附件2

2025-2027年广交会展馆停车场临时协管人员服务项目

用户需求书

第一部分 整体情况

**一、项目简介**

广交会展馆分A、B、C、D四区，A、B、C、D四区共计建筑面积162万平方米。展馆有配套停车场，共计11个区域，分布在A、B、C、D四区室内地下室与露天广场停车场，面积26.21万平方米，标准车位7378个停车位，可供小车、中巴、大巴及货车等各类机动车辆停放，主要服务于展馆举办的各类展会，论坛及各种商务活动等。

**二、采购服务期**

暂定2025年9月23日至2027年12月31日，实际以招标人需求及签订合同为准。

**三、岗位工作描述**

一是广交会与日常展览有关筹、撤、开展各阶段需增补协管员用于协助现场交通疏导员工作，其工作内容包括但不限于货车、大巴、轿车、机械作业车等所有非公务车辆的排队、轮候、调度、人机验证、放行、分流指引、停放等现场协管服务；二是固定用工岗需负责兼顾停车场内消防巡查、设施维修维护工作，其中重点工作：

（一）日常展筹、撤展期间货车验证：协管员需在指定岗位对车辆进行验证后对车辆进行放行，对验证不通过的车辆，须按设定路线正确指引离场（工作流程见附件1）。

（二）开展期间车辆交通指引：协管员需在指定岗位协助停车场管理员对参展车辆进行分流指引、按位停放、区域内巡逻检查和秩序管理等。

（三）停车场收费：在指定的岗位负责车辆进出，保障车辆进出顺畅，指引车主扫码交费，处理现场突发情况等。

（四）停车场内消防巡查及设施维修，保障停车场内消防安全、照明、电力设施维修维护、处理突发事件等。

（五）其他应招标人需求的临时性工作。

**四、用工模式及需求**

1.招标人与投标人签订合同后，根据展馆当月展览排期以及展馆方工作单，结合现场实际需求情况，向投标人提前/临时下单，投标人接单后派驻协管员协助现场管理服务。

2.人员需求类型及数量：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 计量单位 | 数量（暂定） | 备注 |
| 1 | 电工 | 人 | 2 | 12小时工作制月休4天 |
| 2 | 消防巡检 | 人 | 2 |
| 3 | 临时工时岗（10小时工作制） | 人\*次 | 7950 | 约2年3个月 |
| 4 | 临时工时岗（12小时工作制） | 人\*次 | 11170 |

（1）报价费用需包含餐费（根据展馆相关管理规定，禁止外卖饭盒进入展馆，在岗期间可在馆内餐厅购餐，目前套餐最低价格15元起）、工作证（根据展馆相关管理规定，进馆人员、车辆需办理出入证，人证办证工本费10元/人，每个自然年办理1次）、工作服、闪光衣、对讲机、指挥棒、巡逻车等要求配置的装备。报价费用需包括投标人为完成本合同约定的服务内容所发生的一切费用，包括但不限于人工费、食宿费、福利费、工会费、伤残人就业保障金、离职补助、保险费、服装费、资格证费、派驻保安员病重或因工致伤、残、死亡所需费用、管理费、工作证、工作服、工作用品等全部费用，招标人无需另行支付投标人任何费用。

（2）投标人需为派出人员购买保额不低于人民币90万的团体意外险。

（3）清单中的数量仅为暂定数量，最终数量以实际结算数量为准。

第二部分 服务标准

**一、基本要求**

（一）人员要求：因岗位基本在室外，用工年龄要求在18-50岁之间，无犯罪记录，无基础疾病、传染性疾病等，符合条件并在投标人处备案后方可上岗，相关专业人员需持证上岗。固定岗人员须在报到前将个人简历提交招标人审核，甲方视情况决定是否组织面试，经甲方审核通过后才能派岗。电工需具备有效低压电工证。消防巡检人员需具备有效消防设施操作员或监控员初、中级证书。

（二）着装标准：需佩带出入证，上岗须统一着装并穿工作服及反光衣，手腕及胸前不佩戴夸张的装饰物品，不允许混穿，时刻保持服装整洁平整，无污渍、无破损等，上岗前招标人须认真检查。其中反光衣中标人需提前准备几种样板供招标人选择，招标人确认后中标人需立即制作，在上岗前需配备到位。

（三）岗位形象：上岗期间保持良好的岗位形象和言行举止，文明上岗，礼貌待人，站姿坐姿端正，上岗期间严禁勾肩搭背等有损招标人形象的举动。

（四）岗位礼仪：引导车辆须使用正确的交通指挥手势，对待客户主动问好，文明用语。上岗期间必须耐心回答顾客所提出正当合理问题，不得因任何原因与客户发生争执和冲突。

（五）服从安排：上岗期间积极、主动、认真地完成岗位工作，必要时配合完成招标人对岗位的调动、其他停车场相关工作内容的要求。

（六）岗位安全：消防人员及电工上岗期间巡查认真负责、维修时做好安全防护，确保财产及人身安全。

（七）装备配置：要求每个岗位人员配置一根指挥棒、闪光灯、口哨，每个出入口至少配置至少一台对讲机，每区最少配置一台电动巡逻车，消防巡查员及电工配备专业维修维护工具。

**二、协管员岗位职责**

1.负责停车场指定岗位、区域的交通疏导、车辆分流、车辆收费,保障车辆正常出入，发现车辆发生故障或堵塞车道要及时疏导并上报。

2.负责控制超高、超宽车辆进入地库，如有不听劝阻车主，需及时上报停车场管理员，禁止车辆入内。

3.负责维护停车场的正常秩序，禁止乱停乱放，如有不服从管理情况发生时，要及时报告采购方停车场管理员。

4.负责指引车辆安全和准确进入停车位，并提醒司机关好车门、车窗及车灯，带好随身物品，车内不要放置贵重物品，如车主已离开停车场应立即通知招标人现场区域负责人。

5.负责停车场预留车位的看护和管理工作，不得出现被他车占用情况，如发现有占用应予以制止。

6.负责筹撤展期间货车轮候、分流、排放、疏导及验证工作，确保通道畅通，对每台货车做到进出符合大会证件要求，能正常通过验证设备，出入有登记。

7.对管辖区域的车辆做到“三认”，即对展览名称、车证、轮候场地进行熟记；发现不符合区域进入的车辆应立即制止，并指引离开或停放在规定区域。

8.协助招标人完成现场交通物资的摆放与回收工作。

9. 负责管辖区域消防巡查、照明、电力设备设施维修维护工作等。

10.协管员上岗期间严禁从事与岗位无关的事项，严禁饮酒上岗，抽烟玩手机，准时上下班，不得擅自离开岗位；工作时服从招标人分配的各项工作任务，积极主动完成，严禁消极怠工，遇到突发事件及时上报；工作中廉洁自律，严禁违规操作，私自收费放行车辆；不得利用工作职权收受客户钱财及礼物；工作中拾到财物及时上报；严禁以工作之便中饱私囊。

11.投标人应自行配置现场协管员负责人，方便及时与招标人进行沟通、交流，并按照招标人电子培训课件、现场培训，监督协管员按照要求完成作业。

12.招标人可根据现场实际情况对协管员岗位职责内容做出调整，投标人应按最新岗位职责要求执行。

**三、提请投标人注意事项**

招标人提供如下数据，仅作参考：

1.2024年数据：

①建博会:展览总面积约337,785平方米，筹撤展共7天，协管员约计303人天；开展共4天，协管员约计303人天；

②家博会:展览总面积约761,150平方米，筹撤展共13天，协管员约计560人天，开展共7天，协管员约计501人天；

③酒店用品展:展览总面积约256,050平方米，筹撤展共4天，协管员约计215人天，开展共2天，协管员约计140人天；

④春季美博会:展览总面积约224,810平方米，筹撤展共4天，协管员约计117人天，开展共2天，协管员约计86人天；

⑤秋季美博会:展览总面积约194,700平方米，筹撤展共4天，协管员约计150人天，开展共2天，协管员约计107人天；

⑥第22届汽车展:展览总面积约165,000平方米，筹撤展共13天，协管员约计351人天，开展共9天，协管员约计510人天。

2.2024年，单天协管员用工最高峰为95人。

3.按现场经验，筹撤展协管员安排在门区、交通分叉口、货车轮候场地、展馆门口、货车验证点等位置，开展协管员安排在门区、地库、露天停车场、交通分叉口等位置（筹撤展协管员位置参考见附件2）。

**第三部分 服务人员要求**

1.招标人采用岗位全风险外包，投标人应与派出员工签署正规劳动合同。

2.投标人按照招标人要求，配置好充足工作服、工牌、工号、雨衣、雨具、雨鞋、专业维修工具等工作需要的用品。

**第四部分 服务考评标准**

**一、业务订单流程**

第1步：作业开始前，招标人根据展馆当月展览排期以及展馆方工作单，结合现场实际需求情况，向投标人提前/临时下单（《展馆停车场协管员岗位计划需求表》见附件3）。

第2步：投标人书面回复招标人（在《展馆停车场协管员岗位计划需求表》见附件3，签字并加盖公章）。

第3步：招标人将现场服务需求、培训内容先发予投标人，由投标人进行岗前培训。

第4步：投标人现场负责人带领协管员到指定岗位、区域集合，并与招标人现场负责人进行交接、考勤（《协管员签到表》见附件4）。交接内容包括：人数、人员身体素质验证、岗前培训验收、岗前应知应会、注意事项等。交接后由招标人现场再进行一次岗位培训，包括岗前培训未能达到的纠正。

第5步：协管人员正式前往岗位服务。投标人应派负责人进行督岗和管理。

第6步：当日展览结束，由投标人、招标人集结所有人员考勤签字确认（《协管员签到表》见附件4）。

第7步：作业结束，招标人、投标人按实际情况对实到人数进行双方确认。

**二、考勤规定**

投标人接受招标人的考勤管理规定，做好上下班时点、位置的打卡登记，如电子考勤与纸质考勤不相符合的或有误差的，以 电子 考勤为主，招标人项目主管可提出修正申请，报招标人审核。

**三、考评规定**

（一）费用结算

1.每月20日前，投标人根据双方确认的上月实际派工人数、工时、考勤和考核情况办理结算手续，招标人在收到增值税专用发票后15个工作日内支付结算款 (《展馆停车场协管员服务费结算单》见附件5) 。

2.招标人有权根据展馆停车场实际运营情况，合同执行过程中增加或减少协管人员的数量，提前（含发出当天）通知投标人，投标人需无条件接受并全力配合招标人进行人员调动，按第1点要求结算当月服务费。

3.其他内容详见合同条款，招标人有权对合同条款进行调整。

（二）考核标准

1.每月对协管员现场工作进行考评，考评得分作为结算的依据之一（《展馆停车场协管员服务考评表》见附件6）。

2.考评期可根据展览情况进行调整，即在展览发生跨月时，可在最后主要展览结束后对上月进行考评。

3.连续两个月考核评分低于70分（含70分），则招标人有权要求解除合同，同时有权直接扣除50000元作为违约金。

4.如发现投标人不合格项目后，招标人可开具《服务整改通知单》（见附件7），投标人不得拒绝签收，且必须在整改期限内将整改情况并反馈给招标人。投标人在整改期限内未整改或者经招标人通知2次投标人仍未完成整改的，招标人有权扣除当服务费的3%作为违约金，并在当月协管服务费直接扣减。如超过限期整改时间1个月仍未整改的，招标人有权再扣除当服务费的5%作为违约金，并在当月协管服务费直接扣减，直至整改合格止。如超过限期整改时间2个月或者经招标人通知2次投标人仍未完成整改的，招标人有权解除合同，没收保证金，并要求投标人支付违约金5000元。

【上述附件待正式采购时再行提供】