

采购需求

第一条 物业基本情况

物业名称：武汉市人民政府办公厅机关大院

物业类型：办公大楼

坐落位置：武汉市江岸区沿江大道 188 号

占地面积：约 70 亩

建筑面积：约 3 万平方米

第二条 委托管理项目及服务标准

（一）物业管理工作范围及任务

清洁卫生管理

清洁卫生管理工作，采取专业化运作、标准化考核、规范化管理的方式进行。

1、清洁范围包括：主要领导办公室、会议室、接待室、陈列室；公共区域内大厅、消防通道、疏散楼梯、观景台、天台、卫生间、各办公楼内外墙、大院内道路、地面停车场、电梯间、垃圾站等。

2、3 号楼主要领导办公室的服务安排相对固定 2 名综合素质较好的客服人员。如因特殊原因需要更换，需先向甲方汇报，经同意后方可更换。

3、清洁用具、用品（如抹布、拖把、刷子、水桶、手套、去污粉、洗洁精、洗手液、尿斗、消毒水等）费用由物业管理公司自行承担；若在清洁过程中损坏甲方物品，应照价赔偿，划伤（破）桌面、台面油漆、沙发等，按修复所发生的费用双倍折抵当月物业管理费。

秩序服务管理

- 1、门岗工作时穿戴统一制服、佩戴统一标志，仪容仪表规范整齐。
- 2、管辖区域范围内安排巡查。明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重要区域、部位、设备进行重点巡视并记录情况，及时发现和处理安全隐患。
- 3、严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入校内任何区域内，维护管辖区域安全。
- 4、记录并报告异常情况，如可疑人员、物品等。
- 5、检查消防安全通道是否畅通无阻。

会务服务管理

- 1、提供会议室清洁服务，对会议室地面、桌面等进行日常清扫，桌椅、话筒、绿植、设施设备摆放整齐、美观。
- 2、负责会前与相关部门协调，做好会议准备工作。
- 3、提前布置会场，保证会议室灯光、音响、空调等设备运行良好。
- 4、会议前装饰品的摆设，相关指示牌的设计、摆放、张贴工作。
- 5、会议及接待中的茶水、毛巾等服务，茶具、毛巾等用过后要及时消毒处理。
- 6、负责会议室会后的现场清理工作，负责场内物品、设备检查工作，发现有损坏或丢失及时报告并记录在案。

领导办公室服务管理

1、楼层客服人员每天 7:00 前到达领导办公室，为领导办公准备好各项事务。

2、细致检查领导办公室的卫生环境及床上用品、卫生间设施、电气设备、空调运行等，如有异样，及时处理，确保领导办公室干净整洁，空气清新。

3、细致检查领导办公室灯具、空调、电视机、净化器、抽湿器等设施设备是否完好。

4、定期补充茶叶、矿泉水、抽纸等低值易耗品。

5、配合食堂科分发领导办公室的食品、水果等。

6、负责分发领导办公室的报刊、杂志。

7、根据季节变换及气温情况，适时清洗、更换领导办公室床上用品。

8、值夜班的客服人员在确认领导离开办公室后，关好领导办公室灯、门窗和有关电器设备。

9、定期进行整理，茶水供应品质，按要求开启或关闭空调。

（二）对物业管理工作的要求和标准

1、领导办公室除按标准做好保洁工作外，床上用品一个月要进行一次更换，并每天午后（工作日）进行整理；茶水供应保质（摄氏 100℃，下同）保量并供应及时；在需要启用空调的季节按上下班时间（视情况）提前 15-20 分钟时间（夏季室内空调温度设置不得低于 26℃，冬季不得高于 20℃）开、关空调；每日（工作日）下班后必须关、锁好门窗；领导不走值班人员不能离开；时钟核对准确，电池更

换及时。

2、各会议室、接待室、陈列室严格按照办公厅定制的会议接待任务管理要件的要求，除按标准做好保洁工作以外，会议接待登记准确无误；会前按其要求（会场布置、接待用品等）准备到位并无差错；根据不同季节、不同会场提前（具体要求另定）开启和关闭空调及照明灯；茶水供应应保质保量并供应及时（会议接待一般约15分钟添加一次茶水）；茶水即用及消毒；会议不散，服务人员不能离开，会议一散及时清场，关闭电器、锁好门窗；收拾保管好参会人员遗失的物品；会议接待服务员要做到随叫随到，迎送宾客，要礼貌热情、细致、周到地做好各项服务。

3、上述保洁工作范围内，都必须做到干净整洁，一尘不染。具体标准为：无灰尘污迹、无乱丢乱扔物品、无乱涂乱画痕迹、无乱堆乱放杂物、无异味、无堵塞，垃圾清理及时，垃圾袋按规定更换到位。

4、101会议室门口景观鱼池保持水面清洁、水质无异味，按时投喂鱼食、按要求（另定）调整循环水泵及时更换新鲜水源。

5、3号楼保持电梯内的干净整洁，保管好梯垫并按要求更换，门前地面、地垫干净整洁。

6、节约用水用电。公共场所用电、用水按要求关启，其他部位随手关水关电；冲洗拖把即洗即关，不能离人敞开长时间冲洗；一般不用自来水冲洗路面；杜绝长流水、长明灯现象。

7、爱护上述所有部位的设施设备，及时处理或保修各种故障，实行设施设备处理或报修不及时造成能源浪费，影响政府形象，影响正常工作问责制。

（三）对物业工作人员素质要求

1、本项目部物业服务人员必须政治可靠、品行优秀、遵纪守法；仪表端庄、大方得体、行为举止文明有礼貌、统一着装；工作细致周到、干练利落、责任心强；身体健康、精力充沛，并具有初中以上文化程度。

2、会议接待和领导办公室服务人员，应选派 30 岁以下女同志。

3、所有物业管理工作人员一律实行挂牌服务。

4、本项目物业管理工作人员要求综合素质较高，具有较强的组织协调能力。

（四）对物业工作人员的保密要求

1、自觉服从和遵守市政府机关大院保卫处、文电处的安全保密规定。

2、主要领导办公室的钥匙指定专人管理，负责全面安全；入室打扫卫生、整理床铺等工作时必须二人同时出入。

3、领导办公室的垃圾分类处理，字纸类垃圾集中粉碎，并当日垃圾当日处理完毕。

4、严格遵守四不纪律，即：不该看的不看，不该听的不听，不该动的不动，不该说的不说；严禁翻阅领导办公室的文件资料，严禁传播保密信息或小道消息。

5、非会议接待服务员不得在会议室、接待室、音控室逗留。

6、所有物业工作人员须在统一安排的室内更衣、休息和存放私人物品。

（五）对物业管理工作人员的纪律要求

1、严守工作休息时间，确保必要的工作提前量。

2、不得将任何无关人员带入市政府机关大院。

3、不得在办公场所大声喧哗，更不能吵架、扯皮。

4、不得将私人物品带进3号楼，不得将私人衣物带到市政府机关清洗、晾晒。

5、不得在上班时间用公用电话闲聊和干私人的事情。

6、不得在办公楼内蒸热食物和进餐。

7、不得私自收藏到市政府开会、办事人员遗失的物品。

8、损坏物品需照价赔偿。

宿舍门卫服务管理

1、全面掌握宿舍区内房屋及配套设施的基本情况，建立完善的基础资料档案，并及时做好变更记录。

2、熟悉入住人员基本情况，建立基本档案。

3、外来人员进出需做好登记，与被访问人员确认后方可进入。

4、一日三次做好宿舍公共区域卫生并适时巡查，确保任何时候卫生都能达标。

5、做好宿舍区内各项管理内容的巡视工作，及时发现和制止违章行为。

理发室服务管理

- 1、有健全的卫生制度，店内应有消毒设施或消毒间。
- 2、理发室的环境应整洁、明亮、舒适。
- 3、工作人员操作时应穿清洁干净的工作服，在美容前双手必须清洗消毒，清洁时要戴口罩。
- 4、理发用大、小围布要经常清洗更换，脸巾应清洁，做到一客一换一消毒。
- 5、美容工具、理发工具、胡刷用后应消毒，并分类存放，配备的数量应满足消毒周转所需。
- 6、供顾客使用的化妆品应符合化妆品卫生标准。

活动中心服务管理

- 1、熟练使用场馆内的各种设备。
- 2、认真做好活动中心服务，在活动中，服务人员应站在场地附近，随时注意场上情况，根据要求提供服务。
- 3、切实做好卫生工作，做到卫生无死角，开放时间内定时巡查场地卫生。
- 4、每日活动中心开放前需检查日常用品是否充足，如有不足及时补充；检查馆内的空调、灯光照明、热水器、储物柜、桌椅等是否完好，如有坏损及时报修处理。