

2024 年东城区文化馆物业服务和维保合同书

甲方（委托方）：北京市东城区文化馆

乙方（受托方）：北京三替城市管理有限责任公司

东城区文化馆事业保障经费物业管理服务采购项目，由乙方承担。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国物业管理条例》《北京市物业管理条例》等有关法律、法规的规定，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就物业管理服务有关事宜，协商订立本合同书。

第一部分 物业项目基本情况

第一条 服务范围

北京市东城区文化馆是对社会开放的公益性公共文化服务场所，位于交道口东大街 111 号，建筑面积约 8229 平方米，室外楼前广场和后院 1395 余平方米。本次物业管理主要包括公共安全、消防安全、设备运行保障、综合维修、供冷供热配电系统（电气运行、电气维修服务标准）、电梯运行管理、剧场服务（300 座、120 座剧场各一座）、前台服务、活动厅室服务、餐饮服务、环境保洁、垃圾分类、门前三包、设备维保等。物业服务单位服务时间为全年（包括节假日照常开放）每日 8:30 至 22:00 开放时间（本合同书或双方另有约定的从其约定）进行服务。

第二部分 物业管理服务内容

一、公共安全

（一）外围巡逻保安服务标准

1. 本岗位是文化馆的主要出入口及门面，保安员要统一着装，全天 24 小时负责维护文化馆广场出入口和广场的安全秩序，保安员要保持良好的精神状态，注意仪容仪表和礼节礼貌。

2. 保安人员要坚守岗位，联络畅通，反应快速。

3. 维护好大门口的交通秩序，保障门前畅通无阻。

4. 值班保安员要严格遵守《东城区文化馆物品出入管理规定》的要求，认真做好日常的检查工作，防止非正常参加活动人员进入文化馆。

5. 禁止在所管辖范围内乱停车辆及堆放杂物。

6. 注意所管辖范围内治安、消防情况，发现问题及时报告处理。

7. 注意出入人员动态，发现可疑情况可有礼貌的查问并及时通知有关部门。

8. 根据《东城区文化馆机动车、非机动车管理规定》的要求，保安员要对来馆活动的无牌照、肇事机动车要严加控制。特别要严格控制中型以上客车、大型货车进入本馆内，以防止损坏地面。

9. 来馆参加活动的机动车禁止夜间停放。

10. 应及时发现并制止辖区内发生的人群异常聚集及打斗、传销等违法乱纪行为。

11. 依据《东城区文化馆自动门使用规定》的要求，加强日常对自动门的巡查检查，遇有大风或雨雪天气时，要及时清理滑轨内的杂物，应防止馆内的自动门发生不能正常开启的情况。凡遇到自动杆、灯杆及其它公共设施受到破损或人为破坏时，要及时保护好现场，根据《东城区文化馆视频监控室管理规定》的要求，报告物业经理和文

化馆的带班领导，办理查询监控录像手续，妥善处理公共设施受到损坏后的相关事宜。

（二）内巡保安员的服务标准

1. 根据《东城区文化馆门卫人员岗位规定》的要求，保安员要统一着装，在文化馆开放期间要保持对各楼层进行不间断的巡视，掌握馆内活动情况及人员流动情况，对重点部位进行重点巡视，发现问题及时上报。

2. 经常检查保护公共场所的设备设施、各层门窗，使之不受破坏，不被盗窃。

3. 保护公物和装饰物品完好，严防破坏。

4. 检查各楼层大厅、厅室、卫生间、热水间、电梯、防火通道的情况，发现问题及时上报。

5. 对在馆内吸烟的人员及时制止。

6. 遇有重要展览活动期间，要加强巡视及时发现并排查安全隐患。

（三）门岗保安服务标准

1. 文化馆开放期间要在大楼入口处随时注意来馆人员的动态，保安员要统一着装，负责文化馆的安全保卫，保持活动安全有序的进行和安静、舒适的办公环境。

2. 保持良好形象和精神状态，注意仪容仪表、礼节礼貌。

3. 对文化馆的一些公共设施，要注意保护，防止客人随意敲击和损坏。

4. 严格控制违禁品和违反装修管理规定的工具、材料进入文化馆。服务热情周到，文明值勤，有求必应，有问必答。

5. 馆内员工电动自行车，一律停放在指定的位置。电动自行车的电池不能进入大楼内、锅炉房、职工食堂、保安员宿舍。

6. 馆外参加活动的人员，电动自行车一律不能进入文化馆区域，如有发现及时制止。

（四）保安员交接班规定

1. 根据《保安员交接班管理规室》的要求，按时交接班并将值班情况、工作内容及物品等交接清楚。

2. 当班人员发现的问题要及时处理。

（五）常见可疑情况处理

1. 文化馆内出现冒烟的处理办法：发现有冒烟时，现场的工作人员和保安员，要迅速报告中控室，由消防值机员赶到现场进行确认。如果发生的是初期火灾，用附近的灭火器材，立即将其扑灭。如果不是初期火灾，就要启动《消防控制室管理及应急程序》。

2. 文化馆内出现冒水的处理办法：了解冒水的确切位置，冒水的原因是由于上水管、下水管冒水还是由于下雨造成，要立即采取紧急堵漏的措施。同时，报告物业公司经理和带班的文化馆领导，启动《东城区文化馆设备设施维修预案》。

3. 文化馆内有焦味、硫酸味或其他化学品异味的处理办法：寻找味源，如因电源短路造成，要及时切断；如是其他化学品异味，要及时封锁现场，并通知有关部门处理。

4. 在文化馆正常开放期间，保安员要认真遵守《东城区文化馆安全巡视检查制度》的各项规定，积极进行巡视检查，发现异常情况，立即采取措施，同时报告物业经理。

（六）停车场的管理

物业保安人员，要根据《东城区文化馆机动车管理规定》的要求，加强对停车场的管理工作。具体内容如下：

1. 引导车辆安全有序入位，停放整齐，保证车场的交通秩序。
2. 车辆停放后，车场管理人员配合司机做好车辆停放和检查记录。
3. 督促进场车辆和司机要保持场内清洁。
4. 督促进场司机遵守安全防火规定。
5. 夜间馆内严禁停放除文化馆公车之外的各种机动车。

二、消防安全

消防中控室在大楼的一层，建有微消防站。消防设备设施包括：火灾自动报警系统、消防应急广播系统、防排烟系统、自动喷水灭火系统（异地共用消防泵房）、消防给水及消火栓系统、消防应急照明和消防专用电话等。

（一）消防中控值机要求

1. 消防中控室实行 24 小时双人值班（值机人员需持消防值机证）制度，同时做好值班记录。
2. 消防中控室内严禁其他无关人员进入。
3. 值班员要明晰本岗位的职责，熟悉文化馆消防系统的设备设施现状，能熟练操作消防设备，每天检查消防系统是否正常，出现报警信号，立即检查信号真伪情况。
4. 消防监控室内严禁吸烟，杜绝一切火种，严禁存放易燃易爆等危险品。
5. 消防中控室电话属专用报警联系电话，任何人不得占用，以免影响消防联络。

6. 消防中控室值班员每天早、晚间进行巡视，对全馆楼宇内外进行消防设备设施的安全检查。

7. 值班员应具有岗位必备的资格证书，每 2 小时巡查一次并做好巡查记录，不得违规操作和玩忽职守。

（二）消防设备的服务要求

1. 及时发现消防主机系统是否有异常、故障显示。

2. 检查消防泵、喷淋泵电源是否正常，阀门是否处于常开状态，逆流阀关闭是否正常，消防联动柜直接启动是否正常，每年年底做一次流量实验。

3. 定期检查疏散口指示灯安装是否牢固，面板有无破损，断电时屏幕是否发光。

4. 定期检查烟感器、温感器与底座接触是否良好，烟感器、温感器无遮挡，处于良好寻检状态，抽检 10%，完好率 100%。

5. 定期检查消防栓结合器是否良好，接头是否灵活、完好，标志是否清楚，是否被其他物体阻挡埋压。

6. 定期检查喷淋头有无漏水情况，外观是否正常，观察监控主机喷淋系统是否正常。

7. 定期检查消防栓阀门是否良好，封条是否完整，栓内部件是否齐全，固定是否良好。

8. 定期检查双速风机电源是否良好，启动低速状况，联动柜无报警时处于联动状态，消防中心可随时启动高速状态。

9. 定期检查防火卷闸下有无阻挡，操作箱有无上锁，操作开关电源是否处于联动状态。

10. 定期检查防火门开关是否良好，周围无物品堵塞，防火门状况良好。

11. 定期检查正压风机、排烟风机电源、开关是否正常，正压风机测试联动柜启动是否正常。

12. 保证紧急广播电源正常启用，处于运行中按动楼层键后电压正常，测试音响正常。

13. 随时检查中继站电源是否正常，模块显示巡检是否正常。

14. 定期检查计算机是否和联动主机连网，工作是否正常，是否进入消防监控系统。

15. 定期检查防排烟阀关闭是否良好，外观清洁，制动开关是否正常，联动柜无报警显示。

16. 定期检查灭火器压力、重量是否符合要求，外观有无明显破损、锈蚀，推车式灭火器检查行驶机件是否灵活，伸展胶管有无破损，按期送检。

17. 随时检查消防通道是否畅通无阻，无任何物品堵塞。

18. 随时检查施工用电是否有超负荷用电，不规则电源走线。

19. 随时检查气体灭火系统控制电源是否正常，停电时能否自动切换成备用电池供电，气瓶连管情况如何，联动装置电源是否正常，检查控制面板的各开关、指示灯功能是否正常。

20. 发生火灾，及时报警，协助消防人员疏散、救助人员等。

21. 以上检查项目需提供完善的检查台账以备检查。

（三）闭路电视监控室值机要求

根据《东城区文化馆视频监控室管理规定》的要求，视频监控室值班人员要做到以下内容：

1. 视频监控室必须坚持 24 小时工作人员在岗值班。按规定时间进行巡视检查，不能脱岗。

2. 要保持室内的清洁卫生，不准在监控室内存放个人物品和其他杂物。

3. 严禁在监控室内吸烟、使用明火及违章电器。

4. 坚持对系统设备的日常维护，保持系统设备的清洁。

5. 注意防潮，防腐，经常检查各系统运行情况，保证系统设备处于良好工作状态。

6. 严禁携带易燃、易爆、有毒物品进入监控室。严禁使用有干扰仪器和影响正常运行的电子设备。一旦出现异常情况，值守人员用对讲机向现场的安全负责人和主管领导汇报。在主管领导的统一指挥下，根据情况确定是否启动《东城区文化馆应急预案》。

三、设备运行

供冷供热

供冷：全楼水冷中央空调系统，主机为捷丰冷水机组，供冷时间：4 月下旬至 10 月底。供热：燃气锅炉自供暖系统，供热时间：10 月下旬至次年 4 月中旬。

（一）空调系统服务标准

1. 空调机房平时应上锁，钥匙由服务保障部统一管理，使用钥匙时应做好钥匙交接登记。未经许可，禁止非工作人员进入。

2. 保持机房内良好的通风和照明。

3. 空调机运行时，值班人员应按时巡查，检查各项运行参数、状态是否正常，如有异常，应及时调整处理，并做好记录。

4. 对供冷系统及机房定期开展清洁及保养工作

5. 熟练操作本馆运行中的制冷设备，了解本品牌本型号机组的技术性能、参数，掌握操作工应具备的日常维护知识，并能熟练开展日常维护保养工作。

（二）供暖服务标准

1. 供暖值班人员要坚守工作岗位，不脱岗、不串岗。

2. 发现供暖设备（暖气）出现问题（漏气、漏水）要及时处理，施工现场要做到文明施工。如需动用电气焊时，需要在消防部门指定的线上办理动火申请，必须在收到同意动火施工的通知后，方可进行动火作业。

3. 对供暖系统要认真做好巡回检查，并做好记录。

4. 做好锅炉设备的维护保养，保证设备安全运行。

5. 记录好设备运行状况，做好年度检修准备。

6. 每个供暖季的开始和结束应对供暖系统进行必要的检测和养护。

（三）空调工和锅炉工必须持证上岗

四、配电系统（电气运行、电气维修服务标准）

（一）电气运行：保证全馆（全年每天 24 小时）供电系统正常运行，每天对变电室、低压室进行二次以上的巡视（巡视内容及标准严格遵照《北京地区电气规程汇编》的相关条款执行），做好值班记录；每天按时开关楼体照明和馆标照明，在打开楼体照明和馆标照明时要观察照明是否完好并作记录，如发现问题（如局部断亮等）要立即关闭。

（二）电气维修人员负责全馆电气设备设施的维修、日常维护和保养。上岗要查看交接班记录并对楼内进行巡视，发现问题及时处理

并做记录，下班前做好交接班工作，确保楼道灯，景观灯等公共照明设备完好率 98%以上。

（三）电气维修人员和电气运行人员必须持证上岗，严格按照国家颁布标准《北京地区电气规程汇编》的要求开展操作及施工作业。

（四）在进行电气维修时，维修人员应穿戴好安全防护用品，配备绝缘良好的电工工具。

（五）维修和保养电气设备时，应按要求做好安全的组织和技术措施，维修负责人应在分配工作的同时向维修人员说明工作中的安全注意事项，并在工作中检查监督执行情况。在配电干线、变压器、低压配电箱上作业时，应设专人监护，并至少两人进行。

（六）一般情况下，应避免带电作业，若因特殊需要必须带电作业时，应设隔离挡板，并有专人监护。

（七）在一经合闸即可送电到工作地点的开关和刀闸的操作手柄上，应悬挂“禁止合闸，有人作业”的指示牌。

（八）维修或保养后的电气设备和线路，在经检查无误，拆除所有安全措施，全体维修人员撤离现场后，方可送电。

（九）机房、泵房、设备间、库房的钥匙集中统一管理，由专人负责，使用要经负责人批准，交接要有记录，禁止非工作人员使用。

（十）维修工具应分类存放在指定地点，保持清洁，标识清晰，以便于使用和保存。

（十一）在下班前，维修人员应对管辖范围内的设备、设施进行全面巡视检查，发现问题及时处理，做好交接工作。

（十二）在接到相关部门停电通知后，按规定时间上报有关领导。

五、综合维修

包括但不限于室内电气设备、机械设备、房屋装饰门窗的一般维修，材料费单次 100 元以下的，均由物业公司承担；单次单价 100 元以上的，向甲方申请采购。根据具体情况进行结算。

六、电梯运行管理

根据《东城区文化馆电梯管理制度及应急预案》的规定，物业电梯安全管理要做到以下内容：

（一）电梯需持有在有效期内的《特种设备作业人员证》的人员进行日常安全检查并做好记录，运行前应对电梯各部位进行检查，检查正常方可运行。

（二）电梯严禁超载运行，对超长、超重的物品或不符合安全规定的物品谢绝运送，客、货梯严格按用途使用。

（三）电梯的厅门钥匙、电梯开关钥匙由服务保障部统一管理，维修人员使用钥匙时应做好钥匙交接登记。

（四）当电梯发生故障时，应立即按动警铃按钮并及时通知电梯管理人员或维修人员处置和检修，同时挂出“电梯正在检修”警示牌，提示乘客。

（五）保证电梯厅门、轿厢清洁卫生，经常清理地坎滑槽内杂物，保证电梯门的正常开闭。

（六）电梯维修人员、管理人员应定期参加培训，掌握电梯性能，熟知安全操作规程，保证电梯的安全运行。

（七）物业公司要加强对电梯的安全管理工作，坚持做好电梯的运行记录，每年要完善并更新电梯的档案。做好年度检测工作。

七、剧场服务

本服务包括在文化馆范围内设置的有观众席、表演区和演出设备的所有大小剧场。

（一）综合办公室负责风尚剧场的使用安排、统筹协调、监督管理工作。

（二）预定剧场需报请馆长同意，到综合办公室预约登记。如发生使用冲突，以先登记先使用为原则，特殊情况需报请馆长统筹安排；改期或取消，应及时更改或取消预约登记。综合办公室根据预约情况随时更新《活动安排表》，并第一时间发给各馆级领导和相关部室负责人。

（三）主责部门（承接部门）在初步确定活动内容及需求后，需先与馆长沟通，馆长同意后方可填写使用单。馆内活动填写《东城区文化馆使用厅室审批单》，外部活动填写《东城区文化馆厅室使用申请表》，至少提前1周交到综合办公室。

（四）综合办公室在每个工作日的上午10:30前接收《审批单》和《申请表》，审核无误后于当日12:00前报请馆长审批同意，方可按工作内容分解下发给物业项目经理及馆内相关保障部门，对方需签字确认。

（五）遇有特殊情况临时使用剧场时，主管副馆长需报请馆长批准同意，由馆长通知综合办公室安排。

（六）遇馆内重大活动及承接外部活动时，由主责部门在活动开始前召开相关部门协调会，明确活动内容、时间、流程及各岗位工作职责，确保活动安全有序开展。

（七）外部工作人员需佩戴有效工作证出入剧场和化妆间。工作证由主责部门（承接部门）向综合办公室领取，活动结束后如数归还。

（八）剧场日常保障工作

1. 风尚剧场每周一设备检修日，不对外使用。剧场内的灯光、音响、视频设备、舞台机械、安全设施和观众席应由相关专业技术人员进行维护和巡检，发现问题及时报修，保证活动的正常进行。

2. 风尚剧场的保洁工作由物业公司保洁员负责，每日进行保洁清理（包括舞台、观众席、化妆间、地面、门窗等）。

遇有剧场活动时，保洁工作要在活动开始前 45 分钟完成并达到使用标准。

（九）工作人员岗位职责

音控室人员

1. 需灯光、音响、视频等设备配合的活动，技术人员应在活动开始前 45 分钟调试完成设备；有特殊需求的按照《申请表》或《审批单》执行。

2. 演出工作流程：活动开始前 30 分钟

（1）播放暖场音乐（根据不同活动播放适配音乐，每季度调整一次暖场音乐），观众入场。

（2）观众入场后的 10 分钟、20 分钟，开始前 1 分钟，在暖场音乐中分别插播《观众须知》。

（3）演出开始前，于最后一遍观众须知后，播放三遍钟声，随后关闭场灯，开启演出灯光，音响、视频配合跟进，演出正式开始。

3. 会议工作流程：活动开始前 30 分钟

（1）播放轻音乐，观众入场。

（2）观众入场后的 10 分钟、20 分钟，开始前 1 分钟，在暖场音乐中分别插播《观众须知》。

(3) 停止播放音乐，起舞台会议光，音响、视频配合跟进，会议正式开始。

4. 活动进行中，要严格按照活动流程和要求，安全无误地操控设备，保证活动顺利进行。

5. 活动结束，清点使用设备并归位、拉闸断电，关闭音控室窗户及照明，确认安全无误，方可锁门离开。

物业人员

1. 保安人员职责

(1) 活动所使用的贵重物品或大件物品在入馆时，需填写《东城区文化馆物品出门条》，经活动承接人和保卫人员签字确认后，方可进馆；出馆持《物品出门条》，经活动承接人和当值保安人员签字确认后，方可出馆。

(2) 上岗必须穿着统一配发的保安制服；注意个人仪容仪表，保持良好的精神状态，文明上岗，礼貌待人。

(3) 活动开始前 1 小时到岗。剧场保安打开安全通道，对剧场、化妆间进行开场前安全巡检；大厅保安维持剧场入口及大厅秩序。

(4) 活动开始前 30 分钟，大厅保安负责入口检票或验码，指引观众入场；剧场保安负责维持剧场秩序，随时观察入场人员动态，提前预判，消除安全隐患。

(5) 活动开始后，剧场保安要密切关注活动进行情况，维护好舞台秩序，及时发现可能影响活动正常进行的不安全因素，并及时疏导和制止；大厅保安要做好三层公共区域安全巡视工作，对吸烟、随地吐痰等不文明行为要及时劝阻。

(6) 遇有中场休息时，剧场保安应站到舞台下前两侧，和会服站一排，预防观众或其他人员擅自登上舞台。

(7) 活动结束后，剧场保安负责维持退场秩序，防止台下观众或其他人员上舞台，待观众全部离场后，再安排舞台上演出用品、道具等安全、有序撤出；大厅保安引导退场观众从主楼梯、西侧楼梯及电梯有序离开。

(8) 清场后，剧场保安在其他人员全部退出后，进行全面安全检查，确认安全无误后，关闭照明，锁门离开。

(9) 如遇紧急事件发生，应按事件的性质，启动相应紧急预案。

2. 会服人员

(1) 要求统一着装，佩戴胸牌，仪表整洁，以热情、礼貌的服务，饱满的精神面貌迎接观众。

(2) 活动开始前 1 小时前到岗，检查观众席座椅完好并处于折叠状态，保持观众席通道畅通，地面无异物。

(3) 活动开始前 30 分钟观众开始入场，在观众席通道口引导观众有序、安全的入座。遇有老人、小孩和行动不便的观众要给予协助、确保安全入座。

(4) 活动开始后，观众席上方及两侧通道各安排 2 名会服人员，随时观察观众席上的情况，对场内吸烟、大声喧哗行为及时劝阻，保证活动顺利进行。

(5) 遇有中场休息时，会服应站到舞台下前两侧，和保安站一排，配合保安防止台下观众或其他人员擅自登上舞台。

(6) 活动结束后，会服应提前把门打开，做好引导、疏散工作，确保观众安全顺利退场。

(7) 清场后，要全面检查观众区、舞台、化妆间，将座椅恢复原状，如发现观众遗留物品要及时交由服务保障部妥善保管并做好登记。

(8) 如遇紧急事件发生，应按事件的性质，启动相应紧急预案。

3. 舞台工作人员

(1) 活动开始前 45 分钟调试舞台机械设备（如大幕、升降杆、合唱台等）、准备完毕，保持侧台和上下场口畅通。如《审批单》和《申请表》另有要求，则按该安排执行。

(2) 活动期间，应熟练操作舞台机械设备，根据活动流程及要求切换设备，全程密切注意演出进行情况；开场后每隔 15 分钟对侧台及后台进行一次安全巡视；妥善处理工作中出现的临时性问题，保证活动顺利进行。

(3) 活动结束后，舞台设施设备归位，切断电源；对舞台各区域进行安全检查，确认安全后关闭舞台照明，方可离开。

(十) 紧急情况的处置

突发事件现场指挥（非节假日为馆长，如遇馆长不在依次为主管安全保卫副馆长、活动主责部门主管副馆长；晚间、公休日、节假日期间为带班领导）为第一负责人。

1. 如发生火灾等突发性安全事件，现场工作人员要第一时间进行处理控制，并及时向现场指挥汇报，如必须全员撤离，要按指令迅速引导观众和演职人员有序离场，工作人员确认剧场无滞留人员后撤离。

2. 如遇突发疾病或受伤要立即妥善处理，对处理方法不清楚的要立即拨打 120 电话，按专业医护人员指导进行处置。

3. 如遇人员冲突事件，如寻衅滋事、打架斗殴等，现场工作人员要先将其劝离剧场到安全地带（剧场外）。进一步了解情况，遇到不能处置的情况，立刻上报给现场指挥控制事态。层层汇报后，如遇到不能调解的突发事件，进行报警处理。

八、前台服务

（一）会服上岗服务期间，统一着工作服、佩戴工作牌，保持前台整洁的工作环境，良好的工作面貌。

（二）前台上岗时间为早 8:30—晚 8:00，如遇《审批单》、《申请表》有活动超出此时段的或综合办公室另有通知的，按通知要求执行。

（三）每天上班前，会服领班召开例会部署当日工作及人员分工。

（四）对前来咨询演出、活动资讯的群众，要及时主动应答，并作耐心细致的解释。接待时要与群众面对面站立，保持微笑，热情接待。

（五）接听电话时要谦虚随和，理解群众，尊重群众，使用敬语和问候语。

（六）严格执行《审批单》和《申请表》，见到申请人或活动方后，再按申请时间开关门。

（七）临时使用厅室需馆长直接通知或综合办公室直接通知方能开门，除以上情况严禁擅自开门使用厅室。

（八）厅室钥匙用完后及时归还到综合办公室，禁止自留。

（九）上岗期间，不准脱岗、扎堆聊天、玩手机、吃零食，禁止不文明言行。

（十）每日定时巡查全楼厅室，检查设施、物品归位、钟表运行情况，确保厅室门窗关闭，做好巡查记录登记工作。

（十一）对前来购票观看演出的群众要热情服务，与群众确认好所观看的节目后，收取群众所缴纳的钱款并进行出票，无误后将群众所定的演出票据交与群众手中。

（十二）对每日所售演出票进行登记并做好交接班工作记录。

（十三）每个演出项目售票完毕后，核对好所售票款，与相关演出负责单位做好票务结算工作。

九、活动厅室服务

（一）本着“统一管理，有效使用”的原则，文化馆厅室的日常监督管理工作由综合办公室负责。

（二）文化馆厅室仅供组织文化交流、培训、演出活动、会议及馆办团队排练、业务人员练功使用。

（三）厅室使用实行审批登记制度。

申请使用厅室部门报请馆长同意后，至少提前一天（展厅、剧场需提前一周）到综合办公室预约登记。

（四）厅室使用发生冲突时，以先登记先使用为原则，特殊情况需报请馆长统筹安排；厅室使用改期或取消，应及时更改或取消预约登记。综合办公室根据预约情况随时更新《活动安排表》，并第一时间发给各馆级领导和相关部室负责人。

（五）馆办团队日常活动、业务人员练功及馆内部活动：主责部门需填写《东城区文化馆使用厅室审批单》；举办重要（重大）活动，必须与馆长沟通活动内容和需求，征得同意后填写《审批单》。

（六）承接外单位活动，主责部门必须与馆长沟通活动内容和需求，征得同意后填写《东城区文化馆厅室使用申请表》。

（七）在填写时要注意活动时间、流程、需求等。活动需求由承接部门汇报馆长，并按照馆长的意见把确认后的《审批单》或《申请表》交由综合办公室按工作内容分解，报请馆长审批同意后，方可安排使用。

（八）《审批单》及《申请表》审批流程

馆内日常活动需提前 1 个工作日将《审批单》交到综合办公室。

馆内重要活动或承接外部活动需至少提前 3 个工作日将《审批单》或《申请表》交到综合办公室。

综合办公室在每个工作日的上午 10:30 前收齐《审批单》和《申请表》，审核无误后于当日 12:00 前报请馆长审批同意后，方可下发给各相关活动保障部门。

（九）活动负责人（承接人）在活动前排查所用厅室设施安全隐患，着重检查座椅并安排人员试坐，将检查及试坐过程拍照记录上报到综合办公室留存备查。

（十）重要活动，会服人员要提前 30 分钟打开门窗通风，15 分钟前打开照明；夏季如需使用空调，要根据活动当天气温情况进行调整，使活动开始前 30 分钟达到适合温度。

（十一）活动过程中，负责人要全程在场。遇有突发情况件，及时妥善处置，并将处理经过和结果第一时间向现场指挥（非节假日为馆长，如遇馆长不在依次为主管安全保卫副馆长、活动主责部门主管副馆长；晚间、公休日、节假日为带班领导）做出详细汇报；事后形成书面说明报到综合办公室留存备查。

(十二) 馆内晚间、公休日、节假日期间的活动，由当值带班人员负领导责任，在活动开始前、过程中及结束时至少进行三次巡查，确保活动安全有序开展。

(十三) 参加活动人员必须服从本馆工作人员的统一管理，保管好自己的随身物品，防止被盗、丢失；爱护厅室内设施，严禁随意动用设备。

(十四) 厅室内禁止吸烟、饮食，不得大声喧哗，不得乱扔垃圾和废弃物，严禁在桌椅、墙面、地面乱写乱刻及粘贴物品，保持厅室整洁。

(十五) 厅室使用期间，使用部门如发现问题及时向综合办公室报告。对因使用不当出现的安全问题以及设施损坏或丢失，其相关责任由使用部门承担，使用人赔偿。

(十六) 严禁将厅室内设备设施拿出厅室使用。一经发现严肃处理。

(十七) 厅室内严禁存放团队或个人物品，活动结束后应立即拿走。

(十八) 厅室的保洁工作由物业公司保洁员负责，每日进行保洁清理。

(十九) 会服人员每日对全楼各厅室进行巡视，检查设施是否完好，并将巡视情况登记在《厅室巡视检查登记表》。

(二十) 厅室使用完毕，会服人员要将设施归位，确认设施完好，关灯闭窗后，方能锁门离开。

十、餐饮服务

(一) 服务内容

配备包括厨师（白案、红案）、厨工等工作人员共 3 人以上，统一着装，完成从食材粗细加工到成品制作、提供文化馆员工 90 人工作餐（早、中、晚餐）服务的全过程餐饮服务人员应持证上岗。

（二）服务标准

按照国家食品卫生法规相关要求，本着安全第一、营养为本的原则为文化馆员工提供优质的营养餐，保持厨房、餐厅、库房的环境卫生、整洁。物业的白案和红案操作人员每周编制的菜单，要报到文化馆的服务保障部，经过协商确认后，张贴在食堂的醒目位置。

食堂服务标准

门窗、地面干净，玻璃明亮、墙壁、屋顶整洁，空气流通，无灰尘、无痰迹、无蚊蝇、无老鼠、无蟑螂、无虫蛆，活完场地清。

食堂炊具坚持洗蒸消毒，无残渣、无油垢、无毒、无味，铁制品无锈，木制品见白茬，食品盖布正反面标志明显，清洁卫生。

食堂饮具、工具定位存放，码放整齐，生熟分开，标志明显。

主副食仓库料码放整齐，对食品器具加盖，标志明显。

炊事员衣帽整洁，操作文明，讲究卫生，做到“四勤”，即勤洗手剪指甲、勤洗澡理发、勤换工作服。操作时不吸烟，做到“两坚持”，即坚持班前做好各项卫生消毒准备工作，坚持每年体检一次。

白案、红案、厨工要定期参加食品卫生培训，定期参加消防安全培训。

十一、环境保洁

（一）范围包括

1. 办公室、会议室、贵宾接待室。

2. 公共区域（各层大厅、演出大厅、排练厅、展厅、剧场、楼道及各活动厅室、卫生间等）。

3. 楼前广场、楼后院、绿地、门前三包区域及做好垃圾分类工作。

（二）服务标准和规范

1. 办公室服务标准

（1）统一着装，每日 8:30 分前将桌面、地面擦拭、清扫干净，做到无污渍。

（2）将室内物品按原位置码放整齐。

（3）将纸篓及废弃物倾倒干净。

（4）将开水壶灌满后，放置在安全位置。

2. 会议室及会客室服务标准

（1）统一着装，每日 8:30 分前将桌面、地面擦拭、清扫干净，桌椅及其他物品码放整齐。

（2）每次会客结束后，及时清理会客室，保证随时能用。无会客任务时每天打扫一次。

（3）会议室和会客室的地面和墙面，各种家具用具表面光亮整洁无污渍，房间内无杂物，每月清理两次。

（4）会议室和会客室的各种用具用品摆放整齐有序。

3. 剧场、排练厅、展厅、各活动厅室服务标准

（1）统一着装，每日、每场演出前将地面、舞台擦拭、清扫干净，做到无污渍，物品码放整齐。

（2）座椅用毛巾擦拭干净，做到无灰尘、无污渍。

（3）发现座椅及其它物品损坏及时通知相关部门处理。

(4) 厅室桌椅用毛巾擦拭干净，做到无灰尘、无污渍。地面光亮整洁无污渍，房间内无杂物。

4. 各层大厅服务标准

(1) 统一着装，每天早晨和下午分两次重点清理大堂，平时随时清理，确保大堂整洁光亮，无任何痕迹。地面无纸屑等杂物，无污渍。不锈钢表面光亮无污迹。玻璃门无水迹、手迹、污迹。

(2) 随时清倒垃圾桶，洗净后置于原处。

5. 公共卫生间、淋浴室清洁标准

(1) 每天上、下午上班前分两次重点清理，并不断巡视、保持清洁。

(2) 如有特殊情况，需要关闭卫生间时，必须放置告示牌，打开窗户通风。

6. 楼层通道服务标准

(1) 地面目视干净、无污渍，有光泽。玻化砖地面目视干净、无杂物、无污渍。

(2) 每天上午对各楼层通道地面拖抹、推尘。上班前 30 分钟完成。

7. 室外地面服务标准

(1) 地面无杂物、积水，无明显污渍、泥沙；果皮箱、垃圾桶外表无明显污渍，无垃圾沾附物；沙井、明沟内无积水、杂物；距宣传牌半米处无灰尘、污迹。

十二、设备维保

序号	维保项目	维保内容	维保时间
1	电梯	2 部电梯的运行及日常维护、办理年	全年

		检（含年检费）。	
2	消防报警系统	消防控制室设备及外围的自动喷淋、烟感探头、报警系统、消防水泵、进排风机、消防栓等以及各类电器设备及消防设备的检测（每年维保 12 次）	全年
3	消检、电检	全楼电气、消防检测 1 次（出合格检测报告）	当年元旦前后
4	锅炉	ZGLN-700 型燃气锅炉 2 台（供暖前后每年检测维护 1 次，必要时随时检测维	当年供暖前完成
5	空调系统	捷丰 MSCW445—4.0 机组及水处理系统维保（每年检测维护 1 次，每年供冷气前完成）	当年供冷前完成
6	空调清洗	风道清洗、检测；冷却系统除垢、取得卫生许可证每年检测维护 1 次，每年供冷气前完成）	每年 5 月
7	配电系统	箱变维保及高压绝缘检测、高压柜、低压柜、变压器维保。停电预试工作一次，提交检测合格报告。	全 年
8	避雷检测	避雷系统检测、复检（出合格检测报告）	每年 5 月
9	石材养护	一层大厅：136 平米、二层大厅：95 平米、三层大厅：97 平米、四层大厅、三层剧场 380 平米：70 平米和主楼梯，地面石材-洞石研磨加结晶养护。	每年 2 次 4 月、10 月
10	化粪池清掏	100 立方米化粪池一个，隔油池两个，和排污管道（每年清理疏通 2 次，遇满、堵等情况随时疏通清理）	每年 2 次 4 月、10 月
11	燃气调压箱	鑫广进 N54B302 燃气调压箱维护保养、检修（每年检测维护 12 次，必要时随时检测维护）	全 年
12	安防监控网络系统	不低于 50M 的办公网络接入，网络系统维保；安防视频监控系统维保；电话交换机维保（每年检测维护 12 次，必要时随时检测维护）	全 年

13	舞台演出设备	(1) 3 个电动升降舞台、3 个电动伸缩台，对活动舞台机械结构的检修、电动系统的维修。 (2) 34 套电动吊杆：每套电动吊杆电机、机械传动及电子控制系统检测、维护，灯光控制系统：182 路灯光控制系统的检修。 (3) LED 显示屏，共计 145 平米的显示面积（三层剧场 95 平米、一层小剧场 25 平米、一层大厅 25 平米）364 个单元的除尘、检修：对各单元间的连接线、接口端子的检测、更换，3 套控制系统的检测、调试。 (4) 300 个座位的电动伸缩观众席：对活动部件的维护、调整，电控系统维护，外观部件的修复。 (5) 56 台电脑摇头灯、60 台 LED 染色灯、16 个 3 基色灯、灯光器材的检测、维护、修理，灯控系统的调试、维护。	全年（4 次） 临时故障即时到现场 1 月、4 月、7 月、10 月
14	教学培训设备运维	各培训厅室音响检测、调试、维护、修复	全年 4 次 1 月、4 月、7 月、10 月
15	外立面清洗	楼体外立面石材（洞石）和玻璃幕墙、门窗清洗。	每年 4 月、9 月各一次
16	食堂烟道清洗	厨房内油烟机及烟道和油烟净化器进行清洗（每年清洗 6 次，出合格的报告）	每 2 个月 1 次
17	消防器材年检维修	干粉灭火推车两辆、5 公斤干粉灭火器材 96 具。呼吸器 6 个。 二氧化碳灭火器材（2 公斤）30 具	每年检测 1 次
18	锅炉房冬季供暖采购碱和盐		每年 10 月
19	消防值机记录本、保安交接班记录本、监控室值班记录本	确保记录准确每天进行一次检查	全年

20	生活垃圾、厨余垃圾清运合同项目	生活垃圾由物业每日进行清运、厨余垃圾由物业委托有资质的单位进行清运	全年
21	职工食堂电茶炉、一层西侧电茶炉	更换滤芯	每半年 1 次
22	职工食堂天然气检测		全年 1 次
23	一层低压配电室 EPS 电源、闭路电视监控室 UPS 电源		每年检测 4 次 1 月、4 月、7 月、10 月

十三、物业管理服务要求

(一) 进驻准备工作

1. 建立物业管理组织机构，制定建立完整的物业管理档案及物业管理质量标准、各项管理规定、工作程序、作业指导书，使物业管理工作顺利进行。
2. 做好物业管理所需工种的招工、培训工作，负责物业管理服务工作的正常运行打好基础。
3. 日常物业管理所需的各种设备维修工具和清洁设施的购置工作。

(二) 物业管理服务要达到的指标

1. 房屋及公共设施完好率达到 100%。
2. 维修及时率 100%。
3. 有效投诉小于 2%，处理率 100%。
4. 环境清洁率 95%。
5. 物业人员持证上岗率 100%。
6. 服务满意率 95%。

（三）人员要求

1. 物业项目服务机构设置合理、高效精简。人员配置合理，各类工作人员不低于 31 人，无不良记录。

2. 项目经理：45 周岁以下，大学本科及以上学历，持有物业项目负责人证书及经济管理类中级（含）以上职称证书，或持有物业管理师职称证书或项目负责人证书。3 年以上物业服务工作经验，具有较强的组织、协调、沟通能力。

3. 综合主管：40 周岁以下，大学本科及以上学历，持有经济管理类中级（含）以上职称证书，3 年以上物业服务工作经验，较强综合管理能力。

4. 工程主管：年龄 55 周岁以下，大学专科及以上学历，持有低、高压特种作业证书或特种作业证书或特种作业人员证（电梯安全员）或特种作业人员证（有限空间）；电气工程师职称，3 年（含）以上本岗位从业经验。

5. 安保队长：年龄 50 周岁以下，退伍军人，大学专科及以上学历，持有保安员证书或建（构）筑消防员证书或消防设施操作员（国本）证书。3 年（含）以上安保管理从业经验。

6. 服务领班：年龄 40 周岁以下，大学专科及以上学历，持有英语四级（含）以上证书，3 年（含）以上相关管理经验。

7. 保洁人员：年龄在 55 周岁以下，初中（含）及以上学历，身体健康，责任心强，素质高，踏实肯干，爱岗敬业，有 1 年及以上保洁工作经验。

8. 工程运行及维修人员：年龄在 55 周岁以下，高中（含）及以上学历，身体健康，责任心强，具有 3 年以上相关工作经验，持有相关特种设备操作证书或上岗证书，熟悉和掌握运行维修操作规程。

9. 消防值班人员：男性，年龄 50 周岁以下，高中（含）及以上学历，持有消防中控上岗证，2 年以上相关岗位工作经验，责任心强。

10. 秩序维护人员要求：男性，年龄 50 周岁以下，初中（含）及以上学历，持有保安员上岗证，身体健康，责任心强，工作认真负责，反应敏捷，能吃苦耐劳，2 年以上保安工作经验。

11. 会议及剧场服务员：年龄 18 岁-30 周岁以下，高中（含）及以上学历，1 年以上相关岗位工作经验，身体健康，容貌端正，具备相关礼仪服务知识，服务得体大方。

12. 餐饮厨师（白案、红案）人员：年龄 50 周岁以下，高中（含）及以上学历，持有相关行业职业资格证书，2 年以上相关岗位工作经验，身体健康，具有从食材粗细加工到成品制作能力。

第三部分 物业管理服务期限

第二条 服务期限 1 年（自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日）。

第四部分 物业管理服务相关费用

第三条 物业管理服务费

1. 物业管理服务费包含以上所有物业管理服务作业任务所产生的费用，年服务费用为人民币 2327077.20 元（大写：贰佰叁拾贰万柒仟零柒拾柒元贰角整）。

1.1 中标单位与当前物业服务单位完成交接后，按照中标价全年折算成日支付给 2024 年 1 月 1 日起至交接日前 1 日止为文化馆提供物业服务的单位。交接日前（即从 2024 年 1 月 1 日至交接完成日）已实际发生的设备维保费用据实结算。

1.2 若与下一年度（2025 年 1 月 1 日起）物业单位交接时间延迟，乙方继续按照本合同向甲方提供服务，延迟期间（即从 2025 年 1 月 1 日至交接完成日）的服务费由接收的物业单位按其合同总价按日折算支付给乙方。延迟期间（即从 2025 年 1 月 1 日至交接完成日）已实际发生的设备维保费和物业服务费用据实结算。

2. 物业管理服务费按月度进行支付。原则上每月度结束后 10 日内，经甲方确认提供服务满意后，向乙方支付月度费用 193923.10 元。按照区财政拨款进度，如有延后甲、乙双方需另行协商确定。甲方按合同付款的同时，乙方应向甲方出具正式、合法的物业管理服务费发票。本合同费用限于本合同所约定服务内容及标准，如遇调整，甲、乙双方需另行协商确定。

第五部分 双方权利与义务

第四条 甲方的权利义务

1. 对乙方的服务实施监督检查。
2. 不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的服务工作。
3. 配合乙方做好消防、安全、保卫等各项服务工作。
4. 法规政策规定由甲方承担的其它责任。

5. 依照本合同的约定，按时支付乙方物业服务费及物业合同约定内发生的费用。

6. 甲方应为乙方提供办公用房、保安宿舍及为安保应急力量住宿和机械设备停放、充电提供便利和协助。

7. 甲方未能或迟延行使其在本合同项下的任何权利，不应被解释为其弃权。

第五条 乙方的权利义务

1. 根据有关法律、法规政策及本合同的规定，制订物业服务的各项管理办法、规章制度、实施细则，开展各项服务活动。

2. 接受甲方的监督，并接受物业主管部门及有关部门的监督。

3. 建立本物业的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。

4. 在甲方各种施工项目期间做好现场安全管理。

5. 确保已与全部服务内容所有服务人员建立了不短于本合同服务期限的劳动关系，负责所有服务人员的管理与勤务安排工作，依法履行用人单位各项义务。因乙方服务人员劳动用工方面的所有纠纷与问题，由乙方全部负责处理解决与责任承担，并不得出现中断等影响为甲方提供服务的情形。

因乙方服务人员、服务事项造成的甲方或第三方财产损失、人身损害的，由乙方负责处理解决与责任承担。

因乙方服务范围内事项致甲方被卷入相关争议、仲裁、诉讼、媒体曝光、负面舆情、行政处罚等相关事件的，乙方应积极推进事件的解决，但如经甲方通知后，乙方 3 日内不予回应/怠于解决/事情紧急/有权机关要求甲方参与事件处理的，甲方有权独自根据其对事件形势的判断，与事件的相关方进行接洽、和解、参加仲裁/诉讼活动或采取其他必要措施，由此产生的全部费用和律师费及相关成本和支出，乙方应向甲方进行赔偿，且甲方有权解除合同。

安全合理地使用甲方提供的办公用房、保安宿舍及安保应急力量住宿用房和机械设备停放场地及其他设备设施。

第六部分 合同终止

第六条 除合同/双方另有约定的具体情形外，满足以下条件之一，甲、乙双方均有权立刻终止合同，并保留追究对方责任的权利：

1. 乙方未能按照约定提供服务，甲方有权要求乙方限期整改/采取补救措施，逾期未整改/补救（包括逾期未整改/补救完成）发生两次及以上（包括同一事项发出两次整改/补救要求）的，甲方有权解除合同；

2. 因甲方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定期限内解决，逾期未解决且严重违约的，乙方有权解除合同；

第七条 本合同终止/解除后，甲乙双方应当共同做好物业公司管理的工作资料及设施设备移交、债权债务处理等事宜，包括相关费用的清算、对外签订的各种协议的执行等。甲乙双方应当相互配合，做好物业管理服务的交接和善后工作。

第七部分 违约责任

第八条 乙方未能按照约定提供服务，甲方有权要求乙方限期整改/采取补救措施，逾期未整改/逾期未采取补救措施或者相应事项无法整改/无法补救的，甲方还有权扣除相应服务项目的服务费用，乙方应按当月物业费的 10% 向甲方支付违约金。

第九条 因甲方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定期限内解决，逾期未解决且严重违约的，乙方有权解除合同，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济补偿，并按当月物业费的 10% 向乙方支付违约金。

第十条 甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应当按合同剩余期限的物业管理服务费用的百分之二十的标准向对方支付违约金。

因一方违约，守约方为维护自身合法权益而支出的费用（包括但不限于公证费、评估费、鉴定费、保全费、保全担保费、保全担保保险费、律师代理费、咨询费、公告费等）均由违约方承担。

第十一条 为维护公众、业主、物业使用人的切身利益。在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管爆裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，当事双方按有关规定处理。

第十二条 因不可抗力致使合同部分或全部无法履行的，双方互不承担赔偿责任。乙方有确切证据证明属于由于甲方责任导致乙方的服务无法达到合同要求的，可不承担违约责任。

第八部分 争议解决

第十三条 合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商的方式解决。协商不成的，可以向东城区人民法院提起诉讼。

第九部分 附则

第十四条 本合同所列附件，与合同正文具有同等效力。

第十五条 对本合同及附件的任何修改、补充须经双方书面确认，与本合同具有同等的法律效力。

第十六条 本合同正本连同附件一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

第十七条 本合同经甲乙双方盖章或签字后生效。

第十八条 具体的人员配置与工作方案在本合同的基础上参照附件中的要求。

附件：北京三替城市管理有限责任公司关于东城区文化馆物业人员工作方案

甲方：北京市东城区文化馆

乙方：北京三替城市管理有限责任公司

法定代表人：

法定代表人：

联系电话：64010696

联系电话：67341664

地址：北京市东城区交道口

地址：北京市东城区永定门内东街中里

东大街 111 号

9-17 号 398 室

2024 年 5 月 1 日

2024 年 5 月 1 日

附件：

北京三替城市管理有限责任公司关于东城区文化馆物业人员工作方案

一、人员配置

序号	部门	岗位	人员	备注
1	管理部	项目经理	1	
2		现场经理	1	
3		维修主管	1	
4		安保队长	1	
5	综合维修	工程运行及维修	5	
6		供冷供热服务	3	
7	服务部	前台、会议及剧场服务	5	
8	餐饮服务	厨师面点及帮厨	3	
9	环境保洁	保洁员	4	
10	公共安全	消防中控	4	
11		安全保卫	3	

二、各岗位人员工作流程及要求（如遇活动，按照馆内要求，随时调整上岗人员，增加上岗人数。）

（一）管理人员

顺序	每日工作内容	完成时间
上午 1	检查各岗位员工仪容仪表及工作记录情况，合理布置当日工作。	8:00-8:30

	2	巡视馆宇内外消防设备设施，发现问题立即安排处理。	8:30-9:00
	3	检查会议、活动现场布置情况，保持与相关科室的沟通，及时调整安排相关工作。	8:30-11:30
下午	1	检查会议、活动现场布置情况，保持与相关科室的沟通，及时调整安排相关工作。	13:30-16:00
	2	巡视馆宇内外消防设备设施，发现问题立即安排处理。	16:00-16:30
	3	总结当天工作，做好夜间值班及翌日活动相关工作安排。	16:30-18:00
备注:	① 以上时间安排作为参考，依据现场工作调整工作时间。 ② 及时了解员工思想动态，确保各岗位人员以饱满精神状态投入到工作岗位。 ③ 充分利用工作群，及时将会议活动单发到群内，并督促各岗位人员落实。 ④ 有相应维保单位的问题，及时通知、督促维保单位处理发现问题。 ⑤ 做好与甲方领导的及时汇报、沟通工作，对日常发现的问题，提出合理化建议。		

周期性工作安排:

每周一召开管理人员碰头会，总结上周、计划本周工作，做好员工服务意识及保障技能培训工作。

每周五组织安全卫生大检查，发现隐患当即解决。

每月组织一次消防知识培训及实操演练，让各岗位人员掌握消防设施的使用方法。

根据常规性、临时性、季节性、年度性的原则，制定月、季度计划，合理安排做好电梯、消防、燃气等设备养护及检测等工作，按要求做好清掏等工作。

（二）公共安全人员

顺序		每日工作内容	完成时间
上午	1	做好工作交接，巡检楼内外安全状况，及时处理发现问题。	7:00-7:30
	2	根据会议活动通知，做好车位预留及停车引导工作，保证道路通畅，做好车辆停放和检查记录。	7:30-9:00
	3	①随时关注出入口情况，做好人员及车辆的开门、抬杆工作，保障人员及车辆安全有序。 ②严格控制电动车电瓶及其他违禁品和违反装修管理规定的工具、材料进入文化馆。	9:00-11:00
	4	巡检楼内外安全状况，及时处理发现问题。	11:00-12:00
下午	1	随时关注出入口情况，做好人员及车辆的开门、抬杆工作，保障人员及活动的安全有序。	12:00-15:00
	2	巡检楼内外安全状况，及时处理发现问题。	15:00-15:30
	3	随时关注出入口情况，做好人员及车辆的开门、抬杆工作，保障人员及车辆安全有序。	15:30-18:00
	4	随时关注出入口情况，根据要求闭馆锁门，夜间每4小时巡检一次（夜间巡查共3次），发现问题及时汇报队长并处理（如遇特殊情况，根据馆内要求，适当增加巡楼次数）。	18:00-翌日 7:00
备注：		①服务热情，文明值勤，有求必应，有问必答。 ②根据会议活动情况，相应延长调整工作时间。	

	③遇有施工等情况，检查是否办理“动火证”、安全防护措施是否到位、安全工具是否完备，确保无安全隐患作业。 ④认真遵守文化馆相关安全管理制度，如遇紧急事件发生，应按事件的性质，启动相应紧急预案。
--	---

周期性工作安排：

每周参加安全保障服务培训。

每月参加消防知识培训，熟练掌握消防器材使用技能。

（三）消防中控人员

顺序	每日工作内容	完成时间
上午	1 做好交接，检查消防设备设施运行情况，清理消防主机设备卫生，并做好相关记录。	7:30 到岗
	2 巡视馆宇内外消防设备设施，发现问题立即处理。	8:00-8:30
	3 随时关注消防设备运行情况，出现报警信号，立即检查信号真伪情况，并做好相关记录。	8:30-12:00
下午	1 随时关注消防设备运行情况，出现报警信号，立即检查信号真伪情况，并做好相关记录。	12:00-17:00
	2 巡视馆宇内外消防设备设施，发现问题立即处理。	17:00-17:30
	3 随时关注消防设备运行情况，出现报警信号，立即检查信号真伪情况，并做好相关记录。	17:30-翌日 7:30
备注：	①消防控制室实行 24 小时值班，未经许可，非工作人员禁止进入，检查及来访人员按要求做好登记。 ②出现报警信号，立即检查信号真伪情况，并做好相关记录。 ③发生火灾，启动应急预案，当即汇报、及时报警，协助消防人员疏散、救助人员。	

周期性工作安排:

每周一、周四对疏散口指示灯、烟感器、温感器、消防栓结合器、防火卷闸、防火门、正压风机、排烟风机、紧急广播电源、中继站电源、计算机和联动主机以及其他消防器材等设备设施的安全状况进行检查,确保设备设施安全有效运行,发现问题及时汇报解决,并做好相关记录工作。

(四) 供冷供热人员

顺序	每日工作内容	完成时间
上午	1 检查机房设备做好开机前准备。	7:00-7:30
	2 巡检机房设备运行状况,及时清理卫生,做好巡检记录,发现问题立即处理(制冷期间及时加药)。	7:30-9:00
	3 ①巡检楼内设备情况,发现跑冒滴漏立即处理。 ②随时做好楼内维修保障工作。	10:00-11:30
下午	1 巡检机房设备运行状况,及时清理卫生,做好巡检记录,发现问题立即处理(制冷期间及时加药)。	13:30-14:00
	2 ①巡检楼内设备情况,发现跑冒滴漏立即处理。 ②随时做好楼内维修保障工作。	14:30-17:00
	3 随时关注设备运行情况,突发问题及时解决。	17:00-翌日 7:00
备注:	①冬季供暖为24小时运行;夏季制冷时间段为7:00-20:00,根据服务活动通知单,相应调整服务保障的时间安排。 ②设备机房未经许可,非工作人员禁止进入,检查及来访人员按要求做好登记。	

周期性工作安排:

1、供冷周期：4 月下旬至 10 月底；供热周期：10 月下旬至次年 4 月中旬。供冷供暖季节可能提前或延后，具体时间安排遵循馆内规定。

2、设备换季运行前后，提前做好设备养护及阀门的转换工作。

3、每周做好设备的定期清洁及维护工作。

（五）工程运行及维修人员

顺序		每日工作内容	完成时间
上午	1	做好交接，检查供电设备运行情况，并做好相关记录。	7:30-8:00
	2	巡检变电室、低压室一次，及时清理卫生，做好巡检记录，发现问题立即处理。	8:00-9:00
	3	①如有活动：活动开始前 30 分钟，调试好设备；活动开始后：随时做好活动保障。 ②如无活动，10:00 巡查楼内各区域供电设施。 ③随时做好楼内维修保障工作。	9:00-14:00
下午	1	巡检变电室、低压室一次，及时清理卫生，做好巡检记录，发现问题立即处理。	14:00-14:30
	2	①如有活动：活动开始前 30 分钟，调试好设备；活动开始后：随时做好活动保障。 ②如无活动，15:00 巡查楼内各区域供电设施。 ③随时做好楼内维修保障工作。	14:30-17:00
	3	根据馆内要求，每天按时开关楼体照明和馆标照明，在打开楼体照明和馆标照明时要观察照明是否完好并作记录，如发现有问題（如局部断亮等）要立即关闭。	17:00-翌日 7:30
备注：		① 根据服务活动通知单，相应调整服务保障的时间安排。 ② 供电设备机房未经许可，非工作人员禁止进入，检查及来访	

	人员按要求做好登记。 ③检修设备时，必须切断电源，排除设备电气故障时，必须穿戴好防护用具，且应有专人监护。
--	---

周期性工作安排：

1、每周巡检清扫配电柜（箱）内电器上的积尘，确保电器，尤其是接头、触点部分的干燥、清洁。

2、每周用干抹布清扫升降杆等操作设备及操作台积尘，避免影像设备使用。

（六）会服及前台人员

顺序	每日工作内容	完成时间
上午	1 整理根据会议及活动通知要求布置活动现场，提前打开空调，活动开始前1小时到岗，并做好相关准备工作（根据要求，备好茶杯、热水）。	8:20 到岗 9:00 之前完成
	2 ①活动开始前30分钟：站在通道口做好引导； ②活动结束后：站于观众席上方； （如需盯会：按照“10-15-20分钟加水”原则服务）。	具体时间以活动通知为准
	3 ①中场休息：站在舞台下前两侧； ②活动结束：提前开门，做好疏散；检查安全、做好收尾 （收会：收茶杯及其它垃圾物、整理活动室卫生）。	无特殊情况时，11:30 下班休息
下午	1 活动准备：提前开空调，活动开始前1小时到岗，并做好相关准备工作（根据要求，备好茶杯、热水）。	13:00 到岗

	2	①活动开始前 30 分钟：站在通道口做好引导； ②活动结束后：站于观众席上方； (如需盯会：按照“10-15-20 分钟加水”原则服务)。	具体时间以 活动通知为 准
	3	①中场休息：站在舞台下前两侧； ②活动结束：提前开门，做好疏散；检查安全、 做好收尾 (收会：收茶杯及其它垃圾物、整理活动室卫生)。	以活动通知 为准
	4	收会：收茶杯及其它垃圾物、整理会议室及活动 厅室卫生。	无特殊情况 时，16:50 下班
备注：	①根据服务活动通知单，相应调整服务保障的时间安排，并做好活动场地布置；如从其他厅室借用物品，活动结束后及时归位。 ②前台值班到晚间 20:00，如有活动，值班到活动结束。		

周期性工作安排：

星期一：浇灌绿植，检查照明及空调等设施，及时报修。

星期二：扫地、墩地，擦地脚线。

星期三：立体清洁桌椅、窗台及窗缝等设施。

星期四：擦拭展示展览品，擦门。

星期五：立体清洁会议室、活动厅室卫生。

七、餐饮服务人员

顺序		每日工作内容	完成时间
上午	1	根据当日菜单，完成早餐食材的切配、制作，做好工作人员餐前准备工作。	6: 00 到岗 8: 00 之前完成
	2	① 做好工作人员就餐保障，随时补充餐品。 ② 随时清理餐余物品。	8: 00--9: 10 之间完成
	3	① 根据当日菜单，完成午餐食材的切配、制作，做好工作人员餐前准备工作。 ② 消毒液浸泡清洗毛巾、墩布，擦拭后厨设备、餐厅桌椅，墩擦地面。	9: 30--11: 30 之间完成
中午	1	① 做好工作人员就餐保障，随时补充餐品。 ② 随时清理餐余物品。	11: 30--12: 30 之间完成
下午	1	洗蒸消毒餐具，做到无残渣、无油垢、无毒、无味。	13: 00 到岗 14: 30 之前完成
	2	消毒液浸泡清洗毛巾、墩布，擦拭后厨设备、餐厅桌椅，墩擦地面。	14: 30—15: 30 之间完成
	3	根据当日菜单，完成晚餐食材的切配、制作，做好工作人员餐前准备工作。	15: 30—17: 30 之间完成
	4	做好工作人员就餐保障，随时补充餐品。 随时清理餐余物品。	17: 30--18: 30 之间完成

	5	洗蒸消毒餐具，做到无残渣、无油垢、无毒、无味。	18:30--18:50 之间完成
	6	消毒液浸泡清洗毛巾、墩布，擦拭后厨设备、餐厅桌椅，墩擦地面，做好收尾工作。	
备注：		遇特殊情况，服从领导安排。	

周期性工作安排：

1、每周三将编制的下周菜单，报文化馆服务保障部，经过协商确认后，张贴在食堂的醒目位置。

2、每周五彻底清理餐厅卫生，盘点库房、冰箱食材；完成下周食材的统计预订工作，报文化馆服务保障部沟通确认。

3、每季度清洗消毒一次餐椅座套。

八、环境保洁人员

顺序		每日工作内容	完成时间
上午	1	整理办公室卫生；配备消毒液，完成大堂、热水间、办公区域楼道、地面消杀及牵尘，消杀清洁卫生间、步梯、电梯。	7:00 到岗 9:00 之前完成
	2	卫生间立体消杀、保洁，楼道四周扶手、窗框、消防箱、指示牌等清洁。完成公共区域的擦拭与消毒。	9:10 到岗 11:10 之前完成
	3	消毒液浸泡清洗毛巾、墩布，重点部位清理，工具归位，做下班前收尾工作。	11:10—11:30 之前完成

下午	1	地面消杀牵尘，消杀清理卫生间（注意边角处）。	13: 30 到岗 14: 30 之前完成
	2	做周期卫生，过程中巡视楼层卫生，消杀清理卫生间。清理公区及卫生间垃圾，消杀擦拭垃圾桶，15:00 垃圾统一送至指定地点。	14: 40—16: 00 之间完成
	3	消毒液浸泡清洗毛巾、墩布，重点部位清理。根据需求布置活动场地。	16: 10—16: 30 之间完成
	4	做下班前收尾工作，工具归位。	16: 50 之前完成
备注:		①周末及节假日安排人员值班。 ②根据活动通知，安排相应人员延长值班时间。 ③遇有雨、雪等恶劣天气，及时清扫通道，铺设防滑垫等设施，减少安全隐患，并摆放安全提示牌。	

周期性工作安排:

星期一：全面、彻底擦拭卫生间墙壁（包括地面、纸筐、垃圾桶的冲刷及消毒）。

星期二：完成公共区域的擦拭与消毒（包含公区相框），彻底清理公区卫生死角，检查清理蜘蛛网。

星期三：清扫公共区域玻璃，清理窗缝卫生死角。

星期四：清扫公共区域玻璃，清理窗缝卫生死角。

星期五：清理楼顶区域杂物，消杀擦拭公共区域门、踢脚线。

三、会议及活动服务保障工作接待标准

(一) 一级接待服务（局级及以上领导参加或有要求的重大会议活动）

序号	岗位	服务标准	备注
1	会议服务	① 提前做好场地布置，检查灯具照明、开启空调，发现问题立即报修； ② 会前 30 分钟做好摆放茶杯、打水等准备工作； ③ 大厅、电梯间各安排 1 名接待人员，领导到来礼貌问候、微笑指引、控制电梯、引至会议室； ④ 会议室有领导到来，随时加水，会前 10 分钟统一加水； ⑤ 会议开始后，盯会人员关门，并守在门口，以备领导有临时需求； ⑥ 会议期间，前两次加水间隔为 15 分钟，之后每隔 20 分钟加一次水； ⑦ 散会后，做好欢送领导的指引工作，盯会人员检查领导有无遗留物品，若发现遗留物品及时交予领导，或立即上报主管；	
2	工程人员	① 会前 30 分钟做好灯光幕布等设备的调试准备工作； ② 会中，不得远离会场，以备突发情况应对； ③ 会后，关闭设备，断开电源；	
3	安保人	① 根据要求，提前做好车位预留工作；	

	员	② 做好现场车辆停放的引导工作;	
4	保洁人员	① 保持门口、大院、公区及洗手间区域卫生整洁; ② 洗手间摆放纸抽, 加强巡视, 随时做好卫生清洁;	
5	管理人员	① 根据要求, 提前布置各岗位工作, 保持追踪跟进; ② 提前检查重点区域卫生、灯光音响准备及人员的仪容仪表和人员就位情况, 发现问题立即解决; ③ 关注会议进行情况, 提前安排散会欢送领导工作; ④ 做好接待后的收尾安排、检查及总结工作;	

(二) 标准接待服务 (重要会议及活动)

序号	岗位	服务标准	备注
1	会议服务	① 提前做好会议室卫生, 检查灯具照明、开启空调, 发现问题立即报修; ② 会前 30 分钟做好摆放茶杯、打水等各项准备工作; ③ 会议室有领导到来, 随时加水, 会前 10 分钟统一加水; ④ 会议开始后, 盯会人员关门, 并守在门口, 以备领导有临时需求; ⑤ 会议期间, 前两次加水间隔为 15 分钟, 之后每隔 20 分钟加一次水; ⑥ 散会后, 检查领导有无遗留物品, 若发现遗留物品及时交予领导, 或立即上报主管;	

2	工程人员	① 会前 30 分钟做好灯光幕布等设备的调试准备工作; ② 会中, 不得远离会场, 以备突发情况应对; ③ 会后, 关闭音响设备, 断开电源;	
3	安保人员	① 根据要求, 提前做好车位预留工作; ② 做好现场车辆停放的引导工作;	
4	保洁人员	① 保持门口、大院、自动门等区域卫生整洁; ② 加强巡视, 随时保持卫生清洁;	
5	管理人员	① 根据要求, 提前布置各岗位工作, 保持追踪跟进; ② 会前 30 分钟, 检查公共区域卫生、灯光音响准备工作及各人员的仪容仪表和人员就位情况, 发现问题立即解决; ③ 关注会议进行情况, 并做好会后收尾的检查工作;	

(三) 日常服务 (日常例会、水杯会等)

序号	岗位	服务标准	备注
1	会议服务	① 提前做好会议室卫生, 检查灯具照明、开启空调, 发现问题立即报修; ② 会前 30 分钟备好纸杯、茶叶、打水等准备工作; ③ 会议期间, 前两次加水间隔为 15 分钟, 之后每	

		隔 20 分钟加一次水; ④ 散会后, 检查领导有无遗留物品, 若发现遗留物品及时交予领导, 或立即上报主管;	
2	工程人员	① 会前 30 分钟做好灯光幕布等设备的调试准备工作; ② 会后, 关闭音响设备, 断开电源;	
3	安保人员	① 根据要求, 提前做好车位预留工作; ② 做好现场车辆停放的引导工作;	
4	保洁人员	① 保持楼道等公共区域卫生整洁; ② 加强巡视, 确保卫生间干净整洁;	
5	管理人员	① 根据要求, 提前布置各岗位工作, 保持追踪跟进; ② 检查收会、有无安全隐患, 发现问题立即解决;	