## 采购内容及要求

## 项目概况

**（一）雁塔区机关北院**

地址：西安市雁塔区小寨东路168号。

占地面积：27亩

建筑面积：20000㎡

绿化面积：5000㎡

**（二）雁塔区老南院**

地址：西安市雁塔区健康东路20号

占地面积：7.5亩

建筑面积5600㎡

**（三）雁塔区新南院**

地址：西安市雁塔区电子二路32号

占地面积：5亩

建筑面积：10000㎡

## 服务内容

**（一）雁塔区机关北院**

1. 保洁服务：院内建筑物公共区域与卫生间的日常保洁、清洁、垃圾收集；外环境清洁保洁、垃圾收集工作。

2、绿化养护：院内树木、绿篱、花草、环境绿化日常养护服务。按照甲方要求负责管理和维护甲方室外草坪树木和花木的修剪、施肥、浇水及室内花卉的修剪和摆放工作。包括院内草坪和树木修剪和所有树木、绿篱修剪养护；根据季节变化和植物生长规律，适时对甲方的草坪花卉等植物进行施肥、修剪、除草及防治病虫害等日常维护护理等工作；负责更换坏死的草本、木本植物，院内草坪补植；负责院内、楼内花卉布置、摆放。确保机关院内四季常青，三季有花；遇到大节日庆典，乙方需要临时增加花卉摆放造型；应保证常年有工作人员在政府院内从事日常绿化维护管理工作，遵守甲方制定的各项规章制度并配合甲方做好相应工作。

3、设施设备运行与维护：供配电系统、给排水系统的运行与维护；建筑物门窗玻璃、门锁、办公家具的日常维修；供暖系统的运行与维护管理（维修材料由采购方提供）。

4、车棚管理：机关工作人员存放的自行车、电动车提供专人管理。

**（二）雁塔区老南院：**

1、保洁服务：院内建筑物公共区域与卫生间的日常保洁、清洁，垃圾收集；外环境卫生日常清洁、保洁，垃圾收集工作。

2、绿植管理：按照甲方要求负责管理和维护甲方室外草坪树木和花木的修剪、施肥、浇水及室内花卉的修剪和摆放工作。包括院内草坪和树木修剪和所有树木、绿篱修剪养护；根据季节变化和植物生长规律，适时对甲方的草坪花卉等植物进行施肥、修剪、除草及防治病虫害等日常维护护理等工作；负责更换坏死的草本、木本植物，院内草坪补植；负责院内、楼内花卉布置、摆放。确保老南院内四季常青，三季有花；遇到大节日庆典，乙方需要临时增加花卉摆放造型；应保证常年有工作人员在政府院内从事日常绿化维护管理工作，遵守甲方制定的各项规章制度并配合甲方做好相应工作。

1. **雁塔区新南院：**
2. 保洁服务：院内建筑物公共区域与卫生间的日常保洁、清洁，垃圾收集；外环境清洁保洁、垃圾收集工作。
3. 设施设备运行与维护：供配电系统、给排水系统的日常运行与维护；电梯系统日常运行管理、联系和监督电梯维保公司进行规范保养及维修。

3、绿植管理：按照甲方要求负责管理和维护甲方室外草坪树木和花木的修剪、施肥、浇水及室内花卉的修剪和摆放工作。包括院内草坪和树木修剪和所有树木、绿篱修剪养护；根据季节变化和植物生长规律，适时对甲方的草坪花卉等植物进行施肥、修剪、除草及防治病虫害等日常维护护理等工作；负责更换坏死的草本、木本植物，院内草坪补植；负责院内、楼内花卉布置、摆放。确保新南院内四季常青，三季有花；遇到大节日庆典，乙方需要临时增加花卉摆放造型；应保证常年有工作人员在政府院内从事日常绿化维护管理工作，遵守甲方制定的各项规章制度并配合甲方做好相应工作。

## 总体要求

（一）基本要求

1、物业服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

2、管理人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书。

3、水电维修工、司炉工、电梯管理员等特殊岗位必须持有岗位证书。

4、设有服务接待中心，公示服务接待电话。急修10分钟内，其它报修按双方约定时间到达现场，有设施设备登记台账，有完整的报修、维修和材料领用记录。

5、物业档案资料齐全，查阅方便。

（二）人员配置（不少于 44 人）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项 目 | 岗位人数 | 备注 |
| 1 | 雁塔区机关北院 | 27人 |  |
| 2 | 雁塔区机关老南院 | 3人 |  |
| 3 | 雁塔区机关新南院 | 14人 |  |
|  | 合计 | 44人 |  |

（三）其它规定

1、乙方所聘男员工不得超过60周岁，女员工不得超过55周岁。

2、乙方应按照国家相关标准给所聘员工购买社保及相关保险。

3、接受采购人监督指导，配合采购人或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成采购人临时交给的任务。

4、乙方所聘人员相关安全责任由乙方承担，与甲方无关。

5、双休日、节假日期间物业服务费用已包括在采购预算费用内。

6、服务期限：七个月。

## 服务标准

**（一）保洁服务**

**楼内环境保洁服务内容及标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务****项目** | **服务内容** | **服务范围** | **目标及要求** | **验收标准** |
| 1 | 公共区域地面清扫保洁 | 清扫地面、清理地面杂物、垃圾 | 楼宇公共区域地面 | 每日湿拖清洁，全天保洁；早晨要在8:00之前完成清洁；下午在2:00之前完成。 | 地面干净整洁；无积灰、无废弃物、无污迹、无痰迹及粘附物、无垃圾、无泥沙等；无卫生死角干净整洁。 |
| 2 | 垃圾桶、箱清洁及垃圾收集 | 清洗垃圾桶、垃圾箱 | 楼内公共区域所有垃圾桶、垃圾箱 | 垃圾桶、箱每周擦洗一次；每日收集垃圾桶、箱内的垃圾袋装收集至垃圾暂存点，垃圾日产日清。 | 垃圾桶、箱及周围干净整洁，无杂物堆放、无污渍，无破损、无乱涂乱贴现象；垃圾桶无垃圾堆积现象；无死角现象。 |
| 3 | 楼内顶楼、落水管清理 | 清扫阴雨天气顶楼积水、杂物 | 顶楼、所有落水管及落水口 | 每季度清理一次落水管、清扫楼顶垃圾；每月清理落水口一次，保持管道畅通 | 落水管完好无损，无堆积物、无淤泥等，确保雨水排水畅通。 |
| 4 | 楼宇周围散水清理 | 清扫散水地面杂物、垃圾，清理散水沟内的垃圾，淤泥等堵塞物 | 楼宇周围所有散水 | 每天清理楼宇周围散水，全天保洁。 | 散水地面，干净整洁，无堆积物、无淤泥等，确保雨水排水畅通。 |
| 5 | 宣传牌、标示牌等楼内设施表面保洁 | 擦洗宣传牌、标示牌等所有楼层公共区域设施表面 | 楼层公区所有墙面悬挂、摆放物品 | 每周擦抹两次，保持干净整洁 | 护栏、宣传牌、标示牌等设施完好无损、干净整洁，无积灰、无污渍，无乱涂乱贴现象； |
| 6 | 墙面、墙裙、窗台、天花板保洁 | 清洁墙面、墙裙、墙角、窗台、天花板并保洁 | 楼层公区所有墙面、墙裙、窗台、天花板 | 每天擦抹一次窗台，每周清洁一次墙面、墙裙；每月清洁一次天花板 | 墙面、墙裙、窗台、墙角无污渍、无积尘、无蜘蛛网；无乱写乱画、乱张贴等； |
| 7 | 楼梯扶手、楼梯下清扫保洁 | 擦抹楼梯扶手，清理楼梯下堆放的杂物、垃圾。 | 楼内所有楼梯扶手，楼梯下空间。 | 每天擦抹一次楼梯扶手，及时发现并清理楼梯下堆放的杂物、垃圾。 | 楼梯扶手干净无积灰，无污物；楼梯下无堆放杂物。  |
| 8 | 公共区域的门窗、玻璃、照明系统 | 擦洗公共区域的门窗、玻璃、照明系统 | 楼内所有公共区域的门窗、玻璃、照明系统 | 每天擦洗一次门厅玻璃门；每月擦洗一次所有公共区域的门窗、玻璃；每季清洁一次照明系统； | 楼内所有公共区域的玻璃干净明亮、门窗、照明系统无污迹。 |
| 9 | 卫生间 | 清洁卫生间内所有设施设备 | 所有卫生间内设施设备 | 洗手盆，台面，镜面每天清洁一次；每个格挡内的垃圾桶每天倒，随满随倒；地面每天湿拖两次，随时保洁；门板及拉手每天擦一次；随时冲洗未冲便池；有黄色或污物沉积及时用清洗剂或洁厕剂清洗。随时清理各种乱贴乱画现象。 | 洗手盆、台面、镜面干净无水迹，污物，便池干净无污物，纸篓干净、无蚊蝇孽生，门拉手、门板、窗户干净无积灰，墙面、墙裙无积灰、无蛛网；地漏或其他地面无漏水、积水，无各种乱贴乱画现象。 |
| 10 | 消防系统、意见箱、信报箱、排风系统 | 清洁楼内公区消防系统、意见箱、信报箱、排风系统等设施表面 | 楼内公区消防系统、信报箱、意见箱、排风系统 | 消防管道、灭火器箱、意见箱顶层、排风系统外表面每周擦一次 | 消防系统、意见箱、信报箱外表面无积灰，无污迹。 |
| 11 | 会议室、接待室 | 会议室、接待室地面、墙面及其内部设施设备进行保洁 | 会议室接待室 | 会议室内会前会后清洁干净，接待室每天清洁干净，墙面、墙裙每周清洁干净。门窗玻璃每月擦一次。 | 会议室、接待室地面干净、无污迹；墙面、墙裙干净无积灰，接待室设施设备表面每天擦抹干净。 |
| 12 | 外墙墙面、内墙墙面、台阶、踢脚线管护 | 巡视、检查，及时上报采购人 | 楼宇内外墙面、台阶、踢脚线 | 及时巡查，发现墙砖脱落、墙面、地面、屋面漏水、漏雨迅速上报采购人 | 保证内外墙面、台阶、踢脚线完好无损、无缺口、无渗水，排除安全隐患 |
| 13 | 楼内消杀 | 楼内公共区域消杀 | 楼层公共区域、卫生间 | 定期做好季节性蚊蝇消杀工作，药物由后勤服务中心统一管理发放。 | 楼内无蚊虫孽生 |
| 14 | 检查、上报楼内所有设施设备 | 配合有关部门巡视、检查、上报楼捏所有设施设备缺损 | 楼内供电照明系统、给排水系统消防系统设施设备等 |  检查楼内公共区域各设施设备有无损坏 | 及时上报 |

**室外环境保洁服务项目及标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务****项目** | **服务内容** | **服务范围** | **目标及要求** | **验收标准** | **备注** |
| 1 | 道路保洁 | 清扫路面、清理路面杂物、堆积物；检查上报维修室外设施设备 | 楼宇散水以外（除绿地外）的所有部分 | 每日两扫，全天保洁；早晨要在8:00上班之前完成清扫；下午在2:00完成 | 路面干净整洁；无垃圾、无烟头、砖头瓦块、无积水泥沙等；不遗漏，无卫生死角 | 1、秋季树叶及时清理； 2、下雪等极端天气应提前做好准备，及时清障除雪。 |
| 2 | 垃圾桶垃圾箱清洁 | 清洗垃圾桶、垃圾箱；及时检查垃圾桶上报并维修、更换设施设备 | 室外所有垃圾桶、垃圾箱 | 垃圾桶、垃圾箱每周冲洗一遍； | 垃圾桶、垃圾箱表面干净整洁，无污渍，无破损、无乱涂乱贴现象；垃圾台周围无死角卫生现象。 | 　 |
| 3 | 室外雨水井、雨水排水沟清理 | 清理雨水井、雨水排水沟积物，及时检查上报并维修更换雨水井盖 | 室外所有雨水井、雨水排水沟 | 每月清理一次雨水井、雨水排水沟 | 雨水井、雨水排水沟井盖完好无损，井内干净无堆积物、淤泥等，确保雨水排水畅通。 | 　 |
| 4 | 护栏、宣传牌、标示牌、路牌、等表面 | 清理护栏、宣传牌、标示牌等表面广告；擦洗宣传牌、标示牌等表面积灰；发现损坏及时上报并维修。 | 楼宇散水以外所有标示牌、建筑物三米一下的装饰材料 | 每周擦洗一次 | 护栏、宣传牌、标示牌等表面干净，无污渍，完好无损、无乱涂乱贴现象；无遗漏现象。 | 　 |
| 5 | 垃圾场地 | 清理垃圾场地卫生；夏季垃圾场地灭蚊蝇消杀； | 院内垃圾堆放点 | 保持垃圾场地干净整洁，做到日产日清；无建筑垃圾及树枝；做好消杀灭蚊蝇工作。 | 垃圾场地干净整洁，无垃圾堆放，无建筑垃圾堆放。 | 配合环卫垃圾运输部门，做好垃圾外运工作； |

1. **绿化养护服务标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务****项目** | **服务内容** | **服务范围** | **目标及要求** | **验收标准** |
| 1 | 乔木养护 | 修剪、浇水、除草、病虫害防治、施肥、松土、补植死树、防寒保温、防涝排水、扶植修正、冬季涂白等 | 北院内乔木 | 树木长势好、树冠完整、无死树；修剪合理美观、符合该品种观赏价值，合理施肥，松土；做好病虫害防治，防寒保温、防涝排水、扶植修正等措施，入冬前对树木进行涂白防虫保暖等。 | 树木生长正常，达到该规格平均生长量，修剪合理，无死枝和明显枯枝死叉，树木无缺株，树干无钉栓、捆绑现象，树木涂白要求干净整洁、高度一致，加入防病虫害药物，达到防虫保暖作用。 |
| 2 | 灌木养护 | 修剪、浇水、除草、病虫害防治、施肥、松土、补植死株、防寒保温、防涝排水、扶植修正等 | 北院内灌木 | 合理浇水，根据季节调整浇水时间；及时修剪，根据生长规律调整修剪次数，修剪符合设计观赏要求；根据实际情况合理施肥、松土；做好病虫害防治，防寒保温、防涝排水、扶植修正等措施。 | 植株长势良好，整齐一致；无病虫害；无缺水萎缩和水涝萎缩现象；施肥适当，无肥害、药害现象；无杂草等。 |
| 3 | 草坪养护 | 修剪、浇水、除草、病虫害防治、施肥、松土、防寒保温、防涝排水、扶植修正等 | 北院内草坪 |  合理浇水，根据季节调整浇水时间；及时修剪，草坪整齐雅观，三季常绿；根据草坪植物的生长需要进行施肥，在每年春、夏、秋季三季节，适当施肥，以保证草坪植物保持青绿；及时平整坑洼；根据实际及时松土，避免绿地板结；做好病虫害防治，防寒保温、防涝排水等措施。 | 草坪生长季节颜色纯正长势良好，无斑秃，无病虫害；及时修剪，修剪平整，高度一致，保持在6-8CM左右，边角修剪到位，地形平整，无坑洼积水，无裸露地；草坪清洁无垃圾杂物；无缺水萎缩和水涝萎缩现象；施肥适当，无肥害、药害现象等。 |

1. **设施设备运行与维护**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务****项目** | **服务内容** | **服务范围** | **目标及要求** | **验收标准** |
| 1 | 供配电系统运行与维护 | 供配电系统运行与维护，日常维修 | 雁塔区机关北院、新南院 | 1、电工必须持证上岗，努力提高技术水平。定期参加岗位业务培训。2、负责院内的电路、照明系统的维护与维修，保证线路畅通。3、协助机关食堂维修机械电路。4、电路维修8小时值班维修随叫随到，24小时保持手机接听畅通。下班后接到甲方紧急抢修通知后，抢修人员要半小时内到位，抢修及时率要达到100%。5、接到报修及时到位，严禁拖拉，注意节约用料，及时回收有价值的下脚料。6、服从分配，做好临时安排的工作。24小时保持手机接听畅通，有紧急任务随叫随到。 | 1. 建立供电系统运行管理制度，设备设施登记台账，维修记录完整，制定突发事件应急处预案。
2. 一般故障半小时内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应及时与供电部门联系，向使用单位报告；发现应急照明故障，30分钟内到达并组织维修。
3. 对供电范围内的设备定期巡视维护，公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好，确保用电安全；照明设备每周巡视1次，一般故障1日内修复，复杂故障1周内修复。
4. 大型活动、迎接检查、暴风雨等抢险及各类应急事件，有人员保证，有应急预案。容易危及人身安全的设施设备、应急抢修有明显警示标志和防范措施。
 |
| 2 | 给排水系统 | 给排水系统运行与维护 | 雁塔区机关北院、新南院 | 1、负责区域内给排水设施设备维修维护，保证机关院办公区、食堂供水、排（下）水、排污管道运行正常。2、经常对责任区域内的用水场所进行巡（检）查，发现问题及时维修处理。3、接到报修后，要立即到现场察看并维修。维修量大时，按照先急后缓的原则逐一尽快落实，并做好每日维修记录及用工料详细清单。4、增强节约意识，杜绝长流水等浪费现象，用水设施损坏的能修尽量修，确实不能修的，再换新件。5、加强服务意识，树立团结协作精神，随时完成公司安排的其他临时任务。 | 1. 建立给排水系统运行管理制度。维修维护登记台账，维修记录完整。制定突发事件应急处预案。
2. 每日巡检1次供水设施，设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象；
3. 有事故应急预案，及时发现并解决故障：如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知办公区内用户。

定期对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查；建立防汛预案，配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等）。 |
| 3 | 建筑物门窗、门锁办公家具 | 办公楼门窗、门锁、办公家具维修 | 雁塔区机关北院、新南院 | 1、定期查看楼宇的门窗有无损坏，及时维修区域内门窗、门锁、桌椅、办公家俱。2、负责铝合金门窗（含纱窗）的维修。3、爱惜木料，做到物尽其用，大材大用，小材小用，注意节约原材料，对其他材料零件，如圆钉、螺丝、搭扣、绞链等节约使用，严禁他人乱拿，同时负责保管好木料。 | 1、建立维修管理制度，材料领用管理制度，维修维护登记台账，维修记录完整。2、每周巡检1次楼宇门窗等、天花板、建筑物装饰材料等，排查安排隐患，如发现有安全风险，立即维修。3、爱护设备和工具，注意保养，爱护木材等原材料，注意节约使用，防止丢失浪费。不允许任何人用工料干私活。4、负责木工室的安全，严防火灾发生。木工工作环境要注意整齐干净。 |
| 4 | 供暖系统 | 供暖系统运行与维护 | 雁塔区机关北院 | 1. 供暖工必须持有司炉证。
2. 每年冬季供暖前，对供暖系统进行检修维护，检修记录和保养记录齐全；
3. 保证供暖系统安全运行和正常使用；

供暖期间应24小时运行值班制度，做好设备运行检查、数据登记，交接班记录。4、供暖结束后，对供暖系统进行保养维护。 | 1. 建立相关管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录；值班记录，制定相关应急预案。
2. 设备房每天清洁干净，整洁有序，室内无杂物；设施设备表示标牌齐全，张贴相关制度、证书。
 |
| 5 | 电梯系统 | 电梯运行管理 | 雁塔区机关新南院 | 1. 电梯管理员应持有电梯管理员证件；
2. 每周检查2次安全状况，保障运行完好；每年负责联系电梯厂家维保专业人员进行定期检验。
3. 电梯出现故障，服务人员15分钟内到场应急处理并联系厂家专业人员进行救助和排除故障。
 | 1. 建立相关管理制度，如电梯管理规定、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养记录；制定电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案。

2、每日对电梯进行清洁，保持轿厢、地面干净整洁。 |

1. **车棚管理**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 车棚管理 | 自行车棚管理看护 | 雁塔区机关北院 | 1、车棚管理员必须文明礼貌用语，讲究文明服务、礼貌待人。2、负责车棚内的车辆停放秩序。3、做好车棚内的清洁卫生工作。4、负责车棚内车辆保管，因保管不善造成车辆丢失的，乙方负责赔偿 | 1、建立车棚管理制度，如岗位职责；1. 车棚内自行车、电动车、摩托车停放有序、进出畅通；
2. 车棚内地面干净整洁。无杂物堆放，无垃圾。
3. 无车辆丢失、损坏、车辆通行事故发生。
 |