**项目需求书（以下**★**号条款为实质性要求）**

**一、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求**

1、采购标的需实现的功能或者目标：

全民健身中心位于天津滨海旅游区安正路186号滨旅产业园A区02号楼，是中新天津生态城旅游区域内面向公众开放的综合体育场馆，规划建筑面积约为7116平米，为二层建筑物，主要设施包括篮球场、羽毛球场、健身房、台球室、游泳馆、瑜伽室等。

其中，篮球场地面积为928平方米；健身区面积为335平方米；乒乓球室面积为130.89平方米；泳游馆面积为250平方米；搏击馆面积为139平方米；瑜伽室面积为109平方米；模拟体验室31平方米。

本项目拟聘请第三方专业服务机构对上述场馆进行专业的社会化运营管理服务，发挥综合场馆优势，最终实现全面健身、利民惠民的目标。

2、政府采购政策需满足的要求：

1.根据财政部发布的《政府采购促进中小企业发展暂行办法》规定，对小型和微型企业价格给予6%的扣除（供应商自身为小型或微型企业则给予6%的扣除，否则不予扣除，同时小微企业须提供《中小企业声明函》（中小企业划分见“关于印发中小企业划型标准规定的通知”（工信部联企业〔2011〕300号），未提供《中小企业声明函》的将不给予价格扣除。

2.根据财政部、民政部、中国残疾人联合会联合发布的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，对其价格给予6%的扣除（供应商所投全部货物生产厂家为残疾人福利性单位则给予6%的扣除，否则不予扣除）。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位须提供《残疾人福利性单位声明函》，未提供《残疾人福利性单位声明函》的将不给予价格扣除。

3.执行《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》规定。对监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，同时监狱企业技术标中须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，未提供的将不给予价格扣除。

4.根据《天津市财政局关于在政府采购活动中查询和使用信用记录及做好有关信用主体标识码登记工作的通知》（津财采（2016）27号）文件的规定，采购人、代理机构在项目评审过程中对供应商信用信息进行查询，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝其参与政府采购活动。

（1）信用信息的查询渠道包括“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp. gov.cn）。

（2）查询的截止时点为开标时间或响应文件开启时间。

**二、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求**

负责全民健身中心的运营管理及运营服务，包括场馆运营、接待服务、环境保洁、秩序服务、设备设施运行维护服务及其它约定的服务。

1、场馆运营管理：

（1）定期做好场馆活动，执行场馆现有单次收费标准并承担全部会员权益。负责继续开发更丰富的卡种、营销策略、推广宣传，并负责做好企业、政府相关活动的对接等。

现有收费标准及卡种如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 单次收费标准 | |
| 桌球 | 20元/小时 |
| 游泳 | 40元/次（不限时） |
| 羽毛球 | 30/小时 |
| 乒乓球 | 20/小时 |
| 篮球场 | 200元/小时 |
| 健身房 | 30元/次（不限时） |
| 举行活动 | 300元/次（最低收费） |
| 模拟体验 | 50元/小时 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 储值卡 | | | 健身卡  （游泳、健身） | 游泳次卡 |
| 卡种名称 | A | B | C | 年卡 | 游泳次卡 |
| 金额 | 充值5000元打8折（包含馆内所有项目，私教培训除外） | 充值2000元打9折（包含馆内所有项目，私教培训除外） | 充值1000元无折扣（包含馆内所有项目，私教培训除外） | 1380元  （包含游泳、健身） | 999元  （30次） |
| 截止2020年10月20日卡种余额 | 19万元 | | | | |
| **备注：**  **★1、投标人须承诺收费标准不高于现行标准，且无条件承接现有会员，并提供原运营单位承诺提供的服务。**  **★2、以上项目所需设备均由中标人提供并承诺按国家及行业规定投保，如因运营管理失误导致发生安全事故的，中标人承担一切由此引起的后果及相关法律责任。**  **★3、投标人须提供承诺书原件附在技术标中并承诺场馆可对外收费运营项目，收费标准不高于现行标准，收费项目及价格须经市场监管部门、采购人批准后方可实施。** | | | | | |

**三、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求**

**1、场地管理（含前台）**

（1）场地管理（含前台）人员注意仪容仪表，确保发型着装整齐，佩戴工牌上岗，接电话后仔细聆听、详细记录，并重复一遍相关事宜，明确来电人员姓名并记录电话咨询相关事宜，对场馆日常活动熟知。

（2）每日按要求做好场馆运营服务的各项内容的更新、维护。

（3）做好来访客户的接待和登记工作，有客户来访要站立服务，对有需要的来访人员通知相应岗位人员进行接洽。

（4）为预定的客户做好场地的准备，在客户离开后及时对场地进行清理，如有需要通知保洁人员进行清理。

（5）做好场地卫生清洁工作，做到地面整洁无杂物，日常做好办公电脑、电话机、对讲机、打印机及银联收银系统等设备的检查工作，如有异常及时联系维修。

（6）做好相关收银统计工作，将当日营业账目及时上交入账，做好财款的收缴、交接工作。

（7）负责场馆运营所需的策划、活动宣传费用，以及有线电视、保险等费用的缴纳。

（8） 负责场馆的能源运行及费用缴纳，既做到节能减耗，又能确保场馆能源供应。

**2、保洁服务**

（1）本运营场馆建筑物红线内的清洁保洁和垃圾清运，包括场院、楼道、大厅、电梯、卫生间等。

（2）每日清理办公区内垃圾，并对地面进行卫生清洁工作。

（3）建筑物设施的定期清洁保洁，包括电梯、灯具、标牌及其它附属设备的清洁和保洁。

（4）建筑物内生活、办公垃圾的收集和清运。

（5）建筑物区域内的消杀、预防及驱虫。

（6）提供所有保洁人员服装、使用的工具、设备及耗材（包括纸品、清洁剂等高耗品）。

（7）场馆内的绿植租摆及场院绿化。

（8）场馆化粪池清污。

**3、秩序服务**

（1）提供安保人员的服装、对讲机、耳机等，及日常公共秩序的维护。

（2）出入管理及钥匙的管理。

（3）安全监控系统的使用和管理。

（4）突发事件的持续维护。

（5）消防设施的管理和使用。

（6）场馆日常安保巡视等。

**4、设备、设施运行维护服务**

（1）根据设备设施运行的需要，制定年度的维修保养计划和预算，并执行。

（2）图纸与技术资料的管理。

（3）建筑物的日常管理与维护，包括墙面、楼梯、装饰材料等。（楼体沉降等因素导致除外）

（4）楼内强电系统的维保、巡检、养护、运行。

（5）弱电系统中门禁、监控、巡更等设施的维保、巡检、养护。

（6）空调系统及新风系统的中风机盘管的清洁、耗品更换、维保、养护、运行。

（7）消防系统设备设施日常运行、监控及维保。

（8）电梯（1台，2层）设备设施的日常运行及维护，负责每年年检，定期进行检查、维保。

（9）给排水系统、污水处理系统设施设备的日常运行及维护，定期进行检查。

（10）泳池泵房的日常运行及维护，定期维保。

（11）健身器材的日常运行及维护，定期进行检查和维保，在正常使用期内发生的损坏，采购人负责维修。

（12）附属设施的维护、保养和管理，包括门窗、灯具等。

（13）对场馆内有需要的其他相关设备进行定期维保。

（14）负责场馆每年定期防雷检测。

对于电梯年检、防雷检测等国家有相关规定的工作，投标人须委托专业机构完成，费用包含在本项目报价中。

**5、场馆智能化系统及设备、科技化系统及设备及功能化设备设施维护**

（1）场馆智能化系统及设备维护

对场馆智能化系统及设备进行维护工作，智能化设备维护标准：

A、保证门厅处电子屏幕每天7\*18小时（场馆运营期间）滚动播放各类运动、健身信息服务；

B、 保证“场馆一卡通”管理模式的正常运行，门禁系统、储物系统、会员信息一体化，保障场馆健身方便、快捷；

C、系统具备智能预约功能并可开放对接生态城智慧城市相关平台，满足生态城智慧城市指标体系建设要求。

（2）场馆科技化系统及设备维护

对场馆科技化系统及设备进行维护工作，场馆科技化系统及设备维护标准：

场馆科技化系统维护包括：保证场馆对会员、场地、微信订场、商品、培训、移动管理等管理功能的实现即使用，支持灯控、闸机、储物柜、人脸识别、指纹识别等设备，实现体育场馆智能综合体育中心、游泳中心、羽毛球馆、篮球即其他实时功能等综合整体管理，提高全民健身中心服务水平。

（3）场馆功能化设备设施维护

1）前厅维护

全民健身中心前厅用地红线内建筑物及其附属建筑物、构筑物、一切公共服务设施设备的日常使用管理与维修养护，包括但不限于主体结构（包括基础、墙体、柱、梁、楼板、屋顶、钢结构、外檐、层面、楼面、内墙面）、门厅、走廊通道、门窗、照明灯具、装饰装修等。

2）篮球场地板维护

对全民健身中心篮球场地地板进行日常的维修、保养、运行和养护管理工作。实时保证场馆内篮球场地的正常使用。

篮球场地日常维护保养标准：

须采用专业的篮球场木地板，具有保护性能、运动性能和技术性能的特殊功能性地面材料，不可使用普通的装饰性地材。保持其篮球木地板表面的清洁和干燥性，避免其与大量的水介质有所接触，不可以使用碱水来对其进行清理，以此避免其高碱性介质，对其地板的表面油漆膜有所损坏。专业的篮球场地板具有冲击吸收性能，在篮球场地板日常维护保养中，需要定期对其表面进行打腊处理，使用半干的抹布来对其表面进行均匀涂抹，从而保障其涂层可以有效的渗透于木地板之中。在打腊期间，则需要使用软抹布来回性的在地板表面进行擦拭，直到其表面展现出特有的光亮度即可为止。

3）功能室维护

对全民健身中心各功能室公共服务设施设备的日常使用管理与维修养护，包括但不限于主体结构（包括基础墙体、楼板、屋顶、内墙面）、门窗、照明灯具、装饰装修、地面及地面铺装物、功能室设备设施等，实时保证场馆内各功能室的正常使用。

4）储物柜维护

对全民健身中心储物柜进行日常的维修、保养、运行和养护管理工作，保证场馆内储物柜的正常使用。

5）浴室洁具、喷淋维护

对全民健身中心浴室洁具、喷淋进行日常的维修、保养、运行和养护管理工作，保证场馆内浴室洁具、喷淋能正常使用。

场馆内浴室洁具及喷淋完好、无跑冒滴漏现象。

6）场馆内墙体维修维护

对全民健身中心室内墙体进行日常的维修、保养、运行和养护管理工作，。

场馆内无墙体墙皮脱落、发霉、污迹现象，保证墙体平整、无污渍、无划痕、无霉记。

**6、服务人员要求：**

投标人对场馆进行全面的运营、管理和服务，保证管理和服务的质量，维护良好的场馆形象。投标人保证其委派的运营及保洁管理人员具备胜任各自岗位的专业素质和技能，保证所录用的各类专业人员具备相应资质，场馆管理服务人员总数不得少于26人，具体要求如下：

（1）管理人员

人数不得低于4人，项目经理1人、会计1人、后勤专员1人，服务领班1人，团队配合好，能确保场馆高效运营，为场馆创造最大收益。

（2） 保洁员

人数不得低于6人，人员标准：年龄55岁以下，男女不限。具有相关保洁工作经验；身体健康、吃苦耐劳；熟悉保洁相关设备使用；有较强的责任心和团队合作精神，有良好的服务意识。

（3） 工程维修人员

人数不得低于3人，人员标准：年龄42岁以下，男性。具有中专及以上学历；持有电工证；身体健康、吃苦耐劳；熟悉相关设备设施维修；有较强的责任心和团队合作精神，有较强的沟通和协调能力及良好的服务意识。

（4）场地管理（含前台）

人数不得低于6人，人员标准：年龄20-35岁，女性。具有中专及以上学历，身高1.60米以上；体貌端正、身体健康、具有较强责任心及敬业精神；熟悉点钞及电脑操作；具有较强的服务意识，遵循礼貌用语；有服务行业经验者优先。

（5） 秩序员

人数不得低于7人，用人标准：年龄40岁以下，男性。负责消防控制室，并保证24小时双人双岗，消控人员必须全部持有消控资格证书；具有中专及以上学历，身高1.70米以上；无犯罪记录；体貌端正、身体健康、吃苦耐劳；具有较强责任心及敬业精神及较强的沟通能力和协调能力，具备良好的服务意识。

**7、场馆运营费用说明：**

**★（1）本项目场馆运营收入由中标供应商支配，本着惠民利民的原则，但中标供应商应为场馆运营提供合理收益，投标人在投标报价测算时场馆运营盈利额须按不高于人民币260万元进行测算填报。**

**投标价=场馆运营及运营服务成本核算金额—场馆运营收入（该金额不高于人民币260万元）。**

**★（2）项目运行中发生的水费、电费等能源费用包含在投标报价中且须在报价明细表中单独列项（须按人民币120万元每年进行填报），投标人负责场馆的能源合理使用、统筹安排。**

（3）采购人支付的运营管理及服务费不包括以下费用:

1）建筑物及设施设备由于本身老化、更新换代、不可抗力等因素产生的房屋大修。

2）政府部门对建筑物及其业主或承租方、使用方收取的各种税费。

3）楼宇的房产税和土地使用费。

**四、采购标的需执行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范或遵循的国家政策：**

（1）中标单位不得私自改变现有场馆的装修及其布局，如需维修改造，须提前报采购人同意。运营期间，场馆的日常维护及因经营所产生的所有税、费均自行承担。同时，所开设项目及收费标准须接受采购人、物价等部门的监督管理。

（2）中标单位须按照国家现行相关行业有关规定，向公众公示其服务内容和开放时间；因维修等原因需要暂时停止开放的，应当提前７日向公众告知。且要保证每周开放时间不少于35小时，全年开放时间不少于330天。体育场馆应当突出体育赛事和群体活动的承载功能，全年举办的活动中非体育类活动次数不得超过总活动次数的40%。

（3）中标单位须建立健全安全管理制度，依法配备安全管理人员。具有应对突发事件能力，并可妥善处置，如因处置不当造成的一切责任由中标单位承担。

（4）中标单位不得将场馆转让给第三方运营，且应本着公平合理、诚实信用的原则使用场地，不得损害国家利益及其他人的合法权益，并承担因违法经营造成的一切后果。

（5）中标单位有义务发挥场馆资源优势，接受相关委托，积极参加举报相关项目的比赛。

（6）中标单位可对体育运动中心场馆进行广告和无形资产的开发，但广告内容和开发方案须报采购人同意后实施。

1. **考核标准**

1.采购人每年四季度末将对中标供应商服务质量进行考核。考核80分以下扣除合同额的5%，考核60分以下甲方有权单方解除服务合同。

2.考核细则：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目经理考核 | 项目经理常驻本项目运营服务现场 | 10 | 发现工作时间不在项目现场扣10分 |
| 2 | 服务人员考勤考核 | 服务人员保证工作日到岗；负责的运维工作按要求达标；休假天数不能超过1个工作日；每月考核 | 14 | 服务人员到岗考核，每人每次缺岗一次扣3分，3人以上扣除14分（特殊情况除外）。 |
| 3 | 月工作计划 | 每月首个工作日提供本月详细工作计划；每月初考核、月末须向采购人上报财务对账信息 | 10 | 不按期提供扣5分，计划不详实扣5分 |
| 4 | 卫生保洁 | 1、公共区域：公共场所的栏杆、扶手、窗台等无灰尘，地面无灰尘、积水；  2、卫生间卫生：卫生间内无积水、无污垢、异味。每周考核 | 10 | 每项5分 |
| 5 | 秩序维护巡查 | 1、防火巡查：发现安全问题及时上报并做好记录；  2、防盗巡查：发现安全问题及时上报并做好记录；  3、防跑冒滴漏问题报修：发现问题及时报修并做好记录；  4、管理服务：场馆大门开关及时。每周考核  5、做好每日消毒记录备查。 | 10 | 每项2分 |
| 6 | 服务规范 | 1、从业人员统一着印有公司标识工装；  2、从业人员对待老师、学生态度谦和，服务热情，语言规范；  3节约用水、用电、有制度及标识  4、爱护一草一木、一砖一瓦。每周考核 | 16 | 每项4分 |
| 7 | 场馆安全保障措施、大型活动保障及突发情况应对 | 1、大型活动积极配合，突发情况有效应对。  2、场馆安全保障措施完善、具有定期巡检计划 | 10 | 大型活动积极配合不积极、服务不到位，扣除5分；恶劣天气未有效应对，扣除5分；场馆安全保障措施不到位或无巡检计划的，扣除5分 |
| 8 | 运营情况 | 1、无乱收费现象  2、账务清晰 | 10 | 每项5分 |
| 9 | 客户服务 | 1. 客户无有效投诉 2. 有客户满意度评价记录 | 10 | 每项5分 |
| 10 | **第四季度场馆年度运营收入专项考核** | 场馆运营年收入盈利额须不低于100万元 | 第四季度付款前采购人进行考核，若考核不合格，扣除合同额的10%款项 | |

**五、采购标的的验收标准**

1.验收方法：整体项目运营服务完成后，采购单位根据采购项目情况，选取适当的验收方式组织开展验收工作。验收小组综合采用查阅书证材料、听取报告、实物核查、与利益相关方调研座谈等方式，对采购文件和合同中规定的劳务应满足的各项技术指标进行验收。由验收小组形成验收报告，提出明确验收意见，并经小组全体成员签字后提交采购单位。验收阶段产生的验收相关费用由中标供应商支付。

2.验收标准:验收时，中标供应商须提供每季度考核结果，每季度考核均为80分以上为验收合格。