**物业外部服务项目要求**

**一、项目概况**

服务面积：奎屯市沙湾街155号及奎屯市北京西路146号业务用房共计4029.47㎡,院落共计6608.82㎡，需提供不少于4人的物业服务。

**二、业务承包内容及要求**

办公楼本体及其外围围栏围合区域内的（含围栏）物产管理业务，具体包含但不限于以下工作职责及内容：办公楼所有物产的安全管理、所有设备设施保养与维护，保洁（公共区域、部分办公室、B控中心、监控室）及绿化养护，环境卫生、积雪清除（含所在社区划分的清雪区域）、配套综合楼（应急保障楼、车库、库房等场所）运行管理服务业务、会务管理业务、消防安全业务、安全防护业务、高压配电室设备设施的安全运行与维护、做好卫生防疫工作、工作服务场所定制管理及委托、特别约定服务等。

**三、投标报价**

投标报价为应包含但不限于：1、服务人员保险等各项费用；2、办公楼所有设备设施的修缮、维护、检修等相关费用（含人工费、材料费、机械费等，大修除外）； 3、保证履行前款业务承包内容及要求所需的相关费用；4、所有报价为含税报价。投标报价方式折扣比例。

**四、服务期限及合同签订**

2025年7月-2026年6月，并在履约期间接受服务质量履约评价。

**五、特殊说明**

对供应商各类不良行为给予暂停中标资格和列入黑名单处理，乙方提供的服务方案需得甲方认可。

1.物业服务企业应对拟承担的本次服务工作提出组织方案，包括拟投入的人、财、物资源和项目管理措施做出计划，说明正在承担的其他同类工作任务量以及有效措施。

2.物业服务企业应具有满足物业服务需要的管理人员和专业技术人员提供本次服务工作；建立各项管理制度和岗位责任；接受业主或使用人的监督；配备满足物业服务需要的设施设备；应设置客户服务机构，为业主或使用人提供咨询、报修、受理投诉等服务；服务窗口应公示物业服务项目负责人照片、物业服务项目、服务标准、服务电话和投诉渠道等相关信息。

3.服务期间人员应符合如下要求：

①热爱物业服务工作，具有良好的职业道德，遵章守法，尽职尽责；

②管理人员、专业技术操作人员按照国家有关规定取得物业管理从业资格证书或岗位证书；

③应积极参加岗位培训，熟练掌握岗位职责和操作规范；

④行为规范，作风正派，仪表大方，服务热情主动；

⑤定期参加专业技能、法律法规、安全等专题培训。

**六、项目实施要求及服务响应时间**

**具体要求**

1.基本规定

1.1物业管理规章制度应符合下列规定：

（1）建立严格的物业承接查验制度，接管项目时应对物业共用部位、共用设施设备认真查验，并办理验收手续。

（2）建立房屋管理、房屋维修养护、装饰装修管理和档案管理等规章制度。

（3）制定突发公共事件和突发性自然灾害应急预案。

（4）物业服务企业应建立和完善物业管理档案，有专人负责管理，记录内容。

2.一级标准

2.1一般规定

（1）客户服务场所工作时间每日不少于8小时，其他时间应设置值班人员，设置并公示24小时服务电话。

（2）涉及影响业主或使用人正常办公重要物业服务事项，应在主要出入口、张贴栏内张贴通知，或通过局域网等渠道通知，履行告知义务。

（3）24小时受理使用人报修，做到水、电急修30分钟内到场，其他报修按双方约定时到场，做好报修、维修记录。

（4）对业主或使用人的投诉应在7个工作日内回复。

（5）每半年公开征询1次业主或使用人对物业服务的意见，问卷率应达到80%以上，满意率应达到95%以上；并对物业服务意见制订整改计划，公示整改情况，整改未达标将终止服务。

2.2建筑物、场地维修养护

（1）建筑物、场地维修养护应符合下列规定

①根据房屋实际使用年限，定期检查建筑物、场地的使用状况，检查中发现的问题，属于小修范围的，及时修复。属于大、中修范围的，及时上报业主或使用人。

②办公区、重点区域等应设有路标，标志明显。

③楼梯、扶手、共用门窗等牢固且使用安全。

④巡查应符合下列规定：

A房屋结构、涉及使用安全的部位应每年检查1次，并做好记录，发现损坏及时告知业主或使用人安排专项维修。

B楼内门、窗、玻璃等应每月巡查1次，保证正常使用。

C大门、围墙、围栏等应每季巡查1次。

2.3共用设施设备运行、维修养护

（1）设施设备运行、维修养护应符合下列规定：

①定期检查设施设备，运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于小修范围的，及时修复。属于大、中修范围的，及时上报业主或使用人。

②路面、侧石、井盖等应每季度巡查1次。

③雨、污水井、屋面雨水口等应每季度检查1次，保持畅通。

（2）公共照明应符合下列规定：

①院落、楼道照明应每月巡查1次，及时修复损坏的开关、灯具等，亮灯率应达到80%以上；院落照明灯按时开启，满足使用要求；室内照明故障，使用人保修后及时修复。

②公共照明系统配电箱、线路应每年综合检修1次，保持配电箱工作正常。

（3）排水系统应符合下列规定：

①公污水管道应每年检查1次，视情况进行清理、疏通。

②雨水管道、化粪池等部位应每半年检查1次，视情况进行清理、疏通。

③雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通。

（4）配有安全防范设施的，应做好下列维护保养工作：

①监控系统设备设施应24小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养；设备出现故障，能及时修复，需要半小时响应维修服务，1小时内进行检修。

②门锁、对讲主机应每季检查保养1次；一般性故障2小时内修复，较为复杂的故障2日内修复。

2.4其他设备运行管理确保办公楼所有设备设施正常运行：

①负责日常运行、维修工作。制定完善的设备、设施管理制度和保养规程，制定部门的各项规章制度，做到责任到人。

②主要设备包括：配电室、空调系统、车库卷帘门设备、视频监控系统等；负责设备日常、定期维修养护、检修和回访，减少设备维修，做到设备安全有序运行。对于出现问题的系统需在半小时内响应服务，一小时给出解决方案。

③消防设施维护，包括消防报警主机监控、烟感/温感/手报等探测器测试、消防泵/喷淋系统维护、防火卷帘门检查、灭火器年检与更换、消防通道管理， 配合消防部门检查。

④对办公楼所属所有区域设备进行巡视，每天不得少于4次，须有相关记录备查。

⑤负责办公楼宇防雷检测工作，一年一次。

⑥负责做好设备突发事件应急处置方案的制定和实施。

⑦负责办公楼主体日常维护工作，确保办公楼正常使用功能。

⑧负责定期对办公楼屋顶、内外墙的小型修缮及粉刷等工作；确保办公楼幕墙玻璃每年清洗两次。

⑨负责前后门卷帘门及车库卷帘门的管理、设施维护、卫生保洁等工作。

⑩对所有设备间、工作间每天必须保证打扫一次。

2.5保洁及绿化养护，为员工提供整洁、舒适的办公环境：

①负责制定办公楼清洁质量工作标准、工作流程及考核细则，做到办公楼内、外区域、车库等区域打扫（包括积雪、垃圾清除）及时，干净、整洁、无异味，环境优美。

②负责制定绿化养护质量工作标准，对办公楼外围绿化植被进行日常维护管理，及时进行补种、修剪、浇水、施肥布管线等，确保植被成活率高，美观。

③楼梯、走道、会议室、室内公共区域及卫生间的顶面、地面清洁无尘，无蜘蛛网，无积水；室内设施表面、门窗等无灰尘；每周消杀一次。大厅、室内主要通道地面无尘；门窗、玻璃每月必须擦洗一次。

④卫生间随时保持清洁不得有异味；卫生间内要求卫生及洗涤耗品耗量充足。

⑤定期对大理石、花岗石、胶地板、木质地板处理或打蜡保养。

⑥室内外金属护栏、把手定期擦拭保养，确保无绣迹、污渍、汗渍。

⑦公共区域地面保洁每天不得低于2次，并做到即时清扫。

⑧确保每季度对办公楼进行一次防鼠灭蟑工作，须有相关记录,配合政府防疫检查。

⑨确保办公楼租摆花卉无枯萎、无虫害，及时提示更换。

⑩办公室、会议室窗帘每季度至少保洁一次以上。

2.6配套综合楼（应急保障楼、车库、库房等场所）运行管理，确保配套综合楼（应急保障楼、车库、库房等场所）运行管理服务：

①负责配套综合楼（应急保障楼、车库、库房等场所）运行管理工作，及时解决投诉。

②负责配套综合楼（应急保障楼、车库、库房等场所）运行管理所有设备的日常维护、保养和管理。

③保证所有设备运行正常，完好无损。

2.7会务管理，确保提供周到、热情的会议接待服务：

①负责制定会议室的管理规章制度，对人员进行管理和专业技能培训。

②负责会议室日常管理工作，做好会议期间的服务工作，根据会议主办方要求，提供会前准备（空调、桌型布置、桌签摆放、茶水准备等）和会中服务以及会后撤场等各类服务。

③负责会务管辖区域内的所有会议室设备的日常维护和保养。

④负责会议室内卫生保洁工作，门窗、玻璃每月必须擦洗一次。

**以上工作内容按照行业工作标准执行**