

2026 年度市教育局物业管理服务需求

一、项目概况

- 1、项目名称：物业管理服务
- 2、项目地点：翰林大厦(江岸区工农兵路 125 号)

二、项目范围

市教育局（含市教育发展保障中心）办公区域院内及办公楼秩序维护、水电冷暖、清扫保洁、绿化修剪、虫害杀灭、疏通清运、防疫消杀、会务服务、后勤服务、食堂运维及餐饮服务物业管理及服务。

三、服务对象简介

根据市机关事务管理局的统筹安排，市教育局、市商务局、市文旅局、市侨联等 4 家市直机关及其派驻纪检组、下属部分事业单位将统一入驻翰林大厦办公。

翰林大厦主楼 22 层、副楼 4 层，地面建筑合计为 32638.67 平方米，地下室 1 层、建筑面积为 6166.96 平方米。附楼的 1、2 楼为食堂，3 楼有可容纳 70 人和 100 人规模的大会议室各 1 间、1 个指挥中心兼视频会议大厅（教育），4 楼有可容纳 240 人规模的报告厅 1 间。主楼的 1 楼大厅、14 楼档案库房（机房）、副楼、地下室、院内停车场等区域均归属入驻单位共用。

市教育局办公区域：17、18、19、20 及 16 层部分，合计建筑面积 6092.17 平方米；市教育发展保障中心办公区域：15 层部分、16 层部分，合计建筑面积 816.2 平方米。

四、物业管理目标

- 1、严格依照物业管理相关法律法规、服务标准和采购人的管理规范（要求）提供物业管理服务，并保持优良的工作环境，做到服务处理率为 100%，服务投诉率小于 1%。
- 2、本项目物业管理要求物业管理服务公司必须严格执行“定岗、定责、定酬”的模式。

五、物业服务内容及要求

1、物业公共部位、公共设施、设备日常运行维护

物业公司接手大楼保洁工作后，开展一次大楼外立面清洗，为日后保洁维护奠定基础。

1.1 建筑物、设备的运行及维护管理

1.1.1 面砖、地砖、瓷砖损坏的更换，小面积的地板修理，门窗、锁具的修理。负责对外联系，修配和更换及开启各种门锁；

1.1.2 对办公楼个消防相关设施设备每年至少进行 1 次全面检测，确保完好有效。消防设施的维护管理应符合 GB25201 的有关要求。每年至少对消防联动系统进行一次全面检测，及时发现并排除故障，确保整个系统反应正常。消防控制室要纳入武汉市城市物联网消防远程监控系统。电表箱、电话箱、总水闸的修理；协助定期更换消防灭火药具等；

1.1.3 局部墙面松动有剥落现象时应及时铲除，并重新修补粉刷；

- 1.1.4 屋面局部有渗漏现象应立即找出原因，并及时针对损坏情况采取防水材料嵌补；
- 1.1.5 电话、网络、局部用电线路的维修、修理；
- 1.1.6 其他修理服务；
- 1.1.7 大楼公共设施的维修、整改。
- 1.1.8 针对大楼电梯按照国家要求及时保养维护，并在轿厢内或出入口显著位置标明使用方法、安全注意事项、应急救援电话等标识。

1.2 空调系统运行、保养、维护管理

- 1.2.1 管道：循环水管路过滤器每季拆卸清洗一次，每年定期进行水处理；
- 1.2.2 水泵：泵体轴承每月润滑一次；发现跑冒滴漏现象及时维修，更换密封件等；
- 1.2.3 空调机组/新风机组/风机盘管：每季例行检修：清洗回风过滤网一次；对电机和风扇轴承，检查运行时有无异响；检查机柜内有无积水，如有则排堵疏流。在检修时，检查表冷器，如必要则进行水清洗；另外每次清洗过滤网时，消毒一次视过滤网破损状况及时修理或更换；
- 1.2.4 每年 12 月制订下年度的空调保养计划，系统保养以不影响办公楼正常工作为原则。
- 1.2.5 根据空调系统设备的特点，重点做好除尘、润滑、更换老化部件、紧固螺丝等工作，对突发性故障应及时排除。
- 1.2.6 根据业主要求随时开启、关闭空调相关区域

1.3 强弱电及相关设施、设备、电机电器的维护管理

1.3.1 工作内容

- 1.3.1.1 强、弱电维护配备专业维修人员，并具有相应的资质，并配备相应的维护专业工具；保证强、弱电出现问题时，24 小时有人维修；
- 1.3.1.2 负责供电中心及各种设备的保养及设备检修；
- 1.3.1.3 收到市电力部门的停电通知，应立即报告，并书面通知甲方，做好相关准备工作；
- 1.3.1.4 负责机关内线、外线电话，话机及接入后端的线路维修与养护。

1.3.2 工作要求

- 1.3.2.1 每班按规定将设备运行参数记录在供配电系统运行记录上；
- 1.3.2.2 按责任范围巡查责任设备；
- 1.3.2.3 巡查湿式报警阀门的设备；
- 1.3.2.4 巡查安防监控中心设备。

1.3.3 工作标准

- 1.3.3.1 每年定期检修清扫照明配电箱二次，确保配电开关与导线连接良好无松动；
- 1.3.3.2 每季巡检各个插座一次，确保插座连接良好无松动；
- 1.3.3.3 公共照明每天巡检一次，主要检查灯具有无漏电、锈蚀、损坏，发现问题及时处理。同时对客户的报修及时处理；
- 1.3.3.4 每年对各设备配电箱进行清扫二次，检查各连线有无松动，如有异常，尽可能选择在

节假日或晚上进行检修。

1.4 水务保障

1.4.1 工作内容

1.4.1.1 收到市水务部门停水通知时应立即报告经理，并书面通知采购人，检查相关设施设备状态，避免正常运营水溢和损坏电器设备事件发生；

1.4.1.2 对给、排水设备的维修及保养；

1.4.1.3 对水池及水箱的清洗与保养。

1.4.2 工作要求

1.4.2.1 给排水设备的故障应于 5 小时内修复，如无法解决应立即通知采购人；

1.4.2.2 对各种水阀失灵及水阀渗水和损坏，应及时维修；

1.4.2.3 对上、下水道的堵塞不畅应及时疏通；

1.4.2.4 保持水泵房清洁卫生；

1.4.2.5 浮球阀：每月巡检一次；在水箱检修时一并认真检修；

1.4.2.6 液位计：每月巡检一次，检验其性能状态；在水箱检修时一并认真检修；

1.4.2.7 水箱清洗：每年对生活水箱清洗一次；水质化验检测一次；

1.4.2.8 消防水箱：每年换水清洗一次，每半年投放清洁药一次；

1.4.2.9 水泵：每天巡检一次，巡检中发现问题（如跑冒滴漏或故障），及时安排修理。同时对水泵每月定期润滑一次；

1.4.2.10 每天要检查水系统的软接头、单向阀、止回阀、截止阀、减压阀、延时阀公共卫生间水龙头等易损坏、漏水部件；

1.4.2.11 每天定时巡检污水井、雨水井一次；根据杂物、废油脂状况及时安排清掏；

1.4.2.12 每周清理封堵在各个污水井内潜水泵口的杂物一次；

1.4.2.13 每月对食堂下水管道进行一次疏通；

1.4.2.14 自然灾害天气过后及时清理封堵在各雨水井潜水泵口的杂物和办公区域道路疏通工作，防止安全隐患发生。

1.4.2.15 化粪池应每年清洗 2 次。

2、办公场所清洁卫生

2.1 工作内容

2.1.1 干部值班室、接待室、公共区域、电梯、楼道梯间、过道冲洗保洁；

2.1.2 各楼层卫生间保洁；

2.1.3 会议室清洁；

2.1.4 领导办公室、休息室清洁、干部值班室（须专人定岗进行清洁及保洁，及时更换被褥）；

2.1.5 制定规范的保洁作业程序和保洁工作（包含垃圾分类等）质量标准，并建立相应质量保证制度，做到保洁项目分类清晰、质量标准规范，按质量标准、次数、日期记录等制定执行质量考核。

2.1.6 物业服务区域内所有公共区域的清洁保洁，负责门前三包，各楼层定期常规消毒（至少每两月一次，2-4 月份每月一次）除“四害”，防蚁、灭蚊、灭老鼠、灭蟑螂工作定期开展（每年不少于两次）。严格落实疫情防控工作。

2.1.7 对物业服务区域内垃圾进行袋装化分类处理，转站，做到日产日清。

2.1.8 按年度、季度、月度提交保洁服务报告和改进建议，供采购人掌握保洁整体情况，及时调整保洁措施和考核。

2.1.9 供应商应制定详细保洁服务方案，方案内容包括但不限于：保洁服务原则、目标、人员配置、保洁服务计划、清洁保障措施、应急预案等。

2.2 工作要求

2.2.1 各楼层公共区域卫生

2.2.1.1 地面：无杂物、纸屑、污迹，地毯平整、干净；

2.2.1.2 墙面：踢脚线、消防排烟口、警铃、安全指示灯、各种标识牌表面干净，无灰尘、水迹、污迹、斑点；

2.2.1.3 电梯间：墙面、地面、门框、电梯指示牌表面干净，无油迹、灰尘、杂物；

2.2.1.4 垃圾桶：外表干净；无积尘、臭味；

2.2.1.5 玻璃窗（玻璃、窗框、窗帘、窗台）：明净、光洁、无积尘、污迹、斑点；

2.2.1.6 各种设施外表（如接待大厅前台、灯箱、消防栓箱、楼层分布牌灯）：表面干净、无积尘、污迹、斑点。

2.2.2 厕所

2.2.2.1 大、小便池：内外光洁、无污垢、积尘。适当地方放卫生球，喷空气清新剂；

2.2.2.2 洗手盆、镜台、镜面：内外光洁，无污垢、斑点、积水、积尘；

2.2.2.3 地面、墙面：光洁、无污迹、杂物、脏物，无积水、积尘、无蜘蛛网；

2.2.2.4 厕纸篓、垃圾篓：无沉积物，无臭味，外表干净。

2.2.3 楼梯

2.2.3.1 楼梯（所管理区域内的楼梯、防火梯、栏杆灯）：无灰尘，无杂物；

2.2.3.2 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、污迹、脏物、杂物；

2.2.3.3 扶手、栏杆：光洁、无积尘，玻璃无污迹；

2.2.3.4 门（各卫生区域的门）：干净，无灰尘、污迹；

2.2.3.5 电梯内卫生（墙、地面、门、天花）：外表干净，无污迹、积尘，无脏物、杂物。

2.2.4 会议室

2.2.4.1 保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁，无破损；

2.2.4.2 保持室内墙面、天花板整洁、完好、无污渍、浮尘、破损，无蜘蛛网；

2.2.4.3 保持地面地毯整洁、完好，无垃圾、污渍、破洞；

- 2.2.4.4 保持室内各种家具光洁，无灰尘，放置整齐；
- 2.2.4.5 保持室内各种灯具整洁、完好，无破损；
- 2.2.4.6 保持室内空调出风口干净、整洁，无积尘、霉斑；
- 2.2.4.7 室内各种艺术装饰挂件摆放端正、整洁无损；
- 2.2.4.8 定时开窗通风或喷洒空气清新剂，保持室内的空气清新；
- 2.2.4.9 严格禁烟，室内无烟头。

2.3 工作标准

2.3.1 大楼总体清洁服务

- | | |
|----------------------------------|------|
| 2.3.1.1 清理大楼所有垃圾到垃圾中转站 | 每天二次 |
| 2.3.1.2 收集及清理所有垃圾桶（包括口罩专用垃圾桶）内垃圾 | 每天四次 |
| 2.3.1.3 清洁所有告示牌、指示牌 | 每天二次 |
| 2.3.1.4 清洁所有出入口大门 | 每天二次 |
| 2.3.1.5 清洁所有手印及污渍（包括楼梯、墙壁、防火门） | 每天二次 |
| 2.3.1.6 清洁所有扶手、扶杆及玻璃表面 | 每天二次 |
| 2.3.1.7 清洁所有通风窗口 | 每天二次 |
| 2.3.1.8 清洁空调风口、百叶窗 | 每周一次 |
| 2.3.1.9 拖擦地面、云台、大理石表面 | 每周二次 |
| 2.3.1.10 大厅云石地板（含电梯间、走道）打蜡 | 每月一次 |
| 2.3.1.11 大理石、云石墙壁打蜡 | 每季一次 |
| 2.3.1.12 其他公共区域、走廊区域地面打蜡 | 每季一次 |
| 2.3.1.13 清洁所有楼梯、窗户、走廊地毯吸尘 | 每天一次 |
| 2.3.1.14 清洁所有灯饰（含灯罩、灯片等） | 每月一次 |
| 2.3.1.15 大楼各种排气、排烟设备清洁 | 每月一次 |
| 2.3.1.16 消防器材、消防门清洁 | 每天一次 |
| 2.3.1.17 大楼外立面清洗 | 每年一次 |

2.3.2 男女卫生间

- | | |
|------------------------------|------|
| 2.3.2.1 抹净所有门板、挡板花板 | 每天一次 |
| 2.3.2.2 抹、冲及洗净所有洗手间设备，及时补充厕纸 | 每天三次 |
| 2.3.2.3 擦洗洗手间内镜面 | 每天四次 |
| 2.3.2.4 冲洗洗手间地面台面 | 每天四次 |
| 2.3.2.5 定时喷洒空气清新剂 | 每天三次 |
| 2.3.2.6 天花板及照明设备表面除尘 | 每天二次 |
| 2.3.2.7 抹净排气扇 | 每天一次 |
| 2.3.2.8 清理卫生桶脏物垃圾 | 每天一次 |

2.3.2.9 冲洗洗手盆、便池	每天一次
2.3.2.10 清洁墙壁及地漏	每天一次
2.3.3 人行楼梯卫生	
2.3.3.1 打扫及拖抹所有楼梯	每天二次
2.3.3.2 抹扶手栏杆	每天二次
2.3.3.3 给扶手上保护剂	每天一次
2.3.3.4 楼梯的清洁与保养	每天一次
2.3.4 大门出入口、大厅卫生	
2.3.4.1 打扫及刷洗大堂出入口地台及阶梯	每天二次
2.3.4.2 清洁大堂入口所有玻璃门窗	每天二次
2.3.4.3 抹净大堂内墙壁、镜面、分布牌表面	每天一次
2.3.4.4 清洁大堂天花板、空调窗	每天一次

3、物业管理区域绿化养护

3.1 工作内容

负责大楼的植物整洁，外围绿化植物的维护、保养、补种、浇水、施肥、除虫、修剪等工作，确保绿化植物整齐美观、生长良好。

3.2 工作要求

- 3.2.1 无病虫害；
- 3.2.2 无蜘蛛网；
- 3.2.3 及时修剪。

4、会务服务管理

4.1 工作内容

4.1.1 协助采购人做好会场布置，提供茶水服务，保障会议室整洁舒适，协调保洁循环保障会议活动区域卫生。

4.1.2 会议期间进行适时巡查，添加茶水，资料摆放、如会场餐饮保洁服务，维护会议设备正常运行外，还要负责会议期间进行巡查，传递会议中的相关变更信息，及时处理突发事件，确保会议顺利进行。

- 4.1.3 会议设备的维修、调试；
- 4.1.4 完成采购人交办的其他工作；

4.2 工作要求

4.2.1 会务服务人员需着装正式，举止端庄稳重，会务服务流程清晰明确，动作规范，态度亲切。

- 4.2.2 会前会场布置、茶水准备、桌椅摆放整齐；
- 4.2.3 会前工作人员协助进行灯光、视听、音响、话筒、等设备的调试；

- 4.2.4 对参会人员提出的相关要求及时办理，并通知业主或会务方。
 - 4.2.5 不得随意翻阅会议相关材料，严格遵守保密规定。
 - 4.2.6 大型或特殊活动时应按业主要求做好相应的接待方案。
 - 4.2.7 协助办会单位对会议用品的搬运、移位和布置；
 - 4.2.8 随时观察与会人员对茶水的需求，原则上 15 分钟添加一次，根据季节变化，灵活掌握。
- 与会服务时，提醒与会人员禁止吸烟并及时清理；
- 4.2.9 对交待的工作要求要及时完成，如遇有困难应及时反馈并提供变通的解决办法。

5、后勤专职客服及收发服务

5.1 电信客服工作内容

- 5.1.1 主要负责热线接听来电或回复网上在线咨询，解答相关问题。
- 5.1.2 投诉处理与维护：耐心接收群众教育类投诉，按照规定流程办理投诉件，办理完后回复投诉人。
- 5.1.3 信息记录：详细记录部门的咨询、投诉等信息，定期整理反馈给相关部门，为服务优化提供参考。

5.2 工作要求

- 5.2.1 职业素养：工作中保持耐心和责任心，严格保护信息不泄露；具备一定抗压能力，从容应对高峰时段大量咨询和各类投诉
- 5.2.2. 操作能力：快速准确录入客户信息和业务记录，确保数据完整可追溯，同时遵守值班制度和服务流程规范。

5.3 收发室工作内容

- 5.3.1 邮件与物资收发：接收各类信件、报刊、快递包裹、公文函件等，做好分类登记；按规定及时通知或派送收件人，同时协助员工寄送信件、快递，核验寄送物品合规性。
- 5.3.2 物品保管与交接：对暂存的快递、重要函件进行妥善保管，避免丢失、损坏；建立交接台账，对重要文件、贵重物品的签收与领取进行双人确认，留存交接凭证。
- 5.3.3 信息反馈与台账管理：及时向收件人反馈疑难件、错件信息，协调退回或重新投递；定期整理收发台账，做好数据统计与归档，方便后续查询与核对。

- 5.3.4 区域管理与协助工作：维护收发室环境卫生与物品摆放秩序；协助完成单位内部文件流转、物资分发等辅助工作，保障办公物料传递通畅。

5.4 工作要求

- 5.4.1 专业能力：熟悉各类邮寄渠道、快递流程及公文收发规范，能熟练操作登记系统、分拣工具，具备基础的文件分类与台账整理能力。
- 5.4.2 职业素养：工作严谨细致，有较强责任心，确保收发物品零差错；严格遵守保密制度，不泄露函件、包裹中的涉密或隐私信息。
- 5.4.3 服务意识：对待员工和投递人员态度亲和、响应及时，耐心解答收发相关咨询，高效处

理收发过程中的各类问题。

5.4.4 纪律要求：遵守值班制度，不得擅自离岗，保障收发工作全天候衔接；妥善应对突发情况（如快件破损、紧急函件），及时上报并协调解决。

6、食堂运维及餐饮服务

6.1 工作内容

6.1.1 协助机关后勤部门，承担食堂日常管理及运维服务，保障机关干部职工工作日早餐、午餐供应；

6.1.2 组织采购丰富、安全、营养、健康的食材，满足职工个性化需求，提高干部职工的幸福感和获得感；

6.1.3 组织制作面点、烧卤等外带食品，满足干部职工周末餐饮的部分需求；

6.1.4 特殊工作状态下加班餐的保障服务；

6.1.5 公务接待餐的保障服务；

6.1.6 完成采购人交办的其他工作；

6.2 工作要求

6.2.1 工作日餐食供应

早餐 07:30 - 8:25，午餐 11:50 - 13:00。

特殊时期（如接上级通知取消休息日进入紧急动员状态或中高考加班时周末）餐食供应等。

早餐、午餐用餐人数 215 人左右

6.2.2 人员配置

比照相关标准，按 50:1:2，即每 50 个用餐人员配备 1 名厨师、2 名厨工或服务员的配置标准，整个餐饮保障团队的人员配置建议配置为 10 人。

内厨工作人员与保洁工作人员不得打通使用。

6.2.3 员工资质

厨师长应有 10 年（含）以上餐饮行业从业经验，具有中式烹调师资格和副厨及以上管理经验，能够全面规划、调度、组织、安排日常工作餐及接待餐等供餐活动，协调处理食堂各方关系及开餐过程中意外突发状况等；

食堂管理员应有 3 年（含）以上餐饮行业管理经验，能统筹、协调、安排、调度日常的食材供应衔接、进销存核对、配分餐安排，以及收银结算等具体事务性工作；副厨或红、白案厨师均应具备中式烹调或面点制作职业资格证书；所有员工团队能配合厨师长工作计划和岗位安排，对菜品质量、品相、营养、卫生等要求严格把关。

相关人员须持有专业技术等级证书、健康证等，符合行业执业和卫生要求，做到持证上岗。

6.2.4 管理要求。供应商为员工招聘、工资发放、社保福利等方面必须符合相关法律法规规定和采购人的有关要求。供应商自行承担所聘员工劳动合同的签订、劳务纠纷的处理等相关经济和法律风险，保障和员工的合法权益及福利待遇，不得拖欠员工工资；做好员工日常考勤管理，维护好

员工的日常劳动纪律和工作秩序；确保员工社会背景清楚、身体状况健康、队伍和谐稳定。

6.2.5 食品安全及卫生要求

①. 供应商必须严格执行国家《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮服务食品安全操作规范》等各项法规和规章的规定。若出现由于供应商管理经营不当、违规操作，引发一切后果均由供应商承担，采购人有权中途解除合同。

②. 供应商需每周根据市场、季节、营养及采购人要求等综合因素考量，提前制定下周菜单；每周菜单要体现绿色时令、营养健康、品类丰富、搭配科学等要求；供应商每周上报菜单供采购人审核。采购人对周菜谱定期评审，同时不定期征求就餐职工意见建议，持续改革餐品质量，努力提高食堂就餐满意度。

③. 供应商对食堂食材供应商配送的食材把关，并按国家规定索证，确保食材质量合格、渠道合法、安全卫生，且有可追溯性。

④. 保障食堂所有区域的清洁卫生，每日定期开展消杀，协助机关后勤管理食堂早、中餐开餐的清洁卫生状况，负责餐盘的清洗、保洁和管理等。

6.2.6 其他餐饮服务。按要求组织好面点烧卤等周末外带食品的制作与分发；组织好小超市食材的购买意向征集、采购、配置、分发等工作；做好加班餐、接待餐等保障等工作。

6.2.7 应急保障。必要时，食堂会组织生产盒饭并参与送餐服务等工作，以保障疫情、应急处置等特殊工作状态下的下沉或外派干部职工的就餐保障需要。

6.3 工作标准

6.3.1 管理规范。供应商应建立完善的生产加工体系和标准化的操作程序及工作规范，保障食堂员工职能职责清晰、分工配置科学、衔接配合有序、运转高效安全。

6.3.2 强化监督。采购人对食堂管理享有监督权，监督覆盖从食材采买配送到菜品出柜售卖的全链条，包括检查监督食堂卫生安全状况，随机检查餐食菜品留样，检查评价餐食品种质量，协调维护员工就餐秩序等，并对违规行为及时指出和纠正。供应商应服从和配合采购人及市区相关食监管理部门的管理和监督，自觉接受对库房管理、食材管理、生产流程、卫生消毒、供应价格、成本核算、服务规范等方面的全方位管理及监督。

6.3.3 提高满意度。供应商无条件接受干部职工评价和监督，配合食堂管理部门做好相关管理及整改落实工作，确保食堂管理和服务水平不断提升，确保就餐人员满意度不断提高。

7、虫害杀灭

针对机关工作区域开展经常性的虫害杀灭工作，以确保机关室内外及院内鼠害、蟑螂、蚊蝇等虫害困扰。

8、疏通清运

每月对食堂下水管道进行疏通；每季度一次对食堂烟道油污进行清除。

9、保密制度

根据《中华人民共和国保密法》、《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国反

不正当竞争法》、《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规规定，有效保护采购人的内部信息，防止该内部信息被公开披露或以任何形式泄漏，与服务人员签订保密协议。

采购人对本服务需求享有最终解释权。

附件 人员配置要求

序号	部门	岗位	人数
1	物业服务中心	项目经理	1
2	客服部	客服员	2
3	环境部	保洁主管	1
4		保洁员	5
5	工程部	工程师	2
6	食堂部	大厨	1
7		红案	2
8		白案	1
9		帮厨	1
10		杂工	2
11		配菜、杂工	2
12		洗碗工	1
13	秩序部	秩序员	5
14	后勤	司机	1
15		电信客服	2
16		收发室	1
合计			30