**福州市台江生态环境局物业管理服务采购项目**

**内容及要求**

一、技术和服务要求

**（一）物业服务总体内容**

### 1.成交供应商应接受采购人制定的各种规章制度，根据项目管理的需要建立各种规范化管理制度、工作流程及其他相关的工作制度，并根据实际执行情况和业主反馈意见进行完善。

### 2.供应商应做好物业移交接管工作，建立本项目完整的档案，档案资料规范、齐全。

### 3.供应商为本项目配备的工作人员数量、年龄、学历等符合人员配置表中要求。

### **人员配置表**

| 序号 | 岗位 | 人数 | 岗位要求 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 保安队长 | 1 | 58岁以下，持有保安证，初中以上学历，无纹身。 |
| 2 | 保安员 | 2 |
| 3 | 通讯员 | 1 | 45岁以下，高中以上学历。 |
| 4 | 水电工 | 1 | 55岁以下，持有水电相关上岗证，高中以上学历。 |
| 5 | 保洁员 | 1 | 55岁以下。 |
| 6 | 厨师 | 1 | 58岁以下，持有健康证明。 |
| 7 | 帮厨 | 1 | 55岁以下，持有健康证明。 |

### 5.供应商为本项目配备的工作人员需身体健康、无传染性疾病、无刑事违法或处分犯罪记录，工作认真负责，具有较强业务能力。人员的使用须报业主审定备案。如配备的工作人员履行职责能力不足、服务态度差，采购人有权要求替换，供应商需在7天内替换，被更换人员须在新人配齐且熟悉岗位后方可离岗。

### 6.供应商为本项目配备的工作人员需统一着装，佩带工作牌，仪容仪表整洁、大方、得体，举止文明，服务热情。

### 7.对采购人紧急维修需求，供应商需在30分钟内到现场并及时解决问题。在日常工作中采购人提出的问题和建议一般不超过4小时解决或解答，比较复杂问题，1天内予以解决。若无法完成零星修缮维护等物业要求，或响应不及时影响办公需要，采购人有权请他人予以维护，所需人工费从物业项目经费中扣除。

### 8.遇突发性事件，如自然灾害、安全事故和群体性骚乱等，供应商应第一时间增派人员配合采购人做好维稳、抢险、救灾等工作。

### 9.因供应商履职不到位，发生盗窃、火灾、食物中毒等重大安全事故，供应商负全责。

### 10.在合同执行期间，供应商须遵守国家法律法规并接受采购人的监管：每半年向采购人公开工作情况、工作规划，自觉接受采购人监督。

### ****（二）物业服务标准要求****

### **1.安保管理要求**

### （1）保安队长全面负责物业日常管理工作（包括但不限于保安、保洁、绿化、维修、食堂、巡逻管理等），作为采购人与供应商的沟通联络人，电话保持24小时通畅，随时协调解决采购人提出的各类物业问题，并及时反馈。

### （2）配齐配全安保器材，设置保安室值班电话1个。落实24小时值班巡逻，夜间实行坐班制，认真执行安全防范管理规章制度，做好外来人员和车辆管控、大楼和周边区域安全保卫巡逻、消防检查等工作，严禁无关人员和无关车辆进入，防止汽车、电动车或其他资产被损坏，发现车辆异常或门窗未关等情况及时联系车主，切实维护办公场所正常秩序，消除安全隐患，确保工作人员及相关人员、财产及附属设施安全。严禁违规允许外来车辆停放和收取停车费行为。夜间及节假日值班时，要加强巡查，发生问题及时登记、处置和汇报。

### （3）落实值班记录工作，确保交接班记录、外来人员登记记录、巡查记录等相关记录完整、规范。

### （4）熟练掌握监控设备系统使用和操作并确保监控设备正常运行，实时利用监控系统关注大楼周边情况，强化治安工作。

### （5）每年开展应急演练1次。遇突发性事件，如自然灾害、安全事故和群体性骚乱等，安保人员需立即配合采购人做好维稳、抢险、救灾等工作。

### （6）保持畅通无阻的紧急疏散通道，其相关的指示照明灯具由供应商配备并保持齐全、功能完好。

### （7）协助采购人临时性搬运杂物，如办公桌椅、宣传品、文档资料等。

**2.通讯服务岗管理要求**

（1）负责采购人收发文件收取、送达，联合发文时负责对接发文单位完成会签印发文件工作；负责业主方信件、快递材料收寄；负责区行政服务中心与局办公大楼文件材料相互传递；负责会议材料提前送达（主要送达区域：台江区委大楼、福州市生态环境局）。

（2）负责信函、报刊、杂志的每日收取、分发。

（3）完成业主方临时交办的其他事项。

（4）通讯员个人安全由物业公司负责。

### **3.水电维修保养管理要求**

### （1）水电工要熟练掌握各种电工工具的使用和电气施工规范要求，熟悉采购人电气实施情况，有高度责任心和安全意识，维修及时有效，做到随坏随修，确保水电等设施运转完好，保障公共设施安全有效运行。

### （2）可能危及人身安全的设施设备要设置明显警示标识和防护措施。施工过程中要加强安全管理措施，杜绝施工隐患。

### （3）水、电设施设备维修、保养产生的材料费由采购人按实结算。服务过程中发生设施设备、耗材丢失或人为损坏，由供应商承担全部责任。水电工个人安全由供应商负责。

### （4）保持对采购人提出的小修、急修及时率达到98%以上，维修质量合格率达100%。通道照明等公共照明设施完好，使用正常完好率达100%。

### （5）每季度开展1次水电设施设备安全隐患排查，及时更换灭火器，消除安全隐患。

### （6）建立维修档案，检查、维修档案规范、齐全。

### **4.卫生保洁管理要求**

### 做好辖区日常保洁工作，保证辖区公共环境和公共部位整洁，公共设施洁净、无异味。保洁时间与机关办公时间错开，避免干扰正常办公。保洁设备、保洁用品用具、垃圾袋、卫生间消耗品、垃圾清运费、重大节假日氛围布置材料由供应商自行负责。具体保洁工作包括但不限于:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 清洁要求 |
| 1 | 楼内地板、楼梯清扫、拖擦 | 每日清扫1次，拖擦1次，地面目视干净、无污渍、痰迹、水印、脚印，有光泽。 |
| 2 | 墙面、天花板掸尘 | 每月掸尘或擦洗1次，做到目视整洁、无乱张贴和乱涂画，无浮灰、无蛛网。 |
| 3 | 楼梯扶手、栏杆、窗台、楼梯擦洗 | 楼梯扶手、栏杆、窗台每日擦洗1次，做到楼梯扶手、栏杆、窗台无污渍、无灰尘。 |
| 4 | 指示牌、楼道垃圾桶等公共设施清洁 | 每周清洁1次，无明显的可见积尘，保持不锈钢面光亮。 |
| 5 | 公共灯具清洁 | 每月清洁1次，确保灯具完好，表面光亮。 |
| 6 | 会议室、洽谈室、活动室、值班室清洁 | 日常保持室内窗、窗框干净、整洁，无灰尘、污渍、破损，保持墙面、天花板整洁、无污渍、浮灰、蛛网，地面整洁，桌椅放置整齐、光洁无灰尘，室内各种挂件摆放端正、清洁无损，按要求喷洒空气清新剂、保持空气清新。洽谈室、会议室、活动室需要实时清洁，重要活动、会议前须全面清洁，结束后立即打扫，并负责茶水供应服务。值班室每日清洁1次。 |
| 7 | 洗手间清洁 | 每日至少保洁2次，每周消毒1次，每月排气扇面板拆洗1次，保持洗手间卫生、整洁、无异味、空气清新，地面无水渍、污渍，墙面四角干净、无蛛网，洗漱台面干净整洁，浴室镜光亮无污渍，卫生器具清洁，地漏及便池畅通，卷筒纸、洗手液等卫生用品齐全。 |
| 8 | 门窗玻璃、飞檐等清洁 | 地面层的玻璃门及玻璃窗和各楼层办公室玻璃门、玻璃隔断墙内外两侧、二层起窗户玻璃内侧、轨道每周清洗1次，做到玻璃目视干净、光亮，无灰尘、水渍、水印。窗帘每年清洗1次。供应商需为保洁人员配备≥3米伸缩杆辅助清洗。 |
| 9 | 办公楼内垃圾收集 | 垃圾日产日清，分类收集，及时清运各楼层的垃圾杂物，统一放置在地面层垃圾收集点，防止污染。 |
| 10 | 各楼层饮水机滤芯更换 | 及时更换饮水机滤芯，确保用水安全。 |
| 11 | 地面层垃圾清运和垃圾桶清洁 | 垃圾日产日清，垃圾桶每日清洁1次，每周消毒1次，确保垃圾无积压，垃圾桶干净整洁，无异味。 |
| 12 | 屋顶保洁 | 每周打扫1次，生活水池每半年清洗1次，雨天排查积水、及时处理排水，确保屋面无积水、干净整洁。 |
| 13 | 空地、停车场、绿化带清扫 | 每日清扫1次，做到目视干净无垃圾,无杂物,无明显污迹,无积水，路边无杂草。 |
| 14 | 消毒灭害 | 公共区域每季度定期“除四害”消杀1次，做到楼内无鼠迹，基本无蚊蝇、蟑螂等，特殊节点增加消杀频次。 |
| 15 | 公共区域绿植供应、维护 | 由供应商负责提供摆放局大厅、公共区域楼层拐角处绿植花卉，其中大型绿植10盆，卫生间用小型绿植20盆，需按季度更换当季花卉绿植。楼顶、院内等处绿植每季度修剪1次，按绿植生活习性进行日常浇水除虫草等维护，枯萎的绿植花卉及时更换，枯萎绿植更换费用由供应商方负责。 |
| 16 | 节假日氛围布置 | 在国庆、春节等重大节日开展全局氛围布置。 |

### **5.厨房服务管理要求**

### （1）负责工作日午餐供应，合理安排菜单，提前制定每周食谱，定期更新菜品，根据员工的满意度来制定新的菜品，保证种类、口味、质量。主食米面兼顾，并做到花色品种齐全。

### （2）食品原材料（含食用油等）需到采购人指定的商店采购，根据食谱严格控制食品原材料的质量和成本，确保送达厨房作业的原材料清洁，卫生，无异物，无腐烂变质物。原材料存放时必须分类分区存放，放置时贴近地面的物品须用地脚架或地胶隔离防潮，做到离地离墙。

### （3）每日食堂清洁，保证食堂的干净整洁，洗碗严格按照“四过关”（1刷2洗3清4消毒），保证餐具的卫生质量，并将消毒后的餐具贮存在专用消毒柜内，未经消毒的餐具不得使用。食品容器、刀具等，应做到使用一次清洗一次。检查餐具完整性，实时更新破损、破旧碗筷。每周大扫除1次，包括消毒柜、冰箱清洁等，保证厨房、餐厅卫生干净、整洁。

### (4)严格遵守食品卫生法，不烹饪不洁、过期、变质、变味食品，严把菜品质量，杜绝食物中毒事故发生。每日巡查用水、用电、用气设施设备和厨房各类管道，消除安全隐患，下班前核查1次，确保电源、火源切断。

### (5)掌握每天的食品用量，抓好成本核算，严格管理，减少浪费。合理、节约使用采购人提供的液化气、厨房卫生清洁用品。

### (6)为采购人临时性增加用餐任务提供加餐服务或公务接待提供服务。

### （三）其他要求

### 1.供应商必须在录用员工后及时为员工办理人身意外伤害团体险及雇主责任险，承担所有物业及管理人员的安全责任及费用，并承担给第三方造成的人身财务损害的责任及费用。

### 2.物业服务所需各类设备和工具由供应商自行负责，包括物业办公用品、机电设备的维修、维护工具、卫生保洁所需的设备、工具。

### 3.供应商负责对其管理的员工进行经常性保密和安全教育，把保密和安全教育作为一项重要内容贯穿管理工作全过程。遵守业主保密、安全管理规章制度，不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏、携带与保密工作有关文件资料，不得了解或外传大楼内部设施和办公等情况，不得携带易燃易爆物品进出，未经同意不得擅自进入各办公室。