

# 综合考评实施细则

## 一、总体服务内容

### 1. 目标与责任

（1）结合采购人实际需求，中标方（投标人）制定年度管理目标，明确责任分工，并制定详细、完善的配套物业服务实施方案（安保、保洁、维修等）。常规服务按本要求所属开展，特殊情况如节假日期间则采购方另作要求并通知中标方。（2分）

### 2. 服务人员要求：

（2）根据要求，每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

（3）根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。

（4）服务人员的年龄（不得超过55周岁）、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。（2分）

（5）如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

（6）着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

### 3. 保密和思想政治教育

（7）建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：明确重点要害岗位保密职责。

（8）根据采购人要求，中标方与工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。

（9）每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查（提供无犯罪证明等），合格后签订保密协议方可上岗。

（10）发现服务人员存在违法违规或重大过失的，及时报告采购人，并采取必要补救措施。

### 4. 档案管理

（11）建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。

（12）档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想、政治教育培训记录。②保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。③其他：来往人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

### 5 .服务改进

（13）明确物业管理服务负责人，定期对服务各过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。

（14）对服务不到位进行控制，对服务不到位的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不到位的原因，防止类似事件再发生。

（15）需整改问题及时整改完成。

## 6 .重大节假日（活动）后勤保障

（16）制订流程。配合采购人制订重大节假日（活动）期间的后勤保障工作流程，需对流程、工作任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划，包含宿舍、食堂卫生全流程整体保障。

（17）实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保工作任务顺利进行，对管理范围内区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对进出车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。

## 二、保洁服务要求

### 1.基本要求

（18）建立保洁服务的年度工作制度及工作计划，并按照执行，招聘的保洁人员应具有健康证等符合岗位需求的证件。

（19）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好，定期接收采购方检查。

（20）工作时注意安全，开展危险作业时应采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。工作时使用得相关耗材应注意环保性、安全性等，符合国家相关规定要求。

（21）保洁施行8小时工作制，上午8：00-12：00，下午13：00-17：00，日常的整体卫生清洁在上午9点、下午14:00前基本完成，后续每小时开展一次循环清洁。工作时轻声慢步，不得影响楼内其他人员正常工作、生活、休息、活动。

（22）保洁时，注意节水节电，离人关灯关窗，不得随意乱动楼内区域各物品，如发现和捡拾物品及时交给管理人员。

（23）加强保洁人员管理，公共区域内不得有闲置杂物，做到物归其位；合理安排保洁人员午间休息，不得影响公共区域卫生、整洁美观，不得在楼道、楼梯下、消防通道或其它公共区域存放物品或休息

### 2.楼内区域保洁服务要求

（24）大厅及各公共区域及各类设施设备、家具：①公共区域保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展2次全方位、整体清洁，4次循环检查清洁工作。②门窗玻璃干净无尘，每周至少开展2次清洁作业。内外门板、把手无尘土污渍，内外玻璃明净无污渍。窗框、把手、窗台无尘土污渍，无卫生死角。③楼内各处指示牌干净，无污渍，每日至少开展2次清洁作业。④墙面、地面无污渍，无踢踏脚印，无乱张贴物，高处无蜘蛛网等悬挂物，贴砖墙面和地脚线：无灰尘、无污渍，上沿无积尘。⑤地面：无纸屑、无烟蒂、无痰迹、无污渍、无积尘、无水印、无垃圾、无堆放杂物，无卫生死角。

（2分）

（25）电器、消防等设施设备：①配电箱、各设备机房、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展2次清洁作业。②门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展2次清洁作业。

（26）楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水、无纸屑、无烟蒂、无痰迹、无污渍、无积尘、无水印、无堆放杂物，无卫生死角，扶手干净无污渍，每日至少开展2次清洁作业。

（27）工具放置区域：各工具应集中放置在固定库房中，不得靠近火源，不得堵塞消防疏散通道，工具摆放整齐有序，

（28）公共卫生间：保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展2次清洁作业并在工作时间内随时保证整洁。卫生间墙面地面镜子上无污渍，无踢踏脚印，无乱张贴物，

高处无蜘蛛网等悬挂物，无卫生死角。门：内外门板、隔断门、把手无尘土污渍，内外玻璃明净无污渍。窗户：窗框、把手、窗台无尘土污渍，无卫生死角，内外玻璃明净无污渍。洗手池：池壁无污垢、无头发、台面无尘土、无污渍、无垃圾。水龙头：无污垢、无长流水。小便池：无尿碱水锈黄迹、无污垢、无异味（如发现破损及时上报）。大便池（或坐便器）：内外洁净、无大便痕迹、无污垢黄迹。无异味（如发现破损及时上报）。纸篓：废弃物量不超过2/3，及时倾倒，周围无垃圾碎屑。清洁工具：卫生间清洁工具与其他区域清洁工具分开使用，工具存放至指定位置、无异味。按要求摆放固体香膏、便池投放芳香球，服务范围内发现各设备设施的跑冒滴漏等情况及设施设备物品有损坏的及时上报。

（29）电梯轿厢：

①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展2次清洁作业。

②对电梯门、轿厢内壁、轿厢地面清洁，玻璃镜面、不锈钢表面无手印、无灰尘、无污迹，灯具、天花板上无灰尘、无蜘蛛网。

（30）天台、屋顶保持干净，发现杂物及时清扫，每月至少开展1次清洁作业。

（31）地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展1次清洁作业。

（32）室内盆栽绿植鲜活，无枯枝败叶，及时施肥，泥土不外露，盆内无杂物，叶片无灰尘。

（33）保洁范围包含但不限于以下内容：各楼公共区域的电器、门、窗、玻璃、墙面、开关、棚顶、地面、步梯、护栏、台面、供水处、盥洗间、卫生间、镜面、桌面、沙发、座椅等；会议室、教室、休息室、体育活动场地的门、窗、玻璃、墙面、开关、棚顶、地面、桌面、座椅、水具等。（2分）

### 3.楼外院区保洁服务要求

（34）每日固定时间清扫所有室外院区硬化区域2次，保持干净、无杂物、无积水。

（35）雨、雪等恶劣天气时及时对路面、院区、屋顶、排水沟等处进行清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。

（36）各种路标、路灯杆、标识标牌、墙外立面低层区域及其他设施设备保持干净，有污渍随时清理。每月至少开展1次集中清洁作业。

（37）草坪绿地内无垃圾杂物堆放、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展1次巡查。

（38）垃圾箱箱体及周边清洁无异味，箱内箱外无垃圾堆积，若有损坏，及时申报维修或更换。

(39) 每周对外围绿化及时松土、浇水、修剪造型、清洁、施肥、除草、病虫害防治等，保障植物良好生长；秋季及时清理落叶、枯草，确保小区秋季绿化环境干整洁。

#### 4.垃圾处理

(40) 所有垃圾桶、垃圾箱内垃圾超过2/3时及时清运，保证日产日清，室内垃圾：及时集中倾倒（每天2次以上）。按照有关要求必须将垃圾清运到指定的垃圾集中清运点（每天2次以上）。所有生活垃圾清运要求：清运时垃圾袋口扎紧，无滴漏；

(41) 垃圾转运站保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。 5.卫生消毒

(42) 按照采购人要求必要时开展公共区域或指定区域的消杀服务；消杀流程应执行国家相关标准、规范及要求。

(43) 每2个月对全楼及院内各处开展灭鼠、灭蝇等有害生物防治工作。  
三、安保服务要求

#### 1、基本要求

(44) 施行24小时在岗值班、值守制度，建立保安服务详细制度，并按照执行。

(45) 白天每2小时、夜间（晚22：00-早6：00）每4小时开展1次巡检，值班人员对巡查、值守及异常情况做好前期处理工作并做好相关记录，填写规范，保存完好，接收采购方不定期检查，发现异常情况及时通知管理人员，必要时通知采购方人员知晓。

(46) 配备保安服务必要的器材（如执法记录仪等），安保人员能正确规范使用相关器材。

#### 2.出入管理

(47) 各出入口应当实行 24小时在岗值班制。

(48) 对外来人员及车辆进行询问和记录，并与被访人取得联系，经同意后方可进入。

(49) 携带大件物品进出时应有相关人员许可并登记核查，确认，严禁带入违禁品(包括但不限于毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等)、限带品(包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等等)，其他物品经许可后登记放行。

(50) 排查可疑人员，对于违规入院人员及车辆强行闯入者，及时劝离，必要时立即报公安机关进行处理。

(51) 对出入口车辆进行引导，避免堵塞道路等情况。

#### 3. 值班巡查

(52) 建立24小时值班巡查制度和台账。

(53) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。

(54) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。

。

(55) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。

(56) 夜间对有无盗窃、火灾隐患及有无可疑人员等情况重点巡察。

(57) 巡检时重点关注消防通道、出入通道和疏散通道畅通，不得摆放任何物品；应急灯和安全指示灯完好有效，疏散警示标志位置正确醒目；

(58) 监控室规章制度健全，制度执行到位。

#### 4.监控值守

(59) 定期对所有监控摄像头进行调试和检测，确保所有功能正常。

(60) 监控设备24小时正常运行，监控室实行专人24小时值班制度。值班人员应熟练使用监控设施，能调度所监控区域内摄像系统，随时查看各处情况，确保监控记录画面清晰，无死角、无盲区。

(61) 每小时在院内巡查巡检院内情况，确保无异常情况。

(62) 值班期间遵守做好监控记录，发现异常应及时登记，接收采购方不定期检查。

(63) 监控记录保存完整，保存时间不应少于90天。

(64) 应制定详细的各类突发时间应急处置预案，报予采购方审核后执行，发生突发情况后积极采取措施，在尽可能短的时间内，妥善处置各类突发事件，处理完后登记存档。

。

(65) 看护和保障电梯安全运行。有专业维保单位负责电梯管理，熟悉电梯运行技术要领，随时进行安全检查，发现异常情况及时上报，联系维保单位派员处理。维护电梯运行秩序，保证电梯内各类标识齐全醒目、操控、照明开关正常。

#### 5.制定各类突发事件的应急处置方案

(66) 对治安、火灾、水浸等突发事件备有应急处理方案。

(67) 保障院内公共秩序稳定及时妥善处理突发情况，若出现扰乱公共秩序及突发事件应及时告知采购方人员并联络附近警务室。

(68) 每季度至少组织一次各类突发事件处置培训。

### 四、设施设备维修维护

#### 1.常规事项

(69) 维修人员施行8小时工作制，在岗时间同保洁。要求对运动器材类设施应每天检查1次，定期保养，若发现问题及时维修处理，小问题3天内处理完毕，大问题7-15天内处理完毕，确保需要使用时能够正常使用，楼内包含1-8层全部设施设备。

(70) 楼内各开关、插座每天巡检，确保正常使用。

(71) 电梯每日巡检，发现问题立即联系专业的维保单位负责维修，保证电梯内各类标识（年检标识等）齐全醒目、操控、照明开关正常。

(72) 特殊行业（水暖、电）、特种设备维修人员应具备专业资质，具有5年从业经验。

。

#### 2.给排水系统运行维护服务标准

(73) 每日要求检查巡视1次，保证给排水系统正常运行使用；院区内给排水、供暖管道及用水设备的跑、冒、滴、漏现象应1小时内响应及时修复，确保运行、使用正常。

(74) 排水通畅，无堵塞，无外溢，排（污）水井、化粪池随时检查每年定期清掏2次；易损、常用备件贮备。

(75) 各节点阀门，检查检修坏处做到详细标注。要有应急预案，包括停电、停水、停暖的应急措施和恢复性预案。（2分）

（76）维护规范、标准化。每季度对水泵、排污、供水、供热节点阀门泵保养、维护。

### 3. 中央空调系统运行维护服务标准

（77）保证中央空调主机、分机及所属管路安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和滴漏现象。

（78）每月对中央空调设施设备检修养护，保证制冷、制热可正常运行，定期清洗过滤设备等，保证系统内无水垢，无堵塞，若制冷设备出现运行故障后，维修人员及时到达现场维修，并做好记录。

### 4. 供配电系统运行维护服务标准

（79）供电运行和维修人员持证上岗，对公共区域内的电气设备定期巡视维护和重点检测，加强日常维护检修，及时排除故障。

（80）公共区域及房间内使用的照明、指示灯具、线路、开关等电器设备完好，确保用电安全。

（81）市电临时或故障停供电时，保证及时发电（发电机组设备应定期保养，发电所使用柴油等易燃物品应注意妥善保管）。

（82）所有维护维修工作必须在规定时间内完成，保证正常生活需要，低压配电室进行每日检查、供电。入户（住宅）电表箱进行日查。

### 5. 电梯运行维护服务标准

（83）电梯维修有专业的维保团队进行维护维修养护，每月定期巡查检修一次，及时排除故障，并做好记录。（2分）

（84）急修30分钟内必须到达现场；如有特殊情况需要更换零件，需在最短时间内完成，并及时上报说明情况。

### 6. 楼体维护服务标准

（85）每周对整楼各处巡检一次，包括大楼墙体、地面、棚顶、门、窗等各处，发现问题12小时内响应，一般问题3天内处理完成，较大维修应制定处理方案并告知采购方同意后开展维修事宜。

## 五、消防设施巡检、维保、维修

（86）消防维保需聘请专业的第三方机构对设施设备进行定期维修消防控制室需24小时人员值守。

（87）所有安全出口做好安全指示牌，消防器材摆放有位，不过期。

（88）对火灾等突发事件应有应急预案，一旦事故发生应立即报告有关部门，并及时采取积极的应急措施防止灾情蔓延和扩大。

（89）接到消防控制室的火情预警后迅速开展消防灭火、安全排查工作并拨打119，处理完毕后如实将情况登记备案，切实保证楼内外消防安全。

（90）每季度对保安、保洁人员进行消防知识培训，懂得火灾预防措施、灭火方法、逃生知识，会发生报火警、使用灭火器、会扑灭初期火灾等基本知识。

（91）建立日常巡查记录表，发现火灾隐患、危险情况必须及时整改，确保火灾事故消灭在萌芽状态；对各消防设备的阀门，控制电柜等位置熟悉掌握，以保障发现问题第一时间可关闭或打开阀门。

（92）保证消防水源充足，设备正常运行，并与主体消防控制室联网，确保有火警发现并及时处理；做好消防管道及设备维修保养工作；（2分）

（93）按采购人要求做好相关记录。

注：每月采购方以上述93项内容对中标方服务内容进行考核评分，除第（1）（4）（24）（33）（75）（83）（92）项赋2分，其余每项1分，共计100分。