

合 同 书

项目编号：GDZY25CGQ005

项目名称：国家税务总局肇庆高新技术产业开发区
税务局物业管理服务采购项目

甲方：国家税务总局肇庆高新技术产业开发区税务局
 电话：0758-3601279 传真：0758-3601279 地址：肇庆高新区广正街2号
 乙方：广东远见物业管理有限公
 电话：0758-2100016 传真：0758-2100016 地址：肇庆市端州区睦里街一幢9号高第
 项目名称：国家税务总局肇庆高新技术产业开发区税务局物业管理服务采购项目 项目编号：GDZY25CGQ005

根据国家税务总局肇庆高新技术产业开发区税务局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(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，一致同意遵守本合同如下。

合同金额为(大写)：贰佰柒拾捌万肆仟元(¥2784000.00元)人民币。

一、采购项目概况

1、本合同为国家税务总局肇庆高新技术产业开发区税务局物业管理服务采购项目，分别是广正街办公区、景升北街办公区、行政中心税费服务大厅、青年活动中心等场所的物业管理服务。

2、合同服务期限：两年

即为 2025 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日。

二、项目基本情况

1. 物业情况

物业名称	物业地址
国家税务总局肇庆高新技术产业开发区税务局广正街办公区	广东省肇庆四会广正街2号
国家税务总局肇庆高新技术产业开发区税务局景升北街办公区	广东省肇庆四会景升北街137号
国家税务总局肇庆高新技术产业开发区税务局行政中心税费服务大厅	广东省肇庆四会市高新技术产业开发区政德大街91号一楼左
国家税务总局肇庆高新技术产业开发区税务局青年活动中心	广东省肇庆四会市高新技术产业开发区知青路右

2. 甲方提供乙方使用的场地、设施、设备、材料等

(1) 甲方可根据自身情况，提供物管人员日常办公场所或工作间，实际安排以甲方为准；广正街办公区物业办公场所为正门保安室，景升北街物业办公场所为正门保安室，税费服务大厅及青年活动中心不提供办公场所。

(2) 甲方可提供自身原有物业管理服务设备给乙方使用，实际以甲方同意为准；其中包括值班室 2 个，值班室内有监控设备和桌椅若干套，如有需要可向甲方反映申请。

(3) 甲方可提供的食堂用餐，餐费由乙方自理；

(4) 甲方可提供的客耗品，包括公共场所使用的消耗补充品（如厕纸、洗手液、擦手纸等）和清洁消耗品（清洁剂、消毒液、空气清新剂等），由甲方根据实际使用量在符合政策范围内采购。

乙方应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等，提供、装备和配置满足服务工作需求、符合甲方要求足够数量的作业机具、物品、物料等，包括但不限于：工作人员的制服、鞋帽等劳动、劳保日常必备的各种用具用品，卫生清洁工具、毛巾等装备物资。

三、物业服务范围

1. 【国家税务总局肇庆高新技术产业开发区税务局广正街办公区】

(1) 物业管理（建筑物）

名称	明细	服务内容及标准
广正街办公区	主办公楼、附属楼等建筑	详见“四、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)	7040平方米 见“4. 保安服务”
	需保洁面积 (m ²)	2083.89平方米 见“2. 保洁服务”
门窗	门窗总数量(个)及门119个，250平方米；窗171个，总面积 (m ²) 600平方米	见“2. 保洁服务”
地面	地面各材质及总面积 (m ²)	室内地面大部分是瓷砖，部分是地板或地毯 见“2. 保洁服务”

名称		明细	服务内容及标准
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积 (m ²)	内墙饰面主要是由乳胶漆、腻子	见“2. 保洁服务”
顶面	顶面各材质及总面积 (m ²)	顶面多为乳胶漆和天花	见“2. 保洁服务”
会议室	会议室数量 (个) 及总面积 (m ²)	大会议室有3个, 总面积约560平方米	见“2. 保洁服务”
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m ²)	卫生间数量11间, 总面积约200平方米	见“2. 保洁服务”
车位数	地下车位数	无	见“4. 保安服务”
	地面车位数	83个, 充电车位5个	见“4. 保安服务”
车行/人行口	车行口	1个	见“4. 保安服务”
	人行口	1个	见“4. 保安服务”
设施设备 (可另行附表)	电梯系统	无	见“4. 保安服务”
	空调系统	无	见“4. 保安服务”
	采暖系统	无	见“4. 保安服务”
	给排水系统	无	见“4. 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, 有水系统1套, 消防联动主机1套	见“4. 保安服务”
	锅炉设备	无	见“4. 保安服务”

名称	明细	服务内容及标准
安防系统	大门汽车出入道闸及车辆识别系统1套，人行闸机1套，大楼大堂正门人行闸机1组，饭堂小楼人行闸机1组。	见“4. 保安服务”

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。

(2) 物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
广正街办公区	室外区域	详见“四、物业管理服务内容及标准”中对应的以下要求
室外面积	约6300平方米	见“2. 保洁服务”“4. 保安服务”
绿化	约2000平方米	见“2. 保洁服务”“3. 绿化服务”
广场	约1500平方米	见“2. 保洁服务”“4. 保安服务”
消防栓	4个	见“2. 保洁服务”
垃圾箱	6个	见“2. 保洁服务”
门前三包	约150平方米	见“2. 保洁服务”
监控	36个	见“2. 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。

2. 【国家税务总局肇庆高新技术产业开发区税务局景升北街办公区】

(1) 物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
景升北街办公区		主办公楼	详见“四、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)	2020.64平方米	见“4. 保安服务”
	需保洁面积 (m ²)	1278.43平方米	见“2. 保洁服务”
门窗	门窗总数量 (个) 及总面积 (m ²)	门: 157只, 340平方米; 窗: 178只, 600平方米	见“2. 保洁服务”
地面	地面各材质及总面积 (m ²)	室内地面大部分是瓷砖, 部分是地板或地毯	见“2. 保洁服务”
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, 部分是瓷砖或木饰面	见“2. 保洁服务”
顶面	顶面各材质及总面积 (m ²)	顶面大部分为乳胶漆面	见“2. 保洁服务”
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m ²)	10个, 面积100平方米	见“2. 保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积 (m ²) 及数量 (个)	垃圾存放点1个位于外围, 面积6平方米	见“2. 保洁服务”
车位数	地下车位数	无	见“4. 保安服务”
	地面车位数	车位12个	见“4. 保安服务”
车行/人行口	车行口	2个	见“4. 保安服务”
	人行口	1个	见“4. 保安服务”
设施设备	消防系统	楼顶有消防水池一个。	见“4. 保安服务”
	锅炉设备	无	见“4. 保安服务”

名称	明细	服务内容及标准
安防系统	大门汽车出入道闸系统1套	见“4. 保安服务”

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。

(2) 物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
景升北街办公区	室外区域	详见“四、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:1700平方米	见“2. 保洁服务”“4. 保安服务”
绿化	绿化面积:200平方米	见“2. 保洁服务”“4. 绿化服务”
消防栓	2个	见“2. 保洁服务”
垃圾箱	2个	见“2. 保洁服务”
门前三包	100平方米	见“2. 保洁服务”
监控	8支	见“2. 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。

3. 【国家税务总局肇庆高新技术产业开发区税务局行政中心税费服务大厅】

名称	明细	服务内容及标准
----	----	---------

室内地面	室内地面需保洁面积约100平方米	详见“四、物业管理服务内容及标准”中对应的以下要求
室内家具	税费大厅内所有办公家具约20套	见“2. 保洁服务”

4. 【国家税务总局肇庆高新技术产业开发区税务局青年活动中心】

名称	明细	服务内容及标准
室内地面	一楼青年活动中心室内地面需保洁面积约100平方米，二三楼只需保洁走道及公共区域。	详见“四、物业管理服务内容及标准”中对应的以下要求
室内设备	一楼青年活动中心家具会议桌椅1套及健身器械5台需日常清洁维护。	见“2. 保洁服务”
门窗	门28个，36平方米；窗20个，30平方米	见“2. 保洁服务”

四、物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括基本服务、保洁服务、绿化服务、保安服务等。

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。
		(1) 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求相匹配，上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。

序号	服务内容	服务标准
		<p>(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。</p> <p>(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。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>
4	档案管理	<p>(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。</p> <p>(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。</p>
5	分包乙方管理	<p>(1) 合理控制外包服务人员数量和流动率。</p> <p>(2) 根据甲方要求明确对分包乙方的要求，确定工作流程。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>

序号	服务内容	服务标准
		(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	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
7	重大活动后勤保障	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 收尾工作。对现场进行检查, 做好清理工作。</p>
8	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况, 对重点部位及危险隐患进行排查, 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、服务内容的变化, 及时更新清单或台账, 使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(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。</p> <p>(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, 确保与实际相结合。</p> <p>(4) 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。</p>

序号	服务内容	服务标准
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：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。
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。
11	服务热线及紧急维修	(1) 设置24小时报修服务热线，接收登记维修需求，派出维修人员跟进处理。
		(2) 紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 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

序号	服务内容	服务标准
		<p>清洁作业。</p> <p>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。</p> <p>③指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。</p> <p>(2) 电器、消防等设施设备：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。</p> <p>(5) 作业工具间：</p> <p>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。</p> <p>②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p> <p>(6) 公共卫生间：</p> <p>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。</p> <p>②及时补充厕纸、擦手纸、洗手液等必要用品。</p> <p>(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。</p> <p>(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）</p> <p>(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。</p>
3	公共场地区域 保洁	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>

序号	服务内容	服务标准
		(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	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) 建立垃圾清运台账，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。
5	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。

2.1具体清洁要求

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

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。

序号	服务内容	服务标准
		(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。
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。
14	涂料外墙	定期专业清洗，服务期内最少清洁一次。
15	真石漆外墙	定期专业清洗，服务期内最少清洁一次。
16	瓷砖外墙	定期专业清洗，服务期内最少清洁一次。
17	保温一体板外墙	定期专业清洗，服务期内最少清洁一次。
18	铝板外墙	定期专业清洗，服务期内最少清洁一次。
19	干挂石材外墙	定期专业清洗，服务期内最少清洁一次。

序号	服务内容	服务标准
20	玻璃幕墙外墙	定期专业清洗，服务期内最少清洁一次。

注：根据物业用材情况选择清洁要求

3. 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) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
2	室外绿化养护	(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，以药剂杀死病虫害，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。

序号	服务内容	服务标准
		。

4. 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。

序号	服务内容	服务标准
		<p>③物品摆放整齐有序、分类放置。</p> <p>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。</p> <p>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%。</p> <p>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）。</p> <p>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。</p>
3	值班巡查	<p>(1) 建立24小时值班巡查制度。</p> <p>(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>
4	监控值守	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。</p> <p>(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。</p> <p>(5) 监控记录保持完整，保存时间不应少于90天。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>

序号	服务内容	服务标准
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。
		(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。
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，

序号	服务内容	服务标准
		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。

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，乙方应该满足或优于下表人员配备要求：

序号	岗位	同时在岗人数(人)	岗位所需总人数(人)	备注
1	项目负责人	1	1	性别不限，55岁以下，具备丰富的物业管理、服务、保障及外联经验，具有5年或以上物业项目的项目经理任职经验，具备较强的经营管理能力和组织能力，年富力强，精通本行，掌握国家政策法规。
2	保安主管	1	1	1、男性，年龄要求30周岁或以上、55周岁以下； 2、具有3年或以上保安工作经验。
3	保安员	8	8	1、男性，年龄要求30周岁或以上、55周岁以下； 2、具有2年或以上保安工作经验； 3、此人数包含所需用保安人员数量及轮休人数；

序号	岗位	同时在岗人数 (人)	岗位所需总人数 (人)	备注
4	保洁领班	1	1	1、男女不限，年龄要求50周岁以下； 2、具有3年或以上清洁卫生工作经验； 3、能吃苦耐劳，责任心强，做事勤快； 对人友善，有礼貌，为人正派，工作细致； 4、需接受机动岗位安排，随时支援物业工作需要，服从工作安排。
5	保洁员	6	6	1、男女不限，年龄要求50周岁以下； 2、具有2年或以上清洁卫生工作经验； 3、能吃苦耐劳，责任心强，做事勤快； 对人友善，有礼貌，为人正派，工作细致； 4、需接受机动岗位安排，随时支援物业工作需要，服从工作安排。
6	绿化管理员	3	3	1、男女不限，年龄要求50周岁以下； 2、具有丰富的绿植及其养护方面知识； 3、具有3年或以上绿化养护工作经验。
合计			20	

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甲方报备同意后实施。乙方应当自行行为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、甲方乙方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务：

1. 甲方有权监督管理乙方的服务质量及工作方法和礼仪。

2. 甲方有权要求乙方提供管理方案，有权审批乙方管理方案和监督管理方案的实施。

3. 甲方有权审阅乙方工作报告，提出整改意见。

4. 甲方有权按考核标准对乙方提供的服务进行评估，考核并进行评价。

5. 甲方有权根据工作需要调动乙方工作人员，在处理特殊事件和紧急、突发事件时，甲方对乙方人员有直接指挥权。

6. 甲方每月不定期对乙方驻勤人员进行抽查，未按招标文件要求配备相应的服务岗位，将依据每次抽查驻勤人数的情况核定乙方当月服务费。

7. 甲方有权监督、跟进服务过程中出现问题的处理及落实结果，并有义务协助处理乙方在工作过程中与管辖区内访客、机关工作人员间的关系。

（二）乙方的权利和义务：

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，按国家规定为本合同服务的人员提供工资、社保、福利等待遇，承担相应费用，由此引起的一切经济和法律責任，由乙方承担，与甲方无关，甲方不承担任何責任。为本合同服务的人员发生违法犯罪等行为的，由乙方承担所有責任。

2、若乙方因延长其为本合同提供服务的人员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責任，由乙方承担，与甲方无关。

3、对一些重要岗位的管理、人员安排及相关制度的建立和修订，需经甲方同意。

4、乙方及其为本合同提供服务的人员在工作中发现各种问题和安全隐患，必须向甲方报告。

5、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責任。

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

7、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。

8、乙方的管理方法应与时俱进，不断创新；在日常管理中应具备智能化管理。

9、在管理服务期内若发现乙方假借为本合同服务的人员（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，实际将该服务人员调换至乙方或其

下属控股公司、子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。

七、付款方式及验收标准与要求

1、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、罚的相关金额。如乙方提供服务不足一个月的，按日计算物业管理服务费。

甲方于次月分别支付上个月的扣除考核扣、罚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 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。

最后一个月的物业管理费在中标人与新一年度的中标物业公司顺利交接后结算。

2. 验收标准与要求

(1) 根据甲方提出的服务考核标准实施考核（考核标准详见“十一、考核标准”）。

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，甲方有权将根据合同约定解除合同。

八、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。

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。

九、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“十三五”节能减排综合工作方案的通知》（国发〔2016〕74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。

十、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、福利等待遇，承担相应费用，由此引起的一切经济和法律后果，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，由乙方承担所有责任。

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后果，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责任。

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或其关联

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。

8. 乙方需在投标文件中承诺不得“围猎”税务人员的义务，明确违反承诺应承担相应法律后果。

十一、考核标准

国家税务总局肇庆高新技术产业开发区税务局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			
		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			

序号	检查项目	考核标准	扣分标准	扣分值	扣分原因	备注
3	清洁卫生 (20分)	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			
		每天次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			

序号	检查项目	考核标准	扣分标准	扣分值	扣分原因	备注
		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			
		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			

序号	检查项目	考核标准	扣分标准	扣分值	扣分原因	备注
		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(20分)	节日、活动或非抗力因素不配合工作。	5分/次			
		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：	

十二、违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合本合同约定的，甲方有权拒收，对于乙方不符合甲方要求的事项，有权要求乙方进行整改；乙方整改后仍不符合要求或拒不整改，甲方有权单方解除合同，要求乙方退还甲方已支付的合同价款，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5%的违约金。

2. 乙方未能按本合同约定时间提供服务，从逾期之日起每日按甲方已支付合同价款 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，要求乙方退还甲方已支付的合同价款，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5%的违约金，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

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的 5%的违约金。甲方逾期付款，则每日按甲方逾期支付价款的 3%向乙方偿付违约金。

4. 对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当依照以下合同约定对乙方受到的损失予以赔偿或者补偿：对乙方受到的损失予以赔偿或者补偿，具体赔偿或补偿金额由双方协商确定。

5. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典(合同编)》处理。

十三、争议和纠纷处理

1、本合同在履行期间，双方发生争议时，双方可采取协商解决或请有关部门进行调解。

2、当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成时，可向合同签订所在地人民法院提起诉讼。受理期间，双方应继续执行合同其余部分。

3、本合同签订地为：肇庆市高新区区。

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。（本条所指不可抗力包括：战争、火灾、洪水、台风、地震等双方认为属于不可抗力且足以被迫停止或推迟合同履行的原因）

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、其他

1、本合同为 国家税务总局肇庆高新技术产业开发区税务局物业管理服务采购项目（项目编号：GDZY25CGQ005） 的最终合同文件，本项目的招投标文件、会议纪要、协议等均为本合同不可分割之一部分。

2、本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执两份，肇庆市政府采购办一份，集采机构一份。

3、本合同如有未尽事宜，经甲乙双方协商达成的补充协议，经双方签字、盖章后生效，与本合同具有同等法律效力。

4、本合同经双方签约代表签字并加盖公章后即生效。

甲方（盖章）：

甲方代表（签名）：



乙方（盖章）：

乙方代表（签名）：

银行账户：2017028809100039760

银行开户行：中国工商银行肇庆端州支行

签约日期：2025年 3月 31日

签约日期：2025年 3月 31日