

政府采购项目采购需求

采购单位：成都市龙泉驿区人民政府大面街道办事处

所属年度：2023 年

编制单位：成都市龙泉驿区人民政府大面街道办事处

编制时间：2023 年 11 月 29 日

一、项目总体情况

(一) 项目名称：物业管理服务

(二) 项目所属年度：2023 年

(三) 项目所属分类：服务

(四) 预算金额(元)：800,000.00 元，大写(人民币)：捌拾万元整。

(五) 项目概况：根据需求，负责成都市龙泉驿区大面街道办事处(成都市龙泉驿区驿都西路 437 路)办公区的秩序维护服务、环境维护服务、日常维修服务、绿化养护服务等物业管理常规服务。

(六) 本项目是否有为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商：否

二、项目需求调查情况

依据《政府采购需求管理办法》的规定，本项目需要需求调查，具体情况如下：

(一) 需求调查方式

咨询

(二) 需求调查对象

成都市银杏物业管理有限责任公司、新希望物业服务有限责任公司分公司、成都金房物业集团有限公司

(三) 需求调查结果

1. 相关产业发展情况

近年来，我国经济持续稳定增长，城市化进程不断加速，

居民对于居住环境的要求也日益提高。作为城市居民生活的基本保障，物业管理服务产业得到了广泛的关注和投资，为城市居民提供了更好的生活品质。

政府对物业管理服务产业的支持也是其发展的重要原因之一。政府通过一系列的政策措施，鼓励和支持物业管理服务企业的发展。例如，加强对物业管理服务行业的监管，提升服务质量；制定相关法规，规范物业管理服务市场；鼓励物业管理服务企业与社区居民积极合作，共同推进社区建设等。这些政策的出台和落地，为物业管理服务产业的发展提供了良好的环境和机遇。

2. 市场供给情况

首先，物业行业是随着城市化进程不断发展壮大的产业，市场规模庞大，供给情况充足。随着城市化进程的加快，人口红利的释放，城市规模的不断扩大，物业服务需求不断增加，促使物业行业市场供给量得到极大提升。

其次，物业行业市场供给呈现多元化的趋势，涵盖了住宅物业管理、商业物业管理、办公楼物业管理、工业园区物业管理等各个领域。这些不同领域的物业服务需求不同，为供给方提供了各类物业管理服务的机会。目前，市场上既有大型综合物业管理公司，也有小型物业管理公司，甚至有自由职业者提供物业管理服务，供给方的多样性为市场的发展增添了活力。

再次，随着科技的不断创新，物业管理服务也在不断升级，市场供给方不断适应市场需求的变化，提供更高效便捷、

智能化的服务，例如，物业管理公司借助新技术，实现了在线报修、智能巡检等功能，提高了物业服务的质量和效率。此外，一些新兴的物业管理企业也借助大数据分析、人工智能等技术，为市场提供创新型的物业管理解决方案。

3.同类采购项目历史成交信息情况

(1) 成都市郫都区人民法院 2024 物业管理服务项目，中标金额 3,263,266.74 元；(2) 成都高新区合作街道办事处办公楼物业管理服务采购项目，中标金额 1,061,111.11 元；(3) 成都市双流区人民政府怡心街道办事处 2023 年度物业管理服务采购项目，中标金额 686,000.00 元。

4.可能涉及的运行维护、升级更新、备品备件、耗材等后续采购情况

无。

5.其他相关情况

无。

三、项目采购实施计划

(一) 采购组织形式：集中采购

(二) 预算采购方式：公开招标

采购方式：公开招标

(三) 本项目是否单位自行组织采购：否

(四) 采购包划分：不分包采购

(五) 执行政府采购促进中小企业发展的相关政策

1.专门面向中小企业采购

注：监狱企业和残疾人福利单位视同小微企业。

- (六) 是否采购环境标识产品：否
- (七) 是否采购节能产品：否
- (八) 项目的采购标的是否包含进口产品：否
- (九) 采购标的是否属于政府购买服务：是
- (十) 是否属于政务信息系统项目：否
- (十一) 是否省属高校、科研院所科研设备采购：否
- (十二) 是否属于 PPP 项目：否
- (十三) 是否属于一签多年项目：否

四、项目需求及分包情况、采购标的

(一) 分包名称：合同包一

1、执行政府采购促进中小企业发展的相关政策

- (1) 专门面向中小企业采购
- (2) 面向的企业规模：中小企业
- (3) 预留形式：设置专门采购包
- (4) 预留比例： 100.0%

2、预算金额（元）：800,000.00，大写（人民币）：捌拾万元整

最高限价（元）：800,000.00，大写（人民币）：捌拾万元整

- 3、评审方法：最低价评分法
- 4、定价方式：单价招标采购
- 5、是否支持联合体投标：否
- 6、是否允许合同分包选项：否
- 7、拟采购标的的技术要求

采购品目	物业管理服务	标的名称	物业服务
数量	1	单位	项
合计金额 (元)	800,000.00	单价(元)	800,000.00
是否节能产品	否	未采购节能产品原因	无
是否采购环保产品	否	未采购环保产品原因	无
是否采购进口产品	否	标的物所属行业	物业管理

标的名称：物业服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标						
★	1	<p>一、技术、服务要求</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>标的</th> <th>行业划分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>物业管理服务</td> <td>物业管理</td> </tr> </tbody> </table> <p>(一) 项目概述</p> <p>根据需求，负责成都市龙泉驿区大面街道办事处（成都市龙泉驿区驿都西路437路）办公区的秩序维护服务、环境维护服务、日常维修服务、绿化养护服务等物业管理常规服务。</p> <p>(二) 服务内容及服务要求</p>	序号	标的	行业划分	1	物业管理服务	物业管理
序号	标的	行业划分						
1	物业管理服务	物业管理						

	<p>★（一）总体服务内容及要求（说明：提供承诺函，格式自拟。）</p> <ol style="list-style-type: none">1. 供应商接受采购人单位的统一管理，具有相关物业管理工作经验；为本项目量身定做规范、完善的管理方案和管理细则，质量管理、财务管理、岗位职责管理等各项规章制度健全，能为采购人单位开展的各项工作、活动提供优质服务。（单独提供承诺函，格式自拟）2. 专业设备、设施技术操作人员应取得相应的专业技术证书或职业技能资格证书。从业人员均应接受过相关岗位的技能培训，掌握物业管理相关的法律、法规和政策，熟悉物业的基本情况和特点，能正确使用和维护相关设施设备。3. 运行组织方案完善，接待服务语言规范、服务人员应大方得体、业务熟悉、文明礼貌、热情周到、仪表端庄。4. 环境卫生和室内卫生的清扫保洁覆盖率达100%，合格率达100%，否则采购人有权根据考核标准进行考核。5. 秩序良好，杜绝各类安全责任事故。6. 做好办公区内绿化维护养护工作。7. 设施设备运行良好，完好率达98%以上，维
--	--

护保养合格率 99%以上，否则采购人有权根据考核标准进行考核。

8.各项服务综合满意率达到 98%以上，否则采购人有权根据考核标准进行考核。

9.物业管理和服务人员按承诺的数量配备，形象端庄、着装统一、佩戴标志、行为规范、服务主动热情、细致周到，由投标人负责员工的工作服装采购，按照春秋每人每年 2 套、夏季每人每年 2 套的标准执行，投标人可结合自身经验进行增配，但不得减少。为保障本项目服务质量以及物业形象，本项目服装须为全新新购，不包含已有库存或租借的情形，产生的服装费用由供应商承担，计入分项报价明细表。

★（二）具体服务内容及要求

1.秩序维护服务要求

（1）门岗要求

①实行 24 小时值班制度（由秩序维护人员值守）。门岗人员应满足仪表端庄，举止文明，态度和蔼，用语规范，礼仪周到，按时到岗，坚守岗位，无脱岗、离岗行为。

②保持个人仪表整洁、门岗周围环境清洁，注意观察人员、车辆进出情况，发现疑点应当及

时询问。文明劝阻小商小贩不要在物业区域内乱设摊点。

③对进出的各类车辆进行有效疏导，引导车辆在指定地点有序停放，保持出入口安全畅通。

④对外来办事人员实行进出登记。对非工作时间进入的外来人员进行身份证登记，谢绝推销人员入内，礼貌引导上访群众至信访接待室。

⑤配合采购人做好资产管理，对携带资产出门的，应仔细核对门条和携带物品一致性。

⑥利用监控设备，有效实施对重点区域的安全监控，保持电话畅通，接听及时（铃响三声内应接听）。值守情况记录应规范完整，并按规定备案。

⑦按国家、省和市关于安全、卫生和文明等方面的政策和要求做好相关服务工作。

（2）巡逻要求

①科学、合理安排巡逻路线，排除各种不安全因素和隐患，发现违法、违规行为应及时制止，发现疑点应及时排查，同时视情况报告有关部门。

②巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的

应急预案。

③通过监控设备发现问题或收到指令后，巡逻人员应及时到达指定位置，并采取相应的有效措施。

④对物业区域内设置的消火栓（箱）、窨井盖、安全警示标志等涉及公共安全的设施、设备进行巡查，发现缺失、损坏或不能正常使用等情况，应及时报告并记录。

⑤定期检查、记录安防设施是否完整，发现损坏或其它异常及时上报。

⑥在日常工作中发现可疑人员或寻衅滋事事件应及时上报采购方并根据采购方需求配合做好上报公安或治安管理部门相关工作。

⑦积极配合做好当地的治安联防及反恐防爆工作。

（3）消防安全协助管理要求

①建立健全并落实消防安全责任制及消防设施专人管理制度。

②对易燃易爆、危险物品等应设立专人专区管理，实施消防设施专人管理制度。

③至少每月定期检查消防安全设施、设备，发现问题及时处理。

(4) 安全生产与灾害预防要求

①建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及安全用电、用气知识。

②针对因极端天气带来的各种自然灾害，应及时采取应急措施，最大限度地减少各类损失，切实保障人员生命及财产安全，维护稳定秩序：
A.对露天设施的抗强风能力进行检查和加固；
对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；
B.提前准备必要的抢险物资；安排值班人员，加强巡查，做好巡查记录。

③突发事件处置要求：

1) 制定突发性公共事件处置应急预案，每年根据实际需要至少组织 2 次应急演练；建立火灾反应应急预案，确保火险、火灾发生时能进行有效扑救、疏散工作，最大限度减少损失。

2) 当发生突发性事件时，在向有关部门报告的同时应同时启动应急预案进行处置，同时全力配合有关部门，保护人、财、物的安全。

3) 配备必要的防恐防爆应急器材，协助执法部门对物业区域治安事件进行相应处置，定期进行安全、反恐培训，做好培训记录。

(5) 服务总体要求

- ①秩序维护服务实施 24 小时全面防范，“三岗”结合，即巡逻岗、门岗、监控岗三岗联合防范，做好点、线、面的配合与互动，确保无治安死角。
- ②秩序维护人员要坚持原则，严格落实各项制度，坚决制止闲杂人员、推销商品人员进入学校，加强安全防范。
- ③为了更好的提供服务，结合秩序维护工作的特殊性，为保证服务质量及岗位人员的身体健康情况，在满足项目部工作服基础配置的要求上，投标人每年为秩序维护员增配冬季厚款工作服 2 套/人、保安帽子 2 个/人，为规范本项目工作服的统一性配置的服装全部为全新新购。
- ④为保障服务质量，法定节假日安排 5 名秩序维护员（不含班长）在岗加班（每天每人加班时长按照 8h 计算）法定节假日加班费应不低于工资的百分之三百；每周休息日期间安排 5 名秩序维护员（含班长）在岗加班，休息日每人每周加班一天（加班时长按照 8h 计算）；由于工作特殊性工作日期间每天安排 2 名秩序维护员（不含班长）延长工作时间，加班时长为 1.5 小时，能维护好服务区域内秩序工作。

2.环境维护服务要求

(1) 环境卫生维护要求

①办公区环境卫生维护实行清洁、保洁责任制，达标率 100%。

②保洁工作包括但不限于：整个办公区的地面、墙面、过道、楼梯、庭院、内外停车场、办公室、会议室、活动室、卫生间等公共环境清洁维护；标牌标识、桌椅（茶几）、楼梯扶栏、公用灯具等部位的清洁维护；垃圾分类收集并处置。

③具体保洁要求：

1) 办公区内所有区域每天清洁，所有楼道、卫生间、办公室、接待室、地面、包括桌椅、茶几、墙面、窗户、天花板、灯具保持整洁、干净，无卫生死角，无污垢，无积尘，无杂物。

2) 遇重要会议、重大活动或特殊天气随时清洁。

3) 所有垃圾桶外层表面无积污，桶内垃圾日产日清。

4) 办公垃圾、生活垃圾、建筑垃圾做到日产日清，分类处理，封闭运转。

5) 屋顶、露台、路灯、扶栏、楼梯平台无积尘，

无杂物。

6) 会议室、活动室用一次保洁一次。

7) 负责领导办公室日常保洁工作。

8) 如有特殊要求另行约定。

9) 因设施、设备维护等重要施工造成的卫生清理，供应商应主动配合，采购人单位不另支付费用。

10) 负责责任区内的绿化带日常垃圾捡拾，保持干净整洁。

11) 负责每季度对责任区的花草树木及时进行修剪、清理、施肥、防病治虫等，保持绿化四季处于良好状态。

12) 每周对服务区域内的水池进行清洗，保持水质良好，无垃圾、无污物。

13) 为保障法定节假日及休息日期间服务区域服务质量，法定节假日期间每天至少安排 2 名保洁人员在岗，每人每天加班时长按 8 小时计算；每周休息日期间安排 4 名保洁人员，休息日每人每周加班一天，加班时长按 8 小时计算，维护好服务区域的卫生环境清洁工作及消杀工作；

(2) 室内及楼梯、走廊清洁作业规程

- ①准备专用毛巾、拖布、拖帕、圆头刷、垃圾袋、工作进行中或暂停使用告示牌等。
- ②清洁车推到办公室门外，敲门三声，确定无人的情况下再进入办公室。先收垃圾袋、倒烟灰缸，再对办公室进行清洁（从左到右）。
- ③桌面上的物品要归位，地面上有字的纸片要放回桌上。
- ④用洗洁精兑水，毛头对玻璃进行搓洗，再用单面刮由上到下刮试（地面需铺毛巾），清洁完毕后要收边。
- ⑤用半干毛巾夹拖从左至右对地面进行拖洗，注意拖洗的地方进行接头，以免有的地方未清洁。
- ⑥垃圾过桶身 2/3 须进行更换、清洁和消杀。套垃圾袋时，袋口收紧，垃圾袋外翻的长度大约 2 厘米。
- ⑦用半干擦桌抹布对桌面进行来回擦拭，对桌上的物品挪开之后擦拭完并归位。
- ⑧过道、楼梯排尘时，应直线前行，若地面有污迹，用半干毛巾进行擦拭，用毛巾进行收边清洁。对地面烟头、纸屑、杂物进行捡拾，烟灰缸清洁、痰桶清洁，用过的纸杯进行清收。

(3) 卫生间日常清洁作业规程

- ①准备卫生间专用毛巾、拖把、圆头刷、垃圾袋、卫生间低耗品、清洁进行中使用告示牌等。
- ②轻敲三下门（间隔至少 2 秒钟）询问：“请问卫生间有人吗？”确认无人后，告示牌置于门口。
- ③清倒垃圾，更换垃圾袋时垃圾袋套入垃圾桶后，垃圾桶口边扎紧，桶离墙边一拳距离摆放。
- ④用消毒液及洁厕液清洁各蹲位、便池（遵循由上而下、由内向外的清洁原则）。
- ⑤用专用毛巾擦拭隔断、纸盒。
- ⑥清洁洗手台、洗手盆、完毕后用干毛巾擦干净水龙头及洗手台面的水迹。
- ⑦用消毒水拖把由内向外清洁地面，除去水迹和污渍。
- ⑧检查及补充洗手液、擦手纸，小便器除臭。
- ⑨按实际工作情况认真填写工作记录。

(4) 消毒灭害要求

- ①使用有关部门发放的或低毒高效安全的药剂进行，并符合国家、行业标准。消毒灭害时间应安排在上班前、下班后或者利用节假日，尽量不影响正常工作秩序。

②定期开展灭鼠、灭蟑、防蚁、消杀等，消杀使用的毒饵、药剂应妥善保管。施放、回收均有记录。在消毒过程中注意做好个人防护。

③在环境卫生维护中，如出现自来水爆管、化粪池外溢、公共性疫情等情况，应启动相应的应急预案，全力配合采购人和有关部门，保障人员安全，减少财产损失。

3.公用设施设备日常运行管理及维护要求

（1）设施、设备的运行管理、维护服务要求

①符合国家规定的节能降耗减排及环保安全要求，维修工程质量合格率及回访率达 100%。

②所有维修工程都必须有详细的维修及验收记录。

③日常维修：每日巡视，房屋、水电及专项设施设备发现故障和安全隐患须及时维修；桌椅门锁等公物、灯具水龙头等日常损坏随报随修，维修合格率达 99%。一时不能修复的要说明情况，修复后要有维修验收签字记录。大修、中修停止水电及专项设施设备运行时应提前三天通知采购人部门。

④主要维修工程建档造册，并由管理人员签署验收合格单。

⑤每项维修工程完工后，应对采购人进行回访，并针对回访情况提出整改措施，达到采购人满意。

⑥办公家具调整、搬移，应及时响应搬迁，满足采购人办公需求，另外产生的费用由采购人支付。

⑦为保障每周休息日期间能及时处理出现的问题，水电维护人员每周休息日期间在岗加班 1 天，每天加班时长按 8 小时计算。

(2) 给排水系统管理要求

负责本项目给排水系统的日常运行及维护保养工作。

①设备、设施运行良好，排水通畅，无大面积堵塞及漏水现象。

②至少每周检查卫生间、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，室内外排水沟渠(井)。设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象。

③管道、阀门定期进行维护保养;室内外排水沟渠(井)定期疏通清掏，排水畅通无堵塞。

④有停水、爆管等应急处理方案，计划停水提前 12 小时通知客户。

(3) 消防系统管理要求

负责本项目消防系统的日常运行巡视工作，发现问题及时上报协助处理。

①消防设施、设备完好，无消防事故发生。制定消防应急预案，每年至少进行2次消防演练。配备专兼职消防人员，实行物管全员义务消防员制，严格制度，落实责任，定期训练义务消防队，加强消防宣传。

②消防器材完好，灭火设备每月巡检，做好记录，发现过期不能使用的器材及时上报采购人更换。

③紧急疏散通道畅通，指示照明与线路图标识齐全完好。

④周密制定灭火方案，值班员应熟悉业务，保持通讯畅通，反应敏捷。落实防火责任人，实行巡视制度，建档记录。

⑤建立健全消防工作制度，对重点部位制定出防范措施，由专人负责对消防栓及其它消防设施进行定期检查测定，并填写检查标示及记录，

⑥消防通道要畅通。

⑦室外消火栓和消防水泵应保证完整好用，并有明显标志。

(4) 安全监控防范系统管理要求

- ① 监控录入设备工作正常、整洁。
- ② 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。
- ③ 监控器矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。
- ④ 监控设备出现异常及时告知采购人并配合专业单位进行维护维修。

(5) 照明系统管理要求

负责本项目供配电系统的日常运行及维护保养工作。

- ① 负责低压配电房所有设备的日常维护，相关工作人员必须按照国家和行业主管部门要求，进行专业培训并持证上岗。每日由专人对高、低压配电柜、变压器的运行记录检查，发现异常及时排除，不能处理及时上报采购人。
- ② 每天至少 2 次巡查配电房，填写《运行纪录》，发现异常及时处理，确保运行正常、操作灵活，仪表显示准确，通风降温设备可靠，温度显示准确。
- ③ 每月对各动力配电箱(柜)进行有计划的技术保养，如除尘、除氧化层、螺栓紧固等。对配电箱(柜)内各种开关、保险装置、仪表出现异常

的，及时进行更换或修复，各配电箱输入输出电压始终保持在设计要求范围内。

④每半年进行1次蓄电池充、放电试验。每半年1次配电、动力箱除尘，紧固(盘)螺丝、螺母及接地装置的保养工作。每半年1次对配电房防小动物设施进行检查完善。

⑤具有停电等应急处理方案，计划停电提前12小时通知客户。

(6) 标识管理系统管理要求

①保证所有标识、指示牌清晰完整，维护得当。

②紧急出口、消防通道、禁烟区等危险、隐患部位应设置明显的警示性标识。

③配置并在适当时使用“维修进行中”、“小心地滑”等临时性服务状态标识。

④各类标识的格式统一、文字规范。悬挂(摆放)应安全、正规醒目、便利、与环境协调。

5.其他综合服务要求

(1) 报修服务

及时受理各类报修，并在规定时间内到场处理。小修项目当天完成，大修项目应在时限内尽快完成。维修过程中须设告示牌，遇特殊情况，一时不能修复的，应说明原因，并明确修复时

间。

（2）收发服务

①报刊杂志、信件、快递等均应签收登记并及时分理、送达。

②特殊邮件如特快专递、电报等应在收到邮件后的立即送达。收件人因故不能按时接收的应做好相关记录。

③收件人迁离本物业服务范围后，应提供一个月的邮件保管服务，并尽力通知收件人领取。对无法联系收件人的邮件，要按照相关程序，及时退回。

（3）服务满意率

①积极开展服务质量的意见征询工作。每月发放服务质量工作征求意见表，征询采购人意见。

②采纳采购人提出的合理建议，及时改进，并对整改结果进行回访、登记。

（4）投诉处理

①供应商直接受理的投诉，应核实情况，及时处理，并在一个工作日内将处理结果回复投诉者，最长不得超过三个工作日。属于物业管理责任的投诉，应向投诉者道歉并及时纠正；属于无效投诉的应耐心做好解释工作。供应商与投

诉者无法协商解决的，应及时报采购人处理。

②采购人接到的相关投诉，供应商应尽快查明事实，确认证据，分清责任，并向采购人如实反映情况或报送书面材料。

③实行首问责任制。

(5) 采购人安排的其他物业服务相关工作按照采购人要求及时响应，保质保量完成相关工作，额外产生加班费由采购人另行支付。

★考核标准及考核办法

按月进行考核，考核分值 85 分及以上全额支付物业服务费，低于 85 分，每低于 1 分扣物业服务费 50 元，一年以内有三次考核分值低于 75 分，采购人有权终止合同。

考核类别	考核项目	考核内容	扣分
基础考核	工作态度	不按时上下班、工作迟到、早退，擅离职守，扣 1 分/次；	
		睡岗、脱岗，扣 2 分/次；	
		执勤抽烟，扣 0.5 分/次；	

			岗中玩耍、聊天做与工作无关的事，扣 0.5 分/次；	
			干私活、炒股、赌博，扣 0.5 分/次；	
			酒后上岗，岗位上饮酒，扣 3 分/次；	
			工作岗位物品摆放不整齐，卫生未打扫，扣 0.5 分/次	
		仪 容 仪 表	服务人员未佩戴标志，未按规定着装，1 分/次；	
			仪表仪容不整洁规范，1 分/次。	
			发生影响政府形象的行为，扣 1 分/次。	
			进出办公室不打招呼，不懂礼貌；未按照要求使用文明用语，扣 1 分/次	
			走姿、站姿、蹲姿不规范；服务时面部表情不自然，未面带微笑服务，扣 1 分/次	

		秩序维护服务考核办法	岗位职责	1、不认真填写交接班记录表、车辆出入登记记录表、来访人员登记表，不按规定登记等，扣 0.5 分/次；	
				2、工作相关器具（如对讲机）不按规定摆放等，视其情节扣 0.2-0.5 分/次；	
				3、工作交接不清楚，未按规定交接班，扣 0.5 分/次	
				4、上班期间不严格遵守秩序维护纪律（如工作散慢/不服从队长合理工作安排/对上级要求整改之事项无动于衷，视其情节扣 1-2 分/次；	
				5、不按要求引导机动车辆按规定行驶并在指定地点有序停放，扣 1 分/次；	
				6、未做好进出车辆登记工作及验证工作，车牌号、停车卡号不相符的，扣 0.5 分/次；	

			7、车场的车辆停放出现车辆堵塞出入口及安全通道，出现乱停乱放现象，扣 0.5 分/次；	
			8、因管理不善工作失误而被有理由投诉，扣 1 分/次；	
			9、因履职不到位公用设施损坏或被盗 3 分/次；	
			10、区域巡逻：巡逻岗每 1 小时巡逻一次，并详细准确的做好巡逻记录，违者 0.5 分/次；	
			11、对安全隐患视而不见，不上报，视其情节扣 1-5 分/次；	
			12、突发事件：意外事故没有及时采取有效措施并上报的扣 2 分/次，造成严重后果的扣 10 分/次；	
		安 全 防 范	1、记录表记录不清，扣 0.5 分/次；	
			2、紧急情况：当班期间紧急情况没救护上报/恶劣天气不能自觉坚守岗位扣 3 分/次，造成严重后果的扣 10 分/次；	

			3、未能及时发现安全隐患，造成不良后果，扣 5 分/次；		
			4、安全、消防设施检查不到位，扣 1 分/次；		
			5、发生意外事件不及时到现场并上报的，扣 2 分/次；		
		保洁服务考核办法	岗 位 职 责	1、路面目视不干净，地面有滞留垃圾、有杂物，扣 1-2 分/次；	
				2、巡回保洁，有明显暴露垃圾、卫生死角、硬化地面有痰渍、污渍，扣 1 分/次；	
				3、大厅地面不干净，有烟头、纸屑、杂物；油迹、污迹，垃圾，积水，扣 1 分/次；	
				4、宣传栏、标识牌、设施有污染，扣 1 分/次。	
				5、设置垃圾箱（桶），周围清洁未达标，扣 1 分/次。 （根据实际情况设置垃圾箱（桶），每日清理 1 次）	

			6、卫生桶、果皮箱满溢、异味、污迹，扣 1 分/次； (保持垃圾箱(桶)及周围基本清洁、无明显异味、无积水)	
			7、垃圾未日产日清，扣 1 分/次。 (对垃圾每天进行清除、外运，做到垃圾日产日清。)	
			8、未定期清扫，扣 1 分/次； 有污迹、物品乱堆乱放，扣 1 分/次。	
			9、垃圾堆积，扣 1 分/次。 (天台、屋顶定期清扫，无垃圾堆积；)	
			10、值班室室内卫生未及时打扫，扣 1 分/次。	
			11、未按规定季节完成淋水、修剪施肥工作，一次扣 1 分；	
			12、未按规定定期清洗水池、修剪花草，一次扣 1 分。	
		岗 水 位	1、没有按规范程序操作的设施设备，扣 2 分/次；	

电 维 修 考 核 办 法	职 责	2、没有按要求完成各项安全检查的，扣 1 分/次。	
		3、维修工作没有及时完成，也未及及上报，视影响程度，扣 2-5 分/次。	
		4、不认真填写相关记录表格，扣 0.5 分/次；	
		5、未对设施设备进行检查，扣 2 分/次。	
		6、维修工作完成后，没有清理现场的，扣 1 分/次。	
		7、维修过程中故意浪费材料的，扣 1 分/次。	
		8.巡查中发现问题，未及时上报协助处理，扣 1 分/次	

★（四）人员配置要求

1.人员总体要求(说明:提供承诺函,格式自拟。)

(1) 本项目为政务公众服务性单位，供应商必须按照岗位及人员配置要求配置相应服务人员，提供人员身份证复印件及要求的相关证书证件复印件。

(2) 团队人员身体健康，无残疾，无违法犯罪

记录，无纹身，无明显外伤及疤痕，无精神病，不得携带传染性疾病等（单独提供承诺函，格式自拟）。

（3）中标公告发出后，供应商向采购人提供投标文件所列人员花名册和相关人员的证明材料原件（包括但不限于：身份证、学历证书、职业资格证书、退伍证和工作经验证明），供采购人查验是否符合《岗位及人员配置要求》要求。若采购人在查验审核中发现上述相关证书或证明材料不全、或与投标文件不一致、或原件无效、或可能存在虚假的情况，采购人有权报告财政部门，按照法律规定对中标人进行处罚，签订的合同无效。

（4）供应商提供的人员配置可优于本项目人员配置要求，且为中标后实际履约人员。供应商需保证中标后所有人员为派驻现场的固定人员，不得随意更换人员。若需更换人员，须及时上报采购人，经采购人同意认可方可更换。采购人未认可情况下更换人员的罚款 10000 元/次，且采购人有权终止服务合同。（单独提供承诺函，格式自拟）

（5）合同履行期间，供应商提供的服务人员在

服务时间内必须专职为采购人服务，不得兼职于其他项目，专人专岗，各岗位不重叠交叉，为保证本项目人员受劳动法保护，不得聘用退休人员及享受政策社保、工资减免人员，建立合法的劳动关系，签订劳动合同并全员全额购买社会保险。因本项目人员为定员定岗固定人员，则产生人员加班无法进行补休，供应商应合法支付加班费。违反上述要求，采购人有权要求立即解除或终止合同，由供应商承担违约和赔偿责任。（单独提供承诺函，格式自拟）

（6）合同履行期间，供应商派遣的服务人员未能达到工作要求，采购人有权要求及时更换服务人员，因此产生的劳动纠纷及赔偿等由供应商承担。

（7）合同履行期内，供应商应为本项目提供的所有服务人员提供合理的劳动报酬和福利，努力维持服务团队稳定，除保洁人员外所有人员流动合计不超过4人，且单月流动不超过2人，不符合工作要求采购人要求更换的外。违反上述要求，采购人有权要求立即解除或终止合同，由供应商承担违约和赔偿责任。（单独提供承诺函，格式自拟）

★2.岗位及人员配置要求

岗位	人数	岗位职责	岗位要求
项目经理	1	全面负责该项目物业管理工 作;负责与采购人之间的工 作衔接; 建立健全物业管理各项制 度,使之规范、高效运行管 理。项目 经理每周 休息日加 班壹天 (按8小 时计算); 法定节假	<p>1.年龄≤45岁。</p> <p>2.持有物业管理经理证书(或物业管理 员中级以上职业技能 等级证书)。(说明: 提供证书复印件。)</p> <p>3.具有3年及以上 非住宅类物业项目的 作为项目经理的管理 经验。(说明:提供工 作经验证明承诺函,内 容应当明确拟任人员 姓名、身份证号码、对 应服务时间、任职岗 位,及原业主单位名称 及联系电话;)</p>

				日正常休息。	
		水电维护人员	1	负责对各服务区内设施的巡视和保养；严格遵守服务内容与服务标准，及时处理采购人提出的各种报修要求；接到维修任务后按作业标准按时完成维修内容，工作完毕即时清理施	<p>1.男性≤55岁，女性<50岁。</p> <p>2.持有《中华人民共和国特种作业操作证》（高压电工作业或低压电工作业）。（说明：提供有效的证书复印件或电子查询截图。）</p> <p>3.持有有效的安全生产培训合格证书。（说明：提供有效的证书复印件）</p>

				<p>工现场， 服务结束 须采购人 签字认 可；严格 遵守操作 规程以确 保安全， 预防意外 事故的发生，严禁 违章作 业；做到 服务周 到、热情、 规范，无 投诉。负 责对服务 区内供配 电巡视， 熟悉低压 配电设备</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>的性能、结构、原理、运行方式和设备，巡视检查中发现异常情况，应详细记录并及时处理，无法消除的缺陷要汇报上一级领导处理，并填写有关记录。</p>	
		秩序维护班长	1	<p>按规定着装上岗，佩戴标示要规范，</p>	<p>1.年龄<50岁。 (说明：提供有效期内身份证复印件。) 2、具有公安机关颁发的保安员证书</p>

			<p>必须坚守岗位，热情服务、礼貌待人。熟悉巡逻区内各类设备、物品的位置，负责员工的考核及培训工作。</p>	<p>(提供证书复印件。)</p> <p>3、具备有效的初级及以上《消防设施操作员证书》或《建(构)物消防员证书》。(说明：提供相关证书复印件或电子查询截图。)</p>
--	--	--	--	--

		秩序 维护 人员	6	<p>按规定着工作装上岗，佩戴标示要规范，必须坚守岗位，热情服务、礼貌待人。熟悉巡逻区内各类设备、物品的位置，发现设备、物品等可疑情况，应立即查明并报告班长。维护办公区秩序，做好</p>	<p>1.年龄<50岁。(说明：提供有效期内身份证复印件)。</p> <p>2.持有有效的国家公安机关颁发的保安员证书，其中至少一人持有红十字救护员证（说明：提供相关证书复印件或电子查询截图）；</p> <p>3.具有有效期内的健康证。（说明：提供证书复印件。）</p>
--	--	----------------	---	---	--

				接待、引导、停车位管理工作。负责办公区日常检查巡视工作，负责对外来人员的询问登记等，协助各类突发事件的应急处理。	
		保洁人员	5	对办公区域的工作环境进行清洁、检查和保	<p>1.男性≤ 55 岁，女性<50 岁。</p> <p>2.具有有效期内的健康证。（说明：提供证书复印件。）</p>

				持，对每层楼办公区域实行专人负责制度，楼层地面、墙面、洗手间干净整洁。经过急救培训，懂常规救护知识并具备红十字救护员证。	
		合计		14 人	
<p>★采购人有权根据实际情况调整岗位设置。（说明：提供承诺函，格式自拟。）</p> <p>★（四）投标人针对本项目提供项目服务方案（说明：提供符合本项目实际情况的服务方案）</p> <p>“本项目现场分析”方案应当包含：“本项目</p>					

服务重点难点分析” “本项目服务难点问题解决措施” 两项内容。

2、“项目管理机构运作” 方案应当包含：“本
项目管理机构设置” “工作职能组织运行” “内
部管理的职责分工” “日常管理制度” 四项内
容。

3、“秩序维护服务” 方案应当包含“秩序维护
工作流程” “外来车辆及人员管理措施(明确外
来人员管理制度和车辆管理制度)” “秩序维护
礼仪标准” “安全防范措施” 四项内容。

4、“保洁服务” 方案应当包含：“日常清洁工
作流程(明确卫生间清扫作业流程)” “垃圾的收
集和清运方案” “保洁人员安全作业管理措施”
三项内容。

5、“水电维修服务” 方案应当包含：“维修工
作流程” “日常巡查措施” 两项内容。

6、“应急服务” 方案应当包含：“火灾应急方
案” “自然灾害应急预案” “治安事件应急措
施” “公共卫生事件应急措施” 四项内容。

注：本项目服务方案内容需符合本项目实际情
况，方案内容不得出现套用其他项目方案或出
现描述错误，或存在内容缺失、前后矛盾的，

或项目地点错误或项目名称错误或与本项目无关的情况，视为未实质性响应本项目。

★（五）商务要求

1、服务期限：本次招标三年，合同经考核后一年一签。按制定的考核办法考核，年度考核合格后续签。

2、付款方式及付款时间

采取银行转账方式，合同签订后，采购人收到供应商开具的合法票据后10个工作日内一次性支付合同总金额的40.00%预付款。剩余合同款项在合同签订后第二季度一次性支付合同总额10%，第三季度一次性支付合同总额25%，第四季度一次性支付合同总额25%。如出现考核办法中的扣款情况，采购人在扣除相应扣款费用后进行服务费用的支付。

备注：如采购人存在其他因素（如预算一体化采购资金问题等），付款方式双方可协商完成。

3、按包干制收费模式，盈亏均由物业公司承担；若遇人工工资及社保政策性调整时，双方另行协商后，按相关程序办理。员工最低工资标准不得低于当地政府相关部门公布的项目所在地最低工资标准，社会保险及医疗保险缴费基数

及缴费比例按最新政策的报价执行最新政策，员工在职期间中标供应商必须按劳动法规定为其全员全额购买社会保险和医疗保险，按规定缴纳税费（增值税及附加），投标人合理合法合规进行投标报价。

4、秩序维护所需的安防器材、水电维修所需工具用品、物品及耗材、保洁服务所需工具用品及低值易耗品、绿化服务所需药物、植物及工具、用具等由采购人负责配备。

5、验收标准

中标单位与采购人应严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）的要求进行验收。

★（六）报价要求

1、最高限价

本项目最高限价为人民币 80 万元/年，投标人投标报价高于最高限价的，则其投标文件将按无效投标文件处理。

2、其他要求

（1）在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信

履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明、相关证明材料（如涉及），应当加盖投标人（法定名称）电子签章，在评标委员会要求的时间内通过云平台进行提交，否则无效。如因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用的，由投标人按评标委员会的要求进行澄清或者说明。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。

（2）报价应符合国家法律法规、政府采购及国家相关政策规定，投标报价及其明细分项报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，应提交相关第三方证明材料，作为报价说明，证明其投标报价合理性（含分项报价合理性）。投标人应按采购文件要求逐一分项列明分项明细报价（格式自拟），分项报价明细表中各明细费用不得以免费或无偿、赠送或不报价的报价方式提供服务。本物业管理服务费含所有物业服务人员人员工资、供应商承担的费用。

2.1 人员工资:人员工资不得低于《成都市人民政

府关于调整全市最低工资标准的通知》(成府发[2022]11号)规定的最低工资标准), 为确保项目服务品质, 需为管理人员发放职务津贴, 项目经理不低于 200 元/月, 秩序维护班长不低于 100 元/人/月。

2.2 社会保险和医疗保险:按法定要求为员工购买城镇职工保险(应包含养老保险、医疗保险(含大病)、失业保险、工伤保险、生育保险), 且按全员缴纳计算,人员社会保险不得低于成都市项目所在地最新企业员工最低社保标准。

2.3 加班费:按照招标文件要求及【中华人民共和国劳动法(2018 修正)】文计算并予以支付,日工资计算公式:对应岗位人员月工资报价 ÷ 21.75 天。在分项报价表中逐一系列明所涉及的法定节假日加班费计算明细、休息日加班费计算明细、工作日加班费计算明细,若不涉及项可不填写计算明细。

2.4 服装费:为全新新购,由投标人按自身经验结合本项目要求计算,并在分项报价明细表中逐一系列明工作服计算依据(包含单价及数量);

2.5 残疾人就业保障金:本项目应分摊的残疾人就业保障金按照国家法定要求进入费用报价,

本项目应分摊的残疾人就业保障金年缴纳额=本项目人员年工资总额×1.6%。

2.6 住房公积金：应按照国家法定要求进入费用报价，全员缴纳计算，按照《成都住房公积金缴存管理办法》缴存比例不得低于5%，不得高于12%。本项目应缴存住房公积金=本项目人员年工资总额×缴费比例（比例取值在5%-12%之间）计入分项报价明细表中。

2.7 工会经费：本项目应分摊的工会经费，无论投标人是否成立工会组织都应按照国家法定要求进入费用报价。

《中华人民共和国工会法》第四十三条规定：“建立工会组织的用人单位按每月全部职工工资总额的百分之二向工会拨缴的经费。”

《中国工会章程》第三十八条规定：“未成立工会的企业、事业单位、机关和其他社会组织，按工资总额的百分之二向上级工会拨缴工会建会筹备金。”

2.8 职工教育经费：本项目应分摊的教育经费按照国家法定要求进入费用报价，本项目应分摊的教育经费年缴纳额=本项目人员年工资总额×1.5%。

	<p>2.9 招标文件约定的其他费用或投标人认为需报价的其他费用，由投标人按自身经验结合本项目情况计算。</p> <p>2.10 税费：上述费用之和按税费比率进行计算。投标人应在报价中明确增值税纳税人身份（一般纳税人或小规模纳税人）及增值税税率，提供税务部门相关证明材料（须提供国家税务局电子税务系统纳税人资格查询截图，若未提供视为未实质性响应）。若供应商增值税税率享受减免，应提供相关政策文件或税务部门减免税的证明材料。</p>
--	---

政府采购合同版本

合同编号：_____

签订地点：_____

签订时间：_____年 月 日

采购人（甲方）：_____

投标人（乙方）：_____

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及 XXXX 项目（项目编号：XXXX）的《招标文件》，乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《招

标文件》、《投标文件》、《中标通知书》等均为本合同的组成部分。

第一条 项目基本情况

根据需求，负责.....办公区的秩序维护服务、环境维护服务、日常维修服务、绿化养护服务等物业管理常规服务。

第二条 服务期限

服务期限：本次招标三年，合同经考核后一年一签。按制定的考核办法考核，年度考核合格后续签。

第三条 服务内容

第四条 服务费用及支付方式

(一) 本项目服务费用由以下组成：

- 1、XX 万元；
 - 2、XX 万元；
 - 3、XX 万元。
-

(二) 服务费支付方式：

第五条 知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。

第六条 无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

第七条 甲方的权利和义务

1、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量，在岗情况的核查。对不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2、甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当

考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除物业服务费。

3、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4、根据招标文件的要求及本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5、甲方在乙方进场实施管理服务前，向乙方提供委托服务事项需要的相关资料，甲方为乙方无偿提供服务管理所必需的办公用房、物品放置房，值班人员的寝室，免费为物业服务人员提供工作日的工作餐。

6、项目涉及的水、电、气等公共能耗费用及设施设备维修材料和秩序服务、保洁服务、绿化维护服务等所需低值易耗、防暴器材、工具用具、植物等由甲方承担。

7、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第八条 乙方的权利和义务

1、对本合同规定的委托管理服务项目范围内的物业享有管理的职责与义务，向甲方提供规范的、保质保量的服务。

2、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项、异常情况，及时配合处理投诉。及时向甲方通告、处理本项目服务范围内有关的重大事项、异常情况；及时处理甲方对乙方服务的投诉。

4、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5、教育其员工尊重甲方人员，并严格遵守甲方相关制度，并勤勉谨慎履行相关义务。

6、乙方派驻的物业服务人员必须严格遵纪守法，认真完成工作任务。在工作期间，自觉遵守相关业务安全操作规程和甲方的各项规章制度，防止意外事故的发生，听从甲方工作上的指导与监督。

7、乙方工作人员在工作过程中或者实施与本协议工作相关行为时导致甲方、甲方工作人员、其他第三人人身财产损失的，由乙方承担最终的法律责任，因甲方过错导致的除外。

8、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第九条 违约责任

1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2、若甲方不按期支付款项，乙方有权要求支付逾期费（每天逾期费用按合同总价的千分之一执行）。

第十条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 XX 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 解决合同纠纷的方式

在履行本合同过程中，如发生的与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成协议时，应提交本合同履行地点所在成都市 XXX 人民法院依法裁判。

第十二条 合同生效及其他

1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购内容修改或补充的及其他未尽事项，可签订书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同执行期间，如出现政策性工资上调、社保上涨等因素，甲乙双方可协商调整本合同所定服务费价格。

4、本合同一式 XX 份，自双方签章之日起起效。甲方 XX 份，乙方 XX 份，政府采购代理机构 XX 份，同级财政部门备案 XX 份，具有同等法律效力。

第十三条 附件

1、项目招标文件

2、项目修改澄清文件

3、项目投标文件

4、中标通知书

5、其他

甲方：（盖章）

法定代表人（授权代表）：

地 址：

开户银行：

账号：

电 话：

传 真：

签约日期：XX 年 XX 月 XX 日

乙方：（盖章）

法定代表人（授权代表）：

地 址：

开户银行：

账号：

电 话：

传 真：

签约日期：XX 年 XX 月 XX 日