**采购需求**

**神木市广场公园管理所物业托管服务方案**

**一、 项目概况**

神木市广场公园管理所位于神木市驼峰路北侧原地道战院内，占地面积2400平米。总建筑面积约3000平方米。主楼共2层，2层10间、1层12间用于办公，西侧副楼1层3间，用于库房、卫生间洗漱间等，南侧一楼6间，为门房和厨房餐厅。院内硬化面积约为1200平米，供暖方式采用大暖供暖。

**二、服务内容及具体要求**

**1.1门岗服务：**

1、门岗服务的目的是维护合同范围内正常的工作、生活秩序、协助甲方做好内部的安全防范工作（包括消防安全监控）。要求门岗人员应具有良好的身体素质、心理素质、门岗技能，要忠于职守，有胜任门岗工作的综合能力，还要有良好的职业道德、做到礼貌待客、坚持原则。

2、建立健全物业安全管理组织机构，对门岗人员实施严格化管理，加强门岗人员综合业务技能和职业道德的训导。加强对人、车的进出控制。各安全岗位职责和责任区域明确，确保日间和夜间安全管理。重点区域，重点管理，按要求做好日常安全管理工作记录。定期检查分析安全管理工作情况，不断完善、不断提高安全管理质量。

3、门岗从业人员必须经过严格培训，培训合格后方可正式上岗，夜间值班人员必须严密巡查，根据神木市广场公园管理所特点制定巡逻路线图,并按规定路线和时间实行24小时巡更守卫制度，确保神木城市管理执法局安全，全年无治安、刑事、盗窃、泄密等安全事故发生，协助公安部门及时处理突发事件等。

4、门岗人员要固定执勤，定点式守卫，要求24小时值班，对进入大门的人员、车辆、物资进行严格检查、验证、登记；维护物业管理区内部的安全秩序。同时兼来客咨询、信件报纸分发等服务。

**1.2保洁、绿植养护服务：**

1、保洁：日常保洁工作是通过日常清扫工作，对物业区域定时、定点、定人进行废弃物的收集和清运；通过清、扫、擦、拭、除、洗等常规性服务，保持所有办公区域和公共区域的清洁卫生，从而提高工作、生活的环境质量。

主要包括以下几项：

（1）垃圾处理（不包含外运费）：包括收集、清除，运达投送到指定地点。随时保持各大小垃圾桶干净。

（2）院落卫生：做好灰尘清扫、污迹清洗，地面维护等工作，做到地面干净无尘土、烟头、纸屑等杂物；绿植养护区通道及时清扫干净。墙面、顶面的清洁维护按合同管理规范执行。

（3）公共卫生间：无臭味、异味；便器干净，便池无锈迹。地面清洁，无痰迹、无烟头、无杂物、将纸篓倒净并刷洗干净，纸篓每日上午和下午各倾倒一次。洗手池、水龙头、墙角整洁、无尘土和蜘蛛网。

（4）管理区域内公共卫生：走廊、大门、值班室、楼梯地面干净无污迹、痰迹、尘土、纸屑等杂物；公共区域玻璃干净明亮、无尘土。楼梯扶手和铁艺保持干净，电梯间保持清洁干净。物业区域的保洁：楼梯、扶手、窗台、墙面干净无尘土，墙角无蜘蛛网。

（5）办公室、活动室、会议室、库房等室内卫生保持干净整洁。

（6）定期对窗户玻璃进行清洗擦拭，保持清洁干净。

2、物业区域绿植养护：要做好对现有物业区域内的绿植、花卉及盆栽进行必要的养护管理。养护管理包括：浇水、施肥、整形、修剪、防治病虫、保证现有苗木成活率等。

**1.3维修服务**

1、办公室内、餐厅厨房内及公共区域内照明的维护保养，确保所有带电设备的用电供应正常；

2、空调制冷设备日常正常运行工作，保证制冷系统的高效可靠运行；

3、对上下水等供水系统日常正常运行维护维修工作；

4、对物业管理范围内的水、电、暖、空调、排污等设备的零修、维护、应达到相应规定标准、发生故障，应及时排除，保证办公的正常运行和使用。供电设备管理维护内容是对办公楼供电系统高、低压配电设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常使用进行24小时日常管理和维护；

5、水房水泵维护保养，维护好物业区域内的供、排水系统，确保24小时供水正常；

6、服务范围内基础设施的维护及修理修缮，保证各门窗门锁的正式使用和开关；

7、对房屋公共部位进行日常管理和巡查，维修、保养记录完善；

8、每周1 次对各楼层门、楼道内防火门、窗户进行安全检查，门窗关闭正常，门窗玻璃保持 95%以上的完好率。每年2次以上（雨季前须安排1次）对屋面泄水沟、室内、室外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通。定期检查屋顶，发现防水层有气臌、碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应制定维修方案报甲方。

**1.4会议服务**

1、会议室会前席签、茶杯摆放、调试操控音响设备以及开会期间的饮水续添、会后室内保洁服务、物品回库等工作；

2、确保会议期间的投影仪、话筒、电视机等设备正常使用；

3、打扫会议室卫生（包括门、窗、地面、地角线、柜子、衣架、台面，绿植，衣帽间，备餐间等）使门、窗、地面、柜子、台面无杂物；地角线干净，绿植无杂物。保持良好的卫生环境；

4、有会时按照会议通知单摆好台形，检查设施设备是否完好，检查台面卫生，会场卫生，卫生间卫生，为会议做充分准备；

5、会中按照会议服务流程做好接待工作， 会后先要检查是否有客人遗留物品并上交，关闭所有设施设备，将会场收拾到无会标准；

6、负责办公楼行政类会议、接待配合服务；

7、行政事务服务、资料整理服务、物业管理辅助。

**三、服务费用**

合同总价为38万元，大写金额： 叁拾捌万元（含税），合同总价含物业管理费用、服务人员的工资、意外保险、养老保险、工伤保险、医疗保险、失业保险等费用，虽在合同未明确但属于完成合同项目内容的一切费用。

**四、服务期限**

本项目服务时间为一年。当服务期满后，根据服务期间完成招标人所要求的任务及达到的服务标准，在保证服务要求、服务质量不变的情况下，且在财政资金保障下,经双方协商同意可以续签。如因政府或其他不可抗力因素对物业政策规定发生变化，中标服务企业也需相应执行或解除合同等，均视为合约。

**五、付款方式**

每月一结，乙方开具税务发票。

**六、人员配置要求**

各岗位人员配置要求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位设置 | 人数 | 工作职责 |
| 主管 | 1人 | 负责项目整体管理工作 |
| 水电维修工 | 1人 | 持证上岗。负责项目区域内日常设施设备运行、维修工作。 |
| 保洁 | 2人 | 负责办公共区域、值班室、办公室及附属设施保洁服务工作。 |
| 门岗 | 3人 | 负责项目内公共区域、库房、值班室及附属设施及工作人员的安全防范保卫工作及车辆停放管理服务。 |
| 合计 | ★7人 | |

所需从业人员要求：年龄都不得超过55周岁，必须经过体检和岗前培训，培训合格后方可上岗；物业主管人员具有丰富的物业管理工作经验。

**七、服务基本要求**

**（一）基本要求：**

1、物业管理企业应当建立质量管理体系，各项管理制度健全，各岗位职责明确，有具体工作标准，有落实措施和考核办法。

2、物业管理企业所有员工统一着装，佩带标志，规范标准服务用语。

3、按规定签定“物业管理服务合同”，公开服务标准、收费标准和依据，公示服务、监督联系电话。

4、实行全天候接待服务，受理业主、使用人报修、投诉、求助，有效投诉办结率95%以上。

5、每半年至一年征询一次业主、使用人对物业管理工作的意见，达到业主、使用人基本满意。

**（二）维修服务**

1、设施设备运行良好，有运行记录；有保养、检修制度，并在工作场所明示；设施设备及责任人均应挂牌标识。

2、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故。有突发事件应急处理措施和处理记录。

3、定期检查消防设施设备，可随时启用。

4、实行24小时报修值班制度，急修半小时内到达现场，一般维修一天之内或在双方约定的时间到达现场。对投诉处理结果应建立回访制度，有回访记录，年回访率80%以上。

5、庭院灯、楼道灯、围墙灯、指示灯等完好率95%以上，并按规定时间开关。

6、公共区域基础设施、护栏、围墙等完好无损。

7、对有危及人身安全隐患的设施设备，设有明显标志和防范措施。

8、对蓄水池、二次供水水箱，按规定定期清洗、消毒，水质符合卫生要求。

9、化粪池每六个月检查一次，每年清掏、疏通1—2次。

10、定期检查、保养给排水管道并及时清理雨、污水井。

11、在接到相关部门和单位的停水、停电通知后，及时通知甲方。

**（三）门岗服务**

1、建立健全物业安全管理组织机构，对门岗人员实施严格化管理，加强门岗人员综合业务技能和职业道德的训导。

2、大门入口24小时值班，8小时倒班制，重点区域严密巡查，根据神木市广场公园管理所特点制定巡逻路线图,并按规定路线和时间实行巡逻制度。并做好巡查记录。

3、设有安全防盗监控报警系统的，应有专人24小时值守，摄录像资料至少保留一月。

4、进出车辆实行登记管理，引导车辆有序停放，加强交通和通道管制以及对人、车流的控制。

5、对搬出大宗物品有严格的管理制度。

6、对进出城管执法局的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理；对可疑人员应进行盘问、登记。

7、对公共设施、设备房、顶层天台等危险隐患部位，设置安全防范警示标志。

8、对火灾、水浸、等突发事件有应急处理预案。

9、定期检查分析安全管理工作情况，不断完善、不断提高安全管理质量。

**（四）保洁服务**

1、公共场所、公共绿地、主次干道(不少于以下频次)。

⑴公共绿地 1次/天/清理

⑵硬化地面2次/天/清扫

⑶主次干道2次/天清扫

⑷室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑小品 1次/10天/擦拭

⑸水池、沟、渠、沙井1次/天清理

2、房屋内公共部位

⑴多层楼内通道、楼梯 1次/天/拖扫

⑵公共活动场所 2次/天/清扫

⑶楼道玻璃(不含高层及全封闭式玻璃)1次/15天/擦拭

⑷楼道门、办公室门1次/7天/清擦

⑸大厅、通道玻璃门1次/天/清擦

⑹石料地面 2次/天/拖洗

⑺地板地面 2次/天/拖洗

⑻扶手、开关面板1次/天/擦拭

⑼消防栓、过道门、踢角线1次/周/擦拭

⑽公共卫生间4次/天/清洁

⑾积水、积雪清扫及时。

⑿室外不锈钢扶手、护栏、柱灯、音响、石桌、石凳、花钵(盆)灯罩、灯具、停车场(库)出入口的阳光板、减震板等定期擦洗，保持干净、明亮、无积尘。

⒀清洁完后，清洁区域(部位)无垃圾、无杂物、无异味，并进行保洁巡查。

3、垃圾的处理与收集

⑴合理布设垃圾桶、果壳箱。

⑵垃圾每日收集1次，做到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象。

⑶设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孽生。

⑷垃圾桶、果壳箱每日清理，定期清洗，保持洁净。

⑸所有产生的垃圾及时清运至定点垃圾桶。

**（五）绿化养护服务**

1、草坪、绿篱、造型树及时修剪，保持整齐美观。

2、花草树木，适时浇灌、施肥、松土，无枯死、无杂草、无损坏、无大面积虫害现象，长势良好。

3、对区域内的名贵盆栽进行重点养护，悉心打理。

4、加强病虫害防治，预防为主，定期施以防治措施。

5、特别注意植物的冬季保暖，制定周详的防低温管理计划。冬季密切注意天气预报，及早采取防冻措施。

6、合理规划馆里绿化布置，根据季节的不同选择叶和花卉相匹配的盆景。

**八、服务质量**

1、乙方执行合同约定的门岗、保洁、会服及维修等服务内容的质量要求和标准，甲方对乙方服务的满意率须达到70%。

2、严格按照甲方相关制度进行管理服务工作，乙方服务质量达不到约定的工资标准时，甲方将按照有关规定进行考核。

**九、责任条款**

1、服务方应保证足够的人力，以确保物业服务正常运行。

2、物业服务人员要具备一定的专业服务技术。确保各项工作按标准高质量完成。

3、服务方不得将服务业务进行转包。

服务方在合同期内如不符合以上条款的予以扣除相应岗位工资及管理费用，造成损失的由服务单位承担。

4、服务方无法提供相关服务时被服务方可及时进行处置，产生费用由服务方承担。

5、合同期内，服务方出现三次以上重大失误的被服务方可单方面解除合同。

6、合同期内服务方服务人员的所有安全责任由服务方负责。

7、服务方必须保障所有人员的安全，防止各类不安全事件的发生，出现相关问题服务方应承担全部责任及造成的损失。