**服务要求**

本项目主要包括中信国安体育馆赛事期及非赛期的综合保障服务。服务内容主要包括赛事准备期体育馆综合保障服务（含场馆现场保障，场馆体育专项设施器材维护，供配电系统等设施设备运行管理，场馆保洁服务，场馆消防及安防维护等赛事准备期的体育馆综合保障服务工作），比赛期场馆综合保障服务（含场馆现场保障，场馆体育专项设施器材运行保障，供配电系统等设施设备运行保障，赛事活动保洁服务，场馆消防及安防保障、礼宾接待服务等比赛期的场馆综合保障服务）；非赛期场馆综合保障服务（含综合管理，日常全民健身活动现场保障，场馆保洁服务，中央空调系统、信息发布系统、国旗升降系统以及体育工艺设备等体育专项设施器材维护管理，机电设施设备运行管理、安全秩序管理等非赛期场馆综合保障服务工作）。

（一）、体育馆概况

中信国安峨眉山体育馆建成于2016年，项目占地面积17478平方米，总建筑面积28145平方米，场馆总高度为27米，地上1层（局部4层），地下1层(局部夹层)。主场馆约1840平方米，共设4271个观众席位，固定座席2919座（其中有主席台33座、残疾人座席9座、陪同席9座、看台坐席46个席位）、活动座席1352座，另有5个VIP贵宾包厢；设篮球、排球、羽毛球、乒乓球、武术等比赛运动器材；热身场馆约950平方米，设篮球、武术、羽毛球、排球等比赛运动器材。体育馆总共有20余个疏散出口，二层地下车库：158个地下车位。

体育馆设有功能用房（含：文体旅游局办公区、体能训练室、体质检测中心、贵宾室、新闻发布厅、记者工作室、裁判员休息室、运动员休息室、兴奋剂检查室、医务室、播音室、电视转播间等）；场馆内拥有供电系统、给排水、中央空调、电梯、消防系统、安防系统、专门配置有智能化楼宇控制系统、广播扩音系统、门禁身份识别、场馆内信息显示、电视转播、国旗自动升降、标准时钟、场地扩声、计时计分系统等功能设备。

**（二）人员配备标准及要求**

**1、有专门的综合保障服务团队和管理组织构架**

根据本项目的服务需求，由供应商自行制定人员配置方案，服务人员定点定位定责定编准确合理；项目实际运行过程中，经采购人同意成交人可按照实际情况进行人员结构调配。

**2、人员配置要求**

（1）根据采购人实际情况，非赛期人员配备主要用于保障非赛期场馆稳定运行，比赛阶段人员需满负荷配备，人员必须固定，不得中途进行调整及更换，项目人员需完全服从场馆赛事要求。

（2）人员配置数量要求

拟派本项目服务人员非赛期配置固定人员不少于33人（实质性要求），具体配置要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **业务板块** | **岗位名称** | **人员配置数量** |
| 非赛期团队人员 | 管理 | 负责人 | 1 |
| 综合管理 | 1 |
| 安全消防秩序管理 | 消防及监控人员 | 4 |
| 安保人员 | 13 |
| 场馆设施设备维护管理 | 工程维护人员 | 4 |
| 环境卫生管理 | 保洁人员 | 7 |
| 礼宾接待 | 客服人员 | 3 |

（3）投标人应承诺于赛事活动期间根据赛事实际情况按采购人要求增加相应岗位人员。

人员素质要求（非赛期团队人员年龄限制为实质性要求）

根据实际情况，合理配置人员。人员符合业主对保障服务人员的总体要求：保障服务人员需具备高度的责任意识和保密意识；统一着装，整洁大方，仪容端庄，佩证齐全；文明礼貌，行为规范，主动热情；尽职尽责，勤奋工作，规范操作；遵章守纪，厉行节约，爱护公物。

负责人：要求具有专科及以上学历，年龄不超过45岁，有丰富的项目管理经验，形象气质佳，工作能力强，理解能力及沟通能力强。

综合管理人员：年龄不超过45岁，形象气质佳，工作能力强，理解能力及沟通能力强。

消防及监控人员：年龄不超过55岁，身体无明显缺陷，所有人员需具备《消防设施操作员》或《建（构）筑物消防员》证书（实质性要求，提供证书复印件）。

安保人员：年龄不超过50岁，具备秩序维护工作经验，退伍军人优先。

工程维护人员（含工程负责人）：年龄不超过55岁，身体无明显缺陷，所有人员需具备电工证。

保洁人员：年龄不超过50岁，身体无明显缺陷，身体健康。

客服人员：年龄不超过35岁，形象气质佳，熟悉电脑系统操作。

注：

**（三）服务总体要求**

1、遵守中信国安峨眉山体育馆各项规章制度，服从管理，听从安排，全面完成工作任务。

2、有严格、规范、完善、针对本项目制定的服务方案、规章制度、应急预案、培训和考核机制等。

3、公示24小时服务电话，故障维修20分钟以内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。

4、服务保障工作人员须全部经过岗前培训合格后方可上岗，确保人员的基本素质和协调解决问题的能力，杜绝人员到位后，无人管理无人监督现象。

5、供应商应按照法律法规有关规定为其工作人员提供不低于国家和地方政府政策法规规定的最低工资保障和全额购买社会保险。

6、本次采购服务项目涉及的水、电等能耗费用由采购人承担，不在此次采购范围以内。

7、本项目所需配备的日常办公用品、保洁作业工具和器具、工作人员服装等均由供应商自行提供，须保证足够的作业机具，自行解决管理服务时所需的日常工具和劳保用品，并能根据形象要求及规范保证文明工作（赛事服务保障期间所需要的耗材物资由采购人提供，不在此招标范围内）。

8、国际性赛事活动需配备专业礼宾接待人员。

**十、综合保障服务具体要求**

**（一）前期准备**

1、开展人员培训，根据采购人要求，完善综合保障管理服务组织架构，编制人力资源计划，制定人员培训计划，聘请专业人员对工作人员进行培训。

2、从业人员均应接受过相关岗位的技能培训，熟悉各场馆管理的基本情况和特点；有赛事保障或同类型管理经验及相应岗位的技能；专业设备、设施技术操作人员应取得相应的专业技术证书或职业技能资格证书，能正确使用和维护相关设施设备。

**（二）场馆综合保障管理服务**

负责中信国安峨眉山体育馆综合保障管理服务。

1、负责项目工作安排及各岗位工作的监督管理及调度。

2、负责项目人事管理、人员绩效考核，工作结果的巡检巡查。

3、负责与场管工作人员对接，完成场管工作人员安排的临时性工作。

4、负责体育馆办公室临时接待和日常健身活动的开展。

5、协助完成大型赛事活动的接待及配合保障服务工作。

6、负责项目突发事件处理，保证整个项目团队的正常运转，为场馆提供优质的综合保障服务

**（三）保洁服务内容及标准**

建立并完善保洁服务管理制度；卫生保洁服务负责对体育馆公共区域、过道、场馆、房间等环境清洁而进行的日常管理工作。

标准：

1、设置垃圾桶桶内生活垃圾每天清运两次，并摆放整齐，外观干净；

2、道路、广场、停车场、绿地等每日清扫2次：电梯厅、楼道每日清扫拖洗1次，楼梯扶手每周擦洗1次，共用部位玻璃每周清洁1次，公共露天桌椅每两天清洁1次，路灯、楼道灯每季清洁1次，及时消除区内主要道路、平台积水；

3、区内公共雨水、污水管道每年疏通2次：雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏；

4、根据体育馆的实际情况定期进行消毒和灭虫除害；

5、完成迎检、迎新的突击性卫生清扫清运工作。

6、保障赛事活动期增派保洁人员保障赛事活动现场的卫生清洁工作，营造干净整洁的现场环境。

**（四）场馆安保服务内容及标准**

负责中信国安峨眉山体育馆安保工作。工作时间为24小时轮班制。

1、建立并完善安保各项管理制度，认真履行工作职责，遵守各种规章制度，服从临时工作安排。

2、对进出场馆人员进行登记管理，疫情期间，做好疫情防控工作，保障场馆工作人员的人身安全不受侵犯，财产不受损失，保密措施到位。

3、一个主出入口和两个次出入口的24小时值勤。

4、维护管理区域内的公共秩序和日常安全巡查。严格执行巡查制度，对重点区域、重点部位每小时至少巡查一次；每天进行不少于2次场馆全面巡检，巡查后应有登记；实现场馆内24小时定点定时的治安巡查执勤服务，确保秩序维护责任区域内不发生治安事件、火灾及其他事故。

5、对进出管理区域的机动车和非机动车辆实施登记制度，引导车辆有序地通行和停放。

6、各种消防设施、器材配备定期检查，确保消防设施设备完好，可随时启用，保证消防通道畅通。对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时应及时报告采购人和有关部门，并协助采取相应措施。

7、具备保密意识及专业的服务能力，礼仪标准规范等。

8、保障健身活动及重大赛事活动顺利进行，接待外宾、办公或举行大型活动等时，保安人员礼仪接待，协助配合场馆做好安全防范、车辆停放安排和外围秩序维持等工作。

**（五）消防及安防监控服务内容及标准**

负责中信国安峨眉山体育馆的消防及安防监控工作。

1、负责场馆治安、消防及安防监控管理，及时发现和消除安全隐患，全力保障场馆在保障期间的安全警戒与秩序维护，确保场馆的安全稳定。

2、体育馆消防控制室（监控室）实施24小时监控，发现管理区域内有异常情况必须及时指派安保人员处置并报告采购人及相关机构。监控资料按要求保存完好，未经采购人许可不得外泄；监控的录入资料应至少留存30天备查，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

3、场馆内消防安全管理的规定得到有效落实，责任区域内消防管理严格规范，各种消防隐患发现、处置及时，发生火警，处置果断、规范、及时。

4、制定完善各类突发事件及应急救援预案，发生紧急突发事件时，安防处置措施及时有效、科学规范，突发事件得到迅速控制、处置，迅速、有效解决突发事件，并确保完成各项任务。

**（六）公共设施设备维护管理服务内容及标准**

负责中信国安峨眉山体育馆的公共设施设备维护管理工作。

（备注：成交人只负责日常运行管理，如保障期间涉及到维修耗材需业主自行负责，成交人负责人工，同时成交人需监督各维保单位，确保在保障期间各项系统及设施设备运行正常。）

1、建立并完善公共设施设备维护管理制度，对共用设施设备进行日常管理和维修养护，包括：配电房、水泵房、电梯、消防、中央空调、信息发布系统、国旗升降系统、计时记分系统以及体育工艺等设施设备等日常运行管理及维修。

2、建立设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

3、设施设备档案资料齐全，运行、维护保养记录及大中修、更新、改造记录定期归档。

4、设施设备标志齐全、规范，责任明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；保证设施设备运行正常。

5、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

6、设备房保持整洁、通风，无滴、漏和鼠害现象。

7、主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

8、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

9、负责对供水、供电等设施的日常运行管理，发现故障和安全隐患须及时维修或通知专业单位维修，一时不能维修的要说明情况，维修后要有维修验收签字记录。当专业维护单位在管理区域内对相关管线、设施进行维修、养护时，应给予必要的协调和配合。

10、保证赛事活动各项设施设备运行正常，当设备出现故障时，维修人员应在接到报修后5分钟内到达现场，零修合格率100%，一般性故障排除不过夜。

**（七）礼宾接待服务内容及标准**

负责中信国安峨眉山体育馆礼宾接待服务工作。

1、配合赛事活动主办方接待服务来访人员，形象气质佳、具有良好的接待礼仪知识，亲和力强，服务应做到热情、周到、细致。

2、在岗接待礼宾时站立服务，站姿端正，保持自然亲切微笑，礼仪标准，规范，具备接待过大型会议或外宾来访工作经验，应急能力强。

3、接待外宾时需配备专业的礼宾接待人员，做好英语等外语的接待沟通工作。

4、贵宾室布置整洁、大方，颜色协调，整体效果和谐，符合主办方要求。

5、如需准备会议服务时，根据会议要求进行会场布置，提供高质量的各项会议会务服务，按照会议的规格配置相应的物品（物品采购费用不包含在内）。

6、保持贵宾室整洁卫生，按规范做好杯具、毛巾的洗消工作。接待结束后，及时清洁整理接待室，相关设备用品回库，保持日常清洁卫生和器具完好。

7、厉行节约，避免浪费，合理使用物资。

**（八）应急处置**

制定场馆各应急预案，主要包含发生消防安全事故、治安事件、自然灾害、电梯系统故障、水电系统雨污管网系统故障事故。

1、消防安全事故方面：发生消防安全事故的预案、发生事故时候的紧急应急措施、发生事故的善后处理、消防系统误报处理措施及消防喷淋爆裂的处置方案。

2、公共事件方面：在发生反恐防爆、公共治安、打架斗殴、盗窃抢劫、大规模踩踏事件、车辆事故、爆炸物及可疑物、危害群众公共安全时的处置方案。

3、自然灾害方面：在发生地震灾害、暴风骤雨及洪涝、极端天气时的处置方案。

4、电梯系统故障方面：在发生电梯系统故障报警、电梯系统故障处理、电梯困人、电梯进水、以及突发事件发生时电梯系统的处置方案（如火灾、地震）。

5、水电气统和雨污管网系统故障事故方面：在发生断电、停水、设施设备故障、雨污水管网阻塞、中央空调故障的处置方案。

6、常态化疫情防控与突发疾病处置：预防新疫情传播、场内人员突发疾病的处置方案。

**十一、商务要求 (实质性要求)**

**（一）服务期限：2年**

**（二）服务地点：四川省乐山市峨眉山市**

**（三）考核（验收）标准和方法**

成交人开展综合保障服务后，由采购人对综合保障服务进行综合性考评，考核结果作为核算费用依据，具体考核办法如下。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **服务质量标准** | **分值** | **监督考评标准** |
| 保洁 | 环境卫生定岗定员定责，保洁人员着装统一，工作细致，形象良好。 | 4分 | 现场抽查，发现一处未达标，逐项扣0.1分；接到一例投诉，逐项扣0.2分，扣完为止。 |
| 每日环境卫生及巡回保洁按要求完成 | 4分 | 现场抽查，发现一处未达标，逐项扣0.2分；接到一例投诉，逐项扣0.5分，扣完为止。 |
| 确保无卫生死角 | 4分 | 现场抽查，发现一处未达标，逐项扣0.1分；接到一例投诉，逐项扣0.2分，扣完为止。 |
| 及时按要求清理垃圾 | 4分 | 现场抽查，发现一处未达标，逐项扣0.2分；接到一例投诉，逐项扣0.5分，扣完为止。 |
| 贵宾接待服务 | 接待礼仪规范标准无失误 | 4分 | 现场抽查，不符合逐项扣 0.2 分，扣完为止。 |
| 接待室空气清晰、布置整洁 | 4分 | 现场抽查，不符合逐项扣 0.2 分，扣完为止。 |
| 建筑及设施设备运行维护 | （一）房屋及附属设施设备 |  |  |
| 每日场馆巡检，雨水排水管通畅、无阻塞外溢现象；完成巡检记录。 | 3分 | 发现一处扣0.2分，扣完为止。 |
| 每日巡检建筑外墙瓷砖无脱离，无裂缝；玻璃无破损，无明显污渍，无乱粘贴及乱悬挂现象；完成巡检记录。 | 3分 | 发现一处扣0.2分，扣完为止。 |
| 每日巡检建筑公共场所内墙无破损，涂料无脱离，无明显污渍；各楼层天花板无破损，无滴水印；完成巡检记录。 | 3分 | 发现一处扣0.2分，扣完为止。 |
| 每日巡检建筑主体共有设施整洁，楼梯、平台、通道等处无堆放杂物；完成巡检记录。 | 3分 | 发现一处扣0.2分，扣完为止。 |
| 每日巡检路面平坦，无损坏；公共场所照明设施设备完好无损；围墙（栏）及门无生锈、裂断、变形；门窗及配件完好；完成巡检记录。 | 3分 | 发现一处扣0.2分，扣完为止。 |
| 每日巡检雨水井、污水井完好无缺，井壁无损，井底无砂石，管道无破裂，无阻塞，无渗漏；电缆沟盖、各阀门盖无损坏，无积水；完成巡检记录。 | 3分 | 发现一处扣0.2分，扣完为止。 |
| 每日巡检卫生间无阻塞，确保排污通畅；厕所门、隔断无损坏，完成巡检记录。 | 3分 | 发现一处扣0.2分，扣完为止。 |
| （二）给排水设施设备 |  |  |
| 做好设备每日检查、保养运行记录，确保各设施设备正常运行。 | 5分 | 1.出现1次设备运行不正常扣0.5分，扣完为止；2.查记录，发现1次无设备运行检查记录扣0.2分，扣完为止。 |
| 定期检查排水泵无堵塞，排污管道无渗漏；定期清理排污井，保证污水排放通畅；完成检查记录。 | 4分 | 有记录，每月不少于一次，未达到扣0.2分。 |
| 定期检查设备房无积水、浸泡现象发生；完成检查记录。 | 4分 | 发生该现象一例扣0.2分。 |
| （三）空调设施设备 |  |  |
| 定期检查、维护、保养空调设备；值班人员必须严格按照程序操作相关空调设备；完成检查记录。 | 5分 | 1.因日常管理及配合不到位，导致设备不能正常运行，出现一次扣0.5分；2.未做好设备运行记录、不按操作规程操作，逐项扣0.5分，扣完为止。 |
| 配合清洁空调，保持机房的干净整洁。 | 4分 | 如发现设备漏水、漏气，不整洁干净等现象，扣0.2分。 |
| 定期对空调过滤网、风机过滤网等进行清洗；完成清洗记录。 | 4分 | 如未按规定进行清洗，扣0.5分。 |
| （四）消防设施设备 |  |  |
| 配合专业维保单位定期检查、保养、维护消防设备设施及管道，确保其完好无损，可随时启动，正常运行；完成检查记录。 | 5分 | 1.设备设施损坏或不能启动，逐项扣0.2分；2.无检查、保养，逐项扣0.2分；3.缺失或损坏以及无法运行，逐项扣0.2分，扣完为止。 |
| （五）供配电设施设备 |  |  |
| 配合定期检查、保养、维护供配电设施设备；设备运行记录、交接班记录须完整、准备、清晰；做好供配电室防鼠工作，保持室内照明灯具、各柜指示灯仪表良好；保障供配电设备处于优质运行。 | 4分 | 1.出现一次供配电系统不能正常运行扣0.5分；2.出现1例老鼠进入供配电室，扣0.5分；3.设备运行记录不完整、不清晰，发现一处扣0.5分，扣完为止；4.发现供配电柜指示灯同时坏3盏以上者，逐项扣0.2分，以此类推，扣完为止。 |
| 配电室内配电柜操作开关设明显标志，停电拉闸，检修拉闸，必须事先通知有关单位（特殊及紧急情况除外），并挂警示牌。 | 3分 | 违者逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| （六）电梯设备 |  |  |
| 一、监督维保公司做好以下工作：1.做好日常电梯巡检（监管）工作，及时（定期）清除限速器夹绳口的污垢，使夹绳动作可靠，主机运行时应无异常噪音、无异常气味、无漏油现象，安全钳、钢带等电气开关应动作可靠有效；安全触板、光幕板动作应有效，轿厢超限装置应有效，电梯紧急报警装置应有效；2.做好电梯维护保养方案、计划，确保设备正常运行；3.做好电梯困人应急救援预案以及救援操作规程；4.电梯出现重大故障后再规定时间内及时恢复工作；5.监督电梯维保公司工作人员持证上岗以及在岗情况。二、供应商做好以下日常巡检工作：1.电梯轿厢运行平稳、无抖动、摆动或异响现象；2.电梯轿厢照明、按键、楼层显示灯完好。 | 5分 | 1.未配备电梯管理人员，扣1分；2.经抽查，发现任何1中设备运行不正常现象扣0.5分，扣完为止；3.电梯困人未在规定时间内及时救援，发生一次扣0.5分，扣完为止；4.因监督不到位造成电梯故障修复不及时，出现1次扣0.5分，扣完为止；5.发生一次安全事故扣2分，并追究供应商法律责任。 |
|  | （七）体育专项设施器材 |  |  |
|  | 定期检查、维护、保养体育专项设备器材，确保其完好无损，可随时启动，正常运行，完成检查记录 | 4分 | 1.设备设施损坏或不能启动，逐项扣0.2分；2.无检查、保养，逐项扣0.2分；3.缺失或损坏以及无法运行，逐项扣0.2分，扣完为止。 |
|  | 定期对场馆内体育设施器材、卫生间、各出入口进行消杀工作，并登记台账 | 4分 | 出现一处缺失扣0.5分，扣完为止。 |
|  | 赛事期能规范熟练操作体育专项设备器材，确保比赛顺利进行。 | 4分 | 出现一次故障，扣 1分，扣完为止。 |

**（四）付款方式：**

1、根据考核结果作为核算费用的依据，按季度支付体育馆综合保障服务费。成交人须在次月5日前准备当月材料，采购人组织考核工作小组进行考核，根据考核结果于次月的10日之前结算上月的综合保障服务费，月支付标准为成交总金额/24\*当次费用支付比例。

2、考核结果包括实际用工人数（采购人每月根据实际花名册一一查验，成交供应商需为每一位人员购买社保）、实际购买社保人数（采购人每月查验社保购买凭证）等情况支付服务费用，如出现拟派人员数量不足33人、未依法购买社保等情况，采购人有权扣除相关费用，并责令投标人限期改正，情节严重者中止服务合同。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 考核的得分 | 当次费用支付比例 |
| 1 | 考核得分≥90分 | 100% |
| 2 | 90分＞当次考核得分≥80分 | 95% |
| 3 | 80＞当次考核得分≥70分 | 85% |
| 4 | 考核平均得分低于70分 | 75% |

**（五）报价要求**

本项目为包干价，包括完成本项目合同约定工作内容及所发生的成本（人力成本费、作业所需工具费）、利润、管理费、税金、保险、其他不可预见费等为完成该项目所有隐含或明示的费用。

**（六）投标人所投的针对评分表的团队人员在服务保障期间需保持一致，若更换人员需经采购人书面同意并按每人每次1000元支付违约金。若人员在服务过程中超过年龄要求或其他不可抗力因素导致更换的除外。**

**（七）供应商在服务过程中，任何与社会劳动保障方面的纠纷均与采购人无关，并必须按照国家、省、市有关劳动法规和保险条例，支付基本工资和购买“五险”等。**

**（八）本项目不允许任何名义和理由进行挂靠、分包、转包，如有发现，采购人有权单方面解除与投标人签订的服务合同，且投标人必须赔偿由此带来的一切损失。**

**（九）违约责任：**

1、甲乙双方一方违约，不执行、不遵守合同约定条款，且在另一方发出书面通知后15日内仍未采取弥补措施的，另一方有权单方面解除合同，并要求违约方承担违约金，如违约金金额低于实际损失的，违约方必须另外予以补偿。

2、在本协议的履行过程中发生的与本协议有关的争议，双方通过友好协商解决。协商不成的，双方同意将争议提交采购人所在地有管辖权的人民法院通过诉讼方式解决。