

六、标书响应情况

按招标文件规定填写		按供应商所填内容填写
序号	内容	响应承诺 偏离说明
1	<p>技术响应</p>	<p>无偏离</p>

第六章 2023-2025年度六安市科技馆运营管理服务项目

采购需求

一、场馆概况

六安市科技馆于2020年1月建成并开馆，隶属于六安市科学技术学会公益性事业单位。整馆建筑面积约14000m<sup>2</sup>，属中型馆，地上5层（含与文化馆共享大厅）、地下1层（含停车场）。根据科技馆功能需要，馆内主要分为展览展示区、教育培训区、报告厅、科普影院、办公服务区等功能区。展陈面积约6200m<sup>2</sup>，展品共计270件（套），其中一层展厅约1450m<sup>2</sup>，二层展厅约1450m<sup>2</sup>，三层展厅约1550m<sup>2</sup>，四层展厅约1700m<sup>2</sup>；办公区和教育活动室约2000m<sup>2</sup>，球幕影院约130m<sup>2</sup>，梦幻剧场约220m<sup>2</sup>。科技馆常年向社会公众免费开放，自2020年开放后年参观人流量达50万人次以上。除展厅参观外，还常年举办各类临展、科普报告、创客教育、学术交流等活动。

馆属区域包含配电系统、强弱电系统、给排水系统、消防系统、监控系统、智能化信息系统、网络通讯、电梯系统、空调及通风系统、地下车库（道闸系统）、照明系统、安检与检票系统、会务系统、展品展项、特效影院、电子显示屏、小吃吧、科普商店等。电梯、空调、消防等设施采取三方共管方式（业主单位、中标单位、

<p>维保单位), 中标单位负责按规程操作使用上述设备、监控其运行状态, 并做好日常维护工作。</p> <p>六安市科技馆班次分为展厅班和行政班。展厅班周三至周日工作 (08:30-17:00, 中午有一小时午餐午休时间), 节假日不休息; 行政班周一至周五工作, 按照政府规定工作时间执行。运营管理服务与保障必须与采购人工作节奏密切配合, 全年无休, 双休日、节假日尤为保障重点, 全年开馆时间不少于 250 天, 年接待参观人数不少于 45 万并逐年提高。</p> <p>二、运营模式</p> <p>为节约成本, 提高效率, 根据中华人民共和国财政部令第 102 号《政府购买服务管理办法》, 参考国内部分科技馆的运营模式, <b>六安市科技馆采用事业单位加政府购买运营管理模式。</b></p> <p>六安市科技馆运营管理 (2023-2025 年度) 通过政府采购交中标方负责运行管理。采购人 (市科协) 委托所屬事业单位“六安市科技馆”对中标方的<b>运行保障和展教运营管理</b>进行全程监督, 同时提供必要的工作环境协调服务; 中标单位在人员招聘时需经采购人认可后组建运营团队。年度运营计划和规章制度需报采购人备案。</p> <p>三、六安市科技馆年度运营任务</p>		<p>响应</p> <p>偏商</p> 	
	<b>任务类型</b>	<b>任务目标</b>	
	运营保障	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 开馆时间≥250 天, 接待参观公众≥45 万人次;</li><li>2. 展品完好率≥90%, 运转率≥95%, 参观观众满意度≥95%;</li><li>3. 举办临展≥1 场、每场≥30 天, 参观量≥10000 人次;</li><li>4. 梦幻剧场≥600 场次, 球幕影院≥500 场次;</li><li>5. 在册志愿者 500 名, 组织志愿者培训 5 场, 开展志愿者特色活动≥20 次;</li><li>6. “科学家讲堂”6 场;</li><li>7. 微信公众号月更新≥3次, 抖音月更新≥3次。</li></ol>	
	教育活动	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 助力“双减”科普活动不少于 50 场, 科普活动进县区全年不少于 5 场;</li><li>2. “青年创客营”不少于 5 期 (每期不少于 40 课时) 200 节公益课时, 不少于 2000 人次参与课程, 更新课程 2 门, 保证课程的质量, 组织课程老师培训 2 次。</li></ol>	
	主题活动	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 全国科普日、科技活动周重大型科普活动每年不少于 2 场次, 参与人数不少于 300 人/场, 邀请媒体参与 2 家以上;</li></ol>	



			4. 后勤人员 2 名，负责馆内学术报告厅、会议室、贵宾厅、接待室等后勤服务。			
	展厅服务部	27	负责科技馆展厅运营与管理、展品看护、前台接待、展厅讲解辅导、特效影院播放、展厅教育活动开发与实施以及配合市科技馆、市科协做好相关赛事的辅助工作。			
	教育活动部	8	负责展馆创客教室活动开展、创客及科技类比赛组织和辅导等活动；负责日常外联活动、大型科普讲座、科技周、办公室、宣传等活动策划组织等各项工作。			
	2. 工作人员岗位要求					
	部门	岗位	岗位要求			
	项目负责人	1	本科及以上文化程度，具备科技馆运营管理3年以上经验。			
	教育活动部负责人	1	大专及以上学历，具备科技馆 1 年以上岗位管理经验。			
	运营保障部	23	<p>1. 保安人员：保安人员要求为男性，年龄一般不超过50岁，退伍军人优先，无犯罪记录。思想政治条件好、训练有素、身体健康。</p> <p>2. 保洁人员：负责馆属区域保洁工作。</p> <p>3. 工程技术人员：由其中一名技术人员兼任部门主管，部门主管年龄在 50 周岁以下，3 年以上工作经验，具有大专及以上学历，持有与之工作相匹配的相关行业颁布的资格证书。</p> <p>4. 后勤人员：2 年以上相关工作经验，熟练掌握各种会议、接待的台型布置和礼仪接待规范。</p>			
						无





展厅服务部	27	1. <b>展厅负责人：</b> 大专及以上学历，具有良好的沟通协调、活动组织、活动策划能力。 2. <b>展厅辅导员：</b> 理工科背景人数不少于8人，年龄不超过45周岁。 3. <b>讲解员：</b> 大专及以上学历，持普通话二乙及以上证书或教师资格证上岗。			
教育活动部	8	1. <b>活动策划专员：</b> 全日制本科及以上学历，教育或者理工科背景；具有一定活动策划、实施经验；有很好的的沟通协作能力，极强的统筹规划能力。 2. <b>教育活动开发专员：</b> 大专及以上学历，具有好奇心和主动学习能力，有跨学科学习经验和良好的演讲能力。 3. <b>影视制作人员：</b> 大专及以上学历，负责网站、微信公众号、新媒体等宣传等工作，为开展活动提高必要的技术支持。 4. <b>特效影院技术人员：</b> 大专及以上学历，全面负责科技馆特效影院开放运行的技术支持工作、活动策划。 5. <b>展品设计人员：</b> 全日制本科及以上学历，理工科专业，负责科技馆展品和临展设计，并配合展品制作公司共同研发展品。 6. <b>文案创作员：</b> 大专及以上学历，具有一定文案创作能力，负责活动文案设计，并协助科技馆办公室完成日常工作，具备扎实文字功底。			
<p>(三) 服务内容</p> <p>1. 运营保障部 负责保障馆属区域日常管理工作，主要包括保安、保洁、工程维修等，具体内容详见附件一：运营保障服务内容和要求，附件二：配套设施情况及设施设备运行、维护、养护管理要求。</p> <p>2. 展厅服务部</p> <p>1) 展厅运行与管理 负责看护六安市科技馆科普展品，确保展览展品的安全稳定运行；保证观众的有序参观，确保观众在参观时有一个良好的参观环境；负责梦幻剧场、球幕影院科普影片的正常播放。</p>					
序号	项目	内容	要求		
1	展品卫生	责任区内所有展品的清洁卫生，日常做到展品	在每月进行的卫生检查工作中，		



			表面无浮尘，镜面光洁；每月开展两次集中大扫除。	展品卫生合格率达到 98%。		
2	展品运行		每天在开馆前完成展品开启工作，开启展品后必须逐一操作测试和观察，及时掌握展品的运行状态；正常情况下，所有展品必须对观众开放，定时开放或演示的特殊项目，必须按照公示的时间开放或演示；巡视检查展品的运行状态，及时报修和采取保护措施。	对故障展品必须在 2 小时内及时报修		
3	观众组织与秩序维护		引导观众安全有序参观，及时处置展厅停电、火警等各类突发事件；及时制止观众坐展品、抱孩子站展品、暴力操作展品、拿走展品零件等易发现象；及时清理观众随手放在展品上的垃圾；及时发现并制止不文明行为；预防观众意外伤害事件发生，并在发生意外伤害事件时及时有效应对。	中标团队因工作疏忽、过失造成人身伤害和财产损失的，须承担相应的责任。		
4	观众服务		树立窗口形象，文明礼貌，为观众答疑解惑；负责有关参观咨询服务，按照规定做好团体参观的预约与接待，及时将展厅中出现的问题反馈展厅负责人，并做好客流量等相关统计。	中标团队全年被观众投诉不超过 3 次，各级单位检查必须要全部优秀。		
5	志愿者工作		负责展厅科普志愿者的招募、培训和管理工作；搭建志愿服务平台，将展厅志愿者工作同中心日常工作需要有机结合，调动志愿者积极性，在开展好常规展厅志愿服务工作的基础上，结合志愿者自身专长策划开展相关科普活动。	按采购人要求，做好相关服务工作，确保各项活动圆满完成。		
6	特效影院		负责特效影院（梦幻剧场、球幕影院）的日常			



			播放、放映管理、设备管理及影片配套活动策划、“星空大讲堂”、激光舞、虚拟主持人等特色活动的开展。		
7	科普大篷车		负责全年科普大篷车进社区、进学校、进乡村、进企业的宣传、活动策划、展览活动。		
2) 展厅讲解辅导					
负责展品讲解词的收集、整理、撰写等工作；接待展厅参观人员，提供展品科学原理讲解。					
序号	项目	内容		要求	
1	基础讲解	撰写所有展品的讲解词并根据展厅改造不断更新讲解词的内容；根据观众需求，适时提供讲解辅导，示范展品操作方法，解释展品原理及应用，在巡检中注意发现观众的疑惑并能及时解答。		展品讲解词的质量要符合采购人的要求；全年要求完成和观众的有效沟通次数 2 万次。	
2	全程讲解	撰写全程讲解词并根据展厅改造随时对全程讲解的参观路线及讲解要点进行补充和调整；高质量完成领导参观视察、兄弟馆交流学习及其他接待的全程讲解任务。		全程讲解词的内容、路线编排、讲解质量等要符合采购人的要求；全年要求完成全程讲解 200 次（单次全程讲解时长不低于 30 分钟）。	
3	特色讲解	选取展厅有代表性和有特色的展品，根据展厅工作需要灵活开展深度讲解；撰写全程英文讲解词，高质量完成领导接待、同行交流、团体参观等全程英文讲解任务。		深度讲解内容、全程英文讲解内容要符合采购人的要求；能够胜任全程英语讲解；全年要求完成特色展品深度讲解 800 次（单场活动时长不低于 8 分钟）。	
					无



3) 展厅活动开展		负责科技馆展品的科学原理及技术进行提炼加工，以此为基础开展基于科技馆展品的教育活动的开发并对观众开展教育活动。		无响	应离
4) 重要活动辅助工作		负责科技馆策划实施的科普临展、科普报告会、科普微讲堂、特色科普活动；协助市科协办好青少年创新大赛、机器人比赛工作、省青少年活动中心安排任务；积极参加辅导员大赛等各项赛事。			
5) 其他辅助工作		负责科技馆日常运营、后勤保障、安全保卫、财务管理、物资管理、档案管理、信息管理等辅助性工作。			

序号	项目	内容	要求
1	科普微讲堂	以探究性的教育方法，结合趣味性互动性，为青少年提供近距离接触科学现象的机会。	1. 活动内容原理正确、具有科学性、实践性、实用性，活动设计符合科普教育教学规律及学生认知特点；
2	科学脱口秀	以场馆内的大屏幕或移动设备为载体，紧贴社会热点和最新科学话题，选定一个主题，打造一场生动、活泼、有趣的展厅现场的科学脱口秀。科学脱口秀开发以演说稿的形式呈现，演说稿时长不少于 15 分钟。	2. 活动方案具有可实施性，内容设置能基本完成活动目标，活动生动有趣，互动性强，吸引观众。

序号	项目	内容	要求
1	科普临展	负责临展的布展、撤展、秩序维护、现场管理、讲解、活动策划等辅助性工作。	按采购人要求，做好相关辅助性服务工作，确保各项活动圆满完成任务。
2	科普报告	负责会前准备、人员组织、现场服务、活动宣传等辅助性工作。	
3	青少年创新大赛	负责大赛的会前准备、布展、撤展、人员组织、现场服务等辅助性工作。	
4	机器人比赛	负责大赛的会前准备、人员组织、秩序维护、现场服务、讲解等辅助性工作。	





无偏离子响应

	<p>(8) 短期展览租赁费;</p> <p>(9) 大型设备设施及消防维保 (包含电梯维保、空调维保、消防维保);</p> <p>(10) <b>暂列金: 38.7 万元。</b>用于大型设备维修、应急抢修、上级主管部门安排的创新型工作等不可预料费用, 据实结算; 其中 8.7 万元用于科技网络信息费用;</p> <p>(11) 教育活动、辅导员大赛等所需实验耗材费用: 相关材料、活动道具须经经采购人同意后实施, 各供应商谨慎报价;</p> <p>(12) 其他费用: 税金和管理费。</p> <p>注: 所有费用均含税费用</p> <p>2. 投标供应商应考虑合同期内政策性费用调整的风险。应考虑六安市最低工资标准、社保上调等风险, 履约期限内不得以最低工资标准、社会保险基数上调以及物价指数上涨等理由增加运营管理费用;</p> <p>3. 投标供应商应自行勘察项目现场, 如投标供应商因未及时勘察现场而导致的报价缺项漏项废标、或中标后无法完工, 投标供应商自行承担一切后果;</p> <p>4. 利用公共场所所设置的科普商店、小吃吧等所售商品食品、营业资质要符合国家相关规定, 自负盈亏经营;</p> <p>5. 采购人提供中标方必要的办公场所及办公家具;</p> <p>6. 其他要求</p> <p>(1) 暖通空调、电梯、消防、消防、展品维保、绿化养护、冷却水系统保养等应与有资质的专业公司签订外委合同, 费用由中标方承担, 招投标、合同签订前须报请业主同意方可执行。各类特种设备设施的年检费用包含在中标价格中 (如: 电梯年检、电检、压力表、安全阀年检、防雷检测、灭火器检测换粉等);</p> <p>(2) 用于运营保障的设备、清洁用品、用具及公用部位的卫生用品、用具、会议所需用品 (茶叶、纸杯等), 由中标供应商购置并承担费用, 具体数量、品牌需业主同意后执行;</p> <p>(3) 设施设备的大修维修费经第三方论证后确定属采购人承担。但因运营单位日常维护不善或不到位而造成的损失, 由中标供应商按相应责任承担费用;</p> <p>(4) 水、电等费用由采购人承担;</p> <p>(5) 其他未尽事宜, 按相关规定执行。</p> <p>六、违约责任</p> <p>1. 成交供应商凡未达到或直接违反本《采购需求》的, 视为违约, 采购人每发现一次 (或一项), 均可责令</p>	无
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---



	<p>成交供应商整改并扣减履约保证金 500 元；成交供应商不及时整改或违约情节较严重的，采购人可对成交供应商提出书面警告。在一年合同周期内采购人做出书面警告超过三次后，采购人有权终止合同并要求成交供应商承担因此而产生的损失后果。</p> <p>2. 若成交供应商团队管理不善，存在人员纪律意识、责任意识不足，以各种理由阻碍采购人执行业务活动的，酌情减 1-5 万元履约保证金，情节严重的报相关部门依法处理。</p> <p>3. 如发现成交供应商存在无正当理由由克扣员工工资福利现象，视为重大违约，采购人可责令成交供应商整改、如未按期整改则终止合同并要求成交供应商承担因此而产生的损失后果。</p> <p>4. 若因成交供应商责任，导致采购人或第三者人身及财产损失，由成交供应商在责任范围内承担赔偿责任。</p> <p>5. 若因成交供应商责任，视为重大违约，采购人可终止合同并要求成交供应商承担因此而产生的损失后果。</p> <p>5. 若因成交供应商责任，导致观众向上级投诉，给采购人造成恶劣影响的；或经报纸广电网络等媒体向社会曝光，给采购人造成恶劣影响的，视为重大违约，采购人可终止合同并要求成交供应商承担因此而产生的损失后果。</p> <p>七、其他</p> <p>1. 绩效考核基础分为 100 分，加分项目 10 分，总分 110 分。得分 90 分以上（含 90 分）为“优秀”、得 80-89（含 80 分）为“合格”、79 分以下为“不合格”。采购人委托考核组对中标方进行考核打分。一年两个季度考核在“合格”的或一年平均考核在 85 分（含 85 分）以下的，或季度考核在“不合格”的，或因中标方责任造成采购人重大经济损失或重要影响的，采购人在报相关部门备案后，有权终止合同，其中季度考核在“不合格”的，按照（90-考核不合格的得分）×5000 元，扣除中标方的履约保证金，扣除金额无上限。造成的影响和损失由中标方承担。具体绩效考核办法以“六安市科技馆运营管理服务考核办法”为准。</p> <p>2. 运营管理期间，中标方须加强安全管理，严禁出现安全事故；若发生任何安全事故，一切责任由中标方承担。</p> <p>3. 本场馆已运营三年，此次运营费用报价内容包含但不限于基础设施设备、展品展项、空调暖通、消防、照明的维护及更换费用，故投标人应自行踏勘现场，如投标人因未及时踏勘现场而导致的报价缺项漏项或报价过低中标后无法兑现服务的，中标方仍须无条件进行维修养护及更换，否则相关维修养护及更换的费用从其履约保证金中扣除，中标方自行承担一切后果。</p> <p>附件一：运营管理服务内容和要求</p>	<p>偏商</p> <p>响应</p> <p>340784011</p> <p>10880161</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

	<p><b>(一) 运营保障服务内容和要求</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 馆属区域内设施设备的运行、维修、维护和管理;</li><li>2. 馆属区域内房屋、地面、门窗、照明、消防器材的维护、维修及更换;</li><li>3. 提供 24 小时公共秩序维护和安全服务, 做好设施设备 (含展品展项) 看护, 维护展厅参观、办公区域秩序;</li><li>4. 馆属区域内展厅、公共场所、外立面、绿化区、室外相关场地的清洁卫生, 垃圾收集、清运及雨、污水管道的疏通等;</li><li>5. 馆属区域内车辆 (机动车和非机动车) 行驶引导、停放及场所管理;</li><li>6. 馆属区域内绿化养护和管理;</li><li>7. 科普商店、小吃吧的自负盈亏运营;</li><li>8. 各项活动的对接、协调及会务服务、接待服务 (含车辆保障) 等;</li><li>9. 运营档案资料管理及相关事项的申报、处理、备案等;</li><li>10. 日常维修保养的专业单位在管理区域内作业时, 中标单位必须做好协调和管理;</li><li>11. 馆属区域内自然灾害、设备事故、突发公共安全事件等应建立应急预案, 并组织培训、演练及改进;</li><li>12. 负责馆内巡视、管理, 票务 (线上预约)、出入馆安检, 志愿服务等;</li><li>13. 馆属区域内四害消杀;</li><li>14. 科普讲座、会议培训、学术交流、处理投诉事件、档案资料管理。</li></ol> <p><b>(二) 展教运营服务内容和要求</b></p> <p>包括科普讲解接待、展教活动研发实施、科学课程开发授课、科普活动策划开展、馆校 (馆社、馆企) 外联业务、科普讲座服务、常设展品日常保养维护、科普大篷车及所应承担的全部社会职能、相关服务和所需耗材道具等, 但不限于此:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 利用科技馆设施开展上级领导参观调研、观众日常参观、外宾接待讲解;</li><li>2. 开展科学实验、科学表演、科普剧、亲子活动、主题活动等拓展性教育活动;</li><li>3. 开展科普日、科技活动周、特殊节日、科普夏 (冬) 令营、学术报告等科普活动;</li><li>4. 开展展教资源研发、科学课程开发、主题活动策划与实施等, 保障创客教室正常运行;</li><li>5. 开展科普进校园、进社区、进企业、进农村、进机关等活动;</li></ol>	无
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---





	<p>6. 建立“馆校、馆社、馆企、馆馆”结合机制，开展行业学术交流互动；</p> <p>7. 利用网站、微信、当地主流媒体（广播电台、电视台、报纸、官方网站）和新媒体（抖音、微博等）进行科普宣传，发布活动新闻；</p> <p>8. 配合展品展项维保公司做好保养维修及多媒体软件的日常更新优化；</p> <p>9. 完成上级主管单位下达的文明创建、“双拥”、民生工程、全民科学素质考核等相关工作；</p> <p>10. 积极参与全省科技馆体系建设，推进资源共享、活动共享、智慧共享；</p> <p>11. 积极组织参加全国青少年科普创新暨作品大赛、全国（省、市）科普辅导员大赛、科普讲解大赛、全省科普大篷车主题巡展活动等各项科普活动。</p> <p><b>备注：</b></p> <p>1. 鉴于科技馆的特殊性，中标单位工作人员上岗前必须经过采购人面试、考核，面试考核不合格的，一律不准录用，考核标准执行相关法律法规及本交易文件相关规定；</p> <p>2. 中标单位人员的证明材料（毕业证书、身份证、职称资格证书、上岗证书、健康证）采购人有权在人员入场前核查，所有人员必须符合上述条件、签订用工合同、办理社会保险，采购人有权随时核实并要求中标单位提供相关材料，如投标供应商无法提供或提供的与投标文件不一致，采购人有权随时解除合同并没收履约保证金；</p> <p>3. 中标单位及其员工应服从服务区域业主单位的工作安排，全力配合业主单位完成运营服务目标；</p> <p>4. 教育活动部、运营保障部的工种人数必须满足岗位人数要求；其他岗位人数供投标参考，但必须保证相应人数和服务质量等要求。各专业、工种人数根据经验测算，采购人有权根据具体实际需求，在一定范围内调整各专业、工种进场人员数量，中标单位不得以专业、工种人员工资不同要求调整合同价格；</p> <p>5. 因中标单位责任造成采购人重大经济损失或重要影响的，采购人在报相关部门备案后，有权终止合同，造成的影响和损失由中标单位承担；</p> <p>6. 运营管理期间，中标单位须加强安全管理，严禁出现安全事故；若发生任何安全事故，一切责任由中标单位承担。</p> <p>7. 投标供应商须在投标文件中承诺</p> <p>（1） 投标供应商项目经理、工程技术主管（工程技术负责人）在合同期内必须在本项目上履行职责，未经采购人同意，不得撤换；</p> <p>（2） 投标供应商未经采购人同意外出开展活动（或以采购人名义开展活动）造成不良影响，采购人将依法</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--





[illegible]

	<p>(6) 中央空调系统</p> <p>(7) 公共照明系统</p> <p>1) 室内照明</p> <p>2) 展厅照明</p> <p>3) 共享大厅</p> <p>(8) 防雷与接地系统</p> <p>(9) 展品展项、特效影院、展厅布展</p> <p>(10) 科普商店、小吃吧</p> <p>2、设施设备运行、维修、养护管理要求</p> <p>(1) 配套设备管理制度</p> <p>1) 建立健全配套设备管理制度，各层级人员需具有相应的专业技术知识和合法有效的上岗操作证书，定期开展职业素养和专业技术技能培训，考试合格方能上岗操作；</p> <p>2) 建立健全配套设备接管验收制度、计划性维修保养制度、运行管理制度、值班制度、交接班制度、报告记录制度、设备基础资料存档制度等；</p> <p>3) 验收制度包括新建房屋附属配套设备的验收，也包括维修后设备的验收，以及新添置设备和更新设备的验收。验收后的设备基础资料应存档保管；</p> <p>4) 计划性维修保养制度主要包括设备维修保养计划，确定设备维修保养的类别、等级、周期和内容，并进行监督检查；</p> <p>5) 设备运行管理制度包括抄表制度、安全运行制度、文明运行制度等，特种设备应制定特定的制度，以保证设备安全运行；</p> <p>6) 值班制度内容包括在岗值守安全操作规定、按时巡查内容、发现异常或故障隐患等的处理程序和时限要求，以便安排人员抢修和维修；</p> <p>7) 交接班制度应对交接班程序、内容作出详细的规定和要求，保证设备持续运行正常；</p> <p>8) 报告记录制度应对各个设备部门及时将设备运行和维修保养情况向工程部和项目经理作出报告作出规定，以便及时了解设备运行情况，及时发现设备管理中存在的问题，并加以解决；</p> <p>9) 设备基础资料存档制度应对设备技术基础资料、维修保养记录、日常巡查记录等资料的保存、使用和管理</p>	无	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--

	<p>理作出规定;</p> <p>10) 中标供应商应全面负责采购人的安防、消防设施器材的维护保养事宜。应与具有相应资质的安防、消防技术服务机构签订维保合同, 每月对采购人的安防、消防设施、设备开展不少于1次维护保养, 维护保养记录应及时报馆方, 并存档备查;</p> <p>11) 中标供应商应当委托具有资质的安防、消防技术服务机构每年对全馆安防、消防设施设备进行1次全面检测, 年度检测报告应及时报馆方, 并存档备查;</p> <p>12) 中标供应商应当委托有资质的消防技术服务机构每年对全馆的消防安全状况开展1次全面评估, 出具消防安全评估报告报馆方, 并存档备查。</p> <p>(2) 供电系统</p> <p>1) 高(低)压变(配)电房张贴有高(低)压变(配)电工作制度, 配备相应的操作工具和安全操作保护设施;</p> <p>2) 按照规定的周期进行高压、低压电气设备试验, 留存高压、低压电气测试合格的报告;</p> <p>3) 按照规定的周期对供电和变配电设备进行检查、维护、清洁, 并做记录;</p> <p>设备巡查频次和内容</p> <table><tr><th>设备巡查内容</th><th>设备运行状态标准</th><th>设备巡查频次</th></tr><tr><td>机房卫生、通风、温度、湿度</td><td>干净, 温度不超过45℃, 湿度正常, 通风良好。</td><td rowspan="7">1次/天</td></tr><tr><td>机房应急照明、消防设施</td><td>应急照明使用正常, 消防设施完好并定期检查合格。</td></tr><tr><td>运行电流、电压</td><td>运行电流、电压满足市电供电要求。</td></tr><tr><td>运行功率因素</td><td>满足市电供电要求。</td></tr><tr><td>变压器负荷率、温度</td><td>负荷率不低于50%, 温度不超85℃。</td></tr><tr><td>断路器、空气开关;</td><td>完好, 使用正常。</td></tr><tr><td>各种仪表、指示显示正常, 标示清晰</td><td>完好, 使用正常。</td></tr></table>	设备巡查内容	设备运行状态标准	设备巡查频次	机房卫生、通风、温度、湿度	干净, 温度不超过45℃, 湿度正常, 通风良好。	1次/天	机房应急照明、消防设施	应急照明使用正常, 消防设施完好并定期检查合格。	运行电流、电压	运行电流、电压满足市电供电要求。	运行功率因素	满足市电供电要求。	变压器负荷率、温度	负荷率不低于50%, 温度不超85℃。	断路器、空气开关;	完好, 使用正常。	各种仪表、指示显示正常, 标示清晰	完好, 使用正常。	无
设备巡查内容	设备运行状态标准	设备巡查频次																		
机房卫生、通风、温度、湿度	干净, 温度不超过45℃, 湿度正常, 通风良好。	1次/天																		
机房应急照明、消防设施	应急照明使用正常, 消防设施完好并定期检查合格。																			
运行电流、电压	运行电流、电压满足市电供电要求。																			
运行功率因素	满足市电供电要求。																			
变压器负荷率、温度	负荷率不低于50%, 温度不超85℃。																			
断路器、空气开关;	完好, 使用正常。																			
各种仪表、指示显示正常, 标示清晰	完好, 使用正常。																			



设备运行总状况		良好。		
机房漏水、积水		无漏水、积水。		
4) 高(低) 压变(配) 电柜操作运行正常, 检测表计显示准确;				
5) 高(低) 压变压器运行正常, 温控显示准确, 联控动作正常;				
6) 变(配) 电柜直流操作系统运行正常, 蓄电池组充、放电量稳定, 符合工作要求;				
7) 低压配电柜运行正常, 各类表计显示正常;				
8) 功率因素自动补偿电容器(组) 运行正常, 自动切换正确可靠;				
9) 变(配) 电系统联络自切正常;				
10) 高(低) 压变(配) 电自身温度应处在合理范围内, 一般应 $\leq 25^{\circ}\text{C}$ ;				
11) 制定临时用电管理措施;				
12) 限电、停电应有明确的审批权限, 按规定要求提前发布公告。遇紧急情况时, 应采取必要的紧急处理措施;				
13) 公共区域的供电设备管井、箱柜门须处于锁闭状态, 并配有设备标识、警示标识。临时开启使用时, 应挂出防护警示提醒标识;				
14) 供电、变配电维修保养要求				
维修保养内容		合格标准	维修保养频次	
机房卫生清洁, 无灰尘、积水、防鼠防鸟网牢固完整, 无漏洞。		干净	1次/周	
配电箱(柜) 整洁, 门锁正常, 开关灵活		正常	2次/年	
接触器触点良好, 无烧蚀, 声音正常		正常	2次/年	
继电器延时准确, 接线触点完好		正常	2次/年	
按钮、指示灯接线完好, 触点接触可靠, 指示灯明亮		完好	2次/年	

响

无



何





	4) 电梯发生一般故障, 30分钟内专业维修人员应到场修理。发生电梯困人或其它重大事件时, 管理人员应及时处理, 专业维修人员应在15分钟内达到现场进行抢修。 (5) 中央空调系统 (包括办公区域VRV空调系统) 1) 对中央空调系统的维护保养应该按照规定的频次进行;			
	设备巡查内容	设备运行状态标准	频次	2次/天
	机房卫生、通风、温度	干净, 温度不超过45℃, 通风良好。		
	机房应急照明、消防设施	应急照明使用正常, 消防设施完好并定期检查合格。		
	水泵、阀门漏水及阀门关闭	无明显漏水, 阀门关闭正确。		
	设备运行电流、电压	符合设计电流、电压。		
	冷冻水进出水温度及冷却水进出水温度	符合设计要求。		
	冷冻水及冷却水出水压力	符合设计要求。		
	高压、低压及油压回路	油路畅通无漏油, 压力符合产品设计要求。		
	各种仪表、指示显示正常, 标示清晰	油路畅通无漏油, 压力符合产品设计要求。		
	主机及各种水泵运行情况	运行正常。		
	冷却塔运行情况	运行正常。		
	2) 定期对空调系统开机前进行检查, 测试运行控制和安全控制功能, 记录运行参数, 分析运行记录; 3) 定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱, 保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养, 提供符合要求的冷却水; 4) 定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养; 定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道; 5) 定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固, 测试绝缘值, 作好记录;			



	<p>6) 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养;</p> <p>7) 各种管道完好, 阀门及仪表齐备, 无跑、冒、滴、漏;</p> <p>8) 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养, 提供符合要求的冷冻水;</p> <p>9) 对空调循环水质进行维护保养和水质分析, 保证水系统内的水质符合国家标准要求;</p> <p>10) 能量计费系统处于完好状态;</p> <p>12) 定期检查空调机组马达、风机的运转情况, 记录运行参数;</p> <p>13) 定期安排对新风量、排风量的测定;</p> <p>14) 应考虑定期对空气品质的测定;</p> <p>15) 定期安排对风管系统的清洗;</p> <p>16) 空调柜机在质保期外的由中标供应商进行日常维修。</p> <p>(6) 公共照明系统 (包含办公区域照明系统)</p> <p>1) 公共照明系统应每天一次巡检, 楼宇亮化、公用会议室、门厅、电梯间、楼梯间、休息室、楼道等公共部位应保持99%以上的亮灯率, 如有缺损, 应及时更换;</p> <p>2) 每月一次对泛光照明灯具、吊灯等外观进行检查, 保持清洁完好, 并保持99%以上的亮灯率;</p> <p>3) 每天一次巡检公共照明电气柜电器设备, 遇有故障, 应及时处置, 保证运行安全、正常;</p> <p>4) 做好节能减排工作。</p> <p>(7) 馆内电子设备 (电脑、投影仪、音响、触摸屏等)</p> <p>1) 馆内电子设备的日常运行管理;</p> <p>2) 工程质量保修期结束后的设备维修保养;</p> <p>3) 设备维修保养应及时高效, 维修时间一般不超过3天; 重大接待、重大活动、节假日前进行设备检查;</p> <p>4) 配合施工单位质保期间的维修工作;</p> <p>5) 在确保安全的条件下, 组织对馆内、展品等相关部分照明的维修。展品等相关部分照明维修, 业主现场监督实施。</p> <p>(8) 消防系统</p> <p>1) 应对各项消防设备按规定进行定期检查, 保证设施齐全、功能运行正常;</p> <p>2) 火灾探测器定期进行实效模拟试验, 探测器至少每年进行一次清洗, 及时更换失效的器件。当被检测探</p>	响 应 无



	<p>头响应参数达到预定值时，探测器应当输出火警信号，同时启动探测器的确认灯。操作启动部件，手动火灾报警按钮应当能输出火灾报警信号，报警按钮应当有动作显示；</p> <p>3) 每年应进行四次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录；</p> <p>4) 消防灭火设施、器材应处于良好的待命状态，气体灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查，大空间消防水泵灭火装置应每年检测一次；</p> <p>5) 消防泵、喷淋泵、大空间泵、稳压器（包括主备泵）每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证工作正常、整洁；</p> <p>6) 消火栓箱每月巡查二次，保持消火栓箱内各种配件完好；</p> <p>7) 消防水带每半年检查一次，阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查一次。灭火器到期更换，保证处于有效期；</p> <p>8) 运营保障应保证消防等系统设备，保证以下功能</p> <p>A、火灾时应能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景音乐系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层（区域）内；</p> <p>B、报警功能：设备能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火警信号，发出声、光信号；</p> <p>C、故障报警功能：当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，应当正确指示出故障部位；</p> <p>D、火警优先功能：显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，应当立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，应当显示预报警信号；</p> <p>E、电源转换功能：主电源切断时，备用电源应当能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态；</p> <p>F、火灾确认后，发出控制信号，强制电梯全部停于首层，并接受其反馈信号。消防电梯联动迫降后可进行人工操作，其功能、信号均应当正常。火灾确认后，应当控制相应部位的正压风机和排烟风机启动，接受其反馈信号并显示其状态；</p> <p>G、火灾确认后，发出控制信号，将着火层的防烟风阀、排烟阀打开，接受其反馈信号并显示其状态；</p> <p>H、消防控制室在确认火灾后，应当能控制有关部位的防火卷帘门按规定程序下降，接受其反馈信号并显示其状态；</p>	无
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---



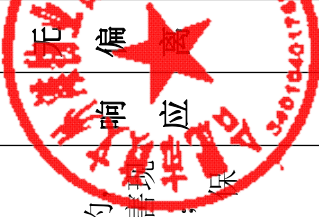
	<p>I、火灾确认后，应当释放建筑内的所有门禁装置，保证疏散门的畅通；</p> <p>J、数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁；</p> <p>K、末端设备安装牢固、位置正确、线路整齐、工作正常；</p> <p>L、中央联动装置工作正常、显示正确。</p> <p><b>3、房屋本体维修养护服务</b></p> <p>(1) 房屋维护养护管理</p> <p>1) 建立对房屋及其公用部位、公用设施设备等进行日常巡查制度，做好巡检记录，检修记录和保养记录齐全。发现问题及时报告，根据指示安排专项维修；</p> <p>2) 根据房屋的结构类型、用途和使用年限、使用环境等情况，每年对房屋结构进行定期检查，检查中发现问题应及时报告，制定维修计划，进行修缮；</p> <p>3) 每年定期检查屋面、卫生间防水情况，确保无渗漏；检查外墙和外门窗等房屋外围护结构有无渗漏现象，发现渗漏的，应及时处理，确保无渗漏；</p> <p>4) 维修属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，应及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划，向招标人提出报告与建议，根据招标人的决定，组织维修；</p> <p>5) 宣传房屋安全使用的规范，检查和协助工作人员正确使用房屋及其设施设备；</p> <p>6) 建立健全房屋及其设施设备竣工档案，维修设计方案及审批文件、维修施工监督记录、日常巡查记录等均应做好存档管理。服务合同到期后，须全部完整地移交给采购人；</p> <p>7) 避雷系统应按规定由专业机构进行检测房屋本体的防雷设施应在每年3月前做好防雷设施检查，保持所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好；防雷设施接地电阻不应大于1欧姆。引下线，屋顶避雷网线、中性点接地、设备层的避雷带、网无脱焊。如有生锈，应及时除锈，刷防锈漆和银粉漆进行保护；</p> <p>8) 每年检查一次重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对各楼层的金属窗、钢结构进行外观检查；</p> <p>9) 每半年一次对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查，遇有问题及时解决；</p> <p>10) 每月一次对配电室的设备接地带进行检查；每季对各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查；保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好；</p> <p>11) 所有避雷设施完好；</p> <p>12) 接地电阻：<math>&lt;4\Omega</math>，弱电设备接地电阻：<math>\leq 1\Omega</math>。</p>	无偏	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	--



	<p>八、其他服务要求</p> <p><b>1、公共秩序维护服务</b></p> <p>(1) 实行出入口24小时站岗值勤，严禁易燃易爆等危险物品进入管理区域。非开馆时间实施封闭式管理；</p> <p>(2) 保证办公秩序不受任何干扰和影响，禁止推销、叫卖、携带宠物及闲杂人员等进入办公区域；保证参观秩序井然有序，劝阻参观人员不文明行为；</p> <p>(3) 保证馆内设备以及公共财产不受损坏和丢失；</p> <p>(4) 对进入办公区人员，建立问询身份查验、预约核实和登记制度，要求记录真实、准确、完整；</p> <p>(5) 按规定着装，仪态仪表风度沉着、稳重、大方，举止文明，符合礼节，语言礼貌，文雅，态度热情；</p> <p>(6) 疏导交通，指挥各种车辆慢慢速行驶，按照划定区域停放，无乱停放现象；</p> <p>(7) 实行24小时值班巡查制度，确保整个区域内无火灾、无偷盗、无治安事件、交通事故发生，无安全隐患。对消防、治安、防汛、暴恐、公共卫生等突发事件有应急预案，一旦发生，能够做到及时确认、报警、处置，防止事态进一步恶化，事件处理及时率100%；</p> <p>(8) 中标供应商应定期组织开展安全检查、防火巡查、检查，及时消除安全及火灾隐患；</p> <p>(9) 按照国家标准、行业标准配置安全设施、器材，设置安全标志，定期开展维护、保养和检测，确保完好有效；</p> <p>(10) 对职工进行岗前安全培训(包括安防及消防)，定期开展安全培训和有针对性的安全演练。</p> <p>(11) 建立安防消防安全档案，建立义务消防队，开展自救自救；</p> <p>(12) 馆方开展消防安全培训及演练时，中标供应商应紧密配合并提供相应的技术支持服务。</p> <p><b>2、馆属区域内的环境卫生服务</b></p> <p><b>(1) 环境卫生服务内容</b></p> <p>1) 公共区域保洁:公用部位(展厅、走廊、过道、楼梯间、天台与屋顶室内墙壁、裸露的钢构、外墙等)、空调进出风口、中央空调风道每年定期清理一次，室外场地、道路、景观灯具、公共绿化、扶栏管以及其他公共区域的清扫保洁、办公和生活垃圾的收集和清运、化粪池和污水管道的清理及疏通、公共卫生防疫等；</p> <p>2) 公共会议室、楼层走道、办公区等公共区域每天清扫，并在正常工作时间内保持清洁；保持墙面、天花板、门窗、踢脚线等部位的清洁，保持室内无杂物，无污渍、无尘挂。每天开窗通风，保持空气清新。</p> <p>3) 要保持卫生间卫生洁具、墙面、地面、玻璃等处的清洁，无异味、地面无积水；</p>	无
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---





	<p>4) 卫生间、楼道、走廊等公共部位需制定保洁巡视制度，垃圾筒需及时清倒，并清洗箱体，保持箱内无污</p> <p>染;</p> <p>5) 场地和道路每天清扫，保持馆内周围干净整洁，无垃圾、无弃物，垃圾日产日清;</p> <p>6) 建筑物的入口门厅、楼道等公共部位及馆属区域内道路整洁，无堆放杂物的现象;</p> <p>7) 馆外墙面、球幕外墙一年清洗1次;</p> <p>8) 楼内墙面清扫、清洗: 高位1次/月、低位1次/周。瓷砖部分: 高位1次/月、低位1次/周 (3米以上为高位); 大理石、花岗岩材质部分(含墙、柱、地面) 清洗打蜡2次/年; 不锈钢材质部分(含楼道扶手、电梯门等) 日常保洁, 另根据污染程度使用护理剂;</p> <p>9) 会议室保洁应在会前会后及时完成。</p> <p><b>(2) 环境卫生保洁服务要求</b></p> <p>1) 建立环境卫生保洁管理制度和保洁服务方案, 对保洁服务工作做好记录;</p> <p>2) 配置专职保洁服务人员, 明确环境卫生保洁责任范围, 环境卫生保洁服务实行定时定点和流动保洁相结合, 保持服务区域卫生、整洁、干净;</p> <p>3) 垃圾应专人负责, 按要求及时清运; 建筑垃圾应有专人负责清理;</p> <p>4) 消毒灭害工作应在尽量不影响观众参观、工作人员办公的前提下进行; 使用的药品是防疫部门发放的或者使用应符合国家、行业标准的低毒高效药剂。消毒灭害工作过程中注意做好个人防护, 不得出现人员伤害现象。消毒灭害或日常保洁工作进行后, 应采取通风或必要的异味处理方案, 确保正常开馆、上班期间无异味;</p> <p>5) 出现自来水爆管、化粪池外溢、公共性疫情等情况, 应立即启动相应应急预案, 全力配合有关部门, 保障办公及来访人员人身安全, 减少财产损失。</p> <p><b>(3) 材质清洁要求</b></p> <p>根据建筑物装饰装修及其不同材质情况, 给出了主要材质不同材质的清洁要求</p> <p>主要材质清洁质量要求</p> <table><tr><th>大类</th><th>材质</th><th>质量要求</th></tr><tr><td></td><td>大理石</td><td>表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢。</td></tr><tr><td></td><td>花岗岩</td><td>表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢。</td></tr></table>	大类	材质	质量要求		大理石	表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢。		花岗岩	表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢。	
大类	材质	质量要求									
	大理石	表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢。									
	花岗岩	表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢。									



				响	无
楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌	保持干净、无灰尘、光亮。窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。指示牌、广告牌无灰尘、无污渍、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。				
消防栓、消防箱、公共设施摄像头、门警器	保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污渍。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污渍。监控表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物。消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污渍。				
天花板、风口、公共灯具内或外走廊、楼梯窗玻璃、大厅门厅平台、屋顶	目视无灰尘、无死蚊虫遮贴、无污渍、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。保持洁净、光亮、无灰尘、无污渍、无垃圾、无堆积。				
服务功能性用房（如会议室、接待室、茶水间）	会议室窗台上无灰尘、玻璃明净、门板无灰尘、泥渍；桌椅干净、摆放整齐；四壁干净，无蜘蛛网。保持干净、整洁、无垃圾；热水炉外壳应无污渍、水渍。不锈钢台面无水迹、无污渍、无擦痕；不锈钢水槽干净、无斑点、无污渍无杂物、水垢，落水口无污垢；冷、热水笼头表面光亮、无污渍、无水垢；下水道无异味、定期滴入消毒液。				
公共卫生间	坐厕内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒、保持无异味、无污渍、无垃圾、无积水，镜面保持光亮、无水迹、面盆无水锈；云石台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮；洁具应表面光洁、明亮、内外侧无污渍、无毛发、无异味、定时消毒；镜子明净、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘；废物箱表面无污渍、无灰尘、无异味，定时消毒；外露水管连接处无碱性污垢、管道表面光亮、无灰尘；卫生间内保持空气清新、无异味；及时补充品牌洗手液、擦手纸、卫生纸等。				



天





		<p>6) 发现遗失物品，应妥善保管并及时交专人处理，尽快联系失主或等失主认领。</p> <p><b>5、接待服务</b></p> <p>(1) 前台接待服务</p> <p>1) 前台接待服务工作时间必须较采购人工作人员正常上班时间提前30分钟；</p> <p>2) 来访接待应遵循“有问必答”的原则，接待人员应热情回答来访者的咨询，确保答复率100%，问候、问话、回答等用语规范；</p> <p>3) 对来访者进行事由询问和身份登记，查验有效证件（一般为身份证，或介绍信）无误、电话联系确认后，方可放行进入。</p> <p>(2) 贵宾接待服务</p> <p>1) 规范化服务，有需要时提供规范的礼仪服务；</p> <p>2) 按规定着装，仪态仪表风度沉着、稳重、端庄大方，举止文明，符合礼节。语言礼貌、文雅，态度热情；</p> <p>3) 贵宾接待前，做好贵宾室的布置（配备好纸笔、茶水、烟灰缸、纸巾、毛巾等相关物品）工作，贵宾电梯、贵宾通道的开放等工作；</p> <p>4) 贵宾接待中的倒水、续水及其它服务等事宜；</p> <p>5) 贵宾接待结束后，现场的保洁及相关设备、物品的清点、归还等工作；</p> <p>6) 完成业主交办的其它工作。</p> <p>(3) 客户服务</p> <p>1) 设立客户服务接待中心，负责接待与运营有关的各类服务需求，以及房屋、设备等报修服务要求；</p> <p>2) 接到报修时，应及时受理，并在规定的时间内到达现场处理，小修项目宜当天完成（预约除外）；</p> <p>3) 维修结果应及时反馈给报修单位或报修人。</p> <p>(4) 投诉处理</p> <p>1) 中标供应商直接受理的投诉，应核实情况，及时处理并回复投诉者。属于中标供应商责任的，应及时向投诉者道歉并纠正；属于无责投诉的应向投诉者做好解释工作。中标供应商与投诉者无法协商解决的，应上报采购人处理；中标供应商直接受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日；</p> <p>2) 向保卫部门或公安机关报案的投诉，协助保卫部门或公安部门处理；</p> <p>3) 涉及依法裁决的投诉，应按法律程序处理；</p>	




	<p>4) 受理、处置各种投诉应做好记录。</p> <p><b>6、馆内管理服务</b></p> <p>(1) 做好设备看护工作，保证馆内设备以及公共财产不受损坏和丢失；开馆前和闭馆后要对设备进行检查并签字确认；</p> <p>(2) 做好馆内观众服务工作，及时发现游客的需求并竭力解决；</p> <p>(3) 维持馆内参观秩序，保证参观秩序井然有序，劝阻参观人员不文明行为；</p> <p>(4) 维持馆内环境卫生清洁，每天对展厅卫生清洁至少二次，保证馆内无垃圾、无水迹，设备无明显印迹；</p> <p>(5) 突发意外事件时，立即上报，并按预案执行；</p> <p>(6) 做好设备设施的报修工作，发现设备故障及时报修；</p> <p>(7) 按规定着装，仪态仪表风度沉着、稳重、大方，举止文明，符合礼节；语言礼貌、文雅，态度热情；</p> <p>(8) 设备内清洁作业在确保安全条件下，由业主现场指导下进行，一般每半年一次，因设备类型不同可适当调整频次；</p> <p>(9) 配合采购人开展观众调查工作。</p> <p><b>7、票务、安检、导览台服务</b></p> <p>(1) 总体服务要求：做好观众入馆取票、信息登记、安全检查、入馆引导、导览台的预约、咨询、文明城市创建、寄存等服务；</p> <p>(2) 具体服务内容</p> <p>1) 熟练掌握观众取票系统的使用，做好观众入馆前的取票工作；</p> <p>2) 熟练掌握科技馆危险品和违禁品目录；</p> <p>3) 熟练掌握安检系统的使用方法，严格安检，杜绝观众携带危险品、违禁品入馆；</p> <p>4) 做好观众出馆的安检工作，严禁观众从出口通道入馆；</p> <p>5) 引导观众有序取票入馆，防止拥挤；</p> <p>6) 接待观众的电话、现场咨询，及时解答观众疑问；</p> <p>7) 接待观众寄存，为观众提供满意的行李寄存服务；</p> <p>8) 接待观众预约，为观众提供高效的参观预约与导览服务；</p> <p>9) 为观众提供轮椅、婴儿车、充电宝等租借工作；</p>	无	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--



	<p>10) 做好导览台、票务台、安检台设备设施的日常工作;</p> <p>11) 每月做好各类服务项目的数据统计工作;</p> <p>12) 做好业主交代的其他工作。</p> <p><b>8、其他要求</b></p> <p>(1) 制定运营方案和其他各种规章制度, 监督贯彻执行;</p> <p>(2) 制定质量管理、员工守则和奖惩办法等;</p> <p>(3) 完善档案、图纸、维修记录等技术资料的管理工作;</p> <p>(4) 制定岗位目标责任, 完善各专业技术培训;</p> <p>(5) 定期向业主征询服务意见, 并做好记录, 进行分析, 及时反馈;</p> <p>(6) 定期对目标任务和服务质量完成情况进行统计考核;</p> <p>(7) 对每日工作进行计划安排, 并认真填写工作日志;</p> <p>(8) 加强应急管理, 制定各类突发事件应急预案, 加强应急演练;</p> <p>(9) 积极完成业主另行安排的其它工作, 如抗洪防汛、清除积雪、搬运物品、整治环境卫生等;</p> <p>(10) 保证设备、设施(供电、供水、供暖、空调等)、车辆、建筑物及附属物的完好, 如有损坏按价赔偿;</p> <p>(11) 馆属区域出现失窃, 中标供应商应按损失原价赔偿;</p> <p>(12) 委托服务期间采购人若有管理与服务区域(范围)或服务项目变更, 应提前向中标方通报, 相应的服务费用相应核增或核减;</p> <p>(13) 如退出运营管理时中标供应商需向业主交付全套档案资料(含电子文档)、工具等, 经过业主验收合格, 并完成与后续管理企业的衔接后, 方可退出;</p> <p>(14) 采购人不提供中标供应商员工住宿与工作餐;</p> <p>(15) 从事专业设施的维修、改造的单位须具备相关资质证明;</p> <p>(16) 运营保障部工作人员每年提供一份市级以上正规医疗机构出具的体检健康证明;</p> <p>(17) 采购人制定的考核办法是: 本交易文件的组成部分, 中标单位必须无条件接受。本项目服务人员每月流失率不得超过2.5%, 如超出一人, 中标单位将支付违约金一万元, 以此类推。上岗人数必须符合招投标文件的人员编制, 如人员少于投标文件编制人数, 则由采购人按缺额人数从运营服务费中扣除缺少的人员费用, 并给与警告, 如再次出现缺额, 除扣除费用外, 采购人可提前解除合同;</p>		无
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---



	<p>(18) 不得私自挪用采购人任何物品，拆装任何设备设施必须经业主同意；</p> <p>(19) 根据采购人业务工作和开展各项活动的特殊需要，提供相应的服务和工作上的配合；</p> <p>(20) 中标方在接到采购人通知后五个工作日内按人员要求完成人员配备（如辅导员按十个工作日），否则视为违反合同约定，将解除合同；</p> <p>(21) 人员素质如满足不了交易文件要求，采购人可要求中标方限期整改，到期后仍不到位的，采购人扣除相应费用，如第二次出现类似情况，除扣除费用外，采购人可提前解除合同；</p> <p>(22) 中标供应商与员工的任何劳动纠纷均由中标供应商处理。如对我馆造成声誉或其他损失的，我馆有权对中标供应商进行追偿；</p> <p>(23) 完成采购人（科技馆）临时安排的其他服务项目。</p> <p>(24) 除评分标准中要求提供的相关人员证明材料作为评分条件外，供应商在响应文件中无须提供人员其他相关证明材料，采购人有权在合同签订前核查成交供应商所投项目运营管理服务人员的相关资料（包括人员证书、工作经历、获奖、社保等相关原件），如不符合评审文件要求或非本单位人员的，采购人有权取消其成交资格，并报政府采购监管部门按相关法律法规进行处罚，由此产生的后果及责任由成交供应商承担。</p> <p>(25) 该项目如遇特殊原因，或因重大变故，或遇到不可抗力因素导致项目采购推迟，若未能在2023年1月1日前确定成交供应商的，为确保科技馆的正常运营将由原运营公司代为管理，期间的运营管理费将由后期的成交供应商支付，该费用计算时间从2023年1月1日起据实结算。</p>	响 应	无 偏 离	
2	付 款 响 应	<p>(1)对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，采购人确定预付款为合同金额的 40%（0-70%）；</p> <p>(2)中小企业合同，采购人确定预付款为合同金额的 40%（40%-70%）；</p> <p>(3)分年度安排预算的项目，采购人确定每年预付款为当年合同金额的（40%-70%）。</p> <p>按照合同服务期限，采购人向中标人每年第一季度的首月预付合同金额的 40%；第二季度考核合格后，付合同金额的 20%；第三季度考核合格后，付合同金额的 20%； 第四季度未经年度考核合格后，付清剩余价款。（供应商提交的投标文件中如有关于付款条件的表述与招标文件规定不符，将被视为实质性不响应，将导致响应无效）</p>	响 应	无 偏 离
3	服 务 期	本次招标合同期为自合同签订之日起一年。（年度绩效考核通过后可持续签合同，考核不通过不再续签。每次续签一年，最多续签两次，合同金额不变。）	响 应	无 偏 离

	响 应			
4	其 他	招标文件的其他要求（交货期及安装调试期响应、质保期响应等）		无 偏 离

注：技术响应（招标文件要求的所有实质性响应技术条款无重大偏离）、付款响应、服务期响应等须与招标文件要求无重大偏离，否则可能导致投标无效。

投标人代表签字：\_\_\_\_\_  
日期：2022 年 10 月 22 日

