

项目需求书

一、项目概述

供应商为采购人办公区域提供专业化保洁服务。

二、服务期：12 个月。

三、服务范围及内容

1、依照采购人的业务需求，为采购人的办公区域提供专业化保洁服务，具体服务事项如下：

（1）负责采购人的所有公共区域（含公共通道、走廊、梯道、台阶、电梯间、公共卫生间、茶水间、公共活动场所、会议室、天台等）的卫生清洁工作和与卫生清洁工作相关的其他工作。若遇法定假日，供应商应提前 1 天做好卫生清洁工作并完成采购人临时指派的其它任务。

（2）根据采购人要求提供专项的清洁服务（如开荒清洁、石材打蜡、高位清洗等费用另计），严格按相关要求进行，确保达到质量标准。

（3）对会议室实行零干扰服务。无会议期间，会议室每天保洁一次；会议结束后及时做好保洁工作，各项设施恢复到位。

（4）每日将服务区域内的垃圾收集运到指定集纳地点，做到日产日清。供应商须按 ISO14000 系列环境管理体系的要求，对服务区域内的垃圾收集应根据服务区内分类垃圾桶的设置进行相应的垃圾分类，如：可回收垃圾、不可回收垃圾等。

（5）负责卫生间清洁用品（如卫生纸、洗手液等客用品）的及时更换，客用品由采购人提供。

（6）日常保洁器械、工具和清洁剂、垃圾袋等由供应商提供（根据项目实际需求提供，包括但不限于保洁手推车等）。

2、因采购人业务调整原因导致保洁服务项目减少，供应商应无条件配合。

3、保洁服务工作标准：

保洁服务细则				
1. 办公区域	每日	每周	每月	质量要求
（1）办公区域清扫墙面、地面、公共	2 次			办公区域地面干净无积尘、

通道、办公卡位等				无垃圾；卫生间、茶水间无积水、无堵塞、无异味；领导办公室无积尘、无异味、茶几茶具干净无茶渣残留、无异味；会议桌无杂物、无积尘、桌椅摆放整齐。
（2）清理、清洁公共垃圾桶、茶渣桶	2 次			
（3）办公区域拖地（暂定每周一次，特殊情况特殊处理）		1 次		
（4）领导办公室地面、墙面、书柜、班台、椅、沙发、茶几茶具清洁	2 次			
（5）洗手间卫生清洁、拖净地面水渍、污渍，及时清理厕所垃圾。	数次			
（6）会议室清洁（无会议使用情况下每天一次，有会议使用则每次会议后即时安排清洁）	1 次			
2. 大堂				保持地面整洁、干净、光亮；保持玻璃光亮、无手印、无污渍；保持墙身无尘土、光亮；保持灯饰光亮、保持天花、风口无积尘、无污渍、手印。
（1）地面清扫垃圾	数次			
（2）拖净地面水渍、污渍	数次			
（3）清洁垃圾桶内垃圾、容量不能超过 2/3	数次			
（4）清洁垃圾桶表面	1 次			
（5）大堂和通道地面静电吸尘	数次			
（6）抹净大堂玻璃的手印、污渍	1 次			
（7）地面及时清理污渍及香口胶渍	数次			
（8）清洁指示牌、告示牌、屏风	1 次			
（9）值班台、椅、沙发、茶几清洁	1 次			
（10）大堂低位玻璃的清洗		2 次		
（11）墙身抹尘		2 次		
（12）清洁烟灰桶	2 次			
（13）清洁墙身壁灯表面		1 次		
（14）大堂高位玻璃的清洗（2 米以下）			1 次	
（15）清洗通风口、灯饰、天花、饰物			1 次	
（16）清洁消毒垃圾桶内部		1 次		
（17）地面清洗			2 次	
（18）地面抛光			1 次	
3. 天台、露台				保持天台地面无垃圾、无泥沙；保持排水口无堵塞、无杂草枯枝；外墙清洁要采用无腐蚀性的材料，不得损坏外墙、玻璃和装饰物。
（1）地面垃圾		2 次		
（2）地面冲洗、			1 次	
（3）墙身、玻璃清洁			1 次	
（4）清理绿植枯叶、花基杂草、垃圾等	1 次			

四、保洁人员要求及数量

（一）保洁人员要求

- 1、业务素质：具备保洁知识和保洁技能，熟悉相关保洁操作流程，具有一定的语言表达能力和文字识别能力。
- 2、有良好的服务意识、团队意识，有吃苦耐劳精神，仪表整洁，业务操作规范，礼貌待人。
- 3、遵纪守法、品德良好，身体健康，五官端正，无重大疾病。
- 4、年龄：20~59岁之间。

（二）保洁人员数量

- 1、采购人的岗位人员数量要求：共 2 个 8 小时岗（注：供应商需按照采购人要求月度 31 天不少于出勤 27 天，月度 30 天不少于出勤 26 天提供保洁人员（包含法定节假日），每日工作时间按照项目要求，不少于 8 小时工作时间。）

服务期内，如项目需增加或减少保洁人员，采购人提前 3 个日历天通知供应商，供应商需无条件按照规定的保洁服务要求及保洁人员中标单价增加或减少相应的保洁人员。

- 2、上述所列保洁人员数，为供应商保证的到岗人数，供应商在组织、安排保洁工作时，应符合国家相关法规，维护保洁人员的正当权益。

五、服务要求

- 1、保洁员招聘要求：供应商按双方约定的岗位要求及人数选派素质良好、服务热情、形象健康之专业人员（包括常驻现场负责人）进驻现场工作。供应商拟驻派人员进场前，向采购人提交保洁员花名册、身份证复印件、社保工伤缴纳记录及采购人办理现场管理、门禁和备案所必需的身份信息资料，供应商应确保相关个人信息的收集、提供和使用已取得合法授权并符合个人信息保护等法律法规要求，办理备案登记后方开始上岗计薪。

- 2、供应商应将所有服务在编人员登记造册，以花名册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进行更新，并报给采购人。

- 3、供应商自行安排保洁管理人员的每周轮休，如果轮休或有请假必须及时、主动向采购人上报，并安排人员顶岗。

- 4、供应商应及时撤换采购人提出的不称职的工作人员。

5、供应商管理人员（该人员手机 24 小时开机，以便联系）应认真履行监督管理职责，具体安排及全面督导日常服务工作，巡检现场服务情况，做好相关记录，及时处理采购人投诉。如当班期间存在失联超 2 小时、顶替服务人员工作的情形，将对供应商处以每次 200 元的罚款，月度累计 3 次，额外扣除当月服务费 10%。

6、供应商要加强对所聘新员工的入职培训及在职员工的定期培训；新入职员工必须安排一天作入职培训，跟岗学习三天，合格后才能单独上岗，并指派一名入职引导人指导一个月；在职员工每周集合学习、培训；每月不低于四次培训，如供应商不能按以上规定执行，采购人将按每次 300 元进行处罚。

7、供应商必须定期为员工更换一次制服（如果有合同到期续签情况必须保证每 2 年更换一次制服），包括夏装和秋冬装、配件；保证员工制服合身，并有库存补充，以便有破旧时更换。如供应商不按以上执行，采购人将按每次 100 元给予处罚。在采购人管理区域工作的供应商保洁员需要统一着装并保持规范整洁，服装需要采用采购人指定的服装款式（标准不得低于 100 元）。

8、供应商工作人员应对采购人设施、设备充分爱护，如因自身工作疏忽不到位或操作不当等人为情况，出现任何的物品遗失、损失或其他意外（如卫生洁具、其它装饰物、镜钉等），所应承担的维修和赔偿费用均由供应商承担。损坏商品则按该商品售价进行赔偿。如果情况严重采购人将按工作失职以扣款的形式给予供应商每次 500 元的处罚。月累计达三次(含)以上将按以上标准两倍扣款。

9、供应商在服务中，应自觉维护采购人信誉。如因工作人员培训不到位，不认真负责等情况，使服务质量和员工态度达不到要求，造成顾客或采购人其他部门人员的投诉、受伤，情节严重的，采购人将按每次 500 元的标准对供应商进行处罚。

10、供应商在服务过程中必须加强劳动安全保护，依法为服务人员办理社会保险并购买约定的商业保险，工作过程中如发生意外人身伤亡事故，由供应商依法及时处理并承担相应责任；如因此造成采购人损失的，供应商应当向采购人赔偿直接及间接损失。

11、如遇节假日、消防演习、重大接待、活动、突发事件或机动任务等所涉及事项时，供应商必须全力调动人力和物力，积极配合采购人工作安排。如遇台

风、水浸、火灾等意外情况，完成采购人交办的抢险工作。

12、供应商工作人员利用工作之便盗窃财产的，则按月服务费 10%进行扣款，价值较大或给采购人带来较大损失的，将报公安机关处理，同时，采购人有权立即解除合同，供应商还应当按照年度总额的 30%向采购人支付违约金。

13、供应商服务人员在服务过程中与采购人管理人员及进入服务区域的客户发生争执，导致采购人管理人员及进入服务区域的客户人身伤害、设备设施受损。给采购人或客户造成不良影响及损失则由供应商承担所有责任及赔偿。

14、供应商工作人员用水、电等设施，应规范操作，注意安全。若错误操作引起的损害或火警，其后果由供应商负责；若因采购人供水、供电及不可抗拒的原因造成供应商保洁难以达到质量标准，其责任不由供应商负责。

15、劳动关系与用工管理责任

（1）供应商保证，与其派往本项目提供服务的所有人员（下称“供应商人员”）均已依法签订书面劳动合同，办理了合法的用工手续，并为其足额缴纳了包括工伤保险在内的各项社会保险。供应商应在本合同签订后 3 日内，向采购人提供加盖公章的供应商人员名册、劳动合同复印件。项目入场前未提供的，供应商人员不得进场提供服务。

（2）供应商人员在任何时候均应被明确告知并知晓，其劳动关系及用工管理关系均仅与供应商建立，与采购人不构成任何形式的劳动关系、劳务派遣关系或事实用工关系。供应商应确保其人员对此有清晰的认知，并体现在书面文件中。

（3）供应商人员的工资、加班费、奖金、社保、福利、经济补偿等一切用工成本及责任，均由供应商独立、全额承担。如因供应商拖欠上述费用，导致供应商人员向采购人主张权利、政府部门要求采购人垫付或引发其他纠纷的，供应商应承担由此给采购人造成的一切损失（包括但不限于垫付的费用、利息、行政处罚款、律师费、诉讼费及为平息事态所产生的任何费用），且采购人有权从应付供应商的任何款项中直接全额扣除，不足部分采购人有权继续追偿。

（4）供应商人员仅接受供应商的直接工作安排与指挥。采购人现场负责人就工程质量、进度、安全等向供应商现场负责人发出的任何指令，均视为对供应商法人的指令，不构成采购人对供应商人员的直接管理。严禁供应商人员以“听从采购人指令”为由，主张与采购人存在事实用工关系。

16、因政府建设需要或政策调整或采购人无需供应商提供本合同服务内容或采购人未中标该项目或采购人业务内容变更或采购人管养模式调整以及采购人管理等其他原因，采购人需解除本合同的，采购人在提前十五天通知供应商后合同自动终止，且不视为采购人违约，由此造成的经济损失，采购人不负任何违约及损失赔偿责任。

17、因政府建设或采购人管理原因或其他原因，需要调整供应商人员工作内容等事项或调整双方合作模式时，供应商应服从大局并相应作出调整，双方签订补充协议，不视为违约。

18、若因政府对采购人本项目的服务内容发生变更，供应商应该服从大局并相应作出同步调整，双方签订补充协议，不视为违约。

九、考核方式

1、采购人依据《保洁服务质量考核标准细则表》的评分标准，对供应商当月服务质量进行考核。

2、采购人完成考核后，将《保洁服务质量考核标准细则表》书面送达供应商。供应商应在收到后【3】个工作日内书面反馈意见；逾期未反馈的，视为认可考核结果。双方就考核结果存在争议的，以双方共同确认的考核记录为准；无法达成一致的，以采购人考核记录为准。

3、考核记录经双方签字确认的，作为月度付款之依据；供应商无正当理由拒绝签字的，不影响采购人依据考核结果进行费用结算的权利。

十、考核结果及应用

1、月度考核满分为100分，当月考核得分为90分（含）以上的，不扣罚当月服务费；当月考核得分低于90分的，按以下标准执行扣罚：

（1）考核得分在85分（含）至89分（含）之间的，每低于90分1分，扣罚人民币【1000】元；

（2）考核得分在80分（含）至84分（含）之间的，每低于90分1分，扣罚人民币【2000】元；

（3）考核得分低于80分（不含80分）的，采购人有权不予支付当月服务费，当月已产生保洁耗材、临时人工、第三方整改成本全部由供应商另行承担；采购人有权单方解除合同，供应商须在24小时内完成全部人员、工具撤场，供

应商应按合同年度总金额的【30%】向采购人支付违约金；撤场逾期一日，还需按年度总金额 0.5%支付逾期撤场违约金。。

2、连续两个月考核得分低于 90 分的，或单月考核得分低于 80 分的，除按上述标准扣罚外，采购人有权要求供应商限期整改，整改期限不超过【7】个工作日；供应商整改后经采购人验收仍不合格的，采购人有权单方解除合同，供应商应按合同总金额的【30%】向采购人支付违约金，且采购人有权从应付服务费或履约保证金中直接扣除该违约金，不足部分由供应商继续补足。

3、采购人提出书面整改要求的，供应商须在【12】小时内书面答复整改方案，并在采购人限定期限内完成整改。供应商逾期未答复、逾期未完成整改或整改后仍不合格的，采购人有权按每次【1000】元标准扣罚当月服务费，且采购人有权自行或委托第三方进行整改，由此产生的全部费用由供应商承担，采购人有权从应付服务费或履约保证金中直接扣除。

十、结算与付款方式

1、每月实际结算费用=保洁岗中标单价×当月实际投入保洁岗人数)-当月考核扣减费用（如有）。如有人员出勤不足月情况：当月实际结算费用=（中标单价/自然月天数）×当月实际出勤天数-当月考核扣减费用（如有）。仅当供应商完整配齐【2】名人员、全月无缺岗、月度考核无需扣减费用。

2、采购人在重大节假日或因临时任务提出增加保洁人员的需求，如增加人员不高于 2 个人且每人工作时间不超过 2 个小时的，供应商应无条件配合，采购人不另外支付费用。如增加人数及工作时间超过以上标准的，甲乙双方可就增量服务包干费单独确认，费用核算仅以供应商整体增量服务成果为计价基础（计算方式：中标单价/（自然月天数-4 天休息日）/标准工时*实际出勤工时）；本合同中标单价仅作为成本测算参考，不代表采购人按人头、工时采购劳动力，核算公式仅用于双方快速测算增量服务成本，不作为认定劳务派遣关系的依据；双方确认的增量服务费，增加的费用由采购人在下月结算时一并支付。

3、采购人供应商双方应在服务期每满一个月后，30 天内完成上月应付费用的核准，经采购人费用核准后 30 天内供应商将付款申请及合法、等额、有效的增值税发票及相关资料（包括但不限于付款前提交发票开具月份的增值税缴税证明）提交给采购人；采购人在收到资料后 40 天内将所述服务费用以银行转账的

方式支付给供应商。