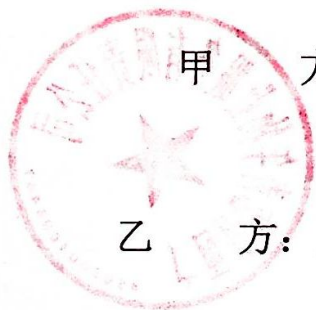


物业管理服务采购项目

合 同

合同编号：GXSW-KWBD5G2019147-03



甲方：国家税务总局柳州市税务局

乙方：广西有志青年物业服务有限责任公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》等有关法律法规规定，国家税务总局柳州市税务局（采购人名称）（以下简称：“甲方”）通过公开招标采购（采购方式）确定广西有志青年物业服务有限责任公司（以下简称：“乙方”）为物业管理服务项目 03 标的中标供应商。甲乙双方同意签署《物业管理服务项目合同》（合同编号：GXSW-KWBD5G2019147-03，以下简称：“合同”）。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 投标（响应）文件技术部分；
- (4) 其他。

2. 合同标的（根据实际情况填写）

服务名称	数量	单位	具体服务承诺（包括但不限于服务内容、范围和基本要求）
物业管理服务	1	项	详见附件

3. 合同金额

本合同总金额为人民币柒拾肆万伍仟贰佰贰拾捌元捌角柒分（¥745,228.87）。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4. 合同签订地

5. 合同生效

本合同一式_____份，经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方：（采购人名称）

法定代表人或其授权代表签字（签章）

盖章：

日期：2020年1月6日

乙方：（供应商名称）

法定代表人或其授权代表签字（签章）：

盖章：

日期：2020年1月6日

一、合同条款

合同条款前附表

序号	内容
1	合同名称：物业管理服务采购合同 合同编号：GXSW-KWBD5G2019147-03
2	甲方名称：国家税务总局柳州市税务局 甲方地址：柳州市潭中东路 26 号 甲方联系人：罗美旋 吴菊 电话：0772-5333678 5333921
3	乙方名称：广西有志青年物业服务有限责任公司 乙方地址：柳州市潭中西路 16 号金都汇 2-1-511 乙方联系人：苏心洁 电话：0772-2836116 乙方开户银行名称：中国工商银行股份有限公司柳州市城中支行 账号：2105401009300022409
4	合同金额：人民币柒拾肆万伍仟贰佰贰拾捌元捌角柒分（¥745,228.87）
5	服务时间、地点：详见附件
6	服务履行期：1 年
7	验收方式及标准：符合国家相关规定及供应商作出的承诺。
8	付款方式：无预付款，采取先服务后付费的方式，即甲方每季度的第二个月 15 日前支付乙方当季度的物业管理服务费，每季度支付一次，以此类推。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付款。
9	履约保证金及其返还：履约保证金 01 标：人民币陆万元整（¥60000.00）；02 标：人民币壹万元整（¥10000.00）；03 标：人民币壹万元整（¥10000.00），应在签署合同前，以电汇、转帐等非现金形式提供。 收款人户名：国家税务总局柳州市税务局 开户银行：中国银行柳州市高新支行 银行账号：611977005491 合同履行完成后 10 个工作日无息返还履约保证金。
10	☐ 违约金约定：

	☐ 损失赔偿约定:
11	合同履行期限: 自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
12	合同纠纷的解决方式: 首先通过双方协商解决, 协商解决不成, 则通过以下途径之一解决纠纷 (请在方框内画“√”选择): ☒ 提请<u>柳州市</u>仲裁委员会按照仲裁程序在<u>柳州市</u> (仲裁地) 仲裁 ☐ 向人民法院提起诉讼

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、合同中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标(采购)文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

(1)应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；

(2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

(3)未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所；

(4)未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

(5)甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至

该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6. 服务质量保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

7. 履约保证金

7.1 乙方应在签署合同前，以银行保函、银行电汇或履约担保函形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

7.4 乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

7.5 甲方制定的《物业管理服务考核办法》作为日常抽查及定期考核乙方物业服务质量的重要依据，若在抽查、考核中发现问题的，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

8. 服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

9. 违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1) 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

① 乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

② 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复, 上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内, 按照上述规定的任何一种方法采取补救措施, 甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者没收履约保证金, 如不足以弥补甲方损失的, 甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 迟延履行违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中, 如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时, 应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后, 应尽快对情况进行评价, 并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外, 如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务, 且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时, 甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收, 直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方延迟履约超过 30 日, 甲方有权终止全部或部分合同, 并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务, 乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是, 乙方应继续执行合同中未终止的部分。

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)没收全额履约保证金。

(3)由违约一方支付违约金, 违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(4)违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失, 由违约方全额予以赔偿。

10. 不可抗力

10.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施, 不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况, 但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于: 战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

10.3 在不可抗力事件发生后, 当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方, 在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方, 并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务, 并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

11. 合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商,解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商30日内(根据实际情况设定)不能解决,可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决,对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由服务所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

11.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行,则在仲裁或诉讼期间,除正在进行仲裁或诉讼的部分外,合同的其他部分应继续执行。

12. 合同修改或变更

12.1 如无重大变故,甲方双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同,甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 在不改变合同其他条款的前提下,甲方有权在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务,并就此与乙方签订补充合同,乙方不得拒绝。

13. 合同中止

13.1 合同在履行过程中,因采购计划调整,甲方可以要求中止履行,待计划确定后继续履行;合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的,甲方认为有必要或财政部责令中止的,应当中止合同的履行。

14. 违约终止合同

14.1 若出现如下情况,在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下,甲方可向乙方发出书面通知书,提出终止部分或全部合同。

14.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务;

14.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失,带来重大影响和损失的;

14.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应,或不能在规定时间内解决处理故障,恢复系统正常运行的;

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范,且经多次整改无明显改进的;

14.1.5 在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内,在运行维护支持服务过程中,出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2 如果甲方根据上述第14.1条的规定,终止了全部或部分合同,甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务,乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时,乙方应继续执行合同中未终止的部分。

15. 破产终止合同

15.1 如果乙方破产或无清偿能力,甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

15.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

16. 其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的,甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故,对履行合同有直接影响的,甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务,导致合同全部或部分内容无须继续履行的,可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17. 合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包,或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 除经甲方事先书面同意外,乙方不得以任何形式将合同分包。

18. 适用法律

18.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章,如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的,按照法律、行政法规和规章修改本合同。

19. 合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

20. 合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

21. 合同效力

21.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外,其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力,对本项目无约束。

22. 检查和审计

22.1 在本合同的履行过程中,甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查,并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

22.2 在本合同的履行过程中,如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务,乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录,并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

03 标项目采购需求

第一部分柳州市税务局第三稽查局招标项目采购需求

一、物业基本情况

(一) 坐落位置: 柳州市税务局第三稽查局, 地址位于广西柳州市屏山大道 312 号。

(二) 物业类型: 秩序维护、保洁、项目管理、水电维修等服务。

(三) 建筑物情况: 柳州市税务局第三稽查局综合业务办公用房总建筑面积约 3982 平方米, 是一栋 12 层楼的建筑。

(四) 办公楼部分

房屋的养护(包括楼地面、墙台面、门窗等)、管理和清洁卫生, 包括: 主体结构(基础、墙体、柱、梁、楼板、屋顶)、楼梯及楼梯间、电梯及电梯间、门厅、走廊通道、玻璃、办公室(部分室内卫生)、会议室、卫生间、茶水间等所有设备房。

维护公共安全, 包括门岗(治安)值勤、巡视、监控、防盗、防火、灭火, 在紧急情况下组织人员疏散。

书报及其它物品的送达服务。

设施、设备的运行和管理(设备包括电梯、发电机组、监控设备、消防设备、配电设备、空调、电动门等)。

有关监控影像资料的安全存放及保密服务。

(五) 公共环境部分:

办公区域、办公楼院内所属配套设施的养护和管理, 包括: 室外停车场。

公共场地的清洁卫生。

车辆停放秩序的管理服务。

二、物业房屋共用部位、共用设施、设备、公共场地、附属配套建筑和设施的维修、养护范围及费用承担方

(一) 运行、日常养护范围及小修

各楼层熔断丝、插座、插头、空气开关、漏电开关、电源插头座、各种灯头、灯座的故障维修、零配件更换。

各楼层各种水龙头失灵故障, 各种水闸渗油和损坏。

局部油漆锈蚀的窗柜、栏杆、楼梯扶手。

供电设备、给排水设备、防盗监控系统设备的清洁、润滑及调试加固。

(二) 更新(换)范围

各楼层熔断丝、插座插头、各种开关、灯头、灯座、灯泡、灯管、电线、各种水龙头。

（三）维修、养护费用承担方

维修、更新(换)零配件的费用由采购人承担，由物业管理公司实施。

（四）提供 8 个公共停车位。

三、物业管理岗位人员配置要求及工作时间

各岗位人员共 10 名。

（一）物业管理主管 1 名，每天按行政班上班；

（二）秩序维护员 5 名每天 24 小时轮班，每班 1 人，1 人流动岗，1 人大厅岗；

（三）保洁员 3 名每天按行政班上班；

（四）水电维护工 1 名，每天按行政班上班。

四、人员条件

所有人员必须遵守国家的法律、法规及采购人的各项规章制度，未经许可不得进入办公区；具有良好素养和上岗资质，无违法违纪不良记录，身体健康、爱岗敬业、工作勤快、礼貌待人、和蔼处事，上岗时须穿物业公司统一发放的制式服装。所有人员在上岗前提供有效身份证件复印件和体检报告供甲方案案，并查验原件。

物业管理主管：须面貌端庄，高中以上文化，经专业培训，有一定工作经验，能吃苦耐劳，能够较快熟悉人员及办公环境。

秩序维护员（男性）：年龄不超过 55 岁，身体健壮，有责任心，要有处理突发事件的经验；保持良好上岗仪态，做到文明礼貌值勤，能够较快熟悉人员及办公环境，值班人员上岗时必须遵守“五不”，即不喝酒，不抽烟，不擅离工作岗位，不迟到早退，不做与工作无关的事。其中有一人能兼任司机，具有 5 年以上实际驾龄经验，退伍军人优先。

保洁人员：年龄不超过 55 岁，初中以上文化。

水电维护工：具有 5 年以上专业工作经验，需要专业证书的岗位必须持证上岗（如电工证等），能够较快熟悉本项目的工程情况以及维保单位。

五、物业管理服务考核标准

（一）房屋外观

外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹、无乱搭乱建、公共设施无随意占用。

（二）设备运行

1、保证水、电、空调、通风排风系统、电梯、消防、安防等设备系统正常、无事故隐患。

2、预防故障和维护设备及管理到位。

（三）设施、设备的养护

- 1、建立共用部位共用设施设备维护管理制度；
- 2、保证房屋共用部位、共用设施设备完好，无随意改变用途现象。

（四）公共环境

- 1、卫生达到国家爱卫会优等标准；
- 2、定期进行卫生消毒灭菌；
- 3、公共场地保持清洁，无纸屑、烟头等废弃物；
- 4、根据甲方的要求，对所辖物业进行虫害的杀除工作。

（五）交通秩序

- 1、车辆进出有序，“门前三包”达到有关部门的要求；
- 2、道路畅通、车辆停放有序。

（六）治安

24 小时值班巡逻，无治安及火灾事件发生，所管理物业公共秩序良好。

（七）各项工作须有应急预案，有专人负责；设备急修要求 10 分钟内到位，小修要求半小时内到位。

（八）物业管理制度健全，管理落实到位。

（九）对于工作疲沓，责任心不强、不服从管理出现工作失误的物业服务人员，采购人可建议调整，物业公司要在 1 个月内及时调整人员。

（十）管理服务范围内不发生重大安全责任事故、管理服务范围内不发生重大火灾责任事故、管理服务范围内不发生重大设备管理责任事故。

六、劳动保障

物业服务人员的失业保险，医疗保险，社会保险和人员意外伤害等保险办理及费用的要求按国家及省市的相关规定由物业公司为公司所聘人员统一办理并承担相关费用。

七、物业管理服务费用

本项目物业管理服务费采用总包干制，投标人自行负担用于支付管理及服务人员的工资和按规定缴纳的福利费、社保费用、服装费用、安全防范、公共秩序维护费、法定税费等费用。

八、其它要求

（一）服务合同期限

本项目物业服务期限为 1 年，拟定从 2020 年 1 月 1 日起至 2021 年 12 月 31 日止。

（二）其他服务内容

1. 物业公司在签订物业管理服务合同规定的具体实施之日前 1 日内接手进驻并逐步进行移交工作，3 日内工作移交完毕，进入正常物业管理工作。

2. 定期每季度过后 5 个工作日内向采购人汇报物业管理总体情况。
3. 不得擅自占用和改变公用设施的使用功能, 如需完善或扩建, 须与采购人协商, 经采购人同意后方可实施。
4. 秩序维护、保洁、项目管理、水电维修等服务项目不得转包或承包给他人管理。
5. 采购人免费提供值班室、办公室各一间, 确保发生突发事件时随叫随到。

九、本项目物业主管的人事任免或调整, 须报采购人同意后方可执行。

第二部分柳州市税务局第一稽查局物业服务采购需求

一、项目基本情况

(一)、柳州市税务局第一稽查局位于柳北区三中路跃进村 162 号, 办公楼一栋共三层半, 一至三层办公用, 顶楼半层用作食堂, 总占地面积 1062.12m², 总建筑面积 2937.96m², 其中办公楼建筑面积 2648.96 平方米、其他建筑面积 289 平方米。

(二) 办公楼部分

1、房屋的养护(包括楼地面、墙台面、门窗等)、管理和清洁卫生, 包括: 主体结构(基础、墙体、柱、梁、楼板、屋顶)、楼梯及楼梯间、电梯及电梯间、门厅、走廊通道、玻璃、办公室(部分室内卫生)、会议室、卫生间、茶水间等所有设备房。

2、维护公共安全, 包括门岗(治安)值勤、巡视、监控、防盗、防火、灭火, 在紧急情况下组织人员疏散。

3、书报及其它物品的送达服务。

4、设施、设备的运行和管理(设备包括电梯、发电机组、监控设备、消防设备、配电设备、空调、电动门等)。

5、有关监控影像资料的安全存放及保密服务。

(三) 公共环境部分:

1、办公区域、办公楼院内所属配套设施的养护和管理, 包括: 室外停车场。

2、公共场地的清洁卫生。

3、车辆停放秩序的管理服务。

二、物业房屋共用部位、共用设施、设备、公共场地、附属配套建筑和设施的维修、养护范围及费用承担方

(一) 运行、日常养护范围及小修

各楼层熔断丝、插座、插头、空气开关、漏电开关、电源插头座、各种灯头、灯座的故障维修、

零配件更换。

各楼层各种水龙头失灵故障，各种水闸渗油和损坏。

局部油漆锈蚀的窗柜、栏杆、楼梯扶手。

供电设备、给排水设备、防盗监控系统设备的清洁、润滑及调试加固。

（二）更新（换）范围

各楼层熔断丝、插座插头、各种开关、灯头、灯座、灯泡、灯管、电线、各种水龙头。

（三）维修、养护费用承担方

维修、更新(换)零配件的费用由采购人承担，由物业管理公司实施。

三、物业管理岗位人员配置要求及工作时间

各岗位人员共 9 名。

（一）物业管理主管 1 名，每天按行政班上班；

（二）秩序维护员 5 名每天 24 小时轮班，每班一人, 1 人流动岗， 1 人大厅岗；

（三）保洁员 2 名每天按行政班上班；

（四）水电维护工 1 名，每天按行政班上班。

四、人员条件

所有人员必须遵守国家的法律、法规及采购人的各项规章制度，未经许可不得进入办公区；具有良好素养和上岗资质，无违法违纪不良记录，身体健康、爱岗敬业、工作勤快、礼貌待人、和蔼处事，上岗时须穿物业公司统一发放的制式服装。所有人员在上岗前提供有效身份证件复印件和体检报告供甲方备案，并查验原件。

物业管理主管：须面貌端庄，高中以上文化，经专业培训，有一定工作经验，能吃苦耐劳，能够较快熟悉人员及办公环境。

秩序维护员（男性）：年龄不超过 55 岁，身体健壮，有责任心，要有处理突发事件的经验；保持良好上岗仪态，做到文明礼貌值勤，能够较快熟悉人员及办公环境，值班人员上岗时必须遵守“五不”，即不喝酒，不抽烟，不擅离工作岗位，不迟到早退，不做与工作无关的事。其中有一人能兼任司机，具有 5 年以上实际驾龄经验，退伍军人优先。

保洁人员：年龄不超过 55 岁，初中以上文化。

水电维护工：具有 5 年以上专业工作经验，需要专业证书的岗位必须持证上岗（如电工证等），能够较快熟悉本项目的工程情况以及维保单位。

五、物业管理服务考核标准

（一）房屋外观

外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹、无乱搭乱建、公共设施无随意占用。

（二）设备运行

- 1、保证水、电、空调、通风排风系统、电梯、消防、安防等设备系统正常、无事故隐患。
- 2、预防故障和维护设备及管理到位。

（三）设施、设备的养护

- 1、建立共用部位共用设施设备维护管理制度；
- 2、保证房屋共用部位、共用设施设备完好，无随意改变用途现象。

（四）公共环境

- 1、卫生达到国家爱卫会优等标准；
- 2、定期进行卫生消毒灭菌；
- 3、公共场地保持清洁，无纸屑、烟头等废弃物。

（五）交通秩序

- 1、车辆进出有序，“门前三包”达到有关部门的要求；
- 2、道路畅通、车辆停放有序。

（六）治安

24 小时值班巡逻，无治安及火灾事件发生，所管理物业公共秩序良好。

（七）各项工作须有应急预案，有专人负责；设备急修要求 10 分钟内到位，小修要求半小时内到位。

（八）物业管理制度健全，管理落实到位。

（九）对于工作疲沓，责任心不强、不服从管理出现工作失误的物业服务人员，采购人可建议调整，物业公司要在 1 个月内及时调整人员。

（十）管理服务范围内不发生重大安全责任事故、管理服务范围内不发生重大火灾责任事故、管理服务范围内不发生重大设备管理责任事故。

六、劳动保障

物业服务人员的失业保险，医疗保险，社会保险和人员意外伤害等保险办理及费用的要求按国家及省市的相关规定由物业公司为公司所聘人员统一办理并承担相关费用。

七、物业管理服务费用

本项目物业管理服务费采用总包干制，投标人自行负担用于支付管理及服务人员的工资和按规定缴纳的福利费、社保费用、服装费用、安全防范、公共秩序维护费、法定税费等费用。

八、其它要求

（一）服务合同期限

本项目物业服务期限为 1 年，拟定从 2020 年 1 月起至 2020 年 12 月 31 日止。

（二）其他服务内容

物业公司在签订物业管理服务合同规定的具体实施之日前 1 日内接手进驻并逐步进行移交工作，3 日内工作移交完毕，进入正常物业管理工作。

定期每季度过后 5 个工作日内向采购人汇报物业管理总体情况。

不得擅自占用和改变公用设施的使用功能，如需完善或扩建，须与采购人协商，经采购人同意后方可实施。

秩序维护、保洁、项目管理、水电维修等服务项目不得转包或承包给他人管理。

采购人免费提供值班室、办公室各一间，确保发生突发事件时随叫随到。

九、本项目物业主管的人事任免或调整，须报采购人同意后方可执行。

物业管理服务考核办法

一、考核内容：

（一）环境卫生工作标准

1. 工作纪律保洁员须遵守各项规章制度，着装规范，坚守岗位，在岗时不得做与工作无关的事情。
2. 卫生间保持清洁，通风良好；及时清扫地面积水、痰污迹、蝇蛆和烟头等杂物，无异味。墙面四角及天面保持清洁，无蜘蛛网；洁具干净、整洁，有检查和工作记录。
3. 楼内公共部分每天清洁不少于 2 次，并做到随时保洁，保持天面、地面及门窗无灰尘、污渍、积水、垃圾等杂物，墙上无蜘蛛网、无外来单位或人员张贴的广告宣传单等。
4. 楼外服务区域每天清洁不少于 1 次，并做到随时保洁，保持服务区域整洁干净，烟头、纸屑、果皮等垃圾及时清扫，垃圾池、垃圾桶外表干净、整洁，垃圾及时清运，有工作和检查记录。
5. 四害消杀严格按国家相关规定及卫生操作流程配合开展消杀工作，消杀前做好相关安全提示；春夏两季每月消杀 1 次，秋冬季每两月消杀 1 次，有害虫出现能及时处置，力争做到服务区域少蚊、少蝇、少蟑、少鼠等虫害，有检查和消杀记录。
6. 生活水箱的清洗及消杀严格按照相关规定，不定期进行生活水箱的清洗工作，保证水质符合相关标准。

（二）绿化美化工作标准

1. 工作纪律绿化员需遵守各项规章制度，着装规范，坚守岗位，在岗时不得做与工作无关的事情。
2. 时令花卉及荫生植物租摆
 - （1）按要求做好服务区域内的时令花卉的种植及补植工作，一年至少更换 6 次，对长势不良的花卉立即补植。保持花池内花卉常开，不露土。选用的时令花卉搭配合理，布局美观大方。
 - （2）每 2 个月更换一次室内荫生植物，对长势不良的荫生植物及时更换，每周清洁一次。

3. **除虫**定期对区域内植物进行除虫，用药适量，不伤叶面，保持花草树木、绿化带常茂，不污染环境，喷（放）药前须做好相关安全提示，有工作记录。

4. **浇水**根据气候适时浇水，确保植物长势良好，夏天早、晚浇水，冬季午间浇水，有工作记录。

5. **除草**保持草皮纯度达标 95%以上，杂草长度不超出草皮的 5CM，有工作记录。

6. **修剪**每季度对区域内乔木、灌木、绿篱及草坪修剪一次，做到乔木无枯枝，主侧枝分布均匀，整体美观，不妨碍人、车通行；灌木、绿篱造型生动、整齐美观，成型，没枯叶；草皮边缘线条整齐、清晰，草面无明显杂物，修剪残物清理及时，有工作记录。

7. **补种补栽**对枯死的植物要及时清理，做到随缺随补，确保补种植物成活率达 100%。

(三)工程维修工作标准

1. **工作纪律**工程人员须遵守各项规章制度，着装规范，操作程序符合工程作业规定，按时上岗，坚守岗位，认真履行职责，实行 24 小时值班制度，在岗时不得做与工作无关的事情。

2. **日常维修**每日对大楼内的照明设备、供电线路、给水排水系统、门、窗、路面进行巡查。发现问题，及时维修，小故障保证 2 小时内修好；在配件充足的情况下，大中故障保证 4 小时内修好，确保设备正常运转。有巡查和工作记录。

3. **大楼主体结构**每天对大楼主体结构进行巡查，发现问题，及时报告甲方，并协助相关单位做好维护工作，有工作记录。

4. **设施设备保洁**每周擦一遍，设备房内的地面及设备保持无积灰、油渍等垃圾，设备间不得杂物堆放，有工作记录。

5. **其它配合**大楼消防、电梯、空调、智能化维保单位做好设备的巡查工作，发现问题，及时报告甲方，并协助相关单位做好维护工作。有巡查记录。

(四)行政管理及会务服务工作标准

1. **人员配备**严格按岗位要求配备。

2. **工作纪律**管理人员需遵守各项规章制度，着装规范，注重礼节，坚守岗位，在岗时不得做与工作无关的事情。

3. **沟通协调**做好与甲方有关物业服务的沟通和协调等工作。

4. **管理**做好物业服务人员的政治思想、作风纪律、业务培训、人事劳资、成本核算、工作部署、岗位监督等各项管理工作。

5. 会务服务保障

(1) **会前准备**接会议通知后，按会议承办方要求，提前半天做好会场的布置工作，会前 1 小时由项目负责人检查布置情况，发现问题，及时整改，有工作记录。

(2) **会议期间**会务员要随时观察会场情况，发现问题，果断处置，并做好茶水的供应。

(3) 会后会务员要及时对会场卫生进行清理, 关好门窗、灯光等设备。

二、日常抽查

乙方在提供物业服务过程中, 如发生以下问题的, 将对乙方提出批评, 并根据问题的严重程度及造成的影响, 扣除乙方 100-10000 元不等的履约保证金。

1. 乙方工作人员有脱岗、睡岗、酒后上班等违反相关规定的。
2. 甲方日常检查工程保洁及会务工作时发现存在问题的。
3. 乙方工作人员在工作期间未能按工作标准履行职责的。
4. 乙方工作人员在工作期间遇投诉, 经甲方核实为有效投诉的。
5. 乙方工作人员如有变动, 未提前书面报甲方备案, 并在老员工离职前配备新员工到岗的。
6. 乙方对物业人员须进行入职培训和每月不少于一次业务培训, 甲方对培训效果进行考核, 考核的具体内容为:

(1) 主动服务意识。物业人员在工作期间必须有主动服务意识, 对其负责的区域环境卫生、设施设备的巡查和维修等所有事务主动负责、灵活处置。

(2) 强化礼节礼貌。加强物业人员的礼节礼貌培训, 要求其在工作岗位期间有礼有节, 微笑服务, 热情接待。

(3) 加强处理问题灵活能力的培训。物业人员在工作期间, 根据实际情况, 对所发生的问题应灵活处理、耐心解释、及时汇报、妥善解决, 杜绝一切纠纷的发生。

甲方不定期对乙方物业人员的培训效果进行考核, 考核不合格就上岗的。

7. 因乙方员工工作失误造成不良后果的。
8. 因乙方原因发生事故, 造成恶劣影响的。
9. 未按下列要求遵守业务交流制度的:
 - (1) 本项目负责人须每天与甲方进行业务交流、沟通;
 - (2) 乙方分管本项目的公司负责人须每季度与甲方进行业务交流、沟通;
 - (3) 乙方法定代表人(负责人)须每半年与甲方进行业务交流、沟通。
10. 乙方工作人员在工作期间有投诉的, 经甲方核实为有效投诉的。

三、定期考核

1. 考核时间: 每半年一次, 以年度为考核周期, 具体以甲方通知的时间为准; 考核形式以服务质量测评结果为主。

2. 服务质量测评结果实行百分制, 满分 100 分。

考核评分标准(取年度内两次考核得分平均值为计分依据)

等级	考核平均分数在 90 分以上的为良好	考核平均分数在 80-89 分之间的为合格	考核平均分在 70-79 分为基本合格	考核平均分在 69 分以下为不合格
标准	全额返还履约保证金	扣减 10% 履约保证金	扣减 30% 履约保证金	扣减 50% 履约保证金，并向乙方提出书面整改通知，经整改仍不合格的，有权单方面解除合同。