

# 服务要求

## 一、项目名称

中国共产党张掖市纪律检查委员会2025年物业管理服务项目。

## 二、项目说明

（一）本章内容是根据招标人招标项目的实际需求制定的，涉及招标的服务应满足本章要求的服务内容及要求。

（二）投标人报价应为人民币含税全包价，包括招标文件规定的完成物业服务合同所必需的人工工资、社会保险费、税金、垃圾清运费、化粪池清污费、维修材料费等一切费用。

## 三、物业管理区域基本情况

中国共产党张掖市纪律检查委员会业务技术用房占地面积 1万平方米，现有业务技术用房三幢，建筑面积6987平方米，绿化面积3203平方米。

## 四、服务目标

总体目标是“管理无缺陷、服务无盲点”，中标人在管理服务期间，确保设备运行完好率达到100%、业主投诉处理率100%、绿化苗木等成活率达到100%、业主满意率100%。

## 五、服务内容及标准

### （一）卫生防疫和保洁

1. 统一着装；语言文明，服务热情；保洁到位。

2. 做好室内保洁工作。楼宇内大厅、楼道每日保洁不少于3次；电梯轿厢每日保洁不少于2次；窗口玻璃每季度清洁不少于1次；玻璃门随时保洁。地面保洁做到干净、光亮、无脚印、无水迹；玻璃和电梯轿厢立面保洁做到光亮、无污渍、无印迹、无黏附物；消防栓、应急灯、灭火器、电源开关等楼道设施及时保洁，做到整洁无灰尘、标识清晰；卫生间洁具每日清洁不少于1次，做到干净光亮、无污渍、无异味。

3. 垃圾清运每日不少于1次，垃圾存放处无明显堆积、无明显污渍和异味；卫生保洁或使用后及时关水关灯、关好门窗；按要求在规定时段内及时开窗通风。

4. 每周对房间布草清洗不少于1次，全面彻底消毒，确保清洁卫生。

5. 对餐厅隔油池、化粪池清掏每年不少于2次；每年对食堂烟道清洗不少于2次；以上设施设备作业后达到规定使用标准。

6. 室外场地、道路保持干净、整洁，无果皮、纸屑；每日清扫不少于2次；落叶、积雪及时清扫。

7. 严格落实公共卫生管理和疫情防控相关规定和工作要求，对重点区域按规定消杀，督促服务场所内人员落实好卫生防疫措施。

8. 及时检查虫害情况；定期对病媒生物进行投药、防治，做好灭杀工作。

9. 填写好以上工作的日志和相关表册；完成采购方安排的卫生防疫和保洁方面的其它工作。

## **(二) 消防管理**

1. 消控室工作人员专人持证上岗；熟悉消控设施设备的操作和消防救援实践业务。

2. 消控室24小时值班；按规定做好消防管理工作，建立消防安全档案，确保消防系统处于良好工作状态。

3. 每日对灭火器、应急灯和消防栓等设施设备和疏散通道、安全出口和消防通道等巡检不少于2次，遇重要活动、节假日增加巡查次数。

4. 每月对消防系统设施设备运行测试不少于1次；配合消防管理部门认真排查场所内存在的消防安全隐患或故障，扎实整改，确保场所消防安全。

5. 按照国家、省市有关规定，每年按要求对消防灭火器及时进行年检和充装；发现设施设备出现问题及时报告维修，确保设施完好，随时启用。

6. 每半年配合采购方组织开展消防知识学习培训和应急处突演练不少于1次。

7. 填写好以上工作的日志和相关表册；完成采购方安排的消防安全方面的其它工作。

## **(三) 客房服务**

1. 统一着装；文明用语；每天安排人员值班。

2. 做好客房住宿管理，按要求或经住宿人员同意，进入客房做好房间保洁服务；做到桌面、地面干净整洁、无污渍；卫生间无异味、洁具光亮；每周对床单、被套等布草的清洗、更换不少于1次。

3. 人员入住和退房前，检查房间内资产和物品。

4. 填写好以上工作的日志和相关表册；完成采购方安排的客房服务方面的其它工作。

#### **(四) 会务服务**

1. 及时做好会议室会前会后卫生保洁工作。做到地面干净整洁、无果皮、纸屑，无脚印；桌面无水渍、无黏附物。

2. 及时做好会场茶水供应等会务服务工作。

3. 配合做好会场灯光、音响和多媒体系统等设施设备的管理和使用，做到设施设备正常使用无故障。

4. 填写好以上工作的日志和相关表册；完成采购方安排的会务服务方面的其它工作。

#### **(五) 餐饮保障**

1. 每年对餐厅所有人员进行体检，做到从业人员持健康证上岗；工作期间着工作服，戴口罩或口屏。

2. 每日三餐供应时间：早餐 7:20-8:30，午餐 11:20-12:30，晚餐 17:20-18:30。

3. 根据季节和时令每周调整菜单，做到荤素搭配得当、营养丰富全面，就餐人员反映良好。

4. 严把食材原材料安全关，按要求对每批次食材索证索票；查看生产日期、保质期和质量安全标志等，确保食材安全可以追溯；每日对每批次食材进行农药残留、卫生检疫的抽样检测，对不合格食材及时进行退换。

5. 按照采购方工作安排，在传统佳节和相关活动开展时，供应具有节日特色和符合活动主题的菜品、饮品和水果。

6. 按照操作规程加工食品；做到生熟分区存放；原料择洗干净；肉菜分类处理；食材烧熟煮透；工具有序摆放。

7. 各类食材分类存放；每月定期检查清理临期、过期食品，防止变质霉坏。

8. 为就餐人员提供干净卫生、整洁有序的就餐环境。每餐后对餐具及器皿进行有效消毒和清洗，定点存放，确保清洁；对桌面、地面及时保洁，做到无油渍、无水印。

9. 及时清运餐厨垃圾和泔水；做到不污染工作环境，不留安全隐患。

10. 严格执行食品留样制度，每餐前由专人负责做好餐厅食品留样工作。

11. 填写好以上工作的日志和相关表册；完成采购方安排的餐饮保障方面的其它工作。

12. 厉行勤俭节约，做好反食品浪费监督和管理工 作，定期开展反食品浪费工作自查，建立餐厨垃圾台账。

#### **(六) 供水供暖**

1. 工作人员有熟练规范处理水暖管道故障和问题的业务素质和能力。

2. 对供水、供暖设施按要求认真巡检，遇重要活动、节假日增加巡查次数。供水供暖设施一般性故障 12 小时以内完成维修；保证工作用房室内温度不得低于25℃。

3. 厉行勤俭节约，合理使用水、暖、气等能源资源；建立设施设备使用工作台账，保障设施设备正常运转。

4. 填写好以上工作的日志和相关表册；完成采购方安排的供水供暖方面的其它工作。

#### **(七) 供电管理**

1. 工作人员有熟练规范操作供电设施设备和处理供电故障的业务能力。

2 认真落实日常配电管理制度和巡检制度；按操作规程规范操作电力设施设备；及时开展每日巡检和清洁，遇重要活动、节假日增加巡查次数。

3. 接到供电公司停电通知后，提前告知采购方，并做好备用电设备启用工作，确保主备电衔接顺畅，主电、备电倒闸时间不超过 3 分钟；双回路电源切换不超过10秒钟。

4. 供电设施设备出现故障时，维修人员应及时排除故障，确保供配电系统正常运行。

5. 按照时令或采购方要求，及时调整场所内空调设备、照明灯具开关时间。

6. 填写好以上工作的日志和相关表册；完成采购方安排的供电方面的其它工作。

#### **(八) 绿植管养**

1. 适时做好绿植浇灌、施肥、松土、防冻、喷洒药物和预防病虫害工作。 2. 及时做好绿植补植补种工作；花草树木成活率达到 100%，长势良好。

3. 按照时令和天气状况，及时对草坪、花木进行更新、管护和修剪；适合造型的修剪造型。

4. 室内外绿化区干净卫生，及时清除草坪的果皮、烟头、纸屑及杂物。

5. 填写好以上工作的日志和相关表册；完成采购方安排的绿化管养方面的其它工作。

## 六、人员配备

本项目要求中标供应商配备的人员总数不得少于 18 人，其中厨师长1人，厨师3人，洗碗工1人，餐厅及客房服务人员 9人，卫生保洁 2人，水暖电维护服务人员2人。

## 七、日常维护费用承担

1. 环境保洁过程中产生的垃圾清运、化粪池清掏、绿化养护、绿植补栽等相关费用全部由中标供应商承担。

2. 物业服务工作所需的维修零配件、花卉苗木、农药、化肥等费用全部由中标供应商负责购买。

3. 场所设施设备日常运行维修所需配件或耗材超过500 元（含 500 元）的由采购方负责购买。不足 500 元的由供应商负责购买。

## 八、项目要求

1. 制定物业服务计划，保证工作质量。

2. 建立并完善内部岗位责任制、规范服务、服务标准及检查考核机制，实行规范化服务。

3. 每月按时发放物业服务人员的工资，如因拖欠或克扣工资等问题，所引发的一切法律责任由供应商承担，与采购方无关。

4. 爱护和保护采购方的财产及公共设施，工作中如有损坏要承担责任并赔偿；服务人员在日常工作中所发生的任何安全问题，均由供应商负责。

5. 采购方有重大活动（如迎接重点工作组检查、单位重要活动）时，供应商应无条件配合服务；

6. 供应商必须无条件提供其工作人员的出勤情况，采购方不定期对人员考勤进行抽查。

7. 供应商管理人员必须及时提供其工作人员的休假、调离换岗等人员资料，以供采购方考核管理。

8. 供应商须按照环保工作要求及张掖市创建全国文明城市的相关要求，对所有的生活垃圾及时处理并做好垃圾分类处理工作，因垃圾处理所引发的任何环保问题由供应商负责。

9. 物业工作人员如发现长流水和长明灯现象，应及时关停，在发现水龙头、管道、照明等故障时，应及时通知采购方进行报修。

10. 供应商负责为所有派遣采购方的物业服务人员购买“五险”（养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险和生育保险），并确保派遣人员、工资待遇等相对稳定；派遣的服务人员因疾病、伤残或伤亡均由供应商承担；服务人员对他人的伤害由供应商承担，如出现劳动争议，由供应商全权负责。任何原因发生的三方赔付及物业服务人员发生意外产生的赔付，均由供应商承担。