

第四章 采购需求

本章中如果出现了参考品牌或软件型号或规格型号，其目的是为了
方便供应商直观和准确地把握相应设备或制作软件的技术标准，不
具有指定或唯一使用的意思，供应商应当参考所列品牌的设备或软件
型号或规格型号，提供相当于或高于所列品牌的设备或软件型号或规
格型号的技术标准或服务方案。

一、 采购清单

序号	货物或服务名称	数量	单位	备注
1	北京天文馆防控及安保服务项目	1	项	

二、 项目背景或简况

北京天文馆是国家 4A 级景区，同时也是国家级自然科学类天文专题科学博物馆。北京天文馆位于北京市西城区西直门外大街 138 号, 由 A 馆、B 馆组成，总建筑面积约 2.7 万平方米。开放时间每周一，周三至周日，周二闭馆。

三、 技术参数要求、服务要求

A、服务期限与范围

（一）项目服务期

本项目服务期为自合同签订后 12 个月;项目服务期内, 按年度签订合同 , 按月支付费用，先服务后收费;服务期内在项目内容不变、项目资金不变，同时满足项目采购方技术需求的前提下可续签合同，不满一年时按天进行测算。

（二）项目服务区域及内容

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。

- 1、秩序维护：东门、北门、西南门、消防中控室值班等；全馆室内外公共场所巡视；
- 2、中控室：全馆范围安防、消防设备设施的使用及巡查；
- 3、场务服务：场馆日常检票、展项服务、临时场馆服务；
- 4、安检服务：按照相关法律法规、安检规章制度执行安全检查工作。

B、服务内容及要求

项目一 管理岗位要求

（一）项目经理

1、主持项目日常管理工作。根据各时期的实际状况，提出改进和提高管理工作水平的意见措施；

2、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；

3、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方汇报；

4、进行巡视，对执行情况进行了解，每天检查各个重点环节，发现问题及时解决；

5、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方汇报；

6、负责外部的沟通和联系，并向采购方通报处理意见和结果；

7、具有 5 年以上，大型场馆类项目管理经验；

8、具有大学专科（含）以上文化程度；

9、可坚持 24 小时在岗值班。

（二）项目部门主管

1、部门主管在经理指导下，负责组织、安排各项工作，定期及不定期主持召开工作例会，提出问题及改进意见，并负责改进工作及落实；

2、具有 2 年以上相关管理经验；

3、具有大学专科（含）以上文化程度。

项目二 秩序维护

安全巡视

（一）安全秩序工作内容

1、开放期间的秩序维护

除固定岗位设秩序维护员外，庭院内、展厅内设置 3 组巡逻岗，对展厅及庭院内进行不间断巡视，确保有异常情况及时处理报告。

2、夜间巡视

负责全馆范围内的夜间安全，防火、防盗、防事故的巡逻检查工作。

（二）安全秩序维护工作具体要求

1、东、北门岗职责范围

- （1）熟悉并掌握天文馆内部工作人员情况，识别管理；
- （2）对馆内正在实施的项目施工人员、外来人员、来访者，及时与相关部门人员联系，经确认后登记放行或拒绝进入馆内；
- （3）对运出大门的物品要根据相关部门的批示进行验证，经确认后登记放行或拒绝出馆；
- （4）劝阻、制止门卫区发生的摆摊设点、打架斗殴、争吵滋扰、无理取闹等行为，保持大门口正常通行秩序；
- （5）上下班出入高峰时，疏导行人按顺序出入；
- （6）经常总结值勤中的经验和教训，有效识别违法犯罪分子和可疑人员；
- （7）对正在做案的犯罪分子，及时通知其他警力尽最大可能进行控制，按程序及时上报。
- （8）完成上级领导交办的其他工作。

2、西南门岗职责范围

- （1）维持西南门的秩序，对运出大门的物品要根据相关部门的批示进行验证，经确认后登记放行或拒绝出馆；
- （2）禁止无关人员通过南侧门进入馆内；
- （3）维持西南侧小广场的秩序（含车辆停放）；
- （4）经常总结值勤中的经验和教训，有效识别违法犯罪分子和可疑人员；
- （5）对正在做案的犯罪分子，及时通知其他警力尽最大可能进行控制，按程序及时上报。
- （6）完成上级领导交办的其他工作。

3、A 馆、B 馆安检区域秩序维护岗位职责范围

- （1）1. 维护展馆的秩序，遇各类险情及时处理、汇报；保证安全通道畅顺；
- （2）2. 维持等待安检观众秩序，确保安全；兼顾展厅前观众疏散广场秩序，制止跨越安全警戒线的违规行为；
- （3）3. 遇情况要仔细查看跟踪，与院内巡逻保安进行联动，通知相关人员及时跟进处理，并及时向主管领导报告；

(4) 4. 协助馆方工作人员做好闭馆前的清场工作;

(5) 5. 积极配合相关部门进行安全检查工作;

4、巡逻岗岗位职责范围

(1) 1. 及时发现火警事故、火险隐患及其它灾害事故,发现后要采取必要措施排除险情。遇有火灾、火险应边采取应急措施边报有关领导和中控室,如系火灾同时拨 119 报警电话,控制并保护好现场,防止险情扩大;

(2) 2. 遇违法破坏等行为,立即通知备勤保安到现场协助将嫌疑人实施控制,要保证自身及他人生命安全;

(3) 3. 遇内部人员扰乱治安秩序的行为,要进行劝阻制止,并向上级领导;

(4) 4. 发现寻衅闹事等行为,酌情控制现场并同时向上级报告,妥善处置;

(5) 5. 对可疑行为人员,讲究方式进行盘查,妥善处置,并报主管领导;

(6) 6. 做好巡逻记录,包括时间、地点、可疑情况、可疑人的性别、年龄、体貌特征等内容;

(7) 7. 与驻甲方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;

(8) 8. 维持检票口、观众咨询口、领票口秩序,保证排队有序、通道畅通;

(9) 9. 禁止醉酒、持违禁物品、无票、无行为能力且没有监护人陪同等人员进入馆内,在馆外小广场对该类人员进行监控;

(10) 10. 回答观众咨询,力所能及的为观众排忧解难;

(11) 11. 劝阻、制止观众缓冲广场发生的摆摊设点、打架斗殴、争吵滋扰、无理取闹等行为,维持观众缓冲广场的秩序,严禁车辆停放;

(12) 12. 接受业主方安排的临时性工作。

5、夜间巡逻服务人员岗位职责范围

(1) 1. 服从馆方的领导,负责全馆范围内的夜间安全防火、防盗、防事故的巡逻检查工作;

(2) 2. 与中控室、工程部保持联动,遇有情况要协同处置;

(3) 3. 根据有关规定和采购方的特性与需求制定巡逻路线与方案,在约定服务时间内巡逻博物馆区域范围内周界、展厅、车库、庭院等地段;

(4) 4. 坚守岗位,及时发现和消除各种隐患;注意盘查出入场馆的可疑人员、车辆和物品;

(5) 5. 在巡逻中发现不安全因素或问题时，及时做相应的处理，对不能处理的事情要及时通知主管领导；

(6) 6. 严格执行馆内的规章制度，认真、详细做好巡逻值班记录。

6、高峰期展厅巡逻岗位

(1) 1. 高峰期临时增加岗位；

(2) 2. 岗位职责及要求同“巡逻岗岗位要求”。

(三) 安全秩序维护岗位相关要求

1、岗位编制详见人员配置方案表

2、对安全秩序维护人员的要求：

(1) 须提交无不良记录证明，持有安保人员上岗证；

(2) 要求员工相貌端正、身体健康，男员工年龄在 35 岁以下(个别岗位如夜班、中控等可放宽到 50 岁，但比例不得超过该岗位总数的 30%)，初中以上学历，身高 1.70 以上（男），会讲普通话，举止、说话要有礼貌，符合岗位要求。

3、对本专业所需器材的说明

根据安保范围及要求，采购方提供必要的工作装备用具（如对讲机、防爆毯、消防毯、手电筒、喊话器、警棍、防毒面具、巡更棒等装具）。

4、工作时间

东门、西南门岗：周一至周日，24 小时；

北门岗：开放时间；

B 馆安检区域秩序维护岗：开放时间；

馆内巡逻岗：开放时间；

庭院巡逻岗：周一至周日，24 小时。

中控室

(一) 工作内容

全馆范围安防、消防设备设施的使用及巡查。

(二) 工作主要职责

1、岗位编制数详见岗位人员配置方案

2、质量要求

(1) 负责中控室内各类设施、设备的使用和管理，严禁改动系统的软件设置及硬件设备的连线；

(2) 对重点部位和可疑情况进行 24 小时电视监控录像，值班人员对重点监控区域进行责任分工，遇情况要仔细查看跟踪，与院内巡逻保安进行联动，通知相关人员及时跟进处理，并及时向主管领导报告；

(3) 值班编组每班对各类系统信号正常与否进行一次测试，做好设备运行记录；

(4) 熟悉火警、匪警等紧急情况的应急处理程序；

(5) 做好监控资料保管和保密工作，无关人员未经批准不得进入监控室，不得向无关人员谈及监控室的运作情况和值班情况；值班人员对涉及到个人隐私方面的事项，要严格保守秘密，因泄密造成后果的，要依法追究责任；经允许进入的人员要进行登记；

(6) 保持中控室卫生，注意防尘、防潮，每班打扫卫生后方能交班；

(7) 认真做好交接班记录与值班记录，严格遵守上下班时间，严禁擅自脱岗、误岗；

(8) 与驻甲方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) 接受业主方安排的临时性工作。

(三) 岗位相关要求

1、对中控室人员的要求

(1) 须提交无不良记录证明，持有中控人员上岗证；

(2) 要求员工相貌端正、身体健康，男员工年龄在 50 岁以下，高中以上学历，身高 1.70 以上（男），会讲普通话，举止、说话要有礼貌，符合岗位需求。

2、工作时间

周一至周日，24 小时

项目三 场务服务

(一) 工作内容

劳务派遣人员由采购方直接指挥管理，协助公共服务部完成场馆相关服务。

(二) 工作主要职责

1、岗位编制数详见岗位人员配置方案

2、质量要求

(1) 负责展馆入口的检票工作，维护展馆入口处的秩序，引导需要补票的观众至售票处进行补票，统计免费人次并进行系统录入。随时关注相关情况，遇突发事件及时沟通上报，完成领导交办的其他工作；

(2) 负责维持秩序、保障安全，负责展区内设备运行及报修；随时关注相关情况，遇突发事件及时沟通上报；完成领导交办的其他工作；

(3) 解答观众投诉，对其进行初步处理；对观众遗失物品进行暂时保管，并进行失物招领工作。随时关注相关情况，遇突发事件及时沟通上报，完成领导交办的其他工作。

(三) 岗位相关要求

1、对场务服务人员的要求

(1) 拥护中华人民共和国宪法，遵守国家法律法规；

(2) 自愿从事场馆服务工作，具有忠诚、奉献、吃苦耐劳的精神，服从分配；

(3) 具有良好的道德情操和心理素质、纪律观念较强，能够保守工作秘密；

(4) 具备正常履行职责的身体条件；

(5) 女性年龄为 20 至 30 周岁（均含），身高 160cm 以上，大专学历，有连续 1 年以上接待服务类岗位工作经验的学历要求可放宽至中专。五官端正、体态标准；

(6) 无违法犯罪记录。有一定的组织协调、语言表达能力，普通话标准，会计算机基本操作。经培训，能够胜任场馆服务工作。

2、工作时间

北京天文馆开放时间

(四) 岗位须知

1、服务员

(1) 按规范标准，为观众提供信息查询、消费建议、展项指导、物品租借、退换、退还等服务。

(2) 指导观众正确使用信息查询设备、租借物品设备、展览展项等；

(3) 疏导人流，维持秩序，如遇突发事件执行应急预案；

(4) 监控设备设施、租借物品运行状况，发现故障及时暂停使用、报修。

(5) 做好信息咨询、物品租赁等登记汇总；

(6) 发现问题及时向组长汇报。

2、检票员

(1) 按照检票服务规范，在检票处/点为观众提供检票服务；

(2) 指导观众正确使用票证和检票设备，疏导检票处/点人流，维持秩序；

(3) 监控检票设备运行状况，发生故障及时报修；

(4) 发现问题及时向组长汇报。

3、售票员

(1) 按照售票服务规范，在售票处/点为观众提供售票服务；

(2) 指导观众正确使用自助售票系统和自助售取票设备，疏导售票处/点人流，维持秩序；

(3) 监控售票设备运行状况，发生故障及时报修；

(4) 做好免票人群登记汇总；

(5) 发现问题及时向组长汇报

项目四 安检服务

(一) 工作内容

按照相关法律法规、安检规章制度执行安全检查工作。

(二) 工作主要职责

1、岗位编制数详见岗位人员配置方案。

2、指挥员职责：

(1) 负责安检岗点的安检设备及人员的管理；

(2) 认真组织安检岗点的安检人员，按照采购方单位规定的作业流程积极主动的进行安检，确保安检质量和效果的一致；

(3) 明令禁止携带的物品且不构成公安机关处理的，做好处置工作。指挥员无法处理的，要及时上报采购方单位安检负责人；

(4) 监督、督促安检员按要求填写《违禁品登记簿》并做好统计上报工作；

(5) 在确保安检点工作正常的前提下，合理安排和替换安检点人员的休息及用餐时间；

(6) 在值岗过程中，严格执行“温馨提示”的要求；

(7) 负责安排安检设备的卫生清扫;

(8) 加强对安检岗点、安检人员的严格管理,认真落实各项安检工作规章制度。

3、安检员职责

(1) 遵守各项法律法规和安检各项规章制度,服从各级领导管理,对违反法律法规或安检规章制度的现象应予拒绝并及时向上级报告;

(2) 认真履行岗位职责,严格遵守工作纪律,不擅离职守,不做与工作无关的事情;

(3) 按规定着装上岗,佩戴标示规范,自觉维护安检人员岗位形象;

(4) 熟练掌握各种安检设备的操作及识别方法;

(5) 对可疑物品进行针对性探测,确定可疑物品性质,及时报告上级并做好登记;

(6) 文明值岗,态度和蔼,遇事讲究方式方法,做到以理服人。

4、引导员职责

(1) 在指挥员的领导下开展安检工作;

(2) 对游客携带超长、超高、超大的物品(体积大于x光机检测通道);易碎物品;金属类工具及尖锐类不宜机检的物品,要及时提醒乘客及手检员进行手检;

(3) 礼貌引导游客配合安检;

(4) 遇特殊群体,包括残障人士、孕妇等提醒手检员进行手检;

(5) 及时、准确的发现可疑人、可疑人物。

(三) 岗位相关要求

1、对安检人员的要求

(1) 上岗时,精神饱满,服装整齐,谈吐得体,举止大方;

(2) 工作时间内统一着应季工作服,衣着整洁;

(3) 保持个人卫生,口腔清新(女士需束发);

(4) 不应染指甲和留长指甲,女士应淡妆上岗;

(5) 站姿要求:上身正直头正目平,下颌微收、挺胸收腹、腰直肩平;

(6) 用语要求:使用普通话,语言表达规范正确,口齿清晰;称呼应礼貌

得体。

2、工作时间

北京天文馆开放时间

C、本项目人员配置表

1、岗位人员配置方案

表一 岗位人员配置方案

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	秩序维护部	秩序维护部主管		1 人
		员工	安全巡视	不少于 30 人
			中控值班	不少于 8 人
4	安检部			不少于 8 人
5	场务部			不少于 20 人
总编制数				总人数不少于 69 人。 备注：寒暑假期间总人数不少于 75 人（秩序维护部增加 6 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，采购方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、采购方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品；

(2) 现有就餐场所、操作间视甲方现场情况而定；

(3) 采购方按现有场地可提供不少于 49 人的住宿场所，需要服务方自行解决容纳人数之外的相关问题，服务方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

项目能源费由采购方提供，国家规定的房屋、设备设施强制检测费由采购方提供。

4、编制实施方案。

根据采购方的工作范围及要求，服务方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，服务方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) 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；

(3) 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、服务方委派的服务人员应符合国家相关法律政策规定和采购方要求的上岗条件，且必须经采购方面试认可；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、服务方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方主管领导同意，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服务方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、服务方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、服务方派出的项目部在采购方指定部门的指导下工作，采购方派出专业人员负责监督、检查服务方驻采购方项目部的工作实施情况，对服务方各项工作进行监督、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、服务方对服务范围内存在的安全隐患应随时向采购方提出改进意见和措施；

11、服务方须与采购方保持经常联系，随时沟通及时解决工作中存在的问题，服务方受聘的服务人员要爱护并妥善保管采购方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、服务方委派出的服务人员因公致伤、致残，由服务方按国家规定办理并承担责任；

13、服务方委派出的服务人员在工作中，因失职给采购方造成损失的，由服务方承担责任；

14、服务方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，由服务方负责，馆方协助处理。

15、服务方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，同采购方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，在采购方提出建议后改正不及时且给采购方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，服务方应移交专业服务权，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、消防等设施设备材料。如遗失或破坏的，应追究服务方的相关负法律责任。

17、采购报价明确事项：安防、消防终端系统由采购方另行聘请的专业维保

公司负责，不在本次采购报价的范围之内。

（二）服务方应具备的资质及必要条件

1、在合同签订后，不得将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，不少于 69 人，寒暑假高峰期不少于 75 人。

四、 售后服务及培训要求

服务期内，管理服务标准以磋商文件为准, 并应符合行业规范要求。本服务要达到磋商文件的指标。

五、 交货时间及地点

合同服务期限：自合同签订后 12 个月。

服务地点：北京市西城区西直门外大街 138 号。

六、 验收服务要求

达到北京市安保服务管理服务标准。

七、 付款方式

1、管理服务费选择包干制方式，是服务方为采购方提供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，管理费按月支出，每月支付。

2、管理服务费按月支付（后支），服务方完成当月工作后向采购方提供月工作报告总结及考勤情况，经采购方审核合格后进行支付。

八、 其他相关要求

1、日常管理服务过程中发生的水、电、气等能源费由甲方承担。服务方负责日常能源管理，且有节能的意识、义务和责任，积极配合采购方采取节能降耗措施，共同降低费用，节约开支。

2、应采购方要求使服务方支付或垫付额外费用，经甲方审核后据实偿还。