**采购需求**

**采购标的**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购标的名称** | **数量** | **单位** | **金额** | **备注** |
| 1 | 北大红楼综合物业项目 | 1 | 项 | 819.0213万元 |  |

**二、项目背景或简况**

中国共产党早期北京革命活动纪念馆，位于北京市东城区五四大街29号北大红楼内，北京大学红楼建筑通体红砖砌筑，红瓦铺顶，砖木结构，是我国第一批重点文物保护单位，更是一座具有革命传统的近代建筑。作为新文化运动的中心、五四运动的策源地、马克思主义在中国早期传播的主阵地、中国共产党的主要孕育地之一，北大红楼在中国共产党创建史上具有独特的地位、贡献和价值。李大钊、陈独秀、毛泽东等同志曾在此开展传播马克思主义和民主科学进步思想。

为保障对外开放参观，进一步提升公众服务水平，需配以专业综合物业服务人员，保障日常工作有序开展，实现以品牌服务纪念馆、服务社会的综合效益，实现游客满意的目标。包括但不限于：综合管理、展厅服务、现场咨询及检票、电话咨询、会议服务、中控室值守、微型消防站值守等专项服务。

**三、服务要求**

**（一）人员要求**

**表1 管理团队人员**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位名称** | **任职要求** | **工作时间** |
| 项目负责人 | 具有本科及以上学历，具有5年及以上物业管理服务经验，满足年龄 30－45 岁 | 每周5天，每天8小时 |
| 会议主管 | 具有本科及以上学历，有3年及以上会议服务管理经验，满足年龄 25-40 岁。 | 每周5天，每天8小时 |
| 开放主管 | 具有本科及以上学历，具有3年及以上物业管理服务经验，满足年龄 25-40 岁。 | 每周5天，每天8小时 |
| 展区服务主管 | 具有本科及以上学历，具有2年及以上物业管理服务经验，满足年龄 25-40 岁。 | 每周5天，每天8小时 |
| 品控主管 | 具有本科及以上学历，具有2年及以上物业管理服务经验，满足年龄 25-40 岁。 | 每周5天，每天8小时 |
| 办公室文员 | 具有本科及以上学历，具有2年及以上物业管理服务经验，满足年龄 25-40 岁。 | 每周5天，每天8小时 |

**表2**会议服务、展厅服务等综合服务团队人员

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **需求岗位** | **人员要求** | **工作时间** |
| 展厅服务 | 身体健康，无犯罪记录。年龄要求：男： 18周岁—45周岁；女：18周岁—45周岁。 | 每周5天，每天8小时 |
| 客服（电话咨询、现场咨询、检票客服） | 身体健康，无犯罪记录。年龄要求：男： 18周岁—45周岁；女：18周岁—45周岁。 | 每周5天，每天8小时 |
| 消防中控室值守 | 身体健康，无犯罪记录。年龄要求：男： 18周岁—60周岁；女：18周岁—50周岁。持建（构）筑物消防员五级证上岗。 | 每周5天，每天8小时 |
| 微型消防站站长 | 身体健康，无犯罪记录。年龄要求：男： 18周岁—45周岁。其中含队长一名，要求具有五年及以上消防工作相关经验。 | 每周5天，每天8小时 |
| 会议服务 | 女性，身高165cm以上，年龄18周岁—35周岁；男性，身高175cm以上，年龄18周岁—35周岁。有1年以上会议服务经验，身体健康，有健康证。无犯罪记录。 | 每周5天，每天8小时 |

**（二）服务内容**

**1.管理团队**

**（1）项目经理：**

对本项目安全生产、物业服务正常运营负第一责任；代表中标人与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位；对项目开放主管、会服主管等各岗位按计划进行培训、考核，确保客户满意度达到95%以上；认真落实采购人安排的其他工作。

**（2）会议主管：**

对本分项目安全生产、物业服务正常运营负第一责任；配合项目经理代表中标人与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位；对分项目各岗位按计划进行培训、考核，确保客户满意度达到95%以上；认真落实采购人安排的其他工作。

**（3）开放主管：**

专门对本分项目安全生产、物业服务正常运营负第一责任；配合项目经理代表中标人与采购人就各相关工作内容进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位；对分项目各岗位按计划进行培训、考核，确保客户满意度达到95%以上；认真落实采购人安排的其他工作。

1. **展区服务主管**

对本分项目安全生产、物业服务正常运营负第一责任；配合项目经理代表中标人与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位；对分项目各岗位按计划进行培训、考核，确保客户满意度达到95%以上；认真落实采购人安排的其他工作。

1. **品控主管**

对本分项目安全生产、物业服务正常运营负第一责任；配合项目经理代表中标人与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位；对分项目各岗位按计划进行培训、考核，确保客户满意度达到95%以上；认真落实采购人安排的其他工作。

1. **综合管理岗**

对本分项目安全生产、物业服务正常运营负第一责任；配合项目经理代表中标人与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位；对分项目各岗位按计划进行培训、考核，确保客户满意度达到95%以上；认真落实采购人安排的其他工作。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **管理**  **目标** | **承诺指标** | **标准** | **测定**  **方法** | **措施** |
| 管理人员培训合格率 | 100% | 所有上岗人员均经过培训并考核合格后上岗 | 培训合格人数/上岗总人数=100% | 通过岗位培训、专题培训、社会培训、脱产进修等方式，着重培训员工旅行岗位职责所必须的业务知识和专业技能；对员工进行培训考核，目的是检验员工是否达到培训要求。内部培训考核通过口试、笔试、实际操作、工作鉴定等方式来进行。外部培训以获得培训合格证为依据。鼓励员工自学，给员工自我提高、自我完善的发展空间。 |

**2.展厅服务、会议服务、客服、消防等综合服务团队**

**（1）展厅服务**

及时了解游客合理需求，提供相关服务。

做好展厅巡视，保护展厅文物，维持展厅秩序。

及时响应观众诉求，遇有观众求助等突发事件时，应提供力所能及的服务，如不能处理，可呼叫主管。

**（2）电话咨询客服、现场咨询客服、检票客服**

及时了解游客合理需求，提供相关服务。

接听客服电话，为游客提供咨询服务。

现场遇到咨询游客，耐心解答。

按照管理要求提供检票服务。

及时响应观众诉求，遇有观众求助等突发事件时，应提供力所能及的服务，如不能处理，可呼叫主管。

**（3）微型消防站值守**

宣传消防安全知识，提高员工自防自救能力，协同做好消防工作。

开展防火巡查，报告火灾隐患，提出整改意见和建议。

针对防护区域灭火预案，定期组织开展模拟拉动演练。

扑救初起火灾，协助保护火灾现场。

依法应当履行的其他职责。

**（4）中控室值守、微型消防站站长**

全面熟练掌握本项目所设置的火灾自动报警系统、熟知消火栓灭火设施、防烟排烟设施、防火门等设备设施的点位、功能作用并能够正确、熟练操作方法。

负责消防中控室的24小时值守工作，负责盯守和正确操作火灾自动报警主机。值守人员全面熟悉辖区内的各项消防设施设备，确保出现消防报警时1分钟内辨别消防报警的信息，3分钟内到达报警点，并上报相关负责同志。

及时、准确了解并掌握中控室内设备运行状况，出现故障及时报修，确保各系统设备24小时正常运转，定期对消防系统及设备进行全面检查、测试，做好设备运行记录。

熟悉掌握各项应急预案，每周组织开展应急演练，随时做好各项应急准备工作。

严格按照巡视路线要求，对馆内区域进行巡查，并填写消防巡检记录（每2个小时一次）。在巡查过程中，发现有违章作业人员，及时制止，做好详细记录，并及时上报主管并跟进后续处理。

**（5）会议服务**

负责会议室设备、设施的日常管理；会议接待（包括会前、会中、会后）服务；重大活动保障；节日、庆典等会场、活动布置；相关设备、用具洗消等服务；

依据采购人安排，做好会议服务与保障工作；会议结束后，做好会议室保洁工作，关闭灯、空调、投影仪等会议保障设备，及时关闭会议室；

按采购人礼仪接待工作要求，做好礼仪接待工作；

如会议、接待等工作有特别安排，按采购人要求做好相关工作。

协助接听对外预约咨询电话，要求记录准确，做好来电记录工作。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **管理目标** | **承诺指标** | **标准** | **措施** |
| 有效投诉处理率 | 100% | 通过一年内有效投诉确定 | 各类投诉需在10分钟内完成登记，按投诉内容报备至采购人相关部门。所有投诉须统一编号，以便跟踪回访；接到投诉后，应立即采取补救措施，在既定时间内回复。 |

**3、其它**

做好临展项目和临时大型活动等专项的保障、配合。包括但不限于临展展厅服务、礼仪服务，需协助采购人做好临时活动保障。

按采购人需求，做好其他配合性工作。

中标人须按采购人工作要求，做好与原物业公司相关业务工作交接，确保物业服务人员队伍稳定，物业服务工作无缝衔接。

**四、售后服务及培训要求**

各专业相关人员持证上岗；配合采购人对突发事件、消防、安全生产等相关知识内容的培训。

**五、服务时间及地点**

服务时间：自合同签订之日起1年

。

服务地点：北京市东城区五四大街29号。

**六、验收服务要求**

参照《北京市物业管理示范项目考评标准及评分细则》、《旅游景区质量等级的划分与评定》规定标准进行考核验收，乙方接受甲方委托的审计公司对该项目进行年度审计。

**七、付款方式**

自合同签订之日起且财政资金拨付到位后，采购人将分三期支付服务费，首期支付管理服务费的50%，第二期支付30%，第三期支付20%。（受委托方接受采购人委托的评审公司对该项目进行结算评审，评审费用由乙方承担）。