

第三章 服务技术要求

一、基本情况:

区政府办公大院，占地面积 19979.32 平方米（合 29.97 亩），其中建筑占地面积为 4273.38 平方米（合 6.42 亩），绿化带占地面积为 4334.06 平方米（合 6.50 亩），院落空地占地面积为 11366.88 平方米（合 17.05 亩）；建筑面积 14588.93 平方米，其中 1#办公楼主体 5 层局部 7 层，建筑面积 4373.61 平方米；2#办公楼主体 4 层局部 5 层库房，建筑面积 3226.73 平方米，3#办公楼 5 层局部 6 层，建筑面积 4516.82 平方米；4#办公楼 2 层，建筑面积 425.08 平方米；餐厅 2 层，建筑面积 519.24 平方米；锅炉房 1 层，建筑面积 138.35 平方米；前后大门 2 个，院内其它建筑 1389.10 平方米；大小会议室 4 个，会客厅 1 个；电梯三部 1、2、3 号楼各 1 部共 3 部。

二、人员配置

（一）综合主管 1 名。

（二）保安 11 人（含班长 1 名）：南大门 3 人（白班 2 人、夜班 1 人），西大门 3 人（白班 2 人、夜班 1 人），院区巡逻岗 3 人（白班 2 人、夜班 1 人），1 号楼大厅 1 人，监控室 1 人。

（三）工程维护服务 2 人（24 小时值班制）。

（四）保洁 10 名（含班长 1 名）：院区 3 人，1、2、3 号楼办公楼各 2 人共 6 人，4 号办公楼 1 人。

（五）绿化养护服务 2 人。

（六）会务服务 7 人：3 号楼五楼会议室 3 人；2 号楼二楼会议室 1 人；1 号楼四楼会议室 1 人，常务会议室 1 人，会客厅 1 人。

管理模式:

三、服务内容

（一）综合主管

全面负责和各单位接洽联系，负责对项目现场人员、服务质量管理，对该项目员工进行全面考核。

（二）保安

1、班长:

工作职责：主持制定安全保卫工作和四防（防火、防盗、防破坏、防自然灾害

害)管理制度经上级和业主单位批准后贯彻落实。对夜间执勤人员进行不定期检查。

2、保安:

上班时间: 门岗 7:30-14:30 14:30-22:30 22:30-7:30

巡逻岗: 7:30-14:30 14:30-22:30 22:30-7:30

3、工作职责

- (1) 礼貌注视往来行人,发现可疑人员及时向机动岗报告;
- (2) 作好车辆进出登记,严禁违规车辆进入院区内。
- (3) 有货物进出,必须查验,严格禁止可疑物品进出。
- (4) 认真巡视、检查各区域情况,严禁任何有碍公共秩序的活动和行为。
- (5) 有大型活动时,积极配合有关部门,按要求作好交通疏导、维护秩序等工作。
- (6) 发生盗抢案件要积极协助处理,保护现场,快速报案,协助堵截、擒拿犯罪嫌疑人。
- (7) 严密巡查,根据制定所有巡逻路线,并按规定路线和时间实行巡逻巡查。
- (8) 完善区域内安全技防管理,合理利用设备设施,配合人防确保安全。
- (9) 重点区域,重点管理。
- (10) 按要求做好日常安全管理工作记录及交接班记录。
- (11) 各安全岗职责和安全责任区域明确,确保日间和夜间安全管理。
- (12) 非常气候时,注意防风、防水等问题,宣传、检查、关好大楼门窗,检查室外告示牌的稳固情况,检查排污沟渠是否顺畅。
- (13) 指挥车辆按位泊车,保持交通顺畅。
- (14) 对预留车位进行监督管理,确保能正常停车。
- (15) 负责维护管理区域内的公共秩序和日常安全巡查。严格值班制度,对重点区域、重点部位定时巡查;
- (16) 负责专人值守监控室,监控资料不得外泄;
- (17) 夜间机关加班随叫随到;
- (18) 定期进行消防演练,保证消防通道畅通;

(三) 保洁

1、上班时间: 周一至周五 7:00-11:30 13:30-17:30

2、工作职责:

(1) 建立健全的保洁制度，清洁卫生实行责任制，明确分工和责任范围。

(2) 负责卫生间、消防通道、楼梯、大院等公共区域的日常保洁工作。

(3) 卫生间定期和不定期冲洗，由专人负责管理，定期药物消毒；做到无蝇、无臭味、无堵塞；洗手台无水迹，镜面、墙面干净；地面无积水和泥土，厕所周围无垃圾、杂物。

(4) 各楼层设置相应的垃圾桶，垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味，每日至少清运 1 次。

(四) 绿化养护

1、乔、灌木、草坪的定期修剪；

2、绿化带内的防涝、浇灌；

3、植物的病虫害防治；

4、绿化带内的除草、施肥；

5、植物补植；

6、节假日、重大活动鲜花布置。

(五) 工程维护服务（24 小时值班制）

1、定期检查设施设备，确保随时启用。

2、物业管理区域内智能化设施正常运行。

3、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急预案和处理措施、处理记录。

4、水、电、消防、监控等设备运行人员技能熟练，严格执行操作规程和保养规范。

5、共用雨、污水管（沟）每年至少疏通 2 次；雨、污水井每月至少检查 1 次，视检查情况及时清掏；化粪池每月至少检查 1 次，发现异常及时清掏。

(六) 会议服务

1、负责会议室的各项会务服务工作，提供会议服务，服务做到热情、周到、细致；

2、根据会议要求进行会场布置；

3、提供高质量的各项会议会务服务；

4、按照会议的规格配置相应的物品；

5、具体包括根据会议主办方要求做好会标定制、会场布置、投影、音响设备调节、空调调节、茶水、毛巾等服务；

6、负责各单位安排的临时会务工作。

(七) 绿植摆放:

1、在租摆期间,派专业养护人员定期对花木进行管理,负责浇水、施肥、病虫害防治、修剪整形、清洁叶片等。

2、清洁卫生,叶面无尘土,无枯枝落叶,无病虫害,盆土无异味。

3、及时更换不符合租摆标准的植物。

4、楼内外花盆摆放有序、干净、美观,无残花落叶,植株生长情况良好。

1号楼门厅外柱子前 2 盆大盆盆景; 1 号楼大厅两侧 2 盆大盆盆景; 1 号楼 2 楼平台两侧 3 盆大盆景。

(八) 电梯维护保养

1、日常保养内容:根据《特种设备安全监察条例》和《电梯日常维护保养规则》要求,按时完成 3 部电梯的维护保养项目并做好相关记录、年检、安全检查、日常卫生清洁等内容。

2、日常维护保养标准:实施日常维护保养后的电梯应当符合《电梯维修规范》、《电梯制造与安装安全规范》等相关规定。

四、基本人员配置

序号	名称	数量	单位	备注
1	综合主管	1	人	
2	保安班长	1	人	
3	保安员	10	人	
4	绿化养护员	2	人	
5	保洁班长	1	人	
6	保洁员	9	人	
7	工程维护	2	人	
8	会议服务	7	人	
9	服装	33	人	
10	保洁工具及耗材	1	项	
11	绿化工具、农药、肥料等	1	项	
12	化粪池清理、垃圾清运	1	项	

13	绿植摆放	1	项	
14	3部电梯维护保养费	1	项	

五、服务期限：三年

六、资金付款说明：以合同签订后的具体付款方式和比例根据合同签订条款约定）；

（一）应当符合国家相关验收依据；

（二）投标人应提供具备履约能力（人员、设备等）证明资料及联系地址、联系方式；

*（三）响应速度：2小时内做出响应，电话不能解决的，必须8小时内到达现场

（四）其他说明

*4.1、男性员工年龄不得超过60岁，女性员工年龄不得超过55岁，所有员工必须统一着装持证上岗，对从业人员有资质要求的岗位必须聘用具有相应专业资质的人员上岗服务。

4.2、所有参与本项目服务竞标公司，在投标前可到甲方实地考察（采取自愿），有问题可咨询相关部门，并根据保洁服务招标内容提出详细方案。在投标方案中必须特别明确服务流程、操作规范、人员配置、员工培训、服务质量监督管理办法、奖惩考核措施等。

*4.3、为确保服务质量，各投标公司应合理配置服务人员。投标报价时应充分考虑可能存在未能预见的费用支出。

*4.4、参与竞标的公司在投标书中为“包干费用”。

*4.5、各种清洁物资耗材包括本次保洁服务过程中所需的各种装备、工具、手套、消毒液、洁厕王、（生活）垃圾袋（箱）、维修工具、修缮工程所需耗品、服装、器材、设备等物品，必须满足采购人的合理需求，费用由成交方承担

