

滁州市车驾管综合服务中心物业服务项目（重新发布）合同

第一部分 合同书

项目名称：滁州市车驾管综合服务中心物业服务项目（重新发布）

项目编号：czsjcg202407-081

甲方（采购人）：滁州市公安局交通巡逻警察支队

乙方（中标人）：滁州市万顺物业服务有限责任公司

签订地：滁州市公安局交通巡逻警察支队

签订日期：2024年8月21日

滁州市公安局交通巡逻警察支队（以下简称：甲方）通过滁州市政府采购中心组织的公开招标方式采购活动，经 评标委员会 评定，（以下简称：乙方）为 滁州市万顺物业服务有限责任公司 本项目中标人，现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

- 1.2.1 服务名称：滁州市车驾管综合服务中心物业服务项目；
- 1.2.2 服务内容：招标文件第三章采购需求全部内容；
- 1.2.3 服务质量：满足招标文件要求、满足考核相关要求。

1.3 价款

本合同总价为：¥ 854337.10 元（大写：人民币 捌拾伍万肆仟叁佰叁拾柒元壹角 ）。

分项价格：

序号	名称	数量	单价（元/月）	合价（元）	备注
----	----	----	---------	-------	----

1	人员工资	23人	1930	532680	
2	社会保险	23人	970.51	267860.76	
3	税金	1项	/	53796.34	6.72%
一年投标报价（元）				854337.10	
三年投标报价（元）				2563011.30	

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：物业服务费按月度支付，考核合格后，采购人按月支付物业服务费（合同金额的十二分之一）（于当月30日支付本月度物业服务费）；考核不合格，采购人依据考核情况酌情减物业服务费且同步进行整改。若整改仍不合格的终止合同。

乙方账户信息：

户名： 滁州市万顺物业服务有限责任公司

账号： 12337001040006100

开户银行：中国农业银行滁州皖东支行

1.4.2 发票开具方式：开具符合要求的增值税专用发票。

1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1 服务期限：服务期三年，合同一年一签；服务期限内招标人按照招标文件考核办法对中标进行量化考核，考核不合格，采购人依据考核情况酌情扣减物业服务费且同步进行整改。若整改仍不合格的终止合同；

1.5.2 服务地点：采购人指定地点；

1.5.3 服务方式：驻场服务与保障；

1.5.4 服务期限：自2024年8月21日至2025年8月21日。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.5 % 计算，最高限额为本合同总价的10%；迟延履行的违约金计算数额

达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.5%计算，最高限额为本合同总价的10%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人都有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.6.7 因甲方未按合同约定支付价款、未按合同约定受领标的物、擅自解除合同、逾期退还履约保证金导致乙方遭受的直接损失，乙方可向甲方申请赔偿，赔偿

金额由双方协商一致；针对因政策变化等原因不能签订合同或解除合同时，造成乙方合法利益受损的情形，可以给予乙方合理补偿，补偿金额不得超过乙方的直接损失。

1.7 争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第2种方式解决：

1.7.1 将争议提交滁州仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向项目所在地人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章时生效。

甲 方：____（单位盖章）____ 乙 方：____（单位盖章）____

法定代表人

或授权代表（签字）：

时间：2024年8月21日

时间：2024年8月21日

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标人签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标人在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标人的价格。

2.1.3 “服务”系指中标人根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标人签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标人；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

货物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属，详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同书条款。

2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 履约保证金

2.17.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按合同专用条款约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交；

2.17.2 履约保证金在合同专用条款约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起____个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方，甲方逾期退还履约保证金应承担违约责任。

2.17.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权力。

2.18 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
2.11.3	因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在不可抗力发生的3个工作日内以书面形式变更合同
2.11.4	受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在不可抗力发生的1个工作日内以书面形式通知对方当事人，并在1个工作日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人
2.15	2.15.1 乙方按照月定期提交服务报告，甲方按照在收到报告后，结合当月考核情况定期验收予以支付服务费用； 2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力：验收书的内容以检验和验收标准、程序结合项目具体内容出具，以验收书为结算依据
2.17	本项目不要求提交履约保证金
2.18	合同一式捌份，甲乙双方各执四份。
3	乙方须在签订合同后完成与原物业单位的工作对接，以及投入工作的前期与甲方相关对接，做到全员上岗投入使用，不得出现缺岗或岗位缺人等现象，如出现，甲方不予支付任何费用，产生的损失由乙方自负。
	（签订合同时可补充）

附件：采购需求

一、项目概况

滁州市车驾管综合服务中心位于安徽省滁州市南谯区腰铺镇,联合路以西、范桥路以东,光辉路南侧及北侧地块。占地面积为 215299.17m²,主要包括车管所业务大厅、车管所档案楼、车管所综合服务楼、科目一、三考试楼、科目二考试楼、查验大棚等建(构)筑物、考试场地、停车场及绿化等。总建筑面积约 2.15 万 m²,绿化面积约 68027 m²,沥青场地、石材铺装及砼道路面积约 138099 m²,项目概况以现场实物为准。

二、人员配置要求(23 人)

岗位设置	人数	岗位安排
项目经理	1	负责本项目物业服务全面工作。
秩序维护人员	14	负责门卫值班、停车场管理、秩序维护管理(其中包含一名法定节假日调休和重大活动保障增援)。
保洁人员	6	负责公共区域的保洁卫生。
绿化工	1	负责绿化维护、病虫害防治、移植补栽、绿化带卫生、抗旱防冻等。
设备设施维护人员	1	负责消防、水电(含高压设备)等设备设施维护管理、维修、配电房日常巡查值班,消防24小时值班等。
合计	23	

注:本项目配备人数为项目在满员时的最低配置。根据采购人实际需要,配置足够的工作人员。所有人员进场前须提供体检合格的证明材料和劳动合同报采购人确认。项目服务期内中标人更换相关人员的,须经采购人书面同意,否则视为中标人违约,给采购人造成损失的,将尽数赔偿。

三、人员素质要求

1、项目经理:全面负责物业服务工作的管理,做好与业主方的沟通和协调工作。

2、秩序维护人员:男性,具有保安证书,身高1.70米以上,45周岁以下。身体健康,体检合格,政审合格,品德良好,工作态度端正,责任心强,无不良记录,接受过专业训练,业务熟练,机智勇敢。

3、保洁人员：男性身高1.60米以上，60周岁以下；女性身高1.56米以上，55周岁以下。身体健康，体检合格，品德良好，工作态度端正，责任心强，无不良记录，服从安排，能吃苦耐劳。

4、绿化工：年龄55周岁以下，身体健康，体检合格，品德良好，工作态度端正，责任心强，无不良记录，服从安排，能吃苦耐劳。

5、设备设施维护人员：男性，身高1.70米以上，45周岁以下，具有相关从业资格证书（消防证、电工证和电梯特种作业证），身体健康，体检合格，品德良好，工作态度端正，责任心强，无不良记录，服从安排，能吃苦耐劳。

四、物业服务内容和要求

1、服务内容

1.1卫生保洁服务主要包括：车管所业务大厅（包含地下车库、主要领导办公室、会议室、接待室、党建室、健身房、淋浴房、监管中心、机房等）、车管所档案楼（含档案库房）、车管所综合服务楼（不包含餐厅和食堂后厨）、科目一三考试楼、科目二考试楼和亚夏服务站（滁州市琅琊区永阳路9号）的所有公共部位的卫生保洁、垃圾分类、清运等；查验大棚、考试场地、停车场、沥青场地、石材铺装、道路、雨棚、内外墙面（包括幕墙）、路灯、标识标牌、楼顶（屋面）、露天阳台、边角区域等区域日常卫生保洁、园区内所有化粪池及时清理疏通、垃圾分类整理收集和清运等；会议室的日常保洁、会议服务、音响调试等。会议茶水供应、文具用品摆放、横幅悬挂、引导服务、设备调试和定期清洗所有窗帘等工作；绿化管理及维护：院内公共绿化、园林小品的养护管理；对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护；定期清除绿地杂草、杂物；适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻；适时喷洒药物，预防病虫害；负责卫生间的清洁用品（如洗手液、卫生球等）的更换；办公区公共部位定期灭除害虫；所有建筑外墙面（含玻璃幕墙）整体保洁每年不少于2次；各种标识牌、宣传栏画，保持干净明亮无灰尘无污迹；各类垃圾清运到规定的地方，再将垃圾运到垃圾转运站，院内不得堆积垃圾（每日清运不得低于2次），对专用运送垃圾器具进行维护。所有转运费用由中标人承担，垃圾处理费用由采购人承担；完成采购人交办的其它工作。

1.2秩序维护主要包括：负责秩序维护，监控室值守，24小时保证出入口道路通畅，门前三包，出入口周边20米范围内不准停放任何车辆、摊位及其他妨碍交通的任何物品，不得有妨碍交通的人员聚集；负责整个区域内车辆秩序的管理，指挥各类车辆有序停放、进出；负责出门大件物品、进门不明物品的查验、登记；报刊、信件（快递）等收发；负责消防、监控、安全等相关各项工作，接受上级相关部门的管理和检查，达到优秀标准；完成采购人交办的其它工作。

1.3设备设施维护主要包括：标的物内外所有设备设施及建筑物日常巡查、巡检等。电梯、空调、消防等设备设施由厂家或专业维保公司维修、维保的，物业人员要协助、督促设备厂家或专业维保公司做好维修、维保工作。

主要设备设施：①弱电系统②空调系统③电梯④强电系统⑤给排水系统、市政管网⑥消防系统等。

2、服务要求

2.1卫生保洁：中标人必须提供24小时的保洁服务，使其拥有一个整洁、舒适、安静、安全的环境，确保卫生良好、环境整洁，符合相关保洁、消毒标准。另外，配合做好预防与隐蔽性和活动性虫害，如白蚁、消杀老鼠、蟑螂、蚊子、苍蝇等。室内大厅机械清扫，室外道路机械清扫，园区内所有化粪池及时清理疏通，保证正常使用。

2.1.1保洁标准：

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	备注
地面	地面每日清扫三次，每月清洗一次，有垃圾及时清理	每日用全能清洁剂1:128稀释溶液拖地每日不少于三次。其中一次消毒液拖地。	地面无污渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无脚印，干净明亮	PVC地板、花岗岩、抛光砖等地面按规定时间上蜡
墙面	每日保洁	2米以下每日清洁。	无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网	
外墙面（含玻璃幕墙）整体保洁	每年不少于二次	整体清洁。	无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网、玻璃明亮光洁	
走廊扶手	每日保洁	每日用全能清洁剂1:64稀释溶液清洁，每日用消毒液1:50擦洗一次。	无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂	
玻璃	每周保洁	用玻璃清洁剂1:65稀释溶液清洁玻璃，每周一次，室内玻	玻璃明亮光洁，无污渍、无	根据实际情况安排各房

		璃循环清洁。	水迹	间循环清洁
卫生间	坐便器随时保洁	1. 打开换气扇或窗户进行通风。 2. 台盆、便器等放水冲洗。 3. 收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。 4. 清洗台盆及水龙头。 5. 用洁厕消毒液清洗便器并冲洗。 6. 擦拭台面和墙面四周、门等。 7. 擦拭地面。 8. 点上盘香。	随时保持畅通，无漏水，无异味、无污垢，垃圾袋定时更换	
电梯	每日二次	每日地面保洁,每日轿厢内消毒一次。	无障碍、无划痕、无脱落；无灰尘、无污迹	
	每周一次	不锈钢光亮剂全面保洁。	均匀有光泽	
公共设施	每日保洁	每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁一次。	无污渍，无积灰、无蜘蛛网	
业务大厅	每日保洁	等候椅每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁,每日用施康1：50消毒一次。	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹	
吸顶灯具	每周一次	每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁一次。	无灰	
室内公共区域	每日一次	1. 收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。 2. 清扫地面垃圾。 3. 拖大厅、过道、走廊地面。	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹	

		4. 清洁户墙、厅柱、盆景。 5. 擦拭窗台、窗框、木门。 6. 擦拭楼梯扶手、拖楼梯地面。 7. 清洁天花板及灯具。		
办公桌椅、电话、电脑等室内设施	每日一次	每日1: 50施康消毒擦拭一次。	无积灰、无污渍	
外围及外环境	循环保洁；每日清扫一次	地面清扫、不定期冲洗。	干净、无杂物 树叶、无污迹、无明显泥沙	
	循环保洁	绿化带清扫，收集垃圾。	干净、无杂物 枯叶、无大石头	
	每日及时发现及时清理	各类明沟、雨水井、排水井清洁堵塞物。	干净、无杂物、排水通畅	
	每日保洁	公共设施抹擦。	干净、无灰网	
	每日保洁	花盆、垃圾桶抹擦、清倒。	干净、无积灰、无污迹、无杂物、无烟灰	
	每季度及时清理	园区内所有化粪池及时清理疏通，保证正常使用	保证正常使用，无淤堵、无异味	
顶篷、露天阳台等边缘区域	每日保洁	沟槽、地面、蓬面不定期清扫、冲洗，清洁堵塞物。	沟槽无堵塞物，地面、蓬面无污迹，无杂物堆放，边缘区域无蛛丝、	

			脏物	
室内大厅、 室外道路	每日清扫	地面、路面清洁	无灰尘、污迹	
其他要求：1. 院内道路、停车场、考试场地使用驾驶式扫地机每日清扫两次，院内道路及路牙石、停车场每周冲洗一次； 2. 随时清洁、循环清洁，保证区域内无垃圾等目视污物，整体干净明亮。 3. 保洁员在每天下班前半小时对各自承包区域进行自查，发现问题及时处理。				

2.1.2下水管道

(1) 下水管道的服务范围

- ①所有楼宇室内下水管道定时巡查和疏通；
- ②所有室外下水管道定时巡查和疏通；
- ③红线范围内室外下水管道的疏通；
- ④红线范围内所有雨水井、明沟渠的巡查和清理；
- ⑤红线范围内所有雨水管道的定时清理和疏通。

(2) 下水管道的服务要求

①要求有专业人员从事此项工作，并提供24小时服务。一旦发生清理疏通管道及井的紧急通知后，必须立即响应，及时完成。

②所有工作人员统一着装、配带工卡上岗，文明作业。

③每次清理必须全面彻底，检查井内应能见到流水槽，管道要求无堵塞，水流通畅。

④污水井、化粪池、雨水井每次清理疏通后，应立即将周围清理并冲洗干净。

⑤清理管道及检查井时必须注意安全，污水井盖打开后必须经过一段时间通风后才能下人作业，并且要有他人监护，摆放警示牌，清理完后要立即盖好井盖，保证安全。

⑥乙方对井盖是否稳固具有管理责任，发现井盖松动、损坏、丢失、地下管道经过部位地面下陷等情况必须及时向采购人反馈，同时做好安全保护措施。

⑦所有内外下水管道要定时巡查，保持通畅。如由于人为原因造成的损失，由中标人负责。

⑧因管理因素造成院内及周边环境污染，以及人身伤害或由此引发的其它事故，由中标人承担全部责任。

2.2秩序维护服务：服务区域内实行24小时监控、巡更执勤工作；工作时间段内做好秩序维护、安全防范，做好车辆停放管理，确保无火灾、无刑事事故、无安全隐患发生。做好紧急突发事件的应急处理工作。如有事故发生，做到能够及时报警、保护现场，防止事态进一步恶化，事件处理及时率100%。

2.2.1服务要求

- ①按规定统一着装，举止文明，符合礼节；语言礼貌，态度热情；
- ②保证办公秩序井然有序，不受任何干扰和影响，无吸烟、大声喧哗、推销、叫卖、携带宠物等现象；
- ③服务范围内固定岗哨与机动巡逻相结合，确保整个区域内无火灾、无治安事件、无安全隐患；
- ④有应急事件处理计划预案和措施，确保考试人员在院内的人身安全，保证本区域公共财产不受损坏和损失；
- ⑤指挥各种车辆慢速行驶，按照划定区域停放，无乱停放现象。

2.3设备设施维护服务：负责给排水、强弱电、电梯、空调、消防、楼宇自控、广播、安防等系统配合协调相关设施设备的保修、年检等工作，按照采购人要求拟定照明、空调、电梯、开水器等设备开关时间，并做好各项节能工作。确保零修、急修报修及时率达98%以上；对于电梯、空调、消防、配电、楼宇自控、广播、安防等设备设施，如由设备厂家或专业维保公司维修、维保的，采取三方共管方式【采购人、设备供应商（或施工方）、中标人】，做好第三方监督管理工作，承担连带责任。以上设备如发现故障应及时与设备供应商（或施工方）、采购人沟通、协调、联系，尽快排除故障。

2.3.1服务要求：

- ①给排水系统，保持泵房清洁卫生，三个月清洗 1次泵房，楼顶落水口保持完好畅通；
- ②供配电系统，保持配电房清洁卫生，每周清扫地面及擦拭配电柜表面；
- ③每年配合专业单位对供配电相关系统进行测试，对其外部进行清洁、保养；巡查有无动物侵入配电房；
- ④电梯运行与管理，保持电梯机房清洁，经常清扫地面和控制柜、主机表面，每年检查2次电梯井底，清除垃圾。电梯轿厢内清洁、层门内外清洁、召唤面板、按钮清洁；

⑤空调系统及其配套设施,中标人承担主机房及主机及其附属设施进行每周清洁;每年对进、出风机、主机房、消防设备、控制柜内线路进行吸尘清洁一次;

⑥消防系统,严格贯彻执行消防法规。每月至少两次巡查消防栓、箱、烟感、喷淋、消防外阀、消防标志等是否完好、齐全,及时报修;每年配合模拟火灾演练1次;消防监控室24小时值班;每日填写工作记录,建档备案;

⑦根据采购人要求的时间和模式开闭夜景照明系统,及时报修。

2.4其他相关服务:

①管理空调、电风扇、电灯、水龙头等开与关,以及在合理时间给房间通风。

②在台风、雨雪季节,要加强防灾、抗灾准备,及时进行加固、排涝、除雪等工作,承包方要无条件安排值班,费用已包括在投标价内。

③担负责任区域内的消防和安保工作。

④所有物业员工都是控烟劝导员,协助我中心控烟、禁烟。

2.5其他要求:

2.5.1服务质量标准要求按宾馆星级标准订立服务规程。投标人应制订具体的质量保证措施及质量保证及相关服务的承诺。如因质量未达到目标,中标人应因此承担责任和经济赔偿责任。由于中标人工作不力、监管不到位等自身原因引起的各种事故及造成的各类损失,由中标人自行承担全部经济 and 法律责任。

2.5.2中标人的项目负责人必须全权负责管理承包区域服务工作,并与采购人保持密切联系。项目负责人变更必须经采购人批准,除亡故、重大疾病、出国、辞职等原因外,原则上不得变更。其中,亡故的需提供公安部门开具的死亡证明;重大疾病的需提供三甲及以上医院证明;出国、辞职等原因提出变更的,需提供相关证明并处以2万元违约金,否则不得变更。变更后的项目负责人必须符合本项目招标文件和投标承诺配备的同等条件人员。项目经负责人每月在岗时间不得少于20天,每天不少于8小时。

2.5.3中标人应制订详细的培训计划,对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训,确保每个员工培训合格上岗。凡达不到工作要求的员工,中标人应及时调换。

2.5.4中标人要合法用工,员工构成:(1)体现年轻化;(2)具有与工作相适应的文化;(3)身体健康;(4)适合公共场所的服务要求。中标人须缴纳

员工必要的社会保险，社会保险等费用计入总投标价，同时要写明在这个后勤服务范围内所需的最低人数；员工辞工率控制在每年20%以内与每月5%以内。

2.5.5根据项目需求中标人应为本项目承包区域内各项服务工作配备足够人员，如发现人员不足，将按少配人数双倍扣除费用。所聘人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经中标人相关专业考核合格后持证上岗，采购人有权对此进行审核并提出整改意见。项目进场前中标人必须按招标文件要求和投标文件承诺提供相关人员的身份信息、证书、体检报告等，经采购人审核通过后正式上岗。

2.5.6中标人员工文明上岗，统一着装，标志明显，自觉遵守相关规章制度；中标人员工应做好自身安全防范工作；中标人保证在服务其内其员工最低月工资不少于滁州市最低工资标准，并且有员工（工资福利）激励方案、员工队伍稳定方案、员工三金交纳方案、女工特殊福利方案。

2.5.7社会保险（除必须的各种社保外，还应包括第三者责任保险和员工人身意外保险）

（1）第三者责任保险：中标人应为服务区域的物业和参与服务区域经营的工作人员（包括采购人的物业和人员以及第三方）投保，以保证在服务期间人员和财产以外遭受损失时得到补偿。

（2）员工人身意外保险：在服务期内，中标人应为其员工投保人身意外险，以保证采购人在中标人工作人员索偿时不受任何责任的约束。

2.5.8采购人将提供中标人存放工具、换衣、休息及办公场所，具体面积及数量由中标人提出与采购人协商确定，此类场所不计租金，水电费按实由采购人收取。

2.5.9中标人及其员工必须遵守采购人的一切行政管理、消防安全、考试等规定和制度。

2.5.10在适当情况下，中标人应允许采购人或其授权的人员对服务区域内各项服务质量控制进行检查，有关费用由中标人承担。

2.5.11遇突发事件或安全检查时，中标人必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

2.5.12中标人不得以任何理由向采购人工作人员支付小费或赠送实物，不得在服务区域住宿或从事非法活动或有损采购人利益的活动。

2.5.13中标人不得以任何形式转租、转让、抵押服务区域，在服务区域只从事采购人认可的服务工作。在服务期间，中标人的任何股份配置变动应通知采购人。未经采购人书面批准，任何占有支配地位的股份转让者将视为中标人出租、转让的行为。

2.5.14服务区域的各项服务工作时间必须符合及满足采购人的要求，包括星期天及公众假期，都不得停止工作。如因服务范围内容变动需调整合同，由双方协商确定。

2.5.15对于额外的零星工作，具体由双方协商确定。

2.5.16采购人因紧急或特别事件的需要，而要求中标人临时突击卫生清洁工作及安全保卫工作时，中标人应无条件执行，且因此项造成的费用由中标人承担，采购人不另支付加班费。紧急或特别事件指（但不限于）：大型活动，上级领导视察工作，进行重大文体、喜庆活动和暴雨、冰雪天等自然天气的突击清理以及安全保卫工作等。

2.5.17服务区内垃圾袋装收集，存放在指定地点。清卫、保洁及生活服务的工作质量按国家卫生城市和滁州市的有关标准严格执行。

2.5.18遇雨雪天气，及时组织人员清理道路、各门门前保证畅通无阻。

2.5.19中标人达不到采购人要求及中标人各项服务承诺，采购人有权要求其整改，并按考核结果核减其物业服务费用。

五、报价要求

1. 投标报价为完成本次采购项目的全费用价格，其组成包括但不限于人员工资、管理费、服装费、办公费（含门卫及值班电话等通讯费用）、税金、利润、劳动保险费、奖金、各种加班费、食宿与交通、安全、仓储、运输（包括垃圾外运）、合同工期内的风险费用等为完成本次采购项目所发生的一切费用。

2. 投标人投标报价中所有岗位人员基本工资和社保标准最低不得低于滁州市人社局发布的最低标准：①人员基本工资不得低于1930元/月（包含工资、劳动者个人缴纳的社会保险费和住房公积金）；②企业应承担的社保不得低于970.51元/月；③投标人税金统一按一般纳税人核定标准计算（税率按6.72%计入）；④本项目统一按此标准计算，各投标人存在的差额部分自行考虑承担。请各投标人自行核算以上政策性费用及规定费用，如投标人对以上费用有疑问，请在本项目质疑截止时间前提出。如无疑问，投标报价应不低于上述政策性费用及规定费用价格，否则投标无效。投标人必须和拟派的所有岗位人员按照相关规定签

订劳动合同并为其缴纳社保，否则产生的相关纠纷由投标人自行承担。投标人投标时充分考虑企业利润，如因企业漏报或主动让利，产生的相关纠纷由投标人自行承担。滁州市人社局对滁州市人员最低工资及五险进行调整时，中标人适当作相应调整。

3. 物业前期开办所需设施设备由中标人自行考虑，费用含在投标报价中。中标人自行提供必要的劳动工具、车辆（安保车辆、垃圾车辆、清扫车辆等）、安保设备费（对讲机、警棍、防暴叉等）、服装及其他相关器具。进场前必须提供电动巡逻车至少1辆、洒水车1台、驾驶式室外扫地车至少1台、手推式室内洗地机至少3台、垃圾清运车1辆、对讲机5台。

4. 滁州市人社局对滁州市人员最低工资及五险进行调整时，人员工资和五险按最底标准作相应调整。中标人在履约期限内不得以最低工资标准上调以及物价指数上涨等理由，要求增加物业服务费用。

六、物业管理考核办法

1. 考核形式:采购人对物业公司的服务，每月进行考核与评价，如有违反双方约定事情，将由采购人书面报告采购人领导，对物业公司予以每月度结算中扣除相关费用。

2. 考核措施: 综合考核得分90分及以上（含）全额支付当月物业服务费；综合考核得分90分（不含）至80分（含）按照当月物业服务费的85%支付；综合考核得分80分（不含）至70分（含）按照当月物业服务费的75%支付；综合考核得分70分（不含）至60分（不含）按照当月物业服务费的65%支付；60分及以下（含）不支付物业费用。连续两次考核得分60分（含）及以下（含）的终止合同。

3. 物业管理考核细则:

考核细则分为秩序维护考核、保洁考核和项目负责人考核，单项考核标准为100分。月度考核需把各项考核评分汇总，汇总满分为100分，其中秩序维护占35%、保洁占35%，项目负责人占30%，最终考核分数以汇总表分数为准。具体考核细则如下（注：采购人有权根据项目实施情况调整或补充考核评分细则内容）:

3.1 秩序维护考核细则:

项目	序号	考核细则	检查方式	考核分值	扣分细则
人员组织	1	专职安全护卫人员，身体健康，责任心强，工作认真负责；	随机检查	10	每发现一项不合格项扣2分；第9项发
	2	接受过相关的安全护卫知识与技能培训，训练有素，掌握基本安全护卫技能，熟悉物业管理及有关法律法规，能恰当的处理和应对项目护卫工作，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力；			

	3	思想品质好，作风正派，热爱安全护卫工作，无犯罪记录；			现一项扣5分
	4	当班时应佩戴明显标志，仪容仪表规范整齐；			
	5	安全护卫人员配备对讲装置和其他必备的安全护卫工具；			
	6	上岗时精神振作，姿态良好，动作规范，在执勤时不得吸烟、吃零食、玩手机，不袖手、背手、插腰或将手插入衣袋；不得在岗看书、看报、闲谈，不做与无作无关的事情。			
	7	举止应文明，礼貌待人，用语规范，讲普通话；			
	8	交接班制度完善，并有工作及交接班记录。			
	9	新员工须进行岗前消防安全培训，经考试合格后方可上岗；员工换岗前必须进行再教育培训；消防管理人员、消控中心等特殊岗位持证上岗			
门卫	1	门岗保持干净、整洁，物品、工具摆放整齐；	随机检查	20	每发现一项不合格项扣2分
	2	门岗24小时值班，立岗在指定位置、指定方向立岗（跨立姿势），无离岗、脱岗；			
	3	立岗姿势端正，身体挺直，双手背后，两腿呈跨立状，不准稍息呈依倚状或其他姿势，面带微笑，行注目礼，遇领导敬礼；			
	4	做好来访人员接待，敬礼问好，询问所要访问的采购人房号及姓名，通过可视对讲联系采购人，若属实，可登记放行；登记内容详细、齐全；字迹清晰工整；			
	5	门岗规定范围内不得有车辆停放，标准交通指挥手势指挥车辆进出项目；保持进出口有序、畅通，无拥堵；外来临时车辆凭临时卡进入，并做好登记；登记内容详细、齐全；字迹清晰工整。			
	6	阻止4吨及4吨以上大型汽车进入项目区域（特种车辆和搬家车辆除外）；			
	7	大件物品凭《大件物品放行单》检查、核对、放行，《大件物品放行单》详细、齐全；字迹清晰完整；			
	8	门岗周边秩序有序及卫生；			
巡逻	1	巡逻白天不少于6次，夜间不少于6次巡逻时发现异常，处理时间2小时内完成。发现异常，应及时处理上报并做好记录；	随机检查	15	每发现一项不合格项扣2分
	2	维护项目内的公共秩序，排查隐患，防止事故发生；检查并看管好项目内公共设施设备、车辆及物品，防止丢失或损坏；			

	3	对项目内的可疑人员要加以监视，设法擒获或控制偷盗等犯罪分子；			
	4	对项目内散发广告、践踏草坪、乞讨、捡垃圾等闲杂违章人员进行规范管理；			
	5	制止项目内发生的打架、滋扰事件；巡楼时对异味、异响等异常情况应立即查明情况，并报告处置；			
	6	负责火警、匪警、盗警的验证和处置；			
	7	巡查各岗位执勤情况，协助处理异常问题；			
	8	巡视符合规范、装修现场巡视符合规范			
	9	如遇紧急事件，执行《应急预案处理流程》。			
其他 防范 措施	1	设有采购人（使用人）求助与报警电话，24小时有人值守；	随机 检查	5	每发现 一项不 合格项 扣2分
	2	接到报警信号，确认后管理处应立即派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理；			
	3	涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；			
	4	协助有关部门维持项目正常生活秩序，防止不安全事件发生；			
	5	对项目内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明；			
	6	建立空置房屋、设备室、垃圾房、杂物房巡查、钥匙管理及登记备案制度。			
交通 、 车 辆 管 理	1	维持交通秩序，使用标准交通指挥手势指挥车辆进出项目；	随机 检查	10	每发现 一项不 合格项 扣2分
	2	保持进出口有序、畅通，无拥堵；外来临时车辆凭临时卡进入，并做好登记；登记内容详细、齐全；字迹清晰工整。阻止4吨及4吨以上大型汽车进入项目区域（特种车辆和搬家车辆除外）；			
	3	宣导进入项目内的车辆不超过15km/h慢行、禁鸣喇叭，并指挥车辆按规定方向靠右行驶，停放在指定的停车位置，车辆停放整齐；			
	4	在纠正司机乱停乱放时，应面向司机敬礼，再有礼貌地要求司机将车停放到指定的停车位置；提醒司机关锁好车门、窗，并将车内的贵重物品随身带走；			
	5	严密注视车辆情况和驾驶员的行为。若遇醉酒驾车者应立即劝阻，避免交通意外事故的发生；			
	6	非机动车辆必须统一在指定区域停放。			

消防	1	创办消防知识宣传栏、开展知识竞赛等多种形式，提高全体员工的消防安全意识。	随机检查	30	每发现一项不合格项扣5分；可倒扣； 发生责任性消防事故则整项为0
	2	逐级落实消防安全责任制和岗位消防安全责任制，落实巡查检查制度；每日对项目进行防火巡查。每月对项目进行一次防火检查并复查追踪改善；检查中发现火灾隐患，检查人员应填写防火检查记录并按照规定，要求项目经理在记录上签名；项目对检查中发现的火灾隐患应及时整改，未能及时整改的，应做好应急措施。			
	3	保持疏散通道、安全出口畅通，保持防火门、消防安全疏散指示标志、应急照明、机械排烟送风、火灾事故广播等设施处于正常状态，并定期组织检查、测试、维护和保养；			
	4	监控中心管理制度及上墙文件齐全，无破损；环境、设备整洁、无灰尘；物品、工具排放整齐、有序； 监控室24小时有人值班，值班人员须持证上岗； 监控录像调阅、拷贝符合规范，做好保密工作； 熟练掌握监控系统、消防报警等设备的技术性能及操作方法，熟悉区域内监控、消防设备的分布情况，发现设备故障及时报修并作好记录；认真处理每一次火警讯号，反应时间不得超过五秒，做到快速传报，准确记录，有警必查，查必有果；监控中心电话属专用报警联系电话，任何人不得占用，以免影响消防联络。记录清晰详细、完整，内容真实；如遇紧急事件，执行《应急预案处理流程》。			
	5	对存在的火灾隐患应当及时予以消除；防火安全检查中，应对所发现的火灾隐患进行逐项登记，并将隐患情况书面下发限期整改，同时要做好隐患整改情况记录；在火灾隐患未消除前，应当落实防范措施，确保隐患整改期间的消防安全，对确无能力解决的重大火灾隐患应当提出解决方案，及时向采购人书面报告，并协商解决；对公安消防机构责令限期改正的火灾隐患，应当在规定的期限内改正并写出隐患整改的复函，报送公安消防机构，抄报总经理层。			
	6	执行动火审批制度，巡逻人员定时巡查动火现场； 动火作业前应清除动火点附近5米区域范围内的易燃易爆危险物品或作适当的安全隔离，并配置适当种类、数量的消防器材随时备用。			
	7	制定义务消防队员管理制度，定期更换义务消防队员名单每年4月、11月组织义务消防员学习消防法规、法规，消防灭火器材训练。			

	8	根据项目实际情况制定火灾应急疏散预案；按制定的预案，每年4月、11月进行一次演练；演练结束后召开讲评会，认真总结预案演练的情况，发现不足之处应及时修改和完善预案。			
会议	1	月度例会（指定人员如不能参会则由上一级领导代为参会并书面通知采购人）	会议纪要为准	2	每缺席一次扣2分；可倒扣
	2	联席会议			
资料台账	1	人员组织计划	备案资料为准	8	每缺一项扣1分； 每项不完善扣0.5分
	2	保安服务管理方案			
	3	保安维护管理制度、规范			
	4	设施设备台账及维护记录			
	5	员工安全培训记录			
	6	服务工作记录			

3.2保洁考核细则：

服务人员行为规范	1	遵守现场各项管理制度与公共管理规约	随机检查	10	1-6 项每发现一次扣 1 分； 7-9 项每发现一次扣 10 分；
	2	统一着装标识、着装整洁；配套出入证			
	3	非工作时间段不在辖区内逗留、玩耍；工作时间不得聚岗聊天、吃零食、玩手机，不做与工作无关的事情			
	4	不在公共部位坐、卧、乱扔、乱放工具、材料和其他物品等			
	5	未经现场管理部门书面允许，擅自承接本服务辖区内客户委托的任何服务工作			
	6	服务人员按要求签到			
	7	与采购人下属人员、本物业客户争吵			
	8	与采购人下属人员、本物业客户发生打架斗殴行为；			
	9	损坏第三方人员、采购人、及现场公共部位设备或者财产；			
楼道	1	台阶目视表面防滑槽无积灰、侧面立面无污渍、无鞋印；	目视、		

	2	地面：目视无杂物、污迹；踢脚线无明显污渍、无积灰；目视灯罩无积灰、无蛛网、无死蚊虫；			
	3	扶手：目视无积灰、无污渍、无积垢、无粘贴物；			
	4	顶部及墙面：无蛛网，无浮尘、安全出口无积灰；			
	5	标识：无污垢、无粘贴物、无积灰；			
电梯及电梯厅保洁	1	轿箱四壁及厅门：目视基本干净，无明显手印、污迹，用手触摸无明显污迹；	纸巾擦拭	10	每发现一项不合格项扣 2 分
	2	地面：垃圾杂物、保持洁净；			
	3	不锈钢：无色差、无手印、无灰尘、保持光亮；			
	4	电梯按键：无灰尘、无污迹；			
	5	灯具、天花板：无积灰、无水渍			
卫生间保洁	1	保洁时悬挂醒目标识；	目视	10	每发现一项不合格项扣 2 分
	2	卫生洁具清洁，无水迹、无黄渍、头发、异味；			
	3	墙面四角干净、无蛛网，有字及时清洁；			
	4	墙壁地面无脚印、污渍、杂物；			
	5	室内无明显异味、臭味；			
	6	地面无明显烟头、纸屑、污渍、积水，天花板、墙面无蜘蛛网和积灰；			
标识雕塑宣传牌	1	标识、宣传牌无污渍、无积灰，不损伤被清洁物；	目视	3	每发现一项不合格项扣 1 分
	2	信报箱干净无灰尘、无污迹。			
休闲娱乐健身设施	1	配套设施及座椅：无明显积灰、扶手栏杆无明显污迹、无蛛网；	目视	2	每发现一项不合格项扣 1 分
	2	设施、设备无脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患；			
	3	设施表面干净，无灰尘污渍、锈迹，目视游乐场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾。			

垃圾桶、果皮箱	1	垃圾桶外表完好洁净、无污渍、桶内无异味、垃圾不超过 2/3，清收及时；	目视	5	每发现一项不合格项扣 1 分
	2	垃圾桶、果皮箱周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹；			
	3	垃圾桶、果皮箱无明显污迹、油污，无明显异味。			
垃圾收集与处理	1	日产日清、地面无粘附物，无明显污迹、无散落垃圾；	目视	8	每发现一项不合格项扣 1 分
	2	垃圾分类收集，对于可回收物资应当回收利用；对有毒物质分离特殊处理；建筑垃圾定点堆放；			
	3	灰尘、泥沙等粉尘性垃圾在运送途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染；			
	4	废弃涂料、油漆等流质性垃圾在运送途中注意容器的封闭，防止溢流污染路面；			
	5	垃圾收集车表面洁净，无污染，全封闭，无垃圾外溢、气味四散、垃圾洒落			
停车场、车库或车棚保洁	1	地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无油迹、无污迹和杂物；无异味、空气流通；天气泛潮时及时摆放“小心地滑”提示牌；	目视	5	每发现一项不合格项扣 1 分
	2	墙面、管线基本无污迹、无积灰；			
	3	管道：油漆无脱落、无锈迹；标识、指示牌等公共设施目视无明显灰尘；			
	4	灯具：无积灰、无蛛网、无死蚊虫；			
	5	排水沟：无杂物堆积、保持畅通			
外围、道路保洁	1	道路：目视人行道无垃圾、无杂物、积水、积雪、污渍、泥沙；	目视	7	每发现一项不合格项扣 1 分
	2	灯具：目视无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩、灯座明亮清洁。			
	3	园区内所有化粪池及时清理疏通，保证正常使用，无淤堵、无异味			

景观水池	1	水质：池底无淤泥、无青苔、无沉淀物、无垃圾杂物、保持水质清澈见底；	目视	2	每发现一项不合格项扣 1 分
	2	配套设施：瓷砖、灯饰、水泵、喷头、电线、大理石表层无青苔、污垢；			
	3	池底：无脏物、垃圾；清洗喷水池地面、清洗池底鹅卵石、周围地面等；池底清澈见底，水面无杂物、池底无沉淀物、池边无污迹；			
绿化带保洁	1	地面基本干净、无积尘、无污渍、无垃圾；	目视	3	每发现一项不合格项扣 1 分
	2	每 100m ² 痰迹、烟头、纸屑平均不超过 5 个；			
	3	花坛表面洁净无污渍，地面垃圾滞留时间不超过 1 小时。			
门卫岗亭监控探头保洁	1	保持墙、地面干净、光亮、整洁；	目视	3	每发现一项不合格项扣 1 分
	2	岗亭墙面、顶面无积灰；			
	3	镜头光亮洁净，探头外表干净无灰尘。			
卫生消杀	4	目视无明显蚊虫在飞；	目视	5	每发现一项不合格项扣 1 分
	5	目视无苍蝇在飞；			
	6	无明显鼠迹，用布粉法检查老鼠密度不超过 1%。			
天台屋面	1	屋面无垃圾杂物、无杂草生长、无青苔、整洁干净；	目视	2	每发现一项不合格项扣 1 分
门厅保洁	1	门厅玻璃：2 米以下玻璃洁净无明显污迹、无灰尘、保持光亮；窗框、门框无积灰、无污垢、无水渍；	目视	10	每发现一项不合格项扣 1 分
	2	顶面、墙面：无蜘蛛网、无灰尘；			
	3	灯具：目视灯罩无积灰、无蛛网、无死蚊虫；			
	4	地面、踢脚线：目视无杂物、无污迹；无擅自占用现象			

	5	开关面板：无污渍、无积灰、保持光亮；			
	6	消火栓箱：无积灰、无杂物、无污迹。			
会议室、活动室 保洁	1	地面整洁，家具放置整齐，光洁无灰尘	目视	2	每发现一项不合格项扣1分
	2	室内窗、窗框、窗台干净、整洁，无灰尘、污渍、破损			
	3	墙面、天花板整洁、完好，无污渍、浮灰、破损、蛛网			
	4	室内各种艺术装饰挂件摆放端正，清洁无损			
	5	空调出风口干净、整洁，无灰尘、霉斑			
	6	按要求喷洒空气清新剂，保持空气清新			
办公区域	1	窗台、写字台、墙面、座椅无尘土、无污迹、无擦痕	目视	3	每发现一项不合格项扣1分
	2	玻璃门、隔断无污迹、无擦痕、无手印			
	3	地面无垃圾、地角线无尘、无污迹、边角隐藏处无垃圾、积尘、无发丝			
	4	不锈钢无灰尘、水迹、污迹、水印			
资料台账	1	月度计划	备案资料为准	5	每缺一项扣1分； 每项不完善扣0.5分
	2	保洁服务管理方案			
	3	员工安全培训记录			
	4	服务工作记录			

序号	考核内容	考核分值	考核标准	得分
1	离职人员补充及时，不断岗，保持人员稳定。	8	离职人员及时补充到位，发生一人不能无缝对接的扣1分	

3.3项目负责人考核细则：

2	物业服务质量客户满意。	10	接到客户投诉服务质量，口头有效投诉 2 次扣 1 分，书面有效投诉一次扣 3 分	
3	节约物料物资、降本增效。	5	导致成本浪费，核算每达 100 元扣 1 分	
4	遵守作业现场及采购人的各项规章制度	8	未落实作业现场的要求和项目管理制度 1 项扣 2 分	
5	提供服务的人员有效证件及投保记录的备案，包括合同（签字页）复印件、《健康证》、《身份证复印件》，特种作业人员的有效特殊作业资格证、特种作业证等资料、工伤及意外保险投保记录。	8	查 1 人无相关证件，或证件失效过期等，每项扣 0.5 分	
6	对采购人或业主检查提出的问题，按规定期限进行整改并提供整改报告。	6	整改不及时扣 2 分/项，未提交整改证据扣 1 分/项	
7	具有领导、沟通、协调能力。	5	不具有领导、沟通、协调能力扣 5 分；	
8	招聘人员身体健康符合现场工作。	5	未及时进行体检或健康证过期的每个人扣 0.5 分，招聘人员有重大病因或明知有重大病因不报告 1 人扣 5 分	
9	是否胜任职责管理要求，有计划实施工作。	4	不胜任扣 1 分，无工作计划或未按工作计划实施扣 1 分	
10	按双方商定的人员配备齐全，符合业主要求。	6	每相差 1 人扣 1 分	
11	进行人员入职或更换时，新员工要必须先培训再上岗，并由中标人人事部门及业主签字确认。	6	查 1 人无培训记录，扣 0.5 分，相关人员或部门未签字扣 0.5 分/项	

12	项目负责人应每天对所服务区域进行巡检，并每月书面有汇报材料。	6	未执行每次扣除 2 分	
13	制定并完成所辖项目物业管理服务年度目标和管理成本及各类台账的登记、统计。	4	台帐不完善的扣 2 分；没有的扣 4 分；	
14	妥善处理一切紧急及突发事件	10	不能妥善处理一切紧急及突发事件，达有到满意的每次扣 3 分。不处理的扣 10 分。	
15	遵守劳动纪律，严格执行操作规程，确保无违章操作，无工作失误，无任何责任安全事件、综治事件、员工上访事件发生。	4	员工“三违”每起扣 2 分，发生安全责任事件每起扣 4 分	
16	遵守落实合同其他条款。	5	未落实本考核标准未注明的合同其他条款 1 项扣 1 分	

3.4其他考核细则：

3.4.1中标人在考核合格基础上且及时整改相关问题的，采购人将全额支付当月物业费；中标人当月考核合格，但未能及时整改或整改未能满足采购人要求的，依据下列条款考核。

3.4.2被省、市、区媒体曝光，确属本职工作失误或失职，造成不良影响的，在当月总分中扣5分。

3.4.3在法定节假日和省、市重大活动期间，因管理不到位，群众反映强烈的，在当月总分中扣5分。

3.4.4合同履行期中标人管理区域内若发生被窃事件等安全事故，视采购人损失情况，扣除当月物业服务费的10%~30%。

3.4.5中标人拟派的物业服务人员必须按时到岗，如发现人员脱岗，在当月总分中扣2分。

3.4.6中标人须按要求投入配备人员，如发现人员配备不齐，按招标文件规定的基本工资+保险+税金来扣除人员费用，同时在当月总分中扣2分。

3.4.7中标人在接到采购人提出的设备维护、维修要求后，24小时内未解决故障或未达到采购人使用要求的，在当月总分中扣2分。

3.4.8合同履行期间若出现保洁未能达到标准要求的，在当月总分中扣10分。

3.4.9合同履行期间绿化养护未能达到标准要求的或因养护不当造成苗木死亡的，在当月总分中扣5分。

3.4.10合同履行期间因管理不当造成事故的且无法明确责任人的，均由中标人承担相应责任。

七、服务期限

服务期三年，合同一年一签。每月度进行量化考核，一年内连续两次考核得分60分（含）及以下的终止合同，采购人重新招标。合同期满，协助采购人进项全面交接工作，按时撤离，若中标人因被终止合同且未在规定的时间内按时撤离给采购人造成的损失，将追究其法律责任。

八、其他要求

1. 中标人应遵守物业行业相关法律法规，承担本项目物业服务及物业安全责任，达到物业工作质量标准。

2. 中标人应严格按照项目合同，按其投标文件承诺配备人数上岗，执行物业岗位职责、服务质量标准，承担物业管理服务、安全运行责任，达到全职全责。

3. 中标人在服务期间，若违反下列规定将终止合同：①将本项目转包或变相转包的；②违反合同约定，降低服务质量或导致采购人受损，经采购人书面警告仍无效的；③采购人就同一事项发出连续二次整改通知仍未整改到位的；④在国家、省、市、区等各级检查和创优等物业管理与服务质量评比过程中，本服务项目未能达标的；⑤连续两次考核得分60分及以下（含）的；⑥客户有效投诉三次及以上的。