**【西安交大雁塔校区游泳馆物业服务】采购需求**

**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：**

**（一）采购标的需实现的功能或者目标**

本采购项目为雁塔校区游泳馆提供游泳救生、卫生保洁、安保值守、设备设施运维等服务，确保游泳馆的正常运行及安全、卫生，为师生提供健康、舒适、安全的游泳环境。

**（二）落实政府采购政策需满足的要求**

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）规定，本项目采购标的为中小型企业制造、承建或承接的，投标人应提供办法规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。投标人应对提交的中小企业声明函的真实性负责，提交的中小企业声明函不真实的，应承担相应的法律责任。

本项目采购标的对应的《中小企业划型标准规定》所属行业为：物业管理。

**二、采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范**

采购项目中所含的投标产品、服务及制造商应符合国家有关部门规定的相应技术、计量、节能、安全和环保法规及标准，如国家有关部门对投标产品或其制造商有强制性规定或要求的，投标产品或其制造商必须符合相应规定或要求，投标人须提供相关证明文件的复印件。

**三、采购标的概况**

（一）采购项目名称：西安交通大学雁塔校区游泳馆物业服务

（二）采购数量：西安交大雁塔校区游泳馆总建筑面积2181.6平方米；游泳池及附属用房（公共卫生间及设备间）面积200平方米（游泳池平面尺寸为21m×50m，水深≥1.4m-1.7m），办公用房1间面积为12平方米；一层门厅及过道、消防通道面积为125平方米；二楼看台及消防通道498.83平方米。

（三）最高限价：人民币92万元。

（四）服务期限：壹年，2025年9月15日至2026年9月14日

（五）交付地点： 西安交通大学雁塔校区

（六）付款进度安排：考核合格后按月支付

合同签订前，中标方需缴纳中标价款的5%作为履约保证金，合同期满，中标方如无因此项目引起的债权债务、投诉追责处罚及赔付、法律诉讼等行为，考核合格后，由中标单位提出书面退款申请后，甲方无息退付履约保证金。

**四、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求：**

（一）服务内容

1.救生服务。负责游泳馆开放期间泳池内人员的安全和救护工作。按需足额配备持有救生合格证的救生员，按需提供必要的救生设备和装备，如救生圈、救生衣等。

2.保洁服务。游泳馆内所有公共区域，包含浴室、卫生间、更衣区、办公室、楼梯等，做好日常卫生保洁及保障工作。所需清洁设备、工具和耗材由服务方承担。

3.前台服务。严格按照学校财务要求，做好各类人员门票售卖及费用收取工作，确保操作准确无误，同时为师生员工解答各类疑问；做好前台设施设备管理工作，保持前台区域干净整洁。

4.维护服务。负责游泳馆的日常维护维修工作，包括水质清洁、消毒及检测、设备设施的维护保养及日常维修等，保证游泳馆设备及系统的正常运行。

5.管理服务。按照游泳馆的行业要求，制定并执行行业相关的安全管理措施和制度，建立日常卫生、巡检、消毒、设备维护、安防服务（防火、防盗、清馆）等相关台账，制定救生员及相关服务人员的工作制度和服务标准，制定完善的工作预案，包括突发事件的处置流程、救援措施等。

（二）特殊资格要求

具有隶属于投标单位的救生员证6本。

（三）人员要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人数（名） | 要求 |
| 经理 | 1 | 50岁以下；大专及以上学历、两年及以上物业管理经验；兼任安防管理 |
| 救生员 | 6 | 40岁以下；持国家认可的职业资格证书上岗并进行年度审核，具备良好的游泳和救生技能，能够熟练运用救生设备 |
| 设备维护员 | 1 | 45岁以下；具有低压电工证 |
| 前台 | 2 | 35岁以下；高中及以上学历 |
| 保洁 | 2 | 60岁以下；男女各1名 |
| 水质监测员 | 1 | 55岁以下 |
| 总人数 | 13 | |
| 所有服务人员统一着装、仪容仪表端庄，形象良好，微笑服务，礼貌待人，文明用语。持健康证上岗，具备良好的沟通能力和服务意识，能够有效应对突发事件。 | | |

五**、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求**

（一）服务标准及要求

1. 游泳馆开放首先满足日常教学任务，具体开放时间依据各学期学校教务处课程安排制定。如遇其他不可抗因素导致开放时间变动（或闭馆），具体开放时间和规则双方协商解决。

2. 游泳馆在使用前打扫干净，地面无痰迹、垃圾、纸屑，看台、柜椅干净无灰尘，更衣柜内无杂物，室内门窗无污迹、无张贴物，门窗、玻璃、桌椅、灯具等设施干净整洁；墙面、屋面无积尘蛛网；卫生间及洗浴间每天不间断清洗，并根据实际情况做好保洁，地面干净无杂物，无积水，无积垢物，便池无积存、无脏迹，无异味，木隔断上无乱涂乱画痕迹，便纸篓每天倾倒干净，卫生工具摆放整齐。

3.服务方有防盗、防破坏的具体措施及管理制度，定时和不定时地对游泳馆进行巡回检查，认真记录巡查过程中发生的情况，堵绝、防止不安全和不文明行为的发生。

4.服务方应确保水质、水温等基本指标在合格范围（除设备原因）。水质检测员按行业标准每天进行水质监测与处理，同时对水处理相关设备，包括循环泵、毛发过滤器、砂缸等进行日常检查，发现问题及时处理或报备。游泳池的水质要求包括但不限于提供游泳池水质的专业处理药剂,保证药剂使用的科学性，合理性及高效性,确保游泳池水质感官良好,配合采购方通过卫监部门的检查；建议使用的主要药剂包括但不限于缓溶片：含氯量为70％，无杂质，可长时间保持余氯含量。强氯精粉：含氯量为90％，偏酸性，可持续杀菌。水质平衡剂：调节PH值，稳定水质。净水剂：纯海洋生物提取，可去除各种水质异色，不形成沉淀，减少吸污动作，环保节水净水速度快，明显改善水质透明度，提高水质的亮度。冲击剂：提高消毒剂活性，增加消毒效果，改变长期使用消毒剂的副作用。杀藻剂：高效杀菌，安全环保，对人体无副作用;具体使用药品的种类和喷洒方式由服务方与采购方具体协商确定。

5.游泳馆所有收入均上缴学校财务，收费模式为知校二维码和刷校园卡。服务方需配合完成相关工作,具体事宜由服务方与采购方具体商议。

6. 服务方负责设施设备日常维护维修，包含但不限于管道、阀门、喷头、灯泡、吸尘设备、更衣柜等现有的固定资产设备；负责定期对大型设备检修维护，包含但不限于叶轮、吸污设备、水处理设备、循环泵、砂缸、空气能加热设备等。服务方在日常管理运行中需对所有设备进行例行检查，发现设备运行问题需及时报备采购方，并将情况记录存档。

7. 游泳馆内的日常消耗品由服务方提供，包括但不限于泳池用品，毛巾、拖鞋、泳圈、救生用品、桌椅等保障服务品，药品、急救箱、防滑垫、保洁、办公用品、标识等必备物品，所有保障和卫生用品需及时更换，随时提供。若检查中发现由于服务方失误造成相关保障品提供不到位情况，视情况从保证金中扣除。救生用品和药品需每月定期检查更换，药品种类包括但不限于碘酒、酒精或碘伏，包扎材料（创可贴、绷带、一次性辅料），止血药（云南白药膏等）、活血化瘀药（正骨水、云南白药雾剂），心脏预防药物（救心丸、硝酸甘油等）。所有药品定期检查及时更换，检查中发现有过期药品，视情况处罚。

8. 服务方必须制定各类应急预案且要求工作人员熟练掌握。出现紧急情况（停电、临时任务、设备故障、人员溺水等）时，应保持头脑冷静，第一时间按应急预案进行处理和上报，必要时拨打急救电话、送医院急救等，同时，服务方经理报告我校馆内负责人。

（二）其他要求

1.本项目中标之日起，双方开始筹备和交接工作。服务方须保证在游泳馆上个服务期到期前3天将项目负责人、救生人员、保洁员等所有人员安排到位，并完成交接工作。

2.采购方可随时抽查游泳馆水质的各项指标及中标服务商的安全、设备等运行服务情况。若因服务方原因导致采购方或顾客财产、权益遭受损失的，依照实际情况进行赔偿或其他处理。

3.服务方必须严格按照西安交通大学游泳馆内部运营管理合同、运营管理办法，负责运营管理游泳馆设施设备，接受采购方的监督。且无条件配合采购方上级财务、纪检、巡视、审计部门的询问调查，并对其形成的结论性意见无条件执行。

4.采购方统一购置泳池公众责任险，服务方团队所有人员及进入馆内游泳的人员的一切安全问题由服务方负责。

5.因服务方原因造成采购方重大经济损失、重大负面影响，采购方有权单方中止合同并追究服务方相关经济及法律责任。

6.服务方因自身原因需单方终止合同，需提前两个月告知采购方，服务方处理好相关债务债权，完成交接后，采购方据实结清服务费，此后双方无任何债权债务及法律关系。

7.采购方设置投诉信箱，对投诉内容及时反馈处理，采购方有权结合投诉内容对服务方相关人员进行处罚。

8.以上所有服务内容和要求须在正式移交前需现场确认，明晰职能分工和责任划分，并签字确认。后期执行期间若发生争议，首先友好协商，协商不成任何一方可提请属地仲裁委员会仲裁。

六**、采购标的的履约验收标准**

游泳馆服务质量监管的考核内容包括现场检查、师生投诉、负面清单等三类项目。现场检查及师生投诉的结果通过《月现场考核评分表》体现，负面清单作为服务期内重点服务标准依据。

1.现场检查：采购人对游泳馆管理服务项目进行服务质量的不定期检查及每月综合考核（月查）。现场检查内容为综合管理工作、卫生保洁标准、秩序维护、各类台账等内容。

2.师生投诉：指经过核实的有责投诉事件。包括采购人后勤主管部门、校领导信箱、信访、网络平台及通过其他渠道受理的有效投诉。

3.负面清单：负面清单作为重点服务内容指标，如发生负面清单中内容，按照相应处罚措施进行处罚。

4.对于学校检查出的问题：

（1）轻微问题当场整改、立即验证。

（2）一般问题当场予以记录在《游泳馆服务质量检查现场记录单》上，并要求及时处理。管理员须对发现的问题进行复检，确保改进落实；对未及时整改的问题，进行及协调。

（3）对服务质量检查出来两次未整改问题、接到有责投诉、或发生负面清单内容，将下发《游泳馆服务质量检查整改通知书》，5个工作日为整改期限。半年累计收到2张整改通知单，综合考评结果即为“不合格”。

（八）考核办法

1.考核基本分为100分，考核计分方式如下：

（1）每月考核分数=月现场考核分数（70%）+有责投诉分数（30%）

（2）有责扣分：采购人受理的当面及电话有责投诉每件次扣5分；网络信息平台受理有责投诉每件次扣8分。

2.月考评结果作为服务费的支付依据。根据合同条款,进行服务费用的支付及相应处置，扣分解释权归采购方所有：

（1）综合评分在90分（含）及以上，支付月全部服务费用；

（2）85（含）-90分，扣减月服务费的0（不含）-2%；

（3）80（含）-85分，扣除月服务费的2%（不含）-4%；

（4）75（含）-80分，扣除月服务费的4（不含）-6%，

（5）70（含）-75分，扣月服务费的6%（不含）-8%；

（6）综合评分在70分及以下，月服务费扣减8%（不含）-10%，并终止服务合同。

（7）如有负面清单扣款，另行扣除。

3.质量考核表格（具体内容根据实际项目进行调整）

（1）《游泳馆服务—月现场考核评分表》（见附件1）

（2）《游泳馆服务质量检查现场记录单》（见附件2）

（3）《游泳馆服务质量检查整改通知书》（见附件3）

（4）《游泳馆服务质量负面清单》（见附件4）

4.每月考核期间，实际在岗人数与投标文件相比较，每缺少一人，扣减当月合同款1%。

附件一：

游泳馆服务-年-月现场考核评分表（样表）

**时间：**

| **内容** | **分项指标** | **分值** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- |
| 泳池水质  （22分） | 1.对水处理设备进行每日检查，检查记录完备 | 7 |  |
| 2.水质PH检测值在6.5~8.5之间；水面无明显漂浮物；水底无明显杂质 | 7 |  |
| 3.水温保持在22~30摄氏度之间 | 3 |  |
| 4.浸脚池需在开馆时间内保持有水 | 5 |  |
| 人员管理（20分） | 1.游泳馆开馆时服务人员是否足额在岗 | 6 |  |
| 2.上班期间穿工作服，文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情 | 5 |  |
| 3. 所有服务人员健康证明 | 4 |  |
| 4.救生员、水质检测员、设备维护员持证有效证件上岗 | 5 |  |
| 教学保障（10分） | 上课前至少15分钟做好游泳馆准备工作（包括但不限于开门、卫生打扫、消杀、准备拖鞋、上课名单等工作）； | 10 |  |
| 环境及设施设备（13） | 1.淋浴间、公共区域等保洁区域干净整洁，物品摆放规范、有序 | 7 |  |
| 2.清洁用具需摆放至清洁间，不得摆放至淋浴间等其他地方 | 3 |  |
| 3.游泳馆内设施设备需及时维修、维护 | 3 |  |
| 综合  管理  （35分） | 1.组织架构明确，分工明确，按采购需求及合同条款配备人员及各项必要的设备 | 8 |  |
| 2. 建立健全各项规章制度（《游泳馆员工岗位职责》、《安全管理制度》、《卫生管理制度》、《消毒制度》等） | 4 |  |
| 3.场馆内深浅区、水位标线、男女更衣室等标识及温馨提示齐全且清晰 | 3 |  |
| 4.做好场馆的安防工作 | 4 |  |
| 5.消毒药品需摆放至专门的房间，日常需上锁 | 5 |  |
| 6.消毒药品、游泳馆各类耗材管理规范（出入库有记录、摆放整齐等） | 6 |  |
| 7.工作态度端正，能积极主动配合及执行采购人及公司安排的其它工作 | 5 |  |
| 总计 | 100（分） |  |  |

考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_被考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

附件二：游泳馆服务质量检查现场记录单

游泳馆服务质量检查现场记录单

NO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 被查项目  名称 |  | 检查  日期 |  |
| 检  查  问  题  记  录 | 检查人签名：  年月日 | | |
| 被查项目负责人  签收 |  | | |
| 复查情况 | 复查人签名：  年月日 | | |
| 备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。 | | | |

附件三：游泳馆服务质量检查整改通知书

游泳馆服务质量检查整改通知书

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 被查项目  名称 |  | 检查  日期 |  |
| 检  查  问  题  记  录 |  | | |
| 整  改  意  见 | 检查人签名：  年月日 | | |
| 被查项目  负责人  签收 |  | | |
| 复查  情况 | 复查人签名：  年月日 | | |
| 备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。 | | | |

附件四：游泳馆服务质量负面清单

游泳馆服务质量负面清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 负面清单指标 | | | |
| 序号 | 指标内容 | 处罚措施 |
| 1 | 下达整改通知单后未整改到位的 | 500元/次 |
| 2 | 发现救生员在馆内抽烟的 | 200元/次 |
| 3 | 如发现有在岗期间玩手机、或相互攀谈的 | 300/次/人 |
| 4 | 如有非救生人员（未持有救生员资格证）在开馆期间替岗的 | 1000元人/次 |
| 5 | 如出现教学事故的 | 1000元/次 |
| 6 | 甲方指定第三方检测公司抽检水质，如抽检结果不合格的 | 1000元/次 |
| 7 | 因人员溺水等原因出现救生员发现或抢救不及时的 | 5000元/次，并解除合同 |
| 如发生除上述情况以外的，损害甲方利益的情形，酌情处以300元-1000元罚款 | | | |