

项目采购需求

一、说明：

- 1.投标人提供的服务必须符合国家和行业标准。
- 2.标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。
- 3.投标人投标时必须在投标文件中对所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。

一、技术参数、服务内容要求：		
服务名称	数量	服务内容及服务要求
2024年至2025年度物业管理服务	1项	<p>一、基本情况</p> <p>（一）国家税务总局贺州市税务局机关大院基本情况</p> <p>1.办公区位于贺州市星光路30号贺州市税务局大院内，总建筑面积约13500平方米。</p> <p>2.办公楼主楼，建筑面积4771.99平方米，共7层半，共有办公室43间，大会议室1个，综合性会议室3个，电教室1间，中心机房1个，档案室1个，荣誉室1间，票证库房1间；配电房1个，水泵房1个，空调83台，消防系统1套，电梯1台，配有视频监控及消防等设施，每层1个男女卫生间共8个卫生间。大院大门1个，变电房一个，水池1个，地面车库14间500平方米，地下车库1300平方米；大院水泥地面3000平方米左右，绿地面积3000平方米左右。</p> <p>3.办公楼附属楼一栋，建筑面积3010.31平方米，客房37间（套房4套、三人房4间、标准房24间，单人房6间），空调56台；一楼为单位食堂（含卫生间1个），仓库5间；平时正常开餐人数早餐约160份，中餐约250份，晚餐约150份，如有会议、培训等会相应增加用餐人数。接待餐大约20桌/月（含会议、培训）。</p> <p>4.公寓楼2号楼一楼为党建室共600平方米，周转房3套共260平方米，共有空调15台。公寓楼1号楼一楼为第二税务分局办公室共460平方米，共有空调26台，设有24小时自助办税服务终端及银行存取款机。</p> <p>5.室内羽毛球场1个，建筑面积350平方米；网球场1个，面积1300平方米。</p>

	<p>6. 黄田镇路花村办公用房一栋, 建筑面积 350 平方米。</p> <p>(二) 国家税务总局贺州市税务局江北中路 222 号办公区大院基本情况</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 办公区大院占地面积约 9148 平米, 其中绿化面积 2000 平米。 2. 办公楼面积 2368.99 平米, 共 3 层半, 内设大会议室 1 间, 小会议室 2 间, 电教室 1 间, 办公室 33 间, 卫生间 4 间 (每层有男、女卫生间), 空调 42 台。 3. 室内羽毛机场 1 个; 室外篮球场 1 个。 4. 配电房 1 个。 <p>(三) 国家税务总局贺州市税务局驻梧管理处基本情况</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 国家税务总局贺州市税务局驻梧管理处位于梧州市新兴一路的 12-13 号职工宿舍楼及附属建筑, 总占地面积为 2139 平方米, 单位部分建筑面积约为 5592.32 平方米。 2. 水泥地面约 500 平方米左右。 3. 地面车库 1500 平方米。 4. 职工宿舍楼 2 幢, 1 层门面楼 1 幢。 5. 变电房 1 个。 <p>(四) 服务范围</p> <p>国家税务总局贺州市税务局星光路 30 号市局机关大院、江北中路 222 号办公区大院、驻梧管理处 (以下简称 3 个大院) 的房屋管理、公共设施管理 (含水电)、公共秩序维护、环境保洁、绿化养护、单位食堂管理、会议服务、其他服务等; 配合做好 2024 年至 2025 年市局办公楼装修时的临时办公地点 (八步区星光路 30 号) 保洁等相关工作。</p> <p>二、物业管理服务主要内容</p> <p>(一) 综合服务</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 信件报纸收发 (工作时间, 每天一次)。 2. 协助采购人做好节能减排及固定资产管理、宣传标语张贴等。 3. 按要求做好防火、防电、防洪、防汛、防疫及上级文件要求的各项重要工作。 4. 制止大院的违搭违建、私自占用单位土地或私自改变等工作, 服务好局机关的有序运转。 <p>(二) 房屋管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对 3 个大院内的所有房屋及附属部分 (如卫生间等) 进行日常管理。 2. 根据房屋实际使用年限, 在检查中发现需要维修的, 应及时向采购人提出修复意见。
--	--

	<p>3. 对 3 个大院所有房屋的楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，每月至少巡查 2 次，发现异常情况应及时报告贺州市税务局。</p> <p>（三）公共设施维护</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。 2. 建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检修等记录齐全。 3. 操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。 4. 对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，应及时报告贺州市税务局。 5. 保证电梯正常运行。 6. 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。 7. 路灯、楼道灯完好，可正常使用。 8. 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。 <p>（四）公共秩序维护</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 3 个大院内的安全防范和公共秩序管理； 2. 3 个大院内的道路交通、车辆行驶秩序和停放管理； 3. 3 个大院内办公大楼及职工宿舍区的日常安全防范管理； 4. 3 个大院内办公楼、招待所、食堂等全部公共建筑物范围内的公共安全防范管理及治安维护工作； 5. 3 个大院重大活动期间的公共安全防范与秩序维护等； 6. 单位门前“三包”及公共秩序管理。 <p>（五）环境保洁</p> <p>办公室及公共区域的保洁、保养、清洗、消毒、杀虫、灭鼠、垃圾收集和清运、管道疏通、化粪池清理、日常卫生等；路花办公用房平均每月做四次卫生。</p> <p>（六）绿化养护</p> <p>室内外公共区域的环境绿化、绿色植物（植被）养护、花草树木修整；需要高空作业的高枝修剪除外。</p> <p>（七）会议服务</p> <p>会议受理、会前准备、会中服务、会后清理等服务。</p> <p>（八）司机服务</p> <p>服从安排，保证车辆卫生、安全行驶，司机的差旅费、住宿费按每月的实际</p>
--	--

情况结算，费用包含在本次项目内一年 19200 元（按照 1600 每月计算），如果全年超过 19200, 超过部分按实际另外结算。

（九）单位食堂管理

1. 周一至周五给干部职工提供早、中、晚餐；正常开餐人数早餐约 160 份，中餐约 250 份，晚餐约 150 份, 如有会议、培训等会相应增加用餐人数。
2. 单位来人来客接待用餐，接待餐大约 20 桌/月（含会议、培训）（食堂用具由采购人提供）。
3. 夏天为干部职工提供消暑饮料等。
4. 如遇节假日有接待用餐的，提供加班服务，加班费按规定另外结算（工作日无加班费）。

（十）突发事件应急管理

对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时告知客户、有关部门，并采取相应措施。

（十一）其他服务项目

1. 如贺州市税务局需搬运小件物品，物业公司应提供相关服务且不再另行收费。
2. 根据需要提供一些操作简单、劳动强度较低的服务工作。

（十二）本次物业管理服务采购所涉及的办公楼的基本情况详见附件 1（办公楼情况统计表），包括但不限于楼宇建筑面积、保洁面积、外墙面积、楼宇外围面积、门前三包的界定、楼内房间情况、会议室数量及规模、楼内设施情况、地面材质等。

三、物业管理服务要求

（一）综合服务

1. 建立投诉处理机制：接受单位和职工的投诉建议，并及时解决所反映的问题；对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对单位和职工提出的投诉进行答复；属于物业服务责任的，应及时处理或纠正；不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助；受理、处理投诉建议应留存记录。
2. 物业档案资料管理。档案和资料的管理包括：采购人档案、设备设施档案、清洁卫生管理档案、室内外绿化管理档案、物业人事管理及人员培训档案以及具体的管理方案、工作计划等资料档案，所有资料档案做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确，符合有关标准。
3. 对各办公室内的日常使用物资配送、发放，负责报刊、杂志分派等(工作日每天一次)。

	<p>4. 对废纸、废塑料品、废电池及废灯具等废旧物品进行定点回收及清理搬运。</p> <p>5. 按要求协助做好办公区重大节日、重大活动等氛围营造及宣传标语制作、张贴等。</p> <p>6. 配合采购人做好公共机构节能减排工作，合理设定启动办公区感应灯、及大院路灯的时间，每天晚上 22 点对办公区进行巡查，并关闭楼道及卫生间灯。</p> <p>7. 日常维护与零星维修，服务区域小维修经机关服务中的同意由物业服务公司负责（不包含材料费用），领用维修材料需由机关服务中心审批。</p> <p>8. 空调的保养及滤清器每年一次清洗。</p> <p>9. 配合采购人做好节能减排、固定资产管理。</p> <p>（二）房屋本体维护管理</p> <p>1. 按照贺州市税务局的规章要求执行，定期对房屋结构、外墙面、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常维护、巡检，发现问题需要维修的，及时上报贺州市税务局主管部门；</p> <p>2. 在建筑物保修期内应重点检查房屋建筑尚存的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），发现问题应立刻上报维修；</p> <p>3. 组织或协助进行房屋安全普查和房屋完损等级评定，每年一次，保证房屋完好率达到 100%。各种标识完好、有效；</p> <p>（三）共用设施设备管理</p> <p>1. 通用要求及范围</p> <p>照明管理</p> <p>（1）负责所辖区域的照明系统及电源的安全运行工作；</p> <p>（2）加强日常维护检修，确保办公楼宇的照明灯具、开关、闸盒及电气设备的正常使用；</p> <p>（3）保证夜景照明、法定节假日照明的按时开启及系统的正常运行；</p> <p>（4）定期按时开关庭院灯及特殊区域的照明灯具；</p> <p>（5）定期根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具；</p> <p>（6）节约用电，符合市政府规定的办公楼节电要求。</p> <p>2. 电梯系统</p> <p>（1）协助甲方取得电梯准用证、年检合格证，轿厢内张贴年检合格证及乘客须知；</p> <p>（2）确保电梯按规定时间运行；</p> <p>（3）安全设施齐全有效，电梯内三方通话设备保持正常工作状态，发现问题及时报告；</p>
--	---

	<p>(4) 对通风、照明及其它附属设施进行巡查，发现问题及时报告；</p> <p>(5) 轿厢、井道、机房保持清洁；</p> <p>(6) 制定事故应急措施和援救预案并演练；</p> <p>(三) 消防系统</p> <p>(1) 对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查；</p> <p>(2) 定期进行巡检和维护，定期对烟感、防火设施进行检测；</p> <p>(3) 消防控制室值班人员应熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态，并做好消防控制室的火警、故障和值班记录；</p> <p>(4) 公共区域设备设施安全、整洁、标识清晰有效；</p> <p>(5) 如发生火灾报警，应立即赶到现场确认，若有火情应及时并通知相关部门及领导，同时协助甲方立即进行人员疏散、组织灭火，维持现场秩序；切断火灾区域非消防用电，关闭燃气等；保持物业管理服务区域的消防通道、安全出口、消防登高面通畅；接应消防车到达火灾现场；</p> <p>(6) 制定火灾发生紧急预案并定期演练。</p> <p>(四) 公共秩序管理</p> <p>1. 秩序维护</p> <p>(1) 门卫服务</p> <p>1) 服务内容</p> <p>——秩序维护员通过对甲方单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全；</p> <p>——查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入；</p> <p>——对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止甲方单位财物流失及违禁物品流入；</p> <p>——指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序；</p> <p>——及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作；</p> <p>——协助甲方单位做好来访人员接待等工作；</p> <p>——遇有重要活动，按照甲方安排配合完成相关工作；</p> <p>——按规定填写岗位工作记录。</p> <p>2) 岗位要求</p> <p>——熟记甲方单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等；</p> <p>——了解门卫区域内的环境状况和安全措施；</p>
--	--

	<p>——熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式；</p> <p>——基本熟悉和掌握甲方单位内部人员情况。</p> <p>——熟练使用本岗位配备的各种器械及工具装备；</p> <p>——遵守保密制度规定，定期进行保密教育。</p> <p>(2) 巡逻服务</p> <p>1) 服务内容</p> <p>——秩序维护员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒；</p> <p>——检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害；</p> <p>——在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告上级主管部门和公安单位，并采取相应措施保护现场；</p> <p>——按规定每天做好巡逻记录。</p> <p>2) 岗位要求</p> <p>——执行巡逻任务的秩序维护员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标；</p> <p>——熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法；</p> <p>——熟记与有关部门、人员的联系方式；</p> <p>——熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告；</p> <p>——遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告，并依法采取必要措施予以制止，期间防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知甲方单位，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。</p> <p>(3) 监控安防</p> <p>1) 办公楼的监视监控设施应 24 小时开通，执行双人值班制度，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；</p> <p>2) 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按流程规定及时向有关人员或部门报告，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；</p> <p>3) 监控的录入资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。</p> <p>4) 保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；</p> <p>5) 不得泄露和传播监控录像内容，非经后勤主管部门领导批准和相关查看</p>
--	---

	<p>手续准予，不外借录像资料；</p> <p>6) 按规定填写值班记录。</p> <p>2. 消防安全</p> <p>(1) 建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通；</p> <p>(2) 配合采购人保卫部门做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新工作；</p> <p>(3) 定期开展消防培训和演习，签订安全责任书，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力；</p> <p>(4) 值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力；</p> <p>(5) 针对火灾、治安以及公共安全卫生制定各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。</p> <p>3. 停车场管理</p> <p>(1) 机动车辆</p> <p>—1) 严格执行车辆出入登记；</p> <p>—2) 车辆停放整齐；</p> <p>—3) 夜间车辆开出时，接到电话及时到岗放行；</p> <p>—4) 维护停车场秩序，车辆停放有序；</p> <p>—5) 停车设施安全有效；</p> <p>—6) 主要道路及停车场应设必要标识；</p> <p>—7) 对违规的机动车辆进行劝阻；</p> <p>—8) 发现车辆有异常情况，应及时联系车主或向上级报告。</p> <p>(2) 非机动车辆</p> <p>—1) 为进入办公楼内的非机动车辆提供指定区域有序停放的服务。在场地内的车辆必须码放整齐，禁止乱停乱放；</p> <p>—2) 严格遵守岗位执勤规范，避免丢失事故发生。</p> <p>—3) 电动车充电应符合规范及采购人单位规定；</p> <p>—4) 原则上应拒绝共享单车进入管理区域。</p> <p>4. 紧急情况的处置</p> <p>当发生干扰、破坏采购人单位正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，秩序维护员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告采购人单位或当地公安单位。协助做好疏导工作，维护正常秩序。</p> <p>5. 文员服务</p> <p>会议服务、各种沟通信息的传达与沟通；协助做好行政事务的内部管理,完</p>
--	---

	<p>成上级主管交办的任务。</p> <p>(五) 环境保洁服务</p> <p>1. 保洁服务</p> <p>(1) 一般要求</p> <p>—1) 卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；</p> <p>—2) 明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；</p> <p>—3) 垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；</p> <p>—4) 房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；</p> <p>—5) 清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净。</p> <p>—6) 保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；</p> <p>—7) 建立保洁、消杀档案，填写工作记录。</p> <p>(2) 清洁对象及标准</p> <p>办公楼各区域的清洁对象及要求详见附件 2。</p> <p>(3) 清洁作业要求</p> <p>办公楼各区域清洁作业要求详见附件 3。</p> <p>(4) 垃圾分类</p> <p>—1) 垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；</p> <p>—2) 做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放；</p> <p>—3) 根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；</p> <p>—4) 垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运。</p> <p>(5) 垃圾中转站管理</p> <p>—1) 中转站为办公楼保洁收集垃圾的临时存放处，垃圾应进行分类，做到分类存放，日产日清；</p> <p>—2) 中转站应随脏随打扫，做到站内墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画，墙面光洁，外墙面整洁，垃圾清场后应认真冲洗；</p> <p>—3) 应做好中转站及周围 3 米内的消杀工作，严格做到每天上午 10:00 左右消杀一次，下午 4:00 左右消杀一次，垃圾清运后消杀一次，另视垃圾产量、垃圾成份或天气等具体情况可适当增加消杀次数，尽量减少苍蝇密度；</p> <p>—4) 废品不得堆放在中转站外，不得在中转站内外燃烧废品；</p> <p>—5) 设立垃圾分类相关设施，做到垃圾减量化、垃圾资源化；</p> <p>—6) 及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报；</p> <p>—7) 把安全生产放在首位，消除一切不安全因素，做到早发现，早预防，确</p>
--	--

	<p>保安全运行；</p> <p>—8) 工作结束后，做好室内外环境卫生，切断电源，关闭水龙头，关锁好门窗；</p> <p>—9) 做好节能环保和垃圾处理相关知识宣传，努力实现垃圾减量，厨余垃圾无害化处理。</p> <p>2. 有害生物防治</p> <p>— (1) 防治方案：防治害虫采用预防为主，综合防治的方法。按照合同防治方案及标准进行治理；</p> <p>— (2) 药物成份：符合国家规范要求，药物安全、环保、无异味；</p> <p>— (3) 防治人员服务时着装整齐，持证上岗，按照规范操作。</p> <p>(六) 绿化养护服务</p> <p>1. 室内绿植养护</p> <p>— (1) 摆放植物：盆景质地大方、株形美观、花叶并茂、整体布局合理。</p> <p>— (2) 摆放鲜花：叶色光泽、果实饱满、整体布局合理，无尘、无过敏质素，花粉、花瓣无毒。</p> <p>2. 室外绿化养护</p> <p>— (1) 草坪：按照相关的规章要求执行，如贺州市税务局《城镇绿地养护管理规范》标准；</p> <p>— (2) 灌木、乔木：生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。</p> <p>(七) 会议服务</p> <p>1. 会议室及其用品管理</p> <p>— (1) 会议室专人管理；</p> <p>— (2) 茶具、餐具，严格消毒、烫洗，封存，达到卫生安全标准；</p> <p>— (3) 毛巾：洗净后应放在蒸箱内高温消毒。</p> <p>2. 会议受理</p> <p>— 签订会议预定单，详细记录客户会议需求。</p> <p>3. 会议前准备</p> <p>— (1) 场地布置：根据组会方要求、场地大小、用途，明确摆放规定，同时须留有足够的应急疏散通道疏散出口；</p> <p>— (2) 引导服务：按照会议预定单做好水牌并放置在指定位置；引导人员原则上于会议开始前就位。引导手势规范，语言标准；</p> <p>4. 会中服务</p> <p>— (1) 会议开始，根据需要为主席台提供服务；</p>
--	---

	<p>— (2) 会议开始后立即给茶杯加满水;首次满水后 15 分钟进行第二次续水;之后每 30 分钟续水一次;</p> <p>— (3) 会议时间较长时:如果中间休息,服务员要及时整理好座椅、桌面用品,续水,增补便签。在整理时,注意不要弄乱和翻阅桌的文件、本册等;</p> <p>— (4) 会议召开期间保证会场内(如组会方许可)及会议室外至少各保留一名服务人员进行服务,随时解决与会人员提出的临时要求;</p> <p>— (5) 议结束前,各引导人员迅速抵达岗位,进行疏散。不得影响其他会议正常进行。</p> <p>5. 会后整理</p> <p>— (1) 对会议现场进行检查。如发现参会人员遗忘的物品,要立即归还;</p> <p>— (2) 请组会方填写会议满意度调查表。</p> <p>6. 会议安全服务</p> <p>— (1) 制定会议、活动突发事件的应急预案;</p> <p>— (2) 对于 100 人以上的大型会议,会前应将会议中心疏散图、各疏散通道位置告知组会方,并提醒组会方顺序退场;</p> <p>— (3) 发生紧急事件时,立即组织相关责任人处理,按应急方案制定的措施执行,并分析原因,提出整改方案和预防措施。</p> <p>(八) 食堂管理(本项目食材由第三方配送)</p> <p>1. 收货、储藏、保管</p> <p>— (1) 食品购进要按质验收、登记,拒收有质量问题的食品。</p> <p>— (2) 储藏的食品要隔墙离地,分类存放,不与非食品混放,生熟分开,易腐食品要冷藏。</p> <p>— (3) 存放在冻柜内的食品必须注意保存期,已煮熟的食品一般不能超过 3 天,急冻的食品不能超过一个月(冰柜温度—5° C 以下),解冻的食品,严禁重复急冻。</p> <p>— (4) 库房应通风良好,防潮、防虫鼠、防污染。做到定期清扫、消毒。冰柜定期除霜、除臭,无血水,无冰渣。</p> <p>— (5) 盛放大米、酱油、食油、糖等主,副食品调味料要做到容器加盖,缸内无油污,无虫鼠,标志明显。</p> <p>— (6) 库房内无私人物品,无有毒有害物品及杂物。</p> <p>2. 加工、烹调</p> <p>— (1) 上班的员工要穿洁净的工作服,戴工作帽、口罩,穿鞋,洗手。</p> <p>— (2) 加工用的刀具、砧板、绞肉机、洗菜池、菜盆、菜筐等机械和用具,用后要洗刷干净,定位存放,定期消毒,做到无锈,无霉,无污物,无异味。</p>
--	--

	<p>菜筐、洗菜池无泥垢，无残渣，并做到生熟分开加工。</p> <ul style="list-style-type: none"> —（3）不加工变质、有异味的蔬菜，肉、鱼、蛋、禽等食品。加工后的半成品，如不及时使用，应存放在冷柜内。 —（4）各种蔬菜要挑洗干净，无虫、无杂物、无泥沙、洗净后的蔬菜离地码放整齐，废弃物要放在专门的容器内及时处理，不积压。 —（5）不买、不做不符合卫生标准的食品。 —（6）调味料符合卫生要求，盛装调味品的容器整洁卫生，使用后加盖防尘、防鼠。 —（7）不使用生虫、霉变、有异味的米、面、食油、酱味料等原料，使用食品添加剂等要符合国家卫生标准。 —（8）烹调人员要注意原料的质量，烹调时要煮（炒）熟，煮透，使食品每个部位都均匀受热。抹布应设两条，一条抹菜碟，一条抹桌台。 —（9）工作时不准抽烟、吃东西，各岗位都要保持整洁，地面干爽、无杂物。 —（10）冰柜要定期清洗。食品生熟分开存放，存放入冰柜内的熟食品应用严密盛装，冰柜内底、柜门要保持洁净，无异味。 —（11）当日每一餐所有经加工的食物成品要立即留样，并做好留样登记，不得事后进行。 —（12）下班时，要搞好各自的岗位卫生，定点放好工作用具。 <p>3. 餐厅</p> <ul style="list-style-type: none"> —（1）餐厅地面、墙壁、门窗、灯罩、风扇、空调风口、桌椅等保持清洁整齐，无积尘、无蝇、无鼠、无蟑螂、无小虫，清洁卫生。 —（2）各种调味料容器清洁卫生，加盖，并定期更换。 —（3）装食具的餐车、托盘清洁卫生，无污渍；筷子筒、汤匙盒无积水，无异物。 <p>4. 个人卫生</p> <ul style="list-style-type: none"> —（1）从业人员做到每年体检一次，持有健康证上岗。临时聘请到厨房帮工的人员，也需持健康证上岗。 —（2）工作时穿戴好清洁的工作服、帽子、口罩、手套，不留长指甲，不准戴戒指，涂甲油，不光脚，赤裸上身操作。 —（3）不得面对食品说话，咳嗽，工作期间不得抽烟。 —（4）勤理发，勤换衣，勤剪指甲，保持仪容美观大方。 <p>（九）突发事件应急管理</p> <p>1. 重点部位及安全隐患排查</p>
--	---

	<p>—（1）结合办公楼的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；</p> <p>—（2）应对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；</p> <p>—（3）随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>2. 应急预案的建立</p> <p>（1）应急预案类型</p> <p>—1）预案包括综合预案、专项预案和现场处置方案；</p> <p>—2）根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等；</p> <p>（2）应急预案的培训和演练</p> <p>—1）应急预案定期培训和演练，每半年至少组织相关岗位进行一次专项应急预案演练；</p> <p>—2）留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际相结合。</p> <p>3. 应急物资的管理</p> <p>—（1）根据专项预案中的应对需要，合理配置必要的应急物资，建立清单或台账，并专人管理；</p> <p>—（2）定期对应急物资进行检查，确保能够随时正常使用。</p> <p>（十）绿色物业管理</p> <p>绿色物业管理的主要管理措施包括但不限于：</p> <p>—1. 节能：基于办公楼的能耗组成、能耗设备及运行规律、能耗特点等，进行用能分析，查找存在问题与漏洞，给出针对主要耗能对象制定节能改造方案，报贺州市税务局主管部门同意后实施。节能改造完成后应对实施效果的功能性、经济性进行评价；</p> <p>—2. 节水：利用节水技术和设施，杜绝“跑、冒、滴、漏”；</p> <p>—3. 垃圾分类：配合贺州市的城市管理要求，进行垃圾分类宣传和行为引导，设立生活垃圾分类集中投放点和分类收集容器，对生活垃圾分类收集、分类暂存和分类交运；</p> <p>—4. 环境绿化：选用有机肥料和生物治虫技术，营造生态环境；</p> <p>—5. 控烟管理：办公楼内严禁吸烟，会议室、值班室等不设烟灰缸，发现吸烟人员及时劝阻；</p>
--	--

	<p>四、物业管理服务制度</p> <p>物业管理服务制度概述</p> <p>（一）物业管理相关制度（由物业公司制作）</p> <p>1. 办公楼管理制度</p> <p>办公楼的管理制度包括办公楼管理规定、办公楼安全管理制度等，制度内容包括但不限于单位办公人员、外来办事人员进入办公楼的行为规范、办公楼开放时间、楼内公共设施设备的管理规定、楼宇节能工作要求、安全管理规定等。</p> <p>2. 会议室管理制度</p> <p>会议室的管理制度包括会议室管理规定、会议室安全管理制度等，制度内容包括但不限于会议室管理制度、会议用品管理制度等。</p> <p>（二）上墙管理制度（中标人能提供，并通过采购人认可）</p> <p>1. 办公室上墙管理制度清单</p> <ul style="list-style-type: none"> —（1）安全管理规定； —（2）会议管理规定； —（3）消防应急预案、突发事件应急处置流程； —（4）相关岗位职责； —（5）服务人员挂牌服务（如公示服务人员信息、保洁操作进程、监督途径等）； —（5）办公室管理规定。 <p>2. 办公室上墙管理制度要求</p> <p>工作制度的上墙明示是为了明确职责、规范工作，更好地起到宣传和告知的作用，便于对物业服务企业的规范管理和监督，完善各项规章制度的执行与落实，使其明确岗位职责及流程。上墙制度应悬挂在楼内相应位置，要求版面设计统一，具体样式最终应取得采购人确认。</p> <p>五、物业管理服务组织及人员配备要求</p> <p>（一）中标人的一般要求</p> <ul style="list-style-type: none"> —1. 根据办公楼的实际情况和合同约定，设置相应的项目管理机构，合理配备管理人员和服务设备设施； —2. 应有健全的服务质量管理体系，包括：物业服务管理制度、岗位工作标准、安全操作规程等，并制定具体的落实措施和考核办法，确保服务过程得到有效运行、控制和服务质量的持续改进； —3. 应确保可以获得企业内部的各种资源，建立与单位主管部门和其他相关方的服务沟通渠道，以支持服务提供的运行和控制；
--	---

	<p>—4. 应有健全的各项财务管理制度，收费、会计核算、税收等财务管理工作应严格执行国家、贺州市有关规定，每年报告一次物业服务费用收支情况；</p> <p>—5. 应有完善的物业管理服务档案管理制度，档案齐全，专人保管，查阅方便。</p> <p>（二）特定要求</p> <p>—1. 人员管理：应建立人员行为规范（包括统一着装、佩戴标识、仪表仪容整洁等）、职业素质与技能培训机制、从业人员保密制度、人员激励及处罚机制等；</p> <p>—2. 信息安全管理：物业服务企业员工上岗前应通过内容包括国家保密法律法规、保密制度、服务过程中的保密知识技能及相关要求、典型案例等的保密培训，签订《保密承诺书》；重点岗位员工（如：文员、司机）须经上报采购人进行政审后方可入职，进入重要办公区域的服务人员禁止摄影、摄像、录音，做好保密、防止泄密工作；</p> <p>—3. 沟通汇报机制：应与客户建立沟通和信息反馈汇报机制，主动、及时将物业管理工作情况及突发事件报告办公楼后勤主管负责人；</p> <p>—4. 风险与应急管理联动机制：应识别办公楼物业管理服务中可能存在的风险，明确物业管理中的主要风险、重大危险源和安全隐患并采取相应的控制措施。应建立突发事件应急救援队伍，制定突发事件应急预案，配备应急物质，建立与甲方、相关的社会救援力量和政府部门的应急联动机制；</p> <p>—5. 智能化管理：宜根据办公楼管理需求，引入物业智能化管理和服务系统，提升办公、客服、巡检、安防等管理和服务效率，对单位后勤管理部门开放服务监督窗口，实现对物业服务的实时监管等。</p> <p>（三）物业管理服务人员</p> <p>1. 持证上岗</p> <p>根据国家有关规定及行业要求，物业管理的部分岗位要求持证上岗：</p> <p>—（1）项目经理、主要管理人员；</p> <p>—（2）特种作业人员应取得相应特种作业操作证；</p> <p>—（3）专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书；</p> <p>—（4）二次供水运行、保养、维修等人员应具有有效的健康检查证明并经卫生法规知识培训合格。</p> <p>2. 职业素质</p> <p>（1）政治素质</p> <p>—1）热爱祖国、诚实信用；</p>
--	---

	<p>—2) 爱岗敬业, 恪尽职守;</p> <p>—3) 遵纪守法, 团结协作;</p> <p>—5) 无违法犯罪记录。</p> <p>(2) 业务技能</p> <p>—1) 具备基本法律知识, 了解有关岗位管理政策、规定, 熟悉物业服务区域基本情况;</p> <p>—2) 具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力;</p> <p>—3) 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力;</p> <p>—4) 熟练使用相关专用设施设备。</p> <p>(3) 身体素质</p> <p>仪表端庄, 具备岗位需要的身高、视力等条件。</p> <p>(4) 文化素质</p> <p>具备岗位所需学历, 特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能。</p> <p>(5) 年龄条件</p> <p>依据国家有关行业危险等级划分, 秩序维护员等岗位人员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求。</p> <p>(6) 安全生产</p> <p>严格按安全操作规程操作, 不得违章作业、违章指挥。</p> <p>3. 行为规范</p> <p>(1) 着装</p> <p>统一着装、干净整洁, 并按规定佩带标志, 因私外出时应着便服。</p> <p>(2) 纪律</p> <p>—1) 姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然;</p> <p>—2) 语言简洁、文明, 主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务;</p> <p>—3) 严格履行岗位职责;</p> <p>—4) 不准刁难客户及来访人员;</p> <p>—5) 不得脱岗、空岗、睡岗, 不准迟到、早退;</p> <p>—6) 遵守甲方单位内部的规章制度, 不准随意打听、记录、传播甲方单位内部的机密;</p> <p>—7) 有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报;</p> <p>—8) 认真填写值班记录, 做好交接班工作;</p> <p>—9) 爱护公物, 爱护客户财物;</p> <p>—10) 自觉维护环境卫生, 保持物业服务区域整齐清洁。</p> <p>(四) 人员配置标准 (该标准最低要求, 中标人可根据实际情况, 增加人员,</p>
--	---

	<p>增加人员另签附加协议)</p> <p>1. 人员配备依据</p> <p>人员配备依据主要以国家税务总局贺州市税务局有关规定为指导, 根据单位办公楼要求的物业管理服务标准、办公楼物业管理经费水平、办公楼物业管理的经验值, 共同确定物业管理人员配备数量。</p> <p>2. 人员类别与数量: 以下人员数量是根据以往项目经验核实, 要求的最低人员数量, 中标人可以根据实际情况, 在达到服务要求的基础上, 调整人员。</p> <p>(1) 项目经理</p> <p>—项目经理设置 1 人, 年龄 55 岁(含) 以下(负责星光路 30 号、江北中路办公区管理);</p> <p>—1) 应具备大专及以上学历;</p> <p>—2) 应具备三年或以上从事物业管理经历。</p> <p>(2) 文员</p> <p>—1) 文员设置 2 人。</p> <p>—2) 应具备大专及以上学历。</p> <p>(3) 司机</p> <p>—1) 司机设置 1 人;</p> <p>—2) 应具备高中及以上学历。</p> <p>—3) 应具备三年或以上从事汽车驾驶经历, 持有 C1 或以上驾驶证。</p> <p>(4) 水电工</p> <p>—1) 水电工设置 1 人, 负责市局大院及江北中路办公区、路花办公用房的水电维修、维护等工作;</p> <p>—2) 应具备电工操作证;</p> <p>—3) 应具备高中及以上学历。</p> <p>(5) 秩序维护</p> <p>—1) 秩序维护人员设置 13 人(四班三运转), 其中市局机关大院 5.5 人, 江北中路办公区 3.5 人, 驻梧管理处 4 人;</p> <p>—2) 应具备初中及以上学历。</p> <p>(6) 保洁员</p> <p>—1) 保洁员设置 7 人, 其中市局机关大院 5 人, 江北中路办公区 2 人;</p> <p>—2) 应具备初中及以上学历。</p> <p>(7) 绿化员</p> <p>—1) 绿化员设置 1 人, 其负责市局机关大院、江北中路办公区绿化工作;</p> <p>—2) 应具备初中及以上学历。</p>
--	--

	<p>(8) 大厨</p> <p>—1) 大厨设置 1 人；</p> <p>—2) 应具备高中及以上学历，健康证；</p> <p>(9) 二厨</p> <p>—1) 二厨设置 1 人；</p> <p>—2) 应具备初中及以上学历，健康证；</p> <p>(10) 食堂管理员</p> <p>—1) 食堂管理员(二厨)设置 1 人；</p> <p>—2) 应具备高中及以上学历，健康证；</p> <p>(11) 面点师</p> <p>—1) 面点师设置 1 人；</p> <p>—2) 应具备初中及以上学历，健康证；</p> <p>(12) 食堂服务员</p> <p>—1) 食堂服务员设置 1 人；</p> <p>—2) 应具备初中及以上学历，健康证；</p> <p>(13) 食堂辅助工</p> <p>—1) 食堂辅助工设置 5 人；</p> <p>—2) 全部人员应具备初中以上学历，健康证；</p> <p>(14) 招待所服务员</p> <p>—1) 招待所服务员设置 2 人；</p> <p>—2) 应具备初中以上学历，健康证；</p> <p>六、物业管理服务考核办法：详见附件 4。</p> <p>七、其他要求：</p> <p>采购人负责提供中标人在采购人单位提供服务所需的基本条件，如：值班用房、空调、水电、桌椅等。</p>
二、商务条款要求：	
★项目服务地点	广西壮族自治区贺州市内采购人指定地点。
★项目服务期限	2 年。
★付款方式	<p>本项目无预付款，按月进行支付。采购人每月支付上一个月度的服务费，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付上个月对应款项。具体每月服务费用金额根据中标金额以及考核情况核减后，双方确认。</p>

	采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。
报价要求	投标报价包含但不限于员工工资、各项保险、培训费、体检费、服装费、社保费、税费、管理费、验收费等一切服务成本费用的总和，采购人不再针对本项目支付额外任何费用。
验收方式	验收标准：按照国家、地方、行业标准及投标文件的承诺、招标文件要求
其他要求	投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：对项目需求理解、管理规章制度与培训方案分、服务方案分等。

附件 1:

序号	项目名称	数量	单位	说明
1	建筑面积	21368.98	平方米	含星光路、江北中路 222 号、梧州新兴路税务小区
2	室内保洁面积	11368.98	平方米	含星光路、江北中路 222 号、梧州新兴路税务小区
3	楼外保洁面积	8000	平方米	含星光路、江北中路 222 号、梧州新兴路税务小区
4	门前三包面积	2000	平方米	含星光路、江北中路 222 号、梧州新兴路税务小区
5	绿化面积	5100	平方米	含星光路、江北中路 222 号、梧州新兴路税务小区
6	值班室(厅)	3	间	含星光路、江北中路 222 号、梧州新兴路税务小区
7	卫生间	18-25	间	含星光路、江北中路 222 号、梧州新兴路税务小区
8	办公室	76	间	含星光路、江北中路 222 号办公区。
9	会议室	5	间	含星光路、江北中路 222 号办公区。
10	荣誉室	1	间	星光路
11	电教室	2	间	含星光路、江北中路 222 号办公区。
12	档案室	2	间	星光路、太白西路 166 号
13	中心机房	1	间	星光路
14	票证库房	1	间	星光路
15	地面车库	14	间	星光路
16	地下车库	1600	平方米	含星光路、梧州新兴路税务小区
17	停车棚	3	座	含星光路、江北中路 222 号办公区。
18	公寓楼	3	座	星光路、江北中路 222 号办公区。
19	宿舍楼	3	栋	江北中路 222 号办公区、梧州新兴路税务小区
20	附属楼(招待所)	2	栋	星光路、路花办公用房
21	食堂	1	所	星光路
22	电梯	2	部	星光路
23	室内羽毛球场	2	个	含星光路、江北中路 222 号办公区。

24	网球场	2	个	星光路
25	水池	2	个	含星光路、江北中路 222 号办公区。
26	水泵房	1	个	星光路
27	变电房	3	个	含星光路、江北中路 222 号办公区、梧州新兴路税务小区

附件 2:

办公楼清洁对象及标准

序号	清洁区域	清洁对象	清洁标准
1	楼内大厅、走廊	天花板、灯罩、排风口	清洁干净，无尘、无污、无网状物。
		墙壁及踢脚板	无尘土、无手印、无污渍。
		办公室内标牌、开关面板、窗台	整洁干净，无污渍、尘土。
		消防栓箱	内外整洁、干净、内部设施完好无缺。
		玻璃门及窗体玻璃窗框、门框	干净，无手印、无污迹，无尘土。
		地板	光亮
		地毯	清洁，无杂物、无污渍、无尘土。
		大厅、走廊内摆放物品	表面干净、无尘土。
		摆放的绿植	盆体干净无尘土，绿叶无浮尘，盆内无杂物。
2	卫生间	墙面、门面	洁净，无手印、无黑点、无污渍、无尘土。
		玻璃镜面	保持光亮，无水点和水渍、无手印。
		灯罩、天花板	保证无尘土、无污渍。
		台面、洗手盆	要求无污物、无水迹、无杂物，白洁光亮。
		大便器、小便池	上下内外保持干净，光亮白洁，无黄垢、无毛发、无杂物。
		地面	保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
		垃圾桶	垃圾及时清倒，垃圾袋及时更换，垃圾桶内、桶及桶后墙面保持无污迹。
		卫生间内空气	清新无异味
		卫生间内各种设备	完好无损，发现损坏及时报修。
3	茶水间	电热水机及机身	办公区域开放时间时有开水，机身干净；机身及出水口处干净无污点。
		水槽内	干净整洁，无污水、无残渣。
		瓷砖墙面	光亮，无污迹、无尘土。
		水池内	干净、光亮，无污物。
		地面	保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
4	电梯	电梯门	干净，无手印、无污迹，轨道干净，无杂物。
		顶板、顶灯等	干净，无尘土。
		轿箱四壁	干净，无尘土、无污渍、无划伤。
		地板	干净，无杂物、无尘土、无污渍。
		内外按键、控盘	干净无尘、无污。
		设备	完好无损，发现损坏报修。
5	步梯	楼梯内的顶板及灯具	无尘、无污迹。
		墙面及踢脚板	干净，无尘土、无污迹。
		扶手、栏杆	无尘土、无污渍。

		楼道内	无堆放杂物
6	室外	室外环境和“门前三包”责任区	整洁干净，无乱堆乱放，无积水。无违法张贴，无违法喷涂，无乱刻乱划。
		座椅、灯杆、路牌、护栏、园林设施、垃圾箱	1. 无水痕、无污迹、无尘土、无蛛网； 2. 发现损坏，及时报修。
		雨天、雪天等	及时做好雨水篦子清扫以及扫雪、铲冰工作。
7	普通地下室及人防	地面	每周一次，无明显尘土、垃圾。
		设备设施	每周一次，无尘土、污迹。
		门面	每周一次，无污迹、无尘土。
8	会议室	标牌、开关、面板、窗台、桌椅、电脑、地面、书柜	每天保洁一次，整洁干净。
		地板	光亮，无杂物、无污渍、无尘土、无垃圾。
9	地毯	地毯	1. 清洗后，应无缩水、褪色、变形、破损、污点、霉点、残留物； 2. 纤维方向一致、色泽均匀、无色差。
10	楼宇外围	楼宇外侧平台、石材地面、围栏、台阶、柱子、天井	1. 硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色； 2. 不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍，光亮； 3. 设专人日常保洁，保持干净整洁无杂物；地面、墙面及公共设施表面无黏贴小广告； 4. 区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫； 5. 雨雪天气，做好地面防滑警示、措施，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。
11	门前三包	三包区域内楼前灯、垃圾桶、果皮箱、宣传栏、室外标志牌、自行车停放区等	1. 宣传栏、室外标志牌、灯杆等无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴； 2. 生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。 3. 工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内； 4. 楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏； 5. 区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运到指定地点。
12	楼宇外墙	门、窗、及玻璃幕墙、屋顶（含透光屋顶）及房檐	1. 一楼的玻璃窗及玻璃幕墙表面无手印、无积尘、无污渍、明亮； 2. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮，墙面洁净无明显污痕，房檐无悬挂物，屋顶无垃圾堆积保持檐沟、雨水口、落水管的畅通。

附件 3:

办公楼清洁作业要求

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
一层大厅	日常保洁	地面及入口处	墩拖、牵尘	不少于 3 次/日, 随时巡视
		玻璃门	擦拭	1 次/日, 随时巡视
		各种标牌、消防器材	擦拭	1 次/日
		墙壁和墙壁上装饰物、开关盒	掸尘、擦拭	1 次/日
		各类栏杆、扶手、柱子	擦拭	1 次/日
		电梯轿厢地面、四壁	墩拖、擦拭	2 次/日, 随时巡视
		垃圾桶	倾倒垃圾, 更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1 次/日
	定期保洁	天花板	掸尘、擦拭	2 次/月
		踢脚板	擦拭	2 次/周
		顶灯	掸尘、擦拭	1 次/月
电梯内灯饰、轿厢顶部		掸尘、擦拭	2 次/月	
二 层 以 上 及 各 层 茶 水 间 大 厅 楼 道	日常保洁	地面	墩拖、牵尘	不少于 2 次/日
		玻璃门	擦拭	1 次/日
		各种标牌、消防器材	擦拭	1 次/日
		墙壁和墙壁上装饰物、开关盒	掸尘、擦拭	1 次/日
		各类栏杆、扶手、柱子	擦拭	1 次/日
		垃圾桶	倾倒垃圾, 更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1 次/日
	定期保洁	天花板	掸尘、擦拭	2 次/月
		公共区域玻璃窗	刮、擦拭	2 次/月
		踢脚板	擦拭	2 次/周
		顶灯	掸尘、擦拭	1 次/半年
楼梯	日常保洁	梯阶	清扫、墩拖	2 次/日
		窗台、楼梯扶手、栏杆及挡板	掸尘、擦拭	1 次/日
		墙体附属物	掸尘、擦拭	2 次/周
卫生间	日常保洁	大、小便池内外侧	冲刷、擦拭	6-22 时巡视保洁至少 4 次/日
		纸篓	倾倒垃圾, 清洁纸篓, 更换垃圾袋	2 次/日
		地面	清扫、墩拖	巡视保洁至少 3-5 次/日

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
				(根据人流量设定)
		云台、面盆、镜面	擦拭	巡视保洁至少 3-5 次/日 (根据人流量设定)
		门窗、隔断板、墙壁、窗台	擦拭	1 次/日
		水龙头等金属物	擦拭	1 次/日
		垃圾桶	倾倒垃圾, 更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1 次/日
电梯	日常保洁	轿厢地面	清扫、墩拖	随时巡视保洁
		厢壁、电梯门、操作面板	擦拭	随时巡视保洁
	定期保洁	天花板、通风口	掸尘、擦拭	2 次/月
		监控摄像头	掸尘、擦拭	1 次/半年
会议室	日常保洁	地面	擦拭、清扫	1 次/日
		地毯	吸尘	1 次/日
		桌椅及其他家具、窗台、窗框	擦拭	1 次/日
		茶具	清洗、消毒	根据会议情况准备
		垃圾桶	倾倒垃圾, 清洁垃圾桶, 更换垃圾袋	1 次/日
	定期	地面	墩拖	2-3 次/周
		顶灯、壁灯	掸尘、擦拭	1 次/半年
		窗户玻璃	刮、擦拭	1 次/半年
楼宇外围	日常保洁	地面	清扫	2 次/日
		墙面、柱子	巡视清理	1 次/日
		不锈钢围栏	掸尘、擦拭	1 次/日
门前三包	日常保洁	地面	巡视	2 次/日
		宣传栏、标志牌	掸尘、擦拭	1 次/日
		垃圾桶、果皮箱	倾倒垃圾, 更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1 次/日
普通地下室及人防工程	日常保洁	地面	清扫	1 次/周
		设备设施	掸尘、擦拭	1 次/周
		门面	擦拭	1 次/周

附件 4:

考核范围	考核细则	分项分值	扣分	实得分数	扣分原因
物业管理机制 (30)	各项制度齐全规范, 上墙。	7			
	设备操作人员持证上岗(专业技术证或岗位培训合格证)。	8			
	管理基础资料健全准确。	5			
	定期对员工岗位工作、技能进行考核, 组织开展日查周检。	10			
公共秩序及安全防范管理 (30)	有突发性火灾应急预案, 加强消防演练, 确保安全。	5			
	加强对消防设施设备维护保养, 每日对消防设施。	5			
	加强巡检, 确保各种设备设施运行正常, 无跑、冒、滴、漏现象发生。	5			
	掌握停电、停水信息, 及时向业主通报信息, 并对供电设备及线路做好例检工作。	5			
	安全意识强, 对来访人员、车辆进行认真查验、协助处理突发事件。	5			
	维护车辆停放秩序, 确保车辆停放整齐、有序。	5			
日常服务管理 (40)	服务人员统一着装, 衣着整洁。	5			
	工作流程规范, 要求快捷、准确无误地完成工作。	5			
	会务服务周到热情, 形象良好, 礼仪周到。	7			
	保洁工作符合保洁程序和质量要求, 楼道、室内及卫生间的卫生, 符合质量要求。	8			
	绿化花木摆放合理, 叶面干净、茂盛, 专人修剪, 不生虫害。	7			
	按时完成水电等设备维护, 确保各项设施正常运行。	8			
	合 计	100			