**采购需求**

**北京市海外文化交流中心2025年物业安保服务北京市海外文化交流基地运营维护****采购需求**

1. **采购标的**

**1、采购标的**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** |  **数量** | **单位** | **备注** |
| 物业管理服务 | 1 | 项 |  |

**2、项目背景**

****北京市海外文化交流中心负责运营管理北京市海外文化交流基地项目，交流基地位于北京市东城区建国门内大街7号光华长安大厦B1层，建筑面积4455平米，包含音乐厅、电影放映厅、展厅、多媒体展厅、多功能厅、展演区、咖啡厅、会议室等功能区，定位为集演出、文化体验、展览展示、会议沙龙、互动交流、休闲娱乐为一体面向公众开放的综合性文化交流空间。现根据场地条件以及规划，采购全天候的物业、安保服务。

1. **商务要求**
2. **实施时间和地点**

物业服务期：自2025年4月16日至2026年4月15日（共12个月）。

安保服务期：自2025年4月1日至2026年3月31日（共12个月）。

服务地点：北京市东城区建国门内大街7号光华长安大厦

**­­场地基本条件**

如上平面图所示，本场地包含存包处、大堂、更衣室、音乐厅、电影厅、展厅、多媒体展厅、多功能厅、展演区、咖啡厅、会议室等功能分区，男、女厕所各三间，机房及仓库若干。

场地内主要设备：三菱牌扶梯、安防监控系统（含视频监控、红外线报警、安检设备）、背景音乐系统一套、多媒体大屏系统、空调系统设备、新风系统、专业舞台灯光系统、专业投影设备、视频会议系统、会议音频系统、电话系统、网络系统、智能照明系统、消防系统、暖通设备、联合电视系统、备用电源系统等

1. **付款条件**

本合同服务期内，甲方应支付的服务费用共分四期支付。本合同签署后，在甲方收到财政拨款且收到乙方发票后15日内支付年服务总费的50%作为**首期服务费**，若乙方符合工作要求，完成合约工作，经甲方认定符合合同约定且无任何服务费减扣事项后，2025年9月，在甲方收到财政拨款且收到乙方发票后15日内支付年服务总费的20%作为**第二期服务费**；若发生扣款事项，如乙方认可甲方确认的扣减金额，经乙方书面确认，甲方可在扣减相应金额后予以支付，乙方的付款申请视为对扣减金额的确认，并放弃任何异议的权利。若乙方符合工作要求，完成合约工作，经甲方认定符合合同约定且无任何服务费减扣事项后，2025年11月，在甲方收到财政拨款且收到乙方发票后15日内支付年服务总费的5%作为**第三期服务费**；若发生扣款事项，如乙方认可甲方确认的扣减金额，经乙方书面确认，甲方可在扣减相应金额后可以予以支付，乙方放弃任何异议的权利。**剩余服务费**，将视乙方履约情况，经甲方综合确定尾款数额，且乙方认可确认扣减金额后，在服务期第二年完成支付，具体支付事项根据财政资金下达时间确定。每次付款前由乙方向甲方出具足额合规合法有效发票，否则甲方有权拒绝付款。

**三、技术要求**

**（一）岗位要求**

1.项目经理

2.保洁主管

3.保洁人员

4.服务部主管

5.服务部服务人员

6.工程技术部主管

7.水、电工（弱电、强电、水暖通）

8.灯光师

9.音响师

10.电梯安全管理员

11.保安队长

12.保安班长

13.门岗

14.监控岗

15.巡逻岗

**（二）投标人在向采购人提供物业及保洁服务时应达到如下具体要求：**

1.向采购人提供针对交流基地物业管理服务、工程管理和保洁服务的整体方案，方案须包含但不限于人员组织架构、实施方案、管理制度、服务保障标准等。入场人员均需提供健康证、物业服务人员提供相应等级证书、安保人员提供各岗位相关职业资格证书，复印件均须加盖乙方公章。

2.投标人要不定期进行勤务检查，做书面记录。并每半月与采购人沟通、征求意见。

3.无论何种原因，投标人更换服务人员必须提前3日通知甲方。

4.投标人选派的物业管理服务及保洁人员应符合如下条件：

（1）针对整体项目须选派1名全职物业项目经理进场管理，负责整体项目的物业服务和保洁服务日常管理工作。要求年龄45周岁以下，本科以上学历，有10年以上物业管理相关工作经验。各部门须选定一位主管，具有三年以上相关业务的管理工作经验。

（2）保洁人员须有持有健康证，有一年以上工作经验。

（3）服务人员应具有大专以上学历，有会议、剧场、展厅等公共服务场所工作经验，有健康证，年龄35周岁以下，身高165厘米以上，负责访客接待，五官端正，无纹身。

（4）强电及弱电工程人员应持有国家认可的相应《电工证》，具有5年以上相关工作经验。

（5）灯光及音响服务人员须具有相关从业经验。

（6）水暖通工程服务人员须熟悉排给水、空调系统日常维护维修工作。

（7）电梯安全管理员须持有国家认可及与电梯管理相关的《特种设备作业人员证》。

（8）各工种服务人员须配备符合其岗位要求及采购人场所定位的四季统一着装。

（9）因场地性质特殊，各工种服务人员须知悉相关保密法规制度，做到对所接触的工作信息严格保密，不得向任何人传递、发布一切涉及采购方及采购方场内第三方的相关工作信息。

**（三）投标人在向采购人提供保安服务时应达到如下具体要求：**

1、结合北京市海外文化交流基地场地情况，提供完整安保方案和安保管理制度。

2、根据岗位设置和场地情况，提供必要的安保服务设备。

3、投标人保安服务人员驻地要有有线电话并保证15秒之内有人接听。遇紧急情况保证5分钟之内到达出事现场。到达现场人数不少于服务合同人数的60％。

4、投标人要不定期进行勤务检查，做书面记录。并每半月与采购人沟通、征求意见。

5、无论何种原因，投标人更换保安服务人员必须提前通知采购人。入场保安需要接受采购人组织的面试。

6、投标人指派的保安服务人员应符合如下条件：

（1）项目负责人负责整体项目管理和监督；

（2）队长具有五年以上（含）保安服务工作经验，两年以上管理经验；

（3）班长具有两年以上（含）保安服务管理经验；

（4）身体条件：

门岗及巡逻岗需身高175CM以上，监控岗不设身高限制。所有人员身体健康，无纹身，无不适合从事保安服务工作的疾病。五官端正，形象良好，无色盲，双眼裸视 0.8 以上，具有相关专业知识、技能，会讲普通话，高中以上文化程度。

（5）经过公安机关等部门培训、考核，具有保安员上岗证，无犯罪记录。

（6）年龄应在18周岁以上，35周岁以下。

7、投标人需满足项目周边五公里内可提供不少于50人应急突发人员

8、投标人在入场前完成一切报备手续，保证工作期间的行为合规合法。

9、投标人提供保安服务的操作规程

（1）保安服务人员职责

1）全面负责采购人的安全保卫工作，认真贯彻、落实和执行采购人的各项规章制度，为采购人的场地正常运转提供良好安全保障；

2）严格执行《安全消防法》，认真做好安全防火工作，对消防器材要定期检查，发现问题及时汇报，入场保安需要熟练掌握消防器材使用；

3）对重点部位，每天监督、检查，发现隐患及时解决处理；

4）加强巡逻及安全意识，随时检查采购人场地的安全情况。落实防火、防盗、防爆炸、防破坏等防范措施，发现值勤区域内的隐患立即报告采购人，并协助予以处置；

5）按章操作，依法办事，不和任何人吵架，打架；

6）服从采购人保安管理部的工作安排及调动，切实有效的做好出入采购人场地的安全检查工作；

7）对当天的工作做好记录，办理交接手续时双方签字；

8）上班时间内不会客，不利用职务之便带他人进入办公区域；

9）严禁偷、拿、卖采购人的任何物品、设备、设施等；

10）遵守采购人的规章、制度。

11）配合场地内其他服务商完成采购人交代的工作，不与场内其他驻场人员产生争执、纠纷。

12）、完成领导交办的其它工作。

（2）保安服务质量标准

1）保安服务人员应达到如下基本条件：

A.政治素质条件：爱祖国、爱人民、爱社会主义、爱科学。无违法犯罪记录。爱岗敬业，恪尽职守。文明值勤，礼貌待人。遵纪守法、团结协作。

B.业务技能条件：具备基本法律知识及与保安服务相关的政策、规定。具备一定语言和文字表达能力。具备与岗位职责相应的专业知识以及观察、发现、处置问题能力。具备使用基本消防设备、通讯器材。掌握一定防卫和擒敌技能。

2)保安服务应达到以下标准

A.着装

a．除不宜或者不需要着装的情形外，在工作时间必须统一着装。着装式样与采购人沟通后确定。不同季节的服装不混穿。

b．着装干净整洁无异味，不披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋或赤足。

B.仪容仪表

a.值勤时要仪表端庄，精神饱满。

b.保安服务人员不留长发、大鬃角和胡须。

c.不染发，染指甲，不化浓妆、戴首饰。

C.礼节

身着制服时，在下列场合行举手礼：

a.站岗、值勤、交接班时。

b.受到领导接见、慰问时，领导视察、检查工作时。

c.在参加大会、大型活动奏国歌、升国旗时，要自行立正行注目礼。

d.对日常接触的上级领导可以不敬礼。

身着西服时，在上述场合行注目礼。

D.举止

a.精神饱满、姿势端正，动作规范，举止文明。

b.着装外出工作、值勤和出入公共场所时，不袖手或将手插入衣兜。不搭肩、挽臂、边走边吸烟、吃东西、嬉笑打闹。不随地吐痰、乱扔废弃物。

c.不着制服在公共场所饮酒、严禁酗酒。

d.要自觉遵守公共秩序和社会公德，遵守《首都市民文明公约》。

e.要尊重少数民族的风俗习惯。

E.语言

a.在工作中使用语言要简捷准确、文明规范，与人接触时，说话要和气，使用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等礼貌语言。要注意称谓的使用。在与少数民族、宗教人士、外籍人士交谈时，不使用对方禁忌的语言。

b.值勤时应讲普通话。

F.岗位纪律

a.严格在法律规定和合同约定的范围内开展保安服务工作，不超越职责权限。

b.严格履行岗位职责，不做与保安服务无关的事情。

c.不刁难群众。

d.不脱岗、空岗、睡岗，不迟到、早退。

e.遵守采购方内部的各项规章制度，对采购方内部的机密事项，不打听、记录、传播。

f.要爱护公物。

g.有重要情况要妥善处置并及时上报。不迟报、漏报、隐瞒不报。

i.要认真填写值班记录，做好交接班工作。

G.卫生

要自觉维护环境卫生，保持值勤区域整齐清洁。

H.身体健康

a.在岗位上时处于健康且精神饱满状态，不得带病上岗或状态萎靡不振。

b.所有人员无传染病等可危害采购方人员及环境安全的疾病。

3)消防工作标准及要求：

A.进行消防宣传（消防轮训、利用标语和牌示进行宣传等）；

B.建立各级防火组织，并确定相应的防火责任人；

C.把防火责任分解到各区域使用。各区域使用担负所属范围的防火责任；

D.明确防火责任人的职责，根据《中华人民共和国消防条例》的规定，制定防火制度；

E.定期组织及安排消防检查，及时发现火险隐患；

F.制定防火工作措施，从制度上预防火灾事故的发生；

G.发动大家及时消除火灾苗头和隐患；

H.建立自防、自救组织。包括：建立义务消防队，抓好消防训练；

I.明确火灾紧急疏散程序，做好疏散的准备工作，人员疏散为主为先，转移文物、抢救贵重物品在后；

J.建立消防档案；

K.制定灭火方案及重点部位保卫方案；

L.无火险隐患，火险隐患及时整改率100%

（3）质量标准

依照保安服务合同提供防范性安全服务，维护采购人的安全和秩序，防止守护目标受到不法侵害或灾害事故的损害，有效避免因服务提供方或保安服务人员责任造成采购人经济损失。满足采购人安全需求。

**（四）投标人提供物业、安保及保洁服务的岗位职责及服务内容**

**第一、保洁服务人员职责及内容**

1.仪容端正、着装整齐美观，服从公司的统一调度和工作安排。

2.正确、准确使用保洁工具，按采购方及标准规范要求高标准做好责任区内的清扫保洁工作。

3.做好场地消杀工作，定时以专业的方式对全场进行有效的消杀，并根据北京市的要求及时调整消杀的频率和物料。

4.做好责任区环境卫生文明宣传。

5.管理好工作台，使其处于整洁且随时待用状态。

6.维护场地清洁卫生，对不讲卫生、不文明的现象要及时劝阻和制止。

7.定期进行有关保洁和消杀工作的培训，将培训情况汇报给采购方。

8.做好垃圾分类的相关工作，并将垃圾清运至大厦指定位置。

9.完成其他临时性或紧急性的工作。

**第二、服务人员职责及内容**

**A.项目经理职责及内容**

1.根据服务合同约定应承担的任务，组织安排好接待工作，检查考核值勤情况。

2.负责服务人员的各项训练、培训工作。

3.及时准确传达工作部署，负责实施各项服务任务，做好对员工的实时监督工作。

4.与采购人保持联系，发现问题及时解决，重要情况及时汇报。

5.定期，定时组织召开队务会，布置工作、勤务讲评、思想教育，做到时间、人员、内容、效果四落实，做好会议记录。

6.负责撰写项目的工作报告，定期向采购方以及公司汇报。

7.统筹项目上的物料需求，及时安排采购。

8.关心项目上服务人员身体健康状况，保证所有人员不带病上岗。

9.遇有紧急情况，及时向上级报告，立即进行现场处置，控制事态发展并做好现场保护。

10. 对己方派驻场地人员进行保密工作监督，定期开展内部保密教育。

11.与第三方人员配合（如驻场保安、外来展商等），调配物业服务人员完成甲方交代的工作。

12.服从采购人的工作安排。

**B.服务人员岗位职责**

**交流基地基础运营服务**

1.前台接待、存衣、存包服务。

2.音乐厅、放映厅、展厅、展演厅、大厅、会议室的日常服务（含文明引导）及管理。

3. 操作多媒体及与服务相关的设备。

4.场地内服务物品、设施的管理服务，仓库的管理整理工作。

5.完成采购方交办的其它工作。

**会议、演出、展览等活动服务**

1.活动前的各项服务准备及设备设施检查工作。

2.活动前搭建的监督工作，发现问题及时通报并留档记录。

3.参会人员的导引、签到及开会物品、资料的发放工作。

4.参会贵宾的接待服务，并负责导引其到指定位置就座。

5.活动期间的驻场服务工作，负责接待、指引来访的客人，及时上报突发事件。同时监督场内的不文明行为，如发现及时采取措施劝阻和制止。

6.活动召开期间的茶水服务等工作。

7.活动的迎宾送宾工作。

8.活动后的收尾工作，清点管理现场物资、设备，做好归位，监督物资转运出场，对发现的问题及时联系相关部门处理或上报。

9.场地的设备设施、植物租摆等检查工作，发现问题及时报修和整理。

10.负责场地的满意度调查及对引起投诉的问题分析整改。

11.完成采购方交办的其它工作。

**第三、工程技术人员职责及内容**

**A.强电、弱电及水暖通岗位职责及内容**

**主管职责**

1.负责班组的工作安排和人员调配。

2.制定强、弱电和水暖通各系统的维修保养计划、并组织实施。

3.每天检查班组内各系统日常工作交接记录、并跟进相关工作。

4.负责检查、培训、指导下属工作，对出现的问题及时做出处理及更正。

5.制定日常工作流程、并填写或指导下属填写日常巡查记录、维修保养记录。

6.负责提高班组员工的工作技能、业务水平、指导共实际岗位操作。

7.负责分管班组所有物资、材料耗用、工具及钥匙的管理，并统筹维修物资的采购。管理一切与工程部门相关的机房设施。

8.制定强、弱电和水暖通工程的应急预案、定期组织相关人员进行模拟训练。

9.对接场地使用方，对其搭建计划给予审核，监督其施工，遇不安全事项及时叫停并督促整改。

10.负责监督检查执行所服务空间的节能相关事宜。

11.完成采购方及项目经理交办的其他工作任务。

**工程人员岗位职责及内容**

1.负责管辖范围内强、弱电和水暖通等各系统的日常24小时巡视检查工作。

2.负责对强、弱电和水暖通各系统设备、设施、故障及系统相关故障排除，维修和处理工作、不能处理的及时向上级领导汇报。

3.每天撰写各系统的日常运行记录、维护保养记录和检查单，并跟进相关工作。

4.对入场展商的施工计划进行审核，监督场地使用方的现场搭建工作。

5.管辖范围内弱电各系统的分布、运行情况存在的问题、找出详尽建议和方案。

6.定时清点物资、材料、工具及钥匙，对需求的物资做到及时上报。

7.参与制定各工程的应急预案，定期参与模拟训练。

8.完成采购方及项目经理交办的其他工作任务。

**B.灯光人员岗位职责及内容**

1.制定灯光操作的基本规范和流程，灯光使用制度。负责对所有灯控设备进行定期检查和调试，确保演出的灯光效果。

2.与舞台监督、演出管理人员和舞蹈编排人员及时沟通，根据实际需要，能够独立完成舞台灯光布置或配合编排灯光效果。

3.配合音响、多媒体等其他部门，完成灯光系统配合声音、多媒体画面的调试。

**C.音响人员岗位职责及内容**

1、负责音响控制系统的设备安装。

2.负责场地音响和室内音响的设计安装与调试。

3.合理配接传声器与调音台，合理配接功放与扬声器。

4.负责音响控制系统的音响调音，设备系统的日常维护。

5.配合灯光、多媒体等其他部门，完成音响系统配合灯光、多媒体画面的调试。

**D.电梯安全管理员职责及内容**

1.进行电梯运行的日常巡视，记录电梯日常使用状况。

2.制定和落实电梯的定期检验计划。

3.检查电梯安全注意事项和警示标志，确保齐全清晰。

4.发现电梯运行事故隐患需要停止使用的，有权作出停止使用的决定，并且立即报告本单位负责人。

5.接到故障报警后，立即赶赴现场，组织电梯维修作业人员实施救援。

6.实施对电梯安装、改造、维修和维保工作的监督，对维保单位的维保记录签字确认。

**第四、安保人员职责及内容**

本项目所有保安服务工作人员须经系统业务技能培训，具有保安员证。

本项目岗位设置：其中监控固定岗2个、巡逻岗若干、门岗固定3个、班长岗位2个、队长岗位1个。

工作时间：保安工作执行24小时值班制度。遇传统节日、重大活动及接待任务时，所有岗位按照采购方规定时段值岗。

**A、门岗职责及内容**

1、负责按采购人要求完成出入口值守、查验、登记、指引等各项工作，保卫采购人区域所有人员的安全和出入秩序。

2、根据采购人要求，对出入的人员、物品进行查验，防止采购人单位财、物流失。

3、清理无关人员，维护出入口及中心的正常秩序。

4、及时发现不法行为人，截获赃物，做好治安防范工作。

5、保安服务人员对特定的目标进行看护和守卫，保卫采购人安全。

6、对安全出口进行日常检查，确保疏散通道畅通。

7、做好防火、防盗、防抢、防爆炸等工作，熟练掌握安检设备及消防设备的使用。

8、礼貌待人，做好来访人员的待客服务。

9、掌握突发灾害、事件的处理技能，对灾害、突发事件做到第一时间的处置。

**B、监控岗职责及内容**

1、负责监控室监控设备的操作和监控视频的实时观看工作，一旦发现紧急情况及时上报。

2、如遇物品丢失等特殊情况需调取监控，监控岗负责根据内部管理规定执行工作。

3、监控保安服务人员应具有《建（构）筑物消防员国家职业资格证书》

**C、巡逻岗职责及内容**

1、定时对整个服务区域、地段和目标进行巡查、警戒，保卫采购人区域上的人员及财产安全。

2、通过巡逻和巡查，震慑不法分子和不文明行为人，使其打消对采购人不法侵害的企图及发生不文明行为的可能。

3、通过巡逻，发现可疑人员，对其进行询问，对有作案嫌疑的，送交有关部门处理。

4、对正在发生的不法侵害行为和不文明行为，采取相应措施，予以制止，将相关人员送交采购人或有关部门处理。

5、维护采购人场地内活动现场的秩序，保障活动的安全有序进行。

6、检查、发现、报告并及时消除各种不安全隐患，防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害案件的发生。

7、在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或灾害事故，应及时报告中控室，并采取相应措施。

8、装运的物品时需配合门岗对物品的搬运过程进行引导和监督，保证搬运不会造成采购方固定设施的损坏。

9、对消防栓进行日常巡逻检查，确保消防设施的完好正常使用。

10、掌握突发灾害、事件的处理技能，对灾害、突发事件做到第一时间的处置。

**D、安保负责人（保安队长、班长）职责及内容**

1、根据服务合同约定应承担的任务，组织安排勤务，每天定期检查保安人员的工作状况，对违规人员进行及时处理。

2、负责组织保安服务人员学习和训练，制定训练计划和撰写训练报告。队长需定期组织队员进行队列、安检及消防技能训练，并将训练状况汇报给采购人。了解采购方消防器材和报警系统的配置、性能、位置，并组织保安服务人员学习训练，掌握操作技能。

3、及时准确传达工作部署，负责实施各项服务任务。

4、与采购人保持定期联系，协助开展安全检查，发现问题及时解决，重要情况及时汇报。

5、定期定时组织召开队务会，布置工作、勤务讲评、思想教育，做到时间、人员、内容、效果四落实，做好会议记录。

6、做好思想政治工作，掌握保安服务人员的思想动态，及时解决队伍中出现的问题，搞好队伍团结。

7、关心保安服务人员的生活、学习和工作情况，认真帮助解决困难和实际问题。

8、关心保安服务人员身体健康状况，保证所有人员不带病上岗。

9、负责统计考勤，检查值勤记录，并定期将考勤状况汇报给采购方。

10、遇有突发事件、紧急情况，及时向上级报告，立即进行现场处置，控制事态发展并做好现场保护。

11、撰写工作总结，定期向公司以及采购方报告。

12、如遇临时缺岗，保安队长需补充岗位直到新人到位。

13、落实项目上人员的管理工作，对人员离职、流动有所把控，做好日常值班安排。

14、与驻场物业建立好沟通机制，安排本方员工与物业方配合完成采购人工作。

15、掌握突发灾害、事件的处理技能，对灾害、突发事件做到第一时间的处置。

16、服从采购人的工作安排。

**四、年度提供的服务；**

1. **负责本物业服务项目服务人员的派出。投标人根据采购需求中的岗位描述，配置符合采购方要求的所有岗位，满足4455平米的全天候物业安保服务需求。**
2. **负责服务场地部位、场内设备设施及场地的日常维修、养护、运行和管理；房屋及设备设施的日常运行、维护。**
3. **负责场地部位、场内设备设施的维修、维护工作；**
4. **对场地部位、场内设备设施进行日常巡检，对发现的问题及时报告并解决；**
5. **对场内设备设施进行日常运行管理，管理场地设备设施的相关资料档案，建立好台账，并配合采购人做好移交工作；**
6. **临展项目参与配合，大型活动舞台、灯光、音响保障，配合其它专项维保项目开展工作；**
7. **配合大厦物业共同维护公共设施的正常使用，对工程项目改造的参与配合；**
8. **在合同期限内，每年9月前完成对场地各类型灭火器材的强检服务；每年12月前完成对场地内所有网络信息化设备的安全检测工作。**
9. **制定本场地工程类维护方案，以及对应设备故障应急处理方案；**
10. **遇突发故障（如漏水等事故），应有排除险情的应急处理措施，并对情况进行第一时间处理。**
11. **对场内电梯进行管理，配合电梯维保单位及大厦开展养护工作，保证电梯的安全运行。**
12. **负责服务区域内环境卫生的维护，卫生安全等工作。**

**1.保持场地24小时清洁达标准，动态开展保洁工作。**

**2.需要根据交流基地使用特点，提供详实保洁、消杀整体方案。**

**3.提供全年合同期内保洁用品、工具及消杀等产品的采购、维护及更换。**

**4.提供全年采购方地板、大理石等养护服务。**

**5.提供采购方所有空调的全年清洗服务。**

**6.环境消毒及灭鼠灭蟑等病虫害防治；**

**7.垃圾分类及清运；提供全年的会议、活动接待及客服服务。**

1. **负责全年的会议活动的接待保障、客服工作。**

**1. 负责全年的会议接待（包括会前、会中、会后）服务；活动保障；节日布置；洗消等服务；**

**2.依据中心会议安排，提前完成会务筹备相关工作；**

**3.前台值守，负责来访人员接待引导、接听来电以及衣帽存取工作**

**4.如会议、活动等工作有特别安排，按采购人要求做好相关工作。**

1. **根据采购方场地使用情况，提供全年易消耗品及客用物品（包括但不限于纸杯、纸巾等日常用品）。**
2. **提供采购方公共区域绿植租摆、造景服务。**

**1.场内4455㎡绿植租摆、配置养护、补植更换和管理；**

**2.协助采购人做好大型活动、临时活动用花的购置和供应，如遇节日、庆典等临时性活动，乙方应提供相应绿植花卉。；**

**3.投标人自费按照采购人要求提供绿植花卉购置及摆放工作；绿化工具的购置；**

**4.保持植株丰满健壮，叶面干净光亮，无枯黄叶，无明显病斑、虫口，植株上无明显虫害；**

**5.保持展厅绿植盆内无杂物，花缸、花槽底无积水杂物；**

**6.针对采购人场地特殊性质提供具有针对性的景观美化工作，制作综合景观造景，接受采购人监督，做到对植株的及时更换。**

**7.节假日提供符合节日氛围的特殊造景。**

1. **负责本物业服务场地的公众责任险及火灾财产险的工作。投标人根据场地实际情况，提供针对本服务场地的公众责任险和火灾财产险的上险服务，满足场地需求并保证保险无任何空档期。需在每年十二月前完成此项工作。**
2. **提供符合本项目需求的全天候安保服务。**

**1、全面负责采购人所属区域的安全保卫工作，确保中心安全运转，全面贯彻、落实和执行采购人的各项规章制度；**

**2、严格执行《安全消防法》等有关消防规定，有专业人员全面落实消防安全工作，对消防器材定期检查，发现问题及时汇报；**

**3、对重点部位制定每日监督、检查工作表并全部落实，严格记录发现隐患及时解决处理情况；**

**4、负责场馆的安全检查（包括场馆活动进场后的安全检查）、反恐防恐、重大活动、重要接待等场馆经营活动的安全保卫和工作配合；**

**5、制定全面安全巡逻工作方案随时检视中心的安全情况。落实防火、防盗、防爆炸、防破坏、防人员聚集等防范措施，发现值勤区域内的隐患立即报告采购人并协助其予以处置；**

**6、提供与采购人场地有关的安全、保卫等的其他服务，对于采购人空间内举办的活动、会议进行秩序维护及安全保障。**

**7、按照北京市的有关要求开展相关工作，包括但不限于疫情防控、重要节日、重大事件时期及其他重要时刻的的值班值守（如：国庆、两会等重大事件）等。**

**8、对所使用安全人员进行定期培训，对于其安全工作进行月度会议总结，每年组织消防演习至少不低于二次。**

**9、按国家相关要求、采购人相关指导及应急管理制度处置突发事件（如传染病、火灾、人员聚集等），保证采购人场地内的人员与环境安全。**

**10、负责与政府、公安、街道、消防、交通、城管等行政管理部门的交流与沟通，确保日常管理工作以及场馆经营活动的顺利进行。**

**（九）完成采购方交代的其他工作**

**五、投标人服务质量监督、检查**

1.采购人有权按照合同及补充协议约定的服务、各类服务操作规程、国家要求的法定规范、具体要求对投标人提供的服务进行监督、检查。

采购人的具体检查方式：人员进场前和不定期巡查、暗访。

2.投标人应当接受采购人的监督、检查，及时纠正甲方指出的违约情况，及时培训、更换不合格的服务人员。

3.投标人自行对服务人员服务和服务人员队伍管理情况进行全面考核、检查。投标人应采取以下检查方式：

（1）服务人员队伍自查。

（2）投标人运营管理部对服务人员队伍检查。

（3）投标人质量管理部检查和对服务人员队伍的抽查，接受客户投诉。

（4）依照行业及行政管理单位对服务人员服务质量及管理进行监督，提出意见和建议。

4.如投标人提供的人员无法满足采购方的实际需求，采购方有权要求投标人进行人员的补充，并且不再支付额外的费用。

5.若投标人提供的客用品、清洁用品和消杀用品无法满足采购方的使用需求和质量标准要求，采购方可要求投标人更换产品型号或增购相应品类产品。

6.对投标人所提供的合同内维修、养护和安全检查等服务项目，若实际完成效果不符合采购方要求，投标人须按采购方要求按期整改。

7.严格遵守采购人制定的相关保卫规章制度，严禁值勤人员在上班时间仪容不整、缺岗、漏岗、串岗、迟到、早退、巡逻不到位、处置情况不及时等现象发生。若服务人员发现以上违纪违规现象，情节轻者给予相关处罚，严重者予以清退。

8、针对上述人员安排及具体岗位的服务要求，投标人需予以承诺。

**六、培训要求**

1.上岗前，投标人须组织各岗位服务人员进行针对采购人场地的相应职前培训。

2.各岗位须根据岗位服务需求及采购方场地实际情况制定定期培训计划并执行。

3.每次培训须形成书面报告，培训结果须定时向采购方汇报。

4.所有服务人员应接受服务礼仪、应急情况处置、场地安全和消防等通识性技能培训，熟练掌握相应技能。

5.因场地涉外性质，所有服务人员须具备简单的外语技能。

**七、备注**

1、日常管理服务过程中发生的房屋共用部位、公用设施和设备的小修、养护费用（含材料、换件）由投标人承担（2000元及以下）；运行能源大修及设备更新改造费用采购方承担。

2、物业管理及运行中所发生的水、电、气等能源费由采购方承担。投标人方负责日常能源管理，且有节能、节水的意识、义务和责任，积极配合采购方采取节能降耗措施，共同降低费用，节约开支。如因投标人原因造成能源额外消耗，采购方有权要求投标人承担相应部分费用。

3、物业安保服务费实行包干制（含工资、加班费、食宿、服装费、符合国家规定的人员保险险种及意外伤害保险费等），中标人在服务期间，自行安排所属人员的服装、食宿、装备、办公用品等问题。服务人员的着装式样需征得采购人同意。投标人负责支付其指派的服务人员工资、奖金、补贴等，负责缴纳各类社会保险，并按照国家和北京市相关规定提供必要的劳动保障。

4、投标人承诺，若中标需在合同签订后7个工作日内提供拟派本项目所有人员的体检（健康证）、政审合格及相关从业资格证明（保安证、电工证、电梯证等），提供监控保安服务人员《建（构）筑物消防员国家职业资格证书》（格式自拟，附承诺函原件并加盖投标人公章）。

5、投标人须妥善处理由服务人员引起的投诉举报、矛盾纠纷，造成的一切损失由投标人承担。

6、投标人在入场前提供有效的应急预案、消防安全管理方案、人员培训计划、场地保洁方案、会服工作守则、安保日常工作计划等与实际工作相关的文件，具备健全的管理制度。所有服务人员签订安全承诺书及保密协议。

7、投标人应熟知《保安服务管理条例》《北京市保安服务许可工作规范》《北京市保安培训许可工作规范》等相关管理规定，按照国家相关规范完成所有与本项目相关的手续办理。一切因未办理手续导致的相关处罚，责任由中标人承担。

8、本项目不可分包。

9、项目入场前，中标人至少提前5个工作日，安排专人与采购人共同对物业房屋部位、设施设备、隐蔽工程、室内装修、室外装修、变配电设备、电梯、通风与空调系统、给排水系统、消防设备、楼宇自控设备、绿植、物业项目的物资、资料移交、钥匙等进行检查和验收。