**天津市党政机关办公用房管理服务中心**

**2019年物业服务需求书**

**一、项目背景**

天津市党政机关办公用房管理服务中心办公地点位于天津市和平区大理道10号和18号两处。

其中大理道10号办公楼共计3层，楼内建筑面积约2400平方米，院内面积500平米。大理道18号办公楼共计3层，楼内建筑面积200平米，院内面积140平米，合计340平米。

本项目特点为历史建筑 “小洋楼”。建筑外观坡屋顶、古旧韵味、造型美观，装饰考究；建内部配有历史木艺设施；建筑整体风格体现出的中西文化结合的特点。

**二、项目总预算**

**1243200元/年**

**三、项目经理（评分项）**

应从下述3项中选择一个

A. 具备国家住建部颁发的《中华人民共和国物业管理师资格证书》或天津市物业管理办公室颁发的《天津市物业管理项目经理岗位证书》或天津市物业管理协会、全国房地产行业培训中心颁发的《天津市物业管理项目经理培训合格证书》的项目经理常驻本项目物业服务现场（即持证项目经理驻场）

**四、物业投入人员岗位及每个岗位的需要人数**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **要求** | **是否接受退休人员** | **工作时间** |
| 1 | 项目经理 | 1 | 具备三年（含三年）以上非住宅物业管理经验；具备由国家住建部颁发的《中华人民共和国物业管理师资格证书》或天津市物业管理办公室颁发的《天津市物业管理项目经理岗位证书》或天津市物业管理协会、全国房地产行业培训中心颁发的《天津市物业管理项目经理培训合格证书》；驻场服务。 | 否 | 8小时/日，每周双休 |
| 2 | 会议、前台服务员 | 1 | 女性，年龄35周岁以下。 | 否 | 8小时/日，每周双休 |
|  | 会议服务 | 1 | 女性，年龄35周岁以下。 | 否 | 8小时/日，每周双休 |
| 3 | 秩序维护主管 | 1 | 持有《中华人民共和国职业资格证（建（构）筑物消防员）》和保安员证。 | 否 | 8小时/日，每周双休 |
| 4 | 秩序维护员 | 8 | 男性，50周岁以下。 | 否 | 两个院子，每个院子配置4人，四班三运转 |
| 5 | 保洁员 | 4 | 女性，50周岁以下 | 否 | 8小时/日，每周双休 |
|  | 电工 | 1 | 持有高电电工证 | 否 | 8小时/日，每周双休 |
| 6 | 司机 | 4 | C本，男性，55周岁以下，5年以上驾龄 | 否 | 8小时/日，每周双休 |
| 合计 | | 21人 | | | |

**五、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准**

物业服务范围包括：楼内外公共区域保洁服务、秩序维护和监控室内值守服务、会议服务、前台接待服务、综合维修服务、司机驾驶服务。

**（一）项目经理岗位**

1.项目经理具体工作内容：负责项目物业管理全面日常管理工作。

2.职责

（1）负责项目全面工作。

（2）按照体系落实好日常工作检查及各岗位人员完成任务。

（3）督促落实培训计划，鼓励员工积极学习专业知识。

（4）按时检查员工规范执行情况，并提出改进要求。

（5）完成上级安排的其它工作任务。

3.项目经理服务标准

（1）负责公用处及所属企业项目的全面领导与管理工作，制定工作目标、工作计划并组织实施。

（2）负责制定本项目工作计划并组织实施，负责定期检查、监督、查处违规，做出纠正措施达到规定标准。

（3）负责处理采购人对本项目工作人员的投诉，不拖延、不推诿，与采购人保持良好的关系。

（4）负责调动本项目员工工作积极性，提高员工业务素质，检查督促各岗位员工认真履行职责。

（5）自觉接受采购人的监督。

（6）保持与公司相关部门的良好关系，配合公司抓好安全防范等相关工作。

**（二）楼内外公共区域保洁服务**

其服务范围含大理道10号和18号办公楼，各区域清洁工作。时间频次及细化内容要求如下：

1、公共区域部分

（1）指示牌和公告牌，每天配清洁剂擦拭两次，随时保洁，做到无灰尘、无污渍、明亮。

（2）地面，每日推尘至少三次，随时保洁，每月清洗一次，做到无灰尘、无污渍、无垃圾、光亮。

（3）扶手、栏杆、踢脚板，每日擦拭一次，随时保洁，做到无灰尘、无污渍。

（4）墙面、墙角、屋顶，每月清洁高处一次，做到无灰尘、无污渍。

（5）公共区桌、椅，每日擦拭一次，随时保洁，做到无灰尘、无污渍。

（6）垃圾桶、篓，每日清理垃圾至少一次，每周清洁一次，做到垃圾存量不超过三分之二、无异味。

2、会议室等部分

（1）地面，每天清扫、拖擦两遍，随时保洁，做到无灰尘、无污迹。

（2）墙面、墙角，每周擦拭低位一次，每月清洁高处一次，做到无蛛网、无污渍。

（3）电源盒、地脚线、装饰物，每天擦拭一次，随时保洁，做到无灰尘。无污渍。

（4）玻璃、灯具每月清洁一次，做到光洁明亮、无灰尘、污渍。

（5）桌、椅，每天前后擦拭、整理，随时保洁做到无灰尘、无污渍。

（6）天花板、风口及灯饰，每周全面清洁一次，做到无蛛网、无污渍、无灰尘。

（7）垃圾桶，每日清理垃圾桶至少一次，每周清洁一次，做到垃圾不超过三分之二，无异味。

3、办公室部分

（1）地面：每天清扫、拖擦一遍，做到无灰尘、无污渍。

（2）墙面，每周擦拭低位一次，每月清洁高处一次，做到无蛛网、无污渍。

（3）桌、椅办公家具等，每天擦拭一次，每周上家私蜡保养一次，做到无灰尘、无污渍、光亮如新。

（4）天花板、风口，每周擦拭一次，做到无灰尘，无污渍。

（5）玻璃、灯具每月清洁一次，做到光洁明亮、无灰尘、污渍。

（6）门、窗台、电器开关、装饰物每天擦拭一遍，做到无灰尘、污渍。

（7）中标供应商负责将地毯每季度清洗一次（约200平米，涤纶材质）。

4、卫生间部分

（1）地面，每日配清洁剂清洁一次，并随时保洁，每周全面清洁一次，做到无水迹、无污迹、无垃圾、无异味。

（2）隔板、墙身，每日擦拭一次，每周全面清洁一次，做到无灰尘、无污迹。

（3）镜面，每日清抹至少两次，随时保洁，每周用玻璃刮刀刮洗一次，做到无水迹、无污迹、无灰尘、无手印、光洁、明亮。

（4）墙面，每日擦拭低位一次，每月清洁高处一次，做到无灰尘、无污迹。

（5）垃圾桶，每日清理垃圾桶至少三次，每周清洁一次，做到垃圾不超过三分之二、无异味。

（6）大小便器，每日随时清洁，每周全面清洗一次，无水迹、无污迹、无灰尘。

（7）天花板、风口，每月全面清洁一次，做到无蛛网、无污渍。

（8）洗手盆及台面，每日清抹至少三次，随时保洁，做到无水迹、无污迹、无灰尘。

（9）夏季每周喷洒消毒杀虫剂一次，防止蚊蝇滋生。

5、楼梯部分

（1）地面及阶梯，每日清扫至少两次，清拖一次，随时保洁；地毯地面每日吸尘，每月清洗，做到无灰尘、无污迹。

（2）天花板及灯饰，每月用毛巾擦拭一次，做到无灰尘、无污迹。

（3）门、窗，每日随时保洁，每月用玻璃刮刀刮洗一次，做到无水迹、无污迹、无灰尘、无手印、光洁、明亮。

（4）墙面，每日擦拭低位一次，每周清扫一次，每月清洁高处一次，做到无污迹、无蛛网。

（5）扶手、玻璃隔板，每日清抹一次，做到无灰尘、无污迹。

（6）垃圾桶，每日清理垃圾至少两次，每周清洁一次，做到垃圾不超过三分之二，无异味。

（7）消防设施，每日清抹一次，每月全面清洁一次，做到无灰尘、无污迹。

（8）风口，每周进行重点清洁一次，每月全面清洁一次，做到无蛛网、无污渍。

6、院落及地下室部分

（1）地面，每天清扫一次，做到干净、无杂物、油渍。

（2）大门，每月擦洗一次，做到干净、无尘土。

（3）值班室床品每天清洗更换一次，采购人负责提供洗涤设备和洗涤剂。

（4）司机班床品每半月清洗更换一次，采购人负责提供洗涤设备和洗涤剂。

7、做好垃圾清运工作每天收集、清运一遍，垃圾桶每天擦拭一次，对重点部位每周喷洒消杀药物两次。

**（三）秩序维护和监控室内值守服务**

1、门岗值岗

（1）在安排的指定位置上岗，严禁脱岗，当班期间应精神集中，认真负责。

（2）物业管理项目的大门按照各项目的作息时间实行开启服务。关闭时，如有车辆出入，当班人员应及时提供开门、关门服务。

（3）发现非本办公楼人员及可疑人员要注意观察其行为表现，礼貌查询，发现问题及时上报。不准商贩、推销人员以及闲杂人等进入物业项目管理区域内。遇到非此物业管理区域的人员，应问清其来此原因、所为何事、要找何人，进行电话联系并做好登记。

（4）对进出物业项目管理区域的机动车辆实行出入证制度、登记制度。禁止载有易燃、易爆、有毒、有害及其他污染物品的车辆进入物业项目管理区域。同时认真填写《车辆进出登记表》。

（5）熟悉本岗地形、地物及消防设施的分布和使用，爱护周围设施，保持清洁卫生，保证办公楼门前车道的畅通。

（6）阻止四吨及四吨以上大型汽车进入物业管理区域（特种车辆和搬运车辆除外）。

（7）在指定处休息，对备用钥匙使用进行登记，做好休息处的清洁工作。

（8）交接岗时按规范操作，按时到岗交接班，遇到特殊情况不能到岗时，应事先请假。当班人员在接班人员未到岗时不得离岗。交接岗时，钥匙要清点、核实数量，认真交接。

（9）夜间未走的车辆要在《车辆进出登记表》中注明，进行登记，并定时巡查，。

（10）快递接收工作。

2、车辆疏导

（1）指引车辆缓行安全停放在相应的车位上，保证车辆出行通畅。

（2）提醒司机锁车门、窗，并检查是否漏水、漏油。

（3）进入地下停车场的各种车辆必须按制定位置停放整齐，不准乱停乱放，车头应当与停车线取齐，锁好车门。

（4）严禁在地下停车场内进行维修保养车辆，严禁吸烟，禁止装载和携带易燃易爆物品进入车库，严禁与车辆无关的人员进入。

（5）车辆驶出时在大门外为驶出车辆进行疏导。

**（四）会议服务、前台接待服务**

1、前台接待服务

（1）听从项目经理调度和指挥，认真做好本岗位工作。

（2）按时到岗，认真执行前台接待任务，并逐一做好每一次来电、来访记录。

（3）准确进行信件、报刊等的收发工作，并及时做好登记记录工作。

（4）工作时，态度应和善热情，应详尽解答来访客人提出的且在自己岗位范围内理应回答的问题。

（5）自觉维护和保持好自己工作范围区域内的环境卫生。

（6）如遇突发情况，应在第一时间采取有效措施，并尽快通知项目经理。

2、会议服务

（1）按照规定，会议服务员于会议开始前半小时必须将一切会议所需准备妥当。

（2）需要签到时，接待人员应示意来宾登记，并配发与会证。

（3）会议开始后，迎宾礼仪关上会议室大门，站立迎宾位置向前移动，指示迟到宾客进入会场。会议开始30分钟后，可撤销迎宾礼仪岗。

（4）会议开始时，会议服务员对全场宾客进行一次沏茶工作，倒水过程中要请示宾客是否饮茶。会议开始后，每20分钟进行一次蓄水工作。

（5）会议服务员进行蓄水服务时，右手持水壶，站在宾客的左后方，左手并拢指向茶杯，示意宾客是否蓄水，当得到蓄水要求时，会议服务员需将茶杯拿到宾客身后蓄水，蓄水后将茶杯放回原位并盖上杯盖，仍用左手并拢指向茶杯同时微笑点头，示意宾客饮用。

（6）会议服务员不得化浓妆、喷用香水，需穿软底工作鞋，走路轻盈，不得佩戴饰物，切忌走路时发出响声。会议服务过程中，应尽一切可能降低对会议的干扰。

（7）会议结束后，由会议服务员协助保洁人员整理会议室卫生，检查会议器材是否完好，如幻灯、音响、灯具等，有问题及时上报项目物业办公室报修。

（8）每次使用会议室前由会议服务员提前一小时将会议室门窗打开通风，擦拭会议桌椅，按照会议要求摆放茶杯、纸巾、矿泉水、桌牌等会议用品，茶叶投放要适量，将饮水机打开，暖水瓶内打满水。

**（五）电工维修服务**

1、人员配置：1人

2、主要负责日常维修、公共设施巡查、突发情况紧急处置。

3、综合维修服务标准

①每日对项目内公共部位巡视1次，项目内设施无安全隐患，巡视有记录。及时完成各项零星维修任务，维修合格率100%，一般维修任务不超过12小时。

②每月定期对大楼水电表运行情况运行检查。

建立水表、电表分布清单，标注位置。根据标注位置，每周进行巡查一次，在巡查过程中，关注水表接口、截门有无地漏，电表安装的漏电保护是否牢固等。

③冬季来临之前做好冬季防护工作。

④每天对公共区域配套设施，照明等进行巡查，发现问题及时处理。

⑤对大楼内的各管道、闸阀、定期巡查，发现隐患及时处理。

⑥排水系统巡查。定期对各种排水管道进行清理，严防发生排水支、干管道堵塞事故的发生，确保排水管道畅通无污水、无外溢。

**（六）司机驾驶服务**

1.司机应严格遵守考勤制度，按照领导要求时间上下班，不得迟到或早退。

2.司机必须遵守保密制度，不得泄露、传播乘车者讲话内容，违者给予批评教育，严重者予以辞退。

3.司机应树立良好的驾驶作风，严格遵守交通法规，严禁酒后开车，不争先、不抢道、不开斗气车，坚持文明行车，凡因违章或酒后开车造成车辆损坏的，由司机承担维修费用；如发生交通事故，除承担维修费外，还应承担相应的刑事责任。

4.司机要严格落实车辆定期保养、出车前检查制度，做到机油、刹车油、冷却水备齐，轮胎气压、喇叭、灯光完好，要确保车辆始终处于良好的技术状态，保证行车安全。同时，应建立完善的车辆保养、维修记录，确保维修时间、维修内容、行使里程等数据记录准确无误、有案可查。

5.司机要爱护车辆，不定期进行清洁，确保车辆外观整洁、车内物品摆放整齐。

6.下班后车辆不准在外停放，如有特殊情况，需经中心主任同意后，方可在外停放，但要确保车辆在外存放安全。违反规定者第一次给与批评教育，第二次起每次罚款100元，因违反规定造成车辆损失，所有费用均由司机承担，如果车辆失窃，司机需承担赔偿责任。

7.司机不得使用公车办私事，如违反规定导致发生交通事故或车辆损坏的情况，由司机负责承担维修费并赔偿有关事故的全部经济损失。

8.司机不准将中心车辆借给其他人员驾驶或学车，违者予以辞退。

**六、费用分割**

1、物业服务人员的统一服装由成交供应商负责。

2、保洁人员清洁工具及日常耗材由成交供应商负责；维修所需耗材、卫生间内洗手液与卫生纸由采购人负责。

3、安防等设备由第三方负责维修保养，费用由采购人单独支付，中标供应商做好日常监督维保单位工作。

4、采购人为物业服务人员免费提供午餐。

5、由采购人提供办公用房、办公桌，办公面积约为10平米。

**七、服务期限**

服务期限为一年，以政府采购中标当日起算。

**八、费用结算**

物业服务费按季度方式结算，中标单位提供合法专用发票。

**九、服务验收标准**

物业服务采用打分制验收。根据上季度满意度综合评比，如分值在90分以上，支付上季度合同费用。如分值在85-90分，支付95%合同费用，5%的费用作为次季度问题整改的保证金。如分值在75-85分，支付90%合同费用，10%的费用作为此季度问题整改的保证金。如分值在75分以下，采购人有权终止合同，并向中标供应商进行索赔。