（一）项目简介

榆林市农业机械服务中心位于榆林市校场路24号，办公楼面积4115平方米，办公楼共6层。根据实际工作需要，现就我单位对机关物业运行服务人员要求作以说明，服务内容包括保洁服务、安保服务、零星维修维护服务、餐饮服务等。

1. 人员岗位要求

物业服务技术人员必须持相关单位颁发的从业资格证书或岗位证书，物业公司需按照以下配置要求派遣上岗人员，服务人员共计20人。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职位 | 人员配置 | 人员要求 |
| 1 | 项目主管 | 1人 | 男女不限，45周岁以内，提供物业管理相关岗位证书、大专及以上学历证书，五年以上物业管理经验。负责项目整体工作运行，严格履行《物业服务合同》，协调处理采购方提出的各项意见。 |
| 2 | 会议服务 | 2人  | 女性，35周岁以内，提供大专及以上学历证书，形象好、气质佳。负责会议室设备管理、会场布置、会议服务、会后清洁归位等工作，大型会议保证至少两人服务。 |
| 3 | 保安员 | 6人  | 男性，55周岁以内，提供保安证，服从安排、服务意识强。24小时值岗，三班倒，每班2人，一人门房值守，一人巡逻，负责车辆出入管理，停车场秩序维护，门房来访接待、快递信件收发，每隔1小时各区域全方位巡查一次等。 |
| 4 | 保洁员 | 4人 | 女性，50周岁以内，干净利落，服从安排。负责服务区内（办公楼公共区域及院子的保洁工作）卫生清洁，垃圾倾倒、四害消杀等工作； |
| 5 | 维修工 | 2人  | 男性，55周岁以内，提供电工证。负责单位供电设施设备检查维护，零星报修、突发事件处理等。 |
| 6 | 餐厅管理员 | 1 | 男女不限，45周岁以内，大专及以上学历，负责管理监督厨房的日常运作符合质量、安全和卫生的标准。 |
| 7 | 厨师 | 1 | 男性，50周岁以内，持有三级及以上中式烹调师证书，工作经验不得少于5年，负责单位正常一日三餐的烹调。 |
| 8 | 面点 | 1 | 男女不限，45 周岁以下，提供三级及以上中式烹调师证书，工作经验不得少于3年，负责面食、点心等供应。 |
| 9 | 帮厨 | 2 | 女性，50周岁以下，负责餐厅的正常保洁卫生及协助餐点打饭等工作，协助完成厨房、餐具、厨具的清洁与消毒工作，听从厨师安排做好洗菜、配菜等各项工作。 |
| **备 注：供应商中标后上岗前需提供所有人员的身份证，核验年龄。** |

（三）物业公司服务范围

1、保洁：负责保持所有办公区域的整洁；

2、保证所有办公区域供水、供电、供暖系统及相关设施设备的正常运转及日常维修维护；

3、所有办公区域垃圾需清运至环卫部门指定地点及保证各管道的疏通；

4、负责所有办公区域24小时安全保卫及传达室昼夜值班。

（1）结合工作区的物业，完备安全防范措施。严格来访登记制度，热情接待来访者，做好值班记录。严禁小商贩等人员进入工作区。保安人员24小时在岗值班，夜间安排专人巡逻。负责治安案件的现场保护，协助有关部门的调查工作。

（2）负责办公区域车辆进出管理，保证办公区域车辆停放有序。

（3）物业人员掌握消防设施的使用方法，并能及时处理各种火灾事故，设立消防疏散示意图，保证消防通道和各安全出口的畅通无阻，每月对此检查2次以上。

（4）保证工作区无重大刑事、治安案件和火灾事故。因管理不善或工作失误造成的案件，物业公司根据有关规定给予赔偿。

（5）配合入住单位做好日常应急工作，保证冬季供暖工作。

（四）物业公司服务要求

1、基本要求

（1）设立24小时值班制度，接受使用单位报修、求助、建议、咨询、投诉等各类信息的收集和反馈，及时安排处理并做好相关记录。

（2）物业服务企业所有员工统一着装，佩戴标牌，行为规范，服务主动、热情、文明使用规范服务用语。

（3）物业管理制度健全，岗位职责权限明确，制定相应工作服务标准、执行措施和考核办法。

（4）每个月使用单位征求对物业服务工作的意见和建议，对合理意见和建议积极采纳并做好记录。

（5）建立工程维修管理制度，急修及时率100%，返修率不高于1%。

（6）房屋及其共用设施设备档案和使用单位资料档案齐全，分类成册，管理有序，查阅方便。

2、房屋管理

（1）对房屋共用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全。

（2）根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，及时编制维修计划，向采购单位提出报告与建议。

（3）每日巡查1次物业管理区域楼宇门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。

（4）使用单位对房屋进行改造、装修，物业公司需要按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规定要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每日巡查1次装饰装修施工现场，对施工进行及时监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告采购单位。

（5）物业管理区域设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。

（6）房屋外观完好、整洁、外墙无脱落，无乱贴、乱涂、乱画现象。

3、共用设施设备管理

（1）按合同约定，制订物业管理区域共用设施设备年度、月度养护及维修计划，保养和维修记录齐全。

（2）有完善的设备安全运行、维修养护、设备巡查和设备用房卫生清洁制度并在工作场所明示。设施设备标识齐全、规范，责任人明确。有设备台帐、运行记录和巡查记录。

（3）设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录。

（4）设备用房应保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

（5）每日至少 2 次对一般共用设施设备进行巡检，巡检记录规范齐全，特种设备的巡检按相关标准执行。

（6）共用设施设备需要维修或者更新改造的，及时编制维修、更新改造计划向采购单位提出报告与建议，根据采购单位的决定和国家相关规定，组织维修或者更新改造。

（7）实行24小时值班报修制度。急修半小时内到达现场，一般维修12小时之内或在双方约定时间到达现场，服务应文明礼貌，做到工完料清场净。

（8）共用照明设施完好率95%以上，并按规定时间开关。

（9）物业管理区域道路平整，主要道路及地面车位、交通标识齐全、规范。

（10）对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所，设有明显警示标识和防范措施。

（11）对雨、污水管道每月检查一次，每年对公共雨、污水管道全面疏通一次，确保排水通畅。

（12）对化粪池每月检查一次，每年清掏 2—3 次。

4、公共秩序维护

（1）物业管理区域主出入口24小时值班，外来人员进入实行登记制度，安全管理员文明执勤，语言规范，并按规定着装及相关配饰，认真做好值班记录，发现问题及时上报，协助处理。

（2）进出物业管理区域的车辆实行登记管理，引导车辆出入，有序停放。

（3）对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。

（4）引导使用单位遵守管理规定的约定，禁止饲养家畜，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。

（5）对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急处理预案，事发时及时报告采购单位和政府有关部门，并协助采取相应措施。

（6）配合使用单位做好日常应急工作。

5、保洁服务

楼内共用区域：

（1）地面：楼内卫生清洁须在正常上班之前清理完成，楼内通道和楼梯，每日拖擦 2 次以上；门厅地面，每日拖擦 2 次以上，定期保养，保持材质干净、有光泽。随时保持地面清洁干净。

（2）墙面：涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面，每月清扫1次以上，保持无蛛网、无明显污渍；2米以下贴砖墙面，每周抹擦1次以上，保持表面干净、无污渍。

（3）楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每日擦抹一次，保持表面干净、无污渍。

（4）栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每周擦抹一次，保持表面干净、无污渍。

（5）天花板、共用照明灯具，每月除尘一次以上，目视无污渍、无蛛网。

（6）门、窗等玻璃，每月擦拭 1 次以上，其中门厅玻璃每天擦拭1次以上，目视洁净、光亮、无污渍。

（7）天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。

楼外共用区域：

（1）硬化道路地面：目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过1小时。

（2）绿地、明沟：每周清理1次，无杂物、无积水。

（3）共用照明灯具、宣传栏、小品等：每周擦抹一次以上，目视无污渍、 明亮清洁(2米以上部分每月擦抹、除尘一次)。

（4）积水、积雪清扫及时，上班时间需加强巡回保洁。

（5）保洁工具应统一放置在指定位置，不得影响整体美观。

公共卫生间：

每天全面清洁3次，保持无明显异味，干净整洁。

垃圾的收集与处理：

（1）生活垃圾日产日清，垃圾袋装化，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。

（2）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、蝇等害虫孳生。定期灭虫除害。每月对井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人。

6、灶务管理服务

(1) 正常工作日为职工提供早餐(约 60-70 人) 、午餐(约 10-30 人) 、 晚餐(约 10-20 人)，职工就餐采取刷卡收费。

(2) 提供一日三餐。

① 早餐不得少于3个小菜，主食为稀饭与杂碎、和面、粉浆饭、拌汤等任意1种，鸡蛋、馒头每天必须有。

②午餐不得少于四菜(两荤两素)一汤、米饭、馒头等主食。

③ 晚餐以面食为主(拌面、炒面、焖面、臊子面：臊子为荤素两种)，小菜每餐不得少于两种。

④具体菜品以甲方要求为准，保质保量完成各个时间段的餐饮供应，各餐在不浪费的情况下须确保菜量充足。

(3) 灶务工作需接受机关职工灶务委员会的监督管理。

 （4）灶务所需水电气由我方承担。