**物业用户需求书**

（第一稿）

**一、总则**

1.招标文件中打“★”号的条款为实质性条款，投标人如有任何一条偏离则导致投标无效。

2.招标文件中如有打“▲”号的条款为重要技术参数，作为评分依据，但不作为实质性条款。

★3.投标人须承诺：在法律上和财务上独立、合法运作并独立于采购人和采购中心（提供承诺函并填写实质性“★”条款响应一览表）。

★4.投标人须承诺：没有为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务（提供承诺函并填写实质性“★”条款响应一览表）。

5.本项目不得转包和违法分包。

 **二、基本情况**

1.本次采购的项目及范围为：中山市第三人民医院2023至2024年度物业服务采购项目

2.服务期：自合同签订之日起2年

3.预算金额（元）：10468800.00本项目不统一组织现场踏勘和不组织集中答疑会。

**三、采购内容简述**

1.项目背景（采购服务原因）概述：中山市第三人民医院是中山市卫生局直属的市级非营利性精神卫生专科医院。总占地面积29亩，总建筑面积 61506.07平方米 ，其中住院面积21527.7平方米。设有9个临床科室，3个专科门诊。核定病床1200张，目前日均住院量达760人，年住院量达3000人次，年门诊量为95000人次。肩负着全市人民的心理健康服务和精神卫生防治工作，包括普及提高全市人民心理健康水平、特殊人群各类职业的心理咨询、应急心理干预、司法精神疾病鉴定、精神疾病治疗、社区精神疾病防治、药物依赖（海洛因依赖）的防治等。医院后勤保障工作实行社会化运作，将物业服务进行外包。

2.项目服务要求简述：为采购人提供物业服务，包括：保安、保洁、洗衣、绿化、水电维修和司机服务。

★3.投标人须承诺：派驻的保安员应持有公安机关发放的《保安员证》（提供承诺函并填写实质性“★”条款响应一览表）。

★4.投标人须承诺：中标后自开始保安服务之日起30日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案（提供承诺函并填写实质性“★”条款响应一览表）。

**四、服务具体要求**

**1.保安服务**

1.1保安人数不少于37人（含保安队长2人），中标人根据医院总务部提供的岗位人员及工作职责要求，对各岗位人员进行配置。采购人不断发展的过程中，需增加保安人员时，中标人应与采购人协商解决。

1.2服务内容：采购人产权内门卫服务、守护服务及巡逻服务。

采购人区域内24小时执行门卫、巡逻、守护等安全保卫和秩序维护任务，对发生在采购人区域内的不法侵害、治安和自然灾害事故，应及时报告，采取措施防止事态扩大。

中标人是受采购人委托，直接对采购人保卫部门负责，为采购人服务的独立个体。虽然有些工作行为不代表采购人，但一定要遵守采购人的一切制度。严格执行保卫部门当前制定的安全制度、消防制度及保安工作细则等一切规章制度。在采购人保卫部门的监督下，实施院内交通、治安、消防等方面的安全保卫服务工作，维护采购人的公共医疗工作的秩序和安全。

1.3保安队负责采购人车辆出入及停放指挥工作，要求大门口车辆出入通畅。在发生事故或接到投诉时，要及时解决，并向采购人总务部门汇报处理结果。如在1个月内，采购人总务部门接到3次以上有关交通服务方面的投诉时，将对保安队进行处罚。保安队要在接到处罚通知时，及时进行相关人员调整、处罚工作，并汇报结果。

1.4保安队负责采购人的防火、防盗、防恐、防破坏、防群体事件和自然灾害工作。如有采购人各项设施设备，因保安队服务工作不到位，而被盗或被破坏，使采购人受到损失时，中标人必须承担一定的赔偿责任，并按采购人要求进行整改，向后勤管理部门汇报整改结果。

1.5负责采购人监控室24小时监控工作。

1.6保安队兼任采购人消防队，由采购人总务部组织日常消防检查等工作，发生火灾时，由采购人总务部直接调用。遵守采购人各项消防工作制度，定期组织队员进行消防知识和技能培训，按采购人消防事件应急预案进行紧急疏散和抢救工作的现场演练，每天巡查，发现消防隐患，做好记录，上报保卫部门处理。

1.7在发生火灾、爆炸等突发事件时，按采购人《突发事件应急预案》、《消防安全应预案》的要求，由采购人总务部领导，配合安全行动组织工作。在接受到总务部指令后，进行安全疏散和维护现场秩序工作，并协助采购人其他部门进行抢险救助及善后转移工作。

1.8中标人必须拥有素质良好的保安队伍，着装统一、整洁，动作规范，语言文明，形象良好。 保安队要具有完整的安全保卫工作服务体系，办公室要安装通讯设备，并有人值班，以便于采购人随时与保安队进行沟通。在接到案件投诉时，要及时处理，方法要得当，具有良好的服务意识。 采购人免费提供固定办公场所（固定电话由采购人安装），其余费用由中标人负责。

1.9中标人保安队各项安全保卫规章制度必须根据采购人现有的各项安全保卫制度制定。保安队要在一定时期内，制定各岗位人员的工作细则，并上交采购人总务部审核。保安队各项记录表格、数据必须详实，定期上交采购人总务部检查、备案。

1.10负责采购人的防盗：24小时定时巡查，重点监控收费处、出入院处、病房、停车场、药库、职工宿舍及行政办公室。

1.11一旦出现医患纠纷，威胁到医务人员的人身安全，保安人员要在第一时间赶赴现场进行保护并协助调解。

1.12维护采购人的正常秩序：协同公安机关打击不法分子对采购人的干扰和破坏。

1.13保安工作要定岗定人、职责分明，如因工作失误造成事故要追究当事人责任。

1.14负责及时、准确地接收和发送报刊、杂志、信件。。

1.15服从采购人领导的工作安排，接受采购人的监督和检查。采购人有权要求更换工作态度不好、工作能力差的保安员。

1.16中标人不按照合约规定工作，不符合采购人要求，采购人有权提出异议甚至终止合同。

1.17美沙酮门诊保安服务

保安人员严格遵守相关法律及采购人相关管理规定，严防药品外流。若有违反，将依法追究相关法律责任。

负责监督进入饮用区人员的秩序。负责服药室的开、关门工作。服药者服完药物后必须说“请开门”经确认无遗留药水后方可放行。遇到可疑情况或不遵守治疗点制度的，及时报警，并做好相关记录，严防药品外流。

1.18人员管理：在人员管理具体工作中，由中标人自行进行人员招聘、培训、考勤、奖惩、调动、申请保险等人力资源管理工作。所有人员需有当地公安机关开具的无犯罪记录证明，并符合上级公安部门和采购人保卫工作要求，以确保人员素质和服务质量。所有人员需在采购人后勤管理部门进行身份登记备案。

1.19中标人必须按时发放工资，保证保安人员稳定，有人员更换时需征得采购人同意。采购人后勤管理部门负有监管责任，如发现问题可随时提出整改意见，中标人必须按要求及时整改，并汇报整改结果。

1.20队伍建设：要加强人员培训工作，外树形象，内增素质，在交接后短时期内，尽快地完成采购人保安队的重组工作，要求素质高，服务意识强，纪律严明，作风硬朗，反应快速，对采购人有高度责任感，在值勤过程中做到仪表整洁、行为端庄，用语礼貌，为采购人安全保卫提供周到、细致的服务。积极听取采购人其它医疗、行政部门反馈的各项意见和工作建议，使保安队工作得到进一步提高。

1.21其它

负责院内临时搬运工作及采购人临时交办的其它力所能及的事情。

**2.保洁、洗衣服务**

2.1工作总则：

2.1.1.保洁人员不少于42人（其中保洁队长2人，南朗本院为38人，石岐门诊1人，心理卫生中心1人），洗衣工不少于9人。

2.1.2.按照采购人的要求，每天科学合理分配各项工作，及时完成各科室开诊前及日常卫生工作。

2.1.3.严格执行采购人消毒隔离制度，垃圾分类及处理制度，积极参与采购人院感、消防知识的培训。

2.1.4.人员上岗前必须经过岗前培训，掌握院感、个人防护及消防等知识，考核合格后方可上岗。

2.1.5.工作要保质保量，保证随叫随到，科室有权监督保洁工作，对不达标的保洁人员有权提出调换。

2.1.6.物品摆放整齐，工作车保持整洁，不得随意放置，不影响科室整体美观。

2.1.7.拖把、毛巾、扫帚、垃圾铲，严格分颜色分区使用，不得混用。

2.1.8.物业服务人员不得在采购人住宿、清洗私人衣物、堆放私人物品并节约科室水电。

2.1.9.服务人员严禁携带危险物品进入病房。出入病房随手锁好病房门，保管好锁匙，严禁交付病人及非工作人员使用，若锁匙遗失及时上报科室领导。严禁打骂病人；严禁与病人发生钱、财、物及男女关系；严禁为病人代发信件、代购物品、代打电话；严禁在病区抽烟。职业训练的病人干活时需在当班工作人员视线范围内,防止病人外走及发生意外。病人送返科室时与当班护士交接清楚病人人数，并做好交接登记。

2.2清洁人员：

2.2.1.病区卫生：每天一拖二扫一抹，病人饭堂：每天三扫两拖一洗，办公区每天清扫一次，住院及门诊楼内卫生需随脏随清，要求如下：

地面：清洁干燥，无积水、污垢、痰迹；桌椅：无污迹、油垢；门窗：无灰尘；床单：无污迹、无灰尘；卫生间：无尿垢、便迹、异味；洗手盆、水池：无污垢、无积水，每半月清扫一次蜘蛛网和风扇灰尘。

2.2.2.外围公共卫生：常规每天上下午各清扫一次，及时清除杂物，保持采购人环境清洁。

2.2.3.清洁用具固定摆放、标识明确，用完清点数目。清洁消毒用品严禁遗漏在病房内。传染病人专用拖把、扫把、垃圾桶等，禁止与普通病人混用。

2.2.4.医用垃圾按要求分类、收集、称重、转送、交接。

2.2.5.服从科室护士长的临时调配，听从当班护士指导。

2.3洗衣工：

2.3.1.负责全院病人衣物、床单用品、约束带、医务人员工作服的消毒、洗涤、干燥、熨烫、修补、折叠等工作。每天到各科室收取换洗物品，清洗分类后再及时发放到各科室，保证医疗、护理工作的需要。

2.3.2.严格执行消毒、隔离制度。严格执行脏净分开的原则，污、洁送物车应分开使用。

2.3.3.一般的衣物用0.03%的含氯消毒液浸泡消毒20分钟后再进行洗涤；污染衣物用0.2%的含氯消毒液浸泡消毒60分钟后再进行洗涤。衣物放进洗衣机满足水位、启动后，才可投入洗涤用品。

2.3.4.医务人员工作服与病人服装分开洗涤，必须做到先浸泡，再重点清洁袖口和衣领，然后再机洗。注意有色与无色物品分开洗涤，传染病人的衣服、被褥等应单独洗涤，避免交叉感染。

2.3.5.严格执行衣物的交收手续，收送衣物要及时，数字要准确，防止错、漏和丢失。

2.3.6.凡破损物品（破损、松紧带松驰、掉钮扣），应修补好后再发放。严格洗涤用品的领取手续，节约用水、用电、用料等。

2.3.7.加强洗涤机械的维修保养，责任到人。机械操作人员应熟练掌握设备性能、不准超负荷运转或空转。操作人员应坚守岗位，设备运转时巡视察看有无异常情况，发现异常应及时停机、断电，并报告上级处理。

2.3.8.每天洗衣机使用完毕按操作规程关闭设备和电源。保持工作间的清洁卫生，坚持每天下班前进行清洁整理，周末大扫除。

2.3.9.洗衣流程：

收集→点检→标记→分类→预清洗（去垢）→机洗（浸泡—洗涤—脱水—烘干）→熨烫→检查→修补→整理→分送到科室。

**3.绿化服务**

3.1安排绿化员不少于1人，专职负责全院绿化植物的维护。

3.2中标人负责采购人范围室外公共绿化、景观花木、景观水池的保育、养护、清理维护和管理,其中包括除杂草、施肥、浇水、整形造型、补缺、除虫防病等日常维护工作，做到无枯枝、死亡植物、花卉，绿化生长状态良好，每月修剪一次，树木形状美观，水池绿化植物生长正常，绿化物所需肥料等养护物料开支包含在合同服务费中。室外绿化物补种、更换由中标人与采购人另行协商安排，补种、更换费用由采购人承担。

3.3室内大厅、会议室绿化维护包括：室内盆栽的摆设、花卉的淋水、清洗叶面、修剪、施肥等工作。要求摆设期间花卉植物必须处于观赏期，未达到观赏期的植物不能摆设。

3.4采购人庆典或举办活动时需按采购人要求摆设盆景衬托气氛，庆典、活动结束后盆景需撤走并打扫清理场地；春节时，采购人大门口、门诊大厅、康复科等门厅位置需要摆放年花年桔，采购人大院内需摆放盆花烘托节日气氛。

1. **水电维修工**

水电维修工少于4人，必须持有开展工作的证件，坚持持证上岗。

4.1保证医院范围内的水、电、气方面的正常运行和维修工作，包括紧急维修和日常保养；

4.2管理好电机房事务，包括每天一次的变配电间巡视和电梯设备状况检查，做好电压表、电流表、计量表等运行记录，电梯设备突发状况维修；

4.3维护室外照明和水、电管线的维护，包括排水设备、电气设备的操作维护保养等职责。

4.4水电工在岗期间要服从医院总务部的调度、工作安排、完成工作任务时要求保质、保量。

4.5需要严格遵守操作规程，严格按照安排班次准时上班，严格按照电力规章进行管路、设备等维护，还要确保电力安全及正常使用。

4.6水电工在做好责任范围内设备日常维护保养的同时，对于工作范围内的环境也要保持干净整洁，要做到及时发现、处理设备异常现象，并保持冷静、采取应急措施等，在确保人身设备安全的同时，要将情况及时报告主管负责人。

1. **司机**

司机不少于3人。

5.1认真完成医院的派车[任务](http://www.so.com/s?q=%E4%BB%BB%E5%8A%A1&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn)要求，服从派车调度人员指挥。
 5.2坚持行车安全检查，每次行车前检查[车辆](http://www.so.com/s?q=%E8%BD%A6%E8%BE%86&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn)，发现问题及时排除，确保车辆运行。
 5.3[安全驾驶](http://www.so.com/s?q=%E5%AE%89%E5%85%A8%E9%A9%BE%E9%A9%B6&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn)，正确执行驾驶[操作规程](http://www.so.com/s?q=%E6%93%8D%E4%BD%9C%E8%A7%84%E7%A8%8B&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn)，听从交通[管理人员](http://www.so.com/s?q=%E7%AE%A1%E7%90%86%E4%BA%BA%E5%91%98&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn)的指挥，行车时集中精力驾驶，严禁酒后开车，不开“英雄车”、“赌气车”。
 5.4每次出车回来后，如实填写行车记录，向派车主管简要汇报出车情况。
 5.5车辆用毕后，车辆停泊在指定位置，锁好[方向盘](http://www.so.com/s?q=%E6%96%B9%E5%90%91%E7%9B%98&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn)、门窗等。
 5.6做好车辆的维护、保养工作，保持车辆常年整洁和车况良好。
 5.7认真填写车辆档安，对车辆[事故](http://www.so.com/s?q=%E4%BA%8B%E6%95%85&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn)、违章、损坏等异常情况及时汇报，写好情况汇报。对车辆运行里程和耗　油情况进行统计分析，提出[报告](http://www.so.com/s?q=%E6%8A%A5%E5%91%8A&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn)和[降低成本](http://www.so.com/s?q=%E9%99%8D%E4%BD%8E%E6%88%90%E6%9C%AC&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn)的确良建议。
 5.8驾驶员确保良好的休息、足够的睡眠，以充沛的精力和体力保证安全行车。
 5.9驾驶员应有[敬业精神](http://www.so.com/s?q=%E6%95%AC%E4%B8%9A%E7%B2%BE%E7%A5%9E&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn)，熟悉[交通法规](http://www.so.com/s?q=%E4%BA%A4%E9%80%9A%E6%B3%95%E8%A7%84&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn)、[路况](http://www.so.com/s?q=%E8%B7%AF%E5%86%B5&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn)和车辆性能，不断提高自己的技术水平和积累行车[经验](http://www.so.com/s?q=%E7%BB%8F%E9%AA%8C&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn)。
 5.10驾驶员要衣着整洁、礼貌待人、热情服务。
 5.11出车送达时，未经乘车人允许不得离开车辆，应听从带车[车人](http://www.so.com/s?q=%E8%BD%A6%E4%BA%BA&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn)安排。

5.12.驾驶员[在工作中](http://www.so.com/s?q=%E5%9C%A8%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E4%B8%AD&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn)不该听的不听，不该看的不看，不该说的不说，不散播消息，保守机密，守口如瓶，完成领导临时交办的其他任务。

**6.物业主管**

物业主管不少于1人负责全院物业服务管理，负责与采购人总务部就物业服务事项进行沟通，全面协调采购人物业服务人员的调配和管理。

**7.对中标人要求**

7.1所有入院服务员工都必须体检合格方可上岗。

7.2中标人所招聘的人员不得有犯罪前科和不良行为记录，否则所招的人员按缺员处理。

7.3中标人须提供足够的作业机器，自行解决物业服务时所需的日常工具和劳保用品、办公用品，并能根据采购人的行业形象要求及规范，保证文明工作。

7.4中标人须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证服务质量。

7.5中标人有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

7.6中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准规范管理项目服务，严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险。

7.7中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如员工发生工伤、纠葛、打架斗殴、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人要处理好内部员工纠纷问题，不得将矛盾激化或将矛盾推向采购人而影响采购人的正常工作。如发生因中标人不及时或无能力处理内部矛盾等管理问题而影响到采购人正常工作秩序的，每次扣罚当月服务费5000-50000元，问题严重采购人有权终止合同，由此所导致的一切后果和损失由中标人负责。

7.8为保持人员队伍的稳定性，工资不得低于中山市企业职工最低工资标准，并按时发放。

7.9为了保证工作质量和员工身体健康，中标人必须按照劳动法安排员工作时间。员工加班或顶班必须按劳动法规定支付加班费给员工，中标人要根据采购人工作特点和各科工作量做好人力调配。

7.10若发生劳动争议均由中标人自行解决，采购人无任何连带关系和责任。

7.11中标人签约后正式进场前必须做好员工上岗前培训工作，并跟原物业管理公司做好交接工作，确保采购人正常工作。

**8.人员配置要求**

**8.1人员配置及任职要求**

★8.2投标人须承诺：中标后所设定的人员数量不少于以下要求配置的人数（提供承诺函并填写实质性“★”条款响应一览表）。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 人员素质要求 | 人数要求 |
| 1 | 物业主管 | 大学专科或以上学历，年龄女30-48岁之间，男30-50岁之间，具有3年或以上物业主管经验。 | 1人 |
| 23 | 保安队长 | 中专或以上学历，男35-50岁之间，同等职位三年以上工作经验，具有安全保卫防范经验，熟悉治安防盗报警系统运用，能做好保安队员业务培训工作，持有《保安员》证、《消防设施操作员》证。 | 2人 |
| 保安员 | 1.遵纪守法，爱岗敬业，经培训合格，初中或以上文化程度，提供健康体检证明，形象气质佳，思路清晰。 ★2.投标人须承诺：中标人所聘用的消防监控值班室人员至少12人持有《建（构）筑物消防员证》（提供承诺函并填写实质性“★”条款响应一览表）。 | 35人 |
| 保洁员 | 初中或以上文化程度，年龄52岁以下，政历清楚，身体健康，五官端正，反应灵敏，无不良习惯。 | 42人 |
| 洗衣工 | 初中或以上文化程度，年龄52岁以下，政历清楚，身体健康，五官端正，反应灵敏，无不良习惯。 | 9人 |
| 4 | 绿化员 | 初中或以上文化程度，年龄50岁以下，身体健康，五官端正，反应灵敏，无不良习惯。有室内外绿化保养经验。能够根据病虫害的发生情况和规律及时进行药物防治和根据植物生长状况使用施肥。 | 1人 |
| 5 | 水电工 | 高中以上文化，年龄45岁以下，同等职位三年以上工作经验，熟悉水电系统运用，持有电工证，反应灵敏，无不良习惯。 | 4人 |
| 6 | 司机 | 高中以上文化，年龄50岁以下，持有B2及以上驾照，三年以上工作经验，无酒驾、醉驾处理记录。 | 3人 |
|  | 合计 |  | 97人 |

8.3中标人必须为以上人员购买养老保险、医疗保险及工伤险；如有因超过购买年龄而无法购买上述保险的人员，中标人应购买相应的雇主责任险。

8.4以上人员均应由中标人根据岗位配备服装，上岗期间统一着装、佩戴标志工牌，行为规范，服务主动、热情。

★8.5投标人须承诺：物业主管及保安队长上班时间内不得迟到早退，落实好服务事项。周末或节假日要保证服务人员在位（提供承诺函并填写实质性“★”条款响应一览表）。

★8.6投标人须承诺：所有物业服务人员未经采购人同意，不得擅自变卖、处理物业的报纸、杂志等废旧物资；未经允许不得擅自进入财务、仓库等重要场所；不得玩弄物业区域内的车辆装备、器材、救援物资；不得查阅、打听与服务工作无关的档案资料（提供承诺函并填写实质性“★”条款响应一览表）。

★8.7投标人须承诺：中标后所派驻人员均提供无犯罪记录证明（提供承诺函并填写实质性“★”条款响应一览表）。

**9.服务内容应同时包括《物业管理服务内容质量及目标要求》 相关内容。**

物业管理服务内容质量及目标要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 目标要求 | 实施措施 |
| 房屋完好率 | 100% | 落实责任人，实行巡视制度，建档记录，确保房屋完好，无损坏公共设施现象。 |
| 清洁率 | 95% | 落实责任人进行8小时保洁工作，实巡查制度，由物业主管监督执行，确保垃圾日产日清，办公区空气清新、洁净卫生。 |
| 洗衣清洁效率 | 90% | 落实责任人对全院病人衣服、被褥、床单的消毒、洗涤、干燥、熨烫、修补、折叠等工作，确保病人所穿衣物整洁、干净。 |
| 绿化完好率 | 95% | 落实责任人进行保洁工作，实巡查制度，由物业主管监督执行，确保植物长势良好，园林环境优美。 |
| 治安事件发生率 | 0 | 保安员经培训上岗，定期培训，以保障保安员素质状态，落实岗位责任制，明确职责，实行24小时巡视制度。 |
| 火灾事件发生率 | 0 | 全员学习消防知识，定期培训演习，专人日常巡视，定期测试防火设施，发现火灾隐患及时消除。 |
| 投诉处理及时率 | 100% | 加强与客户沟通，设置意见箱及信息发布栏，了解客户的需求，发生投诉建档处理回复。 |
| 管理人员培训合理率 | 100% | 对员工进行入职培训、在职培训、定期培训及考核，坚持理论考核与实操考核相结合，不合格者予以淘汰，保证员工素质。 |

**10.服务管理安全责任及赔付责任**

10.1中标人在承接管理服务中所发生的人事安全事故（包括人员滑倒、擦伤等）、交通事故、看护等安全事故责任与采购人无关。

10.2中标人须妥善安排好工作人员上下班期间的交通安全事项，如若出现因交通事故引起的系列纠纷与赔偿采购人概不负责，由中标人负全部责任。

10.3采购人不提供中标人的驻点人员的住宿用房，中标人自行妥善解决工作人员的住宿及用餐问题。

10.4在提供服务中损坏采购人的财物由中标人按财务入账价或实际价值予以赔偿。

10.5在向采购人提供服务中造成采购人财物发生盗、窃、失，中标人按采购人财务入账价予以赔偿。

10.6如因人员缺岗造成服务质量不达标的，按实际缺岗人数乘以天数再乘以该项目人均每天服务费计算，从当月服务费中扣发。

10.7中标人负责提供工作人员在院内的一切防护劳保用品，安保器械等，遵守采购人管理规定。

五、物业服务考核办法

1.总则

1.1为规范及提升物业管理标准，确保达到采购人与中标人双方签订的《物业管理委托合同》（下简称合同）服务目标，由采购人定期对中标人物业管理服务工作进行监管和考核。

1.2本考核办法适用于合同范围内的物业管理场所。

1.3本办法考核者为采购人，被考核对象为中标人。

1.4本考核办法的有效时间与合同期限一致。

2.考核方法

2.1考核采用综合考核，即总务部采用《物业管理考核细则》和各科室的调查《物业服务满意度调查表》相结合的形式。

2.2采购人、中标人双方组成考核小组对物业管理工作进行检查考核，考核小组人员不少于2人，考核结果经双方签名确认后生效。

考核人员组成：采购人、中标人双方组成考核小组对物业管理工作进行检查考核，采购人除由总务部代表组成外，还应由1-2个科室代表组成采购人的考核小组，中标人应由总公司派出1名代表以及物业公司所在地管理工作人员（物业主管，保安队长等）组成。

考核内容：采购人每月根据中标人的服务质量，服务态度，服务时效、业务技能水平，采购人投诉情况，安全生产情况，合同条款执行情况和规章制度执行情况等方面进行综合考核。

2.3每月由总务部随机发给各科室一份《物业服务满意度调查表》，由其评分，总务部收集后与物业管理服务检查结果做加权处理后，计算出当月的物业考评等级。

2.4采购人物业原有的遗留问题或采购人未能配合中标人工作，导致中标人不能按服务质量规定提供服务的，其责任不在中标人。

如中标人对考评成绩有异议，且能提出合理解释或理由时采购人需根据实际情况对考评成绩进行调整。

2.5评分原则：

2.5.1本考评每月进行一次。考核满分为100分，采用减分后得分的形式进行；

2.5.2物业管理服务工作考核得分计算方法： 物业服务考核综合评分＝物业服务检查考核评分×90%+物业服务满意度评分×10%；

每月由采购人总务部将该月平时物业工作该扣分的项目列清，用书面形式通知中标人，列入该季度的考核分数内，有考核细则列明情况的按考核细则，出现考核细则无的则由采购人酌情处理；

2.5.3物业管理工作考核中，60分以下为不合格，60（含）-70分为合格，70（含）-80分为一般，80（含）-90分为良好，90（含）-100（含）为优秀。

3.奖惩原则

3.1考核奖惩原则

3.2物业管理考评金与物业管理绩效挂钩，物业管理绩效的评定分五个等级，按照此等级来核定物业管理费。

考核等级表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分数 | 等级 | 考核结果 |
| 90（含）－100分 | 优秀 | 不扣罚 |
| 80（含）－90分 | 良好 | 不扣罚，提出改进要求 |
| 70（含）－80分 | 一般 | 扣罚物业管理考评金的2% |
| 60（含）－70分 | 合格 | 扣罚物业管理考评金的4% |
| 60分以下 | 不合格 | 每降一分扣罚物业管理考评金的5% |
| 备注 | 物业管理考评金为月物业管理总费用的10% |

连续两次或累计三次考核不合格的，采购人有权作为解除双方合同的依据，而无须向中标人作任何书面的解释和费用赔偿。

3.3当月考核评定为90（含）－100分的，采购人则按合同约定金额支付当月物业管理考核费用；如中标人当月考核评定为80（含）－90分的，采购人则按合同约定金额支付当月物业管理考核费用，并提出整改要求；如中标人出现当月考核评定为80分以下，采购人将按照考核等级表扣罚物业管理考评金，结算当月物业管理考核费用。

中标人取得重大工作成绩，并经采购人核实认可的，可给予总平均分2分/次的加分，但每月总加分不超过4分。

3.4考评结果跟踪：每次考核后将由中标人出书面考核总结给采购人，如采购人有处理、整改意见的，中标人须在限期内给予整改落实。

3.5物业管理考核结果将作为采购人支付中标人物业管理考核费用的依据，按照考核分数扣减相应季物业服务考评费用动，可经双方协商通过后，加以补充、修改完善。

4.《物业管理考核细则》详见附加。

## 六、其他要求

1.本项目投标报价应包括：中标人派驻人员工资、福利、保险、服装、通信工具、社保、医保、保洁用品、劳保用品、防护用品及完成该项目所需工具、一切税费等招标文件要求的所有费用。

2.若在服务期间，中标人因不可抗力因素倒闭或自身原因无法继续履行合同，需提前两个月通知采购人，否则采购人有权停止支付物业管理费。

**七、付款方式**

由采购人按下列程序付款：

1. 按每月分期支付：每月的上旬支付上个月完成的工作量所对应的费用，每月支付的管理费将扣除当月因中标人原因被采购人扣除的罚款后无息支付。

2.甲方每月应付物业管理费按实际到岗数及每月实际消耗物料情况结算。

3.中标人凭以下有效文件与采购人结算：

3.1中标通知书；

3.2合同；

3.3中标人开具的正式发票；

3.4物业人员上岗排班表、物业考核结果、实际消耗物料发票。

 4.甲方在收到乙方开具的有效发票及相关记录之日起30内支付对应物业管理费，乙方未及时向甲方提供上述发票及记录，导致甲方未能在约定期限内付款的，不视为甲方违约。