

呼伦贝尔市职工文体活动中心 (呼伦贝尔市工人文化宫) 物业服务需求

一、项目基本情况

1.项目名称: 呼伦贝尔市职工文体活动中心(呼伦贝尔市工人文化宫) 物业服务项目。

2.规模及内容:呼伦贝尔市职工文体活动中心(呼伦贝尔市工人文化宫)是一个集网球馆、乒乓球馆、羽毛球馆、棋艺室、健身中心、多功能厅、舞蹈室、职工书屋、工人运动史展厅于一体的综合性职工文体服务阵地,项目总占地面积为 8620 平方米,总建筑面积为 15129.1 平方米。

3.服务周期:自合同签订之日起一年,服务期满后甲方可根据服务期内乙方提供的服务情况做出决定是否续签服务合同。续签合同为每年一签,一次一年,最多可续签不超过两年。

4.最高限价: 1,417,558.00 元/年。

5.付款方式:依照合同约定执行。

6.服务范围:负责场馆内公共区域、办公室、会议室、看台、座椅、卫生间、更衣室(含淋浴间)、地下车库等区域的日常清扫、擦拭、消毒与环境维护;负责院落区域保洁及绿化养护管理;设立服务台,为职工提供咨询引导、投诉处理、赛事及活动配套

服务；配合甲方完成各项临时性工作；负责门岗执勤、日常安保巡逻；负责健身、赛事、演出、培训等活动现场秩序维护、人员引导、安全保障与应急处置，大型文体活动按需增配服务力量；负责消防中控室值班值守；负责消防系统及设施设备的日常运行、检查、维护与管理；负责服务区域内水、电、气、供暖等基础设施的检查、维修、保养与运行管理；负责房屋建筑本体维修、养护及管理；负责场馆各类设备设施的运行、维护与管理。具体承担的服务内容将结合本项目的使用安排，以实际使用情况为准。

二、物业服务管理岗位人员及基本要求

乙方按项目要求配备 25 人，其中项目经理 1 人、服务台 2 人、职工书屋及展厅管理员 1 人、保洁人员 8 人（内保洁人员 7 人、外保洁人员 1 人）、综合维修人员 3 人、保安人员 6 人（保证 24 小时在岗值班）、消防中控人员 4 人（具备中级消防操作员证书）。

基本要求如下：

1.技术岗位(中级及以上消防、高处作业操作人员、电工证)要求 100%持证上岗。

2.工作人员外貌端庄、身体健康，要符合年轻化、知识化的行业特点，并且根据工种承诺相关工作人员的上、下限年龄，其

中保洁人员年龄不超过 50 周岁，保安人员年龄不超过 55 周岁，设施设备运行维护技术人员年龄不超过 55 周岁，特殊工种或技术较强人员年龄不超过 55 周岁，经甲方同意后上岗。

3.甲方有权对不适合或无法胜任本岗位的管理人员及其他岗位服务人员的违规、违纪、违法行为提出调整岗位（调离本项目），乙方应予以配合。

4. 职工书屋及展厅管理员岗位职责要求：

(1) 负责职工书屋日常管理，包括图书整理、借阅登记、书架维护、环境卫生、开放服务、书籍盘点等工作；

(2) 负责工人运动史展厅日常管理、展品维护、参观引导、秩序维护、卫生保洁及安全管理；

(3) 负责做好书屋、展厅开放记录、参观登记、资料留存及日常巡查；

(4) 配合甲方完成书屋、展厅相关宣传、活动布置及临时性工作；

(5) 严格遵守单位规章制度，文明服务，爱护图书及展厅设施设备。

三、岗位服务要求

1.保洁服务标准

(1) 室内公共区域的保洁标准：

1) 室内公共区域（含网球馆、乒乓球馆、羽毛球馆、棋艺室、看台、工人运动史展厅、职工书屋、健身中心、多功能厅、舞蹈室、大厅、走廊及地下车库、电梯轿厢、楼梯间等）的日常保洁，做到地面洁净、无杂物、无积水、无污渍，墙面、顶面无积尘、无蛛网；防火门、指示牌、消防设施无污渍。

2) 各运动场馆、功能用房内体育器材、健身设施、桌椅、展示道具等的保洁，做到无积尘、无污渍、摆放有序。

3) 卫生间、更衣室（含淋浴间）的保洁与维护，做到无异味、洁具无污垢、地面无积水，即时清理高频使用时段污渍，按需补充卫生纸、洗手液等用品。

4) 室内玻璃、门窗、扶手、消防设施、指示标识、装饰物定期擦拭，光亮无印迹，保持整洁通透。

5) 室内垃圾收集与清运，做到日产日清、密闭运输；垃圾桶定期清洁消毒，无异味、无外溢。

6) 落实除四害措施，无鼠害、蚊蝇、蟑螂，符合卫生防疫要求。

7) 遇突发污渍、积水等情况，做到随脏随清，及时处置，保障使用安全与环境整洁。

8) 文明作业，爱护公共设施及器材，服从甲方管理，完成甲方安排的其他室内保洁工作。

(2) 室外区域（含绿化）服务的保洁标准：

1) 院区道路、停车场、树木周边等公共区域保持整洁有序，无垃圾、无烟头、无积水、无杂物；发现违规行为及时劝阻，劝阻无效及时上报并配合处置。

2) 院内树木定期除草、松土、浇水、防治病虫害；及时修剪枯病枝、损伤枝，按要求更换死亡苗木，确保生长正常、树形美观。

3) 停车场及附属设施规范有序，停车标线清晰完好；道闸、起落杆、场馆外门扶手栏杆、路锥等设施摆放整齐、维护完好。

4) 垃圾日产日清，垃圾收集点定期消毒，无异味、无蚊蝇滋生、无卫生死角。

5) 院区排水、排污口、雨水篦子的日常清理，确保排水通畅、无堵塞、无杂物淤积。

6) 夏季雨后及时清理积水；冬季雪后按照“小雪 24 小时、大雪 72 小时”标准完成清雪除冰，保障通行安全。

7) 玻璃幕墙（含外窗）、地库出入口雨棚每年清洗 2 次，保持外观整洁。

8) 化粪池定期清掏、疏通和维护，确保畅通无堵塞、无外溢、运行正常。

9) 按照甲方统一要求，完成节日氛围营造、环境装饰、场

地布置等工作。

10) 自觉爱护院区公共设施、设备及树木绿植，作业时文明规范，避免造成损坏；如因作业不当造成损失，按相关规定承担责任。

11) 服从甲方管理，按时完成甲方安排的其他室外保洁及环境整治工作。

2.职工书屋及展厅管理服务标准

(1) 职工书屋保持干净整洁，图书分类清晰、摆放整齐、无破损、无积尘，借阅登记规范准确，开放服务及时到位；

(2) 工人运动史展厅保持环境整洁，展品完好无污损，参观秩序规范，做好人员引导与安全提醒；

(3) 每日对书屋、展厅进行巡查，及时发现设施、图书、展品异常情况并上报；

(4) 做好书屋、展厅钥匙管理、用电安全管理及防火、防盗、防潮工作；

(5) 完成甲方交办的与职工书屋、展厅相关的其他管理服务工作。

3.综合维修服务标准

(1) 公共设备维修维护必须建立多方面的信息渠道和监测机制，及时发现设备故障及故障隐患,并予排除。

(2) 建立日检巡查制度,值班人员须按具体设备巡查的要求,依时对所有运行设备检查巡视,以便及时发现问题尽快处理解决。

(3) 加强日常检查巡视,保证供暖及给排水系统正常运行使用;加强日常维护检修,公共使用的照明、指示灯线路和开关要保证完好。

(4) 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,保证设施设备完好。

(5) 保持室内外排水系统通畅。

(6) 定期对安防系统进行检查维护,保证正常运行使用。

(7) 设备出现故障时,维修人员应在 15 分钟内到达现场,一般性故障排除不过夜。

4.秩序维护服务标准

(1) 熟悉楼宇结构、各种公用设施、设备分布位置,各类场馆的使用性质和服务对象,系统掌握馆内整体情况。

(2) 负责门岗、视频监控室执勤,配合甲方维持秩序,做好来访来客登记、及时处理各类突发事件。

(3) 维护地下停车位停车秩序,确保大楼外侧道路交通畅通。

(4) 配合甲方做好日常活动和大型活动的秩序维护工作。

(5) 随时处理紧急情况 and 制止突发事件,确保正常运营秩序。

5.消防值班服务标准

(1) 每月检查和试验火灾自动报警系统功能，包括：火灾报警装置、备用电源程序、消火栓、喷淋系统等设备。

(2) 按安全管理规定更换失效消防设施，经常开展消防安全检查和演练，消除安全隐患，保证重点部位的安全。

(3) 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，并协助甲方处理中心突发事件。

★四、其他要求

1.物业共用部位、共用设施设备的日常巡查、隐患上报、现场配合及秩序维护工作由乙方负责。消防设施、电梯设备已由甲方单独采购专业维保服务，乙方须全程做好配合、现场对接、监护、巡查及问题反馈工作，发现异常立即上报甲方及维保单位，并协助做好现场安全管控；消防、电梯的年检及专业维保由甲方及维保单位负责，乙方不得推诿配合义务。质保期内共用部位及设施设备维修，由乙方负责联系、配合、监督原维保单位实施；乙方负责小型维修及应急抢修，其中维修费用单价（单项）在200元以内的且年度累计不超过12,000.00元的材料费用由乙方承担，乙方提供的材料须合格，并且符合国家及相关标准，超出上述限额的维修配件由甲方提供。

2.甲方不提供物业管理所需工具、器械、耗材及物资装备，

物业服务所需工器具、消耗品、日用品、设备等全部由乙方自行承担。首年已完成清点确认，续签年度不再重复清点，乙方新增、更换装备须报甲方备案。

3.乙方派驻本项目的设备设施运行、维修保障人员必须持有有效高处作业操作证等相应资格证书上岗，按规范完成场馆顶部设施维保、外墙清洗等高风险作业，并承担全部安全管理责任。

4.服务过程中发生的所有安全问题，包括但不限于乙方人员安全事故、因乙方过失造成的损失，均由乙方自行承担全部责任。

5.乙方报价不含水、电、暖等公共能耗费用，项目运行能耗费用由甲方另行支付。

6.乙方须按甲方要求，及时汇总上报工程问题、设施设备遗留问题、安全隐患，并为设备正常运行、物业服务提升提供合理化建议。

7.乙方应结合项目实际及市场行情合理报价，本项目物业管理服务不得转包、不得违规分包，否则甲方有权解除合同，并追究乙方全部损失。

8.本项目服务期限为一年，自合同签订之日起计算；因系统续签合同，不再另行设置交接期，以合同签订当日视为全面正常接管。乙方须确保服务无缝衔接，不得影响正常运行。

五.物业管理考核方案

考核每月进行一次，考核方法为日常考核、问卷调查、领导抽查相结合的方式，总分值为 100 分。

1.日常考核。每月最后一个工作日，考核工作小组依据《呼伦贝尔市职工文体活动中心物业管理月度考核表》（详见附件 1）开展日常考核工作，以百分制进行量化打分，考核结果将于下月 1 日公布， 此项考核得分占总分值的 70%。

2.问卷调查。每月最后一个工作日使用小程序向呼伦贝尔市职工文体活动中心的职工会员、活动组织方、场馆工作人员定向发放《呼伦贝尔市职工文体活动中心物业服务满意度调查问卷》（详见附件 2），开展无记名问卷调查，以百分制进行量化打分，调查结果将于下月 1 日公布， 此项调查得分占总分值的 30%。

3.随机抽查。为保障节假日、重要检查、重点工作 期间的安全稳定，考核工作小组在关键时间节点将对活动中心物业服务事项进行随机抽查，对不符合物业服务标准的事项进行扣分，最高可扣 3 分。

考核结束后将考核情况进行集中汇总，80 分为及格分，考核分低于 90 分，延迟支付物业公司服务费用，直至物业各项服务事项完成整改，符合相关标准；月考核总分低于 80 分扣除中标价格的 1%物业服务费，每年有 2 次低于 80 分，扣除中标价格的 2%物业服务费，全年给予黄牌警告；每年有 3 次低于 80 分，

扣除中标价格的 3%物业服务费并更换物业公司。

附件 1

呼伦贝尔市职工文体活动中心 物业管理月度考核表

考核日期：_____ 考核得分：_____

序号	考核类别	权重	考核标准与量化细则	扣分标准	检查结果
1	人员管理与综合服务	20 分	<p>1. 人员配置与资质：各岗位人员足额到岗，无空岗脱岗现象；秩序、消防、水电工等特殊岗位人员持有效资格证书上岗。</p> <p>2. 仪容与纪律：着装规范，佩戴工牌，仪容整洁；工作期间无饮酒、玩手机、大声喧哗等行为；无与职工、活动群众发生争吵、斗殴事件。</p> <p>3. 培训与响应：每年对全体服务人员进行 1-2 次专业培训（含礼仪、安全、应急）；对大楼及公共区域发现的问题及时上报并跟进；设立服务台，为职工提供咨询引导，事项登记与流转；做好来访接待、信息告知、便民服务；及时受理职工诉求，按流程做好投诉建议的登记、跟进、反馈与闭环处理。</p> <p>4. 书屋及展厅管理：管理员按时到岗，规范做好图书管理、借阅登记、展厅秩序维护、环境保洁、安全巡查；图书摆放整齐，展厅设施完好，记录完整齐全，服务规范。</p>	<p>1. 缺岗 1 人次扣 2 分，无证上岗 1 人扣 3 分。</p> <p>2. 违规 1 次扣 2 分，发生冲突事件本项记 0 分。</p> <p>3. 未培训扣 2 分，发现问题未上报 1 次扣 1 分，咨询引导不到位 1 次扣 1 分，未做好来访接待、信息告知、便民服务 1 次扣 1 分，未及时登记职工投诉 1 次扣 1 分。</p> <p>4. 书屋及展厅管理不到位扣 2 分；图书摆放混乱、登记不规范扣 1 分；展厅卫生不达标、设施维护不到位扣 2 分；无巡查记录扣 1 分。</p>	

2	环境卫生与绿化养护	25 分	<p>1. 室内核心区域：办公室、会议室（地面、桌椅、沙发、柜子）每日保洁，无污渍、无灰尘；卫生间、更衣室（含淋浴间）每日保洁，洁具、地面、墙面、窗户光亮，无粘污物，通风良好，耗材补充及时。</p> <p>2. 场馆公共区域：网球馆、乒乓球馆、羽毛球馆、棋艺室、看台、展厅、职工书屋、健身中心、多功能厅、舞蹈室、大厅及地下车库、电梯、楼梯扶手每周至少 1 次大扫除，无灰尘杂物、无痰迹；场馆内垃圾桶及时清理、及时消毒。</p> <p>3. 室外与绿化：院落保洁到位，及时清运垃圾；疏导进出车辆，确保规范停车、通道畅通；树木修剪平整，无杂草、无枯枝，病虫害防治及时；夏季雨后无积水，冬季按“小雪 24 小时、大雪 72 小时”标准完成清雪。</p>	<p>1. 办公室、会议室不合格 1 处扣 1 分；卫生间、更衣室（含淋浴间）不合格 1 处扣 2 分。</p> <p>2. 场馆公共区域有明显污渍 1 处扣 1 分，垃圾桶未及时清理扣 1 分。</p> <p>3. 垃圾清运不及时扣 2 分；未能将进出车辆规范停车扣 1 分；绿化养护不到位扣 2 分；清雪不达标本项记 0 分。</p>	
3	秩序维护与赛事保障	20 分	<p>1. 门岗与巡逻：门岗执勤规范，访客登记详实；24 小时保安巡逻，有完整记录；地下车库配备专职秩序员，车辆停放有序，通道畅通。</p> <p>2. 技防监控：安防监控系统运行正常，无黑屏、无故障，监控室专人值守。</p> <p>3. 活动保障：赛事、演出、培训期间，增配人员到位，现场秩序良好，观众引导有序；应急处置快速有效，无安全责任事故。</p>	<p>1. 门岗登记不全 1 次扣 1 分，巡逻记录缺失扣 2 分。</p> <p>2. 监控设备故障未及时报修 1 处扣 2 分。</p> <p>3. 大型活动保障不力扣 5 分，发生安全责任事故本项记 0 分。</p>	
4	消防与安防管理	15 分	<p>1. 消防中控：消防中控室 24 小时双人值班，值班记录规范，持证上岗。</p> <p>2. 设施状态：消防栓、灭火器、防火疏散指示牌等完好有效，无灰尘，数量符合要求并在检验有效期内；楼道消防门关闭严密。</p> <p>3. 隐患排查：每日进行消防巡查，及时消除火灾隐患，无违规堆放杂物现象。</p>	<p>1. 中控室值班违规 1 次扣 3 分。</p> <p>2. 消防器材过期或缺失 1 处扣 3 分，指示牌损坏扣 1 分。</p> <p>3. 发现隐患未整改 1 处扣 2 分。</p>	

5	设施设备运维	15分	<p>1. 基础运维：水、电、气、供暖（含暖气片）系统运行正常，无跑、冒、滴、漏等现象。</p> <p>2. 房屋建筑：房屋本体、墙面、门窗等维护良好，无破损、无蜘蛛网、无乱贴乱画。</p> <p>3. 响应时效：接到维修通知后，一般性维修24小时内完成，紧急维修立即响应，维修合格率100%。</p>	<p>1. 跑冒滴漏未及时处理1处扣2分。</p> <p>2. 墙面、门窗破损未报修1处扣1分。</p> <p>3. 维修超时1次扣2分，维修不合格扣1分。</p>	
6	应急与临时任务	5分	<p>1. 应急管理：制定各类应急预案，每季度组织演练；配备应急物资，状态良好。</p> <p>2. 配合工作：积极配合甲方完成各类临时性、突发性工作任务，服从统一调度。</p>	<p>1. 无演练记录扣2分，物资缺失扣1分。</p> <p>2. 拒不配合或推诿扯皮1次扣3分。</p>	
合计	100分	100	<p>考核等级评定：</p> <p>90分及以上为优秀；</p> <p>80-89分为良好；</p> <p>60-79分为合格；</p> <p>60分以下为不合格。</p>		

呼伦贝尔市职工文体活动中心 物业服务满意度调查问卷

序号	事项分类	调查内容	扣分 标准
1	物业服务人员形象	着装规范，仪容整洁，行为举止文明。	0-5 分
		您对服务人员服务态度是否满意。	0-5 分
		物业服务人员有无酒后上岗。	0-5 分
		物业服务人员与办事群众发生争吵、打架事件。	0-5 分
2	会议室	地面、办公桌椅等设施干净整洁，无灰尘、污渍。	0-5 分
3	卫生间	地面、器具、瓷砖、墙壁洁净无污渍。	0-5 分
		通风良好、空气清新无异味。	0-5 分
4	电梯	电梯内无灰尘、污渍、杂物、异味。	0-5 分
5	开水间	无杂物存放，地面、墙面干净整洁。	0-5 分
		饮水设备干净整洁，茶水桶清理及时。	0-5 分
6	楼内其公共区域	地面、墙面干净整洁。	0-5 分
		保洁人员做到定时巡视发现杂物及时清理。	0-5 分
		垃圾箱及时清运，定期消毒摆放整齐，花盆外观干净花叶无尘土、花盆内无杂物。	0-5 分
		确保楼内无鼠害、无蚊蝇、蟑螂。	0-5 分
7	室外、地下停车场	室外停车场配备专职秩序维护员指挥车辆有序放停，维持车辆正常通行秩序。	0-5 分
		地下车库专职秩序维护员，定时巡检确保车辆停放有序，地库进出口安全设备正常运行。	0-5 分
		及时清理室外、地下停车场卫生，保证停车场地面干净整洁。	0-5 分
8	室外台阶	及时清扫保证台阶和两侧花坛内无异物，确保台阶夏无积水、冬无冰雪。	0-5 分
9	清理积水、积雪	夏季做到雨后及时清理保证地面无积水。	0-5 分
		冬季做到及时清扫积雪，保障停车场主干道路和重点区域畅通无阻，车辆正常通行停放。	0-5 分