

2021年物业管理项目

招标采购需求

2021年2月

目录

[第一条 项目基本情况 2](#_Toc63779814)

[第二条 服务内容与要求 2](#_Toc63779815)

[(一) 建筑物及配套设施设备的运行维护和管理 2](#_Toc63779816)

[(二) 安全保卫管理和服务要求 7](#_Toc63779817)

[(三) 消防安全及应急管理要求 9](#_Toc63779818)

[(四) 清洁卫生管理要求 10](#_Toc63779819)

[(五) 卫生消杀服务要求 13](#_Toc63779820)

[(六) 绿化养护及管理要求 14](#_Toc63779821)

[(七) 会议室管理及服务要求 15](#_Toc63779822)

[(八) 总服务台管理服务要求 16](#_Toc63779823)

[第三条 人员配备要求 17](#_Toc63779824)

[第四条 设备配置要求 20](#_Toc63779825)

[第五条 安全生产责任及安全管理要求 21](#_Toc63779826)

[(一) 安全管理 21](#_Toc63779827)

[(二) 保密管理 24](#_Toc63779828)

[(三) 物业档案资料管理 24](#_Toc63779829)

[(四) 建立各类规章制度 24](#_Toc63779830)

[第六条 服务质量标准 25](#_Toc63779831)

[(一) 总体服务标准 25](#_Toc63779832)

[(二) 安全服务标准 26](#_Toc63779833)

[(三) 清洁服务标准 27](#_Toc63779834)

[(四) 消杀服务标准 30](#_Toc63779835)

[第七条 物业管理服务考核办法 31](#_Toc63779836)

[第八条 投标要求及服务说明 31](#_Toc63779837)

[(一) 投标方资格要求 31](#_Toc63779838)

[(二) 报价要求 32](#_Toc63779839)

[(三) 付款方式 33](#_Toc63779840)

[(四) 服务期限 33](#_Toc63779841)

[(五) 物业服务有关说明 34](#_Toc63779842)

[附件：物业管理服务完成状况量化考评 36](#_Toc63779843)

# 项目基本情况

物业名称：深圳市卫生健康发展研究中心（下简称 “市健研中心”或“采购方” ）

物业类型：办公区(含宿舍、厨房、停车场等)

物业位置：园岭办公区：深圳市福田区上步中路园岭五街8号

新洲办公区：深圳市福田区新洲路4009号1-4楼（分子医学实验室）

建筑面积：园岭办公区总建筑面积为9184.82平方米，新洲办公区总建筑面积为2185.9平方米，共11370.72平方米。

年度预算：1681747.57元

# 第二条 服务内容与要求

## 建筑物及配套设施设备的运行维护和管理

本服务内容包含两处物业，市健研中心园岭办公区、市健研中心新洲办公区（1-4楼室内）。具体如下。

市健研中心园岭办公区(含宿舍)：房屋建筑物本体的管理、维护和小型修补，配套设施设备的运行保障、维修维护和管理，包括但不限于大楼内外墙壁、道路、通道、地面、楼顶平台、天花板等的小型零星修补，破损门窗及玻璃的修补和更换、办公家具的维修等和地板保养，各类门牌、标识牌的制作和更换；大楼内的机电设施设备（包括给排水系统、强弱电、配电系统、消防系统、室内外照明设施、空调、停车场道闸、自动伸缩门、厨房设施等）的日常运行管理、保养维护、维修和故障处理。

市健研中心新洲办公区：1-4楼分子医学实验室（室内）房屋建筑物本体的管理、维护和小型修补，配套设施设备的运行保障、维修维护和管理，包括但不限于1-4楼分子医学实验室室内墙壁、通道、地面、天花板等的小型零星修补，破损门窗及玻璃的修补和更换、办公家具的维修等和地板保养，各类门牌、标识牌的制作和更换；1-4楼分子医学实验室室内的机电设施设备（包括给排水系统、强弱电、配电系统、消防系统、照明设施、空调、厨房自动伸缩门和厨房设施等）的日常运行管理、保养维护、维修和故障处理。属于机关事务管理局物业管理项目的除外。

在本项目零星修缮和维修维护中所使用的零星修缮等材料由投标方提供，所用材料必须是国家认证合格的全新产品，并且经市健研中心运营保障部相关负责人签字认可。

每年房屋本体小型修缮工程费用（含人工和材料）和各类维修维护材料费用在18万元（含18万元）以内的，由投标方负责，超额部分由采购方负责。如投标方不能按采购方要求完成相关修缮任务，采购方自行安排施工方完成，费用由投标方支付。

* 1. 建筑物及配套设施设备的运行维护管理要求
  2. 保持采购方物业范围内大楼墙体、墙面和楼板的完好、无污迹、无霉斑，保持道路等室外物业设施无破损、残缺。
  3. 保证采购方监控室、配电房、厨房水电设施等各类设备房通风系统良好，无漏电现象，绝缘胶地板无破损，标识清楚，有足够的照明应急灯、消防灭火器。
  4. 每天有专人巡查，及时发现异常情况或故障，出现异常情况或设备故障时，维修人员必须及时到位抢修，恢复正常功能。
  5. 有维修维护计划和实际巡检、维修维护记录，且记录完整，确保完好率在99%以上、维修维护及时率100%，维修维护工程质量合格率99%以上。
  6. 物业零星修缮及维修维护要求
  7. 水管类：水龙头（包括食堂、公共洗手间等公共场所的特殊感应水龙头）、闸阀、软管、弯头、球阀、截止阀、三通、外接、内接、活接头、四通、堵头、水管（包括100米以内的PVC冷热水管）、座厕及水配件、脚踏阀、消防泵、水泵配件（电机除外）、逆止阀、洗手盆及配件、座厕盖。（以上包括新安装的所用材料）
  8. 配电类：日光灯（包括圆形、环形）、整流器（包括电子整流器、铁芯整流器）、灯泡（包括电子节能灯及节能管式灯）、启辉器、照明开关、专用绝胶布、胶带、日光灯架、插座、插头、排插、电源线、线管（包括PVC线管、线槽、镀锌线管、限50米以内）、动力、照明空气开关（包括各楼层配电箱内的空气开关160A以下）、漏电保护开关、交流接触器、中间继电器（80A以下）、时间定时器、路灯灯具（本中心红线范围内的灯具）、线管线槽所用的各小配件、插座盖板。（以上包括新安装的所用材料）
  9. 门窗类、家具类及其他：防盗门、木门、铝合金门窗、玻璃（包括门玻璃及隔墙玻璃）、抽屉锁、门球锁、门锁、门合页、办公家私（办公桌、椅子、凳子、书柜、资料柜、文件柜、更衣柜、材料柜等）维修服务材料及配件、运送物质平板车。
  10. 家用电器类：修理冰箱及空调机用的零配件（含压缩机、专用紫铜管、冰箱及空调机制冷剂）、修理电视机的零配件（含电视天线、电视天线分配器、显像管、高压包及其它小配件）、修理微波炉的零配件（含微波炉管）、修理电热水器及热水器用的发热管、温度感应器、温度开关、电开水器，修理和更换各公共区域的排气扇、风扇（包括吊扇、壁扇、座地扇）等。其中冰箱、空调、电视机等必须请本中心现有产品、现有品牌特约维修公司的专业人员上门维修，否则本中心有权另请相关特约维修商进行维修，相关费用由中标方支付。

以上所有由投标方负责提供的维修、维护材料和零配件的品牌、质量必须经市健研中心运营保障部相关负责人认可，如投标方所购材料和零配件不符合采购方要求，采购方有权自行购买或更换，所产生的费用从同期的物业管理费中扣除。

* 1. 给排水系统运行维护管理要求

1. 对采购方物业范围内的供水系统管路、水泵、水泵房、水箱、阀门等进行日常维护、清洁和定期检修，保证设备和管道系统状况良好，节约用水，防止泡、冒、滴、漏现象，不发生大面积泡水事故。
2. 定期对排水管、隔油池、沟渠、池、井进行清疏、养护及清除污垢，保证排水系统通畅、确保上下水管道完好和正常使用。
3. 每天有专业人员巡查，及时发现异常情况或故障，出现异常情况或设备故障时，维修人员必须及时到位抢修，恢复正常使用功能。
4. 有维修维护计划和实际巡检、维修维护记录，且记录完整，确保完好率在99%以上、维修维护及时率100%，维修维护工程质量合格率99%以上。
   1. 配电系统的运行维护管理要求
5. 每天安排专业人员对物业范围所有电气设施设备(包括但不限于电气线路、开关、灯具、空调等）进行日常巡查和维护，及时发现、及时检修，确保设施完好，运转正常，做到安全、合理、节约用电。
6. 当出现故障时，维修人员及时到位抢修，排除故障，恢复正常功能。
7. 有维修维护计划和实际巡检、维修维护记录，且记录完整，确保完好率在99％以上，无“跑冒漏滴”现象和超标噪音，维修维护及时率100%，维修维护工程质量合格率99%以上。其中所有空调必须聘请经同品牌空调生产企业授权的特约维修专业人员进行维修，所有更换的零配件必须是空调原生产企业提供的全新零配件且经采购方相关管理人员验收签字。
   1. 弱电系统管理和维护要求
8. 确保消防警报系统、闭路监控系统等状态良好，设备整洁、标识明显。
9. 当出现故障时，维修人员必须及时到位抢修，排除故障，恢复正常功能。
10. 有维修维护计划和实际巡检、维修维护记录，且记录完整，确保设备完好率在99%以上，维修维护及时率98%以上，维修维护工程质量合格率100%。
11. 给排水、配电、弱电系统运行维护中，消防监控人员和维修人员实行全年每天24小时工作制，任何时间消防监控室必须有人值守，任何时间至少有1名专业维修人员在市健研中心值班室随时待命，如有突发事件，必须在10分钟内到达现场处理。
12. 投标方建立相应的运行维护和管理制度并予以实施，定期进行监督、检查。配电设备管理、操作、维修保养必须严格按国家标准操作运行，制定临时用电措施并严格执行。

## 安全保卫管理和服务要求

* 1. 安全保卫范围：采购方物业范围内外各场所24小时的安全保卫、消防安全值班、应急处置、停车场管理及公共秩序管理工作。
  2. 采购方园岭办公区物业A栋一楼大堂门卫兼消防安全监控、停车场出入口岗亭、B栋一楼大堂门卫等3个固定岗、大楼内外巡逻1个流动岗，4个保安岗位必须每天24小时任何时间需有专人值守，流动巡逻岗需随时机动配合，所有岗位在周六、周日及法定节假日均需正常上班。
  3. 投标方需建立相应的运行维护和管理制度并予以实施，并定期进行监督、检查。坚持24小时不间断巡查，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件；建立长效防患机制，确保物业范围内无火灾、刑事、交通事故等的安全隐患。
  4. 投标方应配齐安保工具和设施，确保设备设施齐全、完好无损，可随时起用，发现问题应立即处理和完善，保证消防疏散通道畅通。
  5. 市健研中心内部停车场不对外开放。所有出入和停放在市健研中心停车场的车辆，必需经采购方运营保障部审核通过经由停车场管理系统自动识别放行。因会议、培训、接待、装修等原因需临时出入和停放的车辆，必须经采购方领导或运营保障部负责人同意方可放行。早、晚上下班时间段，停车场需有专人引导车辆停车，且引导员不能由各固定岗位当班的保安员兼任。
  6. 对于出入市健研中心的非采购方工作人员，需进行询问和登记；对外运输的固定资产等物资，需凭甲方综合部出具的放行条方可放行并做好台账记录。
  7. 投标方需确保停车场路面、路牙石及相关设施完整无破损，交通标识规范完好，如有破损需及时对局部进行维护翻新，地面交通标识线需每年翻新一次。
  8. 采购方有搬抬办公设备和家具等临时性的其它勤杂工作时，投标方应安排保安配合完成，非工作时段的加班费由采购方支付（因中标方保安人数不足的情况除外）。
  9. 保安队伍必须专业，对突发事件有应急处理预案和措施，要有足够的人员和器械保证，平时有培训演习。保安人员值班时必须穿着统一着装，佩戴明显标志、作风严谨、文明值勤、反应敏捷、举止规范，及时、妥善处置异常情况。
  10. 所有保安员同时也是义务消防员，保安中需有1名以上消防安全责任人且持证上岗，并接受定期消防培训。全体保安员每月需进行至少一次体能训练，每半年至少进行一次消防演习。
  11. 投标方需严把安全保卫人员招聘关，确保秩序维护人员政治条件和身体条件符合工作要求，要求有高中以上学历，大部分是复、转军人，没有犯罪记录，五官端正，身高在1.70米以上。
  12. 保安人员、消防人员实行全年每天24小时工作制，流动巡逻岗需每天定时巡逻与不定时巡逻相结合，随时机动协助固定岗的安保工作。
  13. 投标方建立相应的安全保卫和消防安全管理制度并予以实施，定期进行监督、检查以及做好巡查记录。

## 消防安全及应急管理要求

1. 根据市健研中心关于印发《深圳市卫生健康发展研究中心消防安全及应急管理制度》的通知，依照管理制度履行中心消防安全及应急管理职责，落实消防安全责任制和岗位消防安全责任制。
2. 负责市健研中心物业范围内的消防安全工作，物业管理公司项目经理应履行下列职责：
3. 监督人员履行消防安全职责。
4. 投标方消防安全责任人应与采购方签订消防安全责任书。
5. 组织参加消防教育、培训和灭火、应急疏散预案的演练工作，组织开展岗位防火巡查、检查。
6. 掌握分管范围内消防安全状况，发现火灾隐患立即消除，对不能及时消除的应当立即上报运营保障部，并采取防范措施。
7. 积极配合运营保障部组织的防火检查，对提出的火灾隐患及时安排整改，并做好信息反馈工作。
8. 火灾发生时，按灭火和应急疏散预案履行职责。

## 清洁卫生管理要求

1.清洁卫生管理范围：市健研中心办公区红线范围内的围墙、绿化带、停车场、下水道、沟渠、池、井等所有场地、建筑物内外墙体及其附着物、楼顶、室内外各区域、各场所及设施设备的卫生清洁、垃圾的收集清运等（含餐厨垃圾清运，不含厨房内部清洁卫生）。其中厨房内部清洁卫生由供餐团队负责，3号楼私人住宅室内卫生由各住户自行负责，楼顶和采购方3套集体宿舍所在楼层的走道的公共卫生由投标方负责。

2.投标方需按照工作程序对物业服务区域范围内场所进行日常定期清扫或不定期清扫保洁，做到按标准化、全方位保洁，确保一切场所整洁干净，地面无垃圾、无积水、无积尘、无蜘蛛网、无纸屑、无树叶、无烟头等杂物，无乱贴乱画现象。

3.有专人负责办公室、会议室、接待室的保洁和管理，确保清洁、安全和保密，随时可以提供清洁服务。

4.对各公共区域的卫生间，要按标准定人定点定时管理、巡查、监督，确保卫生间干净、无异味，以及做好巡查记录。

5.室内各场所需每周消毒杀菌两次以上。

6.室内外金属护栏、把手需定期擦拭保养，确保无锈迹、污迹、汗渍；路灯、草坪灯、牌匾、宣传栏牢固、安全、美观、整洁、无乱贴乱画现象；公共玻璃门、窗、玻璃隔断保持无污迹、灰尘；各种标识、指示板完善、完好、整洁。

7.停车场地面和管道、设施表面清洁无积水、积尘，顶面、墙面无灰尘和蜘蛛网；区域范围内道路清扫干净，保持无积水、垃圾、积沙、杂物。

8.保持垃圾桶干净无味，负责垃圾的收集，垃圾实行袋装化，日产日清，防止二次污染，定期进行卫生消毒。

9.投标方应确保在每天早上（含非工作日）7:30前将室内各公共区域（包括外围、会议室、接待室、功能室、楼梯、走廊、洗手间等）的卫生清洁完毕，保证在每个法定工作日的上午10:00前将各楼层所有办公室室内清洁完毕，不影响正常办公并全天随时保洁，其它室外区域的清洁卫生工作必须在每天下午5:00前完成。

10.投标方应确保在每天下午（含非工作日）5:00前，所有区域的垃圾必须清理完毕并进行垃圾分类处理，确保垃圾桶清洗无异味。每天垃圾及时清运以及做好相关记录台账。

11.采购方有重大活动（如大型会议、培训、领导视察、等时间段），投标方需无条件配合做好环境清洁工作，指派专人全程跟进服务。

12.采购方物业范围内清洁卫生所需的工具、各类清洁用品和消耗品（如拖把、拖桶、消毒水、清洁剂、垃圾桶、垃圾袋等）等均由投标方负责。

13.采购方物业范围内的各楼层的公共卫生间所用的洗手液、洗手液容器、悬挂式卷纸桶、卷纸、擦手纸由投标方提供和摆放，所购产品质量需经采购方认可并确保不断档。

14.投标方在合同期内必须常备手推式洗地机、吸尘吸水机、高压水枪各一台以上，用于物业区域范围内各地板清洗保洁工作。

15.保洁人员出入各办公场所，必须做到着装整齐、举止文明、不大声喧哗，操作规范、高效有序，不随意翻看任何人办公室内的文件和私人物品。

16.采购方所需的清洁保障时间为全年每天7:00--19:00，每天19:00--22:00时段、周六、周日及法定节假日均需有保洁人员值班，随时提供清洁服务。

17.投标方需建立相应的清洁卫生管理制度并予以实施，定期进行监督、检查并做好巡查记录。

## 卫生消杀服务要求

* 1. 卫生消杀管理范围：市健研中心物业红线范围内所有室外场地、室内场所。
  2. 投标方应确保消杀频次、空间（灭蚊蝇等每周一次，灭鼠每月一次）满足物业环境需要。根据《深圳市社区蚊虫防治办法》的要求，在蚊蝇等“四害”孳生季节，定时喷洒灭“四害”药物，有效控制蚊蝇等“四害”的孳生，确保“四害”密度控制在国家爱卫会规定的标准内，具体要求如下：

1. 鼠密度不超过5%以上（粉迹法）。
2. 灭蚊标准：积水中三龄幼虫或蛹阳性率不超3%以上。
3. 灭蝇标准：蝇类孳生地三龄虫和蛹不超过3%以上。
4. 灭蟑螂标准：蟑螂密度不超过1%以上（粉迹法）。
5. 灭白蚁标准：定期请专业消杀公司清理。
   1. 消杀设备配备要求
6. 根据防治的要求和药物的剂型选择合适的雾化性能好、操作灵活方便的防制及喷雾器械。
7. 办公楼室内禁止使用热烟喷雾机，应选用不产生废气的电动式、充电式喷雾机，或手动喷雾器械。
8. 室内灭鼠以物理器械捕杀为主，原则上不使用杀鼠剂量灭鼠，保障办公室安全，防止异味产生。
   1. 消杀药剂要求
9. 所用药剂必须有“三证”，即农药登记证、生产许可证和产品质量标准。
10. 所用药剂必须高效、低毒、安全和绿色环保，对防治对象敏感性高，对高等动物安全、低毒，对环境影响小。
    1. 其他
11. 消杀作业时间科学及合理。
12. 不得影响相关单位工作人员的工作和生活。
    1. 投标方需建立相应的消杀管理制度并予以实施，定期进行监督和检查。

## 绿化养护及管理要求

1. 绿化养护及管理范围：采购方物业红线范围内绿化带、围墙、楼顶平台、连廊、各楼层走道等公共区域、各大小会议室、接待室、各办公室绿色植物和花卉的摆放、修剪、养护。
2. 各处摆放的植物和花卉品种、规格由投标方按季节提供备选清单和图片，经采购方项目管理人员选定后由投标方定期摆放和更换，投标方必须确保所提供的植物新鲜无虫害，品种规格与所在场地环境匹配和谐；
3. 绿色植物和花卉摆放标准：公共区域每30平方米不得少于2盆，每间办公室内的绿色植物不得少于一盆，每盆植物大小规格应与周围环境匹配，原则上花卉品种必须一月一换，确保新鲜。
4. 有专人每日对室内外植物浇水、除杂草、清洁（包括花盆、植物叶面等），确保植物生长健康，无病虫害，定期修剪，确保无枯黄叶、无黄土裸露，保持花木形态常美和形状分明。
5. 市健研中心物业红线范围内花池、楼顶草坪等养护每季度不得少于1次。各处植物修剪、施肥每月一次 ，根据情况除病除虫害。
6. 绿化养护工作所需的工具、设备以及所需材料（如花盆、花肥、药品等）由投标方负责，保证花盆完好，盆中泥土充足。
7. 投标方需建立相应的消杀管理制度并予以实施，定期进行监督、检查。配备的消杀人员必须专业化、标准化作业。

## 会议室管理及服务要求

1. 采购方所需的会议室管理及服务时间为法定工作日的8:30--18:00，工作日的非工作时段、周六、周日及法定节假日均需有会议室管理和服务人员值班，随时提供会务服务。
2. 投标方需配备专职服务员提供会务服务，包括但不限于保管、使用会场的音响和投影仪等仪器设备，负责布置会场、端茶倒水、清洗和消毒会场茶具等服务。会场服务员不得以清洁工代替。
3. 投标方需有工程师专门负责音响设备的调试和故障处理；会议室使用前，音响工程师和服务员需提前至少一天对会场内各项设备进行检测、调试，确保设备运行正常。
4. 会议或培训班期间，服务员需全程在现场守候，随时提供会场服务，其中有50人以上的会议或培训时，会场值班服务员不得少于2人。清洁工需定时对会场内外及卫生间进行清理、清扫，确保周边环境干净、整洁。
5. 投标方需严把会务服务人员招聘关，确保服务人员政治条件和身体条件符合工作要求，遵守保守纪律，不泄露采购方各类会议秘密。服务员需有大专以上学历，没有犯罪记录，五官端正，身高在1.60米以上。
6. 投标方需建立相应的会议室管理和服务制度并予以实施，定期监督、检查。

## 总服务台管理服务要求

1. 总服务台管理服务范围：负责采购方总服务台的接转工作，负责法定工作日办公楼内各部门的报刊、杂志、信件和包裹的收发工作，总服务台代收快递和外卖，外来人员指引及登记工作。
2. 招标方所需的总服务台服务时间为法定工作日的8:00--18:30，工作日的非工作时段、周六、周日及法定节假日均需人员值班，随时提供服务。
3. 投标方需设至少1名专职服务员负责总服务台的服务工作。
4. 各类文件、信件、报刊、杂志等，必须收发登记，及时、准确、完整送达。其中文件和各类通知发放要严格签收手续，以免误漏现象发生，挂号信、特快专递、包裹等要交给收件人当面签收，避免丢失。
5. 对所有投递错误或地址、收件处或姓名不详者的信件，应退回并跟踪处理完毕。
6. 投标方需建立相应的总服务台管理制度并予以实施，定期监督、检查。

# 第三条 人员配备要求

1. 人员配备总表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 岗位数 | 备注 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 负责项目现场日常相关全面管理服务工作。 |
| 2 | 保安队长 | 1 | 协助项目经理负责日常安全管理、治安巡查、机动顶岗、协助工作。 |
| 3 | 保安员 | 12 | 治安和消防安全保卫，24小时值班。 |
| 4 | 清洁工 | 10 | 物业服务范围内的日常保洁。 |
| 5 | 绿化消杀工 | 1 | 负责办公区的绿化种植、摆放、管养和杀虫工作。 |
| 6 | 水电及机电设备维修工 | 2 | 负责水电、机电设备、会议室音响设备的养护、维修和故障处理（保证24小时随时到位）。 |
| 7 | 总服务台服务员 | 3 | 接听电话，打字、文印、收发报刊信件，处理采购方交办的其它任务。 |
| 8 | 会场服务员 | 3 | 提供会议或培训的会务、培训服务。 |
| 合计 | | 33 |  |

1. 人员素质要求

投标方所有物业管理和服务人员必须品行端正，严格遵守国家的法律法规和采购方的规章制度，提供文明优质的服务，并自觉接受采购方的监督。各岗位人员素质具体要求如下：

1. 项目经理

要求年龄在50周岁以下，大专以上物业管理或相关专业毕业学历，身体健康、相貌端庄。须持有物业管理相应上岗证书及2年以上相关工作经验，熟悉物业管理行业，熟悉水电、机电以及建筑物零星修缮业务。勤勉敬业、热情稳重、公正廉洁，有较强组织能力和协调能力，具有优良的服务意识、任劳任怨、服从工作安排。

1. 水电、机电设备维修工

要求男性，年龄在50周岁以下，学历要求高中及以上。电工需同时持有行业主管部门颁发的《特种职业上岗操作证》（电工证上岗证）、中级以上职业资格等级证（电工等级证），同时持有电梯操作证更佳。有从事本岗位两年以上专业工作经验，其中需有1人会电脑、音响设备的维修维护。有强烈的事业心和责任心，确保零修、急修及时率达98%以上，零修合格率达100%。

1. 保安员

要求男性，年龄45周岁以下，身高170CM以上，学历要求高中及以上，须持有保安员证。保安中至少半数以上为退伍转业军人、至少半数以上在40周岁以下。身体健康，有责任心，举止文明，仪态作风须正规。有维护办公场所公共秩序维护的工作经历和处理突发事故的经验。其中消防控制室值班人员需持证上岗，持有《建（构）筑物消防员职业资格证》的保安不得少于2人，以及能熟练操作消防设施。

1. 清洁工、绿化消杀工

要求年龄50岁以下，学历要求初中及以上，身体健康，有从事过写字楼保洁工作经验，仪表整洁，礼貌和蔼，有良好素养和职业道德，上班时间不得大声喧哗、播放音乐、干扰正常工作秩序。清洁设施设置合理、完备，按工作程序对范围内场所进行日常定期清扫或不定期清扫保洁，做到按标准化、全方位保洁。

1. 服务员

要求女性，年龄在35周岁以下，中专或高中以上学历，身高1.60以上，身体健康、相貌端庄，有一定的组织和协调能力，具有优良的服务意识，工作认真细致任劳任怨、服从工作安排。

投标方须承诺上述人员在中标公告发布后15日内配备到位，以及经培训合格后方可上岗。采购方有权对投标方招聘的人员进行考察，发现有不符合工作要求的，有权要求投标方更换。

以上全部人员必须到公安网上核查个人信息，提供无犯罪记录证明，以及登记由公安机关下发的从业人员指纹卡，留取指纹与掌纹信息，防止有违法犯罪记录的不法分子混入，消除治安隐患。

1. 物业服务人员工作时间要求

除前述岗位有特别要求外，其他管理和服务人员实际8小时工作制，周六、周日及法定节假日轮流值班，确保各项工作有序进行。

1. 人员卫生和着装要求
   1. 投标方所有派往本项目的工作人员须具备卫生知识培训合格证和健康证。
   2. 各类服务人员必须穿着与其工作职能相符的统一工作服，且佩戴含有工号、姓名、岗位和相片的工作牌，衣着必须保持整洁干净。
   3. 工作人员必须做好个人卫生，不留长指甲，工作前或工作中接触脏物后必须洗手，不得对着茶具、餐具、食物咳嗽、打喷嚏，不能用工作服擦鼻涕、擦汗、擦手或厨具等，不能随地吐痰。

# 第四条 设备配置要求

投标方必须承诺配置的设备要求如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称及型号 | 用途 | 数量 | 备注 |
| 1 | 水电和机电维修工具和耗材 | 维修维护 |  | 按需配置 |
| 2 | 电瓶二合一手推式洗地吸水机 | 清洁卫生 | 1台 |  |
| 3 | 洗地机 | 清洁卫生 | 1台 |  |
| 4 | 吸水机 | 清洁卫生 | 1台 |  |
| 5 | 高压冲水机 | 路面冲洗 | 1台 |  |
| 6 | 多用途保洁车 | 清洁卫生 | 10台 |  |
| 7 | 对讲机 | 保安通讯 | 12部 |  |
| 8 | 安保器材八件套 | 保安通讯 | 5套 | 按当班人数配备 |
| 9 | 雨衣、雨鞋、手套 |  |  | 按需求配备 |
| 10 | 大胶袋、小胶袋 | 清洁卫生 |  | 按需求配备 |
| 11 | 扫把、地拖、毛巾、脱水桶 | 清洁卫生 | 1套 | 按保洁员人数配备 |
| 12 | 洗洁精、洗衣粉等 | 清洁卫生 |  | 按需求配备 |

其它设备等投标方根据本项目实际服务需求合理配备，必须在签订合同后10天内全部配备到位并且能正常投入使用。

# 第五条 安全生产责任及安全管理要求

为确保安全管理工作责任明确，措施有力，落实到位，根据国家有关法律法规及物业管理的有关规定，采购方与投标方另签订安全管理工作责任书。

安全管理工作是物业日常管理工作中重要事项，投标方应本着“安全第一，预防为主”的方针，持续开展安全管理工作，确保采购方的财产及人员的安全。安全管理工作包括组织建设、制度建设、设备设施管理、安全隐患排除、消防及应急管理等几方面。

## 安全管理

1. 物业管理公司项目经理对物业管理权属范围内的安全生产工作全面负责，物业安全员对物业管理权属范围内的安全生产工作负直接领导责任。物业项目经理负责组织本部门各岗位人员做好房屋、设备设施、用电、环境卫生、车辆道路、消防、出租场地、安全保卫等方面的安全管理工作。建立、健全部门安全管理台账。
2. 负责市健研中心物业范围内的安保、卫生、消防及应急等物业管理工作。
3. 负责制定市健研中心物业范围内事故应急响应措施预案，并每年至少组织一次应急演练。
4. 负责市健研中心物业内房屋的安全监控，定期检查（检测）房屋各种设备、设施，装修、装饰结构部件，广告牌、外墙、阳台搁置物等的安全可靠性，并进行维修维护；及时砍伐、修剪枯死树木、树枝；对存在的安全隐患必须及时采取措施整改、预防事故发生。
5. 按规定联系相关单位按时对电梯等特种设备进行维护、检测和检验并建立相关台账记录。建立因电梯运行故障而发生电梯内困人、伤人等电梯安全突发事件的应急处置专项预案，并保证有效实施。加强巡查，发现电梯发生故障时应立即报告处理。
6. 负责对市健研中心内健身器材设施、场所安全检查和设施维护维修，及时维护出现故障和隐患的设备设施。
7. 负责安保管理工作
8. 加强办公区的安保管理，认真履行各项值班制度、职责，认真盘查可疑人员，减少案件发生。
9. 负责视频监控设施的正常有效使用，适当保存监控视频资料；
10. 对办公区内发生的案件应当做好记录，并协助当事人报案，协助公安部门对各类违法行为、案件进行调查处理和破案工作。
11. 适当处理或制止办公区内发生的聚众赌博等违法、犯罪行为，及时报警。
12. 负责办公区绿化和环境卫生工作，定时开展对办公区进行化粪池清理、灭“四害”、大扫除等环境卫生整治活动。
13. 负责维护办公区内的交通秩序和车辆停放秩序，禁止车辆停放、占用消防通道。加强对外来车辆进出的管理。完善车辆限速设施和警示标志，制止超速行驶的行为。
14. 做好防汛、防风、防寒工作，制定大风、大雨等极端天气引发事故的应对预案和措施，确保应急设备正常使用，并在办公区内提前进行安全预警公告。
15. 抓好物业职工的安全教育工作，组织本部门特殊工种及其他工种人员的安全教育和安全活动。
16. 及时、如实向运营保障部报告生产安全事故情况，按规定填报有关安全生产工作报表。
17. 按我单位安全管理和安全生产标准化建设体系要求履行物业管理工作职责，并加以改进。

## 保密管理

1. 投标方需对本项目的全体管理和服务人员进行《中华人民共和国保密法》的专门培训，使每位员工都有良好的保密意识（采购方有权随时抽查）。
2. 对发现的遗失文件、资料，不得随便传阅，应即时上交相关部门。
3. 一律不得摘抄、外传、议论与物业管理无关的任何文件及方案。
4. 严格控制外来人员在办公区域的录音、录像，对一切泄密行为立即制止并送有关部门处理。
5. 不得泄露相关工作人员的私人电话等个人信息。
6. 保密费用已包含于投标报价，且保密期限为永久直至相关信息经合法渠道成为公开信息之日。

## 物业档案资料管理

1. 建立物业服务所有档案，资料齐全，分类整理、归档管理，查阅方便。
2. 在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度。定时将相关安全和维修记录提交复印件给运营保障部。
3. 项目合作终止时，需将各类档案移交给采购方指定的接收人员。

## 建立各类规章制度

投标方进驻后一个月内提交各类规章制度的正式文本给采购方并严格遵照执行，包括但不限于以下内容：

1. 建立完善的各类设施设备维修、维护质量保证体系，提供切实可行的运行管理、维护保养、维修的实施方案和各种措施；
2. 制定各类设施设备安全运行管理岗位责任制、定期巡视检查、操作规程及监督检查制度并严格执行。
3. 建立设备台帐和档案，项目齐全，目录清晰，设备图纸档案、技术资料齐全。管理完善，可随时查阅。

# 第六条 服务质量标准

## 总体服务标准

1. 物业管理执行《全国物业管理示范大厦评分标准》以及招标文件、委托管理合同的有关规定。在合同期内达到“广东省物业管理示范项目”标准。
2. 杜绝用电、设施、火灾等安全事故。
3. 环境卫生达标率95%以上。
4. 用户满意及基本满意率95%以上。
5. 有效投诉处理率100%以上。
6. 有效投诉率5%以下。
7. 治安案件发生率为零，无任何重大事故发生。
8. 消杀、绿化达标率为95%以上。
9. 利用现代化管理手段对物业进行管理。
10. 未尽事宜，依照主管部门及物业管理部门的相关规定执行，达到相关要求。

## 安全服务标准

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 位置 | 序号 | 安全项目 | 作业要求 | | | | 检查标准 |
| 每日 | 每月 | 每季度 | 每年 |
| 消防安全 | 1 | 消防安全检查 | 日常巡查一次 | 全面检查一次 |  |  | 消防设施 |
| 2 | 安全隐患排查整治 | 日常巡查一次 |  | 全面检查一次 |  |  |
| 3 | 用火用电设施安全管理 | 日常巡查一次 |  | 全面检查一次 |  |  |
| 4 | 消防实操演练 |  |  |  | 演练二次 | 使用消防器材  逃生技能 |
| 5 | 安全生产应急救援演练 |  |  |  | 演练二次 | 应急程序  救援技能 |
| 6 | 安全生产知识技能培训 |  |  |  | 培训二次 | 相关安全知识 |

## 清洁服务标准

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 位置 | 序号 | 清洁项目 | 作业要求 | | | | 清洁标准 |
| 每日 | 每周 | 每月 | 每季 |
| 建筑物外部 | 1 | 道路 | 清扫多次 | 全面清洁 一次 |  |  | 干净、无杂物、无污迹 |
| 2 | 外墙、外门窗 |  |  |  |  | 需半年一次清洗一次，干净、无污迹 |
| 3 | 公布栏、宣传栏 | 擦抹一次 |  | 清洗一次 |  | 明亮光洁、无污迹 |
| 4 | 灯具 | 清抹灯罩一次 | 用不锈钢油擦抹灯柱一次 |  |  | 干净光亮 |
| 5 | 绿化栏 | 清理多次 |  |  |  | 无杂物 |
| 6 | 栏杆 | 清抹一次 |  | 用清洁剂清抹一次 |  | 干净、无污迹 |
| 7 | 沟渠、雨、污水井及井盖 |  | 清理一次 | 全面清理一次 |  | 确保通畅、无异物、异味、沙土 |
| 8 | 化粪池、隔油池 |  |  |  | 清理一次（雨水季节来临前（4月份），年底至少两次）。 | 确保排污通畅无油块，周围无异味 |
| 9 | 停车场 | 清扫一次 |  | 冲洗一次 |  | 干净，无污渍 |
| 建筑物内部 | 1 | 地面、墙面 | 清拖两次地面，清抹一次墙面 |  | 地面清洗打蜡一次 |  | 光滑明亮、无杂物、无污渍，无水渍 |
| 2 | 送风口、排烟风口 | 擦抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 干净、无尘 |
| 3 | 天花灯饰 |  | 清扫二次 | 清抹一次 |  | 干净、无蜘蛛网、无灰尘 |
| 4 | 各类门、窗 | 清抹一次 |  | 用清洁剂清抹一次 |  | 干净、无污迹 |
| 5 | 楼梯 | 清扫二次地面，清抹一次扶手 |  | 用清洁剂清抹一次 |  | 干净明亮、无污迹 |
| 6 | 消防设施 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 干净明亮、无污迹 |
| 7 | 垃圾桶 | 清抹二次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 干净、无杂物、无污尘 |
| 8 | 管道井 |  |  | 清扫二次 |  | 干净，无蜘蛛网 |
| 9 | 管道设备 |  |  | 除尘一次 |  | 无灰尘 |
| 10 | 防火门 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 干净、无污渍 |
| 11 | 卫生间 | 清拖二次，冲洗若干次 | 用清洁剂清洗二次 |  |  | 干净、无臭、无污水 |
| 办公室、会议室、多功能室等室内 | 1 | 地面 | 清拖一次 |  | 清洗地毡一次 |  | 无杂物、无污渍、无水渍 |
| 2 | 墙面 |  | 清扫一次 |  |  | 无污渍 |
| 3 | 门、窗 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 无尘、无污渍 |
| 4 | 窗帘、沙发套等 |  |  |  | 清洗一次 |  |
| 5 | 桌、椅 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 无污渍 |
| 6 | 饰物 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 无尘、无污渍 |
| 7 | 茶杯、餐具 | 随时清洗、消毒 |  |  |  |  |
| 8 | 天花灯饰 |  | 清扫一次 |  |  | 干净，无蜘蛛网 |
| 9 | 垃圾箱、篓 | 上午、下午各一次 |  |  |  | 无过夜垃圾 |
| 10 | 空调系统  各风口 |  |  | 清洗一次 |  | 无尘、无污渍 |
| 11 | 实习生宿舍 |  |  |  |  | 每来一批实习生更换一次清洗一次床上用品 |

## 消杀服务标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 位置 | 消杀  项目 | 药物消杀安排 | | 工作标准 |
| 每周 | 每月 |
| 1 | 卫生间 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  | 灭鼠标准：鼠密度不超过5％（粉迹法）；  灭蚊标准：积水中三龄幼蚊或蛹阳性率不超过3％；  灭蝇标准：蝇类孽生地三龄虫和蛹检出率不超过3％；  灭蟑螂标准：蟑螂密度不超过1％（粉迹法）；  灭白蚁标准：按《城市房屋白蚁标准防治管理规定》执行。  有新规定按新规定标准 |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 |  |
| 老鼠 |  | 在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放 |
| 2 | 消防通道、电梯间 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 |  |
| 老鼠 |  | 在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放 |
| 3 | 污水井、污水沟 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 | 用球形芽孢喷洒两次 |
| 老鼠 |  | 在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放 |
| 4 | 垃圾中转站 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 |  |
| 老鼠 |  | 投放鼠必杀两次 |
| 5 | 建筑物内外 | 白蚁 |  | 利用其生活习性和活动规律找巢，或利用药物借助白蚁习性，在群体内进行扩散，最后使全巢白蚁死亡，具体做法：用毒死蚁、灭蚁灵等进行诱杀、毒杀一次 |
| 6 | 食堂 | 蟑螂、蚊、蝇 | 每周消杀一次（星期五晚消杀、星期日下午洗地） |  |

# 第七条 物业管理服务考核办法

采购方每月安排项目考评人员对物业管理服务状况进行量化考评。项目考评人员按照“物业管理服务完成状况量化考评表”每日进行巡检，并将巡检情况记录在“物业服务完成状况日检表”中，项目与物业公司服务代表每月10号前依据“物业服务完成状况日检表”进行每月汇总，汇总结果经双方代表核实签字后生效。每月汇总得分160分或以上的，全额支付当月物业服务费；月得分160分（不含160分）至140分（含140分）之间的部分，每低1分，扣除当月物业服务费的0.5%，同时服务单位必须进行整改；月得分140分（不含140分）至120分（含120分）之间的部分，每低1分，扣除当月物业服务费的1%，同时服务单位必须进行整改；得分120分以下，本中心有权单方面解除合同，除因上述扣分扣除的服务费外，本中心有权对物业服务单位处以合同金额10%的违约金。

# 第八条 投标要求及服务说明

## 投标方资格要求

1. 投标方在中华人民共和国境内登记注册的、具有独立法人资格（营业执照副本年检合格），有独立的民事行为能力和民事责任能力，且具备承担本项目的资质条件、能力和信誉。
2. 必须具有合法有效的企业法人营业执照、银行开户许可证、税务登记证、营业执照上经营范围须覆盖本项目类型的服务，且执照已通过最新年检（以上资料均须提供原件）。
3. 资质条件：具有物业管理一级资质，须提供资质证书原件。有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
4. 财务要求：有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，健全的财务会计制度，财务状况良好，近两年未出现过亏损，有足够的资金能力来承担本项目的实施。
5. 业绩要求：过去两年承担过单项超过5000平方米的政府、事业单位的物业管理经验。提供过去两年（2018年-2020年）物业服务的项目或类似项目单项合同金额超过100万元合同复印件两份。
6. 信誉要求：具有良好的商业信誉，没有财产处于被查封、被接管、冻结、破产状态，没有处于投标禁入期内和省行政区域内行政处罚期间。
7. 项目经理资格：具有《全国物业管理从业人员岗位证书》资格，且在有效期内。
8. 法律、行政法规规定的其他条件。
9. 本项目不接受联合体投标，中标后不得分包、转包。

## 报价要求

1. 本物业管理区域物业管理服务收费方式采取包干制。
2. 投标总价以人民币报价，为采购方所属两处物业一年的物业管理服务费，包括行政福利费用（含员工/管理人员工资、食宿、节假日加班费、社保等、员工培训费，办公经费、交通运输费等）；本项目所需材料费、工具费、固定资产折旧、企业管理费、企业利润和税金等本项目涉及的一切费用。
3. 本中心不负责解决投标方工作人员食宿。本项目工作人员可在本中心食堂用餐，但必须按实际产生的费用标准交纳成本费用，该费用由投标方承担。
4. 采购方可提供50平方米—60平方米的办公用房交由投标方无偿使用，该办公用房仅限于本项目的管理人员办公、水电维修人员和安保及消防值班，投标方存放物业服务物品和耗材等用途，不得作为投标方人员的宿舍和未经采购方同意的其他用途。
5. 考虑到中标后合同执行期间内，市健研中心物业有可能进行大型修缮，采购方可以选择部分执行或置换成同等数量、金额的同类物业服务内容，并根据中标金额及合同要求进行核算或扣减相应服务费用，投标方须无条件配合。

## 付款方式

物业管理服务费按月结算。每月结束后，由采购方根据投标方上一期的物业管理服务状况及投标方提供的合法有效发票并依照合同的约定办理付款手续。投标方向采购方申请支付超额维修材料费时，需提供经本中心维修申请人、运营保障部负责人、综合部负责人（或财务负责人）签字确认的维修申请表等，按月凭据另行结算。

## 服务期限

1. 本项目服务期限为三年，合同一年一签。第一年为本次招标的中标合同履行期限，一年服务合同期满后，采购方可根据投标方履约情况决定是否续签合同，但总合同履行期限最长不超过三年。
2. 合同总价必须按本项目中标价执行，采购方不接受任何价格调整的理由，投标方在投标报价时必须充分考虑到工资标准调整、物价上涨等影响本项目服务价格的因素，并承担相应的风险，在本项目需求范围内，采购方不对中标服务费进行调整。

## 物业服务有关说明

1. 投标方根据中标通知书及有关物业服务法规与市健研中心签订物业服务委托合同，对该物业实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。原则上本项目自中标结果经确认、且合同签订的2021年4月1日起以开始执行，投标方需在项目正式开始前一周内与原物业管理公司接洽、平稳交接完一切事务。
2. 采购方原物业管理服务合同将于2021年3月31日到期，如遇因公开招标采购延迟的原因导致本项目延迟，则以原服务顺延直至产生新的投标方，物业管理费用需由新的中标公司按原合同价格负责支付。
3. 采购方因正在申请的政府投资项目立项获批准的原因或其他不可抗因素引起的服务内容或服务范围调整导致合同无法全部执行的，采购方可以选择部分执行或置换成同等数量、金额的同类物业服务内容，并根据中标金额及合同要求进行核算或扣减相应服务费用，中标单位须无条件配合。
4. 投标方不得将本物业服务项目分包给其他单位，若因投标方专项资质原因确需将某项专业项目分包给其他具备相应资质单位，必须事先征得采购方同意。
5. 投标方必须完全满足招标文件本项目的采购需求的全部内容。如投标方中标后被发现不能满足招标文件服务需求书的，本中心有权拒绝签订合同，一切后果由投标方承担。
6. 投标方自行组织现场踏勘，以充分了解项目的位置、情况、道路及任何其它足以影响投标报价的情况，任何因忽视或误解项目情况而导致的后果由投标方自负。
7. 采购方可对该物业服务进行考核评价，如达不到上述要求，则可终止委托管理合同并进行财务审计，由投标方承担违约和赔偿责任。
8. 投标人在合同执行期间，投标方须接受市、区行业主管部门、政府采购监督管理部门、采购方及相关主管部门的监管。
9. 投标方应与所有工作人员建立相应的劳动关系或劳务关系及其他合法的法律关系，在本项目服务中所出现的工伤或意外事故，均由投标方自行承担，与采购方无关；投标方在服务过程由于投标方原因对项目财产造成损失或人身造成伤害的，由投标方承担全部责任，如果情况严重的，交由司法机关处理。

# 附件：物业管理服务完成状况量化考评

**附件**

**物业管理服务完成状况量化考评**

服务完成状况量化考评操作细则

1.每日进行检查或抽查物业服务完成情况；若有达不到服务要求的情况，扣分登记在“服务完成状况量化考评表”或“服务完成状况日检表”中；但每日的检查或抽查，按考评表分类，第1至第13项各项指标考评分扣完为止，分项不出现负分。

2.“服务完成状况量化考评表” 或“服务完成状况日检表”，每月汇总考评一次；采用扣分制，每月的所有量化指标考评分的总分为200分，即月考评分＝200分－当月中每日考评扣分。月考评分是当月物业服务完成状况的量化评价和当月物业费的给付依据。

3.考评应做到客观、公正、公开。项目主管部门人员应以事实为依据，认真进行考评登记；物业公司当事人可以对考评情况提出异议；对物业公司的异议，项目应当在3日内进行调查并答复，沟通解决。物业公司被考评人员不得对乙方项目主管部门考评人员伺机报复，违反法律者依法追究法律责任。

4.采购单位项目管理人员与中标单位代表每月10号前(如遇法定节假日则顺延)，完成上一个月的“服务完成状况量化考评表”的统计与汇总，汇总结果经采购单位运营保障部负责、综合部负责人、分管领导签字后生效。采购方财务部门将根据招标文件、合同约定和考评结果支付物业管理费。

5.物业公司按照招标书的要求，根据项目的完成情况，自行承担不能获得全部中标物业费用的风险。

**物业管理服务完成状况量化考评表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 量化指标 | 考评项目 | 考评标准 | 考评得分 |
| 1 | 岗位配置、员工素质管理要求  （共30分） | 1.1按照招标书、中标单位投标书及服务合同书的要求，人员数量达到配置要求。(详见附表一，人员数量共33人) | 岗位设置达不到要求，缺少一个岗位每十天扣2分。  若员工人数缺少5%以上，除扣分外，将按中标价×缺少比率扣除管理费。 |  |
| 1.2人员素质达到招标书、中标单位投标书及服务合同书的要求，  电工：需同时持有行业主管部门颁发的《特种职业上岗操作证》（电工证上岗证）、中级以上职业资格等级证（电工等级证），  保安队长：需持有《保安员证》，另外持有《建（构）筑物消防员职业资格证》的保安不得少于3人。 | 达不到要求的，每人次扣2分。 |  |
| 1.3应聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全，相应资料和管理过程中所有资料必须报项目办公室备案。 | 录用人员手续不齐全的，或管理档案不规范的，或相应资料没有报备案的，每人次扣0.5分。 |  |
| 1.4管理有方，人员稳定。 | 与上月相比，人员变动达总数每10个百分点，扣5分。 |  |
| 1.5经常性开展在岗人员业务培训和紧急预案演练，每月开展1次人员业务培训（每月检查），每年开展2次紧急预案演练（6月和12月分别检查）。 | 查看记录，缺少一次业务培训扣5分，缺少一次紧急预案演练扣10分。 |  |
| 1.6人员遵纪守法 | 人员在物业区域内发生打骂客户、与来访人员发生争吵、打架、赌博、酗酒闹事、偷盗、违法等恶性事件，除要求开除该员工外，每人次扣10分或以上；触犯法律的，由法律部门处理。 |  |
| 2 | 工作纪律  （共20分） | 2.1工作时要姿势端正、着装统一整洁，维护甲方及派驻项目管理的良好形象。 | 每人次违反扣1分 |  |
| 2.2上班时间不得吃零食、嘻笑打闹、干私活、闲谈、抽烟、听收录机、玩手机游戏或游戏机、闲聊电话、闲聊对讲机或做其它与工作无关的事情的。 | 每人次违反扣1分 |
| 2.3不得违反项目管理规章制度，给项目管理及资源造成较大损失。 | 每人次违反扣3分 |
| 2.4发生各种可能损坏甲方项目利益、破坏项目正常秩序等紧急情况，应迅速向甲方项目主管部门领导或者有关部门反应情况及其它事项。 | 没有及时汇报，每次扣2分-10分 |
| 2.5工作时不得睡觉，不得擅自离岗、空岗或窜岗。 | 每人次违反扣5分 |
| 2.6除值班的水电维修人员、消防安全管理人员外，其他人员不准在甲方物业内留宿。 | 每人次违反扣5分 |
| 3 | 应急预案及应急工作处置（20分） | 3.1结合物业实际，制定完整的应急预案 | 无预案扣10分；预案不完整，扣5分 |  |
| 3.2配合甲方及上级主管部门制定与组织落实各种涉及安全方面的活动方案，包括上级检查、项目内自查、安全演练、安全培训、安全评估等。  (详见附表二，清洁和消杀服务标准表) | 未能配合与组织落实，每次扣3分 |  |
| 3.3遇有治安、火灾、自然灾害、公共事件按项目应急预案要求能在5分钟内到达现场处置事件；情况处理完毕后，做好登记，根据需要配合相关部门的调查取证。 | 动作缓慢，不能按要求到场第3大项不得分；不能做好登记及其它工作的，扣3-5分。 |  |
| 3.4定期组织预案演练，强化应急处理能力。每年开展2次紧急预案演练（6月和12月分别检查）。 | 无组织演练，扣10分 |  |
| 4 | 安保工作管理  （共20分） | 4.1达到招标书、中标单位投标书及服务合同书对安保工作管理的要求。采购方园岭办公区物业A栋一楼大堂门卫兼消防安全监控、停车场出入口岗亭、B栋一楼大堂门卫等3个固定岗、大楼内外巡逻1个流动岗，4个保安岗位必须每天24小时任何时间需有专人值守，流动巡逻岗需随时机动配合，所有岗位在周六、周日及法定节假日均需正常上班。 | 未达到要求的，每处扣0.5分；大项达不到要求的，可扣分5分以上；未能对消防器材进行检查、维护、记录的，每发现1处扣0.5分。 |  |
| 4.2建立并执行规范的人员、车辆、物资进出登记，治安巡逻、消防巡检，以及安保人员培训等管理制度。 | 无制度扣10分；有制度但执行不到位每次扣1分，直至扣完为止。 |
| 4.3物业管理区域范围内无安全事故发生 | 发生一起第4项不得分。 |
| 4.4整体满意度调查 | 每月进行满意度调查，每有1人不满意，扣1分，扣完为止。 |  |
| 5 | 停车管理（共10分） | 5.达到招标书、中标单位投标书及服务合同书对停车管理的要求。早、晚上下班时间段，停车场需有专人引导车辆停车。 | 每次未尽到管理责任扣2分。 |  |
| 6 | 清洁管理、卫生消杀  （共30分） | 6.达到招标书、中标单位投标书及服务合同书对清洁管理、卫生消杀的要求  (详见附表三、四，清洁和消杀服务标准表) | 未达到要求的，每处扣0.5分；大项达不到要求的，可扣分5分以上；具体标准按照“清洁、绿化检查考核细则”执行。 |  |
| 7 | 绿化管理（共15分） | 7.达到招标书、中标单位投标书及服务合同书对绿化管理的要求。  每间办公室内的绿色植物不得少于一盆，原则上花卉品种必须一月一换。  甲方物业红线范围内花池、楼顶草坪等养护每季度不得少于1次。  各处植物修剪、施肥每月一次。 | 未达到要求的，每处扣0.5分；大项达不到要求的，可扣分5分以上；具体标准按照“清洁绿化检查考核细则”执行。 |  |
| 8 | 项目设施设备维护与管理  （共20分） | 8.1达到招标书、中标单位投标书及服务合同书对设备的维护要求，做好设备巡检和保养，并进行记录。  消防监控人员和维修人员实行全年每天24小时工作制 | 未能及时进行设施设备维护或进行记录的，每处扣0.5分。 |  |
| 8.2达到招标书、中标单位投标书及服务合同书的维修要求。  地面交通标线需每年翻新一次。 | 未能及时进行设施设备维修的，轻微的每次扣0.5分；重要设备未能及时维修每次扣2-5分。 |
| 8.3无重大管理责任事故。 | 发生一起第8大项不得分 |
| 9 | 会务、活动服务  （共5分） | 9.1达到招标书、中标单位投标书及服务合同书对会务的要求。  需有工程师专门负责音响设备的调试和故障处理  需配备专职服务员提供会务服务，会议或培训班期间，服务员需全程在现场守候，随时提供会场服务，其中有50人以上的会议或培训时，会场值班服务员不得少于2人。 | 未能达到要求，每次扣2分以上。 |  |
| 10 | 总服务台管理  （共5分） | 10.1达到招标书、中标单位投标书及服务合同书的要求。  设至少3名专职服务员负责总服务台的服务工作，法定工作日总服务台提供服务时间为8:00至22:00，其余时间必须保证有人接听总机和值班电话 | 发生总服务台无人值班、总机无人接听、报刊、信件等丢失的，每次扣0.5分；重要物品丢失的，扣2分。 |  |
| 11 | 其它服务  （共5分） | 11.1完成乙方交办的属于服务范围内的其它事项。 | 违反一次扣2分。 |  |
| 11.2无有效投诉。 | 出现一次有效投诉扣1-3分，特别严重的扣5分。 |
| 12 | 设备配置  （共10分） | 12.1达到招标书、中标单位投标书及服务合同书对设备配置的要求。（详见附表五，设备配置要求） | 设备配置不足、影响服务的，缺少1件设备扣2-5分。 |  |
| 13 | 物业档案资料管理  （共10分） | 13.1达到招标书、中标单位投标书及服务合同书的要求，有各种档案资料纸质文件和电子文件存档。 | 有一项工作资料丢失的，扣0.5分；按考评表的分类，缺失每一类当月工作资料，扣2分。 |  |
| 13.2完善各项管理制度，并做存档。 | 每项缺失扣2分。 |  |

**物业服务完成状况日检表**

年 月 日 考评人：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 时间 | 事发  地点 | 事件  经过 | 考核  项目 | 扣除  分值 | 当事人 | 当事人主管  领导签名 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**附表一：**

**人员配备总表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 岗位数 | 备注 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 负责项目现场日常相关全面管理服务工作。 |
| 2 | 保安队长 | 1 | 协助项目经理负责日常安全管理、治安巡查、机动顶岗、协助工作。 |
| 3 | 保安员 | 12 | 治安和消防安全保卫，24小时值班。 |
| 4 | 清洁工 | 10 | 物业服务范围内的日常保洁。 |
| 5 | 绿化消杀工 | 1 | 负责甲方园岭办公区的绿化种植、摆放、管养和杀虫工作，负责新洲办公区室内植物的摆放、管养和杀虫工作。 |
| 6 | 水电及机电设备维修工 | 2 | 负责水电、机电设备、会议室音响设备的养护、维修和故障处理。 |
| 7 | 总服务台服务员 | 3 | 接听电话，打字、文印、收发报刊信件，处理中心交办的其它任务。 |
| 8 | 会场服务员 | 3 | 提供会议或培训的会务、培训服务。 |
| 合计 | | 33 |  |

**附表二：**

**安全服务标准**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 位置 | 序号 | 安全项目 | 作业要求 | | | | 检查标准 |
| 每日 | 每月 | 每季度 | 每年 |
| 消防安全 | 1 | 消防安全检查 | 日常巡查一次 | 全面检查一次 |  |  | 消防设施 |
| 2 | 安全隐患排查整治 | 日常巡查一次 |  | 全面检查一次 |  |  |
| 3 | 用火用电设施安全管理 | 日常巡查一次 |  | 全面检查一次 |  |  |
| 4 | 消防实操演练 |  |  |  | 演练二次 | 使用消防器材  逃生技能 |
| 5 | 安全生产应急救援演练 |  |  |  | 演练二次 | 应急程序  救援技能 |
| 6 | 安全生产知识技能培训 |  |  |  | 培训二次 | 相关安全知识 |

**附表三：**

**清洁服务标准表**

| 位置 | 序号 | 清洁项目 | 作业要求 | | | | 清洁标准 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 每日 | 每周 | 每月 | 每季 |
| 建筑物外部 | 1 | 道路 | 清扫多次 | 全面清洁 一次 |  |  | 干净、无杂物、无污迹 |
| 2 | 外墙、外门窗 |  |  |  |  | 需半年一次清洗一次，干净、无污迹 |
| 3 | 公布栏、宣传栏 | 擦抹二次 |  | 清洗一次 |  | 明亮光洁、无污迹 |
| 4 | 灯具 | 清抹灯罩一次 | 用不锈钢油擦抹灯柱一次 |  |  | 干净光亮 |
| 5 | 绿化栏 | 清理多次 |  |  |  | 无杂物 |
| 6 | 栏杆 | 清抹一次 |  | 用清洁剂清抹一次 |  | 干净、无污迹 |
| 7 | 沟渠、雨、污水井及井盖 |  | 清理一次 | 全面清理一次 |  | 确保通畅、无异物、异味 |
| 8 | 化粪池、隔油池 |  |  |  | 清理一次 | 确保排污通畅，周围无异味 |
| 9 | 停车场 | 清扫一次 |  | 冲洗一次 |  | 干净，无污渍 |
| 建筑物内部 | 1 | 地面、墙面 | 清拖两次地面，清抹一次墙面 |  | 地面清洗打蜡一次 |  | 光滑明亮、无杂物、无污渍，无水渍 |
| 2 | 送风口、排烟风口 | 擦抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 干净、无尘 |
| 3 | 天花灯饰 |  | 清扫二次 | 清抹一次 |  | 干净、无蜘蛛网、无灰尘 |
| 4 | 各类门、窗 | 清抹一次 |  | 用清洁剂清抹一次 |  | 干净、无污迹 |
| 5 | 楼梯 | 清扫二次地面，清抹一次扶手 |  | 用清洁剂清抹一次 |  | 干净明亮、无污迹 |
| 6 | 消防设施 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 干净明亮、无污迹 |
| 7 | 垃圾桶 | 清抹二次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 干净、无杂物、无污尘 |
| 8 | 管道井 |  |  | 清扫二次 |  | 干净，无蜘蛛网 |
| 9 | 管道设备 |  |  | 除尘一次 |  | 无灰尘 |
| 10 | 防火门 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 干净、无污渍 |
| 11 | 卫生间 | 清拖二次，冲洗若干次 | 用清洁剂清洗二次 |  |  | 干净、无臭、无污水 |
| 办公室、会议室、多功能室等室内 | 1 | 地面 | 清拖一次 |  | 清洗地毡一次 |  | 无杂物、无污渍、无水渍 |
| 2 | 墙面 |  | 清扫一次 |  |  | 无污渍 |
| 3 | 门、窗 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 无尘、无污渍 |
| 4 | 窗帘、沙发套等 |  |  |  | 清洗一次 |  |
| 5 | 桌、椅 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 无污渍 |
| 6 | 饰物 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 无尘、无污渍 |
| 7 | 茶杯、餐具 | 随时清洗、消毒 |  |  |  |  |
| 8 | 天花灯饰 |  | 清扫一次 |  |  | 干净，无蜘蛛网 |
| 9 | 垃圾箱、篓 | 上午、下午各一次 |  |  |  | 无过夜垃圾 |
| 10 | 空调系统  各风口 |  |  | 清洗一次 |  | 无尘、无污渍 |
| 11 | 实习生宿舍 |  |  |  |  | 每来一批实习生更换一次清洗一次床上用品 |

**附表四：**

**消杀服务标准表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 位置 | 消杀  项目 | 药物消杀安排 | | 工作标准 |
| 每周 | 每月 |
| 1 | 卫生间 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  | 灭鼠标准：鼠密度不超过5％（粉迹法）；  灭蚊标准：积水中三龄幼蚊或蛹阳性率不超过3％；  灭蝇标准：蝇类孽生地三龄虫和蛹检出率不超过3％；  灭蟑螂标准：蟑螂密度不超过1％（粉迹法）；  灭白蚁标准：按《城市房屋白蚁标准防治管理规定》执行。  有新规定按新规定标准 |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 |  |
| 老鼠 |  | 在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放 |
| 2 | 消防通道、电梯间 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 |  |
| 老鼠 |  | 在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放 |
| 3 | 污水井、污水沟 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 | 用球形芽孢喷洒两次 |
| 老鼠 |  | 在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放 |
| 4 | 垃圾中转站 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 |  |
| 老鼠 |  | 投放鼠必杀两次 |
| 5 | 建筑物内外 | 白蚁 |  | 利用其生活习性和活动规律找巢，或利用药物借助白蚁习性，在群体内进行扩散，最后使全巢白蚁死亡，具体做法：用毒死蚁、灭蚁灵等进行诱杀、毒杀一次 |
| 6 | 食堂 | 蟑螂、蚊、蝇 | 每周消杀一次（星期五晚消杀、星期日下午洗地） |  |

**附表五：**

**设备配置要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称及型号** | **用途** | **数量** | **备注** |
| 1 | 水电和机电维修工具和耗材 | 维修维护 |  | 按需配置 |
| 2 | 电瓶二合一手推式  洗地吸水机 | 清洁卫生 | 1台 |  |
| 3 | 洗地机 | 清洁卫生 | 1台 |  |
| 4 | 吸水机 | 清洁卫生 | 1台 |  |
| 5 | 高压冲水机 | 路面冲洗 | 1台 |  |
| 6 | 多用途保洁车 | 清洁卫生 | 10台 |  |
| 7 | 对讲机 | 保安通讯 | 12部 |  |
| 8 | 警棍 | 保安通讯 | 5条 | 按当班人数配备 |
| 9 | 手电筒 | 保安通讯 | 5支 | 按当班人数配备 |
| 10 | 雨衣、雨鞋、手套 |  |  | 按需求配备 |
| 11 | 大胶袋、小胶袋 | 清洁卫生 |  | 按需求配备 |
| 12 | 街扫、地拖、毛巾 | 清洁卫生 |  | 按需求配备 |
| 13 | 洗洁精、洗衣粉等 | 清洁卫生 |  | 按需求配备 |

其它设备等乙方根据本项目实际服务需求合理配备，必须在签订合同后10天内全部配备到位并且能正常投入使用。