项目需求书（物业类）

物业类项目需求书应至少包括以下各点，请采购人按此标准填写，谢谢

**一、项目背景**

本项目为天津市商务局（天津市人民政府口岸服务办公室）办公大楼物业管理，地址：天津市大沽北路158号，建筑面积2.2万平方米，包括地上8层，地下1层，地上1层为办事大厅、餐厅及其他功能用房，2-8层为办公室及会议室，地下1层为车库及设备设施间，由于天津市外事办公室与本项目同属一栋大厦，因此地下1层的设备设施两单位共用。

**二、项目总预算**

729万/3年

**三、项目经理（评分项）**

A. 项目经理常驻本项目物业服务现场

**四、物业投入人员岗位及每个岗位的需要人数**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **要求** | **是否接受退休人员** | **工作时间** |
| 1 | 项目经理 | 1 | 1.45周岁或以下，全日制本科以上（含本科）学历，普通话标准，身体健康无残疾，持有卫生防疫部门或医疗机构颁发的《健康证》；  2.具有较强的沟通组织协调能力；  3.三年（含三年）以上非住宅物业管理经验  4.持有《中华人民共和国职业资格证书（保安员二级）》；  5.常驻项目现场，不得兼管其他项目 | 否 | 每周5天，每天8小时 |
| 2 | 保洁 | 10 | 1. 男性2名，女性8名，高中及以上学历 2. 非退休人员50周岁及以下；   （3）身体健康，仪表端庄整洁。  （4）均需持有卫生防疫部门或医疗机构颁发的《健康证》上岗，其中2人具备《中华人民共和国特种作业操作证（高处作业）》，2人具备《天津市病媒生物防制培训证书》。 | 否 | 每周5日，每日8小时 |
| 3 | 保安员 | 9 | （1）年龄45周及岁以下；  （2）五官端正，身体健康，仪容仪表整洁大方；  （3）高中以上学历，责任心强，无犯罪记录；  （4）具备公安机核发的《保安员证》。 | 否 | 24小时值班，四班三运转 |
| 4 | 消防监控员 | 8 | （1）年龄45周岁及以下；  （2）有相关消控工作经验；  （3）身体健康，责任心强；  （4）持《中华人民共和国职业资格证（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》和公安机核发的《保安员证》上岗。 | 否 | 24小时值班，四班三运转 |
| 5 | 设备维护员  （电工4名、综合维修工3名、弱电管理维护2名） | 9 | （1）男性，年龄50周岁及以下（含50周岁），均需具备《中华人民共和国特种作业操作证（低压电工作业）》上岗；  （2）电工必须持有《中华人民共和国特种作业操作证（高压电工作业）》和《中华人民共和国特种作业操作证（低压电工作业）》证书；  （3）综合维修需有1人同时具备《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》证书；  （4）综合维修需有1人同时具备《中华人民共和国特种作业操作证（高处作业）》证书；  （5）综合维修需有1人同时具备《中华人民共和国特种作业操作证（制冷与空调作业）》证书；  （6）身体健康，责任心强；  （7）具有三年以上同岗位工作经验。 | 否 | 24小时值班，四班三运转 |
| 6 | 前台、会议服务人员 | 5 | （1）35周岁及以下，女性身高165cm以上，男性身高175cm以上，大专文化水平；  （2）普通话标准，身体健康无残疾；  （3）综合素质较高，工作积极主动、有发展潜力，具备良好的服务意识；  （4）具有良好的沟通交往能力，熟悉各种礼仪常识，具有一定组织协调能力、思维敏捷，应变能力强；  （5）熟练使用电脑、传真机、复印机、打印机等各种办公设备；  （6）会议服务人员中。 | 否 | 每周5日，每日8小时 |
| 7 | 食堂主管 | 1 | （1）大专或以上学历，年龄45周岁以下。  （2）相关专业工作经验，熟悉业务及相关法律、法规。三年以上同岗位工作经历。  （3）持有三级以上(含三级)《中华人民共和国职业资格证书（中式烹调师）》证书；  （4）持卫生防疫部门或医疗机构颁发的《健康证》上岗；具有相关工作管理经验。 | 否 | 每周5日，每日8小时 |
| 8 | 资产维保 | 1 | （1）大专或以上学历，年龄45周岁以下。  （2）五年以上相关专业工作经验，熟悉业务及相关法律、法规。三年以上同岗位工作经历。  （3）具备对本专业人员的培训能力。 | 否 | 每周5日，每日8小时 |
| 9 | 食堂会计 | 1 | （1）大专或以上学历，年龄45周岁以下。  （2）五年以上相关专业工作经验，熟悉业务及相关法律、法规。  （3）三年以上同岗位工作经历。 | 否 | 每周5日，每日8小时 |
| 10 | 职工宿舍管理员 | 2 | （1）年龄在50周岁以下（含50周岁）；  （2）有相关管理从业经历；  （3）具有健康证明，无传染病或精神类疾病；  （4）持有《中华人民共和国特种作业操作证（低压电工作业）》证书；  （5）无违纪违法和社会不良记录； | 否 | 每周5日，每日8小时 |
| 合计人数 | | 47人 | | | |

注：按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过8小时，每周工作不超过40小时。需安排加班的，中标供应商应配合并向劳动者支付加班费。

**五、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准**

（一）环境管理—清洁保洁、垃圾处理、消杀

清洁范围：（院区、道路、地下室、大厅、部分行政办公区域和所有公共区域及办公室，包括但不限于大厅、电梯厅、通道及走廊、楼梯、屋面、洗手间、浴室、污物间、会议室、领导办公室、活动室、健身房等）：

工作时间：7:00-11:30，13:30-15:00每日两次彻底清洁，其他时间每1小时保洁1次；

1、保洁标准：

a、公共区域楼道、楼梯服务标准

1）地面光亮无水迹、污迹，无尘物。

2）楼梯及扶手、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物。

3）垃圾筒内垃圾不超过4/5，并摆放整齐，外观干净。

4）花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物。

5）门窗定期清洁，无顽固污渍。

6）大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹。

7）清理大楼内的所有垃圾，对垃圾进行分类回收；收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾。

b、卫生间、浴房清洁标准

1）门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污迹、无尘物。

2）洗手池台面：无水迹、无尘土、无污物；

3）玻璃、镜面明亮无水迹。

4）地面、墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹。

5）水龙头、马桶座及盖、水箱等无污迹、无污物，电镀件明亮。

6）隔板无尘土、污迹、无手印。

7）便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于2个，并及时保障。

8）墩布间干净、整洁、无杂物，物品码放整齐，不囤积。

9）手纸架无手印、光亮、洁净；手纸每天及时保障

10）纸篓：污物量不得超过桶体2／3；且每日清倒保持外表干净。

11）设备（烘手器、灯、开关、暧气、通风口、门锁等）无尘、无污迹。

12）空气清新、无异味。

c、电梯保洁服务标准

1）电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮。

2）电梯天花板、门缝无尘土。

3）井道、槽底清洁，无杂物。

4）电梯内外干净、明亮。

5）定期使用不锈钢清洁剂进行擦拭。

d、办公室、活动室、健身房清洁标准

1. 地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾；
2. 墙壁：无尘土、污迹；
3. 门：无尘土、无污迹、拉手洁净；
4. 窗：无尘土、无污迹、拉手洁净；每月擦拭1次（含3米以下作业）；
5. 灯具：无尘土、无污迹；每月擦拭1次；
6. 洗手盆：无污迹、龙头无污垢；

e、会议室、会客室清洁标准

1. 地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾；
2. 墙壁：无尘土、污迹；
3. 门：无尘土、无污迹、拉手洁净；
4. 窗：无尘土、无污迹、拉手洁净；每月擦拭1次（含3米以下作业）；
5. 灯具：无尘土、无污迹，每月擦拭1次；
6. 沙发：无尘土； 茶几：明亮、无污迹；
7. 柜、装饰物：洁净；
8. 家用电器：洁净、无污迹；电线：洁净；

f、外围清洁标准：

1. 地面：无尘土、碎纸、垃圾、无积水、污迹。
2. 墙壁：无尘土、污迹、塔灰。
3. 灯具：无尘土、无污迹，每月擦拭1次。
4. 垃圾处理：每日13:00集中清理生活垃圾，堆放在指定地点存放。
5. 楼外檐清洗一年两次:请专业外延清洗公司清洗。

g、院内消杀服务：

1. 每月消杀一次，重点消杀区域集中在垃圾中转站、楼道、车库、设备房等。
2. 定期安全投放鼠药，做到无鼠迹。
3. 根据季节性变化，蚊、蝇等生长特点，对蚊、蝇滋生地特别是绿化地、室内外积水等地要重点喷杀，使其消灭在幼虫状态。
4. 室内施药应在晚间无人时进行，施药完成后应在药物作用后开窗通风。

h、地毯清洗服务：每季度1次，进行地毯清洗。

2、各清洁部位质量要求

a地面：

大理石、花岗岩：做到表面平整光亮，无污迹，每季度进行清洗、打蜡、抛光。

地砖：日常保洁做到表面干净，无污迹，保持材料本色。

b 墙面（含两米以上）：

大理石、花岗岩墙面经过清洗、打蜡和抛光后，保持表面光洁，无粗糙感。

面砖、墙砖、镜面、金属材料、乳胶漆料等组成墙面保持无污迹、无积灰（因材料损坏形成污斑不计在内）。

c天花、吊平顶、玻璃金属、电梯、木制器材等

风口、指示牌、喇叭、顶灯、外露管道等顶部设施保持无污迹、无积灰。

玻璃在清洗后，时刻保持其光亮，无水印、手印和别的污迹。

不锈钢镜面、钢制装饰、毛面和不锈面保持光亮如新，见本色。

电梯的门和内部不锈钢要求光亮、无手印、污迹，门轨道无污迹、无积尘、地毯无污斑，镜面光洁、无污印。

木制器材做到表面无尘、无划痕、无污迹。

d卫生间、浴房

镜面光亮无灰尘，化妆台台面无水迹，无洗手液滴。

门及护板表面无尘、无污迹。

不锈钢光亮见本色。

烘手器、小便池要洁净无灰尘，特别注意擦拭烘手器后部。

坐厕要畅通，不得有异物，不得有便渍、水锈和异味，特别注意出水口不能有水锈。

小便池内无尿碱、烟头、痰等异物，及时更换避味球。

墙、地面光亮照人，特别注意小便池附近地面尿液。

门转轴、闭门器和门通风孔无积灰。

按时清理垃圾桶内污物，表面无污迹、水迹。

水龙头光亮见本色，无水迹、水印。

清洁工具存放不暴露于客人视线。

e楼外

院区地面清洁无废弃物。

保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时保洁。

垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生。

清扫及时，地面无积水、积雪，无落叶。

夏季清除积水、冬季清扫积雪、无落叶。

（二）秩序维护（保安）管理—秩序维护、消防设施设备管理运行、站岗、执勤、门卫管理、突发事件应急处理：

1、岗位要求

秩序维护（保安）按照公安部门的规定并结合我局实际情况设置秩序维护人员架构，每班次不得少于3人，正常班1人。

有完善的秩序维护管理制度和工作程序；

高效的巡视和值班制度：秩序维护员24小时巡视、值班。

2、工作标准

1. 门岗服务标准
   1. 实行24小时值班制度，外来车辆及人员需经甲方同意后方可进入。
   2. 熟悉并掌握重点部位及消防报警等设施的分布状况和操作方法。
   3. 夜间20：00以后出入人员要进行登记。
   4. 对携带物品进入的非采购人工作人员进行检查、询问并做好记录，打电话通知接待人员，须有接待人通知方放行。
   5. 详细记录各有关部门的电话号码，以便需要时寻求帮助；禁止捡拾废品、乞讨、推销人员等闲杂人员入内。
   6. 负责门岗出入口周边区域交通秩序维护工作，进入办公楼做好登记记录。
2. 巡逻岗服务标准
   1. 熟悉并掌握采购人区域内重点部位、消防报警等设施的分布状况和操作方法；
   2. 熟悉各值勤岗的工作职责和任务，积极协助其他各个部门处理相关问题；
   3. 定时巡逻，主动发现各种动态情况，如有突发事件或异常情况，应及时上报并果断进行处理；
   4. 按照巡逻路线巡查楼内公共部位设施完好情况；
   5. 熟悉巡逻区内各类设备、物品的位置，发现设备、物品有移动等可疑情况，应立即查明报告。
   6. 巡逻中闻到异味，听到可疑声响，需立即查明情况并报告；
   7. 注意观察来往人员的情况及其携带的物品，发现可疑人员要选择适当的位置加以监视并及时报告；
   8. 巡逻过程中，对消防设施进行检查，检查有无消防隐患。
3. 消防监控服务标准
   1. 具有高度的工作责任心，认真落实采购人赋予的安全监控任务，及时掌握各种监控信息，对监控过程中发现的情况及时进行处理和上报。
   2. 严格按照规定时间上下班，不准随意离岗离位，个人需处理事务时须在有人替岗时方可离开。
   3. 对监控到的可疑情况，及时通知巡逻人员进行跟踪，确保办公楼的治安稳定。
   4. 每天对监控的情况进行登记，并对值班登记本保留存档。
   5. 监控、消防设备维护保养到位，处于良好的运行状态。
   6. 消防监控室内卫生整洁。
   7. 值班记录字迹工整、内容详实，交接班工作时遗留问题交代准时、清楚。
   8. 突发事件处置及时、得当。
   9. 积极配合消防部门做好消防检查以及维保单位进行消防系统检验工作。
   10. 着装、站姿、坐姿等符合规定标准。
   11. 完成上级和采购人安排的其它工作任务。

3、设备运行、管理服务

a管理范围：承担房屋建筑本体共用设施设备（加压供水设备、给水系统、排水系统、共用的上下水管道、污水管、配电系统、动力系统、照明系统、楼宇自控设备、保安监控设备、楼内消防设施设备、制冷系统设备、排风系统、电梯、会议室和会客厅专用音响及多媒体设备、电子屏幕，管道作业，焊接及电路连接等）的维修、养护管理和运行服务；

b变电室要求24小时值班（消防、安全监控在同一位置）；

c 设立符合国家要求的管理规范及岗位责任制；

d工程维修、技术改造服务要求：

1. 中修及大修：由甲方负责委外，投标单位负责监督、检查委外作业公司的工程质量及进度，协助委外公司完成施工，并协助甲方验收；
2. 大型及特种设备维修保修期内由厂家负责定期维保和维修，保修期满后由甲方委托具有符合国家法律、法规所要求的资质的专业单位进行维护保养，投标单位负责监督跟进；
3. 日常零星维修作业（其中办公设备、机房设备不在维修之列）：成交供应负责采购人物业日常维修，维修工具、易损电料与水暖件、电池等易耗品（如螺丝、螺母、钻管、包布等）等所有维修材料一律由中标单位提供并安排人员进行维修作业；根据采购人的需求，中标单位提供技术改造支持并免费施工；

e质量要求：

1. 每天巡查楼宇设施，责任明确、记录清晰、管理严格。持证上岗率100%。
2. 服务质量满意率：95％
3. 维修时间：接到维修申请后无特殊情况10分钟内到达。原则上小故障30分钟内，一般故障2小时内（不超过8小时），较难故障不超过2天。
4. 紧急维修要求5分钟之内到达现场处理，维修及时率100%。
5. 公共设施视具体情况按天、周、月检查，随坏随修，发现问题及时处理。

f 回访制度：

信息处理中心主管及工程部主管对客户报修项目中的实际维修项目（简单的维修更换项目除外）进行90％以上的回访，亲自上门率60％，亲自征询客户对维修服务的意见和建议，对回访中发现的问题，责成责任维修人员及时解决，保证客户对我公司提供维修服务质量的满意率。

g 服务标准：

1. 变配电值守
2. 确保高压配电间电力系统和低压配电系统及运行稳定、可靠；
3. 供电运行必须持证上岗。
4. 按要求填记好高、低压系统运行记录表并做好交接班记录；
5. 加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路和开关要保证完好。
6. 在岗期间必须着电工专用服饰，穿着绝缘鞋（电工专用服饰费用由中标单位负责）。
7. 严格执行用电安全规范，确保用电安全。
8. 配电室制度上墙。
9. 及时排除故障，保证供电设施完好。
10. 完成上级和采购人安排的其它工作任务。
11. 工程维修服务
12. 每日巡回检查设施设备，做好管理记录、维护养护、维修档案。
13. 局内公共照明（包含室内外高处照明设施）、中央空调、供水、消防设备、暖气等进行巡视，发现问题及时报修。
14. 配合甲方电梯年检工作。
15. 爱护办公楼内的设施，不得对办公楼结构、设施等进行改动。
16. 设备间及维修间环境整洁，无杂物、无灰尘，符合服务环境设备要求。
17. 设备维修所需专业技术人员，维修人员须持证上岗，严格执行操作规程，保证设备及设施运行正常。
18. 对雨水、污水管道进行检。
19. 及时完成各项零星维修任务，合格率100%。一般维修不得超过24小时。
20. 公共设施无破损、变形，无明显锈蚀。照明设施、各类标识清洁、完好。
21. 办公家具、门窗、门（木门、不锈钢门、防火门）、窗（铝合金窗、推拉平开、百叶窗）：牢固、平整、美观、无锈蚀、开关灵活、接缝严密,不松动，门窗及门窗配件齐全。
22. 弱电服务
23. 每日巡回检查设施设备，做好管理记录、维护养护、维修档案。
24. 定期对消防监控等设备及线路进行检查，避免出现松动。
25. 弱电及数据环境整洁，无杂物、无灰尘，符合服务环境设备要求。

4、会议服务

a 管理范围：会议室、贵宾室、报告厅设专人管理服务，会议过程中，专人服务；会议设备需专人管理。

b服务标准：

1. 按会议通知要求对拟使用的会议室的清洁卫生情况及桌椅放置情况进行检查和布置。若发现室内清洁卫生状况及相关设施的摆放状况不符合规定要求，应及时对其进行相应的处理，以确保会议室环境符合要求。
2. 会务服务人员必须热情主动、文明礼貌、仪表端庄，根据季节着会务专用服装，统一配戴胸卡。
3. 会务服务人员必须自觉接受公司与会务管理人员的定期培训和定期考核，主动熟悉会务服务相关业务知识和技能。
4. 负责人拿到会议通知单以后，按照《会务接待流程》要求，仔细审查会议通知单上载明事项，对不明事项及时联系落实，并将会议单合理安排到人，事项到人，责任到人。
5. 会前检查：会前30分钟再次检查会议室内需备物品、灯光、话筒、桌椅等设备设施。
6. 开窗通风：会前一小时开窗通风并根据天气要求适当调整空调温度及室内光线。保证会议室内无异味温度适宜。
7. 准备水杯：根据会议大概人数准备水杯并提前放好茶叶。注意备少数空杯供不喝茶的与会人员使用。
8. 准备纸笔：会议室内备好纸、笔。
9. 准备抽纸：会议室需备好抽纸并保证抽纸为1/3盒以上。
10. 整理会议室桌椅、话筒等。椅子、话筒等均需摆放在一条直线上。
11. 会务服务人员应按20分钟/次兑换开水，确保每位与会人员在20分钟以内重新酌倒开水。
12. 会议室一切准备就绪以后，会务组人员站在会议室门口微笑迎接与会人员到来，并致意问好；兑完茶水以后，站在方便与会人员招呼的位置，满足与会人员提出的其他合理要求。
13. 加强会中服务水平，提高应变能力。会议期间会务组人员必须密切关注会场动态，对与会人员意外的表现，主动礼貌上前询问有关情况，切身体会会场环境是否符合既定的要求，并针对出现的问题果断迅速处理。
14. 人员在离开会议室以前，必须关掉空调、灯光、水电、门窗，将会议室落锁。
15. 在会议进行期间巡查，做好会议服务保障工作。
16. 会后检查会议室内物品，清洁会议室内卫生，整理会议室内物品，及时对水杯等物品进行消毒处理，有遗漏物品及时通知并送至会议甲方。

5、餐厅服务（餐次较少，由会议服务人员兼职）

餐厅服务：按需要求，随叫随到，服务标准均需达到星级酒店标准。

6、来宾登记、接待、文件收发管理服务

商务局办公大楼设服务台、收发室，由物业安排专人管理服务。

a 服务规范，态度和蔼；

b 收发文件准确、及时、无误；

7、禁烟管理

a楼内禁烟管理，全体物业服务人员应均为义务禁烟员，发现吸烟情况应立即予以劝止。劝阻态度需诚恳，不得发生争吵；

b物业工作人员佩戴禁烟标志，各楼层保洁员分别负责各自区域禁烟工作。

c每天两次物业公司组织专人进行禁烟巡视、检查

8、节能降耗管理

节能降耗管理：此项工作由工程部着手策划、组织、落实。如：对大、中、小型风机用电子控计时器进行开关，定点开或关，结合一年四季的温差进行时间控制，对大、中、小型空调机组滤网加大清洗力度，使其电能耗大大下降，对楼内各种照明灯进行照度控制，由专人每天巡视，做到“随手关灯”，发动工程部全员养成好习惯。

9、车辆管理（秩序维护负责）

a汽车库、电动车24小时进行停放、疏导管理。

b控制外来车辆，丢失车辆赔偿。

c非本单位人员车辆未经批准不得进入停车场。

d检查进入车辆的车况，发现车辆损坏应及时与车主确认，并进行记录。

e详细记录车牌和出入时间，不得遗漏登记，妥善保管车辆登记表。

f车主在停放车辆时，应提醒车主停车入位，不影响其他车辆停放。

11、项目经理

a日常工作检查及各岗位人员完成任务。

b落实培训计划，鼓励员工积极学习专业知识。

c按时检查员工规范执行情况，并提出改进要求。

d加强员工安全意识培训，定期组织消防演习，使员工熟悉掌握消防设备与反恐器材的使用方法。

e监督设备人员遵守各项规章制度，维修、保养好项目公共设施设备，确保设施运行正常。

f对员工工作绩效实施考核和评估。

12、食堂主管

a通过专业渠道培训，接受过专业的素质、技能培训，具有厨师等级证书。

b身体健康无家族传染病史和流行病史，持有卫生防疫部门或医疗机构颁发的《健康证》上岗。

c监督采购物品要质优、新鲜、干净。

d监督食堂严格按照食品加工流程及工艺去操作。

e每天监督食堂进行消毒处理，餐具、炊具和盛放食品的容器使用前必须洗净、消毒，炊具、用具用后必须洗净保持清洁。

f完成上级和采购人安排的其它工作任务。

13、资产维保、食堂会计

a按照甲方要求做好各项工作, 工作完成保质保量。

b完成上级和采购人安排的其它工作任务。

14、职工宿舍管理员

a按照各岗位要求，做好各项工作

b主要负责对企业产居住房公共区域维修工作及收费工作。

c完成上级和采购人安排的其它工作任务。

13 、其他服务

a 中标单位随时接受采购人安排的临时突击工作，工作完成保质保量。

b 中标单位自行配备各种清洁工具及卫生、劳保用品；所用工具分类使用且保证环保、无害。

c中标单位负责配备简单的低耗用品，为领导房间和值班室配备抽纸、卷纸、洗手液等，公共卫生间配备洗手液。配备以上用品必符合卫生和环保标准。

d 中标单位还将负责为天津市外事办公室（建筑面积7600平方米）提供设备设施的动力保证及日常维修服务。

e 中标单位需承诺提供无假日服务，假日服务、加班服务不单独收取任何费用。

**六、费用分割**

1、物业人员需统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表整洁规范。相关费用由中标单位承担。

2、物业服务人员的服装、物业服务（保洁、设备维护、秩序维护等）中使用的工具、耗材等由中标单位提供。

3、清洁用品保障由采购人提供。

4、每年外檐清洗一次。

5、每季度办公楼石材结晶保养一次、约2000平米地毯清洗一次。

6、供应商提供的服务中包含天津市外事办公室电力维修、消防、供水、制冷设备的维修服务。

7、免费提供一间物业办公用房、一间服务用房；物业办公家具及办公设备由采购人自行配备。

**七、物业服务时间及付款方式**

按季度付款，经考核后，每季度首月30日前支付上一季度服务费

**八、多包的项目是否接受兼投兼中：**

不涉及

**九、物业服务过程中，对物业公司评价考核验收标准**

| 序号 | 指标名称 | 考核指标 | 指标实施方法 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 建筑物完好率 | 98% | 要求物业负责责任区内的建筑物巡查、建档记录、确保建筑物完好、整洁、无违章搭建及损坏公共设施现象。 |
| 2 | 临修急修及时率 | 100% | 接到维修通知15分钟到达现场，临修及时完成，急修不过夜，并按《维修回访制度》进行回访及记录。 |
| 3 | 维修合格率 | 100% | 分项检查，一步到位，并按照《维修回访制度》进行回访，以确保维修质量。 |
| 4 | 清洁保洁率 | 99% | 10小时进行责任区域保洁工作，由招标方安排每周不定时进行检查，建档记录，以确保垃圾随产随清，空气清新，无异味，设施、设备洁净完好，环境整洁。 |
| 5 | 化粪池、雨水井、污水井完好率 | 100% | 维修人员负责维护，实行巡查制度，建立档案记录，由招标方监督，以确保沟、渠、池、完好，排放通畅。 |
| 6 | 排水管、明暗沟完好率 | 100% | 物业负责维护，实行巡查制度，建立档案记录，由招标方进行监督，以确保通畅无阻、无积水，无塌陷。 |
| 7 | 路灯完好率、楼梯灯、室内灯 | 98% | 物业负责维护，实行巡查制度，建立档案记录，招标方监督，以确保室内外灯具完好无损，正常使用。 |
| 8 | 停车场、单车棚 | 98% | 物业负责维护，实行巡查制度，建立档案记录，由招标方监督，以确保设施完好方便使用 |
| 9 | 设施、设备、休息设施、完好率 | 98% | 物业负责维护，实行巡查制度，建立档案记录，由招标方监督，以确保设施完好美观整洁。 |
| 10 | 治安案件发生率 | 1‰以下 | 实行24小时保安巡查制度，分快速、中速、慢速巡查，设立24小时服务、控制中心，确立“预防为主，层层防卫”的治安防范意识，明确保安责任，由招标方组织日检、周检，月检，以确保人身财产安全不受侵害 |
| 11 | 消防设施完好率 | 100% | 物业负责维护，实行巡查制度，建立档案记录，由招标方监督执行，以确保消防设施设备完 好无损，正常使用。 |
| 12 | 火灾发生率 | 0 | 物业项目实行全员义务消防员制，一年两次进行培训和演习，加强宣传，由安全督察员进行日常巡视，发现隐患及时处理。 |
| 13 | 有效投诉率 | 1‰以下 | 招标方与采购方相关人员定期组织座谈会，了解招标方的愿望与要求，确保服务质量，最大限度减少投诉情况。 |
| 14 | 投诉处理率 | 100% | 投诉及时处理并记录。 |
| 15 | 对物业服务满意率调查 | 95% | 每月一次组织物业服务满意度调查。 |

备注：1.采购方每月组织一次考核。

2.月考核指标未达标，扣除其当月物业费5%。

3.连续3个月考核不达标，采购方有权解除服务合同。

注：采购合同履行过程中，如遇国家和我市相关政策调整等法定情形的，采购人可以与供应商签订补充合同，补充合同应当按照政府采购法律法规的相关要求报同级财政部门备案，并在天津市政府采购网上公告。