

武汉美术馆（琴台馆）物业管理服务合同

委托方(以下简称甲方)： 武汉美术馆

负责人： 陈勇劲

住所地： 武汉市江岸区中山大道保华街 2 号

受托方（以下简称乙方）： 武汉旅联东湖物业有限公司

法定代表人： 丁明涛

住所地： 武汉市东湖风景区九女墩

依据相关法规，通过武汉市政府采购中心（项目编号：WHZC-2022-00110-GK00041）公开、公正、公平采购，确定武汉旅联东湖物业有限公司受武汉市美术馆委托，开展武汉美术馆（琴台馆）物业管理和服务工作。甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》和武汉市政府有关办法，在平等自愿、诚实守信的基础上，经协商一致，就以下物业管理和服务事项达成协议。

第一条 物业基本概况

武汉美术馆(琴台馆)位于武汉市汉阳区知音大道。新馆总建筑面积 43000 平方米，地下停车位 200 个，绿化面积 20000 平方，拥有 5 个展厅，展厅面积约 10000 平方米，展线总长度达 1800 多米，其中 A 展厅高度为 26 米，面积约 3800 平方米，所有展厅均采用先进的灯光系统，烘托作品并营造出高雅的艺术氛围。同时配备有先进的中央空调、恒温恒湿、中央监控、火灾报警、24 小时警报等自动化管理设施。（详见附件一：物业概况）

第二条 物业管理区域

乙方所接受的物业管理范围是物业建筑红线标注区域（详见附件二：红线平面图）、设施设备 etc 资产在内的服务，不涉及资产的所有权。

第三条 物业服务范围及内容

武汉美术馆(琴台馆)提供物业管理服务工作,保障现场的安全保卫、消防管理、设备管理维护、保洁服务(含2次保洁开荒)、会务服务、绿化养护、餐饮服务等工作内容,包括但不限于以下工作内容:

(一) 安全保卫、消防、疫情防控管理

1、大门24小时值班,对出入大门人员进行身份验证、疫情防控检查和来访登记;

2、巡查并监控馆内各重点部位防盗防火报警器,防火灾管理;

3、对突发事件的处理,维护好美术馆正常工作秩序;

4、结合美术馆特点,制定并执行安全防范措施;

5、24小时监控管理,制度建设完整,记录真实有效。

6、做好其他相关工作。

(二) 设备管理维护

1、在日常设备运行中建立运行数据登记、交接班、信息反馈等管理制度。

2、制定设备管理维护工作计划,并组织实施,每月进行自查。

3、建立服务管理资料的收集、分类整理、归档管理制度。认真执行各种制度和流程,并对管理服务产生的记录、图表、函件等进行整理归档。

4、按照有关规定配置熟练、专职、有上岗证及资格证的专业工程技术人员对各项设施、设备进行巡查维护。

5、负责设施设备的维护,运行操作和管理。要及时发现管理服务工作中的隐患和问题,及时反馈,及时处理,并协助甲方对需要进行修理或更新的设施和设备制定方案与预算,经甲方确定专业维保团队后,配合、督促维保团队完成维修。

6、制定运行管理制度:定人、定时开、关设备,及时发现设备和相关设施在使用过程中的隐患,按照建立的信息反馈制度及时维修、保养,及时反馈甲方,杜绝安全事故发生。对突发事件,应编制相应的突发事件处置预案,做好应对措施,妥善及时处理事件。

7、要合理配置专业电工、水工,并建立24小时值班制度,做好日常水电值

班及维修工作。对办公楼及公共部位的用电、用水设备、管线等进行日常维护和维修，经确认损坏需更换的用水、用电设备及零配件，通过信息反馈制度，及时反馈甲方，经甲方确认后及时维修，维修费用优先由全年物业管理费中工程维护费中列支。（备注：按照投标文件，工程维护费中所含 65000.00 元易耗品/零部件费用应在甲方核准后使用并据实结算。）

8、保证甲方各机电设备系统的正常使用功能，杜绝因管理不到位而影响甲方的办公效率和工作秩序。

9、设备管理和操作上注重节能降耗，降低运行成本。同时根据时间上的差异，对空调的负荷、供电、供水等系统及时作出调整，达到节能降耗要求的标准，提高机电设备的运行寿命。

10、负责甲方公共区域照明和中央空调温控末端的关闭工作。工作日每天晚应派人专人巡查，关闭场馆无需使用的公共区域照明。

11、应加强物业管理期间产生的能源消耗控制，甲方将对物业管理的能源消耗核定使用标准，并进行考核。

12、其他要求：

12.1 监控室值班人员须按照相关法律法规持证上岗。

12.2 监控室设备、各功能室终端设备均属专用设备，任何人不得随意拆卸、移出或外借。如有人为损坏，则按情节予以赔偿。技术防范系统的设置须有专人负责，外来人员参观或调阅有关资料及相关录像必须填写《监控资料调阅申请单》并经安保负责人签核后方可调阅。

12.3 监控设备由专人管理使用，负责日常管理，对全馆实行 24 小时全天候监控录像。其它人员不能随意使用操作。机房重地，无关人员未经许可不得入内。如有设备维保人员需进入须经安保负责人同意，并填写《监控室人员进出记录表》后方可进入。

12.4 不准随意在监控器系统中安装无关程序，不准删除系统中的任一程序，不准改动系统预先设置的参数。

12.5 监控室人员要随时对主机和监测设备进行检查，确保系统地安全运行；如发现监控系统运行当中出现错误或故障，应退出后再按照说明重新启动，若故

障仍未排除须及时向办公室报修，并进行登记备案填写《监控设备故障登记表》。

12.6 监控室人员不准在监控室聊天、玩耍，不准随意摆弄机器设备，保持室内清洁卫生。

12.7 所有借用展厅钥匙人员一律要说明原因和用途后借用；所有借用钥匙者须详细做好登记工作《钥匙领用登记表》，将领用部门、领用人、借用时间和用途填写清楚，钥匙使用完毕后及时归还。

12.8 监控中心实行二十四小时值班制度，当值人员上岗后，不得从事与工作无关之事，交接班须在接岗人员到达后，方可离岗。

12.9 监控室人员应认真、密切注意控制范围（如展厅、画库前室、画库等重点部位）情况，若有异常情况，应立即通知展厅值守人员及时处理并向上级主管领导汇报，详细记录情况的时间、地点、经过、以备后查。

12.10 如发生抢劫或斗殴等重大暴力事件，现场管理人员无法控制情况下，监控室当值人员应立即通知物业经理、安保负责人并同时报警 110，监控中心探头同时跟踪录像。

12.11 遇有电梯报警，立即与梯内客人礼貌通话，了解情况，如发生异常应及时通知物业经理，物业经理在接后按照紧急事件流程处理做好安抚解释并立即通知电梯维保商检修。

12.12 发现可疑问题立即录像，及时通知保安部保安主管和巡逻人员，并利用监视系统配合有关人员进行工作及现场录像。对重要的录像要进行保存并备份。

12.13 按要求每日实时监控画库及展厅温湿度效果，并认真如实填写记录，按月归档。温湿度变化超出要求范围时及时向相关主管部门汇报。

12.14 对公安机关发布的通缉令必须认真阅读，在监视过程中密切注意，发现被通缉人员立即录像，及时报告。

12.15 严格遵守操作规定，不得外泄有关美术馆的任何机密。

（三）保洁服务

1、负责整个院内建筑物公共部位的日常/定期性保洁及消杀（每天上午、下午必须对责任区清扫保洁一次）工作，做到楼道、楼道扶手、电梯间、电梯前室

整洁、干净、无杂物、无浮灰、无污迹等；院内公用场地、空地地面保洁要做到随时打扫清理，确保无纸屑、烟头、痰迹及其他杂物等；办公楼大厅、走廊、电梯间、电梯前室、卫生间、公共部位的门窗等要做到随时保洁，确保无杂物、痰迹、灰尘等，卫生间要随时打扫和冲洗，确保无污迹和气味；领导办公室、接待室、值班室、会议室等的保洁按要求定时打扫、确保干净整洁。

2、制定有关工作制度及管理规定，建立岗位责任制，做好员工业务能力和职业素质的培训。

3、保证责任区域立面、公共楼梯、内外活动空间、道路等整洁，无堆放杂物现象。

4、按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫，做到按指定标准全天候、全方位保洁，特别对卫生间做到按标准定人定点保洁，定时管理、巡查、监督。

5、重大节日及大型活动，配合甲方进行有关布置及组织清洁卫生大扫除。

6、馆地下停车场、广场及两侧走廊清洁卫生。

7、馆内办公区域内的清洁卫生。

8、馆内 6 米以下玻璃幕墙清洁卫生。

9、馆内展厅内地面清洁卫生及消杀。

10、馆内公共区域内的清洁卫生及消杀。

11、按照部门要求配合做好卸货区、画库前室等区域清洁卫生。

12、馆内生活、办公垃圾的集中、清理。

13、平台的清洁卫生以及排水沟渠的清淤、疏通。

14、做好其他与环境清洁有关的事项。

15、开馆前进行需对全馆进行 2 次保洁开荒。

（四）会务服务

1、准确、及时、热情做好机关各项会务服务工作（如会场布置、茶水服务、秩序引导等）。

2、负责做好会议室的清洁卫生。

3、会务服务人员必须做到人员固定，外形端正，举止大方，统一着装，统一接待规范等，上岗前必须经过系统的会务服务、礼仪知识相关培训。

（五）绿化养护

- 1、负责做好美术馆红线范围内日常绿化养护服务。
- 2、负责日常养护巡查工作，发现问题及时报告并整改，并建立工作日志台账。
- 3、结合季节变化和苗木的生长特点，合理安排施肥、除草、浇水、防虫等工作安排。

（六）食堂服务

- 1、提供餐厅上岗服务人员健康证明。
- 2、按甲方要求提供早、中餐及加班、值班用餐，对外接待用餐的服务工作。
- 3、熟练食堂工作流程，熟悉红案白案工作流程。
- 4、建立健全食堂食品安全、卫生管理制度，要有食品安全应急预案，遇到安全事故及时处理。
- 5、对业主方提出的合理相关意见和建议要及时改进。

第四条 物业管理期限及人员配备

（一）本次合同自 2022 年 11 月 3 日 至 2023 年 11 月 2 日，具体起算时间以物业正式进场时间计算。一年服务期满，经考核合格，双方协商一致，可续签二年合同（每年一签）；若考核不合格，一年期满将终止合同，重新确定服务单位。

（二）本合同的服务范围 武汉美术馆(琴台)整个馆区 乙方各岗位人员总体配置为：项目经理 1 名，工程人员 18 名，保洁员 20 名，安保员 42 名，客服管理员 35 名，红白案 2 名，绿化 2 名，共计 120 人。

第五条 物业管理的质量标准

根据有关物业服务法规与武汉美术馆签订合同，对该物业实行按 ISO9001 标准统一管理、服务。（具体服务标准详见附件四）

第六条 物业管理费用及支付方式

（一）本合同期内物业管理费合计费用为 6598051 元（大写：人民币陆佰伍

拾玖万捌仟零伍拾壹元整)。其中物业管理费 6198051.00 元,开荒保洁费用 400000.00 元(具体费用构成详见附件三)

附件三项下设备、工具等的所有权归甲方所有,合同期内乙方应当妥善使用和保管。合同期满未续约的,乙方应在甲方通知时间内将前述设备、工具等完好移交甲方。

(二)按季度支付,具体支付办法如下:

每季度前十日内支付当季度物业管理费的 90%即 1394561.48 元;

在第二季度前十天完成对上季度物业服务质量考核后,支付上一季度物业费 10%即 154951.27。(如上季度考核中有处罚,应相应扣除处罚款项)

开荒保洁费在完成开荒保洁并通过甲方验收后十日内全额支付。

(三)其它约定:乙方接到通知后与甲方签订合同。如不能完成投标书承诺的服务指标,或不能遵守服务合同,甲方将根据**附件五《物业管理服务月度考核办法及细则》**处以相应罚款,此罚款从物业服务费中直接扣除。

第七条 双方的权利义务

(一)甲方权利义务

- 1、代表和维护产权人、使用人的合法权益;
- 2、审定乙方编制的物业管理及食堂服务方案、人员编制、费用预算;
- 3、对乙方管理服务的质量进行监督,对不符合质量标准的管理服务有权建议整改,对不称职人员有权要求乙方更换,乙方无条件配合。
- 4、对乙方的管理实施监督检查,每月进行考核评定详见**附件五《物业管理服务月度考核办法及细则》**,如因乙方管理不善,造成重大经济损失或重大管理失误(重大经济损失或重大管理失误的认定,以甲方意见为准),有权终止合同;
- 5、甲方负责为乙方提供管理办公室、工具材料库、保洁休息室、厨房、日常水电等基础设施及必要的工作条件。
- 6、负责归集物业及食堂管理所需图纸、档案、资料,由甲方根据实际情况向乙方提供;
- 7、协助乙方进行物业及食堂管理工作;

（二）乙方权利义务

1、编制物业及食堂管理服务方案、人员编制和费用预算，报送甲方审定；

2、保证从事本物业及食堂管理项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质要求。如需调整管理人员及技术骨干应事先书面通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应作出相应调整；

3、对管理服务涉及的专业性、技术性要求较高的工作内容，可另行委托第三方承担，但应及时报甲方书面同意后方可实施。委托的工作内容仅限于分项内容，整体管理服务项目不得转让给第三方；

4、对本项目的设施、设备不得擅自占用和改变使用功能，如需扩建或完善配套项目，须与甲方协商后报有关部门批准方可实施；

5、乙方明确场馆工作的严谨性和重要性，严禁乙方及其人员在工作期间聊天、脱岗、玩手机，如有违法违纪行为，甲方有权要求乙方对该工作人员予以辞退，或者更换其它工作人员，严重的应追究相关工作人员的法律责任，乙方无条件配合；

6、每次展览甲方会提前下发展览通知，乙方签收后严格按照展览通知要求执行。乙方具体签收人员应为武汉美术馆项目负责人，签收邮箱为：

304779323@qq.com；

7、乙方在展务工作中听从和配合甲方安排和管理，按照甲方布撤展交接流程进行工作，保证卸货区域的卫生清洁，定时定点进行打扫。乙方工程人员积极配合甲方展览部进行展览设备的调试、布线、调整灯光及设备维护；乙方客服人员在展厅接待时主动引导，对水瓶、雨伞、行李箱等物品禁止带入展厅；

8、由于乙方在本合同约定服务范围内的工作失职或者展务工作操作过程中未按照流程作业等因乙方过错的原因，造成展品及设施损坏的，由乙方全额承担经济赔偿；

9、乙方工作人员因工作致伤、致残、死亡、其善后工作由乙方根据具体情节，并依据国家、省、市有关劳动保护条例解决，所需费用由乙方自行全部承担，与甲方无关；造成甲方损失的，乙方应当赔偿。在办理相关手续的程序中，甲方给予配合；乙方工作人员在物业管理区域内导致甲方及其工作人员、第三人人身

或财产损失的，乙方承担全部责任，与甲方无关；造成甲方损失的，乙方应当赔偿。

10、乙方应加强对乙方人员的学习、教育、训练、工作、生活的管理，采取激励机制，督促员工的工作，增强积极性；

11、本合同终止时，乙方必须向甲方移交原委托管理的全部物业、食堂及其各类管理档案等资料；

第八条 违约责任

除本协议另有约定外，在合同期内任何一方不得无故单方面终止合同，如甲方或乙方因客观原因无法履行合同时，需提前两个月以书面形式函告对方，在取得同意后方可终止合同。无故单方面终止合同的视为违约，违约方应按本合同服务费总额的5%向对方支付违约金，造成损失的同时要予以赔偿。

发生重大火灾、失窃、治安等事故，经鉴定机关鉴定属乙方责任的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿相应损失。

本合同所有附件系本合同组成部分，乙方必须严格遵守。

第九条 争议解决

甲、乙双方在合同执行期间发生争议时，应通过友好协商解决，协商不成提交甲方所在地人民法院裁决。

第十条 其他

（一）为了保证乙方人员的相对稳定性，乙方需做到：

1、乙方在合同生效之日起，柒日内向甲方提供美术馆物业管理处员工花名册。

2、乙方在合同生效之日起，必须向甲方提供乙方与员工签订的用工合同所约定的工资标准明细表；

3、乙方必须在尊重劳动法的基础上，按照与员工签订的用工合同所约定的工资标准足额发放给员工，甲方有权核查；

4、如乙方未能按照与员工签订的用工合同所约定的工资标准足额发放给员工，甲方有权迟延支付下一季的物业及食堂管理费用，直至乙方履行为止。

5、乙方应当建立新进员工岗前工作培训制度和员工薪水激励机制，保证高效完成甲方馆内所需的工作内容；

6、根据实际工作情况，双方约定，本合同附件三《武汉美术馆（琴台馆）物业费组成明细表》日常消耗材料内包括清单列项外，价格在 50 元以下的易耗品。

（二）为了保证乙方人员的专业性，必须做到：技术/专业岗位需配备相应的上岗资质证书（包括但不限于，物业项目经理证、高压电工证、低压电工证、锅炉证、叉车证、中式烹饪师证、消防操作员证、建构筑物消防证、保安证、园艺师证、弱电证、高空作业证等必要的持证上岗证件。

（三）工程维修人员均须持有相关部门颁发的上岗操作证。工程人员乙方必须专人专岗，严格按照甲方的要求认真做好相关工作。如甲方发现乙方所派遣的工程人员存在无故脱岗、在工作时间从事与甲方无关的工作、为甲方以外的其他单位服务等行为的，则应当视为乙方派遣人员的人数没有达到合同的约定，乙方应当再另行增派人员保证甲方的正常需求并将存在上述行为的人员已经收到的费用全额返还赔偿给甲方。

（四）因房屋建造质量不合格、设备设施质量不合格，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。因乙方对房屋、设备设施管理维护不当，或未能有效识别并防范安全隐患，发生事故的，由乙方承担全部责任并作善后处理；造成甲方损失的，乙方应当赔偿。产生事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

（五）如有未尽事宜，双方应协商解决，所签订的补充协议和本合同具有同等的法律效力。

（六）在管理期间，如因政策调控及增加服务内容导致费用追加，经甲乙双方协商另作补充协议。

（七）所有附件和补充协议均与本合同具有同等法律效力。

(八) 合同期满，本合同终止，如双方需续订合同，应在该合同期满____天前向对方提出书面意见，经协商后重新签订合同。

(九) 本合同一式四份，甲方二份，乙方二份。



乙方(签章)

法人或法人委托人:



2022年 11 月 3 日

2022年 11 月 3 日

附件一：物业概况

一、物业的基本情况

琴台美术馆位于汉阳知音大道，占地面积 33000 平方米，建筑面积 43000 平方米，共设机动车停车位 200 个。绿化面积约 20000 平方米。

二、主要设备配置情况

（一）空调系统设备配置状况

磁悬浮变频离心冷水机组 3 台、冷却塔风机 3 台、冷热源主机 1 台、冷冻水循环泵 4 台、冷却水循环泵 4 台

真空热水锅炉 2 台

热水循环泵 3 台

23 台组合式空气处理机组，服务位置：二层多功能厅、二层亲子主题区、创意餐厅、自助存包区、艺术品商店、一层门厅、二层图书阅览、一层前厅（现代艺术）、一层临时展厅（当代艺术）、一层前厅（当代艺术）、二层临时展厅（当代艺术）、古代展厅、一层临时展厅（现代艺术）、一层报告厅、咖啡区、古代艺术、二层临时展厅（当代艺术）、一层临时展厅（当代艺术）、临时展厅出入口坡道。

6 台风冷变频智能冷暖多联室外机、两面出风嵌入式室内机 3 台、四面出风嵌入式室内机 6 台，服务于办公区办公室。

风管室内机 17 台，服务于库房设备间。

全新风处理机 1 台、风冷变风量大型变频空调机组 2 套，服务于办公区一层
二层

风冷恒温恒湿空调机组 6 套，服务于弱电机房、备用设备间、珍品库房。

卧式暗装风机盘管 52 台、四面出风嵌入式风机盘管 1 台、分布式地板空调 44 台。

（二）园林系统设备情况

园林景观灯，由两套控制箱、LED 灯带 415 米，服务于室外戏台。草坪灯 12 套、射树灯 34 套、高杆路灯 35 套、地埋射灯 5 套，服务于建筑外为道路及绿化带。

滴灌系统，由 114 套蓝牙无线控制器与电磁阀组成，服务于建筑北面和南面建筑顶部绿植浇灌。

冷雾系统，由 5 台造雾主机，1418 个冷雾喷头组成园林雾森系统，服务于建筑北面和南面建筑顶部人造雾森景观。

（三）泛光系统

泛光照明 P1 投影灯 25 套、S1 线条灯 1432 套，服务于建筑顶部走道部分。G1 地埋灯 172、G2 地埋灯 18 套、G3 地埋灯 12 套、G4 地埋灯 61 套 L1 高杆灯 8 套及 6 套控制箱信号传输箱组成，服务于建筑外部轮廓光景亮化。

（四）给水系统

2 台生活水箱、2 套水自洁系统、6 台加压水泵组成，建筑内部供水。

（五）电梯系统

2 台无机房货梯、5 台无机房客梯、都可以刷卡运行。7 台扶梯均为上海三菱公司安装售后。

（六）柴油发电机

由一套 G1 应急柴油发电机组，常用功率：1500KW、备用功率 1650KW 组成，用于双高压断电后保障建筑重要设施设备运行。

（七）太阳能热水系统

太阳能加热水板，热水储存罐及循环水泵组成，服务于地下员工卫生间淋浴。

（八）室内照明系统

由爱瑟菲厂家提供控制及信号传输设备，26 个分控屏，控制建筑内部照明系统。

（九）排污水泵系统

集水坑潜水排污泵 100 台、污水提升成套设备 6 套，服务于建筑内部集水井及厕所排污。

（十）隔油提升一体化设备

一套由厨房产生废水废油分离设备。

地下车库充电设备 47 套。

（十一）弱电智能化系统

（1）监控设备由 5 台枪球一体机、269 台轻智能枪机、95 台轻智能半球、7 台电梯球机、合智能抓拍摄像机 7 台。共计 383 个监控，布控与建筑内、电梯及出入口人脸识别。

（2）门禁系统，门禁系统共 59 套，卡片 1000 张。布控建筑各大小出入口 59 处。

（3）无线对讲系统，一套工作站及相关设备，供 40 台数字对讲机在建筑内无干扰使用。

（4）信息发布，信息发布成套设备及 21 套信息发布屏播放终端

（5）公共广播，广播控制系统成套设备及前端播放设备供建筑内广播播放。

(6) 报警系统，有线室内双鉴探测器 116 台、紧急按钮 31 台、吸顶被动红外探测器 31 台、幕帘式被动红外探测器 35 台、压电感应式震动探测器 21 台等设备组成报警系统检测建筑内及总要库房。

(7) 倒闸控制系统，供地下停车场 2 个进出口，4 套抬杆设备

(8) 售票系统

(9) 自助存包系统，26 台电子存包柜

(10) 有线紧急呼叫系统，可视对讲终端 23 台分布建筑各展厅及重要出入口

(11) 安检系统，安检机 2 台、安检门 2 台、液体检测仪及手持金属探测器各 2 台

(12) 人证核验闸机系统，人脸识别门禁一体机 10 套及速通门电动平推门 7 套

(13) 电子巡更系统，5 套电子巡更棒，地址纽 100 台、人名纽 5 台

(14) 液压升降柱，14 台液压一体升降柱

(十二) 消防系统

(1) 消防监控室内设备

火灾报警控制器 1 台、消防电话设备 1 台、消防应急广播设备 1 台、阀密铅酸蓄电池 2 套、消防控制室图形显示装置 1 台、电气火灾监控设备 1 台、集中控制型消防应急灯具控制器 1 台、集中控制型消防应急灯具专用应急电源 2 套、控制系统主机 1 台、水炮及图像火灾探测集中控制主机 1 台、硬盘录像机 2 台、USB 电源 1 台

(2) 应急照明系统，集中式应急照明，维持时间大约两小时

(3) 火灾报警系统，监测建筑火灾并立即报警

(4) 气体灭火系统，位于强电配电房

(5) 防火门监控系统，监测火灾时防火门状态

(6) 电气火灾监控系统，电气火灾监测

(7) 消防设备电源监控系统，监测消防用电器电源状态

(8) 智能末端试水系统，测试喷淋管道及消火栓管道水压

(9) 水炮及图像火灾探测系统，建筑内超高位子灭火装置

(10) 高压细水雾系统，重要设备间及发电机房、空调机房、锅炉房等灭火装置

(11) 消火栓系统，由 2 台室内消火栓泵（卧式）2 台室外消火栓泵（卧式）成套稳压装置等组成

(12) 自动水喷淋系统，由 2 台自动喷淋加压泵（卧式）等成套装置组成

(13) 防火卷帘门系统，由 13 樘特级防火卷帘组成，形成防火分区

(14) 排烟系统

(14.1) 防烟加压送风系统

由 11 台轴流风机、4 台混流风机组成

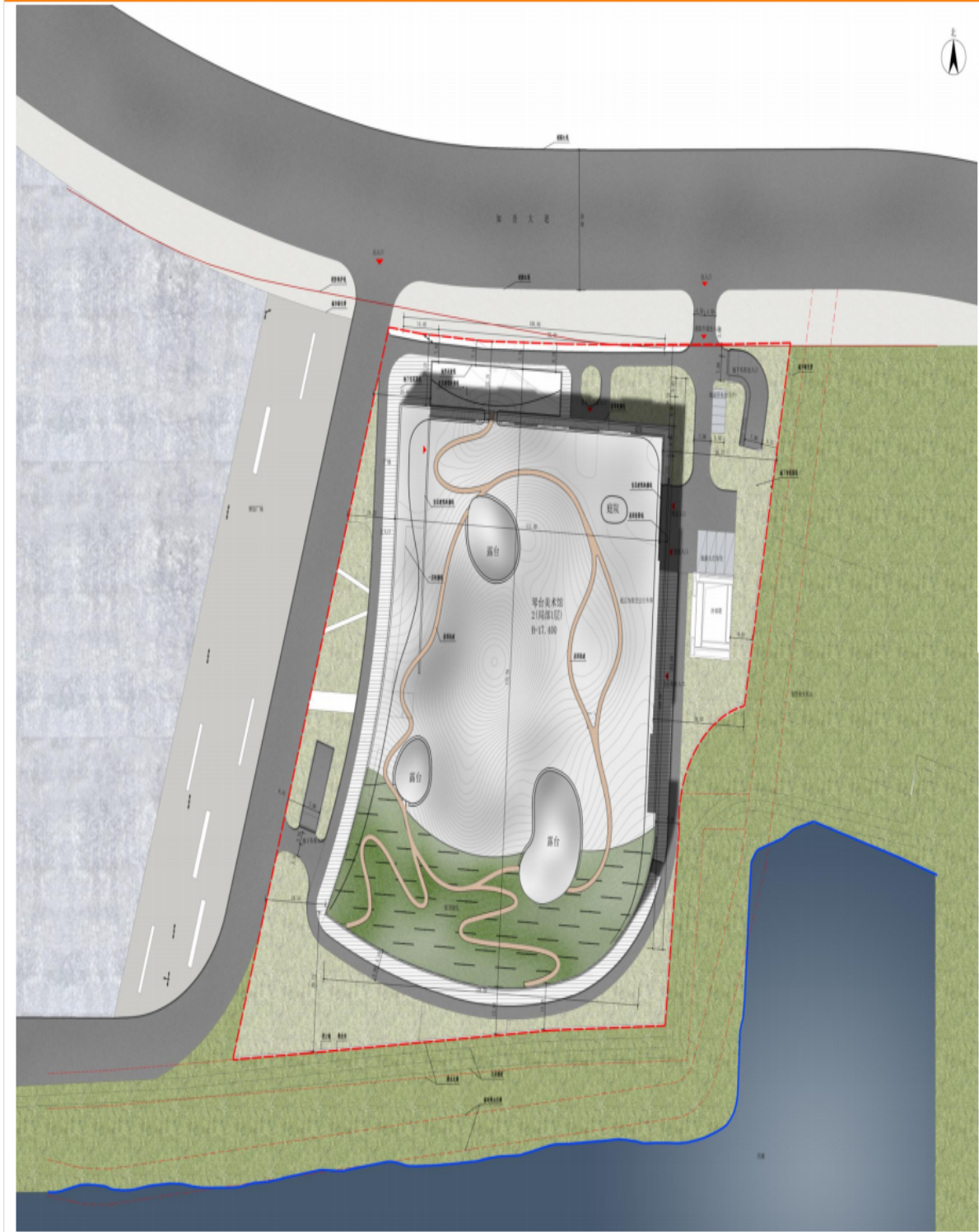
(14.2) 送风系统

由 2 台轴流风机、27 台诱导风机、19 台贯流式风幕机

(14.3) 排风系统

30 台箱式风机、47 台排气扇

附件二：红线平面图
总平面图



附件三：武汉美术馆（琴台馆）物业费组成

武汉美术馆（琴台馆）物业费组成明细表					
序号	项目	数量	单价 (元/月)	总价 (元/ 年)	备注
一	人工、福利费			5499600	
1	员工工资	120		5430000	人员单价含工资、社保（五险）、劳保福利、加班费等，人员基本工资不低于武汉市最低工资标准（2010 元），社保最低缴费标准不低于 1043.71 元/人 ■ 月
1.1	项目经理	1	7500	90000	
1.2	客服主管	1	6000	72000	
1.3	客服员	34	4000	1632000	
1.4	工程领班	1	6000	72000	
1.5	工程师	17	4000	816000	
1.6	安全主管	1	4500	54000	
1.7	安全员	41	3500	1722000	
1.8	保洁领班	1	4200	50400	
1.9	保洁员	19	3200	729600	
1.10	红案白案	2	4500	108000	
1.11	绿化员	2	3500	84000	
2	员工意外险	120	/	69600	580 元/人 ■ 年（投保金额不低于 90 万元/人/年）
二	服装及行政办公费			132700	
1	员工服装费	120	/	108000	900 元/人 ■ 年（含秋冬装 2 套、春夏装 2 套）
2	办公设备			6700	办公设备按 5 年折旧计算
2.1	电脑	2	5000	2000	
2.2	打印机	1	4500	900	
2.3	更衣柜（组）	5	1500	1500	
2.4	档案柜	3	1500	900	
2.5	办公桌椅	2	3500	1400	

3	日常办公耗材费	12	1500	18000	
三	工程维护费			90091	
1	维修设备费			15255	
1.1	台虎钳	2	450	900	
1.2	万用表	5	240	1200	
1.3	手电钻	2	600	1200	
1.4	螺丝枪	2	300	600	
1.5	管子钳	3	70	210	
1.6	兆欧表	1	360	360	
1.7	套筒扳手 32 件	3	150	450	
1.8	机械压线钳	2	660	1320	
1.9	疏通机	2	750	1500	
1.10	砂轮机	1	630	630	
1.11	游标卡尺	5	45	225	
1.12	高压验电棒	3	150	450	
1.13	一炮通	1	300	300	
1.14	焊枪、割刀	2	300	600	
1.15	管道测温仪	1	120	120	
1.16	测线仪	3	120	360	
1.17	线托（50 米）	4	210	840	
1.18	热熔器	2	180	360	
1.19	疏通机	3	350	1050	
1.20	拔筒（不锈钢）	5	60	300	
1.21	水平尺	2	90	180	
1.22	台钻	1	960	960	
1.23	台式砂轮机	1	600	600	
1.24	平板车	2	270	540	
2	维修工具费			9836	

2. 1	管子钳 10	5	32	160	
2. 2	管子钳 18	5	84	420	
2. 3	十字起子	10	5	50	
2. 4	一字起子	10	5	50	
2. 5	手板锯	2	13	26	
2. 6	鸡尾锯	2	25	50	
2. 7	开孔器	2	23	46	
2. 8	钢丝钳	10	9	90	
2. 9	鲤鱼钳	5	7	35	
2. 10	双头扳手 10 件套	5	42	210	
2. 11	斜口钳	5	12	60	
2. 12	尖嘴钳	5	12	60	
2. 13	钟表起子	3	12	36	
2. 14	电工刀	10	35	350	
2. 15	钢锯	10	25	250	
2. 16	锉刀	5	25	125	
2. 17	什锦锉 10 件	3	23	69	
2. 18	管子板牙	2	50	100	
2. 19	剥线钳	3	18	54	
2. 20	划线规	2	19	38	
2. 21	钢直尺	5	25	125	
2. 22	白铁剪	5	22	110	
2. 23	样冲	10	26	260	
2. 24	钻夹头	10	36	360	
2. 25	手提探照灯	3	50	150	
2. 26	手电棒	5	12	60	
2. 27	电源拖板	10	50	500	
2. 28	高压手套	2	90	180	

2.29	高压电工靴	2	150	300	
2.30	玻璃刀	2	70	140	
2.31	拉铆枪	2	24	48	
2.32	打胶枪	2	12	24	
2.33	皮老虎	2	50	100	
2.34	电吹风	1	100	100	
2.35	工具箱	3	350	1050	
2.36	安全帽	20	35	700	
2.37	安全带	20	40	800	
2.38	安全绳	20	60	1200	
2.39	应急维修工具箱	5	270	1350	
3	消耗品/零配件	1 项		65000	含日常零星耗材， 维修改造、工程维 保需更换设备及零 配件报甲方申请
四	绿化费			2230	
1	绿化设备			1400	绿化设备按 3 年折 旧计算
1.1	绿篱修剪机	1	1200	400	
1.2	鼓风机（绿化）	1	1500	500	
1.3	打草机	2	750	500	
2	绿化工具			830	
1.4	花锄	2	15	30	
1.5	草耙	2	45	90	
1.6	园林剪	2	20	40	
1.7	高枝剪	1	180	180	
1.8	药桶	5	90	450	
1.9	镰刀	2	15	30	
1.10	挑草刀	2	5	10	
五	环境保洁费			69965	

1	清洁工具			32915	
1.1	30cm 尘推	20	35	700	
1.2	60cm 尘推	20	55	1100	
1.3	110cm 尘推	20	70	1400	
1.4	30cm 尘推罩	30	9	270	
1.5	60cm 尘推罩	30	10	300	
1.6	110cm 尘推罩	30	11	330	
1.7	云石刀片	100	4.5	450	
1.8	玻动刀片	100	2.5	250	
1.9	水桶（大）	20	22	440	
1.10	地拖桶	20	15	300	
1.11	蜡拖	50	25	1250	
1.12	撮箕	50	18	900	
1.13	扫帚	50	20	1000	
1.14	线手套	600	1.5	900	
1.15	胶手套	600	7.5	4500	
1.16	便池刷	50	5	250	
1.17	面盆刷	50	5	250	
1.18	海绵拖把	30	5	150	
1.19	喷壶	30	10	300	
1.20	打蜡海绵	30	39	1170	
1.21	清洁海绵	100	15	1500	
1.22	百洁布	300	5	1500	
1.23	35CM 抹水器	50	55	2750	
1.24	35CM 玻璃刮	50	40	2000	
1.25	6M 伸缩杆	10	110	1100	
1.26	3.6M 伸缩杆	10	48	480	
1.27	2.4M 伸缩杆	15	32	480	

1. 28	双桶榨水车	5	200	1000	
1. 29	5 步铝梯	2	190	380	
1. 30	水管小车	1	350	350	
1. 31	增压水管	80	8	640	
1. 32	水推	30	50	1500	
1. 33	云石铲刀	50	20	1000	
1. 34	防风垃圾铲	15	55	825	
1. 35	工作进行中指示牌	20	30	600	
1. 36	小心地滑指示牌	20	30	600	
2	清洁用品			37050	
2. 1	玻璃清洁剂（1 加仑）	30	39	1170	
2. 2	全能清洁剂（1 加仑）	50	40	2000	
2. 3	洁厕剂（1 加仑）	50	35	1750	
2. 4	不锈钢保养剂（1 加仑）	30	65	1950	
2. 5	静电除尘剂（1 加仑）	20	69	1380	
2. 6	芳香球（袋）	500	3. 5	1750	
2. 7	洗洁精（5kg）	30	35	1050	
2. 8	洗衣粉（袋）	100	12. 5	1250	
2. 9	空气清新剂	80	16. 5	1320	
2. 10	消毒剂（5L）	50	30	1500	
2. 11	云石坚固剂	6	680	4080	
2. 12	碧丽珠	100	45	4500	
2. 13	杀虫剂	150	25	3750	
2. 14	除胶剂	50	30	1500	
2. 15	玻璃水	100	16	1600	
2. 16	去污粉	500	9	4500	

2.17	强力化油剂	50	40	2000	
六	秩序维护费			29990	
1	安保工具			29990	
1.1	橡胶警棍	30	30	900	
1.2	强电充电式电筒	20	150	3000	
1.3	消防斧	5	70	350	
1.4	雨衣	42	150	6300	
1.5	雨鞋	42	55	2310	
1.6	消防服	2	750	1500	
1.7	安全绳（30 米）	10	150	1500	
1.8	消防照明头灯	10	60	600	
1.9	喊话器	20	35	700	
1.1	消防钳	5	120	600	
1.11	消防铁铤	5	40	200	
1.12	保安哨笛	42	15	630	
1.13	警戒线（100m）	50	15	750	
1.14	防割手套	50	25	1250	
1.15	急救包	20	120	2400	
1.16	防暴套装	10	700	7000	
七	开荒费（二次）			400000	含 2 次开荒
八	税金			373475	一至七项之和的 6%
全年服务费合计				6598051	

附件四：物业服务工作标准

具体标准及质量保障措施

序号	指标名称	国家标准	服务指标	管理指标实施措施
1	场馆及配套设施完好率	98%	100%	采用事务点管理与管理中心控制相结合的工作方法，责任到人。建立完善的事务助理巡查制度，严格装修审批管理，健全档案记录。
2	场馆零修、急修及时率	99%	100%	要求维修人员接到维修单后携带工具 15 分钟内到现场，零修工程及时完成，急修工程不过夜。并建立回访制度和回访记录。以优质服务为本，实行 24 小时值班制度。
3	维修工程质量合格率	100%	100%	分项监督、工程技术部严格把关、按照工序一步到位、杜绝返工、并及时回访确保功效。
	维修工程质量回访率	100%	100%	建立维修回访制度、及时征求客户意见、保证反馈渠道畅通，以确保维修服务质量。
4	清洁保洁率	99%	100%	区内保洁落实到人、进行 24 小时保洁工作、巡查记录完善、严密制定监督检查措施、严格考核制度。

5	道路完好率 使用率	95%	100%	落实责任人、坚持对道路、路灯及停车场等公用设施进行日常巡视检修和定期维护保养；由技术维修部监督执行、各事务助理配合检查落实；并建立健全档案记录、完善规章制度、确保公共设施完好并正常使用。
6	项目内治安案件发生率	1%以下	因管理原因造成治安案件发生率为零	实行 24 小时保安巡查制度，分快速、中速、慢速巡查；由管理中心 24 小时值班，接受报警及实施调度；根据实际情况确立“人防为主、技防为辅”和“技防为主、人防为辅、全面防范”的治安思路。明确保安职责，层层防卫，以确保项目财产安全。
	汽车被盗率	1%以下	因管理原因造成车被盗率为零	
7	火灾发生率	1%以下	0.5‰	全员义务消防制，定期培训和演习，加大宣传力度，由保安进行日常巡视，发现隐患及时处理，确保项目安全。
8	违章发生率	1%以下	0.5‰以下	建立交叉巡视制度跟踪管理，及时发现及时处理，加强宣传工作，杜绝违章发生并建立相应的回访记录。
	违章处理率	90%以上	100%	
9	客户有效投诉率、	2%以下	1%以下	按照政策规定做好做细各项工作，采取措施，加强与甲方\客户的沟通，定期走访，征求意见，强化服务意识，
	客户	90%以上	100%	
	投诉处理率	95%以上	100%	

	投诉回访率			提高员工素质，及时为客户排忧解难。投诉处理有结果、有记录、有回访。
10	客户对物业管理的满意率	95%以上	99%	采取现代化的科学管理手段，开展温馨服务、亲情服务、助残服务，完善馆内服务，在日常工作中注意收集客户的广泛意见，加强双方的沟通交流，以确保甲方对物业管理工作的满意。
11	绿化完好率 绿地率	95% 30%	99% 46%	选择专业化绿化养护；制定严格的监督检查制度；责任到人与巡查制度相结合；发现问题及时修复‘确保项目公共绿化无破坏、无践踏、无黄土裸露。
12	大型及重要机电设备完好率	95%	100%	完善机电设备的运作制度和维护保养制度，配备专业工程技术人员，所有维修人员全部持证上岗，实行 24 小时专人值班,出现故障及时排除。

（一）安全保卫工作标准

1、门岗值守管理标准

（1）负责办公楼大门、门厅日常进出管理，严格遵守交接制度，每天 24 小时值守，严禁缺岗、空岗。

（2）负责值班门岗的环境卫生，保证各门岗干净整洁，值班人员须穿工作装，

着装严整，规范执勤，文明用语、礼貌待人，严禁发生打骂行为。

(3) 办公楼进出人员的登记，传达、查证任务，严禁无关人员进入，杜绝推销及其他无关人员进入办公大楼。

(4) 携带大宗物品进出办公楼，须出示有效证件或证明。值班队员须认真核查。并做好登记记录，确保办公大楼的人员、财产安全。

(5) 监控室 24 小时有人值守，无脱岗空岗现象，制度完善，监控记录完整有效。

(6) 其他服务事项：

- 1) 着装整齐、统一，巡视时不背手、不抱臂、不插口袋，像军人一样行走。
- 2) 巡视门窗、玻璃、墙壁、地砖等是否完好、清洁。
- 3) 巡视是否有谢绝进入美术馆的观众，如：赤膊、穿拖鞋、带宠物、精神病、酗酒过度、无人照看的小孩等。
- 4) 巡查时要经常到商户装修区域，进行彻底检查。（包括是否有正常装修手续，是否按照消防规定的材料实施装修，有无乱拉、乱接电源专线等现象，如上述三条有一条不符，立即向上级汇报。同时还应给他们宣传消防方面的常识。）
- 5) 巡视时如发现动用明火，要检查是否持有《动火许可证》，如有，则应有专业消防人员在现场实施监护；如无，应立即制止，并通知到有关部门办理动用明火手续。
- 6) 巡视时认真做好无烟美术馆工作。（发现吸烟者，先敬礼说：“您好，先生，这里是无烟区，请您配合我们的工作！”，待顾客熄灭烟蒂后，说声：“感谢您的配合和支持！”）
- 7) 认真检查各楼层及所有消防器材是否完好。（如：消防栓是否被货物遮挡、灭火器瓶是否缺少或倾倒等）

- 8) 巡视是否有可疑人员，以及未经批准摄影、摄像之人。
- 9) 闻有无烟味、焦糊味等，有无酒精等易燃易爆物品泄露之味。
- 10) 听有无大声喧哗，吵闹之声，发现特殊情况，两分钟之内必须及时赶到。
- 11) 对违规人员，应视情况予以劝阻、批评、处罚，对游客提出的问题和要求应视情况予以解决、解释、报告。
- 12) 维护美术馆内正常的工作秩序。（如发现打架斗殴及时制止，同时向部门领导汇报，发现可疑人员要及时跟踪，并向部门领导汇报，采取措施）
- 13) 婉言阻止违规使用电梯、货梯者。
- 14) 巡视保安每月进行一次彻底检查，检查各区域有无易燃物品、违法物品。（如发现以上违反操作，一律整改）
- 15) 发现不属本部门管辖以内的情况应积极主动地与其他部门主管联系或及时汇报本部门主管。
- 16) 门岗保安做好门岗环境卫生工作（包括每天收放地毯），及时做到门岗清洁、整齐，保证美术馆出入口的畅通。
- 17) 维持序厅内的正常秩序，发现可疑人员要注意跟踪，及时汇报领导处理。
- 18) 加强美术馆公共设施的保护、阻止顾客乱写乱画，敲击和损坏，对造成后果的要报部门主管处理。
- 19) 物品出门一律凭出门证放行，无正当手续严禁出门，及时汇报部门主管处理。
- 20) 不准私自离开岗位，不准串岗、擅离职守。
- 21) 夜班保安必须提前十五分钟上岗，并着装整齐统一，准时打卡（严禁代打卡），和白班进行交接，详细询问白班留下来的问题处理情况，交接班时，要详细检查各大门锁是否正常：空调、风机是否关闭：公共区域照明（白/夜）是否调换（包括消防通道门、办公区域门等），同时填写好交接班记录；

- 22) 每隔 15~20 分钟, 必须全面对美术馆进行检查, 并填写巡视记录;
- 23) 每次巡视时都要检查有无气味和烟头等不安全隐患。(如发现不安全隐患立即处理, 并做好登记);
- 24) 夜间值班巡场时发现问题要及时处理, 本人不能处理的向部门主管汇报;
- 25) 认真完成上级分配临时性的工作。

2、日常巡查管理工作标准

(1) 门岗值班室岗位职责

- 1) 保持良好的形象及精神状态, 注意仪容仪表、礼节礼貌。
- 2) 在接待来访人员时, 须说普通话, 讲究礼貌, 文明用语, 热情接待。请来访者出示能证明其单位或身份的相关证件, 询问其因何事访何人, 在联系被访人并征得同意后, 在宾客来访登记本上详细记录。对出入美术馆的物品也需详细记录, 馆内藏品、展品出库需严格核实作品出库单的具体信息(如: 作品信息、各部门主管签字、部门公章等)
- 3) 负责邮件、报刊等的收取记录工作。
- 4) 做好画库前室安保工作, 禁止无关人员在画库前室门前区域内徘徊, 并保持该区域内清洁卫生, 禁止该区域内存放食品等易引起鼠患、虫害的物品。
- 5) 对夜间和节假日进入美术馆所有人员的行李、包裹要严格检查, 但要注意以下几点:
 - ① 不可触及人身;
 - ② 主要检查有无带危险品或不明物品进入本馆, 检查有无美术馆资料、画物作品或工作器具等美术馆财产为主的物品带出;
 - ③ 检查时态度要谦和有礼, 避免引起被检查人之误会与反感, 必要时婉言说明, 并求其谅解;

④ 运输或因业务关系须进入美术馆的车辆，须认真查验司机的有效证件及货单，认真检查车内物品。在无异常情况下，须在外来车辆出入登记本上进行登记。出美术馆时应认真查验，检查驾驶室内有无异常物品后报相关部门确认后放行，并作好记录。

（2）巡逻保安员岗位职责

- 1) 负责场馆内外日常巡查，确保每个重点部位巡查到位。
- 2) 负责配合做好公共节能管理，每天晚间办公楼巡查，需关闭过道未关闭的日关灯，水龙头等。认真查看每间办公室，对办公室未锁的，要及时联系相关人员处理，并做好记录。
- 3) 负责每天巡查，对发放宣传单、在美术馆内外围任意张贴宣传广告的要及时制止。
- 4) 熟悉美术馆的环境和安保特点，保持高度警惕，严防破坏、盗窃事件发生。
- 5) 熟悉巡逻区域内各类设备、物品的放置，发现可疑情况立即查明。在整个美术馆范围内巡查，及时发现问题，及时处理。
- 6) 监控室如发现安全问题及时通知巡岗安保员，巡岗员必须二分钟内到达制定位置查明情况及时回馈；
- 7) 对一些美术馆的安保盲区、死角等，要重点巡视；
- 8) 加强对消防设施的维护和检查；
- 9) 监督广场清洁，及时督促保洁人员实施保洁；

（3）消防管理工作标准

- 1) 根据场馆实际情况制定完善的消防管理制度，划分重点消防区域。
- 2) 落实消防控制室实名制管理制度，值班人员熟练掌握应急处置程序、操作消防设施设备并持证上岗。

3) 按要求开展日常值班和巡查、检查,并记录完整;

4) 科学制定应急处置预案并定期组织演练;

5) 落实消防控制室标识化管理制度。

(4) 防疫工作常态化要求

1) 加强对馆内进出人员管理,要求所有进入物业管理区域的人员均须佩戴口罩、测量体温、鞋底消毒、使用微信刷码验证(无法刷码的进行手工登记)。

2) 对体温异常的人员,拒绝入楼,并第一时间报告甲方,并做好相关区域消毒工作。

3) 人员进出严格查验,严禁携带易燃易爆物品(酒精、84 消毒液等易燃易爆、有毒类消毒物品)进入美术馆。

(5) 保安岗位七不准

1) 各岗位二十四小时在岗执勤,严禁执勤时擅离岗位和脱岗、串岗、睡岗、聚集聊天闲谈

2) 严禁上班吃零食、饮酒和酒后执勤

3) 严禁与服务对象争吵或打架

4) 严禁在值班时看书、看报、下棋、打牌做与工作无关的事项

5) 严禁在值班时听耳机或收音机、玩手机找人“陪岗”执勤

6) 严禁监守自盗,危害服务对象及美术馆的安全和利益

7) 配备各岗位的设备,操作人员应爱惜,如有非正常损耗的,追究当事人责任

(二) 设备管理要求

1、供配电系统

(1) 每班不少于 2 人,24 小时值班,每小时一次巡查配电房。

(2) 每班按时间表启、停外围、立面亮化灯饰。

(3) 负责紧急情况时的抢修工作。

2、给排水系统

(1) 收到政府水务部门停水通知或决定需停、限水时，应立即报告，并提前书面通知甲方。

(2) 给排水设备的故障应于 5 小时内修复，无法解决的应马上通知甲方，并报上级领导，限期修复。

(3) 每天检查供水设施运行情况，并记录在当值日记上。

(4) 定期检查各种阀门使用情况，对检查中发现的管网漏水、阀门关闭不严、损坏等故障，应及时报告甲方并组织维修。

(5) 每天两次巡查水泵房，并负责室内设备的维修，泵体、地面每周清洁一次，控制柜内每月一次清洁除尘。

(6) 每天两次巡查排污泵，并负责设备维修；每月一次清洁控制柜灰尘。

3、中央空调系统

(1) 中央空调系统开启时段，每班 2 人，每小时一次巡查。

(2) 当班工作人员再开机和关机时，必须严格按操作规程，开启或关闭相关的阀门和主机。

(3) 当班工作人员要对中央空调各方面的运行情况定时进行检查，并按照规定做好运行记录和交接班记录。

4、电梯

(1) 值班人员要随时监控电梯的运行情况，并做好电梯运行记录。

(2) 值班人员应对电梯乘用人员给予热情服务和乘用指导，对违规使用电梯要及时劝阻和制止。

5、机房值班工作人员

- (1) 值班人员工作区域为地下室水泵房、中央空调机房等各类设备机房。
- (2) 值班人员上班时间应统一着装，佩戴对讲机且保证值班电话的畅通。
- (3) 值班人员应实时保持地下室各机房、各种设备设施的清洁卫生。
- (4) 值班人员应按照设备设施操作流程按时操作各项设备。
- (5) 值班人员应按照设备管理制度按时记录设备设施运行数据。
- (6) 值班人员接到报修电话后应立即通知巡查工程人员前往处理，并做好详细报修记录。

6、巡查工程人员

- (1) 巡查人员工作区域为馆外景观照明、馆内公共区域、展览区域、办公区域及天台。
- (2) 巡查人员上班时间应统一着装，佩戴对讲机并保证个人通讯畅通。
- (3) 巡查人员应保持各楼层设备机房及其设备设施的清洁卫生。
- (4) 巡查中实时检查展厅温湿度状况，并对恒温恒湿运行参数相应调整。
- (5) 巡查中如遇出租门面装修施工，应进场彻查，确定其按照图纸以及馆内要求施工，并向其宣传消防知识，督促其做好消防安全工作。
- (6) 巡查中检查各处门窗、把手是否完好，有无松动、脱落现象，并及时修复，保障正常使用功能。
- (7) 巡查中检查各处照明是否正常（包括公共区域内的白夜班分流照明），如遇灯具故障应及时向设备管理员申报灯具更换，保障馆内照明。
- (8) 巡查中检查各卫生间照明、换气、给排水设备设施是否正常，如遇故障应及时申报维修以正常的功能使用。
- (9) 巡查中检查天台区域电路、照明、栏杆、台阶等是否存在安全隐患，

如遇故障应及时申报维修以确保及时消除安全隐患,保障正常的功能使用。

(10) 做好详细的巡查记录。

(三) 保洁服务工作标准

1、楼内区域卫生标准

(1) 各楼层公共区域卫生

①地面：无废杂物、纸屑、无污迹、地毯平整、干净；

②墙面：踢脚线、消防排烟口、警铃、安全指示灯、各种标示牌表面干净，无灰尘、水迹、污迹、斑点；

③垃圾桶：外表干净、无积垢、臭味；

④玻璃窗（玻璃、窗框、窗帘、窗台）：明净、光洁、无积尘、污迹、斑点；

⑤各种设施外表（如接待大厅前台、灯箱、消防栓箱、楼层分布牌灯）：表面干净，无积尘、污迹、斑点。

⑥每日对门厅、楼道、会议室、电梯、楼梯、地面、卫生间、公共服务设施设备（如门闸、公共区域沙发等）等进行消毒。公共区域标识标牌、玻璃门窗等做到定时消毒。公共区域桌面、台面，茶水间，室内外垃圾桶，电梯地面和门闸，公共卫生间（卫生间应保持清洁干爽，做到循环保洁，并保证水龙头等设施正常使用）。附属设施，拖布和抹布等清洁工具等做到一日2次消毒。公共区域门把手、水龙头、按钮、开关等物体表面，电梯等操作键，服务台门闸刷卡感应区等做到一日4次消毒。

⑦遵守甲方所有公共卫生防疫要求。

(2) 卫生间

①大、小便池：内外光洁、无污垢、积尘。适当地方放置卫生球，喷空气清新剂；

②洗手盆、镜台、镜面：内外光洁，无污垢、斑点、积水、积尘；

③地面、墙面：光洁、无污迹，无杂物、脏物，无积水、积尘，无蜘蛛网；

④厕纸篓、垃圾篓：无沉淀物、无臭味，外表干净。

（3）楼梯

①楼梯（所管理区域内的楼梯、防火梯、栏杆灯、电梯）：无灰尘、无杂物；

②楼梯走道、墙上各种设施（应急灯、水管、出入口指示牌、凸物等）：无积尘、污迹、脏杂物。

③扶手、栏杆：光洁、无积尘，玻璃无污迹；

④门（各卫生区域的门）：干净，无灰尘、污迹；

（4）接待区、会议室、报告厅

①保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁；

②保持室内墙面、天花板整洁、无污渍、无浮尘、无破损、无蛛网；

③保持地面地毯整洁、无垃圾、无污渍、无破洞；

④保持室内各种家具光洁、无灰尘、放置整齐；

⑤保持室内各种灯具整洁、有损坏要及时报告并更换；

⑥保持室内空调出风口干净、整洁、无积灰、无霉斑；

⑦室内各种艺术装饰挂件挂放端正、清洁无损；

⑧定时开窗通风或喷洒空气清新剂，保持室内的空气清新；

⑨保持烟缸清洁、烟缸内烟头数量不超过 6 个（循环保洁周期 2 小时）。

2、楼外区域卫生标准

（1）场地区域地面和道路：路面整齐、干净，无垃圾、沙土、纸屑、油迹等，无脏物，无积水（指脏、臭水）、青苔等；

（2）门前：执行政府门前“三包”规定，做到无垃圾、纸屑；

(3) 大楼外墙：保持干净、明亮；

(4) 停车场：保持地面无垃圾、纸屑、无积水；

(5) 垃圾箱：垃圾箱外表清洁、无异味散播，无蚊蝇孳生；

(6) 消杀处理：定期巡查灭鼠、消毒药水、药品投放，保持明沟、暗沟、垃圾房、绿化带、地下室、窨井各类机房清洁卫生无蚊蝇鼠害等；

(7) 绿化带、花草中无垃圾、无杂物，无枯枝落叶和明显积尘，花盆内无积水和异味，花草修剪整齐，摆放美观。

作业内容	作业要求
1. 楼面清洁	1) 做到地面无明显垃圾及污垢。如有垃圾必须在 5 分钟内打扫干净。 2) 馆内墙面 2 米以下每日清洁一次并实施保洁，2 米以上每月清洁一次。 3) 垃圾桶垃圾不能超过垃圾桶容量的三分之二。 4) 电梯轿厢清洁。 5) 如雨天或其他原因造成地面湿滑时，应及时将地面清理干净。
2. 厕所清洁	1) 指定专职人员打扫或由所属楼面保洁打扫。 2) 至少每 2 小时打扫一次。要求： A. 洗手台及镜面清洁、无水渍。 B. 地面清洁无水渍。 C. 便具清洁，下水通畅无异物。 D. 燃放盘香。
3. 办公室清洁	1) 每天早、中、晚三次。清洁内容：A. 洗手台及地面清洁。 B. 垃圾袋更换。 2) 垃圾桶垃圾不能超过垃圾桶容量的三分之二。

4. 外围清洁	1) 每日不少于3次外场巡查，实时保洁。每半月一次地面冲洗。 2) 每半月一次清查天台排水沟渠，遇暴雨天气实时巡查，保证排水畅通。
---------	--

（四）会务服务工作标准

- 1、会前会场布置、布标悬挂、茶水放置、桌椅摆放整齐。
- 2、根据要求，茶盘上放小方巾或茶垫纸。
- 3、随时观察与会人员对茶水的需求量，一般半小时添加一次；会场吸烟室烟灰缸内烟头数量一般不超过6个，及时予以清理。
- 4、展览特殊服务要求

（1）客服人员协助展览部的主要工作内容及细则

- 1) 考 勤：布展工作严格按照展览部展务负责人的要求准时到场参加布展工作，不得迟到。不得在未经过部门负责人批准的情况下，擅自离开（特殊原因需与部门领导请示），未符合要以相关考核制度进行处罚。
- 2) 收件工作：接受艺术家作品时，所有客服人员必须带有手套，不得随身带有易燃易爆物品，不得带有锐利的物品等，以免损伤作品；开箱时必须注意作品安全且不得损坏外箱及包装；收件完毕时必须与展览部相关人员进行作品交接，点数等工作，如在作品收件工程中导致作品受损按相关考核制度处罚。收件完毕后拆除的包装必须整洁有序的放好，并编号、写下艺术家姓名及作品名称。
- 3) 裱画工作：布展中裱画客服人员的注意事项：裱画过程中裱画完毕时需带套装框，装框以及结束裱画工作后必须做好卫生工作，清理画库前室、美工间等区域的清洁工作。保证画框以及作品的安全，凡作品受到损伤或者画框损坏按相关条例处罚。
- 4) 准备工作：在布展前，需做好相应的准备工作：

- ① 在规定时间内到岗参加布展；

② 统一着装，佩带手套；

③ 将布展的展厅放置告示以及警戒线，在观众询问的时候礼貌回答并解答观众的问题。

④ 准备好布展所需要的相关工具或找相关负责人领取；

⑤ 领取工具时必须领取人签字并归还。

5) 布展注意事项：布展时，将作品搬入厅内时，必须 2 人一组按照培训的要求进行，佩戴手套。在布展过程中严禁大声喧闹，嬉笑、开玩笑等，违者致以相关处罚。严格按照并遵从展览部领导的统一指挥及安排工作，有效地完成任务。布完展览后客服相关人员必须与展览部 ([人员进行作品点数及交接，最后巡视展厅展品相关物件、灯光。清洁等事务无误并向展览部领导汇报后关闭展厅后结束。

6) 撤展注意事项：撤展时，客服人员协助将作品取下需注意展品安全，小心从框内取出作品不得损伤作品并收取相关展品物件，与展览部相关人员点数交接后再将作品带至卸货 ([进行包装及装箱工作，过程中展品或者相关物件损伤按相关制度处罚，撤展工作结束后，必须将画框归还展厅，并将做好卸货区的清洁工作，除特殊原因外必须当天完成。

7) 退件工作：退件时必须 ([在展品负责及相关人同意，并有展览部相关人员摄录的前提下进行包装和装箱工作；展品装车时需按乙方人员的要求装运，装车过程中必须小心装车，不得在人手不足的情况下装运，保证展品安全。如果在装车过程中外箱掉落，展品受到损伤，由当事人接受相应处罚。

8) 补充事宜：在整个展务流程中，物业公司客服人员，需要统一着装，佩戴工作证；工作中必须佩戴手套，按照展览部领导的统一安排进行工作，按照规章制度和培训手册 ([进行工作，必须严格遵守工作准则，熟练展务流程，服从领导安排。

2、展务规范管理

- (1) 展览前检查客服人员出勤情况，准备工作是否就绪、合格，并对当天的工作人员的工作安排、纪律进行考核形成表格，工作完后向领导汇报。
- (2) 每次展览前复述一次展览操作流程，馆方做出相关操作。技术培训后，由馆方相关负责人员监督物业客服的主管向客服人员以及新来的人员进行相关操作的培训。
- (3) 文明服务，礼貌待人，讲究语言美，行为美，提高服务质量。
- (4) 工作期间坚守岗位，不得迟到、早退或擅自离岗。
- (5) 在整个展览过程中，工作人员必须佩戴手套，严格按照正确操作及流程进行工作。每项工作，如：收件、布展、撤展及退件等工作必须做交接。
- (6) 工作或者布展期间不得大声喧哗或者嬉闹。不得将自己物品带进展厅内。
- (7) 严格要求自己在整个展览工作过程中，做到小心谨慎，严谨；工作过程中出现突发事件及问题时及时与领导汇报，并做好后续工作。
- (8) 工作过程中必须以认真，仔细，严格的态度保证展务相关工作过程中展品、设备等相关物件的安全，及工作过程中人员的安全。
- (9) 展览结束后，做好展厅的巡视工作，检查展厅中展品、挂画线、所有广告、灯光、卫生及地板等主要事物的后续工作及安全。并将工具以及画框等物品及时还原。
- (10) 做好卸货区、画库前室的整理，卫生工作。整理并维护画框，将旧掉的手套，工具等物品储存不得乱丢，拿旧掉的物品到相关负责人处换新的工具等物品，并做交接手续。
- (11) 客服工作人员必须有专门的人员负责交接手续，及展览过程中工具的保管，并由其分发工具。

3、展务流程

（1）布展工作

- 1) 根据领导安排好的任务和工作，每次在布展前复述工作流程。
- 2) 做检查工作，布展所需工具、设备等相关物件。（包括展览通知，例如“布展中”）
- 3) 布展过程中将挂画线及警戒线放置挡板后，保证展厅无障碍和整洁。每人必须佩带对讲机。
- 4) 布展时不得开玩笑，疯闹，生病时要提前与相关领导汇报，以免影响布展工作。
- 5) 布展完毕后，清点作品，包括工具数量；安排调灯及展厅卫生工作。

（2）设备工具

- 1) 除展览部发放工具外，向展览部借用工具需向相关人员申请，用完时需如数归还，并保证工具无损坏。
- 2) 客服人员需固定工具、清点作品的人员。
- 3) 布展完后，挂画线（需缠好）、挂钩，不得留置展厅，以免丢失，升降机用完后即时充电，并归还钥匙。
- 4) 发放的定额手套，客服人员自己清理，或与物业保洁交流。

（3）画库前室

- 1) 定时检查画库前室清洁工作，保证画库前室整洁，清点裱画工具。
- 2) 检查裱画工具，例如换刀片，裱画工具凹槽清理。

（4）画框整理

- 1) 布展时要爱护画框，勿挤压，以免玻璃破碎。不要磕磕碰碰，以免直角处破裂。
- 2) 布展完时清点使用过的画框数量，并作记录，方便下个展览做准备。

3) 撤展后，整理画框，按类区分放置。

4) 定时检查画框，避免破损，并报破损画框数量。

(5) 撤展工作

1) 首先准备毛毯相关物件放在地面，可以用来放作品。

2) 将作品从画框拿出时，应将画框盖好，以免踩到画框或者玻璃。

3) 下画框应轻放，下国画时必须 2 人合作。

4) 作品收完后应与展览责任人交接，并还工具。

5) 即时还原画框，并整理工作区。

4、物业客服人员招聘辞退管理制度

(1) 武汉美术馆展览部负责展厅管理、展览作品安全，展务等相关工作。客服人员的招聘要求；女性要求形象气质佳，身高 160cm 左右，身体健康；男性要求五官端正，身高 170cm 左右，均无违法犯罪记录，无违法劣迹。持有户口所在地出具的身份证明。

(2) 员工性别比为：为充分保证布展工作，十五名女员工，二十名男员工，共三十五人，保管员、安全员由客服兼任，在工作需要时履行职责，平时参与客服岗位排岗。

(3) 物业人事部门招聘人员需与馆方展览部沟通联系，按馆方展览部的要求招聘相关人员。招聘人员试用期一月，如果不能胜任工作馆方展览部开据辞退函无条件退回物业人事部门。

(4) 客服人员因不遵守规章制度，第一次违反规章制度给予说服教育，根据物业公司奖惩条例处罚，第二次违反规章制度给予警告，根据物业公司奖惩条例处罚，第三次违反规章制度给予通报批评，根据物业公司奖惩条例处罚，第四次违反规章制度给予无条件辞退，馆方展览部开据辞退函无条件退回物

业人事部门。

(5) 客服人员在工作中造成工作失误，引起纠纷或影响美术馆形象，通报批评，根据物业公司奖惩条例处罚，情节严重的给予辞退，馆方展览部开据辞退函无条件退回物业人事部门。

(6) 客服人员在工作中造成重大损失如，作品丢失，作品损坏无法修复，根据物业公司奖惩条例处罚并辞退。馆方展览部开据辞退函无条件退回物业人事部门。

(7) 因工作辞退、人员调整等原因，物业公司必须第二天补齐人员，确保人员在岗。

(8) 因病事假请假超过三天以上（1 人），物业公司必须在第四天补齐人员，确保人员在岗。

(9) 因病事假请假人数超过 2 人，物业公司必须第二天补齐人员，确保人员在岗。

5、展厅人员基本工作制度

(1) 客服人员上班前需开班前会安排全天工作，

- 8:45 之前完成个人上岗前的一切准备工作，个人物品不得带入展厅。
- 8:50 展厅值班人员准时到达各安排岗位，
- 8:55 展厅作品清点无误，确认展厅温湿度、光源达到展示要求，未达到要求的，及时反应到上级主管。
- 9:00 准时开启展厅大门。如实填写交接班记录，并按天收集归档以周为单位上报行政办公室综合办。

(2) 必须保持仪表整洁、着装统一，站立规范，精神饱满；不留指甲、不染头发，不戴饰品。

- (3) 上岗必须使用普通话，微笑服务，礼貌用语。
- (4) 及时掌握美术馆各类展览、讲座、研讨会学术交流、推广教育等活动的信息与场地安排，严禁观众提问时出现“不知道”的现象，对于确实不清楚的问题，立即向相关部门询问。
- (5) 工作中如有急事，可以加快步伐，展厅内不准奔跑。
- (6) 当班时禁止以下行为：吃零食、吸烟、脱岗。
- (7) 当班时间严禁携带手机进入展厅。
- (8) 用餐时间不得超过一小时，上班时间未经批准不准离馆。
- (9) 不许以在岗时间，陪同亲友参观
- (10) 易燃易爆及违禁品一律不准带进馆内。
- (11)应及时将宾客遗忘的物品放在失物认领处，并上报部门主管以便宾客寻找，不准私自留存。
- (12) 不准擅自携带馆内的公共财物离开武汉美术馆。
- (13) 存包处、服务台下班时清理工作区，对未领走的物品妥善保管，做好登记，并及时上报部门主管，做到关好门窗、电源、清倒垃圾。
- (14) 因本人工作失职而引起的设施、设备、展品的损坏或遗失，视情节赔偿或予以处罚。
- (15) 如有观众投诉其在态度、言语、形象上的失态，并给美术馆造成不良影响者，将酌情给予警告、通报批评、罚款直至辞退的处罚。
- (18) 遵守美术馆规章制度，随时接受馆方相关部门的检查。
- (17) 16:30、16:45 分别播放即将闭馆语音提示。16:45 逐步清理展厅的观众，清点展厅作品数量无误。16:55 依次关闭各展厅门和美术馆大门。

6、序厅工作职责

（1）票务

- 1) 免费向观众发放门票。
- 2) 下午 16:00 停止发放门票。

（2）检票

- 1) 做好检票工作，统计好每天有效实际的参观人数。
- 2) 对衣冠不整的观众劝阻不要入场。
- 3) 对带饮料、食物、湿雨伞、玩具、宠物等物品的观众、劝其存放在寄存处后入场。

（3）寄存

- 1) 须提醒观众将大件提包、行李以及随身携带的饮料存放在寄存处，现金及贵重物品请其自行保管。
- 2) 观众借用婴儿车或伞具及轮椅，须本人提供有效证件作为抵押。
- 3) 遇寄物牌遗失的，须先确认寄存的物品为其所有，并登记寄物牌号码、领取人证件等详细信息及联系方式后方可让其领取，并收取寄物牌遗失赔偿金 30 元。

（4）接待咨询

- 1) 熟悉各展厅的展览安排和其他业务活动的情况，主动掌握好有关展览、业务活动的更新信息，并及时沟通，满足观众的咨询要求。
- 2) 接待外宾时能使用基本的英语会话。
- 3) 熟悉和掌握办公行政区域内各部门的电话号码，以便在对观众解疑时联系各部门，了解确认。
- 4) 工作台保持整洁，不准放置与工作无关的东西。

7、展厅工作职责

(1) 主管或副主管要安排好换班、休息、就餐，处理好特殊情况，禁止串岗、脱岗现象。

(2) 开展期间各展厅管理人员不间断巡逻，重点部位，定岗定员，确保展品安全。

(3) 展厅管理人员应劝阻观众在展厅内不要喧哗、嬉闹、拍照及触摸展品。维持展厅秩序，保护展品安全，保证展厅安静和谐的参观氛围。

(4) 物业客服部、保安部人员每天闭馆前清馆三次，清点作品数量，检查设备完好，锁好门窗，确认无误后移交安保部

(5) 展厅管理人员必须作好展厅安全的各项相关记录。温度、湿度、作品数量和状况。

(6) 当班期间，发现作品短缺破损，设计文字、图片有错误应及时报告展览部，标牌位置不正，应主动调整。

(7) 工程人员进入展厅维护时，必须按展览部和物业安保部的相关规定进入，展厅管理人员必须作好监护工作。

(8) 外来人员对设备设施进行维保时，必须先向设备安保部申请办好手续后，由工程人员陪同，在展厅管理人员监护下在指定区域内工作。工作中严禁扬尘和乱丢废弃物。

(9) 特殊展览因工作关系媒体需要进行摄影的，必须请其出示美术馆展览部、教育推广部发放的允许摄影的证明。

(10) 展厅管理人员根据美术馆制定的参观须知，对参观者进行管理。

(11) 负责展厅内的保洁人员，应在展厅管理人员就位作好登记后，方可进入展厅，在保洁作业中必须服从展厅管理人员的管理。

(12) 熟悉各展厅安全通道、消防器材的位置，并掌握一定的消防知识，在

紧急情况下能协助安保引导观众迅速通过安全通道，撤离危险区域。

(13) 物业公司客服部的展厅管理安保工作随时接受武汉美术馆展览部的监督、指导。并与安保部及中控室建立及时高效的联系方式。

(14) 展厅开展期间如有特殊情况需要将作品取走更换作品，或临时调整展厅作品必须有展览部负责人在场，按要求办理相关手续，并做好记录，由展览部负责人签字，客服人员按要求将作品取下更换作品并与展览部负责人交接双方签字。

8、武汉美术馆(琴台馆)展厅管理员展务工作细则

按照规章制度和培训手册的要求进行工作，必须严格遵守展务工作流程，服从展览部展览负责人的安排。严格按照统一的部署安排准时、准点到达指定的布展地点。工作过程中不能擅自离开工作岗位，如遇特殊情况，须领导批准。

(1) 展览收件工作注意事项

- 1) 接受艺术家作品时，所有客服人员必须戴手套，不得随身带有易燃易爆物品，不得带有锐利的物品等，以免损伤作品；
- 2) 开箱时必须注意作品安全且不得损坏外箱及包装；
- 3) 收件完毕时必须与展览部相关人员进行作品交接，点数等工作；
- 4) 收件完毕后拆除的包装必须整洁有序的放好，并编号、做好作品的信息登记核对工作。

(2) 作品装裱注意事项

- 1) 裱画过程中裱画完毕时需佩戴手套装框。
- 2) 装裱过程中保证作品以及画框的安全。
- 3) 结束完装裱工作后必须做好卫生工作，清理画库前室、美工间等区域的清洁工作。

（3）布展前准备工作注意事项

- 1) 布展前召开班前会，由馆方展务负责人员提出布展相关要求。
- 2) 在布展前，需做好相应的准备工作。在规定时间内到岗参加布展。
- 3) 统一着装，佩戴手套。
- 4) 在布展的区域放置告示以及警戒线，在观众询问的时候礼貌回答并解答观众的问题。
- 5) 展务保管员须准备好布展所需要的相关工具。（领取工具时必须由领取人签字，用后及时归还。）

（4）布展中工作注意事项

- 1) 布展时，按照操作的要求佩戴手套，展品搬运至少由 2 人一组进行作业。
- 2) 在布展过程中严禁大声喧闹，嬉笑、开玩笑等。
- 3) 严格执行展览部领导的统一指挥及安排的工作，有效地完成任务。
- 4) 在整个展览工作过程中，做到小心谨慎，严谨；工作过程中出现突发事件及问题时应及时与领导汇报，并做好后续工作。
- 5) 任何人员没有安保部核发的证件都不允许布展期间进入展厅。
- 6) 展品及物品出展厅，必须有展览部统一印制盖有公章，并由美术馆有关部门和参展单位领导签字的《展览物品出库单》方可出厅，一式两份，一份交给展览部，另一份交给门卫放行。
- 7) 布展结束后客服相关负责人员必须与展览部展览项目负责人、参展方负责人点数及交接，填写《武汉美术馆(琴台馆)展厅作品交接单》。最后由客服负责人与保安部作好交接手续。
- 8) 展览布展结束后，做好展厅的巡视工作，检查展厅中展品、挂画线、所有广告、灯光、卫生及地板等主要事物的后续工作及安全。并将工具以及画框等

物品及时还原。检查展厅的温湿度是否达到展览要求，确认无误后方可关闭展厅。

(5) 撤展退件工作注意事项

- 1) 撤展时，客服人员将作品取下，注意展品安全，小心从框内取出作品，不得损伤展品并收集整理相关的物件。
- 2) 与展览部相关人员核对交接数目后，双方填写《武汉美术馆展览作品出门单》，必须在展品负责及相关人同意，在展览部相关人员摄录的前提下将作品运至卸货区进行包装和装箱工作。
- 3) 展品装车时需按乙方人员的要求装运，装车过程中必须小心装车，不得在人手不足的情况下装运，保证展品安全。
- 4) 撤展工作结束后，做好卸货区、画库前室的整理，卫生工作。收纳、整理并维护画框，旧手套、工具等物品储存不得乱丢，拿旧的物品到相关负责人处以旧换，并做交接手续。除特殊原因外必须当天完成。

9、客服人员主要工作制度

职位	职 责
客服主管	1、在美术馆物业管理处领导下，全面负责统筹客服部工作，人员上岗安排、考勤、协调、后勤等工作。 2、制定客服内部管理制度，监督、检查、指导客服员工工作。 3、处理馆方来电、来访，定期收集馆方意见、建议等相关信息，并反馈至各职能部门，必要时上报项目管理领导。对来电、来访及时回访，并作好相关记录。 4、客服部门及时与馆方进行日常工作的协调与分配。 5、根据物业管理处各项应急预案，客服部及时对突发事件进行信息传达，对

	紧急情况跟踪，并作好相关记录。 6、随时到展厅检查展厅管理人员的工作记录。 7、定期对员工进行业务培训与考核工作(每周一次) 8、每月 5 号之前制定本月工作计划并上报对口监管部门
客服副 主管	1、配合主管搞好客服部内部管理工作，监督、检查、指导客服员工工作。 2、主要负责布展及展务相关工作。 3、制订客服员工的培训计划，定期开展业务培训。 4、根据物业管理处各项应急预案，对紧急情况跟踪，并作好相关记录。 5、负责展览作品的收件，布展，开展，撤展，退件安保交接工作。 6、巡视展厅确保展厅作品安全
装裱技 工	1、上岗确保作品安全。 2、负责展览作品装裱工作。 3、业务培训操作指导。 4、配合副主管搞好展务工作。负责清理装裱现场（参加装裱人员同时加入），保持现场清洁卫生整洁。
保管员	1、展厅值岗确保展厅作品安全，做好换岗交接工作。 2、负责布展所需工具的领用保管及维护。 3、配合副主管搞好展厅的清理工作。画框展具的保管及维护工作。
安全员	1、展厅值岗确保展厅作品安全，做好换岗交接工作。 2、配合副主管搞好作品收件，布展，退件的安全交接工作。 3、展厅数目交接。作品点数，监督检查值厅换岗人员的交班记录。

工作人员	1、无条件服从客服领导安排的工作。 2、展厅值岗确保展厅作品安全。 3、展厅值岗、做好换岗交接工作。 4、展务工作，服从领导指挥，着装上岗安全操作。
------	---

（五）绿化养护服务工作标准

- 1、熟悉馆内花草树林的品种、名称、特性和栽培管理方法，掌握花草病虫害的防治办法。
- 2、加强馆内树木花草的培养和护理，负责做好浇水、施肥、剪枝、平整、防冻及病虫害防治等日常管理工作，以保证绿化效果。
- 3、建立健全各类植物生长档案，详细记录品名、数量、采购地、种植时间等详细信息。
- 4、旱涝季节对馆内的大树须进行跟踪管理，定期进行巡查，及时排除安全隐患。

（六）食堂服务的工作标准

- 1、服务范围：为武汉美术馆（琴台馆）工作人员提供餐饮保障服务。
暂定每周一为公休日。周二至周五日常职工早中餐进餐约 50 人，周六至周日日常职工中餐进餐约 10 人。由供应商负责根据甲方需求提供餐饮保障服务。
- 2、服务内容：

（1） 食堂委托服务方式：采用半承包方式，即甲方负责采购食材及低值易耗品，提供服务所需设备、设施、水、电、气等，投标人负责提供食堂服务人员及供餐服务、卫生、设备设施日常使用（报损），按甲方规定的进餐要求、标准对食材进行加工、制作及售卖，其余成本（如能耗费、低耗品费、餐具维修费等）由甲方承担；

（2） 负责餐、厨具的清洗、消毒、保洁管理；

(3) 负责食材的验收、加工、烹调制作、质量安全管理，确保无食物中毒事件发生；

(4) 负责食堂工作人员的培训，遵守食品安全操作规范；并对食堂饭菜质量、卫生状况、就餐环境等全面负责，并对发生的问题承担相应责任。

(5) 食堂菜单每天更新公布，根据季节、气候进行调整花色品种。

(6) 餐台的菜品及主食、汤羹等应保持热度，公共调味品应定期更换。

(7) 厨房操作间内的设备、设施与用具等应实行“定置管理”，做到摆放整齐有序，无油污、无灰尘、无蜘蛛网，地面做到无污水、无杂物。

(8) 餐厅要保持清洁、卫生、通风，采取多种有效措施，不定期开展消灭蚊子、苍蝇工作，将餐厅蝇蚊污染减低到最低限度，做到无苍蝇、无蟑螂、无飞虫叮咬。

(9) 桌椅表面无油渍、摆放整齐、经常清洗；地面每天清扫一次，每周大扫除一次，每月大检查一次，保持清洁，玻璃门窗干净，地面干净、无烟蒂。

(10) 餐具使用后要清洗干净，不能有洗涤用品残留，每天消毒二次，未经消毒不得使用；消毒后的餐具必须贮存在餐具专用保洁柜中备用，已消毒和未消毒的餐具应分开存放，并有明显标志。

(11) 严格餐厨垃圾分类管理及相关设备的管理、运行。做到垃圾有固定容器存放并定点、及时处理；

(12) 根据甲方工作要求合理安排工作，积极配合重大活动的安排。

(13) 负责用水、用电、用气、用油的安全管理；

(14) 乙方必须于餐厅运行前15个工作日之内办理完成所有独立合法经营的相关许可证明，如《食品经营许可证》等。

(15) (七) 临时工作

- 1、项目办公室根据人员情况安排馆内临时性服务工作
- 2、各部门各班组接到项目处办公室安排的临时性工作，必须保证按时按照质量标准及时完成。未能完成，应向办公室说明原因。
- 3、临时性工作必须定制临时性工作方案，实施步骤，落实安全措施。
- 4、临时性工作必须做好记录，填写总结报告交项目办公室存档。

（六）夜间查岗要求

- 1、夜间查岗的时间范围为：当日 21：00 至次日零晨 7：00。
- 2、夜间查岗的人员及次数：物业经理随机抽查（每月至少一次）；保安部主管为每月不少于四次。
- 3、各级领导每次查岗必须由本人将查岗日期、时间、值班情况、查岗人签字等相关内容在保安部夜间值班记录上详细登记。
- 4、保安部夜班当班领班必须在值班记录上记载各级领导查岗的相关信息。
- 5、综合部主任将不定期检查、抽查夜间值班状况和物业经理夜间查岗制度的执行情况,对存在问题的将视情况给予相关责任人以相应的处罚或追究其管理责任。

附件五： 物业管理服务月度考核办法及细则

甲方每天对物业所有岗位及物业服务质量进行巡查考核，对于违规行为、服务质量不达标现象开具考核单，现场相关人员须签字确认。拒不确认的，由考核人收集现场违规证据，加倍处罚。

考核数据按月汇总，并以书面形式通知物业公司加以整改；处罚金额按季度结算，结算方式依照物业管理服务合同执行。

（一）发生以下情节的，按每次（或处、项）50 元处罚：

- 1、未按月向综合部报送物业管理工作计划、培训计划、工作总结、培训记录的；
- 2、同一岗位缺额超过 3 天的（每缺额一天，按每天 50 元；超过 7 天按每天 100 元）；
- 3、未按规范着装，仪容仪表不整洁上岗的；
- 4、未按要求佩戴岗位物品的（如：工作牌、对讲机、志愿服务袖章等）；
- 5、未按岗位要求及时、真实填写相关岗位记录的；
- 6、未执行来访登记制度核实来访人员有效信息的；
- 7、场馆内出现推销行为的；
- 8、未按照规定进行场馆巡查或巡查时“走过场”的；
- 9、未定期检查消防系统设施设备的运行情况（包括消防水泵、喷淋泵等设备的运行测试）；
- 10、消防设备、器材和消防安全标志不健全，有破损、残缺等情况；
- 11、未及时清理天台排水沟渠，有积水、杂草、垃圾等，导致排水不畅，溢流；沟盖板未安装稳固；
- 12、未按要求建立整理设备设施维修保养记录并如实填写的；
- 13、日常设备设施故障未及时维修处理的；

- 14、未积极主动配合展务需求布置展览临时用电或设备调试的；
- 15、未及时提醒参观观众进行物品寄存，将水瓶、雨伞、行李箱等禁止物品带入展厅的；
- 16、未及时劝阻观众不文明行为的（如躺卧、赤膊、大声喧哗等）；
- 17、工作中不服从管理与安排的；
- 18、卫生间异味、未采取除臭措施的；
- 19、卫生间洗手台、玻璃镜面、地面有积水、污渍、脚印、垃圾等；
- 20、卫生间水龙头、感应水阀、面盆、便池等设施无法正常使用的，发现问题未及时设置提示标志的、未及时报修处理的；（零星维修按报修单时间限期解决，设备设施更换按保修单意见处理）
- 21、电梯轿厢面板有污渍、地毯没有每日清理（吸尘器清理）更换、地面有杂物、纸屑等；
- 22、场馆红线内公共区域、展厅、楼梯、楼道、花盆、门窗、标识标牌等发现瓜果皮壳、烟头、纸屑、痰迹，地面、墙面、天花明显污渍、灰尘、蛛丝网等，楼梯扶手有灰尘、蛛丝网等；
- 23、垃圾桶（箱）等环卫设施内垃圾超过容积₂₃未及时清理，垃圾桶（箱）等环卫设施外表有污迹、黏合物，周围有烟头、碎纸等散落垃圾的；

（二）发生以下情节的，按每次（或处、项）100 元处罚：

- 1、物业所聘用从业人员年龄、从业年限等不符合物业管理服务岗位要求，且 3 个工作日内未整改的，每超过一天；
- 2、物业所有岗位专业职称证书不符合物业管理质量要求，且 3 个工作日内未整改的，每超过一天；
- 3、因物业工作安排不合理、不及时，影响美术馆正常运行及办公的；

- 4、突发事件不能及时响应，正确应对处理并汇报的；
- 5、当班期间迟到、早退的；
- 6、当班期间擅离工作岗位或睡觉的；
- 7、当班期间聚岗聊天、嬉笑打闹或做与工作无关的事情；
- 8、展厅值守人员携带手机上岗执勤的；

（三）上述所有情节，以及因物业工作人员违规行为、物业服务质量不达标造成美术馆名誉、社会形象受损的，视情节轻重加重处罚；造成重大经济损失的，物业公司承担全额经济赔偿；违反法律法规的，移交司法机关处理。