项目需求书（物业）

**一、项目背景**

服务名称：南开公用事业服务中心

服务地点：南开区怀安环路6号 面积：2251平米

南开区渭水道5号 面积：4776.95平米

南开区长江道33号 面积：2231平米

**二、项目总预算**

92.5895万元

**三、项目经理（评分项）**

A. 项目经理常驻本项目物业服务现场

**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 | （1）年龄在50周岁以下。男女不限  （2）提供在本单位缴纳近6个月社保证明扫描件。  （3）具备有效期内的卫生防疫部门或医疗机构颁发的《健康证》。  （4）提供有效期内全时段无犯罪记录证明扫描件。 | 否 | 6:00-17:00 |
| 2 | 保洁 | 8 | （1）女性年龄在50岁以下，男性年龄在60岁以下。  （2）具备有效期内的卫生防疫部门或医疗机构颁发的《健康证》。  （3）提供有效期内全时段无犯罪记录证明扫描件。 | 否 | 6:00-17:00，节假日保洁人员不少于3人 |
| 3 | 秩序维护 | 12 | （1）女性年龄在50岁以下，男性年龄在60岁以下。  身体健康，五官端正，无不良嗜好；能适应运行班工作时间。  （2）持《职业资格证书（保安员）》或公安机关颁发的保安员证书。  （3）提供有效期内全时段无犯罪记录证明扫描件。 | 否 | 24小时值班，三班倒 |
| 4 | 设备维护 | 1 | （1）女性年龄在50岁以下，男性年龄在60岁以下。  （2）具备《中华人民共和国特种作业操作证（低压电工作业）》。  （3）提供有效期内全时段无犯罪记录证明扫描件。 | 否 | 6:00-17:00 |
| 合计人数 | | 22人 | | | |

**五、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准**

**（一）项目经理职责**

1. 对各项服务工作进行监督、检查，对物业工作人员进行管理和培训，确保各项工作达到服务标准。
2. 定期与采购方进行交流，及时将采购方意见落实到物业管理工作当中去，并督促及时改进工作。
3. 协助采购方处理各种临时性紧急事项。

**（二）保洁人员职责**：

**公共区域**

1、 对公共区域（包括楼梯、玻璃、墙壁门窗等）进行随时保洁。确保楼道、楼梯、扶手、垃圾桶等公共部位无杂物，无积水、浮尘及污迹。清扫的垃圾要及时运到指定地点，不得在楼内堆积。每天晚上定时清理垃圾桶内垃圾，将其运至楼外指定地点。

2 、拖地时，树立小心地滑的警示牌；遇雨雪天气时，及时设立警示牌，清除出入路面及附近的积雪（水）。

3 、每天对楼梯、进出入口警示牌、消防箱、垃圾桶做一次整体清洁。

4 、公共区域绿植养护，定期检查楼顶，清理垃圾，保证雨水排水口通畅。

5 、其他临时性工作；

6、其他功能性区域每日一次定时清洁和污染即时清洁。

**卫生间**

1 、应设专用清洁物品（墩布、抹布、扫帚、洗手液、洗洁精等）。

2 、每日随时清洁，要确保无污迹，无异味，无水垢，至少每日上下午各2次保洁作业。

3 、确保便盆内无便痕，小便池内无尿渍，保持卫生间无异味。

4 、洗手盆和镜子表面要随时保持清洁、干净，无积水，无污物。

5 、每日及时清理垃圾桶，确保无隔夜的垃圾。

6 、发现设备设施损坏，及时报告采购方和物业项目经理。

**楼层地面的清洁**

1、每日上班将楼层地面清洁一遍。确保楼层地面整洁干净，无烟头、果皮、纸屑等杂物。平台洁净光亮、无浮尘、无污渍。

2、用抹布清洁墙上的各种开关、灯具以及宣传栏等。

3、每日保洁员都要对以上区域进行及时有效的保洁工作，发现任何一个区域有不清洁现象要及时处理随时保证环境的洁净。

**垃圾周转站**

1、垃圾箱要摆放整齐，表面干净及时刷洗。

2、垃圾箱周围下面保证无长时间堆放垃圾等杂物。

3、每天进行清理确保垃圾箱周围无异味。

**玻璃的清洁每月进行一次**

合理范围内：公共区域的玻璃

**办公室清洁**

1、负责单位领导办公室的日常清洁工作，桌面擦拭无灰尘、地面无污迹、纸篓无纸屑。

2、不得随意翻阅桌面的文件或刊物，不得与他人交谈有关办公室内文件或刊物内容，严格遵守保密管理规定。

3、单位领导办公室清洁时间应在每日7:30前完成保洁。

4、办公楼内各办公室每日定时垃圾收集清运；

5、会议室随时清洁作业。

**保洁卫生清洁管理具体要求：**

| 位置 | 序号 | 清洁项目 | 作业要求 | | | | 清洁标准 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 每日 | 每周 | 每月 | 每季 |
| 办公楼环境卫生 | 1 | 地面、墙面 | 清拖两次地面，清抹一次墙面 | 清洗一次 | 清洗打蜡一次 |  | 光滑明亮、无杂物、无污渍，无水渍 |
| 2 | 送风口、排烟风口 | 擦抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 干净、无尘 |
| 3 | 天花灯饰 |  | 清扫二次 | 清抹一次 |  | 干净、无蜘蛛网、无灰尘 |
| 4 | 玻璃门 | 清抹一次 |  | 用清洁剂清抹一次 |  | 干净、无污迹 |
| 5 | 楼梯 | 清扫二次地面，清抹一次扶手 |  | 用清洁剂清抹一次 |  | 干净明亮、无污迹 |
| 6 | 消防设施 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 干净明亮、无污迹 |
| 7 | 垃圾桶 | 清抹二次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 干净、无杂物、无污尘 |
| 8 | 垃圾存放处 | 随时清理 |  |  |  | 无散落垃圾、无污水、无异味， |
| 9 | 废品存放处 | 随时清理 |  |  |  | 无散落废品、各类废品分类、废纸箱折叠码放整齐，临近窗户禁止开启。废品由采购方统一进行处理。 |
| 10 | 管道井 |  |  | 清扫二次 |  | 干净，无蜘蛛网 |
| 11 | 管道设备 |  |  | 除尘一次 |  | 无灰尘 |
| 12 | 防火门 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 干净、无污渍 |
| 13 | 卫生间 | 清洗二次，冲洗若干次 | 用清洁剂清洗二次 |  |  | 干净、无臭、无污水  台面、地面无水渍 |
| 会议室  、  指定办公室 | 1 | 办公椅、  文件柜 | 清洁一次 |  |  |  | 放置有序、办公室用品摆放整齐、桌面柜顶不准堆积报刊杂物， 经常保持清洁，无杂物、异味。  办公桌上的物品、文件，整理完毕放回原处，未经允许不得擅自处理。 |
| 2 | 室内盆栽植物 |  | 清洁一次 |  |  | 盆栽植物上无尘土，花盆外围托盘干净 |
| 3 | 空调器 |  |  |  | 保洁一次 | 确保清洁、安全使用 |
| 4 | 灯具、电器 |  | 清洁一次 |  |  | 运转正常，有故障及时上报维修 |
| 5 | 饮水机 |  |  |  | 清洁一次 | 无水时及换水，下班后关闭电源，严禁干烧 |
| 活动室  、  值班室 | 1 | 地面 | 清拖一次 | 清洗地毡一次 |  |  | 无杂物、无污渍、无水渍 |
| 2 | 墙面 |  | 清扫一次 |  |  | 无污渍 |
| 3 | 门、窗 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 无尘、无污渍 |
| 4 | 桌、椅 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 无污渍 |
| 5 | 饰物 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 无尘、无污渍 |
| 6 | 天花灯饰 |  | 清扫一次 |  |  | 干净，无蜘蛛网 |
| 7 | 垃圾箱、篓 | 上午、下午 |  |  |  | 无过夜垃圾 |
| 8 | 空调系统  各风口 |  |  | 清洗一次 |  | 无尘、无污渍 |
| 9 | 地毯 |  | 洗尘杀虫1次 |  | 清洗1次 | 无尘、无污渍 |
| 10 | 床上用品 |  | 清洗更换一次 |  |  | 干净整洁、无污渍 |
| 卫生间及  浴室 | 1 | 地面 | 保洁、消毒两次 |  |  |  | 干净整洁、无杂物堆放（卫生间内应贴有保洁清扫记录，以备检查） |
| 2 | 墙面、隔板、门面、皂液器 |  | 保洁、消毒两次 |  |  | 干净整洁，无明显污渍 |
| 3 | 厕具 | 保洁消毒一次 |  |  |  | 干净整洁 |
| 4 | 手盆、台面、梳妆镜 | 保洁、消毒两次 |  |  |  | 干净整洁 |
| 5 | 放水阀、纸架、纸篓、便器内外 |  | 保洁、消毒两次 |  |  | 干净整洁 |
| 6 | 门窗 |  | 清抹一次 |  |  | 干净整洁 |
| 7 | 纸篓 | 清洁两次 |  |  |  | 按时清理 |
| 8 | 空气 |  |  |  |  | 适时使用空气清新剂，保持无异味 |

1. **秩序维护人员职责**

| **序号** | **项目** | **工作内容** | **工作标准** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 出入口、监控室 | 出入口值守服务 | 办公楼出入口门岗值守，定点立岗，文明服务，来访人员出入登记 |
| 物品出入审批确认 | 大件物品出入时要有指定部门的放行出入条，确认率100% |
| 公共区域钥匙管理 | 无丢失、无差错，记录详细、准确 |
| 熟悉设备功能，进行熟练操作 | 设备功能100%会使用 |
| 及时发现并处理异常情况 | 处理率100% |
| 重点部位实施重点监控 | 处理率100% |
| 详细记录当值情况，保存录制资料 | 随时记录录制资料，保存1个月 |
| 2 | 办公楼及全院 | 公共区域重点部位日常安全巡视 | 秩序维护人员在执勤中做到文明礼貌，训练有素，言行规范，认真负责，维护好该项目的秩序；巡逻频次不少于2小时1次，重点部位每小时巡逻1次，发现问题和隐患及时报告，突发事件10分钟内到达现场。 |
| 夜间重点检查门窗关闭、灯具开关、门禁门锁开关完好状况 |
| 洗手间、楼梯间、天台等死角部位有无人员隐藏 |
| 接受各岗的报告，协助处理各种突发情况 |
| 3 | 停车场 | 停车场车辆出入和停放秩序管理 | 定时巡视，保证车辆停放有序，遇突发情况能快速反应。 |

1. **工程维修人员职责**
2. 负责公共设备、设施的日常管理、检查维修和零散维修工作，并配合完成专业设备设施的维修保养工作，发现问题及设备异常时应及时采取措施，防止事态扩大并第一时间报告采购方。如遇困难问题自己无法维修时，及时联系通知设备维保单位修复并积极配合专业维修人员工作。
3. 巡查楼内外用水、用电情况，发现违规行为及时制止并劝其停止使用，对不服从劝阻的及时通知物业项目经理。
4. 维修工作应及时、快速，紧急维修响应不超过3小时，并有完整的维修记录。
5. 完成各部门交付的其他临时性工作。

**五、应急服务要求**

当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等，可根据项目具体情况列举），保证物业服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等。

**六、人员保密要求**

保证物业服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施，包括但不限于制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。

**七、人员稳定性要求**

在整个服务期内，人员更换率不得超过20 %，更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意。

**八、进驻和接管要求**

中标（成交）后，及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务，如果为新任物业服务公司，则还需与前任物业公司进行交接，保留相关记录，做到物业服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。

**十、费用分割**

1. 保洁日常耗材及工具由甲方提供。

2. 秩序维护所用工具由甲方提供。

3. 工程维修所需工具及碎修配件（如五金电料、门锁、门窗、窗帘、灯管、节能灯泡、电源开关、水龙头、水管件等）由服务方提供，费用由【甲方】承担。

4. 所有物业人员应统一着装，该部分费用由乙方承担。

5. 甲方负责提供一间物业休息用房。

**十一、物业服务时间、服务地点及付款方式**

服务时间：自签订合同之日起一年（特殊情况以合同为准）。

服务地点：南开公用事业服务中心三处办公地点（特殊情况以合同为准）。

付款方式：按月付款，乙方经甲方考核后，下月10日前向甲方提供上月服务费全额分票。甲方收到发票后15日内前以支票或电汇方式支付上一月服务费（特殊情况以合同为准）。

1. **多包的项目是否接受兼投兼中**

1.供应商须整包进行投标，不得拆包分项。

2.未经采购人同意，成交单位不得转让合同，不得转包或分包。

**十三、物业服务过程中，对物业公司评价考核验收标准**

1、物业服务期间无重大治安事件发生。

2、物业服务期间未与采购人发生任何纠纷。

3、物业服务期间未发生因服务标准落实不到位而产生的工作投诉（有效投诉）。

4、物业服务期间按要求落实各项服务。

5、物业企业配备的各类服务人员符合要求。

6、若中标供应商的物业服务未达到本项目的项目需求书中的相关要求，采购人有权扣除中标供应商当月服务费的1%，若中标供应商服务不合格累计达5次以上，采购人有权提前终止合同。

7、按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对服务环节的履约情况进行考核与验收。验收结束后，应当出具验收书或履约报告，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

1. **物业服务过程中须执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或其他标准、规范**
2. **其他要求**