

附件 4：考核细则（采购包 1、采购包 2）

考核项目	考核内容	奖惩标准
1. 组织管理	1.1 物业工作人员应政审合格	每发现 1 人次不符合要求扣 1000 元，并限期 15 个日历日内整改；逾期未整改，扣 5000 元并责令供应商辞退当事人。
	1.2 物业工作人员资质（年龄、学历、资格证书等）须符合招标文件要求	每发现 1 项不符合要求扣 1000 元/人/次，并限期 15 个日历日内整改；逾期未整改，扣 5000 元并责令供应商辞退当事人。
	1.3 物业工作人员须参加岗前培训后上岗，并严格执行岗位要求（说明书）	每发现 1 人次不符合要求扣 500 元，并限期 5 个日历日内整改；逾期未整改，扣 2000 元并责令供应商辞退当事人。
	1.4 物业工作人员须签订保密协议，并严格遵守相关保密规定	每发现 1 人次不符合要求扣 1000 元，并限期 5 个日历日内整改；逾期未整改，扣 3000 元并责令供应商辞退当事人。
	1.5 物业工作人员数量及每日在岗人数、在岗工作时间须符合投标文件中的响应数量	每少 1 人，扣 1000 元/天；同一岗位，每月累计缺岗 3 日（含）以上，扣 1500 元/人/天。
	1.6 项目经理、副经理、各板块主管等管理层人员更换须经采购人批准	每发现 1 人次不符合要求扣 2000 元，并限期 15 个日历日内整改；逾期未整改，扣 5000 元并责令供应商辞退当事人。
	1.7 物业工作人员更换须向采购人报备	每发现 1 人次不符合要求，扣 200 元。
	1.8 物业工作人员在 1 个考核周期内更换数量控制在 10%以内，1 个自然年服务期内更换数量控制在 30%以内	超过比例后，扣 1000 元/人。

	1.9 物业工作人员女性比例应符合招标文件有关要求。（助览岗女性不超过助览人员总数的 15%，监（消）控岗女性不超过监（消）员总数的 30%）	超过或者低于相关比例后，扣 1000 元/人并限期 15 个日历日内整改，逾期未整改扣 2000 元/人/日。
	1.10 物业工作人员应为全职人员	与其他单位或者服务对象合用或交叉使用，每发现 1 人次扣 1000 元并限期 15 个日历日内整改，逾期未整改扣 2000 元/人/日。
	1.11 供应商须就采购人日常管理中检查发现的问题、隐患按时按要求完成整改，且类似问题不得重复发生	重复发生的事项，扣 2000 元/次。
	1.12 供应商须服从采购人的组织管理，并积极完成好采购人布置的各项任务	对于采购人组织管理不认可的，供应商可向采购人指定的工作部门反映，经调查核实，若符合合同约定内容，供应商须无条件服从；拒不服从管理或不完成任务的，采购人有权约谈供应商负责人，视情扣 1000—5000 元/次；情节特别严重的，采购人有权解约。
2. 现场管理	2.1 项目经理、副经理、各板块主管须保持通讯工具 24 小时通畅，并及时响应采购人需求	每发现 1 人次不符合要求扣 500 元。
	2.2 物业工作人员在岗期间须按规定统一着装、佩戴工牌等	每发现 1 人次扣 200 元。
	2.3 物业工作人员在岗期间须遵守“五不”要求，即不喝酒、不抽烟、不擅离工作岗位、不迟到早退、不做与工作无关的事（睡觉、打牌、赌博、玩手机等）	每发现 1 人次扣 500 元，情节严重的责令供应商辞退当事人。

<p>2.4 物业工作人员服务观众期间须文明服务，使用礼貌用语，仪表端庄，精神饱满</p>	<p>每发现 1 人次不符合要求扣 500 元；如产生来访者或观众有效投诉，视情扣 1000—5000 元/次并调整岗位。特别严重的责令供应商辞退当事人。</p>
<p>2.5 物业工作人员须按规定要求保质保量完成岗位工作任务</p>	<p>未按岗位说明书要求的频次、点位及标准等完成相应工作任务的，视情扣 500—1000 元/次。</p>
<p>2.6 物业工作人员须遵守采购人有关制度规定，保持清正廉洁</p>	<p>发现与“黄牛”勾结的，扣 10000 元/人/次，并责令供应商辞退当事人，同时将相关线索移交公安机关处理；利用职务（岗位）之便吃、拿、卡、要、谋取私利或私自带人、放人入馆的，扣 2000 元/人/次，并责令供应商辞退当事人。</p>
<p>2.7 物业工作人员须按规定做好场馆设施设备巡查、维修、保养，以及对第三方维保供应商跟踪管理等，并做好相应记录。</p>	<p>未按规定进行巡查、维修、保养或相关记录不完整的，扣 1000 元/次；违反安全操作规程进行操作或未按要求对第三方维保供应商进行跟踪管理的，视情扣 1000—5000 元/次；虽未发生安全事故，但造成采购人被通报批评或处罚，扣 20000 元/次；发生安全生产事故，对采购人造成影响，扣 50000 元/次，依据情节严重程度采购人有权追究法律责任及解约。</p>
<p>2.8 物业工作人员须具备较强的意识形态安全防范意识，应及时制止未经批准拉横幅、非法宣传等可能造成舆情及意识形态风险的行为</p>	<p>未及时采取措施并报告，扣 1000 元/次；对采购人造成不良影响，视情节严重程度扣 2000—10000 元。</p>
<p>2.9 供应商须制定突发事件应急处置预案，按规定开展应急演练，并做好应急处突工作</p>	<p>无应急预案扣 500 元/次，并于 7 个日历日内完成整改，逾期未整改扣 1000 元/次；未开展应急演练扣 2000 元/次；未按要求（响应速度、处置流程）响应、处置扣 5000 元/次。</p>

	2.10 物业工作人员须妥善使用、保管、维护采购人设施设备、器材、备品耗材等	损坏、破坏采购人设施设备、器材等，照价赔偿，并视情扣 1000-5000 元/次；私自挪用、侵占、盗窃采购人资产或观众财物的，须立即归还，并视情扣 1000-5000 元/次。
	2.11 物业工作人员须按照采购人明确的工作流程作业，严禁超权限存储、调阅、发布相关信息，严禁未经许可修改设备参数等	每发现 1 人次视情扣 1000—5000 元，情节严重的责令供应商辞退当事人，并依据情节严重程度采购人有权追究法律责任。
	2.12 物业工作人员须服从采购人的现场管理，并积极完成好采购人布置的各项任务	对于采购人现场管理不认可的，物业工作人员可向采购人指定的工作部门反映，经调查核实，若符合合同约定内容，物业工作人员须无条件服从；拒不服从管理或不完成任务的，视情扣 1000—5000 元/次；情节严重的，采购人有权约谈供应商负责人；情节特别严重的，采购人有权解约。
3. 日常管 理	3.1 供应商须向采购人提交物业工作人员花名册、社保缴费清单、劳动合同、健康证明等资料	资料不齐全或不符合规范要求，扣 500 元/次并于 7 个日历日内完成整改，逾期未整改扣 1000 元/次。
	3.2 供应商须按规定为物业工作人员缴纳社保	未按规定缴纳社保扣 500 元/人/次，并于 1 个月内完成整改；同时，在合同履约期满时扣除应缴未缴金额。
	3.3 供应商须按规定为物业工作人员按时足额发放工资	未按时或未足额发放工资扣 1000 元/人/次，并于 3 个工作日内完成整改；逾期未整改扣 1500 元/人/次；因工资发放问题对采购人造成不良影响扣 10000—50000 元/次。
	3.4 物业工作人员须做好巡逻记录、值班记录、培训记录、检查记录、安全事故记录等台账资料并按时提交采购人审核	台账资料不全扣 500 元/次，并于 7 个日历日内完成整改，逾期未整改扣 1000 元/次；台账资料丢失或损坏扣 1000 元/次，并于 7 个日历日内完成整改，逾期未整改扣 3000 元/次；台账资料弄虚作假扣 1000 元/次。

	3.5 供应商须加强对物业工作人员的日常管理，规范网络言行，严禁发布涉采购人敏感信息及不当言论	每发现 1 人次视情扣 1000—5000 元，情节严重的责令供应商辞退当事人，并依据情节严重程度采购人有权追究法律责任。
	3.6 供应商须加强对本项目工作团队的管理，严格落实主体责任，每月做好对项目履约情况（包括人员管理、物资配备、服务质量等）的检查，并做好相应检查台账记录	供应商未按要求落实管理责任，未定期检查、检查台账记录不全或弄虚作假的，每发现 1 次视情扣 1000—5000 元；情节严重的，采购人有权约谈供应商负责人，并视情扣 5000—10000 元/次；情节特别严重的，采购人有权解约。
4. 奖励项目	4.1 物业工作人员发现重大安全隐患，并及时上报	视情给予 300—600 元/人奖励。
	4.2 物业工作人员在应急处突中表现突出	视情给予 500—1000 元/人奖励，表现特别突出的，采购人给予书面表扬。
	4.3 物业工作人员代表采购人参加各类评比、竞赛等获得荣誉	视获奖情况给予 300—1000 元/人奖励。
	4.4 供应商因驻馆服务获得荣誉，并经采购人核实认定	视获奖情况给予 1000—5000 元奖励。
	4.5 经采购人认定的其他事项	视情给予奖励。