**采购需求**

本次采购项目为神木市石峁遗址管理处石峁博物馆物业管理服务（二次）采购项目，供应商必须对本项目进行整体响应，只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》，供应商不得以低于成本的报价参与投标。

**一、物业管理服务内容**

按照《陕西省物业服务二级标准》、《博物馆管理办法》、《国家文物保护法》及中华人民共和国文化部、公安部颁发的《博物馆安全保卫工作规定》等有关规定对石峁博物馆公共场所保安、保洁、工程等物业管理服务要求达到二级标准。对神木市石卯博物馆室外、室内（各展厅、办公室、接待室、会议室、洗手间）、走廊，配电、消防、空调设施、室外环形道路、停车场等公共区域的财产、库房、展厅文物以及游客的人身安全等进行全面安全管理和卫生清洁。

1、安全管理服务内容是指：对文物展厅、文物库房、办公区域、公共区域、供电设备、电梯安全运行维护、其它设备维护以及游客的人身安全等进行的安全保卫服务工作。

2、卫生保洁服务管理内容是指：对办公区域、文物库房 3 个、文物展厅 8 个、文物库房值班室 2 个，保卫股值班室 1 个（实行 24 小时保障服务），安防监控室 1 个，会议室 1 个、接待室 1 个、售票室 1 个，游客服务中心 1 个，洗手间 8 个，走廊，通道，楼梯（含扶手），电梯间，竖梯轿厢2 个，扶梯 3 部等公共参观场所的附属设施的所有部位（地面、墙面、门、窗、玻璃、消防栓、踢脚线、顶层平台、大楼外立面（含门窗）等，柴油发电机房 1 间、中央空调房 6 间，新风系统 2 套、供暖设备房 1 间、配电房 1 间、消防泵房 2 间等公共区域进行全面清洁服务。

3、房屋及设施设备日常维护服务内容是指对整个楼层的门、窗、墙体、道路等进行日常维护，附属设施设备如柴油发电机 1 台、火灾报警控制器 1 台、中央空调 6 台、新风系统 2 套、排污泵 4 台、循环泵 2 台、供水泵 2 台、热水泵 2 台、补水泵 2 台、消防泵 2 台、喷淋泵 2 台等运行、维护，进行管理。给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、消防栓、管道、管件、阀门、水龙头、卫生洁具、给排水管以及透气管疏通等正常运行使用进行日常维护。

4、供电设备管理维护内容是对博物馆供电系统的高、低压配电设备、电线电缆、柴油发电机组、电气照明装置等设备正常使用进行 24 小时日常管理和维护。**维护人员必须持电工技术等级资格证和操作证方可上岗。**

5、电梯安全运行维护内容是协同电梯维保单位对电梯安全运行管理和对机房设备、电梯井道系统、轿厢设备进行日常维护。

6、会议服务：是指会议室会前席签、茶杯摆放、调试操控音响设备以及开会期间的饮水续添、会后室内保洁服务、物品回库，完成物业资料整理管理工作。

7、办公公共区域及室外花卉绿植经常浇灌、施肥、修剪、喷洒农药、杂草清除。

8、安全保卫服务要求：建立健全物业安全管理组织机构，对安全管理员实施军事化管理，加强安全管理员综合业务技能和职业道德的训导。加强交通和通道管制以及对人、车流的控制。各安全岗位职责和责任区域明确，确保日间和夜间安全管理。重点区域，重点管理，按要求做好日常安全管理工作记录。定期检查分析安全管理工作情况，不断完善、不断提高安全管理质量。**安保从业人员必须持有保安人员从业资格证或退伍证，**监控室 24 小时值班，工作人员必须持证上岗，严密巡查，根据神木市石卯博物馆特点制定巡逻路线图,并按规定路线和时间实行 24 小时巡更守卫制度，确保博物馆文物安全，全年无治安、刑事、盗窃等安全事故发生，协助保卫股及公安部门及时处理突发事件等。以上物业服务安全管理所需人员 29人。

**★ 二、各岗位人员配置要求（所有人员年龄不超过50周岁）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位设置** | **人 数** | **工作职责** |
| 项目经理 | 1 人 | 全权负责项目日常物业管理服务工作。 |
| 客服及会务 | 1人 | 负责项目来客及来访接待、电话接听公司会议内容传达及博物馆会议服务等 |
| 物业主管 | 1 人 | 负责协助项目经理完成物业管理工作的具体落实监督检查。 |
| 电器设备、水暖管道维修人员 | 2人 | 负责维护博物馆内设施设备的运行、保养及水、暖、电的维修工作。**须持有四级及以上电工资格证书和操作证。** |
| 8大展厅、安检入口值守保卫人员 | 9 人 | 在开馆期间负责展厅内及公共区域文物安全和对游客参观秩序的维护和引导工作。**须持有保安人员从业资格证或退伍证**。闭馆后文物库房及馆内24小时保卫。 |
| 值班巡查人员 | 2 人 | 负责闭馆后对文物库房、办公通道的夜间值守和楼层巡查工作。 |
| 普通安保人员 | 2人 | 负责安防监控室的动态监控视频的监听工作，以及各出入口游客进出引导、车停指挥、检票、登记工作。**须持有保安人员从业资格证或退伍证上岗。** |
| 消防总控室值班人员 | 3人 | 负责消防总控室的值守，观察并记录火灾自动报警系统和自动灭火系统的检查等,**消防值班人员必须持消防员、消防设施操作员或建（构）筑物消防员职业资格证上岗** |
| 保洁绿化人员 | 9人 | 负责办公区域、文物展厅、文物库房、值班室、公共区域内及附属设施保洁服务，室内外花卉及绿化等日常管理服务工作。 |
| 合 计 | 30 人 |  |

**三、服务内容及标准**

**（一）基本要求**

1、物业管理企业应当建立质量管理体系，各项管理制度健全，各岗位职责明确，有具体工作标准，有落实措施和考核办法。

2、物业管理企业所有员工统一着装，佩带标志，规范标准服务用语，特种作业员工 100%持有政府专业管理部门颁发的有效资格证或操作证书。

3、按规定签定“物业管理服务合同”，公开服务标准、收费标准和依据，公示服务、监督联系电话。

4、实行全天候接待服务，受理甲方、使用人报修、投诉、求助，有效投诉办结率95%以上。

5、每半年至一年征询一次甲方、使用人对物业管理工作的意见，达到甲方、使用人基本满意。

6、房屋及其共用设施设备档案资料基本齐全，分类成册，查阅方便。

7、多方面运用计算机管理。

**（二）房屋管理**

1、按有关法规政策规定和物业管理服务合同的约定，对房屋及配套设施进行管理服务。

2、房屋外观（包括屋面、天台）完好、整洁、无污迹、无缺损现象，涂料墙面定期粉刷；房屋外墙及公共空间无乱涂、乱画、乱张贴、乱悬挂现象。

3、对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途现象，及时劝告、阻止、报告并协助有关部门依法处理。

**（三）设施设备维修养护**

1、设施设备运行良好，有运行记录；有保养、检修制度，并在工作场所明示；设施设备及责任人均应挂牌标识。

2、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故。有突发事件应急处理措施和处理记录。

3、定期检查消防设施设备，可随时启用。

4、设备主管或设备员每天至少一次对共用设施设备进行巡视，并有巡视日志（如供水、供电、供热、监控系统及电梯等）。

5、实行 24 小时报修值班制度，急修半小时内到达现场，一般维修一天之内或在双方约定的时间到达现场。对投诉处理结果应建立回访制度，有回访记录，年回访率 70%以上。

6、庭院灯、楼道灯、围墙灯、草坪灯、车库灯、指示灯等完好率95%以上，并按规定时间开关。

7、道路、广场、停车场平整；护栏、围墙完好无损。

8、对有危及人身安全隐患的设施设备，设有明显警示标志和防范措施。

9、对蓄水池、二次供水水箱，按规定定期清洗、消毒、加药，水质符合卫生要求。

10、化粪池每六个月检查一次，每年清掏、疏通 1—2 次。

11、定期检查、保养给排水管道并及时清理雨、污水井。

12、服务应文明礼貌，做到工完料清场净。

13、在接到相关部门和单位的停水、停电通知后，及时通知甲方。

**（四）公共秩序维护**

1、建立健全物业安全管理组织机构，对安全管理员实施军事化管理，加强安全管理员综合业务技能和职业道德的训导。

2、主出入口24小时值班，8小时立岗，重点区域严密巡查，根据神木市石卯博物馆特点制定巡逻路线图,并按规定路线和时间实行24小时巡更守卫制度。并做好巡查记录。

3、安全防盗监控报警系统、红外线布防系统，应有专人24小时值守，摄录像资料至少保留一月。

4、进出车辆实行登记管理，引导车辆有序停放，加强交通和通道管制以及对人、车流的控制。

5、对搬出石卯博物馆大宗物品有严格的管理制度。

6、对进出大楼的装修施工人员、参观人员实行临时出入证管理；对可疑人员应进行盘问、登记。

7、对公共设施、设备房、顶层天台等危险隐患部位，设置安全防范警示标志。

8、对火灾、水浸、电梯困人等突发事件有应急处理预案（每年进行一次消防演习）。

9、文物库房实行24小时重点防范，重点管理，按要求做好日常安全管理工作记录。

10、文物展厅在对外开放时间内实行每个展厅配备1名保安人员不间断的巡逻执勤，引导游客有序参观，并做好值班记录。

11、公共区域在对外开放时间内配备2名巡逻保安不间断的在整个楼层巡逻，制止一些不规范的参观行为和违规操作，并做好游客的人身财产安全保卫工作，做好当值班记录。

12、定期检查分析安全管理工作情况，不断完善、不断提高安全管理质量。

**（五）保洁服务**

1、公共场所、公共绿地、主次干道(不少于以下频次)。

⑴公共绿地 1次/天清理

⑵硬化地面 2次/天清扫

⑶主次干道 2次/天清扫

⑷室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑小品 1次/10天擦拭

⑸水池、沟、渠、井 1次/天清理

2、房屋内公共部位

⑴多层楼内通道、楼梯 1次/天拖扫

⑵高层电梯厅(白天) 2次/天拖扫

⑶高层消防通道 1次/3天拖擦

⑷公共活动场所 1次/天拖擦

⑸楼道玻璃(不含高层及全封闭式玻璃) 1次/15天擦拭

⑹展厅展柜玻璃 1次/天清擦

⑺文物库房清洁（根据工作人员需要随时安排）

⑻展厅门、楼道门、办公室门 1次/7 天清擦

⑼大厅、通道玻璃门 1次/天清擦

石材地面2次/天全面拖洗 1次/4个月打蜡

地板地面2次/天全面拖洗 1次/4个月打蜡

地砖地面2次/天全面拖洗 1次/4个月清洗

地毯地面2次/天全面吸尘 1次/4个月清洗

⑽扶手、开关面板 1次/3天全面擦拭

⑾消防栓、过道门、踢角线 1次/10天全面擦拭

⑿公共卫生间 4次/天全面清洁

⒀电梯内轿厢2次/天全面清洁(根据电梯装饰用材情况进行必要的定期养护)

⒁室外不锈钢扶手、护栏、娱乐健身设施、柱灯、音响、石桌、石凳、花钵(盆)灯罩、灯具、停车场(库)出入口的阳光板、减震板等定期擦洗，保持干净、明亮、无积尘。

⒂积水、积雪清扫及时。

⒃清洁完后，清洁区域(部位)无垃圾、无杂物、无异味，并进行保洁巡查。

3、垃圾的处理与收集

⑴合理布设垃圾桶、果壳箱。

⑵垃圾每日收集1次，做到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象。

⑶设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孽生。

⑷垃圾桶、果壳箱每日清理，定期清洗，保持洁净。

⑸所有产生的垃圾及时清运至垃圾桶。

4、定期灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知甲方、使用人。

**（六）绿化养护管理**

1、草坪、绿篱、造型树及时修剪，保持整齐美观。

2、花草树木，适时浇灌、施肥、松土，无枯死、无杂草、无损坏、无大面积虫害现象，长势良好。

3、枯死花草树木，必须在15天之内清除，并及时补栽补种。

4、绿化地应设有宣传牌，宣传绿化常识，提示爱护花木。

5、对石卯博物馆的名贵盆栽进行重点养护，悉心打理。

6、加强病虫害防治，预防为主，定期施以防治措施。

7、特别注意植物的冬季保暖，制定周详的防低温管理计划。冬季密切注意天气预报，及早采取防冻措施。

8、加强巡视：对馆里各种花卉加强巡查频数，做到万无一失。

9、合理规划室内、外绿化布置，根据季节的不同选择叶和花卉相匹配的盆景。