附件1：《侯德榜故居物业管理服务方案》（草案）

1. **侯德榜故居基本情况**

（一）地址：福州市台江区宁化街道德榜路1号

（二）侯德榜故居物业管理服务范围：所涉服务面积约667平方米，含前院、后院、展厅，二层办公室、卫生间、休息室、图书室、其他公共区域。

**二、物业管理项目服务详细**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人员** | **人员管理要求** |
| 保安 | 5 | 实行24小时值班保卫制度，白班3人，晚班2人 |
| 保洁 | 1 | 具体上班时间将根据场馆开放情况及保洁工作需要，由业主方安排。非驻馆时间内如遇突发情况需于20分钟内到岗。 |
| 绿化 | 1 | 具体上班时间将根据场馆开放情况及绿化工作需要，由业主方安排。非驻馆时间内如遇突发情况需于20分钟内到岗。 |
| 维修电工 | 1 | 具体上班时间将根据场馆开放情况及维修巡检工作需要，由业主方安排。非驻馆时间内如遇突发情况需于20分钟内到岗。 |
| 物业主管 | 1 | 在职时需24小时与业主方保持联系。具体上班时间将根据场馆开放情况及物业管理工作需要，由业主方安排。非驻馆时间内如遇突发情况需于20分钟内到岗。 |

（一）服务内容

1.保安工作主要内容：侯德榜故居围墙内的所有财产（含库房、展厅、文物及附属陈列品、办公设施、消防器材设备等）的保安工作。负责管理故居保安范围内的设施保护管理、游客安全管理，一旦发生特殊情况时，执勤人员应采取有效措施积极予以制止并保护好现场，维持好秩序，及时向当地公安机关报案。在此过程中应积极协助处理突发事件，使损失减到最低限度。

2.保洁工作主要内容:故居展厅(包括展板、展柜)、办公室、厨房、洗手间、楼道地面、墙体、门窗及其他古建筑高处区域(吊顶、梁、灯具、窗帘)等清扫保沽，垃圾收集、外运。

3.绿化工作主要内容:确保故居内的绿化植被生长正常，做好日常养护，重大节假日或特别活动要求摆好鲜花，做好植被维护。积极配合业主单位做好重大节日，重要接待任务的场景布置，由此产生的经费由物业管理企业承担。

4.维修电工工作主要内容:做好故居内包括展厅内配套的机电设备、供水、供电及热泵供水系统等公共设施的日常维护，保证故居内的展厅、会议室、及办公等区域的照明线路正常运转，出现故障，立即排除，各类临时小修、急修：办公桌椅、门锁、窗帘、下水管道疏通、装潢破损等的维修，随叫随到，及时处理；

5.物业主管工作主要内容：24小时与业主方保持联系，统筹安排好故居内各事务，管理好保安、保洁、维修、绿化清洁工作，能迅速有效地处置各类突发事件。

（二）工作人员要求

1.保安具有初中以上文化程度，性别：男，不超过55周岁，身高1.68米以上； 保洁人员具有初中以上文化程度，性别：女，不超过55周岁，身高1.58以上。绿化人员、维修电工、物业主管具有初中以上文化程度，不超过55周岁。

2.五官端正、身体健康、品行端正、无违法犯罪记录。

3.须掌握基本的防火、防盗的能力和意识。

4.乙方配置的巡逻岗保安人员须具有保安人员资格证书且监控岗保安人员须具有消控证；乙方配置的保洁人员必须具有较好的卫生保洁等工作经验，乙方配置的绿化人员必须具有较好的绿化工作经验，乙方配置的维修电工必须具有较好的专业技术工作经验，物业主管必须具有较好的人员管理及沟通协调能力。各人员能较好地领会管理意识，自觉遵守馆内管理各项规定，服从馆内管理，确保馆内的卫生保洁绿化质量。保安保洁绿化维修人员须做好详细的执勤、保洁、绿化、维修记录，原始台账保存完好，以备甲方核查。

5.乙方须按实际工作需要为派遣的保安人员配备保安制服及执勤防护装备；乙方须按实际工作需要为保洁人员配备统一工装、工号牌(工衣款式和工号牌必须报采购人备案)。工作人员上班时间不得串岗、聊天或做私人工作。工作人员的制服、执勤防护装备、工衣、工号牌及雨衣、水鞋、遮阳草帽、口罩等劳保用品的费用由乙方负责。合同解除时，甲方应如数归还防护装备给乙方。

6.乙方应加强对保安保洁绿化维修主管人员的在岗培训、监督和管理，经常性开展在岗人员业务培训和紧急预案演练，确保安全服务的优质高效。

7.受聘人员必须是与乙方存在劳动关系的乙方工作人员，人员应聘、录用、离职等管理案例规范，手续齐全，相应资料必须报甲方备案。

8.乙方配置的工作人员队伍应保持稳定，如有变动需提前十天通知甲方，并经甲方同意，做好交接工作后调整人员。所有工作人员必须遵守甲方的管理规定和各项规章制度，若出现管理不力违法违纪现象或甲方经考核认为乙方的工作人员不称职，甲方有权要求更换人员，乙方应在接到甲方通知后三天内予以调整，并根据情节轻重扣减服务费( 1OO，.....,500 元/人•次)。

9.工作人员回乡探亲、休病、事假等，及时报备、派人补充。乙方须保证每日有现场负责人到场，以保证甲方与乙方工作上的交接及沟通。如甲方检查发现项目负责人不在场，按每次500元，其他人员不足，按每人每次 100 元在乙方服务费中扣减，另外还根据评分标准进行扣分累计到该月扣分中。

10.乙方在收到甲方支付的费用后，需在五个工作日内将工作人员的劳动薪酬（按与工作人员签订的劳动合同）如数支付给工作人员。除上述薪酬费用外，乙方应按约定的标准代扣代缴工作人员的医疗保险、工伤保险、养老保险、失业保险、意外险等。工作人员的工资、福利、节假日加班费用、保险等费用支出均由乙方自行负责。在合同履行期间发生的劳务纠纷、安全事故等均由乙方自行负责。若乙方不积极处理的导致保安保洁绿化维修不到位或事故发生的，甲方将扣除发生当月所有的服务费作为惩罚。

11.如遇任务繁重或特殊气候要求(台风、暴雨、接待、活动等〉需要突击性完成工作任务时，乙方应无条件服从甲方指挥，并按甲方要求增加人力或延长工作时间以保证工作按质按量按时完成。

12.所有人员上岗前必须提交核酸检查证明及无犯罪证明。

**（三）服务项目要求**

1.保安执勤标准：

（1）保安人员应严格履行甲方规定的岗位职责要求，并遵守甲方符合法律规定的各项规章制度。

（2）保安人员在执勤期间要服从甲方保卫部门的管理与指挥，未经甲方管理人员允许，乙方保安人员不得进入甲方特殊场所。

（3）保安人员在执勤时，区域内发生刑亊案件、治安案件和灾害事故，应及时报告甲方和当地公安机关，采取措施保护发案现场，协助公安机关侦查各类治安刑事案件，依法妥善处理责任范围内的其他突发事件。

（4）落实防火、防盗、防破坏等安全防范措施，发现责任区域内的安全隐患，及时报告甲方并协助予以处理。

2.卫生保洁标准：

（1）清扫保洁作业时间:保洁人员上班时间需遵守故居开放时间，做到场所每日清扫保洁，由于故居免费对外开放场所，所以要求必须随时清扫以保持故居的整洁。

（2）做到垃圾日产日清，定期清洗垃圾箱。

（3）卫生保洁:①保洁区域内(含地板、门窗、棵架及公共部分〉无白色垃圾、污物或其他有形垃圾及杂物。②垃圾及生产工具按指定位置及方法摆放。③无垃圾乱倾倒、乱焚烧现象。

（4）公厕管理:①文明礼貌劝导游客正确使用公厕设施。②卫生间内外做到 常冲洗、勤保沽，厕所达到"四无四净"要求，即:无尿碱、无蛛网、无臭味、无蝇姐、地面净、墙壁净、便池蹲坑净、厕所周边净。③卫生间 (含管理间、工具间〉地面、门框、墙壁、隔墙~灯具、镜面干净、整沽，无乱刻画、乱堆放、乱张贴、乱悬挂现象。④厕周环境整沽，无污染，无污水溢流、无堵塞，进出粪口干净，发现贮粪池粪便溢满应及时清理。⑤进行不定期的消杀，厕内基本无蚊蝇。⑥做好日卫生记录。

（5）对垃圾集中点必须做好美化装饰工作，不得影响景观。每日垃圾外运时做好清扫，每周彻底清扫 1 次，定期进行药物喷洒。

（6）严禁露天焚烧垃圾。

（7）按要求做好除"四害"工作，定期清理景点的沟渠，及时清除卫生死角。 对垃圾池和"四害"孽生地定期进行清理和药物喷洒，每周不少于 l次，遇重大节日和活动则增加清理和喷药次数。

（8）文明作业要求:清扫保洁人员应小心执扫，控制扬尘，避免妨碍游客。非普扫时间不使用大扫把。清扫保洁工具应摆放整齐。清扫保洁人员应穿着统一制作的行业工作服，保持衣冠整齐，并佩戴工号牌，且有明显所属单位标志，夜间作业应佩带反光安全标志。

（9）保洁用品及保洁工具均由保洁公司提供，保洁须配备工装及工作牌。

3.绿化养护标准：

（1）故居内花木浇水、施肥、除草、修剪、养护培土等管理工作，确保故居内的绿化植被生长正常，做好日常养护。

（2）重大节假日或特别活动要求摆好鲜花，做好植被维护。积极配合业主单位做好重大节日，重要接待任务的场景布置。

（3）草坪、花木应保持美观，整洁，花草修剪整齐美观，确保花草无枯萎，无积尘，无损毁，出现问题的要及时修复、补栽，保持成活率。

（4）对恶意损坏草坪、花木及乱摘等行为要及时劝阻，对不听劝阻的要及时上报。

（5）每天早清理一次绿化带上的杂物，保持绿化地无枯枝、干叶、杂草、杂物，无烟蒂，无其它非绿地装饰品的放置，确保绿化地美观整洁。

（6）做好绿化地和道路所积垃圾的清运工作。

（7）服从安排，排受工作检查，保质保量完成任务。

（8）完成领导交待的其它工作事项。

4.维修电工标准：

（1）电力系统及所有设备的日常维护保养、调试、操作、突发故障维修等工作。

（2）做好故居内供水、供电及热泵供水系统等公共设施的日常维护。

（3）保证故居内的展厅、会议室、及办公等区域的照明线路正常运转，出现故障，立即排除。

（4）各类临时小修、急修：办公桌椅、门锁、窗帘、下水管道疏通、装潢破损等的维修，随叫随到，及时处理。

5.物业主管标准：

（1）定期及不定期主持召开管理处工作例会，提出问题及改进意见，并负责改进工作及落实。

（2）负责跟进落实管理处工作中各事项，并向甲方汇报。

（3）统筹安排好故居内各事务，管理好保安、保洁、维修、绿化清洁工作，能迅速有效地处置各类突发事件。

（4）24小时与业主方保持联系。

（四）物业各方面服务不到位情况的核实、相应的扣款以及提前终止提供物业服务公司的承包权（该点内容，承包侯德榜故居物业管理服务服务的公司不得提出异议，且该点须写入相关合同且为签署相关合同的先决条件）。安保保洁绿化维修服务不到位一次，扣除承包费用200元，以此类推，上不封顶直至当月物业管理服务承包费用扣完为止。