

运营维护管理方案评分索引表

评分因素	评分标准	对应章节	所在页码
1. 在整个运营期内的连续运营方法及保障方案 (5 分)	在整个运营期内的连续运营方法及保障方案、运营体系完善，管理流程合理，责任权属明确，日常检测体系科学、应急预案设置可操作性强，维护时间、内部运维考核办法以及对项目设施有良好维护和保养方案，体现相应的数字化、智能化运营措施。	第一章 在整个运营期内的连续运营方法及保障方案	P1~P263
2. 对项目设施的维护和保养方案 (4 分)	维护体系完善，日常及非日常的各项检查、维修、维护、改进计划可操作性强。	第二章 对项目设施的维护和保养方案	P264~ P330
3. 突发事件应急处理 (2 分)	项目应急预案应科学合理，能有效应对突发事件。	第三章 突发事件应急处理	P331~ P368
4. 运营风险分析及防范措施 (1 分)	对项目运营总体风险有充分的认识和分析并可以提供有效的控制措施。	第四章 运营风险分析及防范措施	P369~ P376

## 目 录

十、运营维护管理方案 .....	1
第一章 在整个运营期内的连续运营方法及保障方案 .....	1
1.1 运营方法 .....	1
1.1.1 项目经营核心目标 .....	1
1.1.2 运营方法 .....	1
1.1.3 运营模式 .....	5
1.1.4 运营板块资源 .....	6
1.1.5 运营规划 .....	14
1.2 保障方案 .....	30
1.2.1 基本运营保障整体思路 .....	30
1.2.2 运行保障方案 .....	30
1.2.3 全民健身保障方案 .....	34
1.2.4 体育赛事保障方案 .....	37
1.3 运营管理体系 .....	40
1.3.1 质量管理体系认证 .....	40
1.3.2 环境管理体系认证 .....	42
1.3.3 职业健康安全管理体系认证 .....	44
1.4 运营管理流程 .....	46
1.4.1 行政管理流程 .....	46
1.4.2 人事管理流程 .....	58

1.4.3 财务管理流程 .....	72
<b>1.5 项目组建架构及责任权属 .....</b>	<b>83</b>
1.5.1 总经理办公会 .....	83
1.5.2 赛事活动部 .....	84
1.5.3 运营部 .....	85
1.5.4 市场部 .....	87
1.5.5 培训部 .....	88
1.5.6 财务部 .....	89
1.5.7 综合管理部 .....	93
1.5.8 物业服务中心 .....	97
<b>1.6 日常检测体系 .....</b>	<b>98</b>
1.6.1 物业服务中心检测工作流程 .....	98
1.6.2 设备设施维修检测工作流程 .....	98
1.6.3 机电设备检测工作流程 .....	99
1.6.4 保洁管理检测流程 .....	99
1.6.5 园林绿化管理流程 .....	99
<b>1.7 紧急预案 .....</b>	<b>100</b>
1.7.1 项目公司内部应急管理架构 .....	100
1.7.2 应急管理团队（EMT） .....	101
1.7.3 应急管理计划的启动 .....	101
1.7.4 撤离和总结会 .....	102
1.7.5 场馆控制室（紧急情况运行中心（EOC）） .....	102

1.7.6 应急响应团队（ERT） .....	105
1.7.7 证据管理 .....	111
1.7.8 培训 .....	112
1.7.9 安全管理应急预案 .....	112
<b>1.8 维护时间 .....</b>	<b>137</b>
1.8.1 年度维护及定期检查 .....	137
1.8.2 日常运行维护检查 .....	138
<b>1.9 内部运维考核办法 .....</b>	<b>138</b>
1.9.1 考核对象 .....	138
1.9.2 考核原则 .....	138
1.9.3 考核办法 .....	139
1.9.4 考核时间 .....	141
1.9.5 考核资料提交 .....	142
1.9.6 考核等级 .....	142
<b>1.10 设施维护和保养方案 .....</b>	<b>142</b>
1.10.1 维护保养团队配置 .....	142
1.10.2 项目设施维护方案 .....	143
1.10.3 设施设备维护服务标准 .....	165
1.10.4 项目设施维修方案 .....	181
1.10.5 项目设施保养方案 .....	185
1.10.6 室内外体育设施维护方案 .....	188
1.10.7 附属公共设施维护方案 .....	200

1.10.8 维护和保养改进计划方案 .....	203
1.11 数字化、智能化运营措施 .....	205
1.11.1 智慧化场馆规划目标 .....	205
1.11.2 场馆数字化、智能化方案框架 .....	206
1.11.3 智慧场馆运营管理系统 .....	208
1.11.4 运维管理系统 .....	248
第二章 对项目设施的维护和保养方案 .....	264
2.1 维护时间 .....	264
2.1.1 年度维护及定期检查 .....	264
2.1.2 日常运行维护检查 .....	264
2.2 内部运维考核办法 .....	264
2.2.1 考核对象 .....	265
2.2.2 考核原则 .....	265
2.2.3 考核办法 .....	265
2.2.4 考核时间 .....	268
2.2.5 考核资料提交 .....	268
2.2.6 考核等级 .....	268
2.3 项目设施维护和保养方案 .....	269
2.3.1 维护保养团队配置 .....	269
2.3.2 项目设施维护方案 .....	269
2.4 设施设备维护服务标准 .....	291

2.4.1 环境管理服务标准 .....	291
2.4.2 重要设施维护管理服务标准 .....	296
<b>2.5 项目设施维修方案 .....</b>	<b>307</b>
2.5.1 土建分析 .....	307
2.5.2 土木系统巡查 .....	307
2.5.3 门、玻璃及五金的保养 .....	307
2.5.4 其他项目巡查 .....	308
2.5.5 二次装修巡查 .....	308
2.5.6 设备维修流程 .....	310
<b>2.6 项目设施保养方案 .....</b>	<b>311</b>
2.6.1 目的 .....	311
2.6.2 适用范围 .....	311
2.6.3 编制依据 .....	311
2.6.4 工作职责 .....	311
2.6.5 工作目标 .....	311
2.6.6 管理原则 .....	312
2.6.7 保养操作 .....	313
<b>2.7 室内外体育设施维护方案 .....</b>	<b>314</b>
2.7.1 建立档案 .....	314
2.7.2 定期巡检 .....	314
2.7.3 故障诊断的服务标准 .....	315
2.7.4 日常维护及保养的服务标准 .....	315

2.7.5 故障诊断方案及执行措施 .....	316
2.7.6 日常维护和保养制度方案及执行措施.....	316
2.7.7 足球场日常养护管理 .....	317
2.7.8 足球场比赛前后养护管理 .....	322
2.7.9 游泳设施维护方案 .....	324
2.7.10 土建系统的保养 .....	326
2.7.11 附属公共设施维护方案 .....	326
<b>2.8 维护和保养改进计划 .....</b>	<b>329</b>
2.8.1 前期组织 .....	329
2.8.2 完善 .....	330
<b>第三章 突发事件应急处理 .....</b>	<b>331</b>
3.1 项目公司内部应急管理架构 .....	331
3.2 应急管理团队（EMT） .....	331
3.3 应急管理计划的启动 .....	332
3.4 撤离和总结会 .....	332
3.5 场馆控制室（紧急情况运行中心（EOC）） .....	332
3.6 应急反应团队（ERT） .....	335
3.6.1 岗位职责 .....	336
3.6.2 体育场馆的准备工作 .....	340
3.6.3 安全赛事及大型活动后工作 .....	341
3.7 证据管理 .....	342

3.8 培训 .....	342
3.9 安全管理应急预案 .....	343
3.9.1 财务部发生抢劫事件应急预案 .....	343
3.9.2 突然发生大量人员辞职、离岗事件应急预案.....	344
3.9.3 雇员打架、斗殴、盗窃、发布不当言论等应急预案.....	345
3.9.4 公众媒体、社交媒体出现关于场馆的负面信息及评论，形成 负面舆论应急预案 .....	347
3.9.5 突发火灾应急预案 .....	348
3.9.6 突发停水应急预案 .....	349
3.9.7 爆炸及可疑物品的应急处理预案.....	351
3.9.8 客人突发伤病事件 .....	353
3.9.9 游泳溺水 .....	354
3.9.10 大型活动期间电力中断 .....	356
3.9.11 恐怖活动案件 .....	357
3.9.12 治安事件应急处理预案 .....	359
3.9.13 培训活动中，顾客发生受伤事故的应急预案.....	363
3.9.14 物品丢失或拾获的应急预案 .....	365
3.9.15 体育器材发生丢失或大量损坏的应急预案.....	366
3.9.16 恶劣天气造成设备损坏的应急预案.....	367
第四章 运营风险分析及防范措施 .....	369
4.1 主要风险及风险防范措施 .....	369



4.1.1 投资风险 .....	369
4.1.2 融资利率风险 .....	369
4.1.3 工程风险 .....	370
4.1.4 外部协作条件风险 .....	370
4.1.5 运营维护费不足风险 .....	370
4.1.6 市场需求变化的风险 .....	371
4.1.7 意外事故风险 .....	371
4.1.8 不可预见风险 .....	371
4.1.9 其他管理风险防范措施 .....	372
<b>4.2 预计实行的保险险种及金额 .....</b>	<b>373</b>
4.2.1 财产一切险 .....	373
4.2.2 财产综合险 .....	373
4.2.3 公众责任险 .....	374
4.2.4 雇主责任险 .....	374
4.2.5 人身意外伤害险 .....	375
4.2.6 联名保险及赔偿 .....	375
4.2.7 保险商及保险单据 .....	375
<b>4.3 保险费率 .....</b>	<b>376</b>

## 十、运营维护管理方案

### 第一章 在整个运营期内的连续运营方法及保障方案

#### 1.1 运营方法

##### 1.1.1 项目经营核心目标

将宿州市公共体育设施建设 PPP 项目建设成为全市体育市场化运营的标杆场馆、群众健身和青少年培训示范基地，逐步发展为文化、科技与体育资源的充分融合的综合平台和引领宿州市群众健康生活的新地标场所。

##### 1.1.2 运营方法

###### 1.1.2.1 运营理念

从运营理念上，采取市场化经营主体和多元化经营方式，寻求经济效益和社会效益的统一：

（1）采用市场化经营主体，以项目运营公司作为场馆经营的主体责任单位，在政府和体育主管部门的指导下，面向市场、面向广大市民组织场馆经营。项目公司与业主单位签署经营协议，每年全面考核其经营收入、场馆运行品质、安全管理。

（2）在经营内容上，以体育为引领，以文化和科技为两翼，多种经营，多元收入。主要业态分为：体育休闲健身、体育培训、群众体育赛事、大型商业活动、餐饮、会议和配套服务等；经营策略上分为项目公司自营和出租合作经营两类，其中自营项目为主。自营项目可有效控制主要经营成本，获得总体收入和利润；出租合作经营可降低经营风险，获得相关配套资源。

(3) 坚持公益和有偿服务相结合，形成项目齐全、结构合理、特色鲜明的多元化经营格局，在满足政府重大活动和区级重大赛事基础上，开展全民健身活动，利用场馆资源，大力发展体育培训、通过场馆资源综合开发引入商业赛事和文化演出、场地冠名权、无形资产开发等，提供有效体育产品和服务，带动体育消费，实现社会效益和经济效益的双效统一。

(4) 坚持品牌引领的市场经营，在经营初期坚持推出自有品牌，建立全面的品牌形象体系，经营业态选择、布局都为统一的品牌引领服务，以期获得有效的增值效益和长期效益。

### 1.1.2.2运营方向

从运营方向上，坚持开放、共享、便民、惠民的总体导向，树立重诚信、重公益的经营原则：

(1) 全面、全时向公众开放场馆，满足群众健身与竞技体育的需求。项目经营中，充分考虑其公益性、惠民性、便民性，施行较低收费或部分免费的经营模式，不断开发场馆综合多元化的利用程度，引入一批高质量的赛事和文化活动，树立宿州市体育文化消费的亮点；实现社会效益与经济效益的双丰收，打造宿州市全民健身服务新平台、健康消费新领地、魅力策源地。

(2) 倡导“社会效益为首、经济效益为本”的经营理念，全面体现体育场馆公益性的一面，在全民健身日、六一儿童节、教师节等特殊节日对外免费。

(3) 从经营方式上，坚持以体育为本，形成赛事、培训、休闲健身等全方位产品，打造深度体验感和成熟的盈利模式：

1) 宿州市公共体育设施的建设是解决宿州市全民健身的重要保障,促进宿州市文化体育产业的发展的基础,按照宿州市全民健身实施计划的要求,体育场馆将成为宿州市全民健身实施计划的重要载体。

2) 竞技赛事是体育的龙头,大力推动群众体育赛事,承接足球赛、篮球赛、乒乓球赛、华语杯中国象棋赛等区域传统性赛事,适时承接区、市级单项赛事,通过群众建设的推广和积累,创造自有群众体育赛事。

3) 深入挖掘培训资源,形成高粘度、高续课率、重复消费、周边消费的体育培训产业链,体育培训与教育体系挂钩,为会员升学、就业提供有力支撑;培养、选拔半专业乃至专业选手,游泳项目形成一支具有宿州市一流水平的俱乐部,为宿州市游泳队输送人才。

4) 在实现场馆功能项目合理布局的同时,充分利用现有场地资源,搭建青少年体育培训及安全实践基地,通过多项目联动、情景模拟等形式,促进市青少年体育锻炼的频次,掌握体育技能的同时,提升安全应急自救意识,推动区青少年体质健康建设工作。

### 1.1.2.3 管理策略

从管理策略上,实行精细化管理,推动提质增效,有效控制能耗及人力成本,确保场馆安全稳定运行:

(1) 配备专业齐全、精干有效的场馆运营队伍,进行“定时定量”维护管理,人员按管理效能分层级、按专业分班组、按运行时间分班次进行管理。建立完善的设施运行维护管理日常工作包括巡查、检修、报修,建立日巡查、周小结、月报告制度。建立严格的值班值守、隐患排查体系,设施设备运行协同工作,统一指挥,有效杜绝日常隐患和安全风险。

(2) 重点关注游泳业态行业高危管理，确保场馆通过区高危行业认证，建立完整的专业救生值班上岗制度，建立场馆保险体系，维护救生、监控等设施设备稳定运行，建立救生员岗位培训、演练体系，推广自救知识，在青少年会员中普及自救能力。

#### 1.1.2.4 发展方向

从发展方向上，尝试体育+文化+科技有机融合和组员聚集，获得更广阔的发展空间：

我们将创新运营理念，在体育场馆搭建“科学运动智能平台”，打造智能步道、运动智能终端和信息化采集系统，按照场馆运营 O2O 模式，实现全场管所有体育健身服务会员制、定制化。在场地预约、培训课程、信息推送、运动量累计、销售推广、会员交流等方面全部采用互联网+方式。提高赛事活动、运动健身的科学化水平，让专业走向大众，大众走向专业。通过会员数据收集、粉丝数量积累，逐步打造周边盈利模式。

随着场馆运营逐步拓展，场馆影响人群逐步扩大，场馆组织的大型文化体育活动逐步增多，逐步汇聚文化、科技资源，形成体育产业上下游聚集，打造产业双创平台，吸引投资，形成“体育文化产业会客厅功能。

#### 1.1.2.5 发展愿景

从发展愿景上，打造城市生活新地标，引领市民的乐观向上、健康快乐的生活方式，成为宿州市人民不可或缺的生活场所：

体育场馆周边人口密度大、配套设施全，通过整合优秀体育产业和商业资源提高宿州市公共体育设施建设项目的价值，带动区域文化、体育、健康综合消费水平的提升；推动家庭健康生活消费一体化，形成宿州市体

育文化消费的新亮点。

通过体育健身业态的逐步整合、拓展，以及文化体育事件的有效拉动，逐步培养周围群众的家园感，构建群众交流、交往平台，弘扬奥运精神和体育精神，打造体育文化，强化体育粉丝的归属感，配套功能营造，实施线上线下会员互动，最终打造群众心中的体育家园，从而引领宿州市群众形成全新的生活方式。

### 1.1.3 运营模式

按照国家和地方的法律、法规和政策要求，对宿州市公共体育设施建设 PPP 项目进行委托运营的管理方式，本着“政府引导、市场运作、企业主体、社会参与”的原则开展宿州市公共体育设施建设 PPP 项目运营管理工作，运营委托管理服务期限为 13 年。

依托国家体育总局和宿州市教体局的合作背景，共同深化体育产业管理队伍建设，共同保障国有资产的保值增值。

坚持“以体育和文化为本”的方向，充分发挥体育场馆及其附属设施的功能作用，打造“体育文化综合体”，全面提高体育馆的社会效益及经济效益，实现体育场馆的可持续发展。

委托运营是体育场馆所有权与经营权分离程度较小的一种经营方式，即 SPV 公司以委托运营服务的方式委托联合体中的华体股份对场馆进行运营管理。华体以委托运营模式运营的场馆有国家安全部健身活动中心、中共中央党校体育馆、国家领导人驻地健身活动中心、木樨地健身活动中心、国家行政学院港澳康体中心、黄冈体育中心、滁州科创城文体中心等。

根据项目背景和双方长期合作意愿，双方的合作不仅仅是基于场馆



的运营，而是整合双方的资源优势和政策优势，协助华体盘活存量场馆，推动改制后的场馆向社会开放经营，将更多更好的体育设施资源提供给大家，帮助解决群众的健身需求日渐增长与健身设施不足的矛盾。

#### 1.1.4 运营板块资源

##### 1.1.4.1 场馆运营

早在 2002 年，华体提出了“体育场馆建设初期规划设计一定要充分考虑后续运营问题，为运营与管理提供空间”的理念。近年，华体不断完善“体育设施建设—体育场馆运营—体育场馆活动的完整产业链”。从事的业务主要包括体育场馆实体运营、大型体育赛事、体育文化娱乐、会展、体育产业信息化经营、体育产业展会及论坛、社会体育培训、物业管理等领域服务。2020 年 6 月，场馆运营板块业务划归华体股份，至此华体股份真正形成体育场馆的“规划设计——投资建设——运营管理”一体化链条，必将更快更好更强的推动城市体育设施建设，整合体育及相关产业资源，带动城市体育产业发展。

凭借专业的体育场馆运营服务，华体曾成功运营奥林匹克公园曲棍球场、奥林匹克公园射箭场、天坛体育中心网球场等项目。

目前正在运营的项目有国家速滑馆（冰丝带）、甘肃省体育馆、中共中央党校（国家行政学院）体育馆、国家全部机关活动中心体育馆、北京西苑活动中心、潜江市体育中心、黄冈市体育中心、江门体育中心、五华奥体中心、诸城市体育中心、天坛体育中心、亳州社区文体中心、滁州高教科创城文体活动中心等。



#### 1.1.4.2 体育赛事

华体依靠丰富的赛事保障经验及专业的赛事技术服务，曾服务 2022 年北京冬奥会、2022 年杭州亚运会、2021 年成都大运会、2020 年亚洲沙滩运动会、2019 年武汉军运会、2008 年奥运会、南京第二届青奥会、第二届亚青会、深圳第 26 届世界大学生夏季运动会、陕西第 14 届全运会等赛事。

华体体育智能化系统建立赛事系统，作为目前国内最为先进的竞赛操作系统，执行比赛从报名→抽签→编排→执赛→成绩公布→赛事图片集锦、话题互动，全电子化、自动化的比赛环境。集：微信报名、缴费、系统统计、抽签、编排、执裁计分、录入、实时比分直播、大屏幕投影、自动剪裁回放、一键分享、公布等所有赛事功能为一体，有效减少纸张浪费，大大减少赛事工作量，提高准确性，更好的把控赛事时间，提升赛事效率，协助裁判团队更高效准确执裁，为赛事的顺利完成提供坚强保障。





华体现有中国排球超级联赛、中国男子手球联赛、中国华铁系列铁人三项公开赛等独家运营权。曾先后举办了世界排球联赛、全国女子排球锦标赛、全国花样游泳锦标赛、亚洲杯女子排球比赛、中国男子手球超级联赛、国际车模邀请赛、CBA 球队热身赛等国内外顶级赛事。

现有赛事资源列表

序号	赛事级别	项目类别	赛事名称
1	国际级	官方运营商	世界排球联赛
2	国际级	官方运营商	亚洲杯女子排球
3	国际级	合作型 IP	职业足球赛事：欧洲豪门杯 European Hero Cup
4	国际级	合作型 IP	职业足球赛事：德甲豪门俱乐部（中国）国际足球挑战赛
5	国际级	合作型 IP	西班牙国家银行杯 U13 冠军锦标赛
6	国际级	合作型 IP	世界乒乓球锦标赛
7	国际级	合作型 IP	乒乓球世界杯

序号	赛事级别	项目类别	赛事名称
8	国际级	合作型 IP	意大利超级杯
9	国际级	合作型 IP	WTT 大满贯
10	国际级	合作型 IP	世界斯诺克锦标赛
11	国际级	合作型 IP	世界冰壶巡回赛
12	国际级	合作型 IP	国际攀岩世界杯
13	国际级	合作型 IP	“一带一路”国际攀岩大师赛
14	国家级	官方运营商	全国女子排球锦标赛
15	国家级	官方运营商	中国男子手球超级联赛
16	国家级	官方运营商	全国青少年手球挑战赛
17	国家级	官方运营商	中国排球超级联赛
18	国家级	官方运营商	中国网球巡回赛
19	国家级	官方运营商	中国业余网球公开赛
20	国家级	官方运营商	少儿网球乐享挑战赛
21	国家级	华体独家 IP	中国华铁系列铁人三项公开赛赛
22	国家级	华体独家 IP	亚洲宅舞超级赛
23	国家级	华体独家 IP	ESCC 中国电竞场馆联赛
24	国家级	华体独家 IP	中国数字竞速大赛
25	国家级	华体独家 IP	全国职工电子竞技联赛
26	国家级	华体独家 IP	国际冰雪大师赛
27	国家级	合作型 IP	全国高尔夫球锦标赛
28	国家级	合作型 IP	全国冲浪锦标赛
29	国家级	合作型 IP	中国攀岩联赛
30	国家级	合作型 IP	全国攀岩锦标赛
31	国家级	合作型 IP	中国攀岩速度系列赛

序号	赛事级别	项目类别	赛事名称
32	省级	地方特色 IP	中国皮划艇公开赛
33	省级	地方特色 IP	中华龙舟大赛
34	省级	地方特色 IP	中国家庭帆船赛
35	省级	地方特色 IP	动力冲浪板赛
36	省级	地方特色 IP	中国大力士邀请赛
37	省级	地方特色 IP	全国三人篮球俱乐部精英赛
38	省级	地方特色 IP	热气球系列赛事
39	省级	地方特色 IP	中高协大众高尔夫项目
40	省级	地方特色 IP	中国乒乓球协会会员联赛
41	省级	地方特色 IP	中国儿童滑步车赛
42	省级	华体独家 IP	“楚天羽王”羽毛球赛
43	省级	华体独家 IP	冰花怒放·真人秀
44	省级	华体独家 IP	冰锋少年
45	省级	华体独家 IP	智慧运动健康促进中心
46	省级	地方特色 IP	珠海网球冠军赛
47	省级	地方特色 IP	珠海 WTA 超级精英赛
48	省级	地方特色 IP	迎冬奥·冰雪系列赛：2021 年北京滑雪 公开赛
49	省级	地方特色 IP	迎冬奥·冰雪系列赛：2021 年北京花样 滑冰公开赛
50	省级	地方特色 IP	玄奘之路商学院戈壁挑战赛
51	省级	地方特色 IP	（江苏）大学生马拉松联赛
52	省级	地方特色 IP	环渤海不间断骑行
53	省级	地方特色 IP	骑跑两项赛
54	省级	地方特色 IP	泥浆运动嘉年华

序号	赛事级别	项目类别	赛事名称
55	省级	地方特色 IP	“钟玲杯”北京艺术体操公开赛

#### 1.1.4.3 教育培训

近年来，体育强国战略稳步推进，体教融合趋势日趋增强，各类针对青少年的体育培训蓬勃发展，但也存在课程设置五花八门、培训方法缺少规范等问题。华体集团作为中国奥委会控股的国有体育产业集团，从塑造行业典范、引领产业规范发展为己任，倾力打造以华体青苗为品牌的体育教育培训体系，并携手国家体育总局体育科学研究所，围绕青少年体适能系列标准进行多项课题研究。课题内容覆盖青少年体适能课程标准、教练员考核标准、体质测评师考核标准、教学服务规范等，与会专家也将受邀作为华体青苗体适能专家委员会成员进一步参与到课题研究中。

华体青苗体适能课程体系以“成就中国未来力量”为宗旨，将“激发天性、成就天赋”的理念融合到课程研发的各个方面，课程内容融合体适能训练模块和清华大学心理幸福科技实验室课程精华，突出趣味性、专业性和功能性，适用于义务教育阶段各年龄层学生，并针对学校、教培机构提供差异化的课程版本。

##### （1）华体青苗体适能培训

华体集团作为中国奥委会控股的国有体育产业集团，从塑造行业典范、引领产业规范发展为己任，倾力打造以华体青苗为品牌的体育教育培训体系，并携手国家体育总局体育科学研究所，围绕青少年体适能系列标准进行多项课题研究。

华体青苗体适能课程体系以“成就中国未来力量”为宗旨，将“激发

天性、成就天赋”的理念融合到课程研发的各个方面，课程内容融合体适能训练模块和清华大学心理幸福科技实验室课程精华，突出趣味性、专业性和功能性，适用于义务教育阶段各年龄层学生，并针对学校、教培机构提供差异化的课程版本。



## （2）青少年网球青苗计划

华体与中国大、中学生体育协会网球项目的独家运营公司签署战略合作协议，从标准赛事、CTN 等级、少儿网球培训等多个方面深度合作，践行“竞技体育+学校体育”体育产业链双向发展。

客户关系：拥有全国近 1000 家少儿网球培训机构。

渠道通路：打通从少儿网球培训到网球人才的晋升通路。

关键业务：中国网球运动技术等级评测（CTN）、协会大众类教练员培训及资格认证（Play&Stay 国际先进的教学方案）、少儿网球教学方法、器材设备、协会少儿网球赛事体系、线上管理平台。

核心资源：

（1）ITF(国际网联)与 CTA(中国网协)Play&Stay 教练员培训。（权威双证）

- (2) 中国网球运动技术等级 (CTN) 评定员培训。
- (3) 中国网球运动技术等级 (CTN) 评测。
- (4) 中国网球协会主办的少儿网球赛事体系。
- (5) 中国网球协会官方少儿网球培训俱乐部排行榜。



#### 1.1.4.4 场馆运维

华体近年来开展体育场馆运维\运营业务的平台公司，首要目标就是快速提高运营业务的专业性，在“冰”、“雪”、“草”、“水”、“跑道”等专业领域不断做精、做深、做专、做强。对场馆的场馆建筑结构、电力、消防、特种设备、给排水、智能化、体育工艺和通风空调等“八大系统”进行专项维护，对场馆设施品质提升有质的飞跃。

目前正在保障运维的场馆有北京延庆冰上运动训练基地、五棵松体育中心、北京外国语学院游泳馆等。

#### 1.1.4.5 行业资源

华体作为中国奥委会控股的体育产业公司，总部毗邻国家体育总局，与国家体育总局、各管理中心均建立并保持着长效良好的合作关系，有着



广泛的行业资源，公司业务覆盖全国甚至国际，与各省市体育局均有直接或间接接洽，在国内外各项赛事组织与运营方面拥有得天独厚的人力、物力资源。华体集团是中国体育场馆协会理事长单位，中国冰雪产业联盟副理事长单位。公司与国际上各体育协会及国家体育总局下属各单项协会、中心专家资源保持着密切的交流和合作，掌握着国内外体育场馆设施建设动态。多年来一直与各省市体育主管部门保持紧密联系，为当地体育场馆建设、体育产业发展、体育政策制定献言献策，及时掌握各地体育场馆、体育产业发展态势和信息。

- (1) 国家体育总局体育设施建设和标准办公室
- (2) 中国体育场馆协会理事长单位
- (3) 中国体育场馆协会体育设施分会长单位
- (4) 中国教育装备体育设施分会理事单位
- (5) 中国教育装备协会副理事单位
- (6) 国际泳联世界跳水系列赛官方合作伙伴
- (7) 国家体育总局下属运动中心、各单项协会（约 100 个）
- (8) 运营管理中心专家资源（约 60 个）

### 1.1.5 运营规划

#### 1.1.5.1 项目定位

集运动健身、青少年体育培训、文化交流、社会公益与公共服务于一体的具有宿州特色的市民娱乐休闲一站式文体综合体。

- (1) 用惠民立足场馆

- 1) 低免开放践行公益使命：体将落实“社会效益第一、经济效益第

二”的工作要求，认真贯彻落实国家全民健身计划，探索体育场馆管理新模式，场馆每周免费或低收费开放时间不少于 35 小时，全年免费或低收费开放时间不少于 330 天。双休日、国家法定节假日、全民健身日、学校寒暑假期间每天免费或低收费开放时间不少于 8 小时。全年免费开放时长不少于 300 小时，实行预约制。宿州市政府及各级政府部门所组织的公益、体育、文化等活动对享有优先使用权。

2) 构建市民健身休闲的金三角体系：华体将努力实现全时段、全龄段、全方位、全开放服务。创新服务体系、创新标准体系、创新项目体系、创新设施体系，服务于区域内的儿童群体、青少年群体、老年人群体和家庭群体。

3) 成为“赛训培”结合示范平台：华体将和宿州共建青少年专属的体育培训空间。华体 KSC (Kids Sports Center, 简称 KSC)，是面向青少年人群（3-12 周岁为主）的，在城市中的体育场馆、体育公园/全民健身中心、社区体育中心和校园体育中心内设立的，提供体育为核心并融合有音乐、美术、舞蹈等项目的才艺培训服务，以及青少年生长促进方面相关服务的课后培训机构。

4) 贯彻落实“体教融合”理念：华体将结合宿州市体育产业实际，联合国家体育总局职业技能鉴定中心开展体育经理人、体育经纪人、体育社会指导员等职业技能鉴定考核，打造体教融合的示范基地。华体股份与北京体育职业学院共建项目——华体体育产业学院，成功入选北京市教育委员会第三批北京市职业院校特色高水平实训基地建设名单。未来将从场馆运营到赛事组织，从专业建设到体育产业技能人才培养，从专业知



识到专业技能，从师资培训到团队建设，从志愿服务到实习实训保障等，全方位、多体系为宿州市培养更多的体育产业人才。

5) 科学开展全年度体育公益惠民活动：华体将根据宿州特点，做到体育活动月月有惠民，天天有开放。

年度活动案例：冰雪嘉年华，响应三亿人参与冰雪运动的号召，助力全民参与冰雪活动，将结合场馆设施条件，利用冰雪 VR 游戏、大屏互动抽奖、精彩快闪表演等加深消费者的沉浸式体验。

季度活动案例：市民开放日，邀请宿州市民代表参观项目各场馆，征求市民代表对全民健身和文化体验工作的需求和建议，拟邀请来自社会各界的市民代表及宿州媒体代表 100 人。

月度活动案例：免费培训体验活动，通过开展市民喜闻乐见的篮球、乒乓球、毽球、羽毛球、游泳、滑冰等项目，拟开展上述免费培训 200 课时，惠民 1000~1500 人次。

6) 推出系列文体专题公益讲座：华体将利用业内领先的人才优势精心策划推出系列公益讲座。

1-3 月，开展以普及市民运动中常见的运动损伤的防治为主题的免费讲座 3 场，邀请市民、跑友等 500 人；

4-6 月，开展以 AED 使用为主题的免费讲座 2 场，主讲人拟邀请专业讲师或从事专业救护的专家，邀请青少年、在校学生、市民等 500 人；

7-9 月，开展以中小学生游泳救生等为主题的免费讲座 2 场，主讲人拟邀请国家级专业教练，邀请市民、中小學生等 5300 人；

10-12 月，开展以跑步、冬泳等为主题的免费讲座 2 场，主讲人拟邀

请专业讲师或专家，邀请中老年市民、跑友、冬泳爱好者等 500 人。

7) 开展国民体质监测，把脉健康：华体将以人为本，通过建立全民体质检测中心，提供免费健康检测服务；开设“AED 急救课堂”，促进宿州市社会大急救事业发展；开展各类体育公益赛事等。高效满足社会公众的多样化需求，实现政府和公众的双重满意。

## (2) 用赛事辐射宿州



1) 打造层次分明的全民健身赛事体系：未来华体将为项目建立全民健身赛事体系，形成社区-街道-场馆三级联动，导入模型如下。

A 类活动，具有重大影响力的市级项目，能树立项目品牌形象，能提升宿州城市形象，国家体育和文化政策重点支持。

B 类活动，具有广泛影响力的区级项目，能带领区域内竞技体育发展水平，能带动更多层面的多元发展，相关政府主管部门大力支持的项目。

C 类活动，具有一定影响力的品牌项目，能在区域范围内形成一定的

引领作用，能积极推动区域内全民健身的广泛开展，能建立可持续发展的长效机制。

D 类活动，具有发展潜力的系列项目，有利于提高客群的粘合度，有利于提高体育服务能力，有利于长期的市场培育。

## 2) 各类赛事规划

市级系列赛事（A 类）：依托场馆优势积极举办市级各类体育赛事，助推宿州体育产业发展。以篮球、羽毛球、足球、游泳项目为重点，并逐渐向其他运动项目辐射的多层次赛事承办体系，努力形成区域性竞赛市场和宿州主场；不断探索市场化运作赛事的新模式，满足区域内大众不断增长的高水平体育赛事欣赏需求。

区级系列赛事（B 类）：汇集区域内的特色优势赛事项目，展现宿州健康向上的体育形象。首先结合宿州市优势体育项目发起区域品牌赛事活动，全区场馆联动，突显区域品牌形象，发扬赛事活动特点，发掘活动内容特色。其次发挥企业市场化运营特点，寻找外界可合作项目。开发企业自身力量主办赛事，寻找区域内愿意共同打造区域体育品牌的承办企业，共同努力打造成有内容有反响区域品牌赛事活动。最后熟悉宿州市各类协会的有关赛事，向协会申请合作赛事活动主办权，在属地举办分站赛、巡回赛，逐渐形成常态化赛事。定制附属表演赛、群众赛等相关活动，形成有一定周期性的品牌活动。

品牌系列赛事（C 类）：努力打造老百姓都可参加的篮球、足球、乒乓球、羽毛球、游泳“业余联赛”。月度大众比赛活动以全民健身为主，附带部分专业训练，有培训机构的教练员作为训练讲师。鼓励以家庭为单

位参与，并安排组织相关活动内容，在活动后给与优胜家庭奖励。季度俱乐部联赛以联赛为基础，俱乐部季度联赛为俱乐部内注册培训机构间的比赛，主要是检验各体育培训机构的教学水平，达到常练常赛、以赛检练的目的，同时也是发掘优秀体育运动专业人才的重要途径。

“轻运动”系列活动（D 类）：用“轻运动”计划实现宿州全民健身活动全覆盖。

“轻运动”计划走进校园，未来可与区域内各级院校沟通建立长期合作机制，提供院校年度运动会场地服务，及合作院校学生运动课程或门票体验优惠模式。同时可根据各学校的体育特色，开展不同的走出去、请进来活动。

“轻运动”计划走进企业，未来与区域内大企业、创业公司等达成合作福利计划，提供大客户订场 VIP 优惠制度，鼓励企业以运动福利模式发放给员工，鼓励员工积极锻炼，摆脱亚健康，提升健康生活质量。同时，可提供 VIP 大客户公司拓展培训、年会培训、运动会和赛事组织等服务。

“轻运动”计划走进社区，打造各类小规模的非专业性体育赛事且群众基础好的体育娱乐活动，如广场舞、街舞、棋牌类比赛、宝宝爬行大赛、小轮车比赛等，及组织社区之间的体育比赛；同时举办各类小规模活动，如奥运冠军社区活动、明星队表演活动等，聚集人气。

### （3）用品牌面向安徽

1) 塑造品牌 IP，提供多元公共服务产品：首先在体育公共服务方面利用丰富的体育空间，可以提供 20 余种运动功能，包括篮球、足球、游泳、拳击、羽毛球、室内高尔夫等。在商业和社区服务方面通过丰富多彩，

充满乐趣的商业服务和社区服务，为区域居民提供一个新式社区生活场所。

2) 利用华体体系，搭建体育资源整合平台：华体将运用已投入运营和即将投入运营的场馆资源，从赛事组织、人才培养、无形资产开发、物业管理等方面为项目提供资源，帮助其顺利渡过培育期。自成立至今，华体已运营 40 余个体育场馆，拥有运营管理团队超过 500 名员工，从业经验逾 28 年，具有广泛的产业资源，与国际体育组织、国家体育总局及各单项协会、活动演艺等超过 100 家机构保持紧密合作关系。

3) 嫁接总局资源，引入行业协会活动：一方面可以利用华体在体育总局系统内丰富的资源，引入各协会旗下的赛事与活动，如老体系广场舞大赛、中学生体协太极拳比赛、大学生体协篮球比赛等。另一方面与各体育协会开展积极交流，打造示范单位、体育产业双创空间等，与各协会创建示范合作基地、全民运动健身模范单位（区市县）、儿童素质教育中心等。

4) 邀请奥运冠军任运动推广大使：华体作为中国奥委会控股的国有体育产业集团公司，将发挥行业纽带作用，邀请夏奥和冬奥冠军担任项目运动推广大使，为项目营造浓厚的全民健身氛围。拟邀请人员包括水上项目大使罗雪娟、球类项目大使黄培杰等。

5) 运用智慧场馆系统一体化运营：利用国内一流的标准化运营管理体系，因地制宜适当引入场馆智能运营管理。形成一流运营体系+本地化运营经验的强强组合模式，从而在未来的场馆运营中提升工作效率、管理效率、协作效率、营销效率等。



6) 大数据为政府管理服务：华体未来将充分运用政务云大数据，为群众（to C）、场馆主和企业（to B）、协会和政府（to G）提供精准的数据服务。

7) 高精尖技术赋能产业：华体作为高新技术企业，未来也会将拥有的自主知识产权应用到服务当中，把技术优势转化为服务优势，使服务具有领先地位。

### 1.1.5.2运营思路

#### （1）高起点开局：坚持项目初心

站位高——惠民利民，满足人民对美好生活的向往；

规模大——项目在区域内的同类型场馆中规模大，功能齐全；

内容多——项目能够提供文化和体育在内的多种公共服务产品。

#### （2）高标准起步：发挥国企优势

资源广——高效、专业的华体资源平台；

央企范——充分发挥华体在文体产业发展中的示范效应；

标准严——坚持“专业化、流程化、标准化”的企业管理规范。

#### （3）高质量发展：文体融合共进

文体融合——推进文体大融合增强百姓幸福感获得感；

三级联动——市区县联动，实现文体赛事活动的常态化经营；

收益可观——实现经济效益、社会效益、管理效益的丰收。

### 1.1.5.3运营业态规划

#### 1.1.5.3.1 体育赛事策划

##### （1）国际/国内/地区赛事

根据宿州市体育场、宿州市游泳馆及综合型全民健身中心场地特点，引进承办专业性体育赛事。

结合宿州市体育产业发展现状、体育消费需求等情况，拟选择引进大型专业性体育文化活动，引入类赛事涉及品牌版权、主办权和运动员、艺人出场费用、国内城市交通费用和食宿接待费用等。参照国内其他省市的做法，建议宿州市政府设立体育文化政府引导资金予以支持。

## （2）群众性主题活动

项目将设立大型综合性全民健身俱乐部，根据目标受众，选择设置专业化、时尚化、娱乐化、国际化的业态产品，以此满足多元化体育文化健身需求如：

健身类：Crossfit、体态矫正、身心平衡、儿童体适能等；

球类：足球、篮球、排球、网球、羽毛球、乒乓球、台球等；

舞蹈类：ZUMBA、拉丁舞、肚皮舞、街舞等；

格斗类：泰拳、拳击、摔跤、柔道、MMA、击剑；

户外运动类：攀岩、露营、溯溪、定向、探险、徒步、自驾游等；

电子竞技和 VR 电子游戏类：射击、狩猎、急速驾驶、滑雪、速降、智力游戏、射箭、电子游戏等项目。

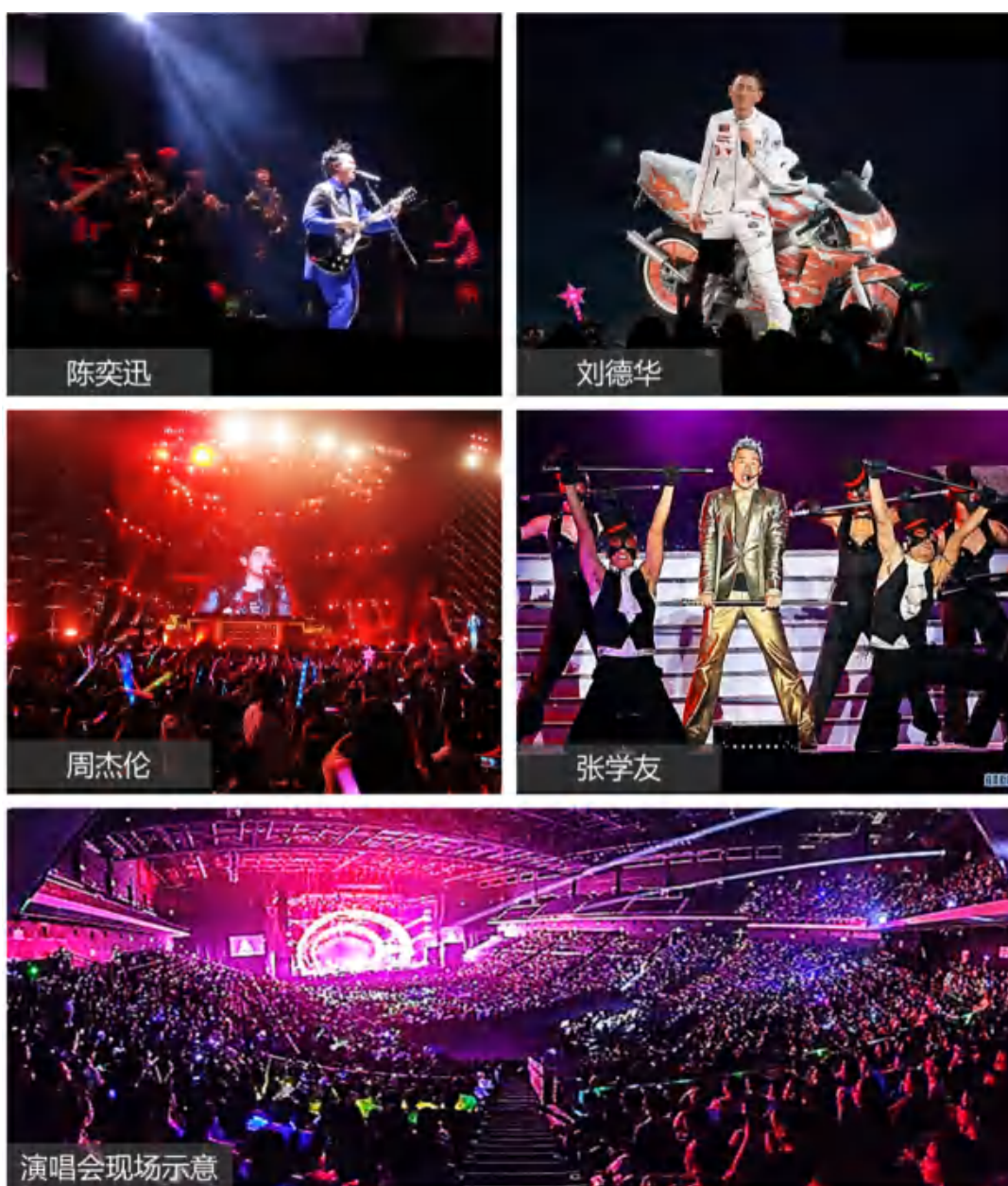
综合性俱乐部将积极实施互联网+战略，通过智能化系统和终端服务软件技术的开发运用，提供信息化服务、专业在线指导、在线支付、网上服务监督等服务，为市民提供舒适、安全、高效和专业的一站式体育服务。

### 1.1.5.3.2 文艺、商业演出

大型商演活动多集中在比赛大厅进行；比赛大厅可以整体或分隔运

用，同时承办多类活动，甚至兼顾赛事与演出；同时，可将室外场地充分开发利用，打造室内外共同狂欢的盛景。

利用项目，引进陈奕迅、张学友等知名巨星演唱会和迷笛音乐节、草莓音乐节、摩登音乐节等知名摇滚音乐节项目，提高场馆利用率，提升项目影响力。



### 1.1.5.3.3 休闲健身



目前已与多家运动俱乐部建立了战略合作关系，未来将对项目内俱乐部的开设或引入提供有力的技术支持与运营保障。

同时，未来开设的俱乐部可以将馆内与室外场地联动起来，一个针对国内高端群体，一个针对大众运动的普及，让全民（儿童、青年、老年）都参与进来，喜爱起来，推广开来……做全宿州城区内最知名的运动俱乐部，做响自己的品牌。

#### 1.1.5.3.4 商业板块

未来本项目的商业空间将以体育为核心主题，辅助以其他主题共同构成完整的商业空间体系。鉴于项目的商业空间有限，未来引入的商业合作伙伴需要具备以下特点：

- 要具有很强的吸客能力
- 要有很强的独立生存能力
- 要具有很强的辐射能力
- 要具有很强的目的性和娱乐性
- 要契合项目高品质生活调性

同时项目配套商业应与场馆的整体定位和功能配置相契合，并作为实现项目核心功能的保障和重要补充。

##### （1）产品策略

与其他商业设施不同的是，场馆可以为商家提供具备独特的体育氛围的商业环境和具备鲜明特征的消费者（如爱好体育锻炼人群），因此在商业配套开发过程中可以吸引对此有强烈需求的商家（如体育用品零售商和健身服务）。而特定的商家所从事的业态也将与场馆的整体定位相吻

合。

## （2）价格策略

提供灵活的租金收取方式，商业设施除常规的租金收取方式外还可以提供合作经营模式收取租金，即设定一个低于市场正常水平的租金价格，同时按商户经营收入提取一定的百分比，这样就降低了商户的经营风险，又可以使场馆在初期运营中获取较好品牌合作商户。

### 1.1.5.3.5 体育培训服务

华体将整合系统内外体育培训资源，运营前期，根据场馆现有设施情况，以及宿州市体育培训市场的客观条件，首先导入网球、游泳、羽毛球、篮球、跆拳道等群众基础比较扎实的培训产品。运营中期之后，根据市场情况，计划导入攀岩、击剑、橄榄球等新兴体育培训项目。深度挖掘场馆可用资源，与各级政府部门和企事业单位在资源、资金、品牌等方面进行深度合作。

重点培训资源：网球培训

华体将为项目引入中国网球青苗计划，以中国业务网球公开赛为基础，展开青少年网球赛事和培训。未来华体将通过“一、二、三、四”将青苗计划逐步在场馆实施。

一个基础：会员俱乐部

两个引领：Play&Stay 教练员认证，CTN 少儿等级认证

三个支柱：教练员培训课程，全国少儿网球赛事，少儿网球培训课程

四个系统：会员管理系统，专业支持系统，目标激励系统，持续服务系统

重点培训资源：篮球培训

华体将专注于 4~16 岁少儿篮球培训，通过训练、赛事、营地和国际交流，培养并优化青少年健康、自信、专注、坚强、协作的品格。

教学模式：教练与课程顾问双人教学模式，教练上课+技术指导；班主任课后沟通+学员关怀，保障教学质量。

全程管理：全程跟踪服务，并且不断收集客户反馈意见推动产品研发不断迭代升级。

产品研发：不仅注重教案的研发迭代，更加注重对教练的选拔与培养，用优质教练上高品质科学体系教案，为产品进行“双核”赋能。

#### 1.1.5.3.6 无形资产开发

##### （1）无形资产的界定和划分

##### 1) 资源型无形资产

包含场地、观众席和附属设施三大部分，其所服务的对象除人数众多的观众外还有运动员以及广播、摄影、电视、文字等各种记者，再加上工作人员等。

##### 2) 知识型无形资产

项目知识型无形资产除了场馆内外相关设施维修及维护的专有技术以及场馆经营管理的理念外还具有独特的场馆外观及相关设施的外观设计、标志及商标权。

##### 3) 权力型无形资产

纵观历届奥运会各主办国以及场馆运营先进国家的经验，权力型的无形资产往往能够得到较高的收益，且是支付场馆日常开销的主要来源，

因次，权力型无形资产往往也是资产开发的首选项目，即特许经营权的开发应作为项目未来无形资产的开发重点。

#### 4) 经营型无形资产

经营型无形资产主要是指场馆的客户名单、销售关系网络以及经营管理方法等。显而易见，与上述无形资产不同，经营型无形资产是在经营管理中不断总结形成的。

#### 5) 观念型无形资产

观念型无形资产中同样是在经营管理中不断总结形成的，即商誉的形成是企业未来的保证。

### (2) 无形资产开发的组织实施步骤

#### 1) 选择无形资产开发的对象

项目无形资产开发对象的选择，是无形资产开发成功与否的关键，在选择开发对象时首先要明确开发目的，即满足社会效益与经济效益需求。

#### 2) 确定开发目标与开发模式

确定项目无形资产的开发目标实质上就是预测无形资产开发能够获得的效益目标，根据这些目标，选择升级模式或者孵化模式，制定开发战略。

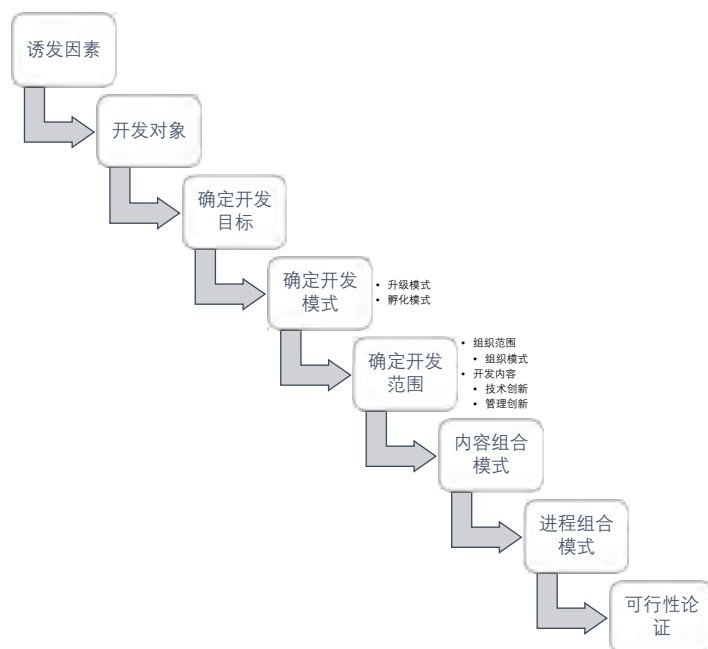
#### 3) 组建负责开发的组织

根据开发目标的层次，组建项目无形资产项目开发的组织机构，负责协调开发工作和资源配置，明确分工。

#### 4) 开展创新活动

开展一系列创新活动，从开发进程、技术路线、配套开发内容等进行

分析，围绕主线的开发，确定开发要达到的分目标，协调各种制约关系，以实现资源投入与效益的优化组合，确保开发总目标的实现。



### （3）无形资产开发的策划

#### 1）包厢开发

由于我国目前自主开发的职业联赛水平较低，很难为观众提供赏心悦目、富有吸引力的比赛，观众对体育赛事的热衷度比起其他国家还有差距，因此单纯依靠体育赛事提高上座率的做法还不成熟，必须结合安徽省、宿州市体育、休闲、文化产业的特点，居民的生活和观赏习惯以及场馆周围的环境，有针对性、有目的的进行开发。如将部分包厢改造成标准套件，不仅在比赛和文艺演出期间提供视线极佳的坐席，平时还可对外出租，为周边居民提供聚会、餐饮、住宿等服务。

#### 2）特许经营权开发

项目特许经营权的开发包括职业体育俱乐部特许产品销售、体育场馆餐饮的特许销售、体育场馆内部产品展示、演示及销售、招待特许活动、

广告经营特许等。

作为项目经营者，应该明确受许放在场馆内具体时间、空间的特许权，以及所应承担的费用。此外，还根据特许层次的不同分为：普通特许经营和唯一特许经营等。购买不同层级的特许经营权，将享受不同权利，以区分彼此。

### 3) 组建战略联盟的开发

建立战略联盟的根本目的是为了获得和维持企业的持续竞争优势，实现盈利的目的。

项目采用战略联盟的方式，协同其他场馆机构，从竞争关系转变为新型的合作伙伴关系，通过彼此的核心能力，减少资源浪费和重复建设，创造新机会来增强适应能力。此外，战略联盟作为一种新的企业组织形式，整合各种资源，制定长期战略，有利于大型体育赛事的举办，可以分散企业风险。

### 4) 场馆形象及企业文化的开发

企业文化是企业发展的内动力，项目的未来发展不仅面临着国内其他体育场馆的挑战，同时最主要的是要与自己相竞争。如何克服场馆规模庞大、人员众多、监管复杂、资源开发不足等一系列大型体育场馆固有问题，营造出一个充满活力、对市场的需求反应灵敏的积极参与者，除了建立现代企业制度外，还需要用于拼搏、不断创新的企业文化。既要在全体员工之间建立且获得大家认可的理想、价值观和意识等，还要倡导科学的精神、采用科学的方法，同时在管理中还要体现“以人为本”的管理文化，为员工提供丰富且可行的物质文化，并且规范员工的行为，引导每个人遵



守企业的规则和规章的行为文化。

企业文化的建立也就意味着企业形象的确立。优秀的文化烘托出企业健康的形象，展现企业的荣誉，这也就是培育本项目的观念型无形资产的所在。

## 1.2 保障方案

### 1.2.1 基本运营保障整体思路

通过“体育+”的发展模式，结合国家促进体教融合发展计划。开展青年体育培训，整合并打造省内青少年赛事、群众性体育赛事品牌。形成宿州市地区体教融合的亮点和典范。运营策略如下：

- （1）以项目连锁和虚拟经营为手段的衍生性运营——提供体育服务
- （2）以体育及休闲娱乐、餐饮等结合的综合服务——拓展服务内容
- （3）以吸引社会投资等为手段的社会化运营模式——分散运营风险
- （4）以服务外包为主要手段的委托经营管理模式——节约运营成本
- （5）以团队营销为形态的可持续发展的运营模式——打造团队文化
- （6）以吸引赛事以及培育节庆为目标的文化营销——塑造城市文化
- （7）以专业场馆运营团队为依托的专业运营模式——面向国际市场

### 1.2.2 运行保障方案

#### 1.2.2.1 专业化标准化的管理体系

建立完善的场馆运行保障服务体系，引入国际国内先进的运行管理理念和标准，突出管理的专业化和标准化，借鉴智能化场馆的运营管理理念，积极推进“互联网+战略”，实施场馆信息化建设，全面提高场馆的公共服务水平。

坚持专业化、标准化、流程化的保障管理，以此提升本项目对外交流的“窗口”形象，实现场馆设备设施的完好保护，场馆功能运行的安全有效保障，最大限度地延长场馆使用寿命，有效控制运动伤害等事故发生，保护人民生命和国家财产的安全。

落实“全面质量管理”，是以提高服务管理质量为宗旨，组织全体员工共同参与，综合运用现代管理手段，建立完善的服务质量标准和体系，在全过程中控制影响服务质量的各种因素而开展的系统的质量管理活动。

坚持“安全第一，预防为主，防消结合”的原则；坚持“以人为本，员工第一”的原则；坚持“顾客至上，服务第一”的原则，通过制定质量管理方针、执行质量管理培训、落实质量管理评估等方面的工作，实现高水平、有特色的场馆服务。

#### 1.2.2.2加强安全教育和安全管理

按要求及时更换消防灭火器材和做好消防人员、安全员的安全教育，定期开展检查，杜绝安全隐患。

按要求开展日常保养与维修活动，使房屋及公共配套设施、设备完好率达到 98%、公共照明完好率达到 98%、场内维修、急修及时率达到 100%；

按要求做好环境服务，使保洁率达到 100%、绿化完好率达到 98%；

按要求做好各项管理服务，使维修回访率 100%、投诉处理率 100%、所有工作人员上岗前培训合格率 100%。

#### 1.2.2.3保障工作开展步骤

##### （1）配置人力资源

保障工作所涉及的类别多、专业广。因此，必须在工作开展前进行合

理的人力资源配置。结合之前场馆团队的实际工作经验，我们将运营部的工作划分为四个内容，即场馆固定设施及临时的改造和维护、电力保障、环境卫生、竞赛场地和竞赛器材管理。

运营部门的经理由有竞赛管理经验的体育专业人士担任，以便根据竞赛的需要来指导各项工作。每项工作内容配置一名具备专业水平的副经理。例如，电力保障副经理一职应当由从事电力工作的人士来担任。各副经理根据每一项工作内容的需要配置主管，主管以下是工作人员。在管理上施行“经理总负责、各副经理分工负责、主管及各工作人员具体实施”的管理体制。

## （2）统一工作思想

由于运营部门的组成单位繁多，保障人员数量庞大，导致保障部人员素质参差不齐，要想使这个“临时机构”成为能够“打大仗、打硬仗、打胜仗”的坚强集体，必须要整体协调、统一指挥。在运营部门开展工作的初期，我们对运营部门的所有工作人员制定了统一的工作指导思想，即“政令统一、服从指挥、相互尊重、协调工作”。

## （3）科学工作思路

运营部门是开展场馆工作最早的业务口之一。要把场馆变成举办国家大型赛事的场馆，赛前的布置工作将非常繁重。我们将根据赛事的工作要求，完成贵宾室、媒体区、竞赛区、运动员休息区、比赛场地、热身场地、观众看台、洗手间等重点项目以及各类功能房的布置工程；同时完成篷房搭建、围栏、无障碍坡道、无障碍轮椅看台等多项临时设施的布置工程。

#### （4）应急工作演练

出现场馆保障运行问题具有一定的偶然性和随机性，如电力突然中断等。但一旦出现问题就会影响巨大。由于场馆设施一般为场馆运行提供基础的服务，一旦发生设施失效或运转不灵，轻则影响比赛的正常进行，重则发生群死群伤事故，造成国际影响。如果在比赛过程中发生了事件，就需要立即处理，并有临时替代的方案和措施。

对此，在赛前准备工作上，运营部门应根据可能在赛时出现的突发事件进行应急预案的设计和制定。之后进行电力中断的应急演练、场馆设施损坏的应急演练、器材损坏的应急演练、出现重大环境卫生事件的应急演练等。从而使运营部门工作人员熟练地掌握了突发事件发生后的汇报流程和处理方法。即使在赛时发生有关场馆保障的突发事件，工作人员也能够最短时间内进行处理。同时，运营部门制定了“四不放过原则”，即突发事件发生原因没有调查明确不放过、突发事件没有得到有效处理不放过、突发事件责任人没有受到处理不放过、有关人员未受到教育不放过。

#### （5）确保赛中保障

对于赛中保障，运营部门制定了科学、严格的工作程序。每日环境卫生工作人员在 8 点上岗工作，进行全馆清洁，务必在开赛前提供给团队工作人员、竞赛技术官员、参赛运动员一个良好的卫生环境。其他运营部门工作人员在赛前两小时到达工作岗位。

同时电力保障工作人员对场馆内的临时接电以及与竞赛场地相关的场内、外供电设备进行全面检测；场馆设施工作人员对馆内的固定设施和

临时设施进行赛前全面检查，工作要求必须细致到一盏灯、一个门把手、一个水笼头等；场地器材小组对比赛场地内的器材及备用器材进行全面检查。比赛开始后，环卫人员每半小时清理一次贵宾区、媒体休息区、运动员休息室、技术官员工作区、观众卫生间、观众看台受污染区域等重点卫生保障点。当每日赛程进行到一半、当场比赛结束后，电力保障人员对场馆内的用电设备进行测温 and 线路检查，以保障后半程比赛的用电安全。高压机房的工作人员实行全天 24 小时轮值。

#### （6）做好赛后工作

运营部门是赛后工作最繁重的业务口之一。在每日赛事结束 1.5 小时、其他人员全部撤场后，环境卫生工作人员要进行全馆的卫生清洁；运营部工作人员要逐一进行场馆功能房的检查和关闭；电力保障小组和设施维护小组要进行赛后检查；场地器材小组要对第二天的比赛进行场地布置；副经理以上人员将登记当日比赛的保障情况报表。在全部赛后工作完成后，运营部经理召集主管级以上人员开当天比赛的总结会，会后离开比赛场馆。

### 1.2.3 全民健身保障方案

#### 1.2.3.1 体育场馆开放方案

根据国家体育总局《公共体育场馆基本公共服务规范》的相关开放要求，运营公司将严格落实。其中，体育场馆和本区域内的公共体育场地、设施用于提供体育及相关服务的面积比例不低于 60%。体育场馆区域内的公共体育场地、设施全年免费或低收费开放天数一般不少于 330 天，每周免费或低收费开放时间不少于 35 小时，体育场馆每天开放 12 小时，

其中免费时段一般为 1.5-2 小时/天。

本项目初步拟定每天开放 15 小时，其中全年 7:00-9:00 时间段，部分体育场馆和设施(包括:室内羽毛球球、室内乒乓球、室内篮球、游泳训练池)实行全面免费开放。区域内的室外公共体育场地、设施全民健身日免费向公众开放。室外场地以公益性为主；外部广场可为展会、活动提供场地租租赁服务等，其他时间向市民免费开放。

计划全年接待不低于 60 万人次、每月接待不低于 5 万人次、日接待不低于 1600 人次，全年室内体育场地每万平方米平均接待不低于 100 人次。

### 1.2.3.2 全民健身活动组织

#### 1.2.3.2.1 贯彻全民健身理念

充分利用广播电视、平面媒体、互联网等各种媒体向群众宣传《全民健身条例》和《全民健身计划》，扩大全民健身宣传范围。全方位、多角度报道全民健身日活动情况和全民健身典型事例，以点带面，推动形成正确的全民健身理念。

围绕“全民健身促健康、同心共筑中国梦”主题，从实际出发，坚持以人为本，根据各类人群实际，举办小型多样的趣味性群众健身活动和各类特色活动，引导广大群众和全社会积极响应、广泛参与，要突出活动的创新性、参与性和科学性，与国家体育总局举办的主题活动形成联动和呼应。

#### 1.2.3.2.2 全民健身活动组织方案

广泛动员和组织体育项目协会、各级社会体育指导员、学校体育教师、



体育院校学生及其他社会力量,利用掌握的体育专业知识和体育资源,向广大群众普及健身知识,推广健身方法,宣传科学健身理念,充分发挥包括乡镇综合文化站在内的社区综合服务设施作用,利用好农村学校、企事业单位的体育设施和体育人才资源,支持农村、社区居民委员会提高体育服务能力,组织开展形式多样、广泛经常的农村、社区体育健身活动和惠民健身服务活动。

积极响应国家、安徽省、宿州市政府或法律法规规定的其他免费(优惠)开放日,同时提供个性化服务,如:每年8月8日,全民健身活动日,针对民众免费开放,同时提供教练员指导服务,培养民众活动热情,挖掘潜在客户群体。全民健身日活动期间,鼓励和支持学校体育场馆和其他体育设施向群众开放,吸引更多人群就近、就便参加健身活动;充分利用国民体质监测中心开展体质测试以及其他科学健身指导活动。

除以上规定的免费和优惠开放时间外,场馆应全年对退伍军人、伤残人士、未成年人、老年人等特殊群体实施优惠开放,并在场馆显著位置予以公布。

非赛事活动期间,泳池每天固定时段对外低收费开放,为民众提供水上活动空间。

以“一对一”、“面对面”的方式提供科学健身指导服务。为给广大健身爱好者带来更加个性化、科学化、智慧化的运动体验,聘请游泳、瑜伽、太极拳专业健身教练及形体教练,让每一位前来场馆健身的群众享受到“一对一”、“面对面”健身指导服务,学习掌握更加科学有效、更加适合自己的健身方法。同时,通过全智能国民体质监测机,精准掌握自己

每天的运动量控制在多大范围最合适，每天的运动时间在哪个区间最合理，自己当自己的家庭医生，通过科学锻炼不断提高自身体质健康水平。

拟开展相关活动：

- (1) 以开展线上线下“宿州科学健身大指导”活动；
- (2) 举办 200 项以上群众身边的体育赛事活动；
- (3) 开展 2023 年万名全民健身志愿者服务百县千乡活动；
- (4) 开展“公益体彩·爱心为民”主题活动；
- (5) 开展国民体质监测公益活动，免费为 10 万名以上群众进行国民体质公益监测；
- (6) 开展宿州运动健康消费助力乡村振兴大行动；
- (7) 开展 2023 年宿州“奔跑吧·少年”儿童青少年主题健身活动；
- (8) 推动全市各级体育社会组织开设 100 家“我为群众办实事”体育公益教学站点等。

## 1.2.4 体育赛事保障方案

### 1.2.4.1 年度赛事引进

宿州市体育场、宿州市游泳馆及综合型全民健身中心拟举办赛事活动各项准备工作如下：

(1) 充分发挥华体在赛事资源上的上游优势，适时导入贴合安徽省、宿州市竞技体育发展的高水平体育赛事，打造城市 IP 赛事，引入群众基础好的赛事，全年不少于 20 场中小型赛事。

(2) 协助政府相关职能部门把该赛事组织好，顺利举办；配合主办方，保证各个环节的有序组织，合理把握赛事的节奏，做到井然有序。

- (3) 通过赛事活动，达到宣传宿州市，打造和谐宿州的新形象；
- (4) 借助赛事，对项目开放进行预热，让宿州市体育场、宿州市游泳馆及综合型全民健身中心家喻户晓；
- (5) 展现宿州市的城市形象，提升国际影响力；
- (6) 安全措施到位，尤其是运动员、活动参与人员的安全，同时现场观众的人生安全也必须放在重要的高度。

#### 1.2.4.2 体育赛事管理

- (1) 选择
  - 1) 了解各类体育赛事的规模、性质、周期、申办途径及主要成本等。
  - 2) 分析相关赛事与我们的目的与目标的结合点。
  - 3) 分析与论证承办赛事的可行性。
  - 4) 做出初步的评估。
  - 5) 向决策者提出申办建议。
  - 6) 决定是否申办。
- (2) 申办
  - 1) 组成申办小组（申办委员会）
  - 2) 撰写申办报告，做出总体策划
  - 3) 组织申办的公共关系活动与宣传活动
  - 4) 接受检查与陈述
  - 5) 投票或审批作最后准备
- (3) 筹备
  - 1) 组成筹委会（筹备小组）及相关职能部门

2) 在总体策划和申办报告的基础上制定总体工作方案

3) 抽调相关人员、明确工作任务

4) 制定筹备工作执行方案和倒计时工作网络图

5) 按计划全面启动筹备工作，包括市场开发工作

#### (4) 举办

1) 完成筹委会（筹备小组）转成组委会

2) 按竞赛规程与规则组织比赛

3) 按总体工作方案组织实施相关活动

4) 按市场开发工作中与赞助商签订的协议，全面履行承诺，并做好赞助商服务及维权工作

#### (5) 收尾

1) 制定详细的收尾工作计划的基础上，组成若干工作小组，全面开始各项收尾工作。重点完成全面绩效评估；财务审计；资产处置；总结表彰；答谢组织者、支持者、协助者；完成总结报告并向赛事的审批者提交报告。

宣布赛事结束，解散组委会（筹备组）；

2) 建立完善的运行管理和服务保障体系；制定详细的覆盖各专业的规章制度；

3) 制定周密的实施计划；

赛事活动前 60 天，制定完成计划报教体局、文旅局等相关管理部门审批后执行。具体计划如下：

第一阶段：确定比赛、活动相关事项；

第二阶段：落实比赛、活动事项；

第三阶段：实施比赛、活动事宜。

### 1.3 运营管理体系

#### 1.3.1 质量管理体系认证









## 1.3.2 环境管理体系认证





## Certificate of Management System Certification

This is to certify the environmental management system of

**CNSG SPORTS DEVELOPMENT CO. LTD.**  
Unified Social Credit Code: 91110111101165867H

REGISTRATION ADDRESS: NO. 1-V281, ZONE 1, SHUNBA ROAD, CHENGGUAN STREET, FANGSHAN DISTRICT, BEIJING  
MANAGEMENT ADDRESS: 3F, NO. 1 BUILDING, POMEGRANATE CENTER, NO. 88 LIUXIANG ROAD, FENGTAI DISTRICT, BEIJING

**Is in conformity with**

**ISO 14001:2015**

**This certificate covers the following area**

**SPORTS STADIUM OPERATION CONSULTING, SPORTS EQUIPMENT  
LEASING, SALES AND AFTER-SALES SERVICE OF SPORTS EQUIPMENT  
AND CLOTHING(EXCLUDING BRANCHES)**

Initial Certification Date: DEC.24,2020      Issue Date: From JAN.19,2021

Validity Period: From DEC.24,2020 To DEC.23,2023

Certificate No.: M43120E31016R0S      legal representative: *Pang Ying*





Certified client shall receive at least one surveillance audit every year within the validity period.  
the certificate shall only be valid when used in conjunction with the Notice Letter of Annual Surveillance Certification  
Decision. Note: The management system certification audit report and surveillance conclusion notice can obtain from  
the HXQC Certified Clients Relationship Management System (website: vip.hxqc.cn)  
Information on this certificate could be verified on the official website of Certification and Accreditation  
Administration of the People's Republic of China (www.cnca.gov.cn) and http://www.jas-anz.org/register and www.hxqc.cn



**Beijing Daluhangxing Quality Certification Center Co., Ltd.**

## 1.3.3 职业健康安全管理体系认证





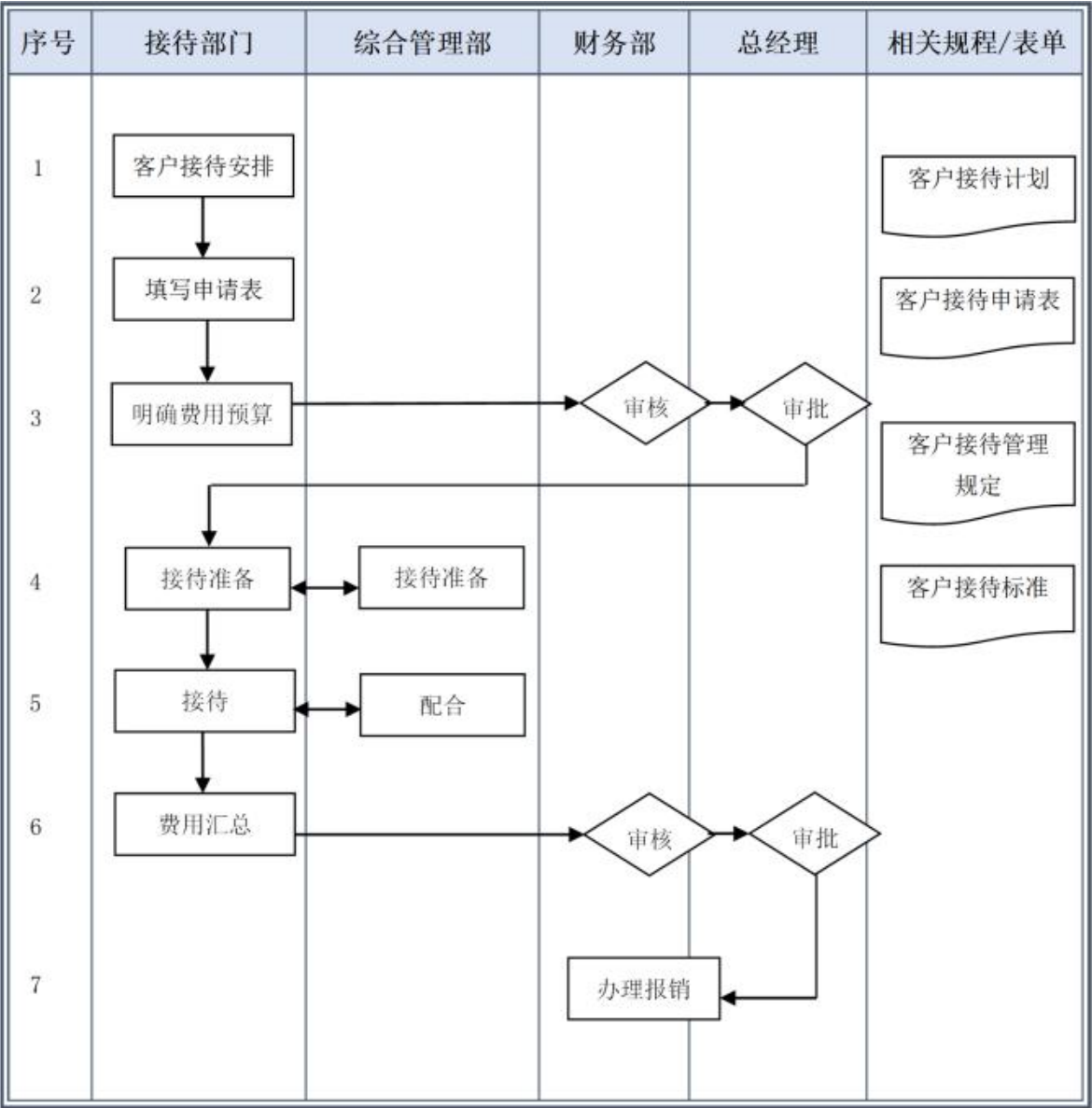


1.4运营流程

1.4.1行政管理流程

1.4.1.1日常客户接待管理流程及说明

(1) 日常客户接待管理流程



(2) 日常客户接待管理流程说明

## 日常客户接待管理流程说明

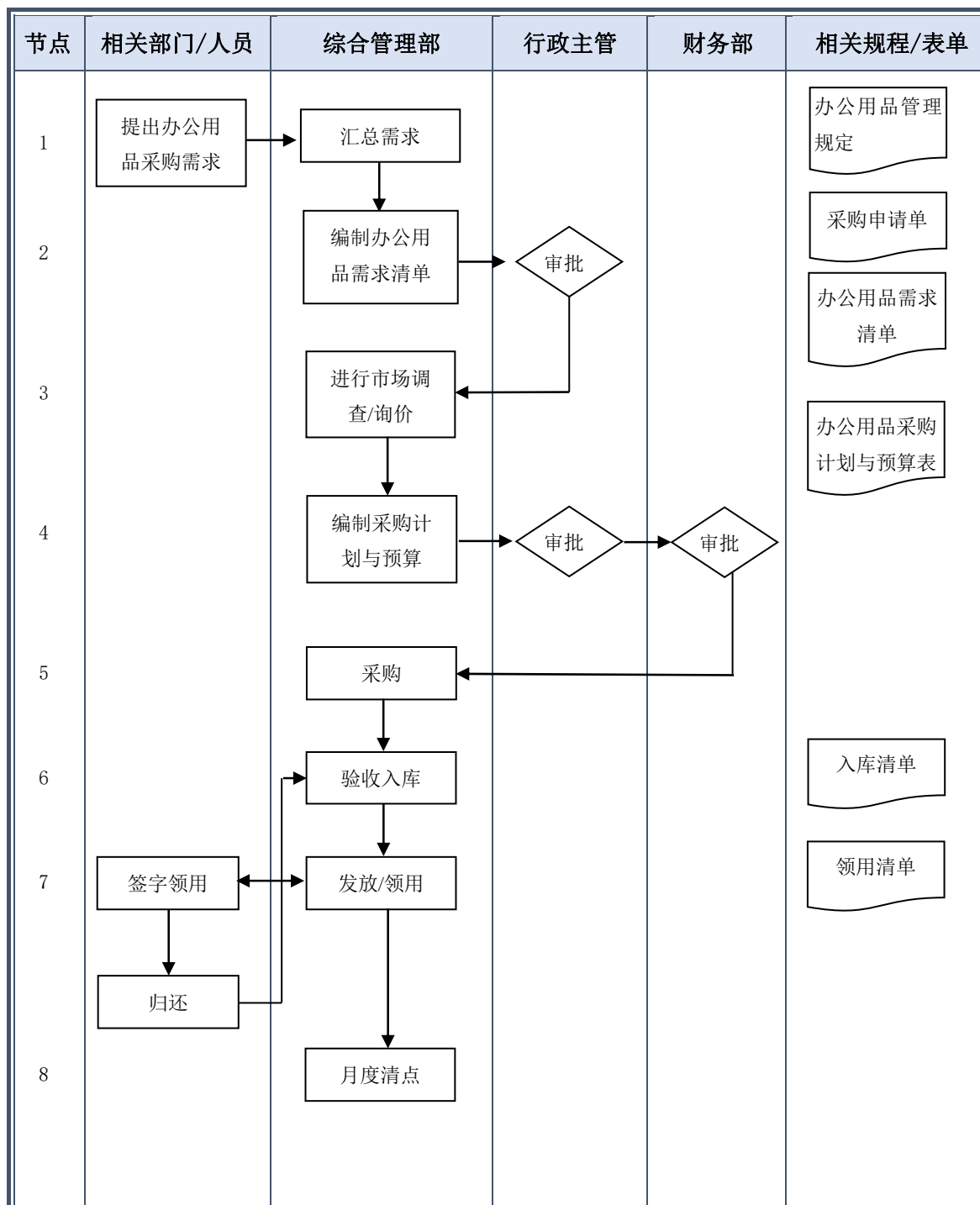
流程节点		责任人	工作说明
1	客户接待安排	接待部门	根据客户级别、人员、来访目的等制订接待计划，做好接待安排，如住宿及就餐地点、规格等。
2	填写申请表		到综合管理部领取客户接待申请表，并如实填写相关信息，报部门经理审批。
3	明确费用预算	接待部门	根据相关标准和接待安排，明确接待费用预算，报上级审批。
	审核	财务部	在权限内审核费用预算。
	审批	总经理	在权限内审批费用预算。
4	接待准备	接待部门 综合管理部	1. 接待部门做好接待准备，人员、物资等要到位； 2. 综合管理部配合接待部门做好接待准备。
5	接待	接待部门 综合管理部	1. 按照接待安排接待客户； 2. 综合管理部予以配合协助。
6	费用汇总	接待部门	接待完毕，客户离去后，在规定时间内汇总接待费用，上报审核。
	审核	财务部	审核接待费用使用情况。
	审批	总经理	审批签字。
7	办理报销	财务部	核对相关凭证单据，办理报销。

## 1.4.1.2 办公用品管理流程及说明

## (1) 办公用品管理流程



## 办公用品管理流程



## (2) 办公用品管理流程说明

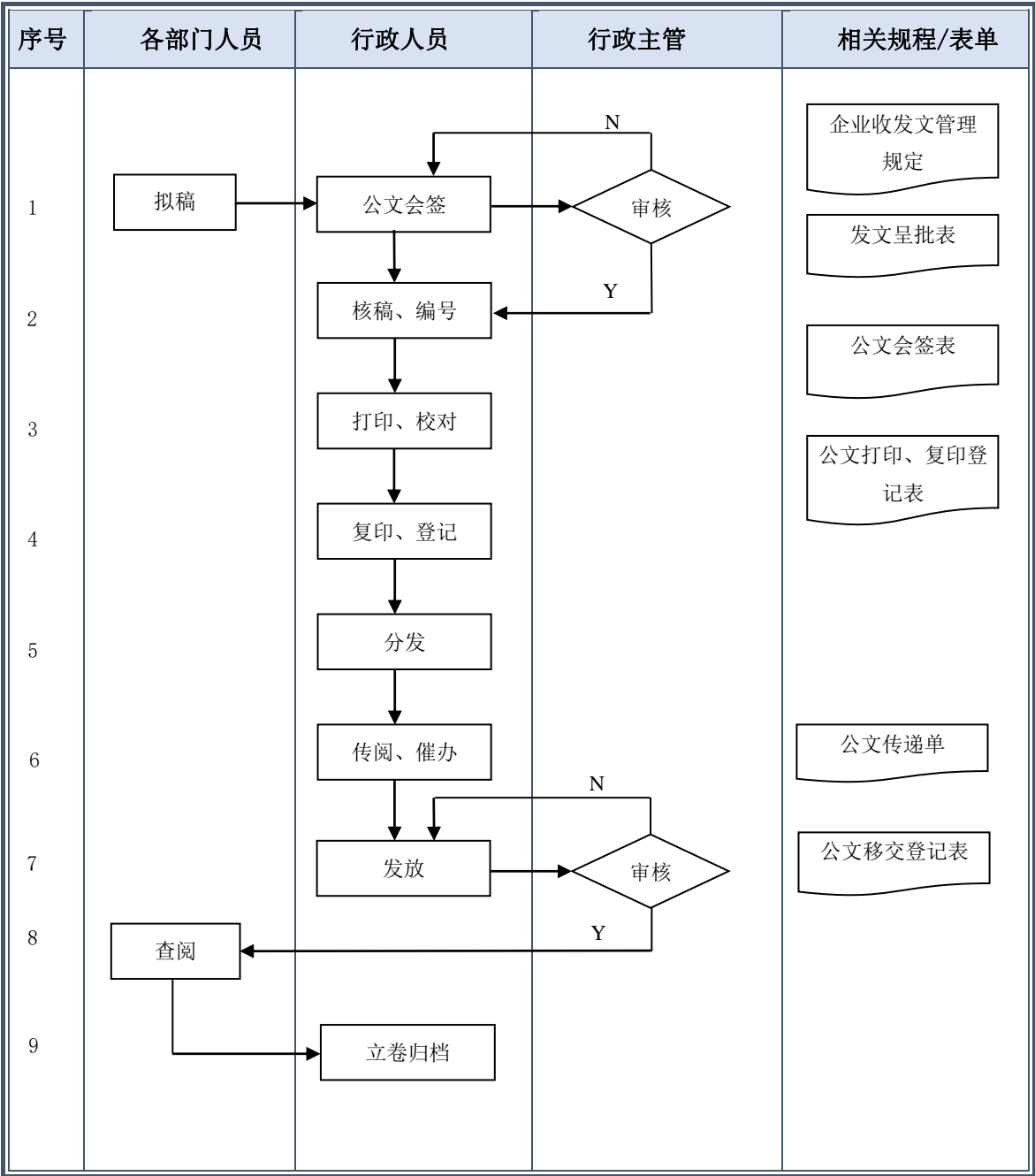
## 办公用品管理流程说明

流程节点		责任人	工作说明
1	提出办公用品采购需求	相关部门/人员	各部门首先根据部门需要填写办公用品采购申请单，提出采购需求。
	汇总需求	综合管理部	将各部门上交的申请单进行汇总统计，按照不同的类别制作采购清单。
2	编制办公用品需求清单		依据清单，填制办公用品采购申请单，交由行政主管审核。
	审批	行政主管	审核通过并签名。
3	进行市场调查/询价	综合管理部	根据采购清单，进行市场调查，询价了解市场行情，为预算做准备。
4	编制采购计划与预算		根据调查整理后的市场信息以及采购需求，制订当月的采购计划与预算，反复修改和完善采购计划，交给上级审核。
	审批	行政主管	详细查看采购计划与预算是否合理，提出最终意见。如需修改，责成相关人员办理；审核通过，则签名确认。
	审批	财务部	审批预算并拨款。
5	采购	综合管理部	寻找对应的供应商，货比三家，确定最终供应商，采购相应的办公用品。
6	验收入库		与采购人员、供应商当面查核、验收货品。
7	发放/领用	综合管理部	按需发放或按相关部门和人员要求发放领用。
	签字领用	相关部门/人员	签字领用。
	归还		对于可多次使用的办公用品，应在约定时间内归还。
8	月度清点	综合管理部	每月月底清点办公用品，为下月采购做准备。

1.4.1.4行政办公室发文工作流程及说明

(1) 行政办公室发文工作流程

行政办公室发文工作流程



(2) 行政办公室发文工作流程说明

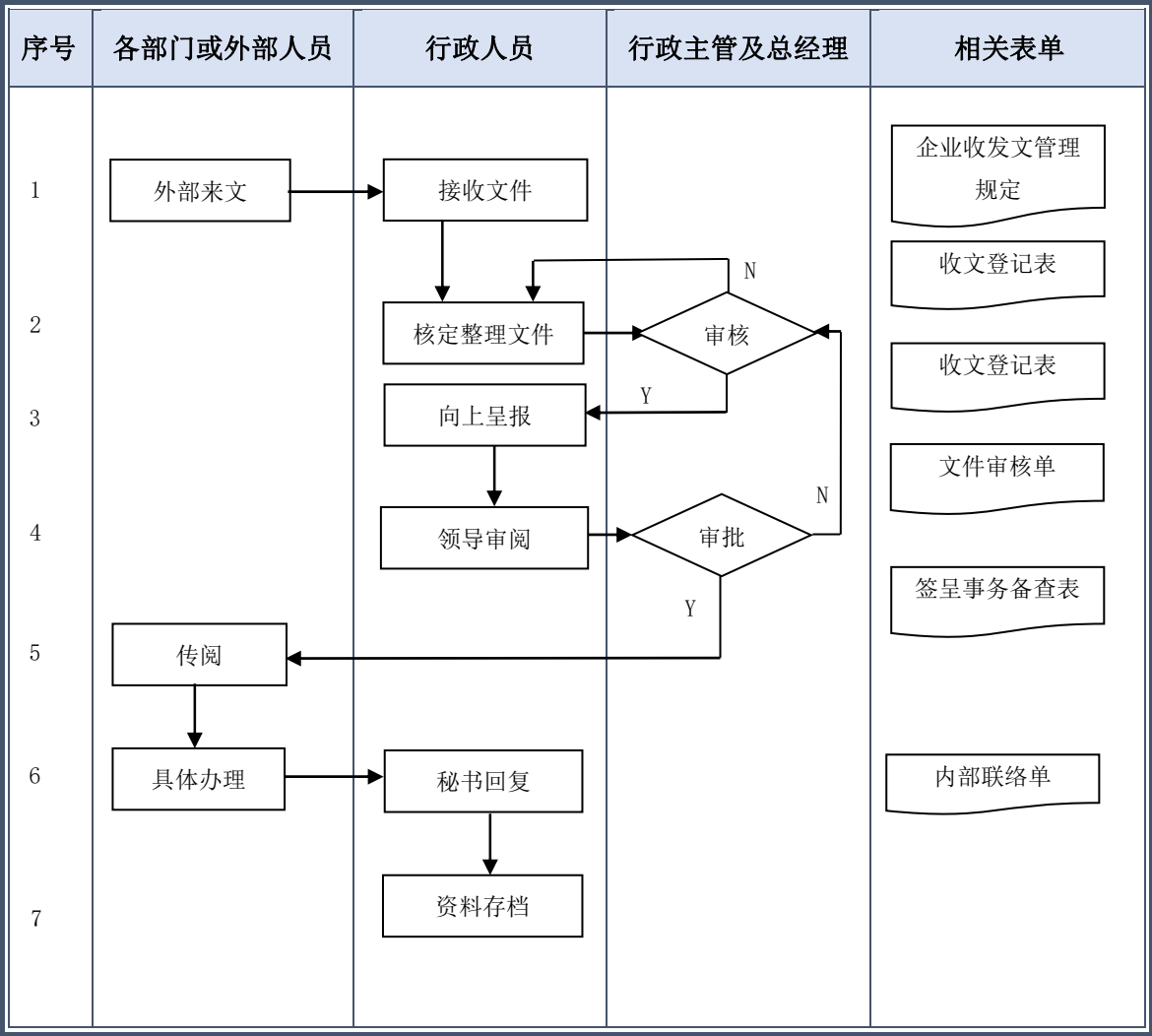
### 行政办公室发文工作流程说明

流程节点		责任人	工作说明
1	拟稿	各部门人员	1. 承办部门草拟文件的初稿。 2. 领取《发文呈批表》，填写拟稿人、部门、标题、附件、主送、主题词。
	公文会签	行政人员	1. 以公司名义发文时，部门负责人需在公文稿纸“核稿”栏签字； 2. 凡涉及其他有关部门事宜的，需事先与有关部门会签、核稿或会签。
	审核	行政主管	审查是否全部履行会签职责，并签字确认。
2	核稿、编号	行政人员	1. 对草稿的体式、内容等进行全面的审核； 2. 文件进行编号登记。
3	打印、校对		1. 对签发过的文稿进行印制； 2. 一校由起草者进行，二校由核稿人员进行，三校由部门负责人进行。
4	用印、登记		1. 在制成的公文上加盖机关公章，要求“上不压正文，下要骑年盖月”； 2. 将公文特征和办理情况进行登记。
5	公文分发		建立发文登记簿，严格履行收文人签字手续。
6	传阅、催办		1. 按照程序将公文送有关领导阅知或者指示； 2. 对公文的承办情况进行督促检查。
7	公文发放		将公文发放给承办部门。
	审核	行政主管	决定是否可以移交。
8	文件查阅	各部门人员	承办部门查阅文件，并按照批示情况进行处理。
9	立卷归档	行政人员	将发文流程中形成的文件连同文稿一起，按照正文在上草稿在下的顺序收集、整理，按文书档案管理的要求整理归档。

1.4.1.5行政办公室收文工作流程

(1) 行政办公室收文工作流程

行政办公室收文工作流程



(2) 行政办公室收文工作流程说明

行政办公室收文工作流程说明

流程节点		责任人	工作说明
1	外部来文	各部门或外部人员	1. 收到上级单位或者部门文件； 2. 收到各部门文件。
	接收文件	行政人员	签收文件，并对来文进行编号、登记、分类，填写

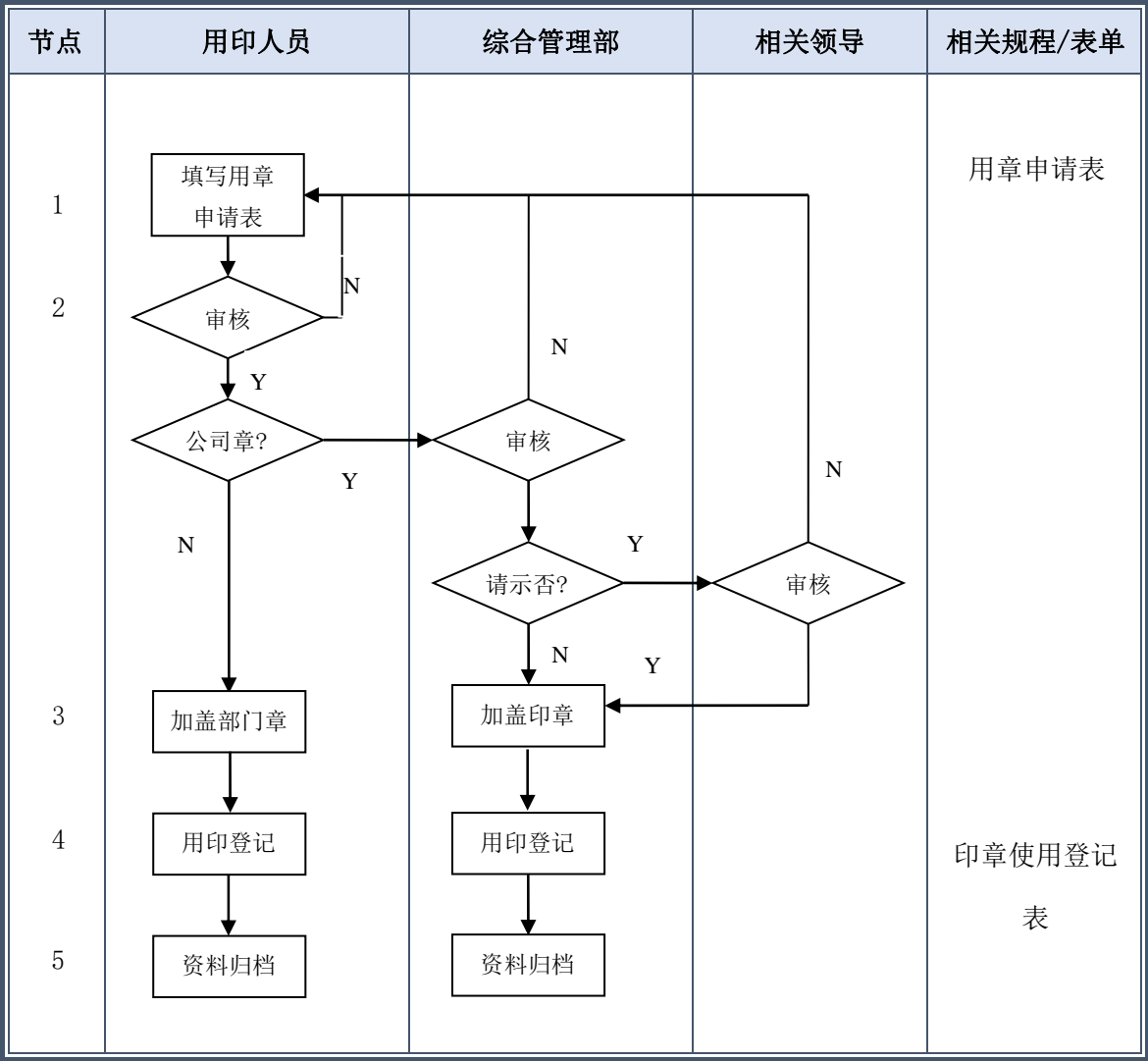
流程节点		责任人	工作说明
			文件处理单。
2	核定整理文件		1. 文件拆封后, 对照《发文通知单》核对文件种类和份数, 有回执的, 在回执单上签字; 2. 检查文件是否有未装订、缺页或手续不全等差错, 一旦发现及时向发文单位查询。
	审核	行政主管	初步审核文件, 提出文件拟办意见, 并签名
3	向上呈报	行政人员	1. 传阅件送相关部门和人员传阅; 2. 会签和急办件送相关部门处理; 3. 领导阅批件送公司领导。
4	领导审阅	总经理	1. 认真阅文, 弄清弄清文件要求, 并提出处理意见; 2. 需办理件, 要写清承办单位、承办要求、承办时限等; 3. 需阅知件, 要提出阅知范围; 4. 需传达件, 要提出传达范围和时间; 5. 需复印件, 要提出翻印份数和发放范围等; 6. 最后要签名、注时。
	审批		
5	传阅	各部门或	传阅并签名, 传阅完毕综合管理部收回。
6	具体办理	外部人员	如有阅批意见, 要按领导的意见, 做好补办工作。
	秘书回复		根据领导批示进行处理。
7	资料存档	行政人员	将整理好的案卷向档案室移交, 移交时履行审定、交接手续。



1.4.1.7印章使用管理流程及说明

(1) 印章使用管理流程

印章使用管理流程



(2) 印章使用管理流程说明

印章使用管理流程说明

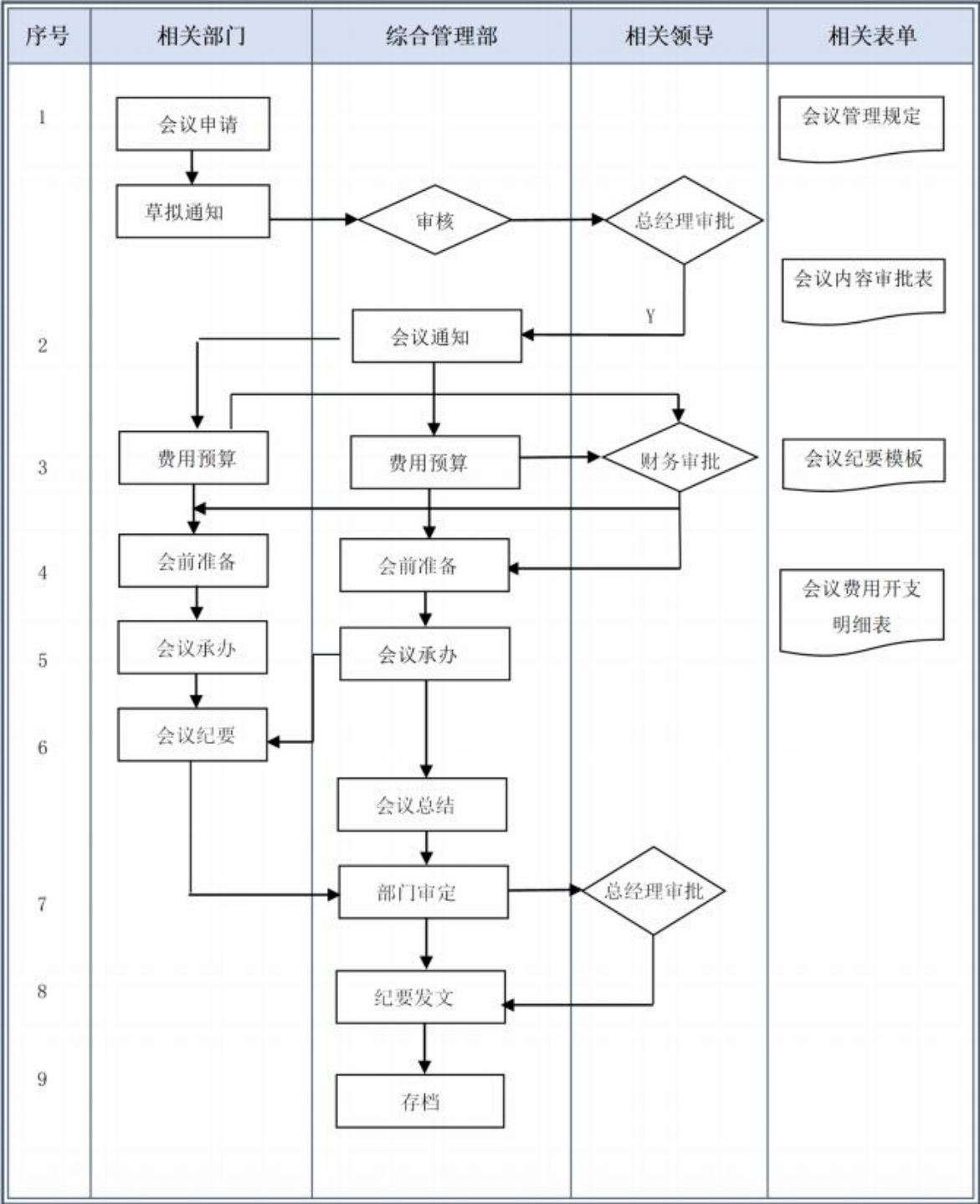
流程节点		责任人	工作说明
1	填写用章申请表	用印人员	由于业务或个人需要用印时，填写印章使用申请表，提交部门负责人审核。
2	审核	部门负责人	1. 审核是否符合用章要求；

流程节点		责任人	工作说明
			2. 不同意则通知用印人员并说明原因； 3. 符合则判断印章类别，如使用部门章则直接用印（如使用的是公司章，则需上报综合管理部审核签字）。
		综合管理部	1. 对于一般性介绍信及身份证明，须经行政主管或公章主管人员审核签字； 2. 对于重要文件用印，须呈报相关领导审批签字。
		相关领导	在权限内审批。
3	盖章	用印部门	通过审批后，领用印章或到印章保管人处盖章
		综合管理部	审批通过，按规定加盖印章。对加盖公章的材料，应注意落款单位必须与印章一致，用印位置恰当，要骑年盖月，字组端正，图形清晰。
4	用印登记	用印部门	申请人填写《印章使用登记表》，印章保管人员应在使用登记台帐上作好使用记录，登记备案。
		综合管理部	
5	资料归档	用印部门	用印完毕，及时归还原处，同时登记归档。
		综合管理部	

#### 1.4.1.8会议管理工作流程及说明

##### （1）会议管理工作流程

会议管理工作流程



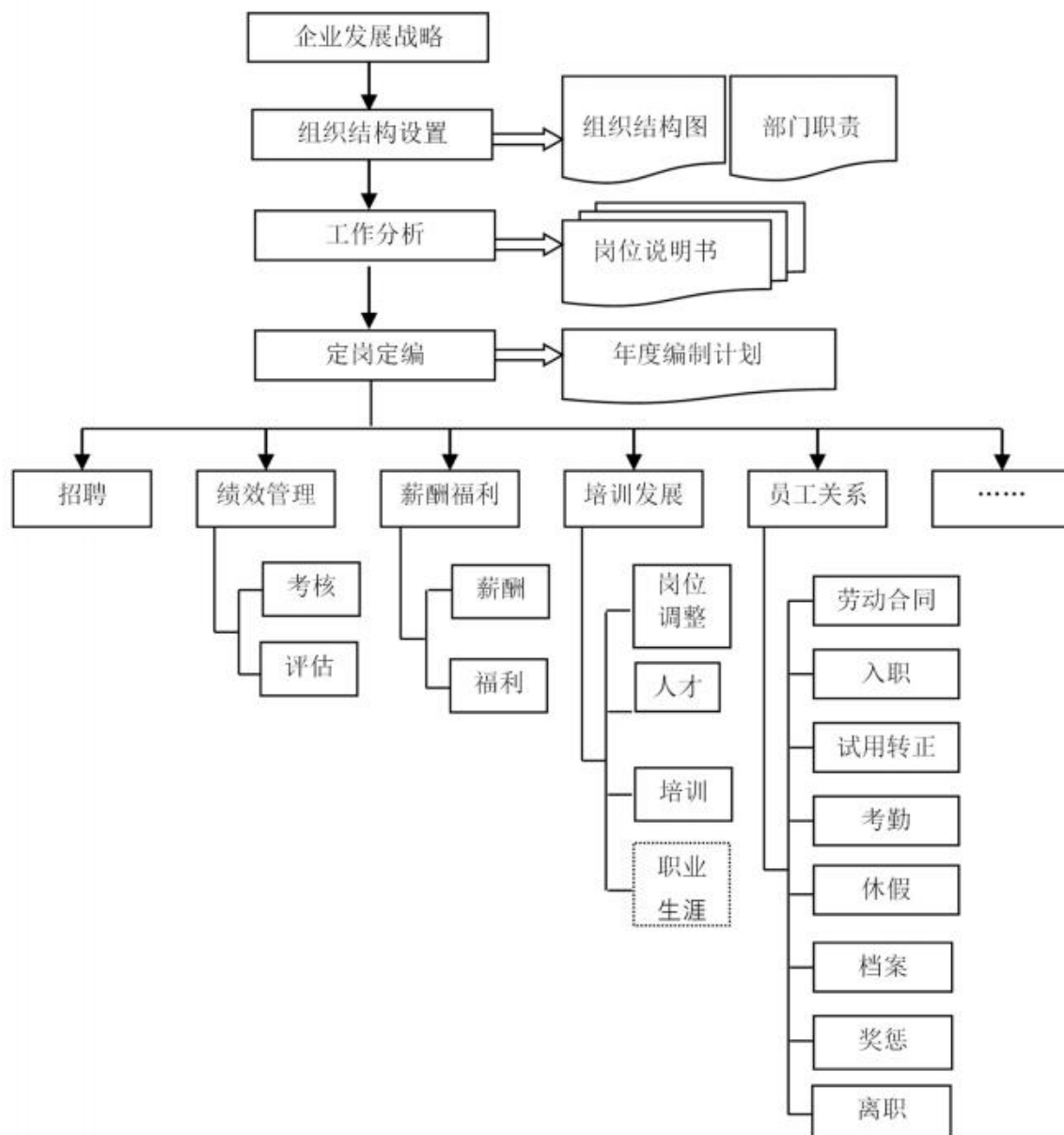
(2) 会议管理工作流程说明

## 会议管理工作流程说明

流程节点		责任人	工作说明
1	会议申请	相关部门	相关部门内勤填写会议申请单并草拟会议通知，上报综合管理部审核。
	审核	综合管理部	审核通过，上报总经理审批。
	审批	总经理	审批签字，通过则通知综合管理部下发会议通知。
2	会议通知	综合管理部	下发会议通知。
3	费用预算	相关部门	做出会议预算、组织计划，上报财务部审核，必要时上报总经理审批。
4	会前准备	综合管理部	落实会议召开的时间、地点、主题、内容、规模、人员等，准备所需文件、物品、工具等。
5	会议承办	相关部门	承办召开会议，按照会议筹备方案开展各项工作。
6	会议纪要	相关部门 行政人员	1. 按照会议纪要的标准格式进行记录； 2. 会中休息时，整理会议记录。
	会议总结	综合管理部	会后进行总结，编制报告。
7	部门审定	综合管理部	审查会议纪要的完整性、准确性、全面性。
	审批	总经理	审批签字。
8	纪要发文	综合管理部	审批通过，向公司各部门下发会议纪要。
9	存档	行政人员	将会议纪要等文件资料存档。

## 1.4.2 人事管理流程

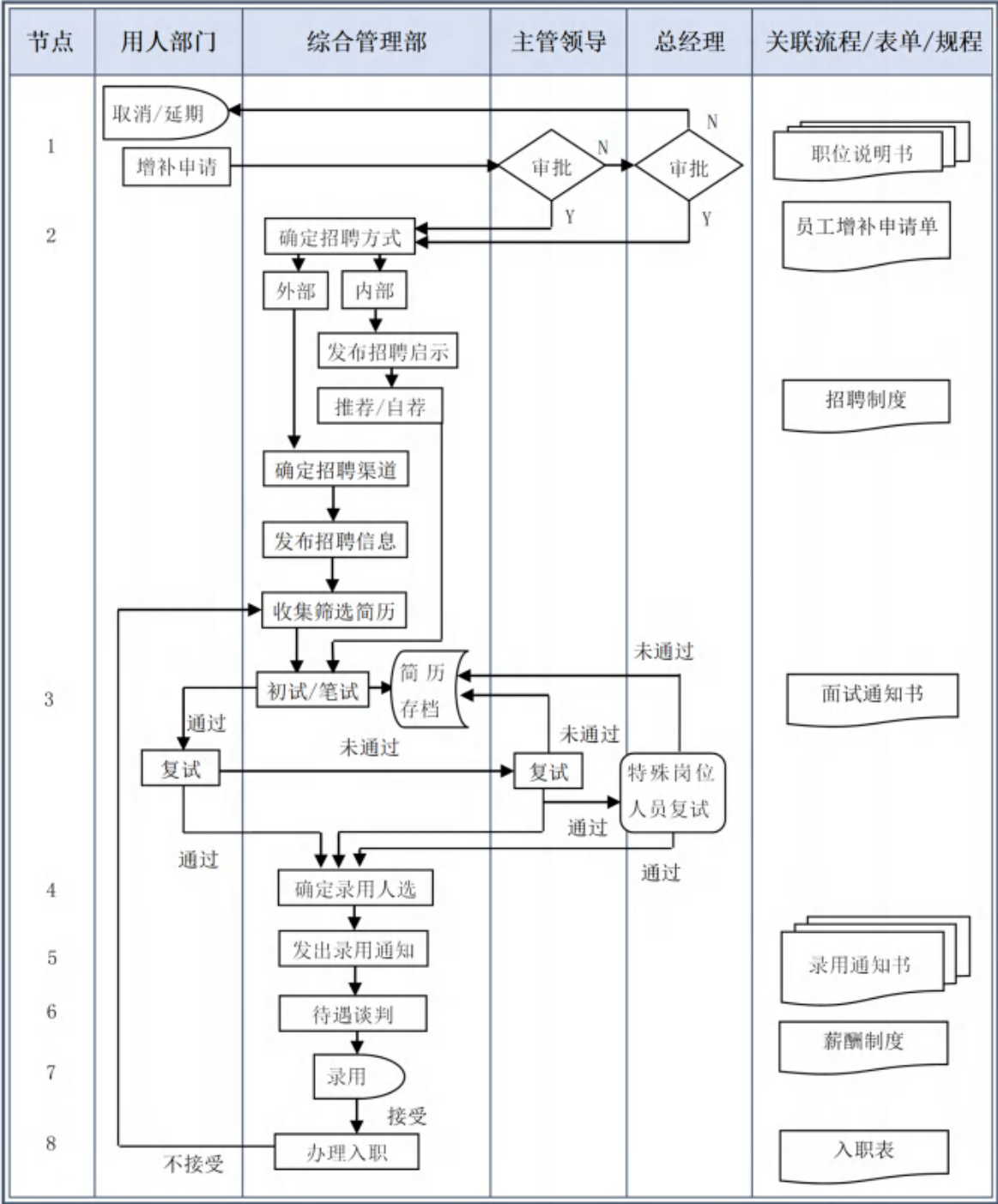
人事管理流程



### 1.4.2.1 员工招聘与录用管理流程及说明

#### （1）员工招聘与录用管理流程

员工招聘与录用管理流程



(2) 员工招聘与录用管理流程说明



## 员工招聘与录用管理流程说明

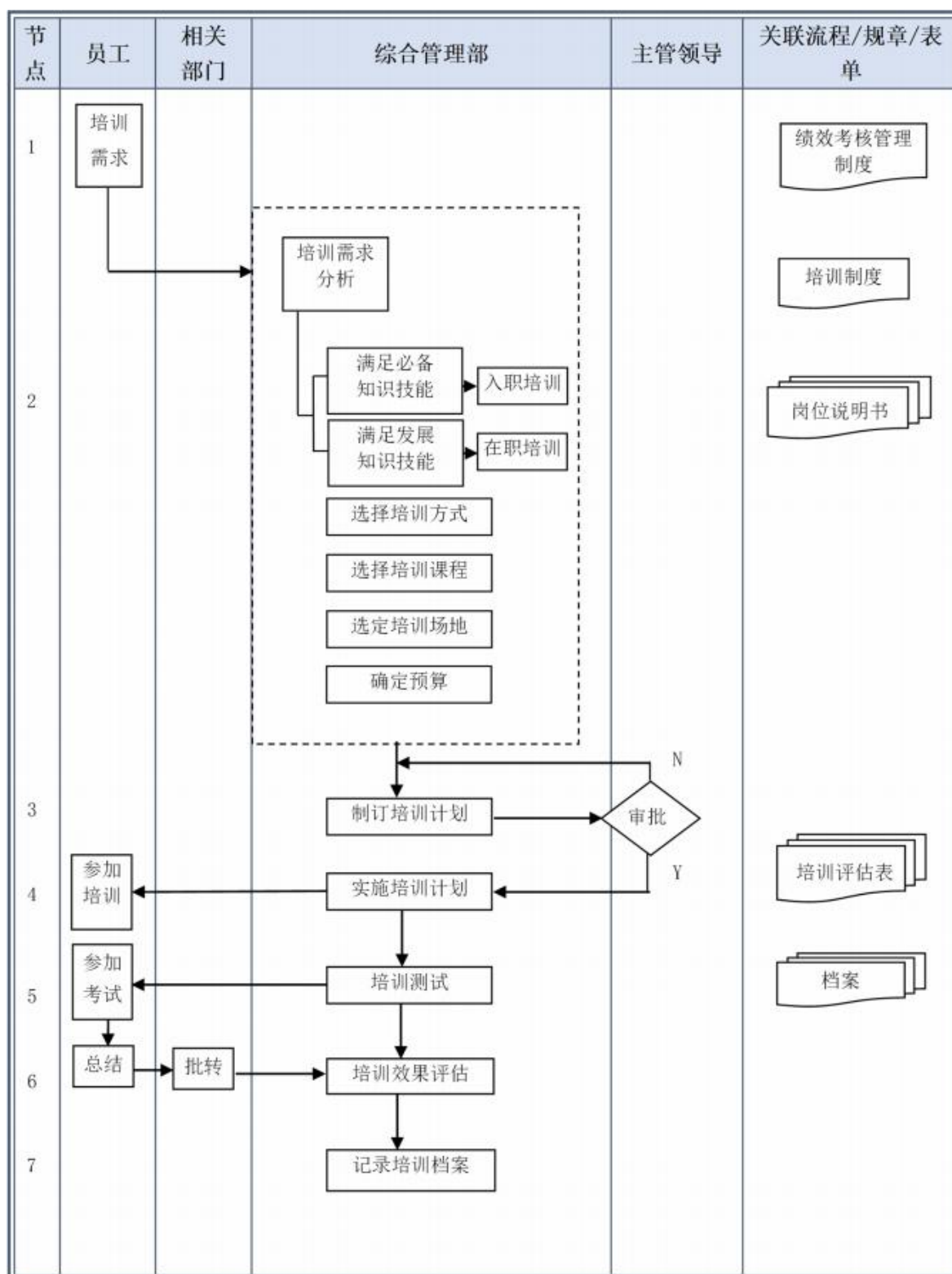
流程节点		责任人	工作说明
1	增补申请	用人部门	当某部门因调动、流失等原因出现职位空缺时，用人部门领导首先要判断是否影响部门工作，如果需要及时增补员工，则需提出增补申请，填写员工增补申请表，提交上级领导审核。
	审批	主管领导	审核用人部门提出的用人申请，同意实施招聘；不同意则需报告总经理审核。
	审批	总经理	审核分管领导提交的用人申请，同意则实施招聘程序，不同意则退回用人部门，取消或延期招聘。
2	招聘	综合管理部	<p>1. 综合管理部根据上级领导的意见以及用人部门所需岗位的岗位说明书，确定招聘方式，一般包括内部招聘和外部招聘；</p> <p>2. 如确定为内部招聘则对内发布招聘启事，内部员工通过推荐或自荐的方式应聘，参加面试/笔试；</p> <p>3. 如决定为外部招聘，首先确定招聘渠道（校园招聘、招聘会、媒体招聘等），之后发布招聘信息，收集筛选应聘简历，确定面试/笔试的应聘人员。</p>
3	面试/笔试/复试	综合管理部	不论是内聘还是外聘，综合管理部都需进行初选，安排应聘人员参加面试或笔试，通过者安排复试，未通过者将简历存档。
		用人部门	进行复试，综合管理部提供相关支持。
		主管领导	复试，综合管理部提供相关支持。
		总经理	对应聘特殊岗位人员（如招聘高层管理者）进行复试，审核。

流程节点		责任人	工作说明
4	确定录用人选	综合管理部	汇总用人部门及上级领导的意见，确定录用人选
5	发出录用通知		发出录用通知，并通过电话、邮件等方式通知应聘成功者到公司面谈。
6	待遇谈判		根据企业薪酬管理制度，与录用者商谈说明薪资待遇等问题。
7	录用		确定最终录用人选，通知入职。
8	办理入职		办理入职手续（建档、发放相关用品、签订劳动合同等）。

#### 1.4.2.2 员工培训管理流程及说明

##### （1）员工培训管理流程

## 员工培训管理流程



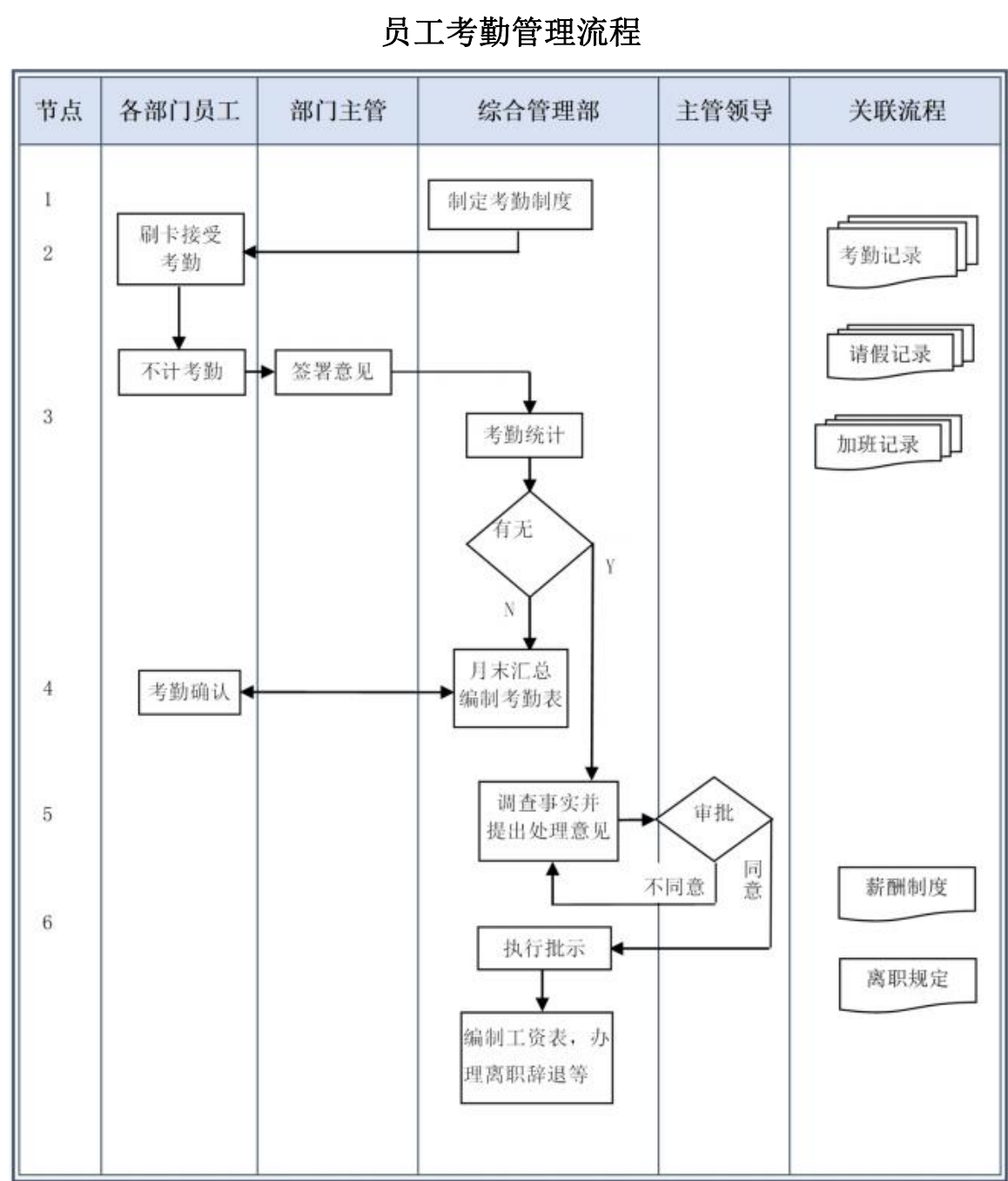
(2) 员工培训管理流程说明

## 员工培训管理流程说明

流程节点		责任人	工作说明
1	培训需求	相关部门员工	1. 部门员工根据培训目标对自身技能提升需求情况，提交《培训申请表》； 2. 各职能部门汇总培训信息，向综合管理部提出培训申请。
2	培训需求分析	人资主管	1. 采用观察、座谈会、深度访谈等方法，了解参训员工素质水平和需求的真实情况； 2. 根据员工素质水平和企业要求，确定参训人员，了解其性格特点和能力提升水准，确定培训内容； 3. 根据以上信息确定选择培训方式、培训课程，培训场地，并确定相关预算。
3	确定培训计划	人资主管	根据员工能力水平和素质要求，设计不同等级的培训，结合公司经营水平和规模，制订培训计划。
	审核	人资主管/主管领导	对培训计划进行评审，由人资主管在 1 个工作日内对是否批准执行作出决定。
4	实施培训	人资主管	参照培训计划书及培训实施方案，有条不紊地实施培训；出现异常情况，及时向上级提出建议，并请示处理意见。
5	培训测试		通过笔试、实际操作等方式测试培训效果。
6	培训效果评估	相关部门	提供支持。
		人资主管	1. 设计考评表，根据各项目及权重设计，对培训效果进行有效评价； 2. 对受训者表现、业绩进行调查分析，形成初步评估报告，提出意见，并交由上级领导审核，以便日后改进。
7	记录培训档案		总结培训经验、教训，将相关文件、资料存档，以备日后培训工作的开展和资料查阅。

1.4.2.3员工考勤管理流程及说明

(1) 员工考勤管理流程



(2) 员工考勤管理流程说明

## 员工考勤管理流程说明

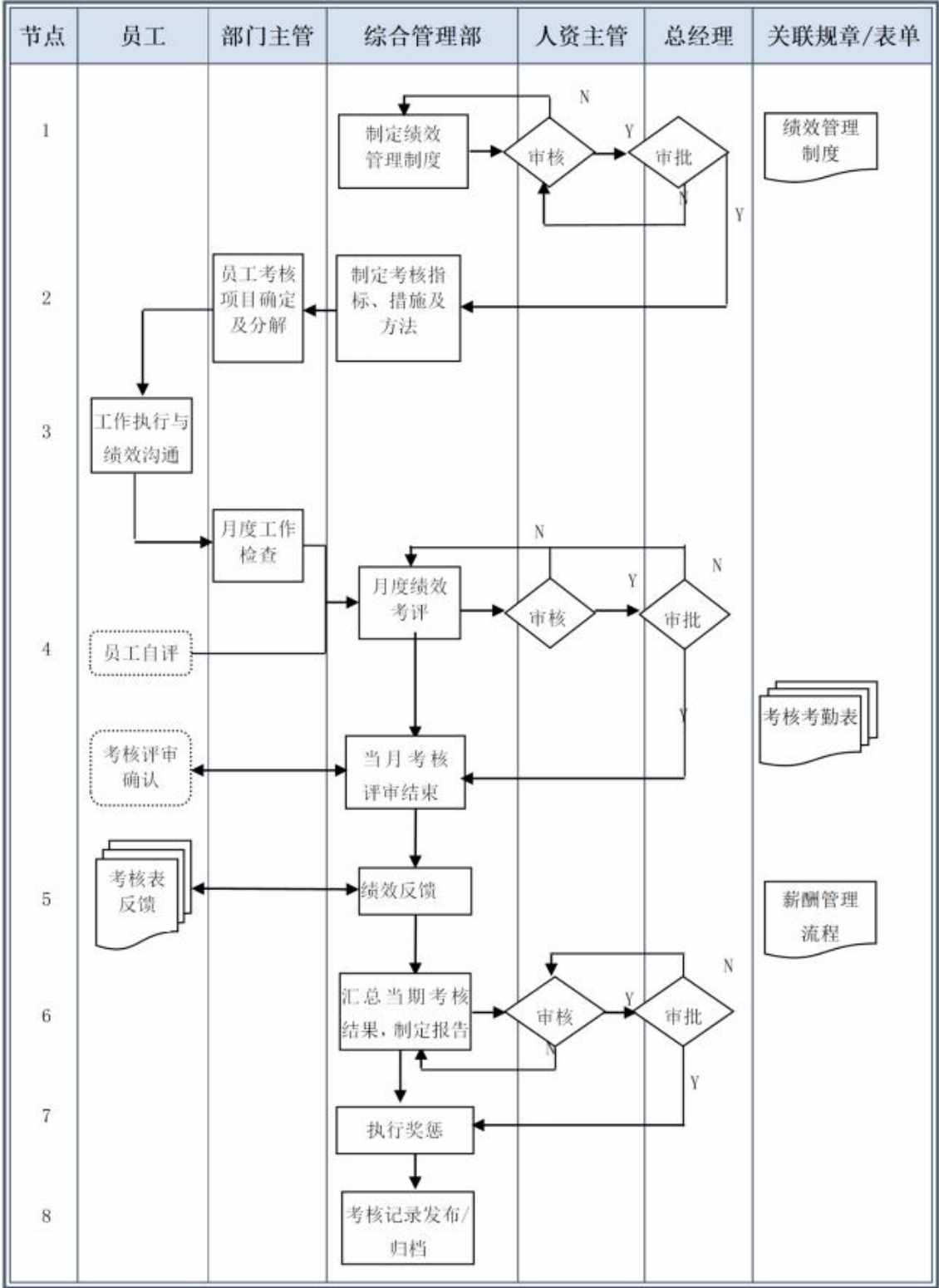
流程节点		责任人	工作说明
1	制定考勤制度	综合管理部	制定考勤制度，配备考勤刷卡设备，并向员工说明。
2	刷卡接受考勤	各部门员工	1. 按照考勤制度要求，每天刷卡或签到； 2. 特殊情况（如请假、出差）无法打卡者，须经主管领导批准不计考勤，但事后要补齐相关表单。
3	考勤统计	综合管理部	1. 人事考勤管理人员汇总统计各部门的考勤记录，加班及请假记录等，编制考勤表； 2. 如没有异常，则返回员工处确认考勤；如有异常，则调查事实并提出处理意见。
4	审核	主管领导	公司主管领导审批相关考勤报表，并做出具体批示。
5	执行批示	综合管理部	根据上级领导的批示，执行相关行为（罚款、辞退等）。
6	编制工资表， 办理离职辞退 等	综合管理部	根据考勤及其他依据编制工资表，办理离职辞退等。



1.4.2.4 员工绩效管理流程及说明

(1) 员工绩效管理流程

员工绩效管理流程



## (2) 员工绩效管理流程说明

## 员工绩效管理流程说明

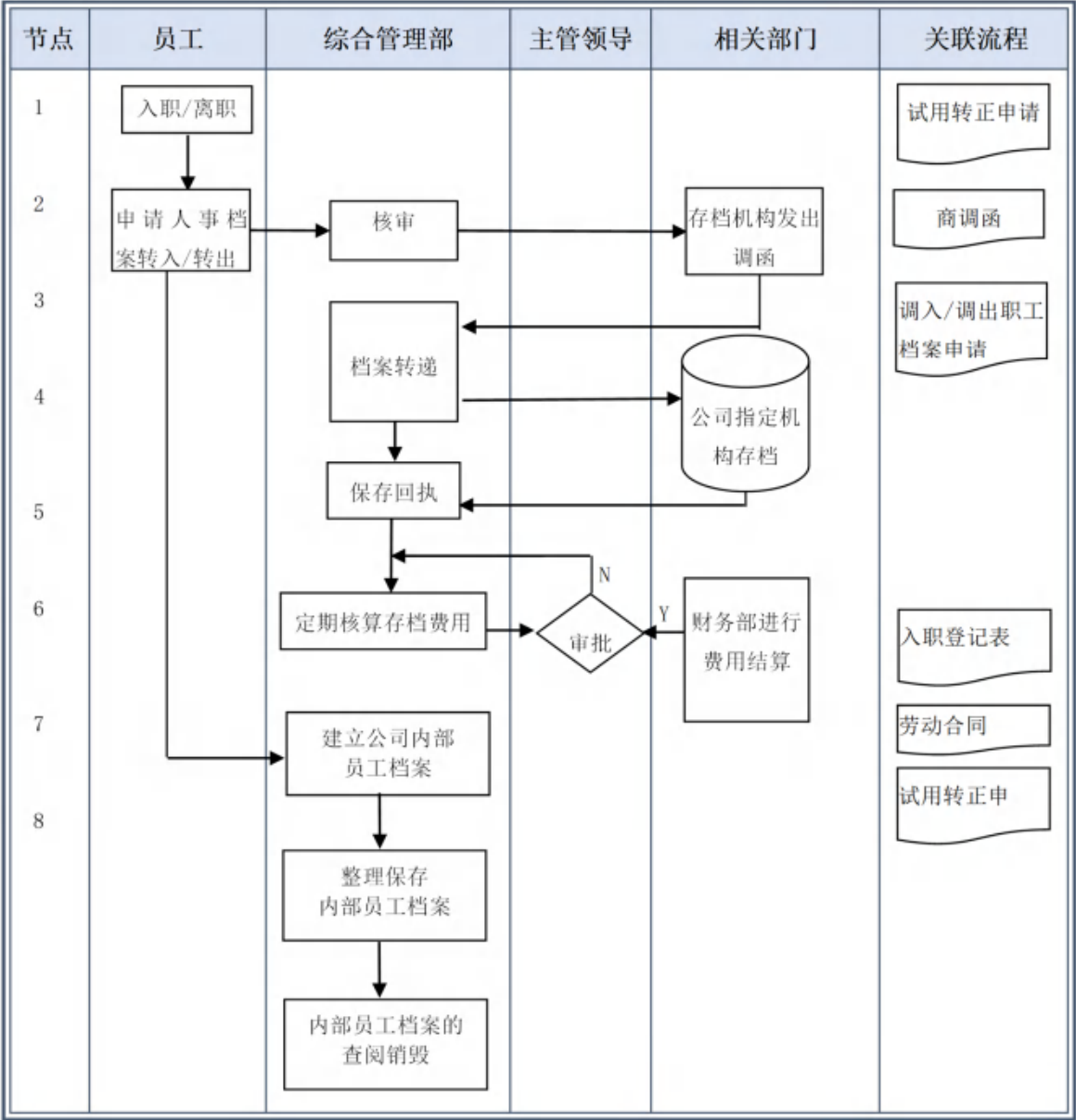
流程节点		责任人	工作说明
1	制定绩效考核管理制度	综合管理部	根据企业实际情况，战略目标及部门特点等制定绩效管理制度，考核指标，设计绩效考核方案。
	审核	人资主管	征求各部门主管及员工意见，对综合管理部制定的制度进行初步审核、调研，如同意则提交总经理审批，不同意返回综合管理部修改、补充。
	审批	总经理	对人资主管提交的绩效方案予以审批，同意则开始执行，不同意退回综合管理部修改、补充。
2	制定考核指标、措施及方法	综合管理部	设计绩效考核方案，制定合理的绩效考核指标，考核措施，安排绩效考核的时间、人员等事项。
	员工考核项目的确定及分解	各部门主管	协助综合管理部，并根据部门目标，确定不同岗位不同员工的考核项目，并分解为多个可衡量的考核指标。
3	工作执行与绩效沟通	各部门员工	员工执行各项工作，综合管理部及部门主管密切关注员工的工作执行情况，解决潜在问题，帮助员工纠正工作与目标偏差，确定日后下一期改进重点。
4	月度工作检查	各部门主管	每月月底对员工的工作情况进行检查，填写检查表。
	员工自评	员工	对自身的工作情况和绩效效果进行评估，提交自评表。
	月度绩效考评	综合管理部	根据《绩效考核规程》，协同各部门主管，对员工的工作进行考核，填写考核表，并随时向上级汇报进度。

流程节点		责任人	工作说明
	审核	人资主管	对考核情况进行审核，没有异议上交总经理审批，有异议则重新安排考核。
	审批	总经理	对人资主管提交的考核报告等予以审批，通过则考评结束，未通过（有异议）则返回人资主管调查。
	当月考核结束	综合管理部	安排绩效反馈以及安排员工确认考核结果等事宜。
	考核评审确认	员工	确认考核结果，是否有异议。
5	绩效反馈	综合管理部	收集绩效考核资料，对绩效考核效果进行跟踪，及时以通知或面谈等方式反馈给相关人员及员工个人。
6	汇总考核结果，制定报告	综合管理部	汇总当月考核结果，制定报告，并提出相关意见，提交上级审批。
	审核	人资主管	审核当期员工绩效考核情况，并提出意见。有异议则返回综合管理部调查修订，无异议则提交总经理审批。
	审批	总经理	审批人资主管提交的报告，有异议则返回人资主管处，无异议则按照规定执行奖惩。
7	执行奖惩等	综合管理部	按相关规定执行奖惩，并进入薪酬管理流程。
8	考核记录归档		所有的考核资料，考核表、评分表等汇总整理，并归档，为日后工作提供依据。

#### 1.4.2.5 员工档案管理流程及说明

##### （1）员工档案管理流程

员工档案管理流程



(2) 员工档案管理流程说明

员工档案管理流程说明

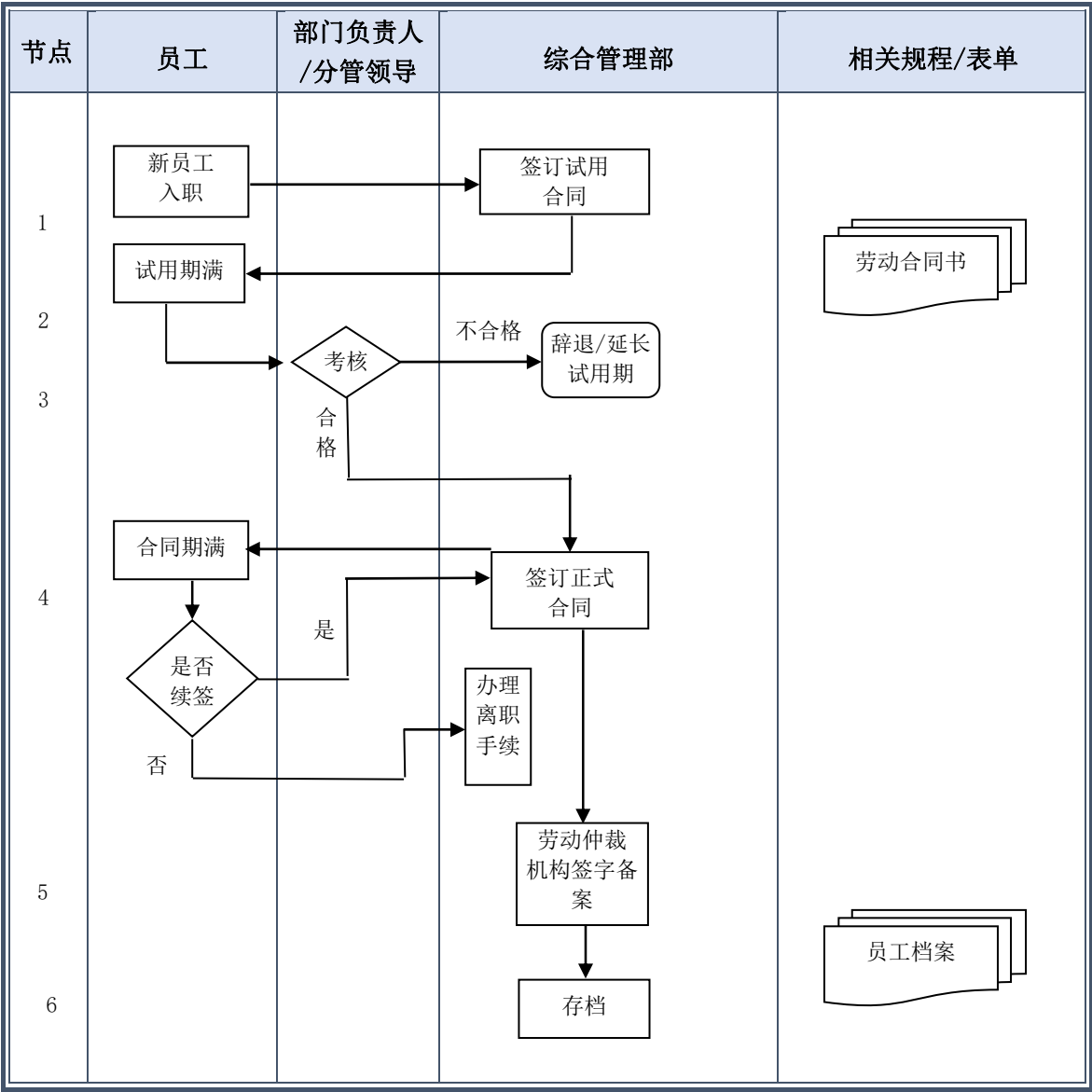
流程节点		责任人	工作说明
1	入职/离职	员工	新员工入职或有员工离职时，员工根据自身情况以及企业相关规定提出人事档案转入或转出申请。
2	申请档案	员工	按照企业规定填写档案转入或转出申请，提交综

流程节点		责任人	工作说明
	转入/转出		合管理部办理相关手续。
	核审	综合管理部	在规定时间内,收集整理审核相关档案资料,以及转档程序,办理相关事宜,联系员工原存档机构。
	存档机构发出调函	综合管理部	原存档机构发出调函,并将档案返回员工个人或本公司,如员工自带档案,则直接存入公司指定的存档机构。
3	档案转递	综合管理部	接收员工档案,做好记录,在规定时间内存入公司合作的存档机构。
	指定机构存档	存档机构	存档,并发出回执。
4	保存回执	综合管理部	保存存档机构的回执,以备查用。
5	核算存档费用	综合管理部	定期整理统计公司员工档案相关情况,并核算存档费用,形成报表,提交上级审批。
	审批	主管领导	审批综合管理部提交的存档费用核算报表,在 3 个工作日内做出批示。同意,则通知财务部结算付款,不同意则通知综合管理部重新核算确定相关费用。
	费用结算	财务部	定期结算存档费用。
6	建立公司内部员工档案	综合管理部	收集整理员工各种信息,包括身份证明、学历学位证明、各类证书、招聘资料、劳动合同及附件、试用转正文件、各类人事通知单、奖惩文件、绩效评估报告、离职文件等。
7	整理保存内部员工档案		定期对内部员工档案进行整理、更新,并妥善保管。
8	内部员工档案的查阅销毁		制定档案查阅及销毁规定,按规定办理查阅试用,以及档案销毁程序,销毁档案须经主管领导审批同意后方可执行。

1.4.2.6 员工劳动合同管理流程及说明

(1) 员工劳动合同管理流程

员工劳动合同管理流程



(2) 员工劳动合同管理流程说明



## 员工劳动合同管理流程说明

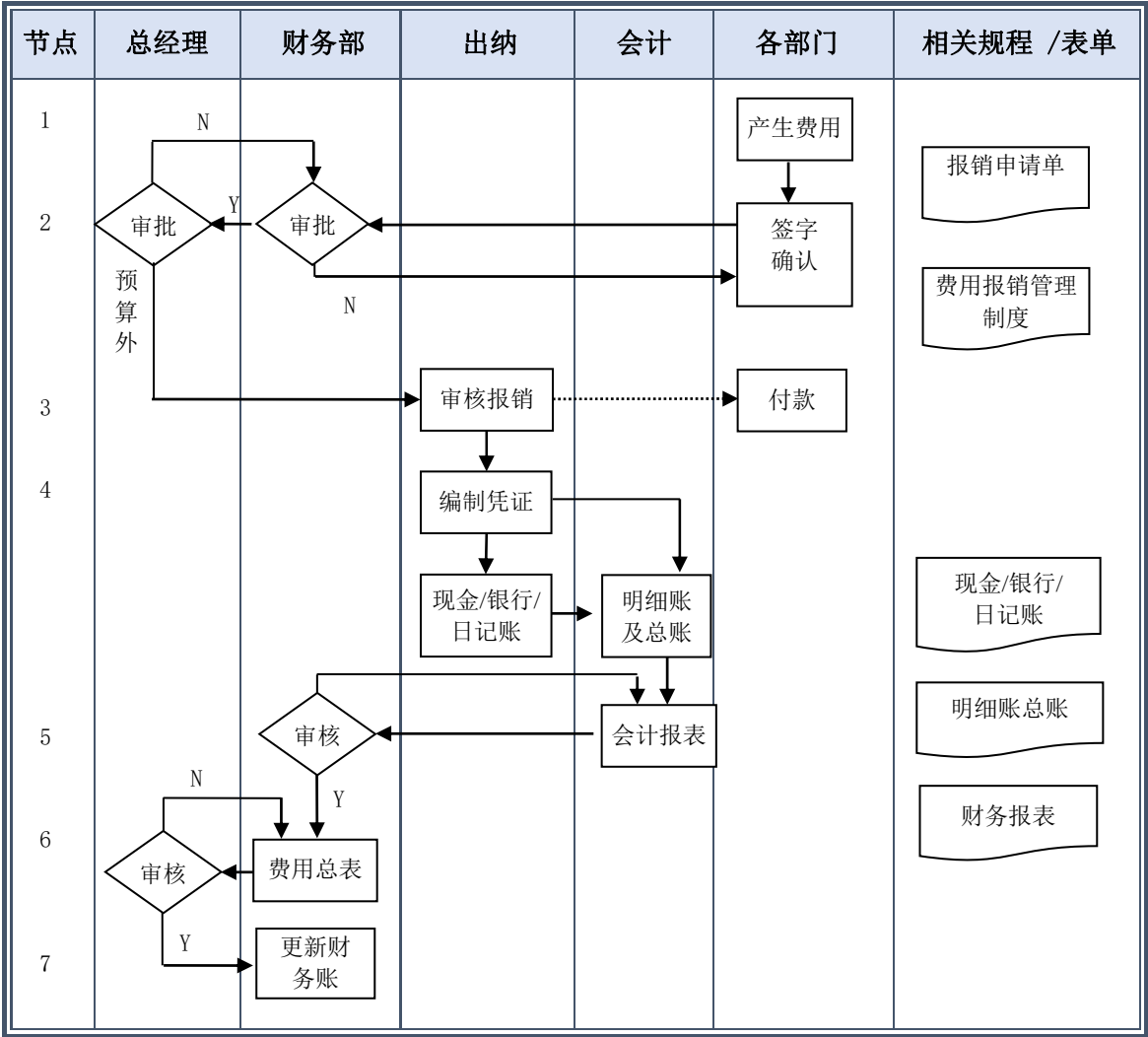
流程节点		责任人	工作说明
1	新员工入职	员工	新员工按照企业要求办理入职。
	签订试用合同	综合管理部	按照企业人事管理规定，一个星期内与新员工签订试用合同，一般试用期为 3~6 个月。
2	试用期满	员工	试用期满，员工提出转正申请。
3	考核	部门负责人/分管领导	部门负责人根据新员工在试用期内的表现、业绩等进行评价、考评，并给出处理意见。合格则签订正式劳动合同，不合格则予以辞退或延长试用期等处理。
4	签订正式合同	综合管理部	1. 管理正式合同，在规定期限内与新员工签订正式合同，同时密切关注老员工的合同到期情况； 2. 劳动合同一式两份，员工个人及公司综合管理部各执一份。
	合同期满	员工	合同期满，综合管理部提前通知相关员工，与其协商是否续签合同，同意则续签劳动合同，不同意则办理离职手续。
5	劳动仲裁机构签字备案	综合管理部	不论是新签劳动合同还是续签劳动合同，都应送交劳动仲裁机构签字备案，以备查考。
6	存档	综合管理部	将新老合同备案、存档，以备查考。

## 1.4.3 财务管理流程

## 1.4.3.1 财务预算工作流程及说明

## (1) 财务预算工作流程

财务预算工作流程



(2) 财务预算管理流程说明

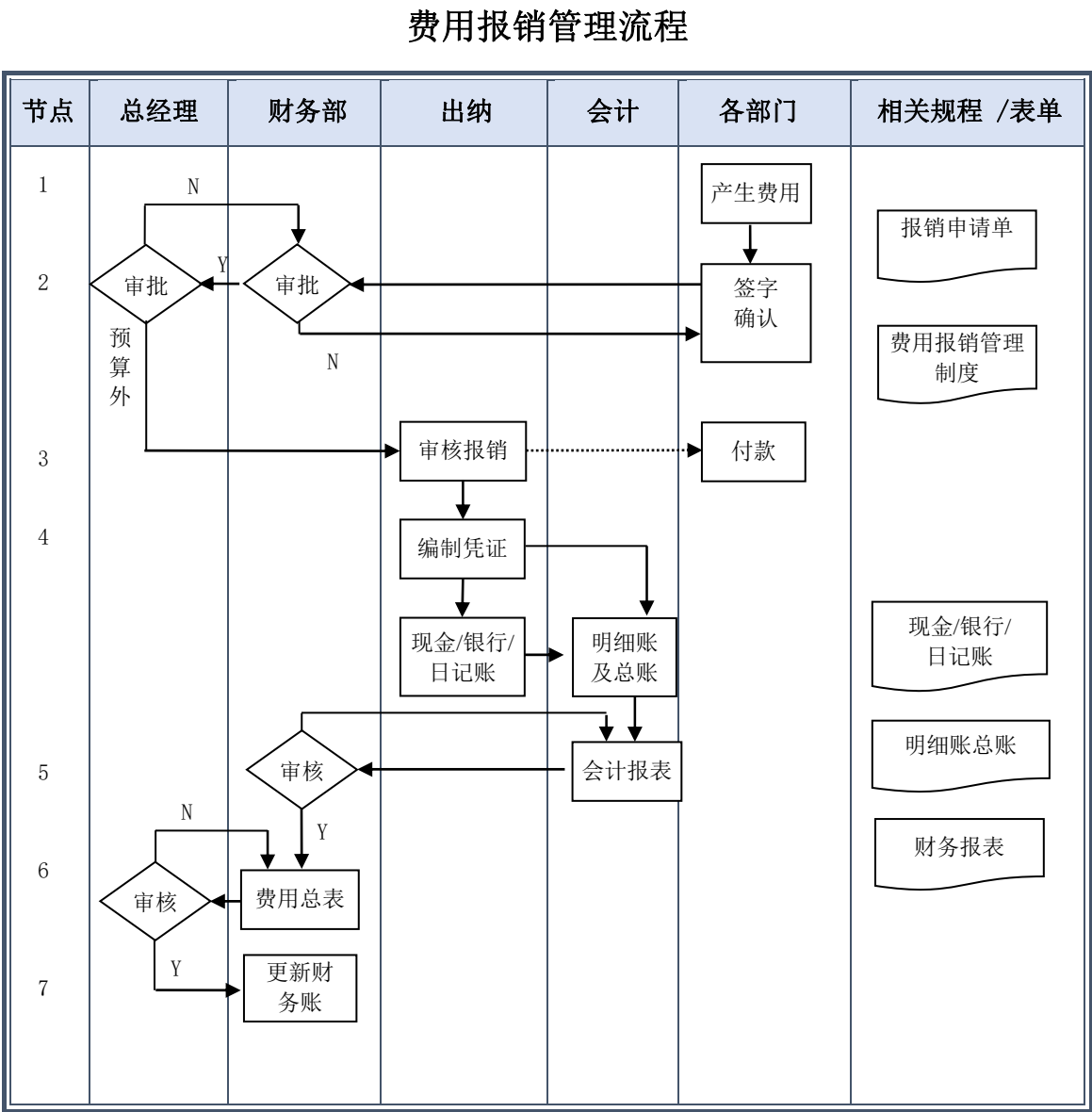
财务预算管理流程说明

流程节点		责任人	工作说明
1	确定公司经营和预算目标	总经理	每年年初总经理应收集相关财务信息，确定新年度公司经营目标和预算目标，并下达给财务部和公司各部门。
	制定预算编制办法和原则	财务部	1. 根据国家财务法律法规和行业要求，结合企业实际情况预算编制办法和原则； 2. 财务主管起草年度预算编制通知，明确预算编制的内容、格式、范围、要求、注意事项等。

流程节点		责任人	工作说明
	召开部门预算会议	各部门	各部门经理负责组织召开部门预算会议。
2	编制部门预算草案	各部门	根据所负责的业务,按公司预算编制通知的要求,结合本部门下一年度工作计划与上年度本部门预算执行情况,编制各部门业务预算草案,并提交财务部。
	汇总各部门预算	财务部	对各部门预算进行汇总,试算平衡。
3	制定公司总体预算方案	财务部	编制出公司的《年度财务预算汇总表》预计公司总体预算方案,上报上级领导审核。
	审核	财务主管	审查财务预算的编制是否符合公司拟定的年度经营目标和预算目标。通过则提交总经理审核;未通过则提出进一步修订完善的意见,通知由财务部修正调整预算草案。
	审核	总经理	负责审核财务主管提交的公司财务预算草案,通过。
4	召开公司预算平衡会议	总经理	根据企业发展战略和目标,平衡各个部门间的预算,并征得各个部门的认同。
	修正预算	各部门	根据预算平衡会议的决定修正部门预算方案。
5	修正公司总体预算	财务部	汇总修正后的部门预算方案,在此基础上修正公司总体预算,形成新的预算方案。
	审核	财务主管	审核修正后的公司总体预算方案,通过则提交总经理审核,未通过则提出修正意见,通知财务部再次修正。
	审核	总经理	审核财务主管提交的财务预算方案,通过则通知各部门执行,未通过则提出意见,并通知财务主管重新修正。
6	年度预算下达		下达审核通过的预算方案,通知各部门按预算执行。
	预算执行	各部门	各部门严格按照公司预算执行要求执行预算。
7	预算编制资料存档	财务部	整理汇总预算编制资料并存档,以备查用。

1.4.3.2费用报销管理流程及说明

(1) 费用报销管理流程



(2) 费用报销管理流程说明

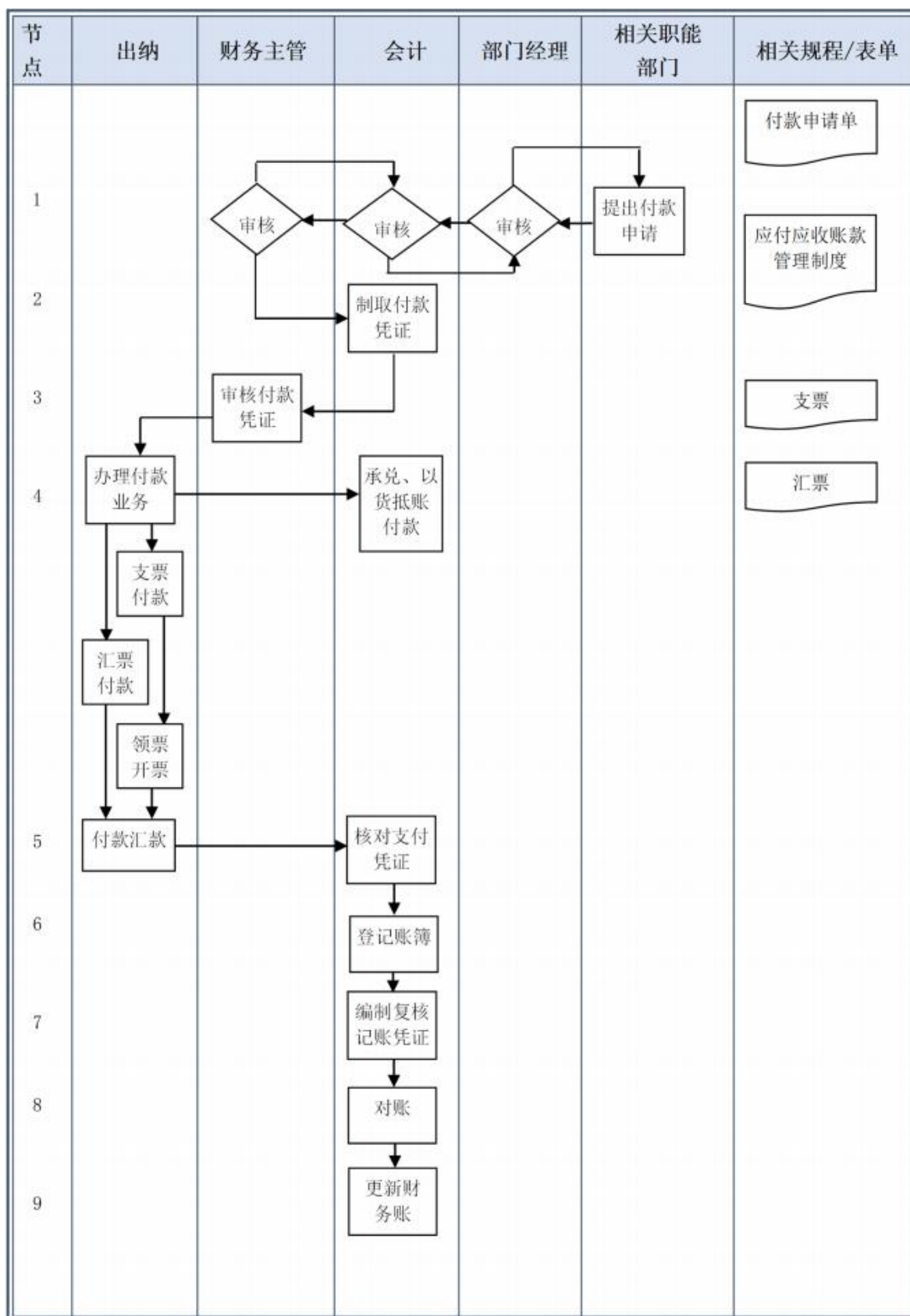
流程节点		责任人	工作说明
1	产生费用	各部门	因出差、招待、采购等产生的费用，报销人员必须取得完整真实、合法的原始凭证。
2	签字确认	各部门	1. 员工个人在凭单上签字确认，所有签名均应附

流程节点		责任人	工作说明
			注日期； 2. 部门负责人确认签字。
	审批	财务部	对员工上交的报销申请及原始凭证进行核对、审批，通过则提交总经理审批。未通过则根据实际情况做出处理，包括退回报销单(注明退回原因)。剔除部分不合格、不合理、说明不全之金额后付款(附剔除原因)。要求报销人员补充说明或补必要单证。
	审批	总经理	主要对预算外的费用进行审批，看其是否真实、合理。同意则交出纳审核报销，然后付款；不同意则通知财务主管及财务部再次确认审核。
3	审核报销	出纳	核对员工上交的报销的相关票据是否齐全，填写是否真正确，发票是否合规，报销是否符合相关标准、是否符合报销审批签字程序等，通过则办理报销业务（依据现金收付凭证收款/付款，报销人签字）以及其他相关手续。
4	编制凭证	出纳	编制登记现金/银行/日记账。
		会计	编制汇总费用明细账及总账。
5	会计报表	会计	按照公司规定周期汇总编制会计报表，并上报财务部审核。
	审核	财务部	财务部工作人员对报表的准确、合理、正确性等进行审核，财务主管。
6	费用总表	财务部	按照公司规定周期汇总编制费用总表，为企业管 理提供财务支持，并报总经理审批。
	盖章认可	总经理	审批费用总表，同意则盖章，并通知财务部。
7	更新财务账	财务部	及时更新财务账。

### 1.4.3.3 应付账款管理流程及说明

#### (1) 应付账款管理流程

## 应付账款管理流程





## (2) 应付账款管理流程说明

## 应付账款管理流程说明

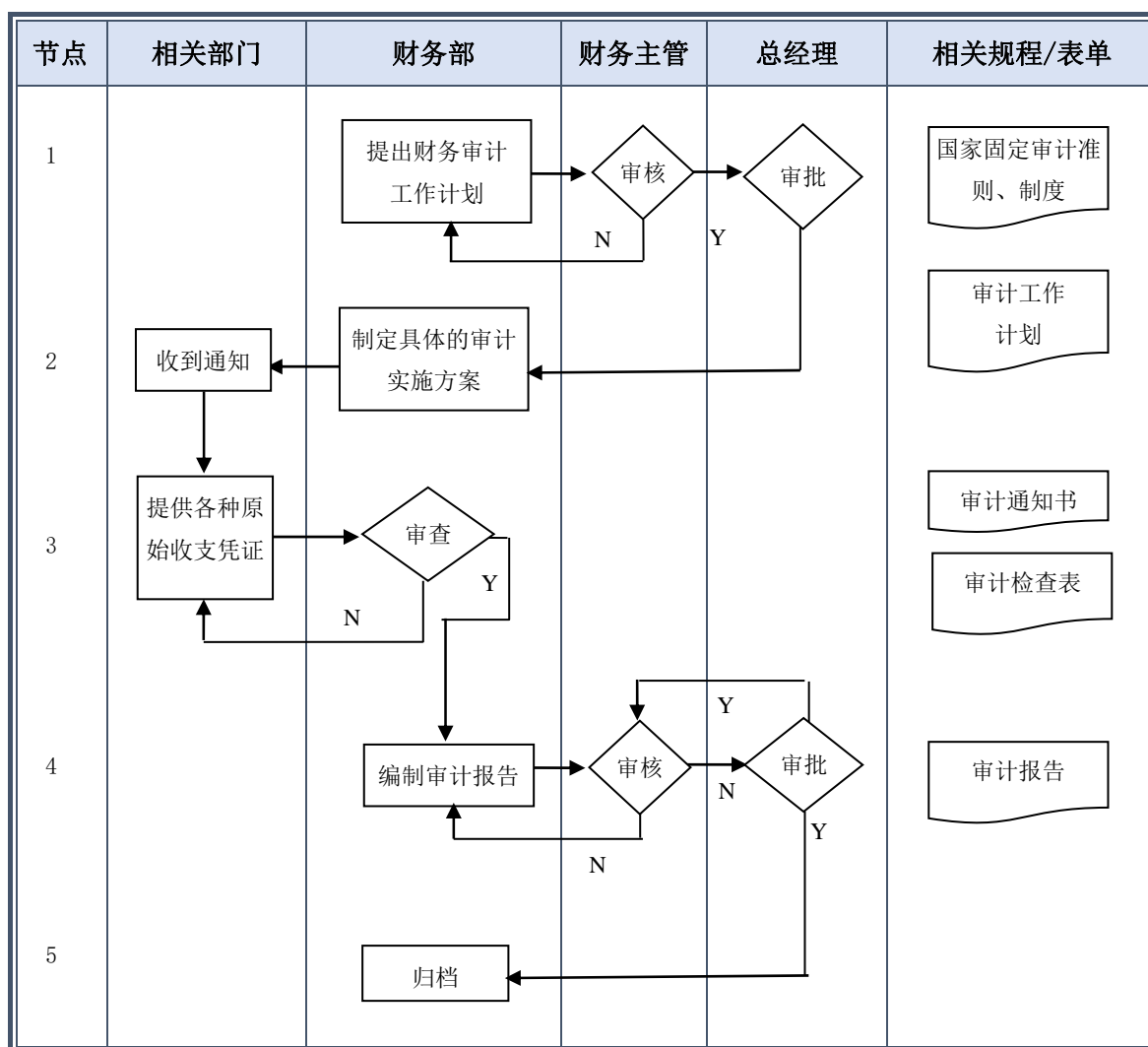
流程节点		责任人	工作说明
1	提出付款申请	各职能部门	经办人依据合同提出付款申请，并支取原始凭证，送交部门经理审核。
	审核	部门经理	按照部门预算计划及公司规定的权限审核，同意则送交会计审核，有异议则通知申请人修正、补充。
	审核	会计	依据预算进行审核，并查询应付款、依据合同相关条款，核对单据，通过则送交财务主管审核；有异议则通知申请部门拒付款。
	审核	财务主管	在权限内审核，并在付款申请书上注明付款方式和时间。批准则通知会计制证，不同意则通知申请部门拒付。
2	制取付款凭证	会计	按规定制取结算/结算凭证，交财务主管审核后，再交出纳进行付款操作。
3	审核付款凭证	财务主管	对所有付款凭证认真检查核对无误后，通知出纳办理付款业务。
4	办理付款业务	出纳	1. 如果是以承兑付款、以货抵账付款的方式付款，则直接由会计办理付款手续； 2. 如果是以支票的方式付款，则出纳登记支票领用本并开具支票，加盖印章，经办人在支票领用本上签字后领用支票，送交出纳办理付款； 3. 如果是以汇票等方式付款，则出纳填写相应凭证和票据后，办理付款。
5	付款汇款	出纳	按照付款方式办理付款/汇款。
	核对支付凭证	会计	按规定核对支付凭证，确保数额、内容等正确无误。
6	登记账簿		登记应付账款明细账。

流程节点	责任人	工作说明
7	编制复核 记账凭证	根据已经支付的付款原始凭证编制付款记账凭证，并检查实际支付金额与发票金额是否相符。
8	对账	定期或不定期编制应付账款对账函，与对方对账，并要求双方在对账函上签字盖章。
9	更新财务 账	将编制的记账凭证输入财务电脑系统，及时更新。

### 1.4.3.4 内部财务审计工作流程及说明

#### (1) 内部财务审计工作流程

#### 内部财务审计工作流程



## (2) 内部财务审计工作流程说明

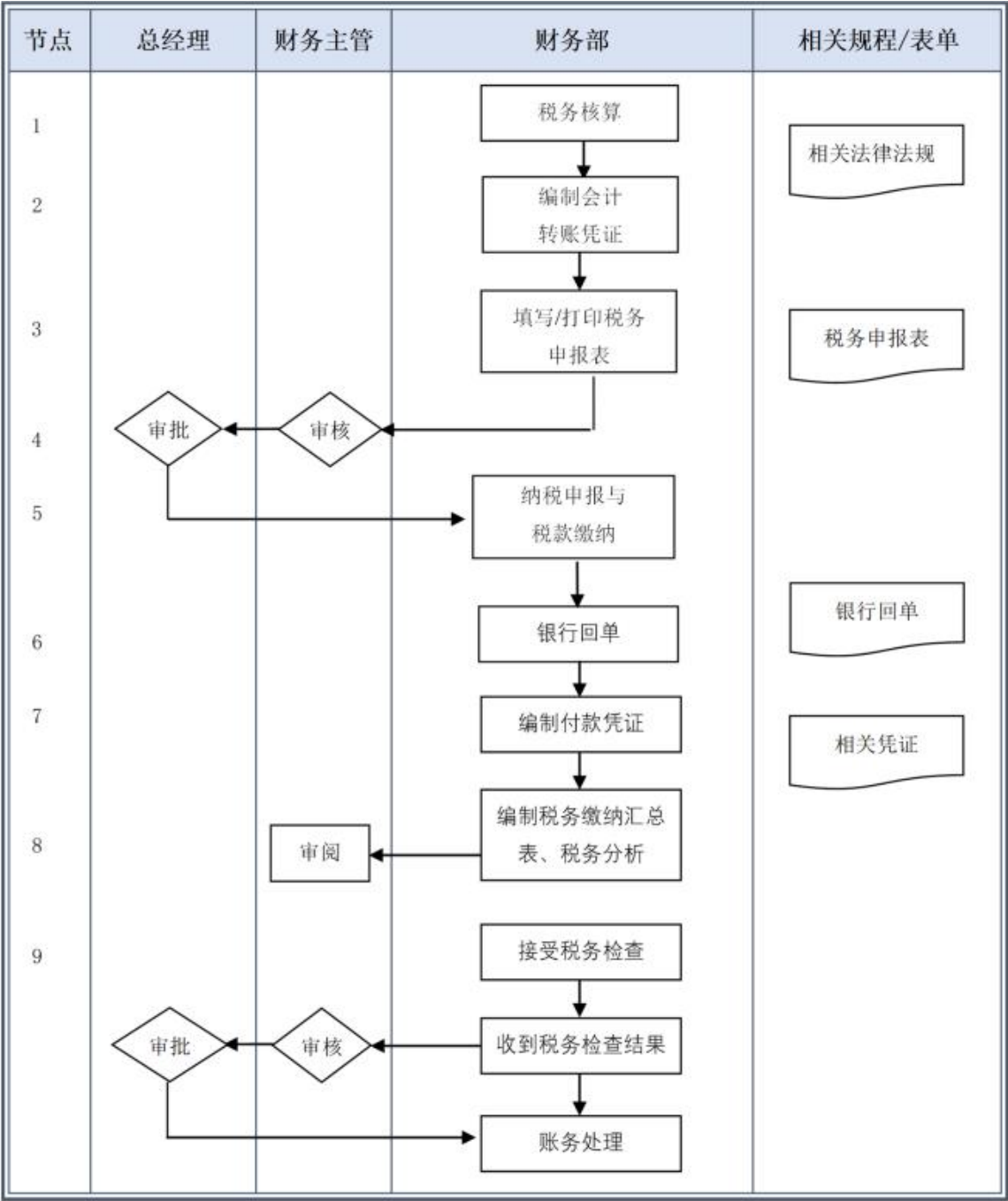
## 内部财务审计工作流程说明

流程节点		责任人	工作说明
1	提出财务审计工作计划	财务部	按照上级审计部门和本公司的工作部署确定年度审计工作重点，编制年度审计工作计划。
	审核	财务主管	审核审计计划，通过则报送总经理审批，有异议则提出意见，返回财务部修正改善。
	审批	总经理	审计计划，同意则通知执行。
2	制定审计实施方案	财务部	包括确定具体的审计时间、内容、类型，如资金审计、利润审计、应收账款部门单位下达审计通知书。
	收到通知		按照审计通知做好审计准备。
3	提供各种原始收支凭证	相关部门	根据审计要求为审计工作人员提供各种原始收支凭证、会计报表、有关文件、资料、合同、协议，以及现金实物、有价证券等。
	审查		运用检查、监盘、观察、查询及函证、计算、分析性复核等方法，审查相关凭证。
4	编制审计报告	财务部	对审计事项实施审计后，据实提出审计报告，并提交上级审核。提交前，应征求被审核部门的意见，如有异议，应及时核实、修改，提出相关意见再提交上报。
	审核	财务主管	审核审计报告，处理审计人员提出的审计意见，同意则送交总经理审批，不同意则返回修正。
	审批	总经理	对审计报告予以批示，批准则进行后续工作，有异议则提出意见，返回财务主管调查、修正。
5	归档	财务部	将相关审计资料、文件等整理存档，以备查用。

## 1.4.3.5 日常税务管理流程及说明

## (1) 日常税务管理流程

日常税务管理流程



(2) 日常税务管理流程说明

日常税务管理流程说明

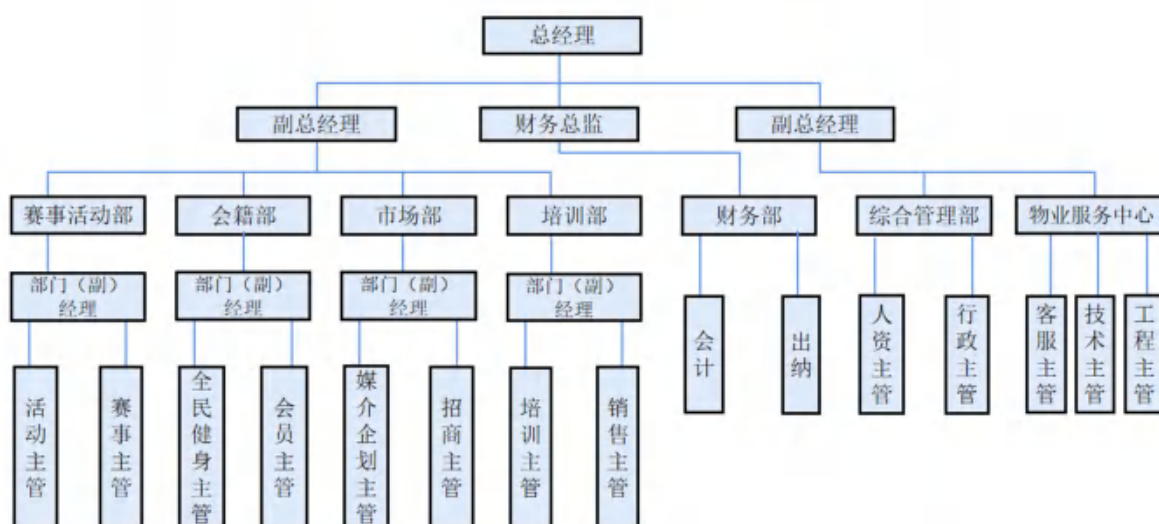
流程节点		责任人	工作说明
1	税务核算	财务部	财务部门在应纳税事项发生后，在税务部门规定的时限内及时按计税基数和法定税率进行税务核算。

流程节点		责任人	工作说明
2	编制会计转账凭证		根据税务核算的结果编制会计转账凭证，并取得财务主管的签字认可。
3	填写或打印纸质税务申报表		1. 如通过网上申报的税款，则税务会计在线填写纳税申报表，在提交给税务部门前，打印纳税申报表； 2. 如通过税务柜面申报的税款，则税务会计书面填写纳税申报表。
	审核	财务主管	对纳税申报表进行审核，并签字。
	审批	总经理	按权限对纳税申报表进行审批。
4	税务缴纳	财务部	税务会计根据审批后的纳税申报表，办理网上申报或柜面申报，组织资金缴纳税款。
5	取得银行回单	财务部	税务缴纳完成后，税务会计应取得纳税的银行回单，柜面申报的还应取得税务部门审核盖章的纳税申报表。
6	编制付款凭证	财务部	根据银行回单和纳税申报表编制付款凭证。
7	定期编制税务汇总表、税务分析	财务部	1. 至少每半年编制一次税务缴纳汇总表，经财务部门负责人审核后，提交公司管理层； 2. 根据税务部门要求及公司管理要求进行税务分析。
	审阅	财务主管	审阅税务缴纳汇总表、税务分析，为日后的税务管理提供数据支持。
8	接受税务检查	财务部	在接到税务检查通知之后，应按照税务部门所出的程序规则，首先进行税务自查，如果发现了税务的问题，要主动申报，主动更正。
	收到税务检查结果		收到税务部门出具的税务检查结果，应及时报上级领导。
	审核	财务主管	按权限对财务部提交的税务检查结果进行审核。
	审批	总经理	对涉税补缴金额在规定金额（含）以上的、有税收罚款或有纳税争议的情况进行审批。
9	账务处理	财务部	根据税务检查结果补缴税款及滞纳金等（如果需

流程节点	责任人	工作说明
		要)，并做相应账务处理。
10	存档	财务部 保管税务证件、各种纳税资料档案（申报表及附件、代扣代缴税金申报及附件、完税证、涉税调整工作底稿、递延税金登记表等）以及与税局、税务代理往来的各种函件。

## 1.5 项目组建架构及责任权属

项目公司根据不同项目阶段设置不同的职能部门，除高级管理人员外，在运营期内另设赛事活动部、运营部、市场部、培训部、财务部、综合管理部、物业服务中心，共 7 个部门，各部门责任权属如下图所示：



运营期项目公司组织结构框图

### 1.5.1 总经理办公会

岗位职责：

(1) 负责制定并实施公司经营战略及业务发展规划，制定公司年度经营计划，完成公司年度经营指标；

(2) 负责引进、组织、管理大型体育赛事、高水平文化活动、大型



群体活动及相应的市场开发工作；

（3）负责政府、客户及公共关系的维护、企业文化的建立和推广等工作；

（4）负责公司日常的全部经营管理工作，负责公司业务、行政、人事、财务各项工作的决策和签批。

（5）负责对物业服务公司的监督、管理、考核及日常管理工作。

### 1.5.2 赛事活动部

部门隶属：副总经理（分管业务部门）

部门编制：（副）经理 1 人，赛事主管 1 人，活动主管 1 人，合计 3 岗。

部门职责：

（1）赛事管理工作

- 1) 建立赛事运营整体规划，建立和完善工作流程与管理体系；
- 2) 分析外部市场，提出赛事可行性报告及赛事运作的整体计划；
- 3) 负责制定部门阶段性赛事运营、推广计划及筹备实施；
- 4) 制作标书，负责投标和商务竞标等活动；
- 5) 负责赛事档案管理工作。

（2）大型赛事

- 1) 负责大赛整体的组织协调工作，保证整体方案的有效落实；
- 2) 负责制定大赛的竞赛规程及具体实施办法；
- 3) 负责赛事物料准备，与合作供应商及相关部门的沟通协调；
- 4) 办理大型赛事活动的承接、申报、协调、执行；

- 5) 对大型赛事活动的风险进行调查评估;
- 6) 结合赛事活动方案, 制定大型活动的应急预案。

### (3) 小型赛事

- 1) 负责统揽小型赛事的经营管理工作;
- 2) 负责小型赛事业务拓展和接洽, 合同签署及费用收取;
- 3) 负责小型赛事进退场手续办理;
- 4) 负责小型赛事场地保障, 包括活动前期内部场地预订、活动现场器材设备配备、活动过程跟踪协助;
- 5) 负责小型赛事服务人员的现场调配和监督管理, 包括安保、工程、保洁、综合服务人员;
- 6) 负责小型赛事后期服务跟进, VIP 客户维系;

### (4) 赛事拓展

- 1) 赛事前期项目对接、合作谈判;
- 2) 持续研发和创新自主体育 IP 项目;
- 3) 负责所属区域的业务拓展, 客户关系维护, 顺利推进项目的开展;
- 4) 根据公司战略规划, 负责赛事市场渠道的开拓和维护;
- 5) 建立国际和国内大型体育机构、组织及赛事的长期合作关系;
- 6) 与政府相关部门、高校、赞助商等机构的沟通, 为赛事开发提供良好的运营环境;

## 1.5.3 运营部

部门隶属: 副总经理 (分管业务部门)

部门编制: (副)经理 1 人, 全民健身主管 1 人, 会员主管 1 人, 合

计 3 岗。

部门职责：

（1）全民健身管理

根据公司的发展规划和经营目标，制定场馆日常开放的经营计划、营销策略，会员制细则等；

- 1) 负责场地对外开放的日常营运，提供保障和协调服务；
- 2) 制定会员卡销售策略，制定出年、季、月销售方案。
- 3) 负责公司全民健身项目的策划、招商、销售管理。完成销售任务；
- 4) 负责所属区域的业务拓展，宣传推广全民健身项目。

（2）会员管理

- 1) 制定会员管理流程、制度及管理手册；
- 2) 全面负责会员会籍的办理登记及日常管理工作；
- 3) 负责新会员的开发工作和老会员的维护工作；
- 4) 日常开放会员维护及售后问题协调。

（3）零售

- 1) 负责统揽零售业务的经营管理工作；
- 2) 负责场馆内所有饮料、食品、体育用品等的销售工作，包括定期进货、补货、盘点、进出仓管理、对账结算等；
- 3) 负责场馆内零售经营场所场地保障，包括卫生清洁、用电防火安全、防盗、现场物品摆放、氛围布置等；
- 4) 负责特许专卖业务的洽谈、赛事活动联络跟进、费用收取等；
- 5) 负责场馆内大型活动饮品和食品的临时销售工作，包括赛事前联

系合作伙伴确保货品和人员到位、现场摊位设点和布置、现场售卖、结束盘点和货品入库。

#### 1.5.4 市场部

部门隶属：副总经理（分管业务部门）

部门编制：(副)经理 1 人，媒介企划主管 1 人，招商主管 1 人，合计 3 岗。

部门职责：

##### （1）招商开发

- 1) 制定场馆平面广告设置计划，并负责报批、制作和招商；
- 2) 制定体育赛事活动、会展、商业演出策划方案；
- 3) 制定赛事活动、会展演出的招商计划书，并予以实施开发；
- 4) 负责客户接待、沟通、合同的签订、履行与管理工作；
- 5) 组织对公司客户的市场服务，客户反馈意见的收集，撰写市场调查报告；
- 6) 负责开拓业务市场、深化商业合作，开发场馆运营供应商；
- 7) 梳理场馆无形资产的资源梳理及开发销售；
- 8) 建立各级客户资料档案，保持与客户之间的双向沟通。

##### （2）企划推广

- 1) 制定推广计划及企划宣传费用预算；
- 2) 微信、微博、公众号的编辑运营工作；
- 3) 与各媒体沟通，建立良好的合作关系，为业务开展提供良好的媒体支持；

- 4) 配合有关部门保持与战略合作伙伴的良好关系，进行公关活动；
- 5) 制定文化活动和体育赛事的宣传推广计划，并进行商业开发。

### (3) 票务管理

- 1) 负责场馆票务系统的日常运行、维护和管理；
- 2) 负责自办赛事活动的票务销售计划，并组织实施；
- 3) 负责协调和管理场馆公司自有渠道的票务销售工作；
- 4) 负责体育赛事和文化活动票务销售市场信息数据的搜集分析。

## 1.5.5 培训部

部门隶属：副总经理（分管业务部门）

部门编制：(副)经理 1 人，培训主管 1 人，销售主管 1 人，合计 3 岗。

部门职责：

### (1) 课程管理

1) 拓展培训渠道和培训资源，开发培训课程，编制培训教材，编写培训教案；

2) 结合场馆实际情况，研究开发培训课程体系，负责俱乐部健身项目课程的制定、调整及更新；

3) 负责教练团队的招募、培训及管理，监督授课过程，评估教学质量，制定考核激励体系。

### (2) 销售管理

- 1) 负责制定及适时调整课程种类、价格及折扣权限；
- 2) 负责培训课程的销售推广工作，销售队伍的常规培训；

- 3) 电话邀约客户、上门接待、咨询，完成销售任务；
- 4) 负责培训学员的管理和维护；
- 5) 负责处理及协调俱乐部客户投诉及服务工作。

### 1.5.6 财务部

部门隶属：总经理

部门编制：会计 1 人，出纳 1 人，合计 2 岗。

部门职责：

#### （1）财务管理

- 1) 负责公司财务管理与会计核算制度、财务审批制度、财务预算管理制度及其他财务制度的建立与完善；
- 2) 负责公司对外投资、融资贷款、资金往来、合同签署等事项的财务监控，追踪重大投资项目及合同的执行；
- 3) 负责向董事会报告公司年度预算方案及预算调整方案、季度及年度财务报告（含预算执行报告）、年度利润分配方案等事项；
- 4) 负责公司各项审计工作的组织实施及后续整改工作的跟进落实；
- 5) 参与公司重组、改制及协助完成投资项目的财务分析；
- 6) 参与经营者绩效考核，提供年度审定利润及利润指标完成情况。

#### （2）核算与报表管理

- 1) 负责按照《企业会计准则》的要求组织公司会计核算；
- 2) 公司各项资产、负债及股东权益的核算；
- 3) 负责公司各项损益（收入、成本费用、利润等）的核算；
- 4) 负责职工工资奖金福利等各项薪酬的审核、发放；



- 5) 负责职工福利费的总额控制;
- 6) 负责职工教育经费及工会经费的计提与额度控制;
- 7) 负责公司债权债务的定期清理及核对;
- 8) 负责公司财务报告(报表、附注、报表分析)的编制;
- 9) 负责公司历史财务数据、遗留问题的收集整理。

### (3) 资金及债权债务管理

- 1) 负责公司资金筹集, 保证资金安全并合理调度使用;
- 2) 负责公司现金、有价证券、支票及各种票据的保管;
- 3) 负责公司银行账户的开立并保管银行开户许可证;
- 4) 负责公司银行预留印鉴的保管并实行印鉴分管;
- 5) 负责公司银行结算业务的办理;
- 6) 负责与银行核对账目并按月编制“银行余额调节表”;
- 7) 负责收据和发票的购买及领用管理;
- 8) 负责关联方资金往来核对及资金占用费的计算;
- 9) 负责公司债权债务清理并按月编制债权债务明细表;
- 10) 负责督促相关部门催收合同款及其他应收款项。

### (4) 预算管理

- 1) 负责收集汇总各部门费用预算及项目预算并提请管理层讨论;
- 2) 负责公司整体预算方案(投资、融资、经营、资金)的编制及调整;
- 3) 负责成本费用预算的执行控制、定期向责任部门和公司领导报告预算执行情况;

4) 负责审核公司业务部门的项目预算，并在执行过程中进行有效控制。

(5) 投资及资产管理

- 1) 参与公司投资（含清算、转让、并购、重组等）决策；
- 2) 负责公司对外投资的价值确认及投资收益计算；
- 3) 负责收集与分析被投资公司的财务报表；
- 4) 负责公司固定资产的价值确认及折旧计提；
- 5) 负责公司固定资产的处置（报废、出售、清理等）核算；
- 6) 配合综合管理部做好资产盘点；
- 7) 负责公司递延资产及其他资产的价值确认及后续处理；
- 8) 负责各项资产减值准备的计提与冲回。

(6) 审计与税务管理

- 1) 负责配合集团组织财务报告审计、内控审计、项目审计、离任审计等专项审计工作；
- 2) 负责与外部审计机构进行对接，提供财务资料及情况说明；
- 3) 负责执行审计建议财务相关部分，并跟踪、监督审计建议落实情况；
- 4) 负责公司税务登记证的办理、保管及使用登记；
- 5) 负责公司各项税金的及时申报与缴纳；
- 6) 负责税收优惠政策的申请及落实兑现。

(7) 档案管理

- 1) 负责公司会计凭证、会计账薄的装订编号；

- 2) 负责公司财务报告的签字盖章及装订成册;
- 3) 负责银行对账单及银行余额调节表的整理归档;
- 4) 负责税务申报表等税务相关资料的整理归档;
- 5) 负责其他会计文件的收集整理及目录编制;
- 6) 负责编制各年度会计档案保管清册。

#### (8) 项目结算

- 1) 负责公司日常经营的监督、核算及分析;
- 2) 负责公司培训项目分成核对、配合业务部门开展业务;
- 3) 负责针对公司的每个项目做好预算结算工作并编制项目结算的财务报告。

#### (9) 日常管理

- 1) 负责不定期对公司的零售仓库、工程易耗品仓库、清洁用品仓库的盘点;
- 2) 负责对公司的零售仓库、工程易耗品仓库、清洁用品仓库的进出登记造册;
- 3) 负责按月、按季核对后出具单据给公司的各大租户;
- 4) 负责核对工程部的能耗数据, 并针对各类项目作同比分析;
- 5) 负责公司日常物品的核价及对供应商的筛选;
- 6) 负责对公司的日常维修项目、新购置的设备按照使用年限登记造册;
- 7) 负责员工月度交通费、通讯费及其他福利费报销的复核并登记造册;

- 8) 负责对员工报销的发票真伪核定;
- 9) 负责公司代售票业务的管理、出票、售票工作;
- 10) 负责配合完善公司财务管理制度,制定一系列的有关财务规定及办法;
- 11) 负责审核日常报销单据,并进行报销手续。

### 1.5.7 综合管理部

部门隶属: 副总经理(分管职能部门)

部门编制: 人力资源主管 1 人, 行政主管 1 人, 合计 2 岗。

部门职责:

#### (1) 日常行政管理

- 1) 负责拟定并适时修订公司行政管理制度;
- 2) 协助办理公司领导的日常行政事务;
- 3) 负责会议室的使用管理;
- 4) 负责公务用车的调度和维保管理;
- 5) 负责办公设备及用品、员工午餐等后勤事务管理;
- 6) 负责公司礼品采买、登记和分发等物资管理;
- 7) 负责公司固定资产盘点、登记管理;
- 8) 负责员工日常行为规范的监督和管理;
- 9) 负责公司内部管理的监督、协调工作。

#### (2) 文秘事务

- 1) 组织召开公司全体员工大会、部门经理会议、总经理办公会及经营班子会议,记录整理纪要,对会议决定的有关事项进行催办、检查、落

实和反馈；

- 2) 负责文件流转管理和收发文管理；
- 3) 负责公司印信的使用和管理；
- 4) 负责公司证照的办理和管理；
- 5) 公司各类档案资料（人事档案除外）的搜集、整理及档案管理；
- 6) 负责公司档案的借阅、等级和整理归档工作。

### （3）物资采购

- 1) 负责公司物资供应商的确定；
- 2) 负责公司低值易耗品、固定资产及维修配件的询价和采购。

### （4）法务管理

- 1) 负责公司业务开发过程中的法律咨询和支持；
- 2) 负责与公司法律顾问的沟通、联系和工作衔接；
- 3) 负责公司法务诉讼管理；
- 4) 负责法律法规信息收集及宣传培训。

### （5）品牌宣传

- 1) 负责公司 VI 系统的设计、监督及管理；
- 2) 负责公司对外宣传信息的收集整理和统一发布；
- 3) 负责宣传资料、企业形象包装及相关物料的印制；
- 4) 负责公司品牌知识产权的保护和监管；
- 5) 负责公司网站建设及日常维护；
- 6) 负责公司简报、刊物、宣传栏的收集编写和印制。

### （6）合同管理

- 1) 负责公司合同范本的制定和完善;
- 2) 负责审核公司对外签署合同;
- 3) 负责合同整理存档管理。

#### (7) 企业文化建设

- 1) 拟定公司企业文化建设长远规划和阶段性工作计划,并组织实施;
- 2) 负责节日聚餐、公司年会活动等策划筹备及组织工作。

#### (8) 信息化管理

- 1) 负责公司信息化整体规划的制定及建设;
- 2) 负责信息系统的支持、培训和维护管理。

#### (9) 公共关系管理

- 1) 负责公司与系统内、行业内各单位的联络公关及协调;
- 2) 负责处理公司与客户、政府及社会各界的合作及往来事务;
- 3) 负责接待来访领导、外单位领导及外宾;
- 4) 负责公司对外媒体的信息披露及协调;
- 5) 负责走访公司主要对口业务单位与政府部门。

#### (10) 战略规划管理

- 1) 拟定并适时修订公司发展战略及人力资源发展规划;
- 2) 拟定并适时修订公司组织结构设置及部门职能;
- 3) 编制公司岗位设置和人员编制,建立职位体系;
- 4) 编制公司年度经营计划,并根据公司经营情况及时提出调整建议。

#### (11) 绩效管理

- 1) 负责建立公司内部经营绩效考核管理办法;

- 2) 负责制定公司各部门的考核指标及标准并组织实施;
- 3) 负责建立和完善公司员工绩效管理体系;
- 4) 组织实施各部门及人员考核工作。

#### (12) 招聘管理

- 1) 组织制定公司年度招聘计划;
- 2) 负责公司人员招聘工作。

#### (13) 薪酬福利管理

- 1) 建立和完善公司薪酬管理体系和福利管理体系;
- 2) 负责公司月度薪酬核定与发放;
- 3) 负责考勤、加班统计及休假统计;
- 4) 负责员工月度交通费、通讯费报销的审核;
- 5) 负责各项福利补贴的核定、组织和发放;
- 6) 负责公司奖金、绩效薪资的核定与发放。

#### (14) 人事管理

- 1) 负责公司员工名册及人事资料的建立、分析和统计;
- 2) 负责员工社会保险及住房公积金的管理;
- 3) 负责员工档案管理, 与人才服务中心进行对接;
- 4) 负责员工职级考评管理。

#### (15) 工会管理

- 1) 会员发展、经费管理等组织工作;
- 2) 活动组织及宣传;
- 3) 员工慰问、抚恤管理。



### （16）党员管理

- 1) 党员的发展、党费的收取等组织工作；
- 2) 活动组织及宣传。

## 1.5.8 物业服务中心

部门隶属：副总经理（分管职能部门）；

部门编制：客服主管 1 人，工程主管 1 人，合计 2 岗。

部门职责：

### （1）日常工作

- 1) 全面负责场馆内大型赛事、文化及群体活动的保障服务工作；
- 2) 协调与监督物业公司的服务工作，组织物业月度服务计划和服务效果的考核。

### （2）停车场业务

- 1) 负责停车场的经营管理；
- 2) 负责制定停车场租赁和规划布局、费用收取；
- 3) 负责制定停车场的管理制度和日常运行监管。

### （3）内保

- 1) 负责安保人员的培训工作；
- 2) 负责日常的场馆安全、消防工作；
- 3) 负责赛事活动的安全保障工作。

### （4）客服管理

- 1) 负责受理客户关于场馆硬件设施的投诉工作；
- 2) 负责场馆前台接待的客户服务工作；

3) 负责接听客户关于场馆情况的咨询。

(5) 工程保障

1) 检查、督促场馆重大设备和场地的维护与保养；

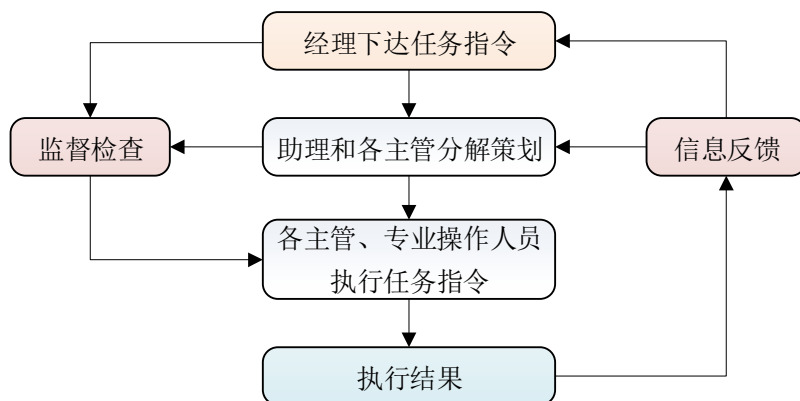
2) 负责突发事故的应急处置；

3) 负责场馆运营设备的日常巡检。

## 1.6 日常检测体系

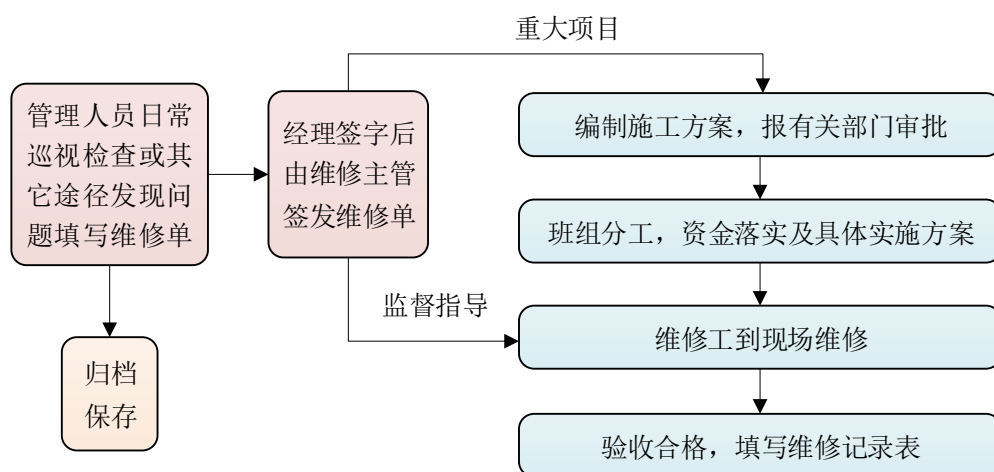
日常检测维护流程体系如下：

### 1.6.1 物业服务中心检测工作流程



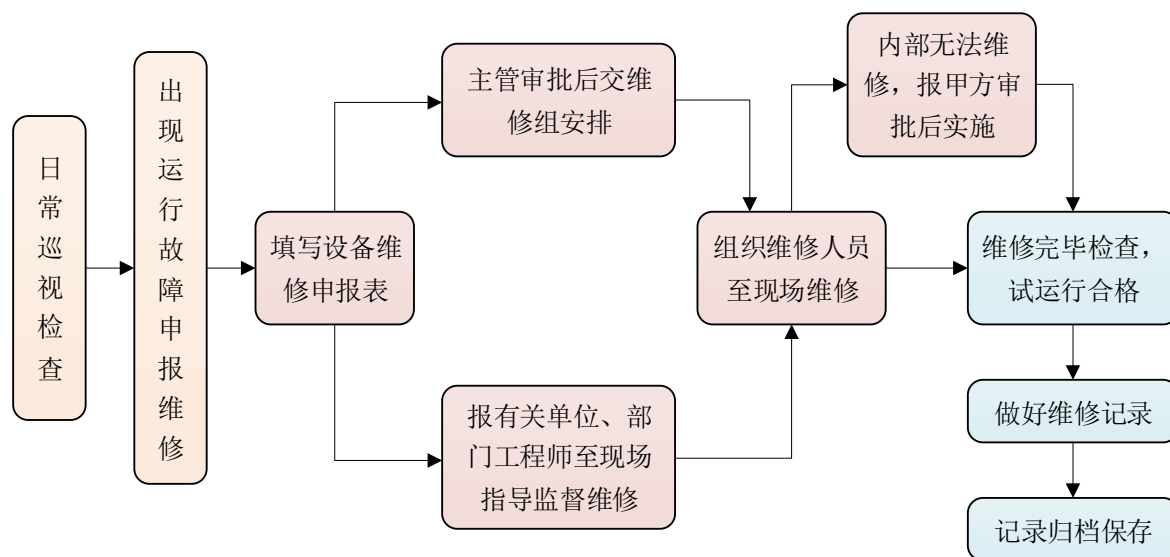
物业服务中心检测工作流程图

### 1.6.2 设备设施维修检测工作流程



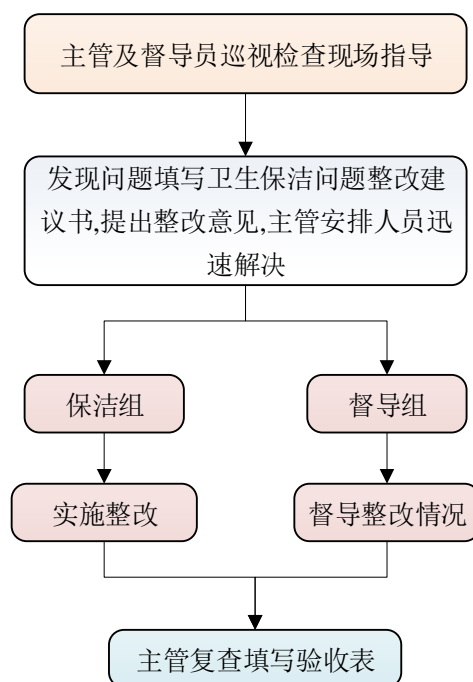
设备设施维修检测工作流程图

### 1.6.3 机电设备检测工作流程



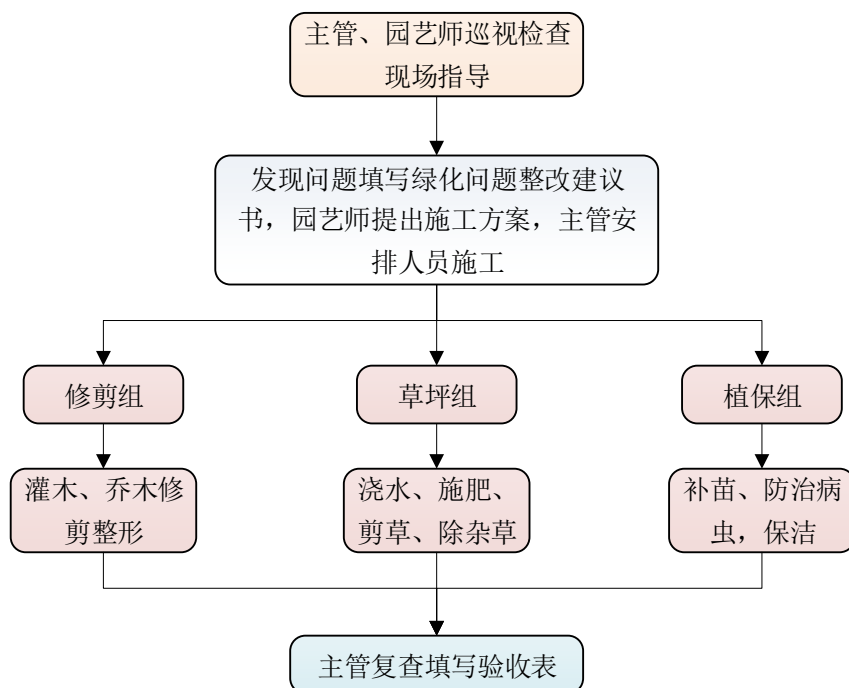
机电设备检测工作流程图

### 1.6.4 保洁管理检测流程



保洁管理检测流程图

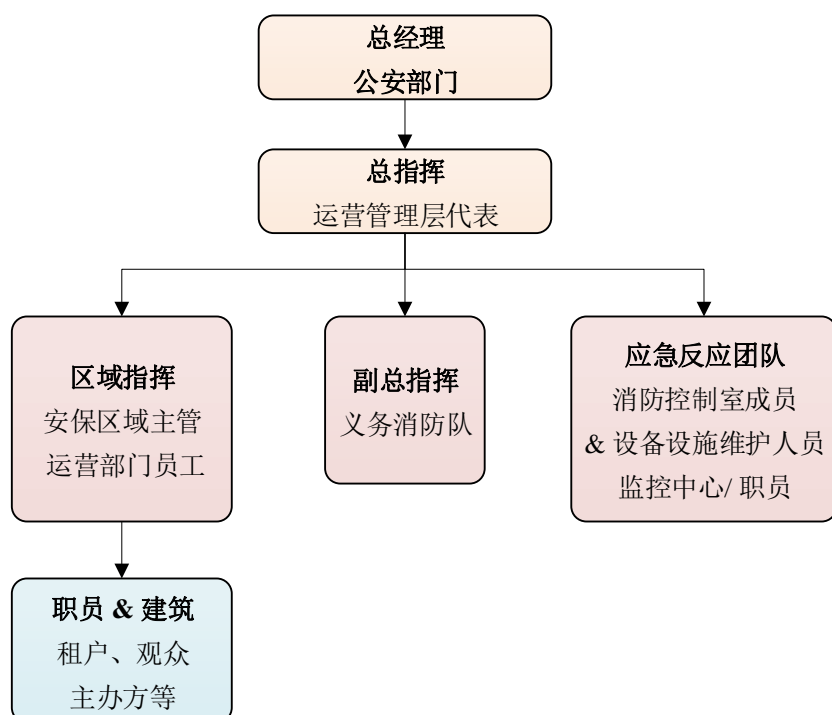
### 1.6.5 园林绿化管理流程



园林绿化管理流程图

## 1.7 紧急预案

### 1.7.1 项目公司内部应急管理架构



项目公司内部应急管理架构

### 1.7.2 应急管理团队（EMT）

由公司领导层成员组成的团队，他们能收集并分析信息，并对事故进行评估。他们负责在场馆内管理和协调所有的紧急事件。应急管理团队将决定在紧急情况下应采取的指导和程序。同时也会寻求公安局、消防局和其它相关必要部门的协助。团队会向总指挥，应急反应团队的领导提供指南和权限。

应急管理团队的基本职能：

- （1）审查 EMP 应急管理计划，至少每年审查一次，做到符合运行管理的要求。
- （2）确保培训适合的人员并指派合适的人员到 EMT 中。
- （3）确保有恰当到位的机制监测和评估 EMT 的效果。
- （4）总经理有权也有责任协调、监督和决策。
- （5）确保应急反应机制有管理上的支持，员工能有效的以场馆、职员、承包商、业主、赞助商、主办方的最大利益执行他们的职责。
- （6）不管是否在紧急情况下，确保能坚持该政策和程序。
- （7）制定最恰当的反应计划，以及应对每一种紧急情况的协调方法。
- （8）在紧急情况结束后，确保调查、恢复、补救程序的实施。
- （9）将评估责任、制定意外事故计划以及运行和维修功能分析报告和调查的职责委托给相关部门的人员。

### 1.7.3 应急管理计划的启动

在场的 EMT 有责任评估每一种状况，如果情况有保证，便会通过通知他们团队的成员启动预案。该预案仅在大型紧急情况下启动，并不适用

于普通事故。对于无须应急管理团队参与的事故，总经理、活动运营经理、物业服务中心负责人，安保经理或者管理委托员有责任对事故采取反应措施。

#### 1.7.4 撤离和总结会

总指挥将授权宣布撤离，同时副总指挥保证通知所有人员撤离。撤离后，总指挥要立即在方便的时候召开总结会，准备关于紧急情况的各个方面的报告，总结会要与属地公安部门或外部政府机构的总结会一起进行。

#### 1.7.5 场馆控制室（紧急情况运行中心（EOC））

（1）EOC 是在紧急情况管理过程中建立的控制和联系中心。EOC 应位于监控室内。

以下是 EOC 的地点、行政机制及责任：

1）消防室不是 EOC，但消防室是在火灾情况下为消防局和场馆 ERT 提供运行场所的地方。

2）EOC 的建立是为在危急情况期间作为管理和通讯室进行接收和派发信息任务的。它代表了在危急情况下所有活动的中枢点。

3）在 EOC 中的员工，有必要的話，或者是安保人员，有责任确保未授权职员或外部人员到指定区域附近集中，并停止中心的运作。这不包括在紧急情况下所需要的技术、维护、运行和安保人员。

4）EOC 会为应急管理团队召开安全会议及为他们配备通讯设备。

5）总指挥负责 EOC 的管理，一名员工代表会协助他的工作。

6）EMT 的其它成员都应随叫随到。所有参与 EMT 的工作人员都配备有对讲机，同时需要确保所有的其它联系方式都记录在场馆相应地点的

白板上。

如果 EOC 不能正常运作，总指挥应将 EMT 搬到合适的备用地点。

## （2）应急管理团队行政管理指南

根据紧急情况或待定紧急情况通知，以下是 EMT 建立和行政管理方面的工作指南：

1) 工作简报会，总指挥和总经理会向他们指示他们的工作任务和要求。

2) EMT 团队一经组成，在职人员将开始在事故记录单上按时间顺序记录所有接收到和派发出去的信息、发生的事件和后续行动措施。

3) 如有必要，员工应保存在监管紧急情况和简报会期间的区域地图、图表和简图等。

4) 总指挥或其不在职时的代表职员将组织召开简报会。

5) 应建立专用对讲机通讯方法，并配备给每一位 EMT 成员。

6) EOC 应安装电话。

7) 在紧急情况结束的时候，总指挥应确保所有设备数目清楚，存储恰当。

8) 总指挥应在紧急情况结束后召开所有 EMT 职员的简报会，并确保所有人员安全，同时从参与者处获取回馈信息。

## （3）设备

1) 在紧急情况下，副总指挥应确保以下的现行更新状态准备就绪。

2) 确保移动对讲机有 240 伏电压的供电配备，维护所有对讲机，保证所有对讲机充电到位，有维护系统能确保对讲机的电池更换。



- 3) 所有职员의 现行值班表
- 4) 合同商人员活动及登记
- 5) 现场及各层平面图、检查单等
- 6) 在职人员家庭电话以及其它主要联系电话。

#### (4) 录像/汇报

在紧急情况下，录像和汇报信息在做出最新决断和制定管理评估是十分重要。在这里会用到事故报告和事故记录表。关于这些表格的使用，所有参与紧急事件管理计划的职员都应接受培训。

根据突发事件和相关紧急状况，报告应该是：

- 1) 通过紧急管理计划通讯方式，要将报告提交给适当的人员。
- 2) 报告要精确记录紧急情况的性质特点。
- 3) 报告要让人简单易懂，要对事故原因进行简要描述。
- 4) 报告要让人简单易懂的，要对现时状况和即将采取行动的简要总结。
- 5) 报告要尽可能简短，但不能遗漏任何细节。
- 6) 报告要包含事故报告人的详细信息，要有联系号码。
- 7) 报告要按通讯名单派发，要严格把关，仅让需要知道报告的人接到报告。

须完成所有的事故报告并提交给总指挥，总经理将负责决定要采取的行动。

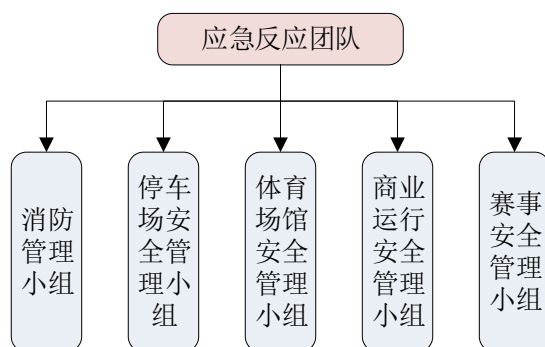
注意 1: 事故报告在最开始的时候可能是通过电话报告的以寻求快速反应，但接下来必须跟进书面报告。

注意 2：必须留存所有已制作的事故记录和报告，以资后鉴。在必要的时候，可供法律参考。

### 1.7.6 应急反应团队（ERT）

项目场馆的 ERT 由总指挥负责管理，他在 EMT 中直接对总经理负责。应急反应团队的主要任务是在紧急情况下迅速反应并进行调查。应急反应团队的工作区域是场馆的某些区域，时刻通过对讲机进行联系。他们负责对紧急事件或危机作出反应，确保观众和员工及时撤离到安全地方。如果需要，ERT 有责任通知应急管理团队，最为重要的是，让 EMT 了解应急反应的每一细节。ERT 将评估并通报事故的性质，应急管理的等级。事故日志表用来记录紧急状况下具体时间作出的反应及采取的措施。这些信息对帮助 EMT 和危机管理团队日后更好的应对危机。

建立项目场馆应急反应团队，对体育场馆及相关配套设施等进行安全管理。团队组成人员包括：物业服务中心负责人（总指挥）、物业管理中心的设备设施维护人员、消防中控室工作人员、项目场馆安保人员、监控室工作人员，安全管理机构框图如下。



安全管理机构框图

#### 1.7.6.1 岗位职责

各小组岗位职责制如下：

（1）消防安全管理

体育场馆消防、监控系统总体比较复杂，具有安全消防等级高的特点。各消防监控中心内均设报警控制主机、消防联动控制台及所辖各区域的电梯紧急控制屏。消防联动控制台上设置了消防电话主机、所在区域的自动灭火系统，自备应急柴油发电机的手动远控装置及运行/故障指示。消防紧急广播及排烟风机、排烟天窗的手段装置运行/故障指示。非消防电源手段切断装置、电梯消防出租功能装置、防火卷帘门及防火门的控制装置，体育馆消防监控中心还设置了为高大空间场所采用的双波段火灾报警系统。各消防监控中心之间实施网络通讯路线，在各消防监控中心内能显示其他两个消防监控中心内地报警信号。由公司的安全员组成一支应急队伍，以保障消防事故发生时的及时处理，避免重大事故发生。

消防监控中心 24 小时实施对场馆进行监控，并监控各消防系统设备的运行状况，及时发现异常，即时做出处理。

每月最后一周对公共区域内配置的灭火器、消火栓及报警等设施设  
备检查一次，将存在问题进行汇总报工程部，并跟进维修整改进度。每次大型活动前后组织员工检查需要涉及的灭火器、消火栓及其他消防设施，并在活动现场布置足够的灭火器材。消防监控中心值班员每天凌晨 5:00-8:00 负责安全监控系统的检查、测试和记录，如有异常及时报工程部进行维修保养。消防领班每周对监控系统进行全面检查不少于两遍，主管每周全面检查不少于一遍，并作好记录。

每次大型活动前必须对各项安防设备进行检查测试，发现问题及时

报修。消防监控中心值班员接到设施设备报警信号后立即做出反应，进行查看确认，确认报警类型、报警位置，立即通知相关人员到场查看，进行处理。根据现场值班人员回复信息确认报警信号属误报，对报警系统进行复位处理，严禁未得到现场人员的答复私自进行系统复位的行为发生。消防监控中心值班人员对每一起报警信号的处理都要有详细的记录，并备案存档。

根据现场值班人员回复信息确认报警属实，消防监控值班人员立即将情况上报，并协助现场人员进行处理险情；

消防监控中心人员根据警情由上级领导决定是否启动各类报警应急预案，配合公司各部门对警情的处理。警情消除后，积极配合公司各部门的调查、总结、汇报、存档工作。督促各租户单元的消防安全管理，每月对各租户进行消防安全检查一遍，日常特别加强对装修租户的消防监管，避免发生消防事件。

## （2）停车场安全管理方案

停车场采用停车场智能化票机管理系统。管理系统设有图像对比系统，人像抓拍系统，证件抓拍系统，车牌自动识别系统，对进入的所有车辆与人员进行图像抓拍对比，出场时系统自动调出入场照片通过操作员对比确认无误后方可出场。整个系统设置数据中心服务器电脑，管理中心管理电脑，收费中心收费电脑，出入口车场控制电脑，电脑与电脑之间采用光纤通讯，管理中心电脑拥有整个系统的最高权限，负责数据共享和管理并兼做发行管理工作站出口收费。

车位管理：根据体育场馆营运情况并结合停车位分布情况，实施分区

域进行封闭管理。根据车流情况逐步开放的原则进行管理。人员安排：采用固定岗位与巡逻岗位相结合的方式配备管理。重大赛事期间停车场不对外开放，只针对贵宾、赞助商车辆，运动员、裁判员车辆，公安消防、安保车辆停放。停放相关车辆除公安、安保车辆停在地下停车场外，其余车辆都停放在各自专用入口旁专用停车场为上。其他大型活动期间停车场面向社会开放，将采取统一收费方式，每车次（10 元），入场时便在入口处收取费用，或与主办活动方协商一次性缴费。

### （3）体育场馆安全管理

体育场、体育馆日常不对外开放，各场馆只预留 1 个主要出入口，供所有保洁、施工、场地养护、工程等人员进出。对所有进出场馆人员必须检查施工出入证、工牌。有施工作业时安排巡逻岗跟进，并对其活动范围视情况进行限制，把不需要使用的通道、功能房进行锁闭。设定巡逻签到表，要求现场值班员每两时对所负责的区域签到一次。每小时对施工及加班场所巡查一次，并按要求进行签到，以避免安全事故发生。巡逻岗位对场馆外围进行巡查，劝离无关人员长时间逗留。巡逻岗位每两小时对所有场馆内的门窗锁闭情况进行检查，发现未锁、损坏及时上报，查找原因，并做好记录。

### （4）商业运行安全管理

关注所管辖区域内的设施设备的运行情况，出现故障及时报工程部进行处理。现场做好标识指引。关注并制止、纠正异常顾客（乞讨、精神病、摆地摊、小偷、吸烟（非吸烟区）、玩手扶梯、破坏公共设施、捡垃圾等）。发现在公共区域有搬运货物的现象，要及时制止，并指引到送货

通道。负责每两小时对所属商业区域后勤通道进行安全巡查，并进行签到。

加强对租户安全防范的宣传与培训。商业部分在营业时间结束后，根据现场情况把夜间非营运与夜间营运区域进行划分，便于安全管理，控制人员。对非营运的店铺在营业时间结束后，采取清场的方式把人员进行劝离封闭区域。店铺需要加班或施工，需要由营运部门批准后方可实施。安全全部安排人员实施现场跟进方式。清场后由安全员对所有店铺前后门关闭情况进行检查，确保店铺所有门窗处于锁闭状态，如发现未锁门现象，及时通知店铺紧急联系人前来处理。

对临时进入人员加强排查，确属于要进入的，安排人员进行跟进至安全离开。对于夜间营运店铺的顾客进行控制在所属活动范围内。严格控制到其他区域内活动。安排现场值班员每小时对所负责的区域进行巡更一次；每小时对施工及加班租户巡查不少于二次，已避免安全事故发生。

#### （5）安全赛事管理

##### 消防管理方面的工作

活动前一周内对所有消防设备进行普查，根据检查结果整改到位，确保设备正常投入运行。

对各个监控系统、报警系统、安保系统、门禁系统进行检查，根据检查结果整改到位，确保设备正常投入运行。协助工程对各个机房进行安全检查，及时排除安全故障。

活动前 3 小时检查各个监控镜头所监控范围是否按要求调整。活动前 3 小时由安全部总负责人，组织所有安全管理员工进行动员，强调注意事项及要求。



活动前 2 小时由各区域负责人把人员分配到岗位。

### 1.1.6.2 体育场馆的准备工作

对各个消防通道、疏散通道、各功能用房进行检查，确保安全。对贵宾区、观众座位区、包房进行安全检查，确保区域安全。活动前 3 小时，所有安全人员到达指定位置，按要求复查所负责区域物品。对负责贵宾、赞助商、运动员、裁判员等区域人员，要严格控制人员进出，禁止未经许可人员进入。对所有功能用房的出入口进行布岗，安排一名经理人员主要负责。确保贵宾、赞助商、运动员、裁判员等区域人员的安全。

安全赛事及大型活动中安全保障方案：监控中心岗位在活动过程中，把所有监控镜头监控重点区域，发现问题及时通知现场岗位处理。配合活动方对进入场馆的观众进行安全检查及人员控制。关注岗位周围的异常顾客。

协助其他岗位工作，保持高度警惕性，防止一切破坏活动和各种形式的偷窃行为。负责公共设施维护，一旦发生破坏或损坏现象，要及时处理，并立即报告。严格控制门口通道，不准堆放杂物，不准在消防通道口停放车辆。严格控制危险物品进入活动场馆，若活动需要，根据上级安排放在指定位置。活动结束后协助疏散观众。场馆观众疏散完后，对场馆内进行清场，确保场馆安全。保持高度警惕性，防止一切破坏活动和各种形式的偷窃行为。若接到人员投诉，做好接待，及时通知上级到现场处理。活动结束前 20 分钟，负责把所有的疏散通道门打开，活动一结束疏散所有观众。场馆观众疏散完后，对场馆内进行清场，确保场馆安全。

### 1.1.6.3 安全赛事及大型活动后工作



监控中心岗位：监控中心岗位人员在活动结束时，通过监控关注各疏散口人员疏散情况。关注观众中异常顾客，发现问题及时通过对讲机通知现场岗位及时处理，防范于未然。重点关注贵宾、运动员、裁判官员、重要机房等重要场所。发现有异常人员向场所靠近，及时通知岗位阻拦，查问。处理汇总其他各岗位上报的其他事项。

体育场馆岗位：体育场馆各出入口岗位在活动结束前 15 分钟，听从领班安排把所有疏散通道口开启。各疏散口值班员检查疏散通道内有无障碍物，及时进行排除，避免人员摔倒等异常情况发生。活动结束时对观众进行疏散，特别关注老人及小孩，提醒顾客不要拥挤，避免出现挤倒造成踩踏事件发生。观众疏散完成后，组织人员对各功能房、观众座位等进行检查，防止顾客遗留物品。统计所损害物品，并登记上报。

停车场岗位：活动结束前做好各出口设备检查工作，保证各出口闸机处于正常工作状态。车辆出场时做好指引，避免出现交通事故造成车辆拥堵。对市政路面交通情况及各出口车场情况进行关注，协调分配车辆到各个出口出车，避免拥挤在同一出口。

### 1.7.7 证据管理

证据由事实、证明文件（包括法医报告）以及法律可接受的在需要的情况下可证明或反驳情况的事实证物。所有项目场馆的安保人员和所有负责安保管理和应急管理的人员都必须牢记在心，要保存证据使其保持在恰当的状态以使调查员能恰当的执行他们的询问工作。证据的管理基本是由应急管理团队负责的，他们是最有可能是第一个到达现场的人，但是该管理方法也适应所有项目场馆与调查和询问有关的所有项目都必须

留在现场，不得移动，必须保障安全并立即请调查官员进行勘察。总指挥和副总指挥必须确保所有可能的证据受到保护和使证据受到保管直到提交给属地公安机关。

1. 7. 8培训

管理公司的政策是要培训在场馆工作的所有人员，并为他们提供应急反应器材及疏散流程资料。每次培训都将记录在案，每位职员都会签字表明理解上述知识并已到场参加培训。培训内容包括在事故中最适合用到的器材，如灭火器，消防水带，急救箱，工具箱，防火毯等等，还有如何正确使用仪器，如何提高对紧急状况、事故报告、处理炸弹恐吓步骤、说明紧急出口路径的认识。

在每次活动之前，活动部经理要召开团队简报会，向团队及执行经理通报紧急疏散的流程，接下来的集合点以及分区指挥。

1. 7. 9安全管理应急预案

1. 7. 9. 1财务部发生抢劫事件应急预案

财务部发生抢劫事件应急预案表

主责部门	财务部		签发人		
事件描述	财务办公室发生抢劫事件				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	被抢的财务人员尽量保持冷静，稳住歹徒，分散其注意力，拖延时间见机行事。争取将歹徒引向监控范围内。	财务部	现场人员	

主责部门	财务部		签发人		
	2	应尽可能避免与歹徒发生正面冲突，在确保自身安全的前提下，记住歹徒的相貌、衣着、年龄、身高等基本特征。	财务部	现场人员	
	3	远离现金的其他人员迅速观察现场情况，确定敌我人数，通知运营部。	现场人员	综合管理部	防暴工具
	4	应迅速报警并将情况第一时间告知公司领导。如现场有人员受伤，应拨打 120 急救。	现场人员	运营部 总经理办公会	
	5	保安接到紧急报警，应迅速告知监控室，并前往现场支援。配合警方组织围捕。	运营部		
	6	应立即疏散场馆内的顾客，转移至安全地点，避免发生劫持顾客的事件。	运营部	综合管理部	
	7	监控室应立即刻录现场光盘，备份交 110。	运营部		
	8	立即通知公司各个部门，并做好对外保密工作，避免产生不良影响。同时告知保险公司。	综合管理部	所有部门	
	9	如歹徒逃跑，应保护案发现场不被破坏，收集所有证据，包括当事人、现场人员证词、监控资料等，以供警方调查。	运营部	所有部门	
	10	公司应向集团汇报事件过程。	总经理办公会		

主责部门	财务部		签发人		
	11	处理结束，应做好事件总结工作，并加强安保，定期组织安全演习。	运营部	综合管理部	

### 1.7.9.2 突然发生大量人员辞职、离岗事件应急预案

突然发生大量人员辞职、离职的应急预案表

主责部门	综合管理部		签发人		
事件描述	突然发生大量人员辞职、离岗事件				
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	由综合管理部报主管领导，同时由综合管理部与发生辞职、离岗的员工主管领导积极开展沟通工作，稳定其情绪，了解原因。	综合管理部	雇员主管部门	
	2	如涉及严重劳资矛盾，由运营部对重要部门如财务部、各类控制室迅速进行保卫，清查各办公场所及设施设备，并予以封存。	运营部		
	3	如涉及严重劳资矛盾，若雇员有暴力倾向时，由运营部立刻进行控制，并迅速报公安机关进行处理，涉及法律问题时，依法进行处置；若雇员无暴力倾向时，由运营部进行劝解、遣散。	运营部 综合管理部		
	4	应整合各部门人力，必要时向兄弟单位要求支持，暂时填补关键岗位的空缺，保证场馆正常运行。	综合管理部		
	5	利用各类媒体，迅速展开职位招聘	综合管	总经理	

主责部门	综合管理部		签发人		
		工作。	理部	办公会	

### 1.7.9.3 雇员打架、斗殴、盗窃、发布不当言论等应急预案

雇员打架、斗殴、盗窃、发布不当言论的应急预案表

主责部门	综合管理部		签发人		
事件描述	雇员打架、斗殴、盗窃、发布不当言论等				
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	视雇员打架、斗殴、盗窃、发布不当言论的程度选择应对方法。	综合管理部	运营部	
	2	视雇员打架、斗殴情节轻重进行处置。 若情节较轻，由综合管理部对其行为进行制止，并报雇员主管领导。由主管领导进行批评教育，本人作出书面检讨与承诺，并由综合管理部根据情节进行处罚。	雇员主管部门，综合管理部	运营部 雇员主管部门 总经理办公会	
	3	若情节较重，由运营部对其行为进行制止，触犯刑律者，向公安机关报案，并解除劳动关系。	雇员主管部门，综合管理部	运营部	
	4	视盗窃公私财务价值金额大小进行处置。盗窃公私财务价值在人民币 500 元（含）以下，报运营部保护现场，同时追缴赃物，责令盗窃者赔偿损失，并予以被盗财务价值 2 倍	雇员主管部门，财务部	运营部 雇员主管部门 综合管理部	

主责部门	综合管理部		签发人		
		进行处罚，本人作出书面检讨和承诺后由其主管领导建议保留或解除劳动关系。			
	5	盗窃公私物品价值金额在人民币 500 元以上，报运营部保护现场，并控制盗窃者，向公安机关报案，并解除其劳动关系。	雇员主管 部门，财 务部	运营部 综合管 理部	
	6	视发布不当言论影响程度大小进行处置。 若发布不当言论违反政治纪律者（即发表不利于团结、和谐、稳定大局的错误言论），首先报其主管领导，由主管领导对传播者进行批评教育，视其态度，留用或解除劳动关系。	雇员主 管部 门，综 合管理 部	雇员主 管部门 总经理 办公会	
	7	若发布不当言论进行恶意蛊惑、毁坏公司名誉者，首先由主管领导对传播者进行批评教育，其次由传播者作出书面检讨与承诺，再次根据传播内容的影响面大小进行处理，若影响范围较小，则由传播者在各类媒体上进行公开道歉，以尽可能的消弭影响；若影响范围涉及到法律问题者，由其自身承担法律责任，并解除劳动关系。	雇员主 管部门	雇员主 管部门 综合管 理部	

#### 1.7.9.4 公众媒体、社交媒体出现关于场馆的负面信息及评论，形成负面舆论应急预案

公众媒体、社交媒体出现关于场馆的负面信息及评论，

形成负面舆论的应急预案表

主责部门	综合管理部		签发人		
事件描述	公众媒体、社交媒体出现关于场馆的负面信息及评论，形成负面舆论				
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	首先由发现者报综合管理部主管领导，迅速查找消息来源，寻找发布者，并上报公司领导。	综合管理部	发现消息部门	
	2	其次确定发布者身份，根据发布内容造成的负面影响面大小与发布者态度，进行处理。	综合管理部		
	3	若发布内容暂未对场馆产生巨大的负面影响，则与发布者进行交涉，视发布者态度进行处理。若其态度诚恳，要求删除相关负面内容，最大程度避免其继续进行消息传播，并在公众媒体、社交媒体作出公开道歉，以消弭影响，则不再追究其法律责任；若发布者仍未同意作出消弭影响的行为，则向公安机关报案，以法律形式最大程度的挽回场馆声誉。	综合管理部		
		如事件受到公众关注，在公司领导的统一安排下，应针锋相对的通过公众媒体发表公司声明，澄清事实。			
	4	若发布内容对场馆已产生巨大的负面影响，则对发布者进行严正交涉，	综合管理部	总经理办公会	



主责部门	综合管理部		签发人		
		视发布者态度进行处理。若经交涉，发布者已认识到负面消息的利害，并同意在公众媒体、社交媒体作出公开道歉，以消弭影响，则不再追究其法律责任；若经交涉，发布者仍未同意作出消弭影响的行为，则向公安机关报案，以法律形式最大程度的挽回场馆声誉。			

### 1.7.9.5 突发火灾应急预案

突发火灾的应急预案表

主责部门	运营部		签发人		
事件描述	办公室突然起火。				
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	发现火情，立即通知运营部，应立即启动应急疏散预案，组织员工疏散与自救。	火灾办公室人员	公司全体	
	2	应立即使用消防灭火设施进行灭火，控制火势。	综合管理部	运营部	
	3	拨打 119 与 120 急救电话。	运营部	公司全体	
	4	及时向领导汇报，同时通知保险经纪进行报案。	综合管理部		
	5	积极开展后期索赔、房屋整修工作。	综合管理部	财务部 总经理办公会	

1.7.9.6突发停水应急预案

停水应急处理预案

主责部门	物业服务中心		签发人		
事件描述	在体育场馆正常开放时间，发生拉闸停水或临时停水。				
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	若遇拉闸停水，在接到停水通知的情况下，发现者应及时通知保安、场地客服员等工作人员。	发现者 运营部		
	2	拉闸停水情况下，相关工作人员得知情况后应提前将停水时间通知各进驻单位停水时间及可能来水时间，并注意关闭室内的水龙头和阀门。	运营部	综合管理部	
	3	若遇大面积临时停水，工作人员及时打开应急灯、手电筒等，场馆人员及时指挥，要求大家不要惊慌，听从指挥。	运营部		
	4	若遇到大面积临时停水，工作人员应向维修部门及公司领导汇报，并及时汇报突发事件的变化情况。	运营部 综合管理部	总经理办公会	
	5	维修人员或值班人员应迅速查明停水突发事件的原因是内部原因还是外部原因。若为外部原因应立即拨打自来水厂等相关部门的电话问清停水原因以及恢复时间，若是内部管网原因，应立即安排维修人员到现场，迅速进行抢修。	运营部		

主责部门	物业服务中心		签发人		
	6	向保险公司报案。	综合管理部		
	7	维修部门接到报修后，立即组织人员和物资进行管网抢修争取最短时间内恢复管网的正常运行，尽可能缩短停水时间。	运营部		
	8	对于不能在短时间内修复，可能影响正常的工作生活的停水情况，物业服务中心应第一时间在通告各进驻单位停水原因及维修进度。	运营部		
	9	确认维修合格后试运行。	运营部		
	10	处理结束应对事件总结，对场馆和设施的用水设备进行维护和巡检，发现问题及时处理通知主管领导，并通知保险公司进行索赔。	运营部	综合管理部	

### 1.7.9.7 爆炸及可疑物品的应急处理预案

爆炸及可疑物品的应急预案表

主责部门	运营部		签发人		
事件描述	在体育场馆内发现爆炸及可疑物品				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合部 门	资源 需求
	1	发现者应及时通知保安、场地客服人员。明确发现可疑爆炸物或发生爆炸的时间、区域部位和详细情况以及报警人的姓名。切记：不要轻易触动可疑爆炸物、尽可能保护、控	发现者 运营部		

主责部门	运营部		签发人		
		制现场。			
	2	保安员得知此情况后，应详细记录报警人的姓名、部门(或租赁单位)，发现可疑爆炸物品或发生爆炸时间、区域部位等情况。应立即通知综合管理部赶赴现场，通知时要简明叙述发生的情况、时间、区域位置等内容。	运营部	综合管理部	
	3	立即上报公司领导，公司领导层立即组织临时指挥部，根据各部门汇报的情况、组织、指挥、协调各项工作，统一下达指令，采取有力措施进行抢救，布置有关部门做好善后工作。	运营部	综合管理部 总经理 办公会	
	4	立即向公安部门报警并迅速组织人员，布置以爆炸现场或可疑爆炸物为中心的警戒线，控制现场；待公安专业人员到达现场后，运营部应听从公安人员指挥，配合公安人员做好工作；随时将现场情况报告经理。如有人员伤亡，应及时与急救中心联系做好抢救伤员的准备工作。	运营部	综合管理部	
	5	立即关闭现场附近由于爆炸可能引起恶性事故的电器设备；指派专人坚守消防泵房和配电房，按经理指令随时应付紧急情况。	运营部		

主责部门	运营部		签发人		
	6	俱乐部或者培训部负责向客人解释发生的情况，做好安抚客人情绪的工作，需要时按指令组织、引导疏散客人到安全区域。	俱乐部或培训部	综合管理部 运营部	
	7	义务消防队集合待命，按领导指示转移现场附近可能引起助燃的物品和贵重物品。体育场馆全体人员当发现可疑爆炸物品或发生爆炸时，请不要惊慌失措，应该沉着冷静，及时报警，不要轻易接近和移动爆炸物，听从指挥，服从安排，坚守岗位，配合专业人员排除险情。	运营部	综合管理部 总经理 办公会	

#### 1.7.9.8 客人突发伤病事件

客人突发伤病事件的应急预案表

主责部门	俱乐部或培训部		签发人		
事件描述	客人突发伤病事件。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	场景一：客人自感不适，请求工作人员予以帮助。	俱乐部 或培训 部		
	2	工作人员接到客人不适、需要就医的请求，应向经理或主管汇报。	俱乐部 或培训 部		
	3	应首先安抚客人，了解实际情况，并视客人情况处理。	俱乐部 或培训	综合管 理部	

主责部门	俱乐部或培训部		签发人		
		1) 如果客人能够自行走动, 立即带领其前往休息区; 2) 如果客人不能走动, 拨打 120, 同时尽量安抚伤病客人情绪。当医护人员赶到时, 听从专业人员的指挥, 协助处理伤患。	部		
	4	场景二: 客人突然受伤或病发, 情况严重, 无法走动。	俱乐部 或培训 部		
	5	工作人员一旦发现此种情况, 立刻拨打 120。同时, 尽快告知经理或主管到现场。	俱乐部 或培训 部	综合管 理部	
	6	现场工作人员要保持冷静和积极的心态, 告知客人医疗专业人员将会很快到达	俱乐部 或培训 部	综合管 理部	
	7	维持好现场秩序, 让客人不要围观, 不要随意移动伤患, 要保证通风。 注意: 如果没有经过急救培训、取得急救资质的工作人员在场, 不要对伤患做任何处理。	俱乐部 或培训 部	运营部	
	8	当医护人员赶到时, 听从专业人员的指挥, 协助处理伤患。	俱乐部 或培训 部		

### 1.7.9.9 游泳溺水

游泳溺水的应急预案表

主责部门	俱乐部		签发人		
事件描述	泳客在游泳馆游泳池内发生溺水事故，泳客昏迷不醒				
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	由救生员首先负责开展救护工作，其他工作人员配合，同时拨打急救电话，将泳客送往医院并派出随行人员。	俱乐部	运营部	
	2	向运营管理部汇报，由运营管理部汇报总经理办公会，公司领导层应成立应急处理小组，针对事件及时决策。	俱乐部	总经理办公会	
	3	向保险公司、公安部门等报案。	综合管理部	运营管理部	
	4	派出专人赴医院了解抢救情况，与家属沟通，必须拿到诊断证明。	俱乐部		
	5	收集所有相关证据,包括监控资料、泳客入场信息、救助过程记录、现场证人证词等。	俱乐部	运营部	
	6	由于通常溺水属于场馆责任事故，应向律师进行前期咨询。	综合管理部		
	7	应立即通知公司所有部门简要事故情况，并要求所有员工对外不得发表任何言论、照片，一经发现一律严肃处理。	总经理办公会	运营管理部	
	8	如果泳客死亡，应立即向总经理办公会汇报。	俱乐部	总经理办公会	



主责部门	俱乐部		签发人		
	9	如果家属提出垫付医疗费用等，应由管理层决定是否支付。	综合管理部	财务， 总经理 办公会	
	10	在对方提出具体索赔金额后，应告知律师和保险公司予以核算其合理性，应收集近期本地区相应事故的处理情况作为参考。	综合管理部	总经理 办公会	
	11	如协商一致，应与对方签订赔偿协议，支付赔款，同时进行保险索赔工作。	综合管理部	总经理 办公会 财务部	
	12	如协商不成发生诉讼，应告知律师和保险公司。	综合管理部	总经理 办公会	
	13	如家属聚众闹事，扰乱场馆经营秩序，应及时报警处理，并启动相应的应急预案。	运营部	俱乐部	
	14	如事件受到社会关注并被报道，公司应向集团汇报，并制定具体的媒体应对策略。	总经理 办公会		
	15	应做好有关部门对场馆进行检查或要求场馆停业整顿的准备	俱乐部	总经理 办公会	
	16	处理结束，应对事件总结归档，上报公司和集团。	俱乐部	总经理 办公会	

### 1.7.9.10大型活动期间电力中断

大型活动期间电力中断的应急预案表

主责部门	运营部	签发人	
事件描述	大型活动期间电力中断。		

主责部门	运营部		签发人		
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	迅速通知值班人员，对高压供电进行检查，确定高压进线是否有电。	运营部		
	2	向综合管理部汇报，公司领导层成立应急处理小组，针对事件及时决策，并启动应急预案。	运营部	综合管理部	
	3	立即通知体育场馆各部门，简要说明停电原因，对各种怕冲击电流的设备进行关停处理。	综合管理部	各部门	
	4	通知所有承租单位，简要说明停电原因，对各种怕冲击电流的设备进行关停处理。	赛事部		
	5	立即联系供电部门，了解造成停电的真实原因及大概来电时间，以便做出应急决策。	运营部		
	6	如停电时间较长，应启动应急柴发，关闭多余负荷。	运营部		
	7	电工及时按预案要求，逐步处理。	运营部		
	8	断开二路负荷开关，各场馆低压配电室及时断开负荷开关，开启赛时常用柴发负荷开关，准备工作完毕。	运营部		
	9	向应急处理小组汇报，批准后，启用柴油发电机，场馆供电临时正常运行。	运营部		
	10	值班人员随时监测高压进线情况，来电后，立即汇报。等待命令。	运营部		

主责部门	运营部		签发人		
	11	命令到达后，停用柴发，并断开柴发负电开关，对高压负荷开关进行合闸，各场馆低压负荷开关合闸，完成后对各场馆用电设备进行逐一合闸。	运营部		
	12	合闸完毕，检查正常后，向应急小组汇报，请求停止应急预案。	运营部		
	13	处理结束，写出书面报告，存档，并向公司领导汇报。	运营部	综合管理部	

### 1.7.9.11 恐怖活动案件

恐怖活动案件的应急预案表

主责部门	运营部		签发人		
事件描述	发生恐怖袭击事件。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	任何部门发现恐怖活动案件应立即通知运营部，并果断报警。	运营部	相关部门	
	2	立即成立应急处置小组由公司主管领导负责指导后续工作。	运营部	综合管理部 总经理 办公会	
	3	运营部可以从相关部门抽调人员经警方现场培训后协助警方对全场馆非重点范围进行可疑的人或进行搜索。	运营部		
	4	在警方到达现场对可疑物品进行检	运营部	所有部	

主责部门	运营部		签发人		
		测和解爆时，应疏散附近无关人员并知会各相关部门经理配合警方工作和确保人员生命财产安全。		门	
	5	消防监控中心通过监控录像查找嫌疑人，收集相关资料交警方处理。	运营部		
	6	应急处置小组应防止肇事者在公共场所散布不满和制造恐慌。	运营部	俱乐部、培训部	
	7	如发生意外有人员受伤时，各相关部门负责组织人员抢救，体育场馆工作人员负责人员疏散、引导。	运营部	所有部门	
	8	如事件现场涉及到电器和机械设备，运营部须配合警方工作；	运营部		
	9	运营部、综合管理部出具书面材料将处理结果汇报呈报总经理办公会。	运营部	综合管理部	

### 1.7.9.12 治安事件应急处理预案

#### 1.7.9.12.1 发生盗窃、抢劫事件的应急预案

发生盗窃、抢劫事件的应急预案表

主责部门	物业服务中心		签发人		
事件描述	在体育场馆发生盗窃、抢劫事件。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	发生盗窃、抢劫等治安事件时，发现者应及时通知保安、场地客服员。明确盗窃、抢劫的相关情况以及报	发现者 物业服务中心		

主责部门	物业服务中心		签发人		
		警人的姓名。			
	2	保安员得知此情况后，应详细记录报警人的姓名、部门(或租赁单位)，当值安保人员要保持镇静，立即通过通讯设备呼叫求援，同时设法制服罪犯。	物业服务 中心	综合管 理部	
	3	当值秩序维护员在接到求援信号后，要立即赶到现场，同时通知各岗位封锁各出口，然后迅速向上级领导汇报。重大案情，当值人员必须立即拨打 110 报警。	物业服 务中心	综合管 理部 总经理 办公会	
	4	若犯罪分子逃跑，一时又追捕不上时，要看清人数、衣着、相貌、外形、所用交通工具及特征等。	物业服 务中心	综合管 理部	
	5	有案发现场的(包括偷盗、抢劫现场)要保护现场,任何人不得擅自移动任何东西,包括罪犯留下的一切手痕、脚印、烟头等,不得让外人进入现场;在公安部门未勘查现场或现场未勘查完毕之前,不能离开。	物业服 务中心		
	6	记录事主所提供的所有情况,记录被抢(盗)物品及价值,询问事主是否有任何线索、怀疑对象等情况。	培训部	综合管 理部场 馆保障 部	
	7	若是在追捕过程中,有犯罪分子遗留下来的各种物品、作案工具等,应用钳子或其他工具提取,然后放	物业服 务中心	综合管 理部总 经理办	

主责部门	物业服务中心		签发人		
		进塑料袋内妥善保存并交公安机关处理，切不可将安防人员或其他人员的指纹等痕迹留在物品上。		公会	
	8	事主或现场如有人受伤，应立即报告项目部并尽快送医院医治抢救。			

### 1.7.9.12.2 发生斗殴事件的应急预案

#### 发生斗殴事件的应急预案

主责部门	物业服务中心		签发人		
事件描述	在体育场馆发生斗殴事件。				
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	保安在执勤和例行场内巡逻中发现在场馆及场地内有人员在争吵、斗殴的现象时，要及时制止。	发现者 物业服务中心		
	2	制止原则：劝住双方住手、住口；将争吵或斗殴的双方或一方劝离现场；持有器械斗殴则应先制止持械一方；有伤员则先送伤员去医院救治；迅速报告（或由其他当值人员转达）项目部领导，如个人力量单薄，应请求增援。	物业服务中心	综合管理部	
	3	在制止双方争吵、斗殴时，要保持中立，切记不能动粗，不允许恶言相向或偏帮某一方。	物业服务中心	综合管理部 总经理办公会	
	4	事主或现场如有人受伤，应立即报	物业服	综合管	

主责部门	物业服务中心		签发人		
		告项目部并尽快送医院医治抢救。	务中心	理部	

1.7.9.12.3 发现可疑人员的应急预案

发现可疑人员的应急预案

主责部门	物业服务中心		签发人		
事件描述	在体育场馆发现行迹可疑的人员。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	保安在入口岗位执勤或例行场内巡逻中发现在场馆及场地内有可疑人员，要进行相关询问。	发现者 物业服务中心		
	2	在处理各类可疑人员时，保安人员不允许对其进行敲诈、勒索、恐吓、私自罚款。	物业服务中心	综合管理部	
	3	发生纠纷时，要沉着冷静，注意掌握政策和工作原则，若遇到蛮横无理，打骂秩序维护员的可上报项目部，由领导出面妥善处理。若社会上的人来故意捣乱，不听劝告，自行其事，情节严重的，拨打“110”处理。			
	4	值班安保人员负责做好现场记录并存档备查。			

1.7.9.12.4 发现有人醉酒闹事或精神病人的应急预案



## 发现有人醉酒闹事或精神病人的应急预案

主责部门	物业服务中心		签发人		
事件描述	在体育场馆发现有醉酒闹事或精神疾病的人员。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	保安在入口岗位执勤或例行场内巡逻中发现在场馆及场地内有醉酒闹事或精神疾病的人员要积极汇报，必要时应及时寻求其他安保人员支援。	发现者 物业服务中心		
	2	安保人员在发现酒者或精神病人失去的理智，处于不能自控的状态下，易对自身或其他人员伤害，应及时对其采取控制和监督措施。	物业服务中心		
	3	尽可能查清醉酒者或精神病人的身份(或其他证明)，及时通知家属，让他们派人领回。	物业服务中心		
	4	若醉酒者或精神病人有危害管理区域公共秩序的行为，即上报派出所和有关部门处理。	物业服务中心		

## 1.7.9.13培训活动中，顾客发生受伤事故的应急预案

## 培训活动中，顾客发生受伤事故的应急预案表

主责部门	赛事部		签发人		
事件描述	我方组织的健身、培训活动中，顾客发生严重伤害。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	由场馆人员首先负责开展救护工	培训部		

主责部门	赛事部		签发人		
		作，其他工作人员配合，同时拨打急救电话，将受伤顾客送往医院并派出随行人员。			
	2	向运营管理部汇报，由运营管理部汇报分管副总经理，公司领导层应成立应急处理小组，针对事件及时决策。	培训部	综合管理部	
	3	向保险公司、公安部门等报案。	培训部	综合管理部	
	4	派出专人赴医院了解抢救情况，与家属沟通，最好拿到诊断证明。	培训部	综合管理部	
	5	收集所有相关证据，包括监控资料、入场信息、救助过程记录、现场证人证词等。	培训部	综合管理部	
	6	分析事故原因，向律师进行前期咨询。	培训部	总经理办公会	
	7	应立即通知公司所有部门简要事故情况，并要求所有员工对外不得发表任何言论、照片、一经发现一律严肃处理。	培训部	总经理办公会、财务部、物业服务中心	
	8	如果顾客死亡，应立即向集团汇报。	综合管理部		
	9	如果家属提出垫付医疗费用等，应由管理层决定是否支付。	综合管理部	财务部、总经理办	

主责部门	赛事部		签发人		
				公会	
	10	在对方提出具体索赔金额后，应告知律师和保险公司予以核算其合理性，应收集近期本地区相应事故的处理情况为参考。	综合管理部		
	11	如协商一致，应与对方签订赔偿协议，支付赔款，同时进行保险索赔工作。	综合管理部	财务部、总经理办公会	
	12	如协商不成发生诉讼，应告知律师和保险公司。	综合管理部		
	13	如家属聚众闹事，扰乱场馆经营秩序，应及时报警处理，并启动相应的应急预案。	运营部	综合管理部、总经理办公会	
	14	如事件受到社会关注并被报道，公司应向集团汇报，并制定具体的媒体应对策略。	综合管理部	总经理办公会	
	15	应做好有关部门对场馆进行检查或要求场馆停业整顿的准备。	培训部	综合管理部	
	16	处理结束，应对事件总结归档。	培训部	总经理办公会	

### 1.7.9.14 物品丢失或拾获的应急预案

物品丢失或拾获的应急预案表

主责部门	培训部	签发人	
事件描述	顾客存放的物品丢失。		

主责部门	培训部		签发人		
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	客人丢失物品向工作人员请求帮助。	培训部	运营部	
	2	现场工作人员安抚客人情绪，并指引其前往场馆失物招领处报失沟通和联络。	培训部		
	3	在失物登记簿记录有关情况备查。	培训部		
	4	客人在场馆中拾获物品。	培训部		
	5	现场工作人员鼓励其亲自送交场馆失物招领处沟通和联络。	培训部		
	6	如果客人不愿前往失物招领处，则报运营部经理前来处理。	培训部		
	7	协助客人在失物登记簿上登记，对客人表示感谢，如有条件，可向客人赠送一些纪念品。	培训部		
	8	经理或主管将拾获物品送交失物招领处工作人员。	培训部		
	9	如果是场馆内专用物资丢失首先进行内部核查，确认丢失后，由经理级人员通知物业服务中心，请物业服务中心确认是否被盗。	培训部	物业服务中心	
	10	联系相关部门增加物资。	培训部	物业服务中心	
	11	若相关部门无法提供，则报请综合管理部，考虑协调其他业务口/岗位解决或者重新购买。	培训部	综合管理部	

1.7.9.15 体育器材发生丢失或大量损坏的应急预案

体育器材发生丢失或大量损坏的应急预案表

主责部门	培训部		签发人		
事件描述	室内或室外体育器材发生丢失或损坏				
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	发现者报告物业服务中心和运营部。	发现者所在部门	物业服务中心 培训部	
	2	清点丢失或损坏的器材情况。	培训部		
	3	收集整理相关证据和线索。	培训部		
	4	如证实为故意破坏，向 110 报警。	物业服务中心	综合管理部	
	5	向公司领导汇报情况。	综合管理部	总经理办公会	
	6	向保险公司报案。	综合管理部		
	7	补充、修理体育器材。	培训部	物业服务中心	
	8	增加监控和防盗措施。	物业服务中心		
	9	后期如抓获犯罪嫌疑人，进入诉讼程序。	综合管理部	总经理办公会	
	10	处理结束，应对事件总结归档，上报公司和集团。	培训部	总经理办公会	

1.7.9.16 恶劣天气造成设备损坏的应急预案

恶劣天气造成设备损坏的应急预案表

主责部门	物业服务中心		签发人		
事件描述	恶劣天气造成设备损坏				
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	恶劣天气期间应检查重要设备。	物业服务中心		
	2	相关部门发现设备损坏，应及时报告给物业服务中心值班人员。	所有部门	物业服务中心	
	3	必要时通知厂家或专业维保单位。	物业服务中心		
	4	通知可能受影响的承租单位。	物业服务中心		
	5	立即检查事故原因，迅速修理或联系厂家及时得到修理。	物业服务中心		
	6	向保险公司报案。	综合管理部		
	7	确认维修合格后试运行。	物业服务中心		
	8	处理结束应对事件总结，通知主管领导，并通知保险公司进行索赔。	物业服务中心	综合管理部	

1.8维护时间

本项目合作期限为 15 年，其中建设期 2 年，运营维护期 13 年。

1.8.1年度维护及定期检查

（1）项目业主对体育场馆的定期和年度检查

为加强日常工作检查力度，确保服务规范的执行，增强服务保障能力，

做到满足顾客要求，项目业主方需要对体育馆进行定期巡检。

### （2）物业服务中心对体育场馆的定期和年度检查

为规范运营场馆的管理及服务标准，提高运营管理实效，提升项目服务水平，提高客户满意度。华体体育发展股份有限公司本部对华体运营板块所属项目进行定期检查。

## 1.8.2 日常运行维护检查

### （1）房屋建筑主体维护内容

房屋建筑主体结构运营维护内容包括地基基础、承重结构、屋面、楼道、外立面及装饰装修等。

### （2）公共设施维护内容

公共设施运营维护内容包括停车场、公用设施、地下管网及道闸门等。

### （3）设施设备维护内容

设施设备维护内容包括变配电设备、给排水设备、空调、灯光、音响、大屏、网络、安防监控、消防系统、有线电视、通讯、综合布线等。

## 1.9 内部运维考核办法

为加强对内部运维工作的质量管理，确保对项目运维工作全过程的严格控制和监督，促进项目运维工作的制度化、规范化和科学化，达到设施持续、稳定、达标、安全运行的目的，特制定本运维考核办法。

### 1.9.1 考核对象

运维考核对象为项目红线内负责运维工作相关的各项目部及人员的日常运维工作。

### 1.9.2 考核原则



运维考核坚持“完善机制、控制成本、提高效能、注重实效”的原则。

### 1.9.3 考核办法

考核办法根据工作绩效、制度执行、业主评价、其他加扣分项等情况进行综合评比。

#### (1) 工作绩效(30 分)

1) 确保稳定运行。保养维护到位，设备运行良好，运行无事故、无投诉。

2) 无安全事故。按要求从事安全作业活动，不发生安全事故，无投诉事件发生。

3) 6S 管理标准执行到位。即运维场所实行整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全等六方面的管理，并管理到位。

4) 设备管理做到“四懂三会”，设备运行保持完好。“四懂”是指设备操作人员对自己操作的设备要做到懂性能、懂原理、懂结构、懂用途；“三会”是指设备操作人员必须达到本级别会操作、会保养、会排除故障的要求。

5) 节能控本措施好效果明显。有物料、易耗品、办公用品等消耗品的年度使用控制计划、领用制度及统计汇总情况。

6) 按规定进行巡回检查。巡回检查要做到定点、定时、定内容、定路线；并按听、摸、看、闻、查的程序要求对运维设施与设备进行检查。

7) 资料归档等齐全规范。按照《运维工作档案管理制度》的要求做好相关资料的归档工作；备品备件帐物清楚，记录真实有效。

8) 终端、水质检测符合要求。终端运行设施按要求做到责任到人管

理到位，有破损及时修复，无未关门、未上锁的情况发生，卫生整洁；水质检测报告保存完好，并按要求及时存档，水质检测合格率全部达到或超过接收时的标准。

9) 管网、井盖等设施完好。管网发生渗流、破损等现象得到及时维修；井及井盖及时清理打扫，保持日常清洁。

10) 全面掌握运维动态情况好。及时、全面、准确地掌握运维区域内的设施设备的运行动态变化，适时制订与执行维修更换计划。

## (2) 制度执行(40 分)

1) 制度、计划完善。与运维相关的项目部按要求应将相关制度公开上墙，包括(不限于)《运维工作质量管理制度》、《运维工作职责》、《例会制度》、《考勤制度》、《运维值班制度》、《区域主管工作职责》、《巡检员工作职责》、《资料员工作职责》、《人员配置及组织架构》等。

2) 有年度与月度工作计划，即年初必须制订全年工作计划及按月(或按季度，但必须分解到月度的)工作计划，月度计划应根据实际运维进程适时进行调整与补充。必须建立周例会制度，即每周有一个相对确定的时间召开项目部工作会议，对上周的工作执行情况进行小结。对本周工作进行具体安排，并设有专门记录本与记录人进行会议记录。项目部及管理人员必须做到职责明确、责任到人。每个职责与每项工作都做到明确到人。

3) 穿着标准化工作服。运维项目部工作人员在现场巡检、维修时必须穿着本公司工作服。

4) 运维记录齐全。按要求相关运行记录齐全，包括(不限于)《运维巡查问题汇总表》、《移交接收表》、《接收复查表》、《水质检测表》、《日常

巡查台账》、《维修记录表》、《投诉记录表》、《工程设施情况表》、《车辆使用情况表》、《会议记录》等。档案管理制度执行好，按照《运维工作档案管理制度》要求，及时、准确地进行整理、分类、归档、上报。

5) 工作联系制度执行好。按《运维管理日常工作联系制度》要求，及时准确地向运管部申报情况。

6) 开展岗位与业务培训。对新员工及时开展到岗培训，如果公司无统一安排，则各分公司或项目部自行在新员工报到一周内进行入职岗位培训，内容包括公司企业文化、岗位职责、考勤制度、财务报销制度等。运管部将每年按不同业务要求分别组织一次或以上的员工技能培训，各项目部必须委派相关业务技术人员参加。

7) 巡查机制、值班制度完善。按照《巡检员工作职责》、《巡检工作制度》与《运维值班制度》等，开展巡查工作，发现问题及时处理，并有应急措施。按要求定期开展隐患排查，检查记录要求完整有效，并建立 24 小时制的通讯值班制度。

### (3) 业主评价(30 分)

业主对运维项目部运维工作与目标的考核评分必须在规定的合格分以上。

### (4) 其他(加扣分各 10 分)

管理不善引发较大事故。因管理不善、违规操作、处理不及时而造成投诉现象、安全等事故的将按事态严重与影响程度对其酌情另行扣分。

## 1.9.4 考核时间

考核年度为自然年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。

### 1.9.5考核资料提交

- (1) 各运维项目部的年度报告及月份小结。
- (2) 运行数据整理汇总报告。
- (3) 日常工作台账。
- (4) 自查巡检表
- (5) 情况评分表
- (6) 扣分说明。

### 1.9.6考核等级

- (1) 考核等级分为优秀、良好、合格、不合格。
- (2) 评优前置条件（有下列情况之一发生直接取消评优资格）：
  - 1) 发生业主对运维项目部提出更换团队事件。
  - 2) 发生死亡等重大安全事故。
  - 3) 业主及群体投诉二次以上事件。
- (3) 分值在 90 分(含下不含上，以下同)以上的为优秀，分值在 80-90 分的为良好；分值在 70-80 分的为合格；分值在 70 分以下的为不合格。
- (4) 考核结果将进行排名公布同时，考核结果作为年度运维工作奖金(按人均奖金为基数)的分配依据。

## 1.10设施维护和保养方案

### 1.10.1维护保养团队配置

为保证在运营期限中设施设备的日常清洁和维护保养，组建设施设备维护保养团队，团队人员配置及分工如下：

人员配置及分工表

岗位	人数（人）	工作内容
管理团队人员		
物业服务中心经理	1	物业主管
设备管理主管	1	场馆设备设施负责人
物业管理主管（总仓库）	2	总仓库主管
水电工	4	电器、电路等维修保障，给排水维修保障
弱电管理	4	弱电电气设备和弱电系统管理
物业劳务人员		
园区绿化及维护	14	园林绿化，场地草坪保养及修复
保洁	15	场地卫生保洁
保安	15	治安维护，防火防盗
合计	44	

## 1.10.2 项目设施维护方案

### 1.10.2.1 项目设施维护管理工作内容

本项目运营维护工作主要包括以下内容：

#### （1）体育场馆的定期和年度检查

##### 1）项目业主对体育场馆的定期和年度检查

为加强日常工作检查力度，确保服务规范的执行，增强服务保障能力，做到满足顾客要求，项目业主方需要对体育馆进行定期巡检。

##### 2）本部对体育馆的定期和年度检查

为规范运营场馆的管理及服务标准，提高运营管理实效，提升项目服务水平，提高客户满意度。华体体育发展股份有限公司本部对华体运营板

块所属项目进行定期检查。

## （2）日常运行维护内容

### 1) 房屋建筑主体维护内容

房屋建筑主体结构运营维护内容包括地基基础、承重结构、屋面、楼道、外立面及装饰装修等。

### 2) 公共设施维护内容

公共设施运营维护内容包括停车场、公用设施、地下管网及道闸门等。

### 3) 设施设备维护内容

设施设备维护内容包括变配电设备、给排水设备、空调、灯光、音响、大屏、网络、安防监控、消防系统、有线电视、通讯、综合布线等。

## （3）调整和改进检验及维护安排的程序和计划

调整和改进检验及维护安排的程序和计划包括不合格服务控制程序和计划、顾客投诉处理程序和计划、日常巡查控制程序和计划、信息反馈控制程序和计划、文件控制程序和计划、记录控制程序和计划。

## 1.10.2.2项目设施维护管理工作要求

建立专业化、标准化、流程化的管理体系，用日常运营维护措施，建立健全管理制度，做好组织体系、技术及人员的保证。



### （1）日常运行维护措施

#### 1) 建立完善的运行维护工作质量控制体系

制定详尽合理的运营维护制度和质量验收制度，遵照行业规定和业主要求，严格按照相关技术标准精心运营维护，认真履行合同，积极主动完成运营维护作业。

#### 2) 强化质量管理检查的组织机构

项目公司对质量全面负责，成立以项目经理为首的质量管理领导小组，对影响施工质量的因素进行全面控制，对工程进行事前、事中、事后三控制，严格执行国家、行业有关施工验收规范、质量评定标准。

#### 3) 层层落实“质量管理责任制”

实行奖罚制度，引进竞争机制，建立奖罚制度、样板制度。对运行质量优秀的班组和管理人员给予一定的经济奖励，激励他们在工作中始终把质量放在首位，使他们能再接再厉，扎扎实实地把运行保障质量干好；对运行保障质量低劣的班组和管理人员给予经济惩罚，严重的予以除名。

#### 4) 构建运行服务平台

通过创新设计和创新建设，逐步形成一个基于“物联网、大数据、云



计算、BIM、3D 打印、移动互联网”等信息技术为支撑的项目运营服务平台。这个平台主要包括两方面内容，一个可视化的运营指挥调度信息系统；一个是专业化的运营服务团队。通过平台的不断优化和升级，提高项目运营水平。

#### 5) 做好本项目维护工作

包括日常维护、小修工程、应急抢修、大修等工作。

对本项目进行预防性、经常性和周期性的维护，包括常规保养、检查与检测等。

采用定期轮修和重点检修的方式，对达不到技术要求的设施设备以及部件进行必要的维修或更换。

在工程设施设备发生故障时，以快速处置设施设备故障和全面恢复其功能为目的进行维护。

#### 6) 加强运行维护的质量技术控制

在进行施工运营维护前的准备阶段，做好施工运营维护的组织设计工作，按照合同要求规定对材料质量的标准严格进行采购和运输，坚决杜绝在施工现场出现不合格的材料，并且按照要求进行存储和堆放，按照制定计划组织进行配套供应。

技术革新，优化生产，把施工的工具和设备加强改进并提高效率，对原材料方面进行改进降低消耗或者综合利用、完善施工、应用先进管理方法以及实用技术等，通过技术组织实施和施工技术革新，不断提高运营维护工作。

#### 7) 加强质量工作的重点控制

### 强化设施检查工作

保证巡视检查的频次、系统性、周期性和深度，必须做到及时发现问题，快速返回信息，并迅速处理。同时为保证巡视质量，将安排有维护经验、有责任心的人员投入到专职巡视工作中，并对其进行定期的培训。

### 杜绝返修现象

要严格控制 and 不断提高维护的质量，积极运用新技术，追求维修工程的高质量，防止因为维修质量不到位而造成的返修等浪费运营维护经费，降低设施完好率的情况。

### （2）管理制度

建立健全管理制度。其中，主要管理制度如下：

- 1) 消防安全教育、培训制度
- 2) 防火巡查、检查制度
- 3) 安全疏散设施管理制度
- 4) 消防控制中心管理制度
- 5) 更衣室管理规定
- 6) 场馆卫生管理标准
- 7) 体育场地使用管理办法

### （3）组织体系保证措施

派出经验丰富，管理水平高的项目经理和工程技术管理人员组成项目部，加强对本项目的运营维护组织和技术管理，配备专业运营维护组完成工程运营维护各项任务。

### （4）技术保证措施

在正式运营之前，根据相关法律及规范编制运营维护手册，运营维护手册应包含设施设备年度维护计划、操作手册和规程，应急预案等，运营维护手册在运营期内应根据本项目运营和维护的实际情况随时进行修改、补充和完善。

管理制度及作业指导书清单		
序号	管理制度及作业指导书名称	编号
1	用电管理作业指导书	
2	固体废物处理和垃圾分类处理规定	
3	消防管理制度及器材管理规定	
4	日常安全突发事件应急预案	
5	大型赛事及文艺演出活动应急疏散预案	
6	突发性重大刑事犯罪现场处置与保护预案	
7	“中控室”突发事件应急预案	
8	园区内交通事故应急处理预案	
9	体育馆大型赛事和文艺演出活动消防应急预案	
10	体育馆大型赛事和文艺演出活动安全保卫工作方案	
11	体育馆大型赛事和文艺演出活动保障工作和应急预案	
12	体育馆大型赛事和文艺演出活动机电应急保障方案	
13	体育馆大型赛事和文艺演出活动人员、车辆安全疏散预案	

____年设备（设施）保养实施计划																
序号	设备编号	设备名称	内 容	保养 周期	月份											
					方式	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	02.01-QD1	供电系统														
	-QD1-101-106	高压柜G1-G6	高压手车清洁积灰、机械传动系统检查或润滑；真空开关绝缘子检查、清洁，触头加导电膏；电缆接头、母线排固定螺栓检查紧固；避雷装置检查、接地刀闸测试；计量装置及二次回路接线端子检查，故障电气元件更换；柜壳内外清洁、积灰清扫	年	自保											√
	-QD1-107-110	高压柜G7-G10		年	自保											√
	-QD1-111-116	高压柜G11-16		年	自保											√
	-QD1-001	直流屏系统	柜内电气元件、接线排、接地线等检查紧固，柜面开关、指示灯检查或更换；电池接线及外观检查；柜内外积灰清扫；	半年	自保	√							√			
	-QD1-117-125	南区高压柜G7-15	高压手车清洁积灰、机械传动系统检查或润滑；真空开关绝缘子检查、清洁，触头加导电膏；电缆接头、母线排固定螺栓检查紧固；避雷装置检查、接地刀闸测试；计量装置及二次回路接线端子检查，故障电气元件更换；柜壳内外清洁、积灰清扫	年	自保	√										
	-QD1-126-134	南区高压柜G16-24		年	自保		√									

- 1）人员保障措施
- 详细编制劳动力计划，选派有丰富经验、操作技能高的专业技术人员和  
技术工人，根据施工需求实行人员动态管理，确保运营维护目标的实现。
- 2）人员组成

组织工程、安全、客服等部门相关专业具有丰富管理经验人员参与项目筹备工作；另运营期前招聘工程经理级专业人员充实体育场工程设备管理力量。

招聘高素质物业服务人员，体育场馆举办国际赛事的按物业管理前期介入阶段、日常管理阶段及赛事和活动期，工作要求的不同制定相关培训计划并落实到位；充分依靠现场安装工程师及相关厂家的专业力量，保证相关物业服务人员的业务水平达标，保证场馆设施设备正常运行。

### 3) 人员培训

各级管理人员，生产、检验以及与生产活动有关的维修、清洁、仓储、服务等人员，均应按各自的职责要求接受培训教育。

培训教育工作要制度化、规范化。个人培训记录要归档保存，培训效果要定期考核、评比。

技术、管理人员进行专业知识和管理知识的培训，使其在各自的岗位上，认真实施岗位职责所规定的本岗位职责及活动内容。必要时，遣派有关人员参加外部的各类学习班、培训班和研讨班，使他们成为公司的培训业务力量。

### 4) 内部考核

制定科学合理的物业考核管理办法及考核细则，对操作维护计划的落实及效果、服务保障、预案演练等进行严格的检查和考核，确保计划的落实及保障效果。

## 1.10.2.3 设备维修保养计划

### 1.10.2.3.1 供配电系统管理方案

值班电工必须持证上岗，停送电由值班电工操作，非值班电工禁止操作，无关人员禁止进入配电房；保持良好的室内照明和通风，墙上配挂温度计，室温控制在 35℃ 以下；建立运行及交接班记录；建立完善的配电房停、送电制度，《配电房工作票制度》《配电房操作票制度》；供电线路操作开关设明显标志；停电拉闸、停电检修要挂标志牌；严禁违章操作，检修时必须遵守操作规程，使用绝缘工具、鞋、手套等；能源计量数据每周报客户服务中心；停电时，应至少提前 24 小时向用户发出通知；恢复送电时，在确认供电线正常、电气设备完好后方可送电。

#### （1）配电系统管理方案：

本项目从城市电网引来两路 10KV 双重电源，满足一级负荷供电要求，开闭所设于动力中心。备用电源：采用自启动柴油发电机组作为甲级体育馆，游泳馆和体育场的备用电源，当两路市电均故障时，发电机自动投入，于 30s 内供电。10KV 系统采用母线分段加联络方式，采用末端自动切换。

#### （2）供配电设备的安全运行：

建立供配电系统 24 小时值班，日常每小时巡检记录制度与活动期即时监控制度结合运行方式，及时掌握供配电系统运行动态，排除设备隐患，保障供配电系统的正常运行。

#### （3）供配电系统日常巡检

高压开关柜、变压器、低压配电柜、电源（控制）柜、柴油发电机、强电井的线缆和封闭母线等。

#### （4）供配电系统的保养

每年对高压柜做一次全面的保养，检查高压断路器机械和电动操作

机构的灵活性和可靠性试验；断路器动静触头检查，更换导电膏；润滑机构其相关部分磨损检查；高压开关柜整体“五防”功能可靠性的检查；柜内卫生清洁、除尘、紧固紧固件；接地刀分合可靠性及灵活性检查；高压锅开关至变压器间电缆绝缘摇测；测量母排对地的绝缘电阻；高压开关柜接地线的检查；开关耐压试验，（每两年检测一次）继电保护、二次回路是否正常，接线端子除尘；直流电源柜内卫生清洁、除尘；自动、手动切换试验；测量输入、输出电压是否正常；指示仪表，指示灯是否正常；蓄电池的检查；出具年检报告。

建立供配电系统 24 小时值班，日常每小时巡检记录制度与活动期即时监控制度结合运行方式，及时掌握供配电系统运行动态，排除设备隐患，保障供配电系统的正常运行。

#### 1) 变压器的运行

每日早中班各 2 次、晚班一次对变压器的各项运行参数进行抄表，包括：电压、电流、温度、变压器室温度等参数应在额定值范围内。

#### 2) 低压配电柜（进线柜、电容柜）运行

每日早中班各 2 次、晚班一次对低压配电柜（进线柜、电容柜）的各项运行参数进行记录，包括：电压、电流、电容柜功率因素  $\cos(\phi)$  值、配电室温度等参数应在额定值范围内。

#### 3) 备用发电机系统

备用发电机运行时必须对各项运行参数进行记录，包括：发电机的电压、电流、频率、转速、油压、水温、冷却水位、机油液位、燃油液位、排烟温度、蓄电池电压（V）、蓄电池自动浮充电系统电量、室温等参数应



在额定值范围内。

#### 4) 高压配电柜的保养

每年对高压柜做一次全面的保养，检查高压断路器机械和电动操作机构的灵活性和可靠性试验；断路器动静触头检查，更换导电膏；润滑机构其相关部分磨损检查；高压开关柜整体“五防”功能可靠性的检查；柜内卫生清洁、除尘、紧固紧固件；接地刀分合可靠性及灵活性检查；高压柜开关至变压器间电缆绝缘摇测；测量母排对地的绝缘电阻；高压柜开关接地线的检查；开关耐压试验，（每两年检测一次）继电保护、二次回路是否正常，接线端子除尘；直流电源柜内卫生清洁、除尘；自动、手动切换试验；测量输入、输出电压是否正常；指示仪表，指示灯是否正常；蓄电池的检查；出具年检报告。

#### 5) 变压器的年度保养

清洁变压器卫生；紧固进线紧固螺丝及其元器固件；清洁温度显示仪；检查风机系统，风扇轴承；检查控制线路是否正常；检查变压器运行是否有异常；摇测变压器绝缘电阻及接地电阻；检查变压器防护罩接地是否良好；出具年检报告。变压器每 5 年做一次预防性试验，达到预防事故之目的。包括：线圈的绝缘电阻试验；工频交流耐压试验；线圈直流电阻测试；

#### 6) 低压配电柜

每年保养一次：检查低压配电柜内卫生清洁、除尘；检查各连接紧固件是否良好；检查开关机械、电动合闸机构是否正常；检查动静触头接触状况，有无过热现象；检查开关绝缘状况，测量绝缘电阻；二次回路电气设备清洁；检查显示是否正常；电容补偿柜清洁卫生，螺丝坚固；各开关



指示灯、仪表是否正常。

#### 7) 发电机组的保养

每月开动发电机空载试机一次，每次 15 分钟；每月进行一次发电机空载试启动运行，每次运行时间为 15 分钟（若遇市政停电发电机运行时，则当月发电机不再做空载运行，试启动运行或市政停电发电机运行都要做好相关的发电机运行记录）；

每年保养并试机一次（1 小时），发电机的年度保养中要做到，清洁水箱及散热器积尘，更换水箱中的冷却水并添加防锈剂；更换燃油滤清器，润滑油滤清器，空气滤清器，冷却水过滤器芯；检查冷却水泵轴承，冷却塔风扇轴承及传送皮带，若有损坏予以更换；更换同型号润滑油；检查充电器，燃油泵，启动马达及电气控制线路；检查控制柜断路器的过载保护功能；检查摇测发电机绕组的绝缘电阻并记录数据；清洁燃油箱及输油管路；进行满负荷测试；提供年检报告；

#### 8) 控制柜的保养

控制柜内卫生清洁、除尘；检查各连接紧固件是否良好；螺丝坚固，检查开关机械、合闸机构是否正常；检查动静触头接触状况，有无过热现象；检查开关绝缘状况，测量绝缘电阻；控制回路电气设备清洁；检查显示是否正常；各开关指示灯、仪表是否正常；接线母排是否有过热现象。

### 1.10.2.3.2 弱电系统

弱电系统管理的重点：安全供电、正常供电、应急处理；健全各类供电设备档案及维修记录，以备待查。；制定突发事件应急预案，当发生断电、设备故障时能及时处理；严格执行停/送电运行、维修制度；停电、

限电提前通知业主。

(1) 多媒体系统（包括记时记分、升旗、时钟、售验票等系统）

每日对扩声系统、多媒体会议系统、视频转播系统、赛时专用的弱电系统机房进行一次检查，包括：机房的温度、湿度、卫生、照明、系统电源是否正常、设备除尘情况等。

(2) 视频监控、巡更等安防系统的运行

每班对视频监控系统、门禁系统的各项运行参数进行监控，由消防中心值班人员完成，包括：监视器显示、键盘控制、镜头清晰度、门禁控制器通信、实时数据上传、巡更棒记录数据电脑操作等是否正常。

(3) 停车场系统的运行

每日早班对停车场系统各出入口控制机功能进行测试一次（由车场管理人员完成）。每日弱电班技术人员对停车场中央服务器机房进行两次巡查，包括：机房的温度、湿度、照明、服务器运行数据等在正常范围内。

### 1.10.2.3.3 消防系统

(1) 自动火灾报警系统日常维护

1) 对探测器进行外观检查，（可分区分片检查）有无存在被灰尘、水、油污等污染情况。可用干、湿抹布做表面擦拭，不得使用有机溶剂及挥发性溶剂擦拭；

2) 报警系统线路及设备工作状态的检查，通过报警主机自检功能手动测试，及观察报警主机信号指示。确定报警线路有无开路、短路故障，烟感、温感探测器、控制、反馈模块有无损坏或开路，发现异常及时排除；

3) 消防联动控制系统的检查，主要观察联动控制柜所控制相关设备

工作状态，显示信号是否正常。若信号显示不正常或不显示应及时查明是设备故障或线路故障，尽快恢复其正常运行状态；

4) 日常维护中出现的故障若短时排除不了，应立即通知维修保养单位。

## (2) 气体灭火系统日常维护

每日对消防主机的各项运行参数(采用即时监控即时报告)进行监控，由消防值班人员完成，包括：火警、故障、隔离故障等，联动柜各运行指示灯、控制按键、接线、机柜散热等是否正常。

每日对气体灭火系统机房进行一次巡查，包括：气体灭火系统控制屏各功能显示、手自动开关、气瓶压力显示、启动瓶压力显示等应在额定值范围内。

(3) 风机管理：每月清扫一次风机及附属设备。每半年对风机进行一次保养检修，并记录，其保养方法如下：断开电源，挂上标识牌，检查电机接地是否良好。紧固各部分松动的螺丝及联轴器。检测电动机的绝缘电阻，检查主回路接触器。调整皮带松紧，用手盘动皮带轮，观察转动是否良好。检查与更换接合面的垫片和密封填料。清洁电机、过滤器和机壳内部。向转动部位加润滑油，保证联轴器及轴承的转动灵活性及稳定性。检查调节阀的联杆开闭动作是否灵活、开闭角度标示准确。手动开机测定三相电流值，检查指示灯、电压、电流表，检查风机部件运行正常。连续运转半小时保证风机运转正常。

(4) 疏散出口指示灯：检查出口指示灯玻璃面板有无划损和破裂现象，手动切换正常。出口指示灯、电源指示灯是否亮，不亮应立即修理。

检查出口指示灯安装是否牢固。就地将检查中发现的缺陷进行修复，再装回原位。灯箱外壳及面板擦抹干净。每月进行一次备用电池亮灯(半小时)，使电池放电后再充电，延长电池使用寿命。

每季度维护检修：(1) 检测电机绕组间绝缘电阻和对地电阻；(2) 紧固地脚螺栓。

每年度维护检修：(1) 检查泵壳和机座的腐蚀情况；(2) 电机轴承更换润滑油脂；(3) 对管道、阀门、泵体及附件进行刷漆、除锈。

#### 1.10.2.3.4 空调、通风系统

建立空调、蓄冰、锅炉系统 24 小时值班制度，日常每 2 小时巡检、记录制度与活动期即时监控制度相结合的运行方式，及时掌握空调、蓄冰、锅炉系统运行动态，排除设备安全、故障隐患，保障空调、蓄冰、锅炉系统的正常、稳定运行。

##### (1) 空调、锅炉系统设备的运行

每日对空调、锅炉系统设备的各项运行参数实行每 2 小时（活动期间采用即时监控）巡检、记录制度。主要运行参数包括：主机运行电流、电压，冷凝压力、温度，蒸发压力、温度，油压、油温，冷冻水、冷却水进出水压力、温度，锅炉气压，回水、供水温度，排烟温度，鼓风机电流、电压等参数应在设备运行额定值范围内。

##### (2) 冷冻泵、冷却泵、乙二醇泵、热水泵等相关水泵的运行

每日对冷冻泵、冷却泵、热水泵等相关水泵的各项运行参数实行每 2 小时（活动期间采用即时监控）巡检、记录制度。进行两次（活动期时即时监控）记录，主要运行参数包括：电机供电电压、电流，水泵回水、供

水压力，等参数应在运行额定值范围内。

### （3）通风、空调系统的保养

制冷主机系统每月保养一次，主要保养内容包括：主机外观各连接口检漏、控制系统检查、油系统检查、外表清洁、运行参数调整等；每年保养一次，主要内容：压缩机电机绝缘检测，冷凝器、蒸发器管内水垢清洗，控制柜保养，电机轴承添加润滑脂，制冷系统检漏等。冷冻泵、冷却泵每季保养一次，主要保养内容包括：电机轴承添加润滑脂，电机绝缘检查，水封的密封检查等。冷却塔每季保养一次，主要保养内容包括：冷却电机轴承、冷却风机轴承添加润滑脂，风机皮带松紧度调节或更换，自动补水装置检查，电机绝缘检测等。锅炉燃气管道检查，排烟系统检查，鼓风机系统检查，热水循环系统检查，燃气、热水系统压力表、温度计检查、校正，控制系统检查等。送/排风机（含通风及消防）、空调风柜、新风柜每季保养一次，主要保养内容：风机轴承添加润滑脂，风机皮带松紧度调节或更换，电机绝缘检测，控制系统除尘、检查等。

### （4）空调、锅炉系统设备的日常巡检

基载主机，双工况主机，锅炉，冷冻泵，冷却泵，热水泵，锅炉，冷却塔，蓄冰槽，各设备控制柜等。

#### 1.10.2.3.5 给排水系统

编制本项目《给排水系统日常巡检路线表》，依据《给排水系统日常巡检路线表》对给排水系统设备进行日常巡检，同时规范记录《给排水系统日常巡检表》。

对本项目的给排水设备、设施进行日常巡检工作中，发现需要紧急检

修时，巡检员应及时处理，给排水领班每天应对《给排水系统日常巡检表》进行查看，发现有巡检员处理不了的问题时，领班应及时安排人员支援处理，给排水班组解决不了时，领班要立即向工程分管经理汇报，由工程分管经理协调维保单位及时处理。

工程经理、主管每月应对本项目的《给排水系统日常巡检表》进行抽查，发现需要检修时，应及时向维保单位进行协调，由维保单位及时处理。

#### （1）生活水系统

每日对生活、水景、中水及的各项运行参数进行每班一次记录，包括：水压、三相电压、三相电流、水池水位等参数。生活水管网支吊架应安装牢固，不能有松动；消防水管的法兰、阀门的接口不应有漏水现象。

#### （2）消防水系统

消防水池水位正常；喷淋管道压力降低时，水力警钟鸣响，水流开关有信号反馈到消防中心，能自动启动喷淋泵；消防栓按钮能远程启泵；消防栓阀门无锈蚀，能打开，能关严，消火栓箱配件齐全。消防管网支吊架应安装牢固，不能有松动；消防水管的法兰、阀门的接口不应有漏水现象。

#### （3）潜污泵

手、自动切换正常，高低水位起泵正常，集水池每年清掏一次，井盖大小适中，开启方便，坚固牢靠。

#### （4）隔油池

每天晚班检查隔油池水位，检查气浮机运行无异常噪音；能产生“矾花”；浮渣能自动排放。

#### （5）化粪池



井盖密封良好，坚固牢靠，每年两次清掏化粪池。

#### （6）给排水系统的保养

保养工作季度保养由物业公司员工完成，如清洁、紧固、润滑等工作，半年及年保养工作聘请有资质的专业维保公司进行；水泵每半年例行保养一次。详细做好保养记录；消火栓泵、喷淋泵每月做一次预防性试验，达到能手动、消火栓按钮达到能手动、联动正常运行之目的。

### 1.10.2.3.6 网络机房系统

#### （1）网络机房设备的安全运行

网络机房早、中班值班管理、日常每 2 小时巡检 POS 服务器和核心路由器，日常巡检记录制度与即时监控制度结合运行方式，监控网络机房系统运行状态，排除网络机房设备故障。

每 2 小时记录一次网络机房硬件设备防火墙服务器、核心路由器、语音服务器、交换机、VPN 服务器、POS 服务器等运行参数。包括 IDC 机房温度（16-23℃）与湿度（40-60%）等参数应在规定值范围内。

网络机房软件系统运行过程中，通过网络管理监控系统，可对设备故障告警的处理过程提供支持，提供各类设备故障处理的规范流程；以及通过网络管理监控系统以鲜明颜色指示灯来排除故障等不同原因。

#### （2）网络机房系统日常巡检

1) 巡检内容: IDC 机房室内温度与湿度、防火墙服务器、核心路由器、交换机、语音服务器、服务器、综合线（光纤线、网线、视频监控线、大对数）等。

2) 巡检标准:



序号	巡检项目	周期	巡查内容
1	POS 服务器 看、查	每 2 小时 一次	1) 检测前台 POS 与后台 POS 服务器数据文件传送; 2) POS 服务器系统中, 共享文件路径异常情况; 3) 检测 POS 系统 T C P 连接, P O S 接入服务器找到对应银行端的 P O S 前置机, 检测建立 T C P 连接; 4) 检测测试 POS 还原系统。
2	核心路由器 看、查	每 2 小时 一次	1) 核心路由器硬件检测指示灯, WAN 灯闪烁, LAN 灯闪烁情况, 接入网线连机检查 IP 地址是否联结异常现象; 2) 检测对路由器配置端口转发异常现象; 3) 检测 LAN 启用或禁用动态主机配置协议 (DHCP) 服务器服务; 4) 检测内部网与外部网设置参数协议 (pppoe) 配置。
3	交换机 看、查	巡检每周 一次	1) 检查交换机 MAC 地址表相关端口运行情况; 2) 检测交换机传送中是否丢包现象; 3) 测试交换机传输速度 10Mb/100Mb 端口;
4	语音服务器 看、查、听	每班一次	1) 检测语音服务器, 核心呼叫控制设备, 对 IP 语音网设置及连接异常现象; 2) 检测语音服务器指示灯异样情况。
5	VPN 服务器 看、查	巡检每周 一次	1) 检测 IPSec 共用系统 VPN 服务器时, 查询 USER 登录身份验证权限; 2) VPN 虚拟专用系统远程 USER 连接安全检测; 3) 检测公共密钥 (PKI) 是否可以共享使用。
6	防火墙服务器	巡检每 3 小时一次	1) 实时防病毒检测; 2) 检测升级病毒库为最新版本;

序号	巡检项目	周期	巡查内容
	看、查		

3) 同时应编制宿州公共体育设施项目《网络机房系统日常巡检路线表》，依据《网络机房系统日常巡检路线表》对网络机房系统设备进行日常巡检，同时规范记录《网络机房系统日常巡检表》。

4) 巡检的反馈、检查：对体育场馆的网络设备、设施进行日常巡检工作中，发现需要紧急检修时，巡检员应及时处理，网络领班每天应对《网络机房系统日常巡检表》进行查看，发现有巡检员处理不了的问题时，网络领班应及时安排人员支援处理，网络班组解决不了时，领班要立即向工程分管经理进行转达，由工程分管经理协调维保单位及时处理。经理、专业工程师每月应对体育场馆的《网络机房系统日常巡检表》进行复查，发现需要检修时，应及时向维保单位进行协调，由维保单位及时处理。

### (3) 网络机房系统的保养：

1) 保证机房网络设备、服务器、POS 服务器等核心设备稳定地工作，掌握机房网络设备日常保养和一般故障的排查处理，并制定切实可行的日常巡检方案和突发故障应急预案，指定轮班专人负责检查机房网络设备运行状况；

2) 网络机房设备保养过程中，做到实时掌握网络机房设备及监控系统性能状态，坚持对网络机房设备日查月检，有效地保障了机房核心设备及监控系统良好的运行环境；

3) 维护网络机房设备清洁，定期做好网络设备、服务器、POS 服务器等核心设备进行清尘处理；

### 1.10.2.3.7 电梯系统

(1) 电梯日常管理：建立 24 小时运行值班制度，严密监视电梯运行状况。制订服务规约、乘梯须知、岗位职责等服务规范。根据不同电梯的图样资料和技术指标，制订电梯安全运行和维修保养的规章制度。电梯维修人员和运行人员要持证上岗，电梯维修保养单位必须有劳动部门核准的维修保养资质。健全电梯设备档案及维修保养记录，做好年检工作。制订突发事件应急预案，当发生困人、冲顶等情况时，能及时处理。按照国家特种设备管理规定，每年进行一次由特种设备管理检测单位的检测，并将检测合格证张贴于电梯内，相关资料存档。

(2) 巡视内容与标准：机房温度在 5-40℃ 之间，照明正常，环境达标，灭火器正常。电梯控制柜及主机工作正常，电梯轿厢照明、警铃功能正常。电梯整机运行情况，包括应急维修、例行检修、保养及正常运行。巡视周期与频率：巡视应每天进行 1 次，时间应为每天上午上班的第一个小时内。巡视记录：在每个需要巡视的电梯机房内应放置“电梯运行情况巡视表”，巡视人应将当天的巡视情况详细记录在该表格上，作为电梯运行情况的依据。问题的解决：对在巡视中发现的问题，要分清原因和责任，属于质量问题，在职能范围内要及时解决；力所不能及的，要向上级汇报同时报修电梯维保方。复查：每月应对巡视记录表格所记录情况进行一次复查并签字。记录表每月更换 1 次，客户服务中心应将收回的表格做好归档管理工作，以备公司检查。

### 1.10.2.3.8 土建系统

对场内出现的房屋问题做到及时维修并反馈用户；维修完成后，做到

活完清场，保持场内整洁卫生；做到经常性维修，使房屋整洁、美观；房屋建筑日常维修服务包括：房屋本体的日常维护；梁/柱/板的每年定期检查；墙壁的定期粉刷；天花板的日常维护；门/窗/锁/闭门器的日常维护；墙面/地面石材的修补更换；玻璃的日常维护；破损玻璃的更换；地板的修补/更换；楼梯间楼梯扶手的日常维护；楼梯间踏步的修补等。

区域内围栏、道路、绿地喷灌设施、沟渠、井的日常维护包括：区域内道路的日常维护修缮；破损路面的修补；道牙的修补更换；场馆围栏的修补/除锈/油漆；井盖的日常维护/油漆/破损井盖、井圈的更换；雨水井内垃圾清掏；破损雨水井篦子更换；雨水管道雨季前的冲洗。

#### 1.10.2.3.9 设备保养

##### （1）设备的使用

为了保证设备的正常运行和延长设备的使用寿命，提高工人的操作技能，防止设备的非正常损坏，提高生产效率，必须实行定人定机和培训上岗的规定。

1) 严格实行定人定机原则，由设备维护部提出设备操作人员名单，经总经理办公会同意执行。

2) 设备操作人员应保持相对稳定，专人专机负责，并严格执行各工种安全操作规程，详见《设备安全操作规程》。

3) 设备操作人员必须进行三级安全生产教育培训后，才可上岗工作。

4) 设备的使用同时也要遵守《设备管理制度》。

##### （2）设备的三级维护保养管理

1) 日常维护保养：班前班后由操作工人认真检查设备，擦拭各个部

位和加注润滑油，使设备经常保持整齐、清洁、润滑、安全，（安全生产详见《安全生产管理制度》）及时消除各种泄漏现象，班中设备发生故障，应及时排除，并认真做好交班记录。

2) 一级维护保养：以操作工人为主，维修工人辅导。按计划对设备进行局部拆卸和检查，清洗零件，疏通管路，更换磨损的零件，调整设备各部位的配合间隙，紧固设备各个部件。

3) 二级维护保养：列入设备的检修计划。以维修工人为主，操作工人配合对设备进行部分解体检查和修理，更换或修磨零件，清洗、换油、检查修理电气部分，使设备技术状况达到设备完好的要求

4) 实行“三级维护保养制”、必须使操作工人对设备做到“三好”、“四会”、“四项要求”，并遵守“五项纪律”。三好：管好、用好、修好；四会：会使用、会保养、会检查、会排除故障；四项要求：整齐、清洁、润滑、安全；五项纪律：培训上岗，遵守安全操作规程；经常保持设备清洁，并按规定加油润滑；遵守设备交接班规定；管理好工具、附件；发现异常，立即停车，自己不能处理的问题应及时通知相关人员检查处理。

5) 设备维修人员必须每天定期进行设备巡检，发现问题立即解决，不得无故拖延检修时间。对违规操作设备人员，维修人员有权制止。

### （3）设备的交接班规定

1) 凡多班制运行的设备，必须执行交接班规定。工作组应设立交接班记录簿，并认真填写双方签字。

2) 交班工人在下班前，应将设备和工作场地擦拭打扫干净，并向接班工人详细介绍设备运行情况，以及设备故障的检修，认真填写交接班记

录簿。如无接班人，应告知组长。

3) 接班工人在上班前到岗，发现交接记录簿内容和实际情况有差异，应提出意见，必要时可拒绝接班。并及时向班组长汇报处理。如设备在接班后发生问题由接班人负责。

4) 班组长在接到汇报后，应及时采取措施解决问题，重大事项应向总经理办公会报告。

5) 维修人员也应该执行上述交接班规定。

6) 定期抽检设备交接班规定执行情况。

### 1.10.3 设施设备维护服务标准

#### 1.10.3.1 环境管理服务标准

##### 环境管理服务标准

项目	服务标准	标准照片
路面	1. 明显泥沙、污垢，每 100 平方米内烟头、纸屑、杂物平均不超过 2 个。 2. 无散落的石子或砖块等。 3. 无明显油渍、无香口胶、无积水。	
保安岗亭	1. 无杂物、纸屑、油污。 2. 门窗玻璃无灰尘。 3. 岗亭顶棚无垃圾、蜘蛛网，无积水。 4. 无粘贴广告。	




项目	服务标准	标准照片
垃圾箱	1. 垃圾不超过 2/3、无异味、无蚊蝇飞。 2. 箱盖完整、无尘、无污渍。 3. 底座无杂物、无污渍、无粘贴广告。	
绿化带、花坛	1. 无明显大片树叶、纸屑等杂物。 2. 地上无 1CM 以上的石子。 3. 每 100 平方米烟头纸屑平均不超过 2 个。	
公共照明灯具	无尘、无渍、灯罩内无死虫、杂物、无粘贴广告。	
标识牌	无污迹、无水印、无灰尘、无粘贴广告。	



项目	服务标准	标准照片
排水明沟	1. 无明显污垢、破损、无明显污渍。 2. 排水畅通，井内无杂物。	
室内地面	地板无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾。	
玻璃门窗	玻璃大门、窗户干净、光亮、无手印、无刮痕。	
墙面	无蜘蛛网、无灰尘、无污迹、无指印，无粘贴广告。	
电梯轿厢	1. 电梯轿厢保洁、光亮、无污迹、无水迹、无手印、无刮痕、无杂物、无垃圾。 2. 电梯间地面光洁、明亮。	




项目	服务标准	标准照片
楼梯间	1. 护栏、扶手无尘、无杂物、无污渍、无水迹。 2. 台阶无尘、无杂物、无污渍、无水迹。	
运动器材	无灰尘、无杂物、垃圾、无污渍、水渍。	
办公室、会议室	1. 窗户、窗台、窗框干净、整洁。 2. 墙面、天花板无灰尘，无蜘蛛网，无污渍、无破损。 3. 地面整洁，无垃圾、无污渍。 4. 家私光洁、无灰尘，放置整齐。 5. 灯具干净、无蜘蛛网。 6. 空调出风口干净，无积灰、无霉斑。 7. 艺术装饰挂件挂放端正、整洁无损。 8. 茶水间地面保持保洁、无水迹。	
卫生间	1. 地面无痰迹、杂物, 墙面无污渍、 天花板、灯具无积尘。 2. 卫生洁具保洁, 无积水、无头发、无异味。 3. 镜子明净, 无灰尘、无手印、	

项目	服务标准	标准照片
	<p>无水迹。</p> <p>4. 金属器具光亮、无浮灰、无锈斑。</p> <p>5. 卫生用品齐全，无破损。</p> <p>6. 卫生间内空气清新。</p>	
人员仪容 仪表	<p>1. 上班穿公司规定工作服。</p> <p>2. 上班时间佩戴好工牌。</p> <p>3. 保持头发洁净整齐、勤洗、勤剪、勤梳理。</p> <p>4. 女员工要适当化淡妆，经常修剪指甲，男员工发根不过衣领，不留大鬓角，每天刮胡须。</p> <p>5. 站姿、坐姿、行姿保持端正，工作中严禁双手叉腰或将手抱在胸前，将手插在衣裤袋内。</p> <p>6. 上班时间不允许抽烟。</p>	
篮球场、 足球场、 网球场	<p>1. 场地整洁，无垃圾、无污渍。</p> <p>2. 围栏、道闸干净，无灰尘，无污迹，无粘贴广告</p>	

项目	服务标准	标准照片
室内座椅	1. 保持座椅干净整洁、无污迹、无贴纸； 2. 保证座椅完好无损，如有损坏，及时上报维修。 3. 无活动时，座椅全部为收回状态。	

### 1.10.3.2重要设施维护管理服务标准





#### 重要设施维护管理服务标准

项目	服务标准	标准照片
设备房门 前	设备房门外环境整洁，无堆放杂物、乱停放车辆等堵塞通道现象；设备房门外划警戒线并标上“禁止停放车辆及堆放杂物”字样。	
设备房门 窗	设备房门窗完好，无变形、无脱漆、生锈，开关灵活；门窗整洁，框边无装修污染，线条平直；设备房门上锁，监控中心存放钥匙。	
门口挡鼠 板	安装在机房出入口门口；安装高度50cm，厚1cm，宽度以门框相等；采用PVC胶板或不锈钢板，可抽除；防鼠板要求完好、整洁、无生锈，安装牢固。	



项目	服务标准	标准照片
设备房地面	刷地坪漆前要求先用水泥砂浆找平压光后再刷漆, 收光平整、无脱漆、无污染、无返沙; 地面整洁、无污渍。	
警戒划线、物品定位线	1、在距离设备安全近距 70cm 设置黄黑相间警戒线, 设有“黄线内非专业人员请勿进入警示标识”; 2、在设置灭火器和清洁用具周边正面延伸 30cm 设置定位线定位内有放置相应物品的名称标识; 3、警戒线宽 10cm, 黄黑相间警戒线要求黄黑线宽 5cm, 45 度倾斜, 可采用油漆刷涂或警戒胶带粘贴。	
墙面、天花	1、刷白色乳胶漆, 表面平整、明亮, 色泽均匀无色差墙面整洁、无发霉、泛黄和污渍, 无裂纹、无起皮; 2、高出地面 15cm 铺贴黄色瓷砖或刷深灰色踢脚线, 踢脚线上口平直; 3、墙面阴阳角顺直、方正; 4、墙面和天花无渗漏水现象。	

项目	服务标准	标准照片
设备房门 前	在墙上记录表格旁悬挂温度计； 机房要求温度低于 38 度，相对湿度低于 75%。	
消防器材	<p>1、机房内消防电话通话正常，语音清晰，正上方张贴“消防电话”标识，标识牌上有电话号码；</p> <p>2、根据设备房需求，水泵房、电梯机房、监控中心、消防风机房等一般性设备机房配置 ABC 干粉灭火器，单个机房至少配 1 瓶，面积超过 15 m<sup>2</sup> 的按 2kg/15 m<sup>2</sup> 配备；大型配电房、发电机房、网络机房需配置七氟丙烷或手推车式干粉灭火器；</p> <p>3、灭火器摆放在出入口 1.5 米范围内，便于取用，装箱摆放或灭火器离地 20cm 吊装，其正上方墙上处张贴“消防器材，非火灾严禁挪用”标识牌；</p> <p>4、要求每月检查一次，灭火器在有效期内，能正常使用。</p>	   
机房照 明、应急 照明	<p>1、机房照明灯具完好，光线充足，灯具安装位置合理，灯光无遮挡；</p> <p>2、机房内有应急照明或安装双头应急灯；</p>	 

项目	服务标准	标准照片
	3、要求功能完好、按实验按钮时应急灯正常亮灯，外表整洁、无生锈、安装稳固。	
记录表格 上墙文件	1、悬挂在上墙文件墙下，底边离地 120cm，文件夹吊装； 2、采用 A4 版表格加封面，分婉字体：微软雅黑，字号：72 号，封面有公司 logo； 3、表格记录整洁、无涂改，字迹清晰不潦草。	
设备房责任人信息	粘贴在上墙文件旁；采用 A4 版铝框安装，或原有尺寸框装；信息内容包括设备责任人姓名、5 寸相片、相关上岗证复印件。	
设备机座	1、设备安装机座刷深灰色/绿色油漆或用瓷砖铺贴； 2、油漆要求先用水泥砂浆找平、压光后再刷漆； 3、机座边角刷黄色油漆标示； 4、设备机座表面应平整、方正，外观干净、无污渍，油漆完好，色泽光亮。	
电缆桥架	1、设备房内所有电线必须走线管，不得外露； 2、线管走向横平竖直，布线整齐不凌乱； 3、线管外观完好、整洁，色泽光	



项目	服务标准	标准照片
	亮，无脱漆生锈、无装修污染。	
设备和环境卫生	1、设备干净、无灰尘、无污渍； 2、设备油漆完好、色泽光亮、无脱漆生锈现象； 3、设备房环境整洁，严谨堆放易燃、易爆物品及杂物。	
应急工具	1、在配电房、发电机房、水泵房配备应急工具箱，内有工具：活动扳手 1 把、平钳 1 把、十字批 1 把、一字批 1 把、卡簧钳 1 把、铁锤 1 把、梅花开口板手 1 套、套筒板手 1 套、内六角板手一套等； 2、工具箱挂于记录表格旁的墙上，工具箱下沿离地 120cm； 3、工具整洁、完好，能正常使用。	 
标识牌、设备卡	1、设备上应粘贴相应的设备名称标识牌、设备卡和运行状态标识牌； 2、设备名称和运行状态标识牌应粘贴于设备正面显眼位置；水泵类的设备名称标示牌粘贴于电机风罩上，设备卡粘贴于电机接线	

项目	服务标准	标准照片
	<p>盒盖子上；配电柜、控制柜、控制箱类的设备名称标示牌粘贴于柜体/箱体的正上方，设备卡粘贴于右上角；</p> <p>3、设备标识、标牌粘贴整齐美观，同类标识粘贴高度一致。</p>	
水泵控制柜	<p>1、水泵控制柜安装基底需高于地面 10cm 以上；</p> <p>2、各类指示灯现实正常，控制屏现正常，电流、电压表显示参数清晰、准确，柜内电器元件完好，功能正常；</p> <p>3、水泵手动/自动运行正常，运行转换开关应打开“自动”位置；</p> <p>4、图纸过塑并粘贴在控制柜内；</p> <p>5、控制柜内外干净、无灰尘、无污渍、无生锈，柜内走线整齐不凌乱。</p>	
水泵	<p>1、水泵运营正常，无异响和震动，无跑、冒、滴、漏，消防泵能远程控制；</p> <p>2、供水压力正常，能满足使用要求；</p> <p>3、设备油漆完好，色泽均匀鲜艳无脱漆生锈现象。</p>	


项目	服务标准	标准照片
管道及附件	<p>1、阀门控制自如，无卡死，丝杆有黄油和套管有阀门状态“常开”或“常闭”标识牌；</p> <p>2、气压罐气囊完好无漏气，气体压力充足；</p> <p>3、压力表读数准备清晰，有三色压力警示标识；</p> <p>4、设施油漆完好，颜色均匀鲜艳，无脱漆生锈现象。</p>	
水池水箱	<p>1、在水池/水箱正面位置粘贴标识牌，标注水池/水箱名称、外形尺寸及有效容量；</p> <p>2、水池安装爬梯和“高梯危险”标识；</p> <p>3、水池安装有刻度的水位计，水位计内水面放置红色泡沫，以方便观察水位，有高/低水位警戒线标识；</p> <p>4、水箱透水孔、溢水口和排水口有防虫网，且干净。</p>	
排水沟和集水井	<p>1、排水沟沟底平整，有一定的散水坡度，无积水现象，与集水井相连，排水沟内无垃圾、杂物和污泥；</p> <p>2、排水沟盖板安装平整，盖板与地面平齐，刷绿色油漆，盖板周边</p>	

项目	服务标准	标准照片
	<p>划警戒线；</p> <p>3、集水井盖板刷黑色油漆，周边划警戒线；</p> <p>4、集水井内设抽水装置，控制箱运行开关置于自动位置，手、自动抽水功能正常；</p> <p>5、控制箱内外整洁、无灰尘、无杂物。</p>	
供电系统一次结线图	供电系统一次结线图上墙，清晰供电范围；供电图与现场设备一致，表面整洁、无破损。	
绝缘胶垫	<p>1、在变压器、配电柜前后紧贴底边必须铺设绝缘胶垫；</p> <p>2、绝缘胶垫规格：厚度 5mm、宽度 1m, 长度按设备长度定；</p> <p>3、绝缘胶垫周边设置 10cm 宽黑黄相间警戒线；</p> <p>4、绝缘胶垫平整、无裂口、无起拱。</p>	
开关柜	<p>1、各开关状态正常，指示灯现实正常；</p> <p>2、仪表现实清晰、准确；</p> <p>3、开关有“运行中”或“待运行”标识牌；</p>	



项目	服务标准	标准照片
	4、柜面干净、无污渍，柜内走线不凌乱、无灰尘； 柜内电缆进出洞口用防火泥封堵。	
电容柜	1、电容柜处于自投状态，电容柜正常，功率因数在 0.90 以上； 2、各仪表现实清晰、准确，运行电流正常。	
变压器	1、运行稳定，无异响和震动； 2、三相不平衡电流不得超过 25%； 3、设备卡张贴于变压器正面右上角位置。	
电缆沟槽、插接母排	1、电缆沟/槽必须安装盖板，盖板安装平整，与地面平齐，密封良好； 2、电缆出入口应有防火泥封堵； 3、插接母排吊装牢固，连接处无异常发热现象。	
配电房绝缘工具	1、绝缘工具包括：高压绝缘手套、高压绝缘鞋、高压试电笔、高压操作杆、接地线； 2、绝缘工具有相应名称标识，整齐摆放； 3、绝缘工具定期年审，试验合格证在有效期内。	

项目	服务标准	标准照片
		
发电机组	<p>1、发电机处于正常待发电状态，能正常启动运行；</p> <p>2、机组无漏油、漏水，设备油漆完好，无脱漆生锈；</p> <p>3、发电机控制面板下方张贴“非工作人员禁止操作”标识牌；</p> <p>4、机油油质、油位和水箱水质、水位正常；</p> <p>5、蓄电池处于浮充电状态，电解液面应高出极板 10~15mm, 电池电压保持 26V 以上。</p>	 
空调主机	<p>1、空调主机外观整洁，油漆完好，色泽光亮，无脱漆生锈，无跑、冒、滴、漏；</p> <p>2、保温层完好，无破损、无脱胶；</p> <p>3、设备名称标识牌粘贴于主机控制面板正上方位置，设备卡粘贴于主机控制面板右上角位置，设备运行标识牌粘贴于运行开关正下方位置。</p>	 

项目	服务标准	标准照片
曳引机	1、电梯曳引机运行正常，无异响和震动； 2、设备油漆完好，色泽光亮，无脱漆生锈现象； 3、设备干净整洁，无漏油、无灰尘和污渍； 4、设备卡粘贴于电机显眼位置，设备标识规范，严禁手写。	
电梯控制柜	1、控制柜外观整洁，油漆完好，色泽光亮； 2、控制柜内布线整齐不凌乱，干净、无灰尘； 3、控制柜运行正常，无异响和震动； 4、五方通话正常，语音清晰； 5、设备名称标牌粘贴于控制柜正面右柜门中上部，设备卡粘贴于右上角，控制柜上不得有手写字。	
发电机配电柜	各开关状态正常，指示灯显示正常；柜面干净、无灰尘、无污渍、柜内走线整齐；电柜内电缆进出洞口用防火泥封堵。	
通风设施	机房内排风机能正常使用；风机控制开关置于自动状态；风口百叶完好、无破损、变形。	



项目	服务标准	标准照片
电源控制箱	1、控制箱运行转换开关置于自动位置，每季度进行点动测试一次； 2、控制箱各电气无件完好，各指示灯显示正常，箱内无异响、异味，电缆、母线接头、接线端子无松动、过热、变色； 3、箱体油漆完好，色泽光亮，无脱漆生锈； 4、箱内布线整齐不凌乱，干净、无灰尘。	
风机	1、风机手动/自动运行正常，无异响和震动，消防监控中心可远程控制； 2、风机设备本体油漆完好，色泽光亮，无脱漆生锈； 3、外观整洁干净，无灰尘和污渍； 4、风机名称标识牌粘贴于风机正上方中间位置，设备卡粘贴于右上角位置。	

## 1.10.4 项目设施维修方案

### 1.10.4.1 土建分析

宿州公共体育设施 PPP 项目占地面积广，本体建筑规模大，建筑装饰、装修材料复杂。广场公共集散大厅地面铺设各类石材，场地外围有挡土墙护坡。本体以钢结构、幕墙为主，场地内办公用房多，建筑装饰、装

潢材料新颖复杂，商业运营面积大。

#### 1.10.4.2 土木系统巡查

每季度检查一次钢结构观察沉降值是否达到规定要求，无不均匀沉降。

每季度检查一次玻璃幕墙固定支点牢固；玻璃无松动、爆裂和破损；密封胶和密封条无脱落和损坏；五金件无脱落；无渗水。

#### 1.10.4.3 门、玻璃及五金的保养

每月一次对所有玻璃门进行预防性检修，查看上、下门夹磨损情况，地弹簧加润滑油情况。

#### 1.10.4.4 其他项目巡查

每月一次对广场地面石材、天花墙面、门窗、公共走道、玻璃扶栏、护坡挡土墙、室内精粗装修面进行巡查；

每月一次对公共区域装饰面的墙面、天花裂缝、污迹情况进行巡查。

#### 1.10.4.5 二次装修巡查

每天两次巡查施工现场，掌握施工质量与进度，完成装修工程验收工作；

每月一次回访租户，妥善处理租户装修意见，提高服务水平。

序号	巡查项目		周期	巡查内容
1	结构	钢结构	每季度一次	沉降值达到规定要求，无不均匀沉降。
		柱	每季度一次	混凝土表面无倾斜、裂缝、变形，无钢筋外露
		梁	每季度一次	表面无剥落、裂缝、变形，无受腐蚀风化，无钢筋外露。

序号	巡查项目		周期	巡查内容
		板	每周一次	无裂缝, 无污渍残留, 无起壳, 无缺棱缺角, 无下沉, 表面平整。
2	楼地面	大理石	每周一次	无裂缝, 无污渍残留, 无起壳, 无缺棱缺角, 无下沉, 表面平整。
		耐磨砖	每周一次	平整完好, 无空鼓、裂缝、隆起。
		木地板	每周一次	平整完好, 无碎裂、空鼓。
		水泥砂	每周一次	防水层基本完好, 无渗水, 不积水, 隔热层无损坏。
3	屋面	平屋面	每周一次	墙面无裂缝, 不倾斜。
		女儿墙	每周一次	表面无裂缝, 不积水, 无杂物。
		排水沟	每季度一次	固定支点牢固; 玻璃无松动、爆裂和破损; 密封胶和密封条无脱落和损坏; 五金件无脱落; 无渗水。
4	外墙	玻璃幕墙	每季度一次	结构无损坏和变型, 石表面没有碎裂, 不渗水。
		干挂石	每季度一次	无松动、脱落、空鼓、弯凸, 表面平整, 不渗水, 表面洁净, 色泽协调。
		瓷砖	每周一次	无松动、脱落、空鼓、弯凸, 不渗水, 表面平整, 表面洁净, 色泽协调。
5	内墙	瓷砖	每周一次	无起壳、裂缝、剥落、抹纹, 色泽均匀。
		粉刷	每周一次	安装牢固, 表面没有碎裂、缺棱掉角, 无空鼓。
		石材	每周一次	粘贴牢固, 表面平整, 无空鼓、裂缝、翘边、皱折。
		墙纸	每周一次	龙骨牢固, 表面平整, 无污染、折裂、缺棱掉角。
6	吊	活动天花	每周一次	龙骨牢固, 表面平整, 无污染、折裂、缺棱

序号	巡查项目		周期	巡查内容
	顶			掉角。
		固定天花	每周一次	表面平整，无裂纹、霉点、脱落。
		抹灰	每月一次	玻璃平整牢固，开关灵活，五金配件齐全。
7	门窗	玻璃门	每月一次	涂膜大面平整光滑，开关灵活，五金配件齐全，门牌齐全。
		木门	每月一次	正常自动关闭，外观洁净。
		防火门	每月一次	框安装牢固，玻璃无裂缝，开关灵活，五金配件齐全。
		铝合金窗	每周一次	安装牢固，门开启灵活，五金配件齐全。
8	卫生间	隔断和门	每周一次	镜表面平整，光洁，胶缝饱满密实。
		玻璃镜	每周一次	台面表面平整，无裂缝，掉角，胶缝饱满密实。
		台面	每周一次	饰面平整光滑，开关灵活，五金配件齐全。
		柜	每周一次	无裂缝，无污渍残留，无起壳，下沉。
9	外围	广场砖	每周一次	无损坏，松动，裂缝。
		水池砖	每周一次	无空壳，裂缝，路面平整。
		道路	每周一次	油漆色泽均匀，表面平滑，不扎手，无脱漆、龟裂，安装牢固。
10	楼梯	木扶手	每周一次	表面无锈迹，油漆色泽均匀，安装牢固。
		铁扶手	每季度一次	无倾斜、弯凸，与承重构件连接处裂缝宽度小于 1.5mm。
11	围护构件	非承重墙		

#### 1.10.4.6 设备维修流程

(1) 申请维修部门填写《设备维修单》交于设备维护部，复印件申

请部门交于综合管理部门存档，设备维护部根据收到的《设备维修单》核实维修情况；

（2）设备维护部核实后，在《设备维修单》填写维修方案及组织人员进行维修；

（3）维修完成后，维修人员通知申请维修部门主管或负责人对维修完成情况进行核实；

（4）维修方案中如需申购物品，维修人员先报总经理办公会核准后，到综合管理部办理申购手续；

（5）《设备维修单》填写：申请维修部门、维修地点、维修事项、通知维修时间、核实人、维修完成情况由申请维修部门主管或部门负责人填写；维修周期、维修人、维修方案、维修时间、完成维修时间由设备维护部填写。

### 1.10.5 项目设施保养方案

#### 1.10.5.1 目的

规范项目设施设备的维修、维护管理，提高设施设备维修、维护的技术水平，保证设施设备正常使用，降低设施设备的故障率。

#### 1.10.5.2 适用范围

适用于项目建设红线范围内的设施设备维护、大中修工作。

#### 1.10.5.3 编制依据

依据国家相关法律法规、招标文件的相关条款以及项目技术资料以及设施设备安装和运营情况制定本方案。

#### 1.10.5.4 工作职责

项目维护、大中修工作由场馆工程部负责，具体工作职责如下：工程部经理审查维保计划，不定期检查、监督各专业维修情况；

工程部各专业工程师根据设备运行状况制定维护保养计划、准备相关材料物品，并组织实施、监督、检查执行情况；工程部所有员工严格按照维保计划具体执行，并如实做好相关维保记录。

#### 1.10.5.5 工作目标

项目设备维修、维护工作目标：建筑及体育场地、设施完好率达到 98%；公共照明完好率 100%；

场内维修及时率达到 100%；维修工程质量合格率 100%；

#### 1.10.5.6 管理原则

项目的设备设施系统众多且十分复杂，体育场馆各类设备设施的完好，是体育场馆经营的硬件保障，是项目品牌建设的重要组成部分。体育场馆维修、维护管理工作将按照国家和相关行业标准，合理配备人员，制定管理制度，实施规范化、专业化、系统化的管理，保障体育场馆土建、机电设施设备、体育专业设施设备、特种设施设备、临时设施设备等方面的正常运转；在实际工作中，我们将秉承以下两项原则：标准化管理

以国家的相关法规和行业标准、国家和国际单项体育协会的有关标准和规范为依据，制定项目设施设备维修维护管理制度和标准。

##### （1）制度化管理

在项目土建、机电设施设备、体育专业设施设备、特种设施设备、临时设施设备日常管理工作中，将专业化、制度化的管理落实在计划管理之中。采取巡查管理和应急管理紧密结合，严格执行国家相关标准和各行业



要求，保障场馆设施设备的安全和正常使用。

通过制定设备设施的维修维护计划，使设备设施管理工作有条不紊地进行；通过制定各类设施设备的巡检制度，分别明确巡检、维护的标准和控制关键点，保障设施设备的使用寿命，减少各类风险隐患；

选用高素质的专业技术人员，落实各项技术维护工作；

不断进行技术培训和岗位考核，确保技术人员的技能水平；

制定三级保养制度，达到四项基本要求，即“整洁、清洁、润滑、安全”；建立应急机制，针对供电事故、水管爆裂等突发事件，通过制定应急预案、

组织培训演练、明确岗位责任制和事故处理程序等方式方法，减少风险、提高应变能力、减少损失。

#### 1.10.5.7 保养操作

保养为主，维护重于维修-设施设备均应严格按照操作规程要求进行设备设施的三级保养。

##### （1）一级保养（日常维护）

做好设备设施的日常维护是保证设备设施正常运转的基础，其主要内容包括：

设备使用前进行清洁、润滑、紧固、空运转试车；

工作中严格按照设备的操作规程使用设备，发现问题及时处理；下

（交）班前对设备进行擦拭、清洁；

每周进行 1—2 小时的保养，彻底擦拭设备清理死角。

##### （2）二级保养（月保或季保）

设备使用  $500 \pm 100$  小时或 1—3 个月，进行一级保养一次；凡属一级保养的设备，均以专项计划维修人员为主，由操作人员参与，对设备表面和有关部件进行检查、清洗、润滑、紧固、调整和消除不正常运转因素，并认真做好记录，填写好二级保养单。

### （3）三级保养

设备使用  $2500 \pm 500$  小时或 1—2 年，进行三级保养一次；凡属三级保养的设备，均以专项计划维修人员为主，由操作人员参加擦洗，计划维修人员负责拆检、修复、更改部分零件、调整定位和间隙紧固机件等，并认真做好修理记录，经设备、设施技术管理员验收合格后，由计划维修人员填写三级保养单。

## 1.10.6 室内外体育设施维护方案

### 1.10.6.1 建立档案

室内外体育器材及场地的档案将按照以下标准进行建设。

体育器材档案需包括所在场地编号，详细位置，所含体育器材名称及数量，器材材质，采购及安装日期，供货厂家名称，联系人及电话，保修内容，保修期限，保养周期。

室外场地档案需包括场地编号，详细位置，场地类别，面积大小，场地材质，采购及铺设日期，供货厂家名称，联系人及电话，保修内容，保修期限，保养周期。

### 1.10.6.2 定期巡检

巡检周期：每周完成项目场地的巡检工作一次。

巡检内容：

- (1) 场地及设施是否完整完好；
- (2) 标识标牌是否清晰完好；
- (3) 器材是否清洁卫生；
- (4) 器材是否有破损、松动、部件脱落、运转不正常、噪声，地面是否破损；
- (5) 巡检过程中严格执行日常维修及保养制度和故障诊断方法进行检查。对于发现的清洁卫生问题，现场进行清洁处理。对于其他问题，如实详细填写《巡查情况记录表》，巡查结束后立即向组长进行汇报，组长根据日常维修及保养制度，统一安排时间和人员进行维修和保养。

#### 1.10.6.3故障诊断的服务标准

- (1) 体育器械故障诊断要关注以下内容：

- 1) 器材完整度
- 2) 外观整洁度
- 3) 标识牌完好清晰
- 4) 器材破损度
- 5) 器材牢固度
- 6) 器材稳定性
- 7) 零部件缺失情况
- 8) 器材运转流畅度

- (2) 场地的故障诊断要关注以下内容：

- 1) 场地的完整度
- 2) 场地的整洁度

3) 场地的破损度

4) 场地的异常情况

#### 1.10.6.4 日常维护及保养的服务标准

日常维护及保养要做到:

(1) 周期: 每周对所有器材及场地巡查一遍;

(2) 维护保养: 巡查时对巡查器材用中性清洁剂进行清洗;

(3) 问题响应: 巡查过程中发现问题的, 现场进行处理。收到用户或相关部门电话反馈后, 5 小时内进行现场调查、处理;

(4) 维修: 发现需维修或更换的器材 3 日内完成更换或整改。

#### 1.10.6.5 故障诊断方案及执行措施

健身器械故障诊断方法: 采用“看”、“晃”、“听”、“试”的方法进行操作。看: 观察器械或场地的外观是否清洁, 各种标识牌是否清晰可见, 器材是否完整, 是否有破损, 埋地管是否松动, 螺丝轴承等是否脱落; 晃: 稍用力轻轻晃动器械或相应操作杆, 感受器械是否牢固程度, 感觉转动轴是否稳固; 听: 在晃动器械和相应操作杆的时候, 注意听器械发出的声音是否正常, 是否有噪音、异响; 用: 进行相应器械的实际操作使用, 感受器械的稳固度、灵活度、顺畅度、摩擦力是否正常。

场地的故障诊断方法: 采用“看”“踩”“摸”的方法进行操作。看: 观察场地整体完好程度, 地面有无破损, 有无变形, 有无异常, 有无污染杂物; 踩: 用脚对变形或异常地面轻轻进行试探性踩踏, 感觉变形程度, 分析变形原因; 摸: 对异常场地地面触摸, 感受异常或者破损程度, 材质变化程度。

对每个器械及场地的诊断结果在《巡查情况记录表》上进行详细登记。对于有严重破损、影响使用的器械和场地张贴故障标识牌，提醒居民暂停使用，并联系厂家进行售后维修服务。

#### 1.10.6.6 日常维护和保养制度方案及执行措施

在日常巡检过程中对巡检设备进行日常维修和保养，每周对所有场地和器材维护保养一遍。

日常维护和保养内容及方法：

（1）日常清洁：保持设备清洁是防止设备出故障的一个重要方法，发现器材上有溅上去的水渍、灰尘，要用软湿抹布沾上中性清洁剂进行擦拭，然后再用干抹布彻底地擦干。

（2）器材结构检查：检查体育器材的操作机构，传动系统，变速机构及安全防护，轴承滑动系统是否灵敏可靠，固定把手是否牢固。对于结构不稳固的情况，进行螺丝加固。对于摩擦系数过大的部件进行加油润滑。

（3）维修及更换：在定期巡查维护的基础上，对保修期内的体育器材及场地及时联络安装厂家对损坏的器材及配件进行更新；对人为损坏的、缺失的器材和场地和保修期外损坏、缺失的器材和场地进行购置、更新、更换（更换的器材为新国标带二维码器材）；对已经超过使用年限的体育器材和场地及时告知业主方，获得同意后予以拆除。对于破损、结构损坏等需要维修更换的器材，在发现问题之后，进行登记，并进行封固和张贴警示标识，避免居民使用造成人身伤害。

#### 1.10.6.7 足球场日常养护管理

##### 1.10.6.7.1 草坪修剪

(1) 足球场草坪的修剪高度一般应控制在 25mm—40mm，修剪应严格按照 1/3 原则进行，即每次剪草剪掉部分不能超过地上部长的 1/3；

(2) 剪草机刀片一定要锋利，防止因刀片钝而使草坪刀口出现丝状现象。炎热的天气会造成丝状伤口变成白色，同时还容易感染引发草坪病害；

(3) 同一草坪，每次修剪应避免同一方向修剪，要更换方向。防止同一处同一方向的多次重复修剪，否则草坪草将变得瘦弱，生长不平衡而逐渐退化；

(4) 草坪草生长旺季，每周 1~2 次，生长缓慢季节一周 1 次或两周 1 次，视草坪草生长状况而定；

(5) 修剪完的草屑一定要及时清理干净，特别是湿度稍高时更应清理干净。因为留下的草屑利于杂草滋生，易造成病虫害感染和流行，也使草坪通气受阻而使草坪过早退化；

(6) 修剪应在露水消退以后进行，通常修剪的前一天下午不宜浇水，修剪完应间隔 2 小时至 3 小时再浇水，防止病害的传播；

(7) 每年 3 到 4 月份狗牙根返青季节，适当降低剪草高度对黑麦草进行低修剪，促进狗牙根返青。

#### 1.10.6.7.2 草坪施肥

(1) 足球场的排水模式是全排式的，所以足球场草坪施肥一定要按照少量多次的原则进行，同时考虑减少环境污染的问题，所施用的主体肥料选用缓效肥。

(2) 春季一般施用复合肥(氮磷钾配比 15-15-15)促进狗牙根返青，



施用量  $20\text{g}/\text{m}^2$ 。

(3) 夏季草坪生长旺盛期，剪草频率大，浇水量增加。施用量  $25\text{g}/\text{m}^2$ ，每月施肥 1~2 次。

(4) 秋季交播黑麦草，施用氮肥  $10\text{g}/\text{m}^2$ ，成坪前每月施用 2 次，促进快速成坪，成坪后可改施用复合肥，每月 1 次，施用量  $15\text{g}/\text{m}^2\sim 20\text{g}/\text{m}^2$ 。

(5) 可视情况施用微量元素肥料和其他叶面肥等。

#### 1.10.6.7.3 草坪灌溉

(1) 草坪浇水应该在清晨进行，避免晚上浇水，晚上浇水容易滋生病虫害。

(2) 每次灌溉必须浇透，避免频繁浇水，长期过于湿润的土壤环境不利于草坪根系的向下发展，不利于根系的呼吸作用，导致根系短浅，而且容易烂根滋生病害等。

(3) 夏季蒸腾量大，根据草坪生长情况及时补充水分，不下雨情况下保证每天都要浇水。

(4) 交播的黑麦草对水的需求量大，缺水会导致黑麦草生长势弱，成坪前期必须保证供水量，每天浇水 1 到 2 次，促进成坪。成坪后在天气干燥情况下需每天浇水。冬季可视具体情况浇水量。

(5) 每次比赛前后应该浇水，增加草坪耐磨性和恢复力。

#### 1.10.6.7.4 杂草防除

(1) 杂草以人工拔除为主，此项工作全年进行，随见随拔，并要求除早、除小、除净。

(2) 对于恶性阔叶和禾本科杂草，需要使用专用的化学药剂进行局部点喷，此项工作须在春夏季节进行，采用多次点喷达到根除的目的；

(3) 合理的水肥管理和剪草频率，可以增强本草与杂草的竞争能力，抑制杂草的发生。

#### 1.10.6.7.5 病虫害防治

(1) 草坪病虫害的防治要遵照“预防为主，防治结合”的原则，了解主要病虫害的发生规律，弄清诱发因素，采取综合防治措施。

(2) 合理施肥和灌溉可以减少病虫害发生几率。

(3) 春夏黑麦草狗牙根交替时段，草坪密度大，枯草层厚，须提前喷施广谱杀菌剂进行病害预防。

(4) 狗牙根容易发生腐霉病、褐斑病、币斑病和夏季死斑病等，一旦反生需要很长时间才能复原，故需要每月进行 1-2 次喷施多菌灵、甲基托布津、代森锰锌、百菌清、三唑酮、井冈霉素等进行预防，对发生病害的根据症状喷施专用杀菌剂，一周一次，2~3 周可恢复。

(5) 5 月虫害开始出现，工作人员加强巡查力度，早发现早施药杀灭虫害。地下害虫可施药专用地下杀虫剂进行防治。

(6) 杀菌剂尽量混合使用、交替使用，避免单一施用使真菌产生抗药性。杀虫剂也应交替使用，避免虫害产生抗药性。

(7) 杀菌剂和杀虫剂应使用环保低毒或无毒农药，避免对环境造成破坏。

#### 1.10.6.7.6 草坪打孔

(1) 足球场运动草坪根据实用频率、草坪生长状况及土壤板结情况

需要对草坪进行空心打孔或实心打孔作业。打孔可以增加土壤透气性和透水性，加速腐殖层的分解，促进草根向深处生长，改善地表排水，促进草根对地表营养的吸收，有时还可达到补播的目的。

(2) 打孔须在草坪生长旺盛季节进行。

(3) 视情况进行打孔，草坪状况良好可选择打实心孔，土壤板结严重可选择打空心孔，打孔深度 8cm-10cm，每年进行 1~2 次。

(4) 打空心孔后须清理土芯，铺沙补充孔洞。

#### 1.10.6.7.7 草坪铺沙

(1) 适当的铺沙有利于草垫层的分解，减少病害的大发生，防止草坪徒长并有利于草坪的更新。铺沙还可以填平坪床表面的小坑洼，使场地达到平整，营造理想的比赛场地。

(2) 铺沙应选用 20~40 目水洗河砂，用专用铺沙机对草坪铺沙 5mm 左右厚度。

(3) 全场铺沙一般在打孔后进行，铺沙后需要用工具把沙子扫下去。

#### 1.10.6.7.8 场地滚压

(1) 草坪滚压能增加草坪的刚性和场地平整度，打孔铺沙后都需要进行滚压，可有效调整球场场地平整度。

(2) 滚压用专用滚压机进行，一般采用 0.5 吨的专用滚压机械设备，每年滚压 1~2 次。

#### 1.10.6.7.9 草坪疏草

(1) 草坪疏草一般在每年 3 月进行。

(2) 疏草可以清除狗牙根在休眠期产生的枯草层，增加改善土壤的

保水性和透气性，对于夏季病虫害的预防，也起到一定的积极作用。

(3) 疏草可疏去一部分致密的黑麦草，抑制黑麦草生长，为狗牙根返青创造良好的生长环境。

#### 1.10.6.7.10 交播黑麦草

(1) 每年 10 月中上旬对足球场草坪狗牙根交播黑麦草以达到足球场草坪一年四季常绿；

(2) 交播黑麦草播种量  $20\text{g}/\text{m}^2 \sim 30\text{g}/\text{m}^2$ ，播种后浇水使种子下沉接触土壤。浇水时注意不要让草坪积水，以避免积水冲走种子或令种子汇聚，造成不均匀。注意在种子发芽前，根据草坪实际情况进行灌溉，让土壤保持足够的湿度，以促使种子萌发。

(3) 交播黑麦草种子萌发后喷施广谱杀菌剂预防草坪病害。

(4) 交播后水肥管理见前文草坪施肥和草坪灌溉具体款项。

#### 1.10.6.7.11 草坪修复

(1) 足球场草坪在生长发育中，因人为或自然因素造成的缺苗或秃斑，应及时修补。

(2) 修补包括补草坪和补播。补草坪应和原场地衔接好，保持原来的平整；黑麦草补播应及时，局部加强水肥养护，促进快速生长以达到和已生长草坪一样的状态。

#### 1.10.6.8 足球场比赛前后养护管理

##### 1.10.6.8.1 比赛前养护管理

(1) 清理和修补

1) 应对场地进行全面彻底清理，不应有石头金属等杂物。

2) 如有需要, 可进行局部草坪修补。

### (2) 养护

1) 赛前 5~10 天进行封场养护, 对草坪进行修剪、施肥、滚压等, 使草坪处于最佳的营养生长状态, 使场地的草坪高度、土壤水分、土壤养分、场地平整度等都处于最佳状态, 以使草坪迎接和承受赛程中带来的各种压力, 并保证比赛的顺利进行。

2) 赛前进行一次修剪, 并给划线留足充足时间, 修剪高度应该符合比赛要求, 修剪方向应垂直于变线。

3) 如有必要, 赛前可进行灌溉, 在开球前 5min-10min, 时间以不超过 5min 为宜。

4) 施肥作业和化学药剂施用应在比赛前 48h 内停止;

5) 场地出现积水时, 应及时进行排水。

6) 赛前宜对草坪进行滚压作业。

### (3) 划线

1) 划线规格应符合足球比赛规定。

2) 划线材料应使用水溶性环保无害材料。

3) 划线应保持均匀、清晰、迅速干燥。

### (4) 场地检测

比赛前应对场地运动质量进行检测和评估。

## 1.10.6.8.2 比赛中养护管理

(1) 应检测场地, 修补球痕、草皮和草坑。

(2) 如有必要可选择灌溉, 时间以不超过 5min 为宜。

(3) 如有必要, 可进行削起草皮修补。

#### 1.10.6.8.3 比赛后养护管理

(1) 赛后小养。赛后迅速清理场地杂物, 修复场地伤痕, 对凹凸处填沙推平、压实, 酌情补草皮、撒种、施肥、浇水等。

(2) 赛后中养。每轮赛后对球门区、拼抢激烈损伤较重的区域补植草皮或补撒种子, 防除杂草, 预防病害, 施肥、浇水、修剪、滚压等, 并适期封场恢复等。

(3) 赛后大养。每年利用草皮的休眠期到来之前, 进行大规模的修复措施, 主要包括: 重新测定场地的平整度及坡度, 并进行场地平整、恢复原状; 全面的补种草皮或草种; 打孔、铺沙、逐步更新营养土层, 将一定比例的沙、草炭、全效复合肥料、杀菌剂、杀虫剂等物料充分混合均匀, 铺撒在场地表面, 并搂平压实, 该措施对保持土壤水分、防止冻害、促进根系生长、发育有极好的作用; 浇足水分; 严格封场保护, 使草坪得以重新恢复。

#### 1.10.6.9 游泳设施维护方案

##### 1.10.6.9.1 设备管理及使用注意事项

(1) 设备机房应配备专职人员管理, 机房设备运行期间, 必须有专人值班, 不间断进行巡视, 并做好每日设备运行记录。

(2) 泳池水处理循环周期一般为 6~8 小时, 游泳人多时导致水体负荷增大。游泳人少或游泳池闭场时, 依据实际水质情况延长或减少循环时间, 以保证水质达标及节约能源, 每台循环水泵连续运行 8 小时后, 要间隔 1~2 小时再开启。



(3) 按摩池水处理循环周期一般为 1-3 小时，使用人多或减少时依据水质情况延长或减少循环时间。

(4) 过滤砂缸每天反冲洗至少一次，水浊时增至 2-3 次。反冲洗操作如下：

将换挡手柄指向 BACKWASH(反冲洗档)→开泵后从水镜或排污水口观察水质，水清时停泵→将换挡手柄指向 RINSE(漂洗档)→开泵后从水镜或排污水口观察水质→水清时停泵→将换挡手柄换回 FILTER(过滤档)→开泵正常工作。

(5) 警告：每次反冲洗转动多项阀手时必须先停泵，如不停泵而带压操作，将会造成砂缸头损坏，后果自负。

(6) 开泵前阀门应为开启状态，否则会造成泵体和管路损坏。水泵运转前管路和泵体中不得有空气，如遇空气应旋开毛发过滤器上盖，使空气完全排出后再旋紧重新启动，因无人看管造成泵运转致使泵损坏，后果由用户自负。

(7) 游泳池水温一般为 28~29℃。在使用热交换器时，严禁超温超压运行，一般一次热煤热水温度在 85~95℃，热蒸汽温度因在 120~130℃(为 0.2~0.25Mpa 饱和蒸汽)。

(8) 每日应经常巡视水体的水质情况，泳池内消毒液的余氯量应保持在 0.4~0.6mg/L，pH 值应保持在 6.5~8.5，并定时记录检测结果。人多时每隔 2 小时记录余氯、pH 值，人少时每 4 小时记录余氯、pH 值一次，并根据记录情况及时修正消毒剂的投加量。

(9) 游泳池每天开馆前，要全面检查设备是否完好，若出现小故障，

须解决，若存在重大隐患或发生加大故障，要及时切断电源和关闭主控制供回水阀门，并在第一时间通知设备维修人员，切不能自行随意拆卸或更换设备，以免造成设备损坏。

#### 1.10.6.9.2 设备维护保养、清洁卫生制度

(1) 操作人员应对锅炉、安全附件和辅助设备进行经常的或定期的保养，及时检修。

(2) 每班应对规定的设备、油位定期加油一次，防止遗漏。

(3) 对仪表设备每天进行维护保养，并定期校验，保其灵敏可靠。

(4) 锅炉应按规定周期进行检修，未经采取措施，不得超压运行。

(5) 每班司炉工对锅炉、辅助设备和场地进行一次清洁卫生工作，做到无积灰，无油污。

(6) 每班司炉工接班后，打扫操作室卫生，保持控制柜表盘干净清晰。定期擦拭门窗，经常保持锅炉内外包干区的清洁卫生，旁无杂物。

(7) 保持炉前的清洁卫生，并做好锅炉周围的环境卫生，锅炉房内的备件和其他物资必须堆放整齐，保持地面整洁，无积灰积水。

#### 1.10.6.10 土建系统的保养

每月一次对所有玻璃门、窗五金、合页、拉手、门锁进行加油润滑保养。

每 3 年进行一次内外墙，后楼梯的粉刷及修补涂料。

每年清洗两次幕墙玻璃外墙。

每月分区域进行一次石材养护。

#### 1.10.7 附属公共设施维护方案

### 1.10.7.1 道路及场地维修保养

每周一次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行巡查，发现随坏及时安排专项修理并告知业主、使用人，井盖不缺损，能正常使用。

每月一次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通一次；化粪池每年清理两次，保证化粪池出入口畅通，每月二次清扫明沟内的泥沙垃圾。预计台风到来前应及时检查。

对地面排水沟与围墙，每月一次巡查，清理地面排水沟的泥沙与杂物，每月二次巡查围墙。

对楼梯间、公用走廊的室内墙面，要做到墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳，无缺损。

对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身设施，每日一次进行巡查，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。

对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查二次，缺损及时补齐，保证标志清晰完整。

### 1.10.7.2 绿化管理

是指为使绿化达到整洁美观，植物正常生长而采取的养护管理措施。主要包括：浇水排水、修剪、松土除草、补栽、扶正支撑、绿地容貌、安全施工等。

浇水排水：原则浇水应根据不同植物生物学特性、树龄、季节、土壤干湿程度确定。做到适时、适量、不遗漏。每次浇水要浇足浇透。浇水的年限树木定植后一般乔木需连续浇水 3 年，灌木 5 年。土壤质量差、树

木生长不良或遇干旱年份，则应延长浇水年限。大树依据具体情况和浇水原则确定。地栽宿根花卉以土壤不干燥为准。喷灌浇水每次开启时间不少于 30 分钟，以地面无迳流为准。夏季高温季节应在早晨和傍晚进行、冬季宜午后进行。雨季应注意排涝、及时排出积水。

**修剪：**修剪应根据树种习性、设计意图、养护季节、景观效果为原则，达到均衡树势、调节生长、姿态优美、花繁叶茂的目的。修剪包括除芽、去蘖、摘心摘芽、疏枝、短截、整形、更冠等技术。养护性修剪分常规修剪和造型（整形）修剪两类。常规修剪以保持自然树型为基本要求，按照“多疏少截”的原则及时剥芽、去蘖、合理短截并疏剪内膛枝、重叠枝、交叉枝、下垂枝、腐朽枝、病虫枝、徒长枝、衰弱枝和损伤枝，保持内膛通风透光，树冠丰满。造型修剪以剪、锯、捆、扎等手段，将树冠整修成特定的形状，达到外形轮廓清晰、树冠表面平整、圆滑、不露空缺，不露枝干、不露捆扎物。草坪的修剪草坪的修剪高度应保持在 6~8cm，当草高超过 12cm 时必须进行修剪。混播草坪修剪次数不少于 20 次/年，结缕草不少于 5 次/年。修剪时间落叶乔、灌木在冬季休眠期进行，常绿乔、灌木在生长期进行。绿篱、造型灌木、色块灌木、草坪等按养护要求及时进行。

**修剪次数：**乔木不少于 1 次/年；灌木不少于 2 次/年；绿篱、造型灌木不少于 12 次/年；色块灌木不少于 8 次/年。修剪的剪口或锯口平整光滑，不得劈裂、不留短桩。修剪应按技术操作规程的要求进行，须特别注意安全。

**松土、除草：**松土土壤板结时要及时进行松土，松土深度 5~10cm 为

宜。草坪应用打孔机松土，每年不少于 2 次。除草掌握“除早、除小、除了”的原则，随时清除杂草，除草必须连根剔除。绿地内应做到基本无杂草，草坪的纯净度应达到 95%以上。

补栽：保持绿地植物的种植量，缺株断行应适时补栽。补栽应使用同品种、基本同规格的苗木，保证补栽后的景观效果。草坪秃斑应随缺随补，保证草坪的覆盖度和致密度。补草可采用点栽、播种和铺设等不同方法。

支撑、扶正：倾斜度超过 10 度的树木，须进行扶正，落叶树在休眠期进行，常绿树在萌芽前进行。扶正前应先疏剪部分枝桠或进行短截，确保扶正树木的成活。新栽大树和扶正后的树木应进行支撑。支撑材料在同一路段或区域内应当统一，支撑方式要规范、整齐。支撑着力点应超过树高的 1/2 以上，支撑材料在着力点与树干接触处应铺垫软质材料，以免损伤树皮。每年雨季前要对支撑进行一次全面检查，对松动的支撑要及时加固，对坎入树皮的捆扎物要及时解除。

绿地容貌：随时保持绿地清洁、美观。及时清运草屑、树枝、死树等施工残留物，现场堆放时间不得超过当天。经常冲洗树木枝叶上的积尘，防止堵塞气孔和影响景观效果。行道树每年 10 月 1 日至次年 4 月 1 日保证每周冲洗 1 次以上。

安全施工：绿化养护的各道工序施工要做到以人为本，安全施工，文明作业。道路、小区绿化养护施工要统一着安全装，设施工警示语或警示标志，保证施工人员和过往行人的安全。

### 1.10.8 维护和保养改进计划方案

在项目运营期间，定期对整个项目的维护和保养工作内容和制度进

行及时评估和反馈，保证在运营过程中及时调整改进设施设备的维护和保养情况。

### （1）前期组织

1）建立组织架构：每周期抽调人员成立评估小组，明确小组各成员的分工职责。针对本项目各个设施设备的维护和保养情况进行抽验考核，将存在问题和隐患的地方进行记录和统计。

2）制定考核标准、整改计划：为各个设施设备的维护和保养情况制定考核标准，并初步建立好反馈机制和整改计划。

3）建立日常考核标准：对设施设备的维护和保养情况建立日常考核标准，并通知下发到各组工作负责人。

### （2）完善

1）健全工作机制：对设施设备的维护和保养情况考核情况中存在的问题和工作阻碍，内部对整改措施进行讨论。

2）加强日常维护保养：对在实际运营过程中设施设备维护抽验存在重大问题和隐患的情况，及时反馈督促改进，加强日常维护保养，避免出现安全隐患，保障设施设备运营安全。

3）建立档案：对设施设备的保养和档案情况进行监督，保证档案记录完整及时。

①设备预防维护保养的实施情况②设备运行中出现的异常现象。③设备定期检查记录、设备易损件更换记录。④设备故障修理单，记录故障原因及维修过程。⑤设备精度的检测情况。

### （3）落实



建立反馈机制:对提出的改进措施的落实情况进行实施反馈和监督,调整和改进检验及维护安排的程序和计划包括不合格服务控制程序和计划、顾客投诉处理程序和计划、日常巡查控制程序和计划、信息反馈控制程序和计划、文件控制程序和计划、记录控制程序和计划。

### 1.11 数字化、智能化运营措施

根据《中国体育产业蓝皮书》中所说,我国体育场馆的现状是“体育场馆数量严重不足与长期闲置并存”。即短缺和浪费并存,在人们普遍缺乏锻炼场所的同时,大量现有场馆却处于闲置和“吃不饱”的状态。体育场馆利用率低且运营情况不佳,是一个实际存在的问题。

在国家整体“互联网+”和“智能+”的大背景下,在我们顶层设计和国家主导的智慧化中,体育行业有很广阔的发展前景。智慧体育是体育行业的智慧化平台,属于智慧城市项目的一部分。对于体育场馆来说,智慧体育首先是提升自身业务的信息化,从而更好的经营和管理自身的业务,加深和外部平台的联系。

#### 1.11.1 智慧化场馆规划目标

##### 1.11.1.1 打造文、娱、体多元化综合体的新业态

国家政策文件明确支持体育场馆进行多元化的商业经营,同时提到体育服务综合体是体育场馆业态未来的发展趋势。

未来,宿州市市民不仅能够在传统的商业综合体度过闲暇时光,文体娱综合体也将成为新的热门之选。市民可以在这里锻炼、观看演出赛事、办公、寻找美食、也可以陪孩子们在这里游玩、参加培训班。文体娱的活动更健康、更有趣,势必成为未来的趋势所在。

丰富的功能需要一套完善、成熟的智能化系统来搭建桥梁，真正让这个全新的文体娱综合体为市民所热爱。

### 1.11.1.2 形成一个活跃的体育生态圈

《关于加快发展体育产业促进体育消费的若干意见》提出，于 2025 年，体育产业总规模的发展目标为超过 5 亿万元。基于这两项因素，为体育场馆提供功能强大的移动互联市场营销模块，加入社交互动概念，最大限度地吸引市民来到体育场馆，打造出一个活跃的全民健身生态圈。

## 1.11.2 场馆数字化、智能化方案框架

### 1.11.2.1 维度

运营公司将从以下几个维度来组建项目场馆智慧方案：

#### （1）业务层

1) 针对体育赛事业务，场馆作为赛事设施提供方或主办方时，赛事平台是体育赛事智慧化的手段。

2) 针对公众开放和商业业务，场馆作为经营主体，开放运营平台是经营的支撑平台。

3) 为场馆业务支撑，维护管理平台是节能降耗、降低成本的实现方式。

4) 平台建设可构建应用互通，另外平台本身是开放平台，可客制化的平台。

#### （2）基础应用层

基础应用系统可独立运行，达到应用系统支撑的功能，是智慧体育的基本单元。

### （3）运营和接入层

1）包括面向用户的终端，终端的功能主要进行面向大众、面向行业企业的宣传推广，另外也可以是各个基础应用的业务入口。

2）运营中心、运维中心是业务运行、监控、管理、维护的中心，集中保障业务运行、设施设备稳定工作。

3）运营接入层包括平台对外的接口，包括对各个行业应用的对接；各个第三方平台的对接；上级平台的对接等。

### （4）分析决策层

分析决策层也就是体育大数据分析方案，把平台的各项数据，统一汇总分析展现，供分析决策。

## 1.11.2.2 方案组成

项目场馆智慧体育方案主要由以下几个部分组成：

（1）赛事平台：以赛事管理系统为核心，构建赛事平台。

（2）开放运营平台：以场馆运营系统为核心，结合并扩展构成开放运营平台。

（3）维护管理平台：通过基础的监控、资产管理和运维系统，构建场馆维护管理平台。

（4）场馆运营中心和运维中心方案：运营和运维为一体的场馆管理中心方案。

（5）独立应用：

1）无人值守球场系统：为平台提供无人值守球场的收费管理等；

2）低免客流统计系统：为平台提供整套的低免客流统计解决方案；

3) 健康体测系统：为平台提供场馆健康体测数据的统一收集和存储等；

4) 用户接入终端：平台的多终端接入。

(6) 数据分析决策方案：为平台收集的数据进行分析、展现等。

场馆智慧体育平台有上述不同的组成部分，各个部分功能不同，但他们是一个有机的整体，在平台建成后，有统一的用户系统，客户端入口等。

### 1.11.3 智慧场馆运营管理系统

#### 1.11.3.1 预订板块

给用户带来最先进便捷的使用体验：

智慧场馆综合管理云系统中的预订板块。是一套线上线下结合、软件硬件一体化的场馆预订系统，可满足市民多元化的预订需求。

从管理范围来说，能满足场馆的日常管理，将场馆整租给企业、团队等的管理，和场馆承办小型演唱会、文艺演出等的管理。

多功能预订系统：

运营方根据自身的需要在系统中上线场地、课程、教练等不同信息，并且根据不同的场地类型、课程及时段设置不同的价格。而用户可以方便地通过微信公众号、app、以及第三方生活服务号和前台等进行预订。

##### (1) 预订场地类

运动类型：如羽毛球、乒乓球、篮球、网球等活动，预约了指定时间内场馆的一片球垫场地或球桌，其他用户就无法再预约这片场地。

用户可通过线下前台预订、自助机购买或线上微信公众号等本地生活服务号，选择日期、时间段后，选择未售场地，标灰区块为已售或禁售

场地不能进行选择。确定好可选场地后点击提交订单进入订单确认页。支付完成后在详情页可进行门票的转赠和二维码检票入场操作。除了线上和自助机购买这几种方式，用户在线下场馆的前台也可向工作人员预订场地或购买运动套餐。

以羽毛球场地为例：

用户获得入场资格后，可以携带人员陪同入场，人数由场馆自行把控（比如规定羽毛球预约一片场地仅可进两人），运动结束后离开场地，下一批预订用户入场，杜绝场地的占用及浪费。

### （2）预订门票类

运动类型：如游泳、健身、太极这类活动，一片场地可以容纳多人进行运动，馆内人数只要没有到达库存上限，在可预约时间段内用户均可预约入场。

通过线下前台预订、自助机购买或线上微信公众号，以及第三方生活服务号，按照使用时间、人数自行进行场地挑选和预订，系统会显示馆内目前所容纳的人数以及人数上限，当达到人数上限时，用户无法在同一段进行预订；这同时也可以帮助场馆运营方根据容量来限制人流量，防止出现由于人数失控导致的场地拥，运动体验不佳等问题。

### （3）预订课程类

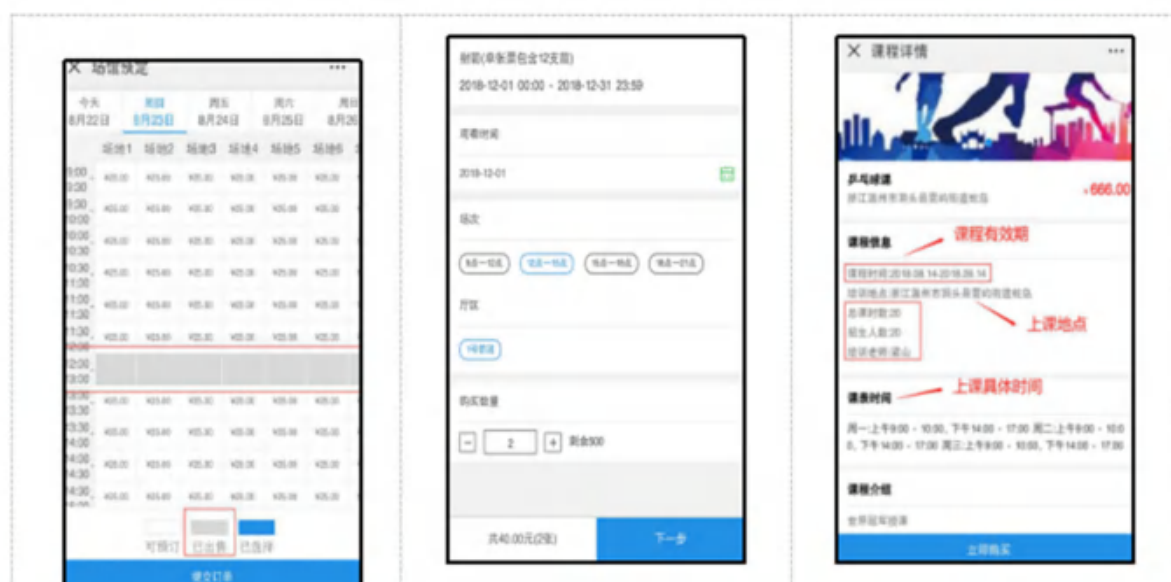
运动类型：如暑期网球课、足球课、舞蹈课、游泳课等向外招生的培训课程。

用户可通过线下前台或线上微信公众号、第三方生活服务号等，浏览发布课程的相关信息（课程时间、可报人数、培训内容、教练等），根据

自身需求选报课程。每期课程有上限学员数量，控制人数以更好地保证课程质量。

以足球课为例：

1) 学员报名成功后，可在上课时间到达场馆足球场地，通过核销码或存储了课程的实体卡自行检票入场。每核销一次，该学员的课程账户中相应地减少一次上课次数，每期足球课程结束后账户内的多余次数可根据经营方要求自动清零。



场地预定门票预订

课程报名

## 2) 预订渠道——线上场馆预订

智慧场馆综合管理云系统采用开放式结构及插件式功能设计，具有很强的系统适应性，为用户提供多种场馆预订渠道：

官方微信公众号或 APP：用户可进入场馆官方微信公众号或 APP 预订场地；

预订流程：用户关注官方微信公众号，进入预订通道→选择所需预订



的场地、时间段、数量等→完成支付→预订成功，在我的电子票中查看入场券（支付级别动态二维码）→直接入场或到现场自助换取手环、录入人脸等其他长期有效的入场方式。



公众号预定通道

### 3) 预订渠道——线下场馆预订

线下售票系统可用于消费者的现场预订，支持微信、支付宝、银联、现金等方式付款。通过该系统，工作人员可为前来运动的市民开通实体会员卡。

考虑到中老年人等群体的消费习惯。当用户来到场馆时，可以通过这一系统当场进行场地的预约。自助售票机上提供商户一体化售票机+云自助售票系统，用户可自行在该系统购买电子票或者换取纸质票。同时前台窗口场馆预订系统也可满足用户线下场馆预订和购买的需求。场馆工作人员可以通过该系统现场预订用户完成场馆预订。

用户在前台预订完成后进入场馆微信公众号——我的电子票，即可

获取预订成功的电子入场券。如有完全不会使用移动端的用户，线下系统也可支持出售纸质凭证票。现场预订的数据与线上预订数据实时共享，可杜绝重复预订的情况。

#### 4) 预订渠道——云自助系统

云售票自助系统是一套可以帮助场馆解放劳动力的新模式自助购票系统。

用户通过使用现场的自助服务机，可自行购票、扫码领取入场电子二维码或纸质凭证。可实现进闸机等一系列用户行为真正实现了无人化管理。

这种自助一体服务机不仅提升了市民的运动体验，全程与工作人员零接触，极大提升高峰时段的入场效率，缩短排队等候时间，还提高了场馆的经济营收。



自助一体机示意图

### 1.11.3.2 智能入场板块

多样化入场模式，满足每个用户的运动习惯

#### （1）人脸识别

用户在购票时，登记人脸信息，然后实现通过人脸识别检票入场。

1) 场馆自有微信公众号、APP：用户通过微信公众号、APP 购票时，通过手机前置摄像头拍摄清晰的正面人脸照片。购票完成后，人脸信息将与该订单及对应的用户信息绑定，用户即可通过人脸识别快速入场。

2) 人工售票：用户在售票窗口购票时，售票工作人员通过摄像头为注册人拍摄清晰的正面人脸照片。购票完成后，人脸信息将与该订单及对应的用户信息绑定，用户即可通过人脸识别快速入场。

#### （2）动态二维码

用户出示手机上的动态二维码电子票或在自助一体机、线下人工窗口上兑换二维码纸质票，即可轻松扫码入场。

#### （3）身份证实名认证

用户在购票时，通过登记身份证信息，可凭借身份证实现检票入场。

1) 场馆自有微信公众号、APP：用户通过微信公众号、APP 购票时，输入购票人的身份证信息。购票完成后，身份证信息将与该订单及对应的游客信息绑定，用户即可通过身份证快速入场。

2) 人工售票：用户在售票窗口购票时，售票工作人员通过身份证读卡器读取用户身份证信息。购票完成后，身份证信息将与该订单及对应的用户信息绑定，用户即可通过身份证快速入场。

#### （4）安全机制

智慧场馆综合管理云系统作为专业的管理软件，充分考虑到体育场

馆是一个人员流量密集的场所，从场馆角度出发，需要确保每个运营环节的安全性。

**动态二维码防伪：**用户在线上预订场地或活动后，会获得一个动态二维码，每隔一分钟会自动更新，具有多重防伪、性能可靠、防信息泄露的特点。传统会员卡易丢失，而且容易造成信息泄露，而账户制的二维码技术彻底杜绝了丢失问题（即便自己手机丢失，也可通过他人的手机登陆进自己的账号），信息安全也得到保障。

**实名制登记：**提供的智慧云系统可与公安后台数据相通，能保证场馆进出人员的身份透明性。传统场馆市民可随意进出场馆，存在人员信息的不确定性，对运营过程也会造成一定的干扰。使用系统后，市民只有通过公众号认证个人信息后才可购买活动，对场馆日常运营和承办重要赛事的安全性有了极高的保障。



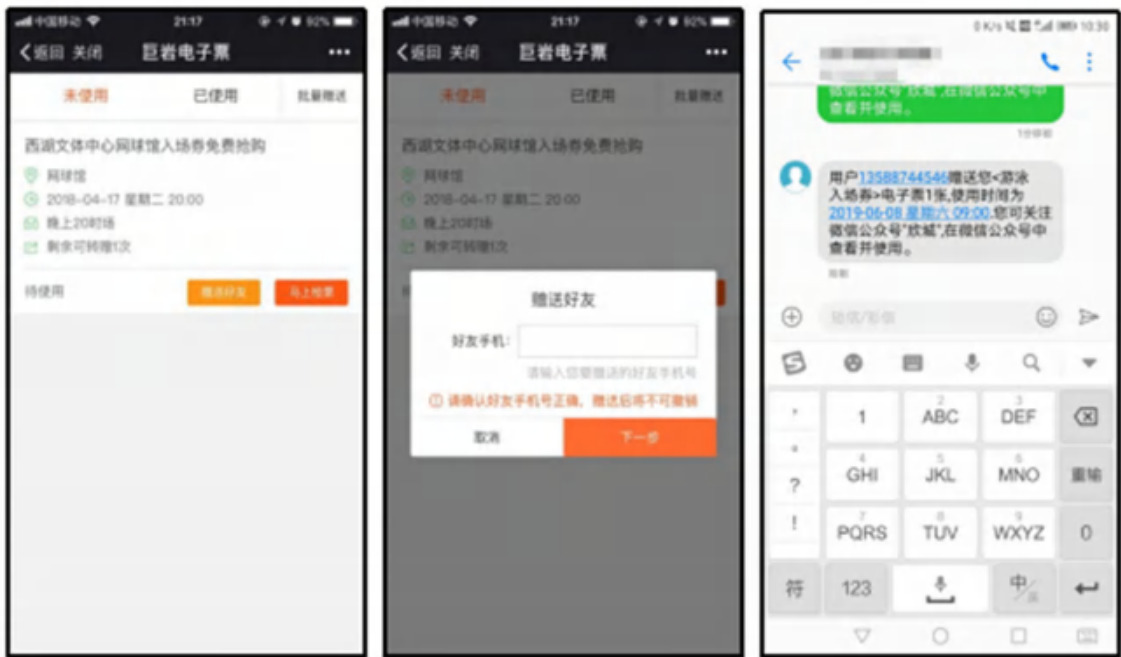
动态二维码

实名身份制

#### (5) 转赠功能

电子票拥有强大的转赠功能，如用户临时有事，无法到场使用，则

可将预订入场券转赠亲朋好友使用，有效帮助场馆增加关注粉丝，利于营销活动。同时快捷的转赠功能，也使得用户不用在门口等待（持票者需等待其他人到了一起入场，其他人则需等待持票者到了，才能一起入场），大大减轻了门口的拥堵。



转赠操作

1. 11. 3. 3实名制身份证匹配人脸识别机制

人证合一、安全基础

体育场馆作为提供公共服务的大型场所，进入人群的属性复杂且流量大，安全保障尤为重要，尤其在重大国家级赛事活动在场馆举办时，对场馆的安全运营提出了很高的要求。

科技运用人脸特征、生物识别与身份证信息读取技术，可为场馆提供一套高强度、高人流下零误差、极稳定的人证票核验系统。在进场入闸的第一阶段就严防管控，验证人员的身份。所配备的智能闸机同时具备软件

自动抓取脸部信息以及身份证芯片识别的功能。根据使用习惯及使用情景的不同，通过以下两种方式均可达到人员信息确认的作用。

#### （1）前台录制身份信息

用户提前到售票前台进行身份证信息的录制与人脸特征的录制，匹配至该用户的个人账户。用户下次购票后无需携带身份证或其他物理识别介质，来馆可直接在闸机处进行人脸识别，系统会调取数据库中的人脸信息与票务信息进行数据的比对，核识通过后即可直接过闸。

#### （2）微信端绑定身份信息

用户无需到前台现场录制个人信息，只需在公众号、APP 中将个人身份证号与手机号相绑定。在过闸时将身份证件放置于身份证芯片读取设备上，由摄像头抓拍该用户的人脸特征后，与身份证信息上的图片进行比对，通过后再去匹配该用户与票务之间的联系。当票证信息相符、人脸与证件照比对成功，闸机就会自动放行。场景可参考高铁安检过闸。



人脸闸机示意

采用这种三重识别的高安防技术，系统可自动辨别人员信息并缩短



安检时间，做到了实名制人脸对应，达到了升级后的高铁站的安全级别，大大提高了工作人员的安检效率。也为用户提供良好的便利性与互动体验感。

另一方面通过身份证读卡器核实身份证信息的真实性，达到人、证、票等信息合一，可以有效防止冒用他人身份证等违法犯罪行为的发生。通过该系统还可协助警方办案，运用人脸比对技术进行犯罪嫌疑人的移动行迹跟踪，确保场内人员信息的透明性。

### 1.11.3.4 检票系统

#### 多样入场、快捷安全

智慧云检票系统检票方式多样、技术先进、使用便捷，是目前国内领先的检票系统。

##### （1）核销介质多样化

从人性化及便利性角度考虑，为用户提供了多种形式的核验方法。短期用户可使用一次性纸质入场券或手机电子动态二维码一次性票种等进行入场。长期用户可采用实体会员卡、线上动态二维码会员卡或人脸、身份证等识别介质入场，识别速度快、准确率更高。

##### 1) 芯片信息：会员卡、身份证等芯片介质

例如：用户有长期运动意向可办理会员卡；运用身份证识别技术接入安防系统，控制场内人员的身份。

##### 2) 生物信息：人脸等生物介质

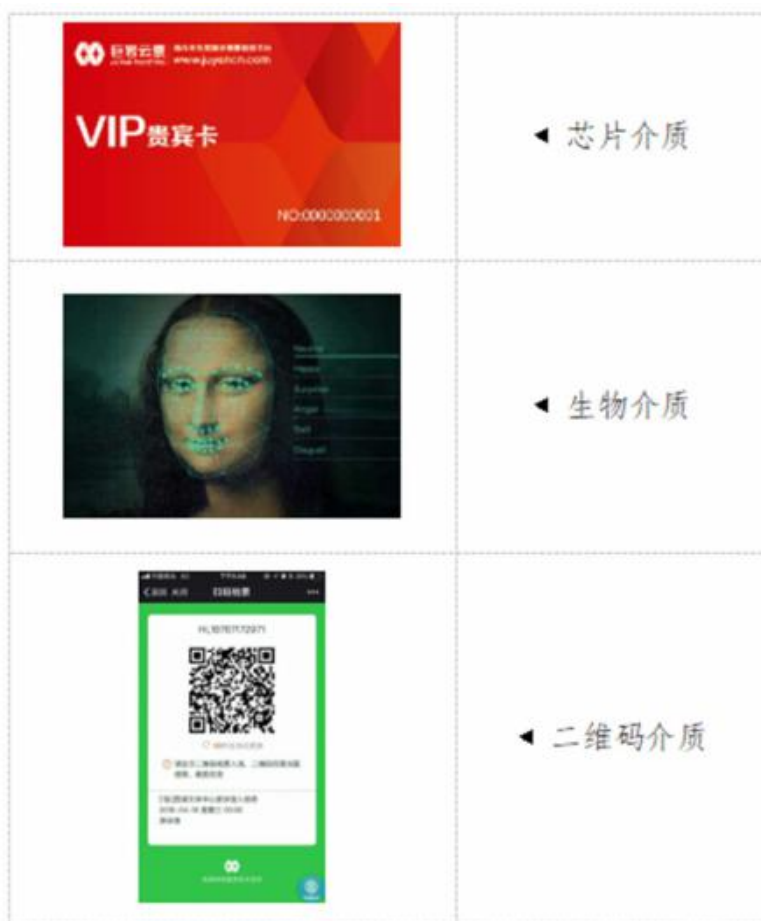
例如：在前台处用户进行人脸的信息录制，匹配到该人员的个人账号及身份信息。人脸可与会员体系打通，不仅可用于场馆的过闸核销，还可

进行归取手环机的启用等。

系统所采用的人脸识别模块，位于人工智能领域领先地位，应用到闸机、手环机的识别当中，识别速度和成功率是普通人脸识别功能所无法比拟的，可做到到闸前一秒立刻完成识别，开闸、开门。

### 3) 二维码信息：纸质入场二维码、电子动态二维码等介质

例如：纸质二维码及电子二维码使用便捷，对场馆来说耗费的成本较低。培训人员的入场即可通过电子账户中的二维码核销。



### (2) 核销工具灵活化

馆方需监管日常运营中、赛事举办时等不同情境的人员入场情况，在这些特定情境下，可灵活地变更核销途径。

1) 闸机识别入场：场馆闸机系统适配智慧云检票系统，市民通过场馆闸机时，刷所购的支付级别介质即可核验入场，能有效控制一票一人。闸机可识别的介质多样，上文提到的人脸、芯片等识别介质均可在同一台闸机上核销。可满足用户个人的行为习惯及场馆的售卖规则。

2) 门禁识别入场：门禁设备可安装在大门入口处，与门的开关联动。通过核销识别后自动开门入场。门禁设备的优势在于体积小，安装在场馆外围较美观。同时它也可满足多种核销介质的识别。

3) 手持检票机入场：场馆手持检票机适配于智慧云检票系统，市民将所购的支付级别动态二维码入场券通过检票机扫码即可检票入场。手持检票机大多用于馆内人流量骤增的情况，仅通过部署的门禁及闸机无法去负荷人员入场的核销工作。比如场馆在进行演出活动时有许多观众观看，这时工作人员只要通过手持设备在各个入口点位对其进行验票入场，高效又快速。

4) 手机 APP 检票入场：这是为场馆提供的一套应急检票系统，当门禁出现故障时，场馆工作人员只需要下载一个商户版 app，后台设定一个当日的检票权限账户，工作人员即可使用手机检票。手机检票所产生的数据也会实时同步到后台，无需二次录入。



1. 11. 3. 5智慧场馆疫情把控专区

面对疫情特殊时期，互联网企业迅速作出应对，展示了中国数字基建的建设成果。例如：健康码绿码的应用，善用大数据技术与科技的力量，成为人们流通的依据，在疫情防控中具有出色的表现。

在新冠肺炎特殊时期，科技的智慧场馆软硬件综合管理解决方案，如何协助体育场馆经营方恢复对方开放。

（1）实名认证与个人信息采集的重要性

疫情当下，快速的人员流通以及个人信息采集等显得更为重要。现在，场馆方可以规定用户在线上购票订场时候，必须进行自主健康申报、填写

身份证信息和联系方法等，这除了可以提前获得用户信息，更可减少线下预订过程中，用户与场馆工作人员的接触。除了考虑纸张不好保存与浪费资源等因素，纸张记录更常见用户手写潦草字体而出现信息记录错误等情况。

用户提前在系统录入个人信息，到场运动时，通过人脸识别或身份证识别等进行快速认证，系统自动记录并保存所有到场人员的信息、到场和离场时间等，实现精准与有效的追踪。即便是高风险人员曾经到访，场馆也可以向相关卫生部门提供精准数据，协助追踪在场用户接触史，将风险降到最低。

### （2）实行分时段预约制度，科学分流疏导用户

实行分时段预约制度是控制高峰客流人数的有力举措。场馆在系统后台发布票务时，可以设置该时段、该场地的最大客流承载量，实现用户流量关口前制管控，进行分流疏导。

同时，场馆更可以在用户手机端或者场馆的大数据屏，实时展示场馆的客流数据与最新的订场数据等，用户根据数据做出科学判断，有效降低场馆出现过度拥挤、人员聚集等情况。

### （3）场馆建立自有平台的重要性

在疫情期间，场馆开放政策随时根据疫情而做出改变，不少依赖传统人手经营的场馆方发现，他们只能使用最原始的方法，在场馆大门口张贴场馆开放信息，用户到达现场或者通过致电场馆热线才能得知场馆开放情况。

使用系统的智慧场馆，可以随时随地在自有平台上发布公告，并且把

相关信息推送给特定用户，实现用户实时知悉场馆情况。

### 1.11.3.6 多元化经营下的一键管理

场地整租给企业、团队

#### (1) 场地锁场功能

场地锁场功能是为确保场馆电话预约场地不会被其他用户再次预约，保障预约客户权益。用户在预定时间到达场地时进行费用支付，若用户未在规定时间内到达场地可以由前台进行人工场地解锁，其他用户便可以预订该场地。场地预留功能确保用户到场后场地的使用流畅进行，确保场馆日常经营和顺利进行。

具体示例如下：

羽毛球 1 号场地 10-19 日的 8:00-10:00 时段被预订，则在线上和线下前台场地预订的界面羽毛球 1 号场地 8:00-10:00 为不可选的灰色图标、其他时段场地为可选的白色图标。

	10-18 今天 剩余：30	10-19 明天 剩余：68	10-20 星期日 剩余：70	10-21 星期一 剩余：70	10-22 星期二 剩余：70	10-23 星期三 剩余：70
	1号片区	2号片区	3号片区	4号片区	5号片区	
08:00 09:00	¥0.01	¥0.01	¥0.01	¥0.01	¥0.01	
09:00 10:00	¥0.01	¥0.01	¥0.01	¥0.01	¥0.01	
10:00 11:00	¥0.01	¥0.01	¥0.01	¥0.01	¥0.01	
11:00 12:00	¥0.01	¥0.01	¥0.01	¥0.01	¥0.01	
■ 已禁   ■ 已预订   ■ 可预订   ■ 已选择						

场地锁场



（2）协议占场功能/场地整租给企业、团队

协议占场功能是为确保长期锻炼用户的使用权限，在合同期限内所包下的场地不会被其他用户再次预约，保障预约会员客户权益。对于长期在场馆内进行体育锻炼和运动的人群，协议占场可以有效地维持好会员用户与场馆之间的亲密关系。

用户在与场馆确认协议占场后进行费用支付，场馆根据协议对时间段内场地进行锁定，其他用户在此期间便不可对锁定场地进行场地预约和使用。

操作时间	占场内容	操作人	状态	占场备注	操作
2019-11-04 16:59:33	Big Hit篮球馆 - BT21篮球活动 2019/11/11 - 2019/11/22 周一-周二周三周四周五周六周日 场地2 10:00-10:30 场地7 10:30-11:00	金南俊 13000000000	有效	已	取消 转协议占场
2019-10-18 16:27:41	Big Hit篮球馆 - BT21篮球活动 2019/10/18 - 2019/10/29 周一-周二周三周四周五周六周日 场地2 11:00-11:30 场地7 11:30-12:00	金南俊 13000000000	已取消	已	
2019-09-25 11:42:51	Big Hit篮球馆 - BT21篮球活动 2019/09/25 - 2019/09/28 周一-周二周三周四周五周六周日 场地2 11:30-12:00 场地7 11:30-12:00	金南俊 13000000000	已取消	已	
2019-09-23 16:47:22	Big Hit篮球馆 - BT21篮球活动 2019/09/24 - 2019/09/27 周一-周二周三周四周五周六周日 场地2 15:30-16:00 场地7 16:00-16:30 场地3 15:30-16:00 场地1 16:00-16:30	金南俊 13000000000	有效	已	取消 转协议占场

锁场转协议占场

1. 11. 3. 7独立承办小型演唱会、文艺演出等时的售票工具

无需依赖第三方票务平台，可实现热门活动时的自主经营

系统只需在首次使用前获取场馆的具体座位图，就可以为场馆运营方生成对应的 SVG 位置图。智慧场馆综合管理云系统所生成的 SVG 图，优势在于选座功能极为强大，可以实现用户购票时一对一具体座位挑选，也可缩放选座图，从而大大优化用户购票选座的体验过程。后期如有其他活动需要增加临时座位，场馆运营方可在系统后台自行编辑座位的排数

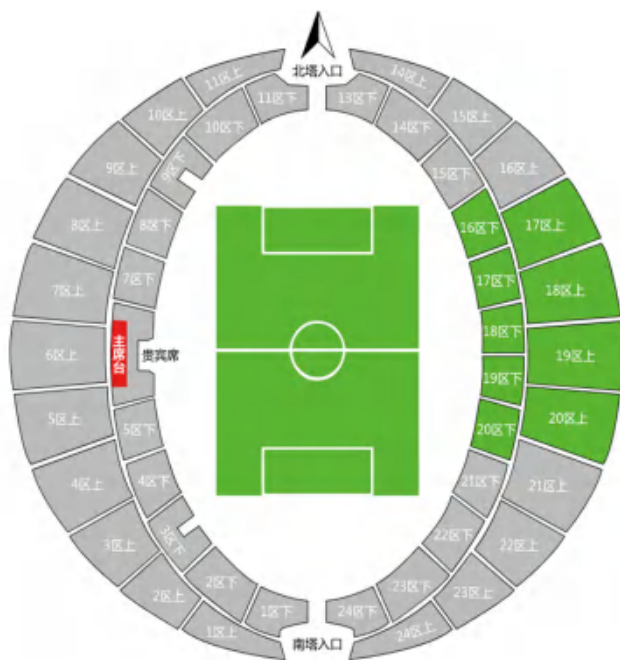
及座数，步骤简单快捷。

同时，场馆运营方可通过智慧场馆综合管理云系统后台，方便地上架比赛，设置具体场馆名称、比赛时间、价格、数量等。另外，系统还提供了更多高级设置，如是否允许转赠，转赠的次数等。

某场活动如需留票给邀请嘉宾，场馆运营方可以提前在系统里设置禁售区域，如具体的几排几列。在设置完成后数据会自动更新至前端，用户在前端就无法选择及购买禁售区域门票。

场馆方还可以在后台直接通过管理系统便捷地派送赠票给邀请嘉宾，也可在举办不同性质的比赛活动时，自行设置调整场馆座位的价格。

这满足了场馆在拥有热门演出、赛事时，可通过自有平台实现售票，为自有平台积累用户。若有需要也可留出部分通过该功能进行自售，部分通过对接的第三方平台进行出售。



场馆 SVG 区域选择图例，绿色表示用户可选，灰色表示禁售区域



选座示意

### 1.11.3.8自由约战

为了满足用户对于体育竞技的需求，除去场馆平台发布的赛事讯息外用户可以自己组建相关比赛队伍，战队发起者创建自己的球队、填写队伍信息、支付押金进行约战发起，其他用户可实时查看约战邀约。当约战成功退还押金，双方支付场地费用进行占场。当用户发布的约占信息长期无人回应时，系统会自助匹配撮合相对应项目的约战队伍，确认某方为主队，取消客队发布的约战信息。双方支付完成后，系统自动占场。

以篮球为例：

某用户在平台上填报篮球 5V5 赛事简介并支付押金后发布约战信息，其他用户在社区平台查看到约占邀请信息选择“接受”，选择主队或客队，

双方人数达指定人数后约战成功，押金退还发布用户，比赛结束后所有参赛人员共同承担场地费用。

### 1.11.3.9 智能物品储存

自助取手环智能更衣柜：

为了给用户更好的运动体验，结合馆内运动人员会存放个人物品的使用场景，提供了一套智能化的储物柜存取系统。

客户凭纸质二维码、电子二维码通过智能闸机自助验证，成功后入场。客户入场后凭纸质二维码、电子二维码在智能更衣柜的中控取用柜子，柜子开门后内置手环，手环作为后期开柜和淋浴取水的凭证。

客户取出自有物品，把手环放回柜中指定的位置，成功归还后水控量自动重置。客户凭纸质二维码、电子二维码通过智能闸机自助验证，对于手环丢失后赔偿收费，拒不赔偿者从押金扣除。



自助取手环智能更衣柜



自助取手环智能更衣柜

### 1.11.3.10 物业管理板块

智慧综合场馆管理系统为体育场馆的物业管理提供便捷的服务，以线上线下信息打通的模式，满足场馆的物业管理。

#### （1）租赁信息发布

场馆管理方可根据自身需求发布商业用房、办公用房、培训用房、活动场地等场所的招租信息。信息中可包含该场地的详情描述，这些租赁信息会实时上传至为场馆方搭建的智慧平台上，传统的文字结合图片描述。

#### （2）意向申报上传及审批

场馆方通过智慧场馆综合管理云系统上线租赁商铺信息后，用户在前端预订界面将可看到可供选择的商铺。系统可以要求租户提供个人信息、联系方式及营业执照等相关资质用于申请租房，场馆管理者可及时查看系统上传的数据，方便场馆运营和管理，确保整个流程的规范和快捷。

根据申请表的情况，管理人员可进一步联系用户实地考察。

### （3）合同签署管理

租赁双方达成承租意向后，进入协议签订环节。

为此，系统专门提供了合同签署管理板块，由馆方控制合同内容，有涉及到账目分成的条款也可直接在文档中进行说明。这一先进的互联签署模式，使得租赁合同与其他相关协议一并签署，更为省心，承租方的资料在线统一管理，也更为便捷。

对场馆物业管理的业务范围提供统一的管理，实现对物业场地出租所签订的租赁合同和相关租客资料的录入登记功能。

### （4）水电费管理

对于已租商户，日常的物业收费均可通过智慧体系去管控，实现对物业管辖的商户线上缴费功能。通过移动端操作，让商户用户自行缴费，包括租金和水电费；提供到期提醒和欠费提醒功能。

在物业租赁中所涉及的费用包括水电煤气费等费用均可在各自的移动端流程中通过移动端操作缴费。

### （5）故障上报

支持租户通过手机进行物业报修、问询。

若租赁商铺内的设施出现了破损问题，商户可在公号内选择出现故障的位置示意图并拍摄照片，提交即可。维修人员对收到的报修申请进行查看和管理，通过物业后台指派维修单并核实报修结果。

## 1.11.3.11 营销拓展——线下线上商品互通

为满足市民的运动需求，体育场馆现有体育用品（球拍、球衣等）售



卖线下窗口。智慧场馆综合管理云系统为场馆提供了可线上线下同步解决市民购买商品的方案。

场馆可通过开展各种促销和宣传的形式，在线上进行销售，为购买用户提供线下服务。这不但大大简化了市民的购买流程，也解决了场馆仓库堆积体育用品的问题。这种线上商城+线下实体店的形式，用户可直接在线上商城下单购买，到线下提货。

方会有针对性地对场馆提出的具体需求进行功能设计开发，比如运营方可以通过线上商城进行商品各项记录操作，以记录到商品数量和价格，查询某一时间段的信息。销售时可以管理查看把产品销售到了哪个客户，金额是多少，利润是多少，库存剩余情况等信息，系统功能多样。

使用管理流程：

平台商城管理主要包括：商品供应渠道与出入库管理、商品上架下架售卖及订单管理两大部分。用户服务场馆进购的售卖商品，进行首次数据录入：商品名称、型号、规格、条形码、分类、品牌、描述、销售价格等，以便实现线上线下双渠道销售，使商品售卖流程更便捷，避免消费者流量较大时场馆前台顾暇不及的现象，提高消费者场馆运动体验。对商品的进价在后台录入，确保财务有效的进行资金统计，便于生成财务报表。同时平台与线下场馆商铺进行系统管理场频互通。

#### （1）商品供应渠道与出入库管理

创库：场馆平台根据供应商基本信息及联系方式进行供应商创建，对用到的商品规格进行配置，根据仓库名称、位置等信息创建售卖仓库。

入库：在以建设的售卖仓库输入商品名称等基本信息、选择规格进行

商品配置，输入筛选条件或通过入库单列表查看入库单，填写商品、供应商、税率等信息进行入库单创建，点击打印图标，打印入库单

出库：商品出库可以选择出库商品及数量商品出库。

### （2）商品上架下架售卖及订单管理

场馆平台选择商品、数量及上架门店进行商品上架，对于需要下架的商品选择商品及数量进行商品下架；场馆平台可在商城后台查看销售的商品订单；对于仓库内的商品不定期人工盘点，确保商品货源充足，输入仓库商品数量进行手工盘点。

### （3）购买

用户可以在公众号进入我的账户后点击“商城”可以选择和购买各场馆上架的商品，到店自取商品，由工作人员确认后便可领取选购的商品。

## 1.11.3.12 层级管理

大型场馆分多层次管理层级，大致分四层：俱乐部、所属场馆、体育场馆经营主体和集团经营。为更有效的管理，需要对这四个层级进行清晰的划分，明确不同层级工作人员之间的相互关系、负责的业务模块等。

### （1）经营、财务流程自动化

俱乐部、场馆、体育场馆经营主体和集团经营的分级中，形成了经营模式中的生态链条。

其中，俱乐部分为自营俱乐部和商户合作入驻式俱乐部。自营俱乐部需要明确该俱乐部中的普通工作人员考核、聘用式教练考核，系统将为每一种工作人员建立档案，并对每一个自营俱乐部进行业绩总额考评、排名。入驻式俱乐部涉及到入合约相关条款，需要对这一类俱乐部进行按条款

自动分账。例如 A 羽毛球培训公司入驻场馆，承包经营 8 块羽毛球球垫场地，除了在电子合同签订之初支付给场馆及集团总账户 30 万元承包费，需在后续经营中对产生效益的收入由场馆或集团统一账户收取，扣除 3% 的后续承包费后自动结算进入到入驻式俱乐部的账户中。

每一个场馆下属多个不同类型的俱乐部，场馆的管理者将拥有权限对所在场馆俱乐部进行监督查看的权限，如出现问题可及时发现解决。各个场馆的经营情况也能够被统计，形成体育场馆内不同的分馆的业绩考评、排名。并能对分馆形成纵向的数据记录，根据往年经营情况预测并设定来年目标，使得整个场馆处于更积极的状态中。

体育场馆经营主体和集团拥有最高权限级别，不仅能对下属层级数据信息实时监管，也能够通过后台对下属层级发起问询，真正让科技赋能体育场馆管理。

## （2）人员权限规范化

由于不同层级的业务人员，在整个业务管理流程中，会进行不同的操作。因此系统的后台专门设置有创建子账号的权力，开通账号的主体可在该系统内拥有自己运营范围内的功能权限、数据权限、操作权限。另外，相关负责人还能分配角色权限给不同职位的员工，但这些员工仅拥有自己工作范围内的处理权限。她们可以访问什么，不可以访问什么，都是被事先限定的，从而确保数据的稳定性，降低数据泄露的风险。

例如：俱乐部的管理人员可以详细查看每位用户的订单、会员消费明细；场馆工作人员需要了解举办大型活动时的营收情况；再往上级的人员所接收到的是通过底层数据科学分析汇总后的人流情况。

清晰的层级划分，使得工作出现问题时，很容易弄清楚是哪个环节出的问题，可以追责至个人。

### 1.11.3.13 人流量统计

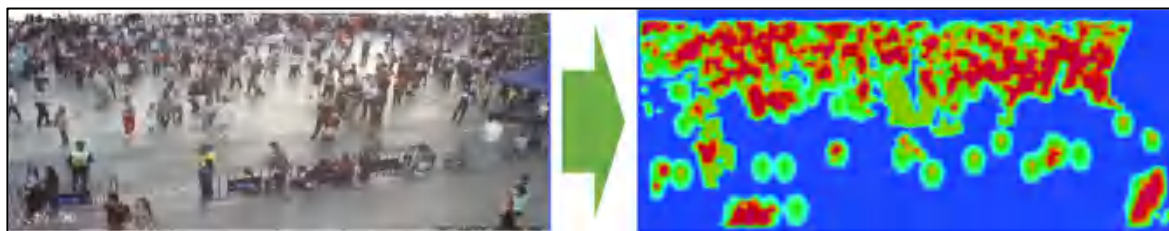
体育场馆人流量大，尤其是在举办大型赛事、大型演唱会等活动时，短时间内会迅速集聚大量人群，使得有限空间中人群密度和流动频率大幅增加，极易造成拥挤踩踏等意外事故。智慧系统具备实时对区域范围内的人流量进行监控的功能，可适用于场馆这种人流密集场所。

通过强大的线上预订功能，场馆会获悉一段时间之内的人流情况，可预先做好安防和疏导准备。通过查看不同分区已预订订单的核销数据，可即时对场馆人员进行相应调控及安保措施的跟进。

人流监管系统可对体育场馆周边辐射范围及核心区域都进行流量管控。利用在场馆各处（场馆入口、露天电线杆等）部署的特殊视频监控摄像机，进行实时热敏流统计监控，通过后端的专用智能分析服务器，即可对所监控的画面不间断分析，实现无人化值守，满足场馆管理的需要。同时管理人员也可通过实时传输的监控画面判断馆内人员情况，处置突发事件。

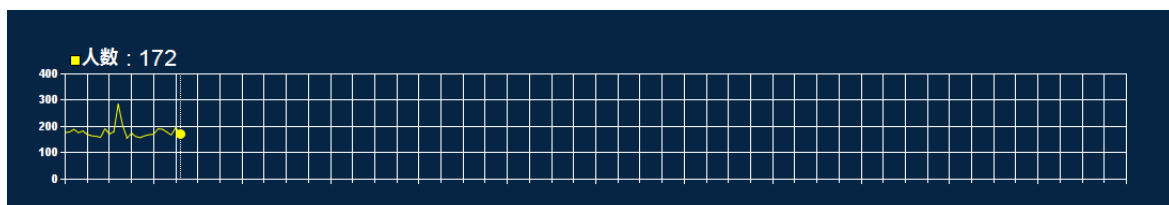
#### （1）开放性室外场所的人流监控

在广场、户外器材区这类露天开放性区域，将通过对该区域的热成像分析，实时输出人群密度分布图与人数趋势图。除了展示当前区域内的实时活动人数，还将周边时段内人群活动状态完整呈现，便于管理人员更系统地评估现场人群密度的发展态势。能提前发现人群拥挤风险趋势，对于区域人群管控更加精准，为城市公共安全管理提供更好的支持。



人流热成像分析图

系统可根据不同的安全级别，设定不同的报警等级与人群密度上限，控制区域人流。当监控区域内人群到达该上限时，系统会自动发出报警信号，有助于管理人员进行有效的安防工作安排，防止拥挤、踩踏等恶性安防事件的发生，并及时地指引警力进行疏散。



人流趋势图

## （2）出入口的人流控制

人流监管系统还可应用于场馆出入口的人员统计，得到该出入口进出的人员数量。通过实时人流统计监控，用户可在界面看到实时人流画面，并了解进入、离开的人流数，满足实时监控人流的需要。通过双向人流对比可得到该场馆的人员存续量。

系统还可支持对出入口人员数量进行阈值报警的功能，能防止人流迸发性增长等恶性情况产生。

该功能还能满足游泳馆等需要确保没有因工作人员私人原因放行，存在管理难，经济效益流失的馆，以后台订单和出入口人流统计数据作为对应，能够确保每一个入场人员都是已订票、购票用户，从而保障了场馆

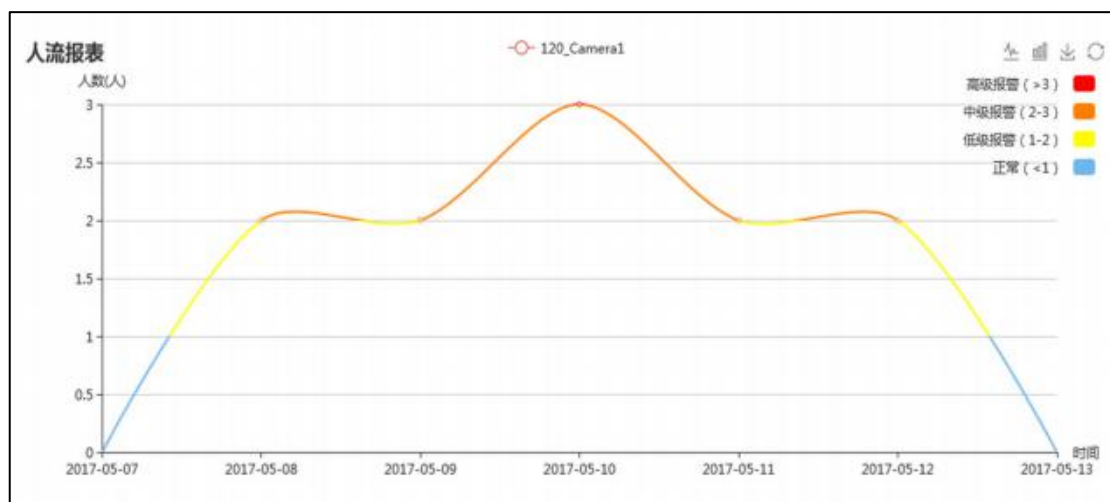


效益。

### (3) 支持报表输出功能

的人流量监管系统,可提供多种展现不同人流情况的图表。比如人流统计折线图、柱状图等,且具备详细报表导出功能,便于管理人员对场内的人流疏散路线做调整,并根据这些直观数据图进行运营计划等。

除实时人数统计外,系统还提供历史人流统计报表、与现在实时人流数据对比报告等多种功能。



人流密度警报图

通过这套监管系统,能提高场馆的整体安防控制力度。在市民日常运动时,通过统计数据可对流量较大的区域采取预防突发事件的措施,实时观察体育馆内停留运动人数,对电力、维护人员及安防人员都可进行合理调整,控制运营成本。

体育场馆有大型演出赛事活动举办时,通过人流统计还可为人群疏导及分流提供参考依据。在场馆办展期间根据不同区域的进出人员数量,了解大众需求,对安防进行有效布控和实时调整,并对后续展会的建设和开发提供依据。





监控寻人系统

### 1.11.3.14媒体资讯管理

用户在来到场馆前，可能对场馆的运营模式、运动价格、运动区域都不是很了解。但通过提供的多种智能媒体设备发布的场馆信息。可以在短时间内知悉体育场馆的运营情况。

体育场馆管理方可在大屏对信息发布大屏进行管理，根据大屏板块内容填写文字、上传图片。

### 1.11.3.15智能灯控解决方案

为场馆节约每一分能耗

智慧管理系统，还具备对体育场馆灯控进行无人化管理的子解决方案。该方案是融合了国内外先进的场馆案例，并在对多个场馆实际运营的能耗数据进行分析的基础上，综合场馆管理方的需求和意见，研发出的一套创新的智能灯控解决方案。

(1) 满足无人化管理、延长设备使用寿命

体育场馆在实际运营的过程中，场馆在灯光能耗上如果保持长期打

开状态，不仅在电能消耗上有巨大的支出，且对场馆照明设备的使用寿命也会产生影响。

为减少照明设备在实际使用过程中的维护和更换，有必要从根源上对整个照明系统进行整体的智能控制，这样也能降低耗成本。

图形化显示当前场地灯光情况，可通过人工控制场地灯光。

### （2）分区域、分时段，量化控制灯照时间

对于网球馆、羽毛球馆、篮球馆这些使用量较大的场馆，可在区域照明的基础上对每片场地（如篮球半场、羽毛球全场、网球全场）实施区域管控，通过在线预订系统的后台数据，在客户到场前 5 分钟，灯光自动开启。不但能够满足无人化的智能管理，提升用户体验，在灯光上加入场地序号指示灯的话，客户进场时便能快速找到相应的场地。用户只要轻松在场馆的微信公众号线上及时续费，灯光便会自动延时，免去到前台续费的不便。

注：场地指示灯会根据场地预约时间进行灯管变化，当用户还未抵达场馆或即将到达时指示灯转换为节能状态，当用户到达场馆时指示灯转换为以核销状态，当用户使用时间即将到达时指示灯转换为即将到时。

### （3）指示信号灯提醒，不再超时运动

通常在进入场地前会进行一定时段的场地预约，如 8 点至 10 点。但在进行运动时，用户对时间的概念会比较模糊，特别是竞技性活动，如篮球、足球多人进行的这种运动，双方沉浸在打球的氛围中而忘记了预订的时间已到。迟迟不退场会对下一场来打球的用户也会造成一定的困扰。

此次加装信号提醒灯会通过颜色的变化指示场内状态。配备的场地

状态指示灯：场地状态指示灯根据空闲、已核销、即将到时三种场地状态切换颜色。通过这种外部提醒，即使无需人工干预，使用用户也能提前做好收拾东西离场，也避免了因为超时而需要支付缴纳多余的场地占用费。

### 1.11.3.16智能地图导航系统

大型体育场馆拥有众多数量的场馆、庞大的室外运动空间，能够为群众健身提供大量的公共休闲区域，满足群众不同的运动需求。

可是，对于初次前来运动的市民、参赛的运动员、游客等，对于场馆面积广阔，初次用户对场馆地理上不熟悉，可能会导致参与者不能及时抵达指定的区域位置，从而影响到参与体育活动的体验感。对于参与运动训练、参赛的运动员更有可能造成时间延误等失误。

科技的智能地图导航系统，旨在让参与者能准确有效的找到自己所要前往的运动场馆，防止因对场馆地理不熟悉，而找不到相应地点的造成困扰。

可实现借用外部平台，采用具有官方性的第三方软件平台进行导航，如：高德地图、百度地图。

### 1.11.3.17智能移动办公

场馆管理人员在进行寻常作业时，为便于其随时随地办公，为场馆管理人员提供了移动端的办公系统。

场馆管理人员在移动端登录了授权账号后，便可以使用后台授权的相关功能。可在手机端查看场馆运营报表。

### 1.11.3.18智慧停车系统

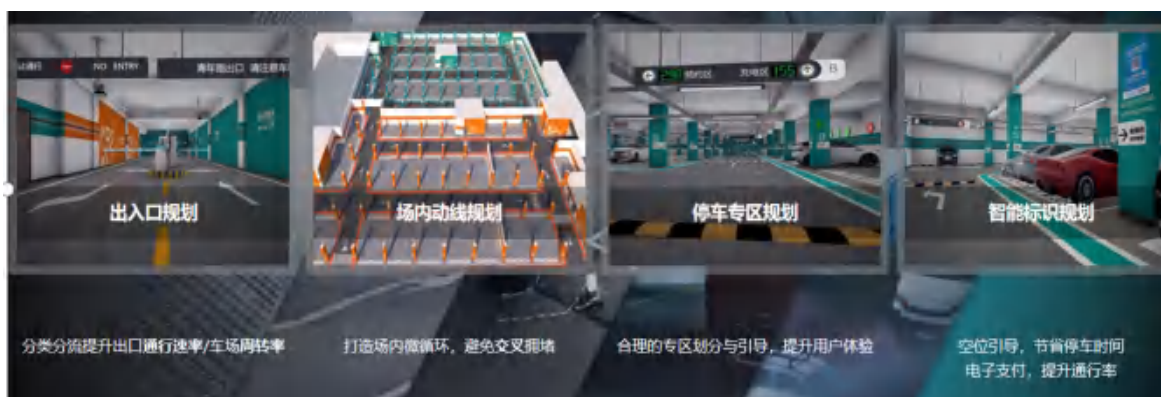
随着经济建设的发展，城市机动车辆与人口量大幅度增加。特别是体育场馆有大型赛事或活动举办时，人流量更是呈爆发性增长。这种情况不但会导致场馆自身停车场的管理混乱，更容易对周边路段的交通造成一定压力。

可与停车设备公司进行对接，解决场馆内的停车管理。智慧停车系统不仅可以为用户提供便捷的线上预约车位功能，还可有效解决停车场出入口及场内的交通混乱，对车主及车辆的信息也会全面记录，实现分人群收费。

### （1）智慧停车基础建设

停车场规划：

- 1) 打造场内微循环，避免交叉拥堵；
- 2) 出场车流分类分流，提升速度与周转率；
- 3) 场内不间断引导，停车一目的地—寻车—出口；
- 4) 环境升级，塑造停车场的“第一大堂”形象；
- 5) 合理专区划分与引导，满足不同人群的停车体验



智慧停车场规划 1



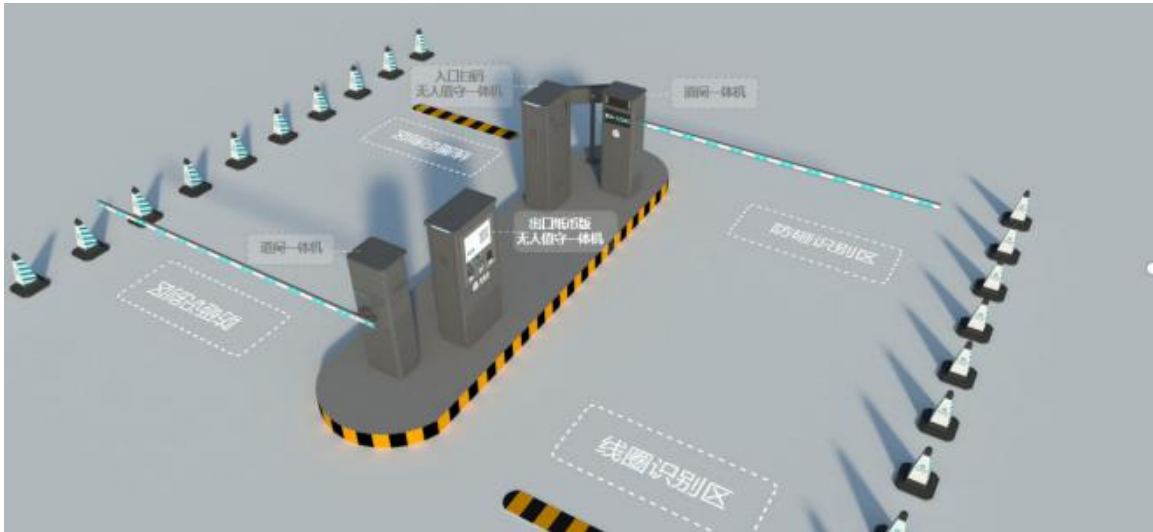


智慧停车场规划 2



智能标识规划

## (2) 出入口收费系统



出入口收费系统设计



出入口收费相关硬件

(3) 手机寻车功能





手机寻车功能

(4) 停车场监控中心与管理平台



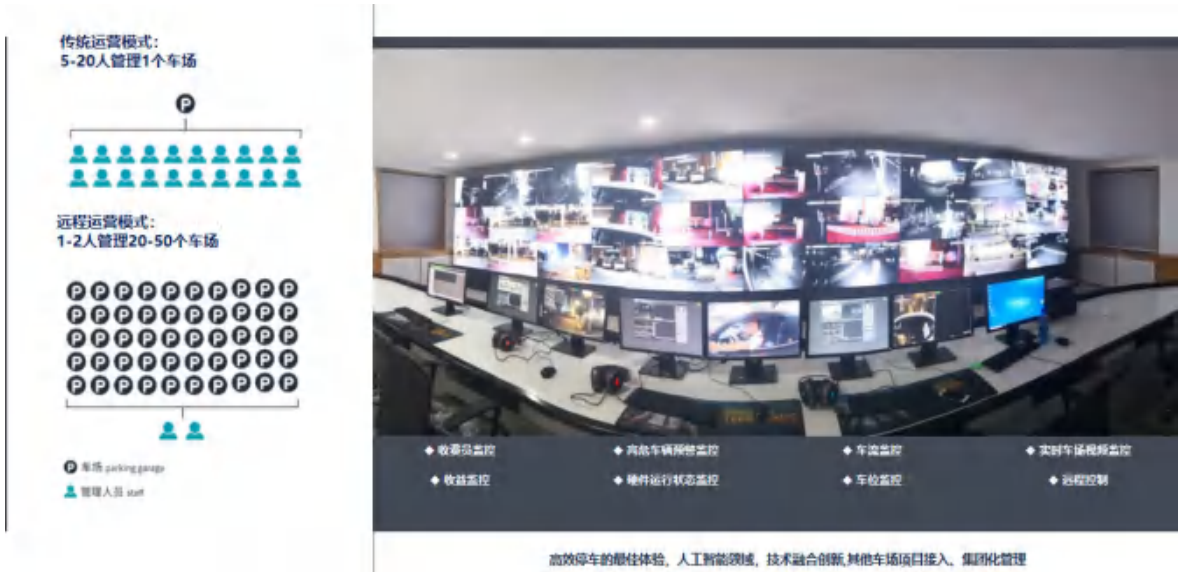
管理平台



移动端管理平台



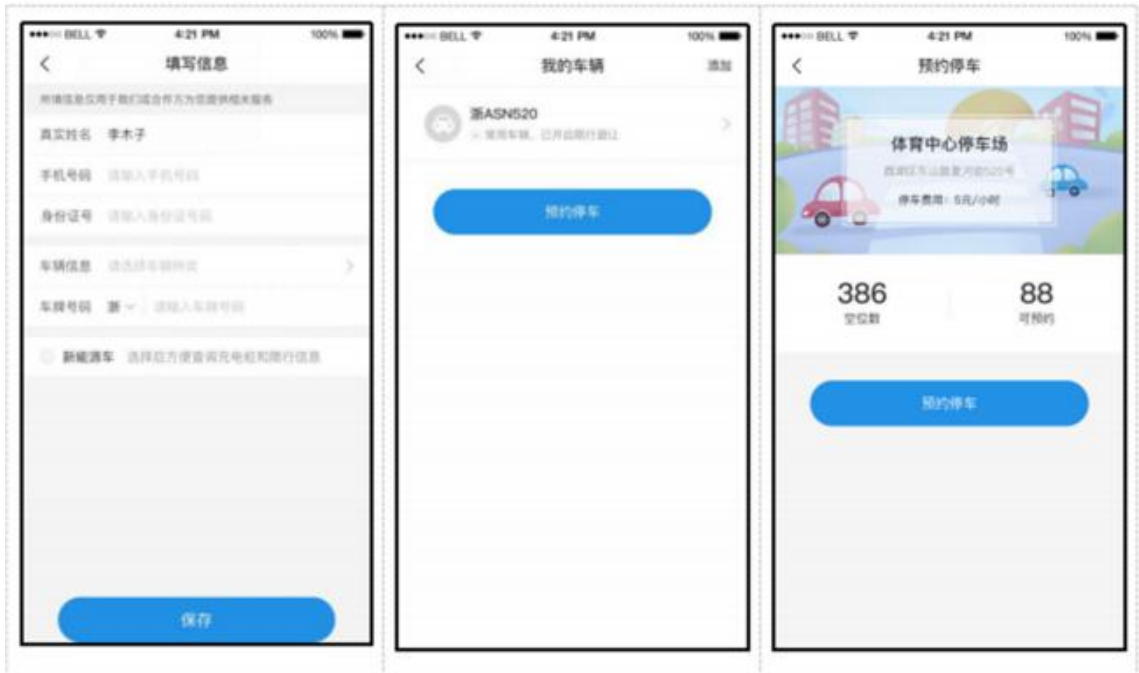
监控中心



监控中心

(5) 线上选与线下选相结合

科技为场馆提供线上预定车位功能，避免用户入场后才发现没有空车位的情况发生。用户在微信通道购买运动或赛事票务时，可在手机端中直接联动预订车位，或者匹配获赠停车券。



车位预定流程

对于市民来说,如果线上预订时提示体育场馆附近已无车位,就无需再开车前往体育场馆附近,会有效缓解拥堵。同时,也能有效促进没订到车位的市民公交出行。

#### (6) 分人群收费管理

为更好地管理中心的停车位,并给予相关人员停车福利,健身中心实行分人群收费制度。对于在场馆工作的员工实行免费停车制,对于有需要的车主提供月租车位制,对于临时停车的车主实行临时收费制,对于来场馆进行运动的锻炼市民则实行健身用户车位制。

场馆的工作人员可提前将车牌及个人相关信息录入停车系统中,在入场时系统识别到该车牌号对应的权限为工作人员停车权限,自动开闸放行,满足了场馆工作人员的免费停车福利。

有些车主会频繁出入场馆,若每次进出都需要收费操作会非常麻烦,智慧停车系统可提供车位租赁服务。车主将车牌及个人相关信息提供至系统中,并一次性缴费办理月租服务,即可享受固定时段任意进出场馆停车场的权限。

外来车辆若临时入场,则可进行临时停车,出场缴纳一次费用。

针对在场馆进行运动的市民,健身场馆更发布了免费停车的惠民政策。若用户提前绑定了车牌号及手机号。在他凭借手机号购买游泳次票后,系统会发放当天的一定时间的停车券。若是团体订场,如篮球 5 人订场,则根据实际人数提供相应停车券。

通过以上几种方式,可实现智慧场馆系统与智慧停车系统的数据打通,智慧停车系统能提供完善的预订车位信息统计,几天内的车位占用情

况都可以直观地呈现给管理者。通过数据方面的接口打通，结合这种提前  
的预知量，场馆也可做好预防准备。

### 1.11.3.19 会员及会员卡管理

#### 最贴心的会员系统

智慧云管理系统中的会员卡管理系统分为传统实体会员卡办理和线上电子会员卡购买。基于不同人群的消费习惯，还可提供电子折扣会员卡。用户开通会员卡并进行套餐购买后可进行消费，系统将快速、全面、详细地记录用户的详细信息，满足中老年、青年不同人群的办卡类型需求。

会员卡中可充值不同类型运动项目的运动次数/时间和金额，每张会员卡都有唯一编号及记录，有效防止伪造卡进入系统，还能实时跟踪会员消费行为，记录会员的运动习惯。会员卡中的金额不仅可用于运动的消费，场馆范围内的商铺物品购买也可直接通过刷卡付费，达到会员卡的使用多样性。会员卡体系线上线下打通，用户不管是通过实体卡还是微信电子卡，在支付时都可获得相应的运动积分，于个人场馆微信账号中能查看积分详情，当达到一定数额后即利用积分去进行兑换小物品，增加了市民运动的趣味性。

通过领取电子折扣卡，系统在会员进行消费时可根据生日优惠或购买力度的折扣自动给予消费折扣，最大限度地减少人工操作量。以这种等级设定划分和灵活的会员价格设置，能充分满足现代化场馆的市场营销。

### 1.11.3.20 培训授课及教练管理

场馆管理系统中，除了日常的订场锻炼等基础功能外，还提供了一套完善的教培体系平台。通过该教培体系场馆可将培训学员、教练与场馆三



方信息互连，以互联网的方式进行科学管理。课程培训内容主要以团课及私教课为主，涵盖各类培训项目。

### （1）课程管理

#### 1) 排课操作

考虑到场馆的常规运营模式，培训体系可发布团课及私教课两类课程。课程与教练的数据互通，用户在选择课程下单时，可自由组合心仪的课程及相应的授课教练。在后台发布时，需完善教练及课程的基础信息，如教练姓名、履历、课程所属种类、授课时段等资料。

基础信息已配置完成后，需要对课程进行排课。可根据项目、上课地点进行排课，支持周期性和非周期性两种课程的排课。如果课程的量过多，还可通过批量排课的方式快速配置排课内容。同时也能够批量修改已排的课程。在后台可设置权限，是否支持在微信上教练也可进行周期性及非周期性排课的操作。

#### 2) 教练管理

培训课程和教练可进行绑定，用户在选报课程的同时也与教练关联，通过后台统一管理。

教练员在很大程度上会直接影响到场馆的营业业绩。为了给场馆提供更科学的管理模式，深入教学培训各个环节，给场馆提供了完善的一套教练考核机制，使其业绩实时可见，有利于管理方与教练员对相关业绩做出及时的评估。

具体实现方式为以下两类。

一为线上联动制。即用户在线上进行预订的同时就直接选择了与课



程匹配的固定教练，每次来到场馆进行训练时，在入口闸机处核销的不仅是该学员的入场次数，还能自动核销学员课程中的课程次数。由于数据后台与教练员考核体系是关联并打通的，因此系统会在该教练这个月的考核表中自动添加一次工作时长。这个课程记录的时长或次数，可以作为薪酬评判体系的一部分。

二为自主打卡制。即教练员在每次培训课程开始或结束时自行在手机上进行标注。因为授课会存在人员调班、请假的可能性，所以采取自主打卡形式会更加灵活。在每月进行评定考核时，可采取多方核实的方式，由专门的工作人员进行把关，这样可以有效防范教练随意打卡的问题。一经确认该教练标记的时间段内与学员训练的记录是匹配的，即可通过该教练的课程打卡申请，自动结算相应的授课提成。

教练考核系统一改场馆以往老旧的记录方式，各俱乐部不用再通过对杂乱无章的教练上课表一一核实，而是以电子化的有序报表自动结算，既利于长期的档案保存也降低了核实时间成本。场馆的培训负责人无需亲自到店，不再需要教练每日发送汇报说明授课业绩也可清晰地掌控培训课程的运营详情。

### 3) 学员管理

对使用了系统，关注场馆官方公众号、注册绑定了购票账号，并购买了课程的用户，系统均会为其形成个人档案。并支持学员课程延期/请假管理/培训课程退款/课程转让等操作。

### (2) 移动端教培管理

一站式智能移动教练管理平台，可迅速帮助培训教练提高管理效率、

降低信息化软硬件的投入，从而降低管理运营成本，提高乐成市场宣传效果，增加培训收入。

通过教练端，教练可以快捷验证学员预约申请，并随时查看学员上课记录，及时了解学员运动状态，方便调整授课方案。在授课期间还能便捷及时地查看当月业绩提成，轻松管理学员上课动态，实现告别繁琐流程。

教练在手机端输入私教学员预约信息完成预约。输入客户信息查看客户可退课程，点击退课课程，输入信息完成退课申请。

教练通过软件拍照对学员批量签到（人脸识别），学员通过定位信息自己签到（打卡）。或者教练出示手机端上课码，供客户微信扫码签到，学员通过扫描教练手机二维码扫码签到。学员离开时也可以通过扫描教练的二维码，进行扫码签出。对于学员上课但未签到的情况，提供课程补签功能。

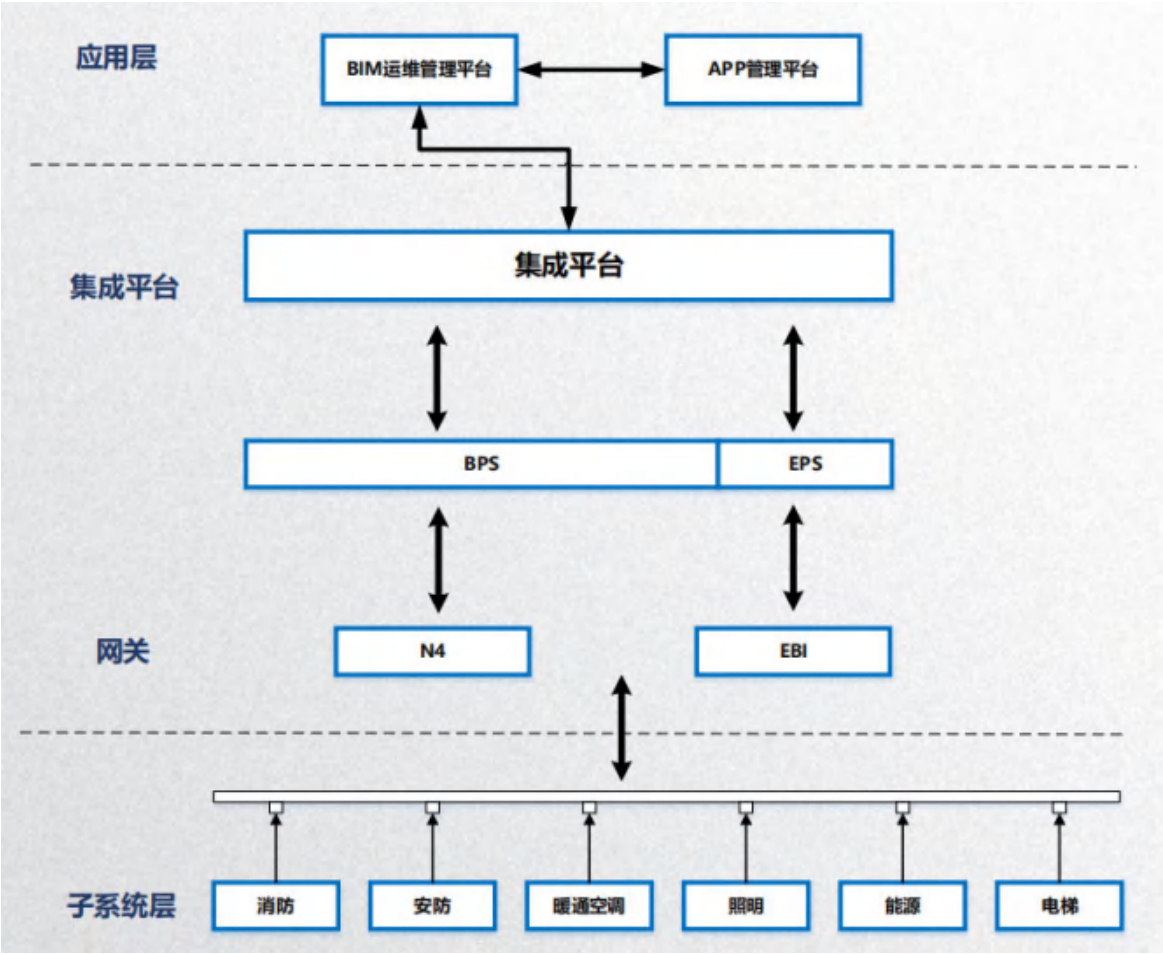
若学员时间冲突，教练或学员可进行私教预约的取消或更改预约时间。输入学员信息，查看可延期课程，输入延期信息提交申请。教练根据结业测试成绩，通过手机进行成绩录入。支持教练在手机上排课，查看课表，设置教案，布置课后作业。

体育场馆配备专业的教练为市民提供多项体育培训课程，智慧系统，将使培训授课和教练管理变得简单。

#### 1.11.4 运维管理系统

系统基于 BIM 数据实现能效管控、系统/设备安全生命周期统一维护管控和集中应急报警管控等应用系统功能。并且通过标准的技术协议和接口实现对场馆各个子系统进行集成。系统采用多层次结构，充分解耦，

便于维护，提高系统的扩展程度。



BIM 系统架构图

1.11.4.1能效管控平台

(1) 报表分析

系统通过柱状图、饼状图、折线图等多种图表形式展示新机场航站楼不同区域、不同分项总体耗能情况；同时具备具有总量计算和可配置区域总量汇总计算功能。



## 报表分析

### (2) 能耗排名

- 1) 可以查看耗电、耗水、耗热等能耗设备或者分户的耗能排名情况；
- 2) 可以查看不同类别，不同分区内的能耗排名；
- 3) 可以查看某一类别下设备的能耗排名情况；
- 4) 可以查看不同时间段内的能耗排名情况等

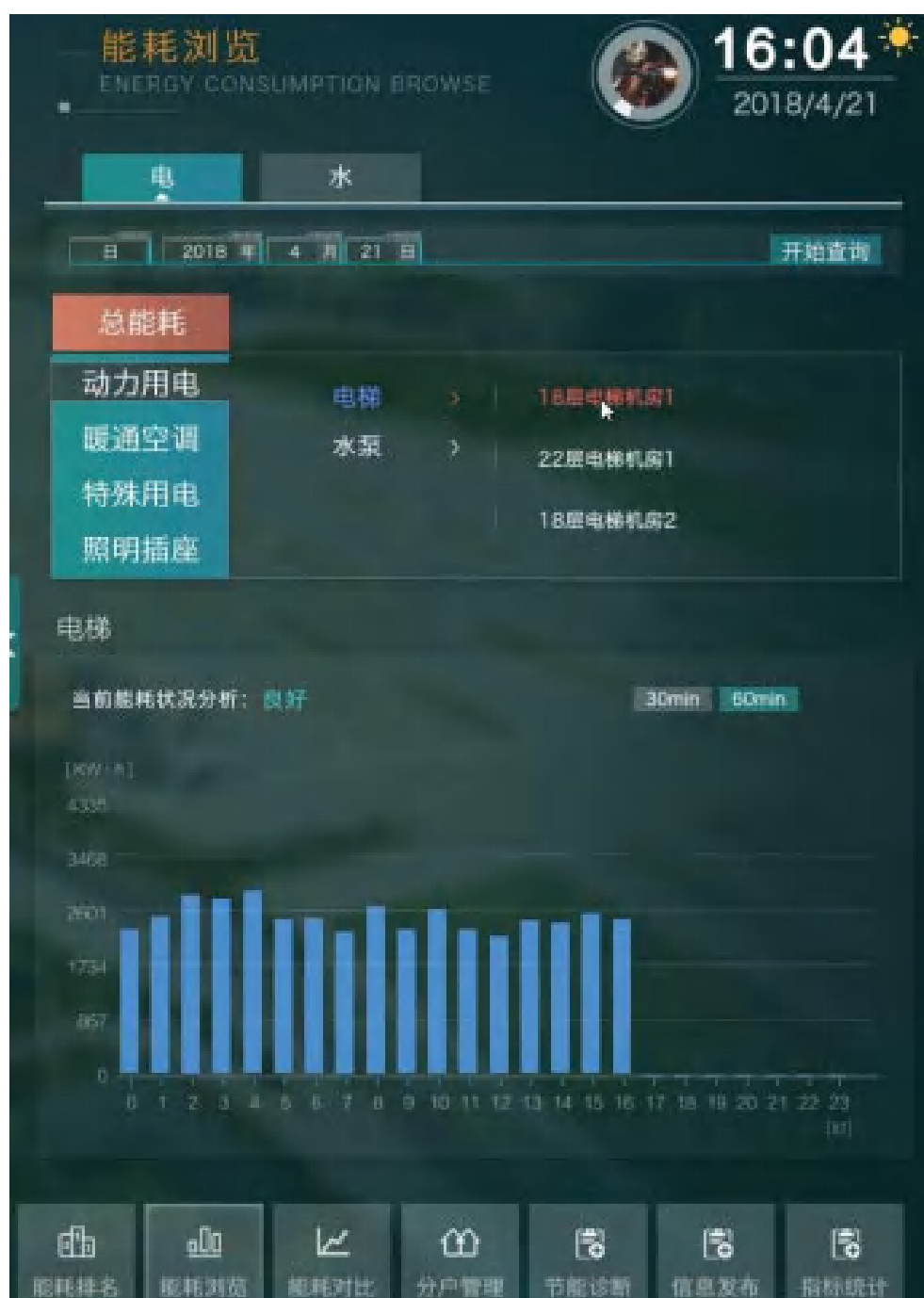


能耗排名

### (3) 数据浏览

- 1) 可以查看耗电、耗水相关设备的能耗实时走势图以及针对该设备的能耗状况的分析；
- 2) 可以查看不同时间的同一设备的能耗走势图；
- 3) 可以通过相应的操作按钮对设备的状态进行控制

4) 界面中可以进行数据采集频率的切换, 查看不同采集频率下的设备能耗柱状图 (采集频率可以在 5、10、15、30 分钟之间进行切换)



数据浏览

#### (4) 能耗对比

1) 可以对不同设备的能耗进行对比分析;



2) 可以对不同设备不同时段内的能耗状况;

3) 界面中可以进行数据采集频率的切换, 查看不同采集频率下的设备能耗对比折线图 (采集频率可以在 5、10、15、30 分钟之间进行切换)



能耗对比

（5）节能诊断

通过诊断程序对场馆的能耗设备进行实时监控，判断是否存在节能的可能；并提供相应的优化策略参考。



节能诊断

（5）指标统计

可以查看场馆内单位面积能耗、单位旅客能耗、单位架次能耗、单位

产值能耗、单位旅客能源费用、单位能源费用产值等数据。



指标统计

#### 1.11.4.2系统与设备安全生命周期统一维护软件管控平台

##### (1) 设备管理

1) 可以查看所有电气设备、暖通设备及给排水备的台账信息、实时状态以及运行参数信息;

2) 运行参数信息可以进行时间查询;

3) 实时获取监控管理信息, 通过标准的逻辑处理后, 得到设备的启停建议, 通过启停建议对设备进行手动或者自动控制, 同时将该条控制记录在操作记录中。



## 设备维护

### (2) 设备资产台账

用户可通过资产台帐列表查看场馆所有设备资产的信息; 用户点击



- 4) 对于即将维保事项进行提醒, 对于逾期未完成的维保进行预警;
- 5) 可以查看历史维保记录。



### 设备维保

- (4) 设备维修:
  - 1) 可以新增维修事项;
  - 2) 可以将维修下发给对应的维修人员;
  - 3) 可以查看维修人员是否接到维修单;



- 4) 可以查看维修进度以及维修结果, 并对维修人员进行评价;
- 5) 可以查看历史维修信息。



设备维修

#### 1.11.4.3 照明管理系统

- 1) 可以查看整个建筑内照明开关状态;
- 2) 可以查看不同回路的照明状况, 以及控制区域 (通过颜色在模型

中进行渲染)；

3) 可以对照明状态进行亮度、颜色，以及开关状态等的远程控制；

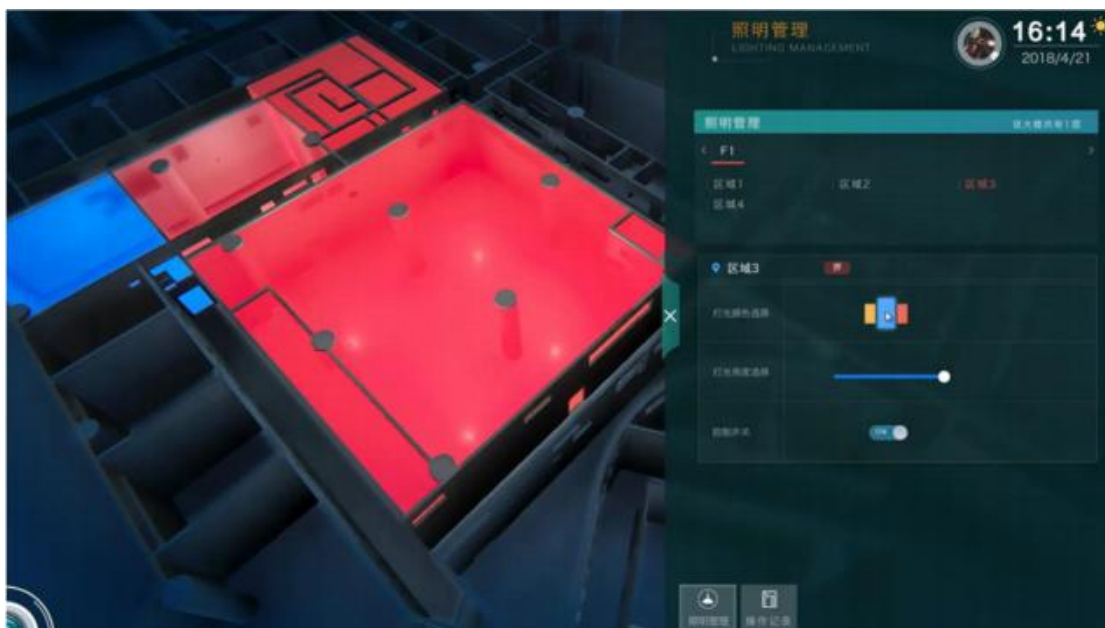
4) 可以通过与定场信息进行关联，对对应区域的照明进行自动控制（手动控制辅助）；

5) 可以通过与能源管理进行关联，对照明的开关状态进行自动或者手动控制；

6) 可以与安防系统进行关联，对对应区域的照明状态进行自动控制；

7) 可以与相关设备进行关联，对照明的开关状态进行自动控制（手动控制辅助）；

8) 所有的控制信息均会保存在操作记录中。



照明管理系统

#### 1.11.4.4 设备故障报警

(1) 可以查看详细的报警信息；

(2) 可以定位报警位置；

- (3) 可以将报警信息推送给指定人员；
- (4) 可以查看报警级别，通过设定级别升级机制，对报警进行级别升级；
- (5) 可以对报警进行处理；
- (6) 可以查看历史报警信息；
- (7) 可以与维修维保功能联动进行一键报修



设备故障报警

#### 1.11.4.5 电梯扶梯管理

- (1) 可以查看电梯、扶梯、步道的基本信息、实时状态以及运行参数等；
- (2) 可以在三维模型中定位电梯、扶梯和步道；
- (3) 可以将电梯系统与视频监控系统进行关联，根据需要对电梯、扶梯和步道进行定位后，直接点击关联摄像头的模型，即可弹出当前监控画面。



电梯扶梯管理



物联网平台展示

1.11.4.6智能球场生态大数据管理系统

草坪、土壤、气象、空气、浇水施肥等条件分析

通过球场实时视频、草坪传感器设备实时监测、室外实时气象和土壤监测与土壤氮磷钾实时监测等，实时分析相关数据，并于分析平台上展示，包括但不限于，草坪盖度数据分析及养护指导、草坪绿色程度数据分析及



养护指导、草坪高度数据分析及养护指导、浇水告警信息提示、施肥告警处理信息提示、土壤酸碱化告警处理信息提示等，管理人员可以凭大数据来进行草坪维护等的工作安排。



## 第二章 对项目设施的维护和保养方案

### 2.1 维护时间

本项目合作期限为 15 年，其中建设期 2 年，运营维护期 13 年。

#### 2.1.1 年度维护及定期检查

(1) 项目业主对体育场馆的定期和年度检查

为加强日常工作检查力度，确保服务规范的执行，增强服务保障能力，做到满足顾客要求，项目业主方需要对体育馆进行定期巡检。

(2) 物业服务中心对体育场馆的定期和年度检查

为规范运营场馆的管理及服务标准，提高运营管理实效，提升项目服务水平，提高客户满意度。华体体育发展股份有限公司本部对华体运营板块所属项目进行定期检查。

#### 2.1.2 日常运行维护检查

(1) 房屋建筑主体维护内容

房屋建筑主体结构运营维护内容包括地基基础、承重结构、屋面、楼道、外立面及装饰装修等。

(2) 公共设施维护内容

公共设施运营维护内容包括停车场、公用设施、地下管网及道闸门等。

(3) 设施设备维护内容

设施设备维护内容包括变配电设备、给排水设备、空调、灯光、音响、大屏、网络、安防监控、消防系统、有线电视、通讯、综合布线等。

### 2.2 内部运维考核办法

为加强对内部运维工作的质量管理，确保对项目运维工作全过程的



严格控制和监督，促进项目运维工作的制度化、规范化和科学化，达到设施持续、稳定、达标、安全运行的目的，特制定本运维考核办法。

### 2.2.1 考核对象

运维考核对象为项目红线内负责运维工作相关的各项目部及人员的日常运维工作。

### 2.2.2 考核原则

运维考核坚持“完善机制、控制成本、提高效能、注重实效”的原则。

### 2.2.3 考核办法

考核办法根据工作绩效、制度执行、业主评价、其他加扣分项等情况进行综合评比。

#### (1) 工作绩效(30 分)

1) 确保稳定运行。保养维护到位，设备运行良好，运行无事故、无投诉。

2) 无安全事故。按要求从事安全作业活动，不发生安全事故，无投诉事件发生。

3) 6S 管理标准执行到位。即运维场所实行整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全等六方面的管理，并管理到位。

4) 设备管理做到“四懂三会”，设备运行保持完好。“四懂”是指设备操作人员对自己操作的设备要做到懂性能、懂原理、懂结构、懂用途；“三会”是指设备操作人员必须达到本级别会操作、会保养、会排除故障的要求。

5) 节能控本措施好效果明显。有物料、易耗品、办公用品等消耗品

的年度使用控制计划、领用制度及统计汇总情况。

6) 按规定进行巡回检查。巡回检查要做到定点、定时、定内容、定路线;并按听、摸、看、闻、查的程序要求对运维设施与设备进行检查。

7) 资料归档等齐全规范。按照《运维工作档案管理制度》的要求做好相关资料的归档工作;备品备件帐物清楚,记录真实有效。

8) 终端、水质检测符合要求。终端运行设施按要求做到责任到人管理到位,有破损及时修复,无未关门、未上锁的情况发生,卫生整洁;水质检测报告保存完好,并按要求及时存档,水质检测合格率全部达到或超过接收时的标准。

9) 管网、井盖等设施完好。管网发生渗流、破损等现象得到及时维修;井及井盖及时清理打扫,保持日常清洁。

10) 全面掌握运维动态情况好。及时、全面、准确地掌握运维区域内的设施设备的运行动态变化,适时制订与执行维修更换计划。

## (2) 制度执行(40 分)

1) 制度、计划完善。与运维相关的项目部按要求应将相关制度公开上墙,包括(不限于)《运维工作质量管理制度》、《运维工作职责》、《例会制度》、《考勤制度》、《运维值班制度》、《区域主管工作职责》、《巡检员工作职责》、《资料员工作职责》、《人员配置及组织架构》等。

2) 有年度与月度工作计划,即年初必须制订全年工作计划及按月(或按季度,但必须分解到月度的)工作计划,月度计划应根据实际运维进程适时进行调整与补充。必须建立周例会制度,即每周有一个相对确定的时间召开项目部工作会议,对上周的工作执行情况进行小结。对本周工作进

行具体安排，并设有专门记录本与记录人进行会议记录。项目部及管理人员必须做到职责明确、责任到人。每个职责与每项工作都做到明确到人。

3) 穿着标准化工作服。运维项目部工作人员在现场巡检、维修时必须穿着本公司工作服。

4) 运维记录齐全。按要求相关运行记录齐全，包括(不限于)《运维巡查问题汇总表》、《移交接收表》、《接收复查表》、《水质检测表》、《日常巡查台账》、《维修记录表》、《投诉记录表》、《工程设施情况表》、《车辆使用情况表》、《会议记录》等。档案管理制度执行好，按照《运维工作档案管理制度》要求，及时、准确地进行整理、分类、归档、上报。

5) 工作联系制度执行好。按《运维管理日常工作联系制度》要求，及时准确地向运管部申报情况。

6) 开展岗位与业务培训。对新员工及时开展到岗培训，如果公司无统一安排，则各分公司或项目部自行在新员工报到一周内进行入职岗位培训，内容包括公司企业文化、岗位职责、考勤制度、财务报销制度等。运管部将每年按不同业务要求分别组织一次或以上的员工技能培训，各项目部必须委派相关业务技术人员参加。

7) 巡查机制、值班制度完善。按照《巡检员工作职责》、《巡检工作制度》与《运维值班制度》等，开展巡查工作，发现问题及时处理，并有应急措施。按要求定期开展隐患排查，检查记录要求完整有效，并建立 24 小时制的通讯值班制度。

### (3) 业主评价(30 分)

业主对运维项目部运维工作与目标的考核评分必须在规定的合格分

以上。

(4) 其他(加扣分各 10 分)

管理不善引发较大事故。因管理不善、违规操作、处理不及时而造成投诉现象、安全等事故的将按事态严重与影响程度对其酌情另行扣分。

## 2.2.4考核时间

考核年度为自然年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。

## 2.2.5考核资料提交

- (1) 各运维项目部的年度报告及月份小结。
- (2) 运行数据整理汇总报告。
- (3) 日常工作台账。
- (4) 自查巡检表
- (5) 情况评分表
- (6) 扣分说明。

## 2.2.6考核等级

- (1) 考核等级分为优秀、良好、合格、不合格。
- (2) 评优前置条件（有下列情况之一发生直接取消评优资格）：
  - 1) 发生业主对运维项目部提出更换团队事件。
  - 2) 发生死亡等重大安全事故。
  - 3) 业主及群体投诉二次以上事件。

(3) 分值在 90 分(含下不含上, 下同) 以上的为优秀, 分值在 80-90 分的为良好; 分值在 70-80 分的为合格; 分值在 70 分以下的为不合格。

(4) 考核结果将进行排名公布, 同时, 考核结果作为年度运维工作奖金(按人均奖金为基数)的分配依据。

## 2.3 项目设施维护和保养方案

### 2.3.1 维护保养团队配置

为保证在运营期限中设施设备的日常清洁和维护保养, 组建设施设备维护保养团队, 团队人员配置及分工如下:

人员配置及分工表

岗位	人数(人)	工作内容
管理团队人员		
物业服务中心经理	1	物业主管
设备管理主管	1	场馆设备设施负责人
物业管理主管(总仓库)	2	总仓库主管
水电工	4	电器、电路等维修保障, 给排水维修保障
弱电管理	4	弱电电气设备和弱电系统管理
物业劳务人员		
园区绿化及维护	14	园林绿化, 场地草坪保养及修复
保洁	15	场地卫生保洁
保安	15	治安维护, 防火防盗
合计	44	

### 2.3.2 项目设施维护方案

#### 2.3.2.1 项目设施维护管理工作内容

本项目运营维护工作主要包括以下内容:

(1) 体育场馆的定期和年度检查

### 1) 项目业主对体育场馆的定期和年度检查

为加强日常工作检查力度,确保服务规范的执行,增强服务保证能力,做到满足顾客要求,项目业主方需要对体育馆进行定期巡检。

### 2) 本部对体育馆的定期和年度检查

为规范运营场馆的管理及服务标准,提高运营管理实效,提升项目服务水平,提高客户满意度。华体体育发展股份有限公司本部对华体运营板块所属项目进行定期检查。

## (2) 日常运行维护内容

### 1) 房屋建筑主体维护内容

房屋建筑主体结构运营维护内容包括地基基础、承重结构、屋面、楼道、外立面及装饰装修等。

### 2) 公共设施维护内容

公共设施运营维护内容包括停车场、公用设施、地下管网及道闸门等。

### 3) 设施设备维护内容

设施设备维护内容包括变配电设备、给排水设备、空调、灯光、音响、大屏、网络、安防监控、消防系统、有线电视、通讯、综合布线等。

## (3) 调整和改进检验及维护安排的程序和计划

调整和改进检验及维护安排的程序和计划包括不合格服务控制程序和计划、顾客投诉处理程序和计划、日常巡查控制程序和计划、信息反馈控制程序和计划、文件控制程序和计划、记录控制程序和计划。

## 2.3.2.2 项目设施维护管理工作要求

建立专业化、标准化、流程化的管理体系,用日常运营维护措施,建



立健全管理制度，做好组织体系、技术及人员的保证。



#### (1) 日常运行维护措施

##### 1) 建立完善的运行维护工作质量控制体系

制定详尽合理的运营维护制度和质量验收制度，遵照行业规定和业主要求，严格按照相关技术标准精心运营维护，认真履行合同，积极主动完成运营维护作业。

##### 2) 强化质量管理检查的组织机构

项目公司对质量全面负责，成立以项目经理为首的质量管理领导小组，对影响施工质量的因素进行全面控制，对工程进行事前、事中、事后三控制，严格执行国家、行业有关施工验收规范、质量评定标准。

##### 3) 层层落实“质量管理责任制”

实行奖罚制度，引进竞争机制，建立奖罚制度、样板制度。对运行质量优秀的班组和管理人员给予一定的经济奖励，激励他们在工作中始终把质量放在首位，使他们能再接再厉，扎扎实实地把运行保障质量干好；对运行保障质量低劣的班组和管理人员给予经济惩罚，严重的予以除名。

##### 4) 构建运行服务平台

通过创新设计和创新建设，逐步形成一个基于“物联网、大数据、云计算、BIM、3D 打印、移动互联网”等信息技术为支撑的项目运营服务平台。这个平台主要包括两方面内容，一个可视化的运营指挥调度信息系统；一个是专业化的运营服务团队。通过平台的不断优化和升级，提高项目运营水平。

#### 5) 做好本项目维护工作

包括日常维护、小修工程、应急抢修、大修等工作。

对本项目进行预防性、经常性和周期性的维护，包括常规保养、检查与检测等。

采用定期轮修和重点检修的方式，对达不到技术要求的设施设备以及部件进行必要的维修或更换。

在工程设施设备发生故障时，以快速处置设施设备故障和全面恢复其功能为目的进行维护。

#### 6) 加强运行维护的质量技术控制

在进行施工运营维护前的准备阶段，做好施工运营维护的组织设计工作，按照合同要求规定对材料质量的标准严格进行采购和运输，坚决杜绝在施工现场出现不合格的材料，并且按照要求进行存储和堆放，按照制定计划组织进行配套供应。

技术革新，优化生产，把施工的工具和设备加强改进并提高效率，对原材料方面进行改进降低消耗或者综合利用、完善施工、应用先进管理方法以及实用技术等，通过技术组织实施和施工技术革新，不断提高运营维护工作。

## 7) 加强质量工作的重点控制

### 强化设施检查工作

保证巡视检查的频次、系统性、周期性和深度，必须做到及时发现问题，快速返回信息，并迅速处理。同时为保证巡视质量，将安排有维护经验、有责任心的人员投入到专职巡视工作中，并对其进行定期的培训。

### 杜绝返修现象

要严格控制 and 不断提高维护的质量，积极运用新技术，追求维修工程的高质量，防止因为维修质量不到位而造成的返修等浪费运营维护经费，降低设施完好率的情况。

## (2) 管理制度

建立健全管理制度。其中，主要管理制度如下：

- 1) 消防安全教育、培训制度
- 2) 防火巡查、检查制度
- 3) 安全疏散设施管理制度
- 4) 消防控制中心管理制度
- 5) 更衣室管理规定
- 6) 场馆卫生管理标准
- 7) 体育场地使用管理办法

## (3) 组织体系保证措施

派出经验丰富，管理水平高的项目经理和工程技术管理人员组成项目部，加强对本项目的运营维护组织和技术管理，配备专业运营维护组完成工程运营维护各项任务。

（4）技术保证措施

在正式运营之前，根据相关法律及规范编制运营维护手册，运营维护手册应包含设施设备年度维护计划、操作手册和规程，应急预案等，运营维护手册在运营期内应根据本项目运营和维护的实际情况随时进行修改、补充和完善。

管理制度及作业指导书清单		
序号	管理制度及作业指导书名称	编号
1	用电管理作业指导书	
2	固体废物处理和垃圾分类处理规定	
3	消防管理制度及器材管理规定	
4	日常安全突发事件应急预案	
5	大型赛事及文艺演出活动应急疏散预案	
6	突发性重大刑事犯罪现场处置与保护预案	
7	“中控室”突发事件应急预案	
8	园区内交通事故应急预案	
9	体育馆大型赛事和文艺演出活动消防应急预案	
10	体育馆大型赛事和文艺演出活动安全保卫工作方案	
11	体育馆大型赛事和文艺演出活动保障工作和应急预案	
12	体育馆大型赛事和文艺演出活动机电应急保障方案	
13	体育馆大型赛事和文艺演出活动人员、车辆安全疏散预案	

____年设备（设施）保养实施计划																	
序号	设备编号	设备名称	内 容	保养 周期	月份 方式	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	02.01-QD1	供配电系统															
	-QD1-101-106	高压柜G1-G6	高压手车清洁积灰、机械传动系统检查或润滑；真空开关绝缘子检查、清洁，触头加导电膏；电缆接头、母线排固定螺栓检查紧固；避雷装置检查、接地刀闸测试；计量装置及二次回路接线端子检查，故障电气元件更换；柜壳内外清洁、积灰清扫	年	自保												√
	-QD1-107-110	高压柜G7-G10		年	自保												√
	-QD1-111-116	高压柜G11-16		年	自保												√
	-QD1-001	直流屏系统	柜内电气元件、接线排、接地线等检查紧固，柜面开关、指示灯检查或更换；电池接线及外观检查；柜内外积灰清扫；	半年	自保	√							√				
	-QD1-117-125	南区高压柜G7-15	高压手车清洁积灰、机械传动系统检查或润滑；真空开关绝缘子检查、清洁，触头加导电膏；电缆接头、母线排固定螺栓检查紧固；避雷装置检查、接地刀闸测试；计量装置及二次回路接线端子检查，故障电气元件更换；柜壳内外清洁、积灰清扫	年	自保	√											
	-QD1-126-134	南区高压柜G16-24		年	自保		√										

1）人员保障措施

详细编制劳动力计划，选派有丰富经验、操作技能高的专业技术人员和技工人，根据施工需求实行人员动态管理，确保运营维护目标的实现。

2）人员组成

组织工程、安全、客服等部门相关专业具有丰富管理经验人员参与项目筹备工作；另运营期前招聘工程经理级专业人员充实体育场工程设备管理力量。

招聘高素质物业服务人员，体育场馆举办国际赛事的按物业管理前期介入阶段、日常管理阶段及赛事和活动期，工作要求的不同制定相关培训计划并落实到位；充分依靠现场安装工程师及相关厂家的专业力量，保证相关物业服务人员的业务水平达标，保证场馆设施设备正常运行。

### 3) 人员培训

各级管理人员，生产、检验以及与生产活动有关的维修、清洁、仓储、服务等人员，均应按各自的职责要求接受培训教育。

培训教育工作要制度化、规范化。个人培训记录要归档保存，培训效果要定期考核、评比。

技术、管理人员进行专业知识和管理知识的培训，使其在各自的岗位上，认真实施岗位职责所规定的本岗位职责及活动内容。必要时，遣派有关人员参加外部的各类学习班、培训班和研讨班，使他们成为公司的培训业务力量。

### 4) 内部考核

制定科学合理的物业考核管理办法及考核细则，对操作维护计划的落实及效果、服务保障、预案演练等进行严格的检查和考核，确保计划的落实及保障效果。

## 2.3.2.3 设备维修保养计划

### 2.3.2.3.1 供配电系统管理方案

值班电工必须持证上岗，停送电由值班电工操作，非值班电工禁止操作，无关人员禁止进入配电房；保持良好的室内照明和通风，墙上配挂温度计，室温控制在 35℃ 以下；建立运行及交接班记录；建立完善的配电房停、送电制度，《配电房工作票制度》《配电房操作票制度》；供电线路操作开关设明显标志；停电拉闸、停电检修要挂标志牌；严禁违章操作，检修时必须遵守操作规程，使用绝缘工具、鞋、手套等；能源计量数据每周报客户服务中心；停电时，应至少提前 24 小时向用户发出通知；恢复送电时，在确认供电线正常、电气设备完好后方可送电。

#### （1）配电系统管理方案

本项目从城市电网引来两路 10KV 双重电源，满足一级负荷供电要求，开闭所设于动力中心。备用电源：采用自启动柴油发电机组作为甲级体育馆，游泳馆和体育场的备用电源，当两路市电均故障时，发电机自动投入，于 30s 内供电。10KV 系统采用母线分段加联络方式，采用末端自动切换。

#### （2）供配电设备的安全运行

建立供配电系统 24 小时值班，日常每小时巡检记录制度与活动期即时监控制度结合运行方式，及时掌握供配电系统运行动态，排除设备隐患，保障供配电系统的正常运行。

#### （3）供配电系统日常巡检

高压开关柜、变压器、低压配电柜、电源（控制）柜、柴油发电机、强电井的线缆和封闭母线等。

#### （4）供配电系统的保养

每年对高压柜做一次全面的保养，检查高压断路器机械和电动操作



机构的灵活性和可靠性试验；断路器动静触头检查，更换导电膏；润滑机构其相关部分磨损检查；高压开关柜整体“五防”功能可靠性的检查；柜内卫生清洁、除尘、紧固紧固件；接地刀分合可靠性及灵活性检查；高压锅开关至变压器间电缆绝缘摇测；测量母排对地的绝缘电阻；高压开关柜接地线的检查；开关耐压试验，（每两年检测一次）继电保护、二次回路是否正常，接线端子除尘；直流电源柜内卫生清洁、除尘；自动、手动切换试验；测量输入、输出电压是否正常；指示仪表，指示灯是否正常；蓄电池的检查；出具年检报告。

建立供配电系统 24 小时值班，日常每小时巡检记录制度与活动期即时监控制度结合运行方式，及时掌握供配电系统运行动态，排除设备隐患，保障供配电系统的正常运行。

#### 1) 变压器的运行

每日早中班各 2 次、晚班一次对变压器的各项运行参数进行抄表，包括：电压、电流、温度、变压器室温度等参数应在额定值范围内。

#### 2) 低压配电柜（进线柜、电容柜）运行

每日早中班各 2 次、晚班一次对低压配电柜（进线柜、电容柜）的各项运行参数进行记录，包括：电压、电流、电容柜功率因素  $\cos(\phi)$  值、配电室温度等参数应在额定值范围内。

#### 3) 备用发电机系统

备用发电机运行时必须对各项运行参数进行记录，包括：发电机的电压、电流、频率、转速、油压、水温、冷却水位、机油液位、燃油液位、排烟温度、蓄电池电压（V）、蓄电池自动浮充电系统电量、室温等参数应

在额定值范围内。

#### 4) 高压配电柜的保养

每年对高压柜做一次全面的保养，检查高压断路器机械和电动操作机构的灵活性和可靠性试验；断路器动静触头检查，更换导电膏；润滑机构其相关部分磨损检查；高压开关柜整体“五防”功能可靠性的检查；柜内卫生清洁、除尘、紧固紧固件；接地刀分合可靠性及灵活性检查；高压柜开关至变压器间电缆绝缘摇测；测量母排对地的绝缘电阻；高压柜开关接地线的检查；开关耐压试验，（每两年检测一次）继电保护、二次回路是否正常，接线端子除尘；直流电源柜内卫生清洁、除尘；自动、手动切换试验；测量输入、输出电压是否正常；指示仪表，指示灯是否正常；蓄电池的检查；出具年检报告。

#### 5) 变压器的年度保养

清洁变压器卫生；紧固进线紧固螺丝及其元器固件；清洁温度显示仪；检查风机系统，风扇轴承；检查控制线路是否正常；检查变压器运行是否有异常；摇测变压器绝缘电阻及接地电阻；检查变压器防护罩接地是否良好；出具年检报告。变压器每 5 年做一次预防性试验，达到预防事故之目的。包括：线圈的绝缘电阻试验；工频交流耐压试验；线圈直流电阻测试；

#### 6) 低压配电柜

每年保养一次：检查低压配电柜内卫生清洁、除尘；检查各连接紧固件是否良好；检查开关机械、电动合闸机构是否正常；检查动静触头接触状况，有无过热现象；检查开关绝缘状况，测量绝缘电阻；二次回路电气设备清洁；检查显示是否正常；电容补偿柜清洁卫生，螺丝坚固；各开关

指示灯、仪表是否正常。

#### 7) 发电机组的保养

每月开动发电机空载试机一次，每次 15 分钟；每月进行一次发电机空载试启动运行，每次运行时间为 15 分钟（若遇市政停电发电机运行时，则当月发电机不再做空载运行，试启动运行或市政停电发电机运行都要做好相关的发电机运行记录）；

每年保养并试机一次（1 小时），发电机的年度保养中要做到，清洁水箱及散热器积尘，更换水箱中的冷却水并添加防锈剂；更换燃油滤清器，润滑油滤清器，空气滤清器，冷却水过滤器芯；检查冷却水泵轴承，冷却塔风扇轴承及传送皮带，若有损坏予以更换；更换同型号润滑油；检查充电器，燃油泵，启动马达及电气控制线路；检查控制柜断路器的过载保护功能；检查摇测发电机绕组的绝缘电阻并记录数据；清洁燃油箱及输油管路；进行满负荷测试；提供年检报告；

#### 8) 控制柜的保养

控制柜内卫生清洁、除尘；检查各连接紧固件是否良好；螺丝坚固，检查开关机械、合闸机构是否正常；检查动静触头接触状况，有无过热现象；检查开关绝缘状况，测量绝缘电阻；控制回路电气设备清洁；检查显示是否正常；各开关指示灯、仪表是否正常；接线母排是否有过热现象。

### 2.3.2.3.2 弱电系统

弱电系统管理的重点：安全供电、正常供电、应急处理；健全各类供电设备档案及维修记录，以备待查。；制定突发事件应急预案，当发生断电、设备故障时能及时处理；严格执行停/送电运行、维修制度；停电、

限电提前通知业主。

(1) 多媒体系统（包括记时记分、升旗、时钟、售验票等系统）

每日对扩声系统、多媒体会议系统、视频转播系统、赛时专用的弱电系统机房进行一次检查，包括：机房的温度、湿度、卫生、照明、系统电源是否正常、设备除尘情况等。

(2) 视频监控、巡更等安防系统的运行

每班对视频监控系统、门禁系统的各项运行参数进行监控，由消防中心值班人员完成，包括：监视器显示、键盘控制、镜头清晰度、门禁控制器通信、实时数据上传、巡更棒记录数据电脑操作等是否正常。

(3) 停车场系统的运行

每日早班对停车场系统各出入口控制机功能进行测试一次（由车场管理人员完成）。每日弱电班技术人员对停车场中央服务器机房进行两次巡查，包括：机房的温度、湿度、照明、服务器运行数据等在正常范围内。

### 2.3.2.3.3 消防系统

(1) 自动火灾报警系统日常维护

1) 对探测器进行外观检查，（可分区分片检查）有无存在被灰尘、水、油污等污染情况。可用干、湿抹布做表面擦拭，不得使用有机溶剂及挥发性溶剂擦拭；

2) 报警系统线路及设备工作状态的检查，通过报警主机自检功能手动测试，及观察报警主机信号指示。确定报警线路有无开路、短路故障，烟感、温感探测器、控制、反馈模块有无损坏或开路，发现异常及时排除；

3) 消防联动控制系统的检查，主要观察联动控制柜所控制相关设备

工作状态，显示信号是否正常。若信号显示不正常或不显示应及时查明是设备故障或线路故障，尽快恢复其正常运行状态；

4) 日常维护中出现的故障若短时排除不了，应立即通知维修保养单位。

## (2) 气体灭火系统日常维护

每日对消防主机的各项运行参数（采用即时监控即时报告）进行监控，由消防值班人员完成，包括：火警、故障、隔离故障等，联动柜各运行指示灯、控制按键、接线、机柜散热等是否正常。

每日对气体灭火系统机房进行一次巡查，包括：气体灭火系统控制屏各功能显示、手自动开关、气瓶压力显示、启动瓶压力显示等应在额定值范围内。

(3) 风机管理：每月清扫一次风机及附属设备。每半年对风机进行一次保养检修，并记录，其保养方法如下：断开电源，挂上标识牌，检查电机接地是否良好。紧固各部分松动的螺丝及联轴器。检测电动机的绝缘电阻，检查主回路接触器。调整皮带松紧，用手盘动皮带轮，观察转动是否良好。检查与更换接合面的垫片和密封填料。清洁电机、过滤器和机壳内部。向转动部位加润滑油，保证联轴器及轴承的转动灵活性及稳定性。检查调节阀的联杆开闭动作是否灵活、开闭角度标示准确。手动开机测定三相电流值，检查指示灯、电压、电流表，检查风机部件运行正常。连续运转半小时保证风机运转正常。

(4) 疏散出口指示灯：检查出口指示灯玻璃面板有无划损和破裂现象，手动切换正常。出口指示灯、电源指示灯是否亮，不亮应立即修理。

检查出口指示灯安装是否牢固。就地将检查中发现的缺陷进行修复，再装回原位。灯箱外壳及面板擦抹干净。每月进行一次备用电池亮灯(半小时)，使电池放电后再充电，延长电池使用寿命。

每季度维护检修：(1) 检测电机绕组间绝缘电阻和对地电阻；(2) 紧固地脚螺栓。

每年度维护检修：(1) 检查泵壳和机座的腐蚀情况；(2) 电机轴承更换润滑油脂；(3) 对管道、阀门、泵体及附件进行刷漆、除锈。

#### 2.3.2.3.4 空调、通风系统

建立空调、蓄冰、锅炉系统 24 小时值班制度，日常每 2 小时巡检、记录制度与活动期即时监控制度相结合的运行方式，及时掌握空调、蓄冰、锅炉系统运行动态，排除设备安全、故障隐患，保障空调、蓄冰、锅炉系统的正常、稳定运行。

##### (1) 空调、锅炉系统设备的运行

每日对空调、锅炉系统设备的各项运行参数实行每 2 小时（活动期间采用即时监控）巡检、记录制度。主要运行参数包括：主机运行电流、电压，冷凝压力、温度，蒸发压力、温度，油压、油温，冷冻水、冷却水进出水压力、温度，锅炉气压，回水、供水温度，排烟温度，鼓风机电流、电压等参数应在设备运行额定值范围内。

##### (2) 冷冻泵、冷却泵、乙二醇泵、热水泵等相关水泵的运行

每日对冷冻泵、冷却泵、热水泵等相关水泵的各项运行参数实行每 2 小时（活动期间采用即时监控）巡检、记录制度。进行两次（活动期时即时监控）记录，主要运行参数包括：电机供电电压、电流，水泵回水、供



水压力，等参数应在运行额定值范围内。

### （3）通风、空调系统的保养

制冷主机系统每月保养一次，主要保养内容包括：主机外观各连接口检漏、控制系统检查、油系统检查、外表清洁、运行参数调整等；每年保养一次，主要内容：压缩机电机绝缘检测，冷凝器、蒸发器管内水垢清洗，控制柜保养，电机轴承添加润滑脂，制冷系统检漏等。冷冻泵、冷却泵每季保养一次，主要保养内容包括：电机轴承添加润滑脂，电机绝缘检查，水封的密封检查等。冷却塔每季保养一次，主要保养内容包括：冷却电机轴承、冷却风机轴承添加润滑脂，风机皮带松紧度调节或更换，自动补水装置检查，电机绝缘检测等。锅炉燃气管道检查，排烟系统检查，鼓风系统检查，热水循环系统检查，燃气、热水系统压力表、温度计检查、校正，控制系统检查等。送/排风机（含通风及消防）、空调风柜、新风柜每季保养一次，主要保养内容：风机轴承添加润滑脂，风机皮带松紧度调节或更换，电机绝缘检测，控制系统除尘、检查等。

### （4）空调、锅炉系统设备的日常巡检

基载主机，双工况主机，锅炉，冷冻泵，冷却泵，热水泵，锅炉，冷却塔，蓄冰槽，各设备控制柜等。

## 2.3.2.3.5 给排水系统

编制本项目《给排水系统日常巡检路线表》，依据《给排水系统日常巡检路线表》对给排水系统设备进行日常巡检，同时规范记录《给排水系统日常巡检表》。

对本项目的给排水设备、设施进行日常巡检工作中，发现需要紧急检

修时，巡检员应及时处理，给排水领班每天应对《给排水系统日常巡检表》进行查看，发现有巡检员处理不了的问题时，领班应及时安排人员支援处理，给排水班组解决不了时，领班要立即向工程分管经理汇报，由工程分管经理协调维保单位及时处理。

工程经理、主管每月应对本项目的《给排水系统日常巡检表》进行抽查，发现需要检修时，应及时向维保单位进行协调，由维保单位及时处理。

#### （1）生活水系统

每日对生活、水景、中水及的各项运行参数进行每班一次记录，包括：水压、三相电压、三相电流、水池水位等参数。生活水管网支吊架应安装牢固，不能有松动；消防水管的法兰、阀门的接口不应有漏水现象。

#### （2）消防水系统

消防水池水位正常；喷淋管道压力降低时，水力警钟鸣响，水流开关有信号反馈到消防中心，能自动启动喷淋泵；消防栓按钮能远程启泵；消防栓阀门无锈蚀，能打开，能关严，消火栓箱配件齐全。消防管网支吊架应安装牢固，不能有松动；消防水管的法兰、阀门的接口不应有漏水现象。

#### （3）潜污泵

手、自动切换正常，高低水位起泵正常，集水池每年清掏一次，井盖大小适中，开启方便，坚固牢靠。

#### （4）隔油池

每天晚班检查隔油池水位，检查气浮机运行无异常噪音；能产生“矾花”；浮渣能自动排放。

#### （5）化粪池

井盖密封良好，坚固牢靠，每年两次清掏化粪池。

#### （6）给排水系统的保养

保养工作季度保养由物业公司员工完成，如清洁、紧固、润滑等工作，半年及年保养工作聘请有资质的专业维保公司进行；水泵每半年例行保养一次。详细做好保养记录；消火栓泵、喷淋泵每月做一次预防性试验，达到能手动、消火栓按钮达到能手动、联动正常运行之目的。

### 2.3.2.3.6 网络机房系统

#### （1）网络机房设备的安全运行

网络机房早、中班值班管理、日常每 2 小时巡检 POS 服务器和核心路由器，日常巡检记录制度与即时监控制度结合运行方式，监控网络机房系统运行状态，排除网络机房设备故障。

每 2 小时记录一次网络机房硬件设备防火墙服务器、核心路由器、语音服务器、交换机、VPN 服务器、POS 服务器等运行参数。包括 IDC 机房温度（16-23℃）与湿度（40-60%）等参数应在规定值范围内。

网络机房软件系统运行过程中，通过网络管理监控系统，可对设备故障告警的处理过程提供支持，提供各类设备故障处理的规范流程；以及通过网络管理监控系统以鲜明颜色指示灯来排除故障等不同原因。

#### （2）网络机房系统日常巡检

1) 巡检内容: IDC 机房室内温度与湿度、防火墙服务器、核心路由器、交换机、语音服务器、服务器、综合线（光纤线、网线、视频监控线、大对数）等。

2) 巡检标准:

序号	巡检项目	周期	巡查内容
1	POS 服务器 看、查	每 2 小时 一次	5) 检测前台 POS 与后台 POS 服务器数据文件传送; 6) POS 服务器系统中, 共享文件路径异常情况; 7) 检测 POS 系统 T C P 连接, P O S 接入服务器找到对应银行端的 P O S 前置机, 检测建立 T C P 连接; 8) 检测试 POS 还原系统。
2	核心路由器 看、查	每 2 小时 一次	5) 核心路由器硬件检测指示灯, WAN 灯闪烁, LAN 灯闪烁情况, 接入网线连机检查 IP 地址是否联结异常现象; 6) 检测对路由器配置端口转发异常现象; 7) 检测 LAN 启用或禁用动态主机配置协议 (DHCP) 服务器服务; 8) 检测内部网与外部网设置参数协议 (pppoe) 配置。
3	交换机 看、查	巡检每周 一次	4) 检查交换机 MAC 地址表相关端口运行情况; 5) 检测交换机传送中是否丢包现象; 6) 测试交换机传输速度 10Mb/100Mb 端口。
4	语音服务器 看、查、听	每班一次	3) 检测语音服务器, 核心呼叫控制设备, 对 IP 语音网设置及连接异常现象; 4) 检测语音服务器指示灯异样情况。
5	VPN 服务器 看、查	巡检每周 一次	4) 检测 IPSec 共用系统 VPN 服务器时, 查询 USER 登录身份验证权限; 5) VPN 虚拟专用系统远程 USER 连接安全检测; 6) 检测公共密钥 (PKI) 是否可以共享使用。
6	防火墙服务器 看、查	巡检每 3 小时一次	1) 实时防病毒检测; 2) 检测升级病毒库为最新版本。

3) 同时应编制宿州公共体育设施项目《网络机房系统日常巡检路线表》，依据《网络机房系统日常巡检路线表》对网络机房系统设备进行日常巡检，同时规范记录《网络机房系统日常巡检表》。

4) 巡检的反馈、检查:对体育场馆的网络设备、设施进行日常巡检工作中，发现需要紧急检修时，巡检员应及时处理，网络领班每天应对《网络机房系统日常巡检表》进行查看，发现有巡检员处理不了的问题时，网络领班应及时安排人员支援处理，网络班组解决不了时，领班要立即向工程分管经理进行转达，由工程分管经理协调维保单位及时处理。经理、专业工程师每月应对体育场馆的《网络机房系统日常巡检表》进行复查，发现需要检修时，应及时向维保单位进行协调，由维保单位及时处理。

### (3) 网络机房系统的保养:

1) 保证机房网络设备、服务器、POS 服务器等核心设备稳定地工作，掌握机房网络设备日常保养和一般故障的排查处理，并制定切实可行的日常巡检方案和突发故障应急预案，指定轮班专人负责检查机房网络设备运行状况；

2) 网络机房设备保养过程中，做到实时掌握网络机房设备及监控系统性能状态，坚持对网络机房设备日查月检，有效地保障了机房核心设备及监控系统良好的运行环境；

3) 维护网络机房设备清洁，定期做好网络设备、服务器、POS 服务器等核心设备进行清尘处理；

## 2.3.2.3.7 电梯系统

(1) 电梯日常管理: 建立 24 小时运行值班制度，严密监视电梯运行

状况。制订服务规约、乘梯须知、岗位职责等服务规范。根据不同电梯的图样资料和技术指标,制订电梯安全运行和维修保养的规章制度。电梯维修人员和运行人员要持证上岗,电梯维修保养单位必须有劳动部门核准的维修保养资质。健全电梯设备档案及维修保养记录,做好年检工作。制订突发事件应急预案,当发生困人、冲顶等情况时,能及时处理。按照国家特种设备管理规定,每年进行一次由特种设备管理检测单位的检测,并将检测合格证张贴于电梯内,相关资料存档。

(2) 巡视内容与标准:机房温度在 5-40℃之间,照明正常,环境达标,灭火器正常。电梯控制柜及主机工作正常,电梯轿厢照明、警铃功能正常。电梯整机运行情况,包括应急维修、例行检修、保养及正常运行。巡视周期与频率:巡视应每天进行 1 次,时间应为每天上午上班的第一个小时内。巡视记录:在每个需要巡视的电梯机房内应放置“电梯运行情况巡视表”,巡视人应将当天的巡视情况详细记录在该表格上,作为电梯运行情况的依据。问题的解决:对在巡视中发现的问题,要分清原因和责任,属于质量问题,在职能范围内要及时解决;力所不能及的,要向上级汇报同时报修电梯维保方。复查:每月应对巡视记录表格所记录情况进行一次复查并签字。记录表每月更换 1 次,客户服务中心应将收回的表格做好归档管理工作,以备公司检查。

### 2.3.2.3.8 土建系统

对场内出现的房屋问题做到及时维修并反馈用户;维修完成后,做到活完清场,保持场内整洁卫生;做到经常性维修,使房屋整洁、美观;房屋建筑日常维修服务包括:房屋本体的日常维护;梁/柱/板的每年定期检



查；墙壁的定期粉刷；天花板的日常维护；门/窗/锁/闭门器的日常维护；墙面/地面石材的修补更换；玻璃的日常维护；破损玻璃的更换；地板的修补/更换；楼梯间楼梯扶手的日常维护；楼梯间踏步的修补等。

区域内围栏、道路、绿地喷灌设施、沟渠、井的日常维护包括：区域内道路的日常维护修缮；破损路面的修补；道牙的修补更换；场馆围栏的修补/除锈/油漆；井盖的日常维护/油漆/破损井盖、井圈的更换；雨水井内垃圾清掏；破损雨水井篦子更换；雨水管道雨季前的冲洗。

### 2.3.2.3.9 设备保养

#### （1）设备的使用

为了保证设备的正常运行和延长设备的使用寿命，提高工人的操作技能，防止设备的非正常损坏，提高生产效率，必须实行定人定机和培训上岗的规定。

1) 严格实行定人定机原则，由设备维护部提出设备操作人员名单，经总经理办公会同意执行。

2) 设备操作人员应保持相对稳定，专人专机负责，并严格执行各工种安全操作规程，详见《设备安全操作规程》。

3) 设备操作人员必须进行三级安全生产教育培训后，才可上岗工作。

4) 设备的使用同时也要遵守《设备管理制度》。

#### （2）设备的三级维护保养管理

1) 日常维护保养：班前班后由操作工人认真检查设备，擦拭各个部位和加注润滑油，使设备经常保持整齐、清洁、润滑、安全，（安全生产详见《安全生产管理制度》）及时消除各种泄漏现象，班中设备发生故障，

应及时排除，并认真做好交班记录。

2) 一级维护保养：以操作工人为主，维修工人辅导。按计划对设备进行局部拆卸和检查，清洗零件，疏通管路，更换磨损的零件，调整设备各部位的配合间隙，紧固设备各个部件。

3) 二级维护保养：列入设备的检修计划。以维修工人为主，操作工人配合对设备进行部分解体检查和修理，更换或修磨零件，清洗、换油、检查修理电气部分，使设备技术状况达到设备完好的要求。

4) 实行“三级维护保养制”、必须使操作工人对设备做到“三好”、“四会”、“四项要求”，并遵守“五项纪律”。三好：管好、用好、修好；四会：会使用、会保养、会检查、会排除故障；四项要求：整齐、清洁、润滑、安全；五项纪律：培训上岗，遵守安全操作规程；经常保持设备清洁，并按规定加油润滑；遵守设备交接班规定；管理好工具、附件；发现异常，立即停车，自己不能处理的问题应及时通知相关人员检查处理。

5) 设备维修人员必须每天定期进行设备巡检，发现问题立即解决，不得无故拖延检修时间。对违规操作设备人员，维修人员有权制止。

### (3) 设备的交接班规定

1) 凡多班制运行的设备，必须执行交接班规定。工作组应设立交接班记录簿，并认真填写双方签字。

2) 交班工人在下班前，应将设备和工作场地擦拭打扫干净，并向接班工人详细介绍设备运行情况，以及设备故障的检修，认真填写交接班记录簿。如无接班人，应告知组长。

3) 接班工人在上班前到岗，发现交接记录簿内容和实际情况有差异，

应提出意见，必要时可拒绝接班。并及时向班组长汇报处理。如设备在接班后发生问题由接班人负责。

4) 班组长在接到汇报后，应及时采取措施解决问题，重大事项应向总经理办公会报告。

5) 维修人员也应该执行上述交接班规定。

6) 定期抽检设备交接班规定执行情况。

## 2.4 设施设备维护服务标准

### 2.4.1 环境管理服务标准

#### 环境管理服务标准

项目	服务标准	标准照片
路面	1. 明显泥沙、污垢，每 100 平方米内烟头、纸屑、杂物平均不超过 2 个。 2. 无散落的石子或砖块等。 3. 无明显油渍、无香口胶、无积水。	
保安岗亭	1. 无杂物、纸屑、油污。 2. 门窗玻璃无灰尘。 3. 岗亭顶棚无垃圾、蜘蛛网，无积水。 4. 无粘贴广告。	

项目	服务标准	标准照片
垃圾箱	1. 垃圾不超过 2/3、无异味、无蚊蝇飞。 2. 箱盖完整、无尘、无污渍。 3. 底座无杂物、无污渍、无粘贴广告。	
绿化带、花坛	1. 无明显大片树叶、纸屑等杂物。 2. 地上无 1CM 以上的石子。 3. 每 100 平方米烟头纸屑平均不超过 2 个。	
公共照明灯具	无尘、无渍、灯罩内无死虫、杂物、无粘贴广告	
标识牌	无污迹、无水印、无灰尘、无粘贴广告。	

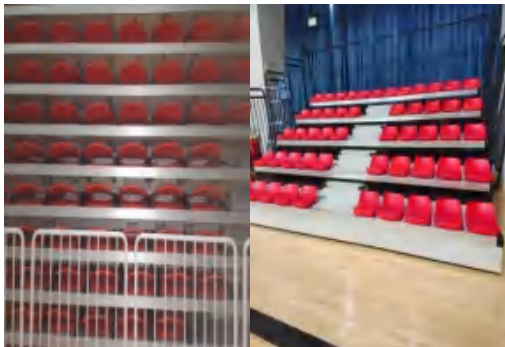
项目	服务标准	标准照片
排水明沟	1. 无明显污垢、破损、无明显污渍。 2. 排水畅通，井内无杂物。	
室内地面	地板无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾。	
玻璃门窗	玻璃大门、窗户干净、光亮、无手印、无刮痕。	
墙面	无蜘蛛网、无灰尘、无污迹、无指印，无粘贴广告	
电梯轿厢	1. 电梯轿厢保洁、光亮、无污迹、无水迹、无手印、无刮痕、无杂物、无垃圾。 2. 电梯间地面光洁、明亮。	



项目	服务标准	标准照片
楼梯间	1. 护栏、扶手无尘、无杂物、无污渍、无水迹。 2. 台阶无尘、无杂物、无污渍、无水迹	
运动器材	无灰尘、无杂物、垃圾、无污渍、水渍	
办公室、会议室	1. 窗户、窗台、窗框干净、整洁。 2. 墙面、天花板无灰尘，无蜘蛛网，无污渍、无破损。 3. 地面整洁，无垃圾、无污渍。 4. 家私光洁、无灰尘，放置整齐。 5. 灯具干净、无蜘蛛网。 6. 空调出风口干净，无积灰、无霉斑。 7. 艺术装饰挂件挂放端正、整洁无损。 8. 茶水间地面保持保洁、无水迹。	
卫生间	1. 地面无痕迹、杂物，墙面无污渍、天花板、灯具无积尘。 2. 卫生洁具保洁，无积水、无头发、无异味。 3. 镜子明净，无灰尘、无手印、无水迹。	






项目	服务标准	标准照片
	4. 金属器具光亮、无浮灰、无锈斑。 5. 卫生用品齐全，无破损。 6. 卫生间内空气清新。	
人员仪容仪表	1. 上班穿公司规定工作服。 2. 上班时间佩戴好工牌。 3. 保持头发洁净整齐、勤洗、勤剪、勤梳理。 4. 女员工要适当化淡妆，经常修剪指甲，男员工发根不过衣领，不留大鬓角，每天刮胡须。 5. 站姿、坐姿、行姿保持端正，工作中严禁双手叉腰或将手抱在胸前，将手插在衣裤袋内。 6. 上班时间不允许抽烟。	
篮球场、足球场、网球场	1. 场地整洁，无垃圾、无污渍。 2. 围栏、道闸干净，无灰尘，无污迹，无粘贴广告	

项目	服务标准	标准照片
室内座椅	1. 保持座椅干净整洁、无污迹、无贴纸； 2. 保证座椅完好无损，如有损坏，及时上报维修。 3. 无活动时，座椅全部为收回状态。	

## 2.4.2 重要设施维护管理服务标准


### 重要设施维护管理服务标准

项目	服务标准	标准照片
设备房门前	设备房门外环境整洁，无堆放杂物、乱停放车辆等堵塞通道现象；设备房门外划警戒线并标上“禁止停放车辆及堆放杂物”字样。	
设备房门窗	设备房门窗完好，无变形、无脱漆、生锈，开关灵活；门窗整洁，框边无装修污染，线条平直；设备房门上锁，监控中心存放钥匙。	
门口挡鼠板	安装在机房出入口门口；安装高度 50cm，厚 1cm，宽度以门框相等；采用 PVC 胶板或不锈钢板，可抽除；防鼠板要求完好、整洁、无生锈，安装牢固。	

项目	服务标准	标准照片
设备房 地面	刷地坪漆前要求先用水泥砂浆找平压光后再刷漆，收光平整、无脱漆、无污染、无返沙；地面整洁、无污渍。	
警戒划 线、物 品定位 线	1、在距离设备安全近距 70cm 设置黄黑相间警戒线，设有“黄线内非专业人员请勿进入警示标识”； 2、在设置灭火器和清洁用具周边正面延伸 30cm 设置定位线定位内有放置相应物品的名称标识； 3、警戒线宽 10cm，黄黑相间警戒线要求黄黑线宽 5cm，45 度倾斜，可采用油漆刷涂或警戒胶带粘贴。	
墙面、 天花	1、刷白色乳胶漆，表面平整、明亮，色泽均匀无色差墙面整洁、无发霉、泛黄和污渍，无裂纹、无起皮； 2、高出地面 15cm 铺贴黄色瓷砖或刷深灰色踢脚线，踢脚线上口平直； 3、墙面阴阳角顺直、方正； 4、墙面和天花无渗漏水现象。	

项目	服务标准	标准照片
设备房 门前	在墙上记录表格旁悬挂温度计；机房要求温度低于 38 度，相对湿度低于 75%。	
消防器 材	<p>1、机房内消防电话通话正常，语音清晰，正上方张贴“消防电话”标识，标识牌上有电话号码；</p> <p>2、根据设备房需求，水泵房、电梯机房、监控中心、消防风机房等一般性设备机房配置 ABC 干粉灭火器，单个机房至少配 1 瓶，面积超过 15 m<sup>2</sup> 的按 2kg/15 m<sup>2</sup> 配备；大型配电房、发电机房、网络机房需配置七氟丙烷或手推车式干粉灭火器；</p> <p>3、灭火器摆放在出入口 1.5 米范围内，便于取用，装箱摆放或灭火器离地 20cm 吊装，其正上方墙上处张贴“消防器材，非火灾严禁挪用”标识牌；</p> <p>4、要求每月检查一次，灭火器在有效期内，能正常使用。</p>	   
机房照 明、应 急照明	<p>1、机房照明灯具完好，光线充足，灯具安装位置合理，灯光无遮挡；</p> <p>2、机房内有应急照明或安装双头应急灯；</p> <p>3、要求功能完好、按实验按钮时应急灯正常亮灯，外表整洁、无生锈、</p>	 



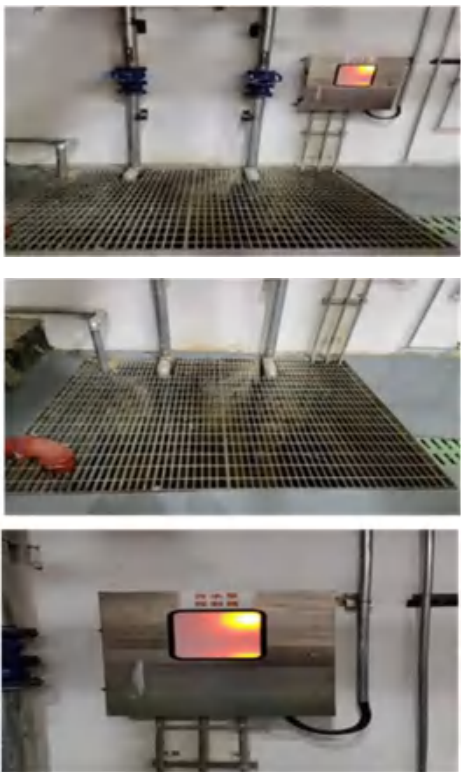


项目	服务标准	标准照片
	安装稳固。	
记录表格 上墙文件	<p>1、悬挂在上墙文件墙下，底边离地 120cm，文件夹吊装；</p> <p>2、采用 A4 版表格加封面，分婉字体：微软雅黑，字号：72 号，封面有公司 logo；</p> <p>3、表格记录整洁、无涂改，字迹清晰不潦草。</p>	
设备房 责任人 信息	<p>粘贴在上墙文件旁；采用 A4 版铝框安装，或原有尺寸框装；信息内容包括设备责任人姓名、5 寸相片、相关上岗证复印件。</p>	
设备机 座	<p>1、设备安装机座刷深灰色/绿色油漆或用瓷砖铺贴；</p> <p>2、油漆要求先用水泥砂浆找平、压光后再刷漆；</p> <p>3、机座边角刷黄色油漆标示；</p> <p>4、设备机座表面应平整、方正，外观干净、无污渍，油漆完好，色泽光亮。</p>	
电缆桥 架	<p>1、设备房内所有电线必须走线管，不得外露；</p> <p>2、线管走向横平竖直，布线整齐不凌乱；</p> <p>3、线管外观完好、整洁，色泽光亮，无脱漆生锈、无装修污染。</p>	

项目	服务标准	标准照片
		
设备和环境卫生	1、设备干净、无灰尘、无污渍； 2、设备油漆完好、色泽光亮、无脱漆生锈现象； 3、设备房环境整洁，严谨堆放易燃、易爆物品及杂物。	
应急工具	1、在配电房、发电机房、水泵房配备应急工具箱，内有工具：活动扳手 1 把、平钳 1 把、十字批 1 把、一字批 1 把、卡簧钳 1 把、铁锤 1 把、梅花开口板手 1 套、套筒板手 1 套、内六角板手一套等； 2、工具箱挂于记录表格旁的墙上，工具箱下沿离地 120cm； 3、工具整洁、完好，能正常使用。	
标识牌、设备卡	1、设备上应粘贴相应的设备名称标识牌、设备卡和运行状态标识牌； 2、设备名称和运行状态标识牌应粘贴于设备正面显眼位置；水泵类的设备名称标示牌粘贴于电机风罩上，设备卡粘贴于电机接线盒盖子上；配电柜、控制柜、控制箱类的设备名称标示牌粘贴于柜体/箱体	




项目	服务标准	标准照片
	<p>的正上方，设备卡粘贴于右上角；</p> <p>3、设备标识、标牌粘贴整齐美观，同类标识粘贴高度一致。</p>	
水泵控制柜	<p>1、水泵控制柜安装基底需高于地面 10cm 以上；</p> <p>2、各类指示灯现实正常，控制屏现实正常，电流、电压表显示参数清晰、准确，柜内电器元件完好，功能正常；</p> <p>3、水泵手动/自动运行正常，运行转换开关应打开“自动”位置；</p> <p>4、图纸过塑并粘贴在控制柜内；</p> <p>5、控制柜内外干净、无灰尘、无污渍、无生锈，柜内走线整齐不凌乱。</p>	
水泵	<p>1、水泵运营正常，无异响和震动，无跑、冒、滴、漏，消防泵能远程控制；</p> <p>2、供水压力正常，能满足使用要求；</p> <p>3、设备油漆完好，色泽均匀鲜艳无脱漆生锈现象。</p>	
管道及附件	<p>1、阀门控制自如，无卡死，丝杆有黄油和套管有阀门状态“常开”或“常闭”标识牌；</p> <p>2、气压罐气囊完好无漏气，气体压力充足；</p>	


项目	服务标准	标准照片
	<p>3、压力表读数准备清晰，有三色压力警示标识；</p> <p>4、设施油漆完好，颜色均匀鲜艳，无脱漆生锈现象。</p>	
水池水箱	<p>1、在水池/水箱正面位置粘贴标识牌，标注水池/水箱名称、外形尺寸及有效容量；</p> <p>2、水池安装爬梯和“高梯危险”标识；</p> <p>3、水池安装有刻度的水位计，水位计内水面放置红色泡沫，以方便观察水位，有高/低水位警戒线标识；</p> <p>4、水箱透水孔、溢水口和排水口有防虫网，且干净。</p>	
排水沟和集水井	<p>1、排水沟沟底平整，有一定的散水坡度，无积水现象，与集水井相连，排水沟内无垃圾、杂物和污泥；</p> <p>2、排水沟盖板安装平整，盖板与地面平齐，刷绿色油漆，盖板周边划警戒线；</p> <p>3、集水井盖板刷黑色油漆，周边划警戒线；</p> <p>4、集水井内设抽水装置，控制箱运行开关置于自动位置，手、自动抽水功能正常；</p> <p>5、控制箱内外整洁、无灰尘、无杂物。</p>	

项目	服务标准	标准照片
供电系统一次结线图	供电系统一次结线图上墙，清晰供电范围；供电图与现场设备一致，表面整洁、无破损。	
绝缘胶垫	1、在变压器、配电柜前后紧贴底边必须铺设绝缘胶垫； 2、绝缘胶垫规格：厚度 5mm、宽度 1m, 长度按设备长度定； 3、绝缘胶垫周边设置 10cm 宽黑黄相间警戒线； 4、绝缘胶垫平整、无裂口、无起拱。	 
开关柜	1、各开关状态正常，指示灯现实正常； 2、仪表现清晰、准确； 3、开关有“运行中”或“待运行”标识牌； 4、柜面干净、无污渍，柜内走线不凌乱、无灰尘； 柜内电缆进出洞口用防火泥封堵。	 
电容柜	1、电容柜处于自投状态，电容柜正常，功率因数在 0.90 以上； 2、各仪表现清晰、准确，运行电流正常。	 




项目	服务标准	标准照片
变压器	1、运行稳定，无异响和震动； 2、三相不平衡电流不得超过 25%； 3、设备卡张贴于变压器正面右上角位置。	
电缆沟 槽、插 接母排	1、电缆沟/槽必须安装盖板，盖板安装平整，与地面平齐，密封良好； 2、电缆出入口应有防火泥封堵； 3、插接母排吊装牢固，连接处无异常发热现象。	
配电房 绝缘工 具	1、绝缘工具包括：高压绝缘手套、高压绝缘鞋、高压试电笔、高压操作杆、接地线； 2、绝缘工具有相应名称标识，整齐摆放； 3、绝缘工具定期年审，试验合格证在有效期内。	
发电机 组	1、发电机处于正常待发电状态，能正常启动运行； 2、机组无漏油、漏水，设备油漆完好，无脱漆生锈； 3、发电机控制面板下方张贴“非工作人员禁止操作”标识牌；	

项目	服务标准	标准照片
	<p>4、机油油质、油位和水箱水质、水位正常；</p> <p>5、蓄电池处于浮充电状态，电解液面应高出极板 10-15mm, 电池电压保持 26V 以上。</p>	
空调主机	<p>1、空调主机外观整洁，油漆完好，色泽光亮，无脱漆生锈，无跑、冒、滴、漏；</p> <p>2、保温层完好，无破损、无脱胶；</p> <p>3、设备名称标识牌粘贴于主机控制面板正上方位置，设备卡粘贴于主机控制面板右上角位置，设备运行标识牌粘贴于运行开关正下方位置。</p>	
曳引机	<p>1、电梯曳引机运行正常，无异响和震动；</p> <p>2、设备油漆完好，色泽光亮，无脱漆生锈现象；</p> <p>3、设备干净整洁，无漏油、无灰尘和污渍；</p> <p>4、设备卡粘贴于电机显眼位置，设备标识规范，严禁手写。</p>	
电梯控制柜	<p>1、控制柜外观整洁，油漆完好，色泽光亮；</p> <p>2、控制柜内布线整齐不凌乱，干净、无灰尘；</p> <p>3、控制柜运行正常，无异响和震动；</p>	

项目	服务标准	标准照片
	4、五方通话正常，语音清晰； 5、设备名称标牌粘贴于控制柜正面右柜门中上部，设备卡粘贴于右上角，控制柜上不得有手写字。	
发电机 配电柜	各开关状态正常，指示灯显示正常； 柜面干净、无灰尘、无污渍、柜内走线整齐；电柜内电缆进出洞口用防火泥封堵。	
通风设施	机房内排风机能正常使用；风机控制开关置于自动状态；风口百叶完好、无破损、变形。	
电源控制箱	1、控制箱运行转换开关置于自动位置，每季度进行点动测试一次； 2、控制箱各电气无件完好，各指示灯显示正常，箱内无异响、异味，电缆、母线接头、接线端子无松动、过热、变色； 3、箱体油漆完好，色泽光亮，无脱漆生锈； 4、箱内布线整齐不凌乱，干净、无灰尘。	 



项目	服务标准	标准照片
风机	1、风机手动/自动运行正常，无异响和震动，消防监控中心可远程控制； 2、风机设备本体油漆完好，色泽光亮，无脱漆生锈； 3、外观整洁干净，无灰尘和污渍； 4、风机名称标识牌粘贴于风机正上方中间位置，设备卡粘贴于右上角位置。	

## 2.5 项目设施维修方案

### 2.5.1 土建分析

宿州公共体育设施 PPP 项目占地面积广，本体建筑规模大，建筑装饰、装修材料复杂。广场公共集散大厅地面铺设各类石材，场地外围有挡土墙护坡。本体以钢结构、幕墙为主，场地内办公用房多，建筑装饰、装潢材料新颖复杂，商业运营面积大。

### 2.5.2 土木系统巡查

每季度检查一次钢结构观察沉降值是否达到规定要求，无不均匀沉降。

每季度检查一次玻璃幕墙固定支点牢固；玻璃无松动、爆裂和破损；密封胶和密封条无脱落和损坏；五金件无脱落；无渗水。

### 2.5.3 门、玻璃及五金的保养

每月一次对所有玻璃门进行预防性检修，查看上、下门夹磨损情况，

地弹簧加润滑油情况。

#### 2.5.4 其他项目巡查

每月一次对广场地面石材、天花墙面、门窗、公共走道、玻璃扶栏、护坡挡土墙、室内精粗装修面进行巡查；

每月一次对公共区域装饰面的墙面、天花裂缝、污迹情况进行巡查。

#### 2.5.5 二次装修巡查

每天两次巡查施工现场，掌握施工质量与进度，完成装修工程验收工作；

每月一次回访租户，妥善处理租户装修意见，提高服务水平。

序号	巡查项目		周期	巡查内容
1	结构	钢结构	每季度一次	沉降值达到规定要求，无不均匀沉降。
		柱	每季度一次	混凝土表面无倾斜、裂缝、变形，无钢筋外露
		梁	每季度一次	表面无剥落、裂缝、变形，无受腐蚀风化，无钢筋外露。
		板	每周一次	无裂缝，无污渍残留，无起壳，无缺棱缺角，无下沉，表面平整。
2	楼地面	大理石	每周一次	无裂缝，无污渍残留，无起壳，无缺棱缺角，无下沉，表面平整。
		耐磨砖	每周一次	平整完好，无空鼓、裂缝、隆起。
		木地板	每周一次	平整完好，无碎裂、空鼓。
		水泥砂	每周一次	防水层基本完好，无渗水，不积水，隔热层无损坏。
3	屋面	平屋面	每周一次	墙面无裂缝，不倾斜。
		女儿墙	每周一次	表面无裂缝，不积水，无杂物。

序号	巡查项目		周期	巡查内容
		排水沟	每季度一次	固定支点牢固；玻璃无松动、爆裂和破损；密封胶和密封条无脱落和损坏；五金件无脱落；无渗水。
4	外墙	玻璃幕墙	每季度一次	结构无损坏和变形，石表面没有碎裂，不渗水。
		干挂石	每季度一次	无松动、脱落、空鼓、弯凸，表面平整，不渗水，表面洁净，色泽协调。
		瓷砖	每周一次	无松动、脱落、空鼓、弯凸，不渗水，表面平整，表面洁净，色泽协调。
5	内墙	瓷砖	每周一次	无起壳、裂缝、剥落、抹纹，色泽均匀。
		粉刷	每周一次	安装牢固，表面没有碎裂、缺棱掉角，无空鼓。
		石材	每周一次	粘贴牢固，表面平整，无空鼓、裂缝、翘边、皱折。
		墙纸	每周一次	龙骨牢固，表面平整，无污染、折裂、缺棱掉角。
6	吊顶	活动天花	每周一次	龙骨牢固，表面平整，无污染、折裂、缺棱掉角。
		固定天花	每周一次	表面平整，无裂纹、霉点、脱落。
		抹灰	每月一次	玻璃平整牢固，开关灵活，五金配件齐全。
7	门窗	玻璃门	每月一次	涂膜大面平整光滑，开关灵活，五金配件齐全，门牌齐全。
		木门	每月一次	正常自动关闭，外观洁净。
		防火门	每月一次	框安装牢固，玻璃无裂缝，开关灵活，五金配件齐全。
		铝合金窗	每周一次	安装牢固，门开启灵活，五金配件齐全。
8	卫	隔断和门	每周一次	镜表面平整，光洁，胶缝饱满密实。

序号	巡查项目		周期	巡查内容
	生 间	玻璃镜	每周一次	台面表面平整，无裂缝，掉角，胶缝饱满密实。
		台面	每周一次	饰面平整光滑，开关灵活，五金配件齐全。
		柜	每周一次	无裂缝，无污渍残留，无起壳，下沉。
9	外 围	广场砖	每周一次	无损坏，松动，裂缝。
		水池砖	每周一次	无空壳，裂缝，路面平整。
		道路	每周一次	油漆色泽均匀，表面平滑，不扎手，无脱漆、龟裂，安装牢固。
10	楼 梯	木扶手	每周一次	表面无锈迹，油漆色泽均匀，安装牢固。
		铁扶手	每季度一次	无倾斜、弯凸，与承重构件连接处裂缝宽度小于 1.5mm。
11	围护 构件	非承重墙	每季度一次	损坏，松动，裂缝。

## 2.5.6 设备维修流程

(1) 申请维修部门填写《设备维修单》交于设备维护部，复印件申请部门交于综合管理部门存档，设备维护部根据收到的《设备维修单》核实维修情况；

(2) 设备维护部核实后，在《设备维修单》填写维修方案及组织人员进行维修；

(3) 维修完成后，维修人员通知申请维修部门主管或负责人对维修完成情况进行核实；

(4) 维修方案中如需申购物品，维修人员先报总经理办公会核准后，到综合管理部办理申购手续；

(5)《设备维修单》填写：申请维修部门、维修地点、维修事项、通知维修时间、核实人、维修完成情况由申请维修部门主管或部门负责人填写；维修周期、维修人、维修方案、维修时间、完成维修时间由设备维护部填写。

## 2.6 项目设施保养方案

### 2.6.1 目的

规范项目设施设备的维修、维护管理，提高设施设备维修、维护的技术水平，保证设施设备正常使用，降低设施设备的故障率。

### 2.6.2 适用范围

适用于项目建设红线范围内的设施设备维护、大中修工作。

### 2.6.3 编制依据

依据国家相关法律法规、招标文件的相关条款以及项目技术资料以及设施设备安装和运营情况制定本方案。

### 2.6.4 工作职责

项目维护、大中修工作由场馆工程部负责，具体工作职责如下：工程部经理审查维保计划，不定期检查、监督各专业维修情况；

工程部各专业工程师根据设备运行状况制定维护保养计划、准备相关材料物品，并组织实施、监督、检查执行情况；工程部所有员工严格按照维保计划具体执行，并如实做好相关维保记录。

### 2.6.5 工作目标

项目设备维修、维护工作目标：建筑及体育场地、设施完好率达到 98%；公共照明完好率 100%；

场内维修及时率达到 100%；维修工程质量合格率 100%；

## 2.6.6 管理原则

项目的设备设施系统众多且十分复杂，体育场馆各类设备设施的完好，是体育场馆经营的硬件保障，是项目品牌建设的重要组成部分。体育场馆维修、维护管理工作将按照国家和相关行业标准，合理配备人员，制定管理制度，实施规范化、专业化、系统化的管理，保障体育场馆土建、机电设施设备、体育专业设施设备、特种设施设备、临时设施设备等方面的正常运转；在实际工作中，我们将秉承以下两项原则：标准化管理以国家的相关法规和行业标准、国家和国际单项体育协会的有关标准和规范为依据，制定项目设施设备维修维护管理制度和标准。

### （1）制度化管理

在项目土建、机电设施设备、体育专业设施设备、特种设施设备、临时设施设备日常管理工作中，将专业化、制度化的管理落实在计划管理之中。采取巡查管理和应急管理紧密结合，严格执行国家相关标准和各行业要求，保障场馆设施设备的安全和正常使用。

通过制定设备设施的维修维护计划，使设备设施管理工作有条不紊地进行；通过制定各类设施设备的巡检制度，分别明确巡检、维护的标准和控制关键点，保障设施设备的使用寿命，减少各类风险隐患；

选用高素质的专业技术人员，落实各项技术维护工作；

不断进行技术培训和岗位考核，确保技术人员的技能水平；

制定三级保养制度，达到四项基本要求，即“整洁、清洁、润滑、安全”；建立应急机制，针对供电事故、水管爆裂等突发事件，通过制定应



急预案、组织培训演练、明确岗位责任制和事故处理程序等方式方法，减少风险、提高应变能力、减少损失。

## 2.6.7 保养操作

保养为主，维护重于维修-设施设备均应严格按照操作规程要求进行设备设施的三级保养。

### （1）一级保养（日常维护）

做好设备设施的日常维护是保证设备设施正常运转的基础，其主要内容包括：

- 设备使用前进行清洁、润滑、紧固、空运转试车；
- 工作中严格按照设备的操作规程使用设备，发现问题及时处理；下

（交）班前对设备进行擦拭、清洁；

- 每周进行 1—2 小时的保养，彻底擦拭设备清理死角。

### （2）二级保养（月保或季保）

设备使用  $500 \pm 100$  小时或 1—3 个月，进行一级保养一次；凡属一级保养的设备，均以专项计划维修人员为主，由操作人员参与，对设备表面和有关部件进行检查、清洗、润滑、紧固、调整和消除不正常运转因素，并认真做好记录，填写好二级保养单。

### （3）三级保养

设备使用  $2500 \pm 500$  小时或 1—2 年，进行三级保养一次；凡属三级保养的设备，均以专项计划维修人员为主，由操作人员参加擦洗，计划维修人员负责拆检、修复、更改部分零件、调整定位和间隙紧固机件等，并认真做好修理记录，经设备、设施技术管理员验收合格后，由计划维修人

员填写三级保养单。

## 2.7 室内外体育设施维护方案

### 2.7.1 建立档案

室内外体育器材及场地的档案将按照以下标准进行建设。

体育器材档案需包括所在场地编号，详细位置，所含体育器材名称及数量，器材材质，采购及安装日期，供货厂家名称，联系人及电话，保修内容，保修期限，保养周期。

室外场地档案需包括场地编号，详细位置，场地类别，面积大小，场地材质，采购及铺设日期，供货厂家名称，联系人及电话，保修内容，保修期限，保养周期。

### 2.7.2 定期巡检

巡检周期：每周完成项目场地的巡检工作一次。

巡检内容：

（1）场地及设施是否完整完好；

（2）标识标牌是否清晰完好；

（3）器材是否清洁卫生；

（4）器材是否有破损、松动、部件脱落、运转不正常、噪声，地面是否破损。

（5）巡检过程中严格执行日常维修及保养制度和故障诊断方法进行检查。对于发现的清洁卫生问题，现场进行清洁处理。对于其他问题，如实详细填写《巡查情况记录表》，巡查结束后立即向组长进行汇报，组长根据日常维修及保养制度，统一安排时间和人员进行维修和保养。

### 2.7.3故障诊断的服务标准

(1) 体育器械故障诊断要关注以下内容：

- 1) 器材完整度
- 2) 外观整洁度
- 3) 标识牌完好清晰
- 4) 器材破损度
- 5) 器材牢固度
- 6) 器材稳定性
- 7) 零部件缺失情况
- 8) 器材运转流畅度

(2) 场地的故障诊断要关注以下内容：

- 1) 场地的完整度
- 2) 场地的整洁度
- 3) 场地的破损度
- 4) 场地的异常情况

### 2.7.4日常维护及保养的服务标准

日常维护及保养要做到：

- (1) 周期：每周对所有器材及场地巡查一遍；
- (2) 维护保养：巡查时对巡查器材用中性清洁剂进行清洗；
- (3) 问题响应：巡查过程中发现问题的，现场进行处理。收到用户或相关部门电话反馈后，5 小时内进行现场调查、处理；
- (4) 维修：发现需维修或更换的器材 3 日内完成更换或整改

### 2.7.5故障诊断及执行措施

健身器械故障诊断方法：采用“看”、“晃”、“听”、“试”的方法进行操作。看：观察器械或场地的外观是否清洁，各种标识牌是否清晰可见，器材是否完整，是否有破损，埋地管是否松动，螺丝轴承等是否脱落；晃：稍用力轻轻晃动器械或相应操作杆，感受器械是否牢固程度，感觉转动轴是否稳固；听：在晃动器械和相应操作杆的时候，注意听器械发出的声音是否正常，是否有噪音、异响；用：进行相应器械的实际操作使用，感受器械的稳固度、灵活度、顺畅度、摩擦力是否正常。

场地的故障诊断方法：采用“看”“踩”“摸”的方法进行操作。看：观察场地整体完好程度，地面有无破损，有无变形，有无异常，有无污染杂物；踩：用脚对变形或异常地面轻轻进行试探性踩踏，感觉变形程度，分析变形原因；摸：对异常场地地面触摸，感受异常或者破损程度，材质变化程度。

对每个器械及场地的诊断结果在《巡查情况记录表》上进行详细登记。对于有严重破损、影响使用的器械和场地张贴故障标识牌，提醒居民暂停使用，并联系厂家进行售后服务。

### 2.7.6日常维护和保养制度方案及执行措施

在日常巡检过程中对巡检设备进行日常维修和保养，每周对所有场地和器材维护保养一遍。

日常维护和保养内容及方法：

（1）日常清洁：保持设备清洁是防止设备出故障的一个重要方法，发现器材上有溅上去的水渍、灰尘，要用软湿抹布沾上中性清洁剂进行擦

拭，然后再用干抹布彻底地擦干。

(2) 器材结构检查：检查体育器材的操作机构，传动系统，变速机构及安全防护，轴承滑动系统是否灵敏可靠，固定把手是否牢固。对于结构不稳固的情况，进行螺丝加固。对于摩擦系数过大的部件进行加油润滑。

(3) 维修及更换：在定期巡查维护的基础上，对保修期内的体育器材及场地及时联络安装厂家对损坏的器材及配件进行更新；对人为损坏的、缺失的器材和场地和保修期外损坏、缺失的器材和场地进行购置、更新、更换（更换的器材为新国标带二维码器材）；对已经超过使用年限的体育器材和场地及时告知业主方，获得同意后予以拆除。对于破损、结构损坏等需要维修更换的器材，在发现问题之后，进行登记，并进行封固和张贴警示标识，避免居民使用造成人身伤害。

## 2.7.7 足球场日常养护管理

### 2.7.7.1 草坪修剪

(1) 足球场草坪的修剪高度一般应控制在 25mm~40mm，修剪应严格按照 1/3 原则进行，即每次剪草剪掉部分不能超过地上部长的 1/3。

(2) 剪草机刀片一定要锋利，防止因刀片钝而使草坪刀口出现丝状现象。炎热的天气会造成丝状伤口变成白色，同时还容易感染引发草坪病害。

(3) 同一草坪，每次修剪应避免同一方向修剪，要更换方向。防止同一处同一方向的多次重复修剪，否则草坪草将变得瘦弱，生长不平衡而逐渐退化。

(4) 草坪草生长旺季，每周 1~2 次，生长缓慢季节一周 1 次或两

周 1 次，视草坪草生长状况而定。

(5) 修剪完的草屑一定要及时清理干净，特别是湿度稍高时更应清理干净。因为留下的草屑利于杂草滋生，易造成病虫害感染和流行，也易使草坪通气受阻而使草坪过早退化。

(6) 修剪应在露水消退以后进行，通常修剪的前一天下午不宜浇水，修剪完应间隔 2 小时至 3 小时再浇水，防止病害的传播。

(7) 每年 3 到 4 月份狗牙根返青季节，适当降低剪草高度对黑麦草进行低修剪，促进狗牙根返青。

#### 2.7.7.2 草坪施肥

(1) 足球场的排水模式是全排式的，所以足球场草坪施肥一定要按照少量多次的原则进行，同时考虑减少环境污染的问题，所施用的主体肥料选用缓效肥。

(2) 春季一般施用复合肥(氮磷钾配比 15-15-15)促进狗牙根返青，施用量  $20\text{g}/\text{m}^2$ 。

(3) 夏季草坪生长旺盛期，剪草频率大，浇水量增加。施用量  $25\text{g}/\text{m}^2$ ，每月施肥 1~2 次。

(4) 秋季交播黑麦草，施用氮肥  $10\text{g}/\text{m}^2$ ，成坪前每月施用 2 次，促进快速成坪，成坪后可改施用复合肥，每月 1 次，施用量  $15\text{g}/\text{m}^2\sim 20\text{g}/\text{m}^2$ 。

(5) 可视情况施用微量元素肥料和其他叶面肥等。

#### 2.7.7.3 草坪灌溉

(1) 草坪浇水应该在清晨进行，避免晚上浇水，晚上浇水容易滋生



病虫害。

(2) 每次灌溉必须浇透，避免频繁浇水，长期过于湿润的土壤环境不利于草坪根系的向下发展，不利于根系的呼吸作用，导致根系短浅，而且容易烂根滋生病害等。

(3) 夏季蒸腾量大，根据草坪生长情况及时补充水分，不下雨情况下保证每天都要浇水。

(4) 交播的黑麦草对水的需求量大，缺水会导致黑麦草生长势弱，成坪前期必须保证供水量，每天浇水 1 到 2 次，促进成坪。成坪后在天气干燥情况下需每天浇水。冬季可视具体情况浇水量。

(5) 每次比赛前后应该浇水，增加草坪耐磨性和恢复力。

#### 2.7.7.4 杂草防除

(1) 杂草以人工拔除为主，此项工作全年进行，随见随拔，并要求除早、除小、除净。

(2) 对于恶性阔叶和禾本科杂草，需要使用专用的化学药剂进行局部点喷，此项工作须在春夏季节进行，采用多次点喷达到根除的目的；

(3) 合理的水肥管理和剪草频率，可以增强本草与杂草的竞争能力，抑制杂草的发生。

#### 2.7.7.5 病虫害防治

(1) 草坪病虫害的防治要遵照“预防为主，防治结合”的原则，了解主要病虫害的发生规律，弄清诱发因素，采取综合防治措施。

(2) 合理施肥和灌溉可以减少病虫害发生几率。

(3) 春夏黑麦草狗牙根交替时段，草坪密度大，枯草层厚，须提前

喷施广谱杀菌剂进行病害预防。

(4) 狗牙根容易发生腐霉病、褐斑病、币斑病和夏季死斑病等，一旦反生需要很长时间才能复原，故需要每月进行 1-2 次喷施多菌灵、甲基托布津、代森锰锌、百菌清、三唑酮、井冈霉素等进行预防，对发生病害的根据症状喷施专用杀菌剂，一周一次，2~3 周可恢复。

(5) 5 月虫害开始出现，工作人员加强巡查力度，早发现早施药杀灭虫害。地下害虫可施药专用地下杀虫剂进行防治。

(6) 杀菌剂尽量混合使用、交替使用，避免单一施用使真菌产生抗药性。杀虫剂也应交替使用，避免虫害产生抗药性。

(7) 杀菌剂和杀虫剂应使用环保低毒或无毒农药，避免对环境造成破坏。

#### 2.7.7.6 草坪打孔

(1) 足球场运动草坪根据实用频率、草坪生长状况及土壤板结情况需要对草坪进行空心打孔或实心打孔作业。打孔可以增加土壤透气性和透水性，加速腐殖层的分解，促进草根向深处生长，改善地表排水，促进草根对地表营养的吸收，有时还可达到补播的目的。

(2) 打孔须在草坪生长旺盛季节进行。

(3) 视情况进行打孔，草坪状况良好可选择打实心孔，土壤板结严重可选择打空心孔，打孔深度 8cm~10cm，每年进行 1~2 次。

(4) 打空心孔后须清理土芯，铺沙补充孔洞。

#### 2.7.7.7 草坪铺沙

(1) 适当的铺沙有利于草垫层的分解，减少病害的大发生，防止草

坪徒长并有利于草坪的更新。铺沙还可以填平坪床表面的小坑洼，使场地达到平整，营造理想的比赛场地。

(2) 铺沙应选用 20-40 目水洗河砂，用专用铺沙机对草坪铺沙 5mm 左右厚度。

(3) 全场铺沙一般在打孔后进行，铺沙后需要用工具把沙子扫下去。

#### 2.7.7.8 场地滚压

(1) 草坪滚压能增加草坪的刚性和场地平整度，打孔铺沙后都需要进行滚压，可有效调整球场场地平整度。

(2) 滚压用专用滚压机进行，一般采用 0.5 吨的专用滚压机械设备，每年滚压 1~2 次。

#### 2.7.7.9 草坪疏草

(1) 草坪疏草一般在每年 3 月进行。

(2) 疏草可以清除狗牙根在休眠期产生的枯草层，增加改善土壤的保水性和透气性，对于夏季病虫害的预防，也起到一定的积极作用。

(3) 疏草可疏去一部分致密的黑麦草，抑制黑麦草生长，为狗牙根返青创造良好的生长环境。

#### 2.7.7.10 交播黑麦草

(1) 每年 10 月中上旬对足球场草坪狗牙根交播黑麦草以达到足球场草坪一年四季常绿；

(2) 交播黑麦草播种量  $20\text{g}/\text{m}^2 \sim 30\text{g}/\text{m}^2$ ，播种后浇水使种子下沉接触土壤。浇水时注意不要让草坪积水，以避免积水冲走种子或令种子汇聚，造成不均匀。注意在种子发芽前，根据草坪实际情况进行灌溉，让土壤保

持足够的湿度，以促使种子萌发。

(3) 交播黑麦草种子萌发后喷施广谱杀菌剂预防草坪病害。

(4) 交播后水肥管理见前文草坪施肥和草坪灌溉具体款项。

#### 2.7.7.11 草坪修复

(1) 足球场草坪在生长发育中，因人为或自然因素造成的缺苗或秃斑，应及时修补。

(2) 修补包括补草坪和补播。补草坪应和原场地衔接好，保持原来的平整；黑麦草补播应及时，局部加强水肥养护，促进快速生长以达到和已生长草坪一样的状态。

### 2.7.8 足球场比赛前后养护管理

#### 2.7.8.1 比赛前养护管理

(1) 清理和修补

1) 应对场地进行全面彻底清理，不应有石头金属等杂物。

2) 如有需要，可进行局部草坪修补。

(2) 养护

1) 赛前 5~10 天进行封场养护，对草坪进行修剪、施肥、滚压等，使草坪处于最佳的营养生长状态，使场地的草坪高度、土壤水分、土壤养分、场地平整度等都处于最佳状态，以使草坪迎接和承受赛程中带来的各种压力，并保证比赛的顺利进行。

2) 赛前进行一次修剪，并给划线留足充足时间，修剪高度应该符合比赛要求，修剪方向应垂直于变线。

3) 如有必要，赛前可进行灌溉，在开球前 5min-10min, 时间以不超

过 5min 为宜。

- 4) 施肥作业和化学药剂施用应在比赛前 48h 内停止。
- 5) 场地出现积水时, 应及时进行排水。
- 6) 赛前宜对草坪进行滚压作业。

### (3) 划线

- 1) 划线规格应符合足球比赛规定。
- 2) 划线材料应使用水溶性环保无害材料。
- 3) 划线应保持均匀、清晰、迅速干燥。

### (4) 场地检测

比赛前应对场地运动质量进行检测和评估。

## 2.7.8.2 比赛中养护管理

- (1) 应检测场地, 修补球痕、草皮和草坑。
- (2) 如有必要可选择灌溉, 时间以不超过 5min 为宜。
- (3) 如有必要, 可进行削起草皮修补。

## 2.7.8.3 比赛后养护管理

(1) 赛后小养。赛后迅速清理场地杂物, 修复场地伤痕, 对凹凸处填沙推平、压实, 酌情补草皮、撒种、施肥、浇水等。

(2) 赛后中养。每轮赛后对球门区、拼抢激烈损伤较重的区域补植草皮或补撒种子, 防除杂草, 预防病害, 施肥、浇水、修剪、滚压等, 并适期封场恢复等。

(3) 赛后大养。每年利用草皮的休眠期到来之前, 进行大规模的修复措施, 主要包括: 重新测定场地的平整度及坡度, 并进行场地平整、恢

复原状；全面的补种草皮或草种；打孔、铺沙、逐步更新营养土层，将一定比例的沙、草炭、全效复合肥料、杀菌剂、杀虫剂等物料充分混合均匀，铺撒在场地表面，并搂平压实，该措施对保持土壤水分、防止冻害、促进根系生长、发育有极好的作用；浇足水分；严格封场保护，使草坪得以重新恢复。

## 2.7.9 游泳设施维护方案

### 2.7.9.1 设备管理及使用注意事项

（1）设备机房应配备专职人员管理，机房设备运行期间，必须有专人值班，不间断进行巡视，并做好每日设备运行记录。

（2）泳池水处理循环周期一般为 6~8 小时，游泳人多时导致水体负荷增大。游泳人少或游泳池闭场时，依据实际水质情况延长或减少循环时间，以保证水质达标及节约能源，每台循环水泵连续运行 8 小时后，要间隔 1~2 小时再开启。

（3）按摩池水处理循环周期一般为 1-3 小时，使用人多或减少时依据水质情况延长或减少循环时间。

（4）过滤砂缸每天反冲洗至少一次，水浊时增至 2-3 次。反冲洗操作如下：

将换挡手柄指向 BACKWASH(反冲洗档)→开泵后从水镜或排污水口观察水质，水清时停泵→将换挡手柄指向 RINSE(漂洗档)→开泵后从水镜或排污水口观察水质→水清时停泵→将换挡手柄换回 FILTER(过滤档)→开泵正常工作。

（5）警告：每次反冲洗转动多项阀手时必须先停泵，如不停泵而带



压操作，将会造成砂缸头损坏，后果自负。

(6) 开泵前阀门应为开启状态，否则会造成泵体和管路损坏。水泵运转前管路和泵体中不得有空气，如遇空气应旋开毛发过滤器上盖，使空气完全排出后再旋紧重新启动，因无人看管造成泵运转致使泵损坏，后果由用户自负。

(7) 游泳池水温一般为  $28\sim 29^{\circ}\text{C}$ 。在使用热交换器时，严禁超温超压运行，一般一次热煤热水温度在  $85\sim 95^{\circ}\text{C}$ ，热蒸汽温度因在  $120\sim 130^{\circ}\text{C}$  (为  $0.2\sim 0.25\text{Mpa}$  饱和蒸汽)。

(8) 每日应经常巡视水体的水质情况，泳池内消毒液的余氯量应保持在  $0.4\sim 0.6\text{mg/L}$ ，pH 值应保持在  $6.5\sim 8.5$ ，并定时记录检测结果。人多时每隔 2 小时记录余氯、pH 值，人少时每 4 小时记录余氯、pH 值一次，并根据记录情况及时修正消毒剂的投加量。

(9) 游泳池每天开馆前，要全面检查设备是否完好，若出现小故障，须解决，若存在重大隐患或发生加大故障，要及时切断电源和关闭主控制供回水阀门，并在第一时间通知设备维修人员，切不能自行随意拆卸或更换设备，以免造成设备损坏。

#### 2.7.9.2 设备维护保养、清洁卫生制度

(1) 操作人员应对锅炉、安全附件和辅助设备进行经常的或定期的保养，及时检修。

(2) 每班应对规定的设备、油位定期加油一次，防止遗漏。

(3) 对仪表设备每天进行维护保养，并定期校验，保其灵敏可靠。

(4) 锅炉应按规定周期进行检修，未经采取措施，不得超压运行。

(5) 每班司炉工对锅炉、辅助设备和场地进行一次清洁卫生工作，做到无积灰，无油污。

(6) 每班司炉工接班后，打扫操作室卫生，保持控制柜表盘干净清晰。定期擦拭门窗，经常保持锅炉内外包干区的清洁卫生，旁无杂物。

(7) 保持炉前的清洁卫生，并做好锅炉周围的环境卫生，锅炉房内的备件和其他物资必须堆放整齐，保持地面整洁，无积灰积水。

## 2.7.10 土建系统的保养

每月一次对所有玻璃门、窗五金、合页、拉手、门锁进行加油润滑保养。

每 3 年进行一次内外墙，后楼梯的粉刷及修补涂料。

每年清洗两次幕墙玻璃外墙。

每月分区域进行一次石材养护。

## 2.7.11 附属公共设施维护方案

### 2.7.11.1 道路及场地维修保养

每周一次对道路、路面、侧石、窞井盖等设施进行巡查，发现随坏及时安排专项修理并告知业主、使用人，井盖不缺损，能正常使用。

每月一次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通一次；化粪池每年清理两次，保证化粪池出入口畅通，每月二次清扫明沟内的泥沙垃圾。预计台风到来前应及时检查。

对地面排水沟与围墙，每月一次巡查，清理地面排水沟的泥沙与杂物，每月二次巡查围墙。

对楼梯间、公用走廊的室内墙面，要做到墙面、顶面粉刷层无剥落，

面砖、地砖平整不起壳，无缺损。

对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身设施，每日一次进行巡查，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。

对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查二次，缺损及时补齐，保证标志清晰完整。

### 2.7.11.2绿化管理

是指为使绿化达到整洁美观，植物正常生长而采取的养护管理措施。主要包括：浇水排水、修剪、松土除草、补栽、扶正支撑、绿地容貌、安全施工等。

浇水排水：原则浇水应根据不同植物生物学特性、树龄、季节、土壤干湿程度确定。做到适时、适量、不遗漏。每次浇水要浇足浇透。浇水的年限树木定植后一般乔木需连续浇水 3 年，灌木 5 年。土壤质量差、树木生长不良或遇干旱年份，则应延长浇水年限。大树依据具体情况和浇水原则确定。地栽宿根花卉以土壤不干燥为准。喷灌浇水每次开启时间不少于 30 分钟，以地面无迳流为准。夏季高温季节应在早晨和傍晚进行、冬季宜午后进行。雨季应注意排涝、及时排出积水。

修剪：修剪应根据树种习性、设计意图、养护季节、景观效果为原则，达到均衡树势、调节生长、姿态优美、花繁叶茂的目的。修剪包括除芽、去蘖、摘心摘芽、疏枝、短截、整形、更冠等技术。养护性修剪分常规修剪和造型（整形）修剪两类。常规修剪以保持自然树型为基本要求，按照“多疏少截”的原则及时剥芽、去蘖、合理短截并疏剪内膛枝、重叠枝、

交叉枝、下垂枝、腐朽枝、病虫枝、徒长枝、衰弱枝和损伤枝，保持内膛通风透光，树冠丰满。造型修剪以剪、锯、捆、扎等手段，将树冠整修成特定的形状，达到外形轮廓清晰、树冠表面平整、圆滑、不露空缺，不露枝干、不露捆扎物。草坪的修剪草坪的修剪高度应保持在 6~8cm，当草高超过 12cm 时必须进行修剪。混播草坪修剪次数不少于 20 次/年，结缕草不少于 5 次/年。修剪时间落叶乔、灌木在冬季休眠期进行，常绿乔、灌木在生长期进行。绿篱、造型灌木、色块灌木、草坪等按养护要求及时进行。

修剪次数：乔木不少于 1 次/年；灌木不少于 2 次/年；绿篱、造型灌木不少于 12 次/年；色块灌木不少于 8 次/年。修剪的剪口或锯口平整光滑，不得劈裂、不留短桩。修剪应按技术操作规程的要求进行，须特别注意安全。

松土、除草：松土土壤板结时要及时进行松土，松土深度 5~10cm 为宜。草坪应用打孔机松土，每年不少于 2 次。除草掌握“除早、除小、除了”的原则，随时清除杂草，除草必须连根剔除。绿地内应做到基本无杂草，草坪的纯净度应达到 95%以上。

补栽：保持绿地植物的种植量，缺株断行应适时补栽。补栽应使用同品种、基本同规格的苗木，保证补栽后的景观效果。草坪秃斑应随缺随补，保证草坪的覆盖度和致密度。补草可采用点栽、播种和铺设等不同方法。

支撑、扶正：倾斜度超过 10 度的树木，须进行扶正，落叶树在休眠期进行，常绿树在萌芽前进行。扶正前应先疏剪部分枝桠或进行短截，确保扶正树木的成活。新栽大树和扶正后的树木应进行支撑。支撑材料在同

一路段或区域内应当统一，支撑方式要规范、整齐。支撑着力点应超过树高的  $1/2$  以上，支撑材料在着力点与树干接触处应铺垫软质材料，以免损伤树皮。每年雨季前要对支撑进行一次全面检查，对松动的支撑要及时加固，对坎入树皮的捆扎物要及时解除。

绿地容貌：随时保持绿地清洁、美观。及时清运草屑、树枝、死树等施工残留物，现场堆放时间不得超过当天。经常冲洗树木枝叶上的积尘，防止堵塞气孔和影响景观效果。行道树每年 10 月 1 日至次年 4 月 1 日保证每周冲洗 1 次以上。

安全施工：绿化养护的各道工序施工要做到以人为本，安全施工，文明作业。道路、小区绿化养护施工要统一着安全装，设施工警示语或警示标志，保证施工人员和过往行人的安全。

## 2.8 维护和保养改进计划

在项目运营期间，定期对整个项目的维护和保养工作内容和制度进行及时评估和反馈，保证在运营过程中及时调整改进设施的维护和保养情况。

### 2.8.1 前期组织

(1) 建立组织架构：每周期抽调人员成立评估小组，明确小组各成员的分工职责。针对本项目各个设施的维护和保养情况进行抽验考核，将存在问题和隐患的地方进行记录和统计。

(2) 制定考核标准、整改计划：为各个设施的维护和保养情况制定考核标准，并初步建立好反馈机制和整改计划。

(3) 建立日常考核标准：对设施的维护和保养情况建立日常考

核标准，并通知下发到各组工作负责人。

### 2.8.2完善

（1）健全工作机制：对设施设备的维护和保养情况考核情况中存在的问题和工作阻碍，内部对整改措施进行讨论。

（2）加强日常维护保养：对在实际运营过程中设施设备维护抽验存在重大问题和隐患的情况，及时反馈督促改进，加强日常维护保养，避免出现安全隐患，保障设施设备运营安全。

（3）建立档案：对设施设备的保养和档案情况进行监督，保证档案记录完整及时。

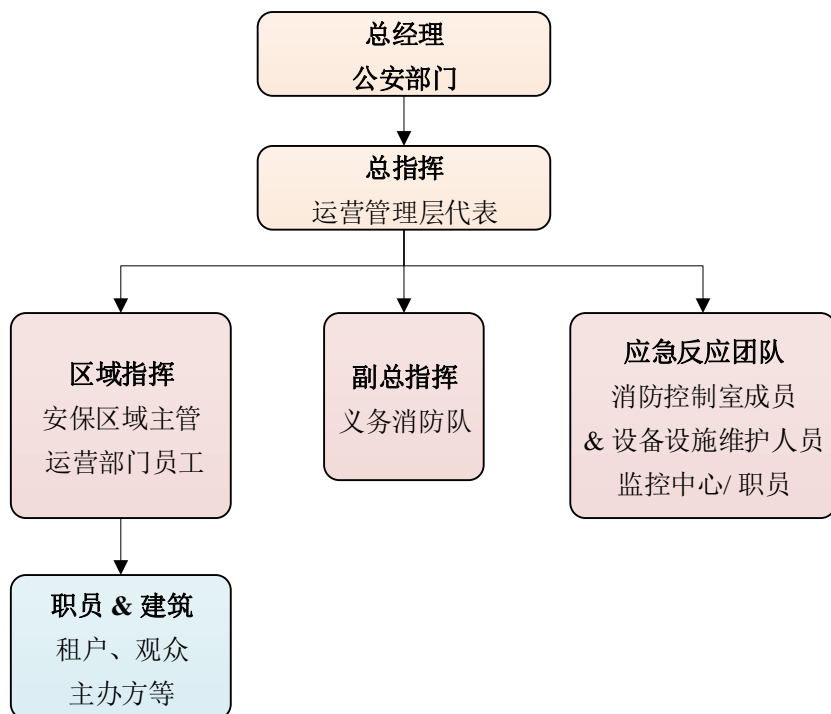
- 1) 设备预防维护保养的实施情况；
- 2) 设备运行中出现的异常现象；
- 3) 设备定期检查记录、设备易损件更换记录；
- 4) 设备故障修理单，记录故障原因及维修过程；
- 5) 设备精度的检测情况。

（4）落实：建立反馈机制：对提出的改进措施的落实情况进行实施反馈和监督，调整和改进检验及维护安排的程序和计划包括不合格服务控制程序和计划、顾客投诉处理程序和计划、日常巡查控制程序和计划、信息反馈控制程序和计划、文件控制程序和计划、记录控制程序和计划。



## 第三章 突发事件应急处理

### 3.1 项目公司内部应急管理架构



项目公司内部应急管理架构

### 3.2 应急管理团队（EMT）

由公司领导层成员组成的团队，他们能收集并分析信息，并对事故进行评估。他们负责在场馆内管理和协调所有的紧急事件。应急管理团队将决定在紧急情况下应采取的指导和程序。同时也会寻求公安局、消防局和其它相关必要部门的协助。团队会向总指挥，应急响应团队的领导提供指南和权限。

应急管理团队的基本职能：

（1）审查 EMP 应急管理计划，至少每年审查一次，做到符合运行管理的要求。

（2）确保培训适合的人员并指派合适的人员到 EMT 中。

- (3) 确保有恰当到位的机制监测和评估 EMT 的效果。
- (4) 总经理有权也有责任协调、监督和决策。
- (5) 确保应急反应机制有管理上的支持,员工能有效的以场馆、职员、承包商、业主、赞助商、主办方的最大利益执行他们的职责。
- (6) 不管是否在紧急情况下,确保能坚持该政策和程序。
- (7) 制定最恰当的反应计划,以及应对每一种紧急情况的协调方法。
- (8) 在紧急情况结束后,确保调查、恢复、补救程序的实施。
- (9) 将评估责任、制定意外事故计划以及运行和维修功能分析报告和调查的职责委托给相关部门的人员。

### 3.3 应急管理计划的启动

在场的 EMT 有责任评估每一种状况,如果情况有保证,便会通过通知他们团队的成员启动预案。该预案仅在大型紧急情况下启动,并不适用于普通事故。对于无须应急管理团队参与的事故,总经理、活动运营经理、物业服务中心负责人,安保经理或者管理委托员有责任对事故采取反应措施。

### 3.4 撤离和总结会

总指挥将授权宣布撤离,同时副总指挥保证通知所有人员撤离。撤离后,总指挥要立即在方便的时候召开总结会,准备关于紧急情况的各个方面的报告,总结会要与属地公安部门或外部政府机构的总结会一起进行。

### 3.5 场馆控制室(紧急情况运行中心(EOC))

(1) EOC 是在紧急情况管理过程中建立的控制和联系中心。EOC 应位于监控室内。

以下是 EOC 的地点、行政机制及责任：

1) 消防室不是 EOC，但消防室是在火灾情况下为消防局和场馆 ERT 提供运行场所的地方。

2) EOC 的建立是为在危急情况期间作为管理和通讯室进行接收和派发信息任务的。它代表了在危急情况下所有活动的中枢点。

3) 在 EOC 中的员工，有必要的話，或者是安保人员，有责任确保未授权职员或外部人员到指定区域附近集中，并停止中心的运作。这不包括在紧急情况下所需要的技术、维护、运行和安保人员。

4) EOC 会为应急管理团队召开安全会议及为他们配备通讯设备。

5) 总指挥负责 EOC 的管理，一名员工代表会协助他的工作。

6) EMT 的其它成员都应随叫随到。所有参与 EMT 的工作人员都配备有对讲机，同时需要确保所有的其它联系方式都记录在场馆相应地点的白板上。

如果 EOC 不能正常运作，总指挥应将 EMT 搬到合适的备用地点。

## (2) 应急管理团队行政管理指南

根据紧急情况或待定紧急情况通知，以下是 EMT 建立和行政管理方面的工作指南：

1) 工作简报会，总指挥和总经理会向他们指示他们的工作任务和要求。

2) EMT 团队一经组成，在职人员将开始在事故记录单上按时间顺序记录所有接收到和派发出去的信息、发生的事件和后续行动措施。

3) 如有必要，员工应保存在监管紧急情况和简报会期间的区域地图、

图表和简图等。

4) 总指挥或其不在职时的代表职员将组织召开简报会。

5) 应建立专用对讲机通讯方法, 并配备给每一位 EMT 成员。

6) EOC 应安装电话。

7) 在紧急情况结束的时候, 总指挥应确保所有设备数目清楚, 存储恰当。

8) 总指挥应在紧急情况结束后召开所有 EMT 职员的简报会, 并确保所有人员安全, 同时从参与者处获取回馈信息。

### (3) 设备

1) 在紧急情况下, 副总指挥应确保以下的现行更新状态准备就绪。

2) 确保移动对讲机有 240 伏电压的供电配备, 维护所有对讲机, 保证所有对讲机充电到位, 有维护系统能确保对讲机的电池更换。

3) 所有职员的现行值班表

4) 合同商人员活动及登记

5) 现场及各层平面图、检查单等

6) 在职人员家庭电话以及其它主要联系电话。

### (4) 录像/汇报

在紧急情况下, 录像和汇报信息在做出最新决断和制定管理评估是十分重要。在这里会用到事故报告和事故记录表。关于这些表格的使用, 所有参与紧急事件管理计划的职员都应接受培训。

根据突发事件和相关紧急状况, 报告应该是:

1) 通过紧急管理计划通讯方式, 要将报告提交给适当的人员。

- 2) 报告要精确记录紧急情况的性质特点。
- 3) 报告要让人简单易懂，要对事故原因进行简要描述。
- 4) 报告要让人简单易懂的，要对现时状况和即将采取行动的简要总结。
- 4) 报告要尽可能简短，但不能遗漏任何细节。
- 5) 报告要包含事故报告人的详细信息，要有联系号码。
- 6) 报告要按通讯名单派发，要严格把关，仅让需要知道报告的人接到报告。

须完成所有的事故报告并提交给总指挥，总经理将负责决定要采取的行动。

注意 1：事故报告在最开始的时候可能是通过电话报告的以寻求快速反应，但接下来必须跟进书面报告。

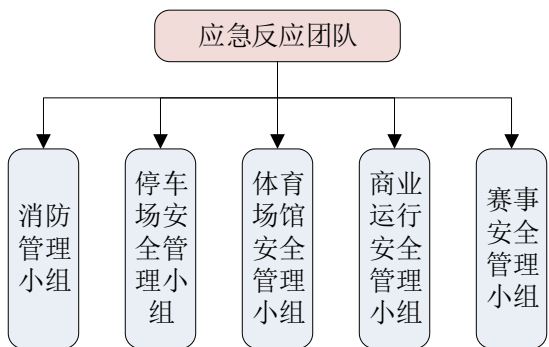
注意 2：必须留存所有已制作的事故记录和报告，以资后鉴。在必要的时候，可供法律参考。

### 3.6 应急反应团队（ERT）

项目场馆的 ERT 由总指挥负责管理，他在 EMT 中直接对总经理负责。应急反应团队的主要任务是在紧急情况下迅速反应并进行调查。应急反应团队的工作区域是场馆的某些区域，时刻通过对讲机进行联系。他们负责对紧急事件或危机作出反应，确保观众和员工及时撤离到安全地方。如果需要，ERT 有责任通知应急管理团队，最为重要的是，让 EMT 了解应急反应的每一细节。ERT 将评估并通报事故的性质，应急管理的等级。事故日志表用来记录紧急状况下具体时间作出的反应及采取的措施。这些信

息对帮助 EMT 和危机管理团队日后更好的应对危机。

建立项目场馆应急反应团队，对体育场馆及相关配套设施等进行安全管理。团队组成人员包括：物业服务中心负责人（总指挥）、物业管理中心的设备设施维护人员、消防中控室工作人员、项目场馆安保人员、监控室工作人员，安全管理机构框图如下。



安全管理机构框图

3.6.1 岗位职责

各小组岗位职责制如下：

(1) 消防安全管理

体育场馆消防、监控系统总体比较复杂，具有安全消防等级高的特点。各消防监控中心内均设报警控制主机、消防联动控制台及所辖各区域的电梯紧急控制屏。消防联动控制台上设置了消防电话主机、所在区域的自动灭火系统，自备应急柴油发电机的手动远控装置及运行/故障指示。消防紧急广播及排烟风机、排烟天窗的手段装置运行/故障指示。非消防电源手段切断装置、电梯消防出租功能装置、防火卷帘门及防火门的控制装置，体育馆消防监控中心还设置了为高大空间场所采用的双波段火灾报警系统。各消防监控中心之间实施网络通讯路线，在各消防监控中心内能



显示其他两个消防监控中心内地报警信号。由公司的安全员组成一支应急队伍，以保障消防事故发生时的及时处理，避免重大事故发生。

消防监控中心 24 小时实施对场馆进行监控，并监控各消防系统设备的运行状况，及时发现异常，即时作出处理。

每月最后一周对公共区域内配置的灭火器、消火栓及报警等设施设备检查一次，将存在问题进行汇总报工程部，并跟进维修整改进度。每次大型活动前后组织员工检查需要涉及的灭火器、消火栓及其他消防设施，并在活动现场布置足够的灭火器材。消防监控中心值班员每天凌晨 5:00-8:00 负责安全监控系统的检查、测试和记录，如有异常及时报工程部进行维修保养。消防领班每周对监控系统进行全面检查不少于两遍，主管每周全面检查不少于一遍，并作好记录。

每次大型活动前必须对各项安防设备进行检查测试，发现问题及时报修。消防监控中心值班员接到设施设备报警信号后立即做出反应，进行查看确认，确认报警类型、报警位置，立即通知相关人员到场查看，进行处理。根据现场值班人员回复信息确认报警信号属误报，对报警系统进行复位处理，严禁未得到现场人员的答复私自进行系统复位的行为发生。消防监控中心值班人员对每一起报警信号的处理都要有详细的记录，并备案存档。

根据现场值班人员回复信息确认报警属实，消防监控值班人员立即将情况上报，并协助现场人员进行处理险情；

消防监控中心人员根据警情由上级领导决定是否启动各类报警应急方案，配合公司各部门对警情的处理。警情消除后，积极配合公司各部门

的调查、总结、汇报、存档工作。督促各租户单元的消防安全管理，每月对各租户进行消防安全检查一遍，日常特别加强对装修租户的消防监管，避免发生消防事件。

## （2）停车场安全管理方案

停车场采用停车场智能化票机管理系统。管理系统设有图像对比系统，人像抓拍系统，证件抓拍系统，车牌自动识别系统，对进入的所有车辆与人员进行图像抓拍对比，出场时系统自动调出入场照片通过操作员对比确认无误后方可出场。整个系统设置数据中心服务器电脑，管理中心管理电脑，收费中心收费电脑，出入口车场控制电脑，电脑与电脑之间采用光纤通讯，管理中心电脑拥有整个系统的最高权限，负责数据共享和管理并兼做发行管理工作站出口收费。

车位管理：根据体育场馆营运情况并结合停车位分布情况，实施分区域进行封闭管理。根据车流情况逐步开放的原则进行管理。人员安排：采用固定岗位与巡逻岗位相结合的方式配备管理。重大赛事期间停车场不对外开放，只针对贵宾、赞助商车辆，运动员、裁判员车辆，公安消防、安保车辆停放。停放相关车辆除公安、安保车辆停在地下停车场外，其余车辆都停放在各自专用入口旁专用停车场为上。其他大型活动期间停车场面向社会开放，将采取统一收费方式，每车次（10 元），入场时便在入口处收取费用，或与主办活动方协商一次性缴费。

## （3）体育场馆安全管理

体育场、体育馆日常不对外开放，各场馆只预留 1 个主要出入口，供所有保洁、施工、场地养护、工程等人员进出。对所有进出场馆人员必须

检查施工出入证、工牌。有施工作业时安排巡逻岗跟进，并对其活动范围视情况进行限制，把不需要使用的通道、功能房进行锁闭。设定巡逻签到表，要求现场值班员每两时对所负责的区域签到一次。每小时对施工及加班场所巡查一次，并按要求进行签到，以避免安全事故发生。巡逻岗位对场馆外围进行巡查，劝离无关人员长时间逗留。巡逻岗位每两小时对所有场馆内的门窗锁闭情况进行检查，发现未锁、损坏及时上报，查找原因，并做好记录。

#### （4）商业运行安全管理

关注所管辖区域内的设施设备的运行情况，出现故障及时报工程部进行处理。现场做好标识指引。关注并制止、纠正异常顾客（乞讨、精神病、摆地摊、小偷、吸烟（非吸烟区）、玩手扶梯、破坏公共设施、捡垃圾等）。发现在公共区域有搬运货物的现象，要及时制止，并指引到送货通道。负责每两小时对所属商业区域后勤通道进行安全巡查，并进行签到。

加强对租户安全防范的宣传与培训。商业部分在营业时间结束后，根据现场情况把夜间非营运与夜间营运区域进行划分，便于安全管理，控制人员。对非营运的店铺在营业时间结束后，采取清场的方式把人员进行劝离封闭区域。店铺需要加班或施工，需要由营运部门批准后方可实施。安全全部安排人员实施现场跟进方式。清场后由安全员对所有店铺前后门关闭情况进行检查，确保店铺所有门窗处于锁闭状态，如发现未锁门现象，及时通知店铺紧急联系人前来处理。

对临时进入人员加强排查，确属于要进入的，安排人员进行跟进至安全离开。对于夜间营运店铺的顾客进行控制在所属活动范围内。严格控制

到其他区域内活动。安排现场值班员每小时对所负责的区域进行巡更一次；每小时对施工及加班租户巡查不少于二次，已避免安全事故发生。

#### （5）安全赛事管理

##### 消防管理方面的工作

活动前一周内对所有消防设备进行普查，根据检查结果整改到位，确保设备正常投入运行。

对各个监控系统、报警系统、安保系统、门禁系统进行检查，根据检查结果整改到位，确保设备正常投入运行。协助工程对各个机房进行安全检查，及时排除安全故障。

活动前 3 小时检查各个监控镜头所监控范围是否按要求调整。活动前 3 小时由安全部总负责人，组织所有安全管理员工进行动员，强调注意事项及要求。

活动前 2 小时由各区域负责人把人员分配到岗位。

### 3.6.2 体育场馆的准备工作

对各个消防通道、疏散通道、各功能用房进行检查，确保安全。对贵宾区、观众座位区、包房进行安全检查，确保区域安全。活动前 3 小时，所有安全人员到达指定位置，按要求复查所负责区域物品。对负责贵宾、赞助商、运动员、裁判员等区域人员，要严格控制人员进出，禁止未经许可人员进入。对所有功能用房的出入口进行布岗，安排一名经理人员主要负责。确保贵宾、赞助商、运动员、裁判员等区域人员的安全。

安全赛事及大型活动中安全保障方案：监控中心岗位在活动过程中，把所有监控镜头监控重点区域，发现问题及时通知现场岗位处理。配合活

动方对进入场馆的观众进行安全检查及人员控制。关注岗位周围的异常顾客。

协助其他岗位工作，保持高度警惕性，防止一切破坏活动和各种形式的偷窃行为。负责公共设施维护，一旦发生破坏或损坏现象，要及时处理，并立即报告。严格控制门口通道，不准堆放杂物，不准在消防通道口停放车辆。严格控制危险物品进入活动场馆，若活动需要，根据上级安排放在指定位置。活动结束后协助疏散观众。场馆观众疏散完后，对场馆内进行清场，确保场馆安全。保持高度警惕性，防止一切破坏活动和各种形式的偷窃行为。若接到人员投诉，做好接待，及时通知上级到现场处理。活动结束后 20 分钟，负责把所有的疏散通道门打开，活动一结束疏散所有观众。场馆观众疏散完后，对场馆内进行清场，确保场馆安全。

### 3.6.3 安全赛事及大型活动后工作

监控中心岗位：监控中心岗位人员在活动结束时，通过监控关注各疏散口人员疏散情况。关注观众中异常顾客，发现问题及时通过对讲机通知现场岗位及时处理，防范于未然。重点关注贵宾、运动员、裁判官员、重要机房等重要场所。发现有异常人员向场所靠近，及时通知岗位阻拦，查问。处理汇总其他各岗位上报的其他事项。

体育场馆岗位：体育场馆各出入口岗位在活动结束前 15 分钟，听从领班安排把所有疏散通道口开启。各疏散口值班员检查疏散通道内有无障碍物，及时进行排除，避免人员摔倒等异常情况发生。活动结束后对观众进行疏散，特别关注老人及小孩，提醒顾客不要拥挤，避免出现挤倒造成踩踏事件发生。观众疏散完成后，组织人员对各功能房、观众座位等进



行检查，防止顾客遗留物品。统计所损害物品，并登记上报。

停车场岗位：活动结束前做好各出口设备检查工作，保证各出口闸机处于正常工作状态。车辆出场时做好指引，避免出现交通事故造成车辆拥堵。对市政路面交通情况及各出口车场情况进行关注，协调分配车辆到各个出口出车，避免拥挤在同一出口。

### 3.7 证据管理

证据由事实、证明文件（包括法医报告）以及法律可接受的在需要的情况下可证明或反驳情况的事实证物。所有项目场馆的安保人员和所有负责安保管理和应急管理的人员都必须牢记在心，要保存证据使其保持在恰当的状态以使调查员能恰当的执行他们的询问工作。证据的管理基本是由应急管理团队负责的，他们是最有可能是第一个到达现场的人，但是该管理方法也适应所有项目场馆与调查和询问有关的所有项目都必须留在现场，不得移动，必须保障安全并立即请调查官员进行勘察。总指挥和副总指挥必须确保所有可能的证据受到保护和使证据受到保管直到提交给属地公安机关。

### 3.8 培训

管理公司的政策是要培训在场馆工作的所有人员，并为他们提供应急反应器材及疏散流程资料。每次培训都将记录在案，每位职员都会签字表明理解上述知识并已到场参加培训。培训内容包括在事故中最适合用到的器材，如灭火器，消防水带，急救箱，工具箱，防火毯等等，还有如何正确使用仪器，如何提高对紧急状况、事故报告、处理炸弹恐吓步骤、说明紧急出口路径的认识。



在每次活动之前，活动部经理要召开团队简报会，向团队及执行经理通报紧急疏散的流程，接下来的集合点以及分区指挥。

3.9安全管理应急预案

3.9.1财务部发生抢劫事件应急预案

财务部发生抢劫事件应急预案表

主责部门	财务部		签发人			
事件描述	财务办公室发生抢劫事件。					
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求	
	1	被抢的财务人员尽量保持冷静，稳住歹徒，分散其注意力，拖延时间见机行事。争取将歹徒引向监控范围内。	财务部	现场人员		
	2	应尽可能避免与歹徒发生正面冲突，在确保自身安全的前提下，记住歹徒的相貌、衣着、年龄、身高等基本特征。	财务部	现场人员		
	3	远离现金的其他人员迅速观察现场情况，确定敌我人数，通知运营部。	现场人员	综合管理部	防暴工具	
	4	应迅速报警并将情况第一时间告知公司领导。如现场有人员受伤，应拨打 120 急救。	现场人员	运营部 总经理办公会		
	5	保安接到紧急报警，应迅速告知监控室，并前往现场支援。配合警方组织围捕。	运营部			
	6	应立即疏散场馆内的顾客，转移至安全地点，避免发生劫持顾客的事	运营部	综合管理部		

主责部门	财务部		签发人		
		件。			
	7	监控室应立即刻录现场光盘，备份交 110。	运营部		
	8	立即通知公司各个部门，并做好对外保密工作，避免产生不良影响。同时告知保险公司。	综合管理部	所有部门	
	9	如歹徒逃跑，应保护案发现场不被破坏，收集所有证据，包括当事人、现场人员证词、监控资料等、以供警方调查。	运营部	所有部门	
	10	公司应向集团汇报事件过程。	总经理办公会		
	11	处理结束，应做好事件总结工作，并加强安保，定期组织安全演习。	运营部	综合管理部	

### 3.9.2 突然发生大量人员辞职、离岗事件应急预案

突然发生大量人员辞职、离职的应急预案表

主责部门	综合管理部		签发人		
事件描述	突然发生大量人员辞职、离岗事件。				
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	由综合管理部报主管领导，同时由综合管理部与发生辞职、离岗的员工主管领导积极开展沟通工作，稳定其情绪，了解原因。	综合管理部	雇员主管部门	
	2	如涉及严重劳资矛盾，由运营部对重要部门如财务部、各类控制室迅	运营部		

主责部门	综合管理部		签发人		
		速进行保卫，清查各办公场所及设施设备，并予以封存。			
	3	如涉及严重劳资矛盾，若雇员有暴力倾向时，由运营部立刻进行控制，并迅速报公安机关进行处理，涉及法律问题时，依法进行处置；若雇员无暴力倾向时，由运营部进行劝解、遣散。	运营部 综合管理部		
	4	应整合各部门人力，必要时向兄弟单位要求支持，暂时填补关键岗位的空缺，保证场馆正常运营。	综合管理部		
	5	利用各类媒体，迅速展开职位招聘工作。	综合管理部	总经理 办公会	

### 3.9.3 雇员打架、斗殴、盗窃、发布不当言论等应急预案

雇员打架、斗殴、盗窃、发布不当言论的应急预案表

主责部门	综合管理部		签发人		
事件描述	雇员打架、斗殴、盗窃、发布不当言论等。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	视雇员打架、斗殴、盗窃、发布不当言论的程度选择应对方法。	综合管理部	运营部	
	2	视雇员打架、斗殴情节轻重进行处置。 若情节较轻，由综合管理部对其行为进行制止，并报雇员主管领导。 由主管领导进行批评教育，本人作	雇员主 管部 门，综 合管理 部	运营部 雇员主 管部门 总经理 办公会	

主责部门	综合管理部		签发人		
		出书面检讨与承诺，并由综合管理部根据情节进行处罚。			
	3	若情节较重，由运营部对其行为进行制止，触犯刑律者，向公安机关报案，并解除劳动关系。	雇员主管 部门，综 合管理部	运营部	
	4	视盗窃公私财务价值金额大小进行处置。盗窃公私财务价值在人民币 500 元（含）以下，报运营部保护现场，同时追缴赃物，责令盗窃者赔偿损失，并予以被盗财务价值 2 倍进行处罚，本人作出书面检讨和承诺后由其主管领导建议保留或解除劳动关系。	雇员主 管部 门，财 务部	运营部 雇员主 管部门 综合管 理部	
	5	盗窃公私物品价值金额在人民币 500 元以上，报运营部保护现场，并控制盗窃者，向公安机关报案，并解除其劳动关系。	雇员主 管部 门，财 务部	运营部 综合管 理部	
	6	视发布不当言论影响程度大小进行处置。 若发布不当言论违反政治纪律者（即发表不利于团结、和谐、稳定大局的错误言论），首先报其主管领导，由主管领导对传播者进行批评教育，视其态度，留用或解除劳动关系；	雇员主 管部 门，综 合管理部	雇员主 管部门 总经理 办公会	

主责部门	综合管理部		签发人		
	7	若发布不当言论进行恶意蛊惑、毁坏公司名誉者，首先由主管领导对传播者进行批评教育，其次由传播者作出书面检讨与承诺，再次根据传播内容的影响面大小进行处理，若影响范围较小，则由传播者在各类媒体上进行公开道歉，以尽可能的消弭影响；若影响范围涉及到法律问题者，由其自身承担法律责任，并解除劳动关系。	雇员主管 部门	雇员主 管部门 综合管 理部	

3.9.4公众媒体、社交媒体出现关于场馆的负面信息及评论，形成负面舆论应急预案

公众媒体、社交媒体出现关于场馆的负面信息及评论，  
形成负面舆论的应急预案表

主责部门	综合管理部		签发人		
事件描述	公众媒体、社交媒体出现关于场馆的负面信息及评论，形成负面舆论。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	首先由发现者报综合管理部主管领导，迅速查找消息来源，寻找发布者，并上报公司领导。	综合管 理部	发现消 息部门	
	2	其次确定发布者身份，根据发布内容造成的负面影响面大小与发布者态度，进行处理。	综合管 理部		
	3	若发布内容暂未对场馆产生巨大的负面影响，则与发布者进行交涉，	综合管 理部		

主责部门	综合管理部		签发人		
		视发布者态度进行处理。若其态度诚恳，要求删除相关负面内容，最大程度避免其继续进行消息传播，并在公众媒体、社交媒体作出公开道歉，以消弭影响，则不再追究其法律责任；若发布者仍未同意作出消弭影响的行为，则向公安机关报案，以法律形式最大程度的挽回场馆声誉。			
		如事件受到公众关注，在公司领导的统一安排下，应针锋相对的通过公众媒体发表公司声明，澄清事实。			
	4	若发布内容对场馆已产生巨大的负面影响，则对发布者进行严正交涉，视发布者态度进行处理。若经交涉，发布者已认识到负面消息的利害，并同意在公众媒体、社交媒体作出公开道歉，以消弭影响，则不再追究其法律责任；若经交涉，发布者仍未同意作出消弭影响的行为，则向公安机关报案，以法律形式最大程度的挽回场馆声誉。	综合管理部	总经理办公会	

### 3.9.5 突发火灾应急预案

突发火灾的应急预案表

主责部门	运营部	签发人	
事件描述	办公室突然起火。		



主责部门	运营部		签发人		
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	发现火情，立即通知运营部，应立即启动应急疏散预案，组织员工疏散与自救。	火灾办公室人员	公司全体	
	2	应立即使用消防灭火设施进行灭火，控制火势。	综合管理部	运营部	
	3	拨打 119 与 120 急救电话。	运营部	公司全体	
	4	及时向领导汇报，同时通知保险经纪进行报案。	综合管理部		
	5	积极开展后期索赔、房屋整修工作	综合管理部	财务部 总经理 办公会	

### 3.9.6 突发停水应急预案

#### 停水应急处理预案

主责部门	物业服务中心		签发人		
事件描述	在体育场馆正常开放时间，发生拉闸停水或临时停水。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	若遇拉闸停水，在接到停水通知的情况下，发现者应及时通知保安、场地客服员等工作人员。	发现者 运营部		
	2	拉闸停水情况下，相关工作人员得知情况后应提前将停水时间通知各进驻单位停水时间及可能来水时	运营部	综合管 理部	

主责部门	物业服务中心		签发人		
		间，并注意关闭室内的水龙头和阀门。			
	3	若遇大面积临时停水，工作人员及时打开应急灯、手电筒等，场馆人员及时指挥，要求大家不要惊慌，听从指挥。	运营部		
	4	若遇到大面积临时停水，工作人员应向维修部门及公司领导汇报，并及时汇报突发事件的变化情况。	运营部 综合管理部	总经理 办公会	
	5	维修人员或值班人员应迅速查明停水突发事件的原因是内部原因还是外部原因。若为外部原因应立即拨打自来水厂等相关部门的电话问清停水原因以及恢复时间，若是内部管网原因，应立即安排维修人员到现场，迅速进行抢修。	运营部		
	6	向保险公司报案。	综合管理部		
	7	维修部门接到报修后，立即组织人员和物资进行管网抢修争取最短时间内恢复管网的正常运行，尽可能缩短停水时间。	运营部		
	8	对于不能在短时间内修复，可能影响正常的工作生活的停水情况，物业服务中心应第一时间在通告各进驻单位停水原因及维修进度。	运营部		
	9	确认维修合格后试运行。	运营部		

主责部门	物业服务中心		签发人		
	10	处理结束应对事件总结，对场馆和设施的用水设备进行维护和巡检，发现问题及时处理通知主管领导，并通知保险公司进行索赔。	运营部	综合管理部	

3.9.7爆炸及可疑物品的应急处理预案

爆炸及可疑物品的应急预案表

主责部门	运营部		签发人		
事件描述	在体育场馆内发现爆炸及可疑物品。				
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	发现者应及时通知保安、场地客服人员。明确发现可疑爆炸物或发生爆炸的时间、区域部位和详细情况以及报警人的姓名。切记：不要轻易触动可疑爆炸物、尽可能保护、控制现场。	发现者 运营部		
	2	保安员得知此情况后，应详细记录报警人的姓名、部门(或租赁单位)，发现可疑爆炸物品或发生爆炸时间、区域部位等情况。应立即通知综合管理部赶赴现场，通知时要简明叙述发生的情况、时间、区域位置等内容。	运营部	综合管理部	
	3	立即上报公司领导，公司领导层立即组织临时指挥部，根据各部门汇报的情况、组织、指挥、协调各项	运营部	综合管理部 总经理	

主责部门	运营部		签发人		
		工作，统一下达指令，采取有力措施进行抢救，布置有关部门做好善后工作。		办公会	
	4	立即向公安部门报警并迅速组织人员，布置以爆炸现场或可疑爆炸物为中心的警戒线，控制现场；待公安专业人员到达现场后，运营部应听从公安人员指挥，配合公安人员做好工作；随时将现场情况报告经理。如有人员伤亡，应及时与急救中心联系做好抢救伤员的准备工作。	运营部	综合管理部	
	5	立即关闭现场附近由于爆炸可能引起恶性事故的电器设备；指派专人坚守消防泵房和配电房，按经理指令随时应付紧急情况。	运营部		
	6	俱乐部或者培训部负责向客人解释发生的情况，做好安抚客人情绪的工作，需要时按指令组织、引导疏散客人到安全区域。	俱乐部或培训部	综合管理部 运营部	
	7	义务消防队集合待命，按领导指示转移现场附近可能引起助燃的物品和贵重物品。体育场馆全体人员当发现可疑爆炸物品或发生爆炸时，请不要惊慌失措，应该沉着冷静，及时报警，不要轻易接近和移动爆炸物，听从指挥，服从安排，	运营部	综合管理部 总经理 办公会	

主责部门	运营部		签发人		
		坚守岗位，配合专业人员排除险情			

### 3.9.8 客人突发伤病事件

客人突发伤病事件的应急预案表

主责部门	俱乐部或培训部		签发人		
事件描述	客人突发伤病事件。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	场景一：客人自感不适，请求工作人员予以帮助。	俱乐部 或培训 部		
	2	工作人员接到客人不适、需要就医的请求，应向经理或主管汇报。	俱乐部 或培训 部		
	3	应首先安抚客人，了解实际情况，并视客人情况处理。 1) 如果客人能够自行走动，立即带领其前往休息区； 2) 如果客人不能走动，拨打 120，同时尽量安抚伤病客人情绪。当医护人员赶到时，听从专业人员的指挥，协助处理伤患。	俱乐部 或培训 部	综合管 理部	
	4	场景二：客人突然受伤或病发，情况严重，无法走动。	俱乐部 或培训 部		
	5	工作人员一旦发现此种情况，立刻拨打 120。同时，尽快告知经理或主	俱乐部 或培训	综合管 理部	

主责部门	俱乐部或培训部		签发人		
		管到现场。	部		
	6	现场工作人员要保持冷静和积极的心态，告知客人医疗专业人员将会很快到达。	俱乐部或培训部	综合管理部	
	7	维持好现场秩序，让客人不要围观，不要随意移动伤患，要保证通风。 注意：如果没有经过急救培训、取得急救资质的工作人员在场，不要对伤患做任何处理。	俱乐部或培训部	运营部	
	8	当医护人员赶到时，听从专业人员的指挥，协助处理伤患。	俱乐部或培训部		

3. 9. 9游泳溺水

游泳溺水的应急预案表

主责部门	俱乐部		签发人		
事件描述	泳客在游泳馆游泳池内发生溺水事故，泳客昏迷不醒。				
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	由救生员首先负责开展救护工作，其他工作人员配合，同时拨打急救电话，将泳客送往医院并派出随行人员。	俱乐部	运营部	
	2	向运营管理部汇报，由运营管理部汇报总经理办公会，公司领导层应成立应急处理小组，针对事件及时决策。	俱乐部	总经理办公会	



主责部门	俱乐部		签发人		
	3	向保险公司、公安部门等报案。	综合管理部	运营管理部	
	4	派出专人赴医院了解抢救情况，与家属沟通，必须拿到诊断证明。	俱乐部		
	5	收集所有相关证据，包括监控资料、泳客入场信息、救助过程记录、现场证人证词等。	俱乐部	运营部	
	6	由于通常溺水属于场馆责任事故，应向律师进行前期咨询。	综合管理部		
	7	应立即通知公司所有部门简要事故情况，并要求所有员工对外不得发表任何言论、照片，一经发现一律严肃处理。	总经理办公会	运营管理部	
	8	如果泳客死亡，应立即向总经理办公会汇报。	俱乐部	总经理办公会	
	9	如果家属提出垫付医疗费用等，应由管理层决定是否支付。	综合管理部	财务，总经理办公会	
	10	在对方提出具体索赔金额后，应告知律师和保险公司予以核算其合理性，应收集近期本地区相应事故的处理情况作为参考。	综合管理部	总经理办公会	
	11	如协商一致，应与对方签订赔偿协议，支付赔款，同时进行保险索赔工作。	综合管理部	总经理办公会 财务部	
	12	如协商不成发生诉讼，应告知律师和保险公司。	综合管理部	总经理办公会	

主责部门	俱乐部		签发人		
	13	如家属聚众闹事，扰乱场馆经营秩序，应及时报警处理，并启动相应的应急预案。	运营部	俱乐部	
	14	如事件受到社会关注并被报道，公司应向集团汇报，并制定具体的媒体应对策略。	总经理办公会		
	15	应做好有关部门对场馆进行检查或要求场馆停业整顿的准备	俱乐部	总经理办公会	
	16	处理结束，应对事件总结归档，上报公司和集团。	俱乐部	总经理办公会	

### 3.9.10 大型活动期间电力中断

大型活动期间电力中断的应急预案表

主责部门	运营部		签发人		
事件描述	大型活动期间电力中断。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	迅速通知值班人员，对高压供电进行检查，确定高压进线是否有电。	运营部		
	2	向综合管理部汇报，公司领导层成立应急处理小组，针对事件及时决策，并启动应急预案。	运营部	综合管 理部	
	3	立即通知体育场馆各部门，简要说明停电原因，对各种怕冲击电流的设备进行关停处理。	综合管 理部	各部门	
	4	通知所有承租单位，简要说明停电原因，对各种怕冲击电流的设备进	赛事部		

主责部门	运营部		签发人		
		行关停处理。			
	5	立即联系供电部门，了解造成停电的真实原因及大概来电时间，以便做出应急决策。	运营部		
	6	如停电时间较长，应启动应急柴发，关闭多余负荷。	运营部		
	7	电工及时按预案要求，逐步处理。	运营部		
	8	断开二路负荷开关，各场馆低压配电室及时断开负荷开关，开启赛时常用柴发负荷开关，准备工作完毕。	运营部		
	9	向应急处理小组汇报，批准后，启用柴油发电机，场馆供电临时正常运行。	运营部		
	10	值班人员随时监测高压进线情况，来电后，立即汇报。等待命令。	运营部		
	11	命令到达后，停用柴发，并断开发负电开关，对高压负荷开关进行合闸，各场馆低压负荷开关合闸，完成后对各场馆用电设备进行逐一合闸。	运营部		
	12	合闸完毕，检查正常后，向应急小组汇报，请求停止应急预案。	运营部		
	13	处理结束，写出书面报告，存档，并向公司领导汇报。	运营部	综合管理部	

### 3.9.11 恐怖活动案件

恐怖活动案件的应急预案表

主责部门	运营部		签发人		
事件描述	发生恐怖袭击事件。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	任何部门发现恐怖活动案件应立即通知运营部，并果断报警。	运营部	相关部门	
	2	立即成立应急处置小组由公司主管领导负责指导后续工作。	运营部	综合管理部 总经理 办公会	
	3	运营部可以从相关部门抽调人员经警方现场培训后协助警方对全场馆非重点范围进行可疑的人或进行搜索。	运营部		
	4	在警方到达现场对可疑物品进行检测和解爆时，应疏散附近无关人员并知会各相关部门经理配合警方工作和确保人员生命财产安全。	运营部	所有部门	
	5	消防监控中心通过监控录像查找嫌疑人，收集相关资料交警方处理。	运营部		
	6	应急处置小组应防止肇事者在公共场所散布不满和制造恐慌。	运营部	俱乐部、培训部	
	7	如发生意外有人员受伤时，各相关部门负责组织人员抢救，体育场馆工作人员负责人员疏散、引导。	运营部	所有部门	
	8	如事件现场涉及到电器和机械设	运营部		

主责部门	运营部		签发人		
		备，运营部须配合警方工作。			
	9	运营部、综合管理部出具书面材料将处理结果汇报呈报总经理办公会。	运营部	综合管理部	

### 3.9.12 治安事件应急处理预案

#### 3.9.12.1 发生盗窃、抢劫事件的应急预案

发生盗窃、抢劫事件的应急预案表

主责部门	物业服务中心		签发人		
事件描述	在体育场馆发生盗窃、抢劫事件。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	发生盗窃、抢劫等治安事件时，发现者应及时通知保安、场地客服员。明确盗窃、抢劫的相关情况以及报警人的姓名。	发现者 物业服务 中心		
	2	保安员得知此情况后，应详细记录报警人的姓名、部门(或租赁单位)，当值安保人员要保持镇静，立即通过通讯设备呼叫求援，同时设法制服罪犯。	物业服 务中心	综合管 理部	
	3	当值秩序维护员在接到求援信号后，要立即赶到现场，同时通知各岗位封锁各出口，然后迅速向上级领导汇报。重大案情，当值人员必须立即拨打 110 报警。	物业服 务中心	综合管 理部 总经理 办公会	
	4	若犯罪分子逃跑，一时又追捕不上	物业服	综合管	

主责部门	物业服务中心		签发人		
		时, 要看清人数、衣着、相貌、外形、所用交通工具及特征等。	务中心	理部	
	5	有案发现场的(包括偷盗、抢劫现场)要保护现场, 任何人不得擅自移动任何东西, 包括罪犯留下的一切手痕、脚印、烟头等, 不得让外人进入现场; 在公安部门未勘查现场或现场未勘查完毕之前, 不能离开。	物业服务中心		
	6	记录事主所提供的所有情况, 记录被抢(盗)物品及价值, 询问事主是否有任何线索、怀疑对象等情况。	培训部	综合管理部场馆保障部	
	7	若是在追捕过程中, 有犯罪分子遗留下来的各种物品、作案工具等, 应用钳子或其他工具提取, 然后放进塑料袋内妥善保存并交公安机关处理, 切不可将安防人员或其他人员的指纹等痕迹留在物品上。	物业服务中心	综合管理部总经理办公会	
	8	事主或现场如有人受伤, 应立即报告项目部并尽快送医院医治抢救。			

### 3.9.12.2 发生斗殴事件的应急预案

#### 发生斗殴事件的应急预案

主责部门	物业服务中心		签发人		
事件描述	在体育场馆发生斗殴事件。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求



主责部门	物业服务中心		签发人		
	1	保安在执勤和例行场内巡逻中发现在场馆及场地内有人员在争吵、斗殴的现象时，要及时制止。	发现者 物业服务中心		
	2	制止原则：劝住双方住手、住口；将争吵或斗殴的双方或一方劝离现场；持有器械斗殴则应先制止持械一方；有伤员则先送伤员去医院救治；迅速报告（或由其他当值人员转达）项目部领导，如个人力量单薄，应请求增援。	物业服务中心	综合管理部	
	3	在制止双方争吵、斗殴时，要保持中立，切记不能动粗，不允许恶言相向或偏帮某一方。	物业服务中心	综合管理部 总经理 办公会	
	4	事主或现场如有人受伤，应立即报告项目部并尽快送医院医治抢救。	物业服务中心	综合管理部	

### 3.9.12.3发现可疑人员的应急预案

#### 发现可疑人员的应急预案

主责部门	物业服务中心		签发人		
事件描述	在体育场馆发现行迹可疑的人员。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	保安在入口岗位执勤或例行场内巡逻中发现在场馆及场地内有可疑人员，要进行相关询问。	发现者 物业服 务中心		
	2	在处理各类可疑人员时，保安人员	物业服	综合管	

主责部门	物业服务中心		签发人		
		不允许对其进行敲诈、勒索、恐吓、私自罚款。	务中心	理部	
	3	发生纠纷时，要沉着冷静，注意掌握政策和工作原则，若遇到蛮横无理，打骂秩序维护员的可上报项目部，由领导出面妥善处理。若社会上的人来故意捣乱，不听劝告，自行其事，情节严重的，拨打”110”处理。			
	4	值班安保人员负责做好现场记录并存档备查			

### 3.9.12.4 发现有人员醉酒闹事或精神病人的应急预案

#### 发现有人员醉酒闹事或精神病人的应急预案

主责部门	物业服务中心		签发人		
事件描述	在体育场馆发现有醉酒闹事或精神疾病的人员。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	保安在入口岗位执勤或例行场内巡逻中发现在场馆及场地内有醉酒闹事或精神疾病的人员要积极汇报，必要时应及时寻求其他安保人员支援。	发现者 物业服务中心		
	2	安保人员在发现酒者或精神病人失去的理智，处于不能自控的状态下，易对自身或其他人员伤害，应及时对其采取控制和监督措施。	物业服务中心		

主责部门	物业服务中心		签发人		
	3	尽可能查清醉酒者或精神病人的身份(或其他证明), 及时通知家属, 让他们派人领回。	物业服务中心		
	4	若醉酒者或精神病人有危害管理区域公共秩序的行为, 即上报派出所和有关部门处理。	物业服务中心		

### 3.9.13 培训活动中, 顾客发生受伤事故的应急预案

培训活动中, 顾客发生受伤事故的应急预案表

主责部门	赛事部		签发人		
事件描述	我方组织的健身、培训活动中，顾客发生严重伤害。				
处置流程	序号	应对步骤	主责部门	配合部门	资源需求
	1	由场馆人员首先负责开展救护工作，其他工作人员配合，同时拨打急救电话，将受伤顾客送往医院并派出随行人员。	培训部		
	2	向运营管理部汇报，由运营管理部汇报分管副总经理，公司领导层应成立应急处理小组，针对事件及时决策。	培训部	综合管理部	
	3	向保险公司、公安部门等报案。	培训部	综合管理部	
	4	派出专人赴医院了解抢救情况，与家属沟通，最好拿到诊断证明。	培训部	综合管理部	
	5	收集所有相关证据,包括监控资料、入场信息、救助过程记录、现场证	培训部	综合管理部	

主责部门	赛事部		签发人		
		人证词等。			
	6	分析事故原因，向律师进行前期咨询。	培训部	总经理 办公会	
	7	应立即通知公司所有部门简要事故情况，并要求所有员工对外不得发表任何言论、照片、一经发现一律严肃处理。	培训部	总经理 办公 会、财 务部、 物业服 务中心	
	8	如果顾客死亡，应立即向集团汇报。	综合管 理部		
	9	如果家属提出垫付医疗费用等，应由管理层决定是否支付。	综合管 理部	财务 部、总 经理办 公会	
	10	在对方提出具体索赔金额后，应告知律师和保险公司予以核算其合理性，应收集近期本地区相应事故的处理情况为参考。	综合管 理部		
	11	如协商一致，应与对方签订赔偿协议，支付赔款，同时进行保险索赔工作。	综合管 理部	财务 部、总 经理办 公会	
	12	如协商不成发生诉讼，应告知律师和保险公司。	综合管 理部		
	13	如家属聚众闹事，扰乱场馆经营秩序，应及时报警处理，并启动相应	运营部	综合管 理部、	

主责部门	赛事部		签发人		
		的应急预案。		总经理 办公会	
	14	如事件受到社会关注并被报道，公司应向集团汇报，并制定具体的媒体应对策略。	综合管理部	总经理 办公会	
	15	应做好有关部门对场馆进行检查或要求场馆停业整顿的准备。	培训部	综合管理部	
	16	处理结束，应对事件总结归档。	培训部	总经理 办公会	

### 3.9.14 物品丢失或拾获的应急预案

物品丢失或拾获的应急预案表

主责部门	培训部		签发人		
事件描述	顾客存放的物品丢失。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	客人丢失物品向工作人员请求帮助。	培训部	运营部	
	2	现场工作人员安抚客人情绪，并指引其前往场馆失物招领处报失沟通和联络。	培训部		
	3	在失物登记簿记录有关情况备查。	培训部		
	4	客人在场馆中拾获物品。	培训部		
	5	现场工作人员鼓励其亲自送交场馆失物招领处沟通和联络。	培训部		
	6	如果客人不愿前往失物招领处，则报运营部经理前来处理。	培训部		

主责部门	培训部		签发人		
	7	协助客人在失物登记簿上登记，对客人表示感谢，如有条件，可向客人赠送一些纪念品。	培训部		
	8	经理或主管将拾获物品送交失物招领处工作人员。	培训部		
	9	如果是场馆内专用物资丢失首先进行内部核查，确认丢失后，由经理级人员通知物业服务中心，请物业服务中心确认是否被盗。	培训部	物业服务中心	
	10	联系相关部门增加物资。	培训部	物业服务中心	
	11	若相关部门无法提供，则报请综合管理部，考虑协调其他业务口/岗位解决或者重新购买。	培训部	综合管理部	

### 3.9.15 体育器材发生丢失或大量损坏的应急预案

体育器材发生丢失或大量损坏的应急预案表

主责部门	培训部		签发人		
事件描述	室内或室外体育器材发生丢失或损坏。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	发现者报告物业服务中心和运营部。	发现者 所在部 门	物业服 务中心 培训部	
	2	清点丢失或损坏的器材情况。	培训部		
	3	收集整理相关证据和线索。	培训部		
	4	如证实为故意破坏，向 110 报警。	物业服	综合管	



主责部门	培训部		签发人		
			务中心	理部	
	5	向公司领导汇报情况。	综合管 理部	总经理 办公会	
	6	向保险公司报案。	综合管 理部		
	7	补充、修理体育器材。	培训部	物业服 务中心	
	8	增加监控和防盗措施。	物业服 务中心		
	9	后期如抓获犯罪嫌疑人，进入诉讼 程序。	综合管 理部	总经理 办公会	
	10	处理结束，应对事件总结归档，上 报公司和集团。	培训部	总经理 办公会	

3. 9. 16恶劣天气造成设备损坏的应急预案

恶劣天气造成设备损坏的应急预案表

主责部门	物业服务中心		签发人		
事件描述	恶劣天气造成设备损坏。				
处置流程	序号	应对步骤	主责 部门	配合 部门	资源 需求
	1	恶劣天气期间应检查重要设备。	物业服务 中心		
	2	相关部门发现设备损坏，应及时报告给物业服务中心值班人员。	所有部 门	物业服务 中心	
	3	必要时通知厂家或专业维保单位。	物业服务 中心		
	4	通知可能受影响的承租单位。	物业服		

主责部门	物业服务中心		签发人		
			务中心		
	5	立即检查事故原因，迅速修理或联系厂家及时得到修理。	物业服务中心		
	6	向保险公司报案。	综合管理部		
	7	确认维修合格后试运行。	物业服务中心		
	8	处理结束应对事件总结，通知主管领导，并通知保险公司进行索赔。	物业服务中心	综合管理部	

## 第四章 运营风险分析及防范措施

### 4.1 主要风险及风险防范措施

本项目主要建设内容包括一座体育场（座位数约 30000 座）、游泳馆（座位数约 1500 座）及综合型全民健身活动中心建筑（总建筑面积约 4.96 万平方米）以及其他配套设施。

风险分析风险防范是项目运营的重中之重。本项目的主要风险分析如下：

#### 4.1.1 投资风险

本项目总体规模较大、工期较长，在当前经济形势下，建筑市场材料价格及人工费用不确定性较大，价格因素将对本工程总投资形成风险。

风险应对：针对项目总投资的不确定因素，在项目建设过程中，将进行详细市场调查和精确估算，降低不确定因素；在设计、施工和建设管理等环节，加强协调、事前控制，降低投资风险。

#### 4.1.2 融资利率风险

本项目所需资金一部分来源于政府，一部分来源于项目公司自筹。利率风险是指在项目经营过程中，由于利率变动直接或间接造成项目的投资增加或收益受损的风险。由于我国目前仍处在存贷款利率水平由中央银行管制的环境中，因此，利率风险相对较小。

风险应对：针对项目资金来源的可靠性、充足性和及时性的风险，项目建设过程中应当对建设工期及资金使用计划进行周密准确的安排，确保资金及时到位，保证工程按时竣工。同时，由联合体成员方组成伙伴联合控制组，通过伙伴联合控制组对金融风险的控制进行总体部署，将汇率、

利率、通货膨胀等金融风险转移给适当的项目主体，减少风险发生的危害。

#### 4.1.3 工程风险

本项目工程设计、工程技术较为成熟，因此，工程的实施风险较小。

风险应对：为杜绝负面社会影响，在项目建设全过程中严格按照国家相关法律法规操作，做到公开、公平、公正；特别强调施工质量与施工安全，建立完善的安全生产管理制度和安全责任制度。

#### 4.1.4 外部协作条件风险

本项目涉及层面广泛，包括建设单位、出资单位、设计单位、施工单位、监理单位等，牵扯面广，协调工作量很大。项目各相关方之间协调的失误和拖延，都有可能造成项目的延误或损失。

风险应对：针对项目协调工作量大等特点，项目实施过程中，推行项目经理责任制，建立各相关方的协调联络体系，加强沟通协调；通过协议、责任书、会议纪要等形式明确各方权责，尽量避免杜绝推诿、拖延现象。

#### 4.1.5 运营维护费不足风险

公共体育设施运营虽然是近年来从国家层面推动的、重点支持的民生工程，但对于政府方来说还未形成完善的管理协调与收费机制，同时社会资本来说也还未形成比较成熟的回报机制。在此背景下，项目公司可能面临运营维护收费不足的风险，社会资本可能不能获得合理的投资收益的风险。

风险应对：项目公司应加强自身运营服务的管理与考核，严格按照 PPP 合同规定的服务质量标准提供服务，并自行承担由此产生的费用及损失。

#### 4.1.6 市场需求变化的风险

公共体育设施的发展与国家产业政策引导有非常大的联系，同时也主要相关配套政策的支持与扶持。因此，由于宏观经济、社会环境、法律法规调整、产业政策等因素使市场需求变化，导致市场预测需求与实际需求之间出现差异而产生的风险。

风险应对：及时了解行业的市场发展趋势，建立及时有效的信息反馈渠道，随时了解市场动态。通过对市场的调查分析，了解社会需求变化，综合考虑其它因素，创造新型服务模式来满足市场的变化需求。

#### 4.1.7 意外事故风险

火灾是最频繁的威胁，也是最具破坏力的。建筑物内的木质材料易燃，运营管理人员都要特别注意火灾的防范，否则将会带来难以预料的损失；

爆炸常常与火灾相伴，给予建筑物毁灭性的破坏；

其它不可预料的以及人力无法控制并造成物质损失或人身伤亡的突发性事件。

风险应对：通过购买商业保险降低风险损失。

#### 4.1.8 不可预见风险

由于洪水、地震等自然灾害引发项目社会风险的概率极低甚至有可能是零风险。由于国家政治、社会环境改变导致项目搁浅或终止的概率极低，此类风险发生的可能性很低甚至有可能是零风险。所以不可预见风险引发社会稳定风险的概率和影响范围及程度较小，通过有效的防范治理措施，风险是可控的。

风险应对：通过购买商业保险降低风险损失。

#### 4.1.9 其他管理风险防范措施

##### （1）资金管理

本项目在资金来源上要保证按时足额到位，在建设过程中要严格执行国家工程财务管理规定，严格执行公开招标等法定程序和监督审查制度，建立健全项目财务制度，配置专职财务人员和纪检监察人员，加大资金监管力度，预防腐败现象发生，可杜绝由此引发影响社会稳定的问题。

##### （2）施工管理

通过公开招标，选择资质信誉良好的施工单位，监督施工承包单位建立健全劳务费核算发放制度，做好工程量核算和施工量核算，避免纠纷，督促其劳务费发放做到及时发放、足额发放、发放到位，对节日等重要时间节点应予以充分考虑。设置专人负责协调劳务事宜，做好与属地劳务纠纷调处机构的协作配合。

##### （3）合同管理

加强对有关劳务分包方的监督管理，监督相关劳务分包合同的合法性、规范性，配合劳务分包单位规范用工行为，认真及时清退零散工，视情况采取预留工程款支付劳务费的方式，防止在发生劳务费纠纷时无法及时筹措资金的紧急情况。通过以上做法，将从“堵源头、查隐患”两方面入手，切实解决好劳资纠纷问题。

##### （4）应急管理

当出现紧急情况时，项目应急指导小组成员以及工作组各司其职，配合施工、分包单位和当地有关综治、维稳部门，维护现场秩序，对相关人员进行劝阻，力争通过谈判和平解决矛盾。在各部门内至少留守一名工作



人员负责保护内部的财物、资料等。应急小组应与对方代表进行谈话，就具体问题谈判，除了代表之外的其他工作人员应遣散或集中到会议室，保证谈判的顺利进行，尽可能消除事件的不良影响。

## 4.2 预计实行的保险险种及金额

项目公司应在开始商业运行日或该日之前自费投保并在整个运营期内保持下列险种，主要险种应包含但不限于以下险种：

### 4.2.1 财产一切险

（1）责任范围：属于被保险人所有或与他人共有而由被保险人负责的财产；由被保险人经营管理或替他人保管的财产；其他具有法律上承认的与被保险人有经济利害关系的财产。

（2）保险金额：每次事故绝对免赔额：人民币 1000 元，保险期间：以年为单位，可续延。

（3）被保险人：项目公司、项目公司股东或项目公司选定的其他方（条件是该其它方拥有或可获得此保险项下的可保利益）。

### 4.2.2 财产综合险

（1）责任范围：属于被保险人所有或与他人共有而由被保险人负责的财产；由被保险人经营管理或替他人保管的财产；其他具有法律上承认的与被保险人有经济利害关系的财产。

（2）保险金额：每次事故绝对免赔额：人民币 1000 元。

（3）保险期间：以年为单位，可续延。

（4）被保险人：项目公司及项目公司选定的其他方（条件是该其它方拥有或可获得此保险项下的可保利益）。

### 4.2.3 公众责任险

(1) 责任范围：在保险期间内，被保险人在保险单明细表列明的范围内，因经营业务发生意外事故，造成第三者的人身伤亡和财产损失，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按本保险合同约定负责赔偿。

(2) 保险金额：累计赔偿限额：人民币 1000 万，每次事故赔偿限额：人民币 500 万，其中：财产损失人民币 250 万，人身损失人民币 250 万，每次事故每人赔偿限额：人民币 20 万。

(3) 保险期间：以年为单位，可续延。

(4) 被保险人：项目公司、项目公司股东或项目公司选择的其他方（条件是该其它方拥有或可获得此保险项下的可保利益）。

### 4.2.4 雇主责任险

(1) 责任范围：在保险期间内，被保险人所雇用的员工，在受雇过程中，从事保险单所载明的被保险人的业务有关工作时，由于以下情形导致人身损害或依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）被认定为工伤或视同为工伤而应由被保险人承担经济赔偿责任的，保险人将根据本保险合同的约定，在保险单中载明的赔偿限额内负责赔偿。

(2) 保险金额：赔偿限额：人民币 30 万/人，共计 100 人；累计赔偿限额：人民币 2500 万元，其中：意外伤害：人民币 20 万元/人；意外医疗：人民币 5 万元/人。

(3) 保险期间：以年为单位，可续延。

(4) 被保险人：项目公司及项目公司选择的其他方（条件是该其它方

拥有或可获得此项保险项下的可保利益)。

#### 4.2.5 人身意外伤害险

(1) 责任范围: 本保险为定期意外伤害保险。被保险人在保险单有效期间, 因意外伤害事故以致死亡或残废的, 保险公司按规定给付全部或部分保险金额。

(2) 保险金额: 100 元八年。死亡或伤残每人保险金额 30 万元; 意外伤害医疗每人保险金额 3 万元。

(3) 保险期间: 以年为单位, 可续延。

(4) 被保险人: 项目公司、项目公司股东或项目公司选择的其他方(条件是其他方拥有或可获得此保险项下的可保利益)。

#### 4.2.6 联名保险及赔偿

项目公司股东应为本保险方案中所有适当注明的保险项下的被保险人(或被保险人之一)。项目公司应促使保险商放弃在本保险方案中规定的全部保险项下其可能拥有或获得的对项目公司股东的任何及全部代位追偿权, 无论项目公司股东是否为该等保险项下的被保险人。

#### 4.2.7 保险商及保险单据

项目公司应在获准在中国经营保险业务的、具有良好信誉并经政府出资人代表同意的保险商处保持完全有效的保险, 并向政府出资人代表提供所有的保险证书, 证明项目公司已按照 PPP 项目合同要求获得了保险单据, 同时向政府出资人代表提供全部保险单据的复印件及保险费已付凭据的复印件。项目公司一旦收到续保证书和保险批单凭据应及时提交给政府出资人代表。保险单应包括保险商就以下各项做出的确认:

(1) 保险人已经获得充分的信息以便在假设该等信息不存在实质性误导的前提下评估对保单项下所有风险进行承保的风险；

(2) 就其同意为政府出资人代表提供共同保险的决定而言，保险人并未依赖或要求任何信息：

预计每年保险费用约 90 万元-120 万元。

### 4.3 保险费率

保险费率

险种	费率	备注
建筑工程一切险	0.016%	项目公司承担
安装工程一切险	0.016%	项目公司承担
建筑工程团队人身意外伤害保险	0.30%	项目公司承担
施工机具综合保险	0.05%	项目公司承担
雇主责任险	1%	项目公司承担
财产一切险	0.04%	项目公司承担
财产综合险	0.05%	项目公司承担
公共责任险	1%	项目公司承担
雇主责任险	1%	项目公司承担
人身意外伤害险	100 元/人. 年	项目公司承担
合计	3.47%	