

招标文件

(技术部分)

项目名称：国家税务总局兴化市税务局 2026-2029 年度物业服务

采购项目

项目编号：JS2026-DLGK-C0086-B00

采购人：国家税务总局兴化市税务局

采购代理机构：江苏建泰工程项目管理有限公司

国家税务总局兴化市税务局

2026年5月

第六章 项目采购需求

一、采购内容及需求

1. 采购标的：本项目采购标的为国家税务总局兴化市税务局全区域一体化物业服务，涵盖保洁、会务、食堂勤杂、门卫安保、绿化养护、日常水电维修等全流程配套服务，为采购人提供标准化、规范化、全周期的物业保障。

2. 服务覆盖范围：本项目物业服务覆盖国家税务总局兴化市税务局局机关、一分局、二分局、临城分局、昭阳分局、垛田分局、戴南分局、周庄分局、大垛分局、安丰分局全部物业服务区域，建筑面积约 26000 m²，绿化面积约 7000 m²。

3. 服务时段约定

a. 门卫安保服务：实行 24 小时不间断在岗值守、巡逻防控服务，全年无休，按本文件要求落实全时段安全保障责任。

b. 保洁、会务、食堂勤杂等物业服务：服务时段跟随甲方正常上下班时间执行，乙方须在甲方上班前提前到岗完成班前准备工作；甲方因会议、专项工作、应急保障等特殊需求，要求加班的，乙方须无条件配合。

4. 人员配置要求：供应商须根据本采购文件约定的各服务地点、服务内容、服务标准及现场实际运营需求，科学、足额配置各服务地点的物业服务人员，所有人员须满足本文件规定的年龄、资质、从业经验等硬性要求，确保各点位服务环节正常运转、服务标准全面达标，不得因人员配置不足降低服务质量、影响采购人正常办公秩序。供应商须在投标文件中明确各服务地点拟配置的人员数量、人员资质及岗位职责，经采购人确认后执行；服务过程中采购人有权根据实际服务需求调整人员配置要求，供应商须无条件配合。

5. 人员保障硬性要求：投标供应商必须严格按照国家相关法律规定，为符合缴纳社保条件的服务人员足额缴纳社保（包括但不限于养老保险、工伤保险、医疗保险、生育保险、失业保险等，缴纳标准按国家相关要求执行），采购预算中已包含社保相关费用。

6. 费用包含与结算约定

合同费用包含范围：本项目物业服务合同价包含供应商履行本合同约定服务内容所需的全部费用，具体包括：员工的工资、福利、加班费、服装费；供应商的办公费用；购置、维修保养各类常规作业工具器具的费用；供应商应支付的各项税费；常规物业服务中的劳务费及消耗的易耗品费用（不含洗手间洗手液、擦手纸、卫生纸等易耗品，不含食堂食材、调味品等食品类物料）；购买物业管理责任险、食品安全责任险、安保责任险等相关保险费用。

7. 服务期限与采购预算：本项目服务期限为三年，常规服务内容预算金额（最高限价）232 万元/年，三年合计最高限价 696 万元。

二、物业服务范围及核心服务内容

本项目委托服务范围为国家税务总局兴化市税务局局机关及各所属税务分局全部物业服务区域，包括但不限于办公区域、公共区域、会议室、活动室、食堂、卫生间、楼道、电梯、停车场、院落及附属配套设施设备的全范围物业服务，核心服务内容如下：

1. 物业服务区域内全场景保洁服务，包括公共区域、办公室、值班室、会议室、活动室、卫生间、走廊、电梯轿厢、楼道、食堂等场所的日常清洁、垃圾收集、分类清运等管理工作；

2. 局机关全流程会务接待与会议保障服务；

3. 食堂勤杂及日常运营配套辅助服务；

4. 门卫安保、人员车辆管理、区域秩序维护、治安防护等安全保障服务；

5. 物业服务区域内室外绿化养护服务，包括绿植、草坪等植物的日常养护、修剪、浇水、除草、施肥、病虫害防治及相关配套管理工作；

6. 日常水电维修工作：定期排查楼内设施，做好办公楼内的水、电、门窗、灯具等更换维修服务（材料费用由采购人承担）；

7. 投标单位另行承诺的增值物业服务；

8. 采购人交办的其他必要、合理的物业服务相关工作。

三、服务要求

（一）总体服务要求

1. 物业服务单位应结合本项目办公场所物业管理实际，根据合同约定的服务范围和标准，设立专门的项目管理机构，配备符合要求的项目管理人员和各服务地点的服务人员，制定完整、有效的内部管理制度、岗位操作规程和日常服务运行管理制度。

2. 物业服务单位应提供高标准环境保洁服务，确保服务区域整洁、卫生、美观；提供规范周到的会议保障服务，做到接待热情、服务及时；提供严格规范的门卫和安保服务，确保服务区域内人员、财产安全；提供合规安全的工勤服务，保障食堂日常运营整洁、规范、安全；为办公人员打造安全、舒适、高效的办公环境，为办事群众提供文明、便捷、温馨的服务保障。

（二）项目管理服务要求

本项目设项目管理岗位，统筹全项目所有点位物业服务全流程管理工作，须具备较强的管理能力和相关工作经验，能够充分调动团队工作积极性，具备良好的沟通协调能力，具体工作要求如下：

1. 统筹全点位团队管理，公平公正开展员工工作业绩评价，每月对员工工作开展检查、考评；配备工作日记，每日登记工作内容、待办事项及完成情况；

2. 虚心接受采购人的监督、建议、评价和检查，针对发现的问题及时制定整改方案并落地执行，持续优化各点位服务质量；

3. 合理统筹安排各点位物业服务工作，常态化开展员工岗位培训，持续提升团队服务能力和专业水平；

4. 每月底制定完成下月全点位物业服务工作计划，及时做好任务下达、计划实施、过程管控和复盘总结工作；

5. 全程配合采购人完成各项临时交办工作，做好各点位服务对接与保障。

（三）保洁与会务服务要求

1. 会务接待服务标准

①会前准备：

- a. 提前对会议室进行全面检查与精细化保洁；
- b. 逐一确认会议室音响、灯具、空调、投影等设备完好，发现故障立即向相关部门报修，保障会议正常使用；
- c. 按会议要求规范完成会场布置，准备合格的会议用品，开会半小时前备好开水、茶叶、小方巾及会议用纸、笔等（具体配置视会议需求调整）；
- d. 提前对会议室进行通风和异味处置，准备工作完成后，开展会前全面保洁和安全检查，并经采购人确认。

②会中服务：

- a. 服务人员保持仪容仪表规范，个人卫生整洁，头发梳理整齐，不染发，化淡妆，不浓妆艳抹；
- b. 会议服务人员提前 1 小时到岗，主动与会议主办方对接，确认会议细节及特殊要求，及时落实到位；
- c. 无特殊要求的，在参会人员落座后统一倒水；大型会议可在会前 10 分钟倒好主场茶水，会议开始后每隔 15-30 分钟进行续水，做好续水时间记录，会议时长超过 2 小时的更换一次小毛巾；
- d. 会议开始后，服务人员在会场指定位置值守，关注会议进展，遇突发事件及时处置，必要时先汇报会场管理员再进行处理；
- e. 会议结束后，服务人员及时开启会场大门，在门外站立，微笑引导参会人员离场。

③会后清场：

- a. 逐一检查会场是否有参会人员遗失物品，如有发现立即归还失主，未能及时归还的，上缴采购人指定部门妥善保管，做好登记并同步通知会议主办单位；
- b. 检查会场设施设备、物品是否有缺失或损坏，及时上报并做好记录，协助做好损失追补工作；
- c. 清理租借、调用的物品，检查完好情况，清洁后归位，做好台账记录；
- d. 回收可重复使用的会议用品，清点数量并记录，全面清洁桌椅、地面等，将座

牌、桌椅等恢复原位；

e. 协助相关人员关闭会议室音响、空调、灯光、门窗等设施设备。

2. 保洁服务标准

①人员要求：

a. 保洁人员身体健康，工作认真负责，定期接受专业技能培训；

b. 上岗时佩戴统一标识，按要求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐；

c. 文明作业，言语规范，严格遵守采购人各项规章制度；

d. 常规服务时段跟随甲方上下班时间，每日提前 1 小时到岗，完成班前各项保洁准备工作。

②室内保洁标准：

a. 楼道地面、楼梯：每日拖洗 1 次，全程循环保洁，无积灰、污迹、垃圾、积水；

b. 开关盒、表箱盖：2 米以下区域每日擦抹 1 次，2 米以上区域每周擦抹 1 次，无灰尘、污迹；

c. 扶手、门：每日擦抹 1 次，无灰尘、污迹；

d. 天花板、公共楼道灯、会议室及活动室吊灯：每季度除尘 1 次，无明显积灰、虫网；

e. 所有窗户玻璃：每季度全面清洁 1 次，无明显积灰、污迹；

f. 会议室、多功能厅：根据会议、活动日程安排，提前完成卫生清洁、开水供应等准备工作，会议、活动期间做好配套服务，结束后全面打扫干净；

g. 卫生间：每日至少全面拖洗 1 次，循环保洁，保持地面清洁、无杂物、无积水、无毛发、无异味，便池、水池、下水道畅通；

h. 电梯：每日对轿厢进行全面保洁清理，保持轿厢内壁光洁，无手印、污渍，轿厢内无杂物；

i. 按要求完成指定办公室日常保洁及食堂内部区域日常保洁工作。

③室外保洁标准：

a. 道路地面、绿地、门窗：每日清扫 1 次，全程循环保洁，无暴露垃圾、无卫生

死角；

b. 垃圾收集清运：各类垃圾每日清除、外运，做到日产日清；食堂餐厨垃圾单独分类收集、按规定规范处置，做好台账记录；

c. 大门：每日擦拭 1 次，无灰尘、无污迹；

d. 窨井（含集水井）：每半年清理 1 次，内壁无粘附物、井底无沉淀物；

e. 明沟：每周清扫 1 次，无垃圾、无堵塞；

f. 消毒灭害：按规定要求对窨井、明沟、垃圾房定期或不定期喷洒药水，每年灭鼠、灭蟑螂不少于 3 次，无明显蚊蝇滋生地、鼠迹；

g. 车库、室内外楼梯、扶手：每月全面清洗 1 次，无积灰、污迹、垃圾；

h. 可上人屋顶和雨水沟：不定期清扫，确保无积水、无垃圾。

④其他要求：

a. 保洁人员工作期间接受采购人的监督管理，严格遵守采购人各项规章制度；

b. 遇外来人员求助时，主动热情提供合理协助；

c. 完成采购人交办的临时保洁及相关辅助工作；

d. 各项保洁工作做好日常登记，以备检查核验。

（四）工勤人员服务要求

1. 人员要求

★a. 工勤人员必须持有有效健康证，每年开展 1 次体检，体检不合格者立即调离岗位；

b. 上岗时规范穿戴统一工作衣帽、口罩、手套，保持个人卫生，不得留长指甲、涂指甲油、佩戴首饰；

c. 负责区域内的门卫值守、卫生打扫、洗菜烧菜等。负责烧菜的人员需具备相应的烹饪技能和从业经验，熟悉食堂卫生操作规范，严格遵守食品安全相关法律法规。

2. 日常服务标准

a. 食材处理：配合采购人做好食堂食材的验收、清洗、切配等辅助工作，食材分类规范存放，生熟分开，杜绝使用变质、过期食材；

b. 餐具消毒：对食堂餐具、厨具进行规范清洗、消毒、烘干，严格执行一洗、二清、三消毒、四保洁操作流程；

c. 厨具维护：对食堂各类厨具、设备进行日常检查和简单维护，发现故障及时上报并联系专业人员处置；

d. 餐厨垃圾处理：严格按照国家规定对餐厨垃圾进行分类收集、密封存放，规范处置，严禁随意丢弃；

e. 就餐服务：根据采购人工作安排，做好就餐准备、分餐等辅助工作，引导就餐人员有序就餐，保持就餐区整洁有序；

f. 食品安全管理：严格遵守《食品安全法》等相关规定，不私自在食堂加工非采购人指定的食品，规范做好食堂卫生消毒、食材存放等台账记录，接受采购人及市场监管部门的监督检查。

3. 卫生管理要求

a. 食堂区域每日定时开窗通风，保持空气流通；

b. 食品储存做到离地、离墙存放，干货、冷藏、冷冻食品分类规范存放，做好温度监测记录；

c. 从业人员严格做好个人卫生，勤洗手、勤换衣，工作期间不得随地吐痰、大声喧哗。

（五）门卫和安保服务要求

1. 人员要求

a. 安保人员身体健康，无违法犯罪记录，具备基本的安全防护知识和应急处置能力；

b. 具备良好的沟通能力，文明执勤、礼貌用语，对待来访人员、办事群众耐心热情；

c. 所有在岗人员须持有有效保安员证，政历清白，具备良好的职业素养和应急应变能力；

d. 严格遵守机关保密制度，签订保密协议，遵守相关政治纪律。

2. 门卫安保服务标准

①值守要求：本项目所有分局门卫安保服务均实行 24 小时不间断在岗值守，全年无休，值守人员须保持通讯 24 小时畅通，遇突发情况立即处置；

②人员进出管理：对来访人员实行实名登记，核实身份、来访事由，联系被访人确认无误后方可放行，规范填写《来访人员登记台账》；对陌生人员、可疑人员进行询问排查，发现异常情况第一时间上报；

③车辆进出管理：对进出服务区域的车辆进行规范登记，引导车辆有序停放，严禁无关车辆进入，确保消防通道、行车道畅通；对甲方工作人员车辆实行熟知识别，保障便捷通行；

④物品进出管理：对携带大件物品、办公物品离开的人员进行核实，确认无误后方可放行，做好台账记录；

⑤信报收发管理：负责服务区域内报刊、邮件、信函、快递的接收、登记和分发工作，做到及时、准确、无遗漏；

⑥岗亭环境管理：保持门卫室清洁整齐，制度牌、登记簿规范摆放，无杂物堆放。

3. 治安防护与秩序维护标准

①实行 24 小时值班制度，在岗人员统一着装、佩戴规范标识，用语礼貌，文明执勤；主楼办事大厅门岗在工作时段保持立岗，引导办事群众有序进出，礼貌提供咨询服务；

②实行人防+技防相结合的防控模式，按规定频次开展定时巡逻，巡逻内容包括：检查车辆停放秩序、设施设备完好情况、排查可疑人员及安全隐患，规范做好巡视记录、交接班记录，确保各项管理制度落实到位；

③规范划定机动车和非机动车专用停车位，实施入位停车管理，停车场指示标志清晰完整，及时纠正违规停放行为，保障停车秩序规范、通道畅通；

④针对火警事故、交通事故、治安事故及其他突发事件制定专项应急处置预案，定期开展应急演练，遇突发情况立即启动预案，妥善处置；

⑤消防报警系统巡检、记录及紧急故障处置；

⑥配合采购人完成重要活动会场布置、车位规划、迎宾接待等配套工作，完成采购人交办的其他安保相关临时任务。

4. 服务指标要求

杜绝火灾责任事故和其他安全责任事故；

值班场所环境卫生、清洁率达到>99%；

公共设施巡查率 100%；

治安案件发生率<0.5‰；

有效投诉率<2%，投诉回访率 100%；

人员专业培训合格率 100%；

服务满意率≥90%。

（六）绿化养护服务要求

1. 人员要求

a. 绿化养护人员身体健康，熟悉乔木、灌木、草坪等各类绿植的生长习性及其养护规范；

b. 熟练掌握绿植修剪、施肥、病虫害防治、除草、补植等专业操作技能，能够规范使用各类绿化养护工具及农药、肥料等耗材；

c. 作业时规范穿戴劳保用品，文明施工、规范操作，作业后及时清理现场，不影响甲方正常办公秩序。

2. 日常养护服务标准

①修剪养护：根据绿植品种、生长周期及景观要求，定期对乔木、灌木、绿篱、草坪进行规范修剪。乔木每年修剪不少于 2 次，保持树形美观、通风透光；灌木、绿篱每月循环保型修剪，做到轮廓清晰、整齐美观、无枯枝残叶；草坪根据生长季节定期修剪，全年修剪不少于 8 次，保持草高均匀、无杂草、无斑秃。

②浇水排涝：根据季节、天气情况及绿植需水规律，科学开展浇水作业，确保绿植不缺水、不积水；雨季及时做好绿地排涝工作，避免绿植烂根。

③施肥养护：根据绿植生长需求，科学制定施肥方案，乔木、灌木每年施基肥不

少于 1 次，生长期追肥不少于 2 次；草坪每年施肥不少于 3 次，确保绿植长势健壮、叶色正常，无缺肥、黄化现象。

3. 管理要求

a. 制定完善的绿化养护计划、实施方案，报甲方备案后执行，各项养护工作做好台账记录，以备甲方检查核验；

b. 严格遵守农药使用安全规范，妥善保管农药、肥料等耗材，做好出入库登记，杜绝安全事故发生；

c. 养护作业尽量避开甲方办公高峰时段，最大限度减少对甲方正常办公的影响；

e. 因养护不当造成植物死亡或出现裸露土地的，由中标人在 15 天内完成补植，品种、规格与原植物一致；补植所需苗木、人工、土方等一切费用包含在总报价中，采购人不再另行支付。

（七）日常水电维修服务要求

1. 人员要求

身体健康，仪表整洁，有良好素养和职业道德，具备特种作业操作证(低压电工作业)证书。供应商须有符合要求的水电工人员储备，投标时无需单独配备相关人员，提供承诺书，承诺拟派本项目的水电类维修人员**具备特种作业操作证(低压电工作业)证书**，且满足本项目日常维修、应急抢修、定期巡检需求，24 小时响应，确保服务及时到位。

2. 日常维修服务标准

a. 接到维修请求后，维修人员应在规定时间内到达现场。

b. 维修人员应必须遵守安全规定，采取必要的安全防护措施。

c. 使用合格的维修材料和工具，确保维修效果和耐久性。

d. 维修工作完成后，要确保设施设备恢复正常功能和性能。

e. 制定定期巡检计划，对大楼的设施设备进行全面检查，及时发现潜在问题并进行预防性维修。

3. 管理要求

符合采购人的管理规定。

四、人员配备的最低要求

供应商须根据本文件约定的各服务性质、服务内容、服务要求，为下表中各服务点位配置足额、符合资质要求的物业服务人员，确保各项服务工作正常开展、服务标准全面达标。下表中建议最低人数做参考，供应商可根据实际服务能力、点位运营需求优化配置，但不得低于本文件约定的人员资质要求，且必须保障各点位服务质量全面达标。

★具体人员配置如下：

服务性质	服务内容	性别、年龄	建议最低人数	服务要求	相关要求
管理人员	项目经理兼会务服务	50周岁以下	1	有较强的管理能力和工作经验。	投标文件中须提供： 人员配置要求的相关证书、身份证复印件及投标人为其在距离投标文件递交截止时间6个月内任意1个月缴纳社保的证明文件（若投标供应商为人员缴纳社保时间不满30日或投标供应商为在开标时间前30日内成立的新单位，开标前无法提供社保缴纳证明的，可提供劳动合同复印件加盖供应商公章）。
保洁	机关保洁	女性，年龄50周岁以下	5	工作责任心强，有较强的服从意识和大局观，对人和蔼，工作中做到文明操作，礼貌待人。	
	昭阳分局保洁		3		
工勤人员	临城分局	①女性，年龄50周岁以下；男性，60周岁以下。 ②有效期之内的健康证； ③要求：工作责任心强，有较强的服从意识和大局观，对人和蔼，工作中做到文明操作，礼貌待人。负责区域内的门卫值守、卫生打扫、洗菜烧菜等。	1		
	戴南分局		2		
	周庄分局		1		
	大垛分局		2		
	安丰分局		1		
	二分局	1			
管理人员	保安队长	①年龄50周岁以下，高中或中专及以上学历，勤快踏	1	负责本项目的日常管理及与采购人	

		<p>实。</p> <p>②具有公安部门核发的保安员证</p> <p>③具有两年以上相关工作经验（提供社保缴纳记录或者其他证明材料）。</p> <p>④具有良好的沟通能力与应变能力，同时具备较强的团队管理能力。</p>		<p>的协调、沟通工作。</p>	
保安员	保安员	<p>①年龄 55 周岁以下。其中，年龄 50 周岁以下人数不得少于（含）13 人。</p> <p>若保安员为女性，年龄 50 周岁以下，且女保安人数不得超过（含）3 人。</p> <p>②形象好，身体健康，礼貌文明，有良好素养和职业道德。</p> <p>③具有公安部门核发的保安员证，政历清白。</p> <p>④具有良好的沟通能力与应变能力。</p>	22	<p>负责局机关东门、办税大厅、主楼大厅、昭阳分局、临城分局、垛田分局、二分局、戴南分局等区域的 24 小时值守，办公场所内外部区域的 24 小时轮流巡逻。夜班值守不得配备女性。</p>	

- ★1. 人员配置相关要求是不允许偏离的实质性要求和条件，投标供应商必须完全响应，否则作无效响应处理。
- ★2. 投标供应商中标后，必须严格按照国家相关法律规定，为符合缴纳社保条件的服务人员足额缴纳社保。
- ★3. 投标供应商中标后 10 个工作日内，再次向采购人提供符合人员配置要求的驻场服务人员名册，以及人员配置要求中涉及的人员年龄、学历、职业证书等相关复印件并加盖供应商公章。工作经历需提供经业主签章的证明材料。一旦发现作假或与响应文件承诺不符，构成虚假承诺的，依照

政府采购法律法规追究供应商责任。

★4. 项目相关人员按照采购要求、投标文件承诺到岗履职过程中，因特殊原因确需变更相关人员的，须经采购人书面同意，且变更后人员的相关要求和条件不得低于变更前人员的相关要求和条件。

★5. 承诺拟派本项目的水电类维修人员具备特种作业操作证（低压电工作业）证书，且满足本项目日常维修、应急抢修、定期巡检需求，24 小时响应，确保服务及时到位。

备注：以上内容提供承诺书加盖公章，格式自拟。

五、考核标准

每月结束后 5 日内（遇节假日顺延）开展一次物业管理服务考核，采购人考核部门按照满分 100 分的标准对各项物业服务进行评分，得出本月度考核分。

管理标准及考核细则（月度）

序号	考核项目	考核细则及要求	分值	得分	评分标准	
1	综合管理	实际派驻的岗位人数符合合同要求；实行分工、定岗、定责管理。	3		每发现一次不合格扣 1 分；被相关部门投诉经证实无误的扣 5 分；被上级领导点名批评、媒体曝光或通报的扣 10 分。	
2		内务 整理装备 配备工作 纪律文明 礼仪定岗 定责	着装整齐，精神饱满，言语礼貌、微笑服务；热情主动接待市民，主动问好。	4		
3		按时到岗，无迟到、早退、脱岗、串岗、抽烟、吃零食、玩手机、扎堆聊天等违规现象。	4			
4		按岗位需求合理配置装备。	4			
5		管理间保持整洁，物品摆放整齐。	4			
6		地面	路面（道路、绿化、停车场等）干净整洁，无垃圾、杂草污渍、杂物、宠物粪便、积水、卫生死角等。	5		
7		门庭 大厅 走廊 电梯 楼梯	落实专人负责，每日循环清扫不少于 1 次，每日清扫拖净电梯扶手轿厢地面，抹净内外壁，保持无手印、污渍、无灰尘。电梯地毯每周清洗，不得留有污渍	5		

8		会议室门厅 门窗 楼梯及扶手 空调	落实专人负责，每天清理打扫不少于1次，室内地面每天清洁1次，捡拾烟头棉签等小杂物不少于1次，保持干净、无积尘、无污渍、无垃圾。窗户每月不少于1次，保持无积尘、无污迹；定期对空调、天花板、内墙面等进行清洗保洁，保持整洁，每半年不少于1次。	5	
9		厕所	落实专人负责，定时定期消毒、熏香除臭，做到厕所环境整洁，无乱堆杂物，无异味、无积水，有效控制蚊蝇，便池洁净，无污垢，无堵塞。	4	
10			照明灯具、洗手器具、镜子、挂衣钩、烘手器、冲水设备完好，无积灰、污物，窗纱无尘埃、破损，杜绝长明灯、长流水现象。	4	
11		垃圾 清运	垃圾箱（筒）干净、整洁，无破损、无污物外漏，垃圾量不超过2/3，垃圾实施袋装、分类管理。	4	
12		保洁 工具	保洁工具和用品摆放整齐，定点隐蔽存放。	4	
13	卫生 保洁	会议 服务	门卫室清洁整齐，有工作职责等管理制度、统一着装、无迟到、早退、工作时不擅离岗位、不聚众闲谈、做私活，不在岗位上倚靠、吸烟、玩手机。	4	
14		文明 服务	每天负责报刊、邮件、信函收发。	5	
15	门卫 值守			坚持文明服务、礼貌用语，做好来访人员及办事人员的咨询引导服务，善于区分各类外来上访人员，并及时汇报。处理问题讲原则，讲方法，以理服人，保守内部机密。	5
16	食堂 勤杂	食品 安全	工作人员持有效健康证，食材新鲜无变质，生熟分开存放，餐具消毒到位，记录完整。	4	

17			食堂内部整洁无油污，餐厨垃圾按规处理，厨具设备正常使用，卫生消毒记录完整。	4		
18	安全管理	安全管理	做好外来车辆和人员的管理。	5		
19			按照规范频次巡查，及时发现异常情况，并做好记录，每次节假日前都须进行一次彻底的安全检查。	5		
20			保安24小时在岗，妥善处置各类警情。	5		
21			按时分发报纸、信件、快递等，并做好登记工作。	5		
22	绿化养护	养护管理	按规范完成绿植修剪、浇水、施肥、除草、病虫害防治、补植等养护工作，绿植长势良好、景观整洁，养护台账完整。	4		
23	日常水电维修	维修管理	严格按照供电部门规定的“安全操作规程”进行操作。满足日常维修、应急抢修、定期巡检需求，确保水电设备运转正常，并做好记录。	4		
合计				100		
备注：（1）发现问题直接扣分，各项扣分均不封顶。						
（2）考核时发现上次考评所指出的问题未整改，确属责任单位职责范围内的失误，本次考评加倍扣分。						

六、商务要求

（一）本项目投标报价为服务内容的全包价，报价包含但不限于人工成本费、加班费、福利费、相关税费、管理服务费、工作服费用、工具耗材费、绿化补植养护等相关费用、利润、常规物业服务中的劳务费及消耗的易耗品费用（不含食堂食材、调味品等食品类物料）；购买物业管理责任险、食品安全责任险、安保责任险等相关保险费用以及履行本合同常规服务内容所需的其他全部成本费用。投标报价时应充分考虑所有可能影响常规服务报价的因素，一旦中标成交，常规服务内容合同总价包定，合同期内不予调整。如遇国家出台提高最低工资和社会保险缴纳相关标准规定，合同期内常规服务总价不予调整。

（二）本次招标服务期为三年。

（三）采购人每月结束后5日内（遇节假日顺延）对物业服务工作进行考核打分，每三个月度考核得分的算术平均数为综合考核得分，作为付款的依据。

（四）物业服务费每三个月支付一次，综合考核低于90分的每少1分，扣3000

元；得分达 90 分，当期物业费全额支付。

（五）综合考核得分低于 75 分为不合格，除按规定扣除相应的物业费之外，采购人有权解除合同。日常工作中因中标方工作失职的原因，发生重特大安全责任事故，除赔偿损失外，采购人有权解除合同。

（六）★合同到期时，中标人必须支持采购人工作，提供承诺函，承诺协助做好新旧两家服务单位的平稳过渡和交接工作（提供承诺，格式自拟）。

（七）★中标人必须严格遵守采购人工作纪律和保密要求，不得泄露采购人任何工作秘密（提供承诺，格式自拟）。

（八）服务分包：中标后服务商按投标文件将采购项目中的一定比例分包给意向协议中的小微企业，中标单位中标后须真实执行。合同周期中涉及中小微企业相关材料(包括但不限于合同、票据等)必须留档备查。