# 用户需求书

**注：磋商文件中，如标有“★”的条款均为必须完全满足指标，报价人须进行实质性响应，报价人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。**

标注“★”的条款为实质性条款，如作负偏离响应或不作响应的，作无效投标处理。

**一、项目概况**

1.本项目为一个整体，报价人须对本项目进行整体报价，不得分拆报价，且要提供完整的服务技术资料。

2.采购预算（最高投标现价）：人民币165.00万元

3.服务合同期限为1 年。采购人每月对成交人的服务质量进行综合考核，若成交人累计2 个月以上服务质量及综合指标考核不合格，采购人可向成交人送达《终止合同通知书》，终止合同。

4.服务地点：

（1）肇庆市鼎湖区坑口街道罗隐大道11号；

（2）肇庆市鼎湖区坑口街道五十四区天后路；

（3）广东省肇庆市鼎湖区莲乐路与莲兴路交叉口东北50米。

（4）上述地点的各办公区办公大楼、附属楼和有关建筑。

5.如服务期限或合同支付金额任意一项条件先达到，则本项目合同履约结束。

**二、报价要求**

1.投标报价以人民币报价，费用为包干价，投标报价已包含完成本项目所需的人力包括管理服务成本、日常管理所发生的费用、利润、税金、交通、且必须包含用户需求书的所有服务内容，满足项目的技术要求、实施要求、售后服务和服务要求以及合同实施过程中所有应预见和不可预见的费用及其他相关费用，报价人应自行核算项目正常、合法运作及使用所必需的费用，采购人将不予支付除磋商文件及承包合同约定的由报价人承担的风险因素之外的任何补偿。在合同有效期内，合同价不受市场价格变化的影响。

2.报价人应根据实际情况，结合磋商文件及服务实施过程及响应文件等要求进行投标报价。

3.项目实施及实施过程中存在的各类障碍所发生的费用都被认为包含在报价中。报价人应考虑并承担一定的风险，如物价、气候、安全等情况的变化及其他意外困难等，成交后采购人不再支付任何其他费用。

4.为防止出现恶意竞争影响本项目顺利进行，报价人的投标报价如明显低于其他通过符合性审查的报价人报价的，必须提供详细的成本分析说明，分析说明必须包括：投入人员的工资分析、社保、项目成本、设备费、养护费、相关税费等（格式自拟）。如不提供详细成本分析说明视为低于成本恶意竞争，作无效投标处理。

5.投标报价超出采购预算，则被视为无效投标。

**三、服务内容和总体要求**

（一）服务内容

1.本项目要体现“安全、优质、高效、节约"的理念，报价人要提出符合实际情况的整体服务思路。

2.成交人对本项目的服务方案、组织架构、人员录用、建立的各项规章制度等，在实施前须报采购人主管部门，采购人主管部门有审核权和建议权。

3.★在服务期内，报价人全部工作人员须符合政府用工标准要求，书面承诺与该项目所有人员签订劳动合同；按政府相关规定购买相应的社会保险（包括养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险与生育保险）、劳动保险；在成交后五个工作日内按照采购人的要求向采购人提供相关人员的劳动合同、社保证明（每月）、医保证明（每月）、健康证明（每年）、身份证证明。（响应文件提供承诺函并加盖报价人公章，格式自拟）

4.成交人对所录用的人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录，身体健康，有上岗资格证。并按各岗位要求参加岗前培训，在掌握本岗位的专业知识、专业技能、工作内容、工作流程、工作标准以及明确工作职能和责任，而且具备了适合本岗位的心理素质、身体素质后方可上岗。对于部分具有国家强制性规定或经营范围未涉及的维护保养服务项目，成交人无法独立完成的，应当委托具有相应资质的专业企业承担，但不免除成交人对该部分的服务管理责任。

5.在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对成交人的派驻人员有直接指挥权。成交人应具备利用自身资源满足临时应急抽调含保洁服务等服务人员一次性不少于20人的调遣能力。

6.对一些重要岗位的设置、人员录用与管理，需经得采购人同意。

7.成交人在做好服务工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高服务效率和服务质量。

8.成交人须保证在合同签订后5 天内即有能力根据采购人的要求派出足够的服务人员接管本项目的服务工作，否则视为放弃该管理托管服务。

9.服务期满后，成交人须向采购人移交接管时采购人提供的管理用房、设备设施等全部档案资料及属于采购人的其他物品。

10.成交人派驻的服务工作人员要遵守采购人的有关规章制度和管理规定，如有违反或损害采购人利益以及违法、违规行为的，采购人有权拒绝成交人违规人员在此工作，所造成的一切后果及损失，由成交人承担责任并负责赔偿。

11.成交人派驻现场的全部服务工作人员要专职服务本项目，如有特殊情况需借用本项目工作人员的，须报采购人批准，并保证本项目正常运行。

（二）总体服务要求

1.成交人全部工作人员须符合政府用工标准要求，全部人员必须购买相应的劳动保险，并按采购人规定的时间、要求提供相关人员的社保证明、商业保险证明及身份证明给采购人审核备案。

2.采购人对岗位设置、人员选用与日常管理具有指导、检查、监督权及协调权，成交人必须无条件服务采购人的安排。

3.成交人派驻人员必须遵守采购人有关规章制度和管理规定，和各项保密制度并与员工签订保密协议，不得泄漏采购人有关的机密信息，如有违反或损害采购人利益的，采购人有权要求成交人立刻停止该工作服务人员为本项目提供服务，并有权要求成交人在规定的时间内更换相关工作服务人员，成交人必须按采购人规定的时间、要求补足岗位人员。上述情况出现成交人不配合的，每次扣罚当月服务费的5%。累计达3 次的，采购人有权终止服务合同。

4.成交人在日常管理中要建立交接班等登记制度。

5.成交人派驻现场的服务人员按岗位要求统一着装，佩带统一工卡标志，言行规范（能听懂广东话，会使用普通话或广东话），注意仪容仪表，公众形象。

6.成交人必须负责其工作人员的制服、警具、劳动工具等物品的配置与更换费用。

7.成交人须提供足够的作业机具，日常工具、维修工具、清洁工具和对讲机等用品。成交人采购的物料必须按照采购人需求进行采购。上述情况违反一次的扣罚当月服务费2000.00 元，累计达3 次或以上的，扣减一个月服务费。

8.成交人负责属下员工的职业道德教育、业务知识培训工作；定期接受采购人关于服务工作满意度的测评。若测评不满意，每次的扣罚当月服务费2000.00 元，累计达3 次或以上的，扣减一个月服务费。

9.如果成交人的派驻人员受到采购人的工作人员或其他人员三次或以上投诉，经查证属实，确实违反了合同约定和相关管理规定的，采购人有权要求成交人立刻停止该工作人员的服务工作，同时成交人必须按采购人规定的时间、要求补足岗位人员。否则每次扣罚当月服务费3000 元，累计达3 次或以上的，扣减一个月服务费。

10.采购人除按合同规定支付项目管理服务费和合同明确规定的相关费用外，其余各项费用开支均由成交人自行承担。

11.成交人必须保证在服务期限内，本项目服务区域范围内无被盗等治安案件的发生，无纵火、爆炸、投毒等恶性事（案）件发生、无外事纠纷、泄密等事（案）件发生。否则除合同法及相关法律法规规定及相关部门认定应由成交人承担的责任赔偿外，采购人有权视事件严重性作出对成交人扣罚当月服务费，发生影响极其恶劣事件的采购人有权终止服务合同。

12.成交人必须保证在服务期限内，本项目服务区域范围内无消防责任事故发生。否则除合同法及相关法律法规规定及相关部门认定应由成交人承担的责任赔偿外，采购人有权视事件严重性作出对成交人扣罚当月服务费部分或全部金额的处罚，发生影响极其恶劣事件的采购人有权终止服务合同。

13.成交人必须保证在服务期限内，本项目服务区域范围内无机械设备、操作责任事故发生。否则除合同法及相关法律法规规定及相关部门认定应由成交人承担的责任赔偿外，采购人有权视事件严重性作出对成交人扣罚当月服务费部分或全部金额的处罚，发生影响极其恶劣事件的采购人有权终止服务合同。

14.各项服务工作，必须按采购人要求的时限和标准以快速、高效、保质、保量地完成。

15.采购人不定期对成交人的上述服务管理制度进行检查考核，出现考核分数低于95 分得，每次扣罚当月服务费3000 元，累计达3 次或以上的，扣减一个月服务费。

16.成交人一切管理服务工作的实施，必须以服从于采购人的工作需要为前提，以方便采购人为原则，通常情况下尽可能在采购人工作时间以外进行。

17.成交人必须根据有关规定和采购人需求拟定详细的管理服务细则或拟定详细的管理服务实施方案，且经采购人认可后方能实施。

18.各类设备耗材、养护、劳保用品等由采购人审验确认后方能实施。

19.成交人必须保证办公大楼及大楼周边区域的保安工作。

20.成交人必须配合采购人实施办公楼节能措施，制订有关节能管理办法。

**四、服务工作要求**

（一）项目主管人员

1.负责统筹和协调整个项目的保洁、保安、绿化服务管理工作，监督各岗位部门的工作，同时做好与采购人的沟通工作，确保服务质量。

2.负责制定服务管理实施计划及服务岗位制度与实施等，并负责与采购人的常务工作与联络协调。

3.随时接收采购人的服务需求和投诉。

（二）保洁服务要求

1.服务范围主要负责税务大院内场地及物业范围内的清洁卫生工作（含罗稳、天后和莲花所），包括公共办公区域清洁卫生、外围清洁卫生工作。

2.保洁内容：

1. 负责大院内场地及物业公共办公区域、会议室、卫生间及消防通道等外围区域的卫生清洁工作。
2. 负责大院内室外、室内办共区域的绿植养护工作。
3. 垃圾清运，保洁人员应及时对大院内场地办公区域产生的生活垃圾及废弃物进行清理，并运送到指定的垃圾存放地点。
4. 协助做好办公区域会议服务保障工作。
5. 根据实际需求，完成临时交办的保洁工作。

3.工作要求:

1. 通道、地面、楼梯扶手每天清扫、拖抹各一次，保持地面清洁干净，无污渍、无垃圾、无纸屑、无杂物，做到随脏随清洁。
2. 办公室通道的门、窗每天抹一次，保持清净明亮。
3. 每天清洗垃圾桶，确保表面无污渍，及时清理桶内垃圾，确保桶内垃圾不超过容量的三分之二。
4. 每天清理地毯。
5. 每周清理3米以下墙身、天花板、灯具一次，保持无蜘蛛网、无灰尘。
6. 每天清洁电梯门面、内壁及地面，保持无尘、无污渍，做到随脏随清洁，每周对电梯金属部分涂不锈钢保护剂，每周对电梯天花板、照明灯、排气扇进行清洁除尘，电梯消毒具体要求按照疫情期间消毒制度执行。
7. 每天对洗手间地面、洗手盆及尿槽、厕兜进行巡查保洁，做到随脏随清洁，保持洗手间内干净无臭味、地面清洁无杂物积水、瓷器无污渍水锈、镜面光亮无水珠、墙壁无尘无渍无蜘蛛网，卫生间消毒具体要求按照疫情期间消毒制度执行。
8. 每天对会议室地面、门窗、桌椅进行一次拖抹，遇有会议时要提前做好通风，做好会场设置。
9. 定期对绿植进行浇水、施肥、修剪，确保绿植生长良好，叶色正常。

4.工作纪律和要求

(1)必须严格遵守各项法律法规和各项规章制度。遇有突发性事件（如类似非典、新冠肺炎疫情等），必须服从采购单位的统一管理和安排。

(2)服务人员确保每天按时到岗，按时完成相关工作，不得影响人员就餐。

(3)服务人员应有良好的个人卫生习惯，要经常洗澡、理发、剪指甲，工作服、工作帽要保持清洁，工作期间要穿防滑雨鞋。

(4)服务人员须无条件服从采购单位食堂管理人员监督管理，每日上班时间根据季节特点和临时工作需要适时约定，服从节假日期间工作的统一安排。

（三）保安服务要求

1.严格遵守国务院和广东省颁布的《保安服务管理条例》等相关法律法规及招标人规章制度。

2.负责各办公区域安全防范、保卫工作，完善和落实各种安全防范、保卫责任制度，协助加强机关内部管理，保障机关人员、财产和公共财产的安全。有效预防违法犯罪、治安、灾害、泄密、卫生、污染、噪音、投毒等和其他突发事件的发生，确保机关的安全，维护机关良好的工作秩序、生活秩序，保证机关正常工作的开展。

3.承担机关安全防范、保卫日常监督和管理工作。负责协助组织指导和检查督促各办公区的安全防范、保卫工作。加强对机关办公区的检查和巡逻工作，负责对机关重点要害部位进行巡查、监控，遇到情况及时处理。

4.负责对本项目区域内安全保卫进行联动管理实施和定期或不定期检查，区域分工，各负其责，责任到人，层层落实。

5.牢固树立安全保障和服务意识，熟知采购人行业特点和性质，工作人员的工作状况，热情、精准服务，确保机关安全正常运行。

6.做好与周边区域消防、公安、街道、卫生、通讯、信息、媒体等单位的沟通、协调、联动。

7.保安服务人员上岗时，须坚守岗位，坚持原则，认真负责，保持威严可敬的仪表仪容，严格执行队列行走标准，文明执勤，礼貌执勤；不做与工作无关的其它事情，树立良好形象和道德风范；保安人员一律不准留长发、长胡子、大包头，蓄发不得露于帽檐外。

8.保安人员穿着整齐,整洁,无皱折现象。上班时间需着工作服,不得敞怀赤膊。在岗期间不得勾肩搭背，东倒西歪，不背手、袖手或将手插入衣袋，严禁睡岗、坐岗。

9.迎面相对工作人员或其他人来访人员进出时若近距离目光与之对视,应点头微笑或行注目礼，车辆进出、经过办公区大门和出入口时行举手礼,离开时行注目礼。

10.负责制定出入登记管理制度。严格执行物品进出管理，负责大件物品进出询查、核对无误方可放行；对装修人员及装修物品的进行出入登记管理；对配套上门服务单位、人员进行建档管理，规范言行举止；对来访人员礼貌周到，耐心介绍来访登记管理规定，热情办理有关来访登记手续。

11.全天24 小时值班，加强管辖区内动用明火的控制和管理，辨别消防报警的信息；保持值班室内及周围环境卫生整洁有序；爱护配备给门卫的一切财物和用具，登记本等不得乱撕、乱画，要妥善保管。认真做好工作情况登记，做好交接班工作。

12.保安人员须认真履行安全保卫工作职责，熟悉管辖区域的概况、布局；了解管辖区域周边房屋、地形及各条通道的布局，实行24 小时三班值班和24 小时巡逻、巡查制度，每隔两小时要巡逻一次，做到勤巡逻、勤检查，对重点要害部位多巡逻、认真观察，巡逻期间携带记录本、笔、电筒，要做到巡逻到位、路线目标明确，如有可疑情况、发现问题要及时记录、汇报，及时处理；重大治安问题和事故及时向采购人汇报，并采取果断措施，控制事态发展。严格交接班手续，认真做好值班记录和交接班记录。

13.使用安全报警监控系统、电子巡更系统，对办公场所的治安情况实施24 小时监控，确保安全。发现可疑或不安全迹象采取跟踪监视和定点录像措施，并及时上报和进行现场处理，保安人员接到治安报警，应及时报告，迅速赶到现场酌情处理，并把情况反馈到监控中心和物业管理岗，监控员对报警处理情况作详细记录，留档备查。

14.切实贯彻“预防为主，防消结合”的指导方针，制订并落实消防管理制度和消防安全责任制，做到责任落实，器材落实，检查落实，认真学习有关消防知识，开展安全检查，及时消除不安定因素和安全隐患。制定完善的消防应急预案，防患于未然，全体保安队员均为义务消防员，建立义务消防队，定期组织保安员消防安全学习教育、训练、演练。记录《督查巡检表》。每季度年开展一次全员消防演习。加强要害部位、部门的管理，以防泄密、破坏和失窃，加强配电房、机房、监控室、机要室等工作重地的巡查管理。

15.严密防范和制止火灾、盗窃、治安等各类突发事件的发生，对各类事件要按照何时、何地、何因、何事、何人、何后果、何处理“七要素”做出完整、详细的记录。

16.熟悉保安设施设备、报警设施、监控、通讯器材、保安设施、自卫武器等装备性人、操作规程和使用方法，能够独立进行操作，并能进行简单的维修。保安人员交接班时，应确认使用的保安、通讯器械及防盗报警器材等完好后，认真做好交接班记录，如有损坏立即上报。

17.负责对监控中心、监控主机系统、监控集成主机系统、周边、车场、各楼层、监控摄像点、各楼层录像设备、线路每月巡检一次。确保监控设备完好，保证监控、值勤记录详细完备，进一步建立、建全安全档案管理。

18.全天24 小时对停车场实施管理，保证车辆停放安全，严格执行停车场管理制度，负责对停车场、车辆停放进行管理，引导车辆安全有序停放，维护车场交通秩序，严禁在通道停放各种车辆，确保道路畅通。

19.保安人员每两小时对车场、车辆巡查一次，负责采集车辆停放和车位信息并定时发布告知。熟悉院内车辆车号及车型，有序控制车辆的出入。负责检查车辆是否漏油，门窗是否关好等情况。

20.对进出办公场所的所有车辆实行登记，记录车辆的进出时间和完损程度。准确了解进出的内部车辆驾驶司机情况，车辆进场后跟车指挥泊位。

21.负责车场交通配套设备、设施的使用管理、简单维修和日常保养。

22.及时发现和协助采购方妥善处理在停车场和大楼内发生的交通事故及交通设施的损坏。

23.重大活动等工作繁忙时间按采购人量增加各类人员。协助采购人各类活动的开展及临时接待任务的做好各项保障工作。

24.以预防为主，防消结合，定期检查消防器材，发现隐患，及时消除，使之始终处于完好状态。须做到熟悉区内楼消防器材存放位置、使用方法和掌握处置初起火灾的方法，及时处理消防事务。重大节日前配合采购人进行节日消防安全大检查，发现消防隐患须按采购人要求及时进行整改。

25.严防死守，严禁防范易燃易爆品、剧毒品和枪支弹药带入机关。如有发现，及时报告安全保卫主管部门妥善处置。

26.区域内一旦发生火警，能准确判断报警点的位置，并迅速报警、报告，同时至少3 人以上五分钟内到达出现在消防报警点。物业公司全体员工须服从统一指挥，履行义务消防员的职责，全力投入抢险工作，组织工作人员撤离危险地带，妥善安排，做好现场安全保卫工作，协助有关部门查清起火原因，严防趁火打劫捞取不义之财，不得临阵借故逃避。

27.保安人员执勤期间必须严格遵守采购人的规章制度。

（四）绿化服务要求

1.负责按采购人相关标准要求为各办公区提供室内植物摆放配置和室内外植物的管理和养护。

2.室内植物配置（租摆）：室内植物以观叶类为主，不宜有浓烈气味的品种，成交人按上述标准负责采购所需植物并配置摆放，定期根据季节轮换不同品种。采购人可根据需要要求成交人调配各办公区的租摆数量。

3.室内植物的采购、配置、补种或更换均由成交人承担费用，成交人应具备随时调配补种和更换室内植物的能力。

4.办公楼周边室外或园区植物花草由于花期和寿命自然凋谢或死亡的，成交人应及时以书面形式向采购人报告，并提出更换、补种的方案或建议，经采购人同意后实施，单株或一次批量不超过300元的植物，由成交人负责采购补种，单株或一次批量超过300 元的植物由采购人采购，成交人免费进行补种。

5.由于管理不善造成室内外植物或苗木死亡的，或在保养维护过程中因操作不当导致设施损坏，成交人承担补种或设施损坏所有相关损失的责任，及时进行补种或更换，采购人不再另行支付费用。

6.在养护过程中，不得影响采购人的正常工作秩序，在开展养护工作前与采购人做好沟通与协调。维护人员须遵守采购人的各项规章制度，并接受采购人相关部门的监督，确保维护保养工作的按规定安全开展。

7.养护人员在岗时须着装整齐统一、佩戴工卡上岗。做到工完场清，文明作业。如养护工作人员发生变动，须报采购人批准，并对新上岗操作人员进行相关的培训方可上岗。

8.对于没有淋水设施的绿地，报价人必须自行解决淋水问题，自备浇水设施。

9.成交人对派驻到采购人办公场所服务的所有养护人员的安全承担责任，提供安全生产和安全教育方案，并对人员进行安全教育和管理，加强树木养护作业时的安全保障。如在养护服务过程中成交人的上述人员发生人身意外伤亡事故及第三者伤亡事故的，其一切损失赔偿责任全部由成交人承担，采购人不承担任何责任。

10.绿化修剪：定期进行修剪，每年草坪修剪次数3 次以上，其他绿篱4 次以上，落叶乔木每年2次以上，灌木每年4 次以上。确保草坪生长繁茂、平整，绿篱保证成型美观，生长旺盛，无枯黄，乔木修剪以自然树形为主，均衡树势、美化树型，形成观赏效果。

11.浇水、排水：经常检查盆栽植物保墒和绿地排灌情况，保证无积水、无旱情，不得因涝、旱影响植物生长。每次浇水使植物根部保持湿润。夏季浇水在早晚进行，避免高温季节午间浇水，干旱季节应满足草坪生长所需的水份。

12.施肥管理：根据植物生态习性及土壤状况进行施肥，绿地以施有机肥料为主，树木施肥先挖好施肥环沟，其外径与冠幅相适应。除根外施肥外，肥料不得触及树叶。

13.杂草清除：每年累计绿地除草6 次以上，及时清除各种杂草，确保绿地无杂草。禁止使用化学除草剂，务必保证园林植物的安全，无污染、无危害。

14.病虫害防治：根据植物的特点，选择效果好、对植物无伤害的药物报采购人。药物防治每年3次以上，人工防治2 次以上，确保树木花草无病虫症状，病虫害危害率控制在2%以内。药物防治须要做到对园区空气、水体等不产生污染，不得对植物有药害现象。

15.灾害预防：根据植物生态习性，及时采取必要的防寒防晒防风措施，新种树木有保护架，暴风雨过后12 小时草地无明显积水，树木无倾斜，断枝、落叶在12 小时内处理完毕。

16.绿地卫生：负责及时清理清运管辖区域内草叶枯枝杂物、生活垃圾等，当天内清完。

17.工作人员在日常工作中职责范围内应服从采购人的具体工作安排，并遵守所在采购人的规章制度；服务工作人员必须服从采购人的管理。

18.工作人员工作所使用的物品、用具、材料不得违反国家有关环保相关制度和管理规定，不得对采购单位的环境造成二次污染。

**五、服务人员及福利待遇**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位配置 | 人数 |
| 1 | 物业主管 | 1 |
| 2 | 资料员 | 1 |
| 3 | 保洁主管 | 1 |
| 4 | 保洁员 | 8 |
| 5 | 保安主管 | 3 |
| 6 | 保安员 | 10 |

（一）成交人须按本项目要求设立完整的服务组织机构，组织机构总人数需不少于24 人。

（二）服务人员福利待遇要求

1.服务人员值班时可提供在餐厅用餐，但需按照采购人报餐要求提前订餐，餐标按成本价收费；不值班时不予点餐用餐；

2.报价人要提交人员工资测算表（含缴纳社保），确保工资水平，确保人员稳定。

3.报价人应提供服务费用分配表。

（三）成交后，在合同期内，成交人所派驻工作服务人员发生意外伤亡事故，由成交人自负。

★（四）为保证项目服务工作的顺利过渡实施，维持社会稳定，成交人在响应文件中承诺的全部拟投入本项目服务人员必须在合同签订后3 个工作日内全部到岗（如成交人接收原有管理服务人员的，则到岗人员数量=承诺人员数量-原有管理服务人员数量）进行交接服务培训并经采购人验收考核。否则上述人员中出现不能按时按要求到岗培训的，每人扣罚成交人当月服务费10%，出现 3 人或以上的采购人有权将成交人作为虚假应标上报采购监督管理部门处理。

（五）成交人必须为其投入本项目的管理服务人员依法购买五险一金，如发生成交人未为其投入本项目的管理服务人员依法购买五险一金的，每人每次扣罚成交人当月服务费10%，累计发现3 人或以上的扣减一个月服务费。

**六、服务标准和服务指标**

1．成交人需严格执行通过专业化、规范化的保安管理，督促保安人员尽忠职守、文明执勤，并严格遵守国家法律法规、认真履行采购人各项管理制度和工作要求，以达到提高管辖区域的安全系数，不断提升管理水平和服务质量，维护正常公共秩序，共同营造平安和谐的环境。

2．管辖区域内无因成交人管理不当而发生重大刑事案件和重大交通及重大火灾等安全事故。包括但不限于:发生盗窃、纵火、爆炸、投毒等恶性事(案)件、外事纠纷、泄密等事(案)件。

3．管辖区域内的设施、机电设备无操作管理、使用责任事故发生。由成交人分包的项目及服务区域内二次装修工程无因监管不到位而发生安全事故。

4．各项服务工作需按采购人要求的时限，高效、保质、保量完成。

5．管辖区域内平地绿化、乔灌木、室内植物花木养护、除杂草等保养率100%。

6．管辖区域内实行动绿地态保洁，卫生清洁保洁率99%。

7．服务满意率在95%以上;投诉处理率100%。

8．成交人一切服务工作管理的实施，需以服从于采购人的工作需要为前提，以方便采购人为原则。

**七、服务质量与考核标准**

1.采购人通过服务管理考评制度对保洁、保安、绿化服务工作进行管理。除按回访制度监督服务工作外,采购人每月定期对成交人提供的管理服务进行总考核。如出现三次考核不及格（合格线≥90），采购人有权提前终止合约。

2.采购人与成交人在发出成交通知书之日起30 天内签订合同，合同期限1 年，采购人根据每月对成交人的服务质量进行综合考核，若成交人年度内累计2 个月以上服务质量及综合指标考核不合格，采购人可向成交人送达《终止合同通知书》，终止合同。其中第一个月为试用期，试用期内，若管理服务要求与磋商文件中的不当，或不一致的按照退出机制或合同约定方式，采购人有权单方面解除框架协议或合同，如造成责任事故的一并追究其法律责任。试用期满，经综合考核通过者（考核通过为90 分或以上）成交人可以继续履行合同。

（一）人员服务工作评分标准:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 评分细则 | 加分/扣分 |
| 综合管理 |
| 1 | 衣着规范，仪容仪表达标 | 衣着不规范，仪容仪表不达标的扣1 分 |  |
| 2 | 服务工作人员具备合同要求的政治、业务素质，业务能力和文化水平 | 服务工作人员不具备相应业务素质和文化水平每发现一次扣2 分 |  |
| 3 | 每月定期开展集中业务培训、训练、演练不少于2 次，记录资料齐全 | 每月只开展一次人员培训扣1 分，没有完成两次或以上培训扣2 分 |  |
| 4 | 维护绿化区域内的环境清洁，无安全隐患 | 发现绿化区域内出现流动垃圾的扣1 分 |  |
| 5 | 对绿化区域内的花木定期修剪；施肥，防虫害；每天保持花木湿润度 | 没有定期修剪、施肥或没做好防虫害的扣0.5 分；导致花木枯干扣1 分 |  |
| 6 | 对办公区域的绿植进行养护和更换枯干花木的盆栽 | 没有定期养护扣0.5 分；没有及时更换扣0.5 分 |  |
| 7 | 按照岗位设置要求值班，未经采购人同意，不得出现缺岗现象 | 出现缺岗1 次扣1 分 |  |
| 8 | 岗位设置值班记录本，值班人员每小时对值班区域安保情况进行记录 | 出现未按要求进行记录情况1 次扣1分。 |  |
| 9 | 岗位上不得有脱岗、串岗、睡岗、打瞌睡、玩手机、饮酒、酗酒等违规行为 | 有打瞌睡、玩手机等违规行为扣1 分；有脱岗、串岗等违规行为扣1 分；有饮酒、酗酒后执勤等违规行为的每人次扣3 分 |  |
| 10 | 各岗位需维护好负责区域内交通秩序，做好交通指引和车辆摆放管理工作。 | 对进入区域车辆不按规定进行控制的扣1 分，不指挥车辆按规定车道行驶、停放的每次扣1 分。对乱停乱放现象不管理扣0.5 分。 |  |
| 11 | 各岗位需维护好负责区域内的综治秩序。 | 出现现象一次扣1 分。 |  |
| 12 | 突发事件需第一时间到达现场。 | 突发事件不能第一时间到达现场处置的扣3 分。 |  |
| 13 | 各在岗人员需按规定配齐值班登记本、对讲机、防暴应急器材等装备。 | 未按规定配齐相应装备的，每发现一次扣1 分 |  |
| 14 | 严禁发生非法集会、其它破坏、盗窃、抢劫、枪击等恶性案件。 | 未采取有效措施使其负责区域内发生恶性案件的扣20 分 |  |
| 15 | 服务工作人员需认真履行职责，不得有违法违规行为。 | 存在服务工作人员监守自盗或进行其他违法违规行为的，每发生一次扣10 分 |  |
| 安全管理 |
| 16 | 消防、治安要求落实全天24 小时值班巡逻人员，并熟练掌握各种消防设备的使用方法 | 未落实有关消防、治安管理规则制度的每一次扣2分；未做好相关登记手续、应急流程的每一次扣2 分 |  |
| 17 | 按照已制定的有效火灾、火警应急措施及重大紧急事故处理预案执行扑救火灾等灾害事故的紧急任务。 | 发生火灾时没按应急预案及时采取有效措施进行处理的扣10 分。不积极参加扑救工作，不积极执行扑火救火任务的扣20 分。 |  |
| 18 | 负责楼宇内灭火器、消防栓、指示标志牌、应急照明灯等消防器材设施楼宇内视频监控、防盗报警、门禁等技防系统的日常巡查、记录管理工作。 | 对消防器材及设施因管理不善发生被盗或被盗后未及时处理的扣1 分；对消防设施未进行巡查记录、日常管理的扣1分。对楼宇内视频监控、防盗报警、门禁等技防系统未进行巡查记录、日常管理的扣1 分。 |  |
| 19 | 负责采购人指定区域内全天候24 小时的治安保卫工作，确保区域内的安全。发现重大异常情况需及时处理，及时报告。若有意外事故或发现盗贼入侵及有暴力行为发生，应立即上前制止，并马上报告公安机关和采购人。 | 若有意外事故或发现盗贼入侵或有暴力行为发生，没有马上采取应急方案扣1分；不能立刻赶到现场处理或制止的扣1分 |  |
| 奖励项 |
|  | 积极主动采取有效措施，在维护区域稳定、治安、消防综合治理工作上表现出色，得到采购人认可的加10 分；通过主动伏击等行动捕获小偷、犯罪嫌疑人的加5 分 |  |  |
| 总分 | 100分 |

**八、服务项目前、后交接工作的要求**

1.本项目涉及服务社会化过渡工作，在过渡阶段，采购人原有的部分工作人员将按采购人计划逐步移交成交人管理，成交人必须承诺优先吸收这部分人员作为员工。在移交人员的过渡阶段，如出现因采购人原工作人员不愿接受移交，提出辞职或离岗，或其他原因导致的人手短缺从而导致用人空缺的情况，报价人必须承诺从自身渠道3 天内补足人手。

2.成交人负责对其员工进行岗前培训，培训率达到100%，每月要进行一次讲座，内容包括安全生产教育、服务礼仪教育等。人员必须经过培训合格后才可以安排上岗工作。

3.合同签订后，成交人需在合同生效当日起按双方约定将所有与项目相关的设备工具、物料、人员安排到位，并落实实施方案，进行正常的服务工作。

4.合同的终止根据合同内容规定执行，成交人若在合同期内出现重大管理失误、严重违约或用户投诉多，采购人将书面责令成交人限期整改，三次以上未能有效整改的，采购人有权解除合同。

5.成交人在承包期满时，要积极配合与下一任承包人做好交接工作，不得以任何方式阻碍交接，影响采购人的正常工作。若后续承包人由于特殊原因未能提供服务，成交人须继续配合采购人做好相关服务工作，直到与新承包人顺利交接完成为止，但最长期限不超过60 天。

**九、其他要求或说明**

（一）成交人在进场时和合同期间根据采购需求和工作需要雇(聘)用服务工作人员的开支和采购自用设备、用具、用品所需费用，是报价人报价内容，也是成交价格，即由采购人按月定额支付给成交人的服务费。该费用包括具体内容如下:

1.聘用服务工作人员费用（包括管理服务工作人员工资、依法缴交的社会保险费、福利费以及员工宿舍租金和水电费）。

2.服务工作所需设备及用品用具费用。

3.服务人员服装及作业工具等费用。

4.约定服务内容工作过程中所需工具的折旧费。

5.服务工作中所需要的物料费(不含客用品及其它易耗品)。

6.成交人依法缴纳的税费。

7.成交人的管理服务酬金。

（二）根据现行法律、法规，在本项目采购过程中应由采购人所缴纳的其它费用应由采购人负担。

（三）其它要求：

1.在服务期内，如采购方需增加或减少服务人员岗位时，按照相应的岗位成交人的成交单价核算，则需相应的增加或调减服务管理费用(具体的费用增加或调减以成交后签订合同时双方协商确定，每月结算时以当月实际的人数及工资价位为准，原则上不得超过最高限价及投标报价)。

2.合同期内，考虑到物价水平及物业服务人员薪酬刚性调整的因素，经财政部门同意，采购人可按当地最低工资标准提高的幅度对物业服务人员的工资差价进行适当的调整。

3.采购人有权对项目方案、服务内容作适当修改调整，达到最优的服务质量。

4.成交人不得以任何方式转包或分包本项目。

5.未经采购人批准，不允许成交人中途更换项目负责及项目其他服务人员。如因不可抗力因素导致项目负责人发生变更的，成交人应至少提前一个月书面通知采购人，其他岗位服务人员必须提前15天通知采购人，经采购人书面同意后更换，替代人员须具有与原人员相当或更高的资质和能力。

6.采购人有权直接参与管理和裁决重要岗位的管理、人员安排及相关制度，对不称职人员可以要求成交人更换。

**十、付款方式**

1.在履行合同期间，采购人按季度向考核合格的成交人支付合同款，合同款以成交人每月报价×3为准。

2.根据考核结果给出成交人每季的工作评价得分。每季得分90分（含90分）以上为合格，每季得分90分以下为不合格。若成交人当季的服务工作质量评价得分低于60分，采购人将扣除成交人当季的物业管理费用的10%。如成交人在一个连续年度服务期间内有2个季度的工作质量评价为不合格，采购人有权终止合同。采购人可根据考核情况及指导意见要求成交人对不满意的部分进行整改（包括整改方案的书面报告，对直接责任人的处罚、对相关管理人员的处罚等）

3.成交人向采购人提供有效发票及公司账户，采购人自收到发票之日起20个工作日内把款项汇出，特殊情况除外。