

2. 定期对共用设施设备进行保养和检修，记录完整。
3. 对大楼线路的日常巡视、检查。
4. 负责大楼电器的日常维护、维修、检查。
5. 对业主报修要及时，报修、维修、回访工作记录完整。
6. 做好大楼共用设施设备维保期内维保情况的跟踪，巡视检查，发现问题及时上报。

7. 对于向外委托维修保养的设备，要全程监督供方人员按时、保质、保量地进行维修保养，设备出现故障要负责及时通知供方进行抢修。

H. 会议接待管理：

- (1) 着装整洁，仪容仪表得体，服务态度良好。
- (2) 负责大楼各类型会议的会场布置、会前准备、会中茶水服务等。
- (3) 负责会议室桌面、地面保持清洁，用品摆放整齐；做到准确、完整、规范。

I. 绿化服务范围：

1. 办公楼区域内按精神文明建设考评的要求提供和养护绿植。
2. 根据花草长势对办公区室外草坪、树木、花草等每年不少于 6 次整体修剪，确保无大面积人为损坏和草荒，确保环境整洁优美。因天气、人为等原因造成植物倒斜及时整治。

(二) 浦东大楼工作流程与质量要求

A. 保洁服务要求：

1. 主要服务范围内容及要求：

项 目	卫生 保洁 范围	内容、标准
1	办 公 室 及 会 议 室 地 面 清 洁 部 分	内容： 1、办公室： ① 每天 1 次对办公室做一次巡视清洁。 ② 内侧玻璃窗、橱、桌椅、电脑、办公物品每天清抹 1 次。 ③ 会客用品、茶具每天清抹 1 次。 ④ 地板每天清抹 1 次。 2、会议室： ①每天 1 次对会议室做一次巡视清洁。 ②内侧玻璃、会议桌椅每日清抹 1 次。 ③日常会客用品、茶具进行清洁。

		④地板每日清抹 1 次。 标准: ① 地面保持干净、无纸屑、果皮、烟头等杂物。 ② 确保表面光亮洁净。 ③ 上级重要检查等特殊情况按甲方通知的时间完成清洗工作。
2	大院公共区域	内容: ① 公共场所每天清扫 2 次，保洁一次，保证地面道路、停车场、台阶清洁。 ② 户外排污管、落水管等及时进行疏通清理； ③ 每周用毛巾对开关、壁挂、宣传栏、去向牌、消防设施等擦拭 1 次。 ④ 垃圾桶每天清理 1 次，大院内外地面、台阶每天清扫 2 次。 ⑤ 每日清空（清运）一次垃圾收集箱。 标准: ① 地面和绿化地无垃圾、枯叶和杂物，明沟无垃圾和积水，清洁率达 95%。 ② 各管道、化粪池，不堵塞、不外漏、无异味。 ③ 露台、停车棚顶、雨披无明显的垃圾和灰尘积累。 ④ 上级重要检查等特殊情况按甲方通知的时间完成清洗工作。
3	一楼公共区域及办公场所	内容: ① 每天 4 次扫净抹净地面和梯级；保持地面清洁。 ② 每天 2 次抹净值班台、玻璃门、窗拉手、栏杆、不锈钢装置等。 ③ 每周 1 次抹净壁挂、宣传栏、防火门、指示牌、电器等装置、设备。 ④ 每天 2 次清理垃圾筒，花盆内的垃圾，并用抹布擦拭外壳。 ⑤ 每月 1 次清扫天花板尘埃、蜘蛛网。 ⑥ 每天卫生间巡检 4 次，有不干净的地方及时清洁，特殊情况按甲方通知及时清洗。 标准: ①地面、卫生间保持干净、无异味、无纸屑、烟头等杂物。 ② 确保表面光亮洁净。

		③ 及时清理垃圾筒的垃圾。 ④ 上级重要检查等特殊情况按甲方通知的时间完成清洗工作。
4	人 行 楼 梯	内容: ① 每天清扫 2 次楼梯台阶通道, 楼梯每周清洗一次, 消防梯每月清洗一次。 ② 每天 2 次拖抹楼梯台阶, 每月一次清洁天花板、擦拭玻璃窗。③每周 2 次抹擦拭楼梯栏杆扶手。 标准: ①梯级保持干净、无纸屑、烟头等杂物。 ② 扶手、栏杆等表面无灰尘。
5	电 梯	内容: ① 每天 2 次抹净电梯门、按键区、轿厢四壁及扶手。 ② 每天 2 次扫净抹净电梯门轨槽、地板。 ③ 每月 1 次清洁电梯天花板、灯具。 标准: ① 不锈钢表面光亮无灰尘、无手印、无污迹。 ② 灯具、天花板无灰尘, 蜘蛛网。 ③ 电梯门轨槽、显示屏无灰尘, 砂土。 ④ 上级重要检查等特殊情况按甲方通知的时间完成清洗工作。
6	楼 层 公 共 区 域 (不 含 食 堂)	内容: ① 每天 2 次清扫楼层走廊、通道、活动场所地面。 ② 每日 4 次清理垃圾筒、花盆内的垃圾、并擦拭干净, 垃圾筒每月 2 次擦拭。 ③ 每月 1 次擦拭楼层玻璃窗等装置。 ④ 每月 1 次清扫天花板灰尘蜘蛛网等。 ⑤ 每月 1 次擦拭走廊的标志牌、门及门框、玻璃等。 ⑥ 每周清洗一次活动场所内的各种活动器械。 标准: ① 保持地面、活动器械等干净、物品摆放有序、无纸屑、烟头等杂物。 ② 保持环境卫生洁净。

		③ 上级重要检查等特殊情况按甲方通知的时间完成清洗工作。
7	洗手间	内容: ① 每天 2 次清扫洗手间; 收集垃圾、刷净洗手池及台面、马桶、小便池、池底污垢、锈迹。 ② 每周一次擦净灯饰、玻璃、隔板、镜面、门窗、不锈钢装置等。 ③ 每月最后一个周末冲洗卫生间一次, 有不干净的地方及时清洁。 ④ 清扫时如发现洗手液、卫生纸将用完, 应及时更换, 每月 2 次喷洒空气清新剂或一季度定期放置除臭药丸。 标准: ① 墙壁、地面、电器设备洁净, 室内无异味, 无纸屑、烟头等杂物。 ② 便器洁净、无水渍。 ③ 面台镜子无水迹, 镜面光亮。 ④ 洗手液、卫生纸、擦手纸及时更换, 充足提供。 ⑤ 上级重要检查等特殊情况按甲方通知的时间完成清洗工作。

2. 保洁服务总体标准:

(1) 地面路: 地面路面无垃圾杂物、无泥沙、无积水、绿化地无杂物、无蜘蛛网、无脏物、水沟无垃圾、积土。

(2) 楼梯: 无杂物、尘土, 干净明亮、入楼大门以及墙面干净无尘; 电梯轿厢无杂物、无灰尘、无臭味。

(3) 室内: 地面干净明亮, 无杂物、尘土、卫生间无臭味, 用具无污迹。

(4) 垃圾桶、垃圾收集箱清理, 日产日清。

(5) 除四害: 按市政府相关部门要求, 按时做好灭蝇、灭蚊、灭蟑螂、灭虫, 并填写《除四害投药记录表》。

(6) 物品摆放有序, 卫生有不干净的地方及时清洁, 保持环境卫生洁净。

3. 督导方式:

主任每天巡视检查, 每周不少于二次不定期抽查, 要有抽查记录。并对每个物业人员的工作做出评价, 工作每周小评, 每月评比, 年底总评。

B. 保安工作的服务要求:

1. 按规定着装、佩戴整齐、言行规范、文明大方、礼貌待人。
2. 精神饱满，姿态良好，上下班时段 30 分钟保安值班人员一律肃立在门口站岗。

3. 保安服务标准：

项目	范围	内容、标准
1	车辆管理	内容： ① 汽车、摩托车、自行车等车辆停放于指定位置，保证道路畅通。 ② 随时巡检停车场车辆情况及周边人员动态，发现异常情况及时处理并上报。 ③ 设置提示可能危及人身安全的标识和防范措施。 标准： ① 无人为破坏事件发生。 ② 无车辆失窃事件。 ③ 无乱停放车辆的现象，做到井然有序，保持辖区内的道路畅通无阻。
2	门厅职责	内容： ① 对外来人员、物品进出要盘查登记，来访人员用电话核实，经同意后方可进入。 ② 维护大堂、办税大厅正常秩序，防止骚扰，处理突发事件。 标准： ① 保安人员着装整齐、站岗执勤，姿态良好、警容端庄、态度热情。 ② 门厅执勤：24 小时值班；监控室应有专人职守，实施不间断监控，并做好监控记录，发现异常及时处置。监控院内外停车场，确保车辆有序停放和安全。 ③ 发现可疑人员马上盘查，发现安全隐患立即处理和报告，防范安全事故，无失窃事件，确保甲方财产和人员安全。
3	消防报警系统	内容： 对水电、消防、治安等安全隐患工作，采取必要的安全措施，杜绝事故的发生。①每月一次检测发电机组发电功能、消防设施、水泵抽水功能。 ② 各消防设备、器材配备齐全。所有物业人员熟悉消防设施的使用及操作流程。 ③ 配备兼职消防人员，依照管理制度实施。

	标准： ① 杜绝违法犯罪的活动迹象和苗头。 ② 杜绝火灾的各种隐患和苗头。 ③ 贯彻预防为主，防消结合的方针。 ④ 确保大楼安全运行。 ⑤ 保证所有设施完好率达 98%。
--	---

C. 消控室岗位工作规范：

1. 消防监控，设施完善，各种消防设备、器材齐全，并保证所有设施完好率达到 98%以上，并使之常年处于良好状态。

2. 防盗监控系统须确保电视图像清晰逼真、主机功能齐全、摄像镜头覆盖范围调节适当，镜头防护良好，清洁无尘。

3. 对可能危及人身安全的地方有标识和切实有力的防范措施。

4. 保持畅通无阻的紧急疏散通道，其相关的指示照明灯具配备保持齐全，功能完好。

5. 若遇火警应配合做好报警、广播和组织疏散等事宜。

6. 所有物业工作人员熟悉消防。

D. 大堂迎宾工作规范：

1. 人员出入管理

(1) 值班员上岗 1 个月内，须熟悉区局机关工作人员的基本情况，谢绝推销或其他无关人员进入。

(2) 当发现提(拿)着重物的税务工作人员进出大门有困难时，应主动提供帮助；对外来人员提(拿)着重物出入应检查。

(3) 若遇领导或上级领导前来指导及参观的社会各界人士，应立即立正敬礼。

2. 来访登记

(1) 值班员在登记时，应认真核对证件，应清晰登记来访人员姓名、有效证件名称及号码。询问所找的税务工作人员姓名或部门等，及时电话核实，经同意后方可进入，若遇上级领导或前来指导、参观的社会各界人士来大厦，应立即起立敬礼。

(2) 若遇不愿出示证件，蛮横无理者，应耐心做好解释工作，尽可能消除其不满情绪，及时报告，并通知办公室主任及相关管理部门人员到场解决。

3. 物品搬迁

(1) 当有搬迁时，应做好搬迁人员姓名、证件号及运输车辆牌号的记录工作，须征得部门同意，若发现不符，应要求停止搬迁并由值班领班员报区局办公室。

4. 邮件发放

(1) 邮局投递到单位的报刊、杂志等邮件由大堂门厅岗保安统一分发至各科室、分局的信报箱，物品缺失及时将有关情况反映给相关部门人员。

(2) 快件、特快专递、信件通知单等，需要收件人签收的，应及时电话通知收件人签收；对于不需要收件人签收的挂号信件，应认真做好《信件收发登记》并及时通知收件人。

(3) 报刊、杂志、信件应在收到后一小时内分发处理，避免发生压件现象。不允许有死信，更不允许私自撕拆信件、私揭邮票。

E. 机电维修服务规范：

1. 负责大楼电梯机房、水泵房、发电机房、配电房等机房定期巡检、记录工作。

2. 定期对共用设施设备进行保养和检修，记录完整。

3. 对大楼线路的日常巡视、检查。

4. 负责大楼电器的日常维护、维修、检查。

5. 对业主报修要及时，报修、维修、回访工作记录完整。

6. 做好大楼共用设备设施维保期内维保情况的跟踪，巡视检查，发现问题及时上报。

7. 对于向外委托维修保养的设备，要全程监督供方人员按时、保质、保量地进行维修保养，设备出现故障要负责及时通知供方进行抢修。

F. 绿化服务规范：

1. 办公楼区域内按精神文明建设考评的要求提供和养护绿植。

2. 根据花草长势对办公区室外草坪、树木、花草等每年不少于6次整体修剪，确保无大面积人为损坏和草荒，确保环境整洁优美。因天气、人为等原因造成植物倒斜及时整治。

六、违约责任

1. 中标人物业人员未按合同约定履行工作内容、工作标准或拒不履行、拖延或部分不履行采购人项目需求单位提出的整改意见，累计达到三次及以上的，或中标人的物业服务工作经三次整改仍不能达到采购人项目需求单位要求的，或中标人不及时按采购人项目需求单位意见更换人员的，中标人应支付违约金人民币壹万元(人民币10000元)，对采购人项目需求单位造成的损失，中标人还需支付相应的赔偿，并且采购人项目需求单位有权提前解除合同。

2. 在合同生效后，中标人要求解除合同的，视为中标人违约，中标人应支付违约金人民币壹万元(人民币10000元)，且对采购人项目需求单位造成的损失，中标人还需支付相应的赔偿。

3. 因中标人原因发生重大质量事故，中标人应支付违约金人民币壹万元(人民币 10000 元)外，还应依约承担赔偿责任，并将按有关质量管理办法规定执行。同时，采购人项目需求单位有权提前解除合同，保留更换中标人的权利，并报相关行政主管部门处罚。

4. 因中标人原因发生死亡安全事故，除按国家有关安全管理规定及采购人项目需求单位有关安全管理办法执行外，并报相关行政主管部门处罚；发生重大安全事故或特大安全事故，除按国家有关安全管理规定及采购人项目需求单位有关安全管理办法执行外，采购人项目需求单位有权提前解除合同，中标人应按相关法律规定承担赔偿责任，给采购人项目需求单位造成的损失，中标人还应承担赔偿责任。

5. 在明确违约责任后，中标人应在接到书面通知书起七天内支付违约金、赔偿金等。采购人项目需求单位有权从物业服务费中扣除。

6. 投标人中标后违反评分标准中承诺内容的，扣合同款金额*（承诺得分-实际得分）*1%。

7. 本招标文件未明确的其它约定事项或条款，待采购人项目需求单位与中标人签订合同时，由双方协商订立。

七、验收要求：

采购人项目需求单位可采用日常巡查、定期考核、内部测评、外部评价等方式，对物业服务机构的运行情况进行考核管理。纳入考核的项目主要包括基础管理、保洁、会务、秩序维护等。《考核评分细则》如下：

考核项目	考核权重	考核标准
人员考核	20	1. 每缺编 1 人扣 2 分。2. 人员年龄不符合要求的，每人扣 1 分。3. 人员未持有相关岗位证书的，每项扣 1 分。
基础管理	5	1. 管理制度建立全面，服务方案、工作计划制定齐全有效，未出具或抽查不合格，每一项扣 1 分。2. 按管理制度、服务方案、工作计划对各项工作进行日常检查、考核，未出具记录清单或抽查不合格，每一项扣 1 分。3. 针对项目的危险点和重点部位，应急预案制定全面有效，符合实际情况。缺失或抽查不符合，每一项扣 1 分。4. 未对技术、管理和各专业运行管理操作记录等资料详尽收集、及时归档、安全管理的，每项扣 1 分。
房屋及其配套设施的管理和养护	10	1、未按规定的维修时限执行的，每次扣 1 分。2. 经检查房屋、设施的完好率未达到 100%的，每处扣 1 分。3. 未按规定定期巡查的，每项扣 1 分。

公用设施设备的维修、养护、运行与管理	15	1. 未按规定的时限处理故障的, 每次扣 1 分。2. 经检查设施设备的完好率未达到 100% 的, 每处扣 1 分。3. 未按规定定期巡查设施设备的, 每项扣 1 分。4. 未按规定督促维保单位做好维保工作的, 每项扣 1 分。5. 未按空调运行管理制度执行的, 每项扣 1 分。6. 机房等核心部位断电超过 15 分钟的, 每次扣 2 分, 造成严重后果的, 每次扣 5 分。7. 未按规定清洗给水设备、清掏排水设施的, 每项扣 1 分。
公共秩序维护	15	1. 未按规定对访客进行登记的, 每次扣 1 分。2. 值班睡岗的, 每次扣 1 分。3. 发生安全事故的, 每次扣 5 分。4. 未采取有效措施导致采购人项目需求单位权益受损的, 每次扣 5 分。5. 车辆未按规定停放的, 每次扣 1 分。6. 来访车辆未登记的, 每次扣 1 分。7. 其他未按规定标准执行的, 每项扣 1 分。
水电气供应及节能管理	5	未按规定标准执行的, 每项扣 1 分, 被有效投诉的, 且致使采购人项目需求单位后勤主管部门(机关服务中心)被问责或绩效扣分的每次扣 5 分。
会务服务	10	未按规定标准执行的, 每项扣 1 分。
保洁服务	10	未按规定标准执行的, 每项扣 1 分。
绿化服务	5	未按规定标准执行的, 每项扣 1 分。
其他服务	5	未按规定标准执行的, 每项扣 1 分。
注: 1. 未按规定的标准和要求完成工作事项被服务对象有效投诉, 按该事项的扣分标准的两倍扣分; 因中标人物业管理工作不到位致使采购人项目需求单位后勤主管部门(机关服务中心)被问责或绩效扣分的, 按该事项的扣分标准的五倍扣分。2. 中标人未及时履行承诺事项的, 每项/次扣 5 分, 因未及时履行承诺事项影响采购人项目需求单位工作的, 每项/次扣 10 分。3. 中标人在工作中出现严重违反管理制度和工作纪律, 导致被上级和地方政府部门通报的、出现严重影响采购人和项目需求单位形象的舆情事件被通报的、出现重大安全事件, 造成严重后果的, 采购人和项目需求单位视造成损失的严重程度要求赔偿、终止合同、直至追究法律责任的权利。		

上述考核评分细则可在实际服务过程中按本项目特点及时进行修订, 采购人项目需求单位将按考核评分细则对中标人每月进行一次考核, 考核分数在 90 分及以上的, 视为优秀; 考核分数在 60 分(含)至 90 分(不含)的, 视为合格; 考核分数在 60 分(不含)以下的, 视为不合格。

对于服务考核为合格的服务单位, 需及时对考核减分项进行认真分析, 并向采购人项目需求单位提交书面的分析及整改报告。

对于服务考核为不合格的, 采购人项目需求单位有权提前解除合同。

八、其他要求

1. 委托管理项目中的房屋及公共设备的维修、环境绿化、摆花、节日布置以及公共配套设施管理与维护由中标人编制年度维修养护计划，党委办公室（办公室）与中标人议定并报经业主同意后交中标人组织实施。办公室内及大楼室外维修材料费须预先向业主申请，并详细列明需维修的项目和费用，待核实并经审批后，予以采购、维修并报账。

2. 清洗水池、外墙清洁、窗帘、电风扇清洁、绿化清洁费用等一律由中标人负责。

3. 物业委托管理期限为3年（特殊情况除外）。在合同执行期内，采购人项目需求单位将每年组织一次对中标方进行考核，如考核不合格，采购人项目需求单位有权即时终止合同，并追究相关责任。

4. 保密守则：中标人负责对其管理的员工进行经常性保密和安全宣传教育，并签订保密协议，把保密和安全教育作为一项重要内容贯穿管理工作全过程。认真遵守保密管理规定，做到不该知道的秘密文件不看，不该说的秘密不说，不该问的不问，不该去的地方不去。不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏、携带与保密工作有关文件资料。不得了解或外传大楼内部设施和办公等情况。遵守业主有关安全、卫生管理的规章制度。不得随意在办公区喧哗，不得携带易燃易爆物品进出，不得使用业主电话谈论与物业工作无关的事。物业管理人员应着装佩带胸牌出入大楼，未经同意不得擅自进入各办公室。

5. 中标人须在合同签订后7日内，向采购人项目需求单位交纳5万元的履约保证金；履约保证金的有效期限为3年；完全履行合同的约定，没有重大违约行为的，在物业管理服务合同结束1个月内无息返还。

6. 采购人项目需求单位将为中标人提供10—20平方米面积的场所作为办公室、维修工作间、小仓库等物业管理用房。

7. 在合同执行期间，中标人须接受有关行业主管部门的监督。

8. 中标人如需更换管理人员应事先以书面形式向采购人项目需求单位报告，并经采购人项目需求单位同意方可更换，中标人人员因违规而被辞退或因个人原因离职的除外。

9. 中标人在签订合同后，应该组织管理人员，按照采购人项目需求单位要求按时到位实施管理。

10. 中标人根据有关物业管理法规与采购人项目需求单位签订物业管理合同，在对该物业管理范围内实行物业管理，提供综合服务。

11. 中标人在服务期间所管理的物业、设施应达到“供水合格单位”等相应的验收标准要求。

12. 采购人项目需求单位审定中标人拟订的物业管理制度，检查、监督中标人管理工作的实施及管理制度的执行情况，在合同执行期内，采购人项目需求单位将每月组织一次对中标人进行评议，如评议不合格，采购人项目需求单位有权即时终止合同，并追究中标人的相关责任。

13. 中标人必须严格遵守采购人项目需求单位各项规章制度，积极配合食堂食品卫生安全、消防安全监管部门及相关部门的检查、监督。

14. 中标人不得私自将食堂设备及物资运出服务区，一经发现，按相关规定进行处理。上述行为发生三次以上，采购人项目需求单位有权单方面终止合同，并没收履约保证金，造成经济损失由中标人自行承担。

15. 政府行政机关查实的各类违规违纪责任，均由中标人自行负责。

16. 其他要求：

中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由服务公司全部负责；服务公司应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

(1) 员工的工资应高于人员最低工资标准。

(2) 因清理办公用房等政策性因素缩小办公面积而相应减少保安、保洁人数，经双方协商同意后，从减少当月起相应扣减物业管理费（金额为保安、保洁人数*月工资）。

(3) 员工工资要求采用银行实名制代发，杜绝顶岗、空岗等问题。

(4) 中标人应按国家有关法律、法规要求的标准确保员工的养老保险、医疗保险、失业保险、等福利，不得变相转嫁企业应负担部分。

(5) 全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行（每周工作时间不超 40 小时，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资。

(6) 全部服务人员劳动合同的执行严格按《中华人民共和国劳动法》之标准。

(7) 所有员工服务时都必须体检，并且合格的才能上岗。

(8) 中标人必须为员工购买意外保险。

(9) 保洁所需的专用工具、药剂、防疫消毒、二次供水清洗、消毒等均由中标人列入费用测算中。

(10) 大楼消防、BA 监控、监控、中央空调末端、水质处理均由中标人列入费用测算中。

(11) 考勤工作

① 中标人必须制定完善的考勤制度，设有专职考勤人员负责考勤，员工必须在编排的班次工作，按指纹打卡上、下班（在岗保安要求每 3 个小时打卡一次）。

②考勤人员每个月须向采购人项目需求单位据实上报员工出勤情况。采购人项目需求单位有权随时突击检查考勤情况，一经发现作假、隐瞒、漏报一次扣物业管理金 500 元。

③管理期间，采购人项目需求单位每月根据中标人上报的出勤情况及突击检查的出勤情况，采用百分制评分对中标人是否有按规定投入相应的管理人员及工作人员进行考评，每缺员 1 人 1 次扣 1 分，若当月最终评分达到 90 分及以上则全额发放管理人员、工作人员工资，若最终评分低于 90 分，采购人项目需求单位有权根据中标人投标时所设定人员工资标准，当月扣除月缺勤工资 1.5 倍。如再发现中标人应更换违规人员，以此类推。累计达四次或四次以上该项考评分低于 90 分，采购人项目需求单位有权终止合同。