

采购项目技术、服务及其他商务要求

一、项目概况

1. 项目名称：天府数字文创城规划展示厅运营管护采购项目
2. 采购人：四川天府新区文创和会展局
3. 采购预算：275 万元/年，最高限价 275 万元/年。
4. 是否专门面向中小企业采购：否。
5. 采购标的名称：天府数字文创城规划展示厅运营管护采购
6. 所属行业：租赁和商务服务业

7. 活动背景：天府数字文创城规划展示厅位于雁栖湿地示范段内，文创 10 路以南，天府大道西侧，具有规划展示、商务会议、文化展示、休闲体验功能。项目规划设计取义“雁之羽”，充分结合天府数字文创城功能定位及区域自然资源禀赋，依托雁栖湿地生态景观，将自然与建筑深度融合，运用竹刚等新型材料，彰显建筑特点，致力于打造天府数字文创城标志性建筑。

本项目规划展示厅位于天府数字文创城，项目服务范围包括建筑本身（占地面积约 1800 m²）和外围市政景观及道路面积约 6200 m²。该项目建筑面积约 1380 m²（其中一层建筑面积约 524 m²，二层建筑面积约 857 m²），包括会议室 1 间、卫生间 2 间、茶水间 1 间、更衣室 1 间、监控室 1 间、储藏间 1 间、配电间 1 间、电梯 1 座。其他建筑管理范围还包括屋顶面积约 530 m²，屋檐下活动空间约 1500 m²。

二、服务要求

（一）运营管理服务要求：

负责规划展示厅的日常运营管理，包括客服接待、双语讲解等。保障天府数字文创城商务接待与政务接待的讲解服务、会议接待服务。

1. 客服接待服务

A. 客服接待服务内容

- (1) 负责接待预约登记工作；
- (2) 负责区域参观接待引领、市民接待工作；
- (3) 负责展厅展陈信息的讲解工作。
- (4) 负责客户来访、来电、投诉的接待、处理、回访及提供管维相关服务的咨

询工作；

- (5) 负责区域内客户关系的维系工作；
- (6) 负责会议准备、服务工作；
- (7) 负责项目档案管理工作。

注：展陈信息的解说内容需由业主提供，管维服务单位不负责展陈信息的相关更新和更换工作。

B. 客服接待服务标准

2. 客服接待人员岗位职责

- (1) 熟练掌握展陈信息内容；
- (2) 准确、无遗漏的做好预约接待登记；
- (3) 根据要求提前做好参观、会议接待的物资、设备等准备；
- (4) 做好接待引领、服务工作；
- (5) 按照解说内容准确、得体的向参观人员做好讲解介绍；
- (6) 对来访人员及办事人员进行热情的接待和服务工作
- (7) 对报事、报修及投诉事件的处理进行及时的跟进，处理完毕后，及时通知相关业主，并进行回访。
- (8) 对管维服务档案按照保密级别进行存档，并做好档案存档记录。
- (9) 做好业主临时交代的服务工作。

3. 客服接待管理标准

- (1) 不得有任何违法乱纪和影响办公秩序的行为。自觉遵守劳动纪律，不迟到，不早退，上班时间不脱岗。
- (2) 自觉遵守保密纪律。
- (3) 衣着应整洁朴素，仪表庄重大方，举止得体，礼貌待人。
- (4) 工作时间须统一着装，会议服务须统一发饰。
- (5) 不使用会议室电话、电脑，不动用会议室任何物品。

4. 双语讲解

- (1) 负责参观接待工作；
- (2) 负责展陈信息中文、英语解说工作；
- (3) 负责会议服务中文、英语翻译工作；

(4) 负责客服部其他工作；

5. 会务接待支持服务

- (1) 提供会务接待、准备工作；
- (2) 提供常规配套会务服务工作；
- (3) 提供咖啡等茶水服务。

6. 运营期间，涉及规划展示厅的设施设备用具、耗材，自行采购或租赁。包括但不限于外摆区、室外休闲区、屋顶家具及软装等自行采购或租赁。

(二) 活动策划服务要求

7. 根据规划展示厅功能定位，提供项目推广方案、媒体和公关活动策略、以及各阶段营销活动策划方案服务。通过整合文化、展览等资源，在规划展示厅开展各项引流活动。

8. 策划服务：策划开馆活动服务，其次每年实施营销策划活动不少于 4 场，原则上一季度至少一次。每次活动需提供专业策划方案，包含活动主题、宣传方案、执行保障等内容。

9. 宣传推广：每次活动需邀请媒体并成功在天府发布或成都发布等官方媒体进行发布。同时，需创建规划展示厅公众号，结合不同节假日策划发布不同主题的推文。

(三) 基础服务要求

10. 包括秩序维护、环境维护、工程维护、专项服务等相关服务。

11. 秩序维护服务内容、工作标准

A. 秩序维护服务内容

根据环境要求及周边治安情况合理安排岗位，维护现场秩序，对治安环境、物品、人员出入进行控制管理，向业主和客户提供一个安全舒适的工作环境。具体内容如下：

- (1) 维持良好的接待、办公环境,包括夜间值勤的工作。
- (2) 主出入口设立岗亭管控人员来访、安全管控、展厅区域内车辆管理。
- (3) 出入口设立岗亭，24 小时值岗。管控人员来访的询问与登记工作，执行物品放行出入管理制度，实施参观市民安检工作，使用金属探测器进行安检。
- (4) 安全监控设施应 24 小时运行，控制室 24 小时值岗。监控图像清晰， 监控

记录完整。保障电话畅通，接听及时。外来人员进出监控中心应实行登记制度。监控的录入资料应至少留存 15 天备查，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。对监控资料的查阅实行审批制度。

(5) 提供重点区域、重点部位巡查服务。

(6) 对车辆进行引导，对停车场进行合理管理，熟悉重要车辆车牌号。

(7) 24 小时做好治安、消防防范工作。

(8) 做好突发事件应急处置工作。

注：不负责项目服务区域内的业主、客户的人身和财产安全以及车辆保管责任，有特殊约定的除外。

B. 秩序维护工作标准

1) 秩序维护人员岗位职责

(1) 着装统一，佩戴齐全，按规定上岗交接班。

(2) 执勤中不准擅离岗位，不准做其他与执勤无关的事。

(3) 执勤中要讲文明、讲礼貌，不刁难辱骂群众，处理问题要坚持原则、讲究方法，态度和蔼，不急不躁。

(4) 作风正派，遵纪守法，坚守岗位，提高警惕，发现违法犯罪分子要坚决设法挡获。

(5) 值班人员要认真做好防火、防盗、防抢劫工作，认真检查设备设施，发现不安全因素立即查明情况，排除隐患，并及时报告主管及领导，确保办公区的安全。

(6) 执勤过程中要勤巡查，要有敏锐的目光，注意发现可疑的人、事、物、预防案件、事故的发生，力争做到万无一失。

(7) 爱护设施设备、公共财物，对岗位内一切设施不得随便乱用。

(8) 严格遵守上下班时间及值班纪律，认真履行值班登记制度，详细记录值班中发生处理的各种情况，交接班时移交清楚，责任明确。

(9) 指挥车辆按规定线路行驶，停放在指定位置，不许乱停乱放，确保通道畅通无阻，避免造成堵塞。

(10) 制止本管区内的打架斗殴事件。

(11) 制止在办公区内大声喧哗，以免影响他人的工作。

(12) 接到报警，立即向值班室汇报，并马上前去现场处理，同时和值班室

联系。遇到紧急、突发性重大事情，要及时向主管部门请示报告。

(13) 对办公区内的访客做好公司的规章制度及治安的宣传工作。

(14) 对进入办公区的车辆进行登记检查（若有破损应知会车主并记录在案）对驶离办公区的车辆应核对牌号，相符者方可放行。以保证车辆的安全。

(15) 应有礼貌地查询进入办公区的人员，必要时应为其充当向导，尽可能登记身份证，如有怀疑，应通知相关单位及有关部门。

(16) 若发生案件，应采取下列步骤以协助破案：

- a. 立即报案并保护现场直至公安人员到达。
- b. 切勿移动或容许他人移动/触摸现场物品，保留现场证据。
- c. 禁止任何人在现场走动，并礼貌地劝阻闲人进入现场，以方便公安人员现场调查。
- d. 向公安人员提供有关案件的详情。

(17) 完成好领导临时交办的任务。

2) 安全管理范围

出入口门岗及停车场的值守工作；规划展示厅内、区域内停车场等区域秩序维护工作，包括治安、消防，交通管理和防范巡逻执勤；以及外围街沿上停车区域秩序维护，车辆指挥疏导看管工作。

3) 安全管理具体要求

按照预防为主、打防结合的原则，严格落实园区安全管理各项规定，创建一流的保安队伍，提供优质高效的安保服务，采用各种现代化管理手段，实施科学规范的日常管理，确保园区的安全与稳定。

(1) 门岗管理

园区出入口设固定岗亭，负责出入口门岗（机动车道闸）的 24 小时治安防范工作，对来访人员有礼貌地询问，执行验证和登记工作，来访人员办理相关手续后方可入内。

(2) 巡逻岗的管理

负责检查治安、防盗、防火、水浸等情况，发现问题立即处理，并报告上级领导及有关各部门。巡查辖区内各个重点部位、治安死角等，发现有可疑人员应前往盘问，检查证件，必要时检查其所带物品。

(3) 停车场管理

① 进行安全服务，停车合理，指挥规范，车辆停放整齐。

② 负责地面停车场 24 小时机动车的停放管理。

③ 有重大活动安排时，应根据需要事先预留车位，并摆放醒目标志，防止车辆堵塞现象发生。

④ 制定完善的停车场管理制度，确保各单位公务车辆和工作人员私人车辆、外来办事车辆停放有序。

⑤ 做好各种安全标识和安全设施的维护管理（如道闸、限速器、转弯凸镜、限高牌、限速牌、道路指示牌、区域指示牌等）保证行车安全。

⑥ 车辆按规定道路、方向行驶，安全有序。

⑦ 指挥车辆动作规范，热情礼貌，服务周到。

⑧ 停车场实行 24 小时值班巡逻制度，查看车辆有无损坏、漏油、漏水情况和车辆防护状况是否完好，是否有可疑人员在停车场滞留等。

4) 其他注意事项内容

(1) 不得泄露参观接待单位、来访客人等的相关信息。

(2) 未经业主单位或相关部门批准，一律不允许参观人员入内参观办公区要害部位和核心设备。

(3) 负责业主安排的临时秩序维护工作。

12. 环境维护服务内容、工作标准

A. 服务内容

(1) 负责规划展示厅区域内及外围地面、露天停车场基础保洁服务。

(2) 负责服务区域内展示厅、会议室、洗手间、茶饮区、休息区等室内区域基础保洁服务。

(3) 负责服务区域内的卫生消杀服务，包括灭苍蝇、灭鼠，防鼠板、灭蝇灯购置、驱蚊消杀等。

(4) 做好服务区域内垃圾清运，做到日产日清。

(5) 规划展示厅内、外围绿化的养护。

(6) 规划展示厅外围池塘的清洁及管护。

B. 工作标准

1)环境维护人员岗位职责

- (1) 熟悉管理区域结构，楼座排列，车行道，人行道及公共配套设施、设备等的分布情况，以便于顺利开展工作。
- (2) 严格按照作业指导书的要求，对责任区域的进行清洁，并不断巡视，保持整洁，并认真填写各种工作记录表。
- (3) 积极钻研本职岗位工作的难点，寻找解决的办法，不断提高自身业务技能，对不能解决的问题顺及时汇报上级。
- (4) 熟练使用保洁工具，每次使用过后清洗干净，采取保养措施后，统一存放指定地点。
- (5) 维护责任区域内环境卫生，有效制止各种违章、违规现象，劝阻、制止不卫生，不文明的行为，直接向上级汇报。
- (6) 对公共配套设施等的损坏情况，及时报告相关主管人员进行处理。
- (7) 规划展示厅内绿化及外围绿化（树林、竹林及花草）养护；
- (8) 规划展示厅外围池塘的清洁及管护。
- (9) 正确服从上级安排，高效、保质、保量完成上级交待的任务。
- (10) 发现可疑人员或可疑情况，及时与当班秩序维护人员、管理人员或上级领导联系进行处理。
- (11) 发现火情时，必须及时通知秩序维护人员或公司领导，按照消防作战图履行相应职责。

2)环境维护服务范围和标准

- (1) 停车场及过道等公共区域无垃圾、杂物、通道无杂草、痰迹，清洁率达 98%以上。
- (2) 卫生间干净清爽、空气清新、无异味。
- (3) 展厅、会议室、开水房随时保持整体整洁，清洁率达 98%以上。
- (4) 定期对草坪、树木进行修剪，定期浇水、施肥、杀虫。草坪郁闭度良好、生长整齐、边角规整、无抽穗现象、高度适宜、无明显色差及杂草、污物、目视平整、无凹凸、无秃顶，树木生长旺盛、健壮、树形整齐美观，不得有病虫害、枯萎、枯枝、缺株现象，并做好绿化养护记录。绿化景观养护及维保，室内租摆绿化租赁养护，保证展厅室内、室外绿化景观状态良好。

(5) 池塘定期换水及清洁，不得有垃圾污物，水质无污染变质、无青苔及有害藻类，保持池塘清澈干净，池塘周边应放置安全防护指示牌。景观水池喷泉设备清洁并定期检查。

13. 工程维护服务内容、工作标准

A. 服务内容

- (1) 负责管理与管维相关的工程图纸、档案和竣工验收资料。
- (2) 建立房屋使用、维修档案，检查房屋使用情况，告知客户正确使用房屋，遵守房屋安全使用的规范、政策、法规。
- (3) 制定专项设施设备的计划维养计划、并按照计划实施。
- (4) 房屋及共用部位的零星维修、养护；
- (5) 设施设备的日常巡检；
- (6) 负责电梯设备、空调设备的日常维护保养；
- (7) 发现问题及时向房屋产权人报告，属于小修范围的，及时组织修复。属于大、中修范围的，及时提出方案或建议，经房屋产权人同意后组织实施。遇紧急情况时，应采取必要的应急措施。

注：设施设备单次单项 500 元以上维修更换费用由业主承担。

B. 工程维修管理标准

1) 工程维修人员岗位职责

- (1) 严格遵守各项规章制度，服从安排，除完成日常维修任务外，有计划地承担其他工程任务；
- (2) 熟练地掌握服务区域内的各种设备的原理及实际操作与维修；
- (3) 制订所管辖设备的检修计划，按时按质按量地完成，并填好记录表格；
- (4) 严格执行设备管理制度，做好工作记录；
- (5) 发生重大设备故障时，须尽快排除故障，设备故障期间不得离岗；
- (6) 每月至少一次设备常规保养，并做好保养记录登记台账。
- (7) 完成上级交办的其它工作任务。

2) 工程维修服务标准

- (1) 负责房屋、共用部位、广场道路的零星维修养护。
- (2) 结合房屋的使用情况，合理确定保养周期，制订合理的修缮计划，季节性

养护应根据外界条件适时地做好房屋的防潮、防冻、防蛀、防锈、防腐等养护工作。

★14. 专项服务内容、工作标准（本项需提供承诺函原件）

A. 服务内容

(1) 负责规划展示厅建筑日常巡查和管理，包括：外墙清洗、石材养护，含幕墙高位清洁（玻璃、铝板）、竹钢清洁。

(2) 聘请专业公司负责展厅设备，公用设施、设备的运行和维保，养护和管理，包括：LED、供电设备、照明、空调、发电机、监控系统、消防设施、供水管道。

(3) 聘请专业公司负责做好规划展示厅建筑装饰装修工程安全性、建筑结构安全性、消防、防雷等定期检测工作。

(4) 负责展厅公众责任险购买，公众责任险累计赔付金额不低于 100 万元，累每次事故赔偿限额为 20 万元，每次事故每人赔偿限额为 10 万元。

B. 服务标准

(1) 石材养护：每年 2 次。幕墙高位清洁（玻璃、铝板）每年不少于 4 次、竹钢清洁每年不少于 1 次。

(2) 质保到期后由运营单位聘请专业公司负责规划展示厅设备、公用设施、设备的运行和维保工作，并做好记录工作。

(3) 质保到期后由运营单位聘请专业公司进行规划展示厅建筑装饰装修工程安全性、建筑结构安全性、消防、防雷等定期检测工作，并出具报告。

15. 服务管理

(1) 服务人员要精神饱满、礼貌待人，服务要主动、热情，态度和蔼、言语温和，对客人的提问，回答要清晰、表述正确。

(2) 安排好饮品、数量，供餐时要经常了解用餐者对饮品的口感和份量的评议意见，总结出好的经验，找准用餐人员的口味喜好，并及时将这些信息反馈给吧台人员，指导其做出好饮品。

(3) 茶饮服务人员要眼疾手快，作好巡视保洁工作，做到眼勤、手勤、脚勤，及时清理干净桌面，及时发现并补足餐用具、餐巾纸等。

16. 食品安全管理

(1) 按照《突发公共卫生事件应急预案》，每天检查水、电开关防止漏电、

防火等避免造成安全事故。

(2) 做好防盗、防破坏工作，切实保管、保存好食物，关好门窗，钥匙专人专管，严防投毒等破坏事件发生。建立严格的安全卫生措施，严禁非茶饮区工作人员进入食品加工操作间和食品原料存放间等重要部位，谨防投毒事件的发生，确保用餐的卫生与安全；

(3) 落实安全值班措施，坚持重点单位、重点部位二十四小时值班制度，确保食品卫生安全。

★17. 人员配备人数不得少于 16 人。

18. 人员配备具体要求

岗位	人数	岗位描述	人员要求
项目负责人（项目运营主管兼活动策划主管）	1	负责项目所有事务的整体规划、调度和处理工作；负责项目运营策划工作，对接活动资源，负责活动执行。负责规划展示厅公众号的日常运营以宣传推广。	大学本科及以上学历，从事运营策划管理多年，具有活动策划及公众号运营经验；对运维服务有丰富的理论知识和实践经验，对项目服务的工作有整体的思路和构想。
秩序维护	6	1) 负责规划展示厅 24 小时治安巡逻和安全防范工作。 2) 负责服务区域内消防防范工作。 3) 负责参观人员疏散、引导工作。 4) 负责服务区域内突发事件应急处置工作； 5) 正确引导、疏散车辆，负责车辆有序停放； 6) 负责车场人员、车辆的管控工作。	1) 一年内退伍军人或经专业培训。 2) 18-45 周岁，身高 1.75 米以上，体重 65 公斤以上。 3) 说话清楚，没有明显地方口音。 4) 五官端正，身体健康、站立挺拔、无明显外观缺陷。 5) 有较强的敬业精神作风正派、无前科。 6) 能吃苦耐劳承受工作压力。
中英文解说	1	1) 负责参观接待和展陈信息双语解说工作； 2) 负责会议服务和会客接待工作； 3) 协助咖啡接待服务和业主方活动协助支援工作。	1) 大学本科及以上学历、身高 1.65 米以上； 2) 形象好，亲和力强； 3) 普通话标准、表达能力佳； 4) 受过专业礼仪培训，有会务服务经验或接待服务经验； 5) 英语专业或者有相关英语资格证书。

岗位	人数	岗位描述	人员要求
中文解说	1	1)负责参观接待和展陈信息中文解说工作; 2)负责会议服务和会客接待工作; 3)协助咖啡接待服务和业主方活动协助支援工作。	1) 大学本科及以上学历、身高1.65米以上; 2) 形象好,亲和力强; 3) 普通话标准、表达能力佳; 4) 受过专业礼仪培训,有会务服务经验或接待服务经验。
茶饮服务	1	1)负责咖啡、茶点制作和供应服务工作; 2)负责会议服务和会客接待工作; 3)负责业主方活动协助支援工作; 4)负责客服部行政内务工作。	1) 大学专科及以上学历,身高1.65米以上; 2) 形象好,亲和力强; 3) 普通话标准、表达能力佳; 4) 受过礼仪培训、有接待经验者; 5) 受过咖啡制作培训,有咖啡厅工作经验;咖啡师需有专业资格证书。
会议服务	1	1)负责会议室服务和接待工作; 2)负责业主方活动协助支援工作; 5)负责客服部行政内务工作。	1) 大学专科及以上学历,身高1.65米以上; 2) 形象好,亲和力强; 3) 普通话标准、表达能力佳; 4) 受过礼仪培训、有接待经验者。
环境维护	4	负责平台、车场、服务区域内机动车道、展厅、会议室、卫生间和办公室卫生。规划展示厅内、外绿化养护和外围池塘的清洁及管护。	1) 男性身高1.60米,女性1.50米以上; 2) 五官端正,动作麻利; 3)星级酒店或清洁/物业公司工作经验。
工程维护	1	1)负责服务区域内的房屋、设施设备巡查工作。 2)负责服务区域内设施设备维护保养工作。 3)负责服务区域内设施设备维修工作	1) 男性身高1.60米以上; 2) 从事房屋工程及园林维修维护2年工作经验以上。

19. 节能要求

(1) 规划展示厅设备设施运行的能源消耗(水、电)及通讯费用包含在响应报价中。供应商应做好该项目节能减排工作,根据需求和工作目标参与“节约型公共机构”的建设工作。

(2) 加强重点部位的节能管理。园区、大厅、会议室、机房、设备间等重点区域有专门的节能管理措施。从设备设施运行管理入手,提高服务管理节能的技术含量和设备设施的能效状况,杜绝用水跑、冒、滴、漏,公共区域用电设施按时关闭等。

①加强照明系统的用电管理，使用节能灯具，对公共区域的照明灯具实施分段管理工作。

②抓好空调系统节电管理。冬夏两季正确使用空调，冬季室内温度设置不高于 20 摄氏度，夏季室内温度设置不低于 26 摄氏度。

③做好节水管理工作，加强对办公区给排水管道，用水终端的排查，检查，发现有漏水情况及时处理，在用水出粘贴“节约用水”等温馨提示。

(3) 做好能耗统计工作。

20. 应急响应服务

(1) 在极恶劣天气（暴雨、台风）、疫情或必要情况时，提供盒饭的配送服务。

(2) 突发情况应急处置服务。包括但不限于防汛、消防、餐饮、物资供应等应急保障；突发情况所产生费用属于合同约定外的，另行结算。

(3) 发生紧急群体事件时，能在 10 钟内完成应急小组组建，并电话汇报采购人相关负责人。

(4) 发生紧急群体事件时，能在 30 分钟内到达现场进行事件处理。

21. 疫情防控响应服务

(1) 防疫消杀服务：根据政府发文相关要求，提供防疫消杀服务。

(2) 配合采购人，做好疫情期间人员进出管控、体温监测等工作。

(3) 制定专项防疫应急预案以及物资采购，包括但不限于核酸检测、测温仪器、消毒液、消毒凝胶、口罩等。

(4) 其他配合性服务工作

(5) 配合采购人开展工会等相关活动。

(6) 特殊情况下，配合业主方进行加班，加班时间可平时调休。

22. 严格遵守保密协议，如因供应商履职不到位等非客观原因导致的泄密事件，采购人将对其追究相关法律责任。

三、商务要求★

1. 服务期限：服务期限三年，合同一年一签；

2. 服务地点：天府数字文创城本项目所在地；

3. 报价要求：本项目报价为合同包干价款，包括供应商为完成本项目的所

有费用，如主要包括规划展示厅的运营管理、会议服务、茶饮区服务、项目红线范围内的基础服务、策划服务。（详见服务要求）

4. 合同款项支付

第一次支付：签订合同后支付预付款，达到付款条件 15 日内，支付合同金额的 40%；

第二次支付：服务期满 6 个月经第一次考核后，达到付款条件 15 日内，支付合同金额的 30%；

第三次支付：服务期满 1 年经第二次考核后，达到付款条件 15 日内，支付合同金额的 30%。每次付款供应商应提供足额、有效的正式发票，采购人收到发票后 15 日内支付款项（供应商若为中小企业的，采购人应在收到发票后 10 个工作日内支付）。

5. 考核验收方法和标准

（1）每半年考核一次，一年考核二次。供应商提出验收申请之日起 5 日内组织验收。

（2）对天府数字文创城规划展示厅的运维服务采取扣分制考核，满分 100 分。如扣分在 10 分以内（含 10 分），则按照合同约定的 100%支付第二和第三笔合同款；如扣分大于 10 分且小于 20 分，则按扣分比例作为扣减系数乘以第二和第三笔合同款后作为实际支付款；如年度平均扣分超过 20 分（含 20 分）采购人有权提前解除合同。具体考核内容详见下表《天府数字文创城规划展示厅运维服务采购项目管理考核表》：

（3）《天府数字文创城规划展示厅运维服务采购项目管理考核表》

项目	考核类别	编号	考核内容	未达到考核要求扣分值	备注
日常服务	基础管理	1	针对基础服务标准，建立健全基础管理服务各项管理制度（含突发事件应急预案），明确岗位职责，建立考核制度。	2 分/次	
		2	服务人员熟知岗位职责和服务标准、服务人员统一着装，佩戴工牌。	1 分/次	

项目	考核类别	编号	考核内容	未达到考核要求扣分分值	备注	
	秩序维护服务	3	维持好规划展示厅整体治安环境，岗亭及规划展示厅 24 小时值岗，并做好来访人员、车辆询问登记工作；规范管理车辆停放，确保秩序管控。	2 分/次		
		4	安全监控 24 小时运行，规划展示厅 24 小时治安、消防防范工作良好；规划展示厅重点区域、重点部位巡查服务。	1 分/次		
	工程维护服务	5	建立规划展示厅专项设施设备维养计划，并按照计划实施；规划展示厅设备每月不少于 1 次全面的常规维护（质保到期后由运营单位聘请专业公司维护保养）。	2 分/次		
		6	规划展示厅建筑图纸齐全，归档规范；工程人员能够及时处理规划展示厅常规设施设备故障。	1 分/次		
	环境维护服务	7	规划展示厅各区域卫生状态良好，室内室外绿化景观状态良好。	1 分/次		
		8	规划展示厅卫生间等区域卫生耗材等齐备；规划展示厅幕墙、竹钢、地毯等清洁卫生良好。	2 分/次		
	运营管理	客服解说服务	9	解说服务预约登记、接待登记记录完整规范；会议服务工作按照服务标准，保证接待服务工作品质。	1 分/次	
			10	解说人员熟练掌握天府新区和文创城规划，讲解标准，熟悉天府新区管委会和文创城领导及机构。	2 分/次	
茶饮服务		11	提供满足规划展示厅日常接待的咖啡及茶点服务，保障食品安全，同时灵活运用檐下空间和屋顶平台空间营造良好的外摆及文创场景。	2 分/次		
活动策划	策划服务	12	每年组织实施营销策划活动不少于 4 场，原则上一季度至少一次。每次活动需提供专业策划方案，包含活动主题、宣传方案、执行保障等内容。	1 分/次		
	宣传推广	13	每次活动需邀请媒体并成功在天府发布或成都发布等官方媒体进行发布。同时，需创建规划展示厅公众号，结合不同节假日策划发布不同主题的推文。	1 分/次		

(4) 符合现行国家、地方及行业相关规定和招标文件考核要求，其他未

尽事宜应参照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库(2016) 205 号)的要求进行。