## 标项一：保洁服务相关标准

对各采购单位大楼内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、卫生间、茶水间、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施和器皿、楼宇外墙等所有公共设施，红线规划内的道路、园林、停车场(库)、垃圾房、食堂、运动场所等所有公共场地及设施和门前三包"区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等。具体包括但不限于如下内容：

1.公共场所日常服务内容

水泥地面、石材地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框及有关附体，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、消防楼梯区域等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。

2.门厅、办公区域等特定区域保洁服务内容

地面、大厅石材墙面、天花板、大厅、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面及卫生间，办公室内储物柜和桌椅表面等严格按要求做好清洁、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等，随时保持清洁。外墙每半年清洗一次，石材、灯具每季度进行一次清洁；暂时空置的房间每周进行一次卫生保洁，确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除，墙面去污后及时用乳胶漆补刷。

3.顶篷等边缘区域服务内容

屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种扶梯的表面清洁，大厅遮阳卷帘清洁且保持运行正常。

4.水电和设备等设施类服务内容

一般机器表面清洁（有特殊规定的设备除外），消防设施、空调的过滤网际外壳洗尘与保洁。

5.窗帘服务内容

保持窗帘表面清洁，普通窗帘根据窗帘清洁情况定时拆装清洗，布质窗帘一年清洗一次。

6.玻璃门、地、屏幕服务内容

无污渍、无灰尘及手印，表面光亮色泽一致；地面无污渍、灰尘、水渍及鞋印，洁净光亮、无灰尘及手印，整洁光亮。

7.不锈钢保洁服务内容

包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每二个月用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘；镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人影。

8.环境卫生

实行“零打扰”、“无滞留”、“不损伤”服务。即第一次保洁须在使用前清洁完毕，并且做到随脏随清不影响使用；出入口和主要通道及场所丢弃废物滞留时间不超过30分钟；保洁用清洗剂及工具不损伤清洁物表面和牢固度。

9.垃圾清运

垃圾箱、筒的垃圾存量不超过上缘，垃圾不在筒箱内过夜。垃圾中转站工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运到规定的地方，再将垃圾运到垃圾转运站，其中公共区、卫生间无堆积垃圾。化粪池、污水池及时清理，确保排放指标正常。

10.四害消杀及疫情防控消杀

建立“四害”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，适时投放消杀药物和设施；根据疫情防控要求定期进行消毒，满足医院等特殊采购单位的防疫要求。

11.围墙内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。

12.未列入的且为正常保洁工作以及突发性事件造成的保洁工作的项目、部位均包括在本次采购范围内，乙方不得因此拒绝提供保洁服务。

13.保洁服务中所需的各类耗材（如洗洁精、毛巾、拖把）均应选择优质无害的名牌产品，不得因节省成本采用劣质耗材影响采购单位职工的身心健康或造成财产损坏。耗材费用均包含在定点协议服务费用内，采购单位不再另行支付。

14.乙方应当根据采购单位的场所情况提供必要的清洁设备，如扫地机、洗地机、割草机等。尤其是人流量较大的窗口大厅、塑胶篮球场等，应当确保使用高效的清洁设备保证场地的干净整洁。

15.乙方负责承包区域内因为具体保洁工作未做好以致使来院的人员滑到、摔伤等的所有相关费用。

16.保洁服务人员要求

（1）一线清洁人员年龄要求女60岁以下、男65岁以下，有一定的文化；

（2）管理人员要求具备一定的管理能力和经验业绩，并至少拥有大专以上文化；

（3）无传染病健康证明，须持有效的健康证；

（4）涉及墙壁外墙、玻璃幕墙等清洁的保洁人员，应当持有高空作业证；

（5）工作人员应当展现自身良好形象素质，不得影响采购单位形象。

（6）重要岗位人员必须由采购单位考核、审查通过方可录用。

（7）保持员工队伍相对稳定，如调动骨干人员，须提前告知采购单位。按合同要求配足员工，不得擅自减少、变更管理负责人和其他管理人员。经抽查，发现员工数减少且无正当理由的，采购单位有权按实际减少的人数扣除相应的人均管理服务费，同时要求中标人补足规定人数。

（8）为提高物业管理水平，所有服务人员还需进行宾馆礼仪的培训，必要时需接受采购单位对服务人员的集中培训。

（9）采购单位将对乙方主要管理人员进场三个月后进行考核，如在培训、岗位操作过程中发现其不能胜任的，采购单位可要求更换，直至其胜任为止。对多次更换仍无法胜任的，采购单位有权拒绝支付管理服务费。

（10）因乙方违反《劳动法》等法律法规而造成的连带责任和损失自行承担。

17、组织能力要求　乙方应当具有科学合理的组织架构、严格的管理细则和岗位责任制度。具有提供完善的后勤管理和保障服务的能力，遇重大、紧急事项应当有相应的应急措施和应急方案等，在任何情况下都具有满足采购单位服务要求的能力。

## 标项二：保安服务相关标准

根据《保安服务管理条例》提供保安服务，包括乙方服务人员必须熟悉周边的环境，能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案；来人来访的通报、证件检验、登记、报刊信件收发等，快递及包裹原则上由收件人亲自签收，得到收件人授权后方能代为签收，并按规范记录接收信息；门卫、守护和巡逻，维护公共秩序；处理治安及共他突发事件；负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理；负责防盗、防火管理；积极主动的配合、服从对口管理部门的临时应急调度。具体包括但不限于如下内容：

1.门卫值班

（1）装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责，站岗时不得用餐、抽烟、不与人闲聊，不随意接听电话，不做与工作无关的事情，保持良好的形象。

（2）配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。

（3）出入口安排24小时值勤，建立传达、保安、车辆、道路及公共秩序管理等制度。用语规范，礼貌待客，文明工作。

（4）严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入行政区域内，维护行政区域安全、正常的工作环境。

（5）对物品进出实施分类管理，实行物品进出审验制度，杜绝危险物品进入行政区域内。

（6）对待来访者要态度和蔼、语言谦虚，不急不躁，认真细致；不得冷淡、刁难、取笑他人。对方态度不好，一定要耐心解释。与来访者交谈要使用普通话，说话要清楚，用词准确、言简易懂，不讲与工作无关的话，不讲有损单位形象的话。对信访的群众，要严格遵照信访接待工作要求。

2.日常巡查

（1）安排24小时巡查，明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况，及时发现和处理各种安全和事故隐患。巡视时必须使用巡更设备。

（2）监控室应保持巡更记录。在接到监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达事发现场，采取相应措施妥善处理;如巡视时现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动并执行相应的应急预案。

（3）做好拉闸门开关工作。每天下班后巡逻时，检查办公室内电灯、电扇、门窗是否关好，发现未关，应及时妥善处理，做好详细记录，要向后勤保障部领导汇报。

3.停车管理

管辖区域设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，非机动车应实行定点停放。对进出管辖区域的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆有序通行、有序停放。

4.突发事件处理

按照要求制订各类突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室张榜悬挂。在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于1次的突发事件应急演习。当发生台风、暴雨等灾害性天气及其他危害公共突发事件时，应采取以下应急措施：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。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，在有关部门到达现场前，确保人身安全，减少财产损失，并全力协助处理相关事宜。对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置。

5.保安设备配备

乙方应当根据采购单位的场所情况提供必要的保安设备，如对讲机、防爆盾等一系列设备。

6.保安人员要求

（1）一线安保人员年龄要求男55岁以下，有一定的文化；

（2）管理人员要求具备一定的管理能力和经验业绩，并至少拥有大专以上文化；

（3）所有保安人员上岗时必须受过专门岗前培训；

（4）无传染病健康证明，须持有效的健康证；

（5）工作人员应当展现自身良好形象素质，不得影响采购单位形象。

（6）重要岗位人员必须由采购单位考核、审查通过方可录用。

（7）保持员工队伍相对稳定，如调动骨干人员，须提前告知采购单位。按合同要求配足员工，不得擅自减少、变更管理负责人和其他管理人员。经抽查，发现员工数减少且无正当理由的，采购单位有权按实际减少的人数扣除相应的人均管理服务费，同时要求中标人补足规定人数。

（8）为提高物业管理水平，所有服务人员还需进行宾馆礼仪的培训，必要时需接受采购单位对服务人员的集中培训。

（9）采购单位将对乙方主要管理人员进场三个月后进行考核，如在培训、岗位操作过程中发现其不能胜任的，采购单位可要求更换，直至其胜任为止。对多次更换仍无法胜任的，采购单位有权拒绝支付管理服务费。

（10）因乙方违反《劳动法》等法律法规而造成的连带责任和损失自行承担。

　7、组织能力要求　乙方应当具有科学合理的组织架构、严格的管理细则和岗位责任制度。具有提供完善的后勤管理和保障服务的能力，遇重大、紧急事项应当有相应的应急措施和应急方案等，在任何情况下都具有满足采购单位服务要求的能力。