**招标需求**

一、**项目情况介绍**

**（一）标1预算费用： 元/年、标2预算费用： 元/年，服务期12个月，共计 元。**

预算费用包括以下内容：人工费（基本工资、社会保险费、加班费、福利费）、人员服装费、机械设备及工具费、服务耗材费、行政办公费、管理费、利润、法定税费（至少包含增值税）、单次单项500元以下的日常设备更换费或维修费及及采购文件中约定应由投标人完成的本项目全部服务内容所需全部费用。

**（二）项目概况**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **标段1服务区域（（**南昌工学院物业管理运营服务采购项目（西区）**）** | | | | |
| 序号 | 标号 | 区域 | 面积 | 单位 |
| 1 | 标1 | 西区教学楼  宿舍 | 150000 | 平方米 |
| 2 | 标1 | 南工卓越楼 | 150000 | 平方米 |
| 3 | 标1 | 新体育馆 | 10000 | 平方米 |
| 4 | 标1 | 新图书馆 | 150000 | 平方米 |
| 5 | 标1 | 地下停车场 | 50000 | 平方米 |
| 6 | 标1 | 老实训楼 | 10000 | 平方米 |
| **标段2服务区域（**南昌工学院物业管理运营服务采购项目（东区）**）** | | | | |
| 1 | 标2 | 宿舍1-4栋 | 74663.64 | 平方米 |
| 2 | 标2 | 宿舍5-8栋 | 110429.52 | 平方米 |
| 3 | 标2 | 宿舍15-18栋 | 134162.53 | 平方米 |
| 4 | 标2 | 教学楼 | 200000 | 平方米 |
| 5 | 标2 | 天工书院 | 26922.31 | 平方米 |
| 6 | 标2 | 创新楼 | 150000 | 平方米 |
| 7 | 标2 | 外围 | 200000 | 平方米 |
| 8 | 标2 | 笃行楼 | 150000 | 平方米 |
| 9 | 标2 | 博物馆 | 100000 | 平方米 |
| 10 | 标2 | 忠信楼 | 50000 | 平方米 |

**二、服务需求**

**（一）服务范围及内容：**

**1.卫生保洁服务：**日常公共区域卫生保洁，包括地面、楼道、天台等清扫保洁；设备设施清扫；病害防制消杀除虫；清洗等服务。

**2.清洗消毒服务：**配合做好与洗涤公司的衔接工作，包括清点、核对。

**（二）服务要求标准**

**3.卫生保洁服务**

（1）由双方共同制订工作制度和标准，以对工作质量进行考核，中标人须按采购人需求安排对应人员以保障工作需求，有分歧异议的，以采购人的意见为准。

（2）建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施设置合理、完备，垃圾日产日清；跟踪保洁；

（3）中标人按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫 保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，特别对卫生间做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。

（4）有重要会议时候，中标人须临时安排专人负责会议室、厕所清洁。

（5）中标人协助采购人做好垃圾分类工作，并负责垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清。中标人设立垃圾分类管理员，在城管部门将垃圾运输出项目 前将所有垃圾按规范整理分类，运输后清洗垃圾桶，垃圾废物按有关部门要求落实好运送、暂存、网报等事项。

（6）建筑外墙、屋面、室外场地、道路、地下室等保持清洁无积尘，无纸屑、树叶、烟头等杂物；房屋立面、公共楼梯、基地内广场、道路、通道整洁，无堆放杂物现象。

（7）负责卫生间各项用品（含洗手液、擦手纸、卷纸）的配置。

（8）遇到大型活动，须按采购方要求进行清洁卫生。

（9）协助做好各类临时迎检的卫生工作。

（10）停车场定期冲洗，保持干净。

（11）所有保洁范围内做到设备设施完好、干净无尘。

①室内保洁区域做到顶面、墙面、地面等清洁无尘印，无蜘蛛网、无积水；室内设施表面、门窗等无灰尘。

②通道地面干净、无污渍，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属 件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹； 各种金属件表面干净，无污渍；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫 摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

③瓷板瓷砖地慢定期打蜡养护。

④楼梯及楼梯间、梯步表面干净无污渍，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火 门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。室内外金属护栏、 把手和电梯轿厢定期擦拭保养，确保无锈迹、污渍、汗渍。

⑤电梯及电梯厅：电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无 印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干 净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透 光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；楼内地面干净有光泽。

⑥公共卫生间：地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍；各种隔断表面干净，金属饰件表面干净，无污迹；墙壁表面干净，天花板 无污渍、蛛网；风口或换气扇表面干净无积尘；门窗表面干净，窗台无积尘； 玻璃干净无水渍；洗手台干净无积水，面盆无污垢；各种管道表面干净无污 渍；废纸篓杂物超过 2/3 应及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味。

⑦灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹；照明灯、牌匾、宣传栏牢固、安全、美观、 整洁，无乱贴、乱画现象。

⑧玻璃门、窗、玻璃隔断保持无污迹，定期清洗。

⑨垃圾桶果皮箱：桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹， 垃圾不应超过 2/3，内胆应定期清洁、消毒。

⑩消防栓、消防箱、公共设施：保持表面干净，无灰尘、无污渍；报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感 器、扬声器无积尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑 点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。

⑪垃圾中转处：垃圾桶摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，无明显 异味，垃圾日产日清。

⑫设备机房、管道、指示牌：无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无 蜘蛛网、无明显污渍；指示牌、广告牌无积尘、无污迹，金属件表面有光泽， 无污迹。

⑬停车场地面和设施表面清洁无积水。

（14）其它与清洁卫生有关的事项。

**（三）服务考核办法**

按照附件二**《保洁管理服务监督管理考核评价办法》**执行。

**（四）最低人员配置需求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **岗 位** | **人 数** | **具体要求（身体状况、岗位要求等）** | |
| **保洁员** | 标1：98人  标2：95人 | | 身体健康、工作勤快，责任心强，有良好的卫生习惯，服从管理，服装整洁。主要负责项目内公共区域卫生清洁保洁工作。 |

说明：

1.投标人根据“最低人员配置需求”要求配置，但各岗位人员的数量必须满足配置表的要求，不得低于配置表的要求，总人数不得低于配置表的要求。

2.保洁公司必须依照《中华人民共和国劳动合同法》、《社会保险法》、《社会保险费征缴条例》等法律法规和所在地区劳动用工规定进行合法用工与本项目所有服务人员签订劳动合同（非劳务派遣合同）。本项目所有服务人员不得兼职，严格执行一人一岗。

3.所有人员均须持有合法有效身份证，健康体检证明，无重大疾病史和传染病史，无犯罪记录。

4.国家有准入要求的岗位人员，必须按国家要求配置满足相关资格要求的人员，相关资格考试、培训等费用由中标人承担。因中标人配置的服务人员不符合国家要求的资格要求，造成采购人被相关管理部门处罚的，由中标人赔偿采购人的一切损失，并接受采购人的处罚。

5.对上述《人员需求表》中所涉及的证书、工作经验证明材料、岗位要求等证明材料须在中标后，在签订合同之前提交至采购人进行审查。中标人完全符合投标时的承诺方可签订合同。否则，采购人有权拒绝签订合同，并上报至同级财政部门按《政府采购法》第七十七条处理。

6.保洁公司须承诺每季度第一个月一周内（遇节假日顺延）向采购人归口职能部门提交岗位人员花名册（含姓名、身份证号码、联系电话、岗位名称、岗位证书等信息）。保洁公司需保持保洁人员的相对稳定，如人员出现异动，应及时向采购人归口职能部门报告，离职岗位须在10日内补充到位，服务期内更换比例不得超过本项目服务人员总数的10%。主管及以上人员更换，应提前1个月以书面形式通知采购人归口职能部门，且更换的每人次相应在当期扣减 5000 元保洁费。采购人有权不定期按投标人响应和招标文件要求对到岗人员进行核查，对不按要求派驻人员（包括数量、年龄、学历、职业证书等）将严格依照招标文件规定扣减相应的保洁服务费。采购人归口职能部门有权定期对所有保洁人员进行业务培训和考核，对保洁人员的不良行为进行批评教育。若中标人指派的保洁人员出现失职、违反规章制度或不符合考核要求的，采购人归口职能部门有权要求中标人更换该保洁人员。中标人应在接到通知后5个工作日内更换到位，如不能及时更换到位的，采购人有权扣减相应的服务费。在人员数量不变的情况下，采购人归口职能部门有权对人员岗位及运行方式进行调整，中标人需严格执行。

**（七）投标报价要求**

7.1 投标报价是响应采购项目要求的全部工作内容的价格体现，应包括人工费（基本工资、社会保险费、加班费、福利费）、人员服装费、机械设备及工具费、服务耗材费、行政办公费、管理费、利润、法定税费（至少包含增值税）、单次单项500元以下的日常设备更换费或维修费及采购文件中约定应由投标人完成的本项目全部服务内容所需全部费用。

7.2 供应商的报价作为每年签订合同金额的依据，服务期内，如国家或地方政府的最低工资标准、保险基数费用等政策调整，或是物价上涨，合同金额不做调整，请投标人综合考虑。

**7.3 分项报价明细要求**

投标人应按招标文件要求提供分项报价明细表，逐一分项列明分项报价并计入投标总报价。如未按要求提供分项报价明细表、未按招标文件要求逐一分项列明各费用项目与报价、存在缺项漏项或报价不满足招标文件要求的，**视为未实质性响应，作为无效投标处理。**报价明细表中各明细费用不得以“企业让利”、“已有耗材或设施设备库存”等形式免费或无偿、赠送或零报价提供服务，**否则视为未实质性响应，作为无效投标处理。**投标人在本项目服务期及成本范围内应当缴纳的法定费用，但依法享受优惠或减免等政策，须提供政府部门相应证明材料或政策文件，及投标人的情况说明。若优惠或减免政策涉及招用相关人员为基础的，除提供以上证明外，还应提供相应人员的身份证复印件，并承诺享受优惠或减免的人员是为本项目提供服务的人员。若投标人享受优惠或减免政策，享受期不能覆盖完本项目服务期的，按已覆盖项目服务期与未覆盖项目服务期进行分段计算并平均到服务期内，**否则视为未实质性响应，作为无效投标处理。**

7.3.1 基本工资：人员基本工资不得低于本项目所在地行政区当年度最低工资标准。投标人在编制投标报价时，其人员工资低于本项目所在地行政区当年度最低工资标准，**视为未实质性响应作废标处理。**

7.3 .2 社会保险费：社保缴纳标准不得低于本项目所在地行政区当年度规定的最低缴纳基数和最低缴纳比例，且按相关政策，应买尽买。投标人在编制投标报价时，其人员社会保险费低于本项目所在地行政区当年度最低社保标准或投标人以被征地农民已参加被征地农民养老保险为由不为本项目服务人员缴纳社会保险费的，**视为未实质性响应作废标处理。**

7.3.3 加班费：

（1）法定节假日加班费：甲方因活动需要，临时要求乙方提供加班服务的（时间在2小时内的）无需向乙方支付加班费用。乙方应在甲方提出加班要求后派出符合要求（且包括本合同要求）的员工，配合服务。法定休假日加班工资应符合《中华人民共和国劳动法(2018修正) 》第四十四条“（三）法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的百分之三百的工资报酬”之规定。法定节假日按规定元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节，共13天计算。本项目法定节假日须在岗。

（2）双休日、工作日加班费：投标人可结合自身情况安排补休；投标人确不能安排加班人员补休的，需按照招标文件要求，根据【中华人民共和国劳动法(2018修正)】文件规定支付相应的加班费。双休日、工作日在岗加班费计入总报价，采购人支付保洁服务费用后不再单独支付加班费。

7.3.4人员服装费：由投标人按自身经验结合招标文件要求计算，全员服装全新购置（每人春秋，夏、冬各不少于一套），针对本项目使用，且不得为了节省成本购买劣质服装。投标人应在分项报价明细中列明每套服装的单价价格，并计入投标总价中，分项报价明细表中内容存在缺项或漏项，**视为未实质性响应作废标处理。**

7.3.5 机械设备及工具费：若机械设备自有的须提供购买机械设备的发票，并按固定资产折旧费用报价。若机械设备租赁的，按租赁费用报价。工具须全部全新购买，投标人按采购文件“机械设备、工具配置要求”配置清单各项内容列明单价并计入投标总价中，分项报价明细表中内容存在缺项或漏项，**视为未实质性响应作废标处理。**

7.3.6 服务耗材费：投标人按采购文件“一般易耗品、消耗品配要求”配置清单各项内容列明单价（仅供本项目单独使用）并计入投标总价中，分项报价明细表中内容存在缺项或漏项，**视为未实质性响应作废标处理。**

7.3.7 行政办公费：包含办公用品、劳保用品、培训费等。（投标人结合项目实际和自身情况进行报价，并计入投标总价中。）

7.3.8 单次单项500元（含）以内的日常设备更换费或维修费。（投标人结合项目实际进行报价并计入投标总价中。）

7.3.9 其他费用：与本项目相关的一切其他费用（投标人结合项目实际进行报价并计入投标总价中。）

7.3.10 管理费：投标人根据自身管理能力综合考虑，并计入投标总价中。

7.3.11 利润：投标人根据自身管理能力综合考虑，并计入投标总价中。

7.3.12 法定税费：按投标总价计算税费，否则，**视为未实质性响应作废标处理。**

（1）增值税：投标人应明确增值税纳税人身份，即明确是增值税一般纳税人还是小规模纳税人（提供税务系统增值税纳税人身份资格截图），且在投标报价中应明确税费比例，**未按要求响应的视为未实质性响应，作废标处理。**

（2）增值税税率应符合本项目服务期内增值税纳税人身份变化及现行政府政策法规**（未按要求响应的视为未实质性响应，作废标处理）**。投标报价中税率享受减免税的投标人，应提供税务部门出具减免税的证明材料，若未按要求提供，视为未实质性响应，**作废标处理。**提供的减免税政策享受期不能覆盖完本项目服务期限的，应按已覆盖项目服务期（指可享受减免税政策的执行期）与未覆盖项目服务期（指减免政策执行期已截止，截止日之后的税费按投标人增值税纳税人身份的比例进行计算）进行分段计算税费并平均到服务期内，若未按要求进行分段计算的，**视为未实质性响应，作废标处理。**

（3）本项目为保洁管理服务项目，根据《财政部国家税务总局关于全面推开营业税改征增值税试点的通知》财税〔2016〕36号文及其附件《营业税改征增值税试点实施办法》的规定，保洁管理行业属于第8项商务辅助服务中企业管理服务类，投标人不得按劳务派遣服务计算税率，**视为未实质性响应，作废标处理。**

7.4 投标人自行测算对各项费用的报价，中标后每月需提供员工工资花名册（工资支付台账）及社保缴纳凭证备查。如出现实际支付的（人员工资及社保费用）人员费用与投标文件《开标一览明细表》中人员的数量、社会保险费数量不足的，采购人在支付保洁服务费时将进行相应的扣减。

7.5 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明（包含人员成本分析、购置工具设备成本分析、服务耗材成本分析、办公费用成本分析及管理成本分析），必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作废标处理。

7.6如中标后，中标人因保洁服务费用问题无法正常履约的，视为虚假响应，采购人有权随时终止合同，并将相关情况上报致财政部门。

1. **保密要求**

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。

**（九）其他要求**

投标人须在投标文件中提供保洁管理服务方案，包括但不限于以下内容： 采购项目的保洁服务整体实施方案、秩序维护服务方案、卫生保洁方案、绿化维护方案、设施运行及维护管理方案、会务服务方案、病媒防制（疫情防控）方案、各类处理突发预案、内部规章管理制度（包括员工招聘方案、人员考核制度、培训制度、岗位缺员管理办法、员工关系管理办法（含异动、辞退）、员工手册等)以及本项目涉及的其他有关服务方案。

**（十）其他约定事项**

1.对保洁管理公司的工作人员按照项目相关管理制度落实违纪处罚：

2.因物管公司责任造成财产损失、丢失，负责全额赔偿。对保洁管理公司安全防火防护的要求：严格管理工作人员，确保全年无一例因保洁人员造成火灾安全事件，因保洁公司管理不善，或工作人员失误造成的损失全部由保洁公司承担。

3.保洁公司无对外收费权。

4.保洁公司根据自身的需要订报刊、杂志，手续自理。

5.对保洁管理公司的其他要求：制定严格的保密措施，防止泄密事故发生；所有工作必须有台账记录。

6.保洁管理用房的提供情况：业主提供保洁管理用房，不提供保洁人员生活用房。

7.保洁管理饮食安排情况：餐饮自理。

8.公用水电费的分担及收缴要求：

办公区域由业主单位负责，但中标人的办公及员工生活用电用水由中标人承担。

9.设备的维护：损坏灯具灯管的更换，用水设施的维修更换，门锁等小型维修的材料更换。

10.保洁试用期间（试用期时限为三个月），保洁工作人员人身安全由保洁公司全部承担，与业主单位无关。

**三、商务要求**

**1、服务期限：**该项目服务期限1年。合同一年。

**2、服务地点：**南昌工学院

**3、付款方式：**服务费一律为后付，乙方应于每月5日前向甲方递交上月的服务费付款申请，（付款依据含上月乙方人员的考勤、甲、乙双方共同书面确认的月检表、月检问题汇总表、问题整改表进行月评审并按评审结果支付乙方月服务费）。甲方收到乙方服务费付款申请后15个工作日内，向乙方支付甲方在扣除应扣款项（如有）后审核确认的服务费。甲方每次付款之前，乙方还应先行向甲方提供税率 6 %税务有效增值税专用发票，否则甲方付款时间相应顺延，由此延付产生的责任，概由乙方承担且乙方仍应按本合同约定全面履行合同义务。

**4、进场时间：**接采购人通知十个工作日内进场服务。

**5、业绩：**提供2个(近三年)至本项目开标之日（合同签订日期）的保洁服务类项目的业绩，合同服务内容包含秩序维护服务、卫生保洁服务、绿化养护服务。提供合同复印件或扫描件加盖投标人公章。

**6、各岗位单价：**1、九龙湖校区保洁岗中标单价，服务期间服务人员根据甲方配置要求安排到岗，并考核出勤率，服务费用总额根据到岗人员按岗位单价据实结算，各岗位单价合同期内不作调整。以上费用为含税包干价，包含人员工资、福利、各类保险、五险一金、安全、意外责任、员工食宿、工作服（服装由甲方指定式样、颜色、面料，乙方完成采买）、耗材（包括垃圾桶不含新增、垃圾篓、垃圾袋、卫生球、空气清新剂、油料等）、工具（拖把、毛巾等保洁工具每学期换新）、机器损耗维修、税费、管理费、利润等一切服务期限内费用。除本条所述费用外，非经双方协商一致，甲方无需就合同的履行向乙方支付其他任何费用。

**7、其他：**除合同另有约定外，乙方用工及与用工有关的聘任或解聘均由乙方自主负责，乙方应当遵守国家及地方的劳动及雇佣相关法律法规规定，甲方不承担乙方用工有关的一切法律责任。甲方因活动需要，临时要求乙方提供加班服务的（时间在2小时内的）无需向乙方支付加班费用。乙方应在甲方提出加班要求后派出符合要求（且包括本合同要求）的员工，配合服务。

**附件**

**保洁管理服务监督管理考核评价办法**

第一条为加强保洁管理服务工作的监管考核，规范保洁管理服务行为，提高服务质量，根据国家、省、市保洁管理有关法律法规，以及保洁服务采购文件、合同的要求和约定，结合工作实际，制定本办法。

第二条本办法考核由后勤保障科组织实施，对保洁服务监管做到“五每”，即“每日巡查，每周覆盖，每月打分，每半年测评，每年评价”。

第三条监督考核工作遵守以下基本原则

1.公开、公平、公正的原则；

2.相互尊重、共同协商、利于服务的原则；

3.实事求是、有奖有罚、奖惩有据的原则。

第四条月度考核

1.月度考核实行打分制，由各服务在每月底对照本办法附件《保洁服务考核细则》，对保洁公司当月提供的服务进行打分，总分100分。

2.月度考核范围。包括管理区域范围内的公卫生保洁服务、绿化养护服务、设备设施维修养护服务等，每个项目满分均为100分，按权重折算后记为当月考核分,扣完为止。

3.考核以日常巡查和月度抽查相结合的方式进行，服务科室对巡查和抽查中发现的问题，以及区域内单位或人员的投诉等，予以登记，纳入月度考核评分。

4.保洁公司应每月参照考核细则进行自我考核评分，并于每月底向后勤保障科科室提交月度服务报告，供月度考核评分做参考。

5.辖区内各单位和人员可按照本办法，对保洁公司的服务情况进行全程监督，如发现问题及时向办公室反馈。后勤保障科科室发现问题或接到投诉，向保洁公司发出《整改通知书》，保洁公司应在规定时间内整改到位，未按期整改到位予以相应扣分。

第五条年中测评

后勤保障科科室在年中组织各相关科室单位对保洁公司的保洁服务满意度进行评测，满分100分，取平均值记为该次满意度测评分。

第六条奖惩机制

1.月度考核得分与保洁服务费挂钩：

|  |  |
| --- | --- |
| 月度考核得分 | 当月保洁费用支付标准 |
| 考核分≥90 | 全额支付 |
| 70≤考核分＜90 | 支付当月保洁服务费的95%，并进行通报 |
| 考核分＜70 | 支付当月保洁服务费的90%，并进行通报 |

2.《保洁服务考核细则》中设置部分加分项内容，对保洁员工获得市级及以上荣誉，提出合理化建议，拾金不昧、见义勇为、助人为乐等事迹，以及保洁公司支持协助采购单位合同范围以外的工作等情形，予以相应加分奖励。

3.年中满意度评测建立通报和约谈机制：

|  |  |
| --- | --- |
| 满意度评测得分 | 对应措施 |
| 70≤得分＜85 | 约谈项目经理 |
| 得分＜70 | 约谈公司负责人 |

4.年度考核：该年度月平均分低于65分的，采购人有权终止下一年度的合作。

5.保洁管理服务项目在年度内获得市级及以上荣誉时，年度评分予以相应加分奖励，获得市级荣誉加1分，省级加2分，国家级加3分。

6.如出现以下情形之一，采购单位有权提前终止合同,并追究保洁公司相关责任：

(1)发生火灾事故，经消防部门认定负重大责任的情形；

(2)组织高空作业或其它施工操作，出现重大人员伤亡事故，并造成群访、舆情事件等不良社会影响的情形；

(3)因工作人员操作失误或管理疏漏，造成水电、消防系统等重大设备严重故障，造成重大财产损失，致使正常生活或工作收到严重影响；

(4)工作人员泄密并造成严重后果，工作期间出现涉及刑事犯罪等情形；

(5)年度考核不及格的；

(6)其它被相关部门认定的严重责任事故或违法违规造成的严重后果。

第七条附则

1.本办法未详尽描述的事宜，由后勤保障科科室与保洁公司协商处理。本办法中无相应说明的内容，以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

2.本办法自印发之日起实施，由后勤保障科科室负责解释说明。

**表1 . 《保洁服务考核细则(月度)》**

保洁服务考核细则(月度)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 年 月 | | | | | |
| 1.基础管理(权重20%) | | | | | |
| 序号 | 考核内容 | 编号 | 标准 | 扣分标准 | 扣分值(负数) |
| 一 | 任职资格 | 1.1.1 | 管理人员、工程等专业技术人员持证上岗率100%。组织机构及人员配置按合同要求 设立和配置 | 相关岗位证书复印件(原件备查)、考勤记录等，一项不符合，视为未到岗。缺1人扣1分。 |  |
| 1.1.2 | 招聘人员须符合单位的要求，思想素质高，具有一定的文化水平和相应专业技能。 | 须提供复印件等，否则视为未到岗。缺2%以下扣0.5分，缺2%~5%扣1 分，缺5%扣2分，以此类推。 |  |
| 形象规范 | 1.1.3 | 员工统一着装，形象规范，气质好，服务意识和态度好 | 每发现一次不规范扣1 分。 |  |
| 员工素质 | 1.1.4 | 熟悉保洁情况、岗位职责、工作标准、操作规程及言行规范，对待师生有礼貌，尊重师生隐私，不得向师生索要财物及与师生发生争执。 | 管理层、专技人员1人不合格扣2分，其他岗：1-2人扣0.5分；3- 5人扣1分，5人以上扣2分，以此类推。 |  |
| 员工考核培训 | 1.1.5 | 有员工考核记录、培训制度和计划，按要求定期接受项目内相关业务知识培训 | 缺一项扣2分，不完善1项扣1分 |  |
| 员工纪律 | 1.1.6 | 工作人员按要求时间在岗，工作时间不能接私活，严禁徇私谋利 | 如经查实，每发现一次扣1分。 |  |
| 员工工资 | 1.1.7 | 按时发放员工工资福利 | 抽查相关资料或接到投诉，每发现一例扣1分。 |  |
| 二 | 制度落实 | 1.2.1 | 完善各类人员岗位责任制、工作程序、标准、绩效考核 等制度 | 每缺一项扣1分；缺少3 项以上扣2分。 |  |
| 1.2.2 | 完善基础管理、环境卫生管理、绿化管理、节能管理等内部运行制度 | 缺一项扣1分，内容不 完善扣2分。 |  |
| 1.2.3 | 完善火灾、台风、暴雨、公共秩序等应急方案，有训练计划并落实 | 缺一项扣0.5分，内容 不完善扣1分。 |  |
| 1.2.4 | 主管或专业班长日常/月检查，发现问题及时纠正 | 未执行扣2分，发现问 题未及时纠正1次为扣0.5分 |  |
| 保洁档案 | 1.2.5 | 文件专人管理、保存完整、交接手续完备、检索方便、资料齐全、按月归档 | 随机抽查，未按时按要求完善相关资料扣1分，出现两次以上基础管理项目得分记为0分。弄虚作假扣2分，出现两次以上情况基础管理项目得分记为0 分。 |  |
| 三 | 执行制度 | 1.3.1 | 严格执行有关规定，遵守法律法规 | 一处不符合扣5分；二处不符合扣10分，以此类推 |  |
| 四 | 仓库管理 | 1.4.1 | 公用工具台帐清晰，专人保管，仓库材料、工具登记建帐，购买、领用手续齐全，每月盘点 | 未执行扣5分，落实不到位1项扣1分 |  |
| 五 | 服务受理 | 1.5.1 | 来电来访，记录填写齐全 | 发现3处不符扣10分；2 处以下扣5分；投诉处理1件未处理，扣10分，值班电话无人接听，每次扣5分。 |  |
| 1.5.2 | 客户报修、求助详细记录，及时处理，当天无法完成的做好交接，跟踪结果 |  |
| 六 | 日常巡检 | 1.6.1 | 认真全面进行每日巡查，发现问题及时反馈并跟踪处理结果 | 抽查巡视记录等资料，分别发现3处不符合，扣10分，不完善或2处以下不符合扣5分 |  |
| 七 | 走/回访 | 1.7.1 | 有计划进行走访 | 未落实2处以下扣1分；3处扣2分。未走访扣5 分。 |  |
| 1.7.2 | 客户投诉回访率100%，及时反馈走访、回访情况，填写记录 |  |
| 1.7.3 | 接到有效用户投诉 | 经查实属保洁责任，每次扣5分。 |  |
| 八 | 钥匙管理 | 1.9.1 | 公用钥匙有清单，钥匙标签清楚、有借用登记 | 一项不规范扣10分； |  |
| 九 | 办公环境 | 1.10.1 | 公布办公时间、值班电话、投诉电话，办公场所有明显标识牌清洁，办公环境良好 | 一项不完善，扣5分；三项以上扣10分； |  |
| 十 | 其他 | 1.11.1 | 阻止未经过批准的施工项目在区域内施工；阻止叫卖、广告传单等进入办公区域内。 | 如未有效阻止且不报告，每次扣5分。 |  |
| 1.11.2 | 管理层人员应每天在区域内进行保洁管理综合巡查，巡查有记录，处理问题有结果 | 如发现缺日或缺项，每次扣5分，管理员不在岗扣10分 |  |
| 2.卫生保洁服务(权重50%) | | | | | |
| 项 目 | 检查内容 | 编号 | 标准 | 扣分标准 | 扣分值(负数) |
| 一 | 管理制度 | 2.1.1 | 设备管理制度健全，有落实，分工责任明确； | 如有一项违反每次扣1 分。 |  |
| 日常巡检 | 2.1.2 | 每日巡检，填写巡查记录，发现问题及时汇报处理 |  |
| 二 | 保洁履职 | 2.2.1 | 公共地面、走廊、过道、楼梯、阳台整洁、无脏杂物、无污迹；楼内大厅整洁、光亮、无浮尘、无水迹、无污迹。无垃圾存放(并保证2小时/次巡检) | 该区域有烟蒂、纸屑、有呕吐物等脏物，20分种内无人打扫，一次扣 0.5分 |  |
| 2.2.2 | 1、地面、床、柜、电视等各类家具、用品干净整洁、无尘、无水；垃圾篮清倒及时，及时更换塑料袋。垃圾桶配置合理，清倒及时、外表干净、无积垢、无臭味；门把每日进行消毒。  2、诊室、检查室、办公室、会议室的办公家具、桌椅等整洁、无浮尘、无污迹，纸篓清倒、抹净及时，办公、会议用具、用品和各种设施 表面干净、无灰尘、无污迹。 | 1、床等生活用品有灰尘地面积水 20 分内无人打扫，垃圾桶配置不足，垃圾桶未按规定时间清洁并积垢，一次扣 1 分  2、办公家具等有灰尘、纸篓未及时清倒一次扣 1分 |  |
| 2.2.3 | 卫生间大小便池、坐便器、拖把池等内外光洁，无污垢、无积尘、无臭味；洗手 盆、镜台、镜面内外光洁，无斑点、无积水、无积尘；地面、墙面光洁，无污迹、无脏杂物、无积水、无积 尘、无蜘蛛网；门窗、窗台、内玻璃、天花板、隔板、照明灯具、开关盒、开 水器、卷纸盒等干净、无灰尘、无污迹；厕纸篓、垃圾 桶无陈积物、无臭味，外表 干净。香球、卫生纸(行政办公区域)补充及时，地漏畅通。 | 卫生间未及时冲洗、有 异味、有污垢、大小便 池不光洁、洗手盆等有 灰尘、洗涑间地面有积水、有污垢、洗手池有 剩菜剩饭等、地漏堵塞等，每样一次扣1分。 |  |
| 2.2.4 | 电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面 干净透光性好不锈钢光亮无 尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。电梯轿厢内每日进行消毒。 | 电梯面积有烟蒂、纸屑、在脚印、灰尘，电梯轿箱有灰尘、污迹，未按规定时间进行消毒，一样一次扣0.5分 |  |
| 2.2.5 | 吊顶、天窗、墙面、外玻璃按计划清洗并达到要求；镜面砖按规定时间处理保养，达到整洁光亮；地胶根据维 护保养月度计划和年度计划 进行养护，达到整洁光亮并起到保护作用 | 吊顶、天窗、墙面、外玻璃未按计划清洗；镜面砖、地面未在规定时间内进行养护一次扣0.5分 |  |
| 2.2.6 | 空调过滤网、电扇每年清洗及维护二次，室内走廊地面 清洗每年二次，门窗及玻璃保持清洁，滑槽无杂物，集中清洗玻璃每年至少二次；楼道方便座椅干净、牢固，无污渍，不堆放杂物。无卫 生死角。 | 如有一项违反一次扣2 分 |  |
| 2.2.7 | 外围道路干净整洁无垃圾；道路水泥连接处无杂草生长。垃圾箱及时清理，所存放垃圾不得溢出垃圾箱；各花坛无纸屑、果皮、塑料袋等垃圾；可上去的屋顶和雨水沟不定期清扫，要 求无积水、无垃圾。 | 室外道路有纸屑、烟蒂、呕吐等脏物，并且 未及时清扫，设施、各种宣传栏(牌)、告示牌、指示牌表面有积尘、有污迹、有蜘蛛网，一样一次扣0.5分。 排水沟堵塞，雨棚有杂物、垃圾，一样一次扣0.5分 |  |
| .加分(直接在月度考核得分上累加) | | | | | |
| 项 目 | 内容 | 编号 | 标准 | 加分标准 | 加分值(正数) |
| 一 | 服务提升 | 5.1.1 | 对保洁服务工作提出合理化 建议被采纳的； | 每提出一项加0.5分， 满分2分。 |  |
| 5.1.2 | 对合同外工作予以大力支持协助的； | 根据事项大小加0.5-2 分，满分2分。 |  |
| 二 | 好人好事 | 5.2.1 | 员工工作期间拾金不昧的； | 根据感谢信、表扬信、荣誉证书每件加0.5分，满分2分。 |  |
| 5.2.2 | 员工工作期间见义勇为的； |  |
| 5.2.3 | 员工工作期间助人为乐的； |  |
| 5.2.4 | 其它弘扬道德风尚或正能量的事项； |  |
| 三 | 荣誉业绩 | 5.3.1 | 员工获得县级及以上荣誉和表彰的； | 按荣誉层次分别加0.5- 2分，满分2分。 |  |
| 5.3.2 | 项目获得市级及以上荣誉表彰的； | 按荣誉层次分别加1-3 分，满分3分。 |  |

**表2 .《保洁管理服务满意度测评表》**

保洁管理服务满意度评测表

填表人和联系号码： 填表时间： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 分值 | 得分 |
| 1 | 基础管理，仪表仪容、文明礼貌、服务态度等 | 20 |  |
| 2 | 公共卫生、室内卫生等 | 50 |  |
| 3 | 外围清洁卫生等 | 30 |  |
| 合计得分 | | |  |
| 请在相应的栏目里直接写出满意度分值；其它意见或建议：(如果页面不足，可书写到背面或附页) | | | |

**表3：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务人员行为规范及考核标准** | | | | | |
| **类** **别** | **序** **号** | **行为描述** | **情形一** **般** | **情形严** **重** | **情形恶** **劣** |
| **工** **作** **纪** **律** | 1 | 上班时间未按要求着装 | 警告 | 20 元 | / |
| 2 | 工作场合抽烟、嚼槟榔、饮食、 留宿等 | 警告 | 20 元 | 100 元 |
| 3 | 上班时间玩手机、聚众聊天等 与工作无关的事 | 警告 | 20 元 | 200 元 |
| 4 | 着工装在公众场合做有损公 司形象的事 | 警告 | 20 元 | 200 元 |
| 5 | 工具、设备、耗材等不随身携 带或未按规定摆放，设备故障 未及时修理 | 警告 | 10 元 | 100 元 |
| 6 | 公众场合大声喧哗、争执等 | 警告 | 10 元 | 100 元 |
| 7 | 未经同意擅自处理他人物品 | 警告 | 500 元 | 1000 元 |
| 8 | 酒后上班或上班时间喝酒 | 100 元 | 200 元 | 500 元 |
| 9 | 突发事件未及时上报（含安全 事故、公共设施损坏、突发事 件等） | 20 元 | 200 元 | 2000 元 |
| 10 | 未遵照工作时间并执行打卡 制度，迟到、早退等。 | 20 元（15 分钟内） | 200 元（超  15 分钟） | 600 元 |
| 11 | 在用水、用电过程中，故意浪 费资源能耗。 | 警告 | 100 元 | 200 元 |
| 12 | 在工作时间内向甲方以外的任何单位和个人提供服务。 | 1000 元 | 5000 元 | 10000 元 |
| 13 | 在工作时间处理废品，随意堆 放废品。 | 50 元 | 500 元 | 1000 元 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 14 | 遗失或离职后未返还通行证 （如有领取） | 50 元 | 200 元 | 500 元 |
| 15 | 接到报失信息，未及时上报甲 方，在工作场所捡拾他人物品 未及时上交，或自行处理 | 100 元 | 500 元 | 5000 元 |
| 16 | 与甲方或甲方客户发生争执 | 100 元 | 200 元 | 1000 元 |
| 17 | 私自售卖物品 | 500 元 | 2000 元 | 5000 元 |
| 18 | 造成甲方客户（老师或学生） 的投诉（经甲方和乙方现场主 管验证属实），未及时处理（不 可抗因素除外）。 | 500 元 | 1000 元 | 5000 元 |
| **作** **业** **标** **准** | 1 | 垃圾桶/垃圾篓内垃圾溢出、 垃圾房打包不及时 | 警告 | 50 元 | 500 元 |
| 2 | 在人工湖中钓鱼、清洗拖把等 脏物 | 20 元 | 200 元 | 2000 元 |
| 3 | 垃圾打包后放在路边等公共 区域 | 20 元 | 200 元 | 2000 元 |
| 4 | 工具破损/脏污未按要求及时 更换 | 警告 | 20 元 | 200 元 |
| 5 | 作业不达标 | 20 元 | 200 元 | 2000 元 |
| **安** **全** **标** **准** | 1 | 未经授权进入宿舍、办公室等 私密场所翻阅、查看资料文 件，挪用、偷盗财物 | 200 元 | 500 元 | 5000 元 |
| 2 | 飞线充电、违规接电、使用违 规电器等任何可能造成失火、 漏水及漏电引发安全事故的 行为 | 50 元 | 500 元 | 5000 元 |
| 3 | 随意搬动、碰撞消防设施、设 备，占用或侵占消防通道，阻 碍消防通道的使用等 | 50 元 | 500 元 | 5000 元 |
| 4 | 电动车、巡检车等车辆违法交 | 警告 | 100 元 | 1000 元 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 通法规、学校交通规则 |  |  |  |
| 5 | 因操作不当，含使用清洁剂不 合规，未正确穿戴的防护用 品，未设置安全警示标志，未 在合理的时间内作业等任何 可能造成的人员伤亡，财产损 失的行为 | 50 元 | 500 元 | 5000 元 |
| 6 | 杂物（含回收废品）乱摆放存 在消防安全风险 | 警告 | 50 元 | 500 元 |
| **情节一般**：以初犯、问题一般，违规情况不严重、现场整改到位、认识较到位、 本级管理通报批评，无不良后果等情形之一。  **情节严重**：以再犯，问题较严重需严肃处理、认识不到位、环境卫生严重、不服 从管理、不及时整改，受本级或上级检查通报批评，后果严重等情形之一。  **情节恶劣**：出现以三次及以上违规、违规问题特别严重，态度恶劣，不能正确认 识错误，屡教不改，影响整体管理工作，受上级或领导点名通报批评，造成巨大 的经济损失和严重负面影响等情形之一，甲方将保留有要求乙方解雇肇事人员， 追究乙方承担所有的经济损失和相应处罚（扣减当月服务费）的权力。 | | | | | |

**表4：**

**室内卫生清洁作业要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 区域 | 作业频次 | 要求 |
| 大厅 | 地面、台阶、宣传栏、植物花盆、大厅 摆件等每天保洁 2 次，且巡回保洁； | 无水渍、无污渍，无垃圾，无 积尘，光亮 |
| 门、门套、踢脚线等 3 天保洁 1 次； | 无污渍，无积尘 |
| 墙面、天棚、消防实施、灯具每周保洁 1 次； | 无蜘蛛网，无污渍，无积尘 |
| 地砖、水磨石地面每月彻底刷洗 1 次。 | 无水渍、无污渍，无积尘，光 亮 |
| 楼梯 过道 | 地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶每天 保洁 2 次（拖洗或抹布手抹 1 次）， 且巡回保洁； | 不锈钢表面无手印，无积尘， 无污渍、光亮；无水渍、无污 渍，无垃圾，无积尘，光亮 |
| 踢脚线、消防设备、楼道门窗、灯具及 开关每 2 周保洁 1 次； | 无蜘蛛网，无污渍，无积尘 |
| 地砖或水磨石地面每月彻底刷洗 1 次。 | 无水渍、无污渍，无积尘，光 亮 |
| 共生开机 公 卫 间、水 | 每天 2 次对卫生间全面保洁（拖洗或抹 布手抹 1 次），且巡回每 2 小时保洁； | 无异味，厕坑便具洁净无黄  渍，镜面、水盆、台面无污点、 光亮；纸篓随时清理，定期消 杀； |
| 隔断、灯具每周保洁 1 次； | 隔断、墙角、灯具无积尘、 蜘蛛网、光亮； |
| 开水机每天保洁 1 次。 | 地面无水渍、无污渍，无垃圾， 开水机表面光亮。 |
| 电梯 | 电梯轿厢、电梯厅、电梯门级门套、指 示板，厢壁每天保洁 1 次，且每 2 小时 巡回保洁。 | 电梯轿厢内无积尘、无污渍、 无粘贴物，厢内地面干净、无 垃圾杂物； |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 通风口、天花板、灯具、监控器探头每 周保洁 1 次。 | 灯具、指示板明亮； |
| 电梯不锈钢保养每月 2 次。 | 不锈钢表面无手印、无积尘， 无污渍、光亮； |
| 学生 公寓 | 盐酸清洗蹲坑每年一次暑假新生宿舍内 卫生保洁，包括，地面卫生、房间内杂 物清理等； | 房间整体清洁，地砖光亮； |
| 会议 室、接 待室 | 桌椅、地面、窗台、门、门套、墙面、 墙角、灯具、设备每周保洁 1 次。 | 桌椅、地面、窗台、窗玻璃、 门、门套、墙面、墙角、灯具、 设备无积尘，光亮； |
| 会议前后需做全面清洁； | 桌椅、地面、窗台、窗玻璃、 门、门套、墙面、墙角、灯具、 设备无积尘，光亮； |
| 地毯每两月消毒清洗 1 次； | 地毯清洁卫生； |
| 报告  厅、天  工剧  院 | 会议使用准备时全面清理保洁 1 次； | 座椅（座套）、地面、门、门套、 墙面、 墙角无积尘、无污渍、无 蜘蛛网； |
| 用后及时打扫地面并整理； | 座椅（座套）、地面、门、门套、 墙面、 墙角无积尘、无污渍、无 蜘蛛网； |
| 平时每周保洁 1 次； | 座椅（座套）、地面、门、门套、 墙面、 墙角无积尘、无污渍、无 蜘蛛网； |
| 座套 1 年清洗 1 次； | 座椅（座套）、地面、门、门套、 墙面、 墙角无积尘、无污渍、无 蜘蛛网； |
| 领导  办公  室 | 每天两次日常保洁； | 无污渍，无垃圾，无惠尘，洁 净光亮 |
| 桌椅、地面、窗台、门、门套、墙面、 墙角、灯具、设备、领导休息室每周保 洁 1 次深度清洁。 | 无污渍，无垃圾，无惠尘，洁 净光亮 |
| 平台、 屋顶 | 每月清理 1 次 | 无垃圾、杂草、树叶堆积 |
| 垃圾 收集 | 每天上下午各 1 次收集垃圾并投放于 指定地点 | 垃圾收集点周围地面无三散落垃 圾、无污水、无污迹、无异味、 干净整洁。垃圾桶无满溢、无异 味、无污迹。 |

**表5：**

**室外卫生清洁作业要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 区域 | 作业频次 | 要求 |
| 道路 | 每天两次在师生上班（课）前完成 办公楼、教学楼前、室外运动场及 校园主干道路保洁工作，随后完成 其他保洁工作，且主干道每 2 小时 巡回保洁； | 道路全天干净整洁，达到无果壳纸 屑、无塑膜、无污水，无烟头、无 乱张贴、无建筑垃圾，无淤泥。 |
| 每天早、中、晚三次将垃圾箱（桶） 内垃圾集中清运至垃圾场，做到日 产日清； | 垃圾桶无满溢、无异味、无污迹。 |
| 每季度完成道路全面清洗一次； | 清洗后道路干净整洁 |
| 重大活动时看情况实施地面冲洗； | 清洗后道路干净整洁 |
| 每周组织清理杂草； | 无杂草 |
| 大雪、暴风雪时及时组织相关人员 清扫； | 无积雪、积水 |
| 广场 | 在完成主要道路保洁后，每天两次 全面保洁工作，且巡回保洁； | 全天干净整洁，达到无果壳纸屑、 无塑膜、无污水，无烟头、无乱张 贴、无建筑垃圾，无淤泥。 |
| 每天早、中、晚三次将垃圾箱（桶） 内垃圾集中清运至垃圾场，做到日 产日清； | 垃圾桶无满溢、无异味、无污迹。 |
| 每季度完成道路全面清洗一次； | 清洗后广场干净整洁 |
| 重大活动时看情况实施地面冲洗； | 清洗后广场干净整洁 |
| 每周组织清理杂草； | 无杂草 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 大雪、暴风雪时及时组织相关人员 清扫； | 无积雪、积水 |
| 绿地 | 每天对草地、绿篱、灌木等绿地进 行保洁，及时清理白色垃圾、杂物， 全天保持绿地整洁干净； | 无白色垃圾、杂物 |
| 垃圾 箱 | 每天抹布清洁垃圾箱 1 次； | 无污迹 |
| 每周喷洒消毒灭害药剂 2 次； | 无异味 |
| 水面 | 每日 1 次打捞湖面； | 无垃圾、杂物 |
| 及时清理水体沿岸垃圾、杂物； | 无垃圾、杂物 |
| 园林 小品 | 每天上下午各清扫一次，全天候不 间断保洁； | 无污迹、无积尘 |
| 垃圾及时清运，设施表面无附着物； | 无垃圾、无小广告 |
| 每学期全面清洁园林小品表面一 次。 | 表面光亮 |