**项目需求书**

**一、项目名称：** 2019—2020年解放桥开启活动安保项目

**二、项目编号：** TJRR-CG-20190903

**三、项目背景及概况：**

为落实解放桥开启活动的保障工作，现对活动的保安服务进行采购，每次活动安保需专业安保公司配备100名保安员并布设700米硬隔离设备，全年不超过20次。

**四、本次范围及管理服务范围：**

每次解放桥开启活动，安保需专业安保公司配备100名保安员并布设700米硬隔离设备，维持活动的正常秩序，保证市民的安全。

**五、本项目服务周期：**

服务周期：自合同签订之日起一年。（特殊情况以合同为准）

**六、本项目管理服务预算：**149万元。

**七、本项目管理服务报价包括但不限于以下内容：**

（1）人员费用：包括但不限于保安人员工资、保险、服装及佩戴的对讲机等每位保安人员为完成项目所需的必要费用。

（2）设备费用：硬隔离设备租用费，按每次活动的米数进行收费。

（3）企业服务管理费及利润、税金等一切为完成本项目的所有费用。

**八、本项目管理服务人员及岗位要求：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人数 | 要求 | 是否接受退休人员 | 工作时间 |
| 1 | 项目负责人（保安队长） | 1人 | (1)保安队长应具备三年及以上的工作经验，出具任命书并加以承诺。  （2）年龄18-40岁，身高1.70米以上（含1.70米），说普通话、五官体态端正，身体健康的男性公民；  （3）具有初中及以上的文化程度，保安服务人员应符合行业标准的要求，须持证上岗（保安员上岗证），承诺培训达标后持证上岗；  （4）无政治历史问题、品行端正、思想作风正派、无违法犯罪记录；  （5）遵纪守法观念强，自觉遵守甲、乙双方制定的各项规章制度；  （6）根据工作需要能够实行弹性工作时间；  （7）有团队协作精神，责任感强，符合本项目活动基本要求，善于沟通与表达，组织能力强者优先考虑。 | 否 | 根据具体活动要求规定。 |
| 2 | 保安员 | 100人 | （1）年龄18-40岁，身高1.70米以上（含1.70米），说普通话、五官体态端正，身体健康的男性公民；  （2）具有初中及以上的文化程度，保安服务人员应符合行业标准的要求，须持证上岗（保安员上岗证），承诺培训达标后持证上岗；  （3）无政治历史问题、品行端正、思想作风正派、无违法犯罪记录；  （4）遵纪守法观念强，自觉遵守甲、乙双方制定的各项规章制度；  （5）根据工作需要能够实行弹性工作时间；  （6）有团队协作精神，责任感强，符合本项目活动基本要求，善于沟通与表达，组织能力强者优先考虑。 | 否 | 根据具体活动要求规定。 |
| 备注：上述人员为最低人数要求，如遇特殊情况，投标单位应根据招标人要求增加人员 | | | | | |

**九、本项目服务管理详细标准：**

1、活动治安保卫服务要求：

应加大安全保卫力度，针对解放桥开启的具体情况制定安全管理制度和应急预案，配齐应急救援设备，加强对活动防范重点（以防火、防溺水、防摔伤为重点内容）、要害部位、游客导流、应急处置、安全疏散等安全管理制度和措施落实情况的检查，跟踪监督隐患问题的整改情况。投标人要配足保安人员，对保安人员进行技能培训，加强活动的安全保卫工作，尤其是对河周边的巡视检查，并分片随时检查，防止出现游客坠落摔伤情况。

（1）保安人员的要求：

保安人员应注意自己的仪容仪表，要穿着标准统一的服装，佩戴胸卡牌标识，以便项目负责人的核查，走路身姿笔挺，精神饱满，各岗位具体要求：

（2）活动整体秩序的协调管理：

由于解放桥开启前后可能会造成附近短时间道路拥堵，当有人询问路线时，保安人员应给予快速正确的路线，确保参加活动人员的有秩序撤离。若出现意外事件发生，项目负责人应主动解决并向采购人汇报情况，必要时为采购人提供现场记录（照片、报告），超过 24小时不报或无法确定责任人的，则由投标人负责。

（3）投标人对聘用员工必须严格管理，并对聘用人员的行为负全责，如发生劳资纠纷、意外（生病、伤亡事故）或触犯国家法律等，由投标人承担一切经济责任及法律责任，合同期内，投标人作业人员的一切安全责任事故，由投标人负责。

（4）每次活动都需要布设700米硬隔离设备，应由项目负责人组织保安人员提前共同布设，以确保活动的正常进行。

（5）服务期内服务范围内若因投标人管理过失（非当事人责任的）造成第三方人身伤亡或财产损失的，一切责任及赔偿由投标人负责，与采购人无关。建立突发事件应急预案机制，报采购人备案，负责人必须保持24小时电话通讯状态。

**十、时间要求：**在服务周期内具体时间根据招标人需求具体设定。

**十一、费用的支付：**

1、双方约定的服务费支付的方式和时间：服务费用待中标单位管理服务期满后15日内，经采购人对管理服务进行考核评价，根据管理服务评价结果以支票方式按季度支付服务费用。

2、服务达不到合同约定标准整改不到位的，付款时间相应顺延。

3、服务费的支付与服务质量挂钩，具体按照本招标文件制定的考核办法执行。

**十二、整体服务要求及考核办法**

为加强管理，切实促进服务管理水平不断提升，结合本项目实际，制定本办法。

（一）考核组织

考核人员由采购人相关管理人员担任。考核小组负责制定检查考核办法、规则和标准；负责对承包公司业务工作实施检查考核，考核小组对服务单位的服务质量实施不定时巡查、每周检查和每月考核；负责监督承包公司对检查考核中发现的问题进行整改；负责公示检查考核结果；负责对承包公司进行奖惩。

（二）工作质量要求：

本项目的安全和保卫管理标准应做到如下几条：

1. 安全保卫组织机构健全，与上级签订安全保卫责任协议书，必要时，与地区公安部门签订相关承诺书。

②硬隔离设备的布设要求无安全隐患，达到安全标准，使用人员经过培训，安全使用。

③本项目需要有经过消防培训的专人负责，设有消防器材且完好率100%。备常用药品，有协助紧急救援措施。

④应提前做好应急预案，加强巡查，保证解放桥开启活动的秩序，保障参加活动人员的安全，避免发生踩踏等事故。

⑤ 建立活动安全、保卫岗位责任制，档案资料齐全，如遇到突发事件，每处理完一起及时做好登记，材料及时归档并妥善保存，每季度及时向采购人移交资料。

（三）成绩划分

投标人必须接受采购人及其上级部门的检查监管。采购人依据检查标准对公司服务质量进行定期和不定期检查，检查结果与服务费支付金额挂钩，按照以下标准支付经费：

（1）考核得分≥95分，全额拨付当季度管理服务经费；

（2）90分≤考核得分＜95分的，扣除当季度管理服务经费的0.5%，

（3）85分≤考核得分＜90分的，扣除当季度管理服务经费的1%，

（4）80分≤考核得分＜85分，扣除当季度管理服务经费的1.5%，

（5）75≤考核得分＜80分，扣除当季度管理服务经费的2%，

（6）70分≤考核得分＜75分，扣除当季度管理服务经费的3%，

（7）考核得分低于70分（不含70分），扣除当季度管理服务经费的10%；

**十三、考核方式**

考核采取听取汇报、现场检查方式，以现场检查方式为主。考核小组季度考核结束后，双方共同在考核记录上签字，如对考核分值有异议，双方依据考核标准和考核情况进行沟通解决。

考核小组每季度将作业单位考核情况进行汇总，写出考核评价报告，上报考核小组。

**十四、考评考核扣分细则**

考核实行百分制，按照评分标准，每个考评内容设对应分值。如果考评内容问题严重，扣分超出对应分值，实行倒扣分制，不受分值上限限制。对反馈的问题没有落实整改的，在下个季度检查考核中加倍扣分；在重要活动保障任务中出现明显失误的加倍扣分；在服务期内出现因投标人造成的各类事故或媒体负面报道事件的按照具体情况酌情扣分。

附表：1、服务质量检查扣分标准

2、信访投诉类问题扣分标准

附表1

服务质量检查扣分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项 目 | 扣分标准 | 计分单位 | 备注 |
| 1 | 迟到岗位或早离岗位的 | 0.5分 | 每次 |  |
| 2 | 违反规定的服务纪律 | 1分 | 每次 |  |
| 3 | 未按规定时间实行安保工作的 | 2分 | 每次 |  |
| 4 | 活动中出现明显维保失误的（如人员疏导不及时、不合理等情况） | 0.5分 | 每处 |  |
| 5 | 活动中出现明显或重大安全隐患 | 3分 | 每次 |  |
| 6 | 活动中出现重大人员安全问题 | 5分 | 每次 |  |
| 7 | 各级领导发现问题的 | 2分或加倍扣分 | 每次 |  |

附表2

信访投诉类问题扣分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项 目 | 扣分标准 | 计分单位 | 备注 |
| 1 | 各类信访或投诉保安人员服务态度或服务质量的，直接扣分。 | 2分 | 每次 |  |
| 2 | 与其他相关单位有责任交叉的，及时整改后酌情扣分。 |  | 每次 |  |
| 3 | 市级问题、媒体、网络或造成负面影响的情况 | 3分 | 每次 |  |
| 4 | 区级问题、市民电话投诉等问题，整改后酌情扣分 |  | 每次 |  |