* 1. **二、服务要求**

寰宇大厦办公园区，位于航天基地航天中路，建筑面积约27000平方米。办公楼具有完善的配套设施和齐全的功能设置，楼内配有给排水、供电、弱电、消防、监控系统等。

**（一）办公楼及物业概况**

1、物业服务定位

该办公楼物业不同于一般写字楼物业的管理要求，要求物业服务在整体形象定位上充分体现良好的政府办公园区的办公形象。优质的物业需要高水平的物业服务，需要高素质、专业化的物业与之相匹配。

该办公楼物业服务包含：保洁、保安、设施设备维修养护、园区绿化养护、会务服务及特约服务等。

2、物业服务特点和要求

该办公楼属于机关物业，进出人流量相对较大，环境开放性强。对于设备正常运行、安全监控、交通停车的管理要求服务高，物业必须做好政务运行保障服务的工作，保证设备的正常运行，随时做好应急预防及抢修等工作，以保证良好的办公环境。具体特点和要求有：

（1）.安全要求高

办公楼的安全性要求高，对物业服务人员的配备、更换、装备等方面具有严格的要求，物业服务公司应主动接受安全保密部门的审查、检查，周密配合安全工作，做好防火、防爆、防破坏、防恐怖活动、防事故发生，确保楼内及办公环境安全。

（2）.会务服务要求高

办公楼对物业的服务需求不仅仅停留在室内外保洁绿化、设备设施维修养护、门卫安保、车场安保等方面，通常会议、接待、放映、音响等需求较多，物业服务要围绕办公需求特点，做好会前准备、会中服务、会后安排、各种迎送礼仪，提供周到、细致、快捷的服务。

（3）.服务要求规范化和高标准

机关物业管理在细节服务、工作人员的整体礼仪规范上，服务及时沟通方面要具备较高的水准。物业服务公司要求工作人员具有气质佳、形象好、年轻化、统一着装，普通话标准，谈吐文雅、举止大方，服务规范。

**（二）寰宇大厦办公楼物业办公室人员配备**

1、办公室人员配备

（1）.项目负责人1名

主要负责办公楼物业项目的正常运行，专管专项，不可监管多个物业项目，有一定的管理工作经验，持有物业经理资格证书。

（2）.办公室行政客服1名

需了解基本的财务基础知识，具有与甲方及服务群体沟通畅通的能力，有一定的文字功底，能够起草各类通知、提示，负责管理物业项目档案，有较强的服务意识。

**（三）保洁管理服务方案**

负责办公楼室内、室外各部位的清洁、保洁、保证舒适、整洁，做到全员保洁，人过地净，达到物业认证质量标准。

1、形象及岗位要求

保洁均为女性，年龄在50岁左右，身体健康，精神饱满，穿戴整洁，统一着装，佩戴工牌，责任心强，有敬业精神。

2、人员配备及工作时间

保洁主管：1名

保洁人员：35名

保洁区域划分：

A、B座

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 位置 | 人员 | 工作时间 | 备注 |
| A、B座一层 | 3人（固定） | 7:30-11:3014:00-18:00（楼内保洁轮流打扫领导办公室） | 前厅、电梯厅、公共区域及卫生间、会议室 |
| 二、三层 | 3人（固定） | 会议室、公共区域及卫生间 |
| 四、五层 | 3人（固定） | 会议室、公共区域及卫生间 |
| 六、七层 | 3人（固定） | 会议室、公共区域及卫生间 |
| 八、九层 | 3人（固定） | 会议室、公共区域及卫生间 |
| 十、十一层 | 3人（固定） | 会议室、公共区域及卫生间 |
| 十二、十三层 | 3人（固定） | 会议室、公共区域及卫生间生间1人 |
| 十四、十五层 | 3人（固定） | 会议室、公共区域及卫生间生间1人 |
| 地下车库及顶层 | 2人（固定） | 全面负责卫生保洁及巡查 |
| 外围道路绿地卫生 | 3人（含机械操作工1人） | 负责外围道路和绿地的卫生保洁和机械的操作 |

五层小办公楼

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 位置 | 人员 | 工作时间 | 备注 |
| 一层加外围 | 2人（固定） | 7:30-11:3014:00-18:00（楼内保洁轮流打扫领导办公室） | 前厅、电梯厅、公共区域及卫生间、会议室 |
| 二、三层 | 2人（固定） | 会议室、公共区域及卫生间 |
| 四、五层 | 2人（固定） | 会议室、公共区域及卫生间 |

3、服务标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 具体措施 | 标准 |
| 1 | 垃圾箱 | 每日清理1次并套上黑色垃圾袋 | 摆放在指定位置并加盖密闭，桶外壁干净无垃圾粘附物 |
| 2 | 楼道地面 | 1.水泥地面每日清扫1次，每隔2小时巡扫1次，每月冲洗1次。2.瓷砖地面每日用地拖擦拭1遍。 | 1.水泥地面目视无烟头、碎纸、果皮等垃圾，无积水、无尘土、无痰迹。2.瓷砖地面干净，无明显污迹黑印，无积水，条缝清晰。 |
| 3 | 公共墙面 | 1.内墙面每周彻底清洁1次，每日巡扫污染处。2．天棚、墙角每周除尘、除蛛网。3．外墙每季度彻底清洁1次。 | 1.抹布、喷涂墙凹凸处无明显灰尘，无蛛网。2.瓷砖墙面目视无污迹无尘、无乱张贴，用白纸擦拭表面50cm，纸巾不被明显污染。3.外墙光亮、整洁，无明显水渍、油渍。 |
| 4 | 公共照明灯罩 | 每月用清洁剂清洗擦抹1次 | 目视灯罩表面干净，内部无积尘 |
| 5 | 消火栓、管线等 | 每周用清洁毛巾擦抹 | 1. 玻璃明亮，目视无尘。
2. 箱订、侧无尘，用白纸巾擦拭30cm不被明显污染
3. 无明显积尘、无蛛网。
 |
| 6 | 玻璃门、窗、幕、墙 | 每日用清洁毛巾擦抹，每周用清洁剂彻底清洗1次 | 1. 玻璃目视明亮，无灰尘、污迹、无水珠
2. 窗台目视无积尘
 |
| 7 | 楼梯扶手 | 每日用清洁毛巾擦抹 | 无尘，用白纸紧擦拭30cm，纸巾不被明显污染 |
| 8 | 楼梯梯级 | 每天清扫，每周拖抹1次，每月冲洗1次 | 目视干净无垃圾，无杂物，无明显污迹（油污、黑印等） |
| 9 | 各种指示牌、标识 | 每周清洗擦抹2次 | 目视无明显积尘、无水珠，无破损 |
| 10 | 宣传栏 | 每天擦抹1次 | 玻璃明亮，目视无尘、无水珠，不锈钢面光亮，宣传栏内无明显的可见积尘。 |
| 11 | 喷池 | 每月彻底擦抹及冲洗1次。随时清洁污染处 | 瓷贴片干净、五明显污迹、水垢 |
| 12 | 地面其他公共设施 | 每月彻底擦抹1次，随时清洁污染处 | 无乱张贴，无乱涂划，无破损 |
| 13 | 大厅沙发 | 沙发套每季度才洗1次 | 干净、整洁、无气味 |
| 14 | 洗手池 | 每两个小时清洁1次 | 无灰尘、无水渍，无污迹、无积水 |
| 15 | 擦手纸盒、烘干机 | 每天擦抹1-2次 | 无灰尘、无水渍，无污迹、无积水 |
| 16 | 镜面、台面 | 每天清洁4次、每小时巡视1次，每天擦抹1-2次 | 无灰尘、无水渍，无污迹、无积水、无锈迹 |
| 17 | 小便池、厕位 | 每月彻底清理1次，每天清洁1次，每半小时巡视1次。 | 无灰尘、无水渍，无污迹、无积水、无手印 |
| 18 | 下水道 | 每季度彻底清理1次 | 无灰尘、无污渍、无头发、无异味、无异味 |
| 19 | 外围绿地、道路 | 每天不定时巡回保洁，每周全体大扫除一次 | 无垃圾、无大的石块，无落叶，无瓜果皮纸屑、无污渍痰渍。 |

4、培训计划

每周开展一次工作例会，提高政治思想觉悟，每月按照保洁工作规范流程进行一次培训。

**（四）园区绿化管理服务方案**

负责办公楼园区的、绿化养护、消杀等工作。

1、形象

男性，年龄50岁左右，身体健康，精神饱满，穿戴整洁，统一着装，佩戴工牌，责任心强，有敬业精神。

2、人员配备及工作时间

绿化人员：2名（听从保洁主管调配）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 位置 | 人员 | 工作时间 | 备注 |
| 园区所有绿化及办公楼顶层绿化 | 2人 | 7:30-12：0014：00-18：00 | 9点前完成绿地内的卫生打扫， 9点后根据实际情况安排修剪、浇水、打药等工作。下午清运办公垃圾。和保洁一起进行消杀工作，全天巡查。 |

3、服务标准

绿化服务标准

|  |  |
| --- | --- |
| 内容 | 标准及要求 |
| 草坪（含麦冬草） | 草坪草生长旺盛，平整美观，四季常绿，覆盖率95％ 杂草率无 5％。无枯黄、病虫害现象发生，无积水，无杂物，无直径 10 厘米以上斑秃、枯死。 |
| 乔木 | 生长势正常、枝叶正常，形态整齐、无枯木残叶无凌乱枝条和冗长枝叶。 |
| 绿篱 | 造型绿篱轮廓清晰，棱角分明，线条整齐，绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪漏前，无崩口，根部整齐。 |
| 花卉 | 花坛花卉鲜艳，适时开花，轮廓完美，无残缺长势良好。 |
| 绿化养护设备用具保障 | 满足工作任务所需 |

消杀服务标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 地点位置 | 时间 | 消杀过程及方法 | 备注 |
| 园区道路草坪化粪池垃圾桶污雨水井设备间监控室停车处餐厅 | 日常时间：每周五下午进行集中消杀。不同季节，或特殊需要配合市政部门可以调整消杀频率 | 用喷雾器喷洒杀虫药水，消杀虫害；投药放药、装笼、堵洞，或者灭鼠板。 | 进行重点防治，减少蚊蝇滋生。经常巡查、抽查，手机业主反映的信息，进行针对性的投放鼠药。 |

4、培训计划

 绿化人员的培训工作连同保洁人员一起进行。

**（五）保安管理服务方案**

实行24小时秩序维护、消防、监控和交通车辆管理，同时履行义务消防员的职责，协助寰宇大厦办公室进行安全保卫工作。

1、形象及岗位要求

保安白班年龄均在35周岁以内，身高1.75米以上，夜班年龄50周岁以内，身高1.70米以上，退伍军人优先，身体健康，精神饱满，穿戴整洁，统一着装，佩戴工牌，工作责任心强，善于沟通，具有良好的团队协作精神。

2、人员配备及工作时间

（1）人员配备

保安主管：1名（检查、协调、培训工作）

保安人员：19名

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 位置 | 人员配备 | 工作时间 |
| 白班 | 11人 | 8：00-20：00 |
| 东大门西岗人行口 | 2 |
| 东大门东岗车行及人行口 | 2 |
| 消控室 | 2（持有消防操作证书） |
| 车库岗 | 1 |
| 西大门出入口 | 2 |
| 流动巡逻岗 | 2 |
| 夜班 | 8人 | **20：00-8：00** |
| 东大门东岗车行及人行口 | 2 |
| 消控室 | 2（持有消防操作证书） |
| 车库岗 | 1 |
| 西大门出入口 | 2 |
| 流动巡逻岗 | 1 |

3、服务管理

1. 人流控制——对来访人员须进行访问登记和离去注销手续，对外来装修、搬运人员采取办理出入证管理，并交管理押金，对他们的活动范围、活动时间进行一定限制。对可疑陌生人员采取追踪、监控的措施，必须时可上前有礼貌性地执行验证工作。
2. 物流控制——对装修材料流动实施申报制、盘查制和登记制。尤其是装修物品的搬出提出申报，保安有责任和义务对物资的出入进行礼貌盘查；所有的物资流动实行登记放行手续。
3. 车流控制——运输物资进入区域的汽车要进行登记，记录车主身份、车牌号、车型等信息，针对实际情况，合理规划行车路线，放置对绿化等公共场所造成破坏。对汽车离开，实行登记放行手续。
4. 安全防范——24小时安保、监控，全面实施巡查岗、门卫岗、固定岗联合防范，着重安防点、线、面的配合行动。对重点区域、重要设施采取加锁防范措施。流动岗与固定岗相结合，在上下班高峰期与平时正常期采取不同的安全防范措施。
5. 制定各项安全管理服务应急预案，遇突发事件能应急处理，确保办公楼与人员的安全。

4、培训计划

每半个月开展一次工作例会，提高政治思想觉悟，每周日（上班前一天）下午14:00-18:00进行日常训练，每月按照工作计划进行预案演习。

**（六）设施设备维修管理服务方案**

负责水电、照明、消防等设施设备的维修保养和房屋本体及公共设施的维修保养工作，负责会议设备的调试、正常运行。24小时提供优质维修服务。

1、形象

维修人员年龄均在50岁左右，持证上岗，身体健康，精神饱满，穿戴整洁，统一着装，佩戴工牌，工作责任心强，有一定的专业技能，持证上岗，具有良好的团队协作精神。

2、人员配备及工作时间

工程主管：1名

综合维修：2名

工作时间：8：30-12：00 14：00-18：00 （夜间排班轮值）

3、服务标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 措施标准 |
| 1 | 房屋管理 | 1按有关法规政策规定对房屋及配套设施进行管理服务。2.房屋外观完好、整洁，外墙、公共楼梯间的面砖、玻璃等无污迹，无破损，涂料墙面定期粉刷。外墙及公共空间无乱张贴、乱涂、乱画，乱悬挂现象；室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，整齐有序。3.对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时劝告、阻止、报告并协助有关部门依法处理。 |
| 2 | 设施设 备保养 | 1.共用设施设备运行正常，维护良好，无事故隐患。有设备台帐、运行记录、检查记录、维修记录、保养记录。2．实行24小时报修值班制度。急修报修15分钟内到达现场，预约维修报修按双方约定时间到达现场。回访率98％以上。3．水、电、电梯、消防、监控等设备运行人员技能熟练，严格执行操作规程，定期进行消防演习，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用道路、停车场平整通畅，交通标志齐全规范。4.道路、停车场平整通畅，交通标志齐全规范。5．路灯、楼道灯等公共照明设备完好率98％以上，按规定时间定时开关。6．维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好。7．对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。8．办理房屋及公共设施设备损坏险及公共责任险。9．各设备房卫生、整洁，主要设施设备标识清楚齐全。10．各设备房及公共场所、场地、危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施。11．停水、停电在接到相关部门通知后，按规定时间提前通知用户。12、会议设备的保养及调试，保障会议。 |

4、培训计划

每半个月开展一次工作例会，提高政治思想觉悟，每月进行专业流程操作考核，定期配合保安完成各项演习。

（七）**会务客服管理服务方案**

负责会议服务、参会人员接待服务等工作。

1、形象

大专及以上学历，年龄在30岁以内，身高165cm-170cm,身体健康，精神饱满，穿戴整洁，统一着装，佩戴工牌，具有很好的服务意识，综合素质高，气质佳，懂服务礼仪，具有良好的团队协作精神。

2、人员配备

会议服务及前台人员：4名（3名客服可同时保证两场会议的进行）

设立“服务岗”和服务驿站

在大厅设立服务台和物品“小驿站”：现场处理各种投诉、代办事宜、各项服务需求；免费临时寄存物品；设立百宝箱，里面配置各类小件工具等，给工作人员和外来人员力所能及的服务；设计急救站，配备常用的卫生药品、创可贴等，以备工作人员和外来人员急用；在大厅设立伞架和雨伞，方面工作人员雨天出入。

3、服务标准

（1）会前准备程序

1）客服掌握当天所有会议时间、会议地点、会议要求、会场布置、会议参加人数等会议细则。

2）客服在会议预定时间1小时前到岗，并复查会议室内的卫生及会议室布置是否符合要求。会议桌面的物品铺设，地面清洁程度，衣帽服务设备，工作台的布置等都是检查的内容。

a.会议桌稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无灰尘、无污迹。

b.椅子稳固、完好、无变形、无破损、无灰尘、无污迹。

c.地面无破损、无污迹、无异味。

d.工作台（主持台）摆放位置合理。

e.物品铺设整齐完全符合会议要求。

3）检查会议室的设备、灯光等情况，如有问题应及时与现场工程人员联系修理。

a.提前调制好空调温度。

b.会议要求使用的设备到位，并摆放合理。话筒线、电线等无妨碍人员行动，负责联系现场工程人员解决。

c.会场内灯光按会议要求开启，无损坏、无闪跳，如有问题与联系现场工程人员解决。

4)检查铺台及物品准备是否规范。

（2）会议服务

1）会议开始前30分钟客服应站利于会议室门前迎候参会人员。参会人员进入会议室时，客服应面带微笑并主动打招呼和拉门，指引参会人员入场。

会议服务要求：态度好、效率高、服务周到规范化。当参会人员陆续到达会场后，客服开始服务。

a.倒水时服务员站立于参会人员的右后侧。将水杯放于桌上，用右手为参会人员倒水，若需要拿取杯子，则应捏于杯子的底部。谁的量应保持与杯口有1-1.5cm的距离。

b.在为参会人员倒热茶时，客服应左手提热水瓶，站立于参会人员的右后方，向所要服务的参会人员进行示意后，轻拿起杯子在参会人员身后倒水。

2)会议进行时，服务员应站立在门外，面朝参会人员进入会场的方向以解决会议期间会议室发生的突发问题。要求：服务员要采用标准站立姿势，面带微笑并主动向过往的参会人员主动问好。

3）特别注意要主动了解参会人员的需求。

4）在会议过程中，每隔15分钟，客服进入会场为参会人员倒水、调换烟缸。

5）在参会人员会间休息期间，应主动为参会人员打开会议室的门。

6）午间休会，须进行会场整理工作。

7）撤换会场中已经使用过的矿水、水杯等。

8）换或添加纸、笔。

9）不得随意乱动参会人员物品。

10）在结束整理工作后，为参会人员上会议室的门，等待会议参会人员到达时再开门。

11）会议结束时，为参会人员打开会议室的门。

12）发现参会人员有遗忘的物件应及时上交物业办公室。

（3）会后工作

1）清理所有矿水瓶等物品，将需进行清洗的器皿进行清洗收集。

2）通知工程人员拆除台型、横幅等。

3）通知保洁进行会场清洁工作。

4）联合现场工程人员检查会场硬件设施是否完好，如有问题，由工程人员解决。

5）做好物品的领用、归还、外借以及物品盘点工作。

4、培训计划

每半个月开展一次工作例会，提高政治思想觉悟，每月进行日常训练，定期前往酒店学习。

**（八）新冠疫情防控管理方案**

1、工作目标明确

（1）普及新型冠状病毒肺炎的防控知识，做到及时发现、 及时报告、 及时采取措施， 切断传播途径， 迅速控制疫情， 严防疫情传播和蔓延。

（2）建立快速反应机制。

2、工作原则及措施

1）要坚持预防为主、 常抓不懈的原则开展工作。

2）有有效的应急组织机构，分工明确

3）出现疑似患者要有行之有效的应急响应措施

4）做好突发应急工作保障

**（九）、考核标准及奖惩措施**

考核标准：

|  |
| --- |
| 保洁考核明细（20分） |
| 内容 | 序号 | 内容及标准 | 分值 | 评分值 | 备注 |
| 一、日常行为态度 | 1 | 文明执勤，礼貌待人，不讲粗话，以做好秩序维护服务宗旨 | 1 |  |  |
| 2 | 工作主动性强，做事利索，不拖沓，不敷衍应付 | 1 |  |  |
| 3 | 服从领导工作调度及安排，团结互助，不推诿扯皮。 | 1 |  |  |
| 二、仪容仪表 | 1 | 统一穿着工服，干净整洁，仪容仪表严整。 | 1 |  |  |
| 2 | 不留指甲、胡须、大鬓角，不染发，帽墙下发长不得超过3公分。 | 1 |  |  |
| 三、楼内公共区域 | 1 | 地面和墙面做到每日清扫，进行洗涤，打蜡保养 | 1 |  |  |
| 2 | 楼梯扶手、栏杆保持干净、无灰尘 | 1 |  |  |
| 3 | 消防栓、指示牌等公共设施目视无灰尘、无污渍 | 1 |  |  |
| 4 | 垃圾收集，是否做到四分类 | 2 |  |  |
| 5 | 电梯轿厢，每日擦尘，表面光亮； | 1 |  |  |
| 6 | 门窗玻璃做到目视清洁，光亮 | 1 |  |  |
| 7 | 天花板、公共灯具做到目视清洁，无蜘蛛网 | 1 |  |  |
| 四、楼外公共区域 | 1 | 道路、场地、绿地卫生质量及绿化维护情况 | 1 |  |  |
| 2 | 垃圾箱是否设置合理，保持洁净，无污染，明亮 | 1 |  |  |
| 3 | 消毒灭害每月消杀到位 | 2 |  |  |
| 4 | 外围小品、宣传展示是否摆放合理且干净整洁 | 1 |  |  |
| 5 | 外围石材地面是否做到定期清理 | 1 |  |  |
| 五、其他 | 1 | 完成其他临时性工作 | 1 |  |  |
| 综合评价 | 20 |  |  |

|  |
| --- |
| 秩序考核明细（30分） |
| 内容 | 序号 | 内容及标准 | 分值 | 评分值 | 备注 |
| 一、日常行为态度 | 1 | 文明执勤，礼貌待人，不讲粗话，以做好秩序维护服务宗旨 | 1 |  |  |
| 2 | 工作主动性强，做事利索，不拖沓，不敷衍应付 | 1 |  |  |
| 3 | 服从领导工作调度及安排，团结互助，不推诿扯皮。 | 2 |  |  |
| 二、仪容仪表 | 1 | 统一穿着工服，干净整洁，仪容仪表严整。 | 1 |  |  |
| 2 | 不留指甲、胡须、大鬓角，不染发，帽墙下发长不得超过3公分。 | 2 |  |  |
| 三、上岗情况 | 1 | 是否遵守公司的考勤制度，是否坚持打卡，有无迟到早退。 | 1 |  |  |
| 2 | 上岗期间有无擅自离岗、脱岗现象，上岗期间有无玩手机、打瞌睡。 | 2 |  |  |
| 3 | 巡逻岗是否按规定落实白班4-6次，夜班班4-6次的巡查，是否使用巡更系统打点，有无漏打、缺次。 | 2 |  |  |
| 4 | 秩序监控室设备是否正常运行、干净整洁，登记统计表是否按时、按标准填写，监控点名是否落实，监控员使用监控系统是否熟练、规范，预警电话是否通畅24小时接听。 | 2 |  |  |
| 5 | 是否坚持每月进行消防设备（灭火器）检查，登统计是否落实。 | 2 |  |  |
| 6 | 配备设备是否齐全，有无非正常损坏，有无野蛮操作、不按操作流程操作现象。 | 2 |  |  |
| 7 | 上岗期间有无私自挪用园区企业设备、私吞停车费、监守自盗情况 | 2 |  |  |
| 四、其他 | 1 | 是否落实每日交接班制度 | 2 |  |  |
| 2 | 是否落实每周集中训练 | 1 |  |  |
| 3 | 是否组织上岗岗前培训，有无未训上岗、随意换人上岗。 | 2 |  |  |
| 4 | 是否制定队员绩效考核标准，奖罚规定是否合规。 | 1 |  |  |
| 5 | 是否制定秩序工作的各项管理规定，甲方提出问题是否及时纠正。 | 2 |  |  |
| 五、其他 | 1 | 完成其他临时交办的事情 | 2 |  |  |
| 综合评价 | 30 |  |  |

|  |
| --- |
| 工程维修考核明细（20分） |
| 内容 | 序号 | 内容及标准 | 分值 | 评分值 | 备注 |
| 一、日常行为态度 | 1 | 文明执勤，礼貌待人，不讲粗话，以做好秩序维护服务宗旨 | 1 |  |  |
| 2 | 工作主动性强，做事利索，不拖沓，不敷衍应付 | 1 |  |  |
| 3 | 服从领导工作调度及安排，团结互助，不推诿扯皮。 | 1 |  |  |
| 二、仪容仪表 | 1 | 统一穿着工服，干净整洁，仪容仪表严整。 | 1 |  |  |
| 2 | 不留指甲、胡须、大鬓角，不染发，帽墙下发长不得超过3公分。 | 1 |  |  |
| 三、上岗情况 | 1 | 是否遵守公司的考勤制度，是否坚持打卡，有无迟到早退。 | 1 |  |  |
| 2 | 上岗期间有无擅自离岗、脱岗现象，上岗期间有无玩手机、打瞌睡。 | 1 |  |  |
| 3 | 每天巡查房屋门窗是否存在开闭灵活等 | 1 |  |  |
| 4 | 墙面地面是否存在墙皮脱落，无缺损； | 1 |  |  |
| 5 | 管道、排水沟是否正常，且干净无堵塞； | 2 |  |  |
| 6 | 道路及地面保持完好，无破损 | 1 |  |  |
| 7 | 安全标志是否完整清洗； | 1 |  |  |
| 四、培训情况 | 1 | 是否落实每日交接班制度 | 1 |  |  |
| 2 | 多媒体操作熟练程度 | 2 |  |  |
| 3 | 是否组织上岗岗前培训，有无未训上岗、随意换人上岗。 | 1 |  |  |
| 4 | 是否制定队员绩效考核标准，奖罚规定是否合规。 | 1 |  |  |
| 5 | 是否制定秩序工作的各项管理规定，甲方提出问题是否及时纠正。 | 1 |  |  |
| 五、其他 | 1 | 完成其他事宜 | 1 |  |  |
| 综合评价 | 20 |  |  |

|  |
| --- |
| 会务考核明细（30分） |
| 内容 | 序号 | 内容及标准 | 分值 | 评分值 | 备注 |
| 一、日常行为态度 | 1 | 文明执勤，礼貌待人，不讲粗话，以做好秩序维护服务宗旨 | 2 |  |  |
| 2 | 工作主动性强，做事利索，不拖沓，不敷衍应付 | 2 |  |  |
| 3 | 服从领导工作调度及安排，团结互助，不推诿扯皮。 | 2 |  |  |
| 二、仪容仪表 | 1 | 统一穿着工服，干净整洁，仪容仪表严整。 | 2 |  |  |
| 2 | 不留指甲、胡须、大鬓角，不染发，帽墙下发长不得超过3公分。 | 2 |  |  |
| 三、会务服务 | 1 | 会场布置是否存在遗漏确实 | 2 |  |  |
| 2 | 茶水服务是否提前到位 | 2 |  |  |
| 3 | 相关礼仪礼节是否按标执行 | 2 |  |  |
| 4 | 音响器材是否提前试运行 | 2 |  |  |
| 5 | 会务突发事件的处理是否妥当 | 4 |  |  |
| 6 | 设备器材是否保存完成 | 2 |  |  |
| 7 | 会务问卷调查是否进行 | 3 |  |  |
| 四、其他 | 1 | 完成其他临时性工作 | 3 |  |  |
| 综合评价 | 30 |  |  |

奖惩措施：

1、不定期对保洁工作进行抽查，卫生有死角，明显积灰现象的经采购人、使用人告知半小时内未组织人员清洁，每次应支付违约金200元-500元。

2、投标人保证排水、排污管道沟井的通畅，若出现公共水管破裂、下水道堵塞（无特殊情况）在24小时内投标人未修复，投标人每次支付500元-1000元违约金。

3、投标人应在加强对办公楼进出人员的管理，做好值班记录，因管理不到位，出现偷盗事故，投标人每次应支付1000-3000元违约金。其余违约行为视情况严重程度投标人支付100元-1000元不等。

4、与上一年度同期相比，水、电、暖等代收代缴费用支出减少，根据节能数量，按10%的比例给予奖励。