

上海越剧艺术传习所（上海越剧院）物业管理服务项目 采购需求

一. 委托管理服务的物业概况

（一）物业基本情况

物业名称: 上海越剧艺术传习所（上海越剧院）

物业类型: 排练、办公及仓储

坐落位置: 1. 上海市 市 徐汇 区 复兴西 路（街道）10 弄 4 号

2. 上海市 市 徐汇 区 复兴西 路（街道）10 弄 10 号

3. 上海市 市 徐汇 区 复兴西 路（街道）10 弄 16 号

4. 上海市 市 徐汇 区 复兴西 路（街道）10 弄 18 号

5. 上海市 市 嘉定 区 宝园七 路（街道）369 号

6. 上海市 市 _____ 区 _____ 路（街道）____ 号（新舞美仓库地址待定）

绿地面积 200 平方米。

建筑面积: 10579.94 平方米;

其中: 办公楼 3079.94 平方米;

停 车 场 500 平方米;

不带电梯办公楼共 4 栋, 建筑面积共 3079.94 平方米;

公用设施、设备及公共场所（地）情况:

1、院区车辆出入口 1 个, 人行出入口 1 个;

2、绿化面积 200 平方米;

3、垃圾箱 20 个, 垃圾房（或垃圾中转站）建筑面积 20 平方米;

4、停车场: 露天专用停车场 3 个, 占地面积共 300 平方米, 停车位 25 位, 露天零散停车位 10 个; 自行车停车位: 自行车停放设在停车棚。

（二）各楼宇各层功能分布情况

1、4号楼

1F: 排练厅（包含卫生间、配电间）、仓库间

2F: 排练厅 A、排练厅 B（包含卫生间）

3F: 办公室、仓库间

2、10号楼

1F: 办公室、仓库间

2F: 员工宿舍

3F: 办公室

3、16号楼

- 1F: 办公室、摄影室（包含卫生间）
- 2F: 办公室、小会议室、大会议室（包含卫生间）
- 3F: 办公室（包含卫生间）
- 4F: 办公室、资料室（包含卫生间）

16号副楼1

- 1F: 门卫、演出团服装间、仓库间
- 2F: 办公室、化妆间、仓库间

16号副楼2

- 1F: 职工之家
- 2F: 办公室（包含卫生间）

16号副楼3

- 1F: 道具间、仓库间、洗衣房

16号副楼4

- 1F: 办公室、演出团服装化妆间

4、18号楼

- 1F: 排练厅、化妆间（包含卫生间）
- 2F: 音控室

5、宝园七路仓库

- 1F: 仓库间
- 2F: 办公室、仓库间
- 副楼: 门卫、办公室、休息室

6、新舞美仓库

待定

（三）业主方为物业服务企业提供的物业管理服务用房情况

业主方提供物业管理用房面积40平方米，其中办公房1间；工作间3间。

二、物业管理服务要求

（一）一般要求

1、项目经理受业主方委托，代表业主方，依据服务合同和约定，对内管理整个物业，组织专业化的服务；对外先行承担与物业管理相关的责任，履行相关义务，代表业主方与物业管理所涉及的各有关方面交涉，维护业主方的合法权益，并提醒业主方遵守与物业管

理有关的法规政策，履行应尽的责任和义务。

2、项目经理应加强与业主方沟通，如协商同意，可决定为业主方提供力所能及的附加服务，费用另结。

3、物业管理服务人员应经过培训并按国家行政主管部门规定持证上岗，遵纪守法，严禁违章作业，项目执行情况应有完整的日志和台账，季度小结和年度总结，项目参与者应遵守业主方的规章制度，不可泄露业主方的秘密，其工作同时接受业主方的监督考核。

4、各类服务相互协调；人员调派和作业时间安排不得违反劳动法和行政部门的资质规定。在一视同仁，不予歧视和排斥的前提下，兼顾岗位对人员的特殊要求。

5、对业主方日常业务所需资源和相关设备设施、包括施工和服务安排专人巡视、检查，发现问题，及时处理，将一切可能发生的故障隐患消灭在萌芽中。

6、执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，立即向上级和当地行政主管部门报告，并及时通知业主方。

7、项目单位主体有丰富物业管理经验，具有完善经营模式。

（二）保安管理要求与服务标准

提供保安服务的单位和从业人员必须符合《保安服务管理条例》相关要求，并在其规定的权限内提供服务。具体内容如下：

1、巡逻、监控及消防管理

（1）全天候负责区域内正门、边门、区域通道、围墙、办公区域、仓储区域及公共走道交通及 24 小时保安、巡逻、值勤。

（2）办公楼（区域）来人来访人员通报、登记、证件检查等。

（3）积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。

（4）贯彻执行公安部门关于保安保卫工作方针、政策和有关条例。

（5）坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

（6）定期对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查。积极开展防盗、防火宣传。

（7）保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带、仓储用房和各办公楼的各楼层。

（8）处理各种突发事件。

（9）实施三级防火责任制和岗位责任制，建立健全防火制度和安全操作制度。

（10）建筑物内严禁焚烧物品。建筑物内的走道、楼梯、出口等部位，保持畅通，严禁堆放物品。

（11）保安人员上班时着统一的制服，配戴工作证。

服务标准：建立办公楼（区域）及仓储（区域）传达、保安、公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公楼（区域）及仓储（区域）安全和正常的工作环境，严格证件登记，杜绝闲杂人员进入办公楼（区域）。环境秩序良好，维护和保证防盗、防火报警、监控设

备的正常运行。对办公区域安全状况进行 24 小时监控，监控记录保持完整，收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；做好安全防范日常巡视工作，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件。重点、要害部位每小时至少巡逻 1 次，发现违法违章行为应及时制止。

2、车辆管理

- (1) 外来车辆进出辖区办理登记手续、记录车牌号码、进出时间。
- (2) 进入辖区停放的车辆，必须停放在划定的车位、车棚内。行车通道、消防通道及非停车位禁止停车。
- (3) 保安队员严格执行车辆出入规定。
- (4) 保安队员若发现车辆门、窗没关好，速找车主提醒注意。

服务标准：确保车辆进出有记录、停放进出井然有序、车道通畅。凡装有易燃、易爆、剧毒物品或有污染性物品的车辆及其他来历不明车辆严禁驶入管理区内。

(三) 环境卫生与保洁管理

1、基础保洁

- (1) 请专业清洁人员组建公共卫生清洁班，每天打扫公共部分做到杂物、废弃物立即清理。
- (2) 楼（区域）内垃圾实行袋装化，在各楼层公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱。
- (3) 区域垃圾实行分类收集（有机垃圾、无机垃圾、有害垃圾），从而达到更高层次的环保效果。
- (4) 及时清扫大区域地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水等。
- (5) 对公共道路上垃圾筒等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定期高压冲洗。
- (6) 对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。
- (7) 将楼层的垃圾清扫，对楼内公共设施进行擦抹保洁。
- (8) 对人员出入频繁之地，进行不间断的走动保洁。
- (9) 清扫、拖洗属于公共区域室内外的地面。
- (10) 擦净、抹净各楼层内会议室、接待室、休息室等内的桌、椅台面、文件柜等家具。
- (11) 定期清扫各楼天台。
- (12) 清洗及保洁各楼层的洗手间、更换卫生纸、洗手液、洁瓷精。抹净各类洁具等工作。
- (13) 定时收集各楼层内之生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾筒等，保持洁净。
- (14) 定期、定点、定计划使用专业消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。

(15) 办公室的保洁。

服务标准：建立办公楼（区域）环境管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率 100%。具体区域标准要求如下：

外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印。

绿化带内无杂物，花台表面干净无污渍。

大厅、楼内，公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

会议室、接待室地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序。

楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条(缝)干净，扶手栏杆表面干净无灰尘。

公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；墙壁表面干净，露天停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐。

电器设施灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

垃圾桶及果皮桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹；烟灰缸内烟头不应超过 3 个，垃圾不应超过 2 / 3，内胆应定期清洁、消毒。

消防箱，公共设施 保持表面干净，无灰尘、无污渍

监控摄像头表面光亮、无积尘、无斑点。

垃圾中转房 中转房应专人管理定时开放，袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，房内应无明显异味，垃圾日产日清。

2、卫生管理

(1) 灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂。

(2) 科学有效地进行卫生消毒。

服务标准：灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂达到全国爱国卫生运动委员会及上海市爱国卫生运动委员会规定的标准；定期科学有效地对办公区进行卫生消毒。在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁用药品。

(四) 公共绿地和室内绿化、摆花的养护和管理

1、浇水范围包括公共草坪、树木。

（五）会议服务

1、为办公楼（区域）内举办的各类会议、活动提供服务

- (1) 会场布置。
- (2) 会议期间开水供应及相关服务
- (3) 会议后会场整理、保洁服务

服务标准：建立会议室管理制度，制订会议服务规程并认真落实。保证会议期间茶水供应并定时续水，会前会后打扫室内卫生，保持室内整洁，会场布置及时。

（六）收发服务

1、建立收发中心，传递报刊、杂志、信件派发送至每一部门办公室。

服务标准：报刊、杂志、信件派发及相关服务及时、准确、有记录。

四、物业管理服务人员设置需求

部门	岗位	岗位编制（该岗位同一时段内需要在岗人数）	岗位人力配置数量（根据服务时长及岗位编制要求，配置的人数）	备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证等）
服务中心	项目经理	1	1	时间：8 小时 1.项目经理具有本科及以上学历。 2.项目经理近 3 年物业管理项目业绩（合同中未明确项目经理的，由业主单位开具证明）
安保部	主管	1	2	具有本科及以上学历且具有保安员证
	门岗	3	9	保安员证
	巡逻岗	1	2	保安员证
	车管岗	1	2	保安员证
保洁绿化部	主管	1	1	具有本科及以上学历
	保洁员	3	3	
客服部	内勤	1	1	年龄 20-35 岁
	客服	2	2	年龄 20-35 岁

五、物业管理服务费用明细

（一）物业管理服务费内容包括：

- 1、员工人工工资
- 2、员工社保基金、福利费用
- 3、服装费
- 4、保险费
- 5、公司管理费

6、税金

（二）采购单位自理费用项目：

- 1、水、电、煤等能源消耗费。
- 2、日常性办公用品、耗材等维护、维修、配件费用。
- 3、日常维修中更换配件所需材料，由中标方向采购方申领。
- 4、日常保洁耗材、洗手间耗材及工具更新费用。
- 5、会务保障材料费，如所需的徽标制作，鲜花、席卡、茶水、饮品、水果、茶具、器具及相关设备等。
- 6、垃圾清运费。
- 7、除物业服务管理费约定以外的费用。

六、其他要求

（1）供应商具有质量管理体系认证（GB/T 19001 认证）、职业健康安全管理体系认证（GB/T 45001 认证），环境管理体系认证（GB/T 24001 认证），优先考虑。

（2）供应商具备近三年类似项目业绩的优先考虑。

附件

1、物业管理服务人员行为参考规范

项 目		行为参考规范
仪 容 仪 表	服饰着装	1. 上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁； 2. 上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处； 3. 鞋袜穿戴整齐清洁，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。 4. 非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。
		1. 女员工前发不遮眼，不梳怪异发型； 2. 男员工不留长发，不留胡须； 3. 所有员工头发应保持整洁。
		1. 保持手部干净，经常修剪指甲； 2. 员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗； 3. 上班前和上班期间应注意饮食，保持口腔清洁、口气清新； 4. 保持眼部、耳部清洁； 5. 女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品； 6. 每天上班前应注意检查自己的仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。
		1. 对客户服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务； 2. 谦虚和悦接受客户的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。
	行走姿态	1. 行走时不宜双手抱胸或背手走路； 2. 在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嬉戏打闹； 3. 手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走； 4. 与客户相遇时，应主动点头示意。
		1. 要注意个人形象，不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情； 2. 到公共、工作场所（或客户处）进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或客户的）东西； 3. 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。
		1. 对客户服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务； 2. 谦虚和悦接受客户的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。
		1. 对客户服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务； 2. 谦虚和悦接受客户的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。
行 为 举 止	服务态度	1. 对客户服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务； 2. 谦虚和悦接受客户的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。
	行走姿态	1. 行走时不宜双手抱胸或背手走路； 2. 在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嬉戏打闹； 3. 手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走； 4. 与客户相遇时，应主动点头示意。
		1. 要注意个人形象，不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情； 2. 到公共、工作场所（或客户处）进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或客户的）东西； 3. 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。
		1. 对客户服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务； 2. 谦虚和悦接受客户的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。
	其他行为	1. 对客户服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务； 2. 谦虚和悦接受客户的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。
		1. 对客户服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务； 2. 谦虚和悦接受客户的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。
		1. 对客户服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务； 2. 谦虚和悦接受客户的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。
礼 貌 用 语	问候语	您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。
	欢迎语	欢迎光临、欢迎您来 XX 单位。
	祝贺语	祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。
	告别语	再见、晚安、明天见、祝您一路平安。
	道歉语	对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。
	道谢语	谢谢、非常感谢。
	应答语	是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。
	征询语	请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？您有别的事吗？
	请求语	请您协助我们……、请您……好吗？
	商量语	……您看这样好不好？……您看这样可以吗？
对 来	解释语	很抱歉，这种情况，单位的规定是这样的。
	1. 主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗？”“请您出示证件。” (保安专用)	1. 主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗？”“请您出示证件。” (保安专用)

访 人 员	2. 确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“他马上来，请您先等一下，好吗？”
	3. 当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说：“对不起，先生/小姐，这是单位规定，请理解！”（保安专用）。
	4. 当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：“先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗？”
	5. 当确认来访人故意捣乱，要横硬闯时，应先说：“对不起，按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，请配合我的工作。”
	6. 当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。”
	7. 如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？”
	8. 当来访人员离开时，应礼貌地说“再见！”
接 听 拨 打 电 话	1. 接听电话时应清晰应答：“您好，××单位。”
	2. 认真倾听对方的电话事由。如对方有公事相告时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。
	3. 通话完毕，应说：“谢谢，再见！”语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话。
	4. 如接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？”或“不好意思，请稍候，我不会说当地话。”
	5. 中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。
	6. 接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，音量要适宜，以免对方听不清楚。
	7. 拨打电话接通后，应首先向对方致以问候，如：“您好”，并作自我介绍。使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。
	8. 通话完毕时，应说：“谢谢，再见。”

2、履约考核参考标准

序号	项目	总分	参考标准内容	分值	评分	评分细则	
1	管理服务	25	物业人员分类统一着装、规范上岗。	5		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分	
2			物业人员使用礼貌用语，态度热情、亲切。	5			
3			项目经理态度、专业、处事能力。	5			
4			物业人员主动关注工作人员需求，提供必要的帮助和服务。	5			
5			物业人员门岗按照采购方需求负责对邮件进行妥善的收发保管。	5			
6	设备设施	25	公共区域设施牢固、管线整齐。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分	
7			楼道、水电等基础设施日常维护。	4			
8			会场桌椅、地毯完好无破损无污渍，室内空气良好，窗帘挂放整齐，整体清洁明亮，设备使用熟练。	5			
9			楼道灯等照明设施正常运行，亮度设置合理。	4			
10			消防设施设备齐全、完好，定期进行检查和维护，有详细的检查记录，确保消防设施能正常使用。	5			
11			积极配合维保单位做好项目的各项设备的维保保养工作。发现问题及时处置，并做好记录	3			
12	环境卫生	25	公共区域（楼道等）清洁频率和效果、无异味或杂物乱堆乱放现象。	6		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分	
13			垃圾桶周边环境整洁，无杂物、无异味，无明显污迹，垃圾桶外观光亮，无满溢、无异味、无明显污迹，定点安置。按垃圾分类标准配置垃圾桶，投放点设有明显的分类提示标语。	7			
14			卫生间无异味，地面干爽；便具洁净无黄渍；镜面、台盆光洁光亮；水槽洁净、无积垢、无杂物；配备纸篓，无溢出；保洁工具与保洁用品统一放在指定地点。	7			
15			地面、墙面无垃圾污迹，无积灰蛛网，洁净光亮。	5			
16			出入口人员及车辆进出有序。	5			
17	其他	25	院内车辆停放规范，无乱停放及飞线充电。	5		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分	
18			发生突发事件时，物业人员主动积极、处理及时有效。	5			
19			定期开展预案演练。	5			
20			您对越剧院物业服务的整体满意度如何。	5			
标准分	100 分						
总得分	考核实际得分						