

物业管理服务采购需求

一、项目名称：武汉市计量标准质量研究院物业管理服务采购

二、采购类别：服务类

三、采购预算：114.88 万元（年费用）

四、需求人数：26 人

五、分包情况：共 1 包（不分包）

六、服务期：1 年

七、需求单位物业基本情况概述

（一）项目单位及地址

武汉市计量标准质量研究院，位于武汉市汉阳区江堤中路 28 号。

（二）项目简介

基本情况：占地面积 8066.78 平方米，建筑面积 13558 平方米，主干道 1330 平方米，广场 370 平方米，绿化带 2800 大楼平方米，大楼共有固定停车位 91（地下 26 地上 65）个，设接待办事大厅、办公室、实验用房等设施。

（三）项目管理服务范围

1. 房屋建筑的日常养护要求（含物业公共区域配套设施设备）；
2. 安全保卫、消防工作要求（含公共秩序维护、车辆停放管

理)；

3. 环境卫生要求；
4. 会务服务要求；
5. 室内、室外绿化养护服务要求；
6. 大型设备和其它维护；
7. 完成采购人临时交办的其他事项。

(四) 服务工作内容及标准

1. 大型设备维护标准

名称	数量	工作标准
电梯	2 台	1. 负责日常运行、检查、保养，联系外包专业公司做好相关维保工作。 2. 对电梯机房设备按国家规定进行维护，做好维护日志。 3. 定期打扫电梯机房，保持干燥、通风、清洁。 4. 电梯维修进程，对电梯供货商维修人员做好全程陪同监督工作。并做好问题修复的情况记录。 5. 每天电梯开启后，对电梯全程运行进行检查，做好情况记录。
不锈钢水箱	2 个	日常巡查监控，做好记录。
生活水箱水泵	2 台	1. 定时开启和关闭生活水泵，确保每日正常运转。
消防主机	1 组	2. 定时、定期对生活泵及设施设备进行维护、保养，并做好设备保养维护记录。
消防泵	2 台	3. 生活泵在正常运转下，选择开关应放在自动位置，所有操作标志简单明确。 4. 严格按照管理制度操作，确保水质符合国家标准。

		<ol style="list-style-type: none"> 5. 每日做好各水泵的压力表指数的记录。 6. 确保设备房卫生干净整洁，且不得堆放其它杂物。 7. 对故障力争在接到报告后，15分钟内到达现场，处理合格率达100%。 8. 收到停水通知，立即报告，并书面通知相关部门做好应急措施。 9. 消防水泵每月必须运转一次，生活泵的控制箱每月做一次自动、手动检测。 10. 严格按照各项操作规程操作，确保设施设备随时正常使用。 11. 做好日常维修保养。
高压柜/ 低压柜/ 变压器	9 台/ 11 台/ 2 台	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查看配电房有无浸水、电缆破损、漏电、小动物及室内温度。 2. 检查主供、备供电柜的电源显示，干式变压器的工作状态。 3. 保持配电房各机房的环境卫生。 4. 做好日查记录。 5. 从接到停电通知开始，40分钟以内，做好供电线路高压配电柜的切换工作，确保供电正常运行。
空调机组 主机	26 台	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外包专业公司维护，日常维护保养应做到： 2. 检查空调主机是否油温正常，水位、油位、水压三相电压、湿度是否正常。 3. 检查新风机运行有无发出噪音，尘网有无堵塞。 4. 检查分体机运行，制冷能力是否良好。 5. 检查补水箱有无缺水、溢流。 6. 保持空调机房清洁卫生，保持各设备干净无污垢。 7. 对各设备操作熟练无误，掌握开、关机顺序。 8. 每天认真填写《空调运行记录表》，定时、定期对设备进

		<p>行维护保养并做好记录。</p> <p>9. 做好负一楼的除湿通风管理。</p>
安全、消防监控系统	1 套	<ol style="list-style-type: none"> 1. 监控设备指示灯是否正常。 2. 有无异常响声及报警现象。 3. 消防喷淋等是否正常。 4. 感应器是否正常，喷淋管道是否完好。 5. 防火栓及喷淋的破损或缺失及时反馈，发现漏水浸水及时修理。 6. 认真填写相关记录，填写在相应表格上。 7. 确保监控室卫生干净整洁，且不得堆放其它杂物。 8. 消防监控室必须 24 小时有人值守，报警系统必须处于自动状态。
门禁系统	1 组	随时监控运行状况，做好日常维修保养。
中央空调监控系统	1 套	日常监控，做好日查记录。

2. 其他维护标准

服务区域		工作标准
室内区域	主楼走道、大厅、楼梯、电梯、洗手间、办公室、实验室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日常维护抢修，公共照明、电缆、线路的完好，保证开关的正常使用。 2. 及时维修渗水、漏水、管路、水阀。对上、下水道德堵塞

	独立 2 层楼的走道、办公室、洗手间	不畅及时疏通。 3. 每天定时查看消防栓及喷淋管道是否完好，有无漏水、渗水现象，消防栓及喷淋是否有水。
	独立门卫楼	4. 巡查主楼公共设施、设备及整体环境状况（含墙、地、砖、门窗、锁、家具、天花等），发现问题及时上报并维修，做好巡查日志。 5. 做好地下车库自动抽水泵正常运行的维保工作。
室外区域	主干道	1. 每天对外场公共区域设施进行检查，及时修复破损设备，不能修复需及时上报。 2. 及时维修下水管、弯头等零部件。

3. 安全保卫工作标准

固定岗位位置	工作标准
进口道闸	1. 门岗室保持干净整洁，每日实行 24 小时值班，对进出车辆实施有效管理，引导车辆有序通行、在指定的区域停放。 2. 7:30—12:00 和 13:00—17:00 时间段开启电动大门，其它时间段，查明原因，因业务来往需要，可临时性地开启电动大门放车辆进出。 3. 调度车辆有序停放，车头一律朝外。客户车辆停在客户车位，小车停在 4.3m 以下的车位，面包车停在 4.3m 以上的车位；私家车辆停在职工车位。出现问题及时纠正。
监控室	1. 监控室 24 小时有人值守，负责消防检查和防火监督管理。 2. 负责监控消防设施设备的运行状况，发现异常，立即按有关程序操作，防止火灾发生。

主楼	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据上班时间实行全时段保安门岗服务；业务大厅实行 8:20—12:00 和 13:20—17:00 保安服务和对来访人员进入（尤其是需要乘坐电梯）的询问（或询查）工作。 2. 严格管理，访客人员经受访部门确认、查验证件后方可进入。 3. 服务态度热情、诚恳有礼貌，能主动问候、致意，并为访客指引行走路径。 4. 对大楼内的大厅、楼道、楼梯、电梯及死角进行定期定时巡视，并将检查时间、地点、巡视次数做详细记录，每天巡视次数不少于 6 次（其中夜间不少于 3 次）。 5. 17:00 下班以后（或节假日），保安人员应对大楼的每个房间的人员和断电（尤其是体育大厅）进行巡查和做好断电断水的提示，做好记录（尤其是 21:00 以后离开的人员），确认楼内无人员滞留后，方可关闭大门。 6. 严格控制非物业和后勤工作人员（尤其是外来人员）进入大楼楼顶。
主干道	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按照规定路线和时间进行有计划、不间断的巡逻，每天不少于 4 次；对重点区域、重点部位每 1 小时巡查 1 次，做好巡查记录；夜间对服务范围内重点部位、道路进行不少于 2 次的防范检查和巡逻；实施 24 小时监控并做有完备的记录。 2. 制定各种突发事件的应急预案，并从人员、设备、物资、车辆等方面予以保障；各项安全检查、管理做到有章可循，有据可查；配合公安机关打击各种破坏治安和刑事犯罪活动。遇到影响正常工作秩序的突发事件，在超出现有人力无法控制的情况下，应由物业公司增派人力（或协助动力后勤科寻求公安部门）进行维保。 3. 进出所区各种车辆管理有序，无乱停现象，不影响行人通行。车场巡逻岗每 30 分钟对车场巡逻一次，发现情况及时处理和汇报。

4. 环境卫生工作标准

室内区域	<p>实验办公大楼和 3 层裙楼（含：负 1 层至 9 层楼道、10—12 层全层（含：12 楼夹层）、楼梯、洗手间、电梯、清洁用具间、7-8 层接待室、9 楼会议室、11 楼会议室、6 楼道德讲堂、主楼楼顶天台、裙楼楼顶天台）</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面（含地角线）：无杂物、无水迹、无灰尘、无污垢。 2. 墙面、开关插座：无手印、无水迹、无蜘蛛网。 3. 天花板、出风口：无尘、无蜘蛛网。 4. 桌椅、家具：摆放整齐、表明无尘、无杂物堆放。 5. 地垫、地毯：平整不疏松、无褶皱、无破损、表明无污迹、杂物积尘。 6. 门：无积印、无手印。 7. 窗：窗帘及窗框洁净无尘、玻璃洁净光亮。 8. 垃圾桶（或烟灰桶）、玻璃墙面：表明无污迹，垃圾不超过容积的 2/3，烟头不超过 5 只/个。 9. 指示牌、标识牌：无尘、无蜘蛛网。
	<p>独立 2 层楼（含：洗手间、楼梯、走道） 独立门卫楼</p>	<ol style="list-style-type: none"> 10. 楼梯扶手：无手印、无灰尘。 11. 洗手间墙面：无尘、无污迹、保持瓷砖明洁如新。 12. 洗手间地面：无尘、无污迹、无纸片、无水迹。 13. 洗手间玻璃镜面：无尘、无污迹、无水渍、无手印、无皂液、保持镜面明镜。 14. 小便池、便池、洗手盆：无异味、适当地方放置或喷洒空气清新剂、无污渍、污垢、无臭、保持水畅通无阻、瓷器明洁如新。 15. 洗手间隔板：无污迹、痰迹、保持干净。 16. 天花板、风口：无污迹、无蜘蛛网。 17. 洗手间垃圾桶：无异味、垃圾不超过容积的 2/3。 18. 洗手间下水道：保持水畅通无阻。

		<p>19. 保证空气清新、无异味、清洁用品不乱放。</p> <p>20. 电梯轿厢：清洁（含：灯罩内）、无杂物、无污迹、。</p> <p>21. 电梯门：干净、无污迹、无手印。</p> <p>22. 电梯门槽：无杂物，保证电梯门闭合顺畅。</p> <p>23. 健身器材（含：乒乓球台、椅子、台球桌等）：无污迹、地面无杂物、无油渍。</p> <p>24. 照明设施玻璃内（或罩内）：浮悬影像存在不得超过3天。</p> <p>25. 做好卫生日常定时巡查和维保工作，及时解决发现的问题。</p> <p>26. 门窗、门吸、门锁非正常状态1日内解决。</p> <p>27. 业务大厅横梁、楼梯走道横梁1个月清扫1次。</p> <p>28. 12楼体育大厅的窗帘干净、悬挂整齐。</p>
<p>室外区域</p>	<p>主干道 停车场 广场 绿化带</p>	<p>1. 主干道路面：无垃圾、无泥土印、无积水、无污渍、每10 m²内烟头或杂物不超过一个，且留存时间不超过20分钟。</p> <p>2. 绿化带：无烟头、无垃圾。</p> <p>3. 消防设施、设备：无灰尘、无污迹。</p> <p>4. 垃圾桶：无异味、垃圾不超过容积的2/3，表明无污渍、灰尘。</p> <p>5. 灯杆、栏杆：无灰尘、无污迹。</p> <p>6. 雨水井口：无垃圾、无树叶。</p> <p>7. 垃圾堆放点：垃圾堆放整齐、地面干净、无积水。</p> <p>8. 停车场路面干净整洁，无垃圾、无沙土、无纸片、无油迹、无积水。</p>

5. 会务服务工作标准

1) 会务服务

(1) 会前负责会场布置、布标悬挂、茶水杯垫放置、桌椅摆放。

(2) 协助综合部负责做好院内办公用品、小型设备等物品的搬运和摆放。

(3) 根据参会人员对茶水的需要及时供应茶水。

(4) 及时做好贵宾室、11 楼大会议室、9 楼小会议室、12 楼客房使用后（含：茶具）的清理。

(5) 定期对客房室内的床上用品进行清洗和晾晒，室内“四害”消杀和消毒工作，

(6) 签收文件、邮件、信件、报刊杂志等，协助综合部将报刊杂志整理分发，并连同签收的文件、邮件、信件，按照类别分类清理完毕后分别送至院内各科室。

2) 内务服务

(1) 负责院领导办公室室内的整体保洁、物品整理、茶水供应。

(2) 定期对室内设施进行检查、维修，包括空调、电扇清洁保养等。

(3) 负责保障各楼层洗手间、与 10 楼贵宾室配套的洗手间、12 楼沐浴更衣室、客房内的易耗生活用品（卫生间洗手液、办公室抽纸、会议室抽纸、卫生纸）。

(4) 及时向综合部反馈物品（固定的）移动、设施损坏等需要解决的问题。

3) 大型活动

为大型活动提供场地保洁、秩序维护、设备调试等较为全面的后勤保障工作。

4) 协助本院做好相关的文明创建工作。

5) 室内、室外绿化养护服务

(1) 负责室内绿化盆景的摆放、养护、更换、提供花卉品种数量配置以及特殊情况（如会议、大型活动、节假日等）的绿化摆放，确保室内绿化美观、长势良好、常绿常鲜。

(2) 负责室外绿化地草木树的管理，做好除草、施肥、杀虫、修枝、浇水等护理工作，确保室外草地、树木长势良好。

6) 建设工程、设备安装、大型设备进入的工作人员管理：

(1) 经综合部同意，方可让其工作人员进入。

(2) 收取一定的卫生、安全管理保证押金。

7) 职工中心管理

(1) 原则上非本单位职工，不得进入。

(2) 非本单位职工进入职工中心，必须由本单位职工带领入内，并在门卫值班室进行登记，离开时通知保安人员验查场地、器材、设施是否完好。

8) 其它内容

因重大活动或特殊会议采购人需要临时增加保安、保洁人员

的供应商应及时调派人员给予支持。

（五）岗位职责及规程

1. 秩序维护岗位职责

（1）负责车辆进出的验证、登记，引导车辆有序出入和停放，保障道路通道畅通无阻；

（2）负责物品进出院内的核实、验证、登记、放行工作；

（3）出现紧急情况时，维护各出入口的公共秩序；

（4）认真填写岗位值班记录表格，保持记录完整。

（5）做好节能降耗工作。

2. 秩序维护岗位规程

（1）坚守本职岗位，文明规范执勤，礼貌热情待人，保持良好仪表仪容与精神状态；

（2）服务态度热情、诚恳有礼貌，能主动问候、致意，并为访客指引行走路径；

（3）当有车辆即将进入院内时，应礼貌询问意图和去向，并指挥其停车；

（4）对搬出或运出大楼的物品，应核查由各部处室签发的《放行条》上登记的物品与搬出物品是否相符，并登记业主身份证、车辆号码后方可放行；

（5）如遇紧急情况应把好大门关，维护各出入口公共秩序。

3. 计价器安保岗位职责

（1）做好计价器工作场所工作秩序维护和安全保卫。

(2) 严格管理，访客人员经查验证件后方可进入。

(3) 服务态度热情、诚恳有礼貌，能主动问候、致意，并为访客指引行走路径。

4. 计价器安保岗位规程

(1) 坚守本职岗位，文明规范执勤，礼貌热情待人，保持良好仪表仪容与精神状态。

(2) 疏导出入车辆和行人，清理责任区内的无关人员，保证进出车辆畅通，人员出入有序无阻。对来访人员要先问明来访事由后放行，对被访地点不熟悉的，值班员应耐心指引。严禁收垃圾、发传单等闲杂人员入内。

(3) 认真填写当班情况记录。

(4) 认真做好安全防范，如遇突发事件按应急预案做好处理。在执勤巡逻时，要保持良好的精神状态和仪容仪表，立姿走姿端正，工作时间无特殊原因严禁串岗。

(5) 对进入办公区的人员做好服务工作，做到热情，耐心，有问必答，语言文明礼貌，举止规范。

(6) 对在办公区打闹，大声喧哗，随地吐痰，乱扔杂物等不文明现象，应立即劝解与制止。对在院内散发广告、推销商品物品的人员要及时制止与劝解，对可疑人员要提高警惕，必要时进行查询。

(7) 认真巡查办公区公共部位的各项设施、设备。

(8) 认真做好安全防范，如遇突发事件按应急预案做好处

理。

5. 消防监控岗位职责

- (1) 熟悉各类监控设备及报警系统的使用和操作；
- (2) 熟悉办公写字楼各楼宇楼周边区域以及监控设备安装的位置，掌握监控盲点方位以及巡逻人员巡逻路线；
- (3) 通过监控设施密切监控各区域情况，做好监控记录工作；
- (4) 在发生火警或其他险情，负责查看、报告、处理；
- (5) 认真填写岗位值班记录表格，保持记录完整。

6. 消防监控岗位规程

- (1) 值班员应通过闭路电视系统监视电梯、通道、广场等区域，发现异常情况，应立即通知巡逻队员前去处置；
- (2) 严密监视消防报警系统，听到报警后确定位置并立即通知巡逻秩序维护员前往查看；确认为误报后立即消除，重新恢复监控功能；确认为有效警告后，按相关应急预案处理，并在《值班交班记录表》记录；
- (3) 监控各区域的公共秩序，发现可疑人员时，应立即通知巡逻人员前往盘查，并详细叙述人员特征、行迹方向等，并在《值班交班记录表》上进行详细记录；
- (4) 发生火警、匪警或其他险情时，立即通知相关处警单位，并密切监视、做好后续工作。
- (5) 对来访人员，应礼貌询问，并详细登记接访情况；

(6) 消防系统、电梯系统出现故障时，应及时到场并保护好现场，迅速查明原因，采取有效方法处置，并按相关要求迅速报告，做好相应记录。

7. 业务大厅岗位职责

(1) 维护大厅及周边秩序，做好人员、物品的安全检查与防范，及时处置突发情况；

(2) 配合其他岗位工作，保障客户、工作人员及公共财产安全。

8. 业务大厅岗位规程

(1) 对来访人员，应礼貌询问；

(2) 电梯系统出现故障时，应及时到场并保护好现场，迅速查明原因，采取有效方法处置，并按相关要求迅速报告，做好相应记录。

9. 巡逻岗位职责

(1) 熟悉巡查区域的环境状况，掌握巡逻路线，做好巡逻记录工作；

(2) 维护院内的公共秩序，保持通道、道路畅通；

(3) 按“首遇责任制”要求及时报告、处置突发应急事件；

(4) 每天晚上关大门前，对各楼宇进行巡查，关闭公共区域无人使用的电源和水源开关，消除一切安全隐患。

10. 巡逻岗位规程

(1) 根据院内的实际情况，制定巡逻路线，重点是监控的

盲点和死角，巡逻路线应不定期地调整，巡逻时应随身携带《值班交班记录表》；

(2) 对各重点部位（配电设施、车库等）、消防设施、公共设施、照明设备、外墙立面、标识标牌等进行仔细巡视，发现问题，详细记录，并立即通知相关部门处理；

(3) 对监控摄像镜头进行检查，确保镜头外观完好无损，无遮挡物，确保监控画面清晰、角度方位正确；

(4) 在巡逻中发现有堵塞消防通道的车辆违停、擅自堆放建筑垃圾等情况时，应立即制止，并在《值班交班记录表》上详细记录；

(5) 对于形迹可疑的人员，应主动礼貌询问其去向和意图，并及时通知监控中心进行追踪监控并进一步观察。对于“三无”、推销、摆摊设点人员，应将其带离办公写字楼区；

(6) 如遇群访、个访等可疑人员不愿出示证件，蛮横无理的，应耐心解释劝说。对不听劝阻、强行使用暴力闯入、严重扰乱秩序的，立即通知并协助派出所将其带离办公写字楼区。

11. 会议服务岗位职责

(1) 注意个人仪容仪表，礼貌礼节；做好与会议主办方的沟通工作。

(2) 若有客人看会场要尽量陪同，记录好客人要求及标准并向领导反应情况。

(3) 按照会议通知单摆好台形，检查设施设备是否完好，

检查台面卫生，会场卫生；检查贵宾室，卫生间卫生，为会议做充分准备。

(4) 会中按照会议服务流程做好茶歇等接待工作。

(5) 会后先要检查是否有客人遗留物品并上交。

(6) 关闭设施设备，将会场收拾到无会标准。

12. 会议服务规程

(1) 根据会议通知单要求，准备好所需设备（如灯光、音响、话筒、空调等）。

(2) 准备服务用品（如台布、灯光、桌裙、铅笔、信纸、茶杯、会标、旗帜、音带、指示牌、鲜花等）。

(3) 根据会议性质和主办单位要求，确定主席台位置，合理设置台型（课桌式、回字式、椭圆式等），铺台布、围桌裙。（按会议要求布置会场，桌椅搬运费用自理）。

(4) 双手轻提椅背，用右膝盖轻顶椅背，依次将椅子放在桌后，椅子前沿与桌面边缘相切。

(5) 指示牌摆放于大堂及会场门口显眼位置，便于指引客人进入会场。

13. 绿化员岗位职责

(1) 服从安排，认真做好本责任区绿化养护工作。

(2) 按片区责任划分，严格按经甲方认同的公司规定的标准与量化完成工作。

(3) 每天负责做好各种杂草的清除、枝叶修剪、枯枝败叶

的清理、落叶的处理、施肥、浇水、松土、杀虫等具体工作。

(4) 负责做好各种植物的补种、移植和其它工程种植。

(5) 维护采购方利益，节约使用公司资源，避免各种绿化用料浪费现象。

(6) 遵守岗位纪律，禁止串岗、离岗、逗留等行为，维护工作严肃性。

14. 绿化员岗位规程

(1) 严格按照园林绿化管理操作规程执行。

(2) 中耕除草、防旱与灌溉、施肥、整形与修剪、防寒与防风、病虫害防治、补栽补种。

(3) 注意安全操作规程，操作机械和喷洒农药时，注意戴上头盔、眼镜、口罩等各种安全防护措施，高空作业必须听从主管人员的合理指挥。

(六) 服务管理质量标准

1. 秩序维护工作标准

(1) 秩序维护员 24 小时值班；

(2) 各班值班的秩序维护员必须按照编排的岗位表上岗工作，并严格履行岗位责任制的要求，认真负责，坚守岗位，做好来访人员查询、登记工作，不迟到、不早退、当班严禁喝酒、不打瞌睡，不做与工作无关的事情；

(3) 值勤期间要求坐姿、站姿规范；仪容、制服整洁规范；

(4) 门岗遇客人来访时做到严格按程序办理会客手续，

做到热情、礼貌、得体；

(5) 治安巡逻人员对车辆进行有序引导就位，管理车辆规范停放；

(6) 门岗值班人员认真填写值班记录，做好交接班工作；

(7) 每天一次巡查各辖区内有无火灾隐患；暴雨、冷冻等极端天气来临前巡查辖区安全防范情况；

(8) 治安巡逻人员要加大巡查力度，不允许在办公楼内容留其他人员；

(9) 治安案件案发率为零，无任何重大事故发生；

(10) 协助招标方进行消防管理通过政府规定，年检完好率100%。

2. 保洁卫生工作标准

(1) 地面：光洁、无积水、无废杂物、无纸屑、无污迹、地毯平整、干净；

(2) 墙面：无灰尘，无水迹、无污迹、无斑点、无蛛丝，踢脚线、消防排烟口、警铃、安全指示灯、各种标识牌表面干净；

(3) 垃圾桶：外表干净；无积尘、无异味；

(4) 玻璃墙、玻璃窗(玻璃、窗框、窗帘、窗台)：明净、光洁、无积尘、无污迹、无斑点；

(5) 各种设施外表(如大厅设备设施、灯箱、消防栓箱、楼层分布牌灯)：表面干净、无积尘、无污迹、无斑点；

(6) 大、小便池：内外光洁、无污垢、无异味、灰尘。适

当地方放卫生球；

(7) 洗手盆、镜台、镜面：内外光洁，无污垢、无斑点、无积水、无积尘；

(8) 厕纸篓、垃圾篓：无沉积物、无异味、外表干净；

(9) 楼梯(所管理区域内的楼梯、防火梯、栏杆等)：无灰尘、无杂物、无蛛丝；

(10) 楼梯走道、墙上各种设施(应急灯、水管、出入指示牌、凸物等)：无积尘、无污迹、无脏杂物；

(11) 办公楼报告厅、教室、会议室、贵宾室、接待室：保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁，无破损。保持地面地毯整洁、完好，无垃圾、无污渍、无破洞。保持室内各种家具光洁、无灰尘，放置整齐；

(12) 公共环境：整洁、有序、无垃圾杂物；环境卫生、消杀、绿化达标率为 100%；无蟑螂、老鼠等虫害；

(13) 保洁人员应统一着装，保洁工具间收拾整洁，卫生间拖把等用具挂放整齐；

(14) 遇雨雪天气，及时在办公楼门厅前铺设地垫，以防湿滑。

3. 会务服务工作标准

(1) 规范、准确、及时、热情地做好各项会务服务工作；

(2) 会前三十分钟做好各种准备工作，如空调、茶水、台签、桌椅摆放(开水瓶、茶杯、茶叶等物资由采购人提供)等，会

中按各类会议不同需求进行会议服务（如设置会议茶歇等），会后及时清理现场，并将参会人员所遗留的物品及时交采购方有关人员保管；

（3）会务服务人员必须统一着装，佩戴身份标识牌，上岗前必须经过系统的会务服务、礼仪知识等相关培训，服务规范统一；

（4）会务服务必须按照会议要求安排上、下班时间，并保证服务质量；

（5）会前、会后检查设备设施是否完好；

（6）保持会前、会后会议室的卫生整洁。

4. 绿化管理工作标准

（1）确保植物生长旺盛、叶片油绿、无枯斑、无浮尘；

（2）及时修剪植物，清除枯萎花蒂和黄叶，保持株形美观，造型优雅，花叶并茂，富有生机；

（3）植物规格、式样、数量和摆放位置须与环境协调一致；

（4）室内花卉经消毒、杀虫处理后再摆放，并有人员定期养护和更换；

（5）各楼周边绿化带和盆景园植物定期浇水，杀虫施肥，做好除草和修剪维护，保持植株平整有型，生机旺盛。

八、管理服务人员配置及要求

（一）岗位配置表

部门 岗位	人数	工作职责
-------	----	------

项目经理	1	项目管理岗位。共计需求 1 人。
客服/会务员	2	负责内务、会务服务及礼仪接待等服务工作。 共计需求 2 人。
保洁班	10	1. 1 楼大厅 1 人； 2. 独立 2 层 1 人； 3. 院内主干道及地下停车场区域环境保洁 2 人； 4. 1 至 6（含裙楼）层公共区域楼道环境保洁卫生 3 人； 5. 7 至 9 层接待室、会议室、主群楼楼顶天台区域环境保洁卫生 2 人； 6. 10-12 层各部位环境保洁卫生 1 人。 共计需求 10 人。
保安队	10	1. 秩序维护员岗：早、晚班各 1 人，24 小时值守，对进出人员车辆有效管理等； 2. 巡逻岗：早、晚班各 1 人，巡逻； 3. 监控岗：早、晚班各 1 人，24 小时监控； 4. 办公楼大厅岗：负责大楼上班时间段门岗服务 1 人； 5. 秩序维护员岗：负责给轮休人员顶休及协助处理突发事件 2 人； 6. 计价器安保人员岗：计价器安保人员 1 人。 共计需求 10 人。
强弱电及水暖维护工	2	负责所有设施设备、强弱电及中央空调维护。 共计需求 2 人。
绿化勤杂工	1	负责内盆景摆放养护、室外绿化养护修剪维护工作。 共计需求 1 人。
合计		26 人

（二）人员要求

1. 人员配备原则

(1) 人员配备数量不得少于 26 人。物业服务人员聘用均需符合《劳动合同法》及相关法律法规要求，工资必须高于当地最低工资标准。

(2) 特种作业人员应 100% 持有政府或专业部门颁发的相关专业的有效证件。各岗位人员根据岗位要求在身高、年龄、外在形象等方面达到一定标准。物业公司工作人员要求统一着装、佩戴标识、服务主动热情、礼貌得体；思想端正、业务素质强。在工作时间内要求员工穿工作装，行为举止端庄，装扮整洁。

(3) 未经甲方许可，不得更换项目负责人及所有用工人员。

2. 项目经理：年龄 60 岁以下，大专以上文化，身体健康，具有连续五年以上物业管理经验。

3. 客户服务方面：年龄在 45 岁以下的女性，形象气质佳，身体健康，从事客户服务行业超过 10 年以上优秀者，年龄可适当放宽。

4. 工程人员方面：至少配备 2 名工程人员，持相关专业上岗资格证，年龄在 60 岁以下，专业技能过硬、业务素质高，配电运行人员必须持高压相关证件。熟悉配电、消防、电梯、空调等方面知识，能排查故障及应急处理。从事电工行业超过 10 年以上优秀者，年龄可适当放宽。试用期后，经甲方考核认可后，方可上岗。

5. 秩序维护人员方面：年龄在 60 岁以下，政治合格，无违法犯罪记录史，无违法劣迹，持有户口所在地出具的身份证明。

6. 保洁人员方面：平均年龄 60 岁以下，服务大厅保洁服务人员（参照客服人员要求）应具备相应素质，注重仪表端庄。

7. 绿化养护人员方面：年龄在 60 岁以下，有专业能力、事业心、责任心强，具有合作精神。

8. 所有上岗人员均应政治素质过硬，无违法犯罪记录，无违法劣迹，未参加非法组织或非法活动，具备胜任岗位需求的身体条件。

九、物业管理服务费用中包含的事项

物业管理服务费用包括管理服务人员的工资、社会保险、福利等全部费用，包含物业管理耗材，如：卫生用纸、洗涤剂、消毒剂、扫帚拖把、垃圾袋、花肥等等，物业管理耗材由物业管理公司全包。

十、其它管理要求

1. 供应商服务人员总数不少于 26 人，具体岗位及人数为：项目经理 1 人，客服会务员 2 人，保安 10 人，强弱电及水暖维护工 2 人，保洁员 10 人，绿化勤杂工 1 人。确保合法用工，人员安排方案不得低于此人数要求，否则投标无效。供应商需提供承诺函，未响应此要求的投标无效。

2. 物业服务人员聘用需符合《劳动法》及相关法律法规，供应商需承诺承担安全或意外事故处理责任，并提供承诺函，未响应此要求的投标无效。

3. 供应商自行解决与参与本项目服务人员的纠纷，采购人不承担由此带来的任何责任。供应商需提供承诺函，未响应此要求的投标无效。

4. 供应商必须保证所有员工的基本工资、社保、劳保福利、加班费、意外伤害保险等，不得低于武汉市政府规定的最低工资标准，提供承诺函。自 2025 年 9 月 1 日起，为员工缴纳社保须按国家新规执行。

5. 供应商工作中应注意节能降耗。

6. 10 名保安中有 1 名计价器安保人员为我院计价器检测提供安保服务，工作内容为维持现场秩序，负责现场安保工作。

7. 物业人员除完成各岗位的服务工作内容外，还需帮助甲方完成一些辅助工作或临时需协助完成的工作任务：如实验室改造、维护及仪器设备搬运等。合同期间，甲方为乙方物业人员提供工作简餐。

8. 采购文件描述未尽内容，由双方在签订合同时补充完善。

十一、验收标准

1. 季度验收：采购人每季度基于服务质量、效率与态度进行满意度评价，满意度 $\geq 80\%$ 为合格，验收通过；满意度 $< 80\%$ ，采购人有权终止合同或对已发生服务按 80%下浮结算。

2. 资料检查：采购人每季度检查供应商人员考勤表、巡查记录、来访登记等资料，发现整改不到位的问题，采购人有权终止合同。

3. 结算：原则上每季度进行一次结算。

4. 年度验收：服务期满后，年度满意度 $\geq 80\%$ 为合格。

物业管理服务满意度调查表（样表）

各科室：

非常感谢您一直以来对物业管理服务的支持与信任。为了不断提升的服务质量，更好地满足您的需求，希望您能抽出几分钟时间填写这份满意度调查表。请您根据实际感受，在相应选项上打“√”。

一、基本信息

所在部门：_____

服务阶段：_____年___月___日至_____年___月___日

二、服务内容满意度

服务内容	不满意	满意	一般或不清楚
安全保卫服务			
保洁服务			
工程技术服务			
绿化养护服务			
会议服务			

总体评价：满意度_____ %

三、改进建议

您对物业管理服务还有哪些具体的改进建议？