**汕头市档案馆及侨批分馆（侨批文物馆）采购需求书**

# 一、项目基本情况

**（一）汕头市档案馆基本情况**

汕头市档案馆位于龙湖区汕汾路12号，建设面积约15137.48平方米。共有建筑主楼1幢，主楼为地下1层、地上13层，分别设置会议厅，报告厅、业务技术用房、档案修裱和档案数字化加工场所、档案查阅利用大厅、档案展厅等。

汕头市档案馆入驻办公单位共有1个，办公人数约34人。

**（二）汕头市档案馆侨批分馆（侨批文物馆）基本情况**

汕头市档案馆侨批分馆（侨批文物馆）位于汕头市外马路18号，占地面积600平方米，建设面积约1200平方米。共有建筑主楼1幢，3层，分别设置展厅，会议室、业务技术用房等。

汕头市档案馆入驻办公单位共有1个，办公人数约12人。

# 二、服务时间

自合同签订之日起1年。

# 三、服务内容

**（一）汕头市档案馆服务内容**

**1、服务内容：**

（1）环境卫生管理；

（2）供电照明管理；

（3）保安秩序管理及消防、自然灾害等突发事件应急处置；

（4）后勤保障管理；

（5）辖区房屋、道路、给排水设施维护；

（6）楼内公用设施设备维护；

（7）职工食堂管理。

**2、其他服务及专项服务：**

（1）办公楼外窗及玻璃幕墙保洁、楼内所有地毯进行定期清洁、清洗服务，做好雨、污管网日常清理。

（2）除四害服务（灭鼠、灭蟑螂、灭蚊、灭蝇）。

（3）日常绿化管养。

（4）委托第三方环卫公司对日常生活垃圾和餐厨垃圾进行清运处理。

（5）负责提供日常性清洁易耗品：清洁用具（垃圾斗、垃圾袋、毛巾、拖把、扫把、手套、玻璃刮条等物料）；清洁用品（洗洁精、消毒水、洁厕剂等）；手纸、抽纸等物料。

（6）负责配置服务人员工作服：保安服，保洁服，电工、绿化劳保服，厨师服，前台、会务职业装。

（7）配置安保器械：对讲机、强光手电、防爆盾、钢叉、警棍、防刺背心、防爆头盔。

采购人负责免费提供派驻值班人员的办公场所。日常办公、机电、保洁、保安等服务所产生的易耗品及必需品由中标人负责，中标人每个月统计易耗品损耗情况并自行采购补给。

**（二）汕头市档案馆侨批分馆（侨批文物馆）服务内容**

**1、服务内容：**

（1）环境卫生管理；

（2）供电照明管理；

（3）保安秩序管理及消防、自然灾害等突发事件应急处置；

（4）后勤保障管理；

（5）辖区房屋、道路、给排水设施维护；

（6）楼内公用设施设备维护。

**2、其他服务及专项服务：**

（1）办公楼外窗及玻璃幕墙保洁。

（2）办公楼内清洁、清洗服务，做好雨、污管网日常清理。

（3）除四害服务（灭鼠、灭蟑螂、灭蚊、灭蝇）。

（4）负责提供日常性清洁易耗品：清洁用具（垃圾斗、垃圾袋、毛巾、拖把、扫把、手套、玻璃刮条等物料）；清洁用品（洗洁精、消毒水、洁厕剂等）；手纸、抽纸等物料。

（5）负责配置服务人员工作服：保安服，保洁服，电工、绿化劳保服，厨师服，前台、会务职业装。

（6）配置安保器械：对讲机、强光手电、防爆盾、钢叉、警棍、防刺背心、防爆头盔。

采购人负责免费提供派驻值班人员的办公和休息场所。日常办公、机电、保洁、保安、会场服务等服务所产生的易耗品及必需品由中标人负责，中标人每个月统计易耗品损耗情况并自行采购补给。

# 四、服务要求及标准

总体要求：物业管理服务企业进行服务管理，要按照国家物业管理标准，建立《ISO9001质量管理体系》《ISO14001环境管理体系》《ISO45001职业健康安全管理体系》，严格按照体系规定的作业指导书进行操作，建立维修服务回访、公共清洁保洁、综合服务满意率、公共照明完好率等综合评价制度，将服务满意率与服务收费挂钩进行考核。

**（一）汕头市档案馆服务要求及标准**

**1、环境卫生管理**

1.1服务内容：为保持馆内各楼层公共区域、库房、展厅及办公室内等环境清洁以及绿化而进行的日常管理工作。

1.2服务要求及标准

1.2.1公共区域卫生保洁

公共区域包括馆内的办公楼大厅、大门、楼道、楼梯、围墙、道路、办公大厅及上述部位内所有设施用品和饰物等。

（一）服务要求

（1）清理服务范围内的所有垃圾，对垃圾进行分类回收。

（2）收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾；

（3）清洁所有窗户及指示牌。

（4）清洁所有花盆及植物。

（5）清洁所有出入口、大门及门牌。

（6）清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁。

（7）清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面。

（8）清扫所有通风窗口。

（9）清扫空调风口百叶及照明灯片。

（10）拖擦地、台表面。

（11）清洁所有楼梯、走廊及窗户。

（12）清洁所有灯饰。

（13）清扫、洗刷大厅入口地台及梯级。

（14）擦净入口大厅内墙壁表面和所有玻璃门窗及设施。

（15）清扫大厅天花板尘埃。

（16）定期投放喷洒鼠、蟑螂、蚊蝇药物。

（17）清洁车库地面、墙面、棚面设施。

（二）服务标准

（1）地面光亮无水迹、污迹，无尘物。

（2）楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物。

（3）垃圾筒内垃圾必须当天清理，确保不超过1/2，并摆放整齐，外观干净。

（4）花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物。

（5）玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志。

（6）厅堂内无蚊蝇。

（7）灯饰和其它饰物无尘土、破损。

（8）大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹。

（9）大厅天花板无尘埃。

（10）无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

1.2.2公共卫生间保洁

（一）服务要求

（1）擦净所有门、天花板。

（2）擦、冲及洗净所有洗手间设备。

（3）擦净所有洗手间镜面。

（4）擦净地、台表面。

（5）天花板及照明设备表面除尘。

（6）擦净排气扇。

（7）及时补充清洁液和卫生纸等日常消耗品。

（8）清理卫生桶脏物。

（9）清洁卫生洁具。

（二）服务标准

（1）门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污迹、无尘物。

（2）玻璃、镜面明亮无水迹。

（3）地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹。

（4）地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污迹、无污物，电镀件明亮。

（5）便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于1/2个，并及时更换。

（6）桶内垃圾不超1/2即清理。

（7）设备（烘手器、灯、开关、暧气、通风口、门锁等）无尘、无污迹。

（8）空气清新、无异味。

（9）墩布间干净、整洁、无杂物，物品码放整齐，不囤积。

1.2.3电梯间保洁

（一）服务要求

（1）扫净及清擦电梯门表面。

（2）擦净电梯内壁、门及指示。

（3）电梯天花板表面除尘。

（4）电梯门缝吸尘。

（5）擦净电梯通风及照明。

（6）电梯表面涂保护膜。

（7）清理电梯槽底垃圾。

（8）擦净电梯大堂、走廊表面。

（二）服务标准

（1）电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮。

（2）电梯天花板、门缝无尘土。

（3）电梯井道、槽底清洁，无杂物。

（4）电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

1.2.4办公室、会议室、展厅保洁

（一）服务要求

（1）清倒纸篓、茶水桶等内的垃圾。

（2）清洁地面。

（3）擦拭办公桌、文件柜、沙发、电话、办公设备、茶几、会议桌等家具。

（4）擦拭门窗、窗台、墙壁、天花板、照明设施、饰物等。

（5）清洗茶具。

（二）服务标准

（1）茶几、桌面物品摆放整齐，茶水杯的内壁外壁无污渍痕迹。

（2）会议桌无垃圾、无污渍，桌椅边角干净无积尘，且摆放整齐。

（3）室内的开关、空调、墙壁、天花板无蜘蛛网。

（5）玻璃窗无积尘，窗帘干净整洁。

（6）地面干净整洁、垃圾桶、茶水桶及时清洁并更换垃圾袋:

1.2.5外场保洁

外场保洁主要包括庭院、大门前、室外停车场、通道等的卫生管理工作。

（一）服务要求

（1）室外垃圾桶内垃圾的清运。

（2）围栏的清洁。

（3）全楼垃圾清运。

（4）庭院广场地面清洁。

（5）雨季清除积水、落叶。

（6）化粪池的清掏、垃圾清运。

（二）服务标准

（1）庭院、广场地面清洁无废弃物。

（2）保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶。

（3）垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生。

（4）清扫及时，地面无积水、积土。

1.2.6绿化管养

（一）服务要求

（1）负责楼前广场绿化管养工作和室内绿植养护工作。

（2）每天定时为绿植浇水，清扫绿化内的垃圾、烟头、纸屑、落叶等。

（3）安排专业人员对绿植灌木进行修剪，保持绿植灌木应有的美观造形。

（4）按花木的生长情况，按需施肥。

（5）做好病虫害防治工作。

（二）服务标准

（1）长势良好，无垃圾、枯枝黄叶、残叶，无病虫害现象。

（2）高低错落有致，外形美观，造型、修剪合理。

（3）草皮区域，无大面积裸露土面。

（4）乔木保护措施得当，有护树架，无倒伏、摇动现象。

1.2.7外墙、外窗保洁

外墙、外窗保洁是指办公楼、建筑物的外墙和外窗卫生管理。

（一）服务要求

（1）外墙、外窗定期清洗、保养。

（2）其他需要机械化清洗的工作。

（二）服务标准

（1）外墙清洗、保养后，光亮、防风化、无漏清洗部位。

（2）外窗清洗后，清洁透明；清洁时，室内不进水，经常保持清洁。

（3）外墙、外窗及玻璃幕墙保洁合同期内至少清洗一次。

1.2.8内面玻璃窗、玻璃墙及天花板等保洁至少每年清洗一次，保持干净。

1.2.9专项保洁

（一）石材地面的晶面处理服务要求及标准：办公楼内所有大理石、花岗岩地面按操作程序进行晶面处理工作，达到目视地面无灰尘、光亮，可映出物体轮廓。

（二）地毯清洗工作服务要求及标准：办公楼内所有地毯进行清洁、清洗工作， 保持地毯表面无污渍，清洁、干净。

1.2.10除四害服务

（一）各类四害孳生场所得到有效控制

（1）单位垃圾箱密闭，垃圾入箱、无外溢，日产日清；垃圾箱外壳尤其是垃圾倾倒口经常刷洗，保持整洁；垃圾箱外无坑洼、积水。

（2）厕所有专人清扫，厕内清洁，无尿垢，无蝇蛆，基本无臭。

（3）单位食堂的泔脚缸(桶)、废物缸(桶)等密闭加盖，废弃物日产日清。

（4）馆内路面、草坪、绿化带无暴露垃圾；室内外物品摆放整齐，环境整洁，无卫生死角；箱柜、抽屉经常打扫，整洁无杂物。

（5）下水道有盖，定期疏通，水流畅通，无积水。

（二）重点部位防护设施落实到位

（1）定期检查绿化带等外环境，鼠洞及时填塞，鼠迹及时清理。

（2）各种管道周围密闭，墙壁完好无孔隙、洞穴；雨水落水管下端离地30cm以上；食堂下水道及其他进出口设置防鼠网，防鼠网用铁丝网或不锈钢网，网眼小于13×13mm；食堂仓库和储藏室的门如为木质，则要在下端包(镶)铁皮，高度不低于30cm；食堂库房内要有灭鼠设施(鼠夹、鼠笼、粘鼠板等)，并正确使用。

（3）食堂与外界相通的门、窗要装风幕机、纱门、防蝇帘、纱窗等防蝇设施；餐厅配备诱蝇灯，一般每30平方米配备1只；食堂外环境和垃圾箱周围，配备适量诱蝇笼。

（4）室内各种箱柜密闭，无缝隙；室内墙壁、装饰条、地脚线、电柜、灭火器箱等无明显缝隙。

（三）定期消杀，合理用药

（1）备有灭鼠、灭蟑、灭蚊蝇药物，并根据四害密度情况开展消杀。

（2）灭鼠一般安排在春秋两季。单位食堂外环境和垃圾箱附近沿墙边隐蔽处设置一定数量的毒饵站。食堂的仓库，每间设灭鼠毒饵盒一个。毒饵站和毒饵盒的使用方法参照使用说明。严禁使用毒鼠强等国家禁用的急性剧毒鼠药。

（3）灭蟑一般安排在夏秋季。室内各种箱柜、地毯下、墙缝等处定期进行检查，发现蟑螂及时进行杀灭。

（4）夏秋季（5～10月）经常开展蚊蝇消杀，具体间隔时间根据苍蝇密度确定，其中厕所、垃圾箱和废弃物堆放处每1～2天喷药消杀1次。

（四）四害密度不超标

（1）室内各场所、绿化带、外环境无活鼠，无鼠粪、鼠洞、鼠咬痕等鼠迹。

（2）食堂基本无蝇，备餐间确保无蝇；厕所、垃圾废弃物堆放处、下水道、泔脚缸无蝇蛆。

（3）室内无活蟑螂和蟑螂卵鞘、粪便、蜕皮、死蟑螂等。

（4）各种积水处无蚊幼孳生。

1.2.10园林绿化管理

配备园林绿化专业化人员实施日常管理，实施高标准管理，保持馆区优美宜人的园林环境。根据市档案馆办公大楼的实际情况，做好绿化管养日常服务工作，春节迎新花木的摆放服务。

**2、供电照明管理**

2.1服务内容：对馆内的供电、照明等的日常养护维修管理，弱电设备的检查、检测和日常维修保养管理。

2.2服务要求：

（1）负责辖区内的所有电气设施（包括配电系统、强弱电、室内外照明等）的运行管理、日常维护、故障报修，对用电和重点部位设施的经常性检查和维护管理。

（2）负责备用发电机组的日常管理、使用和保养，要求每周开机运转一次（每次15分钟），以保证发电机组可随时起用。

（3）负责夜视照明系统的日常管理、使用和一般性维修。

2.3服务标准：

（1）按照变压器、配电柜管理规范和标准每2小时进行值班巡查，并做好记录。

（2）每年对高、低压配电房的变压器、配电柜等设备保养不少于2次。

（3）每天实行24小时值班和监控，维修维护辖区内低压配电系统，按时记录低压配电系统运行情况，保证24小时正常运行，出现故障立即排除。

（4）限电、停电按规定提前通知到采购人及各相关部门。

（5）维护好照明及动力系统，包括低压配电房末级开关后的电力系统，如各楼层室内外照明、开关插座、所有配电房、母线排及各线路的一般性保养、检查、维修和更换工作。

（6）管理、维护辖区内的电路、照明系统、制冷系统、消防系统，确保以上系统时刻处于良好的运行状态。

（7）确保所有系统（含照明、送／抽风系统及报警系统等）工作正常、场所卫生整洁，确保所有房门、通道门在无人时处于锁闭状态。

（8）按时开启、关闭辖区内路灯、园林灯，按规定时间开启、关闭辖区内各建筑物的电源总开关（按规定时间开、封闭各场地）。

（9）制定临时用电管理措施，配电室管理严格按照国家标准操作运行。

**3、保安秩序管理及消防、自然灾害等突发事件应急处置**

3.1服务内容：传达、保安秩序和监控系统管理以及消防值守、自然灾害应急处置是指为保证办公楼安全和正常工作秩序，对来人来访进行登记、查验，做好安全保卫和防火防盗工作，负责办公楼区监控系统（包括消防报警系统、闭路监控系统、楼宇自控系统等）的值班，并做好车辆、道路及环境秩序的维护和管理以及消防、自然灾害等突发事件的应急管理。按要求做好办公楼、广场、庭院节日装饰美化工作。

3.2服务要求及标准

3.2.1传达、保安、秩序管理和消防安全值守、自然灾害等突发事件应急处置。

传达、保安、秩序管理是指为保证办公楼安全和正常工作秩序，对来人来访进行登记、查验，做好安全保卫和防火防盗工作，并做好车辆、道路及环境秩序的维护和管理等。

（一）服务要求

（1）建立、健全和落实内部治安、消防安全值守等管理规章制度。

（2）贯彻公安部门工作精神，落实各项安全保卫任务，并积极协助公安机关、国家安全部门调查各种违法活动和侦破各类案件。

（3）负责保安人员的业务技能培训和消防知识培训，定期组织考核，提高保安人员业务技能和自身素质。所有员工应经岗前治安、消防安全培训，实行先培训后上岗，提高员工治安、消防安全意识，掌握治安、消防安全防范技能。

（4）做好办公楼来人来访的通报、证件检验、登记等，并负责对携带的大宗物品进行检查。

（5）根据“治安保卫重点单位、消防重点单位”的要求，按管理规范落实治安、消防安全每天巡查及每周、每月检查登记制度，及时掌握全馆的治安、消防安全情况，对安全设施设备进行检查维护，确保完整好用，发现隐患及时上报整改，确保全馆无安全责任事故。

（6）建立健全义务消防队组织，注重平时训练，提高消防安全意识和自防自救的能力。

（7）负责消防安全培训，采取授课、外请消防专业人员现场指导，理论和实践相结合的方式，达到员工掌握消防值守技能的要求，以确保场馆消防安全。

（8）负责展览展出档案的重点安全看护，对安全重点部位加强保卫巡查，防止人为和自然破坏，确保安全。

（9）负责全馆各场所、部位的定岗安全值勤和安全巡查，及时发现和消除安全隐患，确保各场所、部位安全。

（10）负责展厅展品看护，实行不定时巡查，盘查与跟进可疑人员，防止人为和自然破坏，确保展厅展品的安全。

（11）做好对易燃易爆、放射、剧毒等危险品的安全管理工作。

（12）协助消防应急救援工作，制定消防应急救援工作预案，经常开展消防安全检查和演练，消除不安全隐患，保证重点部位的安全。

（13）负责机关公共秩序维护、道路交通安全、机动车和非机动车停放管理及车库管理等工作，杜绝失窃事件。

（14）做好突发事件防范与处理。在突发事件防范与处理方面，具有完备、

切实可行的应急处理制度，能有效预防和处理各类突发事件：包括设备故障的应急处理；停水、停电事件处理；防台风、雨汛应急处理预案；火灾事故紧急处理预案以及其他突发事件应急处理预案。

（15）做好重大活动，重要人物、宾客及重大节日的安全保卫工作。

（16）做好办公楼、庭院节日的装饰美化。

（二）服务标准

（1）严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入机关。

（2）庭院、办公楼环境秩序良好，道路畅通，车辆停放有序，机动车、自行车停车场秩序井然。

（3）每月定时对消防设施和器材进行巡检，确保各种消防设施和器材配套合理、更换及时、使用有效，如发现问题及时上报业主和消防维保单位。

（4）能及时发现和处理各种安全和事故隐患，并能迅速有效处置突发事件。

★（5）根据《中华人民共和国消防法》和国务院《企业事业单位内部治安保卫条例》要求，至少每半年组织一次消防演练，提高消防安全值守防范技能和意识（投标时须提供投标承诺函原件）。

3.2.2监控系统管理（弱电管理）

监控系统管理是指负责办公楼区监控系统（包括消防报警系统、闭路监控系统、门禁系统、楼宇自控系统等）的值班、检查。

（一）服务要求

（1）控制室24小时值班，随时了解办公楼消防自动报警系统及附属设备、通讯系统、视听系统、自控系统及闭路监控系统的运行情况。

（2）制定弱电设备维修计划，并组织实施。

（3）制定停电、强电磁干扰、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施。

（4）及时排除各系统运行中的故障。

（5）定期对各系统进行检查、检测，保证正常运行，在国家规定的长假前应对各系统进行检修、测试。

（6）搞好设备机房的卫生清洁。

（7）搞好设备机房的安全、防火工作。

（二）服务标准

（1）两班制24小时值班。

（2）保证办公楼消防自动报警系统、门禁系统、自动控制系统及闭路监控系统运行正常，各系统工作稳定。

（3）保证各系统设备灵敏可靠。

（4）一般性故障立即排除，零维修合格率100%。暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效。

（5）设备机房整洁。

（6）保证设备机房的安全。

**4、后勤保障管理**

4.1服务内容：负责1-3层公共活动区域、档案和政府公开信息查阅大厅来访人员接待、咨询指引工作，会议室、学术报告厅后勤保障等相关工作。

4.2服务要求

（1）做好1-3层公共活动区域、档案和政府公开信息查阅大厅来访人员接待、咨询指引。

（2）学术报告厅、会议室等按要求摆放桌、椅、台布、台裙、会标、台签、茶杯、毛巾、纸、笔、饮用水，空调、音响、灯光等设施良好，并调试完毕。

（3）保持学术报告厅、会议室等经常性的清洁卫生、器具完好。

（4）按规范做好杯具、毛巾的洗消工作，会议室公用杯具由专门洗消间设专人负责清洗。

（5）窗帘、杯垫等定期清洗。

4.3服务标准

（1）会场布置符合主办方要求。

（2）会场布置整洁、大方，会标、台签大小、颜色协调，花木适度，摆放合理，符合标准。

（3）保持室内整洁，保证设备正常运行使用。

（4）窗帘、杯垫等洁净。

**5、辖区房屋、道路、给排水设施维护**

5.1服务内容：保持馆内建筑物办公室、会议室、休息室、食堂、公共区域、卫生间、车库、走廊、屋面、外墙立面、道路、给水、排水设施等各区域原有完好等级和正常使用，负责对排雨管、排污管、给水管、水池（消防、生活）等全部给水、排水系统进行日常养护和及时修复等维护管理工作。

5.2服务要求及标准：

（1）确保服务范围内房屋的完好等级和正常使用；要爱护办公楼内的设施，未经委托方批准，不得对办公楼结构、设施等进行改动。

（2）确保辖区内路面平整、美观、畅通，所有建筑物及供给区域排水畅通，汛期道路无积水，楼内无积水、浸泡发生。

（3）定期检查给排水系统管网及阀门有无跑、冒、滴、漏、积水情况，并做好运行记录，确保给排水系统正常运转。

（4）负责给水系统、负责热水泵、热水系统的运行管理工作，负责二次供水的卫生管理和水质监测工作，以及有关供水的其他工作。

（5）高压水泵、水池、水箱有严密的管理措施，供水计量及收费严格执行有关部门规定，无不合理计量及乱收费现象。

（6）严格二次供水卫生管理制度，水质监测记录留档。管理人员按有关规定体检，培训上岗。水池加盖、上双重锁。定期巡查。每季度清洗水池不少于一次，保持水池洁净，无沉积物，并做好清洗记录、签名，确保卫生、安全供水。

（7）限水、停水能预先通知到采购人及各相关部门。

（8）遇有给水事故，发现故障漏水或接到科室报修时，应及时报告维修，并做好记录，维修人员在规定时间内抢修，无大面积泡水、泛水、长时间停水事故。

（9）确保下水管道的畅通，及时疏通堵塞的厕所、地漏及下水道。

（10）及时完成各项零星维修任务，合格率100%。维修不得超过24小时。

**6、楼内公用设施设备维护**

6.1供电系统运行管理

6.1.1服务内容：保证馆内供电系统正常运行，对高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维护。

6.1.2服务要求

（1）特种作业人员需持证上岗。变配电房要符合“四防一通风”要求。凡变配电房内有两台以上变压器的，须配备专人值班管理，且值班人员应持有有关部门颁发的上岗证书。

（2）变配电房要经常巡视，发现问题要及时查明原因，立即处理解决。

（3）始终保持其室内清洁，做到无污迹、无灰尘、无垃圾，防止大量尘埃积聚而引起高压放电，造成短路。

（4）变配电房电气设备每年定期由具备相关电气试验资质的企业进行预防性电气试验，试验报告均应妥善保管存档。

（5）变配电房停电应严格遵照“低规”规定按倒闸操作顺序进行。停电前必须事先发出通知。

（6）严禁在变配电房内吃饭和将食品带进变配电房内，防止小动物进入而严重威胁供电设备的正常安全运行。

（7）变配电房人员须对柴油发电机进行定期维护保养，定期对发电机进行试运行检查，做到有备无患。

（8）建立各项设备档案。

（9）建立、落实配送电运行制度，电气维修制度和配电房管理制度，24小时运行维修值班制度等。

（10）及时排除故障，保证供电设施完好。购置后备部件，以防急用。

（11）保证大楼各出入口充电式紧急照明设备完好；做好夜景照明、节日灯系统的运行管理；建立节电措施。

（12）管理和维护好避雷设施。

6.1.3服务标准

（1）统筹规划，做到合理、节约用电。

（2）供电运行和维修人员必须持证上岗。

（3）配电室24小时值班。

（4）加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路和开关要保证完好。

（5）设备出现故障时，维修人员应及时到达现场，设备零维修合格率达到100%，一般性维修不过夜。

（6）严格执行用电安全规范，确保用电安全。

（7）保证避雷设施完好，有效、安全。

（8）保证夜景照明、节日灯系统正常运行，要按时关启。

6.2空调系统运行管理

6.2.1服务内容：保证服务范围内空调系统正常运行，对空调等设备进行日常管理和维护。

6.2.2服务要求及标准

（1）运行值班人员必须加强责任心，做到定时巡视设备。

（2）经常巡视，确保空调主机、外机等设备良好运行。当发生异常先兆和紧急事故时，实施预先采取的相应措施，防止事故进一步扩大，并及时上报，做好相关记录。

（3）严格按规程进行操作，发现问题及时处理。

6.3消防报警及联动系统运行管理

6.3.1服务内容：定时对服务范围内消防报警及联动系统进行巡检，做好消防安全值守日常管理工作。

6.3.2服务要求及标准

（1）消防系统应按照《设备定期检查保养计划》的要求由第三方维保单位定期进行设备的维护保养。

（2）清除设备、管道附件各部分灰尘。

（3）检查消防水喷淋系统和中控室消防监控系统的联动是否正常可靠。

（4）烟烙烬气体灭火系统应由经过专门培训的专人负责定期检查和维护。

（5）烟烙烬气体灭火系统应按《设备定期检查保养计划》的要求进行设备的维护保养。

（6）检查烟烙烬气体消防系统和中控室消防监控系统的联动是否正常可靠。

6.4电梯系统运行管理

6.4.1服务内容：保证服务范围内电梯系统正常运行，对电梯进行日常管理和维护。

6.4.2服务要求及标准

（1）中控室安保人员负责监控电梯的运行状况，实行电梯24小时运行监控，通过监控电视观察轿厢内状况，如发现乘客吸烟、哄闹、打斗或损坏电梯部件等情况，用对讲电话制止并录像，严禁易燃、易爆等危险品和超长超重等物品进入电梯。

（2）保证电梯机房通风良好，风口有防雨措施，机房内悬挂温度计，机房温度不超过40℃。保证机房照明良好，并配备应急灯，灭火器和盘车工具挂于显眼处。

（3）定期对电梯机房进行全面清洁，保持机房干净整洁，保证机房和设备表面无明显灰尘：机房及通道内不得住人、堆放杂物，任何人不得在电梯机房、轿厢、井道内吸烟。

（4）电梯机房内消防器材齐备良好，各项规定及各种警示牌应清晰并挂于显眼处。

（5）建立完善的电梯管理制度，配备持证电梯安全管理对电梯进行使用管理。

（6）建立并保管好包括使用登记证、定期检验合格证、出厂合格证、日常维护保养记录、运行故障和事故记录等资料在内的电梯安全技术档案，并在服务合同期满后将电梯安全技术档案移交采购人。

（7）制定电梯事故应急救援预案，依法依规开展应急救援演练。建立24小时应急救援制度，设立24小时应急救援电话，保持电话能够有效接通。在电梯发生故障、事故时，应立即响应，对电梯乘客进行安抚和协助，5分钟内通知电梯维保公司到现场进行救援。必要时启动应急救援预案。

（8）对电梯使用进行妥善的管理，教育和引导乘客正确、安全使用电梯，制止乘客不安全的乘梯行为，发现电梯存在安全隐患、过期未检验或收到检验不合格报告时，应关停电梯。

6.5大型设备运行管理

对电梯、中央空调、智能系统、消防系统、吸尘系统、通风系统等大型设备，在建立运行检查制度并进行日常维护的同时，发现故障及时联系维保方维修。

**7、职工食堂管理**

7.1服务内容：保证食堂用餐环境卫生，食品卫生，并对食堂设备进行日常管理和维护，为档案馆在职职工提供膳食方面的优质服务。

7.2服务要求及标准

7.2.1职工餐厅卫生整理标准

（一）餐厅整体卫生标准

（1）大门干净、无污渍；把手光亮；大门开启自如。

（2）墙面无污渍；墙脚漆完好；无剥落，无灰尘、印迹、水印。

（3）地面每餐清理干净，无食物碎屑，无废纸、杂物、污垢、积水，餐厅内各角落无浮土，无卫生死角。

（4）装饰物及粘贴标语牌洁净，触摸表面无灰尘。

（二）分餐设备卫生标准

（1）分餐保温台里外无污渍、菜汤、随时清洁卫生、消毒、保持光亮。

（2）各餐车、服务车光亮干净、无异味，每餐清洁。

（3）划卡工作台每餐擦拭，用品餐具摆放整洁，干净、无污染。

（三）桌椅卫生标准

（1）餐桌上无水渍、食品残渣、杂物，员工用餐后立即清洁桌面及周围。

（2）椅子上无水渍、食品残渣、杂物，用餐后摆放整齐。

（3）桌椅安全稳固，桌椅腿每天清洁无印迹、无浮土。

（四）餐厅用品卫生标准

（1）调料瓶保持瓶体、瓶口清洁卫生。

（2）托盘里外随时干净卫生。

（3）盛装咸菜的盆每餐后清洁、消毒。

（五）员工操作卫生

（1）员工分菜操作前需将手及操作用具进行消毒，员工无各类传染性疾病。

（2）分菜间内干净、整洁，不存放其他无关杂物。定期消毒。

（3）员工操作时需做到生熟、冷热分开，备有专用的擦手布使用井每餐更换洗涤。

（4）操作完毕要对用具进行彻底清洗和消毒。

（六）员工个人卫生

（1）员工头发、身体无异味，不准留指甲并保持清洁，女员工头发进帽子、不准涂彩色指甲油。男员工需每天刮胡子，保持面部清洁。

（2）员工制服平整干净，工鞋保持光亮、无污渍。

（七）餐具消毒卫生

（1）餐具按《食品卫生法》规定及相关程序每餐消毒，保证无毒、无菌、无卫生事故发生。

（2）餐具定时消毒，由专人负责，并使用专门机械对餐具消毒，水温不低于80度。

（3）消毒液需按有关标准和要求，使用饭店指定的品牌产品。

7.2.2职工餐厅菜品质量标准

（一）职工餐厅菜点品种安排

（1）每餐菜点品种丰富，烹调方法和口味多样，营养搭配平衡，以满足员工不同需求。

（2）根据季节变化，不断更新原料搭配、菜肴色彩，给予美的享受，并降低成本。

（3）菜肴及面点品种视市场货源、库房能力、厨师加工能力等情况而定，保证供应。

（4）根据员工反馈意见调整菜品种类、口味、颜色、以求最好，实现光盘行动。

（二）职工餐厅菜点品质要求

（1）菜点应符合营养、卫生要求，不得采用国家明令禁止使用的、有毒的、变质的原材料生产、加工食品。

（2）加工食品原材料时，加工人员自我检查、领班厨师分类检查，保证原料加工的质量、形状、大小、厚薄、规格等符合标准，和烹调要求。

（3）菜点烹制过程按标准进行，不得有偷工减料、粗制滥造现象发生。

（4）菜点根据员工用餐情况，随吃随制作，保证新鲜、热度、并杜绝浪费。

（5）厨师积极有效的展开工作，保证开餐时间食品供应。

7.2.3职工厨房服务质量标准

（一）职工厨房卫生质量标准

（1）每日清洁，每餐擦拭整理，地面、墙面保持清洁，各种厨柜、案板操作台整齐洁净、无污渍、无油渍。

（2）灶台、餐具、厨具、刀具、餐车每日用后洗涤、擦拭，定期消毒，保持清洁无污垢。

（3）各种洗菜、洗碗、泡菜用的水池每天用后洗擦，表面清洁、无污渍，下水口无虫害。

（4）盛菜的盆、筐、盖布每天用后清洗，抹布常洗常换，专布专用，无油渍、无异味。

（5）灶上使用的各种调料罐、盛器摆放整齐；每天洗换，不用时加盖布，保持卫生。

（6）排风、换气、排油烟的设备定期清洗，表面无严重污垢、无油渍。

（7）厨房各种灯具定期擦拭，有安全保护罩，照明充足。

（8）储藏食品按食品卫生法进行，生熟分开、冰箱定期清洁，专人专管。

（9）定期对厨房设备进行维护保养。

（10）注意节约能源，注意防火安全，并由专人负责。

（二）厨房员工卫生标准

（1）员工服装干净整洁、头发清洁无头屑。

（2） 厨师人员必须戴工作帽、穿围群和工作鞋上岗，工作时间不得戴戒指、不留长指甲、不洒浓香水。

（3）厨房工作区域内不许吸烟、不嚼口香糖、不梳头发，不得面对食品咳嗽或打喷嚏。

（4）员工不得在消毒池洗手、及其他无关物品。

7.2.4职工餐厅用餐服务标准

（一）餐前准备服务标准

（1）检查职工餐厅卫生良好，温度适宜，空气新鲜、环境优美，使员工有舒适感。

（2）检查餐厅分菜设备、容器、工具处于清洁完整及良好的使用状态。

（3）根据菜单及厨师操作情况，在公布栏上填写每餐菜肴及操作厨师。

（4）餐厅内调料瓶、牙签瓶做好补充，摆放整齐、划线如一。

（二）职工用餐服务标准

（1）引导职工排队用餐，监督职工划卡方可就餐，如客人凭餐券用餐，收餐券时点清面额及用餐人数准确。

（2）见到职工用餐要面带微笑，主动打招呼问好，并向职工介绍当日菜肴口味及特点。

（3）盛菜时，要有礼貌、有耐心，盛菜量按标准进行，注意节约。

（4）与厨房积极配合做到菜肴随吃随炒，保证主副食、汤的及时供应。

（5）随时提醒职工注意节约饭菜，严禁浪费，并及时与职工沟通，向厨房反映饭菜质量。

（6）随时整理餐厅桌面、地面，补充调味料及咸菜。

（7）准确记录就餐人数，及时记录在案，配合厨师长成本核算。

（8）及时将职工用过的碗筷送到洗碗间过机消毒。

（9）定期对餐厅设备进行维护保养。

（10）注意节约能源，注意防火安全，并由专人负责。

**（二）汕头市档案馆侨批分馆（侨批文物馆）服务要求及标准**

**1、环境卫生管理**

1.1服务内容：为保持馆内各楼层公共区域、库房、展厅及办公室内等环境清洁以及绿化而进行的日常管理工作。

1.2服务要求及标准

1.2.1公共区域卫生保洁

公共区域包括馆内的办公楼大厅、大门、楼道、楼梯、围墙、道路、办公大厅及上述部位内所有设施用品和饰物等。

（一）服务要求

（1）清理服务范围内的所有垃圾，对垃圾进行分类回收。

（2）收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾；

（3）清洁所有窗户及指示牌。

（4）清洁所有出入口、大门及门牌。

（5）清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁。

（6）清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面。

（7）清扫所有通风窗口。

（8）清扫空调风口百叶及照明灯片。

（9）拖擦地、台表面。

（10）清洁所有楼梯、走廊及窗户。

（11）清洁所有灯饰。

（12）清扫、洗刷大厅入口地台及梯级。

（13）擦净入口大厅内墙壁表面和所有玻璃门窗及设施。

（14）清扫大厅天花板尘埃。

（15）定期投放喷洒鼠、蟑螂、蚊蝇药物。

（16）清洁车库地面、墙面、棚面设施。

（二）服务标准

（1）地面光亮无水迹、污迹，无尘物。

（2）楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物。

（3）垃圾筒内垃圾必须当天清理，确保不超过1/2，并摆放整齐，外观干净。

（4）玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志。

（5）厅堂内无蚊蝇。

（6）灯饰和其它饰物无尘土、破损。

（7）大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹。

（8）大厅天花板无尘埃。

（9）无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

1.2.2公共卫生间保洁

（一）服务要求

（1）擦净所有门、天花板。

（2）擦、冲及洗净所有洗手间设备。

（3）擦净所有洗手间镜面。

（4）擦净地、台表面。

（5）天花板及照明设备表面除尘。

（6）擦净排气扇。

（7）及时补充清洁液和卫生纸等日常消耗品。

（8）清理卫生桶脏物。

（9）清洁卫生洁具。

（二）服务标准

（1）门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污迹、无尘物。

（2）玻璃、镜面明亮无水迹。

（3）地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹。

（4）地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污迹、无污物，电镀件明亮。

（5）便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于1/2个，并及时更换。

（6）桶内垃圾不超1/2即清理。

（7）设备（烘手器、灯、开关、暧气、通风口、门锁等）无尘、无污迹。

（8）空气清新、无异味。

（9）墩布间干净、整洁、无杂物，物品码放整齐，不囤积。

1.2.3办公室、会议室、展厅保洁

（一）服务要求

（1）清倒纸篓、茶水桶等内的垃圾。

（2）清洁地面。

（3）擦拭办公桌、文件柜、沙发、电话、办公设备、茶几、会议桌等家具。

（4）擦拭门窗、窗台、墙壁、天花板、照明设施、饰物等。

（5）清洗茶具。

（二）服务标准

（1）茶几、桌面物品摆放整齐，茶水杯的内壁外壁无污渍痕迹。

（2）会议桌无垃圾、无污渍，桌椅边角干净无积尘，且摆放整齐。

（3）室内的开关、空调、墙壁、天花板无蜘蛛网。

（5）玻璃窗无积尘，窗帘干净整洁。

（6）地面干净整洁、垃圾桶、茶水桶及时清洁并更换垃圾袋:

1.2.5外场保洁

外场保洁主要包括庭院、大门前、室外停车场、通道等的卫生管理工作。

（一）服务要求

（1）室外垃圾桶内垃圾的清运。

（2）围栏的清洁。

（3）全楼垃圾清运。

（4）庭院广场地面清洁。

（5）雨季清除积水、落叶。

（6）化粪池的清掏、垃圾清运。

（二）服务标准

（1）庭院、广场地面清洁无废弃物。

（2）保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶。

（3）垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生。

（4）清扫及时，地面无积水、积土。

1.2.6外墙、外窗保洁

外墙、外窗保洁是指办公楼、建筑物的外墙和外窗卫生管理。

（一）服务要求

（1）外墙、外窗定期清洗、保养。

（2）其他需要机械化清洗的工作。

（二）服务标准

（1）外墙清洗、保养后，光亮、防风化、无漏清洗部位。

（2）外窗清洗后，清洁透明；清洁时，室内不进水，经常保持清洁。

（3）外墙、外窗及玻璃幕墙保洁合同期内至少清洗一次。

1.2.7内面玻璃窗、玻璃墙及天花板等保洁至少每年清洗一次，保持干净。

1.2.8专项保洁

（一）石材地面的晶面处理服务要求及标准：办公楼内所有大理石、花岗岩地面按操作程序进行晶面处理工作，达到目视地面无灰尘、光亮，可映出物体轮廓。

（二）地毯清洗工作服务要求及标准：办公楼内所有地毯进行清洁、清洗工作， 保持地毯表面无污渍，清洁、干净。

1.2.9除四害服务

（一）各类四害孳生场所得到有效控制

（1）单位垃圾箱密闭，垃圾入箱、无外溢，日产日清；垃圾箱外壳尤其是垃圾倾倒口经常刷洗，保持整洁；垃圾箱外无坑洼、积水。

（2）厕所有专人清扫，厕内清洁，无尿垢，无蝇蛆，基本无臭。

（3）馆内路面、草坪、绿化带无暴露垃圾；室内外物品摆放整齐，环境整洁，无卫生死角；箱柜、抽屉经常打扫，整洁无杂物。

（4）下水道有盖，定期疏通，水流畅通，无积水。

（二）重点部位防护设施落实到位

（1）定期检查绿化带等外环境，鼠洞及时填塞，鼠迹及时清理。

（2）各种管道周围密闭，墙壁完好无孔隙、洞穴；雨水落水管下端离地30cm以上。

（3）室内各种箱柜密闭，无缝隙；室内墙壁、装饰条、地脚线、电柜、灭火器箱等无明显缝隙。

（三）定期消杀，合理用药

（1）备有灭鼠、灭蟑、灭蚊蝇药物，并根据四害密度情况开展消杀。

（2）灭鼠一般安排在春秋两季。单位食堂外环境和垃圾箱附近沿墙边隐蔽处设置一定数量的毒饵站。食堂的仓库，每间设灭鼠毒饵盒一个。毒饵站和毒饵盒的使用方法参照使用说明。严禁使用毒鼠强等国家禁用的急性剧毒鼠药。

（3）灭蟑一般安排在夏秋季。室内各种箱柜、地毯下、墙缝等处定期进行检查，发现蟑螂及时进行杀灭。

（4）夏秋季（5～10月）经常开展蚊蝇消杀，具体间隔时间根据苍蝇密度确定，其中厕所、垃圾箱和废弃物堆放处每1～2天喷药消杀1次。

（四）四害密度不超标

（1）室内各场所、绿化带、外环境无活鼠，无鼠粪、鼠洞、鼠咬痕等鼠迹。

（2）厕所、垃圾废弃物堆放处、下水道、泔脚缸无蝇蛆。

（3）室内无活蟑螂和蟑螂卵鞘、粪便、蜕皮、死蟑螂等。

（4）各种积水处无蚊幼孳生。

**2、供电照明管理**

2.1服务内容：对馆内的供电、照明等的日常养护维修管理，弱电设备的检查、检测和日常维修保养管理。

2.2服务要求：

（1）负责辖区内的所有电气设施（包括配电系统、强弱电、室内外照明等）的运行管理、日常维护、故障报修，对用电和重点部位设施的经常性检查和维护管理。

（2）负责夜视照明系统的日常管理、使用和一般性维修。

2.3服务标准：

（1）每天实行24小时值班和监控，维修维护辖区内低压配电系统，按时记录低压配电系统运行情况，保证24小时正常运行，出现故障立即排除。

（2）限电、停电按规定提前通知到采购人及各相关部门。

（3）维护好照明及动力系统，包括低压配电房末级开关后的电力系统，如各楼层室内外照明、开关插座、所有配电房、母线排及各线路的一般性保养、检查、维修和更换工作。

（4）管理、维护辖区内的电路、照明系统、制冷系统、消防系统，确保以上系统时刻处于良好的运行状态。

（5）确保所有系统（含照明、送／抽风系统及报警系统等）工作正常、场所卫生整洁，确保所有房门、通道门在无人时处于锁闭状态。

（6）按时开启、关闭辖区内路灯、园林灯，按规定时间开启、关闭辖区内各建筑物的电源总开关（按规定时间开、封闭各场地）。

（7）制定临时用电管理措施，配电室管理严格按照国家标准操作运行。

**3、保安秩序管理及消防、自然灾害等突发事件应急处置**

3.1服务内容：传达、保安秩序和监控系统管理以及消防值守、自然灾害应急处置是指为保证办公楼安全和正常工作秩序，对来人来访进行登记、查验，做好安全保卫和防火防盗工作，负责办公楼区监控系统（包括消防报警系统、闭路监控系统、楼宇自控系统等）的值班，并做好车辆、道路及环境秩序的维护和管理以及消防、自然灾害等突发事件的应急管理。按要求做好办公楼、广场、庭院节日装饰美化工作。

3.2服务要求及标准

3.2.1传达、保安、秩序管理和消防安全值守、自然灾害等突发事件应急处置。

传达、保安、秩序管理是指为保证办公楼安全和正常工作秩序，对来人来访进行登记、查验，做好安全保卫和防火防盗工作，并做好车辆、道路及环境秩序的维护和管理等。

（一）服务要求

（1）建立、健全和落实内部治安、消防安全值守等管理规章制度。

（2）贯彻公安部门工作精神，落实各项安全保卫任务，并积极协助公安机关、国家安全部门调查各种违法活动和侦破各类案件。

（3）负责保安人员的业务技能培训和消防知识培训，定期组织考核，提高保安人员业务技能和自身素质。所有员工应经岗前治安、消防安全培训，实行先培训后上岗，提高员工治安、消防安全意识，掌握治安、消防安全防范技能。

（4）做好办公楼来人来访的通报、证件检验、登记等，并负责对携带的大宗物品进行检查。

（5）根据“治安保卫重点单位、消防重点单位”的要求，按管理规范落实治安、消防安全每天巡查及每周、每月检查登记制度，及时掌握全馆的治安、消防安全情况，对安全设施设备进行检查维护，确保完整好用，发现隐患及时上报整改，确保全馆无安全责任事故。

（6）建立健全义务消防队组织，注重平时训练，提高消防安全意识和自防自救的能力。

（7）负责消防安全培训，采取授课、外请消防专业人员现场指导，理论和实践相结合的方式，达到员工掌握消防值守技能的要求，以确保场馆消防安全。

（8）负责展览展出档案的重点安全看护，对安全重点部位加强保卫巡查，防止人为和自然破坏，确保安全。

（9）负责全馆各场所、部位的定岗安全值勤和安全巡查，及时发现和消除安全隐患，确保各场所、部位安全。

（10）负责展厅展品看护，实行不定时巡查，盘查与跟进可疑人员，防止人为和自然破坏，确保展厅展品的安全。

（11）做好对易燃易爆、放射、剧毒等危险品的安全管理工作。

（12）协助消防应急救援工作，制定消防应急救援工作预案，经常开展消防安全检查和演练，消除不安全隐患，保证重点部位的安全。

（13）负责机关公共秩序维护、道路交通安全、机动车和非机动车停放管理及车库管理等工作，杜绝失窃事件。

（14）做好突发事件防范与处理。在突发事件防范与处理方面，具有完备、

切实可行的应急处理制度，能有效预防和处理各类突发事件：包括设备故障的应急处理；停水、停电事件处理；防台风、雨汛应急处理预案；火灾事故紧急处理预案以及其他突发事件应急处理预案。

（15）做好重大活动，重要人物、宾客及重大节日的安全保卫工作。

（16）做好办公楼、庭院节日的装饰美化。

（二）服务标准

（1）严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入机关。

（2）庭院、办公楼环境秩序良好，道路畅通，车辆停放有序，机动车、自行车停车场秩序井然。

（3）每月定时对消防设施和器材进行巡检，确保各种消防设施和器材配套合理、更换及时、使用有效，如发现问题及时上报业主和消防维保单位。

（4）能及时发现和处理各种安全和事故隐患，并能迅速有效处置突发事件。

★（5）根据《中华人民共和国消防法》和国务院《企业事业单位内部治安保卫条例》要求，至少每半年组织一次消防演练，提高消防安全值守防范技能和意识（投标时须提供投标承诺函原件）。

3.2.2监控系统管理（弱电管理）

监控系统管理是指负责办公楼区监控系统（包括消防报警系统、闭路监控系统、门禁系统、楼宇自控系统等）的值班、检查。

（一）服务要求

（1）控制室24小时值班，随时了解办公楼消防自动报警系统及附属设备、通讯系统、视听系统、自控系统及闭路监控系统的运行情况。

（2）制定弱电设备维修计划，并组织实施。

（3）制定停电、强电磁干扰、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施。

（4）及时排除各系统运行中的故障。

（5）定期对各系统进行检查、检测，保证正常运行，在国家规定的长假前应对各系统进行检修、测试。

（6）搞好设备机房的卫生清洁。

（7）搞好设备机房的安全、防火工作。

（二）服务标准

（1）两班制24小时值班。

（2）保证办公楼消防自动报警系统、门禁系统、自动控制系统及闭路监控系统运行正常，各系统工作稳定。

（3）保证各系统设备灵敏可靠。

（4）一般性故障立即排除，零维修合格率100%。暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效。

（5）设备机房整洁。

（6）保证设备机房的安全。

**4、后勤保障管理**

4.1服务内容：负责1-3层公共活动区域、来访人员接待、咨询指引工作，会议室后勤保障等相关工作。

4.2服务要求

（1）做好1-3层公共活动区域、来访人员接待、咨询指引。

（2）会议室等按要求摆放桌、椅、台布、台裙、会标、台签、茶杯、毛巾、纸、笔、饮用水，空调、灯光等设施良好，并调试完毕。

（3）会议室等经常性的清洁卫生、器具完好。

（4）按规范做好杯具、毛巾的洗消工作，会议室公用杯具由专门洗消间设专人负责清洗。

（5）窗帘、杯垫等定期清洗。

4.3服务标准

（1）会场布置符合主办方要求。

（2）会场布置整洁、大方，会标、台签大小、颜色协调，摆放合理，符合标准。

（3）保持室内整洁，保证设备正常运行使用。

（4）窗帘、杯垫等洁净。

**5、辖区房屋、道路、给排水设施维护**

5.1服务内容：保持馆内建筑物办公室、会议室、休息室、公共区域、卫生间、车库、走廊、屋面、外墙立面、道路、给水、排水设施等各区域原有完好等级和正常使用，负责对排雨管、排污管、给水管、水池（消防、生活）等全部给水、排水系统进行日常养护和及时修复等维护管理工作。

5.2服务要求及标准：

（1）确保服务范围内房屋的完好等级和正常使用；要爱护办公楼内的设施，未经委托方批准，不得对办公楼结构、设施等进行改动。

（2）确保辖区内路面平整、美观、畅通，所有建筑物及供给区域排水畅通，汛期道路无积水，楼内无积水、浸泡发生。

（3）定期检查给排水系统管网及阀门有无跑、冒、滴、漏、积水情况，并做好运行记录，确保给排水系统正常运转。

（4）负责给水系统的运行管理工作，负责供水的卫生管理和水质监测工作，以及有关供水的其他工作。

（5）高压水泵、水池、水箱有严密的管理措施，供水计量及收费严格执行有关部门规定，无不合理计量及乱收费现象。

（7）限水、停水能预先通知到采购人及各相关部门。

（8）遇有给水事故，发现故障漏水或接到科室报修时，应及时报告维修，并做好记录，维修人员在规定时间内抢修，无大面积泡水、泛水、长时间停水事故。

（9）确保下水管道的畅通，及时疏通堵塞的厕所、地漏及下水道。

（10）及时完成各项零星维修任务，合格率100%。维修不得超过24小时。

**6、楼内公用设施设备维护**

6.1供电系统运行管理

6.1.1服务内容：保证馆内供电系统正常运行，对低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维护。

6.1.2服务要求

（1）特种作业人员需持证上岗。变配电房要符合“四防一通风”要求。凡变配电房内有两台以上变压器的，须配备专人值班管理，且值班人员应持有有关部门颁发的上岗证书。

（2）变配电房要经常巡视，发现问题要及时查明原因，立即处理解决。

（3）始终保持其室内清洁，做到无污迹、无灰尘、无垃圾，防止大量尘埃积聚而引起高压放电，造成短路。

（4）变配电房电气设备每年定期由具备相关电气试验资质的企业进行预防性电气试验，试验报告均应妥善保管存档。

（5）变配电房停电应严格遵照“低规”规定按倒闸操作顺序进行。停电前必须事先发出通知。

（6）严禁在变配电房内吃饭和将食品带进变配电房内，防止小动物进入而严重威胁供电设备的正常安全运行。

（7）建立各项设备档案。

（8）建立、落实配送电运行制度，电气维修制度和配电房管理制度，24小时运行维修值班制度等。

（9）及时排除故障，保证供电设施完好。购置后备部件，以防急用。

（10）保证大楼各出入口充电式紧急照明设备完好；做好夜景照明、节日灯系统的运行管理；建立节电措施。

（11）管理和维护好避雷设施。

6.1.3服务标准

（1）统筹规划，做到合理、节约用电。

（2）供电运行和维修人员必须持证上岗。

（3）配电室24小时值班。

（4）加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路和开关要保证完好。

（5）设备出现故障时，维修人员应及时到达现场，设备零维修合格率达到100%，一般性维修不过夜。

（6）严格执行用电安全规范，确保用电安全。

（7）保证避雷设施完好，有效、安全。

（8）保证夜景照明、节日灯系统正常运行，要按时关启。

6.2空调系统运行管理

6.2.1服务内容：保证服务范围内空调系统正常运行，对空调等设备进行日常管理和维护。

6.2.2服务要求及标准

（1）运行值班人员必须加强责任心，做到定时巡视设备。

（2）经常巡视，确保空调主机、外机等设备良好运行。当发生异常先兆和紧急事故时，实施预先采取的相应措施，防止事故进一步扩大，并及时上报，做好相关记录。

（3）严格按规程进行操作，发现问题及时处理。

6.3消防报警及联动系统运行管理

6.3.1服务内容：定时对服务范围内消防报警及联动系统进行巡检，做好消防安全值守日常管理工作。

6.3.2服务要求及标准

（1）消防系统应按照《设备定期检查保养计划》的要求由第三方维保单位定期进行设备的维护保养。

（2）清除设备、管道附件各部分灰尘。

（3）检查消防水喷淋系统和中控室消防监控系统的联动是否正常可靠。

（4）烟烙烬气体灭火系统应由经过专门培训的专人负责定期检查和维护。

（5）烟烙烬气体灭火系统应按《设备定期检查保养计划》的要求进行设备的维护保养。

（6）检查烟烙烬气体消防系统和中控室消防监控系统的联动是否正常可靠。

# 五、服务人员要求

**1、汕头市档案馆服务人员合计12人，具体如下：**

（1）保安班长（兼项目负责人）1名。负责对接各项服务指令，管理监督并调配现场工作人员，现场安保责任管理工作及突发事件处理的统筹指挥工作。

（2）保安员6名。落实监控室、消防及大门值班室的监控视频、消防安全值守、来访人员登记、服务大厅内秩序维护、地面停车管理及大楼巡逻工作、地下车库停车管理及车辆出入巡查等24小时轮岗值班值守工作。

（3）后勤保障人员4名，负责楼前广场管养、各楼层保洁工作和地下车库、公共区域保洁工作以及垃圾清运等保洁服务及职工食堂管理(持食堂经营资质）。

（4）设备设施维修人员1名（持电工作业证），负责网络系统、监控系统、温湿监测系统、发电机组、水泵房等设备的日常维护工作及日常报修工作。

**2、汕头市档案馆侨批分馆（侨批文物馆）项目服务人员合计9人，具体如下：**

（1）保安班长（兼项目负责人）1名。负责对接各项服务指令，管理监督并调配现场工作人员，现场安保责任管理工作及突发事件处理的统筹指挥工作。

（2）维修人员1名（持电工作业证）。负责网络系统、监控系统、消防系统、空调系统、干湿监测系统等设备的日常维护工作及日常报修工作。

（3）保安员5名。监控室2名，负责24小时轮岗监控视频工作和24小时轮岗消防安全值守工作。大门值班室、保卫人员3名，24小时轮班，负责来访人员登记、秩序维护工作、停车管理及大楼巡逻工作。

（4））后勤保障人员2人。负责各楼层保洁、垃圾清运等保洁服务工作。

**3、服务人员要求**

（1）中标人物业服务员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，一些公众岗位录用人员体形、身高要有规定。

（2）中标人应制订切实可行的物业管理规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，负责抓好员工思想教育、业务培训，加强班组建设，营造良好的企业文化氛围。

（3）中标人对人员录用，采购人具有审核权，如未能通过采购人同意，不得擅自雇佣人员。

（4）保安人员要求身体健康，男性，年龄在50岁周岁以下,有过类似从业经历，身高1.7米以上，五官端正、能使用国语和潮汕话正常对话的。

（5）后勤保障人员要求身体健康，女性，年龄在50岁周岁以下,五官端正，初中以上文凭。

（6）中标人派驻的服务员工须严格遵守采购人规章制度。

# 六、其他要求

1、如遇临时重大会议或重要活动需中标人增派人员提供协助时，中标人必须无条件给予协调和帮助，产生的费用由采购人负责。

2、采购人无偿为中标人提供物业管理办公室、存放清洁和安保用品的场地。

3、各类用水用电费用（公共用水用电、办公用水用电）由采购人负责。

# 七、考评要求

**汕头市档案馆、汕头市档案馆侨批分馆（侨批文物馆）考评要求**

1、采购人将根据外包服务项目具体服务内容、要求及标准对中标人进行每月考评，每月评分合计在90分以上（含90分）的为合格，物业管理费按100%支付；合计80-89分的每月物业管理费按90%支付；合计70-79分每月物业管理费按80%支付；合计60-69分每月物业管理费按70%支付，如一年内有两次评分合计在70分以下，采购人有权单方终止服务合同并扣除当月物业管理费用。

2、采购人将对中标人各班组工作人员到场人数进行不定期检查，若被检查的工种人员累计两次未到岗，按该工种月工资标准×缺员人数计算作为处罚金额扣除当月物业管理服务费用。

评分表如下：

**市档案馆物业管理服务验收评分表**

|  |  |
| --- | --- |
| 考评时间 |  年 月 日 至 年 月 日 |
| 检查内容 | 服 务 范 围 | 分值 | 评分 | 备注 |
| 安全保卫 | 见服务管理主要内容及具体要求 | 20分 |  |  |
| 卫生保洁 | 见服务管理主要内容及具体要求 | 20分 |  |  |
| 设备维护 | 见服务管理主要内容及具体要求 | 20分 |  |  |
| 绿化管养及四害消杀 | 见服务管理主要内容及具体要求 | 15分 |  |  |
| 食堂管理 | 见服务管理主要内容及具体要求 | 15分 |  |  |
| 附加评分 | 主要是对物业公司管理总体水平的综合测评，在物业管理服务过程中，若被工作人员或群众投诉，经调查属实责任在物业单位的每次扣1分；被上级领导或主管部门批评，情况属实责任在物业单位的每次扣3分。 | 10分 |  |  |
| 合计 | 100分 |  |  |
| 考评人签名 |  | 乙方确认 |  |

**侨批分物馆物业管理服务验收评分表**

|  |  |
| --- | --- |
| 考评时间 |  年 月 日 至 年 月 日 |
| 检查内容 | 服 务 范 围 | 分值 | 评分 | 备注 |
| 安全保卫 | 见服务管理主要内容及具体要求 | 30分 |  |  |
| 卫生保洁 | 见服务管理主要内容及具体要求 | 20分 |  |  |
| 设备维护 | 见服务管理主要内容及具体要求 | 20分 |  |  |
| 四害消杀 | 见服务管理主要内容及具体要求 | 20分 |  |  |
| 附加评分 | 主要是对物业公司管理总体水平的综合测评，在物业管理服务过程中，若被工作人员或群众投诉，经调查属实责任在物业单位的每次扣1分；被上级领导或主管部门批评，情况属实责任在物业单位的每次扣3分。 | 10分 |  |  |
| 合计 | 100分 |  |  |
| 考评人签名 |  | 乙方确认 |  |

**报价表**

[价格单位：**(人民币)元**]

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **人数** | **人工成本(元/月)** | **其他费用(元/月)** | **管理费(元/月)** | **税费(元/月)** | **小计(元/月)** | **人均费用（元/月/人）** | **备注** |
| **（一）汕头市档案馆物业管理** |
| 1 | 保安班长（项目负责人） | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 保安员 | 6 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 后勤保障人员 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | 设备设施维修人员 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| **月合计** | **12** |  |  |  |  |  |  |  |
| **年合计金额** | **/** |  |  |  |  |  | **/** |  |
| **（二）汕头市档案馆侨批分馆（侨批文物馆）物业管理** |
| 1 | 保安班长（项目负责人） | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 维修人员 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 保安员 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | 保洁 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| **月合计** | **9** |  |  |  |  |  |  |  |
| **年合计金额** | **/** |  |  |  |  |  | **/** |  |
| 补充说明：1.人工成本包含：人员工资、社保、加班费、福利等人工费用；2.其他费用：包含招标文件要求中标人承担的费用，如消耗品、特殊器械、工具、设备等。 |

供应商名称(加盖公章)：

日期： 年 月 日

**说明：**报价的小数点后**保留2位有效数**。