# 采购需求

**一、商务要求：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **商务条款名称** | **具体要求内容** |
| 1 | 付款方式 | 以中标价为依据，经考核合格后，采购人按季度结算物业服务费。 |
| 2 | 服务地点 | 安庆市菱湖南路102号 |
| 3 | 服务期限 | 自合同签订生效后一年。第一年合同履约完成后，经采购人年度考核评分在90分以上（全年考核是以年度内一、二、三、四个季度的考核结果的总分平均值），且在服务期内未出现较大事故或未造成较大经济损失的，可续签下一年合同，续签年限最多不超过2年。 |

**二、服务要求：**

**第一部分 服务内容及要求**

**一、物业管理服务范围**

安庆市革命文物陈列馆占地面积9067平方米，建筑面积达2500平方米，以展览为主，办公为辅，主展厅区域一层，主出入口与辅助出入口周边，二层电教室区域，库房、卫生间、花圃等所有区域内安全保卫管理、保洁管理、设施设备管理等工作内容。

**二、总体管理要求**

（一）安庆市革命文物陈列馆与安庆博物馆一个机构、两块牌子，是全市唯一一家综合性革命文物陈列馆。博物馆是重点安全风险单位，对安全性、规范性要求严格，物业管理服务要求高标准、高档次。中标方须与我馆签订安全责任书，认真履行职责，严格按招标文件中的质量保证体系做好各项工作。物业工作人员遇到病假、事假、年休假等情况发生时，必须派相应人员顶岗，确保在岗在位，各尽其职，保证符合物业管理质量标准。

（二）中标方须根据招标要求，具体情况和约定，设置相适应的物业管理服务机构，配备专职负责人、技术管理人员和服务设施。专职负责人总体负责物业管理区域内的日常物业管理工作的监管、协调和考核，需与其他技术管理人员共同遵守国家法律法规和文物保护法及我馆的规章制度，不得泄露我馆各项信息，违者追究法律责任。若不遵守相关规定，我馆有权要求调换人员。中标方在实施前要报告采购方，采购方具有审核权。

（三）在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购方对物业公司的人员有直接指挥权。

（四）中标方对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录、有上岗资格证。为保持稳定，在同等条件下，中标方可以优先从原服务单位人员中择优录用。

（五）中标方各类上岗的工作人员按岗位着装要求统一，注意公众形象，必须仪容端庄、仪表整洁、言行规范、礼貌服务。中标方必须对上岗人员按规定进行岗位培训等，并对上岗人员定期进行安全意识教育，职业道德教育，教育其端正服务态度、提高服务质量、遵守采购方的各项规章制度及工作规范，维护委托方形象，服从领导。对不遵守劳动纪律、工作作风拖拉的员工，经查实后酌情处罚，情节严重的采购方有权辞退。

（六）采购方对中标方工作质量进行季度考核（具体详见安庆市革命文物陈列馆物业管理考核方案），以保证奖罚分明，每季度考核合格后按季度支付服务费用，全年考核是以年度内一、二、三、四个季度的考核结果的总分平均值，在90分以上（含90分））视为合格，作为续签物业管理服务合同的依据。

（七）中标方负责支付上岗人员的工资、津贴、社会保险及根据国家规定应支付的有关费用，并承担培训、服装等费用。中标方服务期限内不得以最低工资标准上调以及物价指数上涨为由，要求增加物业服务费。

（八）中标方对派驻单位的所有工作人员，都需有一定的各专业工作经历，并经过专业培训，工作中要自觉遵守文物保护要求和安全制度，规范操作程序，并在采购方处登记人员情况。

**三、服务质量总体要求**

物业服务除了要符合《博物馆开放服务规范》（GB/T 36721-2018）、《安全标志》（GB 2894）、《区域环境噪声标准》（GB 3096）、《生活饮用水卫生标准》（GB 5749）、《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1）、《消防安全标志》（GB 13495）、《常用危险化学品贮存通则》（GB 15603）、《安徽省住宅装饰装修验收标准》（DB 34T1264）、《污水综合排放标准》（GB 8978-1996）、《特种设备安全监察条例》（中华人民共和国国务院第373号令，自2003年6月1日起施行）、《住宅室内装饰装修管理办法》（住建部第110号，自2002年5月1日起施行）、《建筑装饰工程验收规范》（GB50210）、《住宅装饰装修工程施工规范》（GB 50327）、《民用建筑工程室内环境污染控制规范》（GB 50325）、《物业服务企业资质管理办法》（住建部2007年11月26日修订）、《安徽省人民政府突发公共事件总体应急预案(试行)》（皖政〔2004〕80号）、《安徽省民用建筑节能办法》（安徽省人民政府令第243号）、《危险化学品安全管理办法》（国务院令第591号）等标准外，还应满足馆方提出的下列物业服务内容及其标准。

**（一）管理服务总体内容**

1、物业管理区域内设施设备及管道线路的运行管理、维护保养和维修等。

2、物业管理区域内建筑物、构筑物、道路等设施的管理维护、检查检修等。

3、提供24小时公共秩序维护和安全服务，做好展品看护，维护正常的参观、办公区域秩序，为所有物业服务区域购买公众意外责任险。

4、物业管理区域内展厅（含展柜内部清洁）、公用部位、外立面、绿化区、化粪池、室外相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通等。

5、物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶引导、停放及场所管理。

6、物业管理区域内日常、重大节假日氛围营造工作、大型活动的现场协调、会场布置等。

7、礼仪、会务服务、贵宾接待服务等。

8、供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，物业公司须进行必要的协调和管理。

9、物业管理区域内自然灾害（城市防汛、防洪）、设备事故、突发公共安全事件等应建立应急预案，并组织培训、演练及改进。

10、展厅巡视、管理，出入馆安检，导览台服务等。

11、落实物业管理工作中的各项疫情防控措施。

12、采购方交办的其他与物业管理服务相关的其他工作。

13、安庆市革命文物陈列馆公共区域均属物业服务范围。

**（二）物业管理服务人员配置与素质要求指导如下：**

1、工作人员要求

（1）上岗前应经过开放服务专业知识、应对突发事件等方面的岗位培训；国家规定需持证上岗的工作人员应取得相应的资格证书。

（2）应每年接受健康检查，体检合格后方可上岗。

（3）着装应统一规范，整洁合体，佩戴统一的工作标识。

（4）工作期间应讲普通话。

（5）服务态度热情、周到，使用文明用语，并主动为观众提供服务。

（6）发现观众不文明的参观行为，应及时、礼貌地制止。

（7）观众有服务需求时所接触到的第一位工作人员，应尽自己所能给观众提供服务或给予解决问题方式的答复。

**四、岗位设置和人数见下表：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人数 | 素质要求 |
| 1 | 项目负责人  （兼职） | 1人 | 项目负责人要求年龄40周岁以下，具有本科及以上学历，同时持有保安证、消防证，具有类似项目（博物馆、陈列馆、展览馆、纪念馆、美术馆、图书馆、公园景区）物业管理的工作经验，**投标文件中需提供投标人为项目负责人缴纳的2023年9、10、11月份的社保证明材料。** |
| 2 | 安全保卫人员 | 4人 | 安全保卫人员（看护员）要求年龄55周岁以下，须熟悉国家消防规范，了解消防应急程序，须有相关工作经验，严格遵守采购方规章制度和保密条例；安全保卫人员具有安全保卫防范经验，熟悉治安防盗报警系统运用，须懂安保监控系统的工作，需持证上岗。 |
| 3 | 保洁人员 | 1人 | 保洁人员需具备清洁工作标准操作技能，接受过物业专业培训，懂基本保洁器械的使用和保养，有相关工作经验，无违法、犯罪记录，无精神病史。 |
| 4 | 展厅管理员 | 2人 | 身体健康，具有较强的责任心和纪律性，有相关工作经验，严格遵守采购方规章制度和保密条例；有安全保卫防范经验。 |
| 5 | 水电工程服务 | 可兼职 | 服务人员要求具有中级及以上维修电工资格证书；须有维保工作经验，掌握水、强弱电安装维修及日常点检，须经过采购方考核认可后方可上岗，要求24小时手机开机，接到停电或故障通知后，确保三十分钟内到达场馆。 |

注：以上要求提供的各项证书均在中标后按采购人要求提供。

投标方须承诺中标后按招标文件要求配置所有投入人员，相关证书和相关证明材料在中标后交采购人查验，投标时无需提供。采购方有权在人员入场前核查，所有人员必须符合上述条件、采购方有权随时核实并要求中标方提供相关材料，如投标方无法提供或提供的与投标文件不一致将视为违约，并按合同条款约定进行处罚。**提供单独承诺函并加盖投标人公章。**（综合评分处要求提供的证书除外）

人员配置的具体要求：符合国家法定工作年龄，遵纪守法、身体健康、品行端正、思路清晰、政历清楚、吃苦耐劳、普通话标准、有良好的表达和沟通能力、工作认真负责、服从统一指挥调度。

**五、项目管理具体要求**

**（一）建筑物及公共设施的维护管理**

建筑物使用、维修和养护；公共设施、设备及场所（地）的使用、维修、维护和管理。具体包括以下系统：供电、电器、给排水、排污、消防等所有设施系统的使用、维修、维护和管理。保障水电、通讯网络、消防设施及安全监控设备的正常运行。

1、对建筑物的定期检修和日常维护

（1）定期检查物业管理辖区内建筑物结构、墙体。对发现的问题及时向采购方报告；

（1）定期清理房屋瓦面、雨水管，保证排水畅通；

（2）定期清理和疏通水池、化粪池；

（3）房屋本体公用设施保持整洁，楼梯、天台、通道、大厅无堆放杂物；

（4）房屋零修、急修做到及时有效，维修质量合格率应达到100%，公共照明设施完好率达98%以上。

2、对馆内公共设施的定期检修和日常养护

（1）做到熟悉设施设备运行状况、配件情况、线路管道走向清楚；严格执行设备管理、操作制度，使各种设备设施的维修、保养、事故处理均处于标准化、规范化管理控制之中。

（2）中标方在物业设施、设备的使用、维护和管理等维修保养各项目中，除单价200元以下的零星专用材料费用（如螺丝、门锁等）由中标方支出外，其他属正常（不属中标方人为事故破坏）的维修、更换或使用中的耗材（含批量的灯管、灯泡等），报采购方审批后，由采购方支付零部件和物料费用。更换配件必须与原品牌档次一致或优于原品牌档次，采购前要报请采购方同意。因物业单位维护不善或不到位而造成的损失，由中标方承担相应费用。

（3）馆内各类公共设施的维修、维护保养，须在采购方安排的时间内入场检修，不得影响场馆正常开放；对用电安全和用电规范进行监管，遇到问题及时上报并进行处理，积极配合相关部门的做好年检工作。

（4）如遇市政单位在物业责任区域内对相关公共设施维修养护时，中标方需按采购方要求做好必要的协调及配合工作。

**（二）馆舍安全管理**

围绕“防火、防盗、防破坏、防自然灾害”开展以预防为主的安全保卫工作，执行严格的纪律和岗位责任制，确保安庆市革命文物陈列馆安全运营。

1、由采购方与中标方双方共同确定值班岗位、值勤时间、岗位职责等，在采购方的认可下，设置巡检路线，实施24小时护卫值班、巡逻检查。

2、对出入场馆车辆（机动车和非机动车）行驶、停放进行指引和场所管理。

3、由中标方承担观众入口的预约、登记工作，对外来访问人员的身份确认、登记，外运物品进行严格登记监管。维护好展览区、办公区和馆内其他公共场所的秩序，制止喧闹行为，禁止醉酒、衣衫不整的闲散人员入场，发现可疑情况及时按要求处理和上报，确保人身安全和公共财产安全。

5、对突发事件有应急处理计划和措施，做到及时处置，及时上报，必要时应及时报警，并协助相关部门保护现场，防止事态进一步恶化。

6、保卫员操作程序及工作职责：

（1）统一着制式服装，佩戴工牌；

（2）佩戴巡更棒、对讲机，保持与各岗位的联系；

（3）严格遵守24小时电话值班制度，实施24小时保卫值班、巡逻检查。

（4）夜间巡岗配戴手电筒。

7、消防管理：

（1）由中标方派进场的所有工作人员组成消防队、明确消防责任人，对消防人员定期进行培训，全力配合相关部门做好防火工作；

（2）做好消防监控巡逻工作，认真落实消防管理规定，确保场馆工作的正常开展和职工的正常生活；

（3）制订火灾等灾害应急方案，24小时进行巡查，定期检测消防设施设备，避免消防事故发生。

8、展厅管理：

（1）做好展出的文物、展品看护工作，保证展厅内展品以及公共财产不受损坏和丢失；开馆前和闭馆后要对展品进行清点并签字确认。

（2）做好展厅观众服务工作，及时发现游客的需求并竭力解决。

（3）维持展厅参观秩序，保证参观秩序井然有序，劝阻参观人员不文明行为。

（4）突发意外事件时，按预案处置并立即上报。

（5）做好展览设备设施的报修工作，发现设备故障及时报修。

（6）按规定着装，仪态仪表风度沉着、稳重、大方、举止文明，符合礼节；语言礼貌、文雅，态度热情。

（7）展柜内清洁作业在确保安全条件下，由馆方现场指导下进行，一般每半年一次，因文物类型、气候适当调整频次。

（8）配合采购方开展观众调查工作及其它相关工作。

**（三）卫生清洁服务**

卫生清洁范围为整个物业管理区域内（包括办公区、陈列展厅及房屋公共部位的清洁，如门厅、走廊通道、楼梯及楼梯间、门窗、会议室、电教室、活动室、公共卫生间、设备用房、开水间、楼顶及户外道路路面、广场等）的清扫保洁、垃圾的收集清运。垃圾实行日产日清制度。

由中标方实行规范化、标准化清扫保洁方式和制度，建立检查监督体系，对工作质量进行考核；

中标方按工作程序对范围内的场所进行日常清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁；特别对卫生间做到按标准定人、定点、定时管理、巡查、监督；

供水符合卫生标准，无二次污染及隐患；

中标方对场馆所有区域做到定期消杀，遇特殊时期须做到日常消杀。中标方在清洁卫生消杀工作中消耗的物料工具等费用自负。

按市区文明城市等相关要求，管理负责垃圾收集、清运，不得随意堆放，确保垃圾桶无异味，垃圾日产日清。清运过程中无泄漏，无二次污染。定期消毒、查杀。

中标方提供的保洁用品、器材、清洁剂须为环保产品，确保质量，经采购方确认后方可使用。展区等重要部位使用的清洁卫生用品和相关材料须使用环保无毒、对文物无损害的。卫生保洁布应使用软、棉制品如毛巾，确保物品、洁具等用品质量。若中标方违反要求，给采购方造成损失，由中标方负责并赔偿，严重后果的要追究中标方的法律责任。

用于物业管理的清洁用品、用具及公用部位（包括母婴室）的卫生用品、用具等由中标方购置并承担费用。对提供的洗手液、卷纸等物品必须使用正规品牌（或经采购方书面同意）。以上物品采购必须到大型正规单位进行采购，如检查中发现卫生用品不达标，将对物业视情况严重性进行处罚。各类清洗清洁剂必须使用正规厂家品牌产品，品质环保、无污染，无腐蚀性。若发现劣质清洁剂，造成采购方损失的，采购方有权提出赔偿要求。

**六、报价及其它相关要求**

**（一）物业管理费构成明细报价：**

1、人工费用：服务于本项目的各类人员的工资、福利等费用，以上费用必须满足安庆市最低工资标准和社保要求等。

2、加班补助费；

3、本项目物业管理所有相关费用（含福利、节假日加班费、培训费、行政办公费、工具费、服务费、检测费、利润、税金等相关服务的所有费用）；

4、中标方人员服务期内开展物业服务工作中所需要使用的所有工具、物品（除维修使用的配件、耗材），均由投标方自备，所有费用均（含易耗品费用）包含在物业管理服务费中。

5、投标方利润；

6、其他费用；

7、税金（根据各投标方实际缴纳的比例计提）：

**（二）政策性费用及法定费用：**凡投标人在报价中未列明但又为本次招标所必备的项目或遗漏项目，如发生漏、缺、少项，都将被认为是成交人的报价让利行为。

**（三）其他要求**

1、中标方要配置熟练、专职、有上岗证及资格证的专业工程技术人员对物业各项设施、设备进行维修、养护。

2、经采购方年度考核评分在90分以上，且在服务期内，未出现较大事故或较大经济损失的，可续签合同两年。

3、加强应急管理，加强应急演练。定期组织培训和演练，提高处置能力。强化公共卫生事件应对措施。

4、中标方应无条件及时完成采购方交办的物业范围内的各项事宜，所有工作人员须能服从采购方的工作安排。根据采购方业务工作和开展各项活动的特殊需要，提供相应的服务和工作上的配合。

5、服务期限内人员素质等如满足不了招标文件要求，采购方可要求中标方限期整改，到期后仍不到位的，采购方扣除相应费用，如第二次出现类似情况，除扣除费用外，采购方要提前解除合同。

6、博物馆每周开放六天，周一闭馆，原则上员工休息日均应安排在周一，法定节假日均开馆，中标方应提前与员工说明，不得违反劳动法相关规定，中标方与员工的任何劳动纠纷均由中标方处理。如对我馆造成声誉或其他损失的，我馆有权对中标方进行追偿。

7、完成采购方临时安排的物业服务项目，如遇创建文明城市等大型活动，必须无偿增派人员配合工作。

8、工作交接完成后，经过采购方确认，签订交接书。（新公司工作自合同签订之日起1年）

9、所有物业管理人员必须遵守采购方的工作纪律要求，服从采购方的工作安排。

10、其他未尽事宜，按相关规定执行。

**七、验收**

中标方和采购方双方依据项目内容和进度共同实施验收工作，验收结果和验收报告经双方确认后生效。

**第二部分 物业管理服务标准**

**一、保洁服务标准**

**1、开放区域地面保洁**

要求：每天循环保洁，定人定点开放时间内巡回清扫。

标准：地面、台阶干净，无明显泥沙污垢，无堆积物，无积水，无杂䓍。

**2、开放区域及办公区域公厕保洁**

要求：出入口及阶梯做到门前三包，每天及时清洁。厕所内外做到无纸屑、无果皮（核）、无污水或积雪、无粪便、无垃圾及其它废弃物等。厕所内部要保持完好，无乱刻乱画，做到地面洁净，屋顶及周围无尘土、灰吊，无废弃物。厕所要经常清扫，经常喷药消毒，水冲厕所做到无蝇、无臭味。污物筐及时处理，垃圾日产日清，保持环境整洁。

标准：巡回保洁，确保地面无污渍，地面干燥，无水迹、无污迹等；卫生用品选用知名品牌桶纸、洗手液，如维达、清风、洁柔等，桶纸、洗手液等充足，保持洗手池干净。空气中无异味。

**3、开放区域分类垃圾箱保洁**

要求：每天清洗一次，垃圾不超过1/3桶。分类垃圾箱周边无污物，无堆积物，无恶臭。

标准：桶内垃圾及时清理，表面无污物，粘附物；每月清毒一次。

**4、开放区域排水沟保洁**

要求：每天清洁一次，每周冲洗一次，及时排除沟内泥沙，污物等垃圾。

标准：目视无污物，无杂䓍、青苔、污迹等，排水沟畅通，无堵塞。

**5、开放区域建筑物、走廊等保洁**

要求：建筑物门窗、走廊等高度在2米以下部分，每天用干净毛巾擦拭一次。2米以上所有部分，要求每年巡回擦拭2次。

标准：目视干净，无积灰；保持墙体干净，无鞋印等污迹。

**6、开放区域展厅保洁**

要求：展厅每天清扫，并在正常工作时间内保持地面清洁；每天用干净毛巾擦拭展柜（台）、展柜玻璃、门、桌椅、标识牌、宣传牌设施设备等；巡回清扫室内外走廊、地面等，并拖干净；每月刮玻璃一次，保持玻璃干净。

标准：展厅保持无杂物、无污痕、无尘挂。展柜（台）目视无灰尘沉积、无污渍，玻璃表面无污迹、手印，干净明亮。展厅内外地面无堆积物、污迹、垃圾，无口香糖胶迹，目视干净。

**7、开放区域消防器材（箱）保洁**

要求：每周用毛巾擦拭一次。

标准：无污迹、无积灰。

**8、开放区域绿化带保洁**

要求：每天打扫一次，及时清除绿化带中的杂物，并确保不损伤绿化。

标准：绿化带中目视无白色垃圾、落叶堆积等。及时清扫干净绿化修剪产生的废弃物。

**9、办公区域卫生保洁**

要求：每天清扫走廊、通道、地面、楼梯、会议室等处，保持楼梯扶手干净，并拖干净；定期擦拭窗台及玻璃窗，确保明亮照人；每天清扫办公室区域，做好办公区域通风，保持室内干净整洁；协助做好库房区域卫生清洁工作。

标准：地面、楼梯整洁，门窗无污迹无落灰沉积，办公区域内目视无堆积物和白色垃圾；及时清扫会议室及落叶等。

**10、设备设施的保洁要求：**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 服务要求 |
| 走廊、门厅、楼梯、地面 | 地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，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、无絮状物。旋转门、门中轴、门框、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。门把手干净、无痕迹、定时消毒。 |
| 楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌 | 保持干净、无灰尘、光亮。窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。 |
| 消防器材、消防箱、公共设施 | 保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器等通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污渍。监控摄像头、无灰尘、无斑点、无絮状物。消防箱外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。 |
| 天花板、电风扇、空调及风口、公共灯具内或外 | 目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。 |
| 走廊、楼梯窗玻璃、办公区域、大门、展厅玻璃 | 保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹。 |
| 平台、屋顶 | 无垃圾落叶堆积。 |
| 服务功能性用房（如电教室、会议室、茶水间） | 保持干净、整洁、无垃圾。（桌）台面无水迹、无污渍、无擦痕。水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢，落水口无污垢。冷、热水笼头表面光亮、无污渍、无水垢。下水道无异味、定期滴入消毒液。茶水间开水器、滤芯等定期清理或更换。 |
| 公共卫生间、母婴室 | 蹲、坐厕内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水，镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈。洗手台面无水迹、无皂（液）迹、无毛发，光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、内外侧无污渍、无毛发、无异味、定时消毒。镜子明净、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。废物箱表面无污迹、无灰尘。卫生间内保持空气清新、无异味。母婴室无异味，保持卫生洁具、墙面、地面等处的清洁、无水迹、无污迹等。及时补充手纸等易耗物品。 |
| 垃圾收集 | 整洁、干净、无异味，灭害措施完善。垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁。废弃物收集箱外侧表面光洁、无灰尘。废弃物收集箱内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒。废弃物及时收集，不满溢。 |
| 广场、车棚、绿地、花坛、明沟、雨水管道、水池 | 广场地面干净。明沟无杂物，无积水。所有内外通道地面应保持畅通，无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印，地面应保持原色。各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱等表面无积灰、无污垢、无污迹。雨水管道口、水池内无沉积杂物、无异味，保持畅通。办公区域各进出口台阶地面、地垫表面平整、色泽均一、无残留物、无污渍、无板结。绿地、花坛、隔离带周围无杂物、无积水。 |
| 设备机房、管道 | 无卫生死角、无垃圾堆积，无灰尘、目视无蜘蛛网、无污渍、无水渍。 |
| 外墙 | 目视洁净、无杂物。表面、接缝、角落、边线等处洁净，无污迹、无灰尘、无划痕。 |
| 电器设施 | 灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹。其它装饰件无灰尘、光亮、无污迹。开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。 |

11、做好开放区域日常保洁卫生工作，积极做好馆内垃圾分类管理及宣传，及时清运产生的各类垃圾，清运过程中确保无泄漏，无二次污染。

12、雨天、台风季节要加强排水、排污疏通，及时清时污垢和地面积水。

13、寒冷和下雪天要及时清扫地面，特别是游客通道，冰迹、水迹、雪迹要及时清除。雨雪天气及时铺防滑地毯，并摆放小心地滑提示牌。

14、粪便池半年清理一次。

15、卫生保洁用品、器材、清洁剂等，在使用前应经馆方同意后方可使用。

16、卫生保洁用具、设备应在指定区域堆放。

**二、安全保卫服务标准**

**（一）公共秩序维护**

**1、展厅管理**

日常开放时间内，展厅及展览文物的总体安全管理由中标方负责，并督促工作人员切实提高认识，强化责任意识，忠实积极履行岗位职责，切实承担工作任务。做好展厅内物品、展品及展示设备看管、管理工作，确保展厅内物品、展品及展示设备的安全；确保展厅内的设施设备不被破坏、损污；确保展厅内秩序井然；展厅秩序、展品安全，开、闭馆的检查清场工作。做好开、闭馆时的多媒体设备开关机工作；当展厅内发生拥挤、突然断电等突发意外情况时，能够迅速处置并及时上报，防止事态进一步恶化，事件处理及时率100%。展厅监管员在各展厅内巡视，及时发现参观者的需求并竭力解决；对展出的物品做好看护，防止损坏，如发现破坏、损坏行为及时制止并上报处理；对展厅参观者丢弃物品等影响参观的行为及时处理；对展厅的设备操作系统及时应对和处理。

**2、出入口管理**

物业工作人员须做好参观、来访人员的引导及秩序维护工作，建立问询身份查验、预约核实和登记制度，对外来人员（工作拜访、参观、送货等）实行出入登记管理制度；对来访客人用语规范；禁止推销、叫卖、携带宠物、衣着不整等人员进入区域。严禁易燃易爆等危险物品进入，非开放时间实施封闭式管理；收发各种报刊杂志、邮件、信件，做好大件物品出入查验工作，确保馆内物品安全。

**3、人员管理**

（一）做好工作人员培训、教育及考核工作，灌输安全管理要求，培养员工安全意识，掌握安全防卫的基本技能。对于特殊重点部位的岗位人员必须签订保密协议，所涉博物馆内部的建筑结构、监控点位、展示文物等信息均不得向外界泄露。

（二）中标方必须按照岗位设置向我馆提供工作人员，如遇到人员生病等缺岗情况发生时必须派相应人员顶岗，工作期间不得随意脱岗，人员请假须办理相关手续并报博物馆备案，无故脱岗者按旷工处理。

（三）鉴于我馆为治安保卫重点单位，所有新招聘的工作人员必须手续齐全（无违法犯罪记录），并进行完上岗培训后方能上岗。如遇人员调动，则必须等新进人员上岗完成交接后方可允许离职。

（四）不迟到，早退，按规定严格考勤。工作期间不抽烟，不喝酒、不聚众聊天，仪表端正、语言规范、文明值勤。

**4、安全管理**

物业服务区域内日常24小时安全巡逻；实行24小时监控、巡更执勤工作；秩序维护、安全防范，确保无火灾、无刑事事故、无安全隐患发生。保证正常办公秩序,公共区域和展厅秩序井然，无吸烟、大声喧哗等现象；监控中心室应安排人员24小时值岗；负责保障文物库房、文物展厅及场馆安全的监控、报警、通信等安全技术防范设备设施的使用和日常管理，严格遵守技防系统操作规程，爱护监控设备，定期维护、保养。做好监控室24小时值班工作，迅速核实、处理、向业主方报告每一个报警信号，并做好记录，确保无火灾和盗窃等安全事故的发生。

明确巡视工作职责，规范巡视工作流程，按照固定的巡视路线巡查。对重点区域、重点部从头再来、重点设备机房至少每2小时巡视一次并记录。发现违法、违章行为应及时制止；巡视应使用巡更设备，在监控中心保持巡更记录。巡视中发现各区域内的异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。展览活动期间要重点做好出入口车辆停放秩序， 加强游客入口处的控制；维护游客出入秩序，按规定时间开关大门；做好闭馆清场及游客疏导工作。

**5、突发公共事件处置**

对消防、治安、暴恐等突发事件有应急预案，防止意外事故发生。每年应组织不少于2次的突发公共事件应急演习；

当遇到突发公共事件时，各岗位管理人员必须按规定职责实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门人员到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助相关部门处理相关事宜。

**第三部分 考核细则**

**一、考核内容**

**本次物业管理招标的所有项目均为采购方考核内容。**

**二、考核指标**

**1 、中标方进驻后，应按合同约定的标准提供管理和服务。**

**2 、各项服务要求完成率100%。**

**3、考核办法**

（1）采购方相关职能部门负责对中标方履行合同情况及服务质量进行经常性指导、检查；相关职能部门组成考核小组，对中标方承包的项目进行季度检查考核。全年考核是以年度内一、二、三、四个季度的考核结果的总分平均值，在90分以上（含90分））视为合格，检查考核时应有中标方代表参加，并对检查考核结果签字确认。

（2）对检查考核发现的问题，采购方有权要求中标方制订整改措施，限期改正，如果屡犯不改，采购方有权提出终止承包合同。中标方须无条件在规定时间内退出，并将场地和资产交付采购方。

（3）对中标方自身管理不善造成的事故、差错以及因服务不善被投诉等，采购方有权扣罚承包管理酬金。

（4）各项协议中已有明确规定的按协议执行考核，严格落实；没有明确规定的，根据采购方意见加以确定。

**4、奖惩措施**

（1）季度考核得分90分及以上的，评定等级为优；90分以下且85分及以上的，评定等级为合格；低于85分的，评定等级为不合格。等级为不合格时，在采购方提出书面整改意见后仍未达到整改要求，采购方有权与中标方解除合同。

（2）合同执行期间，有下列情况之一的，采购方有权单方面终止合同，且不承担违约责任；

①中标方未严格履行合同，不能严格按照要求提供物业服务，经采购方责令限期整改仍不予改正。考核等级为不合格时，在采购方提出书面整改意见后仍未达到整改要求的；

②因中标方管理不善、操作不当造成人员伤亡，或造成采购方重大事故、损失的；

③中标方安排的工作人员不服从采购方管理的；

④中标方在实际运行管理服务中未按招标文件中要求的人员年龄配置的，采购方有权终止合同。

⑤投标人中标后，以上考核要求将作为与采购方签署合同的主要条款之一。

**5、《考核评分细则》见附表**

**物业管理服务标准季度考核细则**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核时间：** | | | | | |
| 序号 |  | 物业服务考核内容 | 规定分值 | 评分细则 | 测评分值 |
| 1 | 管理  要求 | 1、物业管理人员要指导监督好物业服务各项工作，加强员工培训，提高物业服务品质，物业服务管理中对馆方提出的不合格项要说明原因并积极整改。  2、不得隐瞒、虚报情况、欺骗领导和相关检查人员。  3、物业服务人员工作时间内各岗位人员配备到位，无兼职或缺额情况，必须着装统一、佩戴标志，仪容仪表规范整齐。不得擅自离岗、串岗、不聚众闲聊、不做与本职工作无关的事情，服务态度热情，严禁与他人发生争吵。  4、物业服务人员在工作时间内未经馆方允许严禁私自外出。严禁玩手机、睡觉、吸烟、酒后上岗等。开馆时间内，各岗位不得缺岗，不得迟到早退。 | 15 | 不符合要求的每例扣0.5分 |  |
| 2 | 安保服务要求 | 1、做好秩序维护、安全防范，车辆停放管理，确保无火灾、无刑事事故、无安全隐患发生。  2、做好紧急事件的应急处理工作，按规定对各项应急预案组织演练，如有事故发生，能够及时报警、保护现场，防止事态进一步恶化，事件处理及时率100%。  3、展厅内巡做好24小时馆内安全巡视工作，保证参观秩序正常，确保馆内无吸烟、大声喧哗等现象。负责安防、消防设施的检查及记录工作，确保处于完好状态、牢记各出入口分布及使用情况。  4、安保人员24小时值班看守（包含电话值班值守），场馆外巡24小时巡逻；对馆外围的公共秩序及安全情况进行巡查和监控。不间断进行安全巡查，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，及时发现和处理安全隐患；接受游客投诉和求助，回答游客的询问，在遇到突发事件时，及时处置并报警，防止事态扩大；并做好机动车和非机动车管控工作。  5、出入口物业服务人员须做好参观、来访人员的引导及秩序维护工作，建立问询身份查验、预约核实和登记制度，主入口岗做好安检工作，防止管制刀具、易燃易爆等违禁物品进入馆内。禁止推销、叫卖、携带宠物、衣着不整等人员进入区域。  6、制定专人维护管理消防器材、设施设备，每月至少两次对消防设备设施进行全面检查，确保消防设施设备正常运转。接到火警、警情等突发事件后3分钟内到达现场，并报馆领 导与警方，协助采取有关措施。存在消防安全的问题，积极制定整改措施并整改。  7、做好展厅开馆前检查和闭馆后清场工作。  8、严禁布防期间私自进入展厅或擅自放任他人进入馆内。  9、做好物品的进出查验工作，确保馆内财产安全。  10、安保人员在工作期间要接受业主的领导和监督，遵守业主的 有关规章制度和《安保人员纪律》,根据业主的需求，安保 人员提供力所能及的服务。 | 20 | 1、因工作失误发生安全责任事故，造成人员伤亡或重大财产损失的，每例扣10分。  2、因安检工作疏漏，致使违禁品进入馆内，每例扣2分；  3、应急预案不全面、无法有效执行，不能与馆方定期组织演练，每例扣除1分。  4、其他不符合要求的每例扣0.5分。 |  |
| 3 | 展厅管理服务要求 | 1、做好展厅内文物、展品看护、管理工作，维持展厅秩序，确 保展厅内文物、展品安全；确保展厅的场景、字画、多媒体 设备等设施设备不被破坏、损污；确保展厅内秩序井然；如发现破坏、损坏行为及时制止并及时上报。  2、当展厅内发生拥挤、突然断电等突发意外情况时，能够迅速处置并及时上报，防止事态进一步恶化，事件处理及时率100%。  3、在各展厅内巡视，及时发现参观者的需求并竭力解决；对展厅游客丢弃的垃圾及时清理。  4、对展厅每天进行全面清洁打扫，早晚至少各一次。  5、开馆前和闭馆后对展品进行清点核对，核对无误填写展品清点记录表并交接签字确认。  6、做好闭馆前人员初步清场工作。 | 20 | 不符合要求的每例扣0.5分。 |  |
| 4 | 保洁服务要求 | 1、展览、办公区域每天清扫，保持地面、墙面、玻璃、扶手等处的清洁、保持无污痕、无杂物，无尘挂。  2、做好“隐形”服务工作，开馆前完成全部公共区域清洁工作，执行公共部位巡视制度，及时补充各类消耗品。  3、保持公共区域的地面、墙面、门柱、玻璃、扶手、灯具、地脚线、指示牌等部位的清洁，无灰尘、无污渍、无杂物；所有区域无明显灰层，无尘挂。  4、卫生间随时保洁，保持墙面、地面、门柱、卫生设施等处的清洁，保持地面清洁、无杂物、无毛发、无水迹、无污迹、无异味等，便池、水池下水道要通畅；保证设施完好，用品齐全。  5、会议室依据会议日程安排提前搞好卫生、打好开水，会议期间做好服务工作，会议后打扫于净。开水器机身保持清洁，及时清倒茶叶筐。  6、建、构筑物外立面有明显污迹时，应当及时用清水进行清洗。  7、雨雪天气及时铺防滑地毯，并摆放安全提示牌。  8、垃圾桶日产日清，保持里外干净。不锈钢部分（含楼道扶手、护栏扶手等）日常保洁，根据污染程度使用护理剂，保持光亮、无痕迹。  9、室内外广场、道路、绿地、门窗、花坛每天清扫，保持外围及配套设施完备、整洁。无明显暴露垃圾，卫生死角；馆内硬化地面无痰渍、污迹、无积灰、 污迹、垃圾。  10、公共雨、污水管道、房顶：保证畅通无堵，疏通每年不少于四次。化粪池保持畅通、无堵塞、无满溢，半年清掏一次。 窨井、窨沟、排水沟、集水井：管道畅通，无堵塞外溢现象。  11、按规定对各区域进行消毒工作。 | 20 | 每发现一例不符合要求的、扣除0.2分。 |  |
| 5 | 工程服务要求 | 1、做好馆内各类水电设施的维修、更换（照明部分的光源等）、维护保养；对场馆用电安全和用电规范进行监管，遇到问题及时纠正并进行处理。积极配合相关部门的年检工作。确保零修、急修及时率达98%以上，零修、急修合格率达100%，返修率不高于1%。  2、对馆方报修的水、电、照明设施出现故障的，须30分钟内赶赴现场处理、如不能及时维修完毕的、向报修人说明原因。不得违规操作。  3、水、供电、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，做好必要的协调和管理。 | 15 | 其他不符合要求的每例扣0.5分。 |  |
| 6 | 其他要求 | 1、未经同意不得私自挪用采购方任何设备设施等物品。  2、未经同意不得携带馆内任何物品出馆。  3、严格执行馆内各项规定，服从管理。  4、因管理不善造成设备设施或展品等损坏的。 | 10 | 每发现一例不符合要求的扣除1分并且造成经济损失的按价赔偿。 |  |
| 合计 | | | 100分 |  |  |
| 说明 | 本考核表满分为100分，不符合考核要求的对应扣减分值。综合各项得分，得出考核总分 。 | | | | |

备注：入驻后考核办法为签订物业服务合同的有效附件，采购方及中标方均要认真执行。其他未尽考核事宜，待合同签订后另行协商。