

## 第四章 采购需求

### 一、 技术需求

#### (一) 服务内容及要求

1. 管理范围：新余市渝水区人民法院（含主楼办公楼、附属楼、四个法庭地下停车场、西面展翼、西面停车棚、矛盾化解E中心）及其周边道路、绿化区域等公共区域。

2. 招标内容：安检口及大厅、常规设备设施运行、维护与管理，卫生保洁，会务，停车场管理，房屋维护（含公共场所），污水管网清理，消杀除虫（含白蚁防治）（与专业消毒、有害生物防治单位合作），绿化养护，垃圾清运（同专业环卫公司合作）等。

3. 服务期限：2年，合同一年一签。

#### (二) 物业管理服务工作标准：

1. 中标人应为采购方创造一个安全、宁静、整洁、优雅的办公环境；

2. 中标人应为采购方提供礼貌、热情、周到、严谨、规范的服务，最大限度地满足采购方的服务要求；

3. 中标人应主动、积极地加强与采购方的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作，采购方所需报修项目的处理及时率达到 100%；

4. 中标人应全力推行创优质服务、优质管理活动，使采购方对营运服务的满意率达到 95% 以上，并负责使管理的物业保值、增值；

5. 中标人应加强保密教育，严格遵守保密规定；

6. 中标人应积极为采购方提供其他特殊、临时项目的服务。

#### (三) 物业分类标准：

##### 1. 人员要求

物业公司投入服务人数不低于 14 人，要求身体健康。管理人员要有过硬的思想素质，熟悉分管的业务范围，对业主交代的任务要清楚、明晰，能够统领一方面工作。中标单位的团队成员须统一着装（费用自理）。人员安排应合理，具体工作时间及分工明确无误。独立项目部，设置物业管理办公室，配备必要的管理办公设施设备，统一协调指挥落实物业服务工作。签订合同前中标人须出具派驻服务人员名单和提供服务人员相应资质证书，合同签订后中标人须按照投标文件要求派驻服务人员进行验收，如发现派驻服务人员不符合要求，须如实说明并经采购方认可后，派驻同等资质人员进场，否则按照相关法律法规追究责任。

## 人员配置及职责要求:

序号	岗位	数量 (人)	性别	主要职责	资质要求
1	项目经理	1	男女不限	<p>(1) 具备物业管理经验,能对本项目所有服务人员合理分工及调配,妥善处理员工劳动关系;</p> <p>(2) 具备人力资源管理能力,优化团队结构,提升团队整体凝聚力与执行力。</p> <p>(3) 全面负责项目的安全保卫、消防管理及风险防控工作。</p> <p>(4) 熟练运用消防专业知识与证书技能,组织开展日常消防设施检查、维护及应急处置演练,确保持证上岗规范操作。</p> <p>(5) 全面管理环境卫生、园林绿化、设施设备维护等专项服务工作。</p> <p><b>服务时间: 9:00—12:00; 14:00—18:00</b></p>	<p>(1) 55周岁(含)以下。</p> <p>(2) 具有大专(含)以上学历。</p> <p>(3) 具有行政主管部门颁发的或经人社部门备案的评价机构(第三方机构)颁发的物业管理师职业技能等级三级及以上技能证书(提供证书扫描件及全国联网查询系统截图)。</p> <p>(4) 具有行政主管部门颁发的消防设施操作员职业资格证书或建(构)筑物消防员证四级或以上(含四级)(提供证书扫描件及全国联网查询系统截图)。</p> <p><b>评审依据: 提供本人身份证复印件、签字并按手印的服务承诺书,承诺中标后派驻到本项目工作。投标文件中提供上述证书彩色扫描件或复印件加盖投标人公章。中标后需原件备查。</b></p>
2	会务人员	1	男女不限	<p>(1) (会议流程筹备、会场的管理、桌签摆放、负责会议前的准备茶水、会议用品等工作,确保会议或活动的每个细节得到妥善处理。</p> <p>(2) 熟练掌握电脑操作、精通各类办公软件的使用、录入速度100字/分钟。</p> <p>(3) 负责参会人员接待、仪表仪态端庄得体,熟练掌握商务礼仪和沟通技巧,维护单位良好形象。</p> <p>(4) 严格遵守工作纪律与保密要求,服从工作调配,保障会务工作高效、规范开展。</p>	<p>(1) 大专(含)以上学历,年龄22至35岁之间。</p> <p><b>评审依据: 提供本人身份证、签字并按手印的服务承诺书,承诺中标后派驻到本项目工作。投标文件中提供上述证书彩色扫描件或复印件加盖投标人公章。中标后需原件备查。</b></p>

				<p>(5) 身高1.65cm以上。</p> <p>(6) 服务时间：9:00—12:00；14:00—18:00</p>	
3	水电维修兼消防安全、绿化人员	1	男女不限	<p>1. 负责项目水电设施、低压电气设备的日常运行、维修保养与安全管理，所有电气作业均需持证（电工证）上岗，严格遵安全规范，保障设备正常运行与用电。</p> <p>2. 主导消防设施的日常巡检、维护与操作，确保持证上岗，具备处置突发消防故障的专业能力。</p> <p>3. 熟练运用安全管理知识，开展设施设备隐患排查，确保水电、消防及特种设备符合安全规范。</p> <p>4. 负责项目绿化养护等综合后勤保障工作。</p> <p>服务时间：9:00—12:00；14:00—18:00。</p>	<p>(1) 55周岁（含）以下。</p> <p>(2) 大专（含）以上学历。</p> <p>(3) 具有行政主管部门颁发的消防设施操作员职业资格证书或建（构）筑物消防员证四级或以上（含四级（提供证书扫描件及全国联网查询系统截图）</p> <p>(4) 需持证（电工证）上岗。</p> <p><b>评审依据：提供本人身份证、签字并按手印的服务承诺书，承诺中标后派驻到本项目工作。投标文件中提供证书彩色扫描件或复印件加盖投标人公章。</b></p>
4	保洁员兼保洁队长	1	男女不限	<p>1. 负责管辖区域的保洁工作以及日常管理、人员调度与工作统筹，制定保洁服务标准与作业规范，保障保洁工作规范化、标准化落地。</p> <p>2. 负责管辖区域内保洁作业安全、人员安全的日常巡查与隐患排查，组织保洁人员开展安全培训及应急处置，严格执行各项安全管理规定。</p> <p>服务时间：07:30—11:30；13:30—17:10。</p> <p>3. 年龄不超过55周岁。</p>	<p>评审依据：无。</p> <p>中标后拟派驻到本项目人员需签订《服务承诺书》。</p>

5	保洁员	10	男女不限	<p>1. 院大楼+e中心保洁员（6人）负责院大楼、e中心的保洁工作。</p> <p>2. 乡下法庭保洁员4人（需具有健康证，中标后提供。）兼法庭食堂工作。</p> <p>保洁人员服务时间：07:30—11:30；13:30—17:10。</p> <p>年龄要求：60岁以下。</p>	<p>评审依据：无。</p> <p>中标后拟派驻到本项目人员需签订《服务承诺书》。</p>
相应证书中标后需提供原件备查。					
<p>合计：（14）人。</p> <p>中标后投标人提供以上所有拟派驻到本项目人员的《服务承诺书》《上岗承诺函》（格式自拟），约定中标后到本项目工作人员符合采购需求。禁止全职服务人员在其它项目兼职，如有违反依法追究其违约责任。</p> <p>服务期间如需更换工作人员需经招标人同意，且新派驻人员条件不低于本次招标要求，更换人员比例不得超过20%。</p>					

注：供应商须在投标文件中，对本项目要求作出实质性响应，并提供人员配置方案及投标报价明细表，以中标价作为后续履约及核算的依据。

## 2. 保洁区域及工作标准

### 室外：

#### （1）园区道路保洁标准：

①地面清洁，保证院区道路、停车位、绿化带无垃圾、无烟头、无卫生死角、无杂物、杂草、无落叶、无积土，垃圾箱内基本无垃圾；

②道路两旁垃圾箱、垃圾屋、路灯杆等无积尘、无污迹，垃圾箱旁无污秽、异味，垃圾桶表面清洁，垃圾清运及时（每天上、下午各清运院内垃圾一次）；路灯杆倾斜、路灯泡损坏需及时更换；需更换垃圾箱应及时提醒采购方，费用由采购方负责；

③服务区域内公共区域标识牌、宣传牌需定期擦拭干净，无积尘，宣传栏、标识牌等无污迹，无明显积尘，无乱张贴现象。

④化粪池、排水、排污沟（管）畅通，无堵塞、外溢现象，无异味；

⑤服务区域内公共区域下水沟、垃圾屋、垃圾箱要及时进行消毒杀菌，做到无老鼠、蟑螂，无异味；

⑥无擅自占用和堆放杂物现象；无广告垃圾。

#### （2）绿化等区域保洁标准：

按照季节以及植物季相的变化规律制定适合的养护管理措施。

①每日清捡白色垃圾、杂物等1次，每周全面清扫一次。

②绿化区域保障无有色垃圾、无堆积落叶、枯枝，确保花坛、池塘等公共区域环境卫生良好。

③每日及时清理垃圾箱，确保垃圾箱内无长期堆放的垃圾杂物等。

- ④加强草坪和花灌木的修剪，营造良好的植物景观。
- ⑤及时补种死亡、缺失的绿篱、花卉，保持绿地的整齐和完美。

## 室内：

### （1）公共区域走廊、楼梯、屋面保洁标准

所有走廊、护栏、楼梯、扶手、墙角线、地脚线、一楼大厅等每日拖（抹）1次，墙面（角、顶）每月清扫2次，天花板无蜘蛛网，墙面无乱贴、乱画；确保地面无积水、无积尘、污垢、无垃圾、杂物、无烟头，定期抛光、打蜡；门窗、玻璃门、无污垢，玻璃无积尘，玻璃趟槽、门窗趟槽无积尘；室内高处、挂件、灯、指示牌定期擦洗、无积尘、吊尘、污迹；各层垃圾箱中垃圾及时清理（倒），垃圾日产日清，无堆积、遗洒、垃圾箱表面清洁；花草盆景摆放配置得当，修剪整齐美观；保障无有色垃圾，无青苔，排水系统无堵塞。

### （2）领导办公室保洁标准

地面、桌椅、窗台等每日清扫（清抹）1次，窗户每星期清擦1次，确保地面光亮、无尘渍、垃圾、脚印；墙面无灰尘、污渍；玻璃明亮无污渍、灰尘、手指印、窗台趟槽无积尘；桌面、台椅、皮沙发等无灰尘、污渍。室内垃圾桶每日及时清洗（倒），确保无垃圾溢出，窗帘每年清洗两次。

### （3）其他办公室保洁标准

地面、窗台等每周至少清扫（清抹）1次，窗户每星期清擦1次，确保地面光亮、无尘渍、垃圾、脚印；墙面无灰尘、污渍；玻璃明亮无污渍、灰尘、手指印、窗台趟槽无积尘。室内垃圾桶每日及时清洗（倒），确保无垃圾溢出，窗帘每年清洗两次。

### （4）会议室及审判庭卫生标准

①茶水柜表面、侧面、边角无污渍；擦布摆放整齐；茶杯的内壁外壁无污渍痕迹，统一摆放整齐；茶叶、茶杯等摆放整齐；

②会议桌内没有垃圾、无污渍，会议桌面无积尘，桌椅边角干净无污渍，且摆放整齐，会议桌椅定期检查有无损坏，及时维修（更换需及时提醒采购方，费用由采购方负责）；

③室内的墙壁、天花板无污渍，无蜘蛛网；

④窗户边角、趟槽无垃圾，无积尘，玻璃无污渍及擦拭痕迹；

⑤地面插线板无污渍、插板线整理整齐；

⑥垃圾箱保持整洁干净，无遗洒；

⑦审判庭桌椅、桌牌、电脑、键盘、话筒等整洁干净，摆放整齐，桌内无垃圾，审判桌椅定期检查有无损坏，及时维修（中标方无法维修的及时通知采购方维修，需更换及时提醒采购方，费用由采购方负责）；

⑧墙壁无污痕、无乱贴、乱画、天花板、墙壁无蜘蛛网以及其他附着物。

⑨会前需保证会议室卫生、灯光，会后及时清理会场。

⑩会议室和审判庭内灯需要定期巡查，有损坏需及时更换。

### （5）卫生间卫生标准

①卫生间每日至少拖扫（洗、抹）2次，中、晚各1次，抹布、拖把摆放有序。

②地面无污渍、无积水、无尿碱、痰迹、无锈蚀、杂物，洗手盆台面整洁，无污渍；镜面光亮、无污渍、印渍；

③五金管件光亮无污渍；厕纸桶及时清理，每日至少2次；隔墙板无积尘、无污渍；

④尿尿内外干净、无异味、尿渍、杂物、无尿碱、痰迹、臭味，无锈蚀、无长流水、无烟头，定期摆入卫生球、洗手液、手纸、檀香，保证无异味；

⑤垃圾桶清洁，及时倾倒垃圾，垃圾日产日清，及时更换垃圾袋，无堆积、遗撒。

#### **(6) 车库卫生标准**

停车场每日清扫一次，保障地面整洁、卫生。无乱堆乱放，无乱挂乱晒，无乱搭乱建，无垃圾杂物，无污水积存，无蚊蝇孳生地。上、下水设施齐全，排水畅通，窨井盖无破损、无堵塞。

#### **(7) 健身房卫生标准**

健身房每日清扫一次，保障地面整洁、卫生，健身设备整洁、无积尘。室内无乱堆乱放，无乱挂乱晒，无垃圾杂物，无污水积存，无蚊蝇孳生地。上、下水设施齐全，排水畅通，窨井盖无破损、无堵塞。

#### **(8) 玻璃顶面卫生标准**

办公大楼东、西门的玻璃顶面每季度清理一次，保障洁净明亮，无积水、污垢、垃圾等。

#### **(9) 电梯地垫卫生标准**

按照星期每天更换，每周至少清洗地垫一次，确保地垫洁净，无明显污垢等。如需更换，由物业公司提出方案报采购方管理部门审核，费用由采购方承担。

#### **(10) 保洁人员服务时间：**

上午07:30—11:30；13:30—17:10。

### **3. 水电维修、绿化员工作内容**

水电维修人员是物业管理的一个重要技术部门，负责全院办公楼内设施的安全运行及维护、保养、检测等事项。及时维护好楼内的电路、水路、灯具、保障用电用水正常，检查督促安全用电、节约用电制度的执行。遵守电工操作安全制度，禁止违章作业，防止线路和人身安全事故的发生，及时维护好供电、供水设备，保障正常供水供电，爱护办公楼内的设备。

搞好年检、验照工作，并且负责水路、电路等小设备的安装工作。有义务对水电的使用、履行提出意见和建议，并能创造性地工作，防止事故发生，减少事故损失。

#### **(1) 工作内容**

- ①双回路高低压配电系统运行、维护与管理；
- ②低压电器维护；
- ③弱电系统（监控、门禁、通讯、网络、机房、视频等）运行、维护与管理；
- ④消防系统运行、维护与管理；
- ⑤给排水系统运行、维护与管理；
- ⑥停车场管理系统运行、维护与管理；

- ⑦楼层控制门维护与管理；
- ⑧其它公共设备设施的运行、维护与管理。主要有：各类标志标识、旗杆、岗亭、自动伸缩门、路灯、喷灌设施、围墙、垃圾箱、垃圾清运设备设施、停车场设备设施等。

### **(2) 设施设备、水电维修基本要求**

- ①各类管理和操作人员能按操作规程熟练操作、管理各类设备，制定和执行“设备维护、保养、维修计划”；
- ②确保设备的科学、安全、可靠运行，重大设备、设施完好率为：消防、监控系统达到 100%；其他系统统一达到 98%以上；
- ③国家规定的工种，必须持合法有效的上岗资格证件上岗；
- ④高、低压配电值班严格按照电力部门规定的技术要求和安全规则、人员职数要求进行值守和操作；
- ⑤建立健全设备运行管理、使用的各项规章制度，并严格遵守执行，岗位责任制执行率达到 100%；
- ⑥精打细算，合理库存维修各部件，最大限度地降低资金积压，同时又要确保维修及时；
- ⑦不断摸索总结设备的运行规律，利用新科技对部分设备运行提出技术改造方案，经采购方审核批准后实施，以实现降耗节能的目的，使各类设备处于可靠、安全的运行状态。

### **(3) 绿化养护工作要求**

- ①日常维护：浇水、清理垃圾、防风防汛、补植、防人为损坏、零星病虫害防治、除杂草、修剪新枝；树灌木完整、长势茂盛、无枯枝死叉、绿地无杂草、无杂物、确保绿化布局合理优美，修剪整齐美观。
- ②定期维护：全面修剪整形、施肥、除杂草、松土、保温、全面病虫害防治等。全年各项维护均不少于 6 次。
- ③完成采购方交办的一些临时性工作。

### **(4) 空调维护**

保证中央空调、柜式空调的正常运行，维护良好，并对运行记录、检查记录和维修、保养记录做好工作台账。实际产生的维修费用由采购方负责。

### **(5) 零星项目维修工作要求**

- ①配合采购方完成各类零星维修工作，工作量：每年度零星维修费用不超过总额 30 万元。
- ②维修范围：墙面粉白、修补，照明设备维修、更换，卫生间设备维修、更换等；单笔维修总额不超过 0.5 万元的项目。
- ③各零星项目维修应先征求采购方管理部门意见，经核准同意后再进行项目实施。
- ④所有零星项目维修标准必须严格按照建筑行业标准执行。

## **4. 消防管理**

要求具备灭火救灾、消防安全培训经验及能力，定期组织消防知识培训、灭火训练和消防疏散演习，确保每名队员做到消防安全“四懂四会”，必须积极参加消防安全培训，熟练掌握各种灭火器材的使用方法 & 火灾处理程序；发现火警

时，就近采用灭火器材扑救并立即报告采购方，视现场情况拨打 119；每晚进行项目服务范围的消防巡查，每年至少要进行一次消防演练；定期对服务区域进行全面的安全检查，排除各类安全隐患，确保各项安全防范措施落实到位。

#### **5. 档案、资料管理**

加强有关物业的档案和资料的管理。档案和资料的管理包括：业主投诉和意见档案、安全管理记录档案、设备运行记录档案、设备维修保养记录档案、清洁卫生管理档案、环境绿化管理档案，物业人事管理及人员培训档案等，以及具体的管理方案。物业管理企业必须运用计算机管理，所有档案要求做到保存完整管理完善，交接手续完备，方便准确。

#### **6. 建立健全物业管理制度**

根据采购方的具体情况制定详细的内部管理制度、日常服务的运作管理制度等相关制度，并认真贯彻落实。

#### **7. 制订详细的会务管理服务方案**

制定详细的会务服务规程及方案，包括大型会议、中型会议、小型会议，并根据采购方会议通知单的要求，提前做好会议前的准备工作，以及外来参观、考察、学习等期间保洁及环境卫生工作人员产生的应急任务。

#### **8. 利用现代化管理手段优化物业服务**

中标人在服务期间需全力参照 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、职业健康安全管理体系，利用现代化管理手段不断优化物业服务，创优质服务。在做好工作的同时，有责任向采购方提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

#### **9. 法庭及矛盾纠纷多元化解 e 中心的保洁等工作要求**

参照上述标准、职责执行。

### **四、商务条件与履约管理**

#### **(一) 费用与成本归属**

##### **1. 费用包干与报价明细要求**

本项目为全费用包干模式。除合同明确约定由采购人承担的零星费用外，完成本项目全部物业服务内容所需的一切费用均由中标单位承担，包含人工、设备、耗材、管理、税费、利润等所有费用，采购人不另行追加任何费用。供应商投标时须提交完整、细化的分项报价明细表，列明人工成本、设备耗材成本、管理成本、税费利润等详细测算依据。

##### **2. 预算限价与报价合规要求**

本项目采购预算及最高限价已按相关规定完成成本测算，供应商应结合自身运营成本、服务标准、人员配置等理性报价，严禁以低于成本的价格恶意竞标。

供应商报价须包含人员基本工资、加班费、社保、工作服、体检、培训等全部人工成本，中标后不得因限价降低人员待遇、压缩服务标准，否则采购人有权解除合同并追究违约责任。

上述所有人员工资不低于当地最低工资标准，为确保工作平稳、有序过渡、高质量开展，其中项目经理、水电维修绿化人员、会务专员薪酬按岗位等级、专

业能力以及市场行情合理确定，原则上不低于同行市场薪资水平。

若人员工作要求不能满足采购方的需要或不服从采购方的工作安排，采购方有权要求物业公司在1周内进行人员更换。

### 3. 设备耗材明细及费用归属

#### 3.1 设备、材料与工具配置要求

中标单位须自行提供服务所需的设备，包含：扫地机、洗地机、抛光机、草坪机、打草机、打药机、高空修枝剪等工具。耗材（垃圾袋、拖把、清洁剂、劳保用品等）；

以上设备、耗材的购置、维护、更新费用，均已包含在投标报价中，采购人不另行支付。

3.2 采购人不转嫁任何自身应承担的费用，不将场地租金、水电、固有设备购置等采购人责任范围内的费用交由中标单位承担。中标单位不得通过任何形式、任何名目向采购人转嫁成本、增收费用。本项目所有设备耗材配置均为服务刚需，无超出实际服务需求的超标配置要求。

#### （二）用工管理与安全责任

##### 1. 薪资社保保障及纠纷责任

中标单位须按时、足额发放所有在岗服务人员劳动报酬，依法足额缴纳社会保险，严禁拖欠、克扣人员工资、福利及各类法定待遇。

凡因中标单位薪资拖欠、未依法参保、违规用工等自身原因引发劳资纠纷、信访投诉、仲裁诉讼、行政处罚的，全部经济损失、法律责任、负面影响均由中标单位全权承担。采购人有权视情节轻重扣除相应服务费用，情节严重的，采购人有权单方解除合同。

### 2. 安全生产与事故责任划分

服务履约全过程中，因中标单位管理疏漏、人员操作不当、安全制度缺失、隐患排查不到位等自身管理问题，造成服务人员工伤、人身伤亡，或造成采购人、第三方人身伤害、财产损毁、安全事故的，所有赔偿费用、事故处置、法律责任均由中标单位独立承担，采购人不承担任何连带责任。

#### （三）履约结算与双方权责

本项目履约期限为2年，合同一年一签，自合同正式签订之日起生效。服务费用按季度结算，采购人在收到中标单位合规发票、完整履约台账、季度考核合格资料后，按财政支付流程按期拨付服务费用。合同履行期间，甲乙双方权利、义务、服务边界、管理权限均按本采购需求及合同条款严格执行。

#### （四）合同解除、终止及违约责任

##### 合同终止与单方解除情形

明确双方合同拒签、履约终止、单方解除的约定情形及法律责任：

- （1）中标单位存在拖欠工资、未缴社保引发群体性纠纷、重大信访投诉的；
- （2）因中标单位管理失职造成重大安全事故、人员伤亡、重大财产损失的；
- （3）连续两次季度考核不合格、整改不到位、服务质量严重不达标；
- （4）擅自转包、分包本项目物业服务的；
- （5）无正当理由拒不配合采购人监管、拒不整改问题、严重违约的；

(6) 中标单位擅自缩减服务内容、降低服务标准、违规用工的。

出现以上情形，采购人有权单方终止、解除合同，并依法追究中标单位全部违约责任。

## 五、其他约定事项

1. 因采购方实际工作调整，造成物业工作人员增、减，物业公司需全力配合进行调整，相关费用由双方协商解决。

2. 中标后试用期为 30 日，若中标人物业管理及服务达不到采购方要求，采购方有权单方面解除合同，重新进行招投标程序。

3. 人员配备要求：中标人根据采购方需求合理配备各类服务人员。应保证所录用人员身体健康、无传染性疾病、无刑事违法或犯罪记录，要求持证上岗的有相应的上岗资格证。中标人各类管理服务人员按岗位统一着装，言行规范，文明礼貌。

4. 两年服务期届满，新中标人进场之前，在符合《中华人民共和国政府采购法》规定的情形下，双方可以协商签订补充合同。

5. 除零星项目产生的费用、其他约定由采购方承担的费用外，文件内包含的所有工作产生的费用全由中标物业公司承担。中标人需提供分项报价具体明细。

## 六、服务考核

采购人组成物业管理服务考核委员会，按《物业服务质量考核标准》对服务质量进行每季度一次的周期性考核。

考核结果应用：

考核得分 $\geq 90$ 分：不扣除服务费用；

80分 $\leq$ 考核得分 $\leq 89$ 分：低于90分的部分，每分扣除300元服务费用；

60分 $\leq$ 考核得分 $\leq 79$ 分：低于80分的部分，每分扣除100元服务费用；

考核得分 $< 60$ 分：视为服务不合格，采购人有权要求限期整改，整改后仍不合格的，有权单方解除合同。

连续两次考核得分低于70分的，采购人有权单方解除合同，并按合同约定追究违约责任。

### 物业服务质量考核标准

项目	考核内容	评分标准	得分
工程管理 (20分)	1. 定期做好大楼水、电（公用设备、设施）的检查维修，做到及时维修，处理率达100%。（2分）	未及时发现，每次扣0.5分；未及时处理、维修的每次扣0.5分。	
	2. 建立规范完善的配电运行制度和设备维护保养计划并严格执行，实行24小时运行和维护值班。（3分）	制度不完善的，每次扣0.5分；值班脱岗的，每人次扣0.5分；未按规定完成保养计划的，每项扣0.5分。	
	3. 有准确完整的配电系统设备台账、运行记录和维护保养记录，并归档保存。（3分）	设备台账或保养记录不完善的，每项扣0.5分。	
	4. 机房和各配电室整洁、干净，各类物品及工具摆放整齐。（3分）	不符合的，每处扣0.5分。	
	5. 建立健全人员管理、教育培训、安全生产等内控制度，制定供配电	未制定方案的，每项扣0.2分；未及时启动应急方案的，每次	

	系统事故应急预案，并能随时启动应急预案。(3分)	扣0.5分。	
	6. 排水系统畅通，道路无积水，地下停车场和设备房无积水、浸泡发生。(3分)	不符合的，每处扣0.5分。	
	7. 水电及消防设施履职保障(3分)	未按规定开展消防设施日常巡检、维护保养的，每次扣0.5分；发现设备故障、消防隐患未及时处置或上报的，每次扣1分；特种设备管理不到位、未持证上岗的，每次扣1分。	
电梯管理 (10分)	1. 制定电梯安全运行制度和维护保养计划，并严格执行。(3分)	未制定和执行制度和保养计划的，每项扣0.2分	
	2. 每天对运行情况进行巡检并有记录，发现小型故障及时排除，发现较大故障，在保修期内联系和督促安装或维保单位及时维修，并搜集相关维修记录。(3分)	未及时发现故障或发现后未及时联系有关单位维修的，每次扣1分；其余不符合的，每项扣0.5分。	
	3. 督促维保单位按计划完成日常维护保养，联系技术监督部门按规定进行年检。(3分)	未完成或不符合的，每项扣0.5分。	
	4. 井道、机房整洁干净，轿厢地面清洁、壁面光亮、照明完好。(1分)	未完成或不符合的，每项扣0.5分。	
会务服务 (15分)	1. 负责会议全流程筹备、会场秩序管理、桌签规范摆放，提前备好会议茶水、会议物资及用品，细致落实会议及活动各项前期准备工作，保障会务各环节细节到位、衔接顺畅。(4分)	不符合的，每项扣0.5分。	
	2. 熟练操作计算机及各类办公软件，文字录入速度不低于100字/分钟，能高效完成会务资料整理、文档录入等相关工作。(3分)	不符合的，每项扣0.5分。	
	3. 做好参会人员迎送接待工作，仪容仪表整洁端庄、言行举止得体，熟练掌握商务礼仪与沟通技巧，维护单位良好对外形象。(4分)	不符合的，每项扣0.5分。	
	4. 严格遵守单位各项规章制度、工作纪律及保密管理要求，服从工作安排与岗位调配，规范履职，确保会务服务高效有序、合规稳妥。(4分)	不符合的，每项扣0.5分。	
环境卫生管理 (35分)	1. 清洁卫生，实行区域包干责任制，并执行统一的保洁标准。(1分)	未实行责任区域包干的，每次扣0.5分；未执行统一保洁标准的，每次扣0.5分。	
	2. 地面、楼梯、台阶干净无垃圾，无污迹，无积水。(4分)	地面发现大宗垃圾的，每次扣0.5分；小宗垃圾1小时内未清扫的，每次扣0.3分；其余一处不符合的，每次扣0.3分。	

	3. 墙面（含玻璃外墙）、柱面、玻璃门干净，无明显灰尘，无污迹，天花板无蜘蛛网。（3分）	发现明显积尘或蜘蛛网的，每处扣0.5分；其余不符合的，每次扣0.3分。	
	4. 楼梯扶手、消防设施等无明显灰尘污迹。（2分）	有明显积尘、污迹的，每处扣0.3分；其余一般灰尘每处扣0.3分。	
	5. 垃圾桶摆放整齐，桶身干净，无积尘，无污迹。（2分）	不符合的，每处扣除0.3分。	
	6. 公共门窗无明显污迹和明显灰尘。（3分）	有明显污迹和灰尘的，每处扣0.5分；一般灰尘，每处扣0.3分。	
	7. 卫生间地面无垃圾杂物，水池、台板干净无杂物，墙面天花板无明显灰尘、无蜘蛛网，镜面光亮无明显水印，便池无污垢无异味。（4分）	一般不符合的，每项扣0.3分，严重不符合的，每次扣0.5分。	
	8. 卫生间保洁耗品（厕纸、擦手纸等）及时添加和补充。（3分）	发现未及时补充每处扣0.5分	
	9. 外场地面干净，无明显垃圾、落叶，无积水，绿地无纸屑杂物，水沟无杂物无堵塞无异味。（3分）	发现大宗垃圾，每处扣0.5分，小宗垃圾，1小时内未清扫和其余不符合的，每处扣0.3分。	
综合管理 (20分)	10. 人员配置与排班保障（5分）	未按投标承诺配置保洁人员，每发现1人次缺岗扣0.5分；排班不合理导致服务空档（单次超过30分钟）的，每次扣0.5分。	
	11. 服务响应与整改效率（5分）	接到采购单位保洁问题整改通知后，未在规定时间内完成整改的，每次扣0.5分；整改不到位、同一问题重复出现的，每次扣1分。	
	1. 员工统一着装，持证挂牌按时上岗，服从采购人监督部门安排，不得顶撞领导（4分）	不符合的，每项扣1分	
	2. 建立各项规章制度，建立人员档案，各种资料分类成册，方便查阅（4分）	不符合的，每项扣0.5分	
	3. 急修、小修及时率100%；维修合格率及回访率100%；投诉率在1%以下，处置率100%（3分）	不符合的，每项扣0.5分。	

	<p>4. 紧急情况服务响应要求：及时响应、规范处置、高效应对、妥善化解、圆满解决（3分）</p>	<p>乙方承诺：  1. 接到采购单位紧急处置请求后，相关人员3分钟内到场，并根据情况及时有效处置，30分钟内圆满解决的不予扣分；  2. 10分钟内到场且1—2小时内妥善解决的，扣1分；30分钟内到场且1—2小时内妥善解决的，扣3分；  2. 未及时有效处置解决的，扣5分，且采购人有权单方终止服务合同。</p>	
	<p>5. 乙方必须按照报价每月及时支付各类人员工资福利，不得克扣相关工资福利，出现克扣人员工资福利的情况按照每人每次扣1分，此项扣分不设上限。（3分）</p>	<p>每人每次扣1分</p>	
	<p>6. 项目经理履职保障。（3分）</p>	<p>项目经理未按投标承诺在岗履职、未定期开展项目安全巡查与隐患排查的，每次扣1分；未按规定组织人员培训、安全演练的，每次扣0.5分；项目管理混乱、人员调配不当导致服务空档的，每次扣1。</p>	

备注： 1、投标报价包括人员费用及保洁易耗品。