物业服务合同

招标编号：JSZC-320321-FXZX-G2026-0003

项目名称：丰县公共卫生服务中心物业管理服务项目

旭凤物业
XU FENG WU YE

物业服务合同

项目编号：JSZC-320321-FXZX-G2026-0003

项目名称：丰县公共卫生服务中心物业管理服务项目

甲方：（采购人）丰县机关事务管理服务中心

乙方：（中标供应商）江苏旭凤物业管理有限公司

甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》，按照丰县公共卫生服务中心物业管理服务项目发出的中标通知书、招标文件及乙方的投标文件等，按照平等、自愿的原则，经友好协商，签订本合同。

第一章 物业管理服务基本情况

第一条 物业管理服务区域

物业名称	物业地址	物业区域及面积
公共卫生服务中心大楼	丰邑大道与通慧路交接处	21685.59 平方米

第二条 物业管理服务内容

详见合同附件 1

第三条 物业管理服务要求

1.物业管理服务工作要求

1.1 物业管理服务工作原则：统一、规范、高效、安全。

1.2 物业管理服务工作要求：见合同附件 2。

2.物业管理服务人员要求

2.1 物业管理服务人员配备原则：精干、专业、敬业、健康。

2.2 物业管理服务人员均需同时具备以下条件：

2.2.1 无犯罪记录、无恶习、无复杂社会关系；

2.2.2 有医院出具的健康证明，无重大疾病和传染病，具备正常从事物业管理服务工作所需要的身体条件；

2.2.3 岗前培训合格率 100%。

2.3 按照乙方投标文件中《物业管理服务人员方案》组建物业管理服务队伍。合同签订后 5 个工作日内，乙方向甲方报送物业管理服务人员花名册、照片、相关证件影（复）印件和证明。合同期满后，甲方向乙方退还相关证件影（复）印件和证明。

3.组织机构设置及人员配备要求：见合同附件 3。

4.采购需求：见合同附件 4。

5.验收标准（验收要求、验收标准和程序）：

(1)验收标准：见本合同“第二章　物业管理服务质量”。

(2)验收要求、验收程序：乙方提出书面验收要求，甲方接到书面验收要求后 5 个工作日内出具验收书，如乙方对验收书有异议，在接到验收书后 7 个工作日内向甲方书面提出。

（3）验收组织方式：☑自行组织 ☐委托第三方组织

验收主体：_____

是否邀请本项目的其他供应商参加验收：☐是　☑否

是否邀请专家参加验收：☐是　☑否

是否邀请服务对象参加验收：☑是　☐否

是否邀请第三方检测机构参加验收：☐是　☑否

是否进行抽查：☑是　☐否

验收组织的其他事项：_____

（4）履约验收时间：（计划于何时验收/供应商提出验收申请之日起__5__日内组织验收）

（5）履约验收方式：☐一次性验收

☑分期/分项验收：（应明确分期/分项验收的工作安排）

（6）履约验收程序：_____

（7）履约验收的内容：（应当包括每一项技术和商务要求的履约情况，特别是落实政府采购扶持中小企业，支持绿色发展和乡村振兴等政策情况。）

6.物业管理服务人员工资要求

（1）按照法律、法规和国家、省、市的规定，乙方按月足额发放工资；

（2）不得低于规定的月最低工资标准。下列项目不作为最低工资的组成部分，乙方按规定另行支付：①加班加点的工资；②中班、夜班、高温、低温、井下、有毒有害等特殊工作环境、条件下的津贴；③劳动者按下限缴存的住房公积金；④法律、法规和国家规定的劳动者福利待遇等。

（3）工资发放采用银行代发方式。

第二章　物业管理服务质量

第四条　物业管理服务质量要求

1. 按照《物业管理服务日常考核细则》（见合同附件 5）要求，达到 95 分以上；

2. 在有重大接待任务及重要检查时，不出现严重问题。

3. 不出现水、电安全事故。

4. 严格执行上级有关部门防疫规定，认真履行消毒防疫措施。

5. 日常保洁，同一部位不能出现 3 次以上问题。

6. 要求按时巡视环境、设备，不得造成损失。

7. 要求及时发现水、电设备故障，不得出现长流水、长明灯。

8. 要求及时发现空房未上锁并及时处理。

9. 不得做出任何有损公共卫生的事，如随地吐痰、乱丢垃圾或乱写乱画等。

10. 不得迟到、早退、旷工、无故缺勤，或上班时间串岗、空岗等。

11. 不得发生服务态度恶劣，粗言秽语，不按甲方规定保障行为。

12. 物业服务人员要求按规定统一着装。

13. 不得工作散漫、粗心大意造成工作差错。

14. 不得消极怠工，态度不端正，工作被动、拖拉、未能按时完成工作。

第三章　物业管理服务期限及物业管理服务费

第五条 物业管理服务期限（合同期限）

本合同期限为三年，自 2026 年 4 月 10 日起至 2029 年 4 月 9 日止。

乙方退出本物业管理时需经过甲方验收合格，并完成与后续物业管理企业的衔接后方可退出。

第六条 物业管理服务费

1.本合同总价： ￥3853080元 大写：人民币叁佰捌拾伍万叁仟零捌拾元整。

2.本月支付上月物业服务费用。甲方于每月月底前对乙方当月管理情况进行考核汇总，考核结果如果需要扣款从服务费中扣除。

（1）验收（考核）结果按照《物业管理服务日常考核细则》，当月考核成绩在95分以上（含95）的，全额支付当月服务费；

（2）验收（考核）结果按照《物业管理服务日常考核细则》，当月考核成绩在90分（含90分）以上、95以下的，每下降一分，扣除当月服务费的1%；

（3）验收（考核）结果按照《物业管理服务日常考核细则》考核得分在85分以下的，全额扣除合同约定的“每月物业管理服务费”，甲方有权保留与乙方提前终止合同的权利。

（4）月度考核连续两个月为85分以下，甲方有权单方面解除合同，并扣除所有履约保证金（如有）。

3.履约保证金（如有）退还的方式、时间、条件和不予退还的情形：

（1）退还方式：由甲方将履约保证金无息退还至乙方账户。

（2）退还时间：本项目履行完毕，验收合格后，十日内退还。

（3）退还条件：本项目合同义务全部履行完毕，没有违约行为，办理完物业交接的相关手续，并按时退场后。

不予退还的情形：①乙方拒绝履行合同义务，未能完全履行合同规定的义务或其履行不符合合同的约定，甲方有权扣除履约保证金取得补偿。②月度考核连续两个月为85分以下，甲方有权单方面解除合同，并扣除所有履约保证金（如有）。

4.合同约定的乙方账户

开户银行：

银行帐号：

第四章　物业的承接验收

第七条 乙方承接物业时，甲方应配合乙方对以下物业共用部位、共用设施设备进行查验：

1.承重结构部位、外墙面、大厅、楼梯间、走廊通道、管道井等；

2.上下水管道、落水管、供电线路、共用照明、化粪池、配电设备（高低压）、中央空调、加压供水设备、消防设备、电梯设备等；

3.配电房、水泵房、消防、安全监控室、公共卫生间等。

第八条 资料移交

1.乙方承接物业时，甲方应根据乙方需要移交相关资料：

2.合同终止时，乙方应将已经移交给乙方的资料移交给甲方。

第五章　双方的权利义务

第九条 甲方的权利义务

1.甲方的权利

1.1 依据合同约定，对乙方进行检查和考核。

1.2 乙方如有人员调整应经甲方书面同意。涉及项目主管等人员的调整应提前 2 个月告知甲方。

1.3 甲方有权警告违反本合同规定的乙方人员。按照甲方要求，乙方更换违反本合同规定的人员。

1.4 追究乙方违约责任。

2.甲方的义务

2.1 按合同约定支付物业管理服务费。

2.2 物业管理服务用房由甲方指定。

2.3 甲方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准，按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。

第十条 乙方的权利义务

1.乙方的权利

1.1 有权要求甲方按合同约定支付物业管理服务费。

1.2 有权要求甲方指定物业管理服务用房。

2.乙方的义务

2.1 乙方不得分包本项目；

2.2 提供的物业服务符合本合同“第二章　物业管理服务质量”；

2.3 按照本合同约定提供物业服务，具体见“第三条　物业管理服务要求”中“1.物业管理服务工作要求”；

2.4 乙方应按响应文件配备人员及到岗，具体见“第三条　物业管理服务要求”中“3. 组织机构设置及人员配备要求”；

2.5 按照甲方要求，乙方更换违反本合同规定的人员；

2.6 接受甲方的检查和考核；

2.7 按照甲方审核认可的服装式样、颜色，乙方制作和购买乙方物业管理人员的服装，所有服装费用均由乙方承担；

2.8 乙方如有人员调整应经甲方书面同意。涉及项目经理、保洁员等人员的调整应提前 1 个月告知甲方，保安人员无特殊情况保持在岗不少于 6 个月；

2.9 不得占用非指定的物业管理用房，不得改变物业管理用房用途；

2.10 不得因乙方原因发生火灾、水灾、伤亡等重大安全事故；

2.11 合同终止时，乙方应将物业管理用房、相关资料等交还给甲方；

2.12 乙方应及时向甲方通用通告本物业管理服务区域内有关物业管理服务的重大事项，及时处理投诉，接受甲方监督；

2.13 因维修物业或者公共利益，乙方确需临时占用、挖掘本物业管理服务区域内道路、场地的，应征得甲方的同意。临时占用、挖掘本物业管理服务区域内道路、场地的，应在甲方要求的期限内恢复原状；

2.14 乙方未能履行本合同的约定，导致甲方或第三方人身、财产安全受到损害的，依法承担相应的法律责任。乙方对自己管理的范围内因管理不善而造成的一切损失，负相应的赔偿责任；

2.15 乙方对本项目物业管理服务人员进行岗前培训，不得违章指挥、强制冒险作业、违规作业；

2.16 乙方负责处理本公司员工的生病、事故、伤残、死亡以及一切劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。乙方保证如有上述情况发生，积极处理，确保不影响甲方正常办公。

第六章　违约责任

第十一条 违约责任

一、甲方责任

甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,乙方按合同履约,甲方按合同约定支付物业管理服务费，甲方每逾期30天，甲方向乙方支付当月物业管理服务费（0.1）%的违约金，但违约金的总数不超过当月物业管理服务费的（1）%。

二、乙方的责任

第一部分

乙方有下列情况之一的，全额扣除当月的合同约定的 “每月物业管理服务费”，且甲方有权解除合同，由此造成乙方的直接损失和间接损失，甲方不予补偿；造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿费从物业管理服务费、履约保证金（如有）中直接扣除，不足部分向乙方追索。

（1）乙方分包本项目的；

（2）按照《物业管理服务日常考核细则》要求，月考核得分在85分以下的。

（3）乙方违反本合同“第一章 物业管理服务基本情况”中“第三条 物业管理服务要求”中“6.物业管理服务人员工资要求”的。

（4）合同签订后，乙方进驻服务人员未按照投标文件中人员配备标准执行的。

第二部分

（一） 乙方违反“第十条 乙方的权利义务”中“2.乙方的义务”中2.3—2.16的，第一次发生（发现）的，甲方有权从物业管理服务费中扣10000元。第二次发生（发现）的，甲方有权从物业管理服务费中扣20000元，且甲方有权解除合同，由此造成乙方的直接损失和间接损失，甲方不予补偿；造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿费从物业管理服务费、履约保证金（如有）中直接扣除，不足部分向乙方追索。

（二）上述违约事项如与《物业管理服务日常考核细则》中相关内容相同，乙方应先行承担上述违约责任，乙方按照本合同承担违约

责任后，甲方按照《物业管理服务日常考核细则》考核时，将不再扣减相应的分值。

第十二条本合同在下列条件全部满足后生效，生效日期以下列条件全部满足的最晚日期为准：

1. 双方加盖公章或合同专用章；

2. 甲方收到乙方按政府采购合同金额（合同总价）的 0 %提交的履约保证金。

第十三条 合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

第十四条 双方约定，在履行合同过程中产生争议时，应通过友好协商解决，若协商不成可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十五条 合同期满，本合同自动解除。若合同到期而新物业服务人尚未通过招标等方式确定，原物业服务人应甲方要求继续提供服务的，该期间为“过渡服务期”。

过渡服务期的物业服务费，由双方参照原合同标准并结合实际服务情况协商确定。

第十六条 合同其他未尽事宜及与招标文件有矛盾之处，以招标文件[项目编号：***为准。

第十七条 合同一式 肆 份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执贰份。

第十八条 按照《财政部关于做好政府采购信息公开工作的通知》（财库〔2015〕135 号），甲方依据《保守国家秘密法》等法律制度规定确定本合同 （ / ）部分涉及国家秘密，该涉及国家秘密部分不公告；甲方依据《反不正当竞争法》等法律制度的规定与乙方约定本合同（ / ）部分涉及商业秘密，该涉及商业秘密部分不公告。

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：王帆

联系电话：

签订日期：2026年 4月 10日

乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：15262088377

签订日期：2026 年 4月 10日

合同附件：

采购需求

一、说明

1.采购人：丰县机关事务管理服务中心

2.采购项目名称：丰县公共卫生服务中心物业管理服务项目

3.采购标的：丰县公共卫生服务中心物业管理服务项目

4.本项目为专门面向中小企业采购的项目。

5.本项目采购预算金额为人民币387万元。

二、项目基本概况

1.物业情况：

物业名称	物业地址
物业名称：丰县公共卫生服务中心	公共卫生服务中心办公楼丰邑大道与通慧路交接处

2.采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）可提供物业综合办公室四间、约100平米；

（2）仓库一间约30平米；

（3）可提供食堂；

供应商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。

三、物业服务范围

物业名称：丰县公共卫生服务中心

（1）物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
建筑名称		丰县公共卫生服务中心大楼（地上17层，地下1层）	
总面积	建筑面积（㎡）	21685.59㎡	见“房屋维护服务”“安保服务”
	需保洁面积（㎡）	室内：18241.7㎡ 室外：13000㎡	见“保洁服务”
门窗	门窗总数量（个）及总面积（㎡）	木门：327樘678㎡ 防火门：208樘517㎡ 其他门：2樘39㎡	见“房屋维护服务”“保洁服务”

		铝合金百叶窗：504 扇 860 ㎡ 铝合金窗：741 扇 2510 ㎡ 玻璃幕墙：10163 ㎡	
地面	地面各材质及总面积（㎡）	混凝土地面，环氧地坪，瓷砖。20000 ㎡	见“房屋维护服务”“保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积（㎡）	内墙乳胶漆，墙面瓷砖。 55000 ㎡	见“房屋维护服务”“保洁服务”
顶面	顶面各材质及总面积（㎡）	顶面乳胶漆，顶面石膏板，微孔铝板。20000 ㎡	见“房屋维护服务”“保洁服务”
外墙	外墙各材质及总面积（㎡）	玻璃幕墙，石材（铝板）幕墙，外墙涂料。15000 ㎡	见“房屋维护服务”“保洁服务”
	外墙需清洗面积（㎡）	13000 ㎡	见“保洁服务”
会议室	室内设施说明	会议桌、会议椅、屏幕、会议系统等相关设施。	见“保洁服务”
	会议室数量（个）及总面积（㎡）	4 个，面积 400 平方米	见“保洁服务”
报告厅	室内设施说明	会议桌、会议椅、屏幕、会议系统等相关设施。	见“保洁服务”
	报告厅数量（个）及总面积（㎡）	1 个，面积约 320 平方米	见“保洁服务”
卫生间	卫生间数量（个）及总面积（㎡）	34 个卫生间，总面积约 1700 平方米	见“保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个）	东西步梯各楼层分别设置，总计 123 个，面积约 50 平方米	见“保洁服务”
车位数	地下车位数	55 个	见“保洁服务”与“安保服务”
	地面车位数	120 个	见“保洁服务”与“安保服务”
车行/人行口	车行口	1 个	见“保洁服务”与“安保服务”
	人行口	1 个	见“保洁服务”与“安保服务”
	电梯系统	客梯 4 部，总功率 39KW，不在质保期内	见“安保服务”与“公用设施设备维护服务”
设施设备（可另行附	空调系统	多联式空调系统，空调夏季冷负荷总共约为：1019kW,冷负荷指标：150W/㎡；本工程空调冬季热负荷总共约为：	见“安保服务”与“公用设施设备维护服务”

表）		713kW,热负荷指标：104W/㎡； 21 台立式空调、总功率 129.2KW、在质保期内；165 台壁挂式空调、总功率 799.4KW、在质保期内；5 台天井空调、总功率 74KW、在质保期内。	
	给排水系统	污水处理泵 14 个、污水井 7 个、蓄水池箱 2 个、卫生间排水、建筑外排水、给排水管道及一切附属设施。	见“安保服务”与“公用设施设备维护服务”
	消防系统	主要消防设备：一台火灾报警联动控制器，两台消防栓泵，一套消火栓稳压系统，两台喷淋泵，一套喷淋稳压系统，一台现场控制箱 。 消防系统：水灭火系统、气体灭火系统、干粉灭火系统、防烟排烟系统。不在质保期内	见“安保服务”与“公用设施设备维护服务”
	照明系统	照明系统分为消防应急照明和普通照明不在质保期内	见“安保服务”与“公用设施设备维护服务”
	供配电系统	高压柜 3 台、低压柜 3 台，总功率 2450KV	见“公用设施设备维护服务”

（2）物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	13000 ㎡	见“保洁服务”与“安保服务”
绿化	5200 ㎡	见“保洁服务”与“绿化服务”
广场	7800 ㎡	见“保洁服务”与“安保服务”
路灯、草坪灯、音箱	路灯 34 个	见“保洁服务”与“公用设施设备维护服务”
消防栓	113 个	见“安保服务”与“公用设施设备维护服务”
垃圾箱	垃圾箱 123 个	见“保洁服务”
室外配电箱	室外配电箱 1 个	见“保洁服务”与“公用设施设备维护服务”
门前三包	100 平方米	见“保洁服务”
露台	1120 平方米	见“房屋维护服务”“保洁服务”
监控	室内监控 110 个，室外监控 19 个	见“保洁服务”与“安保服务”
指示牌、显示屏	指示牌 36 个、显示屏 1 个	见“保洁服务”与“公用设施设备维护服务”

四、物业管理服务内容及标准

（一）物业管理服务包括基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、安保服务等。

1.基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人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）配合采购人各类重大活动现场保洁、秩序维护、会务保障等。
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）根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。
		（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，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）如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，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）根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。
		（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
		（4）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
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。
		（2）档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想 政治教育培训记录。②配电设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等③给排水设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务：绿化树木的修剪、新栽补栽、消杀灌溉等。⑦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。

序号	服务内容	服务标准
		（3）遵守采购人的信息、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。
		（4）履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。
5	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。
6	重大活动后勤保障	（1）制订流程。配合采购人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）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
7	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/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）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，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。
8	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、用电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：用电设施设备维护服务方案、给排水服务方案、保洁服务方案、保安服务方案。
9	服务热线及紧急维修	（1）设置24小时报修服务热线。
		（2）紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复。
10	公共设施节水、节电、节能管理	（1）定期巡查及时统计损坏的设备设施并报给采购人，消耗品及时供应保证物业正常运行。
		（2）巡查卫生间，发现跑、冒、滴、漏水情况迅速处理或报告。
		（3）发现用水冲洗汽车、坐垫等情况要及时劝阻并报告。

序号	服务内容	服务标准
		（4）发现房间无人或开门窗时开空调的情况及时提醒。
		（5）发现长明灯的情况要及时采取相应措施
11	物业移交	（1）中标供应商在合同签订后三天内必须与原物业公司进行交接，并派人员进驻大楼、配电室、地下机房等服务区域；中标供应商应及时与采购人沟通，了解相关情况，尽快做好接管原物业的相关图纸、资料，并对设施、设备逐项进行交接前的调试和测定；要求务必三天内完成交接，如中标供应商不积极配合(由采购人负责监交)，视同违约，采购人有权与中标供应商解除合同。
		（2）本项目合同期结束后，在新供应商未进驻前，按原合同继续做好物业管理（注：继续做的费用不含在本合同总价内），同时清点物品，配合使用单位及新中标供应商做好移交工作，无条件配合移交下一合同期内的供应商。

2.房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视,发现外观有变形、开裂等现象,及时建议采购人申请房屋安全鉴定,并采取必要的避险和防护措施。
		（2）每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(3)每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(4)每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(5)办公楼外观完好,建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍,玻璃幕墙清洁明亮、无破损。
		(6)通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（1）每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		（2）每年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		（3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	装饰装修监督管理	（1）装饰装修前，供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。
		（2）根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。

序号	服务内容	服务标准
		（3）受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
4	标识标牌	（1）标识标牌符合《公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》（GB/T 10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志 第 1 部分：标志》（GB13495.1） 的相关要求。
		（2）每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3.公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。
		（2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	设备机房	（1）设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。
		（2）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		（3）每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。
		（4）按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。
		（5）安全防护用具配置齐全，检验合格。
		（6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
3	给排水系统	（1）生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。
		（2）二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。
		（3）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。
		（4）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。
		（5）每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。
		（6）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
4	电梯系统	（1）电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。
		（2）根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。

序号	服务内容	服务标准
		（3）会同电梯维保单位，监督落实以下事项：①电梯准用证、年检合格证等证件齐全，相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。②每年至少开展1次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。③电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。④有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练1次。电梯出现故障，物业服务人员10分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场应急处理。⑤到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
5	中央空调系统	（1）空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。
		（2）办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。
		（3）定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。
		（4）中央空调运行前对设施设备进行系统检查。
		（5）每半年至少开展1次管道、阀门检查并除锈。
		（6）每年至少开展1次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒。
		（7）每年至少开展1次分体式空调滤网清洁。
		（8）制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。
		（9）发现故障或损坏应当在30分钟内到场，紧急维修应当在15分钟内到达现场，在12小时内维修完毕。
6	消防系统	（1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。
		（2）消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503或XF503）的相关要求。
		（3）会同消防系统维保单位，监督落实以下事项：①消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。②消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。③消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。④自动喷水灭火系统启动正常。⑤正压送风、防排烟系统运行正常。⑥消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。
7	供配电系统	（1）建立24小时运行值班监控制度。
		（2）对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。
		（3）公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。
		（4）核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。
		（5）发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

序号	服务内容	服务标准
		（6）复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。
8	照明系统	（1）外观整洁无缺损、无松落。
		（2）更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
		（3）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
9	弱电系统	（1）安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T 1081）的相关要求。
		（2）保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。

4. 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）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公用房区域保洁	（1）大厅、场馆、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 次清洁作业。
		（5）作业工具间： ①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 1 次清洁作业。 ②洗手盆、水龙头漏水应及时维修。

序号	服务内容	服务标准
		（7）电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。
		（8）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。
		（9）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。
		（10）地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 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 2 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。
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）化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展 1 次清洁作业。
		（9）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。
		（2）采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。
		（3）发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。
6	绿色保洁	（1）使用环保材料：选择使用可回收、可降解或低污染的清洁材料，减少对环境的影响。
		（2）减少化学品使用：尽量减少使用化学清洁剂，特别是那些含有有害物质的清洁剂。寻找环保替代品，以减少对环境的污染和对人体的危害。
		（3）垃圾分类：将废弃物进行正确分类，确保可回收物得到回收，有害物得到妥善处理，减少垃圾对环境的影响。

序号	服务内容	服务标准
		（4）绿色清洁方式：采用物理清洁方法，如使用吸尘器、拖把等，减少化学清洁剂的使用。在必要时，选择低毒、无污染的清洁剂。
		（5）环保意识培训：对保洁人员进行环保意识培训，提高他们的环保意识，确保他们在工作中遵循绿色要求。

5.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，无干枯坏死和病虫侵害，基本无裸露土地。
		（3）定期修剪树木、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、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）草坪生长旺盛，草根不裸露，生长季节不枯黄，杂草率≤15%，覆盖率达95%以上，草坪空秃面积不超过0.1㎡，无垃圾及堆料堆物。
		（7）根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，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。
		（8）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。
		（9）恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

6.安保服务

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、值守及异常情况等做好相关记录，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。

序号	服务内容	服务标准
		（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。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采购人工作时间。 ⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）
3	值班巡查	（1）建立 24 小时值班巡查制度。
		（2）制定巡查路线，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。
		（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。
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 90 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。

序号	服务内容	服务标准
		（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，每半年至少开展 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）每半年至少开展 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。

注：日常性的维护和维修：定期排查，发现问题及时报修，做到随坏随修，确保一般公用设备设施运行正常。单项工程维修费在 1000 元及以下的由中标方承担，1000 元以上由采购方承担。

（二）投标文件要求

1. 投标文件中提供《物业管理服务方案》文件。

2. 《物业管理服务方案》需包括以下内容：

2.1 基本服务方案；

2.2 房屋维护服务方案

2.3 公共设施设备维护服务方案；

2.4 保洁服务方案；

2.5 绿化服务方案；

2.6 安保服务方案；

五、供应商履行合同所需的设备

采购人根据项目实际需求，需要供应商提供以下作业设备（自有或租赁）用于物业管理服务，签订合同前备齐，由采购人查验：

序号	用途	作业设备名称	数量	单位
1	保洁服务	扫地机	1	台
2	保洁服务	保洁车	1	台
3	保洁服务	吹地机	2	台
4	保洁服务	吸尘吸水机	2	台
5	保洁服务	尘推车	1	台
6	安保服务	安保器材	2	套

注：采购人已无偿提供的作业设备，不在此重复要求。

说明：本“供应商履行合同所需的设备”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照投标无效处理。

六、物业管理服务人员需求

部门职能	岗位	同时在岗人数	岗位所需总人数	岗位人员要求
服务中心	项目经理	1	1	大专及以上学历，45 周岁以下，有敬业精神，为投标人自有员工。
	客服	1	1	大专及以上学历，45 周岁以下，有敬业精神。
公用设施设备维护服务	主管	1	1	高中以上学历，55 周岁以下，具有有效的电工证或高压电工作业特种作业操作证，消防设施操作员证，有敬业精神。
	弱电维修	1	1	初中以上学历，55 周岁以下，具有有效的电工证或高、低压电工作业特种作业操作证，有敬业精神。
	高配工	1	1	初中以上学历，55 周岁以下，具有有效的电工证或高、低压电工作业特种作业操作证，有敬业精神。
	水电工	1	1	初中以上学历，55 周岁以下，具有有效的电工证或高、低压电工作业特种作业操作证，有敬业精神。
	暖通工	1	1	初中以上学历，55 周岁以下，具有有效的电工证或高、低压电工作业特种作业操作证，有敬业精神。
保洁服务	主管	1	1	初中以上学历，50 周岁以下，身体健康，有敬业精神。

部门职能	岗位	同时在岗人数	岗位所需总人数	岗位人员要求
	保洁员	10	10	小学以上学历，55周岁以下，身体健康，有敬业精神。
绿化服务	绿化工	1	1	小学以上学历，60周岁以下，身体健康，有敬业精神。
保安服务	主管	1	1	高中以上学历，45周岁以下，退伍军人，具有保安员证，消防设施操作员证，有敬业精神。
	门岗	6	6	初中以上学历，55周岁以下，具有保安员证书，有敬业精神。
	消控岗	3	3	初中以上学历，55周岁以下，具有保安员证书，消防设施操作员证，有敬业精神。
	巡逻岗	2	2	初中以上学历，55周岁以下，具有保安员证书，有敬业精神。
合计		31	31	

注：供应商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。供应商应当自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。

说明：

1.上表中“同时在岗人数”“岗位所需总人数”为不允许负偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照投标无效处理。

2.投标供应商拟派驻现场的项目经理在中标后必须实际驻现场管理，进场时须提供拟配备项目经理的学历证书复印件、身份证复印件及投标人为其交纳的本项目开标时间前六个月内任意1个月的社会保障资金的相关材料。

说明：本“项目经理要求”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照投标无效处理。

3.为本项目服务的团队人员未经采购人同意，不得私自更换。经采购人同意更换的人员，上岗前需经采购人同意，并须符合招标文件上对该岗位的配置要求。采购人认为需要更换的人员，中标人应在采购人规定的时间内，进行更换。

说明：本“团队人员更换要求”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照投标无效处理。

4.投标供应商应保证按投标文件所列人员全部上岗，有专门的培训部门和制度，有新进员工上岗前培训计划及针对本项目中标后员工培训计划，本项目员工上岗培训率应达到100%。

5.投标供应商应必须保证项目经理及所有主管人员的稳定，不得中途（合同

期内）调整上述人员离开采购人责任区域。如中标单位擅自调整，则视为违反合同，采购单位有权解除合同，且不承担任何法律责任和经济责任。

6.投标供应商应按劳动法规定规范用工，与劳动者签订劳动合同，承担未正确执行劳动用工规定所产生的法律责任，维护和保障员工的合法权益。

7.投标人应对服务人员购置相关保险，合同有效期内因投标人未履行或未适当履行安全保障义务、管理不当，或发生意外等原因导致的服务人员伤亡由投标人负责。

8.投标供应商应确保在合同签订后，3日内主要管理人员到岗，7日内其他工作人员到岗。退场时，按照采购人要求毫无保留地移交档案资料、管理用房并做好设备设施等交接工作。

（二）投标文件要求

1.投标文件中提供《物业管理服务人员方案》文件。

2.《物业管理服务人员方案》对照“（一）物业管理服务人员具体需求”编制。包含但不限于组织机构设置方案、人员配备具体方案。

（1）组织机构设置方案：对照“（一）物业管理服务人员需求”编制，包含但不限于服务中心、公用设施设备维护、保洁服务、绿化服务、保安服务部门的职责和工作流程。

（2）人员配备方案：对照“（一）物业管理服务人员需求”编制，包含但不限于按照岗位（14类）配备人员，详细描述各岗位职责。

七、物业服务期限

本物业委托服务期限为三年。退出本物业管理时需经过采购人验收合格，并完成与后续物业管理企业的衔接后方可退出。

说明：本“物业服务期限”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照投标无效处理。

八、付款方式

见招标文件第五章《拟签订的合同文本》中“第六条 物业管理服务费”。

说明：本“付款方式”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照投标无效处理。

九、验收标准与要求

1.验收标准与要求： 见招标文件第五章《拟签订的合同文本》中“第一章物业管理服务基本情况”中“第三条 物业管理服务要求”中“5.验收标准（验

收要求、验收标准和程序）”。

2.考核要求：合同期内采购人按物业服务合同对本项目物业管理进行考评，如未达到考评标准或发生重大管理失误等现象，则可终止委托合同，由中标供应商承担违约和赔偿责任。

十、投标报价的相关说明

1.本项目不接受超过人民币387万元（采购项目预算金额）的投标报价。

2.报价包含但不限于完成本项服务工作所需的全部服务成本、经营成本、法定税费和管理企业的利润、合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。服务费采用“包干制”，一旦中标，在项目实施中出现任何遗漏，均由中标供应商免费提供，采购人不再支付任何费用。

3.报价不得违反丰县关于最低工资标准的相关规定和丰县关于社会保险基数的相关规定。采购人有权进行核查，供应商必须在采购人要求的时间内提供书面说明以及证明材料，供应商如不按照采购人要求提供书面说明以及证明材料，以及供应商违反上述规定，都将被采购人认定为该供应商具有《中华人民共和国政府采购法》第七十七条所规定的“提供虚假材料谋取中标、成交的”情形，该供应商需承担相应的法律责任。

4.报价须充分考虑服务期限（合同期限）内最低工资标准调整因素和社会保险基数调整因素。

5.报价需充分考虑服务期限（合同期限）内的市场因素和成本变化状况的风险。

6.采购人不支付投标报价以外的任何费用。

7.报价在合同执行过程中是固定的，不得以任何理由予以变更。

说明：本“投标报价的相关说明”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照投标无效处理。

十一、需要说明的其他事项

1.零星维修材料费用

相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，单项工程维修费在1000元及以下的由供应商承担。

2.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，由供应商承担：垃圾袋等保洁消耗品、管道清理清淤、垃圾清运、除四害消杀。

3.绿化费用

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，由供应商承担：管理范围内苗木绿化养护、农药、化肥以及因养护不力造成苗木枯死需更新苗木等费用。

注：本款涉及的零星维修材料、低值易耗品、绿化等费用，涉及的相关服务由供应商承担，服务费用包含在物业服务项目合同金额之内。

说明：本“需要说明的其他事项”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。

十二、其他要求：见招标文件第五章《拟签订的合同文本》。

《物业管理服务日常考核细则》

考核项目		考核内容	扣分标准	扣分原因	应得分数	实得分数
一、公共设备设施的管理要求（25分）	公共设备设施的管理	1．配电及消防管理要求：配电室要求建立值班制度，定期巡视维护并进行重点检测，电器的运行和维修严格按操作规程，确保用电安全，配电室内照明通风良好，室温控制在36℃以下。建立配电运行值班记录台账，制定供配电设备检查保养计划，做好机电运行交接班记录和高低压配电运行日志，遵守供配电设备维修保养工作规程。建立标志牌，停电、控闸、检修时必须挂标志牌作业。消防控制中心24小时值班，消防值班人员经过培训并持证上岗。消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时启用；消防管理人员须掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题；制订突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施，引路标志完好，紧急疏散通道畅通。	全部符合得25分，每次发现一项不合格扣0.5分。		25	
		2．中央空调、水暖及管道等系统的服务要求：正确操作中央空调及其附属设备，使其在正常状态下运转，无异音，水暖管道无跑、冒、滴、漏等异常现象发生，出现异常(需要停机的要及时停机)及时处理，保障机器能在安全、可靠状态下运转。保证各种机器设备故障及时维修率达100%，设备完好率达100%。				

考核项目		考核内容	扣分标准	扣分原因	应得分数	实得分数
		3．电梯服务标准：定期检查电梯运行情况，发现问题及时和专业化公司联系，保证及时准确排除故障，尽快恢复正常运行。电梯轿厢进行及时清洁打扫，要求光洁、明亮、无污垢、无斑点。保证内部卫生整洁，环境舒适，正常使用。				
		4．共用设施的管理：制定保养计划，制定维修方案，制定巡查方案，确保责任到人。				
二、环境卫生保洁管理要求（36分）	1.卫生间	（1）卫生间的门要求洁净，无手印、无黑点、污渍、门缝及闭门器无尘土。 （2）玻璃镜面保持光亮、无水点、水渍、无手印。 （3）台面、洗手盆、水龙头、皂液盒要求无污物、无水迹、无杂物、 白洁光亮。 （4）瓷砖墙面、隔断板、隔断门要保证无污迹、无尘土。 （5）压水杆及不锈钢扶手、电镀件要保持无水迹、无水印、无污迹、光亮如新。 （6）地面要保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。 （7）垃圾及时清理，垃圾袋及时更换，垃圾桶内壁及桶后墙面要保持无污迹。 （8）排风口、灯罩、天花板保证无尘土、无污渍。 （9）卫生间内空气清新无异味。 （10）卫生间内各种设备完好无损，发现损坏及时报修。	全部符合得6分，每次发现一项不合格扣0.5分。		6	
	2．建筑物走廊地面、中庭、连廊、楼梯、附属物、2米以下墙面（含玻璃）等	（1）地面：光亮，无尘、无污迹、无堆放杂物 （2）天花、灯具：无污迹、无积尘、无蜘蛛网 （3）墙面：无污迹。 （4）指示牌、标识牌、门牌：无尘、无污迹。 （5）装饰物表面，洁净，无尘。 （6）门户（办公室门、管井门、消防通道门、电梯门等）：无尘、无污迹。 （7）楼梯，扶手无尘，无污迹；台阶，无污迹，无垃圾。 （8）消防栓：外侧玻璃光亮，无污迹。 （9）垃圾桶：桶体光洁无污迹、无痰迹；烟灰缸盖上无烟头、杂物；桶内垃圾不超过容积1/3	全部符合得5分，每次发现一项不合格扣0.5分。		5	

考核项目		考核内容	扣分标准	扣分原因	应得分数	实得分数
	3. 电梯	（1）电梯门、门框，洁净、无尘。 （2）轿厢厢体，光亮、无污迹。 （3）电梯运行键、故障报警电话，无尘，无污迹。 （4）轿厢地面，洁净（每天更换清洗地毯）。 （5）轨道，无垃圾，无积灰。	全部符合得3分，每次发现一项不合格扣0.5分。		3	
	4.办公楼等	（1）门面，门框，门把手，洁净无尘。 （2）桌面干净无污渍、无尘土。 （3）皮沙发光亮，布艺沙发干净无污迹、无尘，椅子腿干净无尘，摆放整齐。 （4）窗台，窗框,洁净无尘，无污迹,窗帘悬挂整齐。 （5）墙面,地面，踢脚线，干净无污渍、无细小的垃圾。天花，墙角无蜘网。 （6）区域地毯干净无污迹、无尘土、杂物、无破损现象。 （7）室内物品摆放整齐。 （8）垃圾桶干净无污；垃圾及时倾倒；垃圾袋及时更换。 （9）室内空气清新无异味。 （10）灯具等设施表面完好，并可正常使用（发现问题，及时报修）。	全部符合得7分，每次发现一项不合格扣0.5分。		7	
	5.大厅、中庭	保洁应比职工上班时间提前半小时开始；办公区卫生间保洁须在每日早上9:00前完成	符合得5分，每次发现不合格扣0.5分。		5	
	6.垃圾清运	（1）无堆积垃圾，垃圾做到日产日清，将服务范围内的各处垃圾桶、垃圾池、按时清运至垃圾点（每天至少三次，早、中、晚各一次）。 （2）做好垃圾袋装化，将所有垃圾集中堆放在堆放点，做到合理、卫生、四周无散放垃圾。 （3）做好垃圾分类投放处理工作，可回收垃圾交综合科统一处理。 （4）垃圾间保持清洁、无异味，经常喷洒药水，防止发生虫害。	全部符合得4分，每次发现一项不合格扣0.5分。		4	

考核项目		考核内容	扣分标准	扣分原因	应得分数	实得分数
	7.除“四害”	（1）除“四害”指导思想：坚持预防为主，防治结合；坚持综合防治，措施到位；坚持安全第一，合理用药；坚持质量第一，确保除“四害”达标。 （2）全面作业：每季度至少组织1次针对“四害”的全面综合防治。 （3）重点作业：根据季节和监测结果，每月对重点区域（垃圾房、地下室、污水井）进行重点处理。 （4）作业记录：每次作业需有详细记录，包括时间、区域、使用药品（名称、批号、浓度）、方法、操作人、效果评估等，保存至少一年。	全部符合得3分，每次发现一项不合格扣0.5分。		3	
	8.墙面清洗	建筑物外立面及高位玻璃（2米以下）每年清洗两次。	符合得3分，每次发现不合格扣1分。		3	
三、绿化养护服务要求（3分）	绿化养护管理	（1）未按规定及时修剪，清理杂草，及时浇灌树木的； （2）未及时预防病虫害，导致树木落叶干枯的； （3）如影响园内绿化整体美观视情况的。	符合得3分，每次发现不合格扣1分。		3	
四、房屋维护服务要求（3分）	房屋 维护	（1）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，无破损。 （2）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。（3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。 （4）安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。	符合得3分，每次发现不合格扣1分。		3	
五、安保管理服务要求（4）	安保值守秩序管理	（1）发现保安人员不服从管理、不听指挥，10分钟内未到事故现场处理事故的； （2）门岗工作不认真，检查不仔细，使无关人员、车辆混入大院，造成不良后果的； （3）门卫接待登记手续不全，态度不好遭到投诉的； （4）对来访人员处理不当，造成交通不畅、产生不良后果的； （5）各种车辆的停车管理不严，停车混乱，对违停车辆处置不当的； （6）公共区域有安全隐患，未能及时发现并上报，有警情未处理或处理不当造成严重损失的； （7）实行24小时值守制，发现无人值班的。	符合得4分，每次发现不合格扣1分		4	

考核项目		考核内容	扣分标准	扣分原因	应得分数	实得分数
六、勤杂工作服务要求（2分）	勤杂任务	随时按甲方要求及时做好各类活动的会场布置工作，保证双休日、节假日的各种活动，诸如挂条幅、插彩旗、搬办公家具和调整桌椅、宣传、各类会务等服务工作。完成甲方要求的其他应急性工作。	符合得4分，每次发现不合格扣0.5分。		2	
七、物业档案资料的管理要求（4分）	物业档案资料的管理	专人管理；分类明确；明确档案资料的收集、整理、归档的分工和职责。	全部符合得4分，每次发现不合格扣0.5分。		4	
八、公共设施节水、节电、节能管理要求（6分）	公共设施节水、节电、节能管理	1．消防控制(室）中心24小时值班，消防系统设施设备齐全，运行正常，完好无损，可随时启用	全部符合得6分，每次发现一项不合格扣1分。		1	
		2.发现用水冲洗汽车、坐垫等情况要及时劝阻并报告；			1	
		3．发现开门窗时开空调的情况及时提醒；			1	
		4．发现长明灯的情况要及时采取相应措施；			1	
		5．卫生间、餐厅粘贴节水、节粮标识；			1	
		6.配合采购人做好节能宣传工作。			1	
九、服务投诉和满意度管理要求（4分）	服务投诉和满意度管理	1.要求设立受理投诉部门，专人负责登记处理投诉问题。	全部符合得4分，每次发现一项不合格扣2分。		2	
		2.要求定期开展满意度测评。			2	
十、物业管理规章制度制定要求（2分）	物业管理规章制度制定	要针对本项目要求，结合项目特点，制定切实可行的物业管理规章制度。	符合得2分，每次发现不合格扣2分。		2	
十一、处理突发事件预案要求（5分）	处理突发事件预案	1.处理共用设备的突发事件；	全部符合得5分，每次发现一项不合格扣1分。		1	
		2.处理共用设施的突发事件；			1	
		3.处理公共秩序的突发事件；			1	
		4.对火灾突发事件的处理；			1	
		5.对大风、雨雪天气的处理；			1	
十二、物业管理服务设施的配置要求	物业管理服务设施的配置	为做好物业管理服务工作，要求供应商在服务期内配置包含但不限于以下服务设施，具体要求如下：扫地机台1台、保洁车1台、吹地机2台、吸尘吸水机2台、尘推车1台、安保器材2套	全部符合得2分，每次发现一项不合格扣1分。		2	

考核项目		考核内容	扣分标准	扣分原因	应得分数	实得分数
（2分）						
十三、合理化建议及其他相关事项的管理要求（4分）	合理化建议及其他相关事项的管理	1.在物业管理服务过程中，要求及时发现问题，向采购人提出合理化建议等。	全部符合得4分，每次发现一项不合格扣0.5分。		2	
		2.供水、供电、消防、电梯、空调、电信等专业单位和公司在物业管理服务区域内对相关管线、设施设备维修养护时，要求中标人进行监督和管理。			2	