内蒙古自治区文化馆

2025-2026年度物业服务方案

一、项目概况

（一）场馆概况

内蒙古自治区文化馆位于呼和浩特市回民区群艺馆巷1号。总建筑面积47943.90㎡。

内蒙古自治区文化馆包括群众文化剧场、化妆间、多功能厅、录音棚、直录播间、展厅、排练厅、培训教室、琴房、会议室及设备机房等。承担着内蒙古自治区群众文化活动的组织、指导、辅导和培训等主要业务活动，面向全社会免费开放。

（二）服务期限

本项目确定一家物业管理公司，为内蒙古自治区文化馆提供物业管理服务，服务期限为2025年10月-2026年10月，服务期为签订合同之日起至合同到期终止之日止。

二、项目服务范围

项目服务范围包含：内蒙古自治区文化馆公共秩序维护服务；建筑主体及设施设备运行维护服务；安防、消防监控中心值班运行服务；公共环境卫生服务；安全保卫服务；消防系统维保服务；电梯维保服务；空调维保服务；弱电设备维保服务；剧场管理服务；绿化养护服务；客服、投诉、会议及接待服务；应急响应及安全保障服务；餐厅餐饮服务等。

# 三、物业管理公司要求

内蒙古自治区文化馆是大型综合性公共场馆，人流密集，属消防、治安保卫重点单位，是人民群众观演、观展、游览、学习、交流的重要场所。同时，具有办公、档案储存等功能，牵涉到安全性、保密性、防范性及控制性，是物业管理公司综合服务水平要求较高的特殊领域，要求物业管理公司服务高标准、高要求。

四、服务内容及标准

为规范内蒙古自治区文化馆的现场服务工作，确保质量合格，服务内容及标准如下：

**（一）公共秩序维护服务**

1.出入口管理：负责对各出入口进行严格控制和管理，实行24小时值班制度，安保人员必须掌握本管理区域内的基本情况。负责维护出入口进出公共秩序及物品进出管控。

2.巡逻、巡查：利用有效的技术、管理手段，提供24小时全方位巡逻，对内蒙古自治区文化馆进行安全检查。巡查发现隐患或不安全因素及时报告并积极采取应急措施，严重时及时拨打报警电话。

3.车辆管理：对进出的车辆进行严格管理、指挥和疏导；进入的车辆，应停放有序，不得堵塞通道。

4.安全监督服务：制订安全管理制度、实施细则和操作规程，实施安全监督检查。

5.机动服务：配备机动服务人员，提供临时机动服务以及替岗。

6.应急处置：对突发事件，提供应急处置服务工作。

7.重点区域与部位安全管理：对重点区域及部位进行定点安全管理，提供安全保障服务。

**（二）建筑主体及设施设备运行服务**

1.建筑主体及附属设施

保持大楼、附属建筑物原有完好等级和正常使用，进行日常保养、维护、维修。包括以下工作内容：

1.1建筑内外装饰日常保养、维修

1.2建筑门窗、门锁等小五金件维修

1.3楼梯间、门厅、走廊、墙地面清洁、维修

1.4对配电室、强电间、给排水、供电、照明设施的定期检查，对损坏处及时修理，巡查、保养记录完善，发现重大问题及时报告采购人。

1.5指导采购人正确使用房屋,指导其遵守房屋安全使用的相关规范。

1.6建立房屋巡查制度,对房屋重要部位进行日常管理和维修养护,检修记录和保养记录应齐全,并存档。大风、暴雨、暴雪等极端天气之前进行应急检查，针对发现问题隐患及时处理维修。

1.8制定供水供电应急预案，发生供水、供电事故时,按照应急预案立即采取应急措施。

2.提供对物业服务区域范围内道路、停车场、广场的维护、维修和管理工作。每月需要定期巡查与维护建筑物内及其周边公共部位照明设施,及时修复已坏的开关、灯口、灯泡。每季度排出计划对所有公共照明进行一次表面清洁、除尘、保持灯具光源照度。

3.提供给水排水、供电、消防等设施设备的24小时巡检、维修服务，发现故障及时进行处理。供暖期开始前全面对供暖管道、消防管道、安全附件、阀门进行检查和维护,确保无跑、冒、滴、漏，锈蚀无法关闭或开启现象。每月定期进行维护检查1次，发现问题及时予以处理。制定供水设施卫生管理制度并予以实施，管理人员每年进行一次健康检查和卫生知识培训,持证上岗。每年至少组织1次对供水设施进行清洗消毒，至少取样两处水质监测点,对水质进行检验并取得合格报告，达到生活用水标准，及时发现和消除污染隐患,保证饮水卫生安全。每日至少应巡检1次供水设施,发现跑冒滴漏现象及时解决。每日至少应巡视2次水箱间、水泵房,检查设备运行状况。水箱盖板应保持完好并加锁,钥匙由专人保管;溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。每季度应切换启用1次备用水泵。每月至少应检查1次水泵润滑情况,补充或更换润滑剂;每年至少应养护1次水泵。每年应对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。每年入冬前应对暴露管道进行防冻处理。每年雨季来临前,应集中对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查1次,组织清理疏通,确保其畅通。每次降雨前后应对主要排水口、管井进行检查。每日应对污水池巡视1次,每周至少应进行1次设备手动启动测试，检查设备运行状态，每季度应养护1次。

4.高低压配电室运行：高低压配电室24小时运行服务，严格按照《电工安全工作规范》进行高压低压设备的操作维护，并熟练掌握触电紧急救护法。保证不得少于2人值班，实行一人操作一人监护制度。运行人员持证上岗，保障设备正常运行；建立、落实配送电运行制度，配电房管理制度，24小时运行值班制度等。提供供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备日常运行、使用。定时检查设备运行状况,对主要运行参数不少于3小时查抄一次;用电高峰时期适当增加巡视次数;安全标识、安全防护用品齐全,通风照明良好;无有毒有害危险品及杂物存放,环境整洁。明确变电系统的限电、停电审批权限,如进行停限电操作的，需要提前24小时书面通知馆方相关负责人;遇紧急情况时,应采取必要的紧急处理措施，事后及时以书面说明情况。发生重大人身、设备安全事故应及时向供电主管部门及馆方负责人汇报,并做好记录、留存相关影像资料。每季度至少1次对变配电设施设备进行检查、维护、配电室清洁,做好记录、留存影像资料。高(低)压变(配)电柜操作运行正常,检测表计显示准确;高(低)压变压器运行正常,温控显示准确,联控动作正常;变(配)电柜直流操作系统运行正常,蓄电池组充、放电量稳定,符合工作要求;功率因素自动补偿电容器(组)运行正常,自动切换正确可靠;变配电系统联络自动切换正常。每月对发电机组设备进行检查、维护,保持设备完好,每月启动及维护备用发电机(组)1次,一次不少于10分钟，确保随时可应急启用,及时填写工作记录并存档。发电机控制柜手动及自动启动正常,各类表计显示正常;自动转换开关状态显示完好,动作正常。控制柜运行正常,检测表计显示正常。输出负荷不得超出设计范围。电源切换功能正常,不出现电火花、输出中断等现象。确保运行时散热功能正常。蓄电池损坏或达到使用寿命应及时更换,保证系统正常运行。每月对配电室内的蓄电池进行检查、维护,每月1次对蓄电池组进行充放电试验,使其处于有效待命状态。高低压配电室运行值班人员的招聘、更换、解聘需上报采购人同意，并在15天内做好工作交接。

5.设备服务标准

5.1机房设置合理，配件安全，标识清楚，表面光洁平整、明亮。

5.2变配电设备型号、数量、工作状态良好，安全防护装置齐全，标识清楚、机房配置齐全，通风、采光良好，设备表面油漆完好，无损伤。

5.3消防监控设备型号、数量、工作状态良好，标识清楚，设备表面完好无损，设备安装牢固，机房干燥、通风、采光良好。

5.4给排水设备型号、数量、工作状态良好，压力正常，标识清楚，设备表面油漆完好无损，安装牢固，无渗漏现象，机房配置完整。

5.5安全监控设备：同消防监控设备。

5.6空气调节系统设备设施工作状态良好，标识清楚，设备表面油漆完好无损，安装牢固。

5.7避雷系统设施安装符合规范，标识清楚，设备表面完好无损，安装牢固。

5.8车场管理系统道闸开启灵活，无砸车隐患、读卡器感应灵敏，出卡正常、交通装置、标志完好，划线清晰，设备表面清洁无锈蚀，系统收费、控制软件正常。

5.9局域网、综合布线：设备接地良好，抗干扰强，交换机、HUB、服务器工作正常，安装规范，布线规范；INTERNET接入（带宽、传输率）正常；终端数据接口（RJ45）正常。

**（三）安防、消防监控中心值班运行服务**

1.安防消防监控中心值班服务人员要求进行政审登记并上报采购人同意。建立消防、安防监控中心的各项管理制度。

2.配备有专业岗位证书的人员上岗工作，对物业管理区域内以及重点防范区实行值班管理服务。

3.对内蒙古自治区文化馆配备的消防、安防监控设施设备进行登记，建立台账，定期检查，定期向采购人书面报告设备运转情况。

**（四）公共环境卫生服务**

1.公共区域卫生保洁

1.1出入口、大门及门牌、展厅及指示牌洁净、无污渍；

1.2扶手、栏杆及玻璃表面、楼梯墙壁洁净无尘；

1.3通风窗口百叶及照明灯具洁净、无尘；

1.4地、台表面、楼梯、走廊及窗户洁净。

2.办公区保洁

3.1门、窗、玻璃等附属品干净、整洁，地面干净、无污渍，墙壁清洁，无尘物；

3.2对步梯间、卫生间、开水间、设备房、会议室等区域进行保洁，公共设施设备洁净无污渍；

4.外围保洁：外场保洁主要包括地库、室外停车场、外墙、房顶、通道、绿地等的卫生管理工作。

4.1垃圾桶内垃圾回收到采购人指定的垃圾中转站；

4.2围栏及外墙的清洁；

4.3生活垃圾清运；

4.4庭院广场地面清洁；

4.5夏季清除积水、冬季清扫积雪；

4.6排水管道、沟渠及时巡检、清理；

4.7院落范围内绿化带、硬化带的清洁及各区域死角处、堆放物品处的清洁

5.公共卫生间保洁

5.1清理干净门、天花板；

5.2擦、冲及洗净洗手间器具:

5.3清理干净洗手间镜面；

5.4清理干净地、台表面；

5.5清理干净排气扇；

5.6清理卫生桶脏物；

5.7清洁卫生洁具。

6.除“四害”和卫生消毒：灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂科学，定期进行卫生消毒。采取综合措施消灭老鼠，鼠药、粘鼠板等；控制室内苍蝇孳生地，办公室、大厅、走廊、车库及室内公共部分都应达到基本无蝇；采取综合措施杀灭蟑螂，蟑螂药；预防室内外蚊虫孳生，定期地对办公区进行卫生消毒。

7.垃圾清理：对服务区域内的生活及办公垃圾进行分类收集，对垃圾桶内的垃圾每天清洁保持干净，并清运到该项目设定的垃圾中转站。

8.每天至少清理、打扫三次公共区域卫生。

**（五）安全保卫服务**

1.全天24小时对物业辖区范围内治安情况进行巡查和保卫监控。严禁在辖内人行道和广场上停车以及场馆外围张贴、摆卖等。在危及人身安全处设置明显标志，并采取防范措施。

2.全天24小时严防外来人员从车库及展区直接进入办公区，密切监视可疑人员出入动态。

3.充分发挥文化馆的技防优势，实行24小时全天候监控，并形成记录；出现消防报警时1分钟内辨别消防报警的信息，5分钟内到达报警点。

4.全天24小时内每2小时对新馆各个区域进行安全巡查一次。

5.物业建筑红线范围内发生的侵犯工作人员事件或者出现扰乱正常工作秩序情况时，秩序维护人员应当予以制止并采取救助行动。

6.负责物业辖区内重大突发情况和事（案）件的报警及救助工作。遇有突发事件，值班人员应立即按规定报告相关部门，并必须要5分钟内赶到现场，控制和处理事件，所有秩序维护人员必须无条件服从指挥和调遣。

（六）消防维保服务

1.总体要求：严格按照国家及自治区现行消防规范、规程和双方确认的消防系统维保服务方案做好消防系统的维修保养工作。

2.维护、保养、维修过程中产生的费用，500元以下由供应商负责。

3.每月检查消防栓箱配置是否完整齐全，包括检查每个消防栓口的静压是否符合规范要求，检查栓口橡胶是否老化、龟裂或脱落，检查水带是否霉烂、穿孔，检查卷盘胶管是否老化、龟裂，检查启泵按钮是否完好；

4.每月检查测试消防栓启泵系统，试验破玻按钮，警铃是否鸣响、消防水泵是否启动、消防中心是否有报警信号及消防水泵状态显示；

5.每周检查各阀门是否处于正常工作状态，是否完好不渗漏；

6.每季至少一次试验消防栓，检查其喷水充实水栓是否达到规范或设计要求；

7.每月分批次试验楼层喷淋管网末端试验装置是否正常 (水压、流量是否达到要求) ；每周检查一次楼层喷淋末端静压是否达到规范要求；

8.每月检查试验水流指示器动作是否灵敏，报警是否及时准确，复位是否正常，消控室是否有显示等；

9.每季定期检查阀门是否开关灵活、有效，阀门关闭不严或不能灵活使用的应及时修理。

10.每季定期对喷淋系统管网进行全面检查，对腐蚀严重的管道予以更换，对油漆脱落的管道及时除锈刷防锈漆和标志漆；

11.每月用专用检测仪器分期分批全面测试探测器的动作及确认灯的显示，试验烟、温感探测器动作是否灵敏；

12.每月试验手报按钮报警，本层及其上、下各一层警铃是否动作鸣响；

13.每月检查各个界面 (模块) 和主机系统外围设备的反馈信号是否正常，每季定期测试界面 (模块) 输出电压是否正常，确保正常运行；

14.每季检查工作电池组、充电器的工作状态以及检查备用电池的电压及其他指标参数是否符合要求；

15.每季定期对备用电源进行1-2次充放电试验；1-3次主和备用电源自动切换试验。

16.每月试验现场手动控制按钮的功能是否正常，试验防火卷帘远程启降功能是否正常；

17.每月试验防火卷帘控制器的功能是否正常；

18.每月检查试验卷帘导轨和转动机构运转是否正常，检查卷帘叶片有无变形；

19.每月试验防火卷帘的联动功能是否正常，降落时消防中心有无显示;

20.每季定期试验每个电话或插孔的通讯是否畅通，语音是否清晰、响亮，消控室电话主机显示部位是否正确；

21.每季试验火灾应急广播设备的功能是否正常;

22.每月分批次检查保养楼层消防扬声器并测试其声响是否响亮、清晰；

23.每季定期对消防广播主机进行一次检测维护保养；

24.每月试验消防广播的选层广播功能是否正常;

25.每月检查试验消防正压送风机 (排烟风机) 及正压送风阀 (排烟阀) 的联动功能是否正常；

26.每季测试消防电梯的人工迫降的信号功能是否正常；

27.每季测试楼层非消防电源自动切断功能是否正常；

28.每季检查试验联动警铃的功能是否正常；

29.每季检查试验联动广播的功能是否正常；

30.每月测试正压送风机 (排烟风机) 就地和远程启停控制功能是否正常；

31.每月检查双扇防火门的关闭顺序是否正确；

32.每月检查防火门的密封性是否良好，钢质防火门有无生锈、脱漆现象；

33.每月检查应急灯、出口指示灯、疏散指示灯的外观是否完好，灯泡 (管) 有无烧毁，充放电试验是否正常；

34.每半年测试应急灯、出口及疏散指示灯的蓄电量是否达到规范要求时间。

35.每月检查气体灭火系统各部件的外观情况和压力指针是否在绿区；

36.每月检查钢瓶外观是否完好，有无变形、脱漆或配件缺失；

37.每半年要进行一次整体的联动和手动试验，对每个防护区进行一次模拟自动喷气试验。通过报警联动，检验气体灭火控制盘功能，并进行自动启动方式模拟喷气试验;

38.维保单位定期开展安全教育培训;签订安全生产责任状,为驻场维保人员购买重大意外保险和三者责任险.维保人员在岗履行工作职责期间 (包括上下班途中) 发生的人身伤害、伤亡均由供应商负责处理并承担经济和道义上的责任，甲方不承担任何责任。对履行维保工作中对第三方的人与物伤害、伤亡由中标 方负责赔偿，甲方不承担任何责任。供应商必须遵守国家对用工的相关规定，与聘用人员发生纠纷，均由供应商负责调解与处理，甲方不承担任何责任。

39.人员要求：项目组成员不得少于3人。驻场白班人员2人、夜班1人。驻场维护技术人员需持有中级及以上建构筑物消防员（消防设施操作员）资格证书。

（七）电梯维保服务

1.服务内容：对25部电梯维修、保养，出现故障及时处理，保障电梯运行安全。

2.服务要求：提供24小时紧急服务，随叫随到，及时按照电梯功能和质量要求处理电梯故障。提供365天人员驻场服务，驻场服务2人，驻场人员必须持有《特种设备作业人员操作证》上岗，做好电梯使用过程中的经常性巡查、保养，半月巡视保养，季度保养，半年保养及年度保养工作，有详细的保养记录。

3.严格按照合同保养项目内容及要求定期维保，保障电梯的正常运行。驻场人员严格遵守作息时间。电梯困人时，应当在10分钟内抵达现场。电梯发生故障及时处理，造成人员伤亡、财产损失，供应商应当负全部责任。维修电梯时做好安全保护措施。应当对每台电梯建立完整的安全技术档案及维护保养记录，并供查询，普通维修、重大维修、改造协议与抢修记录均应当与维护保养记录一并保存。对所维护保养电梯的安全运行负责，保障设备整机及零部件完整无损，配合电梯检验检测机构对电梯的定期检验，按时完成电梯的年检工作。

4.维修维护所需低于500元的费用由维保单位承担。

（八）空调维保服务

1.对空调系统开机前进行检查，检测运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。

2.定期检查制冷机、冷却塔风机、空调机组、电风幕、水风幕、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。

3.定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录。

4.定期对制冷机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养。

5.定期检查空调机组马达、风机的运行情况，记录运行参数。

6.确保各种管道、阀件及仪表完好齐备。

7.确保能量计费系统处于完好状态。

8.保证制冷机组及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却、热暖水。

9.应由取得资质的专业机构定期对制冷机进行维护保养，维保内容和频次符合相关规定。

10.定期进行水质化验，做好软化水工作。

11.维修维护所需低于500元的费用由维保单位承担。

12.供冷期提供驻场服务，至少2人，非供冷期随时响应维修维护服务。

（九）弱电设备维保服务

1．日常办公电子设备的维修维护，包括：所有电脑、打印机、扫描仪、复印机、传真机、笔记本电脑等。

2．电话线路及网络线路的维修维护；包括故障诊断，故障硬件更换、操作系统和软件的调试、安装、更新，故障线路更换。

3.所有会议室设备的维修维护，包括：升降屏、投影机、会议系统、扩声系统、会议控制系统等；在接到会议室使用通知后一小时内对所用会议室设备进行巡查；根据使用需求，在指定期间内派驻技术人员；每周五下午对各会议室进行巡查，并编写巡查报告。

4.公共区域电子设备的维修维护：巡检公共区域的电子设备，在指定期间提供重要活动保障；开启与关闭电子设备；及时处理电子设备巡查发现的故障。

5.LED大屏：维修维护一楼南北大厅、四楼理论研究室、四楼艺术沙龙、五楼会议室LED屏；每日开馆后对LED大屏进行日常巡检并根据需要开启各LED大屏，检查各屏工况，发现故障需当日进行维修维护。

6.数据机房：维修维护数据机房所有网络设备、服务器、存储及配套设备设施；对数据机房在线业务24小时监测并记录；对机房的跑冒滴漏、温湿度、配电情况、消防安全情况等进行24小时监测，并记录；机房发生故障，需当日开始维修，并于5分钟内告知馆方负责人同时做好记录；按周、月、季度对数据机房设备进行定期巡检，并编写巡检报告；重大活动保障服务：在馆方指定的重大活动、节假日期间提供24小时值守保障服务；

7.在接到报修通知后，驻场维修员立即赶往事故点检查，维修员能够解决的故障当场解决。如果维修员解决不了的故障，立刻上报馆方和公司负责人，维保公司根据故障的实际情况选派工程师现场提供服务。

8.免费更换零配件：维保单位需免费更换维保范围内所有业务设备和配套设施的价值低于500元的故障零配件（包括：电子展项、会议室、LED大屏、数据机房运行相关的所有电子零配件；不包括办公电脑、笔记本电脑、打印机、复印机、传真机、扫描仪、固定电话机、耗材）。

9.人员及岗位要求：1．配备驻场技术人员不少于1人；技术人员需熟悉计算机和网络相关技术，各类办公终端、常见办公软件和办公网络的日常维护，技术人员需具有3年以上相关工作经验，计算机相关专业毕业。重大活动期间提供24小时值守保障。

（十）剧场管理服务

1.负责场馆内剧场日常管理、清洁及安全保卫工作。

2.应对剧场设置专职的保安人员及环境清洁人员，负责剧场的秩序维护、安全防范和环境清洁工作。

3.在剧场有演出活动时，每个部门（含各维保单位）的工作人员应相应的进行调配，协助完成好场地的演出服务工作。

4.遵照“安全第一”的原则，建立管理制度并认真落实，剧场内值班巡逻制度，要做到时时、处处有监督，杜绝安全死角，确保万无一失。剧场内所有区域保持清洁，不随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍，督促配合清洁工及时做好清洁和保洁工作，并保证洁净无异味，确保展区容貌整洁。

5.其他与剧场管理有关的事项由采购人最终决定为准。

（十一）绿化养护服务

根据外场整体规划设计的绿植习性进行养护管理，对室外公共区域的绿化进行养护管理，绿化养护服务标准如下：

1.草坪养护标准：生长旺盛，叶色浓绿，总体平整，草坪覆盖率达98%以上，及时修剪杂草，外力破坏由破坏人三天内恢复，总体高度4cm以下，重要部位草边修剪整齐；

2.施肥：根据植物的生长特点及对肥料的需要，要求年施肥不得少于2次，新种植物视生长情况，适时适量进行施肥，以保持各类植物的生长旺盛，达到一定的景观效果；

3.室外绿化要适时修剪，无裸露地面，保持整体美观协调，节约用水，绿化用水无外溢现象发生。

（十二）客服、投诉、会议及接待服务

1.物业加强值班制度，对采购人提出的意见、建议、投诉原则上应在30分钟内予以响应，反映问题的处理率达 100%，特殊情况要向采购人予以说明，并进行适时回访。

2.所有服务人员要加强培训，使用文明用语，礼貌待人，与游客及外来办事人员不发生口角及有效投诉事件。

3.以内蒙古自治区文化馆各部室为单位，每季度要进行一次物业服务的满意度测评，测评结束后，对测评结果做出分析，将满意度测评表连同分析报告递交办公室备案。

4.当采购人需要提供会议及接待服务时，服务方需按照采购方的要求，提前30分钟准备就绪。

（十三）应急响应及安全保障服务

供应商需建立与服务相关的安全保障体系，建立健全各类安全保障方案及各类应急响应预案。

（十四）餐厅服务

1.保持餐厅环境整洁。纱窗、纱门、纱罩、门帘、风幕、灭蝇灯等设施运转正常，无鼠、 蝇、蟑螂、蚊子等影响食品安全因素出现。

2.必须使用消毒后的餐饮具，未经消毒的餐饮具不得摆台上桌。做好台面调料、牙签、餐巾、餐具等清洁卫生工作，及时更换破损的调料盒、台布、餐巾、餐饮具等。

3.供职工自取的调料，应当符合相应的食品卫生标准和要求。并做到及时更换，防止 过期、霉变。

4.端菜时手指不得接触食品，分菜工具不接触客人餐具。

5.食品上桌距开餐时间不超过2小时。

6.选择供货商。要认真查验供货商的主体资格证明，保证食品的来源合法。

7.对食品进行查验。具备条件时设立食品检测室，对供货商提供的食品进行检测并做好 详细记录。经查验不合格的食品，通知供货商做退货处理。

8.针对每日菜品、食品等进行48小时留样。确保无食品安全事故，以便进行食品安全监测及溯源。

五、费用界定

（一）采购人负责的费用

1.负责水、电、暖、气等能源能耗费用。

2.负责外立面清洁、玻璃幕清洗费用、特殊石材打蜡结晶养护费用、二次垃圾转运费用、消防器材的定期年检、灭火器的补压费用。

3.负责二次垃圾转运费用。

4.负责室内绿植及大型活动或会议的鲜花租赁和摆放费用。

5.负责指引类、警示类等标识的制作费用。

6.负责防雷检测费用。

（二）供应商负责的费用

1.物业人员工资、按规定提取的工会教育经费、社会保险费、意外伤害险费及福利费。

2.物业员工服装费。

3.物业人员的办公用品用具费。

4.物业保洁所需各类工具、低值易耗品、药剂等费用。

5.维护、保养、维修（含各类维保）过程中产生的费用：单价（市场价）在500元以内的工具、材料、配件、人工等，年上限10万元（含）以内的费用，由供应商承担。年总价不足15万元由供应商全部用于采购备品备件和耗材费用。

6.化粪池及排污管道清掏疏通费用。

7.生活水池清洗及水质检查费用。

8.空调系统维保费用。

9.电梯维保及电梯年检费用。

10.窗帘椅套清洗费用。

11.负责绿化养护服务费用。

13.经采购人同意的其他费用。

14.法定税费。

六、其他要求

1.按照服务企业认证体系标准，制定符合内蒙古自治区文化馆要求的服务体系、具体服务方案与标准。

2.供应商有健全的党工委组织，具有多年相关行业物业服务经历和成功的管理经验，有较完备的组织架构与管理体系。

3.供应商提供对内蒙古自治区文化馆专业性的物业管理与支持服务。根据采购人的服务特点，在物业管理服务中，提供满足采购人要求的管理和服务方案。

4.供应商应按照国家相关法律法规按时足额为该项目服务人员支付工资、缴纳相关社保，服务人员工资不得低于呼和浩特市企业职工最低工资标准。

5.服务场所：公示物业服务企业营业执照原件彩色扫描件、项目负责人及主要服务人员照片，物业服务事项。24小时人员值守，设立并公示24小时服务电话，做到随时响应。

6.物业公司人员管理：物业管理人员按照规定取得职业资格证书。物业从业人员分岗位统一着装，统一标识，仪容仪表整洁。

7.客户服务：对采购人提出的意见、建议、投诉应及时响应，并进行回访。定期进行满意度调查，保留调查记录并入档。

8.档案及保密管理：对项目物业档案资料实行信息化管理。物业所有工作人员都必须严格遵守保密有关规定。

七、服务岗位配置要求明细

供应商拟派物业项目人员必须身体健康，能够胜任相应岗位工作，重要岗位人员经采购人考核通过后方可正式录用，关键岗位持证上岗。所有人员提供无犯罪记录证明、健康证。（剧场演出期间物业人员无法按上岗时间上下班，需配合完成演出保障工作。）

**（一）管理人工作岗位数量说明**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 位置 | 每班岗位人数 | 岗位所需最低人数 | 上岗时间 | 岗位配置说明 |
| 1 | 项目经理 |  | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 | 年龄45周岁以下，具有专科及以上学历。持有全国物业企业经理证书或物业管理师证书；有5年以上物业管理经验（同岗位物业管理经历不少于5年）；有较强的组织领导能力和协调能力。  1、负责落实项目部岗位责任制，合理调配人员，协调各岗位的分工与协作，履行员工绩效考核规定; 2、负责组织对项目部环境因素识别与评价、职业健康安全危险源的识别与评价; 3、负责项目部基础设施(包括:办公用房、办公设备、维修用设备工具等)的使用和维护管理; 4、制定项目部员工培训计划，经审批后组织实施，对培训效果进行评价; 5、负责本部门质量、环境和职业健康安全管理体系管理，接受公司对部门的管理体系审核; 6、负责全面检查项目部各项服务和服务规范执行情况，检查员工服务礼仪和服务规范遵守情况，接受公司各职能部门、采购方的监督检查，及时发现问题和解决问题。 |
| 2 | 安防主管 |  | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 | 1.年龄45周岁以下，大专及以上学历，具备相应职业技能鉴定资格证书或培训结业证明或退伍军人证；有5年以上物业管理经验（同岗位物业管理经历不少于5年）。  2.负责制定并实施项目部秩序维护、消防、车辆管理等各项规章制度; 3.负责编制项目部安全巡视路线图，并适时调整; 4.负责编制、评审安全、消防等各项应急预案，组织应急预案 演练、消防常识培训; 5.负责对秩序维护员的岗位工作质量、行为规范进行监督、检 查、考评、培训; 6.负责与项目部所在地公安、消防等属地相关政府部门的业务联系和信息沟通，接受指导、监督并提供必要支持。 |
| 3 | 办公室材料员 |  | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 | 1、负责接收馆方、公司和物业管理部下发的各类行政管理文件，保管项目部档案资料; 2、协助项目部经理起草项目部工作计划及总结、行政文书; 3、协助项目经理进行环境因素识别与评价、职业健康安全险源识别与评价，编制《环境因素识别与评价》与《职业健康安全危险源辨识与评价》清单; 4、协助项目部经理负责本项目部管理体系运行及内部审核; 5、负责项目部人力资源、设备设施、信息等资料收集和保管; 6、负责收集和保管项目部所有记录资料; 7、负责项目部重大事项及会议的记录，并予以保存。 |
| 4 | 工程部主管 |  | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 | 1.50周岁以下、大专及以上学历，具备相应职业技能鉴定资格证书或培训结业证明，有5年以上物业管理经验（同岗位物业管理经历不少于5年）  2.负责制定并实施工程维修、设备管理等各项规章制度; 3.负责编制项目部设备维修、特种设备定期检定、培训等计划并组织实施; 4.负责分派维修员工作，检查工作质量; 5.负责对需检定的仪器、仪表进行检定，保留鉴定证书; 6.负责上报配件采购申请计划; 7.负责外来施工单位进场施工作业质量监督管理; 8.负责编制突发事故处理方案、设备安全管理制度; 9.负责设施设备台账建立，工具保管使用。 |
| 5 | 保洁主管 |  | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 | 1.年龄45周岁以下，大专及以上学历，具备相应职业技能鉴定资格证书或培训结业证明，，有5年以上物业管理经验（同岗位物业管理经历不少于5年）。  2.负责安排、分配保洁员工作任务，管理保洁员出勤; 3.负责领取和发放保洁用具与用品; 4.负责对保洁员工作质量日常巡检，及时纠正日常工作中发生的不合格现象; 5.负责召开小组会或晨训，检查人员到岗情况，随时掌握工作进度和工作质量; 6.负责在现场及时处理有关保洁方面的业主投诉。 |
| 6 | 会服 |  | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 | 会务服务要求女性，35周岁以下，普通话标准，具备大专及以上学历，有2年以上相关工作经验，具有较强的语言表达能力。 |
| 7 | 消防主管 |  | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 | 45周岁以下，具备大专以上学历，具备一级消防注册工程师。负责组建义务消防队，落实安全防火检查制度，指导队员定期检查消防设施、设备及系统，熟悉应急预案的应急程序，做好突发事件的应急处理等工作。 |
|  | 共计 |  | 7 | 7 |  |  |

**（二）工程部工作岗位数量说明**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 位置 | 每班岗位人数 | 岗位所需最低人数 | 上岗时间 | 岗位配置说明 |
| 1 | 供配电值班运行工 | 配电室 | 2 | 6 | 8:30-次日8:30 | 负责管辖区域内高低压变电设施的运行管理。具备高低压电工证、特种作业操作证。 |
| 2 | 空调维保 | 空调机房 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 | 具备相应职业技能鉴定资格证书或培训结业证明，保证中央空调机房及相应制冷设备的安全、高效运行。（标准供冷期需要驻场） |
| 3 | 综合维修工 |  | 2 | 2 | 8:30-12:00 14:30-18:00 | 1. 用电设施维修； 2.负责供水、供电、供暖等设施设备定期巡视，定期清扫保持清洁； 3、配合各维保专业人员进行电梯、弱电消防、空调维护与保养，供电、制冷设备、供热管网的运行、检查和维修；   具备相应职业技能鉴定资格证书或培训结业证明。 |
| 4 | 水暖维修工 |  | 2 | 2 | 8:30-12:00 14:30-18:00 | 管辖区域内给、排水、供暖维护、维修，保证给排水系统顺利运行；具备相应职业技能鉴定资格证书或培训结业证明。 |
| 5 | 电维修工 |  | 2 | 2 | 8:30-12:00 14:30-18:00 | 用电设施维修；供电系统巡查；配合各位报单位。  具备高/低压电工证。 |
| 6 | 消防维保技术人员 | 全楼 | 白班2人，夜班一人 | 3 | 8:30-次日8:30 | 严格按照国家及自治区现行消防规范、规程和双方确认的消防系统维保服务方案做好消防系统的维修保养工作。   1. 自动报警系统、主机主备电系统及消防给水系统； 2.室内外消火栓系统； 3.自动喷淋灭火系统； 4.气体灭火系统； 5.防排烟系统； 6.防火门、防火卷帘系统； 7.消防给水系统； 8.应急照明、疏散指示、消防广播及消防电话系统。 9.消防相关标识、标牌、机房标识标牌。   具备一级消防工程师证不少于1人。其他在岗人员需具备消防设施操作员证或消防工程师证等其他可证明拥有消防技术的相关证件。 |
| 7 | 弱电维保技术人员 | 全楼 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 | 1．配备驻场技术人员人员不少于1人；技术人员需熟悉计算机和网络相关技术，各类办公终端、常见办公软件和办公网络的日常维护，技术人员需具有3年以上相关工作经验，计算机相关专业毕业。重大活动期间提供24小时值守保障。 |
| 8 | 电梯维保技术人员 | 全楼 | 1 | 2 | 8:30-12:00 14:30-18:00 | 对25部电梯维修、保养，出现故障及时处理，保障电梯运行安全。剧场演出时提供24小时保障服务。 |
| 9 | 空调值班 | 全楼 | 2 | 2 | 8:30-12:00 14:30-21:00 | 具备相应职业技能鉴定资格证书或培训结业证明，保证中央空调机房及相应制冷设备的安全、高效运行。供冷供暖期间保证空调正常运行、按使用方使用需求时间段保证设备正常运行。 |
| 小计 | | | 15 | 21 | / | 每天至少需要1名维修工人值夜班。 |

**（三）保洁部工作岗位数量说明**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 位置 | | | 每班岗位人数 | 岗位所需最低人数 | 上岗时间 | 岗位配置说明 |
| 1 | 保洁员 | 室内 | 负一层 | 东侧停车场及走廊 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 | 1.性别不限，55周岁以下，身体健康，吃苦耐劳，作风正派，爱岗敬业，服从管理。  2.负责辖区内卫生的清扫和保洁 3.负责辖区内的环境消杀、控烟和设施报修工作。  4.具备健康证。  5.剧场保洁人员根据演出情况上下班。 |
| 2 | 保洁员 | 西侧停车场及走廊 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 3 | 保洁员 | 北侧走廊及停车场 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 4 | 保洁员 | 机房 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 5 | 保洁员 | 一层 | 北办公区及东侧 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 6 | 保洁员 | 北大厅 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 7 | 保洁员 | 北演职员区及西侧 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 8 | 保洁员 | 南大厅 | 2 | 2 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 9 | 保洁员 | 二层 | 东区 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 10 | 保洁员 | 西区 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 11 | 保洁员 | 北区 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 12 | 保洁员 | 南区 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 13 | 保洁员 | 三层 | 东区排练厅 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 14 | 保洁员 | 中区办公室排练厅 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 15 | 保洁员 | 北区练功区 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 16 | 保洁员 |  | 西区展厅 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 17 | 保洁员 | 四层 | 东、南区（含排练厅、功能区） | 2 | 2 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 18 | 保洁员 | 西、北区（含排练厅、功能区） | 2 | 2 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 19 | 保洁员 | 五层 | 会议室 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 20 | 保洁员 | 公共区域 | 2 | 2 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 21 | 保洁员 | 剧场 | 观众区 | 2 | 2 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 22 | 保洁员 | 公共区域 | 2 | 2 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 23 | 保洁员 |  | 休闲书吧 | 休闲书吧区域 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 24 | 保洁员 | 室外 | 保洁员 | 北门及广场 | 2 | 2 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 25 | 保洁员 | 保洁员 | 南门及广场 | 2 | 2 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 26 | 保洁员 | 垃圾清运工 | | 室内垃圾收集清运 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 27 | 保洁员 | 室外垃圾收集清运 | 1 | 1 | 8:30-12:00 14:30-18:00 |
| 小计 | | | | | 35 | 35 | / | / |

**（四）安防部工作岗位数量说明**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 位置 | | | 每班岗位人数 | 岗位所需最低人数 | 上岗时间 | 岗位配置说明 |
| 1 | 安防班长（夜班） |  | | | 1 | 4 | 7:30-12:30  12:30-19:30  19:30-次日00:30 00:30-7:30 | 年龄55周岁以下，身体健康，思想品质好，作风正派，政治觉悟高，接受过安全技能培训，退伍军人或党员优先；持有公安系统颁发的保安员证人员不少于15人，持退伍军人证人员不少于10人。  负责区域内出入口秩序维护 、区域巡查、负责中消控室的值守、处理突发/紧急事件 |
| 2 | 安防员 | 外围 | 北门 | 车场岗 | 1 | 4 | 4班倒 平均6小时 |
| 3 | 安防员 | 外巡 | 停车场巡逻及东西门机动 | 2 | 8 | 4班倒 平均6小时 |
| 5 | 安防员 | 楼内 | 北办公入口 | 北侧办公区入口值岗 | 1 | 4 | 4班倒 平均6小时 |
| 6 | 安防员 | 南演员入口 | 南入口值岗、安检 | 1 | 4 | 4班倒 平均6小时 |
| 7 | 安防员 | 南入口 | 值岗 | 1 | 4 | 4班倒 平均6小时 |
| 8 | 安防员 |  | 全楼 | 内巡 | 2 | 8 | 4班倒 平均6小时 |
| 9 | 安防员 | 监控 | 楼宇 | 监控值班 | 2 | 6 | 4班倒 平均6小时 |
| 10 | 安防员 | 消防 | 监控值班 | 2 | 6 | 4班倒 平均6小时 |
| 11 | 安防员 | 地下车场 | 西口 | 道口值班 | 1 | 4 | 4班倒 平均6小时 |
| 12 | 安防员 | 东口 | 道口值班 | 1 | 4 | 4班倒 平均6小时 |
| 小计 | | | / | / | 15 | 56 | / | / |

**（五）绿化工作岗位数量说明**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 位置 | 每班岗位人数 | 岗位所需最低人数 | 上岗时间 | 岗位配置说明 |
| 1 | 绿化技术员 | 外围草坪及绿植 | 2 | 2 | 8:30-12:00 14:30-18:00 | 性别不限，年龄55周岁以下，持有绿化工二级技师职业资格证书或更高级别的绿化工职业资格证书。熟悉绿化工作流程及注意事项，熟练掌握绿化专业技能，经验丰富。负责苗木养护、种植、浇水、施肥、修剪维护绿化设施. |
| 小计 | | | 2 | 2 | / | / |

**（六）餐厅工作岗位数量说明**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 位置 | 每班岗位人数 | 岗位所需最低人数 | 上岗时间 | 岗位配置说明 |
| 1 | 厨师 | 职工餐厅 | 1 | 1 | 8:30-14:00 | 1.年龄55周岁以下，身体健康，有工作经验者优先。具备上厨师证、营养师证、健康证等。  2.现场指导和督导所有厨房人员的工作并对原材料加工程序进行严格监督。 3.严把原材料的进货关，绝不能有腐烂变质或“三无产品”等不符合《食品卫生法》相关规定的食品、原材料流入厨房； 4.及时了解用餐人员情况，做好当餐的出品以及备餐工作； 5.开餐后主动协调上菜速度，严把菜品质量关，严格控制浪费； 6.当餐结束后了解就餐人员的反馈菜品问题并加以整改； 7.定期开展餐厅培训，组织厨师研发新菜品； 8.监督采购价格和食品原材料质量，安排参与验货，不定期调研市场价格。 |
| 2 | 帮厨 | 职工餐厅 | 2 | 2 | 8:30-14:00 | 1.年龄55周岁以下，身体健康，。有工作经验者或退役军人优先。  具备初级以上厨师证、营养师证、健康证等。  2.负责对蔬菜、配菜、料头等原料进行分配、切制加工处理，控制掌握原料的出成率； 3.对自己加工的原材料进行验收，不合生产要求的及时向厨师长反映，要求采购员退换并通知库管下账； 4.严格按照规定的刀功规定进行加工切配。 5.按照菜单计划下达的生产量做好切配加工工作； 6.配菜时严格按每道菜肴规定的配量标准进行称量配制。 7.原料清洗干净，原料改刀时应做分档处理，物尽其用，尽量减少人为浪费； 8.负责做好使用的原料贮藏、保鲜工作，严格遵循生熟分开、上干下湿，分类分区放置的原则；并做到先进先出先用原则。 9.根据库存量与销售量及时通知厨师长应重点推销的产品； 10.根据库存量与生产计划单，认真确定原料申购量并开具原料申购单。 |
| 3 | 服务人员 | 职工餐厅 | 2 | 2 | 8:30-14:00 | 1.年龄55周岁一下，身体健康，有工作经验者或退役军人优先。具备健康证。  2.按照规格标准，布置餐厅做好开餐前的准备工作； 3.确保所用餐具清洁、卫生、明亮、无缺口并准备充足； 4.确保桌布干净、无破损、无污迹； 5.服务员做好餐前准备、餐后服务和餐后收尾工作。 6.认真填写各项工作记录。 |
| 小计 | | | 5 | 5 | / | / |