

# 采购需求

## 一、项目概况

1、项目名称:儋州市公安局办公大楼物业管理服务项目

2、项目地址:海南省儋州市那大镇伏波路 116 号

3、项目规模:占地约 43 亩,建筑面积约 3.5 万平方米。楼体呈“U”型,南边是主楼,共 17 层;东边是副楼--办证中心,共 15 层。北边是两层附属楼,一楼为食堂,二楼为多功能厅。

4、职工食堂管理

(1) 职工食堂提供:早、中、晚三餐,早餐约 80-130 人,午餐约 200-300 人,晚餐约 50 人;

(2) 正常情况下,周末、法定节假日需提供值班人员用餐,约 20-50 人(午餐和晚餐)。

5、物业管理项目包括办公大楼的物业服务和职工食堂餐饮服务。

6、项目所属行业:物业管理

## 二、物业管理内容及要求

### (一) 物业管理服务的内容

1、区域内房屋建筑共用部位巡查,包括:楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅、球场、院内面上面下停车场、人防设施等。

2、区域内共用设施、设备的养护和运行管理,包括:消防设施、防雷设施、共用的上下水管道、落水管、共用照明、天线、高压水泵房、变配电设施设备、排污管道、人防设施。

3、市政公用设施和附属建筑物、构筑物的巡查,包括院区内道路、沟渠、池、井。

4、公用场地、绿地、花木(含部分围栏外)等的养护和管理。

5、环境卫生管理,包括办公楼的公共场所及院领导办公室的清洁卫生、垃圾的收集。

6、区域内车辆停放秩序的管理。

- 7、维持公共秩序，包括安全监控、门岗执勤、组织防火防风防水防盗等。
- 8、管理与物业相关的工程图纸、竣工验收资料。
- 9、会议服务管理。
- 10、对物业使用人违反物业管理的行为，针对具体行为并根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等措施、并告知采购人相关人员。

## **(二) 食堂管理服务内容**

- 1、职工食堂的加工、销售和管理工作。
- 2、从仓储、加工、售卖各环节严格把关，保障食品卫生安全。
- 3、根据就餐人员的不同需求，不断调整、更换菜品的品种。

## **(三) 物业、食堂服务要求及标准**

(1) 设有服务管理派出机构，全面负责项目人员及其服务管理工作，并制订各目标管理，为采购人提供符合要求、满意的物业服务。

### **(2) 基本要求：**

- 1、有完善的项目管理方案。
- 2、建立质量管理体系和管理制度。
- 3、在区内管理中建立形象识别系统：服务理念、行为规范(专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务等)。
- 4、拟派具备三年以上物业管理经验经理。
- 5、水电工主管持国家安全生产监督管理部门颁发的中华人民共和国特种行业操作证上岗。
- 6、运用计算机管理。
- 7、设置“服务热线”，公示服务联系电话。
- 8、采取多种形式如走访部门、恳谈会、电话沟通、问卷调查等，每年与80%以上工作人员作有效沟通；每年有效投诉处理率100%；有效样本覆盖率大于80%，并对薄弱环节持续改进。
- 9、建立完善的档案管理制度(日常管理档案等)。
- 10、协助做好所需要的各项事务。
- 11、人员在服务过程中，统一着装，言行文明、礼貌规范服务。
- 12、分项标准(如下)

a、公共设施日常维修养护标准

类别	项目	巡查频次及要求	实施标准
区内道路	人行道	每周检查一遍，随坏随修	平整、无坑洼、无积水、无缺损、完好率达 99%以上
	缓路径、砼道牙		
室外照明	道路灯	每天检查一遍，随坏随修	灯泡正常使用灯罩完好清洁，灯杆及灯座无破损。
	庭院灯		
	投光灯		
	其他照明灯		
沟渠池井	雨水口	每周检查两遍，随坏随修	1) 井盖完好率达 100%； 2) 无缺损，不污积； 3) 无堵塞。
	雨水井		
	污水井		
	化粪池		
	阀门井		
停车场	地面、地下停车场	每周检查两遍，随坏随修	平整、无积水、无缺损、完好率达 99%以上
消防设施排水管网	水泵结合器	每周检查两遍，随坏随修	1) 管道畅通，无堵塞； 2) 无泄露； 3) 消防设施正常有效。
	排水管		
	室外消防栓		
	人防管网		
公用标志设施	标识	每周检查两遍，随坏随修	1) 标志设施完好率 100%； 2) 标志无损坏。
	警示牌		
其它公共设施	围栏	每周检查两遍，随坏随修	无缺损、完好率达 99%以上
	垃圾转运站		
控制中心	管理中心	1) 每天对摄像系统监视器、监控器等外观及控制性能检查一遍； 2) 各系统电脑运行情况，软件及数据运行等检查一遍。	系统性能良好，正常运行；设施完好，整洁有序，无破损
	监控系统		

b. 发配电、供水设备检修周期、内容及用料（要求：保证设备清洁、长期、稳定运行）

月份	检修内容	检修用料
1	1、各楼层配电房供电母线、空气开关、插接母线检查保养 2、配电及供水、供暖设备例行检修保养 3、供水设备检查保养	交流接触器、空气开关、ME 开关、失压脱扣线圈、三相电力电容、低压保险、插接母线触头、指示灯、日光灯、润滑油，润滑脂，机油，油漆、轴承、螺丝、绝缘胶布、酒精、清洁用料等
2	1、柴油发电机组日常保养 2、供水设备清洁和管道阀门电气检查 3、无功补偿检查保养	阀门、操作保险、机油、空气滤清器、油水分离器芯、机油滤清器、柴油滤清器、水滤清器、防锈剂、指示灯
3	1、柴油发电机组日常保养 2、生活泵组解体保养 3、主供水信号检查测量	机油、蒸馏水、润滑脂、轴承、干簧管、铜芯线
4	1、柴油发电机组日常保养 2、生活供水系统保养 3、低压配电柜检查保养	机油、电池补充液、润滑脂、毛巾布、柴油
5	1、配电室电容补偿检修保养，照明设备保养 2、柴油发电机组日常保养	三相电力电容、保险管、指示灯、毛巾布、蒸馏水、机油
6	1、柴油发电机组日常保养 2、生活水泵日常维护保养 3、半年检查保养	毛巾布、蒸馏水、机油、酒精、螺栓、母线插接头、润滑脂、空开、水泵密封卷、机油过滤器、柴油过滤器、水过滤器
7	1、柴油发电机组日常保养 2、供水设备电气控制检查保养	毛巾布、蒸馏水、洗衣粉、机油、柴油、指示灯、接触器、空开、中间继电器
8	柴油发电机组日常保养	毛巾布、蒸馏水、洗衣粉、机油、柴油、照明灯具、指示灯、散热排气扇、酒精
9	1、柴油发电机组日常保养 2、生活供水系统检修保养	毛巾、洗衣粉、蒸馏水、电池补充液、水箱除锈剂、交流接触器、铜螺栓、润滑脂、机油、中继器
10	1、各楼层供水管网、阀门保养 2、柴油发电机组日常保养 3、人防管网	石棉盘根，黄油、螺栓、阀门、毛巾布、洗衣粉、蒸馏水、电池补充液、清洁用料、黄油
11	1、配电柜开关，指示灯检查保养 2、柴油发电机组日常保养	三相电力电容、指示灯、低压保险管、交流接触器、毛巾布、酒精、洗衣粉、指示灯
12	1、柴油发电机组日常保养 2、配电母线开关年终检查保养	机油、柴油、蒸馏水、毛巾布、洗衣粉、酒精、空开、清洁用品、螺栓、交流接触器、中继器、日光灯

备注：1、2 项工作所涉及的检修工具及维修材料，根据实际情况由采购人提供。

### c、保洁工作频次及标准

区域	清洁项目	工作频次			工作标准
		每日	每周	每月	
外环境	路面、停车场	清扫 2 次		冲洗 1 次	无杂物、无积水、无严重污渍
	绿化带、花池沿	清扫 1 次			无纸屑、烟头等杂物
	指示牌、铭牌、标示等		清洁 2 次		无积尘、无污渍
	墙壁低位（1.5M 以下）			清洁 1 次	无积尘、无污渍
	漏沙井、排水沟				每季度 1 次。无堵塞
	高位灯饰等			清洁 1 次	无严重积尘
	装饰景观		清 洁 1 次		无积尘、无污渍
	地面	随时保 洁			无积尘、无污渍、无积水
洗手间	隔板、墙面		清洁 2 次		洁净、无污渍
	理容镜	随时保 洁			洁净、无污渍、光亮
	门、窗、窗台		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	天花、风口、灯饰、指示牌			清洁 1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
	垃圾桶	随时保 洁			无严重污渍、垃圾存放不过夜
	厕位	随时保 洁			洁净、无污渍、无积水
	小便池	随时保 洁			无积尘、无污渍、无积水
设备室	地面	清扫 1 次			无积尘、无污渍
	墙面、天花、照明灯			清洁 1 次	无积尘、无蛛网
闲置房	门窗、玻璃		清洁 1 次		明亮、无积尘、无污渍
	其它				按需求
消防通道	平台地面、踏步	清扫 1 次	拖洗 2 次	清洗 1 次	无积尘、无污渍
	墙壁低位（1.5M 以下）		清洁 1 次		无积尘、无污渍

	墙壁高位（1.5M以上）			掸尘1次	无积尘、无污渍、无蛛网
	门、窗、窗台		清洁3次		无积尘、无污渍
	天花、风口、灯饰、指示牌			清洁1次	无积尘、无污渍、无蛛网
	玻璃内面			刮洗1次	无积尘、无污渍、光亮
楼层走廊	垃圾桶	随时保洁			无严重污渍、垃圾存放不过夜
	墙壁附属设施		清洁3次		无积尘、无污渍
	扶手	清洁1次		保养2次	无积尘、无污渍
	扶手栏杆		清洁2次	保养2次	无积尘、无污渍
	地面	随时保洁		清洗1次	无积尘、无污渍，无湿地效应
	墙壁低位（1.5M以下）	清洁1次			无积尘、无污渍
	墙壁高位（1.5M以上）		掸尘1次		无积尘、无污渍、无蛛网
	门、窗、窗台	清洁1次			无积尘、无污渍
	金属件		清洁2次	保养1次	无积尘、无污渍，光亮
	天花、风口、悬挂灯饰、指示牌			清洁2次	无积尘、无污渍、无蛛网
	玻璃内面			刮洗2次	无积尘、无污渍、光亮
	烟灰桶	清洁2次			无积尘、无污渍、石米干净
	地脚线		清洁2次		无积尘、无污渍
	墙壁附属设施		清洁2次		无积尘、无污渍
会议室	地面	及时保洁		清洗1次	无积尘、无污渍
	墙壁低位（1.5M以下）		清洁2次		无积尘、无污渍
	墙壁高位（1.5M以上）			掸尘1次	无积尘、无污渍、无蛛网

	门、窗、窗台		清洁 2 次		无积尘、无污渍
	天花、风口、灯饰、指示牌			清洁 1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
	玻璃内面			刮洗 1 次	无积尘、无污渍、光亮
	垃圾桶	随时保洁			无严重污渍、垃圾存放不过夜
	地脚线		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	墙壁附属设施		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	会前、会后		如果一周无会议，则一周清洁1次。有会议召开需每次开会前、后各清洁1次		
领导办公室	地面	清洁 2 次		清洗 1 次	无积尘、无污渍
	墙壁低位（1.5M 以下）		清洁 3 次		无积尘、无污渍
	墙壁高位（1.5M 以上）			掸尘 1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
	门、窗、窗台	清洁 1 次			无积尘、无污渍
	天花、风口、灯饰、指示牌			清洁 1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
	窗玻璃内面			刮洗 1 次	无积尘、无污渍、光亮
	垃圾桶	随时保洁			无严重污渍、垃圾存放不过夜
	地脚线		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	墙壁附属设施		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	办公桌、椅、文件柜	清洁 1 次			无积尘、无污渍
电	装饰物		清洁 2		无积尘、无污渍

梯			次		
	电梯门	随时保洁			洁净光亮、油面均匀
	电梯轿厢	随时保洁			洁净光亮、无异味
	顶灯		清洁 1 次		明亮、无尘、无蛛网
	踏板接缝	清洁 1 次			无灰尘、无污渍
其它	楼顶、平台清洗			清洁 1 次	无垃圾、无堵塞
	外墙清洗				根据实际需要，大楼第一层清洗由中标人负责；二层以上清洗由采购人负责

#### d、绿化工作频次及标准

项目	管理工作	服务频次	工作标准	质量标准
草坪	浇水	视天气而定	草地湿润、无旱象， 浇水渗入草地 5cm 以上	草种纯度 90% 以上，颜色茵绿
	除杂草	随时	杂草目视不明显、无 结堆现象	生长高度一致， 不结堆
	修剪	每季度 1 次	生长高度 10 cm 以下 (日常超高即修剪)	每月清洁 1 次
	施肥	每季度 1 次	复合肥 30 克/m <sup>2</sup>	无垃圾、无堵塞， 施工服务由双方协定
	补植	随时	死亡率 50%以上、 面积 1 m <sup>2</sup> 以上	
绿篱	浇水	视天气而定	无旱象，浇水渗入土壤 15cm 以上	长势旺盛，高度 一致，整齐美观
	除杂草	随时	杂草目视不明显	不断段、不缺口
	修剪	每季度 1 次	顶面平整、侧面垂直， 宽度一致，棱角分明	
	施肥	每季度 1 次	复合肥 50 克/m	
	补植	随时	出现死株或断段、缺口	



花木	浇水	视天气而定	根据花木高度渗入土壤 20cm--50cm 以上
	除杂草	每季度 1 次	
	修剪	每年 2 次	美观
	施肥	每季度 1 次	根据花木大小、土质施肥 100--350 克/株
	室内花木	每天 1 次	无枯叶、无尘、及时浇水
	抗风		扶正、加固
病虫害防治	1、预防为主，综合防治		
	2、定期喷药、适时用药、对症下药、正确施药、安全用药		
	3、治早、治小、治了		
	4、初期量小人工清除、捕杀		
	5、减少农药污染，保护环境		

#### e、消防监控管理及视频监控工作标准

工作标准（负责 24 小时消防监控管理及日常巡查维护工作）

#### f、秩序维护工作标准

序号	工作标准
1	保安员提前 15 分钟到岗交接班，值班人员精神集中，不离岗，不得看书看报做工作无关的事情。
2	对外来人员根据实际情况灵活进行查问、登记，要热情服务。
3	严格车辆出入管理，禁止外来人员车辆堵塞停放消防通道内形成堵塞，对各停车区域实行相应规则管理，严卡严放，确保停车场车辆停放秩序。
4	按时对指定区域进行打点巡逻，发现异常时及时上报采购人安保部门。
5	相关安防管理制度张贴上墙并保持实时更新、完整，值班人员务必熟悉，自觉遵守。
6	指定专人每月检查一次管辖范围内的灭火器、消火栓等相关消防、安防设备设施。

7	重点部位每日巡查制、每周防火巡查制等相关安防检查制度，并保留相关记录。
8	具备应急处置组织机构，协助采购人对现场进行应急处置并配合处理善后事宜。
9	开展岗位安全自查、巡查，发现隐患及设备设施故障时，及时排除、维修并报告采购人。
10	涉及电气等专业设备技术维护时，必须正确穿戴劳动保护安全用品，并确保持有相关证件上岗，劳动保护用品应定期进行可用性检测，并承担相应责任和费用。
11	秩序维护员休息时间驻守现场，应对突发状况。
12	定期开展秩序维护防爆、消防等演练工作，积极参加采购人组织的演练工作，按时按量完成相应的安防技能培训。
13	门岗、大堂值班岗做好人员引导、车辆疏导、禁烟劝导等维稳事项。
14	负责安全功能标识、警示标识的日常维护，并保留相关记录。
15	配合采购人施行建设项目安全设施、职业卫生等“三同时”管理活动。

#### g、机关食堂管理服务标准

项目	管理工作	工作标准
财 务	钱、物	钱、物专人专管，钱、帐分明，每天汇帐，日清日结，钱物相符，月满盘点，按月呈报。
	采购	按采购计划，实行供货商供货为主、零星采购为辅的方式。采购的货物验收入库，验收由库管员、项目负责人、采购人在场共同验收。采购的食品须新鲜、无毒，价格与市场价相一致，采购人员由采购人指定人员或经采购人同意的人员。
	库管	出入库检查、登记，分类摆放，每日盘点、建帐，每月汇总。
	核算	计划核算，指导采购；每日核算，标准分析；每月汇总，呈报财务。
	作帐	每月按汇总情况，按会计标准作帐，呈报采购人。
环 境	卫生	随时作好食堂操作间、餐厅、洗手间的卫生清洁，做到无积尘、无污渍、无蜘蛛网、无锈蚀、无积水、无异味、无“四害”达到国家创卫标准。
	消毒	各种餐具“一洗、二刷、三冲、四消毒”，无油垢、无异味。
	美化	设立必要的餐厅布置、设施，美化就餐环境。
	分类	不同食品、生熟食品分开、食品留样按照标准执行。

	味道	结合就餐人员的不同口味，配置食品的味道，合理搭配。
	品种	按就餐人员的不同需求，不断调整、更换菜品的品种，要多样化。
	节约	合理搭配、精心安排、剩余食品冷藏，降低食品的成本。
	早餐	10 个品种，小菜必备。
	中餐	菜品 7-8 个：其中 2 个荤菜、2 个半荤半素、2 个素菜、1-2 个小菜，1 种面食，1 种汤品。
	晚餐	6 种菜品以上：其中 2 个荤菜、1 个半荤半素、2 个素菜、1-2 个小菜，1 种汤品。
设备服务	建帐	建立厨房设备设施台帐，并记录更换情况。
	操作	执行安全操作规程，定期维修保养机械设备，节约用水用电。
	食谱	每周公布食谱，按时开饭。
	文明	文明礼貌，热情服务，征询就餐人员的意见和建议，提高服务质量。
	个人卫生	上岗着工作服，勤剪指甲、勤洗手、勤洗澡、勤理发、勤换工作服。
其它	配置	物品添置、更新、维修，报采购人审批，按批示执行（除日常损耗用品）。
	制度	建立详实的工作制度，所有食堂工作人员须严格遵守。

#### h、公务、会务工作标准

项目	管理工作	工作标准
公务	卫生	达到“保洁工作频次及标准”中领导办公室部分的要求。
	物品整理	按领导的工作习惯有序摆放，严格遵守“不该动的不动、不该看的不看、不该说的不说”的保密制度。
	宾客茶水	参照酒店礼仪，先客后主服务。
	报刊杂志	及时、准确送达。
	领导安排	及时完成领导交办的工作，并将结果回复。
会务	卫生	达到“保洁工作频次及标准”中会议室部分的要求，并在会前、会后全面清洁 1 次。
	物品整理	按会议要求有序摆放，严格遵守“不该动的不动、不该看的不看、不该说的不说”的保密制度。并在会前、会后全面调整 1 次。
	音控设备	音控设备用品日常保养、会间使用、调试。

	会间服务	会议期间按与会者的需求随时提供个性化服务。按照要求随时保障会议进行。会务服务人员应合理使用灯光和空调，注意节约能源，用心摆放物品，注意损耗物品及时汇报更换。
--	------	--

### 三、人员配置及要求

总配置人数共65人（项目经理1人、客服兼文员1人、秩序维护主管1人、秩序维护班长3人、秩序维护员21人、环境主管1人、绿化工3人、保洁员13人、会务班长1人、会务3人、水电工主管1人、水电工2人、餐厅经理1人、厨师长1人、厨师2人、面点2人、服务员5人、采购1人、库管员1人、临时厨工1人）。具体的物业服务人员由采购人提出，供应商根据本招标采购需求及现场实际工作需要配备。同时，采购人将不定期（每半年不少于一次）对中标人实际用人数量进行抽查，原则上不得有人员差异变动。如因采购人原因造成用人数量增加（增加采购金额不超过原合同采购金额的10%），采购人将重新核定用人基数，双方签订补充协议；如因采购人原因造成用人数量增加（含补充协议增加采购金额超过原合同采购金额的10%），采购人将以招投标形式另行采购多出的用人数量，原签订的补充协议作废，按原合同执行。中标单位须承诺保持现有物业服务人员数量（65人）不变，待遇、社保保持不变。如遇相关政策的调整，则按相关政策进行调整。

### 四、考核办法

1、供应商需定期组织自查，确保按标准服务。

2、根据拟定的物业服务工作质量考核表，每月一次对物业所承单（包）的工作范围进行随机检查、考核。考核采取百分制，具体如下：

（1）当月随机检查、考核评分为90分（含90分）以上，按应拨付的费用全额拨付。

（2）当月随机检查、考核评分为85-89分，约谈物业项目经理。

（3）当月随机检查、考核评分为80-84分，扣除当月物业管理费500元。

（4）当月随机检查、考核评分低于80分，按要求进行整改，同时扣除当月物业管理费1000元。

（5）物业管理费一月一结，扣罚（除）费用采用累计加总，从拨付给物业公司管理费中扣减。

3、除相关主管部门的检查外，采购人每周要对中标人的管理服务工作进行

定期检查和不定期抽查，每月组织一次物业服务工作质量考核，每季度开展一次服务满意度问卷调查。如果中标人在有关服务检查中不达标，如连续三个月物业服务工作质量考核分值低于85分、或者在连续两个季度服务满意度调查中满意率低于85%，采购人有权提出解除合同。

## 五、物业管理费支付方式

1、物业管理费支付方式：采购人在收到中标人开具的物业管理费正规税务发票后，结合当月物业服务工作质量考核表（见附件），采购人于5个工作日内向中标人支付上个月的物业管理费。

2、物业管理费包括：人员工资、福利、社会保险费、住房公积金、教育培训费、工会费、高温补贴费、法定节假日加班费、服装费、经营利润、法定税金、物资耗材费用等一切规定费用。

3、如采购人要求增加人员或增加服务项目的，费用由双方按中标价另行协商增加，并签订补充协议，补充协议不能超过合同金额的10%。。

4、**最低工资标准和社保调整基数由双方共同协商调整。**（现最低工资标准为1730元；社保费全额含单位部分为1577.18元）

## 六、采购费用

本项采购预算为：7730611.2元，报价不得超过采购预算。

## 七、合同执行计划

1、服务期限：本项目服务期限为两年，具体服务期限以合同约定时间为准

2、服务地点：采购人指定地点。

## 八、验收标准

由采购人在指定地点对所提供服务进行验收，验收标准除中标人投标文件所响应的服务要求外，可溯源到国家、行业相关标准；中标人提供的服务应达到有关标准的要求并确保整体通过采购人的验收。

附件：

物业服务工作质量考核表

项目/ 分值	区域	考 评 内 容	考 评 要 点	扣 分 情 况
管理制度 (5分)		1、物业公司工作制度； 2、项目负责人工作职责； 3、各岗位工作人员工作职责； 4、安全管理制度； 5、员工岗位考核标准及记录； 6、工作量量化表； 7、巡查记录； 8、会议制度； 9、物业公司工作会每月不少于 2 次，业务学习每月不少于 1 次，参加者不低于单位人数的 65%； 10、各类会议及时传达有会议记录。	一项不合格扣0.5 分	
室外环境 (10分)	道路	1、院区道路全天候保持干净，无明显泥沙、污垢、积水、树叶。 2、每 20 平方米范围内烟头、果皮、纸屑等污物平均不超过 2 处，且应在 15 分钟内及时清除掉。	一项不合格扣1分	
		院内的地面保持干燥，尤其雨天要加强管理，及时清扫积水，坡道等易滑处放置防滑地垫，防止行人摔伤，确保安全。	一项不合格扣1分	
		定期检查平台、窖井、化粪池，无外溢，无纸屑烟头，盖上无污泥。	一项不合格扣1分	
	公共设施	1、外墙面转角处无积土、垃圾； 2、宣传栏无乱贴现象，金属门和金属护板保持干净光亮，无污渍、无脚踢印迹、无锈迹。	一项不合格扣1分	
1、根据实际情况增加标识牌、介绍栏、宣传栏，进行门帘等清洁工作，公共设施目视无明显灰尘； 2、平台无积水、杂物，玻璃雨棚目视无垃圾、青苔、积水、污迹；明沟通畅，无污物堆积。		一项不合格扣1分		
室外垃圾箱、室内垃圾桶要按规定及时清运，无过夜垃圾，地面无积水，每天及时清洗，无异味		一项不合格扣1分		

	停车场	无杂物、纸屑、油污、蜘蛛网，每 20 平方米范围内烟头、果皮、纸屑等污物平均不超过 2 处，且应在15 分钟内及时清除掉。	一项不合格扣1分	
室内区域 (10分)	办公区	1、办公室、会议室、值班室保持清洁，灯具、空调进出风口表面等干净整洁，办公家具、桌椅台面保持干净整洁无积尘、脚踢印、黑色痕迹； 2、地面光亮、干净、无尘、无烟头、无废弃物、无污渍，无纸屑、无痰迹、墙面及拐角处无蜘蛛网。	一项不合格扣1分	
	大厅	1、室内及大厅墙面、踢脚板须擦拭干净，无污垢、划痕、积尘、脚踢印、黑色痕迹； 2、公共走廊、走道、楼梯、脚垫干净整洁；电梯大厅和门、窗槽内干净无积水、积土，无烟头、废弃物、果皮、纸屑、痰迹、污渍。	一项不合格扣1分	
	卫生间	1、坐厕盖板、座板清洁无水迹，内壁外壁无污迹，玻璃门干净，无污迹； 2、厕所地面无积水，便池内（含小便器）无尿碱或污垢； 3、墙面、墙身面砖清洁光亮，无污迹。	一项不合格扣1分	
	工具存放	1、保洁工具、用品配备符合要求，保洁工具摆放规范、清洗干净； 2、保洁工具及用品使用、清洗、消毒、存放符合分类要求； 3、无乱丢乱放保洁工具，不得使用有可能损伤、污染保洁对象的工具和试剂材料。	一项不合格扣1分	
安全防范管理 (8分)	监控室	1、监控人员是否按规定排班表值班； 2、监控人员对监控设施设备操作是否熟练； 3、监控人员有无在工作时间内读书、看报、做与工作无关的事；监控人员是否有脱岗现象。	一项不合格扣1分	
		1、监控人员有无自行盗取录像及修改录像现象； 2、监控人员有无按照规定填写值班记录及消防报警记录及外来人员是否有登记记录； 3、监控人员是否有按照《儋州市重点消防单位规范》加强内部管理和学习。		
		1、消防报警后是否 1 分钟内监控中心及时通知		

		<p>安保人员；</p> <p>2、安保人员接到消防中心报警通知后是否2分钟内迅速赶到现场地并处理事故。</p>		
秩序 维护 管理 (10 分)		<p>1、各个岗位是否有安保人员在岗；</p> <p>2、安保人员是否按规定进行巡查，有无巡查记录；</p> <p>3、是否存在治安隐患，安保人员有否出现脱岗现象；</p> <p>4、安保人员是否统一着装上岗、佩带标志、警械器具；</p> <p>5、安保人员的仪容仪表是否整洁。</p>	发现一次扣0.5分	
		<p>1、安保人员的礼节礼貌是否到位，有无与来访者争执情况；</p> <p>2、安保人员是否有培训记录；</p> <p>3、安保人员处理突发事件的处理能力；安保人员是否有定期进行消防演练。</p>		
		<p>1、当值时是否睡觉、看书、听收音机、闲聊、吸烟、吃东西、喝酒或酒后上班、将手插入口袋的；</p> <p>2、当值时对来访者是否按规定履行职责；有无不登记、不问明情况；</p> <p>3、有无对出入的人员或物品不检查登记的；物业公司内部人员的管理是否规范；</p> <p>4、是否有对采购人财产的管理机制和处理措施；值岗期间，有无在非吸烟区吸烟。</p>		
		<p>1、安保人员有无公众投诉（有效）现象发生；</p> <p>2、安保人员是否准时到岗，是否做到尽职尽责履行岗位要求；安保队员在巡查期内有无记录；</p> <p>3、地下车库标识是否完整无缺，是否标志合理，有无存在安全隐患及标志不当；</p> <p>4、消防设施设备的标志是否完善，有无定期巡查消防卷帘；是否有堆积杂物及站人安全通道是否畅通。</p>		
		<p>1、车库车辆是否按照规定车库位置停放，有无违章；</p> <p>2、车场内安保人员有无对车库内车辆进行巡</p>		发现一次扣0.5分



	查，指引是否得当； 3、安保人员有无脱岗现象，有无车辆进出违章现象，有无乱收费现象。		
	服务区域内发现乱摆卖现象，是否及时劝阻，是否有乱停乱放的车辆。		
绿化 (5分)	1、花草树木有无被损坏现象； 2、室内装饰绿化是否有进行定期清洁； 3、室内花草树木是否生长状况良好； 4、花草树木是否修剪养护及时和适当。	发现一次扣 0.5分	
	1、花草树木是否有根据不同品种及时浇水及杀虫； 2、是否有按规定节假日进行绿化摆放； 3、是否有及时得到补种； 4、绿化病虫害是否及时得到处理； 5、绿化人员是否有统一着装；		
	绿化修剪情况、清洁卫生情况，无杂物、纸屑。		
设备设施维护 (12分)	1、电梯:运行是否正常，是否存有安全隐患；电梯安全标志是否明显，按键是否能准确指引，运行是否有响声； 2、是否有上报且尚未解决的问题。	发现一次扣1分	
	1、供水、供电、供冷、发电、空调通风是否正常；电线是否有外露、脱落现象； 2、管线是否有乱搭现象和拉线不做保护及无风险防范措施的现象； 3、室内外照明设施是否按照开启时间开启； 4、工程部是否有上报尚未解决的问题； 5、排污设施是否有堵塞的现象，是否有定期清理。		
	设施设备是否安全，电线是否有外露，全出口指示灯、应急灯是否有脱落现象。		
	1、门禁设施（如有）是否能启动且正常运行，断电时，安保队员是否能及时锁上； 2、消防设施是否能正常运行，是否按照规定每两个小时进行巡查一次，是否有按重点消防单位要求协同工程部、安保部进行巡查，是否有巡查记录等。		
	所有用电设备设施是否安全；		
	报故障设备修复时间响应情况和修复完成率。		

应急管理 (5分)	<p>1、制定应急预案；</p> <p>2、负责与采购人警务保障处相关人员及设备厂家、维修单位、施工单位、维保单位建立联系。</p>	<p>制定应急预案，建立通讯录，积极主动联系各单位负责人配合工作，做好相关记录并反馈。反馈信息不得超过24小时，突发时间不得超过30分钟，未做到每项扣1.5分。</p>	
	<p>当发生自然灾害、火灾、电梯困人、断水、断电及其它设备设施故障时，应按照采购人要求积极配合抢险、抢修等工作。</p>	<p>电梯困人5分钟内必须到达现场，停水、停电要提前24小时通知，未做到扣2分。</p>	
会务服务 (3分)	<p>1、会前服务：设备、设施摆放、调试，座位牌摆放、茶水准备，会议室卫生检查，参会人员引导等服务工作。</p> <p>2、会中服务：协助相关人员发放会议资料，茶水添加，卫生间巡视，设备间管理等工作。</p> <p>3、会后服务：散会引导，收集、清理会议现场，收回、存放会议设备等工作。</p>	<p>设备、设施调试熟练、不出现故障，座位牌摆放整齐，茶水准备充足，会议室卫生整洁、空气清新，参会人员引导井井有条、文明礼貌、体贴迅捷、会议期间设备不出现任何故障，卫生间保持洁净、散会引导井井有条、文明礼貌、体贴迅捷，会后及时，保持会议现场洁净，未做到每项扣1分</p>	
食堂 (9分)	<p>1、从业人员无持有有效健康证；</p> <p>2、从业人员有不良卫生习惯、手不洗干净、留长指甲、戴戒指、头发不置于帽内、工作场所吸烟；</p> <p>3、采购不符合卫生食品标准的食品及原料；</p> <p>4、食品库房脏乱，与非食品混放；</p> <p>5、存有超过保质期或腐烂变质食品；</p> <p>6、冷藏冷冻设备不能正常运转；</p> <p>7、生熟混放；</p>	<p>一项不合格扣0.5分</p>	

		8、厨房、用餐内外环境不整洁； 9、防蝇、防尘设施无效； 10、废弃物盛放器不密闭，外观不洁； 11、墙壁、墙裙、天花板不洁； 12、加工设施、设备、工具不洁； 13、粗加工后的原料、半成品、成品存放存在交叉污染； 14、用于原料、成品的工具混用、不清洁； 15、食物没有烧熟煮透； 16、食品发生变质； 17、隔餐隔夜的熟制品食用前未充分加热； 18、用餐环境保洁不符合要求。		
其他 (3分)	夜间值班	值班期间不离岗、窜岗，工作处理及时、准确。	每发生一起扣1分	
	节约能源	合理关、开水源、电源、门窗，并有定时巡查（需有记录），有问题及时向有关部门汇报。		
	控烟	员工做好禁烟管理，配合采购人同劝阻吸烟		
员工状态 (10分)	素质	具有与工作相适应的文化，与岗位相匹配的能力，与合同规定的年龄结构，有培训。	一人不合格扣0.2分，总分2分	
	稳定性	确保人员到岗率 $\geq 98\%$	人员缺岗率 $\geq 10\%$ ，扣8分； $10\% >$ 人员缺岗率 $\geq 9\%$ ，扣7分； $9\% >$ 人员缺岗率 $\geq 8\%$ ，扣6分； $8\% >$ 人员缺岗率 $\geq 7\%$ ，扣5分； $7\% >$ 人员缺岗率 $\geq 6\%$ ，扣4分； $6\% >$ 人员缺岗率 $\geq 5\%$ ，扣3分； $5\% >$ 人员缺岗率 $\geq 4\%$ ，扣2分； $4\% >$ 人员缺岗率 $\geq 3\%$ ，扣1分。	
投诉 (10分)	态度、质量	基本属实，影响一般；属实，性质恶劣，影响很坏的	性质一般的，一起扣0.1分，恶劣且影响坏的，每起扣0.5分。该项总分2分，扣完为止	

	违反制度或法律法规	基本属实, 性质一般; 性质恶劣, 影响极坏	性质一般的, 一起扣1分, 恶劣且影响坏的, 每起扣 2分。该项总分8分, 扣完为止	
备注	本考核表满分100分, 每月5日前由考核小组进行考评, 分值根据考评内容进行计算(100分扣完为止), 得出最终考核结果。			

考核分：\_\_\_\_\_ 考核人：\_\_\_\_\_ 考核时间：\_\_\_\_\_