**长沙国际会展中心2021-2024年度驻场物流服务项目用户需求书**

1. 项目名称

长沙国际会展中心2021-2024年度驻场物流服务项目

1. 服务内容

我司2016年签定的《物流服务协议》于2021年10月31日到期，为确保展会物流服务正常运行，须招纳驻场物流服务商为展会提供专业、标准、安全的展会物流服务，包括但不限于以下内容：

1. 国际展品运输（国际货运代理、进出境报关、清关等工作）。
2. 国内展品运输（一站式物流服务、收发货服务、国内货运代理服务、现场展品仓储服务）。
3. 办理货运车辆入场证件并组织展会现场货车物流管理。
4. 空包装箱仓储、转运。
5. 叉车、吊车等机力服务保障。
6. 审核特种作业车辆资质。
7. 物流工器具租赁（如手推车、液压车等）。
8. 物流劳务输出。
9. 我司委托的其他业务。
10. 服务要求
11. 根据我司及组委会需求，为组委会、参展商、搭建商提供专业、优质的展会物流服务。具体服务标准如下：
12. 在展会活动开展前15个工作日，根据我司及组委会要求，负责提供管理人员、技术人员、服务人员及现场服务所涉及的足够机力（叉车、吊车等）以满足展会物流保障服务的需求。
13. 负责红线内外现场交通及车辆疏导、办退证处点位设置、物流人员安排、展位卸货秩序、仓储安排、包装箱存储、物流运输等事宜，制定切实可行的物流保障服务方案，经我司审核批准后方能实施。
14. 驻场物流服务商须在长沙国际会展中心常驻机力设备：叉车不少于10台（3吨叉车8台，5吨叉车2台），吊车能在24小时内就位。
15. 驻场物流服务商所提供的机力须有定期检验报告，产品质量合格证明、行驶证，并满足国家尾气排放要求。
16. 驻场物流服务商所提供的机力及手推车、地牛等特种设备或搬运工具须有该公司的运营服务标识。
17. 驻场物流服务商工作人员需注重企业形象管理，所有人员需统一着装，特种设备作业人员需持证上岗，相关资料、证件应报我司备案并及时报送变更信息。
18. 驻场物流服务商管理人员总人数不得少于8人，主要涉及：项目经理、机力操作、物流服务、仓储服务、现场协调、交通疏导等服务岗位，专业管理团队及相关服务成员需具备国家相应资质要求。
19. 驻场物流服务商进场前须购买员工保险（含工作人员、临时工作人员及操作人员等）、装卸等物流相关展会意外险、货物保险等3类保险，否则不得进场作业。
20. 安全管理

驻场物流服务商负责承担物流服务范围内的企业安全生产主体责任，严格遵守国家应急管理、消防等监管部门和行业规定，保证服务质量，建立安全隐患排查机制，坚决杜绝各类安全问题的发生。须设专职现场安全责任人，对现场物流服务进行安全巡查和监督管理。如有因驻场物流服务商引发的纠纷或事故，由其负责进行协调处理并承担全部经济和法律责任。

1. 服务期限

服务期限暂定3年，合同一年一签。

1. 考核标准

客户服务部定期对驻场物流服务商的服务质量进行月度考核，月度考核平均成绩将作为年度合同续签的参考依据之一。

1. **现场服务商月度考核表**

以月为周期按100分制考核，考核标准及规则如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分指标**  **（100分）** | **加分/扣分说明** | **得分** |
| 1 | 安全管理  （20分） | 有安全隐患排查机制、工作保障方案、安全应急预案并严格实施的计20分，否则每项扣5分 |  |
| 2 | 质量管理  （20分） | 认真履行合同，服务质量管理体系全面、规范（含作业标准、专业）的计20分，否则发现1次扣5分 |  |
| 3 | 环境管理  （10分） | 现场物流管理有序；作业环境干净、整洁的，不破坏展馆环境的计10分，否则每项扣3分 |  |
| 4 | 服务价格  （10分） | 价格合理、明细清晰、符合客户需求及行业规范的计10分，否则发现违规1次扣5分 |  |
| 5 | 技术水平  （5分） | 员工掌握基本技能并能熟练操作、配备必要的设备设施等技术条件的计5分，发现违规操作1次扣2分 |  |
| 6 | 服务响应  （10分） | 按时供应、及时服务的计10分，否则发现1次扣5分 |  |
| 7 | 客户反馈  （15分） | 客户信息管理档案完整，及时收集客户意见，不断提升服务品质，有效投诉1次扣3分，表彰1次加3分 |  |
| 8 | 增值服务  （6分） | 满足顾客新需求，改进服务措施落实到位的计6分，1项措施落实不到位扣3分 |  |
| 9 | 企业文化  （4分） | 统一服装、统一标示、文明作业、行为礼貌的计4分，发现违规1次扣1分 |  |
| **最终得分** | |  | |
| **考评结果** | | □优秀 □良好 □合格 □不合格 | |

1. **考核结果**

90分≦月度平均考核成绩≦100分为优秀；80分≦月度平均考核成绩<90分为良好；70分≦月度平均考核成绩<80分为合格；月度平均考核成绩<70分为不合格。月度平均考核成绩不合格，视为不合格服务商，驻场物流服务商整改后仍达不到要求的，我司有权直接解除合同，并不作任何赔偿，且已收管理费不予退还。

1. **质量或安全事故一票否决**

对质量或安全事故（或隐患）即时进行处理，质量或安全事故考评在事故确认后的五个工作日内进行，由相关管理部门填写“质量或安全事故考评（记录）表”，报总经理办公会审核处理。