# 三宫物业管理服务采购需求

本次招标内容为广州市第三少年宫（以下简称“三宫”）的物业管理服务。

★中标人应按照《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）。

★中标人应按照《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。

★本次招标地配置的所有服务人员均不得兼任其他物业项目。配置服务人员数量为79人。

一、招标范围

（一）物业概况

广州市第三少年宫项目位于广州市黄埔区大沙北路与镇东路交汇处镇东路68号。总建筑面积28942.6平方米。绿化面积为5000平方米（其中主楼2400平方米，剧院1900平方米+剧院屋顶700平方米）。

主楼：地上建筑面积17846.1平方米，主楼地上5层，地下1层，建筑高度为28米，周长294米。设有1层地下车库，面积7964.60平方米，设有车位200个（其中无障碍车位4个），其中13个车位因人防门开关遮挡不能正常使用）余下187个车位正常使用。地上5层课室共计83间课室其中5楼21个课室。4楼19个课室，3楼21个课室，2楼13个课室，1楼9个课室。（另附各楼层课室面积图）

主楼与剧院之间架设一座59.23米专用人行连廊桥。

剧院G-2建筑面积为2715.4平方米，地上2层，建筑高度为14.90米。观众席座位共计428张，观众席长度为42.1米，宽为38.6米，舞台长度为10.5米，宽度为22.75米，面积为239平方米。设有各功能房19个（一楼：服装间1间，排练休息间1间，票务室1间，值班间1间，报警阀1间，道具间2间，大化妆间1间，中化妆间2间，工具间2间，硬景间2间，接待室1间，小计15间。二楼：控制室2间，灯光控制室1间，母婴室1间）。（二）服务期：2022年1月1日起至2022年12月31 日，共12个月。

二、总体要求

（一）对安全性、保密性、规范性要求严格，物业管理服务要求高标准、高档次。

（二）采购人对中标人组建的物业管理服务机构进行业务归口管理。

（三）中标人负责制订服务方案，建立各项规章制度，确定组织架构人员录用等，中标人在实施前要报告采购人，采购人有审核权。

（四）采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理，一些重要的管理决策有直接参与权与审批权。

（五）在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标人的服务人员有直接指挥权。

（六）中标人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（如物管证、保安证等）。中标人要依法纳税，要按劳动法和广州市有关规定为录用人员缴纳社保费等有关费用。

（七）中标人的管理和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。

（八）每星期定期（二天时间）进行法制、安全教育和保安技能、消防技能、体能训练。

（九）中标人在做好工作的同时，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。

（十）中标人须按照招标要求组建管理机构对服务实施综合管理，同时做好与采购人的沟通工作。

（十一）中标人在本项目管理过程中，需借鉴、引进企业管理创新理念及方法，调动企业经营管理者和职工的积极性，不断提升管理水平，将创新管理理念带入本项目管理运营中。

（十二）中标人必须采取有效措施保持服务队伍的稳定，避免人员频繁流动。采购人对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权。中标人须保证派驻采购人工作人员的稳定性，如有工作人员离职或调动，中标人需提前三十天告知采购人，并经采购人同意后方可变更人员。岗位变更后新上岗的人员应具备该岗位要求具备的条件，并把新上岗的人员信息及相关岗位要求的证书证件等提交给采购人备案。

三、服务内容

**（一）保安服务**

1.确保服务范围内无治安案件、刑事案件和火灾及其它安全隐患。

2.负责大院范围内24小时值班制度，实行安全防范、巡查，消防、实时监控管理，车辆停放管理等工作，包括宫内公共场所、活动场地、通道、停车场、建筑物等。确保无因管理责任引发的重大治安、刑事案件和交通事故，切实保护责任区内采购人工作人员和来访人员的人身安全及财产安全。

3.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，以确保整个少年宫的安全、有序。

4.由采购人与中标人共同确定值勤岗位、值勤时间、岗位职责等，并对工作质量进行考核。

5.对一般外来的访问、办事人员，建立询问登记制度。

6.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，做好进出大院人员的询问登记。

7.重要出口24小时值班、24小时监控。整个大院做到24小时有安全护卫人员巡查。

8.加强对教室、办公区域、保密室、停车场等重点部位的安全防范。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。

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

10.保安员受中标人及采购人双重领导，在采购人的直接领导下开展护卫点安全防范工作、大型活动安保、突发性事件处置以及日常管理工作，遵守采购人的管理规定和工作要求，服从管理。

11.中标人应定期派员对保安员进行经常性的检查督促，有配套完善的培训方案及培训资质对保安员进行系统的教育培训。

12.中标人应具备利用自身资源满足临时应急抽调含安全保卫人员一次性不少于50人的调遣能力。

13. 中标人投入到本项目的服务人员数量基本配置为79人（人员配置要求详见《五、人员服务要求》），除此之外，还应按照采购人要求配备相应的机动人员（不少于10人）供采购人上课期间调动（包括但不限于保安员及清洁工，具体数量由采购人视实际情况确定，由中标人安排调动），由此所产生的费用包含在当月服务费内，采购人不另外支付费用。

还应按照采购人活动演出期间的调动要求有调动配备相应的机动人员50人以内的能力（包括但不限于保安员及清洁工，具体数量由采购人视实际情况确定，由中标人安排调动）。

14.中标人自开始保安服务之日起30日内向物业所在地设区的市级人民政府公安机关办理备案，并于终止保安服务之日起30日内到备案的公安机关撤销备案。

**（二）消防管理**

1.负责服务范围内的全部消防设施、设备的使用和管理及火灾的报警和救助工作，并制定较为完善的消防应急方案。

2.认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，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。全面熟练掌握消防报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓等三宫全部消防设施设备系统的作用、位置和操作方法。

3.按广东省高层公共建筑消防管理规定，负责对消防设备和设施的保管、清洁和维护，定期和不定期进行全面检查，确保消防设备和设施随时处于正常工作状态。中标人须按照采购人的要求监督配合并积极联系、协调大楼消防系统专业承保公司的各项维修保养工作，严格按照保养合同进行设备保养，做好消防维保工作记录，并将记录资料和检测结果提供给采购人备案。教室、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、通风设施等由采购人负责配置、补充。中标人要定期检查和维护保养（不少于一月一次）少年宫内各项消防设备设施，发现损坏等情况的应及时报予采购人，并及时更换。

4.全天24小时消防中心值班，24小时消防主机监管。出现消防报警时30秒辨别消防报警的信息，1分钟内到达报警点。

5.建立义务消防队伍，出现消防事故5分钟内应有10人（非工作时间及公休假期应有5人）以上到达现场，进行必要的扑救。

6.每周进行一次全部消防设备、设施巡视检查工作，并做好记录，及时整改火险隐患，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。

7.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。

8.做好消防知识的培训和宣传，每学期组织大楼综合消防应急演练不少于一次。

9.做好其它防火灭火工作及消防配套设施的维护。

**（三）停车场管理**

1.停车场管理要指定专人负责，要制定可行的管理制度。

2.须负责标记停车场的停放识别标记及对其进行维护。

3.各种车辆停放有序，有专人指引按规定存放指定地点，做到车辆停放规范、整齐、分类、安全。

4.车辆停放建立出入登记制度，严防被盗及乱停乱放事件发生。

5.车辆进出有序，一律不准按鸣。

6.其它与停车场有关的事项。

**（四）保洁服务**

1. 负责课室、办公室内外保洁及课程间短时间（5-10分钟）的快速保洁。按照采购人的工作日，每个工作日做一次常规保洁。每周一次大清洁及地面清洗。

2.负责服务范围内每天的道路（包括人行道）、绿化带、红线范围内的清洁保养。

3. 负责每周至少一次以上清洗服务范围内过道的窗口。

4.负责每天清理宫内垃圾桶，收集地面垃圾，清洗垃圾桶，并负责每周消杀。

5.保证宫内地面无沙土、垃圾、杂物等。

6.负责每周至少一次以上清洗宫内的所有灯具、标语牌等公共设施。

7.负责每周至少一次以上清洗服务范围内的明沟、暗沟、下水道，确保下水道畅通。定期对污水管道、雨水管道、污水井、雨水篦进行定期清理（每季度不少于1次），并及时将清理出的淤泥、残渣及时装车、运输处理，清理过程中不能造成二次污染，要保证管道畅通，无堵塞、无溢出、无残留、无异味等现象。在服务期间，中标单位在清理管道过 程中因操作不当，造成污水泄漏及对少年宫内环境造成污染的，对此产生的清理费用由中标单位承担。如出现管道阻塞，中标单位应免费为采购人清理。

8.负责每天清理管辖范围内的垃圾，并运至垃圾中转处，将垃圾桶清洗干净放回楼层。

9.负责每天课室、家长休息区、楼层楼道及楼梯通道等责任区域的卫生。

10.负责每天擦抹公共设施，包括：凳子、窗帘、防火门、管井房门、灯罩、消防栓、楼梯扶手、排风口等。

11.负责每天清洗楼层地面、楼层地面砖、楼道台阶等。

12.负责每天清扫楼层转角处的灰尘、蜘蛛网等。

13.负责每周至少一次以上清扫电表房、弱电井、设备机房、管道、指示牌等，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。

14.负责天台地面的清理等。

15.负责每周至少一次以上各类管道的清洗。

16.负责每天各楼层卫生间的卫生，要保证无污渍、垃圾、异味、黄锈，下水通畅。

17.负责每天宫内生活垃圾的收集，清运工作，保证垃圾日产日清，管理及强化垃圾中转处的消杀消毒措施。

18.定期每周至少一次以上进行四害消杀工作，白蚁防治工作。

19.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、报警器表面光亮、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。

20.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、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

21. 饮水机每半年对内机进行一次清洗，每天清理饮水机水槽。

22. 保洁要做到地面无污垢、痰迹、烟蒂、纸屑，桌椅书架、柜子无灰尘、污迹、摆放位置要适当，门窗光洁明亮，室内无蜘蛛网。做到室内达到“六净”（即：地面、墙壁、天花板、门窗、用具、灯具净）；“四无”（即：无灰尘、无脏物、无墙壁污涂、无乱贴乱挂）。

23. 天花蜘蛛网清理、照明设备表面除尘，每月一次。

24. 内、外墙区域。

①清洗内、外墙，表面彻底清除外墙表面的污渍，每年一次。

②墙面发现有影响外观的污迹或其它附着物时应立即清理（清洗），日常巡回。

**25.****垃圾分类工作：**

（1）需按《广州市生活垃圾分类管理条例》《广州市生活垃圾分类投放指南》《广州市机团单位生活垃圾分类指南》等相关法律标准执行。做好大楼垃圾分类处理，负责大楼（含配套服务场地）垃圾的分类收集、清运，定期清理垃圾箱（桶），做到垃圾日产日清，分类规范标准，随时迎接政府各职能部门的检查工作，检查结果达到90分以上或优秀标准。

（2）中标人需至少每季度组织一次垃圾分类培训，每日按要求对垃圾分类收集容器内垃圾是否准确投放进行检查并记录。

**（五）物业设施、设备的使用、维护和管理**

1.服务期限内每天24小时设备维护值班服务，负责单位内的各类设备设施的日常管理和简单维修工作，包括但不限于发电机系统、高/低压系统、空调系统、消防系统、给排水系统、监控系统、会议系统、防雷系统、雨污管道、雨水回收系统、智能全自动生活给水系统、集水井排水系统、停车场管理系统、sos系统、电梯等设施设备的维护、保养及年审工作，相关费用包含在此次招投标中（如按国家相关规定需由具有相应资格的专业公司实施的项目，当中标人不具备该项资格时，经采购人同意中标人可以分包该项目）。

2．负责对第三少年宫内所有高空设备设施的日常维护管理和常规的维修工作，并按高空作业要求做好相关安全措施等。

3.建立对各类设备设施进行全面检测的工作制度，规范检测行为，提高检测效率，保证检测效果。检测应当包括实验性的检测。建立设备设施管理紧急事件处理规程（制度），全面规范设备发生紧急事件时各类服务工作人员的职责和义务，提高处理紧急情况的效率以确保采购人的财产和人身安全。当设备设施出现故障、损坏部位或存在危险隐患时要及时进行保护性修复或整改工作；在接到急修任务时应立即到现场处理。

4.建立维修报修制度，接到一般性维修申请，须在1小时内到达现场，3日内维修完毕；接到用电、空调、消防等紧急维修任务须在5分钟内到达现场处理，24小时内维修完毕，不能按上述要求到达现场或完成维修的，须及时向采购人解释原因。

5.中标人应每隔2小时检查中央空调、消防、供水、燃气、供电等重要设备的运行情况，并做好记录，发现问题及时处理，并向采购人报备。

6.应分别制定高(低)压配电柜、控制柜、变压器、发电机(停、送电)、配电房、电梯系统、制冷系统、给排水系统、污水处理设备、实验室废气过滤环保系统、弱电智能化系统、监控室等设施设备和系统的维护保养工作制度及应急方案，并经模拟演练切实可行。

7.建立应急处理机电故障事故和临时停送电的工作方案，确保采购人用电安全，保障用电。时刻掌握采购人设备的运行状态，确保全年无管理责任事故发生(含机械事故)。保持设备及机房环境整洁，无杂物、无灰尘及无鼠虫发生，机房环境符合设备使用要求。

8.在全面巡查的基础上，严格按照设备运行操作管理规范，加强对用电系统和消防系统的各类设备设施进行重点管理。

9.在全面巡查、重点管理的基础上，完成对安防系统（包括监控系统、入侵报警系统、门禁系统、巡更系统、车库管理系统）、照明系统、会议系统设备、触摸屏查询设备、空调设备设施、高压配电设备设施等及其他设备设施进行日常管理工作，确保上述设备设施的正常运行。

10.在全面巡查、重点管理的基础上，完成对大楼各类给排水系统、低压用（配）电系统、安防门设施、各类水泵、水池及其它设备设施进行日常管理和维修工作，以确保上述各类设备设施的正常运行。中标人对设备设施不间断或定期地进行的巡查、维护、保养等，并就有关情况进行登记、汇总并向采购人汇报等服务工作。同时处理特种设备突发故障，及时排除故障险情。

11.中标人应做好设施设备维护保养记录并归档保存，因未按规定保养或者保养不当造成设施设备损坏的，由中标人负责修复或者更换的费用。

12.中标人对项目内维修、装修施工等外来施工人员进行监管，负责施工安全及质量，因监管不到位而造成宫内设施设备损坏的，由中标人负责修复或者更换的费用。

13.中标人严格按照采购人制定的节能减排方案执行，并根据项目实际情况提出节能减排合理化建议。

14.中标人每月定期向采购人递交设备保养计划和维修保养记录。

15.完善设备设施进行分类管理，建立建全设备管理制度及设备管理台账。

16.物业设施设备的使用、维护和管理对象为整个“三宫”管理范围内的所有设施设备。

17.中标人要配置熟练、专职的专业工程技术人员，对物业的各项设施、设备进行操作、维修、保养及设备房清洁。

18.所有工程技术人员必须具有年审合格的上岗证及专业资格证，板换间、水泵房、配电房需24小时有人员值班。

19.中标人对空调设施设备，在日常使用过程中要制定使用运行制度，定人定时开、关设备，每季度安排人员对室内空调、天花机的滤网进行清洗。

20.对消防设施、设备物业服务人员要做到人人有消防知识，人人会基本操作，杜绝火灾事故。要做好巡视工作，制止破坏消防设施现象发生。

21.中标人负责办公家具的日常养护和小修，并配合采购人委托的单位对大楼的设施、设备进行维护、维修。

22.负责三宫及剧院范围内所有设施设备的基础保障工作，包括但不限于电气、给排水、空调、弱电、舞台机械、灯光、音响、吊杆、放映系统及数字系统等部分。根据演出需要进行灯光调试与操作、音响调音与操作、舞台设备和通用设备操作，及时发现和纠正各种不安全因素。做好上通下达工作，协助演出团体做好舞台技术配合方案；对演出团体提出的不合理要求，尤其是违反安全条例的要求要及时向采购人反映，并向演出团体指出、指正和阻止。

23.智能化设备的养护管理包括公共天线、有线电视、电话、门禁、视频安防监控系统、出入口控制系统、入侵报警系统、电子巡更系统、一卡通管理系统、对讲系统、公共信息显示系统、门禁系统、DDC地下室集水井水泵远程控制系统、全自动变频给水设备，智能气浮式隔油池，智能雨水回收系统，户外灯光系统、展示厅数字智能系统等，要求值班人员严格按照要求进行巡视，发现异常问题，及时上报及维修。通过加强管理和养护，保证智能化设备的正常运行。建立主要智能化设备的维护保养管理档案，把设备的技术资料数据、保养记录、维修记录、事故处理登记等资料妥善保存，以便查阅。

24.其它与物业设施、设备使用、维护和管理有关的事项等。

25. 公共区域管理中如须更换设备材料，材料必须经采购人认可后方可更换。单次维修所需材料设备费用500元以内，累计每月5000元以上由采购人支付，中标人提供人力资源及工具。维修所需材料设备费用每月累计5000元以下由中标人支付。

**（六）公共场所设备设施维护和管理**

1.建筑物本体、道路、场地（结构、防水、外立面除外）维护管理。

2.室外排污、排雨水管道维护，地下管网维护管理工作。

3.市政设施、沙井、雨水井、污水井维护管理工作。

4.做好专业维护公司及外来装修公司的入场登记及意见反馈工作。

5、玻璃幕墙日常维护工作要求：

1. 对玻璃幕墙进行日常清洁维护，对幕墙清洁维护时应采取相应的安全措施，以免擦伤墙面；
2. 玻璃幕墙在正常使用情况下,每次进行清理的同时应进行全面检查。
3. 对玻璃幕墙每日进行巡查，发现螺丝松动、胶条、五金配件有老化、脱落、腐蚀等现象需及时处理，上报少年宫，并进行维修；
4. 台风等自然灾害过后,应对幕墙进行全面检查损坏的部位要及时维修加固，不能处理的及时上报少年宫。
5. 为了保证安全,在4级以上风力及雨天的情况下,不要进行玻璃幕墙外侧的检查保养与维修工作。
6. 发现玻璃有破裂迹象或已经破裂的，应立即采取安全防护措施，以免造成安全事故。

**（七）绿化养护**

1.负责“三宫”范围内的室外各类绿化、园林设施、植物的日常养护和管理工作。

2.根据现场情况，中标人须提供室外植物改造方案。外观风格与“三宫”风格协调一致。

3.每周向采购人递交绿化养护计划及上阶段的工作小结。

4.绿篱和灌木养护管理

（1）保持绿篱完整无缺口，植物生长良好，叶色正常。

（2）除杂草，发现寄生藤须马上清除，并入袋销毁，养护面松土，无板结，绿篱每年修剪整型12次以上。

（3）施肥：每年松土施复合肥4次，结合雨天进行，以撒施为主。每次施肥前须向采购人报备。

（4）淋水：每年不少于180次以上，补植后一星期内每天需淋水1次。施肥和补植需加强淋水。

5.乔木养护管理

（1）要求生长良好，叶色正常，无枯枝败叶，无明显无病虫害，及时喷杀虫药，防止蚜虫等病虫。

（2）修剪：每年修剪1-2次，三月至四月进行，乔木整形要与周围环境协调，保持树冠完整，保持无枯枝，以增强园林美化效果。不定期不定时对主干剥芽，减少树冠生长。

（3）施肥增加养份、改良土壤、增强树势。

（4）补植：维修项目造成死亡的树木，应及时清走，补回与原树种种类相同、规格基本一致的植株（补种费用由中标人承担），并加强管理。

（5）每次台风前加强巡察，台风后立即扶树、护树、清理断枝、落叶。

（6）管理标准：生长旺盛、枝叶健壮、树形美观、下缘线整齐、修剪适度、干直冠美、无死树缺树、景观效果好。

6.中标人须根据养护需要和采购人的要求自行购置所需工具。

7.绿化养护所需肥料和杀虫、防病菌药的采购及费用由中标人负责。

8.采购人将按照以下所述“养护质量标准”的要求进行不定期检查，发现不符合养护技术标准的，采购人向中标人发出整改通知，中标人必须在3天内整改完毕。

9.绿化植物养护质量标准

（1）所有备换植物在使用前先喷一次广谱性杀虫药，以防带入病虫及蝇蚊。

（2）定期进行施肥和病虫害防治，生长季节每月施肥1次（费用由中标人支付），每季度进行病害防治1-2次，以确保植物长势旺盛、翠绿、无病虫危害。

（3）室外的盆栽植物夏秋两季要求晴天每天淋水一次以上，春、冬季视天气情况每1-2天淋水一次。

（4）其它与绿化养护有关的事项。

10.绿化维护保养工作标准，原则上以《国家绿化二级保养标准》为准。

11.绿化管理服务工作人员应加强工作责任心，杜绝植物非正常死亡的事件，管理不善导致的植物死亡，由中标人负责补种，费用由中标人承担。

12．在服务期内，对“三宫”的树木进行定期修剪。

13.园林绿化维护范围：“三宫”用地红线范围内。

（八）**咨询服务**

1. 负责一楼接待窗口的各项咨询、指引服务，收集相关意见，报告采购人，并及时处理、及时反馈。
2. 咨询员应熟悉少年宫的整体情况，能够清楚准确的将各楼层信息（包括但不限于各功能区域位置、信息、大楼出入口等）告知询问者。
3. 严格管理制度，热情接待前来少年宫的家长及学生，积极为家长及学生提供服务指导。
4. 咨询员应仪容整洁端庄、主动热情、文明礼貌。
5. 咨询员谈吐大方得体，反应灵敏，亲和力强，具备良好的服务意识和学习能力；
6. 由采购人员同意后方能聘用，聘用后未经采购人同意不得随意更换。聘用三个月内必须通过采购人方上岗考核，未通过考核者不予聘用；上岗后每年需通过采购人方的年度考核，未通过考核者不予聘用。
7. 完成采购人布置的其它工作。

**（九）其他服务要求**

**1、**恶劣天气应急和处理

（1）遇极端天气（如暴雨）时，中标人应将少年宫师生的生命安全放在气象灾害防御工作的首位，把气象灾害的预防放在突出环节，密切监视灾害性极端天气，认真做好各项防范工作;

**早安排**——及早制定防汛应急预案，明确责任和工作措施，组建应急队伍，提前在容易进水的首层或地下室门口处设立挡水板和沙袋等工作。

**提前检**——加强安全隐患排查，提前清理排水系统，保持少年宫排水系统畅通。

**及时报**——建立24小时值班制度，保持通讯畅通，遇到险情及时上报。

**勤维护**——加强物业共用部位、共用设施设备的维修养护，确保二次供水、电梯等正常运行。

（2）凡遇暴雨天气，及时安排人员在各办公大楼主要通道铺设防滑地垫。

（3）在出现积水和雨水倒灌的区域，安排不少于2名保洁员清理排水沟和现场积水，在停车场出入口等安排防汛的挡板、沙袋等。

（4）凡遇台风天气，及时协助绿化人员对倒伏、折断的树木进行清理。

2.防疫工作

能应对各种疫情（包括但不限于新型冠状病毒、流感、登革热等）的发生，中标人需针对本物业特点及疫情特点及时做好防控措施。

3、防暴恐等工作

（1）加强管理，预防恐怖袭击等事故的发生。对突发事件有应急处理程序计划和措施，按程序实施突发安全事件处理及秩序维护，及时启动突发安全事件应急预案，有效地控制突发事件，使损失降到最低必要时及时报告采购人，防止事态进一步恶化，协助采购人或其他职能部门保护现场；

（2）配合公安机关处理治安事件，加强日常沟通，发生案件及时报警，协助公安机关保护现场，并积极配合提供相关线索，争取案件迅速侦破；

4、高空作业要求

（1）在高处进行设备设施维修维护（如灯管维修维护）或进行墙体和天花板保洁、维护工作时，需做好安全防护措施，佩戴安全带和安全帽，严禁脱手工作，须至少有两人进行扶梯或监护工作。

（2）工作时必须在作业区域放警戒线，防止人员靠近，避免工作过程中掉下物件砸伤行人。

四、服务质量指标要求

参照国家及省、市对物业管理质量指标的有关规定、具体标准，结合投标人自身的管理服务水平，投标人要在投标文件中具体承诺物业管理的各项指标，包括但不限于：

（一）本项目建筑物完好率100％；

（二）实行维修服务回访制度，回访率达到100%；

（三）清洁、保洁满意率达98%以上；

（四）道路、停车场、路灯使用完好率达98%以上；

（五）化粪池、雨水井、污水井完好率达100%；

（六）排水管、明暗沟完好率达100%；

（七）公共设施、休息设施维护及完好率98%以上；

（八）确保应急通道畅通；

（九）治安案件的发生率为0％；

（十）违章发生率1％以下，违章处理率100%；

（十一）停车场设备完好率98%以上，车辆被盗率0％；

（十二）一般设备完好率98％以上；

（十三）杜绝火灾、水涝责任事故，火灾发生率0％；

（十四）绿化完好率98%以上；

（十五）管理人员培训合格率98%以上；

（十六）单位业主对物业管理满意率达到95%以上；

（十七）有效投诉率2%以下，有效投诉处理率达到100%；

（十八）服务及时率99％以上；

（十九）环境卫生达标率100％；

（二十）消防年检完好率100％；

（二十一）重大事故发生率0％；

（二十二）责任事故发生率0％。

五、服务人员要求

（一）本项目配置服务人员不少于 79人，岗位设置如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 最低人数要求 | 学历、经验要求 | 岗位要求 |
| 项目经理 | 1 | 本科或以上学历，具有相关物业项目管理经验。（需提供学历、经验或任职证明文件，中标后提交中标后提交原件备查） | 熟悉物业服务的整个流程，具有专业的安保、保洁管理方面的管理知识及经验，懂得相应的急救知识，并受过专业的培训，持有相关的证书或职业资格证，具有与人力资源管理或物业管理相关的中级或以上职称者优先，能够全面掌控项目管理。有青少年活动场所物业服务项目经验者优先。（需提供以上要求的相关证书复印件）。 |
| 项目副经理 | 1 | 本科或以上学历，具有相关物业项目管理经验。（需提供学历、经验或任职证明文件，中标结果公告后提交原件备查） | 熟悉物业服务的整个流程，具有专业的安保等方面的管理知识及经验，并受过专业的安保培训，持有相关的职业资格证，具有与人力资源管理相关的中级或以上职称、获得政府部门颁发的相关荣誉证书者较优，能够较好的协助项目经理做好本项目的各项工作。（需提供以上要求的相关证书扫描件）。 |
| 管理员 | 1 | 本科或以上学历，具有相关物业项目管理经验。（需提供学历、经验或任职证明文件，中标后提交中标后提交原件备查） | 熟悉物业服务的整个流程，具有专业的安保等方面的管理知识及经验，并受过专业的培训，持有相关的职业资格证，熟悉相关办公软件，协助项目经理做好本项目的人员考勤、沟通等工作，具有与人力资源管理或财务相关的中级或以上职称者优先。（需提供以上要求的相关证书复印件）。 |
| 保安主管 | 1 | 大专或以上学历，具有相关管理经验。（需提供学历、经验或任职证明文件，中标后提交原件备查） | 熟悉安全服务的整个流程，具有专业的安保管理知识及经验，受过专业的培训，持有相关的职业资格证，同时要求熟悉消防控制室值班操作的整个流程，持有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证，以保证本项目安保管理的服务质量。（需提供以上要求的相关证书复印件） |
| 保安领班 | 3 | 大专或以上学历，具有相关工作经验。（需提供学历、经验或任职证明文件，中标后提交原件备查） | 熟悉安全服务的整个流程，具有专业的安保管理知识及经验，并受过专业的培训，持有相关的职业资格证，保证本项目安保管理的服务质量。（需提供以上要求的相关证书复印件）。 |
| 保安部人员 | 36 | 初中或以上学历，具有相关工作经验。 | 持公安部门颁发的《保安员证》上岗，身体健康，五官端正、无纹身、无刑事犯罪。男性1.70米或以上，女性1.60米或以上，平均年龄40周岁以下，退伍军人优先，品行端正，责任感强。 |
| 监控人员 | 4 | 中专（含高中）或以上学历，具有相关工作经验。 | 持相关证书上岗，身体健康，五官端正、无纹身、无刑事犯罪。男性1.75米或以上，女性1.60米或以上，平均年龄45岁周岁以下，退伍军人优先，品行端正，责任感强。 |
| 清洁绿化主管 | 1 | 大专或以上学历，具有相关管理经验。（需提供学历、经验或任职证明文件，中标后提交原件备查） | 熟悉清洁服务的整个流程，具备丰富的清洁绿化经验及技术，并受过专业的培训，持相关的证书，保证本项目清洁服务管理的服务质量。（需提供以上要求的相关证书复印件）。 |
| 清洁领班 | 1 | 大专或以上学历，具有相关工作经验。（需提供学历、经验或任职证明文件，中标后提交原件备查） | 男女不限，熟悉保洁服务流程，持有保洁员证或同类资格证书、上岗证，品行端正，责任感强。 |
| 保洁员 | 17 | 初中或以上学历，具有相关工作经验。 | 男女不限，熟悉保洁服务流程，持有保洁员证或同类资格证书、上岗证，品行端正，责任感强。 |
| 绿化工 | 2 | 中专（含高中）或以上学历，具有相关工作经验。 | 具有相关证书，具有专业的绿化养护知识及操作能力。 |
| 工程主管 | 1 | 大专或以上学历，具有相关管理经验。（需提供学历、经验或任职证明文件，中标后提交原件备查） | 熟悉工程服务的整个流程，具有专业的技能知识并能够熟悉操作相关设备设施，受过专业的培训，持有相关的证书上岗（如中级或以上工程师资格证），保证各项设备设施的正常运转。（需提供以上要求的相关证书复印件）。 |
| 工程领班 | 1 | 大专或以上学历，具有相关管理经验。（需提供学历、经验或任职证明文件，中标后提交原件备查） | 领班须具有建筑、暖通、给排水、机械、电气等专业助理工程师以上职称；对部门主管负责，以身作则，带领部门员工做好广州市第三少年宫的供电线路、供水管道、 配电设备的保养和维修工作，确保水电正常供应；严格按照规章制度处理日常工作事务。 |
| 综合维修人员 | 6 | 中专（含高中）或以上学历，具有相关工作经验。 | 全面负责高/低压、电器设备/设施的维修更换和维保，给排水管道系统的维护、疏通、修理和负责综合性工程维修等相关工作；发现问题和事故隐患，立即采取措施加以解决，并及时报告主管部门和有关领导。 |
| 设备管理人员 | 2 | 中专（含高中）或以上学历，具有相关工作经验。 | 具有相关的资格证书，包括但不限于：高压电工进网作业许可证或高压电工特种作业操作证、低压电工作业操作证等。 |
| 咨询员 | 1 | 本科及以上学历，具有相关的接待经验 | 年龄在23岁至35岁之间，身高要求男性170CM以上，女性160CM以上；五官端正，有亲和力，口才好，精通粤语、普通话达到国家二级乙等水平及以上、英语4级以上者优先，形象气质佳，持有效健康证。 |
| 合计 | 79人 |  |  |

以上人数为三宫开馆运营的人员配置情况，若因不可抗力原因导致未能开学，人员配置在上述79人的基础上，保安部人员由36人降为32人，监控人员由4人降为0人，保洁员由17人降为10人，绿化工由2人降为1人，设备管理人员由2人降为1人，咨询员由1人降为0人，总人数不少于61人。

（二）人员素质要求

1.项目经理及管理员要求：身体健康，政历清楚，具有较强协调能力和决策能力，责任心强，综合素质较高，有同类型项目管理经验。

2.保安队长要求：有保安队长带队工作经验，品行端正，责任感强，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。

3.保安人员要求：必须有保安证，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。没有犯罪记录。保安员着装要求：须符合《保安服务管理条例》的要求。

4. 保安从业人员需知法、懂法、守法，依法办事，需严格遵守保安从业规范，模范遵守安全管理规定。

5.保洁及绿化人员要求：身体健康，仪容端庄，品格良好，工作热情有礼，佩戴工作证及穿着干净整齐的制服。

6.工程人员要求：持相关证照，45岁以下，具有5年以上设备设施维修保养经验。

7.咨询员：本科学历及以上，23-35岁之间，精通粤语、国家普通话测试水平二级乙等及以上、英语4级及以上水平者优先，具有相关接待工作经验。

六、其他说明

（一）采购人免费提供约25㎡的管理用房给中标人使用，中标人要列明管理用房分配方案并报采购人审批。

（二）中标人应有成立工会组织，保障员工队伍的稳定性，提高队伍的凝聚力和执行力。

（三）本项目不能转包，中标人不得对物业的设施及布置作变更。物业的水、电等能源消耗费用由采购人支付。

（四）在管理服务期内，由于中标人责任造成群众、采购人人身伤亡和财产损失的，由中标人负责赔偿。中标人需购买保额不低于500万元的公众责任险，以保障采购人的利益。

（五）中标人的全部工作人员必须符合广州市政府用工标准要求，全部人员必须按规定购买相应的社会保险金。

（六）中标人工作人员在采购人的物业范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由中标人承担责任和负责赔偿。

（七）中标人全部工作人员应专职服务本项目，如有应急特殊情况需借用工作人员，应报请采购人批准，并保证本项目正常运行。

（八）中标人物业服务的组织机构必须完整，组织机构总人数必须足以满足采购人的需求。职责要分清，特殊工作人员（保安）不可兼杂项（场地布置，物资搬运）的工作。为保证物管工作的质量，减少人员流动过大带来管理上的不便。重要工作岗位人员（工程、保安），工资待遇不得低于服务项目所在地其它楼盘物业管理同类工种的工资待遇。

（九）对需持证上岗的服务人员，按国家规定全部持有相应上岗证。工程管理人员数量设置须根据管理项目中的设备、设施的种类、数量，配置相应专业，相应数量的工程维护人员，并确保上述工程人员专门服务于本物业项目，不得同时兼顾其它物管项目，工程人员须提供任职资格证明文件。

（十）投标文件中所列拟任的项目经理、工程主管、保安队长即为投标人中标后为采购人提供服务的服务人员，未经采购人同意不得更换。

（十一）中标人的工作人员须遵守采购人的有关规章制度和管理规定，如有违反或损害采购人利益的，采购人有权拒绝中标人违规工作人员在此工作。

（十二）中标人自开始保安服务之日起30日内向物业所在地设区的市级人民政府公安机关办理备案，并于终止保安服务之日起30日内到备案的公安机关撤销备案。

（十三）双方根据招标文件中采购人需求的内容拟定物业服务合同附件条款。

（十四）投标人须制定各项服务的实施方案：

1.正常状态下的物业管理方案（含工程、保洁、保安、绿化、杂项）。

2.非常状态下的应急预案（含防火、防汛、防盗、防恐、防爆、防疫、防毒、防群死、群伤等）。

（十五）中标人须设立消防安全工作台帐、设备设施管理工作台账、突发事件台账等。

（十六）采购人通过下列方式对中标人的服务工作进行监督：审核物业管理处提交的年、季、月的管理服务计划和报告；组织对中标人提供的各项服务工作进行抽查和评估；对物业管理服务中出现的重大事项进行审议。

（十七）物业服务评定管理办法

1. 采购人物业主管部门日常检查

（1）每月不定时对物业服务企业按照《物业管理服务质量月度评分表》（见附件1）进行日常督促检查，发现不符合评分表内容和要求或标准的，按评分细则进行考核评分。

（2）“物业主管部门考核得分”=安全管理得分╳40%+综合服务得分╳10%+环境管理得分╳20%+设备设施管理得分╳20%+绿化管理得分╳10%+其它奖罚分数

（3）少年宫每周会不定期巡查至少两次岗位情况，如当月发现缺岗1-5人次，直接扣总分5分；缺岗6-10人次，直接扣总分10分；缺岗10人次以上，直接扣总分15分。

（4）少年宫不定期巡查保安人员执勤情况，发现保安员聚众聊天、脱岗、缺岗、玩手机或在岗位睡觉的，第一次采购人向中标单位发出警告，之后仍不及时整改的，扣5分/次。

（5）消防监控室招标要求必须持证上岗人员，如查到在岗人员缺证，每人次扣罚当月服务费1万元，依次递增。持证人员少于要求人数半数以上，评分按低于75分处理。

（6）除少年宫提出要求更换或不能胜任工作岗位的情况外，物业方须保证关键岗位的人员稳定性，项目经理、工程主管、保安队长等岗位更换频率不超过两人次，但必须保证队伍稳定。如发现超过上述更换频率的情况，每超一人次扣罚当月服务费1万元。

（7）物业方对于有事实依据的表扬信，提交办公室审核，每封表扬信增加总分1分，最多不超过5分。

2.采购人部门、老师及学生、家长评价调查

（1）每月采购人物业主管部门不定时地向不特定的部门、老师（每月不少于2个部门、4个老师）及学生、家长（每月不少于20份调查问卷），收集对物业服务企业的满意度调查（见附表2）。

（2）《满意度调查表》总分100分，每项评价：①评价为“满意”得4分；②评价为“一般”得3分；③评价为“不满意”得1分。

（3）每月将收集到的部门、老师评价调查表，汇总所有得分后进行算术平均得出最终的部门、老师评价调查得分。

（4）每月将收集到的学生、家长评价调查表，汇总所有得分后进行算术平均得出最终的学生、家长评价调查得分。

3.考核情况处理

（1）每月考核得分=物业主管部门考核得分╳70%+部门、老师评价调查得分╳15%+学生、家长评价调查得分╳15%

（2）出现以下情况，采购人有权作出以下处理，一切经济和法律责任由中标人承担。

①连续两个月服务评价低于75分；

②一年内有5个月服务评价低于75分。

（3）每月考核评分低于75分（不含）为不合格，扣减当月服务费用的10%。

（4）每月考核评分在75分（含）—90分之间，从90分算起每减少两分，则扣减当月服务费用的1.25%。

（5）若服务管理质量评分达到90分（含）以上，全额支付当月服务费用。

七、付款方式

（一）服务费按季度结算【若中标人当季度提供服务不足三个月的，以实际服务时间按日折算服务费】。中标人应每个季度向采购人提供有效的当季度服务费等额发票，采购人应当于收到发票之日起五个工作日内办理支付手续。中标人逾期提供发票的，采购人有权拒绝付款，并不承担逾期付款的违约责任。

（二）若市三宫因不可抗力原因导致未能如期开学，物业服务人数无需按79人进行配置时，中标人按照采购人实际需要进行岗位人员配置（保安部人员核减4人，监控人员核减4人，保洁员核减7人，绿化工核减1人，设备管理人员核减1人，咨询员核减1人），相关服务人员费用根据供应商在投标时所报的各岗位人员费用进行扣减。

（三）由于采购人是财政预算内事业单位，所有款项均通过财政资金支付。因此，采购人在约定的付款期限内向财政部门申请支付款项，即视为已按约定支付对应款项。因财政资金支付流程导致款项拨款不到位而逾期的，采购人不承担违约责任。

附件1：物业管理服务考核评分标准

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 物业管理服务质量月度考核评分表（安全管理） | | | | | | | | | |
| \_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 | | | | | | | | | |
| 类别 | 标准内容 | | | 标准分值 | | 评分细则 | | 评估得分 | 备注 |
| 总体 | 保安人员着装统一（包括款式、质地、标志），仪容仪表符合要求 | | | 6 | | 不按规定着装及佩带标志每名扣2分，仪容仪表不符合要求每名扣1分 | |  |  |
| 消防安全 | 消防管理制度健全，水（含空调制冷系统）、电、电梯、消防等各项保障工作有应急预案。如：突发事件应急工作领导小组及职责、应急疏散预案、消防监控管理规定、消防工作流程图等。 | | | 5 | | 未达标最高可扣5分 | |  |  |
| 消防安全档案齐全有序：如各项制度、方案，年、季、月度的安全工作计划，年度安全工作总结。 | | | 5 | | 未达标最高可扣5分 | |  |  |
| 每天巡查、每周检查登记消防安全设备设施，确保消防安全设施设备运行正常，发现隐患及时上报整改 | | | 6 | | 无巡查、检查或无巡查、检查记录每次扣1分；未发现消防设施设备运行出现异常情况的每次扣2分；发现重大安全消防问题不及时报，该项不得分 | |  |  |
| 进行消防安全宣传和培训，采取授课、宣传栏、外请消防专业人员现场指导，理论和实践相结合的方式方法，使员工树立消防安全意识，能够掌握消防常识和基本消防技能，确保消防安全 | | | 3 | | 三个月没有消防培训或没有计划消防培训该项不得分；抽查员工每一名未掌握消防常识和基本消防技能扣1分 | |  |  |
| 建立健全义务消防队组织，注重平时训练，每月至少训练一次，提高消防安全意识和自防自救的能力 | | | 3 | | 没有建立义务消防队该项不得分，没训练扣1分 | |  |  |
| 安全保卫 | 按要求在物业管理机构中设立专职保卫部门，专门负责安全保卫工作。制定安全保卫方案，落实安全岗位责任制度并经少年宫审核同意备案，认真落实执行 | | | 6 | | 未设立专职保卫部门该项不得分；安全制度不健全扣2分；安全岗位责任制落实不到位扣2分； | |  |  |
| 做好少年宫秩序维护，做好人流高峰期观众疏导，正确引导，使通道畅通，对故意闹事人员礼貌劝离现场，确保秩序井然有序 | | | 8 | | 未能及时疏导观众，每次扣1分；对闹事人员坐视不管每次扣1分 | |  |  |
| 对入场观众实施安全检查，发现携带违禁物品进入宫内的予以制止 | | | 3 | | 因工作违禁物品带进少年宫内的，每次扣1分；在宫内发现违物品不采取有效措施处理的每次扣2分；工作不力造成严重后果该项不得分。 | |  |  |
| 在各出入口正确引导，使通道畅通，在人流高峰期观众能迅速疏散 | | | 3 | | 出入口未派人引导每次扣1分，人流高峰观众疏散不畅导致失序的扣2分 | |  |  |
| 对进出少年宫的物品、人员、车辆进行检查、登记，防止少年宫内的物品未经许可搬出及防止无关人员和车辆进入少年宫范围。 | | | 6 | | 未能执行有关规定进行检查，每次扣2分；没有对车辆进入进行登记每次扣3分；对未佩戴工作证的员工进入宫内未登记每次扣1分；对无相关手续人员进入宫内未阻拦每次扣3分；对观众无故进入非开放区域未阻拦每次扣2分 | |  |  |
| 巡查少年宫公共区域，盘查可疑人员，各岗位建立互动，以保障少年宫公共设施不遭破坏 | | | 5 | | 未建立岗位互动每次扣2分，未落实专人看管每次扣3分；未落实不定时巡查和重点监控每次扣3分；发现问题没有及时汇报处理每次扣3分；因疏忽或没有加强巡查导致破坏每次扣5分 | |  |  |
| 对重点部位、场所进行重点看护。不定时巡查和重点监控，确保重点部位、场所安全，及时发现和处理各种治安安全和事故隐患 | | | 5 | | 重点部位、场所未巡查，每次扣1分，治安安全和事故隐患未及时发现每次扣2分 | |  |  |
| 看护公共区域展品，防止人为破坏，及时发现自然破坏等情况并及时向少年宫相关部门报告 | | | 5 | | 展品出现人为破坏该项不得分，出现自然破坏未及时报告该项不得分 | |  |  |
| 配合公安机关处理治安事件，加强日常沟通，发生案件及时报警，协助公安机关保护现场，并积极配合提供相关线索，争取案件迅速侦破 | | | 3 | | 没有及时报警每次扣1分，没有配合公安机关保护现场每次扣2分，有破案线索不提供该项不得分 | |  |  |
| 根据少年宫书面通知，负责场宫内物品移动管理，服从领导安排，积极配合，全程跟进，使物品安全就位 | | | 3 | | 不配合工作每次扣1分；因人为原因导致工作进度缓慢每次扣1分 | |  |  |
| 为大型活动安全保障，及时部署安全防范工作，对车辆进行正确引导和对现场认真巡查 | | | 3 | | 未及时地部署工作该项不得分，落实工作不到位每次扣1分，车辆指引不到位每次扣1分，出现重大问题该项不得分 | |  |  |
| 车辆管理 | 确保少年宫交通秩序良好，实行人车分流，对车辆进行疏导，正确指挥引导车辆停放，使道路安全畅通，车辆出入安全、有序 | | | 3 | | 未实行人车分流导致车辆混乱每次扣1分，车辆乱停放每次扣1分，指挥混乱、道路堵塞每次扣1分 | |  |  |
| 对乘车到达人员秩序进行管理，实行人车分流，引导乘客正常流动，做到少年宫乘客秩序井然有序 | | | 3 | | 未实行人车分流导致人流混乱每次扣1分，未引导乘客每次扣1分 | |  |  |
| 检查车辆有无损坏，提醒司机带走贵重物品，关好门窗，确保车辆安全停放，过夜车辆停放有记录，定时巡查无车辆和财物失窃责任事件 | | | 3 | | 未及时提醒司机每次扣1分，无检查或无检查记录车辆有无损坏每次扣1分，无过夜车辆记录每次扣1分，发生车辆和财物失窃，经查实物业服务人员有失职行为的，该项不得分 | |  |  |
| 对停放在场内的过夜车辆进行登记和检查，发现有车辆有异常情况的立即向公安机关报告 | | | 3 | | 对过夜车辆未登记的每次扣1分，发现车辆有异常情况不及时向公安机关的，扣3分 | |  |  |
| 突发事件 | 制定突发事件应急预案（消防、安全、群体事件），经审核批准后，抓好培训、认真组织演练，每半年不少于一次 | | | 3 | | 无预案、无培训、无演练该项不得分；应急预案不完备该项扣3分 | |  |  |
| 及时处理突发事件并进行秩序维护，及时启动突发事件应急预案，有效地控制突发事件，使损失降到最低 | | | 4 | | 处理突发事件未及时启动突发事件应急预案，该项不得分；不根据预案处理突发事件，该项不得分；不能有效处理突发事件扣2分 | |  |  |
| 采取设立固定哨位、机动巡查等安全值勤方案，各岗位建立互动，以保障少年宫、人员安全 | | | 3 | | 未设立固定岗和机动巡查岗该项不得分，岗位未达到互动要求，每次扣1分 | |  |  |
| 重大安全事故评分 | | | 未按物业服务合同的约定进行管理服务，因物业管理服务人员工作失误、失职等导致发生火灾、被盗、重大人员伤亡等安全事故的，当月评分为不及格（50分以下） | | | | | | |
| 合计总分值 | | 100 | | | 合计得分 | |  | | |
| 考评部门： 考评人： 物业服务方确认人： | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 物业管理服务质量月度考核评分表（综合服务） | | | | | |
| \_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 | | | | | |
| 类别 | 标准内容 | 标准  分值 | 评分细则 | 评估得分 | 备注 |
| 总体 | 全体员工着装规范，仪容仪表符合要求 | 10 | 不穿工作服的，每名扣1分，3名以上该项不得分；仪容仪表不符合要求每名扣1分，3名以上该项不得分 |  |  |
| 综合服务 | 物业管理规章制度健全，各岗位职责明确，考核制度完善有效。 | 10 | 未达标最高可扣10分 |  |  |
| 物业管理档案的归档及管理制度完善，物业相关的管理档案资料归档及时、齐全、有条理。 | 10 | 未达标最高可扣10分 |  |  |
| 少年宫举行会议、接待等活动，物业要按照部门要求提前准备会场（如搬摆桌椅、用具、电器，悬挂彩旗、横幅），活动场地、卫生间、公共秩序的维护、保洁的服务及时、到位，如指挥车辆有序停放、交通指挥等，安全有序等，结束后及时清理现场 | 15 | 未按要求准备会场，每次扣5分，未及时清理现场每次扣5分。 |  |  |
| 接到少年宫重要活动配合通知后，有专门的书面配合工作方案，及时按少年宫要求提供相关接待物资，对于各类配合事项（包括标识布置、车辆指挥、嘉宾引导、秩序维护、场地保洁、设备运行等）做到层层落实，做好活动期内环境清洁、设备设施正常运行、场内秩序安全无事故 | 10 | 配合没有落实或因工作疏忽产生影响，每次扣5分，清洁不到位、因工作疏忽设备设施不能正常运行每次扣5分 |  |  |
| 报刊、包裹分送每天在当天内完成，无错漏遗失 | 10 | 未按时完成，分次扣2分，如有错漏每次扣2分，如有遗失每次扣3分。 |  |  |
| 按少年宫要求协助分发（回收）搬运物资，拆装相关设施设备。根据少年宫的工作需要，适时做好少年宫物品调配搬运与仓库物资发放搬运工作。 | 10 | 未按要求服务每次扣5分，如因此影响少年宫运作每次扣5分。 |  |  |
| 日常管理与服务相关的工作记录齐全，对相关资料做好分类归档工作，保管好其它与档案资料管理有关的事项资料 | 15 | 工作记录每缺一处扣3分；管理中每处错误或不规范扣3分，未落实保密制度造成资料泄密该项不得分 |  |  |
|  | 按少年宫要求每月第一天上班后五天内提交上月工作总结及情况汇报 | 10 | 每迟交一天扣2分。超过十天没上交的扣除该项目总分的50%. |  |  |
| 合计总分值 | | 100 | 合计得分 |  |  |
| 考评部门： 考评人： 物业服务方确认人： | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 物业管理服务质量月度考核评分表（环境管理） | | | | | |
| \_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 | | | | | |
| 类别 | 标准内容 | 标准  分值 | 评分细则 | 评估得分 | 备注 |
| 清洁卫生管理 | 职责范围内的宫内楼梯、过道、走廊、室内，地面干净无垃圾、积水或污渍，墙壁和天花无积尘、蜘蛛网 | 5 | 每发现1处卫生不达标扣1分。 |  |  |
| 共用卫生间上下午各清洁一次，每半小时巡查一次卫生间干净、无异味，视野范围内苍蝇少于5个。 | 10 | 每发现一次卫生间不卫生不达标扣1分，苍蝇超标每次扣1分。 |  |  |
| 宫内外卫生干净，无垃圾杂物、砂石，每50m内纸屑、杂物平均不超过2处；地面若有垃圾，滞留时间不超过40分钟；雨天在雨停后及时清扫路面，保持地面基本无积水。 | 10 | 每发现1处垃圾杂物扣1分，垃圾滞留超40分钟，每次扣1分。 |  |  |
| 室外绿地上无垃圾杂物。 | 5 | 每100㎡绿地上垃圾超过3处，扣1分。 |  |  |
| 定期清理垃圾箱、桶的垃圾：垃圾箱（桶）的垃圾至少上下午各清理一次，每天下午5时清理完毕，垃圾箱（桶）0.5米外无异味。 | 5 | 超时清理垃圾每次扣1分，垃圾箱异味不达标每次扣1分。 |  |  |
| 每天拭抹垃圾箱（桶），保持垃圾箱（桶）及其附属物无污渍。 | 5 | 垃圾箱表面有污渍每次扣1分。 |  |  |
| 各种指示牌、消防器材、墙立面、栏杆等附属物每月清理，保持清洁，无尘土、污迹。 | 5 | 附属物有尘土或污迹，每次扣1分。 |  |  |
| 宫内无乱张贴、乱悬挂、乱搭建、乱拉管线等现象并做好监督。 | 5 | 每发现一次“四乱”现象扣1分。 |  |  |
| 如遇重要活动或突击检查时,要积极搞好清洁卫生工作。 | 5 | 未积极配合搞好卫生工作，每次扣5分。 |  |  |
| 对公共区域每半月消杀1次，若有需要根据实际情况适当增加。每次消杀要有少年宫确认的消杀记录。 | 5 | 每少消杀1次扣2分，无记录，每次扣2分。 |  |  |
| 防蛇施药：在宫内各楼层、草地，保证一年二次施放硫磺粉、雄黄粉等防蛇药以防蛇患。如发现有蛇出没，要即时捕杀。 | 7 | 每少消杀1次扣5分，未及时捕杀每次扣2分。 |  |  |
| 每月施药灭鼠一次，如发现鼠患，及时处理并有明显效果。 | 3 | 每少灭鼠1次扣3分，未及时处理或处理无效果扣1分。 |  |  |
| 物业方必须提前三天把除害（含灭鼠、蚊、蟑、蛇等）计划（含时间、地点、用药名称等）书面通知少年宫，除害原则上应在闭宫后进行，以防出现意外事件。 | 5 | 未及时通知，每次扣2分，若发现意外事件，每次扣5分。 |  |  |
| 化粪池每半年度清理1次，可视使用情况增加，每月巡查1次；清理后及时清洁现场，池盖无污渍、污物。 | 5 | 每少清1个扣5分，未及时清理现场每处扣5分；如出现化粪池溢出，则每溢出一个扣罚管理费200元。 |  |  |
|  | 水池清洗每季度进行一次，在每次清洗前一天通知少年宫。无二次污染事件发生。 | 5 | 每少洗1次扣5分，未提前通知扣1分，发生二次污染事件扣5分。 |  |  |
| 垃圾中转站每天清洗、每周消毒，无明显积水，无蚊蝇飞舞。 | 5 | 中转站卫生不符合要求每次扣3分。 |  |  |
| 污水排放通畅，汛期道路无积水，设备房无积水和浸泡发生。 | 5 | 有明显积水扣2分，设备房发生浸泡每次扣5分。 |  |  |
|  | 保洁岗位人员在上班期间不得串岗、脱岗、睡岗、酒后上岗、玩手机、抽烟等。 | 5 | 值班人员串岗、脱岗、睡岗、酒后上岗、玩手机、抽烟等情况，每发现1次扣1分，发现问题不汇报的扣5分 |  |  |
| 合计总分值 | | 100 | 合计得分 |  |  |
| 考评部门： 考评人： 物业服务中心确认人： | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 物业管理服务质量月度考核评分表（设备设施管理） | | | | | | |
| \_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 | | | | | | |
| 类别 | 标准内容 | 标准分值 | 评分细则 | | 评估得分 | 备注 |
| 设备设施管理 | 对各项设施设备有管理制度、操作规程、保养制度、突发事故应急预案、维护计划。 | 10 | 未达标最高可扣10分 | |  |  |
| 各项设施设备警示标识齐备。 | 5 | 每缺一样扣1分。 | |  |  |
| 各项设施设备运行良好，正常供水、电等服务。 | 10 | 因物业方的原因导致设施故障造成停水、电、器等每次扣2分，如影响少年宫工作运作每次扣5分。 | |  |  |
| 设施设备若有故障1小时内处理，无重大管理责任事故发生 。 | 8 | 处理不及时扣4分；如发生重大责任事故扣8分。 | |  |  |
| 有年度设施设备巡查、协调跟进各项维修、保养（如对空调、水、电梯、安防等公司的及时联络等）并落实。 | 5 | 无计划扣2分，未及时跟时、联络安排维修保养单位进行维修的扣2分，影响少年宫工作运作扣5分。 | |  |  |
| 经常巡查公共区域设施设备，发现问题及时在上报少年宫报修。 | 6 | 公共区域设施损坏未报修，每次扣2分。 | |  |  |
| 每次维修有物业工程人员和少年宫申请部门验收并签名确认。 | 6 | 无签名确认，每次扣2分。 | |  |  |
| 一般应急问题（如水龙头漏水、门锁开不了、门窗毁坏、厕所堵塞等）10分钟内到现场处理。不能及时解决的要提出合理整改理由。 | 5 | 未达到一项每次扣1分。 | |  |  |
| 其他简易零星维修工作不超过一小时（剔除因少年宫未能提供维修材料所耽误的时间）。 | 5 | 每超时1次扣1分。 | |  |  |
| 遇紧急问题（如电路故障没电，水管爆裂、供水、供电部门临时停水、电等）应立即赶赴现场解决和有效应对。 | 10 | 未能有效应对影响少年宫工作运作，每次扣5分。未及时到场解决每次扣2分。 | |  |  |
| 夜间突发性应急维修项目，值守维修工10内分钟到场处理。 | 5 | 未及时到场处理每次扣2分。 | |  |  |
| 报修处理率100%，所有维修项目返修率不超过1%。 | 5 | 每超标1个百分点扣1分。 | |  |  |
| 排水管、雨水井、污水井、化粪池无堵塞完好率98%，各井盖完好率98%。（5分）无堵塞完好率98%，各井盖完好率98%。 | 5 | 每低1个百分点扣1分，破1个扣3 分，缺1个扣5分。 | |  |  |
| 每周对电梯、空调设备、发电机组等设备巡检一次，保证空调等设备处于良好状态。 | 5 | 无检修记录每次扣1分，无检修该项不得分；未加油扣1分。 | |  |  |
| 每周对钢架结构、管道、围栏、花基、楼内的门窗桌椅柜架进行巡检，发现损坏及时处理。 | 5 | 未检查或无检查记录每次扣1分。 | |  |  |
| 公共区域照明设备、设施无损坏；电话线路无故障畅通。 | 5 | 每缺或坏一盏灯扣1分。 | |  |  |
| 合计总分值 | | 100 | 合计得分 | |  |  |
| 考评部门： 考评人： 物业服务中心确认人： | | | | | | |
| 物业管理服务质量月度考核评分表（绿化管理） | | | | | | |
| \_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 | | | | | | |
| 类别 | 标准内容 | 标准  分值 | | 评分细则 | 评估得分 | 备注 |
| 绿化管理 | 淋水：1.夏秋两季每天不少于2次，春、冬两季每天不少于1次；2.淋水工作完成后，注意收拾水管等工具。 | 10 | | 每少淋一次扣2分，未收拾好水管等工具扣1分。 |  |  |
| 施肥：1.根据需要进行土壤追肥，在每年的春、秋季重点施肥2-3次；2.施肥量根据植物的种类和生长情况而定。3.定期进行追肥：乔木每月一次，灌木、地被在春、夏季每月二次，秋、冬季每月一次。4.新种植物要施放基肥；肥料的种类及施放用量：施肥时应根据植物的特性，选择氮磷钾肥配合使用。5.施肥前后须向少年宫进行报告。 | 10 | | 定期施肥前应向少年宫汇报，方便少年宫监督施肥情况；没按要求施肥少一次扣2分。 |  |  |
| 整地松土除杂草：1.整地应在土壤干湿适度时进行；2.松土每年不少于二次，一般定于每年的春、秋季，具体情况按实调整；3.除杂草每月至少进行一次，以保持草坪的整洁美观。 | 10 | | 定期松土除杂草前应向少年宫汇报，方便少年宫监督施肥情况；没按要求松土除草少一次扣2分。 |  |  |
| 病虫害防治：1.针对不同植物、不同季节、不同病虫害的发生为害特点，对常年多发的常见病虫害，做针对性的预防措施；2.要求病虫害控制及时，园林树木无蛀干害虫的活卵、活虫，无可见的病虫害草地、树木；3.针对病虫害防治的喷药等措施应注意避免影响办公、参观，注意避免浪费；4.主要区域的植物常见病虫害采取重点监测防治。 | 5 | | 定期杀虫前应向少年宫汇报，方便少年宫监督施肥情况；没按要求杀虫，少一次扣1分。 |  |  |
| 整形修剪（包含高空修剪、清理干枝、寄生、荫枝）与砍伐：1.乔灌木的整形，一般依照原有设计景观的要求整形修剪；2.灌木应采取交替回缩主枝控制树冠的剪法，防止树势上强下弱；3.对于已经死亡或者存在较大安全隐患的树木，应及时上报，经过批准后，在少年宫或上级有关部门指导下进行施工； | 10 | | 定期整形修剪前应向少年宫汇报，方便少年宫监督施肥情况；没按要求整形修剪少一次扣2分。 |  |  |
| 草坪管理：1.草坪要求保持青绿旺盛，边缘草要修剪整齐；2.保持草坪内无杂草及病虫害，草地无裸露土、无不平整处，缺株及时补种；3.每月施肥1—2次，经常喷杀药物预防病虫害发生，其他要求参照绿化养护要求执行；4.草坪内不能长时间积水浸泡，雨季一定要注意及时排除积水； | 10 | | 定期草坪管理前应向少年宫汇报，方便少年宫监督施肥情况；没按要求整草坪，少一次扣2分。 |  |  |
| 苗木补种：新栽植的植物应与周边原有绿化相协调，或按照原有绿化恢复，成活率达98%以上。 | 5 | | 苗木补种前应向少年宫汇报，方便少年宫监督施肥情况；没按要求苗木补种、种死扣2分。 |  |  |
| 时花摆放与维护：1.宫内办公区域及开放区域内盆栽花卉的保养维护参照保洁标准执行；2.摆花场地要及时清理，保持周围环境卫生。 | 6 | | 没按少年宫要求摆设扣3分，没及时清理及保持环境卫生发现一次扣2分。 |  |  |
| 古树名木养护：建立养护制度、建立档案，每周巡查古树名木的生长情况，定期对古树名木进行施肥，设置养护记录，加强对古树名木的白蚁防治，发现问题及时上报并通报少年宫。 | 6 | | 没建立养护制度、建立档案，每周巡查古树名木的生长情况，定期对古树名木进行施肥，设置养护记录扣4分，发现白蚁没及时通知少年宫一次扣2分。 |  |  |
| 绿化垃圾清理外运：及时清运由于更换植物、修剪等原因产生的垃圾、绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）和绿地内水面杂物，将绿化垃圾清理到绿化垃圾场中，根据绿化垃圾的数量及时安排垃圾压缩车清运。 | 10 | | 没及时清理绿化垃圾发现一次扣5分。 |  |  |
| 设施和工具的使用维护：绿地设施和绿化工具均由专人负责管理，定期检查。使用过程中发现损坏的应及时维护与修理。 | 6 | | 发现绿化工具没有专人负责管理一次扣2分。 |  |  |
| 肥料、农药的购买和储存：1.制定并建立严格的农药物料使用规定并报少年宫审定后执行；2.制定肥料使用规定并参照执行；3.存放区域由少年宫指定，不得占用和影响办公、参观游览，不得因此产生安全事故；4、涉及农药使用时须由少年宫和物业方技术人员在场时方可执行。 | 6 | | 肥料、农药的购买和储存没建立制度扣4分，发现没有按制度严格管理发现一次扣2分。 |  |  |
| 突击性任务或台风、暴雨等应急、抢险工作：制定突击性任务或台风、暴雨等树木应急、抢险工作方案并报少年宫后执行 | 6 | | 突发性任务及台风暴雨等情况没有工作方案扣4分，发现没有按方案执行一次扣2分。 |  |  |
| 合计总分值 | | 100 | | 合计得分 |  |  |
| 考评部门： 考评人： 物业服务中心确认人： | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 物业管理服务质量月度考核评分表（岗位管理） | | | | | |
| \_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 | | | | | |
| 类别 | 标准内容 | 扣除  分值 | 评分细则 | 评估扣分 | 备注 |
| 岗位管理 | 当月缺岗人数1-5人次 | 5 | 当月缺岗1-5人次扣5分 |  |  |
| 当月缺岗人数6-10人次 | 10 | 当月缺岗6-10人次扣10分 |  |  |
| 当月缺岗人数10人次以上 | 15 | 当月缺岗10人次以上扣15分 |  |  |
| 保安员值班期间出现聚众聊天、脱岗、缺岗、玩手机或在岗位睡觉等情况的 | 5 | 第一次采购人向中标单位发出警告，之后仍不及时整改的，扣5分/次。 |  |  |
| 扣除总分值 | |  | 合计扣除总分 |  |  |
| 考评部门： 考评人： 物业服务方确认人： | | | | | |

附件2：满意度调查表

**满意度调查表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 调 查 内 容 及 评 价 （请在相应的栏目□内打“√”） | | |
| 保安 | 1.保安员仪容仪表、礼节礼貌 | □满意 □一般 □不满意 |
| 2.保安员行为举止 | □满意 □一般 □不满意 |
| 3.保安员精神面貌 | □满意 □一般 □不满意 |
| 4.保安员与客户的沟通能力 | □满意 □一般 □不满意 |
| 5.治安状况 | □满意 □一般 □不满意 |
| 工程维修 | 1.工作人员仪容仪表、礼节礼貌 | □满意 □一般 □不满意 |
| 2.房屋及附属设施管理情况 | □满意 □一般 □不满意 |
| 3.供电质量 | □满意 □一般 □不满意 |
| 4.供水质量 | □满意 □一般 □不满意 |
| 5.空调管理 | □满意 □一般 □不满意 |
| 6.消防管理 | □满意 □一般 □不满意 |
| 7.维修及时率 | □满意 □一般 □不满意 |
| 清洁绿化 | 1.工作人员仪容仪表、礼节礼貌 | □满意 □一般 □不满意 |
| 2.办公室清洁 | □满意 □一般 □不满意 |
| 3.公共通道清洁 | □满意 □一般 □不满意 |
| 4.室外广场清洁 | □满意 □一般 □不满意 |
| 5.卫生间卫生状况 | □满意 □一般 □不满意 |
| 6.办公室绿化质量 | □满意 □一般 □不满意 |
| 7.公共绿化质量 | □满意 □一般 □不满意 |
| 8.工作人员与客户的沟通能力 | □满意 □一般 □不满意 |
| 管理处 | 1.工作人员仪容仪表、礼节礼貌 | □满意 □一般 □不满意 |
| 2.服务态度 | □满意 □一般 □不满意 |
| 3.投诉处理、回访及时率 | □满意 □一般 □不满意 |
| 4.工作人员与客户的沟通能力 | □满意 □一般 □不满意 |
| 1.整体服务质量情况 | | □满意 □一般 □不满意 |
| 主 要 问 题 及 建 议：  。 签名： 年 月 日 | | |