

## ★服务要求

### 1. 总体要求

供应商一旦成交必须全天候服务，实行全天 24 小时服务。按照采购人的上班时间与作息制度全方位做好门卫日常守护工作，夜间专人守护，加强安全保卫、秩序维护、环境保洁，营造整洁、优美、安全、舒适、文明的公共办公服务环境，确保物业管理区域的公共安全。按照物业服务等级指导标准的相关规定，对本中心辖区物业的物业服务提出具体技术规范与要求。

### 2. 物业管理服务人员要求

(1) 物业管理服务人员要求：男性在 1969 年 1 月 1 日（含）以后出生，女性在 1974 年 1 月 1 日（含）以后出生，需提供身份证复印件加盖供应商公章、一年内体检证明，从业人员接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律、法规和政策，熟悉物业的基本情况，能正确使用相关专用设施设备。

(2) 管理服务人员着装整洁规范，佩戴标识，文明用语，举止端庄，服务主动、热情，形象气质良好，素质高。

(3) 负责机关和中心领导办公室服务人员，整体素质高、品行端正，能做好相应保密工作。

(4) 保安人员满足开放式院墙日常工作需要，至少有 3 名男性保安人员，24 小时轮班或三班倒；清洁工无节假日。

(5) 本项目所有服务人员只能在本项目服务，均为全职，不得兼职兼岗其他项目。（供应商应在响应文件中单独提供承诺函进行响应，格式自拟）。

(6) 供应商服务从业人员在服务期间发生安全事故和财产损失，或在服务过程中造成第三人伤亡事故和财产损失的，责任由供应商承担（供应商应在响应文件中单独提供承诺函进行响应，格式自拟）。

### (6) 人员设备配置（12 人）

序号	名称	人数	备注
----	----	----	----

1	项目经理	1人	需具备3年以上物业管理项目经理任职经历(提供任职文件或相关证明材料复印件并加盖供应商鲜章)
2	保安	5人	提供保安证复印件(加盖供应商鲜章), 原件备查
3	清洁工	4人	
4	绿化工	1人	
5	水电工维修	1人	水电工提供电工证复印件(加盖供应商鲜章), 原件备查

注: 冬夏服装每人各配2套。

(7) 其他要求: 身体健康、五官端正、无遗传性疾病和传染性疾病、无社会不良记录。

#### 四、考核要求

##### 1. 承诺指标考核

琪县体育中心物业管理考核评分标准				
评分人: _____		得分: _____		日期: _____
考核项目及内容	评分标准	扣分	得分	备注
<b>综合管理(10分)</b>				
1、组织机构健全、岗位职责明确、管理制度完善。 2、人员数量符合要求, 出勤良好, 人员资质满足工作要求, 持证上岗 3、服从现地管理处领导, 按要求报送各类报表等, 与其他单位的关系和谐融洽 4、消耗品管理到位, 无浪费 5、各项节能措施落实到位	每一条不合格扣2分/项			
<b>安全保卫(27分)</b>				
一、保卫值班 1、着装上岗, 风纪严整, 专于值守, 无脱岗 2、严格出入管理, 按制度查验登记, 文明服务,	每一条不合格扣3分/项			

<p>礼貌待人</p> <p>3、值班记录完整，字迹清楚，无漏记错记</p> <p>4、交接班手续完备，记录清楚，交接事项清楚</p> <p>5、按制度要求开展场区和周边巡视工作，发现问题及时报告和处理</p> <p>二、应急管理</p> <p>1、有火警、治安等突发应急工作预案</p> <p>2、定期开展演练，所有员工能按照预案熟练处置突发情况</p> <p>三、责任区卫生及设备操作</p> <p>1、安保人员办公区域及设备及时清扫，保持整洁</p> <p>2、严格按照操作规程进行设备操作</p>				
<b>卫生保洁（33分）</b>				
<p>一、室外区域</p> <p>1、按标准做好区域保洁工作，道路做到地表目视无杂物无垃圾无污渍，无积水</p> <p>2、景观设施及标识宣传牌摆放整齐、表面无污迹</p> <p>3、健身设施完整、干净整洁、能有序使用</p> <p>4、垃圾定点封闭存放，每日按时收集清运出场，垃圾处理符合政府要求</p> <p>5、定期开展杀虫灭鼠及消毒消杀工作</p> <p>6、重大节日或大型活动期间的环境、车辆管理</p> <p>二、室内区域</p> <p>1、按标准做好区域保洁工作，地面、楼梯扶手栏杆、玻璃门窗洁净光亮，无屑土、无污痕污渍</p> <p>2、天花板、墙壁、开关面板无灰尘和蜘蛛网。玻璃屋顶清洁透亮，下水口通畅</p> <p>3、卫生间定时保洁消毒，做到无异味。台面、镜面无水渍，小便斗、蹲便池无黄渍</p> <p>4、每日定时收集办公垃圾</p> <p>5、重大节日或大型活动期间比赛场地、办公区的环境卫生管理</p>	<p>每一条不合格扣3分/项</p>			
<b>接待服务（7.5分）</b>				
<p>1、各类设备设施整洁，卫生状况良好，设施完好</p> <p>2、人员着装统一、举止文明，服务及时周到</p> <p>3、做好保密工作，不外泄任何会议信息</p>	<p>每一条不合格扣2.5分/项</p>			
<b>其他设备设施管理（22.5分）</b>				

<p>一、配电及照明设备</p> <p>1、认真进行日常巡视，设备运行记录齐全，保持设备房的卫生整洁</p> <p>2、及时完成设备消缺工作，制定并实施设备维修养护计划，确保办公生活区域供电可靠，非特殊情况（县级以上线路）应在 2 小时内解决完成</p> <p>二、空调系统管理</p> <p>运行操作规范，认真进行日常巡检工作；如遇不能处理的问题及故障，及时报告相关股室。</p> <p>三、排水系统管理</p> <p>1、认真进行设备巡视，发现问题及故障应及时排除并维修，如需临时停水时，应组织做好相应准备工作，以确保不影响正常的生活和办公</p> <p>2、制定并实施设备维修养护计划，确保维修养护质量，并做好设备维修保养记录</p> <p>3、保持水房等的环境卫生，防止水质污染，定期清洗、消毒水箱</p> <p>4、及时清淘化粪池、隔油池，保证化粪池、隔油池使用功能正常</p> <p>5、每季度对污水系统及雨水排水系统的检查井、坑、管道、沟进行检查、疏通、清理，保证排污、排水系统畅通</p> <p>四、房屋设施</p> <p>及时修理门窗、锁具、窗帘、洁具、电器、家具等设备，保证正常使用</p>	<p>每一条不合格扣 2.5 分 /项</p>			
<p>备注：80 分（不含）以上为合格；低于 80 分（含）视为不合格，在次月支付上月款项时，扣除 1%。</p>				

## 2. 具体物业管理服务质量与标准

(1) 不定期的对物业管理服务工作进行监督检查。

(2) 定期对物业管理服务工作进行考评。

(3) 物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通服务标准

### A. 垃圾筒、果皮箱的清洁标准

1) 垃圾袋装化，目视垃圾筒、果皮箱无污迹、油迹，无异味；

2) 垃圾筒、果皮箱周围无积水；

3) 垃圾每日清运 1 次。

#### B. 室内公共区域清洁标准

##### 1) 门厅

地面无果皮、纸屑、烟头、痰迹、水迹、随时用排拖拖抹地面；

地面无破损、无污迹；

天花板、排风口、灯罩无灰尘、蛛网。

##### 2) 楼道及门窗清洁标准

楼道地面无果皮、纸屑、烟头、痰迹、水迹、毛发等；

墙面无明显污迹；

天花板、排风口、灯具等无明显污迹，无蛛网。

##### 3) 卫生间清洁标准

卫生间墙面、门窗和灯具清洁无尘、无水迹、无蛛网；

面盆台面内外及周围地面无污迹、秽物等；

及时清洁并倾倒纸篓；

卫生间内地面保持干净。

##### 4) 内部高空清洗每季度清洁 1 次

5) 负责区域内的垃圾收集，清理，做到日产日清。

#### C. 室外公共区域清洁标准

1) 道路、停车场、绿地每日清扫 2 次，目视地面无杂物，积水、明显污渍、泥沙；

2) 行人路面干净无杂物、垃圾；

3) 路面垃圾滞留时间不超过 2 小时；

4) 路灯每半月清洁 1 次。

D. 共用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。

E. 二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

F. 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

#### (4) 车辆停放管理服务标准

A. 物业管理区域道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范；

B. 交通管制、车辆行驶和停泊管理有序、安全；

C. 对进出的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。

#### (5) 公共秩序维护、安全防范等事项管理服务标准

##### A. 公共秩序维护、安全预防管理

###### 1) 保安服务工作内容

场馆辖区大型演出、大型比赛期间积极配合公安等职能部门做好安全保卫工作；

执行大楼内各楼层日常巡查，做好防火防盗安全防范工作及巡查时协助记录维修事项，如：照明、漏水、空调运行等；

及时处理大楼内各类突发事件，必要时疏散人员，及时汇报相关部门并做好记录；

检查大楼设施是否完好；

负责停车场区域的巡查、保证车道畅通；

负责高低压供电设备监控室与消防安保设施监控室等消防、安全监控工作；

检查进出设备、工具及进出人员的凭证，人员的登记工作。

###### 2) 保安服务标准

上岗应保持仪表、仪容的端庄整洁，精神饱满，在岗时不允许手插入口袋。

保安人员管理制度：

上岗要保持制服干净，衣服纽扣全部扣上，大沿帽佩戴端正，穿黑色皮鞋，保持光亮，领带系好后，领带下口与皮带下沿相齐；

不在公众场所大声喧嚷；

值岗态度认真，做好相关记录。

门岗服务：

门岗值岗时要认真、负责，在管理区域门岗实行 24 小时服务。

在指定位置，指定面向坐岗，严禁脱岗。

巡岗服务：

管理区内实行全天候保安巡视服务，确保每 4 小时巡遍全部公共区域。

巡视内容：走道清洁，照明、灭火器、消火栓、弱电间、空调机房、烟感、喷淋、门、窗、防火门等。

按指定的巡视路线巡逻，巡视记录中应记载发现情况及时间。

发现可疑的人和异常的事、物，通过对讲机及时报告，并迅速查明情况，严

密监视。

发现违规情况，立即向业主指出，及时阻止，并报告物管部作出相应处理。

巡视时看到小垃圾及时拾捡，投入就近的果壳箱内；发现水管及阀漏水，及时通知设备人员修复。

#### B. 消防管理

1)经常进行防火检查，及时清除消防通道违规摆放的物品，消除大楼办公区域内的火灾隐患。

2)定期检测消防设施、器材的安全系数，做好检查记录，实行责任人制度，确保消防设施时刻处于良好状态。

#### C. 突发事件的处理

为应对突发事件，按指定的应急预案作业，平时应定期进行演练。

#### (6) 物业档案资料管理标准

A. 投标供应商一旦成交后应向采购人提交一整套与投标文件所列一致的项目管理机构运作方法及管理制度、管理服务人员配置、物业管理服务方案、物业维修和管理的应急措施、丰富社区文化，加强入驻单位相互沟通的具体措施、智能化设施的管理与维修方案、施工噪声控制等与入驻单位办公密切相关事项的应对预案、建议稿等文本，作为甲方日常监督检查的依据，并作为物业管理档案资料归档存查。

B. 投标供应商一旦成交进场履职后物业管理服务的内容所形成的文件、合同、协议、图纸、表格、经济往来凭证、财务管理帐目等资料均系物业管理档案资料必须妥善保管，及时收集、整理、汇总、留存，服务期满移交招标人归档存查。

#### (7) 其他服务标准

A. 大楼主出入口设有入驻单位位置平面示意图。主要通道口设有路标。各楼层办公区和公共配套设施、场地有明显标志。

B. 制定应急方案。对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告招标人和有关部门，并协助采取相应措施。