一、项目概况

1.1 项目背景

本项目服务范围包含房屋日常管理、保洁服务、食堂服务、保安及绿化服务、工程设备维护等后勤物业保障工作。本项目实行按劳务人员人数报价模式，各岗位最高限价为：门卫 54400 元 / 人 / 年；保安 68638 元 / 人 / 年；保洁 55365 元 / 人 / 年；厨师 71397 元 / 人 / 年；绿化养护 300 元 / 人 / 天；水电工 300 元 / 人 / 天

1.2 服务总体目标

严格遵守机关事业单位保密管理、安全管理相关规定，坚持安全优先、服务规范、保障到位原则，为各采购单位提供安全保卫、环境保洁、食堂餐饮、绿化养护、工程设备维修、房屋日常综合管理一体化物业服务；实现场所安全有序、环境整洁优美、设施设备运行稳定、食堂食品安全可控，满足行政事业单位办公运行、后勤保障需求。

二、人员管理方案

2.1 人员岗位基本要求

1. **通用要求**：所有服务人员背景审查合格，无违法犯罪记录；严格遵守机关保密制度，严禁泄露单位内部工作信息；统一着装，仪容仪表规范，礼仪得体；定期开展岗位培训、保密教育、安全教育；特

种作业岗位持证上岗，保安员持有保安员证，水电工持有电工特种作业证。

2. **岗位配置说明：**按需配置门卫、保安、保洁、厨师、绿化养护人员、水电工，报价严格执行本项目最高限价标准。

岗位	限价标准	核心上岗要求
门卫	54400 元 / 人 / 年	熟悉来访登记制度，责任心强，熟悉单位出入口管理流程
保安	68638 元 / 人 / 年	持保安员证，具备安防、消防基础处置能力，可执行巡逻值守
保洁	55365 元 / 人 / 年	熟悉机关办公场所清洁作业规范，掌握消杀作业流程
厨师	71397 元 / 人 / 年	熟悉机关食堂操作规范，掌握食品安全操作，健康证齐全有效
绿化养护	300 元 / 人 / 天	熟悉苗木修剪、施肥、除虫、抗旱防冻养护作业
水电工	300 元 / 人 / 天	持有电工特种作业证，具备给排水、强弱电日常维修排查能力

2.2 人员管理制度

1. 岗前培训：入职完成保密培训、安全生产、岗位操作规范、机关服务礼仪培训，考核合格上岗。

2. 在岗管理：实行考勤、交接班登记制度，建立人员档案；人员更换提前向采购单位报备，做好工作交接。

3. 绩效考核：结合采购单位反馈、日常巡检开展月度绩效考核，对服务不到位人员及时整改调岗。

4. 保密管理：全员签订保密承诺书，严禁私自翻阅、复制单位内部资料，不在工作区域外谈论单位工作事项。

三、物业服务实施方案

（一）房屋日常管理方案

1. 协助采购单位做好房屋本体、附属用房日常巡查，对墙体、门窗、屋面漏水、墙体破损等问题做好记录，及时向采购单位反馈，根据委托开展简易维修。

2. 建立物业设施台账，登记房屋、公共设备基础信息，配合采购单位做好房屋资产日常管理。

3. 配合采购单位开展防汛、抗台等应急防护工作，暴雨台风前排查屋面、排水、门窗隐患，灾害过后开展隐患排查。

（二）保洁服务方案

1. **服务范围**：办公楼大厅、走廊、楼梯、电梯、公共卫生间、会议室、公共办公区域、室外公共场地、垃圾收集点等区域。

2. **作业标准**

- 公共地面、走廊每日清扫拖洗，无垃圾杂物、无积水污渍；

- 公共卫生间定时清洁，保持无明显污渍、无异味，垃圾及时清运；
- 会议室会后及时清扫，定期擦拭门窗玻璃、标识标牌；
- 垃圾日产日清，分类规范投放；定期开展公共区域消杀作业；
- 及时清理排水沟、屋面、平台积存杂物，防范积水堵塞。

3. 作业规范：使用环保清洁剂，作业避开办公高峰时段，减少对机关正常办公干扰；作业过程注意保护办公设备、文件资料，严禁触碰涉密文件。

（三）食堂服务方案

1. 厨师严格遵守《食品安全法》，持有效健康证上岗，定期健康体检。

2. 严格把控食材加工、烹饪、留样全流程，落实食品留样制度，做好后厨环境卫生、餐具清洗消毒，杜绝食品安全隐患。

3. 根据采购单位用餐需求，合理安排菜品制作，注重菜品卫生、口味与营养搭配；做好后厨设备日常清洁维护。

4. 服从采购单位食堂管理要求，配合做好食堂物资保管、后厨台账记录，发生食品安全异常第一时间上报采购单位。

（四）保安及绿化服务方案

1. 门卫岗位服务内容

1. 负责单位出入口值守，来访人员、外来车辆登记核实，经单位对接人确认后方可放行；大件物品搬出凭采购单位放行手续核对放行，做好登记台账。

2. 维护出入口通行秩序，疏导进出车辆，保持大门区域环境整洁。

3. 做好交接班记录，发现异常情况第一时间上报采购单位。

2. 保安岗位服务内容

1. 24 小时秩序维护，开展院内、楼宇内部定时巡逻，重点检查门窗、水电、消防设施，做好巡逻记录，及时排查治安安全隐患。

2. 监控室值守，实时查看监控画面，发现异常第一时间处置上报；落实消防基础巡查，熟悉消防器材位置与基础使用方法。

3. 处置突发事件：针对来访冲突、可疑人员、火情、突发险情，第一时间采取初步处置，保护现场，上报采购单位及相关职能部门。

4. 配合做好大型活动、会议现场秩序维护；定期参与消防应急演练，提升应急处置能力。

3. 绿化养护服务

1. 服务范围：采购单位院内室外绿化苗木、灌木、草坪，盆栽绿植等。

2. 养护作业内容：开展苗木修剪、除草、施肥、病虫害防治、浇水抗旱、防冻防护；及时清理枯枝落叶，保持绿化区域整洁美观。

3. 作业管控：绿化养护人员按天开展现场作业，作业避开办公高峰，农药使用符合安全规范，做好作业记录；极端天气后及时开展苗木扶正、清理倒伏树木等应急处置。

（五）工程设备维护方案

1. 服务内容：房屋附属设施、强弱电系统、给排水系统、照明、给排水管道、公共设施设备日常巡检、维修保养；简单故障现场处置，复杂故障及时上报采购单位，协助对接专业第三方维保单位。

2. 工作标准：

- 定期巡检配电、给排水、照明设施，建立巡检台账，发现隐患及时处置；
- 接到维修报修，快速响应，一般故障及时处置，重大故障第一时间反馈采购单位；
- 机房、配电区域保持整洁，严格执行安全操作规范，杜绝违规作业；
- 做好房屋日常管理，配合采购单位开展房屋本体、附属设施的日常问题排查。

五、应急处置方案

5.1 突发事件分类

包含火灾险情、治安事件、水电突发故障、极端天气（台风、暴雨）、食堂食品安全突发事件、设备故障等。

5.2 通用处置流程

1. 接到险情 / 发现隐患，现场人员第一时间现场初步处置，同步上报采购单位物业主管与我方项目负责人。

2. 重大险情立即报警（119、110、120 等），保护现场，疏散周边人员。

3. 事后做好事件记录，配合采购单位复盘整改，完善预防措施。

5.3 重点专项应急

1. **消防应急**：保安熟悉消防器材使用，发生火情第一时间报警，组织人员疏散，配合消防救援；每半年配合采购单位开展消防演练中国政府采...。

2. **水电故障应急**：水电工接到报修快速到场，突发停电、漏水第一时间切断对应水电源，控制险情，及时上报采购单位。

3. **台风暴雨应急**：提前关闭门窗，疏通排水通道；雨后清理积水、落叶、倒伏绿植，排查房屋渗水隐患。

4. **食堂食品安全应急**：出现疑似食物中毒，立即停止涉事食品供应，上报采购单位，协助送医，留存留样，配合市场监管部门调查。

六、质量保障、考核与监督机制

6.1 质量管控措施

1. 建立内部巡检制度：我方项目负责人定期对各服务点位开展巡检，对安保、保洁、食堂、绿化、工程维修服务质量进行检查，发现问题下发整改通知，限期闭环整改。

2. 建立沟通对接机制：设置固定对接人，按月对接采购单位，收集服务意见，及时调整优化物业服务。

3. 严格执行框架协议限价：所有岗位报价不超过本项目最高限制单价，按实际派驻劳务人员人数核算服务费用。

6.2 接受采购单位考核监督

1. 完全服从各采购单位日常监督、月度、季度考核，采购单位可对人员履职、服务质量提出整改意见，我方收到通知后限时完成整改。

2. 设立服务投诉渠道，采购单位工作人员可就物业服务问题进行反馈，我方做到件件有登记、件件有回复。

七、服务保障承诺

1. **人员保障：**按照采购单位确定的岗位人数及时配齐人员，人员离岗提前报备，保障服务不间断。

2. **响应时效：**日常报修快速响应；重大突发事件第一时间到场处置。

3. **保密承诺：**全体人员严格保守机关单位工作秘密，不泄露工作中接触的内部信息。

4. **安全责任：**作业过程落实安全生产，因我方人员履职不当造成人身、财产损失，按相关法律法规承担相应责任。

5. **价格承诺：**本项目所有岗位报价严格执行本采购项目最高限价标准，按实际派驻劳务人员人数进行结算，不突破限价。