**周至县公安局物业服务采购需求**

**一、采购内容**

项目概况：

地处周至县中心西街，占地面积29亩，建筑面积4600平米。

**二、服务范围**

采购内容涵盖：保洁、保安、会务、绿化、工程维修、季节锅炉工、包厨等。

**三、服务内容**

（一）环境清洁

1.日常清洁工作：单位所属建筑物内公共部位的日常清洁工作，包括办公楼公用所有房间、走廊、电梯、楼梯、大厅、卫生间、墙面、地面、顶棚、门窗等，以及以上区域内的灯具、电器、控制开关、标志牌、指示牌、装饰性陈列物、消防设施和其它设施设备的清洁卫生工作。

2.外环境的清洁：包括停车场、主干道、建筑物以外院内空地、公用设施、指示牌、宣传栏、座椅等清洁卫生工作及不间断保洁工作以及绿化带的修剪、浇灌、平整、栽植、日常保洁等工作。

3.定期清洗工作：石材、地砖、地面、墙面定期清洗；塑胶地面需日常维护；公共区域门窗玻璃、灯具、指示牌、公用设施定期清洗。3 米以下外墙及遮阳棚定期清洗。

4.室内消毒工作和灭蝇工作：室内消毒工作，应包括墙面、地面消毒、室内空气消毒、设施设备的擦拭消毒、保洁用具的消毒。

5.生活垃圾及相关废弃物的处置工作：生活垃圾必须日产日清、随时收集、分类、打包桶装至垃圾暂存点。相关废弃物的收集需使用专用包装袋打包送至垃圾暂存点。

6.临时性物品搬运、配合安保公司对突发事件应急处置、治安信息员兼职以及其他经双方同意的指定服务；

（二）秩序维护服务

1.保安服务：包括建筑物内安全监控24小时值班；

2.门卫服务：包括在建筑物出入口进行值守、验证、检查登记；坚守岗位，服从指挥，文明服务，礼貌待人，做好值班记录，交接班要准时并做好交接班记录；严格执行来客来访登记制度、货物出门查验制度，对来访人员进行登记、记录和引导；对出入的机动车辆进行引导，行驶有序并停放在指定位置，非机动车辆停放整齐。

3.守护服务：包括对建筑物及特定的目标进行看护和守卫；熟悉消防器材的位置，掌握消防器材的使用方法。

4.巡逻服务：包括建筑物内外所有管辖区域的巡视检查、警戒；按照规定路线和时间巡逻，并做好巡逻记录；巡逻过程中对异常情况及可疑人员应以询问查清，发现火警或治安隐患、事故等紧急情况应立即处置，并及时报告有关部门；巡查各公共部位设施、设备的完好情况，看管公共财产，包括楼内的门窗、消防器材及院区的井盖、花、草、树木等。

5.人群控制服务：包括维护办公场所正常办公秩序；引导工作人员遵守办公场所管理制度，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。

6.场地内管理服务：包括24小时安全保卫及停车场车辆管理，维持安全秩序。

7.其他服务：负责营区的信函、报刊分发；做到及时发现并及时报告和积极配合有关部门处置"四防"或发生在区域内的刑事、治安案件现场。

（三）会议服务

做好会议室的日常管理、清洁、布臵、会前、会期、会后服务，及迎送、接待、礼仪等。

（四）工程维护及设施设备管理维护

1.设备维护：包括对建筑物配套设施设备，如供水（二次供水）、供电（包括变配电、强电、弱电及设备运行）、消防设施设备等的正常运转、日常维护维修及年检（年检费用包含在物业服务费中）。

2.冬季采暖设备运行：包括24小时设备监护运行；日常维护保养。

（五）餐饮服务

1、承包方合理安排员工餐、接待餐食谱。业主方全程监管。

2、餐饮区内公共区域的通道、地面、楼梯、墙壁、走廊、玻璃、餐具、取样盒、消防设施等的清洁、保洁、消毒工作。

3、保洁垃圾清倒至指定区域；

**四、采购要求**

（一）人员要求

1、所有物业服务人员必须思想端正，有吃苦耐劳精神，身体健康、五官端正，熟悉业主方相关管理制度；中标供应商必须依法合规与员工签订劳动合同，并向业主方报备；

2、中标供应商必须建立员工个人档案（个人信息及培训档案），并向业主方报备；

3、项目经理具有一定管理和应急经验，普通话流利，应有较强的协调能力；必须持有全国物业管理经理证书上岗，本科以上学历，年龄在 30—50 周岁的男性；

4、餐饮区所有服务人员必须持有健康证上岗，厨师长具有国家职业中式烹调师资格证书，厨师应具备当地菜（小吃）、陕北菜（小吃）、川菜等特色风味厨艺；餐饮管理员必须具有《食品安全监管员》相关培训合格证书。

5、物业管理者具有一定的办公楼物业管理经验，熟悉物业管理流程，具有陕西省住房和城乡建设厅办法的《物业管理企业经理》或者具有《清洁管理师》，《绿化工程师》证书，年龄在 30-55 周岁；

6、会议服务人员应具备大专以上文化程度，形象、气质良好，具有陕西省住房和城乡建设厅办法的《物业管理员》；年龄在 25—35 周岁；

7、水暖、电工必须持有职业资格证书，并具备其他日常维修维护技术中级业务水平，年龄在18—50 周岁；锅炉工必须持有司炉证，年龄在 30—55 周岁。

8、秩序维护人员需具有在公安机关备案的，且颁发的保安员证，年龄在50周岁以下。

9、男员工不准留胡须、蓄长发；女员工不准浓妆艳抹、佩戴过份的饰物，头发染色不能过艳。所有员工白天工作时间不能着大衣、背心，或衣冠不整。

10、工作中使用语言要文明，举止要大方。

（二）人员配置

项目经理1人、会务接待文员1名、保安员4名、保洁员3名、水电维护工1名、绿化工1名、厨师1名、面点师1名、帮厨2名、季节锅炉工2名。合计：17人。

**五、服务标准**

（一）服务要求

1、保密性：要求物业工作人员必须具备良好的政治素质，通过严格审核和培训，定期开展思想政治和保密教育工作的培训。

2、安全性：物业公司工作人员应主动接受审核、检查，并周密做好防火、防盗、防爆、防破坏、防事故工作，确保办公楼安全。

3、规范化和标准化服务：按全国物业管理示范大厦标准及 ISO9001 国际质量标准进行规范服务。配备的会议、工程、协防、保洁工作人员要求身体健康、统一着装，普通话标准，做到举止大方，谈吐文雅，服务标准规范。

（二）秩序维护服务：

1、服务范围包括日常门岗值勤，安全防范、巡查，消防、监控管理，车辆停放管理等工作， 包括广场、通道、停车场、建筑物等。

2、保证工作时间做到出入有登记，来访有电话，处事有节奏；

3、服务时间：协防 24 小时值班看守；

4、交接班：有详细完整的交接班记录；

5、值班室、大门口清洁：保持值班室、大门口环境整洁、有序；

6、夜间：工作人员下班后关闭大门，对办公室门窗及楼道窗户关闭情况进行必要的安全检查， 关闭各楼道内不必要的电灯。

7、消防巡查：消防箱完好无损，定期检查，发现问题及时报告；

8、应急响应：接到火警、警情后 3 分钟内到达现场，并报招标人领导与警方，协助采取有关措施；

9、负责按时分发报纸、信件，对挂号信、快递、包裹单要逐件登记并交收件人签收；

10、专业停车场管理制度完善，管理责任明确；车辆出入登记完善，登记率达100%。指引车辆停放，动作标准，微笑服务；摩托车及自行车在指定区域（非机动车车场）按指定位置停放，管理有序；车辆管理员经岗前培训，配证上岗，交通指挥动作统一规范。

11、根据招标人的需求，提供力所能及的帮助；

12、工作纪律：协防人员在工作期间要接受招标人的领导和监督，遵守招标人的有关规章制度。

（三）工程设备维修养护服务：

1、设施设备运行良好，有运行记录；有保养、检修制度，并在工作场所明示；设施设备及责任人均挂牌标识。

2、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故。有突发事件应急处理措施和处理记录

3、定期检查消防设施设备，确保随时投入使用。

4、维修人员每周 2 至 3 次对共用设施设备进行巡视，有巡检记录。并建立完善的档案管理制度，建立齐全的管理服务档案（包括设备管理档案、日常管理档案等）。采购人随时抽查档案管理情况， 以便日常监督。

5、实行 8 小时报修值班制度，紧急维修 10 分钟内到达现场， 一般维修一天之内或在双方约定的时间到达现场。对投诉处理建立回访制度，有回访记录。

6、为了节约用电，大楼灯光按规定时间开关。

7、正常限电、停电提前24小时通告用户；应急恢复用电在15分钟内完成；发电机日常维护，按照设备保养要求，每月启动2次发电机，每次机动时间不得少于15分钟。确保发电机处于正常工作状态，制作工作记录；

8、对有危及人身安全隐患的设施设备，设有明显标志和防范措施。

9、定期检查、保养给排水管道。

10、上门服务应文明礼貌，并做到工完料清场净。

11、维修费用由采购人承担。

（四）会议服务

1、按照对会议室的使用要求，及时进行室内的卫生清洁保洁工作，保证各项会议的正常召开。

2、依据会议的要求，做好会议室的装点和布臵工作。

3、做好各类会议的接待、服务、清理、保密工作。

4、按照招标人对会议、接待的要求，提供特约服务。

5、特殊会议配备专业人员进行跟会，及时处理各种异常情况。

（五）卫生保洁服务：

1.保洁范围：采购人所属物业的建筑物内公共区域、公共通道、设备、设施的保洁；广场、道路等公共区域的保洁服务；会议室、健身房及卫生间的卫生保洁。

2.保洁时间为 7：00-18：00。制定保洁清扫计划，保持建筑内外环境整洁，消灭卫生管理死角，给人以清新、舒适的感觉。

3.具体保洁要求

（1）实行全环境洁净保障，保洁率达99%以上，办公垃圾日清两次，袋装垃圾，中转垃圾日产日清；垃圾袋由服务商免费提供。

（2）洁净设施齐全，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站，设施表面干净，无破损；

（3）公共部分无卫生死角，无明显污迹，无灰尘，无鼠、虫害，天棚无蜘蛛网，楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净；

（4）洁净工具摆放有序，作业完毕清洗干净每周两次消毒灭菌；

（5）保洁人员经岗前培训，统一着装，配证上岗；

（6）明确责任区域，实行责任制酒店化标准化保洁；

（7）排烟、排污、噪声等符合国家标准，外墙无污染；

（8）房屋共用部位无乱贴、乱画和擅自占用、堆放杂物现象；

（9）公共楼道、卫生间器具门窗设施每天2次以上擦洗率须达100%；

（10）公共楼道、卫生间器具门窗设施每天2次拖洗率须达100%以上；

（1）全日制保洁，共用场地，卫生间。纸屑、烟头等废弃物 15分钟内清理完毕；

（11）公共客户接待区域大厅专设保洁员，保洁设施及用具干净整洁，烟灰缸内烟头不超过3个；

（12）卫生用品洗手液等随时保障1/3以上用量。正常使用率达100%以上；洗手液服务商免费提供。

（13）道路、场地、室内停车场等保洁进行全范围冲洗2次/周；

（14）室外保洁，道路、场地、岗亭、设施等，清扫、擦拭、拖洗100%；

（15）每日管理人员进行两次保洁检查，记录完整。发现不合格当日内纠正；

（16）卫生区域进行消毒灭杀2次/周；

（17）全区域进行灭鼠灭害4次/年。

4.中标供应商要为服务现场配备日常保洁工具及日用品，如大小扫把、大小地拖扫、垃圾铲、抹布、小地铲、钢丝球、玻璃刮、垃圾袋、洗衣粉、洗洁剂、洁厕精、樟脑丸、玻璃水、不锈钢保洁剂等。洗手间的日常消耗品如纸球、厕纸等由采购人供应。（六）后厨餐饮服务

1、为周至县公安局60人每日提供三餐供应。实行承包制，服务商负责食材采购、食材加工及用餐服务工作，熟练掌握餐厅设备，熟悉操作流程，气、电专人负责，开关有记录，确保万无一失。保持操作间、就餐大厅及厨房整洁卫生，每周按时大扫除一次，餐具消毒一次。精工细作、热情服务、着装整洁、按时开饭，全力保障警务送餐。

2、厨房的水电气维修由中标供应商承担，维修物料由采购人承担，其余厨房工作中的低值易耗品由中标供应商负责采购。

（七）绿化服务

1.绿化养护范围：具体负责采购人所有绿化养护。

2.绿化养护所需水电、杀虫剂、化肥等由采购人负责，绿化所需工具由中标供应商负责。苗木费用由采购人负责。

3.养护要求：

（1）除草：每月一次，杂草要连根拔起，并把杂草等清理出去。

（2）修剪：修剪要求每月一次。 剪下的树叶及时清除，保持整形的几何面基本平整，大部分枝条之间长短差不超过 2-4cm，枯枝剪除。

（3）病虫防治一年二次。6 月底至 7 月中旬进行。行道树要视病虫发生情况及时进行；一般的树种，视病虫发生情况及时进行。其他寄生性植物及病害防治对象应及时清除。草坪锈病， 灌木都应及时检查及时防治。喷洒药剂时做到均匀细致。事后要检查，对效果不好的要重新喷药，同一树种病虫株害率控制在 5%以下，死亡率在 1%以下。

4.新种树木养护

（1）绿地新种树木养护，第一次浇透水后，以后浇水及其他 养护归花房管理。无特殊原因成活率在 95%以上。

（2）地被植物养护，无特殊原因成活率(面积比)在 95%以上， 没有面积超过 lm2 以上的成块草皮死亡。调整补缺新种树木养护：没有特殊原因成活率在 90%以上。

5.清除枯枝死树

（1）凡清理的枯枝死树必须放到指定地点，并堆放整齐。

（2）乔木的清除枯枝工作：高大行道树的清洁工作及时进行， 不得挂树一周以上。

（3）灌木绿篱的清除枯枝工作，应随时进行，不得超过一周 以上。死树：一经发现随时清除。

6.抗旱

（1）使用消防水必须先请示管理部门，经同意后方可使用。

（2）种植已超过一年以上的树种保存率在 99%以上。

（3）种后不到一年的新种树木，成活率在 95%以上。

**六、保密要求**

服务商及其工作人员应遵守国家保密法律法规及规章制度，履行保密义务。工作人员自觉遵守保密审查，不违规记录、存储、复制工作秘密信息，不以任何方式泄露所接和知悉的工作秘密。

合同签订后，服务商所派人员须与采购人签订《保密承诺书》，未签订的不得上岗。

**七、检查与考核**

（一）、保洁服务标准考核细则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.劳动纪律、工作纪律(共10分)** | | | |
| **检查项目** | **检查标准** | **分值** | **备注** |
| 劳动纪律和工作纪律 | 迟到（上班时间起超过 3 分钟）、早退（下班前 3 分钟不知去向者） | 一次扣2分 |  |
| 在岗期间酗酒、打架 | 一次扣4分 |  |
| 脱岗（上班时间半小时不知去向者） | 一次扣2分 |  |
| 工作期间串岗，做与工作无关的事 | 一次扣2分 |  |
| **2.行为规范（共 20 分）** | | | |
| **检查项目** | **检查标准** | **分值** | **备注** |
| 工作态度 | 工作不认真，服务不热情，责任心不强 | 一次警告，第二次扣分10（违规一项扣10分） |  |
| 不服从工作安排 |
| 被甲方投诉（有效投诉） |
| 作业规范 | 拾金不昧,捡到他人丢失的物品应归还原主或上交。 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 乘电梯上下楼工作时，须礼让，不得与他人争乘电梯。 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 同事之间不得持续争执，不得使用粗俗语言 | 两次警告，第三次扣分4（违规一项扣4分） |  |
| 上岗期间不长时间休息、不聚众聊天、不吵闹 |  |
| 保洁工具应定位放置（隐蔽处） | 2（违规一项扣1分） |  |
| **3.工作要求（共70分）** | | | |
| **检查项目** | **检查标准** | **分值** | **备注** |
| 外围（70分） | 室外区域基本无垃圾、无积水 | 警告两次，第三次扣分6（违规一项扣 6 分） |  |
| 不锈钢垃圾桶（每天至少擦拭一次） |
| 宣传栏、告示牌、指引牌、消防栓（每天至少擦拭一次） |
| 绿化带基本无纸屑、无垃圾 |
| 玻璃房、雨棚（每季度至少擦拭一次），公共区域防盗门（每天至少擦拭一次） |
| 生活垃圾投放处地面、围栏、生活垃圾桶基本无灰尘，地面基本无垃圾，垃圾桶保持干净整洁 |  |
| 楼内（70 分） | 扶手、台阶（每天至少擦拭一次） | 警告两次，第三次扣分 |  |
| 楼层走廊地面基本无垃圾、水迹，天花板无蜘蛛网 | 4（违规一项扣 4 分）、 |  |
| 楼梯、楼梯扶手基本无灰尘、垃圾、污渍 |  |
| 消防箱外部、电表箱外部、安全出口警示牌、  应急照明、公告栏、值班栏基本无灰尘、水迹 | 警告两次，第三次扣分2（违规一项扣 2 分） |  |
| 储物间、防火门基本无浮灰、无垃圾 |
| 公区照明、应急灯基本无灰尘 |
| 涂料材质的墙面保持无蛛网；2 米以下贴砖墙面，保持表面无污渍。 |
| 卫生间内无异味，无水渍，地面干净整洁 |
| 固定打扫会议室：桌椅无灰尘、地面无垃圾，会议完后及时清扫。 |
| 窗户（每季度至少擦拭一次），屋面(每两周清理一次，排水口无堵塞) |

（二）、设施设备服务标准考核细则

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.劳动纪律、工作纪律（10 分）** | | | | |
| **检查项目** | | **检查标准** | **分值** | **备注** |
| 劳动纪律和工作纪律 | | 迟到（上班时间起超过 3 分钟）、早退（下班前 3 分钟不知去向者） | 一次扣2分 |  |
| 酗酒、打架、缺岗 | 一次扣3分 |  |
| 脱岗（上班时间半小时不知去向者） | 一次扣2分 |  |
| 工作期间串岗，做与工作无关的事 | 一次扣1分 |  |
| 操作区域卫生，及时清理垃圾 | 一次扣2分 |  |
| **2.行为规范（共20分）** | | | | |
| **检查项目** | **检查标准** | | **分值** | **备注** |
| 工作态度 | 工作不认真，责任心不强（因个人原因导致工作反复、消极怠工） | | 10（违规一项扣5分） |  |
| 不服从工作安排 | |
| 被甲方投诉（有效投诉） | |  |  |
| 作业规范 | 严禁上班时间聚岗、睡觉、嬉戏、玩手机、上网、看电视 | | 4（违规一项扣1分） |  |
| 维修工具应放置固定位置（隐蔽处） | | 2（违规一项扣1分） |  |
| 同事之间不得持续争执，不得使用粗俗语言 | | 2（违规一项扣1分） |  |
| 共用设施设备保养和维修记录不齐全 | | 2（违规一项扣1分） |  |
| **3.工作要求（共70分）** | | | | |
| 检查项目 | **检查标准** | | **分值** | **备注** |
| 维修时间 | 急修半小时内到达现场，一般维修 24 小时之内或在双方约定时间到达现场 | | 2（违规一项扣1分） |  |
| 特殊情况下按要求在约定时间内赶到现场 | | 2（违规一项扣1分 |  |
| 上班后开启通讯设备，保持电话畅通 | | 3（违规一项扣1分） |  |
| 各类  记录 | 工作和维修记录，字迹清楚、有据可查 | | 5（违规一项扣1分） |  |
| 资料  存档 | 针对维修记录需按时归档，便于查找 | | 3（违规一项扣1分） |  |
| 操作  规程 | 严格执行操作规程，严禁违章作业，违章操作引发的问题或事故 | | 6（违规一项扣1分） |  |
| 其他方面 | 发生突发事件，在接到通知后须及时赶到现场，参与组织处理（如：管道跑水、设备跳闸、屋内漏水等） | | 6（违规一项扣5分） |  |
| 公共  区域 | 供配电室在未作业时应锁门 | | 2（违规一项扣1分） |  |
| 门把手、锁、闭门器保持完好，门、开关灵活，如有损坏，接到报修，及时维修。 | | 3（违规一项扣1分） |  |
| 设施设备完好、无锈蚀、缺损，按规定做好设施设备的保养及维护 | | 3（违规一项扣1分） |  |
| 排水管道、沟道无堵塞，井盖完好，化粪池管理规范，定期检查，清掏记录完整 | | 5（违规一项扣1分） |  |
| 标识  管理 | 工程维修整改及施工现场警示标志明显、规范，安全防范措施到位 | | 4（违规一项扣1分） |  |
| 设备  管理 | 强弱配电间线路整齐，设施完好，室内卫生干净 | | 4（违规一项扣1分） |  |
| 发电机每月启动两次确保状态良好。 | | 4（违规一项扣1分） |  |
| 设备房无渗漏，无积水，照明良好,干净整洁，各记录完整 | | 4（违规一项扣1分） |  |
| 设备设施保养计划齐全，并按计划实施 | | 4（违规一项扣1分） |  |
| 设备运行记录、电梯日常检查巡视记录等各种记录，需按时归档，便于查找 | | 4（违规一项扣1分） |  |
| 各设备设施功能正常 | | 3（违规一项扣1分） |  |
| 设备运行 | 严格按照操作手册进行设备巡查，按要求进行设备保养维护，发现异常及时汇报（异响、异味、不正常发热） | | 5（违规一项扣1分） |  |
| 记录管理 | 建立登记统计制度，对检修，维护保养， 故障排除等情况要认真登记 | | 2（违规一项扣1分） |  |

（三）、秩序维护服务标准考核细则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.劳动纪律、工作纪律(共10分)** | | | |
| **检查项目** | **检查标准** | **分值** | **备注** |
| 劳动  纪律  和工  作纪  律 | 迟到（上班时间起超过3分钟）、早退（下班前 3 分钟不知去向者） | 一次扣 2 分 |  |
| 酗酒、打架、缺岗 | 一次扣 3 分 |  |
| 脱岗（上班时间半小时不知去向者） | 一次扣 2 分 |  |
| 工作期间串岗，做与工作无关的事 | 一次扣 1 分 |  |
| 工作区域卫生，及时清理垃圾 | 一次扣 2 分 |  |
| **2.行为规范（共20分）** | | | |
| **检查项目** | **检查标准** | **分值** | **备注** |
| 工  作  态  度 | 工作不认真，服务不到位责任心不强 | 10（违规一项扣5分） |  |
| 不服从工作安排 |
| 被甲方投诉（有效投诉） |
| 作  业  规  范 | 不行使任何形式的乱罚款 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 同事之间不得持续争执，不得使用粗俗语言 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 拾金不昧,捡到他人丢失的物品应归还原主或上交。 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 不利用职务之便监守自盗或谋取个人利益 | 3（违规一项全扣直至开除） |  |
| **3.工作要求（共70分）** | | | |
| **检查项目** | **检查标准** | **分值** | **备注** |
| 工  作  纪  律 | 岗上禁止吸烟、聊天、嬉闹喧哗、吃零食、看书报、吹口哨，听收音机、随地吐痰、乱丢杂物 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 遇突发事件能妥善处理，及时上报，不得造成不良影响 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 岗上使用对讲机规范，不辱骂人、闲聊、制造噪音 | 1（违规一项扣0.5） |  |
| 填写各类工作记录完整、详尽、规范，不乱涂乱划 | 2（违规一项扣0.5） |  |
| 对询问、咨询外来人员耐心解释、有礼貌 | 2（违规一项扣0.5） |  |
| 对不安全事件、人员等因素，能及时制止或汇报，不得造成严重影响后果 | 2（违规一项扣3分） |  |
| 对违反管理规定的行为（如电动车违规停放等）及时纠正，及时上报 | 2（违规一项扣0.5分） |  |
| 在执勤期间不得与其他人员发生冲突、打架等事件 | 5（违规一项全扣直至开除） |  |
| 辱骂办事人员造成的投诉，是有效投诉 | 5（违规一项全扣直至开除） |  |
| 秩序维护 | 值班岗内物品摆放整齐，周边整洁，地面无烟头（5 米以内）、纸屑 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 对外来人员有礼有节，记录详尽、熟练使用安防系统，严格控制闲杂人员进出 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 进出车辆有序停放做好相关记录完整 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 记录表时间确切、记录清楚、完整 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 贵重物品离开，须凭条放行，并有放行记录 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 公共部位无堆放杂物、垃圾、秩序良好 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 安全管  理 | 公共重点部位安全措施到位，无明显安全隐患，设施设备完好， 使用功能正常 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 无使用明火、违章用电情况 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 在接到突发事件预警信息后，在第一时间赶到现场 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 门口出现上访人员，严格按程序办事，妥善处理 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 引导车辆按要求停放不堵塞车道 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 消防设施、器材阀门完好，无渗漏水，消防安全标识在位、完整 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 安全疏散通道、疏散标志、应急照明正常，安全出口无堵塞 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 消防车通道、消防水源畅通、水压正常 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 灭火器材配置齐全到位、器材灵敏有效、维护保养符合要求、清洁 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 消防、监控、巡查值班到位、记录完整 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 对下发的（安全整改通知书）按照规定时间进行整改 | 3（违规一项扣1分） |  |

（四）、后厨餐饮服务标准考核细则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.劳动纪律、工作纪律(共10分)** | | | |
| **检查项目** | **检查标准** | **分值** | **备注** |
| 劳动  纪律  和工  作纪  律 | 迟到（上班时间起超过3分钟）、早退（下班前 3 分钟不知去向者） | 一次扣 2 分 |  |
| 酗酒、打架、缺岗 | 一次扣 3 分 |  |
| 脱岗（上班时间半小时不知去向者） | 一次扣 2 分 |  |
| 工作期间串岗，做与工作无关的事 | 一次扣 1 分 |  |
| 工作区域卫生，及时清理垃圾 | 一次扣 2 分 |  |
| **2.行为规范（共20分）** | | | |
| **检查项目** | **检查标准** | **分值** | **备注** |
| 工  作  态  度 | 工作不认真，服务不到位责任心不强 | 10（违规一项扣5分） |  |
| 不服从工作安排 |
| 被甲方投诉（有效投诉） |
| 作  业  规  范 | 不行使任何形式的乱罚款 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 同事之间不得持续争执，不得使用粗俗语言 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 拾金不昧,捡到他人丢失的物品应归还原主或上交。 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 不利用职务之便监守自盗或谋取个人利益 | 3（违规一项全扣直至开除） |  |
| **3.工作要求（共70分）** | | | |
| **检查项目** | **检查标准** | **分值** | **备注** |
| 工  作  纪  律 | 岗上禁止吸烟、聊天、嬉闹喧哗、吃零食、看书报、吹口哨，听收音机、随地吐痰、乱丢杂物 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 遇突发事件能妥善处理，及时上报，不得造成不良影响 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 填写各类工作记录完整、详尽、规范，不乱涂乱划 | 2（违规一项扣0.5） |  |
| 对不安全事件、人员等因素，能及时制止或汇报，不得造成严重影响后果 | 2（违规一项扣3分） |  |
| 工作时穿戴整齐，保持卫生洁净 | 2（违规一项扣0.5分） |  |
| 在上班期间不得与其他人员发生冲突、打架等事件 | 5（违规一项全扣直至开除） |  |
| 后厨卫生 | 操作间内物品摆放整齐，周边整洁，地面垃圾杂物 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 操作间抽油烟机无明显油渍 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 餐厅桌椅干净地面无油渍 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 餐具洗完每次要放消毒柜消毒 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 操作间、餐厅每天打扫三次、消毒一次 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 后厨每人都有健康证 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 每周大扫除一次 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 安全管  理 | 后厨重点部位安全措施到位，无明显安全隐患，设施设备完好， 使用功能正常 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 无使用明火、违章用电情况 | 2（违规一项扣1分） |  |
| 后厨工作人员均能熟练使用水电气设备 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 发现天然气泄漏迅速拨打报警电话，严格按程序办事，妥善处理 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 质  量  管  理 | 按照食品卫生要求存储、加工食物。 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 饭菜品种丰富，提供当地特色的面食、小吃等；符合磋商人用餐口味。 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 食材采购严格把关所有产品可以溯源 | 3（违规一项扣1分） |  |
| 每周制定菜谱磋商人审核后实行 | 3（违规一项扣1分） |  |

1. 考核要求

（1）在每个服务点由中标服务商加装考勤打卡装置，将所服务各营区分别根据付款周期进行考核。其中综合管理占10分，秩序维护占40分，保洁清洁占30分，日常维修（含供暖）占20分，根据不同标段细化考核分值。季度考核分值在90分（含）以上支付全部物业费，季度考核分低于90分在60-90分（含60）区间，每减少1分扣1000元，季度考核分值在60分以下，采购人有权拒绝支付中标服务商物业费。

（2）物业服务考核事项由采购人安排人员会同物业项目负责人，每月月初考核上月工作完成情况，考核结果逐月向服务商书面反馈；考核连续6个月不达标或物业派驻人员给采购人造成严重不良影响的，采购人可提前解除服务合同。