# 

# 淮安市政府采购物业管理

# 服务项目需求编制指南

淮安市政府采购中心

二0二四年

目 录

[前言 1](#_Toc9688)

[第一章总则 2](#_Toc24330)

[第二章采购实施方案 5](#_Toc12478)

[第三章采购需求制定 7](#_Toc27576)

[第四章采购需求审查 13](#_Toc29373)

[附件： 1](#_Toc7491)7

前言

为进一步规范政府采购物业服务项目采购需求编制工作，不断提升市场主体满意度，淮安市政府采购中心根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购需求管理办法》等法律法规的规定，结合物业管理服务采购项目的特点和实际，研究编制本指南，为采购单位编制物业服务项目采购需求提供工作指引和参考，采购单位可根据本单位实际需求进行调整。

第一章总则

一、总体要求

（一）责任主体

采购单位对采购需求管理负有主体责任，按规定开展采购需求管理工作，对采购需求和采购实施计划的合法性、合规性、合理性负责。采购单位可以自行组织确定采购需求和编制采购实施计划，也可以委托采购代理机构或者其他第三方机构开展。采购文件应当按照审核通过的采购需求和采购实施计划编制。

主管预算单位负责指导本部门采购需求管理工作。

（二）管理规定

采购需求应当符合法律法规、政府采购政策和国家有关规定，符合国家强制性标准，遵循预算、资产和财务等相关管理制度规定，符合采购项目特点和实际需要。

采购需求应当依据部门预算确定。

（三）政策功能

物业管理服务项目需求编制应当贯彻落实国家支持创新、绿色发展、中小企业发展等政府采购政策功能，包括但不限于《江苏省财政厅关于加强政府绿色采购有关事项的通知》（苏财购〔2023〕65 号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》等政策文件。

根据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号）文件规定，物业管理服务所属行业分类为：“物业管理”。

（四）目标要求

确定采购需求应当明确实现采购项目目标的所有技术、商务要求，功能和质量指标的设置要充分考虑影响供应商报价和项目实施风险的因素。

（五）引用标准

采购需求可以直接引用相关国家标准、行业标准、地方标准等标准、规范，也可以根据项目目标提出更高的技术要求。

二、适用范围

本文件适用于淮安市各级国家机关、事业单位和团体组织的政府采购物业管理服务项目的需求编制活动。

物业管理服务指本单位不能承担的办公场所水电供应、设备运行、门窗保养维护、保洁、保安、绿化养护的物业管理及服务（单独实施的保安服务项目除外），包括且不限于以下内容：

环境卫生与保洁管理（垃圾清运）；安保及秩序管理服务（停车场管理）；绿化的养护和管理；

建筑、设备、设施的维保、维修、维护、管理；公共卫生应急管理；

人员进驻、管理及其他服务。

三、执行标准及规范

根据《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》的要求，采购单位在编制采购需求时应当考虑采购标的应执行的标准规范，包括采购需求标准，相关国家标准、行业标准、地方标准以及其他标准、规范。国家强制性标准必须执行，没有国家标准，或者国家标准不适用时，可以采用行业标准。

第二章 采购实施方案

一、编制项目预算

采购单位应按照行政事业单位内部控制规范要求和本单位政府采购内部控制制度，编制项目预算。

二、意向公开

采购意向由采购单位负责公开，公开时间应当尽量提前，原则上不得晚于采购活动开始前30日。采购意向公开的内容应当包括采购项目名称、采购需求概况、预算金额、预计采购时间等。其中，采购需求概况应当包括采购标的名称，采购标的需实现的主要功能或者目标，采购标的数量，以及采购标的需满足的质量、服务、安全、时限等要求。

三、采购实施计划

由于政府采购活动涉及环节多，采购单位应根据采购项目实施的要求，充分考虑采购活动所需时间和可能影响采购活动进行的因素，合理安排采购活动实施时间。采购单位应当安排和预留足够的招标环节所需时间，如意向公开、编制招标文件、采购信息公示、组织开评标活动、中标结果确认、公告公示和可能出现质疑投诉处理等时间，还要考虑物业管理企业之间交接所需的时间和不可预见突发事件处理的时间。

四、采购组织形式

按照江苏省财政厅每年印发的《江苏省政府集中采购目录及标准》的要求，物业管理服务为集中采购目录以内的品目，达到分散采购限额标准的须委托集中采购机构采购，未达到分散采购限额标准的可按预算支出管理规定和本单位内控制度自行采购。

五、采购方式确定

1、采购预算金额在 400 万元以上的，应当采用公开招标方式。因特殊情况需要采用公开招标以外的采购方式的，需经财政部门同意。

2、采购预算金额在 400 万元以下的，可以根据项目实际情况选择公开招标、竞争性磋商、竞争性谈判、询价等采购方式采购。

六、委托协议

采购项目组织实施之前，采购单位与采购代理机构应当签订委托协议，依法确定委托代理的事项，应当明确代理采购的范围、权限和期限等具体事项，约定双方的权利义务。

第三章 采购需求制定

采购单位应当依照预算管理、政府采购的政策和相关法律法规制度的要求，结合政府采购项目的具体情况编制采购需求，按照确定的采购需求组织开展政府采购活动。

一、责任主体

采购单位对采购需求负主体责任，须切实做好需求编制工作,把采购需求的制定嵌入本单位内控管理流程,加强相关工作的管理。

二、目标要求

采购项目所能交付的采购标的需达到以下要求：

（一）质量，满足采购标的功能要求；

（二）进度，符合采购单位进度计划安排；

（三）费用，控制在采购项目采购预算以内；

（四）社会目标，落实政府采购政策。

三、政策功能

采购物业管理服务项目需求编制应当贯彻落实国家支持创新、绿色发展、中小企业发展等政府采购政策功能，包括但不限于《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》、《江苏省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》、《江苏省财政厅关于加强政府绿色采购有关事项的通知》等政策文件。

根据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号）文件规定，物业管理服务所属行业分类为：“物业管理”。

根据《江苏省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》的要求，采购限额标准以上、400万以下的物业管理服务项目，适宜由中小企业提供的，采购单位要专门面向中小企业采购；超过400万元的物业管理服务项目，适宜由中小企业提供的，采购单位要预留该部分采购项目预算总额的40%以上专门面向中小企业采购（各级采购单位要按要求在江苏政府采购网或各设区市分网公开上年度面向中小企业预留项目执行情况）。

四、需求调查

采购单位可以在确定采购需求前，通过咨询、论证、问卷调查等方式开展需求调查，了解物业管理服务行业的发展、市场供给、同类采购项目历史成交信息，可能涉及的维修、备品备件、耗材等后续采购，以及其他相关情况。

1、面向市场主体开展需求调查时，选择的调查对象一般不少于3个，并应当具有代表性。

2、对于以下情况，应当开展需求调查：

（1）1000 万元以上的物业管理服务项目；

（2）涉及公共利益、社会关注度较高的物业管理服务项目；

（3）主管预算单位或者采购单位认为服务内容较复杂需要开展需求调查的。

3、对于以下情况，可以不再重复开展需求调查：

（1）编制采购需求前一年内，采购单位已就相关采购标的开展过需求调查的可以不再重复开展；

（2）按照法律法规的规定，对采购项目开展可行性研究等前期工作，已包含本办法规定的需求调查内容的，可以不再重复调查。

五、采购需求的组成

（一）资格审查

1、供应商法定资格条件：

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：

如属于专门面向中小企业采购的项目,供应商应为中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位。

3、特定资格要求：

（1）设置供应商的特定资格条件应与采购项目的具体特点和实际需要相适应或者与合同履行相关；

（2）不得以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇。

4、资格限制性条件：

（1）供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商；

（2）凡为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商；

（3）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

（二）评标办法及标准

1、评标办法

政府采购评标方法分为最低评标价法和综合评分法。

2、评标标准

（1）最低评标价法：

满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的供应商为中标候选人。

（2）综合评分法

满足招标文件全部实质性要求且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为中标候选人。

3、评审因素

评审因素的设定应当与服务项目的质量相关，包括投标报价、技术或者服务水平、履约能力、售后服务等。

评审因素分为客观评审因素和主观评审因素，客观评审因素可以实现量化，主观评审因素需转化成数量、质量、成本、时间等元素指标或从主观评审因素中提炼重点要素的方式来实现量化。

（1）价格分值

价格分采用低价优先法计算，即满足采购文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

报价得分=(基准价/报价）×价格权值×100

采用公开招标方式采购的，价格分值占总分值比重不得低于10%；采用竞争性磋商方式采购的，价格分值占总分值的比重为10%-30%；采用竞争性谈判、询价方式采购的，选用最低评标价法。

项目评审过程中，不得去掉最后报价中的最高报价和最低报价。

（2）技术部分

包括功能要求、质量性能指标、节能环保指标、技术方案、项目实施计划方案、售后服务等涉及投标标的的内容。

（3）商务部分

包括项目管理、专业能力、企业信用评价、质量保证体系、业绩、服务期限、付款条款及方式、其他商务合同条款等涉及投标人能力的内容。

（三）技术参数和服务要求

技术参数和服务要求是对采购项目的需求特征的描述，具体包括以下内容：

1、需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求；

2、需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范；

3、需满足的质量、安全、物理特性等要求；

4、实施的时间和地点；

5、需满足的服务标准、期限、效率等要求；

6、验收标准；

7、其他服务要求。

（四）履约要求

1、在年度预算能保障的前提下，采购单位可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同。

2、应实行过程分期考核，绩效评价，并与合同资金支付挂钩。采购单位在编制采购需求时，应提供考核、绩效评价标准，并随采购文件提供给供应商，纳入合同履约管理。

3、可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，结合考核情况和服务效果进行验收。

第四章 采购需求审查

一、主要任务

采购单位应当将采购需求管理作为政府采购内控管理的重要内容，建立健全采购需求管理制度，加强对采购需求的形成和实现过程的内部控制和风险管理。

二、主要措施

（一）组建采购文件审查小组。审查小组成员应当包括本单位的采购、财务、业务、监督等部门，采购单位可以根据本单位实际情况，建立相关专家和第三方机构参与审查的工作机制。参与制定采购需求和编制采购实施计划的专家和第三方机构不得参与审查。

（二）完善内部审核制度。采购单位应建立健全内部政府采购事项集体研究、合法审查和内部会签相结合的议事决策机制。

（三）落实采购需求公平竞争审查制度。采购单位在编制采购文件时应进行公平竞争审查。经审查，符合公平竞争要求的，可以组织采购；不符合公平竞争要求的，应当调整至符合相关要求后，方可组织采购；未经公平竞争审查的，不得组织采购。

三、审查范围

（一）一般性审查

主要审查是否按照规定的程序和内容实施采购计划，具体内容包括：

1、采购需求是否符合预算、资产、财务等管理制度规定；

2、对采购方式、合同类型、定价方式的选择是否说明适用理由；

3、属于按规定需要报相关监管部门批准、核准的事项，是否作出相关安排；

4、采购实施计划是否完整。

（二）重点审查

重点审查是在一般性审查基础上，对采购需求的制定进行审查，内容包括：

1、公平竞争审查

（1）是否存在设定的资格、技术、商务条件与采购项目的具体特点和实际需要不相适应或者与合同履约无关；

（2）采购需求中的技术、服务等要求指向特定供应商、特定产品；

（3）是否设置或者限定潜在投标人或者投标人的所有制形式、组织形式;

（4）是否设置规模条件、财务指标、股权结构、经营年限等方面的不合理条款；

（5）是否将特定行政区域、特定行业的业绩、奖项作为投标条件、加分条件、中标条件;

（6）是否限定或者指定特定的专利、商标、品牌、原产地、供应商;

（7）是否要求潜在投标人或者供应商设立分支机构;

（8）是否通过入围方式设置备选库、名录库、资格库作为参与政府采购活动的资格条件;

（9）其他违反规定限制或者排斥潜在投标人或者供应商的行为。

2、落实政府采购政策措施审查

（1）促进中小企业发展政策

①专门面向中小企业：供应商应为中小微企业；

②未专门面向中小企业：给予小微企业报价10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

注：监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业。

（2）政府绿色采购

根据《江苏省财政厅关于加强政府绿色采购有关事项的通知》（苏财购〔2023〕65号）的要求，落实政府绿色采购相关政策，加强绿色低碳管理,具体如下：

①涉及商品的包装应按照“财办库〔2020〕123号《关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知》”执行,在服务的过程中能到做到低碳物流、环保节约、提高资源利用率。

②服务的过程中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，要执行国家和江苏省VOCs含量限制标准，优先使用低挥发性原辅材料，使用低VOCs含量的涂料、胶黏剂等。

3、履约风险审查

（1）合同文本是否按规定由法律顾问审定；

（2）是否围绕采购需求和合同履行设置权利义务；

（3）履约验收方案是否明确、完整；

（4）风险处置措施是否可行。

4、其他审查内容

采购单位或者主管预算单位认为应当审查的其他内容。

（三）记录及存档

采购需求和采购实施计划的调查、确定、编制、审查等工作应当形成书面记录并存档。

附件1

资格要求

一、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

二、落实政府采购政策需满足的资格要求（任选一项）:

1、本项目属于专门面向中小企业采购的,供应商应为中小微企业；

2、本项目通过以下第（）种方式预留部分采购份额采购中小企业服务：

（1）本项目要求供应商以联合体形式参加，中小企业合同金额应当达到的比例为%，其中小微企业所占比例应为%（两项比例均应符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》第八条规定）。

（2）本项目要求供应商进行合同分包，中小企业合同金额应当达到的比例为%，其中小微企业所占比例应为%（两项比例均应符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》第八条规定）。

3、本项目为非预留份额的采购项目，对小微企业报价给予扣除，用扣除后的价格参加评审（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）

注:

通常情况下，预算金额在400万元以下的物业管理服务项目，建议选择上述第1种方式；预算金额在400万元以上的物业管理服务项目，可选择任一种方式。

附件2

评分标准要求

（仅作参考，采购单位可根据项目自身特点选择适合的条款作为评标项 ）

| 序号 | 评分内容 | 评分标准 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 投标报价 | 采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算（小数点保留两位）:  投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×价格权值 |
| 2 | 履约能力 | 供应商具有有效期内的ISO9001质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001（原OHSAS18001）职业健康安全管理体系认证的，每提供一个得 分,本项最多得 分，没有不得分。 |
| 【仅针对校园物业服务】供应商提供机动雾炮车（酒水车带雾炮功能）可以对校园进行快速消毒和冲洗的得  分，没有不得分。 |
| 供应商自 年以来承接过类似物业项目成功案例，每提供一个得 分，本项最高得 分，没有的不得分。 |
| 【仅针对景区服务】供应商自 年以来承接过4A/5A级景区物业管理服务项目的，每有一个得 分,本项最高得  分。 |
| 3 | 单位表彰 | 1. 供应商自 年以来获得市级及以上物业主管部门表彰的，每提供一个得 分，本项最多得 分，没有的不得分。 2. 供应商自 年以来获得过所做项目所在地（地市级及以上）物业主管部门信用体系考评优秀的得 分，良好的得 分，合格的得 分，本项最多得 分，没有的不得分。 |
| 1. 项目经理：   （1）认证证书  ①具有物业管理员证书的得 分。  ② 年以来获得项目所在地物业管理行业继续教育培训合格证书的得 分。  （2）获得荣誉：  ① 年以来获得地市级及以上物业主管部门表彰的得 分。  ② 年以来获得地市级及以上人民政府表彰的得 分。  ③ 年以来在地市级及以上物业主管部门举办的物业技能竞赛中获奖的得 分。  2、团队人员（不含项目经理）：  （1）获得荣誉  ① 年以来获得地市级及以上物业主管部门表彰的得 分。  ② 年以来在地市级及以上物业主管部门举办的物业技能竞赛中获奖的得 分。  （2）职业证书  ①工程人员：具有特种设备作业人员A类证书、高压、低压电工操作证，每提供一项得 分，本项最高得 分。  ②客服人员：具有客户服务管理员职业技能等级证书的，每提供一个三级（高级）的得 分，每提供一个二级（技师）及以上的得 分，本项最高得 分。  ③保洁人员：具有中级保洁员证书的，每提供1名得 分；具有高级保洁员证书的，每提供1名得 分，本项最多得 分。  ④保安人员：具有初级保安员（国家职业资格五级）的，每提供1名得 分；中级保安员（国家职业资格四级）的，每提供1名得 分，本项最多得 分。 |
|  | 团队要求 |
| 3 | 服务方案 | 针对本项目服务内容及要求,制定详细的服务方案  1.有项目整体的服务规划。(\_\_分）  2.有针对本项目的管理措施。(\_\_分）  注：管理措施应包括各项工作具体的工作流程、工作标准、安全管理等，内容描述详细、具备可操作性、与采购要求（服务承诺）相符。  （1）综合服务管理措施(\_\_分)  （2）卫生保洁服务管理措施(\_\_分)  （3）绿化养护服务管理措施(\_\_分)  （4）秩序维护服务管理措施(\_\_分)  （5）房屋及设施和设备管理措施(\_\_分)  （6）会议服务管理措施(\_\_分)  3.有突发事件应急措施。(\_\_分)  供应商应根据服务范围、内容，结合项目现场运行情况及要求，主要考虑特殊时期公共事件、消防、断水断电等，极端自然现象（冰雹、暴雨、暴雪、台风、地震）以及发生人身安全事故等可能发生的各种紧急情况等。  4、针对本项目制定的物业服务重点和协调。(\_\_分）  重点难点分析协调及应对或改进措施等，要求方案细致完整、针对性强、措施有力。 |
| 4 | 制度规范 | （1）组织架构以及组织管理服务方案.(\_\_分)  机构设立、人员配备、人员衔接（包含原物业人员吸纳方案）、工作流程、前期接管方案及合同到期交接以及针对管理服务的各部门互相支持、配合的方案。  （2）日常物业标准及服务措施。(\_\_分)  针对物业服务的各岗位制定的管理制度、工作流程及考核办法进行评分。其中相关制度包括但不限于物业管理岗位职责及行为规范、节能减排职责和考核细则、管理人员、操作人员考核细则（百分考核）、考核奖惩制度、消防制度、安全保卫制度、绿化管理制度、综合服务制度、各项设施设备管理制度。 |
| 5 | 其他特殊事项 | 根据项目酌情设立 |

注：1、采用公开招标方式采购的项目，价格分值占总分值的比重不得低于10%；采用竞争性磋商方式采购的项目，价格分值占总分值的比重为10%～30%。

2、方案部分，采购单位可根据自身需求在制定采购文件时进一步细化。需将方案分值划分成“优于项目需求”、“完全符合项目需求”、“基本符合项目需求”三个档次，根据投标人提供的方案进行打分。

附件3

采购需求要求

（仅供参考）

绿色采购要求：物业公司服务中加强绿色低碳管理，公共部位的水、电应节约使用，不得有长明灯、长流水等浪费现象及违章使用未经许可的电器。物业公司服务期内对涉及商品的包装应按照“财办库〔2020〕123号《关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知》”执行。涉及设备运维参考《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》（财库【2023】7号文）执行。

一、项目概况

(一）服务区域

（采购单位）位于（地址），包括楼（层）、楼（层）……，总建筑面积为 平方米，地上建筑面积 m²，地下室建筑面积 m²，绿化面积： 平方米；保洁面积： 平方米；

……

（二）服务范围

（1）安保；

（2）保洁；

（3）会议接待；

（4）设施设备管理及维护；

（5）设施设备简易维修及维修配合；

（6）节能管理；

（7）需要物业配合的临时性事项（包括且不限于：周转房水电维修及临时保洁、办公区域内零星家具搬运、服务区域内工程项目配合、大型活动配合、发生突发事件时接受业主指派的其它临时性事务等）。

二、项目人员配置要求

| 服务类别 | 岗位名称 | 人数 | 配置说明 | 岗位要求 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 管理  人员 | 项目经理 | 1人 | 对物业服务的各项工作总负责 | 1.大专及以上；  2.不超过50周岁；  3.具备3年及以上物业管理工作经验。 |
| 保洁主管 | 1人 | 对物业保洁服务的各项工作负责 | 1.大专（含）以上学历；2.不超过50周岁。 |
| 保洁  人员 | 保洁人员 | \_\_人 | 负责楼宇卫生保洁 | 1.年龄不超过55周岁，无基础疾病，无传染疾病；  2.经培训上岗。 |
| 安保人员 | \_\_人 | 保障区域内的人身、财物安全，以及日常工作秩序管理 | 1.不超过55周岁；  2.具有保安员证； |
| 秩序  维护  人员 | 门岗秩序员 | \_\_人 | 负责人员、车辆出入口的出入管理工作。 | 1.年龄在60周岁以下，无基础疾病，无传染疾病；  2.具备保安员证；  3.具备一定的安防技能，能使用安防及消防设备；  4.驾驶巡逻车辆的应具备相应的驾驶证；  5.按相关要求培训上岗。 |
| 巡逻秩序员 | \_\_人 | 负责日常巡逻、突发事件处理等工作。 |
| 监控室值守员 | \_\_人 | 负责监控设备操作、监控管理、监控室管理。 | 1.年龄在60周岁以下，无基础疾病，无传染疾病；  2.具备保安员证；  3.能操作监控室设备；  4.按相关要求培训上岗。 |
| 消防控制室值守员 | \_\_人 | 负责消防控制室的消防设备操作、突发事件处理及消防控制室日常管理工作。 | 具备中级消防设施操作员及以上证书（或按当地主管部门要求持证）。 |
| 工程  维修  人员 | 工程维修人员 | \_\_人 | 负责房屋及各部位的巡查、保养及零星维修；  负责物业设备的运行、巡检、保养及零星维修。 | 1.具备相关从业资格（例如电工岗位操作证、电工进网作业许可证、特种设备操作许可证等）；  2.具备本岗位工作经验3年以上。 |
| 会议  服务  人员 | 会议服务人员 | \_\_人 | 负责会务服务，包括会议通知、接待服务、礼仪服务、会议场地布置、茶点及会议用品服务、会中服务等。 | 1.高中以上学历；  2.经过相关培训上岗。 |
|  | …… |  |  |  |
| 合计 | | \_\_人 |  |  |

注：人数以及年龄限制可根据项目实际情况进行调整。

三、主要服务内容

（一）安保工作

满足区域内安全保卫及秩序维护需要，无安全事故发生：

1、出入口和要害部位实行24小时监控或24小时值班，充分利用安全智能系统进行监视和管理，做到人机结合，确保无漏岗、脱岗等失职现象；发现故障和其他情况应及时解决，必要时向业主或当地公安部门报告，并填写当班记录。

2、对外来车辆、人员进出进行登记，引导车辆的进出方向，并服从业主方相关部门的领导与调配。

3、对区域内所有搬出物品，须有业主方的出门证明，并登记出门时间、经办人，建立相应台帐。

4、谢绝业主方拒绝的访问人员进入区域内。严禁推销产品、回收废品等其他闲杂人员进入区域内。

5、全天候负责区域内巡逻、值勤，日常安保及秩序管理服务符合GA/T 594 规范的要求。巡逻时接受业主方和来访人员的投诉求助，回答相关询问，发现问题应及时果断处置，并迅速汇报相关部门或单位。巡逻后要有记录，建立台帐。

6、防暴安全护卫：处置办公区域内的突发事件。

（二）保洁工作

1、室外区域

（1）干净、整洁、无杂物。

（2）及时收集各类垃圾，堆放在指定地点。

（3）无卫生死角，水管处、下水道口、排水沟、水池、雨水槽内阴沟、污水井等地方，要确保其内无杂物。

（4）每年定期清洗外墙玻璃，外墙4米以下随时保洁，保持无污渍。

2、室内区域

（1）干净、整洁，无灰尘、无污渍、无杂物，无卫生死角。

（2）保持石材地面光亮，出现灰斑及时抛光。

（3）保持玻璃干净明亮，无手印、无水印。

（4）各处金属包边、告示牌支架等，用金属清洁保养剂擦亮，保持无手印、无氧化痕迹、无锈蚀。

（5）手掌容易接触到的部位定期消毒。

3、洗手间、茶水间

（1）及时拖洗所有卫生间地面，抹净洁具、门框、洗手间隔板、擦手纸盒、墙身，每天循环多次，保持无灰尘、无垃圾、无异味，无手脚印、无污渍等。

（2）及时冲洗小便池、厕位、水池并消毒，洗手台镜面、台面、洗手盆保持光亮，发现污迹、水迹、积水、头发、手印、便迹、异味、报纸等及时清理，整体卫生间每月全面消毒一次。

（3）卫生间擦手纸、大卷纸用量由投标单位自行测算购买（主流品牌），每一小时巡查一次，没有立即补充，保证办公区工作日正常用纸，此费用包含在物业管理费内。

（4）卫生间内洗手液由投标单位自行测算购买（主流品牌），此费用包含在物业管理费内。

（5）所有保洁用品工具及消毒用品由投标单位自行测算，此费用包含在物业管理费内。

4、特殊地点：

（1）监控室、配电房、强弱电管理间指派专人配合技术人员进行清理，保持室内干净无尘。

（2）定期检查排水管道（特别是食堂位置），发现淤堵及时清掏，沼气池吸粪每年一次，保证管道畅通，无污水、粪便溢出，无臭气。

（三）设施设备运行管理和维护

1、本物业管理服务所指的设施设备包括建筑、给排水、供配电、照明、空调、消防、智能化等设备。

2、严格按照各设施设备对应的相关规范进行操作，确保正常运行，并做好记录。

3、关于巡检频率：按照相关规范、行业通用以及使用说明书等规定的频率对设施设备定期巡查，发现问题及时报告业主方，如果发生因物管单位监管失职或报告不及时而造成的任何损失和责任均由物管单位承担。没有规定的，则巡检频率以确保正常使用为原则，由物业管理服务方建议，由业主方确定。

4、加强能源管理，协助甲方完成每年节能目标，按季公开能耗数据，并提交能源使用分析报告。

5、配电柜、配电箱内常用易损件损坏，造成停电的，须限时成功送电。对缺损件应保存备查，备品备件应提前10天以上通知业主单位备货，确保正常能及时更换。

（四）消防管理

消防检查主要内容：

1、消防器材是否完好，是否在有效期内；

2、易燃、易爆危险物品贮存、管理、使用是否符合安全要求，贮存容器、管道有无定期测试、有无跑、冒、滴、漏现象；

3、对烟头、遗留火种是否注意和处理好；

4、对仓库内物品、物资是否分类存放，是否符合安全规定，库内用电设备、灯距、堆放高度、室温是否符合安全要求，档案存放是否合规；

5、电器设备是否运行正常，有无超负荷运行，电线电缆绝缘有无老化、损坏、漏电短路等，电动机有无空转现象，防雷设施、设备是否完好，有无乱拉电线情况等；

6、使用可燃、易燃、易爆物品是否符合要求；

7、危险场所动火要按规定办理手续，焊工操作时要符合规范要求；

8、检查消防器材和消防系统，楼内的消防器材是否有损坏；

9、防火门是否损坏，出入门要确保正常开启，确保消防通道的畅通；

10、消防疏散灯要定期检查，保持正常；

11、大楼内外所有物管人员发现可疑人员出入要进行严格的检查，对携带易燃、易爆危险物品的人员，必要时要采取控制措施。

12、定期进行消防安全宣传活动。

13、在重大节日期间要加强巡视监控安检工作。

14、对会议室、多功能厅等场所开放结束关闭后，要即时清理环境，检查是否有烟头遗留在场所，关闭所有电源，做好记录，建立安检台帐。

（五）档案、资料管理

加强物业有关档案和资料的管理。档案和资料的管理包括：各类工程竣工验收档案中与物业管理相关资料（可为复印件）、装修管理档案、设备设施档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、环境绿化管理档案、物业人事管理及人员培训档案等，以及具体的管理方案。物业管理企业必须运用计算机进行管理，所有档案要求做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确。

（六）建立健全的服务制度

根据本次招标场馆区域的具体情况，受托单位应结合业主方确定的物业管理服务考核机制，协助业主方制定包括且不限于下列物业管理制度：

1、物业管理岗位职责及行为规范；

2、节能减排职责和考核细则；

3、管理人员、操作人员考核细则（百分考核）；

4、考核奖惩制度；

5、消防制度；

6、安全保卫制度；

7、绿化管理制度；

8、综合服务制度；

9、各项设施设备管理制度。

（七）特定行业要求

**1、学校类**

（1）入学/毕业引导服务：每年 1 次配合采购单位对新生入学；

（2）学生毕业时的学生及家长进行指引，维持秩序，疏导校内交通。协助采购单位摆放迎新/欢送标语、标志;

（3）宿舍/公寓/住宿区管理：在出入口设置门岗/服务台，配合校方制作宿舍管理服务方案，建立住宿区安全巡检巡查制度，日常对人员、大型财物的出入进行登记。

（4）毕业离校、新生入学阶段增派人手按照采购单位要求进行登记、引导及管理。卫生条件符合GB 31177标准进行清扫和管理，按照采购单位规定及GB/T 18205标准对住宿人员卫生行为及卫生情况进行管理，出现特殊情况及时向校方报告。对身体状况、民族信仰等有特殊需求的情况，配合校方制定、执行特殊人员的管理服务方案。

（5）教学区域工作：每天1次在课余时间对教学区域进行清洁打扫，不得干扰正常教学、实验、自习等活动。因教学、实验等原因导致保洁时间调整的，应及时记录并根据实际情况调整对应的卫生保洁时间。配合采购单位对场馆、教具、多媒体设备、网络设备、实验室仪器等教学辅助支持工作，按采购单位要求制定、执行相关管理服务方案。至少每天 1 次擦净、抹净教室的讲台、课桌椅、黑板等设施设备的清洁工作。

（6）其他场地设施：对服务区域内的礼堂、机房、图书馆、体育馆、运动场、泳池、池塘、景观、雕塑等特殊场地、设施提供各自针对性的专业管理服务方案。

（7）大型活动支援：采购单位在服务区域内举办大型活动（开学/毕业典礼、校庆、校运动会、集中考试、外单位交流活动等）增派人员支援。为活动现场提供现场布置、秩序维护、设施设备维护、环境清洁、迎宾接待等服务。活动结束后根据采购单位需要提供专项清洁打扫及垃圾清运服务。

（8）文化建设：配合采购单位对服务区域内的设施、场地开展文化、艺术、专业实践等活动，包括制作张贴横幅、海报、宣传墙等。

四、考核标准及办法（可选）

考核标准和办法：根据服务内容、标准及细化的考核办法，对物业管理服务采用按月绩效考核机制。服务费用包括基本费用和绩效费用两部分，其中基本费用占比95%，绩效费用占比5%。正常完成当月物业管理服务即可获得基本费用。

每月绩效考核采用满意度调查打分方式，总分100分，由采购单位每月负责对物业管理服务质量进行满意度打分。

1、如果当月满意度得分≥80分，则当月绩效考核费用全额发放；

2、如果当月满意度得分<80分且当月满意度得分≥60分，则当月绩效费用=当月服务费用×5%×当月满意度得分/100。

3、如果当月满意度得分<60分，则当月绩效考核费用全部扣除。

按月支付，即采购单位于每月度结束后25日内支付上月度应付的物业管理服务费, 每月物业管理服务费＝每月度物业管理服务费合同价中的基本服务费+上月绩效费用-应扣费用及违约金等（试用期也按此办法计算，不足一月的按实际天数计算）。合同期满，最后一个月度物业费待全部交接工作圆满完成后30日内支付（扣除应扣费用及违约金等）。

| 考核项目 | | 服务质量标准 | 分值 | 考核标准 | 考核  得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 综合  服务  10分 | 客户服务6分 | 客服接待记录完整，具备可追溯性，并进行回访。 | 3分 | 接待记录详实，漏记、不详实、无回访每发现1处扣0.5分。 |  |
| 客服接待人员配置数量符合合同要求，工作及值班记录满足24小时专人接待。 | 3分 | 配置数量不符不得分；有漏岗或未记录情况每发现1处扣0.5分。 |  |
| 企业管理制度  4分 | 建立内部管理制度，包括人事管理、行政管理、财务管理、质量管理等方面。制度完整可行。 | 2分 | 制度不全、与实际工作不符、内容不详实等，每发现1处扣0.5分。 |  |
| 建立物业管理制度（物业管理方案），制度内容符合物业服务合同。 | 2分 | 物业管理制度集中装订，便于查阅。内容全面，应包括工作流程、工作标准、安全要求等内容。内容、标准应与服务合同相符。每发现一项不符扣0.5分。 |  |
| 卫生保洁服务  20分 | 基本  要求  3分 | 保洁人员统一着装，服装整洁，服务礼貌，定期培训。 | 1分 | 未着装、或工装较脏、味道大、服务不礼貌每发现1次扣0.5分；未定期培训或培训未记录的不得分。 |  |
| 具备保洁工具。 | 1分 | 未按合同确定的保洁工具进行工作的不得分；保洁工具，损坏严重不得分。 |  |
| 出勤（打卡）记录的保洁人员数量、工作时限与服务合同相符。 | 1分 | 人员配置数量不符的不得分；人员打卡记录出勤率不低于95%，每低1个百分点扣0.5分。 |  |
| 室外公共区域保洁  3分 | 保洁记录应涵盖如下内容：  （1）道路、庭院、广场；  （2）园灯、路牌、路标等室外设施；  （3）绿地；  （4）水体水景；  （5）天台、天沟、屋面；  （6）沟渠、池、井；  保洁记录中的保洁频次与服务合同相符。 | 1分 | 记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分。 |  |
| 道路、庭院、广场干净、无浮尘，无垃圾滞留；园灯、路牌、路标、建筑小品等室外设施表面无污渍；绿地无杂物、垃圾、蛛网等；沟渠、池、井内无杂物、无异味；天台、天沟、屋面，无垃圾、杂物堆放。 | 2分 | 每发现1处不符扣0.5分。 |  |
| 室内公共区域保洁  3分 | 保洁记录中的保洁内容应涵盖如下：  （1）大堂、走廊地面和楼梯台阶；  （2）楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、窗栏杆；  （3）天花板、公共灯具、墙面、踢脚线；  （4）楼内共用门窗玻璃；  （5）电梯轿厢。  保洁记录中的保洁频次与服务合同相符。 | 1分 | 记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分。 |  |
| 保洁工作范围内干净整洁，无污渍、水渍、灰尘、蛛网，玻璃明亮整洁。 | 2分 | 每发现1处不符扣0.5分。 |  |
| 卫生间保洁  2分 | 保洁记录中保洁内容与保洁频次与服务合同相符。 | 1分 | 记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分。 |  |
| 保洁效果：  （1）卫生间内无尘土、无污迹、无杂物，物品摆放整齐；  （2）玻璃、镜面、面池、龙头、弯管、马桶等清洁光亮；  （3）卫生间内空气清新、无异味；  （4）垃圾桶、纸篓不超过2/3；  （5）大盘纸、擦手纸、洗手液、清洁球、空气清新剂等卫生物品完备。 | 1分 | 每发现1处不符扣0.2分。 |  |
| 电梯间保洁  2分 | 保洁记录中保洁内容与保洁频次与服务合同相符；电梯轿厢不锈钢饰面和地面的保养记录、电梯地垫的清理轮换频次与服务合同相符。 | 1分 | 记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分。 |  |
| 电梯表面清洁光亮、无尘土、无污迹；电梯沟槽无尘土和杂物。 | 1分 | 每发现1处不符扣0.2分。 |  |
| 办公室保洁  2分 | 保洁记录中保洁内容、作业时间、保洁频次与服务合同相符。 | 1分 | 记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分。 |  |
| 办公室地面干净整洁无垃圾；门、窗台、绿植、办公桌及室内设备表面及陈设物无积尘，无水渍；室内玻璃整洁明亮；垃圾桶不溢满。 | 1分 | 每发现1处不符扣0.2分。 |  |
| 垃圾收集与清运  3分 | 垃圾箱位置摆放合理，有垃圾分类标志，垃圾分类收集。 | 1分 | 每发现1处不符扣0.5分。 |  |
| 垃圾日产日清，垃圾收集清运记录真实完整，垃圾收集频次符合物业服务合同；垃圾桶清洁记录符合物业服务合同。 | 1分 | 记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分。 |  |
| 垃圾桶干净整洁，无异味；垃圾箱无满溢，无落地垃圾。 | 1分 | 每发现1处不符扣0.5分。 |  |
| 卫生消杀  1分 | 定期消毒，灭蚊、蝇、蟑螂、鼠等有害生物。防治与消杀记录中的范围应涵盖如下：  （1）室内公共区域；  （2）设备间；  （3）公共卫生间；  （4）公共浴室；  （5）开水房；  （6）自助洗衣房；  （7）垃圾桶、垃圾堆放点；  （8）室外指定区域等。  消杀记录应包括但不限于图片记录、消杀药剂、消杀频次以及消杀区域等内容，图片记录含有安全警示和措施的内容；消杀频次符合相关要求和服务服务合同；服务区域内无老鼠、蟑螂活动痕迹，无明显的蚊、蝇。 | 1分 | 记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分；有明显老鼠、蟑螂及其痕迹的不得分。 |  |
| 清冰雪服务  1分 | 清冰雪及时记录，记录应符合当地政府规定和服务合同要求。 | 0.5分 | 记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1项扣0.2分。 |  |
| 无积雪、冰锥的安全隐患；无因为清冰雪不及时造成的人员伤害和财务损失。 | 0.5分 | 有相关安全隐患投诉的每次扣0.2分；有清冰雪不及时造成人员伤害的该项不得分。 |  |
| 绿化养护  15分 | 基本  要求  6分 | 统一着装，服装整洁，服务礼貌，配置必要的劳保用品，定期培训。 | 2分 | 未着装、或工装较脏、味道大、服务不礼貌每发现1次扣0.5分；未配置劳保用品不得分；未定期培训或培训未记录的不得分。 |  |
| 配置必要的绿化工具、设备。 | 2分 | 未按合同确定的绿化工具、设备进行工作的不得分；绿化工具、设备损坏严重、不全不得分。 |  |
| 出勤（打卡）记录的绿化人员数量、工作时限与服务合同相符。 | 2分 | 人员配置数量不符的不得分；人员打卡记录出勤率不低于95%，每低1个百分点扣0.5分。 |  |
| 室外绿化养护  6分 | 室外绿化养护记录的养护内容应包含如下：  （1）植物补植；  （2）植物修剪整形；  （3）草坪修剪2次；  （4）清理枯枝败叶；  （5）涂白、浇封冻水等防寒措施；  （6）施肥；  （7）喷施农药。  养护频次与物业服务合同相符。 | 2分 | 记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分。 |  |
| 树木缺株率不高于3%，花卉成活率不低于95%，草坪覆盖率不低于95%。 | 2分 | 缺株率每高于0.5个百分点，成活率、覆盖率每低于2个百分点扣0.5分。 |  |
| 其他室外绿化效果：  乔木无枯枝；  造型植物轮廓清晰，植物枝叶紧密、无枯枝；  草坪整齐美观；  绿地无枯枝等绿化残留物；  无明显的有害生物，无新增的明显病虫害痕迹。 | 2分 | 每发现1处不符扣0.2分。 |  |
| 室内绿化养护  3分 | 室内绿化养护记录的绿化管理内容、养护频次与物业服务合同相符。 | 2分 | 记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分。 |  |
| 植物健康生长，符合景观要求，植物无黄叶、虫害，叶面无污渍、水渍。 | 1分 | 每发现1处不符扣0.2分。 |  |
| 秩序维护服务  20分 | 基本  要求  4分 | 统一着装，服装整洁，服务礼貌，配置必要的劳保用品，定期培训。 | 1分 | 未着装、或工装较脏、味道大、服务不礼貌每发现1次扣0.5分；未定期培训或培训未记录的不得分。 |  |
| 配置必要的安防工具，例如对讲器、防暴工具等。 | 1分 | 未按合同约定或相关行业标准配置安防工具进行工作的不得分；  安防工具损坏未及时修理或更换的不得分。 |  |
| 出勤（打卡）记录的秩序维护人员数量、工作时限与服务合同相符。 | 2分 | 人员配置数量不符的不得分；人员打卡记录出勤率不低于95%，每低1个百分点扣0.5分。 |  |
| 出入  管理  3分 | 实施封闭式管理，正确使用电子门禁系统，栅栏或围墙封闭完好。 | 1分 | 未按要求使用电子门禁系统不得分；栅栏或围墙有缺陷未及时做应急处理的不得分。 |  |
| 来访人员核验身份并登记，登记记录详实；大型物品出入核准、登记记录详实；外来车辆出入核准、登记记录详实。 | 1分 | 有漏查、漏签或记录不规范的每次扣0.5分；  未实施来访人员核验登记的不得分。 |  |
| 出入口值班记录真实可追溯。 | 1分 | 出口值班记录的时间、人员与物业服务合同不符的，每出现一次扣0.5分。 |  |
| 巡逻  服务  3分 | 巡逻路线应不少于2条，巡逻路线视线范围应覆盖95%的物业服务区域。 | 1分 | 不符合不得分。 |  |
| 巡逻记录中的巡逻频次与服务合同相符；巡逻记录详实。 | 1分 | 巡逻频次不符不得分；  漏巡、漏记、记录不规范、不详实的发现1处扣0.5分。 |  |
| 物业管理区域无安全隐患，无擅自占用、乱堆乱放现象，走廊、楼梯、道路保持畅通。 | 1分 | 有未及时处理的或处理不得当的不得分。 |  |
| 监控  管理  3分 | 监控设备运行正常，监控管理人员会操作安防设备；监控影像资料保存不小于30天。 | 1分 | 不符合不得分。 |  |
| 监控室记录详实完整；监控室值班记录符合服务合同要求；监控室值班人员无睡觉、玩手机情况。 | 1分 | 监控室记录不详实，可疑情况未记录，处理方法未记录的每发现1项扣0.5分。发现无人值守情况不得分；发现值班室人员睡觉、玩手机情况不得分。 |  |
| 监控室干净整洁，监控设备无积尘。 | 1分 | 每发现一项不符扣0.5分。 |  |
| 车辆  管理  2分 | 车辆出入口设置门禁系统或设置专人值守。 | 1分 | 未按要求使用门禁系统、未设置专人值守不得分；值守每发现脱岗一次扣0.5分。 |  |
| 交通标识、停车标识设置清晰、规范、无安全隐患。 | 1分 | 每发现一项不符扣0.5分。 |  |
| 突发事件处理  2分 | 突发事件处理及时得当。 | 1分 | 存在突发事件处理应急不及时或不当的情况不得分。 |  |
| 突发事件处理的培训与演练每年应进行1次。 | 1分 | 未对突发事件进行培训和演练的，或未记录的每少一项扣0.5分。 |  |
| 消防管理3分（一小项不合格该大项不得分） | 依据相关法律法规、行业规范完成或配合采购单位完成下列工作：实行消防安全责任制，明确消防安全责任人，设置消防组织机构图，制订并执行消防安全管理制度；  成立义务消防队伍并明确义务消防组织架构及职责。  义务消防队伍每年应进行至少一次消防演练，消防演练应制订计划、方案，并以文字、图片、影像资料形式进行记录；定期进行消防知识的培训以及消防知识的宣传。 | 1分 | 未完成不得分。 |  |
| 进行消防检查并记录。 | 1分 | 未检查或未记录的不得分。 |  |
| 消防控制室设立24小时双人双岗，做到火灾事故不迟报、误报；消防控制室值班人员每班两人，必须按规定持证上岗。 | 1分 | 不符合的不得分。 |  |
| 房屋及设施和设备管理  25分 | 基本  服务  3分 | 统一着装，服装整洁，服务礼貌，配置必要的劳保用品，定期培训。 | 0.4分 | 未着装、或工装较脏、味道大、服务不礼貌每发现1次扣0.2分；未配置劳保用品不得分；未定期培训或培训未记录的不得分。 |  |
| 出勤（打卡）记录的维修人员数量、工作时限与服务合同相符。 | 1分 | 人员配置数量不符的不得分；人员打卡记录出勤率不低于95%，每低1个百分点扣0.5分。 |  |
| 维修项目按服务合同的要求的时限到场及修复；维修保养记录详实；不属于物业服务范围的维修项目物业服务人员应做出应急处理并及时反馈采购单位。 | 1分 | 每发现一次未按要求到达现场维修的扣0.5分；维修记录不详实的或客户不满意的每发现一项扣0.5分；未做应急处理的每发现一次扣0.5分。 |  |
| 设备机房显著区域悬挂或粘贴各类管理制度、系统图、紧急联系方式、人员证件、设施设备标识标牌、安全防护和警示标识等，在明显易取放位置配备符合规定的完好有效的消防器材及专用工具，设有挡鼠板等防止小动物进入，配备鼠药盒或粘鼠板。设备机房实行日检及清洁，每天不少于2次，机房内整洁有序，无杂物。设备房门保持锁闭状态，钥匙由专人保管。 | 0.4分 | 每发现一项不符扣0.2分。 |  |
| 编制设施设备事故应急处理预案，每年1次培训演练。 | 0.2分 | 不符合不得分。 |  |
| 房屋维修与管理  2分 | 房屋主体和涉及使用安全的部位每年进行1次安全综合性检查；  楼内公共部位（屋顶、楼梯、门窗、墙面、走廊通道等）每周巡查1次，室外公共设施（围墙、道路、场地、化粪池、沟渠、池、井、景观、路灯、园林绿化小品、休闲设施等）每月巡查1次，发现损坏及时维修，记录完整。极端天气前应进行安全检查。 | 1分 | 未进行安全综合检查的扣0.5分。巡查内容及记录不全的、未记录处理措施每发现1处扣0.5分。 |  |
| 房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。公共区域的围墙、栏杆、大门、路面等无明显破损，井盖无破损、无丢失。凉亭、雕塑、景观小品及休闲椅、室外健身娱乐设施等完好，无破损、锈蚀、铁钉外露等现象。 | 1分 | 每发现1处未及时发现或按规定及时处理的扣0.2分。 |  |
| 供配电管理  2分 | 供配电设施检查、维护、保养管理应符合行业规范及设备使用说明书要求。 | 1分 | 检查、维护、保养记录详实，符合上述要求，每发现1项不符扣0.5分。 |  |
| 设施保持完好，运行正常；线路无裸露，开关完好，无安全隐患；供配电室值守要求符合相关规范要求；应急发电设备每月测试1次，保证能够随时启用，符合应急使用要求。 | 1分 | 发现1项不符扣0.5分；不符合国家强制要求的该项不得分。 |  |
| 照明  2分 | 室内公共区域的照明每天检查1次，室外公共区域照明每天检查1次。 | 1分 | 检查、维护、保养记录详实，符合上述要求，每发现1项不符扣0.5分。 |  |
| 灯具、开关完好，线路无裸露，无安全隐患。及时修复损坏的灯具。 | 1分 | 发现1项不符扣0.5分。 |  |
| 弱电  系统  1.5分 | 电子门禁、楼宇对讲、监控摄像、车辆道闸、电子巡更、周界报警、电子围栏等设施每日检查1次。 | 1分 | 检查、维护、保养记录详实，符合上述要求，每发现1项不符扣0.5分。 |  |
| 弱电系统功能齐全，外观完好，24小时正常运行；电子屏等信息发布系统设备运行正常，显示功能符合要求。 | 0.5分 | 发现1项不符扣0.5分。 |  |
| 电梯  2.5分 | 电梯每年进行1次年检、限速器2年校验1次（运行超过15年的每年检测校验）。《安全检验合格证》有效。 | 0.5分 | 不符合不得分。 |  |
| 电梯应由取得相应资质的专业维修保养单位对电梯进行保养和维护，并按照所签订的设备维保合同对其提供的服务进行监督，维修、保养记录完整。 | 0.5分 | 不符合不得分。 |  |
| 物业服务机构应按照管理制度和操作规程等检查电梯安全状况，保障运行完好。每日应不少于1次巡查直梯轿厢内外按钮、轿厢内灯具、扶梯踏板、扶手带等配件，保证功能完好，轿厢内照明、通风良好，对讲功能正常，即时应答，对话清晰。 | 0.5分 | 发现不符1项扣0.2分。 |  |
| 轿厢醒目位置公示应急救援、维保单位、物业企业电话和乘梯须知。 | 0.5分 | 不符合不得分。 |  |
| 制定应急措施与救援预案，每年至少演练2次。电梯出现故障、发生异常情况或存在安全隐患时，应立即停止使用、设置警示标志，及时通知专业维保单位处理解决，并如实记录。 | 0.5分 | 应急预案与演练不符不得分；存在处理不及时或未按应急预案处理的情况不得分；应急处理未记录总结的不得分。 |  |
| 空调  系统  2分 | 依据行业规范和设备使用说明书进行运行、检查、检测和保养，每日至少巡查1次，保证空调系统安全运行和正常使用，并做好记录。每年在供冷前、供暖前完成空调的全面检修，保证设备、设施处于良好状态。 | 1分 | 运行、检查、检测和保养每发现1项不符或记录不完整扣0.5分。 |  |
| 空调系统运行中无明显噪音和严重滴漏水现象，空调风口干净、无污迹；空调、各种水管路的过滤网按照使用情况及时进行清洗，每年至少进行1次。冬季停冷后，应对冷却塔等室外设施进行覆盖遮挡。 | 1分 | 每发现1处不符情况扣0.5分，滤网未按要求清理该项不得分。 |  |
| 消防  系统  2分 | 消防系统应符合下列规定：  消防设施应委托具备相应资质的检测、维修保养机构进行检测、维修保养，并出具检测报告。消防设施完整完好，处于使用状态，消防设施维护管理应符合GB25201的规定。在楼内明显位置应张贴平面疏散示意图，疏散通道、安全出口、消防车道保持畅通，无堵塞、占用、锁闭现象，不应占用防火通道。灭火器的保险及喷嘴外观良好，无损坏、无锈蚀，在有效期限内，压力表显示在正常范围内，发现问题及时更替或维修。设自动消防设施的，应确保自动消防设施运行正常，处于自动控制状态；发生火灾时，火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、排烟送风系统、防火卷帘等应能及时联动，各设施启停均在消防控制室有信号反馈。依据法律法规和行业规范，消防控制室必要消防工具和文件，且处于战备状态，非紧急情况不得挪用。消防安全标志应符合GB13495.1的规定。消防水池等消防储水设施应保持有水有压，消防管线冬季应有防冻措施。 | 1分 | 不符合不得分。 |  |
| 消防设施运行正常，每年至少进行1次全面检查和检测，每月至少进行1次维护保养，按规定做好巡检，每日检查火灾报警控制器的自检、消音、复位功能以及主备电源切换功能等，记录完整。消防设备主备用电源每月应进行手/自动切换和备用电池充放电试验。 | 1分 | 发现一处不符扣0.5分；发现1项记录不详实扣0.5分。 |  |
| 给排水系统  2分 | 对各类水泵、阀门、表计、控制柜等进行检查每日1次，确保给排水系统通畅，风机正常；各种管道阀门完好；仪表显示准确；系统无明显异味、噪声。依据设施设备规定的周期对电机、水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。半年不少于1次对生活水箱清洗消毒，每年不少于2次水质检测。二次供水的设施和处理要求应按GB17051执行。每季对排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行除锈防腐处理，每月对轴承进行润滑，对污水处理系统进行全面维护保养，确保排水设备外观完好，排水畅通，无污水漫溢，正常使用。  每年汛期、冬季来临前重点检查，保证排水畅通。  根据实际情况做好污水井、化粪池的清掏工作，记录完整。 | 1分 | 发现一处不符扣0.5分；发现1项记录不详实扣0.5分。 |  |
| 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流、排污管口应安装金属防护网并保持完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保护；管道标色和水流指示清晰；阀门开关状态和水泵的使用、备用状态，挂牌明示；进行规范加压操作，确保末端的水压及流量满足使用要求；窨井井盖凹陷、破损、缺失应做好防范措施并及时处理。 | 1分 | 发现一处不符扣0.5分。 |  |
| 供热  系统  2分 | 每年对供暖锅炉、热交换器、水泵、电机、阀门、控制设备、供热管网进行检修，并建立检修档案；遇管网检修、调试等影响供热情况，物业服务机构应提前采购单位。 | 1分 | 检修或检修记录（档案）不全面每1处扣0.5分；未及时通知采购单位每发现1次扣0.5分。 |  |
| 供热期间应24小时值守，每周巡检供热设备设施，确保各类设备、安全附件、阀门、管道、仪表运行正常，并做好记录。 | 1分 | 值班记录发现1处不符合的扣0.5分；运行记录不详实、未记录的每发现1处扣0.5分。 |  |
| 避雷  系统  1.5分 | 避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测。 | 0.5分 | 不符合该大项不得分。 |  |
| 避雷装置每年检查一次，锈蚀、变形断裂部位及时修复，保证其性能符合国家规定。每年雨季来临前检查避雷设施，保证接地电阻不大于10欧姆，记录完整。 | 0.5分 | 不符合不得分。 |  |
| 每周对变配电室内的接地带、各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地可靠。 | 0.5分 | 不符合不得分。 |  |
| 施工  管理  0.5分 | 协助采购单位对外来施工人员实行登记、备案管理；施工人员进入楼内施工，应进行登记、验证。配合采购单位对施工现场安全与消防安全、施工材料堆放、清运建筑垃圾等进行监督管理和登记。告知施工单位应避免施工噪声、扬尘、异味等对环境造成影响。 | 0.5分 | 有未备案或未登记的情况每发现1处扣0.2分；缺少监督检查记录或检查内容不全、施工现场不符合规定未处理的每发现1处扣0.2分；因噪声、扬尘、异味等情况的物业接到投诉未处理的不得分。 |  |
| 标识  1分 | 应设有消防、交通、安全、物流、人流通道等相关信息指示标志；每周检查、维护、清洁各类标志标牌，对标识的使用情况进行检查，发现损坏或丢失应按GB2894、GB/T10001.1、GB/T10001.9、GB13495.1、GB15630规定进行更换或替补。平面路线图、指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标识等，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。根据安全管理要求，结合作业现场实际情况，及时设置临时性安全警示标志。 | 1分 | 发现一处不符扣0.2分。 |  |
| 节能  管理  1分 | 执行节能制度，效果良好，有节能工作记录，能耗设施符合国家标准能耗，无跑、冒、滴、漏现象。 | 0.5分 | 无节能工作记录扣0.1分；有跑、冒、滴、漏现象的扣0.1分；不符合国家标准能耗的未经处理的该项不得分。 |  |
| 应对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训。 | 0.5分 | 无培训记录、宣传措施的不得分。 |  |
| 会议  服务  10分 | 会议  服务  10分 | 根据采购单位和会议要求进行会场布置，准备会务设施设备及物品。会场布置整洁、大方、摆放合理，室内空气清新、温度适宜，地面、墙面整洁无污物、无污渍。 | 2分 | 未按采购单位和会议要求布置场地的，每次扣1分。 |  |
| 专人承担会议服务、服务人员数量符合服务合同要求，会议服务人员经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，身高不低于1.60米，高中以上文化程度，接受过礼仪礼貌方面的专职培训。 | 2分 | 无专人承担的不得分；  服务人员数量不符合合同要求的，每少1人扣0.5分；容貌、素质、身高、文化水平等不符合要求的服务人员每1名扣0.5分。 |  |
| 迎客、开门、引导、倒水要认真按规范进行。 | 2分 | 服务礼仪、会中服务不规范的每次扣0.5分。 |  |
| 对保证音响、投影等设备的管理巡检、试运行每周不少于1次。会议前应进行调试。保证正常使用。会议期间，服务人员自始至终监听音响效果，使其处于最佳状态，达到会议要求。会议举办方有特殊要求的除外。 | 1分 | 无会前调试记录的、试运行记录的或记录不符合合同的每次扣0.5分。因设备无法运行影响会议进行每次扣0.5分。 |  |
| 在接到会议主办部门的通知后，在规定时间内能做好会议接待的准备工作等。 | 1分 | 未在指定时间前完成会议准备的每次扣0.5分。 |  |
| 每次会议后对茶具等客用品进行消毒清洁，清洗、消毒和存放符合卫生防疫规范要求，放置消毒柜内，存放期超过2周的，应在会议前进行消毒清洁。 | 1分 | 未按要求进行茶具清洗、消毒和存放的，每次扣0.5分。无清洗、消毒记录的不得分。 |  |
| 涉密会议环境符合保密安全要求，服务人员遵守保密规定，不发生失泄密事件。 | 1分 | 无保密协议、无保密培训的不得分。 |  |

附件4

商务条款

一、服务时间

服务期限时间：合同签订后 \_年（服务期限≤2年的，在服务期满后，如采购单位对服务单位考核满意可续签，服务总期限不得超过三年）。

二、服务地点：采购单位指定

三、付款方式

按照考核情况按月/按季付款。