

# 项目采购需求

说明：

1.投标人提供的货物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，**否则响应无效**；标“#”为重点指标；标“△”为一般指标。

3.投标人投标时必须投标文件中对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。

4.本项目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：			
序号	标的名称	数量及单位	技术需求或者服务要求
1	国家税务总局防城港市税务局 2026-2028 年物业管理服务	1 项	<p><b>一、物业服务内容</b> 包括综合服务、房屋及公共设备设施维护、供电设备监控维护、消防系统维护、中央空调系统维护、电梯系统维护、给排水系统维护、保洁服务、绿化服务、安全秩序维护服务、会议服务、应急管理。</p> <p><b>二、物业管理服务范围</b> <b>1. 物业服务位置：</b>广西防城港市港口区北部湾大道 88 号（第一办公区）及机关附属用房、东兴大道 121、123 号（第二办公区）、海珍路周转房和旧办公楼、贵州路 110 号周转房和库房。 <b>2. 建筑面积：</b>广西防城港市港口区北部湾大道 88 号（第一办公区）及机关附属用房 22957.51 m<sup>2</sup>、东兴大道 121、123 号（第二办公区）5858.15 m<sup>2</sup>、海珍路周转房和旧办公楼 2192.49 m<sup>2</sup>、贵州路 110 号周转房和库房 736.52 m<sup>2</sup>，项目建筑面积合计约 31700 m<sup>2</sup>。</p> <p><b>三、物业管理服务要求</b> <b>1. 综合服务。</b>发挥物业服务管理职能，提供相应保障服务，服务采购人局机关工作人员，包括但不限于： (1) 建立投诉处理机制：建立物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、微信号、意见箱等，公布投诉处理流程等；设立每天 24 小时服务热线电话及 24 小时值班，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) 客户意见征集、处理：建立健全调查制度、调查问卷、回访统计表、原因分析及更改措施记录。回访调查表、调查问卷应为收录用户签名的原始记录；回访：迁入、维修及投诉处理完毕后均应进行回访，并留有回访调查表、回访统计表综合满意度调查；每季度至少一次，向客户采用走访、问卷调查等形式，开展物业管理服务满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进，及时反馈客户动态信息，客户日常反馈的意见应及时处理，并留有记录；建设物业服务评价平台，满足与采购人意见交流、接受采购人评价、接纳采购人合理建议工作。</p> <p>(3) 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、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>(4) 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>(5) 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>(6) 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>(7) 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>(8) 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的时间，每天 22 点对办公区进行巡查，关闭楼道及卫生间灯。</p> <p>(9) 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>(10) 项目经理部人员每天对各楼层巡查不少于两次，发现问题及时整改，提升服务质量。</p> <p>(11) 中标人项目经理部人员每月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>(12) 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>(13) 配合采购人做好洗车场、充电桩、基建档案、节能减排、固定资产等管理工作。</p> <p><b>2. 供电设备监控维护。</b>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、养护及维修，维修零配件材料费由采购人承担。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) 发现系统故障或隐患，物业服务人员应及时向采购人报备，并联系相关的维修人员进行抢修，照明装置随坏随修，确保供电系统正常运行。</p> <p>(3) 加强对监控观察室、监控摄像头、对讲机等监控系统的检查巡查，做好年检、日常维护和零星维修工作，确保无故障等。</p>
--	--	--

		<p><b>3. 房屋的日常养护。</b>包括建筑结构、屋面、外墙面、屋顶、大堂、公共门厅、走廊、过道、楼梯间、门窗、附属道路、沟渠、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，1小时内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><b>4. 公共设施设备的日常清洁、养护及管理。</b>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；中央空调；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、中央空调系统、电梯系统、给排水系统、二次加压供水系统、充电桩系统、洗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。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划。③设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏。④按照高压水泵、水池、水箱的管理要求，确保水池、水箱清洁卫生，周围无污染隐患，无二次污染。⑤采购人聘用专业维保机构每年不少于两次对生活水池进行检验及清洗。⑥紧急情况下，限水、停水按规定时间通知采购人和使用人。⑦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。⑧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。⑨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) 中央空调系统管理维护要求：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。②加强巡查巡检，发现简单故障要30分钟内维修，无法处理的问题应在10分钟内报告采购人，确保空调系统每天24小时正常运转。③空调由中标人协助采购人聘用专业维保机构进行维修保养，维保人员须持有相关证件进行维护保养，严禁非专业人员操作。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：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，确保每天24小时系统无故障等。②消防控制中心设置每天24小时专人值班岗。③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。④采购人聘用专业维保机构，发现消防系统存在安全隐患时，中标人必须协助采购人聘用的专业维保机构维护保养，严禁非专业人员操作。⑤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。⑥制定有突发火灾应急预</p>
--	--	---

		<p>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。所有通往楼梯前室与楼梯间的防火门应保持闭合但不能上锁，走道内的防火分区之间的防火门应保持闭合但不能上锁。走道上设置有门禁的门应确保在紧急情况时随时可以打开；所有强弱电井道与空调机房的防火门应保持闭合且上锁；底层所有通往室外的疏散门在紧急情况时随时可以打开。⑦严格落实用电管理规定，严禁私接电源、插座，办公区内无火灾安全隐患，消防设备完好率达到100%。⑧加强巡查检查，遇有火灾隐患或苗头，要在10分钟内处理，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。⑨每月开展消防培训一次；新员工培训后方可上岗，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。⑩每年至少配合采购人进行两次消防安全演练。</p> <p>(4) 电梯运行维护要求：①按照要求做好电梯的日常维护保养、保洁、运行管理。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。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。④中标人必须协助采购人聘用专业维保机构，电梯由专业维修机构维修保养，严禁非专业人员操作。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><b>5. 保洁服务。</b>办公楼（区）内大厅、过道、楼梯、天台电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁。办公垃圾等废弃物分类、清理，化粪池清掏、灭虫除害等所产生的费用由采购人承担；办公清洁药剂、清洁工具、洗手液、卫生纸等低值易耗品由采购人承担。具体保洁服务要求如下：</p> <p>(1) 坚持每天不少于1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1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，确保安全保卫员全。</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</p>
--	--	---

		<p>杀菌，不影响交通，不影响环境。</p> <p>(5) 做好日常环境消毒及除“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，保持地下管道畅通。</p> <p>(7) 不定期检查化粪池情况，保持良好环境卫生。</p> <p>(8) 重要岗位的保洁人员要求：无违法犯罪记录，思想端正，人员相对固定，并签订保密协议；清洁时要确保两人同时在岗。</p> <p><b>6. 绿化服务。</b> 办公楼（区）室内外各类植株进行整形修剪、土壤的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采购人承担，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一次，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><b>7. 安全秩序维护服务。</b> 办公楼（区）门卫和日常巡逻、防盗等报警监控运行管理，车辆、道路及公共安全保卫，防汛、治安及其他突发事件处理等，安全保卫所购买的对讲机、安全保卫人员服装、照明灯、应急包等材料费用由中标人承担。具体要求如下：</p> <p>(1) 加强门卫管理。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，落实好检查、验证、登记制度，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；大件物品出入实行确认备案制度，建立报告制度并登记台账；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，定期做好办公区、小区车辆的排查工作，非工作人员、小区业主车辆不得隔夜停放，并研究制定相应管理办法。</p> <p>(2) 加强秩序维护员管理。每天组织对秩序维护员落实日常巡查、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；对秩序维护员要统</p>
--	--	--

		<p>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><b>8. 会议服务。</b>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、消毒、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 45 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，按应急预案制定的措施执行，并分析原因，提出整改方案和预防措施；单位主要领导召集的会议、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并建立工作台账。</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><b>9. 物业管理区域内装饰、装修外部工程施工的行为管理要求：</b></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>
--	--	---

**10. 应急管理。**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、病毒疫情等）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，做好安全稳定和防灾减灾防疫工作。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）。

**11. 绿色物业管理：**

绿色物业管理包括但不限于：

（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。

（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。

（3）垃圾分类：配合防城港市的城市管理要求，进行垃圾分类宣传和行为引导设立生活垃圾分类收集容器，对生活垃圾进行分类收集、分类暂存和分类交运。

（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。

**12. 其他要求：**

（1）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”：

- ①不发生因管理责任引发的秩序安全事件。
- ②不发生因管理责任引发的消防安全事件。
- ③不发生因管理责任引发的设备安全事件。
- ④不发生因管理责任引发的信息安全事件。

**四、物业管理服务目标**

1. 服务目标服务目标是：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。

2. 服务应达到的各项指标要求，全体物业服务人员须统一着装，佩戴统一标志，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。

- 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消防设施设施完好率 100%；
- ④房屋、门窗完好率 99%；
- ⑤车库设备完好率 98%；
- ⑥零星维修、报修及时率 100%，返修率≤1%；
- ⑦服务有效投诉≤5%，处理率 100%；
- ⑧会议服务及时率 100%；

⑨每年度对物业管理服务满意度抽样调查，满意率达 95%以上，对不满意的情况进行分析并及时整改。

### 五、物业管理服务相关制度

物业服务单位要严格遵守采购人制订的各项管理制度并在此基础上开展物业服务，包括但不限于《防城港市税务局厕所卫生管理制度》《防城港市税务局控烟禁烟工作制度》《防城港市税务局卫生保洁管理制度》《国家税务总局防城港市税务局公有周转住房管理办法》和《卫生保洁具体工作分布》等。

投标人应根据本项目物业服务内容及要求提供开展物业服务时的服务承诺、职责以及要求等物业管理规范性制度。中标人进场服务后，需及时将相关服务承诺、职责及管理制度在相应位置明示。

### 六、物业管理服务组织及人员配置

1. 中标人须按规定为物业服务人员购买养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险，发放工作人员工资不能低于防城港市最低工资标准，需按时支付员工工资及相关法定福利，

2. 中标人必须提供依据《中华人民共和国合同法》与进驻人员签订的劳动合同复印件。

3. 进驻该项目全体人员要求进驻前进行健康体检，体检合格，无传染病及精神病等不能控制自身行为能力的疾病病史，持健康证经采购人验证后方可上岗。

4. 所有服务人员必须责任心强，无违法犯罪记录，具备与岗位相适应的专业知识或专业技能。

5. 中标人负责员工意外事故和劳动纠纷的处理工作，负责员工的安全教育工作。除因采购人责任外，中标人的员工因工作出现人身伤亡、财产损失事故，中标人要负完全责任，所有费用由中标人支付。

6. 物业服务人数不足要求且不及时补充的，采购人有权扣减相应的物业服务费。

7. 中标人进驻服务团队需求人数为 25 人以上（本项所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称“不足”，不包括本数），配备情况及要求如下：

部门	岗位	人数 (人)	服务要求
项目 经理 部	项目经理	1	男女不限，45 周岁以下；有 2 年以上从事物业管理经历，具有大专以上学历；知识面宽，专业职能熟练，有较强的组织管理能力、协调能力；政审合格，双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格。
	副经理	1	男女不限，年龄 45 周岁以下，有 2 年以上从事物业管理经历，具有大专以上学历；知识面宽，专业职能熟练，有较强的组织管理能力、协调能力；政审合格，双眼裸视力 1.0 以

			上, 身体健康, 体检合格。
	环境主管	1	男女不限, 年龄 45 周岁以下, 有 2 年以上从事物业管理经历, 具有大专以上学历; 知识面宽, 专业职能熟练, 有较强的组织管理能力、协调能力; 政审合格, 双眼裸视力 1.0 以上, 身体健康, 体检合格。
	会务服务	2	女性, 年龄 45 周岁以下, 身高 1.55 米以上, 品貌端庄, 政审合格, 双眼裸视力 1.0 以上, 身体健康, 体检合格; 具有高中以上学历, 能吃苦耐劳。
	<b>小计</b>	<b>5 人</b>	
秩序维护部	秩序维护员	10	男性 80% 以上人员有高中以上文化程度, 55 岁以下, 体貌端正、匀称, 一年以上相关工作经验, 身体素质好, 业务素质高, 有较强的组织协调能力。
保洁部	保洁员	9	女性为主, 年龄 55 周岁以下, 具有一年以上工作经验, 责任心强, 双眼裸视力 1.0 以上, 身体健康, 体检合格; 政审合格, 具有初中以上文化, 能吃苦耐劳。
绿化部	绿化养护员	1	具有一年以上相关工作经验, 熟悉园林绿化养护技能, 责任心强, 身体健康, 体检合格; 具有初中以上文化, 能吃苦耐劳。
	<b>合计</b>	<b>25 人</b>	

**七、物业管理服务条件保障**

1. 物业办公场所

(1) 物业经理办公室: 北部湾大道 88 号办公区门卫室正对面, 可容纳 2 人。

(2) 秩序维护办公室: 北部湾大道 88 号门卫室、凯乐路 121 号门卫室、凯乐路国瑞苑小区门卫室 (办公附属用房地)、海珍路区域门卫室、贵州路 110 号门卫室。

(4) 劳保物品仓库: 北部湾大道 88 号办公楼 201 和每层电梯旁边杂物间, 凯乐路 123 号办公楼 203。

2. 物业人员住宿场所

可提供 4 间周转用房用于日常值班和巡查, 使用周转住房需参照防城港市税务局周转住房管理相关规定的收费标准缴纳租金、水电。

3. 物业人员用餐

		<p>为便于秩序维护员做到上班不离岗，北部湾大道 88 号门卫、凯乐路国瑞苑小区门卫和凯乐路 121 号门卫中晚餐可在机关食堂打包，餐费按照饭堂用餐标准收取，打包空岗时间由物业经理或者巡逻岗顶班。</p> <p>4. 物业劳保用品保障</p> <p>(1) 保洁用品用具（如清洁工具、清洁剂、消毒剂、除臭剂、除害剂、洗衣粉、清新剂等）均由采购人负责；</p> <p>(2) 由环卫部门收取的垃圾清运费，费用由采购人负责。</p> <p>(3) 污水井，化粪池清掏费用由采购人负责，中标人需定期提醒采购人。</p> <p>(八) 物业管理服务考核办法</p> <p>1. 采购人按月定期（附件一：物业服务月度考核评分表）对中标人的服务工作进行综合考核，不定期按照（附件二：物业日常工作考核评分表）考核打分，按考核情况进行处罚。</p> <p>2. 采购人于次月 5 个工作日内对上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，不扣所属月度的物业服务费用；考核结论为“良”的，扣所属月度应付物业服务费的 1%（取整到元）；考核结论为“中”的，扣所属月度应付物业服务费的 2%（取整到元）；考核结论为“差”的，扣所属月度应付物业服务费的 5%（取整到元）；累计二次考核结论为“差”，或由于中标人责任，在合同履行期间发生重大安全责任事故造成人员或财产严重损失的，除中标人承担全部责任外，采购人有权依法解除合同，并不退还履约保证金。</p> <p>3. 采购人对中标人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），在当月应付服务费对中标人实施扣款，并下达书面整改通知责令中标人限期整改。中标人应派人参加每月度考核，采购人发现问题则当场告知。中标人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>4. 物业管理服务费按月支付，采购人根据考核结果支付上月物业服务费。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>
<b>二、商务要求</b>		
1	★合同签订日期	中标通知书发出后 30 日内。
2	★合同履行时间、服务地点	<p>(1) 合同履行时间：2 年</p> <p>(2) 服务地点：广西防城港市港口区北部湾大道 88 号（第一办公区）及机关附属用房、东兴大道 121、123 号（第二办公区）、海珍路周转房和旧办公楼、贵州路 110 号周转房和库房。</p>

		服务期内，如采购人根据工作需要变更地址，则本项目服务地点相应调整为防城港市内采购人指定地点。
3	★报价要求	<p>1、服务及相关货物的价格；</p> <p>2、必要的保险费用和各项税金；</p> <p>3、该项目服务过程中中标供应商在提供服务的过程中所发生的一切费用；</p> <p>4、超出采购预算价的，作无效标处理。评标委员会认为中标供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；中标供应商不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为投标无效处理。</p>
4	★付款方式	<p>(1) 物业管理服务费按月结算（当月物业服务费用基数=一年服务费用总金额/12，不足1个月的按实际服务天数进行折算）。甲方在乙方实施服务后的次月5个工作日内出具考核验收结果。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（“不定期考核扣款”根据《物业日常工作考核评分表》的考核结果确定扣款金额，当月无考核，则无此项扣款）-每月定期考核扣款（“每月定期考核扣款”根据《物业服务月度考核评分表》对上月物业服务进行定期考核）。</p> <p>(2) 采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的发票，采购人收到合规发票后10个工作日内将合同款项支付到合同约定的中标人账户；采购人未收到合规发票的，有权不予支付相应款项，并不承担延迟付款责任。</p>
5	项目验收方式及标准	<p>中标人向采购人提交物业管理的工作月报、问题受理处理记录、应急预案的电子版和纸质版，作为履约验收的依据。采购人依据招标文件的要求、投标文件的承诺、强制执行的国家和行业、地方标准履行合同进行验收，中标人提供的服务达不到验收标准的，不予验收，并且要求中标人进行整改，由于中标人责任，在合同履行期间发生非采购人责任的安全责任事故造成人员或财产损失的，采购人有权依法解除合同，并不退还履约保证金。</p>
6	履约保证金	<p>(1) 本项目履约保证金按照合同金额的1%收取，中标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。提交方式为支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。</p> <p>(2) 合同期满，中标人应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料，涉及验收的，应同时提交采购人需求部门出具的项目终验意见或质量保证期（服务期）满验收意见。</p> <p>(3) 满足履约保证金返还条件且双方对核实结果无异议的，自完成核实之日起30日内，采购人根据项目验收意见扣除应扣除的款项（如有）后，原路无息返还履约保证金。</p>
<b>三、其他要求</b>		
1	其他要求	1. 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：综合服务及会务

		<p>服务方案、房屋及公共设备设施维护服务方案、保洁、绿化服务方案、秩序维护服务方案、突发事件应急预案、验收方案、人员、业绩、相关证书等</p> <p>2. 投标人应保证为采购人提供物业服务的人员工资不得低于防城港市最低工资标准，同时应保障从业人员每年应享有的福利及国家法定节假日规定的加班费。投标人的报价中必须按该条款要求充分考虑各类人员的工资、福利加班费、社保及其他应交保险。</p>
--	--	--

附件一：物业服务月度考核评分表

### 物业服务月度考核评分表

(如中标人投标承诺的考核评分表优于本表，合同履行时将结合中标人承诺的服务内容及采购人制订的考核评分表进行履约考核。)

年 月 日

序号	标准内容	分值	考核细则	得分
	<b>基础管理</b>	<b>22</b>		
一	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	3	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. 房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便	5	包括房屋总平面图、地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册、房屋及共用设施设备大中修记录。共用设施设备的设计安装图纸资料和台账：每发现一项不齐全或不完善扣 0.5 分	
	3. 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	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	
	4. 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	5	符合 3 分，基本符合 2 分，不符合 0 分	
	5. 建立并落实便民维修服务承诺制、零修急修及时率 99%，返修率不高于 1%，并有回访记录	3	建立并落实 1 分，建立但未落实扣 0.4 分，未建立扣 0.6 分；及时率符合 1 分，每降低 1 个百分点扣 0.3 分；返修率符合 0.6 分，不符合 0 分；问访记录完整 0.4 分，记录不完整或无回访记录 0 分	
	<b>房屋管理与维修养护</b>	<b>11</b>		
二	1. 小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	1	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；是玻璃幕墙的。清洁明亮、无破损；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，是玻璃幕墙的每发现一处破损或污扣 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	1	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. 空调安装位置统一，冷凝水集中收集。	1	符合 1 分，每发现一处不符合扣 0.1 分	
	6. 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	
	7. 公共楼梯、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	
	8. 房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象	1	符合 1.0 分，发现一处不符合扣 0.5 分	
	9. 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	
	<b>共用设施设备管理</b>	<b>34</b>		
三	<b>(一) 综合要求</b>	<b>5</b>		
	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	1	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，一年内无重大管理责任事故	2	符合 2 分，不符合 0 分	
	<b>(二) 供电系统</b>	<b>3</b>		

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启用	1	符合 1.0 分，不符合 0 分	
<b>(三) 弱电系统</b>	<b>2</b>		
1. 按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作	1	符合 1.0 分，发现一次不符合扣 0.5 分	
2. 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	1	符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分	
<b>(四) 消防系统</b>	<b>7</b>		
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，可随时启用	2	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	1	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	1	符合 1.0 分，责任人不明确每发现一处扣 0.2 分	
4. 制定有突发火灾应急预案，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	1	无应急预案扣 0.5 分，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.1 分	
5. 区内无火灾安全隐患	1	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，用电有严格的管理规定。室内电线、插座安装规范，无安全隐患	1	符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分	
<b>(五) 电梯系统</b>	<b>5</b>		
1. 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备	1	符合 1.0 分，不符合 0 分	
2. 电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，轿厢、走道、机房保持整洁	1	每发现一处不符合扣 0.2 分	
3. 电梯由专业队伍维修保养；维修、操作人员持证上岗；货运电梯由专人管理操作，严禁超载，客梯严禁载货	1	符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分	
4. 运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场维修	1	符合 1.0 分，不符合 0 分	
5. 运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施	1	符合 1.0 分，不符合 0 分	

	<b>(六) 给排水系统</b>	<b>8</b>		
	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	1	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. 按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染	2	符合 2 分，每发现一项不符合扣 0.5 分	
	4. 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	
	5. 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	
	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	1	符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分	
	7. 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	1	符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分	
	<b>(七) 空调系统</b>	<b>5</b>		
	1. 中央空调系统运行正常，水塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象	2	符合 2.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分	
	2. 中央空调系统出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修	2	符合 2.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分	
	3. 制订中央空调发生故障应急处理方案	1	无应急处理方案扣 1.0 分，有方案但不完善或执行不够的扣 0.5 分	
	<b>共用设施管理</b>	<b>4</b>		
四	1. 共用配套设施完好，无随意改变用途	1	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	1	符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分	
	<b>秩序维护及车辆管理</b>	<b>9</b>		
五	1. 有专业秩序维护队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度，秩序维护人员熟悉工作区的环境，文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责	2	符合 2.0 分，无专业秩序维护队伍扣 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. 室内停车场管理严格，出入有登记	1	符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分	
	5. 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	1	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措施	1	符合 1.0 分，不符合 0 分	
	<b>环境卫生管理</b>	<b>12</b>		
六	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	
	4. 对有毒、有害垃圾管理严格按规定分装，不得与其他垃圾混杂	1	符合 1.0，不符合 0	
	5. 房屋共用部位保持清洁，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；共用场地无纸屑、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、噪音等国家环保标准，无有毒、有害物质；贮放、清运管理有序；房屋外墙无污染；各类排气口安装统一有序，无安全隐患	2	符合 2.0，发现一次环保部门下发整改通知扣 0.5，其他每发现一处不符合扣 0.2	
		<b>绿化管理</b>	<b>5</b>	
七	1. 地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象	1	符合 1.0，基本符合 0.5，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	1	长势不好扣 1.0，其它每发现一处不符合扣 0.1	
	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	
	4. 根据季节、花期变化进行修剪、施肥，确保园林美观。	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0	
	<b>精神文明建设</b>	<b>3</b>		
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. 设有学习宣传园地，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	
	<b>总分</b>	<b>100</b>		

考核人：

被考核人：

## 物业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。如：服务管辖区域发生盗窃、火灾、人身意外事件等。	每次罚款 10000 元	情节严重的将终止合同并扣除履约保证金。
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。	发现第一次不合格者罚款 50 元，第二次罚款 200 元，第三次将要求中标人更换人员。	
值班秩序维护员必须 24 小时坚守岗位严禁脱岗。擅自离开岗位或睡觉的。	发现第一次不合格者罚款 50 元，第二次罚款 200 元，第三次将要求中标人更换人员。	
秩序维护员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	
秩序维护要严格检查进出大院物品，特别是家具设备、建筑材料、施工车辆等要拦截检查，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入大院。	发现第一次不合格者罚款 100 元，第三次将要求物业公司更换人员。	
服务管理辖区内严禁打架、斗殴、寻衅滋事的事件发生；严禁盗窃和人为破坏行为。	一旦发现，物业公司必须更换人员，并罚款 1000 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，机关大门及院内车辆乱停放，不及时制止者。	发现第一次不合格者罚款 50 元，第二次罚款 200 元，第三次将要求物业公司更换人员。	
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、卫生管理无死角。	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、卫生管理无死角。	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	

值班室上班时喝酒、睡觉、擅离岗位、丢失快件等情况。	发现第一次不合格者罚款 50 元，第二次罚款 200 元，第三次将要求中标人更换人员。	
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	
因设备未按期进行维修保养或设备因故障无法正常使用，中标人未在故障发生 2 小时内或设备维修保养期限到期前及时进行提醒，并采取相应应急保护措施。	发现第一次不合格者罚款 500 元，第二次将要求中标人更换人员。	
二次供水水箱按有关规定必须定期清洗，消毒加药。水质符合卫生要求，水箱加盖上锁，水箱口、污水管口安装防虫纱网。	每发现一次不合格者罚款 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。	
对待业主及来访人员态度蛮横，与业主和来访人员吵架、打架者。	发现第一次将要求物业公司更换人员。	
服务管理辖区内发生因服务质量或管理问题产生的投诉，经核实为事实者。	发现第一次不合格者罚款 50 元，第二次罚款 200 元，第三次将要求中标人更换人员。	
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。	发现第一次不合格者罚款 100 元，第二次要求中标人更换人员。	
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。	发现第一次不合格者罚款 100 元，第二次将要求中标人更换人员。	

检查人员：

被考核人：

时间：

时间：