**一、项目概述**

根据《世界大学生夏季运动会基本要求》，大运村健身中心是为运动员和随队官员提供力量训练、心肺功能训练等健身服务。大运村健身中心位于大运村国际区，包括健身场馆、游泳场馆、风雨篮球场、排球场和田径场。赛时期间，将为全球170多个国家和地区11000名运动员及随队官员提供健身服务。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 包号：01 | 标的名称 | 所属行业 |
| 第31届世界大学生夏季运动会大运村健身中心服务 | 其他未列明 |

**二、健身服务要求及其他**

2.1、按照大运村部筹备工作总体方案要求，坚持“简约、安全、精彩”“绿色、节约、必须”的办赛原则，建立赛前、赛时标准化、专业化健身服务保障团队，明确健身服务工作标准，制订健身服务工作流程，完善健身中心服务工作方案，构建完整的健身服务工作体系，为代表团提供专业化、国际化和规范化的健身服务。供应商需清楚项目实施背景及实施重难点；完善项目实施思路，项目实施理念方案等。

2.2、供应商准备工作

构建大运村健身中心服务组织架构、人力资源计划及岗位设置、大运村健身中心服务功能规划布局、人员流线，制定团队培训计划，对服务团队进行岗前培训；完成压力测试、带人演练以及整改完善工作；编制和完善包括但不限于《大运村健身中心工作方案》《大运村健身中心服务工作流程》《大运村健身中心服务范围及标准》《大运村健身中心服务政策》《大运村健身中心运行应急预案》《大运村健身中心常态化疫情防控方案》等工作方案。

2.3、服务范围

2.3.1、服务范围包括：健身场馆、游泳场馆、风雨篮球场、排球场、田径场。

2.3.2、健身场馆建筑面积2000㎡，服务项目包括心肺功能训练区：跑步机、动感单车；自由重量区：哑铃、重量训练集（适用于各种肌肉群）、深蹲架等；固定力量训练区：推肩训练器、推胸训练器、蹬腿训练器等；小器械训练区：小器械、赛后恢复器械、垫子等。

2.3.3、游泳馆建筑面积2000㎡，包含10条标准赛道。

2.3.4、风雨篮球馆面积7318㎡，有9片篮球场，每日7点-22点开放。

2.3.5、排球馆面积3848㎡，有7片标准排球场，每日7点-22点开放。

2.3.6、田径场总面积14619㎡，有一条400米标准跑道。

2.4、服务标准

2.4.1、健身中心运营时间为2022年6月20日至7月9日，每日运营时间为7：00至22：00。

2.4.2、确保设施设备正常完备。每日开馆前10分钟完成场馆内设施设备的安全检查，每日闭馆后对设施设备进行全面的安全检查及维护，确保设施设备无故障。

2.4.3、确保健身中心洁净舒适。每日闭馆后对场馆所有区域进行全面保洁和全面消毒（含游泳池水质消杀），开窗通风；每日运营期间每隔3小时对健身中心公共区进行全面消毒和清洁维护，对运动设施设备做到“一客一消毒”等清洁服务。并严格遵循《大运村健身中心常态化疫情防控方案》做好健身中心的防疫工作。

2.4.4、确保健身中心物资充足。每日及时补给矿泉水等消耗品，开馆前对矿泉水等消耗品进行检查补给。

2.4.5、确保服务热情周到。负责文明、礼貌、耐心的回复运动员的咨询，为运动员提供热情周到的预约和健身服务工作；运动员在健身场管内休息时，休息区要提供足够的隐私。实现“零投诉”服务标准。

2.4.6、确保健身中心运营安全有序。负责在运营期间出现设施设备故障时及时通知现场技术人员进行维修，确保运动员正常使用；负责健身人员在健身过程中安全有序，对突发事件按照健身中心应急预案进行处置。

2.4.7、确保健身中心运营规范有序。按照健身中心工作方案，配备完整的运营团队，制定员工管理规章制度、考勤制度、会议制度等，做到高效、有序的推进健身中心全面工作。

2.4.8、健身中心实行预约及人流限流服务。根据健身中心管理办法，实行健身中心预约服务，避免代表团运动员及随队官员在健身中心出现大规模人员聚集和无法使用设施设备。

\*2.5、进场时间及工作内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务阶段** | **时间** | **工作内容** | **人员配置要求** |
| 前期介入期 | 2022年2月至3月 | 共同参与制订健身中心服务标准及程序、岗位职责、培训计划、团队运行计划、应急预案、疫情防控等工作方案。 | 项目主管 |
| 承接期、测试演练阶段 | 2022年3月至4月 | 进入场馆化，参与健身中心场馆内规划布局、设备安装、氛围营造等筹备工作，做好相关服务培训。（非满负荷工作） | 项目主管 |
| 2022年5月至6月 | 测试演练两次。（包括领域分项演练、场馆合成演练和全体系联调联试）（满负荷工作及整改） | 项目主管、游泳馆救生人员、服务专员 |
| 赛时阶段 | 2022年6月-7月 | 按照合同约定要求提供赛时服务。 | 项目主管、游泳馆救生人员、服务专员 |
| 赛后阶段 | 赛事结束后一个月内 | 完成赛后服务总结评价报告 | 项目主管 |

2.6、基本人员素质要求

2.6.1、项目主管

\*2.6.1.1、人数要求：2人

2.6.1.2、素质要求：5年及以上健身服务、体育场馆经营管理教学及学术研究经验或有5年及以上从事健身教练、体适能训练、健身中心等经营管理工作经验；熟悉健身中心的服务及管理流程；善于管理、经营团队，有良好的沟通能力及团队协作能力；能承受高强度的工作压力，具有良好的心理素质和职业道德；统筹策划能力强，良好的计划、决策和综合判断能力，责任心强。

2.6.2、游泳馆救生人员

\*2.6.2.1、人数要求：16人

\*2.6.2.2、素质要求：1年以上游泳馆救生岗位经验，具备救生员职业资格证，具备具有积极主动的工作态度，熟悉业务操作程序和标准。

2.6.3、服务专员

\*2.6.3.1、人数要求：8人

2.6.3.2、素质要求：形象良好，气质佳，工作态度积极；应变能力强，良好的服务意识和团队合作能力及执行力；掌握健身服务基础知识，善于同客户人群交往、沟通，能处理各种咨询和突发事件等；由于国际赛事的特殊性，需具备基本的英语沟通能力。

2.7、岗位职责

2.7.1、项目主管：负责组建专业服务工作团队，完善制定健身中心服务工作方案、健身中心应急突发事件预案、健身中心运行计划及培训方案等工作方案，全面负责健身中心运营管理，做好各场馆人员管理及服务统筹工作。

2.7.2、游泳馆救生人员、服务专员：游泳馆救生服务工作、游泳馆日常消杀等工作；负责各场馆前台接待、预约服务处理、咨询解答等服务工作；负责各场馆根据疫情常态化防控要求做好防疫消杀服务工作；负责健身中心应急突发事件处置等工作。

2.7.3、2022年5月1日前，要求所有人员全部到位；2022年5月26日前，所有赛前准备调试等工作全部完成；各项设施、各馆工作人员基本素质全部达到开村标准。

\*2.8、培训要求

所有健身中心服务人员须经岗前培训，定期岗位培训，保证相关服务质量。相关基本培训内容如下表所示

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗前培训内容** | **培训期间** |
| 1 | 入职培训（系统普及大运会知识、熟悉大运村基本情况） | 2022年4月 |
| 2 | 大运会礼仪培训及外事纪律培训 |
| 3 | 疫情防控知识培训 |
| 4 | 民族宗教知识培训 |
| 5 | 突发事件处理培训 |
| 6 | 安保知识培训 |
| 7 | 大运村健身中心服务岗位职责\规章制度\操作流程培训等 |
| 8 | 岗位英语培训 |
| 9 | 各岗位实际演练 |

2.9、人员管理要求

2.9.1、工作服需供应商自备，但所有工作人员需统一工作服装（上装、裤子、运动鞋）并佩戴工作证上岗，工作服不得有明显的非第31届世界大学生夏季运动会官方赞助品牌标识。

\*2.9.2、所有工作人员必须至少完成新冠疫苗3针接种。

2.9.3、服务期限内，成交供应商需服从大运村整体疫情防疫要求及按照大运村相关管理规定要求统一执行，并服从采购人的统一管理。

2.9.4、成交供应商在赛事结束后，完成拟定的赛后服务总结评价报告。并形成纸质材料一份、电子档一份。

2.10、闭环管理要求

2.10.1、成交供应商的工作人员应按照大运村相关管理进行闭环管理，并服从采购人的统一管理。

2.10.2、成交供应商的工作人员在赛事结束后，按照大运村统一安排需要进行14天的集中隔离，集中隔离期满后恢复正常。

2.11、责任声明要求

供应商负责对健身中心等场馆进行管理，包括：维护场馆所具有的运动健身功能；清洁管理；工作人员配置等。因供应商过失导致的运动锻炼人员出现伤亡及相关损失，由供应商承担相关赔偿责任。

**\*三、商务要求：**

3.1、服务期：合同签订至赛事结束。

3.2、付款方式：在合同签订后15日内，由供应商提供发票后支付合同金额的40%；测试演练两次（包括领域分项演练、场馆合成演练和全体系联调联试）（满负荷工作及整改）后15日内，由供应商提供发票后支付合同金额的30%；在大运村闭村后完成赛后总结报告，并通过采购人验收后15日内，由供应商提供发票后支付合同金额的30%。

3.3、服务地点:第31届世界大学生夏季运动会大运村（成都大学内）

3.4、验收标准:成交供应商与采购人应严格按照相关行业标准及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）相关规定执行的要求进行验收。

3.4.1按照《验收考核表》由采购人在赛时期间（ 2022年6月20日至7月9日，每日运营时间为7：00至22：00）每日对供应商服务进行考评打分，取赛时每日综合平均得分为最终验收依据，90分（含90分）以上为合格，89—80分（含80分）扣除合同金额的1%，低于80分扣除合同金额的5%。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 验 收 考 核 表 | | | | |
| 考核内容 | | 考核要求 | 分值 | 考核办法 |
| 1 | 管理团队日常管理要求（20分） | 工作人员仪容仪表，到岗情况，熟知工作流程及相关业务知识。 | 20 | 基础得分20分，1人未达到标准每次扣2分，直至0分。 |
| 2 | 设施设备正常完备(20分) | 每日开馆前10分钟完成场馆内设施设备的安全检查，每日闭馆后对设施设备进行全面的安全检查及维护，确保设施设备无故障。 | 20 | 基础得分20分，未完成检查每次扣2分，直至0分。 |
|
| 3 | 健身中心洁净舒适(30分) | 依照磋商文件和合同要求要求，每日闭馆后对场馆所有区域进行全面保洁和全面消毒（含游泳池水质消杀），开窗通风；每日运营期间每隔3小时对健身中心公共区进行全面消毒和清洁维护，对运动设施设备做到“一客一消毒”等清洁服务。并严格遵循《大运村健身中心常态化疫情防控方案》做好健身中心的防疫工作。 | 30 | 基础得分30分，如出现未按本项要求执行的，每次扣2分，直至0分。 |
|
| 4 | 服务热情周到(30分) | 依照依照磋商文件和合同要求要求，负责对文明、礼貌、耐心的回复运动员的咨询，为运动员提供热情周到的预约和健身服务工作；运动员在健身场管内休息时，休息区要提供足够的隐私。实现“零投诉”服务标准 | 30 | 基础得分30分，出现投诉成立情况的，每次扣2分，直至0分。 |

验收结果合格的，采购人应当根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金。验收不合格的项目,采购人应当依法及时处理。

3.5、其他要求：  
 3.5.1、成交供应商所指派的项目主管及驻场人员，在合同履约阶段未经采购人书面同意不得擅自更换。

3.5.2、成交供应商服务不符合国家法律法规和合同规定的，采购人有权拒绝，并由成交供应商承担一切费用。

3.5.3、成交供应商应承担服务期限中的责任和风险以及期间发生的一切费用（包括为所有进场的成交供应商员工接种新型冠状病毒肺炎疫苗，采购人可以提供疫苗，接种疫苗的费用由成交供应商承担。），成交供应商的工作人员若在服务期间发生的人身伤亡、财产或其他损失，不论何种原因所造成，采购人均不承担责任。

3.5.4、成交供应商严格按照有关法律法规与其员工签订劳动合同，并为其购买意外伤害险；如成交供应商因各种问题与其员工产生的纠纷与采购人无关，同时因成交供应商自身原因实施服务过程中造成的采购人损失，成交供应商应承担赔偿责任。

3.5.5、成交供应商未达到采购文件采购内容规定的服务标准或磋商文件中承诺的视为违约，自违约之日起，每日按合同暂定总价的2‰向采购人承担违约责任（从合同款中直接扣除）并且及时采取有效补救措施，并继续履行本合同所规定的义务。

3.5.6、违约终止合同：未按合同要求提供服务或质量不能满足要求，采购人会同监督机构有权终止合同，对成交供应商违约行为进行追究，同时按政府采购法的有关规定进行相应的处罚。成交供应商应承担违约责任，并将工作相关的资料一并移交采购人，成交供应商不得以任何理由拒绝或拖延提交有关资料，或提供不真实、不准确、不完整的资料。

3.5.7、报价说明：是本项目要求的全部工作内容的价格体现，包括但不限于员工的工资、商业保险、节假日加班费、服装费、餐费、培训费、住宿费、交通费、意外险等，在履约过程中严格遵守《中华人民共和国劳动法》的相关规定，人员工资不能低于成都市的最低标准等相关规定。

3.5.8、国际大体联对成都大运会的取消、调整，以及疫情对成都大运会的影响，属于不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，适用不可抗力有关规定。成交供应商确认并同意，因国际大体联或因疫情原因，取消、推迟举办成都大运会、减少赛事项目、缩小赛事规模的，以及因不可抗力导致合同不能履行或者不能完全履行的，采购人不承担违约责任。