启东市行政中心物业管理服务项目

采购供需合同

采购人：启东市机关事务服务中心

成交供应商：东吴服务产业集团（江苏）有限公司

二〇二五年十二月二十八日

甲方（采购人）：启东市机关事务服务中心

乙方（成交供应商）：东吴服务产业集团（江苏）有限公司

启东市行政中心物业管理服务项目以公开招标方式进行采购。经评标委员会确定东吴服务产业集团（江苏）有限公司为乙方。甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和其他法律、法规的规定，并按照公正、平等、自愿、诚实信用的原则，同意按照以下条款和条件，签署本合同。

第一条、本合同由合同文本和下列文件组成

1、招标文件

2、投标文件

3、中标（成交）通知书

4、乙方在评标过程中做出的书面澄清或承诺

第二条、服务内容及需求：

（一）项目总体情况

本项目占地面积约 170 亩（其中：启东市行政中心占地面积约 150 亩，启东市人武部占地面积约 20 亩）。总建筑面积约 10.66 万平方米（其中：启东市行政中心建筑面积约 9.8 万平方米，启东市人武部建筑面积约 0.86 万平方米）。

（二）采购需求：

位置	内容	数量	说明
启东市行政中心	占地面积	约 150 亩	
	地面建筑	约 95000 平方米	
	地下停车场	约 2178 平方米	一层，车辆出入口一个
	地面停车场	约 9200 平方米	3 个停车场，停车位 670 个
	外墙玻璃幕墙	约 38200 平方米	
	大理石	约 5900 平方米	含地面、墙面、洗漱台面、吧台面、门槛石等
	室外道路、广场		沥青路面 36500 平方米
	室外绿化	约 60000 平方米	
	电梯	18 台	品牌是蒂森，其中高层电梯 16 台，五层以下电梯 2 台
	中央空调 VRV	102 台	品牌是三菱重工，共 102 台室外机
	中央空调水机	10 台	品牌是麦克维尔，共 10 台室外机
	会议室	74 间	其中 500 人以上 1 间，100 人以上 3 间，100 人以下 70 间
	接待室、休息室	9 间	
	宿舍	12 间	约 1200 平方米
	卫生间	79 个区域	（男、女、残）为 1 个区域

	开水间	35 间	约 100 平方米
	弱电间	76 间	约 715 平方米
	报警阀间	1 间	约 10 平方米
	弱电机房	13 间	约 640 平方米
	空调、新风机房	71 间	约 2350 平方米
	强电机房	63 间	约 566 平方米
	Ups 机房		面积含在弱电间
	气体灭火钢瓶间	6 间	约 57 平方米
	消防值班室	6 间	约 300 平方米
	乒乓球室、健身房、活动室	3 间	约 210 平方米
	自助洗车场、垃圾场		约 140 平方米
启东市人武部	占地	20 亩	
	建筑	0.86 万平方米	

（三）物业管理服务主要内容和质量标准

Ⅰ.卫生保洁管理服务

1、主要内容

1.1 楼宇内所有公共区域，包括但不仅限于：各楼宇的内部走廊、过道、中庭、安全楼梯、卫生间、开水间、乒乓球室、健身房、活动室、电梯轿厢、电梯厅、地下层及其它公用设施、设备、用具等（食堂区域除外）的保洁保养。

1.2 楼宇外所有场地，包括但不仅限于：广场、道路、地面停车场、自助洗车场、垃圾场、室外绿化场地等的保洁。

1.3 入室保洁保养。

（1）约 22 间办公室、会议室的工作日每日保洁保养。

（2）约 19 间办公室、会议室的每周周末保洁保养。

（3）根据需要宿舍的保洁保养。

（4）采购人需要的其它入室保洁保养。

1.4 除“四害”和卫生消毒工作（食堂区域除外）。

1.5 台风、暴雨等恶劣天气的应急值守处置。

1.6 特约服务：行政中心内其他单位部门需要的入室保洁保养服务，须在确保完成本项目保洁保养工作的前提下，报经采购人批准。特约服务费由特约服务需求单位部门自行支付。

2、质量标准

2.1 环境卫生管理服务标准按照国家公共场所卫生标准和江苏省省级示范服务项目标准执行。

2.2 建立环境卫生管理制度，制定每月保洁工作计划，落实检查制度，形成检查登记台账。

2.3 实行全天候（含节假日）标准化、循环式的清扫保洁。室内外的地面、地沟、裸露管道、通风口、坡道、墙面、天花板、立柱、门窗、扶手、玻璃、沙发、椅子、桌子、地毯、宣传牌、橱窗、灯座、灯罩、栏杆、楼梯、电梯、洗手台、便器等，干净整洁，无垃圾和杂物，无积灰、污迹、水渍，无蚊蝇、蜘蛛网等；绿化区域内无纸屑、塑料袋、烟头等垃圾和杂物；卫生间空气清新无异味，卫生纸箱、擦手纸箱无灰尘，卫生用品不短缺。

2.4 垃圾实行分类袋装化。垃圾桶的存量不超过上沿，垃圾不在桶箱内过夜，做到日产日清。垃圾桶定期清洗，每周消毒一次，无异味，无积灰积水、污迹水渍，无蚊蝇。

2.5 大理石、皮革质沙发、不锈钢等的保养，时刻保持干净光亮。每季度对地面进行1次全面保养维护，发现地面有磨损随时进行保养维护。对楼宇内大厅、门厅大理石地面每年进行2次晶面处理，其余大理石地面每年进行1次晶面处理。

2.6 按照创卫要求，定期做好灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂的除“四害”工作。做到楼宇内外基本无“四害”。注重科学合理用药，不得使用国家禁用药品。

2.7 绿化区域内纸屑、塑料袋、烟头等垃圾和杂物的清扫由成交供应商负责。落叶枯枝等清理由绿化养护单位负责。

2.8 对采购人提供的保洁设备，使用规范，管理完善，建立台账，登记详细，账物相符。

2.9 卫生保洁标示标识内容齐全规范，张贴明显清晰。

2.10 及时落实采购人要求的其它合理服务事项。

Ⅱ.会务和礼仪服务

1、主要内容

1.1 会务和礼仪服务包括：会场的布置、会务的常规服务、会议室、接待室、休息室保洁及家具养护、音视频等会议系统的操作、管理和维护、特约服务等。

1.2 服务时间：全天候（含节假日）随时提供服务。

1.3 服务范围：行政中心内57间公用会议室、接待室、休息室和26间单位部门会议室（根据单位部门需要提供服务），及采购人在行政中心外开展的会务活动。

1.4 采购人要求的其它会务和礼仪服务。

1.5 特约服务

（1）根据会议主办方要求，有偿提供会议用席卡、会标、横幅、竖幅、导示牌等布置。

（2）根据会议主办方要求，有偿提供会议用矿泉水。

（3）行政中心内其他单位部门需要的赴外会务和礼仪服务，须在确保行政中心内会务活动正常开展的前提下，报经采购人批准。

（4）特约服务费由特约服务需求单位部门自行支付。

2、质量标准

2.1 制定和落实会议室、接待室管理制度，制定会务和礼仪服务规程。

2.2 根据会议主办方需求，报经采购人批准，安排和调度会议室和接待室。

2.3 会务服务人员要求：服务员应规范仪容仪表，言行举止。做到仪容端庄，仪表整洁，统一工作服，佩戴整齐，淡妆上岗，主动热情，精神饱满，语言规范，面带微笑，礼貌服务。

2.4 会务服务用品标准：

（1）茶杯标准：必须经过清洗消毒，无茶渍、无缺口、无水迹且光亮。茶杯消毒必须使用专用茶杯消毒柜进行消毒，消毒时间不低于 20 分钟。

（2）茶叶标准：根据采购人或会议主办方要求准备好茶叶或袋泡茶。

（3）热水瓶标准：热水瓶表面光亮无水迹，水温在 90℃以上。

（4）小毛巾标准：小毛巾必须经过消毒，无污迹和异味。提供的毛巾要求冬季温热，春夏秋季常温。盛放小毛巾的托盘不得有污迹、水渍和破损。小毛巾消毒必须使用专用毛巾消毒柜进行消毒，消毒时间不低于 20 分钟；托盘必须每次使用后擦净晾干保存。

（5）矿泉水标准：矿泉水瓶身无灰尘，密封完好，瓶内无沉淀物，过保质期不得使用。

2.5 会前准备工作标准

（1）根据《会议室申请单》和会议主办方的要求做好会前准备工作。

（2）提前做好会场内的卫生保洁工作。

（3）会议前 2 小时，工程人员对会场的话筒、音响、大屏、投影仪、电视电话会议线路、空调、照明、电器、门、窗等设施、设备进行全面检查调试，确保正常运行。

（4）会议前 1 小时，服务人员完成会标、席卡、茶杯等会场内布置。

（5）提前调节室内温度。室内温度冬季一般控制在 20℃（±2℃）左右，夏季一般控制在 26℃以上。保持室内空气清新。

2.6 会中服务工作标准

（1）会议服务人员应在与会人员入场前十五分钟，在会议室门口两侧站立等候，礼貌迎客。对重要与会人员，服务人员要主动引领。

（2）与会人员入座后，即按照主宾、主人，顺时针方向的顺序，提供茶水等。服务人员在会议期间第一次添加茶水为20分钟，之后为每30分钟一次。

（3）会议期间服务人员须提供站立服务，时刻注意会议室的动态，随时提供服务。

（4）负责会议系统的人员要坚守岗位，集中精神，注意观察，音视频系统的操作要与会议进程无缝衔接。

（5）会议中间休息时，要快速整理会场，补充和更换各种用品。

（6）严格遵守会议纪律，严禁泄露会议内容。遇重要会议或主办方要求，应自觉回避。

2.7 会后工作标准

（1）会议宣布结束后，服务人员即打开会议室大门，在门口站立礼貌送客。

（2）散会后，服务人员进入会议室清理保洁。如发现客人遗忘的物品应及时交还客人或交领班处理；有遗留的会议材料，整理后交还会议主办方，并做好保密工作；将茶杯、小毛巾等会议用品送入操作间。

（3）安全关闭照明、空调、会议系统等设施设备，桌椅等物品归位摆放整齐。

（4）进入操作间清洁茶杯、小毛巾等会议用品，并将清洗后的茶杯、小毛巾等放入专用消毒柜消毒，以备下次使用。

2.8 做好会议室设施设备的日常维护保养，每季度全面检查一次，逢重大会议前必须全面检查，建立检查台账，确保设施设备始终处于性能完好、技术指标正常状态。

2.9 严禁会议过程中出现失音、熄屏、熄灯等责任事故。

Ⅲ. 工程维修服务

1、主要内容

1.1 所有设施设备的零星维修：包括但不仅限于门窗（包含门锁、滑撑等）、桌椅、橱柜、日常照明、低处泛光照明、自动门、避雷、给排水、水池、龙头、角阀、地面、地砖、石材、墙体、道路，及厨房灶具、操作台、洗碗机、切菜机、冰箱、冷库等。

1.2 各类管道的疏通维护：包括但不仅限于自来水管、雨水管、雨水检查井、废水管、污水管、污水检查井、化粪池等。

2、质量标准

2.1 接到报修信息后，必须10分钟内赶到现场进行处理。如需专业维修和疏通的，立即报告采购人，并配合专业单位开展维修工作。

2.2 水、电、门锁和办公桌椅等常规维修不过夜。需更换水管、电线等情况除外。

2.3 管道疏通及时迅速。遇台风暴雨等极端天气，疏通路面排水过程中，应注意人身安全。如发生安全问题由成交供应商自行负责。

2.4 工程人员应每日巡查公共部位设施设备，巡查的内容包括供电设施、照明设施、消防设施、通风设施、给排水设施、房屋及装修设施、室外构筑设施、其他公用设施。发现问题及时记录并处理。

Ⅳ. 设施设备管理服务

1、主要内容

1.1 空调、电梯设施设备及系统的运行操作、管理和日常维护。

1.2 高、低压电气设施设备及系统的运行操作、管理和日常维护。

1.3 强、弱电设施设备及系统的运行操作、管理和日常维护。

1.4 照明设施设备及系统的运行操作、管理和日常维护。

1.5 给、排水设施设备及系统的运行操作、管理和日常维护。

1.6 办公楼楼宇自控设施设备及系统的运行操作和监管。

1.7 通讯设备、网络设备等的管理维护及代办特约服务项目。

1.8 其它设施设备的运行操作、管理和日常维护。

2、质量标准

2.1 做好高压配电房 24 小时值班和设备系统日常保养巡查记录。如有问题及时向采购人报告，并与维保单位联系，协助维修。

2.2 按照电力部门规定的技术要求和安全规则，定期对电线线路进行检查，每年不少于 2 次。及时发现并排除事故隐患。接到报修电话后，10 分钟内派人到达现场。

2.3 确保各类弱电设备系统运行状况良好。重要活动提供现场技术保障，做好会议过程中设备值班和技术保障工作。

2.4 楼宇自控系统应做到每天 24 小时值班，做好系统运行数据记录分析，按规定期限存放记录信息。

2.5 积极开展节能降耗工作，调整各楼层通道公共照明模式，根据气温变化严格按照规定操作空调系统，做好节能系统的监控和节电操作控制。

2.6 在设备管理过程中，不得随意更改原系统设备在使用、控制或性能上的各项技术指标和要求，确需更改或进行技术改造须经采购人同意。

2.7 按规定做好所有设施设备的运行操作、管理和维护，确保完好率 100%。

2.8 配合采购人的维保单位做好相关工作，发现问题立即通知对应维保单位，配合维保单位及时处置，做好现场管理，记录维保单位服务情况，并　向采购人提出合理化建议。

2.9 对于采购人安排的，由第三方实施的专业设备维修、高空作业（高处泛光照明维修、开启窗维修、幕墙清洗、幕墙维修等）、高压电和燃气等专业设施改造施工等项目，按照采购人要求配合实施，做好现场管理、进度跟踪、安全监管等。

2.10 有检测审查要求并应由采购人实施的必须在到期前 2 个月提醒采购人实施。

2.11 设施设备标示标识内容齐全规范，张贴明显清晰。

Ⅴ.消防系统运行维护

1、主要内容

对消防监控系统、火灾自动报警系统、自动喷淋系统、室内消火栓、新风系统、排防烟系统、安全疏散应急系统、防火门系统、二氧化碳灭火系统等消防设施设备进行日常管理、定期检查和维护监督，排除安全隐患。配合消防维保单位开展相关工作。

2、质量标准

2.1 严格执行消防法律法规，建立消防设施设备管理制度，建立并落实月、季、年巡检登记制度，确保整个消防系统处于可随时启用的良好状态。

2.2 定期检查维护消防设施设备，重点部位、重点设备每周检查一次，一般设备每月检查一次，每季对系统进行全面巡查一次，重大节日增加检查次数，确保质量达到消防要求。保证系统开通率及完好率 100%。发现问题及时向维保单位报修，并督促维保单位立即处理。

2.3 做好消防控制室 24 小时值班及技术与人员保障。有故障时，维修人员应及时到场处置，并做好检查、记录。接到火警、漏水等报修报警电话，5 分钟内派人到场，确保随时处置各类突发情况。保持紧急疏散通道畅通，紧急疏散指示灯运行正常。

2.4 编制火灾应急预案，定期进行演练，紧急疏散指示良好，防火通道畅通。

2.5 消防系统应通过消防部门的消防年检并取得年检合格证。到期前提前 2 个月提醒采购人实施。

（四）其它要求

1、人员要求

人员配置情况（本项目配置人员不少于 98 人）		
岗位	人数	说明
管理人员 （项目经理）	1	统筹启东市行政中心、人武部物业管理
管理人员（主管）	3	协助项目经理做好项目管理工作
管理人员（内勤）	1	协助项目经理做好项目管理工作
日常保洁	40	负责启东市行政中心、人武部卫生保洁
会务服务员	25	负责启东市行政中心会务和礼仪服务

工程人员（维修）	4	负责启东市行政中心日常维修，设施设备运行、管理和维护等工作
工程人员（高压）	6	负责启东市行政中心高压配电房 24 小时值班和日常巡检、抄表、统计等工作
工程人员（弱电）	11	负责启东市行政中心会议系统的使用、日常维护，设施设备运行、管理和维护等工作
工程人员（消防）	7	负责启东市行政中心消防控制室 24 小时值班，消防设施、设备、系统的巡检、维护等工作
合计	98	
以上为人员最低人数配置，成交供应商在签约进场管理后必须按照本配置要求进行派员。如未在采购人规定的时间内按照投标文件配置派员的，视为成交供应商违约。如造成违约，采购人有权终止合同并不予退回履约保证金，一切损失由成交供应商自行承担。		

拥护中国共产党，拥护社会主义制度，遵守国家法律，遵守社会规章制度，思想品质好，作风正派，无违法犯罪记录。

（1）项目经理：50 周岁及以下，大专及以上学历，具有 3 年以上机关单位物业项目经理管理经验，沟通协调管理能力强。

（2）保洁主管：50 周岁及以下，熟悉保洁工作流程，具有 2 年以上卫生保洁管理经验，责任心强，具有一定的沟通协调能力。

（3）会务主管：40 周岁及以下，女性，大专及以上学历，身体健康，品貌端正，形象良好，责任心强，具有一定的沟通协调能力，具有 2 年以上会务管理经验。

（4）工程主管：50 周岁及以下，持有相关行业从业证书，责任心强，实际管理经验丰富，熟悉水、电、木工、泥瓦工等维修，熟悉各系统设备管理运行。

（5）保洁员：女性 50 周岁及以下，男性 60 周岁及以下。经过相关培训，懂得一定的清洁卫生知识，能基本掌握常见各类污垢的清除技能和特殊场所的卫生清扫办法。

（6）会务服务员：35 周岁及以下，具有中专（高中）以上学历，女性，身体健康，品貌端正，形象良好，五官端正。

（7）工程人员（维修）：55 周岁及以下，男性，须持低压电工作业证，有工作责任心，有相关工作经验。

（8）工程人员（高压）：55 周岁及以下，须持高压电工作业证，有较强的工作责任心。具备较强的实际操作能力，熟悉内部运行系统。

（9）工程人员（弱电）：50 周岁及以下，有较强的工作责任心。对网络、音视频等系统具备较强的实际操作能力。

（10）工程人员（消防）：50 周岁及以下，须持消防设施操作员证，有较强的工作责任心，熟练掌握消防知识。

（11）成交供应商须无条件接受采购人分流下来的员工。

（12）物管人员和专业技术人员持证上岗，佩戴标志明显，服务规范，作风严谨，全体员工在管理服务期间，必须统一规范着装、仪容整洁、仪表端正、礼仪规范，做到文明礼貌，热情周到。

2、必须诚信履行《投标书》中的各项承诺。保持员工队伍相对稳定。调动技术骨干，须征得采购人同意。不得擅自减少员工人数，采购人若发现员工人数减少，且无正当理由，有权按实际减少的人数扣除相应的人均管理服务费，同时成交供应商必须补足规定人数。

3、服务人员工作期间必须遵守采购人的工作时间，不能影响采购人正常办公秩序。在重大活动和突击性工作中,采购人对服务人员可以直接指挥和调度。

4、物管单位及人员不得在管理区域内从事与管理、服务工作无关的其它活动。

5、物管单位和个人不得利用管理区域内采购人房产、物业、水电等资源从事经营活动。

6、每月底向采购人提交物业服务运行情况工作报告，每月公开一次物业人员考核考勤情况，每季度向采购人提供人员编制及档案材料备查。

7、严格落实专人 24 小时值班值勤制度，设立服务电话，接受采购人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。有投诉和服务要求时，应在 10 分钟内给予响应，对于投诉应在一个工作日内电话或书面或上门回复处理进展情况。

8、室外扫地车、手推式扫地机、尘推车、洗地机、单擦机、大理石打磨机、升降机、地毯清洗机、洗衣机、烘干机、消毒柜等设备由采购人提供并负责设备维保，成交供应商无偿使用。成交供应商须爱护设备，按规使用。人为造成损坏或丢失，成交供应商须照价赔偿。使用安全由成交供应商负责。

9、物业管理服务指标要求。

（1）持证上岗的工种持证上岗率达到 100%。

（2）清洁卫生率 99%以上。

（3）会务和礼仪服务满意率 98%以上。

（4）各种建筑物、构筑物、设备、设施的完好率达到 100%。

（4）报修及时率达到 100%，返修率小于 1%。

（5）有效投诉率小于 1%，投诉处理率 100%。

（五）考核要求

采购人根据《考核细则》（见附件）对成交供应商的服务情况进行季度考核，最终根据考核分数进行结算。考核总分 100 分，考核结果每扣 0.1 分，扣除物业管理费 50

元。季度考核 80 分以下，采购人有权单方终止合同，取消成交供应商服务资格或取消下一年度签订合同资格，且不承担任何赔偿责任。考核由采购人和成交供应商共同参与，《考核表》需经双方代表共同签字确认。

（六）服务期限要求

1、服务期：一年，自 2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止。

本项目预算为一年度的预算，根据《政府购买服务管理办法》第二十四条规定，本项目根据采购结果，采取一次招标三年沿用。一年合同期满后，采购人未获得预算批复或因政策变化采购需求取消，则经采购人书面通知供应商后，合同到期终止不再续签，或受疫情等不可抗力的影响，次年预算压减，采购人也将根据新的预算重新采购，供应商自行承担相应风险。），服务期自合同签订之日起一年，实行一季度一考核，一年一续签合同的办法，采购人有权单方决定是否续签后一年度合同，续签合同期间，合同金额不作改变。如果成交供应商没有达到合同所要求任一履行条件之一的，则采购人有权在委托期限内随时终止合同。

如果成交供应商在履约期间出现提前终止合同情形之一的，则采购人有权在委托期内终止合同。

2、提前终止合同情形

（1）成交供应商理应按照《中华人民共和国劳动合同法》为所有员工按时发放基本工资（不低于国家政策性规定）、定额缴纳相关五险一金、意外险；如未能按政策规定实施而产生劳资纠纷，且不能妥善整改解决直接影响服务质量的。

（2）成交供应商未按照投标时承诺要求配置，影响服务质量。

（3）成交供应商未经采购人同意擅自变动或调动人员的。

（4）对采购人提出劝辞建议的不称职人员未及时予以清退或调离并及时补足人员的。

（5）因成交供应商工作失职造成采购人重大责任事故或隐瞒、瞒报安全责任事故。

（6）季度考核 80 分以下。

3、本项目要求的人员配置为当前采购人的实际需求，成交供应商在合同签约后，根据采购人的进场通知及时到场管理，进场后采购人有权根据不同时段的实际服务需要，要求成交供应商调增或调减服务人员，成交供应商须无条件接受。

第三条、合同服务费及付款方式

（一）合同服务费为人民币大写：柒佰零伍万贰仟叁佰叁拾元贰角整；

小写：7052330.20 元 。

本项目为固定总价合同，包括（但不限于）以下费用：

1、乙方员工的工资、五险一金（医疗、养老、工伤、生育、失业、住房公积金）、加班费、岗位、高温费、福利、津贴、职业病、突然死亡等各类费用。（工资和五险一金不得低于启东市最低标准）

2、办公用品费用。

3、低值易耗品。

（1）清洁工具、保洁药剂、卫生纸、擦手纸、洗手液等保洁日常易耗品。

（2）维修工具和维修项目中玻璃胶、绝缘带、生料带、空调扎带、垫片、保温管、沙皮、小便斗电池等低值物料辅料。

4、管理费、培训费、通讯费、服装费、胸卡、通讯器材、巡检器材、税金、风险金。

5、因物业管理需要应当添置的各类服务内部标识指示牌和其它设施设备的费用(不包括行政中心建筑物应配备的设施设备)。

6、为履行合同产生的其它费用。

备注：投标单位需为所有人员缴纳五险一金，最低工资标准里不包含公积金个人部分。

（二）付款方式：每季度按年度物业管理费的25%，扣除考核扣款金额后结算。成交供应商申请付款前需提供相关资料及相应金额的增值税专用发票。（备注：对满足合同支付条件的，采购人应当自收到发票后30日内支付资金）

第四条、履约保证金

1、本项目中标后的履约保证金为项目中标价的10%，为705233.02元，中标供应商的履约保证金须在中标通知书发出之日起至合同签订前汇入采购单位账户（应当以数字人民币、支票、汇票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交），中标供应商凭中标通知书与采购单位签订合同。超期或未有协商，则视为自动放弃中标资格。

2、中标供应商全部履约合同义务，经采购单位验收合格无质量、进度等问题的，采购人在验收合格后一次性退还履约保证金，采购人若逾期退还履约保证金的，按照逾期部分的每日0.01%支付违约金。

3、发生以下情况的，履约保证金不予退还或部分退还：

a.签订合同后，中标供应商不履行合同义务的，采购单位有权全额扣除履约保证金，全额不予退还，同时采购单位亦有权终止合同，中标供应商还须承担相应的法律赔偿责任。

b.中标供应商在履约过程中发生违约行为，给采购单位造成损失的，采购单位有权在中标供应商缴纳的履约保证金中予以扣款，以弥补采购单位经济损失，不足的部分中标供应商另外补齐。

4、若成为本次政府采购项目的中标（成交）供应商，可自愿选择履约保函（保险）形式替代履约保证金，也可持政府采购合同在线向金融机构申请无抵押无担保贷款。第三方机构将根据《转发关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》（通财购〔2023〕57号）和《关于深入开展南通市政府采购线上合同信用融资业务的通知》（通财购〔2022〕68号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的服务。

第五条、经双方协商一致可对本合同的条款按规定进行修订、更改和补充，签订的补充协议与本合同具有同等效力。

第六条、本合同执行期间发生不可抗力事件，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任，按有关法规、政策规定及时协商处理善后事宜。

第七条、本合同所附附件为本合同组成部分，与本合同具有同等效力。

第八条、本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。

第九条、未尽事宜，本合同未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国政府采购法》之规定解释。

甲方（盖章）：	乙方（盖章）：
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
联系电话：	联系电话：
纳税人识别号：	纳税人识别号：
开户银行：	开户银行：
银行账号：	银行账号：

附件：

启东市行政中心物业管理服务考核细则

本考核实行日常检查，季度考核制。考核总分100分，考核结果每扣0.1分，扣除物业管理费50元。季度考核80分以下，采购人有权单方终止合同，取消成交供应商服务资格或取消下一年度签订合同资格，且不承担任何赔偿责任。考核由采购人和成交供应商共同参与，《考核表》需经双方代表共同签字确认。

管理服务内容	序号	考核标准	评分细则
基础管理	1	按合同约定的数量、要求配备人员，提供人员花名册、档案及岗位安排等资料备查。	发现一项问题扣1分
	2	物管人员和专业技术人员持证上岗，佩戴标志明显，服务规范，作风严谨，全体员工在管理服务期间，必须统一规范着装、仪容整洁、仪表端正、礼仪规范，做到文明礼貌，热情周到。	发现一项问题扣0.2分
	3	物业员工工作期间必须遵守采购人的工作时间，不能影响采购人正常办公秩序。在重大活动和突击性工作中，采购人对物业员工可以直接指挥和调度。物管单位及人员不得在管理区域内从事与管理、服务工作无关的其它活动。不得利用管理区域内采购人房产、物业、水电等资源从事经营活动。	发现一项问题扣1分
	4	建立健全完善的管理方案、管理制度、岗位职责、培训措施和操作规程，在醒目位置公示，并制定具体落实措施、考核办法，有关考勤、考核、培训等书面记录、台账、档案资料齐全，分类成册，查阅方便。	发现一项问题扣0.2分
	5	严格落实专人24小时值班值勤制度，设立服务电话，接受采购人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投拆等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。有投诉和服务要求时，应在10分钟内给予响应，对于投诉应在一个工作日内电话或书面或上门回复处理进展情况。	发现一项问题扣0.3分
	6	（1）持证上岗的工种持证上岗率达到100%。 （2）清洁卫生率99%以上。	发现一项问题扣2分

		（3）会务和礼仪服务满意率 98%以上。 （4）各种建筑物、构筑物、设备、设施的完好率达到 100%。 （4）报修及时率达到 100%，返修率小于 1%。 （5）有效投诉率小于 1%，投诉处理率 100%。	
卫生保洁管理服务	7	建立环境卫生管理制度，制定每月保洁工作计划，落实检查制度，形成检查登记台账。	发现一项问题扣 0.5 分
	8	实行全天候（含节假日）标准化、循环式的清扫保洁。室内外的地面、地沟、裸露管道、通风口、坡道、墙面、天花板、立柱、门窗、扶手、玻璃、沙发、椅子、桌子、地毯、宣传牌、橱窗、灯座、灯罩、栏杆、楼梯、电梯、洗手台、便器等，干净整洁，无垃圾和杂物，无积灰、污迹、水渍，无蚊蝇、蜘蛛网等。	发现一项问题扣 0.2 分
	9	绿化区域内无纸屑、塑料袋、烟头等垃圾和杂物。	发现一项问题扣 0.2 分
	10	卫生间空气清新无异味，卫生纸箱、擦手纸箱无灰尘，卫生用品不短缺。	发现一项问题扣 0.2 分
	11	垃圾实行分类袋装化。垃圾桶的存量不超过上沿，垃圾不在桶箱内过夜，做到日产日清。垃圾桶定期清洗，每周消毒一次，无异味，无积灰积水、污迹水渍，无蚊蝇。	发现一项问题扣 0.2 分
	12	大理石、皮革质沙发、不锈钢等的保养，时刻保持干净光亮。每季度对地面进行一次全面保养维护，发现地面有磨损随时进行保养维护。对楼宇内大厅、门厅大理石地面每年进行 2 次晶面处理，其余大理石地面每年进行 1 次晶面处理。	发现一项问题扣 0.2 分
	13	按照创卫要求，定期做好灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂的除“四害”工作。做到楼宇内外基本无“四害”。注重科学合理用药，不得使用国家禁用药品。	发现一项问题扣 0.2 分
	14	对采购人提供的保洁设备，使用规范，管理完善，建立台账，登记详细，账物相符。	发现一项问题扣 0.2 分
	15	卫生保洁标示标识内容齐全规范，张贴明显清晰。	发现一项问题扣 0.2 分
会务和礼仪服务	16	制定和落实会议室、接待室管理制度，制定会务和礼仪服务规程。	发现一项问题扣 0.2 分
	17	服务员应规范仪容仪表，言行举止。做到仪容端庄，仪表整洁，统一工作服，佩	发现一项问题扣 0.2 分

		戴整齐，淡妆上岗，主动热情，精神饱满，语言规范，面带微笑，礼貌服务。	
	18	符合招标文件中的会务服务用品标准。	发现一项问题扣 0.2 分
	19	符合招标文件中的会前准备工作标准、会中服务工作标准、会后工作标准。	发现一项问题扣 0.2 分
	20	做好会议室设施设备的日常维护保养，每季度全面检查一次，逢重大会议前必须全面检查，建立检查台账，确保设施设备始终处于性能完好、技术指标正常状态。	发现一项问题扣 0.2 分
	21	严禁会议过程中出现失音、熄屏、熄灯等责任事故。	发现一项问题扣 5 分
工程维修服务	22	接到报修信息后，必须 10 分钟内赶到现场进行处理。如需专业维修和疏通的，立即报告采购人，并配合专业单位开展维修工作。	发现一项问题扣 0.2 分
	23	水、电、门锁和办公桌椅等常规维修不过夜。需更换水管、电线等情况除外。	发现一项问题扣 0.2 分
	24	工程人员应每日巡查公共部位设施设备，巡查的内容包括供电设施、照明设施、消防设施、通风设施、给排水设施、房屋及装修设施、室外构筑设施、其他公用设施。发现问题及时记录并处理。	发现一项问题扣 0.2 分
设施设备管理服务	25	按规定对所有设施设备系统编制年度保养、点检计划和月度工作计划并执行，每日监测、巡查设施设备运行情况，定期校验并记录；设施设备保养良好，运行正常，无重大管理责任事故。	发现一项问题扣 0.2 分 发生责任事故一次扣 5 分
	26	落实高压配电房和楼宇自控系统的 24 小时值班制度。	发现一项问题扣 0.3 分
	27	积极开展节能降耗工作，调整各楼层通道公共照明模式，根据气温变化严格按照规定操作空调系统，做好节能系统的监控和节电操作控制。	发现一项问题扣 0.2 分
	28	在设备管理过程中，不得随意更改原系统设备在使用、控制或性能上的各项技术指标和要求，确需更改或进行技术改造须经采购人同意。	发现一项问题扣 0.2 分
	29	配合采购人的维保单位做好相关工作，发现问题立即通知对应维保单位，配合维保单位及时处置，做好现场管理，记录维保单位服务情况，并向采购人提出合理化建议。	发现一项问题扣 0.2 分

	30	对于采购人安排的，由第三方实施的专业设备维修、高空作业（高处泛光照明维修、开启窗维修、幕墙清洗、幕墙维修等）、高压电和燃气等专业设施改造施工等项目，按照采购人要求配合实施，做好现场管理、进度跟踪、安全监管等。	发现一项问题扣 0.2 分
	31	有检测审查要求并应由采购人实施的必须在到期前 2 个月提醒采购人实施。	发现一项问题扣 0.2 分 因未提醒造成检测审查过期的一次扣 2 分
	32	设施设备标示标识内容齐全规范，张贴明显清晰。	发现一项问题扣 0.2 分
消防系统运行维护	33	严格执行消防法律法规，建立消防设施设备管理制度，建立并落实月、季、年巡检登记制度，确保整个消防系统处于可随时启用的良好状态。	发现一项问题扣 0.3 分
	34	定期检查维护消防设施设备，重点部位、重点设备每周检查一次，一般设备每月检查一次，每季对系统进行全面巡查一次，重大节日增加检查次数，确保质量达到消防要求。保证系统开通率及完好率 100%。发现问题及时向维保单位报修，并督促维保单位立即处理。	发现一项问题扣 0.3 分
	35	做好消防控制室 24 小时值班及技术与人员保障。有故障时，维修人员应及时到场处置，并做好检查、记录。接到火警、漏水等报修报警电话，5 分钟内派人到场，确保随时处置各类突发情况。保持紧急疏散通道畅通，紧急疏散指示灯运行正常。	发现一项问题扣 0.3 分
	36	编制火灾应急预案，定期进行演练，紧急疏散指示良好，防火通道畅通。	发现一项问题扣 0.3 分
	37	消防系统应通过消防部门的消防年检并取得年检合格证。到期前提前 2 个月提醒采购人实施。	发现一项问题扣 0.3 分
	38	因管理不到位，发生火灾事故。	一次扣 10 分
其它	39	招标文件中其余内容和要求。	视情扣分，扣分决定权归采购人