
国家税务总局封开县税务局 2026 年 7 月-2028 年 6 月物业管理服务采购项目合同书

采购项目编号：GD2026-DLGK-C0097-B00

采购合同编号：HT-GD2026-DLGK-C0097-B00/1-002

采购项目名称：国家税务总局封开县税务局 2026 年 7 月-2028 年 6 月物业管理服务采购项目

甲 方：国家税务总局封开县税务局

统一社会信用代码：11441225MB2D030718

电 话：0758-6713002 地 址：肇庆市封开县江口街道广信四路 94 号之三

乙 方：广东正合物业服务有限公司

统一社会信用代码：914401040941692522

电 话：020-38803929 地 址：广州市海珠区红卫村石榴岗路 18 号之二自编 131

项目名称：国家税务总局封开县税务局 2026 年 7 月-2028 年 6 月物业管理服务采购项目

采购项目编号：GD2026-DLGK-C0097-B00

根据 国家税务总局封开县税务局 2026 年 7 月-2028 年 6 月物业管理服务采购项目 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》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（含税价，大写）：肆佰壹拾捌万捌仟元（¥4188000.00 元）。

二、服务管理需求

1. 甲方对岗位设置、人员选用与日常管理具有指导、检查、监督权及协调权，乙方必须无条件服从甲方的安排。

2. 乙方为本项目提供服务的工作人员须符合政府用工标准要求，全部人员必须购买相应的劳动保险，并按甲方规定的时间、要求提供相关人员的社保证明、商业保险证明及身份证明给甲方审核备案。

3. 乙方需严格执行国家劳动法规，保障服务工作员工权益不受侵犯。乙方派驻人员必须遵守甲方有关规章制度和管理规定，和各项保密制度并与员工签订保密协议，不得泄露甲方有关信息，如有违反或损害甲方利益的，甲方有权要求乙方立刻停止该工作服务人员为本项目提供服务，并有权要求乙方在规定的时间内更换相关工作服务人员，乙方必须按甲方规定的时间、要求补足岗位人员。上述情况出现乙方不配合的，每次扣减当月服务费的 5%。累计达 3 次的，甲方有权终止服务合同。

4. 乙方在日常管理中要建立交接班等登记制度。

5. 乙方派驻现场的服务人员按岗位要求统一着装，佩戴统一工卡标志，言行规范（能听懂粤语，会使用普通话或粤语），注意仪容仪表，公众形象。

6. 乙方严格按照甲方制定的工作内容及服务要求进行服务，接受甲方的监管。对甲方或甲方对口管理单位提出的合理要求，应立即响应。

7. 如果乙方的派驻人员受到甲方的工作人员或其他人员三次或以上投诉，经查证属实，确实违反了合同签订和相关管理规定的，甲方有权要求乙方立刻停止该工作人员的服务工作，同时乙方必须按甲方规定的时间、要求补足岗位人员。否则每次扣减当月服务费 5000 元，累计达 3 次或以上的，扣减一个月服务费。

8. 甲方除按合同规定支付项目管理服务费和合同明确规定的相关费用外，其余各项费用开支均由乙方自行承担。

9. 乙方应根据甲方提出服务要求，制定并完善各项管理制度、人力资源管理方案、员工培训计划、岗位工作流程、应急管理预案等，并提交给甲方或甲方监管部门备案，监管部门有权要求其修订相关制度并监督其执行。

10. 乙方对岗位人员的调整应提前一周通知且征得甲方及管理部門的同意，新的员工到岗前，原来的员工不得离岗。缺岗超过 10 日，则扣减月度 50% 服务费，缺岗超过 20 日，扣减本月度服务费。

11. 乙方在合同履约过程中，与员工发生的一切劳资纠纷，与除甲方以外发生的一切债权、债务，均与甲方无关，均由乙方承担。

12. 乙方必须保证在服务期限内，本项目服务区域范围内无任何责任事故发生。否则除《中华人民共和国民法典》及相关法律法规规定及相关部门认定应由乙方承担的责任赔偿外，甲方有权视事件严重性作出对乙方扣减当月部分服务费或扣减当月全部服务费，发生影响极其恶劣事件的甲方有权终止服务合同。

13. 凡因服务态度或服务质量问题被甲方员工投诉或其他人员投诉且投诉成立的员工超过 3 次或以上，不能再安排在本项目实施场所工作。

14. 严格遵守消防安全管理的要求，乙方员工不得擅自收集纸皮和其他物品、不得在污物间、厕所、楼梯、走廊、管道井等堆放纸皮杂物。

15. 乙方员工不得在甲方的场所内从事与岗位工作无关的事情，不得留宿局内（除特殊岗位经甲方批准外），一经发现，甲方有权要求乙方马上更换服务人员；不得从事违法犯罪活动，一经发现，甲方有权要求乙方马上更换服务人员并报派出所处理。

16. 各岗位服务人员管理工作，必须按甲方要求的时限和标准以快速、高效、保质、保量地完成。甲方定期对乙方的服务管理制度进行检查考核，出现考核分数低于 95 分的，每次扣减当月服务费 3000 元，累计达 3 次或以上的，扣减一个月服务费。

17. 乙方服务的基本人数架构配置及要求必须完整，甲方不定期对乙方基本人数配置进行检查考核，出现考核低于基本人数 1 人，每次扣减当月服务费 5000 元，如此累计人数

扣减。请按《服务人员编配及要求》，乙方可在不低于此人数要求的基础上做出其他承诺。

18. 乙方要按照有关法律规范和用人制度，承担一切用人风险，承担员工在工作期间发生的一切意外责任，包括民事、刑事以及经济赔偿责任。乙方不得将中标管理服务事项整体转让或部分转让给任何第三人或单位，不得将重要专项业务承包给个人。

19. 乙方一切管理服务工作的实施，必须以服从于甲方的工作需要为前提，以方便甲方为原则，通常情况下尽可能在不妨碍甲方工作期间进行。

20. 乙方必须根据有关规定和采购需求拟定详细的管理服务细则或拟定详细的管理服务实施方案，且经甲方认可后方能实施。

21. 乙方须保证在合同签订后 5 个日历天内即有能力根据甲方的要求派出足够的服务人员接管本项目的综合服务工作，否则视为放弃该管理服务。

22. 服务期限满后，乙方须向甲方移交接管时甲方提供的管理用房、设备设施等全部档案资料及属于甲方的其他物品。乙方派驻现场的服务管理全部工作人员要专职服务本项目，如有特殊情况需借用本项目工作人员的，须报甲方批准，并保证本项目正常运行。

23. 服务期间，乙方应具有完善服务质量管理方案，该方案需详细阐述以下管理制度的具体内容：①质量管理体系应明确服务质量标准、检查流程及不合格服务的整改措施；②人事管理制度需涵盖人员招聘、培训、晋升及离职等全生命周期管理内容；③人员考核培训制度需制定定期服务人员专业技能培训计划，考核评估方案；④档案管理制度需明确项目服务期间产生的各类档案资料归档方式、归档标准、保管期限以及档案借阅、复制、销毁等管理流程，确保档案资料的完整性、准确性和可追溯性。⑤财务管理制度则需规范项目经费的使用、审核及报销流程，确保资金安全；⑥保洁管理制度则需细化保洁作业流程、质量标准及监督检查机制，保持项目环境的整洁与美观。乙方应定期对服务质量管理方案进行审查与更新，以适应项目发展的实际需求。

24. 服务期间，乙方应具有应急预案，该方案需详细阐述以下管理制度的具体内容：①防暴反恐机制需明确应急响应流程、人员分工及协作机制，确保在突发事件发生时能够迅速、有效地进行处置，保障人员安全及项目正常运行；②消防安全管理制度需涵盖消防设施的日常检查、维护保养、应急演练等内容，确保消防设施的完好可用，提高员工的消防安全意识；③突发事件信息报告制度需规定信息报告的流程、时限及责任人，确保信息的及时、准确传递，为应急决策提供有力支持。乙方应定期组织应急预案的演练与评估，根据演练结果不断完善应急预案，提升其针对性和可操作性。

25. 乙方应具有有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证证书、GB/T 20647.9-2006 物业

服务体系认证证书（新设立企业，由于成立时间不足三个月原因导致不能获得证书须提供承诺函）。

26. 乙方应具有自 2023 年 1 月以来同类（非住宅）物业管理项目业绩。

27. 乙方应制定一套基础服务方案，包括但不限于采购需求书中“1. 基本服务”相关要求。

28. 乙方应制定一套保安方案，包括但不限于采购需求书中“2. 保安服务”相关要求。

29. 乙方应制定一套保洁与绿化服务方案，包括但不限于采购需求书中“3. 保洁服务和 4. 绿化服务”相关要求。

三、服务范围

物业管理服务项目所涉及的物业情况：

物业名称	物业地址
国家税务总局封开县税务局河南办公区	广东省肇庆市封开县江口街道封州一路 94 号之三
国家税务总局封开县税务局大塘一路办公区	广东省肇庆市肇庆市封开县江口街道大塘一路 155 号
国家税务总局封开县税务局博爱附属楼	广东省肇庆市封开县江口街道大塘一路 31 号 1-4 层
国家税务总局封开县税务局南丰税务分局	广东省肇庆市封开县南丰镇 266 省道南丰广场旁
国家税务总局封开县税务局南丰镇（鸡仔山）办公用房	广东省肇庆市封开县南丰镇鸡仔山
国家税务总局封开县税务局大洲镇办公用房	广东省肇庆市封开县大洲镇大洲街

1. 【国家税务总局封开县税务局河南办公区】

(1) 物业管理（建筑物）

名称	明细	服务内容及标准
----	----	---------

名称		明细	服务内容及标准
河南办公区		主办公楼、饭堂、车棚等建筑	详见“五、物业管理服务内容 & 标准”中对应的以下要求
总面积	建筑面积 (m²)	17776m²	见“2.保安服务”
门窗	门窗总数量 (个) 及总面积 (m²)	门窗369个, 1220m²	见“3.保洁服务”
地面	地面各材质 及总面积 (m²)	室内地面大部分是瓷砖, 部分是地板或地毯。	见“3.保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质 及总面积 (m²)	内墙饰面主要是由乳胶漆、木饰面, 大堂及走廊墙面是瓷砖	见“3.保洁服务”
顶面	顶面各材质 及总面积 (m²)	顶面多为铝扣板, 部分乳胶漆和天花	见“3.保洁服务”
会议室	室内设施说明	会议桌4张, 会议椅160张, 话筒28个	见“3.保洁服务”
	会议室数量 (个) 及总面积 (m²)	会议室有4个, 总面积约968m²	见“3.保洁服务”
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m²)	卫生间数量15间, 总面积约218m²	见“3.保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置 及数量 (个)	垃圾桶存放在各楼梯口、电梯口、通道、洗手间等公共区域, 共21个	见“3.保洁服务”
车位数	地下车位数	36 个	见“2.保安服务”
	地面车位数	46个	见“2.保安服务”
车行/人行口	车行口	1个	见“2.保安服务”
	人行口	1个	见“2.保安服务”
设施设备 (可另行附表)	电梯系统	电梯2台, 功率为: 12 KW/台, 2台电梯均已过质保期, 目前由维保单位正常维保。	见“2.保安服务”
	空调系统	空调88台, 不在质保期	见“2.保安服务”
	采暖系统	无	见“2.保安服务”

名称		明细	服务内容及标准
	给排水系统	生活水泵 2 台, 供天台水池用水	见“2.保安服务”
	消防系统	消防系统的构成为水系统、消防联动主机1套, 有水系统 1 套, 消防联动主机 1 套	见“2.保安服务”
	锅炉设备	无	见“2.保安服务”
	安防系统	监控安防系统1套, 大门汽车出入道闸及车辆识别系统1套	见“2.保安服务”
	照明系统	照明灯具主要为面板灯、筒灯等	见“2.保安服务”
	供配电系统	高压配电房: 高压变压器 630KV/组, 共1组, 高压配电柜1 组; 低压配电房: 低压配电柜共 1组	见“2.保安服务”

(2) 物业管理 (室外)

名称	明细	服务内容及标准
河南办公区	室外区域	详见“五、物业管理服务内容及标准”中对应的以下要求
室外面积	约 9323 m ²	见“2.保安服务” “3.保洁服务”
绿化	约 4600 m ²	见“3.保洁服务” “4.绿化服务”
广场	约 4723 m ²	见“2.保安服务” “3.保洁服务”
路灯、草坪灯	路灯38盏	见“3.保洁服务”
消防栓	21个	见“3.保洁服务”
垃圾箱	5个	见“3.保洁服务”
室外配电箱	1个	见“2.保安服务”
门前三包	约 400 m ²	见“3.保洁服务”

名称	明细	服务内容及标准
河南办公区	室外区域	详见“五、物业管理服务内容及标准”中对应的以下要求
露台	约 1365 m ²	见“3.保洁服务”
监控	55个	见“2.保安服务”
指示牌、显示屏	5个	见“3.保洁服务”

2.【国家税务总局封开县税务局大塘一路办公区】

(1) 物业管理（建筑物）

名称	明细	服务内容及标准
大塘一路办公区	主办公楼、食堂等建筑	详见“五、物业管理服务内容及标准”中对应的以下要求
总面积	建筑面积（m ² ）	7202m ²
门窗	门窗总数量（个）及总面积（m ² ）	门窗390个， 1395m ²
地面	地面各材质及总面积（m ² ）	室内地面大部分是瓷砖，部分为地板
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积（m ² ）	内墙饰面大部分是乳胶漆、木漆面，大堂及走廊为瓷砖
顶面	顶面各材质及总面积（m ² ）	顶面为铝扣板、乳胶漆面及部分天花
会议室	室内设施说明	会议桌3张，会议椅110张，话筒15个
	会议室数量（个）及总面积（m ² ）	会议室有3个，总面积约289m ²
卫生间	卫生间数量（个）及总面积（m ² ）	10个，面积 235 m ²
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积（m ² ）及数量（个）	垃圾桶存放在各楼梯口、电梯口、通道、洗手间等公共区域，共16个

名称		明细	服务内容及标准
	地面车位数	车位67 个	见“2.保安服务”
车行/人行口	车行口	2个	见“2.保安服务”
	人行口	2个	见“2.保安服务”
设施设备	电梯系统	客梯1台，已过质保期，目前由维保单位正常维保。	见“2.保安服务”
	空调系统	空调74 台，中央空调 1 台	见“2.保安服务”
	采暖系统	无	见“2.保安服务”
	给排水系统	无	见“2.保安服务”
	消防系统	消防系统设备 1 套	见“2.保安服务”
	锅炉设备	无	见“2.保安服务”
	安防系统	监控安防系统 1 套， 大门汽车出入道闸及车辆识别系统 1 套	见“2.保安服务”
	照明系统	主要灯具为：面板灯、顶灯、筒灯、LED 光管	见“2.保安服务”
	供配电系统	高压柜 1 个，低压柜 1 个	见“2.保安服务”

(2) 物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
大塘一路办公区	室外区域	详见“五、物业管理服务内容及标准”中对应的以下要求
室外面积	室外面积：1500 m²	见“2.保安服务” “3.保洁服务”
绿化	绿化面积：50m²	见“3.保洁服务” “4.绿化服务”

球场	400m ²	见“2.保安服务”“3.保洁服务”
路灯	6个	见“3.保洁服务”
消防栓	18个	见“3.保洁服务”
垃圾箱	3个	见“3.保洁服务”
室外配电箱	1个	见“2.保安服务”
门前三包	75m ²	见“3.保洁服务”
露台	343m ²	见“3.保洁服务”
监控	50支	见“2.保安服务”
指示牌、显示屏	3个	见“3.保洁服务”

3. 【国家税务总局封开县税务局博爱附属楼】

名称	明细	服务内容及标准
建筑面积 (m ²)	2441m ²	详见“五、物业管理服务内容及标准”中对应的以下要求
室外	625m ²	见“2.保安服务”“3.保洁服务”
卫生间数量 (个)	8个, 120m ²	见“2.保安服务”“3.保洁服务”

4. 【国家税务总局封开县税务局南丰税务分局】

名称	明细	服务内容及标准
建筑面积 (m ²)	1787m ²	详见“五、物业管理服务内容及标准”中对应的以下要求
会议室数量 (个)	会议室1个, 约40m ²	见“3.保洁服务”

卫生间数量 (个)	6个, 72m ²	见“3.保洁服务”
--------------	----------------------	-----------

5. 【国家税务总局封开县税务局南丰镇（鸡仔山）办公用房】

名称	明细	服务内容及标准
建筑面积 (m ²)	3273m ²	详见“五、物业管理服务内容及标准”中对应的以下要求
会议室数量 (个)	会议室3个, 150m ²	见“3.保洁服务”
卫生间数量 (个)	8个, 150m ²	见“3.保洁服务”

6. 【国家税务总局封开县税务局大洲镇办公用房】

名称	明细	服务内容及标准
建筑面积 (m ²)	619m ²	详见“五、物业管理服务内容及标准”中对应的以下要求
会议室数量 (个)	会议室1个, 约40m ²	见“3.保洁服务”
卫生间数量 (个)	3个, 12m ²	见“3.保洁服务”

注：面积和数量难以精准统计，仅为初步估计数据，以上内容粗略体现需要乙方进行物业管理的物业的情况、边界、范围，乙方请以实地勘察为准。

四、物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括基本服务、保安服务、保洁服务、绿化服务等。

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(1) 结合甲方要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
2	服务人员要求	(1) 每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 (2) 根据甲方要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向甲方报备。 (3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要

序号	服务内容	服务标准
		求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。
		(4) 如甲方认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求乙方进行调换。如因乙方原因对服务人员进行调换，应当经甲方同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。
		(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
3	保密和 思想政治 教育	(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。
		(2) 根据甲方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向甲方报备。
		(3) 每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。
		(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告甲方，并采取必要补救措施。
4	档案管 理	(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。同时应遵守甲方的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。履约结束后，相关资料交还甲方，甲方按政府采购相关规定存档。
		(2) 档案和记录齐全，包括但不限于： ①甲方建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。 ②保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。 ③保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。④绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑤其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。
5	乙方管 理	(1) 合理控制外包服务人员数量和流动率。
		(2) 根据甲方要求明确对分包乙方的要求，确定工作流程。
		(3) 明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。

序号	服务内容	服务标准
		(4) 开展服务检查和监管, 评估服务效果, 必要时进行服务流程调整。
		(5) 根据工作反馈意见与建议, 持续提升服务品质。
6	服务改进	(1) 明确负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。
		(2) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。
		(3) 需整改问题及时整改完成。
7	重大活动后勤保障	(1) 制订流程。配合甲方制订重大活动后勤保障工作流程, 需对任务进行详细了解, 并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。
		(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署, 确保任务顺利进行, 对活动区域进行全面安全检查, 发现并排除安全隐患, 对车辆进行有序引导和管理, 确保交通安全畅通, 以礼貌、专业的态度对待来宾, 展现良好形象。
		(3) 协助办公室做好临时性工作, 如布置会场等。
		(4) 收尾工作。对现场进行检查, 做好清理工作。
8	应急保障预案	(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况, 对重点部位及安全隐患进行排查, 并建立清单台账; 应当对危险隐患进行风险分析, 制定相应措施进行控制或整改并定期监控; 随着设施设备、服务内容变化, 及时更新清单或台账, 使风险隐患始终处于受控状态。
		(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况, 制定专项预案, 包括但不限于: 火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。
		(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练, 组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练; 留存培训及演练记录和影像资料, 并对预案进行评价, 确保与实际情况相结合。
		(4) 乙方对派驻到甲方办公场所服务的所有工作人员的安全承担责任, 提供安全生产和安全教育方案, 并对人员进行安全教育和培训, 加强作业时的安全保障。如在保安服务、保洁服务、绿化服务过程中中标人的上述人员发生人身意外伤害事故及第三者伤亡事故的, 其一切损失赔偿责任全部由中标人承担, 甲方不承担任何责任。

序号	服务内容	服务标准
		(5) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知甲方购置齐全，确保能够随时正常使用。
9	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。
		(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。
		(3) 制定物业服务方案，主要包括：基本服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案等。
10	信报服务	(1) 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分类、安全检查和防疫卫生检查。
		(2) 及时投送或通知收件人领取。
		(3) 大件物品出入向甲方报告，待甲方确认无误后放行。

2. 保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。
		(2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		(3) 配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	(1) 办公楼（区）主出入口应当实行24小时值班制。
		(2) 设置门岗。
		(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		(8) 提供现场接待服务： ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待时间不超过5分钟，等待较长时间应当及时沟通。

序号	服务内容	服务标准
		⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率100%。 ⑥接待服务工作时间应当覆盖甲方工作时间（上班时间为8:30-12:00，14:30-17:30）。 ⑦与被访人进行核实确认；指引好车辆停放，告知访客注意事项。
3	值班巡查	（1）建立24小时值班巡查制度。 （2）制定巡查路线，下班后逐层检查办公楼灯管、水龙头、门窗是否关好（晚上18时关闭，21时实行全封闭管理），加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。 （3）巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。 （4）收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。 （5）做好值班记录，接班人员应该提前15分钟到岗接班，交接班双方在交接栏签名后交班人员方可下班，交班期间应共同做好值班工作。
4	监控值守	（1）监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。 （2）监控设备24小时正常运行，监控室实行专人24小时值班制度。 （3）监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。 （4）值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。 （5）监控记录保持完整，保存时间不应少于30天。 （6）无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。 （7）监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
5	车辆停放	（1）车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。 （2）合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。 （3）严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。 （4）非机动车定点有序停放。 （5）发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过3分钟。
6	消防安全管理	（1）建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。 （2）消防控制室实行24小时值班制度，每班不少于2人。 （3）消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。 （4）易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。 （5）定期组织消防安全宣传，每年至少开展1次消防演练。

序号	服务内容	服务标准
7	突发事件处理	(1) 制定突发事件安全责任书, 明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
		(2) 建立应急突发事件处置队伍, 明确各自的职责。
		(3) 识别、分析各种潜在风险, 针对不同风险类型制定相应解决方案, 并配备应急物资。
		(4) 每年至少开展1次突发事件应急演练, 并有相应记录。
		(5) 发生意外事件时, 及时采取应急措施, 维护办公区域物业服务正常进行, 保护人身财产安全。
		(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后, 积极采取措施, 在尽可能短的时间内, 消除事故带来的不良影响, 妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		(7) 事故处理后, 及时形成事故应急总结报告, 完善应急救援工作方案。
8	大型活动秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案, 合理安排人员, 并对场所的安全隐患进行排查。
		(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3) 活动举办过程中, 做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作, 确保活动正常进行。

3. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划, 并按照执行。
		(2) 做好保洁服务工作记录, 记录填写规范、保存完好。
		(3) 作业时采取安全防护措施, 防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		(4) 如需要进入保密区域时, 需甲方相关人员全程在场。
		(5) 除日常清洁作业流程, 如甲方因公务活动、专项工作等需要清洁需求, 乙方必须配合落实。
2	办公用房区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道: ①公共通道保持干净, 无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展1次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘, 透光性好, 每周至少开展1次清洁作业。 ③指示牌干净, 无污渍, 每日至少开展1次清洁作业。
		(2) 电器、消防等设施设备: ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净, 无尘无污迹, 每月至少开展1次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮, 无尘、无斑点, 每月至少开展1次清洁作业。
		(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展1次清洁作业。
		(4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展1次清洁

序号	服务内容	服务标准
		作业。
		(5) 作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每周至少开展1次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。
		(6) 公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展2次清洁作业。 ②及时补充厕纸、擦手纸、洗手液等必要用品。
		(7) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展1次清洁作业。
		(8) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见2.1具体清洁要求）
		(9) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每季度至少开展1次清洁作业。
3	公共场地区域保洁	(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域1次，保持干净、无杂物、无积水。
		(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。
		(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展1次清洁作业。
		(4) 清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。
		(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展1次巡查。
		(6) 办公区外立面定期清洗、2米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展1次清洗。（各类材质外立面服务标准详见2.1具体清洁要求）
4	博爱附属楼保洁	对小区范围公共场地进行保洁服务。
5	垃圾处理	(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。
		(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。
		(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。
		(5) 垃圾装袋，日产日清。
		(6) 垃圾清运应交由规范的渠道回收处理。
		(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。
		(8) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
6	卫生消毒	(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。甲方可根据实际环境或工作需求，要求乙方不定期开展作业。
		(2) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

3.1具体清洁要求

序号	服务内容	服务标准
1	环氧地坪地面	(1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。
		(2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。
		(4) 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。
		(5) 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。
2	耐磨漆地面	(1) 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁剂，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。
		(2) 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。
3	瓷砖地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
4	石材地面	(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		(2) 使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
5	水磨石地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
6	地胶板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。
7	地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。
8	地毯地面	(1) 日常用吸尘机除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
		(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
10	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。

序号	服务内容	服务标准
12	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。

注：根据物业用材情况选择清洁要求。

4. 绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 (2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。 (3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。 (4) 中标人保证每天有3名绿化养护服务工人在区域内进行日常养护工作，必要时按需增配，工作时应认真负责，并具有专业知识和技能。 (5) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求，不得违反国家有关环保相关制度和管理规定，不得对甲方单位的环境造成二次污染。
2	大院内、附属楼、公共走廊、领导办公室、天面、院外等所有绿化区绿植的养护。	(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。 (2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。 (3) 日常修剪区域内2米以下树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。 (4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在10%以下。 (5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。 (6) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。 (7) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。 (8) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

五、物业管理服务人员需求

乙方物业管理服务的组织机构须完整，基本人数配置及要求见下表《服务人员编配及要求》，乙方应该满足或优于下表人员配备要求：

《服务人员编配及要求》

序号	部门职能	服务岗位	岗位人数	要求
----	------	------	------	----

序号	部门职能	服务岗位	岗位人数	要求
1	服务中心	项目经理	1	1. 要求男性 55 周岁以下，女性 50 周岁以下； 2. 具备较强的经营管理能力和组织能力，具备 5 年（含）或以上物业项目管理经验的； 3. 具有人社部门（或其他具备职称评定资格的单位或机构）颁发的管理类中级或以上职称证书； 4. 需 24 小时保持联系畅通，随时协助配合做好应急处置工作。
2	保洁服务	保洁班长	1	1. 要求 60 周岁以下，性别不限，身体健康，无违法犯罪记录； 2. 熟悉保洁行业相关服务规范、岗位技能、操作流程和法律法规等，清洁保养工具使用方法与镜面处理等技术； 3. 了解基本的消防知识； 4. 有良好的组织和应变能力，善于沟通协调，团队协作意识强。 5. 具备 3 年（含）或以上保洁管理服务经验的；
		保洁员	11	1. 要求 60 周岁以下，性别不限，身体健康，无违法犯罪记录； 2. 能了解操作常用清洁机械和工具，熟悉各种常用清洁剂的性能和使用方法。
3	保安服务	保安班长	1	1. 保安员要求男性 55 周岁以下，身高要求 1.7 米以上，身体健康，形象良好，作风正派，无违法犯罪记录； 2. 必须符合《保安服务管理条例》和《公安机关实施保安服务管理条例办法》等相关法律法规要求； 3. 具有较强的事业心和责任感，有一定的组织协调能力，为人正直，以礼待人，秉公依法办事，遵守国家法律法规忠于职守，勇于奉献； 4. 了解公用设施、设备运行规定及日常维护、维修，按操作规程实施操作，确保正常安全运行； 5. 具有人力资源和社会保障部门颁发的四级/中级工或以上保安员职业资格证书； 6. 具备 3 年（含）或以上保安管理服务经验的；
		保安员	16	1、保安员要求男性 55 周岁以下，身高要求 1.7 米以上，女性 50 周岁以下，身高 1.6 米以上，身体健康，形象良好，作风正派，无违法犯罪记录；

序号	部门 职能	服务岗 位	岗位 人数	要求
				2. 具备 1 年（含）或以上保安服务经验的； 3. 必须符合《保安服务管理条例》和《公安机关实施保安服务管理条例办法》等相关法律法规要求； 4. 基本了解安保器材与装备的性能，能熟练操作安保器材与装备使用方法，至少 1 人具备应急救援能力（负责应急突发事件处置）； 5. 保安应聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全； 6. 保安人员素质要求:身体健康，体力充沛，语言表达清晰，文明有礼，普通话达标，无违法犯罪记录，无严重的个人不良信用记录；熟练掌握相关法律法规、服从各规章制度；机谨、勇敢、有责任心，安全意识强，有一定的分析判断能力和突发事件处理能力； 7. 负责消防控制室值班人员应具有《建(构)筑物消防员》或《消防设施操作员》职业资格证书。
4	绿化 服务	绿化养 护班长	1	1. 要求男年龄55周岁以下，女年龄48周岁以下，身体健康，注重个人卫生，能吃苦耐劳； 2. 具有3年绿化养护管理服务经验的； 3. 具有人社部门（或其他具备职称评定资格的部分）颁发的绿化或园林专业中级或以上职称证书； 4. 具备较强的管理能力和组织能力。
		绿化养 护人员	2	1、男女不限，年龄要求50周岁以下；身体健康，注重个人卫生，能吃苦耐劳。 2、具有丰富的绿植及其养护方面知识。
备注				1. 工作人员在日常工作中职责范围内应服从采购人的具体工作安排，并遵守所在采购人的规章制度； 2. 对违法、违规的人员，采购人有权追究中标人的违约责任（选任不当、失职），要求终止其工作直至诉诸人民法院。

注：乙方应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。物管人

员的排班由物管经理统筹计划并向采购人报备同意后实施。乙方应当自行拟投入服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

六、总体要求

1. 甲方是行政机关，对外服务窗口较多，人员流动量大，服务质量，管理水平要求较高，对安全性、保密性、规范性要求严格，乙方应该具备相应应急保障能力。
2. 本项目的承包方式为总价包干合同，合同金额由甲方平均按月支付。
3. 报价要求：投标货币为人民币报价。投标报价应包括但不限于：服务人员的所有费用、生活垃圾清运费、管理费、绿化养护费、税费、运输和其他意外造成的损失及其他相关服务等费用及国家和地方政策规定的一切相关费用。如果乙方在中标并签署合同后，在管理期限内出现的任何遗漏，均由乙方负责，甲方将不再支付任何费用。乙方应充分了解本项目的实际及任何其他足以影响投标报价的情况，充分考虑到投标报价的风险。
4. 乙方对所录用的人员要严格审核，保证录用人员没有刑事犯罪记录，录用人员年龄在本合同期限内均应低于国家法定退休年龄。
5. 甲方对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权、协调权以及特殊情况下的调配权。
6. 乙方物业管理服务的组织机构应完整，基本人数配置及要求按“六、物业管理服务人员需求”的要求约定，乙方可在不低于上述人数要求的基础上做出其他承诺。
7. 乙方中标后应将拟安排工作人员名单及工作经验证明材料交甲方审核，且工作人员的数量及配置按“六、物业管理服务人员需求”的要求约定，否则甲方有权取消其中标资格。
8. 乙方派驻的全部工作人员应符合用工标准要求，全部人员应根据《中华人民共和国劳动法》规定办理用工手续，并在用工期间提供相关人员的社保证明、健康证明、无犯罪证明及身份证明。
9. 乙方的服务人员应按相应岗位进行统一着装，言行举止要规范，要注意仪容仪表、服务形象。乙方配置的各类工作人员应按岗位要求参加岗前培训，在掌握本岗位的专业知识、专业技能、工作内容、工作流程、工作标准以及明确工作职能和责任。
10. 乙方及其员工在工作中发现各种问题和安全隐患，必须及时向甲方报告。
11. 乙方对重要岗位的设置、人员录用与管理，重要的管理决策调整前需要与甲方充分协商沟通，双方达成共识后方可执行。
12. 乙方对办公大楼的物业管理方案、组织架构、人员录用、调离，建立的各项规章制度，在实施前要与甲方后勤管理部门充分协商沟通，双方达成共识后方可执行。

-
13. 在处理特殊事件和紧急、突发事故时，甲方后勤管理部门对乙方的人员有直接指挥权。
14. 乙方在日常管理中要建立交接班、巡查巡检等登记制度。要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。
15. 乙方在做好物业服务的同时，有责任向甲方后勤管理部门提供合理化建议。以提高管理效率和管理质量。
16. 乙方应具有物业信息化管理能力，为本项目物业管理提升服务水平和管理效率，提高物业管理服务质量。
17. 乙方需具备社会关系统筹协调能力，维护甲方正常工作秩序，保证甲方的各项工作顺利进行，主动联系本服务区域的街道、城管，水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立联系和应急协调机制；主动联系本服务区域的公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制。
18. 为保证项目管理服务工作的顺利过渡实施，维持社会稳定，乙方在投标文件中承诺的全部拟投入本项目管理服务人员（项目经理、保安班长、保洁班长、绿化养护班长）必须在合同签订后 5 个日历日内全部到岗，进行交接服务培训并经甲方验收考核。否则上述人员中出现不能按时按要求到岗培训的，每人扣减乙方当月服务费 10%，出现 3 人或以上的甲方有权将乙方作为虚假应标上报采购监督管理部门处理。
19. 乙方不得以任何不正当行为谋取不当利益，包括但不限于“围猎”甲方税务人员行为（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”相关税务人员及其亲属），否则将承担相应的法律责任，并接受甲方相关处罚。
20. 乙方须符合《保安服务管理条例》的相关规定，承诺签订合同之后按《保安服务管理条例》的要求到公安机关备案（投标时提供承诺函，格式自拟）。乙方签订合同后如不履行承诺函的有关内容，甲方有权按照合同的约定与乙方解除合同。
21. 乙方所投入的“保安人员”（包括保安班长、保安员）应持有公安部门颁发的《保安员证》，如出现无证上岗的情形，相关后果由供应商全部承担。
22. 乙方负责对其员工进行岗前培训，培训率达到 100%，人员必须经过培训合格后才可以安排上岗工作。
23. 合同签订后，乙方需在合同生效当日起按双方约定将所有与项目相关的设备、工具、物料、人员安排到位，并落实实施方案，进行正常的综合服务工作。
24. 合同的终止根据合同内容规定执行，乙方若在合同期内出现重大管理失误、严重违

约或用户投诉 3 次或以上，甲方将书面责令乙方限期整改，三次以上未能有效整改的，甲方有权解除合同。

25. 乙方在承包期满时，要积极配合与下一任承包人做好交接工作，不得以任何方式阻碍交接，影响甲方的正常工作。若后续承包人由于特殊原因未能提供服务，乙方须继续配合甲方做好相关服务工作，直到与新承包人顺利交接完成为止，但最长期限不超过 60 天。

七、节能减排有关要求

节能减排管理：近年来国家大力开展“节约型公共机构示范单位”的活动，绿色、低碳、环保已成为公共机构的要求。根据国务院《关于印发“十四五”节能减排综合工作方案的通知》（国发〔2021〕33 号）要求，本项目有大量的设施设备需要乙方进行日常运行管理，要求乙方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，协助甲方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. 积极主动落实各项节能减排措施，做好行为节能、管理节能，开展技术节能。
2. 节约用水，严防管网出现“跑、冒、滴、漏”等现象。
3. 配合管理部门进行能耗统计和分析，根据实际情况提出符合本物业的改进措施和建议。
4. 严格按照要求做好生活垃圾分类工作。

八、服务管理费内容

1. 乙方在进场时和合同期间根据采购需求和工作需要雇（聘）用服务工作人员的开支和采购自用设备、用具、用品所需费用，是乙方投标报价内容，也是中标价格，即由甲方按月支付给乙方的服务费。该费用包括具体内容如下：

- ①聘用拟投入服务工作人员费用。
- ②员工宿舍租金和水电费用。
- ③工作人员服装及服务所需用品费用。
- ④约定服务工作过程中所需工具的折旧费。
- ⑤工作中所需用品（不含客用品及其他易耗品）。
- ⑥乙方依法缴纳的税费。
- ⑦乙方的管理服务酬金。

2. 根据现行法律、法规，在本项目招标过程中应由甲方所缴纳的其他费用由甲方负担。

3. 其他要求:

(1) 在服务期限内, 如甲方需增加或减少服务人员岗位时, 按照相应的岗位乙方的中标单价核算, 则需相应的增加或调减服务管理费用(按照规定, 在合同履行期限内, 在不改变合同条款的前提下, 可以签订补充协议, 金额不能超原合同金额 10%)。

(2) 未经甲方批准, 不允许乙方中途更换项目负责人及项目其他服务人员, 否则, 甲方有权从当月服务费用中扣减 5000 元/人/次, 作为违约金。如因不可抗力因素导致项目负责人发生变更的, 乙方应至少提前一个月书面通知甲方, 其他岗位服务人员必须提前 15 天通知甲方, 经甲方书面同意后更换, 替代人员须具有与原人员相当或更高的资质和能力。

(3) 甲方有权要求乙方针对重要岗位的管理、人员安排及相关制度等进行完善, 可以对不称职或不符合采购需求的服务人员要求乙方在限期内更换。

(4) 乙方必须严格按照甲方及本项目的服务要求开展管理服务工作。

九、甲方乙方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务:

- (1) 代表和维护产权人、使用人的合法权益;
- (2) 协助乙方做好物业管理工作;
- (3) 按期支付物业管理费用;
- (4) 甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动, 组织对乙方工作综合考评, 并根据考核结果按照合同约定进行相应的费用扣减或解除合同。

(二) 乙方的权利和义务:

- (1) 根据有关法律法规、投标文件及本合同的约定, 制订物业管理制度、方案, 根据甲方核定的物业管理制度、方案自主开展物业日常管理服务活动;
- (2) 按甲方要求及时如实向甲方报告物业管理服务实施情况;
- (3) 不得将服务责任转让给第三方, 不允许乙方分包、转包、外委甲方委托的任何服务事宜。
- (4) 向甲方工作人员和其他使用人告知物业使用的有关规定, 并负责监督;
- (5) 建立、妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案, 并负责及时记载有关变更情况;
- (6) 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能;
- (7) 因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失

的，乙方应依法承担赔偿责任；

(8) 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，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

(9) 在服务区域中的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求和安全保障，包括周末及公众假期。乙方应当自行调配好服务人员的休息休假问题。

十、服务期间（项目完成期限）

委托服务期间自 2026 年 7 月 1 日至 2028 年 6 月 30 日。

十一、付款方式

物业管理服务费按合同金额平均计算每月支付金额，乙方每期开具的物业管理服务费发票金额应扣除考核扣减的相关金额。如乙方提供服务不足一个月的，按日计算物业管理服务费。若因上级政策要求变化或甲方需求变化而导致需配置服务人员减少的，服务费用须扣减实际减少的服务人员服务费用。如乙方的实际服务建筑面积减少，甲方有权按服务面积减少的比例扣除相应服务费用；如乙方提供的服务人员人数未达到甲方规定的数量，甲方有权从项目服务费中扣除相应的服务费用。乙方与甲方协商根据实际提供服务的人员及设施等调整合同金额并签订补充协议。

甲方于次月分别支付上个月的扣除考核扣减的相关金额的物业管理服务费，乙方应在满足合同约定支付条件和通过甲方的考核后，按甲方确定的物业管理服务费金额开具等额有效发票给甲方，甲方应当自收到发票后 15 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。甲方付款时间为甲方向财务部门提出支付申请的时间（不含手续审批和付款的时间），如因支付管理流程导致的支付延期，甲方不承担逾期付款责任，也不作为乙方迟延履行或不履行合同义务的理由。

注：最后一个月的物业管理费在乙方与新一年度的中标物业公司顺利交接并经甲方确认后结算。

十二、需要说明的其他事项

1. 低值易耗品费用

涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由乙方承担：

环境维护和绿化养护中所使用的工具购置费、肥料费、虫药费等低值易耗品（单件 500 元以下）。

2. 苗木费用

涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由乙方承担：

原有绿植花草因养护不当凋零枯萎，需要补充购买绿植的，费用由乙方承担。

十三、对乙方的责任要求

1. 乙方应严格执行《中华人民共和国劳动合同法》和地方有关劳动用工的相关法规，按国家规定为其员工提供工资、社保、福利待遇等，承担相应费用，由此引起的一切经济和法律风险，由乙方承担，与甲方无关，甲方不承担任何责任。派驻人员发生违法犯罪等行为的，由乙方承担全部责任。如因乙方原因导致甲方被追索或遭受损失的，乙方应赔偿甲方全部损失（损失包括但不限于律师费、诉讼费、交通费、保全费、保函费等相关费用）。

2. 若乙方因延长其员工的工作时间而引起的劳资纠纷，由乙方自行解决；由此引起的一切经济和法律风险，由乙方承担，与甲方无关。

3. 乙方应全面负责处理其服务范围内因服务质量问题引起的各种冲突、纠纷，并承担由此造成的相应经济及法律风险。

4. 管理服务期内由于乙方责任造成第三人、甲方人身伤亡和财产损失的，由乙方负责赔偿。

5. 乙方工作人员在服务区域内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由乙方承担责任并负责赔偿，甲方直接在当期及以后的服务费中扣除。

6. 在管理服务期内若发现乙方假借为本项目服务的人员（指领班级别以上的管理人员）劳动合同到期或个人辞职为理由，实际将该员工调换至乙方关联公司的其他在管物业项目工作服务时，则甲方有权按 5%—10% 的比例幅度予以酌情扣减月服务费。

7. 乙方派驻本项目人员，须符合国家有关用工标准要求，乙方必须按照《中华人民共和国劳动合同法》的规定与员工建立劳动关系，依法参加社会保险，缴纳社会保险费。乙方签订合同后如不履行承诺函的有关内容，甲方有权按照合同的约定与乙方解除合同。

十四、保密

乙方必须采取措施对本项目实施过程中的技术资料保密，否则，由于乙方过错导致上述资料泄密的，乙方必须承担一切责任。项目完成后，甲、乙双方均有责任对本项目的技术保密承担责任。保密期限：长期。

1) 未经甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方为本合同提供的技术资料提供给与本合同无关的任何第三方，不得将其用于履行本合同之外的其他用途。即使向与履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同所必需的范围。

2) 如果甲方有要求，乙方在完成合同后应将有关资料还给甲方。

十五、验收标准

1) 按照国家及省、市有关技术规程、标准和要求执行。

2) 根据甲方提出的服务考核标准实施考核（考核标准详见“国家税务总局封开县税务局2026-2028年物业管理服务采购项目考核细则”）。

3) 甲方对乙方试用期结束后和管理服务期间每月综合考评一次，乙方应根据考评结果针对问题及时整改。甲方针对各项服务内容分别进行考核，考核得分90分（含90分）以上为合格，低于90分，均视为项目考核不合格。若乙方当月的考核得分低于90分，甲方将扣除乙方当月的物业管理费用的5%。若在一年服务期内累计有三个月项目考核不及格，甲方有权根据合同约定解除合同。

十六、违约责任与赔偿损失

1) 乙方提供的服务不符合招标文件、投标文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 3%的违约金。

2) 乙方未能按本合同规定的时间/提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3%的数额向甲方支付违约金；逾期 15 天以上（含 15 天）的，甲方有权终止合同，要求乙方支付违约金，并且给甲方造成的经济损失由乙方承担赔偿责任。

3) 甲方无正当理由拒绝接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总价 3%的违约金。甲方逾期付款，则每日按本合同总价的 3%向乙方偿付违约金，累计违约金上限为合同总价的 10%。

4) 乙方违约擅自降低服务标准，甲方有权要求乙方改正。乙方逾期不改的，视为乙方违约，乙方应向甲方支付本合同总价 3%的违约金，甲方有权终止本合同。

5) 因乙方原因导致重大火灾、失窃等事件的，以及造成人身伤害或财产损失的，甲方有权单方解除合同，乙方赔偿甲方相关损失，如给他人造成人身损害或财产损失的，则由乙方自行承担损害赔偿赔偿责任，与甲方无关。

6) 其他违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

十七、争端的解决

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，甲、乙双方一致同意向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十八、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。

十九、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。

二十、其他

1) 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为本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。

二十一、合同生效

1) 合同自甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章之日起生效。

2) 合同壹式五份，其中甲乙双方各执贰份，采购代理机构执壹份，具有同等法律效力。

附件一：国家税务总局封开县税务局 2026-2028 年物业管理服务采购项目考核细则

(以下无正文)

甲方（盖章）：

代表：

签订日期：2026 年 6 月 30 日

乙方（盖章）：

代表：

签订日期：2026 年 6 月 30 日

开户名称：广东正合物业服务有限公司

银行账号：9550880200122900235

开 户 行：广发银行股份有限公司广州珠江新城支行

附件：

国家税务总局封开县税务局 2026-2028 年物业管理服务采购项目考核细则：

序号	检查项目	考核标准	扣分标准	扣分值	扣分原因	备注
1	人员配置 (20 分)	服务人员按合同要求配置。出现不符合要求情形进行扣分。	2 分/人/次			
		严格考勤、考核纪录，不得出现存在缺岗、脱岗情况。出现不符合要求情形进行扣分。	1 分/人/次 1 分			
2	安全值守 (20 分)	值守人员值班期间不得睡觉。出现不符合要求情形进行扣分。	1 分/次			
		逻值班人员着装整齐，工作规范，作风严谨，值班期间不得离岗、串岗或做与工作无关的事。出现不符合要求情形进行扣分。	1 分/次			
		停车场车辆整齐停放，确保道路通畅。出现不符合要求情形进行扣分。	1 分/次			
		发生闹事、打架、斗殴时，保安未及时劝阻；劝阻不听的，未及时汇报造成严重不良影响的，进行扣分。	1 分/次			
3	清洁卫生 (20 分)	严密防范和制止火灾、盗窃、治安等各类突发事件的发生。出现不符合要求情形进行扣分。	5 分/次			
		垃圾日产日清，清运到指定地点。出现不符合要求情形进行扣分。	1 分/处			
		在规定的保洁时间保持绿地无垃圾杂物，包括生活和生产垃圾、石砾砖块、干枝枯叶等，每天至少清扫 2 次；出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1 分/次			
		道路、停车场每天及时清扫完毕（雷雨天或特殊天气延迟），及时清理垃圾杂物及淤泥。出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1 分/次			

序号	检查项目	考核标准	扣分标准	扣分值	扣分原因	备注
		每天定时各巡查清扫保洁一次,每月至少清洗保洁一次,确保无堆放杂物现象,同时,巡回保洁,有脏即除,保持干净光亮;出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1分/次			
		单位门前、单位内道路公共区域:每天每班次定时各巡查清扫保洁一次。确保无明显果壳纸屑、大片树叶、垃圾袋等杂物及明显杂石,同时,巡回保洁,有脏即除,保持干净光亮;出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1分/次			
		卫生间:每天上、下午各巡回1次保洁,清洗、拖、擦、抹卫生间地面、大小便器、墙壁、洗手台、镜面一次,保持蹲厕、大小便器、洗手盆干净、无黄斑、无污渍、无异味;收纳垃圾及清除,巡回保洁,有脏即除,常保干净。出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1分/次			
		垃圾收纳:收纳清运垃圾务必袋装封闭,预防污水流出、臭气冲天,同时,巡回保洁,有脏即除,保持干净;出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1分/次			
		门窗清洁:不少于每天1次对甲方指定的门窗区域表面进行清洁、抹净处理,保持洁净。出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1分/次			
		下雨天应及时清扫路面,确保路面无积水;出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1分/次			
		旱季时每月冲洗一次路面,雨季每周冲洗一次;出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1分/次			

序号	检查项目	考核标准	扣分标准	扣分值	扣分原因	备注
		每月至少一次对办公楼的墙壁、天花板等进行打扫;出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1分/次			
		在完成必要的清洁工作后,各工作人员需对公共区域进行巡查保洁,公共区域垃圾需负责清运(含生活、绿化垃圾),以保证整个服务区的整洁。出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1分/次			
		未落实好临时性接待任务中的卫生清洁进行扣分。	1分/次			
4	绿化养护 (20分)	绿地应无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1分/处			
		花草树木长势良好,修剪整齐美观,无病虫害,无折损现象,无斑秃。出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1分/处			
		花盆、绿地内无烟头、垃圾或其他杂物。出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1分/处			
		草坪的养护及清洁:春夏两季每两个月1次修剪,秋冬两季根据情况修剪。每次修剪后对草皮施肥1次,保持草坪常绿。草皮杂草每周1次巡查拔除,做到基本不见杂草。出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1分/处			
		乔灌木、花卉的养护及清洁:每月1次巡查,及时修剪枯枝、病虫枝、下垂妨碍观瞻和活动的枝条,修剪下的枝叶要立即清除。出现以上要求未落实到位的情形进行扣分。	1分/处			
5	其他	节日、活动或非抗力因素不配合工作。	5分/次			

序号	检查项目	考核标准	扣分标准	扣分值	扣分原因	备注
	(20 分)	违法及违规操作造成安全事故。	5 分/次			
		服务态度差或态度恶劣。	1 分/次			
		未按要求做好防风、防汛、防旱措施，造成损害的。	2 分/次			
		因各种未及时处理事项及事故而影响整体工作环境。	3 分/次			
总得分						
考核人：			审批人：			
考核日期：						

