

内蒙古自治区人民会堂管理中心  
物业管理服务项目技术需求及评分细则

2026年2月28日

## 1. 项目基本情况

### 1.1 物业情况

物业名称	物业地址
内蒙古自治区人民会堂管理中心物业管理服务	呼和浩特市新城区新华大街46号

## 2. 物业服务范围

【内蒙古自治区人民会堂管理中心物业管理服务】

附：物业管理（建筑物相关面积）

名称		明细	服务内容及标准
建筑1名称		内蒙古自治区人民会堂管理中心	
总面积	建筑面积（m <sup>2</sup> ）	19787.38	见“3.5保安服务”
内保洁	面积（m <sup>2</sup> ）	19259.70	见“3.3保洁服务”
外保洁	面积（m <sup>2</sup> ）	2127.68	见“3.3保洁服务”
绿化	面积（m <sup>2</sup> ）	1600	见“3.4绿化服务”
会议室	数量（个）及总面积（m <sup>2</sup> ）	21 / 2986.43	见“3.6会议服务”
卫生间	数量（个）及总面积（m <sup>2</sup> ）	22 / 402.15	见“3.3保洁服务”
开水间	数量（个）及总面积（m <sup>2</sup> ）	3 / 137.14	见“3.3保洁服务”
停车场	地面车位数量（个）	124	见“3.5保安服务”
车行/人行口	车行口数量（个）	3	见“3.5保安服务”
	人行口数量（个）	2	见“3.5保安服务”

### 3. 物业管理服务内容及标准

物业服务包括物业综合服务、会议用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安服务、会议服务。

#### 3.1 物业综合服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况,制定年度管理目标,明确责任分工,并制定配套实施方案。
2	服务人员要求	(1) 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、绿色环保等教育培训。 (2) 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。 (3) 服务人员的年龄、学历、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。 (4) 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。 (5) 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	(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于:①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。 (2) 根据采购人要求与涉密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。 (3) 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,合格后签订保密协议方可上岗。 (4) 发现服务人员违法违规或重大过失,及时报告采购人,并采取必要补救措施。
4	档案管理	(1) 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。 (2) 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公用设施设备维护服务:设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养档案等。③保安服务:监控记录、突发事件演习与处置记录等。④保洁服务:工作日志、清洁检查表、用品清单等。⑤绿化服务:绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。 (3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求,未经许可,不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

5	服务改进	<p>(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，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。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	重大活动后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对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。</p> <p>(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。</p>
7	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>
8	服务方案及工作制度	<p>(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案，主要包括：公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。</p>
9	信报服务	<p>(1) 对邮件、包裹等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。</p> <p>(2) 收到文件或信件时第一时间投送或通知收件人领取。</p> <p>(3) 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。</p>

### 3.2会议用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 重大节假日及恶劣天气前后, 组织系统巡检1次。 (2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间), 温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	会议保障服务	(1) 根据甲方会议保障需求, 配备专业技术人员, 在会议期间由甲方相关科室统一调度, 共同完成会议各项技术服务保障工作。 (2) 技术保障人员负责投影、话筒等设备进行日常维护工作。 (3) 动力保障人员负责水、电和空调的日常维护工作。

### 3.3保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划, 并按照执行。 (2) 做好保洁服务工作记录, 记录填写规范、保存完好。 (3) 作业时采取安全防护措施, 防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 (4) 进入保密区域时, 有采购单位相关人员全程在场。
2	公共区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道: ①公共通道保持干净, 无异味、无杂物、无积水, 每周局部或全面除尘1次; 每月全面开展1次清洁工作。会议前固定全面除尘1次。楼梯、过道每日清洁2次, 保持干净整洁。不定期巡查, 保证纸屑、烟头等杂物及时清理, 公共区域保证动态清洁。 ②门窗玻璃保持干净无尘, 透光性好, 西门玻璃、北门玻璃、连廊门玻璃、会议厅门玻璃每周至少开展1次清洁作业。会议前固定使用擦玻璃器或干湿抹布擦拭, 确保无灰尘、无污渍、无手印, 明亮洁净。会议厅大理石地砖每天1次使用推尘器除尘, 局部用湿拖布擦拭, 确保表面光亮、无污渍, 石材光亮如新, 光泽度达到75度以上。 ③指示牌干净, 无污渍, 每日至少开展1次清洁作业。 (2) 电梯、开水间、作业工具间保持干净、无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展1次清洁作业。保证作业工具摆放整齐有序, 表面干净无渍, 每日消毒。每季度需有专业人员擦拭电梯间里层玻璃1次。 (3) 公共卫生间: ①保持干净, 无异味, 垃圾无溢出, 每日至少开展2次清洁作业, 使用卫生间专用清洁剂清洗干净, 对洗手盆、洗拖布池、卫生间台面每日消毒1次。每季度进行1次深度清理。保证洁具无污迹、水迹, 镜面光亮, 台面干净。 ②及时补充厕纸等必要用品。 (4) 每天清扫地毯上的垃圾, 每周除尘1次, 每半月进行1次全面除尘, 每季度根据污染程度进行局部清洗, 保证地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色、无掉落毛发、无杂质、无地毯毛球。 (5) 每天清扫木地板上的垃圾, 每半月配合尘推油使用尘推器推净, 保持木地板原色, 每季度视情况对木地板进行保养, 保证木

		地板无灰尘、无污渍，保持原色。
3	公共场地区域保洁	<p>(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域2次，保持干净、无杂物、无积水。</p> <p>(2) 雪、冰冻等恶劣天气时，在采购人上班前将主干道积水、积雪清理完毕，并采取安全防护措施。</p> <p>(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展1次清洁作业。</p> <p>(4) 清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。</p> <p>(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展1次巡查。</p>
4	垃圾处理	<p>(1) 在规定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少2次清洁作业。每月对垃圾桶彻底清洗1次。</p> <p>(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。</p> <p>(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。</p> <p>(5) 垃圾装袋，日产日清。</p>
5	卫生消毒	<p>(1) 公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风。</p> <p>(2) 采取综合措施每周使用消毒剂进行彻底消杀，保证整体环境干净整洁，使蚊蝇鼠虫无滋生源。</p>

### 3.4绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。</p> <p>(2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。</p> <p>(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。</p> <p>(4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。</p>
2	绿化养护	<p>(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。</p> <p>(2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。</p> <p>(3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。</p> <p>(4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在10%以下。</p> <p>(5) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。</p> <p>(6) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。</p> <p>(7) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。</p>

### 3.5保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。</p> <p>(2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。</p> <p>(3) 配备保安服务必要的器材。</p>
2	出入管理	<p>(1) 办公楼（区）主出入口应当实行24小时值班制。</p> <p>(2) 设置门岗。</p> <p>(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。</p> <p>(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。</p> <p>(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。</p> <p>(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。</p> <p>(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、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）进入。</p> <p>(8) 提供现场接待服务。</p> <p>①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。</p> <p>②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。</p> <p>③物品摆放整齐有序、分类放置。</p> <p>④对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率100%。</p> <p>⑤接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间。</p>
3	值班巡查	<p>(1) 建立24小时值班巡查制度。</p> <p>(2) 制定巡查路线，按照规定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达规定地点并迅速采取相应措施。</p>
4	车辆停放	<p>(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。</p> <p>(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。</p> <p>(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。</p> <p>(4) 非机动车定点有序停放。</p> <p>(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过3分钟。</p>
5	消防安全管理	<p>(1) 配合相关科室执行消防安全责任制度，确定各级消防安全责任人及其职责。</p>



		<p>(2) 消防监控室实行24小时值班制度。</p> <p>(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。</p>
6	突发事件处理	<p>(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。</p> <p>(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。</p> <p>(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。</p> <p>(4) 每半年至少开展1次突发事件应急演练，并有相应记录。</p> <p>(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。</p> <p>(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。</p>
7	大型活动秩序	<p>(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。</p> <p>(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。</p> <p>(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。</p>

### 3.6会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	(1) 按照相关科室会议任务分配，提供会议保障服务。
2	会前准备	<p>(1) 会议开始前60分钟，会服人员按规范统一着装提前到岗，重大会议举行前，服务员需提前80分钟到岗。根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定。</p> <p>(2) 到岗后查看会场，调整会场布置，取热水、巡查会议厅内环境气味等，如发现问题及时反馈，完成基础性检查和准备工作后，再次确认主要参会人员会议用品，茶杯、座椅以及附属用品。</p> <p>(3) 会议开始前30分钟服务员在单位入口和会议厅入口立岗迎宾，微笑迎接宾客，伸手指引路线方向。</p> <p>(4) 会议开始前，如有人入座，需及时斟茶，会议开始前二十分钟，开始进行会前统一斟茶，会议开始后每间隔20分到30分续茶一次，直至会议结束。会议服务组长对上述工作进行监督检查和现场处置。</p> <p>(5) 做好会场卫生，保证会场干净整洁，秩序井然有序。</p> <p>(6) 检查会场照明、通风、室温等设施是否正常适宜，发现异常及时报告。</p>
3	引导服务	(1) 做好引导牌并放置在规定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

4	会中服务	<p>(1) 会议期间按要求加水，从主位开始依次顺时针为参会人员斟茶，加水时沿会场顺时针方向巡视一周，观察参会人员是否有其他要求。</p> <p>(2) 协助维持会场秩序及礼仪引导工作；</p> <p>(3) 留心观察会场情况及室内温度，做好温度调节应对措施。</p>
5	会后整理	<p>(1) 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作，查看参会人员是否遗留物品，如有及时联系相关科室负责人进行送还。</p> <p>(2) 清理会场，及时将使用过的纸巾、湿巾等撤下并更换，简单整理桌面、茶杯、桌签、水壶等物品，保证桌面整洁，清理上述杂物时，应佩戴一次性手套，使用杂物专用托盘及夹子对桌面进行清理，对于用过的茶杯、方巾、托盘等应立即消毒，以备随时使用。</p> <p>(3) 会议结束后，按照由内到外、由上到下的顺序擦拭墙面、窗台、门及门套，使用吸尘器或拖布对地面进行清洁处理，确保地面无灰尘、无水迹、无杂物。关闭门窗，拉好窗帘并进行简单整理，确保窗帘平整，关闭剩余电器及设施设备，切断电源。退至门口环视现场进行再次检查，确认无异常情况锁闭会议厅门。</p>
6	日常入室清洁	<p>(1) 办公室每日入室清洁2次，办公桌、椅、茶几、书柜、电脑、沙发等要每天擦拭1次，保证洁净整齐，做到无灰尘、无污渍。</p> <p>(2) 摆放好办公用具，保持桌面上文件、资料的原有位置和顺序，严禁翻阅各类文件、资料和信函等。</p> <p>(3) 上班前清倒纸篓，清洗茶具等用具。保证每日开水供应充足，及时更换新开水。</p>

#### 4. 物业管理服务人员需求

部门职能	岗位	岗位所需总人数	备注
管理部	项目经理	1	正常班，年龄50周岁（含）以下。能规范组织服务工作，责任心强，气质端庄，能熟练操作电脑。有物业管理经验，知识面广，专业技能熟练，有较强的组织领导能力和协调能力。
会议服务部	会务组长	1	正常班，女性，年龄35周岁（含）以下，相貌端庄，作风正派；爱岗敬业，服从管理，有吃苦耐劳精神，责任心强。
	会服人员	6	正常班，女性，年龄35周岁（含）以下，相貌端庄，作风正派；爱岗敬业，服从管理，有吃苦耐劳精神，责任心强。全面掌握服务礼仪，服务意识强，沟通能力强，具备较强的语言表达能力。
保洁绿化部	保洁主管	1	正常班，年龄50周岁（含）以下，有保洁工作的现场管理经验，按照保洁管理作业程序 and 标准对保洁员工作进行检查、指导和监督并及时与项目经理沟通，负责保洁员的岗位技能培训。
	内保洁员	4	正常班，年龄55周岁（含）以下，相貌端庄，作风正派；爱岗敬业，服从管理，有吃苦耐劳精神，责任心强，掌握保洁基本常识。
	外保洁员	1	
	绿化工	1	正常班，男性，年龄55周岁（含）以下，相貌端庄，作风正派；爱岗敬业，服从管理，有吃苦耐劳精神，责任心强，掌握保洁基本常识。
秩序维护部	保安员	4	正常班，男性，年龄55周岁（含）以下，有安保经验，熟悉消防、治安突发事件处理流程，能够快速响应。作风正派，爱岗敬业，服从管理，有吃苦耐劳精神，责任心强。
	消防监控员	3	正常班，男性，年龄55周岁（含）以下，作风正派；爱岗敬业，服从管理，有吃苦耐劳精神，责任心强。应持有相应证书上岗。
工程维护部	技术保障工	1	正常班，年龄55周岁（含）以下，有维修经验，能独立处理日常报修及突发故障；爱岗敬业，服从管理，有吃苦耐劳精神，责任心强。
	动力保障工	3	
合计		26	

## 5. 商务要求

### 5.1 实施期限

本预算服务期为一年，服务期满后，在预算有保障的前提下，根据合同约定对中标方服务质量、服务标准情况进行考核，合格后可续签一年，最多续签两次，第二年、第三年按照采购合同严格履约验收后，一年一签。

### 5.2 付款方式

1期：支付比例25%，按季度支付

2期：支付比例25%，按季度支付

3期：支付比例25%，按季度支付

4期：支付比例25%，按季度支付

### 5.3 验收标准与要求

#### （一）管理岗位考核细则

考核类别		分值	考核项目
管 理 工 作	项目 经理 岗位	0.7分	1、未及时对新入职员工发放工牌、工作服等（扣0.1分）； 2、应急预案制定不完整、不规范、不合格（扣0.1分）； 3、未对新员进行保密制度的培训（扣0.1分）； 4、未召开部门每月两次的员工会议（扣0.1分）； 5、未组织部门每月两次的员工培训（扣0.1分）； 6、未对部门工作进行检查（扣0.1分）； 7、节假日没有值班经理值班检查记录表（扣0.1分）。
		2分	1、管理人员未穿工作服（扣0.5分）； 2、设施设备需维修的未向采购人上报（扣1分）； 3、节假日前项目部未进行安全检查（扣0.5分）；
		2分	1、项目部部门、管理人员、员工岗位职责及制度未上墙（扣0.5分）； 2、经理未每月两次对项目部进行月检（扣0.5分）； 3、项目部负责人脱岗（扣0.5分）； 4、项目部经理未履行工作职责（扣0.5分）。
	主管 岗位	0.1分	主管日检记录与实际情况不符，缺少相关记录表（扣0.1分）；
		0.2分	1、未对员工进行业务培训，员工业务技能普遍偏低（扣0.1分）； 2、每日未进行日检工作（扣0.1分）。
合计		5分	/
* 项目经理包括各项目部经理、副经理、助理 主管岗位包括各岗位主管			

#### （二）保洁岗位考核细则

考核类别	扣分	考核项目
------	----	------

日常工作	楼内公共区域	15分	1、公共区域内目视地面不干净、有污渍、有灰尘（扣1分）； 2、公共区域内墙面、玻璃目视不干净、有污渍（扣1分）； 3、公共区域内有杂物（扣1分）； 4、其他楼内附属设施设备表面有污渍、灰尘；（扣1分）； 5、公共卫生间洁具、镜面目视有水渍、擦痕、灰尘（扣1分）； 6、公共区域内绿植叶片不干净、有灰尘（扣1分）； 7、公共区域内垃圾桶满溢（扣2分）； 8、公共区域内垃圾桶目视表面不干净（扣1分）； 9、电梯轿厢内未定期进行消毒（扣1分）； 10、公共区域内卫生间保洁备品缺失（扣1分）； 11、公共区域内卫生间有异味（扣1分）； 12、公共区域内盆景有枯黄叶片未清理（扣1分）； 13、公共区域内花盆内有烟头（扣1分）； 14、卫生间备品配备不及时、不齐全（扣1分）。
	楼外公共区域	7分	1、外围公共区域路面、停车场、绿化带内有少量落叶（扣0.5分）； 2、外围公共区域路面、停车场、绿化带内有较多落叶（扣1分）； 3、外围公共区域路面、停车场、绿化带内有垃圾未清理（扣1分）； 4、外围公共区域路面、停车场地面有积水（扣0.5分）； 5、外围装饰物、雕塑表面有灰尘（扣1分）； 6、外围垃圾箱满溢、未及时清运垃圾（扣1分）； 7、外围垃圾箱表面较脏、不光亮（扣0.5分）； 8、外围垃圾箱未定期进行消毒（扣1分）； 9、外围公共区域随意堆放杂物、清扫用具随意摆放（扣0.5分）。
工具管理		2分	1、保洁工具未见区分使用区域标识（扣0.5分）； 2、保洁工具未定期进行消毒（扣0.5分）； 3、保洁工具随意、随处摆放、表现杂乱（扣0.5分）； 4、保洁工具车身脏、随意摆放（扣0.5分）。
岗位技能		2分	1、保洁主管人员对岗位职责、工作流程不明确、不熟悉（扣0.5分）； 2、保洁员对清洁工具使用方法、操作规程不清楚、不了解、不正确（扣0.5分）； 3、保洁员对楼内外清洁、养护内容及标准不熟悉（扣0.5分）； 4、保洁员对消杀程序、消杀内容不清楚（扣0.5分）。
合计		26分	/

### （三）秩序维护岗位（夜勤）考核细则

考核类别		扣分	扣分标准
岗位技能	基本动作	4分	1、拦截手势不符合标准（扣2分）； 2、来客请登记手势不符合标准（扣2分）。
	人员出入管理工作	4分	1、门岗值勤人员对外来人员出入未进行登记（扣2分）； 2、对推销、拾荒、小商小贩等闲杂人员出入未管理（扣2分）。
	报刊收发管理工作	3分	报刊收发，未按规定时间送达（扣3分）。
	车辆出入管理工作	4分	1、门岗值勤人员对外来车辆出入未进行询问、登记（扣1分）； 2、辖区内车辆出入通道堵塞（扣1分）； 3、院内停放车辆堵塞，乱停（扣2分）。
	装修管理	4分	对阻碍交通的装修运料车辆未及时管理或疏导（扣2分）；

	工作		对装修人员未实行验证放行（扣2分）。
	大门管理工作	2分	未按照规定时间开启、关闭大门（扣2分）；
合计		21分	/

#### （四）会议服务岗位考核细则

考核类别		扣分	考核项目
日常工作	会议服务	17分	1、会议室内备品缺失（扣2分）； 2、会议室内备品摆放较乱，器具损坏（扣2分）； 3、会前准备未根据会议要求准备会议备品（扣1分）； 4、会议备品摆放不规范、不整齐（扣2分）； 5、未在会议开始前30分钟进行立岗迎宾服务（扣2分）； 6、未在20分钟的间隔时间进行会场斟茶服务（扣2分）； 7、会后未及时清理会议室卫生及擦拭会议备品（扣2分）； 8、未使会议室时刻处于备用状态（扣1分）； 10、会服的8个基本动作其中一项不合格（扣1分）； 11、笔筒内有杂物、文具未处于备用状态（扣1分）； 12、台签有污渍、灰尘（扣1分）。
		8分	1、未会前调好会议室内温度，未开窗通风，未准备好服务接待工作（扣1分）； 2、未在会议结束后进行立岗送宾服务（扣1分）； 3、重要会议未全程跟盯（扣2分）； 4、会议室钥匙管理无制度（扣1分）； 5、各类工作记录、消杀记录未及时填写（扣1分）； 6、未按会议服务等级标准接待会议（扣2分）。
仪容仪表		10分	1、未按规定穿工装（扣2分）； 2、工装不整洁、纽扣不齐全，皮鞋未保持光亮（扣1分）； 3、工装目视有污渍、有破损，未按规定穿肉色丝袜、黑色皮鞋（扣1.5分）； 4、未佩戴工牌（扣0.5分）； 5、头发留刘海，留短发、遮脸、不利落，过肩披发，染色夸张、不美观等（扣2分）； 6、未佩戴头花，头发未盘起（扣0.5分）； 7、未按规定化淡妆（扣0.5分）； 8、上班期间涂鲜艳指甲油、留长指甲不美观（扣1分）； 9、佩戴框架眼镜（扣0.5分）； 10、工作时间内除手表外，佩戴其他饰物（扣0.5分）。
		2分	1、工作时间穿便装（扣1分）； 2、未按规定使用文明礼貌用语、不讲普通话（扣1分）。
言谈举止		3分	1、遇到领导等未微笑面对（扣0.5分）； 2、未亲切有礼会客，未使用规范的语言与客户沟通（扣0.5分）； 3、站立时无精打采、斜靠门窗或单腿站立，单手或双手插兜，晃来晃去（扣1分）； 4、工作期间吃异味食品，有异味（1分）。
入室清洁		5分	1、办公室区、会议室内目视不干净整洁、有灰尘（扣1分）； 2、办公室区域、会议室内盆景有枯黄叶片未清理（扣0.5分）； 3、会议室内花盆内有烟头（扣0.5分）； 4、会议室内绿植叶片不干净、有灰尘（扣0.5分）； 5、会议室内桌椅、空调表面不干净、有灰尘（扣0.5分）； 6、会议室内配套设施表面不干净、有灰尘（扣0.5分）； 7、会议室地毯表面不干净，有污渍（扣0.5分）； 8、会议室内备品未清洗、清洗不干净（扣1分）。
合计		45分	/

### （五）绿化考核细则

考核类别	扣分	扣分标准
仪容仪表	0.5分	着装不干净，有污渍（扣0.5分）。
工作纪律	0.2分	1、在影响采购人工作时间修剪绿植（扣0.1分）； 2、园林机械作业时噪声超标，影响他人工作休息（扣0.1分）。
造型植物及灌木	1分	1、生长不旺盛，枝叶不健壮（扣0.2分）； 2、病虫害危害率每百平方米超过8%，单株受害率超过8%（扣0.2分）； 3、有枯枝枯叶，有黄土裸露，未及时处置（扣0.2分）； 4、预留观花的灌木，未保证开花繁茂，枝条过于杂乱（扣0.2分）； 5、越冬重剪妨碍观瞻，未保留部分主侧枝（扣0.2分）。
绿篱地被花丛	1分	1、多种植物成片种植的轮廓线不整齐、没有层次（扣0.1分）； 2、病虫害危害率每百平方米超过5%（扣0.1分）； 3、绿篱、花丛边幅修剪不整齐美观，单体花坛线条不清晰（扣0.1分）； 4、目视有枯枝枯叶，有黄土裸露，有杂草，超过5—10CM未修剪（扣0.1分）； 5、纯花坛有残花，有杂草；超过5—10CM未修剪（扣0.1分）； 6、尚未郁闭的花坛，土壤不疏松，有杂草（扣0.1分）； 7、草边切除不整齐，杂草入花丛（扣0.1分）； 8、生长不旺盛，缺苗、死苗未及时更换（扣0.1分）； 9、过密花丛未及时分栽、老化花丛未及时翻种（扣0.1分）； 10、未每季度施肥一次；预留观花的植物，未保证开花繁茂，枝条过于杂乱（扣0.1分）。
室内绿化	0.2分	1、花盆内有杂物（扣0.1分）； 2、花盆、底碟不干净（扣0.1分）。
	0.1分	植物生长旺盛，无病虫害、干枯枝，叶面不光亮洁净有灰（扣0.1分）。
合计	3分	/

## 6. 费用界定

### 6.1 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料及承担的费用

采购人拥有与物业管理服务有关的且可以无偿提供给供应商在本项目中使用的设施、设备、材料、场地等，可在此列明。例如：

（1）办公用品用具等（提供办公房间、电话机、办公桌椅、网络等）

（2）负担水、电、暖、气等能源费用。

### 6.2 供应商承担的费用

报价费用须包含但不限于以下内容：

★（1）人员工资：根据《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》（内政办发〔2025〕40号）文件规定的，人员工资不低于呼和浩特市一类地区月最低标准。

★（2）社会保险费：中标人必须严格按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》相关条款，为全部服务人员按内蒙古自治区呼和浩特市最新社保缴费基数购买社会保险（五险）。

（3）加班费、教育工会经费、福利费等相关法律法规规定其它用工成本费用；

（4）办公费（指日常办公消耗品、电话通讯）、服装费等；

（5）企业运营管理费、利润；

（6）法定税金；

（7）其他提供服务所必须承担的相关费用。

### 6.3其他要求

★因本项目性质特殊，须严格审核人员录用，对所聘人员进行政审，政审合格后方可上岗，同时需相对稳定，要求提供所有拟派人员清单，提供人员保密协议、无犯罪证明文件。投标供应商在投标时仅需出具可提供上述文件的承诺函，并于中标后、签订合同前提供上述文件。

打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。



# 评分细则

评审因素		评审标准		
分值构成		技术部分68.00分 商务部分22.00分 报价得分10.00分		
评审因素分类	评审项	详细描述	分值	客观/主观
技术评审	总体服务方案	总体服务方案包括： 1、项目概况分析及定位 2、项目运作机制及模式 3、物业管理制度 4、企业行业成绩 上述四项内容中每项内容详细、切实可行得3分，四项合计最高得12分。每项内容缺项该项不得分。每项内容中每存在一处缺陷扣1分，单项扣完为止。（注：“缺项”指某一项要求的内容未提供；“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑存在漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误等。）	12.00	主观

	物业服务方案	<p>综合服务方案包括：</p> <p>1、卫生保洁服务。</p> <p>2、秩序维护服务。</p> <p>3、绿化养护服务。</p> <p>4、日常维修服务。</p> <p>上述四项内容中每项内容详细、切实可行得4分，四项合计最高得16分。每项内容缺项该项不得分。每项内容中每存在一处缺陷扣1分，单项扣完为止。（注：“缺项”指某一项要求的内容未提供；“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑存在漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误等。）</p>	16.00	主观
		<p>会议保障服务方案包括：</p> <p>1、会议前期筹备。</p> <p>2、会议现场服务。</p> <p>3、会议后续整理。</p> <p>4、会议保障与保密管理。</p> <p>上述四项内容中每项内容详细、切实可行得3分，四项合计最高得12分。每项内容缺项该项不得分。每项内容中每存在一处缺陷扣1分，单项扣完为止。（注：“缺项”指某一项要求的内容未提供；“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，</p>	12.00	主观

		与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑存在漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误等。)		
	项目分析	<p>项目分析包括：</p> <p><b>1、针对本单位业务的特殊性提出重难点分析及应对措施</b></p> <p><b>2、针对本项目提出的合理化建议</b></p> <p>上述两项内容中每项内容详细、切实可行得4分，两项合计最高得8分。每项内容缺项该项不得分。每项内容中每存在一处缺陷扣1分，单项扣完为止。</p> <p>。（注：“缺项”指某一项要求的内容未提供；“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑存在漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误等。）</p>	8.00	主观
	应急响应预案	<p><b>应急响应预案包括：</b></p> <p><b>1、应急预案（如社会安全事件、事故灾难事件、特殊天气预案等）。</b></p> <p><b>2、应急保障能力（如对本项目突发事件及重大活动的应急资源调配与协同）。</b></p> <p>上述两项内容中每项内容详细、切实可行得4分，两项合计最高得8分。每项内容缺项该项不得分。每项内容中每存在一处缺陷扣1分，单项扣完为止。</p>	8.00	主观

		。(注：“缺项”指某一项要求的内容未提供；“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑存在漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误等。)		
	岗位人员配备方案	<b>岗位人员配备方案包括：</b> <b>1、服务人员组织架构设置</b> <b>2、岗位任职条件及职责分工</b> 上述两项内容中每项内容详细、切实可行得1分，两项合计最高得2分。每项内容缺项该项不得分。每项内容中每存在一处缺陷扣0.5分，单项扣完为止。(注：“缺项”指某一项要求的内容未提供；“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑存在漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误等。)	2.00	主观
	员工培训	<b>员工培训包括：</b> <b>1、员工培训方案</b> <b>2、员工培训实例（包括行业层面或企业内部开展的、与物业相关的各类培训，提供相关证明，如培训签到记录、培训照片等）。</b> 上述两项内容中每项内容详细、切实可行得4分，	8.00	主观

		<p>两项合计最高得8分。每项内容缺项该项不得分。每项内容中每存在一处缺陷扣1分，单项扣完为止。（注：“缺项”指某一项要求的内容未提供；“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑存在漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误等。）</p>		
	增值服务	<p><b>额外为本项目提供的增值服务包括：</b></p> <p><b>1、可提供的便民服务</b></p> <p><b>2、其他可提供的服务</b></p> <p>上述两项内容中每项内容详细、切实可行得1分，两项合计最高得2分。每项内容缺项该项不得分。每项内容中每存在一处缺陷扣0.5分，单项扣完为止。（注：“缺项”指某一项要求的内容未提供；“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑存在漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误等。）</p>	2.00	主观

商务评审	岗位人员 持证情况	<p><b>1、项目经理：3分</b></p> <p>①持有并提供全国物业行业项目经理职业资格证书或物业协会颁发的项目经理资格证书得1分，本项最多得1分。</p> <p>②具有同类物业管理服务工作经验(作为物业项目经理)，需提供用户单位出具的服务证明材料体现项目经理姓名并加盖用户单位公章： 工作经验≥5年的，得2分；5年&gt;工作经验≥3年的，得1分；3年以下或不提供均不得分。</p> <p><b>2、保安员（共4人）：4分</b></p> <p>提供公安部门颁发的保安员证，每提供1个得1分，本项最多得4分。</p> <p><b>3、消防监控员（共3人）：3分</b></p> <p>提供消防设施操作员职业资格证书，每提供1个得1分，本项最多得3分。</p> <p><b>4、技术保障工：1分</b></p> <p>提供由应急管理厅颁发的高压电工（或低压电工）特种作业操作证，每提供1个得1分，本项最多得1分。</p> <p><b>5、动力保障工：5分</b></p> <p>①需同时持有高压电工（或低压电工）特种作业操作证、管工（或管道工、水暖工）证书，每满足1人得2分，本项最多得4分。</p> <p>②每提供1个空调维修相关证书得1分，本项最多得1分。</p>	16.00	客观
	企业业绩	<p>投标人提供近三年（2023年1月1日至投标截止时间，以合同签订日期为准）承担过的同类或类似项目业绩。每提供1份同类或类似业绩服务合同</p>	6.00	客观

		扫描件（至少包括合同首页、主要内容页、签字盖章页）和合同相关的付款发票得1分，本项最多得6分；		
价格分	价格分	F1指价格项评审因素得分 = (评标基准价/投标报价) × 100 × 价格项评审因素所占的权重（注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。）最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。	10.00	客观