**服务需求**

营口市交警支队物业服务项目内容、要求、标准、人员数量、岗位及工作时间、日常管理及考核。

预算金额 48万/年

最高限价 48万/年

一、物业服务项目内容

1.保洁服务。

2.楼房消防、空调、电梯、水、电设备等维护维修。

3.服务地点及范围

（1）营口市公安局交警支队指挥中心办公楼（含东、西办公楼）：地点：站前区市府路南66号，办公楼及附属建筑面积：14583平方米。

二、服务人员相关要求

1.物业服务企业应当特别制定安全保密制度，从业人员的选聘要求历史清白，无犯罪记录。日常管理中要加强人员的保密教育，在具体的工作中也应有相应的措施。

2.为保证服务质量和维护公安系统的形象所有物业管理服务人员均要求具有高中以上文凭，品行端正。

3.消防、空调、电梯、电工等设备设施维护人员2名

4.保洁人员具有朴实热情、细致勤快、吃苦耐劳的精神。

三、具体服务项目

（一）保洁服务：

要求保洁人员配置9人

行政科东院：6人

行政科西院：3人

1.保洁服务的内容及标准

（1）楼内保洁：负责办公楼内公共区域地面、各楼层会议室、楼梯、走廊、卫生间、标牌、灯具、墙面、公共部分的门窗、玻璃、楼内电梯、健身房、球室、淋浴间及周期性保洁、年度保洁等，区域内环境卫生、所有物品及设施的清洁、保洁保养。办公室内的保洁工作由办公人员自行负责。

（2）楼外保洁：楼外院内、台阶清洁、办公楼周边所有物品及设施的清洁、保洁、保养。（楼外绿化除外）。

（3）保洁标准：楼内保洁的标准，要求达到四星级酒店标准。

（4）楼内公共区域日常保洁标准：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 垃圾收集 | ⑴按楼层设置垃圾收集点，每天更换2至3次垃圾袋；每天早晨、中午、下午定时清理，垃圾日产日清。  ⑵垃圾运送人员定时收取垃圾桶内垃圾，保证垃圾桶内呈1/3空以下状态，方便办公室使用，回收完垃圾桶内垃圾后应重新铺好新垃圾袋，⑶垃圾分类收集、定点堆放；废弃涂料、油漆等流质性物质在运送途中注意窗口的封闭，防止溢流污染路面，垃圾运送途中应加在遮拦，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染。  ⑷运送垃圾避让人流高峰，不可使用客用电梯运送垃圾；垃圾收集无突出噪音，无污染，全封闭，无垃圾外溢、气味四散、垃圾洒落。 |
| 2 | 公共区域及楼梯间 | ⑴保持各楼层公共区域和楼梯台阶清洁，每日打扫三次，并拖洗干净；水泥地面每周刷洗一次。  ⑵每日随时清理电梯口和通道摆放的烟灰缸内垃圾。  ⑶各楼层公共区域墙面、天花板每周除尘一次。  ⑷地面、楼梯间洁净，无污渍、水渍、灰尘，无乱贴乱划，无擅自占用现象，无乱堆乱放；检查一遍楼梯内纸屑、烟头不多于两处。  ⑸各楼层公共区域无蜘蛛网、灰尘，地脚线干净无灰尘，大理石地面干净无灰尘，水泥地面干净无杂物、污迹；楼梯道内外门窗等要保持明亮、干净。 |
| 3 | 楼梯扶手、栏杆、窗台、开关 | ⑴每天擦抹一次，保持扶手护栏干净、无灰尘。  ⑵扶手护拦干净、光亮，清洁结束用干净纸巾擦拭检查50㎝无显著脏污。 |
| 4 | 大厅门及护拦玻璃 | ⑴每周擦抹两次，保持洁净、无灰尘。  ⑵护栏玻璃随时擦抹保持洁净。 |
| 5 | 天花板、公共灯具 | 每月除尘两次，天花板、灯盖、灯罩、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。 |
| 6 | 电梯门与轿箱及电梯厅 | ⑴电梯厅清扫两次，拖洗一次，电梯地面随时清洁。  ⑵每周对电梯门壁轿箱打蜡上光一次。  ⑶轿箱顶部每周清洁一次。 |
| 7 | 消火栓、指示牌、信报箱 | 隔一天擦抹一次，保持干净无灰尘、无污迹。 |
| 8 | 大厅 | ⑴日常卫生随机保洁。  ⑵地面干净，无灰尘，瓷砖地面干净无杂物。 |
| 9 | 健身房和淋浴间 | 每日清洁两次，健身器材保持清洁。地面、墙面保持洁净。洗化用品由甲方提供。 |
| 10 | 楼内鼠害蚊蝇 | 需定期处理，保证无鼠害蚊蝇 |
| 11 | 公共区域 | 日常卫生随机保洁 |
| 12 | 公共卫生间 | ⑴保持卫生间地面、台面、墙面、坑内等清洁，遇有人员流量超大，应保持人走立即清扫。保洁时悬挂醒目标识：（清洁内容包括：通风换气；冲洗洁具；清扫地面垃圾，清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；用洗洁剂清洗大、小便器；用百洁布擦洗洗手盆并冲洗干净；用毛巾抹墙面、台面、开关、门牌、镜面；清洁地面；补充卷纸、擦手纸、洗手液；喷洒空气清新剂，小便器内放置香球等。  ⑵每日早上用玻璃清洁工具清洁公共卫生间的玻璃镜面；每天一次用毛巾擦拭灯具；每月两次对公共卫生间进行消杀，发现墙壁有字及时清洁。卫生间室内无异味、臭味；地面无烟头、纸屑、污渍、积水，天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网，墙壁干净，便器洁净无黄渍。 |

（5）楼外公共区域日常卫生保洁标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 停车场、外车道及台阶 | ⑴定期清扫车库的纸屑和垃圾；定期清洗场地。  ⑵每日清洁墙面及箱柜上的灰尘，及时清除地下室进出口的垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净。  ⑶每周擦洗一次门窗、消防栓、指示牌、指示灯、车位档、防火门等公共设施。  ⑷地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无明显灰尘无油迹、无满天飞迹和杂物；无异味、空气流通；管道标识清楚，油漆鲜亮，无脱落、无锈迹；标识、指示牌等公共设施无明显灰尘；墙面、管线无污迹、无灰尘。  ⑸每日清扫外车道及台阶及车厩，定期洗刷地面。 |

（6）会议室卫生保洁及服务标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 会议室 | ⑴着装严整、举止端正、干净整洁，特别在会议期必须要保持良好形象；  ⑵会议室服务人员除要完成在正常工作时间内要求完成的工作之外，还应完成上级赋予的其它临时性会议任务。  ⑶会议室桌椅地面每日打扫，会议室随时保持备会状态。  ⑷会前准备工作1、检查灯光、音箱、桌椅、空调是否完好，有无破损及时报修理；2、做好会议室内卫生工作，保持桌面、地面及各个角落和整洁；3、检查桌帘、沙发套是否干净、整齐；4、根据会议需求，合理摆放桌椅（如客人提出桌子需要变换形式，应在前一天摆放好）；5、根据人数摆放茶杯及矿泉水或会议要求的其它饮品；6、根据会议要求在会议室门前摆放签到桌；7、在指定位置摆放“吸烟区”的指示牌和烟缸8、如需要签到桌，提前摆放到指定座位内。  ⑸会前及会议中服务项目、在会议开始前1小时，打开门、灯；2、调节好室内温度；3、暖水瓶打好开水，以备会议开始后使用；4、会议开始前30分钟，服务人员在门口站立服务问好；5、会议开始后倒茶水，按照第次续水15分钟，后每隔20分钟续一次水6、会议中间休息，要忙整理会场，补充和更换各种用品。  ⑹会后整理1、会议结束后，服务员把前后门打开，2、查看有无遗留物品，如发现应及时与会议接待人联系，并保存好；3、及时清理茶杯和矿泉水，及桌面、地面卫生；4、查看桌椅是否完好并摆放整齐，以备下次会议使用；5、关闭灯光、锁门；6、严格做好保密工作，不询问、议论、外传会议内容和领导讲话内容，不带无关人员进入工作间；7、按办会单位的要求随时调整。 |

（7）周期性保洁

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 公共区域玻璃 | 每年二次进行清洁（4月、9月） |

（8）季度保洁

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 楼内公共区域地面瓷砖 按实际面积 | 每季度进行一次清洗（原材料由乙方提供） |

重点部位要突出，要特殊对待，并要灵活机动。设备、工具、物料的配备、日常保洁所需清洁工具、清洁剂，由乙方自备。

2.工作时间：

（1）公共区域工作时间：7：30-16：30。

3.检查的标准及处罚规定

检查时间

（1）甲方日常保洁每星期抽查一至二次。（行政科随时检查）

（2）周期保洁每年抽查二次。（4月、9月）

（3）年度保洁每年抽查一次。（12月）

规章制度及处罚办法：

（1）保洁服务员每天必须按保洁标准规定打扫

（2）禁止在单位洗涤工作服以外的个人衣物。

（3）在按规定完成保洁工作外，要坚持巡查，及时发现问题及时清扫。

（4）严禁在室内使用明火点燃如纸屑、报纸等垃圾避免造成火灾。

（5）卫生间垃圾筒要及时清理。

（6）保洁区域内的消防设施要保持无灰尘，办公指示牌摆放规范、干净无尘。

（7）在责任区内发现的各类问题要在最快的时间内解决如自己不能解决的要及时向保洁主管报告，或与甲方报告。

（8）统一着装，保持良好的工作形象，上班时间内着装与个人卫生要保持干净、整洁、整齐。禁止在楼内嬉笑打闹和大声喧哗。工作时间内禁止在一起拉家常、闲谈、聚堆做与工作无关的事。

（9）及时掌握各类会议室的规格，设备的摆放标准，做好各类会议的接待准备和服务工作。

（10）经常检查会议室的设施、桌椅、灯泡，保证其正常运行和使用，发现问题及时报修。

（11）认真做好所属大、中、小会议室的保洁工作，确保“七无”（无灰尘、死角、垃圾、污垢、蚊蝇、臭味）。

（12）如因个人失职对会议的召开造成影响的视情节处罚。

（13）爱护使用会议室内的各类用品，如因使用不当造成损坏的，如确是个人原因造成的由个负责赔偿。

（14）早上班后、晚下班前要对会议室进行检查，防止丢失和人为破坏；关闭和水源避免出现事故灾害。

（15）健身室器材无灰尘，地面无水渍，。

（16）淋浴间墙面地面随时清理，做到无水渍、无灰尘。储物柜无灰尘、无垃圾。

处罚办法：

甲方在按卫生保洁标准抽查中，如发现以下问题：

如有违反第（1）、（2）、（3）、（5）、（6）、（8）、（9）、（11）、（15）、（16）条中卫生问题，第一次由甲方以书面形式通知乙方，乙方需在书面规定的时间内及时处理，如没有规定时间内处理一次扣款200元，同一问题同一位置发现二次扣款500元，发现第三次，对该岗位工作人员重新调整。

如有违反第（7）、（10）条如未及时报修造成后果，扣款500元，后果严重扣款1000元。

如有违反第（12）条则该员工调离原岗位。

如有违反第（13）条规定造成公共物品损害，按价赔偿。

如有违反第（4）、（14）条规定，如有违反造成一般性后果按价赔偿，并扣款500元。造成严重后果的，除赔偿损失外还人追究刑事责任。

双方抽查结果记录备案，对检查时发现违反《细则》的问题，扣款将从甲方付给的乙方的费用中扣除，甲乙双方盖章、签字。

（二）.楼房消防、空调、电梯、水、电设备等维护维修

1.楼房消防、空调、电梯、水、电设备等的日常维修及养护

2.人员数量及岗位：人员2人

3.工作时间： 白班，时间：7:30——17:30;

夜班，时间：17:30——次日早7:30;

4.设备设施的维护养护标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | | 标准 |
| 1 | 基础 | 记录 | 日巡、周、季保养记录及时、准确，不漏记，不补记，按要求填写。 |
| 工作规程 | 各种技工，严格按着本行业的工作手册及和操作规程使用、养护和操作。 |
| 节约能源 | 合理设置各种设备的开启和关闭时间，杜绝能源的浪费。 |
| 环境卫生 | 设备间卫生清洁，物品摆整齐。 |
| 2 | 专项 服务 | 空调制冷系统 | 1.每天对设备进行一视巡检，做好设备运行记录，发现设备有问题及时报修，不带病工作。2.合理设定温度，减少能源浪费。3.定期清理空气滤清器，达到更好的使用效果。 |
| 消防系统 | 1.消防控制室24小时专人值守。2.每天对设备设施进行巡检，并做好记录。3.确保消防设施处在正常运行工作状态 |
| 供电系统 | 1.强电配电室24小时专人值守。2.每天对供电设施设备进行巡检。3.合理设备路灯、电梯、停车场照明、公共照明的开关时间杜绝能源浪费。 |
| 电梯 | 1.具有电梯安全员证的人员看护。2.每天内对全部电梯进行两次巡检，发现问题及时联系维保单位，杜绝电梯夹人、关人等事件发生。3.合理设置电梯层选，杜绝上下班出现人流涌堵现象。4.合理设备电梯的开关时间节约能源。 |
| 供暖设施 | 1.每供暖季开始、结束各进行一次设备设施的检修。2.供暖季期每天对供暖设备设施多次巡，减少管网的跑、冒、滴、漏等情况，影响供暖工作。 |
| 工程档案 | 1.各种设备的巡检记录的收集，装订和归档。2.各维修公司的维保、维修记录的归集。3.协助维保公司做各特种设备设施的检测工作。4.负责工程档案的归集及分类 |

5.设备维修养护要求：

（1）依据设备档案的标识，做到问题定跟踪；

（2）培训员工了解设备、清楚设备责任划分及保养要求，并尽可能的做到让员工有针对对设备自查自改；

（3）定期组织部门设备大检查，每次检查完后将上次检查跟踪落实问题的整改情况及此次检查的问题情况交于设备中存档。

（4）对运行期间发生的设备事故，及时组织分析，追查责任，严肃处理并采取预防措施。

（5）贯彻安全操作规程和维护保养细则，使设备经常做到整齐、清洁、润滑、安全，保持良好的运转状况。

（6）对违章操作和保养不良致使设备损坏者，根据情况轻重进行批评、教育与处罚。

（7）结合设备保养制度，针对检查不合格又未整改的问题点，每条按500-1000元进行扣罚，情节严重的按2000-5000元进行扣罚，造成重大事故的按5000-20000元进行扣罚。