**第二章 采购需求**

**一、项目概况：**

项目属性：服务类

品目类别：物业管理服务

本项目属于不专门面向中小微企业预留采购份额的项目，原因和情形为：面向中小企业预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争，或者存在可能影响政府采购目标实现的情形。

★投标人须承诺，人员配备必须符合国家及地区有关规定依法用工，排岗用工应符合《劳动法》的有关要求，根据采购人需求的岗位数配备合理数量的人数，人数按不低于采购人需求配备，并按广州市区用工标准签订合同（投标人提供承诺函，格式自拟）。

★中标供应商应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准(工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用) （投标人提供承诺函，格式自拟）。

★中标供应商应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金（投标人提供承诺函，格式自拟）。

1. 确定一家中标供应商，为采购人提供物业管理服务，本项目管理服务内容包括：保安服务、卫生清洁服务、设备维护服务、绿化养护服务、会务服务等。

(二)服务期限：合同生效之日起2年(采取1+1服务模式签订合同，即在第一年的合同期满前一个月内，由采购人根据招标文件及合同条款对供应商进行履职考核，如供应商有以下情形之一的，采购人有权不与之续签第二年合同：1.违反了招标文件的实质性响应条款；2.有任意一个月考核评分低于60分；3.连续3个月考核评分低于90分。)。

(三)项目预算：人民币432万元/年，2年总预算共864万元。2024年采购预算已落实，后面一年采购预算以实际批复为准。

（四）重要提示，服务期内执行国家有关工作时间要求，每日工作时间不超过八小时、平均每周工作时间不超过四十四小时的工时制度，若超时工作需按国家规定支付相应费用，该费用已含在投标报价中，请投标人充分考虑服务期内物价水平及人员薪金的调整因素，服务期内，采购人按中标金额支付服务费不作调整。

(五)物业概况

1.院本部概况

(1)广州市白云区人民法院位于广州市机场路1668号， 占地面积为7000㎡ ，建筑面积约26000㎡(其中包括法院审判大楼、综合楼办公区域、车场、篮球场、羽毛球场)。

(2)主要设备设施

电梯设备：日立电梯6台，广州广日电梯2台。

中央空调设备：中央空调主机2台，冷却泵3台，冷冻泵3台，空调配电柜5个，冷却塔2个。

供配电系统：双回路供电，设有高低压电房2间、变压器2台。

供排水系统：共有生活供水泵7台、消防水泵6台，潜水泵19台。

消防系统：火灾自动报警及联动系统，烟感、温感探头； 自动喷淋灭火系统；送风、排烟系统；应急广播系统；消防栓给水系统；CO2气体灭火系统；紧急疏散指示、应急照明系统等。

安全监控系统：等离子彩色电视接收机，彩色监视器，硬盘录像机，液晶显示器。

日常广播系统、送风系统。

2.各派出法庭概况

(1)人和法庭位于白云区人和镇， 占地面积为3450㎡ ，建筑面积为2651㎡。

(2)钟落潭法庭位于白云区钟落潭镇，占地面积2462㎡ ，建筑面积1929㎡。

(3)太和法庭位于白云区太和镇，占地面积1830㎡ ，建筑面积约3500㎡。

(4)江高法庭位于白云区江高镇，占地面积363㎡ ，建筑面积746㎡。

3.执行局综合楼概况

执行局综合楼位于法院审判大楼旁，占地面积：3500㎡ ，建筑面积11000㎡，其中，办公区域2000㎡，其余为综合使用区域。

4.萧岗档案库概况

萧岗档案库位于广州市白云区齐富路24号，占地面积约800㎡，建筑面积约1500 ㎡。

以上所列建筑面积和设施设备数据仅供参考，以建筑物、设备、设施等实际情况为准。

**三、服务内容**

（一）安保工作

中标供应商提供符合采购人要求的人力资源确保完成以治安安全为中心的各项大楼管理服务性事务。负责门岗值勤、安全防范、巡查、消防、监控管理、车辆停放管理等工作，维护良好秩序。

（二）保洁卫生工作

中标供应商负责项目的所有办公室、礼堂、会议厅、公共通道(电梯间、走廊、楼梯)、公共区域(茶水间、洗手间、露台、天面、绿化地)、停车场、大堂、门窗、道路等保洁工作及绿化垃圾清运工作。如审判大楼外墙清洗等高空作业，由采购人另请专业公司处理。

（三）配套设备维修工作

负责采购人项目所有的设备设施运行安全管理和维护工作（详见“四、服务要求”）。

（四）绿化养护工作

中标供应商向采购人提供熟悉并掌握各种绿化植物租摆、养护管理服务工作的专业技术人员，为项目内各类绿植完成包括淋水、松土、修剪、除杂草、杀虫防病、肥料施用，绿化养护、租摆等管理服务性事务。

（五）会务服务工作

负责在项目内各会议室召开的各类会议、大型集体活动及重要接待活动的礼仪服务会务保障。

（六）疫情防控工作

按采购人要求，配合完成疫情防控工作。

（七）其它与物业管理有关的工作

其它需要物业配合的有关事项。

**四、服务要求**

项目经理：身体健康，年龄不限，具备大学本科或以上学历，具有5年（含5年）以上的物业经理岗位工作经验，有较高的政治思想素养和业务水平，有较强的组织协调和管理能力，及时传达政策，按采购人的要求管理本项目的各项工作。

(一)安保服务

负责门岗值勤、安全防范、巡查、消防、监控管理、车辆停放管理等工作，维护良好秩序。

1.人员素质要求

(1)保安从业人员应知法、懂法、守法，依法办事，须严格遵守保安从业规范，模范遵守安全管理规定。

(2)安保班长应具备大专或以上学历，身体健康，年龄20-40岁，具有3年以上的安保岗位工作经验，有较高的政治思想素养和业务水平，有较强的组织协调能力，受过专门的保安业务培训。除履行自身的保安职责外，还应协助采购人传递政策，对保安队伍进行管理。

（3）★投标人需承诺整个保安队伍都具有保安员证，且其中具有建(构)筑物消防员职业资格或消防设施操作员资格的不少于4人。安检人员要熟悉掌握X光检测仪的操作及图像识别，熟悉、了解、掌握安检登记、操作等技能及对违规物品的识别能力（投标人提供承诺函，格式自拟）。

(4)除保安班长外的保安人员个人素质条件：高中（含职高）或以上学历，退伍军人为佳，年龄20-40岁，身体健康，具有丰富的安保岗位工作经验，没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体貌端正。

(5)所聘用的保安人员有吃苦耐劳的精神和高度的责任感，接受过专门的岗前培训，熟知采购人的管理规定，严格履行岗位职责，善于发现各类问题，具备一定的管理经验和处理突发事件能力。

(6)中标供应商要加强对保安的管理，确保保安在服务区内无违规事件发生。

2.工作要求

(1)服务范围包括日常门岗值勤，安全防范、巡查，消防、监控管理，车辆停放、管理等工作，包括广场、通道、停车场、建筑物等。负责大楼及周边安全巡查管理，未经批准，不得在以上区域内照相、录音和录像，不得泄漏有关人员的办公地点、电话、车牌号码等资料。

(2)组织一支思想素质高、业务能力强的保安队伍，执行严格的岗位纪律和岗位责任制，以确保整个物业管理范围的安全、有序。

(3)对一般外来的访问、办事人员，建立安检、询问登记制度。协助妥善处理群众来访上访事件，协助接待、管理外来人员。

(4)办公及公共场所要控制噪音，制止喧闹现象，无闲杂人员随意流动。在休息放假期间，做好进出人员的询问登记。

(5)重要出口24小时值班、24小时监控。做到24小时有安全护卫人员巡查。防止各种破坏活动，防止任何影响正常办公和公共秩序的行为，预防治安事故的发生。

(6)加强管理，预防重大火灾、刑事和交通事故的发生。对突发事件有应急处理程序和措施，一旦发现事件苗头须立即报告采购人，防止事态进一步恶化，协助保护现场。

(7)对物业管理区域内大件设施设备或物品搬出，外来人员须有采购人的书面批准手续，并有登记制度。

(8)每月至少开展一次安全大检查工作。每月物业经理、保安主管须不定时进行岗位夜查工作。

(9)加强交通、车辆、停车场管理按要求管理机动车辆和非机动车辆出入，各种车辆停放有序，有专人指引按规定存放地下车库或指定地点，做到车辆停放规范、整齐、分类、安全。上下班人流高峰期，大门岗和车库出入岗须维持人流、车流进出秩序，做好各出入口的安全、引导车辆停放工作。外来车辆未经许可一律不准进入车库；车辆停放建立出入登记制度(含夜间过夜停放登记管理)，严防被盗事件发生。

(10)其它疫情人员管控与安全保卫有关事项。

3.消防管理

(1)认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，严格按照《中华人民共和国消防法》和广州市消防安全管理规定，设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序，落实各级消防责任人。全面熟练掌握消防监控报警、干式灭火(气体)、湿式灭火(喷淋)、防排烟及消防栓等消防设备器材的作用、位置和操作方法。

(2)协助采购人负责监督落实维护保养公司对消防系统设备和设施的保养、品质检查。

(3) 中标供应商出现消防报警时1分钟辨别消防报警的信息，5分钟内到达报警点。值班人员需具备建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证等相关资质。自动消防系统的操作人员，必须持证上岗，并遵守消防安全操作规程。

(4)每日进行巡查全部消防设备、设施运行状态、完好情况(含各种灭火器材、防毒面具、烟感、喷淋设施以及安全疏散指示、应急照明、通风设施、消防水源、闸阀开关情况等)，做好消防安全巡查记录，建立消防安全档案，并将记录资料提供给采购人备案。确保消防设备和设施随时处于正常工作状态。办公区域和公共区域配装的各种灭火器材、防毒面具、烟感、喷淋设施以及楼梯、走道和出口的安全疏散指示、应急照明、通风设施等由中标供应商负责日常巡查，采购人负责维修、补充。

(5)及时配合采购人整改火险隐患，监护动火和易燃易爆用品存放情况，保持消防区及楼梯走道和出口畅通。重大节日前配合采购人进行节日消防安全大检查，并按采购人要求及时进行整改。

(6)配合协助做好消防知识培训和宣传，对突发事件有完善的应急处理程序和措施，一旦发现事件苗头必须立即报告采购人，防止事态进一步恶化，协助保护现场。

(7)建立义务消防队伍，出现消防事故5分钟内需有2人以上到达现场，进行必要的扑救。

(8)做好智慧消防巡逻巡查工作及其它防火灭火工作及消防配套设施的维护。

(二)保洁卫生服务

1.个人素质条件

保洁主管：应具备大专或以上学历，年龄20-50岁，具有3年以上的保洁卫生服务经验，有较高的政治思想素养和业务水平，有较强的组织协调能力，除履行保洁职责外，还应协助采购人传递政策，对保洁队伍进行管理。

保洁人员个人素质条件：高中（含职高）或以上学历，年龄50岁以下，身体健康，没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体貌端正。

2.清洁保洁范围

具体负责项目的所有办公室、礼堂、会议厅、公共通道(电梯间、走廊、楼梯)、公共区域(茶水间、洗手间、露台、天面、绿化地)、停车场、大堂、门窗、道路等。如需高空作业，由采购人另请专业公司处理。

3.工作要求

(1)中标供应商须制订保洁制度和标准、工作程序对范围内的场所进行日常定期清洁或不定期保洁，做到全天候、全方位保洁，特别对大堂、信访大厅、案管中心服务大厅、律师接待用室、会议室、卫生间、茶水间等重要部位做到按标准保洁，区分办公室与卫生间的工具使用、区分标准，管理、巡查、监督，对工作质量进行考核，中标供应商须保证安排足够人员以保障工作需求。

(2)所有公共区域包括但不限于大堂、检务大厅、案管中心服务大厅、律师接待用室、公共会议室、公共活动场所、走廊、电梯间、公共卫生间、茶水间等场所每日至少进行一次保洁工作，确保达到质量标准。卫生间要求每天上午、下午各至少冲洗2次以上保洁，每周一次大清洁。在完成必要的清洁工作后，各工作人员需对公共区域进行巡查巡回保洁，以保证整个服务区的整洁干净。

(3)中标供应商需负责大楼内的垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清；定期进行消毒卫生。

(4)每季度定期专项清洁工作包括但不限于地面抛光、地毯清洁、路面冲洗、室内强弱电、空调通风设备、门窗、天花板、墙身等打扫，确保达到质量标准。

(5)中标供应商需负责定期清洁厨房、饭堂地面。

(6)中标供应商负责配备日常清洁卫生中必要的工具。负责公共卫生间洗手液、擦手纸、卷纸、香膏等物品(用品购买由采购人负责)的及时更换。

(7)遇到大型活动，须按采购人要求进行免费清洁卫生。

(8)其它与疫情防控消杀、清洁卫生有关的事项。

(三)设备维修服务

1.人员素质要求

（1）维修主管：有较高的政治思想素养和业务水平，年龄20-50岁，具有3年以上维修工作经验，有较强的组织协调能力。除履行自身的设备维护工作职责外，还应协助采购人传递政策，对维修人员进行管理。

（2）维修人员应具备高中（含职高）或以上学历，身体健康，20-40岁，有丰富的物业维修岗位工作经验，负责采购人项目所有的设备设施维护和运行安全管理。其中持有特种作业操作证(电工作业)的工作人员，要求熟练水电维修。其他特种作业人员必须按照国家有关规定经专门的安全作业培训，取得相应的特种作业操作资格证书，方可上岗作业。

（3）★投标人应承诺电工必须持有《特种作业操作证（高压电工作业）》或《特种作业操作证（低压电工作业）》，以上人员可重复，同时，至少1名电工还应当持有《中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证（项目代号：A）》。（提供承诺函格式自拟）

2.工作要求

(1)合同期内，由中标供应商出资聘请有资质的维保公司负责电梯和中央空调设备的维保工作及年审工作（相关合同交采购人备案），并由中标供应商承担上述两个项目每月各500元以下（含500元）的维修费用，500元以上的维修费用由采购人根据本单位相关规定自行承担。

(2)采购人负责聘请专业维保单位进行门禁系统、监控系统、审判大楼垃圾对外清运、生活水池及空调水处理、电路专业检测维保、消防系统的维保工作，中标供应商负责配合及日常监管。

(3)对电梯等涉及安全的设备设施，中标供应商在日常管理过程中要制定使用运行制度，做好巡查记录，及时发现设备使用过程中的隐患并上报采购人，杜绝安全事故发生。

(4)除专业公司维保的设备外，中标供应商应根据采购人的要求，提供符合条件的设备管理专业技术人员对其余普通物业设施、设备进行日常性管理、保养和一般性维修，确保各项设施的完好和正常使用。维修保养工作要建立制度，定期巡查记录，强调时效性，对无法解决的事故或较大型的保养和维修，及时报采购人处理。维修保养项目中，相关工具由中标供应商配备。维修保养所消耗的材料费用，每月由中标供应商承担不超过3000元的金额，超过3000元的部分由采购人根据本单位相关规定自行承担。

(5)由中标供应商负责办公家具的小型维修，所需材料由采购方负责采购。需要专业性质的维修、拆装或搬运的由采购人聘请拥有专业资质的公司负责。

(6)中标供应商要确保物业交接期间及之后该场地下列设备正常运作：

A.中央空调系统(含主机、冷却塔及配套制冷水泵、管及末端的维护保养)； (含主机、冷却塔及配套制冷水泵、管及末端)的管理、维护和保养；

B.协助采购人对中央空调水处理管理、维护和保养；

C.协助采购人电力系统(含高、低压开关、直流屏、变压器)管理、维护和保养；

D.协助采购人对电梯管理、维护和保养，对安保监控设备的运行管理；

E.负责办公家具的小型维修以及其它与物业设施、设备使用、维护和管理有关的事项。

F.其它与物业设施、设备使用、维护和管理有关的事项。

(7)负责所管物业设施设备的节能管理，协助采购人做好国家节约型公共机构示范单位的创建和日常节能运行管理，按照采购人委托的能源合同管理单位建议的通风空调系统、照明系统节能运行要求进行操作、管理、维护，合理控制机电设备和公共区域照明的开关时间，合理优化。负责开展垃圾分类，能源消耗，能源数据统计、节能监管平台的操作与管理并定期分析等节能减排工作，制定科学合理的经济运行和节能降耗措施，提高设备运行效能，降低能源消耗。

(8)中标供应商对设施设备负有保护责任，如因中标供应商管理不善或操作不当导致造成的故障或损失，中标供应商应负赔偿责任。确因设备正常故障导致需维修或者无法解决的事故和较大型的维修，中标供应商及时书面提出申请报告采购人进行维修，维修费用由采购人负责。维修保养项目中属正常的维修、更新或使用中消耗的物料，由采购人负责采购。中标供应商负责维修工具的配备，强调时效性，并积极采取有效措施先行维修。

(9)负责其他与物业设施、设备使用、维护、运行管理有关的事项。窗户安全、防火门闭合系统每季度进行一次专项全面检查和日常维护，发现隐患问题及时报告。

(10)负责所有设施设备的标志标识清晰，定期除锈刷新油漆、加润滑油保养、安全加固工作管理(包括但不限于人防门、外围栏杆、车库人防维修过渡架、消防管道、水泵管道、雨污管道等)。使用中消耗的物料，由采购人负责采购。

(11)每年至少开展一次安全大检查的专项工作，办公室电路电压负荷检测由中标方负责，电房设备绝缘电阻、测温测电流、护栏安全检查、设备养护等由采购人采购专业资质公司检测，中标方协助该项工作。

(12)其它与物业设施设备的使用、维护和服务管理有关的事项。

日常维护保养管理是指为确保物业配套用水、用电设备设施的正常运行，中标供应商须不间断(或定期)地进行的卫生清洁、养护、巡查、试验(包括采用测试手段进行的专业性检查)和对有关情况进行登记汇总并定期(不定期)向采购人汇报等服务性事务。

一般性维修是指为确保物业的部分配套的用水、用电、照明、门磁、排气扇等设备设施的正常运行，中标供应商对在管理过程中发现设备设施的故障、损坏部位或存在的危险隐患立即进行保护性修复或整改的服务性事务。

采购人要求中标供应商管理和维修的物业配套的用水用电附属设备设施主要是指：

各类给排水系统[含水泵房、供水水泵、供水池、消防水池、排水沟、雨水井、污水井、化粪池及其它供水、排污设备设施]的一般性维护，需要专业资质维修的由采购人采购拥有专业资质的公司进行维修；

低压用(配)电系统 ﹛ 主要是指低压配电房设备设施、各类低压电箱、各类低压用(配)电器[包括各种低压用(配)电开关、照明器(含采购人的物业区域内所有照明设备)、插座、各区域的排气扇组成的通风系统及其它各类低压用(配)电器] ﹜的一般性维护，需要专业资质维修的由采购人采购拥有专业资质的公司进行维修；

安防门设施主要指各种房门、通道门、间隔门(含木门、玻璃门、铁门、卷闸门、伸缩门) 的一般性维护，需要专业资质的由采购人采购拥有专业资质的公司进行维修。

(四)绿化养护服务

1.人员素质要求

(1)绿化员：应具备大专或以上学历，年龄20-50岁，身体健康，没有犯罪记录。应有丰富的机关园林绿化管理和养护经验，负责统筹管理项目的绿化服务。绿化员应持有人社或相关职能部门颁发的园林类职称证书。

2.工作要求

(1) 中标供应商负责：花园绿化养护、各办公区域及公共区域的绿化植物租摆、日常监督管理和协调工作、增补苗木费用、绿化养护所需杀虫剂及化肥等材料、绿化所需大型工具(如除草机等)。

如有大型树木需要修剪，由采购人按程序报批后聘请专业公司执行。

(2)除草：每月一次，杂草要连根拔起，并把杂草等清理出去。

(3)修剪：修剪要求每月一次。剪下的树枝和树叶及时清除，保持整形的几何面基本平整，大部分枝条之间长短差不超过2-4cm，枯枝剪除。清理费用由投标人承担。

(4)新种树木养护。绿地新种树木养护，第一次浇透水后，以后浇水及其他养护归中标供应商管理，无特殊原因成活率在95%以上；地被植物养护，无特殊原因成活率(面积比)在95%以上，没有面积超过l平方米以上的成块草皮死亡。

(5)清除枯枝死树。凡清理的枯枝死树须放到指定地点，并堆放整齐；乔木的清除枯枝工作：高大行道树的清洁工作及时进行，不得挂树一周以上；灌木绿篱的清除枯枝工作，应随时进行，不得超过一周以上；死树：一经发现随时清除。

(6)施肥。一般树木施肥，在冬季之前施肥一次，开沟施肥，施后覆土；低矮花灌木花坛施肥：一年二次，秋季修剪后重施基肥一次，春季花前一次；地被植物施肥：一年二次。

(7)养护质量标准。花坛种植图案美观，密度合理，时间适宜；及时松土施肥、浇水、治虫，保证植株健旺，花朵鲜艳；花坛四周及花坛整洁，无明显杂物。杂草及时清除；及时去除残花、枯枝。整形树及时修剪，保持美观。

(五)会务服务

1.人员素质要求

会务主管：应具备大专或以上学历，年龄20-35岁，具有3年以上会务服务经验，有较高的政治思想素养和业务水平，有较强的组织协调能力，除履行会务职责外，还应协助采购人传递政策，对会务服务队伍进行管理。

会务人员：会务人员要求为女性，身高1.63米以上，应具备高中（含职高、中专）或以上学历，年龄20-35岁，有丰富的会务服务经验，仪态端庄、举止大方、热情服务、语言文明，形象和素质较好。受过专业训练的女服务员作为会务礼仪、服务保障工作人员，负责在主要楼层会议室召开的各类会议、大型集体活动及重要接待活动的礼仪服务会务保障。

2.工作要求

(1)服务人员需熟悉各种会议的摆放形式和要求，提供给相关会议组织者参考，根据需要选择。

(2)按采购人的要求布置会场，提前准备好会务期间的各项工作，确保会务现场服务质量以及会务宾客的迎送和指引服务等。包括会议前的空调、灯光调试，会场清洁、布置，茶水供应，车辆停放指引，会中的服务保障，会后的卫生清理等。

(3)有重要重大会议时，根据会务保障需要，统筹协调，有能力调剂相关会务人员，加强人员保障。及时跟进会议相关嘉宾的接待工作。安排人员做好多功能会议室的会前准备、会中服务及会后工作，按照会议要求进行桌椅的配备及调整。

(4)对会议室实行无干扰服务，会议过程中加强会议楼层的整体环境卫生，结束后及时做好保洁工作，各项设施恢复到位。

(5)中标供应商具有大型会务服务保障经验，重要场所、重要会议活动，工作人员要认真遵守保密法规。

(6)会务接待后勤保障，根据会务需求量协助采购人及时补充会务用品数量、品种，严格管理会务物品的进出仓并做好记录。所需配置物资由采购人负责(包括会议纸、笔等)。

(7)常巡查会议室，检查会议室的各项使用设施设备情况。

(8)提供其它便民服务。

(9)因中标供应商工作失误造成的物品损坏，无论金额多少均由中标供应商赔偿。

(六)疫情常态化管控

1.中标供应商严格按照国家对疫情防控工作的规定要求，做好相关预案和防疫工作的统筹管理，方案措施应科学、合理、有针对性，落实日常所有公共区域的全面清洁消杀，特别对电梯轿厢、洗手间、垃圾桶、会议室、信访服务中心等重点区域，安排人员每天不少于2次的消毒工作，消耗的消毒物品由采购人负责。

2.对所有进入办公大楼的外来人员，严格核实人员信息正常方可进入。

3.严格对外来施工人员进行管控，施工人员进出必须佩戴临时工作证。

4.加强对所属员工进行防疫专项培训工作，提高员工对疫情防控意识，坚持外防输入，内防反弹。员工口罩用品由中标供应商负责。

(七)其它与物业管理有关事项

1.中标供应商要建立各项资料的收集、分类整理、归档管理制度，包括日常管理中的交接班、设备故障与维修、保养等登记制度，爱卫、创卫资料，大楼节能降耗相关资料，机电设备运行、检查、保养、维修记录，供水、供电、消防、房屋本体检查、维修、保养记录，物资物料盘点等。资料要定期分类装订成册，形成工作台账记录，定期形成电子版，妥善保管。

2.负责大楼日常物品物件搬运、腾挪，清理小件废旧物品(包括但不限于办公家具、书柜架、花盆、物资设备等)，涉及专业拆装、大型搬运和运输等费用由采购人承担。

3.协助参与监督委托管理物业内的装修、改造维修施工安全、施工管理和专业维保公司品质检查和参与专项施工时验收、品质检查(包括但不限于消防、电梯、空调、供电、给排水、绿化等)。

4.对突发事件有应急处理程序和措施，防止事态进一步恶化，协助保护现场。

5.其他与物业管理有关的临时性、突发性、配拉电源线、抢险抢修等任务及需要中标供应商配合的其它事项。

6.采购人要求中标供应商协助的其他相关工作，如按采购人要求协助提供便民服务等。

**五、其它要求**

(一)总体要求

1、本项目委托管理的物业是机关办公重地，对安全性、保密性、规范性要求严格，物业服务要求高标准、高品质、高效率。采购人的后勤综合管理部门对中标供应商组建的物业管理机构进行业务归口管理。

2、中标供应商按采购人需求和场地实际情况，组建物业服务机构对该场地实施管理服务，制订该场地的物业服务方案，建立各项规章制度{含办公大楼设备设施管理服务工作制度、办公大楼安全保卫服务工作制度、办公大楼卫生清洁服务工作制度、绿化养护管理服务工作制度、员工奖惩制度、物业管理日常工作制度、紧急(突发)事件(故)处理工作制度{紧急(突发)事件(故)包括用电、用水、用气、消防、防盗、保安、接待、集体中毒、发生疫情、示威游行、空袭等涉及物业管理服务工作需要中标供应商处理的紧急事件、值班工作制度}，确定组织架构、人员安排等，相关管理服务规章制度实施前需征得采购人同意。

3、中标供应商对一些重要岗位的设置、人员录用与管理，应先与采购人沟通并获得采购人同意。

4、在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标供应商服务人员有直接指挥权。

5、中标供应商对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有劳动教养和刑事犯罪记录、有上岗资格证。中标供应商要依法纳税，要按规定为录用人员缴纳社会保险。中标供应商应对本项目服务人员的薪酬架构、绩效考核及福利待遇等基本保障措施有明确方案，服务人员的薪酬水平要结合采购需求制定。

6、中标供应商各类管理、服务人员按岗位着装要求统一，言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，一些公众岗位录用人员体形、身高要有规定。

7、中标供应商在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

8、中标供应商应有管理机构专门对本项目的服务实施综合管理，同时做好与采购人的沟通工作。

9、本项目有大量的设施设备需要中标供应商进行日常运行管理，中标供应商需具有创建节约型公共机构示范单位的相关经验，要制定科学合理的经济运行和节能降耗措施，提出节能减排的合理化建议，做好办公大楼能源消耗和数据统计、分析等节能减排工作。

10、信息安全与信息保密：采购人作为国家审判机关，在工作上有严格的保密要求，基于本项目采购服务范围包含了会务、室内保洁、邮件收发等服务内容，为严防发生泄密事件，中标供应商在工作中要严格落实好信息安全及信息保密管理等措施，并具有相关行之有效的管理体系。

11、中标供应商在日常管理中具有自主创新能力，能利用相应的计算机管理软件提升物业服务质量，并拥有相关的安防预案巡逻系统、公共安全防控平台、给排水维修管理系统、机电设备设施维护系统等相关软件技术。

(二)物业管理服务合同要求

1.应涵盖(包括)采购人提出的所有要求及具体投标内容。

2.中标供应商员工工作质量未能达到本合同的要求或有关标准，采购人可以随时要求中标供应商员工重新返工。

3.中标供应商对采购人提出的中标供应商力所能及的临时性的工作事项(临时性的搬运工作)应明确处理办法。

4.中标供应商员工不遵守采购人有关规定，导致采购人存在安全隐患，采购人有权要求中标供应商更换人员。

5.任何一方违反合同约定，给对方造成损失或产生不良影响时应依法予以赔偿，非违约方可随时解除双方的合同关系。

6.中标供应商应妥善保管、合理使用(管理使用不当造成损坏，应赔偿)采购人移交的一切物品(含办公值班台椅、物业图纸复印件、钥匙、门禁卡、以及其它采购人以物业管理费之外的费用购买的交付给中标供应商管理或使用的各类用具用品)。在合同解除后应将上述物品、物业用房和管理的全部档案资料一齐移交给采购人。

(三)管理服务用房和管理服务费用要求

因中标供应商管理工作的需要而产生的各种信息通讯费用由中标供应商负责支付；为了维护采购人的利益，在紧急情况下使用采购人的设备或用品而产生的各种通讯费用，由采购人支付，但中标供应商应做详细登记，便于统计、核查。

采购人只提供必需的安全保卫值班用房、物料仓储地点以及办公场所(具体面积和地点以实地考察为准)，不提供其它用房用地。

采购人只提供本物业管理服务工作过程中所产生的必要的直接的耗费，如电费、水费、煤气费等和值班人员在值班期间内[如维修技术人员(电工)晚上值班需要冲凉时]必须产生的用水用电费用。

采购人不提供涉及中标供应商物业管理服务工作的一切办公费用和其所属员工的工资(物业管理服务人工费)及生活费用(含中标供应商在物业管理过程中产生的办公费用及中标供应商工作人员的房租费用、其他个人生活用水、用电、用气、就餐费用，以及非物业管理工作必要的其他费用由中标供应商自行负担)，上述费用由中标供应商承担(属于物业管理成本费用)。

根据现行法规对中标供应商或其雇员征收的与本合同有关的一切税费均应由中标供应商负担。根据现行法规对采购人征收的与本合同有关的一切税费均应由采购人负担。

根据物业管理工作的需要，中标供应商负责提供物业管理服务工作过程中自己使用的必备的常用设备、工具、劳保用品，并应将上述物品列明清单报采购人备案(在合同期内，中标供应商应时刻保持这些常用设备、工具、劳保用品的数量和质量，不得用于完成非本物业管理服务项目的工作)。这些常用设备、工具、劳保用品的品质应达到国家技术安全、环保、卫生的标准。

采购人负责提供物业管理工作过程中所使用的某些卫生消耗物品(接待物品)。这些卫生消耗物品(接待物品)仅指采购人(本单位工作人员及到本单位办事或其他来访的人员)使用的洗手液、纸巾(手纸)、当事人用的胶杯以及其它接待物品等。

(四)★投标人需承诺，若中标后保证在《中标通知书》发出之日起15个工作日内签订合同，合同签订后一周内即根据采购人的要求派出足够的服务人员接管本项目的物业服务工作，否则视为违约。 (提供承诺函，格式自拟)

(五) ★中标供应商需承诺：中标后必须保证严格按照招投标文件及合同约定履行，确保合同期内服务不缩水、质量不打折扣。 (提供承诺函，格式自拟)

**六、人员管理要求**

(一)中标供应商应结合具体的工作范围及要求，向采购人派出经过专业技术培训(具备相关专业证书)的熟悉相关工作的具备相关专业工作能力的符合要求的服务工作人员负责安全保卫、卫生清洁、设备设施管理、绿化养护、会务服务等物业管理服务工作。

上述这些与中标供应商有劳动关系的服务工作人员应符合国家有关法律及地方法规的规定，必须持有法定证件--证明其身份合法、身体健康，必须持有国家认可或行业认可的上岗(专业)证书--证明其经过专业技术培训、熟悉相关工作、具备相关专业工作能力。

(二)采购人有权检查中标供应商员工所持有的证件，有权拒用(要求退换)不符合双方订立的《物业管理服务合同》的规定的员工[中标供应商所属(正式录用并签订了劳动合同)的员工]。

(三)中标供应商员工在采购人处工作期间违反采购人及双方订立的《物业管理服务合同》的有关规定时，采购人应提出教育、批评，情节严重或屡教不改者，中标供应商必须更换服务工作人员(中标供应商应于接到采购人的更换要求3日内妥善解决其员工退换问题)。

(四)中标供应商应保证其所提供的劳务人员均为中标供应商所属(正式录用并签订了劳动合同)的员工。

(五)中标供应商向采购人派出的服务工作人员，在《物业管理服务合同》有效期内只能在采购人处从事合同规定的工作，不得兼职于其他单位的工作。

(六)中标供应商负责其员工在本项目工作期间的劳动工资；负责给予其员工国家规定的各种待遇和福利。

(七)中标供应商应按规定为其员工在本项目工作期间购买人身意外保险及社会保险，并承担其员工在本项目服务期间的工伤事故的法律责任及后果。

(八)中标供应商应对其员工在本项目工作期间的行为负责，承担相关的法律责任。负责处理其员工的聘用升降职、解雇、劳动赔偿等涉及劳动关系的事宜。

(九)中标供应商应对其员工在本项目工作期间的薪酬架构、绩效考核及福利待遇等基本保障措施有明确方案，服务人员的薪酬水平要结合采购需求制定。全部工作人员必须符合用工标准要求，并且必须按规定为工作人员缴纳社保。

(十)各类物业管理服务人员配置表

**岗位配置及服务时间表**

**（此表中的岗位数量代表岗位需求，不代表人数）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 部门名称 | 岗位 | 岗位数量（个） | 岗位服务时间 |
| 1 | 综合服务部 | 项目经理 | 1 | 9:00-18:00  5天制 |
| 会务主管 | 1 | 9:00-18:00  5天制 |
| 会务员 | 4 | 9:00-18:00  5天制 |
| 2 | 设备维修部 | 维修主管 | 1 | 9:00-18:00  5天制 |
| 机动员 | 1 | 9:00-18:00  5天制 |
| 维修工 | 4 | 9:00-18:00  7天制 |
| 维修工 | 1 | 18:00-9:00  7天制 |
| 3 | 保洁部 | 保洁主管 | 1 | 9:00-18:00  5天制 |
| 保洁员 | 18 | 7:30-17:30  6天制 |
| 4 | 安保部 | 院部班长 | 1 | 0:00-24:00  6天制 |
| 各派出法庭班长 | 4 | 7:00-19:00  6天制 |
| 侧门岗 | 1 | 0:00-24:00  7天制 |
| 大门岗 | 1 | 0:00-24:00  7天制 |
| 东门岗 | 1 | 0:00-24:00  7天制 |
| 监控室 | 1 | 0:00-24:00  7天制 |
| 律师通道 | 2 | 9:00-18:00  5天制 |
| 消防中心 | 2 | 0:00-24:00  7天制 |
| 执行局大厅 | 1 | 7:00-19:00  5天制 |
| 机动岗 | 1 | 0:00-24:00  7天制 |
| 档案库保安员 | 1 | 0:00-24:00  7天制 |
| 档案库保安员 | 1 | 7:00-19:00  7天制 |
| 人和法庭保安员 | 2 | 0:00-24:00  7天制 |
| 江高法庭保安员 | 1 | 0:00-24:00  7天制 |
| 钟落潭法庭保安员 | 2 | 0:00-24:00  7天制 |
| 太和法庭保安员 | 2 | 0:00-24:00  7天制 |
| 5 | 绿化部 | 绿化员 | 1 | 9:00-18:00  5天制 |

中标供应商应保证物业服务人员满足岗位要求，且员工条件不低于采购需求，如有员工调离、辞职，应书面通知采购人，7日内新员工须到岗。中标人应采取有效措施，确保本项目物业管理机构队伍相对稳定，月度队伍人员流动应控制在5%（含5%）以下，季度队伍人员空缺率应控制在10％（含10%）以下。本项为中标人服务质量的重要考核指标。 (十二)中标供应商应结合具体的工作范围和采购人的要求，建立管理制度，采购人对中标供应商的物业管理服务工作人员管理制度有以下要求：

1．中标供应商应成立该项目的物业管理机构，坚持“以人为本，深度服务”的宗旨、“管理军事化，工作礼仪化”的原则，在充分了解本物业特点和物业使用人的具体情况的同时，投标人(中标供应商)应根据本项目合同的要求及有关法规制定各类运作流程以及物业管理制度{含办公大楼设备设施管理服务工作制度、办公大楼安全保卫服务工作制度、办公大楼卫生清洁服务工作制度、绿化养护管理服务工作制度、员工奖惩制度、物业管理日常工作制度、紧急(突发)事件(故)处理工作制度{紧急(突发)事件(故)包括用电、用水、用气、消防、防盗、保安、接待、集体中毒、发生疫情、示威游行、空袭等涉及物业管理服务工作需要中标供应商处理的紧急事件、值班工作制度}。

2．中标供应商制定的物业管理制度应交采购人审定后成为双方工作的准则。双方都应本着严肃的态度监督对方执行《物业管理合同》及有关制度的落实情况。

3．中标供应商的员工在采购人处工作时需穿着中标供应商提供的统一的制服和配带职员证，中标供应商员工在采购人处工作期间应遵守才采购人的规章制度和有关服务承诺。

4．中标供应商保证其员工在派往中标供应商采购人工作时，已知悉双方有关的制度、规定和行为守则。

5．中标供应商的员工在工作期间因故意或疏忽损坏采购人的财物，应由中标供应商负责赔偿损失并恢复原状。

6．中标供应商的员工在工作期间有偷窃或未经允许挪用采购人财物及其它的违法违规行为，采购人将按有关规定予以严肃处理，情节严重的将依法送交公安机关处理。

(十三)中标供应商应结合具体的工作范围和采购人的要求，对其提供物业管理服务的员工应当定岗定责。采购人对投标人(中标供应商)的物业管理服务工作人员所订立的岗位职责有以下要求：

1．严格、全面、细致、可操作性强。

2．针对性强，应针对不同专业的工作制定不同的职责。

3．应对采购人提出的中标供应商力所能及的临时性的工作事项(临时性的搬运工作)提出处理意见(进行分工)。

4．有严格纪律条款，明确考勤任务、职责，未征得采购人同意中标供应商员工

不得擅自离开岗位，确保中标供应商员工出勤率100%。

**七、物业管理总体服务质量标准**

广东省广州市白云区人民法院是国家审判机关，对安全性、保密性、规范性要求严格。对物业管理服务要高标准、高档次。总体要求以全国物业管理示范大厦的服务标准为基础，创一流服务管理水平。具体服务质量及服务标准不低于如下标准：

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 服务质量、标准 |
| 基础  管理 | 1、建立健全物业管理的各项制度、 岗位工作标准，并制定具体的落实施措施和考核办法。2、管理人员及技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，作风严谨；注意言行文明，服务细致、热情微笑有礼。3、应用计算机、智能化设备等现代管理手段提高管理效率。4、物业管理档案资料齐全、分类成册、管理完善、查阅方便。5、建立24小时值班制度管理物业，设立服务电话，接受物业使用人报修、求助、建议、 问询、投诉等各类信息的收集和反馈，记录相关事件并及时处理，建立回访制度。6、每季度1次物业服务意见征求表，收集和整理反馈意见，并采纳合理的意见和建议，及时整改，满意不低于95%。7、建立落实便民维修服务承诺  制，领修、急修、及时率100%，返修率不高于1%。 |
| 室内外场地、道路、设施、 日常维  护维修 | 确保室内外场地、道路、停车场所、 自行车停放位置、警车停泊规范，设置固定严禁停泊标志，设置堆放垃圾场地即日清走， 电动闸门、车辆道闸出入口，车辆摄像系统等设备完好和正常使用，每日巡查保障所有监控摄录正常使用，遇到失灵即时报告采购人，并做好每次巡查记录保存维护情况；摄像头保持光亮，及时完成零星维修任务，零星维修及时率100%。 |
| 电梯、空调、消防系  统的巡检 | 加强日常检查巡视，发现异常故障隐患时，在第一时间报告采购人，进行现场观察状况， 由专业公司负责维修，并做好巡查记录报告采购人，确保电梯、空调、消防控制系统及消防系统的设施、线路齐全和完好无损，处于良好的使用状态；制定突发性火灾等应急方案，保持紧急疏散通道畅通，照明设备、出口指示标志完好；物业公司内部开展消防演练每季1次、协助采购人员组织综合性消防演练演习每年1次；组织开展消防法和消防知识的宣传教育，明确各区域消防责任人。 |
| 环境卫生维护管理 | 及时收集、清运垃圾、清扫积水，确保物业容貌整洁，垃圾处理实行全过程封闭式管理；及时清理建筑物表面及内部悬挂、堆放的杂物；保持所有公共区域、会议室及公共区域卫生每天清洁1次，并确保地面、桌面、家具表面等干净整洁，报纸、物品堆放整齐，不见废弃物、污渍，卫生间洁净无异味；卫生间每周用水清洁墙身、地面和门窗1次，并及时用干抹布抹干隔板、玻璃镜面、墙面、地面等；定期消杀，确保无虫、蚁害现象； |
| 公共秩序维护和安全防范工作 | 做好所有场地的安全保卫功能工作和安全防范工作，确保安全和正常的办公秩序；实行24小时值班及巡逻制度；认真做好来访人员、车辆管理，杜绝推销人员或者没有正当理由的人员进入机关大院，确保车辆无乱停乱放现象，无交通事故，无车辆失窃事故，非机动车辆按规定停放，管理有序；无失窃事件和各类治安、刑事案件，群众满意率95%以上，严格按照查验进出物资，凭相关手续放行；做好值班记录和闭路电视录像工作，录像资料至少保留一个月以上；及时处理发生在办公楼范围内各种突发事件，并按有关规定上报和做好记录；严格做好地下车库电动闸门、各通道门禁维护保养工作，保持相关设备正常运行；在危及人身安全处粘贴警示标识，并做好安全防范措施。 |
| 会务管理工作 | 会议前后做好会议室的清洁卫生，提前半个小时以上开门通风，检查并反馈会议室内植物生长情况；检查、保养、调试会议设备，确保会议期间设备能正常使用；按会务要求做好会场布置工作。 |

**八、付款方式**

(1)服务费按月结算，采购人于每月10日前(如遇节假日顺延至第一个工作日)支付上月服务费，如中标供应商提供服务不足一个月时按日计算。中标供应商须在每月底开具正式税务发票原件交采购人，采购人在收到中标供应商发票的5个工作日内办理支付手续。

(2)采购人在合同签订后10个工作日内预付当年度合同金额的30%给中标供应商，每年度剩余70% 款项按照合同约定条款平均每月进行支付，具体以合同约定为准（中标供应商需按采购人要求开具正式发票及其他相关资料）。

**九、其它要求和有关事项说明**

（一）采购人委托管理的事项中，除按照国家有关规定必须由有资质专业单位进行服务保障的项目外，未经采购人同意，中标人不得将本物业的管理责任转让给第三方，更不得将管理项目进行分拆或分包、转包。

（二）物业使用、管理过程中产生的所有水电费均由采购人负责。采购人在条件许可的情况下，无偿提供办公场所给中标人作办公使用，办公家具和设备、办公用品由中标人负责。

（三）中标人在管理服务期内由于自身责任造成群众、采购人人员人身伤亡和财产损失的，由中标人负责赔偿。中标人应购买一定保额的公众责任险和物业管理责任险，以保障自身的利益。

（四）中标人每月如实向采购人提交本月工作总结和下月工作计划，贯彻执行采购人主管部门的管理要求，听从采购人主管部门的指挥调动，以确保采购人物业的正常运作。

（五）双方根据招标文件中采购需求的内容确定《物业管理委托合同》及附件条款（包括但不限于中标人提供投标文件）。

（六）2年合同期届满，或第一年合同结束不续约，供应商须按时按采购人要求撤离物业场所，并在合同期到期前10天内做好物业管理服务事项交接和物业管理档案等资料的完整移交工作，实现移交工作平稳过渡（包括但不限于清单目录、图纸、设备、器材、其他需交接的东西）。合同期最后1个月的物业服务费延后支付，待交接手续完成经采购人确认，双方《签署场地物业交还确认书》后予以支付。

**十、项目验收标准**

中标供应商工作人员违反管理规定受到有效投诉或由于中标供应商责任出现管理过错，以5万元为基数扣罚当月物业管理服务费：

1.一般过错的有效投诉，扣罚50元/次。

(1)一般设备故障(如水龙头、冲水阀漏水，灯具不亮，电梯运行异常、无巡查记录、乱记、漏记等)响应时间超过2小时；

(2)员工缺、离岗(1人)无正当理由的；

(3)在岗人员不穿制服、睡岗、玩电子游戏(含手机)；

(4)卫生保洁不及时(响应时间超过1小时)；

(5)无按要求逐月检测、登记消防灭火器材的；

(6)绿化植物无及时修剪的(响应时间超过2小时)。

2.一般过错的重复性有效投诉，扣罚150元/次。同一事项在同一收费周期内出现2次及以上的。

3.较大过错的有效投诉，扣罚比例为250元/次。

(1)中等设备故障(如水管爆漏、楼层停电)响应时间超过1小时；

(2)员工缺、离岗(2人同时)无正当理由的；

(3)员工酒后上岗的；

(4)绿化植物无及时管理造成30%坏死的。

4.较大过错的重复性有效投诉，扣罚500元/次。同一事项在同一收费周期内出现2次及以上的。

5.重大过错的有效投诉，扣罚1000元/次。

(1)处理紧急事务(如缠访、闹访)不听从甲方指挥的；

(2)设备抢修时采取措施不力，或不听从甲方指挥的；

(3)员工在物业范围内打架、斗殴的；

(4)员工缺、离岗(3人及以上同时)无正当理由的；

(5)醉酒上岗的；

(6)绿化植物无及时管理造成50%及以上坏死的。

6.一般事故过错的扣罚比例幅度为1500~4000元/次。

(1)因管理不善造成甲方整体停水、停电超过4小时，影响甲方办公秩序的；

(2)单一水泵(含排污泵)、变频器、开关柜因维修、保养不善造成毁坏的；

(3)20%及以下消防灭火器材因保管、保养不善造成灭失、失效，无及时向甲方报告的；

(4)员工在物业内拾遗不报，将拾得物据为己有的。7.较大事故过错的扣罚比例幅度为4000~10000元/次。

(1)大型设备(如变压器、高、低压开关柜、消防系统、中央空调机组、发电机组、电梯等)因保养维修、不善造成停机超过4小时，影响甲方正常办公的；

(2)20%以上消防灭火器材因保管、保养不善造成灭失、失效，无及时向甲方报告的；

(3)员工在物业内有盗窃行为，数额2000元以下，情节轻微的；

(4)因管理不善，造成甲方公、私财物损失1万元以上、10万元以下的；

(5)因管理不善，造成物业内人员伤亡，负次要责任的

8.重大事故过错的扣罚比例幅度为50000元/次。

(1)大型设备(如变压器、高、低压开关柜、消防系统、中央空调机组、电梯等)因维修、保养不善造成设备毁坏的；

(2)因管理不善，造成甲方公、私财物损失10万元以上的；

(3)因管理不善，造成物业内人员伤亡，负主要责任的；

(4)员工在物业内寻衅滋事、打架斗殴，造成社会影响的；

(5)员工在物业内有盗窃行为，数额2000元以上，构成犯罪的；

(6)员工在物业内有构成犯罪的其他行为。

9.中标供应商的日常运作与人员配置须严格按照采购人需求标准执行。特别在用工上，若出现：

(1)上岗人员不是与中标供应商建立合法劳动关系的正式员工；

(2)支付员工的工资低于广州市最低工资标准；

(3)以各种形式克扣、瞒骗员工薪酬；

(4)不按广州市政策规定为员工购买社会保险、公积金；

(5)每月5、15日前(遇节假日则顺延至第一个工作日)未将《物业人员名单》送到采购人处备查。

中标供应商不按照采购人要求，及时更换不合格物业管理人员，或者擅自更换采购人要求保留的物业管理人员，采购人有权以支付当月物业管理服务费金额为基数，按2‰—2%的比例幅度予以酌情扣罚当月物业管理服务费。如果一年内中标供应商的人员空缺率两次超过标准（每月5%）或季度队伍人员空缺率超过10%时，采购人有权提出终止合同，由此引起的一切后果，由中标人承担。

上述物业管理服务费扣罚涉及投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确定，由采购人与中标供应商另行协商予以明确，个别投诉事项可以具体个案具体明确，有分歧异议的，以采购人的意见为准。

每月对物业服务企业按照《物业管理服务考核细则》进行日常检查及月度评分，对不符合评分表内容和要求的，发出书面整改意见，责令整改。发出整改通知后，物业服务企业在规定的限期内未完成整改或整改仍达不到规定要求的，将按照《物业管理服务考核细则》内的评分细则进行扣分。

每月服务评分90分以上（含90分）为优秀；80-90分为良好（含80分）；60-80分为一般（含60分）；60分以下为不合格。每月考核评分80分（不含）-70分扣当月物业管理费的1%；70分（不含）-60分扣当月物业管理费的3%；低于60分（不含）为不合格，扣减当月服务费用的5％。

附：

物业管理服务考核细则

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核要求 | 规定分值 | 评分标准 | 得分 |
| 一 | 基本要求 | 20 |  |  |
| 1 | 物业管理专业人员取得职业资格证书、专业操作人员持证上岗 | 3 | 每发现一项不符合要求扣0.5分 |  |
| 2 | 制定完备的内部管理制度（质量管理、档案管理等）；建有较完善的物业管理档案（物业竣工验收档案、设备管理档案、日常管理档案等）；有物业管理方案。 | 2 | 每发现一项不符合要求扣0.5分 |  |
| 3 | 管理服务人员佩戴标志、服装统一。仪表仪容整洁规范。 | 2 | 每发现一项不符合要求扣0.5分 |  |
| 4 | 公示24小时服务电话。急修必须30分钟内到现场做应急处理，一般维修4小时内解决，超过4小时（过夜）的须有情况说明；有报修、维修和重点维修项目的回访记录 | 2 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 5 | 制定装修登记、告知、监督、检查等装修管理制度，对不符合规定的行为及时劝阻和报告。 | 2 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 6 | 采取多种形式如电话、走访、座谈会、问卷调查等，与采购人沟通，每年至少2次征询采购人对物业服务的意见，对采购人反映问题的处理率达90％以上 | 1 | 有与采购人沟通，征询采购人意见的记录；对采购人反映问题的处理率达90％以上，每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 7 | 人员稳定。月更新人员数量不能超过10％，年更换人员数量不能超过30％。 | 3 | 月内更换超员，每人次扣0.5分；年更换超员，每人次扣1分 |  |
| 8 | 中标人应严格按照《物业服务合同》规定的数量和标准配置人员。 | 5 | 依据“人员配置要求”的数量核对，每1人不符合要求扣1分 |  |
| 二 | 房屋管理 | 10 |  |  |
| 1 | 每年1次以上对房屋结构涉及使用的安全部位进行检查并有记录，发现损坏及时向采购人报告；协助采购人进行维修。 | 3 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 2 | 每周1次对楼道内防火门、窗户进行安全检查，门、窗关闭正常；门窗玻璃保持98％（含）以上的完好率。每年2次以上（雨季前须安排1次）对屋面泄水沟、室内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通；定期检查屋顶，发现防水层有气臌、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时与采购人沟通、汇报，安排维修 | 3 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 3 | 墙体表层基本完好，地坪、地砖基本平整，如有缺损，及时修补 | 2 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 4 | 物业区域内危险隐患部位设置安全防范警示标识，并在主要通道设置安全疏散指示标识；每月检查1次，保证标识清晰完整 | 2 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 三 | 共用设施设备维修养护 | 25 |  |  |
| 1 | 对共用设施设备进行日常管理和维修养护（由采购人聘请的专业公司负责的除外）。 | 4 | 共同设施设备完好率95%；急修及时率达98%以上。每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 2 | 设施设备运行、巡查、维修、保养等记录齐全，并按国家规定办理年检手续，保证其性能符合国家相关标准。 | 3 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 3 | 设施设备标识齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备运行正常 | 3 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 4 | 属于小修范围的共用设施设备，应及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的共用设施设备，及时向采购人汇报，编制维修、更新改造计划给采购人审批，根据采购人的决定，组织维修或者更新改造 | 2 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 5 | 每年保养1次水泵、泵房整洁，按规定定期清洗水箱、蓄水池，水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养，不定期对泵房、管道进行除锈、油漆。保证二次供水正常，二次供水水质符合国家生活用水标准。 | 2 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 6 | 按合同约定保证电梯正常进行。定期进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》。发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员须10分钟内到现场应急处理。 | 2 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 7 | 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 | 3 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 8 | 路灯、楼道灯完好率不低于95%。损坏的应在8小时内修复 | 3 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 9 | 对容易危及人身安全的设施设备有明显警示标识和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急预案 | 3 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 四 | 协助维护公共秩序 | 18 |  |  |
| 1 | 公共秩序维护人员受过相关安全护卫知识与技能培训，持证上岗；工作认真负责，体态良好；不定期参加安全保卫知识与技能的岗位培训，有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备；上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐，配备必要的安全服务器械 | 3 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 2 | 门岗24小时值班，并有交接班记录和外来车辆的登记记录；对装修等劳务人员实行登记；对进出车辆进行管理和疏导；保持出入口环境整洁、有徐，道路畅通；阻止可疑人员随意入内 | 5 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 3 | 制定详细的巡逻方案，原则上每2小时巡查1次，重点部位增加巡逻濒次，有巡逻记录；在遇到异常情况或工作人员紧急求助时，巡逻人员应采取相应措施，并及时报告 | 5 | 每发现一项不合格扣0.5分。 |  |
| 4 | 有火、水、警应急预案，应按计划组织应急预案演习 | 5 | 每发现一项不合格扣0.5分。 |  |
| 五 | 节能管理 | 6 |  |  |
| 1 | 制定节约用电制度；公共场所的夏季空调温度设置在26摄氏度以上，走廊、通道等场所无长明灯现象 | 2 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 2 | 制定各类设备设施运行规章制度，严格按照采购人规定时间进行开启运行。 | 2 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 3 | 建立节用水规章制度；无跑冒滴漏和长流水现象； | 2 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 六 | 保洁服务管理 | 15 |  |  |
| 1 | 保持路面、绿地目视干净，地面垃圾滞留时间不超过2小时，广场、走道等重点部位垃圾滞留时间不超过1小时；明沟无杂物；宣传栏、标识牌每周擦拭1次；及时清除主要道路积水（雪） | 2 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 2 | 垃圾箱（桶），每日清理2次；保持垃圾箱（桶）及周围基本清洁、无明显异味、无积水；定期消毒灭害公共卫生间设置卫生桶，每日清理2次；箱（桶）无满溢、无异味、无污迹 | 3 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 3 | 雨、污水井每季检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每季检查1次，发现异常及时做出清掏计划 | 2 | 每发现一项不合格扣0.2分 |  |
| 4 | 楼道每日清扫1次，走道、门厅、楼梯地面无垃圾、杂物、灰尘、污迹，无乱堆乱放楼梯扶手、栏杆、窗台每周擦拭1次，保持基本无灰尘；消防栓、指示牌、防火门、电梯门等公共设施保持表面基本无灰尘、无污渍、天花板、公共灯具定期除尘，保持目视基本无灰尘、无蜘蛛网，走廊、楼梯窗玻璃每月清洁1次，门厅玻璃每周擦拭1次，目视明亮、无污迹 | 2 | 每发现一项不合格扣0.2分 |  |
| 5 | 天台、屋顶每周清扫1次，无垃圾堆积 | 2 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 6 | 电梯轿厢（内部）保持目视干净、无污迹 | 1 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 7 | 绿地无杂物，无侵占现象，以绿为主，绿地内植物覆盖率在80%以上，花草树木目视外观长势良好，无明显杂草，无严重病虫害。绿地植物和树木存活率98%，绿地设施基本完好 | 3 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 七 | 会务服务 | 6 |  |  |
| 1 | 会前准备到位。做好会议室检查保洁、茶水准备、音响调试等必备工作，发现问题及时向相关部门报修，保证会议使用； | 3 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 2 | 会中服务到位。按照《会议服务工作标准》做好着装、续水、安保等会中服务； | 2 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
| 3 | 会后清场到位。及时检查是否有客人遗失物品，做好清场保洁、关闭设备等后续工作。 | 1 | 每发现一项不合格扣0.5分 |  |
|  |  | 100 | 考核得分： |  |
| 八 | 奖励加分项 |  |  |  |
|  | 抢险救灾、有效发现并扑灭火警每次奖励5分；有效制止自杀等重大恶性治安事件每次奖励10分。重大活动保障表现突出得到采购人充分肯定每次奖励2-5分。日常工作表现突出，得到采购人表扬信件每次奖励2分。 |  |  |  |