

服务要求、服务标准

一、技术参数、服务内容要求:			
序号	标的名称	数量及单位	技术需求或者服务要求
1	国家税务总局苍梧县税务局物业管理服务	1 项	<p>一、项目概况</p> <p>本项目主要采购国家税务总局苍梧县税务局物业管理服务，服务期 1 年。服务地点包括梧州市龙圩区龙圩镇政贤路 151 号、石桥税务分局办公楼及大院车位等区域、旺甫税务分局办公楼、旧局综合楼等。</p> <p>（一）项目地点：梧州市龙圩区龙圩镇政贤路 151 号、石桥税务分局办公楼及大院车位等区域、旺甫税务分局办公楼、旧局综合楼等。</p> <p>（二）项目规模：项目总面积为 14780 平方米，其中建筑面积 12330 平方米，大院车库等面积 2450 平方米。</p> <p>其中项目主要建筑：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一幢办公综合楼，建筑面积 3640 平方米。 2. 食堂及干部周转房一幢，建筑面积 900 平方米。 3. 车库(含车库、摩托车棚、摩托车库)、大院车位等区域面积 2200 平方米。 4. 石桥税务分局办公楼，建筑面积 1540 平方米，大院车位等区域面积 250 平方。 5. 旺甫税务分局办公楼，建筑面积 650 平方。 6. 旧局综合楼，建筑面积 5600 平方。 <p>停车位：总停车泊位 60 辆。</p> <p>二、项目服务时间</p> <p>项目服务时间：服务期一年，从签订合同的时间起或双方约定的时间起 12 个月内。</p> <p>三、项目服务需求范围</p> <ol style="list-style-type: none"> （一）综合服务。 （二）供电设备监控维护。 （三）房屋的日常养护。 （四）公共设施设备的日常清洁、养护及管理。 （五）保洁服务。 （六）绿化服务。

		<p>(七) 秩序维护服务。</p> <p>(八) 会议服务。</p> <p>(九) 物业管理区域内装饰、装修外部工程施工的行为管理要求。</p> <p>(十) 应急管理。</p> <p>(十一) 其它服务。</p> <p>(十二) 绿色物业管理。</p> <p>四、项目服务内容</p> <p>(一) 综合服务</p> <p>发挥物业服务管理职能，提供相应保障服务，更好地服务采购人机关工作人员，包括但不限于：</p> <p>1. 建立投诉处理机制：建立物业管理服务投诉渠道，及时接受采购人和职工的投诉反映，并及时解决所反映的问题，对受理的投诉应核实情况，及时处理并对采购人和职工提出的投诉进行答复；属于物业服务责任的，应向业主道歉，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、处理投诉应留存记录。</p> <p>2. 物业档案资料管理。档案和资料的管理包括：业主档案、设备设施档案、清洁卫生管理档案、室内外绿化管理档案、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。</p> <p>★3. 对各办公室内的日常使用物资配送、发放。安排专人负责报刊、杂志派送等。</p> <p>4. 对办公区域清理出来可利旧的杂物、旧物品和其他物品，按采购人要求协助进行暂时保管。</p> <p>★5. 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>6. 做好公共机构节能减排工作，合理设定启动办公区感应灯的时间，定点对办公区进行巡查，关闭楼道及卫生间灯。</p> <p>7. 物业服务人员能自觉维护公众利益，遵守办公区的各项管理规定。</p> <p>8. 项目部经理或各部门主管定期对各楼层巡查，发现问题及时整改，提升服务质量。</p> <p>9. 成交供应商质量管控部门每季定期对项目进行品质监督检查考核，并安排暗访组不定期抽查项目物业服务中心工作执行情况。</p> <p>10. 利用科技信息化管理措施，整合采购人现有资源及成交供应商的资</p>
--	--	--

		<p>源，建立智能化物业管理，更好地服务采购人及职工。</p> <p>11. 领用日常清洁药剂、清洁工具、洗手液、卫生纸及维修材料等易耗品需拟定计划并建立台账管理。</p> <p>12. 配合采购人做好停车场、充电桩等管理工作。</p> <p>（二）供电设备监控维护</p> <p>办公楼（区）供电系统、高低压电器设备、电线电缆、电器照明装置、避雷检测等日常管理、清洁由成交供应商负责。供电设备监控维护具体要求如下：</p> <p>1. 制定停电应急处置预案，确保应急发电率达到 100%。</p> <p>2. 加强对各弱电系统的检查维护，确保每天 24 小时正常工作。</p> <p>3. 发现系统故障或隐患，应在 10 分钟内到达现场进行抢修，照明装置随坏随修；不定期组织发电系统应急抢修演练，确保供电系统每天 24 小时正常运行。</p> <p>4. 加强对监控观察室、监控摄像头等监控系统的检查巡查，做好年检、日常维护，确保每天 24 小时系统无故障等。</p> <p>5. 定期对设施设备进行巡检，有计划地对各项设施设备进行养护，保障各项系统设施设备的安全正常运行。</p> <p>（三）房屋的日常养护</p> <p>包括建筑结构、屋顶、大堂、公共门厅、走廊、过道、楼梯间、门窗、附属道路、沟渠、水池、井、停车场等日常清洁、养护及管理、定期检查房屋安全状况、完善记录，及时向采购人报告发现问题并提供解决方案供采购人决策参考，遇紧急情况时，采取必要的应急措施，维修或维保所产生的费用由采购人承担。</p> <p>（四）公共设施设备的日常清洁、养护及管理</p> <p>公共设施设备包括但不限于：公共的上下水管道、落水管；公共照明；楼内消防系统；供配电系统；空调；充电桩；二次加压供水系统；设备机房；监控及安防系统；电梯系统等。消防系统、空调、电梯系统、给排水系统、二次加压供水系统、充电桩、停车场等公共设施设备的日常维修或维保所产生的费用由采购人承担。具体要求如下：</p> <p>1. 给排水系统管理维护要求：</p> <p>（1）配合采购人对水箱、上下水道、阀门、管道、落水管、水泵、二次加压供水等系统和设备进行年检、日常维护、运行管理、零星维修等。</p> <p>（2）建立用水、供水管理制度、积极协助用户安排合理的用水和节水计</p>
--	--	---

		<p>划。</p> <p>(3) 设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏。</p> <p>(4) 按照高压水泵、水池、水箱的管理规定，水池、水箱清洁卫生，周围无污染隐患，无二次污染。</p> <p>(5) 紧急情况下，限水、停水按规定时间通知采购人和使用人。</p> <p>(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。</p> <p>(7) 加强日常巡查工作，建立巡查台账，明确人员责任。发现各种水管和水龙头漏水、滴水情况，及时维修处理；制定事故应急处理预案，严禁发生大面积泡水、泛水，长时间停水现象。</p> <p>(8) 发现突发故障，维修人员在 10 分钟内到达现场进行抢修，重大故障及时报告采购人并协助处理。</p> <p>2. 空调管理维护要求：</p> <p>(1) 配合采购人做好对空调、新风、除尘、采气装置、各类风口、自动控制等空气调节系统和设备进行清洁、年检、日常维护、零星维修等。</p> <p>(2) 加强巡查巡检，发现简单故障要第一时间维修，无法处理的问题应在 10 分钟内报告采购人，确保空调每天 24 小时正常运转。</p> <p>(3) 空调维保由采购人聘用专业维保机构进行维修保养，严禁非专业人员操作。</p> <p>(4) 遇突发故障，维修人员应在 10 分钟内到达现场进行抢修，发现重大故障及时报告。</p> <p>3. 消防系统管理维护要求：</p> <p>(1) 加强对消防栓，消防柜、灭火器、消防控制台、消防管道、烟感器、淋头、安全出口等消防系统和设备的检查巡查，进行日常养护及运行管理等，建立巡查工作台账。</p> <p>(2) 加强消防监控系统管理，建立视频信息调阅、拷贝、复制审批登记制度未经采购人批准，任何单位和个人不得调阅、拷贝、复制视频信息。</p> <p>(3) 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，确保责任人掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。</p> <p>(4) 制定有突发火灾应急预案，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。</p> <p>(5) 严格落实用电管理规定，严禁私接电源、插座，办公区内无火灾隐患，消防设备完好率达到 100%。</p>
--	--	---

		<p>(6) 加强巡查检查，遇有火灾隐患或苗头，要第一时间处理，及时组织消除遇突发火灾事故，立即拨打 119 报警，同时采取有力措施开展救援，并及时向采购人报告。</p> <p>(7) 每季开展消防培训一次；新员工培训后方能上岗，做到遇火情、紧急险情能有效控制和处理；每月开展消防设备安全检查一次；配合采购人到各处室及重点场所排查安全隐患，发放消防安全知识宣传页，宣传季节性应注意的消防安全知识。</p> <p>(8) 每年配合采购人进行消防安全演练。</p> <p>4. 电梯运行维护要求（石桥办公区）：</p> <p>(1) 按照要求做好电梯的日常维护保养、保洁、运行管理。</p> <p>(2) 保持安全设施齐全，通风、散热、照明及附属设施完好，轿厢、机房保持整洁，电梯轿厢每天至少擦拭 2 次，电梯地面每天至少拖扫 2 次拖，电梯门厅及轿厢每周上油保养至少 3 次。</p> <p>(3) 配合采购人做好电梯检测、电梯年检、日常维修保养等工作，建立日常电梯运行的巡检、维护台账。</p> <p>(4) 电梯的维保由采购人聘用专业维保机构进行维保，严禁非专业人员操作。</p> <p>(5) 遇有电梯故障，须在 10 分钟内到达现场进行检查、报修、抢修，并及时恢复正常状态。</p> <p>(五) 保洁服务</p> <p>办公楼（区）内大厅、过道、楼梯、天台电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所等所有公共部位，办公区域道路、停车场（库）等所有公共场地及“门前二包”区域的日常清洁。办公垃圾等废弃物分类、清理，化粪池清掏、灭虫除害、购买清洁工具等所产生的费用由成交供应商承担；办公清洁药剂、洗手液、卫生纸等低值易耗品由采购人承担；办公楼外墙面由采购人聘请专业机构清洗，费用由采购人承担。具体保洁服务要求如下：</p> <p>★1. 坚持每天不少于 2 次对楼道、走廊、楼梯、卫生间、会议室进行卫生清扫、保洁消杀工作，对门窗、扶手、灯柱、垃圾桶、会议桌椅进行擦拭保洁、消杀，按采购人和使用人要求对办公室进行卫生清扫、消杀。每天不少于 2 次对保洁区域进行巡视检查，巡回保洁，确保干净、无异味、无灰尘、无杂物、无积水、无明显污迹、无油迹、无蛛网、无乱钉乱画，物品、桌椅摆放整齐有序、无杂物，卫生间、楼梯、电梯间等室内空间保持空气清新、无异味，公共部位无擅自占用和堆放杂物。</p>
--	--	--

		<p>★2. 室内卫生使用的清洁剂、除锈剂、光亮剂、消毒液等化工液体要符合质量要求，卫生间的卫生纸及洗手液按要求及时更换。</p> <p>★3. 清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净；保洁员要节约、爱护保洁工具，不得随意损坏、丢弃；卫生保洁要注意节约用水，做到人离水关；在清扫外围区域时注意行人车辆，要有安全作业标识，确保安全。</p> <p>4. 做好垃圾清运工作。保洁员在作业中产生的所有垃圾必须倒入指定位置，所有生活垃圾必须做到日产日清，不得在管理区域内私自焚烧或随意倒放，垃圾箱外侧表面清洁、内侧无残留物；装修垃圾必须集中堆放，定期清运并进行消毒杀菌，不影响交通，不影响环境。</p> <p>5. 按要求做好环境消毒及除“四害”工作（每月对所管辖区域物业进行至少一次卫生消毒灭菌和虫害消杀，每季度至少进行一次大规模的灭“四害”工作），特殊时期根据采购人要求加大消杀力度。药品成分符合国家规范要求，安全、环保、无异味。</p> <p>6. 每月定期组织管道疏导工作并根据天气状况，及时清理排水沟渠及排污管道，保持地下管道畅通。</p> <p>7. 不定期检查化粪池情况，按要求清理化粪池。</p> <p>8. 保洁人员要求：保洁人员应相对固定。</p> <p>（六）绿化服务</p> <p>办公楼（区）室内外各类植株进行整形修剪土壤、水肥管理和病虫害综合治理等日常养护，绿化带、盆株的日常清洁和绿化生产垃圾的清运，办公楼（区）门前规定区域绿地的养护管理等。绿化生产垃圾的清运费、除草机、修剪机、肥料、杀虫药剂等材料费用由成交供应商承担，各类高大植株绿化整形修剪所产生的费用由采购人承担。绿化服务具体要求如下：</p> <p>1. 及时铲除绿地、空地、屋顶、车棚、天台等处的杂草、杂物、青苔。</p> <p>2. 不定期浇水。根据季节、气候、地域条件、绿地花木品种、生长期决定浇水量。</p> <p>3. 定期松土施肥。根据花木生长期，花木品种和培植需要，定期对绿化地土壤进行松土和施肥，确保花木长势良好。</p> <p>4. 定期修剪整形。修剪绿化带、草地及景观树根据树木形态、观赏效果、树木品种和生长情况等因素定期进行修剪整形；要及时清理树枝、树叶、枯枝、杂草等，配合采购人对高大植株每年至少修剪两次，做好安全防范管理工作。</p> <p>5. 不定期清除病虫害。根据病虫害发生规律实施综合治理，做到预防为</p>
--	--	---

		<p>主、综合防治，不得发生办公区内花木因病虫害而导致的枯萎问题。</p> <p>6. 喷洒农药要在节假日实施，对喷洒农药的植物，要挂牌警示，以防农药中毒。</p> <p>（七）秩序维护服务</p> <p>办公楼（区）门卫和日常巡逻、防盗等报警监控运行管理，车辆、道路及公共秩序维护，防汛、治安及其他突发事件处理等，秩序维护所购买的安保服装、照明灯、应急包等材料费用由成交供应商承担。秩序维护服务具体要求如下：</p> <p>1. 加强门卫管理。7×24 小时值守；指定时间段立岗，形象展示；按采购人要求，严格对出入管理区域人员管理，杜绝外来推销、废品收购等闲杂人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内；密切掌握管理区域车辆、人员动态，及时妥善处置各种意外情况，定期做好机关办公区车辆的排查工作，并研究制定相应管理办法。</p> <p>2. 加强保安全管理。每天组织对保安队伍落实日常巡查、安全检查、隐患排查等工作情况检查抽查；每周组织不少于 1 次的执勤规范化训练；在职所有员工必须签订保密协议，每季开展 1 次保密工作强化培训；对保安人员要统一执勤着装、统一执勤标准、统一执勤动作，保持执勤威严，并做到服务态度良好。</p> <p>3. 组织对办公区域道路弯道、交叉路口、楼梯台阶、易发事故等处设置安全标识，并及时组织引导与设施维护。</p> <p>4. 主动引导车辆停放和维护交通秩序，加强检查巡查，及时纠正各种乱停乱放问题。</p> <p>5. 积极协助主办部门做好重大活动、重大会议等秩序维护与保障工作，全力保障重大活动与重大会议顺利进行。</p> <p>6. 严格执行门卫管理制度做好交接工作。</p> <p>7. 物业服务人员不得勾结或私自放行他人占用公家房产或公共资源。</p> <p>（八）会议服务</p> <p>办公楼（区）内发生的会前的物品准备、会场清洁、会场布置、会议期间的茶水供应、应急疏散、会议用品保管等，会议服务的茶叶、纸杯纸巾、清洁用品等材料费由采购人承担。会议服务具体要求如下：</p> <p>1. 会议室及其用品管理：茶具、餐具，严格清洗、消、封存，达到卫生安全标准，对公共区域的物品进行有效管理，定期进行清点。</p> <p>2. 根据会议使用方要求、场地大小、用途，明确摆放规定，做好会场和</p>
--	--	--

		<p>活动场地的布置；会议服务人员于会议开始前就位；做好相应方位、就座、安全出口指引服务；引导手势规范，语言标准。</p> <p>3. 会议中及时做好会务服务：茶水间隔 30 分钟至少要续水一次；中间休息及时整理好座椅、桌面用品；保证会场内（如会议方许可）及会议室外至少各保留 1 名服务人员进行服务，随时解决与会人员提出的临时要求。会议结束前，各引导人员迅速抵达岗位，进行疏散。做好会前会后的保洁工作。若有会议需要，应在会前加强保洁，会后及时清理。</p> <p>4. 制定有关会议、活动突发事件的应急预案；对于大型会议，会前应将会议中心疏散图、各疏散通道位置告知会议方，并提醒会议方有序退场；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；采购单位召集的会议、大型会议，物业服务人员务必提前对水、电、空调、电梯等设备的情况进行检查。</p> <p>5. 法定节假日或有重大活动的，按采购人要求协助做好氛围营造工作，如绿化、美化、宣传布置、垂挂灯笼、大型活动场地布置等。</p> <p>6. 每季进行一次专职会务员业务培训。</p> <p>（九）物业管理区域内装饰、装修外部工程施工的行为管理要求</p> <p>1. 制定管理制度，对外部工程人员进出实行分类管理，提前做好报备、签约、收取施工押金等措施，并指定跟踪管理人员，建立工作台账。</p> <p>2. 明确装修时间及昼夜间噪声控制，不得影响他人；装修施工期间，对动火施工及临时用电、消防安全情况进行重点巡视检查；对房屋内装修进行严格的监督管理，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序；监督施工单位及时清运建筑垃圾；施工期间发现违反装修管理要求、违章搭建等行为、现象及时劝阻、制止并及时向采购人汇报。</p> <p>（十）应急管理</p> <p>制定各类突发事件（包括但不限于出现灾害性天气、突发火灾、停电、供水管道爆裂、燃气管道泄露、突发治安或刑事事件等）的应急预案。重大事件时期、重大自然灾害期间启动应急管理预案，做好定全稳定和防灾减灾工作。市政停电时，办公楼必须 5 分钟内切换到备用电源恢复供电（含计算机房专用电路），生活区应在 15 分钟内恢复供电。</p> <p>（十一）其它服务</p> <p>1. 按照采购人的要求做好文职岗位安排；按照采购人的要求做好日常使用物资配送；日常物资搬运工作。</p> <p>2. 协助采购人开展创建节能减排单位等专项工作，宣传标语张贴等工作。</p>
--	--	--

		<p>3. 按照采购人的要求做好票证库房的仓储安保、票证装卸（每月 50 箱以内）等工作。</p> <p>4. 按照采购人的要求安排秩序维护人员做好机关办公区办税大厅的秩序维护工作，协调工作人员做好纳税人缴费人的引导工作。</p> <p>5. 协助采购人做好食堂有关工作，做好办公区食堂有关接待和清洁等工作。</p> <p>6. 与成交供应商协商后，认为有必要交给成交供应商管理的其它项目。</p> <p>（十二）绿色物业管理</p> <p>绿色物业管理包括但不限于：</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，报采购人同意后实施。</p> <p>2. 节水：利用节水技术和设施，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象，制订节水措施、方案，报采购人同意后实施。</p> <p>3. 垃圾分类：配合岑溪市的城市管理要求，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，对生活垃圾进行分类收集、分类暂存和分类交运。</p> <p>4. 环境绿化：加强办公区域的绿化施肥、修剪、杀虫等养护工作，为采购人机关干部职工营造良好的工作和生活环境。</p> <p>五、物业管理服务目标</p> <p>（一）服务目标</p> <p>服务目标是：为采购人工作人员创造高效、便捷、安全、卫生的办公生活环境，为外来人员创造文明、舒适、温馨的办事环境。</p> <p>（二）服务应达到的各项指标要求，全体物业服务人员须仪表端庄、大方，衣着整洁，表情自然和蔼、亲切；对业主一视同仁；接待时主动、热情、规范；迎送接待业主和来访人员时，用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳，耐心细致；使用文明用语，不使用服务忌语。达到以下指标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 杜绝火灾责任事故和其他安全事故； 2. 环境卫生、清洁率达 99%； 3. 消防设备设施完好率 100%； 4. 房屋、门窗完好率 99%； 5. 车库设备完好率 98% ； 6. 智能化系统运行正常率 98% ；
--	--	--

						有高中以上学历，能吃苦耐劳；具有二级甲等以上《普通话水平测试等级证书》的优先考虑。
			工程部 (1人)	给排水工程	1人	男性，身体健康，体检合格，能吃苦耐劳。 电工岗位应熟悉电工操作的各项规程，持有有效的《特种作业操作证》（操作项目：低压电工作业）。 工程部人员优先考虑具备较强的工程类（空调暖通或电气或机电专业或建筑工程或工业电气及其自动化专业）专业技术能力。
				供电设备管理（电工岗）		
				电梯设备管理		
				消防系统管理		
		保安部 (7人)		保安部长	1人	保安部长： 55周岁以下，有中华人民共和国保安员证的优先，具有两年保安工作经验，具有较强的组织协调能力。 形象岗人员： 55周岁以下，有中华人民共和国保安员证的优先，具有一年保安工作经验，身体素质好，业务素质高。 其他岗位保安员： 55周岁以下，有中华人民共和国保安员证的优先，身体健康，体检合格，能吃苦耐劳。
				形象岗人员	1人	
				普通岗保安员（秩序维护人员）	3人	
				旺甫办公区保安员（秩序维护人员）	1人	
				石桥办公区保安员（秩序维护人员）	1人	
		保洁部 (5人)		（局本部办公区） 保洁员	4人	女性为主。 保洁部长： 55周岁以下，有两年从事物业管理保洁岗位工作经历。 保洁员： 55周岁以下，责任心强，身体健康，体检合格，能吃苦耐劳。
				（石桥办公区） 保洁员	1人	

			绿化部 (1人)	绿化养护员	1人	男女不限，55周岁以下，具有一年绿化养护工作经验，责任心强，身体健康，体检合格；能吃苦耐劳。
			合计		17人	
			<p>(2) 配备人员技术要求</p> <p>配备人员必须遵守国家的法律、法规及采购人的各项规章制度，要求具有良好素养和上岗资质，政治清白，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事，相貌端正、身体健康。</p> <p>(3) 人事管理和人员培训工作</p> <p>成交供应商应做好服务人员的人事管理及人员培训工作，及时收集具体的管理方案、工作计划、人员岗位安排、培训等资料档案，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。</p> <p>1. 在职所有员工必须签订保密协议，定期开展保密工作强化培训。</p> <p>2. 针对不同岗位定期开展培训工作。定期组织开展会务人员会务专业培训、消防管理人员培训、保安、保洁人员培训；新入职员工需培训后方能上岗。</p> <p>(4) 人员管理要求</p> <p>1. 成交供应商应按照合同约定条款拟投入本项目的人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，成交供应商应当征得采购人同意后，派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目。在合同履行过程中如有人员变动，需及时与采购人备案登记。</p> <p>2. 成交供应商聘用员工必须符合国家法律、政策的有关规定，并对员工的疾病和人身安全负责。成交供应商在项目进场服务前须对所有服务人员进行健康体检，体检合格，将体检报告交采购人核验无误后，方能进场开展服务。</p> <p>3. 成交供应商需按国家规定用工，依法用工，参照梧州市有关劳动工资的有关规定，落实职工合法待遇，正确处理好与员工之间的劳资关系，杜绝劳动和劳资纠纷现象的发生，对发生的一切劳动和劳资纠纷均由成交供应商全部负责。在服务期间出现成交供应商员工因经济或其他方面原因与成交供应商发生纠纷，对正常的工作和生活秩序产生不良影响，以致对采购人造成荣誉、经济上损失，其责任由成交供应商负责，采购人将视其影响程度或损失情况，扣减成交供应商服务费和要求成交供应商赔偿所有损失。</p>			

		<p>八、物业管理服务考核办法（本办法所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数）</p> <p>（一）采购人采取每月定期（详见附件一：物业服务月度考核评分表）及不定期（详见附件二：物业服务日常工作考核评分表）方式对成交供应商进行考核。</p> <p>（二）采购人于月末最后一日或次月 5 个工作日内对本月物业服务进行定期考核，考核结论分“优”、“良”、“中”、“差”四档。其中：“优”为总分达 95 分以上，“良”为总分在 90 分以上不足 95 分，“中”为总分在 85 分以上不足 90 分，“差”为总分不足 85 分。</p> <p>考核结论为“优”的，不扣所属月份的物业服务费用；考核结论为“良”的，扣所属月份应付物业服务费的 1%（取整到元）；考核结论为“中”的，扣所属月份应付物业服务费的 2%（取整到元）；考核结论为“差”的，扣所属月份应付物业服务费的 5%（取整到元）；累计三次考核结论为“差”，或由于成交供应商责任，在合同履行期间发生安全责任事故造成人员或财产损失的，采购人有权单方面解除合同，并不退还履约保证金。</p> <p>（三）采购人对成交供应商的服务质量不定期抽查，检查记录经双方签字确认后保存在采购人处。采购人有权根据检查结果，按物业服务日常工作考核评分表（详见附件二）对成交供应商实施扣款，并下达书面整改通知责令成交供应商限期整改。成交供应商应派人参加每月考核，采购人发现问题则当场告知。成交供应商应根据考核发现问题，自采购人当场告知后 5 个工作日内提出整改意见，及时落实整改。</p> <p>（四）物业管理服务费按月支付，月末最后一日或次月 5 个工作日内，采购人对成交供应商当月服务质量进行考核，并根据考核结果支付当月物业服务费。当月实际支付物业服务费=应付物业服务费-不定期考核扣款-每月定期考核扣款。</p> <p>九、物业管理服务费用</p> <p>（一）物业管理服务费包含以下 1 至 10 所列项目费用及物业管理所发生的一切成本利润的总和：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 员工工资（含社保、福利）。 2. 行政办公费用。 3. 服装费用。 4. 公共清洁卫生管理和耗品费。 5. 绿化管理和养护费。
--	--	---

		<p>6. 保险（公众责任险等）。</p> <p>7. 利润。</p> <p>8. 国家法定税费。</p> <p>9. 其他不可预见费。</p> <p>10. 其他供应商认为需要列入的费用。</p> <p>（二）以下费用不需要成交供应商承担和支付：</p> <p>1. 办公楼（区）内保洁服务使用的清洁药剂、洗手液、卫生纸等低值易耗品不需成交供应商负责。</p> <p>2. 办公楼（区）内会议服务使用的茶叶、纸杯纸巾等材料不需成交供应商负责。</p> <p>十、其他事项</p> <p>（一）鼓励供应商建立相关的标准化管理体系、创建绿色企业、提供绿色物业管理服务、切实保护企业从业人员的职业健康、职业安全等合法权益，采用标准化的管理方式为采购人提供优质的物业管理服务，同时确保对采购人更负责任。</p> <p>（二）其他要求</p> <p>根据采购人要求，做好门前三包、综合治理等其他方面的工作。做到四个“不”：</p> <p>1. 不发生因管理责任引发的秩序安全事件。</p> <p>2. 不发生因管理责任引发的消防安全事件。</p> <p>3. 不发生因管理责任引发的设备安全事件。</p> <p>4. 不发生因管理责任引发的信息安全事件。</p>
二、商务要求		
1	合同签订日期	成交通知书发出后 30 日内。
2	★报价要求	<p>（一）物业管理服务费包含以下 1 至 10 所列项目费用及物业管理所发生的一切成本利润的总和：</p> <p>1. 员工工资（含社保、福利、高温补贴）。</p> <p>2. 服装费用。</p> <p>3. 教育培训费。</p> <p>4. 商业保险（公众责任险等）。</p> <p>5. 合理利润。</p> <p>6. 国家法定税费。</p>

		<p>7. 其他不可预见费。</p> <p>8. 其他供应商认为需要列入的费用。</p> <p>(二) 以下费用不需要成交供应商承担和支付:</p> <p>1. 办公楼(区)内保洁服务使用的清洁药剂、洗手液、卫生纸等低值易耗品不需成交供应商负责。</p> <p>2. 办公楼(区)内会议服务使用的茶叶、纸杯纸巾等材料不需成交供应商负责。</p>
3	★服务地点、服务期限	<p>1、服务地点: 梧州市龙圩区龙圩镇政贤路 151 号、石桥税务分局办公楼及大院车位等区域、旺甫税务分局办公楼、旧局综合楼等。</p> <p>2、服务期限: 1 年。</p>
4	★付款方式	<p>合同以人民币结算:</p> <p>(1) 采取先服务, 再付款的方式, 在服务期内, 采购人在月末最后一日或次月 5 个工作日内, 对成交供应商当月服务质量进行考核, 根据每月考核结果向成交供应商支付上月物业管理费(每月物业管理费按照合同总金额均衡分摊)。每月最末一个工作日或次月 5 个工作日内对本月物业服务进行定期考核, 总分为 95 分(含 95 分)以上的, 不扣所属月份的物业管理费; 总分为 90 分(含 90 分)-95 分(不含 95 分)的, 扣应付物业管理费的 1%(取整到元); 总分为 85 分(含 85 分)以上不足 90 分(不含 90 分)的, 扣应付物业管理费的 2%(取整到元); 85 分(不含 85 分)以下为不合格, 累计三次考核结论为“差”, 或由于成交供应商责任在合同履行期间发生安全责任事故造成人员或财产损失的, 采购人有权单方面解除合同, 并不退还履约保证金。如当月不定期考核有罚款的, 除扣罚款外, 当月不定期考核罚款项对应月度考核评分指标相应扣分, 当月最终物业管理费为扣除罚款及根据月度考核分扣除相应费用后实际支付的费用。</p> <p>(2) 付款单位: 国家税务总局苍梧县税务局</p> <p>(3) 采购人付款前, 成交供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票, 采购人收到合格发票后 10 个工作日内将合同款项支付到合同约定的成交供应商账户; 采购人未收到合格发票的, 有权不予支付直至成交供应商提供合格发票, 并不承担延迟付款责任。</p>
5	验收方式及标准	<p>1、规范标准: 本项目如有国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范的, 应执行相应的标准、规范。如具体采购需求与标准、规范不一致的, 高于标准、规范的按具体采购需求执行, 低于标准、规范的按标准、规范执行。</p> <p>2、验收条件及标准: 符合国家规定的标准、政策和现行技术规范、规程要求。</p>
三、其他要求		
1	其他要求	<p>供应商可以根据项目要求, 在响应文件中提供包括但不限于: 综合服务及会议服务方案、房屋日常养护及公共设施设备日常清洁养护管理方案、保洁绿化服务方案、秩序维护服务方案、突发事件应急预案、相关证书、成功案例以及技术力量。</p>

附件一：物业管理服务月度考核评分表（如成交供应商竞标承诺的考核评分表优于本表，合同履约时将结合成交供应商竞标承诺的考核评分表及采购人制订的考核评分表进行履约考核。）

物业管理服务____年____月考核评分表

年 月 日

序号	标准内容	分值	考核细则	得分
一	基础管理	20		
	1、管理人员持证上岗，一线员工着装规范，工作规范、作风严谨	5	管理人员无上岗证书扣 3 分；一线员工着装一次不符合扣 0.2 分；	
	2、建立 24 小时值班制度，设立服务电话、接受业主和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	10	符合 10 分，没有值班制度扣 2 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 1 分	
	3、定期向业主和使用人发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改满意率达 90%以上，服务有效投诉≤5%，处理率 100%	5	符合 5 分，基本符合 3 分，不符合 0 分	
二	房屋管理	10		
	1、房屋完好、整洁，室内墙体整洁，无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象	2	符合 2 分，每发现一处纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣 0.2 分	
	2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象	2	符合 2 分，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、楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损	2	符合 2 分，如发现一处不符合扣 0.2 分	

序号	标准内容	分值	考核细则	得分
	4、门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、水房等管理完好	2	符合 2 分，如发现一处不符合扣 0.2 分	
	5、共用楼梯、天台、通道、平台等处无堆放废料、杂物及违章占用等。	2	符合 2 分，发现一处不符合扣 0.2 分	
三	安全防范及车辆管理	20		
	1、门岗室整洁，保安人员统一着装，佩戴有明显的标志，定期接受安全技能培训，有较强的安全防范能力，能正确使用各级消防、物防、技防设备和器材。	2	符合 2 分，服装仪表不整的扣 0.5 分；值班有打瞌睡、看报纸、玩手机、与闲人聊天的扣 0.5 分	
	2、每天 24 小时执勤，并有详细的交接班记录。做好办公楼大堂工作日的来访人员登记。	4	符合 4 分，无交接班记录的扣 1 分；有缺勤缺岗的扣 1 分；办公楼大堂工作日的来访人员不登记扣 0.2 分/人/次	
	3、对进出办公区的车辆实施有效管理，引导车辆有序通行、停放。	4	符合 4 分，没有进行有效管理导致门口车辆阻塞扣 0.5 分；车辆不按规定停放扣 0.5 分；外来车辆停放过夜的扣 1 分。	
	4、按照规定路线定期巡逻，巡逻过程中发现存在安全隐患的地方及时上报。	4	符合 4 分，无巡查记录的扣 1 分；	
	5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告服务中心和有关部门，并协助采取相应措施。每年应组织不少于 1 次应急预案演习。	3	符合 3 分，无应急预案的扣 1 分；突发事件发生不报告或处置不当的扣 1 分。	
	6、每日检查消防器材，做好巡查记录，并及时维修养护，维修养护处理及时率达 95%以上，巡逻、检修记录和保养记录齐全，消防设施设备完好，可随时启用，消防通道通畅；有健全的消防管理制度，建立消防责任制及火灾消防预案。	3	符合 3 分，无消防责任制和火灾消防预案的扣 1 分；消防器材缺失，消防设施因养护不当不能启用，消防通道不畅的扣 1 分。	
四	环境卫生管理	20		

序号	标准内容	分值	考核细则	得分
	1、每天的垃圾日产日清，定期对垃圾箱、桶进行擦洗清洁一次，垃圾箱、收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹、无明显异味。	4	符合 4 分，没做到每天垃圾日产日清的扣 0.5 分；有垃圾箱溢满不及时处理的扣 0.5 分；垃圾箱、收集点周围有散落垃圾、污渍、异味的扣 0.5 分	
	2、每天打扫各楼层公共通道、楼梯台阶及公共卫生间，确保公共通道、楼梯台阶无明显垃圾，卫生间保持清洁，无污渍、无异味。	4	符合 4 分，楼层公共通道、楼梯台阶有明显垃圾，不及时处理的扣 1 分；卫生间环境差，异味严重扣 1 分	
	3、每天用干净的抹布擦抹纳税大厅办公桌椅、楼梯扶手、栏杆、标识、宣传栏、玻璃门窗等公共部位；每周清洁 1 次各楼层通道的防火门、消防栓、墙面、地脚线、指示牌，确保无明显污迹、干净整洁。	4	符合 4 分，发现纳税大厅办公桌椅、楼梯扶手、栏杆、标识、宣传栏、玻璃门窗等公共部位有明显污迹的扣 0.5 分；发现防火门、消防栓、墙面、地脚线、指示牌有明显污迹的扣 1 分	
	4、每天对停车场和大院打扫一次，并全天保洁巡视，保证无杂物、废弃物，无污垢、纸屑、烟头等。	4	符合 4 分，对停车场和大院打扫不及时的扣 0.5 分；污垢、纸屑、烟头等不及时处理的扣 0.5 分。	
	3、每天上、下午收集 1 次办公区各楼层垃圾，保证无杂物、废弃物，无污垢、纸屑、烟头等。	4	符合 4 分，收集办公区楼层垃圾不及时的每一层扣 1 分；楼层服务区域有明显杂物、废弃物，无污垢、纸屑、烟头不及时处理的扣 1 分	
五	会务管理	10		
	1、按照会议规范服务的要求着装打扮，保持整洁、端庄、大方、文明、和蔼的自身形象。	2	符合 2 分，穿着不得体，仪容仪表差影响会务开展扣 0.5 分/次	
	2、了解和掌握所服务会议的名称、地点、起止时间、程序、参会人数、会场服务的具体要求，做好会前会议室清洁卫生及茶水准备工作，配合做好举行大型活动的会务服务工作。	3	符合 3 分，没有做好会场清洁卫生工作扣 1 分；会场桌椅摆放不整齐、位置准备不足扣 1 分	

序号	标准内容	分值	考核细则	得分
	3、熟悉会务礼仪服务要领，做好迎宾、茶水供应等工作	3	符合 3 分，会务接待期间不使用礼貌用语的扣 1 分；茶水服务不及时被投诉的扣 1 分	
	4、会后要及时清理会场，保证会议场所整洁、安全、卫生。	2	符合 2 分，会后不及时清理会场的扣 0.5 分；会场范围有明显的垃圾、污迹、蜘蛛网的扣 0.5-1 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	2	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0	
	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	2	符合 2 分，长势不好扣 1 分，其它每发现一处不符合扣 0.2 分	
	3、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物	3	符合 3 分，每发现一处不符合扣 0.5 分	
	4、根据季节、花期变化进行修剪、施肥，确保园林美观。	3	符合 3 分，每发现一处不符合扣 0.5 分。	
七	其他服务	10		
	每月对所管辖区域物业进行至少一次卫生消毒灭菌和虫害消杀，每季度至少进行一次大规模的灭“四害”工作	3	符合 3 分，没有按时完成卫生消毒灭菌和虫害消杀扣 1 分，发现明显鼠害影响正常办公扣 1 分	
	对待业主、来客、纳税人或缴费人态度友善，积极配合力所能及的工作	3	符合 3 分，态度差或与业主、来客、纳税人或缴费人吵架、打架扣 3 分，推诿工作扣 2 分	
	文明创城或卫生检查期间积极配合工作，及时响应	4	符合 4 分，文明创城或卫生检查期间不配合工作扣 4 分，响应不及时扣 2 分	
	总分	100		

考核人：

被考核人：

附表二：物业管理服务日常工作考核评分表

物业管理服务日常工作考核评分表

考核检查内容	物业公司交纳罚款额度	备 注
发生重大失责行为，造成后果者。	每次罚款 10000 元	
工作人员服务态度端正，佩带明显标志（工作牌），穿工服，讲文明礼貌用语、服从和接受机关事务管理人员的指挥和检查。	每发现一次不合格者罚款 50 元	
值班保安一定要坚守岗位严禁脱岗。擅自离开岗位或睡觉。	每发现一次不合格者罚款 100 元	
保安值班时不准嬉笑打闹，不准看书、看报或进行其他与值班无关的事。	每发现一次不合格者罚款 50 元	
保安要严格检查进出大楼物品，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入大楼。	每发现一次未检查者罚款 100 元	
大楼附近严禁打架、斗殴、寻衅滋事的事件发生；严禁盗窃和人为破坏行为。	每发现一次罚款 500 元	
消防设备、器材和消防安全标志是否在位，状态是否良好，发现破损应及时维修更换。	每发现一次不合格者罚款 100 元	
安全通道无违规占用、无杂物堆放等现象。	每发现一次不合格者罚款 100 元	
闲杂人员进入大楼，院内车辆乱停乱放，不及时制止者。	每发现一次罚款 100 元	
建筑物内公共楼道、步行梯、电梯间、卫生间、大堂、门厅、会议室保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者罚款 100 元	
大楼外观完好、整洁、外墙、广场路面、绿地、散水坡、停车场、水池、楼梯入口台阶保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者罚款 100 元	
果皮箱、垃圾箱等环卫设备内部垃圾及时清理，外表无污迹，垃圾箱周围无散落垃圾，污迹。	每发现一次不合格者罚款 100 元	
雨、污水管井的井底无沉淀物，水流畅通；井盖上无污物，盖板无污迹。	每发现一次不合格者罚款 100 元	
地面地漏完好无堵塞，无大面积积水，明沟、暗沟排水畅通，无垃圾，无溢流现象。沟盖板安装牢固、平稳。	每发现一次不合格者罚款 100 元	

考核检查内容	物业公司交纳罚款额度	备 注
垃圾中转站、收集箱垃圾不能溢出，周围无散落垃圾，无明显污物。有效控制蝇、蚊等害虫孳生。	每发现一次不合格者罚款 100 元	
值班室上班时喝酒、睡觉、擅离岗位者。	每次罚款 100 元。	
值班室保持清洁、卫生、采光、通风、照明良好。	每发现一次不合格者罚款 100 元	
未及时巡查发现随意乱拆乱改室内装修或乱装乱钉已造成事实者。	每次罚款 100 元。	
对待业主、来客、纳税人或缴费人态度蛮横或与业主、来客、纳税人或缴费人吵架、打架者。	每次罚款 200 元以上。	
服务区域内发生有效投诉。	每次罚款 200 元以上	
不服从分配顶撞领导，对所分配的工作处理不及时、不到位或置之不理者。	每次罚款 200 元。	
物业中心落实上级主管部门下达的任务不及时、不到位或置之不理者。	每次罚款 300 元。	