

项目服务要求

一、项目概况

1. 采购内容：武汉市人力资源和社会保障信息中心物业管理服务项目
2. 总建筑面积：1499.43平方米
3. 项目地址：武汉市江汉区新华路25号伟业大厦9层
4. 服务期：一年（服务期满后，采购人可视情况与成交供应商签订下一年度的服务合同。）
5. 采购预算：19.94万元，超过此预算价为无效投标。
6. 付款方式：按月支付。

主要设备设施：（1）高低压供配电系统、（2）安防监控系统、（3）消防监控系统、（4）电梯设施、（5）中央空调系统、（6）高层楼内给排水系统、（7）自投入式应急发电机组系统。

二、采购要求

- 1、投标人应依据武汉市人力资源和社会保障信息中心物业管理服务项目的实际情况提供切实可行，详细完备的管理方案。
- 2、物业管理公司必须遵守《劳动法》、《劳动合同法》等相关法规，员工工资不得低于武汉市最低工资标准，为员工购买相应的保险，并按规定核发员工超时、加班工资的不得因侵占职工利益而影响整体工作服务质量。
- 3、采购人不承担合同范围外造成的任何安全责任及其他后果。
- 4、物业管理公司可针对采购人的特点提出合理、可行的特色服务条款。
- 5、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合同期满后，应将物业管理的全部档案资料无条件移交采购人，直至办理相关手续。
- 6、中标物业管理公司根据采购方要求安排进场时间，与前（后）一任物业管理公司搞好工作交接并平稳过渡。

三、物业服务范围

武汉市人力资源和社会保障信息中心公共区域环境卫生环境清洁保障服务、24小时安保服务、确保主要设备设施正常工作。

四、物业管理服务内容及要求

（一）服务事项

1. 安全保卫消防工作。其范围包括：人员、车辆停放及管理，消防设施、设备及用具的管理，消防应急预案的制定和实施，保密管理、安全监控，全天候的监视及管理。

2. 机电设施、设备日常运行维护：共用设施、设备的维护、养护、运行和管理。

3. 环境卫生保洁。其范围包括：公共区域、梯道及政务值班室环境卫生、非机动车棚的屋顶及地面卫生、电梯内外清洁卫生。

（二）服务内容及要求

1. 安全保卫、消防工作内容及要求

1.1 工作内容

1.1.1 电梯前室 24 小时值班，对外来人员出入进行初步问询查验身份。

1.1.2 对外来人员出入及装运的物资严格检查、登记后放行。

1.1.3 确保大楼门前的车辆通行畅顺、停放有序。

1.1.4 巡查并监控大楼内各重点部位防盗防火报警器，防火灾管理。

1.1.5 处理好突发事件，维护好大楼正常工作秩序。

1.1.6 根据大楼机关属性建立保密制度，签订相关保密协议，定期对工作人员进行保密教育和培训，培养工作人员保密意识。

1.1.7 结合办公大楼特点，建立健全消防安全责任制、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案，每半年根据应急预案至少开展 1 次灭火和应急疏散演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。

1.2 工作要求

1.2.1 提供范围内 24 小时秩序维护服务；设立服务电话，接受业主问询、报修求助、投诉等各类信息的记录和反馈。

1.2.2 各班保安员需保持个人仪表整洁、门岗周围环境清洁，注意观察人员进出情况，发现疑点应当及时询问，劝阻小商小贩不要在物业管理区域内乱设摊点；制止推销人员进入办公区域；临时装修人员需办理相关手续后方可进入大楼。

1.2.3 协助、配合辖区民警搞好办公楼治护，确保办公楼正常工作秩序和良好的生活环境。

1.2.4 随时保持高度警惕、积极参与突发事件，火警、火灾抢救工作。

1.2.5 配合有关政府部门宣传国家一些方针、政策，与大厦业主实现良好沟通。

1.2.6 对外来陌生人员实行进出管理，必要时引导至电梯厅或指定区域；对非工作时间进入大厦的人员应进行详细登记。

1.2.7 不应翻阅、拍照、复制、抄录工作中接触到的文件、资料；不应以任何形式传播、泄露领导信息、办公人员照片等服务过程中接触到的信息资讯；工作中捡到写有“秘密”“机密”“内部文件”“内部资料”等字样的文件资料，应按规定及时上交；妥善保管办公室等相关钥匙，不应私自配置、将钥匙带回家或交由非授权人员管理。

1.2.8 监控值班人员应熟悉办公区域地理位置及摄像头分布情况，了

解设备运行状态，及时应对处置可疑或异常情况，值班期间应严格遵守操作规程和保密规定，做好监控记录的保存工作，其他人进入监控室或查阅监控，应经授权人批准。需调用监控信息，应严格履行审批手续。未经授权或确认，不得随意调阅、拷贝、拍摄、录制，或者采取其他途径，泄露或扩散监控信息。

1.3 工作标准

1.3.1 安防监控设备 24 小时专人值守。

1.3.2 消防监控主机 24 小时专人值守。

1.3.3 安防、消防设施设备的日常巡检。

1.3.4 每天巡查相应楼层消防情况。

1.3.5 所在登记记录完整，字迹工整。

1.3.6 危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

2. 工程设施设备维护管理

2.1 配电供电系统的日常运行服务，力保供电正常。

2.2 白班工作时间必须巡视各楼层内强电井、弱电井、管道井一次。

2.3 辖区内的水电小修在力所能及的情况下两小时内免费上门维修。

2.4 高低压供电系统 24 小时全天候专人值守服务。

2.5 电梯巡查人员，须持有电梯人员上岗证书，有消防、操作经验，熟悉操作各项规程，确保五方通话系统正常投入使用。

2.6 中央空调系统应每年清洗消毒两次，开机季节指派专人维护，每日巡查 1 次运行情况。

2.7 高层楼内给排水系统专人予以照看，保证楼层消防供水及生活用水不间断，大楼下水主管每月巡视二次，确保排水通畅。

2.8 自投入式应急发电机组系统每月检查一次，确保临时停电时，15 分钟内能自行投入工作。

3. 室内外环境卫生的工作内容及要求

3.1 室外环境卫生的工作内容

3.1.1 道路、大楼、公共区域、停车场周边环境卫生。

3.1.2 生活垃圾的收集、处理。保持卫生、清洁，做到无污水、无臭味。

3.1.3 沟渠、污水井、雨水井无堵塞。

3.2 工作要求

3.2.1 外围区域地面和道路：路面整洁、干净，无垃圾、沙土、纸屑、烟头、油迹等，无脏物、积水、青苔。

3.2.2 门前：执行政府门前“三包”规定，做到无垃圾、纸屑、烟头。

3.2.3 停车场：保持地面无垃圾、纸屑、烟头、积水。

3.2.4 垃圾箱：垃圾箱无异味散播，无蚊蝇孳生。

3.3 工作标准

- 3.3.1 环境卫生的清扫、保洁每天环绕数次，不留死角。
- 3.3.2 沟渠每年清洁一次。
- 3.3.3 主要水泥路面每月冲洗一次（如路面有泥要及时冲洗）。
- 3.4 室内保洁工作内容及要求
 - 3.4.1 工作内容
 - 3.4.1.1 公共区域梯道、电梯前室、过道清扫保洁。
 - 3.4.2 各楼层卫生
 - 3.4.2.1 地面：无杂物、无纸屑、无污垢。
 - 3.4.2.2 墙面：踢脚线、各种标识牌表面干净，无灰尘、水渍、污垢。
 - 3.4.2.3 垃圾桶：外表干净，无积垢，无臭味。
 - 3.4.2.4 走道玻璃窗（玻璃、窗框、窗台）：明净、光洁、无积尘、污垢。
 - 3.4.2.5 各种设施外表（如指示牌、消防栓箱）：表面干净、无积尘、污垢。
 - 3.4.3 卫生间
 - 3.4.3.1 大、小便池：内外光洁、无污垢。
 - 3.4.3.2 洗手盆、镜台、镜面：内外光洁，无污垢、斑点、积水、积尘。
 - 3.4.3.3 地面、墙面：光洁，无污垢、杂物、脏物、积水、积尘、蜘蛛网。
 - 3.4.3.4 厕纸篓、垃圾篓：无沉积物、无臭味、外表干净。
 - 3.4.4 楼梯
 - 3.4.4.1 楼梯（所管理区域内的楼梯、防火梯）：无灰尘、无杂物。
 - 3.4.4.2 楼梯走道、墙上各种设施（水管、出入指示牌）：无积尘、无杂物。
 - 3.4.4.3 扶手、栏杆：光洁、无积尘。
 - 3.4.4.4 各卫生区域的门：干净，无灰尘、污垢。
- 3.5 环境卫生工作标准
 - 3.5.1 大楼总体清洁服务
 - 3.5.1.1 清理大楼垃圾到指定地点每天一次。
 - 3.5.1.2 收集并分类清理垃圾桶、烟灰痰桶每天二次。
 - 3.5.1.3 告示牌、指示牌保洁每天一次。
 - 3.5.1.4 出入口大门保洁每天二次。
 - 3.5.1.5 扶手、栏杆、楼梯及伸手可及玻璃表面保洁每天一次。
 - 3.5.1.6 伸手可及通风窗口保洁每月一次。
 - 3.5.1.7 拖擦地台、云台、大理石表面每周二次。
 - 3.5.1.8 走廊区域地面清洗每月一次。
 - 3.5.1.9 大楼公共区域内玻璃窗清洗每年一次。

- 3.5.1.10 消防器材、消防门保洁每周一次。
- 3.5.2 卫生间保洁
 - 3.5.2.1 抹净所有门板、挡板每月一次。
 - 3.5.2.2 抹、冲及洗净所有洗手间设备每天三次。
 - 3.5.2.3 擦洗洗手间内镜面每月二次。
 - 3.5.2.4 抹洗手间地台表面每天二次。
 - 3.5.2.5 清理卫生桶脏物垃圾每天一次。
 - 3.5.2.6 墙壁及地漏清洁每月二次。
- 3.5.3 大门出入口大厅卫生保洁。
 - 3.5.3.1 大厅出入口地面及阶梯保洁每天二次。
 - 3.5.3.2 大厅入口玻璃门窗保洁每天循环。
- 3.5.4 其他清洁项目视卫生状况适时开展。
4. 报刊收发内容及标准：
 - 4.1 对收取的报刊及时登记，以便查询。
 - 4.2 对从送报员中领取报刊逐一登记，对有问题的，要提出疑议。
 - 4.3 分发报刊要做到准确无差错，按时分发。
 - 4.4 及时通知收件人领取邮件，做到文明礼貌，热情周到。
5. 物业公司管理内容及标准：
 - 5.1 管理人员的素质
管理人员要有过硬的思想素质，熟悉分管的业务范围，对业主交代的任务要清楚、明晰，能够统领一方面工作。
 - 5.2 制度健全情况
各项规章制度应完整、配套、齐全，具有约束力。
 - 5.3 人员分管情况
人员安排应合理，具体工作时间及分工明确无误。具有奖罚措施。

五、服务人员要求

物业管理公司为本项目提供工作人员总数不少于 4 人，其中项目经理 1 人、保安人员 1 人、工程技术人员 1 人、保洁人员 1 人。

岗位	人数	备注
项目经理	1	55 周岁以下，持有物业管理从业资格执业证书，中华人民共和国公民，具有 5 年以上机关办公楼物业相关工作经验。个人资料真实，无不良恶习，未参加非法组织，无违法记录；身体健康、没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体貌端正，能够胜任岗位工作要求。
保安人员	1	男性，中华人民共和国公民，复转军人优先；个人资料真实，无不良恶习，未参加非法组织，无违法记录；身体健康、没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体貌端正，能够胜任岗位工作要求。

工程技术人员	1	中华人民共和国公民，持有相关岗位上岗证，具有2年以上相关工作经验，具有相应维修能力。个人资料真实，无不良恶习，未参加非法组织，无违法记录；身体健康、没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体貌端正，能够胜任岗位要求。
保洁人员	1	中华人民共和国公民，勤劳踏实。个人资料真实，无不良恶习，未参加非法组织，无违法记录；身体健康、没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体貌端正，能够胜任岗位要求。

人员配备要求

六、其他要求

- 1、本项目投标报价为包干价，物业管理服务费按年度报价。
- 2、对采购人日常中零星服务必须配合并完成。
- 3、采购人如有大型活动安排，投标人应配合并完成。
- 4、采购需求描述未尽内容，由双方在签订合同时补充完善。