

## 技术服务要求

### 一、采购需求

岗位	人数	人员要求
项目负责人	1名	1) 年龄 50 周岁以下，身体健康，无重大病史、无高血压、无心脏病及其他突发性疾病病史。 2) 大专及以上学历，熟悉电脑操作。统筹采购单位物业服务工作。 3) 细心、认真，能吃苦耐劳，能承受工作压力。
保洁人员	5名	1) 年龄 60 周岁以下，身体健康，无重大病史、无高血压、无心脏病及其他突发性疾病病史。 2) 通过保洁专业化培训。熟悉物业的保洁工作流程，具备保洁经验。细心、认真，能刻苦耐劳。
保安人员	8名	1) 男性，年龄 60 周岁以下，身体健康，无重大病史、无高血压、无心脏病及其他突发性疾病病史。 2) <b>所有保安人员均须具有公安机关颁发的保安员证书，成交后提供拟派人员证书供采购人核对；</b>
工程人员	1名	1) 男性，年龄 60 周岁及以下，身体健康，无重大病史、无高血压、无心脏病及其他突发性疾病病史。 2) 遵守采购人纪律，服从采购人管理，能吃苦耐劳、有较强的责任感、服务意识强、有奉献精神、安全意识强。
电梯维护服务人员	1名	1) 年龄 50 周岁以下，身体健康，无重大病史、无高血压、无心脏病及其他突发性疾病病史。 2) 须具备具有特种设备安全管理和作业人员证(项目代号 A)， <b>成交后提供拟派人员证书供采购人核对。</b>
绿化养护人员	1名	1) 年龄 60 周岁及以下，身体健康，无重大病史、无高血压、无心脏病及其他突发性疾病病史。 2) 负责室内外绿植的浇水、修剪、除草、施肥、病虫害防治等日常养护工作。
消防人员	1名	1) 年龄 55 周岁以下，身体健康，无重大病史、无高血压、无心脏病及其他突发性疾病病史。 2) 须具有建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书， <b>成交后提供拟派人员证书供采购人核对。</b>
合计	18人	

### 二、服务要求

#### （一）项目负责人

##### 1. 全面统筹管理

1.1 负责对各班次各岗位人员的总体协调及团队的日常管理工作，24 小时准备处理突发事件。

1.2 协调各岗位之间的工作衔接，确保各项服务有序开展；

1.3 定期组织召开物业服务工作例会，总结分析服务情况，提出改进措施。

## 2. 服务质量管理

2.1 对各岗位服务质量进行监督检查；

2.2 建立服务质量巡查机制，发现问题及时整改；

2.3 配合采购人开展考核工作，确保考核达标。

## 3. 沟通协调

3.1 保持与采购人各部门的日常沟通，及时响应采购人各项需求；**定期向市总工会有关领导汇报工作。**

3.2 处理关于物业服务的投诉与建议，做到件件有落实、事事有回音；

3.3 配合采购单位的各类活动的后勤保障工作。

## 4. 安全与应急管理

4.1 负责物业服务区域的安全巡查，发现安全隐患及时上报并协助处理；

4.2 组织物业人员参与采购单位开展的消防、防汛、反恐等应急演练；

4.3 遇突发事件（如停电、水管爆裂、安全事故等），第一时间到场指挥处置。

4.4 具有一定的现场初级急救能力，能够对突发磕碰、晕厥、心脏不适等常见意外状况进行初步处理，随时配合专业医护人员开展救援工作。

## 5. 档案与资料管理

5.1 建立并维护物业服务人员名册、健康证明、培训记录、考核记录等档案资料；

5.2 按月向采购人提交服务工作总结及下月工作计划；

5.3 协助采购人做好物业相关资料的归档备查工作。

## （二）保洁服务

1、负责市总工会区内主干道、办公区域、党群服务中心、公共区域、园林区、车棚（库），工人文化宫除指月文化公司（办公房间）、职工演艺厅、茶艺室、书法室外的区域（含各层卫生间）的保洁工作，确保该区域干净，无积水、

无垃圾、无落水、纸屑、瓜皮、果壳、塑料袋、饭盒、易拉瓶、矿泉水瓶、枯枝等垃圾。

2、负责其他文化景观、路灯杆、路旁指示牌或标志、护栏擦拭干净。

3、保持固定垃圾窖、垃圾箱内的垃圾当天清理干净，定期清洗箱体表面，保持箱体内无积水。

4、垃圾处理：市总工会每日产生的办公生活垃圾需进行分类及清运。

5、定期清理室外的排水沟，保持排水畅通。

6、办公区域内所有的办公楼楼梯间、楼梯扶手、栏杆、走廊过道、台阶、窗台、天花板等要求保洁洁净，无痰渍、烟头、香口胶、纸屑、垃圾及蜘蛛网。

7、各楼层卫生间、公共厕所门窗保持洁净，劳动工具摆放整齐。

8、公共厕所要求地面洁净，无积水、无垃圾、无污垢，保持地漏、水池、大小便槽、洗脸盆下水畅通，保持隔断、大小便池外观洁净，池内无粪迹尿垢。

9、配合市总工会办公楼各大小会议室等的卫生清理。

10、完成市总工会交给的临时性、突击性任务。

11、负责球类运动馆、游泳馆场外垃圾清理，综合展览馆场内外卫生，以及地下车库（每日清扫一次）的卫生。

12、工人文化宫内卫生要做到值班值守保洁、常态化保洁，卫生间要及时清理，保持干净整洁、无异味。

### （三）保安服务

1、保安人员要认真做好守护目标的防火、防盗工作，负责市总工会内办公人员的人身财产安全，如发生案件应立即报告安保处，保护好现场，维护好现场秩序。

2、保安人员实行 24 小时值勤制度，每小时巡查一次，做好巡查记录。南门岗保安人员确保做到早 8 点开门，晚 9：30 关门；北门岗保安人员确保做到周一至周五下午 2 点开门，晚 10 点半关门；周六至周日上午 10 点开门，晚十点半关门。

3、交接岗时接岗保安必须对市总工会内重点要害部位进行巡查，巡查情况正常后原在岗保安方可离开。晚 12：00 至次日凌晨 7：00 应不间断加强市总工

会内周边和重点要害部位的巡夜（出现异常情况，及时巡视处理上报。），做好防盗工作。

4、保安人员对上班时间因迟到要进入的人员，必须在确认人员身份后方可进入，并做好登记工作。

5、外来人员来访需进入者，按要求填写好登记表经有关部门、领导、同意后，方可进入，保安人员不得擅自收取任何费用。

6、晚上 10 点半后，要检查巡视各室门窗是否关牢，办公楼、培训楼、工人文化楼，应关电源是否切断，发现问题及时处理，必要时汇报领导，及时消除安全隐患。

7、在上班、下班时段，保安人员有责任维护好各门口环境秩序，禁止闲杂人员在门口周围逗留大声喧哗（对严重影响办公秩序的报告 110，并协助 110 处理有关事情。），禁止在市总工会各门口摆摊设点，禁止任何车辆无故乱停乱放，保证市总工会内外的畅通无阻。门口交通堵塞时，应及时疏导。发现打架斗殴现象及时阻止并上报有关领导或拔报 110。

8、保安人员应引导外来工会办事人员的车辆有序停放。

9、保安人员应认真完成市总工会交办的临时任务。

10、如市总工会有重要会议、大型活动、基建施工等需要，保安应执行市总工会制定的临时管理制度。

11、保安在巡逻中发现不爱护公共财物、破坏公共设施、踩折花草树木者，应及时制止，并予以批评教育，情节严重者则交安保处处理。

12、保安人员应文明执勤，文明用语，制服穿戴整齐，佩戴上岗证和警用器械。严禁在值勤过程中看书报杂志闲聊或做其他私活。不粗暴无礼，不仗势欺人，严禁打骂、侮辱他人。上岗前和执勤中不准饮酒。

13、保安人员应指派专人负责市总工会内监控室的管理和视频调取，并对其设备定期检查，发现问题及时向安保处报告。

#### **（四）工程服务**

1、公用部位：公用部位设施损坏，须在 1 日之内（不超过 24 小时）报告有关部门维修，并配合有关部门执行。

2、供电系统：保证正常供电，断电、限电需提前向市总工会领导通知；每月柴油发电机至少运行一次，确保临时断电时柴油发电机能正常使用。

3、弱电系统：保证办公区域内各类弱电系统正常运行；监控机房需有专人负责，并做好相应数据的保存工作，按时检查相关监控设备运行情况。

4、消防系统：无火灾安全隐患，派遣至本项目工作的人员应熟练掌握消防设备的使用方法，及时排查消防系统设施设备问题。

5、给排水系统：保证正常供水，断水需提前向采购人通知，每半年清掏一次排污井和下水道，按时检查各给排水设施设备，查看是否有跑冒滴漏现象。

6、空调系统：保障空调系统正常运行，发生故障应在5分钟内到达现场排查原因，对无法解决的故障应在半小时内通知维保单位进行维修，每半年清洗一次空调内机滤网。

#### **（五）电梯维护服务**

每月根据电梯运行状况，按国家标准定期进行电梯日常巡检；对电梯进行清洁、调整和检查等日常维护保养工作；建立健全电梯安全技术档案，办理使用登记，制定电梯安全操作规程；对电梯维护保养过程和结果进行监督确认，确保紧急报警装置正常使用；在困人时组织救援，编制自行检测和定期检验计划，组织应急演练。

#### **（六）绿化养护服务**

种植花卉、苗木、盆栽等，做到环境四季常净、常新、常春、常绿境界；保持花坛、草坪清洁，定期对绿植(含楼内)进行除草、修剪、整枝、施肥、拔草、防虫、防病、补种、浇灌等养护工作。

#### **（七）消防服务**

熟知消防知识会正确使用各种消防设备设施，有健全的消防管理制度及火灾消防预案，消防人员需对市总工会区内消防点实行每日一小巡、每周一大巡，并做好巡查记录，消除消防隐患。

#### **（八）考核标准**

为了加强对物业公司工作的监督管理，规范物业公司服务行为，提高服务质量，结合市总工会服务的特点，制定本考核办法。在服务期间，采购人有权对成交单位进行监督检查，成交单位无权拒绝。

1、组织架构：为了保证服务质量，实现物业公司服务的优质目标，由市总工会后勤处定期对物业公司服务工作的相关过程和结果实施监督和管理。

2、考评内容：本办法对物业公司的服务质量进行评价，主要依据服务内容进行考评，总分除以评分项总数算出得分。

3、监管考评过程分为四个科目进行，总分为 100 分。分别为：

- (1) 综合管理科目：20 分。
- (2) 保洁卫生科目：40 分。
- (3) 工程维修科目：10 分；
- (4) 秩序管理科目：20分；
- (5) 消防安防管理科目：10分。

4、考核等级及奖惩措施

(1) 考核评分周期：每月一次，作为服务费结算付款金额依据。

(2) 考核等级：分为四个等级（优秀含 80 分以上，良好 70-79 分，合格 60-69 分，不合格低于 60 分）。

(3) 考核等级奖罚：

A. 优秀（含 80 分以上）：按 100%支付当月服务费用。

B. 良好（70-79 分）：按 90%支付得分月份的服务费。

C. 合格（60-69 分）：按 80%支付得分月份的服务费。

D. 不合格（60 分以下）：按 60%支付得分月份的服务费。连续三个月不合格扣罚 50%当月服务费，同时，采购人有权**单方解除本合同**，并要求成交供应商承担由此给采购人造成的全部损失。

(4) 因成交供应商失职，发生重大安全责任事故（如火灾、偷盗重大财产损失、人员伤亡等），采购人有权立即解除合同，并没收当月全部服务费。

4. 考核评分表（百分制）如下表：（为提升物业服务品质，对扣罚事项填写不合格情况描述）。

考核项目	考核标准与扣分细则	分值	评分	扣分问题描述
------	-----------	----	----	--------

考核项目		考核标准与扣分细则	分值	评分	扣分问题描述
综合管理 (20分)	人员到岗与形象	1. 每发现一次缺岗、迟到、早退, 扣1分。 2. 每发现一次未按规定统一着装、佩戴工牌, 扣0.5分。	8		
	投诉处理	1. 每发生一次经核实为有效的服务投诉, 扣1分。 2. 未在规定时间内(如24小时)对投诉进行响应和处理, 每发生一次扣2分。	6		
	规章制度遵守	每发现一次违反甲方(市总工会)书面告知的管理规章制度, 视情节轻重扣1-3分。	6		
保洁卫生 (40分)	垃圾清运	1. 垃圾未日产日清, 每发现一处扣1分。 2. 垃圾箱(桶)周边有散落垃圾或明显异味, 每发现一处扣0.5分。	10		
	日常巡查与记录	1. 未按要求进行每日2次保洁巡查并记录, 每少一次扣0.5分。 2. 记录存在弄虚作假, 一次扣2分。	10		
	公共区域卫生	1. 地面、绿化带内有明显垃圾(烟头、纸屑、塑料袋等), 每发现一处扣0.5分。 2. 墙面、门窗、扶手、标识牌有明显污迹、蜘蛛网或小广告, 每发现一处扣0.5分。	10		
	卫生间卫生	1. 卫生间内有明显异味, 每发现一次扣0.5分。 2. 地面、台面、镜子有水迹、污迹, 便池有污垢, 每发现一处扣0.5分。 3. 垃圾桶溢出未及时清理, 每发现一次扣1分。	10		
工程维修 (10分)	设施设备巡检与维护	1. 未按制度进行日常巡检, 每缺一次扣1分。 2. 巡检发现问题(如跑冒滴漏、照明损坏)未在24小时内修复或无合理维修计划, 每项扣1分。 3. 柴油发电机未按要求每月试运行, 扣2分。	10		
秩序管	安全	1. 未按要求(如每小时一次)进行巡逻并记录,	10		

考核项目		考核标准与扣分细则	分值	评分	扣分问题描述
理 (20分)	巡逻	1. 每缺一次扣1分。 2. 巡逻记录存在弄虚作假，一次扣2分。			
	车辆与门岗管理	1. 未按规定时间开关大门，一次扣1分。 2. 外来人员/车辆未按要求登记、查验，一次扣1分。 3. 车辆乱停乱放未及时疏导，一次扣0.5分。	10		
消防安 防 (10分)	消防巡查与演练	1. 未按要求进行日巡、周巡并记录，每缺一次扣1分。 2. 消防器材（灭火器、消防栓等）检查发现失效或缺失，每处扣1分。 3. 未按计划组织年度消防演练，扣2分。	10		
总计			100		

**备注：以上服务需求及服务要求为采购人最低要求，响应供应商必须全部满足或优于，否则视为无效响应。**