

服务要求、服务标准

一、技术服务内容及要求				
序号	采购内容	数量	单位	技术服务内容及要求
1	国家税务总局梧州市龙圩区税务局物业管理服务	1	项	一、项目概况 本项目主要采购国家税务总局梧州市龙圩区税务局物业管理服务，服务期1年。服务地点包括国家税务总局梧州市龙圩区税务局办公区（梧州市龙圩区政贤路67号）、停车场、干部职工周转房用房等区域。 （一）项目地点：梧州市龙圩区政贤路67号。 （二）项目规模：项目规划总建筑面积为4849.09平方米、停车场395平方米。 国家税务总局梧州市龙圩区税务局办公区： 1. 一幢7层综合楼，建筑总面积4349.17平方米。 2. 停车场，面积395平方米。 3. 苍海人才城4套商品房（龙圩镇苍海一路10号），房面积499.92平方米。 二、项目服务需求范围 （一）综合管理与维护。 （二）环境卫生与保洁。 （三）安防服务与保障。 （四）绿地养护与美化。 （五）会议服务。 （六）其它服务： 1. 档案管理服务；日常使用物资配送、物资搬运工作； 2. 节能减排及固定资产管理工作； 3. 办税厅专项管理工作； 4. 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。 三、物业服务内容

			1、综合管理与维护。 (1) 房屋外观完好整洁(含天花板、屋顶、楼梯间、电梯间、共用门厅、走廊通道)。 (2) 建立对房屋及设施、设备的维修养护管理制度，保证房屋共用部位、共用设备完好，无随意改变用途现象。 (3) 办公区域公用设施设备的日常巡查和设备清洁卫生的管理维护。 2、环境卫生保洁服务 (1) 公共场地保持清洁：做好公共区域的清洁保洁，每天清扫 1 次，无杂物、废物、无烟头、纸屑、果皮等。 (2) 楼宇地面：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；楼层梯间每周清扫、拖洗 1 次；扶手每天 1 抹；内玻璃间墙每月清刮 1 次；天花板蜘蛛网每周清扫 1 次。 (3) 电梯轿厢：保持清洁、无污渍、无异味；地毯定期换洗；每天擦拭一次电梯轿厢，电梯地面每天二拖。 (4) 标识：室外标识、灯柱、宣传栏每周擦拭 1 次。 (5) 办公室：各办公室每天清洁 1 次。 (6) 领导办公室：局领导办公室的保洁人员要相对固定。 (7) 会议室：每天上午上班前完成清洁工作，会议室使用完毕即做保洁，预备下次使用。 (8) 垃圾日产日清：及时转运，不能在楼层停留过夜。垃圾箱外表干净，无异味，无满溢现象；垃圾箱及大院内垃圾收集点周围无散落垃圾、无污迹，垃圾桶每周清洗一次。 (9) 定期配合实施办公场所的消毒。 3、安防服务与保障。安全防范等事项的管理和服务（包括 24 小时门岗执勤、院内巡逻、安全监控和违禁危险品监控、避雷、防火、防盗、防破坏、防事故、抢险及协助处理突发事件、车辆行驶、停放管理及其他秩序维护等工作）。 (1) 办公区域治安保卫安全，实行二十四小时值班巡逻，一天三班，每班 8 个小时，所辖物业公共秩序良好，物业财产安全。
--	--	--	--

			(2) 办公区工作日内提供进出人员登记安保服务。 (3) 提供 24 小时设备管理服务及 24 小时保安服务，并做好有关监控影像资料的安全存放及保密服务。 (4) 提供办公区域车辆行驶与停放秩序的管理服务（办公区停车场的车辆停放及管理），要求做到办公区域内交通秩序良好、道路畅通，车辆进出有序，并按指定位置停放。 4、绿地养护与美化。绿化地要保持完好无损、无践踏、占用现象，花草树木长势良好、无病虫害。 5、会议服务。 (1) 办公区域内举办的各类会议、活动提供清洁服务； (2) 提供各类会议会场、活动桌椅摆放服务； (3) 按要求提供各类会议、活动的茶水服务； (4) 提供各类会议、活动设备调试等音响服务； (5) 会务服务人员要着装统一。 6、其它服务。 (1) 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。 (2) 协助采购人节能减排及固定资产管理、宣传标语制作、张贴等、物业档案资料管理。 (3) 按照采购人的要求做好票证库房的仓储保管、保安、票证装卸等工作。 (4) 按照采购人的要求做好办公室档案收集、整理、归档工作； (5) 按照采购人的要求安排专职人员做好办公区纳税人、缴费人咨询及引导工作。 (6) 按照采购人的要求做好办公楼线路维修、照明灯具换装修等工作。 (7) 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。 四、人员配备 (一) 人员配备标准
--	--	--	--

			根据项目采购需求，服务人员配置总数不少于 15 人且必须满足服务工作需要，包括：管理人员 1 名、保洁员 3 名、会务接待员 2 名、电工 1 名、档案管理员 1 名、办税厅引导员 1 名、保安员 6 名。 注：成交供应商投入项目人员安排在不低于上述配备标准情况下，必须按竞标时提交的人员配备方案投入到本项目。 （二）配备人员技术要求 1. 本项目要求配备项目经理 1 人，男女不限，50 周岁以下，具备从事物业管理项目经理经验，知识面宽，专业技能熟练，组织管理能力、协调能力强，身体健康，抗压能力强。 2. 要求提供特殊岗位（指电工、消防、电梯等专业岗位）配备方案，岗位人员需持证上岗，如电工需持有《特种作业操作证》（作业类别：电工作业）或相关职业资格证书、消防管理岗位应持有《建（构）筑物消防员》职业资格证书等。 （三）人事管理和人员培训工作 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。 （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。 （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。 （四）人员管理要求 1. 成交供应商应在签订合同后 30 日内提交与投入本项目服务人员签订的劳动合同、人员名册及相关身份证和相关证件证明材料的复印件（原件备核）给采购人。合同履行过程中如有人员变动，需及时与采购人备案登记。 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。 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，所发工资不低于梧州市最低工资标准，并按国家规定（或有关法律）为员工缴交各种社会保险，同时从业人员每年应享有服装、福利、加班者有加班费等费用支出。如遇国家政策性的调整而致使服务人员最低工资标准提高、社会保险基数调整时，成交供应商应根据相关政策承担差额的人工成本。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。 五、服务质量考核标准和违约责任 （一）服务质量考核标准：采购人根据采购需求、投标文件及国家、行业规定的技术标准及规范对成交供应商按月进行考核：成交供应商需按有关法律、法规和政策规定和约定制订物业管理服务方案和工作计划，每月向采购人通报一次物业管理服务实施情况，并接受采购人的定期（详见附表一：物业服务月度考核评分表）或不定期（详见附表二：物业服务日常工作考核评分表）服务质量检查和服务质量考核。供应商应派人参加每月定期考核，发现问题，当场告知。供应商项目经理根据考核存在的问题和不足，查找原因，提出整改意见（整改意见于 5 个工作日内）通报采购人机关服务中心，并及时作出整改。考核结果双方签字确认。 采购人每月最末一个工作日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 90 分（不含 90 分）以下的，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，累计三次总分为不合格的，或发生重大安全责任事故的，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。 （二）违约责任 1. 成交供应商未能达到合同约定的物业管理服务内容及成交供应商提供的物业管理实施方案、管理制度、服务承诺的，采购人有权要求成交供应商在 30 日内整改，逾期未整改或整改不符合要求的，采购人有权解除本合同，并且不退回履约保证金。造成采购人经济损失的，成交供应商应给予采购人经济赔偿；情节严重的，采购人有权单方解除合同。 2. 属于采购人原因导致成交供应商不能提供约定服务的，成交供应商有权要求采购人在 30 日内解决，逾期未解决的，采购人应承担相应的责任。 3. 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。 4. 在履行合同中如发生争议，双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行调解，协商或调解不成的，向采购人所在地人民法院提起诉讼。 5. 双方约定的其他违约责任。
--	--	--	---

附表一：物业管理服度月度考核评分表

物业管理服务月度考核评分表（ 月）

年 月 日

序号	标准内容	分值	考核细则	得分
一	基础管理	18		
	1、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗：员工着装规范，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨	6	管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.4分；着装及标志一次不符合扣0.2分；	
	2、建立24小时值班制度，设立服务电话、接受对物业管理服务求助、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	6	符合6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%	6	符合3分，基本符合2分，不符合0分	
二	房屋管理与维修养护	11		
	1、区内各建筑物标志明显、设立引路方向平面图和路标、单位名录标识在区内明显位置，铭牌及各类标识牌统一有序	1	符合1分，发现一处标志不清或没有标志扣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1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、房屋外观完好、整洁，外墙是建材贴面的、无脱落；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象	2	符合2分，房屋外墙是建材贴用的每发现一处脱落扣0.2分，是涂料的每发现一处褪色不一致扣0.2分；每发现一处纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣0.2分	
	4、室外招牌、按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损	2	符合1分，未按规定设置0分；按规定设置，但不整齐或有破损每处扣0.1分，有安全隐患每处扣0.5分	
	5、楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；共用部位门窗、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	

	6、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。天台隔热层无破损	1	符合 1.0 分，发现一处不符合扣 0.2 分	
	7、机器设备单位面积重量不超过楼板承重限度。无危及建筑结构的安全隐患	1	符合 1.0 分，发现一处不符合扣 0.5 分	
	10、房屋、门窗完好率99%	每低于 1%，扣 1 分，扣完 11 分		
三	共用设施设备管理	34		
	(一)综合要求	6		
	1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度并严格执行	2	符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分	
	2、设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求	1	符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分	
	3、配备所需各种专业技术人员。严格执行操作规程	1	符合 1.0 分，不符合 0 分	
	4、设备良好，运行正常，无重大管理责任事故	2	符合 2 分，不符合 0 分	
	5、智能化系统运行正常率 98%	低于 1%，扣 1 分，扣完 5 分为止		
	(二)供电系统	3		
	1、保证正常供电。限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知用户	1	符合 1.0 分，不符合 0 分	
	2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行	1	符合 1.0 分，临时用电措施或停电应急措施不符合均扣 0.5 分	
	3、备用应急发电机可随时起用	1	符合 1.0 分，不符合 0 分	
	(三)弱电系统	2		
	1、监控系统等智能化设施设备运行正常。有记录并按规定期限保存	2	符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分	
	(四)消防系统	11		
	1、消防控制中心 24 小时值班、消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用	3	发现一处符合扣 0.2 分	
	2、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题	2	每发现一人不符合要求扣 0.2 分	
	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	2	符合 1.0 分，责任人不明确每发现一处扣 0.2 分	
	4、制订有突发火灾应急方案，在明显处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。	2	无应急方案扣 0.5 分，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅扣 0.1 分	
	5、区内无火灾安全隐患	2	符合 1.0 分，每发现一处安全隐	

			患扣 0.5 分，未签订消防责任书扣 0.5 分	
	6、消防设施设施完好率 100%；	每低于 1%，扣 1 分，扣完 7 分为止		
	(五)给排水系统	8		
	1、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划	2	符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分	
	2、设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏	1	每发现一处不符合扣 0.2 分	
	3、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患	1	没有管理措施扣 0.5 分，水箱周围每发现一处隐患扣 0.2 分	
	4、限水、停水按规定时间通知业主和使用人	1	符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分	
	5、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	1	符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分	
	6、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；制定事故应急处理方案	2	符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分	
四	共用设施管理	6		
	1、共用配套设施完好，无随意改变用途	2	符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分	
	2、共用管线统一下地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻	1	符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分	
	3、道路、楼道、大堂等公共照明完好	1	符合 1.0 分，每发现一处不亮扣 0.2 分	
	4、区域范围内的道路通畅，路面平坦	2	符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分	
	5、停车场设备完好率 98%	低于 1%，扣 1 分，扣完 4 分为止		
五	保安及车辆管理	11		
	1、有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度，保安人员熟悉工作区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责	3	符合 2.0 分，无专业保安队伍扣 1.0 分，值班及巡逻记录等不规范每处扣 0.2 分	
	2、进出区域各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行	2	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分	
	3、停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐	2	符合 2 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分	
	4、非机动车辆有集中停放场地，管理制度落实，管理有序，停放整齐，场地整洁	2	符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分	
	6、危及人身安全处设有明显标志和防范	2	符合 1.0 分，不符合 0 分	

	措施			
	环境卫生管理	12		
	1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站	1	符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分	
	2、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁	2	未实行责任制的扣 0.5，无专职清洁人员和责任范围的扣 0.3，未实行标准化保洁的扣 0.2	
	3、垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀	2	每发现一处垃圾扣 0.1，未达到垃圾日产日清的扣 0.3，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.3	
六	4、对有毒、有害垃圾管理严格按规定分装，不得与其它垃圾混杂	1	符合 1.0，不符合 0	
	5、公共部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净；公共场地无纸屑、烟头、积水等废弃物	3	符合 3.0，每发现一处不符合扣 0.2	
	7、无宠物、家禽、家畜进入办公区	1	符合 1.0，不符合 0	
	8、区内废水、废气、废烟、噪音等符合国家环保标准，无有毒、有害物质；贮存、清运管理有序，无安全隐患	2	符合 2.0，发现一次环保部门下放整改通知扣 0.5，其它每发现一处不符合扣 0.2	
	9、环境卫生、清洁率达 99%；	每低 1%，扣 1 分，扣完 12 分为止。		
	绿化管理	5		
	1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0	
七	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	长势不好扣 2.0，其它每发现一处不符合扣 0.2	
	3、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2	
	精神文明建设	3		
八	1、物业服务人员能自觉维护公众利益，维护大楼的各项管理规定	1.5	符合 1.5，基本符合 1，不符合 0	
	2、宣传大楼管理、卫生、治安、消防等方面的知识，开展积极健康向上的活动。	1.5	符合 1.5，基本符合 1，不符合 0	
	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办公大楼物品，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入办公大楼。	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	
闲杂人员进入办公大楼，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、路面、绿地、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	
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	
绿化带、草坪、灌木定期浇水、修剪、养护、施肥，所	每发现一次不合格者罚款	

有绿化长势良好，整齐美观，无病害、无斑秃无人为损坏；杂草经常进行清除。花草树木枯死应在一周内清除更换。	100 元	
特殊工种人员必须具备相应的专业资质，持证上岗	每发现一次不合格者罚款 200 元	
值班人员上班时喝酒、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	
设备机房内整洁，无烟头无乱堆现象，保持机身洁净仪表清晰，设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏。	每发现一次不合格者罚款 100 元	
因维修保养不及时造成设备故障问题者。	每次罚款 500 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。	
对待来客、纳税人或缴费人态度蛮横或与来客、纳税人或缴费人吵架、打架者。	每次罚款 200 元以上。	
大楼内单位发生有效投诉。	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。	