**湖北省卫生健康委员会物业管理项目采购需求**

1. **项目采购单位**：湖北省卫生健康委员会

**二、项目名称：**湖北省卫生健康委物业管理服务项目

**三、项目地点：**湖北省卫生健康委办公大楼及委管院区（东湖路老办公楼院区、湖光大厦办公楼、洪山路69号老干部活动中心、丁字桥临检中心）。

**四、项目预算金额：**预算总金额为288万元（湖北省省本级政府采购项目备案书）。

  **五、物业管理人员配置：**经理1人，副经理1人，客服2人，保安28人（较去年增加1人）；保洁15人；工程6人；增加绿化工1人，共计54人（素质要求见后）。

**六、项目合同周期**：本项目一次招标三年执行。服务合同按年度签订，考核合格双方续签下一年度合同，考核不合格终止合同。本次合同时间为2022年6月1日至2023年5月31日。

1. **项目付款方式**：签订合同后采购人按照相关规定向

财政进行资金申请，每半年付款1次，先服务后付款。如遇省、市最低工资标准发生变化的规定，甲乙双方共同协商解决。

1. **项目采购方式：省政府采购中心电子卖场采购平台。**

**九、项目服务合同（项目需求）见后**

**十、报价清单见后（该清单可自行设计，但备注要求不能改变）。**

物业管理服务合同（项目需求）

委托方：湖北省卫生健康委员会 （以下简称甲方）

住 所：湖北省武汉市洪山区卓刀泉北路2号

服务方： （以下简称乙方）

住 所：

根据《中华人民共和国合同法》甲、乙双方经协商一致，在自愿、平等的基础上，签订本合同。

一、项目概况

1、委办公大楼：大院占地面积约7500平方米（约11.3亩），其中绿化总面积约4000平方米，建筑面积约为18800平方米（地上约16000平方米，地下约2800平方米），框架结构，建筑高度：13层1栋、8层1栋、2层裙房1栋，地下车位48个，地上车位145个（包含省疾控中心院内卫计委使用车场），内设：5 部电梯、中央空调（夏季水冷螺杆机组2台、冬季天然气、燃油锅炉2台）、配电房（双电源供电，变压器 2 台、高低压柜21组）、给排水设施设备、消防设施设备、监控系统（内外监控探头98个），3个出入口，正门（东门）和消防监控室24小时值守。

2、东湖院区：大院占地面积21375平方米，其中绿化总面积6000平方米，建筑面积29905平方米（办公楼4035平方米，住宅24925平方米、招待所945平方米），1个出入口，门房24小时值守，监控系统完备（30探头），给排水设施设备完备，集中供暖设施完备（2台锅炉），院区内主干道由街道环卫负责。

3、湖光大厦：湖光大厦F12、F13层，建筑面积4334平方米，集中供暖，消防、安防、强弱电、给排水、电子门禁系统等设施设备完备，F12、F13层各设1个门禁，安保人员值守时间为8：15时-18：15时。

4、洪山路69号老干部活动中心：该楼占地面积1200平方米，建筑面积14850平方米，F18层老干部活动中心面积850平方米，集中供暖，内置3台电梯，1个出入口，安保人员24小时值守。

5、丁字桥临检中心：院区占地面积2261.8平方米，建筑面积10512平方米，其中绿化面积500平方米，办公用房6353平方米，住宅4159平方米，内置2台电梯，消防、安防、强弱电、给排水、电子门禁系统等设施设备完备，1个出入口，安保人员24小时值守。

以上2-5四个服务地点以下简称为各分院区。

二、物业管理服务范围及内容

（一）客服会务服务：

1.物业信息的收集、反馈

2.会议室日常巡检

3.会场、接待室布置

4.会议时段内全程服务

5.会议用品（主要是摆放一次性纸巾及茶具）

6.会后清理及遗失物品的保管

7.会务其他事项。

（二）内部安全安保服务

1. 车辆出入监管，车辆停放管理，院内交通秩序的疏理、车库管理、

2. 实行24小时大门值班制度、办公大楼各个楼层和部位的安全巡视，并实行关断照明灯等安全措施全天候的安全巡视管理

3.监控室24小时日常值班（双人）

4.能熟练处理各类事故，具有各类事故应急预案

5.不定期进行消防安全培训和突发应急事情培训等

6．严格物资出入管理。

7．执行疫情管理规定，严格管控外来人员及车辆。

9、安保其他事项

（三）工程维护维修及管理服务

管理委办公大楼、各分院区公共区域相关设施设备的维修、养护运行。协助监管配合各专业维保单位（消防、安防、电梯、空调等）。负责小型维修和运行操作。各项记录齐全、数据准确。所有维护维修规范及时，保证设施设备安好有效，运行正常。主要内容为：

1.中央空调系统、锅炉系统运行管理、日常维护巡查及24小时值班。

包括委办公大楼及附属设施中央空调冷水机组、交换机组，制冷（暖）变频系统，制冷（暖）水循环泵及管网，冷却塔、水箱、热交换器及空调末端等。

2.电梯安全运行管理。

3.消防、安防设施设备安全管理及日常养护。

包括机关办公及附属设备消防供水系统（含消防水泵、水箱、阀门、室内外消火栓、水泵接合器、末端检测装置）；自动喷水灭火系统、报警系统（报警控制主机及区域报警系统）、防排烟系统、灭火器材、消防广播、防火卷帘门及安全疏散标志等管理和日常养护维修。

4. 委办公大楼、各分院区附属设施公共区域（包括办公桌、椅等）及水、电、暖气维修、日常维护巡查及24小时值班。。

包括智能化系统、供配电设施设备、电子显示屏系统包括电动门、楼层供配电系统、配电房、各楼层电井、卫生间、楼面外墙、路灯、摄像头、充电桩、洗车设施、标识标牌等运行管理及日常养护维修。

5．给排水系统、二次供水设施、饮水设备运行管理及日常养护维修。

包括机关办公楼生活供水箱全部供水泵、阀门、上下水管道、落水管道和水箱等设施设备。饮水设备日常运行、更换滤芯、水池水箱清洗等。

6.节能减排及部分院区水电表数据的核对、抄送等相关工作。

7.离退休干部活动中心设施设备维护。

（四）卫生保洁服务

1.委办公大楼、各分院区附属设备公共区域（包括电梯等设施设备）的日常保洁及定期保洁。

2.委办公大楼所有道路、室外区域及环境卫生、各分院区所有道路、室外区域及住宅区楼道内环境卫生的日常保洁。

3.委办公大楼、各分院区门厅、接待室、会议室、值班室、部分办公室、卫生间、地下停车场、办证大厅、雨阳棚、墙面等其它场所的日常保洁和定期性的保洁。

4.机关办公楼所有卫生间定期投放、更换卫生纸、洗手液等物耗。

5.所有院区日常垃圾分类收集和垃圾清运的督促。

6.办公楼内消防安全、控烟、环保等相关工作。

7.公共区域及部分办公室内植摆的日常巡查及养护工作。

8.保洁其他工作任务

（五）绿化服务

办公楼公共区域绿植的日常监督、管理、养护及杂物清理。

**三、人员要求**：

1.物业工作人员均持有“健康证”，技术人员均持有相关执业资格上岗证书，品貌端正。所有工作人员统一着装，挂牌上岗。其安全、教育培训均由乙方负责。

2.物业经理及副经理必须持有行业资格证书且具备3年以上行政机关物业管理工作经验，大专以上文化程度，具备熟练的电脑办公软件操作技能，具有一定的领导才能及协调能力，年龄在50岁以内，身体健康（行业内业绩突出者可适当放宽学历等条件）。

3.工程技术人员必须持证上岗（电工高电压等资格及上岗证书），年龄要求在55岁以内。

4.会务服务员年龄在30岁以内，大专以上文化程度，身高1.65米以上，形象好、气质佳，有礼貌、懂礼仪，经礼仪等相关专业培训合格后上岗，身体健康（业主方面试）。

5.保洁人员年龄要求在55岁以内，形象端正，吃苦耐劳，身体健康。

6.绿化人员要具有绿化种植培育养护经验，年龄在55岁以内，吃苦耐劳，身体健康。

7.办公大楼8名保安人员年龄男性在45岁以内，身高1.70米以上，女性在40岁以内，身高1.60米以上，其他安保人员男性可放宽至55岁，女性可放宽至在45岁内，中专（高中）以上文化程度，经安防、礼仪等相关专业培训合格后上岗，退伍军人要占20%以上比例（进场后提供人员名单和身份证复印件及退伍证核查）。

9.物业服务人员必须严格遵守行政机关保密规定和大院安全保卫工作规定。

**四、甲方的权利与义务**

1.监督检查乙方按照合同条款将服务落实到位，要求乙方按双方约定的服务内容和标准做好各项服务工作。

2.为乙方物业管理服务工作提供办公室、值班室、部分安保人员午休室、物业服务耗材存放仓库、有关物业工作中所需用水用电。

3.对乙方物业工作人员的年龄、健康状况、执业证书及政审资料进行把关，督促乙方每年对聘用人员进行一次体检：每半年对聘用人员进行物业管理专业培训，人员发生调整时进行培训，并监督规范乙方各项服务的操作流程。

4.当发生政策性变化或重大突发事件，乙方没有履行合同约定或发生重大责任事故时，甲方有权提出终止合同。

5.甲方有权定期或不定期对乙方进行考核，乙方考核成果不满足甲方要求的，应按合同约定和甲方要求进行整改，乙方整改后仍不能满足甲方要求的，甲方有权终止合同且不承担任何责任。

6.甲方根据机关各处室日常反馈意见，在年底汇总，对物业工作中提出的问题是否解决，最终评分，低于80分视为不作为，不再续签物业管理合同，并扣除部分物业管理费用作为处罚。

7.甲方应按时支付物业管理费用。

**五、乙方的权利与义务**

1. 乙方负责认真挑选物业工作人员，做好政治审查和健康检查。并向甲方提供所属员工的身份证复印件、健康证、相关执业证书及政审资料。

2.根据相关法律、法规及本合同约定，制定符合甲方要求的物业管理服务的各项标准、制度和水电等相关服务保障方案及应急处置预案。

3.遵守各项管理法规和合同规定的要求，确保实现管理目标，并承担相应的法律和经济责任，自觉接受甲方监督检查。

4.编制物业管理工作计划和安全保卫、消防应急情况处置预案并适时进行演练。

5.负责编制设施设备等维修养护计划，经双方协定后予以实施。工程维修（护）实行24小时值班制度并做好各类登记。

6.建立健全的物业管理档案并及时记载有关数据，每季度将数据整理移交给甲方。

7.本合同终止时，乙方必须向甲方移交管理用房及物业管理的全部档案、统计及登记资料。

8.在提供全天候的保安、保洁、工程及会务服务的同时，不得影响甲方正常的工作秩序。

9.在合同期内，乙方应做好各项安全防范工作，所聘用的工作人员发生安全事故（伤、亡）、劳动纠纷及其他意外或出现违法乱纪行为，以及由此产生的一切费用和法律责任均由乙方负责，甲方不承担任何连带责任。

10.在征得甲方同意且确保物业服务工作正常运转的前提下，乙方可进行适当的人员调配，安排各项目间人员的互相学习、交流及专业岗位培训等。

11.项目配备所有服务人员的薪资、休假、加班费、福利及社会保险等必须按照《劳动法》规定执行，与聘用人员签订正式合同，乙方和聘用人员双方各持一份。

12.合同期满后，如未能续约，乙方将物业管理的全部档案资料无条件移交给甲方。

**六、违约责任**

1.甲方违反本合同约定，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同：造成乙方经济损失的，甲方给予乙方经济赔偿。

2.乙方在日常工作中，若发生安全保密或影响机关形象等事故，乙方承诺首先对事故当事人进行辞退，情节严重者应交由司法机关处理，同时乙方承担经济和法律的连带责任。

3.乙方违反本合同约定，未能达到物业管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，甲方对物业管理存在的突出问题向乙方提出整改要求后仍不整改的，甲方有权终止合同。造成甲方经济损失及负面影响的，甲方有权按损失程度向乙方索赔。

4.甲方委托乙方管理的设施设备，因乙方管理使用不当，造成的损失由乙方负责承担。

5.保安服务：严格按照保安服务标准做好服务，严禁脱岗、漏岗现象的发生；严禁上班期间喝酒、玩手机、打瞌睡；严禁上班期间不穿工作服或不按规定着装。合同期内3次被甲方机关工作人员投诉或主管部门工作人员发现，甲方有权直接从乙方年度全额物业费中按每发现3次扣除0.05%的比例扣除作为罚金，委办公大楼及大院发生被盗事件，甲方有权直接从乙方年度全额物业费中按每发生一起扣除0.1%的比例扣除作为罚金乙方须执行，并书面呈报整改措施。

6.保洁服务：严格按照保洁服务标准做好服务，合同期内3次被甲方机关工作人员投诉或主管部门工作人员发现，甲方有权直接从乙方年度全额物业费中按每发现3次扣除0.05%的比例作为罚金，乙方须执行，并书面呈报整改措施。

7.会议服务：严格按照会务服务标准做好服务，严禁误会、漏会、服务态度不好等情况的发生。合同期内3次被甲方机关工作人员投诉或主管部门工作人员发现，甲方有权直接从乙方年度全额物业费中全额物业费中按每发现3次扣除0.05%的比例扣除作为罚金，乙方须执行，并书面呈报整改措施。

8.工程、设施设备服务：制定办公楼及各院区各类设施设备管理规定、维修计划及应急预案、制作维保手册，监督协调配合已有的各类设施设备专业维保单位保质保量完成维保任务，并对专业单位维保情况记录进行确认。负责维保合同以外的所有小型维修。严格按照工程服务标准做好服务，确保水、电、空调等设施设备的正常运行，严禁跑、冒、滴、漏现象发生；严禁长流水、长明灯等情况的发生。工程维修：急修10分钟到场，小修不超过2小时。合同期内3次被甲方机关工作人员投诉或主管部门工作人员发现，甲方有权直接从乙方年度全额物业费中按每发现一次扣除0.1%的比例扣除作为罚金，乙方必须执行，并书面呈报整改措施。

9.绿化服务：严格按照绿化服务标准做好服务，确保院区内绿植健康茂盛，造型美观大方，且成活率在100%以上。如出现绿植枯萎或枯死，应及时更换补栽到位。合同期内每3次被甲方机关工作人员投诉或主管部门工作人员发现，甲方有权直接从乙方年度全额物业费中按0.1%的比例扣除作为罚金，乙方必须执行，并书面呈报整改措施。

10.出现发热和黄、红码人员进入大楼，导致传染安全隐患的1人/次扣减全年总物业管理费用0.1%，造成重大传染源的按相关法律或规定追究责任；出现一次泄密事件扣减全年总物业管理费用1%，涉及违法犯罪的移交公安机关处理；出现违反消防、安全行为的1次扣减全年总物业管理费用1%，出现重大安全事故的扣除全年总物业管理费用50%，并直接解除合同，涉事人员移交公安机关处理。

11.乙方因上述违约责任而需承担罚金的，甲方在付款时对罚金整体进行扣除。乙方不得将上述罚金直接或间接的转嫁给其他工作人员承担，否则甲方有权利终止合同且不承担任何责任。

**七、其他事项**

1、单项在1000元以内（具体内容附后）的维修属小修，由物业公司工程人员负责修复（项目工程人员不能解决的，物业总公司派人员处理），不计人工费用，材料费由业主方负责。小型维修工具由物业公司负责配备，单价超500元以上的维修设备由业主方购买配备。工程维修人员统一在委办公大楼物业工程部上班，物业经理统一考勤，甲方不定期抽查。明确各院区工程管理人员，每周赴各院区巡查1-2次设施设备，发现问题及时解决。

2、绿化养护工具、肥料、消杀药水由物业公司配备。

3、物业人员统一着装，费用由物业公司承担，包含在本次报价中（所有服装样式、颜色送样经业主方认可后才能定制，不允许使用旧服装，委机关大楼大厅岗、办证大厅、物业经理、客服需配备冬季制式外套）。

4、委办公大楼和湖光大厦公共卫生间的用纸、洗手液、肥皂、小便池卫生球等含在此次报价中（品质要求中等以上）；所有院区各种卫生保洁工具用品如垃圾袋、塑料桶、拖把、扫帚、抹布和清洁剂(环保型)等包含在此次报价中。

5、东湖院区收取的停车费用，做到帐户公开，使用透明、合理，只能用于场地设施建设维护及临时增加项目方面，经甲方审核同意后才能使用。

6、合同期满，双方或一方不愿续签，则合同终止；但无意续约一方应提前30天通知对方。如遇不可抗拒的因素，或者双方协商一致，可以提前终止本合同。

7、甲乙双方在履行本合同过程中，若对本合同条款内容以外的事项进行要求或变更，必须经甲乙双方共同协商一致后，以书面文字材料的形式，签字盖章予以确认。

8、物业管理服务期间双方有不同的意见，可以协商解决，协商不成的，提交武汉仲裁委员会进行仲裁。

9、本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。双方签字，盖章后生效。

10、本合同经双方代表签字盖章之日起生效。

**八、合同期限**

本合同服务期为壹年：按照一年招标，三年有效的原则，双方协商一致，可进行续签。

**九、物业管理费及付款方式**

1.物业管理费及组成

物业管理服务费人民币大写： 详见投标报价清单（注：服务期间如政府最低工资、社保标准等其他政策性调整，双方协商解决）。

2.付款方式

每半年支付1次，物业管理服务费大写：…（含税）。甲方付款前乙方应提供等额有效的发票。因乙方逾期提供发票导致甲方未及时付款的，甲方不承担任何责任。

3.财务信息

收款单位：

开户银行：

帐 号：

行 号：

附件：1.物业管理服务具体内容及质量要求；

 2.物业管理服务费用报价表。

物业服务具体职责及质量标准

**一、物业服务具体职责**

**（一）物业经理**

1.物业经理负责全委物业管理，统筹协调各院区物业管理工作，副经理负责委管各院区物业管理，每周按计划进行巡查检查，并做好记录。

2.建立健全物业管理工作制度，制定年度物业管理工作计划，并严格按制度、计划组织实施。组织物业人员进行年度教育培训（安全及保密）、考核，每年不少于2次。

3.会同甲方制定物业服务标准，制定人员培训方案，每月对物业人员进行考核，考核结果与员工工资挂钩。

4.制定各类应急处置预案和训练计划，并按预案组织实施演练，每年组织演练不少于2次，留存影像资料。

5.组织工程人员完善各类设施设备技术资料，建立技术档案，每月收集整理1次设施设备维修、维护、保养相关资料。

6.每日必须进行1次以上巡查检查工作，发现问题及时纠正，每周汇总1次检查情况，经常与后勤管理人员汇报、协调工作，并按后勤领导及后勤物业管理人员的要求进行有效管理，及时提出必要的意见建议。每月收集整理工作台账，留存工作痕迹。

**（二）客服中心**

1.负责管理、协调、督办等物业管理事务。接听电话咨询、投诉建议、回访走访、征集评议、信息反馈等工作，协调委机关后勤和物业工程、保安、保洁、绿化及设施设备专业单位等工作，处理管理物业相关事务。

2.负责会务保障。会前接收接听会务通知或电话，并记

录会议时间、地点、会场布置要求，及时作出会务保障安排，并组织人员进行会场布置和接待室整理，不能出现无记录、无安排、无整理布置现象。会中有专人负责会场茶水供应，操作专业规范，准确及时续水。会后负责及时清理打扫会场卫生，还原会议室物品，保管参会人员遗失物品，关闭水电、空调等电器。

 3、负责值班室卫生清理。每天需对值班室进行清理整理，更换床上用品，并清洗。

（三）**工程管理**

1.负责智能化系统、供配电系统、给排水系统、中央空调系统、锅炉系统、电梯系统、消防系统、安防系统、电子显示屏系统等公用设备设施的运行管理和维护。每日必须对水、电、消防、电梯、空调、监控、电子门禁、道匝等设施设备进行1次巡查检查，并做好日常检查记录，发现问题及时修复。严禁出现长明灯、长流水的现象。1000元内的小型维修项目1天内修复，小修项目不包含器材、辅材及零部件采购费用，人工费用由物业公司承担，并做好维修记录。

2.负责监督管理、协调配合各类设施设备专业维保单位工作，并对专业单位维保情况记录进行确认。

3.设备房24小时工程值班，有效实施监控管理，确保大楼安全。

4.每周对卫生间、管井、屋面、外墙进行1次以上巡查检查，看是否有漏水渗水、漏电等问题，并进行1次清理。每月对院内（外）路灯、监控管线、充电设施、自助洗车、标识标牌、用水管道进行1次全面排查检查，发现问题及时处理。

5.每月对多功能厅屋面及室外雨阳玻璃、进入地下室通道玻璃进行1次以上清理清洗，防止屋面下水管道堵塞，造成漏水渗水。临时或紧急会议、活动需开启空调等设备的物业接到通知后按后勤要求及时开启。重大节日、重大活动按后勤要求悬挂灯笼、彩旗等。

6.每月定期协调专业维保公司对特种设备（电梯）进行认真的安全检测，发生问题及时解决。如出现电梯故障（困人、滑梯等）物业管理人员须立即到现场进行应急处理，第一时间通知电梯维保公司，并报告后勤管理人员，处理完成后做好全过程记录。

7.消防、安防、空调等设备设施在专业维保公司未进场前，开关机及日常维护维修管理暂均由工程人员负责，专业公司进场后做好配合工作。

8.配合机关后勤做好节能减排工作，确保节电节水节能，每月抄送水电表数据，核实水电费用，到水电部门开取发票。

9.操作规范，维护维修及时，设施设备运行正常，日常管理良好，巡查检查到位，维护、维修、检查等记录完善，设备技术资料完整。

10.每周一次对湖光大厦院区消防、监控、电路、饮水机、给排水等设施设备进行巡查，并做好相应记录备查。如遇突发故障，1小时内进行响应。

**（四）治安管理**

1.负责外来人员及车辆管理，并严格按照我委《外来人员车辆管理规定》执行。外来来访人员进入委办公大楼，门卫和大厅保安要热情接待，并按要求查明身份，了解来访事由，电话向被访人员进行核实，经被访人允许后，按流程进行身份证登记，发放访问登记单，留存身份证后放行，访问完成后，门卫保安按要求收回登记单，返还身份证，并做好详细记录和登记保存。

2.疫情管理期间必须严格按照疫情管理规定进行管控，对进出人员进行体温测量、扫码检测、身份认证、单位认证，并进行详细登记，保证备查，如发现发热人员和扫码出现黄、红码的人员要进行控留，并通知社区网格人员和后勤管理人员进行处理。

3.对进出车辆进行有效管理和疏导，保证出入口车辆进出有序，道路畅通，上下班时间段各路口保安提前15分钟就位，按规定动作指挥引导车辆进出。

4.按规定时间开关门（委办公大楼正门、北门、西门及院内环形通道门每天早晨7点前开门，环形通道门及北门9点前关门，下午下班前20分钟开门，下班30分钟后关门。西门停车场处晚上8点关门。

5.监控室及正大门岗24小时值班，西门停车场处晚上8点前须有人值班，其它岗位保安早晨上班提前15钟上班，下班推迟15分钟下班。

6.委办公大楼门口广场平时上班时间只允许本委公务车和临时来委办事的公务车辆短暂停放，非公务车辆不得停放。重要会议及重大活动门卫保安及物业管理人员要到现场指挥车辆进出，留出出席会议领导车位，确保院内秩序井然。

7.严格遵守工作纪律，不得擅自缺岗离岗。每天详细记录人员车辆进出情况、巡逻巡查情况，做到记录完整无误。遇上访、纠纷等情况要耐心疏导，妥当处置，不能处理的要上报经理，经理不能处理上报后勤机关，不能简单粗暴处置事情。所有安保人员必须经过专业培训后才能上岗，熟悉岗位职责、岗位内容、岗位要求。

8.负责东湖院区小区车辆进出费用收取及经费管理工作，停车收费情况每月向甲方报告；停车费收入经甲方及业委会同意后，由物业具体负责开支；负责制止、清理小区种菜、建筑垃圾及大件废弃物，不得存放院内。

9.负责丁字桥院区水、电费的抄表及收取工作。

10.对委机关办公大楼（包括停车场）及各分院区内进行24小时巡查及监控，严格物资出入管理，不得发生被盗事件。主院区及各分院区物资进入时安保人员要注意察看或询问，必要时开箱检查，防止危险品、有毒有害物品进入。物资、设备等出委办公大楼要有机关处室人证明，出小区要有业主证明，才可放行。

**（五）环境管理**

1.每日安排专人清扫领导办公室卫生，早上8点15分前完成，完成委机关临时交办的清扫任务。

2.公共区域大厅、接待室、值班室、会议室、走道、卫生间、楼梯间每日不少于2次清扫整理。

3.地下室、停车场、室外道路、广场、洗车场、健身场、正大门口（门前三包）等每日不少于1次清理。

4.A、B座屋顶、室外一楼窗台、室外通道每周打扫清理不少于1次；每周集中清理烟头不少于1次；每年不少于2次对窗帘进行清洗；每月不少于1次对地毯进行清洗。

5.大厅门厅、室内外走道、门卫门厅、大厅、办证大厅（含办证大厅玻璃雨阳棚）、地下室（含地下通道玻璃）、设备房等部位每月不少于1次对蜘蛛网等污染物清理。

6、委办公大楼纱窗、窗帘每年集中清洗不少于2次。

7、委会议室、接待室地毡每年集中清洗不少于2次，电梯地毡经常要清理清洗，保持干净整洁。

8.协调植摆公司按合同足额有序摆放植摆。

9.配合后勤管理人员做好垃圾分类及控烟工作。每日将垃圾清运至垃圾中转站点存放，并督促环卫部门及时清运垃圾；可利用回收物品定点存放，做到每周清理1次，全面做好垃圾分类和环保工作。

10.严格遵守保密制度。保洁人员进入领导办公室不得移动和阅览领导办公室文件资料，要有保密观念，不能出现涉密事件。

11.严格执行消防安全法。回收的可利用物必须集中存放，及时清理。每层楼的杂物间不能用于做饭、取暖和堆放回收物品，注意防火。

12.负责东湖院区公共区域及楼道清洁工作（院内主干道及大门前场地由街道环卫负责）。每周不小于2次对全部楼栋进行清扫，并对楼梯扶手进行擦拭；每周对全部楼栋进行1次拖洗；发现楼道内堆放杂物要及时清理。

13、负责丁字桥院区、69号楼院区及湖光大厦院区公共区域及楼道的清洁工作。

**（六）绿化管理**

除草、浇水、杀虫、养护、修剪、清理绿化带杂物，按季节科学养护，做到无杂草、无蚊虫、无树苗死亡，每年消杀、施肥不少于4次，修剪不少于2次。出现不浇水、不消杀，导致树木、花草死亡的1周内补种，否则按市场价格从物业管理费用中扣除。

**二、物业服务质量标准**

**（一）保洁卫生：**

1.地面：无杂物、无纸屑、无污迹、地毯平整、干净；

2.墙面：踢脚线、消防排烟口、警铃、安全指示灯、各种标识牌表面干净，无灰尘，无水迹、无污迹、无斑点；

3.垃圾箱（桶）：外表干净；无积尘、无异味、无烟头（吸烟处除外）；

4.铝合金窗（玻璃、窗框、窗帘、窗台）：明净、光洁、无积尘、无污迹、无斑点。

5.各种设施外表（如大厅设备设施、工艺摆件、消防栓箱、楼层分布牌）：表面干净、无积尘、无污迹、无斑点；

6.卫生间：大、小便池内外光洁、无污垢、无异味、灰尘。适当地方放卫生球；洗手盆、镜台、镜面：内外光洁，无污垢、无斑点、无积水、无积尘；地面、墙面：光洁、无污迹，无杂物、无脏物，无积水、无积尘、无蜘蛛网；厕纸篓、垃圾篓：无沉积物、无异味、外表干净；

7.楼梯及公共走道（所管理区域内的楼梯、防火梯、栏杆）：地面及墙面无灰尘，无杂物；墙上各种设施（应急灯、水管、出入指示牌等）：无积尘、无污迹、无脏杂物；扶手、栏杆：光洁、无积尘、无污迹；

8.领导办公室、会议室、接待室、休息室：保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁，无破损。保持地面地毯整洁、完好，无垃圾、无污渍、无破洞。保持室内各种家具光洁、无灰尘，放置整齐；

9.公共环境：整洁、有序、无垃圾杂物、无烟头；环境卫生干净，消杀及时。

10.接待室、会议室、领导办公室等室内植摆的养护工作，发现植摆缺失、枯死等情况，及时向后勤中心相关负责人及维保单位反映。

11.办公楼楼顶天沟、排水管道定期清理，疏通，楼顶杂物清理；办公楼各出入口平台、雨阳棚的卫生清理；一楼大厅顶棚蜘蛛网、污迹清理。

**（二）秩序维护：**

1.重要部位（如正门岗、监控室）24小时值班，做好各项记录，确保监控设备有序运行，监控设备出现故障及时与维保单位联系，督促及时修复。

2.各公共秩序维护员必须按照物业项目经理编排的岗位表按时上班，并严格履行岗位责任制的要求，认真负责，坚守岗位，不迟到、不早退、上班时间不喝酒；

3.值勤期间要求坐姿、站姿规范；

4.大厅门岗遇来人来访时做到严格按规定程序办理会客手续，做好来访人员查询、登记工作，要热情、礼貌、得体；做好物资出门的审查工作。

5.大门岗工作人员对车辆进行有序引导就位，帮助车辆规范停放，并做好详细记录。

6.每天必须2次以上巡查辖区内是否有火灾等安全隐患。

7.不允许在办公楼内容留与工作无关的人员。

8.治安案件案发率为零，无重大安全事故发生。

9.安全生产、内保治安、消防管理按安监、消防、公安部门规定，年检完好率100%。

10.练掌握消防、物防、技防器械的使用，掌握治安、消防等事故的应急预案。

11.负责办公楼内办公家具、设备等物品的搬挪、配备工作。

**（三）工程维护：**

1．电梯管理质量要求

①监控电梯运行情况，每天两次对所有电梯运行情况进行巡查，做好电梯运行记录。

②确保电梯应急呼叫系统正常使用，执行24小时值守工作，发生应急故障第一时间实施救援，及时通知后勤中心相关负责人和专业维保人员到现场处理，协助专业维保人员排除故障。

③负责电梯管理工作，对大宗物件使用电梯搬运进行监督管理。

④负责机关办公楼院电梯机房、轿厢环境卫生保养，做好夏季时电梯机房和轿厢空调温度调控。

⑤每天对电梯进行钢油擦拭保养1次。

2．中央空调管理质量要求

①中央空调系统开启时段，每班2人值守，每小时一次巡查。

②在开机和关机时，必须严格按操作规程，开启或关闭相关的主机和阀门。

③负责对中央空调系统各方面的运行情况定时进行检查，并按规定做好运行记录和交接班记录。

④当中央空调系统发生故障时，及时通知后勤中心相关负责人和专业维保人员到现场处理，协助专业维保人员排除故障。

3．消防设施设备质量要求

①每天1次对所有消防设施设备进行巡查，每天1次检查消防水箱水位情况，做好巡查记录。

②每周1次对主院区和分院区所有电井、管井、疏散通道进行巡查，确保应急疏散通道畅通。

③按照消防应急预案要求，配合组织机关办公楼应急疏散演练组织做好物业服务单位全体工作人员消防安全培训。

4．配电设施设备质量要求

①每班2人，夜间安排人员24小时值班，每小时一次巡查配电房设施设备：每天一次巡查地下室和各楼层配电房设施设备，并做好巡查记录；每季度一次对机关老旧用电线路检查；每年冬季对机关办公楼大功率用电器进行一次检查。

②按照季节时令要求，启、停机关办公楼路灯、亮化照明等。

③收到供电部门停电通知或需停电时，书面通知后勤服务中心，在后勤服务中心负责人和维保单位的指导下，做好主备供电源切换工作。

④按照委办公大楼及各分院区供电应急预案要求，发生供电故障及时通知委后勤服务中心和维保单位，在委后勤服务中心负责人和专业维保人员的指导下，协助排除故障，做好抢修工作。

⑤协助维保单位开展供电设施设备检测和清灰工作。

⑥负责制作完善配电房警示标识；负责机关办公楼地下室环境卫生保养、配电房屋顶杂物清除工作。

5．二次供水设施设备质量要求

①每天两次巡查主院区和分院区生活供水箱水泵设施设备，

并做好巡查记录。

②收到供水部门停水通知或需停水时，书面通知委后勤服务中心；做好供水泵关停及保护工作。

③每月一次检查机关办公楼供排水管网、阀门、污水泉，发现阀门关闭不严和跑冒漏滴等故障时，及时修复。

④发生供水故障及时通知后勤中心相关负责人和维保单位，在委后勤服务中心负责人和专业维保人员的指导下，协助排除故障，做好抢修工作，在有关专业人员到来前不得私自操作，违规操作。

⑤负责生活供水箱水泵设施设备环境卫生保养工作。

6．饮水设备质量要求

每天对办公楼内饮水设备进行巡查，发现故障及时通知后勤中心相关负责人和维保单位，协助排除故障。

7．公共部位水、电及冷暖设备质量要求

①每天一次对办公大楼公共部位水、电、冷暖设备及管线进行巡查，对经确认损坏需更换的用水、用电、用暖设备及零配件，及时反馈，并做好维修及工作记录。

②按照要求做好主院区、分院区办公室、会议室、公共区域照明灯具巡查与更换，做好日常更换记录

**（四）会务服务**

1.会议服务人员上岗前要进行职业培训，做到仪表端庄、举止落落大方，服务规范，政治可靠、严守纪律、保守秘密。

2.会议用品落实专人保管，不损坏、不丢失。毛巾、茶具等每次使用后要进行及时消毒，清理。

3.严格遵守上下班时间：工作8:30-12:00:14:00-18:00有会议时顺延下班时间，需要加班时必须按要求安排相应加班人员。

4.会议筹备：保证会议室各项设施、设备、用品完好，确保会议室能随时启用。接到任务由会务领班记录时间、地点并了解其它特殊要求，摆放好桌椅、茶具、日用品。

5.会议服务：按规定着装和要求完成会议服务，确保不被服务对象投诉。

6.会议室卫生：每天做好规定会议室的环境卫生保持地面、地毯整洁、完好，无垃圾、无污渍。保持室内桌椅光洁，无灰尘放置整齐。保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁。

**（五）绿化养护质量标准：**

1.确保植物生长旺盛、叶片油绿、无枯斑、无浮尘；

2.及时修剪植物，清除枯萎花蒂和黄叶，保持株形美观，造型优雅，花叶并茂，富有生机；

3.植物规格、式样、数量和摆放位置须与环境协调一致。

附：《湖北省卫健委2022年度物业管理服务费用报价清单》。

|  |
| --- |
| **湖北省卫健委2022年度物业管理服务费用报价清单** |
| **序号** | **支出项目** | **备注** |
| **一** | **人员工资** | **人数** | **月工资** | **月支出** | **年支出** |
| 1 | 项目经理 | 1 |  |  |  | 50岁以内，大专学历，3年以上机关物业管理经验 |
| 2 | 项目副经理 | 1 |  |  |  |
| 3 | 会务服务 | 2 |  |  |  | 30岁以内，身高1.65米，女性，大专，形象气质佳，业主方面试 |
| 4 | 卫生保洁 | 15 |  |  |  | 女（男）55岁以内,委办公大楼10人，东湖院区2人，湖光大厦1人，69号楼1人，临检中心1人 |
| 5 | 绿化养护工 | 1 |  |  |  | 委办公大楼 |
| 6 | 保安队长 | 1 |  |  |  | 委大楼8人，男45岁内，身高1.70米，女40岁内（形象好），身高1.60米 |
| 7 | 保安 | 7 |  |  |  |
| 8 | 保安 | 20 |  |  |  | 5个院区男55岁内，委办公楼8人，东湖院区4人，临检中心4人，湖光大厦2人，69号楼2人 |
| 9 | 公共设施、设备的维修、养护、运行和管理（班长） | 1 |  |  |  | 男55岁以内，主要工作除24小时管理维护维修设施设备外，还要承担个别的临时性任务。 |
| 10 | 公共设施、设备的维修、养护、运行和管理（队员） | 5 |  |  |  |
| **费用小计** | 54 |  |  |  |  |
| 二 | **保险、公积金及节假日值班费用** |
| 1 | 社会保险加公积金 | 养老16%，医疗8%，失业0.7%，工伤及意外1%，生育0.7%,平均按958.94元/人/月计算 |  |  | 按照国家劳动法规定执行 |
| 2 | 节假日值班工资 | 春节3天，国庆3天，五一1天，元旦1天，中秋1天，端午1天，清明1天（共11天，6个岗位，198个班，平均223.4元/班） |   |   | 按武汉市最低基本工资标准2010元/月除以23.5天的三倍 |
| **费用小计** |  |  |
| **三** | **服装费用** |  |
| 1 | 员工服装费 | 每人春冬装二套、夏装二套，2人共8套 |  |  | 送样业主方同意后制做，不允许使用旧服装。 |
| **费用小计** |  |  |
| **四** | **环境维护费** |  |
| 1 | 委办公大楼 | 办公大楼卫生纸、洗手液、擦手纸、垃圾袋及保洁工具、保洁耗材、绿化肥料、消杀药水 |  |  | 绿色环保产品 |
| 2 | 东湖院区老办公楼 | 保洁工具、垃圾袋和保洁耗材 |  |  | 绿色环保产品 |
| 3 | 湖光大厦办公楼 | 卫生纸、洗手液、擦手纸、垃圾袋及保洁工具 |  |  | 绿色环保产品 |
| 4 | 69号老干部活动中心 | 保洁工具、垃圾袋和保洁耗材 |  |  | 绿色环保产品 |
| 5 | 临检中心 | 保洁工具、垃圾袋和保洁耗材 |  |  | 绿色环保产品 |
| **费用小计** |  |  |
| **五** | **合计** | **一至四项费用** |  |  |  |
| **六** | **管理费用及利润** |  |  |  | 企业管理费用及利润 |
| **七** | **税费** |  |  |  | 按国家规定税费标准执行 |
| **总计** | **六至七项之和** |  |  | 人员工资基本上按武汉市最低工资标准及市场用工标准执行 |

**注：此表可自编，但备注要求不能变**