

平顶山市文化艺术中心 2026 年物业服务项目合同

根据平顶山市文化艺术中心 2026 年物业服务项目招标文件的内容规定和投标结果，现双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就平顶山市文化艺术中心 2026 年物业服务项目签订本合同。

一、合同文件

下列与采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

1. 《采购项目招标文件》
2. 乙方的投标文件
3. 乙方在投标时签署的各项服务承诺
4. 中标通知书
5. 设施设备维修保养、公共区域保洁、客服接待、报修处理、延时开放期间服务保障等各项基本服务标准
6. 品质考核现场考核标准

二、服务项目概况

平顶山市文化艺术中心位于新城区市政广场东南角，占地面积约 54 亩，总建筑面积为 28403m²。本合同包括平顶山市文化艺术中心所属范围内的物业管理服务。涵盖场馆设施设备维修保养、公共区域保洁、客服接待、报修处理、延时开放期间服务保障、各种活动保障服务等。

三、服务期限

2026 年 5 月 9 日至 2027 年 5 月 8 日。

四、服务内容

第一条 在物业管理区域内，乙方提供的物业管理服务包括（本次招标所有服务内容）：

- 1、场馆内外环境服务物业共用部位及相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通；
- 2、会议服务（含网络视频会议服务）、演出服务及展厅服务；
- 3、物业档案资料管理；
- 4、公共设施设备服务强电系统（高低压配电系统和电照系统）及相关设备的运行维护管理；
- 5、暖通空调系统（暖通空调水系统、风系统、冷热源设备及空调末端设备）的运行维护管理；
- 6、给排水系统（室内和室外）及相关设备的运行维护管理；
- 7、房屋建筑共用部位巡检维护；
- 8、市政公用设施和附属建筑物、构筑物的巡检和维护；
- 9、协助甲方做好应急服务工作；
- 10、特殊时段延时服务。

第二条 乙方提供的物业管理服务应达到以下的质量标准（详见附件“各项基本服务标准”）：

- 1、房屋外观：完好；
- 2、设备运行：良好；
- 3、保洁：整洁有序；
- 4、急修 15 分钟内到达，小修 1 小时完成；
- 5、及时高效完成和甲方协商约定的其它服务事项；
- 6、业主和物业使用人对乙方的满意率达到：95%以上。

7、甲方有权对乙方每月的服务质量进行核查，乙方交付的月度服务成果经甲方核查，甲方在 5 个工作日内未提出书面异议的，视为该月度服务达标；甲方提出书面异议的，乙方应在 2 个工作日内整改完成并重新提交核查。核查以二次为限，如二次核查仍未通过，则甲方有权扣除当月应付费用。

五、服务费用

第一条 本物业管理区域物业服务收费中标价小写：¥1036256 元
大写：壹佰零叁万陆仟贰佰伍拾陆元整。

1. 物业服务费用为每月 ¥86354.66 元/月。

物业服务费用主要用于以下开支：

(1) 管理、服务人员的工资和按规定提取的福利费、社保、意外保险等；

(2) 物业管理区域办公物料、清洁物料；

(3) 设施设备维保成本

(4) 法定税费；

(5) 物业管理企业的利润。

第二条 甲方应于合同生效且乙方按约定提供物业服务后支付物业服务费用。

1. 物业服务费用按月支付，乙方应于每月 5 日前向甲方提交上月服务符合约定标准的证明材料及付款申请，甲方按月对乙方服务质量进行核查，经甲方核查确认上月服务达标后，在每月 15 日前将上月物业服务费划拨至乙方账户。核查不合格的，按照本合同“四、服务内容”中第二条关于服务验收流程的规定处理。

2. 付款前乙方应提供合格正规的发票，否则甲方有权拒绝付款。

第三条 设施、设备等项目的维修和更新、改造由乙方提出计划报甲方批准后实施，费用由甲方支付。并根据甲方安排进行施工，乙方负责配合监管。

第四条 设施设备的更换、配件费用，未计入设备维修费用中，因此乙方负责提交计划，经甲方批准后实施，发生的更换及配件费用由甲方支付。

第五条 特种设备的维保、年检费用，未计入物业服务费用中，由乙方负责提交计划，经甲方批准后实施，发生的维保、年检费用由甲方支付。

六、物业使用及维护

第一条 乙方应配合甲方制定本物业管理区域内物业共用部位、环境卫生、设施设备的维护等方面的规章制度。乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方应给予必要配合。

第二条 乙方应及时向甲方主管部门通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理甲方的投诉，接受甲方使用人的监督。

第三条 甲方应按有关规定向乙方提供能够直接投入使用的物业管理用房。

第四条 物业管理用房属甲方所有，乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途。

七、双方的权利和义务

第一条 甲方权利义务

- 1、维护自身的合法权益，享受乙方提供的物业管理服务。
- 2、监督乙方管理服务工作及实施制度的执行情况。
- 3、有权向行政管理部门投诉乙方违反法规、规章的行为。
- 4、有权向乙方投诉其管理人员的服务态度和服务质量并知悉处理结果。
- 5、向乙方递交物业产权证复印件一份作为备案材料。
- 6、遵守物业管理规章，在合理范围内协助乙方做好与甲方权责相关的物业管理工作。
- 7、协助处理其他单位对物业管理遗留的问题。
- 8、有权对乙方每月进行质效核查，根据核查结果，可扣除对应服务费，同时进行相应处罚。

第二条 乙方权利义务

- 1、乙方应根据有关法律法规及本合同约定制定对应管理规章，且该管理规章须经甲方审核同意后方可生效实施。

2、制止违反管理规章的行为，对违反法规、规章的行为，提请甲方有关部门处理。

3、对违反本合同的行为，根据情节轻重，采取规劝、制止、与甲方协商解决。

4、乙方不得将本合同的管理事宜及其责任转让给第三方（即不得转包或分包）。

5、乙方有协调处理各种突发事件、紧急情况的义务，乙方应在接到突发事件通知后在规定时间内到场处置，常规处置方案需提前报甲方备案，涉及资产处置、人员疏散等重大决策的需经甲方同意后方可实施。

6、有保密的义务，未经甲方许可，不得将本合同内容、甲方提供的物业资料、物业运营数据、物业使用人信息、活动信息等任何甲方未公开的信息向第三方透露，且前述信息仅可用于履行本合同项下物业服务义务使用，不得用于其他任何用途，相关信息的所有权归甲方所有。

7、对本项目的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需改变或完善配套项目，经上报甲方同意后方可实施。

8、乙方与员工签订劳动合同，建立劳动人事关系。根据服务岗位的风险程度为员工投保意外伤害保险；负责处理员工发生的人身健康、安全、工伤等事故、劳动争议及其他各种纠纷。在工作期间患病或非因工负伤、致残等，乙方依法承担用人单位相关责任，按照国家和所在地政府有关规定处理。

八、违约责任

第一条 甲方违反合同第七项义务的约定，乙方有权要求甲方在限期内解决；导致乙方未能完成规定管理目标或造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第二条 乙方违反本合同约定的服务义务、承诺、保证，或未能达到服务质量标准，或擅自转包本项目的，甲方有权要求乙方在指定期限内整改，给甲方造成经济损失的，乙方应全额赔偿甲方全部损失，且甲方有权单方解除合同并清退乙方。

第三条 免责条款：

1、因不可抗力导致物业管理服务中断的；

2、乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵（瑕疵甲乙双方根据实际情况确定，并以书面形式确认）造成损失的。

九、特别说明：

本项目物业管理及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

十、合同的生效

1. 本合同经甲乙双方授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

2. 生效后，除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形以及本合同约定的情形外，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止本合同。

十一、不可抗力

甲、乙任何一方因不可抗力不能按时或完全履行本合同的，应当在不可抗力发生后24小时内书面通知对方，并在7日内向对方提供发生不可抗力的有效证明，因未及时通知导致损失扩大的，责任方应当就扩大的损失承担责任。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

十二、其他

1、其他未尽事宜，双方协商解决，签订书面补充协议。

2、本合同一式陆份，甲方执贰份，乙方执贰份，财政局贰份。

附件：

- 1、基本服务标准
- 2、考核标准和考核制度

甲方：平顶山市文化艺术中心
(平顶山市美术馆)



名称：(盖章)

地址：

法定代表人(负责人)(签字)：

授权代表(签字)：柳倩

开户银行：中原银行平顶山长安路支行

银行账号：600027558711014

时间：2026年5月8日

乙方：河南绿来物业服务有限公司



名称：(盖章)

地址：河南省平顶山市新华区湖滨
街道公正路与福佑路交叉口西新城
铭座 426 室

法定代表人(签字)：尹太群

授权代表(签字)：

开户银行：中原银行平顶山祥云路支行

银行账号：6013501012010070598

时间：2026年5月8日

基本服务标准

1.1 设施设备管理服务标准细则

严格执行并按照国家制定的有关技术规定，对设备进行维修和操作，进行日常维护、维修和养护，确保各设备、设施正确使用和正常运转，使设备、设施运行管理标准化、规范化、达到各类设施全年安全事故为零、设备事故为零。工作人员统一着装，使用普通话，保持文明热情的服务形象。

一、人员配置：

根据场馆实际需求，配置专业电工维修人员，包含维修班长、维修值班工、高压工岗位职责、综合维修工等。

二、岗位职责

维修班长岗位职责：

1、在项目经理的领导下，全面负责各类设施设备机房（包括配电、给排水、高压、弱电等系统、空调主机以外设备）的巡检、维修、养护工作，确保所有设备安全稳定运行，及时处理突发故障。

2、熟悉各机房设备的型号、性能及操作规程，监督并指导值班人员按时启停设备，根据运行参数和环境变化优化设备工况，保障系统高效运行。

3、接到设备停机维修通知后，立即组织挂设检修警示标识，协调人员开展作业，并监督安全措施落实到位。

4、实时掌握各类设备的运行状态，发现异常或隐患时第一时间上报主管，遇紧急故障且主管不在时，应果断组织抢修，防止事态扩大。

5、负责建立和完善设备维修保养记录、故障处理档案，确保各项数据填写准确、完整、可追溯，为设备管理提供依据。

6、监督各机房及设备控制柜的清洁卫生，保持无灰尘、无污迹、无杂物堆放，营造良好的设备运行环境。

7、合理分配班组工作任务，检查工作质量，组织安全培训和技术交流，提升团队专业能力与安全意识；值班期间不得擅离职守，临时离开须告知同值人员。

8、完成上级交办的其他任务，如填报运行报表、配合节能改造、协助外包工程监管等，确保管理工作闭环。

维修值班工-空调值班工岗位职责：

1、在项目部维修主管(班长)的领导下，负责本专业的设施设备方面的巡检、维修、养护工作，并保证正常运行；

2、熟悉本区域装备的空调型号、操作规程，每天准时开启和关闭，对外界和各空调区域的温度、相对湿度进行监测，根据外界天气变化及时进行空调工况调节，

努力使空调区域的温度、相对湿度符合规定的数值范围,并按运行记录表做好记录;

3、负责在接到维修人员停机维修通知后,必须立即挂检修牌;

4、值班人员必须掌握设备运行的技术状态,发现问题立即报告班长或主管。
发生紧急故障,班长或主管不在时,值班人员负责组织力量及时处理;

5、做好空调设备维修保养记录及设备故障记录;

6、做好空调、空调机房及控制柜清洁工作,做到无污迹、无灰尘、无垃圾;

7、值班人员必须严守岗位职责,服从指挥,不得擅离职守,如离开值班室去巡查或抄表必须告知同值人员;

8、完成领导交办的其它工作。

高压工岗位职责:

1、在项目部维修主管(班长)的领导下,负责本专业的设施设备方面的巡检、维修、养护工作。

2、按规定做好配电值班工作,负责与供电局的业务联系,并做好相关登记。

3、按规定认真填写值班记录和操作单,保证完整、清晰、准确,并能根据记录进行情况分析。

4、坚守岗位,定期巡视变配电设备,密切监视各仪表的工作情况。

5、熟练地掌握所辖区域内的供电方式、状态、线路走向及所管辖设备的原理、技术性能及实际操作。

6、严格遵守值班制度,坚决杜绝违章操作,保证人身及设备安全。

7、事故未排除不能进行交接班,应上下两班协同工作,一般性设备故障应交代清楚并做好记录。

8、按规定的时间做好值班室内外清洁工作。

9、完成领导交办的其它工作。

综合维修工岗位职责:

1、负责辖区内监控设备方面的巡检、维修、养护工作以保证正常运行并做好相关的记录分析。

2、负责处理工程部的客户投诉及处理。

3、负责辖区内计量表具的抄录和维护。

4、负责辖区内监控设备的运行状况,并做好运行记录。

5、负责客户维修类的投诉处理。

6、负责设备应急事件的简单处理。

7、负责机房和设备设施的清洁卫生工作。

8、完成领导交办的其他工作。

三、设施设备保养维保细则

1、电器系统：

设备名称：变压器、高压、配电柜、低压配电柜、配电箱、控制柜、电容补偿柜

维修保养内容：内部清洁、检查

实施时间/次数：4月份/1次、10月份/1次

设备名称：室外照明、室内公共区域照明、强电井

维修保养内容：检查、维修、清洁

实施时间/次数：每周/1次

2、空调系统

设备名称：冷冻主机

维修保养内容：试机

实施时间/次数：5月份/1次

设备名称：冷冻泵、冷却泵、热水循环泵、冷却塔

维修保养内容：清洁、检查、试机、测试、调整

实施时间/次数：4月份/1次

3、给排水系统

设备名称：生活给水泵

维修保养内容：清洁、有无漏水、漏电、压力是否正常

实施时间/次数：每月/1次

设备名称：排污水坑

维修保养内容：清理底坑淤泥

实施时间/次数：5月份/1次、9月份/1次

设备名称：排污水泵

维修保养内容：检查有无漏水、漏电、压力是否正常

实施时间/次数：每月1次

设备名称：雨水管道

维修保养内容：清淤、检查井盖是否完好

实施时间/次数：5月份/1次、9月份/1次

4、建筑物：

设备名称：玻璃幕墙、广场石材

维修保养内容：检查有无破损

实施时间/次数：每月/1次

设备名称：屋面检查

维修保养内容：避雷无锈蚀、排水畅通、防水层和隔热层无空鼓、无杂物

实施时间/次数：每月/1次

设备名称：散水

维修保养内容：检查有无沉降、开裂

实施时间/次数：每月/1次

设备名称：室内装饰

维修保养内容：吊顶、墙壁有无裂缝、脱落；门窗是否完好

实施时间/次数：每月/1次

四、设施设备机房管理规定

空调机房管理规定：

1、其他人员未经工程部经理许可，不得进入机房(包括：机房、冷冻泵房、风机房等)，机房日常加锁。

2、机房除适当放置工具和制冷物品外，严禁存放易燃易爆等危险品。

3、值班人员对空调水系统运行负全部责任，挂干湿温度计，并认真贯彻巡检制度，定时对空调区域温度、相对湿度进行监测，按运行记录表做好记录。

4、空调机组实行定人、定岗负责维修保养，按安全技术规程、保养规程进行操作，做好日常、月、季保养工作。保证维修、保养质量，确保重点设备经常处于良好状态，并记入档案。

5、空调机开、停必须由空调机操作人员操作，其他人员不得操作或乱动。

6、空调设备开、停必须及时由空调机操作人员挂转换运行状态牌。尤其是停机检修要及时挂检修牌。未挂牌造成事故，追究操作人员责任。

7、值班人员必须严守岗位，服从指挥、严守操作规程，不得擅离职守。必须填写运行记录：设备开、停时间，停机检修原因、时间，恢复正常状态时间，并在记录上签名。

8、机房、机组的清洁卫生工作，由操作人员牵头及维修保养人员共同负责。

水泵房管理规定：

1、值班人员应对水泵房进行日常巡视，检查水泵、管道接头和阀门有无渗漏，并做好巡查记录。

2、经常检查水泵控制柜的指示灯指示，观察停泵时水泵压力指示。在正常情况下，生活水泵、排污泵的选择开关应置于自动位置。

3、生活水泵规定每月至少手动启动一次，确保设备正常运行。

4、泵房每星期由分管负责人打扫一次，确保泵房地面和设备外表的清洁，无灰尘、地面无积水。

5、水泵保养要求定期对其进行维修保养。

6、保证水泵房的通风、照明，以及应急灯在停电状态下的正常使用。

7、水泵房中配备挂温度计。

配电房管理规定：

- 1、未经部门经理同意，非工程部人员不得随便进入。
- 2、停送电由值班电工进行操作，非值班电工禁止操作。
- 3、值班电工应按规定对配电装置定时巡查，做好巡查记录，发现问题及时处理，不能及时处理的问题，要及时上报专业工程师。
- 4、从电线路操作开关应设明显标志，检修停电拉闸必须悬挂标识牌。
- 5、供电线路严禁超载供电，配电房内禁止乱拉、乱接线路。
- 6、严禁违规操作，操作及检修时，必须按规定使用电工绝缘工具、绝缘鞋、手套等。
- 7、保持良好的室内照明和通风，墙上应配挂温度计，室内温度应控制在此 35°C 以下。
- 8、配电房每周清扫一次，保持室内清洁、干净，无杂物，无蜘蛛网，无积水。
- 9、好防护措施，防止小动物进入配电房。
- 10、配电房内要配备应急照明灯，配备灭火器材，并保护完好及使用方便。

维修值班管理规定：

- 1、值班员工必须严格坚守岗位，不得私自离岗、串岗，未经批准擅自脱离岗位者，作违反劳动纪律处理，造成损失的，追究其经济责任。
- 2、值班员工必须集中精力，保持警觉，认真工作，不得麻痹大意或做任何与值班岗位无关事情。
- 3、值班员工必须服从当班班长的安排，听从调配，执行当班班长的工作指令。
- 4、值班员工必须严格执行规定的巡检制度，做到腿勤、眼尖、耳灵、脑活、手快，及时发现隐患。迅速排除故障，保证设备安全运行。
- 5、值班员工外出作业必须携带通讯工具，保持联系。
- 6、值班员工必须掌握并正确实施应急处理方案，遇突发性事件，应按照突发事件应急预案，保持冷静，果断处理。
- 7、值班员工必须做好事故现场的保护工作，收集有关数据和原始记录，等候上级到场处理。
- 8、值班人员必须做好当班的工作记录，按要求认真如实填写。

五、设施设备操作流程标准

空调设备操作规程：

1、制冷机组开停程序

(1)启动程序：

冷却塔开→冷却水泵开→冷媒水泵开→主机开。

(2)停止程序主机停(5-10 分钟后)→冷却泵停→冷却塔停→冷媒水泵停(冷媒水温度升至 13 度以上)。

2、水泵启动步骤与注意事项

(1)检查管道水压、水池(箱)液面,水温、供应电源是否正常。排除泵内的空气,楼宇自控的需要已确定了开启度的阀门不得随意调节。

(2)慢慢打开阀门启动水泵。

(3)水泵运转后检查水压,电源灯,视听运转正常后方可离去。

3、主机的日常巡检记录在《中央空调运行日志》中。

水泵安全操作指导:

1、操作人员

(1)要掌握水泵与水泵电气控制线路的基本工作原理;

(2)熟悉泵房内与各水泵相关联的管道布置与阀门位置。

2、水泵启动

(1)水泵启动前,首先要检查水泵与电气控制线路是否处于正常状态;

(2)检查水泵与电机联接轴承处有无异物卡住,若有异物,必须清除;

(3)检查水泵进水管、出水管阀门是否关闭,若关闭,必须开启;

(4)水泵启动后,观察压力表是否动作,检查水泵有无反转,若出现反转,须立即停泵,检查电气线路,待处于正常状态后,方可重新启动水泵。

3、水泵检修

(1)水泵检修前,须事先通知管理处;

(2)切断水泵电源,在配电柜闸刀处悬挂“禁止合闸”警示牌,以免因误送电,造成人员与设备事故;

(3)关闭水泵进水管与出水管阀门,打开水泵泄水阀门泄空残留积水;

(4)检修水泵时,要对水泵的轴承、轴瓦、叶轮、叶片进行检查,看有无损坏,并检查水泵的电气线路是否完好;

(5)水泵检修完毕,要做好水泵检修记录。

4、检修记录

(1)水泵检修记录要完整,字迹清晰;

(2)要写明检修内容,或更换配件的名称与数量;

(3)要写明检修日期,检修人员要签名。

5、水泵运行

(1)无特殊情况下,各类水泵电气控制均应处于自动控制位置;

(2)日常巡检,包括对水泵电机进行检查、清理、加油。

六、应急预案措施

空调应急预案

1、目的:为了空调能够正常供冷,保证客户有一个舒适的工作环境。

2、组织架构:

组长:项目经理

副组长:维修班长

操作人员:综合维修工

3、应急处理措施:操作人员在工作中要时刻提高警惕加大巡检力度,一旦发生事故,第一时间报告管理处,按以下应急措施操作:

(1)冷却出水温度过高,冷却水流量不足,冷却塔异常。

(2)运转中主机、水泵等突然停机:检查供电系统,检查仪表上面的故障显示,排除故障。

(3)漏水:水泵漏水;管道连接部位漏水;压力、温度表弯漏水;风盘漏水。关闭相关前后阀门、电源,排出故障。

(4)制冷效果不好。采取措施:检查冷冻水温度是否在7至13摄氏度,检查进水滤网是否堵塞,检查风机是否正常,检查风道是否畅通,检查温度设定是否恰当,检查门窗是否关闭、保温措施是否恰当,检查风盘与房间面积是否匹配。

(5)冷却塔散热效果不好。检查风扇转速、电源电压是否正常,检查散水片是否均匀,布水槽是否堵塞,补水管道是否正常,集水槽是否漏水。

(6)电气故障:漏电、短路、断路,检查并修复。

(7)发生故障时,管理处相关负责人接到通知后应及时赶到现场,根据现场情况,积极调配人员配合相关人员采取有效措施,予以处理,保证设备尽快恢复正常运行,做好善后处理工作。

跑水应急预案:

1、目的:为应对突发性跑水事故,迅速有效的恢复供水,及时做好跑水后的各项工作,结合我物业实际情况,特制定预案。

2、适用范围:文化艺术中心全体员工;职责:做好日常供水工作,防止跑水事故造成其它延伸事故的发生,如发生跑水事故时,及时做好跑水应急工作,尽快恢复供水。

3、应急处理程序:若生活用水压力降低或停水时,首先观察地下室泵房变频无负压给水系统变频故障及负压报警指示灯是否正常,如变频故障检查变频泵,若负压报警检查是否市政管网停水或供水管道有漏水处,若市政管网停水(致电询问新城水务7333110)确定恢复供水时间,并关闭控制柜电源,关闭各楼层茶炉电源及进水阀,待供水正常从新合闸、开启。并检查馆内卫生间水龙头在关闭状态,若不是市政管网停水,供水管道有漏水处,迅速关闭进水总阀门,并组织人员进行抢修,

同时关闭控制柜电源，关闭各楼层茶炉电源及进水阀，待维修完毕供水正常从新合闸、开启。并检查馆内卫生间水龙头在关闭状态。

停电应急预案：

一、组织机构

负责人：项目经理

现场负责人：维修班长

操作人员：综合维修工

二、预警控制

当发生电力生产事故、严重自然灾害、大风、雷雨天气时，应启动预警状态，值班室应密切关注设备监控数据变化，保证设备安全可靠运行。

三、应急处理措施

1、停电时，值班人员立即通知维修班查明原因，进行处理。

2、如属总开关跳闸，维修人员应检查线路，立即恢复送电；如属市电停电，应立即与供电局调度室联系，了解停电的原因和恢复时间。

3、如需倒闸，管理处应通知相关部门。

4、倒闸前配电值班室应通知客服及楼内相关部门，并对电梯进行控制，不准任何人乘坐电梯。

5、按规定程序进行倒闸，由两人进行，并填写作业票、操作票。配电副值班人员操作，主值班进行监督。

6、如果是突然停电，电梯有人被困，由客服人员负责往电梯内打电话联系安抚被困人员，管理处派人按照电梯解困程序解救被困人员。

7、恢复供电后，值班人员巡视电梯运行情况及其他设备是否供电正常。如：应急设备、机房、弱电间、强电间灯。

倒闸应急预案：

1、应急程序：如遇突然停电，首先查明是高低压跳闸，还是市电停电，如是市电停电，第一时间电话问询供电部门(新城供电 2765127)问讯清楚是瞬间失压还是故障停电，如瞬间失压，按正常程序合闸即可，如故障停电，问清楚停电原因，及恢复供电时间，并迅速组织维修班进行倒闸。

2、倒闸操作程序：

高压 1#进线停电倒为高压 2#进线操作流程

- (1) 穿戴合格的防护用品，如绝缘靴、绝缘手套；
- (2) 将高压 1#电源进线柜（H1）断路器分闸并将断路器摇出至试验位置；
- (3) 将 1#变出线柜（H4）断路器分闸；
- (4) 将 3#变出线柜（H5）断路器分闸；

(5) 将分段母联柜 (H6) 断路器分闸;
(6) 将 2#变出线柜 (H9) 断路器分闸;
(7) 将高压 2#电源进线柜 (H12) 断路器摇入至连接位置检查仪表指示正常并合闸;

- (8) 将 2#变出线柜 (H9) 断路器合闸;
(9) 将分段母联柜 (H6) 断路器合闸;
(10) 将 3#变出线柜 (H5) 断路器合闸;
(11) 将 1#变出线柜 (H4) 断路器合闸;
(12) 将低压侧电源进线柜 (1AA1) 合闸;
(13) 将低压侧电源进线柜 (2AA1) 合闸;
(14) 将低压侧电源进线柜 (3AA1) 合闸;
(15) 检查所有仪表指示、声响、信号是否正常。

高压 2#进线停电倒为高压 1#进线操作流程

(1) 穿戴合格的防护用品, 如绝缘靴、绝缘手套;
(2) 将高压 2#电源进线柜 (H12) 断路器分闸并将断路器摇出至试验位置;
(3) 将 2#变出线柜 (H9) 断路器分闸;
(4) 将分段母联柜 (H6) 断路器分闸;
(5) 将 3#变出线柜 (H5) 断路器分闸;
(6) 将 1#变出线柜 (H4) 断路器分闸;
(7) 将高压 1#电源进线柜 (H1) 断路器摇入至连接位置检查仪表指示正常并合闸;

- (8) 将 1#变出线柜 (H4) 断路器合闸;
(9) 将 3#变出线柜 (H5) 断路器合闸;
(10) 将分段母联柜 (H6) 断路器合闸;
(11) 将 2#变出线柜 (H9) 断路器合闸;
(12) 将低压侧电源进线柜 (1AA1) 合闸;
(13) 将低压侧电源进线柜 (2AA1) 合闸;
(14) 将低压侧电源进线柜 (3AA1) 合闸;
(15) 检查所有仪表指示、声响、信号是否正常。

3、供电正常后, 检查各控制柜电压是否正常, 各项数据正常后, 再次告知上级。

4、《高压倒闸操作制度》

(1) 接到供电局调度或设备主管以及领导指令后, 做好安全防护。

(2) 操作必须两人同时进行，一人监护，一人操作，并由对设备更为熟悉的一方担任监护。

(3) 操作前应填写工作票、操作票，并经熟悉本系统的领导签字确认，方可进行操作。

(4) 提前检查操作电源、备用照明、仪表工具等是否齐备可靠。

(5) 倒闸操作前，提前通知中控室、客服中心及受影响的重要用电户等。

(6) 停电涉及到的电梯、中央空调、光伏、给水泵等应提前关机。

触电事故应急预案：

员工触电时，应立即做以下工作：

一、脱离电源：立即断开触电者所触及的导体或设备的电源，设法使触电者脱离带电部分。低压触电时，采取脱离电源的方法如下：

1、如果电源开关或插销在触电地点附近，应立即断开或拔掉插销。

2、如果触电地点离电源开关较远，可使用绝缘钳或干燥的木柄等电工工具切断。

3、导线如搭在触电者身上或触电人的身体压在导线上，可使用干燥的衣服、手套、绳子、木板等绝缘物做工具，拉开触电者或导线。

4、导线没有紧缠在触电者身上，如触电人的身上的衣服是干燥的，则可拉着他的衣服后襟将其脱离带电部分，此时救护人员不得用衣服蒙住触电者，不得直接拉触电者的脚和躯体周围的金属物品。

5、如果救护人员握有绝缘良好的工具，也可拉着触电者的双脚将其脱离带电部分。

二、人员脱离带电部位后，应紧进行抢救，具体办法如下：

1、口对口进行人工呼吸步骤：清理嘴里东西，头尽量往后仰，鼻孔朝上，这样舌头根就不会堵塞气道；同时揭开领口和衣服。

2、在触电人的头部左边或右边，一只手捏住鼻孔，另一只手拇指食指掰开嘴巴，进行吹气。掰不开嘴巴时，可用口对鼻人工呼吸。

3、吹气主要是使触电人的胸部膨胀，每隔 5 秒吹一次(吹 2 秒放松 3 秒)。

4、救护人换气时，放松触电人的嘴和鼻，使其自动呼气。

三、胸外心脏挤压法：

1、解开触电人上衣，使其仰卧在地上或硬板上(不要躺在较软的东西上)；

2、救护人跨腰蹲在触电人腰部，两手相叠，手掌根部放在心窝稍高一点的地方(胸下三分之二处)；

3、掌根用力向下面(脊背的方向)挤压，压出心脏里面的血液，压陷到 3 至 5 厘米，每秒挤压一次。挤压后掌根很快放松，让触电者胸廓自动恢复，血又充满心

脏，每次放松时掌根不必完全离开胸部。

四、触电应急措施：

1、触电人员呼吸心脏停止，将触电者平放在地上或平板上立即进行人工呼吸和体外心脏按压。

2、立即拨打 120 与当地急救中心取得联系(医院附近的直接送医院)应详细说明事故地点，严重程度，并派人到路口迎接。

1.2 保洁服务标准细则

严格执行国家及行业保洁服务规范，对清洁工具、药剂及设备进行标准化操作与养护，落实日常保洁、深度清洁及专项维护，确保各类设施完好、环境整洁达标，实现全年安全作业与质量事故为零。

工作人员统一着工装、佩戴工牌，使用普通话文明服务，保持专业、整洁的服务形象，做到垃圾日产日清、重点区域高频巡查、突发污渍 10 分钟内响应处理，营造洁净、舒适、健康的环境。

一、人员配置：

组建专业保洁队伍，设保洁班长一名，负责统筹管理；并配置公共区域保洁员与外围公共区域保洁员，明确分工，责任到人。

二、岗位职责

保洁班长岗位职责：

1. 负责制定年度保洁工作。
2. 负责每日巡检管辖区域内的保洁服务质量工作，及时记录、发现问题，及时通知员工整改和报修。
3. 熟悉管理处保洁区域分布，合理配置保洁人员及保洁器具和清扫工具的数量。
4. 负责指导员工严格执行作业操作规程，正确使用保洁设备、工具和清洁剂。
5. 负责部门物料计划、申请、使用和控制，做到物尽其用。
6. 负责保洁员的岗位技能培训工作。
7. 完成领导交办的其他工作。

保洁员岗位职责：

1. 按照工作程序与标准完成所管区域的清洁工作。
2. 对所分管区域进行巡视和检查，发现设备、设施等有损坏、异常的及时向班长报修。
3. 正确使用清洁药剂及工具，爱护使用清洁工具，不得擅自外借各种物品。关注所管区域的消防、安全状况，发现异常气味、异常声音、异常人员时及时向部门主管（班长）或监控室报告。

4. 工作时间必须在自己的工作区域内，不得脱岗、串岗、闲聊及做一切与工作无关的事情。热情回答客户提出的问题，客户有特殊要求时，及时向班长或者客服中心报告。

5. 每日先将指定工作区域内的重点部位首先进行清洁，再全面仔细地将所管区域的各个角落进行全面的重复清洁。

6. 自己所负责的区域要勤走、勤观察，如发现有安全、工程方面的问题要及时上报值班员。

7. 在工作中如发现异常情况和解决不了的问题，也应及时上报。

8. 完成领导交办的其他任务。

三、保洁服务频次与标准细则

1、公共区域：

位置：地面清扫拖洗

清洁/维护内容：清扫拖洗

频次：每日上班前、下午上班前各 1 次（共 2 次），持续保持清洁随时清洁。

位置：门禁开关等公共设施擦拭

清洁/维护内容：擦拭

频次：每日 1 次

位置：墙面及玻璃门窗

清洁/维护内容：擦拭

频次：每周 1 次

位置：大厅、走廊

清洁/维护内容：巡回保洁清拖

频次：每日随时进行

2、电梯：

位置：电梯间

清洁/维护内容：轿厢内清扫、擦拭

频次：每日不少于 2 次

3、公共卫生间

位置：卫生间

清洁/维护内容：便池便器刷洗

频次：每日至少 2 次，上下午首次打扫后每小时进行保持。

位置：墙面、门窗

清洁/维护内容：清洁

频次：每周 1 次

位置：垃圾桶清理、垃圾袋

清洁/维护内容：更换

频次：随时（垃圾不超过一半时）

4、楼道 位置：楼道

清洁/维护内容：地面扫、拖

频次：每日至少 2 次。

位置：楼梯阶梯

清洁/维护内容：扫、拖

频次：每日 1 次

位置：消防栓镜面、过道开关、消防栓、井道门等公共设施

清洁/维护内容：擦拭

频次：每日 1 次 位置：地脚线、楼梯扶手、窗台 清洁/维护内容：擦拭 频次：
每日 1 次

5、外围

位置：外围（道路、停车场、广场）

清洁/维护内容：道路、停车场及广场地面清扫

频次：每日 2 次，持续保持。

位置：果皮桶、垃圾箱外表清洁

清洁/维护内容：清洁

频次：每日 1 次

位置：路灯、监控、院区标识牌

清洁/维护内容：清理

频次：每周 1 次

位置：雨水、污水井

清洁/维护内容：清洁

频次：每季一次（或按需疏通）

位置：明沟、暗沟彻底清理

清洁/维护内容：清理

频次：每季 1 次。

1.3 客服服务标准细则

为全面提升客服服务质量，本细则严格遵循国家及行业相关服务规范，结合客户需求与行业最佳实践，制定标准化服务准则。细则要求客服人员严格执行服务流程，确保服务响应及时、问题解决高效、客户体验优质，实现全年服务零失误、零

投诉、零安全事故。工作人员须统一着装、佩戴工牌，使用普通话及标准服务用语，保持专业、热情的服务形象，做到客户需求精准响应、服务细节规范到位、突发状况快速处置（如3分钟内响应紧急需求），营造高效、有序、客户至上的服务环境。通过全流程标准化管控，包括服务前准备、服务中跟进及服务后回访，确保服务品质持续提升，客户满意度稳步提高。

一、人员配置：

客服团队配置：设立专职客服专员，基本要求：女性，年龄40岁以下，身高160CM以上，身体健康，形象大方得体，高中 / 中专及以上学历，专业不限。普通话标准，沟通流畅，无明显口音。负责客户全周期服务对接、咨询引导与需求巡查。

二、岗位职责

客服岗位职责：

1. 负责对管理处文件、资料的录入、整理及打印工作。
2. 负责管理处各种用品的领用、保管、发放以及登记工作；负责各种证件、钥匙的保管工作。
3. 收集业主资料以及公司相关文件，并整理建档；及时更新业主档案，保持业主资料的有效性，为管理处工作的开展提供详尽、准确的基础资料。
4. 定期整理档案，作好防火、防盗、防潮、防腐、防虫等保护工作；严格按照相关规定办理查阅业主档案的手续工作，做好查阅记录，并注意及时回收档案；同时做好业主档案的保密工作。
5. 负责管理处重要信息的剪裁与存档。
6. 负责日常考勤工作。
7. 负责客服中心电话的接听、记录并及时向主管汇报。
8. 协助管理员对宣传栏和社区文化活动的组织、实施工作。
9. 完成上级领导交办的其它工作。

三、客服岗位服务频次与标准细则

1、环境维护

服务台及客服中心清洁

频次：每日2次（上午、下午各1次）

标准：

台面无灰尘、水渍、杂物，设备（电脑、打印机）运行正常；

地面无纸屑、污渍，垃圾桶及时清理；

绿植、装饰品摆放整齐，无枯萎或积尘。

操作规范：使用中性清洁剂擦拭，避免划伤台面；设备故障立即报修。

公共区域巡查

频次：每日 2 次（上午、下午各 1 次）

标准：

走廊、楼梯无杂物堆积，照明正常；

卫生间无异味、无污渍，洗手液、纸巾充足；

门窗、空调运行正常，温度适宜（夏季 24℃-26℃，冬季 18℃-20℃）。

操作规范：填写《巡查记录表》，发现问题立即处理或上报。

2、响应速度

游客需求响应

现场服务：3 分钟内响应，主动询问需求；

电话服务：5 分钟内接听或回复，记录姓名、位置、问题；

紧急需求（如受伤、设备故障）：1 分钟内响应，启动应急预案。

甲方需求响应

常规需求（如场地布置、设备调试）：10 分钟内确认需求，24 小时内完成；

紧急需求（如突发活动支持）：5 分钟内响应，协调资源并反馈进度。

报修响应

紧急报修（如漏水、电路故障）：10 分钟内到场，切断电源/水源并设置警示；

一般报修（如灯泡更换、桌椅调整）：30 分钟内到场处理。

3、处理方法

游客需求处理

现场服务：

提供指引或紧急医疗支持；

遇到投诉时，立即道歉并上报，24 小时内给出解决方案。

线上服务：

通过 APP 提供信息查询、预约服务；

复杂问题（如投诉）需在 48 小时内回复。

甲方需求处理

协调资源：根据需求调用清洁工具、维修人员或外部合作方；

处理时限：简单需求（如垃圾清理）2 小时内完成，复杂需求（如设备维修）

24 小时内完成（如情况特殊，与甲方说明情况）；

反馈确认：处理后 24 小时内回访甲方，确认问题解决。

报修处理

紧急报修：立即切断电源/水源，设置警示标识，通知维修组并跟踪进度；

一般报修：30 分钟内到场处理，完成后清洁现场并确认功能正常。

4、档案整理

档案分类

游客服务档案：按日期、服务类型分类，存档期 1 年；

甲方需求档案：按业主单位、需求类型分类，存档期 5 年；

报修档案：按时间、位置、问题类型分类，存档期 3 年。

资料汇集要求

每日汇总：下班前整理当日报修、甲方需求、游客服务记录；

月度归档：每月 5 日前完成上月档案分类；

保密要求：档案仅限授权人员查阅，禁止外泄。

表格整理规范

报修记录表：需填写时间、位置、问题描述、处理人、结果；

甲方需求表：需填写业主单位、联系人、需求内容、处理进度；

游客服务表：需填写日期、服务类型、游客反馈、处理人。

5、会务服务标准细则

严格执行国家及行业会务服务规范，对会议设备、礼仪流程及服务细节进行标准化管控，落实会前筹备、会中保障及会后收尾全流程管理，确保音视频系统稳定运行、会议物资规范摆放、服务流程无缝衔接，实现全年会务（包含网络视频会议服务）零失误、零投诉、零安全事故。工作人员统一着工装、佩戴工牌，使用普通话及标准礼仪用语，保持专业、热情的服务形象，做到会场布置精准到位、会议物资“一客一换一消毒”、突发状况快速响应（3 分钟内到场处置），营造庄重、有序、高效的会议环境。

一、人员配置：

配置会议室保障人员，负责会场全流程服务与迎宾引导及环境巡查。

二、岗位职责

会务岗位职责：

1. 检查会议室物品是否需增补、摆放是否整齐、设备设施运行情况是否良好，确保环境整洁、室内各类指示牌的挂放端正、清洁、无损，保持室内通风、无异味。
2. 负责会议室的预定管理及会议协调。
3. 负责会议室环境布置、设施设备调试、卫生清洁工作；会前提前列出本次会议所需物资清单，及时申领摆放。
4. 负责做好会前与会领导的接待服务，开会前 10 分钟的迎接服务。
5. 负责会中茶水服务、突发事件处理。
6. 负责会后的会场物品整理和卫生清洁。
7. 负责统计整理出当天的会议数据，记录每天的物料消耗数目。

三、会务服务频次与标准细则

会务服务频次与标准细则

1. 会议室环境维护

位置：地面、桌椅

清洁/维护内容：清扫、吸尘、拖洗/擦拭消毒

频次：每日上班前、会前 30 分钟各 1 次（共 2 次），会议结束后立即清理

位置：墙面、天花板、门窗

清洁/维护内容：除尘、擦拭

频次：每周 1 次

位置：会议设备（投影仪、音响、话筒）

清洁/维护内容：表面除尘、按键消毒

频次：每日 1 次（会前调试时同步完成）

位置：茶具/水杯

清洁/维护内容：清洗、高温消毒

频次：每场会议前 1 次，会议结束后立即清洗消毒

位置：会议室布置

清洁/维护内容：桌椅按需摆放（如课桌式、回字形）、资料摆放、茶具准备

频次：按会议需求提前 1 小时完成

位置：会中服务

清洁/维护内容：续水、更换烟灰缸（如有需求）、突发污渍处理

频次：每 30 分钟巡查 1 次（一级会议每 15 分钟 1 次）

位置：会后整理

清洁/维护内容：回收茶具/水杯、清理垃圾、复原桌椅、关闭设备

频次：会议结束后 30 分钟内完成

2. 专项设施维护

位置：空调/新风系统

清洁/维护内容：滤网清洁、温度预设（夏季 24℃-26℃、冬季 18℃-20℃）

频次：每日会前 1 次，每周深度清洁 1 次

位置：地毯/地脚线

清洁/维护内容：吸尘、污渍处理

频次：每日 1 次，每周全面吸尘 1 次

3. 临时任务响应

位置：甲方临时需求（如紧急会议、活动支持）

清洁/维护内容：按需完成场地布置、设备调试、物资准备

频次：接到通知后 30 分钟内响应，按要求时限完成

会务人员服务基本规范：

（一）仪容仪表

着装：工装整洁无污渍，纽扣系好，工牌佩戴于左胸上方。不佩戴夸张饰品。

仪容：面部干净，化淡妆（以桃红色系为主），不浓妆艳抹。

发饰：头发干净盘起，前不遮眉，侧不掩耳，统一佩戴公司头饰，仅可夹黑色 U 型夹。

手部：指甲长度不超过指尖 1 毫米，可涂透明色指甲油。

鞋袜：高跟鞋保持光亮，走路轻声。夏穿肤色长筒丝袜，冬穿黑色袜子。

（二）礼仪礼节

服务态度：诚恳、热情、耐心，使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”等敬语。

微笑问候：做到“五声”（迎声、称呼声、致谢声、致歉声、送声）。

姿态规范：

站姿：头正肩平，双手虎口相握放于腹前，脚呈丁字步或 V 字步。

坐姿：腰背挺直，双腿并拢，不翘二郎腿。

手势：指引时五指并拢，手掌自然伸直，掌心向斜上方 45 度。

引导礼仪：并排行走时居左，上下楼梯时让客人先行，电梯请客户先入先出。

（三）电话接听

三声内接听，报部门：“您好，**物业”。

仔细倾听，简洁回答，不推诿（不说“不知道”）。

转接或留言及时记录，通话结束待对方挂机后再挂断。

（四）会场布置

按甲方要求摆台，物品（茶杯、台签、纸笔）摆放整齐划一，符合标准位置。

会议全流程服务规程：

会前准备（提前 1 小时）

彻底保洁会场，检查灯光、空调、音响、信号屏蔽设备。

摆放台签、茶具、文具、鲜花，调试设备至待机状态。

（一）会中服务

迎宾：引导入座，拉椅服务。

续水：从右侧顺时针添加茶水，动作轻稳。

巡检：及时更换烟灰缸（3-5 个烟头即换），留意设备运行及温度调节。

（二）会后整理

立即清理会场，回收物品，茶具消毒归位。

关闭设备（空调、灯光、音响），检查有无遗留物品并上报。

物品摆放标准：

物品	摆放位置	备注
茶杯	座位右前方 5-10cm	杯柄朝右，七分满
台签	正前方离桌边 2cm	正对座位中心
纸笔	桌面正中或台签左侧	笔尖朝上或放于纸夹板
烟灰缸	右手方便取用处	与茶杯同侧或主席台右侧
鲜花	会议桌中心或讲台	高度适中，不遮挡视线

应急与保密：

应急：突发故障 30 分钟内响应，设备损坏立即启用备用方案。

保密：不询问会议内容，不泄露会议信息，遗失物品立即上交。

1.4 维修服务流程与标准

报修受理：

渠道：24 小时报修专线、前台登记

内容：确保渠道畅通，接到报修后 10 分钟内完成信息登记（含报修人、地点、故障描述、紧急程度），并派发至对应维修岗位

频次：全天候响应

维修时效：

类型：紧急类（如停水停电、设备故障影响安全）

内容：10 分钟内到场，30 分钟内修复（特殊情况需向客户说明）

类型：重要类（如门窗损坏、照明故障）

内容：15 分钟内到场，1 小时内修复（特殊情况需向客户说明）

类型：一般类（如物品维修、设施调整）

内容：30 分钟内到场，3 个工作日内修复（特殊情况需向客户说明）

服务闭环：

标准要求：维修验收

内容：维修完成后邀请客户现场验收并在《维修单》签字确认

标准要求：客户回访

内容：维修主管在维修完成 24 小时内进行电话或现场回访

标准要求：资料归档

内容：每月汇总《维修单》进行存档

维修现场服务规范：

标准要求：维修人员着装与礼仪

内容：统一着工装、佩戴工牌，使用“您好，请问有什么可以帮您？”等文明用语；进门前穿戴鞋套，作业时铺设防护垫，避免污染地面或损坏物品

标准要求：工具管理

内容：工具箱分类摆放

1.5 延时开放期间服务保障标准

为进一步提升艺术中心服务品质，满足全年广大游客休闲娱乐、参观游览及场馆活动需求，规范延时服务期间人员配置、岗位职责与应急保障工作，营造安全、整洁、有序、舒适的游览环境，特制定本延时服务保障方案。

一、保障目标

通过科学配置人员、明确岗位职责、强化协同配合，全面保障艺术中心延时开放期间场馆正常运行、设备安全稳定、环境干净整洁、游客咨询及时响应，提升游客满意度与体验感，确保各类活动顺利开展。

二、保障时间

根据上级部门要求，执行延时开放服务保障；场馆、音乐厅举办活动期间，同步增加保障力量，直至活动结束。

三、人员配置与岗位职责

（一）常规延时服务配置

1. 服务中心人员（1名）

负责游客现场咨询、疑问解答、意见收集与反馈；统筹协调各岗位工作衔接，处理延时服务期间日常事务；对接游客需求，做好引导、疏导与秩序维护，确保服务流程顺畅。

2. 工程维修人员（2名）

负责艺术中心所有设施设备（照明、空调、水电等）的日常巡检、故障排查与应急维修；确保设备运行正常，杜绝安全隐患；做好维修记录，及时上报重大设备问题。

3. 保洁人员（2名）

负责场馆公共区域、休息区、通道、卫生间等场所的清洁卫生；及时清理垃圾、杂物，保持地面干净、环境整洁；做好清洁工具收纳与消毒工作，维持场馆良好卫生环境。

（二）活动期间增配要求

场馆、音乐厅举办演出、展览、会议等活动期间，额外增加服务中心人员 1—2 名、保洁人员 2—4 名，强化现场秩序维护、游客引导、活动保障及环境卫生保洁，满足活动期间人流高峰服务需求。

四、工作要求

1. 所有保障人员须按时到岗、坚守岗位，着装规范、文明服务，严禁擅自离岗、脱岗、串岗。

2. 服务中心人员需熟悉场馆布局、开放时间、服务内容等信息，做到快速、准确回应游客咨询，提升服务效率。

3. 工程维修人员实行巡检责任制，每日定时对重点设备进行检查，发现问题立即处理，重大故障第一时间上报并启动应急处置。

4. 保洁人员遵循“随脏随清”原则，重点区域加大清洁频次，确保延时服务期间环境始终整洁达标。

5. 各岗位人员保持沟通畅通，密切配合，遇到突发情况协同处置，确保保障工作无死角。

五、应急保障

1. 建立延时服务应急联络机制，明确负责人及联系电话，确保突发问题快速响应、及时处置。

2. 针对设备故障、游客投诉、人流拥挤、环境卫生突发问题等情况，各岗位按职责快速处理，无法解决的立即上报上级主管部门。

3. 定期开展岗位培训与应急演练，提升保障人员服务水平、维修技能与应急处置能力。

1.6 各种活动保障服务

1、为规范大型艺术中心各类活动（包括文艺演出、展览展示、公益活动等）的保障服务工作，建立“全方位、全流程、高效率、零差错”的保障体系，防范各类安全风险，提升活动品质与参与体验，明确各岗位职责，确保每一场活动安全、有序、圆满完成，维护艺术中心的品牌形象与社会公信力。

2、安全第一，预防为主：坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，将安全保障贯穿活动全流程，提前排查风险、制定预案，杜绝各类安全事故发生，最大限度减少一般性安全事件，保障人民群众生命财产安全核心。

3、统筹协调，分工明确：明确各部门、各岗位的职责分工，建立高效联动机制，实现统筹调度、协同配合，避免推诿扯皮，确保指令畅通、响应迅速。

4、依法处置，科学应对：严格按照法律法规和行业标准开展保障工作，采用科学合理的处置方法，应对各类突发情况，避免次生灾害发生。

考核标准和考核制度

(一) 考核标准

项目名称:

总分: 100 分

检查组: 年 月 日

标准内容		规定分值	检查方式	评分细则	备注
(一) 仪容仪表考核细则及标准要求		5			
标准要求 (5分)	在岗期间必须穿戴工装、带工作牌、头花; 保持着装整洁干净; 穿黑色布鞋/皮鞋, 肤色/深色袜子;		现场查看	每项/每人 次不符合扣 0.5分, 扣完为止	
	面貌干净、整洁, 不能浓妆艳抹、穿拖鞋上岗, 不得佩戴夸张饰物;				
	讲究个人卫生, 仪表整洁, 不蓬头垢面, 无工作场所内吸烟等不雅现象;				
(二) 规章制度 (每月度随机抽检)		5			
标准要求 (5分)	上报 24 小时值班情况		现场查看	每项/每人 次不符合扣 0.5分, 扣完为止	
	上班时不私自离岗、不聚众闲聊、不做与本职工作无关的事情;				
	无旷工、迟到、早退等违纪现象				
	遵守公司各项规章制度, 服从领导, 听从指挥, 对领导工作指示及安排无不执行或蓄意违抗现象;				
(三) 应知应会考核细则及标准要求		5			
标准要求 (5分)	熟练掌握项目的服务范围、内容、标准和本岗位的岗位职责;		现场查看	每项/每人 次不符合扣 0.5分, 扣完为止	
	熟练掌握项目的大门、安全出口数量、位置和各项应急预案。				
(四) 资料管理考核细则及标准要求		10			
资料管理 (10分)	按照服务内容建立相应记录表单		现场查看	每份表格 1 处 不符合扣 0.5 分, 扣完 为止	
	各类记录清单按照要求填写			1 项未 建立扣 1 分, 扣 完为止	

	定期审核，填写表格需上一级一周审核一次，按周填写表格按月审核			每份表格 1 处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	及时存档，每月 5 日前将上月资料进行归档			每份表格 1 处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	保持表格记录的关联性，可有效追溯			每份表格 1 处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	各项运行记录真实有效			每份表格 1 处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	每月按照要求上报材料（包括年度、月度工作计划、月报、维保计划、培训计划等其他公司要求上报资料）			每晚报一天扣 1 分，不足一天按一天计算，扣完为止
	库存物资每月盘点，出入库单与账本、实物相符			发现 1 处不相符扣 1 分
	月计划中培训、会议类要有实际效果		现场验证	每位员工出现一处不合格扣 0.5 分，扣完为止

(五) 客户服务考核细则及标准要求		15			
客户服务 (10分)	客服中心环境整洁、干净，物品摆放整齐，无杂物、灰尘，无鼠、虫害	10	现场查看	每出现1处不符合扣0.5分，扣完为止	
	各岗位工作制度、作业流程、岗位职责上墙，内容切实，符合要求				
	仪容仪表、礼节礼貌按照要求执行				
	按时上下班，无迟到、早退现象，无代签现象				
	无脱岗、串岗、睡岗、酒后上岗现象				
	工作岗位上不得抽烟、吃零食，不得看小说、非专业杂志、会客闲聊、吹口哨等与工作无关的事情				
	现场对客服中心电话接听及处理流程进行验证				
	不乱牵电线，不在办公室内烧煮，不随意增加用电设施				
	应急处理能力、应急处理机制、基本急救知识及操作、特殊群众服务（手语等）				
会议服务 (5分)	会服人员必须熟知会议室布局、功能设置、物品配备、会议习惯等情况，按要求提供会议服务	5	现场查看	每出现1处不符合，扣0.5分，扣完为止	
	工作期间，禁止会议室或休息区域扎堆聊天				
	掌握服务各类礼仪标准		现场查看		
	会议室清洁彻底、无异味，用品、设施设备摆放整齐，按消毒程序消毒，电器、消防无安全隐患				
(六) 房屋、设施设备管理与维护服务		20		以下检查内容分为一般问题扣0.5分、严重问题扣1分，总扣分20分	
消防系统 (4分)	检查记录消防水系统是否有水	4	现场查看	每发现1处扣1分	
	检查记录消防水系统压力			每发现1处扣1分	
	检查记录消防水系统是否漏水			每发现1处扣0.5分	
	检查记录地下核心区域消防灭火器失压、损坏数量			每发现1处扣	

				0.5分	
	排查其它故障、缺失或隐患，协助甲方和消防维保单位做好各项检查记录上报工作			每发现1处扣0.5分	
变配电系统（4分）	电力变压器运行不正常	4	现场查看	每发现1处扣1分	
	发电机设备故障或损坏且影响使用				
	电力变压器运行不正常				
	高低压配电柜仪表指示不正确或损坏				
	高低压柜有故障或损坏				
	发电机设备故障或损坏				
其它故障、缺失或隐患					
弱电系统（2分）	会议音响设备故障或损坏	2	现场查看	每发现1处扣0.5分	
	综合布线合理			每发现1处，扣0.5分	
	其它故障、缺失或隐患			每发现1处，扣0.5分	
	安防设备设施污损严重			每发现1处，扣0.5分	
给排水系统（2分）	给排水设备故障或损坏	2	现场查看	每发现1处，扣1分	
	给排水动力控制柜故障			每发现1处，扣0.5分	
	水箱水池未上锁，水池有污染			每发现1处，扣0.5分	
	给排水设备设施漏水				
	其它故障、缺失或隐患 检查记录中央空调主机运行故障、运行时长，未与甲方书面报告			每发现1处，扣0.5分	

空调系统 (4分)	检查记录中央空调系统冷却塔故障	4	现场查看	每发现1处,扣0.5分	
	检查记录末端故障或其它问题				
	中央空调配电柜或开关柜有灰尘、电线电缆发热、元器件故障等				
	协助甲方和维保单位做好检查记录上报工作				
电梯系统 (2分)	电梯运行良好	2	现场查看	每发现1处,扣0.5分	
	电梯轿厢积尘严重或有杂物				
	检查记录电梯运行异常或其它问题				
	检查记录电梯轿厢照明、通风存在故障				
	协助甲方和维保单位做好检查记录上报工作				
建筑物及附属设施 (2分)	屋顶设备安全巡查	2	现场查看	每发现1处,扣0.5分	
	门窗出现损坏现象				
	墙面、地面、吊顶出现损坏现象				
	建筑物防水问题			每发现1处,扣0.5分	
	机房内应急措施、安全措施、上墙制度及设备标示等不符合管理要求,工作记录排列整齐,工具专区摆放、整齐完好。				
	机房门窗损坏、通风不畅、排水照明不达标			每发现1处,扣0.5分	
	屋面天台走线不规范、下水堵塞			每发现1处,扣0.5分	
	护管员熟悉场馆整体建筑结构、布局及基本情况,各岗人员熟知本岗位职责及作业标准;仪容仪表符合规定,执岗姿态良好;有全员保洁意识				
	按规定进行交接班,要求物品摆放整齐、清洁干净、电话通畅				
	护管器材按规定管理,正确操作,交接班做好交接验收记录;消防、防汛器材齐全,状态良好,定期巡检,并设置必要的安全警示牌				
	日常消防管理				

	每日定时巡检场馆隐患（尤其是大风、大雪等恶劣天气）配合场馆双重预防体系建设按要求打卡上报记录				
(七) 保洁		15			
内外区域保洁 (15分)	外围路面无烟头、纸屑等杂物、无积水、无污渍，污雨井无烟头纸屑；绿地无明显大片树叶、纸屑	15	现场查看	每出现1处不符合，扣0.5分，扣完为止	
	垃圾中转站垃圾入桶无外溢，地面无散落垃圾，无污水、污渍，墙面无粘附物、无明显污渍、定期消杀，无蚊蝇滋生；灯具、标识牌、装饰物无乱张贴、目视表面无明显灰尘、无污迹				
	地面墙面无垃圾、杂物、无积水、无油污、无明显灰尘，标识牌、消防栓、管线等设施无污迹和明显灰尘；公共区域雨棚、天台无垃圾、无青苔、无积水、明沟畅通				
	管理区域地面无烟头、污渍、目视无明显灰尘，大理石的打蜡抛光后有光泽，地毯地面无明显灰尘、无污渍，墙面无污迹；天花板无蜘蛛网、无明显灰尘				
	公共区域玻璃、门、窗、消防栓、扶手栏杆无污迹、无灰尘、无胶迹；电梯门、电梯柜门无水迹、无污迹、无手印，随时保持干净光亮；公共区域灯罩、应急照明灯、排风口、出风口、标识无明显灰尘、无污渍				
	按规定进行消杀，办公室内目视无苍蝇滋生地，仓库或地下室，目视无明显蚊虫在飞，抽检楼道、办公室无明显鼠迹				
	室内地面洁净、无纸屑等杂物、无污渍，桌面、沙发、柜面、装饰物及物品无灰尘				
	清洁工具保持干净、无异味，清洁后放入合适位置，保洁工具房干净、物品摆放整齐				
	完成周期性保洁工作；有全员保洁意识				
(八) 延时开放期间服务		15			
延时管理 (15分)	所有保障人员须按时到岗、坚守岗位，着装规范、文明服务，严禁擅自离岗、脱岗、串岗。	15	现场查看	每出现1处不符合，扣0.5分，扣完为止	
	服务中心人员需熟悉场馆布局、开放时间、服务内容等信息，做到快速、准确回应游客咨询，提升服务效率。				
	工程维修人员实行巡检责任制，每日定时对重点设备进行检查，发现问题立即处理，重大故障第一时间上报并启动应急处置。				
	保洁人员遵循“随脏随清”原则，重点区域加大清洁频次，确保延时服务期间环境始终整洁达标。				
	各岗位人员保持沟通畅通，密切配合，遇到突发情况协同				

	处置，确保保障工作无死角。			
	统筹协调各岗位工作衔接，处理延时服务期间日常事务；对接游客需求，做好引导、疏导与秩序维护，确保服务流程顺畅			
	负责场馆公共区域、休息区、通道、卫生间等场所的清洁卫生；及时清理垃圾、杂物，保持地面干净、环境整洁；做好清洁工具收纳与消毒工作，维持场馆良好卫生环境。			
	场馆、音乐厅举办演出、展览、会议等活动期间，额外增加服务中心人员 1—2 名、保洁人员 2—4 名，强化现场秩序维护、游客引导、活动保障及环境卫生保洁，满足活动期间人流高峰服务需求。			
(九) 各种活动保障服务		10		
各种活动保障服务（10分）	所有保障人员须按时到岗、坚守岗位，着装规范、文明服务，严禁擅自离岗、脱岗、串岗。		现场查看	每出现 1 处不符合，扣 0.5 分，扣完为止
	服务中心人员需熟悉场馆布局、开放时间、服务内容等信息，做到快速、准确回应游客咨询，提升服务效率。			
	工程维修人员实行巡检责任制，每日定时对重点设备进行检查，发现问题立即处理，重大故障第一时间上报并启动应急处置。			
	保洁人员遵循“随脏随清”原则，重点区域加大清洁频次，确保延时服务期间环境始终整洁达标。			
	各岗位人员保持沟通畅通，密切配合，遇到突发情况协同处置，确保保障工作无死角。			
	统筹协调各岗位工作衔接，处理延时服务期间日常事务；对接游客需求，做好引导、疏导与秩序维护，确保服务流程顺畅			
	负责场馆公共区域、休息区、通道、卫生间等场所的清洁卫生；及时清理垃圾、杂物，保持地面干净、环境整洁；做好清洁工具收纳与消毒工作，维持场馆良好卫生环境。			

考核制度：考核周期为三个月，考核成绩 80 分≤总分 < 100 分为合格，不扣除服务费用；70 分≤总分 < 80 分为基本合格，扣除本考核周期服务费用 5%，并限期 15 日内整改；总分 < 70 分为不合格，扣除本考核周期服务费用 10%，限期 7 日内整改，连续 2 个考核周期 < 70 时，采购人有权暂停服务合同，直至终止合同。

