**采购需求**

**一、采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** | **金额** |
| 1 | 物业管理 | 1 | 项 | 930.128189万元 |

**二、项目背景或简况**

蒙藏学校旧址位于西城区小石虎胡同33号，是国家级文保单位。现占地面积11750㎡，文物古建面积3227㎡，织补空间面积1723㎡。展出“中华一脉 同心筑梦——中国共产党民族工作光辉历程和伟大成就”主题展，展览共分为四个部分，展出照片420张，实物、文献、档案280余件。旧址东院为中华民族优秀文化体验区，分设中华服饰、中华美术、中华文学、中华医药、中华音乐、中华舞蹈等专题内容空间和3D展映厅、情境体验厅，定期选取不同地区的民族文化项目，结合沉浸式、互动式体验，展示中华民族交往交流交融的历史画卷和各民族共同创造的人类文化遗产、共有共享的中华文化。

蒙藏学校旧址属于文物古建，整体构造为砖木结构，造型为传统四合院形式，构件多为易燃材料，同时又承载着重要历史意义，因此安全是场馆运营管理的重中之重。作为北京市博物馆、纪念馆延时开放试点单位，旺季（4月初至10月底）开馆时间为9：00至21：30，每日开馆时长超12小时，淡季（11月初至次年3月底）开馆时间为9：00至20：30，周一闭馆（节假日除外）。因此，该项目具有开放时间长、重大保障任务多、夜间安全巡护工作压力大的特点。作为全国第一个中华民族共同体体验馆，东院定期进行展览更换，定期安排歌舞演出并设置有多媒体设备供观众体验。因此，该项目还具有布撤展施工频繁、人员复杂性高、展厅巡护压力大的特点。基于以上特点，该项目的服务人员在数量及整体素质方面，较其他同类型项目要求更高，管理更为严格。

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，实现观众满意的目标。包括西院展厅参观引导、东院院落参观引导、观众服务中心咨询、观众入口咨询、活动服务保障、工程零维修、延时开放保障。

**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** | **备注** |
| 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。 | 需保证开馆日早9：00至晚9：30期间馆内实际需求 |
| 开放主管 | 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。 | 需保证开馆日早9：00至晚9：30期间馆内实际需求 |
| 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。 | 需保证开馆日早9：00至晚9：30期间馆内实际需求 |
| 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。 | 需保证开馆日早9：00至晚9：30期间馆内实际需求 |
| 工程主管 | 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。 | 需保证开馆日早9：00至晚9：30期间馆内实际需求 |

**表2 综合服务团队人员**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **需求岗位** | **人员要求** | **备注** |
| 客服（展厅、参观引导、院落参观引导、现场咨询） | 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。 | 需保证开馆日早9：00至晚9：30期间馆内实际需求 |
| 活动服务保障 | 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。 | 需保证旧址接待、办公需求 |
| 工程零维修服务 | 身体健康，无犯罪记录，持证上岗。  年龄要求：男： 18周岁—60周岁；女：18周岁—50周岁。 | 需保证旧址内设备设施正常运转 |

**（二）服务内容与标准**

**1.房屋日常养护维修**

服务内容：

（1）建立各项图纸档案，运行、检查、维修养护记录应每月归档。

（2）负责院内房屋、道路、墙台面及吊顶、门窗、通风道、水电线路、门窗、灯具、开关插座、锁具、家具、卫生洁具日常养护及零星维修。

（3）对房屋及公共设施进行每日巡视，根据天气做好门窗的开关，并做好相关记录。

（4）零星维修及时修复，不得影响正常观展及办公；与维保单位及时沟通解决在保修期内的房屋质量维护及维修。

（5）协助采购人做好各项临时工作的跟进。

（6）雷电、强降水、大风、沙尘暴、严寒、高温等极端天气前后进行检查并落实防范措施。

服务标准：

（1）爱护院内的设施，未经采购人批准，不得对房屋结构、设施等进行改动；

（2）及时完成各项零星维修任务，接到报修后维修人员应在15分钟内到达现场，零星维修合格率100%，一般维修任务不得超过12个小时。

（3）对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

（4）每日巡查1次，包括：室外、室内等上述工作范围规定区域的巡检，发现建筑物破损及时记录。

（5）恶劣天气条件下（如大风、大雨、大雪、冰雹等）加强日常巡视的次数与频率，建立相关应急预案和约束机制。

（6）建立日常房屋维修报修、报检制度。负责零星维修的接报、工作任务分配、任务完成情况记录。制定每日巡检工作计划，制定定期检查计划，向采购人进行工作月报、考核周期报、半年报、年报。

（7）馆区内建筑物屋面雨水排泄通畅。

（8）设备机房需每月清洁1次，室内无杂物；设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；在明显易取位置配备消防器材，每月检查1次消防器材，确保完好有效；设施设备标志、标牌齐全；在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书；交接班记录、工作日志等齐全、完整。

**2.给排水设备运行维护**

服务内容：

（1）对纪念馆内外给排水系统设备、设施（如消火栓、管道、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、及污水处理设备、附属构筑物等)的日常养护维修。

（2）负责设施设备维修排故。

服务标准：

（1）加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。

（2）加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好；保持室内外排水系统通畅。

（3）对供水系统管路、阀门等进行日常维护和定期检修。

（4）阀门每月开关灵活性检查、定期为丝杠加注润滑脂。

（5）建立健全用水、供水管理制度，制定给排水事故应急处理预案及汛期安全防护预案；严格执行操作规程，保证无安全责任事故。

**3.供电系统运行管理**

服务内容：

（1）对旧址内部电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

（2）负责管理维护避雷设施。

（3）照明供电线路、设备的运行、维护、检修；更换灯具及光源；每天（开馆日）对展厅照明系统及多媒体设备进行定时开闭并就其运行情况进行检查；照明系统设备的运行、维护和检修；展厅多媒体设备运行检查及维护；紧急照明设备、夜景照明的运行管理。

（4）建立各项设备档案，制定电气维修制度、节电措施等。

（5）及时排故，负责备份易损配件，保证供电设施完好。

服务标准：

（1）严格执行用电安全规范，确保用电安全；做到科学统筹、合理规划、节约用电。

（2）加强日常维护检修，保证公共使用的照明、指示灯具线路、开关完好。

（3）维修人员必须持证上岗。

（4）保证避雷设备完好、有效、安全，保证夜景照明正常运行，并按时关启。

**4.空调系统运行维护**

服务内容：

（1）负责旧址内空调机组、风机盘管、管线和分体空调室内外机，VRV空调等设备、电线电缆及其附属装置等设备正常运行使用并进行日常管理和养护维修。

（2）建立各项设备档案，制定空调运行检修制度等。

（3）及时排除故障，保证空调设施完好，温度符合标准。

（4）与信息化维护单位做好沟通，确保信息化控制系统运行良好。

服务标准：

（1）建立空调运行管理制度和安全操作规程；

（2）保证空调系统安全运行和正常使用，冬季提前维护，防止发生管道冻坏情况。

（3）运行中无滴漏水现象。

（4）运行期间每日巡视1次空调系统，保证室内温度符合相关规定。

（5）每年检查1次管道、阀门并除锈。

（6）每年对空调系统进行1次整体性维修养护。

**5.消防系统维修养护**

服务内容：

（1）负责旧址内火灾自动报警系统、自动联动系统及灭火器、微型消防站、其他特殊消防设备设施和消防管网的维修与养护。

服务标准：

（2）每日巡查1次设备运行情况，保证24小时连续正常运行；每月对控制阀门、锁链进行一次检查，当有破坏或损坏时应及时修理更换；

（3）每年应对所安装的全部探测器和手动报警装置试验至少一次；探测器要定时清理，清理后进行必要的功能试验，不同类型的探测器应有充足备品。

（4）每日防火巡查1次，每月防火检查1次，按照规定每年检测1次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。

（5）发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向消防机构报告。

（6）每月检测切换1次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验和表面除尘1次。

（7）每月检查测试1次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内部除尘1次；每年机柜内的设备内部除尘1次。

（8）确保灭火器等消防设施设备组件完整，灵活有效。每日巡查1次灭火器数量、位置情况，每月检查核对1次灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。

（9）每年养护1次消火栓。

（10）制定应急预案，在明显处设置消防疏散示意图，确保紧急疏散通道畅通。

（11）冬季前做好消防管道保温措施，防止因低温、冰冻发生跑水情况。

（12）对消防管网跑冒滴漏情况，5分钟内采取措施，24小时内完成维修。

**6.礼仪接待服务**

服务内容：

（1）日常接待：确保展厅礼仪引导、电话咨询、观众统计、预约登记、现场解答、讲解设备维护、咨询台值班。

（2）重大活动接待：安排服务人员为馆方提供各种接待服务。

服务标准：

（1）礼仪接待服务胸牌统一，大方得体。

（2）按照纪念馆特殊性设置梳理岗位流程，做到接待无投诉。

（3）保护展厅内物品，发现参观者不文明现象，及时进行礼貌劝阻。

（4）主动协调维持展厅清洁、秩序。

**7.活动保障服务**

服务内容：

（1）按要求安排会场，调试灯光、音响、投影、照明灯设备准备工作，做好会议室使用登记。

（2）会前按要求摆放桌、椅、台布、台裙、会标、音像设备、茶杯、纸、笔、热水、桌签、背签，布置花木，整体效果和谐。

（3）会中上水无噪音，如与会方有要求，提供茶歇服务。

（4）会后整理会场，有关设备、用品回库；保持会议室经常性的卫生、器具完好。

（5）按规范做好杯具、毛巾的洗消工作，会议室公用杯具由专门洗消间设专人负责清洗。

（6）指定专人承担会议现场服务，定时（一般为15分钟）添加茶水；保持室内整洁、温度适宜、设备正常运行使用。

（7）提供会议室所需的茶叶、矿泉水，提供外事活动所需咖啡、茶歇等物品。

（8）会议服务人员上班时间要穿着统一的工服，工服要干净整洁并配戴工牌。

（9）根据不同类型的会议，按照采购人要求，准备会议用品。

服务标准：

（1）会场布置符合主办者要求。

（2）会场布置整洁、大方、会标大小、颜色协调，花木适度，摆台合理，符合标准。

（3）茶杯洗消标准要符合卫生防疫规范要求。

（4）保持室内整洁、保证设备正常运行使用。

（5）窗帘、杯垫等洗净。

（6）会议接待服务员要求35岁以下，接收过礼仪礼貌方面的专职培训，服饰得体大方，礼貌热情，气质高雅。迎客、开门、引导、倒水要认真按规范进行。

**8.重大活动服务保障**

服务内容：

（1）纪念馆承接的重大活动、重大政治任务的服务保障工作。

（2）纪念馆管理部门确认的其他临时性工作任务的服务保障。

**9.景观提升**

服务内容及标准：

（1）大枣树的日常养护。

（2）室外绿化美化及巡查工作。

（3）室外绿植摆放品种、数量和规格需满足下表要求：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 品种 | 单位 | 数量 | 位置 |
| 1 | 大枣树养护 | 年 | 1 | 每月打药、除虫、定期修剪枝叶、施肥，根据实际情况进行吊枝固定等。 |
| 2 | 榕树盆景 | 盆 | 6 | 规格：H:2.5-3M |
| 3 | 迎客松盆景 | 盆 | 2 | 规格：H：1.8M |
| 4 | 散尾葵 | 盆 | 2 | H:2.5-2.8M |
| 5 | 国兰 | 盆 | 2 | 规格：H:0.5M |
| 6 | 茉莉造型树 | 盆 | 4 | 规格：H:1.3-1.5M |
| 7 | 桂花 | 盆 | 10 | 规格：H:1.3-1.5M |
| 8 | 鸭掌木 | 盆 | 78 | 规格：H:0.4-0.5M |
| 9 | 黄杨球 | 盆 | 4 | 规格：H:1.3-1.5M |
| 10 | 竹子 | 盆 | 96 | 规格：H:1.8-2M |
| 11 | 竹箱 | 盆 | 48 | 95\*37\*40 |
| 12 | 黄杨 | 盆 | 260 | 规格：H:0.9-1M |

**10、其它**

工作人员秋季统一着深蓝色或者黑色大衣，冬季统一着黑色长款羽绒服。

做好临展项目和临时大型活动等专项的保障、配合，包括但不限于临展保洁、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。

成交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：自合同签订之日起一年。

服务地点：西城区小石虎胡同33号。

**六、验收服务要求**

参照《北京市物业管理考评标准及评分细则》规定标准进行考核验收。

**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）。