

第四章 服务需求

一、服务范围

枞阳县体育中心物业服务政府采购项目。主要服务区域为体育馆室内各楼层、主馆开放区域、体育场内田径场、南北观众疏散平台、室外健身场所、停车场、公共区域等场所，提供安保、保洁、专业消防维保、绿化、供电供水、音响设施设备的维护保养，并提供（承担）大型活动、赛事、文明创建及上级主管部门检查过程中的的场馆内外安保、保洁、设施设备的运行等服务。8人，保安4人、保洁4人。

二、人员工作职责和范围

（一）保安工作职责及范围

1、职责

（1）实行全天候 24 小时安全防范服务，做好防火、防盗、防爆、防破坏、防安全事故等工作，防止侵害甲方财产及其工作人员人身安全的行为发生，维护甲方的正常工作秩序；

（2）体育中心出入口门禁管理；

（3）体育中心内外的安全巡逻防范；

（4）监控室等安防设施的使用及安全管理；

（5）体育赛事及商业活动期间的保障与协调；

（6）服务区域内市政道路、设施；园林绿化、体育设施等的防护、监控与管理；

（7）早晚各场馆场所的开、关灯；

（8）其它临时性的安保任务。

2、范围

（1）体育中心各门岗、道路、路口；

（2）体育馆室内各楼层、主副馆开放区域；

（3）体育场内田径场、南北观众疏散平台；

（4）室外健身场所、停车场等。

(二) 保洁工作职责及范围

1、职责

- (1) 实行规范化清扫保洁，垃圾日产日清；
- (2) 除体育场以外的所有房屋公共楼梯、扶栏、走道等部位保持清洁；发现公共环境受到污染要及时清洗；
- (3) 体育馆内会议室、主副馆、卫生间的清洁卫生、垃圾收集、清运等保洁工作；
- (4) 室外训练场看台两层楼的卫生保洁；
- (5) 体育场内田径场地卫生保洁，公共厕所卫生保洁；
- (6) 办公区域实行不间断保洁；对外开放场所每天开放前和结束后及时清扫；
- (7) 体育赛事及商业活动期间的卫生保洁；
- (8) 体育中心区域内的道路、绿地、花木、建筑小品卫生保洁；
- (9) 体育设施、场地卫生保洁；
- (10) 室内外排水管道疏通等；
- (11) 完成其它临时性的保洁任务。

2、范围

- (1) 体育中心各道路、路口、绿化；
- (2) 体育馆室内各楼层、主馆场地、观众座椅、卫生间、和各赛事功能用房；附馆对外开放区域、卫生间、淋浴室、楼道、过道等；
- (3) 体育场内田径场、公厕、南北观众疏散平台；
- (4) 室外训练场看台用房；
- (5) 室外健身场所、停车场等。

(三) 消防维保工作职责及范围

1、职责

- (1) 消防系统设备服务内容：含专业消防维保，负责消防系统

设备设施的日常操作、自动控制系统等设备的日常养护维修及安全工作，并做好相关记录，涉及专业维保的须请专业维保公司开展维保工作。大型活动或体育赛事前后都要进行一次严格的消防设施检查及维保，确保消防器材完好。

(2) 消防系统设备服务标准：配备合格的操作人员对主机及整个消防系统进行操作管理，并与维保单位经常保持信息沟通，对维保人员的每次维保服务要登记，并在相关表格上签字确认。要认真做好巡视检查，并做好记录，确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证。发现问题要及时联系专业维保人员进行处理，并通知采购方，同时配合做好维修工作。发生火灾，及时报警，协助消防人员疏散、救助人员等。一年内无重大管理责任事故。

(3) 严格按照安全操作规程及管理制度操作，确保安全，不准冒险作业，杜绝人生和设备事故的发生。发现停电或其他事故及时与供电公司取得联系，查明原因，采取应急措施。

(4) 确保供电设备、给排水设备、通风设备、空调设备、防盗监控系统的正常运行及日常清洁、润滑、调试运行服务。

(5) 使用的专用设备设施进行定期检查，对各种水管闸门渗漏和损坏，室内外上下水道堵塞不畅，进行护理和维修。

(6) 对服务范围内的各种插座、插头、开关、灯座、照明每天进行巡查，发现故障及时汇报、维修和更换等，保障体育中心正常运行。

2、范围

消防维保工作中的所有内容

(四) 绿化工作职责及范围

1、职责

基本工作职责是指一般的正常维护，即浇水、清理垃圾、防风防汛、补植和防人为损坏及零星病虫害防治、除杂草和修剪等；定期工

作职责是指全面修剪整形、施肥、除杂草、松土和全面病虫害防治，枯死苗木须及时补栽，补栽苗木购买费用包含在投标报价中。

2、范围

体育中心范围内所有绿化植被、建筑小品等。

(五) 大型赛事活动工作职责及要求

为体育中心举办的运动会、大型赛事及全民健身活动提供的器材、场地、音响、设施及活动开展需额外增调人员等保障工作，以及文明创建和中心领导临时交办的其它工作任务。

三、安全要求

中标人应当加强劳动用工的安全管理，中标人及所聘人员发生的一切安全事故，由中标人自行负责，采购单位概不负责。

四、人员配置（8人）

1、保安：4人（含消防、水电工人员）

2、保洁：4人

五、考核与验收方案

考核与验收方案参照物业服务工作考核办法（试行）和服务人员月考核表等标准。一票否决项：连续3次抽查在岗人数不够的、连续三次考核不合格的。

体育中心物业服务工作考核办法（试行），签订合同时可根据服务的具体情况增减考核内容。

为切实加强我中心场馆环境卫生长效管理工作，充分调动物业公司及服务人员工作积极性，增强工作责任感，提高我中心物业服务工作管理水平和服务水平，现制定我中心物业服务工作考核办法（试行），通过对员工作质量的检查，将考核结果和物业公司的服务费用挂钩，当月的考核对应当月的服务费用。具体考核办法如下：

物业管理考核办法

为做好体育中心场馆物业管理服务工作，促进物业管理服务单位能够切实履行物业承包协议，更好的落实管理措施，使物业管理服

务工作标准化、制度化、规范化，创建优美、整洁、安全、方便、舒适、文明的环境，特制订本考核办法。

考核目的：督促物业公司进行制度化、规范化、科学化管理，树立良好的服务形象，保证各项设施设备正常运转，确保公共及消防安全，保持环境整洁优美，不断完善物业管理工作，提高服务保障工作水平。

六、考核内容

（一）综合管理服务（物业机构设置、人员配备、服务规范、服务时间和完善的管理制度等）。

（二）环境卫生管理（保洁：道路、地面、宣传栏、环卫设施和其他公共区域等）。

（三）公共秩序维护工作（值班保卫、巡查内保、广场及外围巡查、楼宇防盗监控、车辆管理和安全保卫等）。

（四）设施设备管护工作（供配电、给排水、消防系统以及房屋结构等共用部位的日常维修维护和年检年审等）。

（五）绿化管护工作（修剪草坪、树木及绿篱、清理枯枝杂物、按时施肥、松土、病虫害防治等）。

（六）大型赛事活动及文明创建工作（为体育中心举办的运动会、大型赛事及全民健身活动提供的器材、场地、音响、设施及活动开展需额外增调人员等保障工作，以及文明创建和中心领导临时交办的其它工作任务）。

七、考核方式

（一）季度考核

物业考核小组每季度派出专人对工作内容的完成情况进行督促检查，其余时间不定期抽查，检查人填写工作检查记录由物业公司被检查人签字认可并整理保存。（物业公司拒不签字的，按照考核检查照片和现场考核成员两人签字为准，作为考核依据）。对物业公司每

季度的考核情况应及时通报物业公司和上报体育中心主管部门。

(二) 评分办法：考核组每次考核随机抽查进行，检查时依据考核标准逐项进行量化打分，对存在的问题下发书面整改通知书，并可附带提供证言、照片、影像等。

加分：

(1) 在省文明委检查或暗访中被点名表扬的，一次加 10 分；在市文明委检查或暗访中被点名表扬的，一次加 5 分；在县文明委检查或暗访中被点名表扬的，一次加 2 分。

(2) 被市级以上新闻单位报道或表扬的，每次加 10 分。

(3) 完成市、县重大创建任务，一次加 5 分。

扣分：

(1) 被省级以上新闻单位曝光一次，扣 10 分；被市新闻单位曝光一次，扣 5 分。

(2) 在省文明委检查或暗访中丢分的，一次扣 10 分；在市文明委检查或暗访中丢分的，一次扣 5 分；在县文明委检查或暗访中丢分的，一次扣 2 分。

(3) 对整改期限内未整改到位的或重复出现的问题，加倍扣分。

八、考核要求

根据考核表中各个考核小项分优、良、差打分，得出当月考核总分。考核分为90分以上为优；考核分为80分以上为良好；考核分为70分以上为合格；70分以下为不合格。如果连续二次考核达不到70分，且整改不到位的，采购人有权终止合同；

附件：

物业管理服务考核细则

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
一	综合管理服务	15	

	1、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗：员工着装规范，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨。	1	管理人员、专业技术人员每发现 1 人无上岗证书扣 0.5 分；着装及标志一次不符合扣 0.5 分。
	2、公共场所整洁有序，有完善的管理和考核制度和物业服务计划，办事制度、服务内容、办事纪律、收费项目和标准对外公开。	2	场所凌乱、每发现一次扣 0.2 分；管理和考核制度或服务计划没有的一次扣 1 分；办事制度、服务内容、办事纪律、收费项目和标准不对外公开一次扣 1 分。
	3、场馆及其共用设施设备等各类档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便。	5	包括总平面图、地下管网图、设备管理档案、房屋数量、种类、用途分类统计成册、共用设施设备大中修记录、或使用人资料档案、日常管理档案等每发现一项不齐全或不完善扣 0.5 分。
	4、建立 24 小时值班制度，设立服务电话、接受使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。	2	没有值班制度扣 1 分，未设服务电话扣 1 分，发现一处处理不及时扣 0.5 分，没有回访记录每次扣 0.5 分。
	5、定期采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等形式进行满意度测评，每年沟通面不低于 90%，满意率达 80% 以上。	3	符合 3 分，基本符合 2 分，不符合 0 分。
	6、建立健全的财务制度，对物业服务费和其他费用的收支进行财务管理，运作规范，帐目清晰，每年公布二次财务收支状况。	2	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分。
二	清洁卫生服务工作	16	

	1、场内各建筑物标志明显、设立引路方向平面图和路标标识在明显位置。铭牌及各类标识牌统一有序。	1	发现一处标志不清或没有标志扣 0.5 分。
	2、无违反规划的私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。	2	每发现一处私搭乱建或擅自改变房屋使用用途扣 0.5 分。
	3、每年定期对房屋结构、安全的部位进行检查、并有记录、发现损坏及时安排专项维修并告知相关业主、使用人。	2	每发现一处不符合扣 0.5 分。
	4、楼梯、走道、扶手、门窗、天花板、吊顶、等无破损；墙体整洁，无乱张贴；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、水房等管理完好。	2	如发现一处不符合扣 0.5 分。
	5、共用楼梯、通道等处无堆放废料、杂物及违章占用等。	1	发现一处不符合扣 0.5 分。
	6、无危及建筑结构的安全隐患。	1	发现一处不符合扣 0.5 分。
	7、道路、场地、侧石、井盖等设施完好无损坏，发现损坏立即维修，保证安全。	2	发现一处不符合扣 0.5 分。
	8、管道、排水沟、屋顶无断裂、缺损，排水通畅。	1	发现一处不符合扣 0.5 分。
	9、道路、楼道等公共照明完好。	1	每发现一处不亮扣 0.5 分。
	10、共用配套设施完好，无随意改变	1	每发现一处不符合扣 0.5 分。

	用途。		
	11、共用管线统一下地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻。	1	每发现一处不符合扣 0.5 分。
	12、危险隐患部位设置安全防范警示标志，在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，标志清晰完整，设施运转正常。	1	每发现一处不符合扣 0.5 分。
三	公共设施设备管护工作	27	
	(一) 综合要求	4	
	1、制订岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度. 并严格执行。	1	符合 1.0 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分。
	2、环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生环境符合要求。	1	符合 1 分, 每发现-处不符合扣 0.5 分。
	3、配备所需各种专业技术人员。严格执行操作规程。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。
	4、一年内无重大管理责任事故。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。
	(二) 供电系统	3	
	1、保证正常供电. 限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知 。	1	符合 1.0 分, 不符合 0 分。
	2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施。	1	符合 1 分, 临时用电措施或停电应急措施不符合均扣 1 分。
	3、备用应急发电机可随时起用。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。

(三)弱电系统	2	
1、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。	1	符合1分，发现一次不符合扣0.5分。
2、监控系统等智能化设施设备运行正常。有记录并按规定期限保存。保证正常运转。	1	符合1分，不符合0分。
(四)消防系统	6	
1、消防控制中心24小时值班、消防系统设施、设备齐全、完好无损，消防泵定期启动并做记录。	1	符合1分，不符合0分。
2、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。定期组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人。	1	符合1分，不符合0分。
3、定期检查火警功能、报警功能是否正常。	1	符合1分，不符合0分。
4、订有突发火灾应急方案，在明显处设立消防疏散示意图、照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻。	1	符合1分，不符合0分。
5 消防栓、火灾探测器、消防水带、灭火器等定期检查和试验，及时维护和更新。	1	符合1分，不符合0分。
6、消防，用电有严格的管理规定。室内电线、插座安装规范，无安全	1	符合1分，不符合0分。

	隐患。		
	(五)给排水系统	8	
	1、建立用水、供水管理制度。	1	符合 1.0 分，不符合 0 分。
	2、定期对供水设备进行检查和维护，确保设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏现象。	2	每发现一处不符合扣 0.5 分。
	3、限水、停水按规定时间通知使用人。	1	符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分。
	6、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水，浸泡发生。	2	符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.5 分。
	7、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；制定事故应急处理方案。	2	符合 2.0 分，基本符合 1.0 分，不符合 0 分。
四	公共秩序维护工作	4	
	1、有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度，保安人员熟悉工作区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。	1	符合 1.0 分，无专业保安队伍扣 1.0 分，值班及巡逻记录等不规范每处扣 0.5 分。
	2、进出区域各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。	1	符合 1 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分。
	3、非机动车辆有集中停放场地，管理制度落实，管理有序，停放整齐，场地整洁。	1	符合 1 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分。

	4、危及人身安全处设有明显标志和防范措施。	1	符合 1 分，不符合 0 分。
五	环境卫生管理	24	
	1、环卫设施完备并保持清洁，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。	5	符合 5 分，基本符合 3 分，每发现一处不符合扣 0.5 分。
	2、清扫保洁每天一普扫，全天候保洁上班，达到“六无”、“六净”标准，即无积水、无沙土、无杂物、无垃圾、无杂草、无粪便，路面净、路牙净、绿地净、人行道净、雨水口净、树穴墙根净，路面清洁见本色。	5	每发现一处不符合扣 0.5 分。
	3、垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀。垃圾分类处置，对有毒、有害垃圾管理严格按照规定分装，不得与其它垃圾混杂。	5	每发现一处垃圾扣 0.5 分，未达到垃圾日产日清的扣 0.5 分，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.5 分，未垃圾分类处置的一处扣 0.5 分。
	4、共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；天花板、公共灯具、宣传栏、门、窗及玻璃等保持洁净；共用场地无纸屑、烟头、积水等废弃物。	5	符合 5 分，每发现一处不符合扣 0.5 分。
5、废水、废气、废烟、噪音等符合国家环保标准，无有毒、有害物质；贮放、清运管理有序；外墙无污染；各类排气口安装统一有序，无安全隐患。	4	符合 4 分，发现一次环保部门下放整改通知扣 1 分，其它每发现一处不符合扣 1 分。	
六	绿化管理	10	

	1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。	4	符合4分，基本符合2分，不符合0分。
	2、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃。	4	每发现一处不符合扣0.5分。
	3、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。	2	每发现一处不符合扣0.5分。
七	大型赛事活动及文明创建工作	4	
	1、设有学习宣传园地，宣传卫生、治安、消防等方面的知识，开展积极健康向上的活动。	2	符合2分，基本符合1分，不符合0分。
	2、大型赛事活动的组织、安排等工作。	2	符合2分，基本符合1分，不符合0分。

九、其他要求内容

1、本项目不允许转包或分包，一经发现转包或分包现象，采购人有权无条件终止承包合同且成交供应商承担相应的法律责任。

2、成交供应商聘用人员应当遵守国家、省和市的有关规定，自用工之日起15日内与所聘人员签定劳动合同并依法参加社会保险。

3、成交供应商在物业服务中所需一切清洁管护用品均自行承担。

4、采购人可根据具体物业服务要求增加人员，人员服务费用按照成交供应商人员单项报价给付。

5、采购人举行大型赛事活动及文明创建工作时，成交供应商需按照活动的具体情况，临时增加保洁、安保等人员，确保活动的正常有序开展，产生的费用由成交供应商自行承担，采购人不支付服务费。特殊情况下双方协商处理。

6、依据《关于深化政府采购“放管服”工作的通知》（财购【2018】215号）精神，一年服务期后经采购人考核合格，采购人与中标人自愿情况下，在保持原合同内容不变且年度预算能保障的前提下，采购

人与中标供应商可一年一签（累计最长不超过三年），并报财政部门备案。

十、报价要求

1、报价组成包括但不限于人员工资、社保费、工器具及耗材、管理费、服装费、交通费、通讯费、培训费、税金、利润、合同工期内的风险费用等为完成本次项目所发生的一切费用。中标人自行解决员工养老、失业、医疗、工伤、生育、纳税等保险及劳保、工资、福利、食宿、员工上下班交通等。

2、供应商报价要充分考虑人员工资增长、规定性消耗费（包括清洁用具、垃圾袋等）等一切费用。

3、分项报价中的人员工资和社保部分，如果低于谈判时铜陵市枞阳县最低工资标准及社会保险最低缴费金额的，作无效报价处理）（铜陵市枞阳县最低工资标准（含个人社保缴纳部分）：1870元/人/月；社会保险单位缴纳部分最低金额（958.89元/人/月）。

4、其他未尽事宜，按物业管理等相关法规执行。