

一、违约责任与争议解决的方法

(1)供应商未能达到幼儿园每月的物业服务考核要求，考核分数在 90 分（不含）以下，无法满足幼儿园教育教学等工作正常运转等，幼儿园有权要求供应商限期整改，并有权按照在 90 分以下，每扣一分，核减当月 1%服务费用，供应商逾期未改正的，幼儿园有权终止合同；该情形下解除合同的，幼儿园有权要求供应商支付一个月物业服务费金额作为违约金，违约金不足以弥补幼儿园损失的，供应商应当赔偿实际损失。

(2)供应商未按服务合同及相关管理规定执行、履行责任，服务期内连续 3 次以上考核不合格（考核总分 100 分，90 分及以上为合格，低于 90 分为不合格）、服务满意度低于 70%或服务过程中引起重大问题的，可由局接待与服务管理处会同幼儿园共同研究后报管理局依法终止服务合同，有合同从严规范的可以按照合同约定执行。

(3)供应商在服务期内超过 3 次考核不合格，服务满意度（90%及以上为达标）超过 3 次不达标，不得续签合同。

(4)如发生争议，双方先协商解决，协商不成的，任何一方应向采购单位住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

二、履约验收内容

1. 技术履约内容

(1) 总体要求

①对各岗位人员配备统一的服装及工作牌，保安、消防运行和日常维修等物业服务所需器具由中标人自行提供。

②在履行合同期间，中标方的工作人员发生伤亡或与中标方出现劳动争议的，中标方承担一切法律和经济责任，采购方不承担任何责任。

③部分岗位遇国家法定假期、周末等须加班上岗的，中标人应无条件听从采购人安排，加班费用由中标人根据国家相关法规规定承担，寒暑假在满足幼儿园用人的情况下部分岗位可根据实际情况由中标人安排休息，但不得中断社保。

④幼儿园为特殊服务对象，中标方在幼儿园举行各种活动、会议、培训等时，做

到所需人员随叫随到，同时，加强各岗位物业服务人员的相关培训，配合做好服务工作。

⑤物业人员基本素质要求。

项目经理，学历要求大专以上，年龄 50 周岁以下，有 3 年以上物业管理经验；

保洁人员，年龄 55 周岁以下，仪容仪表规范整齐。提供健康证。

消防监控室值班人员，年龄 50 周岁以下，持有中级或初级消防设施操作员证书。

保安人员，年龄 55 周岁以下，仪容仪表规范整齐，同时持有保安员证。

日常维修人员，年龄 55 周岁以下，须具备行业内相关证书持证上岗。

(2) 人员要求及分布

至少配备总人数：32 人（人员工资不得低于项目所在地最低工资标准）

①项目经理至少配备 1 人。

②楼内保洁人员至少配备 6 人。

③外保洁人员至少配备 4 人。

④消防监控员至少配备 4 人。

⑤班级保洁至少配备 7 人。

⑥日常维修人员至少配备 1 人。

⑦保安人员至少配备 9 人。

(3) 楼内保洁服务

①公共区域：每天循环进行全面保洁，确保各楼层地面无灰尘、垃圾、脚印、污渍，保持地面材质原貌；墙面、展台展板、指示牌、展柜设施无灰尘、手印；门窗、窗台及窗帘干净无灰尘，玻璃无灰尘、手印，门把手干净、无印迹；各种金属件表面干净无污渍，有金属光泽；无灰尘；消防器材、空调出风口干净无积尘；绿植叶面、花盆等无灰尘、无污渍，无黄叶，定期对绿植进行浇水养护；垃圾箱内外干净、无异味，垃圾不超过 2/3，产生垃圾当日清运；定期消杀。

②卫生间：卫生间保持室内整洁，每天至少彻底清洁两次，随时清理，确保无异味、无污渍，并随时巡查，保证洁具无污迹、水迹，镜面光亮，台面干净，男卫生间小便池要放置专用芳香球。

③楼梯：每天清洁卫生，确保楼梯无灰尘、杂物，无张贴乱画；踏步干净无污渍；墙面、天棚、灯具等目视无灰尘。

④服务面积：第一分园（南北区）建筑面积约 5317 平方米；第二分园建筑面积约 6148 平方米；第三分园建筑面积约 3490 平方米；总园（乌兰察布东街 36 号）建筑面积约 423 平方米。

（4）户外保洁服务

对院内、门口、台阶、人行道等公共区域保洁及垃圾清运工作，统一着装、戴工牌。

①每天对路面、大院、绿地及设施进行彻底清扫、擦拭、拾捡垃圾，清除地面果皮、纸屑、树叶和烟头等杂物；及时清洗垃圾桶，更换垃圾袋，保持干净、无异味、无满溢，每周使用消毒剂进行彻底消毒，使蚊蝇无滋生源。每天至少对户外场所清扫保洁两次，其余时间不定时巡查，随脏随清，如突发强降雨，须及时清理户外重点区域的积水。

②垃圾桶每天倾倒不少于两次，每周用长柄刷子刷洗一次，每月进行一次消杀灭菌。

③保持院中各种设施设备、路牌、标识、展板、消防箱、院内灯杆、音响等设备表面上的清洁。

④每月对雨水篦子彻底清理，雨季随时清理。

⑤冬天及时做好户外通道、幼儿户外游戏设施及周边重点区域等积雪清理工作，及时清理楼外排水管底部积冰。

⑥每月清扫屋顶。

⑦服务面积：第一分园（南北区）户外面积约 4439 平方米；第二分园户外面积约 4099 平方米；第三分园户外面积约 3100 平方米。

（5）安保服务

园所大门进出人员管理、办公楼内外办事人员秩序管理服务、应急服务，全力保障师幼人身安全，统一着装、戴工牌，。

①出入口应安排 24 小时值岗，办公期间进行立岗；对外来人员(办事、施工、送

货等)实行进出管理;对来访客人用语规范;非办公时间进入办公楼的办公人员应实施详细登记,非工作人员经许可方可入内。对携带物品实施分类管理,实行大件物品进出审验制度,拒绝危险物品进入;定时按路线进行巡视,并记录。

②加强对园所大门周边环境的监控,严防外来人员、未履行登记手续人员直接进入园所和楼宇,对进入园所、办公楼内的办事人员进行身份确认,与相关人员通话确认核实登记后,方可通行进入;对非接送时间来园接送幼儿的家长,与班级教师通话确认核实后,由班级教师在园所门口接送幼儿;对来园送货单位人员,与相关人员通话确认核实登记后,进入指定区域交接。

③全天 24 小时定时和不定时对辖区进行全面安全巡查,重点检查本项目重要部位及各楼层门、窗、设施设备等情况。负责园所门口、通道等部位的人员来往动态管理,严防不法行为的发生。

④保安人员要熟知本项目辖区内的楼宇结构、出入通道、各办公室、班级的分布,在应对突发事件过程中作出合理的应对措施。

⑤如遇火灾、意外事故、幼儿走失等紧急情况,立即启动应急预案,并向行政人员报告情况,参与紧急处理工作。

⑥服务面积:第一分园(南北区)约 5317 平方米;第二分园约 6148 平方米。

(6) 班级保洁服务

①统一着装、戴工牌,打扫干净班级卫生,多通风换气,保证幼儿在干净、整洁、舒适的环境下学习活动,每日定时、随时进行卫生清理、消毒工作,一周要进行全面大扫除以免细菌滋生。

②做好幼儿的水杯、餐具、毛巾等物品的清洗消毒工作,特别要注意水杯架、毛巾架以及饭前餐桌容易忽视的消毒工作,做好厕所的消毒工作,保证厕所干净。

③做好保健工作,夏季做好防暑、防蚊、防蝇的工作,冬季要做好防寒保暖工作。

④管理好本班的物品,管理教育活动用品及直饮水机、消毒柜等设备,出现问题及时报修。管理好幼儿使用的毛巾、水杯、餐具等用品,丢失或损坏及时反映。

⑤服务面积:第一分园(南北区)约 5317 平方米;第二分园约 6148 平方米;第三分园约 3490 平方米。

(7) 消防运行服务

贯彻执行消防工作的法律、法规。每日巡检，做好巡检及检查记录并及时报告消防隐患，每日监督检查(至少一次)内容包括：

①消防值班室值班，随时了解物业管理区域消防自动报警系统及附属设备、通讯系统、视听系统、自控系统及闭路监控系统的运行情况；

②保证办公楼消防自动报警系统、自控制系统及闭路监控系统运行正常，各系统工作稳定；

③检查设备运行情况，证各系统设备灵敏可靠，并做好记录保证；

④巡查安全出口是否畅通，疏散标志、应急照明等是否正常运行，清理消防通道上的杂物。

⑤随时观察监控，发现问题及时处理；

⑥配合相关部门做好灭火器材的监测与维修。积极主动补充档案材料；

⑦巡查保养消防设备，如消防喷淋泵、消防栓泵、声光报警器等；

⑧及时排除各系统运行中的故障；

⑨定期对各系统进行检查、检测，保证正常运行；

⑩做好消防设备机房的卫生清洁；

⑪做好消防设备机房的安全、防火及巡检工作，每日至少两小时一次对机房泵房设备进行巡检，做好巡检记录，记录内容包括各泵电流、运行是否正常等。

⑫服务面积：第一分园（南北区）约 5317 平方米；第二分园约 6148 平方米；第三分园约 3490 平方米。

(8) 日常维修服务

①水电维修

电路：布线规范、无裸露，插座/开关无破损、防触电，接地可靠。

水路：无渗漏、阀门开关顺畅，水龙头出水正常、无滴漏，下水通畅、无返味。

②木工/家具

桌椅/床：结构牢固、无松动，边角圆角打磨、无毛刺锐边，螺丝紧固、无突出。

门窗：开关顺畅、无异响，锁具完好、关闭严密，玻璃牢固、无裂纹，合页/拉

手紧固。

③户外大型玩具

连接件全紧固、无松动，无裂缝、变形、锈蚀，金属件光滑无毛刺，缓冲垫层平整、无破损。

④五金/配件

维修后门锁、合页、拉手、滑轨完好、启闭顺畅，无松动、断裂。

⑤人员：须具备行业内相关证书持证上岗、统一着装、戴工牌，活动区设 ≥ 0.8 米隔离带+警示标识；带电作业双人监护，维修后现场清理干净、无杂物、无安全隐患；当场测试、验收签字、存档。

⑥服务面积：第一分园(南北区)、第二分园、第三分园室内和户外面积共计 26593平方米。

2. 商务履约内容

中标方提供承诺函（包括服务人员的心理健康测试证明、无犯罪证明、本年度健康体检证明、政治合格、思想健康、五官端正、身体健康），统一着装、戴工牌，中标方供应商需承担费用如下：1. 人员工资费用：人员最低工资不低于呼和浩特当地的最低标准（参照《内蒙古自治区人民政府办公厅关于调整自治区最低工资标准的通知》执行；2. 社会保险：严格依照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国社会保险法》的相关规定，依法为每名服务人员足额缴纳城镇居民社会保险（五险）；对于特殊岗位的服务人员，还需额外缴纳意外保险；3. 福利劳保费；4. 服装费及培训费；5. 加班费；6. 管理佣金；8. 法定税费。服务过程中使用的低值易耗品由采购方提供。