

项目名称:同沙健康驿站部分保安及保洁岗位外包服务项目
项目编号: DHWY-YZ-05-01-017 (2022)

容纪	2、当值时不按规定着装和佩戴标志、警械器具的;	2分	每发现一次扣2分	
	3、执勤中态度粗暴、闹事打架造成不良影响的;作违纪辞退处理。	3分	每发现一次扣3分	
	4、下雨时,没给被雨水阻留在当值班岗位范围内的客户或公司领导撑伞护送;	1分	每发现一次扣1分	
	5、熟记公司领导车牌号码、进出公司必须敬礼。当上级领导及团队参观时要立正敬礼,否则扣考核分。	2分	每发现一次扣2分	
停车 管理	1、车辆出入小区或停车场没做好记录的或车上装载的物品没检查记录的;	2分	每发现一次扣2分	
	2、当班时不按规定发卡、收卡的或丢失车辆出入卡(智能卡)的;	2分	每发现一次扣2分	
	3、不按规定收取车辆停放费的或不收取车辆停放费的;	2分	每发现一次扣2分	
	4、不按规定指挥车辆出入或停放的;利用职能之便,故意刁难车主的;	2分	每发现一次扣2分	
	5、对停放在服务区域内的车辆完好情况未做好记录的或未提醒车主拿走车内物品造成损失的;	1分	每发现一次扣1分	
	6、不制止车主在服务区域内鸣笛、修车、试车的或在车内睡觉的;	1分	每发现一次扣1分	
	7、对停车场内的消防设施设备不按时巡查、检修的及记录的(停车场内需24小时有保安人员管理和服务);	1分	每发现一次扣1分	
	8、车库内车辆未按规定位置停放或停放不整齐,巡查时保安员未及时整理的或未阻止违章停放的;	2分	每发现一次扣2分	
	9、私自贪污、挪用停车费的。	2分	每发现一次扣2分	
宿舍 内务 管理	1、不按公司和管理处规定履行内务卫生义务或不作内务整理的;	2分	另扣2分	
	2、外来人员未经室长准许进入宿舍逗留;在这期间宿舍发生盗窃案件;除追究被访者的责任外(赔偿)。	2分	每发现一次扣2分	
	3、在宿舍内打麻将或采用其它形式进行赌博活动的;作违纪辞退处理。	2分	每发现一次扣2分	
	4、在宿舍内未经队长允许擅自带朋友留宿的扣罚款100元工资;私自带女性朋友留宿的作违纪辞退处理。	2分	每发现一次扣2分	
	5、在宿舍内严禁听大功率音响、不准大声喧哗,晚上23:00前必须停止一切娱乐活动,违者扣分;	2分	另扣2分	

项目名称:同沙健康驿站部分保安及保洁岗位外包服务项目
项目编号: DIIWY-YZ-05-01-017(2022)

	6、宿舍钥匙不能随意转借、配置给非本宿舍人员,违者造成的后果除由当事人负全部责任外;	2分	另扣2分	
	7、宿舍内严禁偷盗或串通他人偷盗,违者作违纪辞退处理。	2分	另扣2分	
	8、严禁私藏违禁物品,参与迷信活动或非法组织违者作违纪辞退处理。	2分	另扣2分	
	9、未提出申请,而且未经队长或公司批准外宿的。	1分	每发现一次扣1分	
	10、严禁吸毒、贩毒、嫖娼、看黄色刊物和黄色录像及其它违法行为;违者作违纪辞退处理。	3分	情节较轻的扣3分	
遵纪 守法	1、不安心工作从事第二职业导致不能胜任本职工作的或利用值勤之便为他人派广告、名片从中获利的;情节严重的作违纪辞退处理。	3分	另扣3分	
	2、搞不团结、拉帮结派,造成不良影响的作违纪辞退处理。	2分	每发现一次扣2分	
	3、有偷盗或串通他人偷盗的,诈骗等作违纪辞退或交公安部门处理。	3分	另扣3分	
	4、发生斗殴或其它民事纠纷,所造成的经济损失和法律责任由本人负责承担,情节严重的作违纪辞退处理。	3分	另扣3分	
	5、不听指挥,顶撞上级,不服从管理的作违纪辞退处理。	2分	每发现一次扣2分	
	6、无故不参加保安队培训、训练、出操;在培训期间无故旷课一节或以上情节轻微的。情节严重的作辞退处理。	2分	每发现一次扣2分	
	7、外出酗酒造成不良影响的,作违纪辞退处理。	2分	情节较轻的扣2分	
	8、不协助办公室管理人员工作或不执行公司临时性任务的,情节严重的作违纪辞退处理。	2分	每发现一次扣2分	
	9、因违规违纪而拒签名的,主管领导或公司有权对其作出辞退处理。	2分	每发现一次扣2分	
	10、不遵守国家的法律法规及公司的规章制度,而造成严重法律后果的,作违纪辞退处理,并追究承担相关的法律责任	2分	每发现一次扣2分	
综合 素质	服务意识、操作、学习、表达能力强,业务知识广,有较好的敬业爱岗、团结合作精神,对人礼貌,工作态度好,工作积极主动并参加集体活动、对企业忠诚、为人诚实守信。(保安公司需每月向甲方提交各类文档资料及工作计划、培训计划、记录等)	10分	每项、一般扣1分差扣2分	

项目名称:同沙健康驿站部分保安及保洁岗位外包服务项目
项目编号: DHWY-YZ-05-01-017 (2022)

客户投诉	政府热线或平台出现客户投诉	5分	在政府热线或平台每出现一起投诉经查询属实的,每个投诉扣1分,扣完为止
备注: 1、检查考核分在95分(含)以上可以不进行处罚,低于95分以下的进行处罚,每扣1分处罚人民币100元。 2、有效投诉150元/次。			

B包:同沙健康驿站A\E\F\G区部分保洁岗位外包服务(含同沙健康驿站项目绿化管养服务)、

C包:同沙健康驿站B\C\D区部分保洁岗位外包服务

一、人员要求

1、上班时间:每日8小时制,每月休4天,所有服务人员要求封闭式驻点管理,现场提供住宿及所有防护用品,人员隔离或外出轮休时原有的工作岗位必须有人轮换,外出离岗必须按照现场隔离政策的要求执行;

2、★年龄要求:18-45岁(其中绿化岗位年龄18-50岁)(投标人需按采购文件格式单独提供承诺函);

4、有较丰富的疫情防控业绩

5、服务过程中非特殊原因不可调换人员

6、所有服务人员均需完成第三针新冠疫苗接种14天以上

7、中标人自收到采购方进场通知后,最晚全员进场时间不超过3天;如未按要求进场,视认为违约,取消进场资格并终止合同。

8、中标人服务人员着装按采购人要求配置。

9、中标人服务人员进场后不得随意调换,若每月调换人数超过5%,视为一般违约,将扣除当月服务费5%;当每月调换人数超过30%时,视为严重违约,终止合同。

10、中标人进场人员上岗前必须经过5天疫情防控培训,经考核合格后上岗。

11、保密规定:中标人在职工作人员禁止将有关驿站现场工作的相关视频或照片等上传网络或发朋友圈等行为。

二、防疫保洁的工作内容

(1) 隔离人员入住前的准备——物资配送及归置;

- (2) 隔离人员入住后一日三餐、快递的配送;
- (3) 隔离人员产生的生活垃圾的收集;
- (4) 正常解离后房间的清洁(地面、厕所、桌面等清洁及布草的更换);
- (5) 客房非一次性物品的消毒浸泡及刷洗(如厕所刷、拖把、拖鞋);
- (6) 洁净区的日常清洁;
- (7) 园区的日常保洁及垃圾收集;
- (8) 采购人布置的其他相关工作。

三、保洁交付的标准

工作内容	交付标准
清洁标准	门把手:无明显污渍,粘贴物 电视:无灰尘、水印 台面:无灰尘、印迹、粘贴物 空调:滤网消毒清洗擦拭 沙发:无灰尘、无毛发,无破损 玻璃:干净明亮无印痕 衣柜:无垃圾、无灰尘,干净 床单:整齐、颜色统一,无褪色,无毛发,无破损 厕所:无垃圾,无毛发,墙面、地面、蹲位干净 洗手盆:干净明亮无水渍 镜子:干净明亮 地面(床底):干净、无毛发,无垃圾 开水壶:干净、无水垢、无储水

四、服务要求

- 1、中标人应将所有服务在编人员登记造册,以花名册的形式交采购人一份备存,并在每个人员变动和新进时及时将资料更新报给采购人。
- 2、中标人必须加强员工的培训工作,提高员工的技能水平,提升整体的服务质量。做好自身的防护工作,所有的人员在驿站上岗前必须通过采购人的考核后方可上岗。
- 3、所有的工作人员必须服从采购人的防疫要求及现场的管理规定。
- 4、每次消毒时要有相应的文件记录及现场采购人的签名确认等资料。
- 5、加强现场员工的管理,做好员工的工作及生活的后勤保障。

五、工作人员的防护要求

- 1、所有进入驿站上岗人员必须通过驿站护理团队的考核,合格后方可上岗;
- 2、在生活区佩戴一次性医用外科口罩。进入医学观察区公共区域清洁消毒时应穿戴一级防护,加戴橡胶手套;对隔离人员居住后的房间进行消毒时,穿戴二级防护、护目镜、加

戴橡胶手套。

3、加强对现场保洁及消毒人员的培训,确保现场人员能够正确进行个人防护、消毒剂配制、手卫生,规范开展消毒及保洁作业。

4、消毒人员在清洁区消毒前的作业准备前——配制消毒液时,应当穿戴医用外科口罩、乳胶手套、护目镜或防护面屏、工作服等;在污染区消毒前的作业准备前——配制消毒液时,应当着二级防护。

5、所有工作人员应做好健康监测记录和心理评估以及定期核酸检测,按照政府对隔离区域消毒保洁的工作人员个人防护的要求为准,当身体或心理评估不能胜任当下工作时应提前知会、尽早干预、及时评估、果断停工。

6、所有工作人员工作期间严格遵守驿站相关管理条例:执行严格的高低风险区域管理;在驿站工作期间不能外出,实行闭环管理,如需外出时,必须按照防疫隔离措施及现场的规定经过采购人的审批后方可执行。

六、其他要求

1、在服务期内中标人不得将该服务项目分包、转包或挂靠。

2、在重大节日、主要活动期间,以及采购人有其他重大工作任务或突击性任务时,中标人应及时配合采购人提出的临时性要求。

3、采购人对中标人服务提出整改意见,中标人应马上进行整改。

附件1、服务质量检验标准及评分细则

分类	序号	项目	标准	检验方法	说明	评分标准
一 保洁 工 素 质	1	仪容仪表	1、上班穿统一工作服,戴工作牌, 上班不穿拖鞋,不抽烟; 2、上下班时,手不放在衣服口袋内, 手不搭肩挽背; 3、精神饱满,注意个人保洁卫生, 勤换洗工作服,仪表整洁,不蓬头散 发。	不定时抽查		每发现一处 不符合要求 扣0.2分

项目名称:同沙健康驿站部分保安及保洁岗位外包服务项目
项目编号: DHWY-YZ-05-01-017(2022)

2	服务态度	1、使用规范文明礼貌用语; 2、服务态度端正,有良好的职业道德; 3、服从工作安排,办事认真负责,有较强的奉献精神; 4、文明服务,礼貌待人,路遇客户应礼让、点头微笑。	不定时观察		每发现一处不符合要求扣0.2分
3	送餐服务	1、按规定时间完成送餐。	实时监管		每发生一次延迟扣3分
4	布草服务	1、按规定时间完成布草。	实时监管		每发生一次延迟扣3分
5	工作纪律	1、履行职责,遵守员工纪律; 2、上班不迟到、不早退、不旷工离岗; 3、上班不会客、不闲谈,不做与本职工作无关的事; 4、保洁用具须统一按指定地点摆放,不占用水电井房; 5、不收受客户钱财; 6、不在工作区域范围内聚集聊天、不在公共场合闲坐; 7、不损坏公共及私人设施、物品; 8、下班排队离开,除个人物品外,禁止携带其它物品出服务项目; 9、每月按时提交保洁人员安排表、值班表和培训计划,如有变动及时通知。 10、现场保洁工作人员不缺编。	不定时抽查		每发现缺编1人扣1分 第6点每发现一人/次不符合要求扣0.5分 其余每发现一处不符合要求扣0.2分
6	服务意识	1、客户第一,服务至上;不与客户发生冲突;	不定时抽查		不符合要求扣0.5分

项目名称:同沙健康驿站部分保安及保洁岗位外包服务项目
项目编号: DHWY-YZ-05-01-017(2022)

			2、工作质量要求:集中上班,冬季于早晨8:30前、其余季节于早晨8:00前将所属保洁区域内梯间、主干道、外围、繁忙路段的清扫和清运工作完成,其余全面的保洁工作合理安排,以不干扰客户作息为准,按照档次提供相应的保洁服务,随时将所有零散生活垃圾入箱、非生活垃圾集中保洁,繁忙时段和路段以及商铺食店处加强保洁保洁,以保证保洁保洁质量达到标准;	不定时抽查		不符合要求 扣0.2分
			3、节约水电资源(如洗地时一人冲一人扫);	不定时抽查		不符合要求 扣0.5分
			4、在地面较滑地段摆放“小心地滑!”或“保洁进行中”等字样的警示牌;	不定时抽查		不符合要求 扣0.2分
			5、工作用具、物品必须整齐摆放于指定的场所内,不得随处堆放;工作用房每日保洁整理,无异味,无干扰他人现象;不准在小区内存放整理回收垃圾品;	不定时抽查		不符合要求 扣0.2分
			6、雨天及时将梯间窗户关上,避免造成雨水淋湿内墙、楼道现象。	不定时抽查		不符合要求 扣0.2分
二 室 外 部 分	7	广场、马路、人行道	无明显泥沙、污垢、杂草,每100平方米内烟头、纸屑平均不超过2个;无1厘米以上的石子。	每天不定时抽查	注:所涉及工作频次为参考数,实际工作以效果为准(下同)	注:考核时以实际结果为准,不接受任何解释(下同)
					保洁频次4次/天;必要时进行冲洗。	每处不符合要求扣0.2分

项目名称:同沙健康驿站部分保安及保洁岗位外包服务项目
项目编号: DHWY-YZ-05-01-017 (2022)

8	散水坡和排水沟	无明显污垢、泥沙、每50平方米烟头、棉签或纸屑在2个以下。	不定时抽检 房屋的坡和沟;	每天保洁在2次以上;	每处不符合扣0.1分
9	停车场、岗亭和雨棚	无杂物、纸屑、油污、门窗玻璃无灰尘,棚上无垃圾、蜘蛛网。	不定时目视抽检;	保洁频次2次/天;棚顶保洁以干净为准;必要时进行冲洗。	每处不符合要求扣0.2分
10	绿化带	无明显大片树叶、纸屑、垃圾胶袋等杂物,地上不能有3CM以上的石子,房屋阳台下每100平方米烟头等杂物在5个以内,其它地面100平方米在1个以下。	不定时目视、每区抽检;	保洁频次1次/天	每处不符合要求扣0.2分
11	果皮箱	1、周围无污垢,无积水;2、垃圾桶盖无放歪现象;3、垃圾桶、果皮箱周围无垃圾堆放现象;	每天不定时在各责任区抽检;	保洁频次1次/天	每处不符合要求扣0.2分
	垃圾桶	4、垃圾桶、果皮箱无损坏现象。			
12	污、雨水井和沙井	排水畅通,无外溢,沙井内无纸屑、烟头、碎石等杂物,盖上无污垢。	目视,不定时抽检各责任区;	排污井每月1次,雨水井每周1次;检查以干净为准。	每处不符合要求扣0.1分
13	雕饰、亭桥、休闲桌椅、宣传栏、信报箱、围栏	无污迹,无明显积尘,无乱张贴。	不定时目视检查;	休闲桌椅擦1次/日;宣传栏、信报箱擦1次/天,雕饰、假山、亭桥1次/月;	每处不符合要求扣0.2分

项目名称:同沙健康驿站部分保安及保洁岗位外包服务项目
项目编号: DTHWY-YZ-05-01-017(2022)

三室内部分	14	水景	水面无纸屑、杂物等漂浮物;水池周边干净无泥沙等杂物,水质清澈见底。	不定时目视检查;	捞杂物2次/天,每月清洗1次;特殊情况例外;	每处不符合要求扣0.2分
	15	标识牌、路灯、园林灯、室外电箱、指示表表面	无明显积尘,无乱张贴,无污迹;指示表表面无尘。	不定时目视检查;	标识牌室外1次/天,室内1次/天,路灯1次/月。	每处不符合要求扣0.2分
	16	楼道梯级、车房和走廊地面、大厅	1、须晶面处理的地面及其它表面应光亮洁净;2、无杂物、无明显纸屑、无明显污迹、50平方米烟头不超过2个;3、车库天花管道上无积厚尘;4、车库排水沟和污水井内无杂物和淤泥。	不定时目视,抽查各责任区,抽查走廊等;	清扫1次/天,拖抹1次/天;	每处不符合要求扣0.1分
	17	墙面、窗、扶手、电子门(梯间防盗门)、消防栓、管、电表箱、宽带网络箱、配电房门	无广告、无蜘蛛网,无痕迹,无积尘;无乱张贴,乱写乱画;(会所、销售大厅的扶手、低位墙壁及摆放设施用纸巾抹50CM长度无灰尘污渍)。	不定时目视,抽查各责任区;	人手能达到处每天1次,高处以干净程度为准	每处不符合要求扣0.1分
	18	办公场所	整洁、无杂物,墙面无灰尘,蜘蛛网,地面无污迹;桌椅、沙发、柜无灰尘;烟灰缸及垃圾桶保持不超过容量的1/3;废纸杯入篓。	每天不定时目视,全面检查;	两次/日	每处不符合要求扣0.2分
	19	玻璃门、窗、指示表表面	玻璃光洁明亮、表面无灰尘、无污迹;指示表表面无尘。	每天不定时检查	每日全面擦抹一次	每处不符合要求扣0.2分

项目名称:同沙健康驿站部分保安及保洁岗位外包服务项目
项目编号: DHWY-YZ-05-01-017(2022)

20	电源开关、消防栓、报警装置、灭火器、应急灯、梯间监控镜头	表面无灰尘, 无污迹。	每天不定时检查	每日全面保洁一次; 监控镜头保洁为协助保安部工作每两周一次	每处不符合要求扣0.2分
21	展示台架、办公设施、办公桌椅、摆设饰物、盆栽	目视表面无灰尘, 无污迹; 盆栽表面无明显灰尘, 无污迹。无移位现象。	每天不定时检查	每日全面保洁一次, 然后巡回保洁、整理	每处不符合要求扣0.2分
22	洗手间	地面无积水、无异味; 无痰迹、无烟头、无杂物、墙面瓷片、门窗用纸巾擦拭无明显积尘, 便器无污渍; 擦拭风口无积尘, 玻璃、镜面无灰尘、无污渍; 皂液、纸盒无尘迹; 厕纸不超过1/3纸篓。	不定时目视, 全面检查;	每日全面保洁两次, 不停巡回保洁	每处不符合要求扣0.1分
23	楼道灯具	无积尘, 透明度好。	不定时目视;	外抹1次/月; 内抹1次/季	每处不符合要求扣0.1分
24	客户投诉	政府热线或平台出现客户投诉	在政府热线或平台每出现一起投诉经查询属实的, 每个投诉扣1分, 扣完为止		5分

B包: 同沙健康驿站项目绿化管养服务

一、需求如下:

1、上班时间: 每日8小时制, 每月休4天, 所有服务人员要求封闭式驻点管理, 现场提供住宿及所有防护用品, 人员隔离或外出轮休时原有的工作岗位必须有人轮换, 外出离岗必须按照现场隔离政策的要求执行;

2、★年龄要求: 18-50岁(投标人需按采购文件格式单独提供承诺函);

4、有较丰富的绿化养护经验;

- 5、服务过程中非特殊原因不可调换人员
- 6、所有服务人员均需完成第三针新冠疫苗接种14天以上
- 7、中标人自收到采购方进场通知后, 最晚全员进场时间不超过2天; 如未按要求进场, 视为违约, 取消进场资格并终止合同。
- 8、中标人服务人员着装按中标人要求配置。
- 9、本项目由于项目的特殊性, 服务过程中在职服务人员严禁将有关驿站现场工作的相关视频、照片等上传网络或发送朋友圈。

二、绿化养护的工作内容及服务要求

- (1); 服务绿化面积暂定: 40000平方米, 暂定岗定编2人, 具体承接区域范围以采购方通知为准。
- (2); 负责区域所有植物的浇水、修剪、施肥、病虫害处理和日常维护等
- (3); 中标人承办所有绿化养护开支【包括人工费、人员安全及风险、国家法定节假日工资、社会保险、工服费、劳动关系终止补偿金等; 各种绿化养护材料费、肥料、工具费、设备折旧费、管理费、绿化垃圾清(外)运费、树木白蚁消杀、税金等; 因管养不当, 致使死苗缺苗的补充苗木费(因自然灾害及不可抗力因素所造成的死苗缺苗现象除外)】均由中标人承担。

(4); 中标人需负责园区的绿化垃圾收集和清运;

(5) 采购人布置的其他相关工作。

三、服务要求

- 1、中标人应将所有服务在编人员登记造册, 以花名册的形式交采购人一份备存, 并在每个人员变动和新进时及时将资料更新报给采购人。
- 2、中标人必须加强员工的培训工作, 提高员工的技能水平, 提升整体的服务质量。做好自身的防护工作, 所有的人员在驿站上岗前必须通过采购人的考核后方可上岗。
- 3、所有的工作人员必须服从采购人的防疫要求及现场的管理规定。
- 4、加强现场员工的管理, 做好员工的工作及生活的后勤保障。

四、防护要求

- 1、在生活区佩戴一次性医用外科口罩。进入医学观察区公共区域作业时应穿戴一级防护, 加戴橡胶手套;