**2025-141采购需求（公告）**

**青浦区房地大楼物业管理项目采购需求**

**一、项目概况**

1、物业慨况

本项目建造的物业类型为：机关事业单位用房。

物业坐落位置：青浦区城中西路111号。

本项目总建筑面积约6357平方米，场地面积约700平方米。

本项目共有主楼、副楼各一幢，主楼10个层面，副楼4个层面。 该办公楼设车辆及人员出入口1个。院内设有停车场，需要停车管理。

2、主要设备设施

本项目主要设施有强弱电配电系统、网络设施、监控系统、消防报警系统、消防增压系统、空调系统、生活用水系统、电梯系统。

本项目公建配套设施及说明：生活垃圾房1间、设备配电房1间、水泵房1间、强弱电间1间、电梯1台。

**二、委托服务的内容与范围**

1、物业及设备设施

1）物业管理区域内公用设施设备、场所、屋顶的使用管理及维护养。

2）物业管理区域内配电、空调、消防、水泵等设施设备的运行服务。

3）物业管理区域内每天受理业主房屋、设备、设施的报修。

4）物业管理区域内供水、供电、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修保养时，进行必要的协调和管理。

2、环境保洁服务

物业管理区域内每天公用设施设备和相关场地的保洁服务、生活垃圾收集等环境卫生维护工作。

3、物业公共秩序管理服务

1）物业管理区域内每天24小时门岗执勤、公共区域的安全巡视和公共秩序维护。

2）物业管理区域内的消防安全宣传和防范。

3）物业管理区域内突发事件的处理。

4、物业综合管理服务

1）每天客户服务需求及投诉受理。

2）物业档案资料、客户档案资料的收集、管理。

3）物业管理区域内装饰、装修物业的配套管理。

1. 物业管理法律法规及常识向住户的宣传。

**三、委托服务的标准与要求**

1、综合管理服务要求：

1) 在物业区域内设置管理处，办公场所整洁有序；

2) 服装统一，挂牌上岗，仪表整洁；

3) 工作日期间在管理处进行业务接待，并提供服务；

4) 制定物业管理服务的工作计划，并组织实施，全面完成合同约定的管理服务工作。

5) 建立内部管理制度和考核制度。

2、保安服务要求：

1）上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

2） 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。

3） 门岗24小时值班看守并有详细交接班记录和外来人员登记记录。

4） 保安需要有保安上岗证书，监控人员有消防监控证书。

5) 按照白天上下午各安排至少一次、晚间一般不少于每三小时一次的频次进行巡视，并做好台账记录。

6）做好停车管理。根据指定车辆停放区域，对进出办公楼的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行。非机动车应定点停放。

7）做好巡逻巡查。每天开展不少于2次的物业点巡逻巡查，防台防汛期间加强巡查，确保物业点安全。

8）监视监控设施应24小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；监控的录入资料应至少保持7天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行，保障治安电话畅通，接听及时（铃响三声内宜接听）。

9）突发公共事件处置

应按照《上海市突发公共事件总体应急预案》要求：

——制定火灾应急预案、地震应急预案、防汛防台应急预案、生化事故应急预案、意外停电应急预案、电梯困人应急预案、燃气泄漏应急预案等突发公共事件应急预案；

——在物业办公室、监控中心、机房等室内张贴，每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志；每年组织不少于一次的突发公共事件应急演习；

——当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助政府部门处理相关事宜。

3、保洁管理服务要求

1）保洁服务范围：

（1）办公室、值班室的清扫保洁。

（2）办公楼的走道、楼梯、会议室、接待室、厕所等公共部位的清扫保洁。

（3）场地、道路的清扫保洁。

2）保洁服务内容和要求：

（1）每天保洁巡检不少于5次，场地道路不少于2次。

（2）每天打扫公共部位做到杂物、废弃物立即清理。

（3）垃圾实行袋装化，由清洁工清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。

（4）负责区域垃圾实行分类收集（干垃圾、湿垃圾、可回收物、有毒有害垃圾），从而达到垃圾分类要求。

（5）及时清扫地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水等。

（6）对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。

（7）定期对设施、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。

（8）负责对垃圾收集点公共区域及实施的擦抹保洁。

（9）对人员出入频繁区域进行不间断的动态保洁。

（10）清扫、拖洗公共区域特定的室内外的地面。

（11）擦净、抹净会议室、接待室等室内的桌、椅台面、文件柜等家具。

（12）清洗及保洁各处的洗手间、更换卫生纸（卷筒纸）、洗手液、洁厕精，抹净各类洁具等工作。

（13）定时收集各类生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾桶等，保持洁净。

3）服务标准

（1）外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

（2）公共通道地面干净、无污渍，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；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，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。

（3）会议室、接待室地面、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。

（4）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，门窗表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。

（5）公共卫生间地面干净，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，露天停车场地面干净，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、无蛛网；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。

（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污渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

（7）电梯四壁光洁明亮，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，按钮表面干净无印迹。

（8）电气设施、灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰无积尘、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；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。

（11）垃圾收集点管理，有专人负责袋装垃圾按规定地点分类集中，摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，桶内应无明显异味，垃圾日产日清。

（12）管道无卫生死角、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，无污迹。

（13）道路干净整洁无污物，循环清扫散落垃圾。

4）垃圾分类收集与配合清运

1）服务内容和要求：

（1）垃圾清运、处理分为：生活垃圾（干垃圾、湿垃圾、可回收物、有毒有害垃圾）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、法规的规定。

（2）垃圾清运、处理的范围分为：

A、日常生活垃圾；

B、公共部位综合垃圾。

（3）垃圾清运、处理工作分为：

A、每天定时清运、处理2次，并做好统计工作。

B、将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

2）服务标准：

必须确保无散积垃圾、无异味，必须经常喷洒药水，防止发生虫害。所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集废纸及可再生废弃物进行回收、处理。

4、维修服务要求：

1）维修服务范围：

项目内各类电气线路、水管网路设备以及中央空调和电梯的日常检修、巡查和应急维修。其他土木类、锁具类等基本维护。

2）维修服务内容和要求：

（1）每日定点对各类电气线路以及空调、电梯、用电设备、用水设备等各类设备设施进行巡查，及时消除各类安全隐患；

（2）及时维修、更换各类存在隐患和故障的各类设备设施，确保大院内工作、生活正常运行。

（3）安排专人24小时负责接报故障，发生水电故障及涉及特殊设备、重点保障区域的故障，24小时随报随修，其他土木类、锁具类等及时修理。

（4）定期对设备设施进行预防性保养，专业设备委托专业单位维保，保障设备设施完好与安全运行。

（5）高压配电间值班。

A、配电间的全部机电设备由专业持证电工负责管理和值班，如遇停送电必须由2名电工操作，无关人员严禁进入高压配电室。

B、室内照明通风保持良好，室温控制在摄氏40度以下，墙上配挂温度计。

C、建立设备运行记录，按照不少于早、中、晚各一次的频次进行巡视巡检并做好台账记录。发现问题及时处理，不能解决的问题及时上报，并按要求予以落实。巡查注意室内有无异味、有无异常响声、电压、电流、温度是否正常，指示灯保险是否完好等，并认真做好登记。

D、供电回路操作开关的标志必须明显，停电拉闸要挂标志牌，并提前公布“安民告示”。

E、配电室内禁止乱拉乱接线路，供电线路严禁超载供电。

F、配电室内设备及线路变更要经采购方同意，重大变更要上报采购方批准。

G、操作及检修设备时必须按规定使用电工绝缘工具、绝缘鞋、绝缘手套等。

H、外来人员进配电室须经采购方批准，并做好登记手续。

5、其他：

1）做好各类情况下的应急服务配合。

2）做好合同约定的与物业服务相关的其它工作。

全部服务管理应满足《机关办公区域物业服务监管和评价规范》（标准号GB/T 43542-2023），并接受采购方关于第三方服务的管理、考核等制度。

**四、管理服务总目标要求**

1、火灾与安全责任事故发生率为0%。

2、使业主对物业服务满意率达到95%以上（使用单位及上级部门对中标单位进行监督检查使其达到标准合格率）。

3、中标企业应制定管理目标的测量指标，并根据指标定期测评，定期向招标人提供测评报告。

**五、物业人员配置要求：**

1. 人员配置表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **部门** | **岗 位** | **设岗时间** | **人员数** | **备注** |
| 1 | 管理处 | 项目经理 | 周一至周五8小时 | 1 |  |
| 2 | 管理处 | 内勤 | 周一至周五8小时 | 1 |  |
| 3 | 工程部 | 维修工 | 周一至周五8小时 | 4 |  |
| 4 | 保安部 | 领班 | 周一至周五8小时 | 1 |  |
| 5 | 保安部 | 门岗 | 周一至周日24小时 | 4 |  |
| 6 | 保安部 | 车管岗 | 周一至周五8小时 | 1 |  |
| 7 | 保安部 | 巡逻岗 | 周一至周五8小时 | 1 |  |
| 8 | 保安部 | 大厅岗 | 周一至周五8小时 | 1 |  |
| 9 | 保洁部 | 领班 | 周一至周五8小时 | 1 |  |
| 10 | 保洁部 | 外场保洁 | 周一至周五8小时 | 1 |  |
| 11 | 保洁部 | 内场保洁 | 周一至周五8小时 | 4 |  |

★**本项目服务人员配置不少于 20人 。**

2、岗位和人员配置标准

1）项目经理

（1）具有相关职业技能证书。

（2）身体要求：身体健康。年龄：男性一般不超过60岁，女性一般不超过55岁。

（3）学历要求：大专及以上学历。

（4）具有从事类似业态物业管理三年及以上管理经验。

（5）熟悉ISO质量管理体系标准与电脑办公自动化操作系统。

2）一般管理人员（经理助理、内勤）

（1）具有相关职业技能证书。

（2）身体要求：身体健康。年龄：男性一般不超过60岁，女性一般不超过55岁。

（3）学历要求：高中及以上学历。

（4）具有从事类似业态物业管理二年及以上管理经验。

（5）其中一般管理人员应熟练运用电脑办公自动化操作系统。

3）一般服务人员

（1）身体要求：身体健康。年龄：男性一般不超过60岁，女性一般不超过55岁。

（2）学历要求：初中及以上学历。

（4）需培训合格，取得相应证明。

4）其他要求

（1）有岗位证书要求的人员必须持证上岗（保安、特种设备操作及维修人员及其他相应岗位）。

（2）本项目管理服务范围涉及关键和重要部门，因此所有参与物业管理工作的人员，必须由采购方会同物业公司进行必要的政治审查。不得有来历不明或有社会不良记录、刑事犯罪记录人员参与工作。投标人须对此项要求严格把关，并对可能出现的后果承担责任。

**六、本项目物业管理服务成本包括：**

1. 物业服务人员的人员工资，包括基本工资、岗位工资等一切工资性收入。
2. 人员福利包括人员社保、高温费、公休费以及其他必要的福利费用。
3. 物业服务的行政办公费用，包括办公材料、通信杂费、公众责任保险、雇主责任保险等。
4. 物业服务的各类耗材，包括保洁耗材（含洗手液、擦手纸等非保洁人员直接使用的耗材）、保安耗材、维修耗材，其中维修耗材为单件200元计以下的材料。
5. 设备设施运行维护费，包括委托专项维保费。
6. 物业管理企业管理费与利润。
7. 营业税金

物业管理企业认为其他必要的相关费用。

9、本项目预算为人民币1439800元，其中86550元为专项委托管理项目，专项委托管理项目允许委托给有专业资质的维保单位，本项目允许委托管理项目是**空调、消防、监控设备**；委托管理项目预算费用报价不高于86550元，统一计入投标成本。超出预算的投标将不被接受。

10、以上报价不包括设备设施中大修与更新改造、运行能耗。

**七、对投标企业的其他要求：**

1、采购方提供物业用房，供应商应设立8h服务接待窗口。

2、服务期限：本项目服务期限为1年。

3、供应商一旦中标，合同期内的中标价格不变，投标应当充分考虑市场变化因素，承担经营风险。如果招标方根据服务需要要求中标方增减服务人员，将按投标测算的服务人员单价增减相应物业服务合同金额。

4、供应商一旦中标，供应商在磋商响应文件中的所有承诺均作为委托服务合同的有效组成部分，与委托服务合同具有同等约束力。

5、供应商的所需办公用具（品）、物业使用工具设备，均由供应商自行提供。

6、物业服务人员配备需报采购方备案，人员如有调动须提前征得甲方同意。

7、物业服务人员必须严格遵守相关保密制度（投标文件中应有保密制度方案）。

8、供应商能力要求：通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证，并在认证有效期内的优先考虑。

9、★**成交供应商应当自开始保安服务之日起30日内向所在地社区的市级人民政府公安机关备案。（提供承诺函或提供《**自行招用保安员单位备案证明》**）**

**八、其他**

1、本项目合同不得转让、合同主体部分不得分包，合同非主体部分经采购人确认可进行专业分包。

**九、考核办法及支付方式**

1、采购方安排人员组织开展季度考核，每季度考核合格，根据合同全额拨付季度服务费。成交供应商应配合、接受采购方的考核检查，并按照采购方考核要求做好相应整改和落实。考核制度和要求以采购方相关管理制度为准。

2、付款内容：分期付款，分四次支付完成，每次支付合同总费用25%，其中合同总费用的10%作为季度考核费，分四次平均支付，每季度考核达合格后与当季服务费一并发放。

3、服务期间出现下列情况的，采购方有权单方解除合同，并要求中标方赔偿对应损失的违约金。

1.同一整改性问题发生三次以上，逾期未完成整改的；

2.严重影响办公秩序，并造成恶劣影响的；

3.在工作中出现重大失误，并造成重大损失的；

4.发生安全责任事故，并造成严重后果的；

5.有重大盗窃、严重泄密等行为的；

6.服务内容未达到合同及投标文件约定且未能及时整改的；

**物业服务考核评价表**

管理点名称：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **指标名称** | **评价内容** | **标准分** | **评分标准** | **扣分** |
| **一、综合管理（14分）** | （一）  管理制度（10分） | 1.做好各项工作台账，做好物业处各类工作档案 | 1 | 工作台账记录不规 范或工作档案不齐 全的，扣1分 |  |
| 2.由机管局出资的日常物业服务所需的各类耗材，负责登 记进出库明细并留档；每月做好机管局资产盘点与登记 | 1 | 耗材登记不全或资 产未及时盘点的 ， 扣1分 |  |
| 3.严格按照合同把关工作人员配备：1.身体健康，年龄符 合要求；2.通过从业资格审查，专业岗位人员必须持证上 岗，包括管理岗、保安岗、监控岗、设备维修岗等岗位人 员；3.通过政治审查，不得有来历不明或刑事犯罪记录人 员参与工作。所有人员必须遵守工作保密制度，人员配备 和调动提前报备机管局 | 1 | 人员配备与调动不 符合规定或人员未 按要求持证的，扣1分 |  |
| 4.落实各项服务标准化文件要求，明确各类人员岗位职责 和任职要求 | 1 | 未落实标准化要求 的，扣1分 |  |
| 5.做好房屋结构、室内外重点部位检查工作，发现外墙面 及其附属件等破损、开裂、剥落、脱离、明显污渍、漏水 等情况，及时上报机管局；及时受理、响应物业服务需 求，期间与机管局、业主方保持沟通 | 1 | 房屋结构方面有情 况 ， 未 及 时 上 报 的，扣1分 |  |
| 6.人员考勤、考评、培训和奖惩留存记录材料 | 1 | 材料不全的，扣1分 |  |
| 7.根据合同要求，选聘的外包服务供应商应具有相应资质，明确工作流程和工作要求，承担安全生产管理责任，期间留存服务过程材料，如服务现场双方签字单、服务记 录单等 | 1 | 外包服务供应商不 具有相应资质或服 务过程未留存记录 材料的，扣1分 |  |
| 8.收到问题整改处置通知单后，及时在规定限期内整改完成，做好相应记录和情况汇报 | 1 | 未及时整改问题或 记录不全或未上报 情况的，扣1分 |  |
| 9.按照物业管理服务工作计划推进各项工作 | 1 | 延迟推进工作计划 的，扣1分 |  |
| 10.对所承接的服务情况进行考核自评，并提交月度工作 总结报告 | 1 | 未进行考核自评或 不及时提交总结报 告的，扣1分 |  |
| （二）  服务人员行为  （4分） | 1.人员整体形象整洁、大方，不染发，注意个人卫生， 男同志保持清爽短发，不蓄胡子 | 1 | 每发现1人不符合形 象规定的，扣1分 |  |
| 2.按规定统一穿着工作服、工作鞋并保持整洁，佩戴规 定标志，保安岗、礼仪岗人员精神饱满，充满干劲和活力 | 1 | 每发现1人不符合穿着规定的，扣1分 |  |
| 3.不擅自脱岗，不做与工作无关的行为，如与他人闲谈 、读报看书、玩手机、睡觉、喝酒等行为 | 1 | 每发现1人不符合行为规定的，扣1分 |  |
| 4.仪表端正，规范服务用语，友好，礼貌接待来宾，工 作人员在办公区域应做到操作轻、说话轻、脚步轻 | 1 | 每发现1人不符合仪表规定的，扣1分 |  |
| **二、安全保卫（23** **分）** | （一）  出入管理 （4分） | 1.对外来人员及外来车辆进出进行安检和登记，并与相 关部门取得联系，同意后引导进入 | 1 | 未按要求安检与登记的，扣1分 |  |
| 2.对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯 入者，及时劝离，必要时进行反恐干预并通知公安机关进 行处理 | 1 | 发现有无关人员闯入院内的，扣1分 |  |
| 3.积极疏导出入口交通秩序 | 1 | 出 入口 交 通 拥 堵的，扣1分 |  |
| 4.对进出物品进行检查与分类登记，建立大宗物品进出 审验制度 | 1 | 未按要求检查与分类登记的或未建立制度的，发现1项扣1分 |  |
| （二）  车辆管理 （3分） | 1.根据物业点的情况设置行车、停车指示标志，车辆行 驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰 | 1 | 未设置规范指示标 志和行驶路线的，扣1分 |  |
| 2.对进出物业点的车辆及停放区域实行规范管理，确保 车辆便于通行、停放有序 | 1 | 发现车辆拥堵或停车不规范的，扣1分 |  |
| 3.对非机动车停放区域实行规范管理，维持有序停放， 在指定区域停放或充电 | 1 | 发现非机动车停放或充电不规范的 ，扣1分 |  |
| （三）  值班巡查 （4.5分） | 1.按规定进行值班和交接班，记录交接值班情况 | 1 | 交 接 班 记 录 不 全的，扣1分 |  |
| 2.按照巡逻标准和要求，对重点区域、重点部位及装修 区域进行巡查，做好记录 | 1 | 巡逻巡查记录不全的，扣1分 |  |
| 3.巡逻期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即 上报并在能力范围内现场采取相应措施 | 1 | 未及时上报异常情况或未采取相应措施的，扣1分 |  |
| 4.收到监控室指令后，巡逻人员及时出警，到达指定地 点并迅速采取相应措施 | 1.5 | 收到指令未及时出警并采取措施的 ，扣1.5分 |  |
| （四）  监控值守 （3.5分） | 1.监控室环境整洁，系统功能正常 | 0.5 | 监控室环境卫生不到位或系统运行有异常的，扣0.5分 |  |
| 2.建立24h值班制度，监控设备全天正常运行，保证对办 公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助 布警，值班期间遵守操作规程和保密制度 | 1 | 未建立操作规程和制度或设备运行不符合要求的，扣1分 |  |
| 3.做好监控记录的保存工作，一般场所至少保持30天， 重点场所至少保持90天 | 1 | 监控留存工作时间不符合要求的，扣1分 |  |
| 4.监控室人员保持通讯设备畅通、接听及时，在收到火 情、险情及其他异常情况报警信号后，及时报警，并按照 有关应急处置方案响应，做好记录 | 1 | 未按应急预案要求处置异常情况或处置记录不全的，扣1分 |  |
| （五）  消防安全 （5.5分） | 1.安全出口、消防通道保持畅通 | 1 | 有堵塞现象的，扣1分 |  |
| 2.按规定绘制安全疏散指示平面图 | 0.5 | 发现1处无指示平面 图的，扣0.5分 |  |
| 3.定期维护管理消防设施器材并做好记录 | 1 | 消防设施器材维护 记录不规范的，扣1分 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 4.定期组织人员学习消防安全知识和设备使用维护知 识，并做好培训记录 | 1 | 消防培训记录不全的，扣1分 |  |
| 5.定期进行消防安全排查，排除隐患，及时、妥当处理 隐患，并做好记录 | 1 | 安全排查记录不全的，扣1分 |  |
| 6.建立健全消防应急预案，按规定组织消防演习，做好 记录 | 1 | 未建立应急预案或 按要求组织演习的，扣1分 |  |
| （六）  突发事件 应急处置 （2.5分） | 1.建立健全突发事件的综合性应急处置预案 | 0.5 | 未建立应急处置预案的，扣0.5分 |  |
| 2.按规定组织突发事件应急处置演习，做好记录 | 1 | 未按要求组织演习或 演 习 记 录 不 全 的，扣1分 |  |
| 3.遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象时，做好专项 检查和应急处置工作，及时准备必要物资，加强值班巡查 并做好记录 | 1 | 发 生 灾 害 性 气 象 时 ，未做好专项检 查或未及时准备必 要物资或值班巡查记录不全的，扣1分 |  |
| **三、保洁服务（27分）** | （一）  服务要求 （21.5分  ) | 1.按照合同要求提供服务，并且在突发、特殊情况时能 及时服务 | 1 | 不符合合同要求提供服务的，扣1分 |  |
| 2.办公室内保洁工作时不得翻看办公室内任何资料、文 件，遵守保密条例 | 1 | 未 遵 守 保 密 条 例的，扣1分 |  |
| 3.工作间内物品分类摆放，整洁有序 | 1 | 物品摆放杂乱的，扣1分 |  |
| 4.公共区域地面干净、无污渍，保持地面材质原貌。天 花板干净，无污渍、无蛛网 | 1 | 发现1项不符合要求的，扣1分 |  |
| 5.公共区域玻璃门及窗户玻璃干净无尘，透光性好，无 明显印迹 | 1 | 发现1项不符合要求的，扣1分 |  |
| 6.门框、窗框、窗台光亮、无灰尘、无污渍， 门把手干 净、无印迹，定时消毒 | 1 | 发现1项不符合要求的，扣1分 |  |
| 7.各种金属件表面干净，无污渍 | 1 | 发现1项不符合要求的，扣1分 |  |
| 8.灯具干净无积尘，无污迹 | 1 | 发现1项不符合要求的，扣1分 |  |
| 9.安全扶梯梯步表面干净无污渍，扶手栏杆表面干净无 灰尘、污溃，角落处无积尘、垃圾和蜘蛛网 | 1 | 发现1项不符合要求的，扣1分 |  |
| 10.消防通道通畅、整洁、无杂物堆放。入驻委、办、局 在消防通道堆放物品占用消防通道时，及时劝阻并将情况 汇报至有关部门 | 1 | 通道有堆物或未及时将情况汇报的 ，扣1分 |  |
| 11. 电梯轿厢内定期清洁，无垃圾；顶面和内侧墙壁保持 光亮、无污迹；轿厢天花板无灰尘、蜘蛛网；按钮上无灰 尘、污迹手印；出风口、灯具无积尘、污垢；地毯定期更 换清洗，保持干净整洁 | 1.5 | 发现1项不符合要求的，扣1.5分 |  |
| 12.大楼平台地面无漂浮垃圾、砖块、木板、金属块等， 排水沟无垃圾，沟口畅通 | 1.5 | 发现1项不符合要求的，扣1.5分 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 13.进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物 | 0.5 | 地毯摆放不整齐、 有杂物的，扣0.5分 |  |
| 14.外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污 迹、油渍，明沟、窨井内无杂物、无异味 | 1 | 发现1项不符合要求 的，扣1分 |  |
| 15.外围场地各种标示标牌、照明灯具、栏杆、反光镜等 表面干净无积尘、无水印 | 1 | 发现1项不符合要求 的，扣1分 |  |
| 16.遇雨雪、冰冻等恶劣天气，采取安全防护和警示措施，及时拖擦清扫积雪，无积水 | 1 | 现场未采取安全防 护和警示措施的 ， 扣1分 |  |
| 17.公共卫生间地面干净、无污渍、无积水，大小便器表 面无污迹； 空气流通，无异味；卫生洁具保持清洁、畅 通，定期消毒，有记录；各种隔断表面干净，无乱写乱 画，金属器具如水龙头等光亮无锈斑、污渍、浮尘 | 1 | 发现1项不符合要求 的，扣1分 |  |
| 18.盥洗台面干净、整洁(洗手液器下配接液盒)，无水 渍；镜面无灰尘、污痕、手印等，墙面四周干燥，无蛛网 、积尘，地面无垃圾、积水、烟蒂 | 1 | 发现1项不符合要求 的，扣1分 |  |
| 19.卫生用品保证齐全，按时补充卫生纸、洗手液等卫生用品 | 1 | 未按时补充卫生用 品的，扣1分 |  |
| 20.茶水间清洁卫生整齐，台面保持干燥，无水迹、水垢 、污迹；台盆无斑点、杂物、水垢 | 1 | 发现1项不符合要求 的，扣1分 |  |
| 21.垃圾箱（篓） 放置整齐 ，垃圾袋套在垃圾箱（篓） 上，垃圾分类正确，四周无散积垃圾，无异味 | 1 | 垃圾桶随意摆放或 四周有垃圾的，扣1 分 |  |
| （二）  垃圾处理 （3分） | 1.垃圾箱房设有可回收物、有害垃圾、湿垃圾、干垃圾 容器或存放区域，颜色、标识规范 | 1 | 垃圾分类标识不规 范的，扣1分 |  |
| 2.专人负责垃圾收集点管理，袋装垃圾按规定分类集 中，摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，桶内无明 显异味 | 1 | 垃圾收集点地面有 散 积 垃 圾 、 污 水 的，发现1项扣1分 |  |
| 3.垃圾日产日清，定期对垃圾堆放处进行卫生消毒灭杀 虫害并记录 | 1 | 不符合日产 日清要 求的，扣1分 |  |
| （三）  绿化养护（2.5分） | 1.定期修剪养护，保持花草树木长势良好 | 1 | 花草树木长势有明显欠缺的，扣1分 |  |
| 2.室外绿地中无明显成堆、成行杂草，无纸屑、烟蒂及杂物，无改变使用用途或占用现象，无践踏、被破坏 | 1 | 绿地中有杂草、纸屑、烟蒂、杂物或被占用的，发现1项扣1分 |  |
| 3.绿化护栏完好，无损坏、无明显锈蚀现象 | 0.5 | 护栏有损坏、锈蚀的，扣0.5分 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **四、设施设备维修维护（36分）** | （一） 服务要求 （2分） | 1. 日常维修维护安全可靠，及时响应，符合经济合理、 节能环保的要求，规范做好相关巡检、维修记录 | 1 | 巡检或维修记录不全的，扣1分 |  |
| 2.针对不同类型问题分类处理：对于一般维修，受理后及时到达现场检修；对于重大维修或设备部人员无法自助 维修的项目，书面联系服务管理部，简述无法维修的原因 。其中，维修过程中产生的耗材费、维护费等费用须填写工作联系单报至服务管理部，待收到处理意见后跟进落实 维修 | 1 | 抽查资料 ，资料不全 、操作流程不规范的，有1项不符合扣1分 |  |
| （二） 设备机房 （4分） | 1.机房门口有机房类别及安全标志，机房巡视与进出人员记录清晰、完整，可追溯 | 1 | 机房无类别和安全标志 、进出登记不规范的，有1项不符合扣1分 |  |
| 2.门窗、锁具完好、有效，机房内整洁有序、无杂物 | 0.5 | 发现1项不符合要求的，扣0.5分 |  |
| 3.按规定配置消防、通风、应急照明、防小动物进入等 附属设施 | 1 | 附属设施不全的，扣1分 |  |
| 4.安全防护用具配置齐全，检验合格 | 0.5 | 安全防护用具配置 不全的，扣0.5分 |  |
| 5.应急设施设备齐全、完好，可随时启用 | 1 | 应急设施设备不齐 全或无法正常启用的，扣1分 |  |
| （三） 电梯系统（5分） | 1.电梯运行安全平稳、无异响 | 1 | 电梯运行异常的， 扣1分 |  |
| 2.轿厢内安全设施完好，在轿厢醒目位置张贴相关证件 、紧急救援电话和乘客注意事项等，紧急电话保持畅通； 轿厢照明、通信、通风设施完好 | 0.5 | 现场检查 ，安全设 施标识不全的 ，扣 0.5分 |  |
| 3.电梯机房清洁，机房空气流通 | 0.5 | 机 房 环 境 不 整 洁 的，扣0.5分 |  |
| 4.制定电梯困人应急处理预案，发生故障第一时间落实 措施 | 1 | 未制定应急预案或未 及 时 落 实 措 施 的，扣1分 |  |
| 5. 日常跟进运维，设备维修跟进及时，维修、保养期间 在现场设置安全防护措施 | 1 | 运维期间未设置安全防护措施的，扣1 分 |  |
| 6.紧密联系维保方，维修保养执行情况良好，并留存维 保方记录单 | 1 | 维保方记录留存不全的，扣1分 |  |
| （四） 空调给排 水系统 （11分） | 1.空调主机在工作时间段运行正常，控温适宜 | 1 | 空 调 运 行 有 异 常的，扣1分 |  |
| 2.生活水箱等设施设备正常运行 | 1 | 有一项运行不正常的，扣1分 |  |
| 3.制定空调发生故障应急处理方案，空调系统 出现运行故障后及时恢复运行 | 1 | 未制定应急预案或未 及 时 处 理 故 障的，扣1分 |  |
| 4.定期执行空调维保、水质处理工作，保持空调设施设备处于良好状态，并及时留存维保方记录单 | 2 | 维保未定期或记录不全的，扣1-2分 |  |
| 5.每年至少清洁1次分体式空调主机和室外机，每月至少巡查1次挂机和室外支架是否稳固 | 2 | 年度清洁主机外机少于1次的，扣1分 |  |
| 6.沟、井、渠、池、管等公共排水设施完好 | 2 | 发现1项不符合要求的，扣2分 |  |
| 7.管道、各类阀门运行正常，无跑、漏、冒、滴现象 | 1 | 发现1项不符合要求的，扣1分 |  |
| 8.每半年至少检查1次管道、阀门、水泵水箱 | 1 | 年度检查少于2次的，扣1分 |  |
| （五） 供配电系统（5分） | 1.按照人员值班制度执行，定期对供配电设备进行安全巡查，做好记录 | 1 | 未定期对供配电设备作安全巡查或记录不全的，扣1分 |  |
| 2.非计划性停电发生后，快速恢复或启用应急电源，做好应急事件上报与处理工作 | 1 | 未及时恢复停电情况或上报工作的，扣1分 |  |
| 3.公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好 | 1 | 发现1项不符合要求的，扣1分 |  |
| 4.办公及公共区域动力供电运行稳定 | 1 | 供电系统发生故障造成办公区域不能正常运行的，扣1分 |  |
| 5.高低压配电设备运行正常，高压绝缘工具完好并在有效期内 | 1 | 高低压配点设备未能正常运行或高压绝缘工具未在有效期内的，扣1分 |  |
| （六） 弱电系统（3分） | 1.监控系统运行正常 | 3 | 系统运行异常的，扣1-3分 |  |
| （七） 消防系统（6分） | 1.消防监控报警系统设备运行正常 | 2 | 系统运行异常的，扣1-2分 |  |
| 2.自动喷淋灭火系统启动正常 | 2 | 系统无法正常启动的，扣1-2分 |  |
| 3.消防栓、灭火器、消防水泵等系统运行正常 | 2 | 系统运行异常的，扣1-2分 |  |
| **五、附加项** | （一）加分项 | 1.配合机管局完成服务合同约定之外服务性工作并得到相关单位认可 | - | 1次加1分 |  |
| 2.为保护生命或财产安全，表现英勇；发现重大隐患，避免安全事故 | - | 1次加2分 |  |
| 3.经机管局认定，具有服务创新的项目 | - | 1次加1分 |  |
| 4.受到表扬或表彰的 | - | 1次加1分～3分 |  |
| （二）减分项 | 1.受到通报批评与行政处罚 | - | 受主管部门、相关职能部门通报批评1次扣2分；受主管部门、相关职能部门行政处罚1次扣10分 |  |
| 2.服务被投诉或出现整改性问题 | - | 经服务管理部查实，1次扣3分～10分 |  |
| 3.出现解约性问题 | - | 经服务管理部查实，1次扣20分 |  |
| 4.未按时落实相关工作标准或落实不到位 | - | 经服务管理部查实，扣1分～10分 |  |
| 5.未按时落实整改要求或整改未达标 | - | 经服务管理部查实，扣1分～10分 |  |
| **合计** | | | 100 |  |  |