附件：

**物业服务内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 服 务 要 求 |
| 人员  安排及要求 | 物业服务公司须配备12名物业管理服务人员：其中物业项目经理1名，应具备一定的相关物业管理工作经验，有较高的政治思想素质和组织管理能力，具有全国物业管理企业经理上岗证等相关证书并提供劳动合同；水电工1名 (有电工证)；食堂工作人员2名（厨师1名，勤杂工1名）；保安5名（电梯安全管理员证1名、消防设施操作员证1名）；保洁3名;物业服务人员年龄不超过55周岁，否则甲方有权解除合同。 |
| 保安  服务 | 1、服务时间：保安24小时值班看守，每天8：30—9：30；16：30—17：30期间必须立岗，夜间确保执勤人员每两小时巡视一次。保安需在门卫室执行夜间值班看守任务。  2、交接班：遵守严格的交换班制度，有详细完整的交接班记录。  3、外来车辆及外来人员：禁止无关车辆进入甲方场地，确需进入的应引导车辆有序通行、停放。禁止无关人员(产品推销及收购废品等闲杂人员)进入。严禁易燃易爆等危险物品进入单位，对来访人员要有善于处置能力；  4、夜间：工作人员下班后关闭大门，对办公室门窗及楼道窗户关闭情况进行必要的安全检查，关闭各楼道内不必要的电灯。按时开启、关闭报警及其他有关设施。  5、要认真做好防火防盗工作，对大楼内消防栓、水带、灭火器每月进行定期检查，发现问题及时报告。消防通道保持畅通，消防器材完好；在“禁止烟火”和控烟区域发现有吸烟和用火现象，要及时劝阻和阻止；保安人员熟练掌握消防知识和操作要领，排除一切不安全因素，不定时进行楼层巡逻，发现问题及时纠正，确保安全。  6、监控室：保持24小时开通，并保持完整的监控记录，每天定期检查，做好记录，发现问题能及时处置。  7、应急响应：接到火警、警情后3分钟内到达现场，并报中心领导与警方，协助采取有关措施。  8、工作纪律：保安员在工作期间要接受甲方的领导和监督，遵守甲方的有关规章制度和《保安人员纪律》；保安员能处理和应对甲方公共秩序维护工作，能正确使用各类消防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案；上岗时佩戴统一标志，保安按需求穿戴统一制服（精致），佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿端正，站岗时不倚不靠、采用跨立站岗；文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责；配备必备的安全护卫器械（由中标方负责）；保安员应及时、认真做好工作日志、交接班记录等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。  9、根据甲方的需求，积极响应并提供力所能及的帮助和完成临时任务。  10、需负责按时分发报纸、信件，对挂号信、快递、包裹单要逐件登记并交收件人签收。 |
| 保洁  服务 | 保洁管理服务标准按照国家旅游局颁布的三星级及以上宾馆保洁要求和机关办公卫生标准执行，并细化考核细则(另定)。  （一）室内（综合楼室内及地下区域、阶梯教室、儿童剧场、会议室、各类教室、食堂）   1. 楼道、地面、楼梯每日拖洗一次，巡回保洁，无积灰、污迹和水。各楼层的垃圾或果壳箱，每天须清洗箱体、保持箱内无污染，垃圾日产日清，无随意堆放垃圾和杂物。 2. 开关盒、表箱盖：2米以下每日擦抹一次；2米以上每周一次，无灰尘、污迹。 3. 扶手、门、电梯厢内外：每日擦抹一次，无灰尘、污迹。 4. 天花板、公共楼道灯、教室、会议室和活动室、办公室吊灯，每季除尘一次，无明显积灰、虫网。 5. 玻璃：每季清洁一次，无明显积灰、污迹，干净明亮。（含所有窗户玻璃） 6. 会议室、阶梯教室、儿童剧场等依据培训、会议、活动日程安排提前搞好卫生、打好开水，根据业主要求布置好会场，在培训、会议、活动期间做好会务服务工作，培训、会议或活动结束后打扫干净。 7. 卫生间每天至少拖洗一次，保持地面清洁、无杂物、无积水、无毛发、无异味、便池、水池下水道要畅通。墙面四周及阴角做到无水迹、无蜘蛛网；镜子及金属部分：应保持干净，无浮尘、污渍、手印、水迹、无锈斑；天花板上无污渍、无漏水或有小水泡等现象，保持干净、清洁，完好无损；确保运作正常。瓷砖：2米以下每日擦抹一次；2米以上每月清洁一次，无明显积灰、水渍。 8. 负责机房、会议室、教室、儿童剧场、中心办公区的日常卫生保洁工作。   9、地毯、踏垫定期清洗、除尘，标识牌办公家具、各种灯具定期清擦除尘。  10、空调每年应不少于两次维护、保养和清洗出风口。  （二）室外  1、道路地面、绿地、门窗档遮雨棚顶（视线所到之处）：每日清扫一次，并巡回保洁，无明显暴露垃圾、卫生死角；单位内硬化地面无痰渍、污渍。  2、室内外楼梯、不锈钢扶手：每天擦抹一次，无积灰、无污迹。  3、垃圾收集：对垃圾每天进行清除、外运，做到垃圾日产日清，保持垃圾全部进垃圾箱，保持箱外无垃圾。  4、垃圾桶（箱）：配备足量垃圾箱（筒），对垃圾箱（桶）每天清刷，做到箱（桶）体清洁无污迹、无异味、无损坏。  5、大门：每月擦拭一次，无灰尘、无污迹。  6、窨井（含集水井）每半年清理一次，内壁无黏附物、井底无沉淀物。  7、明沟：每周清扫一次，无明显垃圾，无堵塞。  8、化粪池：保持通畅、无堵塞、无满溢，半年清掏一次。  9、消毒灭害：窨井、明沟、垃圾房喷洒药水，每季一次（6、7、8、9月每月喷洒一次），每年灭鼠、灭蟑螂三次，无明显蚊蝇滋生地、鼠迹。  10、围墙栏杆、景观灯具、花坛、中心大门：每月清洗一次，无积灰、污迹、垃圾。  11、可上去的屋顶和雨水沟不定期清扫，要求无积水、无垃圾。  （三）其他   1. 每月一次大扫除。 2. 公共部位保洁随时打扫，保持空气清新，室内外整洁卫生。 3. 工作纪律：保洁员在工作期间要接受甲方的领导和监督，遵守甲方的有关规章制度。 4. 在遇到来中心学习的人员需要帮助时，应主动热情。   (5)积极响应和完成甲方交办的临时保洁工作，如创卫检查等。 |
| 水电服务 | 1、建立用水供水管理制度和设备维修保养与定期检修制度，设备、阀门、管道工作正常，设备外表无锈蚀、无污渍，无跑冒滴漏现象。  2、每半年对二次供水设施设备进行清洁消毒，确保水池、水箱清洁卫生；提供水质化验单、操作人员有健康合格证。严格执行高压水泵、水池、水箱等管理措施，及时消除水池、水箱周围污染隐患。  3、加强检查维护，确保排水系统畅通，减少道路积水，地下室、设备机房无积水、浸泡现象发生。  4、确保正常供水，严格限水、停水审批权限，如发现管道漏水应及时修复。  5、制订给排水事故应急处理方案。遇有事故，维修人员须在10分钟内抵达现场抢修，杜绝大面积跑水、泛水或长时间停水现象。  6、雨、污水管道、房顶：保证畅通无堵，疏通每年不少于一次。  7、水管、水龙头：保证水管、水龙头的正常使用，无滴漏现象。  8、饮水热水器每月清洗一次。  9、窨井、窨沟、排水沟、集水井：管道通畅，无堵塞外溢现象。  10、水电设备出现故障时，维修人员应在接到报修后10分钟内到达现场，设备零修合格率达到100%，一般性维修不过夜。  11、积极响应和完成甲方交办的临时任务。 |
| 电 梯 维 护 | 1、配合电梯维保公司确保单位电梯正常运转。  2、配合电梯维保公司按规定或约定时间保持正常运行，安全措施齐全有效，值班记录清晰。  3、定期（一季一次）对电梯系统进行检修、保养、清洁，保证轿厢、井道、机房清洁，通风、照明及附属设施完好。  4、电梯系统出现故障后，小修及时处理，中修、大修及时联系厂家技术人员并协助维修；维修及时率100%；  5、制订相应险情应急处置办法。出现运行故障，相关人员须3分钟内抵达现场处理；如遇电梯关人，须在30分钟内救出被困人员。  6、电梯维修保养费用由采购人支付。 |
| 消 防 维 护 | 1、负责对消防监控值班及值勤记录；  2、建立各项消防制度，定期对安防人员进行消防知识的培训和普及，做到每日巡察消防设施设备、动火作业、用电安全等各项消防隐患和安全；  3、建立消防设备档案，实行消防监控档案专人负责。  4、每季度对消防设施设备进行检查，发现问题及时书面告知采购人；  5、建立消防应急措施管理方案,并负责组织实施。  6、物业人员能够熟练使用消防设施设备，消防设施设备由物业专人负责管理，做好安防、消防档案管理，包括设施设备档案、巡察记录档案、监控室录像档案等。  7、消防监控系统的日常运行和管理，发现问题及时与采购人反映解决。  8、消防维修保养费用由采购人支付。 |
| 零 星  维 修 服 务 | 负责单位水电、电梯、消防、车场地面、房屋漏水、墙体刮瓷等零星维修，费用由采购人支付。 |
| 车 场 服 务 | 负责车场的管理及包月车主的办理及缴费工作。 |
| 食堂 服务 | 1、负责甲方工作日早餐和中餐，确保就餐人员的饭菜质量及数量，按时开饭。(早餐用餐时间08:30之前，中餐用餐时间12:00)  2、保证食堂操作环境及就餐环境的整洁卫生，用餐后及时清理干净员工用餐器具并放置消毒柜消毒。  3、对采购的蔬菜及食品进行质量监督，做好食材领用登记。  4、负责对食堂用炊具的日常保养，对食堂用电器按照规范操作。  5、接受甲方的领导和监督，负责甲方交办的其它事项。 |
| 绿植  养护 | 1、维护好室内花木租摆业务,并负责摆放于中心指定的地点。  2、负责每月布置长绿观叶植物  3、浇水维护,做到租摆植物无枯死枯枝,做到及时更换，并应做到租摆的观叶植物鲜绿美观,观叶植物色泽艳丽。  4、及时负责植物的运送和摆放。 |
| 设备工具 | 提供电脑、打印机、多功能擦地机、水电维修常用工具、对讲机、电筒及安保设备等。 |

**服务考核标准**

采购人将对中标供应商每三个月（按照费用结算的时间）进行物业服务质量考核，并依据考核结果核付服务费用。

考评日期: 考评分数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核内容 | | 分值 | 评分标准 | 考核成绩 |
| 行业管理 | 人员管理 | 管理服务人员佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 | 3 | 物业管理人员每发现1人未佩戴标志扣0.2分。 |  |
| 工作人员统一着装或佩戴标志。 | 3 | 工作人员每发现1人未统一着装或佩戴标志扣0.2分。 |  |
| 每叁个月提交耗品使用情况。 | 2 | 每三个月未公布物业服务费收支情况扣1分。 |  |
| 维修记录及回访记录是否齐全。 | 2 | 维修记录及回访记录每发现一处不齐全扣0.2分。 |  |
| 意见征求意见表。 | 2 | 未发放业主征求意见表扣2分。 |  |
| 考勤情况。 | 8 | 每次抽查发现人员不在位情况扣1分。 |  |
| 服务合同 | 是否按照《物业服务合同》约定进行服务。 | 7 | 未按照《物业服务合同》约定进行服务每项扣1分。 |  |
| 是否按照合同约定配置管理人员，保证专职工作，不得兼职调用；制定门岗、巡视岗、执勤、登记等措施、交接班制度；公示紧急事件处理流程和预案，配合属地公安机关搞好公共安全、联防、协防工作；值班、巡视、交接班工作记录完整、查阅方便。 | 10 | 目视、检查文档记录，每一项不符合要求扣0.2分；工作记录不完整每发现一次扣0.2分。 |  |
| 物业服务合同执行情况 | 主管部门考评 | 生活垃圾日产日清。 | 3 | 生活垃圾未日产日清，每发现一处扣0.2分。(节假日市府有规定的除外) |  |
| 保证大楼内各场所、车场干净整洁。 | 3 | 大楼内各场所、车场每十平方米内发现杂物超出一处扣0.1分。(特殊天气情况除外) |  |
| 楼道、走廊的卫生、楼梯扶手按合同约定清洁及消毒。 | 3 | 楼道、走廊的卫生、楼梯扶手清洁未按合同约定清扫、消毒扣0.1分。 |  |
| 楼内公共设施设备无蛛网或较严重浮灰、雨棚、主附楼屋面、机房层屋面无垃圾杂物堆放。 | 3 | 每发现一处扣0.1分。(正常条件下无法清洁的除外) |  |
| 楼道墙面按合同约定清扫。 | 2 | 楼道墙面未按合同约定清扫，每发现一处扣0.1分。 |  |
| 保证树木无悬挂物。 | 2 | 树木有悬挂物每发现一处扣0.1分(恶劣天气当天除外)。 |  |
| 及时清理服务区内乱贴乱画。 | 1 | 乱贴乱画每发现一处未及时清理扣0.1分。 |  |
| 保障进出车辆的畅通、有序。 | 2 | 大楼车辆不畅通、无序停放每发现一处扣0.2分。 |  |
| 发现明显识别小商小贩进入大楼及时制止。 | 2 | 未及时制止小商小贩进入小区扣1分。 |  |
| 维护小区公共秩序，对重点区域、重点部位进行加强巡查，发现问题及时报警 。 | 2 | 对重点区域、重点部位每发现一次未进行巡查，大楼公共秩序混乱，发现问题未及时报警扣1分。 |  |
| 每日巡更情况。 | 6 | 通过巡更棒每发现1次未打卡扣1分。 |  |
| 供水设备运行正常设施完好，无渗漏、无污染，二次生活用水有严格保障措施。上水管道完好，无冻裂冻结或损坏。 | 1 | 每发现一次扣1分。(设备自身隐患造成者除外) |  |
| 排水、排污管道通畅，无堵塞处外溢现象。 | 1 | 每发现一次扣0.5分。 |  |
| 确保车场干道平整，完好率90%以上，如有破损及时报维修。 | 3 | 干道有破损每发现一处未及时维修的扣1分。(按计划上报维修,未批复除外) |  |
| 供电设备设施有完整的管理措施和检修计划；值班记录完整、准确、及时；绝缘设备完好无损，按指定位置存放，并定期检查实验；配电室地面、高、低压柜表面光亮整洁，无灰尘、污点；变压器整体良好无损，运行温度不超过正常值。 | 4 | 无管理措施扣1分，无检修计划扣1分；值班记录或记录不完整扣1分，绝缘设备不完好不按指定位置存放扣0.5，不定期检查试验扣0.5分，地面、配电柜有明显灰尘扣0.5分，变压器有损扣1分，运行温度超过正常值扣1分。 |  |
| 确保各场地灯完好，正常使用。 | 2 | 有损坏未及时修复,每发现一处扣0.5分。(已上报维修未批复或维保单位未及时修理除外) |  |
| 公共场所负责节水节电。 | 2 | 每发现一次公共场所长明灯、长流水情况，扣1分。 |  |
| 急修按规定时间到现场 。 | 4 | 查看维修记录，未按规定时间到现场每发现一次扣2.5分。 |  |
| 其他保修可按双方约定时间到达现场。 | 4 | 根据客户投诉，查看维修记录，未按约定时间到达现场每发现一次扣1分。 |  |
| 做到就地消灭“四害”。 | 2 | 未做到扣2分。 |  |
|  | 其它 | 日常工作配合情况。 | 10 | 不配合采购人日常工作的每次扣2分。 |  |
| 考核单位意见 |  | | | | |
| 备注 | 一、考评平均分值85分及以下的，采购人有权终止合同。  二、采购人每三个月（按照费用结算的时间）不定期考核一次;  三、乙方每月向甲方报送一次岗位人员花名册，如在检查中发现物业人员定岗数不足，在一周内必须补齐不扣该岗位月工资；缺岗半个月扣该岗位一个月工资；缺岗一周至半月以内，按天数扣该岗位工资。  四、考核成绩85分以上的，全额支付物业服务费用；85分以下的，预期一个月进行整改，经整改达到要求的，支付物业服务费用,整改不到位的，采购人可终止合同，物业按合同约定结算退场；  五、考核评分有争议的,双方约定物业管理协会或者劳动仲裁机构为第三方;双方均应尊重第三方标准与意见;达不成一致意见的,可诉之法律。  六、成交人出现以下情况的，采购人扣减情况发生当月应支付物业管理费的10%至30%：  1、发生安全责任事故、信访事故等与物业有关的事故；  2、经检查考核产生问题整改不到位或拒不整改的。  七、中标单位在合同履约过程中，如考核未达标，采购人可将中标单位列入不合格供应商，在三年内拒绝参与本单位同业务类型的招投标业务。 | | | | |

被考核单位代表签字： 考核人员签字: