# 服务需求

一、**项目概述：**

营口市城乡建设与公用事业中心两处办公楼分别位于营口市站前区市府路北21号、营口市辽河大街东98甲。针对两处办公楼的日常保洁服务、安保服务、食堂管理、设施设备维护服务对外委托，需提供服务人员18人。付款方式：月结，每月20日结账。服务期限自2022年7月1日至2023年6月30日止。

**二、服务内容：**

（一）保洁：要求保洁人员配置4人，乙方所提供的人员年龄在45周岁以下。

1、保洁范围：

（1）楼内保洁：负责办公楼内公共区域地面、各楼层会议室、地下室、楼梯、走廊、卫生间、标牌、灯具、墙面、公共部分的门窗、玻璃、楼顶屋面、裙楼屋面、楼内电梯、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。

（2）楼外保洁：楼外广场、台阶清洁、办公楼周边所有物品及设施的清洁、保洁、保养。

2、保洁人员工作要求：

（1）物业服务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。

（2）负责巡回打扫和推抹地面，擦抹干净玻璃大门。

（3）负责楼内设施清洁工作，确保楼内无吸烟环境死角。

（4）负责定时擦抹干净墙壁。

（5）按工作计划和时间安排完成所属楼层岗位各项清洁保洁工作，负责公共走廊、电梯间、洗手间、楼梯的保洁工作。

（6）负责巡回清扫走廊、楼梯间地面，并按要求拖抹走廊、楼梯间地面，清除污渍保持洁净。

（7）负责擦抹电梯门、防火门、墙壁、垃圾桶、花盆、消防栓柜，并负责走廊地面拖抹、清扫，并对小块污渍及时进行清洗。

（8）负责洗手间地面、洁具、镜面、门窗清洁，及时冲洗污物，不留污渍、异味。

（9）将收回的垃圾集中到垃圾筒内，定时将垃圾送到指定地点处理，保持垃圾筒的清洁。

（10）负责指定公共区域或岗位的保洁工作，根据清洁程序和卫生标准的要求，按质按量按时完成各项日常和定期保洁工作。

（11）庭院、停车场区域内清洁卫生。

（12）配合甲方做好冬季除雪，做到雪停即除。

（13）在各项保洁作业中，工作要认真细致，做到拾遗补缺作用，不留任何卫生死角，确保卫生达标。

（14）要爱护各种设备、工具、并按操作规程操作，了解和掌握各种清洁剂的用途并合理使用，消除事故隐患，安全作业。

（15）信息反馈或发现本区域有需要修理和维护的设施及时上报。

（16）做好清洁工具的清洁、整理及维护保养工作。

（17）要爱护公共财物，如发现情况异常，应及时通知上报，以便及时解决。

（18）清洁卫生的基本要求是六定：即定人、定地点、定时间、定任务、定质量、定责任，对上述范围的任何地方都应有专人负责清洁卫生、垃圾清运的工作。

（19）保洁员须身体健康、品德良好，无违法犯罪记录，自觉维护甲方形象。

（20）穿着公司统一配发的制服，保持其干净整洁，提前到岗签到，佩戴胸卡上岗。

3、保洁标准：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **场地** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 公共走廊 | 地面、墙面、墙角线擦拭 | 无灰尘、污迹、明亮 |
| 楼梯间门、消防栓、房门等擦拭 | 无灰尘、污迹 |
| 垃圾桶擦拭清理等 | 杂物、污迹、壁面光洁 |
| 灭火器擦拭 | 明亮、无灰尘 |
| 走廊天棚、灯具擦拭 | 无积尘、灰网、内壁无水珠、杂物、光亮 |
| 扶手擦拭 | 干净、光亮、无手印污渍 |
| 2 | 洗手间 | 洗手台、镜面 | 无灰尘、水渍、污点、光洁明亮 |
| 天棚、灯具、风口 | 无灰网、积尘、污迹 |
| 门、隔板擦拭 | 无灰尘，无污渍 |
| 墙面清洁 | 无积尘 |
| 各垃圾桶内外壁 | 清洁、无污迹 |
| 便器、洗手盆 | 内壁无污迹、杂物、光亮 |
| 台阶、地面 | 清洁、无垃圾、杂物 |
| 玻璃 | 无明显污渍、水渍 |
| 地面 | 清洁、无灰尘、脚印、杂物 |
| 便器消毒 | 消除异味 |
| 3 | 楼梯间 | 地面、墙角线擦拭 | 无灰尘、污迹、明亮 |
| 楼梯扶手擦拭 | 光亮、无手印污渍 |
| 墙面 | 无浮尘、蛛网 |
| 开关等附属设施 | 表面无浮尘、无污渍 |
| 防火门及附件 | 表面无浮尘、无污渍 |
| 4 | 垃圾收集 | 生活垃圾 | 日产日清，保证垃圾桶呈半空以下状态，方便办公室使用，运送垃圾避让人流高峰 |
| 5 | 大堂 | 地面 | 保持地面干净、光亮、无污迹、无烟头、无明显灰尘、雨天保持地面干爽、防滑 |
| 玻璃及玻璃门 | 保持清洁、明亮、无尘、无污印 |
| 指示牌、告示牌及其他设施 | 保持干净、明亮、无尘、无污迹 |
| 6 | 楼外 | 道路 | 无积水、无泥沙、无杂物飘浮物 |
| 停车场 | 无果皮、无积水、无飘浮物 |
| 绿地 | 无枯草烂叶、无杂物，无垃圾 |
| 雨水井、排水沟 | 定期清掏，无垃圾污垢堵塞外溢 |
| 7 | 公共区域 | 玻璃 | 每年两次清擦根据实际需要另行安排 |
| 地面瓷砖及理石 | 每季度进行一次清洗及保养 |

重点部位要突出，要特殊对待，并要灵活机动。设备、工具、物料的配备及日常所需的清洁工具、清洁剂等，由乙方自备。

4、工作时间： 7：30---17：00

5、规章制度：

（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）保洁人员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）卫生间垃圾筒要及时清理。

（5）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。

（6）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。

（7）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。

（8）早上班后、晚下班前要对负责区域内进行检查，防止财物丢失和人为破坏；关闭电源和水源避免出现事故灾害。

6、处罚办法：

甲方在按保洁标准抽查中，如发现以下问题：

（一）如有违反规章制度的要求的，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，如没有按规定时间处理一次扣款200元，同一问题同一位置发现二次的扣款1000元，发现第三次，乙方应向甲方提交书面形式的检讨书。此岗位员工调离原岗位。

（二）保安服务：设置4人，乙方所提供的保安人员平均年龄在48周岁以下，必须24小时值守。

1、保安工作范围：对所管辖区域的安全与消防安全管理，完成所承担的管理任务。其中包括：范围内所管辖的公共场所区域的安全管理（楼内巡视；维持公共秩序；外来人员接待和查验登记），院内交通秩序的管理。

2、保安人员工作要求：

（1）保安人员须身体健康、品德良好，无违法犯罪记录，自觉维护甲方形象。

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

（3）穿着公司统一配发的制服，保持其干净整洁，提前到岗签到，佩戴胸卡上岗。

（4）对来访人，要进行有礼貌的询问，填写登记单，与被访者进行联系，联系好后来访人方可允许上楼；对询问情况的外来人员要做好登记及按规定答复等工作。

（5）负责维护办公区域内治安秩序，预防和发现安全隐患，履行保安人员工作职责。

（6）处理当班突发事件，如火灾、偷盗等险情并立即控制，迅速报警，同时报告主管部门。

（7）建立正常的巡视制度并明确重点保卫目标，做到点、面结合。

（8）保安人员落实24小时值班制度，公司对工作情况进行监督和检查。负责不定时地查岗及查夜，不定时巡视办公楼内的消防安全工作，夜间保安在工作人员下班后进行巡岗。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。

（9）协助消防员完善办公区域内消防安全防范措施，检查消防安全设施、设备、器材的使用情况，保证其能在工作中达到预定的使用效果。

（10）检查办公楼区内有无妨害公共安全和社会治安秩序的行为，有无违反规章制度的行为，并及时进行纠正，妥善处置。确保停放在管辖区域车辆安全及交通秩序井然有序。

(11)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。

3、保安人员工作纪律（标准）

（1）遵守国家的法律法规、以及办公楼和物业服务内部各项规章制度。

（2）坚守岗位，忠于职守，严格执行岗位责任制。

（3）坚决做到“五不准”，即不准喝酒，不准聊天，不准容留外来人员，不准擅离职守，不准迟到早退。

（4）服从管理，听从安排，廉洁奉公，敢于发现和制止各类违规事件。

（5）爱护各种器具装备，不能丢失、损坏、转借或随意携带外出。

（6）严格执行请、销假制度。保安人员请假，物业服务必须安排其他人员接替工作，保证有熟悉业务的人员带班。

4、保安人员交接班制度

（1）接班保安人员要按规定提前10分钟上岗接班，在登记薄上记录接班时间。

（2）交接班时，交班的保安人员要把值班中继续注意或处理的问题向接班保安交代、移交清楚。

（3）接班保安人员验收时发现问题，应由交班保安人员承担责任。验收完毕，交班保安人员离开岗位后所发生的问题由当班保安人员承担责任。所有事情交代清楚后，交班保安人员在离开工作岗位前在登记薄上记录下班时间并且签名。

（4）接班人未到，交班人员不得下班。如果接班人员未到，交班人员下班，这期间发生的问题两人共同负责；即使没有发生问题也要分别扣发两人的工资并通报批评。

5、日常巡查制度

（1）消防器材定期检查确认。

（2）要时常对管理区域内所有门窗进行检查，确保安全，每日下班后实行全面巡检，对未关闭的门窗予以关闭。

（3）对管理区域外围、楼宇顶端经常检查确认，有无异常现象。

（4）对管理区域内配电室、泵房、监控室等要害部位进场检查确认。

（5）按照要求对公共区域及设备进行巡回检查，发现隐患及时处理并报告。

（6）在巡查过程中，如发现个别部位有特殊情况，如漏水、渗水或冒烟等，应立即向甲方部门领导报告，安排人员参与抢修，以免遭受更大损失。

（7）对巡查中或在工作中发现的问题需及时作出处理，对处理不了的问题要及时上报。

（8）当班人员要注意对巡查结果进行跟踪处理，了解处理情况并记录结果，对两次记录以上但仍未解决之情况应上报主管领导。

6.保安工作考核：如发现违反制度的问题，扣款将从甲方付给乙方的服务费中扣除，具体规定如下：

（1）保安警容、着装、接待不规范，不符合要求，每查处一次扣50元。

（2）不能礼貌用语，文明工作，每查处一次扣50元。

（3）未经登记放入外来人员，进入办公楼，或异常现象未向上级报告，每查处一次扣500元。

（4）物资出入办公楼大门，没有有效出门证放行，每查处一次扣500元。

（5）交接班制度、警卫室管理办法未执行到位，每查处一次扣100元。

（6）迟到、早退、脱岗、睡岗（白天），每查处一次扣100元。

（7）酒后上岗或者在岗喝酒每查处一次扣1000元。

（8）不按规定停放车辆，每查处一次扣100元。

（9）疏于职守，被楼内其他部门投诉的，每次扣300元。

（10）推销、上访和其他闲散人员混入楼内每次扣500元。

（11）其他临时任务配合不及时，态度不认真，或相互推诿的，每次扣300元。

（12）夜间未进行巡查，每查处一次扣200元。

（三）食堂管理：

1、餐饮服务范围：负责工作人员日常供餐、临时任务供餐等服务。

2、服务要求：保证早餐人、午餐人就餐需求。

3、人员配置及岗位：其中厨师2人，帮厨4人，面点师2人（乙方提供的服务人员须有健康证，相关岗位须有相关职业资格证书。）

4、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，上班着工装，佩戴工号牌，短发不过耳，长发用头花盘好，不允许留长指甲、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。 |
| 3 | 用餐服务 | (1)要注意器皿边缘及餐桌台面的卫生。  (2)及时观察菜品是否需添加，与厨房做好沟通。  (3)就餐人员用完餐后，提醒就餐人员把餐盘放到送餐处。  (4)倒餐时使用礼貌用语，提醒就餐人员自觉排队，倒餐处保持干净整洁。 |
| 4 | 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。 |

5、餐厅的清洁标准：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 标准 |
| 1 | 餐桌餐椅 | ①保持餐桌桌面光洁，无油腻、杂物；  ②餐椅无灰尘、无油污；  ③就餐时随时收拾桌上的碗盘，清理餐桌的剩饭、杂物等。 |
| 2 | 地面、水池 | ①地面整洁干净，无污渍；  ②餐桌餐椅底等死角无灰尘、无遗弃食物等；  ③水池无剩饭剩菜等异物。 |
| 3 | 墙面、门窗 | ①墙面无污垢，无灰网；  ②门窗保洁明亮、无尘、无污印。 |
| 4 | 残食区 | ①残食日产日清；  ②残食桶须每日清洁，保持干净。 |

6、餐厅的食品安全要求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 要求 |
| 1 | 原材料 | ①严把采购第一关，必须从正规渠道购买食物，确保食品无污染、无毒、无变质；  ②杜绝“三无”产品；  ③隔夜剩饭菜应及时处理，原则上不予保留。 |
| 2 | 食品质量 | ①米饭：米质量好，色泽纯正，不糊，不夹生，软硬适当；  ②菜肴：色味鲜美，原料新鲜，无杂物；  ③面制品：软硬适当，色泽纯正，均匀足量。 |
| 3 | 操作、存储 | ①生与熟、成品与半成品、食物与杂物、食品与天然物隔离好，防止生熟交叉感染；  ②操作时按照原料、半成品的顺序进行流程布局；  ③餐厅内严禁放置有毒物品。 |

(四)设备设施维护养护范围：

1、设备设施维护养护服务内容：①供电系统的日常维修及养护；②其他维修。

2、人员配置及岗位：电工1人，水暖工1人，乙方所提供的维护人员必须持证上岗。

3、设备设施的维护养护标准

（1）设备间卫生清洁，物品摆放整齐。

（2）配电室24小时专人值守。每天对供电设施设备进行巡检。

4、维修工作的考核标准：

（1）按时上下班。上班时间统一着工装、佩戴胸卡，精神饱满，举止得体。

（2）每天接到办公楼、楼的报修单或报修电话后，根据工作情况及时安排维修，做到“水不过天，电不过夜”，不得以任何理由推诿、拖延。

（3）服从安排，保质保量完成各项维修及其它临时性工作，不得以任何理由怠工、敷衍。

（4）必须定期对用电设施进行巡视。

（5）严格管理各类维修材料及维修工具，杜绝假公济私、浪费等现象。

（6）自觉接受甲方工作监督，杜绝投诉。

（7）服从甲方安排，完成甲方交给的其它工作。