

政府采购 合同书 (服务类)

序号	服务内容	采购人	合同金额 (元)	合同签订日期
1	国家税务局佛冈县税务局 2023 年后勤社会化服务采购项目	国家税务总局佛冈县税务局	9528	2023-09-01

采购项目编号: GX441821FW202304001

项目名称: 国家税务总局佛冈县税务局 2023 年后勤社会化服务采购项目

物业服务合同

第一章 总则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：国家税务总局佛冈县税务局

受托方（以下简称乙方）：广东正合物业服务有限公司

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将国家税务总局佛冈县税务局 2023 年后勤社会化服务采购项目委托于乙方实行物业管理，订立本合同：

第二条 物业基本情况

服务区域名称	建筑面积 (m ²)	办公人数	服务内容	地址
佛冈县税务局 1 号 楼办公区	5270	120	保安消防、车辆管理、 保洁、客房会务、设备 设施维护、餐厅	佛冈县石角镇环城东 路 66 号
佛冈县税务局 2 号 楼办公区	4603	80	保安消防、车辆管理、 保洁、客房会务、设备 设施维护、餐厅	佛冈县石角镇环城东 路 65 号

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的甲方和物业使用人，甲乙双方和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

第二章 委托管理事项

第四条 委托内容详见采购项目编号 GX441821FW202304001 公开招标文件第二章用户需求书。

第三章 委托管理期限

第五条 委托管理期限为 12 个月。自 2023 年 7 月 1 日起至 2024 年 6 月 30 日止。采取 1+1 服务模式签订合同，即在第一年合同期满前 1 个月内，由甲方对合同履行情况作出充分评估后，确定是否继续执行合同，如确定继续执行合同则与乙方再续签第二年合同。

第四章 双方权利义务

第六条 甲方权利义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益；
2. 审定乙方拟定的物业管理制度；
3. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
4. 审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算，甲方有权检查乙方的财务报表及资料，对不合理的分配支出甲方有权提出调整意见；
5. 在合同生效之日起 5 日内向乙方提供 30 平方米建筑面积管理用房（产权属甲方或甲方有使用权），由乙方（无偿）使用；负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，并于合同生效之日起 10 日内向乙方移交；
6. 协助乙方作好物业管理工作和宣传教育、文化活动；
7. 招标文件、乙方报价文件约定的甲方其余权利义务。

第七条 乙方权利义务

1. 根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业管理制度；
2. 对物业使用人违反法规、规章的行为，提请甲方处理；
3. 未经甲方书面同意，乙方不得将本物业的管理责任转让给第三方，不允许乙方分包或转包甲方委托管理事宜；
4. 在物业日常管理过程中对无法解决的事故或物业设施需要维修、保养要及时向甲方反映；
5. 负责编制物业管理年度管理计划、资金使用计划及决算报告；
6. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需要在本物业内改建或完善配套项目，须与甲方协商经甲方同意后报有关部门批准方可实施；
7. 本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料；
8. 招标文件、乙方报价文件约定的乙方其余权利义务。

第五章 物业管理服务质量

第八条 具体的物业管理服务质量要求：详见本合同附件二《采购需求书》

第六章 物业管理服务费用

第九条 在物业合同期限内，总物业服务费金额为 4698120.00 元；

1. 自 2023 年 7 月 1 日起至 2024 年 6 月 30 日止。（12 个月）物业服务费总金额为 2299080.00 元；每月服务费为 191590.00 元。
2. 服务费支付的时间为收到乙方开具发票之日起 10 个工作日内支付上月服

务费,乙方需在每月的5日前开具对应的服务费发票给予甲方办理相关付款手续(如遇节假日或特殊情况,付款时间相应顺延。)

3. 由于甲方为国家财政资金单位,如遇国家财政资金付款方式发生变化的,甲方可作相应的调整。

4. 如在季度的考核过程中,因乙方服务考核不达标需要扣罚考核服务费用的,则在下一季度的第一个月的服务费中直接扣减。

第十条 乙方在物业设施、设备的使用、维护和管理中,属正常的维修,更新或使用中的消耗,不属人为事故破坏,乙方报甲方审批后,由甲方支付零部件、物料费用。

第十一条 甲方物业使用过程中的直接费用,如电费、水费、煤气费等,由甲方自行支付。

第十二条 根据现行税法规定对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方负担。

第十三条 根据现行税法规定对乙方或其雇员征收的与本合同有关的一切税费均由乙方负担。

第十四条 中标单位在物业托管期内,若未达到合同规定的物业管理质量要求,甲方有权相应扣减乙方的物业管理考核服务费。

第七章 其它约定

第十五条 乙方的物业管理人员要有符合国家规定的上岗证,要严格政审,没有刑事犯罪记录,重要岗位人员聘用要经甲方审定。

第十六条 为保持稳定,乙方新聘物业管理人员必须优先从原办公室物业管理人員中择优录用。

第十七条 如有需要,乙方的物业管理人員要听从甲方调动指挥。

第八章 违约责任

第十八条 甲方违反合同第六条的约定,使乙方未完成规定管理目标,乙方有权要求甲方在一定期限内解决,逾期未解决的,乙方有权终止合同;造成乙方经济损失的,甲方应给予乙方经济赔偿,并承担相应的法律责任。

第十九条 乙方违反本合同要求的规定,未能达到约定的管理目标,使用人合同期限内投诉达3次或出现重大管理失误,甲方有权单方要求终止合同;造成甲方经济损失的,乙方应给予甲方经济赔偿,并承担相应的法律责任。

第二十条 本合同的法律依据为中华人民共和国有关法律、法规和规章。

第九章 附则

第二十一条 本合同之所有附件均为合同的有效组成部分，与合同具有同等法律效率，合同与附件之间内容应认为是互为补充和解释，但如有模棱两可或互相矛盾之处，以时间在后的文件为准。

第二十二条 自本合同生效之日起5天内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

第二十三条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第二十四条 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。

第二十五条 本合同在履行中如发生争议，由双方当事人协商解决，协商不成的，本合同在履行中如发生争议，由双方当事人协商解决，协商不成的，任何一方均可依法向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第二十六条 本合同自双方代表签字并盖章之日起生效，一式五份，甲方执二份，乙方执二份，招标代理机构执一份，均具有同等法律效力。

甲方签章：国家税务总局佛冈县税务局

代表人：

日期：2023年6月26日

地址：佛冈县环城东路66号

电话：0763-4283109

乙方签章：广东正合物业服务有限公司

代表人：

日期：2023年6月26日

地址：广州市海珠区广州大道南911号

201-1室

电话：020-89446924

开户银行：广发银行股份有限公司广州珠江新城支行

开户账号：9550880200122900235

附件 1：中标通知书



中标通知书

广东正合物业服务有限公司：

国家税务总局佛冈县税务局 2023 年后勤社会化服务采购项目(项目编号：GX141821FW202304001)经评委会评定贵公司中标，中标结果如下：

项目名称	中标、成交 金额 (折扣率)	采购人名称	联系人	联系电话
国家税务总局佛冈县税务局 2023 年后勤社会化服务采购项目	99.96%	国家税务总局佛冈县税务局	吴先生	13824901174

请贵司务必于本通知发出之日起 5 个工作日内带齐有关证明文件与国家税务总局佛冈县税务局联系，在《中标通知书》发出之日起三十个日历日内签订政府采购合同。

广州国讯招标有限公司
二〇二三年六月九日

抄送：国家税务总局佛冈县税务局

附件 2、采购需求书

(一) 采购需求一览表

序号	采购内容	服务年限	预算金额
1	国家税务总局 佛冈县税务局 2023年后勤社 会化服务采购 项目	合同生效之日起2年（采取1+1服务模式 签订合同，即在前1年合同期满的前一个 月内，由采购人做好充分评估后，确定 是否继续执行合同，如确定继续执行合 同则与中标人再续签第2年合同）	469.812万元（第 一年预算 229.908万元/ 年；第二年预算 239.904万元/ 年）

(二) 项目需求书

1. 各服务地点及服务内容概况

服务区域名 称	建筑面积 (m ²)	办公人数	服务内容	地址
佛冈县税务 局1号楼办 公区	5270	120	保安消防、车辆管理、 保洁、客房会务、设 备设施维护、餐厅	佛冈县石角镇环 城东路66号
佛冈县税务 局2号楼办 公区	4603	80	保安消防、车辆管理、 保洁、客房会务、设 备设施维护、餐厅	佛冈县石角镇环 城东路65号

(三) 总体服务要求

1. 物业服务标准

- (1) 物业服务标准应不低于清远市物业管理示范大厦标准。
- (2) 采购人无偿提供专门的管理办公用房。
- (3) 公用水电费用（包括绿化、清洁卫生、卫生间、生活、绿化等各类用水，消防、水泵、照明等各类用电）均由采购人承担。
- (4) ★中标人投入项目所有岗位的人员需以书面（花名册）形式报审采购人，经采购人同意后方可投入（投标时提交承诺，格式自拟）。
- (5) 所有岗位人员互设A、B角，岗位临时缺员时，由B角临时兼任A角。

(6) 根据工作实际, 2个办公区的各项工作小组人员在一定范围内可互相调配使用; 餐厅、招待所客房全体人员则按一定比例每半年进行一次轮岗, 每人一年内至少轮岗一次。

(7) 中标人应对投入人员应按照国家、行业要求进行人员培训, 保证为采购人提供优质的管理服务(包括日常遇到临时情况的应对、消防、防盗、服务意识等方面)。

(8) 投标人应具有科学管理手段, 具备信息化平台管理功能的软件, 例如建筑节能物联网监测管理、智慧物业综合调度、智慧网格化管控平台、物业设施设备移动巡查、物业品质移动核查功能的智能化管理应用软件。

(9) 各工作内容基本要求如下表:

序号	项目	服务标准
1	基础管理	<p>(1) 建立健全物业管理的各项制度、岗位工作标准, 并制定具体的落实实施措施和考核办法。</p> <p>(2) 在不影响采购人工作的前提下按采购人的要求提供相关服务, 不允许中标人将本项目的服务外包其他供应商; 如确实需要外包的项目, 需经采购人同意后方可实施。</p> <p>(3) 采购人负责购买厕纸、洗手液、擦手纸、卫生间香茗、一般的卫生清洁工具、洗涤用品、劳保用品等。中标人负责按采购人的要求进行放置。其他为完成本项目服务的相关产品由中标人负责采购。</p> <p>(4) 物业管理档案资料齐全、分类成册、管理完善、查阅方便。</p> <p>(5) 建立 24 小时值班制度, 设立服务电话, 接受采购人报修、求助、建议、询问、投诉等各类信息的收集和反馈, 记录相关事件并及时处理, 建立回访制度。</p> <p>(6) 每季度进行 1 次物业服务满意度测评, 测评人员由采购人代表、中标人代表、群众代表等组成。中标人须采纳合理的意见和建议, 及时整改存在问题。</p>
2	保洁	<p>(1) 办公场所和公共场所的保洁工作, 确保物业容貌整洁, 无积水。</p>

	工作	<p>(2) 垃圾的收集及清运至附近的垃圾中转站，做到日产日清，并保证全程采用封闭式垃圾清运，防止出现垃圾散漏等二次污染现象。</p> <p>(3) 确保卫生间墙身、地面、门窗洁净，无异味。</p> <p>(4) 定期除“四害”，防蚁、灭蚊、灭老鼠、灭蟑螂。</p> <p>(5) 做好电梯、楼梯的保洁工作，确保天花板无蜘蛛网等。</p> <p>(6) 报纸等杂物堆放整齐。</p>
3	车辆管理工作	<p>(1) 按采购人要求管理好车辆停放、安全等工作。</p> <p>(2) 按规定进行车辆登记。</p> <p>(3) 确保车辆无乱停乱放，无交通事故，无车辆失窃事件。</p> <p>(4) 非机动车辆按规定停放、管理有序。</p>
4	保安消防工作	<p>(1) 做好辖区内安全保卫工作和安全防范工作，实行 24 小时值班及巡逻制度；</p> <p>(2) 认真做好来访人员登记，杜绝推销人员或没有正当理由的人员进入辖区。</p> <p>(3) 严格按照规定查验进出物资，凭相关手续放行。</p> <p>(4) 做好值班记录及时处理各种突发事件，并按有关规定上报。</p> <p>(5) 配合做好办公设备、办公家具等物资的日常搬运工作。</p>
5	餐厅工作	实施酒店式管理与服务，要求达到三星级或以上酒店工作标准和清洁标准。
6	客房及会务工作	实行免打扰服务的原则，执行安全保密守则，并负责办公区各楼层会议室的会务卫生保洁服务。
7	设备设施维护工作	<p>(1) 项目规定的设施设备的运行、维修、养护和管理，包括照明、加压供水设备、楼内消防设施设备等的维修、养护、管理和运行服务。</p> <p>(2) 大楼建筑本体公共部位日常养护维护：大楼建筑本体公共部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外面墙、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房、竖井、卫生间、车库等）和照明系统的维修保养；确保大楼主体、门、窗的完好和正常使用；</p>

	<p>及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率 100%。</p> <p>(3) 室内场所日常养护维护：大楼各楼层办公房、资料室、会议室等的维修和养护；对不能正常使用的照明设备、门、窗、及其锁、把手及时维修和更换，零星维修合格率 100%。</p> <p>(4) 给排水设备运行管理：保证给排水系统正常运行使用；定期对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和检修；定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，防止供水系统出现跑、冒、滴、漏现象；定期对排水管道进行清道、养护及清除污垢，对排污管道进行疏通，保证室内、外排水及排污管道畅通；及时发现并解决故障，零星维修合格率 100%。</p>
--	---

2. 人员配置要求

(1) 采购人对中标人的岗位设置、人员选用与日常管理具有指导、检查、监督及协调权。

(2) 中标人须依法聘请遵纪守法、身体健康、品行良好、无违法犯罪的人员。

(3) 管理人员及技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，注意仪容仪表、作风严谨；言行规范（会使用普通话或粤语），服务细致、热情。

(4) 项目经理作为本项目的第一负责人，全权负责本项目的后勤服务工作，需要有较高的身体素质和管理能力，年龄40岁以下，具备本科或以上学历、政府职能部门颁发的环境或环保类中级或以上职称证书、保安员二级或以上职业资格证书。

(5) 工作人员法定加班费、社会保险等相关福利均按国家规定执行。不包含在员工最低工资待遇中。如员工需在采购人单位饭堂用餐的，须按相关标准交纳用餐费用。

(6) 投标人保证以单位名义为全部人员购买劳动和社会保险，且每月须向采购人提供员工工资支付表复印件，如有异议提供原件核查。

(7) 如有意外事件，投标人须承诺公司法定代表人或本项目的负责人30分钟内到达现场（投标时提交承诺，格式自拟）。

(8) 投标人应按此表要求配备人员（满足或优于），如在职人员少于配备人数

时，采购人有权把不足人员的经费总额扣除（扣除金额按投标人与员工签订的雇佣合同约定工资执行）。如特殊情况下，短期内（一般指15个日历日内）出现招工困难，不得不延长在职人员工时，须保证将不少于未到位员工工资的80%发给加班的员工。

(9) 具体的人员数量配置如下表：

岗位设置	佛冈县税务局 1号楼办公区	佛冈县税务局 2号楼办公区	合计
项目经理		1	
项目主管	1	1	2
保安消防	4	4	8
保洁	4	4	8
客房会务	2	0	2
餐厅人员	5	4	9
设备设施维护	1	0	1
其他辅助人员	5	0	5
合计			36

(10) ★投入项目的岗位人员数量及总数量不低于上述表格数量（投标人需作出响应），乙方应建立淘汰机制。

(四) 具体的物业服务要求

1. 保安消防

(1) 项目设置保安亭岗、大堂岗、巡逻岗，保安亭岗实行“1人一岗，一天三班”工作制；大堂岗、停车场岗、巡逻岗实行8小时行政班工作制；轮休顶班2人。需设保安队长1名。

(2) 对一般来访、办事人员，货物的进出等建立询问登记制度；采取针对性措施，加强对办公区域、停车场等重点部位的安全防范。召开大型会议期间须安排保安员做好停车场的交通引导及安全保卫工作。未经采购人批准，不得擅自对区域内停放的车辆收取费用。

(3) 维护办公和公共场所肃静，制止车辆乱鸣、乱停，杜绝闲杂人员随意走动、喧闹，制定并落实保密管理制度。

(4) 整个区域做到 24 小时有安全护卫人员巡查。

(5) 负责大楼所有门窗、照明、公用电器设备等的开、关工作，及时发现和排除各种安全隐患。

(6) 做好各类突发事件（台风、刀枪、火灾、水灾等）应急处理工作，全力配合相关部门做好防火工作；制定突发事件应急处理预案。发生突发事件时，保安人员须无条件服从采购人的调配。

(7) 配合做好办公设备、办公家具等物资的日常搬运工作。

(8) 保安消防人员须是遵纪守法、品行良好、无违法犯罪记录，身体健康，具备岗位所需专业知识和技能的合法、合格劳动者。其中年龄 45-50 岁不高于总数的 20%，年龄 35-45 岁不高于 50%，年龄 35 以下的不低于 30%，以上三个年龄上复员退伍军人至少共占 20%。

2. 保洁工作

(1) 保洁工作划分区域，按区域设备岗位，实行“一区一岗、一岗一人”不定时工作制。员工年龄在 50 岁以下、身体健康的人员。

(2) 负责办公大楼、附属用房、所在办公楼周边范围内公共区域内及周边、道路及停车场日常清洁卫生工作，必要时使用高压水枪进行冲洗；负责各办公区域所在地绿化区域卫生保洁工作。

(3) 清洁卫生作业具体要求与标准不能低于下表（清洁工作不影响采购人正常工作，具体清洁时间和实施办法由投标人在投标文件中详细说明）：

位置	序号	清洁项目	作业要求				清洁标准
			每日	每周	每月	每季	
各楼层办公室	1	地面	一次				
	2	墙面			一次		
	3	玻璃窗			一次		
	4	茶具清洗消毒、桌面沙发清理、垃圾清理	一次				
办公场所各楼层	1	公共办公区	一次				

	1	康体活动室	一次				
建筑物外部	1	大楼门口车道、栏杆	擦一次				无垃圾、地面没积水
	2	栏杆	一次				
	3	大堂公布栏、宣传栏	一次				
建筑物内部	1	大堂地面、墙面	随时保洁				无垃圾、无蜘蛛网
	2	走廊地面	拖三次	消毒三次			
	3	送风口				一次	
	4	天花、灯饰		一次			无蜘蛛网、无灰尘
	5	玻璃门	一次				透明、干净、无痕迹
	6	楼梯	拖三次				无垃圾
	7	消防设施		擦一次			
	8	垃圾桶	一次				桶外壁干净
	9	管道设备		擦一次			一年一检查、维护
	10	防火门		一次			无灰尘、干净明亮
	11	卫生间	二次				无异味、全天保洁
	12	走廊玻璃窗	一次				透明干净、无痕迹
	13	公共桌椅、饰物	一次				干净、无灰尘
	14	空调出风口				清洗一次	
会议室	1	地面	一次				视会议安排情况定
	2	墙面		一次			光亮无污染
	3	玻璃窗			一次		大门玻璃门每天一次

	4	桌、椅				视会议安排情况定
	5	天花、灯饰			一次	
	6	空调出风口			一次	夏季每月一次
电梯	1	不锈钢表面	擦一次			干净、无尘
	2	轿箱地面	擦一次			干净、无尘
	3	轿箱内地脚线	擦一次			干净、无尘
	4	接钮、灯饰、箱顶		擦一次		干净、无尘

3. 客房会务工作

(1) 按照岗位实际合理设置领班、客房服务岗、会务岗位。

(2) 负责客房以及客房所在楼层公共区域卫生清洁工作；负责会议室会务服务工作；负责会议室内卫生清洁工作。

(3) 客房、会务人员年龄在 45 岁以下，身体，工作勤快；负责客服、会务领班工作的人员须具备一定的电脑操作技能和一定的文字组织能力。

4. 餐厅工作

(1) 按照岗位实际合理设置领班、厨师、服务员及清洁、洗碗工等岗位。

(2) 负责餐厅卫生清洁、清洗及用餐接待等工作。

(3) 餐厅人员年龄在 45 岁以下，持健康证，工作勤快、态度热情，无不良嗜好，负责领班工作的人员须具备一定的电脑操作技能和一定的文字表达能力。

5. 设备设施维护工作

(1) 原则上按实行 8 小时工作制，特殊情况随叫随到。

(2) 工作人员要求 50 岁以下，必须掌握机电工程相关基础知识、熟悉办公大楼常用设备、音响、空调、照明、排水系统、电梯等的使用和操作，具有机电设备管理和维修 3 年工作经验以上，持相关有效上岗资格证照。

6. 应急保障要求

由于采购人部分服务地点属于接待群众窗口单位，要求投标人具备遇突发事件的处理能力，遇临时性、突发性事件应可临时调配至少 30 人于 15 分钟内到场

支援。

(五) 考评准则实施办法及考核准则

1. 合同生效之日起2年(采取1+1服务模式签订合同,即在第一年合同期满前1个月内,由甲方对合同履行情况作出充分评估后,确定是否继续执行合同,如确定继续执行合同则与乙方再续签第二年合同)(签订合同的首两月为试用期,试用期内评核服务质量达不到90分以上的,采购人有权终止合同),考核细则详见附件。

2. 采购人依照本采购文件要求,每月对服务工作进行检查、评价、打分,所得分值作为合同年度考核的主要依据。由采购人组织专门的工作小组,于每个月10日前向物业使用人征集满意度调查之后对上一个月实施考核,采购人按照1个月考核分数给予相应管理费。具体详见服务考核细则。月考核分数满分为100分,分数在90分以上(含90分)为1个月考核达标,采购人支付投标人当月服务费的100%。

3. 扣罚办法

(1) 扣分扣罚规定:每月评分总分为100分,考核分按实际考核得分计算。

具体如下:

- ①90分或以上为合格,不扣减当月服务费,但投标人需对不足之处予以整改;
- ② $80 \leq \text{得分} < 90$ 分的,采购人按比例支付当月服务费(例1:如当月服务费为20000元,当月评分为80分,则当月服务费为 $20000 \text{元} * 80\% = 16000 \text{元}$ 。例2:如当月服务费为20000元,当月评分为85分,则当月服务费为 $20000 \text{元} * 85\% = 17000 \text{元}$ 。依此类推),并给予投标人整改期限。整改期限为3个工作日(特殊情况除外),如果投标人不能按服务标准在规定的期限内完成整改,或整改后仍未达到服务要求的,采购人有权扣减投标人应得服务费的2%作为处罚金。若投标人收到书面整改通知后不进行整改的,采购人有权在其服务期限未届满的情况下终止合同,要求投标人退场及赔偿服务费用,并报告采购主管部门和行业部门请求其作出相应的处罚。
- ③80分以下的,除按规定扣减当月服务费外,还向中标人发出书面警告,中标人须对不足之处予以整改。合同生效之日起12个自然月为一个服务周期,若采购人连续二个月向中标人发出书面警告或中标人一个服务周期内收到

三次或以上书面警告的，采购人有权在其服务期限未滿的情况下终止合同，要求中标人退场及赔偿服务费用。

- (2) 为确保考核结果符合公平、公正、公开和实事求是原则，采购人须提供相关扣罚（分）依据，例如：照片、视频或问题处理单等，并在每次考核后以会议形式向中标人公布考核结果，经双方沟通确认后，确属中标人因管理不善而引起的问题，采购人以整改通知单形式通知中标人，中标人应尽快组织整改，并将整改情况汇总报告采购人，由采购人进行验收。
- (3) 中标人对考核结果和需整改项目有申诉和解释权，经确认属实，采购人可对考核结果予以调整。如双方对扣分持有不同意见，可共同协商聘请第三方裁定。
- (4) 本办法由采购人负责解释。可依据实际情况进行补充调整。
- (5) 本办法作为服务采购合同的附件，双方盖章后生效。

4. 附表 1：物业服务考核办法及标准细则

序号	考评项目	考评内容	分值	评分标准	备注
1	综合服务质量 32	(1) 物业服务人员数量、资格达到采购需求书规定。	6分	每发现一人次不符合一项要求，且没有合理解释的扣1分。	
		(2) 物业服务人员按采购需求书及物业管理质量指标要求，经培训考核合格后上岗。	4分	每发现一人次不符合要求的扣0.5分。	
		(3) 人员稳定性，当月更换超过1人。	2分	每更换1人扣0.5分。	
		(4) 人员考勤 4.1、管理岗人员离开岗位半天以内须口头请示采购人方可离开，离开半天以上需书面请示采购人机关服务中心主要负责人	4分	每发现一人次不符合要求的扣1分。	

	同意后方可离开。		
	4.2、特殊时期管理人员需安排全天候轮值处理突发事件；日常需要确保通讯工具24小时开启。		
	(5)仪容仪表要求		
	5.1、按照采购需求书及物业管理质量指标要求各部门人员按照分工种统一着装，佩戴工牌。	4分	每发现一人次不符合要求的扣1分。
	5.2、值班时姿势端正、精神抖擞，举止文明礼貌，使用服务用语及服务手势。		
	(6)服务工作不到位，导致采购人或外来办事人员对服务项目有效投诉。投诉事项由第三方监管机构进行调查确认。	4分	每次扣1分，影响特别恶劣的媒体投诉、领导投诉和重大节假日投诉的每次扣2分。
	(7)工作受理		
	7.1、无合理原因拒绝受理采购人合理工作要求。		
	7.2、受理同一服务项目，超过2次以上未作处理。	4分	每发现一项不符合要求的扣0.5分。
	7.3、对受理的服务项目，不按规定时间处置，无故拖延，时间超过3天。		
	(8)突发事件		
	8.1、及时制定或更新各类突发事件应急预案。		
	8.2、发生突发事件时投标人人员未能在5分钟内到位处理。	4分	每发现一次不符合要求的扣0.5分。
	8.3、发生突发事件（如秩序混		

		乱、打架斗殴、上访事件等) 未能及时通报、并采取措施控制, 影响单位正常运作。 8.4、服务中与第三方发生肢体冲突。		
2	环境卫生管理 10	(1) 公共区域日常清洁要求 1.1、公共区域外所有无污渍、灰尘、垃圾、积水、异味。 1.2、做好防滑、防潮等工作。 1.3、各区域垃圾在规定时间内清理, 按时组织垃圾清运。	5分	每发现一次不符合要求的扣0.5分。
		(2) 用品要求: 洗手间、会议室等按要求放置产品的。	3分	每发现一次不符合要求的扣0.5分。
		(3) 按《物业管理质量指标要求》做好灭四害工作。	2分	每发现一次不符合要求的扣0.5分。
3	安全、消防、车库管理 31	(1) 保障辖区内安全无事故。	4分	每发生一次安全事故扣2分。
		(2) 实行24小时值班及巡逻制度; 安保人员按规定着装, 提前10分钟到岗交接, 文明值勤训练有素, 语言规范认真负责, 人员无脱岗。	4分	无24小时值班及巡逻、人员脱岗每发现一次扣1分; 未按照规定着装, 着装不规范, 工作不认真负责、不文明, 每发现一次扣0.5分。
		(3) 结合实际情况, 制定安全防范措施, 安保人员每月定期进行岗位培训与应急演练。	3分	未指定安全措施, 或未定期进行岗位培训, 或未进行应急、突发事件演练的, 扣0.5分。
		(4) 各种车辆管理进出有序, 无堵塞交通现象, 停车场和车库有	3分	管理紊乱, 交通堵塞, 无人疏导, 车辆乱停放、

	专人疏导,管理有序,排列整齐。		排列不整齐的,每发现一次扣0.5分。
	(5)非机动车车辆有集中停放场地,管理制度落实,停放整齐,场地整洁、各通道及出口畅通。	3分	非机动车无引导,无序停放,乱停乱放,通道及出入口不畅通的,每发现一次扣0.5分。
	(6)危及人身安全处设有明显标志和防范措施。	3分	不符合每发现一处扣0.5分。
	(7)岗位设置合理,所配人员必须素质高、责任心强、业务熟悉、履行进出登记制度。	3分	岗位人员应变能力差,警惕性差,责任心不强,外来人员出入大楼未登记的,基本装备未配齐的,每发现一次扣0.5分。
	(8)配合消防维保单位,及时发现、处理火灾。	3分	出现火灾险情的,或出现火灾无及时发现处理的,每次扣1分。
	(9)配合监控、道闸维保单位,及时发现、处理突发事件。	2分	因管理不严、发现不及时,造成损失的,每次扣2分。
	(10)其他相关安保问题。	3分	一般问题每发现一处扣0.5分;因安保人员问题出现的如单位重要物品及财物丢失的扣1分;出现危机或影响重要部门及领导正常办公和人身安全的相关恶劣实践,该项分全扣。
设备设施	1.操作人员要求	4分	造成大面积停电发生一

维护 27	<p>(1) 工作人员按照操作规程操作设备设施，防止人为损坏设备，或因操作不慎导致大面积停电（一个楼层）。</p> <p>(2) 造成设备损毁或人员伤亡等重大责任事故的。</p>		<p>宗扣 1 分；重大责任事故发生一宗扣 4 分；人为损坏设备每发现一宗扣一次 2 分。</p>	
	<p>2. 制度要求：所有设备间、配电间、工程部必须有工作制度和工程人员岗位职责以及各项项目工作规程和应急处理预案。</p>	2 分	<p>抽查 1~2 个设备间，每缺一项扣 0.5 分。</p>	
	<p>3. 维修、保养质量</p> <p>(1) 因设备质量出现问题，影响正常使用，而发现问题不及时或未报告的。</p> <p>(2) 因对设备保养不到位或保养失误，导致设备丧失功能和影响使用年限的。</p> <p>(3) 不能按时按质完成基建、设备维修。</p>	3 分	<p>每发现一次不符合要求扣 0.5 分。</p>	
	<p>4. 处理报修及时，水、电等重要项目报修 30 分钟内到现场处置。</p>	4 分	<p>每发现一次不符合要求扣 1 分。</p>	
	<p>5. 资格证：所有设备维修人员必须持有相应资格证书；按规定办理单位内设备设施的年审工作。</p>	4 分	<p>每发现一人无证上岗扣 2 分。一项设备无证扣 2 分。</p>	
	<p>6. 其他要求：办公区发生溢水现象和人为断电现象，影响办公环境的。</p>	4 分	<p>1) 每发现一次扣 1 分。 2) 导致经济损失的一次扣 2 分。</p>	

(3)	总体印象分	以动态考核为依据，由考核小组进行打分，小组打分结果报分管领导审定。	6分	详见《物业服务满意度调查表》
考评时间：20 年 月 日-20 年 月 日			总得分：	

附件 2：物业服务满意度调查表

物业服务满意度调查表				
调查测评时间：				
单位：		科室：		姓名：
工作范围	测评项目	分值	得分	意见/建议
办公场所和公共场所的保洁工作	员工仪表	5		
	工作态度	10		
	办事效率	10		
车辆管理工作	员工仪表	5		
	工作态度	10		
	办事效率	10		
保安消防工作	员工仪表	5		
	工作态度	10		
	办事效率	10		
餐厅、招待所客房工作	员工仪表	5		
	工作态度	10		
	办事效率	10		
总体评价				

(七) 总预算费用中包含的相关费用使用要求：

(1) 员工个人工资薪酬不得低于清远市的企业职工最低工资标准每月准时发放（个人绩效考核费用除外）。出现拖欠员工工资薪酬，如当月工资在次月 20 日前不能发放的，采购人有权暂时扣留相应金额的费用。

(2) 每月支付当月管理费的 90% 额度给中标人，每季度对中标人服务质量和满意度进行总体考核，若考核分 ≥ 90 分，则一次性支付考核期内尚未支付管理费的 10% 部分，否则采购人有权不支付该部分余款。

(3) 中标人每月须按规定为全体员工单位缴交社保费和住房公积金，其中企业负担的员工个人社保费（包括企业养老、工伤、失业、基本医疗、补充医疗、生育6种保险费用）和住房公积金，由采购人根据中标人提供的缴交以上费用合法凭证按月据实支付；如中标人逾期不缴员工社保费或逾期发放员工工资的，采购人有权将相应的费用在承包费中暂时扣留。

关于报价

报价须知：

投标人的报价应包括日常管理所发生的费用，包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润等一切应尽费用。在投标文件报价明细表中应逐项列明，应包括以下内容：

a. 行政费用，包括：物业管理人员的工资、社会保险、医保、劳保、培训、服装、吃、住、加班费、高温等恶劣环境作业费、离职补偿费、办公经费和差旅费等等费用和按规定提取的福利费等费用；

所有派驻人员基本工资，不得低于项目所在地（清远市）最低工资标准（含员工个人所得税、个人缴交的社会保险；不含补贴、过节费、单位缴交的社会保险、经济补偿金、残保金等）。

b. 不可预见费，包括但不限于由市场经济因素产生的人工及商品价格的波动；

c. 法定税费；

d. 物业管理酬金，管理酬金合理，酬金标准在采购方每月支付总额的 6%-8%；

e. 采购范围有关项目内容要求所列的各项指定费用。

f. 采购文件范围内其它有关项目内容要求所列的各项指定费用。

备注：投标人报价时需将上述费用清晰列明。

关于现场勘查：

本项目因服务地点分布两处，各处服务地点情况不一，投标人可对采购人两处服务地点进行现场勘查以便制定投标方案和报价，投标人可自行对项目现场进行踏勘了解，但有关费用和安全事项采购人或采购代理机构均不予负责，不对现场勘察作强制要求。