

乌海市殡仪服务中心采购物业服务项目 服务方案

一、项目概述

项目名称：乌海市殡仪服务中心采购物业服务项目

合同履行期限：合同签订后一年，可根据相关政策及考核结果续签，最多续签 2 年。

预算金额（万元）：114.1947

二、项目概况及服务需求

（一）项目概况

1. 服务区域：乌海市殡仪服务中心全园区，涵盖综合楼、旧守灵区、门房、焚烧区、骨灰寄存室、火化车间、室外硬化道路、河槽、绿化区域等；

2. 核心服务面积：

（1）室外保洁面积约：143892 m²（铺砖及砼硬化 121864 m²、沥青路 3479 m²、临时停车场 15379 m²、河槽 3169 m²），含 3 座水冲厕所；

（2）室内保洁面积约：13812 m²（综合楼，含地下室设备间、上人屋面及屋顶机房，不含餐厅及厨房）；

（3）绿化养护面积约：199753 m²（林地 156272 m²、绿地 35488 m²、行道树 7992 m²）；

（4）其他区域：旧守灵区 15 间、殡仪馆门房 4 个、垃圾临时堆放点垃圾存放量约 1000m³；

3. 人员配置要求：服务期内派驻工作人员不少于 27 名，满编满勤，岗位拆分如下（不得低于该配置）：

岗位	人数	岗位要求
物业主管	1 名	具备物业管理经验，熟悉物业日常运营、人员统筹及现场管理流程。
室内保洁员	5 名	持有效健康证，具备良好心理素质
室外保洁员	5 名	持有效健康证，具备良好心理素质
白班保安	4 名	含消防控制室/墓区专项值守，消防控制室值班人员需持《消防设施操作员职业资格证书（中级及以上）》
夜班监控保安	4 名	含消防控制室/墓区专项值守，消防控制室值班人员需持《消防设施操作员职业资格证书（中级及以上）》
维修工	1 名	具备基础设施设备维修技能，完成日常维修及巡检工作
锅炉工	1 名	持有特种设备安全管理和作业人员证（锅炉司炉 G1/G2/G3）
水车司机	1 名	持有效 C1 及以上机动车驾驶证，熟悉车辆驾驶与基础养护
三轮司机	1 名	具备相关驾驶经验，无不良驾驶记录，服从工作安排
绿化管养员	4 名	熟悉绿化养护流程，能完成修剪、浇灌等工作
注：我单位可根据实际工作需要，要求中标供应商调整岗位人员配置，中标供应商需无条件配合，且人员资质符合本文件要求。		

（二）核心服务内容及标准

1. 保洁服务

(1) 通用要求：上岗保洁人员身体健康、无不良行为记录、持有效健康证，熟悉殡仪服务基本礼仪，出殡高峰期间礼让来宾，雨雪天在入口处摆放“小心地滑”告示牌、铺设防滑地垫；

(2) 特殊节日要求：五大祭扫节日（春节、清明节、中元节、寒衣节、冬至），所有业务开始前 30 分钟全员到岗，中标供应商可根据业务量从其他场地临时调配保洁员（需向我单位请示备案），以保证人员集中区域室内、室外整体卫生标准，做好突发情况应急预案；

(3) 专项区域保洁：遗体冷藏间、守灵间、火化车间、骨灰寄存室等区域，出殡后立即清理血迹、污渍，设备表面每日保洁，骨灰寄存柜每周保洁 1 次，所有区域无卫生死角、无异味；

(4) 具体保洁标准及频率：按本文件附件《乌海市殡仪服务中心物业服务保洁标准及频率表》执行；

(5) 垃圾处理：园区所有垃圾箱/垃圾桶日清，垃圾临时堆放点日产日清，定期消毒，祭祀废弃物按环保部门及招标人要求分类处理，严禁随意丢弃。

2. 绿化养护服务

(1) 通用要求：建立绿化养护台账，对植物品种建档管理，浇水优先使用喷灌设施，严禁大水漫灌，节约用水；

(2) 养护标准：乔灌木树冠完整、无病虫害、无枯死枝，绿篱色块整齐、修剪得当，草坪高度控制在 7 厘米左右，

无黄土裸露、无明显斑秃、篱下无明显杂草、石头瓦块、垃圾和枯枝落叶；

（3）补栽要求：因中标供应商养护不当导致园林植物死亡、损坏的，中标供应商需在 15 日内按原品种、原规格补栽，所有费用由中标供应商承担（提供承诺函加盖投标人公章）；因不可抗力、招标人施工等非中标人原因导致的，由招标人承担费用，中标人负责施工；

（4）冬季养护：对当年种植的树木做好防寒保暖措施，对主干道两侧及广场绿地树木进行涂白处理。

3. 水电暖零星维修服务

（1）维修范围：园区内综合楼、门房、3 座水冲厕所及配套设施的普通照明、生活给排水、供暖系统零星故障，不含主体管道改造、大型设备（锅炉、水泵、变压器、焚烧设备）大修及结构性维修；

（2）配件管理：

中标供应商负责采购安装单套/单件单价 ≤ 200 元（含税）的配件并承担费用，（如空开、灯管、普通开关插座、水龙头、面池配件等）；

需使用单价 > 200 元配件的，中标人提前提交书面申请及报价单，经招标人审核同意后，由我单位承担配件费用，中标人负责安装调试；

（3）维修响应：

一般故障（照明不亮、水龙头滴漏等）：接到通知后 4 小时内响应，24 小时内完成维修；

紧急故障（管道漏水、供暖渗水、断电等）：接到通知后 1 小时内到场处置，避免故障扩大；

质保与记录：更换配件提供不少于 1 个月的质保期，质保期内同一故障复发由中标人免费返修（提供承诺函加盖公章）；建立《水电暖零星维修台账》，按月提交招标人审核存档。

4. 秩序维护服务

（1）人员要求：上岗人员身体健康、遵纪守法，无刑事及治安管理处罚记录，中标供应商与工作人员签订劳动合同（期限涵盖服务期），按季节着制式服装，仪表整洁、礼貌待人；

（2）核心工作：

24 小时门岗值守、园区巡逻，严格交接班制度，做好执勤记录，在业务高峰期间保障园区交通畅通，夜间加强巡逻；

焚烧区：维持祭祀焚烧秩序，安全操作环保焚烧设备，设备故障简单处理并及时上报，保持区域卫生；

墓园区：按规定处理祭品，及时清理，保持区域卫生；

消防控制室：严格落实消防安全管理规范，24 小时不间断值班，规范填写值班及交接班记录；

监控室：正确使用监控设备，掌握录像回放程序，发现可疑情况及时记录、汇报、处理；

安全要求：维护中心职工及祭祀家属的人身、财产安全，不得私自拿走祭祀祭品，处理问题有理有节，不与家属发生争吵，做到打不还手、骂不还口；熟悉消防器材使用方法，

懂得一般救护知识，发生突发事件及时上报并配合处理；

培训要求：中标人每 3 个月组织一次秩序维护业务培训，会同我单位组织消防演练，做好培训/演练记录，提交我单位备案。

5. 冬季除雪服务

（1）前期准备：每年 10 月 20 日前，中标供应商制定详细除雪方案，上报我单位审核，方案需明确人员、设备、物料配置，全体管理人员及一线员工熟知方案内容；

（2）作业要求：清雪机械操作时，作业现场周边 3 米处设置防护人员，机械作业开启警示灯/照明灯，作业后机械摆放至指定位置，年度无因机械操作造成的人员、财产事故；临时增加的除雪人员，由中标供应商统一登记并向我单位安全管理部门备案；

（3）除雪标准：按雪量分级执行，融雪剂使用环保型，喷洒均匀，严禁污染绿地、花坛，具体除雪标准见本文件附件《乌海市殡仪服务中心物业服务冬季除雪标准》；

（4）融雪剂采购：由中标供应商负责采购，费用包含在投标报价中，我单位可对融雪剂质量进行抽检，不合格的要求中标人无条件更换。

6. 特殊专项要求

（1）保密要求：中标供应商与所有派驻人员签订《保密协议》，严禁泄露逝者信息、家属隐私及我单位商业秘密，违者承担违约金（当月服务费的 30%）及相应法律责任；

（2）应急处理：中标人制定《殡仪行业特殊应急预案》

（含遗体冷藏间设备故障、祭扫人群聚集、焚烧区火灾、逝者家属纠纷、遗体污渍处理等场景），报我单位备案，发生应急事件按预案处置，及时上报；

（3）物料设备：保洁用具用品；维修工具；25吨洒水车；电动三轮保洁车、三轮垃圾收集车、小钩车；对讲设备；绿化设备；清雪设备及办公设备等均由中标供应商提供，且设备数量满足场地高效作业要求，符合安全操作标准，定期维护；

（4）费用自理：中标供应商工作人员的餐费、交通费、工资、福利、工伤保险、人身意外伤害保险等所有费用，均由中标供应商承担；

（5）工伤责任：因中标供应商未按规定购买保险、未做安全培训、未落实安全措施导致的工伤，由中标供应商承担全部责任及赔偿；因招标人场地设施隐患导致的，由招标人承担相应责任，具体责任界定按《中华人民共和国民法典》相关规定执行。

三、服务考核

1. 招标人后勤保障部负责日常服务质量考核，每日抽检、每月全面考核，考核标准见本文件附件《乌海市殡仪服务中心物业服务质量考核细则》；

2. 考核结果分为优秀（90分及以上）、合格（80—89分）、不合格（80分以下）：

优秀：全额支付当月服务费用；

合格：支付当月服务费用的95%，剩余5%为整改保证金，

连续 3 个月优秀一次性返还。

不合格：中标人限期 3 日内整改，整改后仍不合格的，支付当月服务费用的 80%。

3. 连续 3 个月考核不合格，或单次考核得分低于 60 分的，招标人有权解除合同，并要求中标供应商承担相应损失。

附件 1: 冬季除雪标准

《乌海市殡仪服务中心物业服务冬季除雪标准》

1. 冬季清雪标准

(1) 暴雪的清理时间为，雪停后重点部位 2 个工作日清理完毕，3—6 个工作日全面清理完毕，人工和清雪车配合及融雪物料；

(2) 大雪的清理时间为，雪停后重点部位 2 个工作日清理完毕，2—4 个工作日全面清理完毕，人工和清雪车配合及融雪物料；

(3) 中雪的清理时间为，雪停后重点部位 1—2 个工作日清理完毕，2~3 个工作日全面清理完毕，人工和清雪车配合及融雪物料；

(4) 小雪的清理时间为，雪停后重点部位 1 个工作日清理完毕，1—2 个工作日全面清理完毕，人工和清雪车配合；

(5) 连续雪（连雪天），测量厚度达到 3 厘米左右，清雪车机动处理；

(6) 雨夹雪为人工机动清扫处理。

2. 机械清雪作业质量标准：

- (1) 清雪机械设备应沿着路中间黄线右侧匀速向前行驶；
- (2) 禁止将积雪堆成较大的雪堆或推到路口处，影响交通；
- (3) 清雪机械设备在下雪中或夜间作业时，应及时开启警示灯、照明灯，以免发生交通事故；
- (4) 道路路口喷洒融雪剂时应均匀；

- (5) 融雪过程中，融雪剂无污染花坛、绿地；
- (6) 融雪作业车辆安全行驶，无各类事故的发生；

3. 人工清雪质量标准

- (1) 清雪人员应在规定的时间内完成责任区内的清雪任务。
- (2) 在配合机械清雪时，应及时将机械清除过的残雪清除。
- (3) 不得在垃圾箱周围堆放积雪，禁止向积雪堆上倾倒垃圾、杂物和污水；
- (4) 禁止将含盐积雪倒入绿地、花坛、树坑中；禁止将含有垃圾和杂物的积雪堆入下水道中。

附件 2：保洁标准及保洁频率

《乌海市殡仪服务中心物业服务保洁标准及频率表》

（一）业务大厅

序号	范围	保洁标准	保洁频率
1	大厅玻璃（含窗）	无积灰、无水迹、无污迹、明亮 窗台无苍蝇、蚊子等	随时巡视 每日 1 次
2	地面	无积尘、无垃圾、杂物、无脚印、地面光洁	随时巡视 定期保养
3	地角线	无灰尘、无污迹	每日 1 次
4	正门	玻璃明亮、无灰尘、无污迹、把手无污垢、开启正常	每日 1 次 定期保养
5	开关标识	无灰尘、无污迹、洁净光亮	随时巡视
6	立式烟灰桶	无异味、无污迹、无水迹、桶身外观干净、烟缸内烟头不得超过 3 个、垃圾桶内垃圾不得超过 1/2	随时巡视
7	主楼梯	无垃圾、无死角、无积灰。	随时巡视
8	服务台面	无灰尘、无污迹、表面干净	随时巡视
9	理石立面	无灰尘、无污迹、表面干净	2 米以上墙面 每周 1 次
10	一米线（含立柱）	无灰尘、无污迹、表面干净	随时巡视
11	暖气片	无灰尘、无污迹、表面干净	每天 2 次
12	隔断	无灰尘、无污迹、洁净光亮	每天 2 次
13	洽谈区 办公设备	无灰尘、无污迹、表面干净	每天 2 次
14	椅子	无灰尘、无堆积、光亮	每天 2 次
15	绿植	盆内无枯枝烂叶、无杂物、无烟头、植物美观、叶面无灰尘、盛器干净	随时巡视
16	灭火器	无灰尘、无污迹、无手印	每天 2 次
17	吊灯	无灰尘、无污迹、照明良好	每季度 1 次
18	踏垫	无垃圾、无污泥	随时巡视
19	消防防火门	无灰尘、无污迹、无蜘蛛网	每月 1 次
20	天花板吊顶	无灰尘、无污迹、无蜘蛛网	每月 1 次

（二）办公室

序号	范围	保洁标准	保洁频率
1	办公设备	无灰尘、无污迹、表面干净	每天 1 次
2	木制沙发	无灰尘、无堆积、光亮	每天 1 次
3	茶几	无灰尘、无污迹、表面干净	每天 1 次

序号	范围	保洁标准	保洁频率
4	电话	无污迹、定期消毒	每天 1 次 每周消毒 1 次
5	饮水机	无灰尘、无水迹、水槽无积水	每天 2 次
6	交换机箱	无灰尘、无污迹、表面干净	每天 2 次
7	地垫	无垃圾、无污泥	每天 1 次 每周刷洗 1 次
8	壁画	无灰尘	每周 1 次
9	棚顶	无灰尘、无污迹、无蜘蛛网	每 10 天 1 次

（三）公共区域

序号	范围	保洁标准	保洁频率
1	墙壁	无污迹、无水迹	每天 1 次
2	灯具天花板	无污迹、无积尘、无蜘蛛网	每月 1 次
3	地面	无杂物、无明显污迹。 出殡后彻底清洁后无污迹、无水痕。	随时巡视 定期保养
4	灭火器	无灰尘、无污迹、无手印	每天 1 次
5	消火栓	内部干净无明显积尘，外部干净无明显积尘，定期用不锈钢油擦拭。	每日 1 次
6	消防防火门	无灰尘、无污迹、无蜘蛛网	每月 1 次
7	地角线	无积尘无污渍	每日 1 次
8	石灰墙面	墙角无蜘蛛网	每周 1 次，用鸡毛掸子清理蜘蛛网。
9	玻璃	无污渍无污迹	每日 1 次
10	通风口	无明显积尘、无污渍、无蜘蛛网	每月 1 次
11	立式烟灰桶	无异味、无污迹、无水迹、桶身外观干净、烟缸内烟头不得超过 3 个、垃圾桶内垃圾不得超过 1/2	随时巡视 定期消毒
12	空调外挂机	无污迹、无水迹。	每天 1 次，
13	标牌 指示牌 告示牌	无灰尘、无污迹、洁净光亮	随时巡视保洁
14	报警器	无灰尘、无污迹、无水迹	每日 1 次

（四）卫生间

序号	范围	保洁标准	保洁频率
1	地面	无污迹、无水迹、无垃圾、无脚印、石材 光亮度好	随时巡视保洁 每天数次
2	门和门框	无灰尘、无污迹	每天 1 次
3	墙面	无灰尘、无污渍	随时巡视保洁 每周 1 次
4	玻璃	无积灰、无水迹、无污迹、明亮。窗台无苍蝇、蚊子等	每日 2 次
5	镜面	无水迹、无污渍、明亮	随时巡视保洁 每天 1 次

序号	范围	保洁标准	保洁频率
6	开关	无灰尘、无污迹	随时巡视保洁
7	台面、面盆	无污迹、无皂液	随时巡视保洁 每天 2 次
8	水龙头	无水锈、无污渍	随时巡视保洁 每天 2 次
9	皂液盒	盒内皂液充足、盒外无污迹、无皂液、无 水迹	随时巡视保洁
10	手纸盒	盒内手纸充足、盒外无污迹、无水迹	随时巡视保洁
11	小便池	无灰尘、无尿碱、无烟头、无堵塞、无异 味	随时巡视保洁 每周消毒 1 次
12	蹲便	无污迹、无水垢、内外壁洁净、无异味、 无异物	随时巡视保洁 每周消毒 1 次
13	垃圾桶	无污迹、外侧干净、位置摆放整齐、垃圾 不得超过 1/2	每天倾倒 2 次 每周消毒 1 次
14	隔板	无灰尘、无污迹、无水迹	随时巡视保洁 每日 2 次
15	水箱外表	无灰尘、无污迹、外表清洁光亮	随时巡视保洁 每天 1 次
16	墩布池	无污迹、无水垢、无毛发	随时巡视保洁
17	空气	清新、无异味	巡视
18	管道 线管	无积尘、无污迹	每日 2 次
19	通风口、灯饰、 天花板	无灰尘、无污迹、无蜘蛛网	每周 2 次

（五）外场

序号	范围	保洁标准	保洁频率
1	路面、台阶	无杂物、无积水、无纸屑、无烟头	随时巡视保洁 每周冲洗 1 次
2	标识	无灰尘、无污迹、无乱贴（画）、表面洁 净明亮	随时巡视保洁
3	绿地	无明显垃圾、无烟头、纸屑及废弃物	随时巡视保洁
4	花坛	花坛内无枯枝叶、无明显垃圾、花坛外表 洁净无污迹	随时巡视保洁
5	垃圾桶	无污迹、无水迹、无异味、垃圾不得超过 1/2，垃圾及时清运，定期消毒	随时巡视保洁 每周刷洗 1 次
6	护围、栏杆	无积尘、无污迹、无乱贴挂现象	每日 2 次
7	路（高）灯	无积尘、无灭灯	夏季除蚊虫， 每周擦 1 次。 冬季每月 1 次
8	大理石柱	无积尘、无污迹、表面洁净明亮	每日 1 次

（六）遗体冷藏间、守灵间、火化车间、骨灰堂

序号	范围	保洁标准	保洁频率
1	地面	无杂物、无明显污迹。 出殡后彻底清洁后无污迹、无水痕	随时巡视 定期保养
2	冷藏设备	无灰尘、无污迹、表面干净	每日 1 次
3	门（通道和玻璃门）	无灰尘、无手印、光亮	每日 1 次
4	殡葬陈设家具	无灰尘、无手印、光亮	每日 1 次
5	火化设备	无灰尘、无污迹、表面干净	每日 1 次
6	骨灰寄存柜	无灰尘、无污迹、表面干净	每周 1 次
7	顶灯、天花板、壁灯	无灰尘、无污迹、无蜘蛛网 无积尘、无污迹、照明良好	每 10 天 1 次
8	布椅	无灰尘、无堆积、无污迹	每日 1 次
9	皮椅	无灰尘、无手印、无污迹	每日 1 次
10	真皮沙发	定期保养	每日 1 次
11	茶几	无污迹、无水迹	每日 1 次
12	空调（含管线）	无积尘	每日 1 次
13	门把手	消毒、无污迹、洁净光亮	每日 1 次
14	烧水器	无灰尘、无污迹、光亮	每日 1 次
15	暖气片	无污迹、洁净光亮	每日 1 次
16	地毯	无泥土、无积尘、无污渍	每日 1 次
17	地角线	无积尘、无污渍	每日 1 次
18	垃圾房	垃圾日产日清、每日消毒、无较重 异味、无蚊蝇滋生	每日 1 次
19	垃圾桶	无垃圾、表面干净、无污迹	每日 1 次
20	通风口	无积灰	每日 1 次
21	陈设花圈	表面无浮尘	每周 1 次

（七）告别厅

序号	范围	保洁标准	保洁频率
1	告别台	无积灰、无水迹、无污迹、明亮	每日 1 次
2	玻璃（含门窗）	无积灰、无水迹、无污迹、明亮 窗台无苍蝇、蚊子等	每日 1 次
3	背景台	无积灰、无水迹、无污迹	每日 1 次
4	绿植	盆内无枯枝烂叶、无杂物、无烟头、植 物美观、叶面无灰尘、盛器干净	每日 1 次
5	地面	无积尘、无垃圾、杂物、无脚印、地面 光洁	定期保养
6	墙面	无灰尘、无污迹、表面干净	2 米以上墙面 每周 1 次
7	石灰墙面	墙角无蜘蛛网	每周 1 次，用鸡毛掸子清理蜘蛛网。
8	沙发	无积沉、无褶皱、无污迹（布）	布艺沙发定期除尘，皮沙发定期保养。
9	茶几	无污迹、无水迹	每日 1 次
10	音箱	无积尘	每月 1 次

11	消防栓	内部干净无明显积尘，外部干净无明显积尘，定期用不锈钢油擦拭。	每日 1 次
12	灭火器	无灰尘、无污迹、无手印	每日 1 次
13	报警按钮	无灰尘、无污迹、无水迹	每日 1 次
14	围栏	无污迹、无水迹	每日 1 次
15	暖气片	无污迹、无水迹、光亮	每日 1 次
16	司仪台	无污迹、无水迹	每日 1 次
17	麦克风	无污迹、定期消毒	每日 1 次
18	吊棚	无灰尘、无污迹、无蜘蛛网	每 10 天 1 次
19	LED 屏	边框无灰尘、无污迹	随时巡视保洁 每周 1 次

（八）地下室设备间、上人屋面及屋顶机房

序号	范围	保洁标准	保洁频率
1	屋面、地面	无灰尘、无垃圾、光亮	随时巡视 每周冲洗 1 次
2	门（内外）	无灰尘、无手印、光洁	随时巡视 定期上保护剂
3	门槽	无灰尘、无垃圾、光亮	每天 2 次
4	指示牌和按钮	无灰尘、无手印	每天 2 次
5	灯片和风口	无灰尘	每周 2 次
6	门外按钮	无灰尘、无手印	随时巡视
7	不锈钢板面	无灰尘、无手印	随时巡视 定期保养

（九）室外保洁服务标准

序号	范围	保洁标准	保洁频率
1	路面、台阶	无杂物、无积水、无纸屑、无烟头	随时巡视保洁 每周冲洗 1 次
2	标识、景观	无灰尘、无污迹、无乱贴（画）、表面洁净明亮	随时巡视保洁
3	绿地、草丛	无明显垃圾、无烟头、纸屑及废弃物	随时巡视保洁
4	花坛	花坛内无枯枝叶、无明显垃圾、花坛外表洁净无污迹	随时巡视保洁
5	垃圾桶	无污迹、无水迹、无异味、垃圾不得超过 2/3，垃圾及时清运，定期消毒	随时巡视保洁 每天刷洗 1 次
6	护围、栏杆	无积尘、无污迹、无乱贴挂现象	每日 2 次
7	路灯监控	无积尘、无蜘蛛网	每周擦 1 次。
8	大理石柱、板	无积尘、无污迹、表面洁净明亮	每日 1 次
9	场地、停车场	表面无垃圾、无严重污垢	每月刷 1 次
10	林木、绿篱	无悬挂物、枯枝、杂物	每日巡检 1 次
11	步行道、阶梯	无杂草、无积雪（水）	每日巡检 1 次
12	业务中心室内外	同业务大厅、办公室、卫生间、公共区域及外场标准	随时巡视保洁

13	室外公厕	无积尘、杂物，门窗、地面整洁	随时巡视保洁， 除冬季外，地面、 隔墙 每日水洗 1 次
14	河槽	河槽内无杂物，洁净无异味	随时巡视保洁
15	墓地及通道	墓地按规定处理祭品，及时清理，保持区域卫生；通道无枯枝、杂物，冬季无积雪	每日 1 次

附件 3：物业服务质量考核细则

《乌海市殡仪服务中心物业服务质量考核细则》

本细则作为项目招标文件配套附件，适用于对中标方（乙方）物业服务质量的日常抽检、月度综合考核，考核结果作为服务费用支付、合同履行的核心依据，遵循客观量化、奖惩对应、实操便捷原则执行。

一、考核基本要求

1. 考核主体：甲方后勤部牵头，业务部配合。

2. 考核周期：每日随机日常抽检（占月度考核 40%），每月最后 1 个工作日开展月度综合考核（占 60%），总分 100 分。

3. 结果反馈：月度考核后 3 个工作日内出具考核结果，乙方有异议可 3 日内申请复核，复核结果为最终结果。

4. 冬季调整：每年 11 月 - 次年 3 月，将综合管理服务 10 分调整为冬季除雪专项考核，考核模块及分值为：保洁 30、绿化 15、维修 15、秩序维护 20、冬季除雪 10、综合管理 10。

二、考核内容及评分标准（基础分 100 分，扣完本模块为止，不跨模块扣分）

（一）保洁服务（30 分）

1. 室内外区域有烟头、杂物、卫生死角，每处扣 0.5—1 分；殡仪特殊区域（冷藏间、火化车间等）有污渍、设备积尘，每处扣 1—3 分。

2. 垃圾箱/桶未日清、垃圾超容，垃圾堆放点未消毒、有异味，每处扣 1—3 分；祭祀废弃物未按要求处理，每次扣 5 分。

3. 雨雪天未设防滑提示/地垫、祭扫节日未提前到岗，每次扣 2—5 分；未按要求执行保洁频率，每项扣 1 分。

4. 室内外公厕有异味、积水、耗材不足，每次扣 1—2 分。

（二）绿化养护服务（15 分）

1. 乔灌木有枯死枝、病虫害，绿篱缺档、草坪高超 7 厘米/黄土裸露，每处扣 0.5—3 分。

2. 大水漫灌、未用喷灌设施，每次扣 1—2 分；养护不当致植物死亡，7 日内未补栽，每处扣 3 分。

3 未建立绿化台账/记录不实、冬季未做防寒/树木涂白，每次扣 1—2 分。

（三）水电暖零星维修服务（15 分）

1. 一般故障 4 小时未响应/24 小时未修复，每次扣 2 分；紧急故障 1 小时未到场，每次扣 5 分。

2. 配件未按约定采购、质保期内故障复发未免费返修，每次扣 2—3 分。

3. 未建立维修台账、记录不全或未按月提交，每次扣 1—2 分；维修质量不达标、现场未清理，每次扣 2 分。

（四）秩序维护服务（20 分）

1. 人员缺编、无证上岗，每人次扣 1—3 分；消防控制室脱岗/未 2 人在岗，每次扣 5 分。

2. 园区巡逻、交接班未记录，交通拥堵未疏导，每次扣 2 分；焚烧/祭品区管理不规范、设备故障未及时上报，每次扣 1—3 分。

3. 工作人员与家属争吵/肢体冲突，每次扣 5/10 分；私自拿取祭祀用品，本模块计 0 分，当月考核直接不合格。

4. 未按季度组织培训/消防演练、未留存记录，每次扣 1—2 分；在岗违规（玩手机、仪表不整），每人次扣 0.5 分。

（五）冬季除雪服务（10 分，冬季专属）

1. 10 月 20 日前未提交除雪方案，扣 2 分；未按雪量分级完成除雪，每逾期 1 天扣 1—2 分。

2. 机械作业未设防护、未开警示灯，融雪剂污染绿地/喷洒不均，每处扣 1—2 分。

3. 除雪不及时导致通行受阻/安全事故，本模块计 0 分，当月考核直接不合格。

（六）综合管理服务（非冬季 20 分/冬季 10 分）

1. 未与员工签合同、未缴保险，每人次扣 1—2 分；未按要求建台账、记录不实，每次扣 1—2 分。

2. 拒绝甲方人员调整、整改通知未按期落实，每次扣 3—5 分；应急处置不当、突发事件未上报，每次扣 2—3 分。

3. 泄露逝者/家属隐私、设备配备不足/老化，每次扣 1—5 分；泄露隐私直接本模块计 0 分，当月考核不合格。

（七）加分项（最高累计加 5 分）

1. 月度无扣分加 2 分，连续 3 个月无扣分额外加 1 分；

2. 应急处置得当避免甲方重大损失，加 2—3 分；

3. 物业服务优化建议被采纳且效果好，每条加 1 分；

4. 祭扫节日服务表现突出获甲方书面认可，加 2 分。

三、考核结果评定

（一）等级划分（按最终得分，含加分）

1. 优秀：≥90 分；2. 合格：80—89 分；3. 不合格：<80 分。

（二）一票否决情形（触发任一，当月直接不合格）

1. 乙方原因造成重大安全事故（火灾、人员伤亡、设备损坏）；

2. 工作人员与家属肢体冲突、辱骂/恐吓家属；

3. 泄露隐私、私自侵占祭祀用品/甲方财物；
4. 消防控制室脱岗空岗、违规操作消防设备；
5. 连续 2 次整改仍不达标、服务不当致甲方被通报批评；
6. 人员缺编达总配置 30%及以上。

四、考核结果应用

1. 优秀：全额支付当月服务费。
2. 合格：支付当月服务费的 95%，剩余 5%为整改保证金，连续 3 个月优秀一次性返还。
3. 不合格：限期 3 日内整改，整改后仍不合格的，支付当月服务费用的 80%。
4. 触发一票否决：支付 50%服务费。
5. 连续 3 个月考核不合格，或单次考核得分低于 60 分的，招标人有权解除合同，并要求中标供应商承担相应损失。

五、附则

1. 本细则为招标文件有效组成部分，与物业服务合同具有同等法律效力，不一致处以招标文件为准。
2. 本细则由乌海市殡仪服务中心负责解释，自双方签订物业服务合同之日起生效，服务期满自动失效。