

呼伦贝尔市城市规划展览馆物业管理服务需求及要求

一、本合同所涉及的乙方应提供的服务质量和标准如下：

（一）项目基本情况

本项目为呼伦贝尔市国土空间规划研究中心（呼伦贝尔市城市规划展览馆）物业服务项目。包含呼伦贝尔市国土空间规划研究中心办公楼（以下简称中心办公楼）和呼伦贝尔市城市规划展览馆（以下简称规划馆）。

（二）项目服务地址

呼伦贝尔市国土空间规划研究中心办公楼位于满洲里中路 38 号；呼伦贝尔市城市规划展览馆位于河东中心文化区满都拉街 15 号。

（三）付款

1、付款单位：呼伦贝尔市国土空间规划研究中心（呼伦贝尔市城市规划展览馆）

※2、付款方式：每季度结算一次。第四季度物业费，需新老物业公司顺利完成交接后拨付。

（四）服务期

物业服务有效期 10 个月。

二、服务要求

（一）项目说明

呼伦贝尔市国土空间规划研究中心办公楼位于满洲里中路 38 号；呼伦贝尔市城市规划展览馆位于河东中心文化区满都拉街 15 号。总用地面积 19190 平方米，建筑面积 15225.6 平方米，建筑地下一层 1738 平方米，地上三层 13487.6 平方米，建筑为框架结构。

1、项目设施设备分布情况

工程融合投影机 20 余台，触摸屏 30 余台，全彩 LED 大屏 3 组，拼接屏 6 套 140 余台、服务器 70 余台、音响设备 30 余套、智能中控系统两套、网络设备 40 余台、信号传输设备 80 余套、汇控系统 1 套、汇控终端 30 余台、其他液晶显示设备 20 余台、会议多媒体设备 2 套、其他多媒体相关设备 30 余台。

给排水系统、消防系统、暖通系统、网络系统、高低压配电系统、新风及空调系统、视频监控系统。

电梯：规划馆共 3 部电梯。其中：展区客用扶梯 2 部，直梯 1 部。

2、服务范围

（1）电梯检测维保

（2）消防检测维保

（3）配电检测（包含配电室安全工具绝缘手套、安全帽、接地棒的送检）

（4）本项目内公共区域、卫生间、会议室、办公室、展区、设备间、检修通道等的日常保洁，有害生物防治；规划用地范围内保洁、秩序、基础设施（室

外灯、喷泉、座椅、垃圾桶、宣传栏、引导牌、车辆导引标识等）维护维修及本项目周围绿植养护和修剪；

（5）本项目（规划馆、中心办公楼）礼仪服务, 会议服务, 临时展览等相关服务；

（6）维护正常工作秩序和安全管理, 展区模型看护、展区公共秩序的维护；门岗警卫服务, 保安巡逻服务, 安防监控系统运行监视, 值班服务, 高低压配电间巡检维护, 消防系统监视运行、维护管理服务；

（7）多媒体设备的操作、运行、巡查、维护、维修；

（8）服务区域内上下水、电、暖、照明等设备设施的维护、检查、保养和修理；模型、模型台的维护、维修；房屋建筑的维修、养护和管理等；

（9）中标单位需要积极配合采购人的相关工程改造工作。

（10）协助规划馆开展与规划馆相关的社会及公益活动。

（11）工程隐患点位上报（各部门上报隐患点位，最终汇总为表格）

（12）室内、室外装饰装修的简单修补、养护。

（13）万能工、电工（有电工操作证）、水暖工需在规划馆坐班，消防中控室（具备中级消防操作证，如因缺少该操作证件被相关部门处罚，费用由物业公司承担）。中心办公楼有相关维护、维修工作，以上工种人员需随时赴中心办公楼进行维护、维修。

3、中标人负责的费用

（1）物业工作人员薪酬：须包括按《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国劳动法》和呼伦贝尔市法律法规规定的人员工资、加班费、社会保险费（按劳动法规定投标人必须为全员购买社保）及福利费、残疾人保障金、服装费等，不可缺项。

（2）为保障中心办公楼的正常工作及规划馆接待工作的正常运行，物业公司不得拖欠人员工资，馆方在确认物业公司按时足额发放本项目物业员工工资后，按季度拨付项目服务费。

（3）电梯维保及检测费用由中标物业公司承担。

（4）消防维保及检测费用由中标物业公司承担。

（5）重要岗位工资标准：讲解员工资标准 2400 元（实发）。

（6）讲解员及物业礼仪服装种类根据规划馆制定的标准进行量身定制。

（7）为保障物业服务质量和运行顺畅，建议中标单位聘用采购人前一期重要岗位人员（多媒体工、讲解员）及优秀人员，并不低于前期人员相应待遇。

（8）物业评标相关费用（包括专家评审费）由采购单位承担。

（9）物业行政办公费用，办公用品用具等（中标单位所需电脑、打印机、传真机、复印机）。

（10）保洁工具、保洁耗材（公共区域日常所需的拖布、尘推、扫把、伸缩杆、垃圾铲、家私蜡、碧丽珠、芳香球、各类清洁药剂等）、保洁机械设备（绿植修剪机）、维修维护工具、安全作业保护用具等。

（11）除“四害”及卫生消杀费用（消毒酒精、蟑螂药、老鼠药、杀虫剂、除草剂等）。

（12）垃圾清运费用和排污费（包括污水抽排费用）。

（13）安保器材及耗材（对讲机、电子巡更及警戒棍等）。

（14）配电间中的高、低压工具由中标单位根据电业部门相关规定要求购买及使用；配电室安全工具（绝缘手套、安全帽、接地棒等工具的送检费用）

(15) 设备设施的日常运行维护及耗材费用, 由中标物业公司负责购买。其中具体包括以下类别: ①本项目办公区、规划馆内各展区所包含的消耗物品, 如: 灯泡等照明、光源; 门锁、标志、卫生间五金件相关物品等; 水暖、配件、阀门等。②本项目内门、窗、办公家具、墙面、地面、顶棚、卫生间所需更换的五金件等相关物品。③保洁、清洁用品; 卫生间内更换洗手液、干手纸抽、卫生纸等相关用品。④本项目内水、暖、电维修维护所需的配件物品, 包括水暖阀门、管件、配电设备等。中标单位根据需要按月提报使用计划, 经采购人审核后安排使用。物业服务过程中使用的一次性低价值易耗品应制定使用规范。

(16) 物业员工的服装费用、行李及床铺费用。中标单位需要为规划馆重新设计专门的工作服装。服装样式应新颖、大方, 体现本规划馆特点, 具体样式须经采购人审定后方可执行, 规划馆具有选定权。

(17) 中标人未能实现规定的管理目标, 采购人有权要求中标人在限期内整改解决, 逾期未解决的, 视为未按要求履行合同, 采购人有权随时终止合同; 给采购人造成经济损失由中标人承担。

(18) 采购人有权就由于中标人违约或未达到管理目标造成的损失, 追究中标人法律、经济责任, 产生的诉讼费、律师费、公告费、交通费、差旅费、公证费及其它所有费用, 全部由中标人承担。

(19) 中标人员因触犯法律, 被司法机关处理, 在工作期间发生工伤或突发疾病、致伤、致残、致死以及其它各类事故, 由中标人负责处理、解决并承担由此产生的各项费用, 采购人不承担任何费用和责任。

(20) 根据保洁、设备运行、维修等需要, 须配备完善的警示、提示标牌, 卫生间配备文明、节能等提示标牌, 在危险隐患部位需设置相应的安全防范提示、警示标识。各标牌、标识制作费用由中标人承担, 标识制作款式、尺寸、材质需与规划馆布展风格一致。

(21) 本项目周围日常绿化工作由中标物业公司承担。如: 树木花草的检查、养护、浇水、杀虫、施肥、修剪和清理枯枝叶、除杂草等工作。

(二) 服务内容

中标单位必须严格按照以下要求配备具有相应资质条件的、足够数量的工作人员, 并必须严格按照以下物品、备品及相关维保、维护工作进行物业服务。

1、人员配备

按岗位要求配置专业管理服务人员, 专业人员须持证上岗, 保证中高层管理人员和技术人员的稳定性。物业公司需要为本项目配备工作人员至少 30 名 (30 人为本项目物业用人最低标准)。物业公司服务期满 30 天, 需按照馆方要求不定期提供本项目物业服务人员劳动合同, 便于规划馆查验人员数量, 是否符合物业招标要求。除夜班岗位与 24 小时倒班岗位外, 规划馆各岗位于 (周一) 闭馆日需保证 30% 以上人员在岗。夜班岗位与 24 小时倒班岗位全年不得缺岗, 物业方根据要求安排人员替岗及轮休。

闭馆时, 如遇临时接待任务、会议服务、活动等情况, 所需岗位人员需要在接到通知后 20 分钟内无条件到岗服务。

物业重要岗位人员 (项目经理、讲解员、多媒体技术员) 请假 5 天以上, 以及讲解员因身体原因不能进行讲解工作, 需要物业公司七日内另行派遣符合相应资质和要求的的人员到岗。

人员配备要求					
部门	岗位	班次	人数	岗位要求	主要职责
管理人员	经理	8: 30-17: 00	1	大专及以上学历, 50 周岁以下	负责本项目物业日常管理工作及相关培训 工作
讲解部	讲解员	9:00-17: : 00	3	女, 35 周岁及以下。五官端正, 身体健康, 形象气质佳, 音质纯正, 普通话标准, 有较强的语言表达能力。身高: 女性 1.65 米以上; 男性 1.75 米以上。	负责展馆讲解工作、服从讲解部的管理。讲解员因身体等原因不能进行讲解工作时, 物业公司需将其调离该岗位, 并另行派遣能胜任讲解工作的人员。具有强烈的事业心和责任感, 履行职责, 有良好的思想品德、心理素质和修养, 工作态度积极、热情, 热爱讲解工作, 具体负责展览馆讲解服务工作。采购人有权要求中标人更换不合格或不能胜任讲解工作的讲解员。
客服	服务台	8: 30-17: 00	1	女, 35 周岁及以下, 形象气质佳, 普通话流利, 且具有良好的沟通协调能力及服务意识, 反应灵敏、端庄大方、举止文雅、不能染特殊颜色头发; 具有较强的责任心和吃苦耐劳的职业素养; 全体客服人员身高协调统一; 身体健康、身材匀称。身高 160-172cm, 热情大方、善于与人沟通。	负责咨询、讲解预约、讲解辅助, 会前准备、会中服务和会后清理工作, 展区指定多媒体设备的播放, 辅助设备保管, 迎宾、礼仪服务等工作。
	会议服务	8: 30-17: 00	2		
保洁部	国土空间规划研究中心办公楼保洁员	8: 30-17: 00	2	女, 55 周岁及以下, 身体健康, 服务意识强。	负责中心办公楼区域及公共区域、地下室、地下车库保洁、冬季办公楼外围停车场清雪等工作
	保洁员	8: 30-17: 00	4	女, 55 周岁及以下, 身体健康, 服务意识强。	负责地下一层至四层及外围保洁工作

工程 部	水暖工	24 小时 倒班	2	男, 60 周岁以下	负责本项目给排水、供热系统日常巡检及 维修工作, 需 24 小时倒班
	万能工	8: 30-17: 00	1	男, 60 周岁以下, 持有电气工程师 专业中级及以上 级别证书	负责维修、维护展馆装饰、模型维修、土 建工程、电气工程等方面工作
	电工	24 小时 倒班	2	男, 60 周岁以下, 持有高压电工证 1 人、低压电工证 1 人。	负责本项目高、低压配电间、供电及照明 系统的操作及维修工作 24 小时倒班, 3 年 以上相关工作经验。
	弱电、多 媒体工	8: 30-17: 00	3	男, 40 周岁以下	负责弱电设备、多媒体设备、音响设备、 网络、监控、办公自动化设备的操作及维 护、维修工作, 需具有相关工作经验。能 够熟练操作计算机常用软件, 包括操作系 统、网络应用、媒体应用、集成控制应用 软件, 了解网络通讯原理、了解各种网络 通讯知识、了解网络拓扑结构及网络配置 相关方面的知识; 同时要求熟悉计算机及 网络设备的硬件相关知识, 了解包括应用 服务器、路由器、交换设备的简单设置及 组网等方面知识。须经展馆设备部审核后 方可正式录用, 展馆设备部有权要求物业 公司更换不合格的多媒体设备人员。
秩序 部	国土空间 规划研究 中心办公 楼保安	24 小时 倒班	2	男, 60 周岁以下	负责研究中心办公楼门卫安保工作, 疫情 防控人员登记、健康码、行程码查验、测 温等工作, 同时需要 24 小时倒班, 冬季办 公楼外围停车场清雪等工作。
	电梯管理 员兼保安	8: 30-17: 00	1	男, 60 周岁以下, 持有特种设备安 全管理和作业人 员证, 作业项目 为特种设备安全 管理 A 证。	负责参观人员验证、安检, 电梯管理等工 作。
	保安	24 小时 倒班	2	男, 60 周岁以下	负责出入馆登记, 秩序维护、巡检、沙盘 看护工作、安保巡逻等工作, 认真、负责, 遇到突发事件时, 能够及时处理, 并听从 上级安排。
	消防、监 控值班室 人员	24 小时 倒班	4	男, 55 周岁以下, 持有消防设施操 作员中级及以上	负责消防、控制室值班工作, 24 小时倒班。 具备岗位证书。

				级别证书	
物业聘用人员工资不能低于呼伦贝尔市最低工资标准，同时缴纳社会保险。 投标人需在投标文件中制定“呼伦贝尔市国土空间规划研究中心（呼伦贝尔市城市规划展览馆）物业服务承诺书”，其内容为投标人承诺严格按照此招标文件及合同中所要求的内容对本项目进行物业服务，如在服务中出现未达到或违背所约定的服务内容要求的情况，视为不履行合同义务，可由馆方予以解除服务合同处理。若在投标文件中未制定此承诺书，视为取消投标人资格。（承诺书格式由投标人自行拟定，要求加盖承诺人公章、法人章。）全体员工工资不得低于项目所在地最低工资标准2310元/月/人，并为员工依法缴纳社会保险费用，包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等。					

2、维保服务（电梯、消防）等工作内容要求

维保、维护服务标准及要求			
服务名称	数量	单位	特别说明
电梯维保、监测	3	部	维保期限为物业服务合同期限，此项需中标物业单位委托具有资质的电梯维保单位进行维保、维修、更换零部件，及根据质检部门要求办理一系列证件（合格证、年检证等），并承担所有费用；承担相关法律责任。如委托专业单位实施此项，超出预算部分由中标单位自行承担。
消防系统设施、器材维保（灭火器、消防车、消防栓）	1	项	维保期限为物业服务合同期限，维保范围为规划馆及中心办公楼一、二层、地下室、地下车库，此项需中标物业单位委托具有资质的消防维保单位进行购置、维保、定期巡检、维修、填充消防器材，及根据消防部门要求办理一系列证件（合格证、年检证等），并承担所有费用；承担相关法律责任。维保工作必须经市消防部门监督和认证。如委托专业单位实施此项，超出预算部分由中标单位自行承担。
电力设备、工具检测及年检	1	项	维保期限为物业服务合同期限，此项需中标物业单位根据电力部门要求，针对馆内电力相关设备及工具器材进行办理相关检测或年检工作，根据电力部门要求办理一系列证件（合格证、年检证等），并承担所有费用；承担相关法律责任。如委托专业单位实施此项，超出预算部分由中标单位自行承担。
办公区域、公共区域、水暖电及土建装饰	1	年	①本项目办公区、规划馆内各展区所包含的消耗物品，如：灯泡等照明、光源；门锁、标志相关物品等；水暖、配件、阀门等。②本项目内门、窗、办公家具、墙面、地面、顶棚所需更换的五金件等相关物品。③包含所有的配件材料④所需费用由物业承担

绿化养护	1	年	维护期限为物业服务合同期限,此项需中标物业单位自行维护或委托具有资质的绿化单位进行对本项目用地范围内的绿化进行养护,具体包含绿植更换、日常养护、除害、保活、修剪等相关工作,并承担所有费用。如委托专业单位实施此项,超出预算部分由中标单位自行承担。
硬化维护、修复	1	年	维护期限为物业服务合同期限,此项需中标物业单位自行维护或委托具有资质的绿化单位进行对本项目用地范围内的地面硬化进行维护、修复等相关工作,并承担所有费用。如委托专业单位实施此项,超出预算部分由中标单位自行承担。
亮化设施维护、修复、更换	1	年	维护期限为物业服务合同期限,此项需中标物业单位自行维护、修复或委托具有资质的亮化施工单位进行对本项目用地范围内的亮化设施)进行维护、更换,具体包含日常巡检、更换已损坏的亮化设施(庭院灯、广场灯等),并承担所有费用。如委托专业单位实施此项,超出预算部分由中标单位自行承担。
人工湖分担区卫生清洁	1	年	维护期限为物业服务合同期限,此项需中标物业单位自行维护、清理规划馆北侧人工湖分担区的卫生清洁、垃圾清运等工作。
化粪池排污清运	1	年	维护期限为物业服务合同期限,此项需中标物业单位自行维护、清理规划馆北侧化粪池的巡检及清运工作,所需费用也由物业公司承担。

3、服务用品、备品要求

物业服务用品标准及要求			
物品名称	数量	单位	特别说明“物业服务用品”项为本项目根据历年物业服务所需必备物品数量,中标单位必须在进驻本项目的3个工作日内将此项所体现的物品购置齐全并由本项目相关负责人进行清点,存入指定库房。
工作服	30	套	常服(春夏季、保安、客服、经理、保洁、迎宾服装)按工作类型定制
讲解员特定服装	3	套	为讲解员定制专用讲解服(西装、民族服饰)
迎宾特定服饰	2	套	迎宾民族服饰
冬季安保、外保洁特定服装	10	套	冬季保安室外服装5套、冬季室外保洁服装5套。
电工工具	1	套	注:需包括钳子、螺丝刀、万用表、钳式电流表、摇表、主要扳手、高压分离棒。
修理工具	1	套	注:需包括管钳子大小各一把、扳手一套、套筒扳手一套、电焊机、手电钻、角磨机各一台
弱电维修工具	1	套	注:需包括网线钳、水口钳、斜口钳、万用表、测线器、寻线器、试电笔、电烙铁及各种规格螺丝刀一套

云石铲刀	30	把	
拖布	50	把	
长油拖布	40	把	
去污剂	80	KG	
洗衣粉	120	KG	
方巾抹布	100	块	
钢丝球	100	个	
乳胶手套	40	付	
垃圾袋	5000	个	
洁厕灵	50	瓶	
空气清新剂	100	个	
消毒水	100	瓶	
75° 消毒酒精	20	瓶	
毛刷	40	把	
扫把	40	把	
铁锹、铲雪锹	15	把	
老花镜	2	副	创城、志愿者服务站备品
蟑螂药、老鼠药、杀虫剂、除草剂	1	套	根据展馆使用量准备
卫生纸	800	卷	此四项为由物业公司负责的消耗性物品，表中所列数量为参考数量，物业公司必须保证不得断供，发现缺少时必须及时补充。如实际使用超过此表中的数量，超出的费用由中标物业方负责。会议用纸尺寸
医用口罩	400	个	
免水洗手消毒凝胶	20	瓶	
会议用纸抽	200	包	
干手纸	500	包	
洗手液	50	瓶	
对讲机（配耳机）	30	部	所配备对讲机必须能与馆内现有对讲机正常通话，并且信号需良好覆盖全馆范围，需配备耳麦。
铁锹	4	把	
室外清雪铲	10	把	

4、建筑本体的日常巡视、保养和维修服务

建筑本体的日常巡视、保养和维修服务，院内建筑包括主体结构、屋面（含保温、隔热、防水层）、楼面、外檐、外立面、墙面、天花板、顶棚等的日常巡视、保养和维修。

5、各类设施设备的运行、养护、维修和管理

- （1）本项目区域内电力、给排水、供暖系统等设施的维护、运行与管理。
- （2）门、窗、锁具、隔板的各种装修、装饰等保养、维修和维护。
- （3）室外庭院、道路和机动车停车场的地面及设施维护。
- （4）室外供排水管道、落水管、污水管、化粪池、检查井等的维护、维修、管理。
- （5）物业部门应与电业部门做好沟通，及时掌握停电时间，提前通知馆方，并做好停电准备。

(6) 供电系统的运行、维护、维修和管理。包括每月定期对高低压变配电设备、供电线路、耐压试验、漏电保护测试等。

(7) 照明系统运行、维护、维修、升级、改造和管理。包括公共区域照明、办公室内照明、道路照明、应急照明、指示照明、室外泛光照明、绿地及景观照明的维护、维修、升级、改造以及照明控制系统的运行管理。

(8) 弱电系统的运行、维护和管理。包括楼宇控制系统、安全防范系统(含电视监控系统、入侵报警系统、出入口控制系统、安检设备、停车场管理系统、大门及楼宇内值班室监控系统)、多媒体会议系统、展区多媒体设备系统、机房系统、办公自动化设备、综合布线等各系统。

(9) 消防系统运行、养护和管理。包括自动消防系统、消防广播系统、消防栓组合箱、防火卷闸门和其他各类消防设备,以及消防系统设备、器材的年检。配合消防维保公司每月定期检修测试等工作。

(10) 给排水系统运行、养护、维修和管理。包括二次加压供水设备、消防设备、排污系统、绿化喷灌系统等。

(11) 通风空调系统运行、养护和管理。包括通风空调系统机房、机井进水排水潜水泵、弱电机房普通空调、机房专用精密空调及其他区域的立式、壁挂式普通空调。

(12) 电梯的日常安全检查,配合维保单位进行维护、检修及年检。

6、秩序维护、消防安全管理服务

(1) 大厅门口值班和出入登记、安检。

(2) 大楼次出入口的管理。

(3) 展区公共秩序维护,沙盘、模型看护。

(4) 楼内安全巡查(包括消防巡查)、楼外规划用地范围内安全巡查。

(5) 中控室的值班。

(6) 地上和地下停车场的管理。

(7) 室外广场、行车道的秩序和车辆引导管理。

(8) 配合公安、武警、消防、秩序维护部门做好治安管理、消防管理等工作。

7、环境卫生保洁服务

(1) 规划用地范围内绿道、道路、庭院、地上及地下停车场和楼内外走廊、办公室、卫生间、会议室、机房、检修通道、楼梯、电梯、楼内大厅、序厅环灯、展区展项、屋面平台、屋顶外沿、大楼外立面、铝单板屋面等卫生清洁,定期对垃圾进行清运。

(2) 办公用房每周彻底清扫。

(3) 对楼内地面、墙面的石材和栏杆、扶手等金属构件进行定期养护,每年至少两次专业清洗保养。

(4) 对展馆院内地面、台阶、喷水池、花坛石材定期养护,每年至少一次专业清洗保养。

(5) 负责对大楼配套设施适时进行清理、打扫。

(6) 市政绿化过程中造成物业服务范围内垃圾、枯树枝、污迹、积水等,要在4小时内清理干净。

8、礼仪服务

(1) 楼内设有各类会议室、接待室、休息室。中标人负责各会议室的会议服务,根据采购人安排承担楼内公共会议室、贵宾接待厅及休息厅有关会议的会

前准备、会中服务（含 DJ 室的操作）和会后清理工作，并根据需要提供重要活动和会议的迎宾、解说、颁奖等礼仪服务，并经采购人审定后上岗。

（2）客服人员须具有较高的政治素质、专业素质，良好的仪容仪表，要制定严格的服务制度和服务标准，并经采购人审定后上岗。

（3）客服人员佩戴明显的独立标志，为会议区办公区提供秩序维护、会议室内外保洁等高质量的服务。

（4）临展礼仪服务。展馆内设有临展厅，不定期举行各类临展，中标人负责各场次临展的布展、礼仪、现场维护等服务。

（5）礼仪接待服务。负责展馆日常接待工作中的礼仪、接待工作，及展区的秩序维护工作。

9、其他服务内容

（1）展馆内布置的有关设备维护、维修、线路改造、展馆装饰维修等工作，物业方面都要无条件完成。

（2）展馆土建、外网改造尚存在问题，中标人需要无条件配合采购人的相关工程改造工作以及临时布展、布展升级改造工程。

（3）售票、咨询服务。负责售票、咨询等工作。

（4）安全检查服务。负责参观者的安全检查及安全监督工作。

（5）负责办公区域的饮用水分送。

（6）负责展馆区域内花卉绿植日常养护（浇水、病虫害防治、修剪），会议、节假日、重要活动负责提供花卉绿植租摆方案并协助采购人摆放布置。

（7）系统性巡查。物业方负责组织人员对展馆的强弱电系统、照明、多媒体系统、给排水、供暖、排污、土建、防水、保温、消防及装修进行维修、定期维护以及改造施工。

（8）积极配合展馆完成临时性工作。

（9）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。

（10）物业公司应就此项目与采购人签订保密协议和安全、防火协议书，高空作业安全协议书、人身安全协议书等，物业工作人员人身安全由物业公司全权负责。

（三）服务标准

1. 保洁服务

办公用房、展区展项、地下一层每天清洁、拖抹两次，每周彻底清扫；卫生间、公共区域随时清扫，每周彻底清扫。

展区内保洁工作需要每日开馆前完成。

楼内公共区域保洁标准：

（1）每日清扫两次，清运垃圾两次，每日拖抹两次；

（2）地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹及垃圾；

（3）墙面、踢脚线、角落、边线：无尘土、污迹；

（4）照明灯具：外抹每月两次，内抹每月一次，灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩无蜘蛛网，保持明亮洁净；

（5）各房间门、通道门：无尘土、污迹；

（6）装饰物：盆、座、框表面洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土；

（7）每层铝方通无积灰，每年至少彻底清理 3 次；

（8）二、三层及顶层平台：每周清洁一次，无垃圾、无积水、无死皮青苔、无杂物、无堵塞；

(9) 建筑外立面、屋外檐、铝单板屋面及夹层：定期清洁，多雨、雪季节不定期检查，无积水，无堵塞。

展区、展项保洁要求：

- (一) 多媒体设备表面无手印、灰尘；
- (二) 烤漆玻璃表面无污渍、手印等；
- (三) 防护玻璃无污渍；
- (四) 仿真绿植表面无灰尘；
- (五) 各模型台、沙盘内部每周清理一次，总规大沙盘每季度清理一次；
- (六) 电梯随时清理。

机房、设备通道、配电室保洁要求：

- (1) 所有机房、设备通道、主配电室及各楼层配电室每周清洁一次；
- (2) 机房多媒体设备表面无手印、灰尘、污渍；
- (3) 机房地面无灰尘、污迹、无杂物；
- (4) 设备通道多媒体设备表面无灰尘、污渍；
- (5) 设备通道地面无杂物、灰尘、污渍；
- (6) 配电室标准参照设备通道。

楼内卫生间保洁标准：

- (1) 卫生间：无异味、苍蝇、蚊虫等，墙面无白灰，随时保洁；
- (2) 地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹；
- (3) 洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物；
- (4) 水龙头：无印记、尘土、污物；
- (5) 洗手池台面：无水迹、尘土、污物；
- (6) 镜面：无水点、水迹、尘土、污迹；
- (7) 小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅；
- (8) 大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹；
- (9) 手纸架：无痕迹、污渍、光亮洁净；
- (10) 纸篓：污物量不超过桶体 2/3，内外表面洁净；
- (11) 墙面、踢脚线：无尘土、污迹；
- (12) 顶板：无尘土、污迹；
- (13) 隔板：无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告；
- (14) 门板、把手：无尘土、污迹、手印、笔迹；
- (15) 皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒；
- (16) 烘手器：无水迹、尘土、污渍。

步行梯保洁标准：

- (1) 地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；
- (2) 墙面、踢脚线：无污迹、小广告；
- (3) 消防设备：表面无尘土、整洁；
- (4) 楼梯、窗框、坡道：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土、污渍、小广告。

办公区保洁标准：

- (1) 办公室内家具、用品、设施等清洁光亮；挂在墙上的装饰画和地图、无画框字画无尘、整洁；
- (2) 办公室内物品摆放整齐；
- (3) 卫生间用具整洁；

(4) 每日检查卫生纸和洗手液使用情况，做到及时补充（物品由中标单位提供），定期将排风口拆下，冲洗、消毒，并擦干后安装好；

(5) 每日检查卫生间内电器和照明设备，根据情况及时登记报修；定期将淋浴间、浴巾毛巾进行消毒处理；

(6) 室内花草植物定期浇水；

(7) 严守机密，不翻阅文件、抽屉、文件柜等；

(8) 服务人员可靠，无不良记录。

(9) 规划馆、中心办公楼玻璃定期擦拭，保障干净明亮。

铝单板屋面及夹层：

铝单板屋面、房檐每年彻底清洗两次，保证无污迹。积雪、积冰及时清理，有降雨或积雪融化期，要及时检查铝单板屋面夹层漏水管。

建筑外立面：

规划馆每年至少彻底清洁一次，保证清洁无污迹。

外环境保洁标准：

(1) 地面无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹，每天检查、清扫；

(2) 雨天及时清扫疏通，无积水；

(3) 雪天及时清理，保证中心办公楼停车场上午 8：30、下午 13:30 之前清雪完毕。要求规划馆、中心办公楼停车场无积雪、积冰；

(4) 垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生；

(5) 地面雨篦子每日清理，不发生封堵、阻塞现象；

(6) 绿地内无烟头、垃圾；

(7) 院内地面、台阶、喷水池、花坛石材无明显污迹。

(8) 周围日常绿化工作由中标物业公司承担。如：检查树木花草的养护、浇水、杀虫、施肥、修剪和清理枯枝叶、除杂草等工作。

会议保洁标准：

(1) 日常清洁：

地面：光亮无尘；

桌椅：整洁；

茶杯消毒：符合卫生防疫规范；

空气：无异味。

(2) 定期清洁：

通风口擦拭：清洁无尘；

顶灯擦拭：无尘、无污迹；

墙壁清洁：无痕迹。

有害生物防治：

(1) 公共环境的鼠、蚊、蝇、蟑螂等病媒生物滋生地以及栖息场所的消杀；

(2) 除“四害”所需药物投放、喷洒及环境处理，并对“四害”密度种群、消杀情况进行常年检测；

(3) 突发事件环境消杀。

绿化养护：

绿化养护结合季节变化，考虑各种植物特性，养护计划周密，措施有效，如养护方案及措施、病虫害防治方案等。

2、礼仪、会议服务

(1) 礼仪服务

- ①开馆期间迎宾、送客、出入口及展区引导；
- ②开馆期间展区内秩序维护、咨询服务；
- ③重要接待随团服务；
- ④服务台、售票厅：咨询、预约、接打电话、售票等；
- ⑤出入口安全检查和监督服务。

(2) 会议服务

①会议通知：接到会议通知后填写会议接待单，并通知工程、保洁、服务中控等相关部门做好会前准备工作；

②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会议室的地面、门窗桌椅、植物要保持清洁，茶杯、果点、鲜花、会议用品要摆放整齐；

④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，毛巾等；

⑤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；

⑥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，每间隔一小时更换新毛巾等；

⑦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（茶杯、烟灰缸）清洗干净，摆放整齐。

3、秩序维护管理服务

(1) 建立健全岗位责任制，做好日常值班和巡查工作记录，由主管部门定期检查；

(2) 懂得《消防法》和消防知识，熟练掌握各种器材、操作技术和使用方法；

(3) 保证防盗、防火等报警监控设备运行正常，报警通讯设备畅通完好，如发现异常情况应及时上报，迅速有效处理各种突发事件；

(4) 制定科学合理的保安与技能管理方案，协助相关部门保证楼宇安全和日常工作秩序，建立健全保安岗位责任制；

(5) 做好日常值班和巡查工作记录；

(6) 保安工作执行 24 小时值班制度；认真贯彻执行安全岗位责任制，做到制度上墙，确保秩序良好，安全无事故；

(7) 定岗检查，严格执行登记检查制度，认真填写工作记录，随时报告异常情况；

(8) 保安人员工作时间在展馆服务区域内不得有聚众谈笑、吸烟等影响展馆形象的行为，违者按照考核制度处理；

(9) 无脱岗现象，做到仪表整洁，标志齐全，服务周到；

(10) 做好文件、信件、报刊的收发工作，对挂号信、电报、汇款单等要及时登记，要求传送迅速、准确；

(11) 公共场所要求 24 小时巡查，检查无堆放易燃、易爆物品，无乱搭电线，无违章用火，无挤占消防通道和设备，地面无堆放杂物；

(12) 做好对环境保护的监督，及时采取措施，控制局面并迅速报告相关部门；

(13) 如馆内有施工作业时，物业单位必须实时跟踪，直至施工作业完成；

(14) 保安人员要做好对馆内模型的看护工作。

(15) 每年进行消防演练不少于两次。

4、设施、设备的维修服务管理

建立健全各种设施、设备维修、维护制度，认真做好日常维修、维护工作记录，由主管部门检查验收并签字入档。研究科学的养护方法，在“安全、可靠、经济、合理”的前提下，使设备始终处于良好的技术状态，保证其正常运行。

电气设备系统：

(1) 负责供电配电设备（含备用发电机）的使用、维护和配电室的值班工作；

(2) 负责安全用电的检查监督工作；

(3) 负责区域内电源、电缆、线路、灯具等与电有关设备的维修、检查、保养工作；

(4) 为区域内临时用电接线安装、调整和用电保障工作；

(5) 配电室是重要部分，必须坚持 24 小时有人值班，接受和执行调度命令，进行设备运行记录。停电倒闸时要事前请示报告管理部门，并在 24 小时前发出告示，通知有关部门，锁好电梯，方可进行，在强电主管的监护下，严格按操作规程进行操作；

(6) 值班人员要认真填写值班记录；

(7) 负责高压绝缘工具每年的检验工作和供配电设备的更新、改造工作；配电室专用工具不能挪作他用；

(8) 认真巡视设备运行情况，发现异常和故障隐患要及时上报，正确果断地处置，并作好记录，认真做好交接工作；

(9) 各种电机和运行设备每年进行一次维修、保养；

(10) 各楼层的配电箱、配电柜、配电盘，每周检查维修一次，各电源开关、插座、照明灯具及时检修更换，接到报修及时完成维修工作；

(11) 每月对消防、监控、电梯和其他电器、电源进行检查，保证在紧急情况下能启动运行；

(12) 每月对服务区内安全用电情况进行一次检查，对违规行为及时纠正；

(13) 维修人员做好日常检查、维护，无缺项，各连接处无跳火、发热等异常现象，指示灯、信号灯是否齐全，计量表是否正确；

(14) 制定安全节约用电计划、方案，并认真组织实施，每天定时抄表，每月统计用电数据，绘制用电曲线图，每季度进行一次用电分析。

多媒体系统及弱电系统（包括展项多媒体、会议多媒体设备及办公设备）：

(1) 负责展项多媒体系统、会议多媒体设备、监控系统、网络通讯系统及办公设备的运行检验、监测、维修、保养和管理工作；

(2) 负责每月定期对展馆的多媒体各系统及监控网络通讯系统进行检修，发现故障、隐患应立即维修处理；

(3) 日常使用中出现故障及时维修和更换；

(4) 做好日常工作记录、开关多媒体系统设备记录、设备维修、维护记录。

(5) 负责每周清扫机房和设备通道，保持各设备工作环境的整洁。

空调、通风设备系统：

(1) 空调机组、送排风系统、运水系统的运行、维修、保养和使用管理工作；

(2) 楼内各房间冷、热温度及新风配比的调试；

- (3) 风机风口过滤网的清洗擦拭工作;
- (4) 建立运行、维修管理等方面的规章制度和机械设备操作规程;
- (5) 认真做好设备运行记录, 维修保养工作;
- (6) 建立维修、检查、保养档案;
- (7) 空调机、新风机房卫生整洁有序;
- (8) 非值班人员禁止进入机房, 值班人员不得做与值班无关事情, 空调温度提升机组每年进行二次换季保养;
- (9) 每季进行一次室内新风配比参数和风量调节测试;
- (10) 在保养的同时还要对机器的各项数值进行测量来检查空调系统是否正常;

(11) 检查的项目包括电源线的对地阻值, 相间电压, 电流, 系统的高低压压力, 压缩机吐出管温度, 室内机进出风温度等;

(12) 每年要巡查检修, 不得有滴水、跑水、漏油现象。

消防、报警系统(水、电、信号、通风、排烟、分区隔离设备):

- (1) 负责消防设备、器材的运行检验、监测、维修、保养和管理工作的;
- (2) 负责消防联动系统的调试、维修和管理工作的;
- (3) 消防中控室是重要部位, 必须坚持 24 小时有人值班。并做好设备运行的完整记录; 保证中控室有两本消防中级操作证及人员;

(4) 消防系统: ①每天对大楼、地下室控制机检查一遍; ②每月对防火阀、水源开关、烟感探头、警铃等检查一次; ③每半年对加压风机、火幕控制阀、卷帘门的联动检查一遍;

(5) 确保消防设备完好无损, 技术状况处于良好状态;

(6) 消防探头、手动报警按钮、消防栓(包括水龙带、枪头)等设备完好率达 100%。

给、排水系统:

(1) 给、排水系统: 维修人员应对给、排水系统进行日常保养、维护, 安全操作, 检查其运行情况是否正常, 自动控制是否良好;

(2) 负责上水、下水、消防用水、中水系统的保障和使用管理;

(3) 负责开水供应和热水器的检查、清洁、使用管理及维修工作;

(4) 负责各种供水管线、用水设备器具和各种水泵及阀门的使用管理、检查、维修、保养工作;

(5) 负责室内外各种排污管道的疏通、维修及化粪池清掏;

(6) 上、下水管道、设备、器具要求无跑、冒、滴、漏现象, 维修及时;

(7) 消防水系统阀门管道检修每年不少于 2 次;

(8) 消防水池内的备用水符合要求, 自动补水系统灵敏可靠, 水管压力必须保持在标准范围内;

(9) 每周末检查和保养闸阀、逆流网、水表、联轴器、水泵轴承加油;

(10) 每季度对泵体进行检查, 更换易损件, 并对水箱、压力罐、冷却塔等系统进行保养;

(11) 外网地沟管理阀门每年检查保养不少于 1 次;

(12) 对排水系统每月检查并进行一次清理, 确保排水畅通;

(13) 地下室的污水池要随时排净, 夏季遇到大雨时, 要派人员对地下排水池进行昼夜值巡视, 确保排水畅通;

(14) 建立检查、维护制度, 做好检查维修、保养内容的工作记录。

5、房屋主体及市政设施的管理

(1) 注重楼宇的养护，负责楼盖、外沿、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、建筑内墙面、顶板、建筑红线内的室外地面、室内地砖、墙砖、门窗及玻璃、楼梯间、走廊通道、卫生间、门厅、车库、设备机房的维修工作。定期对房屋结构及涉及使用安全的部位进行检查，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采购人处理；

(2) 屋顶外沿定期巡查，每年至少清洁一次；

(3) 未经采购人许可，各部门不得出现乱搭建、乱堆放现象；

(4) 保证屋顶和卫生间等防水不渗漏、不反味；

(5) 保证楼内门窗、玻璃、地砖、墙砖、办公家具、卫生洁具、照明设备、电器产品等各种设备完好；

(6) 室外各类照明灯按规定时间开、关，对损坏的灯罩、灯头、灯泡应及时更换，保持完好；

(7) 负责室外规划用地范围内通道、停车场、前后广场、喷水池的维护、维修和管理工作；

(8) 保证地面平整，无积水，内外排水畅通；

(9) 保证规划用地范围内景观设施无损坏；

(10) 负责规划用地范围内上下水井、强电井的维护和管理；

(11) 接到报修后及时完成维修工作；

(12) 建筑外墙、各出入口、顶棚保温层薄弱位置，每年入冬前做好保温措施。

6、各系统项目巡检维护周期

物业方负责组织人员对展馆的强弱电系统、照明、多媒体系统、消防给排水、供暖、排污、土建、防水、保温、消防及装修进行定期维护。

(1) 强弱电系统、多媒体系统、照明系统、消防系统、监控安防系统、安检设备每个开馆日巡查一次，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，取暖期前后各全面检修一次；

(4) 空调新风系统每天巡查，每个月全面检修一次，夏季前后重点检修；

(5) 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；

(6) 建筑防水为雨季和开春融冰期每天巡检，期间每个月彻底检查修补一次。

(四) 物业考核标准及管理要求

1、中标单位接受《呼伦贝尔市国土空间规划研究中心（呼伦贝尔市城市规划展览馆）物业考核办法》考核

为加强国土规划研究中心规范化管理，呼伦贝尔市国土空间规划研究中心（呼伦贝尔市城市规划展览馆）物业考核小组制定了《呼伦贝尔市国土空间规划研究中心（呼伦贝尔市城市规划展览馆）物业考核办法》。内容如下：

(1) 国土规划研究中心物业考核小组成员依据《呼伦贝尔市国土空间规划研究中心（呼伦贝尔市城市规划展览馆）物业考核细则》（详见附件）每天对物业工作进行巡检。

(2) 发现扣分或加分情况，由相应负责人及时登记记录，每月 14 日，中心

物业考核小组成员及物业公司负责人共同汇总扣分、加分清单，并在《物业服务质量考核表》上签字。

(3) 中标人累计 2 月考核分数不及格（评分方式为百分制，60 分以下为不及格，不含 60 分），招标人有权随时解除与中标人的合作关系；存在在岗人数不足 80% 的情况每月累计 10 天及以上，视为严重违约，甲方有权自情况发生后解除合同。

(4) 物业考核项目：

① 物业服务：依据《呼伦贝尔市国土空间规划研究中心（呼伦贝尔市城市规划展览馆）物业考核细则》（详见附件）进行加分、扣分项的考核。

② 物业出勤率：按照人员数量进行考核。

③ 员工考核：同一员工因同一问题连续扣分三次按考核不合格处理，不得再作为展馆项目员工；部门主管同一问题扣分三次按考核不合格处理；项目经理同一问题扣分三次按考核不合格处理，员工、主管离岗通知发至物业项目管理处，项目经理离岗通知发至物业公司。

④ 中标人对本项目的设备设施运行维护不到位、耗材替换不及时；水电、土建维修不到位，配合馆方展区、临展区布展不到位、不符合馆方要求一次扣 10 分。

(5) 物业经理持《物业服务质量考核表》经办公室审核后到财务支取物业费。

2、管理要求

(1) 中标人需建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法，经采购人审核后，方可实施；

(2) 编制楼内设备设施的年度维修养护计划和大中修方案以及保洁工作的月计划、年度计划，经双方议定后由中标人组织实施；

(3) 制定和实施防火、防盗、防泄密、节能降耗、安全检查及监督等规章制度，编制突发事件预案，分别报具体方案；

(4) 房屋及设施设备等物业档案资料齐全，分类成册，管理完善；

(5) 建立 24 小时值班制度，设立服务电话，对采购人和用户有关报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息进行收集和反馈，并及时处理。有回访制度和记录；

(6) 采购人所购置的设备、工具、备品、用品等需规范出、入库，出、入库必须经过采购人主管部门清点签字，否则按照考核制度处理；

(7) 采购人依据本标书第四、第五部分《呼伦贝尔市国土空间规划研究中心（呼伦贝尔市城市规划展览馆）物业管理考核办法》及《呼伦贝尔市国土空间规划研究中心（呼伦贝尔市城市规划展览馆）物业管理考核细则》每月对中标单位进行考核；

(8) 中标人为本项目聘用的人员需要满足本项目招标文件中关于人员资质的全部要求，不达标者，其岗位按出勤不满编制人数处理；

(9) 中标人若对本项目物业项目经理、主管等重要岗位的工作人员做出人事调整，需要提前 1 个月告知本项目负责人，完成交接工作后方可离岗；

(10) 物业项目经理如不能胜任该项目管理工作的，采购人有权要求物业公司调换项目经理；

(11) 中标单位高空作业、电力作业等人员的工作安全责任由中标人全权承担；

（12）因物业员工扰乱规划馆正常运营秩序，对规划馆造成不良影响。物业应承担相应责任并将该员工调离本项目。同时物业公司需提供书面检查及说明。

三、其他事项

1、所有本项目工作人员需要配备对讲设备，对讲设备通讯范围需覆盖全馆，并且能够与展馆现有对讲设备正常通讯。

2、中标方需为本项目配备考勤系统。

3、中标人多媒体设备部需配备的工具设备：网络及多媒体设备维修套件、高精度万用表、电烙铁、吸锡器、网络测线器、巡线仪、网线钳、网络打线钳、工作灯、头灯、红外测温器等应用工具。

4、中标人工程部需配备的工具设备：钳表、万用表、电焊机、冲击钻、手电钻、充电电钻、水钻、角磨机、切割锯、管钳、电源线轴及其它电工、水暖工常用工具。

5、中标人所有采购的为采购人使用的物品及配件均应得到采购人审定后方可使用，如不达到采购人要求，则需中标人重新购置。

6、以上各条中提到的工具设备等硬件设施由中标人自备，且中标人根据本项目实际情况和具体工作要求自备相应的硬件设施。