**采购需求清单**

**一、项目概述**

（一）基本概况

海拉尔区铁路运输法院物业办公楼及审判业务用房位于海拉尔区河东新区纬七街北。总建筑面积为12270平方米（其中办公楼地上十层,附属工程五层，地上四层，地下一层）院落面积、（含门前三包）蔬菜种植地一亩。

（二）设施设备分布情况：

1、审判业务用房内大小会议室6个、院史馆1个、图书馆1个、档案馆1个、集控中心1个、警务指挥中心1个、会客室1个、党员活动室1个、审判法庭4个、 调解室14个、大小庭审功能室13个、羁押室1个、羁押监控室1个、羁押车库1个、安检中心1个、值班室2个、地库1个、各类机房设备间8个，诉讼服务中心大厅1个、体能训练中心1个、卫生室1个、休息室13个、卫生间16个、客房12个，需清洁面积128835平方米。

2、给排水工程、自动消防工程、暖通工程、高低压配电系统（低压配电间1个）、通风系统、视频监控系统2套、换热站1个、消防及饮用水水箱各1个。

3、电梯：共2部电梯

4、空调：中央空调4组、普通空调16组、精密空调1组。

（三）服务期

物业服务有效期一年。

**※二、服务需求与要求**

投标单位必须严格响应以下物业管理服务需求和标准。

（一）服务范围

1、楼内公共区域、卫生间、会议室、服务大厅、设备间、检修通道等区域环境及公共设备的日常保洁；有害生物防治；规划用地范围内保洁、秩序、基础设施的维护维修及绿植养护。

2、参观、会议、大中型集中活动等相关礼仪服务。

3、楼内日常办公和公共秩序维护及安全管理，楼内公共区域设备设施看护、楼内门岗警卫服务、保安巡逻服务、值班服务，消防系统监视服务。

4、服务区域内给排水、电、气等设备设施的维护、检查、保养和修理；房屋建筑的维修、养护和管理等；公共区域、会议室、办公室、活动室内的桌椅等设施的维修。

5、中标单位无条件配合采购人的相关工程改造和完善工作。

（二）岗位设置和人员配备要求

为了保证优质的物业管理服务，根据工作量和办公楼及诉讼服务中心的整体实际情况，对岗位设置和工作人员综合配备提出以下要求。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 职位 | 数量 | 要求 |
| 项目经理 | 1 | 必须具有相关部门颁发的有效期内的物业管理证书 |
| 主管 | 1 |  |
| 安检保安员 | 6人  （4男2女） |  |
| 门卫保安 | 2 |  |
| 消防监控 | 4 | 必须具有相关部门颁发的有效期内的消防设施监控操作员证书 |
| 电工 | 2 | 必须具有相关部门颁发的有效期内的电工证 |
| 综合维修 | 2 |  |
| 会议服务 | 2 |  |
| 室内保洁员 | 8 |  |
| 外环境保洁员 | 2 |  |
|  | 30人 | 必须提供以上拟派人员有效期内的健康证明 |

按职责要求配置专业人员，专业人员须持证上岗，保证中高层管理人员和技术人员的稳定性。物业公司需要为本项目配备工作人员至少30名（30人为本项目物业用人综合标准）。

24小时倒班岗位全年不得空岗，其它各岗位休息日需保证40%以上人员在岗，物业方自行安排人员替岗及轮休。

休息日如有临时接待任务、紧急工作、集中性活动等情况，所需岗位人员需要在接到通知后20分钟内无条件到岗服务。

1、岗位设置、人数要求（30人）

根据服务的实际效果，依据《海拉尔铁路运输法院物业服务考核标准》考核不能达标时，中标人无条件增加缺陷岗位的工作人员数量，保证物业服务达标。

2、人员资质要求

投标单位本物业项目招聘人员必须身体健康，能够胜任相应岗位工作，以下重要岗位人员，必须符合下列具体条件，经海拉尔铁路运输法院管理部门考核通过后方可正式录用：

（1）项目经理

认真负责，上传下达，听从海拉尔铁路运输法院管理部门安排。负责物业管理全部工作。要求具备办公楼物业管理经验3年以上，具有相关部门颁发的物业经理证书。

（2）安检安保人员

认真、负责，遇到突发事件时，能够及时处理，并听从上级安排，具体负责安检中心安全工作。男性，年龄：20岁-45岁，身高：175-180cm，认真负责，退伍军人或具有从事过本工作经验者优先；女性，年龄：20岁-45岁，身高：160-170cm，认真负责，退伍军人或具有从事过本工作经验者优先；

（3）门卫安保人员

男性，身体健康、吃苦耐劳、服从管理、责任心强 、无不良嗜好，60周岁以下，工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，爱岗敬业、吃苦耐劳、责任心强。

(4)维修人员

①电工：要求具有《电工操作证》，持证上岗，具有3年以上从业经验。

③全能工：要求具有维护、维修办公楼范围内水暖、装修、装饰及土建部分的能力。其中包括：全楼内暖气、自来水、墙面开裂、门窗损坏、办公家具等维护维修。

（5）消防监控

身体健康、吃苦耐劳、服从管理、责任心强 、无不良嗜好，持有消防控制室操作员证书。

（6）保洁人员

身体健康、吃苦耐劳、服从管理、责任心强 、无不良嗜好，60周岁以下。如不能胜任保洁工作，采购人有权要求中标人更换相应人员。

（7）会议服务

服务人员要求年龄45周岁以下，女性，身高1.6米 以上，相貌端庄、作风正派、爱岗敬业、吃苦耐劳、服从管理、责任心强。

（三）服务内容（项目）

1、建筑本体及附属的日常巡视、保养和维修服务

建筑本体包括主体结构、屋面（含保温、隔热、防水层）、楼面、外沿、外立面、墙面、天花板、顶棚等日常巡视、保养和维修。

2、各类设施设备的运行管理、维修、维护。

（1）区域内的电力、给排水等设施的运行管理与维修、维护。

（2）门、窗、锁具、隔板的各种装修、装饰等保养和维护。

（3）室外庭院、道路和机动车停车场的地面及设施维护。

（4）室外供排水管道、污水管、化粪池、检查井等的维护、维修、管理。

（5）物业部门应与电业部门做好沟通，及时掌握停电时间，提前通知并做好停电准备。

（6）供电系统的运行管理、维护、维修。包括高低压变配电设备、供电线路、耐压试验、漏电保护测试、发电机维护等。

（7）照明系统运行、维护、维修、升级、改造和管理。包括公共区域照明、办公室照明、道路照明、应急照明、指示照明、室外泛光灯照明、大楼外景照明的维护、维修及照明控制系统的运行管理。

（8）消防控制室监控管理。

（9）给排水系统运行管理、养护、维修。包括二次加压供水设备、排污系统等。

（10）电梯的日常安全检查，配合维保单位进行维护、检修及年检。

3、秩序维护和安全管理服务。

（1）办公楼大厅门口设值班岗,对外来人员进行登记。

（2）其它出入口根据管理部门要求进行管理。

（3）楼内安全巡查（包括消防巡查）、楼外规划用地范围内安全巡查。

（4）地上和地下停车场的管理。

（5）室外及行车道的秩序管理和车辆引导。

（6）配合公安、武警、消防、秩序维护部门做好治安管理、消防管理、安全生产等工作。

4、环境卫生保洁服务

（1）规划用地范围内道路、庭院、地上及地下停车场和楼内外走廊、部分办公室、卫生间、会议室、机房、检修通道、楼梯、电梯、楼内大厅、屋面平台、屋顶外沿、大楼外立面、等卫生清洁，定期进行对垃圾清运和污水抽空。

（2）会议室、活动室、服务大厅、公共区域、机房以及公共设施等每周彻底清扫。

（3）对楼内地面、墙面的石材和栏杆、扶手等金属构件进行定期养护，每年至少两次专业清洗保养。

（4）对建筑的地面、台阶定期养护，每年至少一次专业清洗保养。

（5）负责对配套设施适时进行清理、打扫。

5、会议接待服务

（1）负责各会议室的会议服务。根据采购人安排承担楼内公共会议室、接待室、活动娱乐室有关会议的会前准备布置、会中服务和会后清理工作。

（2）会务、礼仪服务人员佩戴明显的独立标志，为会议区提供秩序维护、引导，会议室内外保洁等服务。

6、其他服务内容

（1）负责公共服务设施设备维护、维修、地点调整、装饰维修等工作。

（2）负责无条件配合采购人的土建、外网等工程改造。

（3）负责部分办公室（指定办公室）的卫生打扫和饮用水分送。

（4）负责花卉绿植日常养护（浇水、病虫害防治、修剪）。

（5）负责对强弱电系统、照明、给排水、供暖、排污、土建、防水、保温、消防及装修进行维修、定期维护以及改造施工。

（6）按照服务内容配合完成临时性工作。

（7）物业公司应与采购人签订保密协议和安全、防火协议书，高空作业安全协议书、人身安全协议书等（由物业公司起草，经采购人审定，双方签字后生效），物业工作人员人身安全由物业公司全权负责。

（8）具体承担的服务内容将结合本项目的使用安排，以实际使用情况为准。

（四）服务标准

1.保洁服务标准

各公共区域、部分办公室、文体活动室、地下一层每天清洁，每周彻底清扫；卫生间、走廊等使用频率高的公共区域随时清扫，每周彻底清扫。

（1）楼内公共区域保洁标准：

每日清扫两次，清运垃圾两次，每日拖抹两次；

地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹及垃圾；

墙面、踢脚线、角落、边线：无尘土、污迹；

照明灯具：外抹每月二次，内抹每月一次，灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩无蜘蛛网，保持明亮洁净；

各房间门向室外一侧、通道门：无尘土、污迹；

装饰物：盆、座、框表面洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土；

建筑外立面、屋外沿、屋面及夹层：定期清洁，多雨、雪季节不定期检查，无积水，无堵塞。

（2）楼内卫生间保洁标准：

卫生间：无异味、苍蝇、蚊虫等，墙面无白灰，随时保洁；

地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹；

洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物；

水龙头：无印记、尘土、污物；

洗手池台面：无水迹、尘土、污物；

镜面：无水点、水迹、尘土、污迹；

小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅；

大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹；

手纸架：无痕迹、污渍、光亮洁净；

纸篓：污物量不超过桶体2/3，内外表面洁净；

墙面、踢脚线：无尘土、污迹；

顶板：无尘土、污迹；

隔板：无尘土、污迹、手印、笔记、小广告；

门板、把手：无尘土、污迹、手印、笔迹；

皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒；

（3）步行梯保洁标准：

地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；

墙面、踢脚线 ：无污迹、小广告；

消防设备：表面无尘土、整洁；

楼梯、窗框、坡道：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土、污渍、小广告。

（4）部分办公室保洁标准：

办公室内家具、用品、设施等清洁光亮；挂在墙上的装饰画和地图、无画框字画无尘、整洁；

办公室内物品摆放整齐；

每日检查室内电器和照明设备，根据情况及时登记报修；

室内花草植物定期浇水；

服务人员可靠，无不良记录。

（5） 建筑外立面：

每年至少彻底清洁一次，保证清洁无污迹。

（6）外环境保洁标准：

地面无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹，每天检查、清扫；

雨天及时清扫疏通，无积水；

雪天及时清理，上班时间清理出入口至地下车库、办公楼台阶、诉讼服务中心门前通道、雪停后四小时内清理干净，无积雪、积冰现象；

垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾清运及时，无蚊蝇滋生；

地面雨蓖子及时清理，不发生封堵阻塞现象；

绿地内无烟头、垃圾；

院内地面、台阶石材无明显污迹。

（7）会议室和文体活动室保洁标准：

①日常清洁：

地面：光亮无尘；

桌椅：整洁；

茶杯消毒：符合卫生防疫规范；

空气：无异味。

②定期清洁：

通风口擦拭：清洁无尘；

顶灯擦拭：无尘、无污迹；

墙壁清洁：无痕迹。

③室内卫生每天至少打扫一次，设备设施无灰且摆放整齐，场地内无垃圾。

（8）有害生物防治标准：

公共环境的鼠、蚊、蝇、蟑螂等病媒生物滋生地以及栖息场所的消杀及时；

除“四害”所需药物投放、喷洒及环境处理及时，并对“四害”密度种群、消杀情况进行常年检测；

突发事件环境消杀及时。

（9）绿化养护：

规划用地范围内美化绿化，包括种植花草，树木养护。室内绿植养护。绿化养护结合季节变化，考虑各种植物特性，养护计划周密，措施有效，如养护方案及措施、病虫害防治方案等。

2、会议服务标准

会议通知：接到会议通知后并通知工程、保洁、弱电等相关部门做好会前准备工作（含门口会议名称标识及场内会标布置）；

会议服务人员应在会前30分钟到岗开窗通风，调整会议室内空调温度（设有空调的会议室），保证会议室内无异味；

会议室的地面、门窗桌椅、植物要清洁，茶杯、毛巾、纸巾、水、会议用品要摆放整齐；

会议服务人员应站在门口礼貌迎宾、领位，参会人入座后及时送上茶水，毛巾等；

做到保持服务和安静，等候服务时勤观察，不走动，不交谈；

会议开始后，服务人员应退至一旁，并随时观察参会人对茶水等物品的需求，一般每间隔15-20分钟倒水一次；

会议结束后,服务人员应在门口送客道别，检查会议室内有无遗留物品，并将会议用品（茶杯、烟灰缸）清洗干净，摆放整齐。

3、秩序维护管理服务标准

（1）建立健全岗位责任制，做好日常值班和巡查工作记录，由主管部门定期检查；

（2）懂得《消防法》和消防知识和安全生产相关知识，熟练掌握各种器材、操作技术和使用方法；

（3）保证防盗、防火等报警监控设备运行正常，报警通讯设备畅通完好，如发现异常情况应及时上报，迅速有效处理各种突发事件；

（4）制定科学合理的保安与技能管理方案，协助相关部门保证楼宇安全和日常工作秩序，建立健全保安岗位责任制；

（5）做好日常值班和巡查工作记录；

（6）保安工作执行24小时值班制度；认真贯彻执行安全岗位责任制，做到制度上墙，确保秩序良好，安全无事故；

（7）定岗检查，严格执行登记检查制度，认真填写工作记录，随时报告异常情况；

（8）秩序维护人员工作时间在服务区域内不得有聚众谈笑、吸烟等影响人社系统形象的行为，违者按照考核制度处理；

（9）无脱岗现象，做到仪表整洁，标志齐全，服务周到；

（10）做好文件、信件、报刊、快递包裹的收发分工作，对挂号信、电报、汇款单等重要邮件及时登记，要求分柜及时准确；

（11）公共场所要求24小时巡查，检查无堆放易燃、易爆物品，无乱搭电线，无违章用火，无挤占消防通道和设备，地面无堆放杂物；

（12）做好对环境保护的监督，及时采取措施，控制局面并迅速报告相关部门；

（13）如楼内有施工作业时，物业单位必须实时跟踪，随时清理，直至施工作业完成；

（14）秩序人员要做好公共区域设备设施的看护工作。

4、设施、设备的管理维修服务标准

建立健全各种设施、设备维修、维护制度，认真做好日常维修、维护工作记录，由主管部门检查验收并签字入档。研究科学的养护方法，在“安全、可靠、经济、合理”的前提下，使设备始终处于良好的技术状态，保证其正常运行。

（1）电气设备系统标准：

负责供电配电设备（含备用发电机）的运行管理、维护和保养工作；

负责安全用电的检查监督工作；

负责区域内电源、电缆、线路、灯具等与电有关设备的维修、检查、保养工作；

为区域内提供临时用电的接线安装、调整和保障工作；

值班人员要认真填写值班记录；

负责高压绝缘工具每年的检验工作和供配电设备的更新、改造工作；配电室专用工具不能挪作他用；

认真巡视设备运行情况，发现异常和故障隐患要及时上报，正确果断的处置，并作好记录，认真做好交接工作；

各种电机和运行设备每年进行一次维修、保养；

各楼层的配电箱、配电柜、配电盘，每周检查维修一次，各电源开关、插座、照明灯具及时检修更换，接到报修及时完成维修工作；

每月对消防、监控、电梯和其他电器、电源进行检查，保证在紧急情况下能启动运行；

每月对服务区内安全用电情况进行一次检查，对违规行为及时纠正；

维修人员做好日常检查、维护，无缺项，各连接处无跳火、发热等异常现象，指示灯、信号灯是否齐全，计量表是否正确；

（2）给、排水系统：

给、排水系统：维修人员应对给、排水系统进行日常保养、维护，安全操作，检查其运行情况是否正常，自动控制是否良好；

负责上水、下水、消防用水保障和使用管理；

负责开水供应和热水器的检查、清洁、使用管理及维修工作；

负责各种供水管线、用水设备器具和各种水泵及阀门的使用管理、检查、维修、保养工作；

负责室内外各种排污管道的疏通、维修及化粪池清掏；

上、下水管道、设备、器具要求无跑、冒、滴、漏现象，发现问题及时维修；

消防水系统阀门管道检修每年不少于2次；

消防水池内的备用水符合要求，自动补水系统灵敏可靠，水管压力必须保持在标准范围内；

每季度对泵体进行检查，更换易损件，进行保养；

外网地沟管理阀门每年检查保养不少于1次；

对排水系统每月检查并进行一次清理，确保排水畅通；

地下室的污水池要随时排净，夏季遇到大雨时，要派人员对地下排水池进行昼夜值巡视，确保排水畅通；

建立检查、维护制度，做好检查维修、保养内容的工作记录。

5、房屋主体及附属设施的管理标准：

负责楼盖、外沿、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、建筑内墙面、顶板、建筑红线内的室外地面、室内地砖、墙砖、门窗及玻璃、楼梯间、走廊通道、卫生间、门厅、车库、设备机房的维修工作。定期对房屋结构及涉及使用安全的部位进行检查，对损坏处及时修理，巡查、保养记录完善，发现重大问题及时报采购人处理；

屋顶外沿定期巡查，每年至少清洁一次；

未经管理部门许可，不得出现乱搭建、乱堆放现象；

保证屋顶和卫生间等防水不渗漏、不反味；

保证楼内门窗、玻璃、地砖、墙砖、办公家具、卫生洁具、照明设备、电器产品等各种设备完好；

负责室外各类照明灯按规定时间开、关，对损坏的灯罩、灯头、灯泡应及时更换，保持完好；

负责室外规划用地内通道、停车场、前后场地的维护、维修和管理工作；

保证地面平整，无积水，内外排水畅通；

负责规划用地范围内上下水井、强电井的维护和管理工作；

接到报修后及时完成维修工作；

建筑外墙、各出入口、顶棚保温层薄弱位置，每年入冬前做好保温措施。

6、各系统项目巡检维护周期标准

负责组织人员对强弱电系统、照明、消防给排水、供暖、排污、土建、防水、保温、消防、安防监控及装修进行定期维护。

强弱电系统、照明系统、消防系统、监控安防系统每个工作日巡查一次，确保上班前半小时全部运行，除前述具体要求之外的项目，每个月全面检修一次；

给排水系统及排污设施每天巡查，每个月全面检修一次；

供暖系统取暖期每天巡查，取暖期前后各全面检修一次；

建筑保温每天巡查测温，特别在取暖期前后一个月全面检查修补一次；

建筑防水为雨季和开春融冰期每天巡检，期间每个月彻底检查修补一次。

7、物业服务内业管理标准：

（1）中标人需建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法，经采购人审核后实施；

（2）制定和实施防火、防盗、防泄密、节能降耗、安全检查及监督等规章制度，编制突发事件预案，分别报具体方案；

（3）房屋及设施设备等物业档案资料齐全，分类成册，管理完善；

（4）建立24小时值班制度，设立服务电话，对采购人报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息进行收集和反馈，并及时处理。有回访制度和记录；

（5）采购人所购置的设备、工具、备品、用品等需规范出、入库，出、入库必须经过采购人主管部门清点签字，否则按照考核制度处理；

（6）采购人依据本标书第四部分《海拉尔铁路运输法院物业管理考核办法》每月对中标单位进行考核；

（8）中标人累计2个月考核分数不及格（85分以下为不及格），招标人有权随时解除与中标人的合作关系；

（9）中标单位保证人员综合出勤率（30人），人员空岗按考核办法执行：

（10）中标人若对本物业项目经理、主管等工作人员做出人事调整，需要提前1个月告知管理部门，完成交接工作后方可离岗；

（11）中标单位高空作业、电力作业等人员的工作安全责任由中标人全权承担。

**※三、中标人负责的费用及其他事项**

（一）中标人负责的费用

1、物业工作人员薪酬：人员工资社会保险等福利待遇要符合《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国劳动法》和呼伦贝尔市法律法规等规定。

2、保洁工具、保洁耗材（公共区域日常所需的拖布、尘推、扫把、垃圾铲、家私腊、碧丽珠、各类清洁药剂等）、保洁机械设备（洗地机，吸尘器，高空作业安全设备、清雪铲车）。

3、维修工具设备：钳表、万用表、冲击钻、手电钻、角磨机、管钳等。配电间中的高、低压工具由中标人根据电业部门相关规定要求购买及使用。

4、除“四害”及卫生消杀费用（蟑螂药、老鼠药等）。

5、垃圾站点及污水点由物业单位设置及负责清运。

6、安保器材及耗材（对讲机、警戒棍等）。

7、设备设施的日常运行维护及耗材费用，所需物品单件价格在100元/件以下的（包括100元），由物业单位负责购买。包括以下类别：①所包含的消耗物品，如：灯泡等照明、光源；门锁、标志相关物品等；水暖、配件、阀门等。②门、窗、办公家具、墙面、地面、顶棚所需更换的五金件等相关物品。③保洁、清洁用品。卫生间内更换洗手液、干手纸抽、卫生纸等相关用品。④进行土建、装饰、维修维护中所需的相关物品。⑤水、暖、电维修维护所需的配件物品，包括水暖阀门、管件、配电设备等。单价100元以上由采购人统一采购、管理。中标人根据需要按月提报使用计划，经采购人审核后安排使用。

8、员工的服装费用、行李及床铺费用。中标单位需要为员工设计专门的工作服装，服装样式应新颖、大方，具体样式须经管理部门审定后方可执行。

9、根据保洁、设备运行、维修等需要，须配备完善的警示、提示标牌，卫生间配备文明、节能等提示标牌，在危险隐患部位需设置相应的安全防范提示、警示标识。各标牌、标识制作费用由中标人承担，标识制作款式、尺寸、材质需行装管理部门确定。

（二）其他事项

1、中标人所有本项目工作人员需要配备对讲设备，对讲设备通讯范围需覆盖全部区域。

2、物业人员考勤需使用识别系统，识别系统由中标人自备，安放在隐蔽区域。

3、中标人配备的工具设备：钳表、万用表、冲击钻、手电钻、角磨机、管钳等。

4、中标人所有采购的为采购人使用的物品及配件均应得到采购人审定后方可使用，如不达到采购人要求，则需中标人重新购置。

5、中标人在合同签署3日内，需按照投标文件中的全体人员入场工作，未按照投标文件入场或未达到规定人数的，根据考核办法扣除响应分数。

5、以上各条中提到的工具设备等硬件设施由中标人自备，且为中标人应具备的综合配置要求，根据项目实际情况和具体工作要求自备其它相应的硬件设施。

**※四、《海拉尔铁路运输法院物业管理考核办法》**

为实现优质的物业管理服务，实现物业监督管理的常态化、规范化、标准化、正确的量化衡量物业管理服务的质量，特制定本办法。

（一）总则

1、考核小组构成：物业管理考核小组由海拉尔铁路运输法院物业管理领导小组抽调相关部门人员组成。

2、考核评分采用以100分制为基准点，根据考核指标项进行加分、减分的方式进行评分。

考核小组工作人员根据分工对物业管理服务进行日常打分，出现扣分或加分情况由考核人及时记录，每月26日物业考核小组成员及物业公司负责人共同汇总得分情况，共同在《物业服务质量考核表》上签字。

3、当月物业考核不及格（85分以下，不含85分），扣除当月物业费的20%。累计2个月不及格，管理部门有权终止合同。

（二）考核指标项

1、物业机构与内业管理考核指标

（1）不满编制人数（30人），每缺1人3天内（含3天）扣3分，超过3天每天扣4分；消防控制室缺员1天内（含1天）扣3分，超过3天每天扣6分。

（2）物业单位如遇人员变动，要在3日内提交人员新名单。每超期1天扣1分。

（3）物业公司聘用的工作人员未满足招标文件中关于人员资质全部要求，其岗位按出勤不满编制人数处理。

（4）物业公司若对本物业项目经理、主管等工作人员做出人事调整，需要提前1个月告知管理机构，完成工作交接后方可离岗。未提前告之发生一次扣3分。

（5）物业各岗位严格按规定做好每日工作记录、巡岗记录，漏记一次扣1分；

2、保安服务考核指标

（1）仪容仪表：统一着装，统一佩带工作牌，岗位形象、礼仪应符合《窗口服务规范》，不得蓄长发染彩发，留胡须。发生违规每人每天扣1分。

（2）到岗人员应熟知岗位工作性质及工作要求，严格按各岗位职责执勤。发生违规，视情况每人每项扣1—5分。

（3）在岗人员不得睡觉、饮酒以及做与岗位无关的事。发生违规，视情节每人每项1-3分。

（4）物品出入应按规定到所在部门的办公室办理出入证明，因违规造成损失的要给予相应赔偿。发生一起扣2分。

（5）认真做好报刊收发分工作，及时分柜，做好收发分记录。丢失一份扣1分，并做出相应赔偿。

（6）出现由于物业监管不力导致财物丢失，除按相应金额作出赔偿外，视情况扣5-15分；若出现监守自盗等情况，视情节轻重移交司法机关处理，视为当月考核不合格。

（7）人员工作时间内不得在两大厅区域内做出聚众谈笑、吸烟等影响法院系统形象的行为，违反一次扣1分。

（8）停车场

发生事故按责任严重性扣1-10分；

外来车辆禁止进入地下停车场，如有特殊情况，需经管理部门许可。违规停放一次扣5分。无门禁卡的系统内员工车辆，未经管理部门许可禁止进入地下停车场。违规停放一次扣1分。

（9）设备操作

所有消防、监控设备遇到问题及时向管理部门报告。每报一次，视情况得1-3分。

消防设备：

发现报警，立即让就近保安到现场仔细查看，接到回复并记录在案。每次得3分，发生漏记一次扣1分。当班前查看消防主机是否正常工作，检查打印纸的有无情况。违规一次扣1分。

（10）保证规划用地范围内及周边范围内的安全，防范偷盗等一切不安全事件的发生。每月无事件发生得2分。发生事件，立即派人到现场得1分。未处理每次扣2分。

4、保洁管理考核指标

（1）服务大厅、部分办公室及公共服务区域和公共设备保洁标准：发现一处问题，一次扣1分。

楼内发现积灰、蜘蛛网，接到通知后未及时清除。每延长一天扣1分。

墙面：踢脚线：有尘土、污渍。

地面：所有过道不清洁，有尘土、污迹，角落、边线有尘土；发现地面有纸屑、烟头、口香糖等垃圾，在接到通知后应及时清理。每延长一天扣1分。

照明灯具：有厚积尘土。

各房间门，通道门：有尘土、污迹。

装饰物：盆、座、框表面不洁净，墙饰物等表面有尘土。

未及时、足额配置易耗品。漏一次扣1分。

多媒体设备屏幕、烤漆玻璃表面无手印等印迹，每次扣1分。

防护玻璃不干净、有污渍。每次扣1分。

绿植表面有尘土。每次扣1分。花盆内有烟头，按吸烟规定处理。

部分办公室：办公室内物品摆放不整齐，家具、用品、设施等有灰尘；挂在墙上的装饰画和地图、无画框字画不整洁；办公桌有灰尘、手印及明显污渍、烟灰缸有烟头；纸篓内垃圾超过桶体三分之二；绿植未按时浇水，窗户玻璃不明亮，里侧窗户有散热器有灰尘。每次每项扣1份。

办公区净水器，每周冲洗一次过滤管。饮用水有异味，每次扣1分。

服务人员不可靠，有不良记录。生活水箱表面、内部有污渍、锈迹、积灰。水箱内外部，未按时清洗或清洗不达标准。视情况，一次扣3分。

电梯内不洁净，有尘土、污迹、异味，发现1次扣1分。

（2）机房、设备通道、配电室保洁要求，每项不达标，扣1分

所有机房、设备通道、主配电室及各楼层强弱配电间每周清洁一次；

机房地面有灰尘、污迹，有杂物；

有设备通道多媒体设备表面有灰尘、污渍；

设备通道地面有杂物、灰尘、污渍；

配电室标准参照设备通道；

发现烟头按吸烟规定处理。

（3）楼内公共区域卫生间、淋浴间保洁标准：发现一处问题，一次扣1分。

卫生间、淋浴间：有异味、苍蝇,未随时保洁；

地面：有尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹；

洗手池：池壁有污垢、痰迹及头发等不洁物；

水龙头：有印记、尘土、污物；

洗手池台面：有水迹、尘土、污物；

镜面：有水点、水迹、尘土、污迹；

小便器：有尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅；

大便器：内外不洁净、有大便痕迹、污垢黄迹；

手纸架：有痕迹、污渍、光亮洁净；

纸篓：污物量超过桶体2/3，内外表面洁净；

墙面，踢脚线：有尘土、污迹；

顶板：有尘土、污迹；

隔板：有尘土、污迹、手印、笔记、小广告；

门板、把手：有尘土、污迹、手印、笔迹；

皂液盒：有水迹、尘土、污物，未按时清洗消毒。

（4）步行梯保洁标准：发现一处问题，一次扣1分

地面：有尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；

墙面、踢脚线：有污迹、小广告；

消防设备：表面有尘土、整洁；

楼梯、窗框、坡道：地面有尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框有尘土、污渍、小广告；

（5）会议保洁及服务标准：发现一处问题，视情节一次扣1—5分。

日常清洁：地面有尘，桌椅摆放不整齐；

茶杯消毒：未按符合卫生防疫规范的方式消毒；

空气：有异味；

通风口定期：不清洁有尘；

顶灯：有尘、有污迹；

定期清洁墙壁：有痕迹、污迹；

会议前未做好会场清洁及绿化布置工作，会议期间客服未随会议全程跟踪服务。

（6）建筑外立面：未每年至少彻底清洁一次，未保证清洁无污迹，每发现一次一处扣1分。

（7）环境保洁标准：发现一处问题，一次扣1分

地面有纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹，每天检查、清扫；

雨天未及时清扫疏通，有积水；

雪天未及时清理，雪停后四小时内未清理干净，有积雪、积冰；

垃圾桶未保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾清运不及时，垃圾站不消毒，有蚊蝇滋生；

地面雨蓖子发生封堵、阻塞现象；

外绿化内有垃圾杂物，未保持清洁；

楼露台面有烟头、垃圾、尘土、污迹；

院内地面、台阶、石材有明显污迹。

（8）有害生物防治

鼠、蚊、蝇、蟑螂等病媒生物滋生以及栖息场所未定期消杀，发现鼠、蟑螂、大量蚊蝇，每次扣2分；

未及时投放、喷洒除“四害”所需药物，并对“四害”密度种群、消杀情况进行常年检测。

5、会议服务考核指标

(1)仪容仪表：统一着装，统一佩带工作牌。不得染颜色鲜艳的发色，按要求统一佩戴头饰，挽发。容貌美观自然。每人每项加1分；

(2)服务、接待中有重大失误的，每次扣1-10分；

(3)服务、接待人员中未遵守《窗口服务规范》，每人每项扣1分；

(4)会议服务人员服装整洁、妆容得体、姿势正确、使用标准普通话及文明用语。违反以上情况每一项扣1分；

(5)正常工作时间无故脱岗扣2分；

6、工程管理考核指标

（1）属于物业维修能力范围内的，报修隔日起，每延长1天扣1分（凡属于内部因素或特殊原因的应书面报告原因）；

（2）维修及事故处理应不及时建立档案。一次扣5分；

（3）设备由于物业人为原因未能正常运行。视情况扣1—5分；

（4）配电室：操作不符合规范程序，发现1次扣1分。由操作不当出现停电事故，一次扣5分并书面报告原因。配电房卫生不洁、不整齐，发现一次扣1分；

（5）全部应急灯保证亮灯率达100%，每发现一处损坏扣1分；

（6）严禁酒后或宿醉后上岗操作设备和配电，视违规情节扣5—10分；

（7）严禁非电工人员操作配电箱和电力设备，用电操作应严格按国家电工操作相关规程规范执行。视违规情节扣1—10分。

9、设备管理考核指标

（1）巡查、检修、维修必须及时。属于物业维修能力范围内的，报修次日起，每延长一天扣1分（凡属于内部原因或特殊原因的应书面报告原因）；

（2）维修及事故处理不及时建立档案。超过一天以上每次扣5分；

（3）设备由于物业人为原因未能正常运行，视情况扣1—5分。

10、灯光及大功率用电管理考核指标

非工作时间或不需要照明情况，不及时关闭灯光及大功率用电设备。出现长明灯或空耗电现象，视实际情况扣5-10分。

11、物品管理考核指标

（１）采购人所购置的设备、工具、备品、用品等需规范出、入库，出、入库必须经过主管部门清点签字。遗漏一次，视情况扣1-5分；

（２）易耗品使用需及时登记，每次领取及归还数量要明确，每月底进行盘点，出现疏漏或者不能解释清楚的损耗，每次每项物品扣1分。

12、其它考核指标。除上述具体规定外，所有需要按周期进行的保洁、巡查、维护、检修等工作，如未按规定周期进行，视情况扣除1-10分。

13、本考核办法由海拉尔铁路运输法院负责解释。并根据考核运行实际情况进行修改。参与投标即视为接受本办法全部约定事项。

**※五、其它事项**

（一）中标人未能实现规定的管理目标，采购人有权要求中标人在限期内整改解决，逾期未解决的，采购人有权随时终止合同；给采购人造成经济损失的，各项损失由中标人承担。

（二）采购人有权就由于中标人违约或未达到管理目标造成的损失，追究中标人法律、经济责任，产生的诉讼费、律师费、公告费、交通费、差旅费、公证费以及其它所有费用，全部由中标人承担。

（三）中标人员工因触犯法律，被司法机关处理，在工作期间发生工伤或突发疾病、致伤、致残、致死以及其他各类事故，由中标人负责处理、解决，并承担由此产生的各项费用，采购人不承担任何费用和责任。

（四）中标人应对所雇佣员工进行严格审查和保密安全教育，因员工失职而导致的事故或经济损失中标人依法应承担相关法律责任及经济赔偿。

（五）中标人需按照标书中采购人制定的人员岗位要求进行招聘工作。中标人招聘人员若未达到标书中岗位要求，该岗位按人员空缺处理，扣除相应考核分数。

（六）采购人每月对中标人进行工作考核，若考核不及格，扣除当月物业费用的20%，累计两个月考核成绩不及格，管理部门有权随时终止合同，招标其它单位进行物业工作。

（七）中标人必须在中标通知书生成后3日内交接全部管理项目，逾期不交接或拒绝交付、交接，给采购人造成的一切损失，由中标人承担。

（八）中标人由于其单方面原因在服务期满前终止合同，需要向采购人支付剩余物业服务期限两倍的物业费作为违约赔偿金。

（九）双方约定履行地为海拉尔铁路运输法院。在履行过程中发生争执，由双方当事人协商解决或提交有关部门调解，协商调解不成的，则应提请呼伦贝尔仲裁委员会仲裁。