

博物馆运营服务维护维修与保养管理

目 录

第一节 维修服务总体要求.....	1
一、熟悉设备安装位置，建立日检巡查制度	2
二、维修服务承诺.....	2
第二节 维修养护计划和实施方案.....	3
一、维修养护原则.....	3
二、检查、鉴定周期.....	4
三、维修养护标准.....	4
四、维修养护计划和实施.....	4
第三节 维修养护制度	36
一、房屋物业巡查与维护制度	36
二、博物馆（用户）报修制度	36
三、周期性维修和维修记录制度.....	37
四、设备维修管理安全制度.....	38
五、配电室管理制度.....	39
六、安全操作制度.....	40
七、维修人员行为规范.....	40

第一节 维修服务总体要求

日常维修服务是综合维修部一项大量而又重要的工作。综合维修部就员工在维修服务中的服务意识、服务规范等提出具体要求。

一、熟悉设备安装位置，建立日检巡查制度

（一）综合维修部门必须建立多方面的信息渠道和监测机制。及时发现设备故障及故障隐患，并予排除。

（二）建立日检巡查制度，值班人员须按具体设备巡查的要求，依时对所有运行设备检查巡视，以便及时发现问题尽快处理解决。

二、维修服务承诺

与有关部门建立良好的联系，博物馆人员的报修或设施设备故障可报管理处，也可直接通知综合维修部，统一协调安排。如果紧急的可用电话通知值班人员或综合维修部。综合维修部接到报修单或电话后应该在 XX 分钟内之内派员工到现场，并按以下要求操作：

（一）属一般性零修或设备故障应立即排除。

（二）涉及到需临时购买配件的维修，向报修的科室解释，并另约定维修时间后，按约完成维修。

（三）属复杂故障应立即向公司汇报，由其组织力量或协调公司整体技术力量集中处理解决。并作出具体承诺如下：

1. 实行客户报修电话接待，将报修电话向客户公布。接到报修电话及时记录，并通知综合维修部派人员维修。

2. 水电急修项目：接报修后 XX 分钟到达现场，X 小时内修复。

3. 其他维修项目：XX 分钟之内到达现场查勘，根据维修项目情况，能立即修复的，当场给予解决；不能马上修复的，按约定时间给予修复。

4. 有偿维修：XX 分钟到达现场查勘，与客户洽谈，确定维修费和维修时间，按约维修。

5. 做好从接单开始到维修完毕各环节的记录。

6. 维修完毕应要求客户签名确认，并征求满意度。

7. 维修服务应达到：

（1）临修急修及时率 100%。

（2）维修质量合格率 99%以上。

（3）客户满意率 95%以上。

（4）有偿服务回访率 100%。

（5）回访中发现维修质量问题，及时预约整改。

第二节 维修养护计划和实施方案

博物馆设备等在使用过程中产生的自然损坏和人为损坏，导致设备等使用功能降低或丧失，为恢复其原有功能，必须及时有针对性的进行定期维修和日常养护工作。

一、维修养护原则

因地制宜，合理修缮；定期检查，确保安全；及时维修，保证正常使用；最有效合理使用维修费用，最大限度发挥我司物业的功能和作用。

二、检查、鉴定周期

正常情况下，每周对房屋及公共设施逐项巡视检查一次，遇暴雨等重大情况时，重点巡视检查；每年对房屋及公共设施勘察、鉴定一次，根据完损情况，制定年度修缮方案，分配年度修缮资金。

三、维修养护标准

《建筑物维修养护服务质量标准》

《公共设施维修养护服务质量标准》

四、维修养护计划和实施

（一）房屋本体维护管理计划和实施

房屋共用部位、共用设施设备的维修养护与管理是博物馆物业管理的重要内容。针对博物馆的特点，通过对物业进行维修养护和管理，不但要保证物业正常使用功能，而且还要达致以下四个效果：

1. 绝对保证有一个真正的展览、参观环境，特别是日常所需的水、电、冷气的正常供应要得到保证，保障电梯的正常运行。保证博物馆与外部信息久留及内部信息交流的畅通。

2. 保证博物馆对外的形象。对于能体现博物馆形象的重要部位要加强管理。保证外墙面、建筑小品的外观完好、整洁。是建材贴面的无脱落；是玻璃幕墙的清洁明亮、无破损；是涂料的无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。空调安装有序，室外招牌、广告、霓虹灯整洁统一、美观，无安全隐患，外墙装饰无破损或污迹。

3. 杜绝各种安全事故的发生。通过加强对监控中心的维护和管理，采取各种安全排查措施，写灭各种安全隐患。

4. 为达到上述四个效果，物业管理公司制定了房屋共用部位为、共用设施设备的日常维修养护和定期养护计划及实施方案，以求达到对博物馆的有效管理。

5. 房屋共用部位、共用设施设备的维修养护计划分日常维修和定期维护两个方案，具体内容如下：

(1) 房屋共用部位、共用设施设备日常维修养护和实施方案

序号	项目	计划	方案	标准及实施效果
1	房屋承重及抗震结构部位	每月巡查一次，入驻期间每天巡视，发现问题，立即处理。	1. 由于使用不当造成结构局部受损较轻由工程部 4 按房屋修缮规定实施维修；如局部受损较重请专家“会诊”提出方案，委托专业公司实施；	1. 安全牢固，正常使用； 2. 功能完好。

			2. 因施工质量原因造成结构问题,请开发单位处理。	
2	外墙面	每月检查一遍,发现问题及时维修。	由工程部4按有关修缮规程实施。	1. 无鼓无脱, 无渗水、无裂纹; 2. 无违章, 边角线齐整; 3. 整洁、无污迹、锈迹。
3	公共屋面	每天检查一遍,发现问题,及时维修	由工程部按相应作业规程实施维修。	1. 无积水、无渗搂; 2. 隔热层完好无损; 3. 避雷网无间断, 缺损; 4. 天面水箱无破损, 无渗漏; 5. 无违章, 无乱堆放。

4	共用照明	每月检查一次，发现问题，及时维修。	由工程部按照相应作业规程实施维修。	1. 线路无乱搭接； 2. 照明灯具正常有效； 3. 开关、箱体完好，无缺损。
5	本体消防设施	每月检查一次，发现问题及时维修。	由工程部按相应作业规程实施维修。	1. 箱体完好，标识清楚； 2. 设施能有效使用； 3. 灵敏，准确报警。
6	公共通道、门厅、楼梯间、会议室、会展厅、架空层	每天检查一次，发现问题及时维修。	工程部和清洁部负责组织实施。	1. 墙体、地面、窗户、顶棚完好，无缺损； 2. 室内设施齐全。 3. 整洁、无灰尘、无霉迹； 4. 无违章、无乱对方。
7	卫生间、茶水间	每天检查一次，发现问题及时维修。	由工程部按相应技术作业规程实施维修。	1. 墙体、地面、窗户、顶棚完好，无缺损； 2. 设施、设备完好，无缺损，使用正常； 3. 整洁、无污迹、无积尘、无积水；

				4. 无堵塞，无异味。
--	--	--	--	-------------

8	上、下水管道	每天检查一遍，发现问题，及时维修。	由工程部负责维修。	1. 上、下水畅通，无渗漏，无堵塞； 2. 无污渍，无锈蚀； 3. 无违章私接私断管道。
9	冷、暖气管道通讯线路，顶棚	每月检查一次，发现问题，及时维修。	工程部负责维修。	1. 完好，无破损，无开裂； 2. 线路畅通，使用正常。

(2) 房屋共用部位、共用设施设备定期维修养护及实施方案

序号	项目	计划	方案	标准及实施效果
1				

	房屋承重及抗震结构部位	每年对房屋基础进行一次检查，防止虫害及腐蚀性液体的侵害。	工程部负责组织实施。	1. 结构安全，正常使用； 2. 结构性能完好。
2	外墙面	1. 每三年对较大面积渗漏及损坏，维修无效的，进行局部翻新； 2. 每年对国徽进行一次维护； 3. 每三年对外窗台进行一次安全性检查。	工程部负责组织实施。	1. 平整、无渗水、无裂纹； 2. 整洁统一。
3	公共屋面	1. 每年全面修补天面隔热层一次； 2. 每年对屋面防水层检修一次，每 5 年翻新老化部分； 3. 每半年疏通屋面雨水管一次； 4. 每半年清洗天面水箱一次，消毒一次。	工程部与清洁部协同实施。	1. 屋面无积水，无渗漏； 2. 隔热层完好； 3. 避雷系统完好； 4. 水箱水质清洁，无污染。
4	公用照明	每年检修一次线路和灯具，更换老化线路		1. 线路无老化； 2. 灯具正常使

		和损坏灯具		用，照明完好。
--	--	-------	--	---------

			由工程部按照相应作业规程实施维修。	
5	本体消防设施	1. 每半年进行一次烟感试验； 2. 每年对消防箱翻新一次，消防带晾晒一次； 3. 每年对消防疏散标志进行一次维护。	工程部负责组织实施。	1. 设施完好率100%； 2. 报警系统灵敏，有效。
6	公共通道、门厅、楼梯、会议室、会展厅、架空层	1. 每半年对公共地面进行一次维护； 2. 每年对楼梯踏步进行一次全面维护； 3. 每三年对通道、门厅、墙面、天棚、扶手、栏杆进行一次全面维护； 4. 每年对公共窗户进行一次全面维护。	由工程部按相应技术作业规程实施。	1. 美观完好，无缺损； 2. 整洁、清爽。
7	卫生间、茶水间	1. 每年对卫生用具进行一次全面维护；	由工程部按相应技	1. 完好、无缺损； 2. 使用正常；

		2. 每年对水、电设施进行一次全面维护；	术作业规程实施。	3. 整洁、清爽。
--	--	----------------------	----------	-----------

		3. 每年对墙面、顶棚、窗户进行一次全面维护。		
8	上、下水管道	1. 每年检修一次，并紧固管道固定码； 2. 每年两季前检查一次雨水口，更换不合格部分。	由工程部按相应技术作业规程实施。	1. 美观完好； 2. 上、下水通畅； 3. 无渗漏。
9	冷、暖气管道、通讯线路、顶棚	1. 每年对冷、暖气管道进行一次全面维护； 2. 每年对顶棚进行一次全面维护； 3. 每年对通讯线路进行一次全面检修。	工程部负责组织实施。	1. 完好、无损坏； 2. 线路畅通、使用正常。

2. 房屋本体维修服务标准

为了使博物馆能够有一个良好的参观环境，对房屋本体的维修力争做到及时、快速、高效地处理。房屋维修服务将严格按照物业管理公司 ISO9001 的要求来执行：

（1）博物馆内建筑的水、电、卫设备、门锁等零星小修 2 小时内完成，至多也要保证当天完成。

（2）遇电路故障没电、水管爆裂、水龙头漏水、门锁开不了、门窗毁坏必须要在 10 分钟内赶往现场维修（维修工正处理其他急修没有人手的情况除外）。

（3）厕所堵塞要在 24 小时内完成（需换洁具的除外）。

（4）风扇、门窗、厕所设施、照明设施的检查在固定周期内分别在博物馆开馆前和闭馆后各进行一次详细的检查。

（5）特殊原因不能及时维修的必须向报修人说明，并告知能够完成所需的时间。

（二）公共设施维修养护

目的：规范公共设施的运行与维护保养管理工作，确保公共设施的正常使用。

管理要点及措施

序号	项目	时间	次数	内容
----	----	----	----	----

1	路面路基			检查路面有无积水； 检查道路路面有无起壳、空鼓、裂缝； 检查路基有无塌陷； 发现异常及时处理或修复。
2	路灯及线路			1、检查灯具完好情况，随时发现异常随时修理。
				检查路灯线路有无破损； 金属灯架松脱现象； 灯口、灯栅有无损坏；
				检查路灯线路有无短路烧毁现象； 检查路灯线路有无老化现象； 金属灯架有无锈蚀、
				漆灯具支架， 油漆灯具线管一次。
3	停车场			检查路面有无积水； 检查道路路面有无起壳、空鼓、裂缝； 检查车道灯有无损坏； 发现异常及时处理或修复。
				检查停车线、行车指示线是否清晰、完整； 限速牌、指示牌是否齐全、完整； 检查挡车器是否正常。
4	沟渠池井			检查沟、渠有无堵塞现象，如有异常及时清理； 检查雨水蓖有无异常。

				检查井底及池底是否有污物沉积，如有沉积及时清污； 检查井壁有无裂缝及塌陷，如有异常及时修复； 检查沟、渠断裂，如有异常及时修复； 井盖及雨水蓖刷漆。 检查井盖完好程度，发现损坏及时修复或更换。
5	雕塑、建筑小品			全面清洁； 检查有无破损，如有异常及时修复。 检查有无乱刻乱划现象，发现问题及时处理。
6	园 林 绿 地			巡视草坪有无践踏现象； 巡视苗木有无折断及歪倒现象； 适时浇水； 检查草木有无病虫害； 发现异常及时处理。
				适时松土； 适时施肥， 适时修剪。
7	连廊			保证畅通和结构完好，发现问题及时处理。 油漆护栏。

8	公用标志设施			保证标识清晰、无污迹、无破损，发现异常及时处理。 检查牢固程度，如有松脱，及时恢复。 检查完好程度，加固。
9	垃圾中转站			检查有无损坏，发现问题及时处理。
10	地下管网			管道刷漆； 检查管道保温层有无损坏； 管网支架完好； 检查或更换管网。

最终效果：

1. 检查公共设施是否完好。
2. 做好巡视检查记录。
3. 修补损坏设施。
4. 对过旧设施刷漆保护。
5. 确保大楼公共设施的完好正常使用。
6. 设备设施完好率达 98%以上。

（三）消防设施、设备的定期维护与保养计划和标准

设备	序号	维护保养项目	检查保养方法	标准	周期
----	----	--------	--------	----	----

消防控制台	1	种类指示灯 (含电源、信号)	直观目测	指示灯指示正常	
	2	各类开关	直观目测	处于开启或自动状态	
	3	各电器触点	如有烧损现象，拆下后用砂纸打磨。	触点完好，无烧损。	
	4	各电器元件接线端子及端子排端子	用螺丝刀逐个紧固	各端子连接牢固无烧损。	
	5	各电源、信号线	如有轻微破损或烧焦现象，用绝缘胶带包扎，严重时更换。	导线无破损、烧焦现象。	
	6	控制台内部除尘	用小毛刷、皮老虎除尘	无尘。	
	7	控制台表面除尘	用干控布、毛刷除去表面灰尘	无尘。	
	1	指示灯	直观目测	“ AcPower ” (绿色) 指示亮 蓁指示灯不亮。	

区域报警器					
	2	电源电压	在按下内部电源电压/后备电压切（或外部 BatteryTest 键）换键前后，目测指示灯是否正常	指针指示 +24V（+5V）。	
	3	报警功能	按下“Firetest”键。	“ZoneAlarm”指示灯和“SwitchCare”指示灯亮几十秒后，蜂鸣器警铃响。	
	4	内部各接线端子	用螺丝刀逐个紧固。	各端连接牢固，不松动。	
	5	信号（电源）线	如有轻微破损，用绝缘胶带包扎，破损或老化严重时更换。	导线无破损、老化。	

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/408047040044006063>