

项目需求书

（一）项目基本情况

天津市蓟州海关办公楼坐落蓟州中心区，院落占地面积约7969.05平方米，办公楼为五层砖混结构建筑，建筑面积3400平方米，门岗1座。

（二）服务范围

项目服务内容包括室内、室外清洁保洁服务、秩序维护服务、消防监控服务、小型维修服务、洗衣服务、理发服务等内容。

（三）人员配置

物业服务人员共计14人，包括：

- 1、项目经理：1人，工作时间：每天工作8小时，每周5天，不接受退休人员。
- 2、项目负责人：1人，工作时间：每天工作8小时，每周5天，不接受退休人员。
- 3、保洁员：3人，工作时间：每天工作8小时，每周5天，不接受退休人员。
- 4、秩序维护员：4人，工作时间：四班三运转，每班1人，不接受退休人员。
- 5、消防监控人员：3人，工作时间：三班两运转，不接受退休人员。
- 6、综合维修工：1人，工作时间：每天工作8小时，每周5天，不接受退休人员。
- 7、理发服务人员：1人，工作时间：每周工作一天，每天8小时，不接受退休人员。

（四）服务需求

1、项目管理人员（项目经理及项目负责人）：

- （1）负责制定年度工作计划并报采购人审阅；
- （2）负责日常服务工作检查、监督、管理；
- （3）接待客户报修、咨询、求助处理服务；
- （4）完成采购人交办的临时性工作。

2、清洁保洁服务（兼洗衣服务）要求：

- （1）保洁员工作时间：7:30——17:30；中午休息；
- （2）每日拖洗各楼层走廊和楼梯台阶；每日不间断清理楼道内烟缸、痰盂垃圾；每日擦拭楼梯扶手和楼道共享门窗玻璃；各层防火门、消防栓、玻璃箱内

外侧、灯具、排风口、墙面、地脚线、指示牌等公共设施每周清洁；墙面、吊顶每月除尘；

（3）办公室、会议室家具、地面每日清洁；

（4）每日对卫生间彻底清洁，保洁时悬挂醒目标识；清洁内容包括：通风换气、冲洗洁具、清扫、倾倒垃圾、更换垃圾袋；小便池放置香球；用清洁剂清洗大小便池、擦洗洗手盆、墙面、台面、开关、镜面；灯具每月擦拭；每周对卫生间进行消毒；

（5）做好关服洗涤服务。

3、秩序维护服务要求：

（1）负责公共秩序维护，门岗实行24小时值班；

（2）来访人员问询、引导；

（3）人员、物品出入管理；

（4）日常车辆停放管理工作，引导机动车辆按规定路线行驶并在指定地点停放，停放有序；

（5）报纸、信件的收发工作；

（6）负责突发事件的应急处理工作。

4、小型维修护要求：

（1）实行24小时报修服务，非工作时间急修30分钟内到达现场；

（2）维修人员具备有效期内的《中华人民共和国特种作业操作证（准操项目：高压电工作业）》和《中华人民共和国特种作业操作证（准操项目：低压电工作业）》证书及维修工作经验；

（3）设备设施巡视；

（4）负责照明、开关、水截门、管路、门锁等水暖电路的零碎维修，各类电器控制柜的日常维护，确保正常使用；

（5）物业公共设备设施维修的报修、协调和监督工作。

（6）提供小额（总价值不大于500元）维修（护）零件采购服务，蓟州海关根据实际支付与成交供应商按月结算。

5、消防监控要求：

（1）负责消防监控运行工作，24小时值班；

(2) 持证上岗（具备《中华人民共和国职业资格证》（职业（工种）：建（构）筑物消防员）初级/五级或以上职业资格证书或消防设施操作员初级/五级或以上职业资格证书。），熟练掌握操作消防设施设备；

(3) 对异常或误报及时正确处理；

6、保洁服务标准：

区域	部位	作业频次	标准	检查频次	检查方法
门厅、走廊清洁标准	墙壁	根据卫生情况随时定	墙壁无尘土、污迹，无乱贴乱画。	每日	目视、手摸
	走廊地面、各房间门	每日擦拭2次	走廊地面干净整洁，每天拖擦2次，物堆积物。各房间门、通道门无尘土污迹。	每日	目视、手摸
	走廊内标识牌	每周擦拭1次	走廊内标识牌、消防箱等设施每周擦拭1次；发现缺失、损坏及时汇报。	每周	目视、手摸
	走廊内灯具、家具	每日擦拭1次	走廊内照明灯具、家具定期擦拭，随时保持清洁	每日	目视、手摸
卫生间清洁标准	地面	每日擦拭2次	地面无尘土、垃圾、积水及污迹，标识清楚，定期保养。	每日	目视、手摸
	卫生间配件、大小便器及隔板	每日清洁2次	卫生间配件齐全有效，各进出水口无锈蚀，大小便器污水秀印记，无污垢。隔板无污迹，无乱涂乱画。	每日	目视、手摸
	手纸架、纸篓	每日清洁2次	手纸架光亮贞洁，无缺失，纸篓每日倾倒，污物量不超过桶体2/3。	每日	目视、手摸

区域	部位	作业频次	标准	检查频次	检查方法
	卫生间内设施	每日擦拭 2次	镜面污水迹、裂痕；洗手池台面无水迹，污垢，水龙头无锈蚀。	每日	目视、手摸
	卫生间	每日擦拭 2次	卫生间玻璃每月最少擦拭一次，每日通风透气，保持室内空气清新。	每日	目视、手摸
	清洁工具	每日清洁 2次	清洁剂及清扫工具按指定位置放置	每日	目视、手摸
办公室、综合服 务厅、会 议室、接 待室清 洁标	地面	每日擦拭 2次	地面无尘土、污迹，烟头及水迹，每日最少拖擦2次，随时保持清洁。	每日	目视、手摸
	墙面	每日擦拭 2次	墙壁无污迹，无乱贴乱画。	每日	目视、手摸
	门窗、拉手， 办公室房 门、窗户	每日清洁 1次	门窗整洁，拉手每日清洁。办公室房间门无污迹，窗户每月最少擦拭1次。	每月	目视、手摸
	室内配套家具	每日清洁 2次	室内配套家具干净整洁无污迹，铁质表面无锈蚀。	每日	目视、手摸
浴室清 洁标准	地面	每日擦拭 2次	地面无积水，污迹。墙壁干净整洁。	每日	目视、手摸
	门窗	每日擦拭 1次	门窗干净整洁，每日通风透气，保持室内空气清新。	每日	目视、手摸
	洗浴设施	每日擦拭 2次	洗浴设施完善无破损，发现问题及时汇报。	每日	目视、手摸
	更衣柜、镜 面	每日擦拭 2次	更衣柜整洁，无锈蚀，镜面无污迹裂缝。	每日	目视、手摸

区域	部位	作业频次	标准	检查频次	检查方法
院落清洁标准	地面	每日擦拭 2次	地面无积水、污迹、烟头、垃圾。冬季雪后及时清扫，确保地面无积雪。日常每两小时巡视1次。	每日	目视、手摸
	外墙	每周擦拭 2次	外墙无污迹，无悬挂物。	每周	目视、手摸
	标识牌	每日擦拭 2次	标识标牌齐全有效，无污迹，无锈蚀。发现破损及缺失及时汇报。	每日	目视、手摸
	垃圾桶、果皮箱	每日擦拭 2次	垃圾桶、果皮箱外表干净，桶内垃圾最少一日一清，物外溢。清运过程中无散落。	每日	目视、手摸
	伸缩门	每周擦拭 2次	伸缩门定期擦拭，光亮无锈蚀。做好维保记录，发现问题及时汇报。	每周	目视、手摸

7、其他服务

（1）需提供物业服务区域内垃圾清运服务；

（2）需提供对关区饮用水（含空水桶）的发放及日常管理服务，按月与蓟州后勤管理人员对账，饮用水采购由蓟州海关负责；

8、服装、工具及耗材：

物业服务人员的服装及保洁工具由成交供应商提供，维修工具及保洁耗材均由采购人提供，维修耗材（总价值不大于500元）由成交供应商代为采购，蓟州海关根据实际支付与成交供应商按月结算。

9、其他要求：

（1）办公区域发生突发事情或其他应急情况，能够及时参与并保证各项保障服务。

（2）冬季组织做好院落内的清雪工作。

（3）在周六、日有会议、活动等情况时，服务人员做到随叫随到，做好相关的保洁服务。

（4）协助采购人做好其他辅助工作。