

## 第三章 服务需求

### 一、项目技术要求

为了切实提升陇南市机关事务服务中心物业管理和服务水平。按照政府购买社会服务要求和物业法规制度,拟对陇南市统办大楼综合运行服务项目实施公开招标。

**二、招标范围:**统办大楼位于武都区东江新区,背靠 212 国道线,南临新区滨江大道;是行政办公场所,整个统办大楼建筑面积 47000 平方米,建筑主体坐北朝南,由主楼、裙楼和后楼组成,主楼地下 1 层,地上 12 层,建筑高度 50.1 米,裙楼地下 1 层,地上 3 层,后楼地上 2 层;会议室 6 个(容纳度不等),会见厅 1 个。本次招标范围为统办大楼综合运行服务项目中的客服及会务、公用设施设备维护、房屋维护管理、秩序安全维护、环境维护、绿化养护、门岗工作等物管服务。

### 三、物业服务内容

#### (一) 客服及会务服务内容

##### 〈一〉 客户服务

- 1、负责来访人员及办事人员的接待和服务工作;
- 2、负责领导楼层来宾的接待和服务工作;
- 3、负责相关投诉的处理工作;
- 4、负责日常回访及走访工作;
- 5、负责业主安排的临时客服工作;
- 6、负责区域内的通告,文件的发送。

##### 〈二〉 会务接待服务

- 1、负责会议室的各项会务服务工作,提供会议服务,服务应做到热情、周到、细致;
- 2、负责领导楼层接待和会务服务工作;
- 3、根据会议要求进行会场布置;
- 4、提供高质量的各项会议会务服务;
- 5、按照会议的规格配置相应的物品;

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

6、负责业主安排的临时会务工作。

## **(二) 公用设施设备维护服务内容**

1、负责对共用设施设备进行日常及环境管理，包括：空调设备、消防、电梯、高低压配电系统、楼层配电及专用配电室、发电机系统，给排水系统、照明系统、监控系统运行管理及日常零修、小修，安全监控系统的运行管理（依法应由专业部门负责的和维修保养除外），保障设施设备顺畅运行，降低设施设备运行维护费用，实现运行低碳化。

2、负责与办公楼空调、电梯、消防等专业设备维护单位的联系对接，以及对专业设备维护单位的监督管理，对维护工作不到位、不达标的及时向业主物业主管部门报告。

3、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录。

4、设施设备标志齐全、规范，责任明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，设施设备运行正常。

5、消防设施设备完好，可随时启用，消防通道畅通。

6、设备房保持整洁、通风，无滴、漏和鼠害现象。

7、管理区域内道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

8、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

9、负责对供水、供电、网络、智能化设施等的日常运行管理，以及对专业设备维护单位的监督管理，当专业维护单位在物业管理区域内对相关管线、设施进行维修、养护时，应给予必要的协调和配合。

10、负责业主安排的临时设施设备维护工作。

## **(三) 房屋维护管理服务内容**

1、对房屋及附属设施进行日常管理和维修养护，保证使用功能正常，检修和保养记录齐全。

2、房屋及附属设施需要维修时，属于小修范围的，应及时组织修复；属于大、中修范围的，应及时编制房屋维修计划和维修资金使用计划，向陇南市机关事务服务中心提出报告与建议，并根据机关事务服务中心的决定，及时组织维修。

3、根据房屋实际使用年限，每年定期对房屋进行一次全面的安全状况检查，并做好日常的巡检工作，建立健全检查记录。发现问题应及时报告，并受委托安排专项修理。遇紧急情况时，应及时采取必要的应急措施。

4、负责机关事务服务中心安排的临时房屋维护工作。

#### **（四）秩序安全维护服务内容**

1、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、重点部位每小时至少巡查一次；

2、负责监控室 24 小时监控值守服务，监控资料按要求保存完好，不得外泄；发现管理区域内有异常情况必须及时处置并报告业主及相关机构。

3、严格执行门卫相关管理规定，对进入人员进行身份甄别，对外来人员做好身份查验和登记，对可疑人员进行重点盯防；对物品进出实施分类记录，大宗物品进出进行凭证审验，坚决拒绝危险物品进入；对进出管理区域的机动车和非机动车辆实施证、卡管理，引导车辆有序地通行和停放。

4、负责区域内地面及地下停车场车辆的指挥、停放、治安防范工作；维持停车场交通秩序，指挥和疏导各类车辆，并按规定停放，引导要及时，手势要规范，态度要热情。杜绝交通事故及丢车损车现象的发生。

5、保障重大活动顺利进行，接待外宾、领导或举行大型会议等重要公务活动时，保安人员礼仪接待，协助配合机关事务服务中心及相关部门做好安全防范、车辆停放安排和外围秩序维持等工作。

6、负责有效落实办公区内消防安全管理的规定，安保责任区域内消防管理严格规范，各消防通道畅通无阻，各种消防隐患发现、处置及时，发生火警，处置果断、规范、及时。

7、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主和有关部门，同时启动应急预案进行处置；特别是采取相应措施协助业主做好集体上访、聚众冲击等涉安保、涉维稳的群体性事件、突发性公共事件的预警及处置工作。

注：以上各项服务所配备的设施、工具、劳保、服装、办公费用均应包含在投标报价中。

#### （五）环境维护服务内容

1、负责统办大楼公共区域及附属设施和场所的日常保洁工作，由专人负责管理，做到场所、物件整洁，窗明几净，地面无灰尘、无纸屑、无油污和积水等；

2、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，每日做到 100%日产日清；

3、负责所有公共卫生间了的日常保洁工作，卫生间每日冲洗，由专人负责管理，定期药物消杀；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、负责会议室的日常保洁工作，各会议室地面干净，桌椅、茶几、沙发等摆放整齐保持洁净，门窗、工作间无污渍、无灰尘；水杯无茶垢、污渍；

5、共用雨、污水管道每年至少疏通 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，每半年至少清掏 1 次，发现异常及时清掏；

6、根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

#### （六）绿化养护服务

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、植物的换苗、补植；

6、公共区域绿植摆放、位置、数量按要求配置合理。

7、大厅内绿植及鲜花根据要求及时更换。

#### （七）门岗工作服务内容

1、人员出入管理

大厅值班员（门岗）**上岗 3 个月内**，须熟悉掌握本大楼各单位基本情况，各单位人员常规出入大楼时间等。

2、来人来访登记

(1) 来访人员须明确说出所找人的姓名、楼座或科室等，必要时可用对讲机或电话通话。

(2) 值班员在登记前，应认真核对证件，若不符，谢绝入内；若相符，应清晰登记来访人姓名、有效证件名称及号码、出入证号码等。

(4) 若遇上级领导或前来指导、参观的社会各界人士来，应立即起立。

(5) 若遇不愿出示证件，蛮横无理者，应耐心做好解释工作，尽可能消除其不满情绪。

**注：以上各项服务所配备的设施、工具、劳保、服装、办公费用应包含在投标报价中。**

#### **四、人员配备要求**

##### **一、人员配备**

根据《物业服务力量配备指导标准》，结合陇南市统办大楼综合运行服务项目具体情况，人员配备如下：

**(一) 物业管理人员（项目负责人）：**中专及以上学历，持有岗位证书、并具有中级职称，在本行业从事过类似工作，负责整个团队的管理、培训、考核，接受并下达业主下达的各项工作任务，做好与各相关单位的衔接工作，制定并完成各项工作计划。

**(二) 会务服务人员：9 人。**

会议服务人员要求：持有相关类似证书，女性，年龄 30 周岁以下，身高 1.60 米及以上，品貌端庄，身体健康，体检合格；具有高中及以上学历，能吃苦耐劳。

**(三) 设备及配套设施运行维护的人员（包括高、低压、电梯、空调、消防、监控、照明等系统）：8 人。**

设备及配套设施运行维护的人员要求：高中及以上文化，持相关上岗资格证书，有 2 年以上相关工作经验，专业对口，年龄 50 周岁以下，爱岗敬业，有吃苦耐劳精神，责任心强，能适应三班制运转。

**(四) 保洁：16 人。**

持有相关证书，女性为主，年龄 45 周岁以下，具有一年以上工作经验，责任心强，身体健康，体检合格；具有初中以上文化，能吃苦耐劳。

**（五）保安：18人。**

**保安人员要求：**初中及以上学历，从事过本行业，有一定的工作经验，必须持有保安相关证件，年龄45周岁以下，男身高1.70米及以上，女身高1.60米及以上，形象佳、反应敏捷，身体健康，体检合格；能吃苦耐劳，有保安专业知识，能胜任保安工作。

**（六）绿化养护服务人员：2人。**

**绿化养护服务人员要求：**持有绿化工证书，熟知花草树木的名称，生长特性和养护管理程序，从事过本行业工作。

**注：**1、乙方须书面承诺并自本项目委托合同签订之日起至进场前，将上述人员要求配齐到位，若未能按时到位视为违约，将取消乙方中标资格。

2、人员人数配备需按以上“人员配备要求”标准及实际情况配备。

**五、规章制度**

**（一）、项目负责人岗位职责**

在总经理直接领导下，贯彻执行公司各项方针、政策，全面负责物业服务中心的日常事务和管理工作。

1、建立、健全各项规章制度，检查督促岗位责任制的执行情况，不断提高服务质量，落实奖惩制度；

2、安排和调整本部门人员工作，负责制定本部门的工作计划，并组织编写管理报告和各種通知、公函；

3、负责传达公司文件、通知及会议精神；

4、熟悉国家有关法规和物业管理规定，掌握各业主情况，检查督促各责任区管理的实际操作；

5、抓好本部门的组织工作和思想工作，主持日常和定期工作会议，研究拟定下一步工作计划；

6、加强各班的团结合作，树立整体思想，密切与其他部门的联系，互相沟通、协调；

7、认真完成公司交给的其他任务。

**（二）、保洁工岗位职责**

1、遵守公司制定的各类规章制度和《员工手册》；

2、尊重领导，服从分配，及时完成工作任务；

- 3、上岗佩戴好工作证，穿戴好服装，并保持整洁；
- 4、文明服务，作风廉洁，拾金不昧；
- 5、按照服务内容和标准对物业辖区进行清洁卫生打扫，维护物业辖区的良好卫生环境秩序；
- 6、及时清洗公共部位的乱涂、乱画、乱张贴的广告、标语等；
- 7、对保洁范围内物业的异常情况及时向秩序员或管理员汇报；
- 8、对乱扔废弃物的现象应予以制止，并及时清除；
- 9、妥善使用并保管好清扫、保洁的工具，做到勤俭节约、以旧换新，对无故损坏的酌情赔偿。

### **（三）、绿化工岗位职责**

- 1、遵守公司的规章制度和《员工手册》；
- 2、服从公司领导和管理人员的检查监督，工作时佩戴好上岗证；
- 3、绿化养护操作场地及道路两旁整洁有序，无危及车辆、行人的现象；
- 4、正确并熟练操作使用园林器械，妥善保管好绿化工具设施、农药、化肥及其他用品，严格使用化肥和农药；
- 5、花草树木及时浇水，防止过早和过涝；
- 6、对花草树木定期培土、施肥、除杂草和除病虫害，对新栽的花草树木要及时修剪、补苗、浇水，保证成活率达 90% 以上；
- 7、熟悉物业辖区内的绿化概况，充分利用绿地面积，合理布局、种植花草、树木；
- 8、对工作过程中发现的物业辖区的异常情况及时向秩序或管理员汇报。

### **（四）、秩序维护部岗位职责**

- 1、总则
  - 1)、贯彻执行公安机关和上级部门制订的各项法规和制度，努力维护好物业辖区内的治安安全；
  - 2)、遵守公司规章制度和《员工手册》，服从领导，完成公司交给的其它工作任务；
  - 3)、负责做好对辖区内的巡逻、值班工作，做好大宗物品出物业辖区的登记工作；
  - 4)、负责做好机动车辆的管理工作；

5)、熟悉楼宇情况、以动态、巡查等方式预防、发现、制止各类事故如：打架斗殴、盗窃等事件，提高应急处理能力；

6)、按规定着装，文明值勤，严格交接班手续，认真做好值班记录和交接班记录。

## 2、秩序队队长岗位职责

秩序队长在**项目负责人**的直接领导下，全面负责秩序队的各项管理工作。

1)、了解和掌握秩序队的情况，根据物业服务中心领导的要求和意图，结合实际，建立和健全各项工作细则的奖惩条例，抓好实施组织和监督工作，对物业辖区的治安、消防、车辆交通工作全面实施管理；

2)、主持秩序业务工作会议，督促检查各项规章制度的落实，重点是《员工手册》及秩序相关规定的落实情况，组织队员学习业务知识和形体仪表训练，认真做好培训和业务训练，提高全体队员的整体素质；

3)、经常定期不定期检查秩序队员的工作情况，做好监督、检查和考评工作，落实岗位责任制和奖惩条例；

4)、掌握队员的思想动态，认真做好思想工作，抓好秩序队伍的思想建设，关心队员的生活状况和业务水平，做好全体队员的思想教育、法制教育和职业精神教育，帮助下属正确处理好工作中的各种问题，为下属解决实际问题；

5)、处理有关秩序方面的事务，重大治安问题和事故及时向领导汇报，并采取果断措施，控制事态发展。

6)、完成公司交办的其它工作任务。

## 3、秩序员岗位职责

### 1)、固定岗

①熟悉物业辖区的概况、平面布局及分布情况；

②保持威严可敬的仪表仪容，树立良好的精神风貌；

③制止车辆人员、流动商贩、乞讨人员进入物业辖区；

④熟悉秩序设施设备的操作规程及报警设施的使用方法；

⑤做好本岗位的清洁卫生和交接班工作。

⑥对任何有损物业辖区物业管理的行为，及时进行规劝和制止。

### 2)、巡逻岗

①严格遵守公司规章制度，实行 24 巡视巡逻制度，严格执行队列行走标准，树立公司良好形象和个人道德风范；

②单位下班后及节假日每 2 小时对整个辖区巡查一遍。

③熟知本人责任区域内物业情况，了解物业辖区内其它区域的地形以及各条通道的布局，做到勤巡逻、勤检查，发现问题及时处理；

④熟悉物业辖区消防设施的配置，并能熟练使用各种消防器材，掌握防火自救知识；

⑤巡查公共设备设施使用和公共卫生保洁情况，发现设施受损及时上报，对任何有损物业辖区物业管理的行为，及时进行规劝和制止；

⑥巡视大楼外墙，玻璃等设施是否完好，有损坏做记录，并上报主管或管理处领导。

⑦积极参加职业道德和业务、消防培训，努力提高自身素质。

#### **（五）、办公室管理制度**

##### **1、文员岗位职责**

- 1)、负责部门的文件撰写、整理工作；
- 2)、负责员工考勤、收发传达文件等日常工作，妥善保管项目部的各类来文；
- 3)、协助经理组织由物业服务中心发起的会议，并做好会议记录；
- 4)、负责做好文件、记录、卡的管理工作，并保证档案完整、齐全、保密；
- 5)、按照物业服务的需要，编制采购计划，并实施采购；

##### **2、出纳岗位职责**

- 1)、清点汇总部门交来的款项；
- 2)、审核原始凭证是否完整；
- 3)、发放工资、奖金，支付符合手续的费用；
- 4)、处理银行存款收入和支出业务；
- 5)、填制记帐凭证，交会计记帐；
- 6)、正确使用发票，保证现金和银行支票使用安全；
- 7)、保证按时按质完成采购计划物资的采购工作。

#### **六、其他需求**

1、绿化清洁费用（包括垃圾清运费、消毒剂、清洁剂、草皮更新改造、清洁水池、下水道的疏通、大厅、电梯间地板保护、清洁小工具等）由乙方负责。

2、乙方在物业管理范围内实行物业管理，提供综合服务，自主经营，自负盈亏。

3、委托管理项目中的房屋及公共设备的维修、公共配套设施管理与维护，以及为完善本项目的其他管理设施设备，甲方需要增设的内容，由乙方编制计划，经双方议定后由乙方组织实施。乙方须预先向甲方申请并详细列明项目和费用，待核实并经甲方同意后予以采购、维修。

4、乙方负责共用设施设备的日常维护、维修，每年在合同金额内提取不低于3%的维修资金，合同年度内资金剩余归乙方，其主要包括：空调、消防、电梯、高低压配电系统、发电机系统，给排水系统、照明系统运行管理及日常维修维护，安全监控系统的运行管理（依法应由专业部门负责的和维修保养除外），保障设施设备顺畅运行，降低设施设备运行维护费用，实现运行低碳化。

#### 七、费用组成计划表

序号	费用类别	主要费用分项名称	备注
1	人力成本	管理人员费用	
		客服服务部人员费用	
		工程维护部费用	
		秩序维护部人员费用	
2	日常非人力费用	管理中心设施设备费用	
		保洁工具及耗材费用	
		秩序维护器具费用	
		日常工程耗材及工具折旧费用	
		其他费用	
3	专项维保费		