**采购需求**

1. **采购标的**

1. 采购标的

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** | **备注（核心产品）** |
| 1 | 北京天文馆综合服务项目 | 1 | 项 |  |

2. 项目背景/项目概述

北京天文馆是国家4A级景区，开放时间每周二至周日，周一闭馆。本项目综合服务区域范围主要包含但不仅限于以下内容：包括A馆、B馆、宇宙超市、票房、餐厅、厨房及古观象台在内的北京天文馆辖区内的室内外区域，占地面积23600平米，建筑面积27000平米，开放区面积约8000平方米，办公区面积约4000平方米，教学阅览区面积约1000平方米，绿化面积7691平方米；古观象台占地面积11380平米，建筑面积2700平米。保洁服务：对全馆的房屋建筑进行室内、室外及公共区域进行日常及定期保洁；综合服务：会议服务、教室服务、办公楼前台服务、临时活动礼仪服务；秩序维护（古观象台）：古观象台的北门、西南门、消防中控室值班等；室内外公共场所巡视；基础设施运行维护：房屋建筑日常维护、房屋附属设备设施日常运行及维护。

1. **商务要求**

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

本项目服务期：自合同签订后12个月

本项目履行地点：北京市西城区西直门外大街138号及北京市东城区东裱褙胡同2号。

2. 付款条件（进度和方式）

1、管理费选择包干制方式，是中标人为采购人提供的日常综合管理服务所需的费用，用于本项目合同各项管理服务的开支。

2、管理费按月支付（后支），每月支付。中标人完成当月工作后向采购人提供月工作报告总结及考勤情况，经采购人审核合格后进行支付。

3.保险（服务人员保险由乙方自行承担）。

1. **技术要求**

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

本项目管理服务区域范围主要包含但不仅限于以下内容：包括A馆、B馆、宇宙超市、票房、餐厅、厨房及古观象台在内的北京天文馆辖区内的室内外区域，占地面积23600平米，建筑面积27000平米，开放区面积约8000平方米，办公区面积约4000平方米，教学阅览区面积约1000平方米，绿化面积7691平方米；古观象台占地面积11380平米，建筑面积2700平米。

1、保洁服务：对全馆的房屋建筑进行室内、室外及公共区域进行日常及定期保洁；

2、综合服务：会议服务、教室服务、办公楼前台服务、临时活动礼仪服务；

3、基础设施运行维护：房屋建筑日常维护、房屋附属设备设施日常运行及维护；

4、古观象台服务：对开放区、办公区及南院进行日常及定期保洁；房屋建筑日常维护、房屋附属设备设施日常运行及维护、临时活动配合；南、北大门及停车场秩序维护；中控室消防、安防设备的监控和操作；馆内及值班人员饮食制作。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

2. 服务内容及要求/货物技术要求

**项目一 管理岗位要求**

1. 项目负责人
2. 主持项目日常管理工作。根据各时期的实际状况，提出改进和提高综合管理工作水平的意见措施；
3. 按时提交工作计划和小结，听取采购的意见和要求，并在规定期限内落实执行；
4. 负责召集员工每月例会，检查工作落实情况，布置工作任务，协调员工关系，就项目管理执行中的问题提出解决方案。若发生重大事件或超出岗位职责权限的应立即向采购人汇报；
5. 进行巡视，对设备运行保养、安保、保洁等方面的服务情况进行了解，每天检查各个重点环节，发现问题及时解决；
6. 发生紧急事件时，立即组织相关责任人员进行处理，按应急方案制定的措施执行。对发生的紧急事件应在事后组织相关责任人员总结、学习，分析原因并写出报告向公司和采购汇报；
7. 负责外部的沟通和联系，并向采购人通报处理意见和结果；
8. 具有5年以上，具备类似物业项目管理经验；
9. 具有大学本科（含）以上文化程度。
10. 可坚持在场馆开放期间在岗值班。
11. 提供相关工作经验证明材料。
12. 项目部门主管

1、项目部门主管指综合维修主管、会议主管、保洁主管和古观象台主管。

2、部门主管在经理指导下，负责组织、安排项目管理处的各项工作，定期及不定期主持召开管理处工作例会，提出问题及改进意见，并负责改进工作及落实；

3、具有3年以上物业项目管理经验；

4、具有大学专科（含）以上文化程度。

5、提供相关工作经验证明材料。

**项目二 保洁服务**

（一）保洁工作内容

1、全馆的日常保洁、定期清洁、消毒、垃圾分类等服务工作；

2、为使场馆卫生状况保持良好而进行的辅助和支持的相关工作；

3、展厅内对观众的辅助服务和必要的观众咨询服务；

4、展厅或院内辅助秩序维护和展厅内定位巡视；

（二）保洁工作具体内容及要求

1、日常保洁内容

日常保洁内容包含①-⑩表述和表格内所有项目，如有冲突，以表述为准。

①开放区域展厅及剧场，推擦地面、清洗地面、擦拭座椅，开放前、上午十一点、下午三点分别整体清扫，剧场播放影片完成合闭馆后清洁；门窗玻璃、展柜玻璃、展柜后通道、墙壁及装饰物、镜面、指示牌等每周不少于2次。垃圾桶随时清理不断巡回。垃圾桶、垃圾房及周边每日不少于1次清洁；

②会议室桌面、地面、地毯、玻璃、窗帘、沙发巾、家具、皮具会议前后清洁，每月保养及大清一次；

③办公区域和办公室工位、办公家具、室内玻璃（1米以下）、地面每日至少清洁1次；

④教室桌面、地面、玻璃、讲台等每次活动后清洁，每年不少于4次定期测试玻璃；

⑤楼道地面和楼体扶手每日至少开展 2 次清洁作业；

⑥卫生间地面、隔板、便池、洗手盆、龙头、镜面早晚各1次，上午11点、下午15点各1次，视洗手台清洁度随机增加清洁次数；垃圾桶、墙面、洗手液、便池球、卫生纸随时补充；

⑦室外路椅、地面、围栏、绿化带垃圾落叶及门前三包每日不少于1次清洁作业。真石漆每年不少于2次清洁、外墙3m以下玻璃每月不少于2次，旺季每日不少于1次。雨雪等视情况开展清洁；

⑧地库地面、坡道每日不少于1次清洁作业。墙面、玻璃顶棚每月不少于1次清洁作业；

⑨扶梯及电梯轿厢扶手、踏步、按钮、护栏、四壁、地面每日不少于1次清洁作业；

⑩每年不少于2次对办公楼楼道、展厅地面、硅胶地板抛光打蜡。每年不少于2次对院内石材地面清洁。每季度不少于1次对楼顶、环廊等区域雨落口清理；

日常保洁明细表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域和数量** | **工作内容** | **工作周期** | **标准程序** |
| 开放区域展厅及剧场（A馆东、西展厅、大厅；B馆B1层、1层、2层展厅；天象厅、3D剧场、4D剧场、宇宙剧场） | 推擦地面、清洗地面 | 每日展厅开放之前、上午十一点、下午三点分别整体清扫一遍，视卫生情况增加次数，不断巡回 | 地面无垃圾、无污迹 |
| 剧场座椅、地面 | 播放影片完成后及闭馆后 | 座椅整洁无污渍，地面无垃圾、无污迹 |
| 擦拭门窗玻璃 | 每周不少于2次 | 窗门洁净玻璃明亮 |
| 展柜玻璃擦拭、展柜后通道擦拭 | 每周不少于2次 | 无灰尘手指印 |
| 擦拭墙壁及装饰物 | 每周不少于2次 | 无灰尘手指印 |
| 镜面处理、擦拭指示牌 | 每周不少于2次 | 轻力擦拭无灰尘 |
| 清倒垃圾桶 | 随时清倒，不断巡回 | 无垃圾、污迹水迹 |
| 会议室（A馆贵宾室、办公楼贵宾室、各会议室） | 擦拭桌面、清理地面、清理地毯 | 会前会后进行 | 无污迹、灰尘 |
| 玻璃、窗帘、沙发巾清洗 | 定期 | 干净、整洁 |
| 会议室家具、皮具养护 | 定期 | 光亮、整洁 |
| 办公区域和办公室（剧场办公室、剧场操作间、办公楼大厅、办公楼、售票处、宇宙超市） | 擦拭工位、办公家具、室内玻璃（1米以下）、清洁地面 | 每日 | 无污迹、灰尘 |
| 大教室（3个）  | 擦拭桌面、清理地面 | 每次活动后地面桌面，每年不少于4次定期擦拭玻璃，视教室使用情况次数适当增加清扫次数。 | 无污迹、灰尘 |
| 楼道（包含开放区域和办公区域楼道） | 清洁地面、擦拭楼梯扶手等 | 每日不少于2次； | 无污迹、灰尘 |
| 卫生间（A馆2间，B馆12间） | 擦拭地面、隔板、冲洗便池 | 早晚各1次，上午11点、下午15点各1次，视清洁度随机增加清洁次数。 | 无污渍、水渍、污物、异味 |
| 擦拭洗手盆、龙头、镜面 | 早晚各1次，上午11点、下午15点各1次，视洗手台清洁度随机增加清洁次数。 | 无污渍、水渍、污物、异味 |
| 清倒垃圾桶、擦拭墙面 | 随时 | 无污渍、水渍、污物、异味 |
| 补充洗手液、便池香球、卫生纸 | 随时 | 无缺失 |
| 室 外 | 清扫地面 | 巡回 | 无垃圾、物污 |
| 路椅擦洗 | 每日2次 | 无污迹 |
| 围栏擦洗 | 开放日 | 无污迹 |
| 雨雪 | 视实际情况组织清扫，馆方提供防汛物资、除雪工具 | 路面不打滑，路边不堆雪 |
| 绿化区域内捡拾垃圾、清扫落叶 | 每日 | 保持绿化区域美观 |
| 外墙清洗 | A馆真石漆，每年两次；B馆外墙三米以下玻璃，每月两次，旺季每日 | 整洁、无水渍、无污迹 |
| 室外的区域划分：北京天文馆的所有责任区域 |
| 地库 | 清洁地面、墙面、坡道、玻璃顶棚 | 地面、坡道每日；墙面、玻璃顶棚每月 | 整洁、无污迹 |
| 临时活动保洁服务 | 卫生环境保障、必要的勤务保障。 | 每次活动 | 整合人员资源，确保原岗位工作质量，确保协助服务到位 |
| 扶梯及电梯轿厢保洁 | 扶手、踏步、按钮、护栏、四壁、地面 | 开放日 | 轿厢四壁光洁明亮，自动扶梯踏步、阶梯干净、无灰尘 |
| 垃圾清理 | 清洗垃圾桶、清洗垃圾房及周边 | 每日 | 保证垃圾不堆积、垃圾桶垃圾房整洁无异味 |

2、定期保洁内容

（1）每年不少于2次办公楼楼道及硅胶地板抛光打蜡保养；

（2）展厅内的地面每年不少于2次抛光打腊，保持光洁；

（3）每年不少于2次定期对院内的广场石材地面进行清洁，保持石材本质面貌；

（4）每季度对B馆楼顶、宿舍楼顶、宇宙超市楼顶、售票处楼顶、A馆环廊雨落口清理；

3、场馆安全协助及相关工作

（1）闭馆前配合相关人员对展厅进行地毯式清场，关闭电源、空调开关并锁紧门窗；

（2）对出现异常情况时应及时处理和报告；

（3）保洁区域的设施报修；

（4）为使场馆卫生状况保持良好而进行的辅助和支持的相关工作；

（7）接受采购人安排的临时性工作。

4、突发情况的组织和处理

（1）遇雪及时组织清扫，遇大风等及时对负责区域易动物品进行妥善安置；

（2）遇安全等突发事件，须坚守岗位并服从指挥；

（3）房屋设备设施有跑、冒、滴、漏现象时应及时报修。

（三）保洁工作相关要求

1、对保洁员的要求

岗位编制详见各岗位人员配置方案表。

（1）办公楼保洁

要求保洁工作人员相貌端正、身体健康，初中以上学历，年龄在50周岁以下，身高1.60以上（女），会讲普通话，举止、说话要有礼貌。

（2）外围保洁

要求保洁工作人员相貌端正、身体健康，初中以上学历，年龄在50周岁以下，身高1.60以上（男），会讲普通话，举止、说话要有礼貌。

（3）展厅保洁

要求保洁工作人员相貌端正、身体健康，初中以上学历，年龄在50周岁以下，身高1.60以上（女），会讲普通话，举止、说话要有礼貌。

2、保洁用品及材料的说明

保洁材料、工具、用具等由采购人提供，确保物料充足，中标人根据使用要求及技术要求提出相应需求，采购人视情况采购。

3、工作时间

周一至周日 7：00至17：00。

**项目三 综合服务**

（一）服务内容

1、提供会议保障服务；

2、办公楼前台服务；

3、临时会议服务。

（二）会议服务具体要求

1、岗位设置

详见各岗位人员配置方案；

2、会议保障服务

（1）会前会议室预约安排、会场布置、会议用设备、茶具等的准备；会中设备调整、添加茶水等；会后清理会场。

（2）会议室设备的管理。

3、前台服务

（1）工作时间内保证服务不间断；

（2）应急状况下的报警、疏导；

（3）对进入办公楼的人员进行登记、联系、协调；

（4）严格交接班制度，并做好记录。

（5）负责收发报刊、信件，来客登记、接听咨询电话等传达室值班工作

（三）岗位相关要求

1、基本素质要求

1.1形象气质较好、身体健康，中专以上学历，年龄在30周岁以下，身高1.65m以上（女），普通话较好，行为举止符合办公礼仪。

1.2经过专业办公礼仪培训。

2、工作时间

会议服务 周一至周五 8：00 至 17：00。

前台服务 周一至周五 8：00 至 17：00。

**项目四 房屋建筑基础设施日常维护**

（一）工作内容

房屋建筑、供电设备、给排水设备、电梯设备、消防设备、安防设备、中央空调、楼宇照明、楼宇自控等设备日常运营及维护。

1、每日1 次房屋结构、外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、各部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面、大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠、等巡查。

2、每日1 次水泵房、二次供水水箱、消防泵房、空调机房、强弱电间、设备用房、全馆照明、用水、用电、空调、楼宇自控等设施巡视。

3、每日1 次开放区域展览、展项、设备设施、标识牌、喷泉、电梯、空调、门机、雨棚、栏杆、照明等公共设施巡视检查。

4、换季、重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检，每年不少于10次。

5、设备机房（含但不限于空调、排烟、水泵房等）每半月开展1次清洁。

6、每年2次水、电、冷、暖管道及末端设备的分解式强制检查和维护。

7、每年2次水电冷暖管道及末端设备的分解式强制检查和维护，包括每年2次（时机为换季保养前后）清洗中央空调末端新风系统的过虑网、检查新风机传动系统、检查保养电机。

8、每年1次围墙护栏、木质凉亭、木桌椅清洁喷漆养护。

（二）工作质量要求

1、岗位编制数详见岗位人员配置方案

2、质量要求

（1）确保房屋建筑、设备设施正常运营，及时维护：地面、墙面、门窗、顶棚、屋面等及时维修，基础设施（如门窗、屋顶防水、喷灌系统等）小修；

（2）高压配电室24小时值班；

（3）馆内末端电气设备的检查、维修，包括照明、用电设施设备、配电箱的检查和维护；

（4）给排水的检查、小修，包括下水疏通、基础设施小修等，杜绝跑、冒、滴、漏现象发生；

（5）供暖系统调试，采暖、空调系统的末端设备检查、维护、小修，并做好相应登记，解决小修范围的故障；

（6）所有外包设备设施维护维修合同的监督落实，配合维修；

（7）及时做好房屋建筑及设备设施维修养护及巡检记录，并存档；

（8）与驻采购人项目部其他专业联动，严格执行开闭馆流程本专业应分担的工作；

（9）在处理突发事件时集中人力予以配合；

（10）直燃机室值班，运行设备，记录燃气数据及使用情况，上报机器状况等；

（11）接受采购人安排的临时性工作。

（三）岗位相关要求

1、对本专业工作人员的要求

（1）工程部组成人员必须持证上岗，持高压电工作业证的不少于50%；

（2）专业人员配备应兼具水、电管道及末端设施和基础设施（如门窗、墙壁等部位维修需要木工、油漆工等）的维修能力；

2、对本专业所需器材的说明

（1）由采购人提供人员工作场所；

（2）由采购人提供水电等维修维护工具；

（3）由采购人提供维修材料。

3、工作时间

配电室：周一至周日，24小时；

直燃机房：周一至周日，24小时；

工程值班：周一至周日，24小时；

开放区外围岗：周一至周日，7：00至17：00；

机房、车库岗：周一至周日，7：00至17：00；

办公区岗：周一至周日，7：00至17：00。

**项目五 古观象台项目服务**

（一）项目主管

1、具体工作：负责档案管理，项目管理处人员考勤管理工资核算，项目管理处日常工作协调，服务需求与投诉受理，项目管理处档案及文档工作；定期组织项目人员开展消防演练和安全技能培训，及时排除安全隐患；在职能业务部门的指导下，带领项目人员做好防火、安全和其他保障工作。

2、岗位相关要求：①主管在经理指导下，负责组织、安排项目管理处的各项工作，定期及不定期主持召开管理处工作例会，提出问题及改进意见，并负责改进工作及落实。②具有2年以上物业项目管理经验。③具有较强事业心和责任感，大学专科（含）以上文化程度。

（二）保洁服务

1、具体工作：开放区展厅、游客服务中心、多媒体教室、室外展示仪器和铜像、卫生间等部位进行日常及定期保洁；办公区办公室、开水间、淋浴间等保障用房进行日常及定期保洁；南院日常及定期保洁；垃圾分类工作。

2、岗位相关要求：①外围保洁1人：要求保洁工作人员相貌端正、身体健康，初中以上学历，年龄在50周岁以下，身高1.60以上（**男**），会讲普通话，举止、说话要有礼貌。②展厅保洁2人：要求保洁工作人员相貌端正、身体健康，初中以上学历，年龄在50周岁以下，身高1.60以上（**女**），会讲普通话，举止、说话要有礼貌。

（三）综合维修

1、具体工作：确保房屋建筑、设备设施正常运营，及时维护：地面、墙面、门窗、顶棚、屋面等及时维修，基础设施小修；末端电气设备的检查、维修，包括照明、用电设施设备、配电箱的检查和维护；给排水的检查、小修，包括下水疏通、基础设施小修等，杜绝跑、冒、滴、漏现象发生；临时活动用电安全。

2、岗位相关要求：①工作人员相貌端正、身体健康，高中以上学历，年龄在50周岁以下。②工程部工作2年以上经历。③持有高压电工证。

（四）秩序维护

1、具体工作：北门周边卫生清整及停车场秩序维护；北门出口处扫码、测温和登记工作；快递、报刊收发；南门阻车杆抬杆及南门秩序维护工作；夜间巡查工作。

2、岗位相关要求：①工作人员相貌端正、身体健康，初中以上学历，年龄在50周岁以下，身高1.60以上（男），会讲普通话，举止、说话要有礼貌。②会使用基础防暴器材。

（五）厨师

1、具体工作：馆内值班人员早、午饭制作；

值班人员早、中、晚三餐制作；食谱订制和主副食联系配送；落实食物留样制度；操作间和餐厅卫生清整。

2、岗位相关要求：①懂中式烹饪，会熟练操作各种炊事机械。②相貌端正、身体健康，持健康证上岗。③具有5年以上餐饮制作经历。

（六）中控室

1、具体工作：熟练掌握中控室消防、安防监控设备的操作方法，负责对各种消防、安防设备的监视和操作，了解消防、安防设施、器材、消火栓数量位置并能熟练使用，发生火灾时立即确认情况，及时准确启动有关的消防设备、设施，熟悉古观象台各项消防、安防管理规章制度、管理规定，认真执行每日对古观象台全面消防检查制度，发现隐患跟进处理；南门秩序维护岗工作时间外完成远程抬杆工作。

2、岗位相关要求：①具备高中以上文化程度和良好的心理素质，年龄在18至45岁之间；②经消防部门培训考试合格，取得初、中级消防中控证。③忠于职守、热爱本职工作。

**C、本项目人员配置表**

1、表一 各岗位人员配置方案（西馆）

2、表二 各岗位人员配置方案（古观象台）

表一 各岗位人员配置方案（西馆）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 岗位人员编制 |
| 1 | 项目经理 | 1人 |
| 2 | 项目助理 | 1人 |
| 3 | 综合服务部主管 | 1人 |
| 4 | 综合服务部员工 | 不少于7人 |
| 5 | 保洁部主管 | 1人 |
| 6 | 保洁部员工 | 不少于26人 |
| 7 | 工程部主管 | 1人 |
| 8 | 工程部员工 | 不少于20人 |
| 总编制数 | 编制数不少于58人，寒暑假期编制数不少于64人（保洁部增加6人） |

表二 各岗位人员配置方案（古观象台）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 岗位人员编制 |
| 1 | 古观象台项目主管 | 1人 |
| 2 | 保洁部员工 | 不少于3人 |
| 3 | 工程员工 | 不少于1人 |
| 4 | 秩序维护部员工 | 安全巡视 | 不少于3人 |
| 中控值班 | 不少于8人 |
| 5 | 厨师 | 1人 |
| 总编制数 | 不少于17人 |

**D、本项目相关要求**

（一）相关需求说明

1、项目保证金。

合同总额的10%作为履约保证金，采购人在服务期末月对服务质量进行满意度调查，根据项目满意度调查结果，返还或扣除该保证金。

2、采购人项目现场提供的基本条件。

（1）项目部管理层办公室1间，面积共计12平米左右，宽带接入（免费提供），除办公家具外不提供办公用具；

（2）现有就餐场所、操作间各一处；古观象台厨师负责古观象台职工和项目人员的餐饮保障，保证食品安全和厨房卫生，完成与餐饮公司主、副食订购等协调工作。

（3）采购人按现有场地提供住宿场所，需要中标人自行解决容纳人数之外的相关问题。投标人在制定服务方案时应认真考虑，项目在确认中标后对此不再有任何洽商。

3、项目能源费用

项目能源费由采购人提供，国家规定的房屋、设备设施强制检测费由采购人提供。

4、编制实施方案。

根据采购人的工作范围及要求，中标人要制订出包含以下要素的工作方案及相关管理规章制度，保证方案合理，符合天文馆工作要求、国家和北京市的相关法律法规。

（1）项目需要的员工总数、组织机构及一线岗位人员安排，中标人人力资源部对竞谈项目要有精细化的人力资源配置规划，根据一般岗位、关键岗位、持证上岗岗位、管理岗位的层次特点，建立一整套渐进式的让员工实现自我价值且能体现企业文化的项目架构，创造良好工作氛围；

（2）工作的分配、工作流程及具体工作内容，涉及到工程类的服务项目时，中标人应制定各系统检查、测试、管理、维护保养的相关办法和操作规程；

（3）服务人员合理的劳动时间和休息、休假时间，安排员工休假期间保证天文馆不缺人、不缺岗、工作不受影响；

（4）各项目单项管理运行成本和费用支出测算及说明，项目综合管理运行成本和费用支出测算及说明。

5、中标人委派的服务人员应符合国家相关法律政策规定和采购人要求的上岗条件，且必须经采购人面试认可；各专业根据岗位需求要统一着装，样式颜色美观大方，符合天文馆开放要求。

6、中标人委派的各岗位工作人员，必须接受北京天文馆的相关岗位培训，人员正式上岗前要进行针对天文馆开放的相关培训，管理人员要熟悉相关情况，项目实施过程中要对人员进行定期管理和服务质量培训；人员要相对固定，经过培训的人员调整须报经采购人主管领导同意，擅自调整人员或将天文馆的相关岗位作为人员“实习”基地的行为，都将作为终止合同的必要条件之一且与年终满意度调查挂钩。

7、每年高峰时期增配人员之外或需要采购人中标人配合的临时工作需要增加相关专业人员时，人员费用另行商定。

8、中标人负责发放委派出的服务人员的工资、加班费、奖金及相关的保险等一切费用，提供委派出的服务人员一年四季的工作服，负责办理服务人员在京务工的各种证件；

9、中标人派出的项目部在采购人指定部门的指导下工作，采购人派出专业人员负责监督、检查中标人驻项目部的工作实施情况，对中标人各项工作进行监督、检查和调整，对不适合在馆方工作的服务人员要求调换，对服务质量和标准不到位的情况予以经济惩罚；

10、中标人对服务范围内存在的安全隐患应随时向采购人提出改进意见和措施；

11、中标人须与采购人保持经常联系，随时沟通及时解决工作中存在的问题，中标人受聘的服务人员要爱护并妥善保管采购人提供的各种工作用具和生活用品，如非正常损坏须照价赔偿；

12、中标人委派出的服务人员因公致伤、致残，由中标人按国家规定办理并承担责任；

13、中标人委派出的服务人员在工作中，因失职给采购人造成损失的，由中标人承担责任；

14、中标人委派出的服务人员在值勤过程中，如发生政府职能部门干涉或引起争执，由中标人负责，馆方协助处理。

15、中标人要根据开放场馆要求和国家的相关政策、制度，制订服务目标及措施（如对经过专业培训后的工作人员流失严重等问题的管理措施），制订切实可行的各类应急预案，同采购人有效沟通后具体实施；制定岗位目标不及时，服务质量不合格，管理措施不得力，应急预案效果不明显、不切实际，在采购人提出建议后改正不及时且给采购人项目造成不良影响的，根据情况扣除相应的履约保证金。

16、项目终止时，中标人应移交专业服务权，撤出天文馆，移交或配合馆方移交管理、服务、值班、休息室，其他应当移交的安防、消防、水电等设施设备材料。如遗失或破坏的，应追究中标人的相关负法律责任。

17、采购报价明确事项：

（1）按项目需求的具体要求制定的服务方案制定相应的报价表；

（2）供暖（含制冷）系统终端，电梯维保，安防、消防终端系统由采购人另行聘请的专业维保公司负责，不在本次采购报价的范围；水电冷暖末端系统维护维修时需要的工具、材料由采购人负责，不在本次采购报价范围之内。

（二）服务方应具备的资质及必要条件

1．在服务合同签订后，不得将其他项目分包给专业公司；

★2．本项目实行人员编制管理，项目服务人员编制数，西馆不少于58人，高峰期不少于64人；古观象台不少于17人；

3. 验收标准

达到北京市物业管理服务标准。

4. 其他要求

1、日常管理服务过程中发生的房屋共用部位、公用设施和设备、公共区域的小修、养护费用由采购人承担；运行能源、大、中修及设备更新改造费用采购人承担。

2、管理及运行中所发生的水、电、气等能源费由采购人承担。中标人负责日常能源管理，且有节能的意识、义务和责任，积极配合采购人采取节能降耗措施，共同降低费用，节约开支。

3、服务期内，管理服务标准以招标文件为准,并应符合行业规范要求。本服务项目要达到招标文件的指标。

4、 特定资格要求

无。