内蒙古自治区文化馆关于开展

物业服务采购市场调研的函

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关规定和要求，我单位需要采购物业服务，现拟开展市场调研工作，请有意向的单位按要求递交相关资料。

一、项目名称

内蒙古自治区文化馆物业服务采购

二、控制价

575.0013万元

三、采购内容

采购服务内容明细见附件。

四、服务地址

内蒙古群众艺术馆（回民区群艺馆巷1号）。

五、询价单位资格要求

1.必须是独立注册的法人，具备合格有效的营业执照。

2.具有从事本项目的相关资质。

3.具有独立承担民事责任的能力。

4.必须具有对公银行账户。

5.企业未被纳入失信被执行人名单。

6.本项目不接受联合体参与。

7.法律、行政法规规定的其他条件。

8.针对本项目的询价表。

六、报送材料要求

1、供应商应按照各内容要求，提供详细的报价方案（加盖单位公章），应包括各项单价、各项总价、整体总价等内容(包含税费等)和从事相关业务的证明资料(加盖单位公章)。

2、供应商应对所提供的全部资料的真实性、合法性承担法律责任。未按要求提供的文件将不作为参考依据。

七、材料报送时间及方式

须在本通知规定的截止时间(2025年7月25日17:00)前，将加盖公章的PDF文件发送邮箱：nmgwhgzhk@163.com。

纸质材料响应文件递交地址：内蒙古自治区呼和浩特市回民区群艺馆巷1号内蒙古群众艺术馆1楼。

八、注意事项

我单位不负担此次市场调研所产生的费用，此次调研仅作为下一步政府采购的参考。

联 系 人：赵博浩

联系方式：0471 369 1008

附件：内蒙古自治区文化馆物业服务方案

 内蒙古自治区文化馆

 2025年7月23日

内蒙古自治区文化馆

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、辅导和培训等业务活动;场馆包括群众文化演出剧场、展览用房、报告厅、排练厅、文化活动教室等，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，服务期为签订合同之日起至合同到期终止之日止。

1. 项目服务范围

项目服务范围包含：内蒙古自治区文化馆内建筑主体及设施设备运行维护服务；公共秩序维护服务；消控、监控中心值班运行服务；公共环境卫生服务；消防系统维保服务；弱电维保；绿化养护服务；餐厅就餐服务；客服、投诉、会议及接待服务；应急响应及安全保障服务等。

# 三、物业服务公司要求

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，要求物业管理公司提供高标准、高要求的服务。

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，服务标准如下：

**（一）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）建筑内外装饰日常保养、维修；

（2）建筑门窗、门锁等小五金件维修；

（3）楼梯间、门厅、走廊、墙地面清洁、维修；

（4）对配电室、强电间、给排水、供电、照明、高位水箱、地下水泵房等设施的定期检查，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；

（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；

（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。

（7）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，发现问题及时处理。制定供水设施卫生管理制度并实施，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1次检查,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,蓄电他组充、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1次备用发电机(组),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,每月对蓄电池组进行充放电试验1次,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

（1）机房设置合理，配件安全，标识清楚，表面光洁平整、明亮。

（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。

（3）消防监控设备及高位水箱、地下水泵房设备型号、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。

（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）安全监控设备：同消防监控设备。

（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。

（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。

（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。

（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。

**（二）公共秩序维护服务**

1.出入口管理：实行24小时值班制度，对各出入口进行严格控制和管理，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。

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。

**（三）消控、监控中心值班运行服务**

1.消控、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。建立消控、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监控管理服务。

3.对内蒙古自治区文化馆配备的消控、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）出入口、大门及门牌、展厅及指示牌洁净、无污渍；

（2）扶手、栏杆及玻璃表面、楼梯墙壁洁净无尘；

（3）通风窗口百叶及照明灯具洁净、无尘；

（4）地、台表面、楼梯、走廊及窗户洁净。

2.办公区保洁

（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；

（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；

3.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。

（1）垃圾桶内垃圾回收到采购人指定的垃圾中转站；

（2）围栏及外墙的清洁；

（3）生活垃圾清运；

（4）庭院广场地面清洁；

（5）夏季清除积水、冬季清扫积雪；

（6）排水管道、沟渠及时巡检、清理；

（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

4.公共卫生间保洁

（1）清理干净门、天花板；

（2）擦、冲及洗净洗手间器具:

（3）清理干净洗手间镜面；

（4）清理干净地、台表面；

（5）清理干净排气扇；

（6）清理卫生桶脏物；

（7）清洁卫生洁具。

5.消杀灭害：对公共区域、剧场、展厅，实行重点区域、关键部位日常消杀、灭害的工作。

6.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。

7.每天至少清理、打扫3次公共区域卫生。

**（五）消防维保服务**

1.设立 24 小时应急值班电话，确保在消防设施出现故障或发生火灾等紧急情况时，能够及时响应。维保单位应在接到故障通知后，按照合同约定的时间内到达现场进行处理。对于一般故障，应尽快修复；对于重大故障，应采取有效的应急措施，确保消防安全，并在规定时间内完成修复。

2.维保人员应具备相应的专业资质，如消防设施操作员证书等，且需定期参加培训，不断更新知识和技能，以熟悉各类消防设施的原理、构造和维护方法。

3.需对火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、消火栓系统、气体灭火系统、防排烟系统等各类消防设施进行全面维护保养。

按照相关规定和标准，制定详细的维保计划，明确不同设施的维保频率。

4.消防设施的维护保养应符合国家和地方现行的消防技术标准和规范要求，每次维保后，消防设施应处于良好的运行状态，各项性能指标应满足设计要求。

5.建立完善的维保档案，详细记录每次维保的时间、内容、人员、设备运行状况、发现的问题及处理情况等信息。定期提供维保报告，报告应包括消防设施的运行状况、存在的问题及整改建议等内容。对于发现的重大问题，应及时以书面形式通知馆方，并协助制定解决方案。

6.维保人员在进行维护保养工作时，应严格遵守安全操作规程，确保自身安全和消防设施的安全运行。对于涉及动火、登高作业等特殊作业的，应按照相关规定办理审批手续，并采取必要的安全防护措施。

7.配备三名驻场人员，其中两人白班，一人夜班。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。

**（六）弱电维保服务**

1.负责定期维护保养服务；维护保养需符合《安全防范系统维护保养规范》的相关要求。
 3.保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。

4.保持剧场、多功能厅、会议室系统及场馆内显示屏系统等运行正常，有故障及时排除。

5.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。

6.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。

7.每月至少开展 1 次巡查、每季度至少开展1次养护。

8.配备一名驻场人员，具备低压电工证。

**（七）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。

**（八）餐厅就餐服务**

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，保证食品的来源正规合法。

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。

**（九）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）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。

五、费用界定

物业服务范围负责的费用如下：

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、耗材耗品、药剂等费用。

5.所需(含消防、弱电维保）各类单次单价在500元以内，年总价不超过30000元的工具、材料、配件及维修等费用。

6.生活水箱、高位水箱清洗及水质检测费用。

7.消防维保及消防设备（灭火器、七氟丙烷）年检费用。

8.经采购人同意的其他费用。

9.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。所有人员要求55周岁以下，并提供无犯罪记录证明、健康证。

**（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 | 8:30-12:0014:30-17:30 | 8小时在岗，24小时备岗，合同期内在岗率100%。45周岁以下，本科以上学历，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）。持《全国物业管理企业经理》证书和《中级经济师（人力资源管理师）》证书。提供开标截止日前在本单位的连续3个月社保缴纳证明。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 | 8:30-12:0014:30-17:30 | 8小时在岗，24小时备岗，合同期内在岗率100%。45周岁以下，专科及以上学历，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）持《高级消防工程师》证、《全国物业管理企业经理证书》、《退役军人证》。提供开标截止日前在本单位的连续3个月社保缴纳证明。2.负责制定并实施项目部秩序维护、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、评审安全等各项应急预案。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 | 工程部主管 |  | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-17:30 | 1.8小时在岗，24小时备岗，合同期内在岗率100%。年龄45周岁以下，专科及以上学历，有3年以上物业管理经验（同岗位物业管理经历不少于3年），持《全国物业管理企业经理证书》、《安全管理员》证书。提供开标截止日前在本单位的连续3个月社保缴纳证明。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。 |
| 4 | 保洁主管 |  | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-17:30 | 1.8小时在岗，24小时备岗，合同期内在岗率100%。年龄45周岁以下，专科及以上学历，有3年以上物业管理经验（同岗位物业管理经历不少于3年），具备《全国物业管理企业经理证书》、《高级垃圾处理管理师》。提供开标截止日前在本单位的连续3个月社保缴纳证明。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。 |
| 5 | 消防主管 |  | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-17:30 | 1.8小时在岗，24小时备岗，合同期内在岗率100%。年龄45周岁以下，专科及以上学历，具备一级消防注册工程师。2.负责安排、分配消防维保、消防监控值机人员工作调度、培训；4.负责对消防维保工作质量日常巡检，及时纠正日常工作中发生的不合格现象;5.负责掌握工作进度和工作质量;6.负责在现场及时处理有关消防方面的问题。7.专业素质过硬。能自主安排消防维保进行检查、维修、维护等，同时在出现问题时有能力向甲方给出针对性强的解决建议。 |
| 6 | 会服 |  | 2 | 2 | 18:30-12:0014:30-17:30（根据会议时间，调整服务时间 | 会务服务要求女性。8小时在岗，30周岁以下，本科及以上学历，持《普通话等级证》（二甲及以上）及《英语等级证》（四级以上证书）。责任心强，全面掌握服务礼仪，服务意识强，沟通能力强，具备较强的语言表达能力。 |
| 7 | 办公室材料员 |  | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-17:30 | 1.年龄45周岁以下，具有专科及以上学历。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。 |
| 小计 | 8 | 8 | / | / |

**（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 | 年龄55周岁以下(建议男性），负责管辖区域内高压配电设施的运行管理。具备高压电工证、特种作业操作证。 |
| 2 | 综合维修工 |  | 2 | 2 | 8:30-12:0014:30-17:30 | 年龄55周岁以下(建议男性），具备相应职业技能鉴定资格证书或培训结业证明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。 |
| 3 | 水暖维修工 |  | 2 | 2 | 8:30-12:0014:30-17:30 | 年龄55周岁以下(建议男性），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。 |
| 4 | 电维修工 |  | 2 | 2 | 8:30-12:0014:30-17:30 | 年龄55周岁以下(建议男性），具备相应职业技能鉴定资格证书或培训结业证明用电设施维修；供电系统巡查；配合各位报单位。具备高/低压电工证。 |
| 5 | 弱电维保 |  | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-17:30 | 年龄55周岁以下(建议男性），具备相应职业技能鉴定资格证书或培训结业证明1.负责定期维护保养服务；2.紧急维护保养-监控系统、摄像头与线路、显示及系统操作部分；3.各种系统维护、网络维护；具备低压电工证。 |
| 6 | 消防维保人员 | 消控室 | 3 | 3（白班2人，夜班1人） | 8:30-次日8:30 | 年龄55周岁以下(建议男性），具备相应职业技能鉴定资格证书或培训结业证明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。 |
| 小计 | 12 | 16 | / | / |

**（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 | 8:30-12:0014:30-18:00 | 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。 |
| 2 | 保洁员 | 西侧停车场及走廊 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 3 | 保洁员 | 北侧走廊及停车场 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 4 | 保洁员 | 机房 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 5 | 保洁员 | 一层 | 北办公区及东侧 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 6 | 保洁员 | 北大厅 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 7 | 保洁员 | 北演职员区及西侧 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 8 | 保洁员 | 南大厅 | 2 | 2 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 9 | 保洁员 | 二层 | 东区 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 10 | 保洁员 | 西区 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 11 | 保洁员 | 北区 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 12 | 保洁员 | 南区 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 13 | 保洁员 | 三层 | 东、西排练厅 | 2 | 2 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 14 | 保洁员 | 东区 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 15 | 保洁员 | 西区 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 16 | 保洁员 | 四层 | 东、南区（含排练厅、功能区） | 2 | 2 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 17 | 保洁员 | 西、北区（含排练厅、功能区） | 2 | 2 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 18 | 保洁员 | 五层 | 会议室 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 19 | 保洁员 | 公共区域 | 2 | 2 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 20 | 保洁员 | 剧场 | 观众区 | 2 | 2 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 21 | 保洁员 | 公共区域 | 2 | 2 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 23 | 保洁员 | 休闲书吧 | 公共区域 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 24 | 保洁员 | 室外 | 保洁员 | 北门及广场 | 2 | 2 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 25 | 保洁员 | 保洁员 | 南门及广场 | 2 | 2 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 26 | 保洁员 | 垃圾清运工 | 室内垃圾收集清运 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 27 | 保洁员 | 室外垃圾收集清运 | 1 | 1 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 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 |  | 2 | 4 | 7:30—12：0012：00—19：3019:30-次日00:3000:30-7:30  | 年龄55周岁以下(建议男性），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；必须持有公安系统颁发的保安员证，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 | 北门值岗 | 2 | 6 | 3班倒 平均8小时 |
| 3 | 安防员 | 西门 | 西门值岗 | 2 | 6 | 3班倒 平均8小时 |
| 4 | 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 | 3 | 6 | 8:30-12:0014:30-18:00 |
| 7 | 安防员 | 南入口 | 南入口值岗、安检 | 1 | 4 | 4班倒 平均6小时 |
| 8 | 安防员 | 值岗 | 1 | 4 | 4班倒 平均6小时 |
| 9 | 安防员 | 大楼 | 楼内值班巡逻 | 2 | 8 | 4班倒 平均6小时 |
| 10 | 安防员 | 监控 | 楼宇 | 监控值班 | 2 | 6 | 3班倒 平均8小时 |
| 11 | 安防员 | 消防 | 消控值班 | 2 | 6 | 3班倒 平均8小时 |
| 12 | 安防员 | 地下车场 | 西口 | 道口值班 | 1 | 4 | 4班倒 平均6小时 |
| 13 | 安防员 | 东口 | 道口值班 | 1 | 4 | 4班倒 平均6小时 |
| 小计 | / | / | 21 | 66 | / | / |

1. **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 | 1 | 1 | 8:00-11:3014:30-18:00 | 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。 |
| 2 | 绿化操作工 | 外围草坪及绿植 | 1 | 1 | 8:00-11:3014:30-18:00 | 性别不限，年龄55周岁以下，负责苗木养护、种植、浇水、施肥、修剪。 |
| 小计 | 2 | 2 | / | / |
| 人员合计 | 127人 |

八、文化馆物业服务质量季度考核评分办法（满分100分）

|  |
| --- |
| 文化馆物业服务质量季度考核评分办法（满分100分） |
| 物业服务企业： 考核时间： 年 月 日 —— 年 月 日 |
| **序号** | **服务内容** | **考核大类** | **考核项目** | **分值** | **得分** | **备注** |
| 1 | 公共秩序维护服务 | 门岗管理 | 实行全天24小时门岗服务，交接班有详细记录，外来施工人员进出物品工具的登记 | 1 |  |  |
| 2 | 着装整齐干净，文明用语、礼貌待人、微笑服务 | 1 |  |  |
| 3 | 外来人员出入主动问询，禁止推销人员进入馆内 | 1 |  |  |
| 4 | 进出人员及物品的安检工作 | 1 |  |  |
| 5 | 群众诉求服务到位 | 4 |  |  |
| 6 | 巡查岗管理 | 实行全天24小时巡视服务，巡逻人员按项目部规定的时间、线路及频次进行巡逻，并填写工作记录及处理内容，要求记录内容完整、明了 | 1 |  |  |
| 7 | 按照规定巡视辖区重点部位、重要设施，及时、准确填写相关记录 | 1 |  |  |
| 8 | 检查重点部位及各楼层门、窗、设施设备、消防、跑冒滴漏等，严防不法行为的发生 | 1 |  |  |
| 9 | 车场管理 | 实行全天24小时车场管理，定时巡视停车场安全，交接班有详细记录 | 1 |  |  |
| 10 | 严格执行停车场管理制度，停车规范、整齐，无乱停乱放，交通堵塞现象 | 1 |  |  |
| 11 | 停车位线，警示标识，导向标识，清晰完整 | 1 |  |  |
| 12 | 岗亭卫生整洁干净 | 1 |  |  |
| 13 | 外来车辆出入登记 | 1 |  |  |
| 14 | 消控、监控管理 | 实行全天24小时值岗，当班人员熟练掌握消防、监控系统操作，并熟练讲述在管设备运行原理、运行状态及操作规程 | 2 |  |  |
| 15 | 外来人员进入消、监控室严格执行人员来访登记，记录详细、完整、明确 | 2 |  |  |
| 16 | 监控、消控室的物品、用品有序摆放，环境卫生干净整洁 | 2 |  |  |
| 17 | 消控人员对设备、报警系统进行日常运行检查，发现设备故障立即上报、处理，运行记录填写清晰、明确、规范，消防设施（喷淋系统、烟雾报警器）失效或遮挡 | 2 |  |  |
| 18 | 环境卫生服务 | 公共区域卫生管理 | 玻璃保持其光亮，无水印、手印和污迹 | 2 |  |  |
| 19 | 地砖、瓷砖清洗和日常保洁后，表面干净、无污迹 | 2 |  |  |
| 20 | 门、门框、门把手、窗户、窗框、窗缝、窗台干净，无灰尘 | 2 |  |  |
| 21 | 墙面、墙裙、踢脚线、台面、沙发、底座等干净光亮、整洁无尘、移动设施摆放整齐 | 2 |  |  |
| 22 | 区域内标识标牌、门牌、指示牌、告示栏、墙壁挂件等干净无灰尘、无污渍 | 2 |  |  |
| 23 | 照明设施、空调口、排风口目视无明显灰尘网 | 2 |  |  |
| 24 | 电梯轿厢、扶梯、步梯扶手、栏杆干净、光亮、无灰尘 | 2 |  |  |
| 25 | 办公区活动室、教室卫生管理 | 会议室、活动室等设施，经擦拭、清洗等综合保洁后表面光洁，无污物、无水迹，用白纸巾进行擦拭无明显尘迹 | 1 |  |  |
| 26 | 大理石地面、墙面、乳胶涂料、镜面、玻面、金属面等组成的墙面保持无污迹、无水迹、光洁、无积尘 | 1 |  |  |
| 27 | 门、门框、门把手、窗户、窗框、窗缝、窗台干净，无灰尘 | 1 |  |  |
| 28 | 木质器材做到表面无尘、无污迹 | 1 |  |  |
| 29 | 饮水机身及出水口处干净无污垢，水槽内干净、无残渣，茶叶框/桶：及时清倒，干净无污渍、无异味 | 2 |  |  |
| 30 | 卫生间 | 卫生间门干净无尘 | 1 |  |  |
| 31 | 地面无积水及可见垃圾 | 1 |  |  |
| 32 | 墙面及各隔间表面无水迹及灰尘 | 1 |  |  |
| 33 | 台面无水迹、皂迹、毛发等 | 1 |  |  |
| 34 | 镜面无水迹、指纹等 | 1 |  |  |
| 35 | 水龙头保持光亮无水迹 | 1 |  |  |
| 36 | 马桶座圈无尿迹、水迹，马桶内无黄迹 | 1 |  |  |
| 37 | 手纸、皂液保证一定用量 | 1 |  |  |
| 38 | 各处垃圾桶及烟灰缸无污渍，每日清洁消杀，垃圾不能太满（不可超出容量的2/3) | 1 |  |  |
| 39 | 保持卫生间内无异味 | 1 |  |  |
| 40 | 各处无尘网 | 1 |  |  |
| 41 | 卫生间内各类物品摆放整齐，清洁工具存放不暴露于视线内 | 1 |  |  |
| 42 |  | 保证各处无蚊蝇、蟑螂等 | 1 |  |  |
| 43 |  | 使用灭虫剂、鼠药等要安全使用，须摆放标识 | 1 |  |  |
| 44 | 外围及绿化 | 地面无杂物、无积水、无堆积垃圾； | 1 |  |  |
| 45 | 墙面无明显积尘、无蛛网 | 1 |  |  |
| 46 | 天台、露台、采光井无尘土、无积水、无杂物、排水口通畅、无杂物堆放等 | 1 |  |  |
| 47 | 非机动车停车棚内地面、柱、棚干净整洁，无积水，无污迹，无杂草、无杂物 | 1 |  |  |
| 48 | 室外建筑小品、宣传栏、指示牌、标识牌、不锈钢构件等光洁明亮、无污渍、无灰尘 | 2 |  |  |
| 49 | 草坪、绿篱、绿化带、花坛等无杂物（塑料袋、纸屑、瓶子、砖头等）、无堆积垃圾 | 2 |  |  |
| 50 | 室外绿化适时修剪、浇水 | 1 |  |  |
| 51 | 会议服务 | 会前准备 | 会议服务员均要做好仪容仪表的自我检查，做到仪容端庄、仪表整洁 | 1 |  |  |
| 52 | 了解会议室使用部门、参会人数，会议开始及会议结束时间，做好记录 | 1 |  |  |
| 53 | 确定会议布置要求，如茶水、话筒、会议摆台、台卡等 | 1 |  |  |
| 54 | 至少提前30分钟完成物品准备和会场布置等会务准备，会服人员提前到达会场 | 1 |  |  |
| 55 | 会中要求 | 会议服务人员均要站姿端正，精神饱满，面带微笑，全神贯注。随时作好接待客人的准备 | 1 |  |  |
| 56 | 接待客人要做到热情主动，礼貌服务，语言规范，使用普通话 | 1 |  |  |
| 57 | 在规定的时间内，始终保持有岗，有人、有服务、工作程序完善，接待服务规范 | 1 |  |  |
| 58 | 在会议服务中，每隔10分钟为参加会议人员进行服务 | 1 |  |  |
| 59 | 会务用品质量要求 | 茶杯：须经过消毒，茶杯，杯盖无黄斑，无缺口，茶杯无水迹且光亮，消毒茶杯时间不少于20分钟 | 1 |  |  |
| 60 | 签到台：台布无污迹、挺括，围裙无破损 | 1 |  |  |
| 61 | 热水瓶：表面清洁光亮，无水迹，水温控制在90℃以上 | 1 |  |  |
| 62 | 维护维修服务 | 供排水管理 | 定期对水箱水池热水器进行清洗消毒 | 1 |  |  |
| 63 | 供水设备无跑、冒油、漏水现象 | 1 |  |  |
| 64 | 检查配套设施有无损坏 | 1 |  |  |
| 65 | 检查各下水井有无杂物，保持畅通 | 1 |  |  |
| 66 | 确保外露管道及设备无重大故障 | 1 |  |  |
| 67 | 操作人员持证上岗 | 4 |  |  |
| 68 | 高低压配电运行 | 实行24小时值岗，对配电室巡检，检查设备运行状态，巡检记录完整清晰、真实有效 | 1 |  |  |
| 69 | 记录用电量，做好记录 | 1 |  |  |
| 70 | 保持机房卫生整洁干净 | 1 |  |  |
| 71 | 非机房运行人员进入机房必须登记 | 1 |  |  |
| 72 | 导向及警示标识准确、清晰 | 1 |  |  |
| 73 | 设施维修 | 附属设施设备及标示、标牌等日常巡查，确保安装牢固、无松动，发现安全隐患或者质量问题及时更换、维护 | 1 |  |  |
| 74 | 熟悉水电暖维修的基本技能，维修迅速，快捷，有效 | 1 |  |  |
| 75 | 接到报修，及时赶到现场实施维修，并做好相关记录 | 1 |  |  |
| 76 | 维修后进行自查，确认维修质量符合要求，并确保现场杂物清理干净，将移位物品搬回原处 | 1 |  |  |
| 77 | 其他 | 人员要求 | 全员着统一制式服装，着装整齐，文明用语、礼貌待人，制定并实施培训计划；通过不断学习，提高物业服务人员的综合素质 | 1 |  |  |
| 78 | 定期开安全生产检查。对项目服务过程中发现的安全隐患成出现的安全问题及时上报馆方 | 1 |  |  |
| 79 | 活动期间需增配安保、保洁人员，确保无安全死角，设备维护需优先保障演出、展览等专业需求 | 2 |  |  |
| 以上分值累计100分 |
| 文化馆物业服务质量季度考核加分项目 |
| **序号** | **内容** | **考核项目** | **分值** | **得分** | **备注** |
| 2 |  | 传统节日期间就餐服务创意新颖 | 2 |  |  |
| 3 | 剧场服务 | 保障自治区级演出一场 | 1 |  |  |
| 4 | 保障国家级演出一场 | 2 |  |  |
| 文化馆物业服务质量季度考核扣分项目 |
| **序号** | **内容** | **考核项目** | **分值** | **扣分** | **备注** |
| 1 | 其他存在的情形 | 破坏公共财产，破坏公物，浪费材料，在工作场所打架斗段，影响正常秩序和他人工作 | 10 |  |  |
| 2 | 上班时间酗酒或有不轨行为的，污言秽语遗愤，严重影响公共秩序及扰乱他人工作造成不良一项的 | 10 |  |  |
| 3 | 未在活动前完成场地布置、设备调试，活动期间未安排专人值守 | 10 |  |  |
| 4 | 因操作不当、或擅离职守导致人员、资产等收到损害 | 10 |  |  |
| 基础得分 |  |
| 累计加分 |  |
| 累计扣分 |  |
| 最终得分 |  |

备注：每季度考核一次，按季度考核赋分。

物业服务费扣费计算方法：

100≤季度考核得分＜90，季度服务费按照100%结算;

80≤季度度考核得分＜90，季度服务费按照90%结算；

70≤季度度考核得分＜80，季度服务费按照80%结算；

60≤季度度考核得分＜70，季度服务费按照60%结算