**上海中国航海博物馆2024年度物业管理服务**

**招标需求**

**一、物业服务项目概况：**

上海中国航海博物馆（以下简称“中海博”）是经国务院批准设立的中国首家国家级航海博物馆，是一座集收藏、研究、展示、教育功能于一体的综合性航海类专题博物馆。中海博功能定位的总体构想：向社会公众充分展示我国航海悠久的历史与灿烂的航海文化，努力弘扬中华民族灿烂的航海文明、航海科学技术和悠久的航海历史，为“一带一路”倡议、“文化强国”“海洋强国”战略和上海国际航运中心、长三角区域一体化、临港新片区建设提供文化支持。弘扬航海文化、传播华夏文明，建设成为“国内一流、国际知名”的中国航海文化发展的重要展示平台与航海历史研究阵地、航海文化交流基地和爱国主义教育基地。中国航海博物馆开放时间为9︰30-16︰00（15︰30停止入馆），每周一闭馆（节假日除外）。安全保卫及工程设备设施实行24小时运行维护。

**物业名称：**上海中国航海博物馆（下称：“采购人”）。

**物业类型：**国家一级博物馆、全国文明单位、国家4A级景区。

**物业性质：**重要公共建筑。

**物业地点：**上海市浦东新区南汇新城镇申港大道197号。

已开放基地面积：48663.3㎡，其中绿地面积11370㎡，建筑面积：45423.95㎡，其中室内展览区域面积22252㎡，办公区域面积3242 ㎡。

建筑层数与高度：4层，23.95m，建筑帆体最高点70米。

灯塔建筑：4层，占地面积40.6㎡，建筑面积147.69㎡。

外围开放展区：营口灯船区域，占地面积3100㎡。

建筑耐火等级：一级。

本招标项目类别为全委托，以上物业概况数据供参考，以现场物业实际情况为准。

**二、各层功能区域及主要设备设施表及管理目标**

1、各层功能区域：

|  |  |
| --- | --- |
| 楼层 | 功能分布情况 |
| 一楼 | 汽车库、高压配电、电梯机房、中央冷热水机房、消防泵房、生活用水泵房、柴油发电机房、污水处理房、信息中心机房、通信无线覆盖机房、洗衣房、通信广播机房、理化实验室、文物修复实验室、专业资料研究室、仓库、自行车停车棚、更衣室、驾驶员休息室、监控中心、物管中心、展区、临展厅、文物库房、办公室、收发室、餐厅、卫生间、强电间、弱电间、空调机房、船模研制中心等。 |
| 二楼 | 展区、4D电影院、天象馆、报告厅、卫生间、强电间、弱电间、空调机房、蛇形杆通道、纪念品商店等。 |
| 三楼 | 会议室、办公室、临展厅、职工之家、档案室、贵宾接待室、卫生间、强电间、弱电间、空调机房等。 |
| 四楼 | 值班室、办公室、档案室、贵宾接待室、会议室、图书馆、卫生间、强电间、弱电间、空调机房等。 |
| 室外 | 移动厕所、垃圾房、灯塔、展项、木栈道、灯船展区、东西门岗等。 |

2、中海博主要设备设施

2.1 电气、电梯设备：变压器4 台，发电机组1套，电梯16台，无障碍电梯2台，货梯2台，观光电梯4台，客梯8台，坡道电梯16台。

2.2 暖通设备：整栋建筑采用中央空调控制系统，其中：直燃型溴化锂冷温水机组 2 台，螺杆泵冷水机组2台，空调冷却水循环泵6台，空调冷热水循环泵6台，电子除垢仪14 台，中温横流冷却塔6台，空调箱81台，VRV空调室内机 11 台，室外机 3 台，风机盘管 3 台，柜式离心风机箱79台，管道风机35台，低噪声离心风机18台，恒温恒湿空调7台，分体空调5套，全热交换机2套，风机盘管2套，吊顶空调箱10套，恒温恒湿机组5套，VRV商用机组及吸顶机10套，分体空调柜机3套。

2.3 弱电设备:监控电脑主机3套，数字接收机9套，周界报警4套，光纤机14套，磁盘录像机21台，视频分配器26台，彩色监视器48套，液晶彩色监视器7套，防盗报警10套，安防电源及控制箱50套，BA控制箱94套，道闸5套，移动伸缩门2套，CATV调制器18套，卫星接收机8套，消防报警及控制80套，UPS 5 套，多媒体及展项计算机137套，功放音响13套，投影仪39套。

注：以上各层功能区域及主要设备材料表数据供参考，设备种类、具体型号和数量以现场实际情况为准。

3、设备设施管理目标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 目标值 | 标准 |
| 1 | 房屋建筑和装饰 | 完好率98%及以上 | A．外墙饰面完好、清洁，屋面无积水。  B．墙体、台阶，不松动、不剥落。  C．屋顶隔热层完好无损；避雷带无间断。  D．铝合金开启窗应开关灵活、不松动、不漏风；木门牢固、平整、美观，接缝严密。  E．大理石和铺设地砖的地坪平整、牢固、安全、橡塑地面拼缝严密。 |
| 2 | 动力供电系统 | 完好率100% | A．灯具、开关、插座和照明配电箱安装牢固。  B．配电系统不发生停电事故（外来因素除外）。  C．开关有效，接地可靠。  D．线路绝缘符合规程要求，接线头不外露。  E．电力输送电缆温度不高于规定值。 |
| 3 | 空调  系统 | 完好率100% | A．过滤网的换季清洗。  B．按规范要求操作冷冻设备。  C．运行符合安全规程，持证上岗。 |
| 4 | 照明  系统 | 完好率98% | 1. 所有灯具、照明系统完好。 2. 发现灯具损坏及时修复 |
| 5 | 给水系统 | 完好率100% | A．给水外露管网完好。  B．水箱清洁，水质达标。  C．水管及龙头等部件保持完好，无跑、冒、滴、漏等情况。 |
| 6 | 排水系统 | 完好率100% | A．各排水管道畅通，无渗漏、堵塞。  B．排水泵运行与控制正常有效。  C．排水畅通，无回泛气味。 |
| 7 | 消防报警系统 | 完好率100% | A．报警探测器可靠。  B．报警装置、声响正常、符合规范。  C．系统联动无失控现象。 |
| 8 | 重大事故发生率 | 0 | 不发生重大责任事故 |

**三、物业管理服务范围及总体要求、内容及要求**

**（一）物业管理服务范围、内容及总体要求**

**1、物业管理服务范围和内容：**

中海博规划红线范围内（具体以图纸为主）的设备设施运行维护保养、安全保卫、消防安全管理、清洁绿化、场馆管理服务、讲解、会务接待、收发、后勤服务、车辆停放等公共财产和事务的管理。物业管理服务范围具体包括但不限于本项目下招标方建筑物及其附属设施、设备、器具、场地的管理、维修养护、施工管理、巡视检查设备等管理服务和保障，环境卫生保洁管理服务和保障，安全管理服务和保障、消防安全管理服务和保障，办公楼、贵宾接待、后勤保障等服务和保障、展览场地管理服务和保障、场馆常年对外开放运营管理、社会公众参观相关服务和保障、社会教育服务、招标方要求的与本项目有关的其他相关服务和保障等所有与招标方博物馆公共服务机构及场馆运营管理相关的所有事项，依本项目招标文件规定并以实际签署的合同进行管理并提供服务和保障。招标方委托投标方提供的物业服务范围还包括招标方因招标方博物馆运营管理工作需要在上述区域以外的空间和场所。

服务内容包括但不限于公众服务（包括岗位职责及人员配备），包括但不限于如下服务内容：

1. 公共区域导览服务
2. 讲解服务（包括星级讲解服务）及相关社会教育活动服务
3. 贵宾接待服务
4. 游客中心服务
5. 售票服务
6. 检票服务
7. 展览区域服务
8. 展品展项服务
9. 影院服务（仅限影院观众厅服务项目，不含电影放映服务）
10. 临时展区服务
11. 商品零售（休闲）服务
12. 纪念品管理与服务
13. 会务服务与协助接待服务
14. 办公区域服务
15. 话务转接服务
16. 大型活动保障与服务（包括外来单位使用甲方场馆的活动或会务）
17. 配合公众教育服务
18. 突发应急管理及处置服务
19. 公众咨询及投诉服务
20. 其它甲方指定的专项游客服务项目
21. 政府或上级单位或甲方指定完成的物业服务内容

建筑设备设施服务（包括岗位职责及人员配备），包括但不限于如下内容：（建筑物、设施设备管理目标详见附件《建筑物、设施设备管理目标》

1. 基础管理
2. 强电系统运行和维修管理（包括新增设备设施）
3. 弱电系统运行和维修管理（包括新增设备设施）
4. 空调系统运行和维修管理（包括新增设备设施）
5. 给排水系统运行和维修管理（包括新增设备设施）
6. 污水系统运行和维修管理（包括新增设备设施）
7. 消防系统管理（包括新增设备设施）
8. 建筑、装饰、装修维修管理养护
9. 电梯运行和维修管理
10. 展区设备管理（包括新增设备设施）
11. 设备设施运行管理和维修养护管理
12. 建筑设备设施生命周期管理
13. 计算机及网络系统运行和维修管理
14. 网站建设及维护管理
15. 节能管理
16. 内部二次装修、展项更新等施工管理
17. 中央控制室管理
18. 各类通用设备管理
19. 突发事件处置与管理
20. 其他专项服务项目（各类会展、活动保障与服务等）

安全保卫服务（包括岗位职责及人员配备），包括但不限于如下内容：

1. 治安管理
2. 消防管理
3. 交通管理
4. 安全生产管理
5. 高峰客流管理
6. 专项活动安全保障
7. 藏品库房及重点区域管理
8. 危险物品管理
9. 防台防汛
10. 突发事件处置与管理
11. 甲方要求的其他安全保障工作

环境卫生服务（包括岗位职责及人员配备），包括但不限于如下内容：

1. 室内保洁
2. 室外保洁
3. 外立面保洁
4. 绿化养护
5. 垃圾清运
6. 虫害治理（监管）
7. 卫生防疫
8. 环境保护
9. 搬运
10. 其他环保工作

招标方根据运营管理及社会公众服务等需要及临时增加的各类服务

需求，投标方应予提供。该等服务已包含在总费用中，招标方不另支付费用。

**2、物业管理总体要求**

2.1中海博是国家一级博物馆、全国文明单位，属国家公共服务场所，集中了众多科学性、参与性、观赏性的展品和历史文物。是航海藏品收藏、科研、展示、教育的重要场所，因此对安全性、规范性、服务性要求严格。物业管理服务要高标准、高档次。

2.2投标人组建派出的上海中国航海博物馆物业管理机构服从采购人统一管理。

2.3投标人对博物馆的物业管理方案、组织架构、人员录用等建立的各项规章制度，在实施前要报告采购人，采购人有审核权。

2.4采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理和一些重要的管理决策有直接参与权与审批权，采购人如认为有必要、可查阅投标人的财务状况及财务报表。 2.5负责采购人范围内的全天24小时的设施设备维护、安全保卫、员工及观众人身安全、财产文物安全、保洁、绿化等有关物业方面的管理服务，妥善解决和处置各类突发事件。

2.6在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对投标人组建派出的物业管理机构人员有直接指挥权。

2.7投标人员按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，一些公众岗位录用人员形象、身高要符合本采购需求的要求。

2.8投标人在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

2.9采购人举办的大型接待和展览活动，投标人要适当增加人员满足各项活动的服务管理要求，而不向采购人提出另外增加费用。

2.10投标人承诺在合同期内达到复评“国家一级博物馆”、“全国文明单位”等规定的相应条件及所需所有相应的要求。

2.11投标人不得擅自改动中海博馆区内所有的房屋、管线、设备等的位置和用途。

2.12投标人对采购人馆区的消防、安全保卫工作进行定期检查，并定期组织人员进行业务培训和演习，确保馆区人身、文物和财产的安全。

2.13投标人必须遵守采购人的各项规章制度。对管理能力低、服务质量差的工作人员，采购人有权采取相应的惩罚措施，或责令投标人另行派遣人员。

2.14负责提供采购人运营的其他服务。

2.15投标人派遣的物业管理人员要符合“遵纪守法，爱岗敬业，无犯罪记录，身体健康”的基本要求，投标人对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录，持健康证及相应专业岗位资格证。排岗用工必须符合《劳动法》的有关要求,并按上海市用工标准签订劳动合同及交纳国家规定的五险一金。

2.16质量要求：

2.16.1投标人拥有ISO9001质量管理体系第三方认证，并在合同期内保持拥有。

2.16.2投标人拥有ISO14001环境管理体系第三方认证，并在合同期内保持拥有。

2.16.3投标人拥有GB/T45001-2020职业健康安全管理体系第三方认证，并在合同期内获得（或保持）通过第三方认证。

2.16.4采购人每半年分别进行一次物业管理服务质量的第三方满意度测评，测评结果观众及采购人满意率达到95%以上，满意度达到指数85以上。

2.16.5合同期内保持国家旅游总局旅游区（点）质量等级“4A”验收标准。

2.16.6严格执行上海市垃圾分类管理条例，确保采购人垃圾分类达到条例标准。

2.16.7无重大安全事故。

2.16.8投标人应保守采购人各项保密事项，维护采购人各项法律权益。

2.16.9投标人协助做好采购人水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门的联络，建立良好关系和应急协调机制。

2.16.10投标人协助采购人做好设备大修、维护情况和应急协调机制。

2.16.11投标人协助采购人联络区域地块内各公共关系。

2.17 相关档案管理要求：

2.17.1投标人协助采购人健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时增加修改资料。

2.17.2建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。

2.17.3所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱内。

2.17.4所有有关办公区域管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交采购人。

2.17.5对采购人负责，做好财务日常管理工作。

2.18物资、耗材管理要求：

2.18.1根据采购人要求，对本项目物业管理服务的耗材采购费用进行控制，并于每两月提交物资耗材采购计划，每月5日提交上月决算费用细目清单。配合采购人工作人员随时、随机对物业管理服务的耗材采购进行抽查核对。

2.18.2投标人物资采购行为和物资管理必须合法合规。投标人为采购人提供的物资采购行为和物资管理必须严格依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国招标投标法》《政府采购非招标采购方式管理办法》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）等国家和上海市相关法律、法规、规章和规范性文件执行。投标人必须在合法合规的前提下进行物资采购行为和物资管理，不得有任何违法违规行为，不得进行任何违法违规操作，投标人必须廉洁自律。

2.18.3配合采购人建立并维持紧急采购物料的采购渠道。

2.18.4做好收集价格情报、替代品资料、最新产品等信息，及时更新供应商信息。

2.19交接工作内容：

2.19.1对设施、设备的查验和跟踪配合。

2.19.2交接过程中，各种物品、资料的准备和制作。

2.19.3对所有土建工程，装饰工程，设备设施的安装，绿化工程和相关的市政工程的施工单位、供货商、安装单位和与之有关联的单位的信息收集。

2.19.4做好技术资料交接前的准备和交接后的分类、整理、归档工作。

2.19.5对采购人档案资料进行整理，收集，有针对性地开展各项服务。

2.19.6物业服务人员的招聘、培训和具体业务指导。

2.19.7各种标识的制作和服务工具的配置。

2.19.8迅速熟悉管理区域情况，一旦入驻即能立刻提供采购人所要求的管理与服务，处理各类日常事务和应急事务。

2.19.9提前和采购人沟通物业交接相关工作，做好交接准备。

2.19.10按照采购人要求的时间节点介入物业管理工作。

2.19.11 所有交接工作规定在15个工作日内完成。

2.19.12交接物业工作后保障采购人设备设施正常，对外接待正常，保证场馆正常运营。

2.19.13执行其他有关交接工作的要求。

**（二）、物业管理服务内容及要求**

❖（详见附件一）

1. **物业管理服务岗位需求表**

**（一）**人员岗位基本配置

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 岗位数 | 设岗时间 | 人数 | 备注 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 | 关键岗位 |

公众服务

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 岗位名称 | 岗位数 | 设岗时间 | 人数 | 备注 |
| 1 | | 服务主管 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 | 关键岗位 |
| 2 | | 讲解员领班（正、副） | 2 | 上午9点-下午17点 | 2 | 关键岗位  讲解员人数不低于10人 |
| 3 | | 讲解员 | 8 | 上午9点-下午17点 | 8 |
| 4 | | 科普教员人员领班（正、副） | 2 | 上午9点-下午17点 | 2 | 关键岗位 |
| 5 | | 科普教员 | 15 | 上午9点-下午17点 | 20 |  |
| 6 | | 前厅、影院服务总领班 | 1 | 上午9点-下午17点 | 2 | 关键岗位 |
| 7 | | 售票 | 3 | 上午9点-下午17点 | 4 |  |
| 8 | | 检票 | 4 | 上午9点-下午17点 | 4 |  |
| 9 | | 团队接待结算 | 3 | 上午9点-下午17点 | 3 |  |
| 10 | | 寄存处 | 2 | 上午9点-下午17点 | 3 |  |
| 11 | | 游客中心 | 2 | 上午9点-下午17点 | 3 |  |
| 12 | | 导览 | 2 | 上午9点-下午17点 | 4 |  |
| 13 | | 4D影院检票 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 |  |
| 14 | | 4D影院现场引导 | 2 | 上午9点-下午17点 | 2 |  |
| 15 | | 4D影院物品发放及回收 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 |  |
| 16 | | 天象馆检票 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 |  |
| 17 | | 天象馆现场引导 | 2 | 上午9点-下午17点 | 2 |  |
| 18 | | 文创业务总领班 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 | 关键岗位 |
| 19 | | 文创商店服务 | 7 | 上午9点-下午17点 | 8 |  |
| 20 | | 文创仓库管理 | 2 | 上午9点-下午17点 | 2 |  |
| 21 | | 会务领班 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 | 关键岗位 |
| 22 | | 会务 | 1 | 上午9点-下午17点 | 3 |  |
| 23 | | 收发室 | 1 | 上午9点-下午17点 | 2 |  |
| 24 | | 水房 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 |  |
|  | |  | 66 |  | 81 |  |
|  | | 设备设施管理 | | | | | |
|  | 序号 | | 岗位名称 | 岗位数 | 设岗时间 | 人数 | 备注 |
| 1 | | 工程主管 | 1 | 午9点-下午17点 | 1 | 关键岗位 |
| 2 | | 物业报修服务 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 |  |
| 3 | | 强电领班 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 | 关键岗位 |
| 4 | | 高配间值班电工 | 2 | 高压配电间24小时值班，8小时1班，每班2人2岗 | 8 |  |
| 5 | | 电梯管理员 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 |  |
| 6 | | 维修电工 | 2 | 上午9点-下午17点 | 6 |  |
| 7 | | 建筑与给排水班组领班 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 | 关键岗位 |
| 8 | | 万能工（建筑维修工） | 2 | 上午9点-下午17点 | 3 |  |
| 9 | | 万能工（给排水维修工） | 2 | 上午9点-下午17点 | 3 |  |
| 10 | | 暖通领班 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 | 关键岗位 |
| 11 | | 暖通运行维修工 | 2 | 上午9点-下午17点 | 4 |  |
| 12 | | 中央机房机组运行值班工 | 1 | 24小时值班，每班1人1岗 | 4 |  |
| 13 | | 弱电领班 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 | 关键岗位 |
|  | 14 | | 弱电工作人员 | 2 | 上午9点-下午17点 | 4 |  |
| 15 | | 智能灯控维护员 | 3 | 上午8点-下午20点 | 6 | 做一休一 |
| 16 | | 污水处理维护员 | 1 | 上午8点-下午20点 | 2 | 做一休一 |
| 17 | | BA系统维护员 | 1 | 上午8点-下午20点 | 2 | 做一休一 |
| 18 | | 程控电话网络交换系统维护员 | 1 | 上午8点-下午20点 | 2 | 做一休一 |
| 19 | | 对讲系统维护员 | 1 | 上午8点-下午20点 | 2 | 做一休一 |
| 20 | | 公共广播、卫星电视系统维护员 | 1 | 上午8点-下午20点 | 2 | 做一休一 |
| 21 | | 实名认证系统维护员 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 | 做五休二 |
|  | |  | 29 |  | 56 |  |
|  | | 环境保洁管理 | | | | | |
| 序号 | | 岗位名称 | 岗位数 | 设岗时间 | 人数 | 备注 |
| 1 | | 保洁主管 | 1 | 上午9点-下午17点 | 2 | 关键岗位 |
| 2 | | 保洁领班 | 1 | 上午8点-下午20点 | 2 | 关键岗位 |
| 3 | | 一层展区 | 5 | 上午8点-下午20点 | 10 | 做一休一 |
| 4 | | 二层展区 | 5 | 上午8点-下午20点 | 10 | 做一休一 |
| 5 | | 三层展区 | 2 | 上午8点-下午20点 | 4 | 做一休一 |
| 6 | | 东三办公区 | 2 | 上午8点-下午20点 | 4 | 做一休一 |
| 7 | | 东四办公区 | 2 | 上午8点-下午20点 | 2 | 做一休一 |
| 8 | | 西三、四办公区 | 2 | 上午8点-下午20点 | 2 | 做一休一 |
| 9 | | 外围 | 2 | 上午8点-下午20点 | 4 | 做一休一 |
| 10 | | 库房区、洗衣房 | 3 | 上午8点-下午20点 | 3 | 做一休一 |
| 11 | | 车库保洁 | 1 | 上午8点-下午20点 | 2 | 做一休一 |
| 12 | | 保洁机动工 | 6 | 上午8点-下午20点 | 8 | 做一休一 |
| 13 | | 室外绿化养护员 | 1 | 上午8点-下午20点 | 2 | 做一休一 |
| 14 | | 室内绿化养护员 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 | 做五休二 |
| 15 | | 防虫灭害管理员 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 | 做五休二 |
|  | |  | 35 |  | 57 |  |
|  | | 秩序维护管理 | | | | | |
|  | 序号 | | 岗位名称 | 岗位数 | 设岗时间 | 人数 | 备注 |
| 1 | | 秩序维护主管 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 | 关键岗位 |
| 2 | | 安全生产管理员 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 | 关键岗位 |
| 3 | | 技防管理员 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 | 关键岗位 |
| 4 | | 内保领班 | 1 | 上午9点-下午17点 | 1 | 关键岗位 |
| 5 | | 1F员工通道 | 1 | 上午9点-下午17点 | 2 |  |
| 6 | | 中央大厅、船舶馆、亲水平台 | 1 | 上午9点-下午17点 | 2 |  |
| 7 | | 历史馆、海洋展厅 | 1 | 上午9点-下午17点 | 2 |  |
| 8 | | 2F员工通道 | 1 | 上午9点-下午17点 | 2 |  |
| 9 | | 航海与港口馆、扶梯 | 1 | 上午9点-下午17点 | 2 |  |
| 10 | | 主安检 | 2 | 上午9点-下午17点 | 4 |  |
| 11 | | 出口 | 1 | 上午9点-下午17点 | 2 |  |
| 12 | | 海事馆、军事馆、打捞馆、扶梯、帆体 | 1 | 上午9点-下午17点 | 2 |  |
| 13 | | 机动岗 | 1 | 上午9点-下午17点 | 2 |  |
| 14 | | 外保领班 | 1 | 做二休二 | 4 | 关键岗位 |
| 15 | | 监控中心 | 2 | 做二休二 | 8 | 关键岗位 |
| 16 | | 10A门（西门） | 1 | 做二休二 | 6 |  |
| 17 | | 10C门（东门） | 1 | 做二休二 | 6 |  |
| 18 | | 5号门收发室 | 1 | 做二休二 | 6 |  |
| 19 | | 北广场 | 1 | 做二休二 | 6 |  |
| 20 | | 临时停车场入口 | 1 | 做二休二 | 4 |  |
| 21 | | 巡逻岗 | 2 | 做二休二 | 8 |  |
|  | |  | 24 |  | 72 |  |
|  | | **共计** |  | **155岗** | **267** | **人员数不少于267人** |

★本项目服务**人员数不少于267人。**投标人需对以上关键岗位31岗人员人数配置（不少于43人）提交承诺。项目经理1人，公众服务66岗不少于81人，设备设施管理29岗不少于56人，环境保洁35岗不少于57人，秩序维护24岗不少于72人。

（二）、节假日、大客流、大型活动等工作增加岗位需求

节假日、大客流、大型活动专指：元旦、春节、清明、五一、端午、国庆、中秋等国家规定的公共假期，以及免费开放日、航海日、博物馆日等活动和春秋学生团队大客流（采购人有权在合同实施过程中对该项内容进行适当调整，调整内容包含但不限于公共假期、大型活动等客流期间人员及岗位安排，中标供应商需无条件配合，费用包含在中标总价之中）。投标人制定日常及高中低客流情况岗位配置方案。

**1、社会教育**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 需求岗位 | 岗位数 | 备注 |
| 1 | 福船 | 2 | 大客流及节日等，福船客流高，易出现安全问题，需增配人手。目前通过志愿者解决，但志愿者出勤不具有稳定性。 |
|  | **合计** | **2** |  |

**2、开放管理**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 需求岗位 | 岗位数 | 备注 |
| 1 | 团队接待 | 1 | 大客流时团队众多，需要增加人手 |
| 2 | 导览 | 4 | 节假日、免费开放日等大客流，需要在一二层户外区域提供人员在线购票指导、客流分流引导、团队接待指引等，内场团队接待整队及服务设施点位指引等2个 |
| 3 | 4D影院检票 | 1 | 节假日及大客流时影院检票岗需要增加人手，且同一时刻票厅岗位人手紧张，较难匀岗。 |
| 4 | 天象馆检票 | 1 |
| 5 | 文创商店服务 | 2 | 馆外文创展会活动、大客流现场服务、秩序维护，防偷盗 |
|  | **合计** | **9** |  |

**3、物业管理**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 岗位数 | 备注 |
| 1 | 一层展区 | 1 | 满足当日大客流场馆保洁需求 |
| 2 | 二层展区 | 1 | 满足当日大客流场馆保洁需求 |
| 3 | 三层展区 | 1 | 满足当日大客流场馆保洁需求 |
| 4 | 其他外出等活动 | 视具体情况而定 | 不影响场馆正常运行，满足外出任务人员配备需求 |
| 5 | 暖通换季大维保工 | 1 | 对全馆空调系统设施设备开展一年两次的换季大维保工作。主要工作职责：对馆内VRV空调、分体式空调、恒温恒湿空调机组、中央空调系统（大金螺杆机组、溴化锂机组、空调箱、风机盘管、冷却塔）等设施设备进行维护保养，完成溴化锂机组、VRV空调、分体式空调、恒温恒湿空调机组的冷热模式切换工作。 |
| 6 | 各类后勤保障 | 4 | 按馆方要求提供相应的后勤保障工作 |
|  | **合计** | **8** |  |

**5、安全保卫**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 需求岗位 | 岗位数 | 备注 |
| 1 | 2F平台、北广场防爆岗 | 2 |  |
| 2 | 临时停车场 | 1 |  |
| 3 | 临展厅 | 2 |  |
| 4 | 1F亲水平台外 | 1 |  |
| 5 | 帆体 | 1 |  |
| 6 | 全馆自动扶梯 | 4 |  |
|  | **合计** | **11** |  |

**节假日、大客流、大型活动等增加岗位共计不少于：30岗**

（三）人员配置标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 人员主要要求 | 特殊物业需求 | 备注 |
| 1 | 项目  经理 | 大专及以上学历；工程师中级及以上职称，责任心强；具有公众物业管理经验5年以上，从事过类似规模物业管理的工作，并拥有成功管理经历；具有很强的组织管理能力和协调能力；具有运行IS09001质量管理体系的经历；熟悉房地产、物业管理和国家有关法律法规；身体健康，能承受工作压力。 |  |  |

公众服务

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 人员基本要求 | 特殊物业需求 | 备注 |
| 1 | 服务主管 | 40岁以下，大专及以上学历，形象良好，责任心强，有英语基础、  综合能力较普通服务人员强，熟悉各类服务岗位工作内容，能够制定相关服务流程，现场管理能力强，身体健康，有较强的心理素质及抗压能力 |  |  |
| 2 | 讲解员领班（正/副） | 1、本科及以上学历；  2、具备中文、外文双语讲解的能力，普通话水平达二级乙等及以上水平，年龄在35周岁以下，男性身高170cm及以上，女性身高160及以上，形象气质佳。 |  |  |
| 3 | 讲解员 | 1、本科及以上学历，专业不限；  2、具备中文、外文双语讲解的能力，普通话水平达二级乙等及以上水平，年龄在35周岁以下，男性身高170cm及以上，女性身高160及以上，形象气质佳；  3、特别优秀的讲解员学历可放宽至全日制大专。 |  |  |
| 4 | 科普教员领班(正/副) | 1、对新进人员负有指导及培训的职责，在规定时间内（10个工作日）保证人员能够胜任相关岗位；  2、须合理安排好每日展项人员的出勤以确保正常的展项接待工作和教育活动的开展；  3、应根据展项人员的实际情况合理安排岗位，同时要兼顾到展项工作人员工作量的均衡；  4、应加强对展项岗位的巡视工作，严格要求岗位纪律；  5、应处理好展项班组的内部事务，维护好班组内和睦稳定的环境，努力为班组营造良好的学习氛围；  6、做好社会教育部交办的其它工作任务。 |  |  |
| 5 | 科普教员 | 1、引导观众安全有序参观，热情、耐心、细致地回答观众的问题，及时发现并阻止观众不文明行为、破坏性操作或恶意操作，及时排除安全隐患；  2、指导观众正确操作，向观众讲解及操作演示互动展项，讲解展项技术原理；  3、做好所负责展项、展区的设备检查和巡检工作，发现问题和故障及时按流程报修或报告；  4、做好儿童活动中心、航海梦工坊、航海集装箱教室，以及航海大舞台等教育活动区域管理；  5、按博物馆要求完成日常团队手工活动材料的申领、准备、现场教授,以及部分情况下的发放；指导教授散客手工活动；  6、按博物馆要求，在开展常规教育活动，以及临时性安排的各类教育活动时，配合做好后台系统信息录入、报名核销、秩序维护，以及部分手工课程的教授等；  7、建立相关的培养机制，至少有6名人员能熟练进行常设手工制作指导，且不随人员流动而影响活动的正常开展；  8、每名展项人员都需要对所负责区域的展品、展项进行不少于10分钟的讲解，每人至少掌握3个区域的讲解内容；  9、做好社会教育部交办的其它工作任务。 |  |  |
| 6 | 前厅、影院服务总领班 | 大专及以上学历，形象气质佳，身高1.65米以上，工作责任心及服务意识较强，普通话标准，具备一定的英语表达能力。 | 有较好的团队管理统筹能力、沟通能力及现场应急处理能力。 |  |
| 7 | 售票 |  |
| 8 | 检票 | 我馆票务政策及合作渠道多元化，虽使用在线预约购票及闸机检票，现场仍需要充足的人员进行线下人工帮扶及应急处置。另需要人员落实团队接待。 |
| 9 | 团队接待结算 | 预约团队进馆并完成结算后，可适时关闭窗口。 |
| 10 | 寄存处 |  |
| 11 | 游客中心 |  |
| 12 | 导览 |  |
| 13 | 4D影院检票 | 男性服务员人数不少于2名。  五官端正，普通话标准，口齿清晰。  35岁以下。 | 对影院检票有丰富的经验，能在大客流时应对复杂情况。 |  |
| 14 | 4D影院现场引导 |  |
| 15 | 4D影院物品发放及回收 |  |
| 16 | 天象馆检票 |  |
| 17 | 天象馆现场引导 |  |  |
| 18 | 文创业务  总领班 | 擅长沟通表达，有工作积极性和热情，熟悉文创商店及仓库相关工作情况，熟练使用我馆进销存系统。 | 有较好的团队管理统筹能力、沟通能力及现场应急处理能力。 |  |
| 19 | 文创商店  服务 | 擅长沟通表达，有工作积极性和热情，熟悉我馆文创产品情况 | 文创合作业务拓展，需不定期外出参加各类文创展会、现场活动等。  外出参展、夜间免费开放区域可能涉及人员加班。 | 二层商店、一层文创销售点等点位，并兼顾后续夜间免费开放区域文创销售点。人员需要轮休，且客流多时需防止偷盗行为，需要足够工作人员。 |
| 20 | 文创商店仓库管理 | 熟悉仓库管理和库存盘点，熟练使用我馆进销存系统 | 限男性，能胜任商品搬货、理货等工作 |  |
| 21 | 会务领班 | 身体健康，具有一定的管理能力，工作认真尽责细致，积极主动，礼仪规范，服务态度好，处理问题得当，五官端正，容貌较好 | 兼VIP接待 | 与收发室人员统筹使用 |
| 22 | 会务 | 熟悉电脑操作，身体健康，工作认真尽责细致，积极主动，礼仪规范，服务态度好，处理问题得当，五官端正，容貌较好；服务相关工作安排 | 兼VIP接待 | 与收发室人员统筹使用 |
| 23 | 收发室 | 身体健康，工作认真尽责细致，积极主动，礼仪规范，服务态度好，处理问题得当，五官端正，容貌较好 | 兼VIP接待 | 与收发室人员统筹使用 |
| 24 | 水房 | 身体健康，工作认真尽责细致，积极主动，服务态度好 |  | 协助收发室工作 |

设备设施管理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 人员主要要求 | 特殊物业需求 | 备注 |
| 1 | 工程部主管 | 具有5年以上大型场馆房屋建筑和物业设备管理经验，能够制定设备运行管理制度、应急预案和工作流程，组织协调能力强，有责任心。具有相关专业从业经历和中级职称证书，年龄50周岁以下。如实战经验非常丰富，有很强的沟通协调组织能力的可适当放宽。 | 协助大修及更新改造工程管理工作。  协助配合业主方负责物业管辖范围的博物馆建筑帆体维护、展区灯光系统运行维护等专项设备运维管理工作；协助配合设备设施维修及更新改造工程管理工作。 | 兼暖通或强电工程师（具备中级资质）。 |
| 2 | 物业报修服务 | 大专以上学历，女、形象佳，责任心强，普通话流利，身体健康，持健康证 |  |  |
| 3 | 强电领班 | 有相关资格证书 |  | 接受工程经理工作安排及技术指导，负责强电班组日常工作安排，负责强电班组技术指导工作。 |
| 4 | 高压值班电工 | 有相关资格证书 |  | 高压配电间24小时值班，8小时1班，每班2人2岗 |
| 5 | 电梯管理员 | 有相关资格证书 |  |  |
| 6 | 维修电工 | 有相关电工资格证书，其中1～2人需要电梯运行安全资格证书。 |  |  |
| 7 | 建筑与给排水班组领班 | 身体健康，具有建筑、给排水设施3年以上从业经历，处事认真，具有一定的沟通协调、组织能力和团队精神，能承受一定的工作压力。 |  |  |
| 8 | 万能工（建筑维修工） | 身体健康，具有本岗位3年以上从业经历，处事认真，具有建筑房屋维修相关技能。 |  |  |
| 9 | 万能工（给排水维修工） | 身体健康，具有给排水系统3年以上从业经历，处事认真，具有给排水维修相关技能。 |  |  |
| 10 | 暖通领班 | 熟练掌握物业暖通设备操作技能，持有制冷与空调作业上岗证 |  |  |
| 11 | 暖通运行维修工 | 熟练掌握物业暖通设备操作技能，持有制冷与空调作业上岗证 |  |  |
| 12 | 中央机房机组运行值班工（昼夜） | 熟练掌握物业暖通设备操作技能，持有制冷与空调作业上岗证 | 中央机房24小时值班，8小时1班，每班1人1岗。 | 24小时值班，每班1人1岗 |
| 13 | 弱电领班 | 1. 具备5年以上弱电系统及多媒体设备相关工作经验和弱电工作人员管理经验。 2. 具有类似场馆弱电系统及多媒体设备技术能力，有较强管理协调能力，能独立指导其他弱电工作人员完成馆方交办的工作。   3. 具有较强的职业道德，协助馆方建立健全弱电系统及多媒体展项系统管理规范，执行管理流程。 | 一般工作日，人员出勤人数3人以上  重要节假日或大客流期间，人员出勤人数4人以上 |  |
| 14 | 弱电工作人员 | 1．具备电脑及周边设备的操作、维修能力。  2．具备弱电系统及多媒体设备的操作、维修能力。  3．至少1人应具备登高作业证书。  4．均具有低压电工操作证。 | 一般工作日，人员出勤人数3人以上  重要节假日或大客流期间，人员出勤人数4人以上 |  |
| 15 | 智能灯控维护员 | 1. 负责中海博场馆内各智能照明系统和相关范围内灯具、电源轨道及附件等维护维修工作，对各类需要灯光系统保障的活动，做好灯光系统保障。   2、具有智能灯控系统维护2年以上相关工作经验，及低压电工上岗证，男性45岁以下。 |  |  |
| 16 | 污水处理维护员 | 1. 负责中海博馆内的隔油池、格栅池、展区污水集水井、生化池和污水管网全面彻底清理、疏通、及污水设备维护保养工作，确保污水排放水质检测达标。   2、具有2年以上相关污水系统维护保养疏通清洗相关专业工作经验，男性55岁以下。 |  |  |
| 17 | BA系统维护员 | 1. 负责中海博馆内智能楼宇BA系统空调设备、电气设备、电梯设备、给排水报警设备等BA网络通讯以及软件进行全面检查，检测中央主机软硬件、DDC模块以及UNC520设备运行情况，检测系统软件能否实现控制流程和联动等要求，并做好BA系统日常维护维修相关工作，确保BA系统运行正常。   2、具有2年以上相关BA系统维护维修相关专业工作经验，持有低压电工上岗证，男性45岁以下 |  |  |
| 18 | 程控电话网络交换系统维护员 | 1. 负责中海博馆内程控电话网络交换系统硬件设备维护（交换机设备、服务器设备、电话机、语音线缆、网络交换机等）；系统维护（程控交换机主机系统、语音计费、服务器、系统性能优化和扩容等）；对中海博的程控交换机系统提供全面的维护工作，硬件的检查和软件的调试，包括调试、定期上门检修、清洁等，根据需求及系统使用过程中出现的问题提供改进方案。   2、具有2年以上相关BA系统维护维修相关专业工作经验，持有低压电工上岗证，及网管相关证书，男性45岁以下。 |  |  |
| 19 | 无线对讲系统维护员 | 1. 负责中海博主体建筑内，室外公共区域（距离主体建筑50米范围内），共设置4个联网频段和5个脱网频段的对讲机系统进行定期维护检测，包括室内外天线、所有手持对讲机、中继台、耦合器、分路器、网络馈线等。设备突发故障时，影响本系统正常运行，需采取紧急处理，确保无线对讲系统正常运行；   2、具有2年以上无线对讲系统相关维护维修专业工作经验，持有低压电工上岗证，男性45岁以下。 |  |  |
| 20 | 公共广播、卫星电视系统维护员 | 1. 负责中海博公共广播、卫星电视系统功能调试、广播终端设备的检查、时间效整、作息时间的调整、对设备运行中的隐患判别，在不增加设备前提下，作区域再分配。解决检修博物馆卫星电视报修问题，检查、测试、保养、应急维修等使电视系统能正常化。同时对存在的隐患或问题给出可行性的建议；   2、具有2年以上公共广播、卫星电视系统相关维护维修专业工作经验，持有低压电工上岗证，男性45岁以下。 |  |  |
| 21 | 实名认证系统维护员 | 1、负责中海博展区无线网络实名认证系统网安对接、短信SMS通道以及日常巡检及维护维修工作，确保展区无线网络实名认证客流系统正常运行；  2、具有2年以上实名认证系统相关维护维修专业工作经验，持有低压电工上岗证，男性45岁以下。 |  | 做五休二 |

环境保洁管理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 人员主要要求 | 特殊物业需求 | 备注 |
| 1 | 保洁主管 | 大专及以上学历，身体健康，50周岁以下，具有5年以上类似场馆工作经验。 |  |  |
| 2 | 保洁领班 | 身体健康，50周岁以下，具有5年以上相关工作经验。 |  | 做一休一 |
| 3 | 保洁仓库兼内勤 | 身体健康，会办公软件操作，具有相关仓库管理经验2年以上。 |  |  |
| 4 | 洗衣房 | 具有2年以上保洁经验。 |  |  |
| 5 | 一层展区 | 身体健康，50周岁以下，具有相关保洁经验。 |  | 做一休一 |
| 6 | 二层展区 | 身体健康，50周岁以下，具有相关保洁经验。 |  | 做一休一 |
| 7 | 三层展区 | 身体健康，50周岁以下，具有相关保洁经验。 |  | 做一休一 |
| 8 | 东三办公区 | 身体健康，50周岁以下，具有相关保洁经验。 |  | 做一休一 |
| 9 | 东四办公区 | 身体健康，50周岁以下，具有相关保洁经验。 |  | 做一休一 |
| 10 | 西三、西四办公区 | 身体健康，50周岁以下，具有相关保洁经验。 |  | 做一休一 |
| 11 | 外围 | 身体健康，50周岁以下，具有相关保洁经验。 |  | 做一休一 |
| 12 | 库房区 | 身体健康，50周岁以下，具有相关保洁经验。 |  | 做一休一 |
| 13 | 车库 | 身体健康，50周岁以下，具有相关保洁经验。 |  | 做一休一 |
| 14 | 机动工 | 身体健康，50周岁以下，具有相关保洁经验。 |  | 做一休一 |
| 15 | 室外绿化养护员 | 1. 负责中海博红线范围内的室外绿化养护工作，包括浇水、除草、施肥、修剪、消杀等日常养护工作；   具有绿化养护相关专业经验，男性60岁以内，女性50岁以下； |  |  |
| 16 | 室内绿化养护员 | 1. 负责中海博室内绿植养护工作，制定养护计划，对各室内养护点养护情况进行巡视、监督，包括浇水、除草、施肥、修剪、消杀等日常养护工作，根据现场情况提出合理化建议；   要求3年以上室内绿化养护工作经验和技能，具有较强的管理能力和责任心。 |  |  |
| 17 | 防虫灭害管理员 | 1、对中海博红线范围内有害昆虫:如蚊子、苍蝇、蟑螂、跳蚤等; 有害啮齿动物:如老鼠、兔子、鼹鼠等; 有害昆虫和啮齿动物的卵、幼虫或蛹等，采用物理、化学、生物进行专业有效的防治和控制，发现问题及时采取有效措施灭害控制，及时清理有害生物尸体，防治二次污染；   1. 具有专业培训技能人员，男性55岁以下，女性50岁以下； |  |  |

秩序维护管理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人员主要要求** | **特殊物业需求** | **备注** |
| 1 | 秩序维护部主管 | 无犯罪记录、身体健康、50岁以下、3年以上相关工作经验、持有《保安上岗证》等相关职业资格证。 |  | 常日班 |
| 2 | 技防管理员 | 无犯罪记录、身体健康、50岁以下；持有《保安上岗证》；相关工作经验1年以上。 |  | 常日班 |
| 3 | 安全生产管理员 | 无犯罪记录、身体健康、50岁以下；持有《消防设施操作员中级证书》《保安上岗证》；相关工作经验1年以上。 |  | 常日班 |
| 4 | 内保领班 | 无犯罪记录、身体健康、50岁以下；相关工作经验1年以上；持有《保安上岗证》等相关职业资格证。 |  | 常日班 |
| 5 | 1F员工通道 | 无犯罪记录、身体健康、50岁以下；安检工作经验1年以上，持有相关职业能力证书的优先；持有《保安上岗证》。 |  | 常日班  常日班 |
| 6 | 中央大厅、船舶馆、亲水 |  |
| 7 | 历史馆、海洋展厅 |  |
| 8 | 2F员工通道 |  |
| 9 | 航海与港口馆、扶梯 |  |
| 10 | 主安检 | 无犯罪记录、身体健康、50岁以下；持有《保安上岗证》。 |  |  |
| 常日班  常日班 |
| 11 | 出口 |  |
| 12 | 海事馆、军事馆、打捞馆、扶梯、帆体 |  |
| 13 | 机动岗 |  |
| 14 | 外保领班 | 无犯罪记录、身体健康、50岁以下；持有《保安上岗证》；相关工作经验1年以上，仅限男性。 |  | 做二休二 |
| 15 | 10A门（东门） | 无犯罪记录、身体健康、50岁以下；持有《保安上岗证》；仅限男性。 |  |
| 16 | 10C门（西门） |  |
| 17 | 监控中心 | 无犯罪记录、身体健康、50岁以下；持有《保安上岗证》《消防设施操作员中级》； |  |
| 18 | 北广场 | 无犯罪记录、身体健康、50岁以下；持有《保安上岗证》；仅限男性。 |  |
| 19 | 5号门（收发室门口） | 无犯罪记录、身体健康、50岁以下；持有《保安上岗证》。 |  | 做二休二 |
| 20 | 临时停车场入口 | 无犯罪记录、身体健康、50岁以下；持有《保安上岗证》。 |  | 做二休二 |
| 21 | 外围巡逻 | 无犯罪记录、身体健康、50岁以下；持有《保安上岗证》。 |  | 做二休二 |

**五、分包服务供方的确认与监管**

5.1 允许投标人分包的项目的范围

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分包项目名称 | 基本内容 | 分包金额（不超过元/年） | 备注 |
| 1 | 电梯系统维保 | 对馆内所有电梯的保养、年检、限速器检测、电梯维修、耗材等 | 207,500元/年 | 专业资质单位 |
| 2 | 建筑系统清洁维护 | 对馆内70米帆体、裙楼及广场、建筑帆体及其他建筑设施的维护、清洗、耗材等工作 | 626,000元/年 | 具有登高专业清洗资质 |
| 3 | 空调系统维护 | 对馆内各类空调机组的维护及保养（溴化锂机组、水冷螺杆机组、恒温恒湿机组、VRV空调、分体空调、风管清洁、耗材等工作） | 806,000元/年 | 具有专业资质单位 |
| 4 | 合计 |  | 1,639,500元/年 |  |

5.2 采购人对分包项目的管理要求及规定

5.2.1依照统一管理原则，分包项目的管理与质量监控由投标人承担。投标人应在监督管理基础上应对分包供应商进行考核，并将考核结果及时通报给采购人。

对能满足服务要求的分包供应商，原则不予变更。

5.2.2 投标人的投标文件中必须包含对服务供方的监管及考核方案。

5.2.3合同转让与分包：1.合同不得全部或部分转让；2.本次采购中“电梯系统维保、建筑系统清洁维护、空调系统维护”可分包履行，其他部分不得分包。除上述情形外，中标后一律不得对外分包。

5.2.4投标人应当就分包项目向采购人负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。因投标人分包所产生的任何对采购人不利或导致采购人名誉、财产、人身损害，采购人有权分别或同时向分包服务供方、投标人追究违约责任、赔偿责任。

5.2.5因分包所产生的一切法律纠纷、人身损害、财产损失等均由投标人自行承担，概与采购人无关。

5.2.6 投标人应协助和配合分包服务供方做好服务工作。同时，投标人应按采购人的要求，配合采购人对上述服务供方提供的服务质量进行全过程监管。

**六、物业管理服务期限（合同）及费用结算方式**

6.1物业管理服务期限为：本项目物业服务采购招标服务期限共一年。项目服务期限自合同签订生效之日起，期限一年。物业管理服务费按季度支付。中标人在合同签订后，按照合同约定向采购人支付履约保证金。采购人在对上一季度考核后十个工作日内支付当季度实际物业管理服务费。中标人在履行完合同约定的全部义务且考核合格后，采购人将履约保证金退还给中标人。采购人有权根据投标人的现场服务情况，在服务期内对考核办法进行调整。（❖详见附件二）

6.2物业管理费以一个自然年度作为预算周期进行测算。

6.3本项目投标文件报价无交接费。

6.4 采购人本项目总预算为28，511，600.00元/年，超出预算限价将不被接受。本预算为不变价，投标企业应充分考虑市场变化因素，避免经营风险。本项目物业管理费用应当是指招标文件中说明的全部物业管理服务内容的报酬，其中必须包括人员费用、各类委托服务费用、暂定费用、保险费用、其他投标人认为必要的费用、利润、税金及其他任何有关的费用。物业管理服务费具体包括但不限于人员运营费用（包括但不限于任何形式的工资、加班费、夜班费、值班费、差旅费、工伤、保险等与人工有关的一切费用及人工风险、通勤费、保险、劳保等一切人工费用、人员运营费。如遇节假日、大客流、大型活动等，招标方有权在合同实施过程中对人员、岗位进行适当调整，相关费用已包含在物业服务费用中）、建筑设备设施维修维护保养及日常物耗费用、公众服务日常物耗费用、环境保洁保绿维护保养及日常物耗费用、秩序维护日常物耗费用、招标文件中规定的及合同约定的全部物业管理服务内容的报酬、办公费用、绿化养护费用、清洁卫生费用、秩序维护费用、其他专项费用、各类物耗、各类委托服务费用、保险费用、管理费、利润、税金及其他任何与本项目有关的费用、包括合同明示或暗示的所有责任、义务和一切风险费用、包括投标文件承诺的各种服务费用、政策性文件规定及本项目、合同中所包含的所有责任、义务和所有风险、责任等各项费用和一切成本费用。投标方不得以任何理由要求招标方增加本项目任何费用。投标报价必须是唯一的。

物业管理服务成本包括但不限于以下内容：

6.4.1人员工资包括但不限于基本工资、岗位工资、绩效工资等所有工资性支出。

6.4.2人员福利包括但不限于人员社保、服装劳防、高温津贴、雇主责任险、国定假日加班工资等福利性支出。

6.4.3企业管理费及计划利润。

6.4.4营业税金。

6.4.5投标企业认为与本项目管理服务相关的其他费用。

**6.4.6暂定费用（固定报价）**

暂定费用内容（包括但不限于）：强电维修材料费、弱电维修材料费、给排水维修材料费、空调设备维修材料费、建筑装饰维修材料费、工程其他维修材料费、保洁物耗费、固废处理、垃圾清运、化粪池清污费等。暂定费用已包含在本项目物业服务费用中，招标方无需另行支付。暂定费用的使用采用预决算制，按实结算，中标单位使用前需申请并报采购人批准后方可使用。具体如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 费用名称 | 基本内容 | 费用金额（元/年） | 备注 |
| 1 | 暂定费用 | 暂定费用内容（包括但不限于）：强电维修材料费、弱电维修材料费、给排水维修材料费、空调设备维修材料费、建筑装饰维修材料费、工程其他维修材料费、保洁物耗费、固废处理、垃圾清运、化粪池清污费等。 | 1,460,500 | 采用预决算制，按实结算 |

**七、博物馆总平面图及主要楼层平面分布表**

❖（详见附件三）

**附件一：物业管理服务内容及要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 物业管理要求 | | 工作内容（包括但不限于） |
| **一** | **建筑物及其附属共用设施、设备、场地的管理、维修养护、巡视检查** | | |
| 1 | 1、负责供、配电各子系统系统的运行、维护和保养工作，制定相应的运行维护保养计划，进行日常检查、运维、检修和保养作业，并作出记录；  2、按供电部门相关规定操作，负责供、配电安全；  3、法规规定的特种设备的维修保养检测除外，但应做好配合工作；  4、设备检修期间，需要提供临时措施和解决办法。 | | 变电站：  1.每天巡视各主机房的动力控制柜、配电箱等；  2.每月检查动力控制柜、配电箱、照明箱，并对双电源切换箱功能进行检查和试验（供电局），并做好台账记录；  3.配电站保证24小时值班，每二小时巡视一次变电站供配电系统设备；  4.每天根据巡视时间，做好各类运行数据的记录工作；掌握整个变电站设备的系统原理、运行状态；  5.制定变电站系统设备的维护保养工作计划，做好各类维修工作，并按计划做好保养工作； |
| 二级配电系统：  1.维修保养主机房的动力控制柜、配电箱等；  2.制定维护保养计划，每月对所有二级配电系统动力、照明、空调等设备设施进行维护保养及维修（特殊设备除外）；  3.每月检查各类动力、空调、照明以及所有影院内的配电箱；  4.对具有双电源切换功能的（影院、信息中心等）配电系统每年2次检查和试验；  5.每半年对所有配电箱进行除尘清扫；  6.每季对继电器控制柜内的元器件检查一次，每半年校正一次热继电器的整定值，并予以清洁。  7.每年一次对各导线的街头紧固、接地测试；  8.每年一次对密集型母线排（机房内）检查，各类电缆导线等的接头紧固，并进行接地测试、绝缘测试。 |
| 柴油发电机组：  1.每月一次检查热备用状态、空气滤清器检查、蓄电池检查、压线紧固、皮带检查、散热器检查、水箱检查。  2.每季度一次润滑油液位检查。  3.每季度一次控制屏清除灰尘，接线头紧固，对于生锈或过热的接线头子处理并拧紧。 |
| 其他日常基础工作：  1.根据电气安全规程的要求，做（安排）好对馆内高压配电间内强电设施的电气绝缘试验，以及其他电工安全用具的强制检验。  2.根据建筑物防雷安全管理的有关要求，做好博物馆接地装置、建筑防雷系统装置的日常维护管理和定期安全检查测试工作，落实整改完善。  3.根据电梯使用管理和特种设备安全管理有关要求，做好博物馆电梯设备定期安全检查测试和特种设备年检工作，落实整改完善。  4.建立严格的配、送电运行制度和电气维修制度及停电事故应急预案。  5.处理好强电系统突发事件（如外网波动造成停电等情况）。  6.保障公共区域的照明、指示、显示灯完；对路灯、庭园灯的操作及维修，确保正常运行。  7.电梯运行管理，对电梯机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和定期检查、维护、保养；负责协调电梯维修保养专业供方落实维修保养，对服务过程和结果进行监督、检验。  8.健全电梯设备档案及修理记录，做（安排）好电梯安全年检工作，落实整改完善工作。密切监视和掌握电梯的运行动态，及时做好需变动的电梯运行的调度、管理工作。  9.负责停电、设备主机故障、电梯困人等突发事件的处理。  10.加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好办公楼(区)灯具等用电设施；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施。 |
| 能源管理：  1.根据国家相关法规，做好全馆的能源管理工作；  2.详细正确的做好各类能源的统计报表（按月、季、半年、年统计），并对能源的消耗进行综合分析。  3.完成各类节能降耗的考核指标，提出节能管理方案。（请物业部进行补充 |
| 2 | 1、负责给排水各子系统的运行、维护和保养工作，制定相应的运行维护保养计划，进行日常检查、运维、检修和保养作业，并作出记录；  2、执行给排水方面的法律、法规和规范和规范；  3、确保污水排放达标；  4、负责运行安全。 | | 给水系统：  1. 每日给排水系统巡检工作，并作记录，掌握给排水系统当前运行的状态，确保设备运行良好。  2.根据实际使用情况制订年度设备设施管理及维修保养计划，定期进行更换损耗件等维保工作。  3.保持供水系统的正常运转，定期检查水泵运转情况。  4.定期检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转。  5．做好设备系统设备和设备机房的清洁保养工作。  6.根据维护、巡检记录，做好当月的给排水设备的工作状态曲线图以预测设备的寿命周期。  7.节约用水，防止冒、滴、漏，大面积跑水事故的发生。  8.保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染。  9.停水预先通知馆方，以便做好安排。 |
| 排水系统：  1. 保证排水系统的正常运转，防止阻塞。  2.区域内生活污水经污水管道集中排放处理。  3.按时对排水沟清扫一次，明沟每周一次，暗沟每月一次。  4.排水管道每月检查2次，如有堵塞应随时处理、疏通。  5.每年对污水管网系统那进行2次全面疏浚清洗工作。  6.定期对水质采样及分析，保持构筑物进出流、水位正常，保障污水系统正常运作。  7.配合业主做好水务管理部门的抽检工作。 |
| 3 | 暖通系统  1、全馆空调及通风系统运行管理，负责运行安全。  2、集中空调系统的运行管理及空调设施设备的日常养护维修。  3、恒温恒湿系统及机组设备运行管理和维护保养。  4、建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。  5、负责集中空调系统、恒温恒湿系统及暖通设备换季大维保工作。  6、配合物业管理部落实空调风管系统清洁检测工作。  7、负责对维保/改造项目的专业供方服务过程、结果进行监管和验收。  8、建立相应运行管理制度和应急流程，处理空调系统突发事件。  9、根据实际使用情况制订年度总体节能计划。  10、中央空调控制室实行每日24小时人员值班、监控。11、根据运营要求，建立相应的暖通设备运行管理规章制度。  12、执行暖通系统方面的法律、法规和规范。 | | 空调系统实行24小时运行管理与维护：  1.建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。  2.定期巡查设备运行状态并记录运行参数。  3.空调系统运行时，空调人员轮班进行展区巡查，进行巡检记录，发现问题马上进行处理。  4.空调运行中空调人员要保障每四小时进行温湿度和空调设备安全运行的巡查并做好记录，发现问题马上进行处理。  5.每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据。  6.定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其它附属设备，每年至少清洗、维护保养冷却塔一次。  7.定期检查循环泵、冷却泵电机及泵体，每年进行一次添加更换润滑脂、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养。  8.定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加(除)湿器、风阀、积水盘、冷凝水管、膨胀水箱、集水器分水器、风机表冷器进行检查、清洗和保养。  9.定期做好恒温恒湿机组的维护保养工作，保障恒温恒湿空调系统24小时正常运行。  10.定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全。  11.管道、阀门无锈蚀，风管、保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象。  12.每二年至少除锈漆刷漆一次。  13.定期对空调循环水进行水质处理和水质分析，保证系统水质符合标准要求。  14.根据实际情况进行风管系统清洗和空气质量测定，保证空气质量符合标准要求；  15.压力表、真空仪、传感器等测量装置按规定周期送计检局校验。  16.定期对空调系统设施设备进行能耗统计和分析，做好节能工作。  17.在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设施设备(如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等的管件、阀门、电气控制、隔热保温等)进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方能投入运行。  18.空调系统出现运行故障后，维修人员应在10分钟内到达现场实施维修，并做好记录。  19.中央空调控制室管理要求：按保养计划进行维修保养，并将维修保养情况记录于相应记录内，物业工程部主管每年按设备运行情况制订下一年度中修、大修计划。中控室设备故障维修一般不超过2小时。负责控制非必要人员进入中控室。保证各控制相、显示屏、信号灯、控制线路等的运作始终处于良好状态，各类操作按钮、手柄在自动位置。每班检查一次各类信号是否正常并做记录。 |
| 4 | 1、负责建筑自动化系统的运行、维护和保养工作，制定相应的运行维护保养计划，进行日常检查、运维、检修和保养作业，并作出记录。  2、执行相关方面的法律、法规和规范。  3、负责运行安全。 | | 建筑自动化系统：  1.每年二次检修BA工作站硬件及软件运行情况。  2.每年四次检修BA现场DDC控制器、BA现场弱电控制接口设备、BA末端传感器和其他辅助设备；BA末端阀执行器信号。  3. 每年二次检查3台网络控制器与DDC的通讯状况。  4. 每年四次对库房恒温恒湿空调进行漏水检测报警测试。  5. 每年二次在换季时，对BA系统做换季调整，根据实际需要修改相应的参数设定，按要求转入换季的控制程序。  6.各设备以及设备之间的连接线路完好无损、无缺；各设备运行、联动控制正常；电源供应正常。主机、末端设备和各接线箱内、外部清洁，无杂物，无积灰，无锈蚀，无损坏；接线整齐，温度正常；各种标识、标签、编号准确完好。  7.执行保修制度，故障修复及时，维修资料好记录齐全。 |
| 5 | 1、负责电梯系统的运行、维护和保养工作，制定相应的运行维护保养计划，进行日常检查、运维、检修和保养作业，并作出记录；  2、执行国家电梯方面的法律、法规和规范，满足其执法、检查方面要求；  3、负责运行安全。 | | 电梯系统：  1.按照国家对电梯安全运行的标准，建立对电梯设备及附属设施的维护维修实施方案；  2.落实电梯设备设施维护、维修的专业（单位）力量；  3.实施依照电梯维护、维修工作方案，专业（单位）力量所进行日常工作的监管，建立《电梯运行日记》；  4.落实协调电梯停运检修，提供电梯维修记录、维护情况台账；  5.电梯运行故障率控制在0.5%以下，停行时间/运行有效时间比小于0.3%，故障报修抢修到现场时间不超过半小时；  6.落实当年电梯年检做到电梯年检、年审一次合格通过。 |
| 6 | 1、负责弱电系统的运行、维护和保养工作，制定相应的运行维护保养作业，并作出记录；  2、执行相关方面的法律、法规和规范，满足其执法、检查方面要求；  3、负责运行安全。 | | 程控电话交换系统、对讲机系统、公共广播系统、卫星电视系统：  A.负责系统的日常维护，确保系统正常运行，要求：（1）各种设备以及设备间的连接线路完好无损，无缺；（2）各种末端设备运行正常，电源供应正常；各种电话通信正常，符合技术要求；（3）各种设备和各接线箱内、外清洁无杂物，无积灰，无锈蚀，接线整齐，温度正常，各种标识、标签准确完好；  B.每月一次检查程控交换机设备，电源设备、电话计费系统、话务台、交换器维护终端、语音问询设备和模拟及数字电路板设备；  C.每月检查中继台设备、机房环境、信号放大器、通信天线、UPS电源设备；  D. 每月检查音频切换器、应急广播切换控制器、应急广播切换控制器、定压式功放，每季度调试分区播放、紧急消防联动功能；  E. 每月检查卫星接受器、卫星天线、解调器，每月调试电视图像声音的清晰度  F. 平时落实报修制度，维修资料和记录齐全。 |
| 会务系统（音响、视频、灯光、会议设备）：  A.每周检查一次；每次会议前进行设备检查。会议举行时随时与会务服务人员保持联系，掌握一手资料，确保会议现场的设备完好。  B.每年四次检查固定场所和流动会务音响、视频、电源设备及其他一定会务、灯光表演设备；  C.各种会务设备以及设备间的连接线路、各种线缆完好，无损，无缺；各会场内会务设施完好无损；  D.各种会务设备能正常使用；声音、图像、灯光符合技术要求；  E.各种设备和各接线箱内、外清洁无杂物，无积灰，无锈蚀，接线整齐，温度正常，各种标识、标签准确完好；  F.制定会务应急预案，应急设备设施齐全，每月进行一次应急演练；  G. 平时落实报修制度，维修资料和记录齐全。 |
| 7 | 1. 展区多媒体展项日常开关机工作。 2. 展区多媒体展项日常设备维修工作。 3. 展区多媒体展项日常巡检工作。 4. 展区多媒体展项基础管理工作。 5. 展区多媒体展项设备的日常保养和管理工作。 6. 展区相关施工作业的配合工作。 7. 展区多媒体展项的周期维护计划工作。   其他临时交办的工作。 | | 展区多媒体展示系统：   1. 在每个开馆日的开馆和闭馆期间，实施对博物馆内多媒体展项设备进行开机和关机。 2. 在开馆期间如多媒体展示设备发生故障，弱电工作人员必须到场并对故障设备进行诊断，确定故障原因。如有需要，向信息技术部相关工作人或多媒体展项运维供应商报告，在技术人员的指导下对故障设施实施维修工作。 3. 在每个开馆日工作期间，对所有展区多媒体展项设备的运行情况进行3次例行巡检，若发现问题，及时向信息技术部通报。 4. 每天登录到中控管理系统中，对当天设备的巡检和维修情况进行记录，以便日后对设备的使用情况进行检讨。 5. 每个季度对设备机房的定期清洁，以及在设备运维供应公司工作人员的指导下，对多媒体展项设备进行开机清洁等。 6. 在博物馆建设其他多媒体展项期间，为建设公司提供必要的服务，配合相关展项的建设。   每个月的月底，向信息技术部多媒体相关负责人员提交本月工作计划总结和下个月的工作计划和安排。 |
| 8 | 1、负责房屋及室外场地的维护和保养工作，制定相应的运行维护保养计划，进行日常检查、维护、检修和保养作业，并作出记录；  2、执行相关方面的法律、法规和规范，满足其执法、检查方面要求；  3、负责运行安全。 | | 1.办公楼（区）、会议区、展区、库区、生活区等房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修管理。  2.负责建筑及装饰维修班组参与在每月初、季度初、年初做好工作计划。  3.每日做好建筑及装饰系统巡检工作，并作记录，掌握建筑及装饰系统当前的状态。  4.制定建筑及装饰系统季度、年度维保计划，定期协同供应商、专业维保单位进行建筑及装饰方面的维保工作。  5.制定建筑及装饰系统每年的备品、备件的采购及维护工作计划。  6.做好建筑及装饰系统的相关数据记录和专业维保单位的维保记录。  7.根据维护、巡检记录，做好当月的建筑及装饰的状态曲线图以预测建筑及装饰的寿命周期。  8.做好建筑及装饰系统的定期维护保养工作。  9.每周对建筑的柱、梁、沉降缝、装饰区域的吊顶、地面、墙进行巡查，发现问题及时处理维修。  10.每周对建筑的玻璃幕墙、墙地面石材、帆体的索网玻璃和蜂窝铝板进行目测检查，发现问题，及时处理、维修。因使用不当造成结构局部受损较轻，按房屋修缮规定实施维修；如局部受损较重，应请专家会诊后，提出方案，委托专业公司实施。  11.每年对室外钢结构构件进行一次敲铲、除锈、油漆。  12.每周对大理石、玻璃、铝板、台阶、雨蓬巡查一次，遇到问题及时处理、维修。  13.每季度对隔热层进行一次检查，确保完好无损伤，屋面无渗漏  14.每半年检查一次伸缩缝，在台汛季节来临之前必须检查一次。15.每月对屋面泄水沟进行一次检查、清扫，确保泄水通畅；在台汛季节，每周进行一次检查清扫。  16.每周对地面、墙面、天花板、门窗、梁柱、楼梯踏步、扶手目测检查一次，发现问题及时解决。  17.每天对卫生间的五金件、装置等检查一次。  18.每年对局部损坏严重、修补多次的路面进行翻新。  19.每半年对井壁脱落维修一次，每半年对井盖编号刷漆一次，每年汛期前对井内堆积物清理一次。 |
| 9 | 1、负责特种设备的维护和保养工作，制定相应的运行维护保养计划，进行日常检查、维护、检修和保养作业，并作出记录；  2、执行相关方面的法律、法规和规范，满足其执法、检查方面要求；  3、负责运行安全。 | | 特种设备：  1.特种设备包括但不限于：电瓶车、铲车、登高设备、设施及搬运设备；  2.负责对特种设备进行维护、保养和具体操作，必要时配合外协单位使用管理；  3.建立维修巡查制度，，且有巡查记录；  4.建立日常巡视及定期保养结合制度。 |
| 10 | 基础管理 | | 基础管理是指对管辖区域内的建筑设备设施管理在日常运行管理过程中的基础管理工作，主要包括：技术资料管理、固定资产管理（设备台帐）、备品备件工程物料管理、供方管理、员工培训、计划管理、成本管理、其他专项管理。 |
| **二** | **环境卫生保洁管理服务** | | |
| 1 | | 室内保洁 | **室内保洁内容：** |
| 主要包括：1、展区公共区域、影院、纪念品商店、手工活动区域清洁； 2、办公区、会议室、贵宾室、图书室、报告厅清洁； 3、藏品区、库房清洁；4、机房清洁； 5、卫生间；6、电梯、楼道、7、餐饮区清洁；8、更衣室、淋浴室清洁、值班室清洁、9、其他公共设备设施清洁。 |
| **室内保洁** |
| 1、展区公共区域、影院、纪念品商店、手工活动区域：地面无浮灰、无水迹、无污渍、地面光亮、平滑；玻璃及镜面无污迹、水迹、污垢、表面洁净明亮；垃圾桶内外侧无浮灰、无污渍、无水迹，无锈迹，及时更换垃圾袋；地毯无缩水、褪色、污点、变形、损坏，清洗后色泽均匀，鲜亮，无色差。 |
| 2、办公区、会议室、贵宾室、图书室、报告厅：无浮灰、无异味，地面光亮、无污渍；玻璃及镜面无污迹、水迹、污垢、表面洁净明亮；做好垃圾分类，日产日清；电话机定期进行消毒；木器家具色泽均匀光亮，无污迹，无手印，无蜡迹印；地毯无缩水、褪色、污点、变形、损坏，清洗后色泽均匀，鲜亮，无色差。 |
| 3、藏品区、库房清洁：根据相关职责部门的工作要求进行清洁。 |
| 4、机房清洁：由使用条线人员进行清洁，并遵守相应管理制度。 |
| 5、卫生间：顶部天花板表面色泽均匀、无积灰；大理石墙面无灰尘、无印迹、无污垢、表面光洁明亮；小便器及马桶表面无灰尘、无印迹，瓷釉色泽光亮、无损伤；地面表面无灰尘、无水迹、无污垢，色泽光亮；地漏无污渍、无异味、反光均匀；及时更换卷纸、洗手液、擦手纸，对各类洁具进行日常消毒，定时巡视保洁。 |
| 6、电梯、楼道：操作面板、不锈钢墙面无灰尘、无印迹，无污渍，色泽均一；楼道整洁无。 |
| 7、餐饮区：桌椅摆放整齐，无灰尘，无污垢，无异味，干净整洁；地面无浮灰、无水迹、无污渍、光亮平滑。 |
| 8、更衣室、淋浴室：地面干净，无浮灰、无水迹、无污渍，更衣箱每日清洁，表面无灰尘，无水迹、印迹，光亮清洁。 |
| 9、其他公共设备设施：制定计划定时、定点、定人进行清洁和消毒，类金属表层或表面使用专用保洁剂或防锈处理，保持光亮洁净。 |
| 10、每日清洁以上室内保洁内容，做到杂物、废弃物及时清理，垃圾不隔夜，对人员出入频繁之地，进行不间断巡视保洁。 |
| 2 | 室外保洁 | | **室外保洁** |
| 1、对帆体建筑外立面、天象馆、裙楼石材及玻璃幕墙清洁、非机动车库顶棚进行外委保洁，负责对整个清洗过程的监管及清洗验收。要求清洗剂对铝板、玻璃及石材表面无伤害，清洗要求为：铝板表面无污迹、无积灰、无水迹，光亮鲜明；幕墙玻璃无积灰、无水迹、表面洁净明亮；石材光洁，无青苔、无积灰，无锈迹；棚玻璃无积灰，光亮。清洗过程中发现有破坏之处视情况立即予以修复或赔偿。 |
| 2、 2米以下外玻璃幕墙、售票厅顶棚、阳光房外侧清洁，要求玻璃无污迹、水迹、污垢、表面洁净明亮。 |
| 3、外围广场、台阶、道路及车库：按计划定期清洁。 |
| 4、亲水平台水域：每日用打捞网进行垃圾打捞，水体无杂物、无异味，开馆期间做好巡视保洁。 |
| 5、生活水箱清洗：每年清洗不少于两次并进行水质检测，需达到符合生活用水标准。 |
| 6、其他公共设施设备需制定计划，按时按需进行清洗。 |
| 3 | 绿化养护 | | **绿化养护内容：** |
| 包括室内绿化布置和养护、室外绿化养护、活动或节假日的绿化布置、绿化养护人员的管理。 |
| **绿化养护**  1、室内绿化养护  绿化外观叶片光泽，花朵鲜艳；土壤表层无杂物、无枯叶；叶子健壮，叶色正常。根据博物馆需要，合理布局，均匀，疏  密有度，盆栽植物的色彩、形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。室内盆栽应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料、严格控制病虫害，发现病变、虫害、枯萎应及时更换。 |
| 2、 室外绿化养护  一级绿化养护，绿地或花坛内乔灌木、草类及清水平台水域荷花养殖等，绿化存活率100%，绿地设施及硬质景观保持常年完好。植物群落完整，层次分明，黄土不裸露，有整体的观赏效果。植物四季分明，色彩艳丽，生长茂盛。 |
| 3、室内外绿化养护制定详细的绿化养护实施方案，应由专业养护工进行，持证上岗，定期修剪，保证绿化、苗木、盆花的正常生长。 |
| 4、建立完善绿化养护管理档案，责任落实到人，制定具体的考核制定，实行巡查制度，发现问题及时反馈并要求修复或整改，定期总结、分析，对档案进行分类归档。 |
| 4 | 垃圾清运 | | **垃圾清运内容** |
| 包括生活垃圾清运，建筑垃圾清运，厨房垃圾清运，各类电子危险废弃物处置及垃圾中转站管理。 |
| **垃圾清运** |
| 1、在展区、办公区域、外围公共部位合理设置分类垃圾箱。 |
| 2、、垃圾实行袋装化，由保洁专员视垃圾量进行循环清理，垃圾收集后直接送至垃圾房，从而达到更高层次的环保效果。 |
| 3、按照博物馆施工管理办法，建筑垃圾袋装后督促施工单位运出博物馆，并做好现场监管。 |
| 4、餐饮区域产生的垃圾，有餐饮单位在餐饮区域设置垃圾收集点进行专项处理，与馆内生活垃圾进行分开管理。 |
| 5、对废旧电池、灯管等有害垃圾，按照建设绿色环保城市号召，进行专项回收和处理，并与有资质单位签订收集处置合同。 |
| 6、派专员管理垃圾中转站（垃圾房），做好垃圾分类工作，并按时清运、处理垃圾。 |
| 7、定时高压冲洗垃圾中转站（垃圾房）内外墙壁及地面，定期进行灭虫、消毒处理。 |
| 8、和当地环卫部门保持良好关系并签订城市垃圾收集处理合同，由环卫部门进行垃圾清运处理，做到垃圾日产日清。保洁部做好现场垃圾清运的监管。 |
| 9、所有垃圾清运处理应符合上海市有关法律、法规规定。 |
| 5 | 虫害治理 | | **虫害治理内容** |
| 主要包括：鼠害控制、白蚁控制、蚊、蝇控制、蟑螂控制、跳蚤控制、其他虫害控制，科学有效的进行卫生消毒。对地区特异性的虫害做好预先防控措施。 |
| **虫害治理** |
| 1、灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂达到全国爱卫生委员会及上海市爱卫生委员会规定的标准。 |
| 2、定期科学有效地对办公区、展区及外围绿化带进行消杀工作。所选用的药剂和器械保证对人类及其他动植物及环境的危害是最低的，注重科学合理用药，不使用国家禁用药品。 |
| 3、对参与实施消杀服务的员工必须进行消杀理论和实际操作的培训和考核。保洁部具体负责此项工作的监管及验收工作。 |
| 6 | 卫生防疫 | | **卫生防疫的内容：** |
| 包括公共卫生防疫、群发性疫情防治等。 |
| **卫生防疫** |
| 1、博物馆区域及外围绿化及车库应有明确划分，建立责任区，需由专人负责，使卫生管理工作保持经常化。环境卫生定期检查并形成记录，发现问题限期改正。 |
| 2、定期对公共设施设备进行消毒处理，定期博物馆内空气环境进行通风。 |
| 3、在流行病情突发季节，采取有效措施，加强卫生防疫工作。 |
| 7 | 环境保护 | | **环境保护的内容** |
| 包括对环境污染治理和防治、大气污染控制、水体污染控制、固体废弃物污染控制、噪声污染控制、环境卫生管理部门协调等。 |
| **环境保护** |
| 1、对博物馆及周围环境有效控制，做到无异味，无污染，对噪声有效控制，适当制止噪声源。 |
| 2、对废弃物进行循环清理，并设专人收集送至指定地点。 |
| 3对周围水域定期进行水质检测，并和政府有关部门保持良好的沟通关系。 |
| 8 | 其他环保工作 | | **其他环保工作内容** |
| 主要包括大型活动现场环境保护工作及灾害性气候造成的环境工作等。 |
| **其他环保工作** |
| 1、对大型活动现场进行巡视保洁，使现场能保持地面干净整洁。针对灾害性天气的预防措施，对灾害性天气造成的环境破坏及时清理及复原。  2、配合博物馆其他相关部门的环境保洁需求。 |
| **三** | **安全管理服务** | | |
| 1 | 安全管理 | | （一）安保工作的现场管理分为内保条线和外保条线两个部分。  1、其中内保条线主要负责中国航海博物馆开馆运营时段场馆内部的秩序维护工作，包括但不限于开馆前与外保条线的场馆（展区）交接、观众安检、区域秩序维护、区域客流管理、突发事件应急处置、闭馆联合清场、闭馆时与外保条线场馆（展区）交接以及消防管理等。内保条线实行8小时单班运行，人员实行峰值配置，以便集中人力资源做好开馆运营时段的安全保障工作。  2、外保条线主要负责开馆运营时段场馆外部的秩序维护工作，包括但不限于开馆前与外保的场馆（展区）交接、场馆门岗管理、交通管理、停车管理、馆外区域的客流管理、突发事件应急处置、闭馆联合清场、闭馆时与内保交接，消防管理、24小时的监控中心管理以及闭馆后的整体安全管理。外保条线实行24小时轮班运行，人员实行最精简配置，以保障客流谷值阶段场馆安保需求为目标。  3、馆方安全保卫部交办的其他任务。 |
| 2 | 消防管理 | | （一）配合馆方安全保卫部和消防系统维保方日常维护和维修，负责系统全面的日常维护和检查，保证24小时正常运行。  （二）消防安全巡检，填写防火巡查记录。每个轮班安排专人对全馆区域，实行消防安全巡视检查，巡视频次、路线安排及质量要求由安全保卫部设定。每月对馆内所有消防设施进行全面抽查，同时填写《海博馆消防安全检查表》。  （三）消防设备器材管理。安全保卫部安排专人对全馆消防设备、器材实行周期性全覆盖巡视，巡视频次、巡视范围及质量要求由《消防设备器材巡检管理办法》设定。消防设备、器材巡检可与消防安全巡检相结合互动实施。  （四）志愿消防员制度。志愿消防队队员采取轮换制度，每半年轮换一次，每次轮换全员80%保留20%老队员用于帮教工作。志愿消防队在安全保卫部的领导下，开展各项消防安全防范工作，志愿消防员需遵守《志愿消防队管理办法》及《志愿消防队职责》。每周定期训练，训练科目由当日带队人员预先计划，训练结束填写训练《业务训练登记表》。  （五）动火审批制度。动火审批共分三级分别是特级、一级和二级。其中特级和一级审批需安全保卫部批准方可实施，动火单有效时限为24小时，超时需重新审批。二级动火物管中心即刻审批，最长时效为一周，超时需重新审批。  （六）消防应急处理流程和火灾应急预案。内容可包括突发事件发生后组织内部的报告流程、应急处理流程、各级消防组织应急响应流程、火灾发生后扑救方法、人员、物资疏散方法、医疗救助方法、指挥部与现场通讯联络的方法以及相关的后勤保障措施。 |
| 3 | 交通管理 | | 1. 机动车辆管理   1、中国航海博物馆工作车辆（含工作人员车辆、服务供方车辆）凭中国航海博物馆停车证准入及停放。   1. 观众车辆停放至室内停车库或室外停车库。 2. 做好车库出入口的指引和车辆现场管理，确保人员安全。 3. 非机动车辆管理   1、停入非机动车车库。 |
| 4 | 安全生产管理 | | 1. 日常安全生产工作的检查、监督、跟进及现场施工区域   的安全防范，提出不符合安全要求的整改意见。   1. 施工方安全责任书的签订，施工许可证的下发，施工证   及其他相关手续的办理，特殊工种证件的查验。  （三）确保现场符合安全生产要求。 |
| 5 | 客流高峰管理 | | （一）秩序维护，包括外围、展区、影院、餐饮区、车库、售票区、出入口等。  （二）开启备用出入口，疏导人群。  （三）疏导车辆。及时同公安、交警部门联系，争取支持。 |
| 6 | 专项活动安全保障 | | （一）制定专项活动安全保障制度  1、专项活动实施前的各项安全确保，隐患排除。  2、活动前各安保岗人员就位，责任明确。  3、车辆及停放线路按制定的要求完成。  4、控制活动区域内无关人员的进入及现场秩序的维护。  5、贵宾、嘉宾等参加活动线路的引导。  6、贵宾、嘉宾、观众活动过程中的各项安全保障。  7、安保队伍整体的协调联络，确保信息的畅通。  8、整个活动区域内的安全保障，防止意外事件的发生。  9、活动结束或散场后的现场安全控制。  10、活动变化情况下，由安全保障负责人统一指挥。 |
| 7 | 藏品库房及重点区域管理 | | （一）制定藏品库房及重点区域相关管理制度  1、保持藏品库房及重点区域通道的畅通。  2、易燃易爆物严格按标准存放管理。  3、藏品库房区及重点区域在监控系统可控范围内。  4、制定防火、防盗等相关应急预案。  5、做好库房文物和展品布展、撤展搬运路线中安全监管。  6、严格按照重点区域专人管理规定。  7、遵守保密制度，严守工作内容。  8、掌握库区及重点区域防火、初起灭火、应急逃生能力。 |
| 8 | 危险物品管理 | | 全馆区域内可能涉及使用的易燃、易爆等化学危险品（如柴油、汽油、油漆等）进行安全管理。 |
| 9 | 防台防汛 | | 做好预案管理和演练，应急物资的日常检查，按要求将应急物资存放到位，确保应急物资在第一时间的使用和使用的可靠性，确保应急人员响应的整体性、有效性，确保防汛防台过程中人员安全，做好防汛防台人员数清点，财产损失初步统计。 |
| **四** | **专项服务（包括不限于）** | | |
| （一） | 办公楼、贵宾接待服务、后勤保障服务 | | |
| 1 | 贵宾接待服务（包括对新人上岗人员的专业培训） | | 接待信息接收、接待方案设计、接待资源准备、礼宾服务、贵宾讲解服务、签字服务、司梯服务、引位服务。 |
| 2 | 办公楼服务（包括对新人上岗人员的专业培训） | | 提供总机电话人工转接呼叫值班人员（8:00~16:30），建立收发中心，传递报刊、杂志、信件、包裹并安排专员派送；按招标人要求联系速递公司办理快递业务；电话转接、语音热线、人工咨询服务；对来电、访客、信件、报纸、杂志、快件详细登记，接、发送规范登记；其他有关收发室相关服务。  收发室（总机）服务要求：报刊、杂志、信件、包裹等派发及相关服务及时、准确，并做好登记工作；接听电话及时，标准规范，礼貌用语，对电话留言及时通知招标人相关部门；其他有关收发室服务要求事宜。认真做好访客接待工作，包括登记、指引以及送客，办公区域秩序管理维护工作提供各类茶水服务。  等。 |
| 3 | 会务接待的配套服务、各类活动的配套服务（如教育活动、上级部门的安排活动等） | | 每次重要接待前，应对各物业服区内的设备进行检查，确保运行；提供会议接待区的配套服务。  包括：礼仪服务、桌椅布置、席卡、物品寄放、环境保洁等。 |
| 4 | 临展区域、大型活动、场地租赁服务 | | a.负责制定临展区域、大型活动、场地租赁服务人员配置方案；临展服务人员培训；配合招标人临展布置及策划；临展活动现场管理，秩序维持，安全保卫，观众接待、贵宾接待、参观人数统计；临展期间媒体接待服务，包括媒体参观、媒体访问、媒体拍摄、媒体会议、新闻发布会等会务服务及特殊会议接待服务；及时提供临展期间安全、清洁、设备等保障工作，服从招标人安排、指导和管理，做到全方位服务保障。 |
| 5 | 饮用水服务（水房） | | 每日定时为博物馆方提供饮用水服务，确保足够水量。做好水房桶装水清洗、消毒、灌装工作。做好水房热水供应保障、及时提供热水供应定期对室外、室内饮用水设备进行清洗、消毒，确保博物馆方健康饮水做好室内、室外饮水设备的维护保养工作、定期、定时检查设备，保养设备、更换耗材等。制定水房管理制度，做好供水登记、每月汇总上报。每周二、五为博物馆员工提供饮用水灌装服务。 |
| 6 | 办公后勤服务 | | 藏品（含图书、一般货物）的打包、装箱、搬运，征集品搬运工作，协助船模搬运。书画装框配合。 |
| （二） | **服务中心工作内容**： | | |
| 1 | 导览服务 | | 主要负责对观众进行人工导览服务，做好管辖区域内的其他相关服务保障、客流疏导等工作 |
| 2 | 前厅咨询 | | 根据馆内相关部门提供的具体内容，了解并熟练掌握馆内展览信息、服务信息、开放信息等相关内容，做好现场咨询服务工作；负责提供有关参观内容的电话咨询服务；负责提供馆内信息和各类便民服务的广播服务；负责落实收集、传递和摆放各类宣传资料服务，并做好宣传资料发放台账 |
| 3 | 寄存 | | 负责寄存领取服务、遗失物管理、租借服务、自助寄存柜等便民服务；负责对每天租赁物品日常清洁、消毒、修补、包装等工作，保证各项租赁物品完好无损。负责检查各项器材完好无损，确保其能正常使用等。 |
| 4 | 售票 | | 负责影院放映相关信息的及时对外公示；负责对出票机等设备设施进行例行日常维护，保证机器正常使用；负责门票、电影票等其他票务服务工作；负责各类门票的数据统计工作；负责对特定信息内容的提示和解释工作；负责其他收费服务项目内容提示和使用说明；负责其他与票务有关的服务工作。 |
| 5 | 检票服务 | | 负责常设展区散客人工、电子检票服务以及团队检票服务；负责提供观众基本参观指引；负责检票数据和观众流量统计；协助保洁员做好检票入口环境工作；负责对扫描仪、闸机、PDA等设备日常维护，保证机器能正常使用；负责其他与检票服务有关的服务工作。 |
| （三） | **文创服务工作内容** | | |
| 1 | 纪念品销售服务 | | 1负责馆内文创商店的日常销售及运营管理工作，包括不限于做好商店结账收银、商店秩序管理、现场监督管理（防止货品被盗）、现场应急处理、人员管理及培训等各项工作。  包括但不限于、人员管理、销售对账、开票、现场应急处理等各项工作。  2负责文创销售涉及的商品管理、商品上架、日常理货、商品陈列展示、商品补充、确保牌价对号入座，保持柜台及货架上的展示商品充足和整齐，并柜台、货架、商品及地面等环境卫生。  3熟练掌握各文创产品背后的故事以及商品的背景知识、价格、材质等信息，负责为观众做好文创产品导购。  4完成馆方规定的销售指标，根据现场销售情况，提供促销建议。5负责销售商品月、年盘点工作及相关数据整合；负责统计每日、周、月、年的销售额。  6负责每日的现金盘点与财务的交接工作。  7 配合落实馆外文创展销活动、库存盘点、商品打包发货等工作。  8负责为观众提供其他服务。 |
| （四） | **影视中心工作内容：** | | |
| 1 | 4D影院及天象馆服务 | | 1 影院检票服务。  2观影物品发放及回收。  3影院引位服务。  4影院讲解服务。  5影院场次间的清洁服务及每周例行的保洁服务。  6影院相关数据统计及日报制作。  7观影现场的秩序维护。  8观影区域的设备保护。  9面对观众的现场接待。  10 突发事件的应急处理。  11做好服务人员平时的管理及培训工作。  12影院负责人要求的其他工作。 |
| （六） | 展项服务内容 | |  |
| 1 | 科普教员 | | 1. 引导观众安全有序参观，热情、耐心、细致地回答观众的问题，及时发现并阻止不文明行为、破坏性操作或恶意操作，及时排除安全隐患； 2. 指导观众正确操作，向观众讲解及操作演示互动展项，讲解展项技术原理； 3. 做好所负责展项、展区的设备检查和巡检工作，发现问题和故障及时按流程报修或报告； 4. 做好儿童活动中心、航海梦工坊、航海集装箱教室，以及航海大舞台等教育活动区域管理，包括但不限于活动的签到、秩序的维护、物料的准备、课程的教授、音响及投影等多媒体设施设备的准备，以及事后的空间整理和基本清洁工作。 5. 按博物馆要求完成日常团队手工活动材料的申领、准备、现场教授，以及部分情况下的发放；指导教授散客手工活动，以及物料定期盘点等工作； 6. 按博物馆要求，在开展常规教育活动，以及临时性安排的各类教育活动时，配合做好后台系统信息录入、报名核销、秩序维护、外出支持，以及部分手工课程的教授等； 7. 建立相关培训机制，至少有6名人员能熟练进行常设手工制作指导，且不随人员流动而影响活动的正常开展； 8. 每名展项人员都需要对所负责区域的展品、展项进行不少于10分钟的讲解，每人至少掌握3个区域的讲解内容。   9、做好社会教育部交办的其他工作任务。 |
| （七） | 讲解员服务内容 | | |
| 1 | 讲解员 | | 1. 熟练进行团队、散客观众的中英文全程讲解，区域定时定点讲解，临时展览讲解，情景讲解等； 2. 游客服务中心讲解引导咨询，热情、耐心回答观众服务的相关咨询，进行讲解设备的发放、回收，做好讲解公示栏的日常管理，及其他与教育活动有关的服务； 3. 精心准备并参加各类讲解比赛，包括稿件撰写、PPT制作等全部工作； 4. 全面参与社会教育工作，包括临展、常设展、巡展讲解词编写、更新，各类教育活动策划、实施，课程编写、科普授课、学生指导，讲解直播、讲解视频拍摄，博物馆组织的学习交流活动，观众意见征询和收集，以及其他社会教育部交办的其它工作； 5. 5、讲解星级和讲解员技能每年不断有提升，能满足博物馆讲解接待服务需求。 |
| **五** | **其他管理（包括但不限于）** | | |
| 1 | 建立正常阶段的物业管理 | | 正常阶段的物业管理立足于全方位物业管理与服务，包括物业机构自入驻以后，对前期阶段未涵盖的物业管理内容，以及前期阶段以后应实施的全部物业管理内容。正常阶段的管理分为一般性管理服务和其他管理服务，具体内容如下： |
| 一般性管理服务内容：  一般性管理服务系指为招标人、用户提供普遍的管理服务，具体如下：  a.受理业主报修；  b.提供邮政服务，为业主分发投递邮件和发放报刊；  c.提供每日必须的饮用水量，定期对饮水机进行消毒。 |
| 2 | 对外协调 | | 与业主相关单位的联系、沟通等工作。包括但不限于：  a.与各单位施工的衔接和管理。  b.配合处理游客投诉。  c.业主交办的其他事项。 |
| 对物业管理范围内发生施工的衔接和管理，内容如下：  a.提供施工必要的前置条件说明及必须遵守的规定说明：  b.办理施工临时用电、动火和货梯专用手续；提供施工区域的物业安全巡查；；  c.对施工涉及的必要防护措施、安全措施、工程施工等实施监督；  d.协助办理馆内施工申请单，负责施工人员出入管理；  e.指定施工放垃圾集中存放场所；  f.配合业主对施工项目的验收。 |
| 3 | 安排环境导向指示管理 | | 制作各类会标、背景板、指示牌、警示牌、告示牌、通知等各类标识。安置现场导向指示牌、告示牌及各种导向标记；定期对导向指示牌及各种标记予以清洁，保持明晰。 |
| 4 | 物业档案资料的管理 | | 物业档案管理内容包括：修订房屋管理图册，每年更新；设有专人保存物业房屋建筑图纸、设备设施资料、装修改建图纸等历史资料，维护管理的连续性和规范化，便于房屋及设施设备的检查、维护、更新与业主的沟通、联系；  a.工程档案：从接管开始的所有工程技术、维修、改造资料、各种竣工图及各类设施设备《用户手册》或《使用说明》以及各系统室外调试、测试报告、物业管理申请表等；  b.行政档案：  1）财务档案：逐年形成的财务收支报表、物业维修资金使用报表等，且需对业主提交；  2）文件档案：有关物业管理法规政策、公司文件等；  3）管理资料：历年合同资料、供货商档案；  4）日常工作（清洁、维修、保安、安保、值班、车辆管理等）的记录。 |
| 5 | 仓库管理 | | 编制仓库管理办法，做好仓库管理的调换、存放、统计、管理等工作并对仓库等设施做常规性维修。（中标方使用的仓库） |

**附件二：**

上海中国航海博物馆物业管理工作考核办法

**第一条**为加强上海中国航海博物馆（以下简称“甲方”）物业服务供方（以下简称“乙方”）的工作质量考核，体现有奖有惩的原则，统一规范考核标准，进一步提升物业服务供方的工作积极性，发挥其主观能动性，使其在物业服务过程中完善服务，特制定本办法。

**第二条**本办法制定依据如下：

（一）《物业管理条例》、行业法律法规要求；

（二）上海中国航海博物馆制度汇编、上海中国航海博物馆运营手册、上海中国航海博物馆各类突发事件应急预案汇编等；

（三）甲方各相关考核部门制定的考核内容。

**第三条** 本办法涉及组织形式如下：

（一）考核小组由甲方物业管理工作相关的部、室组成。直接考核部门为：办公室、物业管理部、社会教育部、开放管理部、运营开发部、信息技术部、安全保卫部、陈列展示部。非直接考核部门为：组织人事部、财务部、学术研究部、藏品征集部、藏品修复部。上述各部门负责对乙方进行考核；

（二）物业管理部负责本考核办法的落实，包括日常管理及考核汇总等工作；

（三）各相关部、室协助、配合物业管理部完成对本考核办法的落实；

（四）考核小组组长由馆分管领导担任，负责考核的总体管理、监督及考核结果的审核；

（五）考核小组副组长由物业管理部负责人担任，负责考核乙方的日常组织，考核信息、数据或结果的收集、整理和汇总等工作，形成考核结果并报馆领导。

**第四条**考核形式及考核指标如下：

（一）考核形式分为月度考核及年度考核两种形式。

（二）考核指标分为物业服务质量等。

（三） 各直接考核部门内容为：通用板块+各部门管辖工作板块+保障配合板块+优良表现。

（四）月度考核内容如下：

1.月度考核实行扣分制，按考核项目合计扣分值。

2.各直接考核部门分别在《上海中国航海博物馆物业服务质量考核总表》中的通用板块、管辖工作板块及保障配合板块中实施考核。

3.各直接考核部门不定期对管辖工作条线的工作质量、在岗人数、在编人数进行监督检查，对不符合考核要求的情况要记录并在考核表中描述扣分原因、日期等要素。提交考核表时，考核部门考核人及部门负责人需签字确认。乙方在收到考核部门考核表时确认并签字。

4.本物业服务项目考核依据为本项目当年招标文件及签订的物业服务合同设定的人员及岗位数。各考核部门负责对物业服务单位每日提供的上岗人数进行核实，如发现有缺岗人员，则按照投标文件中日人员经费的两倍扣款（扣款公式：投标文件中年人均人员经费÷365天×2倍=扣款金额）。

人员补充期限为30天，逾期未到岗，按照投标文件中月人员经费（投标文件中年人均人员经费÷12）的三倍扣款；扣款时限为自31日-60日累计扣款，同时，如果该期间人员补充到岗，前期扣除费用不返还；扣款金额由人员经费中扣除。

5.非直接考核部门对物业服务质量评价，采用一事一报的方式，填写《物业服务质量反馈表》或在日常工作联系单的意见栏中反馈服务质量，由物业管理部统计汇总并统计入上海中国航海博物馆物业服务质量考核总表中。

6.各直接考核部门每月月底前将考核总表交至物业管理部，由物业管理部进行汇总，形成每月考核报告并上报馆领导。

每月考核报告将作为每季度物业费用的支付依据，由物业管理部按季度支付。

每月考核扣分值×扣分对应金额=考核酬金扣款额，每0.5分对应考核金额为：人民币5000元。在每季度支付中扣除考核酬金扣款额后，将剩余的物业管理费支付给乙方。

7.甲方考核小组以外的工作人员在工作中发现乙方的物业服务工作不符合相关要求的，可报告考核小组，由考核小组进行调查确认后，计入当月考核。

8.馆内组织的任何形式检查，由物业管理统一纳入考核（如馆长巡馆等），在检查中发现的问题在考核总表中实施考核。

（五）年度考核评定：

1.年度考核扣分值=∑月度考核扣分值÷∑月度数。

2.年度考核扣分值小于等于30分，为“优秀”，可续签第二年度物业管理服务合同。

3. 年度考核扣分值大于30分，小于等于40分的，为“合格”，甲方将要求乙方提交物业工作报告，并要求乙方提出物业服务工作改进方案，在得到甲方认可后签订第二年物业管理服务合同。

4. 年度考核扣分值大于40分，为“不合格”，甲方有权不续签物业管理服务合同。

5.将人员流动列为年度考核依据。普通岗位年流动率不超过30%，管理层及关键岗位年流动率不超过5%，实习生比例不超过2%。每年，物业服务管理公司须向甲方提供年度人员流动情况报告。

6.物业服务公司在当年度中，如有违法违规行为、有重大违约行为或甲方认为其无法满足甲方管理要求的，甲方有权不续签物业管理服务合同，且不受上述考核结果的影响。同时，乙方应按合同约定承担相应的违约金，并赔偿甲方所受相应损失。本条约定适用于各阶段考核及各服务期间。

**第五条**相关考核酬金支付方式及奖惩方式如下：

（一）考核酬金总额按当年招标文件规定及物业服务合同约定执行。考核酬金为单独项目，人员缺岗扣款在考核酬金外另行计算。

（二）甲方于每季度首月5日根据月度考核结果支付考核酬金，每月酬金最高上限金额为甲乙双方约定的考核酬金总额，超过考核酬金总额部分甲方不予承担。

（三）每季支付考核酬金时，需将季度支付总金额经馆内流程审定确认后方可支付。

（四）每轮中标年度的第一季度考核酬金全额支付；当季季度考核成绩所涉扣分酬金金额，将在后一个季度中一并结算；第四季度考核成绩所涉扣分酬金金额，在下一年度的第一季度中一并结算。

（五）在合同服务期、考核期内，发生以下任何一种情况的，扣除当月的全部考核酬金，同时按本办法第四条第（四）项第6款执行。

1.发生重大人身伤亡事故；

2.发生重大责任事故（影响全馆正常对外开放及重要VIP接待活动）；

3.严重影响甲方品牌和对外形象及利益（以不正当行为占有客户、顾客、业主的财产、泄露有关保密信息等而导致业主形象或利益受损）；

4.发生第四条第（四）项第6款的行为。

**第六条**加分项内容如下：

每月物业服务质量有突出表现的，各考核部门可在《上海中国航海博物馆物业服务质量考核总表》中优良表现处填写，作为年度考核加分依据。

统计加分项在支付第四季度物业管理费前完成。

加分奖励由甲乙双方根据乙方在本合同期内的突出表现，共同约定每分的加分金额。

加分奖励支付由物业管理部负责统一汇总备案，报馆领导审核同意，并经馆内流程审议确认，在支付第四季度物业管理费时一并支付。加分金额累计超出物业合同总价时，按物业合同总价支付，超出部分不再另行支付。

**第七条** 加分细则

（一）公众服务方面如下：

1.积极做好人好事或为观众提供最佳服务,工作积极热心,收到观众书面表扬的，经馆方以电话形式回访确认确实得到观众一致好评肯定的,每次加5分。

2.积极参加各类比赛、技能培训、重大活动，在比赛或技能培训中取得名次，并为馆方赢得荣誉的，每次加10分。

3.能积极有效处理突发事件、观众投诉、处置得当并有效避免事件、投诉升级的，每次加5分。

4.日常工作成绩突出，赢得馆方一致好评，同时考核部门予以肯定的，每次加5分。

5.能够积极配合、协助馆方完成重大活动、VIP接待、外事接待等工作的，每次加5分。

（二）工程管理方面如下：

1.在各种恶劣天气情况下，积极抢险救灾，坚守现场、配合跟进、不辞辛劳、积极主动减少馆内财产损失的，每次加5分。

2.在工程条线应急抢修情况下，施工时间在凌晨至深夜并合理调整班组排班的；能及时提前完成任务并合理调整班组排班，确保日常运营不受影响的，每次加5分。

3.能及时发现设备设施存在的隐患，对设备设施进行自主修复或技术改造，提高设备设施的使用效率或掌握大型设备设施核心技术的，每次加10分。

（三）环境保洁方面如下:

1.能及时完成工作计划外或突发临时保洁工作，根据馆内实际情况及保洁特点，自主创新保洁工艺，并取得实质效果的,每次加5分。

2.日常保洁工作突出，受到观众书面表扬，经馆方以电话回访形式确认的,每次加5分。

3.能及时完成非日常及职责范围内搬运工作，创新搬运方式或搬运工具，总结文物搬运经验并制定相关流程、手册的，每次加5分。

4.按照相关防疫要求，严格落实防疫、消杀等措施，取得较好成绩的，每次加10分。

（四）秩序服务方面如下：

1.积极熟悉馆内各区域，各安防技防设备的点位，熟练操作各种安防设备，对馆内安防提出有效建议并实施的，每次加5分。

2.遇到突发事件，能够及时通知甲方，火速赶至现场进行妥当处置，有效避免事件扩大化，受到观众书面表扬的，每次加10分。

（五）其他情况如下：

1.同一项工作涉及甲方不同部门时，加分为一次，不得将内容拆分后，要求各部门都给予加分。

2.加分分值按加分项内容规定实施，如业务部门需提高加分分值，需明确说明原因并经部门主任签字确认。

3.考核实施中出现人员缺岗超出补充期限约定的,如考核部门不予以扣分,需由考核部门主任签字确认并明确说明原因。

4.物业服务合同中约定的服务内容及事项不作为额外加分项。

5.物业服务单位工作突出，但所取得的成绩不在本细则范围内的,经考核部门给予肯定并说明原因后,可予以加分。

6.个人取得的成绩、荣誉和团队工作成绩的加分项内容，其加分分值每次不得超出10分。

**第八条**本考核办法最终解释权归上海中国航海博物馆所有。

**第九条**  本办法自发布之日起生效。原《上海中国航海博物馆物业管理工作考核办法》（中海博办[2023]2号）自本办法生效之日起自动废止。

2023年1月1日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **上海中国航海博物馆物业服务质量考核总表（月度考核表）** | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | **考核年月：** |  |  |
| **序号** | **考核板块** | **考核部门** | **考核项目** | **考核内容** | **考核要求** | **检查情况描述** | **扣分值** | **备注** |
| 1 | **通用板块** | 各考核部门 | 上岗前的准备工作 | 上岗前做好个人的仪表仪容，按各部门要求参加岗前晨会；开馆前10分钟做好相关设施设备的准备、为民服务设施、导览资料、广告牌、说明牌等放置到位。如遇特殊情况必须提前开馆的，必须严格按要求的时间点到岗准备。 | 1.岗前晨会未准时参加或无故缺席的，每出现一例扣0.5-5分。 |  |  |  |
| 2.未按要求完成设施设备与用具等准备，每发现一例扣0.5-5分。 |  |  |  |
| 3.因准备工作不充分，影响相关岗位工作正常运行，每出现一例扣1-10分。 |  |  |  |
| 2 | 仪表仪容、礼仪规范、工作态度 | 着装统一规范；佩戴工号牌、胸前牌上岗；头发梳理得体，不染彩发，女员工长发用发套，男员工头发后面不过衣领，两侧不过耳；女员工面部淡妆，男员工不蓄胡须；指甲长短合适、清洁，不涂有色指甲油；不戴式样夸张、色彩鲜艳饰物。 | 1.着装不统一规范，每出现一例扣0.5-5分。 |  |  |  |
| 2.上岗未戴工号牌、胸前牌，每出现一例扣0.5-5分。 |  |  |  |
| 3. 女生长发披肩或梳理不整洁，染彩发，涂有色指甲油、戴夸张饰物等；男生留长发、蓄留胡须、留长指甲等，每发现一例扣0.5-5分。 |  |  |  |
| 4.外型整洁、精神；浓妆或彩妆、蓄留胡须、留长甲、涂有色指甲油、戴夸张饰物等，每出现一例扣0.5-5分。 |  |  |  |
| 5. 岗上出现站势不规范如倚靠、斜靠等，每一例扣0.5-5分。 |  |  |  |
| 礼貌用语恰当，态度真诚友好，表情生动丰富，服务主动热情，身体语言应用适当。一般情况下不得使用方言等非普及化语言。有问必答，用语规范有理，多以敬语打头；遇到特殊情况不确定或无法处理时，不能生硬应对，应婉转地解答或请示上级领导，妥善处理现场各类情况。 | 1.服务态度冷漠或不耐烦，用语欠规范，对观众、馆方提问置之不理或搪塞而过，每发现一例扣1-10分 |  |  |  |
| 3.不服从工作安排，没有完成交办事务，或借故推诿，每出现一例扣1-10分。 |  |  |  |
| 4.对岗位所发生事未主动及时地作出处理，每出现一例扣1-10分 |  |  |  |
| 5.业务培训无故缺席的，每出现一例扣1-10分。 |  |  |  |
| 3 | 规章制度、劳动纪律 | 遵守劳动纪律，不迟到早退；9：00值班人员到岗，其余岗于开馆前五分钟到岗，闭馆清场、待游客离去后，待收尾工作全部结束后方能撤岗；在岗期间不得擅自离岗脱岗；不得在岗上随意集聚或谈笑聊天（包括手机等电话聊天） | 1.迟到或早退，业务培训无故缺席；工作不主动，态度不积极，学习不认真，工作懈怠、责任心不强的，每发现一例扣1-10分。 |  |  |  |
| 2.未按要求到岗或提前撤岗，每出现一例扣0.5-5分。 |  |  |  |
| 3.在岗期间有离岗脱岗现象，虽未发生不良后果，每出现一例扣0.5-5分。 |  |  |  |
| 4.在岗上发生谈笑或集聚聊天，包括手机聊天，每出现一例扣0.5-5分。 |  |  |  |
| 4 | 应知应会 | 上岗人员须了解岗位的性质、熟悉岗位职责、内容与关系等；熟练操作相关设施设备与工具，操作用具定位、有序、完好、清洁；能独立处理岗位日常事务；对岗位突发事件能作出恰当的处理。 | 1.对所在班或所在岗的工作未能全面完成，每发现一例扣0.5-5分 |  |  |  |
| 2.不能独立操作设备与工具的，每发现一例扣0.5-5分。 |  |  |  |
| 3.操作用具损坏或报修不及时等，每出现一例扣0.5-5分 |  |  |  |
| 4.对所在岗的日常事务不能独立作出处理的，每发现一例扣0.5-5分。 |  |  |  |
| 5.对岗位突发事件未能作出一般应急处理，处理各类问题欠妥当欠考虑，特殊情况不及时请示汇报，未能妥善处理现场情况，每发现一例扣1-5分。 |  |  |  |
| 5 | 统计与日报 | 每天做好相关记录，并按规定程序上报各主管部门。每周和每月的总结必须按规定的流程汇总上报 | 1.按规定时间节点提交各类汇总，延迟1天扣0.5分，以此类推。 |  |  |  |
| 2.若有各种投诉，需在次月5日前提交投诉汇总表，延迟1天扣1分，以此类推。 |  |  |  |
| 3.相关记录中有数据错误或错字超过2个或以上的，每出现一处扣0.5分。 |  |  |  |
| 4.服从馆方制作统计及报表。每月、季、年销售数据完成报表。不能及时完成每次扣2分。 |  |  |  |
| 6 | **公众服务板块** | 社会教育部 | 讲解咨询 （前台服务） | 讲解员须在9:15~15:30期间在前台轮岗，在开馆前完成相关准备工作，确保讲解设备和讲解公告栏处于正常使用状态。开馆期间需为观众耐心认真提供咨询服务，安排讲解等；协助发放子母机并做好相应记录；正常情况下，前台须至少有一人站岗；有散客要求提供讲解服务时，在保证预约团队接待及前台服务的情况下必须提供，不得无故拒接散客团；前台岗位负有监督、记录讲解员动向的任务，如确因特殊情况无人站岗时，需委托游客中心服务人员辅助管理，待讲解任务结束后及时补上。前台人员负责指导观众填写会员申请表、拍照及登记。 | 1.开馆前未能做好讲解设备和讲解公告栏等准备工作，设备回收、保护等未尽责，每发现一例扣1-5分 |  |  |  |
| 2.正常情况下，前台服务出现缺人情况(包括早退和迟到)，每发现一例扣1-5分 |  |  |  |
| 3.面对观众咨询，不闻不问或者态度冷淡的，每发现一例扣1-5分 |  |  |  |
| 4.《讲解员岗位动向表》、《每日讲解记录表》和《岗位交接本》出现漏记、错记每次扣2分 |  |  |  |
| 7 | 讲解接待 | 讲解员在讲解前需了解团队参观的全部相关信息和需求，确定讲解路线、时间和内容；需至少提前5分钟到岗等候，准备充分所需讲解设备；组织并指导使用子母机，做好讲解设备管理；工作要有轻重缓急，正常情况下应首先保证各类讲解工作预约团队讲解（包括家庭日等其它特殊讲解）、区域讲解、前台咨询，临时接待须第一时间处理好。讲解内容准确无误、要点明确，整体流畅；层次分明、逻辑性强、详略把握得当；语音语调准确、语音清晰、语速适中；能针对不同游客使用恰当的讲解技巧，讲解通俗易懂，富有感染力。不能因个人原因对讲解接待有所推脱，定期提升自身讲解水平，具有较强的学习能力和学习的主动性，及时掌握下发的各类学习资料，并融入到讲解中去。 | 1.讲解员未能提前到岗接团，给观众造成影响的，每例扣2-5分 |  |  |  |
| 2.讲解员未事先了解团队讲解需求，未做好充分准备和人员安排的，每发现一例扣2-5分 |  |  |  |
| 3.讲解线路单一，内容有误，礼仪不规范，因人施讲能力较差，视整体情况扣2-5分 |  |  |  |
| 4.讲解接待水平停滞不前，自我学习主动性和能力较差，视整体情况扣2-5分 |  |  |  |
| 5.针对特展、巡展等特殊展览的讲解，未能及时胜任确保接待工作的，每发现一例扣5分 |  |  |  |
| 6.针对各类讲解比赛，未能积极参加备赛的，视整体情况扣2-5分 |  |  |  |
| 8 | 活动开展 | 根据讲解员星级评定，1~2星级讲解员能按时保质保量完成常规教育活动的具体实施；3星及以上星级讲解员能按时保质保量完成新的教育活动的策划。态度认真积极，工作责任心强；活动开展和科普课程授课方式生动活泼，符合观众需求，且传递的信息准确严谨。讲解词整理编写能依据权威的资料、参考文献进行，内容充实严谨、结构合理。 | 1.未能及时保质保量地完成教育活动的策划和实施，影响到相关工作质量和进度，每发现一例扣2-5分。 |  |  |  |
| 2.课程编写内容粗糙有误，科普授课及学生指导等质量不符合要求，每发现一例扣2-5分。 |  |  |  |
| 3.讲解词编写结构混乱，内容不详实，存在较多抄袭，不认真对待，质量较差，视整体情况扣2-5分 |  |  |  |
| 9 | 领班职责 | 对新进讲解员和展项人员负有指导及培训的职责，合理安排好每日讲解员和展项的出勤以确保正常的讲解工作的接待和教育活动的开展。根据团队讲解的具体需求合理安排讲解员，同时兼顾到讲解员工作量的均衡。根据展项岗位和馆内外社教工作的的实际情况，合理安排上岗人数和机动处理。加强对日常岗位的巡视，严格要求岗位纪律，掌握讲解员岗位和展项岗位动向，检查《讲解员岗位动向表》和《展项岗位动向表》内容填写完整、准确。处理好讲解班组和展项班组的内部事务。 | 1.未能合理安排讲解员出勤，影响讲解接待工作安排的，每发现一例扣2-5分。 |  |  |  |
| 2.安排讲解工作不妥当，造成观众投诉或是讲解员工作量差异过大，每发现一例扣2-5分。 |  |  |  |
| 3.未能及时妥善处理班组内部事务，影响班组团结的，视整体情况扣2-5分。 |  |  |  |
| 10 | 队伍管理 | 物业公司对于物业讲解员队伍、展项队伍的在岗人数、学历、岗位纪律、业务培训和技能水平等方面需严格按照博物馆要求执行。 | 1.物业公司在物业讲解员、展项队伍学历、岗位纪律、业务水平和岗前培训等方面监督执行不力，不符合博物馆要求的，每发现一例扣5分。 |  |  |  |
| 2.物业公司应根据要求确保讲解员星级梯队，满足中英文讲解需求，未能执行每次扣5分。 |  |  |  |
| 3.物业公司应确保讲解到岗人数，不得因讲解员产假或长病假等原因导致讲解岗位空缺，每发现一例扣10分。 |  |  |  |
| 4.新进讲解员非自身原因，未能在规定时间内胜任一般团队的常规讲解，每发现一例扣1-10分。 |  |  |  |
| 5.对展项操作人员因管理不到位，造成展项损坏或者观众安全事故，每发现一例扣1-10分。 |  |  |  |
| 6.物业公司须确保讲解员、展项在编人数，有离职者须在1个月内招齐，一个月未及时补充人员的，或物业公司未根据岗位要求做好讲解员、展项操作人员上岗前业务培训或培训不符合岗位要求的，每发现一例扣1-10分。 |  |  |  |
| 11 | 岗位职责  （展项操作） | 维持、疏导和控制现场观众秩序；解答观众疑问；上岗前须了解岗位的性质、熟悉岗位职责；熟练展项设施设备与工具，做好相应准备工作。正确演示并指导观众操作展项；做好所辖区域、展项设备的检查工作，发现故障及时修理或报修；能独立处理岗位日常事件，合理妥善及时处理岗位突发事件；负责所在展项或区域展项的正确和安全使用。做好志愿者的管理辅助及物料周转点物料出入库的管理。 | 1.岗位职责不清，岗位技能掌握欠缺，相关准备工作不到位，影响服务质量，每发现一例扣1-2分。 |  |  |  |
| 2.展项操作演示.解答和指导过程存在不清楚不到位不尽责或不能独立操作的，每发现一例扣1-5分。未按公布的场次定时开放，出现严重失实，造成不良影响的，每发现一例扣1-5分。 |  |  |  |
| 3.对于可自行修理的展项事故，未在15分钟内修理完毕；对于需报修展项事故，未在15分钟内报修并挂出标示；因工作疏忽，出现眼镜.绳子等物品丢失情况的，每发现一例扣1-2分。 |  |  |  |
| 4.志愿者工作分配不合理，造成志愿者不满或者影响馆内服务的，每发现一例扣1-2分。 |  |  |  |
| 5.物料周转点物料出入库管理混乱，需要使用时物料找不到或丢失，每发现一例扣1-2分。 |  |  |  |
| 12 | 岗位职责  （航海大舞台、航海梦工坊、航海集装箱） | 做好3块区域的日常管理工作，确保区域井然有序；提前准备好电脑、音响、投影、多媒体教学机等设施设备的启动调试，遇故障需及时报修；按照要求落实好活动教具准备、物料准备等相关工作；常规教育活动需做好报名核销、防疫二维码检查等工作；做好活动时必要的场次、人数、影像等基本信息采集归纳工作并及时存入电脑；活动涉及物料要做好物料保管及归类整理，领用需登记规范；平时要保证桌面的清洁，每日撤岗前视清洁度联系保洁做好地面清洁工作；遇馆外老师授课，需辅助授课老师完成活动授课；遇基本的手工授课，需按要求学习并能教授手工活动。 | 1.由于管理不当造成设施设备损坏、物料缺失；未及时清理桌面，造成桌面脏乱差的，未做好手工材料登记的，每发现一例扣1-5分。 |  |  |  |
| 2.活动开展前设施设备及物料准备不充分，影响活动开展；活动过程中管理及服务不到位，造成现场混乱的；相关业务技能不符合要求的，每发现一例扣1-4分。 |  |  |  |
| 3.由专人或领班定期做好手工活动物料的整理和清点工作，因非客观原因造成的物料浪费或重复性采购，每发现一例扣1-5分。 |  |  |  |
| 4.未作好活动开展后，信息采集和登记工作的，每发现一例扣1-5分。 |  |  |  |
| 13 | 岗位职责（疫情下的区域巡检） | 做好辖区日常管理工作，确保区域井然有序；确保区域整洁干净；确保设施设备及展品完整；具备主动服务区域内观众的责任心，包括但不限于重点展品讲解、参观路线指引、各服务需求指引等。 | 1.长时间滞留某地而无实质性的服务行为，未尽到巡检职责每发现一例扣1-2分。 |  |  |  |
| 2.对于有明显设施设备故障、展品丢失、地面污渍而未及时处理或上报的，每发现一例扣1-5分。 |  |  |  |
| 岗位职责 （儿童活动中心） | 做好儿童活动中心的日常管理工作，按要求控制区域内活动人数；确保区域井然有序；确保区域整洁干净；确保设施设备和物料的完整。 | 1.未能妥善管理所辖区域，因工作人员疏忽发生儿童受伤事故，馆内物料物品缺失的，展项损坏未及时报修，每发现一例扣1-5分 |  |  |  |
| 2.未按公布的场次定时开放；未控制进入人数造成人员过多，秩序紊乱；展区脏乱差未及时清洁，每发现一例扣1-2分。 |  |  |  |
| 14 | 开放管理部纪念品条线 | 陈列 | 完成销售的同时，及时补货及商品摆放调整，达到美观而充足。 | 1.陈列摆放是否系统，美观，合理。每发现一次扣1分。 |  |  |  |
| 2.现场调整及时，美观。每发现一次扣1分。 |  |  |  |
| 3.及时补足货架。每发现一次扣1分。 |  |  |  |
| 4.商品陈列信息完整（条形码.价格.品名）。每发现一次扣1分。 |  |  |  |
| 5.服从馆方商品陈列调整。每发现一次扣1分。 |  |  |  |
| 15 | 纪念品销售操作技能 | 能准确熟练操作收银设备，及时完成各项维护；售品时能准确快速依据观众需求严格按要求打印票据；准确识别假币；特殊票种按要求完成证件登记事宜；及时按要求完成结账总结等事宜，并做好第二日设备维护工作；对博物馆文创商品有较好的了解并能做观众介绍。 | 1.不能正确使用收银设备的，每发现一次扣1分。 |  |  |  |
| 2.不能辨识假币，若交账后由财务发现，则每收取一张假币，扣1分，并按原价赔偿；若交账前发现，则由物业公司赔偿。 |  |  |  |
| 3.不按要求对非常规销售进行登记的，每遗漏一例扣1分。 |  |  |  |
| 4.熟悉运用商店线上支付系统并确认顾客付款信息。若出现线上收款与记录不合，每发现一例扣1分。 |  |  |  |
| 5.5.交账后，若出现账款与记录不合，每出现一例扣1分，并由物业公司补足差额。 |  |  |  |
| 6.不能及时处理纪念品商店应急事宜的，每发现一例扣1分。 |  |  |  |
| 7.熟悉各类文创新品，做到顾客询问产品信息，可以应答如流。若发现无法回答顾客针对商品的提问，每出现一次扣1分。 |  |  |  |
| 16 | 闭馆准备工作 | 闭馆前30分钟结束售票，闭馆前10分钟放提示音乐提醒观众离开博物馆，闭馆后各岗关闭所有设备、并做好所辖区域设备的清洁和检查工作，发现故障，及时保修；完成当天的工作日志或相关统计表并上交有关对口部门。 | 1.在无任何特殊情况下，擅自提前关闭售品窗口的，发现一次扣2分。 |  |  |  |
| 2.按规定时间关闭相关通道和设备的，每出现一例扣1分。 |  |  |  |
| 3.岗位区域环境清洁和设备清洁，不符合要求的每发现一处扣1分 |  |  |  |
| 4.设备故障报修不及时，每次扣1分。 |  |  |  |
| 5.各项记录不齐，记录不完整或出现错误，每项扣1分。 |  |  |  |
|  | 严重违规情况 | 无论何种原因、何种场合、何种矛盾都不允许与观众的冲突，确保游客有效投诉为0。 | 1.发现任何与观众发生纠纷的，每查实一例，扣10分。 2.发生游客投诉事件，经核查后定性为有效投诉的，每发生一起扣10分。 |  |  |  |
| 17 | 人员配置管理 | 物业公司按文创商店日常运营及客流情况合理安排班组人员，保障好文创商店日常运营及节假日等大客流的应对 | 物业公司须确保商务班组在编人数，有离职者须在1个月内招齐，一个月未及时补充人员的，物业公司根据岗位要求做好商务班组人员保障，由于人员配置不齐影响文创商店正常运营，每发现一例扣1-10分 |  |  |  |
| 18 | 开放管理部咨询条线、售检票条线 | 咨询服务、寄存、导览、售检票 | 面对观众咨询做到仔细、耐心、亲切；语言规范，能迅速、正确地解答观众的提问，解决观众困难，能迅速反映和处置突发事件，不与观众起冲突.能协助检票对观众进行正确性的方向指引和疏导，寄存物品时能用规范的语言作相关提示，并态度亲切、操作规范。 | 1.不能及时正确回答观众提出的问题，并且也没有通过其他渠道进行事后回复的，每出现一例扣2分。 |  |  |  |
| 2.面对大客流没有进行场内和场外有效疏导，造成场面混乱和失控。每出现一次扣5分。 |  |  |  |
| 3. 投诉处理接报人应第一时间按照投诉处置流程，认真、规范开展各项程序，未按要求执行的每发现一例扣2分。 |  |  |  |
| 4.未对观众所寄存的物件进行有效提示和妥善保管而造成物品遗失或损坏的发现一次扣5分，并承担相应的赔偿责任。 |  |  |  |
| 5.寄存物品时因操作不当而造成寄存物品损坏的，发现一次扣5分，并承担相应的赔偿责任。 |  |  |  |
| 6.相关记录不完整的，发现一次扣2分。 |  |  |  |
| 19 | 检票时能快速识别票或卡与持有人及其相关证件的是否一致性、有效性；留印操作前主动向游客说明印记的有关注意事项；能正确而熟练地操作验印机，严格遵守“凭印进入”的原则；接待团体时认真做好说明工作，并快速取得领队的配合；团队入场时，能快速分类计数，分类记录确认单的人数请领队确认签名；熟练团体票的退票操作；各岗做好15:00后检票入场游客的闭馆时间的提示工作；不得借工作之便违规带他人入馆。 | 1.不能迅速识别票、卡与持有人及证件的一致性、有效性的，每出现一例扣2分。 |  |  |  |
| 2.如遇游客咨询离馆后再次入馆参观的，要向游客说明印记相关注意事项，验印时未查到手背印记，也未作其他任何处理而将观众自行放入的，经查实发现一例扣2分 |  |  |  |
| 3.杜绝人情票（无票进入）、失效票等，经查实发现一例扣5分。 |  |  |  |
| 4.团队或散客滞留检票口，而工作人员没有进行有效疏导，并产生严重后果的，每出现一例扣5分。 |  |  |  |
| 5.不能对观众进行快速分类计数的，每发现一例扣2分。 |  |  |  |
| 6.不得借工作之便，将游客放入场；不得擅自离岗脱岗，避免游客径直入场。发现一次扣10分。 |  |  |  |
| 7.确认单上无领队签名确认的，每发现一例扣2分。 |  |  |  |
| 8.人员配置齐全，每发现一例扣1分 |  |  |  |
| 20 | 闭馆准备工作 | 闭馆前30分钟结束售票，闭馆后各岗关闭所有设备、并做好所辖区域设备的清洁和检查工作，发现故障，及时报修；完成当天的工作日志或相关统计表并上交有关对口部门。 | 1.在无任何特殊情况下，擅自提前离岗的，发现一次扣5分。 |  |  |  |
| 2. 未按规定时间关闭相关通道和设备的，每出现一例扣2分。 |  |  |  |
| 3. 岗位区域环境清洁和设备清洁，不符合要求的每发现一处扣1分 |  |  |  |
| 4. 设备故障报修不及时，每次扣2分。 |  |  |  |
| 5. 各项记录不齐，记录不完整或出现错误，每项扣1分。 |  |  |  |
| 21 | 严重违规情况 | 在博物馆内，无论何种原因、何种矛盾，不允许与观众发生口角和肢体冲突，有问题按照正常途径解决。 | 1.发现任何与观众发生纠纷的，每查实一例，扣10分。 2.发生游客投诉事件，经核查后定性为有效投诉的，每发生一起扣10分。 |  |  |  |
| 22 | 开放管理部影院条线 | 操作技能 | 按照《影视中心岗位职责》等相关文件操作；如果放映时发生设备故障，及时按应急预案处理；放映结束后及时做好保洁工作；每天检查剧场照明设施、座椅、踏步灯、通道门等是否完好，发现问题及时报修。 | 发生放映设备故障时，不能及时按应急预案处理的，按情况扣2-6分。 |  |  |  |
| 发现影院问题（照明设施、座椅、踏步灯、通道门等）不及时报修的，按情况扣1-4分 |  |  |  |
| 23 | 工作失职 | 因工作失职，造成严重事故。 | 未检票入场扣2-6分。因检票差错引起剧场混乱，扣2-6分。因工作失职，造成严重事故扣5-10分。 |  |  |  |
| 未检票入场或因检票差错引起剧场混乱。未按正常途经报告，擅自抽人或报告内容与事实不符，造成较大质量事故。 |  |  |  |
| 24 | 严重违规情况 | 在博物馆内，无论何种原因、何种矛盾，不允许与观众发生口角和肢体冲突，有问题按照正常途径解决。 | 1.发现任何与观众发生纠纷的，每查实一例，扣10分。 2.发生游客投诉事件，经核查后定性为有效投诉的，每发生一起扣10分。 |  |  |  |
| 25 | **设备设施管理板块** | 物业管理部暖通条线 | 冷冻机房 | 冷冻机外观清洁、无漏油、阀门开关灵活、传动无异常、保温无破损、表具无损坏、运行记录清楚、机房、设备无积灰、对专业维保单位维保工作进行监管 | 1.冷冻机异常 每次扣2分 2.阀门开关不灵活 每只扣0.5分 3.表具有损坏 每只扣0.5分 4.运行记录不完善 每次扣0.5分 5.机房设备积灰 每处扣0.5分 6.保温破损 每处扣1分 7.监管不尽职 每次扣2分 |  |  |  |
| 26 | 泵类 | 外观清洁、无异常振动、无异常声响、联轴器工作正常、润滑良好、紧固件无松动、平衡管无阻塞、排污阀无滴漏、过滤器无堵塞 | 1.异常声响 每次扣1分 2.联轴器松动 每次扣1分 3.润滑不良 每次扣1分 4.过滤器堵塞 每处扣1分 5.紧固件松动 每次扣0.5分 6.排污阀滴漏 每处扣0.5分 7.设备积灰 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 27 | 冷（热）媒水系统 | 保温无破损、调节阀门开关灵活、补水装置正常、管路无气堵、无滴漏、自动放气阀工作正常 | 1.保温破损 每处扣1分 2.调节阀门失灵 每次扣1分 3.补水装置异常 每次扣1分 4.管路有气堵 每次扣0.5分 5.管路有滴漏 每次扣0.5分 6.管路工作压力异常 每次扣1分 7.冷媒水滴漏至展品 每次扣5分 |  |  |  |
| 28 | 冷（热）媒水系统 | 设备外观完整、风机运转正常、皮带松紧度适宜、无异常声响、阀门开关灵活、阀门无滴漏、系统调整符合要求、积水盘无漏水、布水器无堵塞、填料干净 | 1.设备外观破损 每处扣0.5分 2.风机运转润滑不良 每次扣1分 3.皮带松 每次扣0.5分 4.积水盘漏水 每次扣1分 5.布水器堵塞 每次扣1分 |  |  |  |
| 29 | 冷（热）媒水系统 | 机组紧固件齐全、末端设备外观完整、机组运转正常、设备无异常声响和振动、阀开关灵活、保温无破损、风管系统无开裂、机组及管道表面无积灰、无油腻、润滑良好、皮带松紧度适宜、滤网无破损、冷凝水无滴落 | 1.设备异常声响 每次扣0.5分 2.阀开关不灵活 每次扣0.5分 3.保温破损 每次扣0.5分 4.润滑不良 每次扣0.5分 5.皮带松 每次扣0.5分 6.机房、设备积灰 每次扣1分 7.风管开裂 每次扣0.5分 8.冷凝水滴漏 每次扣0.5分 9.冷凝水滴漏至展品 每次扣5分 |  |  |  |
| 30 | 冷（热）媒水系统 | 设备外观清洁、完好、机组运转性能良好、设备无异常声响和振动、排风系统正常、制冷剂充注正常、指示灯正常完好、盛水桶、电极棒及时除垢、滤网清洁、紧固件无松动、补水装置正常、保温无破损、对专业维保单位维保工作进行监管 | 1.机组运行性能不良 每次扣1分 2.设备异常声响和振动 每次扣1分 3.制冷剂异常 每次扣1分 4.盛水桶、电极棒异常 每次扣0.5分 5.紧固件松动 每次扣0.5分 6.补水装置异常 每次扣0.5分 7.保温破损 每次扣0.5分 8.设备积灰 每次扣0.5分 9.滤网不清洁 每次扣0.5分 10.温湿度控制超范围 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 31 | 空调箱 | 设备外观完整、马达运转正常、皮带松紧度适宜、无异常声响、阀门开关灵活、系统调整符合要求、定时巡检，有巡检记录 | 1.设备异常声响 每次扣1分 2.轴承损坏 每次扣1分 3.润滑不良 每次扣1分 4.皮带松 每处扣1分 5.马达运转不正常 每次扣0.5分 6.无巡检记录 每处扣0.5分 7.设备积灰 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 32 | 设备机房 | 设备机房定期清洁、无堆物、设备维护检修空间保持通畅 | 1.设备机房未清洁 每次扣0.5分 2.机房存在堆物 每次扣0.5分 3.设备检修空间堵塞 每次扣0.5分 |  |  |  |
|  | 空气质量 | 温度和湿度控制适宜、清晰、无异味、滤网干净 | 1.不符合要求 每次扣1分 |  |  |  |
| 33 | 其他 | 设备台账按要求规范填写 | 1.不符合要求 每次扣1分 |  |  |  |
| 34 | 物业管理部强电条线 | 变压器 | 1、变压器运行可靠。 2、控制器功能齐全并显示正常。 3、冷却风机运行正常。 4、进、出线端无热损现象。 5、箱体外壳无缺陷。 | 每台变压器有一项不合格的，扣除3分，但造成系统停电的，最高可扣除50分。 |  |  |  |
| 35 | 高低压配电柜（10KV、0.4KV) | 1、配电柜外表完好，系统运行正常。 2、操作机构功能齐全、指示灯、计量表等显示正常 3、断路器操作可靠、自切功能正常有效 4、进、出现端无热损现象。 5、各类高压用具齐全，合格有效。各类操作票及规章制度齐全。 6、环境整洁。 | 每台配电柜有一项不合格的，扣除1分，但造成系统停电的，最高可扣除50分。 |  |  |  |
| 36 | 直流屏 | 1、直流电源柜能正常输出操作电源。 2、指示灯、触摸屏等功能完善。 3、蓄电池组无异常。 | 每台直流屏有一项不合格的，扣除1分，造成高压设备无法正常运行的，扣除3分 |  |  |  |
| 37 | 总变计量柜 | 1、计量数据显示正常。 2、表具各类功能操作可靠。 3、发现异常须立即与供电部门联系。 | 每台计量柜有一项不合格的，扣除1分 |  |  |  |
| 38 | 配电箱系统（函照明、空调、母线插接箱、电缆、母线等） | 1、运行正常、外表完好、各类标志正确 有效。 2、各类按钮、指示灯、电压表、电流表等显示正常有效。 3、各类元器件无缺陷，配置合理。 4、箱体内部无积灰，无杂物，内部走线整洁规范，各类线号完整有效。 | 每台配电箱有一项不合格的，扣除1分。由于配电箱故障造成区域停电的，每次配电箱故障扣除2分，最高累计口16分。 |  |  |  |
| 39 | 各类设备控制柜 | 1、运行正常、外表完好、各类标志正确有效。 2、控制功能完善，无缺陷。 3、各类元器件无缺陷，配置合理 。 4、箱体内部无积灰，无杂物，内部走线整洁规范，各类线号完整有效。 | 每台设备控制柜有一项不合格的,扣除2分。造成相关设备停运的，扣除2分，累计最高扣分4分。 |  |  |  |
| 40 | 影院配电柜 | 1、运行正常、外表完好、各类标志正确有效。 2、各类按钮、指示灯、电压表、电流表等显示正常有效。 3、各类元器件无缺陷，配置合理。 4、箱体内部无积灰，无杂物，内部走线整洁规范，各类线号完整有效。 | 每台配电柜有一项不合格的，扣除1分。造成影院停映的，扣除2分，累计最高扣分4分。 |  |  |  |
| 41 | 柴油发电机组 （含控制柜） | 保持冷备用状态，机组无异常，随时能启动运行。 | 每一项不合格的，扣除1分，最高累计口2分，但在应急时无法正常供电，并产生严重后果的，最高可扣除50分 |  |  |  |
| 42 | 室内照明 （展区效果照明除外） | 1、照明灯具整体完整，无缺陷，发光正常 2、灯具安装规范，管线牢固，无松动现象 3、对应的控制开关完好，控制有效。 | 每套灯具有一项不合格的，扣除0.5分，影响全部室内照明系统正常运行的，最高可扣除4分 |  |  |  |
| 43 | 泛光照明（含庭院灯、地理灯） | 1、灯具整体完整，无缺陷，发光正常，照射范围合理。 2、灯具安装牢固，无松动现象。 3、对应的控制开关完好，控制有效。 | 每套灯具有一项不合格的，扣除0.5分，影响全部泛光照明系统正常运行的，最高可扣除2分 |  |  |  |
| 44 | 各类消防应急灯 | 1、灯具整体完整，无缺陷，发光正常。 2、停电时，电池放电发光功能完善。 3、灯具安装牢固，无松动现象。 4、对应的控制开关完好，控制有效。 | 每套灯具有一项不合格的，扣除0.5分，影响全部应急照明系统正常运行的，最高可扣4分 |  |  |  |
| 45 | 86型开关、插座面板（含地面插座） | 1、开关面板、插座整体完整，无缺陷，功能完善。 2、安装规范、管线牢固、无松动现象，采用隐蔽方式安装。 3、插座漏电保护功能可靠。 | 每套开关、插座有一项不合格的，扣0.5分，造成使用部门无法正常工作的，扣除2分，最高可扣除？分 |  |  |  |
| 46 | 各类机械设备（含升降机、电瓶车、保洁设备等） | 1、各类设备完好无损，无缺陷，使用功能完善。 2、部分设备专人持证操作 3、维保制度齐全 | 每台设备有一项个不合格的，扣除1分，最高累计口6分。违规操作造成安全事故的，最高可扣除50分。 |  |  |  |
| 47 | 各类电机 | 1、电动机运行正常，各类参数无异常。 2、维修及时，不影响相关设备正常运行 | 每台电机不合格，扣除0.5分，最高累计口4分 |  |  |  |
| 48 | 电梯 | 各类电梯运行正常，辅助设施完整，并通过上海市检测单位的年检，设备完好，无缺陷。 | 每台电梯故障停运，扣除0.5分，外观缺陷扣除0.5分，桥箱关人扣除10分，最高累计口15分。 |  |  |  |
| 49 | 物业管理部给排水条线 | 给水系统 | 变频水泵外观完好、无滴漏、润滑良好、运行无异响、稳压罐工作正常、自闭式平衡阀工作正常、水箱外表清洁、管道阀门外观完好、无滴漏、反冲洗系统工作正常、阀门开关灵活、表具无损坏、设备及其连接管道表面无积灰、无锈迹、系统正常 | 1.水泵外观不完好每次扣1分 2.系统不正常每处扣2分 3.阀门开关不灵活每只扣0.5分 4.表具有损坏每只扣0.5分 5.稳压罐异常每次扣0.5分 6.润滑不良每次扣1分 7.机房、设备积灰每处扣0.5分 8.自闭式平衡阀异常每处扣1分 9.有无滴漏每次扣0.5分 10.反冲洗系统异常每次扣1分 |  |  |  |
| 50 | 浇灌水系统 | 系统工作正常、无泄漏、喷头无滴漏、无损坏、阀门开关灵活 | 1.管道破裂每处扣0.5分 2.喷头滴漏每次扣0.5分 3.系统工作异常每次扣0.5分 4.阀门不灵活每次扣0.5分 |  |  |  |
| 51 | 污水处理系统 | 格栅传动部件无异常、瀑气风机齿轮箱油位和油质无异常、运行时无异响、皮带松紧度适宜、电磁阀状态正常、各类功能泵工作正常、紧固件无松动、阀门无滴漏、系统工作正常、运行记录清晰、污水达标排放，符合环保要求 | 1.系统工作异常每处扣2分 2.瀑气风机异常每次扣1分 3.格栅传动异常每次扣1分 4.电磁阀状态每次扣0.5分 5.管路有气堵每次扣0.5分 6.管路有滴漏每次扣0.5分 7.管路工作压力异常每次扣2分 8.各类泵工作异常每次扣1分 9.运行记录不完善每次扣0.5分 |  |  |  |
| 52 | 雨水系统 | 虹吸系统工作正常、无泄漏、雨水井无堵塞、雨水管道通畅、地漏通畅 | 1.虹吸系统异常每处扣1分 2.雨水井堵塞每次扣1分 3.雨水管道堵塞每次扣1分 4.地漏不通畅每次扣1分 |  |  |  |
| 53 | 卫生洁具 | 卫生洁具外观完好、无滴漏现象、手柄转动松紧度适宜；水箱水位适宜、便斗感应器冲水量适宜、龙头紧固螺栓紧固、座便器底部无渗漏、座便器/便斗无堵塞、盆塞连杆调节适宜、水箱内阀门/拍盖/链条/盖板螺丝工作正常、隔板和门完好、配件齐全 | 1.座便器堵塞每次扣1分 2.便斗堵塞每次扣1分 3.水箱漏水每只扣1分 4.龙头漏水每次扣0.5分 5.感应器工作异常每次扣0.5分 6.水箱工作异常每次扣1分 7.阀门漏水每次扣0.5分 |  |  |  |
| 54 | 物业管理部建筑及装饰条线 | 建筑主体结构工程 | 建筑基础，承重墙体，柱、梁、楼板、屋顶等主要承重构部件（含建筑变形缝）的定期检查与维护，确保完好和正常使用。每周进行巡查并记录，发现问题及时报告并组织维修处理，各项检查、维修台账记录完整，月度完好率100%。 | 每有一处不符合标准扣1分，影响使用安全扣10分。 |  |  |  |
| 55 | 门窗及装修工程 | 做好日常巡视巡查和维护保养，门窗及五金配件应完好，开关灵活、不松动，油漆不脱落，正常使用；装修应完好，牢固、平整，安全，无污渍，抹灰不开裂、不起壳、不剥落，各种油漆、涂料日常维护及定期保养。每周巡查覆盖，发现问题及时维修，各项检查、维修台账记录完整，月度完好率98%以上。 | 每有一处不符合标准扣1分。 |  |  |  |
| 56 | 楼地面工程 | 做好日常各类楼地面做好日常巡查与维护，确保完好、平整、牢固、安全，使用正常。定期进行检查，发现问题及时维修处理，每周覆盖一次，各项检查、维修台账记录完整，月度完好率达98%以上。 | 每有一处不符合标准扣0.5分。 |  |  |  |
| 57 | 屋面工程 | 定期检查屋面及附属设施，及时维护、修缮，确保屋面及附属设施完好，不渗漏、排水通畅，隔热防水保温层完好。要求每月进行一次覆盖检查、清扫，确保泄水通畅。在台汛季节，每周进行一次覆盖检查清扫。各项检查、维修台账记录完整，月度完好率98%以上。 | 每有一处不符合标准扣1分。 |  |  |  |
| 58 | 幕墙工程 | 做好建筑各类玻璃幕墙、石材幕墙，铝板幕墙、索网玻璃、观光电梯井道玻璃等日常巡查与维护，外观完好，胶条完好，无渗漏，使用正常。石材、铝板幕墙无松动、脱落、破损，玻璃幕墙无破损、无渗漏。发现问题及时报告并组织维修处理，巡视检查记录及维修台账完善。月度完好率达98%以上。 | 每有一处不符合标准扣1分。 |  |  |  |
| 59 | 吊顶工程 | 做好各类吊顶的日常巡查与维护，发现吊顶破损及时修复或调换，确保完好、安全、正常使用。检查维修台账记录完善，月度完好率达98%以上。 | 每有一处不符合标准扣0.5分。 |  |  |  |
| 60 | 室外上人平台、踏步 | 做好日常巡查维护，外观完好，无缺损和碎裂、无松动，确保平台石材地面外观完好、平整、安全、正常使用。每日巡查，发现问题及时维修处理，维修台账记录完善，月度完好率达98%以上。 | 每有一处不符合标准扣0.5分。 |  |  |  |
| 61 | 建筑附属设施 | 定期检查楼梯平台栏杆、安全玻璃挡板、安全扶手、安全平台格栅板及五金配件，室外钢构件、雨棚等附属设施，及时维护保养，确保无损坏、无脱落、无锈蚀，确保完好、安全、正常使用。月度完好率达98%以上。 | 每有一处不符合标准扣1分。 |  |  |  |
| 62 | 其它 | 落实日常检查与维护，确呆基地道路、明沟、围栏完好，排水通畅，临时停车场及附属设施完好，确保正常使用。 | 每有一项不符合标准扣0.5分。 |  |  |  |
| 63 | 信息技术部弱电及多媒体设备条线 | 背景公共广播系统 | 1、日常巡检和监控：对系统的运行状态进行巡检，巡检内容包括服务器、功放等指示灯，并做好记录。 2、常规维护：按照月度维护计划，会同第三方运维公司对系统进行维护保养，并做好记录。 3、应急处置：对巡检过程中发现的异常情况，采取有效措施进行处置，并做好记录。 4、应急演练：全年组织一次应急演练，会同第三方运维公司进行实施。 5、备品备件：会同运维公司，管理好备品备件。 6、日常清洁：完成责任区域内机房清洁工作。 | 经抽查，每有一处不符合标准扣0.5分 |  |  |  |
| 64 | 对讲机通信系统 | 1、日常巡检和监控：对系统的运行状态进行巡检，巡检内容包括中继台等指示灯，并做好记录。 2、常规维护：按照月度维护计划，会同第三方运维公司对系统进行维护保养，并做好记录。 3、应急处置：对巡检过程中发现的异常情况，采取有效措施进行处置，并做好记录。 4、应急演练：全年组织一次应急演练，会同第三方运维公司进行实施。 5、备品备件：会同运维公司，管理好备品备件。 6、日常清洁：完成责任区域内的机房清洁工作。 | 经抽查，每有一处不符合标准扣0.5分 |  |  |  |
| 65 | 程控电话交换系统 | 1、日常巡检和监控：对各系统的运行状态进行巡检，巡检内容包括服务器指示灯和内外电话是否可以拨通，并做好记录。 2、日常维护：按照月度维护计划，会同第三方运维公司对系统进行维护保养，并做好记录。 3、应急处置：对巡检过程中发现的异常情况，采取有效措施进行处置，并做好记录。 4、应急演练：全年组织一次应急演练，会同第三方运维公司进行实施。 5、备品备件：会同运维公司，管理好备品备件。 6、日常清洁：完成责任区域内的机房清洁工作。 | 经抽查，每有一处不符合标准扣0.5分 |  |  |  |
| 66 | 展区多媒体设备 | 1、日常开关机：按要求对展区多媒体设备进行开关机。 2、日常巡检和监控：对各系统的运行状态进行巡检。 3、应急处置：对巡检过程中发现的异常情况，采取有效措施进行处置。 4、日常清洁：完成责任区域内的机房清洁工作。 | 经抽查，每有一处不符合标准扣0.5分 |  |  |  |
| 67 | 建筑BA系统 | 1、日常巡检和监控：对各系统的运行状态进行巡检，巡检内容包括软件界面能否操作，有无报警信息，并做好记录。 2、日常维护：按照月度维护计划，会同第三方运维公司对系统进行维护保养，并做好记录。 3、应急处置：对巡检过程中发现的异常情况，采取有效措施进行处置，并做好记录。 4、应急演练：全年组织一次应急演练，会同第三方运维公司进行实施。 5、备品备件：会同运维公司，管理好备品备件。 6、日常清洁：完成责任区域内的机房清洁工作。 | 经抽查，每有一处不符合标准扣0.5分 |  |  |  |
| 68 | 办公音响系统 | 1、日常开关机：按要求对音响设备进行开关机操作并保障音响活动。 2、应急处置：对巡检过程中发现的异常情况，采取有效措施进行处置。 3、日常清洁：完成责任区域内的机房清洁工作。 | 经抽查，每有一处不符合标准扣0.5分 |  |  |  |
| 69 | 综合布线、信息终端、PC电脑和周边设备 | 1、日常维护：按要求对线缆和端口进行铺设、巡线和安装。 2、日常清洁：完成责任区域内的清洁工作并做好线缆的标签。 | 经抽查，每有一处不符合标准扣0.5分 |  |  |  |
| 70 | 弱电机房中的弱电设备 | 1、日常巡检和监控：对各系统的运行状态进行巡检，并做好记录。 2、日常清洁：完成责任区域内的机房清洁工作。 | 经抽查，每有一处不符合标准扣0.5分 |  |  |  |
| 71 | 基础能力及业务技能 | 1、考核学习能力及解决故障的业务能力。 2、熟练掌握水晶头制作、调音台操作、电话跳线以及设备连接等工作。 3、能按时按质完成工作。 4、服从信息部下达的工作安排。 | 每有一处不符合标准扣0.5分 |  |  |  |
| 72 | 责任感、工作态度及协调性 | 1、工作责任心强，工作态度陈恳。 2、工作积极面对，守时守规。 3、工作不偷懒、不懈怠。 4、重视与同事之间协调配合工作。 | 每有一处不符合标准扣0.5分 |  |  |  |
| 83 | **环境保洁板块** | 物业管理部环境卫生条线 | 办公区域清洁 | 地面、墙面、玻璃干净、无污迹； 办公桌无积尘； 卫生间无异味，及时添加擦手纸。 | 不符合标准发现一处扣1分 |  |  |  |
| 84 | 展区清洁 | 展区地面、墙面、天花板干净、无污迹、无水迹；卫生间无异味、洁具光亮，及时添加擦手纸；影院地毯无明显污渍等。 | 不符合标准发现一处扣1分 |  |  |  |
| 85 | 区域大清洁 | 玻璃门、自动电梯、电梯轿厢、天花板、告示牌、风口、网架、亲水平台水域、通道、各类标识、外围展品等，无污迹、无积灰、干净、明亮、无蛛网、无坠挂物、无乱堆、乱放；近水域清洁，无杂物。 | 不符合标准发现一处扣1分 |  |  |  |
| 86 | 虫害控制 | 对“虫害治理”外包公司的工作进行监管、检查和考核，重点控制老鼠、蚊蝇和蟑螂的密度，每半年进行鼠密度测试，做好虫害预防工作，确保“虫害控制”工作达到上海市标准。 | 1.现场检查并做好记录（每星期不少于五次，少做一次扣1分）； 2.虫害控制率（老鼠、蚊蝇、蟑螂、苍蝇）没有达标每项扣1分。 |  |  |  |
| 87 | 帆体及建筑外墙清洗 | 做好2米以下外墙清洗计划；对专业帆体及建筑清洗单位做好进场手续办理，对工作质量、进度进行监督管理、检查和考核，各类现场手续及监管资料需齐全。 | 1.对清洗项目提前做好入场手续的办理，根据清洗计划做好现场巡检记录，需完整、真实，发现不符一次扣1分； 2.做好现场安全告示及监管工作，发现不符一次扣1分； 3.违反博物馆规章制度，发现一次扣2分。 |  |  |  |
| 88 | 绿化（外围及室内） | 对外委绿化公司进行工作质量的监督和检查，并随时跟进其不足整改之处 | 1.室外绿化：发现枯木、大片枯叶枯杂草等，每发现一处不符扣1分； 2.室内绿化按合同要求定期调整更换，保持叶片光鲜，无积灰，花盆无污迹，长势良好，每发现一处不符扣1分。 |  |  |  |
| 89 | 垃圾管理 | 1、垃圾筒表面：无积灰、污渍、水迹、锈迹并按规定摆放；2、垃圾房环境整洁无异味，垃圾箱等设备完整，外观无污迹；3、负责垃圾的收集、分类和垃圾房的管理，对垃圾清运公司的工作过程进行监管并做好记录；4、做好全馆建筑垃圾的管理及清运。 | 1.生活垃圾倒进垃圾容器内，建筑垃圾袋装化放置指定位置。保持每天有专人检查并记录。发现以上任何一项不符扣1分； 2.对清运的工作质量、安全措施进行监管，做到日产日清，并将监管情况记录在《垃圾清运工作检查表》上。记录不完整每次扣1分 |  |  |  |
| 90 | 保洁设备 | 负责清洁设备的领用、使用、保养和日常管理工作；负责维保单位所有维护、维修工作的协调、监管、验收等，做好相关台账记录。 | 1.对清洁设备的完好情况每周进行统计，设备保修及时，建立设备台卡。记录不完整每次扣1分； 2.未能正确合理使用保洁设备发现一次扣1分； 3.按时完成设备维保计划并形成记录，不符要求每次扣1分。 |  |  |  |
| 91 | 保洁物资采购 | 做好保洁条线日用品、应急物资及其他相关的物资采购，按时提交采购计划、库存盘点、应急采购联系单等。 | 物资需登记入账，做到帐物一致，并做好入库清单、领用清单，做好每月损耗及库存统计，每月月初需提交库存清单、上月领用清单，月底提交下月采购计划（计划可和管理中心一并提交）。不符要求，每次扣1分。 |  |  |  |
| 92 | 人员培训管理 | 做好岗位培训工作，包括仪表仪容、规章制度、劳动纪律、工作态度、团队精神、业务操作技能等。 | 1.做好人员培训工作，加强工作积极性主动性教育及岗位技能培训工作。新人必须培训后才能上岗。发现1次不合格扣1分。 |  |  |  |
| 93 | 交办的其他任务 | 因场馆日常运营需要或各类现场检查等，需积极配合并及时完成。 | 积极配合各类现场需求，发现不及时或推诿现象，每次扣1分。 |  |  |  |
| 94 | **秩序服务板块** | 安全保卫部条线 | 安全保障 | 上班期间饮酒，或酒后上岗 | 每有一处不符合标准扣1-10分 |  |  |  |
| 迟到早退、擅离职守 | 每有一处不符合标准扣1-5分 |  |  |  |
| 贪污受贿，利用职务之便谋私利 | 每有一处不符合标准扣1-10分 |  |  |  |
| 不服从指挥，工作拖拉、怠慢 | 每有一处不符合标准扣1-5分 |  |  |  |
| 谩骂观众，打架斗殴 | 每有一处不符合标准扣1-10分 |  |  |  |
| 上班期间睡觉 | 每有一处不符合标准扣1-5分 |  |  |  |
| 安全检查不符合规定 | 每有一处不符合标准扣1-10分 |  |  |  |
| 安全设施设备使用不熟练 | 每有一处不符合标准扣1-5分 |  |  |  |
| 外来车辆、人员管理不符合规定 | 每有一处不符合标准扣1-5分 |  |  |  |
| 发生安全生产事故 | 每有一处不符合标准扣1-10分 |  |  |  |
| 发生文物安全事故 | 每有一处不符合标准扣1-10分 |  |  |  |
| 95 | 发生财务被盗事件 | 每有一处不符合标准扣1-10分 |  |  |  |
| 其他 | 每有一处不符合标准扣1-5分 |  |  |  |
| 96 | **办公楼服务板块** | 办公室会务条线 | 日常会务 | 内、外部会议、接待服务态度、准时性 | 部门反映出现差错，准备不及时一次扣1分 |  |  |  |
| 内、外部会议席卡、物料、投影仪等准备情况 | 会议举办部门反馈，失误一次扣0.5分 |  |  |  |
| 会议茶水或办公饮用水供应 | 反映或误时或检查记录，发现一次扣1分 |  |  |  |
| 保持接待用品的卫生清洁、数量充足、状态完好、服务设施完备 | 查现场，发现一次扣1分 |  |  |  |
| 97 | 收发室、总机管理 | 来访人员登记、身份确认，大件物品进出情况确认 | 员工及收发室报告，有陌生人误闯办公区域、大件物品遗失情况一次扣2分 |  |  |  |
| 馆方公务邮件快递申请单审核、登记、寄送 | 员工及收发室报告，有未签字审核、丢失等情况一次扣2分 |  |  |  |
| 邮件接收、登记、配送至收件人 | 员工及收发室报告，有丢失、误送等情况一次扣1分 |  |  |  |
| 总机服务是否及时、礼貌 | 服务不及时不礼貌，发现一次扣1分 |  |  |  |
| 配套设施（电视、电话、桌椅、意见箱、宣传栏等）运行状态是否正常 | 查现场，发现一次扣0.5分 |  |  |  |
| 98 | 后勤保障 | 后勤服务（如档案装订等其他需要配合的工作） | 员工反馈，失误一次扣0.5分 |  |  |  |
| 99 | 投诉 | 服务（接待、会务、保洁等）投诉 | 各部门及员工反映，投诉一次扣1分 |  |  |  |
| 100 | 贵宾准备工作 | 人员资质（办公室认可的接待人员） | 出错一次扣除0.5分 |  |  |  |
| 到岗情况（按接待要求提前到岗） |  |  |  |
| 接待用品（按接待要求提前准备） |  |  |  |
| 101 | 贵宾礼仪服务 | 服务态度（规范用语、主动性) | 根据贵宾反映情况或馆接待办人员确认，出错一次扣除0.5分 |  |  |  |
| 礼仪（含着装、化妆、姿态等） |  |  |  |
| 贵宾室服务、电梯服务、引导服务等 |  |  |  |
| 102 | **保障配合板块** | 各项保障需求配合 | 保洁配合 | 对各部门需求的保洁区域，按照对应的要求实施保洁配合工作 | 一次不配合不满意则扣0.5分，可以累计 |  |  |  |
| 103 | 搬运工、万能工配合 | 搬运工、万能工配合各部门开展各项工作 | 一次不配合不满意则扣0.5分，可以累计 |  |  |  |
| 104 | 强电配合 | 配合各部门强电需求 | 一次不配合不满意则扣0.5分，可以累计 |  |  |  |
| 105 | 弱电配合 | 配合各部门弱电需求 | 一次不配合不满意则扣0.5分，可以累计 |  |  |  |
| 106 | 会务礼仪配合 | 配合各部门会务礼仪需求 | 一次不配合不满意则扣0.5分，可以累计 |  |  |  |
| 107 | 接待餐保障配合 | 配合各部门接待餐需求 | 一次不配合不满意则扣0.5分，可以累计 |  |  |  |
| 108 | 其他需求保障 | 配合各部门其他各种需求 | 一次不配合不满意则扣0.5分，可以累计 |  |  |  |
| 109 | **一票否决** | **1.发生重大安全事故。2.讲解人员招聘未经馆方负责部门面试通过的；讲解接待或活动开展造成严重事故。3.区域展项因看管疏忽或指导失误造成观众安全事故、展项设备损坏的。4.污水排放不达标。5.弱电设备发生重点故障。6.其他严重影响博物馆运营或给博物馆造成重大社会影响的事故、事件等。实行一票否决，扣除当月全部考核酬金。** | | | | | | |
| 110 | **优良表现** |  | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | 扣分合计 |  |  |
|  |  |  |  |  |  | 共计扣款 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **检查部门：** | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | **检查人：** | **被检查部门：** |  |  |  |
|  |  |  |  | **日期：** | **日期：** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | **检查部门负责人：** | **物管中心负责人：** |  |  |  |
|  |  |  |  | **日期：** | **日期：** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**附件三：**博物馆总平面图及主要楼层平面分布表









