**采购内容及技术要求**

**一、服务地点包含机关办公区域、综合楼、综合执法中心、和兴园老年大学及文化活动中心。**

**二、服务面积及最高限价**：

1、机关办公楼和综合楼物业服务面积及最高限价

1.1机关建筑面积：7730 m2 ，单价：4.1元/m2 /月，合计：380316.00元；

1.2立体车库面积：352 m2 ，单价：4.1元/m2 /月，合计：17318.40元；

1.3硬化面积：3313m2 ，单价：4.1元/m2 /月，合计：162999.6元；

1.4机关绿化面积：774.24m2 ，单价：4.1元/m2 /月，合计：92908.80元。

费用合计：653542.8元

1. 泥河小学面积及最高限价

建筑面积：1900m2 ，单价：4.1元/m2 /月，费用合计：93480.00元。

1. 和兴园社区老年大学及活动中心服务面积及最高限价

建筑面积：3109m2 ，单价：4.1元/m2 /月，合计：152962.80元。

1. **物业服务期限：**自合同签订之日起 1 年，合同期满后自动终止。

**三、物业服务内容**

一）制订物业服务工作标准、管理制度、工作内容并组织实施。

二）负责机关办公楼、综合楼、综合执法中心、兴园老年大学文化活动中心及其它公共区域卫生清洁。包括：办公室、会议室、楼道、卫生间、办公区公用部分、指定办公区域、外围区域的卫生清洁、垃圾收集，保证保洁区域内卫生干净整洁。

三）负责区域内公共设施、设备的日常检查、维修、养护、运行和管理；负责公共区域的绿化修剪工作。

四）负责办公区域内水、电、网络的正常检修、维护，保证正常运转。

五）负责区域内交通运输工具的引导、停放，安保等工作。

六）负责办公区域内访客接待、引导等各项服务管理工作。

七）协助甲方做好接待及会议的前期准备及服务工作。

八）物业服务人员每周工作日：秩序 6 天、保洁 6 天、客服 5 天、工程 5 天（国家法定节假日除外，本条规定的工作日以甲方需求为准，甲方可根据实际工作需要要求乙方人员进行轮休或换休，且不视为加班。）。

九）物业区内的 水、电、气、暖、通讯、有线等费用由甲方自行承担。

**四、工作时间**：24小时两班倒

**五、服务标准**

**一）服务要求**

**1、客服服务要求**

**服务范围：**主要负责建章路街道机关领导的日常室内服务，日常文件流转、会议通知、物资申请领用。

（1）负责领导办公室内的日常巡查、整理摆放室内物品、卫生监督、茶水服务。

（2）随时听从领导派遣，负责日常文件的流转、通知的上传下达、参与会议的及时通知等。

（3）负责来访客人的询问，及时招待来访客人及茶水服务。

（4）负责街办领导区域每日报刊收发工作。

（5）负责街办会议服务工作。

（6）协助党政办完成日常工作

（7）负责日常领导办公区域内电器、水壶等物品的维护，及时反馈坏损情况；领导室内低值易耗品的领用，如茶叶、抽纸、纸杯等。

（8）下班前巡查领导室内门、窗、电源、空调等是否关闭。

（9）做好办公区域保洁卫生达标的日检工作

（10）定期对领导口杯进行清洗。

（11）代管办公区各办公室、宿舍钥匙管理。

（12）领导办公区域及会议室物资管理及更换。

（13）办公室报刊发放工作。

**2、工程服务要求**

**服务范围：**

（1）负责区域设备设施管理、维护工作，包括各类设备、设施运行、维修和保养的组织实施和管理。

（2）对区域内施工工程进行监督管理。

（3）对办公设备、设施提出完善、整改方案。

（4）负责对区域内使用中的设施、设备进行周期性检测和日常管理。如有损坏，及时向党政办申报采购。

（5）办公室内的维修及走线相关工作。

（6）对办公室内下水管道的清理。

（7）领导办公区域空调的维护。

**3、环境服务要求**

**服务范围：**

（1）负责公共区域内卫生的清洁、保洁工作。

（2）负责公共区域内垃圾桶、烟灰缸的保洁、消杀工作。

（3）负责公共区域环境卫生的定时巡检工作。

（4）负责公共区域内各种垃圾的收集工作。

（5）负责实施区域除“四害”活动。

（6）负责个人劳动工具的保管、维护工作。

（7）维护办公楼卫生，劝阻和制止不卫生、不文明的现象和行为。

（8）打扫领导办公室室内卫生。

（9）领导办公区域及会议室的花卉维护工作。

（10）领导办公室及会议室物资、耗材保管工作。

**4、秩序服务要求**

**服务范围：**

（1）严格执行车辆出入规定，发现可疑情况及时报告。

（2）凡装有易燃、易爆、剧毒物品或装有污染性物品的车辆、大货车、大拖车等，严禁驶入停车场内。

（3）监督、控制出入的施工人员，并严禁房产中介、拾荒者、推销人员及无关人员入内。

（4）岗亭保安应打扫工作区域、填写值班记录表、记录当班的重要事件等。

（5）协助工程部的日常工作。

（6）负责车辆指挥。

（7）负责大门疫情防控门禁管理工作

**二）管理要点**

**客服：**根据实际情况制作会议工作流程，将会议分为四个等级，做会时严格按照会议等级标准及会议流程执行。制作《客户需求登记表》并现场使用，根据客户的需要，处理问题，并做好回访工作。

**工程：**定期对领导办公区域、会议室空调进行清洗、维护。

**环境：**每月组织全员对责任区域进行两次全面大擦洗活动。每周日对会议室进行保洁。

**秩序：**制定严格的车辆出入登记表，发现可疑情况及时报告，协助工程部的日常工作。

为避免工作单位一些保密信息流出，员工与公司每年签订保密协议，协议规定不得向他人工作单位透露任何有关工作单位的讯息。

**三）安全应急预案**

极端天气应急预案、防汛应急预案、火灾消防应急预案、防暑降温应急预案、斗殴等暴力事件的处理应急预案、盗窃突发事件应急预案、群众上访应急预案、突发停电应急预案、突发性水管爆裂应急预案、高空坠物应急预案。