

合同编号：FSCCSW2023ZFCG010

合 同 书

采购文件编号：0809-2241GDC35033

采购项目名称：国家税务总局佛山市禅城区税务局
物业管理服务采购

甲 方：国家税务总局佛山市禅城区税务局

乙 方：佛山市佳宇物业管理有限公司

甲方：国家税务总局佛山市禅城区税务局

电话：0757-83827040 传真：0757-83827040

地址：佛山市禅城区绿景一路3号

乙方：佛山市佳宇物业管理有限公司

电话：0757-83356743 传真：0757-83356743

地址：佛山市禅城区同济西路12号永丰大厦B座夹层

采购项目名称：国家税务总局佛山市禅城区税务局物业管理服务采购

采购文件编号：0809-2241GDC35033

根据国家税务总局佛山市禅城区税务局物业管理服务采购的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典——合同编》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、合同金额

合同金额为（大写）：人民币壹仟零捌拾万陆仟贰佰捌拾叁元肆角肆分（¥ 10806283.44 元）。

二、服务范围

本项目管理服务内容包括：保安服务、卫生清洁服务、绿化养护服务、工程维护（日常水电维护、会议设备等调试）、会务接待服务等。

物业概况

| 序号 | 服务地点 | 地址及楼层 | 建筑和占地面积约 | 性质 | 岗位设置 |
|----|--------|-----------------------------|----------|--------|--------------------|
| 1 | 区局机关大楼 | 绿景一路3号，13层（含地下车库、露天车场、副楼饭堂） | 7400平方米 | 日常办公场所 | 安保、保洁、绿化、工程、会务接待服务 |

| | | | | | |
|----|------------|---------------------------|-----------|----------|--------------------|
| 2 | 第一税务分局魁奇厅 | 澜石国际金属交易中心, 3层(含饭堂) | 5400 平方米 | 日常办公场所 | 安保、保洁、绿化、工程、会务接待服务 |
| 3 | 第一税务分局智慧厅 | 智慧新城, 2层(含饭堂) | 2300 平方米 | 日常办公场所 | 安保、保洁、绿化服务 |
| 4 | 第二税务分局分局 | 玫瑰街2号, 2层(含地下车位) | 1600 平方米 | 日常办公场所 | 安保、保洁、绿化、工程服务 |
| 5 | 祖庙税务分局 | 江湾一路弼塘东一街4号, 6层(含露天车场) | 6000 平方米 | 日常办公场所 | 安保、保洁、绿化、工程、会务接待服务 |
| 6 | 石湾税务分局 | 佛山大道中26号, 16层(含地下车库、露天车场) | 12000 平方米 | 日常办公场所 | 安保、保洁、绿化、工程、会务接待服务 |
| 7 | 张槎税务所 | 建槎路11号, 8层(含露天车场) | 3500 平方米 | 日常办公场所 | 安保、保洁、绿化、工程、会务接待服务 |
| 8 | 南庄税务所 | 南庄大道西10号, 6层(含露天车场) | 5000 平方米 | 日常办公场所 | 安保、保洁、绿化、工程服务 |
| 9 | 张槎4路13号办公楼 | 张槎4路13号, 8层(含饭堂) | 1600 平方米 | 日常办公场所 | 安保、保洁、绿化服务 |
| 10 | 城门西仓库(资料室) | 城门西3号之七, 3层 | 1100 平方米 | 资料资产存放仓库 | 安保服务 |

| | | | | | |
|----|--------------------|--------------------------|----------|--------------|--------|
| 11 | 汾江中 仓库(资 料室) | 汾江中路 20 号, 4 层 | 1400 平方米 | 资料资产存 放仓库 | 安保服务 |
| 12 | 弼塘仓 库(资料 室) | 弼塘西 2 街 2 号, 2 层 | 800 平方米 | 资料资产存 放仓库 | 安保服务 |
| 13 | 榴苑仓 库(资料 室) | 榴苑路 3 号, 3 层 | 1500 平方米 | 资料资产存 放仓库 | 安保服务 |
| 14 | 忠信仓 库(资料 室) | 忠信路 1 号, 4 层 | 1200 平方米 | 资料资产存 放仓库 | 安保服务 |
| 15 | 和平仓 库(资料 室) | 和平路 101 号, 8 层 | 3100 平方米 | 资料资产存 放仓库 | 安保服务 |
| 16 | 展鸿仓 库(资料 室) | 展鸿大厦 9-10F, 2 层 | 2200 平方米 | 资料资产存 放仓库 | 安保服务 |
| 17 | 南庄仓 库(资料 室) | 南庄大道西 2 号, 6 层(含露天车场) | 4800 平方米 | 资料资产存 放仓库 | 安保服务 |
| 18 | 其他 | —— | | | 绿化 3 人 |
| 合计 | | | | | 135 人 |

备注： 1、2、5、6、7 服务点为日常办公场所需安排安保、保洁、绿化、工程、会务服务；4、8 服务点为日常办公场所需安排安保、保洁、绿化、工程服务；10、11、12、13、14、15、16、17 服务点为资料资产存放仓库需安排安保服务。

三、服务要求

1.1 人员要求

| 序号 | 岗位设置 | 人数(人) |
|----|----------------|-------|
| 1 | 项目经理 | 1 |
| 2 | 项目副经理 | 1 |
| 3 | 保安员(含保安主管 1 名) | 67 |
| 4 | 保洁员(含保洁主管 1 名) | 41 |
| 5 | 会务员(含会务主管 1 名) | 13 |

| | | |
|---|-------------|------|
| 6 | 电工(含水电主管1名) | 9 |
| 7 | 绿化维护员 | 3 |
| 8 | 合计 | 135人 |

1.2 项目经理

1.2.1 人员要求:

男女不限,年龄 45 周岁以下,身体健康,具有 5 年或以上的物业管理工作经验。遵纪守法、品行良好,没有犯罪记录。本科或以上学历,持人力资源和社会保障部门颁发的中级或以上职称证,具有非住宅类物业管理实际工作经验,保密意识强,对物业特种设备有一定的认知,熟悉物业管理有关法律、法规及企业基本管理工作,有较强的管理能力和组织协调能力及处理突发事件的能力,勤业、敬业、乐业。

1.2.2 工作职责:

(1) 在甲方指定的办公区域办公,专职负责甲方服务项目管理,协助完成甲方交办的工作。

(2) 负责与甲方的工作联系和沟通,报告工作情况,传达开展各项服务工作事宜,保证 24 小时联络畅通。

(3) 带领全体服务人员认真做好各项服务工作,出勤考核管理,服务人员着装仪表检查,负责日常工作安排、管理、部署实施。

(4) 负责保安执勤岗位巡视检查,保洁卫生标准监督抽查,室内外绿化植物摆放、生长状况、树形观赏性巡查,饭堂清洁工作标准检查,工程维修人员日常维护监督抽查,会务人员接待工作标准检查。

(5) 负责各项服务工作内容满意度的抽查和了解,提出工作意见或建议。

(6) 负责投诉内容的跟踪回访。

(7) 负责有关服务管理制度拟定及组织实施。

(8) 做好日常的防疫、防火、防盗等安全检查。

(9) 制定有各种突发事件预防措施,发生突发性事件时及时进行协调处理,工作时间内接到紧急事件通知 10 分钟内(非工作时间 30 分钟内)到达现场。

1.3 项目副经理

1.3.1 人员素质要求:

男女不限，年龄 45 周岁以下，身体健康，具有 3 年或以上的物业管理工作经验。遵纪守法、品行良好，没有犯罪记录。大专或以上学历，熟悉物业管理的法律法规，具有较强的团队协作能力和沟通能力，保密意识强，勤业、敬业、乐业。

1.3.2 工作职责：

- (1) 在甲方指定的办公区域办公，专职负责协助项目经理完成甲方交办的工作。
- (2) 负责、监管项目的日常管理工作、保障服务质量。
- (3) 组织制定项目阶段性的服务目标和计划，并跟进落实。
- (4) 负责组织项目紧急突发事件的预防和处理。
- (5) 负责各服务点工作联系和沟通，汇总物业及后勤工作情况，传达开展各项服务工作事宜。
- (6) 负责出勤考核管理，监督物业驻场人员着装仪表，负责协助驻场负责人日常工作安排。
- (7) 负责协助开展各项服务工作内容满意度的考核，汇总工作意见或建议。
- (8) 负责投诉内容的跟踪回访。

1.4 保安项目要求：

1.4.1 保安值勤采取固定坐岗和巡查相结合的方式：

- (1) 保安员值勤采用 24 小时值班制度。
- (2) 保安员的办公场所由甲方提供；保安伙食、住宿自行解决（甲方有内部饭堂的有偿供应早餐、午餐、晚餐）。
- (3) 保安员需有统一整齐的保安制服，制服式样应符合相关规定并经甲方确认。
- (4) 甲方有关工作人员有权巡查保安员的工作情况，有权对违反规定的保安员提出批评，纠正保安员不文明的执勤行为。
- (5) 保安员应严格遵守甲方的各项管理制度，认真履行各项工作职责。因保安员失职而造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿损失。造成严重后果的，根据事件性质，依法追究相应责任。
- (6) 乙方派驻的保安员的撤换需经甲方同意认可。
- (7) 对于不服从指挥、工作不称职的保安员，甲方有权要求乙方撤换，乙方须在收到甲方通知 5 个自然日内予以撤换。

(8) 乙方应建立完善的管理制度，做好保安人员的岗前培训工作，每月至少进行一次保安人员特种技能培训及安全、内保、防火、防盗、防疫等知识教育，做好保安人员的日常监督管理。

1.4.2 保安人员素质要求：

(1) 男性，高中或以上文化程度，年满 18 周岁或以上，45 周岁以下的中国公民（每个服务点设 1 名班长）。五官端庄、视（裸）力 1.0 以上；身体健康，适合从事保安工作，遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录，无违反国家法律法规行为。

(2) 女性（序号 1-8 的每个服务点限 1 名，且只限值日班），高中或以上文化程度，年满 18 周岁或以上，40 周岁以下的中国公民。五官端庄、视（裸）力 1.0 以上；身体健康，适合从事保安工作，遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录，无违反国家法律法规行为。

(3) 保安主管、班长岗要求：

保安主管：男性，具有 5 年或以上安保岗工作经验，持退伍军人证及“公安机关”颁发的保安员证，具有高级消防设施操作员（或以上）资质或高级建（构）筑物消防员（或以上）资质，熟悉相关的保安业务管理知识，具有保安员日常管理、排班及应急情况处置能力。

保安班长：男性，具有 5 年或以上安保岗工作经验，持有“公安机关”颁发的保安员证或退伍军人证，具有建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证，熟悉相关的保安业务管理知识，具有保安员日常管理、排班及应急情况处置能力（按照序号 1-8 的服务点分别配备 1 名保安班长为原则）。

(4) 保安人员岗位要求：持有保安员上岗证，有良好的思想品质，有较强的工作责任心。

(5) 保安人员队伍中至少有 14 人（对应本项目每一处物业地点）熟练操作使用消防设施（不含项目经理及保安主管）并具有初级消防设施操作员（或以上）资质或建（构）筑物消防员（或以上）资质。

(6) 协助甲方各类活动的开展及临时接待任务的安全保卫工作，随时提供人力支援；及时处理发生在安保范围内各种突发事件，并按有关规定及时上报和做好记录。

1.4.3 保安员岗位职责

(1) 做好防火、防盗、防破坏、防自然灾害、防疫等工作，维护办公大楼的安全。

(2) 物业大楼有 24 小时开通监控系统的，须确保专人值班、定点监控，发现可疑情况的，应进行跟踪监视并及时向有关部门报告。

(3) 监控人员应熟练并灵活运用监视控制和防盗监控系统，并懂得常规的维护保养，发现安防系统故障应及时上报甲方，并采取临时应急措施保障大楼安全；充分发挥本大楼的技防优势，全天候对所有监控点进行监视及重要部位实施监控录像。因工作需要需翻查监控录像的，需经甲方批准后方可进行，未经许可不得擅自进行查看、截屏、录屏及传播等行为，当值值班人员需将相关查阅事项进行登记。

(4) 24 小时内每隔 1 小时对办公大楼区域进行巡逻，检查大楼内重点部位及各层门窗等情况，巡查路线及时间应不定期进行变换，同时做好巡查登记。

(5) 24 小时对大楼外围治安情况实施监控，严禁在大楼四周人行道上停车、外围张贴、摆卖或闲坐等。

(6) 在办公时间以外，负责检查各个办公室的门窗、电器等关闭情况，发现问题及时处理。

(7) 着装整洁，精神饱满，以良好的服务姿态迎接上班的人员及办理业务的来访者。

(8) 工作日 7:30-8:30 和 17:15-18:15 于门口岗台站岗，作为迎送岗，以良好的精神面貌对出入的车辆实施敬礼，同时指引车辆有序出入。

(9) 做好来访登记工作。对来访人员，应问清事由并做好登记手续，视情况放行。对办理税费事项的人员，可予以放行；对上门推销等闲杂人员，应婉拒进入办公区域。

(10) 协助做好车辆停放管理工作。

(11) 确保停车场内的设备、设施和停放车辆的安全，保证车场内整齐有序及大楼辖区交通畅通，全天 24 小时对大楼地下停车场，地面停车场实施管理，保证车辆停放安全有序，严格执行甲方车场管理规定或临时规定的要求。

(12) 节假日及下班 30 分钟后，关闭大门铁闸，车辆进出时要及时开关铁闸并

做好登记。

(13) 节假日及下班之后, 未经甲方批准不得让外来车辆进入办公大楼区域停放。

(14) 负责安保范围内重大突发情况和事(案)件的报警和救助工作。

(15) 保安员应经过严格培训, 掌握相关保安知识和消防知识, 能正确、熟练使用消防器材, 并进行定期检查, 配合甲方进行年度消防演习。

(16) 协助公安派出所做好治安联防各项管理工作。

(17) 甲方交办的其它任务, 如协助完成杂物搬运工作、信件快递签收等工作。

(18) 根据政府相关要求做好疫情防控工作。

(19) 物业大楼(10-17点)的保安人员需兼顾定期保洁卫生工作。

1.4.4 保安员在岗要求:

(1) 工作期间严格履行工作职责。做好防疫、防火、防盗、防毒、防爆炸、防泄密、防治安灾害事故等安全防范工作, 提高警惕, 及时掌握工作范围内的情况。

(2) 保安员要做到人人懂消防知识, 能熟练掌握消防报警、气体、喷淋、防排烟、消防栓等灭火设备的作用、位置和操作方法。

(3) 消防监控并入全天 24 小时值班工作职能中, 在出现消防报警信息后, 值班人员能准确判断报警点的位置, 并在出现消防报警 2 分钟内到达报警点, 确认报警信息, 确定为火警后, 应在 3 分钟内处理初起火情。

(4) 以 7 天为一个巡视检查周期, 对消防设备、设施进行巡视检查, 并做好记录, 发现问题立刻报修。重大节日前配合甲方进行节日消防安全大检查, 发现消防隐患需按甲方要求及时进行整改。

(5) 定期协助检查消防系统各种设备、设施, 发现隐患, 及时消除, 使之始终处于完好的工作状态。须做到熟悉区域楼内消防器材存放位置、使用方法和掌握处置初起火灾的方法, 及时处理消防事务。

(6) 严格执行安全管理制度, 严禁将易燃易爆品、剧毒品和枪支弹药等违禁品带入甲方物业, 如有发现, 及时报告妥善处置。

(7) 物业服务区内一旦发生火警, 乙方全体人员须统一服从指挥, 履行义务消防员的职责, 全力投入抢险求助工作, 并协助有关部门查清起火原因。

(8) 协助做好办公楼内维修改造工程的施工秩序监管工作。施工现场要派人员跟进, 对装修人员及装修物品的出入要进行检查登记; 施工队用电、动火须符合

装修管理条例规定，须经甲方同意。如发现问题要及时纠正处理并上报，避免安全隐患及漏洞造成其他事故的发生。

(9) 遵纪守法，遵守甲方的有关规章制度；执勤期间要服从命令、听从指挥。

(10) 团结同事、互相帮助。

(11) 按时上下班、不迟到、不早退、不旷工离岗，上班时间不做与本职工作无关的事。各班次要做好交接班工作，每班需提前 15 分钟到，并填写有关执勤记录，进行相关工作交接。

(12) 上班应穿着工作服，佩戴工作牌，仪表要整洁，精神面貌良好。

(13) 礼貌待人，使用文明礼貌用语，做到文明执勤。

(14) 不准擅自拿用甲方物品作其他用途。

(15) 工作期间不准吃零食、看书报、聚众闲谈、睡觉等影响工作的行为。

(16) 甲方有关工作人员有权巡查保安员的工作情况，有权对违反规定的保安员提出批评，纠正保安员的错误行为。

(17) 对保安员失职、违规或不服从指挥的，乙方应及时加以整改，整改情况在一周内书面报告甲方。

(18) 保安员有下列情况之一的，甲方有权要求乙方撤换保安员，乙方需在收到甲方通知 5 个自然日内予以撤换：

- 1) 违反甲方有关管理规定被有效投诉 3 次的；
- 2) 工作失职给甲方造成损失的；
- 3) 擅离职守、造成脱岗的；
- 4) 上班时间闲聊、睡觉或干与工作无关事情的；
- 5) 滥用职权、为他人提供方便的；
- 6) 工作懒散、态度恶劣被投诉的；
- 7) 不听从甲方单位指挥违规操作的；
- 8) 没有及时传达甲方单位的工作要求、没有安排好安保工作的；
- 9) 违反规定带亲朋戚友等回工作岗位的；
- 10) 因其他原因违法犯罪被处罚的；
- 11) 其他违反甲方相关管理要求的。

1.5 保洁项目要求：

1.5.1 保洁人员素质要求

初中或以上文化程度，男女不限，年满 18 周岁或以上，50 周岁以下；身体健康，适合从事保洁工作。遵纪守法、品行良好，没有犯罪记录，无违反国家有关政策规定，熟悉相关的保洁技能。熟悉物业大楼的保洁质量标准和工作流程，并熟悉保洁设备设施的操作方法和保洁的操作规程。

1.5.2 保洁服务要求

(1) 保洁服务范围：对甲方 1-9 服务点物业以及配套区域（包括员工饭堂、地下停车场、天台、露台等）以及院区停车场、绿化带做好全方位清洁及循环保洁服务。

(2) 上班时间：上午 7：00—11：30，下午 14：00—17：30。

(3) 法定节假日需在假期结束前提前 1 天安排人员清洁一次。

(4) 如遇特殊情况需要增加保洁工作量，而保洁人员不够时，乙方需立即调派保洁人员进场服务；

(5) 保洁人员须严格遵守甲方各项管理制度。

(6) 乙方应建立完善的管理制度，每月至少进行一次保洁人员各种技能培训及安全、内保、防疫、防火、防盗知识教育，做好保洁人员的日常监督管理。

(7) 保洁员主要负责物业区域内的拖地、冲洗、擦抹、收拾、清理和消毒等工作，包括各房间、员工饭堂、停车场（含地下停车场）、厕所、阳台、大厅、走廊、电梯、栏杆、房间设备和获奖牌匾等的清洁工作。

(8) 乙方应具备保洁工作使用的器材（包括但不限于全自动洗地机、晶面机、吸尘、吸水机等）。

(9) 甲方交代的其它任务。

1.5.3 保洁区域要求：

(一) 大堂保洁

(1) 每日上下午上班时间分两次重点清洁大堂，每小时至少保洁一次，做到地面无烟头、纸屑等杂物、无污渍，大理石地面、墙面有光泽，不锈钢表面光亮无污迹，玻璃门无水迹、手迹、污迹，天花板、给排风口目视无污迹、灰尘。

(2) 每日将大堂内外墙面(包括玻璃、大理石、门柱、宣传栏等)擦抹一次，注意清除大堂玻璃的手印、污渍，保证玻璃光亮透明。

(3) 每日清洁电梯桥箱至少一次，重点清理地面和电梯桥箱内的垃圾杂物，然后用湿拖把拖两遍桥箱内地板，循环保洁，保证电梯无手印。

(4) 每月将天花板清扫一次，保证天花板无明显污渍。

(二) 办公室及公共区域保洁

(1) 每日清洁通道地面，保持地面干净、整洁，循环擦抹公共场所地面、走廊、楼梯。

(2) 每日循环清洁办公室内卫生，包括台、凳、柜、饰物、地面、窗户等；用过的杯具要清洗、消毒。

(3) 每周擦拭电梯间出风口、回风口及天花灯罩、消防装置等。

(4) 每日清洁楼梯地面一次，保持地面无杂物、无尘、干净、整洁。

(5) 每日清抹楼梯扶手及栏杆，保证无尘渍。

(6) 每日收集各层垃圾按要求进行分类并送到指定地点，确保无垃圾积压，并将垃圾桶清洗干净备用。

(7) 每周清洁照明灯、指示灯、天花板、消防器材等，保持无尘无污垢。

(8) 每周休息日擦抹楼梯墙壁，保持墙壁洁净无尘无污渍。

(三) 会场、会议室、电脑室、资料室、员工饭堂、文娱室保洁

(1) 通道地面每日保持地面干净、整洁，循环擦抹地面、走廊、楼梯。

(2) 室内卫生（包括台、凳、柜、饰物、地面、窗户、玻璃等），每日保持干净、整洁。

(3) 保持会议室清洁，开会前后要立即清洗干净备用。

(4) 每日收集垃圾按要求进行分类并运送到指定地点，确保无垃圾积压，并将垃圾桶清洗干净备用。

(5) 每周清洁照明灯、指示灯、天花板等，保持无尘无污垢。

(四) 广场、停车场（广场、地下）、天台及露台保洁

(1) 每周休息日彻底清洗广场、停车场一次。

(2) 每日早上 8 点前将广场、停车场清扫干净，日常循环收拣广场地面的纸屑、烟头、落叶等杂物，整日保洁。

(3) 每日擦抹指示牌、招牌，循环清扫地面及绿化地内的垃圾，保证车场内干净、整洁。

(4) 注意清洁花基内外侧及石面的卫生，保证目视干净，无明显污渍。

(5) 下雨天须注意广场、天台及露台四周去水情况，负责清扫广场、天台及露台积水。

(6) 道路边的雨水集水口，每周要清理垃圾至少一次。

(五) 卫生间保洁

(1) 每日上下午上班前分两次重点清洁，每日早上 8 点前、下午 2 点半前全面清洁卫生间（包括大小便器、地面、洁具、洗手台、镜面、隔间等），确保无污渍、无异味、无积水、无蚊蝇，地面保持干爽。

(2) 及时补充洗手液、纸巾，更换清洁球。

(3) 每小时保洁一次，主要清理纸箩垃圾、地面垃圾及地面积水、水迹等。

(4) 每周清洁给排风口、灯具、天花板至少一次。

1.5.4 保洁员在岗要求：

(1) 工作期间严格履行工作职责。

(2) 遵纪守法，遵守甲方的有关规章制度。

(3) 服从安排，听从指挥，团结同事、互相帮助。

(4) 按时上下班、不迟到、不早退、不旷工离岗，上班时间不做与本职工作无关的事。

(5) 上班应穿着工作服，佩戴工作牌，仪表要整洁，精神面貌良好。

(6) 礼貌待人，使用文明礼貌用语。

(7) 不准擅自拿用甲方物品作其他用途。

(8) 工作期间不准吃零食、看书报、聚众闲谈、睡觉等影响工作的行为。

(9) 保洁班组长应每日巡视保洁工作和保洁质量一次。

(10) 甲方有关工作人员有权巡查保洁员的工作情况，有权对违反规定的保洁员提出批评，纠正保洁员的错误行为。

(11) 因保洁员失职而造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿损失。对保洁员失职、违规或不服从指挥的，乙方应及时加以整改，整改情况在一周内书面报告甲方。

(12) 乙方派驻的保洁员的撤换需经甲方同意认可。

(13) 保洁员有下列情况之一的，甲方有权要求乙方撤换保洁员，乙方在收到甲

方书面通知 5 个自然日内予以撤换：

- 1) 违反甲方有关管理规定被有效投诉 3 次的；
- 2) 工作失职给甲方造成损失的；
- 3) 擅离职守、造成脱岗的；
- 4) 上班时间闲聊、睡觉或干与工作无关事情的；
- 5) 滥用职权、为他人提供方便的；
- 6) 工作懒散、态度恶劣被投诉的；
- 7) 不听从甲方单位指挥违规操作的；
- 8) 没有及时传达甲方单位的工作要求、没有安排好保洁工作的；
- 9) 违反规定带亲朋戚友等回工作岗位的；
- 10) 因其他原因违法犯罪被处罚的；
- 11) 其他违反甲方相关管理要求的。

1.6 工程维护日常管理

1.6.1 人员素质要求：维修主管需持电工特种作业操作证书并具备二级技师证（维修电工）、高压电工作业证、低压电工作业证及建（构）筑物消防员四级（或以上）或消防设施操作员证四级（或以上）证书；维修班长需持高压电工作业证、低压电工作业证及建（构）筑物消防员四级（或以上）或消防设施操作员证四级（或以上）证书；维修工需持电工特种作业操作证书，具有维修工作经验。

1.6.2 负责物业（区域）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、办公设备和办公家具等日常养护维修。

1.6.3 负责大修、装修的施工管理配合与相应水电使用管理与安全管理等。

1.6.4 负责机电、照明、自动化系统及会议设备等管理和调试。

2.5.5 建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。

1.6.6 保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；电气线路符合设计、施工技术要求，线路负荷要满足用户的要求、确保发配电设备安全运行。

1.6.7 停电限电预先通知甲方及受影响部门，并张贴预告。

1.6.8 对临时施工工程有用电管理措施。

1.6.9 发生特殊情况，如火灾、地震、水灾等时，及时切断电源。

1.6.10 确保物业区域内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调

换。

1.6.11 乙方需要在满足甲方使用要求的前提下，合理控制大楼内外机电设备和照明的开关时间，减少能耗。因此，要求乙方需具备能源管理体系认证。同时，要制定科学合理的经济运行和节能降耗措施，提出节能减排的合理化建议，做好办公大楼能源消耗和数据统计、分析等节能减排工作。

1.6.12 维修服务人员须经甲方确认方可录用。

1.6.13 甲方负责日常维修的所有耗材。

1.6.14 维修服务人员在岗要求：

(1) 工作期间严格履行工作职责。

(2) 遵纪守法，遵守甲方的有关规章制度。

(3) 服从安排，听从指挥，团结同事、互相帮助。

(4) 按时上下班、不迟到、不早退、不旷工离岗，上班时间不做与本职工作无关的事。

(5) 上班应穿着工作服，佩戴工作牌，仪表要整洁，精神面貌良好。

(6) 礼貌待人，使用文明礼貌用语。

(7) 不准擅自拿用甲方物品作其他用途。

(8) 工作期间不准吃零食、看书报、聚众闲谈、睡觉等影响工作的行为。

(9) 甲方有关工作人员有权巡查维修服务人员的工作情况，有权对违反规定的维修服务人员提出批评，纠正维修服务人员的错误行为。

(10) 因维修服务人员失职而造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿损失。对维修服务人员失职、违规或不服从指挥的，乙方应及时加以整改，整改情况在一周内书面报告甲方。

(11) 乙方派驻的维修服务人员的撤换需经甲方同意认可。

(12) 维修服务人员有下列情况之一的，甲方有权要求乙方撤换维修服务人员，乙方在收到甲方书面通知 5 个自然日内予以撤换：

1) 违反甲方有关管理规定被有效投诉 3 次的；

2) 工作失职给甲方造成损失的；

3) 擅离职守、造成脱岗的；

4) 上班时间闲聊、睡觉或干与工作无关事情的；

- 5) 滥用职权、为他人提供方便的；
- 6) 工作懒散、态度恶劣被投诉的；
- 7) 不听从甲方单位指挥违规操作的；
- 8) 没有及时传达甲方单位的工作要求、没有安排好工作的；
- 9) 违反规定带亲朋戚友等回工作岗位的；
- 10) 因其他原因违法犯罪被处罚的；
- 11) 其他违反甲方相关管理要求的。

1.7 会务、接待服务

1.7.1 人员素质及服务范围

服务人员为女性，身高 1.60 米或以上，年满 18 周岁或以上，40 周岁以下，有会务工作经验，服务意识强，具有亲和力，保密意识强，政治清白。

提供会务、接待服务工作，包括信报刊的分发、会务服务、接待服务，保障服务、茶水服务；并按甲方的要求，协助做好日常会务、重大会议的服务及会场布置工作（包括活动场地、音响设施设备的布置等）。

1.7.2 基本要求

仪容、仪表：着装干净整洁，无异味，会务人员应化淡妆，不得浓装艳抹，保持口腔清洁，不吃异味食物，面部保持微笑。

接到会议通知，准备清洁的杯具，水瓶若干，茶叶、纸巾、纸杯（根据人员数量）、托盘等会务用品。

根据会议时间和参加会议人数，提前将会议室门、灯、空调或窗户（空调停开期间打开窗户，会议前 5 分钟关闭）打开。检查好音响、照明、投影仪。对会议室清洁进行检查，发现污损，及时处理。

站姿：采用手背式，双腿直立，上身挺直，眼睛平视。站立会议室门外，发现参会人员进入应立即添加茶水，阻止会议室外大声喧哗者及影响会议的人员。

上茶时，应注意端稳，轻拿轻放于与会人面前，加茶时注意与会人的动作，避免和与会人身体发生接触。

会议结束后，收茶杯—擦桌子—摆放椅子—关闭照明、空调、窗户（散会后立即开窗户）—关门—清洗消毒杯具等，放置于指定地点。

1.7.3 会务服务质量要求：

上岗前，会务人员均要做好仪容仪表的自我检查，做到仪容端正，仪表整洁，按要求统一着装。

上岗后，会务人员均要站姿端正，精神饱满，面带微笑，全神贯注，随时做好会议接待的准备。

接待时要做到热情主动、礼貌服务、语言规范。

在规定的服务时间内，始终保持在岗、有人、有服务。

按甲方的要求制订会务人员的规章制度和 workflows，做好日常会务、重大会议的服务及会场布置工作。

会务人员应熟悉楼层会议室布置，按甲方的要求做好各类会议的需求登记，建立《会议室基本情况登记表》档案，及时办理甲方交办的各类事项，并认真做好反馈工作。

1.7.4 会务用品质量要求

水杯：需经过消毒。

矿泉水：瓶身无灰尘、密封完好，在保质期内。

保持茶水间周围环境的整洁，会务用品堆放整齐。

1.7.5 会议室内质量要求

会议桌、椅排列整齐，符合会务要求。

照明完好率在 100%。

室内温度：夏季 26 摄氏度。

做好交接班工作，交接清楚，并有交接记录。

1.7.6 会务服务作业规程

上岗前，应先作自我检查，仪容仪表必须端正整洁，符合要求。

根据会务通知，项目经理安排会务人员布置会场。

提前一小时对会议室进行全面检查。

准备会务用品。

将准备好的茶叶、水杯、矿泉水等按规定程序摆放在会议桌上。

会议开始前 20 分钟，会务人员须在会议室门口迎候参加会议人员的到达。

茶水添加时，须在距与会人 30 公分左右操作。

摆放水杯时，轻拿轻放。

1.7.7 会务期间服务规程

会议开始后，在会议室门口挂上“请勿打扰”牌子。

会务人员一般不得随意进入会议室。

送茶水等物品时，应从与会人的左侧进入，并且对与会人说：“请用茶”。

会议结束时，会务人员应立即开启会议室门并在门口迎送。

1.7.8 会务结束后服务规程

检查会议室内是否有电器设备损坏，发现损坏时，立即通知工程人员进行修复。

清理会议桌上的资料、水杯、矿泉水等物品。

抹净会议桌面上的水迹，同时通知保洁人员打扫会议室卫生。

关闭会议室内所有的照明、空调、投影等。

关闭会议室。

1.7.9 乙方提供的会务、接待服务的服务质量需符合《考核表》的要求。

1.7.10 会务人员在岗要求：

(1) 工作期间严格履行工作职责。

(2) 遵纪守法，遵守甲方的有关规章制度。

(3) 服从安排，听从指挥，团结同事、互相帮助。

(4) 按时上下班、不迟到、不早退、不旷工离岗，上班时间不做与本职工作无关的事。

(5) 上班应穿着工作服，佩戴工作牌，仪表要整洁，精神面貌良好。

(6) 礼貌待人，使用文明礼貌用语。

(7) 不准擅自拿用甲方物品作其他用途。

(8) 工作期间不准吃零食、看书报、聚众闲谈、睡觉等影响工作的行为。

(9) 甲方有关工作人员有权巡查会务人员的工作情况，有权对违反规定的会务人员提出批评，纠正会务人员的错误行为。

(10) 因会务人员失职而造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿损失。对会务人员失职、违规或不服从指挥的，乙方应及时加以整改，整改情况在一周内书面报告甲方。

(11) 乙方派驻的会务人员的撤换需经甲方同意认可。

(12) 会务人员有下列情况之一的，甲方有权要求乙方撤换会务人员，乙方在收到甲方书面通知 5 个自然日内予以撤换：

- 1) 违反甲方有关管理规定被有效投诉 3 次的；
- 2) 工作失职给甲方造成损失的；
- 3) 擅离职守、造成脱岗的；
- 4) 上班时间闲聊、睡觉或干与工作无关事情的；
- 5) 滥用职权、为他人提供方便的；
- 6) 工作懒散、态度恶劣被投诉的；
- 7) 不听从甲方单位指挥违规操作的；
- 8) 没有及时传达甲方单位的工作要求、没有安排好工作的；
- 9) 违反规定带亲朋戚友等回工作岗位的；
- 10) 因其他原因违法犯罪被处罚的；
- 11) 其他违反甲方相关管理要求的。

1.8 绿化项目要求：

1.8.1 绿化维护员人员素质要求：

男女不限，年满 18 周岁以上， 50 周岁以下，身体健康，适合从事绿化维护工作，遵纪守法、品行良好，具有 2 年或以上绿化养护保养工作经验。

1.8.2 户外绿化面积：及室内绿化植物数量详见下表：

户外绿化面积

| 序号 | 地点 | 面积 |
|----|---|---------|
| 1 | 禅城区税务局机关大楼（佛山市禅城区绿景一路 3 号） | 100 平方米 |
| 2 | 禅城区税务局祖庙税务分局大楼 （佛山市禅城区江湾一路弼塘东一街 4 号） | 850 平方米 |
| 3 | 禅城区税务局石湾税务分局大楼 （佛山市禅城区佛山大道中 26 号） | 100 平方米 |
| 4 | 禅城区税务局张槎税务所大楼（佛山市禅城区建槎路 11 号） | 100 平方米 |
| 5 | 禅城区税务局南庄税务所大楼 （佛山市禅城区南庄镇南庄大道西 10 号） | 890 平方米 |
| 6 | 禅城区税务局南庄仓库（佛山市禅城区南庄镇南庄大道西 2 号） | 750 平方米 |

室内绿化植物摆放明细表

| 序号 | 地点 | 摆放总数 | 大 | 小 |
|----|--|------|-----|----|
| 1 | 禅城区税务局机关大楼（佛山市禅城区绿景一路 3 号） | 252 | 164 | 88 |
| 2 | 禅城区税务局石湾税务分局大楼 （佛山市禅城区佛山大道中 26 号） | 83 | 65 | 18 |
| 3 | 禅城区税务局祖庙税务分局大楼 （佛山市禅城区江湾一路弼塘东一街 4 号） | 79 | 57 | 22 |
| 4 | 禅城区税务局第一分局魁奇厅 （佛山市禅城区魁奇一路行政服务中心 4 楼） | 130 | 70 | 60 |
| 5 | 禅城区税务局第一分局智慧厅 （佛山市禅城区科洋路行政服务中心绿岛湖大厅） | 35 | 10 | 25 |
| 6 | 禅城区税务局第二分局（佛山市禅城区玫瑰街 2 号） | 50 | 26 | 24 |
| 7 | 禅城区税务局张槎税务所大楼 （佛山市禅城区建槎路 11 号） | 69 | 48 | 21 |
| 8 | 禅城区税务局南庄税务所大楼 （佛山市禅城区南庄镇南庄大道西 10 号） | 77 | 32 | 45 |
| 9 | 禅城区税务局税务张槎 4 路 13 号办公大楼 （佛山市禅城区张槎 4 路 13 号） | 14 | 14 | 无 |

1.8.3 服务标准：

（1）摆放的盆栽植物确保造型优美、叶色翠绿、株形好、无枯黄、无病斑，植物的花色品种丰富，植物大小与摆放地点进行设计搭配，植物的品种及摆设与大院格调相适应，花木美观、完整、干净，花盆的款式和颜色搭配协调。

（2）确保有专人对办公楼内绿化租摆植物及户外的绿篱、灌木、草坪、树木进行保养，经常对植物进行清抹灰尘、清除枯枝、黄叶、病叶及花盆内的杂物，定期进行浇水、施肥、修剪和病虫害防治，以确保植物长势旺盛、翠绿、整齐、无病虫害发生。对已干枯或长势差的植物及时进行更换。

（3）大、中盆植物摆设配有花缸或花架，小盆需有与花盆相配套的垫碟。

(4) 为不影响本项目的正常运作，应在甲方指定时间更换楼内的租摆植物以及在对植物进行施肥、喷药。

(5) 工作人员应遵守本项目的各项管理规定，修剪更换植物和浇水后，应做好收尾工作，确保花盆、垫碟、花基及周边环境的整洁，并负责进行现场的清理工作。

(6) 根据甲方的意见对室内摆设植物的有关具体要求进行调整或定期更换。

(7) 如有绿化植物死亡、缺株或重度残损的，成交乙方需在一周内及时更换、补种，由成交供应商按甲方要求负责更换、补种同品种、同规格绿化植物；若未及时更换、补种绿化植物的，成交乙方按照 1000 元/次对其违约行为向甲方进行赔偿。

1.8.4 养护标准：

(1) 外观管理

- 1) 每天应全面巡查一次，及时清理盆面及盆底杂物、植株枯枝黄叶等。
- 2) 对于枯黄面积达 1/4 以上的叶片应整片剪除，枯黄面积在 1/4 以下者，应用剪刀顺着叶形将枯黄部分剪除，注意保留叶形，不可一刀切过；
- 3) 要求每两天用清水喷洗一次叶面，喷后应注意抹干地面的水，注意不能将墙纸及其他家具淋湿；
- 4) 每天应清一次套缸、盆及花槽底的多余水分及杂物。

(2) 淋水

室内外花木淋水量根据花木所处环境决定淋水量，原产于热带雨林地区或放与光线强、空调出风口等位置的花木一般需水量大，一般其他植物稍小。

(3) 施肥

室内观叶植物常用 N-P-K 复合肥及成品有机肥、绿光剂。应按照不同地点的湿度、光线、植物品种来决定施肥用量；

观叶植物进入室内前应先喷一次绿光剂，之后每月喷一次，使用浓度按产品说明书配制。

(4) 病虫害防治

要有防治蚜虫、螨虫、蚧壳虫、蚊蝇及软腐病黑斑病等病虫害的有效措施及方案。

(5) 乔灌木养护标准

乔木修剪

棕榈科植物老化枝叶枯黄面积达 1/4 时即应剪除，局部枯黄时按树叶形状进

行修边，其叶壳在底部开裂达 1/4 以上时应剥除，修剪时应严格保护主干顶芽不受损伤；

对由于受意外伤害折断而枯黄的枝叶应及时修剪；

每年 12 月至次年 2 月应对乔木修剪，剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、并生枝、下垂枝、病虫枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝、烂头等，并对树冠适当整形保持形状，对造型树木应每个月修剪一次外形，以保持形状；

修剪整形应达到均衡树势、完整树冠和促进生长的要求。

1.8.5 质量标准

- 1) 植株丰满健壮，无枯黄叶，叶面干净光亮；
- 2) 无明显病斑、虫口，植株上无明显虫害；
- 3) 盆面无杂物，花缸、花槽底无积水杂物；
- 4) 植物无缺水干旱现象。

1.8.6 绿化摆放要求

1) 乙方根据各栋大楼环境、办公室适量配置大、小两种绿化植物。大是指落地摆放高度不低于 1.4 米的绿植（如绿萝、发财树、巴西木、散尾葵、金钱树、夏威夷椰子等适合室内摆放的绿化植物）；小是指台面摆放高度不低于 0.4 米的绿植（如发财树、红（粉）掌、富贵竹、水养绿萝、金钱树等适合室内摆放的绿化植物）；

2) 本合同只含日常绿化维护及植物租摆，如合同期内绿化植物摆放品种、数量有增减，则绿化费用按相应的单价、数量作增减调整。

3) 摆放植物由乙方提供，采购费用由乙方负责，选购植物的外观、摆放位置、数量、种类需经甲方确认后方可实施。

四、考核标准（具体考核标准详见附表）

1、甲方以物业区域为单位对乙方服务质量按月度进行考核，考核方式包括日常检查和月度专项检查。对检查中发现的问题，由甲方进行记录，填写《物业管理服务质量月度考核表》。每月的《物业管理服务质量月度考核表》必须经过双方盖章确认，作为月度物业管理服务考核的依据。乙方对考核结果有分歧和争议时，乙方有权向甲方提出申诉并提供相应证据予以证明，甲方在收到乙方的申诉及证据后应进行审核。考核的最终分数以甲方最终审定为准，乙方承诺无条件接受甲方审定的最终考核分数。考核实行百分制，每期考核基础分是 100 分。

2、考核内容是乙方能否严格履行合同约定的有关义务、派驻的服务人员是否按照服务要求，以良好的仪容仪表开展工作，自觉履行各项工作职责，并严格做好本职工作；

3、积极配合甲方管理，对甲方提出的意见及建议能够及时整改，持续改进物业管理工作的情况。

附表：

物业管理服务质量日常考核表（X 月）

| 序号 | 考核类型 | 检查内容及衡量标准 | 评比方法 | 评比得分 |
|----|------|------------------------|---------|------|
| 1 | 保安服务 | 保安员的礼仪态度情况 | 每次扣 1 分 | |
| 2 | | 保安员的着装情况 | 每次扣 1 分 | |
| 3 | | 保安员的考勤记录情况 | 每次扣 1 分 | |
| 4 | | 保安员的值班情况 | 每次扣 2 分 | |
| 5 | | 发生安全事故 | 每次扣 5 分 | |
| 6 | | 公共设施设备管理与维护工作 | 每次扣 1 分 | |
| 7 | | 院内车辆和人群秩序管理及安全 | 每次扣 2 分 | |
| 8 | | 保安员配合甲方工作的情况 | 每次扣 2 分 | |
| 9 | | 来访办事人员服务接待工作 | 每次扣 2 分 | |
| 10 | | 对于甲方提出的合理意见及时落实或整改 | 每次扣 5 分 | |
| 11 | 卫生保洁 | 公共区域没有进行保洁的 | 每次扣 1 分 | |
| 12 | | 室内各室没有按时清洁的 | 每次扣 1 分 | |
| 13 | | 室内地面没有按照要求清洁的 | 每次扣 1 分 | |
| 14 | | 公共区域地上有塑膜、砖头、纸屑，烟蒂等垃圾的 | 每次扣 1 分 | |
| 15 | | 保洁员要将垃圾倒入垃圾收集桶，如有乱倒的 | 每次扣 1 分 | |
| 16 | | 地面积水没有及时清扫 | 每次扣 1 分 | |
| 17 | | 垃圾桶脚及周围的垃圾不清理或清理不干净的 | 每次扣 1 分 | |
| 18 | | 收工后保洁员不把工具放进工具房 | 每次扣 1 分 | |
| 19 | | 保洁员上班不穿着规定工作服的 | 每次扣 1 分 | |
| 20 | | 没有对于甲方提出的合理意见及时落实或整改 | 每次扣 5 分 | |

| | | | | |
|----|-------------|--|---------|--|
| 21 | 工程维修 | 供电系统：电房每两小时巡查设备并记录运行数据一次 | 每次扣 1 分 | |
| 22 | | 给排水系统：生活水泵房、水池、供水水泵、控制电柜、集水井、消防水池（游泳）等设备进行每班巡查一次并记录运行数据，定期对设备进行保养工作，确保设备正常运行 | 每次扣 1 分 | |
| 23 | | 空调系统：空调主机、冷冻水泵、冷却水泵、凉水塔、膨胀水箱、BA 系统、风柜房等设备，按规定开关主机和设备，每二小时巡查一次并记录数据，按需要及时调整主机组参数、节约用电，定期对设备进行保养工作，发现问题及时处理，确保设备正常运作。配合维保单位做好中央空调主机的年审 | 每次扣 1 分 | |
| 24 | | 消防系统：消防泵房、喷淋水泵、消防栓水泵、恒压水泵、消防水池、集水井、控制电柜等设备，每班巡查一次并记录运行数据，督促维保单位定期对设备进行保养 | 每次扣 1 分 | |
| 25 | | 办公楼、各楼层办公楼内卫生间、会议室及公共区域等设备设施日常维修工作，维修及时 | 每次扣 1 分 | |
| 26 | | 日常维修礼貌待人，并保持衣冠整洁。工作时不可翻动、翻看房内文件，不可喧闹、交谈与工作无关话题，工具轻放。在工作场所不穿短裤、背心、拖鞋 | 每次扣 1 分 | |
| 27 | | 没有对于甲方提出的合理意见及时落实或整改。 | 每次扣 5 分 | |
| 28 | 会务、接待 服务 | 会务人员要具备热情的服务态度和良好的服务意识，见到领导及来访人微笑问好、真诚服务 | 每次扣 1 分 | |
| 29 | | 接到会议通知后提前到达工作岗位，打开会议室通风、检查会议室物品是否整齐、卫生是否干净、灯光、音响设备是否正常。提前 5 分钟准备好茶水服务、不得因服务不到位影响会议正常进行 | 每次扣 1 分 | |
| 30 | | 上班时间会务人员按要求统一着装，佩戴工作牌，着装整洁，标牌佩戴合适、规范。举止文明、大方，精神饱满，仪表整洁 | 每次扣 1 分 | |
| 31 | | 遇到突发性、临时性的紧急会务服务，会务人员 3 分钟内到达会议现场，确保会务服务正常召开 | 每次扣 1 分 | |
| 32 | | 会议、围餐开始前要注意检查自己的仪容仪表，先化好淡妆，保持自己的仪容端庄、大方、服饰要整洁美观 | 每次扣 1 分 | |
| 33 | | 会务杯具、毛巾为专用并分类消毒 | 每次扣 1 分 | |
| 34 | | 遵守会务规定，不要翻看会议文件，不要打听 | 每次扣 1 分 | |

| | | | | |
|------------|------|---|---------|--|
| | | 会议内容，对所听会议内容保密，会务服务中尽量不要打扰发言者，或正在讨论中的人 | | |
| 35 | | 在围餐服务时不得带手机，将手机放到指定地方并调为静音 | 每次扣 1 分 | |
| 36 | | 会务结束后，会务人员需及时开门站在门口，并热情送参会人员，并使用告别礼貌用语 | 每次扣 1 分 | |
| 37 | | 没有对于甲方提出的合理意见及时落实或整改。 | 每次扣 5 分 | |
| 38 | 绿化服务 | 严格按照甲方的绿化养护工作要求进行绿化养护和根据甲方的要求提供室内植物租摆服务(参照本文件绿化养护工作要求) | 每次扣 1 分 | |
| 39 | | 及时做好病虫害防治工作，无病虫害危害 | 每次扣 1 分 | |
| 40 | | 乔木、灌木：树形美观、无明显枯病树枝、无枯黄叶，正常开花；绿篱：平齐、造型明显；出现死苗、缺苗，一周内补种 | 每次扣 1 分 | |
| 41 | | 绿地无明显杂草、无草皮蔓延 | 每次扣 1 分 | |
| 42 | | 按季适时更换室内植物，没有老弱病残植物，时刻保持亮丽旺盛。达到净化空气，美化环境的效果 | 每次扣 1 分 | |
| 43 | | 室外作业时无漏洒现象，绿化垃圾当天内清理完毕；绿化无垃圾、烟头等杂物；室内作业时每次护理完毕将现场积水拖干、清除残叶残花。 | 每次扣 1 分 | |
| 44 | | 每星期安排工作人员进行淋水、擦尘、修剪，保持植物生长良好。 | 每次扣 1 分 | |
| 45 | | 保持植物叶面干净，叶面不残留泥土和灰尘。花盆、套盆内无垃圾、杂物、残叶等，花盆、套盆外表无泥污，底碟无泥垢、积水。 | 每次扣 1 分 | |
| 46 | | 绿化工作人员操作熟练、规范，穿统一工作服 | 每次扣 1 分 | |
| 47 | | 没有对于甲方提出的合理意见及时落实或整改。 | 每次扣 5 分 | |
| 总得分 | | | | |

注：甲方在检查时，发现检查事项不符合以上表格确定的标准，按照表格评比方法进行扣分，同一项检查内容可进行多次扣分。

五、投诉跟踪服务要求

1、乙方须提供常设的投诉热线服务，并对投诉内容进行及时跟踪、回访。对甲方的投诉通知，须按甲方指定的时间内处理完毕，若特发事件不能在短时间内解决，乙方需采取应急措施，或按甲方认可的应急方案执行，不得影响甲方的正常工作业务。

2、乙方需建立完善的管理服务质量自检体系，对自身管理制度、管理计划和管理质量进行严格的自检。

3、管理服务期内，甲方有权按本项目的管理要求对乙方进行不定期抽查检查，对不合格的管理服务可责令乙方限期整改，乙方在限期内未整改或整改未达到要求的，甲方有权无条件解除合同或按相关违约责任处理。

六、服务期限

本项目委托服务期限：2023年9月1日至2024年8月31日。

七、付款方式

1、以季度为单位，甲方于每季度结束后的次月以转账方式向乙方支付上季度的物业管理服务费用，合同期最后一个季度的物业管理服务费，于物业服务交接工作完毕后支付。

2、乙方须在甲方办理付款手续之前7个工作日内，向甲方提供以乙方名义为全部物业服务人员缴纳社保的缴费证明、等额的发票和管理费用相关证明材料给甲方办理付款手续，缺一不可，若因乙方未能按时提供上述材料导致甲方迟延付款，不视为甲方违约。

八、预计专项资金

鉴于项目各种服务费用有不确定性，故甲方在预算内设立30万元/年（三年共90万元）的预计专项资金，该项资金由甲方根据实际发生的费用（新增服务范围外员工酬金、设备节能改造、反恐维稳防疫及不可预见的预计等开支），采取一次一结、一事一结的形式结算给乙方。

九、落实政府采购政策要求的特别约定

本合同项下的项目属于专门预留面向中小企业采购的项目，本合同项下的业务由乙方以合同分包形式分包给符合项目对应行业（物业管理）划分标准的小微企业（该企业与乙方之间不得存在直接控股、管理关系），乙方应保证实际分包给小微企业的比例不低于本合同总金额的20%。

甲方有权对乙方落实情况进行检查监督，乙方应在签订本合同【20】天内完成落实前述政策要求并向甲方提供分包合同，甲方有权在一定期限内要求乙方整改，乙方逾期未整改或者整改之后仍未能达到本条要求的，则甲方有权单方解除合同，并要求乙方归还甲方已缴纳的服务费。

十、履约担保函

为保障本合同有效履行，乙方应在本合同签订之日起 10 个工作日内将等同合同金额 3%的履约担保函给甲方，如无违约情形出现，在合同履行结束后退回乙方。

十一、验收

甲方就乙方提供的服务进行验收，验收标准为乙方是否按合同规定的服务内容和服务标准提供服务，若乙方的服务达不到合同约定的标准或应完成的政策要求，甲方有权在一定期限内要求乙方整改，乙方逾期未整改或者整改之后仍不符合合同标准，甲方有权单方解除合同，并要求乙方归还甲方已缴纳的服务费。

十二、违约责任与赔偿损失

1、乙方未按要求履行合同义务或逾期履行的，乙方从逾期之日起每日按合同总额的 2%比例向甲方支付违约金，甲方可直接从物业管理服务费用中扣减；逾期 15 日以上，甲方有权无条件解除合同，由此造成甲方的一切损失由乙方承担。违约金不足以弥补损失的，乙方应按全额赔偿。

2、甲方未按要求履行合同义务有意延迟拨付服务款项时，甲方须向乙方支付滞纳金，标准为每日按违约总额的 2‰计算，若因乙方的原因导致甲方迟延支付除外。

3、在合同期内，对于乙方的服务质量，甲方每个月度考核一次，考核得分低于 85 分为不合格，1 个服务年度内累计两次考核得分不合格的，甲方有权单方面解除合同，如乙方在服务期间造成责任事故的，则由乙方承担一切的法律责任。

4、乙方应确保其派驻的服务人员均严格遵守国家法律法规、操作规范，否则甲方有权要求乙方更换相关服务人员。如因乙方服务人员违法违规的，视为乙方违反合同约定义务，甲方有权按照本合同约定追究乙方责任。

5、乙方或乙方派驻的服务人员，不论任何原因造成乙方自身、甲方、第三方人身损害或财产损失的，均由乙方负责处理并承担由此产生的一切责任，甲方不承担任何责任。

6、如乙方、乙方服务人员违反本合同约定致使甲方遭受损失的，乙方除全额赔偿甲方损失外，甲方还有权要求乙方承担本合同约定的其他违约责任。

7、其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

十三、争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，应提交甲方所在地进行诉讼。

十四、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十五、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十六、保密要求

乙方必须如约承担合同履行时所应该尽的一切保密义务，乙方及其派驻人员均需签订《保密承诺书》。乙方对项目实施过程中双方来往的任何协议、文件、信函、通知中的内容，以及项目实施过程中获取的资料、数据进行保密，未经甲方书面同意不得泄露，且保密责任不因合同的中止或解除而失效。

十七、其它

1、本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2、在执行本合同的过程中，所有经双方共同签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3、如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4、除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十八、合同生效

1、本合同在甲乙双方盖章后生效。

2、合同一式肆份。甲乙双方各执两份

(以下无正文)

(本页为签字页)

甲方(盖章):

乙方(盖章): 佛山市佳宇物业管理
有限公司

代 表:

代 表:

签定地点:

签定日期: 2023 年 8 月 30 日

签定日期: 2023 年 8 月 30 日

开户名称:

银行帐号:

开 户 行: