

# 采购需求

## 一、项目名称

琼中黎族苗族自治县人民医院物业管理服务

## 二、项目内容及要求

### （一）项目概况

- 1、本项目为琼中黎族苗族自治县人民医院物业管理服务。
- 2、投标人应对本项目所有内容进行投标，不允许只对其中部分内容进行投标。
- 3、服务期限为 1 年。
- 4、付款方式：按月支付。
- 5、聘用人员：≤55 人。

### （二）项目需求

上海市同仁医院海南分院琼中县人民医院是琼中县唯一的一所综合性医院。医院占地面积共 42 亩，其中，医疗建筑面积约 1.7 万平方米，外环境面积约 1 万平方米，核定床位 146 张，目前床位 199 张；年门急诊人次约 13 万，住院人次 8500，手术人次 1040。平均住院日 7.0。目前医院正处于管理水平改进、服务技术快速提升、基建改扩建阶段，综合能力快速发展，需要专业化和精细化管理，为医院早日实现目标提供良好的后勤保障。本次招标物业管理的服务内容为：院区的保洁、保安（含消防）、配送、陪检、配送、洗涤、缝补、导诊、送氧、绿化养护的服务和管理。

### 三、物业管理范围及要求

#### (一) 物业管理服务时间

门诊周一至周六上班

急诊、病房周一至周日 24 小时开放（中午、晚上需排班）。

卫生保洁工作：

负责医院内的清洁卫生(包括内墙、天花板、玻璃、高处灯具、空调通风口、配电间、新风机房、地面、室内家具、科室治疗车、病历车的清洁、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、电梯清洁，公共通道等)。

负责医院外环境的保洁工作，包括路灯、指示牌、宣传栏、屋的清理、公共绿化、沟、渠、池、井、管道、地下车库、露台、职工宿舍楼公共楼梯间、专家宿舍（金木棉 5 间、惠民小区 8 间、旧门诊楼四楼四间、三楼一间）等部位的保洁, 医院门前三包等部位的卫生清洁，确保外环境无积水、无垃圾、无烟蒂；槟榔汁等。

医疗废物、生活垃圾的收集及清运。

负责一天 2 次给病人加开水。

床位的终末消毒。

6、负责院内公共场所禁烟巡查及游烟劝阻。

(三) 运送服务(要求提供 24 小时服务)：

- 1、负责各种标本、药品的运送；
- 2、负责病人入院、检查、转科、转床的运送；
- 3、负责各种单据的运送；
- 4、负责运送科室设备维修；
- 5、负责消毒包的运送；药品及氧气运送。

(四) 安保和消防(必要时加班)。负责医院安全保卫, 突发群体事件的秩序维护, 除日常巡查工作外, 要求具备一定的危机处置能力, 能妥善处理普通打架、斗殴及医闹事件, 保证患者及医护诊疗安全(如因处置不及时或处理不当导致患者或医护受到影响或伤害时, 扣除当班安保人员经费, 因事件处理不当导致恶劣影响的直接终止合同)。参与医院微型消防站演练和火警响应工作。

## 四、岗位数需求

因医院服务时间的特殊性, 岗位需求按 7 天工作时间核算, 投标单位应不少于下列核定岗位数, 并按国家有关政策规定, 核定服务员工的人数及加班费用。

医院岗位配置需求: 核定岗位  $\leq 55$  个, 具体如下。

- 1、保洁部岗位需求:  $\leq 18$  个

特别说明: 按 8 小时工作时间排班, 节假日、夜间需排班, 提前 30 分钟到岗;(做好清洁卫生和垃圾转运工作)。

- 2、技术保岗位 1 个(负责玻璃刮洗、石材地板清洗、不锈钢清洁保养等)。

3、运送（配送）岗位需求：≤6 个，每周工作时间 7 天，节假日需排班（负责全院药品、标本、送氧、物品转运等工作）。

4、管理岗位需求： 2 个，每周工作时间 5 天，节假日需排班（负责物业服务管理工作，制定工作计划，作好沟通、协调和处理投诉等工作）。

5、绿化养护岗位需求：1 个（负责全院区绿化养护工作，修剪、除草、浇水等）。

6、洗涤岗位需求：5 个（负责全院洗涤工作，包括医护人员工作服、手术衣、手术辅料、病人衣物、被褥、收集洗涤、烘干、配送、缝补）。

7、陪检岗位需求：4 个（负责全院各临床科室病人陪检并做好提前预约工作）。

8、文员：5 人（导诊 2 人，检验、超声，放射各一人）。

9、医疗垃圾管理岗位：1 个（协助医院作好医疗垃圾管理工作，收集各科室的医疗垃圾及病理垃圾，按医疗垃圾病理、化学等分类暂存，配合公司作好医疗垃圾转运工作及时、认真、详细、准确作好登记）。

10、机动岗位 3 个（工作灵活包括急诊科中晚班、各科室临时送氧、配送、陪检、保洁、节假日顶班以及业主方临时性会务、接待、大型活动等工作配合）。

11、保安岗位需求：9 个，至少要有 2 个具备消防上岗位证，负责安保工作，秩序维护、隐患排查、突发事件的应急处置工作包括消防应急（监控 3 个，24 小时排班、大厅 2 个，维持大厅秩序，作好安保工作，同时协助导诊引导病人就医和开展预约工作。车辆维序 1 个，上班时间引导车辆。重点部位、重点科室巡查 3 个，24 小时排班并作好巡查记录）。

12、消防岗位需求：1 个（具备消防岗位证）。

项目	岗 位	人数	负责区域(职责)
管理人员	项目经理	1	负责与甲方各部门就物业管理服务工作的沟通、协调，处理投

2人			诉,根据职责范围组织制定各项规章制度和工作计划,做好总结及有关报表工作。(每周工作时间5天,节假日需排班)
	经理助理	1	配合经理检查各项物业服务工作,办公室的文档工作,同时兼顶岗工作。(每周工作时间5天,节假日需排班)
保洁人员 18人	保洁领班 兼技术保洁	1	负责保洁工作安排和调配,沟通、协调,处理投诉,并负责玻璃刮洗、石材地板清洗、不锈钢清洁保养等技术保养工作,对项目经理负责。(每周工作7天,按8小时工作时间排班)
	综合楼保洁员	6	负责医院综合楼的日常清洁工作。其中:一、三、四层每层1个保洁员,二层2个保洁员(ICU病房和血透室1个,内科1个),手术室1个,共6人。(每周工作时间7天,按8小时工作时间排班)
	感染科保洁员	1	负责医院感染科的日常清洁工作。(每周工作时间7天,按8小时工作时间排班)
	内儿科保洁员	2	负责医院内儿科的日常清洁工作。(每周工作时间7天,按8小时工作时间排班)
	门诊楼保洁员	5	负责医院门诊楼的日常清洁工作。(每周工作时间7天,按8小时工作时间排班)
	外环境保洁员	3	负责医院外环境的日常清洁和绿化管理工作。(每周工作时间7天,按8小时工作时间排班)
机动岗 3人	机动岗	3	工作灵活,包括急诊科中晚班、各科室临时送氧、配送、陪检、保洁、节假日顶班以及业主方临时性会务、接待、大型活动等工作配合(抽一人负责惠民小区及金木棉卫生)。
垃圾收集 1人	医疗垃圾管理和收集	1	专门收集、运送和管理日常产生的医疗垃圾。(每周工作时间7天,按8小时工作时间排班)
绿化养护 1人	绿化工	1	负责医院外环境日常绿化的养护工作。
	秩序维护队长	1	负责秩序维护工作安排和调配,沟通、协调,处理投诉,应急突发事件处理、并负责大厅岗的日常秩序维护工作。(具备消防员岗位证)

秩序维护 9人	大厅岗	1	负责维持大厅秩序，作好安保工作，同时协助导诊引导病人就医和开展预约工作。
	监控室秩序维护	3	负责医院 24 小时日常监控值班和应急突发事件处理工作。
	停车场秩序维护员	1	负责上班时间停车场汽车、摩托车的交通指挥、引导和及时疏导来往车辆及应急突发事件处理工作。
	巡逻岗秩序维护	3	负责重点部位、重点科室巡查，24 小时排班并作好巡查记录（1 人具备消防员岗位证）
消防管理 1人	消防管理员	1	负责医院消防的日常管理。（具备消防岗位证）
运送 6人	药品配送员	6	负责琼中县人民医院的药品、标本、送氧等的配送，及时将物品送到指定地点。凭医生开具药品清单到药房办理药品出库，清点核对并做好配送记录。其中：药品配送 3 人，送氧 1 人、标本 1 人。（每周工作时间 7 天，节假日需排班）
洗涤房 5人	洗涤员	5	负责全院洗涤工作，包括医护人员工作服、手术衣、手术辅料、病人衣物、被褥、收集洗涤、烘干、配送、缝补等工作。
陪检 4人	陪检员	4	负责全院各临床科室病人陪检并做好提前预约等工作。
文员 5人	文员	5	<b>1人负责</b> 超声结果的实时录入，病例登记，其他科室主任指派的工作。能熟练使用 word 操作，录入文字娴熟。 <b>1人负责</b> 检验科正常工作时间的标本前处理，标本核收、不合格标本的沟通、离心、分检、条码打印、防腐剂分装发放、血培养瓶发放、检验相关耗材发放等；协助简单临床咨询服务工作；服从科室需要，灵活管理科室试剂库存，每月完成一次盘点工作；完成其他由检验科主任指派的工作。能熟练使用 office 等办公软件。 <b>1人负责</b> 放射科结果的实时录入，病例登记，其他科室主任指派的工作。能熟练使用 word 操作，录入文字娴熟。 <b>2人负责</b> 周一至周六门诊大厅引导病人就诊、主动上前询问就诊病人，保持候诊区环境的清洁，整理书报、归还被移动的侯诊椅或其他物件等工作。
合计	物业管理服务人员 55 人		

备注：消防监控室 3 个岗位、洗涤间缝补等岗位由本院职工承担。新住院楼启用后，如岗位需要可适当增补。垃圾袋、消毒和洗涤等一次性耗材，工作的一次性口罩、手套等由物业承包。

## 五、投标要求

1、投标方应根据招标文件的要求、现场情况以及自身经验提出具有针对性的物业管理计划和服务方案措施:要在投标文件中详细说明物业管理计划、标准、实施方案、质量保证措施以及达到的目标等内容，并提出服务的设想及建议。特别是针对本医院服务保障方案、措施要详细、具体（如屋顶的清理等服务频率、质量监管等），有较高的可操作性。

2、投标方应认真踏勘现场，熟悉医院现场及周围地形，交通道路等情况，以获得一切可能影响投标报价及投标方案的其他情况。踏勘或放弃踏勘的投标单位将被视为已确认所有现场条件和预计到了可能发生的异常情况。

3、投标方负责所有服务项目涉及的各类办公设备及耗材、机器设备、工具、药剂、消耗品等,需符合国家规定、行业规定及海南省政府相关质量标准、安全标准及其他相应标准，不存在任何隐患、污染及安全问题；使用的保洁、洗涤剂、消毒剂、垃圾袋、医疗垃圾袋、洗衣粉、手套、口罩均符合安全要求；投入的设备设施有使用年限且配置完整，有详细的品牌规格说明，符合院感控制要求；

4、投标方的各岗位员工要统一服装，并负责其员工工服配备。工作服更新周期≤2 年，工作服清洗周期每周不能少于 1 次，夏季每周不能少于 2 次。

5、投标方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，以保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转。

6、投标方须保证员工的工资不得低于琼中县最低工资标准，须严格按照国家规定给配备的所有服务人员缴纳各种社会保险并按国家规定给予员工年假费、节假日加班费、超时加班费。在二年服务期内如遇最低工资上涨、保险福利上调等国家政策性因素，导致本次招标确定的中标价格中的人工费部分低于国家相关标准，业主方将按照国家有关规定弥补相应的差额部分。

7、因医院工作的特殊性，节假日和双休日的加班，部分岗位工作时间需延长的加班服务，均包含在本次招标总价内。

8、因投标方违反《劳动法》等法律法规而造成甲方的连带责任和损失全部由投标方承担。

9、投标方应为本项目组配一个有实力的服务团队，本项目物业管理总负责人与各专业管理、技术负责人须承担过类似规模的物业管理的同类职位；特殊岗位工作人员应具备相应的上岗证书；从事服务岗位人员均需持健康证明，且投标方有检查该岗位人员健康状况的管理措施。

10、投标方应加强内部管理控制，建立工作流程、人员培训、安全规范、巡查监督以及考核奖惩等制度，并保证运作良好有效。

11、业主方每月对投标方进行考核，发现问题，业主方将发整改通知书，方应及时整改。

12、因医院设定的服务满意度评价系统投标方未达标（低于 90 分），或由于投标方所服务范围引起上级部门检查扣分，视情节轻重进行处罚

13、参与医院微消防站工作，每季要对员工加强消防知识培训，提高四个能力建设。

## 六、服务标准

参照中国物业管理协会《普通住宅小区物业服务等级标准》二级的内容标准要求。包括但不限于：保洁服务、绿化养护管理服务、秩序维护服务、运送服务、机电工程服务等。

### (一) 基本要求

1. 有完善的项目管理方案，并按规范签订服务合同。
2. 建立质量管理体系和管理制度。
3. 服务企业在区内管理中建立本企业的形象识别系统：服务理念、行为规范(专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务等)。
4. 管理处主任应具备物业管理人员从业资格证。
5. 管理人员持有物业管理上岗证书，特种作业员工持有政府或专业部门颁发的有效上岗证书。
6. 物业管理企业运用计算机管理。
7. 设置“服务热线”，公示服务联系电话。
8. 协助甲方对配套设施进行管理。
9. 建立完善的档案管理制度(日常管理档案等)。
- 10、员工进入本单位工作期间，须遵守国家法律法规和本馆规章制度，切实履行相关工作制度和职责。
- 11、负责为其员工缴纳社会五项保险等，保证用工的合法性。
- 12、负责对其员工进行上岗培训、安全生产教育，人员必须经过培训合格后方可安排在本院工作。
- 13、负责办理其员工的劳动用工手续、及工伤意外伤害事故处理等事宜。

14、在办理员工用工时不得招录有案底和未成年的人员。

15、保洁服务必须符合国家有关环保规定，杜绝环境造成二次污染；中标者要根据服务性质使用符合国家规定的材料，医院有权检查、评估，有权拒绝使用不符合标准的材料。区域内不留任何卫生死角。

16、建立健全医院后勤管理各项管理制度、岗位工作标准，并制订具体落实措施和考核办法。

## **（二）保洁服务内容及标准**

### **一）、服务内容**

1、医院内公共场所、卫生间及栏杆设施的清洁维护，保持该部位干净、明亮，地面无灰尘。

2、电梯门、轿厢、玻璃、门窗等部位的清洁维护。

3、生活垃圾日产日清，垃圾桶摆放整齐、外观干净。

4、医院垃圾集中收集处理及垃圾房中转站的管理。

5、通信机房内环境定期维护工作。

6、医院外墙清洗和绿化地带的清洁、维护。

7、医字内不锈钢设施专业护理、抛光、上不锈钢油。铝合金等采用特用护理剂，定期擦试，保持光洁。

8、医院内大理石进行抛光、去蜡、上蜡护理等工作。

9、各接待厅环境的日常清洁维护工作。

### **二）、保洁标准**

1、室外场地达到“六无”（无沙土、无烟头、无纸屑、无垃圾、无杂草、无塑料袋。）室内场所做到“三保”（地板保洁、天面保光、门窗保亮）。

2、卫生间做到“四无”（无污垢、无臭味、无尘埃、无蛛网）、“五洁”（洗手盆、蓄水池、尿池、厕坑等冲洗清洁）、“二净”（门板、玻璃擦拭干净）。

3、沟渠定期清理，做到无淤泥、无堵塞、无垃圾，确保排水通畅。

4、除“四害”（月尾检查）。确保包干范围的公共场所的“四害”（鼠、蟑、蚊、蝇）的次数及消杀工作达标。

具体清洁标准见下表：

清洁项目		日常作业		清洁标准
		每天	每周	
大堂部分	大理石地面	拖地两次	灭菌消毒两次	随时保持干净、无污渍、尘渍痰渍
	大理石瓷砖、强面、柱	清洁平面部分及各种线条部分并随时保洁	清抹强面三次	保持无尘、无污渍
	玻璃	早用玻璃刀清刮	用玻璃清洁剂清刮两次	无手印、无尘、无污渍、明洁清澈
	风口		清抹两次	保持无尘、无蜘蛛网
	天花吊顶		除尘、蜘蛛网一次	保持无尘、无蜘蛛网
	废纸桶	清倒垃圾、随时整理、清抹桶盖、桶身、保持干燥	灭菌消毒两次	无痰渍、无灰尘保持干净
	桌、椅、广告箱、牌	清抹一次、随时清除杂物	灭菌消毒三次	无尘、无渍、无杂物

电梯部分	不锈钢壁面及按钮部分	干毛巾配合不锈钢清洁保养剂随时清洁污渍、手印	一天消毒一次	无手印、无污渍，保持不锈钢表面亮丽的金属光泽
	地面	拖地两次、保洁、并随时清除杂物，口痰等	消毒三次	干净、无杂物
	天花及风口		用清洁剂清抹一次	无尘、无蜘蛛网、无污渍
消防通道	地面及梯级	清扫、保洁	拖地一次	无杂物、污渍、干净
	墙面		清除灰尘、蜘蛛网一次	无尘、无污渍
	天花灯饰		清抹一次	无尘、无蜘蛛网
	扶手、铁栏	清抹一次		干净
	风口栅栏	清抹一次		干净

清洁项目		日常作业	清洁内容	清洁标准
		每天	每周	
办公室	玻璃窗、门	清扫、拖地两次，清洁窗框一次	灭菌消毒两次	干净、无污渍、明亮、干净
	消防门	保洁	清抹三次	无尘、无污渍
	天花吊顶隔板	清抹一次保洁、除尘	除尘、灭菌一次	无污、无污渍
	坐椅、沙发、垃圾桶	清倒垃圾桶、随清抹一次时换垃圾袋	用清洁剂清抹四次	无污渍、无杂物、干净、无尘、随时清除痰等杂物
		抹桶盖、桶身		物

消防栓、报警器开关		清抹一次	灭菌消毒三次	无尘、无污渍
指示牌、悬挂牌			消抹四次	无尘渍
地面		清扫、拖地、灭菌一次		无尘渍、纸屑、无污渍、无痰渍、保持光洁
墙身		保洁	清抹墙身一次、灭菌一次	无尘渍、无污渍、无痰渍
门	玻璃	保洁	用玻璃清洁剂刮三次	无手印、无尘、无尘渍、光洁明亮
	木	保洁	清洁三次	无尘渍、无污渍
	铝合金	保洁、清抹一次		无手印、无污渍、
电脑、电话		清抹一次	灭消毒四次	无污渍

清洁项目			日常作业	清洁内容	清洁标准
			每天	每周	
办公室	窗	玻璃	保洁	清刮二次	无手印、无尘、无污渍、光洁明亮
		窗台	清抹一次	灭菌消毒二次	无污渍、无尘渍
	地脚线		保洁	清抹二次	无污渍、无尘渍
	废纸篓、烟灰缸		更换垃圾袋	清洗垃圾篓二次	无污渍
	灯饰、风口、天花			清抹二次	无蜘蛛网、无尘渍
	指示牌、悬挂牌			清抹四次	无尘渍

	茶水间	地面	清洗一次、保洁	灭菌消毒三次	无污渍、无尘渍、无水渍
		水池	清洗一次、保洁	灭菌消毒三次	无污渍
		热水器	清洗表面一次		无污渍
	窗帘				
病房	地面		清扫拖地二次、灭菌二三次	一天消毒一次	无污渍、无尘渍、无痰渍、保持光洁
	墙身		保洁	清扫三次、灭菌三次	无污渍
	门	铝合金	保洁、灭菌消毒一次	玻璃刀轻刮三次	无手印、无尘、无污渍、光洁明亮
		木	保洁、灭菌消毒一次		无污渍、无尘渍
	办公台、坐椅、柜		清抹、灭菌消毒一镗	拖地一次	无尘、无污渍
	窗	玻璃	保洁	清刮三次	无手印、无污渍、光洁明亮
		窗台	清抹、灭菌消毒一次		无污渍、无尘渍
病床、床头柜、架		清抹、灭菌消毒一次		无污渍、无尘渍	

清洁项目		日常作业	清洁内容	清洁标准
		每天	每周	
病房	废纸篓	清倒垃圾、更换垃圾袋	清倒垃圾篓四次	无污渍
	垃圾筒	清倒垃圾、更换垃圾袋	清倒垃圾篓四次，灭菌消毒三次	无污渍

	电视机		擦抹一次	无尘渍
洗手间	瓷砖墙身	清擦、灭菌消毒		无尘、无污渍、瓷砖明洁
	瓷砖地面	清洗灭菌消毒保洁		无尘、无污渍
	洗手间门	清擦、灭菌消毒		无污渍
	玻璃镜面	保持干净		无尘、无污渍、无水渍、无手印、保持镜面明净
	小便器、大便器	清洗数次、保持无异味		保持无污渍、无垢、无臭水、畅通、瓷器明洁如新
	洗手盆及台	随时清抹水渍、污渍、灭菌、消毒		保持干净无污渍
	灯饰、天花、风口次	保洁	清扫（擦）一次	无污渍、无蜘蛛网、无尘
外场草坪	地面	全面清扫一次、没有杂物	每月冲洗一次	无烟头、纸屑、杂物
	通道梯口	全面清扫一次、没有杂物	每月冲洗一至两次	无杂物、灰渍
	门旁丛林	及时清理烟头、纸屑		无杂物
	绿化地草坪	清扫落叶、纸屑、烟头		无杂物
	绿化地灌木丛	清扫落叶、塑料袋		无杂物
	娱乐设施宣传牌	全面清扫一次		无灰渍

## （二）绿化养护服务

## 1、服务内容

1) 根据植物的习性，规范管理水份及施肥，确保植物水分充足生长旺盛。并负责扶正、加固歪斜树木。

2) 及时对绿化植物进行修剪，修剪后的草坪要均匀、平整、边角无遗漏；草屑应及时清除；绿篱带修剪应做到造型美观，线条流畅。

3) 每月对植物施用肥料进行追肥，确保植物生长旺盛。

4) 每天巡回清检绿化带内的落叶、碎屑等垃圾。

5) 每天清除草坪内的杂草。适时进行中耕、加土、填压，保持土壤平整和良好的透气性。

6) 每年对大型盆栽植物进行修剪整型 12—14 次。

7) 配合医院重大活动期间公共区域的盆栽植物的调整及摆放。

8) 室内摆放盆栽植物进行浇水、叶片抹尘、枝叶修剪、摆放位置调整等日常养护工作。

## 2、养护标准

1、定期清理草坪，确保单位绿化面积杂草率不得超过 1%。

2、定期进行草坪扎剪、确保绿草长不超过 5 公分。

3、定期修剪树枝，保持树枝成良好的造型。

4、定期松土，定时施肥，确保花木枝叶茂盛、花红叶绿。

5、定期进行病虫害防治工作，确保花木、草坪无虫害。

6、做好树木围护工作，对于临街临路的树木要适当加以围护，防止被撞伤撞倒。

7、遇有台风、或在风较大的季节要做好树木的加固，防止被风吹斜或吹倒。

8、禁止在树干上打钉栓绳栓铁丝挂牌或晾晒物品。

9、乔灌树木、花卉长势良好，定期修剪。无枯枝死杈、败叶，无病虫害。

10、花卉廊的花卉定期修剪养护，使其整齐美观，无折损、无斑秃，无黄叶。

11、草地长势良好，无杂草，修剪整齐美观，无明显践踏现象，无黄土裸露情况。

## 七、管理服务指标承诺及考核奖惩标准

### 1、各项管理服务指标承诺及完成指标所采取的措施

序号	指标名称	国家标准	承诺指标	指标测定依据
1	清洁保洁率	98%	99%	《全国城市物业管理优秀住宅达标评分细则》
2	绿化完好率	95%	96%	参照国家建设部及海南有关规定
3	治安案件发生率	1‰以下	1‰以下	《全国城市物业管理优秀住宅达标评分细则》
	单车、托车、汽车被盗率	1‰以下	1‰以下	参照国家建设部及海南有关规定
4	火灾发生率	1‰以下	1‰以下	参照国家建设部及海南有关规定
5	违章发生率		1‰	
	违章处理率		99%	
6	有效投诉率		1%	《全国城市物业管理优秀住宅达标评分细则》
	有效投诉处理率	100%	100%	公司 ISO9001 质量体系承诺

	投诉回访率	90%	98%	
7	对物业管理的满意率	95%以上	96%以上	《全国城市物业管理优秀住宅达标评分细则》 参照国家建设部及海口有关规定
8	管理人员专业培训合格率		100%	公司 ISO9001 质量体系承诺

## 2、考核奖惩标准

### 保洁、绿化质量考核标准

区域	检查项目	考核标准
室内	地面	每发现 1 个（块、片）杂物扣 1 元；地面有污渍，扣 5 元。
	墙面	有积尘扣 5 元/处，有浮尘扣 1 元/处（含墙面上的标牌）；有污渍附着，扣 1 元/处。
	天花板	有积尘、蛛网每处扣 2 元
	门、窗、玻璃	门框、铰链、门把手发现有灰尘、有污点扣 2 元、玻璃每发现 2 处污渍、手印扣 1 元
	灯具、空调外面、风扇外部	灯具有积尘、蛛网每处扣 2 元，空调外部有灰尘和杂物扣 2 元，风口表面周围有灰尘扣 1 元。
	垃圾清理	未及时收集、清理，扣 5 元/次；垃圾桶内外脏，扣 5 元/次；垃圾桶处地面、墙面脏，扣 5 元/处
	卫生间	异味严重、厕位脏、洗手台多水渍，镜面脏、地面脏扣 5 元/处。
公	大厅、通道	每发现 1 个（块、片）杂物扣 1 元；地面有污渍，扣 5 元。
	消防楼梯	地面杂物、烟头、污渍、蛛网、积尘等，扣 1 元/处；杂物较多，灰尘较多，扣 20 元/次
	消防设备	有积尘或有明显污迹扣 5 元/次·处

共 区 域	墙面	有积尘扣 5 元/处，有浮尘扣 1 元/处（含墙面上的标牌）；有污渍附着，扣 1 元/处。
	天花、风口、灯饰牌	天花板有积尘、蛛网每处扣 2 元，灯具有积尘、蛛网每处扣 2 元，风口表面周围有灰尘扣 1 元，牌上有灰尘扣 1 元。
	玻璃门、镜面柱	门框、铰链、门把手发现有灰尘、有污点扣 2 元、玻璃每发现 2 处污渍、手印扣 1 元
电 梯 门、轿 厢内	电梯轿厢	每发现 2 处手印、灰尘、烟头、纸屑扣 5 元。
	顶灯	灯具有积尘、蛛网每处扣 2 元，
	踏板接缝	内有垃圾、杂物，扣 5 元
外 环 境	路面、停车场	1 m <sup>2</sup> 内有 5 个烟头、纸屑，扣 1 元/处；100 米内有烟头、纸屑 20 处，扣 5 元；其它每处扣 0.5 元。
	草坪	超过一个工作频次没有清扫扣 20 元/次；清扫不及时，不彻底扣 5 元；其它每 2 处烟头、纸屑，扣 1 元
	管道井	有杂物扣 10 元/个
	沉沙井	有杂物超过 5 厘米，扣 5 元/个
	楼顶、平台	每发现 1 个（块、片）杂物扣 1 元，有积水或青苔滋生，扣 10 元/处
	垃圾收集	未及时收集、清理，扣 5 元/次；垃圾桶内外污脏，扣 5 元/次；垃圾桶处地面、墙面污脏，扣 5 元/处
	垃圾暂放处	地面污水横流，臭味严重扣 20 元/次；地面杂物清扫不彻底扣 1 元/处。
绿 化	草坪	草种纯度 90%以上，颜色茵绿，生长高度一致，不结堆。如发现一处不合格项扣 2 元。
	绿篱	长势旺盛，高度一致，整齐美观，不断段、不缺口。如发现一处不合格项扣 5 元。
	花草树木	枝繁叶茂，苍茏翠绿，株姿株态美。如发现一处不合格项扣 5 元。

病虫害防治	定期喷药、适时有药、对症下药、正确施药、安全用药。如发现一处没有及时用药扣 5 元。
室内绿化	定期浇水、叶片抹尘、调整。如发现一处不合格项扣 5 元

### 秩序维护质量考核标准

序号	考核标准
1	秩序维护人员在值班时看小说、玩游戏机、玩手机或听 MP3 等做与值班无关的事情，发现一次扣 20 元，若班长有上述与值班无关事情一次扣 40 元，对二次以上者，加倍处罚
2	秩序维护人员值班时在岗位睡觉发现一次扣除 50 元，班长在值班时睡觉的，发现一次扣 60 元，发现第二次以上，加倍处罚。
3	秩序维护员擅离工作岗位超过 15 分钟，扣 40 元。
4	酒后执勤（上班前三小时不准饮酒），扣 50 元，造成一定后果的，据实处罚。
5	缺岗 10 分钟，扣 50 元，超过 30 分钟，扣罚 100 元。
6	执勤时，秩序维护人员着装不整，佩带不齐，每次扣除 20 元，班长违反的，扣除 30 元。
7	执勤中玩忽职守，疏于防范，致使责任范围内发生门、窗被撬，发生案件和事故，视情节轻重扣 30—150 元或据实。
8	验证不细或私自带无关人员进入重要警卫目标的，处 20 元罚款。
9	扣留物品不登记，不上交；捡拾物品不报告，不上交者，处罚 30—100 元或据实。
10	突发性事件或紧急情况下，临阵脱逃或坐视不管的，扣 100 元或据实。
11	秩序维护员思想不纯，监守自盗或以权谋私，经他人揭发并查明情况属实者，解除聘用合同，情节严重者送交公安机关处理。
12	秩序维护人员法制观念淡薄，参与社会聚众闹事、嫖娼、赌博等，做违纪解聘处理。
13	不服从甲方领导安排，随意顶撞甲方扣 50 元。
14	出入口秩序人员在值班时，如不按规定先给（收）取车牌后开闸或无取车牌放行，发现一次扣 40 元，不按规定先敬礼，发现一次扣 20 元。
15	质量记录没有按要求填写，如有漏项、涂改、乱划等情况的，每次扣 20 元。
16	上班时不按规定时间坐岗，每次扣 40 元。
17	站岗采取跨立式，行走时挺胸收腹，两肩后张、直腰、步法均匀，不按规定站立和行走，每次扣 10 元。

## 八、项目相关要求

1、服务期：合同签订后1年。

2、成交人要保持同采购人的密切联系，遇有重大事项及时报告和反馈信息，尊重项目业主方的意见，接受项目业主方的提议、监督和指导。

3、报价人必须根据所投内容、资质资料编写响应文件。在成交结果公示期间，采购人有权对成交候选人所投产品的资质证书等进行核查，如发现与其响应文件中的描述不一，代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。