

呼伦贝尔自然博物馆 物业管理服务需求及要求

呼 伦 贝 尔 博 物 院

二 0 二 五 年 七 月

目录

一、项目基本情况.....	1
二、物业服务范围.....	2
三、物业服务标准.....	2
（一）维修服务质量标准.....	2
（二）保洁服务质量标准.....	5
（三）安保服务质量标准.....	10
（四）接待、会议服务质量标准.....	14
（五）绿化服务及要求标准.....	16
（六）社教、综合活动服务要求标准.....	16
四、人员配备需求及要求.....	16
五、人员资质要求.....	26
（一）管理部.....	26
（二）社教活动综合部.....	26
（三）保安部.....	26
（四）维修部.....	27
（五）保洁部.....	27
六、费用组成.....	28

呼伦贝尔自然博物馆

物业管理服务需求及要求

一、项目基本情况

(一) 建筑规模

呼伦贝尔自然博物馆位于海拉尔西山自然保护区实验区内，设计同时在馆最大参观人数 3500 人。项目总用地面积 13380 m²，总建筑面积 16726 m²，建筑层数及高度：地下 1 层，地上 6 层，局部 4 层，建筑高度 25.1m。室内物业服务面积：16120.69 m²（不含办公室面积 605.31 m²）；室外物业服务面积：18089 m²（停车场、广场、道路面积 6259 m²，屋顶面积 11200 m²，绿化面积 630 m²）。工程结构形式为框架结构体系（局部钢结构），工程抗震设防类别为乙类；工程防火类别为多层公共建筑，耐火等级为一级；本工程设置自动喷水灭火系统，局部设置气体灭火系统。

(二) 建筑功能布局

- 1、负一层：常设展厅、业务用房、消防系统设备及消防水池。
- 2、一层：入口大厅、常设展厅、寄存、售票、医疗急救、志愿者服务站、警务室、社会教育活动区、4D 影院、消防安防监控室、业务用房、贵宾接待室、文物卸货区、展具储藏室等。
- 3、二层：常设展厅、业务用房、会议室、资料室、社会教育活动区等。
- 4、三层：常设展厅、标本库房、资料室、机房等。
- 5、四层：临时展厅、职工活动室、标本库房、标本修复室、机房等。

(三) 停车数量

机动车停车位 69 辆（17 个客车位、52 个小车位包含 6 个无障

碍位)。

(四) 电梯

共 4 部电梯，其中：扶梯 1 部、客梯 2 部、文物货梯 1 部。

二、物业服务范围

为博物馆用地范围内的所有人员、建筑、车辆、设施、设备以及其他需求，提供维修、保洁、安保、绿化等相关服务；配合博物馆进行重大活动和会议等服务。

三、物业服务标准

(一) 维修服务质量标准

1、维修服务要求

(1) 有完善的管理制度、岗位职责。

(2) 设立 24 小时维修服务热线，受理报修等维修事项，及时完成维修任务并做好记录，对不能立即解决的问题向上级领导汇报。

(3) 主动巡视检查，落实：冬季、雨季、汛前以及重大展览活动前的设备设施检查工作。

(4) 日常检修以主动发现故障为主、以报修为辅的工作方法，发现问题及时处理解决；突发和应急事项有预案，立即赶到现场处置。

(5) 一般事项接到任务后 4 小时内维修，紧急事项 1 小时内维修，突发和应急事项立即维修；特殊和涉及安全事项，如下水堵塞、水阀门长流水、门锁和灯具有故障等立即维修；由于工种、技能和材料原因不能修复的，要立即上报。

(6) 严格执行文明服务，自然博物馆属于窗口单位，物业人员要统一服装，熟悉馆内功能，对外要有一致的接待用语，对询问要解释清楚，严禁使用不文明用语，做到“首问负责”做到待人文明礼貌、服务热情周到，工作出现差错或失误时诚恳致歉；遇到矛盾时做到礼貌待人、态度和蔼、克己忍让、耐心说服、化解矛盾。

(7) 严格操作规程，特殊工种须持证上岗，严防机械、电力、防火等安全事故的发生。

(8) 维修后要清理好现场，做到“工完、料净、场地清”。

(9) 其他未尽事宜，按甲方要求执行。

2、建筑物维护

(1) 巡视屋顶防水层无裂缝渗水，屋顶板坚固无折起，屋顶雨排口通畅无堵塞屋顶板接缝处严实不漏雨。

(2) 雨搭、屋顶板、散水坡和檐完整，无脱落和翘起。

(3) 室内外台阶砖面完整无缺失，镶贴坚固；落水管坚固、完整、通畅。

(4) 各类照明灯具完整、安全。

(5) 及时清理建筑物周边积雪。

(6) 其他未尽事宜，按甲方要求执行。

3、室内设施、设备日常维修标准

(1) 公用设施完好，无随意改变用途，无事故隐患。

(2) 定期和不定期检查给水和排水管线，及时维修阀门堵塞故障：卫生间水箱好用无跑水现象；水龙头、管道接口、阀门无滴漏现象；保证室内排水系统通畅，无漏水现象；冲洗阀好用，无故障；地漏封盖齐全，及时疏通下水的堵塞。

(3) 停暖后、供暖前检查暖气管线和暖气设施，及时保温包裹；规范、及时对暖气排空，及时修复或更换穿孔管线、故障阀门等暖气设施，确保暖气运行通畅；按时安装棉门帘，做好保温工作。

(4) 保证电源箱设备完好，接头接触好；强电线路安装整齐合理、无漏电危险，不能有脱落、悬挂现象；开关、刀闸使用可靠；公共区灯具内无杂物，灯罩和开关齐全完好，照明灯具等公共照明设备完好率95%。

(5) 地面、墙面、踢脚线砖、棚板破损率不超过 1%，所有门窗开关自如，风钩、插销、把手完整，各类五金件完好无损，门锁好用；卫生间间墙(隔墙)门完好无损，五金件完好无损；门窗玻璃和纱窗完整；卫生间瓷砖无脱落；楼梯台阶砖面完整无缺失，各类围栏、护栏齐全不松动；入冬前按时对门口台阶安置防滑地毯或地垫，各大门口防风保温处理，达到无明显透风感。

(6) 其他未尽事宜，按甲方要求执行。

4、室外设施、附属配套建筑和设施、设备日常维护

(1) 道路、楼梯平整通畅，硬铺装破损面积不大于 5%。

(2) 阀井内积水要及时抽出，井盖损坏、缺失要及时维修和更换。

(3) 环车道、路面、灯具、休闲、文化等设施保持完好，使用正常，无局部损坏。

(4) 其它方面参照室内公用设施、设备日常维修的标准。

(5) 其他未尽事宜，按甲方要求执行。

5、各系统项目巡检维护

对场馆的供电系统、照明、广播、给排水、供暖、排污、土建、安保设备、防水、保温及装修等内容进行定期维护维修。

(1) 供电系统、广播、照明系统、监控安防系统、安检设备每日巡查一次，除前述具体要求之外的项目，每个月全面检修一次。

(2) 给排水系统及排污设施每天巡查，每个月全面检修一次。

(3) 供暖系统取暖期每天巡查，取暖期前后全面检修一次。

(4) 建筑保温每天巡查测温，特别在取暖期前后一个月全面检查修补一次。

(5) 建筑防水为雨季和开春融冰期每天巡检，其间每个月彻底检查修补一次。

(6) 消防设施设备每天巡查，每个月全面检查消防设施设备(含

有效期)并联动一次，每年不少于两次消防安全演练。

(7)展厅恒温恒湿箱维护和注水，每周注水一次，定期进行检查。

(8)其他未尽事宜，按甲方要求执行。

(二)保洁服务质量标准

1、保洁服务要求

(1)有完善的管理制度、岗位职责。

(2)领导主动巡视检查、落实：冬季、雨季、汛前以及社教活动和重大节日、大型活动前进行卫生清洁。

(3)以常规工作为主、主动工作为辅的方法，发现问题及时处理解决。突发和应急事项有预案，立即赶到现场处置。

(4)严格执行文明服务，做到待人文明礼貌、服务热情周到，保洁服务应不影响正常开放、展览活动、办公活动，工作出现差错或失误时诚恳致歉。遇到矛盾时做到礼貌待人、态度和蔼、克己忍让、耐心说服、化解矛盾。

(5)严格操作规程,严防机械、电力、防火等安全事故的发生。

(6)保洁后要清理好现场，做到“工完、料净、场地清”。

(7)主动做好日常保洁用具和保洁消耗品的购置、更换、维修等工作。

(8)其他未尽事宜，按甲方要求执行。

2、室内卫生保洁标准

(1)各层、各展厅卫生需清洁到位，确保环境明亮、整洁、通透;地面、墙面、柱面光亮;玻璃干净、明亮。

(2)不使用劣质、腐蚀性清洁剂，按规定程序保洁，不粗糙作业、野蛮作业以免损坏场馆内设备、设施。

(3)设置专人对大厅走廊地面进行不间断保洁，随时保持地面洁净。

- (4) 不锈钢制品定期进行保养，消毒。
- (5) 钢结构、地面、楼梯、采取循环保洁，随时保持清洁卫生。
- (6) 天花板、墙壁、楼角定期清理。
- (7) 按需求进行清洗地毯，地毯清洗达到平整干净，无污渍、无异味，定期吸尘。有特殊活动需要清洗时，应及时清洗。
- (8) 在洗手间明显位置设置巡查记录，接受监督，随时保持台面、地面、大小便池等清洁无异味。
- (9) 垃圾需做到日产日清，装袋封存。垃圾桶保持每天清洗。
- (10) 保洁用具及日常保洁用品存放在指定房间，不得随意摆放，使用完毕及时摆放在指定位置，工具要分类摆放、整齐划一。
- (11) 天花板、顶棚等高处保洁作业安排在闭馆后，并做好安全防护措施。
- (12) 做好楼内禁烟工作，保持楼内环境良好。
- (13) 保洁人员统一着装，按规定佩戴工牌，使用文明用语。
- (14) 所有保洁人员不能穿皮鞋到易划伤的地面进行保洁工作，公司统一软质底工作用鞋。
- (15) 按照保洁标准进行保洁工作，在规定时间内完成所有保洁任务。
- (16) 服务区域内走廊、门厅无印迹、无积尘、无污迹等杂物；灯具、扶手消防设施、水处理设备间等物品干净无灰尘、摆放整齐；所有垃圾桶实施垃圾袋装化；馆内垃圾桶外壳干净、无污物，垃圾不多于容量的 2/3；馆内玻璃门及玻璃隔断玻璃明亮、无污迹、无积尘、无手印。
- (17) 所有出入口、楼梯口(含安全消防通道、地面、电梯)、台阶、玻璃隔断、不锈钢栏杆无纸屑、无灰尘、无污迹、无杂物、无水渍、无手印等，标识、标牌、灯饰、消防栓内外部干净、无灰尘、无

污迹。保洁人员要定时擦拭完毕后确保调至正确位置，隔离带护栏摆放整齐，楼内通风口清洁，无污迹水印，表面卫生进行定期保洁。

(18)地面、台面无污迹、无水渍、无杂物等脏物;台面卫生清理彻底，不得留有任何粘贴类标签等;所有地垫、地毯清洁干净，每天保洁 1 次。

(19)雨雪天气，出入口门厅及时铺设防滑垫、地毯等，确保地面洁净。

(20)鉴于展柜的特殊性，需用特殊的、专业的清洁技术手段，按要求进行清理、维护。不得使用含腐蚀性等的化学清洁剂。

(21)其他未尽事宜，按甲方要求执行。

3、电梯保洁工作标准

(1)电梯门、轿厢内不锈钢明亮、无印迹，镜面光洁、明亮。

(2)电梯槽坑清洁，门轨无污渍、无沙尘。

(3)电梯地面干净无污物。

(4)其他未尽事宜，按甲方要求执行。

4、洗手间保洁工作标准

(1)地面清洁干净，无积水、无污迹、无纸屑等脏物。

(2)使用芳香球、清新剂，确保无异味、无蚊、无蝇。

(3)小便池干净、明亮见本色，无尿垢、无异味;便器、水池、干手机干净明亮无异物，墙面、顶棚、镜面洁净明亮无水迹、无手印，墙面顶部干净。洗手间门、窗玻璃，隔板光洁明亮见本色，无污迹、无积尘，无乱贴广告、无乱涂乱画现象。

(4)洗手台面清洁干净，无水垢、无积水、无灰尘、无污迹等脏物，水龙头明亮干净，无水垢、无水渍。

(5)手纸箱、干手器、皂液盒明亮无污迹、无积尘;垃圾篓摆放整齐、清洁干净，垃圾不能超过容器的 2/3;干手器、洗手池台下柜、

皂液盒、纸盒、挂钩、自动感应标牌等设施设备完好无损。物品摆放干净、整洁，无异味。

(6) 所有卫生间应保持厕纸、擦手纸巾、洗手液等消耗品，缺少时应及时补充。

(7) 其他未尽事宜，按甲方要求执行。

5、玻璃幕墙及外立面保洁工作标准

(1) 玻璃幕墙内外明亮、无污迹、无积尘、表面光亮、无手印。

(2) 因天气或其他原因造成门窗出现明显污迹，及时保洁。

(3) 玻璃幕墙及外立面每年清洗不少于 2 次，重大活动前玻璃幕墙应进行全面清洗。

(4) 其他未尽事宜，按甲方要求执行。

6、贵宾室、办公室公共区域的保洁工作要点

(1) 保洁作业在上班前半小时完成。

(2) 用毛巾擦抹台面，如有水迹先用纸巾吸干后再擦抹。

(3) 清理纸篓并擦拭，然后拖干净地面。

(4) 用毛巾蘸适量的家具清洁剂清洗沙发等。

(5) 擦抹茶几、装饰物。

(6) 用吸尘器吸沙发缝隙、地角线上的灰尘。

(7) 定期清洁墙面灰尘、污迹。

(8) 对空调排风口、用布擦拭灰尘、污迹。

(9) 保洁完毕后整理好工具离开贵宾室，轻轻关门离开。

(10) 其他未尽事宜，按甲方要求执行。

7、展区、社教区的保洁标准

(1) 准备好清洁工具，包括水桶、抹布、清洁剂、垃圾袋、吸尘器、地拖等清洁工具。

(2) 进入后，先查看有无异常现象、有无客户遗忘的贵重物品、

有无已损坏的物品。如发现异常，应先向主管上级报告后再作业。

(3) 清倒纸篓、垃圾桶。清倒纸篓、集中垃圾袋时，应注意里边有无危险物品，并及时处理。

(4) 从门口开始，由左至右或由右至左，依次擦拭室内展具、桌椅和墙壁等毛巾应按规定折叠、翻面。擦拭每一件展具、桌椅时，应由高到低，先里后外。清洁壁时，重点擦拭墙壁饰物、电灯开关插座盒、空调风口、踏脚板、门窗、窗台等。大幅墙面、天花等的清洁为定期进行，也可穿插在日常保洁中进行(如每天抹一间或一面)。

(5) 清洁展柜柜面卫生，清洁后按原位放好。

(6) 按照先里后外，先边角、桌下，后整体进行吸尘作业。椅子等设备挪动后要原位摆好。发现局部脏污应及时处理。

(7) 清洁结束后，及时关闭窗户，保洁人员退至门口，环视室内配合保安关锁门。

(8) 其他未尽事宜，按甲方要求执行。

8、室外卫生保洁标准

(1) 保持室外清洁整齐,道路、人行道路面、场地和道路两侧等无杂草、无积水、无垃圾、无杂物、无蚊蝇孳生地,各种通知、宣传标语和广告等要张贴在设置的布告栏内,无乱贴、无乱写、无乱画现象。

(2) 室外裸露地面及广场、水泥路面，做到每日清扫，地面干净卫生无杂物夏季定期清除杂草，墙壁整洁无“涂鸦”，设施干净无污垢。

(3) 各类公用设施和其他设施定期擦拭，表面无灰尘脏物，保持整洁。绿地和绿化带整洁规范，无垃圾杂物、无漂浮物、无树挂，树上等无残标，不抛洒、无焚烧垃圾和落叶。

(4) 果壳箱每日清掏，各垃圾点垃圾要做到日产日清不过夜，定

期进行卫生消毒灭杀;垃圾清运车要整洁无破损,周围无垃圾。

(5)大雪天气时,应及时清雪,做到大雪2天、小雪1天内清理完毕。

(6)重要节日和大型活动时,应集中人力对场地和周边卫生进行清理。

(7)发生突发公共卫生事件时,应迅速组织人员对公用部位和公用设施设备进行通风、清洗和消毒。

(8)其它方面参照“室内卫生保洁标准。

(9)其他未尽事宜,按甲方要求执行。

(三)安保服务质量标准

制定科学合理的保安全管理方案,协助相关部门保证场馆的安全和日常工作秩序,建立健全保安岗位责任制。

1、值班人员工作标准

(1)负责各出入口的值班、值宿工作。要按时交接班,上岗后及时确认是否在接班之前发生过安全问题,明确责任。负责场馆出入人员登记的工作,负责市民开放区域的值班工作,负责值日、值宿记录本的保管和填写。

(2)工作时间做好防火、防盗、防恐、防灾害事故等工作,建立场区内巡逻机制,要求每2小时巡逻1次(重点部位加强巡逻管理与巡逻次数),要经常巡回检查,管理和看护好所管辖区域的各种设施,发现问题隐患要及时处理或上报对于发生上述问题进行妥善处理(如报警、火灾的初期处理等),熟悉“110”“119”“120”等电话的使用。

(3)负责建立场馆门岗,要求对外来人员、车辆检查与登记。严格控制外来人员和车辆,对于要进入场馆区域的外来人员,要经过电话联系要找的工作人员,经同意后方可进入,并做好记录。禁止他人携带可燃物、爆炸物等进入其值班区域。值班期间,发现可疑人、可

疑事和可疑情况，要立即向保卫值班人员报告，以便及时采取对策，避免发生问题。

(4) 清楼后必须将楼内外全面检查一遍，关好大门和楼内门窗，关闭非使用电源。

(5) 值班人员要掌握所看护区域的基本情况，向所在工作岗位的安全责任人了解工作任务，掌握所看护区域的财物集中部位和工作的重点目标，对于所看护区域发生各类案件均属值班人员责任。

(6) 值班期间不许喝酒，不许搞游艺活动，不许聚堆聊天和长时间占用电话等与本职工作无关的事情。

(7) 因值班人员工作失职造成被盗或其他经济损失，视经济损失大小决定对值班人员的经济处罚，并予以辞退。

(8) 清理打扫值班室卫生，保持值班室卫生清洁。

(9) 值班人员不得脱岗、不得睡岗、不得酒后上岗，不得随意替岗。如遇特殊情况需离岗时，要以书面形式向场馆领导请假审批；替班人员必须是身体年龄等均符合值班人员条件的人员。

(10) 值班人员要熟练掌握所在岗位涉及的报警器、监控器、消防设施及器材的使用方法，并知道这些设备所控制的位置和目标，保证这些设备处于正常工作状态。

(11) 库房的安保工作，24 小时值守，做好值班记录，交接班记录，禁止无关人员进入库房区域，保持电话、对讲机畅通，做好进入库房区域的登记。非本单位藏品部门人员禁止入内，外来人员进入需经主管副馆长同意，签字后方可进入。

(12) 其他未尽事宜，按甲方要求执行。

2、安检人员工作标准

(1) 外来人员进出场馆，做好登记检查。临时来馆办事人员经与场馆联系方可经安检合格后进入场馆，并在指定地点停放车辆；参观

人员进出场馆时，需经安检合格后进入场馆有序参观。

(2) 外来车辆出入场馆，做好登记检查。严禁携带可燃物、爆炸物等的外来人员和车辆进入场馆。凡与场馆有业务往来的部门、客户及运货车辆(包括运送食品、货物、建材等的人力车和机动车)均要到安全保卫处办理车辆出入证凭证出入场馆;外来车辆进场馆，限速 20 公里，严禁鸣笛，并按规定地点停放。

(3) 出租车原则上不准进场馆，特殊情况进入场馆，需馆里主管领导许可。

(4) 载物出场馆必须主管部门负责人签字并加盖公章的证明;大件物品出场馆，经门卫检查与证明中所列物品相符后，方可放行。

(5) 禁止商贩、收捡废品、携带宠物(除工作犬)等进入场馆区

(6) 禁止在场馆附近摆摊设点或大门附近停放车辆，禁止在场馆附近高声喧哗、叫喊叫卖。对于处理不了的要与城管等政府部门联系进行处理。

(7) 博物馆用地范围内任何位置，均严禁张贴标语、广告。

(8) 因场馆重要会议、大型活动、基建施工等需要，将制定临时管理制度。

(9) 安检人员要着装整齐，文明礼貌待人，认真执行交接班制度，严格遵守门卫职责。值班时间不准读书、不准看报、不准玩手机等。

(10) 其他未尽事宜，按甲方要求执行。

3、巡逻人员工作标准

(1) 巡逻人员要忠于职守，按时交接班并坚守工作岗位。每天定时(每 2 小时)对整个馆区进行巡逻。按照重要时段加强巡查、重要部位认真检查、闲杂人员注意盘查、安全隐患坚决排查的总体要求，认真履行工作职责，做好排查和清查工作，确保场馆安全。

(2) 巡逻人员要有高度的责任心，认真履行职责，按时交接班，

做好当班记录。严禁在值班巡逻期间做与工作无关的事情。

(3) 认真执行巡逻制度，确保巡逻密度，尤其要对动力站、换热站水泵房设施等重点目标的巡逻，每小时必须确保对这些区域进行一次巡逻。巡逻期间对场区重点部位进行检查，发现问题要及时处理，当班处理不完的应向接班人员交接清楚，重大问题及时向领导报告。

(4) 巡逻人员要认真巡逻守护馆区，维护工作秩序。

(5) 巡逻人员要敢于同违法违纪、危害市民和职工安全的行为作斗争。对于扰乱场区和馆内秩序、寻衅滋事难以制止的违法行为要及时与公安机关取得联系并配合予以打击。

(6) 注意防火、防盗、防恐，熟记火警(119)、匪警(110)电话，及时拨打电话报警。

(7) 发生突发事件要第一时间赶到现场，及时、果断地处理，控制事态的发展；发现犯罪分子作案要奋力捉拿，发生事故要奋力抢救，并立即报告相关部门领导及时处理。

(8) 着重做好节假日和大型活动期间的安全保卫工作。

(9) 其他未尽事宜，按甲方要求执行。

4、展厅安保工作标准

(1) 展厅保安上岗前，必须通过政审，政治可靠，品行端正，无不良记录，通过培训后方可上岗。

(2) 展厅保安工作人员要求仪表端庄、工服整洁，有较强的安全意识，组织纪律观念强，服从指挥。

(3) 贯彻落实安防制度，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。

(4) 定期考核、定期培训安保业务技能，提高安保人员素质和业务水平。

(5) 制定应急预案，突发事件工作预案，提高处理意外事故的

能力。禁止游客触碰、损坏展物及展厅内设施。

(6) 维护展厅的正常游客秩序，并做好重大活动、重要人物、宾客及重大节日和社教综合活动的安全保卫工作。

(7) 展厅开放期间，每层一个安保人员，不定时进行巡视，并随时进入展厅巡查，一旦发现异常情况立即上报并进行制止。

(8) 未尽事宜，按甲方要求执行。

5、文物库安保工作要求

(1) 文物库安保人员上岗前必须政审合格、政治可靠，品行端正，无不良记录，有较强的保密、安全意识。组织纪律观念强，培训后方可上岗。

(2) 文物库安保需通过安防、技防、人防相结合，24 小时安全值守，对讲机、手机等通讯设备，保持全程待机，保证各项沟通正常运行。有情况及时向上级主管领导汇报。

(3) 做好巡检、排查，按巡更制度、文物库安保制度完成工作。交接班时，提前 15 分钟上岗，并做好各项记录，服从领导，听从指挥，确保文物库工作安全完成。

(4) 未尽事宜，按甲方要求执行。

(四)接待、会议服务质量标准

1、接待服务工作标准

(1) 开馆期间迎宾、送客、出入口及引导。

(2) 开馆期间馆区内物品寄存、咨询服务。

(3) 重要接待随团服务。

(4) 出入口安全检查和监督服务。

(5) 其他未尽事宜，按甲方要求执行。

2、会议服务

(1) 会议通知: 接到会议通知后填写会议接待单，并通知维修、

保洁、安保等相关部门做好会前准备工作。

(2) 会议前服务: 会议服务人员应在会前 30 分钟到岗开窗通风调整会议室内空调温度, 保证会议室内无异味。

(3) 会议前准备: 会议室的地面、门窗桌椅、植物要保持清洁, 茶杯、会议用品要摆放整齐。

(4) 会议前服务人员要求: 会议服务人员应站在门口礼貌迎宾、领位, 客人入座后及时送上茶水; 做到保持服务, 并保持安静, 等候服务时勤观察, 不走动, 不交谈。

(5) 会议中服务人员要求: 会议开始后, 服务人员应退至一旁, 并随时观察客人对茶水等物品的需求, 一般每间隔 15~20 分钟倒水一次。

(6) 会议后服务人员要求: 会议结束后, 服务人员应在门口送客道别, 检查会议室内有无遗留物品, 并将会议用品(如茶杯)清洗干净, 摆放整齐。

(7) 其他未尽事宜, 按甲方要求执行。

3、大型活动服务

(1) 场馆器材搬运工作。

(2) 场馆活动物资搬运工作。

(3) 场馆活动的场地布置工作。

(4) 场馆日常和大型活动期间的安检、内外安保等工作, 并制定和组织落实安防、消防等应急预案和应急疏散引导方案; 确保各类、各项工作在赛事活动期间的顺利开展和全面保障。

(5) 大型活动期间馆内外实时保洁工作。

(6) 大型活动期间各项设施、设备的全程保障工作。如电力系统、水暖系统、安防系统等, 每项设施、设备全程不少于 2 人值守。

(7) 其他未尽事宜, 按甲方要求执行。

（五）绿化服务及要求标准

1、展馆外绿化服务要求

园艺师用绿篱机等专业工具及时修剪树木。对枯木、枯草及时清理，用割灌机等工具修剪草坪。遇旱季及时浇水、防护。

2、展馆内盆栽绿植的维护需要

要精心对盆栽绿植进行维护，及时浇水、除枯叶、按馆内领导要求摆放合适位置。

3、其他未尽事宜，按甲方要求执行。

（六）社教、综合活动服务要求标准

1、讲解接待

负责本馆基本陈列和临时展览的讲解接待工作。

2、活动策划

参加本馆各类社会教育及其它活动的策划、主持及实施。

3、活动宣传

撰写讲解词、新闻通稿、活动结束后的宣传稿及其他临时性工作。

4、其他未尽事宜，按甲方要求执行。

四、人员配备需求及要求

本项目用人最低标准不得少于 48 人，人员工资和医保、社会保险缴纳标准不得低于海拉尔区最低工资标准。其中管理部 2 人、保安部不得少于 22 人、维修部不得少于 3 人、保洁部不得少于 16 人、对外开放服务部不得少于 5 人。

经双方协商一致，乙方需根据甲方需求进行人员调整，以满足甲方在社会教育和文创等与开馆运行相关的必要的服务。

基本需求如下：

部门	岗位	人数	工作内容	班次
管理部	项目经理	1 名	负责呼伦贝尔自然博物馆物业日常管理工作; 确定工作目标, 制定工作和培训计划, 负责人员招聘, 定期组织召开部门有关人员的工作会议, 传达上级工作精神, 检查部门工作落实情况并对员工进行考评。做好工作安排和每月、季、年度的工作总结; 建立良好的公共关系, 协调与其他部门的工作。对自然博物馆物业管理范围内的防火安全负责, 如遇紧急情况及事故, 需配合自然博物馆处理及做好各项工作, 服从自然博物馆领导指挥。	白班
	物管员 (兼资料员)	1 名	负责项目现场品质日常巡查, 督导各部门岗位工作情况, 协助项目经理工作, 负责物业服务物资的管理工作和内业资料的编制、收集、归纳工作: 负责项目的行政人事管汇工作。	白班
	小计	2 名		
保安部	保安部 主管	1 名	负责保安部日常管理工作: 主持班组会议, 布置工作要求, 检查班内队员的着装仪表、值勤情况和服务质量, 负责带领班内队员按照巡逻方案进行日常巡逻, 发现可疑现象和不安全隐患及时向项目经理报告, 接受指令, 妥善处理各种问题, 发现火灾或火灾报警, 协助消防人员迅速带领队员赶到现场, 查明起火部位。迅速投入灭火抢救, 及时疏散人员, 减少伤亡事故和财产损失。	白班

部门	岗位	人数	工作内容	班次
保安部	安检员 (西南门)	3名(女2名)	负责西南门主出入口安全检查工作;文明检查,主动提醒受检人员配合检查的注意事项,对受检人员疑问耐心解释;指导过检人员有序、正确放置箱包/随身物品;手检人员应主动引导受检人员进行检查,用规范的语言、手势提示,检查动作规范,及时提醒受检人员勿忘携带随身物品;开包检查完毕应提示受检人员勿忘拿取包裹;发现吸烟人员进入场馆,要礼貌制止,做好无烟场馆的宣传工作;密切注意进入场馆人员的动向,对乞讨、推销、衣冠不整者、摄影摄像人员(设备安装闪光灯),前三种劝其离场,后一种情况则必须经场馆馆长批准或办理手续后方可进行摄影摄像,否则要礼貌地做好解释工作并禁止携带安装闪光灯的摄影摄像;货物出门一律按相关规定放行,对撤场的货物。要凭完备的撤场手续予以放行,无完备手续的应及时向相关领导汇报,由相关部门人员进行处理;发现其他可疑情况,要认真观察,必要时通知相关人员协同处理。	白班
	安管员 (一层文物入口)	1名	负责一层文物入口库前区域安全管理工作;任何人严禁在本区域内逗留、会客;严禁在本区域内吸烟、用电、用火及取暖;定时对库房门、窗、锁进行检查,并进行安全登记;文物的借出或调用需凭分管场馆领导批准手续方可放行出库;夜间值班人员应保持高度警惕性、严守岗位,一旦发现可疑人员进入库房区域,应果断应对及时处理;严格遵守保密制度,任何人不得泄露文物库房的位置及文物级别、数量等情况。	两班倒

部门	岗位	人数	工作内容	班次
保安部	安管员 (楼层巡护)	2名	熟悉辖区的全面概况，并能熟练掌握保安设施设备的操作规程及报警设施的使用方法和消防器材的使用；负责全方位巡逻楼内各楼层，留意治安消防情况；巡查可疑人员，及时将推销及闲杂人员劝离场馆；巡逻不指定固定路线，但不许留“死角”、“偏角”；巡逻人员在巡查期间应与各岗位保持联系，每次巡查时，应严格认真地对场馆各部位进行检查，对巡逻期间发现的情况及时妥善处理，特殊情况及时向物业经理及馆方负责人汇报；巡逻时应重点检查消防器材、安全出口、监控摄像头等是否完好无损，能正常使用；巡逻时检查并关闭各楼层防火门；巡逻公共设施设备的使用情况和公共卫生的保洁情况，发现设施受损及时上报，对任何有损辖区内的行为，及时进行规劝和制止；加强场馆公共设施的保護，阻止参观人员乱写乱画、敲击和损坏，对造成后果的要报馆方负责人协调处理；巡逻人员必须正确使用警用器械，不得用警棍伤及他人，否则造成的后果自负；每班必须按时上下岗，提前十分钟交接班，详细说明交接班内容及注意事项，接班人员不到岗下班人员不准离岗，每班必须交接清楚方可下班；值班期间不许脱岗、串岗、会客、看书、听音乐、吃零食或干其他与工作无关的任何事情。	白班
	安管员 (夜间巡护)	2名	负责夜间巡逻人员必须 2 人同时巡逻，巡逻不得少于 4 次，巡逻时要检查场馆的每个角落和消防器材放置情况及门窗是否关好、锁好，关闭场馆不必要的照明，要检查供水系统、供热系统是否跑水，发现问题及时处理并上报；夜间值班责任重大，要时刻保持高度警惕，不放过任何疑点，切实做好防患于未然；在值勤中发现可疑迹象，要及时制止，并迅速报告当地派出所和有关领导；在夜间执勤中不准睡觉、闲聊，不准进行娱乐活动；认真做好交接班工作，对于所发生的案情做好记录，说明情况；在值勤中，人身安全受到威胁时，可使用警械器具，使用后要详细汇报；夜间值勤，应不定时地进行巡逻，不得只在室内值班。	夜班

部门	岗位	人数	工作内容	班次
保安部	安管员(室外车场)	1 名	负责维持好车场交通秩序，疏导车场车辆行驶，保证交通顺畅，加强巡视并积极做好防火、防盗、防破坏等相关工作；当车辆进入车场时，车场巡查安管员指引车辆慢行，安全停在车位上，任何车辆不得停放在停车场通道上；对停泊好的车辆，安管员应礼貌地提醒司机关好车辆的门、窗，并将车内的贵重物品随身带走；对进入车场前就有损伤的车辆，及时与司机确认，当停车场发现交通事故时及时通知安管主管并维持现场秩序，防止车主之间产生冲突，并做好记录；检查已经停放好的车辆门窗是否锁好，检查发现是否有漏水、漏油等现象，对未锁好门窗的车辆，当场拍照并通知当值安管主管及时妥善处理，并守住未关门窗车辆，严禁私自代车主将车门锁上；加强对车场的巡视检查，发现可疑人员在车场走动或停留时，应礼貌上前查询，劝阻无关人员离开车场；做好车场出入口门岗值勤、放行工作。	白班
	安防技防监控员	6 名	负责 24 小时安防技防监控管理工作，正确操作监控设备，熟练掌握监控专项业务技能，明确监控目的，熟悉被监控区域情况，用敏锐的眼光去发现和捕捉日常情况。认真通过监控设备监视场馆各出入口，尽职尽责，及时发现可疑人员、可疑情况，并及时上报。做好各项设备运行记录，使其始终处于正常状态，定期对操作设备进行保养与检查，确保设备正常运行；注意与保安部各部门之间的相互配合与协作。在日常运行、巡视检查过程中发现故障和问题时，应立即向物业经理和馆方负责人报告。	两班倒

部门	岗位	人数	工作内容	班次
保安部	消防监控员	6 名	负责 24 小时消防设备监控、巡查工作, 2 班倒: 负责 24 小时监视消防主机报警信号及摄像监控系统; 熟练和掌握中央监控、消防报警等设备的技术性能及操作方法, 熟悉地形环境消防设施设备的分布情况及摆放点; 正确使用和保管好本岗位所使用的设备和其他物品, 当班者应对使用的设备和物品负有全部责任, 交接班时应对物品的种类、数量及完好程度进行检查登记; 当值时必须高度集中精力, 严密注视监控屏上各种动态情况, 及时通报各有关岗位, 消防系统报警或接到报警电话, 应立即用对讲机通知就近的安防员赶赴现场予以确认, 同时做好详细记录; 与固定岗、巡逻岗经常保持联系, 随时通报有关情况, 处理各类事件, 并及时报告经理; 对监控、报警仪器做好经常性的清洁保养工作。当监控报警仪器发生故障时, 应立即通知维修部门, 协助维修部门尽快排除故障, 并做好详细记录; 未经部门主管允许, 严禁任何无关人员进入消防中心, 消防中心内严禁打私人电话或占用消防电话; 严禁在监控室内进行非工作性质的活动, 严禁吸烟。在日常运行、巡视检查过程中发现故障和问题时, 应立即向物业经理和馆方负责人报告。	两班倒
	小计	22 名		

部门	岗位	人数	工作内容	班次
维修部	维修主管 (兼弱电维修)	1 名	负责场馆所有设备、设施的维修、保养及各类报修工作；制定部门的年度计划，包括工程维修保养预算，设施设备管理程序及制度，人员编制计划及工作内容，备品备件申购计划，能源管理措施；审定及检查各专业工作计划的制定与执行，包括设备维修方案及机电设备操作规程；制定部门内各级员工工作程序，并使之正确且行之有效；建立本部门各类资料管理制度，以符合档案管理的要求；制定设备管理安全工作制度及突发事件应急处理程序；检查和签署下属各类工作报告并制定相应措施以完善；负责本部门管理人员的培训，制定培训计划和组织实施以提高整体管理水平；巡查重要设备的运行状况，并形成巡查工作记录。同时兼任弱电维修工作，负责弱电系统设备设施的日常检查和维修工作；负责防盗监控系统、消防报警系统、电话通讯系统及停车场管理系统及设备的日常运行和巡视检查等工作；熟悉场馆内的弱电系统与设备的情况，严格执行弱电设备保养制度和操作规程，认真做好各项运行记录；发现故障和问题，及时做好记录并向馆方负责人汇报，通知相关专业系统维修维护单位尽快修复；；做好日常维修、维护记录；应确保场馆电话线路、五方对讲系统、消防广播系统、视听音响系统、移动通讯直放站等设备状态良好；每周对内部电话线路、对讲主机、消防广播系统、视听音响系统进行清洁维护一次；每月对五方对讲系统、消防广播系统、视听音响系统进行一次效果测试，发现问题及时处理，并在《公共设备、设施维护维修记录表》上予以记录；遇重大事件情况转播期间，应到机房值班，以确保设备的正常运行，转播完毕及时切换设备。	白班
	强电维修工(兼电梯管理员)	1 名	负责展陈照明设备、场馆照明设备、强电设备、设施的巡视、保养、维护，定期做好设备的维护保养工作；熟悉场馆内高低压供电系统及所属开闭站、变压器、配电柜、各配电室线路走向；熟悉电气设备的设置和使用状况，遵守规程操作高低压设备等；定期对值班室、配电室清扫，保持室内设备的整洁，设备完好率要达到 100%；发生停电或其他事故应及时与供电部门取得联系，迅速查明原因，采取应急措施；发现设备故障及时排除，重大问题及时向场馆汇报；认真交接班，做好值班记录，保管好资料、图表、工具；做好电梯、扶梯的日常检查工作；协助、监督维护保养单位工作人员对电梯进行检查和维护；接到电梯故障报告或巡视发现电梯存在故障、事故隐患应及时向物业经理及馆方负责人报告，并停止电梯运行。	白班

	水暖 维修 工	1 名	负责供水系统、排水系统、消防系统的安全运行管理及日常维护检查工作，并填写运行记录表，按时维护保养设备，对设备的调试及维修做好记录，接到报修任务及时处理，做好修缮后的信息反馈工作，负责供暖系统的日常检查工作。	白班
	小计	3 名		
部门	岗位	人数	工作内容	班次
保洁 部	保洁 主管	1 名	负责保洁部日常管理和清洁园艺监督、评价工作；制定工作计划和有关规章制度并贯彻实施；加强对下属员工的安全教育，消除事故隐患，做好员工的业务培训和考核，不断提高业务水平；负责做好管理工作，按照合同的管理标准对单位员工进行工作监督；协助项目经理做好各类档案资料的整理和各类信息上报工作；负责按照规章制度、业务流程完成领导安排的各项工作；合理、节约使用保洁消耗品，及时向项目经理反映使用情况；爱护保洁工具和使用设备，确保工具和设备的良好使用状态；发现安全隐患及时上报物业经理。	白班
	保洁 员 (负 一层/ 一层)	4 名	负责场馆一层和负一层展厅、公共区域及办公区公共区域日常保洁工作；做好楼层责任范围的卫生清洁；做好楼层地面、墙面、玻璃(门窗)、配电箱、开关的清洁；楼梯、电梯、开关、灯具、消防栓的清洁；场馆内各类指示标识的清洁；合理、节约使用保洁消耗品，及时向主管反映使用情况；爱护保洁工具和使用设备，确保工具和设备的良好使用状态；负责按照规章制度、业务流程完成保洁部门的各项工作；发现安全隐患及时上报主管领导。	白班
	保洁 员(二 层)	3 名	负责场馆二层展厅、公共区域及办公区公共区域日常保洁工作；做好楼层责任范围的卫生清洁；做好楼层地面、墙面、玻璃(门窗)、配电箱、开关的清洁；楼梯、电梯、开关、灯具、消防栓的清洁；场馆内各类指示标识的清洁；合理、节约使用保洁消耗品，及时向主管反映使用情况；爱护保洁工具和使用设备，确保工具和设备的良好使用状态；负责按照规章制度、业务流程完成保洁部门的各项工作；发现安全隐患及时上报主管领导。	白班

部门	岗位	人数	工作内容	班次
保洁部	保洁员(三层)	2名	负责场馆三层展厅、公共区域及库房区域日常保洁工作;做好楼层责任范围的卫生清洁;做好楼层地面、墙面、玻璃(门窗)、配电箱、开关的清洁;楼梯、电梯、开关、灯具、消防栓的清洁;场馆内各类指示标识的清洁;合理、节约使用保洁消耗品,及时向主管反映使用情况;爱护保洁工具和使用设备,确保工具和设备的良好使用状态;负责按照规章制度、业务流程完成保洁部门的各项工作;发现安全隐患及时上报主管领导。	白班
	保洁员(四-六层)	3名	负责四层-六层公共区域、库房区、楼梯间日常保洁工作;做好楼层责任范围的卫生清洁;做好楼层地面、墙面、玻璃(门窗)、配电箱、开关的清洁;楼梯、电梯、开关、灯具、消防栓的清洁;场馆内各类指示标识的清洁;合理、节约使用保洁消耗品,及时向主管反映使用情况;爱护保洁工具和使用设备,确保工具和设备的良好使用状态;负责按照规章制度、业务流程完成保洁部门的各项工作;发现安全隐患及时上报主管领导。	白班
	外保洁员及园艺师	3名 (园艺师1人)	负责室外保洁、垃圾收集、园艺及清雪工作;做好外围责任范围的卫生清洁;做好道路、树丛、绿植的清洁,无纸屑、烟头等物,路面无积水、泥污;楼体外围墙裙的清洁,无蜘蛛网、无乱贴乱画、杂物;场馆外各类指示标识的清洁;悉训练中心范围内绿植的基本情况,掌握训练中心范围内的绿植基本数据;负责绿地内的杂草、枯枝、落叶等杂物垃圾的清理保洁工作;做好各类植物的浇水、施肥、松土生长的维护工作;负责各类植物的修剪、移栽、补种的整形美化工作;各类植物的病虫害防治的维护工作;负责园艺设施设备、工具的安全使用、保管和维护工作;对破坏损坏绿地和植物的不文明行为进行劝说和报告;对自然博物馆的绿植提出建设性意见,对园艺进行合理升级改造;合理、节约使用保洁消耗品,及时向主管反映使用情况;爱护保洁工具和使用设备,确保工具和设备的良好使用状态;负责按照规章制度、业务流程完成保洁部门的各项工作;发现安全隐患及时上报主管领导。	白班
	小计	16名		

部门	岗位	人数	工作内容	班次
社教活动综合服务部	讲解员	5 名	1、坚守工作岗位，不得擅自脱岗，严格遵守各项规章制度，服从管理。 2、担负基本陈列及各类临时展览的讲解工作，爱岗敬业，接待观众热情耐心，准确讲解展览内容，力求达到观点鲜明，内容准确，史物结合，表述生动。 3、虚心听取观众意见，善于向观众学习，认真解答观众提问，出色完成本职工作。 4、努力钻研业务，承担讲解词及社会教育等活动的策划及实施。 5、讲解员语言规范，根据不同的观众使用普通话及双语进行讲解、接待。 6、讲解员态度热忱，接待观众耐心周到，实行微笑服务。对有残疾智障的观众主动帮助，给予特别关照。听取观众批评意见时，态度诚恳，虚心接受。 7、讲解员仪容仪表端庄、自然，着装整洁，朴实大方，举止文明，精神饱满，实行挂牌服务。 8、负责收集、整理、反馈观众留言、意见及建议，并存档。	白班
	小计	5 人		
合计		48 人		

五、人员资质要求

(一)管理部

1、项目经理

具有本科及以上学历，年龄 25-55 岁，男女不限，身体健康，具有《全国物业管理从业人员经理岗位证书》和《高级物业管理师证书》，3 年以上本岗位从业经验。

2、物管员(兼资料员)

具有专科及以上学历，年龄 25-55 岁，男女不限，身体健康，具有《全国物业管理从业人员经理岗位证书》，3 年以上本岗位从业经验。

(二)社教活动综合部

讲解员具有专科及以上学历，年龄在 26 周岁以下，男女不限，身体健康，形象佳、气质好，有相关专业的毕业证书。

(三)保安部

1、安管主管

要求男性，年龄 30-55 岁，具有《全国物业管理从业人员经理岗位证书》，具有 3 年以上本岗位从业经验。

2、安检员

男女不限，年龄 55 岁以下，认真负责，退伍军人或具有从事过本工作经验者优先。

3、保安员

男性，年龄 55 岁以下，具有认真负责的工作精神，24 小时均需

有人在岗，做到实时受控，有保安员上岗证。

4、安防技防监控管理员

男性，年龄 55 岁以下，具有认真负责的工作精神，24 小时均需有人在岗，做到实时受控，有《安全防范系统安装维护员》证书。

5、消防设备监控巡查员

男性，年龄 55 岁以下，具有认真负责的工作精神，24 小时均需有人在岗，做到实时受控，需持《消防设施操作员证书》（中级及格以上）上岗。

(四) 维修部

1、维修主管（兼弱电维修）

男性，年龄 25-45 岁，建筑工程专业专科及以上学历，具有《全国物业管理从业人员经理岗位证书》和《电工特种作业操作证》，具有 3 年以上本岗位从业经验；能高空作业、动手维修、维护、改造各种多媒体设备及相关线路必须能够熟练操作计算机，有一定网络基础、电工基础，能够熟悉计算机各类软件。

2、强电维修工（兼电梯管理员）

男性，年龄 25-45 岁，要求具有《特种作业操作证》高低压类，有电梯管理和维护工作经验。

3、水暖维修工

男性，年龄 25-45 岁，要求具有《建设工程(暖通)》工程师证。

(五) 保洁部

1、保洁主管

年龄 25-55 岁，具有《全国物业管理从业人员经理岗位证书》和《保洁员证》，2 年以上的保洁管理相关工作经验，具备良好的组织协调和管理能力、语言表达能力、随机应变能力。

2、内保洁员

年龄 25-55 岁，有《保洁员证》，身体健康，工作认真，有责任心。

3、外保洁员

年龄 25-55 岁，有《保洁员证》，身体健康，工作认真，有责任心。

4、园艺师

年龄 25-55 岁，有园林绿化类相关专业职称证书（中级及以上），身体健康，工作认真，有责任心。

六、费用组成

(一)人工费

1、内蒙古自治区人民政府办公厅关于调整自治区最低工资标准及非全日制工作小时最低工资标准的通知--〔2024 年 12 月 1 日版〕。

2、社会保险费征缴暂行条例。

3、关于全区企业事业单位工会经费统一委托自治区地方税务机关全额代征和国库汇缴清算的通知--内工发〔2012〕67 号。

4、《关于企业职工教育经费提取与使用管理的意见》的通知--财建〔2006〕317 号。

5、《中华人民共和国劳动法》。

(二)垃圾清运费、化粪池清理

1、垃圾清运费收费标准参照《关于调整海拉尔区生活垃圾处理费收费标准》的批复--呼发改价费字〔2020〕662号文件。

2、化粪池清理参照《关于对呼伦贝尔市实行垃圾处理有偿服务收费的通知》其他物业成本测算参考海拉尔区市场价格进行综合测算。

(三)工具及耗材

主动做好日常保洁用具和保洁消耗品、消毒产品的购置、更换等工作，设备设施日常运行维护及耗材费用（即服务区域内五金材料支出），乙方负责单次、单件、单笔200元以内的五金材料耗材支出。结合甲方采购的物业服务设备及工具情况，乙方需在签订合同前提交《物业服务方案》，方案中应明确乙方准备的设备情况、工具情况、耗材补充计划等相关内容。经甲方认可后，双方签订服务合同。

(四)其他费用

甲方原则上不再对物业服务相关内容支付其他费用。如有需要补充的其他费用，需双方在合同签订前进行协商，并在物业服务合同中标注清晰。