

第五章 采购需求

一、服务及其它要求

(一)、项目情况介绍

1、预算费用：1189927.68 元/年，服务期 3 年，共计 3569783.04 元。预算费用包括所有服务人员人工工资（含加班、福利）、社会保险企业缴纳部分、物料费（含服务内容中要求提供的劳动工具、物料耗材、卫生用品、机械设备等）、垃圾清运费、税金、管理费等与之相关联的一切费用。

2、项目概况

本项目物业服务总面积：93328 m²。其中：万年县经济服务中心大楼总建筑面积为 23348 m²、滨江公园占地面积约 70000 m²。

万年县经济服务中心大楼座落在万年县新城区，是万年县委、人大、政府、政协等机关的办公场所。办公区建筑物占地面积 5885 m²，总建筑面积 23348 m²，周边不设围墙，以绿地和道路作为分隔，南北方向有 2 个主要出入口。主要设备资料以交接时提供的相关材料为准。办公楼由一栋主楼两座附楼紧密相连组成。主要用于县四套班子和县有关部门和单位约 600 人办公。设有 43 个县级领导办公室、5 个中型会议室各 126 m²、1 个大会议室 319 m²、1 个多功能会议室 264 m²、5 间接待室、2 部客梯和 1 部消防梯，22 个男、女卫生间。第一层有 1576 m² 的停车场、一间泵房和一间配电房的地下防空层 590 m²；一楼有 3 个出入口，电梯机房设在大楼顶部。楼内设有信息中心网络系统。

滨江公园位于万年县新城区，占地 70000 m²，其中：有绿地和假山 30000 m²、广场板材铺装 30000 m²、文化地雕 169 m²、拉膜亭 2 个、景观桥 3 座、构架亭 8 个、景观柱 8 根、停车场 1 个、喷泉和灯光设备等。

(二)、服务范围及内容：

1、秩序维护服务：实行二十四小时值班制，包括门卫值班；来访来人登记；消控室值班；物业管理区域内巡逻；消防器材的巡查；交通疏导；车辆秩序等服务。

2、卫生保洁服务：日常卫生保洁，包括地面、楼道、天面等清扫保洁；设施清抹；垃圾收集外运；管网清掏疏通；病媒防制；二次供水水箱等储水设施清洗、消毒和水质检测等服务。

3、绿化养护服务：日常绿植养护，包括施肥、病虫害防治、修剪、浇水、枯枝杂草清理、花卉租摆等。

4、设备设施维护服务：设备设施的日常运行维修养护（电梯、空调维护可单独采购也

可以分包)。

5、客服服务，包括客服接待、会议服务、手法、档案管理等方面。

备注：以上服务均属于物业管理服务内容，采购人可根据物业项目类型需求删减或细化以上物业内容。

(三)、服务要求标准

按照实际情况参考附件一《具体物业管理服务标准》自行拟定。

(四)、服务考核办法

按照实际情况参考附件二《物业服务监督管理考核评价办法》自行拟定。

(五)、人员需求

序号	服务项目	岗位名称	配置要求	岗位职责	最低工资标准	人数配置
1	管理处	项目负责人	1、有本科学历； 2、取得住建部颁发物业经理上岗证书； 3、在投标方工作五年（含）以上的； 4、取得物业管理师或中级（或以上）职称证书； 5、45周岁以下。	全面负责本项目整体运行管理、品质和培训工作；负责指挥、监督和协调所配置的人员，及时处置有关事项等。	5500元/月	1人
2	会务管理	会议服务员	限女性，年龄18-38岁，中专以上文化，外形清秀 反应灵活，形象气质较好，无违法违纪记录。	负责会议服务的提供、会前准备、会中服务；分别负责所有会议服务等其他事项。	3500元/月	2人
3	工程管理	工程部水电维修工	60岁以下，持证上岗二年以上相关经验。	主要负责水电设施管理维护及维修工作等其他事项。	3500元/月	1人

4	安全保障	秩序维护队长	30-50岁，身高1.65米以上，身体健康，无近视，无不良记录。	负责本项目秩序维护部日常工作，处理秩序、消防方面日常事务；将发现隐患及时处理，反馈给上级领导；完成领导办等其他事项。	4500元/月	1人
5		秩序维护员	18-50岁，身高1.65米以上，身体健康，无近视，无不良记录，退伍军人优先。	负责日常安全保卫值守以及对外来人员及车辆进行登记管理以及监控室、消防控制室值班等，以及晚班院落的巡逻工作等其他事项。	3000元/月	7人
6		形象岗保安员	20-35岁，身高175cm以上，形象气质佳，退伍军人优先。	负责本项目形象岗的安保工作等其他事项。	4500元/月	2人
7		保洁班长	55岁以下，具备经过市级以上人力资源和社会保障局专业机构培训合格并取得保洁员职业资格证书的或具备住房城乡建设行业从业人员职业技能岗位证书。	负责项目室内公共区域和项目室外周边保洁工作区域监督、检查、巡视等管理工作、人员排班。	4500元/月	1人
8		保洁员	20-55岁，身体健康无传染疾病，无劣迹。	负责本项目办公楼大堂公共区域保洁工作；地下停车场公	3000元/月	4人

				共区域保洁工作；外围公共区域保洁工作。		
9		绿化工	60岁以下，诚实勤恳吃苦耐劳。	负责本项目公共区域绿化园艺养护、修剪工作，领导交办的其他工作。	3000元/月	2人
总计			以上岗位为全日制工种，人数共21人，岗位之间不得兼职，以上工资不含供应商为员工缴纳的五险一金部分。			

说明：1、物业公司按《民法典》等法律、法规，以及相关政策，与员工签订劳动合同，依法依规缴纳社会保险，员工年龄必须服务国家法定用工规定。

2、以上人员所需的服装、工具、耗品、办公用品、劳保用品等由物业公司提供。

3、服务有效期内，如遇国家政策性规费上涨等因素（如最低工资标准、社保缴纳基数上调等）造成物业服务成本上升的，采购人与中标人可以协商调整增加费用，但增加费用的上调幅度不超过总合同金额的10%。

附件（一）：具体物业管理服务标准

一、建筑物日常维修养护

1、建筑物外观、各种指示标识完好、清洁，工作记录完整。确保房屋、门窗的完好和正常使用。

2、建筑物及附属设施按计划维修、维护，建立维修回访制度且记录完整。

3、定期向采购方提交建筑物维修养护计划，配合采购方维护维修的实施。

4、建筑外墙（含铝格栅、玻璃）整洁，定期清洗（每年不少于1次），并保障建筑亮化正常运行，如因清洗造成亮化灯等故障，必须免费维修更换到位。

二、秩序维护服务

1、业务上接受采购方和公安机关的指导；

2、实行24小时秩序管理，人防、技防相结合，监控、巡视巡更、值班相配合，确保无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象；

3、在危险区、安全隐患区或事故易发区设置警示标志，并采取切实可行的安全防范措施；

4、有针对性地提供突发事件的安全保卫服务，措施得力，制度健全、人员到位，编制切实可行的如“被盗”、“妨碍公务”等突发事件的应急预案及措施。特别是要建立处理上访事件的应急方案。

5、根据采购方要求对出入人员、车辆进行登记；

6、各出入口及外围无聚众、阻塞、叫卖等现象；区域内不得出现推销及广告品散发现象；

7、确保有序的工作环境；环境秩序良好；做好安全防范、日常巡视和夜间巡更工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件；

8、有重大活动、接待或会议时，须按采购方要求增加适当的安全保卫人员。

9、按照采购方要求和实际需要设置好管制物品、标识标牌，以及配置通讯、执勤等工具用品。

10、道路通畅，路面相关设施完整，交通标识规范完好；

11、停车场管理制度完善，人员配备合理，无乱停乱放和阻塞现象，车辆停放有序；

三、卫生保洁服务

1、建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施设置合理、完备，垃圾日产日清；跟踪保洁；

2、建筑外墙、屋面、室外场地、道路、地下室等保持清洁无积尘，无纸屑、树叶、烟头等杂物；

3、室内保洁责任区域的办公室、会议室、接待室、功能室、楼梯、走道、大堂、室内公共区域及开水间、卫生间，做到顶面、墙面、地面等清洁无尘印，无蜘蛛网、无积水；室内设施表面、门窗等无灰尘；定期灭鼠、消杀除虫；

4、大理石、花岗岩定期打蜡养护；地毯定期会吸尘、清洗、擦拭，随时保洁，确保随时可以使用；

5、室内外金属护栏、把手和电梯轿厢定期擦拭保养，确保无锈迹、污渍、汗渍；

6、电梯轿厢中的地毯要求每天更换一次。

7、照明灯、牌匾、宣传栏牢固、安全、美观、整洁，无乱贴乱画现象；

8、公共玻璃门、窗、玻璃隔断保持无污迹、灰尘；玻璃幕墙根据需要清洗；

9、单位专用停车场地面和管道、设施表面清洁无积水、积尘，顶面、墙面无灰尘和蜘蛛网；

10、保证楼层卫生间的用纸和洗手液摆放；卫生间无明显异味，随时保持便池的清洁

卫生；便池、水池、下水道畅通。

11、定期进行病媒防制工作。

四、绿化养护服务

1、根据植物生长习性、种植环境等因素进行科学养护。包括光照管理、温度管理、水分管理、土壤管理、施肥管理、修剪整形、病虫害防治等；

2、落实公共绿地、花坛、树木养护措施，修剪、更换及时，无破坏、践踏、无虫害、枯死及随意占用现象；

3、绿地、花坛、树丛无杂草、纸屑、枯死树叶、烟头等杂物；室内盆栽阔叶植物叶面无灰尘、盆内无纸屑、烟头；

4、积极协助配合室内绿植租摆养护的相关工作；

五、设备设施管理服务

1、供配电系统：按国家规范对供电系统进行严格管理，建立严格的运行、管理制度；定期巡视和重点检测，建立各项设备档案，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电；供电运行和维修人员必须持证上岗；建立 24 小时处理制度，及时记录故障和维修建议；管理好避雷接地的设备设施；制定切实可行的供配电应急预案，设备状态标识明显。密切关注各电器仪表显示，定期抄集水电表等数据并进行分析比对。

2、智能化系统（门禁系统、监控系统、信息显示等系统）：对各种系统性能状态进行检查，发现故障及时报告并配合处理，确保楼宇智能设备运转自动化状态良好，设备整洁、标识明显。

3、给排水设备：保证给排水系统正常运行使用。建立供水管理制度，保证二次供水符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常巡检，水箱保持清洁卫生并每季度消毒一次，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅。及时发现并解决配合故障。确保水表数据准确。定期对水箱、开水器消杀和保养。

4、空调及通风系统：有专业机构或人员做技术支撑；建立运行管理制度和安全操作规程，制定科学合理的经济运行和节能降耗方案；定期检查设备，定期清洗室内过滤网；出现运行故障后，及时上报并配合维修；系统设备标志明晰。

5、照明系统（含室内外灯光）：外观整洁无缺损、松落和安全隐患，灯具和光源完好率、维修更换及时率 100%，无昆虫、蜘蛛网、积尘等。

6、电梯管理：相关管理人员有电梯管理员证。建立电梯运行管理、安全管理制度。电

梯安全措施齐全、有效。轿厢、井道保持清洁。电梯运行记录完备。编制电梯应急预案，规定应急处理人员抵达现场时限，及时、正确、有效处理电梯困人等故障。严格执行《特种设备安全法》等其它有关规定。

7、单项单次 500 元以上设备故障无法维修使用，及时向采购方提出报告，并有技工现场协助配合维修维护

六、会议服务管理

1、接受采购方工作任务的分配，严格遵守会务工作要求和程序，工作中保持良好的仪容仪表和精神面貌；

2、接到会议通知后，详细了解会议名称性质、与会人数、会场布置要求以及其它特殊要求，有疑问时及时与采购方沟通；

3、严格按照会议确认单中列明的各项会议要求做好会场布置工作，保证会议所需各项设备设施的正常运转，并在会前半小时完成所有的会前准备工作；

4、会议入场时，要做好对参会人员的欢迎和引领服务；

5、会议进行中，根据客户的需求做好添加茶水服务和其它协助，遇到参会人员有需要帮助时须尽量满足，不能解决的要马上报告物业经理；

6、会议服务过程中，不能随意离开工作岗位，需要离开时要请示物业经理，找人替岗；

7、会议结束后及时清理会场；

8、参会人员离开会议时，要做好欢送工作，提醒参会人员带齐行李物品，发现遗留物品及时联系参会人员解决；

七、档案资料管理

1、保证物业档案资料（包括设备维修、改造的档案资料）的完整性、完好性。

八、消防安全管理

有专业机构或人员做技术支撑；加强日常检查巡视，确保消防系统的设施、线路齐全，完好无损，随时可启用；及时发现并排除故障；制定突发性火灾等应急方案，设立消防疏散示意图，紧急疏散通道通畅，照明设备，引路标志完好。定期对消防系统进行操作和使用。对损坏过期的消防器材进行更换和充粉等。定期进行消防演练。制定消防控制室管理规定，记录并及时上报、处理消防故障。明确消防责任人、管理人；消防控制室值班人员必须持证上岗。

附件（二）：物业管理服务监督管理考核评价办法

第一条 为加强物业管理服务工作的监管考核规范物业管理服务行为，提高服务质量，

根据国家、省、市物业管理有关法律法规，以及物业服务采购文件、合同的要求和约定结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法考核由 XX 科室牵头组织头施，对物业服务监管做到“五每”，即“每日巡查，每周覆盖，每月打分，每半测评，每年评价”。

第三条 监督考核工作遵守以下基本原则

1. 公开、公平、公正的原则；
2. 相互尊重、共同协商、利于服务的原则；
3. 实事求是、有奖有罚、奖惩有据的原则。

第四条 月度考核

1. 月度考核实行打分制，由 XX 科室在每月底对照本办法附件《物业服务考核细则》，对物业公司当月提供的服务进行打分，总分 100 分。

2. 月度考核范围。包括管理区域范围内的秩序维护服务、公卫生保洁服务、绿化养护服务、设备设施维修养护服务等，每个项目满分均为 100 分，按权重折算后记为当月考核分，扣完为止，

3. 考核以日常巡查和月度抽查相结合的方式进行，xx 科室对巡查和抽查中发现的问题，以及区域内单位或人员的投诉等，予以登记，纳入月度考核评分。

4. 物业公司应每月参照考核细则进行自我考核评分，并于每月底向 xx 科室提交月度服务报告，供月底考核评分做参考。

5. 辖区内各单位和人员可按照本办法，对物业公司的服务情况进行全程监督，如发现问题及时向办公室的反馈。XX 科室发现问题或接到投诉，向物业公司发出《整改通知书》，物业公司应在规定时间内整改到位，未按期整改到位予以相应扣分。

第五条 年中测评

XX 科室在年中组织各相关科室单位对物业公司的物业服务满意度进行评测，满分 100 分，取平均值记为该次满意度测评分。

奖惩机制

1. 月度考核得分与物业服务费挂钩：

月度考核得分	当月物业费用支付标准
--------	------------

考核分 \geq 80	全额支付
70 \leq 考核分 $<$ 80	扣除当月物业服务费的 5%，并进行通报
考核分 $<$ 70	扣除当月物业服务费的 10%，并进行通报

2. 《物业服务考核细则》中设置部分加分项内容，对物业员工获得市级及以上荣誉，提出合理化建议，拾金不昧、见义勇为、助人为乐等事迹，以及物业公司支持协助采购单位合同范围以外的工作等情形，予以相应加分奖励。

3. 年中满意度评测建立通报和约谈机制：

满意度评测得分	对应措施
70 \leq 得分 $<$ 80	约谈项目经理
得分 $<$ 70	约谈公司负责人

4. 年度考核：该年度月平均分低于 60 分的，采购人有权终止下一年度的合作。

5. 物业管理服务项目在年度内获得市级及以上荣誉时，年度评分予以相应加分奖励，获得市级荣誉加 1 分，省级加 2 分，国家级加 3 分。

6. 如出现以下情形之一，采购单位有权提前终止合同，并追究物业公司相关责任：

- (1) 发生火灾事故，经消防部门认定负重大责任的情形；
- (2) 组织高空作业或其它施工操作，出现重大人员伤亡事故，并造成群访、舆情事件等不良社会影响的情形；
- (3) 因工作人员操作失误或管理疏漏，造成水电、消防系统等重大设备严重故障，造成重大财产损失，致使正常生活或工作收到严重影响；
- (4) 工作人员泄密并造成严重后果，工作期间出现涉及刑事 犯罪等情形；
- (5) 年度考核不及格的；
- (6) 其它被相关部门认定的严重责任事故或违法违规造成的严重后果。

第七条 附则

1. 本办法未详尽描述的事宜，由 XX 科室与物业公司协商处理。本办法中无相应说明的内容，以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

2. 本办法自印发之日起实施，由 XX 科室负责解释说明。

附件 1：《物业服务考核细则（月度）》

附件 2：《物业管理服务满意度测评表》

附件 1.

《物业服务考核细则（月度）》

年 月

1. 基础管理（权重20%）					
序号	考核内容	编号	标准	扣分标准	扣分值 (负数)
一	任职资格	1.1.1	管理人员、工程等专业技术人员持证上岗率100%。组织机构及人员配置按合同要求设立和配置	相关岗位证书复印件（原件备查）、考勤记录等，一项不符合，视为未到岗。缺1人扣30分。	
		1.1.2	招聘人员须符合单位的要求，思想素质高，具有一定的文化水平和相应专业技能，经公安机关政审合格后方可录用	须提供复印件等，否则视为未到岗。缺2%以下扣5分，缺2%~5%扣10分，缺5%扣20分，以此类推。	
	形象规范	1.1.3	员工统一着装，形象规范，气质好，服务意识和态度好	每发现一次不规范扣10分。	
	员工素质	1.1.4	熟悉物业情况、岗位职责、工作标准、操作规程及言行规范	管理层、专技人员1人不合格扣30分，其他岗：1-2人扣5分；3-5人扣10分，5人以上扣20分，以此类推。	
	员工考核培训	1.1.5	有员工考核记录、培训制度和计划	缺一项扣20分，不完善1项扣5分	
	员工纪律	1.1.6	工作时间不能接私活，严禁徇私	如经查实，每发现一	

	律		谋利	次扣30分。	
	员工工资	1.1.7	按时发放员工工资福利	抽查相关资料或接到投诉,每发现一例扣30分。	
二	制度落实	1.2.1	完善各类人员岗位责任制、工作程序、标准、绩效考核等制度	每缺一项扣10分;缺少3项以上扣20分。	
		1.2.2	完善基础管理、工程管理与维修保养、共用设备设施管理、保安及车辆管理、环境卫生管理、绿化管理、节能管理等内部运行制度	缺一项扣10分,内容不完善扣5分。	
		1.2.3	完善供电、供水、电梯、中央空调等应急处理方案	无方案扣20分,方案	
		1.2.4	完善火灾、台风、暴雨、公共秩序等应急方案,有训练计划并落实	不具体扣5分,落实不到位扣15分。	
		1.2.5	主管或专业班长日常/月检查,发现问题及时纠正	未执行扣20分,发现问题未及时纠正1次为扣0分	
	物业档案	1.2.6	文件专人管理、保存完整、交接手续完备、检索方便、资料齐全、按月归档	随机抽查,未按时按要求完善相关资料扣30分,出现两次	
	设备台帐	1.2.7	设施设备和工具用具型号、数量、设备大中修记录等数据齐全,便于检索	以上基础管理项目得分记为0分。弄虚作假扣30分,出现两次以上情况基础	
	资源清册	1.2.8	有占地面积、建筑面积、房屋数量、种类、用途、配套设施的分类统计,装订成册	管理项目得分记为0分。	

	图纸资料	1.2.9	建立图纸、资料清单, 包括房屋平面图、地下管网图, 房屋及共用设施设备的设计安装图纸资料 (如采购方已提供)		
三	执行制度	1.3.1	在财务管理、会计核算、税收等方面严格执行有关规定, 遵守法律法规	一处不符合扣10分; 二处不符合扣20分, 以此类推	
四	仓库管理	1.4.1	公用工具台帐清晰, 专人保管, 仓库材料、工具登记建帐, 购买、领用手续齐全, 每月盘点	未执行扣10分, 落实不到位1项扣5分	
五	服务受理	1.5.1	来电来访, 记录填写齐全	发现3处不符扣10分; 2处以下扣5分; 投诉处理1件未处理, 扣10分, 值班电话无人接听, 每次扣5分。	
		1.5.2	客户报修、求助详细记录, 及时处理, 当天无法完成的做好交接, 跟踪结果		
六	日常巡检	1.6.1	认真全面进行每日巡查, 发现问题及时反馈并跟踪处理结果	抽查巡视记录等资料, 分别发现3处不符合, 扣10分, 不完善或2处以下不符合扣5分	
七	走/回访	1.7.1	有计划进行走访	未落实2处以下扣5分; 3处扣10分。未走访扣10分。	
		1.7.2	客户投诉回访率100%, 及时反馈走访、回访情况, 填写记录		
		1.7.3	接到有效用户投诉	经查实属物业责任, 每次扣10分。	
八	公示公告	1.8.1	有关通知、温馨提示应及时准确公告, 符合规定	未发布或发布不及时1次扣20分;	

		1.8.2	停水停电等重要通知得稿后2小时内发布		
九	钥匙管理	1.9.1	公用钥匙有清单，钥匙标签清楚、有借用登记	一项不规范扣10分；	
十	办公环境	1.10.1	公布办公时间、值班电话、投诉电话，办公场所有明显标识牌，办公环境良好	一项不完善，扣5分； 三项以上扣10分；	
十一	其他	1.11.1	阻止未经过批准的施工项目在区域内施工；阻止叫卖、广告传单等进入办公区域内。	如未有效阻止且不报告，每次扣5分。	
		1.11.2	管理层人员应每天在区域内进行物业管理综合巡查，巡查有记录，处理问题有结果	如发现缺日或缺项，每次扣5分。	
2. 设备设施维修养护服务（权重20%）					
项目	检查内容	编号	标准	扣分标准	扣分值 (负数)
1	服务管理	2.1.1	工作时间工程人员驻点，无迟到早退，无旷工；	如有一项违反每次扣10分。	
		2.1.2	响应及时，1小时内响应；		
		2.1.3	服务记录清晰；建立完善服务台账；		
		2.1.4	做好现场管理，做好安全防范；		
		2.1.5	着装规范，随身携带工具包，文明礼貌施工；		
2	其它管理	2.2.1	人员持证上岗；	如有一项违反每次扣10分。	
		2.2.2	常用工具和备件齐全；库管科学，		

			建立台账;		
		2.2.3	有计划, 有总结分析;		
		2.2.4	积极协助实施中、大项维修改造, 按要求提出方案, 联系施工队伍;		
3. 卫生保洁服务 (权重20%)					
项目	检查内容	编号	标准	扣分标准	扣分值 (负数)
一	管理制度	3.1.1	设备管理制度健全, 有落实, 分工责任明确;	如有一项违反每次扣10分。	
	日常巡检	3.1.2	每日巡检, 填写巡查记录, 发现问题及时汇报处理		
二	保洁履职	3.2.1	公共场所保洁做到无积灰、污迹、垃圾、水。	如有一项违反扣10分。	
		3.2.2	会议室依据会议安排做好会前、会后的保洁工作。	如有一项违反扣10分。	
		3.2.3	卫生间定期消毒灭虫, 无老鼠、蟑螂、白蚁等, 地面清洁无积水、无异味; 便池、水池、下水道畅通。	如有一项违反扣10分。	
		3.2.4	室内墙面四周及阴角做到无水迹、无蜘蛛网, 每周周末进行一次全面清扫护理。	如发现一项每次扣10分。	
		3.2.5	室外道路地面、门窗无明显暴露垃圾、污渍、无卫生死角。大门无灰尘、无污迹。可上去的屋顶和雨水沟不定期清扫, 要求无积水、无垃圾。	如有一项违反扣10分。	

		3.2.6	对垃圾每天进行清除、外运，做到垃圾日产日清。各类公共照明、消防设施每月保洁一次。	如有一项违反扣10分。		
4. 秩序维护服务（权重20%）						
项目	检查内容	编号	标准	扣分标准	扣分值 (负数)	
一	基本履职	4.1.1	熟悉岗位职责；文明礼貌，坚守岗位，认真填写值班记录，仪表端庄；	三项以下不符合扣5分；三项以上不符合扣10分		
二	义务消防	4.2.1	建立义务消防员制度，做好培训演练，熟悉消防基本知识和处理各种突发事件的措施、方法；	三项以下不符合扣5分；三项及以上不符合扣10分		
三	保安履职	4.3.1	24小时值班，严格执行登记制度，做好车辆管理，建立台账；	每缺一次或一处不完善扣10分；重大责任事故和刑事、治安案件，保安及车辆管理项记0分。		
		4.3.2	按规定路线、时间巡逻和签到，做好巡更巡查。			
		4.3.3	对保安岗位按规定查岗，填写记录，发现问题及时处理；没有缺岗，睡岗等；			
		4.3.4	发生突发事件能按有关规定妥善处理，责任区域内无治安刑事案件			
		4.3.5	严格检查，严禁易燃易爆、有毒等危险物品进入，严格按门卫管理制度管理。		如发现不作为，每次扣20分。	
		4.3.6	及时制止并报告区域内打架、斗殴、寻衅滋事的事件发生，确保安全。		如发现不作为，每次扣10分。	

四	安全警示、标识	4.4.1	重点区域有安全警示提示牌和防护装置。	三项以下不符合扣5分；三项及以上不符合扣10分	
五	车辆管理	4.5.1	根据采购方要求对出入车辆进行管理，协助收费工作，做好车辆授权和信息管理等工作	一处不符合扣10分；	
		4.5.2	限速、禁鸣笛等标志完善、醒目；交通管制工具物品齐备；		
		4.5.3	引导机动车停放有序，不堵塞消防通道；		
		4.5.4	在区域内发生交通事故时，保安人员应第一时间到现场维护秩序，协助引导车辆分流，并及时汇报。		
		4.5.5	对不准进入区域内的车辆进行拦阻，强行进入的要及时登记车牌并上报		
		4.5.6	加强停车场的巡逻，发现车辆漏油、门窗未关，应重点看管，尽量通知车主并及时汇报。		
六	邮件收发管理	4.6.1	接收、发放挂号信函、包裹、快递等邮件时要严格按照规定和接收程序办理，逐件登记，交接双方确认签字，不得私拆及丢失邮件。	一处不符合扣10分；	
七	规范管理	4.7.1	有安全管理制度，岗位职责上墙	每缺一项扣10分；	
		4.7.2	有安全应急预案，定期培训、演习		

		4.7.3	每月有工作计划,并按计划实施,有总结反馈;		
		4.7.4	有检查抽查,有问题处理记录、有考核		
5. 绿化养护服务 (权重20%)					
项目	检查内容	编号	标准	扣分标准	扣分值 (负数)
一	整枝修剪	5.1.1	行道树修剪合规,不影响交通安全;及时剪除病虫枝、断折枝及妨碍交通安全的枝杈。	一项不符合扣10分;	
		5.1.2	人工整型树木表面平整、圆滑;整形绿篱线条流畅,表面平整,轮廓分明。		
二	松土除草	5.2.1	及时松土除草,保持土壤疏松。		
		5.2.2	无明显杂草,乔灌木及时整穴;草坪与各类乔灌木、草花及时切边		
三	病虫害防治	5.3.1	植物无明显有害生物危害状		
		5.3.2	使用农药严格按操作规范和有关规定进行配比,用量正确,无药害产生		
		5.3.3	结合冬季树干刷白、修剪,及时清理消灭越冬虫蜗、虫茧及有关病原体		
四	浇灌排水	5.4.1	根据实际情况,适时浇水,确保各类植物正常生长		
	施肥	5.4.2	及时施肥,规范操作;春秋各施肥1次;		

	绿化和花坛维护	5.4.3	迅速清理倒树断枝，疏通道路； 花坛清理；		
五	临时卫生清扫	5.5.1	按照采购方要求，协助临时性室外公共卫生清扫保洁；		
	临时工程施工协助	5.5.2	按照采购方要求，协助临时性工程施工；		
6. 加分（直接在月度考核得分上累加）					
项目	检查内容	编号	标准	加分标准	加分值 (正数)
一	服务提升	6.1.1	对物业服务工作提出合理化建议被采纳的；	每提出一项加0.5分， 满分2分。	
		6.1.2	对合同外工作予以大力支持协助的；	根据事项大小0.5-2分， 满分2分。	
二	好人好事	6.2.1	员工工作期间拾金不昧的；	根据感谢信、表扬信、荣誉证书每件加0.5分， 满分2分。	
		6.2.2	员工工作期间见义勇为的；		
		6.2.3	员工工作期间助人为乐的；		
		6.2.4	其它弘扬道德风尚或正能量的事项；		
三	荣誉业绩	6.3.1	员工获得县级及以上荣誉和表彰的；	按荣誉层次分别加0.5-2分， 满分2分。	
		6.3.2	项目获得市级及以上荣誉表彰的；	按荣誉层次分别加1-3分， 满分3分。	

附件 2.

《物业管理服务满意度测评表》

填表人和联系号码:

填表时间:

年 月 日

序号	项目	分值	得分
1	基础管理, 仪表仪容、文明礼貌、服务态度等	20	
2	维修服务的时效性、质量, 文明、安全施工等	20	
3	公共设备设施管理(水电、消防、照明等)	10	
4	保安和车辆交通管理	20	
5	园林绿化, 花坛、死树枯枝清理, 修剪施肥, 清洁卫生等	20	
6	通知公告, 走访反馈、制度台账, 规范化、标准化服务等	10	
合计得分			
请在相应的栏目里直接写出满意度分值; 其它意见或建议: (如果页面不足, 可书写到背面或附页)			

二、商务及其它要求

1、服务地点：万年县经济服务中心。

2、服务期：三年。

3、付款方式：按月支付。每个月月初根据上个月考核情况支付上个月物业服务管理费用，如遇政府拨款未到位则顺延。

4、本项目为交钥匙项目，报价内容包含招标文件规定的完成相关服务所需的设备、人员、培训、技术支持、税费等一切相关费用。