# 服务需求与技术要求

一、项目概况

市市政处机关办公楼和下属路灯所、排水所、干道所办公楼公共区域卫生保洁服务。市市政处机关办公楼安全保卫服务等。

二、委托服务内容

（一）安保服务

市政处机关门房24小值守、巡查，处大院管理与清扫等。

（二）保洁服务

1.市政处办公楼，宜城路99号，办公楼各层走廊、卫生间等公共区域保洁，五楼顶平台清扫等。

2.下属三所：

路灯所，华中东路640号，办公楼各层走廊、卫生间等公共区域保洁。

排水所，人民路53号（人民路新河桥附近），办公楼各层走廊、卫生间等公共区域保洁。

市政干道所，皖江大道350号，办公楼各层走廊、卫生间等公共区域保洁。

三、服务具体要求

**（一）人员要求**

1.人员数量。保安人员2名（处机关门房白天、夜间各1人），保洁人员2名（其中1人负责处机关保洁，另外1人负责下属三所保洁），共4人（可根据评分要求，设项目经理1名，项目经理可兼任）。

2.人员素质。保安人员年龄在18-55周岁之间，接受过岗位培训、统一着装、业务熟悉，持有有效期内的保安资格证（签订合同前承诺上岗前提供相关人员证书）；政治素质好无犯罪记录，工作态度端正、爱岗敬业、责任心强、善于沟通。

卫生保洁人员，年龄在18-55周岁之间，接受过岗位培训、业务熟悉，政治素质好无犯罪记录，工作态度端正、爱岗敬业、责任心强。

签订合同前，保安人员、保洁人员需提交相关资料和社保证明。

**（二）保安服务要求**

负责市政处大院物业管理区域内24小时监控、巡更执勤工作；对来访人员（包括疫情防控期间人员进出登记）、车辆及时询问、登记、核实，阻止闲散人员进入单位；引导车辆停放管理，确保大院通道通畅，熟记车辆车主、车牌号码，严格禁止未经许可的车辆停放大院过夜；负责对出入处大院的大件物品进行查验，严禁易燃易爆等危险品进入处大院；负责做好各类应急、突发事件的应急处理工作，发现问题第一时间报告；对处机关大院内区域卫生进行清扫（扫帚等工具由采购人提供）；做好有关信件、报刊、杂志、快递的保管和收发工作，做到谁接收、谁保管、谁负责；完成业主交办的其他工作，如临时性任务、搬运物品等。

**（三）保洁服务要求**

市政处办公楼：一至五楼楼梯道、走廊、卫生间、水房保洁，大小便池清洗除异味（包括大楼北侧卫生间、走廊、通道保洁），大院内旗杆台保洁。每天至少保洁1次。

一楼进门大厅内的喷泉池、一楼通道橱窗玻璃、一楼自动门玻璃每周保洁1次。楼梯道镜子、水房镜子、卫生间隔断每周擦洗1次。

五楼顶平台（约430平方米）垃圾定期清扫、垃圾清运，楼顶排水孔雨水蓖清理，确保排水通畅。日常每月清理一次，夏季汛期每周清理1次。

下属三所办公楼：路灯所一至五楼楼梯、走廊、卫生间、一楼进门大厅保洁；排水所一至四楼楼梯、走廊、卫生间、一楼进门大厅保洁；市政干道所一至四楼楼梯、走廊、卫生间、一楼进门大厅保洁。每天至少保洁一次。楼梯道镜子、水房镜子、卫生间隔断每周擦洗1次。

卫生间：保持清洁无异味。包括：清扫地面垃圾，清倒垃圾桶垃圾，更换新垃圾袋；用清洁剂洗刷大、小便器；擦洗洗手盆并冲洗干净；镜面玻璃清洁；拖把拖干净地面水渍。

环卫设施：垃圾桶等环卫设施内的垃圾要及时清理，保证无垃圾溢出。包括处机关、下属三所各楼层垃圾桶、一楼大院内的垃圾桶表面要保持干净，定期保洁。

四、物资、工器具配置

开展物业服务工作所需使用的保洁工具、物品及耗材，均由中标人承担（大院内地面清扫用扫帚除外），并应使用环保、质量可靠产品。保安人员工作期间服装整齐划一，配备塑料警棍、强光手电等安保工具。所需费用包含在物业服务费中。

五、监督考核

采购人对中标人的物业管理服务质量进行季度考核，具体细则如下：

1.物业管理服务标准及检查考核细则季度分值：100分

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务标准内容** | | **评分细则** | **受检场地及扣分原因** | **扣分** | | | **检查时间** |
| **（一）秩序维护（50分）** | | | | | | | |
| 1 | 遵守采购人各项规章制度和规定、严格执行操作规范情况。 | 不符合要求一项扣1-5分 |  |  | | |  |
| 2 | 门岗职责、巡查职责、车辆管理、防火防盗四个方面的落实情况。 | 不符合要求一项扣1- 5分 |  |  | | |  |
| 3 | 人员在岗在位情况。 | 发现一人脱岗扣5分 |  |  | | |  |
| **（二）环境卫生管理（40分）** | | | | | | | |
| 1 | 服务区域的地面无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。 | 不符合要求一项扣1-5分 |  |  | | |  |
| 2 | 卫生间及时清洁，无异味 | 不符合要求一项扣 1-5分 |  |  | | |  |
| 3 | 保洁人员巡检服务区域卫生情况。 | 不符合要求一项扣1-5分 |  |  | | |  |
| **（三）综合管理（10分）** | | | | | | | |
| 1 | 中标人管理履职尽责情况 | 不符合要求一项扣1-5分 |  | |  |  | |
| 2 | 员工仪容仪表符合标准，着装统一，行为规范，服务主动，态度热情 | 不符合要求一项扣1-5分 |  | |  |  | |

2.考核分值80分以上，全额支付物业费；考核低于80分，每1分扣200元，同时要求物业服务单位进行整改，以达到服务质量标准。年度考核以本年度季度考核的平均值进行计算。

3.被省、市、区媒体曝光，确属本职工作失误或失职，造成不良影响的，在当季度总分中扣15分；

4.在法定节假日和省、市重大活动期间，因管理不到位，群众反映强烈的，在当季度总分中扣15分；

5.连续2个季度低于60分的，采购人有权终止合同，造成的影响和损失由中标人承担。

六、其他有关要求

为保障采购人新旧物业的平稳交接，在新物业管理服务合同签订前，仍由原物业公司提供服务，新成交供应商在签订合同前应支付原物业公司在原合同期满至签订新合同期间的物业管理服务费用。支付金额标准：天数×原物业服务合同金额/365；天数超过一个月的，根据新物业服务费用结算（超过一个月的由采购人支付）。