

武汉市卫生应急业务大楼2026年度物业管理 服务项目采购需求

一、项目概况

1. 项目名称：武汉市卫生应急业务大楼2026年度物业管理服务项目
2. 预算金额：1400000元/年，超过预算金额为无效投标。
3. 服务期：1年

二、服务内容

(一) 日常物业服务项目

1. 环境保洁服务

1.1 责任区域内全面清洁，包含地面、墙面、天花板、标识 标牌、卫生间、电梯、步梯等所有公共区域清洁。

1.2 行政领导办公室内整体清洁(包含采购人职能科室办公室清洁，具体办公室间数以采购人指定为准)。

1.3 会议室、接待室、培训室、示教室等公共办公区的室内清 洁。

1.4 屋面、地下室、明沟、有安全保障的雨楣定期清洁。

1.5 外环境、门前三包循环清洁。

1.6 生活垃圾清收转运至指定地点。

1.7 专项保洁：PVC 地面维护（PVC 施蜡抛光，属于特殊保 洁,经采购人确认按市场优惠价另行收费）、石材地面维护（石材翻新及结晶，属于特殊 保洁,经采购人确认按市场优惠价另行收费）、室内玻璃刮洗、高位天 花板墙面定期清洁、 不锈钢维护、地毯吸尘清洗、外围麻石刷洗。

2. 车辆出入管理、安全值守及巡查、消防设施管理、应急事件响应

2.1 大门口车辆出入管理，外来车辆识别登记，保证出入口畅通。

2.2 来访人员登记确认。

2.3 物资出入管理， 出门物资凭采购人放行条出门。

2.4 24小时安全值班、安全巡逻。

2.5 采购人大型活动、会议、特殊工作安排提供及时响应及支援。

3. 设备设施运行管理及末端维修

3.1 设备设施管理包括：高压电用电、低压用电、消防设备设施、二次供水、雨水管网、污水管网等。

3.2 末端维修包括：负责水电、五金门窗、家具类基本小修 服务以及采购人指定楼层（10-12层）饮水设备的维护保养和应 急服务、普通管道疏通(需拆装疏通除外)。

3.3 每天对高压配电室进行巡检，每周一次消防设施巡检（包含消防水泵、消防水箱、灭火器、消火栓、末端报警系统等）并记录，每月一次消防隐患排查（水管井、电管井、风机房、消防楼道）并形成台账，履行消防汇报制度，每年1次消防应急演练 并存档。

3.4 其中：电梯、高压柜、多联机空调、供水水泵、污水泵、消防监控等主机设备由采购人指定的外包厂家维保；物业公司负责维保监督跟进。

4. 前台接待

4.1 保持前台物品的充足、例如宣传册等。

4.2 做好各项表单工作的统计和上报。

4.3 负责接待、指引来访人员。

4.4 各类信件包裹的收发。

4.5 负责电话转接和联系。

4.6 协助会场布置、提供会务茶水服务

4.7 完成上级布置的其他工作。

(二) 日常物业服务项目的服务标准

1. 保洁服务标准

1.1 窗明地洁，地面无垃圾。

1.2 物品设施清洁，无灰尘、无污垢。

1.3 卫生间蹲坑、便池无尿垢、无污迹、无异味；采购人指定楼层（10-12楼）卫生间洗手液、手抽纸、卷纸、芳香球等及时提供。

1.4 垃圾日产日清。

2. 秩序维护服务标准

2.1 维护采购人正常的工作秩序。

2.2 引导车辆有序停泊。

2.3 发现大楼水、电设施末端损坏的，应及时报修。

2.4 落实防火、防盗、防爆炸、防破坏等防范措施，主动排查值勤区域内的隐患并处理，立即书面报告采购人有关部门。

3. 末端维修服务标准

3.1 制定建立内部管理制度。

3.2 末端维修到位及时，采购人工作人员满意度到达90%。

3.3 做好节能降耗工作，杜绝长流水、长明灯现象。

3.4 保持卫生间、洗手池及供水、供电、供气等设施设备正常使用状态。

4. 前台会务服务标准

4.1 规范着装、淡妆上岗，注重礼仪礼节。

4.2 来访人员咨询接待，按要求指引至相关职能部门。

4.3 报纸、对公邮件接收、发放。

4.4 根据采购人要求对会议室进行布置、音响设备调试、资料摆放、茶水服务、会后会场清理等。

4.5 有会议计划安排须提前半小时完成所有准备工作。

4.6 熟知电脑、音响、投影设备的基本操作及一般性故障的排除。

（三）日常物业服务项目人员编制及资质要求

本项目提供服务人员总数为20人，其中项目经理1人、秩序维护服务8人、保洁服务8人、机电设备运行及综合维修人员1人、前台服务1人、消

防监控室人员1人,所有人员要求政治上可靠,遵纪守法,敬业爱岗,身体素质好,无不良行为记录。

1、项目经理1人:55岁以下,身体健康,具有同类项目管理经验5年以上。

2、机电设备运行及综合维修人员1人:55岁以下,男性,须持有特种作业操作证(高压电工作业),熟练掌握高低压配电设施设备操作和应急处置流程,熟悉水电设施的维护和管理。

3、消防监控室人员1人:55岁以下,男性,须持有消防中级证书,熟悉消防设施设备并能熟练操作,紧急情况能进行应急处理。

4、秩序维护服务8人:55岁以下,男性,责任心强,身体健康,无高血压、心脏病等疾病史,裸眼或矫正视力 ≥ 1.0 。

5、前台服务1人:40岁以下,女性,身高160cm以上,熟悉客服岗位工作,具有会议接待服务经验,从事相关服务1年以上。

6、保洁员8人:58岁以下,女性,从事保洁工作1年以上。

(四) 专项服务

1. 绿化养护服务

1.1 负责本项目绿植的养护服务,按季节变化进行养护。

1.2 负责本项目室外绿植浇水、修剪、除草、防虫等日常养护工作。

1.3 服务频率为:4-10月每月2次,11-3月每月1次,如遇特殊气候,视情况增加服务频率。

2. 灭四害服务

2.1 坚持以防为主,防治结合;坚持综合防治,措施到位、安全第一。

2.2 对采购人办公区域内及周边、公共绿地、边坡、水沟、生活垃圾桶以及停车场等范围提供灭老鼠、灭蟑螂、灭蚊虫、

灭苍蝇工作,以达到爱卫会的四害密度控制标准。

2.3 灭四害所需设施设备以及灭鼠剂、杀虫剂、毒饵盒等药品全部由供应商提供，所投放药饵需张贴提示警示标识，所使用药剂药饵需为国家行政部门批准认可产品，在投放药剂药饵期间应派人监督，如监管不力发生意外由供应商承担全部责任。

2.4 工作规范、建立健全灭四害服务技术档案，包括实施方案、本项目实际情况调查报告、工作进度安排、监测记录、派工记录、验收单等。

3. 污水处理服务

3.1 对采购人污水处理站系统设备的维护保养、调试、加药、突发故障维护维修等工作。

3.2 根据采购人设备出现故障的报修通知，优先安排维修人员上门维修。在接到通知后，应急事故，在四小时内到达现场，普通维修，在二十四小时之内到达现场。

4、二次供水

1) 制定甲方二次供水设施设备管理制度，明确设备、压力、温度、维护等方面的标准和要求。

2) 制定二次供水设施设备的维护计划、保养计划、及时发现设备故障，保证设备的正常、稳定运行并提供记录。

3) 定期对二次供水设施设备进行维护、维护项目包括设备的清洁、润滑、调整和更换损坏的零件（零部件由甲方提供，特殊情况由甲方委托专业公司进行维修、更换）。

三、其他要求

1. 物业公司在履行合同期间与服务人员产生任何纠纷；及物业公司工作人员在工作期间发生的意外、安全事故，与采购人无关。

2. 物业公司在与采购人履行合同期间提供的保洁工作用具及清洁消毒药剂，如清洁工具如扫把、拖把、洁厕剂等均由物业公司负责。

3. 采购人有权审查本项目服务人员身份证及相关证件，发现服务人员不能胜任岗位工作的采购人有权要求物业公司调换员工。物业公司应保证队伍稳定，未经采购人同意不得随意更换工作人员。

4. 采购人向物业公司提供所需的办公用房。

5. 乙方可针对甲方的特点提出合理、可行的特色服务条款。

6. 各项物业管理档案资料是物业管理的重要资源，档案资料要保证完整，各项设施、设备运行记录、故障记录、统计分析等都应纳入档案管理，以便应用于指导实际工作。

7、采购人对中标人的服务进行监督检查，每月考核标准满分为100分，按照每月考核分数进行奖励或处罚。每月考核得分在90分以上（含90分）为良好，85-89分（含85分）为及格，80-84分（含80分）为差，良好以上支付全额物业服务费，及格和差均需按照一定比例扣罚当月物业服务费。

物业服务质量考核表

检查项目	检查内容	检查方法和标准	分值	检查分数	检查事实
劳动纪律 (15分)	在岗考勤	物业工作人员在定置的岗位上，按时间规定从事规定的工作。	5		
	工作服、工作牌	所有物业工作人员在工作场所佩戴工作牌，穿着工装上岗。	5		
	礼仪规范	通过物业工作人员在工作中与甲方或前来办事人员的交流中是否遵守招标文件规定的相关礼仪标准；在检查区域或检查过程之中，观察工作人员在执行公务中，如：问询来访客人、办理登记或接打电话时是否使用文明用语。	5		
保洁 (35分)	室外公共区域保洁	建筑物低位墙外立面：目视无明显污渍、无乱贴乱画，整体形象良好。	4		
		道路：目视地面无杂物、积水、无明显污渍、泥沙；路面垃圾及痰迹滞留时间不能超过2小时。	4		
		标识牌：无污渍、无积尘。	4		
		垃圾筒、果皮箱：垃圾筒无污迹、无油迹；垃圾筒、果皮箱周围无积水。	4		
	室内公共区域保洁	地面：无垃圾杂物、无泥沙、污渍；大理石地面光泽均匀；地毯无明显灰尘、无污渍。	3		
		墙面：大理石、瓷片、喷涂等墙面无污渍；目视无明显灰尘。	2		
		楼道梯间、地面：目视无纸屑、杂物、污迹，目视天花板无明显灰尘、蜘蛛网。	4		
		窗、扶手、电子门消防栓管、信报箱宣传栏、楼道灯开关等：无广告，无蜘蛛网，无痰迹、积尘、无明显污渍。	2		
		办公环境：整洁、无杂物、墙面无蜘蛛网、地面无污迹；桌椅、沙发、柜等无灰尘，空气清新。	2		
		公用卫生间：地面干净无异味、无积水、无污渍、无杂物；墙面瓷片、门、窗用无明显灰尘，便器无污渍，墙上无涂画；设施完好、用品齐全；天花、灯具目视无明显灰尘；玻璃、镜面无灰尘、无污渍、无手印；保洁工具摆放整齐，拖把统一挂上墙。	4		

		玻璃门窗、镜面：玻璃表面无污迹、手印、无明显灰尘。	2		
安全管理 (18分)	安全巡逻	巡逻的保安员要求在规定的巡逻区域执行职务要求的工作：执行巡视工作任务，检查治安防盗、防火、水浸等情况。	5		
	形象接待	上午 07:30—8:45、下午 17:00—17:45 时间段 大堂门口保安必须站立值守。	3		
	项目物品、人员出入的管理	是否问询来访人员、办理登记或检查物品的出入，登记记录是否齐全。	5		
	消防管理	检查消防设施设备的管理、消防巡查记录、防火疏散通道保持畅通。	5		
车辆管理 (7分)	交通安全	停泊在巡逻区域的车辆有无异常或阻碍交通；车辆疏通是否安全及时。	5		
		停车场无大量烟头、纸屑，饮料瓶等垃圾，目视感觉干净整洁。	2		
基础设施 (20分)	房屋本体	楼梯间、屋顶、大厅、走廊等公共区域的公共水电表运转情况和灯、墙面、标识牌是否完好	2		
	公共设施设 备	水：查区域内水部分（水管接头、水龙头）是否存在跑、冒、滴、漏；下水部分（水池、地漏、便池等）是否存在堵塞、漏水现象等。	2		
		电：查公用部分自配电箱以后的二次供电线路上连接的照明灯及各类控制开关、插座等。	2		
		空调、会议专用设备运转正常，检查记录齐全。	2		
		各类雨、污水井盖、标识牌是否完好。	2		
维修工作	正确判断故障问题，及时处理：约时维修，准时到达，急修接单后 10 分钟内到现场，一般维修以客户约定时间为准；在客户提供的维修材料到位的情况下：一般零修当天完成；在规定时间内完成工作，一次维修合格率 95%，维修投诉率低于 2%，结束维修工作后要清场地清。	10			
项目经理 (5分)	日常工作	物业员工的管理、应急事件的处理、与办公室协调工作、会务服务的安排等。	5		
考核情况			100		