



# 合同书

甲方：广西壮族自治区自然资源档案博物馆

乙方：广西新日物业服务有限责任公司

根据国家和地方政府有关物业管理的法律、法规和政策规定，甲、乙双方本着自愿、平等原则，就服务事宜充分协商一致，特签订本合同，以资信守履行。

**第一条** 甲方聘请乙方为广西壮族自治区自然资源档案博物馆物业服务采购使用人提供管理服务。

**第二条** 服务区域基本情况如下：

建筑面积9980.18 m<sup>2</sup>，占地面积22.9 亩；具体物业范围及构成细目见本合同附件一《项目采购需求》。

**第三条** 乙方提供的物业管理服务包括以下内容：

- (一) 公共秩序管理服务、房屋设备维护管理服务、公共绿化养护；
- (二) 导览服务、公共卫生服务、展厅管理；
- (三) 具体服务内容详见附件一《项目采购需求》及附件二《中标供应商投标文件（服务方案）》。

**第四条** 乙方提供的服务质量标准按国家和地方政府的规定、本合同附件一《项目采购需求》约定的物业服务质量要求及乙方在投标文件中的承诺执行。

**第五条** 合同金额：玖佰肆拾伍万零捌拾柒元捌角肆分（¥ 9450087.84）；

服务期：2026年6月2日至2029年6月1日。

付款方式为：合同款项按季度支付，自合同生效后的第一个季度起，甲方在每季度开始后的10个工作日内，向乙方支付当季度的物业管理费人民币柒拾捌万柒仟伍佰零柒元叁角贰分（¥787507.32），直至合同期满。

**第六条** 甲方权利义务

(一) 审定乙方管理服务方案和工作计划，听取乙方管理情况报告，监督检查乙方各方案 and 计划的实施；甲方有权每年组织一次业主满意度调查，若满意度低于70%，视为乙方服务不达标，甲方有权要求更换项目经理或启动解约程序；

(二) 协调、处理本合同生效前发生的、经双方书面确认的工程及管理遗留问题。对于非甲方原因造成的历史遗留问题，乙方应协助甲方处理，不得以此为由拒绝履行合同义务；

(三) 法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

**第七条** 乙方权利义务

（一）按有关法律、法规和政策规定和本合同的约定制订物业管理服务方案和工作计划，全面履行本项目招标文件中规定的中标人应履行的义务和乙方在投标文件承诺的所有内容，每月向甲方通报一次物业管理服务实施情况；

（二）法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

#### **第八条 人员配置及关键岗位管理**

1. 乙方承诺投入本项目的服务人员总数不少于 68 人，具体岗位、数量、资质要求、年龄限制等详见附件一《项目采购需求》第五条“人员和设备配置及要求”。

2. 关键岗位面试：项目经理、安保主管、工程主管（水电维修负责人）等关键岗位人员，须经甲方书面面试同意后方可上岗。服务期内，未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换上述人员。

3. 政审要求：所有派驻人员上岗前须经公安机关政审合格（手续及费用由乙方自理），每半年提供一次政审证明。工作期间经查有违法犯罪前科或行为不端的，乙方须在 3 日内调离博物馆工作岗位。

4. 乙方须依法与全部服务人员签订劳动合同，按时足额支付工资并缴纳社会保险及意外伤害险。

#### **第九条 费用承担**

1. 维修费：公共设施的单次或月度累计维修费用在 2000 元（含）以内的，由乙方承担；超过 2000 元的部分，由甲方承担。双方每月结算一次，乙方须提供维修明细及票据。

2. 差旅费：甲方因工作需要安排乙方人员出差、培训、学习，相关差旅费每月累计在 800 元（含）以内的，由乙方承担；超出部分由甲方承担。每次出差前须经甲方书面确认。

3. 公共易耗品：乙方负责博物馆主要区域（卫生间、公共通道等）的卫生纸、洗手液、檀香等公共易耗品的采购及配置，每月累计费用不超过 1500 元（含），超出部分由甲方承担。乙方须提前报送采购清单，经甲方确认后执行。

#### **第十条 清洁及工具要求**

1. 乙方对展厅、库房及文物周边区域进行清洁时，必须使用经甲方书面认证的专用清洁剂，严禁使用普通酸性、碱性或腐蚀性清洁剂。造成文物或设施损坏的，乙方须全额赔偿。

2. 乙方须按附件一《项目采购需求》第六条配置对讲机（不少于 12 部，与馆方频点兼容）、强光手电筒（不少于 10 只）、处突防护器械（不少于 5 套）、水电维修工具（3 套）等，并在进场后 10 日内配备到位。

## **第十一条 违约责任**

（一）乙方未能履行合同或不符合招标约定要求，甲方有权书面敦促乙方整改，乙方应在收到甲方书面通知之日起七日内给予书面答复并进行整改，逾期未整改或整改不合格的，甲方有权书面通知乙方解除服务合同，且无需支付合同解除后的合同后续费用。同时，乙方应向甲方支付3个月物业管理费总和的违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

（二）甲方违法、违约导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在一个月内解决，逾期未解决的，甲方应承担相应的责任；乙方违法、违约，不履行本项目招标文件的规定和本合同约定、投标承诺和约定服务的，甲方有权根据本合同和本项目招标文件中的规定要求乙方承担相应责任、解除或终止本合同。

（三）除合同约定外，乙方不得将本合同项目转包或分包给第三方，否则甲方有权单方终止本合同，乙方应承担因此给甲方造成的经济损失，包括但不限于依法应重新招标产生的各项费用、甲方向乙方追偿而支出的律师费、诉讼费等。

**第十二条** 双方在履行合同中发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**第十三条** 在合同有效期限内，任何一方因不可抗力事件导致不能按时履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。由于不可抗力事件导致合同的根本目的不能实现时，一方可解除合同。

不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

## **第十四条 本附件的法律效力**

1. 本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等法律效力。

2. 乙方确认已详细阅读并充分理解本合同附件内容，承诺在合同履行中严格遵守附件所列全部要求、标准及规范。

3. 本合同附件包括：

附件一：《广西壮族自治区自然资源档案博物馆物业服务采购需求》（即招标文件中的采购需求全文）

附件二：中标供应商的投标文件《服务方案》（关键页）

附件三：中标通知书

4. 若合同正文条款与附件内容不一致的，以有利于文物及展品安全、有利于服务保障的约定为准；无法确定的，由双方协商解决，协商不成的，以甲方解释为准。

**第十五条** 本合同未尽事宜由甲、乙双方双方另行协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

**第十六条** 双方确认本合同落款通讯地址作为文书送达地址，该通讯地址适用于包括双方合同履行过程中的各类通知、协议等文件以及就合同发生争议进入民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序等阶段法律文书的送达。通讯地址需要变更时应当提前 15 个工作日书面通知对方。因提供或者确认的通讯地址不准确、通讯地址变更后未及时依程序告知对方或受送达方拒绝签收等原因，导致文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日。

**第十七条签订本合同依据**

- (一) 政府采购招标文件；
- (二) 乙方提供的采购投标文件；
- (三) 投标承诺书；
- (四) 中标通知书。

**第十八条** 本合同一式六份，具有同等法律效力。广西壮族自治区财政厅政府采购监督管理处、代理机构各一份，甲方三份，乙方一份。自签订之日起两个工作日内，采购人应当将合同通过广西政府采购云平台上传完成合同网上公示。

甲方（章）广西壮族自治区自然资源档案博物馆          年 月 日	乙方（章）广西新日物业服务有限责任公司          年 月 日
通讯地址：广西南宁市青秀区中马路 2 号	通讯地址：南宁市青秀区新民路 3 号永嘉大厦 C 栋 1505 号
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人
电话：	电话：0771-2636908
电子邮箱：	电子邮箱：1714915832@qq.com
开户银行：	开户银行：中国工商银行南宁市南湖支行
账号：	账号：2102 1100 0930 0064 418
邮政编码：	邮政编码：530022
经办人：	          年 月 日

## 附件一：广西壮族自治区自然资源档案博物馆物业服务采购需求

### 一、项目基本情况

#### （一）项目位置及面积

广西自然资源档案博物馆坐落于南宁市中马路2号，馆区总占地面积22.9亩（包括广场、停车场、博物馆展厅、办公楼区、以及其他公共活动场所），总建筑面积约9980.18平方米。

### 二、服务项目管理范围（含博物馆主楼、广场、停车场等）

#### （一）公共秩序管理服务范围

广西自然资源档案博物馆展厅、公共服务区域、办公区域的安全防范和公共秩序的维护、突发事件的应急处理，配合陈列展览的布展、活动开幕等相应的工作。

#### （二）房屋设备维护管理服务范围

广西自然资源档案博物馆管辖范围内所有系统设施设备的管理、维护（楼宇、房屋、水体、给排水、供电、空调、电梯、消防、照明、景观与亮化、污水处理、地下管网等相关设备的管理、维护），突发事件的应急处理，配合陈列展览的布展、开幕等相应的工作，电梯、中央空调、消防安防监控、防雷设施、高压供配电的管理，对中标维保供应商实施跟进、监督。

#### （三）公共绿化养护范围

广西自然资源档案博物馆室外、室内绿化养护管理，包括树木、花草、草坪等绿地的养护管理（浇水、施肥、松土、补种、修剪、造型、清除枯枝枯树、防治病虫害等）。

#### （四）导览服务范围

广西自然资源档案博物馆展厅对日常团体展览的客服接待、引导、回访，大型活动的现场的会务前、会务中、会务后服务。

#### （五）公共卫生服务范围

广西自然资源档案博物馆整个园区环境的清洁卫生、垃圾的收集、清运及化粪池、沟渠、水池清理等清洁保洁服务。

#### （六）展厅管理范围

广西自然资源档案博物馆展厅相关文化知识传播；引导观众参观，维持参观秩序；解答观众提问，提供咨询服务；配合博物馆开展教育活动，提升观众文化素养；维护博物馆环境，爱护文物；根据博物馆要求，完成其他相关工作。

### 三、服务项目服务期限叁年。

### 四、广西自然资源档案博物馆开放时间

展厅服务每周周二至周日开放，周一闭馆（法定节假日及特性情况除外）；其他业务按国家和自治区行政办公时间，物业公司相关人员上班时间与我馆开馆时间相适应。

## 五、人员和设备配置及要求

### （一）人员配置

物业管理人员 1 人（既项目经理 1 人），水电工 3 人、保安 44 人（主管 1 人、班长 3 人、队员 40 人含机动 5 人）、保洁兼绿化 10 人，展厅导览员 10 人，总人数不少于 68 人。

### （二）人员配置要求

1. 项目经理：具有大专以上（含）文化程度，3 年以上物业公司项目服务中心负责人工作经历，熟悉博物馆服务工作内容、流程和要求，掌握电脑操作技能，有同类项目管理经验（博物馆类）优先，思想品德良好，无不良社会记录（经公安部门核实），具有处理突发事件的能力，沟通能力较强，年龄：男 24~55 岁，女 24~50 岁（投标时必须提供项目经理的身份证、学历证扫描件）。

2. 水电维修员：男，20~55 岁。具有高中以上（含）文化程度，2 年以上设备维护、水电维修工作经历，经过专业培训持有电工特种作业操作证，熟悉强电、弱电相关系统维护，熟悉高压、低压操作；思想品德良好，无不良社会记录，身体健康，能吃苦耐劳，不少于一人持有高空作业证（投标时必须提供所有维修人员的身份证、学历证、职业资格 / 上岗证的扫描件）。

3. 保安主管：男性，具有高中以上（含）文化程度，持《保安员证》上岗，受过专业安保培训，并提供上岗证复印件。熟悉博物馆安全消防工作流程，有 3 年以上保安管理岗位工作经验，复退军人优先，思想品德良好，无不良社会记录（经公安部门核实），身体健康，能吃苦耐劳，具有处理突发事件的能力，年龄：21~50 岁（投标时必须提供保安主管的身份证、学历证、职业资格 / 上岗证的扫描件）。

班长：男性，具有初中以上（含）文化程度，持《保安员证》上岗，受过专业安保培训，并提供上岗证复印件。有 2 年以上保安管理岗位工作经验，复退军人优先，思想品德良好，无不良社会记录（经公安部门核实），身体健康，能吃苦耐劳，年龄：20~50 岁（投标时必须提供所有班长的身份证、学历证、职业资格 / 上岗证的扫描件）。

保安队员：具有初中以上（含）文化程度，持《保安员证》上岗，受过专业安保培训，并提供上岗证复印件。有 2 年以上保安岗位工作经验，复退军人优先，思想品德良好，无不良社会记录（经公安部门核实），身体健康，能吃苦耐劳，年龄：20~55 岁。

消控室人员：男性，具有高中以上（含）文化程度，熟悉博物馆安全消防工作流程，复退军人优先，思想品德良好，无不良社会记录（经公安部门核实），身体健康，能吃苦耐劳

劳，有消控设备操作专业上岗证书，熟悉监控、消防控制系统操作流程，年龄：18~50 岁。

4. 保洁兼绿化：经过专业培训，有专业岗位工作经验优先，思想品德良好，无不良社会记录，身体健康，能吃苦耐劳，年龄：18~55 岁。

5. 导览员：男女不限，年龄 40 岁以下（形象及工作能力优秀的可放宽至 45 岁，但占比不能超 50%），具有大专以上（含）文化程度，1 年以上同类项目工作经历，口齿伶俐、且具备普通话二级甲及以上证书优先、形象较佳，思想品德良好，无不良社会记录。

6. 投标人须在投标文件中承诺：中标后，中标人向采购人提供所有物业人员真实合法的身份证件、从业经验（劳动合同、业绩证明等）证明、学历、职业资格或职称、健康证、无不良社会记录等材料，并将上述材料报采购人的管理部门备案。供应商投标时仅需要承诺人员满足采购需求要求，不需要提供相关证明材料（除需求中另做要求以及评审因素中作为加分项的内容外），中标后人员上岗前提供的证明材料不符合采购需求要求的，属于违约，采购人有权追究相关法律责任，一切后果由中标人承担。

#### 六、业务专用器械工具配置要求

1. 在现场配置对讲机不少于 12 部（必须与博物馆现在用对讲机频点兼容）。
2. 配置能够完成展厅设备维护工作所必须的各种设备及工具。
3. 强光手电筒用于应急事件管理不少于 10 只。
4. 处突防护器械不少于 5 套。
5. 水电维修工具 3 套（人手一套）。
6. 展厅、库房及展品周边区域的清洁，必须使用经馆方认证的专用清洁剂，严禁使用普通酸性、碱性或腐蚀性清洁剂。

#### 七、岗位设置及工作职责、要求及标准

<p>(一) 项目经理</p>	<p>1. 全面负责项目的各项服务管理工作：负责制订、报批、实施、检查月、周、日工作计划和落实情况并且建立健全日常相关工作档案。是各项工作计划的组织执行者，应具有良好的思想作风，工作中以身作则，责任心强，技术上精益求精，管理好员工，及时解决员工和技术上的疑难问题，保质保量按时完成各项工作任务。</p> <p>2. 定期向中标供应商驻博物馆物业服务中心领导和博物馆提交年度、季度、月度和每周工作计划。负责年度、月度、周工作计划和员工培训、设备检查维修计划的制定、执行及预算控制。每周召开下属例会，总结上周工作、布置下周任务。</p> <p>3. 对下属员工和所辖项目服务负有全面的管理责任。</p>
---------------------	---

	<p>4. 认真贯彻落实岗位责任制，督导下属员工严格执行博物馆各种规章制度和相关操作规程，坚持对展厅进行安全检查、对设施设备进行检查维护制度。坚持做到新进人员须通过公安部门政审、管辖区域“三干净”（设备干净、机房干净、工作场地干净）、“三不漏”（不漏电、不漏水、不漏油），“五良好”（使用性能良好、密封良好、润滑良好、紧固良好、调整良好）。</p> <p>5. 协助、配合各种大型维修保养工作。</p> <p>6. 做好下属员工的管理工作，对博物馆值班、设施、设备进行定期、不定期的巡查，将发现的问题，结合周计划的安排落实到员工的每日工作中去。</p> <p>7. 负责对下属员工考勤、排班等日常工作进行安排，并对展厅值班、设备运行、维保等任务的完成进度和作业质量、服务态度进行监督检查。</p> <p>8. 做好工作项目的配合协作。掌握科技动态，对设备不合理不完善的方面提出合理化建议。</p> <p>9. 做好值班人员管理、设备的使用、维修、保养、大修、更新的记录，建立健全设备档案、日志，每月定期将资料汇总，交博物馆检查。</p> <p>10. 受理、处理采购人及外界有关投诉，不定期检查回访客户投诉的处理情况。</p> <p>11. 根据博物馆实际工作需要，针对员工的技术业务水平，编制员工培训计划，定期开展员工业务培训、演习等工作。</p> <p>12. 根据博物馆实际工作需要，现场储备一批常用易损、易耗品零备件（设备件仓库），编制员工培训计划，定期开展员工业务培训、演习等工作。</p> <p>13. 熟悉了解博物馆各系统情况，遇到紧急、突发情况时立即判断并分派工作，同时必须立即赶到现场做好应急工作及安排善后事项。</p> <p>14. 节能降耗，掌握辖区内水电使用情况，每日检查、记录用水用电数据，准确及时申报用水、电计划数据。</p> <p>15. 制订并严格执行各系统机房、值班室钥匙管理制度。</p> <p>16. 每天记录工作日记，记录当天工作情况以及上级、博物馆对工作的要求、通知和其他相关信息。</p> <p>17. 执行博物馆布置的其他任务。</p>
<p><b>（二）</b> <b>安全保卫、消防职责</b></p>	<p>职责要求：</p> <p>1. 安全保卫服务队伍必须由经过专业训练的专业人员组成，服务人员年龄控制在 18 至 55 岁之间，保安人员结构中复退军人、受过相关专业教育的人员必须占 100%，其中复退军人的比例不少于 10%。</p>

<p><b>要求和标准</b></p>	<p>2. 负责日常治安、车辆、秩序等管理，按照确保安全的服务责任总目标，科学、合理安排安全守卫、治安巡逻等防范工作。服从采购人的安全管理指挥，遵守采购人安全管理制度，做好安全防范。及时制止区域内各类治安案件和一切妨害安全和公共秩序的行为，协助配合当地公安机关及有关部门处理所辖物业区域内一切与治安有关的事件。发生各类案件、灾害、事故时，负责救助工作、保护好现场、及时向公安机关和博物馆报告并协助调查。</p> <p>3. 守卫、巡逻中及时发现、正确处置安全隐患和险情，严防发生工作失误。</p> <p>4. 做到 24 小时值班巡逻，进出大门设立门岗，做好人员车辆出入登记，监控外来人员和进出车辆，纠正违章行为，公共秩序良好。建立安全应急预案，及时处理突发事件，确保公共安全。</p> <p>5. 做好展厅安检服务工作，对参观人员进行严格检查。</p> <p>6. 接受安全保卫部门及辖区公安部门的业务指导和工作监督。</p> <p>安保人员岗位安排：44 人</p> <p>1. 博物馆主楼内：共 23 人。（每周一闭馆，法定节假日及重大接待活动除外）</p> <p>（1）大堂门口安检：6 人。其中，机检员 1 人（安检时，负责通过 X 光射线仪检查观众随身箱包物品的人员）、安检引导检查员 1 人（安检时，负责通过手探测器对观众进行人身安全检查的人员）、验票员 1 人（节假日需根据实际情况增加 2-3 人协助验证、发票）、服务台 1 人，文创区 1 人，休息区 1 人。</p> <p>安检服务规范：仪表端庄，态度和蔼，文明检查，用规范语言、手势提示，主动提醒观众配合检查的注意事项，对观众疑问耐心解释；检查动作规范，女性观众须由女性检查员检查，及时提醒观众勿忘携带随身物品。</p> <p>（2）主楼二、三、四、五：共 11 人（9：00-17:00）。负责展厅区域内的安全保卫及公共秩序维护，其中二、三、四区域每层 3 人，五楼区域 2 人。</p> <p>（3）监控室：6 人（按 3 个班次进行 24 小时轮值每班 2 人）。</p> <p>2. 博物馆园区：安保共 14 人（南门、北门每班 2 人（三班倒）共 12 人，机动 2 人）。</p> <p>3. 主管 1 人，班长 3 人（主要负责监督各个岗位工作，处理应急事件等工作）。</p> <p>4. 行政机动班 3 人。</p> <p>主管职责：</p> <p>1. 全面负责主持服务公司委派到博物馆服务中心领导的安全保卫工作。</p> <p>2. 贯彻执行博物馆及物业公司有关安全保卫工作任务。</p>
---------------------	---

3. 负责拟制服务中心领导安全保卫工作计划，并组织实施。
4. 对各岗位执勤人员的工作进行巡查、督导。
5. 负责对博物馆内车辆管理，确保道路畅通，车辆停放有序。
6. 负责做好保安人员的岗位培训、日常训练及考核工作。
7. 加强与博物馆的工作联系，听取意见与建议，做好安全保卫工作。
8. 完成博物馆交办的其他工作任务。

保安班长、保安员职责：

1. 服务命令、听从指挥、做到令行即止，遇事要报告；
2. 遵守国家法律、法规，做到依法办事；
3. 熟悉本岗位职责和工作程序，圆满完成工作任务；
4. 坚守岗位，保持高度警惕，注意发现可疑的人、事、物，预防治安案件的发生；
5. 熟悉和爱护管辖区的公共设施、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法；
6. 负责来访登记，指挥车辆行驶和停放，检查停放车辆的状况；
7. 积极协助公安机关开展各项治安防范活动和行为，努力完成各项治安防范工作；
8. 完成博物馆交办的其他工作任务。

主管具体服务要求与标准：

1. 按照博物馆要求主持安全保卫、公共服务秩序维护、交通疏导等事务，带领所属人员依据各自职责，按照服务责任总目标，科学、合理安排各项工作任务。
2. 对馆区内安全工作情况进行检查，发现问题及时解决并汇报，消除安全隐患。加强对保安队长、班长及保安员队伍管理，确保人员在位、在岗；对各岗位的安全监督和日常巡查，特别是对重点部位的巡查次数，每天不少于6次。
3. 做好人员的岗位培训、日常训练及考核等工作（每周不少于一次），确保人员的业务素质和服务水平。
4. 负责与博物馆对接联系工作业务，及时准确传达博物馆的工作安排，制定详细工作计划，并负责检查落实。接受博物馆的业务指导和工作监督。

班长具体服务要求与标准：

1. 协助主管做好保安员的日常管理工作，积极完成项目主管、队长及博物馆安排的各项工作任务。

2. 上岗前，集合本班保安员，检查仪表仪容，服装是否整洁，是否佩带工作牌等，列队进行交接班，讲明工作重点，安排工作位置并说明注意事项。每隔 20 分钟对各岗位保安执勤情况进行一次检查，发现问题，立即进行纠正，并要求限期改正。

3. 按照规定的巡更路线实行 24 小时巡逻，并认真填写巡更记录。发现异常情况应妥善处置并及时上报。

4. 熟悉巡逻区域内各类设备、物品的放置，如发现设备、物品有移动等其他可疑现象时，要立即查明并上报。

保安员具体服务要求与标准：

1. 遵守国家法律、法规，执行《广西壮族自治区保安服务管理条例》及博物馆相关规定，做到依法文明执勤。

2. 熟悉各自岗位责任区域、任务及要求，认真履行岗位职责，做好防火、防盗等工作，发现不安全因素应立即查明情况，排除险情，并及时报告，确保博物馆安全。

3. 执勤过程中应精神饱满，态度和蔼，文明用语，礼貌待人，坚守岗位，尽职尽责，不许擅离职守，因事（如上洗手间等特殊情况）离开岗位必须有人代班，不许出现睡岗、脱岗、串岗、会客、聊天、看小说杂志、听音乐、听收音机、玩手机、玩游戏，严禁酒后上岗、监守自盗等违规违纪违法行为。着装应保持整洁，按规定统一着制服，佩戴工作牌，不准披衣敞怀、挽袖、卷裤管、冬夏装混穿。不可留长发，不得染除黑色以外的颜色，不可留长胡须。坐姿要端正，站立时应保持立正和跨立姿势。

4. 按规定时间交接班，不得迟到、早退。交班人员应告知本班发生的情况和处理结果，并交待需要继续办理的事项。接班者未到或未办理交接班手续，当班者不能离岗。

5. 严格执行门卫制度，认真做好人员、车辆出入登记工作。所有物品外出凭博物馆《放行条》放行。

6. 熟悉和爱护博物馆内配套的公共设施、机电设备、消防器材，熟练掌握各种灭火器材的使用方法。爱护和保管好各岗位配备的对讲机、警棍、手电筒装备器材。对讲机应按规定频道处于开机状态并随身携带，严禁利用对讲机与同事进行聊天，确保通讯畅通。

7. 及时制止博物馆区域内各类治安案件和一切妨害博物馆安全和公共秩序

的行为。当遇突发事件发生时，应立即采取应对措施，防止事态进一步扩大，做好现场保护，及时向公安机关和博物馆报告并协助调查。

安保消防服务质量评价表

序号	项目	评价内容	标准分	评分标准	得分	备注
1	保安服务行为(12)	1、按规定穿工作服，并保持整洁，佩戴明显标志，男工不留长发，不蓄胡子，女工不化浓妆	3	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。		
		2、语言文明、礼貌待人	4	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。		
		3、制定器械配置使用标准，按规定佩戴器械	2	未制定标准本子项不得分；现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。		
		4、制定形体动作标准，并严格执行且定期操练	3	未制定标准本子项不得分；现场检查3人，每发现1人违反规定，本子项不得分。		
2	值班巡逻(20)	1、按规定进行24小时值班和交接班	5	抽查值班记录和交接班记录（值班人员、交接班时间、器械交接），每发现1项不符合规定，扣1分。		
		2、应制定巡逻标准，设计2—3条巡逻路线，并按规定要求进行巡逻，并做好记	3	未制定标准本子项不得分；随机抽查巡逻记录，发现1项不符合规定，扣1分。		

		录				
		3、按规定办理人员出入登记，并保管好记录(保管期限1年)	4	现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分；抽查记录，发现1项不符合规定，扣1分。		
		4、按规定办理车辆出入登记，并保管好记录(保管期限1年)	4	现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分；抽查记录，发现1项不符合规定，扣1分。		
		5、建立特殊情况下的值班巡逻方案，并按方案执行	4	未建立方案本子项不得分；抽查记录，发现违反规定，扣2分。		
	3	监控 (18)				
		1、签订监控设备维修年度合同，指定维保单位，按规定检查维护安保设备器械，保证设备器械状态良好，并做好记录	6	监控设备未建立维保计划，扣3分；现场抽查3台监控设备及其记录，发现设备非正常运转，或记录不符合规定，本子项不得分。		
		2、监控设备应全天候运转，数据按规定进行保存、备份	6	抽查数据，发现1项不符合规定，本子项不得分。		
		3、建立数据使用制度，并严格执行做好记录	6	未建立制度扣3分；抽查记录，发现1处不符合规定，本子项不得分。		
	4	消防管理 (42)				
		1、建立24小时值班制度和交接班制度，并做好记录	3	抽查值班记录和交接班记录，每发现1项不符合规定，扣1分。		

			2、定期组织员工培训,学习消防安全知识和设备使用维护知识,并做好记录	3	抽查培训记录,每发现1项不符合规定,扣1分。		
4	消 防 管 理  (42)		3、绘制消防安全平面图(标识重点消防区域,消防设备布置、消防通道等信息)	4	现场查看消防安全平面图,每发现1项不符合规定,扣1分。		
			4、安全疏散指示标志完好	3	现场抽查,每发现1项不符合规定,扣1分。		
			5、消防设施器材、消防安全标识完好	3	现场抽查,每发现1项不符合规定,扣1分。		
			6、安全出口、疏散通道畅通	3	现场抽查,每发现1项不符合规定,扣1分。		
			7、常闭式防火门是否处于完好、关闭状态	3	现场抽查,每发现1项不符合规定,扣1分。		
			8、消防隐患处理及时、妥当	4	抽查记录,每发现1项不符合规定,扣2分。		
			9、利用展板、宣传栏、广播等手段开展消防宣传教育	3	现场检查,未发现宣传信息,本子项不得分。		
			10、按规定时间检查维护消防报警、烟雾报警系统、淋雨系统、消防栓、灭火器、	4	抽查记录,发现1项不符合规定,扣1分。		

			应急灯等设备,并做好记录					
			11、按规定进行消防安全检查,消除隐患,并做好记录	4	抽查记录,发现1项不符合规定,扣1分。			
			12、按规定组织消防演练,改善消防工作,并做好记录	5	抽查消防演练记录,未有记录本子项不得分;每发现1项记录不符合规定,扣2分。			
	5	应急管理(8)	1、有明确的应急预案	2	未确定应急目标扣1分;未建立应急方案本子项不得分。			
2、建立应急指挥网络,并标明联络点及其负责人和联系电话			2	未建立应急指挥网络扣2分;应急指挥网络标注信息不全扣1分。				
3、编制并正式发布应急作业程序			2	为制订应急作业程序扣2分;无应急作业演习记录扣1分。				
4、应急事件有记录、并及时总结,完善应急预案,整改存在问题			2	应急事件发生后无记录扣2分;未及时总结,扣2分;没有整改措施扣2分。				
	总分100分,90分以上优秀,80-89良好,70-79合格,69分以下不合格。月度考核得分低于70分,扣除当月服务费的2%;连续3次低于70分,采购人有权单方解除合同。							
<b>设备维护员岗位职</b>	<b>(三)</b> 1. 熟悉所辖物业内电力设备包括输电线路、高低压配电柜、变压器、应急发电机组、照明系统、备用发电机、各系统相关电气设备、暖通、消防、电梯系统以及避雷设备等的的基本情况、各供电电源开关、控制柜的位置和控制范围,并会正确操作;熟悉给排水、电、地下管网走向、管径、阀门、水电表、窖井、地漏							

<p><b>责、要求和标准</b></p>	<p>位置、数量、容量、功能、作用等基本情况，并会正确操作；</p> <p>2. 负责所辖物业内所有系统设施设备的技术资料、图纸资料、运行及维修记录等文档的搜集、整理、归档、备查；负责所辖物业内所有系统设施设备管理、检查；</p> <p>3. 负责按操作规程和规章制度，保质保量按时的对物业辖区内所有系统设施设备（楼宇、房屋、水体、给排水、供电、空调、电梯、消防、照明、景观与亮化、污水排放、地下管网等）实施管理、运行、巡视检查、协助重大设备的保养维修并做好完整记录后存档保管，对各种设备的检查、维护必须规范化、科学化、日常化、制度化，负责收集归档技术、运行及维护记录；负责定时抄录水电设备能耗数据，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象，做好节能降耗；负责做好责任范围内突发事件的应急处理：</p> <p>①电梯/自动扶梯：电梯、自动扶梯由中标方聘请专业电梯维保公司实施维护，使用时，每日巡查 2 次，每月配合专业维保单位进行全面检测 1 次，确保年检合格率 100%。检查电梯楼层指示灯是否与轿厢实际位置相符，楼层指示灯是否完好；电梯平层是否平稳、精确；轿厢内各附件设施（楼层信号灯、风扇、照明、警铃、对讲电话、开关门按钮等）是否正常；检查电梯机房内有无运行异响、异味，机房温度是否过高，有无漏水进水，门是否关闭等；电梯/自动扶梯启动是否平稳，运行是否恒速，有无震动异响，自动扶梯梯级、梳齿板、扶手带、护栏是否完好正常，扶手带入口防夹传感器、急停按钮是否正常、扶梯出入口压敏开关是否灵敏可靠。发现问题立即停止电梯运行（在确认安全的情况下）、在电梯入口处设置防护栏并报告博物馆；聘请专业电梯维护公司对电梯定期检查，电梯维护公司需按要求提供电梯特种设备人员相关资格证件及电梯各项检测、维保报告，备案至博物馆，以备核查。</p> <p>②空调系统/恒温恒湿空调：制冷/采暖季每日巡查 2 次，实时监测并记录温湿度数据，确保符合展品保存环境要求。值班设备维护员负责暖通空调系统开启和关闭，根据天气状况设定运行模式和参数，在确保空调使用效果的情况下力争减少能源浪费、节能降耗。制冷及采暖季节，每日检查中央空调配电房，水冷冷水机组、风冷热泵机组、恒温恒湿机组、冷却塔、风柜机、冷却塔、冷冻水及冷却水泵、膨胀水箱、风机盘管、风管等中央空调系统是否正常。水冷冷水主机运转期间，值班设备维护员须不间断巡视检查主机和冷却塔运转情况；风冷热泵和恒温恒湿空调主机运转期间，值班设备维护员每 1 小时检查一次机组运转情况并</p>
-----------------------	--

做好巡查登记。每天检查 2 次各空调机房，检查有无漏水、接水盘、地漏是否畅通，阀门开关是否正常，皮带是否松动、断裂，滤网是否脏堵，保温材料是否脱落，管道、仪表是否锈蚀，电源接触是否良好，机房是否整洁卫生等，发现问题及时整改修理，设备维护员无法维修的应及时上报馆方，由馆方安排第三方专业维保单位单位进行维修，确保设备完好可用；

③供电系统(变压器、开闭所、高低压开关柜、柴油发电机组、各楼层配电房)：值班设备维护员机房门口醒目位置悬挂机房名称，并张贴“机房重地谢绝来访”告示牌；配电房及所有供电设备由值班设备维护员负责管理，停送电由值班设备维护员操作，非值班设备维护员禁止操作。无关人员禁止进入配电房，外来人员必须有博物馆专人陪同并做好登记手续。配电房内卫生及消防安全由值班设备维护员负责，严禁吸烟、带入火种及食物，不准放置易燃、易爆、有腐蚀性、有毒害及其他危险物品，不准堆放任何物品，保证门道通畅无阻；每周检查 1 次灭火器材、消防设备、疏散标志和指示灯等设施，保持完整好用。发生电气火灾，值班设备维护员应“先断电，后灭火”；如油路发生火灾，应立即关闭油阀门并用沙袋堵截油路，防止扩散，并用适用的灭火器扑救；

总配电房要每天巡查 2 次（上下午各一次）以上巡查总配电房设备，记录变压器、高压电源等数据，检查设备是否有异味、异响和异常温度（特别要注意变压器的工作温度不能超标），发现异常，及时修理与报告。相关记录数据每周一送交博物馆。设备维护值班员每天对设备清洁除尘，检查所有端子、接头、固定松动部件，更换严重锈蚀、放电、损坏的电气零件，打扫配电房卫生，做好检查修理记录，并存档；

值班设备维护员每月启动备用发电机组空载运行一次，每次运行 15 分钟；每月启动备用发电机组带负荷运行检测一次，每次运行 20-30 分钟，检查带负载的功能是否正常，双电源切换开关动作是否正常启动前须检查柴油发电机组润滑油位、水箱冷却水位、蓄电池电压、电解液液位、油箱油位、废弃过滤水箱水位是否正常，无渗漏。同时做好开机、检查记录，并存档；

发生突然停电的情况，值班设备维护员应立即检查相关设备，确认是否市电断电或设备故障。如系市电中断，立即与供电部门取得联系查询停电原因及确认恢复供电时间，同时将情况通知博物馆和服务中心领导，并立即按操作规程启动柴油发电机组进行应急供电。恢复供电后，值班设备维护员须到各楼层配电房检查供电情况，待供电全部正常后，方可转入常规运行工作，同时做好停电原因和

时间的记录：

④给排水系统：值班设备维护员每天检查给排水管道、阀门、地漏、开关龙头，杜绝跑冒滴漏、管道堵塞现象，负责排水、排污管道、卫生洁具的疏通，发现问题及时修复，确保设备正常可用。每月检查一次所有雨水、污水井，防止杂物、淤泥、树根堵塞。夜班值班设备每晚零点检查总水表，记录当日用水数据，发现异常用水度数应排查有无暗漏情况，相关数据每周一送交博物馆。每月定期抄录水表读数，汇总交博物馆财务主管部门。发生管道破损、爆裂等特殊情况，值班设备维护员应立即关闭上游水阀和有可能受到影响的电器、电闸，在确保安全的情况下尽快排除积水、完成抢修；

⑤楼宇、房屋、水体系统：每天 1 次检查博物馆园区路面、广场、围墙、挡土墙、房屋基础、室外水体有无异常、沉降、裂缝、变形、积水，房屋天面有无漏水、翻砂、裂缝、积水，房屋梁柱、墙面、地面有无裂缝、变形、吊顶有无变形、裂缝、漏水，建筑外墙、门窗有无破损，五金、锁具是否完好可用，做好每日巡查记录，发现问题及时报告修理，物业公司配备相应清理作业工具对我馆大型恐龙、室内场景进行每季度清洁，保证我馆内展陈场景的干净整洁。

⑥照明亮化系统：照明亮化系统包括展厅照明、公共照明、景观亮化和应急照明。值班设备维护员负责每天巡查上述系统并负责公共照明和景观亮化的开启和关闭。室外照明灯根据季节的变化，开闭时间也随之而调整。每次公共照明和景观亮化、应急照明开启后，值班设备维护员要巡查灯光开启情况，发现有不亮的灯具要做好记录，立即修理或更换，更换的耗材要详细记录，每月报告博物馆一次；

⑧污水排放系统：值班设备维护员每天检查 1 次，记录运转情况；每半年至少对博物馆排水管网进行一次全面排查清理，包括化粪池、滤油池、污水井、雨水井、敞开式排水沟等，并及时的进行清理，保障排水管道畅通；

⑨地下管网系统：值班设备维护员每天巡查博物馆外围 2 次，注意防止破土施工人员伤及地下管网。

#### 4. 日常维护维修时限要求

①各楼层熔断丝、插座、插头、空气开关、漏电开关、电源插座、各种灯具、灯头、灯座的故障维修及电池、零配件更换等，值班设备维护员接到报修后必须立即响应并到现场处理。一般维修更换 1 小时内完成、复杂维修不超过 24 小时完成；

②各楼层各种水龙头失灵故障，各种水闸渗漏和损坏，室内外上下水道堵塞不畅，各种零配件失灵故障，水表故障等的维修及各种卫生设施和洁具维修，值班设备维护员接到报修后必须立即响应并到现场处理。一般维修更换 1 小时内完成、复杂维修不超过 24 小时完成。

5. 交接班时，接班人员须提前 10 分钟到岗，交班人员须将手头工作完成并将工作值班记录本及当班情况交待清楚后方可交班（发生应急情况时不得交班，必须全力抢险，险情排除后方可交接班）。

6. 爱护设施设备，合理使用工具，保持所管设备、设备机房的安全和干净整洁，管辖区域“三干净”（设备干净、机房干净、工作场地干净）、“三不漏”（不漏电、不漏水、不漏油），“五良好”（使用性能良好、密封良好、润滑良好、紧固良好、调整良好）；发现故障和问题，及时采取措施，尽快排除和解决，做好记录并报告上级领导。

7. 做好应急抢修工作，发生应急情况或接到应急报告时值班设备维护员必须迅速奔赴现场，根据应急预案要求立即投入抢险，发生应急情况时不得交班，交接班人员必须全力投入抢险。

8. 值班设备维护员严禁酒后上岗。

9. 值班设备维护员负责与市政供水供电部门接洽保证所辖物业的正常供水供电；

10. 按照岗位需求，积极自觉参加业务学习和技术培训，不断提高业务技术水平，做到一专多能；

11. 值班设备维护员负责外判服务（电梯、空调等专业维保单位到博物馆维保服务）的现场监管和协助、配合，并完整地做好相关记录后存档；

12. 值班设备维护员须严格遵守博物馆和公司的各项规章制度，完成采购人单位交办的其他工作。

13. 公共机构节能管理

(1)积极协助采购人做好节能宣传工作，努力提高干部职工节能意识；

(2)认真落实和执行业务综合楼节能管理制度，做好日常巡查检查工作，杜绝和减少能源资源浪费现象；

(3)定期和不定期检查业务综合楼用能设备、设施，加强维护。发现问题及时修复，保证用能设备、设施正常使用；

(4)做好能源资源消耗监控，定期抄录水电表。每月开展能源资源消耗分析，

发现不正常使用能现象，及时查找原因，立即进行整改，杜绝能源资源浪费；  
 (5)做好与物业管理相关的节能管理资收集工作，建立相应的节能工作台帐。

**设备保障服务质量评价表**

	项目	评价内容	标准分	评分标准	得分	备注
1	服务行为(20)	1、按规定穿工作服，着工作鞋，并保持整洁	3	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。		
		2、语言文明、礼貌待人	3	电话报修验证，每发现1人违反规定，扣1分。		
		3、进入办公区域应做到走路轻、操作轻、说话轻，不大声喧哗	3	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。		
		4、维修人员应保持维修现场整洁，落手清，不乱扔废弃物品，现场维修应堆放整洁	3	现场检查，每发现1人违反规定，本子项不得分。		
		5、应制订接修响应时间标准，在规定时间内提供服务，并且在特殊情况时及时服务	2	未制订接修响应时间标准本子项不得分； 由检查人员试打报修电话验证，发现1次违反规定，本子项不得分。		
		6、不在吸烟点以外的任何场所吸烟	2	抽查工作现场，发现1人次违反规定，本子项不得分。		
		7、在办公室服务时不得翻看办公室内任何资料、文件	4	一经反映查实本子项不得分。		
2	维修服务(10)	1、按协议约定对供电、给排水、空调、电梯及房屋巡检，发现问题及时修	4	按文件规定，随机抽查3条巡检记录，验证相关信息，发现1项违反规定，		

		复并记录		本子项不得分。		
		2、接到设备报修信息，及时响应，在规定的时间内到达现场修复	4	现场试打电话，并记录响应时间验证，每发现 1 项不符合规定，扣 1 分。		
		3、按规定对每次维修项目进行回访，并做好记录	2	抽查维修记录，验证回访信息，发现 1 项违法规定，本子项不得分。		
3	供电服务 (20)	1、供电设备运转正常，全年无任何事故，应定期进行供配电设备的安全检测，并出具检验报告	4	无设备运转及事故记录表式，本子项不得分； 无检验报告本子项不得分； 年度曾发生过设备故障且影响后勤服务工作事件的本子项不得分。		
		2. 确保道路、楼道、办公室、地下车库、卫生间等区域照明及重大活动用电	4	年度内每发生 1 次非不可抗力的突然停电，扣 1 分。		
		3、如遇有停电、限电，按规定及时通知各用户，并做好记录	3	抽查停、限电发生时的记录，验证发现 1 项违反规定，本子项不得分。		
		4、供电设备按规定制订年度维保计划并定期维修检查，并做好记录	3	不能提供维保记录；本子项不得分； 随机抽查记录，每发现 1 项违反规定的，扣 1 分。		
		5、监控智能化设备设施确保运行正常，定期跟进维护保养并做好记录	3	不能提供维保记录，本子项不得分； 抽查维保记录，验证发现维保过程不符合文件规定，本子项不得分。		

		6、配电房整洁，标识清晰，有灭虫害措施，配备应急照明及消防灭火器材	3	现场检查，每发现 1 处违反规定的，扣 1 分。		
4	给排水服务 (20)	1、供水设备设施完好，运行正常，无跑、冒、滴、漏	4	现场检查供水泵房作业状态和供水设备设施发现 1 项不符合规定，扣 1 分。		
		2、如遇停水，应及时通知各用户，并做好记录	3	检查发生停水时的记录验证相关信息，发现违反规定，本子项不得分。		
		3、按规定对水箱、蓄水池、过滤器等设施定期清洗，并做好清洗后的水质检测工作，出具卫生防疫部门的检测报告记录	4	不能提供清洗记录，本子项不得分； 抽查各设施清洗的记录并验证，发现 1 处违反规定，本子项不得分。		
		4、对二次生活用水有严格的保障措施，水质达标	3	现场验证水样检验报告及相关记录，发现不达标，本子项不得分。		
		5、排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象	3	现场检查 2 处，每发现 1 处违反规定，扣 1 分。		
		6、汛期道路、车库、地下室、设备机房无浸泡现象发生	3	年度内发生 1 次积水、浸泡事件，本子项不得分。		
		5	空调电梯 (20)	1、空调系统运行正常、控温适宜	3	现场抽查 3 处，每发现 1 处违反规定，扣 1 分。
2、空调主机运行无异响，排水无滴、漏	3			现场抽查 3 处，每发现 1 处违反规定，扣 1 分。		
3、电梯运行平稳，轿厢内安全及附属设施完好，轿厢内张贴有效的电梯	3			现场抽查 3 处，每发现 1 处违反规定，本子项不得分。		

		安全运行合格证及应急联系电话、乘梯指南等					
		4、电梯井、机房清洁，机房空气流通	3	现场抽查 3 处，每发现 1 处违反规定，本子项不得分。			
		5、电梯桥厢照明、电话、通风设施完好	3	现场抽查 3 处，每发现 1 处违反规定，本子项不得分。			
		6、电梯安全运行按行业标准执行，发生故障及时处理	5	未按规定年检扣 3 分，维修人员未持证扣 2 分，发生故障管理人员 5 分钟不到现场或 20 分钟内维修人员未到现场的，本子项不得分。			
6	应急管理(10)	1、有明确的应急预案	3	未确定应急目标扣 1 分；未建立应急方案本子项不得分。			
		2、建立应急指挥网络，并标明联络点及其负责人和联系电话	3	未建立应急指挥网络扣 2 分；应急指挥网络标信息不全扣 1 分。			
		3、编制并正式发布应急作业程序	2	未制订应急作业程序扣 2 分；无应急作业演习记录扣 1 分。			
		4、应急事件有记录、并及时总结，完善应急预案，整改存在问题	2	应急事件发生无记录扣 2 分；未及时总结，扣 2 分；没有整改措施扣 2 分。			
		总分 100 分，90 分以上优秀，80-89 良好，70-79 合格，69 分以下不合格。月度考核得分低于 70 分，扣除当月服务费的 2%；连续 3 次					

	<p>低于 70 分，采购人有权单方解除合同。</p>		
<p>(四) 公共绿化养护 岗位职责、要求和标准</p>	<p>1. 制订完善的绿化日常养护计划。根据环境树木和盆栽花苗的生长习性，专人负责、及时进行淋水、修剪、施肥、杀虫等各项管理措施，如有枯萎，及时更换，保持生长态势良好、造型优美、常新常绿，绿植更换费用由采购单位负责承担；养护计划需明确植物种类（禁止种植易滋生害虫、分泌腐蚀性物质的植物）古树名木养护需遵循相关制度。</p> <p>2. 中标人应定期对绿化工的绿化知识、服务礼仪等方面的培训，不断提高绿化管理养护水平。</p> <p>3. 遇大型活动、节日、会议或临时摆花，配合采购单位及时完成任务。</p> <p>4. 中标人要配备专业的绿化养护工具，并正确安全使用。</p> <p>5. 中标人做好绿化养护的防农药中毒、防毒虫、防蚊、防毒蛇等预防措施，以免伤害他人。</p> <p>6. 中标人须做好采购单位自有绿化植物的养护工作，定期施肥、浇水、修剪，保持生长态势良好、造型优美。</p>		
<p>(五) 导览员 工作职责、要求和服务标准</p>	<p>1. 入职 1 周内完成博物馆所有规章制度（含安全管理、考勤管理、服务规范等）学习，考核通过率 100%；每月至少重温 1 次核心规章制度，确保无违规不知情情况。</p> <p>2. 正常开放时段，每小时完成 1 次全展厅巡守；人流高峰时段（观众密度<math>\geq 5</math>人/平方米），每 30 分钟巡守 1 次；巡守时需逐排、逐展柜排查，无遗漏区域。</p> <p>3. 每次巡守后，10 分钟内填写巡守记录表，明确巡守时间、区域、展厅及设施状态，无漏填、错填，记录完整率 100%。</p> <p>4. 巡守中发现展品轻微移位、设施设备（展柜、灯光、监控等）异常，立即暂停该区域巡守，10 分钟内上报管理部门；发现展品破损、设施故障等紧急情况，立即设置警示标识，阻止观众靠近，同时上报，处置响应时间不超过 5 分钟。</p> <p>5. 入职 1 个月内，熟练掌握展厅所有展品的位置、基本保护要求，考核达标（能准确说出 80%以上展品的保护注意事项）；每月开展 1 次展品保护知识复盘，确保无因不熟悉展品情况导致的安全隐患。</p> <p>6. 每个开放时段，至少每小时对展厅内观众进行 1 次文明参观提醒（口头提醒或手势引导）；观众聚集拥堵（单区域<math>\geq 8</math>人）时，立即引导分流，确保通道畅通，拥堵处置时间不超过 15 分钟。</p> <p>7. 发现观众触摸、拿动展品、依靠/腹趴展柜、使用闪光灯、跑动、大声喧哗</p>		

	<p>等行为，即时上前温和制止，制止成功率 100%；制止后需耐心告知文明参观要求，无与观众发生争执情况。</p> <p>8. 发现轻微不文明行为，制止后无需上报，但需在当日巡检记录中备注；发现恶意损坏文物、拒不配合制止、聚众喧哗等严重情况，立即制止的同时，15 分钟内上报博物馆管理部门，上报内容需明确时间、地点、行为详情及处置情况，上报及时率 100%。</p> <p>9. 观众咨询参观路线、展厅相关问题时，1 分钟内响应，准确解答，解答准确率≥90%；无法解答的问题，需指引至咨询台，不推诿、不敷衍。</p> <p>10. 开馆前 30 分钟完成所有展品清点，对照展品清单逐一核对，确保展品数量、摆放位置与清单一致，清点准确率 100%；发现展品缺失、移位，立即上报管理部门，未处理完毕不得开馆。</p> <p>11. 闭馆前 30 分钟开始清场，逐区域提醒观众离场，清场完成后，确认展厅内无滞留观众（含角落、休息区），清场彻底率 100%；清场过程中，同步检查展柜、门窗状态，无异常后记录。</p> <p>12. 清场完成后，10 分钟内关闭展厅内非必要电源（灯光、空调、展柜辅助设备）、所有门窗，关闭后逐一检查，确保无遗漏、无未关闭情况；关键设备（监控、展品保护设备）按规定保留开启状态，做好记录。</p> <p>13. 开闭馆清点、清场、设备关闭后，10 分钟内填写相关记录表，签字确认，记录完整、准确，无漏填、错填。</p> <p>14. 博物馆组织的业务培训（展品知识、服务规范、安全管理等），按时参会，参会率 95%，无迟到、早退、缺席（特殊情况按请假流程执行）；培训后需参加考核，考核通过率 95%；培训笔记需完整记录，每月检查 1 次。</p> <p>15. 接到博物馆交办的临时工作（如文物整理、活动配合、物资搬运等），10 分钟内响应，明确工作要求和完成时限。</p>
<p><b>（六）</b> <b>公共卫</b> <b>生服务</b> <b>位 职</b> <b>责、要</b> <b>求和标</b> <b>准</b></p>	<p>1. 清洁范围包括但不限于：建筑物内外墙及屋顶、露台、道路、走廊、过道、展厅、办公室、接待室、会议室、洗手间、设备间、室外环境等。</p> <p>2. 各区域及功能区的设施设备、地面、墙面、天花、展柜、书架、会议室桌椅等的清洁、消毒工作以及垃圾收集、清理工作；展厅周边、展柜玻璃的清洁。</p> <p>3. 定期杀灭四害（蚊、蝇、蟑、鼠），消杀需提前报采购单位审批后执行。</p> <p>4. 确保雨水、废水、污水排放通畅，以及屋面、露台排水口、排水沟的定时清理，定期清理垃圾箱。</p>

	<p>5. 负责垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清。</p> <p>6. 按时更换卫生间区域的卫生纸、洗手液、檀香、香料等物料。</p> <p>7. 卫生间每小时清理一次；展厅及大堂每天一次；清洁展厅需在闭馆后进行，清洁时避免触碰展柜。</p>
<p>(七) 展厅管理服务职责和服务标准</p>	<p>1. 引导观众有序参观，每 30 分钟巡查展厅 1 次，规范参观路线，及时劝阻违规参观行为，确保展厅内无长时间拥挤、堵塞现象，违规行为劝阻响应时间不超过 1 分钟。</p> <p>2. 热情接待观众咨询，咨询响应时间不超过 30 秒，耐心解答观众关于展品、参观流程、自然资源知识等相关疑问，咨询解答准确率不低于 95%，每月观众咨询满意度不低于 90%。</p> <p>3. 配合博物馆开展各类教育活动（如科普讲座、研学活动等），活动前 25 分钟到位准备，活动期间全程配合组织、引导，确保活动有序开展，活动参与人员满意度不低于 90%。</p> <p>4. 负责展厅环境维护，每 30 分钟对展厅公共区域（地面、走廊、休息区）进行 1 次巡视清理，协助展柜玻璃每日擦拭 1 次，确保展厅内无灰尘、无污渍、无杂物，文物及展品完好无损，杜绝人为损坏、污染等情况发生，文物展品完好率 100%。</p> <p>5. 按照博物馆要求，完成展厅管理相关的其他临时性工作，接到工作指令后，一般工作 1 小时内响应落实，紧急工作 30 分钟内响应落实，服从博物馆的统一调度与安排，工作完成率 100%。</p>

## 八、其它要求

1. 从业人员必须是热爱祖国，政治素质良好，遵纪守法，无不良品行。服从发包方管理，自觉遵守规章制度，有良好的职业道德，爱岗敬业，佩戴注明工作人员姓名、相片的工作证，着装统一，持证上岗，具备一定急救技能，能在紧急情况下进行规范的初步救助。
2. 中标供应商的法定代表人和主要管理人员应当具备任职所需的专业知识和有关业务工作经验，无被刑事处罚、劳动教养、收容教育、强制隔离戒毒或者被开除公职、开除军籍等不良记录。
3. 有与所提供的设备维护、安保服务相适应的人员，应当取得持有相应的上岗证。
4. 有健全的组织机构和服务管理制度、岗位责任制度、作业流程及工资纪律。
5. 相关人员个人资料必须真实，身体健康，品行良好，无不良社会记录。

6. 服务人员使用监控设备不得侵犯他人合法权益或者个人隐私，保安服务中形成的监控影像资料、报警记录，应当至少留存 30 日备查，任何人员不得删改或者扩散。服务中获知的国家秘密、商业秘密以及我单位明确要求保密的信息，应当予以保密。

7. 服务人员严禁监守自盗、损公肥私、假公济私，严禁采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷。

8. 采购人根据现场实际情况向中标供应商提供相应的物业管理办公室及保安人员生活用房。

9. 采购人向中标供应商提供相应的物业管理办公设备（如：办公桌椅、档案柜等）。

10. 设施设备的大中修、更新改造费用由采购方承担；公共设施的维修费用每月累计达在 2000 元（含）以内的由中标供应商承担，超过由采购方承担，每月结算一次。

11. 采购人根据工作需求，须安排工作人员出差、培训、学习任务的，相关差旅费每月累计在 800 元（含）以内的由中标供应商承担，超出部分由采购方承担，每月结算一次。

12. 中标供应商应每年对博物馆重要接待参观区域做一次空气质量检查，相关检测报告报博物馆备案。

13. 中标供应商根据博物馆管理要求，提供防高空坠物监控摄像头，自进场之日起 15 个工作日内提供解决方案，经博物馆审核通过后，30 个工作日内安装完成并投入使用。

14. 中标供应商负责博物馆主要区域的公共易耗品的采购及配置，每月累计不超 1500 元（含），如遇特殊情况及工作要求的，超出部分由采购承担。

15. 重要节日期间（如春节、国庆等）中标供应商负责对博物馆主要出入口及相关区域布置节日装饰物（如小灯笼、窗贴、欢迎词等），做好节日氛围的布置。

16. 中标供应商应遵守国家规定需承担员工社会保险和意外伤害险；人员工资（不算加班工资）不得低于南宁市最低工资标准。合同期间产生中标供应商与其员工发生的任何劳动纠纷与采购方无关。

17. 合同期内如与政府最低工资标准的调整，经双方协商一致后乙方可以按照政府提高的幅度申请相应提高费用标准，采购人应予同意。

18. 采购单位向物业公司无偿提供共 1 间房屋作为物业管理服务办公用房，不计租金，该房屋只能用于物业办公，不得用于长期生活住房，期间物业管理公司无权出租、买卖和抵押。物业服务人员住房等其他生活所需由物业公司自行承担，我方不再进行其他付费。

19. 未经我馆许可，不得设立任何收费服务项目。

20. 用工合规性要求：中标供应商须依据《中华人民共和国劳动法》及《劳动合同法》，与所有派驻本项目的工作人员签订合法有效的劳动合同，并按时足额支付劳动报酬及足额

交纳社会保险和意外伤害险。采购人仅接受服务成果的交付，与中标供应商派驻的服务人员不存在任何劳动、劳务或人事隶属关系。

### 九、服务保障措施（违规惩罚机制）

1. 中标供应商不按采购文件规定执行，违反博物馆规章制度，拒不落实博物馆工作通知。每发生一起，博物馆扣除当月应支付物业服务费 200 元。由此造成严重后果或恶劣影响或一个月内发生 3 次以上的（以文字通知为准），博物馆可以无条件立即终止服务合同。

2. 未按采购文件要求投入足够人员造成缺岗的

(1)发生缺员现象后未在 7 日内补齐的或一月内 3 次出现此类现象又无正当理由说明的即构成严重违约，采购方可以扣除当月应支付物业服务费 1000 元，以示处罚。

(2)未按采购文件对人员进行政审和持证上岗的，采购方可以扣除当月应支付物业服务费 500 元，以示处罚。

(3)违反安全条例、安全操作规程或工作严重失职，造成人员伤亡事故或博物馆财产重大损失的由责任人承担。

(4)携带违禁物品（武器、毒品、爆炸品、易燃品、强腐蚀性物品等）进博物馆的，采购方可以扣除当月应支付物业服务费 1000 元/次，以示处罚。

(5)中标供应商员工在博物馆内进行违法乱纪行为、违反采购方管理规定行为（证据确凿）的采购方可以扣除当月应支付物业服务费 200 元/次，以示处罚。

3. 中标供应商驻馆负责人不按采购文件规定执行，不履行职务，违反博物馆规章制度的，存在以下不良行为的，每发生一起，博物馆扣除当月应支付物业服务费 200 元，并责令中标供应商严肃纪律、调整人员。1 月内发生 5 次、采购人有权无条件终止服务合同。

(1)私自带无关人员进入博物馆非公共开放部位的；

(2)在考勤、值班、检查、维修记录（包括书面和口头）弄虚作假，伪造的；

(3)对采购人工作通知、投诉在 3 个工作日内不处理不上报的；

(4)利用工作之便索要、谋取私利的；

(5)发现安全隐患不及时排查、报告的；

(6)不接受不配合督查人员查岗的；

(7)主管以上领导手机不 24 小时开机的；

(8)员工迟到早退，脱岗、睡岗、酒后上岗的；工作散漫，粗心大意造成工作差错的；不穿工作服、不带工作牌；不按要求检查、记录的；服务人员工作时间不开对讲机的；不接受不配合督查人员查岗的；

(9)维修响应不及时，消极怠工，态度不端正，造成工作被动，拖拉，不能及时完成

任务的；

(10)顶撞观众，与观众发生言语、肢体冲突，被观众投诉的；工作时间吃喝、读书看报、打牌、听音乐、下棋、会客、玩手机等做与工作无关事情的；乱丢垃圾、乱写乱画，故意损坏博物馆财物的；在博物馆打架斗殴酗酒闹事的；

(11)值班室、设备间、电井房等工作管辖区域或管辖设施设备脏乱差的；对管理区域内，文物展品、设施设备不检查不登记心中无数的；

(12)不按时间要求交接班的，当班时无工作和交接班记录的。

#### 十、中标供应商必须做出的响应，否则投标无效

1. 投标人投标时须附上项目经理、保安主管、保安班长、维修员四个岗位所有人员的身份证、学历、职业资格或上岗证书，否则视为投标无效，入职时须经采购人面试同意后方可上岗，服务期内未经书面同意不得更换。

2. 中标供应商必须按国家规定为员工购买社会保险，意外伤害、工伤险必须全员购买。以上各项费用均由中标供应商承担，采购人不再支付相关需要费用。

3. 采购人与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，服务人员由中标供应商自行管理，并遵守国家相关劳动法律法规，涉及劳务纠纷和劳动事故全部由中标供应商承担责任。中标供应商和服务人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害、伤亡等事故，由中标供应商自负，与采购人无关，投标供应商投标时，必须做出书面承诺。

4. 中标供应商工作人员上岗前须经公安机关政审合格（手续和费用由中标供应商自理），在后续工作中每半年提供一次政审证明，工作期间经查有违法犯罪前科行为者须立即调离博物馆工作岗位。

**十一、现场勘查：**本项目各潜在供应商可在规定时间自行前往项目地进行现场勘查。

**联系人及联系方式：**梁工，0771-5389969；**勘查时间：**2026年5月6日，15点00分。

**十二、本项目物业服务采购预算：**948万元。

**十三、付款方式：**

合同款项按季度支付，自合同生效后的第一个季度起，采购人在每季度开始后的30个工作日内，将该季度的物业管理服务费足额支付到中标人指定的账户。

**十四、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。**

附件二：中标供应商的投标文件《服务方案》  
(关键页，至少包含人员配置、服务承诺、应急预案等核心内容)

(附后)



## 第一章 投标函

### 投 标 函

致：广西壮族自治区政府采购中心：

根据贵方为 广西壮族自治区自然资源档案博物馆物业服务采购 项目的招标公告（项目编号：GXZC2026-G3-000854-CGZX），签字代表 李婕（全名）经正式授权并代表投标人 广西新日物业服务有限责任公司（投标人名称）上传并提交加密的电子投标文件一份。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 投标人已详细审查全部“招标文件”，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，已经了解我方对于招标文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。
2. 投标人在投标之前已经与贵方进行了充分的沟通，完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 本投标有效期自开标日起 六十 个 自然 日（自然日）。
4. 如中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，本投标人将按“招标文件”及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。
5. 投标人同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或资料。



## 第二章 投标报价明细表

### 投标报价明细表

#### 本项目

服务项目名称	服务内容	报 价（元）	说明
广西壮族自治区自然资源档案博物馆物业服务采购	与招标文件项目采购需求的服务内容一致。	9450087.84	无
总报价（人民币大写）：玖佰肆拾伍万零捌拾柒元捌角肆分（¥9450087.84元）			

注：1、本项目报价为完成项目需求所有内容的总报价。

投标人盖公章 广西新日物业服务有限责任公司

法定代表人或委托代理人签字或签章：王立强





## 第三章 投标人针对报价需要说明的其他文件和说明

### 第一节 中小企业声明函

#### 中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加广西壮族自治区自然资源档案博物馆的广西壮族自治区自然资源档案博物馆物业服务采购采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 广西壮族自治区自然资源档案博物馆物业服务采购，属于物业管理行业；承建（承接）企业为广西新日物业服务有限责任公司，从业人员178人，营业收入为5623.233689万元，资产总额为1701.068744万元，属于小型企业；

2. /，属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称）、从业人员/人，营业收入为/万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：广西新日物业服务有限责任公司

日期：2026年05月12日

备注：

- 1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。
- 2、采购文件中明确的所属行业名称是根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定确定。



## 第二章 投标声明书

### 投标声明书

致：广西壮族自治区政府采购中心：

广西新日物业服务有限责任公司（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址南宁市青秀区新民路3号永嘉大厦C座1505号。

我黄瑶瑶（姓名）系广西新日物业服务有限责任公司（投标人名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的广西壮族自治区自然资源档案博物馆物业服务采购项目的投标，为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标产品和服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1. 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
2. 我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。
3. 我方此次向贵方提供的服务为：物业服务。
4. 我方诚意提请贵方关注：近期有关该型号产品的生产、供货、售后服务以及性能等方面的重大决策和事项有：
5. 我方参加政府采购活动前三年内在经营活动中重大违法记录和不良信用记录情况：

无

6. 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果。

法定代表人或委托代理人签字或签章：\_\_\_\_\_

投标人公章：广西新日物业服务有限责任公司

2026年05月12日

（重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。）



## 第八章 商务响应表

商务响应表

项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
1	服务期：服务项目服务期限 <u>叁</u> 年	是，响应	<b>我公司已知悉本项目“服务期”，并承诺完全响应：</b> 服务期：服务项目服务期限 <u>叁</u> 年
2	服务地点：南宁市中马路2号（广西壮族自治区自然资源档案博物馆）	是，响应	<b>我公司已知悉本项目“服务地点”，并承诺完全响应：</b> 服务地点：南宁市中马路2号（广西壮族自治区自然资源档案博物馆）
3	付款方式：合同款项按季度支付，自合同生效后的第一个季度起，采购人在每季度开始后的30个工作日内，将该季度的物业管理服务费足额支付到中标人指定的账户。	是，响应	<b>我公司已知悉本项目“付款方式”，并承诺完全响应：</b> 付款方式：合同款项按季度支付，自合同生效后的第一个季度起，采购人在每季度开始后的30个工作日内，将该季度的物业管理服务费足额支付到中标人指定的账户。
4	一、项目基本情况 (一) 项目位置及面积 广西自然资源档案博物馆坐落于南宁市中马路2号，馆区总占地面积22.9亩（包括广场、停车场、博物馆展厅、办公楼区、以及其他公共活动场所），总建筑面积约9980.18平方米。	是，响应	<b>我公司已知悉本项目“一、项目基本情况”内容，并承诺完全响应：</b> 一、项目基本情况 (一) 项目位置及面积 广西自然资源档案博物馆坐落于南宁市中马路2号，馆区总占地面积22.9亩（包括广场、停车场、博物馆展厅、办公楼区、以及其他公共活动场所），总建筑面积约9980.18平方米。



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
5	<p>二、服务项目管理范围（含博物馆主楼、广场、停车场等）</p> <p>（一）公共秩序管理服务范围</p> <p>广西自然资源档案博物馆展厅、公共服务区域、办公区域的安全防范和公共秩序的维护、突发事件的应急处理，配合陈列展览的布展、活动开幕等相应的工作。</p> <p>（二）房屋设备维护管理服务范围</p> <p>广西自然资源档案博物馆管辖范围内所有系统设施设备的管理、维护（楼宇、房屋、水体、给排水、供电、空调、电梯、消防、照明、景观与亮化、污水处理、地下管网等相关设备的管理、维护），突发事件的应急处理，配合陈列展览的布展、开幕等相应的工作，电梯、中央空调、消防安防监控、防雷设施、高压供配电的管理，对中标维保供应商实施跟进、监督。</p> <p>（三）公共绿化养护范围</p> <p>广西自然资源档案博物馆室外、室内绿化养护管理，包括树木、花草、草坪等绿地的养护管理（浇水、施肥、松土、补种、修剪、造型、清除枯枝枯树、防治病虫害等）。</p> <p>（四）导览服务范围</p> <p>广西自然资源档案博物馆展厅对日</p>	是，响应	<p><u>我公司已知悉本项目“二、服务项目管理范围（含博物馆主楼、广场、停车场等）”内容，并承诺完全响应：</u></p> <p>二、服务项目管理范围（含博物馆主楼、广场、停车场等）</p> <p>（一）公共秩序管理服务范围</p> <p>广西自然资源档案博物馆展厅、公共服务区域、办公区域的安全防范和公共秩序的维护、突发事件的应急处理，配合陈列展览的布展、活动开幕等相应的工作。</p> <p>（二）房屋设备维护管理服务范围</p> <p>广西自然资源档案博物馆管辖范围内所有系统设施设备的管理、维护（楼宇、房屋、水体、给排水、供电、空调、电梯、消防、照明、景观与亮化、污水处理、地下管网等相关设备的管理、维护），突发事件的应急处理，配合陈列展览的布展、开幕等相应的工作，电梯、中央空调、消防安防监控、防雷设施、高压供配电的管理，对中标维保供应商实施跟进、监督。</p> <p>（三）公共绿化养护范围</p> <p>广西自然资源档案博物馆室外、室内绿化养护管理，包括树木、花草、草坪等绿地的养护管理（浇水、施肥、松土、补种、修剪、造型、清除枯枝枯树、防治病虫害等）。</p> <p>（四）导览服务范围</p> <p>广西自然资源档案博物馆展厅对日</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
5	<p>常团体展览的客服接待、引导、回访，大型活动的现场的会务前、会务中、会务后服务。</p> <p><b>(五) 公共卫生服务范围</b></p> <p>广西自然资源档案博物馆整个园区环境的清洁卫生、垃圾的收集、清运及化粪池、沟渠、水池清理等清洁保洁服务。</p> <p><b>(六) 展厅管理范围</b></p> <p>广西自然资源档案博物馆展厅相关文化知识的传播；引导观众参观，维持参观秩序；解答观众提问，提供咨询服务；配合博物馆开展教育活动，提升观众文化素养；维护博物馆环境，爱护文物；根据博物馆要求，完成其他相关工作。</p>	是，响应	<p>常团体展览的客服接待、引导、回访，大型活动的现场的会务前、会务中、会务后服务。</p> <p><b>(五) 公共卫生服务范围</b></p> <p>广西自然资源档案博物馆整个园区环境的清洁卫生、垃圾的收集、清运及化粪池、沟渠、水池清理等清洁保洁服务。</p> <p><b>(六) 展厅管理范围</b></p> <p>广西自然资源档案博物馆展厅相关文化知识的传播；引导观众参观，维持参观秩序；解答观众提问，提供咨询服务；配合博物馆开展教育活动，提升观众文化素养；维护博物馆环境，爱护文物；根据博物馆要求，完成其他相关工作。</p>
6	<p><b>三、服务项目服务期限 叁 年</b></p>	是，响应	<p><b><u>我公司已知悉本项目“三、服务项目服务期限……”内容，并承诺完全响应：</u></b></p> <p><b>三、服务项目服务期限 叁 年</b></p>
7	<p><b>四、广西自然资源档案博物馆开放时间</b></p> <p>展厅服务每周周二至周日开放，周一闭馆（法定节假日及特性情况除外）；其他业务按国家和自治区行政办公时间，物业公司相关人员上班时间与博物馆开馆时间相适应。</p>	是，响应	<p><b><u>我公司已知悉本项目“四、广西自然资源档案博物馆开放时间”内容，并承诺完全响应：</u></b></p> <p><b>四、广西自然资源档案博物馆开放时间</b></p> <p>展厅服务每周周二至周日开放，周一闭馆（法定节假日及特性情况除外）；其他业务按国家和自治区行政办公时间、物业公司相关人员上班时间与博物馆开馆时间相适应</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
8	<p><b>五、人员和设备配置及要求</b></p> <p><b>(一) 人员配置</b></p> <p>物业管理人员 1 人（既项目经理 1 人），水电工 3 人、保安 44 人（主管 1 人、班长 3 人、队员 40 人含机动 5 人）、保洁兼绿化 10 人，展厅导览员 10 人，总人数不少于 68 人。</p> <p><b>(二) 人员配置要求</b></p> <p>1. 项目经理：具有大专以上学历（含）文化程度，3 年以上物业公司项目服务中心负责人工作阅历，熟悉博物馆服务内容、流程和要求，掌握电脑操作技能，有同类项目管理经验（博物馆类）优先，思想品德良好，无不良社会记录（经公安部门核实），具有处理突发事件的能力，沟通能力较强，年龄：男 24~55 岁，女 24~50 岁（投标时必须提供项目经理的身份证、学历证扫描件）。</p> <p>2. 水电维修员：男，20~55 岁。具有高中以上（含）文化程度，2 年以上设备维护、水电维修工作阅历，经过专业培训持有电工特种作业操作证，熟悉强电、弱电相关系统维护，熟悉高压、低压操作；思想品德良好，无不良社会记录，身体健康，能吃苦耐劳，不少于一人持有高空作业证（投标时必须提供所有维修人员的身份证、学历证、职业资格 / 上岗证的扫</p>	是，响应	<p><b>我公司已知悉本项目“五、人员和设备配置及要求”内容，并承诺完全响应：</b></p> <p><b>五、人员和设备配置及要求</b></p> <p><b>(一) 人员配置</b></p> <p>物业管理人员 1 人（既项目经理 1 人），水电工 3 人、保安 44 人（主管 1 人、班长 3 人、队员 40 人含机动 5 人）、保洁兼绿化 10 人，展厅导览员 10 人，总人数不少于 68 人。</p> <p><b>(二) 人员配置要求</b></p> <p>1. 项目经理：具有大专以上（含）文化程度，3 年以上物业公司项目服务中心负责人工作阅历，熟悉博物馆服务内容、流程和要求，掌握电脑操作技能，有同类项目管理经验（博物馆类）优先，思想品德良好，无不良社会记录（经公安部门核实），具有处理突发事件的能力，沟通能力较强，年龄：男 24~55 岁，女 24~50 岁（已在投标文件中提供相应证明材料）。</p> <p>2. 水电维修员：男，20~55 岁。具有高中以上（含）文化程度，2 年以上设备维护、水电维修工作阅历，经过专业培训持有电工特种作业操作证，熟悉强电、弱电相关系统维护，熟悉高压、低压操作；思想品德良好，无不良社会记录，身体健康，能吃苦耐劳，不少于一人持有高空作业证（已在投标文件中提供相应证明材料）。</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
8	<p>描件)。</p> <p>3. 保安主管：男性，具有高中以上(含)文化程度，持《保安员证》上岗，受过专业安保培训，并提供上岗证复印件。熟悉博物馆安全消防工作流程，有3年以上保安管理岗位工作经验，复退军人优先，思想品德良好，无不良社会记录(经公安部门核实)，身体健康，能吃苦耐劳，具有处理突发事件的能力，年龄：21~50岁(投标时必须提供保安主管的身份证、学历证、职业资格 / 上岗证的扫描件)。</p> <p>班长：男性，具有初中以上(含)文化程度，持《保安员证》上岗，受过专业安保培训，并提供上岗证复印件。有2年以上保安管理岗位工作经验，复退军人优先，思想品德良好，无不良社会记录(经公安部门核实)，身体健康，能吃苦耐劳，年龄：20~50岁(投标时必须提供所有班长的身份证、学历证、职业资格 / 上岗证的扫描件)。</p> <p>保安队员：具有初中以上(含)文化程度，持《保安员证》上岗，受过专业安保培训，并提供上岗证复印件。有2年以上保安岗位工作经验，复退军人优先，思想品德良好，无不良社会记录(经公安部门核实)，身体健康，能吃苦耐劳，年龄：20~55岁。</p> <p>消控室人员：男性，具有高中以上(含)文化程度，熟悉博物馆安全消防工</p>	是，响应	<p>3. 保安主管：男性，具有高中以上(含)文化程度，持《保安员证》上岗，受过专业安保培训，并提供上岗证复印件。熟悉博物馆安全消防工作流程，有3年以上保安管理岗位工作经验，复退军人优先，思想品德良好，无不良社会记录(经公安部门核实)，身体健康，能吃苦耐劳，具有处理突发事件的能力，年龄：21~50岁(已在投标文件中提供相应证明材料)。</p> <p>班长：男性，具有初中以上(含)文化程度，持《保安员证》上岗，受过专业安保培训，并提供上岗证复印件。有2年以上保安管理岗位工作经验，复退军人优先，思想品德良好，无不良社会记录(经公安部门核实)，身体健康，能吃苦耐劳，年龄：20~50岁(已在投标文件中提供相应证明材料)。</p> <p>保安队员：具有初中以上(含)文化程度，持《保安员证》上岗，受过专业安保培训，并提供上岗证复印件。有2年以上保安岗位工作经验，复退军人优先，思想品德良好，无不良社会记录(经公安部门核实)，身体健康，能吃苦耐劳，年龄：20~55岁。</p> <p>消控室人员：男性，具有高中以上(含)文化程度，熟悉博物馆安全消防工</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
8	<p>作流程，复退军人优先，思想品德良好，无不良社会记录（经公安部门核实），身体健康，能吃苦耐劳，有消控设备操作专业上岗证书，熟悉监控、消防控制系统操作流程，年龄：18~50岁。</p> <p>4. 保洁兼绿化：经过专业培训，有专业岗位工作经验优先，思想品德良好，无不良社会记录，身体健康，能吃苦耐劳，年龄：18~55岁。</p> <p>5. 导览员：男女不限，年龄40岁以下（形象及工作能力优秀的可放宽至45岁，但占比不能超50%），具有大专以上（含）文化程度，1年以上同类项目工作经历，口齿伶俐、且具备普通话二级甲及以上证书优先、形象较佳，思想品德良好，无不良社会记录。</p> <p>6. 投标人须在投标文件中承诺：中标后，中标人向采购人提供所有物业人员真实合法的身份证件、从业经验（劳动合同、业绩证明等）证明、学历、职业资格或职称、健康证、无不良社会记录等材料，并将上述材料报采购人的管理部门备案。供应商投标时仅需要承诺人员满足采购需求要求，不需要提供相关证明材料（<b>除需求中另做要求以及评审因素中作为加分项的内容外</b>），中标后人员上岗前提供的证明材料不符合采购需求要求的，属于违约，采购人有权追究相关法律责任，一切后果由中标人承担。</p>	是，响应	<p>作流程，复退军人优先，思想品德良好，无不良社会记录（经公安部门核实），身体健康，能吃苦耐劳，有消控设备操作专业上岗证书，熟悉监控、消防控制系统操作流程，年龄：18~50岁。</p> <p>4. 保洁兼绿化：经过专业培训，有专业岗位工作经验优先，思想品德良好，无不良社会记录，身体健康，能吃苦耐劳，年龄：18~55岁。</p> <p>5. 导览员：男女不限，年龄40岁以下（形象及工作能力优秀的可放宽至45岁，但占比不能超50%），具有大专以上（含）文化程度，1年以上同类项目工作经历，口齿伶俐、且具备普通话二级甲及以上证书优先、形象较佳，思想品德良好，无不良社会记录。</p> <p>6. 我公司已在投标文件中承诺：中标后，我公司向采购人提供所有物业人员真实合法的身份证件、从业经验（劳动合同、业绩证明等）证明、学历、职业资格或职称、健康证、无不良社会记录等材料，并将上述材料报采购人的管理部门备案。我公司投标时仅需要承诺人员满足采购需求要求，不需要提供相关证明材料（<b>除需求中另做要求以及评审因素中作为加分项的内容外</b>），中标后人员上岗前提供的证明材料不符合采购需求要求的，属于违约，采购人有权追究相关法律责任，一切后果由我公司承担。</p>





项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
9	<p><b>六、业务专用器械工具配置要求</b></p> <p>1. 在现场配置对讲机不少于 12 部(必须与博物馆现在用对讲机频点兼容)。</p> <p>2. 配置能够完成展厅设备维护工作所必需的各种设备及工具。</p> <p>3. 强光手电筒用于应急事件管理不少于 10 只。</p> <p>4. 处突防护器械不少于 5 套。</p> <p>5. 水电维修工具 3 套(人手一套)。</p> <p>6. 展厅、库房及展品周边区域的清洁, 必须使用经馆方认证的专用清洁剂, 严禁使用普通酸性、碱性或腐蚀性清洁剂。</p>	是, 响应	<p><b>我公司已知悉本项目“六、业务专用器械工具配置要求”内容, 并承诺完全响应:</b></p> <p><b>六、业务专用器械工具配置要求</b></p> <p>1. 在现场配置对讲机 12 部(与博物馆现在用对讲机频点兼容)。</p> <p>2. 配置能够完成展厅设备维护工作所必需的各种设备及工具。</p> <p>3. 强光手电筒用于应急事件管理 10 只。</p> <p>4. 处突防护器械 5 套。</p> <p>5. 水电维修工具 3 套(人手一套)。</p> <p>6. 展厅、库房及展品周边区域的清洁, 使用经馆方认证的专用清洁剂, 严禁使用普通酸性、碱性或腐蚀性清洁剂。</p>
10	<p><b>七、岗位设置及工作职责、要求及标准</b></p> <p>1. 全面负责项目的各项服务管理工作: 负责制订、报批、实施、检查月、周、日工作计划和落实情况并且建立健全日常工作档案。是各项工作计划的组织执行者, 应具有良好的思想作风, 工作中以身作则, 责任心强, 技术上精益求精, 管理好员工, 及时解决员工和技术上的疑难问题, 保质保量按时完成各项工作任务。</p> <p>2. 定期向中标供应商驻博物馆物业服务中心领导和博物馆提交年度、季度、</p>	是, 响应	<p><b>我公司已知悉本项目“七、岗位设置及工作职责、要求及标准”内容, 并承诺完全响应:</b></p> <p><b>七、岗位设置及工作职责、要求及标准</b></p> <p>1. 全面负责项目的各项服务管理工作: 负责制订、报批、实施、检查月、周、日工作计划和落实情况并且建立健全日常工作档案。是各项工作计划的组织执行者, 应具有良好的思想作风, 工作中以身作则, 责任心强, 技术上精益求精, 管理好员工, 及时解决员工和技术上的疑难问题, 保质保量按时完成各项工作任务。</p> <p>2. 定期向中标供应商驻博物馆物业服务中心领导和博物馆提交年度、季度、</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
10	<p>月度和每周工作计划。负责年度、月度、周工作计划和员工培训、设备检查维修计划的制定、执行及预算控制。每周召开下属例会，总结上周工作、布置下周任务。</p> <p>3. 对下属员工和所辖项目服务负有全面的管理责任。</p> <p>4. 认真贯彻落实岗位责任制，督导下属员工严格执行博物馆各种规章制度和相关操作规程，坚持对展厅进行安全检查、对设施设备进行检查维护制度。坚持做到新进人员须通过公安部门政审、管辖区域“三干净”（设备干净、机房干净、工作场地干净）、“三不漏”（不漏电、不漏水、不漏油），“五良好”（使用性能良好、密封良好、润滑良好、紧固良好、调整良好）。</p> <p>5. 协助、配合各种大型维修保养工作。</p> <p>6. 做好下属员工的管理工作，对博物馆值班、设施、设备进行定期、不定期的巡查，将发现的问题，结合周计划的安排落实到员工的每日工作中去。</p> <p>7. 负责对下属员工考勤、排班等日常工作进行安排，并对展厅值班、设备运行、维保等任务的完成进度和作业质量、服务态度进行监督检查。</p> <p>8. 做好工作项目的配合协作。掌握科技动态，对设备不合理不完善的方面提出合理化建议。</p> <p>9. 做好值班人员管理、设备的使用、维修、保养、大修、更新的记录，建立健全设备档案、日志，每月定期将资料汇总，交博物馆检查。</p> <p>10. 受理、处理采购人及外界有关投诉，不定期检查回访客户投诉的处理情况。</p> <p>11. 根据博物馆实际工作需要，针对员工的技术业务水平，编制员工培训计划，定期开展员工业务培训、演习等工作。</p> <p>12. 根据博物馆实际工作需要，现场储备一批常用易损、易耗品零备件（设备件仓库），编制员工培训计划，定期开展员工业务培训、演习等工作。</p>	是，响应	<p>月度和每周工作计划。负责年度、月度、周工作计划和员工培训、设备检查维修计划的制定、执行及预算控制。每周召开下属例会，总结上周工作、布置下周任务。</p> <p>3. 对下属员工和所辖项目服务负有全面的管理责任。</p> <p>4. 认真贯彻落实岗位责任制，督导下属员工严格执行博物馆各种规章制度和相关操作规程，坚持对展厅进行安全检查、对设施设备进行检查维护制度。坚持做到新进人员须通过公安部门政审、管辖区域“三干净”（设备干净、机房干净、工作场地干净）、“三不漏”（不漏电、不漏水、不漏油），“五良好”（使用性能良好、密封良好、润滑良好、紧固良好、调整良好）。</p> <p>5. 协助、配合各种大型维修保养工作。</p> <p>6. 做好下属员工的管理工作，对博物馆值班、设施、设备进行定期、不定期的巡查，将发现的问题，结合周计划的安排落实到员工的每日工作中去。</p> <p>7. 负责对下属员工考勤、排班等日常工作进行安排，并对展厅值班、设备运行、维保等任务的完成进度和作业质量、服务态度进行监督检查。</p> <p>8. 做好工作项目的配合协作。掌握科技动态，对设备不合理不完善的方面提出合理化建议。</p> <p>9. 做好值班人员管理、设备的使用、维修、保养、大修、更新的记录，建立健全设备档案、日志，每月定期将资料汇总，交博物馆检查。</p> <p>10. 受理、处理采购人及外界有关投诉，不定期检查回访客户投诉的处理情况。</p> <p>11. 根据博物馆实际工作需要，针对员工的技术业务水平，编制员工培训计划，定期开展员工业务培训、演习等工作。</p> <p>12. 根据博物馆实际工作需要，现场储备一批常用易损、易耗品零备件（设备件仓库），编制员工培训计划，定期开展员工业务培训、演习等工作。</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
10	<p>13. 熟悉了解博物馆各系统情况，遇到紧急、突发情况时立即判断并分派工作，同时必须立即赶到现场做好应急工作及安排善后事项。</p> <p>14. 节能降耗，掌握辖区内水电使用情况，每日检查、记录用水用电数据，准确及时申报用水、电计划数据。</p> <p>15. 制订并严格执行各系统机房、值班室钥匙管理制度。</p> <p>16. 每天记录工作日记，记录当天工作情况以及上级、博物馆对工作的要求、通知和其他相关信息。</p> <p>17. 执行博物馆布置的其他任务。</p> <p>职责要求： 1. 安全保卫服务队伍必须由经过专业训练的专业人员组成，服务人员年龄控制在 18 至 55 岁之间，保安人员结构中复退军人、受过相关专业教育的人员必须占 100%，其中复退军人的比例不少于 10%。</p> <p>2. 负责日常治安、车辆、秩序等管理，按照确保安全的服务责任总目标，科学、合理安排安全守卫、治安巡逻等防范工作。服从采购人的安全管理指挥，遵守采购人安全管理制度，做好安全防范。及时制止区域内各类治安案件和一切妨害安全和公共秩序的行为，协助配合当地公安机关及有关部门处理所辖物业区域内一切与治安有关的事件。发生各类案件、灾害、事故时，负责救助工作、保护好现场、及时向公安机关和博物馆报告并协助调查。</p> <p>3. 守卫、巡逻中及时发现、正确处置安全隐患和险情，严防发生工作失误。</p> <p>4. 做到 24 小时值班巡逻，进出大门设立门岗，做好人员车辆出入登记，监控外来人员和进出车辆，纠正违章行为，公共秩序良好。建立安全应急预案，及时处理突发事件，确保公共安全。</p> <p>5. 做好展厅安检服务工作，对参观人员进行严格检查。</p> <p>6. 接受安全保卫部门及辖区公安部门的业务指导和工作监督。</p>	是，响应	<p>13. 熟悉了解博物馆各系统情况，遇到紧急、突发情况时立即判断并分派工作，同时必须立即赶到现场做好应急工作及安排善后事项。</p> <p>14. 节能降耗，掌握辖区内水电使用情况，每日检查、记录用水用电数据，准确及时申报用水、电计划数据。</p> <p>15. 制订并严格执行各系统机房、值班室钥匙管理制度。</p> <p>16. 每天记录工作日记，记录当天工作情况以及上级、博物馆对工作的要求、通知和其他相关信息。</p> <p>17. 执行博物馆布置的其他任务。</p> <p>职责要求： 1. 安全保卫服务队伍必须由经过专业训练的专业人员组成，服务人员年龄控制在 18 至 55 岁之间，保安人员结构中复退军人、受过相关专业教育的人员必须占 100%，其中复退军人的比例不少于 10%。</p> <p>2. 负责日常治安、车辆、秩序等管理，按照确保安全的服务责任总目标，科学、合理安排安全守卫、治安巡逻等防范工作。服从采购人的安全管理指挥，遵守采购人安全管理制度，做好安全防范。及时制止区域内各类治安案件和一切妨害安全和公共秩序的行为，协助配合当地公安机关及有关部门处理所辖物业区域内一切与治安有关的事件。发生各类案件、灾害、事故时，负责救助工作、保护好现场、及时向公安机关和博物馆报告并协助调查。</p> <p>3. 守卫、巡逻中及时发现、正确处置安全隐患和险情，严防发生工作失误。</p> <p>4. 做到 24 小时值班巡逻，进出大门设立门岗，做好人员车辆出入登记，监控外来人员和进出车辆，纠正违章行为，公共秩序良好。建立安全应急预案，及时处理突发事件，确保公共安全。</p> <p>5. 做好展厅安检服务工作，对参观人员进行严格检查。</p> <p>6. 接受安全保卫部门及辖区公安部门的业务指导和工作监督。</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
10	<p>安保人员岗位安排：44人</p> <p>1. 博物馆主楼内：共23人。（每周闭馆，法定节假日及重大接待活动除外）</p> <p>（1）大堂门口安检：6人。其中，机检员1人（安检时，负责通过X光射线仪检查观众随身箱包物品的人员）、安检引导检查员1人（安检时，负责通过手探测器对观众进行人身安全检查的人员。）、验票员1人（节假日需根据实际情况增加2-3人协助验证、发票）、服务台1人，文创区1人，休息区1人。</p> <p>安检服务规范：仪表端庄，态度和蔼，文明检查，用规范语言，手势提示，主动提醒观众配合检查的注意事项，对观众疑问耐心解释；检查动作规范，女性观众须由女性检查员检查，及时提醒观众勿忘携带随身物品。</p> <p>（2）主楼二、三、四、五：共11人（9：00-17：00）。负责展厅区域内的安全保卫及公共秩序维护，其中二、三、四区域每层3人，五楼区域2人。</p> <p>（3）监控室：6人（按3个班次进行24小时轮值每班2人）。</p> <p>2. 博物馆园区：安保共14人（南门、北门每班2人（三班倒）共12人，机动2人）。</p> <p>3. 主管1人，班长3人（主要负责监督各个岗位工作，处理应急事件等工作）。</p> <p>4. 行政机动班3人。</p> <p>主管职责：</p> <p>1. 全面负责主持服务公司委派到博物馆服务中心领导的安全保卫工作。</p> <p>2. 贯彻执行博物馆及物业公司有关安全保卫工作任务。</p> <p>3. 负责拟制服务中心领导安全保卫工作计划，并组织实施。</p> <p>4. 对各岗位执勤人员的工作进行巡查、督导。</p> <p>5. 负责对博物馆内车辆管理，确保道路畅通，车辆停放有序。</p> <p>6. 负责做好保安人员的岗位培训、</p>	是，响应	<p>安保人员岗位安排：44人</p> <p>1. 博物馆主楼内：共23人。（每周闭馆，法定节假日及重大接待活动除外）</p> <p>（1）大堂门口安检：6人。其中，机检员1人（安检时，负责通过X光射线仪检查观众随身箱包物品的人员）、安检引导检查员1人（安检时，负责通过手探测器对观众进行人身安全检查的人员。）、验票员1人（节假日需根据实际情况增加2-3人协助验证、发票）、服务台1人，文创区1人，休息区1人。</p> <p>安检服务规范：仪表端庄，态度和蔼，文明检查，用规范语言、手势提示，主动提醒观众配合检查的注意事项，对观众疑问耐心解释；检查动作规范，女性观众须由女性检查员检查，及时提醒观众勿忘携带随身物品。</p> <p>（2）主楼二、三、四、五：共11人（9：00-17：00）。负责展厅区域内的安全保卫及公共秩序维护，其中二、三、四区域每层3人，五楼区域2人。</p> <p>（3）监控室：6人（按3个班次进行24小时轮值每班2人）。</p> <p>2. 博物馆园区：安保共14人（南门、北门每班2人（三班倒）共12人，机动2人）。</p> <p>3. 主管1人，班长3人（主要负责监督各个岗位工作，处理应急事件等工作）。</p> <p>4. 行政机动班3人。</p> <p>主管职责：</p> <p>1. 全面负责主持服务公司委派到博物馆服务中心领导的安全保卫工作。</p> <p>2. 贯彻执行博物馆及物业公司有关安全保卫工作任务。</p> <p>3. 负责拟制服务中心领导安全保卫工作计划，并组织实施。</p> <p>4. 对各岗位执勤人员的工作进行巡查、督导。</p> <p>5. 负责对博物馆内车辆管理，确保道路畅通，车辆停放有序。</p> <p>6. 负责做好保安人员的岗位培训、</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
10	<p>日常训练及考核工作。</p> <p>7. 加强与博物馆的工作联系，听取意见与建议，做好安全保卫工作。</p> <p>8. 完成博物馆交办的其他工作任务。</p> <p>保安班长、保安员职责：</p> <p>1. 服务命令、听从指挥、做到令行即止，遇事要报告；</p> <p>2. 遵守国家法律、法规，做到依法办事；</p> <p>3. 熟悉本岗位职责和工作程序，圆满完成工作任务；</p> <p>4. 坚守岗位，保持高度警惕，注意发现可疑的人、事、物，预防治安案件的发生；</p> <p>5. 熟悉和爱护管辖区的公共设施、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法；</p> <p>6. 负责来访登记，指挥车辆行驶和停放，检查停放车辆的状况；</p> <p>7. 积极协助公安机关开展各项治安防范活动和行为，努力完成各项治安防范工作；</p> <p>8. 完成博物馆交办的其他工作任务。</p> <p>主管具体服务要求与标准：</p> <p>1. 按照博物馆要求主持安全保卫、公共服务秩序维护、交通疏导等事务，带领所属人员依据各自职责，按照服务责任总目标，科学、合理安排各项工作任务。</p> <p>2. 对馆区内安全工作情况进行检查，发现问题及时解决并汇报，消除安全隐患。加强对保安队长、班长及保安员队伍管理，确保人员在位、在岗；对各岗位的安全监督和日常巡查，特别是对重点部位的巡查次数，每天不少于6次。</p> <p>3. 做好人员的岗位培训、日常训练及考核等工作（每周不少于一次），确保人员的业务素质和服务水平。</p> <p>4. 负责与博物馆对接联系工作任务，及时准确传达博物馆的工作安排，</p>	是，响应	<p>日常训练及考核工作。</p> <p>7. 加强与博物馆的工作联系，听取意见与建议，做好安全保卫工作。</p> <p>8. 完成博物馆交办的其他工作任务。</p> <p>保安班长、保安员职责：</p> <p>1. 服务命令、听从指挥、做到令行即止，遇事要报告；</p> <p>2. 遵守国家法律、法规，做到依法办事；</p> <p>3. 熟悉本岗位职责和工作程序，圆满完成工作任务；</p> <p>4. 坚守岗位，保持高度警惕，注意发现可疑的人、事、物，预防治安案件的发生；</p> <p>5. 熟悉和爱护管辖区的公共设施、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法；</p> <p>6. 负责来访登记，指挥车辆行驶和停放，检查停放车辆的状况；</p> <p>7. 积极协助公安机关开展各项治安防范活动和行为，努力完成各项治安防范工作；</p> <p>8. 完成博物馆交办的其他工作任务。</p> <p>主管具体服务要求与标准：</p> <p>1. 按照博物馆要求主持安全保卫、公共服务秩序维护、交通疏导等事务，带领所属人员依据各自职责，按照服务责任总目标，科学、合理安排各项工作任务。</p> <p>2. 对馆区内安全工作情况进行检查，发现问题及时解决并汇报，消除安全隐患。加强对保安队长、班长及保安员队伍管理，确保人员在位、在岗；对各岗位的安全监督和日常巡查，特别是对重点部位的巡查次数，每天不少于6次。</p> <p>3. 做好人员的岗位培训、日常训练及考核等工作（每周不少于一次），确保人员的业务素质和服务水平。</p> <p>4. 负责与博物馆对接联系工作任务，及时准确传达博物馆的工作安排，</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
10	<p>制定详细工作计划，并负责检查落实。接受博物馆的业务指导和工作监督。</p> <p>班长具体服务要求与标准：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 协助主管做好保安员的日常工作，积极完成项目主管、队长及博物馆安排的各项工作任务。</li> <li>2. 上岗前，集合本班保安员，检查仪表仪容，服装是否整洁，是否佩带工作牌等，列队进行交接班，讲明工作重点，安排工作位置并说明注意事项。每隔20分钟对各岗位保安执勤情况进行一次检查，发现问题，立即进行纠正并要求限期改正。</li> <li>3. 按照规定的巡逻路线实行24小时巡逻，并认真填写巡逻记录。发现异常情况应妥善处置并及时上报。</li> <li>4. 熟悉巡逻区域内各类设备、物品的放置，如发现设备、物品有移动等其他可疑现象时，要立即查明并上报。</li> </ol> <p>保安员具体服务要求与标准：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵守国家法律、法规，执行《广西壮族自治区保安服务管理条例》及博物馆相关规定，做到依法文明执勤。</li> <li>2. 熟悉各自岗位责任区域、任务及要求，认真履行岗位职责，做好防火、防盗等工作，发现不安全因素应立即查明情况，排除险情，并及时报告，确保博物馆安全。</li> <li>3. 执勤过程中应精神饱满，态度和蔼，文明用语，礼貌待人，坚守岗位，尽职尽责，不许擅离职守，因事（如上洗手间等特殊情况）离开岗位必须有人代班，不许出现睡岗、脱岗、串岗、会客、聊天、看小说杂志、听音乐、听收音机、玩手机、玩游戏，严禁酒后上岗、监守自盗等违规违纪违法行为。着装应保持整洁，按规定统一着制服，佩戴工作牌，不准披衣敞怀、挽袖、卷裤管、冬夏装混穿。不可留长发，不得染除黑色以外的颜色，不可留长胡须。坐姿要端正，站立时应保持立正和跨立姿势。</li> <li>4. 按规定时间交接班，不得迟到、早退。交班人员应告知本班发生的情况</li> </ol>	是，响应	<p>制定详细工作计划，并负责检查落实。接受博物馆的业务指导和工作监督。</p> <p>班长具体服务要求与标准：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 协助主管做好保安员的日常工作，积极完成项目主管、队长及博物馆安排的各项工作任务。</li> <li>2. 上岗前，集合本班保安员，检查仪表仪容，服装是否整洁，是否佩带工作牌等，列队进行交接班，讲明工作重点，安排工作位置并说明注意事项。每隔20分钟对各岗位保安执勤情况进行一次检查，发现问题，立即进行纠正，并要求限期改正。</li> <li>3. 按照规定的巡逻路线实行24小时巡逻，并认真填写巡逻记录。发现异常情况应妥善处置并及时上报。</li> <li>4. 熟悉巡逻区域内各类设备、物品的放置，如发现设备、物品有移动等其他可疑现象时，要立即查明并上报。</li> </ol> <p>保安员具体服务要求与标准：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵守国家法律、法规，执行《广西壮族自治区保安服务管理条例》及博物馆相关规定，做到依法文明执勤。</li> <li>2. 熟悉各自岗位责任区域、任务及要求，认真履行岗位职责，做好防火、防盗等工作，发现不安全因素应立即查明情况，排除险情，并及时报告，确保博物馆安全。</li> <li>3. 执勤过程中应精神饱满，态度和蔼，文明用语，礼貌待人，坚守岗位，尽职尽责，不许擅离职守，因事（如上洗手间等特殊情况）离开岗位必须有人代班，不许出现睡岗、脱岗、串岗、会客、聊天、看小说杂志、听音乐、听收音机、玩手机、玩游戏，严禁酒后上岗、监守自盗等违规违纪违法行为。着装应保持整洁，按规定统一着制服，佩戴工作牌，不准披衣敞怀、挽袖、卷裤管、冬夏装混穿。不可留长发，不得染除黑色以外的颜色，不可留长胡须。坐姿要端正，站立时应保持立正和跨立姿势。</li> <li>4. 按规定时间交接班，不得迟到、早退。交班人员应告知本班发生的情况</li> </ol>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明																													
10	<p>和处理结果，并交待需要继续办理的事项。接班者未到或未办理交接手续，当班者不能离岗。</p> <p>5. 严格执行门卫制度，认真做好人员、车辆出入登记工作。所有物品外出凭博物馆《放行条》放行。</p> <p>6. 熟悉和爱护博物馆内配套的公共设施、机电设备、消防器材，熟练掌握各种灭火器材的使用方法。爱护和保管好各岗位配备的对讲机、警棍、手电筒装备器材。对讲机应按规定频道处于开机状态并随身携带，严禁利用对讲机与同事进行聊天，确保通讯畅通。</p> <p>7. 及时制止博物馆区域内各类治安案件和一切妨害博物馆安全和公共秩序的行为。当遇突发事件发生时，应立即采取应对措施，防止事态进一步扩大，做好现场保护，及时向公安机关和博物馆报告并协助调查。</p>	是，响应	<p>和处理结果，并交待需要继续办理的事项。接班者未到或未办理交接手续，当班者不能离岗。</p> <p>5. 严格执行门卫制度，认真做好人员、车辆出入登记工作。所有物品外出凭博物馆《放行条》放行。</p> <p>6. 熟悉和爱护博物馆内配套的公共设施、机电设备、消防器材，熟练掌握各种灭火器材的使用方法。爱护和保管好各岗位配备的对讲机、警棍、手电筒装备器材。对讲机应按规定频道处于开机状态并随身携带，严禁利用对讲机与同事进行聊天，确保通讯畅通。</p> <p>7. 及时制止博物馆区域内各类治安案件和一切妨害博物馆安全和公共秩序的行为。当遇突发事件发生时，应立即采取应对措施，防止事态进一步扩大，做好现场保护，及时向公安机关和博物馆报告并协助调查。</p>																													
	<p style="text-align: center;"><b>安保消防服务质量评价表</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>项目</th> <th>评价内容</th> <th>标准分</th> <th>评分标准</th> <th>得分</th> <th>备注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>保安服务行为</td> <td>1、按规定穿工作服，并保持整洁，佩戴明显标志，男工不留长发，不蓄胡子，女工不化浓妆</td> <td>3</td> <td>现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>(礼貌待人)</td> <td>2、语言文明、礼貌待人</td> <td>4</td> <td>现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>3、制定器械配置使用标准，按规定佩戴器</td> <td>2</td> <td>未制定标准本子项不得分；现场抽</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	序号	项目	评价内容	标准分	评分标准	得分	备注	1	保安服务行为	1、按规定穿工作服，并保持整洁，佩戴明显标志，男工不留长发，不蓄胡子，女工不化浓妆	3	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。			12	(礼貌待人)	2、语言文明、礼貌待人	4	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。					3、制定器械配置使用标准，按规定佩戴器	2	未制定标准本子项不得分；现场抽					
序号	项目	评价内容	标准分	评分标准	得分	备注																										
1	保安服务行为	1、按规定穿工作服，并保持整洁，佩戴明显标志，男工不留长发，不蓄胡子，女工不化浓妆	3	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。																												
12	(礼貌待人)	2、语言文明、礼貌待人	4	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。																												
		3、制定器械配置使用标准，按规定佩戴器	2	未制定标准本子项不得分；现场抽																												
			<p style="text-align: center;"><b>安保消防服务质量评价表</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>项目</th> <th>评价内容</th> <th>标准分</th> <th>评分标准</th> <th>得分</th> <th>备注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>保安服务行为</td> <td>1、按规定穿工作服，并保持整洁，佩戴明显标志，男工不留长发，不蓄胡子，女工不化浓妆</td> <td>3</td> <td>现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>(礼貌待人)</td> <td>2、语言文明、礼貌待人</td> <td>4</td> <td>现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>3、制定器械配置使用标准，按规定佩戴器</td> <td>2</td> <td>未制定标准本子项不得分；现场抽</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	序号	项目	评价内容	标准分	评分标准	得分	备注	1	保安服务行为	1、按规定穿工作服，并保持整洁，佩戴明显标志，男工不留长发，不蓄胡子，女工不化浓妆	3	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。			12	(礼貌待人)	2、语言文明、礼貌待人	4	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。					3、制定器械配置使用标准，按规定佩戴器	2	未制定标准本子项不得分；现场抽			
序号	项目	评价内容	标准分	评分标准	得分	备注																										
1	保安服务行为	1、按规定穿工作服，并保持整洁，佩戴明显标志，男工不留长发，不蓄胡子，女工不化浓妆	3	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。																												
12	(礼貌待人)	2、语言文明、礼貌待人	4	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。																												
		3、制定器械配置使用标准，按规定佩戴器	2	未制定标准本子项不得分；现场抽																												



项号	招标文件要求				是否提供并响应	投标人的承诺或说明					
10			械	查, 每发现 1 人违反规定, 扣 1 分。	是, 响应			械	查, 每发现 1 人违反规定, 扣 1 分。		
			4、制定形体动作标准, 并严格执行且定期操练	3				未制定本子项不得分; 现场检查 3 人, 每发现 1 人违反规定, 本子项不得分。	4、制定形体动作标准, 并严格执行且定期操练	3	未制定本子项不得分; 现场检查 3 人, 每发现 1 人违反规定, 本子项不得分。
			1、按规定进行 24 小时值班和交接班	5				抽查值班记录和交接班记录 (值班人员、交接班时间、器械交接), 每发现 1 项不符合规定, 扣 1 分。	1、按规定进行 24 小时值班和交接班	5	抽查值班记录和交接班记录 (值班人员、交接班时间、器械交接), 每发现 1 项不符合规定, 扣 1 分。
	值班巡逻 (20)		2、应制定巡逻标准, 设计 2—3 条巡逻路线, 并按规定要求进行巡逻, 并做好记录	3		未制定本子项不得分; 随机抽查巡逻记录, 发现 1 项不符合规定, 扣 1 分。			2、应制定巡逻标准, 设计 2—3 条巡逻路线, 并按规定要求进行巡逻, 并做好记录	3	未制定本子项不得分; 随机抽查巡逻记录, 发现 1 项不符合规定, 扣 1 分。
			3、按规定办理人员出入登	4		现场抽查, 每发现 1			3、按规定办理人员出入登	4	现场抽查, 每发现 1





项号	招标文件要求				是否提供并响应	投标人的承诺或说明			
10		记, 并保管好记录 (保管期限1年)	项违反规定, 扣1分; 抽查记录, 发现1项不符合规定, 扣1分。		是, 响应		记, 并保管好记录 (保管期限1年)	项违反规定, 扣1分; 抽查记录, 发现1项不符合规定, 扣1分。	
		4、按规定办理车辆出入登记, 并保管好记录 (保管期限1年)	现场抽查, 每发现1项违反规定, 扣1分; 抽查记录, 发现1项不符合规定, 扣1分。				4、按规定办理车辆出入登记, 并保管好记录 (保管期限1年)	4 现场抽查, 每发现1项违反规定, 扣1分; 抽查记录, 发现1项不符合规定, 扣1分。	
		5、建立特殊情况下的值班巡逻方案, 并按方案执行	4 未建立方案本子项不得分; 抽查记录, 发现违反规定, 扣2分。				5、建立特殊情况下的值班巡逻方案, 并按方案执行	4 未建立方案本子项不得分; 抽查记录, 发现违反规定, 扣2分。	
	3 监控 (18)	1、签订监控设备维修年度合同, 指定维保单位, 按规定检查维保设备器械, 保证设备器械状态良好, 并做好记录	6 监控设备未建立维保计划, 扣3分; 现场抽查3台监控设备及其记录, 发现设备非正常运转,			3 监控 (18)	1、签订监控设备维修年度合同, 指定维保单位, 按规定检查维保设备器械, 保证设备器械状态良好, 并做好记录	6 监控设备未建立维保计划, 扣3分; 现场抽查3台监控设备及其记录, 发现设备非正常运转,	





项号	招标文件要求				是否提供并响应	投标人的承诺或说明							
10			或记录不符合规定，本子项不得分。		是，响应			或记录不符合规定，本子项不得分。					
			2、监控设备应全天候运转，数据按规定进行保存、备份	6				抽查数据，发现1项不符合规定，本子项不得分。		2、监控设备应全天候运转，数据按规定进行保存、备份	6	抽查数据，发现1项不符合规定，本子项不得分。	
			3、建立数据使用制度，并严格执行做好记录	6				未建立制度扣3分；抽查记录，发现1处不符合规定，本子项不得分。		3、建立数据使用制度，并严格执行做好记录	6	未建立制度扣3分；抽查记录，发现1处不符合规定，本子项不得分。	
		防管理（42）	1、建立24小时值班制度和交接班制度，并做好记录	3		抽查值班记录和交接班记录，每发现1项不符合规定，扣1分。		防管理（42）	1、建立24小时值班制度和交接班制度，并做好记录	3	抽查值班记录和交接班记录，每发现1项不符合规定，扣1分。		
				2、定期组织员工培训，学习消防知识和使用维护知识，并做好记录		3	抽查培训记录，每发现1项不符合规定，扣1分。				2、定期组织员工培训，学习消防知识和使用维护知识，并做好记录	3	抽查培训记录，每发现1项不符合规定，扣1分。
			3、绘制消防安全平面	4		现场查看消防安全平			3、绘制消防安全平面	4	现场查看消防安全平		





项号	招标文件要求				是否提供并响应	投标人的承诺或说明			
10	理(42)	图(标识重点消防区域,消防设备布置、消防通道等信息)	3	面图,每发现1项不符合规定,扣1分。	是,响应	理(42)	图(标识重点消防区域,消防设备布置、消防通道等信息)	3	面图,每发现1项不符合规定,扣1分。
	4、安全疏散指示标志完好	3	现场抽查,每发现1项不符合规定,扣1分。	4、安全疏散指示标志完好		3	现场抽查,每发现1项不符合规定,扣1分。		
	5、消防设施器材、消防安全标识完好	3	现场抽查,每发现1项不符合规定,扣1分。	5、消防设施器材、消防安全标识完好		3	现场抽查,每发现1项不符合规定,扣1分。		
	6、安全出口、疏散通道畅通	3	现场抽查,每发现1项不符合规定,扣1分。	6、安全出口、疏散通道畅通		3	现场抽查,每发现1项不符合规定,扣1分。		
	7、常闭式防火门是否处于完好、关闭状态	3	现场抽查,每发现1项不符合规定,扣1分。	7、常闭式防火门是否处于完好、关闭状态		3	现场抽查,每发现1项不符合规定,扣1分。		
	8、消防隐患处理及时、妥当	4	抽查记录,每发现1项不符合规定,扣2分。	8、消防隐患处理及时、妥当		4	抽查记录,每发现1项不符合规定,扣2分。		
	9、利用展板、宣传栏、广播等手展消防宣	3	现场检查,未发现宣传信息,本子项不	9、利用展板、宣传栏、广播等手展消防宣		3	现场检查,未发现宣传信息,本子项不		



项号	招标文件要求				是否提供并响应	投标人的承诺或说明						
10		传教育	得分。		是, 响应		传教育	得分。				
		10、按规定时间检查维护消防报警、烟雾报警系统、淋雨系统、消防栓、灭火器、应急灯等设备, 并做好记录	4	抽查记录, 发现1项不符合规定, 扣1分。			10、按规定时间检查维护消防报警、烟雾报警系统、淋雨系统、消防栓、灭火器、应急灯等设备, 并做好记录	4	抽查记录, 发现1项不符合规定, 扣1分。			
		11、按规定进行消防安全检查, 消除隐患, 并做好记录	4	抽查记录, 发现1项不符合规定, 扣1分。			11、按规定进行消防安全检查, 消除隐患, 并做好记录	4	抽查记录, 发现1项不符合规定, 扣1分。			
		12、按规定组织消防演练, 改善消防工作, 并做好记录	5	抽查消防演练记录, 未有记录本子项不得分; 每发现1项记录不符合规定, 扣2分。			12、按规定组织消防演练, 改善消防工作, 并做好记录	5	抽查消防演练记录, 未有记录本子项不得分; 每发现1项记录不符合规定, 扣2分。			
	5	应急管理 (8)	1、有明确的应急预案	2		未确定应急目标扣1分; 未建立应急预案本子项不得分。		5	应急管理 (8)	1、有明确的应急预案	2	未确定应急目标扣1分; 未建立应急预案本子项不得分。
			2、建立应急指挥网络, 并标明联络点	2		未建立应急指挥网络扣2分; 应				2、建立应急指挥网络, 并标明联络点	2	未建立应急指挥网络扣2分; 应





项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明																																
10	<table border="1"> <tr> <td>及其负责人联系电话</td> <td>急指挥网络标注信息不全扣1分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3、编制并正式发布应急作业程序</td> <td>2 为制订应急作业程序扣2分；无应急作业演习记录扣2分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4、应急事件有记录、并及时总结，完善应急预案，整改存在问题</td> <td>2 应急事件发生后无记录扣2分；未及时进行总结，扣2分；没有整改措施扣2分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">总分100分，90分以上优秀，80-89良好，70-79合格，69分以下不合格。月度考核得分低于70分，扣除当月服务费的2%；连续3次低于70分，采购人有权单方解除合同。</td> </tr> </table> <p>(三) 设备维护岗位职责和标准</p> <p>1. 熟悉所辖物业内电力设备包括输电线路、高低压配电柜、变压器、应急发电机组、照明系统、备用发电机、各系统相关电气设备、暖通、消防、电梯系统以及避雷设备等的基本情况、各供电电源开关、控制柜的位置和控制范围，并会正确操作；熟悉给排水、电、地下管网走向、管径、阀门、水电表、窨井、地漏位置、数量、容量、功能、作用等基本情况，并会正确操作；</p> <p>2. 负责所辖物业内所有系统设施设备的技术资料、图纸资料、运行及维修记录等文档的搜集、整理、归档、备查；负责所辖物业内所有系统设施设备管理、检查；</p>	及其负责人联系电话	急指挥网络标注信息不全扣1分。			3、编制并正式发布应急作业程序	2 为制订应急作业程序扣2分；无应急作业演习记录扣2分。			4、应急事件有记录、并及时总结，完善应急预案，整改存在问题	2 应急事件发生后无记录扣2分；未及时进行总结，扣2分；没有整改措施扣2分。			总分100分，90分以上优秀，80-89良好，70-79合格，69分以下不合格。月度考核得分低于70分，扣除当月服务费的2%；连续3次低于70分，采购人有权单方解除合同。				是, 响应	<table border="1"> <tr> <td>及其负责人联系电话</td> <td>急指挥网络标注信息不全扣1分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3、编制并正式发布应急作业程序</td> <td>2 为制订应急作业程序扣2分；无应急作业演习记录扣1分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4、应急事件有记录、并及时总结，完善应急预案，整改存在问题</td> <td>2 应急事件发生后无记录扣2分；未及时进行总结，扣2分；没有整改措施扣2分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">总分100分，90分以上优秀，80-89良好，70-79合格，69分以下不合格。月度考核得分低于70分，扣除当月服务费的2%；连续3次低于70分，采购人有权单方解除合同。</td> </tr> </table> <p>(三) 设备维护岗位职责和标准</p> <p>1. 熟悉所辖物业内电力设备包括输电线路、高低压配电柜、变压器、应急发电机组、照明系统、备用发电机、各系统相关电气设备、暖通、消防、电梯系统以及避雷设备等的基本情况、各供电电源开关、控制柜的位置和控制范围，并会正确操作；熟悉给排水、电、地下管网走向、管径、阀门、水电表、窨井、地漏位置、数量、容量、功能、作用等基本情况，并会正确操作；</p> <p>2. 负责所辖物业内所有系统设施设备的技术资料、图纸资料、运行及维修记录等文档的搜集、整理、归档、备查；负责所辖物业内所有系统设施设备管理、检查；</p>	及其负责人联系电话	急指挥网络标注信息不全扣1分。			3、编制并正式发布应急作业程序	2 为制订应急作业程序扣2分；无应急作业演习记录扣1分。			4、应急事件有记录、并及时总结，完善应急预案，整改存在问题	2 应急事件发生后无记录扣2分；未及时进行总结，扣2分；没有整改措施扣2分。			总分100分，90分以上优秀，80-89良好，70-79合格，69分以下不合格。月度考核得分低于70分，扣除当月服务费的2%；连续3次低于70分，采购人有权单方解除合同。			
及其负责人联系电话	急指挥网络标注信息不全扣1分。																																		
3、编制并正式发布应急作业程序	2 为制订应急作业程序扣2分；无应急作业演习记录扣2分。																																		
4、应急事件有记录、并及时总结，完善应急预案，整改存在问题	2 应急事件发生后无记录扣2分；未及时进行总结，扣2分；没有整改措施扣2分。																																		
总分100分，90分以上优秀，80-89良好，70-79合格，69分以下不合格。月度考核得分低于70分，扣除当月服务费的2%；连续3次低于70分，采购人有权单方解除合同。																																			
及其负责人联系电话	急指挥网络标注信息不全扣1分。																																		
3、编制并正式发布应急作业程序	2 为制订应急作业程序扣2分；无应急作业演习记录扣1分。																																		
4、应急事件有记录、并及时总结，完善应急预案，整改存在问题	2 应急事件发生后无记录扣2分；未及时进行总结，扣2分；没有整改措施扣2分。																																		
总分100分，90分以上优秀，80-89良好，70-79合格，69分以下不合格。月度考核得分低于70分，扣除当月服务费的2%；连续3次低于70分，采购人有权单方解除合同。																																			



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
10	<p>3. 负责按操作规程和规章制度, 保质保量按时的对物业辖区内所有系统设施设备(楼宇、房屋、水体、给排水、供电、空调、电梯、消防、照明、景观与亮化、污水排放、地下管网等)实施管理、运行、巡视检查、协助重大设备的保养维修并做好完整记录后存档保管, 对各种设备的检查、维护必须规范化、科学化、日常化、制度化, 负责收集归档技术、运行及维护记录; 负责定时抄录水电设备能耗数据, 杜绝“跑、冒、滴、漏”现象, 做好节能降耗; 负责做好责任范围内突发事件的应急处理:</p> <p>①电梯/自动扶梯: 电梯、自动扶梯由中标方聘请专业电梯维保公司实施维护, 使用时, 每日巡查2次, 每月配合专业维保单位进行全面检测1次, 确保年检合格率100%。检查电梯楼层指示灯是否与轿厢实际位置相符, 楼层指示灯是否完好; 电梯平层是否平稳、精确; 轿厢内各附件设施(楼层信号灯、风扇、照明、警铃、对讲电话、开关门按钮等)是否正常; 检查电梯机房内有无运行异响、异味, 机房温度是否过高, 有无漏水进水, 门是否关闭等; 电梯/自动扶梯启动是否平稳, 运行是否恒速, 有无震动异响, 自动扶梯梯级、梳齿板、扶手带、护栏是否完好正常, 扶手带入口防夹传感器、急停按钮是否正常、扶梯出入口压敏开关是否灵敏可靠。发现问题立即停止电梯运行(在确认安全的情况下)、在电梯入口处设置防护栏并报告博物馆; 聘请专业电梯维护公司对电梯定期检查, 电梯维护公司需按要求提供电梯特种设备人员相关资格证件及电梯各项检测、维保报告, 备案至博物馆, 以备核查。</p> <p>②空调系统/恒温恒湿空调: 制冷/采暖季每日巡查2次, 实时监测并记录温湿度数据, 确保符合展品保存环境要求。值班设备维护员负责暖通空调系统开启和关闭, 根据天气状况设定运行模式和参数, 在确保空调使用效果的情况下力争减少能源浪费、节能降耗。制冷及采暖季节,</p>	是, 响应	<p>3. 负责按操作规程和规章制度, 保质保量按时的对物业辖区内所有系统设施设备(楼宇、房屋、水体、给排水、供电、空调、电梯、消防、照明、景观与亮化、污水排放、地下管网等)实施管理、运行、巡视检查、协助重大设备的保养维修并做好完整记录后存档保管, 对各种设备的检查、维护必须规范化、科学化、日常化、制度化, 负责收集归档技术、运行及维护记录; 负责定时抄录水电设备能耗数据, 杜绝“跑、冒、滴、漏”现象, 做好节能降耗; 负责做好责任范围内突发事件的应急处理:</p> <p>①电梯/自动扶梯: 电梯、自动扶梯由中标方聘请专业电梯维保公司实施维护, 使用时, 每日巡查2次, 每月配合专业维保单位进行全面检测1次, 确保年检合格率100%。检查电梯楼层指示灯是否与轿厢实际位置相符, 楼层指示灯是否完好; 电梯平层是否平稳、精确; 轿厢内各附件设施(楼层信号灯、风扇、照明、警铃、对讲电话、开关门按钮等)是否正常; 检查电梯机房内有无运行异响、异味, 机房温度是否过高, 有无漏水进水, 门是否关闭等; 电梯/自动扶梯启动是否平稳, 运行是否恒速, 有无震动异响, 自动扶梯梯级、梳齿板、扶手带、护栏是否完好正常, 扶手带入口防夹传感器、急停按钮是否正常、扶梯出入口压敏开关是否灵敏可靠。发现问题立即停止电梯运行(在确认安全的情况下)、在电梯入口处设置防护栏并报告博物馆; 聘请专业电梯维护公司对电梯定期检查, 电梯维护公司需按要求提供电梯特种设备人员相关资格证件及电梯各项检测、维保报告, 备案至博物馆, 以备核查。</p> <p>②空调系统/恒温恒湿空调: 制冷/采暖季每日巡查2次, 实时监测并记录温湿度数据, 确保符合展品保存环境要求。值班设备维护员负责暖通空调系统开启和关闭, 根据天气状况设定运行模式和参数, 在确保空调使用效果的情况下力争减少能源浪费、节能降耗。制冷及采暖季节,</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
10	<p>每日检查中央空调配电房，水冷冷水机组、风冷热泵机组、恒温恒湿机组、冷却塔、风柜机、冷却塔、冷冻水及冷却水泵、膨胀水箱、风机盘管、风管等中央空调系统是否正常。水冷冷水主机运转期间，值班设备维护员须不间断巡视检查主机和冷却塔运转情况；风冷热泵和恒温恒湿空调主机运转期间，值班设备维护员每1小时检查一次机组运转情况并做好巡查登记。每天检查2次各空调机房，检查有无漏水、接水盘、地漏是否畅通，阀门开关是否正常，皮带是否松动、断裂，滤网是否脏堵，保温材料是否脱落，管道、仪表是否锈蚀，电源接触是否良好，机房是否整洁卫生等，发现问题及时整改修理，设备维护员无法维修的应及时上报馆方，由馆方安排第三方专业维保单位单位进行维修，确保设备完好可用；</p> <p>③供电系统(变压器、开闭所、高低压开关柜、柴油发电机组、各楼层配电房)：值班设备维护员机房门醒目位置悬挂机房名称，并张贴“机房重地谢绝来访”告示牌；配电房及所有供电设备由值班设备维护员负责管理，停送电由值班设备维护员操作，非值班设备维护员禁止操作。无关人员禁止进入配电房，外来人员必须有博物馆专人陪同并做好登记手续。配电房内卫生及消防安全由值班设备维护员负责，严禁吸烟、带入火种及食物，不准放置易燃、易爆、有腐蚀性、有毒害及其他危险物品，不准堆放任何物品，保证门道畅通无阻；每周检查1次灭火器材、消防设备、疏散标志和指示灯等设施，保持完整好用。发生电气火灾，值班设备维护员应“先断电，后灭火”；如油路发生火灾，应立即关闭油阀门并用沙袋堵截油路，防止扩散，并用适用的灭火器扑救；</p> <p>总配电房要每天巡查2次(上下午各一次)以上巡查总配电房设备，记录变压器、高压电源等数据，检查设备是否有异味、异响和异常温度(特别要注意变压器的工作温度不能超标)，发现异常，及时修理与报告。相关记录数据每周送一送交博</p>	是, 响应	<p>每日检查中央空调配电房，水冷冷水机组、风冷热泵机组、恒温恒湿机组、冷却塔、风柜机、冷却塔、冷冻水及冷却水泵、膨胀水箱、风机盘管、风管等中央空调系统是否正常。水冷冷水主机运转期间，值班设备维护员须不间断巡视检查主机和冷却塔运转情况；风冷热泵和恒温恒湿空调主机运转期间，值班设备维护员每1小时检查一次机组运转情况并做好巡查登记。每天检查2次各空调机房，检查有无漏水、接水盘、地漏是否畅通，阀门开关是否正常，皮带是否松动、断裂，滤网是否脏堵，保温材料是否脱落，管道、仪表是否锈蚀，电源接触是否良好，机房是否整洁卫生等，发现问题及时整改修理，设备维护员无法维修的应及时上报馆方，由馆方安排第三方专业维保单位单位进行维修，确保设备完好可用；</p> <p>③供电系统(变压器、开闭所、高低压开关柜、柴油发电机组、各楼层配电房)：值班设备维护员机房门醒目位置悬挂机房名称，并张贴“机房重地谢绝来访”告示牌；配电房及所有供电设备由值班设备维护员负责管理，停送电由值班设备维护员操作，非值班设备维护员禁止操作。无关人员禁止进入配电房，外来人员必须有博物馆专人陪同并做好登记手续。配电房内卫生及消防安全由值班设备维护员负责，严禁吸烟、带入火种及食物，不准放置易燃、易爆、有腐蚀性、有毒害及其他危险物品，不准堆放任何物品，保证门道畅通无阻；每周检查1次灭火器材、消防设备、疏散标志和指示灯等设施，保持完整好用。发生电气火灾，值班设备维护员应“先断电，后灭火”；如油路发生火灾，应立即关闭油阀门并用沙袋堵截油路，防止扩散，并用适用的灭火器扑救；</p> <p>总配电房要每天巡查2次(上下午各一次)以上巡查总配电房设备，记录变压器、高压电源等数据，检查设备是否有异味、异响和异常温度(特别要注意变压器的工作温度不能超标)，发现异常，及时修理与报告。相关记录数据每周送一送交博</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
10	<p>物馆。设备维护值班员每天对设备清洁除尘，检查所有端子、接头、固定松动部件，更换严重锈蚀、放电、损坏的电气零件，打扫配电房卫生，做好检查修理记录，并存档；</p> <p>值班设备维护员每月启动备用发电机组空载运行一次，每次运行 15 分钟；每月启动备用发电机组带负荷运行检测一次，每次运行 20-30 分钟，检查带负载的功能是否正常，双电源切换开关动作是否正常启动前须检查柴油发电机组润滑油位、水箱冷却水位、蓄电池电压、电解液液位、油箱油位、废弃过滤水箱水位是否正常，无渗漏。同时做好开机、检查记录，并存档；</p> <p>发生突然停电的情况，值班设备维护员应立即检查相关设备，确认是否市电断电或设备故障。如系市电中断，立即与供电部门取得联系查询停电原因及确认恢复供电时间，同时将情况通知博物馆和服务中心领导，并立即按操作规程启动柴油发电机组进行应急供电。恢复供电后，值班设备维护员须到各楼层配电房检查供电情况，待供电全部正常后，方可转入常规运行工作，同时做好停电原因和时间的记录；</p> <p>④给排水系统：值班设备维护员每天检查给排水管道、阀门、地漏、开关龙头，杜绝跑冒滴漏、管道堵塞现象，负责排水、排污管道、卫生洁具的疏通，发现问题及时修复，确保设备正常可用。每月检查一次所有雨水、污水井，防止杂物、淤泥、树根堵塞。夜班值班设备每晚零点检查总水表，记录当日用水数据，发现异常用水量应排查有无暗漏情况，相关数据每周送交博物馆。每月定期抄录水表读数，汇总交博物馆财务主管部门。发生管道破损、爆裂等特殊情况，值班设备维护员应立即关闭上游水阀和有可能受到影响的电器、电闸，在确保安全的情况下尽快排除积水、完成抢修；</p> <p>⑤楼宇、房屋、水体系统：每天 1 次检查博物馆园区路面、广场、围墙、挡土</p>	是，响应	<p>物馆。设备维护值班员每天对设备清洁除尘，检查所有端子、接头、固定松动部件，更换严重锈蚀、放电、损坏的电气零件，打扫配电房卫生，做好检查修理记录，并存档；</p> <p>值班设备维护员每月启动备用发电机组空载运行一次，每次运行 15 分钟；每月启动备用发电机组带负荷运行检测一次，每次运行 20-30 分钟，检查带负载的功能是否正常，双电源切换开关动作是否正常启动前须检查柴油发电机组润滑油位、水箱冷却水位、蓄电池电压、电解液液位、油箱油位、废弃过滤水箱水位是否正常，无渗漏。同时做好开机、检查记录，并存档；</p> <p>发生突然停电的情况，值班设备维护员应立即检查相关设备，确认是否市电断电或设备故障。如系市电中断，立即与供电部门取得联系查询停电原因及确认恢复供电时间，同时将情况通知博物馆和服务中心领导，并立即按操作规程启动柴油发电机组进行应急供电。恢复供电后，值班设备维护员须到各楼层配电房检查供电情况，待供电全部正常后，方可转入常规运行工作，同时做好停电原因和时间的记录；</p> <p>④给排水系统：值班设备维护员每天检查给排水管道、阀门、地漏、开关龙头，杜绝跑冒滴漏、管道堵塞现象，负责排水、排污管道、卫生洁具的疏通，发现问题及时修复，确保设备正常可用。每月检查一次所有雨水、污水井，防止杂物、淤泥、树根堵塞。夜班值班设备每晚零点检查总水表，记录当日用水数据，发现异常用水量应排查有无暗漏情况，相关数据每周送交博物馆。每月定期抄录水表读数，汇总交博物馆财务主管部门。发生管道破损、爆裂等特殊情况，值班设备维护员应立即关闭上游水阀和有可能受到影响的电器、电闸，在确保安全的情况下尽快排除积水、完成抢修；</p> <p>⑤楼宇、房屋、水体系统：每天 1 次检查博物馆园区路面、广场、围墙、挡土</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
10	<p>墙、房屋基础、室外水体有无异常、沉降、裂缝、变形、积水，房屋天面有无漏水、翻砂、裂缝、积水，房屋梁柱、墙面、地面有无裂缝、变形、吊顶有无变形、裂缝、漏水，建筑外墙、门窗有无破损，五金、锁具是否完好可用，做好每日巡查记录，发现问题及时报告修理，物业公司配备相应清理作业工具对博物馆大型恐龙、室内场景进行每季度清洁，保证博物馆内展陈场景的干净整洁。</p> <p>⑥照明亮化系统：照明亮化系统包括展厅照明、公共照明、景观亮化及应急照明。值班设备维护员负责每天巡查上述系统并负责公共照明和景观亮化的开启和关闭。室外照明灯根据季节的变化，开闭时间也随之而调整。每次公共照明和景观亮化、应急照明开启后，值班设备维护员要巡查灯光开启情况，发现有不亮的灯具要做好记录，立即修理或更换，更换的耗材要详细记录，每月报告博物馆一次；</p> <p>⑧污水排放系统：值班设备维护员每天检查1次，记录运转情况；每半年至少对博物馆排水管网进行一次全面排查清理，包括化粪池、滤油池、污水井、雨水井、敞开式排水沟等，并及时的进行清理，保障排水管道畅通；</p> <p>⑨地下管网系统：值班设备维护员每天巡查博物馆外围2次，注意防止破土施工人员伤亡及地下管网。</p> <p>4. 日常维护维修时限要求</p> <p>①各楼层熔断丝、插座、插头、空气开关、漏电开关、电源插座、各种灯具、灯头、灯座的故障维修及电池、零配件更换等，值班设备维护员接到报修后必须立即响应并到现场处理。一般维修更换1小时内完成、复杂维修不超过24小时完成；</p> <p>②各楼层各种水龙头失灵故障，各种水闸渗漏和损坏，室内外上下水道堵塞不畅，各种零配件失灵故障，水表故障等的维修及各种卫生设施和洁具维修，值班设备维护员接到报修后必须立即响应并到现场处理。一般维修更换1小时内完成、复杂维修不超过24小时完成。</p>	是, 响应	<p>墙、房屋基础、室外水体有无异常、沉降、裂缝、变形、积水，房屋天面有无漏水、翻砂、裂缝、积水，房屋梁柱、墙面、地面有无裂缝、变形、吊顶有无变形、裂缝、漏水，建筑外墙、门窗有无破损，五金、锁具是否完好可用，做好每日巡查记录，发现问题及时报告修理，物业公司配备相应清理作业工具对博物馆大型恐龙、室内场景进行每季度清洁，保证博物馆内展陈场景的干净整洁。</p> <p>⑥照明亮化系统：照明亮化系统包括展厅照明、公共照明、景观亮化和应急照明。值班设备维护员负责每天巡查上述系统并负责公共照明和景观亮化的开启和关闭。室外照明灯根据季节的变化，开闭时间也随之而调整。每次公共照明和景观亮化、应急照明开启后，值班设备维护员要巡查灯光开启情况，发现有不亮的灯具要做好记录，立即修理或更换，更换的耗材要详细记录，每月报告博物馆一次；</p> <p>⑧污水排放系统：值班设备维护员每天检查1次，记录运转情况；每半年至少对博物馆排水管网进行一次全面排查清理，包括化粪池、滤油池、污水井、雨水井、敞开式排水沟等，并及时的进行清理，保障排水管道畅通；</p> <p>⑨地下管网系统：值班设备维护员每天巡查博物馆外围2次，注意防止破土施工人员伤亡及地下管网。</p> <p>4. 日常维护维修时限要求</p> <p>①各楼层熔断丝、插座、插头、空气开关、漏电开关、电源插座、各种灯具、灯头、灯座的故障维修及电池、零配件更换等，值班设备维护员接到报修后必须立即响应并到现场处理。一般维修更换1小时内完成、复杂维修不超过24小时完成；</p> <p>②各楼层各种水龙头失灵故障，各种水闸渗漏和损坏，室内外上下水道堵塞不畅，各种零配件失灵故障，水表故障等的维修及各种卫生设施和洁具维修，值班设备维护员接到报修后必须立即响应并到现场处理。一般维修更换1小时内完成、复杂维修不超过24小时完成。</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
10	<p>5. 交接班时，接班人员须提前 10 分钟到岗，交班人员须将手头工作完成并将工作值班记录本及当班情况交待清楚后方可交班（发生应急情况时不得交班，必须全力抢险，险情排除后方可交接班）。</p> <p>6. 爱护设施设备，合理使用工具，保持所管设备、设备机房的安全和干净整洁，管辖区域“三干净”（设备干净、机房干净、工作场地干净）、“三不漏”（不漏电、不漏水、不漏油），“五良好”（使用性能良好、密封良好、润滑良好、紧固良好、调整良好）；出现故障和问题，及时采取措施，尽快排除和解决，做好记录并报告上级领导。</p> <p>7. 做好应急抢修工作，发生应急情况或接到应急报告时值班设备维护员必须迅速奔赴现场，根据应急预案要求立即投入抢险，发生应急情况时不得交班，交接班人员必须全力投入抢险。</p> <p>8. 值班设备维护员严禁酒后上岗。</p> <p>9. 值班设备维护员负责与市政供水供电部门接洽保证所辖物业的正常供水供电；</p> <p>10. 按照岗位需求，积极自觉参加业务学习和技术培训，不断提高业务技术水平，做到一专多能；</p> <p>11. 值班设备维护员负责外判服务（电梯、空调等专业维保单位到博物馆维保服务）的现场监管和协助、配合，并完整地做好相关记录后存档；</p> <p>12. 值班设备维护员须严格遵守博物馆和公司的各项规章制度，完成采购人单位交办的其他工作。</p> <p>13. 公共机构节能管理</p> <p>(1)积极协助采购人做好节能宣传工作，努力提高干部职工节能意识；</p> <p>(2)认真落实和执行业务综合楼节能管理制度，做好日常巡查检查工作，杜绝和减少能源资源浪费现象；</p> <p>(3)定期和不定期检查业务综合楼用能设备、设施，加强维护。发现问题及时修复，保证用能设备、设施正常使用；</p> <p>(4)做好能源资源消耗监控，定期抄</p>	是，响应	<p>5. 交接班时，接班人员须提前 10 分钟到岗，交班人员须将手头工作完成并将工作值班记录本及当班情况交待清楚后方可交班（发生应急情况时不得交班，必须全力抢险，险情排除后方可交接班）。</p> <p>6. 爱护设施设备，合理使用工具，保持所管设备、设备机房的安全和干净整洁，管辖区域“三干净”（设备干净、机房干净、工作场地干净）、“三不漏”（不漏电、不漏水、不漏油），“五良好”（使用性能良好、密封良好、润滑良好、紧固良好、调整良好）；出现故障和问题，及时采取措施，尽快排除和解决，做好记录并报告上级领导。</p> <p>7. 做好应急抢修工作，发生应急情况或接到应急报告时值班设备维护员必须迅速奔赴现场，根据应急预案要求立即投入抢险，发生应急情况时不得交班，交接班人员必须全力投入抢险。</p> <p>8. 值班设备维护员严禁酒后上岗。</p> <p>9. 值班设备维护员负责与市政供水供电部门接洽保证所辖物业的正常供水供电；</p> <p>10. 按照岗位需求，积极自觉参加业务学习和技术培训，不断提高业务技术水平，做到一专多能；</p> <p>11. 值班设备维护员负责外判服务（电梯、空调等专业维保单位到博物馆维保服务）的现场监管和协助、配合，并完整地做好相关记录后存档；</p> <p>12. 值班设备维护员须严格遵守博物馆和公司的各项规章制度，完成采购人单位交办的其他工作。</p> <p>13. 公共机构节能管理</p> <p>(1)积极协助采购人做好节能宣传工作，努力提高干部职工节能意识；</p> <p>(2)认真落实和执行业务综合楼节能管理制度，做好日常巡查检查工作，杜绝和减少能源资源浪费现象；</p> <p>(3)定期和不定期检查业务综合楼用能设备、设施，加强维护。发现问题及时修复，保证用能设备、设施正常使用；</p> <p>(4)做好能源资源消耗监控，定期抄</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明																																																																		
10	<p>录水电表。每月开展能源资源消耗分析，发现不正常用能现象，及时查找原因，立即进行整改，杜绝能源资源浪费；</p> <p>(5)做好与物业管理相关的节能管理资收集工作，建立相应的节能工作台帐。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">设备保障服务质量评价表</th> </tr> <tr> <th>项目</th> <th>评价内容</th> <th>标准分</th> <th>评分标准</th> <th>得分</th> <th>备注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">1 服务行为 (20)</td> <td>1、按规定穿着工作服，并保持着鞋，并保持整洁</td> <td>3</td> <td>现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2、语言文明、礼貌待人</td> <td>3</td> <td>电话报修、验证，每发现1人违反规定，扣1分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3、进入办公区域应做到走路轻、操作轻、说话轻，不大声喧哗</td> <td>3</td> <td>现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4、维修人员应保持维修现场整洁，落手清，不乱扔废弃物品，现场维修应堆放整洁</td> <td>3</td> <td>现场检查，每发现1人违反规定，本子项不得分。</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	设备保障服务质量评价表						项目	评价内容	标准分	评分标准	得分	备注	1 服务行为 (20)	1、按规定穿着工作服，并保持着鞋，并保持整洁	3	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。			2、语言文明、礼貌待人	3	电话报修、验证，每发现1人违反规定，扣1分。			3、进入办公区域应做到走路轻、操作轻、说话轻，不大声喧哗	3	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。			4、维修人员应保持维修现场整洁，落手清，不乱扔废弃物品，现场维修应堆放整洁	3	现场检查，每发现1人违反规定，本子项不得分。			是，响应	<p>录水电表。每月开展能源资源消耗分析，发现不正常用能现象，及时查找原因，立即进行整改，杜绝能源资源浪费；</p> <p>(5)做好与物业管理相关的节能管理资收集工作，建立相应的节能工作台帐。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">设备保障服务质量评价表</th> </tr> <tr> <th>项目</th> <th>评价内容</th> <th>标准分</th> <th>评分标准</th> <th>得分</th> <th>备注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">1 服务行为 (20)</td> <td>1、按规定穿着工作服，并保持着鞋，并保持整洁</td> <td>3</td> <td>现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2、语言文明、礼貌待人</td> <td>3</td> <td>电话报修、验证，每发现1人违反规定，扣1分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3、进入办公区域应做到走路轻、操作轻、说话轻，不大声喧哗</td> <td>3</td> <td>现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4、维修人员应保持维修现场整洁，落手清，不乱扔废弃物品，现场维修应堆放整洁</td> <td>3</td> <td>现场检查，每发现1人违反规定，本子项不得分。</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	设备保障服务质量评价表						项目	评价内容	标准分	评分标准	得分	备注	1 服务行为 (20)	1、按规定穿着工作服，并保持着鞋，并保持整洁	3	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。			2、语言文明、礼貌待人	3	电话报修、验证，每发现1人违反规定，扣1分。			3、进入办公区域应做到走路轻、操作轻、说话轻，不大声喧哗	3	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。			4、维修人员应保持维修现场整洁，落手清，不乱扔废弃物品，现场维修应堆放整洁	3	现场检查，每发现1人违反规定，本子项不得分。		
设备保障服务质量评价表																																																																					
项目	评价内容	标准分	评分标准	得分	备注																																																																
1 服务行为 (20)	1、按规定穿着工作服，并保持着鞋，并保持整洁	3	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。																																																																		
	2、语言文明、礼貌待人	3	电话报修、验证，每发现1人违反规定，扣1分。																																																																		
	3、进入办公区域应做到走路轻、操作轻、说话轻，不大声喧哗	3	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。																																																																		
	4、维修人员应保持维修现场整洁，落手清，不乱扔废弃物品，现场维修应堆放整洁	3	现场检查，每发现1人违反规定，本子项不得分。																																																																		
设备保障服务质量评价表																																																																					
项目	评价内容	标准分	评分标准	得分	备注																																																																
1 服务行为 (20)	1、按规定穿着工作服，并保持着鞋，并保持整洁	3	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。																																																																		
	2、语言文明、礼貌待人	3	电话报修、验证，每发现1人违反规定，扣1分。																																																																		
	3、进入办公区域应做到走路轻、操作轻、说话轻，不大声喧哗	3	现场抽查，每发现1人违反规定，扣1分。																																																																		
	4、维修人员应保持维修现场整洁，落手清，不乱扔废弃物品，现场维修应堆放整洁	3	现场检查，每发现1人违反规定，本子项不得分。																																																																		



项号	招标文件要求				是否提供并响应	投标人的承诺或说明							
10			5、应制订接修响应时间标准，在规定时间内提供服务，并且在特殊情况时及时服务	2	未制订接修响应时间标准本项不得分；由检查人员试打报修电话验证，发现1次违反规定，本项不得分。	是，响应			5、应制订接修响应时间标准，在规定时间内提供服务，并且在特殊情况时及时服务	2	未制订接修响应时间标准本项不得分；由检查人员试打报修电话验证，发现1次违反规定，本项不得分。		
			6、不在吸烟点以外的任何场所吸烟	2	抽查工作现场，发现1人次违反规定，本项不得分。				6、不在吸烟点以外的任何场所吸烟	2	抽查工作现场，发现1人次违反规定，本项不得分。		
			7、在办公室服务时翻看办公室内任何资料、文件	4	一经反映查实本项不得分。				7、在办公室服务时翻看办公室内任何资料、文件	4	一经反映查实本项不得分。		
	2	维修服务(10)	1、按协议约定供电、给排水、空调、及巡电梯房屋检，发现问题及时修复并记录	4	按文件规定，随机抽查3条巡检记录，验证相关信息，发现1项违反规定，本项不得分。				2	维修服务(10)	1、按协议约定供电、给排水、空调、及巡电梯房屋检，发现问题及时修复并记录	4	按文件规定，随机抽查3条巡检记录，验证相关信息，发现1项违反规定，本项不得分。
			2、接到设备报	4	现场试打						2、接到设备报	4	现场试打





项号	招标文件要求				是否提供并响应	投标人的承诺或说明				
10			修 信 息， 及 响 应 时 应， 在 的 规 定 的 时 间 内 到 达 现 场 修 复	话， 并 记 录 响 应 时 间 验 证， 每 发 现 1 项 不 符 合 规 定， 扣 1 分。	是， 响 应			修 信 息， 及 响 应 时 应， 在 的 规 定 的 时 间 内 到 达 现 场 修 复	话， 并 记 录 响 应 时 间 验 证， 每 发 现 1 项 不 符 合 规 定， 扣 1 分。	
			3、按 规 定 对 每 次 维 修 项 目 进 行 回 访， 并 做 好 记 录	抽 查 维 修 记 录， 验 证 回 访 信 息， 发 现 1 项 违 法 规 定， 本 子 项 不 得 分。				3、按 规 定 对 每 次 维 修 项 目 进 行 回 访， 并 做 好 记 录	抽 查 维 修 记 录， 验 证 回 访 信 息， 发 现 1 项 违 法 规 定， 本 子 项 不 得 分。	
	3	供 电 服 务 (2 0)	1、供 电 设 备 运 转 正 常， 无 任 何 故 障， 应 进 行 定 期 检 测， 具 报 告	无 设 备 运 转 及 故 障 记 录 表， 本 子 项 不 得 分； 无 检 验 报 告 本 子 项 不 得 分； 曾 发 生 过 设 备 故 障 且 影 响 后 勤 服 务 工 作 的 本 子 项 不 得 分。		是， 响 应	3	供 电 服 务 (2 0)	1、供 电 设 备 运 转 正 常， 无 任 何 故 障， 应 进 行 定 期 检 测， 具 报 告	无 设 备 运 转 及 故 障 记 录 表， 本 子 项 不 得 分； 无 检 验 报 告 本 子 项 不 得 分； 曾 发 生 过 设 备 故 障 且 影 响 后 勤 服 务 工 作 的 本 子 项 不 得 分。
			2. 确 保 道 路、 楼 道、 办 公 室、 公 地 下 库、 车 间 生	年 度 内 每 发 生 1 次 非 可 抗 力 的 突 然 停 电， 扣 1 分。					2. 确 保 道 路、 楼 道、 办 公 室、 公 地 下 库、 车 间 生	年 度 内 每 发 生 1 次 非 可 抗 力 的 突 然 停 电， 扣 1 分。





项号	招标文件要求				是否提供并响应	投标人的承诺或说明			
10	等区域照明重活用电				是, 响应	等区域照明重活用电			
	3、如遇停电、限电, 按规定通知各用户, 并做好记录	3	抽查限电发生时的记录, 验证发现1项违反规定, 本子项不得分。			3、如遇停电、限电, 按规定通知各用户, 并做好记录	3	抽查限电发生时的记录, 验证发现1项违反规定, 本子项不得分。	
	4、供电设备按规定制定年度维保计划并定期检修, 并做好记录	3	不能提供维保记录, 本子项不得分; 随机抽查记录, 每发现1项违反规定的, 扣1分。			4、供电设备按规定制定年度维保计划并定期检修, 并做好记录	3	不能提供维保记录; 本子项不得分; 随机抽查记录, 每发现1项违反规定的, 扣1分。	
	5、监控智能化设备设施确保运行正常, 定期跟进维护保养并做好记录	3	不能提供维保记录, 本子项不得分; 抽查维保记录, 验证发现维保过程不符合文件规定, 本子项不得分。			5、监控智能化设备设施确保运行正常, 定期跟进维护保养并做好记录	3	不能提供维保记录, 本子项不得分; 抽查维保记录, 验证发现维保过程不符合文件规定, 本子项不得分。	
6、配电	3	现场检查			6、配电	3	现场检查		





项号	招标文件要求				是否提供并响应	投标人的承诺或说明			
10	4	给排水服务(20)	房整洁,标识清晰,有灭虫害措施,配备应急照明及消防器材	查,每发现1处违反规定的,扣1分。	是,响应	4	给排水服务(20)	房整洁,标识清晰,有灭虫害措施,配备应急照明及消防器材	查,每发现1处违反规定的,扣1分。
			1、供水设备设施完好,运行正常,无跑、冒、滴、漏	现场检查供水泵房作业和供水设备设施发现1项不符合规定,扣1分。				1、供水设备设施完好,运行正常,无跑、冒、滴、漏	4 现场检查供水泵房作业和供水设备设施发现1项不符合规定,扣1分。
			2、如遇停水,应及时通知各用户,并做好记录	3 检查发生停水时的记录验证相关信息,发现违反规定,本子项不得分。				2、如遇停水,应及时通知各用户,并做好记录	3 检查发生停水时的记录验证相关信息,发现违反规定,本子项不得分。
			3、按规定对水箱、蓄水池、过滤器等设施定期清洗,并做好清洗后的水质检测工作,出具卫生防疫部门的检	4 不能提供清洗记录,本子项不得分;抽查各设施清洗的记录并验证,发现1处违反规定,本子项不得分。				3、按规定对水箱、蓄水池、过滤器等设施定期清洗,并做好清洗后的水质检测工作,出具卫生防疫部门的检	4 不能提供清洗记录,本子项不得分;抽查各设施清洗的记录并验证,发现1处违反规定,本子项不得分。





项号	招标文件要求				是否提供并响应	投标人的承诺或说明						
10		测报告记录			是, 响应		测报告记录					
		4、对二次生活用水有严格的保障措施, 水质达标	3	现场验证水样检验报告及相关记录, 发现不达标, 本子项不得分。				4、对二次生活用水有严格的保障措施, 水质达标	3	现场验证水样检验报告及相关记录, 发现不达标, 本子项不得分。		
		5、排水、排污管道通畅, 无堵塞外溢现象	3	现场检查, 每2处, 每发现1处违反规定, 扣1分。				5、排水、排污管道通畅, 无堵塞外溢现象	3	现场检查 2处, 每发现1处违反规定, 扣1分。		
	6、汛期道路、车库、地下室、设备机房无浸泡现象发生	3	年度内发生1次积水、浸泡事件, 本子项不得分。			6、汛期道路、车库、地下室、设备机房无浸泡现象发生	3	年度内发生1次积水、浸泡事件, 本子项不得分。				
	5	空调电梯(20)	1、空调系统运行正常、控温适宜	3		现场抽查 3处, 每发现1处违反规定, 扣1分。		5	空调电梯(20)	1、空调系统运行正常、控温适宜	3	现场抽查 3处, 每发现1处违反规定, 扣1分。
			2、空调主机运行无异常, 排水无滴、漏	3		现场抽查 3处, 每发现1处违反规定, 扣1分。					2、空调主机运行无异常, 排水无滴、漏	3





项号	招标文件要求				是否提供并响应	投标人的承诺或说明			
10	3、电梯运行平稳，轿厢内安全及附属设施完好，轿厢内张贴有效的电梯安全运行合格证及应急联系电话、乘梯指南等	3	现场抽查3处，每发现1处违反规定，本子项不得分。		是，响应	3、电梯运行平稳，轿厢内安全及附属设施完好，轿厢内张贴有效的电梯安全运行合格证及应急联系电话、乘梯指南等	3	现场抽查3处，每发现1处违反规定，本子项不得分。	
	4、电梯井、机房清洁，机 airflow 流通	3	现场抽查3处，每发现1处违反规定，本子项不得分。			4、电梯井、机房清洁，机 airflow 流通	3	现场抽查3处，每发现1处违反规定，本子项不得分。	
	5、电梯轿厢照明、电话、通风设施完好	3	现场抽查3处，每发现1处违反规定，本子项不得分。			5、电梯轿厢照明、电话、通风设施完好	3	现场抽查3处，每发现1处违反规定，本子项不得分。	
	6、电梯安全运行按行业标准执行，发生故障及时处理	5	未按规定年检扣3分，维修人员未持证扣2分，发生故障管理人员5分钟不到现场或			6、电梯安全运行按行业标准执行，发生故障及时处理	5	未按规定年检扣3分，维修人员未持证扣2分，发生故障管理人员5分钟不到现场或	





项号	招标文件要求						是否提供并响应	投标人的承诺或说明					
10	6	应急管理 (10)			20分钟内维修人员未到现场的, 本项目不得分。		是, 响应				20分钟内维修人员未到现场的, 本项目不得分。		
			1、有明确的应急预案	3	未确定应急目标扣1分; 未建立应急预案扣1分。			1、有明确的应急预案	3	未确定应急目标扣1分; 未建立应急预案扣1分。			
			2、建立应急指挥网络, 并标明联络点及其负责人和联系电话	3	未建立应急指挥网络扣2分; 应急指挥网络信息不全扣1分。			2、建立应急指挥网络, 并标明联络点及其负责人和联系电话	3	未建立应急指挥网络扣2分; 应急指挥网络信息不全扣1分。			
			3、编制并正式发布应急作业程序	2	未制订应急作业程序扣2分; 无应急作业演习记录扣1分。			3、编制并正式发布应急作业程序	2	未制订应急作业程序扣2分; 无应急作业演习记录扣1分。			
		4、应急事件有记录、并及时总结, 完善应急预案, 整改存在问题	2	应急事件发生无记录扣2分; 未及时总结, 扣2分; 没有整改措施扣2分				4、应急事件有记录、并及时总结, 完善应急预案, 整改存在问题	2	应急事件发生无记录扣2分; 未及时总结, 扣2分; 没有整改措施扣2分			





项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明																
10	<table border="1"> <tr> <td>分。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>总分 100 分，90 分以上优秀，80-89 良好，70-79 合格，69 分以下不合格。月度考核得分低于 70 分，扣除当月服务费的 2%；连续 3 次低于 70 分，采购人有权单方解除合同。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	分。				总分 100 分，90 分以上优秀，80-89 良好，70-79 合格，69 分以下不合格。月度考核得分低于 70 分，扣除当月服务费的 2%；连续 3 次低于 70 分，采购人有权单方解除合同。				是，响应	<table border="1"> <tr> <td>分。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>总分 100 分，90 分以上优秀，80-89 良好，70-79 合格，69 分以下不合格。月度考核得分低于 70 分，扣除当月服务费的 2%；连续 3 次低于 70 分，采购人有权单方解除合同。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	分。				总分 100 分，90 分以上优秀，80-89 良好，70-79 合格，69 分以下不合格。月度考核得分低于 70 分，扣除当月服务费的 2%；连续 3 次低于 70 分，采购人有权单方解除合同。			
	分。																		
	总分 100 分，90 分以上优秀，80-89 良好，70-79 合格，69 分以下不合格。月度考核得分低于 70 分，扣除当月服务费的 2%；连续 3 次低于 70 分，采购人有权单方解除合同。																		
分。																			
总分 100 分，90 分以上优秀，80-89 良好，70-79 合格，69 分以下不合格。月度考核得分低于 70 分，扣除当月服务费的 2%；连续 3 次低于 70 分，采购人有权单方解除合同。																			
<p><b>(四) 公共绿化养护岗位职责和标准</b></p> <p>1. 制订完善的绿化日常养护计划。根据环境树木和盆栽花苗的生长习性，专人负责、及时进行淋水、修剪、施肥、杀虫等各项管理措施，如有枯萎及时更换，保持生长态势良好、造型优美、常新常绿，绿植更换费用由采购单位负责承担；养护计划需明确植物种类（禁止种植易滋生害虫、分泌腐蚀性物质的植物）古树名木养护需遵循相关制度。</p> <p>2. 中标人应定期对绿化工的绿化知识、服务礼仪等方面的培训，不断提高绿化管理养护水平。</p> <p>3. 遇大型活动、节日、会议或临时摆花，配合采购单位及时完成任务。</p> <p>4. 中标人要配备专业的绿化养护工具，并正确使用。</p> <p>5. 中标人做好绿化养护的防农药中毒、防毒虫、防蚊、防毒蛇等预防措施，以免伤害他人。</p> <p>6. 中标人须做好采购单位自有绿化植物的养护工作，定期施肥、浇水、修剪，保持生长态势良好、造型优美。</p>	<p><b>(四) 公共绿化养护岗位职责和标准</b></p> <p>1. 制订完善的绿化日常养护计划。根据环境树木和盆栽花苗的生长习性，专人负责、及时进行淋水、修剪、施肥、杀虫等各项管理措施，如有枯萎，及时更换，保持生长态势良好、造型优美、常新常绿，绿植更换费用由采购单位负责承担；养护计划需明确植物种类（禁止种植易滋生害虫、分泌腐蚀性物质的植物）古树名木养护需遵循相关制度。</p> <p>2. 中标人应定期对绿化工的绿化知识、服务礼仪等方面的培训，不断提高绿化管理养护水平。</p> <p>3. 遇大型活动、节日、会议或临时摆花，配合采购单位及时完成任务。</p> <p>4. 中标人要配备专业的绿化养护工具，并正确使用。</p> <p>5. 中标人做好绿化养护的防农药中毒、防毒虫、防蚊、防毒蛇等预防措施，以免伤害他人。</p> <p>6. 中标人须做好采购单位自有绿化植物的养护工作，定期施肥、浇水、修剪，保持生长态势良好、造型优美。</p>																		
<p><b>(五) 导览员工作职责和服务标准</b></p> <p>1. 入职 1 周内完成博物馆所有规章制度（含安全管理、考勤管理、服务规范等）学习，考核通过率 100%；每月至少重温 1 次核心规章制度，确保无违规不知情情况。</p> <p>2. 正常开放时段，每小时完成 1 次全展厅巡守；人流高峰时段（观众密度≥5 人/平方米），每 30 分钟巡守 1 次；巡守时需逐排、逐展柜排查，无遗漏区域。</p> <p>3. 每次巡守后，10 分钟内填写巡守记录表，明确巡守时间、区域、展厅及设施状态，无漏填、错填，记录完整率 100%。</p>	<p><b>(五) 导览员工作职责和服务标准</b></p> <p>1. 入职 1 周内完成博物馆所有规章制度（含安全管理、考勤管理、服务规范等）学习，考核通过率 100%；每月至少重温 1 次核心规章制度，确保无违规不知情情况。</p> <p>2. 正常开放时段，每小时完成 1 次全展厅巡守；人流高峰时段（观众密度≥5 人/平方米），每 30 分钟巡守 1 次；巡守时需逐排、逐展柜排查，无遗漏区域。</p> <p>3. 每次巡守后，10 分钟内填写巡守记录表，明确巡守时间、区域、展厅及设施状态，无漏填、错填，记录完整率 100%。</p>																		



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
10	<p>4. 巡守中发现展品轻微移位、设施设备（展柜、灯光、监控等）异常，立即暂停该区域巡守，10分钟内上报管理部门；发现展品破损、设施故障等紧急情况，立即设置警示标识，阻止观众靠近，同时上报，处置响应时间不超过5分钟。</p> <p>5. 入职1个月内，熟练掌握展厅所有展品的位置、基本保护要求，考核达标（能准确说出80%以上展品的保护注意事项）；每月开展1次展品保护知识复盘，确保无因不熟悉展品情况导致的安全隐患。</p> <p>6. 每个开放时段，至少每小时对展厅内观众进行1次文明参观提醒（口头提醒或手势引导）；观众聚集拥堵（单区域≥8人）时，立即引导分流，确保通道畅通，拥堵处置时间不超过15分钟。</p> <p>7. 发现观众触摸、拿动展品、依靠/腹趴展柜、使用闪光灯、跑动、大声喧哗等行为，即时上前温和制止，制止成功率100%；制止后需耐心告知文明参观要求，无与观众发生争执情况。</p> <p>8. 发现轻微不文明行为，制止后无需上报，但需在当日巡检记录中备注；发现恶意损坏文物、拒不配合制止、聚众喧哗等严重情况，立即制止的同时，15分钟内上报博物馆管理部门，上报内容需明确时间、地点、行为详情及处置情况，上报及时率100%。</p> <p>9. 观众咨询参观路线、展厅相关问题时，1分钟内响应，准确解答，解答准确率≥90%；无法解答的问题，需指引至咨询台，不推诿、不敷衍。</p> <p>10. 开馆前30分钟完成所有展品清点，对照展品清单逐一核对，确保展品数量、摆放位置与清单一致，清点准确率100%；发现展品缺失、移位，立即上报管理部门，未处理完毕不得开馆。</p> <p>11. 闭馆前30分钟开始清场，逐区域提醒观众离场，清场完成后，确认展厅内无滞留观众（含角落、休息区），清场彻底率100%；清场过程中，同步检查展柜、门窗状态，无异常后记录。</p> <p>12. 清场完成后，10分钟内关闭展厅</p>	是, 响应	<p>4. 巡守中发现展品轻微移位、设施设备（展柜、灯光、监控等）异常，立即暂停该区域巡守，10分钟内上报管理部门；发现展品破损、设施故障等紧急情况，立即设置警示标识，阻止观众靠近，同时上报，处置响应时间不超过5分钟。</p> <p>5. 入职1个月内，熟练掌握展厅所有展品的位置、基本保护要求，考核达标（能准确说出80%以上展品的保护注意事项）；每月开展1次展品保护知识复盘，确保无因不熟悉展品情况导致的安全隐患。</p> <p>6. 每个开放时段，至少每小时对展厅内观众进行1次文明参观提醒（口头提醒或手势引导）；观众聚集拥堵（单区域≥8人）时，立即引导分流，确保通道畅通，拥堵处置时间不超过15分钟。</p> <p>7. 发现观众触摸、拿动展品、依靠/腹趴展柜、使用闪光灯、跑动、大声喧哗等行为，即时上前温和制止，制止成功率100%；制止后需耐心告知文明参观要求，无与观众发生争执情况。</p> <p>8. 发现轻微不文明行为，制止后无需上报，但需在当日巡检记录中备注；发现恶意损坏文物、拒不配合制止、聚众喧哗等严重情况，立即制止的同时，15分钟内上报博物馆管理部门，上报内容需明确时间、地点、行为详情及处置情况，上报及时率100%。</p> <p>9. 观众咨询参观路线、展厅相关问题时，1分钟内响应，准确解答，解答准确率≥90%；无法解答的问题，需指引至咨询台，不推诿、不敷衍。</p> <p>10. 开馆前30分钟完成所有展品清点，对照展品清单逐一核对，确保展品数量、摆放位置与清单一致，清点准确率100%；发现展品缺失、移位，立即上报管理部门，未处理完毕不得开馆。</p> <p>11. 闭馆前30分钟开始清场，逐区域提醒观众离场，清场完成后，确认展厅内无滞留观众（含角落、休息区），清场彻底率100%；清场过程中，同步检查展柜、门窗状态，无异常后记录。</p> <p>12. 清场完成后，10分钟内关闭展厅</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
10	<p>内非必要电源（灯光、空调、展柜辅助设备）等）、所有门窗，关闭后逐一检查，确保无遗漏、无未关闭情况；关键设备（监控、展品保护设备）按规定保留开启状态，做好记录。</p> <p>13. 开闭馆清点、清场、设备关闭后，10分钟内填写相关记录表，签字确认，记录完整、准确，无漏填、错填。</p> <p>14. 博物馆组织的业务培训（展品知识、服务规范、安全管理等），按时参会，参会率95%，无迟到、早退、缺席（特殊情况按请假流程执行）；培训后需参加考试，考核通过率95%；培训笔记需完整记录，每月检查1次。</p> <p>15. 接到博物馆交办的临时工作（如文物整理、活动配合、物资搬运等），10分钟内响应，明确工作要求和完成时限。</p>	是，响应	<p>内非必要电源（灯光、空调、展柜辅助设备）等）、所有门窗，关闭后逐一检查，确保无遗漏、无未关闭情况；关键设备（监控、展品保护设备）按规定保留开启状态，做好记录。</p> <p>13. 开闭馆清点、清场、设备关闭后，10分钟内填写相关记录表，签字确认，记录完整、准确，无漏填、错填。</p> <p>14. 博物馆组织的业务培训（展品知识、服务规范、安全管理等），按时参会，参会率95%，无迟到、早退、缺席（特殊情况按请假流程执行）；培训后需参加考试，考核通过率95%；培训笔记需完整记录，每月检查1次。</p> <p>15. 接到博物馆交办的临时工作（如文物整理、活动配合、物资搬运等），10分钟内响应，明确工作要求和完成时限。</p>
	<p><b>(六) 公共卫生服务岗位要求和标准</b></p> <p>1. 清洁范围包括但不限于：建筑物内外墙及屋顶、露台、道路、走廊、过道、展厅、办公室、接待室、会议室、洗手间、设备间、室外环境等。</p> <p>2. 各区域及功能区的设施设备、地面、墙面、天花、展柜、书架、会议室桌椅等的清洁、消毒工作以及垃圾收集、清理工作；展厅周边、展柜玻璃的清洁。</p> <p>3. 定期杀灭四害（蚊、蝇、蟑、鼠），消杀需提前报采购单位审批后执行。</p> <p>4. 确保雨水、废水、污水排放通畅，以及屋面、露台排水口、排水沟的定时清理，定期清理垃圾箱。</p> <p>5. 负责垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清。</p> <p>6. 按时更换卫生间区域的卫生纸、洗手液、檀香、香料等物料。</p> <p>7. 卫生间每小时清理一次；展厅及大堂每天一次；清洁展厅需在闭馆后进行，清洁时避免触碰展柜。</p>		<p><b>(六) 公共卫生服务岗位要求和标准</b></p> <p>1. 清洁范围包括但不限于：建筑物内外墙及屋顶、露台、道路、走廊、过道、展厅、办公室、接待室、会议室、洗手间、设备间、室外环境等。</p> <p>2. 各区域及功能区的设施设备、地面、墙面、天花、展柜、书架、会议室桌椅等的清洁、消毒工作以及垃圾收集、清理工作；展厅周边、展柜玻璃的清洁。</p> <p>3. 定期杀灭四害（蚊、蝇、蟑、鼠），消杀需提前报采购单位审批后执行。</p> <p>4. 确保雨水、废水、污水排放通畅，以及屋面、露台排水口、排水沟的定时清理，定期清理垃圾箱。</p> <p>5. 负责垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清。</p> <p>6. 按时更换卫生间区域的卫生纸、洗手液、檀香、香料等物料。</p> <p>7. 卫生间每小时清理一次；展厅及大堂每天一次；清洁展厅需在闭馆后进行，清洁时避免触碰展柜。</p>
	<p><b>(七) 展厅管理服务工作职责</b></p> <p>1. 引导观众有序参观，每30分钟巡查展厅1次，规范参观路线，及时劝阻违规参观行为，确保展厅内无长时间拥挤、堵塞现象，违规行为劝阻响应时间不超过1分钟。</p> <p>2. 热情接待观众咨询，咨询响应时间</p>		<p><b>(七) 展厅管理服务工作职责</b></p> <p>1. 引导观众有序参观，每30分钟巡查展厅1次，规范参观路线，及时劝阻违规参观行为，确保展厅内无长时间拥挤、堵塞现象，违规行为劝阻响应时间不超过1分钟。</p> <p>2. 热情接待观众咨询，咨询响应时间</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
10	<p><b>和服务标准</b></p> <p>不超过 30 秒，耐心解答观众关于展品、参观流程、自然资源知识等相关疑问，咨询解答准确率不低于 95%，每月观众咨询满意度不低于 90%。</p> <p>3. 配合博物馆开展各类教育活动（如科普讲座、研学活动等），活动前 25 分钟到位准备，活动期间全程配合组织、引导，确保活动有序开展，活动参与人员满意度不低于 90%。</p> <p>4. 负责展厅环境维护，每 30 分钟对展厅公共区域（地面、走廊、休息区）进行 1 次巡视清理，协助展柜玻璃每日擦拭 1 次，确保展厅内无灰尘、无污渍、无杂物，文物及展品完好无损，杜绝人为损坏、污染等情况发生，文物展品完好率 100%。</p> <p>5. 按照博物馆要求，完成展厅管理相关的其他临时性工作，接到工作指令后，一般工作 1 小时内响应落实，紧急工作 30 分钟内响应落实，服从博物馆的统一调度与安排，工作完成率 100%。</p>	是，响应	<p><b>和服务标准</b></p> <p>不超过 30 秒，耐心解答观众关于展品、参观流程、自然资源知识等相关疑问，咨询解答准确率不低于 95%，每月观众咨询满意度不低于 90%。</p> <p>3. 配合博物馆开展各类教育活动（如科普讲座、研学活动等），活动前 25 分钟到位准备，活动期间全程配合组织、引导，确保活动有序开展，活动参与人员满意度不低于 90%。</p> <p>4. 负责展厅环境维护，每 30 分钟对展厅公共区域（地面、走廊、休息区）进行 1 次巡视清理，协助展柜玻璃每日擦拭 1 次，确保展厅内无灰尘、无污渍、无杂物，文物及展品完好无损，杜绝人为损坏、污染等情况发生，文物展品完好率 100%。</p> <p>5. 按照博物馆要求，完成展厅管理相关的其他临时性工作，接到工作指令后，一般工作 1 小时内响应落实，紧急工作 30 分钟内响应落实，服从博物馆的统一调度与安排，工作完成率 100%。</p>
11	<p><b>八、其它要求</b></p> <p>1. 从业人员必须是热爱祖国，政治素质良好，遵纪守法，无不良品行。服从发包方管理，自觉遵守规章制度，有良好的职业道德，爱岗敬业，佩戴注明工作人员姓名、相片的工作证，着装统一，持证上岗，具备一定急救技能，能在紧急情况下进行规范的初步救助。</p> <p>2. 中标供应商的法定代表人和主要管理人员应当具备任职所需的专业知识和有关业务工作经验，无被刑事处罚、劳动教养、收容教育、强制隔离戒毒或者被开除公职、开除军籍等不良记录。</p> <p>3. 有与所提供的设备维护、安保服务</p>	是，响应	<p><b>我公司已知悉本项目“八、其它要求”内容，并承诺完全响应：</b></p> <p><b>八、其它要求</b></p> <p>1. 从业人员热爱祖国，政治素质良好，遵纪守法，无不良品行。服从发包方管理，自觉遵守规章制度，有良好的职业道德，爱岗敬业，佩戴注明工作人员姓名、相片的工作证，着装统一，持证上岗，具备一定急救技能，在紧急情况下进行规范的初步救助。</p> <p>2. 我公司的法定代表人和主要管理人员具备任职所需的专业知识和有关业务工作经验，无被刑事处罚、劳动教养、收容教育、强制隔离戒毒或者被开除公职、开除军籍等不良记录。</p> <p>3. 有与所提供的设备维护、安保服务</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
11	<p>相适应的人员，应当取得持有相应的上岗证。</p> <p>4. 有健全的组织机构和服务管理制度、岗位责任制度、作业流程及工资纪律。</p> <p>5. 相关人员个人资料必须真实，身体健康，品行良好，无不良社会记录。</p> <p>6. 服务人员使用监控设备不得侵犯他人合法权益或者个人隐私，保安服务中形成的监控影像资料、报警记录，应当至少留存 30 日备查，任何人员不得删改或者扩散。服务中获知的国家秘密、商业秘密以及我单位明确要求保密的信息，应当予以保密。</p> <p>7. 服务人员严禁监守自盗、损公肥私、假公济私，严禁采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷。</p> <p>8. 采购人根据现场实际情况向中标供应商提供相应的物业管理办公室及保安人员生活用房。</p> <p>9. 采购人向中标供应商提供相应的物业管理办公设备（如：办公桌椅、档案柜等）。</p> <p>10. 设备设施的大中修、更新改造费用由采购方承担；公共设施的维修费用每月累计达在 2000 元（含）以内的由中标供应商承担，超过由采购方承担，每月结算一次。</p> <p>11. 采购人根据工作要求，须安排工作人员出差、培训、学习任务的，相关差旅费每月累计在 800 元（含）以内的由中</p>	是,响应	<p>相适应的人员，取得持有相应的上岗证。</p> <p>4. 有健全的组织机构和服务管理制度、岗位责任制度、作业流程及工资纪律。</p> <p>5. 相关人员个人资料真实，身体健康，品行良好，无不良社会记录。</p> <p>6. 服务人员使用监控设备不侵犯他人合法权益或者个人隐私，保安服务中形成的监控影像资料、报警记录，至少留存 30 日备查，任何人员不删改或者扩散。服务中获知的国家秘密、商业秘密以及我单位明确要求保密的信息，应当予以保密。</p> <p>7. 服务人员严禁监守自盗、损公肥私、假公济私，严禁采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷。</p> <p>8. 采购人根据现场实际情况向我公司提供相应的物业管理办公室及保安人员生活用房。</p> <p>9. 采购人向我公司提供相应的物业管理办公设备（如：办公桌椅、档案柜等）。</p> <p>10. 设备设施的大中修、更新改造费用由采购方承担；公共设施的维修费用每月累计达在 2000 元（含）以内的由我公司承担，超过由采购方承担，每月结算一次。</p> <p>11. 采购人根据工作要求，安排工作人员出差、培训、学习任务的，相关差旅费每月累计在 800 元（含）以内的由我公</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
11	<p>标供应商承担，超出部分由采购方承担，每月结算一次。</p> <p>12. 中标供应商应每年对博物馆重要接待参观区域做一次空气质量检查，相关检测报告报博物馆备案。</p> <p>13. 中标供应商根据博物馆管理要求，提供防高空坠物监控摄像头，自进场之日起 15 个工作日内提供解决方案，经博物馆审核通过后，30 个工作日内安装完成并投入使用。</p> <p>14. 中标供应商负责博物馆主要区域的公共易耗品的采购及配置，每月累计不超过 1500 元（含），如遇特殊情况及工作要求的，超出部分由采购承担。</p> <p>15. 重要节日期间（如春节、国庆等）中标供应商负责对博物馆主要出入口及相关区域布置节日装饰物（如小灯笼、窗贴、欢迎词等），做好节日氛围的布置。</p> <p>16. 中标供应商应遵守国家规定需承担员工社会保险和意外伤害险；人员工资（不算加班工资）不得低于南宁市最低工资标准。合同期间产生中标供应商与其员工发生的任何劳动纠纷与采购方无关。</p> <p>17. 合同期内如与政府最低工资标准的调整，经双方协商一致后乙方可以按照政府提高的幅度申请相应提高费用标准，采购人应予同意。</p> <p>18. 采购单位向物业公司无偿提供共 1 间房屋作为物业管理服务办公用房，不</p>	是，响应	<p>司承担，超出部分由采购方承担，每月结算一次。</p> <p>12. 我公司每年对博物馆重要接待参观区域做一次空气质量检查，相关检测报告报博物馆备案。</p> <p>13. 我公司根据博物馆管理要求，提供防高空坠物监控摄像头，自进场之日起 15 个工作日内提供解决方案，经博物馆审核通过后，30 个工作日内安装完成并投入使用。</p> <p>14. 我公司负责博物馆主要区域的公共易耗品的采购及配置，每月累计不超过 1500 元（含），如遇特殊情况及工作要求的，超出部分由采购承担。</p> <p>15. 重要节日期间（如春节、国庆等）我公司负责对博物馆主要出入口及相关区域布置节日装饰物（如小灯笼、窗贴、欢迎词等），做好节日氛围的布置。</p> <p>16. 我公司遵守国家规定承担员工社会保险和意外伤害险；人员工资（不算加班工资）不低于南宁市最低工资标准。合同期间产生我公司与其员工发生的任何劳动纠纷与采购方无关。</p> <p>17. 合同期内如与政府最低工资标准的调整，经双方协商一致后乙方可以按照政府提高的幅度申请相应提高费用标准，采购人应予同意。</p> <p>18. 采购单位向我公司无偿提供共 1 间房屋作为物业管理服务办公用房，不</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
11	<p>计租金，该房屋只能用于物业办公，不得用于长期生活住房，期间物业管理公司无权出租、买卖和抵押。物业服务人员住房等其他生活所需由物业公司自行承担，我方不再进行其他付费。</p> <p>19. 未经博物馆许可，不得设立任何收费服务项目。</p> <p>20. 用工合规性要求：中标供应商须依据《中华人民共和国劳动法》及《劳动合同法》，与所有派驻本项目的工作人员签订合法有效的劳动合同，并按时足额支付劳动报酬及足额交纳社会保险和意外伤害险。采购人仅接受服务成果的交付，与中标供应商派驻的服务人员不存在任何劳动、劳务或人事隶属关系。</p>	是，响应	<p>租金，该房屋只能用于物业办公，不用于长期生活住房，期间我公司无权出租、买卖和抵押。物业服务人员住房等其他生活所需由我公司自行承担，我方不再进行其他付费。</p> <p>19. 未经博物馆许可，不设立任何收费服务项目。</p> <p>20. 用工合规性要求：我公司依据《中华人民共和国劳动法》及《劳动合同法》，与所有派驻本项目的工作人员签订合法有效的劳动合同，并按时足额支付劳动报酬及足额交纳社会保险和意外伤害险。采购人仅接受服务成果的交付，与我公司派驻的服务人员不存在任何劳动、劳务或人事隶属关系</p>
12	<p><b>九、服务保障措施（违规惩罚机制）</b></p> <p>1. 中标供应商不按采购文件规定执行，违反博物馆规章制度，拒不落实博物馆工作通知。每发生一起，博物馆扣除当月应支付物业服务费 200 元。由此造成严重后果或恶劣影响或一个月内发生 3 次以上的（以文字通知为准），博物馆可以无条件立即终止服务合同。</p> <p>2. 未按采购文件要求投入足够人员造成缺岗的</p> <p>(1)发生缺员现象后未在 7 日内补齐的</p>	是，响应	<p><b>我公司已知悉本项目“九、服务保障措施（违规惩罚机制）”，并承诺完全响应：</b></p> <p><b>九、服务保障措施（违规惩罚机制）</b></p> <p>1. 我公司不按采购文件规定执行，违反博物馆规章制度，拒不落实博物馆工作通知。每发生一起，博物馆扣除当月应支付物业服务费 200 元。由此造成严重后果或恶劣影响或一个月内发生 3 次以上的（以文字通知为准），博物馆可以无条件立即终止服务合同。</p> <p>2. 未按采购文件要求投入足够人员造成缺岗的</p> <p>(1)发生缺员现象后未在 7 日内补齐的</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
12	<p>或一月内 3 次出现此类现象又无正当理由说明的即构成严重违约，采购方可以扣除当月应支付物业服务费 1000 元，以示处罚。</p> <p>(2)未按采购文件对人员进行政审和持证上岗的，采购方可以扣除当月应支付物业服务费 500 元，以示处罚。</p> <p>(3)违反安全条例、安全操作规程或工作严重失职，造成人员伤亡事故或博物馆财产重大损失的由责任人承担。</p> <p>(4)携带违禁物品（武器、毒品、爆炸品、易燃品、强腐蚀性物品等）进博物馆的，采购方可以扣除当月应支付物业服务费 1000 元/次，以示处罚。</p> <p>(5)中标供应商员工在博物馆内进行违法乱纪行为、违反采购方管理规定行为（证据确凿）的采购方可以扣除当月应支付物业服务费 200 元/次，以示处罚。</p> <p>3. 中标供应商驻馆负责人不按采购文件规定执行，不履行职务，违反博物馆规章制度的，存在以下不良行为的，每发生一起，博物馆扣除当月应支付物业服务费 200 元，并责令中标供应商严肃纪律、调整人员。1 月内发生 5 次、采购人有权无条件终止服务合同。</p> <p>(1)私自带无关人员进入博物馆非公共开放部位的；</p> <p>(2)在考勤、值班、检查、维修记录（包括书面和口头）弄虚作假，伪造的；</p>	是, 响应	<p>或一月内 3 次出现此类现象又无正当理由说明的即构成严重违约，采购方可以扣除当月应支付物业服务费 1000 元，以示处罚。</p> <p>(2)未按采购文件对人员进行政审和持证上岗的，采购方可以扣除当月应支付物业服务费 500 元，以示处罚。</p> <p>(3)违反安全条例、安全操作规程或工作严重失职，造成人员伤亡事故或博物馆财产重大损失的由责任人承担。</p> <p>(4)携带违禁物品（武器、毒品、爆炸品、易燃品、强腐蚀性物品等）进博物馆的，采购方可以扣除当月应支付物业服务费 1000 元/次，以示处罚。</p> <p>(5)我公司员工在博物馆内进行违法乱纪行为、违反采购方管理规定行为（证据确凿）的采购方可以扣除当月应支付物业服务费 200 元/次，以示处罚。</p> <p>3. 我公司驻馆负责人不按采购文件规定执行，不履行职务，违反博物馆规章制度的，存在以下不良行为的，每发生一起，博物馆扣除当月应支付物业服务费 200 元，并责令我公司严肃纪律、调整人员。1 月内发生 5 次、采购人有权无条件终止服务合同。</p> <p>(1)私自带无关人员进入博物馆非公共开放部位的；</p> <p>(2)在考勤、值班、检查、维修记录（包括书面和口头）弄虚作假，伪造的；</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
12	<p>(3)对采购人工作通知、投诉在3个工作日内不处理不上报的；</p> <p>(4)利用工作之便索要、谋取私利的；</p> <p>(5)发现安全隐患不及时排查、报告的；</p> <p>(6)不接受不配合督查人员查岗的；</p> <p>(7)主管以上领导手机不24小时开机的；</p> <p>(8)员工迟到早退，脱岗、睡岗、酒后上岗的；工作散漫，粗心大意造成工作差错的；不穿工作服、不带工作牌；不按要求检查、记录的；服务人员工作时间不开对讲机的；不接受不配合督查人员查岗的；</p> <p>(9)维修响应不及时，消极怠工，态度不端正，造成工作被动，拖拉，不能及时完成任务的；</p> <p>(10)顶撞观众，与观众发生言语、肢体冲突，被观众投诉的；工作时间吃喝、读书看报、打牌、听音乐、下棋、会客、玩手机等做与工作无关事情的；乱丢垃圾、乱写乱画，故意损坏博物馆财物的；在博物馆打架斗殴酗酒闹事的；</p> <p>(11)值班室、设备间、电井房等工作管辖区域或管辖设施设备脏乱差的；对管理区域内，文物展品、设施设备不检查不登记心中无数的；</p> <p>(12)不按时间要求交接班的，当班时无工作和交接班记录的。</p>	是，响应	<p>(3)对采购人工作通知、投诉在3个工作日内不处理不上报的；</p> <p>(4)利用工作之便索要、谋取私利的；</p> <p>(5)发现安全隐患不及时排查、报告的；</p> <p>(6)不接受不配合督查人员查岗的；</p> <p>(7)主管以上领导手机不24小时开机的；</p> <p>(8)员工迟到早退，脱岗、睡岗、酒后上岗的；工作散漫，粗心大意造成工作差错的；不穿工作服、不带工作牌；不按要求检查、记录的；服务人员工作时间不开对讲机的；不接受不配合督查人员查岗的；</p> <p>(9)维修响应不及时，消极怠工，态度不端正，造成工作被动，拖拉，不能及时完成任务的；</p> <p>(10)顶撞观众，与观众发生言语、肢体冲突，被观众投诉的；工作时间吃喝、读书看报、打牌、听音乐、下棋、会客、玩手机等做与工作无关事情的；乱丢垃圾、乱写乱画，故意损坏博物馆财物的；在博物馆打架斗殴酗酒闹事的；</p> <p>(11)值班室、设备间、电井房等工作管辖区域或管辖设施设备脏乱差的；对管理区域内，文物展品、设施设备不检查不登记心中无数的；</p> <p>(12)不按时间要求交接班的，当班时无工作和交接班记录的。</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
13	<p>十、中标供应商必须做出的响应，否则投标无效</p> <p>1. 投标人投标时须附上项目经理、保安主管、保安班长、维修员四个岗位所有人员的身份证、学历、职业资格或上岗证书，否则视为投标无效，入职时须经采购人面试同意后方可上岗，服务期内未经书面同意不得更换。</p> <p>2. 中标供应商必须按国家规定为员工购买社会保险，意外伤害、工伤险必须全员购买。以上各项费用均由中标供应商承担，采购人不再支付相关需要费用。</p> <p>3. 采购人与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，服务人员由中标供应商自行管理，并遵守国家相关劳动法律法规，涉及劳务纠纷和劳动事故全部由中标供应商承担责任。中标供应商和服务人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害、伤亡等事故，由中标供应商自负，与采购人无关，投标供应商投标时，必须做出书面承诺。</p> <p>4. 中标供应商工作人员上岗前须经公安机关政审合格（手续和费用由中标供应商自理），在后续工作中每半年提供一次政审证明，工作期间经查有违法犯罪前科行为者须立即调离博物馆工作岗位。</p>	<p>是，响应</p> <p>是，响应</p>	<p><b>我公司已知悉本项目“十、中标供应商必须做出的响应……”内容，并承诺完全响应：</b></p> <p>十、中标供应商必须做出的响应，否则投标无效</p> <p>1. 投标人投标时须附上项目经理、保安主管、保安班长、维修员四个岗位所有人员的身份证、学历、职业资格或上岗证书，否则视为投标无效，入职时须经采购人面试同意后方可上岗，服务期内未经书面同意不得更换。<b>（我公司已在投标文件中提供相应证明材料）</b></p> <p>2. 我公司按国家规定为员工购买社会保险，意外伤害、工伤险全员购买。以上各项费用均由我公司承担，采购人不再支付相关需要费用。</p> <p>3. 采购人与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，服务人员由我公司自行管理，并遵守国家相关劳动法律法规，涉及劳务纠纷和劳动事故全部由我公司承担责任。我公司和服务人员遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害、伤亡等事故，由我公司自负，与采购人无关，投标供应商投标时，必须做出书面承诺。<b>（我公司已在投标文件中做出相应承诺）</b></p> <p>4. 我公司工作人员上岗前经公安机关政审合格（手续和费用由我公司自理），在后续工作中每半年提供一次政审证明，工作期间经查有违法犯罪前科行为者立</p>



项号	招标文件要求	是否提供并响应	投标人的承诺或说明
			即调离博物馆工作岗位。
14	十一、现场勘查：本项目各潜在供应商可在规定时间自行前往项目地进行现场勘查。联系人及联系方式：梁工，0771-5389969；勘查时间：2026年5月6日，15点00分。	是，响应	<b>我公司已知悉本项目“十一、现场勘查……”内容，并承诺完全响应：</b> 十一、现场勘查：本项目各潜在供应商可在规定时间自行前往项目地进行现场勘查。联系人及联系方式：梁工，0771-5389969；勘查时间：2026年5月6日，15点00分。
15	十二、本项目物业服务采购预算：948万元。	是，响应	<b>我公司已知悉本项目“十二、本项目物业……”内容，并承诺完全响应：</b> 十二、本项目物业服务采购预算：948万元。
16	十三、付款方式： 合同款项按季度支付，自合同生效后的第一个季度起，采购人在每季度开始后的30个工作日内，将该季度的物业管理服务费足额支付到中标人指定的账户。	是，响应	<b>我公司已知悉本项目“十三、付款方式”，并承诺完全响应：</b> 十三、付款方式： 合同款项按季度支付，自合同生效后的第一个季度起，采购人在每季度开始后的30个工作日内，将该季度的物业管理服务费足额支付到中标人指定的账户。
17	十四、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。	是，响应	十四、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。

法定代表人或委托代理人签字（或盖章）：\_\_\_\_\_

投标人盖章：广西新日物业服务有限责任公司

日期：2026年05月12日



## ▲第九章 招标项目采购需求中要求必须提供的材料等

### 第一节 对拟投入本项目人员配置承诺

#### 承诺函

致：广西壮族自治区自然资源档案博物馆：

我公司广西新日物业服务有限责任公司承诺拟投入本项目人员满足采购需求要求，证明材料（除需求中另做要求以及评审因素中作为加分项的内容外），中标后人员上岗前提供的证明材料不符合采购需求要求的，属于违约，采购人有权追究相关法律责任，一切后果由我公司承担。

在中标后，向采购人提供所有物业人员真实合法的身份证件、从业经验（劳动合同、业绩证明等）证明、学历、职业资格或职称、健康证、无不良社会记录等材料，并将上述材料报采购人的管理部门备案。

特此承诺！

承诺人：广西新日物业服务有限责任公司



2026年05月12日



## 第二节 对责任事故的处理承诺

### 承诺函

致：广西壮族自治区自然资源档案博物馆：

采购人与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，服务人员由我公司自行管理，并遵守国家相关劳动法律法规，涉及劳务纠纷和劳动事故全部由我公司承担责任。我公司和服务人员遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害、伤亡等事故，由我公司自负，与采购人无关。

特此承诺！

承诺人：广西新日物业服务有限责任公司

2026年05月12日





## 第十一节 服务承诺及服务保障措施（含问题解决责任制、满意度跟踪调查、定期服务评审与改进机制）

### 一、公共秩序管理服务承诺

为保障广西壮族自治区自然资源档案博物馆安全、规范、有序常态化运营，贴合博物馆公共安全、展品保护、秩序维护核心工作需求，我方秉持安全第一、预防为主、服务至上的服务宗旨，针对本项目公共秩序管理服务，作出全覆盖、可落地、可追溯、高标准的郑重服务承诺，全面履约采购文件全部服务职责：

#### （一）全域履职全覆盖承诺

全面承接采购文件划定的公共秩序管理服务范围，全权负责博物馆展厅、公共服务区域、办公区域、园区全域的安全防范、公共秩序维护、突发事件应急处置工作，全程配合博物馆开展陈列展览布展、活动开幕、重大接待等各类专项保障工作，实现服务无盲区、履职无遗漏。

#### （二）人员配置标准化承诺

严格按照采购文件标准配置不少于 44 人的专业安保服务队伍，其中包含保安主管 1 人、班长 3 人、队员 40 人。所有人员的年龄、学历均符合招标要求，100%持证上岗，且经公安部门政审核实无不良社会记录。队伍中复退军人占比不低于 10%，消控室人员持有专业上岗证书。全员定期开展安保、消防、应急专项培训，以持续提升岗位专业能力。



### （三）值守秩序规范化承诺

严格落实 24 小时不间断值班、**定点值守+全域流动**巡逻制度，全面杜绝脱岗、睡岗、串岗、酒后上岗等违规行为。规范人员、车辆出入登记及停车场管理，保障消防通道、参观通道全程畅通；及时劝阻观众触摸展品、大声喧哗、聚集拥堵等不文明行为，常态化维护馆内良好参观与办公秩序。

### （四）安检服务精细化承诺

严格遵守《广西壮族自治区保安服务管理条例》及博物馆各项规章制度，执行标准化安检作业流程，做到文明、规范、无漏检、无违规操作。落实女性观众专属安检要求，杜绝与观众发生争执，全方位保障展品、设备及观众双向安全。同时统一全员着装、礼仪用语、交接班及器械使用标准，实现服务标准化、规范化。

### （五）安防应急高效化承诺

搭建完善的人防、物防、技防三位一体安全防范体系，配备足额合规的对讲机、处突器械、强光手电等安保设备，定期检修维护，保障设备完好可用、对讲机与馆方设备频点兼容。建立完善消防、治安、展品安全等各类突发事件应急预案，隐患做到早发现、早上报、早处置。突发事件实现 5 分钟响应、10 分钟到场处置，第一时间保护现场、上报馆方并配合公安、消防部门开展后续处置工作，杜绝安全责任事故。



#### （六）设备运维合规化承诺

全程保障监控系统全天候稳定运行，监控影像资料合规留存不少于30日，严格规范监控设备使用，严守保密制度，杜绝泄露馆方涉密信息、侵犯他人隐私等行为，全力守护博物馆文物展品及场馆信息安全。

#### （七）服务质量考核化承诺

以采购人及观众满意度为核心考核标准，全力保障馆内人、财、物安全，力争整体服务满意率达95%以上。严格落实项目考核标准，确保公共秩序管理月度考核分数不低于80分，力争达到90分以上优秀等级，坚决杜绝不合格考核情况。

#### （八）协作服务全方位承诺

坚决服从博物馆统一调度管理，高效响应馆方各项工作指令，保质保量完成各类公共秩序保障、临时协助工作，全方位配合博物馆开展科普教育、研学活动、日常运维等各项工作，助力场馆常态化优质运营。



## 第二十章 服务承诺及服务保障措施（含风险防范、满意度跟踪、定期评审改进）

本方案严格依据本项目招标文件各项规定，结合博物馆展厅展品珍贵、恒温恒湿设备精密、24小时不间断运行、重大接待及科普活动密集、设备运维安全性与专业性要求极高的项目特点，针对房屋设备维护管理工作，制定专项服务承诺及全方位保障措施，同步落实**风险防范管控、服务满意度跟踪、定期评审持续改进机制**，全面满足招标文件设备运维标准、考核机制、**违规处罚及档案管理**要求，保障馆内所有设施设备安全、稳定、合规、**长效运行**。

### 一、房屋设备维护管理专项服务承诺

我公司严格遵守招标文件全部服务条款、岗位要求、运维标准及考核细则，结合本项目设备运维特殊性，郑重作出以下专项服务承诺，所有承诺可落地、可考核、可追溯，完全对接采购人管理要求：

#### （一）合规运维岗位履职承诺

严格按照招标文件配置1名项目经理、3名持证水电维修员开展设备运维工作，全员持证上岗、无不良社会记录、无违规从业记录，上岗前完成公安政审，每半年更新政审备案资料。所有运维人员严格遵守馆内管理制度，杜绝脱岗、睡岗、酒后上岗、违规操作等行为，全程落实设备运维“三干净、三不漏、五良好”标准。

#### （二）设备运维质量承诺

全面负责馆内房屋、给排水、供电、空调、电梯、消防、安防监控、



防雷、地下管网、景观亮化等所有设备设施的日常巡检、维护、应急处置工作，确保设备完好率 100%、常规故障处置合格率 100%、特种设备年检合格率 100%，杜绝因运维疏漏导致设备停运、展厅温湿度失控、场馆设施损坏等问题。

### （三）维修服务时效专项承诺

我公司针对本博物馆房屋设备维修工作，结合项目精密设备多、展品保护要求高、场馆全年开放运营的特点，郑重作出维修时效与问题解决专项承诺。我公司严格恪守“安全优先、文物保护、急修立处、保质闭环”服务原则，严格对标招标文件运维标准，规范各类故障报修响应、现场处置、问题闭环全流程，全力保障馆内各类设施设备稳定运行，保障博物馆日常开放、展陈运行、科普教育及政务接待工作有序开展。

#### 一）紧急故障维修响应（一级应急）

针对场馆突发停电、供配电故障、展厅恒温恒湿系统异常、大面积漏水渗水、消防报警故障、电梯困人、安防监控系统瘫痪、汛期积水等直接影响展品保存、场馆安全、正常开放的紧急故障，我公司严格执行项目时效标准：运维人员 5 分钟内接单响应，20 分钟内抵达现场开展应急处置；出现电梯困人突发事件，现场运维人员第一时间到场安抚被困人员，同步联动第三方专业维保人员快速到场救援，第一时间消除安全风险，最大限度保护展厅环境与场馆运行安全。

#### 二）一般故障维修响应（二级常规）

针对场馆灯具损坏、开关插座故障、局部水龙头渗漏、管道轻微堵



塞、门窗五金损坏、普通照明故障、景观亮化小故障等不影响场馆核心运行的一般维修需求，运维人员接到报修后 30 分钟内抵达现场核查、进场维修，快速处置常规设备问题，保障场馆办公、参观、公共区域设施完好。

### 三) 分级问题解决时限标准

(1) 紧急维修事项：供电供水抢修、电梯困人救援、漏水堵漏、消防故障处置、展厅温湿度异常修复等紧急问题，无特殊情况 1 小时内完成处置、设备复位运行；遇复杂故障无法即时完工的，第一时间向采购人报备现场情况、处置进度及预估完工时间，全程跟进闭环。

(2) 一般维修事项：常规配件齐全的，1 小时内完成简易维修，24 小时内全部处置完毕；需定制、采购特殊配件、专用耗材的，第一时间向采购人说明采购周期，耗材到位后 24 小时内完成维修复原，杜绝拖延滞留。

(3) 重大维修事项：针对屋面破损、管网故障、大型空调机组、高低压配电设备、消防主系统等大型设施设备故障，我公司 24 小时内完成现场勘查、制定专项维修方案并上报采购人，待审批通过后严格按照方案规范施工，明确工期、质量标准、安全保障，按期保质完成全部维修工作。

### 四) 维修回访质量保障机制

所有维修作业完成、设备试运行正常、现场清理复位后，我公司在



24 小时内完成专项回访核验（贴合博物馆运维时效要求），核对设备运行状态、维修质量、现场整洁情况、采购人服务评价，同步录入设备维修台账，及时收集整改服务问题，确保维修质量达标、设备运行稳定、采购人满意度达标，实现维修工作全闭环管理。

落实设备常态化巡检机制，每日完成配电房、空调系统、照明系统、给排水系统巡查，每周完成管网、消防设备专项排查，每月配合第三方完成特种设备全面维保检测，实时监测展厅恒温恒湿设备运行参数，保障展品存储环境稳定。安排专人跟进第三方维保单位作业，全程旁站监督、核验维保质量，核对检测报告，对维保缺陷问题督促闭环整改，确保所有特种设备 100% 合规运行。

#### （四）第三方维保监管承诺

严格落实招标文件要求，全程跟进、监督电梯、空调、消防、高压配电、防雷等外判维保单位作业，全程旁站监督、核验维保质量、归档维保资料，杜绝第三方维保敷衍作业、漏检漏保、违规操作问题，所有维保资料完整备案、全程可追溯。

#### （五）安全保密规范承诺

设备运维作业全程规避展品、保护文物安全，展厅清洁及设备检修严禁使用腐蚀性、酸性、碱性违规清洁剂；严格管控监控、设备运行涉密资料，所有运维记录、监控影像资料留存不少于 30 日，不删改、不扩散，严守馆内保密规定；作业全程做好安全防护，杜绝人身安全、设备安全、消防安全事故。



#### （六）费用合规管控承诺

严格按照招标文件费用权责执行，每月累计 2000 元以内的公共设施小额维修费用由我公司全额承担，超限额部分按流程报备采购人处理；严格落实节能降耗要求，每日核查水电能耗数据，杜绝跑冒滴漏，做好能源管控与台账记录。

#### （七）档案台账规范承诺

建立全套设备运维台账、巡检记录、维修记录、第三方维保监督记录、能耗统计台账，做到每日记录、每周汇总、每月报备，资料完整、数据真实、归档规范，完全满足采购人核查、考核及存档要求。

#### （八）考核履约合规承诺

自愿接受招标文件既定考核机制，月度设备运维考核严格达标，若月度考核得分低于 70 分，无条件接受采购人服务费扣除处罚，连续三次不合格自愿接受合同终止条款，全程服从采购人监督管理。



## 第十五节 服务承诺与服务保障措施（含风险防范、满意度跟踪调查、定期服务评审与改进）

针对广西壮族自治区自然资源档案博物馆物业服务项目特性，结合博物馆文物珍贵、对外开放人流量大、展陈环境严苛、设备精密、环境卫生标准极高的场馆特点，

严格依据招标文件服务标准、考核细则、违约条款，制定本项目专属公共卫生服务承诺、全方位服务保障体系、风险防范机制、客户满意度跟踪机制、定期服务评审与持续改进机制。做到服务标准化、管控闭环化、风险可控化、改进常态化，保障场馆全域公共卫生长期达标，满足博物馆展陈运营、游客参观、办公运维多重需求。

### 一、服务承诺

#### （一）卫生质量标准承诺

严格执行博物馆差异化保洁标准，区分核心文物展厅、公共区域、办公区域、设备机房、室外园区五大区域，落实分区标准化作业。全域严格实现：无积尘、无污渍、无积水、无异味、无垃圾滞留、无卫生死角。展厅展陈区域仅使用馆方认证专用清洁剂，严禁使用腐蚀性、酸性、碱性、刺激性违规清洁耗材，全程保障展品、展柜、文物、精密设备零污染、零损坏。严格遵守错峰作业原则，场馆开放时段仅开展巡回维护、轻微保洁，所有深度清洁、展厅精细清洁全部安排闭馆后实施，绝不干扰场馆正常开放运营与观众参观体验。



## （二）人员服务规范承诺

所有在岗人员均通过公安政审、无不良社会记录、身体健康，岗前培训考核合格后方可上岗。全员统一着装、佩戴工牌、仪容整洁、文明作业，作业期间轻操作、轻说话、轻走路，严禁触碰展品、私动场馆设备、大声喧哗、与游客争执，严格遵守博物馆全部管理制度。

## （三）保洁服务响应及问题解决时限承诺

保洁服务坚持日清日清、即时保洁、整洁有序的原则，保障广西壮族自治区自然资源档案博物馆园区、展厅、办公区等公共区域干净整洁，无卫生死角、无垃圾堆积，营造安全、整洁、舒适的参观与办公环境。

1. **紧急保洁响应：**接到馆内大面积垃圾污染、呕吐物、排泄物、展品区域突发污渍等紧急保洁需求后，保洁人员在 15 分钟内抵达现场开展清理作业，30 分钟内完成初步清理，消除视觉污染及异味，不影响正常开放与参观秩序。

2. **一般保洁响应：**接到公共区域垃圾堆积、垃圾桶满溢、设施污渍、地面不洁等一般保洁需求反映后，须在 20 分钟内抵达现场处理。

3. **问题解决时限：**单区域垃圾清理、设施擦拭、展柜周边清洁等一般保洁事项现场即时解决；大面积污染、顽固污渍清理须在 1 小时内完成；馆区道路、广场、绿地、展厅外围等公共区域垃圾滞留时间不超过 1 小时（落叶季节、恶劣天气等特殊情况除外，将适当增加保洁频次，确保垃圾及时清理）。

4. **日常保洁保障：**按博物馆开放与办公时间完成每日清洁作业（开馆前完成展厅、大堂、主干道、办公楼等重点区域首轮清扫），并实行



循环保洁；垃圾做到日产日清，垃圾桶、果皮箱每日清洗消毒，无异味、无污迹；卫生间每小时清理一次，展厅清洁在闭馆后进行，不触碰展柜与展品。

#### （四）考核履约承诺

完全认可并严格执行招标文件月度考核标准：90分及以上为优秀、80-89分为良好、70-79分为合格、69分以下为不合格。我公司自愿接受采购人考核管控，月度考核得分低于70分，无条件扣除当月服务费2%；连续3次月度考核低于70分，采购人有权单方解除合同，我公司无条件接受所有违约处置，自行承担全部履约损失与责任。

#### （五）安全合规承诺

严格落实文物安全、消防安全、设备安全、作业安全、保密安全五大安全准则。所有清洁、消杀、深度养护作业必须提前报备馆方审批，审批通过后方可施工。严禁扬尘作业、违规耗材作业、展厅化学消杀作业，杜绝文物污染、设备损坏、场地安全事故。严格遵守保密规定，作业中不翻阅办公资料、不泄露场馆信息，全程合规履职。



## 第十节 绿化养护服务承诺与服务保障措施（含风险防范、满意度跟踪与定期评审改进）

### 一、绿化养护服务承诺

#### （一）合规履约承诺

严格按照招标文件全部绿化养护采购标准、作业细则、人员配置要求开展服务，全员持证上岗、规范作业，不缩减人员、不降低养护标准、不偷工减料，100%响应招标采购需求。

#### （二）文博绿色养护承诺

全程采用无公害、无异味、无腐蚀、无污染养护物料，严禁使用高毒、刺鼻、高残留药剂，杜绝绿化作业产生异味、扬尘、污染，不影响展厅展品保存环境、观众参观体验及场馆办公秩序。

#### （三）景观长效保质承诺

馆区室内外绿化常年保持整洁美观、造型规整、四季常绿，无大面积枯黄、无杂草泛滥、无裸露泥土、无连片病虫害；重大节假日、政务接待、科普活动前完成全域景观提质保障。

#### （四）安全零事故承诺

严格落实绿化安全管控，杜绝高空枯枝坠物、绿植遮挡消防通道/监控/标识、绿化积水隐患、蚊虫聚集滋生等问题，绿化作业零安全事故、零设施损坏、零观众投诉。



### （五）绿化服务响应及问题解决时限承诺

绿化服务坚持“科学养护、及时处置、景观优美”的原则，做好馆内绿植养护、病虫害防治、杂草清除等工作，保障馆内绿化景观完好。

1、紧急绿化事项响应：接到树木倒伏、枯枝坠落、绿植大面积枯萎等紧急绿化事项反映后，工作人员须在 30 分钟内抵达现场处置，及时清理倒伏树木、枯枝，消除安全隐患。

2、一般绿化事项响应：接到杂草丛生、绿植病虫害、灌溉异常等一般绿化需求反映后，须在 1 小时内抵达现场核查处理。

3、问题解决时限：树木倒伏、枯枝清理等紧急事项 2 小时内完成现场清理；绿植病虫害发现后，24 小时内采取防治措施，控制病虫害蔓延，后续跟踪养护直至问题解决；杂草清除按养护计划推进，重点区域杂草在 3 个工作日内清除完毕；绿植补种事项，在确认需补种区域及品种后，7 个工作日内完成补种（特殊品种采购周期较长的，将提前告知学校并明确补种时限）。

4、日常养护响应：定期开展绿植灌溉、修剪、施肥等养护工作，巡查中发现绿化问题即时记录并处置，确保绿化景观整洁美观。

### （六）满意度持续提升承诺

建立常态化满意度跟踪机制，主动对接馆方管理需求，定期评审服务质量，持续优化养护方案，保障馆方满意度持续达标、稳步提升。



## 第八节 导览服务承诺(含风险防范措施与问题解决详细方案)

### 一、导览服务承诺

#### (一) 服务品质标准化承诺

我公司承诺全体导览人员严格执行统一服务标准、统一仪容礼仪、统一讲解话术、统一作业流程、统一考核规范。全程落实微笑服务、主动服务、耐心服务、规范服务，杜绝冷漠服务、敷衍服务、机械式服务。针对散客、研学、政务、会务等不同场景提供差异化优质服务，保障科普讲解专业准确、咨询应答精准统一、秩序管控规范到位，全面优于基础服务标准，持续提升访客参观体验与场馆口碑形象。

#### (二) 岗位履职在岗纪律承诺

严格落实定岗值守、按时到岗、在岗尽责制度，承诺全服务时段无脱岗、无串岗、无空岗、无迟到早退。在岗期间杜绝玩手机、闲聊、懈怠怠工、与访客争执、态度生硬等违规行为，严格遵守场馆各项管理规定。所有岗位分工清晰、责任到人，高峰期全员在岗、重点点位加密值守，坚决杜绝岗位履职缺位、服务断层问题，保障场馆全时段服务不间断、标准不降低。

#### (三) 科普讲解专业度承诺

常态化开展场馆展陈知识、自然资源科普、档案文化知识、讲解礼仪话术培训，承诺所有导览讲解内容真实准确、专业规范、无知识点错



误、无误导性表述。针对学生研学、政务调研、普通访客定制差异化讲解内容，兼顾科普性、趣味性、专业性，杜绝讲解敷衍、内容杂乱、话术随意等问题，充分发挥博物馆科普宣教、文化传播核心职能。

#### （四）秩序与氛围管控承诺

严格守护博物馆庄重、静谧、整洁的文博参观氛围，承诺常态化做好展厅秩序维护、人流疏导、不文明行为柔性劝导。有效杜绝展厅大声喧哗、追逐打闹、触摸展品、违规拍摄、扎堆聚集等问题，高峰时段提前分流、前置管控，严防拥挤混乱、秩序失控问题，全方位保护展品安全与场馆环境秩序。

#### （五）应急处置与特殊保障承诺

承诺熟练掌握各类突发场景应急处置流程，针对人流暴涨、访客投诉、服务纠纷、特殊人群帮扶、临时大型活动等突发情况，做到快速响应、规范处置、闭环跟进。全力做好老人、儿童、残障人士等特殊群体暖心专属服务，保障各类访客安全、舒适参观，实现突发问题不升级、服务漏洞零出现。

#### （六）长效整改与履约配合承诺

主动接受馆方日常监督、月度考核、随机抽查，对馆方提出的服务问题、整改要求、优化建议，承诺**当日接收、当日整改、当日反馈、长期固化**。积极配合场馆各类活动、检查、运维工作，无条件服从馆方统一调度，持续迭代优化服务品质，保障长期履约稳定、优质、合规。

附件三：中标通知书复印件