

3	水电工	1 人	50 岁以下	男	①持有特种设备安全管理员证书(项目代码: A)及高压电工作业证和低压电工作业证等相关证书。 ②确保大楼 24 小时电力供应顺畅。 ③确保大楼 24 小时供水顺畅。 ④确保大楼电梯运行正常。 ⑤协助上班时间的视频监控工作。
4	门卫岗	3 人	55 岁以下	男	①初中及以上学历, 持有保安证, 负责辖区的安保工作。 ②坚守岗位, 对车辆进行管理。 ③三班 24 小时值班制。 ④收发杂志、报刊、邮件、信件; 来访人员询问、登记、电话联系等。
5	巡逻岗	2 人	55 岁以下	男	①初中及以上学历, 持有保安证, 负责辖区的安保工作。 ②坚守岗位, 对灯、通道门开、关闭工作。 ③三班 24 小时值班制。
6	会务服务员	1 人	50 岁以下	女	初中及以上学历, 身体健康, 相貌端庄, 有礼貌, 懂礼节, 服务热情, 工作认真负责, 责任心强, 有相关经验者优先考虑。 ①工作时间不得做与工作无关的事; ②会议或座谈会提前做好准备; ③服务热情周到保证茶水供应。
7	保洁主管	1 人	55 岁以下	女	① 身体健康, 能够吃苦耐劳。 ② 经过培训负责辖区的保洁工作。 ③负责保洁事项的指导、管理。
8	保洁员	4 人	55 岁以下	女	初中及以上学历, 身体健康, 能够吃苦耐劳。 三勤: (勤清扫、巡查、保养) 包括食堂餐具清洗。 五洁: (地面、门窗、墙面、厕所、设备清洁) 及时: (垃圾处理及时)。 注: 其中一名保洁员为食堂保洁员
9	绿	1 人	55 岁	男/	初中及以上学历, 身体健康, 能够吃苦耐劳。

	化 养 护		以下	女	室内外绿植进行养护、杀虫工作。
总合计	15人	备注：1、各岗位服务人员应保证身体健康、无传染性疾病、相貌端正、要求持证上岗的有上岗资格证，言行规范，文明礼貌。 2、中标人所有员工应配齐新制服（夏2套、冬2套、衬衣2套、帽子2顶、领带2条、皮带2条） 3、保安人员身高须在1.6米以上			

（三）龙文区税务局浦东大楼物业管理9人：

序号	岗位设置	人数	年龄	性别	基本要求、主要工作任务
1	管理员兼会 务服务（常驻）	1人	50岁以下	女	高中及以上学历，身体健康，相貌端庄，有礼貌，懂礼节，服务热情，工作认真负责，责任心强，有相关经验者优先考虑。 ①常住芎城、龙文区，负责与业主沟通联系。 ②管理物业人员日常工作。 ③会议或座谈会提前做好准备； ④服务热情周到保证茶水供应 ⑤协助上班时间的堂堂岗的接待工作。
2	保安主管	1人	50岁以下	男	①受过专业培训，具有公安部门颁发的保安员证。具有较高的政治思想素质、健康体魄和高度责任心。 ②负责辖区的安保工作。 ③负责保安事项的指导、管理。 ④协助上班时间的视频监控；来访人员询问、登记、电话联系等。
4	门卫岗	3人	50岁以下	男	①初中及以上学历，持有保安证，负责辖区的安保工作。 ②坚守岗位，对车辆进行管理。 ③收发杂志、报刊、邮件、信件；来访人员询问、登记、电话联系等。 ④非工作时间对灯、通道门开、关闭工作。

5	保洁员	4人	55岁以下	女	初中及以上学历，身体健康，能够吃苦耐劳。 三勤：（勤清扫、巡查、保养）包括食堂餐具清洗。 五洁：（地面、门窗、墙面、厕所、设备清洁） 及时：（垃圾处理及时）。 注：其中一名保洁员为食堂保洁员
6	水电工		50岁以下	男	由局本部办公楼水电人员兼任，具体工作时间安排与业主协商后严格履行，确保大楼设备设施正常运转。
总合计		9人	备注：1、各岗位服务人员应保证身体健康、无传染性疾病、相貌端正、要求持证上岗的有上岗资格证，言行规范，文明礼貌。 2、中标人所有员工应配齐新制服（夏2套、冬2套、衬衣2套、帽子2顶、领带2条、皮带2条） 3、保安人员身高须在1.6米以上		

（四）龙文区税务局行政服务中心窗口物业管理1人：保洁人员1人，每周周三、周六派遣保洁人员对龙文区税务局行政服务中心窗口进行卫生保障，保障完垃圾需及时处理。

五、工作流程与质量要求

（一）龙文区局本部大楼工作流程与质量要求：

A. 保洁服务要求：

1. 主要服务范围内容及要求

项目	卫生保洁范围	内容、标准
1	单人办公室、多人办公室及会议室地面清洁部分	内容： 1、单人办公室： ① 每天2次清理积聚的垃圾杂物。 ② 每天4次对办公室做一次巡视清洁。 ③ 内侧玻璃窗、橱、桌椅、电脑、办公物品每日清抹1次。 ④ 日常对会客用品、茶具进行清洁。 ⑤ 每日清洗地板1次。 2、多人办公室：

		① 每天 1 次对办公室做一次巡视清洁。 ② 内侧玻璃窗、橱、桌椅、电脑、办公物品每天清抹 1 次。 ③ 会客用品、茶具每天清抹 2 次。 ④ 地板每天清抹 1 次。 3、会议室： ①每天 1 次对会议室做一次巡视清洁。 ②内侧玻璃、会议桌椅每日清抹 1 次。 ③日常会客用品、茶具进行清洁。 ④地板每日清抹 1 次。 标准： ① 地面保持干净、无纸屑、果皮、烟头等杂物。 ② 确保表面光亮洁净。 ③ 上级重要检查等特殊情况下按甲方通知的时间完成清洗工作。
2	值班室	内容： ① 每周至少 1 次清理积聚的垃圾杂物。 ② 内侧玻璃窗、橱、桌椅、电脑、每周用干净毛巾抹洗一次。 ③ 每周用干净的毛巾对物品擦拭 1 次。 ④ 对会客用品（沙发、茶具、）进行清洁，每周清洗地板一次。 ⑤ 床单、被套每 1 个月清洗一次。 标准： ① 确保地面保持干净、明亮、洁净。 ② 确保室内物品摆放有序。 ③ 卫生有不干净的地方及时清洁，保持环境卫生洁净。
3	大楼的公共部分 (含食堂及政兴园)	内容： ① 公共场所每天清扫 2 次，保洁一次，保证地面道路、停车场、台阶清洁。 ② 户外排污管、落水管等及时进行疏通清理； ③ 每周用毛巾对开关、壁挂、宣传栏、去向牌、消防设施等擦拭 1 次。 ④ 垃圾桶每天清理 2 次，大院内外地面、台阶每天清扫

		4 次。 ⑤清洗一日三餐餐具，定点摆放定时消毒。食堂餐厅地板、餐桌椅每日清洗二次，每周消毒一次。天花板每周清洁一次。 ⑥ 每日清空（清运）一次垃圾收集箱。 标准： ① 地面和绿化地无垃圾、枯叶和杂物，明沟无垃圾和积水，清洁率达 95%。 ② 各管道、化粪池，不堵塞、不外漏、无异味。 ③ 露台、停车棚顶、雨披无明显的垃圾和灰尘积累。 ④ 上级重要检查等特殊情况下按甲方通知的时间完成清洗工作。 ⑤ 餐具清洁，摆放有序。餐厅无苍蝇、蚊子。
4	一楼公共区域及办公场所	内容： ① 每天 4 次扫净抹净地面和梯级；保持地面清洁。 ② 每天 2 次抹净值班台、办税柜台、玻璃门、窗拉手、栏杆、不锈钢装置等。 ③ 每周 1 次抹净壁挂、宣传栏、防火门、指示牌、电器等装置、设备。 ④ 每天 4 次清理垃圾筒，花盆内的垃圾，并用抹布擦拭外壳。 ⑤ 每月 1 次清扫天花板尘埃、蜘蛛网。 ⑥ 每天卫生间巡检 4 次，有不干净的地方及时清洁，特殊情况按甲方通知及时清洗。 标准： ① 大堂及办税服务厅地面、卫生间保持干净、无异味、无纸屑、烟头等杂物。 ② 确保表面光亮洁净。 ③ 及时清理垃圾筒的垃圾。 ④ 上级重要检查等特殊情况下按甲方通知的时间完成清洗工作。
5	人行楼梯	内容： ① 每天清扫 2 次楼梯台阶通道，楼梯每周清洗一次，消防梯每月清洗一次。

		② 每天 2 次拖抹楼梯台阶，每月一次清洁天花板、擦拭玻璃窗。 ③ 每周 2 次抹擦拭楼梯栏杆扶手。 标准： ① 梯级保持干净、无纸屑、烟头等杂物。 ② 扶手、栏杆等表面无灰尘。
6	电梯	内容： ① 每天 2 次抹净电梯门、按键区、轿厢四壁及扶手。 ② 每天 2 次扫净抹净电梯门轨槽、地板。 ③ 每月 1 次清洁电梯天花板、灯具。 标准： ① 不锈钢表面光亮无灰尘、无手印、无污迹。 ② 灯具、天花板无灰尘，蜘蛛网。 ③ 电梯门轨槽、显示屏无灰尘，砂土。 ④ 上级重要检查等特殊情况下按甲方通知的时间完成清洗工作。
7	楼层公共 (包括二楼活动室) 部分	内容： ① 每天 2 次清扫楼层走廊、通道、活动场所地面。 ② 每日 4 次清理垃圾筒、花盆内的垃圾、并擦拭干净，垃圾筒每月 2 次擦拭。 ③ 每月 1 次擦拭楼层玻璃窗等装置。 ④ 每月 1 次清扫天花板灰尘蜘蛛网等。 ⑤ 每月 1 次擦拭走廊的标志牌、门及门框、玻璃等。 ⑥ 每周清洗一次活动场所内的各种活动器械。 标准： ① 保持地面、活动器械等干净、物品摆放有序、无纸屑、烟头等杂物。 ② 保持环境卫生洁净。 ③ 上级重要检查等特殊情况下按甲方通知的时间完成清洗工作。
8	洗手间	内容： ① 每天 4 次清扫洗手间；收集垃圾、刷净洗手池及台面、马桶、小便池、池底污垢、锈迹。

		② 每周一次擦净灯饰、玻璃、隔板、镜面、门窗、不锈钢装置等。 ③ 每月最后一个周末冲洗卫生间一次，有不干净的地方及时清洁。 ④ 清扫时如发现洗手液、卫生纸将用完，应及时更换，每月 2 次喷洒空气清新剂或一季度定期放置除臭药丸。 标准： ① 墙壁、地面、电器设备洁净，室内无异味，无纸屑、烟头等杂物。 ② 便器洁净、无水渍。 ③ 面台镜子无水迹，镜面光亮。 ④ 洗手液、卫生纸、擦手纸及时更换，充足提供。 ⑤ 上级重要检查等特殊情况按甲方通知的时间完成清洗工作。
--	--	--

2. 保洁服务总体标准：

(1) 地面路：地面路面无垃圾杂物、无泥沙、无积水、绿化地无杂物、无蜘蛛网、无脏物、水沟无垃圾、积土。

(2) 楼梯：无杂物、尘土，干净明亮、入楼大门以及墙面干净无尘；电梯轿厢无杂物、无灰尘、无臭味。

(3) 室内：地面干净明亮，无杂物、尘土、卫生间无臭味，用具无污迹。

(4) 垃圾桶、垃圾收集箱清理，日产日清。

(5) 除四害：按市政府相关部门要求，按时做好灭蝇、灭蚊、灭蟑螂、灭虫，并填写《除四害投药记录表》。

(6) 物品摆放有序，卫生有不干净的地方及时清洁，保持环境卫生洁净。

3. 督导方式

主任每天巡视检查，每周不少于二次不定期抽查，要有抽查记录。并对每个物业人员的工作做出评价，工作每周小评，每月评比，年底总评。

B. 保安工作的服务要求：

1. 按规定着装、佩戴整齐、言行规范、文明大方、礼貌待人。

2. 精神饱满，姿态良好，上下班时段 30 分钟保安值班人员一律肃立在门口站岗。

3. 保安服务标准：

项目	范围	内容、标准
----	----	-------

1	车 辆 管 理	① 汽车、摩托车、自行车等车辆停放于指定位置，保证道路畅通，超大型车辆控制进入辖区，做好车辆进出的登记工作。 ② 随时巡检停车场车辆情况及周边人员动态，发现异常情况及时处理并上报区局办公室。 ③ 设置提示可能危及人身安全的标识和防范措施。 标准： ① 无人为破坏事件发生。 ② 无车辆失窃事件。 ③ 无乱停放车辆的现象，做到井然有序，保持辖区内的道路畅通无阻。
2	门厅门卫 职责	内容： ① 全封闭管理，24 小时监控，对外来人员、物品进出要盘查登记，来访人员用电话核实，经同意后方可进入。 ② 维护大院、大堂、办税大厅正常秩序，防止骚扰，处理突发事件。 标准： ① 保安人员着装整齐、站岗执勤，姿态良好、警容端庄、态度热情。 ② 门岗执勤：大门值班室及东面门卫 24 小时值班；监控室应有专人职守，实施不间断监控，并做好监控记录，发现异常及时处置。监控院内和停车场，确保车辆有序停放和安全。 ③ 发现可疑人员马上盘查，发现安全隐患立即处理和报告，防范安全事故，无失窃事件，确保甲方财产和人员安全。
3	消防报警 系统	内容： 对水电、消防、治安等安全防患工作，采取必要的安全措施，杜绝事故的发生。每月一次检测发电机组发电功能、消防设施、水泵抽水功能。 ② 各消防设备、器材配备齐全。所有物业人员熟悉消防设施的使用及操作流程。 ③ 配备兼职消防人员，依照管理制度实施。 标准：

		① 杜绝违法犯罪的活动迹象和苗头。 ② 杜绝火灾的各种隐患和苗头。 ③ 贯彻预防为主，防消结合的方针。 ④ 确保大楼安全运行。 ⑤ 保证所有设施完好率达 98%。
--	--	---

C. 消控室岗位工作规范:

1. 消防监控，设施完善，各种消防设备、器材齐全，并保证所有设施完好率达到 98%以上，并使之常年处于良好状态。

2. 防盗监控系统须确保电视图像清晰逼真、主机功能齐全、摄像镜头覆盖范围调节适当，镜头防护良好，清洁无尘。

3. 对可能危及人身安全的地方有标识和切实有力的防范措施。

4. 保持畅通无阻的紧急疏散通道，其相关的指示照明灯具配备保持齐全，功能完好。

5. 若遇火警应配合保安人员做好报警、广播和组织疏散等事宜。

6. 所有物业工作人员熟悉消防。

D. 门岗（大堂迎宾）、门卫保安工作规范:

1. 人员出入管理

(1) 值班员(门岗)上岗 1 个月内，须熟悉区局机关工作人员的基本情况，谢绝推销或其他无关人员进入。

(2) 当发现提(拿)着重物的税务工作人员进出大门有困难时，应主动提供帮助；对外来人员提(拿)着重物出入应检查。

(3) 若遇领导或上级领导前来指导及参观的社会各界人士，应立即立正敬礼。

2. 来访登记

(1) 值班员在登记时，应认真核对证件，应清晰登记来访人员姓名、有效证件名称及号码。询问所找的税务工作人员姓名或部门等，及时电话联系，经同意后方可放入，若遇上级领导或前来指导、参观的社会各界人士来大厦，应立即起立敬礼。

(2) 若遇不愿出示证件，蛮横无理者，应耐心做好解释工作，尽可能消除其不满情绪，及时报告，并通知办公室主任及相关管理部门人员到场解决。

3. 物品搬迁

(1) 当有搬迁时，应做好搬迁人员姓名、证件号及运输车辆牌号的记录工作，须征得部门同意，若发现不符，应要求停止搬迁并由值班领班员报区局办公室。

4. 邮件发放

(1) 邮局投递到单位的报刊、杂志等邮件由大堂门厅岗保安统一分发至各科室、分局的信报箱，物品缺失及时将有关情况反映给相关部门人员。

(2) 快件、特快专递、信件通知单等，需要收件人签收的，应及时电话通知收件人签收；对于不需要收件人签收的挂号信件，应认真做好《信件收发登记》并及时通知收件人。

(3) 报刊、杂志、信件应在收到后一小时内分发处理，避免发生压件现象。不允许有死信，更不允许私自撕拆信件、私揭邮票。

E. 巡逻岗工作规范：

1. 中午、夜间巡逻制度：依据巡更系统制定合理的路线，安排保安人员中午下班后 30 分钟内楼层巡查、关灯。晚上下班后 30 分钟内至次日早上 7:00 每隔 2 小时轮流对整个辖区进行巡查、关灯、按要求做好巡逻记录。巡逻时保安要多看、多听、多嗅，以确保完成巡视工作任务并及时将有关情况反映给相关管理部门人员。

2. 巡逻内容：

(1) 检查治安、防火、防盗、水、电（淋浴房热水器）开、关闭等情况，发现问题，立即处理，并报告办公室。

(2) 检查消防设备、设施（即烟感器、报警按钮、消防栓、应急灯、疏散指示灯开关等）是否完好。

(3) 票证、发票库房、资料档案室、阅览室、荣誉室、电脑室、机房等是否锁闭及有无损坏。

(4) 巡视外墙窗户、玻璃等设施是否完好，发现公共场所路灯、水电设备损坏的，应及时做损坏记录，并上报办公室。

(5) 在辖区内巡查，发现有可疑人员，前往盘问，检查证件，必要时检查其所带物品；如属三无人员，应驱赶出管辖区；属摆卖、推销人员应让其立即离开管辖区。

F. 停车场管理服务规范：

1. 车辆停放有序，排列整齐，车头一律朝外。

2. 外来车辆一律停放在大楼院外停车场，院内停车场只提供本单位公车及职工车辆停放。

3. 看管好本单位车辆、来访单位车辆和外部办理涉税事项车辆，防止丢失被盗。

G. 机电维修服务规范：

1. 负责大楼电梯机房、水泵房、发电机房、配电房等机房定期巡检、记录工作。