黑龙江省高级人民法院物业服务项目采购需求

第一部分 投标人资格要求

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。

参加本项目供应商，须在黑龙江省内政府采购网注册登记并经审核合格。

本项目不接受联合体投标。

第二部分 技术、服务及其他要求

一、采购项目概况

黑龙江省高级人民法院位于哈尔滨市南岗区嵩山路27号，占地面积25,000平方米，办公用房包括办公楼38529.44平方米、立案信访楼6512.48平方米、审判楼10202.99平方米及安检大厅136.75平方米。物业服务包括上述区域内的保洁、安保以及区域内的配套设施与设备的维修维护，服务期限三年，从2023年7月17日至2026年7月16日止，采用1+1+1的方式签订合同，每年服务费预算价格为818.5万元，合同一年一签。

**★**二、物业服务范围

黑龙江省高级人民法院办公楼、立案信访楼、审判楼、安检大厅和院区内的物业保洁、维修和安保消防等。主要包括办公用房及附属设施的维护及管理，综合服务、卫生保洁服务、秩序维护服务、房屋及设施和设备管理、会议服务等。同时包括供配电、智能化、给排水、中央空调、电器音响、室内外照明、景观等系统的清洁、运行、维护、保养、维修和管理，垃圾清运和清雪以及院内和楼内禁烟区域的相关管理工作。

三、物业服务内容和要求

**★**1.卫生保洁服务

1.1基本要求

（1）统一着装，服装整洁，服务礼貌，培训上岗；

（2）保洁人员配置合理，工作强度适中；

（3）依据保洁现场需求，可配置现代化保洁机械设备，例如清洗机、扫地车、吸尘器、清冰雪设备等，以便于保洁快速作业及节约人力成本。

**★**1.2室外公共区域保洁

1.2.1服务内容

（1）道路、庭院、广场清扫；

（2）绿地垃圾清理；

（3）天台、天沟、屋面清扫；

（4）园灯、路牌、路标、建筑小品等室外设施清洁；

（5）排水井的清掏。

1.2.2服务标准

（1）设置巡回保洁人员，工作期间内进行巡回保洁，巡回保洁作业间隔不低于1小时；

（2）广场、道路每日清扫1次，清扫后道路干净、无浮尘、每100㎡内垃圾、杂物、污染物体平均不超过2个，垃圾滞留时间不超过1小时，秋冬季落叶积雪较多季节增加清扫次数；

（3）绿地垃圾每日捡拾1次，绿地无杂物、垃圾、蛛网等；

（4）宣传板、路灯、标牌等室外设施每月清洁1次，如有实际需要应随时清洗；属高空作业范围的部分设施每半年清洁1次，清洁后表面无污渍；

（5）沟渠、池、井内无杂物、无异味，雨水井、排水井：完好率100%，实行巡查制度，排放畅通、无阻塞，定期疏通保持清洁，保证雨水篦子、井盖等完好无损。雨水井每年开春后、入冬前必须各彻底清理一次；

（6）天台、天沟、屋面每月清扫1次，无垃圾、杂物堆放；

（7）每工作日第一次保洁应在上午7点30分前完成，垃圾必须在8时前清理完毕，运至垃圾转运站，广场、道路8时前必须清扫完成，草坪、绿化带等其余区域可根据实际情况及时清理，由保洁主管监督执行，确保楼内和院区垃圾日产日清，空气清新、设施完好。

**★**1.3室内公共区域保洁

1.3.1服务内容

大厅、走廊、楼梯间等公共区域的地面、墙面、天花板、门窗、指示牌、展板、扶手、栏杆、装饰物等的清扫和擦洗。

1.3.2服务标准

（1）大厅、走廊地面和楼梯台阶每日清扫1次、湿拖1次；楼梯扶手每天擦拭1次，窗台、防火门、消防栓、指示牌、窗栏杆每周清洁2次；

（2）天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每月清洁1次；

（3）公共区域玻璃，每月擦拭1次；

（4）室内公共区域保洁后干净整洁，无污渍、水渍、灰尘、蛛网，玻璃明亮整洁；

（5）设立巡回保洁人员，巡回保洁间隔不小于1小时，发现垃圾及时处理；

（6）工作期间，收到卫生反馈后5分钟到达现场，及时处理。

1.3.3会议室和法庭

（1）门、窗、桌椅：干净整洁、无积尘、无纸屑、玻璃干净明亮；

（2）墙面、墙面悬挂牌、框、墙角、踢脚线、窗帘、天花板：干净整洁、无积尘、无污渍、 无蜘蛛网；

（3）地面干净、整洁、无积尘、无污渍、无水渍；

（4）灯具、电扇：干净、整洁、无积尘、无污渍；

（5）空气流通、清新；

（6）桌椅排列整齐；

（7）桌面整洁，无垃圾、划痕；

（8）墙面无印迹；

（9）保洁用品、用具摆放整齐；

（10）根据会议和庭审安排,在会前一小时打开会场，通风换气；

（11）会议、庭审结束后及时恢复会场秩序。

**★**1.4室内卫生间保洁

1.4.1服务内容

（1）卫生间设备、镜面、地面、天花板、照明设备等表面保洁；

（2）清理垃圾桶内垃圾；

（3）更换相关卫生物品：大盘纸、擦手纸、洗手液、清洁球、空气清新剂等。

1.4.2服务标准

（1）卫生间每日清扫2次、湿拖2次、清理垃圾桶2次；（或专人值守，随时清理）

（2）卫生间内无尘土、无污迹、无杂物，物品摆放整齐；

（3）玻璃、镜面、面池、龙头、弯管、马桶等清洁光亮；

（4）卫生间内空气清新、无异味；

（5）及时更换小便池清洁球；

（6）垃圾桶内垃圾不超过2/3；

（7）及时补充或更换相关卫生物品。

**★**1.5电梯间保洁

1.5.1服务内容

（1）电梯门内壁、指示牌、天花板表面保洁、擦拭；

（2）电梯门缝吸尘、电梯通风、照明保洁；

（3）电梯沟槽尘土及杂物清理。

1.5.2服务标准

（1）每日上、下班前，对电梯内外进行彻底清洁，每日对电梯内外保洁2次，不锈钢等特殊饰面使用专用的清洁剂；

（2）电梯门表面、轿厢内壁、指示牌、天花板、门缝清洁光亮、无尘土、无污迹；

（3）电梯门缝每周至少吸尘一次；

（4）电梯沟槽尘土及杂物及时清理，每周至少吸尘一次；

（5）电梯轿厢不锈钢饰面每周养护1次，理石地面每月 （依据人流量及磨损程度）打蜡一次，电梯地垫每周清洗轮换一次。

**★**1.6办公室保洁

1.6.1服务内容

（1）清理办公室地面、墙面、窗台、窗户、桌面、绿植、设备设施等；

（2）办公室垃圾收集。

1.6.2服务标准

（1）工作日8时前清理湿拖一次地面，擦拭一次门、窗台、绿植、办公桌、室内设备表面及陈设物，清理垃圾桶，工作期间完成一次地面清理；

（2）随时清理地面及室内垃圾桶；

（3）每周清理一次墙面、室内玻璃；

（4）室内垃圾桶不溢满；

（5）建立及遵守保密条例，不动办公桌文件及物品，不翻阅文件资料，不透露办公区各类信息。

**★**1.7垃圾收集与清运

1.7.1服务内容

（1）设置分类垃圾箱、垃圾桶；

（2）定期收集垃圾、清运垃圾。

1.7.2服务标准

（1）按区域设置分类垃圾箱；

（2）室内垃圾每天至少收集清运2次至垃圾中转站，垃圾日产日清；

（3）室内垃圾桶每日清洁1次，保证干净整洁，无异味；

（4）室外垃圾箱每日至少清理1次，夏季每周清刷1次；

（5）垃圾箱无满溢，无落地垃圾；

**★**1.8卫生消杀

1.8.1服务内容

（1）物业服务区域消毒；

（2）灭鼠、灭蟑、灭蝇、灭蚊等有害生物防治与消杀。

1.8.2服务标准

（1）公共卫生间、公共浴室、开水房、垃圾堆放点等部位每月1次实施环境消毒，其他物业服务区域每年1次实施环境消毒。如遇疫情等情况，应增加环境消毒频次或依据相关规定进行消毒；

（2）每年至少杀灭蚊、蝇、蟑螂、鼠1次，具备有效预防措施，防止有害生物滋生与泛滥；

（3）及时清理管理服务区域（室内、室外）鼠迹、蟑迹；

（4）环境消毒和有害生物消杀时应有必要的安全警示和措施，应防止对环境和人员造成污染或伤害。

**★**1.9清冰雪服务

1.9.1服务内容

（1）下雪后清理室外公共区域冰雪；

（2）清理残冰、残雪、冰锥。

1.9.2服务标准

（1）结合属地要求制定清冰雪方案，及时做好冰雪清理工作，相关区域设立警示标识。

（2）采用机械与人工搭配方式进行，随下随清，主广场和干道2小时内，其他区域6小时清理完毕。应根据清雪部位不同，选用适宜的清雪工具，高处作业需要有安全的防范措施。

（3）行车道应保证车辆正常通行；人行道、甬道基本清理干净，露出地面；广场、室外楼梯、台阶、无障碍坡路无积雪残冰，严禁使用融雪剂等化学污染物品。

（4）积雪应堆放在不妨碍车辆、行人通行的区域内；清理完成后及时外运。

（5）根据气温变化，及时清除屋檐、落水管等部位的残雪、冰锥，无法清除的，做好围挡和警示。

**★**2.会议服务

2.1服务内容

（1）管理和维护会议室，保证功能正常，随时启用；

（2）负责会议室在会议期间会前准备、会中服务、会后清理的服务工作（包括：地面、多媒体设备、橱柜、桌椅及玻璃等清洁打扫/物品摆放整齐/定期消毒等服务）；

（3）保证会议室设施设备正常使用；

（4）会议、接待等工作有特别安排及时协调相关部门，做好应急处理工作。

2.2服务标准

（1）根据会议要求进行会场布置，准备会务设施设备及物品。会场布置整洁、大方、摆放合理，室内空气清新、温度适宜，地面、墙面整洁无污物、无污渍；

（2）指定专人承担会议现场服务；

（3）会议服务人员经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，身高不低于1.60米，高中以上文化程度，接受过礼仪礼貌方面的专职培训。迎客、开门、引导、倒水要认真按规范进行。

（4）在接到会议主办部门的通知后，在规定时间内能做好会议接待的准备工作等；

（5）每次会议后对茶具等客用品进行消毒清洁，清洗、消毒和存放符合卫生防疫规范要求，放置于消毒柜内，存放期超过2周的，应在会议前进行消毒清洁；

（6）涉密会议环境符合保密安全要求，服务人员遵守保密规定，禁止发生失泄密事件。

**★**3.安全保卫

3.1基本要求

（1）统一着装，服务礼貌，培训上岗；

（2）安保人员具备一定的安防技能，能使用安防及消防设备；

（3）应配置消防、物防、技防所需的器械、设备和工具，例如对讲器、防暴装备、电动车等。

3.2服务内容

维护院机关正常的工作及生活秩序，对物业管理区域内的人员、物品、车辆、安防设备进行管理，预防治安案件及安全事故发生，及时处理各类突发事件。具体包括出入管理、巡逻服务、监控管理服务、车辆管理、突发事件管理、消防管理和疫情防控。

3.3服务标准

3.3.1出入管理

（1）实施封闭式管理，栅栏或围墙封闭完好；

（2）启用和正确使用电子门禁系统；

（3）主要出入口全天24小时2人值守；

（4）对外来人员出入进行问询、准入、登记和放行；

（5）对出入人员携带物品、车辆按规定进行验证、检查和登记，保持出入口通行秩序正常；

（6）大宗物品出入需取得工作人员批准，取得出入许可方可放行。

3.3.2巡逻服务

（1）制订巡逻方案并实施，巡逻方案应包括巡逻人员、巡逻路线、巡逻频次、巡逻方式以及所需装备等，巡逻路线应不少于2条，巡逻路线视线范围应覆盖全部公共区域；

（2）昼间每2小时巡逻1次，夜间每小时巡逻1次，巡逻应采取步行的方式，巡逻中发现异常应依据巡逻方案及时处理，及时记录；

（3）物业管理区域内无未处理的安全隐患部位，无擅自占用、乱堆乱放现象，走廊、楼梯、道路保持畅通。

3.3.3监控管理

（1）保证安防监控设备正常运行；

（2）物业服务区域重点部位应通过监控设备对安全秩序进行全天24小时监控，安排1人及以上人员进行值守；

（3）监控发现异常应依据管理制度及时处理，并做好记录；

（4）监控影像资料保存不小于30天。

3.3.4车辆管理

（1）车辆出入口设置门禁系统，设置专人值守；

（2）交通标识、停车标识设置清晰、规范、无安全隐患；

（3）车辆应停放在指定位置或停车位内，车辆停放整齐有序，消防通道畅通，不按规定停车的应及时处理。

3.3.5突发事件管理

（1）制定各类突发事件的应急预案；

（2）突发事件处理的培训与演练每年应进行1次。

3.3.6消防管理

（1）实行消防安全责任制，明确消防安全责任人，设置消防组织机构图，制订并执行消防安全管理制度；

（2）依据相关法律法规和行业规范，定期进行消防安全检查，排除消防隐患；

（3）定期进行消防知识的培训以及消防知识的宣传；

（4）成立义务消防队伍并明确义务消防组织架构及职责；

（5）义务消防员定期进行消防知识与技能的培训与训练，能熟练使用常用消防灭火器等设备设施，掌握基本消防灭火技能；

（6）义务消防队伍每年应进行至少一次消防演练，消防演练应制订计划、方案，并以文字、图片、影像资料形式进行记录；

（7）协助消防管理部门进行消防管理工作；

（8）消防控制室设立24小时双人双岗，做到火灾事故不迟报、误报，消防控制室值班人员每班两人，按规定持证上岗。

**★**4.房屋及设施和设备管理

4.1服务内容

房屋及设施设备管理包括的日常检查、维修、保养、管理，房屋包括公共区域的建筑物主体、外墙、门窗、楼梯、电梯、室内外装饰工程等，设施设备包括公共区域的供配电系统、电梯系统、空调系统、给排水系统、消防系统、弱电系统、室外广场、道路等。维修工作具体包括房屋及设施设备的日常零星维修和预防性维修，维修材料由房产部门负责采购，采用以旧换新的方式领取。保养工作依据房屋及设施设备的保养计划进行。管理工作包括设备的运行管理、报修管理、节能管理、设备间管理等。

4.2服务标准

4.2.1综合服务

（1）协助采购人制定年度大、中型维修及预防性维修等维修养护计划；

（2）维修项目急修15分钟到达现场，3小时内修复。一般维修项目24小时内完成维修。维修及时率达到90%以上。不属于物业服务范围的维修项目物业服务人员应做出应急处理并及时反馈采购人；

（3）建立相关现场管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备巡检、巡检范围、巡检周期、巡检内容、巡检标准、维护保养、运行记录、维修档案等；按月、季度、年编制保养计划；

（4）应在设备机房显著区域悬挂或粘贴各类管理制度、系统图、紧急联系方式、人员证件、设施设备标识标牌、安全防护和警示标识等，在明显易取放位置配备符合规定的完好有效的消防器材及专用工具。设备机房应实行日检及清洁，每天不少于2次，机房内整洁有序，无杂物。设备房门应保持锁闭状态，钥匙由专人保管；

（5）编制设施设备事故应急处理预案，每年1次培训演练。

4.2.2房屋维修与管理

（1）房屋主体和涉及使用安全的部位每季度进行1次安全综合性检查；

（2）楼内公共部位（屋顶、楼梯、门窗、墙面、走廊通道等）和室外公共设施（围墙、道路、场地、化粪池、沟渠、池、井、路灯、园林绿化等）每周巡查1次，发现损坏及时维修，记录完整。极端天气前应进行安全检查；

（3）房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。公共区域的围墙、栏杆、大门、路面等无明显破损，井盖无破损、无丢失。凉亭、雕塑、景观小品及休闲椅、室外健身娱乐设施等完好，无破损、锈蚀、铁钉外露等现象。

4.2.3供配电管理

（1）供配电设施检查、维护、保养管理应符合行业规范及设备使用说明书要求；

（2）设施保持完好，运行正常；线路无裸露，开关完好，无安全隐患。

4.2.4照明

（1）室内公共区域的照明每天检查1次，室外公共区域照明每天检查1次，灯具、开关完好，线路无裸露，无安全隐患，及时修复损坏的灯具；

（2）公共区域照明灯应按时开启、关闭，满足使用要求的同时满足节能需求。

4.2.5弱电系统

（1）电子门禁、楼宇对讲、监控摄像、车辆道闸等设施每日检查1次，保证功能齐全，外观完好，24小时正常运行；

（2）室内外摄像机安装牢固、规范接线，监控录像画面齐全、清晰，存储期不低于30日；

（3）电子屏等信息发布系统设备运行正常，显示功能符合要求。

4.2.5消防系统

（1）消防设施应委托具备相应资质的检测、维修保养机构进行检测、维修保养，并出具检测报告；

（2）消防设施完整完好，处于使用状态，消防设施维护管理应符合国家规定要求；

（3）在楼内明显位置应张贴平面疏散示意图，疏散通道、安全出口、消防车道保持畅通，无堵塞、占用、锁闭现象，禁止占用防火通道；

（4）灭火器的保险及喷嘴外观良好，无损坏、无锈蚀，在有效期限内，压力表显示在正常范围内，发现问题及时更替或维修；

（5）消防设施运行正常，每半年至少进行1次全面检查和检测，每月至少进行1次维护保养，按规定做好巡检，每日检查火灾报警控制器的自检、消音、复位功能以及主备电源切换功能等，记录完整；

（6）确保自动消防设施运行正常，处于自动控制状态；发生火灾时，火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、排烟送风系统、防火卷帘等应能及时联动，各设施启停均在消防控制室有信号反馈；

（7）依据法律法规和行业规范，消防控制室必要消防工具和文件，且处于战备状态，非紧急情况不得挪用；

（8）消防安全标志应符合国家规定。消防水池等消防储水设施应保持有水有压，消防管线冬季应有防冻措施；

（9）消防设备主备用电源每月应进行手/自动切换和备用电池充放电试验。

4.2.6给排水系统

（1）对各类水泵、阀门、表计、控制柜等进行检查每日1次，确保给排水系统通畅、风机正常、各种管道阀门完好、仪表显示准确、系统无明显异味、噪声；

（2）依据设施设备规定的周期对电机、水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养；

（3）水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流、排污管口应安装金属防护网并保持完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保护；

（4）管道标色和水流指示清晰；阀门开关状态和水泵的使用、备用状态，应挂牌明示；

（5）半年不少于1次对生活水箱清洗消毒，每年不少于2次水质检测，二次供水的设施和处理要求应按国家规定执行；

（6）进行规范加压操作，确保末端的水压及流量满足使用要求；

（7）每季对排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行除锈防腐处理，每月对轴承进行润滑，对污水处理系统进行全面维护保养，确保排水设备外观完好，排水畅通，无污水漫溢，正常使用；

（8）井盖凹陷、破损、缺失应做好防范措施并及时处理；

（9）每年汛期、冬季来临前重点检查，保证排水畅通；根据实际情况做好污水井、化粪池的清掏工作，记录完整。

4.2.7供热系统

（1）根据实际情况实施市政集中供暖及自行供暖系统的维护工作；

（2）每年对供暖水泵、电机、阀门、控制设备、供热管网进行检修，并建立检修档案；

（3）供热期间应24小时值守，每周巡检供热设备设施，确保各类设备、安全附件、阀门、管道、仪表运行正常，并做好记录；

（4）遇管网检修、调试等影响供热情况，物业服务机构应提醒房产管理部门。

4.2.8施工管理

（1）协助房产部门对外来施工人员实行登记、备案管理；施工人员进入楼内施工，应进行登记、验证；

（2）配合房产部门对施工现场安全与消防安全、施工材料堆放、清运建筑垃圾等进行监督管理和登记；

（3）告知施工单位应避免施工噪声、扬尘、异味等对环境造成影响。

4.2.9标识

（1）应设有消防、交通、安全、物流、人流通道等相关信息指示标志；

（2）每周检查、维护、清洁各类标志标牌，对标识的使用情况进行检查，发现损坏或丢失应按国家有关规定进行更换或替补；

（3）检查平面路线图、指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标识等，确保标识标牌规范清晰，安装稳固；

（4）根据安全管理要求，结合作业现场实际情况，及时设置临时性安全警示标志。

4.2.10节能管理

（1）建立能源管理制度，应根据工作性质、气候变化、采购人需求，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数，制定合理、可行的节能运行计划，优化空调、供暖、照明等用能系统的节能运行，合理安排和调整灯光照明启闭时间以及学校放假后供热温度的调整等；

（2）配备专人负责重点用能系统、设备的运行管理，对相关能耗设施进行检查、维护和保养，符合国家标准能耗，无跑、冒、滴、漏现象；

（3）应对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训。

**★**5.项目服务人员配置需求

根据服务内容及标准配备服务人员。

人员岗位设置表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务类别 | 岗位名称 | 最低服务人数 | 配置说明 | 岗位要求 |
| 物业管理 | 物业主任 | 1人 | 对物业服务的各项工作总负责 | 1.全日制大专及以上学历；2.具备物业管理工作经验。 |
| 保洁会服 | 保洁会服主任 | 1人 | 对会议、保洁服务的各项工作负责 | 1.大专（含）以上学历；2.具备一定会议、保洁管理工作经验。 |
| 保洁员 | 47人 | 负责室内、外卫生保洁，清冰雪等服务 | 1.年龄在60周岁以下，无基础疾病，无传染疾病；2.经培训上岗；3.熟练使用相关设备。 |
| 会服人员 | 3人 | 负责会务服务，包括礼仪服务、会议场地布置、茶点及会议用品服务、会中服务等。 | 1.高中以上学历，年龄22-40岁之间，身高1.6米及以上；2.经过相关礼仪培训上岗。 |
| 安全保卫 | 保安主管 | 1人 | 对安全保卫、消防的各项工作负责 | 1.大专（含）以上学历；2.具备保安员证；3.部队复转军人或安防工作经验。 |
| 保安员 | 25人 | 负责人员、车辆出入口的出入管理工作。负责日常巡逻、突发事件处理等工作。 | 1.年龄在60周岁以下，无基础疾病，无传染疾病；2.具备保安员证；3.具备一定的安防技能，能使用安防及消防设备；4.能操作监控室设备；5.按相关要求培训上岗。 |
| 消防控制室值守员 | 6人 | 负责消防控制室的消防设备操作、突发事件处理及消防控制室日常管理工作。 | 具备中级消防设施操作员及以上证书（或按主管部门要求持证），每班不得少于2人。 |
| 工程维修 | 工程主管 | 1人 | 对物业房产维修服务的各项工作负责 | 1.工程专业大专（含）以上学历；2.具备一定工程维修工作经验。 |
| 维修技工 | 18人 | 负责房屋及各部位的巡查、保养及零星维修；负责物业设备的运行、巡检、保养及零星维修。 | 1.具备相关从业资格（例如电工岗位操作证、电工进网作业许可证、特种设备操作许可证等）；2.具备本岗位工作经验3年以上。 |
| 合计 | 103人 |

**★四、商务要求**

1.服务时间：2023\_年\_7月17日至2026\_年\_7\_月\_16\_日，本项目一招三年，每年服务费818.5万元，合同\_一\_年一签。

2.服务地点：哈尔滨市南岗区嵩山路27号

3.报价要求：投标报价含为完成本次采购服务内容的所有费用，包括但不限于人工费、材料费、机械费、工具费、装备费、办公费、通讯费、交通费、耗材费、保险、管理费、利润、税金等以及完成本项目所需的其他不可预见的一切费用；投标报价时人员工资不得低于项目所在地行政区当年度最低工资标准，并符合社保缴纳规定。

4.履约保证金

乙方在签订合同三个工作日内，按合同合计金额10%比例向黑龙江省高级人民法院（甲方）提交履约保证金（以保函的形式）。项目验收合格后，采购人办理履约保证金保函解除手续。

5.付款方式：每月考核，依据考核结果，按月支付，从第二个月开始支付上一个月的服务费，以此类推。

**★五、考核标准及办法（验收要求）**

考核标准和办法：根据服务内容、标准及细化的考核办法，采取按月定期考核和不定期考核相结合，每个月为一个考核周期，每周最少考核一次，平时随机考核，每个考核周期进行考评，每项满分 100 分，不符合按每项考核标准扣分，每1分对应100元处罚。每个考核周期综合考核 平均90 分及以上的，按扣分分值扣除服务费后，拨付当个考核周期的物业服务费用；平均不足90 分，按扣分分值扣除服务费后，付款时按下列标准扣款： 80 分≤考核得分＜90 分，扣除考核周期的30%的履约保证金，并提交整改方案。70 分≤考核得分＜80 分 ，按平均扣分分值扣除服务费后，扣除考核周期的50%的履约保证金。考核周期内平均得分 70 分以下的，考核结果为不合格，按扣分分值扣除服务费后，扣除考核周期的100%的履约保证金，同时采购人有权单方终止合同。连续两个考核周期或一年内有两个及以上考核周期的考核平均得分为80分以下的，采购人有权单方终止合同。

物业量化管理评分表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **总分值** | **考核标准及要求** | **分值** | **得分** |
| 1 | 室外保洁 | 12 | 设置巡回保洁人员，工作期间内进行巡回保洁，巡回保洁作业间隔不低于1小时。广场、道路每日清扫1次，清扫后道路干净、无浮尘、每100㎡内垃圾、杂物、污染物体平均不超过2个，垃圾滞留时间不超过1小时，秋冬季落叶积雪较多季节增加清扫次数。 | 2 |  |
| 2 | 宣传板、路灯、标牌等室外设施每月清洁1次，如有实际需要应随时清洗；属高空作业范围的部分设施每半年清洁1次，清洁后表面无污渍。绿地垃圾每日捡拾1次，绿地无杂物、垃圾、蛛网等。 | 2 |  |
| 3 | 沟渠、池、井内无杂物、无异味，雨水井、排水井：完好率100%，实行巡查制度，排放畅通、无阻塞，定期疏通保持清洁，保证雨水篦子、井盖等完好无损。雨水井每年开春后、入冬前必须各彻底清理一次。 | 2 |  |
| 4 | 天台、天沟、屋面每月清扫1次，无垃圾、杂物堆放。 | 2 |  |
| 5 | 每工作日第一次保洁应在上午7点30分前完成，垃圾必须在8时前清理完毕，运至垃圾转运站，广场、道路8时前必须清扫完成，草坪、绿化带等其余区域可根据实际情况及时清理，由保洁主管监督执行，确保楼内和院区垃圾日产日清，空气清新、设施完好。 | 2 |  |
| 6 | 采用机械与人工搭配方式进行，随下随清，主广场和干道2小时内，其他区域6小时清理完毕。应根据清雪部位不同，选用适宜的清雪工具，高处作业需要有安全的防范措施。 | 2 |  |
| 7 | 室内公共区域保洁 | 14 | 大厅、走廊地面和楼梯台阶每日清扫1次、湿拖1次；楼梯扶手每天擦拭1次，窗台、防火门、消防栓、指示牌、窗栏杆每周清洁2次。 | 2 |  |
| 8 | 公共区域玻璃、天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每月清洁1次。 | 2 |  |
| 9 | 室内公共区域保洁后干净整洁，无污渍、水渍、灰尘、蛛网，玻璃明亮整洁。 | 2 |  |
| 10 | 设立巡回保洁人员，巡回保洁间隔不小于1小时，发现垃圾及时处理。工作期间，收到卫生反馈后5分钟到达现场，及时处理。 | 2 |  |
| 11 | 卫生间每日清扫2次、湿拖2次、清理垃圾桶2次，无尘土、无污迹、无杂物，物品摆放整齐。玻璃、镜面、面池、龙头、弯管、马桶等清洁光亮。卫生间内空气清新、无异味。 | 2 |  |
| 12 | 每日上、下班前，对电梯内外进行彻底清洁，每日对电梯内外保洁2次，不锈钢等特殊饰面使用专用的清洁剂。电梯门表面、轿厢内壁、指示牌、天花板、门缝清洁光亮、无尘土、无污迹。 | 2 |  |
| 13 | 公共卫生间、公共浴室、开水房、垃圾堆放点等部位每月1次实施环境消毒，其他物业服务区域每年1次实施环境消毒。如遇疫情等情况，应增加环境消毒频次或依据相关规定进行消毒。 | 2 |  |
| 14 | 办公室保洁 | 8 | 工作日8时前清理湿拖一次地面，擦拭一次门、窗台、绿植、办公桌、室内设备表面及陈设物，清理垃圾桶，工作期间完成一次地面清理。 | 2 |  |
| 15 | 随时清理地面及室内垃圾桶，室内垃圾桶不溢满。 | 2 |  |
| 16 | 每周清理一次墙面、室内玻璃。 | 2 |  |
| 17 | 建立及遵守保密条例，不动办公桌文件及物品，不翻阅文件资料，不透露办公区各类信息。 | 2 |  |
| 18 | 会议服务 | 12 | 根据会议要求进行会场布置，准备会务设施设备及物品。会场布置整洁、大方、摆放合理，室内空气清新、温度适宜，地面、墙面整洁无污物、无污渍。 | 2 |  |
| 19 | 指定专人承担会议现场服务。 | 2 |  |
| 20 | 会议服务人员经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，身高不低于1.60米，高中以上文化程度，接受过礼仪礼貌方面的专职培训。迎客、开门、引导、倒水要认真按规范进行。 | 2 |  |
| 21 | 在接到会议主办部门的通知后，在规定时间内能做好会议接待的准备工作等。 | 2 |  |
| 22 | 每次会议后对茶具等客用品进行消毒清洁，清洗、消毒和存放符合卫生防疫规范要求，放置于消毒柜内，存放期超过2周的，应在会议前进行消毒清洁。 | 2 |  |
| 23 | 涉密会议环境符合保密安全要求，服务人员遵守保密规定，禁止发生失泄密事件。 | 2 |  |
| 24 | 安全保卫 | 14 | 主要出入口全天24小时2人值守。 | 2 |  |
| 25 | 对外来人员出入进行问询、准入、登记和放行。对出入人员携带物品、车辆按规定进行验证、检查和登记，保持出入口通行秩序正常。 | 2 |  |
| 26 | 昼间每2小时巡逻1次，夜间每小时巡逻1次，巡逻应采取步行的方式，巡逻中发现异常应依据巡逻方案及时处理，及时记录。 | 2 |  |
| 27 | 保证安防监控设备正常运行。 | 2 |  |
| 28 | 物业服务区域重点部位应通过监控设备对安全秩序进行全天24小时监控，安排1人及以上人员进行值守，监控发现异常应依据管理制度及时处理，并做好记录。 | 2 |  |
| 29 | 车辆出入口设置门禁系统，设置专人值守。 | 2 |  |
| 30 | 车辆应停放在指定位置或停车位内，车辆停放整齐有序，消防通道畅通，不按规定停车的应及时处理。 | 2 |  |
| 31 | 消防管理 | 10 | 实行消防安全责任制，明确消防安全责任人，设置消防组织机构图，制订并执行消防安全管理制度。 | 2 |  |
| 32 | 依据相关法律法规和行业规范，定期进行消防安全检查，排除消防隐患。 | 2 |  |
| 33 | 协助消防管理部门进行消防管理工作。定期进行消防知识的培训以及消防知识的宣传。成立义务消防队伍并明确义务消防组织架构及职责。 | 2 |  |
| 34 | 义务消防员定期进行消防知识与技能的培训与训练，能熟练使用常用消防灭火器等设备设施，掌握基本消防灭火技能。 | 2 |  |
| 35 | 消防控制室设立24小时双人双岗，做到火灾事故不迟报、误报，消防控制室值班人员每班两人，按规定持证上岗。 | 2 |  |
| 36 | 房产设施维修维护 | 18 | 对各类水泵、阀门、表计、控制柜等进行检查每日1次，确保给排水系统通畅、风机正常、各种管道阀门完好、仪表显示准确、系统无明显异味、噪声。 | 2 |  |
| 37 | 依据设施设备规定的周期对电机、水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。 | 2 |  |
| 38 | 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流、排污管口应安装金属防护网并保持完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保护。 | 2 |  |
| 39 | 半年不少于1次对生活水箱清洗消毒，每年不少于2次水质检测，二次供水的设施和处理要求应按国家规定执行。 | 2 |  |
| 40 | 每季对排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行除锈防腐处理，每月对轴承进行润滑，对污水处理系统进行全面维护保养，确保排水设备外观完好，排水畅通，无污水漫溢，正常使用。 | 2 |  |
| 41 | 根据实际情况实施市政集中供暖及自行供暖系统的维护工作。 | 2 |  |
| 42 | 每年对供暖水泵、电机、阀门、控制设备、供热管网进行检修，并建立检修档案。 | 2 |  |
| 43 | 供热期间应24小时值守，每周巡检供热设备设施，确保各类设备、安全附件、阀门、管道、仪表运行正常，并做好记录。 | 2 |  |
| 44 | 遇管网检修、调试等影响供热情况，物业服务机构应提醒房产管理部门。 | 2 |  |
| 45 | 施工管理 | 6 | 协助房产部门对外来施工人员实行登记、备案管理；施工人员进入楼内施工，应进行登记、验证。 | 2 |  |
| 46 | 配合房产部门对施工现场安全与消防安全、施工材料堆放、清运建筑垃圾等进行监督管理和登记。 | 2 |  |
| 47 | 告知施工单位应避免施工噪声、扬尘、异味等对环境造成影响。 | 2 |  |
| 48 | 节能管理 | 6 | 建立能源管理制度，应根据工作性质、气候变化、采购人需求，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数，制定合理、可行的节能运行计划，优化空调、供暖、照明等用能系统的节能运行，合理安排和调整灯光照明启闭时间以及学校放假后供热温度的调整等。 | 2 |  |
| 49 | 配备专人负责重点用能系统、设备的运行管理，对相关能耗设施进行检查、维护和保养，符合国家标准能耗，无跑、冒、滴、漏现象。 | 2 |  |
| 50 | 应对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训。 | 2 |  |
| 总计得分 |  |