**2026年硬X射线物业管理服务**

**采购需求**

**一、委托管理物业概况**

**（一）本物业基本情况**

本物业项目位于上海市浦东新区张江罗山路沿线硬X射线自由电子激光装置1号井至5号井。

项目建筑面积约172938.19平方米。

**（二）现场基本情况**

1、楼宇建筑

1号井至5号井共有18栋独立建筑。其中：

**1号井5栋：**低温工厂、设备安装厅、公用设施楼、3.5千伏变电站、门卫室；

**2号井4栋：**测试大厅、低温工厂、设备安装厅、公用设施楼；

**3号井2栋：**设备安装厅、公用设施楼；

**4号井3栋：**设备安装厅、公用设施楼、门卫室；

**5号井4栋：**科研楼、公用设施楼、3.5千伏变电站、门卫室。

2、人员车辆出入口

1号井至5号井共有13个人员车辆出入口。其中：人员出入口4个，车辆出入口9个。

**1号井**2个车辆出入口，1个人员出入口；

**2号井**2个车辆出入口，1个人员出入口；

**3号井**1个车辆出入口；

**4号井**2个车辆出入楼，1个人员出入口；

**5号井**2个车辆出入口，1个人员出入口。

3、停车位：

1号井至5号井共有地面停车位共135个。其中：**1号井**12个，**2号井**66个,**3号井**6个，**4号井**14个，**5号井**37个。

1. 室外绿化：

1号井至5号井室外绿化面积共16324.15平方米。其中：**1号井**3700㎡，**2号井**6760㎡，**3号井**864.5㎡，**4号井**1333.35㎡，**5号井**3666.3㎡。

1. 幕墙玻璃及装饰板

5号井幕墙玻璃共10750㎡。外立面装饰板20200㎡。

**（三）楼宇概况**

| 区域 | 建筑功能 | 交付时间 | 楼层 | 总面积（㎡） |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1号井 | 低温工厂 | 2023年4月 | 2层 | 20920.13 |
| 安装大厅 | 地上2层，地下6层 |
| 公用设施楼 | 2层 |
| 35KV变电站 | 1层 |
| 门卫室 | 1层 |
| 2号井 | 低温工厂 | 2020年8月 | 1层 | 34674.64 |
| 测试大厅 | 2层 |
| 安装大厅 | 地上2层，地下6层 |
| 公用设施楼 | 2层 |
| 3号井 | 安装大厅 | 2024年8月 | 地上2层，地下6层 | 13179.6 |
| 公用设施楼 | 2层 |
| 4号井 | 安装大厅 | 2024年9月 | 地上2层，地下6层 | 22378.82 |
| 公用设施楼 | 2层 |
| 门卫室 | 1层 |
| 5号井 | 科研大楼 | 2025年1月 | 地上4层，地下6层 | 48616 |
| 公用设施楼 | 2层 |
| 35KV变电站 | 1层 |
| 门卫室 | 1层 |
| 总面积合计 | | | | 139769.19 |

**二、委托管理物业管理服务要求**

**总体要求：**

本次招标项目的管理范围包含委托物业概况中所有内容。

**服务需求：**

本项目服务期限为自合同签订生效之日起一年。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务项目** | | **服务内容** |
| 综合服务（8小时） | 现场管理 | 项目现场工作沟通协调及工作布置 |
| 行政档案管理 | 现场运行档案这里归档管理，接报修服务，日常物料耗材采购 |
| 会务服务 | 会议服务、仪式签约、礼仪服务、礼仪接待 |
| 客服服务 | 访客预约联系、接报修 |
| 房屋设施设备运行与维护服务  （8小时） | 房屋维护管理 | 房屋门、窗、扶手检查维修 |
| 卫生间洁具检查维修 |
| 房屋结构检查 |
| 空置房管理 | 日常巡视检查工作 |
| 秩序维护与安全服务（24小时） | 公共秩序维护 | 门卫（楼宇、基地大门出入口）人员车辆进出管理登记 |
| 各楼层公共区域、外围道路安全巡视检查 |
| 一至五号井公共区域离壁沟的巡检 |
| 突发公共事件处置 |
| 安全管理 | 安全生产监督 |
| 自然灾害防范 |
| 卫生清洁服务（8小时） | 园区卫生清洁服务 | 基地公共道路、绿化带内卫生清洁 |
| 各工作井公用设施楼厕所、楼宇公共空间、楼梯、卫生间及公共设施设备卫生清洁 |
| 会议室内卫生清洁 |
| 基地内生活垃圾收集及清运 |
| 室外绿化养护服务 | 室外绿化养护 | 室外树木、草坪的修剪、浇水、打药施肥 |
| 外墙清洗 | 幕墙清洗服务 | 幕墙玻璃及外立面装饰板清洗 |

需求说明：

 中标单位应常备维修配件和耗材，日常维修应于24小时内完成，保洁耗材须实时更换。

 中标单位应为本项目购买雇主责任险、公共责任险，并承担由于中标单位管理及服务过失原因而造成的损失赔偿及相应法律责任。



技术指标说明：

 1.消防管理严格遵守有关消防规定，确保无消防事故。

 2.安全防范方面确保无重大刑事、交通等安全事故。

 3.卫生、清洁实行动态保洁，保洁率98%以上。

 4.除因基建质量、设备在保养期内等特殊原因外，房屋及设备、配套设施完好率98%以上。

 5.房屋零星维修、急修及时率100%以上，返修率不超过1%。

 6.管理服务人员需持有相应的上岗证、资格证、专业培训合格率100%。

 7.投诉处理率100%。

 8.停车场、道路完好率98%以上。

 9.违章处理率100%。

 10.客户满意度90以上。

**（一）综合服务内容**

1、项目经理受业主方委托，代表业主方，依据服务合同和约定，对内管理整个物业，组织专业化的服务；对外先行承担与物业管理相关的责任，履行相关义务，代表业主方与物业管理所涉及的各有关方面交涉，维护业主方的合法权益，并提醒业主方遵守与物业管理有关的法规政策，履行应尽的责任和义务。

2、项目经理应加强与业主方沟通，如协商同意，可决定为业主方提供力所能及的附加服务，费用另结。

3、物业管理服务人员应经过培训并按国家行政主管部门规定持证上岗，遵纪守法，严禁违章作业，项目执行情况应有完整的日志和台账，季度小结和年度总结，项目参与者应遵守业主方的规章制度，不可泄露业主方的秘密，其工作同时接受业主方的监督考核。

4、各类服务相互协调；人员调派和作业时间安排不得违反劳动法和行政部门的资质规定。在一视同仁，不予歧视和排斥的前提下，兼顾岗位对人员的特殊要求。

5、对业主方日常业务所需资源和相关设备设施、包括施工和服务安排专人巡视、检查，发现问题，及时处理，将一切可能发生的故障隐患消灭在萌芽中。

6、执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，立即向上级和当地行政主管部门报告，并及时通知业主方。

7、档案管理

（1）建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。

（2）建立设备、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。

（3）所有资料及管理资料，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱内。

**（二）房屋设施设备运行与维护服务**

1、本项目门窗、小五金日常养护维修。

2、装修的施工管理配合与相应安全管理。

服务标准：确保本项目房屋完好等级和正常使用；墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；墙地面有碎裂、断裂或缺损的，做好检查记录。发现问题及时向业主报告，提出方案和建议。遇紧急情况，应采取必要的措施。

3、定期对空置房进行巡查，巡查次数每月不少于一次，遇台风雨季等天气应加大巡查频次，发现问题应及时处置。

**（三）秩序维护与安全服务**

**1、门岗值守**

（1）门卫安保人员必须持有安保人员上岗证，上岗证张贴于门卫室墙上，全体24小时在规定位置执勤，问询指引需用语规范、礼貌待人，做好值班记录。

（2）负责通行管理和安全秩序维护，在上下班高峰时段，立岗指挥，疏导人员、车辆进出，维护大门区域正常秩序，妥善处置各类突发事件。

（3）认真落实车辆进出管理制度，做好外来车辆进出管理、登记等工作。

（4）按照业主方要求，严格执行物品进出登记制度，对大件、贵重、可疑物品运出进行核验、登记。禁止各类人员带入易燃、易爆、剧毒、管制刀具等各类危险、有害物品。

（5）门卫安保人员须着装整齐、仪容整洁，工作时间不得抽烟、闲聊、接听电话等与执勤无关事情，保持良好的形象，避免与各类进校人员发生冲突。

**2、巡逻检查**

（1）定时巡查各区域，关注各处治安、消防等重点防范场所部位，发现异常状况和安全隐患及时处置并上报，认真做好巡查记录。

（2）巡逻中发现可疑人员要及时询问或监视，发现闲杂人员、推销人员要及时劝阻离开，发现员工不良行为要及时进行劝阻纠正。

（3）对各类危害安全、影响秩序的人员行为进行劝阻，杜绝发生喧哗、吵闹、打架等不安全情况发生，劝阻无效的及时报告业主方。

（4）接到员工报警，须5分钟内赶到出事地点，按照应急预案处置。

（5）协助做好环境及设施设备看护，制止能源浪费、损坏公物、破坏花草树木等现象发生，发现各类问题、隐患及时通知相关部门及人员进行处置。

（6）根据业主方要求，配合做好防汛防台、灾害性天气期间的巡防和抢险工作。

**3、突发事件应急处置**

（1）按照业主方关于突发事件、稳定事件、安全生产事故工作要求，制定相应各类事件的预防、响应、处理的工作应急处置预案。

（2）定期组织安保人员开展突发应急事件处置实战培训演练，每年组织1次以上应急综合演练，建立强化各类突发事件快速反应机制。

（3）针对各类突发事件，储备必需的应急物资及装备，建立储备制度，制定专门储备清单。

（4）通过巡查日常工作实现对突发事件的预兆及隐患的有效监控，确保第一时间获取信息、第一时间组织安保力量赶到现场进行果断有效处置，并及时报送相关信息。

**4、车辆管理**

（1）制定停车使用条例，停车管理规定。

（2）外来车辆进出辖区办理登记手续、记录车牌号码、进出时间。

（3）进入辖区停放的车辆，必须停放在划定的车位、车棚内。行车通道、消防通道及非停车位禁止停车。

（4）进入辖区的车辆应注意汽车的清洁，严禁鸣笛，限速5公里／小时行驶。

（5）保安队员严格执行车辆出入规定。

（6）保安队员若发现车辆门、窗没关好，速找车主提醒注意。

（7）确保车辆进出有记录、停放进出井然有序、车道通畅。凡装有易燃、易爆、剧毒物品或有污染性物品的车辆及其他来历不明车辆严禁驶入管理区内。

**（四）卫生清洁服务内容**

**1、基础保洁**

（1）请专业清洁人员组建公共卫生清洁班，每天打扫公共部分做到杂物、废弃物立即清理。

（2）楼（区域）内垃圾实行袋装化，在各楼层公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由清洁工清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。

（3）区域垃圾实行分类收集（有机垃圾、无机垃圾、有害垃圾），从而达到更高层次的环保效果。

（4）及时清扫大区域地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水等。

（5）对公共道路上之汽车道闸、垃圾筒等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定期高压冲洗。

（6）对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。

（7）定期对设施、设备各类金属表层或表面使用专用保洁剂或防锈处理，保持光亮洁净。

（8）将楼层的垃圾清运、处理，对楼内公共设施进行擦抹保洁。

（9）对人员出入频繁之地，进行不间断的走动保洁。

（10）清扫、拖洗属于公共区域室内外的地面。

（11）擦净、抹净各楼层内公共区域内的桌、椅台面、文件柜等家具。

（12）定期清扫各楼天台

（13）清洗及保洁各楼层的洗手间、更换卫生纸、洗手液、洁瓷精。抹净各类洁具等工作。

（14）定时收集各楼层内之生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾筒等，保持洁净。

（15）定期、定点、定计划使用专业消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。

（16）按时清运、处理垃圾、定时高压冲洗收集站内外墙壁及地面、定期进行灭虫、消毒。

（17）楼宇内的保洁

服务标准：建立办公区域环境管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，保洁率98%以上。具体区域标准要求如下：

外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

绿化带内无杂物，花台表面干净无污渍.

大厅、楼内，公共通道地面干净、无污渍，有光泽，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，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

会议室、接待室地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序。

楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条(缝)干净，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。

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，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，路天停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面无蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

开水间及清洁间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

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；扶梯踏板表面干净，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。

装饰件无积尘、无污迹；开关、插座无积尘、无明显污迹。

垃圾桶及果皮桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹；烟灰缸内烟头不应超过3个，垃圾不应超过2／3，内胆应定期清洁、消毒。

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；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。

垃圾中转袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，无明显异味，垃圾日产日清。

指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显无污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

2、**垃圾清运、处理**

（1）垃圾清运、处理分为：生活垃圾（有机、无机、有害垃圾）清运处理、督促装修队伍装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合上海市有关法律、法规规定。

（2）垃圾清运、处理的范围分为：本项目之日常办公垃圾，本项目之日常生活垃圾，公共部位上通道、园林、道路等之综合垃圾。

（3）垃圾清运、处理工作分为：每天定时清运、处理2次，并将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

服务标准：垃圾的清运、处理，由物业公司监督四周必须无散积垃圾、无异味，必须经常喷洒药水，防止发生虫害。所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集废纸及可再生废弃物进行回收、处理。

**三、人员需求**

**本项目中标单位需为本公司项目员工按照相关法律法规要求购买相应保险，并承担相应责任。**

**员工基本要求：**

(1)若本项目包括须具有国家或行业主管部门颁发的准入性职业资格证书方可提供服务的岗位，则必须承诺中标后投入的服务人员均已取得相应的准入性职业资格证书，且证书类别及等级须完全满足本项目岗位需求。

(2)员工录用需符合入职政审的相关规定，无犯罪记录；

(3)根据法律法规要求，为员工购买必要的各类社会保险；

(4)整个员工队伍的年龄和学历结构比较合理；

(5)有完备的培训机制来保证员工队伍的总体素质不断提高；

**人员及岗位设置要求：**

本要求为项目必备岗位最低要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 区域 | 岗位 | 人数 | 备注 |
| 1 | 管理处 | 项目经理 | 1 | 大专及以上学历，物业管理从业经历10年以上优先考虑。 |
| 2 | 管理处 | 行政内勤兼档案管理 | 1 | 具有大专及以上学历，熟练运用办公软件，物业管理从业经历3年以上优先考虑。 |
| 3 | 管理处 | 会务主管 | 1 |  |
| 4 | 管理处 | 会务 | 1 |  |
| 5 | 管理处 | 保安主管 | 1 | 具有大专及以上学历，物业管理从业经历10年以上优先考虑。 |
| 6 | 管理处 | 保洁主管 | 1 | 具有大专及以上学历，物业管理从业经历10年以上优先考虑。 |
| 7 | 管理处 | 维修领班 | 1 | 具有大专及以上学历，持有设备设施相关证书，从事设施设备维护及管理工作10年以上，物业管理从业经历10年以上优先考虑。 |
| 8 | 一号井 | 大门岗保安 | 4 |  |
| 9 | 巡逻岗保安 | 4 |  |
| 10 | 设备安装厅门岗 | 4 |  |
| 11 | 楼层保洁 | 3 |  |
| 12 | 外围保洁 | 1 |  |
| 13 | 设备（维修工） | 1 |  |
| 14 | 二号井 | 楼宇门岗保安 | 10 |  |
| 15 | 巡逻岗保安 | 4 |  |
| 16 | 楼层保洁 | 4 |  |
| 17 | 外围保洁 | 1 |  |
| 18 | 设备（维修工） | 1 |  |
| 19 | 三号井 | 大门岗保安 | 4 |  |
| 20 | 巡视岗保安 | 4 |  |
| 21 | 楼层保洁 | 2 |  |
| 22 | 外围保洁 | 1 |  |
| 23 | 四号井 | 大门门岗保安 | 4 |  |
| 24 | 巡视岗保安 | 4 |  |
| 25 | 楼层保洁 | 2 |  |
| 26 | 外围保洁 | 1 |  |
| 27 | 五号井 | 楼宇门岗保安 | 6 |  |
| 28 | 大门岗保安 | 4 |  |
| 29 | 巡逻岗保安 | 4 |  |
| 30 | 楼层保洁 | 4 |  |
| 31 | 外围保洁 | 1 |  |
| 合计 | | | 85 |  |

★本项目物业管理服务人员总数不得少于85人。需提供加盖投标人公章的承诺函，否则视为无效投标。

**四、物业管理服务费用明细**

本项目物业管理服务成本包括：

1、物业服务人员的人员工资，包括基本工资、岗位工资等一切工资性收入。

2、人员福利包括人员社保、高温费、公休费以及其他必要的福利费用。

3、物业服务的行政办公费用，包括办公材料、通信杂费、公众责任保险、雇主责任保险等。

4、物业服务的各类耗材，包括保洁耗材、公区维修耗材。

5、物业管理企业管理费与利润。

6、营业税金

7、物业管理企业认为与管理服务相关的其他必要费用。

8、以上报价不包括设备设施中大修与更新改造、运行能耗以及物业的一般财产险。

**五、其他要求**

投标人通过质量管理体系认证（GB/T 19001认证）、职业健康安全管理体系认证（GB/T 45001认证），环境管理体系认证（GB/T 24001认证），并在认证有效期内的优先考虑。

**六、投标单位注意事项**

本项目不组织踏勘，投标单位可自行踏勘现场，制定符合项目需求和实际的管理方案。

**七、考核标准**

| **序号** | **项目** | **总分** | **参考标准内容** | **分值** | **评分** | **评分细则** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 人员制度、内部管理 | 12 | 1、实行持证上岗制度。 | 4 |  | 凡有1人不符合，扣除1分 |
| 2、项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。 | 4 |  |
| 3、有健全的财务会计制度，运作规范 | 2 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| 4、健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。 | 2 |  |
| 2 | 秩序维护服务 | 26 | 1、项目24小时有安保人员和值班电话。 | 3 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| 2、项目内公共秩序良好。发生刑事案件、火警事故、交通事故等紧急情况时，安保人员应保护现场，并上报有关主管部门，无借故推诿和拖沓现象。 | 3 |  |
| 3、安保人员着装整齐，熟悉项目情况，文明值勤、不徇私舞弊。 | 2 |  |
| 4、安保人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班安保人员把需要在值班中继续注意或处理的问题向接班人员交代清楚。 | 3 |  |
| 5、对进出项目的外来车辆进行登记，对携带大宗物品外出的实行登记制度。 | 3 |  |
| 6、车辆停放规范有序，机动车和非机动车实行分区域停放。 | 3 |  |
| 7、项目内建立消防责任制，安保人员掌握基本消防技能。 | 3 |  |
| 8、定期开展消防演习，消防培训。 | 3 |  |
| 9、安保人员熟悉岗位职责和工作流程，掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的应急措施及就生知识。节假日前有安全检查。 | 3 |  |
| 3 | 保洁服务 | 28 | 1、保洁服务管理制度完善并落实。实行标准化清扫保洁，保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与工作人员发生争执。 | 4 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| 2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。 | 4 |  |
| 3、电梯轿厢内外、沟槽、墙面、吊顶、门、窗（含2米以下内外玻璃）整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况。 | 4 |  |
| 4、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。 | 4 |  |
| 5、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物、地下车库等整洁程度。 | 4 |  |
| 6、室外广场、道路、停车场（库）、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。 | 4 |  |
| 7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；垃圾桶外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶等喷洒药水。 | 4 |  |
| 4 | 工程服务 | 22 | 1、工程维修制度及操作规程完善并落实。落实保证楼宇公共区域门、窗、卫生间洁具完好。 | 4 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| 2、定期检查公共区域墙地砖、踢脚线楼梯扶手完好，发现松动及时维修。 | 4 |  |
| 3、定期检查公共区域离壁沟，保持排水口无垃圾杂物，排水畅通。 | 4 |  |
| 4、负责制定所管辖设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，督导下属保证工作质量。 | 5 |  |
| 6、实行维修值班制度。接到报修后30分钟内到现场并排除故障，维修合格率为100％，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。 | 5 |  |
| 6 | 投诉检查整改项 | 12 | 1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。 | 4 |  | ①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣1分。②符合得3分，基本符合得1分，不符合得0分。 |
| 2、检查整改有效落实。 | 4 |  |
| 3、无其它违反甲方相关规定之事项。 | 4 |  |
| 7 | 标准分 | 100分 | | |  |  |
| 8 | 总得分 | 考核实际得分 | | |  |  |