**上海电力大学临港校区公寓物业管理服务**

**采购需求**

**一．委托管理服务的物业概况**

（一）物业基本情况

物业名称： 上海电力大学临港校区公寓物业管理服务

坐落位置： 上海 市 浦东新区 区 沪城环路 路（街道） 1851 号

四面边界至：东 沪城环路 南 申港大道 西 塘下公路 北 花柏路

占地面积： / 方米，其中绿地面积 / 平方米。

建筑面积： 103110.47 平方米，，带电梯楼宇共 3 栋，多层 7 栋。

其中:办公楼 / 平方米（多层 / ，高层 / ，其中地下 ）；

礼 堂 / 平方米（多层 / ，高层 / ）；其他 / 平方米（多层 /，高层 / ）；

停 车 场 / 平方米； / 。

餐厅 / 处，

厨房 / 处， / 平方米；厨房设备情况：（简介）

带电梯办公楼共 / 栋，办公楼单位 / 套，建筑面积共 / 平方米；不带电梯办公楼共 / 栋，办公楼单元 / 套，建筑面积共 平方米；其它 / 。

公用设施、设备及公共场所（地）情况：

1、院区车辆出入口 / 个，人行出入口 10 个；

2、道路、车行道 / 平方米，人行道 / 平方米；

3、绿化面积 / 平方米，园林建筑小品 / 座，水域 / 平方米；

4、污水管长 / 米，污水检查井 / 座；雨水管长 / 米，雨水检查井 / 座，雨水进水井 / 座，化粪池 / 座；

5、路灯 / 盏，地灯 / 盏，草坪灯 / 盏，其他照明设施 / ；

6、垃圾箱 个，果皮箱 个，垃圾房（或垃圾中转站）建筑面积 / 平方米；

7、体育设施 / ；；

8、休闲设施 / ；

9、停车场：室内停车场 / 个，面积共 / 平方米，停车位 / 个；露天专用停车场 / 个，占地面积共 / 平方米，停车位 / 位，露天零散停车位 / 个；自行车停车位：地下364个，位于4号、5号、7号学生公寓地下非机动车库。地上1200个，位于1号2号学生公寓内院及周边地面非机动车停车场、地上136个，位于8号9号学生公寓内院及周边地面非机动车停车场 。

10、电梯 / 台，功率 / 千瓦，品牌型号 / ，启用时间 / ；

11、6号学生公寓配电房变压器 2 台，容量共 4000 千瓦，配电房变压器 / 台，容量共 / 千瓦，品牌型号 / ，启用时间 / ；发电机组功率 / 千瓦，品牌型号 / ；启用时间 / ；

12、4号学生公寓：生活水箱93.75立方米和130.6立方米各一个；消防水箱22.5立方米一个；生活泵四台，功率为22千瓦/台；消火栓泵两台，功率为37千瓦/台；消火栓稳压泵两台，功率为4千瓦/台；喷淋泵两台，功率为90千瓦/台；喷淋稳压泵两台，功率为1.5千瓦/台。7号学生公寓：生活水箱93.75立方米和130.6立方米各一个；消防水箱22.5立方米一个；生活泵四台，功率为22千瓦/台；消火栓泵两台，功率为37千瓦/台；消火栓稳压泵两台，功率为4千瓦/台；喷淋泵两台，功率为90千瓦/台；喷淋稳压泵两台，功率为1.5千瓦/台。

13、消防自动报警系统情况及消防灭火器配备情况 1~9#学生公寓，教师及留学生公寓 ；

14、其他设施设备情况 4~9#学生公寓设置防火门监控系统 。

**（二）各楼宇各层功能分布情况**

1. 1号学生公寓：13161.14平方米，地上6层
2. 2号学生公寓：13266.37平方米，地上6层
3. 3号学生公寓：12916.49平方米，地上6层
4. 4号学生公寓：9269.72平方米，地下1层、地上12层
5. 5号学生公寓：9120.09平方米，地上12层
6. 6号学生公寓：6132.81平方米，地上6层
7. 7号学生公寓：9273.6平方米，地下1层、地上12层
8. 8号学生公寓：11943.82平方米，地上6层
9. 9号学生公寓：11943.82平方米，地上6层
10. 教师及留学生生公寓：6082.61平方米，地上7层

**（三）业主方为物业服务企业提供的物业管理服务用房情况**

业主方提供物业管理用房面积 100 平方米，其中办公房 1 间；工作间 2 间；仓库 1 间。

**（四）采购人的特殊要求**

1. 为保证学校服务质量稳定、中标单位需对接收原物业服务人员的比例进行说明，建议不低于70%的接收比例。
2. 投标单位所派服务人员的劳动关系均与学校无关，所引起的劳动纠纷由物业企业自行解决。
3. 基于本项目的特殊性，中标单位需具有对项目所在地政府、周边警署、消防、医疗、供电、计划用水办、燃气、环保、卫生、绿化等职能部门建立良好的关系。
4. 具备协助业主方举办大型活动的能力，提供集中退宿进宿的服务。
5. **物业管理服务要求**

**本次委托管理的内容分为以下4项：**

1. 综合管理服务
2. 学生公寓管理服务（教师公寓服务）
3. 公共区域卫生清洁及垃圾分类管理服务
4. 应急事件处置及防台防汛
5. 学校委托的临时用工管理
6. **综合管理服务**
7. 档案管理
8. 应建立完善的物业管理档案制度。
9. 建立物业管理人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。
10. 所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱内。
11. 建立安全管理档案；建立宿管、保洁等日常运作管理档案；建立楼宇运行数据、公用设施设备维护保养、仓库管理及资产管理档案；制定有关人、财、物移交的管理规定，所有相关管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交采购人。
12. 质量与能源管理
13. 按照ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系和OHSAS18001职业健康安全体系，建立起项目现场实用、有效的管理体系。
14. 按照学校临港校区海绵城市要求，符合ISO50001：2008能源管理体系的要求，建立健全符合项目实际的管理体系。
15. 投诉接待处理
16. 现场管理机构为本项目投诉的直接受理点，应对投诉具体情况进行核实，并及时处理及回复投诉人。
17. 属于物业管理责任的，应及时道歉并纠正；属于无理投诉的应做好解释工作。
18. 现场管理机构与投诉者无法协商解决的，应上报公司主管部门或校方主管部门处理。
19. 学校师生直接向公司主管部门或校方主管部门投诉或转来的投诉，应查明并核实事实情况，分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助公司主管部门或校方主管部门做好相应工作。
20. 建立回访制度、完整保存记录。
21. 报修受理
22. 24小时接报修服务，有完善统一的报修受理流程。
23. 建立回访制度、完整保存记录。
24. 客户意见征询
25. 定期采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、联系函、满意度测评等多种形式，与校方保持联系，征求师生意见。
26. 意见征询中发现的问题，应及时整改，并对整改结果进行回访。
27. 第三方服务监管：有明确的监管措施，由招标人委托专业企业养护和管理的，需要协助招标人对专业企业进行管理，达到相关合同规定的质量要求。
28. 对外统筹与协调
29. 接受学校的安排，协助学校相关部门共同完成相关对外保障任务。
30. 主动联系管理区域内水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立良好关系和应急协调机制。
31. 提供一站式接待服务和一门式电话接待

按照首问责任制的要求，接受招标人所有关于物业服务的咨询、报修、建议等。

1. 资产管理：配合招标人做好固定资产清查，每年度向招标人提交固定资产

清单等。

1. **学生公寓管理（含教师公寓服务，日常消耗材料由中标单位承担）**
   1. 委派管理人员，做好各楼栋的管理工作，做好24小时门岗值班。
   2. 贯彻高校后勤“全员育人、全方位育人、全过程育人”的工作理念，对住宿学生开展基础文明、行为及安全方面的引导和宣传教育，宿舍内的学生管理，体现“三服务”：服务学生、服务老师、服务教学。
   3. 配合完成新生入学接待等工作，以及因学生毕业，宿舍调整后房间的保洁及零星搬迁工作。
   4. 外部人员未经许可不得进入学生宿舍。
   5. 寒暑假留宿学生，应有相应的服务方案，确保学生的生活、学习要求。
   6. 负责学生入住、退宿和调整宿舍的管理工作。
   7. 值班员负责本楼门岗执勤以及对人员物品进出的管理工作。
   8. 做好单身教师公寓的床上用品、洗浴用品的送洗工作。
   9. 做好单身教师公寓的房间预订、安排，住宿人员的入住、退房等工作，并建立工作台账。
   10. 按业主方要求，配合学校两校区学生搬迁工作的各项工作。
   11. 按照业主方的要求，及时完成学生的宿舍卫生检查及评比工作；
   12. 配合做好公寓内的文化活动建设，组织开展各类评比工作，组好文化宣传工作。
   13. 负责做好单身教师公寓以及研究生公寓日常管理服务工作。
   14. 负责做好学生公寓楼内各类设备设施的接报修工作，床铺整修的报修工作，并按学校要求将报修项目及时上报学校统一报修平台。
   15. 按照业主方的每年招生，合理规划本科、研究生新生的床位安排工作。
   16. 负责确保每个学生的寝室门禁开通可使用及后续补办后的开通工作。

服务标准：按照上海市高校学生公寓“六T”标准做好宿舍日常管理，宿舍管理人员严格培训，服务态度文明规范；按要求执行宿舍管理规定，做好学生宿舍管理工作，严防男女混窜宿舍区；做到各宿舍管理室24小时值班。单身教师公寓提供不低于三星级宾馆的服务标准，报修及时率100%。

1. **公共区域卫生清洁与垃圾分类管理（保洁消耗材料费由中标单位承担）**
2. 请专业清洁人员组建公共卫生清洁班，每天打扫公共部分做到杂物、废弃物立即清理。
3. 楼内垃圾实行袋装化，在各楼层公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由清洁工清运、处理至指定地点。
4. 对楼内设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。
5. 定期对楼内设施、设备各类金属表层或表面使用专用保洁剂或防锈处理，保持光亮洁净。
6. 将楼层的垃圾清运、处理，对楼内公共设施进行擦抹保洁。
7. 对人员出人频繁之地，进行不间断的走动保洁。
8. 清扫、拖洗属于公共区域室内的地面。
9. 擦净、抹净各楼层内学生自修教室、公共活动室等室内家具。
10. 定期清扫各楼天台、地沟等部位。
11. 清洗及保洁各楼层的洗手间、公共浴室、抹净各类洁具等工作。
12. 定时收集各楼层内生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾筒等，保持洁净。
13. 定期、定点、定计划使用专业消毒、杀虫害等药剂进行楼内环保消杀工作。
14. 管理区域垃圾实行分类收集（可回收垃圾、湿垃圾、干垃圾、有害垃圾），从而达到更高层次的环保效果。
15. 按上海市推进垃圾分类工作相关规定，参照《上海市生活垃圾管理条例》、《上海市高校垃圾分类管理办法》等规范完成学生公寓区域内垃圾分类及清运工作，通过卫监部门检查与评分。
16. 污水管理：保洁员每月对各楼宇排水沟清扫一次(明沟每周一次，暗沟每月一次)。对卫生间、盥洗室等处的管道淤堵及时疏通（疏通费用由中标单位承担），对于需要工程维修的及时上报校方处理。
17. 卫生消杀管理：灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂；科学有效地进行卫生消毒；无老鼠活动迹象，室内区域无苍蝇、蟑螂活动迹象。

**服务标准：**建立环境管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，要求每天有明确的督查记录，清洁率100%。具体区域标准要求如下：

1. 大厅、楼内，公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。
2. 学生活动室、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序。
3. 楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条(缝)干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。
4. 公共卫生间及公共浴室地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐。
5. 宿舍楼公共区域：地面每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，每周拖洗二次，地面清洁。楼梯扶手、栏杆、窗台每周擦抹二次。消防栓、指示牌等公共设施每半月擦抹一次。天花板、公共灯具每半年除尘一次。
6. 开水间及清洁间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。
7. 电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。
8. 电器设施灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。
9. 垃圾桶及果皮桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹；烟灰缸内烟头不应超过3个，垃圾不应超过2／3，内胆应定期清洁、消毒。
10. 消防栓、消防箱，公共设施保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。
11. 楼内管道，指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。
12. 垃圾收集与清运与分类**（环卫部门垃圾清运由业主方与环卫部门签订合同，费用由业主方承担）**
13. 按上海市推进垃圾分类工作相关规定，参照《上海市生活垃圾管理条例》、《上海市高校垃圾分类管理办法》等规范完成校区内垃圾分类及清运工作。通过卫监部门检查与评分。
14. 垃圾分类清运处理、督促装修队伍装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合上海市有关法律、法规规定。
15. 所有垃圾（含生活垃圾和餐饮垃圾）必须日产日清，教学、办公和生活区域每天收集、清运不少于2次。
16. 负责生活垃圾的分类、收集，将垃圾分类驳运至垃圾箱房，不得混装混运。
17. 垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁。
18. 分类收集垃圾，统一使用黑色垃圾袋。有害垃圾定点存放，及时清运。
19. 垃圾容器、垃圾房保持清洁，定期消毒，分类工作不外露。
20. 污水管理
21. 每日一次对排水系统进行检查巡视，并做好记录。
22. 定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通，保证汛期道路、地下室、设备间无积水和浸泡的现象发生。
23. 楼面落水管落水口等保持完好。
24. 开裂、破损等及时更换，定期检查；每2个月对地下管井清理1次，捞起井内泥沙和悬浮物。
25. 每季度对地下管并彻底疏通1次，清理结束地面冲洗干净。
26. 清理时地面竖警示牌，必要时加护拦。清理后达到目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。
27. 污水排放管道（沟渠）应做到无异味、无杂物、不堵塞。无瘀积、无蚊蝇繁殖。
28. 卫生消杀管理（易耗品如捕鼠笼等包含在保洁用品内，费用由中标方承担）
29. 蚊虫控制目标达到全国爱国卫生运动委员会办公室颁布的《灭鼠、蚊、蝇、蟑螂标准》[虫（1997）第5号]要求；虫害控制措施监管达到100%。
30. 灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂达到全国爱国卫生运动委员会及上海市爱国卫生运动委员会规定的标准；定期科学有效地对管理区域进行卫生消毒。
31. 在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁用药品。
32. **应急事件处置与防台防汛**

1、汛期内负责记录天气预报，针对天气情况发布气象预警。

2、汛期安排防汛值班人员在气象部门发布台风、暴雨警报时进行防汛防台值班，直至警报解除。

3、汛期组织抢险队伍在台风、暴雨时进行校区内防汛防台抢险任务。

4、汛期前后对楼宇内明沟、平屋顶及其天沟进行集中清理疏通，保证排水畅通。

5、汛期安排专人进行 24 小时值班工作，以应对汛期校内排水工作。

6、汛期提前备好沙袋在各楼宇易进水的区域。提前关闭公共区域的门窗。

7、配合学校防汛防台工作所需的其他指示安排。

服务标准：

处理各类日常事务和应急事务，根据公共卫生安全、消防安全以及项目实际情况，制定和完善各类应急预案。针对项目实际情况进行应急演练，对员工进行安全教育和技能培训，确保员工熟悉各项应急预案和灭火器的基本使用方法，做好防台防汛值班以及各项抢险任务。

1. **学校委托的临时用工**

根据招标方临时性工作任务需要额外的劳动力支持，投标人提供相应的劳务支持，工作内容包含并不限于：校园活动的场地布置、教学资料的搬运整理等，实际工作内容会根据招标方临时工作任务安排有所调整，投标人应确保人员及时到岗并完成相应的工作任务。（此块内容报价按3人，24万计入总报价）。

1. **物业管理服务人员设置需求**

| 服务区域 | 服务岗位 | 岗位编制（该岗位同一时段内需要在岗人数） | 岗位人力配置数量（根据服务时长及岗位编制要求，配置的人数） | 备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证等） |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 综合管理  （4人） | 项目经理 | 1 | 1 | 8小时工作制，8-17点，**本科及以上学历**，年龄在**35至50周岁（含）之间**。持物业经理（中级）及以上证书，熟悉安全生产管理、垃圾分类相关知识并有培训经历，持有效期内健康证并提供大学英语（四级）以上成绩单，有财务管理相关知识，具有运行ISO9000质量管理体系进行管理的经历。担任过**总建筑面积不小于本项目规模的学校、政府机关等相关非住宅物业的主管、经理或负责人且有3年以上经验（以用户证明为准）**。提供近 3 个月内任一月份本单位社保缴纳证明 |
| 副经理 | 1 | 1 | 8小时工作制，8-17点，大专及以上学历，年龄在35至50周岁（含）之间。持物业经理（中级）及以上证书，熟悉消防管理、消毒防控、垃圾分类等相关知识并有培训经历，具有运行ISO9000质量管理体系进行管理的经历，获得过相关荣誉。具有3年及以上非住宅类物业项目同岗位工作经验（以用户证明为准）。提供近 3 个月内任一月份本单位社保缴纳证明 |
| 行政思政员 | 1 | 1 | 8小时工作制，8-17点，本科及以上学历，年龄在35至45周岁（含）之间。持物业经理（初级）及以上证书及健康证，熟悉计算机操作有相关职业资格证书，具有运行ISO管理体系的经历，提供近 3 个月内任一月份本单位社保缴纳证明 |
| 仓库管理员 | 1 | 1 | 8小时工作制，8-17点 |
| 公寓管理  （42人） | 主管 | 1 | 1 | 8小时工作制，8-17点，本科及以上学历，年龄在35至45周岁（含）之间。持物业经理（中级）及以上证书，持健康证、低压电工、电梯管理等职业资格证书，具有人力资源管理（二级）以上证书，具有智能楼宇（中级）以上职业技能，提供近 3 个月内任一月份本单位社保缴纳证明 |
| 管理员 | 5 | 14 | 24小时，男性≤60岁/女性≤50岁，持健康证 |
| 门岗值班员 | 9 | 27 | 24小时 |
| 环境保洁  （34人） | 主管 | 1 | 1 | 8小时工作制，8-17点，本科及以上学历，年龄在35至45周岁（含）之间。持物业经理（中级）及以上证书及健康证，熟悉安全管理、消毒防控相关知识并有培训经历，具有运行ISO管理体系的经历。具有3年及以上非住宅类物业项目同岗位工作经验（以用户证明为准），提供近 3 个月内任一月份本单位社保缴纳证明 |
| 领班 | 2 | 2 | 8小时工作制，7-16点 |
| 楼内保洁员 | 26 | 31 | 8小时工作制，7-16点 |
| 单身教师公寓管理  （8人） | 接待员 | 1 | 3 | 24小时，男性≤60岁/女性≤50岁，需高中以上学历，持健康证 |
| 服务员/保洁员 | 2 | 5 | 24小时，男性≤60岁/女性≤50岁，高中以上学历，持健康证 |
| 学校委托的临时用工(按24万，计入报价) | | 3 | 3 | 8小时工作制，8-17点 |
| 合计 | | 54 | 91 |  |

★本项目各类物业服务人员的最低配置人数为91人。

**五、物业管理服务费用明细**

（一）物业管理服务费内容包括：

包含但不限于开办费，人员费用（含社保），办公费用，服装费用，服务人员所使用的设施设备、工具折旧及更新维护费用，保洁物耗费用（楼宇和道路保洁人员所使用的大小垃圾袋等消耗费用），员工高温补贴、加班（福利）等费用，投标人的管理费、利润、税费等。以下费用，应列入投标报价：

1. 人员费用的支出：投标承诺物业管理服务一线操作人员不使用退休返聘人员。费用报价按上海市最新的工资标准、社保基数、公积金缴存上下限以及高温费、国定节假日加班费用等要求；包含学校委托的临时用工人员24万元。
2. 办公费用：对本项目管理与服务所产生的必须的办公用品费、交通费、服装费（含洗涤费）等。但不包括电话费、网络等费用的支出。
3. 公众责任险及雇主责任险。
4. 投标企业认为必要的其他费用。
5. 投标企业利润。
6. 税金，按总价计算。
7. 采购人将为中标服务企业提供必要的物业管理用房和场地。

（二）采购单位自理费用项目：

1、水、电、煤等能源消耗费。

2、垃圾清运费。

3、除物业服务管理费约定以外的费用。

**六、其他要求**

（1）供应商具有质量管理体系认证（GB/T 19001认证）、职业健康安全管理体系认证（GB/T 45001认证），环境管理体系认证（GB/T 24001认证），并在认证有效期内的优先考虑。

（2）供应商具备近三年类似项目业绩的优先考虑。

**附件（供参考）**

**1、物业管理服务人员行为参考规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项 目** | | **行为参考规范** |
| **仪 容 仪 表** | **服饰着装** | 1.上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁； |
| 2.上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处； |
| 3.鞋袜穿戴整齐清洁， 非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走； |
| 4.非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。 |
| **须发** | 1.女员工前发不遮眼， 不梳怪异发型； |
| 2.男员工不留长发，不留胡须； |
| 3.所有员工头发应保持整洁。 |
| **个人卫生** | 1.保持手部干净，经常修剪指甲； |
| 2.员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗； |
| 3.上班前和上班期间应注意饮食， 保持口腔清洁、口气清新； |
| 4.保持眼部、耳部清洁； |
| 5.女员工应淡妆打扮， 不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品； |
| 6.每天上班前应注意检查自己的仪表， 必要时应到卫生间或工作间整理。 |
| **行 为 举 止** | **服务态度** | 1.对客人服务应面带笑容，和颜悦色， 热情主动，做到微笑服务； |
| 2.谦虚和悦接受客人的评价， 耐心倾听客人的投诉， 事后汇报。 |
| **行走姿态** | 1.行走时不宜双手抱胸或背手走路； |
| 2.在工作场合与他人同行时， 不允许勾肩搭背， 不允许同行时嘻戏打闹； |
| 3.手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走； |
| 4.与客户相遇时， 应主动点头示意。 |
| **坐立姿态** | 1.入坐要轻缓，就坐时姿态要端正，上身要直， 腰部挺起， 双膝并拢，手自然放在双膝上，面带笑容； |
| 2.坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上； |
| 3.站立时姿态要端正，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢， 目光平视，面带笑容。 |
| **其他行为** | 1、 要注意个人形象，不允许随地吐痰， 乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情； |
| 2、 到公共、工作场所（或客户处） 进行工作时， 不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或客户的）东西； |
| 3、 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。 |
| **礼 貌 用 语** | **问候语** | 您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。 |
| **欢迎语** | 欢迎光临、欢迎您来 XX 单位。 |
| **祝贺语** | 祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。 |
| **告别语** | 再见、晚安、明天见、祝您一路平安。 |
| **道歉语** | 对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。 |
| **道谢语** | 谢谢、非常感谢。 |
| **应答语** | 是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。 |
| **征询语** | 请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？ 您有别的事吗？ |
| **请求语** | 请您协助我们……、请您……好吗？ |
| **商量语** | ……您看这样好不好？……您看这样可以吗？ |
| **解释语** | 很抱歉，这种情况， 单位的规定是这样的。 |
| **对 来 访 人员** | 1. 主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗？ ”“请您出示证件。 ”（保安专用） | |
| 2. 确认来访人要求后， 说“请稍等， 我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“他马上来， 请您先等一下， 好吗？” | |
| 3. 当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说： “对不起， 先生/小姐， 这是单位规定，请理解！”（保安专用）。 | |
| 4. 当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说： “先生/小姐， 请稍候， 让我请示一下好吗？” | |
| 5. 当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时， 应先说： “对不起， 按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，请配合我的工作。 ” | |
| 6. 当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。 ” | |
| 7. 如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？” | |
| 8. 当来访人员离开时， 应礼貌地说“再见！” | |
| **接 听 拨 打 电 话** | 1. 接听电话时应清晰应答：“您好， ××单位。 ” | |
| 2. 认真倾听对方的电话事由， 若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。 | |
| 3. 通话完毕， 应说：“谢谢，再见！ ”语气平和， 并在对方放下电话后再轻轻放下电话。 | |
| 4. 如接电话听不懂对方语言时， 应说：“对不起， 请您用普通话， 好吗？”或“不好意思， 请稍候， 我不会说当地话。 ” | |
| 5. 中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意， 并表示感谢，恢复与对方通话时， 切勿忘记向对方致歉。 | |
| 6. 接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，音量要适宜，以免对方听不清楚。 | |
| 7. 拨打电话接通后，应首先向对方致以问候， 如： “您好”， 并作自我介绍。 使用敬语， 将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。 | |
| 8. 通话完毕时，应说： “谢谢， 再见。 ” | |
| **同乘电梯** | 1. 主动按“开门”钮， 电梯到层时，应站在梯门边， 一只手斜放在梯门上，以免梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进。 ” 顾客进 入电梯后再进电梯， 面向电梯门，按“关门”钮。 | |
| 2. 电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁， 一只手斜放在梯门上，同时另一只手指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好。 ” | |

**2、履约考核参考标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **总分** | **参考标准内容** | **分值** | **评分** | **评分细则** |
| 1 | 人员制度、内部管理 | 12分 | 1、实行持证上岗制度。 | 4 |  | 凡有1人不符合，扣除1分 |
| 2、项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。 | 4 |  |
| 3、有健全的财务会计制度，运作规范 | 2 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| 4、健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。 | 2 |  |
| 2 | 秩序维护服务 | 26分 | 1、项目24小时有安保人员和值班电话。 | 3 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| 2、项目内公共秩序良好。发生刑事案件、火警事故、交通事故等紧急情况时，安保人员应保护现场，并上报有关主管部门，无借故推诿和拖沓现象。 | 3 |  |
| 3、安保人员着装整齐，熟悉项目情况，文明值勤、不徇私舞弊。 | 2 |  |
| 4、安保人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班安保人员把需要在值班中继续注意或处理的问题向接班人员交代清楚。 | 3 |  |
| 5、对进出项目的外来车辆进行登记，对携带大宗物品外出的实行登记制度。 | 3 |  |
| 6、车辆停放规范有序，机动车和非机动车实行分区域停放。 | 3 |  |
| 7、项目内建立消防责任制，安保人员掌握基本消防技能。消防设施设备完好、放置合理、定期检修，随时可以启用。消防台帐账务相符。 | 3 |  |
| 8、定期开展消防演习，消防培训。 | 3 |  |
| 9、安保人员熟悉岗位职责和工作流程，掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的应急措施及就生知识。节假日前有安全检查。 | 3 |  |
| 3 | 保洁服务 | 21分 | 1、保洁服务管理制度完善并落实。实行标准化清扫保洁，保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与工作人员发生争执。 | 3 |  | 0.png完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| 2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。 | 3 |  |
| 3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含2米以下内外玻璃）整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况。 | 3 |  |
| 4、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。 | 3 |  |
| 5、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物、地下车库等整洁程度。 | 3 |  |
| 6、室外广场、道路、停车场（库）、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。 | 3 |  |
| 7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；化粪池进行清淘，保持常年正常使用；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水。 | 3 |  |
| 4 | 工程服务 | 22分 | 1、工程维修保养制度及操作规程完善并落实。落实保证大楼各项设备设施安全有效运行。 | 3 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| 2、电气设备、照明完好率达到100%，供电线路及后备电源、照明灯具、中央空调室内机组的检查和维护，发现损坏做好维修。 | 3 |  |
| 3、配备专职人员上岗，正确操作各项电器设备，做好原始记录；定时检查巡视高低压配电系统，并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记录。 | 3 |  |
| 4、给排水设备运行正常，设施完好，无跑冒滴漏；机房整洁无积尘、积水，无杂物。 | 3 |  |
| 5、锅炉设备、中央空调完好，运行正常。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。 | 3 |  |
| 6、实行24小时工程运行维修值班制度。接到报修后30分钟内到现场并排除故障，维修合格率为100％，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。 | 3 |  |
| 7、积极配合维保单位做好对项目的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置，并做好记录。 | 2 |  |
| 8、负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，定期报送监管部门审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，督导下属保证工作质量。 | 2 |  |
| 5 | 绿化 | 10分 | 1、花木植物摆放品种、数量、规格符合招标文件要求。 | 2 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| 2、项目内植物种植的成活率达到100%。病虫害防治率100%，危害率低于5%。 | 3 |  |
| 3、植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、无倾斜，无枯枝死杈。 | 3 |  |
| 4、绿植长势良好，无残叶、杂草。 | 2 |  |
| 6 | 投诉检查整改项 | 9分 | 1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。 | 3 |  | 1.png2.png①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣1分。②符合得3分，基本符合得1分，不符合得0分。 |
| 2、检查整改有效落实。 | 3 |  |
| 3、无其它违反甲方相关规定之事项。 | 3 |  |
| 7 | 标准分 | 100分 | | |  |  |
| 8 | 总得分 | 考核实际得分 | | |  |  |