**物业服务需求**

**一、项目概况**

西市区公安分局办公大楼新址坐落于西市区渤海大街西105号，总建筑面积约7700余平方米。由1 栋主楼（6 层）、食堂和羽毛球馆组成。室外停车场停车位100余个；前后院落绿植丰富，还有池塘一处，绿化面积1500余平方米。所需物业服务具体包括：保安、保洁、食堂服务管理、绿化养护和水暖电等设备日常维修、维护等物业管理服务事项。

**二、物业服务要求**

（一）服务要求

1.保安服务。

2.保洁服务。

3.食堂服务管理。

4.绿化养护。

5.楼房水、暖、电等设备日常维修维护。

6.不包括的服务内容：

（1）楼窗玻璃及墙外清洗；（2）绿化的肥、药、作业工具。

7.因行业特殊，所以要求物业服务企业管理规范、制度健全、经验丰富，服务人员要有严格的纪律和良好的政治面貌，真正能做好后勤服务保障工作。

8.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。

9.物业所需服务人员共20人，其中：管理人员2人，保洁人员5人，秩序维护人员2人，设施设备维修2人，绿化服务1人，食堂服务人员8人。

**三、物业服务内容及标准**

（一）保洁

1、保洁的内容和标准

（1）楼内保洁：负责办公楼内公共区域地面、各会议室、楼梯、走廊、卫生间、标牌、墙面、公共部分的门窗、楼内电梯、羽毛球球馆及周期性保洁、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：楼外广场空地、车棚、台阶清洁及周边所有物品及设施的清洁、保洁、保养。

（3）楼内保洁的标准：要求干净整洁，无灰尘、无污渍、无异味、无杂物、无死角。楼外要做到地面无烟头、无纸屑杂物、花草整齐。可随时检查，发现问题要按要求无条件的做好保洁。

（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 | （1）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。（2）垃圾运送人员定时收取垃圾桶内垃圾，保证垃圾桶内呈半空以下状态，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。（3）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，垃圾运送途中应加盖遮拦，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染。（4）运送垃圾避让人流高峰，使用电梯运送垃圾时应做到，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，否则将禁止使用电梯运输垃圾。 |
| 2 | 公共区域及楼梯间 | （1）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。（2）每日随时清理电梯口和通道摆放的烟灰缸内垃圾。（3）各楼层公共区域墙面、天花板每周除尘一次。（4）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。（5）楼层公共区域内设施除尘（消防栓、灭火器、门窗、灯具开关、地脚线、理石墙面、装饰物等）无蜘蛛网、灰尘，干净整洁，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 | （1）每天擦抹一次，保持扶手护栏、窗台干净、无灰尘。（2）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 | 1 楼大厅门、屏风及2 楼护拦等 | （1）每周擦抹两次，保持洁净、无灰尘。（2）护栏、座椅等随时擦抹保持洁净。 |
| 5 | 电梯门与轿箱及电梯厅 | （1）每日电梯厅清扫两次，拖洗一次，电梯地面随时清洁。（2）轿箱顶部每周清洁一次。 |
| 6 | 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。 |
| 7 | 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。 |
| 8 | 羽毛球馆 | 每日清洁两次，健身器材保持清洁。地面、墙面保持洁净。 |
| 9 | 楼内鼠害蚊蝇蟑螂 | 需定期处理，保证无鼠害蚊蝇蟑螂等害虫 |
| 10 | 公共卫生间 | （1）保持卫生间地面、台面、墙面、大小便池内外以及各种器具清洁，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；（2）每日早上用玻璃清洁工具清洁公共卫生间的玻璃镜面；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。（3）清洁用具及抹布要分类，不能混用。不能出现擦洗大、小便器的洁具抹布又擦洗洗手盆和台面现象。 |

（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 | （1）定期清扫车位的纸屑和垃圾；定期清洗场地。（2）每月进行两次停车场灭杀工作，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。（3）日清扫外车道及台阶，定期洗刷地面。 |

2、人员配置：要求保洁人员不少于5 人（含保洁主管）

保洁人员分配：

（1）主楼：4 人（含保洁主管1人）；

（2）外围：1 人；

3、工作时间：1-6 楼和外围工作时间：7：30-17：00 工作时间内在岗不得少于5 人。周六、周日早8：00—16：30；

（1）我方对日常保洁情况每星期抽查一至二次。

（2）年度保洁每年抽查一次。

(二）、保安

1、保安工作范围：

（1）做好24 小时安全管理，包括：防火、防盗；院区、楼内的巡视巡查安保；维持停车场公共秩序；做好临时安排的事项。

（2）护卫地点范围为西市区公安分局办公楼院区及地上所有建筑物内外的保安服务。

（3）工作时间，白天停车场秩序维护，夜间巡逻防护。

2、人员配置：

物业保安人员平均年龄在55周岁以下，保安员不少于2 名。

3、工作要求：

（1）保安员由我方和物业方实行双重领导，根据我方任务需要双方共同研究部署保安力量。

（2）双方共同负责保安员的业务、技术、政治思想教育及日常行政管理工作。

（3）保安员在防护范围内因工作致伤、致残、致死和遭遇不测时，由物业方按社保局有关规定处理。

（4）在符合国家法律法规前提下，保安员应当遵守和执行我方包括《保安工作细则》在内的各项规章制度。

（5）保安人员必须为人正直，作风正派，着装整洁，对工作有高度的责任感，不玩忽职守。

（6）维持办公大楼内外区域的正常工作秩序、治安秩序，消除隐患于萌芽状态，防患于未然。必须严格遵守各项规章制度，如有违反，则按《保安管理细则》进行处罚。

（7）认真履行值班登记制度，值班中发生和处理的各种情况在登记薄上进行详细登记，交接班时移交清楚，责任明确。

（8）在规定的站岗时间段内，必须服从我方安排，按要求站岗。

（9）做好物业管理范围内安全保卫工作，加强巡查，防止盗窃行为及火灾、漏电、漏水等事故的发生；

(10)记录好当值期间发生的一切有影响的事情，对突发重大事件要填写突发事件报告。

(11)看护好室内外的设施、设备，防止丢失和外来人员破坏。

(12)对外来问事的客人要做好迎接工作。

(13)保安人员需做好门前、院内、停车场的车辆秩序维护工作。

(14)处理好在岗期间发生的在职权范围内的各种事情，如处理不了时要及时报告。

(15)夜间保安在工作人员下班后进行巡岗，不定时巡视。检查办公室的门窗是否关好，有无安全隐患，对监控室不能控制的照明，需要关闭的进行关闭，并做好巡检记录。确保办公楼内安全，发现问题及时上报。

（16）保安人员须身体健康、品德良好，无违法犯罪记录，自觉维护我方形象。

（17）物业公司要对上岗员工进行岗前培训，培训合格后方可上岗，派驻管理人员进行日常工作管理。

（18）穿着统一的制服，保持其干净整洁，提前到岗签到，佩戴胸卡上岗。

（19）完成我分局主管部门交办的其他工作。

（三）、餐厅服务

1、餐饮服务范围：

负责工作人员餐厅的餐饮及日常接待等服务。保证早餐100 人、午餐200 人、晚餐50 人的就餐需求。

2、人员配置：

人员配置及岗位：8 人

管理人员1 人

厨师：2 人

面点师：1 人

服务员：4 人（传菜、勤杂、洗菜、洗餐具、餐厅服务）

3、餐厅服务标准：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 服务人员上岗要求 | (1)仪容仪表符合工作要求，上班着工作装，佩戴工号牌，短发不过耳，长发用头花盘好并戴好帽子，不留长指甲、染指甲。(2)文明礼貌服务，语调温和亲切，微笑迎客、敬语待客、谦逊谢客。(3)严格遵守劳动纪律，不脱岗、串岗。 |
| 2 | 餐前准备 | （1）室内通风良好、温度适宜、光线充足、桌椅摆放整齐、卫生整洁。(2)餐厅桌椅摆放整齐，桌面物品摆放有序，传菜间备品准备好。(3）墙面、地面整洁干净，无污渍、水渍。(4)餐具摆放整洁有序。(5)室内温度适宜、光线充足，空气清新。(6)餐盘、筷子、碗、餐巾纸等配备齐全，摆放有序，卫生达标。(7) 开餐前半小时，按服务区域立岗迎候客人。(8)每餐餐前食物必须留样72小时，以防止食用者因为食材问题或食物烹制问题而引起的不适或食物中毒。 |
| 3 | 用餐服务（自助餐） | (1)引导就餐人员用餐的顺序，如打菜时客人拥挤，及时疏通客人。(2)要注意器皿边缘及餐桌台面的卫生。(3)及时观察菜品是否需添加，与厨房做好沟通。(4)就餐人员用完餐后，提醒客人把餐盘放到送餐处。(5)倒餐时使用礼貌用语，提醒客人自觉排队，倒餐处保持干净整洁。 |
| 4 | 用餐服务（包房） | （1）主动行礼问好，给客人拉椅让座，铺餐布，脱筷套，帮客人斟茶水，并及时撤走桌签。(2)按照用餐顺序上菜，并报菜名，配料提前上并放置在菜品1厘米处。(3)注意上菜速度，勤巡视台面，清理桌面杂物。客人在谈话时要注意回避，对谈话内容禁止外传。 |
| 5 | 餐后收尾工作 | (1)撤餐具，清理台面。(2)清洁餐厅整体卫生，关闭电源门窗等。 |

4.管理标准

（1）厨房的餐具卫生标准和食品卫生标准应达到《中华人民共和国食品卫生法》和相关法律法规的要求。

（2）检查厨房的准备工作，如有短缺督促采购部门组织货源。

（3）控制食品到货情况、数量和品质。现场监督食品加工、制作及出菜质量，确保提供清洁优质食品。

（4）做好厨房和食品卫生工作，组织员工学习食品卫生知识，严格执行有关规定，每天检查冰箱和原料，防止使用过期、变质食品。

（5）爱护厨房的设备设施，定期提出维修、保养、更新。

（6）做好厨房安全的防火工作，落实安全防火责任，检查每天下班前水、电、气各系统设施消防隐患和安全因素，确保厨房安全。

（7）在厨房关门前仔细检查每个操作部位，确保冷藏食品放入冰箱，其它食品加盖保鲜膜，避免细菌繁殖。

5、食材选用及标准

## （1）食堂食材需由投标人进行采购。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **技术、规格、质量要求及包装标准** | **备注** |
| 肉类 | 猪肉：净廋肉、后腿肉、猪肝、排骨、猪油、筒子骨、猪血等；必须保证供应为屠宰厂当日屠宰的猪肉，肉身必须盖有卫生检疫章，须出具加盖国家或地方政府监督所检疫章的动物检疫证明。肉品须表皮洁净、膘厚适中、色泽鲜亮、纹理清晰、肉质细腻、无异味、去骨、无毛、按压无水迹。 | 所有商品必须满足国家和地方相关规定 |
| 牛肉：肉身必须盖有卫生检疫章，须出具加盖国家或地方政府监督所检疫章的动物检疫证明，肉品须色泽鲜亮、无任何异味、按压无水迹。纹理清晰，肉质细腻，品质好。 |
| 蔬菜类 | 当季各类新鲜蔬菜以及大棚种植蔬菜，蔬菜类必须保证无黄叶、枯死叶、无虫、无杂质，须48小时内采摘供应，原菜须保证菜面干净、无明显泥土、码放整齐、无破损、大小基本统一、不得过熟或欠熟；净菜须保证菜面完全干净、无泥土、按统一标准加工、码放整齐、无须二次处理可以直接进行熟加工。 |
| 鸡蛋 | 鲜新、大小均匀、无破损、色泽光滑，须出具加盖地方政府监督所检疫章的动物检疫证明。 |
| 豆制品 | 豆腐、豆腐干、绿豆芽、黄豆芽、红豆等；须保证食材干净、不含非食品用化学物质、按统一标准加工、码放整齐、无须二次处理可以直接进行熟加工。 |
| 水果 | 当即各类水果，无虫、无杂质，须48小时内采摘供应，原水果须保证果面干净、无明显泥土、码放整齐、无破损、大小基本统一、不得过熟或欠熟。 |
| 面条 | 鲜面条、干面条、饵丝；要求原材料不含非食品用化学物质、不掺假、不过期、不变质、不变味、无杂质、无毒害，符合国家食品行业的标准。 |
| 大米 | 大米须达国家1354—86特二级标准，水分含量在12°以下，无掺杂、无沙石，碎米少，无黄粒米；大米包装袋上印有大米品名、等级、数量、出厂名、厂家地址及其电话。 |
| 面粉（含面粉配料） | 高筋面粉达GB8607国家标准，质量等级一级；低筋面粉达Q/JHMF01标准，质量等级一级；低筋面粉达Q/JHMF01标准，质量等级一级；色泽正常，干爽无异味；按进货量抽查20％，数量按抽查验收实数为准；包装袋上有注册商标及QS标注，有检验合格证、生产日期和保质期。 |
| 大豆油 | 按国家食用调和油质量标准GB1535，质量等级一级；有合格检疫报告，外观的色泽、透明度、气味滋味等无异常；定型包装。 |
| 水产品 | 鱼类要求体表光滑无病灶，有鲜鱼鳞片完整，无鳞鱼无浑浊粘液，肉质干燥，紧密，呈白色或淡黄色眼球外突饱满透明，鳃丝清晰鲜红或暗红，保持活体状态固有本色，无异味，鱼类肌肉紧密有弹性，内脏清晰可辨无腐烂。 |
| 冻品 | 冻品外包装需完整，无破损，无不封口现象，有生产日期。冻品在解冻后，发现质量问题需退货。符合国家绿色批发市场标准，应具备满足交易需要的冷冻贮藏设施。 |
| 调料 | 外包装无污物、无泄漏，无胀袋或胖听或鼓盖现象，无变质发霉现象。1. 色泽正常，具有该品种固有的香味，滋味无异味，油酱均匀的酱体或无结块的粉状固体，封口平整，无破包，夹包，漏包，无污染。
 |
| 副食及其他 | 须保证食材干净、不含非食品用化学物质、按统一标准加工、码放整齐、无须二次处理可以直接进行熟加工。 |

6、工作时间：管理人员1 人，7：30---15：30，根据工作需要，须延长工作时间的特殊情况。

 厨师2 人： 早： 6：00---14：00 晚： 9：30---18：30

 面点1 人： 早： 6：00---18：30

 服务员4 人： 1 班次：6：00---15：00 2 班次：9：30---18：30

（四）、设备设施的维修养护服务

1、设备设施维护养护内容：

（1）消防系统的日常巡查及养护；

（2）供电系统的日常维修及养护；

（3）供暖设施的维修及养护；

（4）其他维修；

（5）工程档案归集；

2、人员配置：

设备人员2 人： 电工1 名，万能工1 名

万能工原则上长白班做到在岗在位，在确保各机房、管线、设备设施完整好用的前提下方可离岗下班，其他时间必须保持通讯联系畅通，不能出现找不到人的情况，如有需要必须随叫随到。

3、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 | 供电系统 | 1.配电室专人值守。2.每天对供电设施设备进行巡检。3.合理安排路灯、电梯、停车场照明、公共照明等设备设施的开关时间，杜绝能源浪费。 |
| 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 |

4、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）培训物业员工了解设备、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。

（五）、院内绿化及办公区绿植养护服务

1、绿化养护的内容及服务标准

服务内容：办公楼门前花草、绿地等的日常养护和管理。

服务标准：植物配置合理，绿地充分，无裸露土地；花草树木生长正常，修剪及时，无枯枝死亡及病虫害现象；绿地管理和养护措施落实，无破坏、践踏及随意占用现象。

2、人员配置：要求绿化人员1 人。

3、工作时间：7：30-17：00

（六）、管理服务

1.物业公司需派驻两名管理人员，管理与协调物业服务相关工作，管理所属人员，定期向我方汇报工作。工作时间：8：00-17：00，周一至周五不得少于两人在岗。

**四、其他要求**

1.物业服务企业需自行配发统一的员工工服。

2.物业服务所包含的费用包括但不限于：员工工资、员工社会保险、服装费、物耗费、食材费、管理费、税费等。

3.合同履行期限：整体合同期三年，服务期内甲方定期进行评估考核，如乙方服务不达标甲方扣除部分物业服务费用，如不满足甲方服务需求甲方有权解除合同，乙方应对因此产生的损失承担责任。