

灿烂公司圆陀角物业项目需求

一、采购项目概况

1. 启东碧海银沙景区位于江苏省启东圆陀角旅游度假区，物业服务范围包含沙滩（沙滩总长度约为 3.5 公里）、靠近沙滩处海域及外大坝。

2. 大禹公园位于江苏省南通市启东市圆陀角旅游度假区海防路上（沿江公路与海防路交叉路口往北约 1000 米处），物业服务范围包含大禹像、淡水湖及日光书屋等整个公园范围。

3. 渔人码头街区位于江苏省南通市启东市圆陀角旅游度假区中部，紧邻长江入海口，北侧靠近沿江公路。建筑面积约为 5 万平方米，街区南北长度约为 1.1 公里。

4. 注：因本次招标类别为服务项目，各供应商需充分掌握实际服务范围及要求。上述数据可能与实际有误差，内容可能不全面，各供应商可在投标前自行勘察现场，充分了解掌握服务内容和实际情况，根据服务需求仔细认真应标，若有遗漏，后果由供应商自行承担。

二、采购项目内容及要求

本次项目对碧海银沙景区、大禹公园、渔人码头街区的物业服务进行统一采购。投标人应根据招标要求，在对现场、周边环境全面了解的情况下编制科学合理、切实可行的组织实施计划以及具体的保障措施、工作程序等。投标人须依照现代企业制度，所有服务项目参照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》、《公共场所卫生管理条例》，以合理的服务流程和服务人数、优良的服务质量、科学的物业养护、稳定的服务队伍、优惠的价格来制订详细的服务方案，为碧海银沙景区、大禹公园、渔人码头街区提供全方位、一体化的专业服务保障，保证碧海银沙景区、大禹公园、渔人码头街区工作正常进行，各项重大活动顺利完成，并保证服务质量和形象上升一个新台阶。

序号	服务类型	采购服务内容	具体要求
1	物业日常服务	包含且不限于公共秩序维护服务、环境卫生清洁服务(日常清扫、垃圾处理、专项清洁、环境消杀)、绿化养护服务、公共设施设备维护服务、客户服务与沟通(咨询投诉处理、信息通知发布、档案管理)等	详见附件 1
2	设备管理服务	变配电系统的运行操作和养护	详见附件 2
		高、低压电气设备系统的运行操作和养护	
		空调设备系统的运行操作和养护	
		消防设备系统的运行操作和养护	
		监控设备的运行操作和养护	
3	安全秩序维护服务	24 小时门卫值勤	详见附件 3
		24 小时物业管理区域内导行、值勤、巡逻、维持治安	
		突发事件人员调度	
4	保洁服务	提供办公区域及公共区域全面的清洁卫生美化服务	详见附件 4
		提供外场区域环境卫生(包括绿化区)	
		提供街道、路面公共区域全面的清洁卫生美化服务	
		提供沙滩区域的清洁卫生服务	
		碧海银沙、大禹公园水域内打捞清洁维护	
		公共区域的卫生消杀工作	
		垃圾清运服务	
		及时做好领导安排的任务	
5	服务人员	服务员工作要求及内容	详见附件 5
6	绿化养护	包括但不限于绿化景观日常维护,绿地所有植物的正常除草、修剪、整形、病虫害防治、防寒、抗台、抗涝、松土、浇水、扶正、施肥等	详见附件 6

(一) 服务期期限:

本项目根据采购结果,采取一次招标三年沿用。一年合同期满后,采购人未获得预算批复或因政策变化采购需求取消,则经采购人书面通知供应商后,合同

到期终止不再续签，或受疫情等不可抗力的影响，次年预算压减，采购人也将根据新的预算重新采购，供应商自行承担相应风险。），服务期自合同签订之日起一年，实行一年一考核一续签合同的办法，采购人有权单方决定是否续签后一年度合同，合同金额不作改变。如果成交供应商没有达到合同所要求履行条件之一的，则采购人有权在委托期限内随时终止合同。

（二）本次报价应包括以下内容

1. 本次报价包括人员工资（社医保费、福利费、国家规定倍数的加班费等），保险费（人员意外险、雇主责任险）、培训费，工作必需品（工作服、工具设备及耗材等），维修耗材（维修工具及耗材）、垃圾清运费（特殊垃圾处置费）、管理费、不可预见费（根据招标人实际需求产生的临时调派加急费）及税金等所有费用。

2. 管理费是指除人员工资、服务工具、耗材等以外的一切费用。

3. 由于碧海银沙景区、大禹公园、渔人码头街区工作的特殊性，节假日需要安排人员值班，依据《中华人民共和国劳动法》的相关规定，法定假日加班费按照不低于 80 人测算（测算标准：2490/21.75*80 人*13 天*3 倍）。

所配人员须严格执行项目当地关于最低工资标准的规定，国家规定的社保等，驻点人员与业主方无任何劳动关系，业主方支付给物业的服务费包含各岗位的人员工资、社保、保险、高温费、加班费、服装费、办公用品费用、工具耗材采购费、劳动防护用品费、工程设备维保费、生活垃圾清运费用、税金、利润、其他不可预见费用等全部费用（完成本项目的全部费用）；协议期内遇国家（南通市）最低工资标准及养老保险缴费基数做出调整的，服务费不作相应调整。

（三）人员配置不少于 82 名，人员分工视工作实际情况进行统一整体调度，达到各项要求：

碧海银沙物业项目人员配置明细表			
序号	岗位	人数	配置要求

1	派驻项目经理	1	男女不限，45 周岁以下，大专及以上学历，3 年以上相关工作经验，持有物业项目经理上岗证，熟悉相关法律法规，有特种设备安全管理和作业人员证优先。思想作风正派，协调组织能力强，专业能力精，身体健康。 注：投标时需提供相关学历证明、工作经历证明（加盖被服务单位公章）、证书复印件、近一个月社保缴纳证明（新成立公司提供当月社保缴纳证明即可）
2	辅助管理员	1	男女不限，40 周岁以下，容貌端庄，大专及以上学历。熟练掌握电脑办公操作，客服、接待等多项技能。协助项目经理做好项目管理工作。 注：投标时需提供相关学历证明、工作经历证明（加盖被服务单位公章）、证书复印件、近一个月社保缴纳证明（新成立公司提供当月社保缴纳证明即可）
3	秩序维护员（保安）	6	男性，年龄 50 周岁以下，身体健康，形象良好，具有较强的沟通协调能力，持有国家《保安员上岗证》。
4	消（监）控值班员	2	男女不限，女性 50 周岁以下，男性 60 周岁以下，持有消防部门颁发的《消防设施操作员证》。
5	保安员	10	男性，年龄 60 周岁以下，身体健康，具有较强的沟通协调能力，持有国家《保安员上岗证》。
6	保洁员	5	男女不限。女性，55 周岁以下。男性，60 周岁以下。身体健康，能吃苦耐劳，工作态度认真。
7	救生员（碧海银沙）	2	男性，45 周岁以下 ，身体健康，熟练掌握急救知识，持有国家《救生员证》。
合计		27	

渔人码头物业项目人员配置明细表			
序号	岗位	人数	配置要求
1	派驻项目经理	1	男女不限，45 周岁以下，大专及以上学历，3 年以上相关工作经验，持有物业项目经理上岗证，熟悉相关法律法规，有特种设备安全管理和作业人员证优先。思想作风正派，协调组织能力强，专业能力精，身体健康。 注：投标时需提供相关学历证明、工作经历证明（加盖被服务单位公章）、证书复印件、近一个月社保缴纳证明（新成立公司提供当月社保缴纳证明即可）
2	秩序维护员（保安）	10	男性，年龄 50 周岁以下，身体健康，形象良好，具有较强的沟通协调能力，持有国家《保安员上岗证》。
3	消（监）控值班员	5	男女不限，女性 50 周岁以下，男性 60 周岁以下，持有消防部门颁发的《消防设施操作员证》。
4	保安员	14	男性，年龄 60 周岁以下，身体健康，具有较强的沟通协调能力，持有国家《保安员上岗证》。

5	保洁员	14	男女不限。女性，55 周岁以下。男性，60 周岁以下。身体健康，能吃苦耐劳，工作态度认真。
6	水电维修工	1	男性，60 周岁以下，身体健康，同时具有高压证、低压证。熟练掌握变配电、通讯、给排水、设备维保等方面的知识。专业技能精湛，敬业精神强，身体健康，精通多工种者优先。
合计		45	

大禹公园物业项目人员配置明细表

序号	岗位	人数	配置要求
1	辅助管理员	1	男女不限，40 周岁以下，容貌端庄，大专及以上学历。熟练掌握电脑办公操作，客服、接待等多项技能。协助项目经理做好项目管理工作。 注：投标时需提供相关学历证明、工作经历证明（加盖被服务单位公章）、证书复印件、近一个月社保缴纳证明（新成立公司提供当月社保缴纳证明即可）
2	秩序维护员（保安）	1	男性，年龄 50 周岁以下，身体健康，形象良好，具有较强的沟通协调能力，持有国家《保安员上岗证》。
3	保安员	2	男性，年龄 60 周岁以下，身体健康，具有较强的沟通协调能力，持有国家《保安员上岗证》。
4	保洁员	4	男女不限。女性，55 周岁以下。男性，60 周岁以下。身体健康，能吃苦耐劳，工作态度认真。
5	服务人员	2	男女不限，35 周岁以下，会茶艺、咖啡研磨及冲泡技能，简单咖啡机操作，身体健康，体型匀称，五官端正，具备中专及以上学历，普通话标准，责任心强，具有较强的服务意识。
合计		10	

临时增派人员配置明细表

序号	岗位	数量	配置要求
1	秩序维护员（保安）	8000 小时	男性，年龄 60 周岁以下，身体健康，具有较强的沟通协调能力，持有国家《保安员上岗证》。
2	保洁员	8000 小时	男女不限。女性，55 周岁以下。男性，60 周岁以下。身体健康，能吃苦耐劳，工作态度认真。
3	救生员	20000 小时	男性，45 周岁以下 ，身体健康，熟练掌握急救知识，持有国家《救生员证》。

备注：①以上数量为预估数量，最终结算按投标人所报单价和实际用工数量按实结算。

②实际履行过程中临时人员数量根据现场需求发生增加或减少调整，投标人应充分考虑该数量不确定性带来的成本及履约风险，在报价及投标方案中自行合理分摊相关风险费用，中标后不得因实际数量与暂估数量存在差异而

提出额外索赔或调整合同价格的要求，相关风险由投标人全权承担。

（五）提前终止合同的情形

1. 中标方未按照业主方规定要求足额配置管理和服务人员或擅自减少管理和服务人员，影响业主方的司法安全、物业管理。
2. 中标方未经业主方同意擅自变动或调动人员的。
3. 对业主方提出劝辞建议的不称职人员未及时予以清退或调离。
4. 因中标方工作失职造成业主方重大司法安全事故、消防及水电安全事故、其他责任事故或隐瞒、瞒报安全责任事故。
5. 中标方未能完全履行合同约定其它义务，且经业主方两次书面通知整改，无正当理由未整改到位。
6. 因中标方原因造成文物及其它重要物品失（盗）窃。
7. 季度考核不合格且经整改仍不符合约定的。
8. 其他中标方严重违约行为。

三、采购项目考核标准：

物业公司自评，占 10%；启东灿烂景区管理有限公司考评，占 90%实行百分制打分。

根据综合得分由高到低依次确定为优秀（90 分以上）、良好（80 分——89 分）、合格（70——79 分）、不合格（70 分以下）四个等次，根据考核等次发放：优秀的全额发放，良好的发放 98%，合格的发放 95%，考核不合格的在 10 天内整改到位后发放 90%，第二次考核不合格的，甲方有权单方解除合同，当季度物业费支付 80%。（考核表格详见附件 7-附件 9）

四、付款方式：先考核后支付方式。即每季度结束后的十个工作日内，由业主单位对物业公司上季度的服务工作进行考核，考核结束后十个工作日内将上季度服务费按考核结果支付给物业公司。成交供应商申请付款前需提供相关资料及相应金额的增值税专用发票。（不计利息）

附件 1: 对物业日常服务内容及要求

1. 由于碧海银沙景区、大禹公园、渔人码头街区项目的特殊性，在日常物业管理服务中尤其注意消防的安全，定期进行消防应急预案培训。碧海银沙景区定期进行水域救生应急预案培训。

2. 中标方按照自身的服务职责，围绕年服务保障目标和各项任务，制订工作计划并报业主审定后实施与备查。做到周有安排，月有计划，季有检查落实，年有目标。业主有权要求中标方提供各岗位工资、职责、人员配备数量及相应责任人名单，并每天进行考勤、督查、月度考核。

3. 接受业主工作检查、指导和督促，认真参加业主组织的旨在加强服务质量，提高保障水平的各类会议与活动。

4. 认真落实各类规章制度（包括处置突发问题应急预案）。

5. 做好设备检测、来访登记接待等各项记录，每月及时汇总，年度整理归档。

6. 各物业管理岗位加强巡逻检查，配备必要设备，如配足对讲机等，随时检查、调度、指挥。形成巡检台帐，发现问题，及时主动地解决。项目展区有大量历史文物及实物，在日常物业管理中，注重各展区安全巡逻，同时加大夜间巡逻力度，保障项目财物安全。

7. 积极主动搞好节能降耗工作。如及时关闭空调、电灯照明、显示屏等。

8. 物业管理人员按合同要求配置后，保持物业管理队伍基本稳定，不得擅自减少。管理骨干和技术人员调动，应事先通知业主，并在 5 天内配齐。员工因病事假而缺勤，应主动及时安排人员补岗。经抽查，发现物业管理服务人员减少，且无正当理由，业主有权按实际减少的人数扣除中标方次月相应的人均服务费，同时要求中标方补足人数。

9. 接到投诉后，于 10 分钟内到达现场立即调查核实，当日或次日提出处理意见，1 日内回电答复、书面答复或回访投诉人。如因客观原因而无法解决的，应在 3 日内向投诉人说明解释。根据处理情况，及时汇报结果给业主，及时整改，特殊情况实行回访制度。并要求记录完整，及时处理，件件落实。

10. 中标方负责物业管理的财务管理及账务处理，业主方参与监督、管理、审计，对违规现象有权制止并提出整改意见。

11. 实行全年 365 天接报修制度。接报修后 10 分钟内到达现场处理，水电急修项目当日处理完毕，24 小时内回访。

12. 制定突发事件的应急方案，定期演练，确保在紧急情况下按照预案的要求，有条不紊地开展突发事件应急处理工作。

13. 每季一次定期做好各项能耗数据的抄见、计量、统计、分析等工作，向业主作出及时报告。

14. 加强日常工作巡查，及时发现并解决问题。根据季节转换特点主动做好空调、照明等设备调整工作。

15. 做好对专业设备维保单位的协调、配合、监督工作，并制定专业设备维护计划，定期向业主提出设备预防性维护建议。

16. 物业提供所有的工作服饰，所有工作人员根据工种，穿着统一的工作服饰，对于水电等特殊工种，需配备专业的防护服。

17. 建立健全各项管理制度和各专业岗位工作标准，并有具体的落实措施和考核办法。按月对物业管理人员实施考勤、督查和考核，并每月将考勤、督查和考核情况向业主方办公室反馈。

18. 物业公司 in 履行合同提供服务过程中如造成业主方财产受损或者业主方员工、客户或者相关人员人身损害的，物业公司应做出全额赔偿。

19. 物业公司对驻点人员须开展业务培训，每年不少于 4 次并保留相关台账资料。

20. 成交供应商所配备的人员发生劳资纠纷及工伤、事故问题由成交供应商负责处理并自行承担。所有日常物业工作中的一切安全责任由中标的物业公司承担。若因劳资问题产生舆情或影响景区的正常运营，业主方有权代付工资，所产生的费用从物业费中扣除。

21. 物业驻点人员要爱护公共财物，对因工作违规或失职导致的业主方财产损失须由物业公司予以赔偿，对故意破坏设施设备的，物业公司必须予以开除并更换；情节严重的，业主方依法追究其法律责任。

22. 物业公司必须向业主方提供拟派物业服务人员的履历表、上岗证、健康证和其他相关技术证书，经业主审核认可后，方能上岗。

23. 为保持物业服务人员的相对稳定，物业管理人員和专业技术工种人员在合同期间无特殊情况不得随意调整。为保证服务工作的质量，因各种原因造成岗位人员不全的，应主动报甲方备案待查，同时应采取各种办法调配人员，尽快满足岗位需要。5 天后还不能保证岗位人员正常出勤的，在月度考核时予以扣分，按考核得分规定相应扣减本月应支付物业费用。

24. 除业主方书面同意外，物业公司在规定的合同期内不得暂停或者终止提供服务，否则，业主方有权解除合同并要求物业公司支付带来损失金额的违约金，违约金按未支付款项的 10%收取。

25. 对于房屋本体的管理、维修、养护。包括但不限于管道疏通、零星维修、修锁换锁等。

26. 物业公司需提供维修工具和单价 200 元（含）以下的日常维修材料，维修材料包含且不限于日常消耗的灯泡、灯管、门锁、玻璃等，维修项目中玻璃胶、绝缘带、生料带、空调扎带、垫片、保温管、沙皮、小便斗电池等低值物料辅料，及各种设施设备上的配件。无论是用于修复维护还是替换零部件，均必须确保及时、有效、安全使用。中标方按需采购后即时向甲方提交采购的相关实物及材料清单等，甲方做好签字确认工作。

27. 物业档案资料管理。

28. 满足业主方工作上的其它需求。

29. 如遇重大活动或旅游旺季等情况，需要增派人员，业主方出具任务派遣单，根据实际用工情况，按照中标价据实结算。中标方必须加强管理，遵守业主方的相关规章制度。

30. 以上所列举的需求可能存在考虑不全之处，物业的日常服务涵盖且不仅限于上述内容。若遭遇其他情形，务必全力满足业主方在工作方面的其他合理需求。

附件 2: 对设备管理服务管理的要求

(一) 管理服务目标

1. 按照国家标准, 建立健全 ISO9001 质量保证体系, ISO14001 环境质量保证体系, 确保设备和秩序的正常运行。
2. 无安全与工伤事故, 无设备损坏责任事故, 无设备故障责任事故。
3. 提高设备适用效率, 降低运行成本。
4. 设备完好率达 98% 以上, 报修及时率达 100%, 维修合格率达 100%。

(二) 设备管理人员配备要求

1. 设备运行维护要配备工作责任心强、有专业知识的工作人员, 对从事国家规定特殊工种的工作人员必须具有国家有关部门规定的资质证书、持证上岗。

2. 了解设备生产厂家、产品供应商的报修电话、联系方式, 督促并配合设备特约维修人员和供应商对设备进行定期保养检测;

3. 电工应具有上岗证书(高压证、低压证), 做好用电设备、设施的日常安全检查和维护, 确保设备、设施运行良好。同时, 负责检查所有用电线路及照明器材的检查和维修工作。

4. 专职消控员应具有上岗证书, 要求每天进行防火安全检(巡)查, 做好消防设备、设施安全检查和维护保养, 使所有消防设备、设施完全处于良好工作状态, 发现火灾隐患及时消除, 并对检(巡)查内容做好记录。根据维保要求, 配合消防维保单位对消防系统进行联动测试, 确保所有设备设施处于良好的工作状态。

5. 专职监控员应具有上岗证书, 要求通过监控系统(视频、报警、环境参数等)对指定区域进行 24 小时不间断的轮班监视。及时接收来自各类报警系统、电话、对讲机等报警和信息。准确记录报警时间、地点、性质和详细信息。发现异常或接到报警后, 按照既定应急预案, 迅速、准确地向值班领导或上级主管部门报告重大紧急事件。

(三) 设备管理人员工作要求

1. 格按技术规范使用, 科学操作、保证设备正常运行延长使用寿命, 保证监控系统、空调系统、配电系统、消防系统等设备 24 小时运行正常。如出现停电

故障，5 分钟内查明原因，在配电设备无机械故障情况下，30 分钟内恢复供电。重点区域、重大活动期间照明电气完好率达 100%。其他系统出现运行故障后均需 10 分钟内到达现场处理。

2. 定期配合消防维保单位对消防系统进行联动测试，确保完好、有效。应急指示灯、路标完好。对应急消防指示牌、灭火器及消防栓等灭火系统及消防设备进行定期检查和维修，并提供维护记录。发现问题及时由物业公司或维保单位及时更换维修，排除安全隐患，确保正常、安全使用。

3. 对不常用电子、电器设备定期测试。设备检测、测试按计划、按要求进行，应提前一周向业主报告。

4. 明确强电、弱电设备责任人，均应具有相应专业上岗证书，应具备较好的政治素质，无不良行为。

5. 监控室保证 24 小时有专业工作人员（执证）在岗，监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监控记录，监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排秩维人员及时赶到现场进行前期处置。保障电话畅通，接听及时，做好相关台账记录。

6. 消控室、监控室保证 24 小时有专业工作人员（执证）在岗，负责消防设施设备的管理，自动消防系统的运行、器材的管理，能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案，出现无法远程控制等情况，立即派人到相应部位手动控制，并报业主和通知维保单位。

7. 每月对电器设备进行运行检查，按设备使用规定规范摆放设备设施，发现问题及时上报业主，严禁发生设备带病运行的情况。

8. 根据不同的设备和场所的要求建立相应的规章制度和操作规程，严格落实、定岗定位、责任到人。

9. 对弱电设备操作人员进行保密教育，严禁利用控制用设备进行除控制软件外的一切活动，不得在控制用设备上使用移动存储设备，不得擅自接收、存储和发布监控中心的监控信息。

10. 不得在弱电设备私接网络，不得改变弱电线路。

11. 做好弱电设备的防尘工作，控制室内不得使用明火，不得存放液体容器，保证控制室内的合理温度，确保设备运行正常。

12. 做好对专业设备维保单位的联系、协调、配合工作，并制定专业设备维护计划，定期向业主方提出设备预防性维护建议。

13. 主动做好相关维修工作和日常临时性工作，认真做好维修记录。

14. 灭火器、消防指示灯和消火栓等消防设备如有不达标或不合格，物业公司要及时处理（包括但不限于更换或维修等方式），确保消防设备能正常使用。

15. 遇到突发性故障，中标方应无条件派出相关人员配合业主处置故障。

（四）其他

1. 检修零修服务：日常配备至少一名全职维修人员。维修人员熟悉区域内的上下水管道、供电、消防报警系统、智能化系统等设施设备的性能、使用情况、线路分布及安装和维修技术，做好日常巡视工作，制订的年度维修计划，及时完成维修任务和相关数据的统计、比对和分析，做好相关台帐记录。

2. 监控系统、空调系统、配电系统、消防系统、强电、弱电设备等维修材料，200 元（含）以下的耗材由物业公司负责，且需保证品质优良。

3. 消防设备系统维修材料，包括火灾报警系统耗材、自动喷水灭火系统耗材、消火栓系统耗材包含室内消火栓箱内的消火栓接口、水带、水枪、消防水喉（卷盘）、水带接口、阀门、气体灭火系统耗材、防排烟系统耗材、防排烟系统耗材、防排烟系统耗材、应急照明和疏散指示系统耗材、消防通讯系统耗材、灭火器相关耗材、防火分隔设施耗材等其他维修耗材，200 元（含）以下的耗材由物业公司负责，且需保证品质优良。

附件 3: 秩序维护服务内容及要求

一、秩序维护员服务内容及要求:

1、负责主出入口的站岗、值守,对进出人员、车辆进行礼貌的询问、登记和指引。

2、具备强烈的主动服务意识,能预见客户需求,并提供帮助(如为客人拉门、协助搬运重物、为车辆指引等)。能准确、简洁地回答访客的问询。在严格执行安全规定的同时,能灵活、礼貌地处理特殊情况。

3、严格遵守岗位纪律,不擅离职守,不从事与工作无关的事情(如玩手机、闲聊)。对服务单位及客户的信息严格保密。

4、遇到突发事件(如交通堵塞、客人纠纷、火警等)时,能保持镇定,并按照应急预案进行先期处置和报告。善于观察周围环境和人员,能及时发现异常情况。

5、定时在指定区域进行巡逻,注意发现安全隐患。维护门口及周边的交通秩序和治安秩序。

6、秩序维护员对观众的不文明举止或危害展品安全的行为,必须立即制止,做到有理有节,措施到位。

二、保安员服务内容及要求:

1、根据物业行业规定,执行行业标准,文明值勤,严格管理,保障财产安全,维护正常参观秩序,确保物业管理范围内的各项安全工作零事故。

2、安保人员须配备对讲装置、工作记录仪(不少于3台)、两轮电动巡逻车(不少于3辆)和其他必备的安全护卫器械(如防暴叉、防爆棍、防爆盾等防爆器材配置不少于3套)。上岗时统一佩戴标志,穿戴统一制服,装备佩戴规范,仪容仪表规范整齐,值班时立姿挺直,不倚不靠。

3、街区及公园重要出入口和门卫24小时值勤。做好出入登记及人数统计工作。开放期间要立岗,并有详细的交接班记录,外来车辆及对大型物件出入要先询问调查并做好记录。

4、对各个部位尤其是消防重点部位、薄弱环节等进行定时、不定时和定点、不定点巡检并做好记录。保持安保人员之间以及与各部门的通信畅通，在遇到异常情况或紧急求助时，安保人员 2 分钟内赶到现场采取相应措施。

5、力保各区域内不出现任何警情，如出现警情，采购方将根据双方权利和义务的相关条款履行合同。

6、加强夜间巡逻，按要求定时巡更，并做好详细记录，秩序维护员之间要保持联系；警惕性要高，发现重大问题及时汇报、报警。

附件 4：保洁服务内容及要求

1. 建立卫生清洁的检查制度，完善的清洁细则，明确所需材料、检查方法等，并严格要求，不间断巡回保洁，保障现场洁净的环境。

2. 公共区域要求全天候即时保洁。地面保持整洁无灰尘、无杂物、无痰渍，门窗、墙面、栏杆、扶手等无污垢、污迹、手印等。室内保持表面明亮、无灰尘、印迹。

3. 垃圾桶及时清倒，保持表面清洁。

4. 厕所内做到无怪味、无脏物、无污渍、污垢，地面、镜面无水渍、污渍。

5. 消防箱、垃圾箱、指示牌、水缸等公共设等公共设施隔日擦拭无灰尘，天花板、公共灯具每半月除尘一次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。

6. 景区内沙滩区域垃圾及时清理，水域范围内及时做好打捞、清理工作。

7. 做好休闲区域的保洁工作，做到目视地面干净无杂物。

8. 做好重要接待任务的突击保洁工作，完成突发性事件造成的保洁工作，配合做好防汛、防冻、防台风、防火的应急处理。

9. 外场环境须每天清扫，包括道路、停车场、绿化带不少于两次，绿化带如发现果皮、废纸、落叶、杂物等垃圾要及时清理，对区域内各种设施及时进行除尘和清洗，保持标识、灯柱等物体表面上的清洁，始终保持外围环境卫生整洁。

10. 开展日常绿化地块保洁工作。做到树木无藤蔓缠绕，无明显蜘蛛网，对绿地内的杂草要经常灭除。每半年集中除草不少于 3 次，做到除早、除小、除净。对绿化区域内的苗木进行简单修剪。

11. 每天及时清理外运各区域产生的各类垃圾。日常每日不少于一次，如遇研学等各类重大活动，每天需增加清运频次，清运次数不少于每天 2 次。

12. 按国家卫生城市标准和要求对公共场所和周围环境定期进行预防性卫生消杀，制定详尽的消杀预防方案，消除老鼠蟑螂苍蝇及其他有害昆虫及其滋生条件，做到科学、有效、有记录。每年不少于 4 次。

13. 按规定穿着统一保洁工作服，保持衣物干净、无破损、无污渍，不得随意更改着装样式或搭配非工作服饰。

14. 仪容仪表，规范整齐，不染夸张发色，不化浓妆，指甲短而整齐，不佩

戴过多饰品，展现整洁、专业的工作形象。

15. 保洁日常的耗材、设施、设备，如保洁用具：拖把、尘推、扫帚、簸箕、垃圾袋、伸缩杆、抹布、手套、水桶、刷子、鸡毛掸子、皮老虎、玻璃刮刀、铲刀、水推等；保洁用品：工业酒精、玻璃水、洁厕剂、消毒液、清洁剂、小便池芳香斗、雷达、蚊香等；卫生间用的洗手液、卫生纸、擦手纸等，以上由物业公司及时提供。中标方按需采购后即时向甲方提交采购的相关实物及材料清单等，甲方做好签字确认工作。

附件 5：管理人员及景区服务员工作内容及要求

一、管理人员工作内容及要求：

（一）项目经理：

1、项目全面运营管理：制定项目年度、季度、月度管理工作计划和预算，并组织实施。确保公司各项规章制度、服务标准和作业流程在项目上得到有效执行。对项目的公共区域、设施设备、环境卫生、绿化、安保等进行日常巡视检查，发现问题及时处理。负责对保洁、绿化、消杀、电梯维保等外包服务供方进行监督、考核与评估。

2、客户服务与关系维护：负责处理业主的咨询、投诉、建议和报修，建立并维护良好的客户关系。组织开展物业服务费、水电费等费用的收缴工作，确保收费率达标并及时交由甲方。

3、团队建设与管理：负责项目团队（如客服、工程、安保、保洁等岗位）的组建、日常管理和工作安排。对下属员工进行岗位技能、服务礼仪、安全生产等方面的培训和指导。组织实施员工的绩效考核，激励团队士气，提升整体工作效率和服务水平。

4、财务与资产管理：严格控制项目运营成本，监督各项费用的收取和支出，确保资金安全。协助甲方开展多种经营服务（如场地租赁、商铺出租等）。

5、设施设备管理与维护：监督各类设施设备（如供电、供水、消防、监控系统）的定期维护、保养和年检工作。应急处理：组织处理设施设备突发故障和紧急事件。督导维修人员对公共设施 and 业主报修进行及时、高效的维修。

6、安全与风险管理：全面负责项目的消防、治安、车辆管理等安全工作，预防安全事故发生。应急预案：制定并组织演练各类突发事件应急预案（如火灾、电梯困人、台风暴雨等）。风险识别：识别项目管理中的潜在风险，并采取有效措施进行防范和控制。

（二）辅助管理员：

1、文件与通知管理：起草、打印和张贴各类物业通知、公告、温馨提示等。管理处内部文件的收发、登记、传递和归档。

2、物资与钥匙管理：管理公共区域和空置房的钥匙。负责办公用品、维修材料的入库、领用和盘点。

3、数据统计与汇报：每日/每周/每月统计关键数据，如收费率、报修完成率、投诉处理率等。编制各类工作报表，向上级主管汇报。

4、部门协调：与安保、保洁、工程等内部部门保持密切沟通，协调处理日常问题。

5、日常巡查：定期对公共区域进行巡查，检查环境卫生、绿化养护、公共设施完好情况、安保状态等，并记录在《日常巡查表》中。

6、熟练的工作技能：办公软件：熟练使用 Word、Excel、PPT 等，能制作通知、统计数据和报表。系统操作：会使用物业管理软件系统进行报修、收费、档案管理等操作。文书能力：具备良好的书面表达能力，能撰写清晰、得体的通知和报告。

7、出色的沟通与服务能力：核心能力。能够耐心、热情地与不同性格的业主沟通，有效化解矛盾和抱怨。具备“服务意识”，能站在业主角度思考问题。

8、强烈的责任心与敬业精神：对工作认真负责，能主动跟进事务，确保“事事有回音，件件有着落”。对管理的业主档案、收取的款项等有高度的责任心。

9、细心与条理性：工作内容琐碎，需要非常细心，避免出错（如费用计算、信息登记）。能有条理地安排多项工作，分清主次。

（三）景区服务人员：

1、沟通能力：认真听取顾客的需求和订单，避免出错。能与游客客进行友好、自然的短暂交流，创造温馨氛围。面对挑剔或不满意的顾客时，能控制个人情绪，专业、礼貌地解决问题。保持热情、耐心，主动问候游客，使用规范礼貌用语（如“您好”“请”“感谢”），及时响应游客咨询。

2、业务能力：①熟练掌握意式浓缩、美式、拿铁、卡布奇诺、各种茶类等常见饮品的区别与构成。

②对店里使用的咖啡豆及茶叶产地、风味特点有基本了解，能向感兴趣的顾客简单介绍。

③能熟练、安全地操作意式咖啡机、磨豆机等专业设备。

④熟练使用收银机或 POS 系统，准确结账、找零，处理各种支付方式。熟悉菜单和价格，能快速完成点单。

⑤熟练掌握景区信息，包括景点位置、开放时间、门票政策、交通路线、应

急通道等，能快速准确解答游客问题。

⑥掌握电脑办公操作，并能熟练介绍、讲解景区的核心游览信息与特色价值等关键内容。

3、清洁与维护能力：严格遵守清洁标准，包括咖啡机、磨豆机、工作台、器皿等。懂得咖啡机等设备的日常基础维护（如冲洗、清洁冲煮头）。

4、食品安全与卫生知识：持有有效的健康证。严格遵守食品安全规范，如洗手、食品储存、有效期管理等。

5、综合职业素养：准时上下班，有强烈的时间观念和责任感。愿意学习新知识、新配方、新技术。当出现客诉或机器故障等突发状况时，能保持冷静，并知道如何按流程上报或初步处理。高效处理游客投诉或突发情况（如游客迷路、物品遗失），无法独立解决时及时上报，跟踪处理结果并反馈游客。

6. 形象规范：遵守景区着装要求，统一工作服，保持仪容整洁，淡妆上岗，举止得体，普通话标准，口齿清楚，热情服务，展现景区良好形象。

（四）救生员：

1、硬性要求与资质：救生员职业资格证书、心肺复苏（CPR）认证、AED（自动体外除颤器）使用资格。身体健康，无妨碍救生工作的疾病（如心脏病、高血压、癫痫等）。视力良好，听力正常，

2、出色的游泳技能：熟练掌握多种泳姿（如自由泳、蛙泳），并具备踩水、潜泳、快速接近等专项技能。具备在复杂水域（如穿着衣物、有风浪）中游泳和救援的能力。具有良好的耐力、速度和力量，能够应对高强度的巡逻和紧急情况下的体力消耗。

3、软性素质与能力：救生员必须时刻保持“在线”状态，不能有丝毫松懈、玩手机或与人长时间闲聊。优秀的观察与判断力：能像“雷达”一样扫描整个责任区域，从众多游客中迅速识别出异常行为和潜在风险，并做出准确判断。

4、冷静果断的心理素质：在突发和高压的紧急情况下，能够保持镇定，不慌乱，并迅速、果断地执行救援程序。

5、良好的沟通与团队协作能力：能够清晰、有效地与游客沟通，进行警告和劝导。在团队执勤时，能与同事默契配合，共同覆盖监视盲区，协同完成救援任务。

6、服务意识与耐心：面对不理解的游客或不遵守规则的儿童，需要有耐心和良好的沟通技巧，以服务的心态进行管理。

（五）临时增派人员：

1. 安全与秩序维护类：①门岗协管：协助核实进入人员/车辆身份，进行临时登记，引导访客。

②巡逻协防：在指定区域进行定时巡逻，发现安全隐患（如消防通道堵塞、可疑人员等）及时上报。

③秩序维护：在高峰期（如旺季、节假日）疏导客流、车流，确保主要通道畅通。负责现场秩序维护、人流引导与安全警戒。

2. 环境保洁类：①公共区域保洁：加强公共区域的清扫、拖洗和垃圾收集。协助进行垃圾分类引导，保持垃圾箱房周边环境整洁。

②专项清洁：执行特定区域的深度清洁任务，如擦拭公共设施、除草、沙滩垃圾清理等。

3. 客户服务与后勤支持类：协助派发通知、宣传品、节日礼品等。协助记录业主的报修信息，并第一时间转交工程部。

4. 任职要求：身体健康，无重大疾病史，能适应岗位所需的体力劳动（如长时间站立、行走、轻度搬运）。品行端正：无不良嗜好及犯罪记录，为人诚实、有责任心。沟通能力：具备基本的语言沟通能力，能清晰、礼貌地与业主/同事交流。服从管理：严格遵守物业公司的规章制度，服从项目经理及主管的工作安排与调度。

5. 技能与经验要求：经验优先：有物业、安保、酒店、保洁或相关服务行业工作经验者优先考虑。技能基础：会根据岗位需要，掌握简单工具使用（如对讲机、清洁工具等）。安全意识：具备基本的安全防范意识，了解紧急情况下的基本应对流程（如报告火警、疏散指引）。

6. 工作态度要求：积极主动：工作主动，眼中有活，能及时发现并处理职责范围内的问题。服务意识：具备良好的服务意识，对待游客热情、耐心。团队合作：能与正式员工及其他临时人员协同工作，具有良好的团队合作精神。应急反应：遇突发事件能保持冷静，并立即向主管或负责人报告。

7. 工作时间与安排：工作周期：根据项目实际需求而定（如：周末、节假

日、特定活动日等)。排班制度: 由物业服务中心统一排班, 需服从轮班安排。临时增派的人员, 应当在采购方所约定的出勤时间前两小时抵达工作现场。

8、注意事项: 岗前培训: 所有临时增派人员上岗前须接受简短的岗前培训, 内容包括: 公司简介、礼仪规范、安全须知、岗位职责及应急预案。着装要求: 统一穿着物业提供的临时工装或佩戴标识, 保持仪容整洁。信息保密: 对工作中接触到的业主信息、公司内部信息等负有保密责任, 不得向外泄露。安全第一: 工作中始终将个人与公共安全放在首位, 不违规操作, 不擅离职守。

附件 6: 绿化养护服务内容及要求

(一) 绿化养护内容

做好园区范围内绿化景观日常维护修剪等工作。养护内容包括但不限于绿地所有植物的正常除草、修剪、整形、病虫害防治、防寒（每年 11 月上旬前对相关乔木进行一次涂白，涂白高度整齐一致，涂白液按要求配制，由供应商提供）、抗台、抗涝、松土、浇水、扶正（支撑加固及树木扶正：每年 6 月份之前完成 1 次全面修复和加固，杉木采用四脚撑方式，任何加固都不得采用打入钉子的方法进行，不得对树木造成损害）、施肥（肥料由供应商提供）等日常工作。

(二) 绿化养护标准及要求

1. 根据不同的环境条件，本地季节特点，各类树木的生物生态习性，适时淋水、浇水、抗旱，既要满足树木生长要求，又要做到树木叶面无积尘。掌握节水、适度原则，切不可大水漫灌。浇全、浇透后关闭水阀，收回皮管和工具，尽量不影响正常通行。

2. 工作时有行人经过时应主动避让，以免水渍溅到他人，如将泥水、树叶冲到道路上，应及时冲洗干净。

3. 杂草率应低于 5%，无坑洼积水、无裸露地、无碎砖头石子、无残枝败叶、纸屑烟头；杂草应经常清除，一般用手拔除或用小铲、锄头除草，用化学除草剂（化学除草剂由供应商提供）方便、经济、除草效率高、除草剂有灭生性和选择性两类，应根据实际情况选取用。除草剂应在晴天喷洒。绿地无改变使用用途，无占用现象，如因除草剂的使用造成绿化草坪、绿化景观等绿植损毁的，由中标方补植，费用由中标方承担。秋冬季复播黑麦草（品牌：美国蓝标）的，黑麦草成坪率必须达到 100% 以上，成坪均匀。

5. 对绿地内的杂草要经常灭除。每半年集中除草不少于 3 次，做到除早、除小、除净。

6. 开展日常绿化地块保洁工作。做到树木无藤蔓缠绕，无明显蜘蛛网，排水明暗沟及时清淤。无火灾隐患，苗木无人工损害，绿地内环境整洁，无乱贴乱画，无杂物、垃圾及漂浮物。

7. 大雨过后，对低洼积水处要及时排涝。

附件 7:

XX 年度启东灿烂景区管理有限公司
物业管理季度考核量化评分表
(物业自评，考核小组用)

考评内容	物业日常服务 (20 分)	设备管理服务 (16 分)	安保维护服务 (16 分)	保洁服务 (16 分)	绿化养护服务 (16 分)	管理人员及 景区服务人 员 (16 分)	综合得分
考评得分							
扣分原因							

考核人签名：
年 月 日

附件 8:

XX 年启东市灿烂景区管理有限公司
物业管理季度考核评分细则

考核要素	考核内容	评分说明	等次	分值
物业日常服务	1. 管理理念先进，管理思想端正，严格按照《物业管理条例》、《物业管理企业资质管理试行办法》等法规条约的基本要求，做到有年度总体规划，周有安排，月有计划，季有检查落实。 2. 物业人员（含主要负责人）数量符合要求，出勤良好。 3. 物业人员资质满足工作要求，持证上岗。 4. 员工要统一着装，安保人员配备对讲装置、工作记录仪和必要的安全护卫器械 5. 按规定时间上下班，不得擅自离岗。 6. 在岗时不随意交谈、吸烟、吃东西、看书报、听音乐、打瞌睡、会友、玩手机、吵架、打架、赌博。 7. 对上级部门查出的问题能在限期内认真处理整改。 8. 不泄露馆内机密、文件、档案或在网上发布散发未经查实有损馆形象的文字、图片、视频资料。 9. 接到投诉，记录完整，及时处理，件件落实。 10. 客服人员须服从业主方管理和安排，并熟练掌握相关业务能力。 11. 各种台账（包括考勤、考核、安全、消防以及其他工作台账）齐全，记录完整。 12. 因物业管理问题被投诉，如 12345 工单等。	1. 违反管理服务法规条约内容基本要求，发现 1 次扣 1 分。 2. 管理思路不清、管理目标不明确，没有年度总体计划的扣 2 分。 3. 没有季度总结扣 2 分。 4. 有计划、有总结，但资料不全或落实不达标，酌情扣 1—3 分。 5. 人数不达要求，查实 1 次扣 1 分。 6. 人员年龄结构未达到合同要求，查实 1 例扣 1 分。 7. 违反工作纪律和考勤制度发现 1 次扣 1 分。 8. 发现问题不及时处理、整改落实的，查实一例扣 1 分。 9. 违反馆内部机密规定，有损馆形象，查实 1 例扣 5 分。 10. 客服人员不符合要求，业务能力不足的，有 1 例扣 5 分。 11. 相关台账不齐全、不完善、出现错误被要求整改的，有 1 例扣 1 分。 12. 因物业管理问题被投诉的，有 1 例扣 2 分。	优秀	16-20
			良好	10-16
			合格	5-10
			不合格	0-5
设备运	1. 按照合同要求，物业相关管理人员负责区域内的工程设备设施及建筑物本体的运	1. 管理人员不在岗位且职责分工不明确，发	优秀	12-16

行和维 保养护 服务	<p>行管理、维修、保养工作。</p> <p>2. 实行全年 365 天接报修制度，维修标准符合合同规定的管理服务标准并有相关台账。每季度做好一次各项能耗数据抄见、计量、统计、分析等工作，并向甲方作出及时报告（设备完好率达 98%以上，报修及时率达 100%，维修合格率达 100%）充分发挥效能，延长设备的使用年限。</p> <p>3. 确保各类会议布置、茶水供应及礼仪服务符合要求，会议系统运行正常设备完好，确保随时优质使用,发现问题及时上报，无带病运行状况。</p> <p>4. 配备一名全职维修人员负责日常设备运行管理和检修零修工作并做好相关台账。</p> <p>5. 强弱电管理服务要按合同中的管理服务标准执行，保证强弱电设备 24 小时正常运行，变配房子实行全年 24 小时值班制度，按计划做好变电配电设备的保养工作。</p>	<p>现一起扣 1。</p> <p>2. 工程记录、台账资料不全，扣 1 分</p> <p>3. 管理人员无正当理由未完成任务，有 1 人扣 1。</p> <p>4. 设备出现故障，没有立即上报甲方并通知维保单位，发现一起扣 1。</p> <p>5. 无条件派出相关人员配合展馆处置强电突发性故障，拖延一起扣 1 分</p>	良好	8-12
			合格	4-8
			不合格	0-4
安保、消 防服务 管理	<p>1. 认真完成每日安全防范工作并有相关台账。</p> <p>2. 馆内无安全隐患、无火灾、无治安刑事案件、失窃和交通事故发生。</p> <p>3. 物业人员在上班工作期间，无工伤死亡、重伤和造成经济损失等事故发生。</p> <p>4. 安全疏散指示、监控等安全设备设施无损失损坏。</p> <p>5. 在危险重点部位设明显提示标志和安全防护措施。</p> <p>6. 高空作业、公共区域维修、绿化、清洁、消杀作业等要设安全警戒或提示标志。</p> <p>7. 公共区域内、消防通道、时刻保持畅通，无乱停放车辆或杂物乱堆、乱放占用公共区域及通道。</p> <p>8. 消控室地面清洁、物品摆放整齐、无杂物放置，无关人员不得随意出入（24 小时要有人值班各项设备设施 24 小时正常运行）；常闭式防火门随时处于关闭状态。</p> <p>9. 各类消防设施、灭火器材管理有善，无损坏缺失，能正常运转。检查表张贴规范。消防设备每半年联动操作测试。</p> <p>10. 消防水泵、高位水箱水压每日进行一次压力检查。</p> <p>11. 有突发事件的应急预案，定期演练，确保在紧急情况下按照预案的要求，有条不紊地开展突发事件应急工作。</p>	<p>1.每日安全防范工作记录不全的，少一次扣 1 分。</p> <p>2.造成甲方火灾、治安刑事案件、失窃和交通事故有发生一起发生，扣 5 分。</p> <p>3.危险重点部位、高空作业、公共区域维修、绿化、清洁、消杀作业等没有安全警戒提示标志和安全防护措施，少一处扣 1 分。</p> <p>4.消控室人员无证上岗或有证但不能熟练操作消控设施，查实一次扣 1 分。</p> <p>5.消控室环境“脏、乱、差”，工作人员散漫拖拉，查实一次扣 1 分。</p> <p>6.团队男女比例严重失调，酌情扣 1—3 分。</p> <p>7.无突发事件应急预案扣 3 分，不完整酌情扣 1—2</p>	优秀	12-16
			良好	8-12
			合格	4-8
			不合格	0-4
保洁服 务	<p>1. 闭馆前打扫到位，保证次日开馆开放区域全天候无保洁问题。</p> <p>2. 大厅、展厅和走道玻璃门透明好，无污迹，无手印，无灰尘，明亮光洁。</p> <p>3. 电梯门及轿厢无杂物、污迹，无手印，无灰尘，保持光亮。</p> <p>4. 大厅、展厅和走廊天花板目视无网丝积点，无蛛网，无积灰。</p>	<p>1. 每发现一处公共区域内堆放垃圾超过 24 小时，仍未处理者扣 1。</p> <p>2. 每发现一处卫生死角扣 1。</p> <p>3. 每发现一处公共区域或花园草地内有杂</p>	优秀	12-16
			良好	8-12
			合格	4-8

	<p>5. 室外广场地坪无杂物，无污迹；露天设备设施目视无积尘，无污迹；水池水面无杂物，水质良好。</p> <p>6. 会议室、报告厅等地面无污迹，无杂物，表面清洁；椅子、桌子、墙面附属物无污迹，无杂物。</p> <p>7. 卫生间及茶水间地面无积尘，无杂物，无污迹，表面明亮；蹲位、座位、台盆无积水，无杂物，鼻嗅无异味；小便池无积水，无杂物，鼻嗅无异味。</p> <p>8. 庭院无污物，无杂草、青苔、污迹等落叶堆积物；地下室地面无杂物，无污迹。</p> <p>9. 馆内所有垃圾桶做到日产日清；排水沟排水畅通，无堵塞；雨天、台风季节要加强排水、排污疏通（包括化粪池的定期检查），及时清理污垢和地面积水。</p> <p>10. 做好防汛、防冻、防台风、防火的应急处理。</p> <p>11. 对公共场所和周围环境定期进行预防性卫生消杀。</p> <p>12. 及时清理外运产生的各类垃圾。</p> <p>13. 保洁工具、保洁用品和公共耗材及时采购，确保充足使用。</p>	<p>物扣 1。</p> <p>4. 每发现一处有积灰或积水或积沙分别扣 1 分。</p> <p>5. 每发现一处有蜘蛛网扣 1。</p> <p>6. 每发现一处乱堆乱放清洁用具扣 1。</p> <p>7. 每发现一处公共区域有臭气扣 1。</p> <p>8. 防汛、防冻、防台风、防火处理不及时，未妥善处置的，有 1 项扣 2 分。</p> <p>9. 未及时清理外运垃圾的，发现一起扣 1 分。</p> <p>10. 上次检查出的问题本周仍未整改，每处扣 2 分。</p> <p>11. 保洁工具、保洁用品和公共耗材，拖延超过 1 周还未采购到位的，发现一例扣 1 分。</p>	不合格	0-4
绿化养护服务	<p>1. 树木生长旺盛，根据植物生长习性，合理修剪，保持树形整齐美观。</p> <p>2. 绿篱生长旺盛，修剪整齐合理，无死株、缺档。</p> <p>3. 草坪生长繁茂、平整、无杂草，高度控制在 10 毫米左右，无裸露地面，无叶片枯黄。</p> <p>4. 绿地内保持无杂草，无污物、垃圾，无杂藤攀缘树木，水面无漂浮物。</p> <p>5. 树木花草基本无病虫害症状，病虫害危害程度控制在 5%以下无药害。</p> <p>6. 无人为损害花草树木。</p> <p>7. 无死枝、枯枝。</p> <p>9. 当年植树成活率达 95%以上，保存率达 90%以上，老树保存率达 99.8%以上。</p> <p>10. 绿化设施完好无损。</p> <p>11. 根据不同的环境条件，本地季节特点，各类树木的生物生态习性，适时淋水、浇水、抗旱。</p> <p>12. 做好绿化景观日常维护修剪、除草等工作，确保干净美观。</p> <p>13. 养护期间应保证养护树木 95%成活率。</p>	<p>1. 发现杂草、垃圾等每次扣 2 分；</p> <p>2. 发现有枯枝、死枝每次扣 2 分；</p> <p>3. 树枝长期不修剪、不美观现象的每次扣 2 分；</p> <p>4. 绿化带草过长，影响美观的每次扣 2 分；</p> <p>5. 绿地所有植物的正常除草、修剪、整形、病虫害防治、防寒、抗台、抗涝、松土、浇水、扶正、施肥等日常工作没做到位，且响应不及时，拖延一周没处置的，有 1 次扣 2 分。</p>	优秀	12-16
			良好	8-12
			合格	4-8
			不合格	0-4

管理人员及景区服务人员	1、按计划完成每日/周/月例行工作（如巡查、数据统计、文件管理等）。 2、对公共区域、环境、设施、外包方等进行有效监督；及时响应并处理客户（业主/游客）的咨询、报修与投诉。 3、内部沟通顺畅，工作交接清晰，能有效协调解决问题。 4、掌握安全规程，熟悉应急预案；管辖区域内无重大安全隐患。 5、严格遵守工作安排，不迟到早退，不擅离岗位。 6、文件、档案、钥匙、物资等管理规范，账实相符。 7、着装规范，仪容整洁；主动使用礼貌用语；态度热情耐心。 8、严格遵守工作安排，不迟到早退，不擅离岗位 9、服务员可熟练、准确完成点单、收银、出品等操作；熟悉景区信息并能准确解答；工作区域、设备、器皿保持干净整洁；完成设备日常基础维护。 10、救生员在岗期间时刻观察责任水域，不擅离职守，不做与工作无关的事（如玩手机、长时间闲聊）；能主动发现并提醒游客的危险行为（如跳水、进入深水区等）；对游客的劝导耐心、专业、有效。 11、临时工能完成指派的基础工作（如引导、保洁、派发资料等）。	1、工作记录（如巡查表、报表）缺失或填写不实，每次扣 1 分； 2、与游客/同事发生冲突，每次扣 2 分； 3、巡查中发现明显问题未记录或未处理，每处扣 2 分； 4、因沟通不畅导致工作失误或延误，每次扣 2 分； 5、发现安全隐患未及时上报或处理，每处扣 5 分； 6、未按规定着装、仪容不整，扣 2 分； 7、操作设备不熟练，明显影响效率，点单、收银出错，每次扣 2 分； 8、在岗期间玩手机或长时间闲聊，每次扣 2 分； 9、不服从工作安排或调度，每次扣 5 分；	优秀	12-16
			良好	8-12
			合格	4-8
			不合格	0-4

（物业自评，考核小组用）

附件 9:

XX 年度启东灿烂景区管理有限公司
物业管理季度考核汇总表

物业自评	占比 10%	灿烂景区 考核分	占比 35%	分管领导 考核分	占比 55%	考核总分

启东灿烂景区管理有限公司
年 月 日

