

# 团 体 标 准

T/GPM 03—2024

## 美术馆（博物馆）物业管理服务规范

Property management service specifications for art galleries (museums)

(发布稿)

2024-12-18 发布

2024-12-25 实施



## 目 次

前言 .....	V
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	2
4 基本要求 .....	2
4.1 人员要求 .....	2
4.2 管理规章制度 .....	3
4.3 财务管理 .....	3
4.4 保密管理 .....	4
5 综合服务 .....	4
5.1 委托服务 .....	4
5.2 客户服务 .....	4
5.3 会务服务 .....	5
5.4 陈列展览区日常管理 .....	6
5.5 公众区域施工监管 .....	6
5.6 装卸管理 .....	7
6 建（构）筑物及共用设施设备维护管理 .....	7
6.1 房屋及建（构）筑物本体 .....	7
6.2 共用设施设备维护管理 .....	7
7 秩序维护与安全管理 .....	10
7.1 车辆出入口管理 .....	10
7.2 人行出入口管理 .....	10
7.3 车辆管理 .....	11
7.4 安全巡查 .....	11
7.5 消防/监控管理 .....	11
7.6 充电桩巡查管理 .....	12
8 反恐与应急 .....	12
8.1 防恐怖应急防范 .....	12
8.2 突发事件及应急处理 .....	12
9 环境管理 .....	13
9.1 保洁服务 .....	13
9.2 垃圾清运 .....	14

9.3	有害生物防治 .....	14
9.4	环境健康管控 .....	15
9.5	绿化养护 .....	15
10	食堂管理 .....	15
11	智慧物业 .....	15
12	服务评价与改进 .....	16

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广东省物业管理行业协会提出并归口。

本文件起草单位：广东省物业管理行业协会、广东华信服务集团有限公司、越秀服务集团有限公司、广州珠江城市管理服务集团股份有限公司。

本文件主要起草人：杨国贤、李长江、赵广峰、梁兵、刘忠、吴宇勋、鲁军、吴泽炎、贺栩模、肖智斌、陈秀婷、甘俊妍、王建辉、王占海、黄鼎辉、郑蓓、范海文、邱雨婷。



# 美术馆（博物馆）物业管理服务规范

## 1 范围

本文件给出了美术馆（博物馆）的物业管理服务的术语和定义、基本要求、综合服务、建（构）筑物及共用设施设备维护管理、秩序维护与安全管理、防恐与应急、环境服务、食堂管理、智慧物业、服务评价与改进等要求。

本文件适用于美术馆（博物馆）类公共文化设施的物业管理服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 13495.1 消防安全标志第1部分：标志
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理
- GB/T 43017 绿色产品评价 照明产品
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
- GB 50365 空调通风系统运行管理标准
- M 281745 急救药箱配置标准
- JGJ 66 博物馆建筑设计规范
- JGJ/T 260 采暖通风与空气调节工程检测技术规程
- TSG G0001 锅炉安全技术监察规程
- TSG T5002 电梯维修保养规则
- WW/T 0111 博物馆公共安全应急管理规范
- DB44/T 1047 物业服务 清洁检查规范
- DB44/T 1049 物业服务 绿化养护检查规范
- DB44/T 1315 物业服务 档案管理规范
- DBJ/T 15-150 电动汽车充电基础设施建设技术规程

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### 公共文化设施 public cultural facilities

用于提供公共文化服务的建筑物、场地和设备，主要包括图书馆、博物馆、文化馆（站）、美术馆、科技馆、纪念馆、体育场馆、工人文化宫、青少年宫、妇女儿童活动中心、老年人活动中心、乡镇（街道）和村（社区）基层综合性文化服务中心、农家（职工）书屋、公共阅报栏（屏）、广播电视播出传输覆盖设施、公共数字文化服务点等。

[来源:中华人民共和国公共文化服务保障法, 第十四条]

#### 3.2

##### 博物馆建筑 museum building

为满足博物馆收藏、保护并向公众展示人类活动和自然环境的见证物，开展教育、研究和欣赏活动，以及为社会服务等功能需要而修建的公共建筑。

[来源:JGJ 66-2015, 2.0.1]

#### 3.3

##### 美术馆 art museum

为教育、研究和欣赏的目的，收藏、保护并向公众展示美术藏品的艺术博物馆。

[来源:JGJ 66-2015, 2.0.7]

#### 3.4

##### 展品 exhibits

向观众展示的藏品及其辅助资料、科技展品、互动或声像演示装置、模型、图文板等的总称。

[来源:JGJ 66-2015, 2.0.14]

#### 3.5

##### 公众区域 public area

博物馆建筑的功能空间应划分为公众区域、业务区域和行政区域，公众区域包括陈列展览区、教育区、服务设施。

#### 3.6

##### 行政区域 administrative area

博物馆建筑的功能空间应划分为公众区域、业务区域和行政区域，行政区域包括行政管理区域和附属用房。

#### 3.7

##### 目标防护技术措施 target protection technical measures

博物馆陈列展览目标防护技术措施包括触摸报警、电子幕帘、防盗探测、视频侦测、移动报警等。

### 4 基本要求

#### 4.1 人员要求

美术馆（博物馆）物业服务人员应符合但不限于以下要求：

- a) 着装应统一、仪容仪表整洁，能熟悉使用普通话及当地地方语言，应做到文明用语、耐心细致；
- b) 从事特定工作岗位的人员应按国家法规要求持证上岗；
- c) 服务人员应岗前培训合格后上岗，物业服务企业应定期组织服务人员开展与物业管理相关的法律

法规、岗位知识培训。

## 4.2 管理规章制度

4.2.1 应根据合同要求建立完善的美术馆（博物馆）物业服务管理制度、参观接待配合方案、会务保障方案等。

4.2.2 应根据国家相关要求，建立健全的秩序安全维护服务管理制度、物业服务岗位责任制度和保安员管理制度。

4.2.3 应根据国家相关要求，建立健全的消防安全管理制度、消防安全值班制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案。

4.2.4 应建立车辆停放、新能源汽车充电设施管理、电动自行车停放等停车（场）相关管理制度。

4.2.5 应按DB44/T 1047 的规定，建立健全的保洁服务管理制度，包括但不限于：日常保洁服务管理制度、生活垃圾分类投放管理制度、管道疏通及化粪池清理管理制度、白蚁防治及除“四害”管理制度和相应工作计划。

4.2.6 应按DB44/T 1047、DB44/T 1049 的规定，建立健全的绿化服务管理制度、绿化树木清册、绿化养护计划等。

4.2.7 应根据合同要求制定健全的建（构）筑物及共用设施设备管理服务制度，包括但不限于：公共区域道路、井盖、建筑物、围墙、供水、排水（污）、供配电、照明、消防、弱电、避雷、水池水景、公益文体设施。

4.2.8 应按DB44/T 1315 的规定，建立美术馆（博物馆）的公众区域和行政区域物业管理服务档案管理制度，配备专职（兼职）档案资料管理员。物业档案应该实行电子档案和纸质档案，主要内容应包括但不限于：

- a) 服务人员人事档案；
- b) 客户服务：客户资料、客户建议与投诉等；
- c) 房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等；
- d) 公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录等；
- e) 公共秩序维护服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等；
- f) 保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等；
- g) 绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等；
- h) 其他：客户基础信息、仓储物料资料、合同协议等。

4.2.9 应建立完善的标识维护管理制度，主要内容应包括但不限于：

- a) 结合现场作业情况，应在显著位置设置临时安全警示/提示标识标牌；
- b) 每周 $\geq 1$ 次对场馆内各类标识标牌进行检查、保洁，确保其安全牢固无损坏；
- c) 定期对各类标识标牌进行检查、维护、清洁，确保安全牢固无损坏；
- d) 按合同要求（标准）且需符合各专业标准制作统一标识标牌。

4.2.10 应建立特约服务管理制度，根据美术馆（博物馆）场馆使用单位、活动主办单位和参展商的特殊需求，委托提供物业服务合同以外的收费服务。管理制度内容包括但不限于：服务内容、服务标准、收费标准、适当的公示方式。

4.2.11 按照不同分类建立物业服务供应商管理制度，包括但不限于：供应商的选择、核准、评审、管理、退出。定期开展相关评审工作，根据评审结果采取适当调整措施。

## 4.3 财务管理

4.3.1 应建立项目财务管理制度，对各类收入做到账目清晰规范。

4.3.2 提供有偿服务的，应公示有偿服务项目及服务标准和收费标准。

#### 4.4 保密管理

应建立保密管理制度，包括但不限于以下内容：

- a) 与美术馆（博物馆）类物业相关服务人员及供应商签署保密协议；
- b) 保密管理范围应包括实质或电子文件、会议、通讯、电脑、涉外等；包括但不限于陈列展览区、教育区、服务设施及行政区域等涉密场所的内部资料存放、保管；
- c) 定期对员工开展保密教育培训，禁止接触和记录在涉密场所中可能接触到的各类文件资料如：图片、照片、视频、模型、样品、展板、电脑显示器展示的内容等。

### 5 综合服务

#### 5.1 委托服务

5.1.1 根据美术馆（博物馆）场馆使用单位、活动主办单位和参展商的特殊需求，提供相关的委托服务。如：接待、签到、租赁室内环境布置、车辆接送服务、票务服务等。

5.1.2 应建立委托服务流程，确保服务内容能顺利实施。

5.1.3 对委托服务提供的产品和服务的质量、安全等进行检查，发现问题应立即整改。

#### 5.2 客户服务

##### 5.2.1 服务台服务

5.2.1.1 服务台客户服务，应提供包括但不限于：话务咨询服务、观众指引、咨询、登记、遗失和捡拾物品的保管和报事报修服务等。

5.2.1.2 负责管理观众意见箱，接受观众对美术馆的建议、意见、要求，遇到不能处理的投诉或突发事件马上通知项目经理和美术馆相关工作人员。

5.2.1.3 负责管理语音导览器、轮椅、儿童推车、充电器等便民设施，并做好便民设施的管理、租借登记工作。对于观众归还的便民设施，需要检查并作清洁、消毒处理。

5.2.1.4 做好医疗急救箱日常管理，应根据红十字急救箱药品配置(国标 M 281745)及时检查、整理、添加必需的急救用品，保持急救箱内器械和药品的有效性和完整性。

5.2.1.5 负责整理大堂宣传架上的宣传资料，并及时做好资料补充工作。

5.2.1.6 应按项目制定的物品临时寄存流程，服务人员完成证件核对、物品检查确认、记录填写、客户签字、寄存物品领取。

5.2.1.7 服务台工作人员暂离开应有信息提示，并有服务临时补充措施。

##### 5.2.2 存包服务

5.2.2.1 服务人员应面带微笑，使用礼貌用语指引观众正确使用自助寄存柜。

5.2.2.2 闭馆后或开馆前，定时清查自助寄存柜物品寄存情况。

5.2.2.3 如遇观众需要寄存超宽、超大物品的，应主动指引观众到服务台做物品寄存。

##### 5.2.3 参观接待服务

###### 5.2.3.1 基本要求

参观接待服务的基本要求，应包含但不限于：

- a) 引导团体、散客等观众有序进入陈列展览区参观，礼貌提醒观众参观过程保持安静；
- b) 如遇观众求助时，应主动引导至服务台，并和服务台人员做好服务工作交接；

c) 根据美术馆（博物馆）场馆使用单位的需求，提供嘉宾接待服务。

### 5.2.3.2 讲解员服务

讲解员的服务要求，应包括但不限于：

- a) 讲解员应具有较强的语言表达能力，能熟悉运用普通话以生动、有趣的方式讲解，吸引观众的注意力；
- b) 讲解员应根据参观时间安排，合理规划导览讲解路线；
- c) 讲解员会为儿童、长者、残障人士等特殊群体提供特别关照和服务；
- d) 根据美术馆（博物馆）场馆使用单位的需求，提供多种语言讲解服务。

### 5.2.4 大型活动配合工作

#### 5.2.4.1 活动准备

做好活动前的准备工作，应包括但不限于：

- a) 准备活动所需的路迎指示牌、座位牌、提示/警示标识等；
- b) 准备活动所需的桌椅和其他相关物料；
- c) 对活动场地提前做好清洁工作；
- d) 根据活动对应应急预案，对活动场地进行安全隐患排查，检视预案有效性，并加强对重点区域巡视；
- e) 根据活动需求，对嘉宾休息区和活动场地的水、电、照明及活动所需设备设施进行排查，确保活动期间正常使用；
- f) 活动开始前做好车辆指引工作，确保嘉宾车辆有序停放。

#### 5.2.4.2 活动结束活

活动结束清场的工作，应包括但不限于：

- a) 礼貌引导嘉宾、观众有序离场；
- b) 对活动现场的桌椅、横幅、饮用水等物资进行盘点，并归还至指定地点；
- c) 工程人员对多媒体设备进行盘点，并归还或保存活动物资；
- d) 对活动现场进行彻底清洁，确保活动场所恢复原貌。

### 5.3 会务服务

#### 5.3.1 确认需求

5.3.1.1 应建立会议需求及相关信息登记制度，包括但不限于会议名称、会议类型、会议地点、会议时间、参会人员及人数、特别安保及车位需求、设施设备需求、物品需求。

5.3.1.2 应根据会议要求制定实施方案，明确责任分工，包括但不限于停车管理、安全管理、会场布置、卫生清洁、会场服务、设施设备调试。

#### 5.3.2 会前准备

会前准备应符合以下要求：

- a) 服务人员根据会议需求提前布置会场，准备会务设施设备及物品，包括会议主席台和参会人员席位牌放置、会议会标、饮水、设备调试；
- b) 应保证灯光、音响、空调、电脑、投影、视频音频等设施正常使用；
- c) 应有专人负责会场服务及安全巡查，主要出入口（大堂出入口、电梯门口、会议室门口等）及过道拐弯处应设置会议入场指示牌；
- d) 重要级别会议应有专人提前 24 h 进行特别安全巡查控制，提前 6 h 确保设施设备的正常使用，确保无可疑物体或不明物体，无安全隐患，避免无关人员进入会场。

### 5.3.3 会中服务

会中服务应符合以下要求：

- a) 会务服务人员应提前 30min 到达会场，指引参会人员入座并根据实际需求，提供茶水服务等；
- b) 会议进行时，宜每隔 20min，为参会人员添加茶水，加水过程中应做到走路轻、讲话轻、动作轻，确保加水时无茶水滴漏，避免影响会议；
- c) 会议中应加强安全巡视工作，防止无关人员扰乱会议；
- d) 中途休会的会场整理工作，应根据会议需要更换矿泉水、水杯、坐席牌等物品；不应随意翻动参会人员物品；
- e) 会务服务人员不应随意离岗、串岗、聊天，手机应保持静音；
- f) 会议期间应全程监视设备的运行情况，出现异常及时应对、快速处理，确保会议正常进行。

### 5.3.4 会后服务

会后服务应符合以下要求：

- a) 会议结束后通报结束信息，礼貌送客；
- b) 会后应指引人员和车辆有序疏散，无拥堵现象；
- c) 应在参会人员离场后 10min 内开始会场清洁和整理服务，桌椅摆放有序，回收会务用品，保持会场干净、无污迹、无灰尘、无手印、无文件遗漏，关闭门窗及设施设备；
- d) 应做好会议服务记录归档工作。

## 5.4 陈列展览区日常管理

5.4.1 开馆前应检查陈列展览区安全设备，清点展品的数量，检查陈列展览区卫生情况。确认一切正常后，启动目标防护技术措施，开放陈列展览区。

5.4.2 应熟知陈列展览区内消防设施设备、应急逃生通道位置，提前了解逃生路线，遇紧急情况要保持冷静镇定并做好指引。

5.4.3 对观众在陈列展览区拍照行为，应按美术馆（博物馆）场馆使用单位要求主动提醒。

5.4.4 当陈列展览区内当前观众总数到达展厅观众高峰限值时，实行限流参观。

5.4.5 陈列展览区设施设备及卫生情况不符合场馆运行要求时，应及时报修及卫生保洁。

5.4.6 对观众大声喧哗、在陈列展览区内打闹、在陈列展览区内饮水、进食等不文明观展行为，应进行礼貌提醒或制止。

5.4.7 根据美术馆（博物馆）场馆使用单位要求，定时对陈列展览区进行巡查。

5.4.8 关闭陈列展览区前，应完成以下工作：

- a) 轻声礼貌提醒观众注意参观时间；
- b) 再次检查设施设备、逃生窗、储藏间及各安全出口的门应正常的关闭状态、确认没有未离场的人员；
- c) 清点陈列展览区内所有物品有无损坏、丢失、移位等，如发现问题，及时上报相关部门处理；
- d) 完成清点物品后，开启目标防护技术措施，关闭陈列展览区。

5.4.9 完成清点物品后，开启目标防护技术措施，关闭陈列展览区。

## 5.5 公众区域施工监管

5.5.1 公共区域施工包括但不限于陈列展览区布展、撤展、公众区域装饰装修等活动。

5.5.2 施工活动需设置封闭区域，应设置明显警示标志，禁止无关人员进入。

5.5.3 应制定公众区域工程搬运管理规定，包括但不限于：公众区域内物品搬运路线、货物进电梯要求、装卸物品车辆进出时间和路线规划、指引施工设施设备进出场馆等。

5.5.4 应制定公众区域施工过程监管制度，包括但不限于：开展活动设备用电负荷、地面（墙面）保护、动火作业规范和施工人员管理等。公众区域装修施用电动火和活动临时搭建物的消防管理应按 GB/T 40248 的规定执行。

5.5.5 应制定公众区域装修过程监管制定，包括但不限于：装修施工申请、装修施工协议、消防安全责任书等，并在施工前将装修施工禁止行为和注意事项告知施工单位。

5.5.6 对装修施工现场应包含但不限于以下监督管理内容：

- a) 定期对装修施工现场进行巡查，监督管理现场安全作业，及时阻止违规行为；
- b) 装修施工涉及使用共用通道、区域、设施设备要做好现场（成品）保护措施；
- c) 监督装修施工现场应符合 GB/T 40248 的要求做好防火安全措施和现场最后验收工作；
- d) 装修施工方案及图纸、现场巡查记录、整改意见、查验记录、竣工验收等资料记录完整并存档。

### 5.5.7 陈列展览区布撤展管理

5.5.7.1 应严格把守陈列展览区出入口，无关人员等不得进入，外来布撤展人员需持证出入。

5.5.7.2 布撤展后，应完成以下工作：

- a) 与美术馆（博物馆）使用单位、参展商等共同对展品进行检查，清点数量，并做好相关记录；
- b) 检查布撤展过程中是否对陈列展览区内的设备（例如监控摄像头、红外线系统等）造成移位或损坏；
- c) 应协助美术馆（博物馆）使用单位，尽快恢复公众区域的原有状态。

## 5.6 装卸管理

5.6.1 场所（馆）应划定货物装卸区，指引车辆在指定装卸区域和规定时间进行装卸，避免造成通道阻塞。

5.6.2 装卸危险品时，应检查运输许可证、危化车辆驾驶员和押运证人员资格证等有效；确保安全装卸。

5.6.3 对于特殊形态如液体、粉状、超长、尖锐等货物应加强监管，防止污染环境和损坏设备。

5.6.4 装卸后应及时清理现场，保持环境整洁卫生。

5.6.5 卸货区域不应堆放任何物品，如需堆放需经美术馆（博物馆）场馆使用单位批准。

5.6.6 升降平台应严格执行专人操作。

## 6 建（构）筑物及共用设施设备维护管理

### 6.1 房屋及建（构）筑物本体

6.1.1 应建立房屋巡查、管理台帐，指导和督促用户安全和规范使用房屋。

6.1.2 制定年度维修保养计划，并组织实施。

6.1.3 定期对房屋主体外观、屋面、墙体（女儿墙）及外门（窗）、外走廊与阳台等进行巡检，是否存在漏水、脱落、下沉开裂、以及其它破损现象。如有异常，应立刻上报房屋主管部门并联系相关维保单位进行报修；如需动用专项维修资金，按相关行政部门的要求提出书面申请；所有资料应记录存档。

6.1.4 除经有关部门批准同意设立的专用仓库外，确保场所（馆）内不堆放易燃、易爆、易腐蚀等危险品和有害物品。

### 6.2 共用设施设备维护管理

#### 6.2.1 供配电系统

6.2.1.1 应建立健全的供配电运行管理、应急、维护保养制度和操作流程。

6.2.1.2 定期组织实施维保，对变配电设备、设施进行检查、维护并记录存档。保持场所（馆）变配电设备运行正常。

6.2.1.3 应急发电机能随时启动，每月 $\geq 1$ 次空载试机，并做好测试记录。

## 6.2.2 空调系统

6.2.2.1 应符合 GB 50365 的要求，建立运行、维修保养、检测、节能等管理机制，定时巡查，并将运行参数做好记录并存档。

6.2.2.2 分体空调按要求进行清洗和消毒，运行期间定期清洗除尘。

6.2.2.3 确保冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。

6.2.2.4 锅炉（特种设备）运行维护应符合 TSG G0001 的要求执行。

6.2.2.5 确保供暖热水及附属设备的正常运行和良好保养，提供符合要求的供暖热水。

6.2.2.6 确保各种管道、阀门及仪表完好齐备。

6.2.2.7 每日 $\geq 1$ 次按 JGJ/T 260 的相关规定，对藏品保存环境的温度、相对湿度进行恒温恒湿检测，并及时校验现场温度、相对湿度监控仪器的偏差值。

6.2.2.8 藏品保存环境的温度、相对湿度标准应符合 JGJ 66 相关要求。

## 6.2.3 给排水系统

6.2.3.1 应制定给水、排水系统维护保养、巡查、管理制度和应急响应预案。

6.2.3.2 给水系统应包括但不限于以下内容：

- a) 应对生活水泵和消毒装置及设备控制柜等进行定期保养；
- b) 每季度 $\geq 1$ 次清洗和消毒二次供水设施设备，生活水池水箱每半年 $\geq 1$ 次清洗消毒并送水质检测，生活饮用水水质应符合 GB 5749 的要求；
- c) 设备机房内设备设施完好，定期对备用水泵进行轮换运行，供水水压正常稳定；
- d) 保持水箱、蓄水池盖板、防蚊网完好并加锁，钥匙由专人保管，溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好，水池周边无杂物堆放，附近无污染源并整洁卫生；
- e) 对供水泵运行进行定时巡查并做好记录，并保存留档。

6.2.3.3 排水系统应包括但不限于以下内容：

- a) 定期巡查排水排污泵运行情况并做好记录，并保存留档；保障排水排污正常运行、沉淀药水补充充足，排水无堵塞、无超标；
- b) 定期巡查化粪池，若出现淤积应马上清理；
- c) 定期巡查及清理集水坑、污水池，发现问题应及时处理，并定期巡查窨井井盖，发现凹陷、破损、缺失及时处理；
- d) 日常巡查沟、渠、池、井、地下给排水管道，发现堵塞及时进行疏通清洗；
- e) 汛期降雨前后及时对主要排水口、管井进行检查、配置适量防洪沙等设施，降雨过程排水出现异常情况，应该立即启动相应的应急预案；
- f) 楼宇内设有厨房、餐厅应安装污水处理设施或设备，对污水处理设备及隔油池进行定期维护保养，对污水排放进行抽样检查，发现异常及时上报相关行政部门并进行处理。

## 6.2.4 电梯系统

6.2.4.1 应建立电梯系统运行、维护保养管理制度、应急操作流程和年度演练计划。

6.2.4.2 应在轿箱内张贴最新的特种设备检验机构出具的《安全检验合格证》和《特种设备使用登记证》。

6.2.4.3 应外委具有维修保养资质的单位与之签订电梯维保合同，维保应符合 TSG T5002 的要求；物业服务单位监督电梯保养单位按规定做好保养并做好保养记录归档备查。

6.2.4.4 在发生电梯困人或其它重大事件时，电梯安全管理人员应及时处理，并通知专业维修保养员进行处理和抢修，专业维修保养人员应在 30min 内到达现场。

6.2.4.5 电梯设备应建立完整的设备设施台帐，做到一梯一档，大中修都应记录存档备查。

6.2.4.6 定期进行电梯事故应急和救援预案演练，检查应急照明、灭火器和盘车工具齐全，张贴悬挂盘车流程和平层表等。

6.2.4.7 自动扶梯和自动人行道的管理要求：

- a) 运行前应做检查，各部件应满足相关要求：各梯级清洁，无异物、裂纹、变形、缺损；梳齿板无断齿；围裙板、盖板螺丝无松脱；急停按钮正常有效；防夹、防攀爬等装置完好等；
- b) 启动时，应确认梯级上无人时方可启动；
- c) 运行时，梯级、扶手带应运行平稳，扶手带无卡顿、不连续或滞后于梯级运行速度的情况，裙板和梯级无摩擦，其他部件应无异常响声；
- d) 停梯时，应使用专用钥匙并确认梯级上无人方可停止运行；
- e) 乘客大量集中时，应采取必要的疏导措施，防止发生拥挤踩踏等危险；
- f) 停运时，应采取有效措施，防止自动扶梯和自动人行道作为步行楼梯或者通道使用；
- g) 位于中庭的自动扶梯或自动人行道临空部位应采取防止人员坠落的措施；
- h) 斜向的自动扶梯、自动人行道等下部空间可进入时，应设置安全挡牌。

## 6.2.5 消防设施设备

6.2.5.1 建立消防设施设备系统运行、维修保养、安全及管理制度和操作规程，包括但不限于以下内容：

- a) 应该明确建筑消防设施的维护管理责任，对建筑消防设施实行统一管理，并以合同方式约定各自的权利义务；
- b) 由具备消防技术服务机构资质的单位按 GB 25201 建筑消防设施维护管理的相关规范，对消防设施设备进行维护保养和检测，并有完整的保养、检测记录；
- c) 有设 24 h 消防报修电话，当消防设施发生故障时，专业维保单位应在法规和合同约定的时间内到达现场维修；发生重大故障时，物业人员应及时采取措施应急处理，专业维修保养人员 30min 内到达现场抢修；
- d) 定期对建筑消防设施进行专项检查并有完整的检测记录；
- e) 对消防火灾自动报警系统、自动灭火系统、防烟、排烟系统、消火栓系统、消防给水系统等各功能系统按规定巡查、检测和维护保养，应符合 GB 25201 的要求，确保各系统处于正常工作状态；
- f) 消防各系统、消防水泵房应定期进行巡查，如有异常应马上维修；
- g) 消防储水设施水量应达到规定水位，能保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；
- h) 灭火器按规范配置，无缺失、无过期；疏散通道、安全出口疏散指示标志醒目、无遮挡；火灾时，疏散指示灯、应急照明应维持 30min 以上，超高层建筑维持 90min 以上；
- i) 消火栓定期进行检查，保持消火栓箱内配件完好，并每年定期进行放水试验；

6.2.5.2 对装设电气火灾监控系统的，由厂家或有资质能力的单位进行保养，并应定期对各设备传感器、报警器定期进行全面检查；同时定期对电源线路、开关、继电器等进行预防性维护。

6.2.5.3 对设置在厨房等部位的燃气探测报警装置要定期巡查，发现气体泄漏，马上按应急预案处置。

6.2.5.4 消防系统巡查维护应符合 GB 25201 建筑消防设施维护管理的要求进行。

## 6.2.6 建筑物防雷系统

6.2.6.1 应按服务合同约定，由具有资质的机构每年对防雷避雷接地系统进行检测。

6.2.6.2 定期对建筑物楼顶层的避雷针、避雷线、避雷带及引下线连接牢固；楼层强、弱电间内的接地

检查，服务区域避雷设施接地等防雷与接地系统进行巡查。

6.2.6.3 定期对变配电室内的接地带、各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查；确保所有机电设备、管道、构架等金属物接地可靠，并对钢窗、钢结构进行外观检查，发现问题及时处理。

#### 6.2.7 安全技术防范与多媒体系统

6.2.7.1 针对门禁、视频安防、车场管理、出入口控制与多媒体等系统，应建立对应巡检管理制度，与具有资质或能力的供应商签订维护保养合同，并建立厂家供应商管理制度，合同内约定好定期保养及故障应急响应时效以及重大活动的保障等内容。

6.2.7.2 根据各种类型设备由相关责任人进行管理，每日定期巡检设备运行工作，如有异常，应马上报美术馆（博物馆）场馆使用单位和供应商处理，并记录归档。

6.2.7.3 对各系统的运行数据应进行定期收集，优化设备运行参数，规范记录备份归档。

#### 6.2.8 照明系统

6.2.8.1 应建立健全的公众区域和行政区域公共照明管理制度，应包括但不限于：运行、保养、节能等。

6.2.8.2 应制定年度/月度公众区域和行政区域照明维护保养计划。

6.2.8.3 对公众区域和行政区域的照明配电箱及灯具定期进行巡查，确保照明正常。

6.2.8.4 公众区域和行政区域日常照明产品宜按 GB/T 43017 的要求更换和使用。

### 7 秩序维护与安全管理

#### 7.1 车辆出入口管理

7.1.1 应制定车辆出入口人员来访、车辆进出、物品进出等相关管理制度。

7.1.2 接待来访人员应做到礼貌核实身份，规范指引，布撤展车辆应凭施工出入证进出园区。

7.1.3 车辆出入口应实行 24 h 值班制度，实行定时站岗制，应有详细的交接班记录。

7.1.4 按美术馆（博物馆）场馆使用单位要求，应做好车辆禁行、限行管理工作

7.1.5 根据车辆实际出入情况进行实时有效疏导，保证车辆出入口畅通。

7.1.6 应美术馆（博物馆）场馆使用单位要求及相关制度执行物品进出管理，禁止人员、车辆携带违禁品、易燃、易爆危险品进入园区。

#### 7.2 人行出入口管理

7.2.1.1 按美术馆（博物馆）场馆使用单位要求：

- a) 在观众出入口核对散客、团队观众预约码或预约信息；
- b) 指引符合参观优惠政策的人群进入免预约通道；
- c) 发现骑乘残疾人电动专用车的特殊人群的，应及时呼叫前台或志愿者协助换乘手动轮椅。

7.2.1.2 在观众进入闸机前请观众扫码确认是否预约。

7.2.1.3 请观众出示预约确认码，查验完毕，先说“谢谢”，而后请其沿闸机向前直走。

7.2.1.4 对于无预约确认码的观众，礼貌提示：“抱歉，场馆需要提前预约，您可以扫预约码提前预约。”

7.2.1.5 提醒观众手提包等物品过安检机、人通过安检门。

7.2.1.6 发现警报异常物品的，应礼貌要求开包检查，确实有违禁物品要求配合取出存放，告知离场时可到存放处领取。

7.2.1.7 如遇不配合的观众应强硬阻止进入，应启动相应突发事件处置和应急预案。

7.2.1.8 安全检查基本原则：

- a) 安全第一：确保安检对象和自身的安全；
- b) 从严安检：“逢包必检、逢液必查、逢疑必问”。严密措施严格流程，严查“三品”（易燃品、

- 易爆品、危险品)和可疑人员,杜绝危及安全的漏检漏查;
- c) 以人为本:尊重人身权益,保护个人隐私,爱护个人物品,兼顾差异性和安检措施的有效性,减少对个人行动及物品造成影响;
  - d) 文明服务:安检与服务并重。既要严格安检,又要热情礼貌,将安检与服务融为一体;
  - e) 迅捷高效:高峰期,在严密措施、熟练掌握业务技能基础上,加快安检速度,缩短安检时间,扩大通流量,提高效率,以免意外;
  - f) 防止不良事态扩大:遇到各类安检勤务问题时,要根据处置预案针对性的采取措施,控制局面;
  - g) 特殊利益保护:遵守国际条约和惯例对特殊利益的保护,拥有特殊利益需要免检的人员应按规定予以放行。

### 7.3 车辆管理

- 7.3.1 应有停车场管理制度,建立并妥善保存车辆信息档案。
- 7.3.2 应有停电、系统故障、暴力、盗窃、车辆堵塞与车祸事件的应急处理方案,定期演练。
- 7.3.3 在显著位置公示停车收费标准及停车场相关管理要求。
- 7.3.4 安排专人在高峰期对停车场及主要交通出入口进行管控指挥、疏导车辆出入,保证人车通行有序、安全,不发生交通堵塞。
- 7.3.5 保障重大活动、会议接待等车辆指挥、疏导、停放有秩序进行。
- 7.3.6 应保持停车场内通风排气、照明、防洪沙袋、排水、消防设施、设备正常使用,保障车辆安全,保持消防通道畅通。
- 7.3.7 设置规范的停车场标识标牌应符合 GB 5768.2 的要求,划定交通标线和泊位标线,对停车泊位实施编号管理。张贴安全停车的警示标语;标明专用车位,保障车辆有序停放。

### 7.4 安全巡查

- 7.4.1 定期开展安全风险源识别评估,并将风险源列进重点巡查管理工作事项。
- 7.4.2 应建立巡查管理制度,结合实际风险源和特点,制定周详的巡查计划及巡查路线,应具备多条可选巡查路线,择机换线巡查,确保安全。
- 7.4.3 充分用好巡查设备并保证巡查记录完整。发现违法、违规行为及异常情况,应及时制止并立即通知相关部门。
- 7.4.4 巡查过程中应与监控室保持联动,收到监控室发出的指令后,巡查人员应及时到达现场。
- 7.4.5 场所(馆)区域巡查 $\geq 6$ 次/日,重点区域应增加巡查频次,发现可疑情况须及时报告并进行临时处置。

### 7.5 消防/监控管理

- 7.5.1 应建立消防安全管理制度、消防安全值班制度、分系统控制逻辑说明、消防系统操作规程、设备时钟校对制度、灭火和应急流程及疏散预案。值班记录等文件资料应完整齐全。
- 7.5.2 应建立消防责任制,明确消防安全责任人和消防安全管理人;针对同一物业不同权属而同一消防系统的物业,要明确消防责任,并另行签订《消防安全责任界定书》。
- 7.5.3 消防器材和设施应实行专人专管;消防灭火器、水带等每月应该进行检查并建立设施器材台帐;消防系统定期进行全面检测应符合 GB 25201 的要求,确保消防系统处理良好的工作状态。
- 7.5.4 消防控制室应由其管理单位实行 24 h 值班制度,每班 $\geq 2$ 人;能够通过城市消防远程监控系统实现远程操作消防控制室所有控制功能的,每班 $\geq 1$ 人。消防控制室值班操作人员应依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书,熟练掌握火警处置程序和要求,依法履行相关岗位职责。

- 7.5.5 应建立志愿消防队，每半年应组织 $\geq 1$ 次以上消防设施、器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防宣传和演练活动，消防重点单位应符合法律规定的要求。
- 7.5.6 定期开展服务人员灭火、救生技能训练。
- 7.5.7 发生火情时，应立即启动火警和应急疏散预案，拨打 119 火警电话，组织安全疏散，实施初起火灾扑救。
- 7.5.8 消防设施应符合 GB 25201 的要求进行管理，定期巡查，发现问题及时组织处理。
- 7.5.9 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。确保避难设施、消防车登高操作场地不被占用、堵塞、封闭，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准。
- 7.5.10 对电动自行车、电动摩托车和电动汽车停放应符合消防安全管理要求。
- 7.5.11 视频监控设备完好，监控运行记录完整，视频回放保存时间 $\geq 90$  d，并定期校正监控录像设备时间，应与北京时间保持一致。
- 7.5.12 消防联动控制系统控制装置日计时的日计时应符合 GB 16806 的要求，误差不应超过 30s。

## 7.6 充电桩巡查管理

- 7.6.1 应建立电动汽车停放、充电设备安全管理制度，跟设备运营机构签订协议，明确安全责任人。
- 7.6.2 应在显著位置设置公示充电设备运营机构的名称、运营时间、服务范围、服务项目、收费标准、救援电话、监督热线及可供使用的设备情况等。
- 7.6.3 充电区域内必须配备相应的消防器材，并对消防器材进行日常巡查和定期保养，需做好相关记录存档备查。
- 7.6.4 对充电设施进行日常巡查外，应定期督促设备厂家进行维护保养，并做好相关记录存档备查。
- 7.6.5 加装电动汽车充电设施及配套用电设备的线路，应符合 DBJ/T 15-150 的要求。

## 8 反恐与应急

### 8.1 防恐怖应急防范

- 8.1.1 非常态防恐信息、事件处理要求：发生恐怖袭击信息或发生恐怖袭击事件时，按治安防恐事件信息报送流程及时报警；发生其他涉治安防恐类的事件信息，按照场所（馆）单位相关要求及时报送。
- 8.1.2 发生非常态防恐时，应该立即开展治安防恐动员，并在满足常态防范措施的基础上，落实包括但不限于以下内容：
  - a) 加强保卫力量，安防监控中心加强监控，发现异常情况及时处理；
  - b) 物业负责人 24 h 带班组织防范工作，进入应急工作状态。重点部位定点巡查，严格控制无关人员进入，并实行 24 h 不间断巡查；
  - c) 周界出入口应设置警戒区域，实行进出许可管控，必要时紧急疏散人员；
  - d) 加强对出入人员、车辆及物品的安全检查，对外来人员携带物品进行开包检查，并由受访人接入送出；
  - e) 做好防护器具、救援器材、应急物资以及重点部位的门、窗、锁、防冲撞装置等设施的有效检查，消除安全隐患；
  - f) 关闭部分周界出入口，周界出入口的防冲撞装置应设置为阻截状态，严禁外部车辆进入重点部位；
  - g) 做好技防设施、通信设备的检查和维护，确保安防系统正常运行及通信设备的正常使用。
- 8.1.3 在非常态出现突发紧急事件的情况下，按属地政府和反恐部门统一部署要求执行。

### 8.2 突发事件及应急处理

- 8.2.1 应建立完善的突发事件及应急处理机制，包括但不限于：
- 良性的运行机制：隐患排查、预警、预测、应急处置、恢复与重建、信息的报告与发布等；
  - 应急保障体系：人力保障、财力保障、物资保障等；
  - 监督管理机制：预案演练、培训教育、责任与奖惩等。
- 8.2.2 应进行风险源辨识，编制风险源清单，明确风险源的防控措施。在事故风险分析和应急资源调查的基础上编制与上下级单位、相关行政主管部门相衔接的应急预案。
- 8.2.3 应急预案应包括但不限于以下内容：
- 适用范围：说明应急预案适用的工作范围和突发事件类型、级别；
  - 预案启动条件：明确在什么样的情况下启动应急预案；
  - 信息报告程序：突发事件发生后向行政主管部门、上级单位报告突发事件信息的流程、内容、时限和责任人；
  - 应急处置：根据突发事件的类别，明确应急处置的程序和措施，具体防控措施宜按 WW/T 0111 的规定结合本场所（馆）的实际情况进行应急处置；
  - 应急物资与装备：根据本场所（馆）的风险评估结果的个体情况，宜按 WW/T 0111 的规定明确执行相关应急处置所需的物资和装备的类型、数量、性能、存放位置、使用条件等内容；
  - 注意事项：明确在应急处置过程中需要特别重视的事项。
- 8.2.4 应制定应急预案的演练计划，明确不同类型应急预案的演练形式、范围、频次、内容，并在相关部门指导下定期开展应急宣传教育和培训演练。
- 8.2.5 项目应结合项目实际情况制定火警、盗警、展品损坏、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空抛物伤人、电梯困人、公共卫生防疫、其他不可预见紧急事件的应急处理预案。每年演练电梯困人、火警、台风等重要预案 $\geq 2$ 次，其他预案 $\geq 1$ 次。
- 8.2.6 应制定应急预案的培训计划，明确培训对象、方式、频次和要求，评估培训效果，使相关人员了解应急预案内容，熟悉应急职责、应急处置程序和措施及相关注意事项。如应急预案涉及到房屋所有人或使用人，应做好宣传教育和告知等工作。

## 9 环境管理

### 9.1 保洁服务

#### 9.1.1 基本要求

- 应建立健全的保洁服务流程和工作计划，对保洁服务工作做好记录。
- 应根据场所（馆）活动的规模、类型、人流量及污染情况，制定相应的保洁方案，确定保洁内容、作业频次、质量要求及检查方法。
- 公共区域应保持环境整洁、无异味、无垃圾、无灰尘；保洁质量应达到地面清洁，无痰迹、污渍，视觉感官无积尘等。
- 保洁工具和清洁剂应摆放到工具房，整齐有序。
- 定期进行保洁专业技能培训和评估考核。
- 高位作业现场应至少有 2 人以上，应按国家法规要求持证上岗，作业人员应采取必要的安全防护措施。
- 水池水景应定期进行抽水清洁和水池水景的保养，保证水面无漂浮物、无青苔、无异味，保证水池观景物整洁干净。
- 保洁人员在工作期间应文明服务、礼貌待人，并注意保持个人的仪容仪表，树立良好形象。

## 9.1.2 建筑物内保洁

### 9.1.2.1 建筑物内公众区域和行政区域保洁服务应做到：

- a) 保持干净、整洁，地面清洁，无垃圾、乱堆放和积尘；墙身无张贴、乱吊挂的情况，墙面目视无污渍、无积灰，无明显印记斑点；四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑；无擅自占用和堆放杂物现象。
- b) 大堂玻璃、公共玻璃窗、共用设施（楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌、灯具等）表面无积灰、无蜘蛛网。
- c) 卫生间应于场所（馆）开放前与关闭后进行集中保洁；开馆期间，应由保洁人员定时巡查保洁。保洁工作应按规定程序进行，不应影响观众的正常使用。进行卫生间清扫时，应设置警示牌。
- d) 楼梯、走廊地面无积灰，公共休闲座椅表面无积灰、周边地面无垃圾。

9.1.2.2 电梯轿厢门、面板和地面四壁光洁明亮、表面无积灰、无蜘蛛网，操作面板无污迹，轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰和飞虫，地面无垃圾。

9.1.2.3 清扫室内停车场、车库地面，标识牌、道闸、闸机、凸面镜等干净无积尘；地下空间沟渠无垃圾，消防管道、风管及照明灯具等高位设施目视无蜘蛛网。

9.1.2.4 行政管理区域内应保持整洁干净，桌子、椅子、柜子、电脑、烟灰缸、地面、窗台、窗框、门、文件柜、沙发、茶几等每日 $\geq 1$ 次进行保洁，做到无灰尘、无污渍、无水渍、窗帘悬挂整齐。

9.1.2.5 教育区、服务设施应保持整洁干净，定期通风。

9.1.2.6 陈列展览区内应确保地面无灰尘、无污渍、无水渍，确保墙面四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑；无擅自占用和堆放杂物现象。

9.1.2.7 陈列展览区内所有藏品玻璃柜的玻璃擦拭 $\geq 2$ 次/日，擦拭得干净、明亮保证无手印、无水迹，干净透明不会影响观看体验。

## 9.1.3 建筑物外保洁

9.1.3.1 建筑物外标识清晰，表面干净、整洁、无破损，无蜘蛛网、无积尘、无杂物。

9.1.3.2 明沟内无垃圾、无杂物、无积水。室外沟渠、窞井无明显积水、异物，沟渠（井）盖无破损。

9.1.3.3 道路通畅、平整、干净，路面无油迹、无垃圾、无杂物等。

9.1.3.4 园林水景、无落叶、水面垃圾、杂物，保持水质洁净；园林小品目视无严重破损、无污迹、无青苔。

9.1.3.5 台风、暴雨等特殊天气来临前，提前做好加固大型绿植和修剪枯枝以及清理沟渠工作。

9.1.3.6 建筑物天面、屋面、平台整洁，无积水和垃圾。

9.1.3.7 化粪池、隔油池功能正常，无渗漏，井盖完好；化粪池、隔油池定期检查及清理记录完备。

## 9.2 垃圾清运

9.2.1 根据物业实际情况设置生活垃圾分类集中投放点、生活垃圾分类收集容器，可回收垃圾、厨余垃圾、有害垃圾、其他垃圾应按属性进行分类处置。

9.2.2 垃圾桶应做到日产日清，桶外周边无垃圾，保持清洁无异味。

9.2.3 定时对垃圾分类收集容器、收集点、中转站进行清运、消杀、灭鼠、保洁；垃圾桶外观目视干净整洁、无破损。

9.2.4 垃圾清运作业应做好有效遮挡及防护，防止二次污染，尽量避免观众出行高峰时段进行。

9.2.5 应指定危险废弃物投放点，设置标识标牌，由专人负责清运，应选择具有资质证书的第三方机构进行处理。定期对垃圾容器进行清洗、消毒，应做到无异味、无满溢。

## 9.3 有害生物防治

- 9.3.1 应制定有害生物防制计划，定期对有害生物巡检，做到早发现早处理。
- 9.3.2 应与具有专业资质公司签订规范的服务合同，明确双方的权利、义务和责任。
- 9.3.3 定期进行除“四害”和消杀工作。在雨季和传染性疾病高发时期，应有针对性进行消毒工作。
- 9.3.4 发现马蜂窝或蛇等有害生物应及时上报当地应急管理部门处理。
- 9.3.5 应建立有害生物专项档案，对有害生物防治过程资料存档，包括计划、公告、操作记录、药品清单等。有害生物防治服务应做到目视无明显蚁害、蚁巢、鼠洞及目视无蚊虫、蟑螂等有害生物踪迹。

#### 9.4 环境健康管控

- 9.4.1 室内公众区域应在显著位置设置禁止吸烟标识标牌，室外吸烟点应按相关法规要求设置管理，定期做好禁止吸烟的教育宣传工作。
- 9.4.2 宜建立噪声管理制度，允许噪声标准应符合 JGJ 66 的要求，采取有效降噪措施。

#### 9.5 绿化养护

- 9.5.1 应建立健全的绿化服务管理制度、绿化管养方案和安全操作规范。建立绿植台帐，做好日常工作记录并存档。
- 9.5.2 绿化养护应结合物业实际需要，根据植物类别及生长特点制定养护计划，配备专业绿化养护人员进行分类养护。
- 9.5.3 根据季节要求，对乔木、灌木、花卉、草坪、地被植物等进行定期养护、修剪、及时补种，防治病虫害。确保绿植美观整齐，生长良好，无折损现象，无斑秃，无虫害症状，无灼伤等现象。
- 9.5.4 应制定绿化养护肥料、农药等安全管理规范和养护设备使用、操作规范；使用肥料、农药的产品应符合环保要求。
- 9.5.5 绿植租摆应根据绿植租摆工作计划进行养护，应包含但不限于以下内容：
  - a) 应根据现场定位选择合适的盆景植物、花艺进行摆放；
  - b) 绿植应保持造型优美，长势良好；
  - c) 植物铭牌、花盆、支架等绿化设施应定期维护保洁，确保整洁完好。

### 10 食堂管理

- 10.1 应按 GB 31654 规定建立厨房、食堂食品安全管理制度，采取有效管理措施，保证食品安全。
- 10.2 食堂应持有有效的《食品安全许可证》、食堂从业人员应持有食品从业人员健康证并在显著地方上墙，每天上岗前应进行健康状况检查，如发现异常情况应暂停上岗。
- 10.3 应每月定期对厨房灶具和排油烟罩设施进行清洗，每日对洗碗机和消毒柜进行检查，排油烟管道每季度 $\geq 1$ 次检查、清洗。
- 10.4 应制定完善的食品、食材供应商管理制度并严格落实监管，做好相关可追溯的记录存档备查。
- 10.5 应制定完善的厨房、食堂食品安全卫生监督机制。按制度落实主要监督工作包括但不限于以下内容：
  - a) 每班次对食堂环境清洁质量、厨房及食品安全卫生、生熟冷冻食品储存与管理、留样食品的管理、食品添加剂使用与管理、食堂紫外线消毒、食品采购与食品进出库的登记等做好监督检查和管理工作，宜进行相关记录存档。
  - b) 对各类食堂、食厅制定餐前、餐中、餐后的相关服务流程宜有效进行实施，保障用餐服务的顺利进行。

### 11 智慧物业

- 11.1 宜善用依托物联网、大数据、云计算、移动互联网、AI 能力等技术，建立智能化物业管理服务平台。
- 11.2 宜建立智能化办公系统，建立收费管理系统，租赁管理系统、采购系统、仓库系统等，实现无纸化办公、通知公告、智能电子看板、资产信息管理、实时监控、维护管理等。
- 11.3 宜建立客户管理系统，建立物业客服系统、装修管理系统、拜访管理系统等，记录客户信息，支持便捷报修、投诉建议、智慧停车场、访客系统、门禁管理等。
- 11.4 宜建立综合巡逻移动管理系统，能记录各类安全事件，保存各视频记录内容、支持视频回放，记录车辆停放事件，具备自动识别车牌、智能动态监控、停车引导、定位寻车，移动支付缴费等功能。
- 11.5 宜建立食材采购系统，食材配料仓库系统，品质监管系统等，支持食材采购管理、食材仓库管理、智慧点餐、收银叫号取餐、结算收银等。

## 12 服务评价与改进

- 12.1 应与美术馆（博物馆）场馆使用单位、活动主办单位和参展商等进行交流，建立信息反馈制度。
  - 12.2 应定期开展现场抽样服务意见征询，测评顾客对物业服务的满意状况，并不断改进服务质量。
  - 12.3 应制定岗位责任制考核细则，每年 $\geq 1$ 次组织对质量目标、工作完成情况进行检查考核。
  - 12.4 针对检查中发现的问题，应及时采取有效的纠正和预防措施，保持稳定的服务质量。
  - 12.5 投诉处理应符合 GB/T 17242 的要求。
-