

物业服务需求及标准

保洁服务

1. 环境卫生管理

(1) 服务内容:大楼内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台(地)面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施 and 器皿,楼宇外墙等所有公共部位设施,红线规划内的道路、园林、停车场(库)、垃圾房等所有公共场地及设施和门前三包”区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等要求范围内的所有环境卫生保洁。具体如下:

公共场所日常服务内容:水泥地面、石材地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框及有关附体,沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体,天花板、栏杆、消防楼梯区域等,及时清除各种垃圾等杂物,无积灰、印迹、污渍。

门厅、办公区域等特定区域保洁服务内容:地面、大厅石材墙面、天花板、大厅、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体,灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面及卫生间,办公室内储物柜和桌椅表面等严格按照要求做好清洁、清运及日常消杀工作,无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等,随时保持清洁。外墙每半年清洗一次,石材、灯具每季度进行一次清洁

暂时空置的房间每周进行一次卫生保洁,确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除,墙面去污后及时用乳胶漆补刷。

顶篷等边缘区域服务内容:屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域,各种附体的表面清洁,大厅遮阳卷帘清洁且保持运行正常。

水电和设备等设施类服务内容:一般机器表面清洁(有特殊规定的设备除外),消防设施、空调的过滤网外壳洗尘与保洁。

窗帘服务内容:保持窗帘表面清洁,普通窗帘根据窗帘清洁情况定时拆装清洗,布艺窗帘一年清洗一次。

玻璃门、地、屏上无污渍、无灰尘及手印,表面光亮色泽一致

地面无污渍、灰尘、水渍及鞋印,洁净光亮、无灰尘及手印,整洁光亮。

不锈钢保洁服务内容:包括所有不锈钢制品、设施、设备,除有明确规定的保洁要求外,至少每二个月用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘,镜面不锈钢表面光亮,三米内能清晰映出人影。

垃圾清运服务内容:垃圾箱、筒的垃圾存量不超过上缘,垃圾不在筒箱内过夜,垃圾中转站工具摆放整齐,垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清,定期清洗,每周消毒一次,无明显积水,无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损,清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运到规定的地方,再将垃圾运到垃圾转运站,其中公共区、卫生间无堆积垃圾。化

粪池、污水池及时清理，确保排放指标正常。

（2）服务质量标准：

围墙内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，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。做到每日清扫两次，巡回保洁。

未列入的且为正常保洁工作以及突发性事件造成的保洁工作的项目、部位均包括在本次采购范围内，成交人不得因此拒绝提供保洁服务（保洁用品等所需费用全部包括在服务费中）。

建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施。

（3）特殊物业管理服务要求

实行“零打扰”、“无滞留”、“不损伤”服务。即第一次保洁须在使用前清洁完毕，并且做到随脏随清不影响使用，出入口和主要通道及场所丢弃废物滞留时间不超过 30 分钟，保洁用清洗剂及工具不损伤清洁物表面和牢固度；

院外墙无乱贴、涂、划之物。做好符合辖区要求的门前“三包”。

（4）工作时间

保洁人员每天上班时间为业主上班前一小时，下班时间为业主下班后半小时，遇重大活动应增加人员，遇自然灾害、恶劣天气等特殊时期，24 小时到场服务，增援力量配备充足。

（5）人员变动备案

物业服务人员要求相对稳定，特殊情况有变化，需提前告知采购单位管理部门，并征得采购单位同意后方可实施，人员到位相互对接时间不少于一周，新到人员档案信息及时备案到采购单位。

（6）定期反馈制度

物业管理处须建立阶段性物业服务执行情况反馈制度，每月以书面形式向对口管理部门报送当月物业服务安排、检查及执行完成情况。

注：以上所有的工作，均需建立工台帐制度以备查与考核。



绿化服务

1. 服务内容：负责建筑物外的草坪、树木、绿篱等所有绿化植被，以及绿地内的景观小品、标示牌；公共区域内的盆栽植物；室内办公室、门厅等公共区域花木摆放养护和管理等。

绿化工作人员应对区域范围内的植物进行养护和管理，保持优美整洁舒适的环境。

(1) 根据不同植物对水分的要求做好水分管理，计划浇水，不出现因缺水或水分过多而导致的枯萎、腐烂或其它生长不良现象，草地无积水现象。

(2) 根据植物生长每年至少枝叶修剪 1 次、定期施肥工作，确保植物生长旺盛。

(3) 及时清除绿地杂草杂物，绿化带下无明显枯黄落叶及杂物，垃圾及时清运。

(4) 及时做好植物病虫害防治措施，发现病虫害及时治理。

(5) 对老化、死亡、非人为损坏植物及时补种或更换。无明显黄土裸露现象，绿化完好率 99% 以上。

(6) 自然灾害预防(防台风、防寒、防涝防旱)主要花木做好支撑、修剪等防风措施，台风过后及时清理修复；对不耐寒植物做好入冬前的防寒措施，确保植物不被冻死；对不耐水植物做好排水措施，干旱季节做好淋水措施。

2. 服务质量标准：

(1) 绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率 100%。

(2) 植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、无倾斜，无枯枝死杈。

(3) 花坛、花景以及门厅花木摆放造型新颖、色彩鲜艳，植物长势良好，无残花、杂草。

(4) 病虫害防治率 100%，危害率低于 5%。

3. 服务人员素质要求：

(1) 具备相应的专业技能，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。

(2) 上岗时佩戴统一标志，按要求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

(3) 文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。



维修服务

1. 服务内容:

负责办公楼（区）给排水系统（包括供、排水系统维护保养及零星维修，锅炉、水箱、管道、管件、相关专业工具等维护保养维修等）、供电系统（包括供电、照明、信息网络、电话、广播、有线电视等线路维护维修，仪表开关、灯具更换，供配电等系统年检等）、空调系统（包括空调、新风、除尘等空气调节系统和设备维护保养及零星维修等）、消防监控（包括监控、安保系统设备维护保养和零星维修，锅炉、水箱、管道、管件、阀门、相关专业工具等维护保养维修等）系统等设施设备的日常养护维修和电梯运行维护，做好办公房屋的日常养护维修（包括房屋地墙顶面、家具、家电、门窗检查维护与零星维修，电梯检测、维护保养、零星维修，自动化系统年检及零部件更换，卫星电视系统年检、维护等）。

2. 服务质量标准:

- (1) 定期对给排水系统进行维护保养，无跑、冒、滴、漏现象，保证正常运行。
- (2) 定期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录，确保高（低）压变（配）电柜操作运行正常，各类表计显示正常，应急供电系统运行正常。
- (3) 定期对空调系统进行检查、维护、清洁，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，确保空调系统正常运行。
- (4) 定期对消防、监控主机及各消防、监控点的设备进行巡查，确保运行无故障。
- (5) 电梯应由专业资质维修保养单位至少每 15 日进行一次清洁、润滑、调整和检查，经有资质的检测机构检验合格，在《安全使用许可证》有效期内安全运行，由专业人员对电梯保养进行监督，对电梯运行进行管理；电梯发生困人、停梯等重大事件时，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场进行抢修和处理。
- (6) 确保办公楼（区）房屋原有完好等级和正常使用，发现有缺损的应在规定时间内安排修理，及时完成各项零星维修任务，一般维修任务确保不超过 24 小时，确保零修合格率达到 100%。

3. 人员配备要求

- (1) 具备相应的专业技能，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。
- (2) 上岗时佩戴统一标志，按要求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。
- (3) 文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。

二、其他要求

- (1) 投标单位应根据采购单位服务岗位的要求提供服务人员，一般服务人员年龄男同志 18—60 周岁（含）、女同志 18—55 周岁（含）。服务人员良好沟通能力、心理承受

能力，身体健康、仪表端庄、品德端正、遵章守纪，无违法违纪行为，工作细致、有耐心，服务态度亲切，服务意识强，有责任心，善于沟通，服从管理，具有良好的团队合作精神。服务人员基本培训由投标单位负责实施，业务培训由采购单位统一实施。

(2) 服务人员待遇，入围单位按《中华人民共和国劳动法》等相关规定给派遣人员交纳五险一金并按月发放工资，工资标准不低于当前年度本县最低工资标准的规定，投标单位不得低于此标准发放工资及奖金，如违规经查实作无效标，网站通报，情节严重的按相关规定给予行政处罚。

投标单位交纳社保五金依据、工资标准不得低于安吉县最低工资标准、执行《劳动合同法》规定的所有条款（写入用工合同）的书面承诺。

(3) 投标人应制订具体的质量保证措施及质量保证及相关服务的承诺。如因服务质量未达到目标，供应商应因此承担责任和经济赔偿。在维保范围项目，供应商无任何理由拒绝保养维修。

(4) 服务方须在合同签订前须提供管理主管、保安等重要岗位人员的相关有效证件和信息，如果服务方不能提供，则采购单位有权终止合同签订。其他人员聘用须将人员信息向物管委员会备案。

(5) 按要求和事项发生量及时配备足够和胜任的相关管理和服务人员，并保持人员的稳定。遇调动或辞职时，管理主管和工程综合维修人员提前 20 天、保安提前 10 天、保洁提前 7 天告知业主并得到同意后才能更换，按要求及时补充相应人员，提前做好交接班。对业主认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。岗位人数不足时，按相应岗位成本扣除服务费。

(6) 按国家和当地政府有关劳动法规、条例，向管理服务人员提供相应工种的劳动工资、加班工资、劳动保护等待遇。为保证服务人员的技能素质、队伍的相对稳定，应保障关键技术岗位如分中心主管、音控人员、设备维护人员的工资待遇，每月在业主区域物业办公场所张榜公布符合法规的管理服务人员劳动待遇开支。

(7) 物业管理服务人员上岗时须统一着装，服装样式体现岗位特色和方便不同岗位操作，并经物业管理委员会认可。

(8) 为提高物业管理服务水平，所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行定期短期培训。需要时，应接受物业管理委员会对服务人员的集中培训，保安员应当按照《保安服务管理条例》第十八条的规定定期开展培训。

(9) 服务方需建立上岗前培训制度，并通过考试方式，经投标人同意准许上岗。

(10) 服务方应承诺在合同期内，为承包区域内提供物业服务、保安服务、保洁、会议服务、水电与设备维护及其他相关服务，并承担由此带来的一切风险。

(11) 投标人应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。服务方所有的工

作除应按服务方的内部流程实施外还应接受采购单位或第三方的检查。服务方达不到采购单位要求及各项服务承诺，采购单位有权要求其整改，直至扣款或终止合同。

(12) 采购单位工作人员及其他物业使用人对中标单位的满意率达到 95%，采购单位可随时要求成交人在采购单位的监督下进行满意率调查。

(13) 如果今后物业服务范围增加，采购单位将按成交单价根据有关规定另行签订补充协议。

(14) 各投标人须按《物业管理条例》、《保安服务管理条例》等国家有关法律法规、标准和规范完成采购文件要求的物业管理或保安服务。

三、管理服务应达到的各项指标

(一) 基本杜绝火灾责任事故和刑事案件

(二) 环境卫生、清洁率达 99%

(三) 服务有效投诉少于 1%，处理率 100%

(四) 满意率 95%以上。

四、管理服务费用及财务管理要求

(一) 管理服务费用以签订的合同价为准。其中，分项目费用包括采购单位本次管理服务涉及的单项服务内容。

(二) 服务方需承担相关所需物业保洁和维护设备、工具及所有保洁消耗品。供应商必须配置办公设备独立放置于采购单位提供的办公区域内，且不能与物管区域外单位、部门或团体共用，其办公用品所需耗材应由供应商自行承担。(办公设备包括电脑、打印机、复印机、扫描仪、对讲机、电话、传真机、照相机、录像机等等物品)。

(三) 保安员按照《保安员装备配备与管理要求》配置的器材和装备由采购单位提供，并按规定佩戴或放置。如有人为损毁或遗失，由保安服务供应商照价赔偿。

(四) 管理服务人员缺岗的，按其岗位平均每月人员开支的标准扣除服务费。扣除的费用采购单位可用于其他顶岗人员的加班或奖励费用(不得违反劳动法的有关规定)。

(五) 因采购单位原因，需要管理服务人员加班的，加班工资按有关法律的规定执行，并另行签订补充合同予以确认。

(六) 每月须以书面形式向采购单位报告当月管理服务各项费用收支情况的财务报表，供采购单位审核。

(七) 供应商要制定财务预算，年终要进行财务专项决算并进行财务审计，审计结果报采购单位。

五、服务期限及报价

(一) 协议签订后两年内。

(二) 本次提供报价为最高限价，实际采购过程中不得超出。

(三) 本项目绿化养护根据控制价下的面积计单价为最高限价；保洁服务、保安服务根据不同类型人员每人每年费用自行报价为最高限价；维修服务按照单次人工费用报价为最高限价。

绿化养护最高价：

序号	项目	测算标准（元/m ² /月）最高限价
1	绿化管理维护费	1.0
《浙江省机关物业管理费标准》		

保洁服务最高限价：

项目	每人每年报价（元/人/年）
保洁服务人员	58000
以上均以每月休息 4 天为标准；	

保安服务最高限价：

项目	每人每年报价（元/人/年）	
保安服务人员	A 类保安员	8 小时工作制：58000 12 小时工作制：62000
	B 类保安员	8 小时工作制：66000 12 小时工作制：70000
	C 类保安员	8 小时工作制：81000 12 小时工作制：84000
	D 类保安员	8 小时工作制：84000 12 小时工作制：88000
超出工作时长外加班费用	统筹计算	30 元/人/小时
以上均以每月休息 4 天为标准；		

A 类 50 周岁（含）-60 周岁；

B 类 40 周岁（含）-50 周岁，或者 50 周岁（含）-60 周岁，且有军警工作经历；

C 类 40 周岁以下，或者 40 周岁（含）-50 周岁，且有军、警工作经历；

D 类年龄在 40 周岁以下，且有军、警工作经历；

维修服务最高限价：

项目	单次收费（人工费）
维修服务	100 元/次
维修所需材料建议通过政采云网上超市结算；如需通过框架协议模块结算的，请在本标项服务项中新增材料费，并在实际结算的合同中体现材料清单。	

上述费用应包括人工费、外请服务费、规费、税费及物业公司利润等费用（不含材料费用）。物业管理费中不得列支办公室租赁费、水费、电费、燃气费、电话费、有线电视费、网络租赁费、办公用品购置费等与物业管理无关的费用。

六、相关场地提供

采购单位免费提供物业管理服务部门的办公场地，办公用品由供应商自行解决。

七、检查与考核

（一）供应商应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。供应商所有的工作除应按供应商的内部流程实施外，还应接受采购单位或第三方的随时检查。如因质量未达到目标，采购单位有权要求其整改，同时供应商应承担责任和赔偿（扣款或终止合同）。

（二）采购单位定期和不定期地对供应商管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈供应商。并每季对“保洁”和“保安服务”“绿化服务”“维修服务”等内容进行考核。