

采购项目要求

(一) 投标供应商须提供符合质量标准的服务。

(二) 本磋商文件提出的是最低限度的要求，投标人的方案应达到或优于本磋商文件要求，且符合国家有关标准和规范要求。

(三) 所有货物的知识产权问题，由各响应供应商自行负责。

(四) 服务内容要求：

1、物业服务人员配置表

序号	岗位	配置(人)	服务面积	备注
1	安防队长	1	约 13200 平方米	需持有保安证。
2	安防人员	5		
3	保洁主管	1		需持有健康证。
4	保洁员	7		
5	水电工	1		

人员其他要求：

①拟派物业人员年龄在投标截止时间前均不得超过 60 周岁。

②安保、保洁必须持相关证书上岗。项目交付时，业主有权查验上述岗位人员的相关证书，若发现有无证上岗人员，业主有权终止合同。

③所有人员须身体健康，无重大疾病史，入职前需提供体检合格证明。

④需服从采购方的管理安排，遵守院内规章制度，着装整齐统一，言行文明得体。

⑤成交供应商应保证所派人员具备相应资质和技能，采购人有权对不称职人员要求更换。

⑥合同期内若人员发生变动，需提前一周向采购方报备并办理交接手续。

2、保洁服务人员配置说明：

序	保洁	人员分布楼层区域	工作时间
---	----	----------	------

号	员人数		
1	2	一楼	工作日 08:00-18:00 (具体工作时间据采购方要求安排上下班时间), 节假日及周末需安排 1 名人员值班, 并指纹打卡。
2	1	二楼	
3	1	三楼	
4	1	四楼西边和五楼	
5	1	四楼东边和六楼	
6	1	七楼和八楼	
7	1	地下室和外围	
合计		8 人	

3、安保服务人员配置说明:

序号	安保服务人数	人员分布楼层区域	工作时间
1	3	一楼 (前门、后门各 1 个, 巡视 1 人)	白班人员按行政服务中心规定的时间上下班, 晚班人员 18:00-次日 08:00, 节假日及周末需安排 1 名人员值班, 并指纹打卡。
2	1	地下室 (维持车辆管理 1 个)	
3	2	晚班 (2 个)	
合计		6 人	

4、各岗位岗位职责:

①安防队长岗位职责

- 1、负责制定保安队伍的工作计划和值班表, 确保 24 小时无间断安保。
- 2、负责巡查中心大楼的安全设施和消防设施, 及时发现并排除安全隐患。
- 3、负责中心大楼的秩序维护, 防止办事人员在中心大楼内部大声喧哗、乞讨、卖艺、躺卧等行为。
- 4、负责管理外来人员进出中心大楼, 包括登记等环节。
- 5、负责协助中心大楼内部各部门的安全管理工作, 及时通报可疑人员和异

常情况。

6、每季度需要组织保安队伍的培训和演练，提高队伍的应急处理能力和安全意识。

②安防员岗位职责

1、确保中心大楼大门的畅通和安全。

2、24 小时值班制，巡逻每 2 小时一次。对进出中心大楼的外来车辆、人员进行登记、核实和检查，确保中心大楼安全。

3、维护中心大楼门口的秩序，防止拥堵和其他安全风险。

4、对中心大楼内部员工和办事人员提供必要的帮助和指导。

5、协助中心大楼其他部门开展安全管理和应急处置工作。

6、做好中心大楼的安全巡查和记录，及时发现并排除安全隐患。

③保洁主管岗位管理职责

1、根据中心大楼的实际情况，制定合理的保洁工作计划，确保保洁工作的高效完成。

2、对保洁团队进行有效的组织和管理工作，确保每位员工都明确自己的职责和任务。负责员工培训工作，提高保洁人员的技能水平和保洁意识。制定合理的团队规章制度，规范员工的行为和 workflows。

3、对中心大楼内的保洁工作的质量进行监督和管理，确保工作流程、工作效率和工作质量符合中心大楼的标准和要求。在发现服务质量问题时，及时采取纠正措施，以避免问题扩大。

4、合理管理保洁工作中所需的物资，包括清洁设备、物资采购等。确保物资采购渠道畅通，库存充足，并合理安排物资的使用和分配。

5、制定应急处理方案，在突发事件发生时能够及时应对。在应急事件处理过程中，沉着应对，迅速采取措施，确保人员安全和环境整洁。

6、在保证保洁工作质量的前提下，制定成本控制计划，合理安排人力、物

力、时间等资源，以减少不必要开支，降低成本。

7、制定安全操作规程、提供必要的防护用品、定期检查安全设施等。关注员工的工作状态，避免因疲劳或其他不当行为导致安全事故的发生。

④综合楼保洁岗位职责

- 1、在保洁主管的领导下完成整栋中心大楼的清洁工作。
- 2、保洁员应热爱本职工作，有责任心，任劳任怨，不怕累，要坚持工作岗位。
- 3、大楼地面无垃圾、无水渍；卫生间无异味、无污渍、每日对全楼内卫生间、墙壁、玻璃彻底清洁，垃圾桶不满 2/3 及时更换。
- 4、收集办公室纸篓垃圾，清洁楼梯、地面，擦拭台，桌面，沙发，办公设备，楼梯扶手巡视保洁数次。
- 5、中午领导休息时请勿打扰（例如：送报纸，擦桌子等）。
- 6、不在上班时间串岗，打电话，聊天，睡觉，不做其它与工作无关的事情。
- 7、在清洁过程中注意避让行人，对办事人员要以礼相待。
- 8、保洁员应做到不迟到不早退，请假必须提前一天，着装整洁，统一佩戴工号牌，树立良好的个人形象。
- 9、爱护公物正确使用并妥善保管清洁用具，最大限度节约资源
- 10、严格遵守仪容仪表规定等中心大楼和公司相关规章制度。
- 11、负责中心大楼外围地面、花草、花坛、栏杆、垃圾桶等清洗。
- 12、及时完成采购方安排的其他保洁工作。

⑤水电工岗位职责

1、负责中心大楼水电气设备的日常维护和检修工作，确保设备正常运行和安全可靠。在接到故障报修时需在半小时内响应，一般故障 2 小时内修复，重大故障一小时内到场处理。

2、负责中心大楼水电气设备的安装、调试和验收工作，保证设备的质量和

性能符合要求。

3、积极配合中心大楼各项工作的开展，为政务服务工作提供可靠的水电气保障。

4、认真执行中心大楼的各项规章制度，维护政务服务中心利益和形象。

⑥其他要求

1、档案管理要求：物业公司应建立完整的物业服务档案，包括但不限于人员考勤、巡查记录、维修记录、来访登记等，保存期限不少于合同期满后3年。合同终止时，应将全部档案移交采购人。

2、物业考核：采购人每月对服务质量进行评分，连续两个月低于95分，采购人有权要求整改或提前终止合同。具体考核办法如下：

考核大项	序号	考核指标	扣分标准	检查记录	扣分
安保服务	1.1	人员在岗情况	每发现1人无故脱岗、迟到、早退扣1分/人次		
	1.2	人员年龄及持证情况	安防人员年龄超60周岁扣2分/人；无保安证上岗扣2分/人		
	1.3	着装及仪容仪表	未统一着装/未佩戴工牌/仪容不整，每发现1人扣0.5分		
	1.4	前门后门值守	大门岗无人值守或未履行询问登记，每发现1次扣1分		
	1.5	外来人员及车辆登记	未按规定登记，每发现1次扣1分		
	1.6	巡查频次及记录	未按频次巡查或记录缺失，每发现1次扣1分		
	1.7	消防设施检查	未每日检查消防设施或记录不完整，每发现1次扣1分		
	1.8	秩序维护	大厅内出现喧哗/乞讨/躺卧等未劝阻，		

考核大项	序号	考核指标	扣分标准	检查记录	扣分
			每发现 1 次扣 1 分		
	1.9	晚班值守	晚班人员不足 2 人或脱岗睡觉，每发现 1 次扣 2 分		
	1.1	培训及演练	每季度未组织安保培训或演练，每缺 1 次扣 3 分		
保洁服务	2.1	人员在岗情况	每发现 1 人无故脱岗/迟到/早退扣 1 分/人次		
	2.2	人员年龄及健康证	年龄超 60 周岁扣 2 分/人；无健康证上岗扣 2 分/人		
	2.3	着装及仪容仪表	未统一着装/未佩戴工牌/仪容不整，每发现 1 人扣 0.5 分		
	2.4	各楼层人员分布	人员分布与合同不符，每发现 1 处扣 1 分		
	2.5	地面清洁	地面有垃圾/污渍/明显灰尘，每处扣 0.5 分		
	2.6	卫生间清洁	有异味/地面污渍/纸篓超 2/3 未换，每处扣 1 分		
	2.7	办公室及公共区域	有灰尘/纸篓未清理，每处扣 0.5 分		
	2.8	垃圾桶管理	垃圾超 2/3 未换或周围散落垃圾，每处扣 0.5 分		
	2.9	外围及地下室清洁	有明显垃圾或污渍，每处扣 0.5 分		
	2.1	节假日值班	未安排保洁人员值班，每发现 1 次扣 2 分		
	2.11	工作时间内串岗	串岗/聊天/睡觉/做无关之事，每人扣 1 分		

考核大项	序号	考核指标	扣分标准	检查记录	扣分
水电维护	3.1	人员在岗及资质	工作时间不在岗或非工作时间联系不上，每次扣2分		
	3.2	日常巡检	未每日巡检或记录缺失，每次扣2分		
	3.3	故障响应时间	一般故障超2小时未修复扣2分/次；重大故障超30分钟未到场扣5分/次		
	3.4	设备台账管理	未建立台账或记录不完整，每次扣1分		
	3.5	服务质量	因管理不善导致供应中断或投诉未处理，每次扣2分		
人员管理	4.1	人员变动报备	未提前一周书面报备并交接，每次扣2分		
	4.2	员工培训	每月未组织员工培训（以记录为准），每缺1次扣2分		
	4.3	考勤管理	未指纹打卡或记录造假，每次扣2分		
	4.4	服从管理	不服从采购方安排或违反规章制度，每次扣2分		
	4.5	投诉处理	有效投诉（核实属物业方责任），每次扣1分		
	4.6	安全生产	发生安全事故且负主要责任，视情节扣1-5分		
物资管理	5.1	保洁物料供应	物料供应不足影响工作，每次扣2分		
	5.2	物料质量	采购物料质量不合格，每次扣1分		
	5.3	设备维护	清洁设备未定期保养导致损坏，每次扣2分		
	5.4	服装配备	未按合同配备服装，每缺1人扣1分		
汇总项目	分值	实际扣分	实际得分		
安保服	30分				

考核大项	序号	考核指标	扣分标准	检查记录	扣分
务					
保洁服务	30分				
水电维护	15分				
人员管理	15分				
物资管理	10分				
合计	100分				
最终得分（100-合计扣分）					
考核等级（98分以上优秀；97-96良好；95合格；95以下不合格）					
本月应支付服务费（合同月服务费×考核得分%）					
存在问题及整改要求：					

采购方代表签字：_____ 日期：_____

物业服务方代表签字：_____ 日期：_____