

项目需求书

(一) 项目背景

东丽博物馆项目，占地面积 4400 m²，总建筑面积约 3500 m²，地上共四层，无地下部分。一层为服务大厅与临时展厅，并设有贵宾厅和孤幕影院；二层全部为展厅；三层全部为展厅；四层部分为办公区，设有会议室与仓库，其余部分为展厅。另：一层含红号站一座。

(二) 项目配套设施情况

1、出入口

欲进展参观者须到服务台提交身份证登记后，通过入口安检系统进入展厅。

2、停车场

地上停车场：博物馆东侧共计 28 个停车位，采用开放式管理，主要为参观人员使用。

3、设备设施配置

(1) 变配电系统

(2) 照明系统

(3) 消防设备系统

(4) 监控系统

(5) 中央空调系统

(6) 送排风系统

(7) 给排水系统

(8) 电梯系统

(三) 人员要求

序号	岗位名称	人数	要求	是否接受 退休人员	工作时间
----	------	----	----	--------------	------

序号	岗位名称	人数	要求	是否接受 退休人员	工作时间
1	项目经理	1 人	常驻本项目物业服务现场，男性，30 周岁（含）至 60 周岁（不含），负责全馆物业项目管理工作	否	周二至周日 上 8:00 下 17: 00
2	现场讲解员	2 人	责任心强，无不良嗜好，35 周岁（含）以下，本科及以上学历，形象气质佳，普通话流利，负责为观众提供优质讲解服务	否	周二至周日 上 8:00 下 17: 00
3	秩序维护员	4 人	责任心强、无不良治安记录。负责博物馆全巡视工作，45 岁以下，品质端正气质好。非工作时间每两小时巡视一次。（同一点位巡视间隔不能超过两小时）	是	白班： 周二至周日 上 8:00 下 17: 00 夜班： 上 17:00 下 8: 00
4	综合维修员	1 人	男性，有实际工作经验，责任心强、无不良治安记录，维修电工需持《中华人民共和国特种作业操作证（电工作业）》上岗，在 60 周岁以下，负责馆内各种设	否	周二至周日 上 8:00 下 17: 00

序号	岗位名称	人数	要求	是否接受 退休人员	工作时间
			备的使用、维修、保养		
5	变电运行员	1 人	男性，有实际工作经验，从事此项工作时间不少于 5 年以上，并且责任心强、无不良治安记录，持《中华人民共和国特种作业操作证（高压电工作业）》，年龄 60 周岁以下，负责场馆内变配电运行	否	周二至周日 上 8:00 下 17: 00
6	保洁员	4 人	有实际工作经验，并且责任心强、无不良治安记录，负责馆舍内外卫生男女均可，男性 60 周岁以下，女性 58 周岁以下。	是	周二至周日 上 8:00 下 17: 00
7	消防监控员	4 人	男性，有实际工作经验，责任心强、无不良治安记录，持有消防员相关证书，年龄 60 周岁以下。	否	24 小时轮班 值守

序号	岗位名称	人数	要求	是否接受 退休人员	工作时间
8	安检员	2 人	男女不限，持《安检证》上岗会讲普通话，五官端正，身体健康，无疾病，无纹身，性格稳重，无违法犯罪前科，热爱安检工作。	否	周二至周日 上 8:00 下 17: 00
合计人数		19 人			

（四）服务标准及要求

1、楼宇日常养护维修要求

服务标准及要求：

- （1）确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用。
- （2）未经委托方批准，不得对办公楼结构、设施等进行改动。
- （3）及时完成各项零星维修任务，合格率 100%。一般维修不得超过 24 小时。
- （4）墙面、地面、顶面随时进行维护保养，保证整洁。
- （5）裸露的各种管道桥架随时进行维护保养，保证整洁。
- （6）对楼宇下水管井每季度进行检查、清理疏通，保证畅通。

2、公共设施、门窗、办公家具的日常维修维护管理

服务标准及要求：

- （1）公共设施（包括各类宣传栏、护栏、室内外照明设施、标牌导向标识、交通导示）无破损、变形，无明显锈蚀。
- （2）办公家具、门窗、门锁等每日巡查，及时维修，保证正常使用，完成甲方提供的零配件的更换工作。

(3) 配合各入驻单位完成小型物件安装。

(4) 每月对照明灯具清洁一次。

(5) 每月对门窗进行一次检查维护。

(6) 根据日照情况做好遮阳窗帘的调整。

3、给排水设备运行维护

服务标准及要求：

(1) 加强值班，坚守岗位，每天进行检查巡视，责任明确，记录清晰，管理严格，保证给排水系统正常运行使用。

(2) 进行日常检查养护，保证室内外给排水系统的设备设施，如水泵、水箱、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常使用。

(3) 保持室内外排水系统通畅。定期对排水管道进行清理疏通、养护、清除污垢，加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备、设施完好。

(4) 加强巡视检查，保证消防输水设备正常使用，同时禁止使用消防水喉做其他用途。

(5) 设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场进行维修，并做好维修记录，零星维修合格率须达 100%，一般性故障排除不过夜，大故障排除不超过 1 天。

4、供电系统运行管理

服务内容

供电设备管理维护是指为保证办公楼供电系统正常运行对高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维护。

服务标准及要求

(1) 统筹规划，做到合理、节约用电，建立节能措施。

- (2) 供电运行和维修人员必须持证上岗。
- (3) 变电站 24 小时值班，每班次值班人员不少于 2 人。
- (4) 加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路和开关要保证完好。
- (5) 设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，设备维修合格率达到 100%，一般性维修不过夜。
- (6) 严格执行用电安全规范，确保用电安全。
- (7) 保证避雷设施完好，有效、安全。
- (8) 保证夜景照明、节日灯系统正常运行，按照委托方要求按时开启。
- (9) 负责室外泛光灯及照明设备设施的监控及维修协调（由维保单位负责），协调相关施工单位更换配件。

5、电梯（客梯、货梯）运行管理

服务内容

电梯（客梯、货梯）运行维护是指为保证办公楼电梯（客梯、货梯）设备正常使用所进行的日常运行管理。

服务标准

- (1) 确保电梯（客梯、货梯）按规定时间运行。
- (2) 安全设施齐全有效，电梯内求救警钟保持正常工作状态。
- (3) 通风、照明及其它附属设施完好。
- (4) 客厢、货箱、井道保持卫生清洁。
- (5) 电梯（客梯、货梯）运行正常，且安全标志明显、齐备。
- (6) 遇见电梯故障 10 分钟内联系维保单位进行维修。

6、消防系统设备维护保养标准

服务标准:

- (1) 加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统的设施、线路完好无损，随时可启用，定期进行联动测试，确保整个系统反应正常；
- (2) 制定突发性火灾等应急方案，设立消防疏散示意图，紧急疏散通道通畅，照明设备，引路标志完好。

管理要求:

项目	时间	内 容
烟雾、温度等探测器	每日	检测外观是否完好，观察其是否处于工作状态。 检测是否有误报、查出故障，及时处理。
报警装置	每周	清洁卫生。 检查外观是否完好，运行是否正常。
消防控制主机	每周	内部洗尘、清洁，并做好记录。
	每季	清洁设备。 检查外观是否完好，检查线路及设备是否正常。检测线路及音响要求达到的标准。 在双休日用实况广播检测每层消防广播喇叭是否完好。
	每月	清洁卫生。 检查外观是否完好。 检查配件是否齐全。 检查水带是否发霉、破损、水枪、消防栓接口是否正常。
	每半年	消防演习（水枪水柱射程大于 30 米，能实现联动）。 对消防水带作防霉处理。
	每周	检查喷淋头是否滴漏，喷淋管网压力是否正常。
消火栓	每月	清洁卫生。

项目	时间	内 容
		检查外观是否良好，风叶有无碰擦外壳现象。 外观标示是否清晰。
防排烟系统	每半年	检查气瓶压力。 气瓶外壳除锈、刷保护漆。 模拟测试气体消除灭火系统的动作情况。

7、安防系统设备维护保养标准

项目	时间	内容
闭路监控系统		
摄像机	每周	清洁除尘。 检查外观完好情况。
计算机监视器	每月	主机、显示器及打印机清洁除尘。 检测 UPS 工作情况是否正常。 检查各连接线路是否牢固完好，是否有腐蚀现象。
画面分割器 主机	每周	清洁除尘。 检查外观是否完好。 检查连接线的牢固程度。

8、清洁保洁

服务内容

(1) 卫生保洁是指为保持博物馆楼内公共区域（大厅、大门、楼道、楼梯和办公大厅及上述部位内所有设施用品和饰物）、开放办公区、办公室内、庭院、外场（庭院、大门前、室外停车场、通道、广场、绿地等）、外墙外窗（建筑物的外墙和外窗）的环境卫生清洁管理工作。

(2) 消杀服务

总体要求

项目	服务要求	管理目标
----	------	------

项目	服务要求	管理目标
日常 保洁	对生活垃圾定时收集，分类存放，并统一放在馆方指定的垃圾中转站，清洁垃圾箱身，箱内脏物	日产日清，专人清理，专人堆放，每日定时擦拭，桶内垃圾不超过桶体的 1/2
	对物业管辖范围的本体建筑内、公共地面、墙面、屋面采光玻璃、走廊、电梯、等区域定期的清洁	做到管理区域全方位保洁，每年 2 次清洗室外玻璃护栏、屋面采光玻璃及屋面卫生，要求整体保洁率 100%
	楼内所有公共区域内附属设施 (报警器、门禁器、门窗开关、插座、开关、消防箱、空调风口等)的定期擦拭。	按日、周、月、季节进行擦拭每周一次
	直梯电梯轿厢、门，(扶梯箱壁、玻璃、扶手、踏板等) 的卫生清扫。	按日进行清洁，直梯轿箱内无异味，箱壁及门面无手印或划痕，扶梯无明显灰尘、胶质物，定期用不锈钢光亮剂进行维护
	办公室、会议室、前台等办公区域的卫生工作。	每日保洁一次，定人定点巡查，前台卫生随脏随擦
	文物展柜、展台、展柜玻璃，临时展览的卫生。	根据馆方需要定期清洗。
	消防值班室及其它区域	每周保洁一次，定人定点巡查，随脏随擦
	各楼层公共宣传架、楼内绿植、室内外护栏、楼梯间等。	按日、周、月进行除尘、擦拭，保洁率 100%
	各层间男女卫生间、残卫，地面、墙面、天花板、大便器、小便器、手盆、洗手盆台面、	每日清洗四次，工作时间内循环保洁，定人定点巡查，巡查间隔不超过 30 分钟，有四次保

项目	服务要求	管理目标
	镜子等，应做到无污物、污渍、污染、灰尘。	洁定点清扫并有记录。
	公共区域玻璃	3.5 米以下玻璃每月彻底清洁一次，其他区域按计划进行清洁。屋面采光天窗玻璃每年二次清洗，干净明亮。
	污雨水、化粪池及卫生间下水管、屋面雨水沟的清污、疏通工作，含屋面雨水沟清污。	按照周、月、季、年进行清掏、清理、巡查，遇有情况随时疏通，排水通畅。
	开放区域、办公区域按照专业技术要求每日清洁。	开放区域、办公区域按照专业技术要求每日清洁。无划痕光亮
	定期专业消毒、灭虫工作	安馆里要求定期做好灭蚊、蝇、鼠、蟑螂、蚂蚁，并做到无滋生源

详细服务标准及要求

(1) 公共区域

服务标准

- ①地面光亮无水迹、污迹，无尘物。
- ②楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物。
- ③垃圾筒内垃圾不超过 1/2，并摆放整齐，外观干净。
- ④花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物。
- ⑤玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志。
- ⑥厅堂内无蚊蝇。
- ⑦灯饰和其它饰物无尘土、破损。
- ⑧大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、

无污迹、水迹。

⑨大厅天花板无尘埃。

⑩无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

服务要求

①清理大楼内的所有垃圾，对垃圾进行分类回收；收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾。

②清洁所有出入口、大门及门牌；清洁所有窗户及指示牌。

③清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面。

④清扫所有通风窗口；清扫空调风口百叶及照明灯片。

⑤拖擦地、台表面；清洁所有楼梯、走廊及窗户。

⑥清洁所有灯饰。

⑦清扫、洗刷大厅入口地台及梯级；清扫大厅天花板尘埃。

⑧擦净入口大厅内墙壁表面和所有玻璃门窗及设施。

(2) 公共卫生间

服务标准

①门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污迹。

②玻璃、镜面明亮无水迹。

③地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹。

④地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污迹、无污物，电镀件明亮。

⑤便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于 2 个，并及时更换。

⑥桶内垃圾不超 1/2 即清理。

⑦设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁等）无尘、无污迹。

⑧空气清新、无异味。

⑨墩布间干净、整洁、无杂物，物品码放整齐，不囤积。

服务要求

①擦净所有门、天花板。

②擦、冲及洗净所有洗手间设备。

③擦净所有洗手间镜面。

④擦净地、台表面。

⑤天花板及照明设备表面除尘。

⑥擦净排气扇。

⑦清理垃圾桶脏物。

⑧清洁卫生洁具。便器清水冲洗后，使用洁厕灵刷洗外围，随时保持清洁。

⑨门把手、水龙头、门窗、洗手池、便池随时保持清洁，抹布、拖把明确标记，严格

区分，不得混用，每次使用后冲洗消毒。

(3) 电梯间保洁

服务标准

①电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮。

②电梯天花板、门缝无尘土。

③井道、槽底清洁，无杂物。

④电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

服务要求

①扫净及清擦电梯门表面。

②擦净电梯内壁、门及指示。

- ③电梯天花板表面除尘。
- ④电梯门缝吸尘。
- ⑤擦净电梯通风及照明。
- ⑥电梯表面涂保护膜。
- ⑦清理电梯槽底垃圾。
- ⑧擦净电梯大堂、走廊表面。

(4) 外场保洁

服务标准

- ①庭院、广场地面清洁无废弃物。
- ②保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶。
- ③垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生。
- ④清扫及时，地面无积水、积雪。

服务要求

- ①室外垃圾桶内垃圾的清运。
- ②围栏的清洁。
- ③全楼垃圾清运。
- ④庭院广场地面清洁。
- ⑤夏季清除积水、冬季清扫积雪。

(5) 外窗保洁

服务标准

- ①外窗清洗后，清洁透明；清洁时，室内不进水。
- ②外窗定期清洗，保持干净。

服务要求

①外窗定期清洗，每年五一、十一前各一次，一年两次。

②其他需要机械化清洗的工作。

(6) 值班室保洁

服务标准及要求

①每组服务人员至少由 2 人组成，同进同出，同时进行作业。

②服务人员必须政治可靠，有较强的保密、安全意识，组织纪律观念强。

③服务人员必须经过专业培训，身体健康，爱岗敬业，服务周到。

④门、窗、玻璃明亮、洁净，地面干净，无杂物，墙壁、顶棚清洁，无尘物，室内家具洁净无尘。

⑦保持室内空气清新，无蟑螂、蚊蝇。

⑧卫生间保持空气清新，无异味，卫生器具洁净、光亮，无污迹，上下水畅通，无堵塞。

⑨提供并及时补充卫生间清洁液和卫生纸、抽纸等日常消耗品。

⑩床上用品（床单、被褥、枕套）每周洗换（或根据入驻单位要求执行）。

(7) 开放办公区

服务标准及要求

①每组服务人员至少由 2 人组成，同进同出，同时进行作业。

②服务人员必须有较强的保密、安全意识，组织纪律观念强。

③服务人员必须经过专业培训，身体健康，爱岗敬业，服务周到。

④门、窗、玻璃明亮、洁净，地面干净，无杂物，墙壁、顶棚清洁，无尘物。

⑤桌、椅、书柜等办公物品保持整洁、干净，无尘污，摆放整齐有序、陈列艺术化。

⑥经常保持室内空气清新，无蟑螂、蚊蝇。

(8) 办公室保洁

服务标准及要求

①每组服务人员至少由 2 人组成，同进同出，同时进行作业。

②服务人员必须有较强的保密、安全意识，组织纪律观念强。

③服务人员必须经过专业培训，身体健康，爱岗敬业，服务周到。

④门、窗、玻璃明亮、洁净，地面干净，无杂物，墙壁、顶棚清洁，无尘物。

⑤桌、椅、沙发、茶几、茶具、书柜等办公物品保持整洁、干净，无尘污，摆放整齐

有序、陈列艺术化。

⑥文件、报刊、杂志、书籍等摆放整齐、有序、定位。

⑦经常保持室内空气清新，无蟑螂、蚊蝇。

(9) 会议室及贵宾厅

服务标准及要求

①门、窗、玻璃明亮、洁净，地面干净，无杂物，墙壁、顶棚清洁，无尘物。

②桌、椅、沙发、茶几、茶具、书柜等办公物品保持整洁、干净，无尘污，摆放整齐

有序、陈列艺术化。

③保持室内空气清新，无蟑螂、蚊蝇。

(10) 各功能房间及设备间

①定期进行卫生清扫，做到整洁无尘。

(11) 消杀服务

服务标准及要求

①消杀对象为蚊蝇、蟑螂、老鼠等。

②应根据季节的变化规范、调整卫生消杀工作的作业频次。

③消杀区域包括：楼宇出入口、楼梯间及周围、各行政区域、卫生间、通道、化粪池、垃圾箱、垃圾中转站等室内外公共区域。

④消杀工作至少每半月进行一次，并填写《消杀服务过程记录及质量检验表》。

⑤杀虫方式以喷药触杀为主，灭鼠方法主要采取投放拌有鼠药的饵料和粘鼠胶。

⑥喷药、投放鼠药必须在保证安全的前提下进行，必要时挂上明显的标识。

⑦消杀作业完毕，应将器具、药具统一清洗保管。

(12) 特殊情况的处理

①下雪：及时清扫主要道路积雪，或进行洒盐处理，保持良好通行条件，并对出入口大堂、电梯厅进行防水污染保护。

②下雨：及时对出入口、大堂、电梯厅进行防止水渍污染保护。

③对于特殊情况，需制定相应的应急预案（防火、防洪等）。

④特殊区域的保洁按甲方要求提供服务。

(13) 关于作业时间的要求

为对各入驻单位提供一个安静、舒适的办公环境，对于保洁工作的时间有如下要求：

①公共区域的彻底清洁工作，包括地毯的清洗，石材的抛光，镜面处理，尽量安排在晚间或节假日进行（特殊需要除外），白天只做日常性的巡回检查维护工作。

②对卫生间的彻底清洁工作应在使用者上班前或下班后完成，白天只做日常环境维护和补充供应品工作。

③对办公区的保洁工作，如使用者没有特殊要求，原则安排在办公人员上班前及下班后进行。

④白天亦应保持相应的机动人手以备意外事故的发生和使用者的特殊保洁服务要求。

9、安检、秩序维护、消防、接待、讲解楼层、会务及监控系统管理

服务内容

安检、秩序维护、消防是指为保证博物馆安全和正常工作秩序, 对来人来访进行登记、查验, 做好安全保卫和防火防盗工作, 负责博物馆监控系统 (包括消防报警系统、监控系统、门禁系统、楼宇自控系统等) 的值班, 并做好车辆、道路、环境及车场秩序的维护和管理; 消防管理; 规范大楼内部对已交接钥匙 (包括各入驻单位办公室钥匙、公共钥匙、机房钥匙等) 的管理等。

总体要求

项目	服务要求	管理目标
公共秩序 维护	严格按照甲方规定工作时间值守, 不得脱岗	所有展厅必须有人在岗值守, 在确保文物安全前提下可短暂替岗轮休, 但午餐时间不能超出 60 分钟。
	展厅巡视人员对展厅参观人员进行必要的引导: 对可疑人员进行必要的监控: 负责展厅、公共区域安全保卫巡逻, 防火、防盗, 消除安全隐患, 维护现场安全秩序: 开馆期间接待观众时, 重点维护好展厅、公共区域的现场安全秩序、对外裸露文物: 认真安全检查, 预防事故发生。	展厅巡视人员在工作中做到文明礼貌, 训练有素, 言行规范, 认真负责, 维护现场安全秩序, 保证有序参观
	闭馆后, 及时做好人员的清场管理。	日常秩序井然有序, 建立良好的公共秩序, 清场管理及时到位, 做到文明礼貌, 言行规

项目	服务要求	管理目标
		范。
	日常防火巡查，落实消防安全管理，加强消防宣传防止火灾发生。	确保消防设施完好，物业管理失职事故率为零。发现问题和隐患及时报告，突发事件 5 分钟到达现场。
	结合本项目的特点，制定相关的管理制度和防范措施。	突发事件建立应急预案，事件发生时迅速得到解决或协助相关主管部门处置突发事件。出现重大隐情能够及时组织观众疏散逃生，杜绝意外事故发生。
	礼仪服务、咨询服务	执勤过程中，协助馆方做好礼仪与咨询服务，熟悉项目的基本情况及各展区的布展安排，言行举止得体、懂礼节。
	重大活动、重要接待，配合组织及协调工作	不附加任何条件下确保各项工作顺利进行。
	工作纪律	工作时间不脱岗，睡岗，禁止喝酒、吸烟及与其它违规定行为、遵章守纪。按要求着装带牌上岗。
	工作技能	熟悉岗位工作规章制度和流程、熟悉设备的操作、熟悉报警系统。发生重大问题会报警会使用消防器。
	其他延伸服务（积极完成馆方交办各项临时性工作）	积极配合馆方的要求完成馆方交办各项临时性工作。

详细服务标准及要求

(1) 安检、秩序、消防

服务标准

①严格执行验证、登记制度，所有出入口设立安保人员职守，了解并能熟练使用和掌握门禁系统，及时识别外来人员，杜绝闲杂人员进入办公区。

②庭院、博物馆环境秩序良好，道路畅通，车辆停放有序，机动车、自行车停车场秩序井然。物业范围内发生交通事故，5 分钟到达现场，保护现场疏导交通。

③各种消防设施和器材配套合理、更换及时、使用有效。

④熟悉和爱护配套公共设施、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。

⑤能及时发现和处理各种安全和事故隐患，确保博物馆不发生安全方面问题，并能迅速有效处置突发事件。

⑥定期开展消防安全演练，提高消防安全防范技能和意识。

服务要求

①建立、健全和落实内部治安、消防管理规章制度；秩序维护人员、保安人员必须通过政审，政治可靠，品行端正，有较强的保密、安全意识，组织纪律观念强，退、复、转军人及中共党员优先。

②贯彻公安部门工作精神，落实各项安全保卫任务，并积极协助公安机关、国家安全部门调查各种违法活动和侦破各类案件。

③负责秩序维护、保安人员的业务技能培训，定期组织考核，提高秩序维护、保安人员业务技能和自身素质。

④做好博物馆来人来访的通报、证件检验、登记等工作，并负责对携带的大宗物品进

行检查。

- ⑤24 小时巡逻，制定巡查方案，及时消除安全隐患，保证博物馆安全。
- ⑥做好对易燃易爆、放射、剧毒等危险品的安全防范工作。
- ⑦经常开展消防安全检查和演练，消除安全隐患，确保博物馆消防安全。
- ⑧定期检查并更换失效消防设施，建立管理档案，制定保养方案和计划，并对消防系统设施进行保养，负责日常巡检记录。
- ⑨负责博物馆公共秩序维护、道路交通安全、机动车和非机动车停放管理及地下车库管理等工作。紧急情况下组织人员疏散，布置安全标识。
- ⑩制定应急抗灾工作预案，提高处理自然灾害、意外事故的能力，并协助各入驻单位处理办公楼突发事件。做好重大活动，重要领导、宾客及重大节日的安全保卫工作。

(2) 前台接待、讲解员、楼层及会务服务

是指为入驻单位提供前台接待、讲解员、会议接待及会议服务等各种服务。

服务标准

- ①服务人员具有良好的服务意识和接待礼仪知识。
- ②各类服务需求及意见反馈的及时受理及跟进，达到入驻单位满意。
- ③楼层服务员要具有良好的服务意识，仪表端庄，坚守岗位，随时为本楼层办公需要提供服务。
- ④会议服务人员布置会场要符合主办单位要求。
- ⑤会场布置整洁、大方，会标、台签大小、颜色协调，摆放合理，符合标准。
- ⑥茶杯洗消要符合卫生防疫规范标准和要求。
- ⑦保持室内整洁，保证会议设备正常运行使用；重要会议或根据使用单位要求，需有设备管理人员现场服务，保证会议设备正常使用。

服务要求

①讲解员要求 28 岁以下，身高不低于 1.65 米，政治可靠，保密意识强，具备讲解员的礼仪知识，服务得体大方，礼貌热情，形象好，气质高雅。

②前台接待人员负责前台接待及电话接转，负责来访宾客登记，对宾客进行指引。

③楼层服务员要坚守工作岗位，做好本楼层日常接待、临时会议的服务和其他临时工作，做好本楼层会议室物品的保管和清洁工作，并随时为本楼层办公室提供服务。

④按要求搞好会议服务，一般性会议提供续水等普通服务，特殊性会议、活动提供礼仪服务，会议期间服务人员不准远离会场，每间隔 15 分钟续水一次。

⑤会后及时整理会场，有关设备、用品回库。保持会议室经常性的清洁卫生、器具完好。

⑥按规范做好杯具、毛巾的洗消工作，会议室公用杯具设专人负责清洗。

⑦负责按入驻单位要求提供并布置会议用鲜花、条幅制作等（费用由需求单位支付）。

(3) 监控、消控系统管理

监控系统管理是指负责博物馆监控系统（包括消防报警系统、监控系统、门禁系统、楼宇自控系统等）的值班、检查、检测，发现异常情况及时处理。

服务标准

①24 小时值班，每班次值班人员不少于 2 人。

②设备机房整洁。

③保证设备机房的安全。

服务要求

①控制室 24 小时值班，随时了解博物馆消防自动报警系统及附属设备、通讯系统、

视听系统、自控系统及监控系统的运行，发现异常情况及时处理。加强对监控数据的

管理，保证监控数据在时间上的连续性。

②定期对各系统进行检查、检测，保证正常运行。

③搞好设备机房的卫生清洁。

④做好设备机房的安全、防火工作。

(3) 钥匙管理

服务标准及要求

①钥匙的存放

钥匙必须存放于指定的钥匙管理柜中。该柜设有两个锁，钥匙管理员协同消防监控值班人员同时在场各执一把钥匙，方能开启钥匙管理柜取用钥匙；钥匙管理柜日常始终处于锁闭状态。

②钥匙的领用

a.保洁员因作业使用钥匙时由当班领班统一领取，领取时由值班经理会同钥匙管理员一起发放，并做好登记，并交楼层保洁员随身保管。每组保洁员清洁房间时必须同进同出，不允许单人进入房间。

b.钥匙领用坚持“谁领用，谁归还，谁负责”的原则。领用人严禁将钥匙转借与他人。

c.钥匙领用及归还必须当面清点，确认无误后交接双方进行书面登记。

d.清洁房间以外的任何需开门情况，都必须由钥匙管理员开门，并作书面记录。

e.博物馆内办公人员通知开门，确认其身份无误后再开门，并让对方登记开门记录。

f.办公室除物业人员正常作业外，任何人未经批准严禁擅自进入，有关工作人员确需开门进入，须查看其有效证件，确认身份无误后并经入驻单位管理人员及物业项目负责人同意后，钥匙管理员方可开门、现场等候，事毕锁门、登记。

③钥匙丢失及损坏

钥匙管理员日常清点钥匙过程中，发现钥匙丢失及损坏，应及时上报部门主管，由部门主管上报项目负责人处理。

④钥匙的配备

因工作需要配备备用钥匙时，由项目负责人征得甲方主管部门同意后，亲自进行；除此之外，任何人不得以任何借口私自配备钥匙。

⑤钥匙的清点

每月底由物业办公室参与，对钥匙进行一次全面的清点，并将清点结果上报甲方主管部门。

10、其他服务

服务内容及要求

报刊、信件、杂志的分发。当天报刊、信件、杂志，当天送达收受单位和人员，要求准确、及时。

（四）项目管理要求

1、一体化管理要求

本项目所涉及到的秩序维护、清洁、讲解等服务不允许外包服务。

2、管理制度要求

供应商应制订切实可行的物业管理规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，负责抓好员工政治思想教育、业务培训，加强班组建设，营造良好的企业文化氛围。在企业管理制度中要有完善的政治思想教育和培训制度、严格的保密教育培训制度。在企业主管和普通员工中持续开展为党政机关服务的特殊性教育，不断培养员工政治意识和政治素养，在企业中营造良好的政治氛围。

3、管理人员要求

成交供应商派驻现场的主要管理人员，如项目经理、部门主管等主要管理人员，均要求有 5 年以上政府机关办公楼后勤服务工作经验，并有较好业绩，项目经理要具有天津市颁发的物业项目经理岗位证书或物业管理师资格证。工程技术人员必须具有相关专业的上岗证书，持证上岗。重要岗位工作人员要具有较高的政治素质，共产党员优先考虑，或在重要岗位上注意培养发展共产党员。

4、服务人员要求

(1) 服务人员按岗位要求统一着装、言行规范，仪容仪表端庄。

(2) 派驻现场的秩序维护人员要求身高 1.73 米以上，年龄在 45 岁以下，五官端正，普通话流利，体形标准，身体健康，有一定秩序维护服务工作经验（共产党员和复员兵优先）。

(五) 费用承担说明

1、物业服务费的结算形式采用包干制。

2、供应商为本项目配备的管理服务人员，其工资、社保等须符合天津市劳动用工政策。

3、日常办公费用、日常清洁耗材费用、消杀费用、日常维修耗材费用、消杀服务费用均由成交供应商提供。

4、本项目其他日常运营费用供应商按磋商文件要求进行测算。

(六) 其它说明

采购人定期对成交供应商服务情况进行考核，如服务达不到采购人标准，采购人有权解除合同。