

附件4.更正后内容

第二部分 技术部分

第六章 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. 投标人投标时必须投标文件中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、项目要求及技术需求			
项 号	服 务 名 称	数 量 及 单 位	项 目 要 求 及 技 术 需 求
1	国家 税务 总局 百色 市税 务局 物业 管理 服务	2年	一、项目概述 （一）项目背景 国家税务总局百色市税务局本次采购物业管理服务范围如下： 1. 百色市右江区东合二路7号（含西园路10号）：2栋办公主楼分别为14层和12层，办公主楼及附楼建筑面积17000m²，大院篮球场面积约500m²，绿地面积约6000m²，周转房及招待房建筑面积约700m²，大院停车库57个，停车位105个。 2. 百色市右江区中山一路100号：1栋11层办公楼，建筑面积4488m²，地下室、道路、车库、食堂、绿地总面积4172 m²。停车泊位为40辆，其中：地下车位为15辆，地面车位为25辆。 3. 百色市右江区西园路6号：1栋2层职工食堂楼（含档案房），车库、其他用房总建筑面积约638 m²，篮球场、绿地面积约5000 m²。 （二）项目内容 1. 服务期限：2年，具体时间以合同签订时间为准。 2. 实施地点：百色市右江区东合二路7号（含西园路10号）、百色市右江区中山一路100号、百色市右江区西园路6号。 3. 实施范围：（1）综合管理与维护：包括房屋公共区域（地面、墙面、门窗、楼梯、通道等）和办公区域（办公桌椅、沙发、茶几、柜子等）的日常维护与零星维修。（注：单次花费金额不高于500元的维护及维修，维修材料费由采购人负责，人工费由投标人负责，下同。）

		(2) 环境卫生与保洁：包括室内外公共区域和办公区域的保洁、保养、清洗、消毒、杀虫、灭鼠、日常垃圾清运、管道简单疏通、化粪池简易清理。 (注：日常卫生工具、常用消耗品购置及大件垃圾清运费由采购人负责。管道深度疏通、化粪池深度清理由采购人与专业疏通公司另行协定，投标人只需做好日常的清洁和监管。) (3) 安防服务与保障：包括门卫、保安管理，管理服务标识设置与维护、车辆行驶、停放管理及其他秩序维护等。 (4) 绿地养护与美化：包括室内外公共区域的绿化养护、修整。 (5) 供电系统管理维护：包括电线电缆、电气照明、指示灯具、配电送电等系统和设备的年检、日常维护、零星维修等。 (6) 给排水系统管理维护：包括水箱、阀门、管道、水泵等系统和设备的年检、日常维护、零星维修等。 (7) 空调系统日常监管：协助采购人对空调系统进行日常监管。(注：空调维护费用由采购人与空调维护公司另行协定，投标人只需做好日常监管，投标人的报价不包含空调设备运行维护费用。) (8) 消防和监控系统管理维护：包括消防栓、灭火器、安全出口等消防系统和设备；监控观察室、监察摄像头、对讲机等监控系统和设备的年检、日常维护、零星维修等。 (9) 综合服务：包括会议服务、招待所服务、来访接待服务、公务接待用餐服务、报刊收发服务等。 (10) 电梯日常清洁和监管：对电梯进行日常清洁，并协助采购人对电梯进行日常监管。(注：电梯运行维护费用由采购人与电梯运营维护公司另行协定，投标人只需做好日常清洁和监管，投标人的报价不包含电运行维护费用。) 二、项目需求 本项目委托管理的物业是机关办公大院，对安全性、保密性、规范性要求严格，物业服务要求高质量、高标准完成。采购人的办公室、机关服务中心对投标人组建的物业管理机构进行业务归口管理。具体的物业管理服务内容如下： (一) 房屋外观： 外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹、无破损、无乱张贴、无乱涂画、乱悬挂、公共设施及通道无随意占用现象。 (二) 设备运行： 1. 提供 24 小时设备管理服务，保证水、电、空调、电梯、消防等设备运行正常。 2. 定时对设备进行检查、维修、养护，发现故障及时排除，并设有相关设
--	--	--

		备台账、运行记录、检查和维保记录。 3. 对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。 （三）房屋共用部位、公共设施的维修养护管理： 1. 建立共用部位、共用设施、设备养护管理制度并抓好落实。 2. 保证房屋共用部位、共用设施的完好，做到即报即修，无随意改变用途现象。 3. 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况，及时向采购人提出修缮建议，配合采购人做好维修维护。 4. 各设施及公共场所危及人身安全处有明显标志和防范措施。 5. 定期巡视检查楼梯、通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。 （四）公共环境卫生管理与服务： 1. 垃圾日产日清，公共垃圾箱（桶）外表干净，无满溢、无异味。 2. 公共场地保持清洁，无杂物、废物，无纸屑、烟头等废弃物。 3. 办公室、楼道地面干净，无污渍、积水、杂物，扶手干净、无积尘，其他部位无明显积尘，无蜘蛛网。 4. 公共卫生间保持清洁，无污渍、无异味。 5. 办公区域定期进行“四害”消杀清理工作。 6. 有健全的保洁制度，清洁卫生实行责任制，有明确的分工和职责范围。 7. 配合采购人完成临时性保洁工作任务。 （五）公共绿化美化、养护管理及服务： 1. 绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。 2. 花草树木长势良好，无病虫害、无枯死；草坪和树木须及时修剪，保持平整，并及时清除树枝、杂草等垃圾。 3. 绿化植物长势良好，定期浇水，无杂草丛生，无因干旱缺肥而枯萎现象。 4. 办公区室内花卉、绿化植物定期更换，并保持良好的生长状态、叶面干净整洁干净。 5. 绿化地设置爱护花草树木的提示牌。 （六）综合服务： 1. 办公区域内举办的各类会议，确保活动茶水供应及时，话筒、音响、音像播放顺畅，室内整洁卫生。 2. 招待所床上用品一客一换洗，室内外保持清洁卫生。 3. 办公楼来客来访接待礼貌亲切，来访电话及时接听并有详细记录。 4. 报刊、信件、邮件日到日发，及时分检并发放至指定部门。 5. 根据采购人工作需要，配合完成好各项公务接待的相关服务（包括公务
--	--	---

		接待用餐的各项服务，下同）。 （七）交通秩序： 1. 制订停车场管理办法。 2. 停车位画线、车辆进出引导，做到车辆停放整齐有序。 3. 停车场通道、消防通道畅通，无堵塞现象。 （八）安全保卫： 1. 全天 24 小时值班巡逻（包括节假日、双休日），进出办公区域口设立门岗，做好人员车辆出入登记，监控外来人员和进出车辆，纠正违章行为，公共秩序良好。 2. 物品出入凭放行条、来访人员实行登记等；禁止收废旧、推销、闲杂人员进入办公区。 3. 建立安全应急预案，及时处理突发事件，确保公共安全。 4. 守卫、巡逻中及时发现、正确处置安全隐患和险情，严防工作失误，确保无重大治安案件、刑事案件和火灾发生。 （九）房屋共用部位、共用设施设备小修和急修： 1. 急修要求十五分钟内到位。 2. 小修要求三十分钟内到位，做到水、电等公用设施设备小修不过夜。 （十）代计量用水、用电和代收水电费。 三、项目技术支持服务要求 第一部分：人员配备要求和岗位要求 投标人为本项目配置的物业服务人员总人数须≥ 44 名，具体人员配备要求和岗位要求如下： （一）管理组 1. 人员配备：严格按岗位要求配备≥ 2 名管理人员, 其中 1 名项目经理，1 名项目主管。 （1）项目经理：男女不限，年龄 45 岁（含）以下，身体健康，大专及以上学历，有较强的组织和管理能力；三年或以上物业管理经验，两年或以上办公大院物业经理相关工作经历；熟悉物业管理服务法规、规范，对物业行业有全面的了解，并有自己的独到见解，具备独立运作并统筹安排协调物业的管理能力。 （2）项目主管：男女不限，年龄 45 岁（含）以下，身体健康，大专及以上学历，有较强的组织和管理能力；三年或以上物业管理经验，熟悉物业管理服务法规、规范，对物业行业有全面的了解，并有自己的独到见解，具备协助项目经理运作区域物业的管理能力。 2. 工作纪律：管理人员需遵守各项规章制度，着装规范，注重礼节，坚守
--	--	--

		岗位，在岗时不得做与工作无关的事情。 3. 沟通协调：做好与采购人和各机关单位的有关物业服务的沟通和协调等工作。 4. 管理：做好物业服务人员的政治思想、作风纪律、业务培训、人事劳资、成本核算、工作部署、岗位监督等各项管理工作。 5. 其他要求详见附件 1。 （二）接待组 1. 人员配备：严格按岗位要求配备≥7 名工作人员（其中 1 名兼组长），其中来访接待员 3 名，招待所服务员 1 名，报刊发放员 1 名，会务服务员 2 名。 （1）来访接待员：女性，年龄 35 岁（含）以下，身体健康，大专及以上学历，气质好形象佳，组织纪律观念强，敬业精神好，对人诚恳和蔼，工作认真细致，具备两年或以上办公大院接待接访工作经验。 （2）招待所服务员：女性，年龄 40 岁（含）以下，身体健康，中专及以上学历，气质好形象佳，组织纪律观念强，敬业精神好，对人诚恳和蔼，任劳任怨，工作认真细致，具备一定的接待接访工作经验和管理经验。 （3）报刊发放员：女性，年龄 35 岁（含）以下，身体健康，中专及以上学历，气质好形象佳，组织纪律观念强，敬业精神好，对人诚恳和蔼，任劳任怨，工作认真细致。 （4）会务服务员：女性，年龄 35 岁（含）以下，身体健康，中专及以上学历，气质好形象佳，组织纪律观念强，敬业精神好，对人诚恳和蔼，任劳任怨，工作认真细致。 2. 来访接待：（1）做好办公区内 3 栋办公楼来客来访登记接待工作。（2）做好办公楼大厅电话接听及登记工作。（3）做好公务接待的相关服务。（4）协助采购人业务归口部门管理各项事务。 3. 招待所服务：（1）做好招待所清洁卫生及日常管理。（2）做好办公楼卫生间易耗品领用、发放。（3）做好公务接待的相关服务。（4）协助采购人业务归口部门管理各项事务。 4. 报刊发放：（1）做好报刊、信件以及邮件的收发。（2）做好公务接待的相关服务。（3）协助采购人业务归口部门管理各项事务。 5. 会务服务：（1）做好各类会议的会场布置、会前准备、会中服务、会后保洁等工作。会议室保持常新、保证按需随用。（2）定期对会议室进行消毒杀菌，确保会议室卫生状况达到良好状态。（3）做好会议室话筒、音响、音像调试播放管理，确保话筒、音响、音像播放顺畅。（4）做好公务接待的相关服务。（5）协助采购人业务归口部门管理各项事务。
--	--	---

		6. 其他要求详见附件 1。 （三）秩序维护组 1. 人员配备：严格按岗位要求配备≥19 名秩序维护员（含组长 1 名），男性为主，年龄 55 岁（含）以下；政治素质高，初中及以上文化程度，接受过系统的治安管理培训；反应灵敏，身体健康、品貌端正，品行优良、纪律性强，工作认真负责，作风正派，能吃苦耐劳，无不良记录。做好值班安排，保证全天 24 小时不断岗。 2. 进出道口：（1）负责进入车辆的甄别、登记管理。凡不确认的车辆，值班员应以车辆停止手势示意车辆减速停下，立正询问、登记，然后指挥车辆到指定车位停放。（2）负责进出口公共交通秩序。（3）负责对进出口设施的使用与管理。（4）负责现场环境及值班室环境的管理。 3. 巡逻：（1）对公共区域进行巡查，发现异常情况（如办公室门、窗及电灯等用电器未关闭的情况）及时记录并汇报相关部门。（2）对火警、匪警的确认与及时汇报，配合抢救与保护现场。（3）对物业区域内闲杂人员的控制与驱赶。（4）负责装修现场、区域内公共设施、设备的巡查。（5）检查车辆有无异常情况。如发现异常，要及时记录，并报告车主。（6）夜间巡查时间要求：夏季 22:00—次日凌晨 05:00、冬季 21:00—次日凌晨 6:00；频率要求：每 1 小时一次。 4. 消防和监控设施运用：（1）能正确使用监控设施设备，掌握监控、挡车仪录像回放程序。（2）发现可疑情况，及时记录、汇报、处理。（3）负责岗位器材的管理。（4）秩序维护组组长熟悉并熟练使用消防设施设备。 5. 纠正违反公共秩序行为：发现违反公共秩序，秩序维护员应立即制止，具体操作如下：（1）秩序维护员主动上前，向当事人敬礼后，有礼貌的向其指出所违反的行为，并引导其纠正。（2）如当事人不服从制止，值班员应有礼貌的耐心劝解，必要时可向管理处报告，直到合理解决为止。 6. 规范填写记录：（1）记录应填写在有效的登记本上，填写力求字迹清楚、真实准确、内容完整、不能使用铅笔与红色笔填写。（2）不得随意涂改记录，如需修改，修改人应签名，并注明时间。（3）记录表格不能空项，空格处划“杠线”。（4）监督检查：管理组夜间每月要有一到二次检查；公司质量检查部每月要抽查一到二次，对发现的违规行为给予处罚。 7. 其他要求详见附件 1。 （四）工程组 1. 人员配备：严格按岗位要求配备≥2 名工程技术人员（含组长 1 名），男性，年龄 55 岁（含）以下，中专及以上文化程度，并有同类设备管理三年或以上经验，熟悉电路控制、空调水暖知识，精通机械常识，并会安全操作；
--	--	---

		有敬业精神，能吃苦耐劳、动手能力强。工程技术人员持有以下二类有效的证书（注：工程技术人员所持有证书总数满足以下二类证书即可，不要求每位工程人员同时持有以下二类证书）：（1）低压电工作业项目《特种作业操作证》；（2）《建（构）筑物消防员职业资格证书》或《消防设施操作员证》。 2. 工作纪律：工程技术人员须遵守各项规章制度，着装规范，操作程序符合工程作业规定，按时上岗，坚守岗位，认真履行职责，实行 24 小时值班制度，在岗时不得做与工作无关的事情。 3. 日常维修：每日对大楼内的照明设备、供电线路、给水排水系统、门、窗、路面进行巡查。发现问题，及时维修，小故障保证 2 小时内修好；在配件充足的情况下，大中故障保证 4 小时内修好，确保设备正常运转。有巡查和工作记录。 4. 大楼主体结构：每天对大楼主体结构进行巡查，发现问题，及时报告采购人，并协助相关单位做好维护工作，有工作记录。 5. 设施设备保洁：每周擦一遍，设备房内的地面及设备保持无积灰、油渍等垃圾，设备间不得杂物堆放，有工作记录。 6. 其它：配合大楼消防、电梯、空调、智能化维保单位做好设备的巡查工作，发现问题，及时报告采购人，并协助相关单位做好维护工作。有巡查记录。 7. 其他要求详见附件 1。 （五）保洁组 1. 人员配备：严格按岗位要求配备≥12 名保洁员（含组长 1 名），女性为主，年龄 50 岁（含）以下，初中及以上文化程度，身体健康；组织纪律观念强，敬业精神好，任劳任怨，工作认真细致。 2. 工作纪律：保洁员须遵守各项规章制度，着装规范，坚守岗位，在岗时不得做与工作无关的事情。 3. 卫生间：保持清洁，通风良好；及时清扫地面积水、痰污迹、蝇蛆和烟头等杂物，无异味。墙面四角及天面保持清洁，无蜘蛛网；洁具干净、整洁，有检查和工作记录。 4. 楼内公共部分：做到随时保洁，保持天面、地面及门窗无灰尘、污渍、积水、垃圾等杂物，墙上无蜘蛛网、无外来单位或人员张贴的广告宣传单等。 5. 楼外服务区域：做到随时保洁，保持服务区域整洁干净，烟头、纸屑、果皮等垃圾及时清扫，垃圾池、垃圾桶外表干净、整洁，垃圾及时清运，有工作和检查记录。 6. 四害消杀：严格按国家相关规定及卫生操作流程开展消杀工作，消杀前做好相关安全提示；春夏两季每月消杀 1 次，秋冬两季每两月消杀 1 次，有害虫出现能及时处置，力争做到服务区域少蚊、少蝇、少蟑、少鼠等虫害，有检
--	--	--

查和消杀记录。

7. 生活水箱的清洗及消杀：严格按照相关规定，不定期进行生活水箱的清洗工作，保证水质符合相关标准。

8. 其他要求详见附件 1。

（六）绿化组

1. 人员配备：严格按岗位要求配备**≥2 名绿化员**，男女不限，年龄 45 岁（含）以下，初中及以上文化程度，掌握植物病虫害防治知识，具有园林养护、花卉种植工作经验，对常用的植物及花卉生长习性了解，吃苦耐劳。

2. 清除绿地的杂草、石子、枯叶，铲理乔灌木树坑，修剪绿地边缘，剪平绿地，造型修剪乔灌木，防治病虫害，补死树死苗，浇水，施肥，处理草地鼠洞，毒杀草地蚂蚁，维护园林小品、雕塑和绿地设施完好。

3. 工作要求：（1）巡视：每周一次，工作全面、细致。（2）查核：熟悉管理处领导及其他部门对绿化养护的工作意见，立即到所辖现场核实，依据客观现状分析总结。（3）工作计划：因时、因地，依据客观，计划工作合理。（4）工作运作：协调安排工作人员展开工作，做好养护记录。回答有关部门意见，并落实结果。

4. 养护要求：（1）清除杂草。（2）清除石子、残枝败叶等杂物。（3）草地边缘修剪整齐，践踏踩坏及时修复，保持完整。（4）浇水施肥适时适量，草地生长良好，不缺肥短水。（5）剪草，平整美观。（6）园林器械使用正确，保养及时。（7）乔灌木树坑规范、整齐、清洁。（8）造型修剪合理，造型优美、景观丰富。（9）花木病虫害防治及时、准确。（10）补种死树、死草及时。（11）老鼠、蚂蚁处理要准确、及时毒杀，鼠洞及时修补、植草。（12）绿地设施完好。

5. 其他要求详见附件 1。

综上，物业服务人员数量具体要求如下：

小组类型	人员类型	人员数量	备注
管理组	项目经理	1名	
	项目主管	1名	
接待组	来访接待员	3名	组长由其中一员兼职
	招待所服务员	1名	
	报刊发放员	1名	
	会务服务员	2名	
秩序维护组	秩序维护组组长	1名	
	秩序维护员	≥18名	
工程组	工程组组长	1名	

																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											</
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

			站姿	抬头挺胸、两脚并拢、面带微笑	东倒西歪，耸肩驼背，左摇右晃，两脚间距过大。																
			坐姿	自然端正	随意架腿，腿部抖动摇晃，双腿直伸，双腿过度叉开。																
			接听电话	及时、礼貌、清晰，带着笑容。	不使用规范的接听语言。 使用过于随便的语言。 说话口齿不清。 没听清楚对方谈话内容时没有复述。 私人电话通话时间过长。 用力掷话筒。																
			接待客人	有礼有节，自然大方、亲切专注	无精打采，面无表情，冷漠																
			引导客人	斜前方引导，礼貌亲切。	一面引导一面打电话或者聊天																
			进出办公室	进出办公室须先轻轻敲门（按门铃），得到允许后方可入内。	擅自翻看办公室内资料。																
			保持清洁	主动拾捡办公区内随手可及的垃圾。 使用洗手间要及时冲水，并保持洗手间台面、镜面及地面干净整洁。	乱扔垃圾，或对眼前的垃圾视而不见。 看见有乱扔垃圾现象不及时制止。																
3. 语言态度																					
		<table><tr><td>项目</td><td>规范标准</td><td>不允许项</td></tr><tr><td>问候</td><td>互相问候，主动真诚。</td><td rowspan="6">不礼貌、不尊重、不友善，讲脏话</td></tr><tr><td>称呼</td><td>称呼亲切友好，不逾习俗。</td></tr><tr><td>礼貌语言</td><td>音量适中，语气真诚，用语礼貌。</td></tr><tr><td>电话接听</td><td>自报家门，专业素养，礼貌规范。</td></tr><tr><td>面对客人</td><td>主动亲切，尊重礼让，不卑不亢。</td></tr><tr><td>态度</td><td>耐心诚恳，尽心尽力，专业守信。</td></tr></table>				项目	规范标准	不允许项	问候	互相问候，主动真诚。	不礼貌、不尊重、不友善，讲脏话	称呼	称呼亲切友好，不逾习俗。	礼貌语言	音量适中，语气真诚，用语礼貌。	电话接听	自报家门，专业素养，礼貌规范。	面对客人	主动亲切，尊重礼让，不卑不亢。	态度	耐心诚恳，尽心尽力，专业守信。
项目	规范标准	不允许项																			
问候	互相问候，主动真诚。	不礼貌、不尊重、不友善，讲脏话																			
称呼	称呼亲切友好，不逾习俗。																				
礼貌语言	音量适中，语气真诚，用语礼貌。																				
电话接听	自报家门，专业素养，礼貌规范。																				
面对客人	主动亲切，尊重礼让，不卑不亢。																				
态度	耐心诚恳，尽心尽力，专业守信。																				
★四、项目验收要求																					
1. 采购人以定期和不定期相结合的检查形式对中标人进行考核。																					
定期检查以《物业管理服务质量考核记录表》（详见附件 2）为依据，每季度进行一次，采购人和中标人共同参与检查；不定期方式随机进行。采购人																					

		在随机抽检考核时，中标人可一同检查也可以由采购人单独检查，不论定期或不定期检查，均以双方代理人签名的《物业管理服务质量考核记录表》（详见附件 2）为依据。考核结果由双方签字认可，中标人工作内容存在问题且未在采购人限期内改正的，按《国家税务总局百色市税务局物业管理服务考核方案》（详见附件 1）“二、考核内容”进行罚款。如考核有罚款的，当月最终物业管理服务费用为扣除罚款后实际支付的费用。 2. 所有服务均严格按招标文件的实质要求、中标人响应和承诺的服务内容等有关标准进行验收，达不到要求的，采购人将终止合同或不予验收。 3. 合同履行过程中，采购人发现中标人在投标文件中有弄虚作假的行为，或在投标文件中有针对技术商务条款有虚假响应情况的，采购人将终止合同或不予验收，并追究中标人的责任，由此带来的一切损失由中标人自行承担。
★二、商务条款		
服务期限及地点	1. 服务期限：2 年，具体时间以合同签订时间为准。 2. 服务地点： （1）百色市右江区东合二路 7 号（含西园路 10 号）。 （2）百色市右江区中山一路 100 号。 （3）百色市右江区西园路 6 号。	
付款方式	物业管理服务费用实行按月支付（如当月有考核未达要求，则会扣除中标人考核未达要求而应被扣除的部分）。中标人在每月 10 日前向采购人提交上月的物业管理服务费用付款申请并开具同等金额、合法有效的物业管理服务费用发票给采购人，采购人在收到中标人的付款申请和发票后 15 日内以银行转账方式支付上月的物业管理服务费用。中标人未按要求提供有效的发票，采购人有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票且不承担任何责任。	
报价要求	本次报价须为人民币报价，报价包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。对于本文件中明确列明须报价的服务，投标人存在漏报的，将导致投标被否决。对于本文件中未列明，而投标人认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付投标人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。	
其他要求	1. 中标人应按照《公共机构节能条例》、《广西壮族自治区公共机构节能管理办法》和采购人有关节约能源资源工作实施方案要求，做好节约能源资源工作。 2. 中标人应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于百色市最低工资标准（工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用）。 3. 中标人应按照《中华人民共和国社会保险法》的相关规定，支付国家规定必须购买的社保费用及意外保险费用。	

附件1:

国家税务总局百色市税务局物业管理服务考核方案

为进一步加强办公大院物业服务工作的监管力度，切实保障物业管理服务品质，依据国家税务总局百色市税务局相关规定，制定以下考核方案。

一、考核对象

本方案考核方是指采购人，被考核方是指中标人。

二、考核内容

(一) 综合工作质量

考核内容	检查结果运用
严格按岗位要求配备不少于 <u>44</u> 名工作人员	工作人员人数达不到要求,每人次每天扣款 100 元,缺人连续超过 3 天的从第 4 天起每人次每天扣款 300 元。
工作人员有脱岗、睡岗、酒后上班等违反相关规定的	同一人第一次扣款 100 元,第二次扣款 200 元,第三次扣款 500 元,三次扣款以后如再发生违反考核内容的,每次扣款 1000 元。
工作人员在工作期间遇投诉,经采购人核实为有效投诉	第一次扣款 100 元,第二次扣款 200 元,第三次扣款 500 元,三次扣款以后如再发生违反以上规定的,每次扣款 1000 元。
工作人员如有变动,需提前书面报采购人备案,并在老员工离职前配备新员工到岗。	未向采购人报备且老员工离职前未配备新员工到岗,每次扣款 300 元。
对工作人员须进行入职培训和每季度不少于一次业务培训。	采购人不定期对工作人员的培训效果进行考核,考核不合格的,一律不能上岗,违者每次扣款 200 元。
因工作人员工作失误造成不良后果的	每次扣款 1000 元。
因中标人原因发生事故,造成恶劣影响的	每次扣款 5000 元。
中标人的项目经理须每天与采购人进行业务交流、沟通;分管本项目的公司负责人须每季度与采购人进行业务交流、沟通;法定代表人须每半年与采购人进行业务交流、沟通	如不按要求与采购人进行业务交流、沟通的,每次扣款 500 元。

(二) 保洁工作质量

1. 大院保洁工作标准

区域	保洁内容	保洁频次	工作标准	检查结果运用	
				未进行	未达标
道路	地面、明	8:30、15:30 前完成	无垃圾、无油污、无香口	扣 100 元	扣 50 元

	沟	固定的两次清扫， 其余时间巡回	胶、无积水		
文化长廊	地面	8:30、15:30 前完成 固定的两次清扫， 其余时间巡回	无垃圾、无油污、无香口 胶、无积水	扣 100 元	扣 50 元
	坐架	2 次/日	保持清洁、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
车库、停车场、球场	地面	巡回	无垃圾、无油污、无香口 胶、无积水	扣 100 元	扣 50 元
	墙面	1 次 / 周	保持清洁、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	栏杆	1 次 / 日	无杂物、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
喷泉、鱼池	不锈钢护栏、外围 瓷砖	1 次/日	保持清洁、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	池内	1 次清洗/月，垃圾 巡回捞起	洁净	扣 100 元	扣 50 元
绿化带	地面	2 次/日	无果皮、纸屑、石块、树 叶等垃圾	扣 100 元	扣 50 元
	文化牌	1 次/日	保持清洁、无污迹	扣 100 元	扣 50 元

2. 办公大楼保洁工作标准

区域	保洁内容	保洁频次	工作标准	检查结果运用	
				未进行	未达标
大楼廊道	地面清扫	巡回	无垃圾	扣 100 元	扣 50 元
	地面清洗	1 次 / 周	无污渍	扣 100 元	扣 50 元
大厅	地面	巡回	无水渍、无垃圾、无污渍、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	墙面	1 次 / 周	保持清洁、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	沙发、茶几	1 次 / 日	保持清洁、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	玻璃门	1 次 / 日	保持清洁、无污迹、无手印、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	其他立面玻璃	1 次 / 周	无手印、无污迹、明亮	扣 100 元	扣 50 元
	展示厅玻璃柜	1 次 / 日	保持清洁、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	植物花盆	1 次 / 日	保洁清洁、无污迹，保持水份	扣 100 元	扣 50 元
	电梯门、壁	巡回	无手印、光亮，电梯壁每周保养一次	扣 100 元	扣 50 元
	通告屏显示器	1 次 / 周	保持清洁、光亮	扣 100 元	扣 50 元

	储物柜	1 次 / 日	表面无灰尘、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	垃圾桶	2 次 / 日	及时清理垃圾、干净无污迹	扣 100 元	扣 50 元
楼层、楼梯走道	地面、墙角	巡回	保持清洁、无水渍、无垃圾、无污迹	扣 100 元	扣 50 元
	墙壁	1 次 / 周	保洁清洁、无污迹	扣 100 元	扣 50 元
	消防设施	1 次 / 日	保洁清洁、无污迹	扣 100 元	扣 50 元
	垃圾桶	1 次 / 周	保洁清洁、无污迹	扣 100 元	扣 50 元
	办公室门锁	1 次 / 日	保洁清洁、无污迹	扣 100 元	扣 50 元
	窗台	1 次 / 日	保洁清洁、无污迹	扣 100 元	扣 50 元
	围栏台	1 次 / 日	保洁清洁、无污迹	扣 100 元	扣 50 元
	电梯门、键、壁	巡回	无手印、光亮	扣 100 元	扣 50 元
会议室、会客室、电教室、值班室及局领导办公室	地面	巡回	保洁清洁、无水渍、无垃圾、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	墙面	1 次 / 周	保洁清洁、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	桌、椅、沙发、茶几	2 次 / 日	保洁清洁、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	门、窗	1 次 / 周	保洁清洁、无手印、无污迹、明亮	扣 100 元	扣 50 元
	消毒柜	1 次 / 日	及时清理、干净无污迹	扣 100 元	扣 50 元
	茶杯	2 次 / 日	及时清理并消毒	扣 100 元	扣 50 元
	书柜	1 次 / 日	表面无灰尘、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	垃圾桶	2 次 / 日	及时清理垃圾、干净无污迹	扣 100 元	扣 50 元
卫生间	地面	巡回	无水迹、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	墙壁	1 次 / 日	无水迹、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	隔板	1 次 / 日	无水迹、无污迹	扣 100 元	扣 50 元
	便桶、池	巡回	无污迹	扣 100 元	扣 50 元
	灯具开关	1 次 / 日	保洁清洁、无污迹	扣 100 元	扣 50 元
	洗手盆	巡回	无水迹、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	其他设备	1 次 / 日	保洁清洁、无污物、完好	扣 100 元	扣 50 元
	镜面	1 次 / 日	无水迹、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元

3. 大门、侧门保洁工作标准

保洁内容	保洁频次	工作标准	检查结果运用	
			未进行	未达标
门柱	1 次/日	保洁清洁、无水渍、无污迹、无手印，光亮	扣 100 元	扣 50 元

伸缩门	1 次 / 日	保洁清洁、无水渍、无污渍、无手印，光亮	扣 100 元	扣 50 元
地面 (包括大门前 后)	2 次清扫/ 日，每周 清洗 1 次	保洁清洁、无垃圾、无污渍	扣 100 元	扣 50 元
减速带	1 次 / 日	无污迹、保持清洁	扣 100 元	扣 50 元
铁栅格及暗沟	1 次 / 日	无污迹、暗沟内无垃圾	扣 100 元	扣 50 元
保安人员 工作台	适时	保洁清洁、无污迹、保持清洁，台面无杂物	扣 100 元	扣 50 元
门卫室	适时	保洁清洁、无污迹、保持整洁	扣 100 元	扣 50 元
铁艺门	1 次/周	保持清洁、无污渍、	扣 100 元	扣 50 元

4. 其他公共区域保洁标准

区域	保洁内容	保洁频次	工作标准	检查结果运用	
				未进行	未达标
食堂包厢	木地板	1 次/日	保洁清洁、无水渍、无污渍，光亮	扣 100 元	扣 50 元
	沙发	1 次/日	保洁清洁、无水渍、无污渍。	扣 100 元	扣 50 元
	桌椅、茶几	1 次/日	无水渍、无灰尘、无污渍	扣 100 元	扣 50 元
	盆景花草	1 次/周	保持水份和常绿，无枯叶、枯枝	扣 100 元	扣 50 元
	陈列台	1 次/日	无水渍、无灰尘、无污渍	扣 100 元	扣 50 元
	陈列品	1 次/日	无水渍、无灰尘、无污渍	扣 100 元	扣 50 元
	消毒柜	1 次 / 日	餐具及时清理、消毒，干净无污迹	扣 100 元	扣 50 元
	垃圾桶	2 次 / 日	及时清理垃圾、干净无污迹	扣 100 元	扣 50 元
职工之家	地面	1 次 / 日	无水渍、无污渍、无手印，光亮	扣 100 元	扣 50 元
	体育器材	1 次 / 2 日	保持清洁、无污渍	扣 100 元	扣 50 元
	乒乓球台	1 次 / 2 日	保持清洁、无污渍	扣 100 元	扣 50 元
	沙发、坐凳	1 次 / 2 日	保持清洁、无灰尘、无污渍	扣 100 元	扣 50 元
招待房	地面	巡回	无水渍、无垃圾、无污渍、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	墙面	1 次 / 周	保洁清洁、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	桌、椅、床铺	2 次 / 日	保洁清洁、无污迹、光亮	扣 100 元	扣 50 元
	门窗	1 次 / 周	无手印、无污迹、明亮	扣 100 元	扣 50 元
	储物柜	1 次 / 日	及时清理、干净无污迹	扣 100 元	扣 50 元
	卫生间	1 次 / 日	及时清理、干净无污迹	扣 100 元	扣 50 元
楼层、楼梯	地面、墙角	巡回	无水渍、无垃圾、无污渍	扣 100 元	扣 50 元

走道	墙壁	1 次 / 周	保持清洁、无污迹	扣 100 元	扣 50 元
	消防设施	1 次 / 日	保持清洁、无污迹	扣 100 元	扣 50 元
	照明开关	1 次 / 日	保持清洁、无污迹	扣 100 元	扣 50 元

5. 各种设施保洁工作标准

种类	工作标准	检查结果运用	
		未进行	未达标
不锈钢制品	用兑有中性清洁剂的溶液抹不锈钢表面，然后用无绒毛巾抹净不锈钢表面的水珠，放置少许不锈钢油于无绒毛巾上，对不锈钢表面进行均匀全面的抹拭，表面面积较大的可用手动喷壶将不锈钢油喷于不锈钢表面，然后用无绒干毛巾拭抹。不锈钢表面无污迹、无灰尘、无手印。	扣 100 元	扣 50 元
玻璃门、窗、幕墙	按玻璃清洁剂与水按 1：100 的比例兑好玻璃清洗溶液；用刀片刮掉玻璃表面上明显的污迹；用沾水毛头浸入稀释后的清洗液，打半干后套在伸缩头上，以适当的力量按在玻璃（幕墙）顶端自上而下均匀垂直地洗抹；污点较重的部位需重点洗抹；稍等片刻，用玻璃刮保持 45 度角从上至下再从左至右将水刮下，用干净抹布擦净玻璃刮上的残余水分；一洗一刮连贯进行；用抹布将玻璃框揩干净；用拖把将地面上的污水拖干。玻璃表面无污迹、无水迹、无手印、清洁后用白色棉纸巾擦拭 100CM 无灰尘。	扣 100 元	扣 50 元

（三）保安工作质量

1. 门卫保安工作标准

工作标准	检查结果运用	
	未进行	未达标
进出车辆严格甄别、登记管理。凡不确认的车辆，值班员应以车辆停止手势示意车辆减速停下，立正询问、登记，然后指挥车辆到指定车位停放。	扣 100 元	扣 50 元
加强对出入机关大院或办公大楼物品的检查，大件物品出入需凭相关科室或人员确认的放行条方可放行、来访人员实行登记，禁止收废旧、推销、闲杂人员进入办公区。	扣 100 元	扣 50 元
维持好出入口公共秩序	扣 100 元	扣 50 元
按时开关办公大楼（包括附楼）大门。大楼大门（包括附楼）应在下班后 30 分钟内锁门。	扣 100 元	扣 50 元

2. 治安巡逻标准

工作标准	检查结果运用	
	未进行	未达标

每 1 小时巡逻一次, 并在设在各关键节点的的登记簿上签字。	扣 100 元	扣 50 元
巡逻保安员要在巡逻过程中, 应多看、多听, 以确保完成巡视工作任务。	扣 100 元	扣 50 元
检查治安、防盗、防火、水浸等情况, 发现问题立即处理, 并报告上级领导及相关部门。	扣 100 元	扣 50 元
巡查办公楼等重点部位、区域, 发现有办公室门、窗及电灯等用电器未关闭的情况, 及时记录并汇报相关部门。	扣 100 元	扣 50 元
巡查小区内各个重点部位、治安死角等, 发现有可疑人员应前往盘问, 检查证件, 必要时检查其所带物品。	扣 100 元	扣 50 元
对在大院内流动摆卖的小贩、推销人员, 应劝其离开辖区。	扣 100 元	扣 50 元
对大院内的装修工程进行监管, 对有碍交通或因超时装修产生噪音影响他人休息的装修工程进行管理或制止。	扣 100 元	扣 50 元
预防和制止以下行为: 1. 扰乱秩序, 致使工作不能正常进行; 2. 结伙斗殴、寻衅滋事、侮辱妇女或者进行其他流氓活动的; 3. 捏造或歪曲事实, 故意散布谣言或者以其他方法煽动扰乱生活工作秩序的; 4. 非法限制他人人身自由或者非法侵入他人住宅的。 5. 在住宅小区内使用音响器材音量过大影响周围居民的工作或休息, 不听制止的 6. 故意损毁路灯、文化牌或其他公用设施的; 7. 破坏草坪、花卉、树木的。	扣 100 元	扣 50 元

(四) 绿化工作质量。

1. 浇水工作标准。

工作标准	检查结果运用	
	未进行	未达标
养护人员在技工的指导下根据植物生长特性、天气、气候状况, 对绿化植物进行浇水。浇水的标准是均匀、浇透、不遗漏, 保证渗入地下 5cm 以上。 夏季浇水应在 11 时以前和 16 时以后进行。 无雨季节, 草坪春、秋季一个月浇水 2—3 次, 夏季一周浇水 2-3 次, 冬季在入冬前冬灌一次, 其他植物视具体情况而定。雨季视情况而定, 一般情况下, 无雨之日起两个周后按上述要求浇水。	扣 100 元	扣 50 元

2. 修剪工作标准

种类	工作标准	检查结果运用	
		未进行	未达标

草坪	根据草坪生长情况进行修剪；用草坪修剪机和打边机进行修剪；草坪修剪标准是整齐，无遗漏现象；草坪高度保持 10cm 以下；生长旺季(4-9 月)一个月修剪草坪 1 次，其它季节根据具体情况而定。	扣 100 元	扣 50 元
绿篱(冬青等)	绿篱修剪要求平面要平整，侧面整齐；每年在 4-9 月生长旺盛季节绿篱每月修剪一次，造型每半月修整一次。	扣 100 元	扣 50 元
树木	冬季修剪一次，要求是无内生枝、死枝、徒生枝、平行枝。枯叶、枯枝不能超过 5%。	扣 100 元	扣 50 元

3. 施肥工作标准

工作标准	检查结果运用	
	未进行	未达标
根据安排结合植物生长特性和生长状况进行施肥。标准是洒得均匀、适量、无遗漏。春、秋季各施肥一次，氮肥、磷肥、钾肥的比例为 2：1：1，亩用量 10 公斤，其它季节根据实际情况定。施肥后应适量喷水。	扣 100 元	扣 50 元

4. 病虫害防治

工作标准	检查结果运用	
	未进行	未达标
农药的使用、贮存、应急等参照《农药安全使用规定》严格执行。 绿化养护主管和队长根据观察植物本身染病虫害的规律以及气候状况，制定用药状况。 每年 4、7、9 月份用呋喃丹、线虫根瘤丹等颗粒药剂进行地老虎等地下害虫防治，特殊情况可增加用药次数。 对于茎叶类虫害根据发生情况及时进行防治，常用药物为 40%氧化乐果乳剂、100%辛硫磷乳剂、100%敌敌畏乳液等 1000-2000 倍液喷雾。 草坪进行药物防治害虫的同时根据天气、植物病害发生情况进行病害防治，常用药物为铜大师、多菌灵、甲基托布津等。其它植物视具体情况制定防治措施。	扣 100 元	扣 50 元

5. 除杂草

工作标准	检查结果运用	
	未进行	未达标
采用人工手拔、铲挖的方式进行清除。 根据杂草的生长情况各区域制定杂草的清除计划。 标准是连根拔掉，并清理出现场，杂草不超过 10%。	扣 100 元	扣 50 元

6. 补缺、更新

工作标准	检查结果运用
------	--------

	未进行	未达标
对草坪等死亡现象应及时采取补救措施，恢复原样，使绿化完好率保持在99%以上，单块缺草面积不超过0.1m ² 。 每月检查一次，发现情况及时采取措施，对于死亡、干枯树木必须在十五天内进行清除。 对于乔灌木的补栽根据安排每年在春季统一进行。	扣100元	扣50元

（五）机电维护工作标准

工作标准	检查结果运用	
	未进行	未达标
办公大楼及生活区配（送）电（水）机房每季度至少进行1次维修保养，以确保供电设备的正常运行。	扣100元	扣50元
机电维护应坚持定期检修和日常维修相结合。要加强巡查，发现各种照明灯泡损坏后应及时更换。	扣100元	扣50元
因人为疏于维护或维护不当，造成整栋办公大楼或大院整片停电、停水5个小时以上且造成一定的工作或生活影响的	扣200元	
办公大楼及大院内日常的配（送）电（水）房设施设备维护实行事前预告制度，并尽量安排在非行政办公或大院住户用水用电高峰时间进行。	扣100元	扣50元
不断加强日常节水、节电管理。主要措施主要有： 一是加强用水设备的日常维护管理，发现有跑冒滴漏现象，及时通知维修或更换； 二是针对四季入夜及天明时间的规律，及时调整公共区域照明的开启和关闭时间，避免公共照明的用电浪费； 三是针对当地太阳日照强度的季节变化情况，对太阳能热水器的时控装置进行合理调整，充分利用太阳能资源，减少电能损耗。	扣100元	扣50元

（六）接待工作标准

1. 来访接待

工作标准	检查结果运用	
	未进行	未达标
接待来访时站立服务，站姿端正，保持自然亲切的微笑，工作时间不得随意离岗。	扣100元	扣50元
做好各项（接待、咨询、投拆、来访、装修、维修等）记录，各项工作清楚、准确、及时、无差错。	扣100元	扣50元
保证前台各种工作用品完好、整洁、有序，周围环境整洁，美观。	扣100元	扣50元
配合采购人做好公务接待服务，及时清理餐前、餐后区域卫生，做好餐桌的收台、摆台工作。	扣100元	扣50元

提供公务接待用餐餐桌服务，随时观察客人用餐情况和用餐需求，及时清理、更换餐具、餐巾纸或桌面卫生。	扣 100 元	扣 50 元
按照百色市疫情防控部门和社区、街道的防控要求（如有），对进入办公楼人员进行体温检测，并提醒佩戴口罩。	扣 100 元	扣 50 元

2. 招待所服务

工作标准	检查结果运用	
	未进行	未达标
招待房、周转房地面、墙面、窗户、床、桌椅保持清洁卫生，无污渍。	扣 100 元	扣 50 元
招待房床上用品一客一换洗	扣 100 元	扣 50 元
办公楼卫生间易耗品及时领用、发放。	扣 100 元	扣 50 元
协助相关部门做好公务接待服务	扣 100 元	扣 50 元

3. 报刊发放

工作标准	检查结果运用	
	未进行	未达标
根据采购人订报情况，制作订报清单并装订成册。	扣 100 元	扣 50 元
每日上午清点报刊、信件、邮件数量，及时分捡并发放至指定地址。	扣 100 元	扣 50 元
协助相关部门做好公务接待服务	扣 100 元	扣 50 元

4. 会务服务

工作标准	检查结果运用	
	未进行	未达标
根据采购人要求，确定会议主席台或会议座位安排、会标主题，组织会场布置。会场布置完成后，及时通知会议主办部门对会前准备工作进行检查确认。	扣 100 元	扣 50 元
会议室内温度高于26℃时，开启空调；温度低于26℃时，根据现场情况及视要求开启空调。会议开始前20分钟打开空调，将温度调控在26℃。	扣 100 元	扣 50 元
会前对陶瓷杯具进行检查，确保杯具清洁、无破损、且经过消毒。	扣 100 元	扣 50 元
配合会议主办部门做好会务引导	扣 100 元	扣 50 元
会议开始15分钟为与会人员续第1次茶水；之后每隔30分钟续一次茶水。根据饮茶速度，适当调整续茶间隔时间。续茶水时，应轻拿轻放，不应使杯具发出响声、茶水不应溅出水杯。	扣 100 元	扣 50 元
会议结束后，回收可重复使用的用品，将座席牌、桌椅等归位。用品清洗、存放和消毒。	扣 100 元	扣 50 元
关闭会议室：包括音响、空调、灯光、门、窗、窗帘。	扣 100 元	扣 50 元
协助相关部门做好公务接待服务	扣 100 元	扣 50 元

三、考核方式

（一）采购人以定期和不定期相结合的检查形式对中标人进行考核。

定期检查以《物业管理服务质量考核记录表》（详见附件2）为依据，每季度进行一次，采购人和中标人共同参与检查；不定期方式随机进行。采购人在随机抽检考核时，中标人可一同检查也可以由采购人单独检查，不论定期或不定期检查，均以双方代理人签名的《物业管理服务质量考核记录表》（详见附件2）为依据。考核结果由双方签字认可，中标人工作内容存在问题且未在采购人限期内改正的，按本方案“二、考核内容”进行罚款。如考核有罚款的，当月最终物业管理服务费用为扣除罚款后实际支付的费用。

（二）实行工作单考核制度。

对临时性或特殊性工作安排，由采购人开出工作单，明确工作任务内容、完成时间等，交物业管理处办理。中标人必须在规定期限内完成并填写回执，说明完成的情况。如不能按照要求和期限完成工作，也必须在回执单上注明原因并在规定期限内向采购人（机关服务中心）提交。

四、奖惩

节水、节电管理激励机制

中标人采取的节水、节电管理措施达到效果的由采购人给予奖励。奖励标准为：以采购人用水量与上年同期相比下降的比例为基数，每下降一个百分点奖励 500 元。

附件 2:

物业管理服务质量考核记录表

年 月 日

检查项目		检查情况	限期改正	考核结果
综合工作				
保洁工作	大院保洁			
	办公大楼保洁			
	大门、侧门保洁			
	其他公共区域保洁			
	各种设施保洁			
保安工作	门卫保安			
	治安巡逻			
绿化工作	浇水			
	修剪			
	施肥			
	病虫害防治			
	除杂草			
	补缺、更新			
机电维护工作				
接待工作	来访接待			
	招待所服务			
	报刊发放			
	会务服务			

考核方代表（签字）：

被考核方代表（签字）：