**保洁专业项目概况及细则**

**一、项目物业概况：**

研发大厦项目位于南宁市良庆区玉洞大道33号，西侧面向风景秀丽的五象湖公园，周边自然环境优美，邻近有公交和地铁站口，交通十分便利。

本项目总占地面积64,905.78㎡，包括研发大厦和便民广场（即东广场）两大部分。其中研发大厦占地面积44,790㎡（其中建筑占地面积16,418㎡），建筑总面积171,606㎡（其中办公建筑面积116333.36㎡，商业建筑面积9696.70㎡），设置有机动车停车位1254个（其中地下1091个、地面163个）。东广场规划用地面积20,115.78㎡，主要有便民设施建筑、停车场、公共卫生间、景观绿地等，建筑总面积1392.84㎡（其中便民设施建筑面积898.36㎡，其余为连廊、公厕、设备间、凉亭等），设置有机动车停车位77个及非机动车停车位区域。

**二、物业服务管理规范及要求(简称“规范及要求”)：**

**（一）物业服务概况**

1、服务机构按照物业服务合同约定，对南宁威凯智慧物业服务有限公司所管辖的物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地的环境卫生进行维护。

2、研发大厦项目物业服务内容包括环境、绿化维护服务等。通过物业服务分项，明确研发大厦项目物业服务的内容及要求，为服务工作的具体开展提供依据，规范物业服务行为，保护物业服务双方当事人的合法权益。

3、服务机构须参照国家建设部制定的《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》、物业行业服务标准及本“规范及要求”提供服务，提供的服务达到物业管理优秀大厦的管理水平。

**（二）物业服务基本内容及要求**

**1、环境维护内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 办公区域环境维护 | 1. 大厅、楼内公共通道：保持地面干净无水渍，进出口地垫整洁；天花板无蛛网；门窗、灯具干净无积尘；指示牌干净无污渍，指示醒目；大理石、花岗石等材质定期养护。
2. 办公室：入驻办公单位办公室每日清洁1次，地面、桌面干净，办公家具设备及门窗整洁，茶具清洁；其他办公室，定期清洁门窗、玻璃。
3. 楼梯及楼梯间：每日清洁1次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。
4. 卫生间：每日清洁2次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。
5. 开水间及清洁间：每日清洁1次；地面干净，无杂物、无积水，天花板无蛛网，灯罩表面无积尘，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序。
6. 电梯轿厢：每日擦拭1次轿厢门、面板，清拖1次轿厢地面；不锈钢材料装饰的轿厢每月护理2次；石材装饰的轿厢每季度养护1次；轿厢内无污渍无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。
7. 电器、消防等设施设备：配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等每周清洁1次，保证表面干净，无尘无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。
 |
| 公共区域环境维护 | 1. 公共场所每日清扫道路地面，保持干净，无杂物无积水无污迹；沟渠、池、井内无杂物无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘无水印；室外照明及共用设施每半月清洁1次，属高空作业范围的部分路灯、景观灯等每半年清洁1次，表面无污渍。
2. 绿化带及景观每日清洁1次；绿地内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。
3. 办公楼及业务、技术用房的平台、屋顶，每季度清扫1次；雨季期间，每半月清扫1次；每月巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫；外墙（幕墙），目视洁净无污垢；表面、接缝、角落、边线等处洁净无污迹无积尘。
4. 负责地面上首层建筑墙面及首层挑檐雨棚保洁。
 |
| 卫生消杀 | 1. 公共场所和周围环境定期预防性卫生消杀；采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇；配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。
2. 公共卫生间、电梯轿厢至少每日消毒1次；垃圾收集容器至少每日消毒2次；公共区域根据实际需要进行消毒。
 |
| 垃圾处理 | 1. 设置垃圾分类桶，张贴垃圾分类标识，对垃圾进行强制分类。
2. 垃圾桶（箱）按指定位置摆放，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无垃圾。
3. 垃圾中转房地面每日拖洗2次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。
4. 保证项目内全部垃圾定期对外清运。
5. 负责提供公共区域72个卫生间易损易耗品【包括但不限于纸巾（大卷盘纸、卷筒纸、擦手纸、抽纸）、洗手液、消毒水】应保持当前物品质量且保障使用不间断。
 |
| 绿化养护 | 1. 定期巡查室外绿地设施及硬质景观，保持完好无损。
2. 根据植物生长情况有计划地进行浇灌和施肥，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生。
3. 根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查3次病虫害情况并根据检查结果防治病虫害。
4. 定期对绿植进行整形修剪：乔木每年冬季修剪1次，灌木每年生长季节和冬季修剪1次，绿篱每年至少修剪4次，草坪春夏季每两个月修剪1次、秋冬季每季1次，重点绿地在重大活动重大节日适时整治，保持美观。绿地无枯枝及明显落叶等杂物积聚。
5. 暴雨季节来临前，专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。
 |

**2、其他要求**

（1）节能管理要求

物业服务机构应按照公共机构和商业节能管理规定，结合业主和物业使用单位节能指标，实施研发大厦项目物业管理服务节能管理。

（2）保密要求

若入驻办公单位有保密需要，物业服务机构应与该入驻单位另行签订三方（即该入驻单位、物业服务机构、物业服务人员）保密协议，防止泄密事件的发生。

（3）快速响应要求

物业服务机构应建立快速响应机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话。对入驻单位提出的意见、建议或临时出现的紧急事项，一般要求30分钟内到达现场协调处理。受理、处理各入驻单位的投诉应保持记录，认真处理，将处理结果及时通知投诉者，并进行回访，回访比例应达到100%。

（4）告知义务

涉及研发大厦项目入驻单位正常办公秩序的其他重要物业服务事项、相关职能部门到访检查的（包括但不限于环境卫生等），物业服务机构应第一时间履行告知义务。

（5）工作协助

接受入驻办公单位临时合理的工作协助请求，如在服务区域内协助搬运文件、办公物品或贴挂宣传品等无服务耗材的临时工作。

1. 物业服务机构应根据项目情况做好南宁市开展的创全国“文明城市”、“卫生城市”、流行病毒疫情防控等工作，并按要求配置相应设施设备。
2. 采购方有权要求物业服务机构提供本项目物业服务的月度管理计划、合同期内费用概预算、决算报告。

（8）物业服务机构应在每季度过后5个工作日内向采购方书面汇报上一季度的服务情况。

**三、物业服务机构及人员要求：**

**（一）物业服务机构基本要求**

1、具有独立的法人资格；足额配备保洁人员和设施设备；

2、建立完善的规章制度，包括服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、内控管理制度等；

3、遵守财经法规和合同约定，定期（每年至少一次）进行设施设备盘点并建立账册台账；

4、建立档案管理，档案资料齐全完整、检索便捷，并及时移交业主备份。

**（二）物业服务人员基本要求**

1、无违法犯罪记录，具备相应资质和物业管理服务知识，能正确使用相关专用设备；

2、统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，仪容仪表整洁，服务主动热情，使用普通话。

3、要保持员工队伍特别是主要岗位（如管理、技术人员）的稳定，未经培训考核合格的员工不得上岗。持证岗位的必须持有效证件上岗。

**（三）机构设置及人员配置要求**

不少于88人（其中东广场5人）。其中保洁员78人（其中东广场2人），绿化员10人（其中东广场3人）。

**（四）物业服务机构应配备的工具、耗材**

自行配备环境保洁日常用具及耗材，包括但不限于：车辆（外观要求整洁美观）、扫把、手套、泥箕、铁钳、公厕保洁用品材料、绿化肥料等。

四、服务时间：2022年6月1日起至2022年6月30日止。