

合同编号: hnskjght 2024 03 12-1

# 河南省科学技术馆 安保服务合同

豫财招标采购-2024-45 (河南省科学技术馆安保服务招标项目)

甲方: 河南省科学技术馆

乙方: 中保华卫集团有限公司



扫描全能王 创建

# 河南省科学技术馆安保服务合同

甲方：河南省科学技术馆

乙方：中保华卫集团有限公司

项目名称：河南省科学技术馆安保服务项目

为做好河南省科学技术馆安保服务项目，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等规定及甲方的招标文件（含补充、修改文件）和乙方的投标文件（含澄清、补充文件）等，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上签订本合同，甲乙双方共同遵守。

## 一、本合同文件组成

- 1.合同条款、附件及补充协议；
- 2.中标通知书；
- 3.招标文件；
- 4.投标文件；
- 5.双方形成的其他文件等。

## 二、基本情况

- 1.业主名称：河南省科学技术馆
- 2.地理位置：郑州市郑东新区郑开大道 100 号
- 3.服务内容：包括但不限于馆区秩序和公共安全管理服务、安检



管理服务、交通管理服务、消防服务、票检服务等。

4.服务要求：符合有效合同文件约定的服务内容和相关考核标准。

5.服务期限：从 2024 年 3 月 6 日至 2027 年 3 月 5 日。服务期限为三年。采取 1+1+1 方式，即每服务满一年进行一次综合考评，考评合格延续下一年服务。

6.合同价格：19997991.6 元，人民币大写：壹仟玖佰玖拾玖万柒仟玖佰玖拾壹元陆角整。

### 三、服务要求

#### （一）甲方管理配置及要求

1.服务期内甲方配置指定的现场安保服务管理办公区域，并免收办公区租金、办公用电电费和办公空调使用费。乙方需将该办公区域使用分配方案报甲方审批。如需对该办公区域的改造或调整，须按经甲方审批的方案执行，费用自理。

2.甲方设立安全保卫部，对口管理现场安保服务单位的工作，实行运行管理联席会议制度，对安保服务工作进行考核、监督和协调。

3.甲方运用信息化系统监控日常运行管理，并强调运行数据收集的重要性，对安保服务单位业务信息报送情况进行考核。

4.甲方运行管理部门设立安保服务质量考评小组，对安保服务各项工作质量进行日常考评和季度满意度测评，并按季度向乙方发出《管理质量意见书》。



## （二）对乙方的总体要求

1.乙方是河南省科技馆现场安保管的第一责任人，安全生产管理的管理责任人。

2.岗位设置要求：乙方按招标文件要求或后续采购人发出的书面文件配备岗位，安排符合甲方需求和现场运行要求的岗位人员，并报管理部门备案。重大活动和较大规模接待时，应甲方要求增派人员不超出项目总人数20%的，乙方有义务积极配合并提出合理的人员配置方案；超出20%增量的人员部分以月度项目人均值按天或次的方式商议用工价格，报甲方单独实施并做好各项服务工作。

注：在服务范围内任何工作量的变更，以及服务期内任何工作量的变更，均需保证人员服务到位。

3.人员要求：本项目保安人员不低于 150 人（其中票检人员不低于 20 人）。对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有犯罪记录；项目人员素质满足岗位要求，按国家及地方有关要求须持证上岗的岗位录用人员应有相关上岗资格证，相关证件和证明材料须在合同签订前由甲方审核查验。项目经理以上人员的安排和变更，需提前书面征询甲方同意后方可实施。中层及以上管理人员任免应征求甲方意见，甲方如有异议的应调整人选。

岗位名称	人员素质要求
------	--------



<p>管理人员 (项目经理、 队长、副队 长)</p>	<p>50岁以下，具有国家保安员二级及以上职业资格证书，退转军人优先，有5年以上类似项目管理服务经验。</p>
<p>保安人员</p>	<p>1. 具有相关岗位操作上岗证，高中以上文化程度，男性（身高1.70米以上），女性（身高1.60米以上），18-45岁之间，身体健康，形象气质佳，会讲普通话，两眼裸视在5.0以上。男女比例不超过4:1。政历清楚，无犯罪记录。</p> <p>2. 其中，不低于130人的保安人员需具有“国家保安员资格证”。</p> <p>3. 持有消防设施操作员证的人员需不低于12人（其中持有中级消防设施操作员证的人数需不少于6人）。</p> <p>4. 转业或退伍军人应占10%以上。</p>

4. 考评要求：乙方需积极配合甲方对安保管理质量、服务质量、信息报送和满意度开展的考评（测评）工作，及对财务（包括为本服务项目员工工资等）和财务凭证及岗位考勤记录等的审查工作，及时对不符合项目进行分析 and 整改，完善管理并持续保持，提升和确保安保服务质量。

5. 进驻要求：乙方收到中标通知书后，须按招标要求和投标承诺第一时间组织人力物力为本物业服务提前做好准备，以保障场馆的正



常运行。

6.工资待遇：乙方用工最低工资福利标准应符合甲方对各岗位所设定的要求，不得低于郑州市最低工资标准，排岗用工应符合《中华人民共和国劳动法》的有关要求。

#### **四、服务文件的组成**

乙方应向甲方提交的服务文件包括但不限于：

- 1.管理方式、运作程序、方案及实施文件；
- 2.管理整体设想及策划；
- 3.管理方式和工作计划；
- 4.人员资格证书扫描件，员工入职培训、上岗培训、提高培训、转岗培训计划；
- 5.管理规章制度和档案的建立与管理制度，所有员工的岗位职责；
- 6.服务承诺及措施；
- 7.采购内容以外的延伸服务；
- 8.乙方所聘用人员的资质证明、健康证明、正常参保证明等；
- 9.各项应急预案，包含大风、暴雨雪、暴恐、突发情况等应急处理预案。

#### **五、费用支付及要求**

- 1.安保服务质量考评分为月度日常考评和季度满意度测评，服务



费支付分两部分：月管理服务费和质量奖惩金。其中月管理服务费按照月度日常考评计算发放，质量奖惩金按照季度满意度测评计算发放。根据乙方月报价，月管理服务费按当月物业费的 90% 计算，按月支付；质量奖惩金按当月物业费的 10% 计提，按季度支付。待本服务合同到期、甲乙双方办理完交接手续后，按照考核结果支付剩余价款。

总服务费用	每年费用	月服务费用	月管理服务费	月计提质量奖惩金
19997991.6 元	6665997.2 元	555499.77 元	499949.79 元	55549.98 元

2.乙方根据甲方需要派驻工作人员。若当月乙方工作人员达到基本岗位设置人数，月管理服务费根据考评结果按规定支付；若当月工作人员没有达到基本岗位设置人数，月管理服务费按“当月管理服务费÷当月基本岗位设置人数×实际到岗人数”计算，以此为基准，根据考评结果按规定支付。月计提质量奖惩金按“当月计提质量奖惩金÷当月基本岗位设置人数×实际到岗人数”计算，以此为基准，根据考评结果按规定支付。

3.自合同签订之日起，甲方向乙方按月支付管理服务费，次月 15 日前支付上个月费用；按季度支付质量奖惩金，次季度初（当月 15 日前）支付上季度费用。

4.甲方财务部门凭相关部门开具的月度考核单或季度满意度测评表和乙方开具的正规发票，查验无误后以转账方式向乙方支付相应



费用。

5.合同期内最后一个月的服务费和最后一个季度的质量奖惩金，待甲乙双方办理完交接手续后，由甲方根据考评结果按规定支付给乙方。

6. 在本合同履行期限内，合同价格保持不变，不因原材料及人力费用等市场行情变化而变动，乙方严格按照本合同及投标文件约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担，乙方不得以亏损或其他任何理由擅自增加费用、降低服务标准或减少服务内容。

## 六、考评结果运用

1.考评分日常考评和季度满意度测评。

2.日常考评结果运用

2.1 月度日常考评作为月服务费支付的主要依据。甲方依据《物业服务质量日常考核办法》（见附件1），每周不定期考核2次，月度日常考评结果（得分）：月度每次考评得分总和 $\div$ 8，月服务费根据得分情况支付。

2.2 日常考评结果满分为100分，合格分为85分。

2.3 日常考评得分 $\geq$ 85分，甲方按规定足额支付当月服务费。

2.4 日常考评得分 $<$ 85分，不足85分每低于1分按当月服务费的0.5%额度扣除相应的服务违约金。属安全问题的，如没有按照甲方所下达通知内的要求时限按时完成整改的，甲方按合同安保服务费当月



金额 1%的额度扣除相应的服务违约金，同时，甲方有权另行委托第三方完成相关工作，费用亦从乙方合同服务费中支付，造成严重损失的，全部由乙方负责。

### 3.季度满意度测评结果运用

3.1 季度满意度测评作为支付质量奖惩金的主要依据。季度满意度测评每季度举行一次，测评对象为科技馆各部门。

3.2 季度满意度测评满分为 100 分，合格分为 75 分。

3.3 得分值 $\geq 75$ 分，计发 100%当季质量奖惩金；

3.4 得分值 $\geq 70$ 分，计发 90%当季质量奖惩金；

3.5 得分值 $\geq 65$ 分，计发 80%当季质量奖惩金；

3.6 得分值 $< 65$ 分，每下降 0.5 分在上一级计发额基础上再扣减质量奖惩金 1%。

## 七、履约保证金

1.合同签订后由中标人缴纳年平均服务费用 5%的履约保证金或银行保函(有效期至合同结束后)。若中标人一年合同到期综合考评合格，需及时续签履约保函，待三年合同期满，完成其合同义务（包括任何保证义务）至合同结束无质量问题，履约保函到期自动作废。

2.中标人以银行转账的形式缴纳履约保证金的，本项目合同期满时，乙方完成相关服务工作，没有违约行为，办理完相关交接手续，并按时退场后的 10 个工作日内，由甲方将履约保证金一次性无息退



还乙方。

3.本合同履行过程中，若乙方在连续三次月度考核中均低于合格分值，或直接造成甲方损失（包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定等方面），情节严重的，甲方有权单方面终止合同，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

## 八、甲方的权利与义务

1.为乙方提供值班所需要场地和综合办公用房。乙方使用甲方的房屋资产应严格按照甲方的相关规定使用，不得出租或挪作他用。

2.协调组织乙方服务项目的交接工作，审核并备案乙方的经营资质及关键岗位人员资质。

3.审定乙方拟定的安保管理服务计划、方案和制度，检查监督乙方提供的各项服务承诺的执行情况，有权要求乙方按双方约定的管理标准提供安保服务报告等管理信息。

4.对乙方管理实施监督检查。有权要求乙方对违反服务承诺的事项进行限期整改；有权要求乙方采纳甲方提出的合理要求；有权对乙方不称职的人员提出撤换建议。乙方应服从甲方领导指挥，完成甲方交办的临时工作（需与安保服务相关），对拒绝、不服从或抵触甲方领导指挥的乙方工作人员，甲方有权利要求乙方进行调换。每半年对乙方管理及服务全面进行一次工作考核，每年进行一次综合考核，如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误，甲方有权终止合同。

5.对乙方的综合考评结果应及时通知乙方，并对有关需要改进的



事项进行监督，促使其整改到位。对于拒不整改的，甲方有权自行聘请其他公司进行整改，整改费用从乙方管理服务费用中扣除。

6.有权对乙方违反合同有关规定的行为及达不到质量标准的事项，向乙方反馈并提出整改意见，同时乙方应采取有效措施给予纠正、预防，并改进。情节较严重的管理问题，若乙方在合理的时间内仍不能改进的，甲方有权利延付服务费用而不承担任何责任，直至解决。

7.对乙方在服务项目管理过程中所发生的重大事项享有知情权。

8.承担乙方在提供安保服务过程中所消耗的水电费，不承担其他任何费用。

9.不得行政干涉乙方在法律法规规定和本合同约定范围内的经营管理业务，并应对乙方开展本合同约定的各项服务给予配合和支持。

10.未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的合同项下的义务，否则视为违约，甲方有权单方面解除合同；本项目禁止分包与转包。

11.因乙方过错导致甲方有重大经济损失，或导致甲方名誉受到不良影响时，甲方有权单方面解除合同（给甲方造成的经济损失由乙方承担）。

12.甲方有义务按照乙方提出的安全隐患整改建议进行整改。

13.甲方人员或合法进入甲方场所的第三方因乙方在安保服务中



的过错和瑕疵造成的人身或财产损失，乙方要承担相应的赔偿责任。如甲方先行支付后可以向乙方追偿，追偿范围包括但不限于诉讼费用、差旅交通费用、律师费用、利息、名誉损失等。

## 九、乙方的权利与义务

1.根据法律法规的有关规定和有效合同文件的约定，制定安保管办法、规章制度及实施方案，开展各项安保管理服务活动，乙方不得从事违法和有损甲方声誉的活动，一经发现，甲方有权追究乙方经济赔偿。

2.根据法律法规的有关规定和本合同的约定向甲方收取管理服务费用。

3.接受甲方考核和相关行政主管部门的监督，不断完善管理服务，如因乙方管理失误造成事故及甲方损失，乙方承担全部责任并负责全部赔偿。

4.乙方有权对突发事件进行应急处理（如大风、暴雨等），并及时报告甲方有关人员。及时向甲方提交各类重大和突发事件处理的报告。向甲方提交年度工作总结和计划报告。

5.对甲方的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

6.建立安保服务等档案并负责及时记录有关变更情况。

7.乙方员工必须经专业培训后方可上岗，加强职业道德和法制教育，做好保密工作。乙方人员应当遵守甲方的规章制度，统一着装，佩带员工号牌，爱护甲方的各类设施设备及其它财产，如乙方工作人



员因过错损坏甲方设施设备及其它财产，由乙方负责赔偿。

8. 负责其员工各类有效证件及手续的督办和审验，保证特殊工种必须持证上岗。乙方所有聘用员工的名单、联系方式、身份证复印件、学历证书、缴纳社会保险情况等信息须交甲方备案（如人员变动应当及时更新），作为甲方日常管理和监督检查的依据。

9. 乙方工作人员所有的工资及福利费用（国家规定的各种保险、医疗）等由乙方承担。乙方须严格执行国家法律法规和劳动用工的政策规定，按时足额支付其工作人员工资和必要的保险费用，及时处理劳动用工中出现的各种纠纷，乙方与其工作人员之间发生的劳动争议和赔偿纠纷，与甲方无关。若因乙方责任对甲方声誉造成影响的，甲方有权扣除乙方次月部分甚至全部的安保服务费，甚至直接解除与乙方的合同关系，并保留依法追责的权力。

10. 乙方负责其聘用人员的养、老、病、伤、残、亡及安全和意外事件的处理，并独立承担相应的法律责任和经济责任。对甲方和第三方人身或财产造成损害的，乙方必须承担由此而产生的一切责任。

11. 乙方安保人员应严格按照经双方确认的安全管理规章制度（经双方签字、盖章认可）、投标文件的服务措施、承诺等（招投标文件作为合同附件），履行自己的职责，遵纪守法、不得迟到、空岗、脱岗。乙方安保人员在按照甲方要求进行值勤时，有权要求甲方办公人员遵守有关管理制度，对违反法律法规和科技馆相关规定的人员事项，有权坚持原则依法履行职责，甲方应给予支持配合，不得无理干涉，否则由此造成的一切责任由甲方承担。

12. 乙方应落实防火、防盗、防爆炸、防破坏等治安防范措施，



乙方执勤人员对发生在执勤区域内的事故和案件应及时报告甲方和当地公安机关，并采取措施保护案发现场，协助公安机关和甲方维护现场秩序和处置。

13. 按照服务承诺配备管理岗位、管理人员，确定（乙方）公司陈相为甲方服务期内的代表，负责乙方事务，并报管理部门备案，未经甲方同意不得随意变更。按照采购人需求和现场运行要求，配备足够的岗位人员，重大活动和较大规模接待时，应甲方要求增派人员不超出项目总人数 20%的，乙方有义务积极配合并提出合理的人员配置方案；超出 20%增量的人员部分以月度项目人均值按天或次的方式商议用工价格，报甲方单独实施并做好各项服务工作。

14. 如岗位设置和数量不能满足甲方在招标文件中提出的需求，除进行日常考评扣分外，根据实际核查数扣减缺岗人员当天应发工资的两倍。

15. 乙方应当对本项目提供直接的管理服务，不得以内部承包的名义转让本项目，也不得以收取管理费等形式进行转包，也不得将本项目分解后分别向他人转包、分包、承包。

16. 本合同到期或终止当日，乙方无条件向甲方移交档案资料，退还属甲方所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料，积极配合甲方办理物业各类交接手续，完成后方可撤场。乙方未按时履行交接手续或者交接手续未达到甲方要求的，甲方有权没收乙方履约保证金；履约保证金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权向乙方进行追偿。

## 十、赔偿责任



1.由于不可抗力或非乙方人员失职造成的财产损失，由双方按照公平原则协商解决。

2.乙方因管理不善、员工未按规定履行岗位职责、工作失职等原因造成甲方财产丢失、损失、损坏的，乙方应全额赔偿，并追究当事人以及乙方公司级领导法律责任。

3.乙方承担用工主体资格，应按时支付工作人员工资和办理社会保险，乙方处理与其工作人员的劳动纠纷不得影响本合同的正常履行。乙方派遣的人员在工作中导致任何人身伤亡事件（含第三方）或任何动产、不动产损失的，该损失均由乙方承担，甲方对此概不负责，如因上述原因导致甲方遭受损失或连带索赔的，乙方须负全部责任，并赔偿甲方所遭控告的一切损失以及所支付的费用（包括但不限于各类赔偿金、差旅费、律师代理费、诉讼费等）。

4.乙方未按招投标内容进行服务将进行相应处罚。处罚方式包括但不限于延期支付、罚款、扣除部分服务费、解除合同。

5.乙方未按照本合同第九条的第16款规定，未在合同到期或终止当日及时履行撤场及交接义务，甲方除扣除乙方履约保证金外，乙方还需按照合同总金额的10%向甲方承担违约责任；上述金额不足以赔偿甲方损失的，甲方还有权就损失部分向乙方进行追偿。

## 十一、合同解除、违约责任、协商方式

1.本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方



均不承担违约责任并按有关法规政策及时协商处理。

2.甲、乙双方任何一方如在正常情况下提前终止合同，终止要求提出方应提前三个月以书面形式通知对方，否则，其应承担合同总标的5%违约金作为给对方的赔偿，给对方造成经济损失超过违约金的，应给予差额补偿。

3.乙方在安保服务过程中未履行合同及招投标文件要求，经甲方书面要求其纠正仍不纠正的，甲方有权单方面终止合同；给甲方造成损失的，甲方有权向乙方进行索赔。

4.如乙方违反本合同的约定，将本合同以各种形式分包、转包或分割后进行转包的，乙方应当承担本项目总金额30%的违约金，甲方有权提前解除合同并可要求赔偿损失。

5.在履行合同中发生纠纷时，由双方协商解决，协商不成的，可通过甲方所在地法院诉讼途径解决。

## 十二、其它规定

1.因本安保服务项目在招标过程中存在其他供应商质疑等原因，本合同原定签订程序已按照相关法律规定予以暂停，乙方在本合同正式签订前提供的安保服务费用以乙方实际进场日期和工作量进行计算。

2.如有未尽事宜，双方协商后以正式文件补充，补充的文件与本合同具有同等效力。

3.如遇政府相关政策调整，将依据相关规定对合同做出适当调



整。

4. 本合同一式陆份，合同正文及附件共计伍拾页，甲方留存肆份，乙方留存贰份，双方签章后生效。缺页之合同为无效合同。

5. 本合同约定时间期满自然终止。

- 附件：1.安保服务质量考核管理办法  
2.项目招标采购需求及技术要求  
3.投标文件项目投入设备



2024年3月13日



法定代表人



2024年3月13日



附件1:

## 安保服务质量考核管理办法

### 1. 目的

为促进场馆管理规范化和标准化，提高安保管理和服务水平，实现促进甲方可持续发展的目标。

### 2. 适用范围

2.1. 适用于驻场安保服务单位及其驻场服务所有员工。

2.2. 考评范围：安保服务合同范围内服务单位应履行的工作，包括乙方所提供的综合管理、质量管理、安全管理、安保服务、消防管理，以及其他专业化服务项目管理等内容。

### 3. 权责

3.1. 甲方成立安保服务质量考评小组，由馆领导任组长，运行管理相关部门负责人任副组长，各业务部门相关人员任成员。

3.2. 运行管理相关部门为日常考评组织和责任部门，负责考评计划的编制和组织实施，安排考评人员开展日常考评和组织季度满意度测评，负责考评过程的沟通，考评结果的统计分析以及考评办法的改进等。

3.3. 驻场安保服务单位需配合运行管理相关部门开展各项考评工作，派专人对接考评工作，并根据考评反馈的结果，组织服务的改善和提升。

### 4. 工作程序

4.1. 考评原则：考评以“全面、客观、公平”为原则，以“完善服务、管理提升”为目的。以“计划督促、日常检查、专项考评”为方法。

#### 4.2. 考评依据：

4.2.1. 甲方和驻场安保服务单位签订的安保服务合同及其附件，以及招标文件相关条款的要求；

4.2.2. 《安保服务质量日常考核标准》（见附表 1）。

4.2.3. 行业法律法规要求和相关质量标准。

4.2.4. 甲方的管理目标要求和考核指标，详见《安保服务量化考核指标》（见附表 2）。

4.2.5. 甲方和驻场安保服务单位的质量管理体系文件。

4.2.6. 甲方下达的工作计划和任务、驻场安保服务工作计划、日常工作联系单和运行管



理会议安排计划工作等。

4.2.7.相关场馆运行管理制度和办法等。

### 4.3.考评内容

4.3.1.计划执行和落实：对安保管理服务计划工作、甲方下达的工作计划和任务、驻场安保服务工作计划、日常工作联系单和运行管理、会议安排、计划工作等的执行和落实情况。

4.3.2.运行工作质量：对安保服务日常运行的执行质量情况、专项工作的执行质量情况以及管理目标的落实质量情况。

4.3.3.岗位出勤情况：对甲方要求的岗位需求落实情况与实际布岗、出勤情况。

4.4.考评方式：分为日常考评和季度满意度测评。

4.4.1.日常考评，指对考评内容的工作质量的考评。日常考评实行扣分制，具体标准见《安保服务质量日常考核标准》。

4.4.2.季度满意度测评，每季度组织一次，由甲方组织科技馆各部门进行测评。

4.5.考评手段：可采用现场抽查、询问、观测、查看质量记录文件和监控录像、听取汇报、第三方暗访等手段进行考评，并有对现场检查情况和资料进行拍照、复印留档的权利。

### 4.6.考评程序

#### 4.6.1.日常考评

4.6.1.1.各项专业服务每周抽查考评次数不低于2次，当次考评需做好安保服务质量考评记录。由运行管理相关部门考评人员负责进行，每次原则上考评人员至少2人同行。当抽查安保服务各岗位或服务质量发现不合格项时，填写《安保服务质量考评任务单》（见附表3）并在考评结果栏选择扣分项，送安保服务单位相应质量管理部门确认。

4.6.1.2.对于考评小组未现场考评，但业已发生的对现场服务或场馆运行产生重要影响的事件或事项，直接认定为不合格项，在运行信息系统上填写《安保服务质量考评任务单》并在考评结果栏选择扣分项，纳入日常考评结果中。

4.6.1.3.甲方考评小组以外的工作人员在工作中发现安保服务单位的不合格项时报告给考评小组，由考评小组核实后，在运行信息系统上填写《安保服务质量考评任务单》并在考评结果栏选择扣分项，纳入考评结果。

4.6.1.4.如安保服务单位对考评结果有异议，可在3个工作日内提出申诉，考评小组组织复议，并在3个工作日内给出回复意见。

#### 4.6.2.季度满意度测评

4.6.2.1.服务满意度测评每季度进行一次。



4.6.2.2.甲方各部门，参加服务满意度测评。

4.6.2.3.如服务单位对测评结果有异议，可在3个工作日内报至运行管理相关部门考评小组处进行复议核定，考评小组组织复议，并在3个工作日内给出回复意见。

#### 4.7.考评结果运用

##### 4.7.1.日常考评结果运用

4.7.1.1 日常考评作为月服务费支付的主要依据。甲方依据《安保服务质量考核管理办法》（见附件），每周不定期考核行2次，日常考评结果（得分）:月度每次考评得分总和÷8，月服务费根据得分情况支付。

4.7.1.2 日常考评结果满分为100分，合格分为85分。

4.7.1.3 日常考评得分≥85分，甲方按规定足额支付当月服务费。

4.7.1.4 日常考评得分<85分，甲方按每低于85分1分按当月服务费的0.5%额度扣除相应的服务违约金。属安全问题的，如没按照甲方所下通知内的要求时限按时完成整改的，甲方按合同安保服务费当月金额的1%额度扣除相应的服务违约金，同时，甲方有权另行委托第三方完成相关工作，费用亦从乙方合同服务费中支付，造成严重损失的，全部由乙方负责。

##### 4.7.2.季度满意度测评结果运用

4.7.2.1 季度满意度测评作为支付质量奖惩金的主要依据。季度满意度测评每季度举行一次。

4.7.2.2 季度满意度测评满分为100分，合格分为75分。

4.7.2.3 得分值≥75分，计发100%当季质量奖惩金；

4.7.2.4 得分值≥70分，计发90%当季质量奖惩金；

4.7.2.5 得分值≥65分，计发80%当季质量奖惩金；

4.7.2.6 得分值<65分，每下降0.5分在上一级计发额基础上再扣减质量奖励金1%。

4.7.3.如岗位设置和数量不能满足甲方在招标文件中提出的需求，除进行日常考评扣分外，根据实际核查数扣减缺岗人员当天应发工资的两倍。

4.8.如发生以下事件，经甲方考评小组议定为安保公司管理责任的，该季度质量奖惩金全部扣除，并按合同约定另行进行其他处理。

4.8.1.发生安全责任事故（火灾、停车场安全责任事故、治安责任事故等），出现人身伤亡。

4.8.2.发生严重服务质量事件，影响正常开馆及重要VIP 接待活动，严重影响甲方品牌和对外形象及利益。

4.9.如安保公司在配合或代表甲方获得区级以上荣誉方面做出突出成绩，经甲方考评小组评议通过后，可在当月的日常考评月度总分中加0.5~3分。



#### 4.10.考评沟通和整改完善

4.10.1.为促进服务质量的完善和提升，安全保卫部和安保公司每周对考评情况进行沟通。

4.10.2.安保服务单位根据日常考评结果反馈组织不合格项的整改完善，运行管理相关部门组织抽查复检。

4.11.根据运行管理工作和安保服务的实际情况，安全保卫部负责持续对本考评办法进行调整完善。

#### 5.附表：1.安保服务质量日常考核标准

2.安保服务量化考核指标

3.安保服务质量考评任务单



附表1:

安保服务质量日常考核标准

服务内容	工作目标	工作要求	考核及评分办法	满分值
一、综合管理	合同条款落实到位	按合同条款做好相应安保服务和管理工作。不断完善内部管理和服 务, 提高服务水平和质量。	合同条款未按要求落实, 因服务质量差、态度不好或工作不到位导致公众或甲方提意见或投诉的, 视其性质和影响程度, 扣3-5分。	25
	完善管理制度, 岗位责任制执行率100%	制定完善管理制度和日常工作操作规范、标准; 日常工作档案建立齐全并管理规范, 及时更新。	管理制度和日常工作操作规范覆盖全面, 检查记录真实, 档案建立完善。不到位1项1次扣2分。沟通协调后未提供视为不及时, 一次扣2分。	
		建立完善岗位责任制度、现场巡回检查制度, 检查记录清晰, 发现问题有整改、有跟进。	缺现场或运行信息系统巡查记录, 发现一次扣1分; 记录不清晰或虚假记录, 发现一次扣1分; 发现问题无整改、无跟进, 发现一次扣5分。	
	管理层管理到位	管理层做好管理工作, 做好纠正预防和整改完善工作, 杜绝问题未整改彻底或同样问题再次发生。	如管理层未做好管理工作或纠正预防工作不到位, 不合格项经检查未按要求整改彻底或整改期后在一个月内同样问题再次发生, 扣2分; 两个月内第三次发生, 再扣3分。	
	人员在岗保障率100%、特种岗位持证上岗率100%	做到岗位分配合理, 管理区域全面覆盖。员工工作时间准时到岗, 无缺岗、脱岗、串岗现象。按国家相关法律法规要求规定的特种岗位, 必须持证上岗。	未按要求布岗, 不能满足岗位和现场服务需求, 或缺岗10分钟, 一次扣2分, 并按相应规定另行扣罚。巡逻岗未按巡逻路线或在规定时间内巡查, 一次扣2分。	
岗位人员素质达标率100%	各在岗人员具备该岗位基本岗位素质和能力要求, 熟知岗位职责和各项规章制度, 严格遵守岗位纪律	违反岗位纪律, 每人次扣1分; 违反场馆运行管理制度一次扣2分; 不具备对应岗位素质要求的, 一人次扣5分; 因		



		和场馆运行各项规章制度,认真履行工作职责。	服务缺失、态度不好或工作不到位导致公众或甲方提投诉的,视其性质扣2-5分。	
	遵守员工基本服务规范	上班期间按员工着装规定着装,保持良好的服务形象。	在岗人员岗位形象不达标一人次扣3分;仪容仪表不到位一人次扣3分。	
	按期保质完成工作任务,计划完成率100%	按时按要求提交各项方案、计划、总结等资料并组织实施,记录齐全、完整。上报的各类资料、数据信息完整、准确。	提交文件信息不完整不准确一次扣2分;未按要求及时提交一次扣2分;组织实施未达要求一次扣2分;计划未沟通但与实际不相符扣2分。	
		及时对甲方提出的工作协作要求进行配合落实。	未按要求完成工作计划或任务的,一次扣2分。工作结果反馈为不满意的,一次扣2分。	
二、质量管理	服务响应及时率100%	面向公众的服务或甲方交办的任务,现场服务响应时间迅速、执行到位。	现场响应时间馆内不超过5分钟,馆外不超过10分钟,拖延一次扣3分,拖延造成现场不良影响的一次扣2-5分。	25
	沟通协调良好	计划性工作影响面广或需设备设施停用的,提前做好沟通协调,避免影响现场服务和场馆运行。	沟通不及时导致影响服务和场馆运行的一次扣3分。	
	服务类和辅助管理类工器具管理到位	做好服务、管理及日常工作使用的各类工器具的管理工作。特种工器具按相关要求管理并按期检验。发现故障及时维修或通知相应部门采取措施,并做好资产管理,配合甲方的资产盘点工作。	未及时修复或通知相关部门采取措施一次扣2分,特种工器具未按期检验发现一次扣2分,未做好管理工作造成设备设施、资产损坏或丢失,视情节和财产价值情况扣2-5分,并按规定进行赔偿,按相应规定另行处理。	
	重大接待/活动及临时活动的执行保障率100%	重大活动及临时接待任务人员及时到位;设备运行安全可靠;应急处理及时迅速。	因保障或执行不到位造成失误或不良后果,扣2-5分。	
	做好质量监督	建立内部监督和督导机制,做好自	内部督导不完整,一次扣2分;整改措	



	导工作，不断提升服务质量	查自检。按需开展甲方对安保的满意率调查，满意率大于 98%。结果及整改措施需向甲方公示，并有整改措施落实记录。	施未落实，一次扣 3 分。满意率未达标一次扣 3 分，未有结果公示或整改措施未落实，一次扣 3 分。	
	对安保服务质量的有效投诉为 0	安保管理执行到位，从业人员服务到位，设备设施按时按需开放；并做好各个来源途径的投诉接待工作，按操作流程做好后续跟踪处理和记录。	因安保服务质量问题导致的有效投诉，视性质和影响程度，扣 2-5 分，并按相关规定和条款另行处理。因与投诉方沟通过程中态度恶劣或处理不善引起事态恶化，一次扣 3 分。	
三、安全管理	安全生产工作落实到位，安全责任事故发生率为 0	严格制定执行安全管理制度，落实安全责任事故层级负责制，落实各项安全生产工作，落实安全检查，及时发现、消除安全隐患，防范安全责任事故发生。	每发生一次，视其轻重扣 2-5 分，并按相关规定和条款另行处理。	40
	特殊工种管理完善	特殊工种有完善的安全管理制度，执行落实到位。	缺安全管理制度发现一项扣 3 分，有制度无落实或落实不到位，一次扣 5 分。	
	突发事件预防和防控措施到位	制定并完善各类应急预案，做好突发事件应急预案的演练和实施工作，突发事件预防和控制措施到位。工作区域内发现有异常或突发事件，需及时上报并按应急预案处理。	各类应急预案每年至少演练 1 次，消防为 2 次，未完成一次扣 5 分。因防控措施未到位或未及时响应导致现场服务质量出现问题或导致影响扩大的，一次扣 5-10 分。	
	安全隐患排查整改到位	做好定期和节假日前的安全检查，排查安全隐患，做好检查记录，跟进整改方案，确保公共安全。	未按规定进行检查发现次扣 3 分；未做好记录一次扣 3 分；责任范围内的整改措施未执行或执行不到位，单项扣 5 分。	



	做好消防安全工作，重大火灾发生率为0	按时做好对场馆内外各消防点巡查、签到，记录完整清晰，保证消防栓、灭火器箱里面的灭火器完整有效，封条每月定时更换。按时巡查消防通道，确保其畅通无堵塞。发现问题及时处理并上报。	发现不达标、虚假记录、未上报每次扣3分；发现问题未及时处理一次扣3分。	
	1、停车场安全责任事故发生率为0；2、确保道路、消防通道畅通无堵塞。	做好停车场管理工作，包括但不限于各出入口车辆管理，停车收费和车卡管理，车辆秩序指挥和交通秩序维护，停车场内各设备设施和标识系统的使用、管理和完善。	车场内各设备设施出现故障未及时报修或修复一次扣3分；对停车秩序进行管理维护，未及时处理一次扣3分；如因收费员误操作或个人失误造成停车收费出现问题一次扣2分；因管理不善导致交通堵塞秩序混乱或停车场安全责任事故，视性质和严重程度，扣2-5分。	
	不发生重大刑事案件，治安责任案件年度发生0件，不出现公共设施人为破坏或失窃事件	做好各安检口安检工作，严格控制管制刀具、枪械、易燃易爆等违禁物品入场馆。 做好各出入口的人员、物品进出管理，保障人流秩序的正常，保持通道的有序畅通。 做好场馆内外的安全巡查工作，看护好场馆内外设施、展项不被故意损坏或盗窃。如有可疑情况，马上跟进并上报处理。	未按要求做好管理工作，巡查或记录不全的发现一次扣2分，虚假记录一次扣3分。因管理不到位或处理不及时导致现场出现问题，一次扣2-5分。	
四、运行信息管理	保障运行信息系统正常运行	确保甲方运行信息系统正常运行所需的设备安全、可靠电源供应、正常环境条件、物理链路和交换设备正常运行。	未按要求做好系统保障工作，一次扣2分；发生问题未及时解决影响运行信息系统的正常运行，一次扣2分。	10



	信息和数据录入的及时性 100%，准确性 100%	信息系统各类设备的巡查状况和运行数据按要求及时录入场馆运行信息系统。	未及时录入，发现一次扣 2 分；录入错误信息，发现一次扣 2 分；因错误信息导致现场受影响，一次扣 3 分。	
--	---------------------------	------------------------------------	--	--

注：1. 上表各服务内容的对应分值，为该项扣分上限值，合计总扣分数为100分。

2. 上表各服务内容，对应其工作要求和考核及评分办法进行考评，其实际扣分数等于其下各小项考评扣分数之和；当其扣分数超过其对应分值数时，则以该分值数为日考评扣分数。

3. 以上各工作标准，如在过程中有变动，以书面的最新标准或要求为准。



附表2:

安保服务量化考核指标

序号	考核项目	量化指标	管理指标实施措施
1	消防系统	100%	建立完善消防巡查制度, 落实责任人, 责任部门监督执行, 确保消防设备设施正常完好。
2	火灾发生率	0	服务中心全员义务消防员制及消防责任人制度, 层层抓落实, 定期进行培训和演习; 加强宣传, 设置专人负责日常消防巡视, 发现隐患, 及时处理并通知服务中心, 确保消防安全。
3	治安案件发生率	0	建立完善公共秩序维护措施; 保安队伍实行准军事化管理, 保安员经过严格挑选, 并进行经常性训练, 保障保安队伍的素质和状态; 实行 24 小时巡视制度; 充分发挥群防群治的力量; 制定各种突发事件应急方案并勤加演习。
4	公众场所重大违纪违法案件发生率	0	加强治安巡查力度, 保障设施完好有效; 制定完善的应急处理方案, 并熟练掌握; 出现问题反应迅速, 着重预防和迅速制止; 加强法制宣传教育, 充分发挥群防群治的力量。
5	安全措施保证率和突发事件控制率	100%	完善各类应急预案, 经常性组织进行各项应急演练, 各类突发事件预防和控制措施到位。
6	公众安全和贵宾接待安全措施保障率	100%	完善客流高峰应急预案, 完善贵宾接待工作服务流程。合理安排工作, 确保接待效果和安全保障工作。
7	贵宾接待以及各类型临时活动的安全保障率	100%	合理调配人员, 确保贵宾接待及各类型临时活动的安全。每次活动前均周密安排, 充分了解活动要求, 责任清晰, 分工合理。
8	公共设施设备 and 外围展项展品失窃率	0	外围保安岗位合理布岗, 明确并落实工作职责, 加强员工培训以及纪律管理监督。
9	安全责任事故发生	0	严格制定执行安全管理制度, 落实安全责任事故层级负责制, 落实安全检查并做好记录, 发现问题及时处理反馈,



	率		确保辖内安全。
10	公众有效投诉率	小于 1%	做好做细各项服务工作，采取措施，加强与公众的沟通，强化服务意识，提高员工素质，及时为公众、用户排忧解难。投诉处理有结果、有记录、有回访。
11	投诉处理及回访率	100%	
12	安保人员专业培训合格率	99%	员工分别进行入职培训、在职培训、定期培训等常规培训，并予以考核；对于特种作业、行业性要求的员工，实行定期培训，并予以考核，确保培训合格率 99%。
13	安保人员消防培训覆盖率	100%	纳入员工入职培训，培训常见灭火器材使用及常见灭火方法，走火逃生等知识。
14	岗位责任制执行率	100%	通过系统的培训教导，使员工充分掌握熟悉各项规章制度与岗位职责；采取执行严谨有效的监督机制和奖惩机制，切实落实岗位职责任务，保障各项规章制度的落实执行，使安保服务工作高效高质地进行。
15	服务及时率	100%	制定完善管理制度，责任部门监督执行。



附表3

## 安保服务质量考评任务单

年 月 日

服务内容	工作目标	工作要求	考核及评分办法	扣分内容及分值	考核人员签字	安保人员签字
一、综合管理	合同条款落实到位	按合同条款做好相应安保服务和管理工作。不断完善内部管理和服，提高服务水平和质量。	合同条款未按要求落实，因服务质量差、态度不好或工作不到位导致公众或甲方提意见或投诉的，视其性质和影响程度，扣3-5分。			
	完善管理制度， 岗位责任制执行 率100%	制定完善管理制度和日常工作操作规范、标准；日常工作档案建立齐全并管理规范，及时更新。	管理制度和日常工作操作规范覆盖全面，检查记录真实，档案建立完善。不到位1项1次扣2分。沟通协调后未提供视为不及时，一次扣2分。			
		建立完善岗位责任制度、现场巡回检查制度，检查记录清晰，发现问题有整改、有跟进。	缺现场或运行信息系统巡查记录，发现一次扣1分；记录不清晰或虚假记录，发现一次扣1分；发现问题无整改、无跟进，发现一次扣5分。			
管理层管理到位	管理层做好管理工作，做好纠正预防和整改完善工作，杜绝问题未整	如管理层未做好管理工作或纠正预防工作不到位，不合格项经检查未按要求整				



		改彻底或同样问题再次发生。	改彻底或整改期后在一个月內同样问题再次发生,扣2分;两个月內第三次发生,再扣3分。			
人员在岗保障率100%、特种岗位持证上岗率100%		做到岗位分配合理,管理区域全面覆盖。员工工作时间准时到岗,无缺岗、脱岗、串岗现象。按国家相关法律法规要求规定的特种岗位,必须持证上岗。	未按要求布岗,不能满足岗位和现场服务需求,或缺岗10分钟,一次扣2分,并按相应规定另行扣罚。巡逻岗未按巡逻路线或在规定时间内巡查,一次扣2分。			
岗位人员素质达标率100%		各在岗人员具备该岗位基本岗位素质和能力要求,熟知岗位职责和各项规章制度,严格遵守岗位纪律和场馆运行各项规章制度,认真履行工作职责。	违反岗位纪律,每人次扣1分;违反场馆运行管理制度一次扣2分;不具备对应岗位素质要求的,一人次扣5分;因服务缺失、态度不好或工作不到位导致公众或甲方提投诉的,视其性质扣2-5分。			
遵守员工基本服务规范		上班期间按员工着装规定着装,保持良好的服务形象。	在岗人员岗位形象不达标一人次扣3分;仪容仪表不到位一人次扣3分。			
按期保质完成工作任务,计划完		按时按要求提交各项方案、计划、总结等资料并组织实施,记录齐全、	提交文件信息不完整不准确一次扣2分;未按要求及时提交一次扣2分;组织实施			



	成率100%	完整。上报的各类资料、数据信息完整、准确。	未达要求一次扣2分；计划未沟通但与实际不相符扣2分。			
		及时对甲方提出的工作协作要求进行配合落实。	未按要求完成工作计划或任务的，一次扣2分。工作结果反馈为不满意的，一次扣2分。			
二、质量管理	服务响应及时率100%	面向公众的服务或甲方交办的任务，现场服务响应时间迅速、执行到位。	现场响应时间馆内不超过5分钟，馆外不超过10分钟，拖延一次扣3分，拖延造成现场不良影响的一次扣2-5分。			
	沟通协调良好	计划性工作影响面广或需设备设施停用的，提前做好沟通协调，避免影响现场服务和场馆运行。	沟通不及时导致影响服务和场馆运行的一次扣3分。			
	服务类和辅助管理类工器具管理到位	做好服务、管理及日常工作使用的各类工器具的管理工作。特种工器具按相关要求管理并按期检验。发现故障及时维修或通知相应部门采取措施，并做好资产管理，配合甲方的资产盘点工作。	未及时修复或通知相关部门采取措施一次扣2分，特种工器具未按期检验发现一次扣2分，未做好管理工作造成设备设施、资产损坏或丢失，视情节和财产价值情况扣2-5分，并按规定进行赔偿，按相应规定另行处理。			



重大接待/活动及各类临时活动的执行保障率 100%	重大活动及临时接待任务人员及时到位；设备运行安全可靠；应急处理及时迅速。	因保障或执行不到位造成失误或不良后果，扣 2-5 分。			
做好质量督导工作，不断提升服务质量	建立内部监查和督导机制，做好自查自检。按需开展甲方对安保的满意率调查，满意率大于 98%。结果及整改措施需向甲方公示，并有整改措施落实记录。	内部督导不完整，一次扣 2 分；整改措施未落实，一次扣 3 分。满意率未达标一次扣 3 分，未有结果公示或整改措施未落实，一次扣 3 分。			
对安保服务质量的有效投诉为 0	安保管理执行到位，从业人员服务到位，设备设施按时按需开放；并做好各个来源途径的投诉接待工作，按操作流程做好后续跟踪处理和记录。	因安保服务质量问题导致的有效投诉，视性质和影响程度，扣 2-5 分，并按相关规定和条款另行处理。因与投诉方沟通过程中态度恶劣或处理不善引起事态恶化，一次扣 3 分。			



三、安全管理	安全生产工作落实到位, 安全责任事故发生率为0	严格制定执行安全管理制度, 落实安全责任事故层级负责制, 落实各项安全生产工作, 落实安全检查, 及时发现、消除安全隐患, 防范安全责任事故发生。	每发生一次, 视其轻重扣 2-5 分, 并按相关规定和条款另行处理。			
	特殊工种管理完善	特殊工种有完善的安全管理制度, 执行落实到位。	缺安全管理制度发现一项扣 3 分, 有制度无落实或落实不到位, 一次扣 5 分。			
	突发事件预防和控制措施到位	制定并完善各类应急预案, 做好突发事件应急预案的演练和实施工作, 突发事件预防和控制措施到位。工作区域内发现有异常或突发事件, 需及时上报并按应急预案处理。	各类应急预案每年至少演练 1 次, 消防为 2 次, 未完成一次扣 5 分。因防控措施未到位或未及时响应导致现场服务质量出现问题或导致影响扩大的, 一次扣 5-10 分。			
	安全隐患排查整改到位	做好定期和节假日前的安全检查, 排查安全隐患, 做好检查记录, 跟进整改方案, 确保公共安全。	未按规定进行检查发现次扣 3 分; 未做好记录一次扣 3 分; 责任范围内的整改措施未执行或执行不到位, 单项扣 5 分。			



	做好消防安全工作,重大火灾发生率为0	按时做好对场馆内外各消防点巡查、签到,记录完整清晰,保证消防栓、灭火器箱里面的灭火器完整有效,封条每月定时更换。按时巡查消防通道,确保其畅通无堵塞。发现问题及时处理并上报。	发现不达标、虚假记录、未上报每次扣3分;发现问题未及时处理一次扣3分。			
	1、停车场安全责任事故发生率为0; 2、确保道路、消防通道畅顺无堵塞。	做好停车场管理工作,包括但不限于各出入口车辆管理,停车收费和车卡管理,车辆秩序指挥和交通秩序维护,停车场内各设备设施和标识系统的使用、管理和完善。	车场内各设备设施出现故障未及时报修或修复一次扣3分;对停车秩序进行管理维护,未及时处理一次扣3分;如因收费员误操作或个人失误造成停车收费出现问题一次扣2分;因管理不善导致交通堵塞秩序混乱或停车场安全责任事故,视性质和严重程度,扣2-5分。			
	不发生重大刑事案件,治安责任案件年度发生0件,不出现	做好各安检口安检工作,严格控制管制刀具、枪械、易燃易爆等违禁物品进入场馆。 做好各出入口的人员、物品进出管	未按要求做好管理工作,巡查或记录不全的发现一次扣2分,虚假记录一次扣3分。因管理不到位或处理不及时导致现场出现			



	公共设施人为破坏或失窃事件	理，保障人流秩序的正常，保持通道的有序畅通。 做好场馆内外的安全巡查工作，看护好场馆内外设施、展项不被故意损坏或盗窃。如有可疑情况，马上跟进并上报处理。				
四、运行信息管理	保障运行信息系统正常运行	确保甲方运行信息系统正常运行所需的设备安全、可靠电源供应、正常环境条件、物理链路和交换设备正常运行。	未按要求做好系统保障工作，一次扣2分；发生问题未及时解决影响运行信息系统的正常运行，一次扣2分。			
	信息和数据录入的及时性 100%，准确性 100%	信息系统各类设备的巡查状况和运行数据按要求及时录入场馆运行信息系统。	未及时录入，发现一次扣2分；录入错误信息，发现一次扣2分；因错误信息导致现场受影响，一次扣3分。			
馆方负责人签字			安保公司负责人签字			



附件 2:

## 项目招标采购需求及技术要求

### 一、基本信息

1. 项目名称：河南省科学技术馆安保服务项目
2. 项目地点：郑州市郑东新区郑开大道 100 号
3. 采购内容：包括但不限于馆区秩序和公共安全管理服务、安检管理服务、交通管理服务、消防服务、票检服务等。服务期限为三年。采取 1+1+1 方式，即每服务满一年进行一次综合考评，考评合格延续下一年服务。

### 二、基本情况

1. 本项目占地面积 134.4 亩，建设用地面积 81.68 亩，总建筑面积 13.04 万平方米，总投资 20.37 亿元。地下一层，地上四层，局部夹层。设有 8 个常设展厅、2 个短期展厅、1 处创新教育区、1 处影院区（4 个特效影厅、3 个常规影厅）、1 处学术交流区（4 个大小不等会议室）、4 个餐厅、1 处商品零售区，以及办公室、管理间、功能间和公共空间等区域。

2. 场馆拟对外正常开放时间，每周星期三至星期日为 09:30—17:00，每周周一、周二为场馆维护日。以上开放时间如有调整将另行通知；如遇国家法定节假日、重大接待或特殊情况，按需开放。室外科学广场、学术交流区及其配套项目、室外展项、商业或非商业服务配套项目等，全年不限时按需开放。

3. 正常运营过程中，在建设用地场馆区域内，每年均有不定量的建筑



工程（包括建筑物和配套设施设施的新建、修缮、改造和市政工程等）、展览展教工程（包括常设或临设、增加或撤减、维修改造等）、环境氛围整饰（包括节日布置、重要接待等）等，定期或不定期举办各类商业经营和非商业活动（包括但不限于各类展览展示、学术报告/讲坛、学术交流、演出、颁奖典礼、专题活动、贵宾接待、表演/比赛等活动），以及长期开展的配套经营项目（包括但不限于商品零售、餐饮经营、商业电影等）。

4. 场馆基本情况及配套设施设施情况(包含但不仅限于此):

类别	项目名称	数量	总计
建筑分类	常设展区（8个常设展厅）	3.82万m <sup>2</sup>	13.04万m <sup>2</sup>
	短期展区（2个短期展厅）	0.3万m <sup>2</sup>	
	创新教育区	0.36万m <sup>2</sup>	
	影院区（7个影厅）	0.86万m <sup>2</sup>	
	学术交流区（4个会议厅）	0.44万m <sup>2</sup>	
	餐厅（4个餐厅）	0.55万m <sup>2</sup>	
	零售区（2个零售商店）	0.13万m <sup>2</sup>	
	公共服务及管理区	1.37万m <sup>2</sup>	
	功能用房及行政办公区	1.38万m <sup>2</sup>	
	设施设备用房	1.3万m <sup>2</sup>	
	独立地下车库及人防工程	2.43万m <sup>2</sup>	
	圭表塔	0.1万m <sup>2</sup>	
配套设施	安 东门入口安检闸机	2台	共6台
	检 西门入口安检闸机	2台	
	闸 学术交流区安检闸机	1台	
	机 影院区安检闸机	1台	



岗亭	南门双人岗亭	1个	岗亭共计9个,其中南门、北门、西门岗亭需24小时值守。
	北门双人岗亭	1个	
	西门单人岗亭	2个	
	职工车库南口单人岗亭	1个	
	职工车库北口单人岗亭	1个	
	观众车库南口单人岗亭	1个	
	观众车库北口单人岗亭	1个	
	圭表塔单人岗亭	1个	
道闸	职工车库车辆智能闸机	4台	共计12台
	北大门车辆智能闸机	2台	
	南大门车辆智能闸机	6台	
观众车库负一层	观众负一层车库A库	停车位25个	观众车库共计828个车位,需24小时值守
	观众负一层车库B库	停车位38个	
	观众负一层车库C库	停车位41个	
	观众负一层车库D库	停车位42个	
	观众负一层车库E库	停车位40个	
	观众负一层车库F库	停车位42个	
观众车库负二层	观众负二层智能车库A库车位(二个出入口)	100个	
	观众负二层智能车库B库车位(一个出入口)	100个	
	观众负二层智能车库C库车位(二个出入口)	100个	
	观众负二层智能车库D库车位(两个出入口)	100个	
	观众负二层智能车库E库车位(两个出入口)	100个	
	观众负二层智能车库F库车位(二个出入口)	100个	
	职工车库机械车位	155个	需24小时值守
	地面车位(包含充电桩车位)	126个	



	科技馆车辆北出入口	1 个	需 24 小时值守
	科技馆车辆南出入口	1 个	
	科技馆西门人行出入口	1 个	
	展厅东出入口	1 个	
	展厅西出入口	1 个	
	学术交流区东出入口	1 个	
	学术交流区西出入口	1 个	
	北塔办公区出入口	1 个	需 24 小时值守
	职工通道	1 个	
	检 票 闸 机	展厅东门检票闸机	12 台
展厅西门检票闸机		10 台	
学术交流区检票闸机		3 台	
影院区检票闸机		9 台	
收费展厅检票闸机		5 台	
手持票检机		18 台	
安保值守	消防中控室	1 间（双岗）	需 24 小时值守
	应急处理室	1 间	
	警务室	1 间	
消防系统	子系统	18 个	

### 三、采购人管理配置及要求

1. 服务期内采购人配置指定的现场安保服务管理办公区域，并免收办公区租金、办公用电电费和办公空调使用费。中标人需将该办公区域使用分配方案报采购人审批。如需对该办公区域的改造或调整，须按经采购人审批的方案执行，费用自理。

2. 采购人设立相应的运行管理部门，对口管理现场安保服务单位的



工作，实行运行管理联系会议制度，对安保服务工作进行考核、监督和协调。

3. 采购人运用信息化系统监控日常运行管理，并强调运行数据收集的重要性，对安保服务单位业务信息报送情况进行考核。

4. 采购人运行管理部门设立安保服务质量考评小组，对安保服务各项工作质量进行日常考评和季度满意度测评，并按季度向服务单位（中标单位）发出《管理质量意见书》。

#### 四、对中标人的总体要求

1. 中标人是河南省科技馆现场运行管理（招标文件约定范围）的第一责任人，以及安全生产管理的管理责任人。

2. 岗位设置要求：按招标文件要求或后续采购人发出的书面文件配备岗位，安排符合采购人需求和现场运行要求配备足够的岗位人员，并报管理部门备案。重大活动和较大规模接待时，应采购人要求增派人员不超出项目总人数20%的，积极配合并提出方案合理安排人员；超出部分以月度项目人均值按天或次的方式商议用工价格，报采购人单独实施并做好各项服务工作。

注：在服务范围内任何工作量的变更，以及服务期内任何工作量的变更，需保证人员服务到位，经采购人批准的除外。

3. 人员要求：本项目保安人员不低于150人（其中票检人员不低于20人）。对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有犯罪记录；按国家及地方有关要求须持证上岗的岗位录用人员应有相关上岗资格证。部门经理级以上人员的安排和变更，需提前书面征询采购人同意后方可实施。中层



以上管理人员任免应征求采购人意见，采购人如有异议的应调整人选。各个岗位人员要求如下（涉及的相关证件、年龄、身高等要求，除评分办法要求的外，其他证件和证明材料在中标合同签订前由采购人审核查验）：

岗位名称	人员素质要求
管理人员 （项目经理、队长、副队长）	50岁以下，具有国家保安员二级及以上职业资格证书，退转军人优先，有5年以上类似安保管理服务经验。
保安人员	1. 具有相关岗位操作上岗证，高中以上文化程度，男性（身高1.70米以上），女性（身高1.60米以上），18-45岁之间，身体健康，形象气质佳，会讲普通话，两眼裸视在5.0以上。男女比例不超过4：1。政历清楚，无犯罪记录。 2. 其中，不低于130人的保安人员需具有“国家保安员资格证”。 3. 持有消防设施操作员证的人员需不低于12人（其中中级消防设施操作员人数需不少于6人）。 4. 转业或退伍军人优先。（占10%以上）

4. 考评要求：中标人需积极配合采购人对安保管理质量、服务质量、信息报送和满意度开展的考评（测评）工作，及对财务（包括为本服务项目员工工资等）和财务凭证及岗位考勤记录等的审查工作，及时对不符合项目进行分析和整改，完善管理并持续保持，提升和确保安保服务质量。

5. 进驻要求：收到中标通知书/成交通知书后，中标人须按招标要求和投标承诺第一时间组织人力物力为本安保服务提前做好准备，以保障场馆的正常运行。

6. 工资待遇：中标人用工最低工资福利标准应符合采购人对各岗位所



设定的要求，不得低于郑州市最低工资标准，排岗用工应符合《劳动法》的有关要求。

## 五、技术商务要求

### （一）技术要求

#### 1. 综合管理

##### 1.1. 组织要求

1.1.1 根据省科技馆的具体情况和合同约定，设置相适应的管理服务机构，配备管理服务人员和服务设施，项目部建立24小时值班制度。制订切实可行的管理规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，抓好员工思想教育、业务培训，营造良好的企业文化氛围。

1.1.2 按招标文件要求或后续采购人发出的书面文件要求配备岗位，并根据实际工作要求，安排符合采购人要求和现场运行要求的足够的岗位人员，并报管理部门备案，以保证做好各项服务工作。

1.1.3 负责制定员工行为规范和各岗位操作规范，对服务项目进行现场业务监督管理，确保员工遵守劳动纪律，岗位责任制执行率达到100%。

1.1.4 建立安保服务资料的收集、分类整理和归档管理制度和工作标准，根据各业务口管理工作的进度和考核成绩，及时并按期协助采购人办理业务各项事宜，并向采购人及时提供各类管理文件（包括但不限于日报表、工作计划、工作总结、人员变动表、考勤表、资金使用计划、月度质量管理报告等），做好过程文件的审核、存档和移交。

1.1.5 采用技术防范、机械化和信息化等管理手段，开展日常管理工作；需自行建立与采购人现场管理项目相对应的信息化管理系统，并按采购人要求向采购人提供相关信息查询功能接口，及时反馈并录入有关管理、状态和运行等信息数据。

##### 1.2 服务要求



1.2.1 管理服务人员应接受过相关专业技能的培训，熟悉省科技馆的基本情况，能正确使用相关专用设备；并按岗位要求统一着装，言行规范，注意仪容仪表和公众形象，能充分展现良好精神面貌。

1.2.2 值班人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

1.2.3 根据场馆运行需求，自行配备/携带满足开展及完成本项目服务所需的设备设施和工器具等，并做好场馆运行物耗的采购计划，及时提交采购人并协助采购人进行物耗采购和库存管理，落实物料使用管理。

1.2.4 协助采购人对场馆固定资产的盘点清理，并对现场场馆运行使用到的物资和固定资产做好日常管理、维护维修，协助采购人做好物资临时存放管理、物资清理和固定资产报废处理等工作。

1.2.5 负责在采购人场地内举办的各类大型活动的统一对口跟踪处理，积极配合并协助经采购人批准的由第三方组织实施的其他商业活动。

1.2.6 对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，根据应急预案组织做好客流高峰和节假日开馆的各项工作准备，保障场馆安全有序运行。

1.2.7 从实际出发，根据《公共建筑节能管理办法》，充分考虑制定合适、有效的节约能源方案，并付诸实施。

1.2.8 协助采购人对接辖区各层级政府管理部门的相关业务。

## 2. 服务范围

高标准做好秩序维护、交通管理、安检票检、消防应急管理、突发事件处置和公共安全管理等，确保馆区内外24小时处于安全、有序状态。

2.1 秩序和公共安全管理包括但不限于：入馆参观人员的安全服务、安全检查，票检服务，公共区域秩序管理，展区各出入口及馆区安保执勤，



馆区巡逻哨 24 小时执勤、巡逻与备勤,展区内展品看守与参观秩序管理,闭馆时展厅清场工作,门卫管理,设施设备安全保障管理、礼仪岗服务等。

2.2 交通管理包括但不限于:行车管理、停车管理、道路管理、车辆管理、上下客管理、交通标识管理、停车场设备设施管理、停车场日常值守以及对停放车辆进行监管、巡查,保证车辆秩序及安全。

2.3 突发事件处理包括但不限于:防恐防暴应急处理、人员紧急疏散处理、治安事件应急处理、客流高峰应急处理、公众意外伤害事件应急处理、自然灾害事件应急处理,协助消防、公安机关做好防火、防盗、防破坏、防治安事故和防刑事案件工作等。

2.4 消防服务包括但不限于:场馆内消防应急处理、展厅布展施工期间的消防管理、消防安全组织架构的建立,义务消防队的建立,消防宣传;微型消防站人员培训,24 小时战备执勤等。

2.5 建立反恐怖工作常态化机制,完成赋予的其它临时性安保勤务任务等。

### 3. 具体要求

3.1 实行24小时安全管理,人防、机防相结合,监控、巡视、值班相结合,确保无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象。

3.2 保安员须通过相关业务培训,取得相关上岗资格证才能上岗;保安队伍实行准军事化管理,训练计划和训练任务按制度化要求持续进行。

3.3 建立安防监测制度,负责安全目标的护卫及公共秩序管理,含安防监测、门岗、巡岗、反恐防恐、防盗抢、交通及车辆停放、来访登记等。

3.4 针对本服务项目在服务期间可能出现的专项事件、安全事件、各类刑事、治安案件和各类灾害事故等突发事件,每年组织应急预案演习不少于4次,提供详细的专项和突发事件应急预案方案与日常演练记录。



3.5 所有进驻甲方场馆的安保人员（含管理岗位人员），必须服从甲方保卫部人员管理，根据甲方需求随时调整更新不适合甲方工作需求人员。安保人员全年人员交换率不超过15%。

#### 4. 岗位职责

##### 4.1 安检人员职责要求

4.1.1 熟练掌握图像识别、易燃、易爆等危险品的的外部特征，及时识别公众行李携带的违禁物品或可疑图像。

4.1.2 引导公众有秩序地通过安全检区域。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（例如：玻璃器皿、工艺品）；易损物品（食品、药品、电脑）；金属类工具及尖锐类等不宜机检的物品，要及时提醒公众寄存。遇特殊群体，包括残障人士、孕妇等游客提醒手检员进行手检。

4.1.3 按操作规程正确使用 X 射线检查仪，发现可疑物品，及时通知开箱(包)检查员（由进口安检员兼任）进行妥善处理。

4.1.4 按照要求对公众人身进行手持式探测器或手工检查，准确识别并根据有关规定正确处理违禁物品，对检测到的公众携带贵重打火机进行有效保存。

4.1.5 对公众携带的液态物品进行检查，严禁各类违禁液态物品进入展厅，发现问题及时上报妥善处理。

##### 4.2 安保人员职责要求

4.2.1 熟练掌握使用各种消防、安防器材的使用，熟练掌握场馆应急预案，及时处置各类突发事件。

4.2.2 上班时携带对讲机，随时保持通讯畅通。

反恐岗、流动岗明确巡视工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线。对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每1小时巡查



一次并记录。

4.2.3 及时纠正馆区内各种违规违章行为,预防和制止各种违法犯罪行为。

4.2.4 使用文明语言,讲究礼节礼貌,严禁争吵打架的现象发生;严禁利用职权故意刁难他人。

4.2.5 闭馆时应按照保卫部门清场要求对场馆内的展品、电路、电器、消防设施设备等进行认真仔细检查、登记、切断电源,确保无误后闭门落锁。

#### 4.3 中控值班室人员职责要求

4.3.1 实行24小时双人轮班安全服务,严禁脱岗、漏岗、睡岗,换岗需提前告知,经批准后方可进行。

4.3.2 认真填写交接班记录,接班人员到岗后,交班人员才可离岗;接班时检查电话内线能否正常使用,并保持畅通个人通讯工具。

4.3.3 做好值班记录,遇到可疑情况及时通知相关部门和人员。

#### 4.4 停车管理人员职责要求

4.4.1 熟悉停车场情况,能熟练操作智能停车管理系统,24小时有专人管理,有专职人员巡视和协助停车事宜。

4.4.2 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标,车辆行驶有规定路线,车辆停放有序。疏通车辆和人员进出,保证车辆及行人安全,维护好停车场秩序,文明收费。

#### 4.5 票检人员职责要求

按人票(证)相符原则进行检票,负责检票区域的秩序维护,保证观众快速、有序进入,通道不堵塞,并及时做好检票数据的整理、上报等工作。

## (二) 商务要求

1. 履约保证金(银行保函):合同签订后由中标人提供年平均服务费5%



的履约保证金(银行保函)(有效期至合同结束后),甲方收到履约保证金(银行保函)、合同备案通过后,在中标人完成其合同义务包括任何保证义务至合同结束无质量问题,无息退还中标人履约保证金(银行保函)。

2.付款方式:无预付款,服务费按月支付。采购人在对中标人上一月的服务考核合格后,于次月支付上一月费用。每次支付前三日,凭采购人相应部门开具的月度考核单,中标人开具的正规发票,采购人财务部门以转帐方式支付中标人管理服务费。合同期内最后一个月的管理服务费待双方办理完交接手续后,由采购人支付给中标人。

### (三) 服务标准要求

#### 1. 上岗标准

1.1 上岗人员应具有工作责任心和事业心,积极努力完成安保部及上级领导安排的各项工作和工作计划;

1.2 上岗人员应具备专业基础知识,持有《国家保安员证》;

1.3 上岗人员应身体健康,无严重不适应上岗的疾病;

1.4 上岗人员应经过安保部的统一岗前培训且考核合格;

1.5 上岗人员岗前不许酗酒,禁止带酒意上岗;

1.6 为维护良好形象,服务员工配置统一制服。

1.7 服务人员应分季节统一着装,采购人有权对服装款式、颜色提出要求,中标人必须予以配合。上述要求所产生的费用包含在投标报价中,采购人不予另行支付;

1.8 一月不少于两次专业技能培训。

#### 2. 出勤率

2.1 要求按全月出勤,无特殊情况,应坚持出勤,凡生病、事假均按有关规定办理请假手续,经批准后方可休假;

2.2 上班签到是上班的一个重要程序,是月底考核的重要依据,不能



代签。无故不参加“点名”按迟到处理；

2.3因公或因私调班、调休、外出要事先请假，在征得项目经理或主管同意后方可进行，并在月底统计前以书面形式报安保部调整考勤存档，计发工资，凡未事先说明或提前请假的均按旷工处理。

### 3. 安全生产标准

3.1岗前应进行安全教育和培训；

3.2无重大安全生产事故；

3.3保证自身及他人不受损伤；

3.4保证设备、设施及公共财产不受损坏；

3.5工作现场，操作区域周边应设有明显正在工作标志。

### （四）其他要求（其他商务及技术要求，非实质性）

1. 投标人拟派项目经理，50岁以下、有本单位社保证明、大专以上学历、国家保安员二级及以上职业资格证书，退转军人优先，具有5年及以上类似项目服务经验。拟派的部分人员需具有“国家保安员资格证”、消防设施操作员证、中级消防设施操作员证。转退伍军人优先

2. 提供岗位设置方案包括但不限于每个岗位的设置和人员配备情况，每岗、每班的岗位人数和值班时间等，并提供岗位设置、人员配备明细表，作出时间和质量服务承诺。

3. 所有员工基本信息、身份证明等要在采购人负责处填写登记表备案并保证队伍的相对稳定，管理人员和主要专业人员的调整更换需经采购人管理单位的同意。

4. 加强对所有岗位员工的法纪教育和业务学习训练，需要定期集中理论学习；规范化安保服务；有培训计划和培训记录，并作为本项目服务队伍考核的凭证之一。上岗后采购人对所有岗位人员进行考核，不符合要求采购人有权直接进行更换和管理。



5. 为加强企业服务台帐资料档案管理, 夯实安保管理基础工作, 合理利用安保服务台帐资料档案信息资源, 做好档案管理有且不仅限于: ①人员入职申请表; ②员工劳动合同; ③员工花名册; ④员工排班表与考勤表。

6. 提供安保人员培训、管理方案, 包括不限于安检、消防、应急、防汛、安防设备、智能车库操作等培训以及管理。

7. 所有岗位人员食宿、服装、维修等设备由中标人自行解决。

8. 提供交通管理方案包括但不限于: 行车管理、停车管理、道路管理、车辆管理、上下客管理、交通标识管理、停车场设备设施管理、停车场日常值守以及对停放车辆进行监管、巡查, 保证车辆秩序及安全。

9. 投标人提供具有类似项目业绩合同。

10. 提供秩序和公共安全管理包括但不限于: 入馆参观人员的安全服务、安全检查, 票检服务, 公共区域秩序管理, 展区各出入口及馆区安保执勤, 馆区巡逻哨 24 小时执勤、巡逻与备勤, 展区内展品看守与参观秩序管理, 闭馆时展厅清场工作, 门卫管理, 设施设备安全保障管理、礼仪岗服务等。

11. 制定质量保障措施, 包括但不限于机构设置、设备投入、信息化管理、制度建设、档案管理、日常考核等。

12. 提供的安全管理措施, 包括但不限于公众人身财产安全、公共设备设施安全、信息安全、消防安全、反恐安全等。

13. 提供的应急处置措施, 包括但不限于暴恐、消防等紧急事件、突发事件和极端天气、自然灾害等情况下的应急预案及处置措施。

14. 根据项目特点, 提交有效应对本项目实际需求而提供的快速应对、关键时间节点、重大活动等特殊需求下的特色服务及其工作服务承诺, 包括但不限于中标后充分尊重采购人意见优化岗位设置及人员配置的承诺、



特殊情况下免费增派一定数量人员的承诺、临时承担业务范围之外有关工作的承诺、临时提供特殊设施设备支持的承诺等。

Table with multiple columns and rows, containing faint text and numbers. The text is mostly illegible due to low contrast and blurring.



附件 3:

### 投标文件项目投入设备

根据中保华卫集团有限公司投标文件 5.6.2.设备投入, 乙方进场后需按照设备投入一览表投入设备及工器具。

#### 设备投入一览表

序号	设备名称	品牌	数量	用途
1	四轮电动巡逻车	德玛睿	1 台	日常值勤巡逻
2	巡逻电瓶车	雅迪	2 台	日常值勤巡逻
3	对讲机	摩托罗拉	150 套	日常值勤巡逻
4	警棍	兴盾	50 套	日常值勤巡逻
5	不锈钢防暴钢叉	兴盾	50 套	日常值勤巡逻
6	防暴头盔 (钢盔)	兴盾	50 套	日常值勤巡逻
7	伸缩抓捕器	兴盾	50 套	日常值勤巡逻
8	防暴盾牌	兴盾	50 套	日常值勤巡逻
9	手持金属扫描仪	优诚	20 把	日常值勤巡逻
10	执法记录仪	兴盾	8 台	日常值勤巡逻
11	强光手电筒	兴盾	50 套	日常值勤巡逻
12	巡更器	航天	50 套	日常值勤巡逻
13	辣椒水喷剂	/	20 套	日常值勤巡逻
14	防刺服	兴盾	50 套	日常值勤巡逻
15	反光执勤背心	兴盾	150 套	日常值勤巡逻
16	手持停车检查指示牌 (带灯)	兴盾	20 套	日常值勤巡逻
17	工作服装 (含多功能腰带及配件)	优诚	150 套	日常值勤巡逻
18	防疫物资	/	1 批	日常值勤巡逻
19	办公电脑	联想	1 台	办公、文件制作
20	打印机	联想	1 台	办公用品
21	办公用品	/	1 批	常用文具

