**天城校区物业管理服务要求及说明**

2015年11月，中国残联复函同意我省创建全国首个国家级残疾人创意创业孵化基地（园），希望充分发挥浙江发展电子商务得天独厚的优势和浙江特殊教育职业学院场地、专业、人才的优势，在促进我省残疾人新形态就业创业方面发挥重要作用，也为其他各省市提供宝贵经验和示范效应。

该创业园以浙江特殊教育职业学院天城路校区为办公用地，位于杭州天城路145号，主要有3幢单体建筑，总建筑面积约1万平方米。根据园区功能规划，主要用房和规划如下：

1号教学楼（共3928平方）：主要用于集聚电子商务企业及必要的仓储、物流服务，并提供创业学院和培训基地等所需要的一定数量教室。

2号教学楼（共945平方）：主要作为园区消控室、会议室、接待室、工作室、行政管理用房。

学生宿舍楼（共4938平方）：一楼店面房、食堂（对内经营）和二楼作为园区展示接待中心、文化创意工作室、自强网上商城O2O体验中心以及自强特色展示与体验服务区；三楼部分作为自强众创空间（创业咖啡吧）；三-六楼作为青年众创社区（宿舍）。

1、委托服务范围：环境卫生管理；传达、保安、秩序管理和消防、监控设施维护管理；给排水设备运行维护；供电设备管理维护；房屋日常养护维修等。

2、管理要求：

（1）严格遵守园区消防安全目标管理责任书等有关规定；

（2）负责维护园区公共秩序、安全防范等事项；

（3）负责物业公共设施设备的运行、维护、养护和管理；

（4）负责物业公共区域的清洁卫生、垃圾的收集中转以及与污水管道的疏通。

3、相关费用：中标人提供管理与服务，物业管理的开办费用包含在项目报价内，投标人需详细核算并报价。投标人中标后，招标人将不再追加额外费用。

（1）招标人提供位于创业园内的物业管理用房1——2间，不提供住宿用房。

（2）清洁卫生、石材和绿化养护、机械设备、药水、药剂及手用工具由采购方承担。

（3）卫生纸、洗手液、电灯泡、日光灯管等日常消耗品及维修零配件由采购方提供。

(4) 电梯、消控设备、高配房年检、维保工作由采购方另行委托第三方负责

（5）办公室绿色植物更换费用由采购方承担

（6）水箱清洗和水质检测费用由采购方承担

（7）节日及重大活动及领导来访时，如需进行特殊的环境布置，费用由采购方另行承担

4、服务内容和要求

中标人应严格遵守园区消防安全目标管理责任书等有关规定，负责维护园区公共秩序、安全防范等事项，负责物业公共设施设备的运行、维护、养护和管理，负责物业公共区域的清洁卫生、垃圾的收集中转以及与污水管道的疏通。具体包括：环境卫生管理；传达、保安、秩序管理和消防、监控设施维护管理；给排水设备运行维护；供电设备管理维护；创业园日常维护保养；办公室绿色植物摆放、维护；空调维护保养等。内容如下：

（1）区域内传达、保安、秩序管理和消防、监控设施维护管理：包括人员进出通报、登记，物品进出查证，园内各单位信笺报纸的收发工作；检查每个楼层的公共设施、设备。保证消防自动报警系统、监控系统、对讲系统设备的正常运行，消防设施、器材配备维护，及时发现和处理各种安全和事故隐患。对突发事件有应急预案，完善责任制。

（2）物业管理区域内公共设施、设备及创业园日常维护保养：主要包括水、电、风、消防和安全监控等系统。对房屋承重主体结构部位、屋面、外墙面、公共通道、楼梯及楼道墙面、门窗、给排水管道、楼道灯进行日常维护。对供配电设备、机电设备和水泵、消防设施管网、闭路电视监控系统、给排水、公共排污设施进行定期维护。由中标人具体制订突发事件的各项预案，负责突发事件和异常情况处理。

（3）保洁服务：创业园外围、大厅、各楼层、层面公共区域、楼梯等的硬地面及会议室的推尘、湿拖（推）、玻璃清洁、金属件（不锈钢、铜）清洁上光、地面清洗打蜡抛光、软家具清洗等。

（4）绿化养护：根据要求对大厅及办公区进行绿叶植物和花卉的摆放、养护和定期更换（如遇枯黄及招标人要求等情况应及时通知绿化公司更换），每天保持花卉盆景生长良好；遇节日和重大活动及领导来访时，要按招标人需求进行摆放。

### **2.2保安服务(列出年费用标准)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | | 服务内容、标准及要求 |
| 管理目标 | | 对秩序维护服务的满意率达到96%以上；不得发生治安责任事故 |
| 秩序  管理 | 门岗管理 | 保持门岗值班室、大门出入口环境卫生干净整洁；人员统一着装，设专人 24小时值勤，其中主出入口不少于4小时立岗值勤。对校外机动车出入验证；对外来机动车登记换证。  负责收发校内报刊、信件、快递等工作，并做好相关登记。 |
| 人流、车流管理 | 建立科学的标识系统、引导车辆、人员各行其道。 |
| 对出入校内的机动车辆进行引导，行驶有序并停放在指定位置。非机动车辆停放整齐。落实区域内车辆行驶、停放的引导管理。负责机动车辆收费管理。 |
| 登记与放行 | 外来办事人员一律进行登记，经值班人员与所拜访部门或人员联系确认后方可放行。 |
| 迎宾与引导 | 客人坐车到来时为其打开车门，并致问候词；为询问的客人解答或指引，有参观团队或特别客人到来时引导他们从指定的路线进入；帮助客人提物品并引领到电梯口。 |
| 劝阻与警戒 | 对衣履不整洁，坦胸露背者，携带动物或危险物品者，未经联系的推销者，公共场所大声喧哗者等，加强警戒，把好治安管理第一关。 |
| 停放管理 | 各种车辆必须遵守交通和车辆停放规定，按指定地点停放，做到停放有序，大楼区域门前不得长时间停车，保持道路畅通。 |
| 疏导管理 | 采用标志引导和人员引导相结合的方式，引导车辆按标志指示的方向行驶，人员引导要注意礼貌、礼节，动作要规范，防止车辆堵塞。 |
| 放行管理 | 车辆载物外出，必须持有手续齐全的出门单，经检验手续齐全，物品及数量相符合后才放行。 |
| 巡逻管理 | | 按照规定路线和时间进行24小时不间断巡逻，不少于 12次，对校内重点部位每小时巡查一次，并做好巡查记录。巡逻过程中对可疑人员进行询问，发现火警或治安隐患、事故及时报告有关部门。  节假日期间及夜间每一小时完成楼内各巡逻点的巡逻工作，并做好相应的巡逻登记，如有突发情况，及时报告项目主管。 |
| 夜间对整个辖区进行不间断巡逻。检查设备设施有无损坏、有无可疑人员、办公室门窗、灯、空调等是否关闭等等。 |
| 消控岗1小时巡视一次，上岗人员须具备消防相关岗位上岗证、熟练掌握消控设备的操作使用方法。 |
| 消防监控中心管理 | | 实施 24小时安全监控并及时记录  发现异常情况及时报告，并做好记录和录像。 |
| 设备发生故障时，及时进行报修。 |
| 每三个月对火灾报警进行一次功能检查并启动消防风机、水泵一次，并做好记录。 |
| 保持地面、墙壁、设备无积尘、水渍、油渍。 |
| 零星施工安全管理 | | 施工单位人员必须接受秩序管理部安全教育，办理临时出入凭证。 |
| 施工完毕后，检查施工现场、设备设施及装饰物有无损坏，如有损坏，照价赔偿。 |
| 消防管理 | | 制定消防应急预案 |
| 管理人员应具备相关消防安全、消防法律知识。 |
| 落实消防责任人对灭火器、应急照明灯、指示灯：每月检查一次，发现损坏或丢失的应如实记录，并报告招标方及时进行填补或更换。 |
| 消防水带：每月检查一次完整无缺，无霉变。 |
| 消防栓：每月巡检一次，检查消防栓箱内各配件是否完整。 |
| 定期不定期向工作人员宣读防火知识，定期对义务消防员进行防火培训。 |
| 确保消防设施设备完好齐全，报警系统准确无误，喷淋系统正常工作。 |
| 每年安排一次消防模拟演练。 |
| 应急方案 | | 投标方制定消防、台风、暴雨、电梯困人、防盗、寻衅滋事等突发紧急情况应急方案 |

### **2.3 保洁服务(列出年费用标准)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 室内  保洁 | 部位 | | 面积 |
| 教学楼  （1号） | 共五层。1层教室4个、办公室6个；2、3层每层教室6个，办公室2个；4、5层每层教室6个，办公室3个。  公共区域：门厅、楼道、楼梯、无障碍走道、电梯间等 | 3928.75㎡ |
| 厕所（10个） |
| 教学楼  （2号） | 共三层。公共区域：门厅、楼道、楼梯、无障碍走道、电梯间等 | 945.33  ㎡ |
| 厕所（2个） |
| 一层：配电房１个、监控室１个、办公室3个；二层：大型会议室１个、弱电机房１个、办公室3个；三层：会议室１个、教室1个、办公室6个。 |
| 学生宿舍楼 | 共6层。一层：食堂、包厢2个、店面房5个；二层：包厢2个（直通一层包厢）、店面房1个（直通一层）、大师工作室１个、展览室１个；三层：房间14个、套间1个、管理间1个、众创空间1个 ； 四、五、六层：每层房间17个、管理间2个； 屋面：房间2个 | 4938.32㎡ |
| 厕所公用（13个） |
| 公共区域：门厅、楼道、楼梯、电梯间等 |
| 门卫处 | 店面2个、门卫管理间1个 | 约60㎡ |
| 老配电房 | 办公室：4个 | 60.93㎡ |
| 室外保洁 | | 除室内以外的道路、篮球场等 | 约3200㎡ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主入口大厅 | | |
| 作业项目 | 频次 | 作业标准 |
| 吊顶、铝门框、3米线以下墙壁擦拭 | 1次/月 | 无尘、无污染 |
| 地垫清洗、地面抛光、养护（打蜡或晶研处理） | 1次/月 | 光亮，无尘，无污染 |
| 垃圾容器清洗、消毒 | 1次/周 | 无异味、无污渍 |
| 金属件清洗并上光 | 1次/月 | 无手印，无污渍 |
| 墙身 | 1次/月 | 无积灰、污渍 |
| 灯箱 | 1次/周 | 无灰尘 |
| 风口 | 1次/月 | 无积灰 |
| 烟灰缸 | 及时清理 | 烟蒂不超过三只，外表清洁 |
| 门框 | 1次/天 | 无灰尘、无手印、明亮 |
| 花盆套 | 1次/天 | 无灰尘、盆内无垃圾 |
| 电梯间 | | |
| 作业项目 | 频次 | 作业标准 |
| 地面、地毯 | 不断清洁 | 地面光亮、无尘 |
| 墙面（墙面四壁） | 1次/周 | 清洁、上光 |
| 门槽 | 及时清理 | 无灰尘、无垃圾、光亮 |
| 指示牌和按钮 | 不断清洁 | 无灰尘、无手印 |
| 地毯吸尘 | 1次/日 | 地毯平整、无污渍 |
| 墙面、踢脚（擦拭） | 不断清洁 | 无污渍、无尘 |
| 出入门（清洁剂擦拭） | 不断清洁 | 无手印、无尘 |
| 烟灰缸、垃圾桶、植物盆、指示灯牌 | 不断清洁 | 无杂物、手印、污渍 |
| 消防、照明、空调设备 | 不断清洁 | 无手印、污渍 |
| 吊顶、铝门框、3米线以下墙壁擦拭 | 1次/月 | 无尘、无污渍 |
| 地垫清洗、地面抛光、养护（打蜡或晶研处理） | 1次/周 | 光亮、地面材质无磨损 |
| 灯片和风口 | 1次/周 | 无灰尘 |
| 地面、天花板（扫、擦） | 不断清洁 | 无污渍 |
| 墙壁、按键盘（擦拭） | 不断清洁 | 无手印、污渍 |
| 扶手、门（擦拭） | 不断清洁 | 无手印、污渍 |
| 照明设备（外表） | 不断清洁 | 无手印、污渍 |
| 公共走廊及楼道 | | |
| 作业项目 | 频次 | 作业标准 |
| 地面牵尘、地毯吸尘 | 2次/日 | 地面光亮、无尘、地毯平整、无污渍 |
| 墙面、踢脚（擦拭） | 不断清洁 | 无污渍、无尘 |
| 出入门（清洁剂擦拭） | 不断清洁 | 无手印、无尘 |
| 烟灰缸、垃圾桶、植物盆、指示灯牌 | 不断清洁 | 无杂物、手印、污渍 |
| 消防、照明、空调设备 | 不断清洁 | 无手印、污渍 |
| 吊顶、铝门框、3米线以下墙壁擦拭 | 1次/月 | 无尘、无污渍 |
| 地垫清洗、地面抛光、地面养护（打蜡或晶研处理） | 1次/月 | 光亮、地面材质无磨损 |
| 灯具 | 1次/周 | 无灰尘 |
| 楼梯及平台 | 1次/日 | 无垃圾、死角无灰尘 |
| 扶手、栏杆 | 1次/日 | 无灰尘 |
| 外漏管道 | 1次/周 | 无积灰 |
| 卫生间 | | |
| 作业项目 | 频次 | 作业标准 |
| 地面扫、擦 | 不断清洁 | 无杂物、污渍、水渍 |
| 小便池、坐厕、洗脸盆清洗消毒 | 不断清洁 | 无杂物、污渍、水渍 |
| 厕隔板、坐厕板、纸架（清洗消毒） | 不断清洁 | 无杂物、污渍、水渍 |
| 照明、空调、通风设备 | 不断清洁 | 无杂物、污渍、水渍 |
| 垃圾桶冲洗 | 及时清洗 | 无杂物、污渍 |
| 纸箱、空气清新剂 | 及时补充 | 无杂物、污渍 |
| 卫生纸、洗手液 | 及时补充 | 无异味 |
| 电镀件、烘手机 | 不断清洁 | 光亮、无手印 |
| 地面清洗消毒 | 1次/周 | 无污渍、无异味 |
| 垃圾筒、厕板消毒 | 1次/周 | 无污渍、无异味 |
| 水龙头 | 1次/日 | 无水锈、无污渍 |
| 镜面 | 1次/日 | 无水迹、无污渍、明亮 |
| 墙面 | 1次/日 | 无灰尘、无污渍 |
| 灯片、天花机风口 | 1次/月 | 无积尘 |
| 玻璃窗 | 1次/日 | 无灰尘、无水迹 |
| 卷筒纸 | 无短缺 | 视需要添加 |
| 水桶卫生间下水道 | 1次/月 | 下水管道通畅、无阻塞 |
| 通气、排风 | 及时处理 | 保证卫生间无异味 |
| 设备机房 | | |
| 作业项目 | 频次 | 作业标准 |
| 地面（拖抹） | 不断清洁 | 地面光亮、无尘 |
| 地面（吸尘） | 2次/日 | 地毯平整、无污渍 |
| 墙面（擦拭） | 不断清洁 | 无污渍、无尘 |
| 门（清洁剂擦拭） | 不断清洁 | 无手印、污渍 |
| 各种标志牌的清理 | 2次/日 | 无手印、污渍 |
| 排气口 | 不断清洁 | 无杂物、手印、污渍 |
| 排气口擦拭 | 1次/周 | 无尘、无污渍 |
| 地面清洗 | 1次/2月 | 无尘、无污渍 |
| 顶灯、照明设备（外表） | 1次/月 | 无尘、无污渍 |
| 门板清洗擦拭 | 2次/月 | 无尘、无污渍 |
| 会议室 | | |
| 作业项目 | 频次 | 作业标准 |
| 擦拭家具、摆设物 | 1次/日 | 无尘、无污渍 |
| 地毯清洁 | 1次/日 | 干净、整洁 |
| 办公家具及用品 | 1次/日 | 无杂物、手印、污渍 |
| 空调/照明设备（外表） | 1次/日 | 无杂物、手印、污渍 |
| 窗台 | 1次/日 | 无杂物、手印、污渍 |
| 地面清洗 | 1次/日 | 无杂物、积尘 |
| 垃圾桶的整理 | 1次/日 | 无杂物 |
| 管理办公室 | | |
| 作业项目 | 频次 | 作业标准 |
| 办公家具及用品 | 1次/日 | 无杂物、手印、污渍 |
| 空调/照明设备（外表） | 1次/日 | 无杂物、手印、污渍 |
| 窗台 | 1次/日 | 无杂物、手印、污渍 |
| 地面清洗 | 1次/日 | 无杂物、积尘 |
| 垃圾桶的整理 | 1次/日 | 无杂物 |
| 外墙、杀虫 | | |
| 作业项目 | 频次 | 作业标准 |
| 外墙玻璃、窗口、墙面、高处饰物 | 1次/年 | 无积尘、水迹、污渍 |
| 布设药点、更换药剂 | 2次/年 | 对人畜安全、无污染 |
| 巡回检查虫害情况 | 1次/天 | 有效灭杀、符合国家标准 |
| 室外公共场所 | | |
| 作业项目 | 频次 | 作业标准 |
| 道路、绿化带、果壳箱 | 1次/日 | 干净整洁 |
| 垃圾房 | 2次/日 | 不得超过容积的2/3， |
| 各类宣传栏橱窗及指示牌、灯柱 | 1次/周 | 无积灰、污渍 |
| 明沟 | 1次/月 | 无垃圾、杂物、无苔藓 |
| 外露管道（二米以下） | 1次/日 | 无灰尘、污渍 |
| 标志牌 | 1次/日 | 无灰尘 |
| 2米以下外墙 | 1次/月 | 无积灰、污渍 |
| 监控探头 | 1次/季 | 无灰尘 |
| 外露管道（二米以下） | 1次/日 | 无灰尘、污渍 |
| 标志牌 | 1次/日 | 无灰尘 |
| 2米以下外墙 | 1次/月 | 无积灰、污渍 |
| 监控探头 | 1次/季 | 无灰尘 |
| 玻璃门 | 1次/周 | 无积灰、污渍 |
| 厨房及餐厅 | | |
| 作业项目 | 频次 | 作业标准 |
| 餐厅外公共走廊及楼道 |  | 按公共走廊及楼道要求执行 |
| 垃圾清运 | | |
| 所有的垃圾清运工作（包括厨房垃圾等所有垃圾） | 及时处理 | 整洁、无污物 |
| 垃圾堆放处 | 及时处理 | 整洁、摆放整齐 |

### **2.4 工程维修(列出年费用标准)**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 标准及要求 |
| 巡检 | 对设施、设备进行巡检，发现问题及时上报招标方。工程综合维修人员日常工作除特定工作外，实行定期巡查维修制，包括配电设施、照明及供用电设施、空调设施、通风设施、给排水设施、其他公用设施等，以及每天对所有区域和房间巡查到一次，并随时记录和处理等。 |
| 设备技术状态书 | （1）编制设备的技术状态报表，其信息能清楚反应设备状态优劣指标，每月都有相关记录  （2）保存设备状态日常检查、鉴定的原始资料。 |
| 编制设备维修计划 | 1、维修计划应统筹考虑设计，尽量不影响正常工作； 2、维修计划需提前告知关联部门，保证工作、维修两不误。 |
| 门窗、地面检修 | 门窗框松动、门锁松动、开关不灵活、门窗扇开关不灵活、脱榫、糟朽、开焊、小五金缺损等应进行修补。修补地、门锁维修不超过24小时。 |
| 屋顶、雨水口、雨落管清扫工作 | 每月对屋顶、雨水口及雨落管积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损更换、屋面及时补漏。要求屋面应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件；屋面补漏后应达到不再滴漏、渗漏。 |
| 外檐装修 | 外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应排除险情。要求：排除险情后的外檐装修，应不存在危险隐患。 |
| 上下水系统小修、局部换管 | 定期检查楼宇供水设施设备，及时排除隐患，保证供水系统正常运作。 |
| 清除建筑物内外管道锈蚀脱皮，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐。要求：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。 |
| 卫生间设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修。要求修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。 |
| 疏通建筑物排污管道；疏通或清掏化粪池。要求：建筑物排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；化粪池的清掏应清除全部污物，化粪池局部损坏的应修好，达到井体、池体、池盖完好。 |
| 供用电设施设备小修服务 | （1）负责各类照明灯具、照明系统、供用电设备设施的日常管理和维护修理； （2）配电设施维修：配电柜、配电箱、配电盘等配电设施的维修； （3）室内设备的维修：闸具、电源插座、开关、灯头等室内设备的修理。要求：报修后1小时内到达现场处理，并保证供电设施正常运行 |
| 电梯系统维护 | （1）定期检查电梯机房，排除安全隐患，并做好记录； （2）全力解决电梯临时故障，如需专业公司进行处理的故障，则应及时反馈给招标方，并联系专业电梯维修公司，尽快维修解决，并做好相关事故记录工作，相关工作人员要求具备资格证； （3）协助专业公司进行电梯定期维保工作。 |
| 其他 | （1）根据招标方需求，尽力完成交办的临时性服务任务。 （2）应急响应服务：项目如遇突发性事件，及时报告项目主管和招标方相关负责人，尽力协助相关人员处理突发事件。 |

### **2.5 绿化管理**

**绿化养护要求：**

2.5.1植物养护标准：

对植物作适当的布局调整，做到无裸露土地。对植物群落进行科学养护，使乔、灌、花、草生长茂盛，季相分明，色彩丰富，营造优美植物景观。

草坪生长茂盛，无空秃，无明显杂草。做到黄土不裸露，保持叶面清洁，有整体观赏效果。

树木及时修剪，无徒长枝、病虫枝、过密枝、枯枝、伤损枝；宿根植物及时翻种、断根、间删；植物无死株。

2.5.2树木成活率标准：

树木成活率98%以上；树木保存率100%。

2.5.3设施维护标准：

绿地附属设施完好、分布合理、放置整齐、保持清洁。

园路、铺装地坪平整，无大面积破损、无积水、无淤泥。

指示牌、禁令牌、宣传牌放置合理，醒目、完善、规范。

2.5.4卫生标准：

绿地整洁，地面卫生，无垃圾杂物，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象；枯枝、落叶及时清扫干净；设施基本完好，无明显人为损坏，对违法行为能及时发现和处理；绿化生产垃圾能及时清运。

2.5.5管理标准：

每月提供月度养护计划及安排表。

绿地管理制度全面落实，档案资料完整、详尽，工作人员挂牌上岗。

无违章占绿、无违法建设。

秩序良好，无乱堆乱放、晾晒衣物现象。

有防台、抗雪预案及措施，对危树及时采取修枝、加固或申报更换等措施，遇灾害性天气及时组织进行抢扶。

2.5.6养护标准：应达到《绿化养护二级标准》。

2.5.7灌溉：适期、适量的灌溉，夏季灌溉早晚进行，冬季灌溉中午进行

2.5.8排水：暴雨后排除树木周围的积水

2.5.9中耕除草：选在晴朗或初晴天气，且土壤不过分潮湿的时候进行

2.5.10施肥：休眠期，需施基肥，生长期施追肥

2.5.11整形修剪：春、夏季开花的花木，应在花后及时修剪；秋季开花的花木和一般树木，应在休眠期进行。

2.5.12防护设施：预防台风和大雪。

2.5.13养护人员配置：

养护人员一名（可兼职），保证每周至少一天进行绿化养护服务；每月另派园艺师驻场指导作业人员的工作不少于1次。

### **2.6 物业服务考核**

1）定期检查：每月检查由招标方人员与中标方的管理人员组成，对委托管理部位及中标方服务质量进行检查，按物业服务考核标准进行考核，扣分在20分以上扣除当月服务费1%，扣分超过30分，扣除当月服务费5%。（从履约保证金内扣除）

2）不定期检查：招标方将不定期对物业服务进行检查，若中标方服务标准达不到相关要求，必须立即整改，整改不力，无法满足招标方要求和相关标准，扣除当月服务费10%。

3）招标方采取定期和不定期的方式对中标方服务人员数量、资质等进行检查、考核，若服务人员的数量、资质等不满足中标方承诺的人员配置方案，招标方将按比例扣除当月的服务费。

4）若中标方管理不善（管理失误），整改不力，招标方有权终止合同，给招标方造成经济损失，中标方须赔偿相关损失。

5）合同期内中标方如出现服务质量重大问题投诉等，予适当经济处罚，罚金从服务费中扣除。

6）合同期内，若中标方在不提前三个月告知招标方的情况下擅自终止合同，履约保证金不予退还。

7）物业服务考核标准：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **保洁服务内容及标准（保洁人数不少于5人）** | | | | | |
| 主入口大厅 | | | | | |
| 作业项目 | 频次 | | 作业标准 | | 考核标准 |
| 吊顶、铝门框、2米以上墙壁擦拭 | 1次/月 | | 无尘、无污染 | | 如不符合扣1分 |
| 地垫清洗、地面抛光、养护（打蜡或晶研处理） | 1次/月 | | 光亮，无尘，无污染 | | 如不符合扣1分 |
| 垃圾容器清洗、消毒 | 1次/周 | | 无异味、无污渍 | | 如不符合扣1分 |
| 金属件清洗并上光 | 1次/月 | | 无手印，无污渍 | | 如不符合扣1分 |
| 墙身 | 1次/月 | | 无积灰、污渍 | | 如不符合扣1分 |
| 灯箱 | 1次/周 | | 无灰尘 | | 如不符合扣1分 |
| 风口 | 1次/周 | | 无积灰 | | 如不符合扣1分 |
| 烟灰缸 | 及时清理 | | 烟蒂不超过三只，外表清洁 | | 如不符合扣1分 |
| 门框 | 1次/天 | | 无灰尘、无手印、明亮 | | 如不符合扣1分 |
| 花盆套 | 1次/天 | | 无灰尘、盆内无垃圾 | | 如不符合扣1分 |
| 电梯间 | | | | | |
| 作业项目 | 频次 | | 作业标准 | | 考核标准 |
| 地面、地毯 | 不断清洁 | | 地面光亮、无尘 | | 如不符合扣1分 |
| 墙面（墙面四壁） | 2次/周 | | 清洁、上光 | | 如不符合扣1分 |
| 门槽 | 及时清理 | | 无灰尘、无垃圾、光亮 | | 如不符合扣1分 |
| 指示牌和按钮 | 不断清洁 | | 无灰尘、无手印 | | 如不符合扣1分 |
| 地毯吸尘 | 2次/日 | | 地毯平整、无污渍 | | 如不符合扣1分 |
| 墙面、踢脚（擦拭） | 不断清洁 | | 无污渍、无尘 | | 如不符合扣1分 |
| 出入门（清洁剂擦拭） | 不断清洁 | | 无手印、无尘 | | 如不符合扣1分 |
| 烟灰缸、垃圾桶、植物盆、指示灯牌 | 不断清洁 | | 无杂物、手印、污渍 | | 如不符合扣1分 |
| 消防、照明、空调设备 | 不断清洁 | | 无手印、污渍 | | 如不符合扣1分 |
| 吊顶、铝门框、3米线以下墙壁擦拭 | 1次/月 | | 无尘、无污渍 | | 如不符合扣1分 |
| 地垫清洗、地面抛光、养护（打蜡或晶研处理） | 1次/周 | | 光亮、地面材质无磨损 | | 如不符合扣1分 |
| 灯片和风口 | 1次/周 | | 无灰尘 | | 如不符合扣1分 |
| 地面、天花板（扫、擦） | 不断清洁 | | 无污渍 | | 如不符合扣1分 |
| 墙壁、按键盘（擦拭） | 不断清洁 | | 无手印、污渍 | | 如不符合扣1分 |
| 扶手、门（擦拭） | 不断清洁 | | 无手印、污渍 | | 如不符合扣1分 |
| 照明设备（外表） | 不断清洁 | | 无手印、污渍 | | 如不符合扣1分 |
| 公共走廊及楼道 | | | | | |
| 作业项目 | | 频次 | | 作业标准 | 考核标准 |
| 地面牵尘、地毯吸尘 | | 不断清洁 | | 地面光亮、无尘、地毯平整、无污渍 | 如不符合扣1分 |
| 墙面、踢脚（擦拭） | | 不断清洁 | | 无污渍、无尘 | 如不符合扣1分 |
| 出入门（清洁剂擦拭） | | 不断清洁 | | 无手印、无尘 | 如不符合扣1分 |
| 烟灰缸、垃圾桶、植物盆、指示灯牌 | | 不断清洁 | | 无杂物、手印、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 消防、照明、空调设备 | | 不断清洁 | | 无手印、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 吊顶、铝门框、3米线以下墙壁擦拭 | | 1次/月 | | 无尘、无污渍 | 如不符合扣1分 |
| 地垫清洗、地面抛光、地面养护（打蜡或晶研处理） | | 1次/周 | | 光亮、地面材质无磨损 | 如不符合扣1分 |
| 灯具 | | 1次/周 | | 无灰尘 | 如不符合扣1分 |
| 楼梯及平台 | | 1次/日 | | 无垃圾、死角无灰尘 | 如不符合扣1分 |
| 扶手、栏杆 | | 1次/日 | | 无灰尘 | 如不符合扣1分 |
| 外漏管道 | | 1次/周 | | 无积灰 | 如不符合扣1分 |
| 卫生间 | | | | | |
| 作业项目 | | 频次 | | 作业标准 | 考核标准 |
| 地面扫、擦 | | 不断清洁 | | 无杂物、污渍、水渍 | 如不符合扣1分 |
| 小便池、坐厕、洗脸盆清洗消毒 | | 不断清洁 | | 无杂物、污渍、水渍 | 如不符合扣1分 |
| 厕隔板、坐厕板、纸架（清洗消毒） | | 不断清洁 | | 无杂物、污渍、水渍 | 如不符合扣1分 |
| 照明、空调、通风设备 | | 不断清洁 | | 无杂物、污渍、水渍 | 如不符合扣1分 |
| 垃圾桶冲洗 | | 及时清洗 | | 无杂物、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 纸箱、空气清新剂 | | 及时补充 | | 无杂物、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 卫生纸、洗手液的补偿 | | 及时补充 | | 无异味 | 如不符合扣1分 |
| 电镀件、烘手机 | | 不断清洁 | | 光亮、无手印 | 如不符合扣1分 |
| 地面清洗消毒 | | 1次/周 | | 无污渍、无异味 | 如不符合扣1分 |
| 垃圾筒、厕板消毒 | | 1次/周 | | 无污渍、无异味 | 如不符合扣1分 |
| 水龙头 | | 1次/日 | | 无水锈、无污渍 | 如不符合扣1分 |
| 镜面 | | 1次/日 | | 无水迹、无污渍、明亮 | 如不符合扣1分 |
| 墙面 | | 1次/日 | | 无灰尘、无污渍 | 如不符合扣1分 |
| 灯片、天花机风口 | | 1次/月 | | 无积尘 | 如不符合扣1分 |
| 玻璃窗 | | 1次/日 | | 无灰尘、无水迹 | 如不符合扣1分 |
| 卷筒纸 | | 无短缺 | | 视需要添加 | 如不符合扣1分 |
| 水桶卫生间下水道 | | 1次/月 | | 下水管道通畅、无阻塞 | 如不符合扣1分 |
| 通气、排风 | | 及时处理 | | 保证卫生间无异味 | 如不符合扣1分 |
| 地下室 | | | | | |
| 作业项目 | | 频次 | | 作业标准 | 考核标准 |
| 地面 | | 1次/天 | | 无垃圾、无杂物 | 如不符合扣1分 |
| 门窗 | | 1次/周 | | 无灰尘、无污渍 | 如不符合扣1分 |
| 各类消防设施 | | 1次/周 | | 无积灰 | 如不符合扣1分 |
| 高空架线管道 | | 1次/2月 | | 无明显积尘 | 如不符合扣1分 |
| 坡道清扫 | | 2次/月 | | 无垃圾、无杂物 | 如不符合扣1分 |
| 人防通道、门 | | 1次/日 | | 无明显积尘 | 如不符合扣1分 |
| 消防栓 | | 1次/周 | | 无明显积尘 | 如不符合扣1分 |
| 排水沟 | | 1次/周 | | 无污垢 | 如不符合扣1分 |
| 设备机房 | | | | | |
| 作业项目 | | 频次 | | 作业标准 | 考核标准 |
| 地面（拖抹） | | 不断清洁 | | 地面光亮、无尘 | 如不符合扣1分 |
| 地面（吸尘） | | 2次/日 | | 地毯平整、无污渍 | 如不符合扣1分 |
| 墙面（擦拭） | | 不断清洁 | | 无污渍、无尘 | 如不符合扣1分 |
| 门（清洁剂擦拭） | | 不断清洁 | | 无手印、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 各种标志牌的清理 | | 2次/日 | | 无手印、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 排气口 | | 不断清洁 | | 无杂物、手印、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 排气口擦拭 | | 1次/周 | | 无尘、无污渍 | 如不符合扣1分 |
| 地面清洗 | | 1次/2月 | | 无尘、无污渍 | 如不符合扣1分 |
| 顶灯、照明设备（外表） | | 1次/月 | | 无尘、无污渍 | 如不符合扣1分 |
| 门板清洗擦拭 | | 2次/月 | | 无尘、无污渍 | 如不符合扣1分 |
| 会议室 | | | | | |
| 作业项目 | | 频次 | | 作业标准 | 考核标准 |
| 擦拭家具、摆设物 | | 1次/日 | | 无尘、无污渍 | 如不符合扣1分 |
| 地毯清洁 | | 1次/日 | | 干净、整洁 | 如不符合扣1分 |
| 办公家具及用品 | | 1次/日 | | 无杂物、手印、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 空调/照明设备（外表） | | 1次/日 | | 无杂物、手印、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 窗台 | | 1次/日 | | 无杂物、手印、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 地面清洗 | | 1次/日 | | 无杂物、积尘 | 如不符合扣1分 |
| 垃圾桶的整理 | | 1次/日 | | 无杂物 | 如不符合扣1分 |
| 管理办公室及实验室 | | | | | |
| 作业项目 | | 频次 | | 作业标准 | 考核标准 |
| 办公家具及用品\实验桌面 | | 1次/日 | | 无杂物、手印、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 空调/照明设备（外表） | | 1次/日 | | 无杂物、手印、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 窗台 | | 1次/日 | | 无杂物、手印、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 地面清洗 | | 1次/日 | | 无杂物、积尘 | 如不符合扣1分 |
| 垃圾桶的整理 | | 1次/日 | | 无杂物 | 如不符合扣1分 |
| 外墙、杀虫 | | | | | |
| 作业项目 | | 频次 | | 作业标准 | 考核标准 |
| 外墙玻璃、窗口、墙面、高处饰物 | | 1次/年 | | 无积尘、水迹、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 布设药点、更换药剂 | | 2次/年 | | 对人畜安全、无污染 | 如不符合扣1分 |
| 巡回检查虫害情况 | | 1次/天 | | 有效灭杀、符合国家标准 | 如不符合扣1分 |
| 室外公共场所 | | | | | |
| 作业项目 | | 频次 | | 作业标准 | 考核标准 |
| 道路、绿化带、果壳箱 | | 1次/日 | | 干净整洁 | 如不符合扣1分 |
| 垃圾房 | | 2次/日 | | 不得超过容积的2/3， | 如不符合扣1分 |
| 给类宣传栏橱窗及指示牌、灯柱 | | 1次/周 | | 无积灰、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 明沟 | | 1次/月 | | 无垃圾、杂物、无苔藓 | 如不符合扣1分 |
| 外露管道（二米以下） | | 1次/日 | | 无灰尘、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 标志牌 | | 1次/日 | | 无灰尘 | 如不符合扣1分 |
| 2米以下外墙 | | 1次/月 | | 无积灰、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 监控探头 | | 1次/季 | | 无灰尘 | 如不符合扣1分 |
| 外露管道（二米以下） | | 1次/日 | | 无灰尘、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 标志牌 | | 1次/日 | | 无灰尘 | 如不符合扣1分 |
| 2米以下外墙 | | 1次/月 | | 无积灰、污渍 | 如不符合扣1分 |
| 监控探头 | | 1次/季 | | 无灰尘 | 如不符合扣1分 |
| 厨房及餐厅 | | | | | |
| 作业项目 | | 频次 | | 作业标准 | 考核标准 |
| 厨房及餐厅公共走廊及楼道 | |  | | 按公共走廊及楼道要求执行 |  |
| 垃圾清运 | | | | | |
| 所有的垃圾清运工作（包括厨房垃圾等所有垃圾） | | 及时处理 | | 整洁、无污物 | 如不符合扣3分 |

**8）物业服务中标方需定期总结和汇报当期工作情况，招标方将组织员工每季对物业工作进行满意度评价，满意度均高于85%的，将续签合同12个月。**

**2.7 违约责任**

1. 中标方延迟履行或不适当履行合同义务的，每逾期一日或发生一次，应向招标方支付年度物业服务费用千分之一至之三的违约金。
2. 中标方不履行或不适当履行合同义务，给招标方造成损失的，应赔偿招标方的全部损失和相关费用，并支付年度物业服务费用10%的违约金。
3. 中标方违反合同约定，给招标方造成重大损失，或造成合同无法继续履行，或延迟履行合同义务超过30日，招标方有权以提出书面警告直至解除合同，中标方支付当月年度服务费用50%的违约金给招标方，并赔偿给招标方造成的全部损失和相关费用。
4. 招标方如有因卫生问题被相关单位、部门曝光或批评，每发生一次，中标方应支付年度服务费用5%的违约金，如情节严重，招标方有权以书面形式提出警告，直至解除本合同。
5. 中标方保洁、安保人员因工作散漫或离（脱）岗，造成损失或不良后果的，每发生一次，中标方应支付年度服务费用千分之一至三的违约金。

对中标方物业工作人员（保安、保洁、维修）由于没有按照工作流程、规范作业、要求，遭到招标方相关部门投诉或被检查出存在问题的，第一次提出警告、第二次提出书面整改书并扣500元，在每月结算中扣除。

**2.3.7后勤人员预算配置表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人数 | 备注 |
| 物业经理 | 1 |  |
| 综合主管 | 1 |  |
| 综合维修工 | 2 | 配电房维修人员需要低压、高压电工操作上岗证 |
| 保安 | 8 | 含班长、巡逻、监（消）控、门岗秩序维护（负责停车收费） |
| 保洁及绿化 | 4 | 其中1人兼职领班 |
| 合计 | 16 |  |