政府采购项目

采 购 需 求

项目名称：合阳历史文化博物馆安保物业采购项目

采购单位：合阳县博物馆

编制单位：合阳县博物馆

编制时间：2024年8月20日

目 录

一、采购需求清单 1

（一）项目基本情况 1

（二）采购项目预算 1

（三）采购标的汇总表 1

（四）采购内容 1

二、技术参数说明 1

（一）物业服务 1

1、物业服务范围 1

1.1场馆内 1

1.2场馆外 2

2、物业管理服务内容及标准 2

2.1基本服务 2

2.2公用设施设备清洁服务 4

2.3保洁服务 5

2.3.1具体清洁要求 7

2.4会议服务 8

3、商务要求 8

3.1服务期 8

3.2付款方式 8

3.3服务地点 8

3.4质保标准 8

3.5需要说明的其他事项 9

4、采购项目需落实的政府采购政策 9

（二）安保服务 9

1、安保服务范围 9

1.1场馆内 9

1.2场馆外 9

2、安保服务内容及标准 9

2.1基本服务 10

2.2安全巡查服务 12

2.3保安服务 14

2.4考核机制 17

3商务要求 17

3.1服务期 17

3.2付款方式 17

3.3服务地点 17

3.4质保标准 17

3.5需要说明的其他事项 17

4、考核机制 17

5、采购项目需落实的政府采购政策 18

三、定标原则与方法 19

四、评分办法 19

（一）物业服务评审方法 19

（二）安保服务评审方法 20

五、年度考核表 21

（一）物业服务考核表 21

（二）安保服务考核表 21

### 一、采购需求清单

**（一）项目基本情况**

## 项目名称：合阳历史文化博物馆安保物业采购项目

项目地址：合阳县太姒路与合阳立交交叉口东北320米合阳历史文化博物馆

**（二）采购项目预算**

总预算：**950000.00元**

**（三）采购标的汇总表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标的名称** | **所需服务人数** | **预算** | **预算说明** |
| 包1 | 物业服务 | **14**（包括1名季节性用工） | **340000.00元** | 包括人员服饰的配备、人员保险、工具配备、保洁室的设置及合理化的配置等 |
| 包2 | 安保服务 | **18** | **610000.00元** | 包括人员四季服饰、安保器械配备、通讯器材配备、保安室的配备及合理化配置、人员保险等 |

**（四）采购内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务类型** | **采购内容** |
| 1 | 物业服务 | 基本服务 |
| 公用设施设备清洁服务 |
| 保洁服务 |
| 会议服务 |
| 2 | 安保服务 | 基本服务 |
| 安全巡查服务 |
| 保安服务 |
| 其他要求 |

二、技术参数说明

**（一）物业服务**

### **1、物业服务范围**

### **1.1场馆内**

|  |  |
| --- | --- |
| **名称** | **明细** |
| 建筑名称 | 合阳历史文化博物馆 |
| 总面积 | 建筑面积（㎡） | 7300 |
| 需保洁面积（㎡） | 23470 |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（㎡） | 门窗总数量115，总面积470 |
| 地面 | 地面总面积（㎡） | 室内大厅地面、楼梯楼道、会议室21000 |
| 楼梯 | 楼梯总数量（个） | 6个 |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质 | 内墙饰面乳胶漆、石材、金属板等 |
| 外墙 | 外墙各材质及面积（㎡） | 玻璃幕布1140，外墙真石漆5913 |
| 外墙需清洗面积（㎡） | 7053 |
| 会议室 | 室内设施说明 | 会议桌1张、会议椅12把、内嵌式电脑1台 |
| 会议室数量（个） | 会议室1个 |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 卫生间2个，总面积400 |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置及数量（个） | 垃圾存放点1个，位于西南门楼梯旁 |

### **1.2场馆外**

|  |  |
| --- | --- |
| **名称** | **明细** |
| 室外面积 | 场馆外围（20m\*20m）1600㎡ |
| 垃圾箱 | 2个 |
| 露台 | 1000㎡ |
| 指示牌、显示屏 | 指示牌4个、显示屏1个 |
| 简介等户外宣传牌 | 4个 |

### **2、物业管理服务内容及标准**

物业管理服务包括基本服务、公用设施设备清洁服务、保洁服务、会议服务等。

## **2.1基本服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 目标与责任 | （1）制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。 |
| （2）建立健全各项制度及岗位工作要求、安全操作流程，使工作有章可循，提高服务质量。 |
| （3）全面落实各项管理责任制，及时排查各类事故隐患，制定有效整改和防范措施。做好物业配套服务，确保后勤保障设施、设备正常运营，并坚持定期检查、维护，做到设备完好无损，运转正常。 |
| （4）重视员工培训，增强员工服务的技能水平，对服务执行工作进行全面的实时监督，发现问题立即解决。 |
| 2 | 服务人员要求 | （1）物业人员配置要求：为保证场馆清洁、水电及消防安全等，需配备10名保洁人员，坚持八小时制工作，配备1名专业水电工，1名消防值班人员，1名电梯管理人员和1名冬季供暖工作人员（属季节性用工），人员需证类齐全、持证上岗。 |
| （2）根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。 |
| （3）每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。服务人员的年龄、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。 |
| （4）如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 |
| （5）着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。 |
| 3 | 档案管理 | （1）建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其安全。 |
| （2）档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等、教育培训和考核记录。③保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表、消杀记录等。④其他：客户信息、合同协议、信报信息登记等。 |
| （3）遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。 |
| （4）履约结束后，相关资料交还采购人。 |
| ⑤公用设施设备维护服务：设备台账、维保记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。 |
| 4 | 分包供应商管理 | （1）合理控制外包服务人员数量和流动率。 |
| （2）根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。 |
| （3）明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。 |
| （4）开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。 |
| （5）根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。 |
| 5 | 服务改进 | （1）明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。 |
| （2）对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。 |
| （3）需整改问题及时整改完成。 |
| 6 | 服务方案及工作制度 | （1）制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。 |
| （2）制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。 |
| （3）制定物业服务方案，主要包括：公用设施设备维护服务方案、保洁服务方案、会议服务方案等。 |
| 7 | 服务热线及紧急维修 | （1）设置报修服务热线。 |
| （2）紧急维修应当30分钟内到达现场，不间断维修直至修复。 |

### **2.2公用设施设备清洁服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 基本要求 | （1）重大节假日及恶劣天气前后，组织人员系统巡检及全方位清理保洁。 |
| （2）确保设施设备安全、稳定运行的环境和场所的周边环境整洁干净，符合安全运行要求。 |
| 2 | 设备机房清洁服务 | （1）设备机房每周至少开展1次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。 |
| （2）按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 |
| 3 | 给排水系统疏通保障服务 | （1）每季度至少开展1次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。 |
| 4 | 电梯系统保障服务 | （1）电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 |
| （2）每年至少开展1次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。 |
| （3）电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。 |
| （4）电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。 |
| （5）有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练1次。电梯出现故障，物业服务人员10分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场应急处理。 |
| （6）电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。 |
| 5 | 空调系统 | （1）空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。 |
| （2）温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。 |
| （3）定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。 |
| （4）中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每周至少开展1次运行情况巡查。 |
| （5）每半年至少开展1次管道、阀门检查并除锈。 |
| （6）每年至少开展1次系统整体性维修养护，检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪声。 |
| （7）每年至少开展1次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每2年至少开展1次风管清洗消毒。 |
| （8）制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。 |
| （9）发现故障或损坏应当在1小时内到场，紧急维修应当在30分钟内到达现场，在12小时内维修完毕。 |
| 6 | 供配电系统 | （1）对供电范围内的电气设备定期维护、清洁。 |
| （2）公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持干净卫生。 |
| 7 | 照明系统 | （1）外观整洁无缺损、无松落。 |
| （2）更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。 |
| 8 | 锅炉设备 | （1）每年至少开展1次锅炉设备的全面检查。 |
| （2）每年至少开展1次锅炉设备及其辅助设备检测，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 |
| （3）每年至少开展1次锅炉水质检测，确保水质合格。 |
| （4）按锅炉厂家制定的检修规程对锅炉进行检修。 |

### **2.3保洁服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 基本要求 | （1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 |
| （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 |
| （3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 |
| （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。 |
| 2 | 场馆内公共区域保洁 | （1）场馆内公共区域：内外门厅每日拖擦不少于三次，保持地面干净；楼道每日拖擦不少于三次，保持地面干净整洁；墙裙每周抹擦不少于一次，保持表面干净、无污渍；楼梯每日拖擦不少于二次，无死角，无痰吐杂物；玻璃门窗每周擦拭不少于一次，保持干净明亮； 扶手每日抹擦不少于两次，表面干净无污渍；指示牌、宣传牌每周清洁不少于一次，保持干净，无污渍；电梯内每日拖擦不少于两次，保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，灯具、操作指示板明亮。卫生间每日全面清洁至少三次，保持无异味；纸篓摆放有序；垃圾袋每日更换；便池放置卫生球；室内燃放卫生香；洗手盆、整容镜干净整洁；消毒洗涤用品摆放整齐；除按时清洁外，如保洁范围内有污垢、零散垃圾，要及时进行打扫，始终保持玻璃展柜、窗帘、休息座位等公共设施设备干净整洁。 |
| （2）作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 |
| （3）平台、屋顶保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展1次清洁作业。 |
| （4）电器、消防等设施设备：①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展1次清洁作业。②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展1次清洁作业。 |
| 3 | 场馆外公共区域保洁 | （1）场馆外围20米范围公共区域：无障碍扶手每日抹擦不少于两次，表面干净无污渍；门口地毯每月清洁不少于一次，保证干净、无油渍、无污渍、无褪色；场馆外围道路地面：每日清扫不少于一次（如有大量落叶要随时清扫），其中门厅前地面每月冲洗不少于一次，地面垃圾滞留不能超过两小时；雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施；场馆外墙清洗每年至少两次，入夏前及春节前；垃圾收集与处理，生活垃圾日产日清，垃圾袋、垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味；如遇大风、暴雨或大雪天气后，在一个工作日内完成清洁工作。同时，做好场馆环境卫生巡查，确保干净整洁。 |
| （2）定期灭除虫害，每月对服务区域内的相关区域喷洒药水一次，每季度灭鼠一次。 |
| （3）诗经苑广场博物馆简介、门口宣传栏每周清洁不少于一次，保持干净，无污渍。 |
| 4 | 垃圾处理 | （1）在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。 |
| （2）桶身表面干净无污渍，每日至少清洁一次。 |
| （3）每天对馆内外产生的垃圾，进行清理分类，并当日清运。 |
| （4）垃圾装袋，日产日清。 |
| （5）做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。 |
| 5 | 卫生消毒 | （1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。 |
| （2）采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展1次作业。 |
| （3）发生公共卫生事件时，开展全面消毒、检测等工作。 |

### **2.3.1具体清洁要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **材质** | **清洁要求** |
| 1 | 石材地面 | （1）日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。 |
| （2）根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。 |
| （3）使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。 |
| 2 | 地胶板地面 | （1）清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。 |
| （2）定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。 |
| （3）日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。 |
| 3 | 地毯地面 | （1）日常用吸尘机除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。 |
| （2）用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。 |
| 4 | 乳胶漆内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |
| 5 | 墙纸内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |
| 6 | 金属板内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |
| 7 | 真石漆外墙 | 入夏前及春节前定期专业清洗。 |
| 8 | 玻璃幕墙外墙 | 入夏前及春节前定期专业清洗。 |

### **2.4会议服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 会前准备 | 根据会议需求、用途，摆放会议桌椅、物品、设备、绿植等。 |
| 2 | 引导服务 | 做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。 |
| 3 | 会中服务 | 会议期间按要求加水。 |
| 4 | 会后整理 | 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。 |

### **3、商务要求**

## **3.1服务期**

### 合同一年一签订（如考核合格，可续签一年，如考核不合格则终止合同）

## **3.2付款方式**

3.2.1支付方式：银行转账

3.2.2服务费用依据考核情况，每三个月支付一次，每满三个月后5个工作日内支付该时间段的服务费用。

## **3.3服务地点**

## 采购人指定地点

**3.4质保标准**

3.4.1 服务商应配备专门服务小组和项目经理，分工明确，职责清晰（应有具体成员名单，包括姓名、所在公司、职务、职称、工作职责、联系方式等）；

3.4.2 服务商应当有服务保障措施，如对服务态度、服务质量较差的所有服务人员有具体处罚办法；

3.4.3服务商应当为本项目配备专业设备；

3.4.4服务商对于客户回访有所安排并记录;

3.4.5 服务商应当设有设有单独投诉举报电话,有专人接听记录、受理。

**3.5需要说明的其他事项**

供应商应当自行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

### **4、采购项目需落实的政府采购政策**

采购人应当落实政府采购政策，包括但不限于促进中小企业发展、促进残疾人就业、政府绿色采购政策等。

**（二）安保服务**

**1、安保服务范围**

### **1.1场馆内**

|  |  |
| --- | --- |
| **名称** | **明细** |
| 建筑名称 | 合阳历史文化博物馆 |
| 建筑面积（㎡） | 7300 |
| 馆内安保服务范围 | 一层、二层及楼顶 |
| 其他配套设施设备和经营场所 | 锅炉房、配电室、监控室等 |

### **1.2场馆外**

|  |  |
| --- | --- |
| **名称** | **明细** |
| 室外面积 | 场馆外围（20m\*20m）1600㎡ |
| 延伸范围 | 诗经苑广场 |

**2、安保服务内容及标准**

安保管理服务包括基本服务、安全巡查服务、保安服务、其他要求等。

### **2.1基本服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 目标与责任 | （1）结合博物馆要求及安保服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。 |
| （2）建立健全各项制度及岗位工作要求、安全操作流程，使工作有章可循，提高服务质量。 |
| （3）全面落实各项管理责任制，及时排查各类事故隐患，制定有效整改和防范措施。做好安保配套服务，确保场馆安全、设备正常运营，并坚持定期巡查。 |
| （4）重视员工培训，增强员工服务的技能水平，对服务执行工作进行全面的实时监督，发现问题立即解决。 |
| 2 | 服务人员要求 | （1）保安人员配置要求：根据岗位要求，配备18名保安，年龄60周岁以下。本项目安保人员不得在其他项目兼职，无职业禁忌病史，身体健康。 |
| （2）保安队伍实行半军事化管理，消防专业技能，车辆疏导指挥训练，博物馆及公司定期组织安保队伍考核。 |
| （3）保安人员应接受过相关专业技能的培训，掌握安保管理类基本法律法规，应取得相应专业技术证书、专业上岗证或职业技能资格证书。 |
| （4）保安人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄，站姿端正，坐姿稳重，行为规范，服务主动，认真负责，注意仪容仪表、公众形象。 |
| （5）保安人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；对待参观者主动、热情、耐心、周到并及时为参观者提供服务 |
| （6）为提高安保管理服务水平，所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行岗前培训,并应接受博物馆对安保人员的集中培训。 |
| （7）保安人员实行打卡考勤制度；博物馆属于公共文化服务型单位，法定节假日期间的工作人员的配置不得少于日常配置人数，遇重大展览、活动应增加人员，且不另外增加费用，遇自然灾害、恶劣天气等特殊时期，24 小时到场服务，增援力量配备充足。 |
| （8）保安人员要求相对稳定，遇特殊情况有变化，需提前告知采购人管理部门，并征得采购人同意后方可实施，人员到位相互对接时间不超过2个工作日，新到人员档案信息及时备案到采购人管理部门。 |
| 3 | 档案管理 | （1）建立安保信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其安全。 |
| （2）档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②各类检查巡查服务：场馆巡查、公用设施设备检查巡查、消防检查巡查、安防检查巡查等。③保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。 |
| （3）遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。 |
| （4）履约结束后，相关资料交还采购人。 |
| 4 | 分包供应商管理 | （1）合理控制外包服务人员数量和流动率。 |
| （2）根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。 |
| （3）明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。 |
| （4）开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。 |
| （5）根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。 |
| 5 | 服务改进 | （1）明确负责人，定期对安保服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。 |
| （2）对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。 |
| （3）需整改问题及时整改完成。 |
| 6 | 重大活动后勤保障 | （1）配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。 |
| （2）按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。 |
| （3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。 |
| 7 | 应急保障预案 | （1）重点区域及安全隐患排查。结合博物馆实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容的变化，及时更新台账，使风险隐患始终处于受控状态。 |
| （2）应急预案的建立。制定专项预案，包括但不限于：消防应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、重大节日应急预案、防暴应急预案、恶劣天气应对应急预案等。 |
| （3）应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。 |
| （4）应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。 |
| 8 | 服务方案及工作制度 | （1）制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、安保服务管理制度等。 |
| （2）制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。 |
| （3）制定安保服务方案，主要包括：房屋、公用设施设备检查巡查服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。 |

### **2.2安全巡查服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 基本要求 | （1）实行24小时值班、巡逻制，加强对场馆重点区域的检查巡查，加强夜间巡逻力度，发现可疑情况及存在的安全隐患及时向值班领导汇报。 |
| （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。 |
| 2 | 设备机房 | （1）设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。 |
| （2）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 |
| （3）按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明。 |
| （4）安全防护用具配置齐全，检验合格。 |
| （5）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。 |
| 3 | 给排水系统 | 水泵、水箱，每日至少巡视1次。 |
| 4 | 电梯系统 | （1）每周至少开展2次电梯的安全状况检查。 |
| （2）有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练1次。电梯出现故障，安保服务人员10分钟内到场进行应急处理、协助救助。 |
| 5 | 空调系统 | （1）中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展1次运行情况巡查。 |
| （2）每月至少开展1次挂机和室外支架稳固性巡查。 |
| 6 | 消防系统 | （1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。 |
| （2）消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503或XF503）的相关要求。 |
| （3）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 |
| （4）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 |
| （5）自动喷水灭火系统启动正常。 |
| （6）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。 |
| （7）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 |
| （8）正压送风、防排烟系统运行正常。 |
| 7 | 供配电系统 | （1）建立24小时运行值班监控制度。 |
| （2）对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 |
| （3）对监控室及场馆内使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等定期检查巡视，确保用电安全。 |
| 8 | 弱电系统 | （1）安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T 1081）的相关要求。 |
| （2）保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。 |
| 9 | 照明系统 | 每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。 |
| 10 | 主体结构、围护结构、部品部件 | （1）每季度至少开展1次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，采取必要的避险和防护措施。 |
| （2）每季度至少开展1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告。 |
| （3）每半月至少开展1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告。 |
| （4）每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告。 |
| （5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。 |
| （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。 |
| 11 | 其他设施 | （1）每半月至少开展1次大门、围墙、道路、场地、沟渠等巡查，每半月至少检查1次雨污水管井等巡查，发现破损，及时向采购人报告。 |
| （2）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。 |
| 12 | 标识标牌 | 每周至少检查1次标识指示标牌及室外宣传牌。应当保持干净、规范清晰、路线指引正确、安装稳固。 |

### 2.3**保安服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 基本要求 | （1）建立保安服务相关制度，并按照执行。 |
| （2）对巡查、值守及异常情况等做好相关记录，填写规范，保存完好。 |
| （3）配备保安服务必要的器材。 |
| （4）严格执行请销假制度和交接班制度，交接班做好登记，对异常情况及时记录备案。 |
| 2 | 出入管理 | （1）保证服务范围内馆内外经营秩序正常，做好游客安全有序参观，车辆、道路及秩序维护等工作。 |
| （2）保安人员全程立岗，不得坐岗或者脱岗。 |
| （3）做好门岗值班人员对门票查验，对于不预约人员一律拒绝入内；按照“逢包必检”的安检要求，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）等不安全物品进入。 |
| （4）保护文物，有关裸展文物确保游客不随手触摸，提醒游客不可带闪光拍照；如有物品出馆有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。 |
| （5）排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。 |
| （6）负责服务范围车辆的检查和登记，引导指挥车辆有序停放；配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵等情况。 |
| （7）提供现场接待服务。①做好来访人员、车辆，及时登记、通报。②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入馆内。③物品摆放整齐有序、分类放置。④现场办理等待时间不超过5分钟，等待较长时间应当及时沟通。⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率100%。⑥主动告知游客注意事项。 |
| 3 | 值班巡查 | （1）建立24小时值班巡查制度。 |
| （2）制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。 |
| （3）巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。 |
| （4）收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。 |
| 4 | 监控值守 | （1）监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。 |
| （2）监控设备24小时正常运行，监控室实行专人24小时值班制度。 |
| （3）监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。 |
| （4）值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。 |
| （5）监控记录保持完整，保存时间不应少于90天。 |
| （6）无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。 |
| （7）监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。 |
| 5 | 车辆停放 | （1）对车辆及停放区域实行规范管理。 |
| （2）严禁在服务范围内所有区域对车辆进行充电。 |
| （3）非机动车定点有序停放。 |
| （4）发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过3分钟。 |
| 6 | 消防安全管理 | （1）建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。 |
| （2）实行24小时值班制度，每班不少于1人。 |
| （3）消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。 |
| （4）易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。 |
| （5）定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1次消防演练。 |
| 7 | 突发事件处理 | （1）制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。 |
| （2）建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。 |
| （3）识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。 |
| （4）每半年至少开展1次突发事件应急演练。 |
| （5）发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。 |
| （6）在应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。 |
| （7）事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。 |
| 8 | 大型活动秩序 | （1）制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。 |
| （2）应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。 |
| （3）活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事故的处置工作，确保活动正常进行。 |
| 9 | 设备操作 | （1）负责对各种消防设备的监视和运用，保证设备的正常运行，做好日常的技术管理；发现设备故障要及时通知有关领导，遇到紧急情况报警同时要沉着、冷静的发出报警和广播，报出火警，并向上级领导和有关部门传递信息，顺利组织人员疏散和扑灭火灾，使灾情和损失减少到最低限度。 |
| （2）能正确、熟练使用监控设施设备的操作程序，保证视频监控等设施设备正常运行，监控室值班人员24 小时值班不得离岗，不得出现空岗现象，时刻监控要害部位及出入口动态，发现状况及时通知巡查人员处理。 |
| 10 | 增值服务 | 包括但不仅限于：对服务区内监控等安防技防设备数据定期进行整理备份；对有重大活动时，及时增配设备器材、抽调安保人员等进行临时服务保障。 |

**2.4其它要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **其他服务要求** |
| 1 | 投标人在合同签订前须提供管理总负责人、管理主管、安保人员等重要岗位人员的相关有效证件和信息。 |
| 2 | 对采购人认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。岗位人数不足时，按相应岗位成本扣除服务费。 |

### **3、商务要求**

### **3.1服务期**

### 合同一年一签订（如考核合格，可续签一年，如考核不合格则终止合同）

## **3.2付款方式**

3.2.1支付方式：银行转账

3.2.2服务费用依据考核情况，每三个月支付一次，每满三个月后5个工作日内支付该时间段的服务费用。

## **3.3服务地点**

## 采购人指定地点

**3.4质保标准**

3.4.1服务商应配备专门服分小组和项目经理，分工明确，职责清晰（应有具体成员名单，包括姓名、所在公司、职务、职称、工作职责、联系方式等）；服务商应当有服务保障措施，如对服务态度、服务质量较差的所有服务人员有具体处罚办法。

3.4.2服务商应当为本项目配备专业设备。

3.4.3服务商对于客户回访有所安排并记录；

3.4.4服务商应当设有单独投诉举报电话，有专人接听记录、受理。

**3.5需要说明的其他事项**

供应商应当自行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

**4、考核机制**

为切实加强博物馆安保工作长效管理工作，充分调动安保人员工作积极性，增强工作责任感，提高服务水平，博物馆通过对保安工作质量的检查，将考核结果和服务公司的月服务费用挂钩，当月的考核对应当月的保安服务费。具体考核制度如下:

4.1考核原则：各班保安人员日常工作由保安服务质量考核小组定期抽查考核管理。

4.2考核小组由合阳县博物馆和服务公司相关成员组成。采购方负责对安保工作进行检查指导和监督，有权要求保安改进并完善安保服务工作。

4.3考核制度：

4.3.1考核小组每月根据保安工作要求，对白班、夜班保安工作质量进行评分，占总分的70%。

4.3.2考核小组根据保安工作要求每月不定期抽查各班保安员工作质量，进行评分，占总分的 30%。

4.3.3实际考核得分，优:80分(含)以上，良:70-80分，差:70分以下。

4.3.4当月考核得分达“优”足额支付该月服务费，“良”足额支付该月服务费，“差”扣罚该月服务费500元。

4.3.5连续3个月低于70分以下，博物馆有权要求供应商立即调整人员，提高服务质量，达到博物馆要求为止。

### **5、采购项目需落实的政府采购政策**

采购人应当落实政府采购政策，包括但不限于促进中小企业发展、促进残疾人就业、政府绿色采购政策等。

三、定标原则与方法

中标单位排名顺序，应选择排名第一的中标候选人为中标人，如排名第一的中标候选人放弃其中标资格或未遵循招标文件要求被取消其中标资格，应由排名第二的中标候选人为中标人，依此类推。

四、评分办法

**（一）物业服务评审方法：综合评分法（总计100分）**

评审因素及权值：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分值构成** | **分值** | **评审内容** |
| 投标报价 | 15分 | 经有效性和符合性审核合格后，各有效投标报价的最低价为评审基准价。 |
| 技术部分 | 整体服务方案：完整、实用、合理、服务便利性（20分） | 优（14～20分）：整体服务方案优于招标文件要求，配置合理完整、实用。良（8～13分）：整体服务方案基本符合招标文件要求，配置合理、完整、实用。差（0～7分）：整体服务方案不符合招标文件要求，配置不合理、完整、实用。 |
| 对服务需求的响应程度（20分） | 优（14～20分）：满足或优于招标需求，对比最优。良（6～13分）：满足招标需求，对比次之。差（0～5分）：不完全满足招标需求。 |
| 安全、文明、质量管理措施（10分） | 优（8-10分）：满足或优于招标需求，对比最优。良（5-7分）：满足招标需求，对比次之。差（0～4分）：不完全满足招标需求。 |
| 设备管理及维护方案（10分） | 优（8～10分）：管理方案保证全面、完整，措施可行，且优于用户要求。良（4～7分）：管理方案保证基本全面、完整，措施基本可行，基本满足用户要求差（0～3分）：管理方案不能满足用户要求。 |
| 服务人员及应急计划的配置（10分） | 优（8～10分）：应急服务计划安排周密、详实，服务人员配备充足；良（4～7分）：应急服务安排无周密、详实的计划，服务人员配备一般；差（0～3分）：无应急服务安排或服务人员配备。保养、运行管理人员需提供上岗证。 |
| 商务部分 | 类似项目业绩（10分） | 提供投标人类似项目业绩，以合同为准，提供一个物业合同的得2分，最高10分。需提供合同复印件。 |
| 承诺（5） | 承诺部分5分 |
| 备 注 | 1、若出现综合得分并列时，比技术得分，此项得分高者排序在前；若技术得分仍相同，比报价得分，此项得分高者排序在前；若投标报价仍相同，则由全体评委成员无记名投票，得票高者排序在前。2、评标过程中，若出现特殊情况时，将暂停评标，有关情况的处理待评标委员会确认后，再行评定。 |

**（二）安保服务评审方法：综合评分法（总计100分）**

评审因素及权值：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分值构成** | **分值** | **评审内容** |
| 投标报价 | 20分 | 经有效性和符合性审核合格后，各有效磋商报价的最低价为评审基准价。 |
| 技术部分 | 整体服务方案：完整、实用、合理、服务便利性（15分） | 优（13～15分）：整体服务方案优于磋商文件要求，配置合理完整、实用。良（7～12分）：整体服务方案基本符合磋商文件要求，配置合理、完整、实用。差（0～6分）：整体服务方案不符合磋商文件要求，配置不合理、完整、实用。 |
| 对服务需求的响应程度（20分） | 优（14～20分）：满足或优于磋商需求，对比最优。良（6～13分）：满足磋商需求，对比次之。差（0～5分）：不完全满足磋商需求。 |
| 安全、文明、质量管理措施（10分） | 优（8-10分）：满足或优于磋商需求，对比最优。良（5-7分）：满足磋商需求，对比次之。差（0～4分）：不完全满足磋商需求。 |
| 设备管理及维护方案（10分） | 优（8～10分）：管理方案保证全面、完整，措施可行，且优于用户要求。良（4～7分）：管理方案保证基本全面、完整，措施基本可行，基本满足用户要求差（0～3分）：管理方案不能满足用户要求。 |
| 服务人员及应急计划的配置（15分） | 优（10～15分）：应急服务计划安排周密、详实，服务人员配备充足；良（4～9分）：应急服务安排无周密、详实的计划，服务人员配备一般；差（0～3分）：无应急服务安排或服务人员配备。 |
| 商务部分 | 类似项目业绩（6分） | 提供供应商类似项目业绩，以合同为准，提供一份保安合同的得1分，最高6分。需提供合同复印件。 |
| 承诺（4） | 服务承诺部分4分 |
| 备 注 | 1、若出现综合得分并列时，比技术得分，此项得分高者排序在前；若技术得分仍相同，比报价得分，此项得分高者排序在前；若磋商报价仍相同，则由全体评委成员无记名投票，得票高者排序在前。2、评标过程中，若出现特殊情况时，将暂停评标，有关情况的处理待评标委员会确认后，再行评定。 |

## 五、年度考核表

一年一考核，考核85分以上为合格，如考核不合格则终止合同。

**（一）物业服务考核表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目及分值** | **考核内容** | **得分** |
| 1 | 基本服务（15分） | 目标与责任；服务人员要求；档案管理；分包供应商管理；服务改进；服务方案及工作制度；服务热线及紧急维修。 |  |
| 2 | 公用设施设备清洁服务（35分） | 基本要求；设备机房清洁服务；给排水系统疏通保障服务；电梯系统保障服务；空调系统；供配电系统；照明系统；锅炉设备。 |  |
| 3 | 保洁服务（45分） | 基本要求；场馆内公共区域保洁；场馆外公共区域保洁；垃圾处理；卫生消毒。 |  |
| 4 | 会议服务（5分） | 会前准备；引导服务；会中服务；会后整理。 |  |

**（二）安保服务考核表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目及分值** | **考核内容** | **得分** |
| 1 | 基本服务（15分） | 目标与责任；服务人员要求；档案管理；分包供应商管理；服务改进；重大活动后勤保障；应急保障预案；服务方案及工作制度。 |  |
| 2 | 安全巡查服务（30分） | 基本要求；设备机房；给排水系统；电梯系统；空调系统；消防系统；供配电系统；弱电系统；照明系统；主体结构、围护结构、部品部件；其他设施；标识标牌 |  |
| 3 | 保安服务（45分） | 基本要求；出入管理；值班巡查；监控值守；车辆停放；消防安全管理；突发事件处理；大型活动秩序；设备操作；增值服务 |  |
| 4 | 其他要求（10分） | 投标人在合同签订前须提供管理总负责人、管理主管、安保人员等重要岗位人员的相关有效证件和信息；对采购人认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。 |  |