

# 呼伦贝尔民族博物馆物业管理服务需求及要求

（依据《物业管理服务政府采购需求标准》（办公场所类）（试行）编制）

呼伦贝尔民族博物馆  
2026 年 5 月

## 使用说明

1.本需求标准适用于呼伦贝尔民族博物馆的物业管理服务政府采购项目。

2.采购人应当按照《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求，结合采购项目实际情况，确定采购需求。采购人可以对本需求标准所列的服务内容及服务标准做必要的调整，也可以对相关指标提出更高要求，但不得超出实际需要。采购需求的所有内容，应当包含在合同文本中。

3.采购人应当加强履约验收管理，按照采购合同约定对供应商提供的物业管理服务进行验收，对于供应商未按合同约定提供物业管理服务的，采购人应当依法追究其违约责任。

4.采购人应当按照政府采购有关规定，在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上及时发布项目信息，但涉及国家秘密、商业秘密的信息，以及其他依照法律、行政法规和国家有关规定不得公开的信息除外。采购人应当审慎研究，不宜对外公开的信息不得公开。

## **1.项目基本情况**

- (1) 项目名称：民族博物馆物业服务项目
- (2) 项目年度：2026 年
- (3) 项目分类：物业服务
- (4) 项目金额：1,180,000.00 元，大写：壹佰壹拾捌万元整

### **1.1 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等**

- (1) 物业办公室两间：共 20 平方米；
- (2) 库房一间：5 平方米。
- (3) 清雪设备：清雪拖拉机一台。
- (4) 保安值班室五间：衣帽柜 10 个，床位 5 张。

## 2.物业服务范围

### (1)物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
呼伦贝尔民族博物馆		1号楼、2号楼、小综合楼、文物库房、宣教中心、消控综合楼	
总面积	建筑面积（m <sup>2</sup> ）	12497 平方米	见“3.7 保安服务”
	需保洁面积（m <sup>2</sup> ）	12130 平方米	见“3.4 保洁服务”
门窗	门窗总数量（个）及总面积（m <sup>2</sup> ）	门 131 个；窗 294 个；总面积 1700 平方米	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
地面	地面各材质及总面积（m <sup>2</sup> ）	水磨石地砖，6900 平方米。	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积（m <sup>2</sup> ）	乳胶漆。	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
会议室	室内设施说明	会议桌 17 张，会议椅 47 张，摄像机 1 部，话筒 4 部。	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”“3.8 会议服务”
	会议室数量（个）及总面积（m <sup>2</sup> ）	2 个，面积 300 m <sup>2</sup> ；	见“3.4 保洁服务”“3.8 会议服务”
卫生间	卫生间数量（个）及总面积（m <sup>2</sup> ）	12 个，350 平方米	见“3.4 保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积（m <sup>2</sup> ）及数量（个）	各卫生间内，350 平方米，12 个	见“3.4 保洁服务”
车位数	地下车位数	无	无
	地面车位数	地面车位 44 个	见“3.7 保安服务”

车 行 / 人 行 口	车行口	2	见 “3.7 保安服务”
	人行口	3	见 “3.7 保安服务”
设 施 设 备（可 另 行 附表）	电梯系统	客梯 2 部 在保质期内	见 “3.7 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
	采暖系统	散热片，数量 220 片；	见 “3.7 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
	给排水系统	污水井 11 个，化粪池 3 个	见 “3.7 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
	消防系统	灭火器 232 具，微型消防站 4 处。在质保期内	见 “3.7 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
	安防系统	监控显示器 8 台,UPS 电源 1 台。	见 “3.7 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
	照明系统	灯具 811 个	见 “3.7 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
	供配电系统	高压 1 部，低压 1 部；功率 380V；	见 “3.3 公用设施设备维护服务”

## (2)物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	10949 平方米	见“3.4 保洁服务”“3.7 保安服务”
绿化	3911 平方米	见“3.4 保洁服务”“3.6 绿化服务”
广场	3100 平方米	见“3.4 保洁服务”“3.7 保安服务”
路灯、草坪灯、音箱	路灯 21 个	见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
消防栓	30 个	见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
垃圾箱	8 个	见“3.4 保洁服务”
室外配电箱	2 个	见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
门前三包	200 平方米	见“3.4 保洁服务”
露台	30 平方米	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
监控	红外线摄像头：242 个	见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
指示牌、显示屏	指示牌 15 个；LED 显示屏 1 个；	见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务”

### 3.物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安服务、会议服务等。

#### (1) 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<input type="checkbox"/> （1）制定详细、完善的组织、管理计划。计划可行性及操作性强，能有效考评实施方案。物业服务机构设置合理，岗位安排符合项目服务管理需求。标注明确，任务下达流畅、管理效率高。能全面配合采购人提出的服务要求。结合民族博物馆要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
2	服务人员要求	<input type="checkbox"/> （1）提供培训原则及岗前培训服务方案，员工日常培训服务方案。每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 <input type="checkbox"/> （2）提供安全文明服务方案，特殊展览安全文明服务方案，制定服务人员健康管理计划及措施，根据民族博物馆要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向民族博物馆报备。 <input type="checkbox"/> （3）服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。物业人员中至少2人持有《电工特种作业操作证》（低压1人，高压1人），消防监控人员中，至少6人持有《消防设施操作员证书（中级及以上）》。 <input type="checkbox"/> （4）如民族博物馆认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经民族博物馆同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 <input type="checkbox"/> （5）着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
3	保密和思想政治教育	<input type="checkbox"/> （1）建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。 <input type="checkbox"/> （2）根据民族博物馆要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向民族博物馆报备。 <input type="checkbox"/> （3）每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。 <input type="checkbox"/> （4）发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告民族博物馆，并采取必要补救措施。

4	档案管理	<input type="checkbox"/> （1）建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。
		<input type="checkbox"/> （2）档案和记录齐全，包括但不限于：①民族博物馆建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。
		<input type="checkbox"/> （3）遵守民族博物馆的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。
		<input type="checkbox"/> （4）履约结束后，相关资料交还民族博物馆，民族博物馆按政府采购相关规定存档。
5	服务改进	<input type="checkbox"/> （1）明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。
		<input type="checkbox"/> （2）对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。
		<input type="checkbox"/> （3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	<input type="checkbox"/> （1）制订流程。配合民族博物馆制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。
		<input type="checkbox"/> （2）实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。
		<input type="checkbox"/> （3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
		<input type="checkbox"/> （1）重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。



7	应急保障预案	<input type="checkbox"/> （2）应急预案的建立。根据民族博物馆隐患排查的结果和实际情况，制定各专项预案，包括但不限于：火灾应急预案、公共卫生安全事件应急预案、传染病疫情事件应急预案、治安事件应急预案、极端天气应急预案、停水停电应急预案、消防应急预案、电梯困人应急预案、高空坠物应急预案、意外伤亡事故应急预案、管理服务应急预案、工程运维服务应急预案等。
		<input type="checkbox"/> （3）应急突发情况的培训和演练。制定突发情况处置培训服务方案，定期进行应急突发情况处置培训，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。
		<input type="checkbox"/> （4）应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知民族博物馆购置齐全，确保能够随时正常使用。
8	服务方案及工作制度	<input type="checkbox"/> （1）制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。
		<input type="checkbox"/> （2）制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。
		<input type="checkbox"/> （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。
9	信报服务	<input type="checkbox"/> （1）对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。
		<input type="checkbox"/> （2）及时投送或通知收件人领取。
		<input type="checkbox"/> （3）大件物品出入向民族博物馆报告，待民族博物馆确认无误后放行。
10	服务热线及紧急维修	<input type="checkbox"/> （1）设置24 小时报修服务热线。
		<input type="checkbox"/> （2）紧急维修应当15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

## （2）房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
		<input type="checkbox"/> （1）每季度至少开展1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议民族博物馆申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

1	主体结构、围护结构、部品部件	<input type="checkbox"/> （2）每季度至少开展1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水等检查，发现破损，及时向民族博物馆报告，按民族博物馆要求出具维修方案，待民族博物馆同意后按维修方案实施维修。
		<input type="checkbox"/> （3）每半月至少开展1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向民族博物馆报告，按民族博物馆要求出具维修方案，待民族博物馆同意后按维修方案实施维修。
		<input type="checkbox"/> （4）每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向民族博物馆报告，按民族博物馆要求出具维修方案，待民族博物馆同意后按维修方案实施维修。
		<input type="checkbox"/> （5）民族博物馆外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。
		<input type="checkbox"/> （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	<input type="checkbox"/> （1）每半月至少开展1次道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查1次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向民族博物馆报告，按民族博物馆要求出具维修方案，待民族博物馆同意后按维修方案实施维修。
		<input type="checkbox"/> （2）每年至少开展1次防雷装置检测，发现失效，及时向民族博物馆报告，按民族博物馆要求出具维修方案，待民族博物馆同意后按维修方案实施维修。
		<input type="checkbox"/> （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
		<input type="checkbox"/> （4）接到民族博物馆家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。
3	装饰装修监督管理	<input type="checkbox"/> （1）装饰装修前，供应商应当与民族博物馆或民族博物馆委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。
		<input type="checkbox"/> （2）根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。
		<input type="checkbox"/> （3）受民族博物馆委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
		<input type="checkbox"/> （1）标识标牌符合《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志 第1部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。

4	标识标牌	<input type="checkbox"/> （2）每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。
---	------	--

### （3）公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<input type="checkbox"/> （1）提供设备设施维护保养方案、节能降耗管理方案、智能化运营方案、保密方案。
		<input type="checkbox"/> （2）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检1次。
		<input type="checkbox"/> （3）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	设备机房	<input type="checkbox"/> （1）设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。
		<input type="checkbox"/> （2）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		<input type="checkbox"/> （3）每半月至少开展1次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。
		<input type="checkbox"/> （4）按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。
		<input type="checkbox"/> （5）安全防护用具配置齐全，检验合格。
		<input type="checkbox"/> （6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
		<input type="checkbox"/> （1）生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。
		<input type="checkbox"/> （2）二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。
		<input type="checkbox"/> （3）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

3	给排水系统	<input type="checkbox"/> (4) 有水泵房、水箱间的, 每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。
		<input type="checkbox"/> (5) 遇供水单位限水、停水, 按规定时间通知民族博物馆。
4	消防系统	<input type="checkbox"/> (1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201) 的相关要求。
		<input type="checkbox"/> (2) 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》(GA503 或XF503) 的相关要求。
		<input type="checkbox"/> (3) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。
		<input type="checkbox"/> (4) 消防系统各设施设备使用说明清晰, 宜图文结合。
		<input type="checkbox"/> (5) 自动喷水灭火系统启动正常。
		<input type="checkbox"/> (6) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明安全疏散等系统运行正常。
		<input type="checkbox"/> (7) 消防监控系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常。
		<input type="checkbox"/> (8) 正压送风、防排烟系统运行正常。
5	供配电系统	<input type="checkbox"/> (1) 建立 24 小时运行值班监控制度。
		<input type="checkbox"/> (2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护, 加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。
		<input type="checkbox"/> (3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好, 确保用电安全。
		<input type="checkbox"/> (4) 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备, 定期维护应急发电设备。
		<input type="checkbox"/> (5) 发生非计划性停电的, 应当在事件发生后及时通知民族博物馆, 快速恢复或启用应急电源, 并做好应急事件上报及处理工作。
		<input type="checkbox"/> (6) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系, 并向民族博物馆报告。
6	弱电系统	<input type="checkbox"/> (1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T 1081) 的相关要求。
		<input type="checkbox"/> (2) 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。

7	照明系统	<input type="checkbox"/> （1）外观整洁无缺损、无松落。
		<input type="checkbox"/> （2）更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
		<input type="checkbox"/> （3）每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。
8	采暖系统	<input type="checkbox"/> （1）定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。
		<input type="checkbox"/> （2）负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线跑、冒、滴、漏的维修。
		<input type="checkbox"/> （3）做好供暖前检查等相关准备工作。
		<input type="checkbox"/> （4）暖气片上水前，提前通知民族博物馆。
		<input type="checkbox"/> （5）供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。
		<input type="checkbox"/> （6）根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。

注：电梯系统等设施设备的安装改造维修应当由具备相应资质的供应商完成，如供应商自身不具备，可进行分包由具有相应资质的单位完成。服务标准涉及的国家标准有更新的，执行国家最新标准。

#### （4）保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<input type="checkbox"/> （1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		<input type="checkbox"/> （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
		<input type="checkbox"/> （3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		<input type="checkbox"/> （4）进入保密区域时，有民族博物馆相关人员全程在场。

2	博物馆公共区域保洁	<input type="checkbox"/> （1）大厅、楼内公共通道： <ol style="list-style-type: none"> <li>公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</li> <li>门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。</li> <li>指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。</li> </ol>
		<input type="checkbox"/> （2）电器、消防等设施设备： <ol style="list-style-type: none"> <li>配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。</li> <li>监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。</li> </ol>
		<input type="checkbox"/> （3）楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
		<input type="checkbox"/> （4）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
		<input type="checkbox"/> （5）作业工具间： <ol style="list-style-type: none"> <li>保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</li> <li>作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</li> </ol>
		<input type="checkbox"/> （6）公共卫生间： <ol style="list-style-type: none"> <li>保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。</li> <li>及时补充厕纸等必要用品。</li> </ol>
		<input type="checkbox"/> （7）电梯轿厢： <ol style="list-style-type: none"> <li>保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</li> <li>灯具、操作指示板明亮。</li> </ol>
		<input type="checkbox"/> （8）平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。
		<input type="checkbox"/> （9）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见）
		<input type="checkbox"/> （10）地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。
3	博物馆室外区域保洁	<input type="checkbox"/> （1）每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。
		<input type="checkbox"/> （2）雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。

		<input type="checkbox"/> （3）各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展1次清洁作业。
		<input type="checkbox"/> （4）清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。
		<input type="checkbox"/> （5）绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展1次巡查。
		<input type="checkbox"/> （6）建筑外立面定期清洗、2米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展1次清洗。
4	垃圾处理	<input type="checkbox"/> （1）在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		<input type="checkbox"/> （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。
		<input type="checkbox"/> （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。
		<input type="checkbox"/> （4）化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展1次清洁作业。
		<input type="checkbox"/> （5）每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。
		<input type="checkbox"/> （6）垃圾装袋，日产日清。
		<input type="checkbox"/> （7）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。
		<input type="checkbox"/> （8）做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。
		<input type="checkbox"/> （9）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
5	卫生消毒	<input type="checkbox"/> （1）制定公共卫生防控应急预案及工作措施，有公共卫生防控组织机构、有明确的责任人，对公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。
		<input type="checkbox"/> （2）采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展1次作业。
		<input type="checkbox"/> （3）发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

#### （5）具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
		<input type="checkbox"/> （1）清理垃圾：定时清理地面上的垃圾和杂物。

1	环氧地坪地面	<input type="checkbox"/> （2）清洗地面：定时用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		<input type="checkbox"/> （3）滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。每年 1 次
		<input type="checkbox"/> （4）浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。每季度 1 次
		<input type="checkbox"/> （5）冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。每月 1 次
2	瓷砖地面	<input type="checkbox"/> （1）日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。每日定时清理
		<input type="checkbox"/> （2）深度清洁：使用洗地机加洗洁精或肥皂水清理。每日一次
3	石材地面	<input type="checkbox"/> （1）根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		<input type="checkbox"/> （2）使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
4	地板地面	<input type="checkbox"/> （1）定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		<input type="checkbox"/> （2）日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每半年对地板进行打蜡处理。
5	乳胶漆内墙	<input type="checkbox"/> 有污渍时用半干布擦拭。
6	木饰面内墙	<input type="checkbox"/> 有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
7	瓷砖内墙	<input type="checkbox"/> 定期专业清洗。
8	干挂石材外墙	<input type="checkbox"/> 定期专业清洗。

注：根据物业用材情况选择清洁要求



### （6）绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<input type="checkbox"/> （1）制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		<input type="checkbox"/> （2）做好绿化服务工作记录，填写规范。
		<input type="checkbox"/> （3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
		<input type="checkbox"/> （4）相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
2	室外绿化养护	<input type="checkbox"/> （1）根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。
		<input type="checkbox"/> （2）根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。
		<input type="checkbox"/> （3）定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。
		<input type="checkbox"/> （4）绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10% 以下。
		<input type="checkbox"/> （5）根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。
		<input type="checkbox"/> （6）雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。
		<input type="checkbox"/> （7）恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

### （7）保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<input type="checkbox"/> （1）建立保安服务相关制度，并按照执行。制定完备的展厅项目服务管理方案、文物库项目服务管理方案，制定具体详尽的社教活动服务管理方案
		<input type="checkbox"/> （2）对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		<input type="checkbox"/> （3）配备保安服务必要的器材。

2	出入管理	<input type="checkbox"/> （1）民族博物馆前楼西门，大院东门出入口应当实行 24 小时值班制。
		<input type="checkbox"/> （2）设置值班室和门岗。
		<input type="checkbox"/> （3）在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		<input type="checkbox"/> （4）大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		<input type="checkbox"/> （5）排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		<input type="checkbox"/> （6）配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		<input type="checkbox"/> （7）根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		<input type="checkbox"/> （8）提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入民族博物馆内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待时间不超过 10 分钟，等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。 ⑥接待服务工作时间应当覆盖民族博物馆工作时间。 ⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。
		<input type="checkbox"/> （1）建立 24 小时值班巡查制度。
		<input type="checkbox"/> （2）制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。

3	值班巡查	<input type="checkbox"/> （3）巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。
		<input type="checkbox"/> （4）收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
4	监控值守	<input type="checkbox"/> （1）监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。
		<input type="checkbox"/> （2）监控设备24 小时正常运行，监控室实行专人24 小时值班制度。
		<input type="checkbox"/> （3）监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
		<input type="checkbox"/> （4）值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。
		<input type="checkbox"/> （5）监控记录保持完整，保存时间不应少于90 天。
		<input type="checkbox"/> （6）无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。
		<input type="checkbox"/> （7）监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
5	车辆停放	<input type="checkbox"/> （1）车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		<input type="checkbox"/> （2）合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。
		<input type="checkbox"/> （3）严禁在民族博物馆的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		<input type="checkbox"/> （4）非机动车定点有序停放。
		<input type="checkbox"/> （5）发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过3 分钟。
6	消防安全管理	<input type="checkbox"/> （1）建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。
		<input type="checkbox"/> （2）消防控制室实行24 小时值班制度，每班不少于2 人。
		<input type="checkbox"/> （3）消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
		<input type="checkbox"/> （4）易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。
		<input type="checkbox"/> （5）定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1 次消防演练。

7	突发事件处理	<input type="checkbox"/> （1）制定全面的突发事件应急预案，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。制定突发情况处置培训服务方案
		<input type="checkbox"/> （2）建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责，定期开展培训。
		<input type="checkbox"/> （3）识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。
		<input type="checkbox"/> （4）每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
		<input type="checkbox"/> （5）发生意外事件时，及时采取应急措施，维护物业服务正常进行，保护人身财产安全。
		<input type="checkbox"/> （6）物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		<input type="checkbox"/> （7）事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
8	大型活动秩序	<input type="checkbox"/> （1）制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。
		<input type="checkbox"/> （2）应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		<input type="checkbox"/> （3）活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

#### （8）会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	<input type="checkbox"/> 接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	<input type="checkbox"/> 根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	<input type="checkbox"/> 做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	<input type="checkbox"/> 会议期间按要求加水。
5	会后整理	<input type="checkbox"/> 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

注：民族博物馆已无偿提供的作业设备，不在此重复要求。

#### 4. 物业管理服务人员需求

部门职能	岗位	同时在岗人数	岗位所需总人数	备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求）
管理部	项目经理	1	1	白班，本科及以上学历，持物业经理岗位证书及高级物业师证，3年以上经验
	物管员（兼资料员）	1	1	白班，专科及以上，持物业经理岗位证书，3年以上经验
维修部	主管（强弱电、电梯管理）	1	1	白班，专科及以上，持电工特种作业操作证，能高空作业，熟悉计算机软件
	水暖维修工	1	1	白班，持《建设工程（暖通）》证
安保部	保安主管	1	1	男性，持物业经理岗位证书，3年以上经验
	安检员	1	2	2班倒，负责东大门安检
	安管员（文物库）	1	2	2班倒，
	安保秩序维护员（展厅）	2	4	2班倒，负责展厅秩序
	安管员（夜间巡护）	1	2	2班倒，夜间巡逻不少于4次
	消防监控员	2	4	2班倒，持《消防设施操作员证》（中级）
保洁服务	主管	1	1	白班
	保洁员（室内）	5	5	白班
	外保洁员及园艺师	2	3	白班
社教活动综合服务部	讲解员	5	5	白班，专科及以上，26周岁以下，形象气质佳

5. 商务要求

5.1 实施期限

实施期限为三年。

5.2 付款方式

按月转账至物业公司对公账户。

5.3 验收标准与要求

呼伦贝尔民族博物馆物业考核评分标准

评分人：\_\_\_\_\_ 得分：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_ .

考核项目及内容		评分标准	得分	备注
一、综合管理(10 分)				
服务方案及工作制度	制定完善的工作制度，组织机构健全、岗位职责明确。	10 分，不符合标准扣 1 分/项；不按要求整改扣 3 分/次，直至此项不得分		
服务人员要求	服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。			
目标与责任	结合民族博物馆要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。按要求报送各类报表等。与呼伦贝尔博物院工作人员的关系和谐融洽。			
资源节约	消耗品管理到位，无浪费；各项节能措施落实到位			
二、安全保卫（30 分）				
保安服务	建立保安服务相关制度，并按照执行。风纪严整，专于值守，无脱岗。	20 分，不符合标准扣 2 分/次		由于安全保卫措施不到位，造成财产损失等治安

	严格出入管理，按制度查验登记，文明服务，礼貌待人			案件或造成事件范围扩大，本项不得分
	24 小时值班记录完整，字迹清楚，无漏记错记			
	建立 24 小时值班巡查制度，按制度要求开展场馆和周边巡视工作，发现问题及时报告和处理			
	值班巡查交接手续完备，记录清楚，交接事项清楚			
突发事件处理	制定突发事件应急工作预案，建立应急突发事件处置队伍，明确职责	10 分，不符合标准扣 1 分/次		
	定期开展演练，员工能按预案熟练处置突发情况			
	识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。			
	发生意外事件时，及时采取应急措施，维护物业服务正常进行，保护人身财产安全。			
三、保洁服务（30 分）				
博物馆室外区域保洁	按标准做好室外区域保洁，道路做到地表目视无杂物无垃圾无污渍，无积雪结冰	10 分，不符合标准扣 1 分/项		
	各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。			
	绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。			
	垃圾定点封闭存放，每日按时收集清运出场，垃圾处理符合相关要求			
	定期开展杀虫灭鼠及消毒消杀工作			
博物馆公共区域保洁	按标准做好区域内的保洁工作，地面、电梯、玻璃门窗等洁净光亮、无屑土、无污痕污渍	15 分，不符合标准扣 1 分/项		

	电器、消防等设施设备定期保洁；地毯清洁			
	卫生间定时保洁消毒，做到无异味。台面、镜面等无水渍，小便斗、蹲便池等无黄渍			
	平台、天沟保持干净；石材地面、内墙做好养护工作；			
室外绿化养护	室内绿色植物摆放布置和养护管理，保持生长良好；株型完美，绿植盆体表面无积尘，盆内无杂物	5 分，不符合标准扣 1 分/项		
	重大节日或大型活动期间办公区的环境美化			
	各种景观设备维护管理			
四、会议服务（10 分）				
服务内容	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施	10 分，不符合标准扣 2 分/次		
	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作，做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准			
	做好保密工作，不外泄任何会议信息			
五、公共设施设备维护服务（20 分）				
供配电系统	认真进行日常巡视，设备运行记录齐全，保持设备整洁，建立 24 小时运行值班监控制度	10 分，不符合标准扣 2 分/次		由于维护不及时、维修质量不合格的原因造成办公生活区停电、停水、停暖（冷）或设备损坏的，扣 10 分/次
	及时完成设备消缺工作，制定并实施设备维修养护计划，确保博物馆供电可靠			
	始终保证系统运行可靠			



给排水系统	认真进行设备巡视，发现问题及故障应及时排除，维修，如需临时停水、限水时，应组织做好相应准备，以确保不影响正常的生产、生活和办公	8 分，不符合标准扣 2 分/次		
	制定并实施设备维修养护计划，确保维修养护质量，并做好设备维修保养记录			
	保持水房等的环境卫生，防止水质污染，定期清洗、消毒水箱			
	及时清淘化粪池、隔油池，保证化粪池、隔油池使用功能正常			
	每季度对污水系统及雨水排水系统的检查井、坑、管道、沟进行检查、疏通、清理，保证排污、排水系统畅通			
房屋设施	及时修理门窗、锁具、窗帘、洁具、电器、家具等设备，保证正常使用	2 分，不符合标准扣 1 分/次		
注：本物业管理考核评分标准如有不足之处，经甲乙双方协商后可进行修改。				

## 6.需要说明的其他事项

### 6.1 社教、综合活动服务

- （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。讲解员须使用普通话及双语进行讲解，语言规范，态度热忱。
- （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）物资搬运及场地布置：负责场馆器材搬运、活动物资搬运、活动场地布置等工作。
- （5）大型活动保障：大型活动期间，负责安检、内外安保等工作，制定并落实安防、消防等应急预案和应急疏散引导方案；负责馆内外实时保洁工作；负责各项设施设备的全程保障工作。

## 6.2 零星维修材料费用

□ 涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：日常保洁用具和保洁消耗品的购置、更换。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）。供应商单次、单件、单笔 200 元以内的五金材料耗材支出。（明确涉及的零星维修材料以及关于费用方面的规定）。

□ 涉及以下情形的，由采购人承担：单次、单件、单笔 200 元以上的五金材料耗材支出。（明确涉及的零星维修材料以及关于费用方面的规定）。

## 6.3 低值易耗品费用

□ 涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：单次、单件、单笔 200 元以内的低值易耗品。（明确涉及的环境维护、绿化养护等服务中需要的低值易耗品以及关于费用方面的规定）。

□ 涉及以下情形的，由采购人承担：单次、单件、单笔 200 元以上的低值易耗品。（明确涉及的环境维护、绿化养护等服务中需要的低值易耗品以及关于费用方面的规定）。

## 6.4 苗木费用

□ 涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：因供应商日常养护不善导致苗木死亡的，所有补种产生的全部费用。（明确涉及的苗木以及关于费用方面的规定）。

□ 涉及以下情形的，由采购人承担：因自然死亡、不可抗力因素导致苗木损毁、死亡的，苗木补种产生的相关费用。（明确涉及的苗木以及关于费用方面的规定）。

## 6.5 客耗品费用

□ 涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：公共服务、卫生间、展厅便民、保洁消杀等日常客耗品费用，如：卫生纸、洗手液、消毒液、垃圾袋、香薰/除臭剂、简易急救用品（创可贴、消毒棉片）等。（明确涉及的客耗品以及关于费用方面的规定）。

□ 涉及以下情形的，由采购人承担：除供应商负责承担的客耗品外，其他客耗品产生的费用。（明确涉及的客耗品以及关于费用方面的规定）。

注：本款涉及的零星维修材料、低值易耗品、苗木、客耗品等费用，不论是由供应商，还是采购人承担，涉及的相关服务由供应商承担，服务费用包含在物业服务项目合同金额之内。

## 7.采购项目需落实的政府采购政策

民族博物馆应当落实政府采购政策，包括但不限于促进中小企业发展、促进残疾人就业、政府绿色采购政策等。