**附件1：**

**一、项目内容：**滨湖花苑小区物业保洁等服务, 小区共4栋楼，10个单元，共计312户。本小区范围内外公共区域卫生的保洁、生活及建筑垃圾清运、化粪池清淤、楼道清扫、车棚、地下车库及人防保洁、小区绿地、花木养护（防虫）及夏季消杀等各项服务项目。

**二、服务要求**

1.成交单位自行招聘服务人员，并指定物业服务负责人一名，具体服务管理负责，并根据物业岗位设置合理安排人员，满足小区各项服务项目，自行制定薪酬标准并及时发放，不得脱欠农民工工资。

2.成交单位委派的负责人每月25号将当月的保洁工作总结和下月的保洁工作计划以书面形式报告甲方。若成交单位负责人发生变更，必须书面通知甲方，否则造成的损失由成交单位承担。

3.成交单位应当对其单位人员定期进行业务培训和安全教育培训，对人员负监督权力和义务，成交单位工作人员在合同期限内发生的任何安全事故均由成交单位负全责，并承担所有经济损失，甲方不承担任何责任。

4.成交单位应完善各种规章制度并严格执行；编制工作流程及时对外公示（公告）。

5.教育指导服务人员提高服务意识，端正服务态度，最大限度的满足业主（住户）服务的需要，极力打造稳定、和谐、有序、清洁的美丽小区。

6.成交单位必须在规定的时间和区域内保质保量的完成所承揽的管理服务项目；业主反映管理服务项目内出现的问题，成交单位应及时解决。如遇政府号召需要物业配合的，成交单位要与积极配合。

7.由于成交单位工作人员工作失误造成小区的公共设施损坏，成交单位应及时维修或更换。8.因成交单位工作不到位造成市长热线、舆情等情况，成交单位应及时解决处理所反映问题，并合理回复市长热线，化解矛盾。

**三、保洁服务**

1.楼梯内保洁

（1）楼层通道和楼梯台阶，每日清洁1次。

（2）楼梯扶手、窗台、防火门消防栓、指示牌每周清1次。洁净、无灰尘、无污物；栏杆每月清洁2次。

（3）天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每2月清洁1次。

（4）共用门窗玻璃，每周擦试1次。玻璃明亮、目视干净。

（5）电梯轿厢地面、轿厢四壁每日清洁1次，灯饰及轿厢顶部每月清洁3次，保持干净、整洁。

2.外围保洁

（1）道路每日清扫2次，雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。

（2）绿化带每日清洁1次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物，花坛表面洁净无污迹。

3.车库、车棚

（1）地面每2日清扫1次，每2月冲刷1次，保持空气流通，地面无垃圾和杂物。

（2）天花板、墙面每2月清洁1次，无明显污迹、蜘蛛网。

（3）门窗、消防箱、指示牌、指示灯、防火门、箱柜等公共设施每月清洁1次。

4.绿化养护

对小区实施绿化养护管理，并做到：

（1）对草坪、花卉、树篱、树木定期进行修剪、养护（3-11月每月1次），保持观赏效果。

（2）定期清除绿地杂草、杂物，杂草面积小于5％。

（3）对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，土地无明显裸露。

（4）适时进行防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害。

（5）对树木每年至少修剪1次，树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。

**四、其他要求：**

所有保洁人员均由成交单位聘任管理，并由成交单位与保洁人员签订合同，女保洁人员55周岁以内不低于90%，男保洁、安保人员62周岁以内不低于70%，清洁、安保员工服装统一（临时外调人员服装同样统一）、干净整齐，正确佩戴工卡（不可使用他人的）。精神状态饱满、使用礼貌用语；在管理期间所发生的民事、刑事、债权及意外事故等，均由成交单位负责。

成交单位所聘人员应政审合格，身体健康，文明上岗,严守纪律，遵守保密守则；工作期间禁止饮酒，如发现保洁人员有违规现象，甲方有权要求调整替换；

员工工资、工装费、保险费、耗材费、各类保洁工具、垃圾袋、清洁耗材费、公共维护维修材料设备更换费、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用，均由成交单位负责。

因成交单位违约或未尽合同约定的义务产生纠纷的，产生的维权费用包括但不限于诉讼费、保全费、律师费等由成交单位承担，甲方不承担由此产生的任何费用。

**五、物业考核制度标准**

①.考核制度结合服务标准进行考评。

②.评分说明：总分100分，根据考核标准，做出相应扣减后为每次最终得分，扣减分处罚金额：每分5元。

③.每月最少3次考核每月汇总，年终支付垃圾清运费用时，扣除考核处罚金后再支付。

具体考核如下：

| **考核** **项目** | **考核内容** | **质量要求** | **考核标准** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **综合管理****（20分）** | 德汇物业公司督导及以上级检查整改单 | 出现整改单是否按时按质按量进行整改,整改效果达到标准 | 一个月整改单不可超过5项,超过5项,每项扣4分;整改单内容第二次重复出现每项扣6分. |  |
| 市长热线投诉 | 投诉是否成为有效投诉,无效投诉不扣 | 有效投诉每个工单扣4分 |  |
| 业主满意度 | 达标96% | 每低1%扣4分，低于90%，每低1%扣10分； |  |
| 所有保洁设备设施 | 做好所辖服务范围内设备设施保护工作。 | 发现一次不符合扣2分 |  |
| 业主遗留物品 | 拾到业主物品未及时上交物业办公室。 | 发现员工不交的一次扣10分，该员工辞退 |  |
| 工作计划 | 制定规范的月工作计划，及时提交并按计划实施； | 一次不按时提交扣2分 |  |
| **日常管理****（20）** | 仪容举止 | 清洁、安保员工服装统一（临时外调人员服装同样统一）、干净整齐，正确佩戴工卡（不可使用他人的）。精神状态饱满、使用礼貌用语； | 发现一次不穿制服、佩戴工卡合扣2分 |  |
| 工作态度 | 工作主动，不偷懒；不擅自离岗、缺岗，服从部门督导员管理，及时与管理人员做好沟通协调工作；对临时安排的任务不推拖，按质按量完成； | 发现一次不符合扣2分 |  |
| 应急响应时间 | 业主反映突发情况，工作响应时间不超过15分钟到达现场处理。 | 发现一次不符合扣2分 |  |
| 岗位《服务标准》 | 各清洁项目按照岗位《服务标准》进行操作； | 发现一处不符合扣2分 |  |
| 人员年龄 | 女55周岁以内不低于90%，男62周岁以内不低于70% | 发现一次不符合扣2分 |  |
| 每日工作人数 | 每日应到人数与实到人数不符合 | 发现不符合扣2分（10元/人） |  |
| **院内区域 （30分）** | 车库（停车场）、小区院内、室外宣传牌、标识牌保洁 | 公共场地路面无泥沙、垃圾、积水、污迹，垃圾桶外表无明显污渍，垃圾桶垃圾不许超过内胆上缘；暗沟井内无垃圾淤泥、无杂物、无积水堵塞、地面无积水；宣传栏、公共标识表面光亮，无灰尘、污迹、蛛网，车库出入口墙身无污渍；花基、低位墙身；广场灯无灰尘、无污渍，无蛛网；烟头控制在10平方米1个以内等项。 | 发现一处不符合扣1分 |  |
| 绿化草地 | 绿地无明显果皮、纸屑、烟头、石块、饮料罐、枯枝落叶等垃圾；绿化草地无垃圾和杂物；按时修剪等项。 | 发现一处不符合扣1分 |  |
| 垃圾桶、污水管道、化粪池、公共厕所清理清运疏通及维修 | 垃圾桶、垃圾车保持清洁日产日清。下水道、化粪池淤堵溢满及时疏通。公共厕所每日冲洗，保持干净卫生。 | 发现一处不符合扣1分 |  |
| 休息室 | 保洁员休息室卫生清洁，物品摆放整齐。 | 发现一处不符合扣1分 |  |
| **楼内区域****（30分）** | 墙面、地面、通道、梯级、地脚线、楼底墙角、门窗、指示牌、照明灯具、配电箱、标识牌、楼梯扶手，防火门、电梯轿厢内等项 | 目视地面：无烟头、垃圾、果皮、纸屑、积尘、积水、油渍、污迹等；墙壁清洁、无积尘、无污渍、无蜘蛛网；楼梯扶手无尘；电梯门厅及轿厢内干净无尘等； | 发现一处不符合扣1分 |  |
| **考核总得分： 扣分： 扣除服务费：** |
| **考核人： 保洁物业负责人： 考核日期：** |