

政府采购

合同书

(服务类)

采购项目编号：GPCGD23B500FG063J

采购项目名称：国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局 2024 年后勤社会化服务
采购项目

包组号：包组 1

甲方：国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局

电话：0763-3868131

地址：广东省清远市清城区龙塘镇龙华中路2号

乙方：广州友顺物业有限公司

电话：13380031026

地址：广州市花都区花东镇花侨侨心南路1、2号楼8号商铺

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及国家有关法律法规规定，经友好协商，就乙方向甲方提供后勤社会化服务事宜一致同意签订本合同。

一、项目概况

本项目服务包括：龙塘办公区（清远市清城区龙塘镇龙华中路2号办公大楼及园区）的整体物业服务、保障、管理。龙塘办公区位于清远市清城区龙塘镇龙华中路2号，面积5223.86m²。

二、合同金额

服务期限一年总金额为(大写)：人民币贰佰壹拾捌万捌仟贰佰伍拾柒元肆角捌分(¥2188257.48元)。合同金额构成涵盖本项目《招标文件》所列的全部内容，由于甲方机构改革或因工作需求调整办公地点和场所，甲方有权在服务内容，服务面积对等的前提下调整服务费用。

三、服务范围

甲方聘请乙方提供包括但不限于以下服务事项：

房屋一般性维护、修缮管理、保障；物业配套设施设备的系统日常管理、保障、运行维护（专业维保以外内容）和一般性维修；物业公共安全、秩序管理、维护及服务；动力、能源、水电、信息等设施设备保障服务；食堂管理；室内植物租摆、室外绿化养护；环境美化、清洁卫生服务、停车场管理；大型活动或重要会议专项服务及采购人特定需要的其它特约服务等。

乙方应积极配合甲方的节能、节水、生活垃圾分类管理工作，协助完成双方协商制定的节能管理目标。

四、服务期限

自2024年2月1日至2025年1月31日止。

五、甲方乙方的权利和义务

(一) 甲方权利和义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益；
2. 审定乙方拟定的管理制度和管理服务年度计划，并提出合理化建议，督促乙方健全应有的制度规程、工作规范等；
3. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

4. 负责收集、整理管理所需全部图纸、档案、资料，适时提供给乙方；
5. 甲方对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权，乙方必须遵从甲方的意见；
6. 协助乙方做好管理工作；
7. 按时支付管理费给乙方；
8. 招标文件、投标文件及合同附件中约定的甲方其它权利义务。

(二)乙方权利和义务

乙方在合同履行期间不得“围猎”甲方相关税务人员，若乙方存在“围猎”甲方税务人员的行为（指以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金，邀请娱乐旅游消费，提供便利条件等非正常交往手段，“围猎”税务人员及其亲属），自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年内，甲方可以拒绝乙方参与其政府采购活动。

1. 根据有关法律法规及本合同的约定，制订管理制度，编制管理年度计划，并经甲方审定后实施；
2. 乙方分包项目内容，需要经过甲方同意，否则甲方有权解除合同，并限期乙方在规定的时间内移交物业、物业管理用房及有关档案资料；
3. 对物业使用人违反法规、规章的行为，有责任告知甲方处理；乙方在日常物业服务过程中对无法解决的问题要及时向甲方反映，并请求甲方协助解决；
4. 在设备设施维护保养或物业设施需要请专业维保公司维修、保养的属日常例行维护的，需作好相关登记，并及时告之甲方；乙方物业管理服务的组织机构必须完整，同时保证在整个服务期限内物业服务人员的在位率达到 100%；
5. 乙方必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全，乙方工作人员在甲方工作范围内发生事故的一切责任由乙方负责；
6. 乙方的服务人员要有符合国家规定的上岗证，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经甲方审定，同时，乙方的服务人员须听从甲方调动指挥；
7. 乙方须针对物业具体情况制订操作性强的节能减排方案、管理办法及配合甲方实施办公楼节能措施，同时，乙方的服务人员须听从甲方调动指挥；
8. 本合同终止时，乙方必须在甲方要求的时间内及时移交本物业，并向甲方移交全部管理用房及有关档案资料；
9. 招标文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。

六、物业服务费及付款方式

(一)在服务期内，甲方支付给乙方的一年管理服务费总额为人民币贰佰壹拾捌万捌仟贰佰伍拾柒元肆角捌分(¥2188257.48 元)。每月服务费用为人民币壹拾捌万贰仟叁佰伍拾肆元柒角玖分(¥182354.79 元)。本项目的承包方式为招标项目总价包干制为主，当乙方派驻员工减少或员工个人工资未达甲方提出的标准，福利、社会各类综合保险变动，甲方可以

酌情从物业管理服务费用中减少相应的费用；因甲方实际需要，本合同约定的部分服务延期执行的，相关人员费用按照实际发生支付；因征管改革或行政区域变动等不可抗力因素所可能产生的场地面积减少而导致的人员缩减，物业管理费将按照缩减人员的工资及其他费用进行相应的扣减。

甲方在管理服务费内设立 12350.00 元/月（148200.00 元/年）的园林绿化养护专项资金，及 5664.00 元/月（67968.00 元/年）的绿植租摆专项资金，作为甲方的园林绿化养护、绿植租摆两项固定服务费用分包给小微企业（详见分包协议书）。

(二) 合同期内，甲方按月支付。合同开始执行的第二个月支付第一个月的物业服务费，之后依此类推。乙方须在次月 5 日前将上月物业服务费合法有效发票及相关资料交采购人，甲方在收到乙方开具的正式发票后 30 个工作日内（如遇节假日顺延至第一个工作日）完成请款支付手续。由于资金来源于财政部门，甲方完成请款手续即视为完成付款义务，款项具体到帐时间以财政部门划拨为准。

七、考评办法

根据本项目采购文件有关要求，甲方每半年对服务工作进行评价打分，由甲方组织专门的工作小组，于 7 月 15 日和 12 月 15 日前向物业使用人征集满意度调查（附件 2）之后对半年服务实施考核（附件 1）。月考核分数满分为 100 分，分数在 90 分以上（含 90 分）为考核达标，甲方按合同要求支付乙方当月服务费的 100%。得分<90 分的，甲方按本合同总金额的 5%比例扣减考评当月服务费。

八、违约责任与赔偿损失

(一) 甲方逾期付款，则每日按应付未付款的万分之五向乙方偿付违约金，累计违约金总额不超过应付未付款金额的百分之五。

(二) 对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方对供应商受到的损失予以等价赔偿（补偿）。

(三) 乙方违反本合同规定，所提供的服务未达到合同要求，甲方书面提出整改通知，累计提出达三次，乙方未按要求及时整改的，甲方有权终止合同，由此造成甲方经济损失（包括但不限于甲方因乙方违约行为而支出的赔偿款、律师费、诉讼费、保全费、差旅费等）的，乙方应给予赔偿。

(四) 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

九、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，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼解决。

十、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十五日内向对方通报，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。

十一、附则

(一)本合同之附件均为合同的有效组成部分，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。

(二)物业服务质量要求：

1. 严格遵守有关消防管理规定，确保无因管理服务不当而发生消防事故，消防设备完好率 100%；

2. 管理服务范围内没有因管理服务不当而发生重大刑事案件和重大交通及重大火灾等安全事故；

3. 一般情况下，房屋及所有设施(网络等专业设施除外)零星维修、急修(2 小时内完成)及时率达 100%；

4. 除因基建质量、设备质量等特殊原因外，房屋及配套设施、设备完好率达 100%；天面、外墙、梁、柱及地基、楼梯墙面等及其他公共土木设施、公共上下水道每季度或每月维护一次，确保无裂缝，无脱落、无变形、无凹陷、无堵塞、无漏等现象；

5. 公用设施应每月维护一次，保障正常安全运行，管理范围内照明完好率 100%；

6. 力争物业管理服务满意率在 90%以上；投诉处理率 100%；

7. 化粪池、雨水井、污水井，维护周期为一个月，完好率 100%；

8. 停车场、道路无破损，维护周期为一个月，完好率 100%；

9. 排水管、明暗沟完好、畅通、无积水，维护周期为一周，完好率 100%；

(三)物业管理服务费的扣罚

1. 物业管理服务费的扣罚除上述注明的情况外，其余情况扣罚的具体标准，其计算基数均为当月的物业管理费¥182354.79 元。

(1) 一般过错的有效投诉，扣罚比例为 2%，即¥3647.10 元/次。

(2) 一般过错的重复性有效投诉，扣罚比例为 3%，即¥5470.65 元/次。

(3) 较大过错的有效投诉，扣罚比例为 5%，即¥9117.74 元/次。

(4) 较大过错的重复性有效投诉，扣罚比例为 1%，即¥1823.55 元/次。

(5) 重大过错的有效投诉，扣罚比例为 2%，即¥3647.10 元/次。

(6) 一般事故过错的扣罚比例幅度为 3%—8%，即¥5470.65—14588.39 元/次。

(7) 较大事故过错的扣罚比例幅度为 8%—20%，即 14588.39—36470.96 元/次。

(8) 重大事故过错的扣罚比例幅度为 20%—50%，即¥36470.96—91177.40 元/次。

2. 上述物业管理服务费的扣罚涉及的投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确定由甲方与乙方另行协商予以明确，个别投诉事项可以具体个案具体明确，有分歧异议的，以甲方后勤主管部门的意见为准。

(四)本项目中标通知书、招标文件、投标文件及附件均是本合同不可分割的部分，解释

顺序除特别说明外，以文件生成时间在后的为准。

(五)在执行合同过程中，所有经甲乙双方签署确认的文件(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，其生效日期为双方签字盖章确认的日期。

(六)本合同一式五份，具有同等法律效力，甲方执两份、乙方执两份，采购代理机构一份，合同自双方签字盖章生效。

本合同未尽事宜，由双方协商处理。

甲方：国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局

负责人或授权代表人：

联系电话：0763-3868131

签约日期：2020年1月24日

乙方：广州友顺物业管理有限公司

法定代表人或授权代表人：

联系电话：13380031026

签约日期：2024年1月24日

开户名称：广州友顺物业管理有限公司

银行账号：961001230900001251

开户行：广东南粤银行股份有限公司广州环市东支行

附件 1:

物业服务考核表

序号	考评项目	考评内容	分值	评分标准	得分
1	综合服务质量 (32分)	(1) 物业服务人员数量、资格达到采购需求书规定。	6	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	每发现一人次不符合要求的扣0.5分。	
		(3) 人员稳定性,当月按部门更换超过1人。	2	每更换1人扣0.5分。	
		(4) 人员考勤工作 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办公室要负责人同意后方可离开。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。	4	每发现一人次不符合要求的扣1分。	
		(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。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。	4	每发现一人次不符合要求的扣1分。	
		(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	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。	
		<p>(6) 工作受理</p> <p>7.1、无合理原因拒绝受理采购人合理工作要求。</p> <p>7.2、受理同一服务项目，超过2次以上未作处理。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。</p>	4	每发现一项不符合要求的扣0.5分。	
		<p>(8) 突发事件</p> <p>8.1、及时制定或更新各类突发事件应急预案。</p> <p>8.2、发生突发事件时投标人员未能在5分钟内到位处理。</p>	4	每发现一次不符合要求的扣0.5分。	
		<p>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。</p> <p>8.4、服务中与第三方发生肢体冲突。</p>			
2	绿化管理（2分）	协助采购人对室内外绿化的摆设、更换及养护工作，以确保环境优美。	2	每发现一次不符合要求的扣0.5分。	
3	环境卫生管理（10分）	<p>(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、积入水、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。</p> <p>(2) 用品要求：洗手间、会议室等按要求放置产品的。</p>	5	每发现一次不符合要求的扣0.5分。	

4	安全、消防、车库管理 (31分)	(1) 保障辖区内安全无事故。	4	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。	3	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	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，停车场和车库有专人疏导，管理有序，排列整齐。	3	管理紊乱，交通堵塞，无人疏导，车辆乱停放、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	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	不符合每发现一处扣 0.5 分。	>

		(7) 岗位设置合理，所配人员须素质高、责任心强、业务熟悉、履行进出登记制度。	3	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	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	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。	4	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關恶劣实践，该项分全扣。	

5	设备设施维护 (19分)	(1) 操作人员要求 1.1、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)。1.2、造成设备损毁或人员伤亡等重大责任事故的。	4	造成大面积停电发生一宗扣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。	
		(2) 制度要求:所有设备间、配电间、工程部须有工作制度和工程人员岗位职责以及各项目工作规程和应急处理预案。	1	抽查1~2个设备间,每缺一项扣0.5分。	
		(3) 维修、保养质量 3.1、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。3.2、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。3.3、不能按时按质完成基建、设备维修。	3	每发现一次不符合要求扣0.5分。	
		(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。	4	每发现一次不符合要求扣1分。	
		(5) 资格证:所有设备维修人员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。	4	每发现一人无证上岗扣2分。一项设备无证扣2分。	
		(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。	3	每发现一次扣1分。导致经济损失的一次扣2分。	
6	总体印象分 (6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	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

调查测评时间:			
单位:		科室:	
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	5	
会务、服务工作	员工仪表	5	
	工作态度	10	
	办事效率	5	
保安消防工作	员工仪表	5	
	工作态度	10	
	办事效率	5	
厨房、餐厅工作	员工仪表	5	
	工作态度	10	
	办事效率	5	
园林绿化、绿植 租赁工作	员工仪表	5	
	工作态度	10	
	办事效率	5	
总体评价			