# 采购需求

## 项目概况

**★**（一）服务范围：“三中心“包括综合文化活动中心（含阅览室、绿色网吧、室内篮球场、书画室、舞蹈室、会议室等）、警务中心、芳草卫生服务中心、神仙树社区办公室（公共场地、道路、房屋建筑公共部分、会议室、停车场），面积约1.26万㎡。地下停车场对外停放，所收费用扣除税费上缴财政。（说明：供应商应按竞争性磋商文件3.2.6承诺函内容进行承诺）

（二）设施设备清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 品名 | 型号/规格 | 数量 |
| 消防 | 火灾报警器 | 海湾5000 | 1台 |
| 消防喷淋泵 | 45KW | 2台 |
| 消火栓泵 | 18.5kw | 2台 |
| 消火栓 |  | 53个 |
| 配电柜 |  | 1台 |
| 开关柜 |  | 2台 |
| 喷淋 |  | 600个 |
| 烟感 |  | 671个 |
| 地下消防水池 | 60m³ | 1个 |
| 屋面消防水池 | 30m³ | 1个 |
| 风机房 | 5.5KW | 2台 |
| 7.5KW | 2台 |
| 2.2KW | 2台 |
| 消防应急柜 | 2000W | 8台 |
| 配电房 | 高压开关柜 | HXGN-12 12KV/63A | 1台 |
| 干式变压器 | SCB10-630/10 | 2台 |
| 低压配电柜 |  | 9组 |
| 低压开关柜 |  | 2组 |
| 发电房 | 柴油发电机 | 160KW | 1台 |
| 空调 | 美的空调外机 | 15KW | 8台 |
| 美的空调外机 | 20KW | 15台 |
| 美的空调内机 |  | 151台 |
| 电梯 | 西子奥电梯 |  | 2台 |
| 化粪池 | 文化活动中心化粪池 | 35m³ | 1个 |
| 卫生中心污水处理化粪池 | 30m³ | 1个 |

## 服务要求

4.2.1项目经理（1人）

4.2.1.1任职要求：具有本科及以上学历，3年以上非住宅物业管理经验，年龄不超过35岁；

4.2.1.2服务范围：

（1）认真执行国家及政府的有关政策、法规以及公司制定下达的各项工作方针、计划和指令，严格执行芳草街道办事处和物管公司各项规章制度，定期汇报物业服务工作情况，全面负责项目物业服务的管理工作；

（2）负责对外协调有关单位、部门的公共关系，确保各项工作顺利开展；

（3）负责签订本项目权限内相关合同；

（4）负责落实芳草街道办事处“三中心”物业服务年度工作计划和各项服务方案并监督实施；

（5）负责物业服务中心范围内各类投诉、建议、对外接待、各类活动筹划、重大突发事件等事务处理；

（6）按照公司质量管理体系和环境管理体系文件规定，监督物业服务中心的质量管理工作；  
 （7）负责物业服务中心各类人员奖惩措施的落实情况以及考核管理工作；

（8）完成芳草街道办事处和物业公司交办的其他各项工作。

4.2.3客户服务（2人）：

4.2.3.1任职要求：具有大专及以上学历，身体健康，政治觉悟强，有一定的文化活动组织能力和亲和力，年龄30岁以下。

4.2.3.2服务范围：

（1）负责物业公司现场行政办公；

（2）负责本项目的客服接待、文化场馆和图书室的协助管理；

（3）负责投诉、报修和满意度访谈及统计汇总工作；

（4）协助业主方举办的文化活动，以及重要参观接待协调和配合工作；

（5）协助社区卫生服务中心做好疫情防控工作。

4.2.3秩序维护（18人）：

4.2.3.1秩序维护要求

（1）实行24小时值班制度；秩序维护人员熟悉大楼的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责；

（2）结合楼宇特点，合理编制固定秩序维护岗位和流动巡逻岗，明确岗位责任；建立全天候秩序维护岗位、巡逻制度；有效利用智能化监控系统，保证24小时值班监控；对破坏公共财物行为及时制止，对违法行为及时处理；及时处理各种突发事件。

（3）物业管理服务要体现政府机关侧重于加强对楼宇治安、人员来信来访和突发事件紧急处置预案等方面工作管理的特点。

4.2.3.2任职要求：

（1）高中及以上文化，身高170cm以上，50岁以下，持退伍证或持保安证优先，其中：至少1名退伍军人任安全主管，2名专职消防监控员须持人力资源与社会保障部门或消防部门颁发的消防设施操作员；

（2）五官端正，有良好的职业道德；无纹身或明显疤痕或标志，身体健康，无精神类疾病；遵纪守法，无不良嗜好，无违法犯罪记录；有安保、部队等工作经历和实际管理经验者优先。

（3）责任心强、精力充沛、爱岗敬业；

（4）秩序维护施行周40小时工作制。

4.2.3.3门岗职责及要求：

（1）军姿站立，主出入口24小时值班，按时到岗，坚守岗位不脱岗；

（2）保持个人仪表整洁、门岗周围环境清洁，劝阻小商小贩不要在物业管理区域内乱设摊点；

（3）对进出车辆进行有效疏导，引导临时停车位车辆管理，保持出入畅通；

（4）按相关规范严控电瓶车的任意停放，禁止在区域内对电瓶车私自充电；

（5）做好物品及人员出入管理，建立完善的出入登记管理制度，杜绝危险物品进入和馆内物品流失；

（6）做好中心邮件收发工作。

4.2.3.4巡逻职责及要求：

（1）科学合理安排巡逻路线，重点部位每小时至少巡逻一次，发现违法违章行为应及时制止；排除各种不安全因素，发现疑点应追查原因，同时通知有关部门；

（2）对火灾、停水、停电、电梯困人、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告甲方和有关部门，并应采取相应措施防止损失扩大；巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时启动相应的应急预案；

（3）收到中央监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达，并采取相应措施；

（4）对物业管理区域内设置的消火栓（箱）、窨井盖、安全警示标志等涉及公共安全的设施设备进行定期（每月不少于一次）和不定期检查，发现缺失、损坏或不能正常使用等情况，应及时报告并记录。

4.2.3.5消防安防监控职责及要求：

（1）监控设施应24小时开通，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控、保持完整的监控记录。做好文化活动中心内设施设备、办公设施及中心工作人员机动和非机动车辆的防盗安全工作；

（2）监控中心收到火情、险情及其它异常情况报警信号后，应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；

（3）严禁无关人员进入重点部位，复制监控的录入资料及查看资料要经项目经理或主管批准，严禁泄漏有关保密资料；监控的录入资料应至少保持30天，有特殊要求的参照行业规定或行业标准执行；

（4）保持治安电话畅通，接听及时。

4.2.3.6交通和车辆管理要求：

（1）根据实际情况设置行车指示标志，规划车辆行驶路线，指定车辆行驶、停放区域；

（2）车辆管理人员应对进出的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放。

4.2.3.7安全管理职责及要求：

（1）应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；

（2）楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，在楼内明显位置设置消防疏散示意图；

（3）定期对消防设备设施进行巡查、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用；检查详细记录，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换和报修；

（4）制定火险应急预案，定期进行宣传和消防演习。

4.2.4公共环境维护（7人）：

4.2.4.1任职要求：

（1）55周岁以下，155cm以上，初中及以上文化；具有较强的物业保洁管理经验，工作积极主动，服务意识强，有吃若耐劳精神；

（2）五官端正，有良好的职业道德；无纹身或明显疤痕或标志，身体健康，无精神类疾病；遵纪守法，无不良嗜好，无违法犯罪记录；

（3）爱岗敬业，有良好的思想素养。

4.2.4.2服务范围：综合办公楼日常保洁

（1）楼宇共用区域及楼外广场、停车场、绿化区的保洁；

（2）业务功能区、办公区、大厅、楼内公共通道、楼梯、电梯间楼平台、屋顶的保洁；

（3）卫生间、浴室、更衣室、开水间的保洁及消毒；

（4）电器设备、垃圾桶、消防栓、消防箱、公共设施、设备机房、管道、指示牌的保洁；

（5）定期对楼宇进行消毒和灭虫、灭鼠除害；

（6）管理区域内若出现自来水爆管、化粪池外溢等突发情况，应启动相应的应急预案，全力配合有管部门，采取相应措施防止损失扩大。

4.2.4.3工作要求：

（1）地面：无杂物、无污渍、无水渍；

（2）台面：保持光亮、无水迹、污迹；

（3）家具：无灰尘、无污渍、摆放整齐；

（4）玻璃门：玻璃明净、无手印，门框无灰尘；

（5）金属器件：光亮无水迹、无锈迹；

（6）洗手间：地面无杂物、水迹、水流畅通；镜面清洁光亮；无异味；

（7）灯具：灯泡、灯罩无灰尘；

（8）墙面、隔断：无污迹、无灰尘；

（9）通道楼梯：无杂物、无水迹，扶手无灰尘，墙面设备设施无灰尘、污迹；

（10）垃圾箱：垃圾箱周围无散落垃圾、无污渍，垃圾箱外壳干净、无污渍；

（11）垃圾清运：对管理区域所产生的生活垃圾做到日产日清；

（12）根据设施设备的材料及工艺等特性，在确保不损害设施设备的前提下进行清洁。

垃圾清运备注：仅包括日常办公垃圾清运。其它如社区卫生服务中心特有的中央配送、医疗废弃物（含废液）处置、建筑垃圾及各种固体废物由相应运营单位进行无害化处理，费用由垃圾/废物产出单位自行承担，不包含在本次采购范围内。

4.2.4.4绿化维护

本项目的绿化维护内容为区域内露天公区的绿化类植物、花草、树木等的日常养护和管理工作。

维护服务要求：及时修剪、施肥、浇水、病虫害防治，保持较高的植物成活率和绿化美观，养护工作应及时登记。

4.2.5设施设备维护（2人）：

4.2.5.1本项目的设施设备运行所产生的能耗（水、电）不计入本次采购的运行总费用；涉及的公共设备设施的日常运行、维护及保养由成交供应商统一组织管理，公共设备设施日常运行、维护及保养使用的机具及工器具单项1000元以内计入本次采购的运行总费用(具体设备以合同约定为准)，1000元以上由采购人采买。（大、中型工、机具由采购人提供，所产生的费用不计入本次采购的运行总费用）工程维修材料及消耗品小件由供应商承担(单件价格1000元以下的设施设备零部件更换、辅材辅料、维修耗材、办公费支出等)，大件由采购人承担。

4.2.5.2电梯的维保及年检工作、消防设施设备维护保养服务、中央空调系统的专业维护保养服务和中央空调清洗服务、高低压配电设备年检和强电维保工作等系统可由成交供应商委派专业维保公司维护，所产生的费用计入本次采购的运行总费用。

4.2.5.3涉及的公共设备设施如下：项目配备专用电梯2部。地下停车场面积约5千平方，拥有主出入口、次出口二处；规划建设地下机动车停车位100个。区内消防及视频监控系统齐全。配备有发电机房1个（发电机1台，功率160千瓦）、配电房1个、风机房4个，消防水泵等设施设备齐全。地下停车场具备完善收费系统、道闸系统、监控系统，化粪池一个。

★上述项相关费用已包含在本次采购项目中，项目履约过程中采购人不再另行支付相关费用。（说明：供应商应按竞争性磋商文件3.2.6承诺函内容进行承诺）

4.2.5.4任职要求：

（1）男性，50岁以下，中专及以上学历，持相关工种上岗证（其中须配备高压作业证书的电工1名）；

（2）身体健康，五官端正，无不良嗜好。

4.2.5.5维护服务内容：

（1）本物业内公用的房屋土建、水电设施、共用照明的日常运行管理；

（2）本物业内的消防设施、高低压配电系统的日常运行管理；

（3）本物业内安全防范、楼控等弱电系统的日常运行管理；

（4）电梯系统的日常运行管理；

（5）室内空调的日常运行管理；

（6）负责对电梯、空调、消防等设备的专业维保公司进行管理的日常衔接，包括对实施维保和维修工作中的协调、监督、管理、勒令整改等工作；

（7）雨水、污水管道、污水井定期巡查；

（8）建立完整的报修、维修和回访记录。

4.2.5.6制定应急措施及预案：

（1）突然断电、断水，电梯困人等的应急措施；

（2）消防应急措施；

（3）治安应急措施；

（4）公共疫情应急措施；

（5）馆内人流拥堵疏散的的秩序控制应急措施。

★4.2.6人员配置要求（说明：供应商应按竞争性磋商文件3.2.6承诺函内容进行承诺）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职务 | 人数 | 备注 |
| 1 | 项目经理 | 1 |  |
| 2 | 客户服务 | 2 |  |
| 3 | 秩序维护 | 18 |  |
| 4 | 环境维护 | 7 |  |
| 5 | 设施设备维护 | 2 | 公共设施设备维修维护 |
| 合计 | | 30 |  |

4.2.7其他要求

4.2.7.1质量考核：采购人定期对成交供应商进行考核。

4.2.7.2供应商在编制报价时应注意，其人员工资标准不得低于成都市最低工资标准。

★4.2.7.3磋商供应商须承诺成交后提供所有上岗人员身份证及相关证件复印件，并加盖供应商公章。

## ★商务要求

### 本项目服务期为三年，合同一年一签。

### 原则上成交供应商在一年合同期内服务时间、服务标准达采购人要求，且年终考核结果合格，可续签下一年合同。考核不合格的（85分以下不含85分）且未能在规定时间内整改到位的，采购人可以提前与成交供应商终止合同，重新组织采购活动。

### 服务地点：成都市高新区紫瑞北街20号。

### 付款方式：采购人每年对物业公共事项服务质量进行考核，达到合同约定要求，则进行续约。采购人承担的物业服务费采用的支付的方式为：合同签定生效后，办事处在收到中标供应商出具合法有效完整的增值税发票后5个工作日支付首付款，首付款比例为中标合同价款的30%，付款方式采用公对公的银行转账。按三个月服务完毕并考核合格，次月内结算并支付前三个月的服务费。

### 成交单位须对所有服务人员的疾病和人身安全意外事故等负责，采购人对此不承担任何的责任和义务，若成交在服务期限内（包括所有服务人员），无论发生任何意外事件均由成交供应商全权承担所有责任，不给采购人造成经济和名誉上的损失。

### 违约责任

1、甲方应按本合同的规定时间向乙方支付物业服务费用，如延迟支付，每日按逾期费用的0.01％支付违约金（因该笔资金是由上级政府主管部门拨款给甲方，如果该拨款滞后造成了延迟支付，甲方不因此支付违约金）。

2、乙方应按本合同规定的期限完成项目管理工作，如逾期未完成或未达到合同规定要求时，甲方有权自应付而未付的物业服务费中扣除或追溯，可以从应支付乙方的物业服务费中扣除。

3、因乙方管理不当造成甲方经济损失或者其他人身、财产损失的，乙方应承担赔偿责任。如乙方事先告知甲方，因甲方未采纳而造成损失，乙方免责。

4、如乙方无正当理由或无不可抗拒原因而发生重大责任事故，经整改仍无改善，或因乙方延误管理造成甲方不良社会影响，甲方有权提前终止合同并追究乙方相应的赔偿责任。

5、因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方依照合同约定对乙方受到的损失予以赔偿或者补偿。

6、乙方履行合约。不按规定完成任务或未按投标书承诺投入人力、物力和设备，或者违反本合同其它约定的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权单方解除合同并不退还履约保证金，履约保证金不足以弥补损失的，乙方还应给予赔偿。连续三次在考核通报扣分扣款的，甲方有权单方解除合同并不退还履约保证金。

7、因乙方管理不善或操作不当等原因造成甲方、乙方或第三方重大人身、财产事故的，由乙方承担责任并负责善后处理，造成甲方经济损失的，乙方给予甲方经济赔偿，产生质量事故的原因，以相关主管部门的鉴定为准。

8、任何一方无正当理由提前解除合同的，应向对方支付本合同第二条约定成交价10%的违约金。

9、因乙方原因导致发生以下情况之一，甲方有权单方解除合同并不退还履约保证金，由此产生的经济损失，由乙方承担。

（1）辖区物业管理被媒体曝光或省、市、区领导批评，造成恶劣影响、严重后果的；

（2）对甲方就同一个问题发出书面整改通知三次以上不能整改的；

（3）乙方未按《劳动法》及时与物业工人签订劳动合同，购买社会保险、未按时发放工资、加班费的，第一次由甲方诫免谈话，限期未解决及发生第二次类似事件的；

（4）乙方不按《劳动法》执行发生劳资纠纷，劳动监察部门立案调查属实的。

### 物业管理服务、标准及考核

（1）基础管理服务内容

管理上岗人员必须进行岗前培训，发现一次扣100元物业管理费；按规定人员数量定岗定位，对业主指定的重要岗位和人员进行变动，需征求业主同意，发现一次扣100元物业管理服务费；建立24小时值班制度和巡查制度，接受投诉并在15分钟之内及时处理、回复，发现一次不及时扣100元物业管理服务费；工作中服务态度好，待人礼貌热情；遇来人来访时要热诚、主动接待；发现一次不规范扣100元物业管理服务费；按照要求制定所管理场所相应的节能降耗管理办法和考核目标，并配合机关实施管理，严禁出现长时间无谓浪费水电现象，发现一次扣100元物业管理服务费；因物业管理问题而造成的媒体负面报道，由物管公司书面致歉，并负责全部善后处理，发生一次，扣除当月物管费用的10%。建立各种突发应急事件预案并组织演练，发生突发事件时需及时汇报并妥善处理，发现一次处理或汇报不及时扣100-2000元物业管理服务费； 建立服务意见受理和反馈机制，对业主提出的意见和建议应积极响应，及时解决甲方投诉，处理率控制在100%。处理率低于95%每次扣100元物业管理服务费； 物管公司应按照国家法律法规规定与员工签订用工合同，如有员工投诉，业主查实后，扣罚物业管理费。发现一次扣100元物业管理服务费；建立健全安全生产制度和设备运行记录，因人力操作和管理缺位出现的安全事故，物管公司承担全部赔偿责任。发现一次扣100-2000元；内部管理有序，各种制度、计划、资料齐全。 发现不规范一次扣50元物业管理服务费。

（2）物业管理人员行为规范标准

2.1仪容仪表 服饰着装

2.1.1上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁，非工作需要不允许将衣袖、裤管卷起，不允许将衣服搭在肩上。

2.1.2上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处。

2.1.3鞋袜穿戴整齐清洁，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走。

2.1.4非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。

2.1.5男女员工均不允许戴有色眼镜。

上述未达到要求或服务标准，发现不规范一次扣100元物业管理服务费。

2.1.6女员工前发不遮眼，不梳怪异发型。

2.1.7男员工后发根不超过衣领（其中：保安员头发不得长于5cm），不盖耳，不留胡须。

2.1.8所有员工头发应保持整洁光鲜，不允许剃光头。

上述未达到要求或服务标准，发现不规范一次扣50元物业管理服务费。

2.2个人卫生

2.2.1保持手部干净，指甲不允许超过指头两毫米，指甲内不允许残留污物，不涂有色指甲油。

2.2.2员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应及时换洗。

2.2.3上班前不允许吃有异味食品，保持口腔清洁，早晚刷牙，饭后漱口。

2.2.4保持眼、耳清洁，不允许残留眼屎、耳垢。

2.2.5女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，避免使用味浓的化妆品。

2.2.6每天上班前应注意检查自己的仪表，上班时不能在单位的人面前或公共场所整理仪容仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。

上述未达到要求或服务标准，发现不规范一次扣100元物业管理服务费。

2.3行为举止服务态度

2.3.1对来访服务无论何时都应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务。

2.3.2在将来访劝离工作场所时要文明礼貌，并做好解释及道歉工作。

2.3.3谦虚和悦接受来访的评价，对客人的投诉应耐心倾听，并及时向业主汇报。

上述未达到要求或服务标准，发现不规范一次扣50元物业管理服务费。

2.4行走姿态

2.4.1行走时不允许把手放入衣袋里，也不允许双手抱胸或背手走路。

2.4.2在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嘻戏打闹。

2.4.3走路动作应轻快，但非紧急情况不应奔跑、跳跃。

2.4.4手拉货物行走时不应遮住自己的视线；尽量靠路右侧行走。

2.4.5与客人相遇时，应主动点头示意。

上述未达到要求或服务标准，发现不规范一次扣50元物业管理服务费。

2.5其他行为

2.5.1不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑。

2.5.2上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情。

2.5.3在公共场所不吸烟、掏鼻孔、掏耳朵、搔痒、不允许脱鞋、卷裤角衣袖、不允许伸懒腰、哼小调、打哈欠。

2.5.4到工作场所（办公室）进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许拿东西、礼物；

2.5.5谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。

上述未达到要求或服务标准，发现不规范一次扣50元物业管理服务费。

2.6礼貌用语 问候语

问候语 您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了、你回来了。

告别语 再见、晚安、明天见、祝您一路顺风、欢迎您下次再来。

道歉语 对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。

道谢语 谢谢、非常感谢。

应答语 是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。

征询语 请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？您有别的事吗？

请求语 请您协助我们……、请您……好吗？

商量语 ……您看这样好不好？……您看这样可以吗？

解释语 很抱歉，这种情况，单位的规定是这样的。

2.7对来访人员

2.7.1主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗？”“请您出示证件”（保安专用）。

2.7.2确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您找”并及时与被访人联系，并告诉来访人“他马上来，请您先等一下，好吗？”

2.7.3当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说：“对不起，先生/小姐，这是单位规定，为了单位的安全，请理解！”（秩序维护员专用）。

2.7.4当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：“先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗？”

2.7.5当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时，应先说：“对不起，按单位的规定，没有证件不允许进入，请配合我的工作；”

2.7.6当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合”。

2.7.7如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？”。

2.7.8当来访人员离开时，应说：“慢走，再见！”

2.8接听拨打电话

2.8.1铃响三声以内，必须接听电话。拿起电话，应清晰报道：“您好，××部门”。

2.8.2认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告或相求时，应将对方要求逐条记录在《值班登记表》内，并尽量详细回答。

2.8.3通话完毕，应说：“谢谢，再见！”语气亲和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话。

2.8.4如接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？”或“不好意思，请稍候，我不会说当地话”。

2.8.5中途若遇争事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。

2.8.6接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不太清楚。

（3）秩序维护员标准考核

3.1门岗

3.1.1实行24小时值班，持证上岗。工作日：门岗保安白天2人，夜间1人。大门岗1人坐立对外来人员进行登记，另1人对停车场进行流动巡查登记来往车辆情况。夜间岗座1人值班。周末或节假日白班、夜班均为1人。

3.1.2上班期间精神饱满、着装整齐、语言文明、动作规范。

3.1.3熟悉岗位职责，加强门岗登记盘查工作，正确处理外来办事人员进出大楼，控制外来人员强行进入办公区域，杜绝群访人员进入大楼，杜绝销售人员或闲杂人员进入大楼。

3.1.4理性对待上访群众，打不还手，骂不还口，文明执勤，不与上访群众发生冲突。

3.1.5不准在岗位上靠、伏、躺、串岗、离岗、吸烟等，饮酒不得上岗。

3.1.6认真登记检查贵重物品出门凭证，确保财产不受损失；

3.1.7保证大门出入口畅通。

未达到服务标准，业主方发现一次扣50元物业管理服务费，不文明执勤、与上访群众发生冲突，发现一次扣50元物业管理服务费。处理突发事件不及时，造成后果，根据严重程度每次扣100－2000元物业管理服务费，确保停车场车辆安全，妥善处理车辆擦挂等纠纷，并在事发之时起5分钟内报告业主，熟悉机关内部车牌号，处理突发事件不及时，造成后果，根据严重程度每次扣100－2000元物业管理服务费。

3.2巡逻岗

3.2.1实行24小时值班，持证上岗。白班2名，夜班1名，

3.2.2按照节能要求及时关闭除基本照明外的楼道、梯道灯，各种巡查原始纪录完整、准确。

3.2.3监控记录完整，设施完好，发现可疑情况及时上报，对火警报警核实，查阅监控按规定程序。

3.2.4在岗期间无睡岗、聊天、吸烟及做其它与本岗位无关的事情；

3.2.5处理突发事件不及时，造成后果，根据严重程度每次扣100－5000元物业管理服务费。

（4）保洁服务标准考核要求

4.1服务人员统一着装、佩证上岗，语言文明、行为得体。

4.2爱护大楼公共物品，不乱拿损坏，损坏照价赔偿，无卫生死角，垃圾每天清运。

4.3楼内地面无垃圾杂物、污渍、水迹，天花板无灰尘、蛛网，保持光亮；垃圾筒、开关、消防箱、门窗、标识牌、扶手等设施洁净、明亮无污渍。

4.4楼道

（1）地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮。

（2）墙面无灰尘、无污渍，光亮。

（3）公共设施表面无积尘、无污渍、光亮。

（4）不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮。

4.5窗台无积尘

（1）地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶等每天不定时保洁。

（2）踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁1次。

（3）地砖或水磨石地面每月彻底清洁1次 。

上述未达到服务标准，业主方发现一次扣200元物业管理服务费； 卫生间地面干净、无异味、无积水、无杂物、无污渍。

4.6墙面瓷砖、门、窗无灰尘，镜面、洗手台干净无水迹，厕坑便具洁净无黄渍，卫生篓、茶水篓干净、完好。

4.7卫生纸、擦手纸、洗手液保证使用不间断。每天不定时对卫生间进行保洁。

4.8天棚、灯具、窗玻璃每两周保洁1次

4.9会议室地面无垃圾杂物、污渍、水迹。

4.10茶具每次消毒。

上述未达到服务标准，业主方发现一次扣50元物业管理服务费；

4.11车库、外围、地面清洁无积尘，无垃圾、无污渍，道路无积水，地砖完好，垃圾桶、栏杆、花台、灯具、座椅等设施完好、干净。 每天不定时进行保洁，发现问题及时报告；

上述未达到服务标准，业主方发现一次扣50元物业管理服务费。

**注意：1、本章中标注“★”的条款为本项目的实质性条款，不满足的，响应文件将按照无效处理。**

**2、本章的要求不能作为资格性条件要求评审，如存在资格性条件要求，应当认定磋商文件编制存在重大缺陷，评审委员会应当停止评审。**