

# 河南省科学技术馆综合物业服务项目 服务合同书

采购编号：豫财招标采购-2024-44

甲方：河南省科学技术馆

乙方：索克科技服务股份有限公司

## 河南省科学技术馆综合物业服务合同

甲方：河南省科学技术馆

乙方：索克科技服务股份有限公司

项目名称：河南省科学技术馆综合物业服务项目

为做好河南省科学技术馆物业服务项目，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等规定及甲方的招标文件（含补充、修改文件）和乙方的投标文件（含澄清、补充文件）等，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上签订本合同，甲乙双方共同遵守。

### 一、本合同文件组成

- 1.合同条款、附件及补充协议；
- 2.中标通知书；
- 3.招标文件；
- 4.投标文件；
- 5.双方形成的其他文件等。

### 二、基本情况

- 1.业主名称：河南省科学技术馆
- 2.地理位置：郑州市郑东新区郑开大道 100 号
- 3.服务内容：包括但不限于馆容馆貌管理、房屋日常养护（维修）、

卫生保洁、绿化养护、电梯值守、会议服务、影院场务等。

4.服务要求：符合有效合同文件约定的服务内容和相关考核标准。

5.服务期限：从 2024 年 3 月 6 日至 2027 年 3 月 5 日。服务期限为三年。采取 1+1+1 方式，即每服务满一年进行一次综合考评，考评合格延续下一年服务。

6.合同价格：19358504 元，人民币大写：壹仟玖佰叁拾伍万捌仟伍佰零肆元整。

### **三、服务要求**

#### **(一) 甲方管理配置及要求**

1.服务期内甲方配置指定的现场物业服务管理办公区域，并免收办公区租金、办公用电电费和办公空调使用费。乙方需将该办公区域使用分配方案报甲方审批。如需对该办公区域进行改造或调整，须按照甲方审批的方案执行，费用自理。

2.甲方设立相应的运行管理部门，对口管理现场物业服务单位的工作，实行运行管理联席会议制度，对物业服务工作进行考核、监督和协调。

3.甲方运用信息化系统监控日常运行管理，并强调运行数据收集的重要性，对物业服务单位业务信息报送情况进行考核。

4.甲方运行管理部门设立物业服务质量考评小组，对物业服务各

项工作质量进行日常考评和季度满意度测评，并按季度向乙方发出《管理质量意见书》。

## （二）对乙方的总体要求

1.乙方是河南省科技馆现场运行管理（招标、投标、合同文件约定范围）的第一责任人，以及安全生产管理的管理责任人。

2.岗位设置要求：乙方负责各岗位人员素质要求和基本岗位数量的配置，须符合甲方设置的相关要求，基本岗位不得低于招投标文件要求。

3.人员要求：乙方对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有犯罪记录；按国家及地方有关要求须持证上岗的岗位录用人员应有相关上岗资格证。项目经理的变更，需提前书面征询甲方同意后方可实施。主管以上管理人员的任免应征求甲方意见，甲方如有异议的应调整人选。各个岗位人员要求需满足招投标文件要求。

4.考评要求：乙方需积极配合甲方对物业管理质量、服务质量、信息报送和满意度开展的考评（测评）工作，及对财务（包括为本服务项目员工工资等）和财务凭证及岗位考勤记录等的审核查验工作，及时对不符合要求项目进行分析和整改，完善管理并持续保持，提升和确保物业服务质量。

5.进驻要求：乙方收到中标通知书/成交通知书后，须按招标要求和投标承诺第一时间组织人力物力为本物业服务提前做好准备，以保

障场馆的正常运行。

6.工资待遇：乙方用工最低工资福利标准应符合甲方对各岗位所设定的要求，不得低于郑州市最低工资标准，排岗用工应符合《劳动法》的有关要求。

#### **四、服务文件的组成**

乙方应向甲方提交的服务文件至少应包含如下内容：

- 1.管理方式、运作程序、方案及实施文件；
- 2.管理整体设想及策划；
- 3.管理方式和工作计划；
- 4.人员的配备、培训与管理（提供人员资格证书扫描件），应提供员工入职培训、上岗培训、提高培训、转岗培训计划；
- 5.管理规章制度和档案的建立与管理，所有员工的岗位职责；
- 6.服务承诺及措施；
- 7.采购内容以外的延伸服务；
- 8.乙方所聘用人员的资质证明等；
- 9.各项应急预案，包含大风、暴雨雪、突发情况等应急处理预案。

#### **五、费用支付及要求**

1.综合物业服务质量考评分为月度日常考评和季度满意度测评，物业费支付分两部分：月管理服务费和质量奖惩金。其中月管理服务费按照月度日常考评计算发放，质量奖惩金按照季度满意度测评计算

发放。根据乙方月报价，月管理服务费按当月物业费的 90% 计算，按月支付；质量奖惩金按当月物业费的 10% 计提，按季度支付。待本服务合同到期、甲乙双方办理完交接手续后，按照考核结果支付剩余价款。

总物业费用	每年费用	月度物业费	月管理服务费	月计提质量奖惩金
19358504 元	6452834.67 元	537736.22 元	483962.6 元	53773.62 元

2.乙方根据甲方需要派驻工作人员。若当月乙方工作人员达到基本岗位设置人数，月管理服务费根据考评结果按规定支付；若当月工作人员没有达到基本岗位设置人数，月管理服务费按“当月管理服务费÷当月基本岗位设置人数×实际到岗人数”计算，以此为基准，根据考评结果按规定支付。月计提质量奖惩金按“当月计提质量奖惩金÷当月基本岗位设置人数×实际到岗人数”计算，以此为基准，根据考评结果按规定支付。

3.自合同签订之日起，甲方向乙方按月支付管理服务费，次月 15 日前支付上个月费用；按季度支付质量奖惩金，次季度初（当月 15 日前）支付上季度费用。

4.甲方财务部门凭相关部门开具的月度考核单或季度满意度测评表和乙方开具的正规发票，以转账方式向乙方支付相应费用。

5.合同期内最后一个月的服务费和最后一个季度的质量奖惩金，

待甲乙双方办理完交接手续后，由甲方根据考评结果按规定支付给乙方。

6.在本合同履行期限内，合同价格保持不变，不因原材料及人力费用等市场行情变化而变动，乙方严格按照本合同及投标文件约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担，乙方不得以亏损或其他任何理由擅自增加费用、降低服务标准或减少服务内容。

## 六、考评结果运用

1.考评分日常考评和季度满意度测评。

2.日常考评结果运用

2.1 月度日常考评作为月服务费支付的主要依据。甲方依据《物业服务质量日常考核办法》（见附件1），每周不定期考核2次，月度日常考评结果（得分）：月度每次考评得分总和÷8，月服务费根据得分情况支付。

2.2 日常考评结果满分为100分，合格分为85分。

2.3 日常考评得分≥85分，甲方按规定足额支付当月服务费。

2.4 日常考评得分<85分，不足85分每低于1分按当月服务费的0.5%额度扣除相应的服务违约金。属安全问题的，如没有按照甲方所下达通知内的要求时限按时完成整改的，甲方按合同物业服务费当月金额1%的额度扣除相应的服务违约金，同时，甲方有权另行委托第

三方完成相关工作，费用亦从乙方合同服务费中支付，造成严重损失的，全部由乙方负责。

### 3.季度满意度测评结果运用

3.1 季度满意度测评作为支付质量奖惩金的主要依据。季度满意度测评每季度进行一次。季度满意度测评得分：100-公众投诉扣分-调查问卷满意率扣分。公众每有效投诉一次扣 5 分；一份调查问卷中满意率低于 80%的扣 5 分，每下降一个百分点再扣 1 分，以此类推。质量奖惩金根据得分情况支付。

3.2 季度满意度测评满分为 100 分，合格分为 75 分。

3.3 得分值 $\geq$ 75 分，计发 100%当季质量奖惩金；

3.4 得分值 $\geq$ 70 分，计发 90%当季质量奖惩金；

3.5 得分值 $\geq$ 65 分，计发 80%当季质量奖惩金；

3.6 得分值 $<$ 65 分，每下降 0.5 分在上一级计发额基础上再扣减质量奖惩金 1%。

## 七、履约保证金

1.合同签订后由中标人缴纳年平均服务费 5%的履约保证金或银行保函(有效期至合同结束后)，采购人收到履约保证金或银行保函、合同备案通过后，在中标人完成其合同义务包括任何保证义务至合同结束无质量问题，无息退还中标人履约保证金或银行保函。

2.本项目合同期满时，乙方完成相关服务工作，没有违约行为，

办理完相关交接手续，并按时退场后的 10 日内，由甲方将履约保证金一次性无息退还乙方。

3.本项目合同期内，若乙方在甲方组织的月度考核中没有达到相应分值，甲方将按照合同约定从乙方服务费中或履约保证金中扣除违约金。

4.本合同履行过程中，若乙方在连续三次月度考核中均低于合格分值，并直接造成甲方损失（包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定等方面），情节严重的，甲方有权单方面终止合同，履约保证金不予退回，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

## **八、甲方的权利与义务**

1.为乙方提供值班所需要场地和综合办公用房。乙方使用甲方的房屋资产应严格按照甲方的相关规定使用，不得出租或挪作他用。

2.协调组织乙方服务项目的交接工作，审核并备案乙方的经营资质及关键岗位人员资质。

3.审定乙方拟定的物业管理服务计划、方案和制度，检查监督乙方提供的各项服务承诺的执行情况。

4.对乙方管理实施监督检查。有权要求乙方对违反服务承诺的事项进行限期整改；有权要求采纳甲方提出的合理要求；有权对乙方不称职的人员提出撤换的建议，乙方应服从甲方领导指挥，完成甲方交办的临时工作（需与物业服务相关），对拒绝、不服从或抵触甲方领

导指挥的乙方工作人员，甲方有权利要求乙方进行调换。每半年对乙方管理及服务进行一次全面工作考核，每年进行一次综合考核，如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误，甲方有权终止合同并追究乙方相应责任。

5.对乙方的综合考评结果应及时通知乙方，并对有关需要改进的事项进行二次监督，促使其整改到位。对于拒不整改的，甲方有权自行聘请其他公司进行整改，整改费用从乙方管理服务费用中扣除。

6.有权对乙方违反合同有关规定的行为及达不到质量标准的事项要求乙方进行经济补偿。

7.对乙方在服务项目管理过程中所发生的重大事项享有知情权。

8.承担乙方在提供物业服务过程中所消耗的水电费，不承担其他任何费用。

9.不得行政干涉乙方在法律法规规定和本合同约定范围内的经营管理业务，并应对乙方开展本合同约定的各项服务给予配合和支持。

10.未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的合同项下的义务，否则视为违约，甲方有权单方面解除合同；本项目禁止分包与转包。

11.因乙方过错导致甲方有重大经济损失，或导致甲方名誉受到不良影响时，甲方有权单方面解除合同（给甲方造成的经济损失由乙

方承担)。

12.甲方有义务按照乙方提出的安全隐患整改建议进行整改。

13.甲方人员或合法进入甲方场所的第三方因乙方在物业服务中的过错和瑕疵造成的人身或财产损失，乙方要承担相应的赔偿责任。如甲方先行支付后可以向乙方追偿，追偿范围包括但不限于诉讼费用、差旅交通费用、律师费用、利息、名誉损失等。

## 九、乙方的权利与义务

1.根据法律法规的有关规定和有效合同文件的约定，制定物业管理办法及实施方案，开展各项物业管理服务活动，但不得损害甲方的合法权益，获取不当利益。

2.根据法律法规的有关规定和本合同的约定向甲方收取管理服务费用。

3.负责做好服务区域内的安全防范工作，发现安全隐患及时处理并上报。

4.负责场馆内部乔木、灌木养护工作，确保树木生长正常，各类品种树木存活率不低于99%，草坪覆盖率不低于95%，未达到养护标准，乙方负责按季节性定期进行补栽。

5.负责其员工各类有效证件及手续的督办和审验，保证特殊工种必须持证上岗。乙方所有聘用员工的名单、联系方式、身份证复印件、学历证书、缴纳社会保险情况等信息须交甲方备案(如人员变动应当

及时更新)，作为甲方日常管理和监督检查的依据。负责其员工社会治安的管理，自行处理其员工的社会治安问题，并独立承担相应责任。

6.接受甲方考核和相关行政主管部门的监督，不断完善管理服务，如因乙方管理失误造成事故及甲方损失，乙方承担全部责任并负责全部赔偿。

7.乙方以合同约定并经甲方确认的标准作为管理服务标准，必须每月进行工作自评，如有不符合标准的情况，须及时整改。

8.乙方承担所聘用人员工资福利并按国家规定为聘用人员交给各种社会保险和工伤保险。因乙方未按国家规定为聘用人员办理并缴纳社会保险、劳动保险及工伤保险，或未按国家法律法规规定承担所聘用人员各项费用，由此发生的各种劳动及劳务纠纷由乙方承担一切责任。由此给甲方造成名誉和经济损失的，甲方可向乙方要求赔偿。

9.工作人员必须经专业培训后方可上岗，乙方培训结束后应当对培训人员进行考核或考试，并将考核或考试的结果书面报甲方存档备查。乙方人员应当遵守甲方的规章制度，统一着装，佩带员工号牌，爱护甲方的各类设施设备及其它财产，如乙方工作人员因过错损坏甲方设施设备及其它财产，由乙方负责赔偿。

10.乙方需按照招投标文件要求，提供包括但不限于馆容馆貌管理、房屋日常养护（维修）、卫生保洁、绿化养护、电梯值守、会议服务、影院场务等各项服务，并承担零星维修、租赁、保洁消耗品、

垃圾清运、病虫害治理等招投标文件要求的各项费用，必须服从甲方工作大局，做好与甲方的协调和配合工作。

11.乙方应保证在投标文件“投入设备一览表”中所列明的设备、数量的基础上，提供满足招标文件物业服务所需的各类工具、用品及机械设备，对物业服务所使用的各种工具及设备承担质量保证义务，如因乙方各种工具设备的质量问题给甲方及第三方造成损失的，乙方应当承担赔偿责任。

12.法定节假日的加班安排及各类物业服务所需的劳保用品、各类服装等均由乙方负责，委托管理期间，服务范围内所需要的一切费用由乙方承担。

13.乙方应当对本项目提供直接的管理服务，不得以内部承包的名义转让本项目，也不得以收取管理费等形式进行转包，也不得将本项目分解后分别向他人转包、分包、承包。

14.负责其聘用人员的养、老、病、伤、残、亡及安全和意外事件的处理，并独立承担相应的法律责任和经济责任。对甲方和第三方人身或财产造成损害的，乙方必须承担由此而产生的一切责任。

15.乙方物业服务人员应严格按照甲方各项安全管理规章制度、投标文件的服务措施、承诺等（招标文件作为合同附件2、投标文件设备投入承诺作为合同附件3），履行自己的职责，遵纪守法、不得迟到、空岗、脱岗。

16.本合同到期或终止当日，乙方无条件向甲方移交档案资料，退还属甲方所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料，积极配合甲方办理物业各类交接手续，完成后方可撤场。乙方未按时履行交接手续或者交接手续未达到甲方要求的，甲方有权没收乙方履约保证金；履约保证金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权向乙方进行追偿。

## 十、赔偿责任

1.由于不可抗力或非乙方人员失职造成的财产损失，由双方按照公平原则协商解决。

2.乙方因管理不善、员工未按规定履行岗位职责、工作失职等原因造成甲方财产丢失、损失、损坏的，乙方应全额赔偿，并追究当事人以及乙方公司级领导法律责任。

3.乙方承担用工主体资格，应按时支付工作人员工资和办理社会保险，乙方处理与其工作人员的劳动纠纷不得影响本合同的正常履行。乙方派遣的人员在工作中导致任何人身伤亡事件（含第三方）或任何动产、不动产损失的，该损失均由乙方承担，甲方对此概不负责，如因上述原因导致甲方遭受损失或连带索赔的，乙方须负全部责任，并赔偿甲方所遭控告的一切损失以及所支付的费用（包括但不限于各类赔偿金、差旅费、律师代理费、诉讼费等）。

4.乙方未按招投标内容进行服务将进行相应处罚。

5.乙方未按照本合同第九条、第16款规定，未在合同到期或终

止当日及时履行撤场及交接义务，甲方除扣除乙方履约保证金外，乙方还需按照合同总金额的 10% 向甲方承担违约责任；上述金额不足以赔偿甲方损失的，甲方还有权就损失部分向乙方进行追偿。

## 十一、合同解除、违约责任、协商方式

1. 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策及时协商处理。

2. 甲、乙双方任何一方如在正常情况下提前终止合同，终止要求提出方应提前三个月以书面形式通知对方，否则，其应承担合同总标的的 5% 违约金作为给对方的赔偿。

3. 乙方在物业服务过程中未履行合同及招投标文件要求，经甲方书面要求其纠正仍不纠正的，甲方可以单方面终止合同；给甲方造成损失的，甲方有权向乙方进行索赔。

4. 如乙方违反本合同的约定，将本合同以各种形式分包、转包、承包，或分割后进行转包的，乙方应当承担本项目总金额 30% 的违约金，甲方有权提前解除合同并可要求赔偿损失。

5. 在履行合同中发生纠纷时，由双方协商解决，协商不成的，可通过甲方所在地法院诉讼途径解决。

## 十二、其它规定

1. 因前期绿化合同（合同编号:hnskjght2021-0-4）于 2024 年 6 月 30 日到期，乙方绿化团队先不进场，甲方暂不支付绿化相关费用（标

准为前期绿化合同的费用标准)。如有变动,乙方绿化团队进场时间以甲方书面通知为准。

2.如有未尽事宜,双方协商后以正式文件补充,补充的文件与本合同具有同等效力。

3.如遇政府相关政策调整,将依据相关规定对费用做出适时调整。

4.本合同一式陆份,合同正文及附件共计59页,甲方留存肆份,乙方留存贰份,双方签章后生效。缺页之合同为无效合同。

5.本合同约定时间到期,合同自然终止。

附件: 1.物业服务质量考核管理办法

2.项目招标采购需求及技术要求

3.投标文件项目投入设备

甲方(盖章)



法定代表人



2024年3月6日

乙方(盖章)



法定代表人



2024年3月6日

## 物业服务质量考核管理办法

### 1.目的

为促进场馆管理规范化和标准化,提高物业管理和服务水平,实现促进省科技馆可持续发展的目标。

### 2.适用范围

2.1.适用于驻场物业服务单位及其驻场服务所有员工。

2.2.考评范围:物业服务合同范围内服务单位应履行的工作,包括驻场物业服务单位所提供的综合管理、质量管理、安全管理、物业服务,以及其他专业化服务项目管理等内容。

### 3.权责

3.1.省科技馆成立物业服务质量考评小组,由馆领导任组长,运行管理相关部门负责人任副组长,各业务部门相关人员任成员。

3.2.运行管理相关部门为日常考评组织和责任部门,负责考评计划的编制和组织实施,安排考评人员开展日常考评和组织季度满意度测评,负责考评过程的沟通,考评结果的统计分析以及考评办法的改进等。

3.2.驻场物业服务单位需配合运行管理相关部门开展各项考评工作,派专人对接考评工作,并根据考评反馈的结果,组织服务的改善和提升。

### 4.工作程序

4.1.考评原则:考评以“全面、客观、公平”为原则,以“完善服务、管理提升”为目的。以“计划督促、日常检查、专项考评”为方法。

#### 4.2.考评依据:

4.2.1.省科技馆和驻场物业服务单位签订的《物业服务合同》及其附件,以及招标文件相关条款的要求;

4.2.2.《物业服务质量日常考评标准》(见附表1)。

4.2.3.行业法律法规要求和相关质量标准。

4.2.4.省科技馆的管理目标要求和考核指标,详见《量化考核指标》(见附表2)。

4.2.5.省科技馆和驻场物业服务单位的质量管理体系文件。

4.2.6.省科技馆下达的工作计划和任务、驻场物业服务工作计划、日常工作联系单和运行管理会议安排计划工作等。

4.2.7.相关场馆运行管理制度和办法等。

### 4.3.考评内容

4.3.1.计划执行和落实：对物业管理服务计划工作、省科技馆下达的工作计划和任务、驻场物业服务工作计划、日常工作联系单和运行管理、会议安排、计划工作等的执行和落实情况。

4.3.2.运行工作质量：对物业服务日常运行的执行质量情况、专项工作的执行质量情况以及管理目标的落实质量情况。

4.3.3.岗位出勤情况：对省科技馆要求的岗位需求落实情况与实际布岗、出勤情况。

4.4.考评方式：分为日常考评和季度满意度测评。

4.4.1.日常考评，指对考评内容的工作质量的考评。日常考评实行扣分制，具体标准见《物业服务质量日常考评标准》。

4.4.2.季度满意度测评，每季度组织一次，由甲方组织测评，抽样范围为省科技馆中层以上领导干部和运行管理相关部门考评人员。

4.5.考评手段：可采用现场抽查、询问、观测、查看质量记录文件和监控录像、听取汇报、第三方暗访等手段进行考评，并有对现场检查情况和资料进行拍照、复印留档的权利。

### 4.6.考评程序

#### 4.6.1.日常考评

4.6.1.1.各项专业服务每周抽查考评次数不低于2次，当次考评需做好物业服务质量考评记录。由运行管理相关部门考评人员负责进行，每次原则上考评人员至少2人同行。当抽查物业服务各岗位或服务质量发现不合格项时，填写《物业服务质量考评任务单》（见附表3）并在考评结果栏选择扣分项，送物业服务单位相应质量管理部门确认。

4.6.1.2.对于考评小组未现场考评，但业已发生的对现场服务或场馆运行产生重要影响的事件或事项，直接认定为不合格项，在运行信息系统上填写《物业服务质量考评任务单》并在考评结果栏选择扣分项，纳入日常考评结果中。

4.6.1.3.省科技馆考评小组以外的工作人员在工作中发现物业服务单位的不合格项时报告给考评小组，由考评小组核实后，在运行信息系统上填写《物业服务质量考评任务单》并在考评结果栏选择扣分项，纳入考评结果。

4.6.1.4.如物业服务单位对考评结果有异议，可在3个工作日内提出申诉，考评小组组织复议，并在3个工作日内给出回复意见。

#### 4.6.2.季度满意度测评

4.6.2.1.服务满意度测评每季度进行一次。

4.6.2.2.甲方中层以上干部和运行管理相关部门考评人员，参加服务满意度测评。

4.6.2.2.如服务单位对测评结果有异议，可在3个工作日内报至运行管理相关部门考评小组处进行复议核定，考评小组组织复议，并在3个工作日内给出回复意见。

#### 4.7.考评结果运用

##### 4.7.1.日常考评结果运用

4.7.1.1 日常考评作为月服务费支付的主要依据。甲方依据《物业服务质量日常考核标准》，每周不定期考核2次，月度日常考评结果（得分）：月度每次考评得分总和÷8，月服务费根据得分情况支付。

4.7.1.2 日常考评结果满分为100分，合格分为85分。

4.7.1.3 日常考评得分≥85分，甲方按规定足额支付当月服务费。

4.7.1.4 日常考评得分<85分，甲方按每低于85分1分按当月服务费的0.5%额度扣除相应的服务违约金。属安全问题的，如没按照甲方所下通知内的要求时限按时完成整改的，甲方按合同物业服务费当月金额的1%额度扣除相应的服务违约金，同时，甲方有权另行委托第三方完成相关工作，费用亦从乙方合同服务费中支付，造成严重损失的，全部由乙方负责。

##### 4.7.2.季度满意度测评结果运用

4.7.2.1 季度满意度测评作为支付质量奖惩金的主要依据。季度满意度测评每季度举行一次。季度满意度测评得分：100-公众投诉扣分-调查问卷满意率扣分。公众每有效投诉一次扣5分；一份调查问卷中满意率低于80%的扣5分，每下降一个百分点再扣1分，以此类推。质量奖惩金根据得分情况支付。

4.7.2.2 季度满意度测评满分为100分，合格分为75分。

4.7.2.3 得分值≥75分，计发100%当季质量奖惩金；

4.7.2.4 得分值≥70分，计发90%当季质量奖惩金；

4.7.2.5 得分值≥65分，计发80%当季质量奖惩金；

4.7.2.6 得分值<65分，每下降0.5分在上一级计发额基础上再扣减质量奖励金1%。

4.7.3.如岗位设置和数量不能满足省科技馆方在招标文件中提出的需求，除进行日常考评扣分外，根据实际核查数扣减缺岗人员当天应发工资的两倍。

4.8.如发生以下事件，经省科技馆考评小组议定为物业公司管理责任的，该季度质量奖惩金全部扣除，并按合同约定另行进行其他处理。

4.8.1.发生安全责任事故（火灾、安全责任事故、治安责任事故等），出现人身伤亡。

4.8.2.发生严重服务质量事件，影响正常开馆及重要VIP接待活动，严重影响省科技馆品牌和对外形象及利益。

4.9.如物业公司在配合或代表省科技馆获得区级以上荣誉方面做出突出成绩，经省科技馆考评小组评议通过后，可在当月的日常考评月度总分中加0.5—3分，单项已有奖励的除外。

#### 4.10.考评沟通和整改完善

4.10.1.为促进服务质量的完善和提升，运行管理相关部门和物业公司每周对考评情况进行沟通。

4.10.2.物业服务单位根据日常考评结果反馈组织不合格项的整改完善，运行管理相关部门组织抽查复检。

4.11.根据运行管理工作和物业服务的实际情况，运行管理相关部门负责持续对本考评办法进行调整完善。

#### 5.附表：

- 1.《物业服务质量日常考评标准》
- 2.《量化考核指标》
- 3.《物业服务质量日常考评任务单》

附表1

物业服务质量日常考核标准

服务内容	工作目标	工作要求	考核及评分办法	满分 值
一、综合 管理	合同条款 落实到位	按合同条款做好相应物业服务和管理 工作。不断完善内部管理和服 务，提高服务水平和质量。	合同条款未按要求落实，因服务质量 差、态度不好或工作不到位导致观众 或甲方提意见或投诉的，视其性质和 影响程度，扣3-5分。	10
	完善管理 制度，岗 位责任制	制定完善管理制度和日常工作操 作规范、标准；日常工作档案建 立齐全并管理规范，及时更新。	管理制度和日常工作操作规范覆盖全 面，检查记录真实，档案建立完善。 不到位1项1次扣1分。沟通协调后未提 供视为不及时，一次扣2分。	
	执行率 100%	建立完善岗位责任制度、现场巡 回检查制度，检查记录清晰，发 现问题有整改、有跟进。	缺现场或运行信息系统巡查记录，发 现一次扣1分；记录不清晰或虚假记 录，发现一次扣1分；发现问题无整改、 无跟进，发现一次扣2分。	
	管理层管 理到位	管理层做好管理工作，做好纠正 预防和整改完善工作，杜绝问题 未整改彻底或同样问题再次发 生。	如管理层未做好管理工作或纠正预防 工作不到位，不合格项经检查未按要 求整改彻底或整改期后在一个月内同 样问题再次发生，扣2分；两个月内第 三次发生，再扣3分。	
	人员在岗 保障率 100%、特 种岗位持 证上岗率 100%	做到岗位分配合理，管理区域全 面覆盖。员工工作时间准时到岗， 无缺岗、脱岗、串岗现象。按国 家相关法律法规要求规定的特种 岗位，必须持证上岗。	未按要求布岗，不能满足岗位和现场 服务需求，或缺岗10分钟，一次扣1分， 并按相应规定另行扣罚。	
岗位人员 素质达标	各在岗人员具备该岗位基本岗位 素质和能力要求，熟知岗位职责	违反岗位纪律，每人次扣1分；违反场 馆运行管理制度一次扣1分；不具备对		

	率100%	和各项规章制度，严格遵守岗位纪律和场馆运行各项规章制度，认真履行工作职责。	应岗位素质要求的，一人次扣1分；因服务缺失、态度不好或工作不到位导致观众或甲方提投诉的，视其性质扣3-5分。	
	遵守员工基本服务规范	上班期间按员工着装规定着装，保持良好的服务形象。	在岗人员岗位形象不达标一人次扣0.5分；仪容仪表不到位一人次扣0.5分。	
	按期保质完成工作任务，计划完成率100%	按时按要求提交各项方案、计划、总结等资料并组织实施，记录齐全、完整。上报的各类资料、数据信息完整、准确。 及时对甲方提出的工作协作要求进行配合落实。	提交文件信息不完整不准确一次扣0.5分；未按要求及时提交一次扣1分；组织实施未达要求一次扣2分；计划未沟通但与实际不相符扣2分。 未按要求完成工作计划或任务的，一次扣1分。工作结果反馈为不满意的，一次扣2分。	
二、质量管理	服务响应及时率100%	面向观众的服务或甲方交办的任务，现场服务响应时间迅速、执行到位。	现场响应时间馆内不超过5分钟，馆外不超过10分钟，拖延一次扣1分，拖延造成现场不良影响的一次扣2-5分。	15
	沟通协调良好	计划性工作影响面广或需设备设施停用的，提前做好沟通协调，避免影响现场服务和场馆运行。	沟通不及时导致影响服务和场馆运行的一次扣1分。	
	服务类和辅助管理类工器具管理到位	做好服务、管理及日常工作使用的各类工器具的管理工作。特种工器具按相关要求管理并按期检验。发现故障及时维修或通知相应部门采取措施，并做好资产管理，配合甲方的资产盘点工作。	未及时修复或通知相关部门采取措施一次扣1分，特种工器具未按期检验发现一次扣2分，未做好管理工作造成设备设施、资产损坏或丢失，视情节和财产价值情况扣1-3分，并按规定进行赔偿，按相应规定另行处理。	
	施工管理到位	符合合同及施工管理要求，安全监管按照相关规范和标准执行，过程巡查和监督到位，且验收一	单个项目发现管理不到位，核查验收情况不符合，发现问题未及时采取措施降低不良影响的，一次扣2分。导致	

	致。发现问题及时上报并处理。	后果严重的，视情况扣3-5分。	
重大接待/活 动及各类型 临时活动的 执行保障率 100%	重大活动及临时接待任务人员及时到位；设备运行安全可靠；应急处理及时迅速。	因保障或执行不到位造成失误或不良后果，扣2-5分。	
做好质量 督导工作， 不断提升 服务质量	建立内部监督和督导机制，做好自查自检。按需开展甲方对物业的客户满意率调查，满意率大于98%。结果及整改措施需向甲方公示，并有整改措施落实记录。	内部督导不完整，一次扣1分；整改措施未落实，一次扣1分。满意率未达标一次扣2分，未有结果公示或整改措施未落实，一次扣2分。	
对物业服 务质量的 有效投诉 为0	物业管理执行到位，从业人员服务到位，设备设施按时按需开放；并做好各个来源途径的投诉接待工作，按操作流程做好后续跟踪处理和记录。	因物业服务质量问题导致的有效投诉，视性质和影响程度，扣2-5分，并按相关规定和条款另行处理。因与投诉方沟通过程中态度恶劣或处理不善引起事态恶化，一次扣3分。	
三、安全	安全生产 工作落实 到位，安 全责任事 故发生率为0	严格制定执行安全管理制度，落实安全责任事故层级负责制，落实各项安全生产工作，落实安全检查，及时发现、消除安全隐患，防范安全责任事故发生。	每发生一次，视其轻重扣2-5分，并按相关规定和条款另行处理。
管理	特殊工种 管理完善	特殊工种有完善的安全管理制度，执行落实到位。	缺安全管理制度发现一项扣1分，有制度无落实或落实不到位，一次扣2分。
	突发事件 预防和控 制措施到 位	制定并完善各类应急预案，做好突发事件应急预案的演练和实施工作，突发事件预防和控制措施到位。工作区域内发现有异常或突发事件，需及时上报并按应急	各类应急预案每年至少演练1次，消防为2次，未完成一次扣2分。因防控措施未到位或未及时响应导致现场服务质量出现问题或导致影响扩大的，一次扣2-5分。
			15

		预案处理。		
	安全隐患 排查整改 到位	做好定期和节假日前的安全检查， 排查安全隐患，做好检查记录，跟 进整改方案，确保公共安全。	未按规定进行检查发现次扣1分；未做 好记录一次扣1分；责任范围内的整改 措施未执行或执行不到位，单项扣3分。	
四、馆容 馆貌管 理	各类服务 设施管理 到位	编制各类服务设施管理办法，做 好公共设施设施常规性管理、维 护。	各类服务不及时不到位1次扣1分，因 服务不及时造成扩大化的发生一次扣 2-5分。	10
	各种标识 牌、导向指 示牌管理工 作到位	各标识牌指示清晰无损坏，各类临 时标识牌等物料摆放整齐；定期对 导向指示牌及各种标记予以清洁， 保持明晰。	标识牌导向指示不清晰、损坏没及时 维修更新一次扣1分，告示牌及各种导 向标记没有及时更新保持明晰发现一 次扣1分。	
	各类活动占 地设施设备 管理到位	各类活动占地、商业活动、设备设 施及摆放物品管理有序，并灵活根 据现场情况调整配置。	未规范摆放各类活动物品等物料，发现 一次扣1分；未做好活动占地及有关设 施管理，未及时制止销商小贩活动及私 搭乱建行为，发现一次扣2分。	
五、电梯 值守	做好电梯 管理和有 关设施管 理	做好馆内有关设备设施的管理及 报修；做好电梯、扶梯出入口的 管理工作。	发现问题未及时处理或上报一次扣1 分；未做好电梯管理导致事故的一次 扣2-5分。	10
	贵宾接待 服务满意 率100%	协助做好贵宾接待服务，有问题 及时反馈，保障各项相关工作落 实到位。	服务不及时不到位一次扣1分；有问题 未及时反馈一次扣1分；未妥善处理现 场导致接待失误的一次扣2-5分。	
六、会议 服务	做好会议 保障、人 员引导、 礼宾服务 等	做好人员调配和各项准备工作， 保障会议相关物资的充分准备， 会议设备设施的正常使用，有问 题及时处理，保障会务服务的正 常开展。	会议预约后有专人提供会务服务，一 次不到位扣1分。会议准备不到位或失 误，一次扣3分。会议系统出现故障不 及时报修，一次扣1分，影响会议举行 扣3分。	5
七、保洁	清洁、保 洁及时率	馆内和办公区域清洁卫生达标； 垃圾清理日产日清；空气清新、	开馆前每发现一处卫生未达标扣0.5 分；开馆期间未及时清理垃圾导致地	15

服务	100%	无异味。闭馆后保洁及时有效，清洁完毕相关照明灯及设备及时关闭。	面污物明显、异味明显，每次扣1分；用展项设备灯未关闭的一次扣1分。	
	卫生间保洁到位，洁具设备设施报修及时，维修及时	对重点区域洗手间实行定岗服务，保证厕格、洗手池台面、垃圾及时清理。	按卫生间服务质量标准检查，一处不符合扣0.5分；客流高峰期不达标一次扣1分。	
		保洁工具、设备设施齐全，摆放整洁有序，发现洁具等设备设施故障及时报修处理。	工具设备不齐全影响现场清洁效率和效果的，一次扣1分。故障未及时报修一次/处扣1分。	
八、房屋日常养护	维保计划完成率100%	编制年度/月度维保计划，并根据维保计划定期组织维护保养，无出现维修、保养后问题重现。	未建立台账或台账不完整一次扣1分；未编制维保计划扣1分；未按计划实施扣1分；出现维修后保养后问题重现，发现一次扣2分。	10
	房屋完好率大于98%	做好建筑物的日常巡检工作，发现问题及时上报或处理，遇有事故，及时抢修。	发现问题上报不及时，发现一次扣1分；造成部分建筑物无法正常使用，出现一次扣2分；未及时采取相应措施导致出现安全问题的，一次扣2—5分。	
	维修及时率100%，零修合格率100%	对各类报修响应及时，急修5分钟内到场处理修复，一般性维修当天处理完成，需另外购置材料维修的，2个小时内回复并持续跟进。	维修不及时或不合格一次扣1分，影响现场造成影响的一次扣2分。	
九、影院场务	做好影院内的秩序维护、现场服务等	做好人员调配和各项准备工作，做好现场影院服务，有问题及时汇报处理，保障影院正常开展。	现场无人维护进场退场秩序工作，一次扣2分。未按要求发放回收观影设备，一次扣2分。	
十、绿化管理	按合同和园林一级养护标准	按合同养护要求及园林一级养护标准进行养护。发现问题及时记录并处理并与甲方单位相应负责	绿地范围内养护工作（包括喷淋等配套系统）不达标，单次单项扣2分。事项类未按要求或标准进行，单次单	10

	人及时沟通。	项扣 3 分。
	做好安全管理，识别安全隐患。 对安全隐患进行修复时，做好围蔽管理。使用机械操作时，对员工进行安全培训。	未按要求或标准进行，单次单项扣 2 分。

注：

- 1.上表各服务内容的对应分值，为该项扣分上限值，合计总扣分数为100分。
- 2.上表各服务内容，对应其工作要求和考核及评分办法进行考评，其实际扣分数等于其下各小项考评扣分数之和；当其扣分数超过其对应分值数时，则以该分值数为日考评扣分数。
- 3.以上各工作标准，如在过程中有变动，以书面的最新标准或要求为准。

附表2

量化考核指标

序号	考核项目	量化指标	管理指标实施措施
1	场馆建筑物完好率	大于 98%	指定维修技术人员负责责任区域内的房屋巡查, 建档记录, 确保房屋完好、整洁, 无损坏公共设施现象。
2	一般绿化区域完好率	大于 98%	通过平时的维护保养并建立定期检查、排查制度, 确保设施设备的完好
3	一般公共区域设施完好率	大于 98%	通过平时的维护保养并建立定期检查、排查制度, 确保设施设备的完好
4	返修率	小于2%	建立良好先进的沟通联络, 紧急情况立即通知相关岗位当值人员, 建立严格的修缮制度, 零修工程及时完成, 急修工程不过夜。实行24小时值班制度。正常情况10分钟内到场。
5	火灾发生率	0	定期进行防火培训和演习, 加强宣传, 发现隐患, 及时处理并通知服务中心, 确保消防安全。
6	安全措施保证率和突发事件控制率	100%	完善各类应急预案, 经常性组织进行各项应急演练, 各类突发事件预防和控制措施到位。
7	安全责任事故发生率	0	严格制定执行安全管理制度, 落实安全责任事故层级负责制, 发现问题及时处理反馈。
8	清洁、保洁及时率	100%	保洁落实到人, 进行全天候保洁工作, 巡查记录完善, 监督检查得力, 严格考核制度。
9	观众有效投诉率	小于1%	做好做细各项服务工作, 采取措施, 加强与客观众的沟通, 强化服务意识, 提高员工素质, 及时为观众、用户排忧解难。投诉处理有结果、有记录、有回访。
10	投诉处理及回访率	100%	对投诉事件及时回访, 做好解释和沟通工作, 消除影响。
11	服务人员专业培训合格率	大于 99%	员工分别进行入职培训、在职培训、定期培训等常规培训, 并予以考核; 对于特种作业、行业性要求的员工, 实行定期培训, 并予以考核。

12	特种岗位持证上岗率	100%	特种岗位员工需持相对应上岗证件。
13	岗位责任制执行率	100%	通过系统的培训，使员工充分掌握熟习各项规章制度与岗位职责；采取执行严谨有效的监督机制和奖惩机制，切实落实岗位职责任务，保障各项规章制度的落实执行，使物业服务工作高效高质地进行。
14	服务及时率	100%	制定完善管理制度，责任部门监督执行。
15	档案建立与完好率	100%	建立资料库，档案齐全，管理完善。

附表3

物业服务质量日常考评任务单

服务内容	工作目标	工作要求	考核及评分办法	扣分内容及分值	考核人员签字	物业人员签字
一、综合管理	合同条款落实到位	按合同条款做好相应物业服务和管理工作和管理工作。不断完善内部管理和质量，提高服务水平和服务质量。	合同条款未按要求落实，因服务质量差、态度不好或工作不到位导致观众或甲方提意见或投诉的，视其性质和影响程度，扣3-5分。			
	完善管理制度，岗位责任制执行率100%	制定完善管理制度和日常工作操作规范、标准；日常工作档案建立齐全并管理规范，及时更新。 建立完善岗位责任制、现场巡回检查制度，检查记录清晰，发现问题有整改、有跟进。	管理制度和日常工作操作规范覆盖全面，检查记录真实，档案建立完善。不到位1项1次扣1分。沟通协调后未提供视为不及时，一次扣2分。 缺现场或运行信息系统巡查记录，发现一次扣1分；记录不清晰或虚假记录，发现一次扣1分；发现问题无整改、无跟进，发现一次扣2分。			
	管理层管理到位	管理层做好管理工作，做好纠正预防和整改完善工作，杜绝问题	如管理层未做好管理工作或纠正预防工作不到位，不合格项经检查未按要求整改			

	未整改彻底或同样问题再次发生。	彻底或整改期后在一个月內同样问题再次发生，扣2分；两个月內第三次发生，再扣3分。			
人员在岗保障率100%、特种岗位持证上岗率100%	做到岗位分配合理，管理区域全覆盖。员工工作时间准时到岗，无缺岗、脱岗、串岗现象。按国家相关法律法规要求规定的特种岗位，必须持证上岗。	未按要求布岗，不能满足岗位和现场服务需求，或缺岗10分钟，一次扣1分，并按相应规定另行扣罚。			
岗位人员素质达标率100%	各在岗人员具备该岗位基本岗位素质和能力要求，熟知岗位职责和各项规章制度，严格遵守岗位纪律和场馆运行各项规章制度，认真履行工作职责。	违反岗位纪律，每人扣1分；违反场馆运行管理制度一次扣1分；不具备对应岗位素质要求的，一人扣1分；因服务缺失、态度不好或工作不到位导致观众或甲方投诉的，视其性质扣3-5分。			
遵守员工基本服务规范	上班期间按员工着装规定着装，保持良好的服务形象。	在岗人员岗位形象不达标一人扣0.5分；仪容仪表不到位一人扣0.5分。			
按期保质完成工作任务，计划完	按时按要求提交各项方案、计划、总结等资料并组织实施，记	提交文件信息不完整不准确一次扣0.5分；未按要求及时提交一次扣1分；组织			

成率100%	录齐全、完整、上报的各类资料、数据信息完整、准确。	实施未达要求一次扣2分；计划未沟通但与实际不相符扣2分。			
服务响应及时率100%	及时对甲方提出的工作协作要求求进行配合落实。	未按要求完成工作计划或任务的，一次扣1分。工作结果反馈为不满意的，一次扣2分。			
沟通协调良好	面向观众的服务或甲方交办的任务，现场服务响应时间迅速、执行到位。	现场响应时间馆内不超过5分钟，馆外不超过10分钟，拖延一次扣1分，拖延造成现场不良影响的一次扣2-5分。			
二、质量管理	计划性工作影响面广或需设备设施停用的，提前做好沟通协调，避免影响现场服务和场馆运行。	沟通不及时导致影响服务和场馆运行的一次扣1分。			
服务类和辅助管理类工器具管理到位	做好服务、管理及日常工作使用的各类工器具的管理工作。特种工器具按相关要求管理并定期检验。发现故障及时维修或通知相应部门采取措施，并做好资产	未及时修复或通知相关部门采取措施一次扣1分，特种工器具未按期检验发现一次扣2分，未做好管理工作造成设备设施、资产损坏或丢失，视情节和财产价值情况扣1-3分，并按规定进行赔偿，按相应规			

	管理，配合甲方的资产盘点工作。	定另行处理。			
施工管理到位	符合合同及施工管理要求，安全监管按照相关规范和标准执行，过程巡查和监督到位，且验收一致。发现问题及时上报并处理。	单个项目发现管理不到位，核验收收情况不符合，发现问题未及时采取措施降低不良影响，一次扣2分。导致后果严重的，视情况扣3-5分。			
重大接待/活动及各类临时活动的执行保障率100%	重大活动及临时接待任务人员及时到位；设备运行安全可靠；应急处理及时迅速。	因保障或执行不到位造成失误或不良后果，扣2-5分。			
做好质量监督工作，不断提升服务各质量	建立内部监督和督导机制，做好自查自检。按需开展甲方对物业的客户满意度调查，满意率大于98%。结果及整改措施需向甲方公示，并有整改措施落实记录。	内部督导不完整，一次扣1分；整改措施未落实，一次扣1分。满意率未达标一次扣2分，未有结果公示或整改措施未落实，一次扣2分。			
对物业服务质量的投诉为0	物业管理执行到位，从业人员服务到位，设备设施按时按需开放；并做好各个来源途径的投诉接待	因物业服务质量问题导致的有效投诉，视性质和影响程度，扣2-5分，并按相关规定和条款另行处理。因与投诉方沟通过程中			

			工作，按操作流程做好后续跟踪处理和记录。	态度恶劣或处理不善引起事态恶化，一次扣3分。			
	安全生产工作落实到位，安全责任事故发生率为0	严格执行安全管理制度，落实安全责任事故层级负责制，落实各项安全生产工作，落实安全检查，及时发现、消除安全隐患，防范安全责任事故发生。	严格制定执行安全管理制度，落实安全责任事故层级负责制，落实各项安全生产工作，落实安全检查，及时发现、消除安全隐患，防范安全责任事故发生。	每发生一次，视情节扣2-5分，并按相关规定和条款另行处理。			
	特殊工种管理完善	特殊工种有完善的安全管理制度，执行落实到位。	特殊工种有完善的安全管理制度，执行落实到位。	缺安全管理制度发现一项扣1分，有制度无落实或落实不到位，一次扣2分。			
	突发事件预防和控制措施到位	制定并完善各类应急预案，做好突发事件应急预案的演练和实战工作，突发事件预防和控制措施到位。工作区域内发现有异常或突发事件，需及时上报并按应急预案处理。	制定并完善各类应急预案，做好突发事件应急预案的演练和实战工作，突发事件预防和控制措施到位。工作区域内发现有异常或突发事件，需及时上报并按应急预案处理。	各类应急预案每年至少演练1次，消防为2次，未完成一次扣2分。因防控措施未到位或未及时响应导致现场服务质量出现问题或导致影响扩大的，一次扣2-5分。			
	安全隐患排查整改到位	做好定期和节假日前的安全检查，排查安全隐患，做好检查记录，跟	做好定期和节假日前的安全检查，排查安全隐患，做好检查记录，跟	未按规定进行检查发现次扣1分；未做好记录一次扣1分；责任范围内的整改措施未执			

### 三、安全管理





维保计划完成率100%	编制年度/月度维保计划, 并根据维保计划定期组织维护保养, 无出现维修、保养后问题重现。	未建立台账或台账不完整一次扣1分; 未编制维保计划扣1分; 未按计划实施扣1分; 出现维修后保养后问题重现, 发现一次扣2分。		
房屋完好率大于98%	做好建筑物的日常巡检工作, 发现问题及时上报或处理, 遇有事故, 及时抢修。	发现问题上报不及时, 发现一次扣1分; 造成部分建筑物无法正常使用的, 出现一次扣2分; 未及时采取相应措施导致出现安全问题的, 一次扣2—5分。		
维修及时率100%, 零修合格率100%	对各类报修响应及时, 急修5分钟内到场处理修复, 一般性维修当天处理完成, 需另外购置材料维修的, 2个小时内回复并持续跟进。	维修不及时或不合格一次扣1分, 影响现场造成影响的扣2分。		
做好影院内的秩序维护、现场服务等	做好人员调配和各项准备工作, 做好现场影院服务, 有问题及时汇报处理, 保障影院正常开展。	现场无人维护进场退场秩序工作, 一次扣2分。未按要求发回收观影设备, 一次扣2分。		
按合同和园林	按合同养护要求及园林一级养	绿地范围内养护工作(包括喷淋等配套		

八、房屋日常养护

九、影院场务

十、绿化养护



	一级养护标准	护标准进行养护。发现问题及时记录并处理并与甲方单位相应负责人及时沟通。	系统) 不达标, 单次单项扣 2 分。事项类未按要求或标准进行, 单次单项扣 3 分。			
馆方负责人签字		物业公司负责人签字				

## 项目招标采购需求及技术要求

### 一、项目概况

1. 项目名称：河南省科学技术馆综合物业管理服务项目
2. 项目地点：郑州市郑东新区郑开大道100号
3. 采购内容：包括但不限于馆容馆貌管理、房屋日常养护（维修）、卫生保洁、绿化养护、电梯值守、会议服务、影院场务等。服务期限为三年。采取1+1+1方式，即每服务满一年进行一次综合考评，考评合格延续下一年服务。

### 二、基本情况

1. 本项目占地面积134.4亩，建设用地面积81.68亩，总建筑面积13.04万平方米，总投资20.37亿元。地下一层，地上四层（北塔办公区八层），局部夹层。设有8个常设展厅、2个短期展厅、1处创新教育区、1处影院区（3个特效影厅、3个常规影厅）、1个球幕影院、1处学术交流区（4个大小不等会议室）、4个餐厅、1处商品零售区、57部电梯，以及办公室、管理间、功能间和公共空间等区域。

2. 场馆对外正常开放时间，每周三至周日为 09:30—17:00，每周周一、周二为场馆维护日。以上开放时间如有调整将另行通知；如遇国家法定节假日、重大接待或特殊情况，按需开放。室外科学广场、学术交流区及其配套项目、室外展项、商业或非商业服务配套项目等，全年不限时按需开放。

3. 正常运营过程中，在建设用地场馆区域内，每年均有不定量的建筑工程（包括建筑物和配套设施的新建、修缮、改造和市政工程等）、展览展教工程（包括常设或临设、增加或撤减、维修改造等）、环境氛围整饰（包括节日布置、重要接待等）等，定期或不定期举办

各类商业经营和非商业活动（包括但不限于各类展览展示、学术报告/讲坛、学术交流、演出、颁奖典礼、专题活动、贵宾接待、表演/比赛等活动），以及长期开展的配套经营项目（包括但不限于商品零售、餐饮经营、商业电影等）。

4. 场馆基本情况及配套设备设施情况见下表（包含但不限于此）：

类别	单项名称	数量
馆内 区域	常设展区（8个常设展厅）	3.82万m <sup>2</sup>
	短期展区（2个短期展厅）	0.3万m <sup>2</sup>
	创新教育区	0.36万m <sup>2</sup>
	影院区（7个影厅）	0.86万m <sup>2</sup>
	学术交流区（4个会议厅）	0.44万m <sup>2</sup>
	公共服务及管理区	1.37万m <sup>2</sup>
	功能用房及行政办公区	1.38万m <sup>2</sup>
	圭表塔	0.1万m <sup>2</sup>
建筑 配套	室外广场及步行道	4.5万m <sup>2</sup>
	地下车库及人防工程	2.43万m <sup>2</sup>
	室外绿化	2万m <sup>2</sup>
	上木	1105棵
	电梯	57部
	垃圾处理站	3个
	雨水井、污水井	280座
	卫生间（共441个马桶）	33间

### 三、采购人管理配置及要求

1. 服务期内采购人配置指定的现场物业服务管理办公区域，并免收办公区租金、办公用电电费和办公空调使用费。中标人需将该办公

区域使用分配方案报采购人审批。如需对该办公区域进行改造或调整，须按经采购人审批的方案执行，费用自理。

2. 采购人设立相应的运行管理部门，对口管理现场物业服务单位的工作，实行运行管理联席会议制度，对物业服务工作进行考核、监督和协调。

3. 采购人运用信息化系统监控日常运行管理，并强调运行数据收集的重要性，对物业服务单位业务信息报送情况进行考核。

4. 采购人运行管理部门设立物业服务质量考评小组，对物业服务各项工作质量进行日常考评和季度满意度测评，并按季度向服务单位（中标人）发出《管理质量意见书》。

#### 四、对中标人的总体要求

1. 中标人是河南省科技馆现场运行管理（招标文件约定范围）的第一责任人，以及安全生产管理的责任人。

2. 岗位设置要求：中标人对现场负责各岗位人员素质要求和基本岗位数量的配置，符合采购人需求。根据科技馆、博物馆类大型公益性场馆的特性，人流量大，保洁服务人员数量建议：内部场地每500-1000平方米不少于1人，外围场地每5000平方米不少于1人，上限不做要求。面向公众的19部电梯需视情况配备值守人员；房屋日常养护维修、绿化养护、会议服务、影院场务人员相对固定并满足日常需要。

注：在服务范围内任何工作量的变更，以及服务期内任何工作量的变更，需保证人员服务到位，经采购人批准的除外。

3. 人员素质要求：中标人对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有犯罪记录；按国家及地方有关要求持证上岗的岗位录用人员应有相关上岗资格证。部门经理级以上人员的安排和变更，需提前书面

征询采购人同意后方可实施。领班以上管理人员的任免应征求采购人意见，采购人如有异议的应调整人选。各个岗位人员要求如下（涉及的相关证件、年龄、身高等要求，除评分办法要求的以外，其他证件和证明材料在中标合同签订前由采购人审核查验）：

岗位名称	人员要求
项目经理	50岁以下，大专以上文化程度，中级以上职称，5年及以上物业管理类似项目管理服务经验。
维修	50岁以下，5年及以上类似项目服务经验（不低于3人）。
电梯值守	35岁以下，女性身高1.60米以上，男性身高1.70米以上，身体健康，形象气质佳，普通话标准。
影院场务	35岁以下，女性身高1.60米以上，男性身高1.70米以上，身体健康，形象气质佳，普通话标准。
卫生保洁	50岁以下，会使用相关保洁工具，身体健康，会讲普通话。
会议服务	35岁以下，专科及以上学历，女性身高1.65米以上，男性身高1.75米以上，身体健康，形象气质佳，普通话标准。
绿化	50岁以下，5年及以上类似项目服务经验（不低于3人）。
备注	以上总人数不少于150人

## 五、综合要求

### （一）技术要求

#### 1. 综合管理

##### 1.1 组织要求

1.1.1 根据省科技馆的具体情况和合同约定，设置相适应的物业管理服务机构，配备管理服务人员和服务设施设备，项目部建立24小时

值班制度。制订切实可行的物业管理规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，抓好员工思想教育、业务培训，营造良好的企业文化氛围。

1.1.2按招标文件要求或后续采购人发出的书面文件配备岗位，根据采购人需求和现场运行要求配备足够的岗位人员，并报管理部门备案。重大活动和较大规模保洁时，应采购人要求增派人员不超出项目总人数20%的，积极配合并快速按要求增派人员；超出20%的部分以月度项目人均值按天或次的方式商定用工价格，报采购人单独实施并做好各项服务工作。

1.1.3负责制定员工行为规范和各岗位操作规范，对服务项目进行现场业务监督管理，确保员工遵守劳动纪律，岗位责任制执行率达到100%。

1.1.4建立物业服务资料的收集、分类整理和归档管理制度和工作标准，根据各业务口管理工作的进度和考核成绩，及时并按期协助采购人办理各项事宜，并向采购人及时提供各类管理文件（包括但不限于日报表、工作计划、工作总结、人员变动表、考勤表、资金使用计划、月度质量管理报告、年报等），做好过程文件的审核、存档和移交。

1.1.5采用技术防范、机械化和信息化等管理手段，开展日常工作；需自行建立与采购人现场管理项目相对应的信息化管理系统，并按采购人要求向采购人提供相关信息查询功能接口，及时反馈并录入有关管理、状态和运行等信息数据。

## 1.2服务要求

1.2.1管理、服务人员应接受过相关专业技能的培训，熟悉省科技馆的基本情况，能正确使用相关专用设备；并按岗位要求统一着装，

言行规范，注意仪容仪表和公众形象，能充分展现良好精神面貌。

1.2.2 值班人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

1.2.3 根据场馆运行需求，自行配备/携带满足开展本项目物业服务所需的设备设施和工具器具等（管理人员、电梯秩序、维修、影院场务需单独配备同频对讲机），并做好场馆运行日常所需物耗的采购，设立台账做好物料管理。

1.2.4 协助采购人对场馆运行所用物资和固定资产做好日常管理、维护维修，协助采购人做好物资临时存放管理、杂物清理等工作。

1.2.5 负责在采购人场地内举办的各类大型活动的统一对口跟踪服务管理，积极配合并协助经采购人批准的由第三方组织实施的其他活动。

1.2.6 对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，根据应急预案组织做好客流高峰和节假日开馆的各项工作准备，保障场馆安全有序运行。

1.2.7 从实际出发，根据《公共建筑节能管理办法》，充分考虑制定合适、有效的节约能源方案，并付诸实施。

1.2.8 协助采购人对接辖区各层级政府管理部门的相关业务。

## 2. 房屋日常养护维修

### 2.1 服务范围

包括但不限于场馆区域建筑物及附属设施（地面、墙面、门窗、楼梯、栏板、卫生间等及建筑外立面、屋面防水、室外道路及广场、室外构筑物、栏板等）的日常维护、保养与管理服务。

### 2.2 具体要求

2.2.1制定相应的维护保养计划和定期检查计划，按照房屋安全使用的规范、政策、法规，进行日常检查、维护、检修和保养作业，并作出记录，向采购人进行工作月报、季度报和年报。建筑物本体完好率达到99%以上；零修、急修率99%以上，维修合格率100%。

2.2.2日常巡检：每日进行巡检，包括但不限于建筑物、室外及室外配套设施等建筑设施的巡检，发现建筑物破损、室内外高空易坠物时，及时向采购人汇报情况做好现场处理后记录档案；恶劣天气条件下（如大风、大雨、大雪、冰雹等）增加巡视的次数和频率，建立相关应急预案，其中对易坠物每日巡检不少于3次并及时填写记录。对容易出现问题的部位重点检查，尽早发现问题，及时填写记录并处理。

2.2.3建筑物外部：随时对墙面、玻璃、门窗、氧化铝板、栏杆、路面、花坛等附属设施进行巡查，发现问题及时向采购人上报并提交解决方案，组织维修、调换，确保墙体、台阶及建筑物附属设施等不松动、不剥落；每年养护一次（一级保养）。

2.2.4建筑物内部：卫生间所有设施发现有损坏及时修理或更换。每天对地面、墙面、天花板、门窗、梁柱、楼梯踏步、扶手目测检查一次，发现问题及时修补并提出修理方案，确保各类设施整洁完好，门窗开关灵活、不松动、不漏风。

2.2.5建筑物承重及抗震结构部位：定期对屋架、柱、梁、沉降缝、装饰区域的墙与顶棚巡查，发现问题及时向采购人上报并提交解决方案；随时对室内外钢结构件进行目测检查，发现问题及时向采购人上报并提交解决方案。

2.2.6屋顶：每月对防水层巡回检查，发现防水层破损造成屋面渗漏的，须提交维修方案并及时维修。每季度巡回检查避雷带，发现问题及时维修；如需要专业公司维修的提交申请，审批同意后实施。每

月对屋面排水沟进行一次检查、清扫，及时处理屋面积水，确保泄水畅通。

2.2.7沟渠池井：每季度检查一遍，发现问题及时申报修理；每半年对排水沟井盖编号，盖板刷漆；每年汛期阶段及时清理井内杂物。

2.2.8加强对其他管理范围内施工的衔接和管理，内容如下：提供施工必要的前置条件说明及须遵守的规定说明；提供施工区域的物业安全巡查；对施工涉及的必要防护措施、安全措施、工程施工等实施监管；协助办理馆内施工申请单，负责施工人员出入管理；指定施工方垃圾集中存放场所；配合采购人对施工项目进行验收。

2.2.9对采购人提供的有关设备，需按出入库管理规定做好使用情况登记，并妥善保管及保养。在采购人一些临时事件的配合与协助等辅助工作中，应该及时响应并完全支持采购人对时间、进度的要求，第一时间提供专业服务。

2.2.10零星维修维护中，单处单项材料费200元以下的相关物资，维修过程中使用相关设备的租赁费，单次单项1000元以下的，由中标人承担。超出标准的，经采购人批准，由采购人负责。自然老化、非人为损坏造成的大规模维修维护，按程序提出维修维护方案报采购人单独实施。

### **3. 卫生保洁**

#### **3.1 服务范围**

包括但不限于场馆内外区域墙面和地面、公共环境、展品擦拭、场地设施（各类标识牌、垃圾箱、座椅）等日常保洁清洁，负责垃圾的收集与清运，雨水井、污水井、化粪池的疏通清理和卫生虫害治理等，并承担相关费用。

#### **3.2 具体要求**

3.2.1建立环境卫生管理制度，每天应有专人巡检和不定时抽查并做好检查记录，提交采购人相关管理部门备案作为考核依据。

3.2.2保洁所需的消耗品需要使用环保的清洁材料（如垃圾袋、洗手液、消毒液、卫生纸、擦手纸、粘鼠板、杀虫剂、融雪剂等），并按常规配置承担相关费用；保持地面、墙面以及走廊、楼梯扶手、公共卫生间、服务性功能用房、地下车库等不同部位清洁。保持公共区域整洁、无异味。

3.2.3每天在馆区开放前完成清洁工作，开放期间对地面及展品进行不间断的保洁（展品清洁需配置专人），如遇特殊情况，按采购人需求处理。在场馆对外开放期间，对场馆内外的墙面和地面、公共环境、展品展项、设施设备（各类标识牌、垃圾箱、座椅）等每天进行巡回保洁；所有公共区域随时保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍。

3.2.4在场馆闭馆期间，巡回对场馆内各类地面进行打蜡及清洁养护处理；巡回对场馆内各类特殊材质进行去污、抛光等专业养护；对相关场地、材料和设施进行抛光、打蜡等保养处理。

3.2.5随时对卫生间进行清洁，公共卫生间目视地面、墙面、台面、镜面等无污迹、无水渍、无垃圾、无积水、光洁明亮，保持空气清新、无异味。

3.2.6随时对垃圾桶进行清理擦拭，周围不可有垃圾堆积。生活垃圾统一收集至垃圾中转站，并负责每天清运处理。

3.2.7定期疏通清理雨水井、污水井，化粪池每年清洗不低于两次。

3.2.8对项目配套的各类功能用房（办公室、会议室、值班室等）及公共场所进行保洁、清洁及垃圾收集。不定期对仓库、档案室和监控中心等清洁。

3.2.9随时对电梯轿厢、操作板、地面等进行清洁保养；每月对电梯门壁、轿厢打蜡上光不少于一次，确保表面光亮、无污迹。

3.2.10每周定时对贵宾室、接待室、会议室、影院等进行吸尘、保洁、清洗。贵宾室、接待室、会议室、影院等应在每次使用过后及时清洁。

3.2.11每月定时对公共空间的地面进行抛光或晶面研磨，对项目配套的各类功能用房办公用具、会议家具、窗帘等进行清洗、打蜡及养护。

3.2.12根据采购人需求，协助采购人监督管理场内施工单位，对场馆产生的施工装修、布展垃圾专项处理；及时对场馆工作产生的废物进行处理。

3.2.13结合实际情况，做好卫生虫害的防治工作。5-10月的灭蚊、灭鼠、灭蝇、灭蟑等消杀工作每月不少于3次，其余月份每月不少于2次。

3.2.14保洁人员的呼叫响应时限为3-5分钟。

3.2.15对采购人提供的有关设备，需按出入库管理规定做好使用情况登记，并妥善保管及保养。在采购人一些临时事件的配合与协助等辅助工作中，应该及时响应并完全支持采购人对时间、进度的要求，第一时间提供专业服务。

3.2.16应采购人要求，需要较大规模卫生保洁的，按程序提出保洁方案，报采购人单独实施。

#### 4. 绿化养护

##### 4.1 服务范围

包括但不限于馆区范围内各类园林用地、绿化用地、水系景观等及配套设施的日常管理养护，室内外绿植租摆及临时花卉盆景、小品景观养护等，及时清运产生的绿化垃圾并承担相关费用。

## 4.2 具体要求

4.2.1按植物品种、生长情况、土壤条件，定期适时适量松土、施肥、治理病虫害并承担相关费用。银杏、朴树、香樟等大型树木，制定专项养护方案。

4.2.2加强巡查管理，建立台账。及时恢复人为损坏的绿化树、花草植被，及时补种缺株、倒伏、枯死的花卉，补种品种、颜色要保持一致。树木倾斜、倒伏应及时护正，极端天气提前做好防护。

4.2.3乔木根据需要适时修剪，灌木整形修剪每年二次以上，篱、球等按生长情况、造型要求及时修剪，随时剪除枯枝、病枝、密枝，保持植株良好的形态，确保树木生长正常，树冠基本完整，生长季节无黄叶、焦叶、卷叶，无明显枯枝死杈，存活率100%。

4.2.4每日巡查绿地，及时清拣杂物，及时对绿地整治修剪和除掉杂草，有低洼积水处及时平整，确保草坪卫生整洁，生长旺盛，生长季节基本不枯黄，草根基本不裸露，覆盖率达到95%以上，高度控制在10cm以下，杂草率控制在5%以下。

4.2.5做好树木、花草的病虫害预防工作。树木、花草发生病虫害时，应喷洒药剂，喷洒药剂应均匀细致，并事后检查。

4.2.6做好水系景观养护，确保水体景观水质良好，无异味，水生动植物长势良好。

4.2.7做好馆区内花卉养护，应采购人的要求每月视其生长情况对室内绿植及时调整摆放，保持花卉生长正常，无枯枝残叶。

4.2.8根据节庆主题和季节变化，承担每年4次重大节日或大型活动的绿植租摆相关费用，每次不低于100平方米，摆放时间不少于15日，根据场馆需求对花卉景观布置并负责后续养护。

4.2.9应采购人要求，需要较大规模绿化养护、景观布置的，按程

序提出计划方案，报采购人单独实施。

4.2.10对采购人提供的有关设备，需按出入库管理规定做好使用情况登记，并妥善保管及保养。在采购人一些临时事件的配合与协助等辅助工作中，应该及时响应并完全支持采购人对时间、进度的要求，第一时间提供专业服务。

4.2.11以月、季、年为单位，结合本馆绿化实际情况编报工作总结与计划，明晰工作内容，高效开展工作。

## 5. 电梯值守（秩序维护）

### 5.1 服务范围

包括但不限于场馆内所有电梯的安全引导、秩序维护、管理服务和突发事件处理、专项活动保障等。

### 5.2 具体要求

5.2.1负责电梯秩序维护服务工作，确保有序乘梯，不发生拥挤和安全事故。

5.2.2根据采购人的具体要求，协助做好各类专项活动的现场服务、保障和管理工作。

5.2.3建立现场各类服务和管理设备设施的台账，根据管理需要进行服务设备设施的移位和调配，做好日常巡查，有损坏或故障及时发现报修，并根据现场运行需求，向采购人方提出合理化的改进建议，增配或升级现场服务设备设施或管理工具。

5.2.4负责开馆期间场馆内突发事件，响应时间馆内不超过5分钟，馆外不超过10分钟，持续跟踪处理，并做好相应的事件记录和存档。

5.2.5对采购人提供的有关设备，需按出入库管理规定做好使用情况登记，并妥善保管及保养。在采购人一些临时事件的配合与协助等辅助工作中，应该及时响应并完全支持采购人对时间、进度的要求，

第一时间提供服务。

## 6. 会议服务

### 6.1 服务范围

包括但不限于场馆区域内（如会议室、接待室、报告厅等）的各类活动，应采购人需求，提供场地内的相关服务。

### 6.2 具体要求

6.2.1 按主管部门需求布置会场，准备会议所需物品，设立台账及时登记，提供会务服务。提前对会议室照明、空调、音响、卫生进行检查；按要求协助主办方对电子会议系统、录音、投影、电脑、电子横幅等进行调试服务。

6.2.2 按会议日程安排，认真做好礼仪及接待、引导、防疫等工作，维持好会场秩序，做好会场卫生，提供会议所需的礼宾服务。对重要会议和活动，制定切实可行的会务保障方案，并严格按照方案执行。

6.2.3 会议（活动）结束后，按进场合账清点会议（活动）物品，做好交接。对会场进行通风、清洁，物品归位后关闭空调、灯、音响设备、门窗等。

6.2.4 做好会议室日常巡查工作，并做好记录，确保会议室的各类设施设备整洁完好、运行正常。按照安全规范及操作流程做好日常巡查及设备的保管工作，如遇设备故障、损坏，及时报采购人通知相关部门维修，随时保障各类会议、活动的举办。休息日、节假日需根据采购人工作安排调整工作时间。

6.2.5 按规定对非一次性使用的会务用品进行清洗、消毒。

6.2.6 根据会务需求量及时补充会务用品数量、品种。

6.2.7 根据会务服务需要，如需增配各类设施，及时提供各类必要的专用设施设备的配备配置计划，并提供具体的执行方案，报采购人

集中采购。

6.2.8加强对会服人员的保密条例培训，严格执行《中华人民共和国保守国家秘密法》的规定。

6.2.9对采购人提供的有关设备，需按出入库管理规定做好使用情况登记，并妥善保管。在采购人一些临时事件的配合与协助等辅助工作中，应该及时响应并完全支持采购人对时间、进度的要求，第一时间提供服务。

## 7. 影院场务服务

### 7.1 服务范围

包括但不限于影院内的秩序维护、现场服务和突发事件处理、专项活动保障等。

### 7.2 具体要求

7.2.1保证观众快速、有序进入，通道不堵塞。

7.2.2负责影院观影人员秩序维护工作，确保有序观影，引导观众进出，不发生拥挤和安全事故。

7.2.3根据各影厅观影要求，防止观众触摸银幕和投放设备；发放、回收、清点3D、4D眼镜，并做好及时送洗替换；飞行影院应提醒并查看观众是否做好安全防护；放映中留意影厅情况，及时发现并处理各项事宜，预防安全隐患，如设备故障或突发情况时，引导观众有序离场，做好清查工作。

7.2.4根据采购人的具体要求，协助做好各类专项活动的保障和管理工作。

7.2.5应采购人要求，负责影院区域内的各类服务工作，积极配合采购人服务需求。

7.2.6协助处理开馆期间影院内突发事件，并做好相应的事件记录

和存档。

7.2.7对采购人提供的有关设备,需按出入库管理规定做好使用情况登记,并妥善保管。在采购人一些临时事件的配合与协助等辅助工作中,应该及时响应并完全支持采购人对时间、进度的要求,第一时间提供服务。

## 8. 馆容馆貌管理

### 8.1 服务范围

包括但不限于场馆区域内各类标识及公共设施的规范化、标准化管理。

### 8.2 具体要求

8.2.1编制公共区域(包括但不限于公众使用)各类服务设施管理办法,做好各类服务设施管理的调换、存放、统计、管理等工作,并对各类服务设施做常规性维修,保持各类服务设备设施、各种活动占地及摆放物品管理有序。

8.2.2对公共区域、办公区域内指示性标识进行维护,保持各标识牌导向指示清晰无损坏。

8.2.3根据场馆运行需求,负责各类临时标识牌、现场服务信息公告、温馨提示等的设计、制作和更新工作。

8.2.4公共区域、办公区域内的禁烟区等设置警示性标识。配置并在适当时使用“维修进行中”、“小心地滑”等临时性服务状态标识。

8.2.5标识的图形符号应符合GB/T10001.1《标志用公共信息图形符号第1部分:通用符号》标准的要求。各类标识的格式应统一,悬挂(摆放)应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改,文字规范。

8.2.6协助采购人对馆区内的活动、建设工程等进行监督,及时制止各种违规经营活动和各类不文明行为,及时制止未经相关主管部门

批准的私搭乱建行为。

8.2.7对采购人提供的有关设备,需按出入库管理规定做好使用情况登记,并妥善保管及保养。在采购人一些临时事件的配合与协助等辅助工作中,应该及时响应并完全支持采购人对时间、进度的要求,第一时间提供服务。

## (二) 商务要求

1. 履约保证金(银行保函):合同签订后由中标人提供年平均服务费5%的履约保证金(银行保函)(有效期至合同结束后),采购人收到履约保证金(银行保函)、合同备案通过后,在中标人完成其合同义务包括任何保证义务至合同结束无质量问题,无息退还中标人履约保证金(银行保函)。

2. 付款方式:无预付款,服务费按月支付。采购人在对中标人上一月的服务考核合格后,于次月支付上一月费用。每次支付前三日,凭采购人对接部门开具的月度考核单,中标人开具的正规发票,采购人财务部门以转账方式支付中标人物业管理服务费。合同期内最后一个月的管理服务费用待双方办理完交接手续后,由采购人支付给中标人。

## (三) 服务标准要求

### 1. 上岗标准

(1) 上岗人员应具有工作责任心和事业心,积极努力完成管理部门及上级领导安排的各项工作和工作计划;

(2) 上岗人员应具备专业基础知识,特殊工种应持有专业部门颁发的上岗证书且在有效期内;

(3) 上岗人员应身体健康,无严重不适应上岗的疾病;

(4) 上岗人员应经过项目部的统一岗前培训且考核合格;

(5) 上岗人员岗前不许酗酒,禁止带酒意上岗;

(6) 为维护采购人良好形象，服务员工应配置统一制服；

(7) 服务人员应分季节统一着装，采购人有权对服装款式、颜色提出要求，中标人必须予以配合。上述要求所产生的费用包含在投标报价中，采购人不予另行支付。

## 2. 出勤率

(1) 要求按全月出勤，无特殊情况，应坚持出勤，凡生病、事假均按有关规定办理请假手续，经批准后方可休假；

(2) 上班签到是上班的一个重要程序，是月底考核的重要依据，不能代签。无故不参加“点名”按迟到处理；

(3) 因公或因私调班、调休、外出要事先请假，在征得部门经理或主管同意后方可进行，并在月底统计前以书面形式报项目部调整考勤存档，计发工资，凡未事先说明或提前请假的均按旷工处理。

## 3. 维修服务要求：

(1) 严格按照各专业作业指导规范工作，各种工作记录必须认真填写清楚，字迹工整；

(2) 积极配合和支持其他职能部门和其他工种的工作；

(3) 工作讲效率、保质量、减少返工率，服务过程中有礼貌，使用敬语；

(4) 入室维修多用脑、多动手，对提出的问题妥善回答，不允许有损采购人形象的行为、不能发生冲突；

(5) 维修工作严格按照专业技术规范进行，保证工作安全，注意勤俭节约；

(6) 不私自承接安装维修项目，确有需要必须报主管领导批准；

(7) 维修中对业主提供的产品，要确保质量，禁止使用假冒伪劣产品；

(8) 认真执行巡视制度,做好各种记录,有问题及时汇报;

(9) 认真执行交接班制度,各种手续交接清楚;

(10) 随时掌握能源消耗情况以降低运行成本;

(11) 及时处理报修,认真对待投诉,树立服务意识;

(12) 服从管理员的调度;

(13) 对发生的问题和设备发生故障要做到三不放过——原因查不明不放过、责任未查明不放过、处理意见和整改措施未拿出不放过。

(14) 在维修过程中不准私自更换发标人提供的维修配件,一经发现,按10倍赔偿。

#### 4. 安全生产标准

(1) 岗前应进行安全教育和培训;

(2) 无重大安全生产事故;

(3) 保证自身及他人不受损伤;

(4) 保证设备、设施及公共财产不受损坏;

(5) 工作现场,操作区域周边应设有明显正在工作标志。

#### 5. 卫生标准

(1) 场馆内外区域及展品需保持整洁无尘,办公用品及工具码放整齐,无私人物品,工作区域严禁吸烟;

(2) 地面无痰迹、烟蒂、墙面无尘;

(3) 维修现场整齐有序,工作面要有防污染和安全措施,工作完毕清理现场,不给他人造成不便。

#### 6. 值班运行标准

(1) 综合维修: 灯具维修; 插座、线路检查维修; 门窗、固定家具的简单维修; 水暖五金维修; 下水道疏通; 天花、墙面简易修补; 房屋本体简易修补; 五金配件、水暖、门窗锁具;

(2)每天对项目进行巡检,并且采用报修单制度以提高工作效率;

#### (四)其他要求

1.所有员工基本信息、身份证明等要在采购人负责处填写登记表备案并保证队伍的相对稳定,管理人员和主要专业人员的调整更换需经采购人管理单位的同意。

2.加强对所有岗位员工的法纪教育和业务学习训练,需要定期集中理论学习;规范化物业服务;有培训计划和培训记录,并作为本项目服务队伍考核的凭证之一。上岗后采购人对所有岗位人员进行考核,不符合要求采购人有权直接进行更换和管理。

3.为加强企业服务台帐资料档案管理,夯实物业管理基础工作,合理利用物业服务台帐资料档案信息资源,做好档案管理有且不仅限于:①人员入职申请表;②员工劳动合同;③员工花名册;④员工排班表与考勤表。

4.投标人提供健全、完善、内容详尽、清晰合理的管理规章制度,包括但不限于岗位责任制度、轮休制度、考勤制度、劳资制度等。

5.所有岗位人员食宿、服装、设备维修等由中标人自行解决。

6.提供科学、分工明确的人员岗位设置方案和对本项目信息化管理手段。

7.投标人提供具有类似项目业绩合同。

8.投标人拟配备人员岗位配置分工明确、方案科学合理,符合采购人实际需求及有关要求。

9.投标人需提供适合本项目的整体服务方案、人员考核方案、管理服务承诺及违约承诺、安全保障方案、项目档案管理方案、应急处理措施、前期进驻方案承诺、特色服务承诺等。

## 投标文件项目投入设备

根据索克科技服务股份有限公司投标文件 3.2.10.2 设备投入，  
乙方进场后需按照设备投入一览表投入设备及工器具。

**设备投入一览表**

序号	名称	数量	用途	备注
1	全封闭驾驶式扫地车	1	外围道路清洁	保洁工具
2	驾驶式尘推车	4	地下停车场清洁、推尘	
3	高压冲洗车	2	外围道路清洁、冲刷	
4	座驾式洗地机	2	清洗清洁场馆及大门口地面	
5	手推式洗地机	4	清洗清洁场馆及办公区楼层地面	
6	电动三轮保洁车	4	外围循环保洁及垃圾清运	
7	除雪车	4	雨雪天气清理外围积雪	
8	擦玻璃机器人	10	项目玻璃保洁	
9	智能清洁机器人	5	油污清洗/尘推/消毒	
10	扶梯清洁机	5	清洁扶梯	
11	吸水吸尘器	5	地毯吸尘，吸水	
12	背式吸尘器	5	清理玻璃和窗户槽的尘土等	
13	多功能单擦机	5	清洗地毯、场馆地面打蜡保养	
14	地面快速吹干机	33	保持卫生间地面干燥	
15	标识标牌	100	卫生间、场馆地面、玻璃刮洗等清洁 时及雨雪天气摆放	
16	云石铲刀	100	清洁地面、步梯等处的顽固污渍	
17	6 米伸缩杆	10	刮洗高处玻璃，清洁高处浮尘	
18	单桶榨水车	30	清洗、浸泡消毒拖把	

19	保洁工具车	80	摆放保洁日常使用工具	
20	载重车	1	拉载重大货物及清理建筑垃圾使用	
21	电脑	8	日常办公使用	办公室
22	文件柜	7	存放项目各种档案资料	
23	打印复印一体机	3	打印复印日常办公材料	
24	对讲机	5	工作联系使用	
25	绿篱机	4	修剪绿篱、造型等	绿化工具
26	手推式电动割草机	2	修剪草坪	
27	手锯	10	修剪枯枝	
28	油锯	2	修剪枯枝	
29	高枝油锯	2	修剪高处的枯枝	
30	电动打药车	2	绿化病虫害打药	
31	大平剪	10	修剪底处绿植	
32	高枝剪	5	修剪高处枯枝	
33	割灌机	3	修剪草坪	
34	剪枝剪	5	修剪绿化枝叶	
35	电动三轮车	1	清运绿化垃圾	
36	喷灌机	2	浇灌绿化用	
37	输水带及接口	20	浇灌绿化用	
38	开花水枪	10	浇灌绿化用	
39	直流水枪	10	浇灌绿化用	
40	打洞机	1	绿化树木栽种打洞	
41	翻土机	1	翻土用	
42	播种机	1	绿化播种使用	
43	种植机	1	种植绿化使用	
44	铝合金梯子	2	维修物品	
45	疏通机	2	疏通管道	
46	手电钻	2	维修物品	

47	电锤	2	维修物品		
48	电子温度计	4	维修物品		
49	角磨机	2	维修物品		
50	电动套丝机	1	维修物品		
51	机械维修工具	2	维修物品		
52	三相电表校验仪	1	维修物品		
53	氟高压表	2	维修物品		
54	寻线仪	2	维修物品		
55	测线仪	5	维修物品		
56	万用表	5	维修物品		
57	钳形表	5	维修物品		
58	排污泵	2	地下室抽水排污		
59	兆欧表	2	维修物品		
60	光纤熔接机	1	维修物品		
61	绝缘鞋、手套	8	维修工具		
62	工业电扇	2	维修设备		
63	抛光机	1	维修设备		
64	热风枪	1	维修设备		
65	热熔枪	1	维修设备		
66	管钳	2	维修工具		
67	对讲机	3	日常联系使用		
68	正在维修中指示牌	20	维修中指示标识		
69	雨衣、雨鞋	20	秩序物品		秩序工具
70	圆锥筒	50	秩序物品		
71	强光手电	20	秩序物品		
72	警戒带	40 盘	秩序物品		
73	对讲机	20	秩序物品		
74	秩序防爆 8 件套	8	秩序物品		

75	防汛沙袋	1000	防汛专用	防汛工具
76	7 米机动车入口 挡水板	10	地下室入口挡水	
77	5 米机动车入口 挡水板	10	地下室入口挡水	
78	防汛铁锹	150	防汛专用	
79	柴油发电机	5	防汛专用	
80	应急抽水泵	5	防汛专用	
81	救生衣	150	防汛专用	
82	救生圈	150	防汛专用	