



合同编号: \_\_\_\_\_

FVSCW-QW-20250113-10501104-01

## 政府采购合同

### (服务类)

#### 第一部分 合同书

项目名称: 杭州市儿童福利院 2025 年物业服务采购项目

甲方: 杭州市儿童福利院 (杭州市未成年人救助保护中心)

乙方: 杭州万物耀江物业服务有限公司

签订地: 杭州市儿童福利院

签订日期: 2025 年 1 月 7 日





1.2.5.3 货物质量：\_\_\_\_\_；

### 1.3 价款

本项目采用以下第 合同专用条款 条款规定的计价方式计价。

1.3.1 总价合同，本合同总价（含税）为：¥ 1890000.00 元（大写：壹佰捌拾玖万元人民币）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
	保安	740000
	保洁	880000
	维修	170000
	行政办公费	100000
	总价	1890000

1.3.2 单价合同，本合同单价（含税）标准为：\_\_\_\_\_。服务工作量的计量方式为：合同专用条款。单价合同，在合同履行期间内，根据实际完成的工作量据实结算，但结算总价上限不得超过预算金额或者双方确定的金额 ¥ 1890000.00 元（大写：壹佰捌拾玖万 元人民币）。

1.3.3 其他计价方式：合同专用条款。

### 1.4 履约保证金

乙方 合同专用条款（否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.4.1 履约保证金的比例为合同金额的 合同专用条款 %；

1.4.2 履约保证金支付方式详见 合同专用条款；

1.4.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利；

1.4.4 甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起 5 个工作日内将履约保证金无息退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的 0.05（可根据情况修改） % 计算，最高限额为本合同履行保证金的 20 %。

### 1.5 预付款

甲方 合同专用条款（是）需要支付预付款。若需要支付预付款的，则：

1.5.1 预付款比例、支付方式、时间详见 合同专用条款；

1.5.2 预付款的扣回方式详见 合同专用条款；

1.5.3 预付款的担保措施详见 合同专用条款。

### 1.6 资金支付

1.6.1 甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后 5 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.6.2 资金支付的方式、时间和条件详见 合同专用条款。

### 1.7 履行期限、地点和方式

1.7.1 服务交付（实施）的时间（期限）：合同专用条款；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：合同专用条款；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：合同专用条款。

1.7.4 若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：详见 合同专用条款；

1.7.4.2 交付地点：合同专用条款；

1.7.4.3 交付方式：合同专用条款。

## 1.8 违约责任

1.8.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付服务成果或者实施服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，迟延履行违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.05（可根据情况修改）%计算，最高限额为本合同总价的 20%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.2 服务中涉及的货物，除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的 0.05（可根据情况修改）%计算，最高限额为本合同总价的 20%；迟延交付货物的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.3 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.05（可根据情况修改）%计算，最高限额为本合同总价的 20%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.8.4 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.8.5 除前述约定外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.8.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采

购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标或者成交结果的，导致甲方中止履行  
合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.7 违约责任 合同专用条款另有约定的，从其约定。

### 1.9 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、  
调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第 合同专用条款 条款规定的方式解决：

1.9.1 将争议提交 合同专用条款 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.9.2 向 合同专用条款 人民法院起诉。

### 1.10 合同生效

本合同自双方当事人盖章签字时生效。

甲方：  杭州市儿童福利院  
(杭州市未成年人救助保护中心)

统一社会信用代码：

123301004701049124

住所：杭州市西湖区明谷街225号

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：王永吉

约定送达地址：杭州市儿童福利院

邮政编码：310000

电话：0571-85084265

传真：0571-85084265

电子邮箱：

乙方：  杭州万物耀江物业服务有限公司

统一社会信用代码或身份证号码：

91330105MA2KE0558Q

住所：杭州市拱墅区清河闸弄35号（叶  
青苑38幢1单元一至四层）403室

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：金郭敏

约定送达地址：杭州市儿童福利院

邮政编码：310000

电话：0571-88767919

传真：

电子邮箱：

开户银行：杭州银行延中大楼支行

开户银行：中国银行高新支行

开户名称：杭州市儿童福利院

开户名称：杭州万物耀江物业服务  
有限公司

开户账号：78202011312269

开户账号：361079445143

杭州万物耀江物业服务  
有限公司

## 第二部分 合同一般条款

### 2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标或成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标或成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标或成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标或成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标或成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标或成交供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

### 2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

### 2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉



免受损害，甲方保留追责的权利。

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见合同专用条款。

#### 2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

#### 2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

#### 2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

#### 2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

#### 2.8 延迟履行

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不

得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

## 2.9 合同变更

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方书面同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

## 2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

## 2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

## 2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要

求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

## 2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

## 2.16 通知和送达

2.16.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

## 2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

#### 2.18 计量单位

除技术规范中另有规定外,合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

#### 2.19 合同份数

合同份数按合同专用条款规定,每份均具有同等法律效力。

杭州万物耀江物业服务股份有限公司

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
1.3	1.3.1
1.4	否
1.4.1	/
1.4.2	/
1.5	是
1.5.1	合同签订后，甲方预付乙方合同金额的 70%的预付款，预付款在合同生效以及实施条件后支付（实际付款时间以财政预算下达为准）
1.5.2	不扣回
1.5.3	/
1.6.2	<p>合同签订后，甲方预付乙方合同金额的 70%的预付款，预付款在合同生效以及实施条件后支付（实际付款时间以财政预算下达为准），6 月下旬支付合同金额 20%，11 月下旬支付合同金额的 10%。</p> <p>乙方进场服务并通过甲方验收后（第一次验收时间 6 月下旬完成，第二次验收时间为 11 月下旬完成），甲方凭乙方开具的正规发票和甲方认可的各项纪律复印件，办理服务费用的支付手续，按招付款方式时间支付。</p> <p>验收合格且服务期满前，乙方仍需按要求提供服务，若有考核不通过的，甲方可每次扣除合同金额的 2%，且有权提前解除合同。</p>
1.7.1	2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。如在 2025 年 12 月 31 日前，甲方未能完成下一年度物业服务单位采购，乙方应按照本合同约定服务至下一年度物业服务单位进场提供服务之日止。
1.7.2	<p>履约地点：</p> <p>西湖区 明谷街 225 号</p>
1.7.3	甲方指定的区域。

1.7.4.1	/
1.7.4.2	/
1.7.4.3	/
1.8.7	<p>1. 有以下情形之一的，甲方有权解除合同，履约保证金不予退还：</p> <p>（1）每季度进行一次测评，经过测评，各部门对乙方服务质量的满意评分平均计算低于 70 分，或者累计二次低于 80 分的；</p> <p>（2）每季度进行不定期检查，检查时发现每季度内二次及以上乙方员工到岗率低于 90%（检查时在岗人数/应到岗人数）的；</p> <p>（3）乙方违反双方签订的合同约定，经院方通知整改在七日内未整改到位或者采取有效补救措施的；</p> <p>（4）发现乙方存在严重违反《劳动法》等法律法规行为的。</p> <p>2. 如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点或者方式履行，甲方可要求乙方支付违约金，每迟延履行一日违约金按合同总价款的 0.05% 计算。</p> <p>3. 如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，乙方给予甲方三十日延期，如甲方仍未支付的，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款合同订立时 1 年期贷款市场报价利率计算。</p> <p>4. 任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法影响对方当事人的合同签订、履行行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同。</p> <p>5. 乙方违约的，应承担甲方主张权利发生的律师费等诉讼费用。</p>
1.9	1.9.2
1.9.1	/
1.9.2	甲方所在地
2.3.2	/
2.5	同 1.6.2
2.11.3	由双方协商确定。
2.11.4	受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应立即以书面形式通知对方当事人，并在七日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。
2.15.1	乙方按照招标文件的规定，定期提交服务报告，甲方按照招标文件的规定进行定

	期验收；
2.15.3	检验和验收标准、程序等具体内容根据招标文件确定。
2.19	按照甲方要求确定。

杭州万物耀江物业服务股份有限公司

杭州万物耀江物业服务股份有限公司

杭州万物耀江物业服务股份有限公司

## 第四部分 采购需求

### 一、项目基本概况

杭州市儿童福利院位于明谷街 225 号，建筑面积约为 19429 平方米，共 17 幢楼。地上主要为办公室场所、活动场所、儿童生活用楼、教学用楼。地下为两个消防泵房。（服务面积以杭州市机关事务管理局核定为准）。服务需求为安保服务、保洁服务、维修服务，及采购方单位交办的其他事项。

### 二、服务范围及人员要求

#### 1、服务范围

杭州市儿童福利院管理项目主要服务内容包括：安保服务、保洁服务、维修服务及采购方交办的后勤保障工作。

#### 2、人员要求

物业服务人员配置不得低于下述标准：

人员名称	人数	要求
1 物业主管	1	① 年龄 40 周岁（含）以下； ② 具有本科及以上学历； ③ 具有类似项目 5 年及以上物业管理负责人工作经验。
2 保安及消控室工作人员	9	① 年龄 55 周岁（含）以下，有工作经验者，可适当放宽； ② 具有初中及以上学历； ③ ▲全部持保安证上岗，投标时提供证书或承诺，否则投标无效； ④ 持消控室上岗证者三人，▲消控人员具有消防设施操作员证，其中一人需持有中级证书，投标时提供承诺或证书，否则投标无效。
3 保洁员	9	① 年龄 55 周岁（含）以下，有工作经验者，可适当放宽； ② 具有初中及以上学历。
4 维修及高配	2	① ▲持有特种作业操作证（作业类别：高压



			或低压)，投标时提供承诺或证书，否则投标无效。 ②具有初中及以上学历； ③具有相关工作经验
5	驾驶员	1	①▲须持有 B 驾驶证，投标时提供承诺或证书，否则投标无效。 ②55 周岁及以下，有经验工作可适当放宽。
总人数		22	

三、物业各岗位服务具体内容

(一) 物业主管。

1、人员要求：具备 5 年及以上物业管理经验，熟练掌握消防、安保、保洁、园区环境治理等知识，踏实肯干，工作执行力强。

2、服务内容：负责物业服务项目运营管理工作，向院方提交年度工作计划，根据安保、保洁、维修等工作计划，倒排时间，落实现场督导。

3、服务标准：

(1) 每月向院方上报物业月工作总结及下月工作计划。

(2) 负责项目人员的招聘、培训、考核与督导，每月对项目人员进行培训及考核，并将考核结果月末前提交院方。

(3) 确保岗位人员配备充足。每月 5 日前上报项目人员信息及上月考勤表，若项目人员有变动，需至少提前 1 日将最新花名册上报院方。

(4) 对院区建筑楼（含配电房、宿舍、食堂）及配套设施（含消防设施、电梯等）、围墙、停车场、池塘、农场区域等开展早晚各一次巡查，发现问题，第一时间协调处置，登记巡查处置记录，对安保、保洁、维修台账进行检查、指导，发现问题，督促整改。

(5) 对每月院方质检部门对物业的检查情况及时整改并形成整改记录反馈院方，落实到位；妥善处理院内投拆，有效提高职工满意度。

(6) 每月统计并向院相关部门汇报水电数据和公物损坏情况。

(7) 督导微型消防站完成“一周一练”演习。

(8) 落实物业管理制度与档案、资料管理；督促指导各类预案的实施与制定。

(9) 参与施工项目的过程跟踪、履约验收。

(10) 配合院方，做好疫情防控常态化管理。

(11) 积极配合院方，做好接待、会务、大型活动、应对极端自然天气等保障工作。

(12) 工作时间为周一至周五，节假日、大型活动日期间，需配合院方需求，到岗协助工作。如遇请假，需安排同经验人员在岗。

(二) 安保及消控员。

1、人员要求：需持证上岗（消控室安保须持消控证），责任心强，熟悉消防安全知识，能吃苦，平均年龄原则上不超过 55 周岁，有工作经验者，可适当放宽。

2、服务内容：负责区域内门卫管理、巡逻检查，处理治安及其他突发事件，维护公共秩序；负责内部机动车和非机动车停放管理；负责消控、监控设施设备运行管理等。

3、服务标准：

(1) 严格遵守本院各项规章制度，文明待人，仪表端庄，态度和蔼，坚持原则，保守秘密。

(2) 确保 24 小时在岗，早班时间 07:00-19:00（需四人在岗），晚班时间 19:00-次日 07:00（需 3 人在岗）应保持基本的站立动作，对于来访人员，礼貌问明缘由，及时上报相关科室，做好入院登记，防止无关人员进入。

(3) 在岗人员需配备对讲机，发现异常、紧急情况应及时汇报、沟通。实行 24 小时无缝交接班，每隔 2 小时巡视全院一次，巡查时须携带巡更设备至既定的各巡更点签到，并记录巡查台账。

(4) 熟悉门卫安保岗位职责和任务，根据甲方的工作特点，合理制定院区的安全护卫巡逻路线与时段，对可能出现的意外状况制定应急处置预案，遇重大活动及重要节假日时，临时加派人员维持活动及院区秩序。

(5) 应正确、熟练掌握必备的安全护卫器械，能处理和应对公共秩序维护工作，做好院方大门及周边治安安全保卫工作；能熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案；能正确、熟练使用各类消防器材和设备，兼职义务消防员。

(6) 夜班保安员上班期间不得打瞌睡、喝酒、玩游戏等，不得做与工作无关事情，夜间巡查期间，及时关闭各楼公共区域电源开关，落实人走灯灭。

(7) 如遇服务对象无监护人陪伴，私自在院内活动，必须过问，并将随意走动儿童送回部门并告之部门负责人；如发现院内有可疑人员，及时处置、汇报。院内儿童外出，必须由院内职工带领方可出院。

(8) 外来车辆严格执行车辆出入登记制度，引导车辆有序通行、停放，禁止车辆在院大门口及院内乱停乱放，做好车辆劝导工作；本院职工及外来人员的电动自动车，停放到所定位置；负责院内交通事故的现场保护和报告，协助有关部门处理。

(9) 加强对出入大门物品的管理，严禁危险品进入院方。本单位物资出院，需由院办批准，方可放行，防止公用财产流失。

(10) 突发事件处理：配合好院内做好各类自然灾害及儿童走失等安全事故的预防措施和处置工作，遇突发性雨雪台风等灾害天气，及时采取有效措施，应对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固，清除杂物、积水或积雪，确保道路畅通，维持院内的正常秩序。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理。对上访人员做到耐心说服，并及时报告有关部门妥善处置。

(11) 书报邮件及时送达相关科室，公函、涉外信件包裹及其他相关信件类一律上交院办统一处理；签字盖章的挂号信、特殊邮件收到后，一律登记在册。(12) 根据疫情防控要求配合院方做好门岗管控、消毒等工作。严格把好疫情防控期间人员、物资进出第一关。落实车辆消毒、入院人员口罩更换。入院物资需消毒静置半小时，接收部门需落实无接触配送，方能放行。

(13) 保持保安室内干净整齐，爱护公共设施，不得在室内聚众聊天、打牌。

(14) 根据要求每月进行台账整理上交：来访人员登记表，特种邮件登记表、保安巡逻岗位签到表、电梯检查表、消防器材检查表等。

(15) 消控室及消防安全检查工作。

①消控室内要求 24 小时轮流值班，至少配置 3 名持证消控人员，其中一名需持有中级消控证；每班在岗人数不少于 1 人。

②维护录像监控、消控等设施设备的正常运行，及时反馈和落实各设备所传达的信息，做好相关记录。消控、监控设施设备应保持 24 小时开通，并保持完整的监控记录，保证对办公区域各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。

③需熟练掌握监控系统，配合院方不定期检查监控回放。

④时刻关注门禁系统、监控系统是否正常运作，发现第一时间联系技术人员维修处理。

⑤每月组织至少一次全体保安员消防操作，熟练掌握消防灭火技能。

⑥熟悉全院消防安全设施设备，每月做好安全巡查，包括检查全院灭火器数量及气压情况、及时剔除不合格灭火器，检查全院室内消防栓水袋和龙头数量、全院室外消防栓出水状况是否正常、室外消防栓开启扳手是否完好、地下消防室电气设备是否正常、消防泵房内水泵运转状况是否良好、2#、11#楼楼顶和地下消防水池蓄水状况是否正常，

巡查发现问题及时报告，及时维修，并做好相关台账记录。

⑦定期检查每幢楼房周围窨井盖（包干到人）是否完好，检查 3#楼、7#楼、11#楼游乐设施状况是否良好，螺丝是否松动，护板是否破损，及时贴出告示，报告维修。及发现问题并整改，做好检查台账记录。

⑧检查院内所有电梯状况，门、灯、铃、电话是否完好，发现问题及时报告维修。

### （三）保洁员。

1、人员要求：保洁人员平均年龄原则上不超过 55 周岁，责任心强，有工作经验者，可适当放宽。

2、服务内容：负责单位整体卫生清洁工作（整体占地面积 65123 平方，建筑面积 19429 平方），清洁、保洁实行责任制，除办公室内部和食堂操作间外，主楼和附楼各楼层所有区域（含会议室和其他公共区域）有专职保洁人员和明确的责任范围，实行标准化作业。

### 3、服务标准：

（1）工作时间为：工作时间为周一至周日（07:30-16:30）

（2）楼道地面卫生要求：保持室内室外楼道地面清洁无杂物、无水渍油渍，每日湿拖至少一次，每周施康消毒液消毒至少一次。隔离区域每天消毒液消毒至少一次，施康院内提供。

（3）开关盒、表箱擦拭，垃圾回收每日一次，门窗玻璃清洁除尘（儿童宿舍除外），墙（砖）面、天花板、顶（吊）灯清洁除尘等，每月检查清理一次。

（4）会议室、小剧场、文化展示馆、室内体育馆，正常使用时每天保洁，不使用时根据要求每周清洁一次。根据活动日程提前搞好卫生，活动期间做好服务工作，会议或活动结束后打扫干净。

（5）卫生间及浴室保洁：保持地面清洁、无污渍、无异味，水池台面卫生，保持水池及台面干净无污渍，活动会议期间加强打扫力度。1#、2#、5#、8#、食堂（配备洗手液、擦手纸、檀香等，每日检查，发现用完及时补充，瓷砖保持清洁，无明显积灰、污渍等。

（6）特殊用楼：如医务室、隔离楼等清洁消毒工作及清洁组各类小件物品清洗消毒需严格按照采购人具体要求操作执行，以业务科室服务需求为准。

（7）全院儿童室内外游乐设备设施要求每周至少擦拭一次，每月至少消毒一次并做好记录，特殊情况（如遇儿童大面积传染病）根据具体要求操作。

(8) 道路地面、大门、门窗、雨棚（视线所到之处）等：每日常规清扫至少一次，并巡回保洁无明显暴露垃圾、卫生死角。

(9) 各楼屋顶和雨水沟不定期清扫（每年至少 2 次），要求无积水、无垃圾。

(10) 遇黄梅天、返潮等特殊天气，第一时间要做好各楼层地面的防潮、除湿、防滑，安全警示等保护和提醒措施。遇下雪、冰冻等恶劣天气，第一时间要做好清扫积雪，用除雪盐及麻袋，保证院内主干道的正常通行，做好防滑、安全警示等保护和提醒措施。

(11) 垃圾收集及分类：垃圾桶内垃圾袋每日更换，垃圾多时，随满随换。同时对垃圾每天进行清除、外运，做到垃圾日产日清，保持垃圾全部进垃圾箱，保持箱外无垃圾。垃圾桶：物业每年更换 10 个超出的由业主承担，对垃圾桶定期清刷，做到箱体清洁无污迹、无异味、无损坏；垃圾袋：物业提供全院办公人员及公共区域的垃圾袋消耗。对各部门进行垃圾分类指导，同时监督检查垃圾分类情况。

(12) 窞井（含集水井）及时清理，清理后内壁无粘附物、井底无沉淀物。明沟：每季度清扫，无明显垃圾，无堵塞。

(13) 塑胶地清洁养护：在保证采购人正常工作开展的前提下，定期对全院塑胶地板打蜡（每年 1 次），保证塑胶地面光洁度。

(14) 化粪池清理：全院化粪池清理（每年至少两次）。

(15) 食堂油污处理：食堂隔油池保证畅通，无堵塞外溢现象，食堂隔油池清理（每季度 1 次），每日厨余垃圾清运，涉及相关费用由项目方承担。

(16) 消毒灭害：出现虫害时应及时响应消杀，同时按规范做好厨房“四害”消杀工作。窞井、明沟、垃圾桶喷洒药水，每月喷洒至少一次，每年灭鼠、灭蟑螂至少三次，无明显蚊蝇滋生地、鼠迹，定期对院区白蚁进行灭杀。消杀工作应在尽量不影响物业使用人工作的前提下进行，如上班前、下班后或者利用节假日等；消杀使用的药剂应是有关部门发放或者是使用低毒高效的药剂，在消杀过程中注意做好个人防护。“除四害”实施单位须具有杭州市鼠害与卫生虫害防制协会颁发的《杭州市病媒生物消杀专业机构资质证书》，不得低于杭州市“除四害”相关规定及验收标准，并视特殊情况增加次数；需建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物。

(四) 维修人员：

1、人员要求：须持证上岗（配电房操作须持高配电工证），具有相关工作经验，并确保 24 小时在岗，能处理应急维修，其中一人需 24 小时在院。

2、服务内容：负责办公楼（区）给排水系统、供电系统、空调系统、消防监控系统等设施的日常养护维修和电梯运行维护，做好办公房屋的日常养护维修，业主方提供维修时产生的配件消耗，维修时使用的工具由物业承担，如维修人员无法维修需更换的设施设备经总务科确定后，委托外面施工单位进行维修。

### 3、服务标准：

(1) 维修工作间工作摆放整齐，做好工作间日常清洁工作；维修人员工作时间着工作服、工作鞋，严格按照操作规程保障各项工作安全正常有序开展。

(2) 维修人员根据维修单及时做好各项维修工作，发现需要维修的地方及时维修，做到小修当天解决，大修视情况而定（一般在三个工作日完成）。

(3) 全面保证单位 24 小时正常供水、供电、供气；力所能及的小问题自行维修，若发生大面积停电、停水、停气状况应立即与有关部门联系上门服务。

(4) 全面负责单位固定资产及其他各类维修保养工作，有计划地安排好日常维修、保养等工作。

(5) 有计划地安排好日常维修、安装、拆卸工作，如每年 4 月安装维修全院的纱门、纱窗；每年 5-6 月检查安装电扇，每年 10 月拆卸电扇，确保安全；每年 3 月清理暖风机，每年 10 月做好暖风机使用前安全检查工作等（具体时间根据实际情况协商）。

(6) 空调、电梯、暖风机、电（吊）扇等电器设备常规维修保养清洁要求：

①定期对空调系统、电梯、暖风机、吊（电）扇等其他各类型电器设备进行检修、保养、清洁（包括空调过滤网、外机散热片等），保证常规维修及正常使用。

②保障空调 6 月至 9 月的制冷维修，保障 11 月至次年 3 月的换热维修；4 月室内机检修、调试；10 月保养全部制冷设备。

③空调系统出现故障的应进行现场抢险及配合专用技工人员的应急措施和故障应急处理方案；维修及时率 100%；空调维修需在 12 小时内联系供应商维修人员上门服务，2-3 个工作日内保证空调正常运转，以及空调的拆装卸。

④电梯应由专业资质维修保养单位至少每 15 日进行一次清洁、润滑、调整和检查，经有资质的检测机构检验合格，在《安全使用许可证》有效期内安全运行，由专业人员对电梯保养进行监督，对电梯运行进行管理；电梯发生困人、停梯等重大事件时，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场进行抢修和处理。

### 五、驾驶人员

1、人员要求：持有 B 驾驶证；55 周岁及以下，有经验工作可适当放宽。

2、服务内容：根据院内车辆使用需求出车。

3、服务标准：

(1) 工作积极主动，完成院内安排的出车任务。

(2) 坚持行车安全检查，每次行车前检查车辆，发现问题及时排除并上报相关负责人，遵守院方车辆相关制度，确保行车安全。

(3) 安全驾驶，正确执行驾驶操作规程，遵守交规，不开“英雄车”，“赌气车”。

(4) 出车回来后，填写相应的行车记录，向派车负责人简要汇报出车情况。

(5) 做好车辆的维护、保养工作，保持车辆常年的整洁和车况良好。

(6) 驾驶员要衣着整洁，礼貌待人，热情服务。

四、物业服务基本要求

1、资质要求

投标人除物业服务企业资质符合资格条件规定外，还须同时符合物业服务范围内相关内容国家和地方行政许可的要求。凡涉及许可证制度的，且投标人不具服务内容资质条件的，应分包给具有符合资质的供应商负责。具体分包内容和要求如下：

(1) 招标人同意分包的内容：消杀虫害（即除“四害”）费用包含在物业费中。分包人资质要求如下：

“除四害”：具有杭州市鼠害与卫生虫害防制协会颁发的《杭州市病媒生物消杀专业机构资质证书》。

(2) 分包金额要求：以签订的意向协议金额为准。

(3) 投标要求：投标人在投标时，应严格按照本款相应要求，提供分包内容、被分包单位名单，并提供被分包单位有效的营业执照、资质证书和意向合同协议。

2、物业管理承接验收

(1) 物业管理企业应依据相关规定，与业主方进行物业管理承接验收；

(2) 物业管理承接验收的条件应符合地方的规定；

(3) 移交的物业资料记录清楚，签订《承接验收协议》，对遗留问题的处理进行约定；

(4) 完成了承接验收备案。

3、管理机构与人力资源配置要求

(1) 物业管理企业应根据大楼的具体特点、功能定位以及合同的约定，设置相应的管理机构，配备适当的管理服务人员；

(2) 管理人员应取得物业管理职业资格证书或岗位证书，专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

(3) 从业人员接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律、法规和政策，熟悉物业的基本情况，能正确使用相关专用设施设备。

(4) 管理服务人员着装统一、规范，佩戴标识，文明用语，举止端庄，服务主动、热情。

#### 4、管理服务要求

(1) 制订有切实可行的物业管理服务方案，有较为完整的管理服务制度和作业标准，并认真执行；

(2) 房屋共用部位完好，共用设施设备正常运行；

(3) 物业管理区域内的环境、秩序符合合同约定的标准；

(4) 实行公开服务内容和标准、公开办事流程；

(5) 公示 24 小时服务电话；

(6) 有服务受理、投诉、回访处理程序；

(7) 管理服务中的相关作业记录完整，可追溯。

#### 5、档案管理

(1) 物业管理档案健全，有专人保管，查阅方便。

(2) 有较完善的物业管理档案制度，档案内容至少应包括：

① 物业竣工验收及承接验收档案；

② 设备台帐和管理维修档案；

③ 相关资料档案；

④ 物业服务日常管理档案。

注：中标人须按照国家规定给员工缴纳各种险、金（所需费用要求应包含在总报价中）。中标人自行负责员工的一切工资、福利，所有项目人员的住宿及用餐等均由项目单位自行解决，如需在甲方单位内就餐，需按照甲方相关规定缴纳用餐相关费用；所涉及的人事劳动关系以及工伤、疾病、意外伤亡事故等责任及费用由中标人全部负责。如因中标人原因造成第三方损失的，由中标人全部负责。投标人在报价中应包含本年度“四害”消杀和委托环卫所进行垃圾清运的费用。

中标后服务不达标，甲方可单方面解除合作关系。



## 五、其他服务

1、在不违反法律、法规、规章的前提条件下，当业主提出专项特约服务要求时，物业管理机构应在力所能及的范围内给予满足；

2、在提供专项特约服务前，应向业主明示专项特约服务内容和标准，并与业主商定特约服务收费标准；物业服务组织应当按照政府价格主管部门的规定实行明码标价，在物业管理区域内的显著位置，将专项特约服务内容、服务标准以及收费标准等有关情况进行公示。

3、专项特约服务的收费标准：有政策规定的应按政策规定执行，没有政策规定的由双方协商确定。

## 六、服务期限及服务物业费用

1、计划服务期：计划服务期：1年。

2、服务物业预算金额：1904000元

## 七、相关费用及结算方式

各项服务所涉及费用，由项目方承担，主要含：

1、项目人员的薪酬、保险、服装及相关费用。

2、项目人员的办公耗材、保洁用具（含易耗品）、安保巡逻车及用具。

3、化粪池、油污池、排污管道疏通及清理费、垃圾桶维护更换费、垃圾清运费、空调清洗。

4、“四害”、白蚁、马蜂等有害生物防治费。

5、电梯维保费。

## 八、考评和处理

### （一）考评措施：

1、院方不定期对项目岗位配置情况进行检查，对于不足规定岗位数的，扣除相应金额（1000元/岗/次）。

2、项目方各项工作未达到相关工作要求或质量标准的，甲方将根据情节及整改情况每次扣除1-5分不等（每分100元）。如经甲方两次口头警告通知，仍未达到标准，甲方将以书面形式通知乙方，每发出一次书面通知，甲方将扣除乙方当期项目费用的1%，依次递增。

3、因项目方疏忽或不及时整改等原因造成无法完成本岗位要求或造成安全事

故等各类事故，项目方需承担全部责任及因此产生的各类费用，同时院方还有权追究项目方相关责任并按情节轻重扣除当期应付的部份（或全部）合同款。

（二）有以下情况之一，招标人有权终止合同：

- 1、每季度进行一次测评，经过测评，各部门对中标人服务质量的满意率累计二次低于 80 分的；
- 2、每季度进行一次例行检查，检查时发现每季度内二次及以上员工到岗率低于 90% 的；
- 3、发现存在严重违反《劳动法》等法律法规行为的。

九、付款方式：

合同签订且具备实施条件后 10 个工作日内，采购人向中标人支付合同金额的 70% 作为预付款（中标人承诺无需采购人支付预付款的或愿意降低预付款支付比例的，可不予支付或降低标准）。剩余金额根据验收时间进行支付，即 6 月、11 月组织两次验收，第一次验收通过且中标人提供发票后支付中标金额的 20%，第二次验收通过且中标人提供发票后支付中标金额的 10%。

验收合格且服务期满前，中标供应商仍需按要求提供服务，若有考核不通过不达标的，采购人每次扣除合同金额的 2%，且有权提前解除合同。

实际支付金额以履约验收报告确认最终支付金额为准。

以上款项支付均需由中标供应商提供发票后予以支付。

附件：考核标准

## 保洁人员工作考核

项目	考核内容	分值	考核得分				
			1	2	3	4	5
劳动纪律 (20)	遵守公司各项规章制度	4					
	上班不迟到、早退；上班时不窜岗、溜岗、脱岗	4					
	实行站立服务，公众场合不得靠立	4					
	在工作时间扎堆聊天，高声喧哗，唱歌，做私事等	4					
	服从分配，不得顶撞上级	4					
工作态度 (25)	工作勤勤恳恳、任劳任怨、认真仔细	3					
	与同事间团结协作，为工作顺利完成尽最大努力	3					
	将有工作辖区内需报修、盆栽更换或异常情况及时上报	4					
	认真好学，努力钻研业务知识	3					
	态度和蔼，讲文明，对待业主彬彬有礼、用语文明	4					
	能与同事和睦相处，主动帮助同事	4					
	不私下议论同事和上级，不与同事发生争执	4					
仪容仪表 (20)	除手表和1枚纪念戒指外，不佩戴耳环、手镯等饰物	3					
	女性不留披肩发，长发要扎起；男性头发不盖过耳部及后衣领为适度	3					
	男性胡须要剃净，不得蓄留胡子；女性不得浓妆艳抹	4					
	上班统一着装、配戴工号牌，服装整洁，不得卷袖口、裤脚或戴袖套	4					
	上班前不得喝酒、吃生葱、生蒜等异味食品	3					
	工作时间严禁靠墙依物，做掏鼻孔、咬指甲等不雅行为	3					
	岗位流程操作正确、熟练（清洁标准和流程）	4					
工作情况 (35)	按规范安全作业，按规定摆放工具、器械（工作间、休息室物品摆放整齐、清洁）	3					
	按时完成辖区内周期性清洁工作(对器械和工具保管齐全、保养及时)	3					
	地面：目视光亮无积尘、无纸屑和杂物（绿化带内白色垃圾低于10%）	4					
	辅助设施、墙饰、墙线、门：干净无积尘	4					
	厕所：地面干净无积水，台盆、洁具无污渍，镜面无水渍，空气清新无异味，门档、换气扇、墙面无积尘。	5					
	电梯：地面、顶、镜面、夹缝、地坎干净无积尘。自动扶梯扶手、踏面、梯坎、扶栏、玻璃干净无积尘	4					
	消防楼梯：扶手纸巾擦拭50cm无积尘，楼梯踏面、角落无零星垃圾	3					
	天花板：墙角无积尘、蜘蛛网	3					
	玻璃：光亮，无污渍、水渍（按操作规范作业，确保人身、器械安全）	2					
总分		100					

## 保安人员工作考核

项目	考核内容	分值	考核得分				
			1	2	3	4	5
劳动纪律 (20)	遵守公司和院方各项规章制度	4					
	上班不迟到、早退；上班时不窜岗、溜岗、脱岗	4					
	实行站立服务，公众场合不得靠立	4					
	在工作时间扎堆聊天，高声喧哗，唱歌，做私事等	4					
	服从分配，不得顶撞上级	4					
工作态度 (25)	工作勤勤恳恳、任劳任怨、认真仔细	3					
	与同事间团结协作，为工作顺利完成尽最大努力	3					
	服务区域内需报修、安全隐患等异常情况及时上报	4					
	认真好学，努力钻研业务知识	3					

	态度和蔼,讲文明,对待客户彬彬有礼、用语文明	4					
	能与同事和睦相处,主动帮助同事	4					
	不私下议论同事和上级,不与同事发生争执	4					
仪容仪表(20)	除手表和一枚纪念戒指外,不佩带耳环、手镯等饰物	3					
	女性不留披肩发,长发要扎起;男性头发不盖过耳部及后衣领为适度	3					
	男性胡须要剃净,不得蓄留胡子;女性不得浓妆艳抹	4					
	上班统一着装、配戴工号牌,服装整洁,不得卷袖口、裤脚或戴袖套	4					
	上班前不得喝酒、吃生葱、生蒜等异味食品	3					
	工作时间严禁靠墙依物,做掏鼻孔、咬指甲等不雅行为	3					
工作情况(35)	岗位流程操作正确、熟练(熟练掌握消防设施,按规定每天对院内每两小时一次防火巡查并记录台账和图像资料)	5					
	按规范安全作业,按规定摆放安防工具、器械(门前三包、休息室物品摆放整齐、清洁)	3					
	礼貌、热情、专业接待来访人员和车辆,指引车辆有序停放,不得堵塞消防通道,在来访人员登记本准确记录。对搬运出项目的物资进行严格的核查,防止私有及公共财物丢失。	5					
	每日巡视内围墙、防护栏、围栏及门窗等防爬刺装置、外围电子围栏、拉力刮刀、外围红外线,电子围栏及电子脉冲等周界报警系统、发现异常及时报告。	4					
	协助甲方监管服务区内高空作业、电工作业、焊接与热切割作业、制冷与空调作业等特种作业,作业单位在作业现场设置固定的安全监护人员:特种作业人员现场持证(指特种作业对应的上岗证或操作证)上岗,人、证相符:高空作业人员系安全带,拴安全钩,戴安全帽,穿胶鞋。	4					
	每周一次消防拉练测试、每月一次灭火演练。配合院方一楼一策应急演练和灭火演练。	5					
	每班进行停车场巡视,确保项目的消防通道畅通。	4					
对重点设备房(消防泵房和喷淋泵房)每日巡查,发现安全隐患及时上报	5						
总分		100					

### 消控人员工作考核

项目	考核内容	分值	考核得分				
			1	2	3	4	5
劳动纪律(20)	遵守公司和院方各项规章制度	4					
	上班不迟到、早退;上班时不窜岗、溜岗、脱岗	4					
	上班时间不做与工作无关事情,公众场合不得靠立	4					
	在工作时间扎堆聊天,高声喧哗,唱歌,做私事等	4					
	服从分配,不得顶撞上级	4					
工作态度(25)	工作勤勤恳恳、任劳任怨、认真仔细	3					
	与同事间团结协作,为工作顺利完成尽最大努力	3					
	服务区域内需报修、安全隐患等异常情况及时上报	4					

	认真好学，努力钻研业务知识	3					
	态度和蔼，讲文明，对待客户彬彬有礼、用语文明	4					
	能与同事和睦相处，主动帮助同事	4					
	不私下议论同事和上级，不与同事发生争执	4					
仪容仪表 (20)	除手表和一枚纪念戒指外，不佩戴耳环、手镯等饰物	3					
	女性不留披肩发，长发要扎起；男性头发不盖过耳部及后衣领为适度	3					
	男性胡须要剃净，不得蓄留胡子；女性不得浓妆艳抹	4					
	上班统一着装、配戴工号牌，服装整洁，不得卷袖口、裤脚或戴袖套	4					
	上班前不得喝酒、吃生葱、生蒜等异味食品	3					
	工作时间严禁靠墙依物，做掏鼻孔、咬指甲等不雅行为	3					
工作情况 (35)	消控室内实行 24 小时轮流值班，至少配置 2 名持证消控人员：每班在岗人数不少于 1 人。	5					
	岗位流程操作正确、熟练（熟练掌握消防系统设施操作，监控设备操作）	3					
	维护录像监控、消控等设施设备的正常运行，及时反馈和落实各设备所传达的信息，做好相关记录。	5					
	确保全院各大门门禁系统、监控系统的正常工作。	4					
	每月组织至少一次全体保安员消防操作，熟练掌握消防灭火技能。	4					
	熟悉全院消防安全设施设备，定期检查全院室外消防栓出水状况是否正常、室外消防栓开启扳手是否完好、地下消防室电气设备是否正常、消防泵房内水泵运转状况是否良好、2#、11#楼楼顶和地下消防水池蓄水状况是否正常，发现问题及时报告，及时维修。检查全院灭火器数量、气压情况，及时剔除不合格灭火器，检查全院室内消防栓水袋、龙头数量。	5					
	监控调阅申请严格按照相关标准和流程，消控室无关人员不得进入，做好调阅申请登记和来访人员信息登记。	4					
完成消防值班记录和消防自主管理平台每日信息报送	5						
总 分		100					

# 维修人员工作考核

杭州市政府采购公开招标文件

项目	考核内容	分值	考核得分				
			1	2	3	4	5
劳动纪律 (20)	遵守公司各项规章制度	4					
	上班不迟到、早退; 上班时不窜岗、溜岗、脱岗	4					
	实行站立服务, 公众场合不得靠立	4					
	在工作时间扎堆聊天, 高声喧哗, 唱歌, 做私事等	4					
工作态度 (25)	服从分配, 不得顶撞上级	4					
	工作勤勤恳恳、任劳任怨、认真仔细	3					
	与同事间团结协作, 为工作顺利完成尽最大努力	3					
	安全危险源风险识别并及时上报处理	4					
	认真好学, 努力钻研业务知识	3					
	态度和蔼, 讲文明, 对待业主彬彬有礼、用语文明	4					
	能与同事和睦相处, 主动帮助同事	4					
仪容仪表 (20)	不私下议论同事和上级, 不与同事发生争执	4					
	除手表和一枚纪念戒指外, 不佩带耳环、手镯等饰物	3					
	头发不盖过耳部及后衣领为适度	3					
	男性胡须要剃净	4					
	上班统一着装、配戴工号牌, 服装整洁, 不得卷袖口、裤脚或戴袖套	4					
	上班前不得喝酒、吃生葱、生蒜等异味食品	3					
工作情况 (35)	工作时间严禁靠墙依物, 做掏鼻孔、咬指甲等不雅行为	3					
	维修工作间工作摆放整齐, 做好工作间日常清洁工作; 维修人员工作间着工作服、工作鞋, 严格按照操作规程保障各项工作安全正常有序开展。	4					
	根据维修单及时做好各项维修工作, 每天上班后巡视各班, 发现需要维修的地方及时维修, 做到小修当天解决, 大修视情况而定(一般在三个工作日完成)。	3					
	全面保证单位 24 小时正常供水、供电、供气; 力所能及的小问题自行维修, 若发生大面积停电、停水、停气状况应立即与有关部门联系上门服务。	3					
	全面负责单位固定资产及其他各类维修保养工作, 有计划地安排好日常维修、保养等工作。	4					
	有计划地安排好日常维修、安装、拆卸工作, 如每年 4 月安装维修全院的纱门、纱窗; 每年 5-6 月检查安装电扇, 每年 10 月拆卸电扇, 确保安全; 每年 3 月清理暖风机, 每年 10 月做好暖风机使用前安全检查工作等《具体时间根据实际情况协商》。	4					
	定期对空调系统、电梯、暖风机、吊(电)扇等其他各类型电器设备进行检修、保养、清洁《包括空调过滤网、外机散热片等》, 保证常规维修及正常使用。保障空调 6 月至 9 月的制冷维修, 保障 11 月至次年 3 月的换热维修, 4 月室内机检修、调试; 10 月保养全部制冷设备。空调系统出现故障的应进行现场抢险及配合专用技工人员的应急措施和故障应急处理方案; 维修及时率 100%; 空调维修需在 12 小时内联系供应商维修人员上门服务, 2-3 个工作日内保证空调正常运转。	5					
	水电类维修: 包括各类出水管: 房顶、卫生间下水管、化粪池、客井、客沟、排水沟、集水井、食堂储油池、等保证畅通, 无堵塞外溢现象; 对堵塞的管道进行疏通, 项目无法疏通, 寻找三替公司疏通部分费用由物业自理。包括各类进水管: 院内各楼层的进水管、阀门、水表保证正常运行。对有漏水的管道进行维修。	4					
	各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒、总配电箱等的日常维护与测试;	3					
	院内照明电器(路灯)的管理与应急措施, 更换破损的各类顶灯及路灯。对漏电或破损的电线进行维修。	3					
完成院内新增电线及用电设备的安装。完成院内新增水管及用水设备的安装。	2						
总分		100					