

采购需求书

1.1 概况

1.1.1 项目类型：专家公寓楼

1.1.2 项目地址：上海市淞沪路 2005 号。

1.1.3 项目面积：总建筑面积 2500 平方米。

1.1.4 项目基本情况

项目为采购人上海数学中心访问学者宿舍管理服务项目。由采购人委托中标单位对采购人的访问学者宿舍进行酒店公寓管理。上海数学中心访问学者宿舍总管理建筑面积约 2500 m²，共 3 层。客房数 47 间。其中：标准间 19 间（约 33 m²/间）；单人间 24 间（约 27 m²/间）；套房 4 间（约 62 m²/间）。具体分布：1 楼为公共休闲区面积约 117 m²，大堂面积约 37 m²，客房 9 间约 272 m²；2 楼为客房共 19 间面积约 716 m²；3 楼为客房共 19 间面积约 716 m²。

投标人需组建专业管理团队进行项目的运营与管理，能够以专业酒店式公寓的管理模式与标准为项目提供不低于四星级酒店的客房管理标准，解决和处理专家学者在居住期间的生活住宿需求，让居住在项目内的各位专家学者们住的舒适、安全、便利与放心。

以上楼宇数据信息为实际情况，投标人可按招标文件第二章“投标人须知”35.2（8）条要求，按时参加采购人组织的踏勘活动。

1.2 委托服务的内容

1.2.1 服务期限：合同签订后 36 个月，合同一年一签。

1.2.2 本次招标范围内的管理与服务的内容为以下项目：

综合管理服务、十六小时中英文双语接待及客户服务、二十四小时维修服务、二十四小时楼宇安保服务、设施设备定期保养维护服务管理、每周两次房间清洁服务及更换床上用品（长住客：连续居住一个月及以上）、叫醒服务、虫害控制服务、提供自助式洗衣及烘干服务、提供公共休闲区客户所需要的相关服务、代叫出租车服务、节能管理、消防安全管理、应急预案、专项保养及检测、其他与上述服务相关的管理及服务。

★投标人须承诺：在合同签订之日起 2 周内，申请并获取上海市旅馆业治安管理系统，具有开通、熟练操作使用和维护等相关工作能力（须提供

相关书面承诺，格式自拟，并加盖投标人公章）。

1.2.2.1 综合管理服务

主动适应采购人多条线管理的要求，根据相关业务部门具体分管业务，主动接受专业监督考核，定期汇报业务开展情况，充分听取和尊重客户意见，想方设法改进服务实现的方式和人性化服务时段，最大程度上满足客户需求。

1.2.2.2 十六小时中英文双语接待及客户服务

前台应配置 16 小时岗位的接待人员，随时能够以中英文双语为专家提供各种咨询答复。

1.2.2.3 二十四小时维修服务

项目中的维修服务应为 24 小时，随时可以为房间和公共区域的报修内容提供上门查看和修复，对于短期内不能修复的项目应向客人进行说明（采取相应措施将对客人的影响降到最低）。

1.2.2.4 二十四小时楼宇安保服务

项目中应配备二十四小时服务的安保人员，熟练操作校保卫处联网的监控系统；落实校联防联控相关要求，及时检查；处理安全隐患和应对突发情况，保证项目及在住客人的生命财产安全。

维护公共秩序及公共安全；制定消防检查、演习制度；制定突发事件处理预案。在岗人员着装统一，精神饱满。对人、物的出入根据管理要求进行一定程度的控制。巡逻安保根据当天巡逻路线巡视，巡逻时不得影响客人，发现一般问题及时处理；发生紧急事件严格按应急预案规定程序处理，并配合学校相关部门的工作配合。

1.2.2.5 设施设备定期保养维护服务管理

对于本项目内的所有设施设备应按照国家 and 上海市标准进行定期的保养维护，建立巡视和检查制度，建立对应台账供业主方进行质量检查。

1.2.2.6 每周两次房间清洁服务及更换床上用品（长住客：连续居住一个月及以上）

对于常住客人，与对方进行协商，在保持每周两次房间清洁和床品更换基础上，看入住客人还有什么频次上的特殊要求，如果要保持每日清洁和更新也按照客人要求执行。

1.2.2.7 叫醒服务

为申请该项服务的客人提供叫醒服务，防止出现因叫醒不及时而出现的误事。

1.2.2.8 虫害控制服务

服务方应做好项目内的虫害防治与控制，对上海市严格防控的“四害”应采取必要的措施和手段，发现问题及时处理和上报

1.2.2.9 提供自助式洗衣及烘干服务

上海数学中心提供设备，中标人负责场地及设备的清理消毒等。

1.2.2.10 提供公共休闲区客户所需要的相关服务

清洗打扫碗盘、杯子、冰箱、微波炉、电磁炉等

1.2.2.11 代叫出租车服务

为提出代叫出租车服务的客人提供该项服务，熟悉上海市各大出租汽车电调平台的电话，服务及时

1.2.2.12 节能管理

在保证管理服务质量的条件下，要充分运用节能、环保的新方法和新技术，制定有效降低运行各类能耗和环境污染的措施；

贯彻执行环境保护、劳动保护、劳动防护、职业卫生和安全生产的法律法规和有关要求，构建节能、低碳、环保、健康和安全的管理服务新模式。

协助采购人做好管理区域内各项节能管理工作，对管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度。

投标时要有相关节能措施方案，并配备相应节能管理的人员。

采购人对楼宇实行节能环保项目改造时，中标人应给予相应的配合，确保项目改造的顺利实施。

中标人负责对楼内节能设施进行日常维护。

1.2.2.13 消防安全管理

积极配合采购人进行消防管理，按《上海市消防条例》要求，建立消防管理制度，包括消防责任制、消防档案、消防预案等。

定期进行消防宣传，每年至少进行一次安全防火技能培训和消防演习，并对演练效果进行评价。

定期对区域内的消防设施设备进行全方位的检查并记录反馈，确保消防设施和器材状态正常，做好书面检查记录，有故障及时报修。

在自动消防报警系统报警后，及时查看现场并处理，做好书面记录并及时上

报。

每天巡视检查区域内的电线、插座等设施，做好书面检查记录，有故障及时处理。

对员工进行安全教育和技能培训，合格后方可上岗，每位员工都必须熟悉各项应急预案和各项消防器材的使用方法。

每天巡视检查消防通道，确保安全通道畅通无阻，检查各出入口安全钥匙是否完好，做好书面检查记录，有问题及时处理。

1.2.2.14 应急预案

根据采购人目前宿舍状况，制定各类应急预案。

每年针对采购人需求进行演练。

对全体员工培训遇到紧急情况的现场处置。

1.2.2.15 专项保养及检测

休息室座椅保养，不得少于每季 1 次清洗消毒（皮沙发为上光保养）；不锈钢保养，每月 2 次上光保养；水箱一年两次清洗（每年 5 月和 10 月）及一年四次水质送检（每季度一次）。

1.2.2.16 其他与上述服务相关的不低于四星级酒店客房管理标准的物业管理及服务

1.3 委托服务的要求

1.3.1 人员配置

按服务内容，结合现有宿舍管理情况，总管理建筑面积约 2500 平方米，房间 47 间，该项目服务人员不得少于 10 人。该项目服务人员不得在其他项目中兼任。为确保项目平稳过渡，中标人需预留服务人员中 30%~40% 的名额给现有服务人员。

1.3.2 管理与服务人员的总体要求

1.3.2.1 项目经理岗位职责

全面负责管理服务的各项工作；

与采购人对接，完成采购人布置的相关工作。负责与上海数学中心及其他方面的对接与协调。负责项目内各项收入及费用的审核，并每月定期向中心递交上月经营数据和费用报表；客房预订，访客离店后递送账单并收取转账单及相关材料；验收所收到货品，核对汇总相关票据递交中心并做好相关记录。

合理配置和利用项目的人力、物力资源。争取获得客户的最大满意率。协调

管理关系，调动各级人员的工作积极性，完善并保证项目经营管理的正常运转。

组织编制项目的中短期工作计划，确定项目及各分部的管理目标、成本消耗指标，并组织贯彻落实健全项目管理体系、管理制度、责任制度，并建立健全落实措施，确保服务质量。控制各项开支和成本消耗，开源节流，提高经济效益。

联系协调相关维保单位完成与项目有关的维护保养及文件存档。

全面负责项目的安全管理，按照政府有关法令、法规切实抓好安全生产，确保客户、员工及项目的人身、财产安全。

负责员工培训教育，做好上岗、转岗人员和新进员工任职培训。

负责协调各方关系，做好和配合各类检查、考核工作。

每月进行工作总结。

完成业主方交办的其他任务。

1.3.2.2 前台接待员岗位职责

提前 10 分钟到岗，换好工作制服，佩戴工作牌，检查各类办公设备设施。

具备完整的客户服务的服务标准流程。

确保为项目的客户提供及时礼貌高效的服务。

确保前台和项目内其它部门的有效沟通，为客户提供及时、有效的服务并做好相关记录。

完成每班的工作记录，对于本班次未能完成的事项必须交于下一班同事继续跟进直至完成并做好记录。

确保前台的工作报告或备忘录保存归档。

对客人的投诉能负责地接受并及时，妥善处理。对超出职责范围的投诉必须马上报告项目经理。

接听总机电话并转接至客房。

办理客房入住手续。

办理退房手续。

办理寄存及物品转交工作。

完成上级交办的其他工作。

1.3.2.3 客房服务员及公共区域保洁员岗位职责

爱岗敬业，有责任心。遵纪守法，严守职业公德。统一着装、挂牌服务、微笑待人、耐心周到、礼貌服务、礼仪规范。

遵从正确的领取及交还钥匙程序。

根据操作规程清洁责任区域内的各类设施，并做好保洁工作记录；

保持责任区域内的清洁卫生，做到无异味、无积灰、无污迹、无水迹、无烟蒂、无纸屑、无其他杂物等；

正确使用清洁工具，不随意乱放，做好工具保养工作，因操作不当损坏或丢失工具的，照价赔偿；

发现责任区域内公共设施设备损坏或其他问题，及时向主管报告；

捡到的物品一律上缴，不得自行处理，否则按违纪处理；

按照工作计划完成相应房间的清扫保洁工作。

不得乱放杂物，不准在走廊、厕所旁堆放清洁工具、废纸、杂物等，废品要当天处理；不准在宿舍周围晾晒废纸、杂物等；清洁工具要排放整齐、放在指定位置，要爱护清洁工具及用品。清洁后各种设备必须归于原位。

使用清洁设备时必须按照使用说明规范操作。执行正确的化学药品使用方法。使用特定的化学药品清洁个别表面或区域。楼道清洁时要按清洁要求保持地坪无水迹，并设置防滑警示牌。随时保证所使用清洁工具的洁净。

完成每班的工作记录及相关台账。

工作态度要诚恳。打扫卫生时，态度要诚恳，积极主动、周到热情，要使用“您好、请、对不起、谢谢、再见”等文明用语。

配合各部门完成必要的突击任务。

完成上级交办的其他工作。

1.3.2.4 保安员岗位职责

挂牌上岗，统一着装，用语规范，文明值勤。

当值期间，听从命令，服从指挥，不准窜岗和脱岗，未经批准，不得擅自更换已编定的岗位、班次。

遵守上下班工作纪律，当值期间严禁吸烟、饮酒、脱岗及做一切与工作无关的事件。

认真做好每日监控设施设备巡检工作，做好记录。

夜班及休息日巡逻时所有区域房门的关闭情况(如客房门微开或半开甚至全开)，应立即查明原因并按有关程序处理。

检查工作范围内环境清洁，设施完好状况，包括上一班移交的问题。

保管好保安组各种设备和器材，掌握正确的使用方法，熟悉项目内各项有效安全措施及应急物品的所在部位，掌握发生突发事件的处理方法，遇非经常性事务时，必须谨慎处理或及时上报。

时刻关心工作区域内防火安全，留心可能影响安全的隐患问题。检查所有消防器材（灭火器、消防栓等）是否完好、正常。检查各消防通道、防火门、紧急出口指示灯、照明等是否处于正常状态。

发现设备有任何损坏或有特殊情况，如爆水管、渗水、冒烟、异味等，应及时向当值负责人汇报或采取有效措施及时处理，以免遭受更大损失。

防止火灾，火灾隐患和各种事故隐患的发生，保护项目财产不受损失，设施设备不被破坏，保护客人、员工的生命财产安全。

制止服务人员大声喧闹，对可疑人物乱窜楼层按有关程序处理。当值时应禁止各类闲杂人员进入项目区域。

按照有关规定认真做好来客、来访登记工作。

对可疑人员及时上前询问，做到有理有节，并将情况立即报告上级，通知周围队员继续观察，等待上级指示。

发现情绪躁动者强行闯入，善言劝令其离开，劝阻不了时请有关方面出面解决，不得使用暴力，不得破坏正常的工作秩序。

当值期间遭遇影响公共秩序的行为要态度和蔼的进行劝阻，及时向领班报告，如当值领班不能及时到现场，请行为人到物管中心平息情绪，并叙述情况过程，合理解决。

熟知各项应急预案。

完成上级交办的其他工作。

1.3.2.5 维修工岗位职责

挂牌上岗，统一着装，用语规范，文明值勤。

严格执行交接班制度，下一班人员未到位，交接班未做好，当值人员一律不得擅自离开工作岗位。

熟悉所有电气及管路系统以及单个电路和管路图。确保所有电气设备和机器处于良好运作状态。

负责做好各设备的例行维修和保养工作，确保维修质量，认真做好维修保养记录，记录要存档保管。

服从上级的工作安排，接到“报修单”应在规定时间内赶到现场，征得用户的同意，方能开始维修。

遇设备故障和疑难问题，应及时汇报主管，并采取相应措施修理。

严格执行设备维护保养制度，做好工作场所的环境清洁工作。

搞好各工种的配合及员工之间的团结与合作，积极参加业务学习和技术培训、复训，不断提高业务水准。

完成上级交办的其他工作。

1.3.3 管理与服务人员的服务范围及标准

保洁、巡视、维修、客服、保安等管理服务内容包含但不限于下列所述内容，投标人应根据实际情况提出方案。

1.3.3.1 保洁

工作范围

长住房间每周两次定期清扫，更换床上用品。

房间计划清洁及保养项目。

除尘、检查室内设备。

调整好室内窗帘。

将用过的杯具清洗好后消毒。

及时更换及配齐房间内客用物品。

空房间每日巡查清扫。

客户洗衣的收送服务。

项目范围内各区域的日常保洁服务。

地板等材料的专项保洁处理。

每日垃圾收集及打扫一次。

公共区域及公共卫生间每日循环清扫。

客用卫生间用品补充更新。

盆栽绿化的清洁（非养护）。

项目范围内草坪垃圾清理（不包括草坪养护）。

家具等定期保养处理。

客房及公共区域内窗玻璃定期刮洗。

重点项目计划清洁。

垃圾清运至校区指定的清运点

服务标准

敲——敲（轻敲三下），使用规范用语，礼貌问好。

开——开门、开窗帘，保证室内通风。

撤——撤出用过的用品、用具，倒去茶水，做到干净整洁、及时消毒。

扫——扫蛛网、尘污，清去所有垃圾杂物，做到无积尘、无污渍。

铺——铺设床上用品，做到及时更换，干净整洁。

抹——抹家具、设备，做到设备完好，确保使用。

1.3.3.2 维修服务

工作范围

负责项目范围内水电部分日常维修。

检查相关设备的运转情况并做好相关记录台账，发现问题及时上报联系相关单位进行维修。

配合维保单位的常规检修，检查并验收其质量。

负责监视项目内的可疑情况及消防警报情况。

负责检查项目各区域消防设施、设备情况。

认真做好每日监控设施设备巡检工作，做好记录。

协助处理各类事件。

服务标准

确保房屋建筑物完好等级和正常使用；墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；墙地面有碎裂、断裂或缺损的，应及时报学校主管部门实施修缮。

室内墙面及顶棚：内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落的应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补。

及时完成各项零星维修任务，维修及时率达到 100%以上、一次维修合格率应为 100%，日常维修、养护记录完整。

遇到紧急情况的，应采取必要的应急措施。

接获报修，带好相关材料、工具，及时到达现场，一般问题当天修复，如因材料等问题无法当天修复的应向上级汇报，并及时修复。

1.3.3.3 安保服务

工作范围

检查所有消防器材（灭火器、消防栓等）是否完好、正常。

检查各消防通道、防火门、紧急出口指示灯、照明等是否处于正常状态。

检查各客房、办公室及仓库门是否关闭，预防发生偷窃和火警事故，避免人为损坏设备。

在火灾发生时，按照应急预案组织和指挥客户及工作人员疏散。

处理各类紧急事件。

服务标准

规定时间站岗，保持端正站姿，用语规范，礼貌回答师生、访客询问。

严格控制外来人员进出宿舍，做好查验证件、办理登记手续等工作。

发现可疑人员主动上前盘问，并派人跟踪排查，预防并阻止损坏公物或造成意外事件的行为，确保师生生命及财产安全。

发现情绪躁动者强行闯入，善言劝令其离开，劝阻不了时请学校保卫部门出面解决，不得使用暴力，不得破坏正常的工作秩序。

遭遇影响公共秩序的行为要态度和蔼、说话和气、以理服人，请行为人到办公室平息情绪，并叙述情况过程，合理解决。

严格执行大件物品出入登记制度，对运出建筑物的大件物品及可疑物品，应礼貌地要求出具有效的“物品出门单”，并请客户配合查验物品。

除非事先接到上级通知且客户持有有效“物品出门单”，在非工作时段内对任何欲将大件物品带离、运出建筑物的情况均不可轻易放行，而应立即报告相关部门并依指示行事。

关注本岗范围及视线可及之处的清洁状况，有义务捡拾或清除可随手处理的垃圾杂物等，如无法清理则向上级报告。

关注本岗范围及视线可及之处各类设施、设备是否有异常，如有异常应立即向上级报告。

巡视中发现各区域内有其他异常情况的，应立即向上级，并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

1.3.3.4 接待

工作范围

负责项目内客人的入住登记及退房手续的办理。

负责访客登记。

负责接听总机电话并转接至客房。

公共休闲区的服务及管理。

负责客户要求；意见汇总及转达相关部门处理。

负责客户投诉处理。

负责工程报修单汇总及转达。

负责处理客户其他合理要求。

服务标准

做到铃响三声必有应答。

规范使用服务用语，礼貌迎宾。

掌握当日客房出租情况，了解当日抵店宾客名单。

及时、仔细核查宾客有效身份证件及宾客填写内容，准确无误地输入宾客信息。宾客信息需上传

做到账目清晰，日清日结。

1.3.4 设施设备管理的要求

1.3.4.1 供配电系统

专业人员日常巡查（包括公共照明系统，应急照明、开关、插座、电扇、变速器、空调、空调遥控器等），确保电气正常运行，照明正常。每日巡检楼内低配间配电装置、管线、表具、指示灯和保护装置等，外张贴标志明显，检查记录完整；对个别房间（非系统性的）电线线路定期整理、检修、更换；配合电力单位年检、专业服务单位监察巡视，完善故障报修流程和各项应急预案。

1.3.4.2 给排水系统

上水包括总水表之内的水表、水阀、水泵、管线、控制箱、阀门井，分阀、水嘴，二级供水系统、水箱、水库等；每日由专人对水泵房进行巡检，保持控制箱、泵房整洁，各类指示灯信号正确、有效，照明正常，阀门无渗水现象，巡检记录完整；屋顶水箱加盖上锁，定期巡查，建立登记卡，水箱每年定期清洗2次；对给排水管道、盥洗室设备、水龙头、水阀进行日常巡检，定期养护管理；每季度对排水系统（包括管线、附件等）进行检查，定期进行防锈油漆；排水包括屋面落水、室内外落水、明沟落水、道路落水、雨水井排放、管线疏通（由于管路老化、建筑物、路面沉降而引起管路破裂、堵塞除外）等设施等的日常管理、维护与安全防范，确保设备设施的正常运作，对容易外溢的排污管作定点巡检，发现

堵塞及时疏通，发现渗漏破损及时报修。

1.3.4.3 消防设施设施

安全出口、疏散指示灯火灾时应在维持 90 分钟以上的照明时间，引路标志完好；消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，每月对消防设备定期检查一次，重大节日增加检查次数，消防通道保持畅通；安全出口的防火门完好，防火门处于常闭状态；消火栓箱内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能齐全完好，无故障、生锈、漏水，接口垫圈完整无缺，消火栓箱门完好无缺，能正常开启；灭火器配置和性能达到要求；疏散标识指示准确、状态正常。

1.3.4.4 建筑物及附属物管理

对区域内所有结构、屋面、外墙面、装饰等定期巡查，发现损坏书面报采购人，为了使物业能保值，中标人每年提交一份房屋维修计划或建议。每日对门禁系统进行巡检，排查故障原因，硬件问题及时修复，系统问题及时报采购人信息办维修。

1.3.5 费用结算要求

投标人报价应包含运营上海数学中心访问学者宿舍的人力成本（含社保）、员工高温补贴、加班（福利）等费用，包含人员在服务项目筹备期间发生的费用（办公费用、服装费用、办公和维修人员所使用的设施设备、工具折旧及更新维护费用等）、管理费、利润、税费等。

日常运营中所产生的保洁物耗、客用消耗品、布草洗涤、维修耗材、能源费等由中标人提供明细，采购人上海数学中心审核后委托中标人采买或办理，费用实报实销。

对外委托专项服务（固定维保：空调、电梯、电热水器、水泵机组、各类监控及消防系统等）由采购人上海数学中心与受托企业签订合同，中标人负责联络受托企业进行维保并检查验收其工作质量，整理好工作台账及记录定期向上海数学中心汇报。

考核要求：管理服务费（年度合同总额的 3%）作为考核专用金，采购人有权根据考核结果决定是否支付考核专用金。

付款方式：每年分两次支付。上半年支付当年服务费用（扣除考核专用金后）的 50%，下半年支付当年服务费用（扣除考核专用金后）的 50%。