淮海战役烈士纪念塔管理中心
物业管理服务合同

甲方：淮海战役烈士纪念塔管理中心

乙方：徐州润惠物业管理有限公司

签订时间：2026 年 1 月 17 日

甲方：淮海战役烈士纪念塔管理中心

乙方：徐州润惠物业管理有限公司

项目名称：淮海战役烈士纪念塔管理中心物业管理服务

项目编号：JSZC-320300-XZCG-G2025-0131

签订时间：2026 年 1 月 17 日

签订地点：淮海战役烈士纪念塔管理中心

甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》，按照本项目发出的中标通知书、招标文件及乙方的投标文件等，按照平等、自愿的原则，经友好协商，签订本合同。

第一章 物业管理服务基本情况

第一条 物业管理服务区域

(1)座落位置：徐州市泉山区解放南路 2 号

(2)基本情况一览表

基本情况一览表

名称	数量
总用地面积	1200 亩
场馆数量	6 个（淮海战役纪念馆、徐州双拥馆、徐州国防园（改造中）、临展厅（2 处）、游客服务中心）
场馆建筑面积	33000 平方米
办公区建筑面积	3680 平方米
园林面积	380000 平方米
山林面积	37000 平方米
物业服务用房建筑面积	按相关规定执行
园林出入口	4 个
场馆出入口	9 个

第二条 物业管理服务内容

1.共用设备设施管理服务的管理

(1)共用设备情况一览表

共用设备情况一览表

名称	数量
中央空调	1套
消防喷淋系统	1套
二次加压水泵	2台（其中一台备用）
垂直电梯	5部
扶手电梯	4部
给排水系统	1套
监控系统	2套

(2)共用设备的管理内容

消防系统：

①包括消防设备等，具体包括但不限于消防控制室、感烟感温系统、声光报警系统、消防栓系统、自动喷淋系统、监控系统、有管网及无管网等日常巡查检查，认真观察消防监控系统及联动设备的运转情况，一旦出现警报，应立即与报警部位的值班员或保安员联系。

②要求消防控制中心24小时值班，消防值班人员经过培训并持证上岗。消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用；消控人员须掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题；制订突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施，引路标志完好，紧急疏散通道畅通。（不包括消防维保）。

③消防控制室管理耗材要求：要求甲方负责提供包括但不限于对讲机等在内的耗材，费用要求由乙方承担。

垂直电梯、扶手电梯：定期检查电梯运行情况，发现问题及时与专业公司联系；电梯轿厢要求光洁、明亮、无污垢、无斑点。(不包括电梯的维保)。

给排水系统：包括给水泵、蓄水池箱、大便器、洗脸盆、给排水管道及一切附属设施。要求保障各设施正常运行和安全生产隐患排查，遇到故障及时处理，并通知采购人。定期检查给排水泵密封性、清洁给排水泵管道、减压阀管道、泵房等。对化粪池、及排污管网定期检查清理、疏通（每年不少于1次），确保管道畅通污水、废物不外溢。

监控系统：包括闭路电视监控系统。要求保障设备正常运行和安全生产隐患排查，遇到故障及时处理，并通知甲方。

公共设施管理：包括道路、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业服务用房等。

（3）共用设施的管理

①包括道路、外墙清洗、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、消防设施、安防监控设施、人防设施以及物业服务用房等；

②日常性的维护和小修：除本合同另有约定的外，日常性的维护和小修所产生的1000元以下的费用由乙方承担。

2.环境卫生的管理

（1）服务区域内的垃圾、落叶、积雪、积水、漂浮物等全方位机械清扫及人工保洁。

乙方提供淮塔管理中心办公区公共区域的所需清洁用品（含卫生间洗手液、抽纸、卫生纸）,清洁用品费用由乙方承担。共7处卫生间。

（2）日常保洁耗材费用由乙方承担；

3.秩序维护的管理：巡查管理、应急管理、入馆安全检查、消防管理、安全监控室和消防控制室值班、各类应急（突发、救援）处置工作、其它临时性工作，安保器械装备费由乙方承担；

4.物业管理服务规章制度；

5.物业档案资料的管理；

6.公共设施节水节能的管理；

7.其他项目的管理（含法律政策及合同规定的其他事项）；

8.处理突发事件的应急预案；

9.物业移交；

10.车辆（机动车和非机动车）管理；

11.日常卫生消毒工作的管理；

第三条 物业管理服务要求

1.物业管理服务工作要求

(1) 物业管理服务工作原则：统一、规范、高效、安全。

(2) 物业管理服务工作要求：见合同附件1。

2.物业管理服务人员要求

(1) 物业管理服务人员配备原则：精干、专业、敬业、健康。

(2) 物业管理服务人员均需同时具备以下条件：

① 无犯罪记录、无恶习、无复杂社会关系；

② 有医院出具的健康证明，无重大疾病和传染病，具备正常从事物业管理服务工作所需要的身体条件；

③ 岗前培训合格率100%。

(3) 按照乙方投标文件中《组织机构设置及人员配备方案》组建物业管理服务队伍。合同签订后5个工作日内，乙方向甲方报送物业管理服务人员花名册、照片、相关证件影（复）印件和证明。合同期满后，甲方向乙方退还相关证件影（复）印件和证明。

3.组织机构设置及人员配备要求：见合同附件2。

4.采购需求：见合同附件3。

5.验收标准（验收要求、验收标准和程序）：见合同附件4。

5.1验收要求、验收程序：乙方提出书面验收要求，甲方接到书面验收要求后5个工作日内出具验收书，如乙方对验收书有异议，在接到验收书后7个工作日内向甲方书面提出。

5.2验收组织方式：□自行组织 □委托第三方组织

验收主体：

是否邀请本项目的其他供应商参加验收：□是 □否
是否邀请专家参加验收：□是 ☑否
是否邀请服务对象参加验收：□是 □否
是否邀请第三方检测机构参加验收：□是 ☑否
是否进行抽查：□是 □否
如果履约验收涉及检测（检验）费、专业技术人员费用等费用由乙方承担
验收组织的其他事项：

5.3 履约验收时间：（计划于何时验收/供应商提出验收申请之日起 5 日内组织验收）

5.4履约验收方式：□一次性验收

□分期/分项验收：（应明确分期/分项验收的工作安排）

5.5 履约验收程序：

5.6 履约验收的内容：（应当包括每一项技术和商务要求的履约情况，特别是落实政府采购扶持中小企业，支持绿色发展和乡村振兴等政策情况。）

6.服务人员工资要求

(1) 按照法律、法规和国家、省、市的规定，乙方按月足额发放工资；

(2) 不得低于规定的月最低工资标准。下列项目不作为最低工资的组成部分，乙方按规定另行支付：①加班加点的工资；②中班、夜班、高温、低温、井下、有毒有害等特殊工作环境、条件下的津贴；③劳动者按下限缴存的住房公积金；④法律、法规和国家规定的劳动者福利待遇等。

(3) 工资发放采用银行代发方式。

第二章 物业管理服务质量

第四条 物业管理服务质量要求

1.达到《淮海战役烈士纪念塔管理中心物业管理服务日常考核细则》（见合同附件 4）95 分以上；

2.各类事故发生率为 0；

3.设施、设备及时维修合格率达 100%；

4.保洁卫生检查合格率达 96%；

5.《淮海战役烈士纪念塔管理中心物业管理服务日常考核细则》工作检查合格率达 100%；

6.水、电、暖、电梯等按 24 小时良性运转。

7.在有重要活动（会议）及检查时，要求即时响应，不出现严重问题，无媒体曝光。

8.服务态度不得恶劣，粗言秽语，不违反甲方各项规定。

第三章　服务期限

第五条 服务期限（合同期限）：

自合同签订之日起1年，2026年1月18日至2027年1月17日。

第六条 物业管理服务费

一、物业管理服务费的支付

1.物业管理服务费（即合同总价款）：小写￥3509618元（大写：人民币叁佰伍拾万玖仟陆佰壹拾捌元整），经双方协商一致，选择以下第三种付款方式：

（一）付款方式（不提交预付款保函的）

合同总价的百分之十(10%)即￥_____大写：_____人民币作为预付款，在合同签订生效，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的10%）后10工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

预付款抵扣后应支付的物业管理服务费。预付款抵扣后，每季度物业管理服务费 =物业管理服务费（即合同总价款）*90% /4;

（二）付款方式（提交预付款保函的）

合同总价的百分之 四十(40%)即￥_____大写：人民币_____作为预付款，在合同签订生效且乙方向甲方出具合同总价的百分之四十（ 40 %)即￥_____大写：人民币_____的预付款保函，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的40 %）后10个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户，预付款抵扣后期应支付的物业管理服务费。预付款抵扣后，每季度物业管理服务费 =物业管理服务费（即合同总价）*60% /4。

二、每季度物业管理服务费的支付

每季度甲方按验收（考核）结果，收到乙方开具发票之日起10个工作日内支付当季度物业管理服务费，由甲方办理政府采购资金结算手续，经审核后支付给乙方。具体如下：

（1）验收（考核）结果按照《淮海战役烈士纪念塔管理中心物业管理服务日常考核细则》考核得分在95分以上（含95分）的，全额支付合同约定的“每季度物业管理服务费”；

（2）验收（考核）结果按照《淮海战役烈士纪念塔管理中心物业管理服务日常考核细则》考核得分在94—80分（含80分）之间的，实际支付物业管理服务费为：[（实际得分）/100]*合同约定的“每季度物业管理服务费”；

（3）验收（考核）结果按照《淮海战役烈士纪念塔管理中心物业管理服务日常考核细则》考核得分在80分以下的，全额扣除合同约定的“每季度物业管理服务费”。

第四章　物业的承接验收

第七条 乙方承接物业时，甲方应配合乙方对以下物业共用部位、共用设施设备进行查验：

1.承重结构部位、外墙面、大厅、楼梯间、走廊通道、管道井等；

2. 上下水管道、落水管、供电线路、共用照明、化粪池、配电设备（高低压）、中央空调、加压供水设备、消防设备、电梯设备等；

3. 配电房、水泵房、消防、安全监控室、公共卫生间等。

第八条 资料移交

一、乙方承接物业时，甲方应向乙方移交下列资料：

1. 园林总平面图，单体建筑、结构、设备安装竣工图，配套设施竣工图、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

2. 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

3. 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

4. 物业管理所必须的其他资料；

(1) 物业规划建设的有关资料

A. 规划定点图

B. 宗地图

C. 建设用地规划许可证（复印件）

D. 建设工程规划许可证（复印件）

E. 建设工程施工许可证（复印件）

F. 工程地质勘察报告

G. 建设工程设计变更资料

(2) 房屋产权权属资料（复印件）

(3) 规划、建设、房管、园林、水、电、煤气等部门验收合格证明（复印件）

二、合同终止时，乙方将本合同“第八条 资料移交”中“一、乙方承接物业时，甲方应向乙方移交下列资料”中资料移交给甲方。

第五章 双方的权利义务

第九条 甲方的权利义务

1. 甲方的权利

(1) 依据合同约定，对乙方进行检查和考核。

(2) 按照甲方审核认可的服装式样、颜色，乙方制作和购买乙方物业管理服务人员的服装，所有服装费用均由乙方承担。

(3) 乙方如有人员调整应经甲方书面同意。及项目经理、秩序维护部主管、保洁部主管、保洁主管和综合部主管等人员的调整应提前1个月告知甲方，秩序维护人员无特殊情况保持在岗不少于6个月。

(4) 甲方有权警告违反本合同规定的乙方人员。按照甲方要求，乙方更换违反本合同规定的人员。

(5) 追究乙方违约责任。

2. 甲方的义务

(1) 按合同约定支付物业管理服务费。

(2) 物业管理用房由甲方指定。

(3) 甲方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准，按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。

第十条 乙方的权利义务

1.乙方的权利

(1) 有权要求甲方按合同约定支付物业管理服务费。

(2) 有权要求甲方指定物业管理用房。

2.乙方的义务

(1) 乙方不得分包本项目；

(2) 提供的物业服务符合本合同“第四条 物业管理服务质量要求”；

(3) 按照本合同约定提供物业服务，具体见“第三条 物业管理服务要求”中“1.物业管理服务工作要求”；

(4) 乙方应按投标文件配备人员及到岗，具体见“第三条 物业管理服务要求”中“3.组织机构设置及人员和设备配备数量要求”；

(5) 按照甲方要求，乙方更换违反本合同规定的人员；

(6) 接受甲方的检查和考核；

(7) 按照甲方审核认可的服装式样、颜色，乙方制作和购买乙方物业管理人员的服装，所有服装费用均由乙方承担；

(8) 乙方如有人员调整应经甲方书面同意。涉及项目经理、秩序维护部主管、保洁部主管、保洁主管和综合部主管等人员的调整应提前1个月告知甲方，秩序维护人员无特殊情况保持在岗不少于6个月；

(9) 不得占用非指定的物业管理用房，不得改变物业管理用房用途；

(10) 不得因乙方原因，发生火灾、水灾、伤亡等重大安全事故；

(11) 合同终止时，乙方应将物业管理用房、相关资料等交还给甲方。

(12) 乙方应及时向甲方通告本物业管理服务区域内有关物业管理服务的重大事项，及时处理投诉，接受甲方监督。

(13) 因维修物业或者公共利益，乙方确需临时占用、挖掘本物业管理服务区域内道路、场地的，应征得甲方的同意。临时占用、挖掘本物业管理服务区域内道路、场地的，应在甲方要求的期限内恢复原状。

(14) 乙方未能履行本合同的约定，导致甲方或第三方人身、财产安全受到损害的，依法承担相应的法律责任。乙方对自己管理的范围内因管理不善而造成的一切损失，负相应的赔偿责任。

(15) 乙方对本项目物业管理服务人员进行岗前培训，不得违章指挥、强制冒险作业、违规作业。

(16) 乙方负责处理本公司员工的生病、事故、伤残、死亡以及一切劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。乙方保证如有上述情况发生，积极处理，确保不影响甲方正常办公。

(17) 乙方应提前做好重大活动、节假日、重要接待等工作预案，定期组织（灭火、突发、反恐、救援）应急演练，成立应急队伍，及时处理好服务区域（馆内）紧急事项和突发事件。如遇突发事件或重大活动，人员要确保随叫随到，主动配合甲方完成

其他临时性工作。

(18) 乙方应自觉爱护服务区域内、馆内的消防设施设备，做好日常巡查检查工作，定期（每季)组织开展消防培训和消防（疏散）演练。

(19) 严格落实并自觉遵守24小时巡查值守制度，确保甲方安全工作24小时无死角，乙方夜间管理负责人员（队长）要认真履行工作职责，做好夜间人员的值班、服务区域巡逻及夜间的安全防范、消防防范的检查、巡查和人员管理工作，做到每晚有检查、有记录。乙方每周一下午应向甲方书面报告一次，上一周夜间检查、巡查等情况。

(20) 甲方提供给乙方使用的设施、设备，在完好状态下交由乙方使用，乙方在使用过程中，因管理不善或其它原因造成的损坏、停摆等，维修、恢复费用由乙方负责支付。

(21) 乙方需提供日常必备的通讯和巡逻设备。

第六章　违约责任

第十一条 违约责任

一、甲方责任

乙方按合同履约，甲方按合同约定支付物业管理服务费，甲方每逾期10天，甲方向乙方支付当季物业管理服务费（0.1）%的违约金，但违约金的总数不超过当季物业管理服务费的（1）%。

二、乙方的责任

1.乙方有下列情况之一的，全额扣除当季度的合同约定的 “每季度物业管理服务费”，且甲方有权解除合同，由此造成乙方的直接损失和间接损失，甲方不予补偿；造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿费从物业管理服务费、履约保证金（如有）中直接扣除，不足部分向乙方追索。

(1) 乙方分包本项目的；

(2) 乙方违反本合同“第四条 物业管理服务质量要求”中第2-7条的；

(3) 按照《淮海战役烈士纪念塔管理中心物业管理服务日常考核细则》考核得分在80分以下的；

(4) 乙方违反本合同“第三条　物业管理服务要求”中“6.物业管理人员工资要求”的。

2.乙方违反“第十条 乙方的权利义务”中“2.乙方的义务”中(3)—(21)的，第一次发生（发现）的，甲方有权从物业管理服务费中扣10000元。第二次发生（发现）的，甲方有权从物业管理服务费中扣20000元，且甲方有权解除合同，由此造成乙方的直接损失和间接损失，甲方不予补偿；造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿费从物业管理服务费、履约保证金（如有）中直接扣除，不足部分向乙方追索。

3.上述违约事项如与《淮海战役烈士纪念塔管理中心物业管理服务日常考核细则》中相关内容相同，乙方应先行承担上述违约责任，乙方按照本合同承担违约责任后，甲方按照《淮海战役烈士纪念塔管理中心物业管理服务日常考核细则》考核时，将不

再扣减相应的分值。

第十二条 本合同在下列条件全部满足后生效，生效日期以下列条件全部满足的最晚日期为准：

(1) 双方加盖公章或合同专用章；

(2) 甲方收到乙方按政府采购合同金额（合同总价）的 0 %提交的履约保证金（不得超过政府采购合同金额的 10%，乙方以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交给甲方。乙方可自愿使用履约保函（保险）代替缴纳履约保证金，具体详见《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》（苏财购〔2023〕150 号）规定）。

第十三条 合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

第十四条 双方约定，在履行合同过程中产生争议时，应通过友好协商解决，若协商不成可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十五条 合同其他未尽事宜及与招标文件有矛盾之处，以招标文件[项目编号：JSZC-320300-XZCG-G2025-0131]为准。

第十六条 合同一式四份，具有同等法律效力，甲方 一 份，乙方一份，徐州市政府采购中心一份存档，政府采购管理部门一份备案。

第十七条 按照《财政部关于做好政府采购信息公开工作的通知》（财库〔2015〕135 号），甲方依据《保守国家秘密法》等法律制度规定确定本合同（ ）部分涉及国家秘密，该涉及国家秘密部分不公告；甲方依据《反不正当竞争法》等法律制度的规定与乙方约定本合同（ ）部分涉及商业秘密，该涉及商业秘密部分不公告。

甲方：淮海战役烈士纪念塔管理中心
单位签章：
单位地址：

开户银行：
银行帐号：
联 系 人：
联系电话： 18961996765
日期：2026.1.17

乙方：徐州润惠物业管理有限公司
单位签章：
单位地址：江苏省徐州市泉山区翟山街道三环南路江苏淮海科技城数字经济产业园内 E5#一楼 101
开户银行：建行徐州市分行营业部
银行帐号：32001718636052511305
联 系 人：蔡孟霏
联系电话：13852436560
日期：2026.1.17

合同附件

合同附件 1：物业管理服务工作要求（要求见招标文件第六章《采购需求》。

合同附件 2：组织机构设置及人员配备要求（要求见招标文件第六章《采购需求》；合同见乙方投标文件中《组织机构设置及人员配备方案》。）

合同附件 3：采购需求(要求见招标文件第六章《采购需求》）。

合同附件 4：验收标准（验收要求、验收标准和程序）按照《淮海战役烈士纪念塔管理中心物业管理服务日常考核细则》执行。

合同附件4：《淮海战役烈士纪念塔管理中心物业管理服务日常考核细则》

考核项目		考核内容	扣分标准	应得分数	实得分数
1.共用设备设施管理服务的管理（13分）	消防系统（3分）	1、对负责区域的消防设施设备每天检查登记，按规定填写检查记录。	全部符合3分，发现一项不合格扣0.2分	3	
		2、对消防安全隐患及时发现并上报。			
		3、消防控制中心24小时值班，消防值班人员经过培训并持证上岗。			
		4、发生初起火情能及时按预案采取有效措施。			
	垂直电梯、扶手电梯（3分）	1、电梯按规定时间运行，安全设施齐全有效，通风，照明及其它附属设施完好，发现问题及时与专业公司联系。	全部符合3分，发现一项不合格扣0.2分	3	
		2、电梯四壁每天清抹一次，每周一上保养油一次，做到无手印、油迹、灰尘、无污渍。			
		3、电梯槽每天清扫一次，做到无杂物。电梯门处边框每天保洁，做到无手印、油迹、灰尘、无污渍。			
		4、扶手电梯阶梯、玻璃墙、不锈钢扶手等每天上午清抹或用除尘掸除尘一次，每周一上不锈钢油一次，不间断保洁，做到无垃圾、污渍、手印，保持洁净。			
		5、箱式电梯地面，随时保洁，每周一深度清洗一次，做到无污渍，无杂物。			
	给排水系统(2分)	1、水泵、蓄水池箱、大便器、洗脸盆、给排水管道及一切附属设施。保障各设施正常运行和安全生产隐患排查，遇到故障及时处理。	全部符合2分，发现一项不合格扣0.1分	2	
		2、定期检查给排水泵密封性、清洁给排水泵管道、减压阀管道、泵房等。			
		3、对化粪池、及排污管网定期检查清理、疏通（每年不少于一次），确保管道畅通，污水废物不外溢。			
	监控系统（3分）	1、上级部门工作检查或重大接待时，乙方应主动参加，对安防系统存在的问题按要求进行整改。	全部符合3分，发现一项不合格扣0.1分	3	
		2、出现问题时，维修人员在1.5小时内到达现场处理。			
		3、积极协助甲方建立自动安防系统管理制度，免费指导培训甲方安防系统值班人员正确使用安防监控设备。			
		4、每周一为设施、设备故障、隐患检查排除日，并做好巡查记录。			

		5、在节假日（元旦、春节、清明节、五一节、国庆节等）或重大接待活动前，或根据甲方需要，及时对设施、设备及系统进行全面检查，节假日期间应安排专人值班，协助甲方做好安全防范工作，确保节日期间和重要活动时系统正常运转。			
	公共设施管理（2分）	1、每天上午十点之前要对服务区域内的各类公共设施，如指示牌（含底座）、座椅、护栏、卫生洁具、水龙头、门窗、五金配件等进行全面、细致的检查，并完整、规范地进行记录。如有损坏及时上报并处理，原则上是当天发现当天完成，不过夜。如确因其它外因导致维修延迟需要向主管部门报备。检查顺序是：淮海战役纪念馆、徐州双拥馆、园林、办公区，并详细记录。	全部符合2分，发现一项不合格扣0.1分	2	
		2、做好小型基建及设施维修维护工作。			
		3、做好屋顶漏雨问题的巡查和处理。			
		4、服务区域内建筑屋顶每半月清理一次，在夏季、秋季每周清理一次，服务区域内下水管道半年清理一次。			
2.环境卫生的管理（28分）	会议室、多功能厅、贵宾室(2分)	1、房门无污迹。	全部符合2分，发现一项不合格扣0.1分	2	
		2、室内空气清洁，无异味。			
		3、地面无污渍、痰渍、水渍，光洁明亮。			
		4、墙面无花斑，无蛛丝、无污迹。			
		5、踢脚线完好、清洁。			
		6、地毯吸尘干净，无污迹，无杂物。			
		7、会议桌面无灰尘，光亮，抽屉内无杂屑和灰尘。			
		8、天花板及墙面无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮。			
		9、窗户清洁明亮，窗柜、窗台干净。			
		10、空调风口干净。			
	纪念馆、双拥馆、游客中心廊道外公共区域(2分)	1、场馆室外台阶以上每天至少清扫二次，每周一闭馆清洗一次，随时随地做到人走地面净，做到无积水（雪）、无烟头、无纸屑、无果皮、无明显垃圾、无污渍，无痰迹、无绿苔；馆外出入口提示板、预约板、宣传板无灰尘。	全部符合2分，发现一项不合格扣0.1分	2	
		2、廊道大理石墙面每日上午清抹3米以下墙面一次，每周一全面清洗一次，做到无污渍、灰尘，光洁明亮。			

		3、场馆大门玻璃3米以下随时清除污渍、手印、保洁，两天刮洗一次，做到无污渍、灰尘、手印，光洁明亮。			
		4、不锈钢围栏及饰物每天上午用不锈钢清洁剂清抹一次，随时保洁，做到无污渍、锈迹、手印，光洁明亮。			
		5、标识按钮每天上、下午清抹一次，随时清除污渍、手印，光洁明亮。			
		6、室外3米以下配套设施每天清抹一次，随时保洁，做无污渍、灰尘。			
		7、室外悬挂物每天上午清抹一次，随时保洁，做到无蛛丝、污渍，光洁明亮。			
		8、室外垃圾桶每天清收清理二次，同时清抹桶身，随时清除污渍、痰渍，光洁明亮，垃圾不外溢。			
		9、室外廊道护栏每周一清刮玻璃一次，并随时保洁，做到无灰尘、污渍。			
	展厅区域（4分）	1、从纪念馆入口至序厅大理石地砖每周上清漆一次或尘油保养一次（红色大理石地砖每季打腊保养一次），随时随地做到地面干净，每周一保养一次，随时保洁，做到无灰尘、无污渍，无痰迹、无脚印、无纸屑，保持光洁。	全部符合4分，发现一项不合格扣0.2分	4	
		2、展厅大小展柜，每天上下午各清抹一次，并随时保洁，做到无灰尘、无污渍、无手印，光洁明亮。			
		3、展厅内所配各类物品要摆放整齐，每天上午清抹一次，随时保洁，做到目视无灰尘、无杂物。			
		4、展厅内3米以上配套设施每周天用除尘掸除尘一次，每周全面清抹一次:做到无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮。			
		5、室内吊顶、天花板、灯饰、风口每周一用除尘掸除尘一次，每月全面清抹一次，做到无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮。			
		6、垃圾桶每天清收清理二次，同时清抹桶身，随时清除污渍、痰渍，光洁明亮，垃圾无外溢。			
		7、消防设施（消防栓、灭火器箱）每天上午清抹一次，做到无蛛丝、污渍、灰尘，光洁明亮。			
		8、一、二楼层地胶（瓷砖）地面每天上下午各清拖一次，并随时保洁，做到无灰尘、无污渍、			

		痰渍、水渍，光洁明亮。			
		9、各楼层玻璃护栏、玻璃墙、窗框、窗台每天上午清抹一次，每周一清（洗）刮玻璃一次，并随时保洁，做到无灰尘、手印、污渍，玻璃墙（窗）明亮。			
		10、展厅内白灰墙面每周一用除尘掸除尘一次，如有污渍、鞋印，随时用沙纸打磨，做到无灰尘、污渍，洁净整洁。			
		11、室内悬挂物每天上午清抹一次，随时保洁做到无蛛丝、污渍、灰尘，光洁明亮。			
	场馆内卫生间（2分）	1、卫生间门、门框要及时清理保洁，做到干净整洁。瓷砖地面每天上下午各清洗-次，并随时保洁，每周消毒二次，做到无污渍、积水、杂物，洁净整洁，作业时要放提醒标识。	全部符合2分，发现一项不合格扣0.1分	2	
		2、瓷砖墙面每周一清洗一次，并随时保洁，每周消毒一次，做到无污渍、积水、杂物，洁净整洁。			
		3、天花、风口、灯饰、管道等每天用除尘掸除尘一次，每周一清抹一次，做到无污渍、灰尘。			
		4、卫生间水池及时清洁，做到无污渍。保持水池、地漏等排水通畅。			
		5、镜面每天及时保洁清除水渍，随时清抹手印，做到无污渍、灰尘、手印，光洁明亮，无卫生死角。			
		6、卫生间档板（隔断），每天清抹一次，做到无污渍，无涂画、粘贴物、无水迹。			
		7、便器洁具每天上下午各清洗二次，随时冲洗污垢，每天消毒一次，独立卫生间便槽、便器定期刷酸、除垢，洁净无黄渍，做到无污、无垢、无臭，无黄渍、光亮如新。			
		8、垃圾桶每天清收二次，垃圾桶（箱）内垃圾体积不超过三分之二，并清抹桶身，垃圾桶及附近地面干净，随时保洁，做到无异味、污渍、尘渍，垃圾无外溢，垃圾日产日清。			
		9、卫生间电热水器要保证外部无灰尘，温度调节合理。服务用品齐全，清洁设施完备。卫生间配套设施齐全(榨水车、手纸、大卷纸盒)，每天保洁，做到无污渍，干净整洁。			
		10、保洁工具、保洁用品、卫生清洁用具等应存放到储物间或指定位置，不得随意丢放。			

	消防通道（2分）	1.馆内防火门每天上午清抹一次，每周一全面保洁一次，做到无污渍、锈迹、手印，光洁明亮。	全部符合2分，发现一项不合格扣0.1分	2	
		2、消防通道内白灰墙面每周一用除尘掸除尘一次：有污渍、鞋印随时用沙纸打磨，做到无灰尘、污渍，洁净整洁。			
		3、楼道内天花板、灯饰等用除尘掸除尘一次:每月全面清洁抹-次，做到无蛛丝、污渍，光洁明亮。			
		4、楼道内天花板、灯饰等用除尘掸除尘一次:每月全面清洁抹-次，做到无蛛丝、污渍，光洁明亮。			
		5、消防管道，疏散指示灯、应急灯每周一清抹或用除尘掸除尘一次，做到无灰尘、污渍，光洁明亮。			
		6、每天查看地下室卫生情况，每周一闭馆清扫廊道及泵房室内地面，随时保洁，做到无杂物，无污渍，无灰尘，无蛛丝。			
		7、地下室廊道、泵房设备室内，设施设备、墙面每周一用除尘掸除尘一次，有污渍、鞋印随时用沙纸打磨， 做到无灰尘、污渍，整洁整齐。			
	纪念馆三楼（2分）	1、纪念馆三楼每天上、下午各清扫地面一次，及时清理落叶、灰尘，每周一全面清洗一次，做到廊道地砖无污渍，无垃圾杂物，地面整洁。	全部符合2分，发现一项不合格扣0.1分	2	
		2、廊道架、玻璃门及其它设施每周全面清（洗）抹一次，做到无灰尘、无痰渍、无污渍、无垃圾杂物，物品摆放整齐。			
		3、临时有教学或其它活动随时保洁。			
	办公区（3分）	1、房门无手印，正反两面干净。	全部符合3分，发现一项不合格扣0.1分	3	
		2、墙面和天花板无蜘蛛网、污迹、墙纸无脏点。			
		3、地脚板地脚线清洁完好、无灰尘。			
		4、地板干净，无污迹。			
		5、木家具干净无灰尘，使用灵活。			
		6、抽屉干净无灰尘，使用灵活。			
		7、电话无灰尘，使用正常，定期清洁。			
		8、镜子镜面明亮、位置端正、无手印，无灰尘。			
		9、灯具使用正常、无尘。			
		10、垃圾桶:内无杂物、保持整洁。			
		11、衣架、衣柜隔板无灰尘，每天清洁保养。			
		12、窗帘干净完好，使用正常。			

		13、窗户玻璃清洁明亮，窗台、窗框干净完好，开启顺畅。			
		14、 空调格干净整洁，定期清洁保养。			
		15、办公区内外保洁要全面彻底、不花扫、不漏扫，垃圾在8:30前清运结束。			
		16、室外地面无积水、无杂物、无落叶、无积存垃圾。严禁将垃圾倒入下水道、绿地等处。			
	园林区域（8分）	1、按作业时间上下班。	全部符合8分，发现一项不合格扣0.2分	8	
		2、按规定时间规范完成普扫及垃圾清运。			
		3、及时保洁（15分钟巡回）。			
		4、按要求及时完成应急任务。			
		5、设置应急保洁人数10人，出现污染园区道路环境卫生等突发情况应处置及时、有效。			
		6、按要求配足作业工具（电动密封保洁车、大、小扫帚、簸箕、捡拾器等）作业工具使用规范。			
		7、保洁时不串岗、不离岗、不干与本职工作无关的事，统一穿着环卫服装、佩证上岗。			
		8、及时组织扫雪融雪作业及清理渣土等工作。			
		9、路牙石、护栏、室外陈展武器无积灰，路面无野广告、无积存垃圾。			
		10、果皮箱完好无损、及时清理、箱体及周围保持清洁。窨井口、绿化带、交通隔离栏整洁。			
	室外公厕（3分）	1、按规定时间开放，每座公厕配备管理员2名在岗进行管理保洁。	全部符合3分，发现一项不合格扣0.1分	3	
		2、统一服装并佩带胸卡上岗，衣着整洁统一，遵纪守法，举止文明，行为规范，礼貌待客。			
		3、无断岗、脱岗现象。			
		4、每天全面打扫、消杀，及时做好保洁，实行一客一保洁，地面不得湿滑。			
		5、室内及室外周围2米内打扫干净，无杂物杂草。			
		6、便池畅通，地面、四壁、蹲位、挡板及其它设施无污物、污迹，室内无蛛网、积尘。			
		7、设施齐全完好，制度、责任内容上墙。			
		8、保持厕内通风良好，无臭味，定期消毒，如有换气设施必须使用。			
		9、保持厕内光线良好，保证正常用水、安全用电。			

		10、保持各类导向标识齐全、完好、整洁。			
		11、男小便器内投放专用樟脑球，废纸篓内套放垃圾袋。			
		12、公厕管理间保持干净整洁，作业工具放置规范，公厕设施出现损坏应做到及时报修。			
		13、无张贴、手写、喷涂、印章等野广告。			
		14、不得发生与游客发生争吵等不文明现象，无游客投诉、无重要失分，无领导批评，无媒体曝光。			
3.秩序维护的管理（35分）	在岗履职（5分）	1、值班期间不串岗、不睡岗、不脱岗。	全部符合5分，发现一项不合格扣0.3分	5	
		2、上下班高峰期按规定立岗。			
		3、工作认真，服从工作安排。			
		4、不当班喝酒及酒后上岗。			
		5、工作区域发生突发事件及时采取措施、及时向上级报告。			
		6、新聘秩序维护人员按规定进行岗前培训，秩序维护人员对岗位职责明确。			
		7、调整、新聘、辞退秩序维护人员及时在安全保卫科备案。			
	礼仪礼貌（2分）	1、佩戴标志齐全，服装衣冠整齐。	全部符合2分，发现一项不合格扣0.1分	2	
		2、站姿坐态规范。			
		3、能正确使用文明用语和工作方法以礼待人，不与游客发生冲突。			
	门卫把关（4分）	1、严格车辆管理，不放入未持有效证件（机动车和非机动车通行证）车辆进入接待参观区域。	全部符合4分，发现一项不合格扣0.2分	4	
		2、严格按照门卫要求管理外来人员进出办公区域。			
		3、信息报送及时，处置不力，不造成负面影响。			
	岗亭卫生（1分）	岗亭内物品摆放有序，干净整洁。	全部符合1分，发现一项不合格扣0.1分	1	
	工作交接（2分）	1、向接班人员移交当班未解决完问题及物品，并在交接记录本上签字。	全部符合2分，发现一项不合格扣0.1分	2	
		2、接班人员到达后，当班人员方可离岗。			

	考勤管理（1分）	1、不迟到不早退；不私自调换班；不私自旷工。 2、请假期满后及时向安全保卫科办理销假或续假手续。	全部符合1分，发现一项不合格扣0.5分	1	
	投诉（5分）	被游客有效投诉（12345政府服务热线等形式）并查实责任属于岗位员工。以实际发生的有效投诉次数为准，扣分上不封顶。	全部符合5分，发现一项不合格扣1分	5	
	重大安全事项（15分）	1、不监守自盗公私财物。 2、不玩忽职守，杜绝治安、刑事案件发生及造成严重后果。 3、发生初起火情能及时按预案采取有效措施，不造成严重后果。 4、杜绝未经审批擅自调取、复制监控资料。	全部符合15分，发现一项不合格扣5分	15	
4.物业档案资料的管理（2分）		1、专人管理。 2、分类明确 3、明确档案资料收集、整理、归档的分工和职责。	全部符合2分，发现一项不合格扣0.5分	2	
5.公共设施节水节能的管理（5分）		1、巡查卫生间、浴室，发现跑、冒、滴、漏水情况迅速处理或报告； 2、发现开门窗时开空调的情况及时提醒； 3、发现长明灯的情况要及时采取相应措施； 4、卫生间粘贴节水标识； 5、配合采购人做好节能工作。	全部符合5分，发现一项不合格扣0.2分	5	
6.其他项目的管理（5分）	重大活动（会议）保障(5分)	1、服务员上岗前要按规定化妆（淡妆）、修饰，认真整理工装、工牌，仪容仪表端庄、整洁、精神饱满。 2、服务员应站在合适的位置，悉心观察会场状况。及时增添茶水。 3、客用品：品种正确，数量准确，清洁完好。 4、桌布：台面平整、美观。	全部符合5分，发现一项不合格扣0.2分	5	

		5、会议桌：桌面无灰尘，光亮，抽屉内无杂屑和灰尘。 6、会议室设施：各类设施完好，无损坏。 7、会后清理工作要及时、仔细。 8、切实履责，严禁无关人员随意进出活动现场。 9、及时制止外围无关人员随意摄像。 10、提供物品看护和小件物品搬运服务。			
7.处理突发事件（10分）		1、及时处理共用设备的突发事件。 2、及时处理共用设施的突发事件。 3、及时处理公共秩序的突发事件。 4、及时采取有效措施对火灾突发事件处理。 5、及时对大风、雨雪天气的处理。	全部符合10分，发现一项不合格扣3分	10	
8.车辆（机动车和非机动车）管理（1分）		1、停车场内不出现乱泊车现象，杜绝车辆因看管不好被人损坏的情况，不丢失车辆。 2、建立24小时值班制度。 3、对进出园区车辆进行登记。 4、专人负责引导车辆停放进出。 5、保证消防应急通道畅通。	全部符合1分，发现一项不合格扣0.1分	1	
9. 日常卫生消毒工作（1分）		1、应急处理和善后处理措施完善。 2、责任追究制度落实有效。	全部符合1分，发现一项不合格扣0.1分	1	
合计				100	