

采购需求

说明：

1. 本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》第二条规定。

2. 小型和微型企业产品的价格给予 6%-10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，具体扣除比例以第四章《评标办法及评标标准》的规定为准。

3. 小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。

4. 小型、微型企业提供大型企业制造的货物的，视同为大型企业。

5.采购需求中标柱“▲”的条款为实质性条款，必须满足，否则投标无效。

▲一、采购项目内容及服务要求

1、项目概况

1. 1 物业场所情况：化州市税务局现有三个办公区[府前路办公区、北岸（北京西路）办公区和下郭办公区]和九个派出机构（税务分局）。

（1）化州市税务局府前路办公区位于化州市府前路 2 号。项目占地面积 7519 平方米，建有办公楼九层一幢，占地面积 1187.05 平方米，建筑面积 9930.04 平方米，三层职工饭堂和招待所一幢，占地面积 510.55 平方米，建筑面积 1222.83 平方米，保安室一间，一层，占地面积 26.5 平方米，其他为绿化地和车位，主要属于税务内部单位办公使用。代管停车绿化区约 5000 平方米. 主要属于纳税人停车使用。

（2）化州市税务局北京西路办公区位于化州河西街道北岸鸡头岭，项目占地面积 6735 平方米，建有十二层办公大楼一幢，建筑面积 6253.36 平方米，一层职工饭堂，建筑面积 180 平方米。其他为运动场所和停车位。

（3）化州市税务局下郭办公区（下郭办税服务厅、下郭税务分局）位于化州市下郭街道下郭大桥北侧，项目占地面积 647 平方米，建有两层办公大楼一幢，建筑面积 571 平方米，其他为停车位。

（4）化州市税务局东山税务分局位于化州市东山街道站前路一横巷，项目占地面积 1050.6 平方米，建有三层办公大楼一幢，建筑面积 950 平方米，其他为空地及停车位。

（5）化州市税务局鉴江税务分局位于化州市鉴江区江山商贸城东组 5 号地，项目占地面积 894 平方米，建有三层办公大楼一幢，建筑面积 849 平方米，其他为停车位。

（6）化州市税务局同庆税务分局位于化州市同庆镇人民北路 68 号，项目占地面积 1472 平方米，建有四层办公大楼一幢，建筑面积 1359 平方米，其他为停车位。

（7）化州市税务局良光税务分局位于化州市良光镇 207 国道边，项目占地面积 1628 平方米，建有六层办公大楼一幢，建筑面积 1428 平方米，其他为绿化、运动场及停车位。

（8）化州市税务局官桥税务分局位于化州市官桥镇官桥圩桥头岭，项目占地面积 1000

平方米，建有四层办公大楼一幢，建筑面积 1359 平方米，其他为停车位。

(9) 化州市税务局中垌税务分局位于化州市中垌镇新城区，项目占地面积 1745 平方米，建有四层办公大楼一幢，建筑面积 1190 平方米，其他为停车位。

(10) 化州市税务局那务税务分局位于化州市那务镇府前路，项目占地面积 1500 平方米，建有三层办公大楼一幢，建筑面积 2301 平方米，其他为停车位。

(11) 化州市税务局平定税务分局位于化州市平定建设路，项目占地面积 1256 平方米，建有四层办公大楼一幢，建筑面积 1359 平方米，其他为停车位；另有办税服务厅一个及办公室，位于平定镇东门陇开发区丽霆名苑 A 幢，面积 236 平方米。

(12) 化州市税务局林尘税务分局位于化州市林尘镇林尘圩 325 省道边，项目占地面积 1533 平方米，建有四层办公大楼一幢，建筑面积 1359 平方米，另建有办税服务厅一个及办公室一幢，建筑面积 686 平方米，其他为停车位。

1.2 拟采购物业管理服务期限：1 年。

1.3 项目预算：每月 187500 元，1 年共计 2250000 元。

2、总体要求

2.1 本项目服务对象是化州市税务局机关及九个分局的办公场所，对安全性、保密性、规范性要求严格，对物业要求按全国物业管理示范大厦的服务质量及标准执行，确保物业安全、顺畅运作。

2.2 化州市税务局办公室对物业公司组建的物业管理机构进行业务归口管理。物业管理机构每月 10 日以书面形式向采购人汇报上月各项工作情况，以及存在未能完成的项目工作等，并提供下个月各项工作的详细计划。

2.3 物业公司负责制订针对用户需求的物业管理综合服务方案，方案内容包括但不限于保安服务、卫生保洁服务、绿化服务和会议及重大活动等服务方案。建立各项规章制度，确定组织架构及人员录用等，在实施前须报采购人审核批准。

2.4 物业公司对所聘用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪、劳教记录，身体健康，有上岗资格证。必须按《劳动法》等相关法律法规与所聘用人员签订劳动合同，办理各种用工手续，做好安全教育工作，保证工作人员的安全。并严格执行广东省职工最低工资标准的通知规定及茂名市政府有关职工劳动保障规定，为所有录用人员依法购买社会养老保险、医疗工伤险、公积金等。为保持稳定，在同等条件下，物业公司应优先从采购人原物业管理的优秀管理人员中择优录用员工。物业公司和所聘用人员要依法纳税。物业公司与所聘员工发生的劳资纠纷，依法自行解决。

2.5 物业公司所有工作人员需按岗位要求统一着装，言行规范，要注意仪容仪表及公众形象。对一些公众岗位录用人员的体形、身高、相貌、语言表达能力要有明确规定。

2.6 在处理特殊事件和紧急突发事件时，采购人对物业公司的人员有直接指挥权。物业公司应具备利用自身资源满足临时应急抽调含安全保卫、清洁服务、工程技工、会务接待等

各工种人员一次性不少于 20 人的调遣能力。

2.7 采购人对一些重要岗位和重要管理决策有直接参与权与审批权。

2.8 物业公司在做好物业服务工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和质量。

2.9 物业公司须保证在合同签订后一周内即有能力根据采购人的要求派出足够的服务人员接管本项目的物业服务工作，否则视为放弃中标资格。

2.10 服务期满后，物业公司须向采购人移交接管时采购人提供的管理用房、设备设施等全部档案资料及属于采购人的其他物品，物业公司不得将中标管理服务事项整体或分解转让给任何第三方，不得将重要专项业务承包给个人。

2.11 物业公司的派驻工作人员要遵守采购人的有关管理规章制度。如有损害采购人利益以及违法、违规行为的，采购人有权拒绝物业公司违规人员在此工作，且由此给采购人所造成的严重后果及损失，由物业公司承担责任并赔偿。

2.12 物业公司派驻现场的物业管理服务人员要专职服务本项目，如有特殊情况需借用本项目工作人员的，须报采购人批准，并保证本项目正常运行。

2.13 采购人对物业公司试用和管理服务期间每月综合考评一次，总分为 100 分。考核评分低于 80 分为不合格，采购人立即向物业公司发出服务限期整改通知书；若整改连续 2 次或累计 3 次不合格的，采购人有权无条件终止和解除服务合同，一切经济和法律费用由物业公司承担。

2.14 如遇国家政策变动、明文禁止的项目，即终止合同。

3、物业管理服务内容

3.1 安全保卫、秩序维护[人员配备：府前路办公区不少于 6 人、北岸（北京西路）办公区不少于 4 人、下郭办公区不少于 4 人，九个税务分局保安各 1 人]

物业公司必须自开始保安服务之日起 30 日内向当地人民政府公安机关备案，否则采购人有权取消其中标资格。

3.1.1 范围为化州市税务局三个办公区和九个派出机构的办公场所，包括办公区、公共区域、停车场、建筑物等。

3.1.2 组织一支思想素质高、业务能力强的保安队伍，执行严格的纪律和岗位责任，保障物业管辖范围内的安全有序。保安员应持有《保安员资格上岗证》和《建（构）筑物消防员证》。

3.1.3 大楼内外办公区的安全保卫，包括维护公共秩序；办公区域定时巡查；监控、安检、出入闭门器、门禁、消防安全等设备的检查；各类会议室的会议前后服务；来访报刊、信件登记收转派发整理等服务管理等。物业公司应当具有一定的安防行业从业经验，配备的人员对本项目的监控设备能熟练操作和进行日常维护保养。

3.1.4 负责公共秩序管理，包括门岗值勤、值班室来访登记和验证、车辆管理秩序等。认真做好来访人员登记，协助采购人妥善处理群众上访事件，工作时要有礼有节，杜绝推销人员或者没有正当理由的人员进入办公楼。对于来访车辆的管理，要制定可行的制度，指定专人负责。遇有公务来访，由专人指引，按规定停放，做到车辆停放规范、整齐、分类、安全。车辆停放建立登记制度，严防被盗事件发生。大院内车辆行驶有序，一律不准鸣笛。办公大楼所有车辆停放一律不收费。

3.1.5 加强对重点办公区域、设备机房、停车场等主要部位的安全防范，未经批准，不得在以上管理区域内照相、录音和录像，不得泄漏采购人有关人员的办公地点、电话、车牌号码等内部资料。

3.1.6 加强管理，预防火灾、水患、刑事和交通事故的发生。对突发事件有完善的应急处理程序和措施，一旦发现事件苗头须立即报告采购人，防止事态进一步恶化，协助保护现场，遇有特殊情况需要支援的，应在 30 分钟内，能集结不少于 20 名专业安保人员到现场援助。

3.1.7 全天 24 小时对物业辖区范围内以及外围治安、消防等情况进行保卫监控和巡查，防止各类破坏活动，控制噪音，制止喧闹现象，无闲杂人员随意走动，杜绝任何影响采购人正常办公和公共秩序的行为。对服务区域内所有大件搬出物品，须有采购人的书面批准手续，且由经办人核对搬出物品，并登记出门时间。

3.1.8 杜绝值班时间脱岗、离岗、睡岗，玩手机以及做与工作无关的事。

3.1.9 其它事项按公安部门规定的保安人员守则执行。

3.2 清洁卫生（人员配备：府前路办公区不少于 12 人、北岸（北京西路）办公区不少于 5 人、下郭办公区不少于 2 人，九个税务分局各 1 人）

3.2.1 清洁范围包括化州市税务局三个办公区办公大楼所有红线范围、招待所、饭堂、纳税人停车区、九派出机构的内外公共区域。具体包括办公室、会议室、休息室、大堂、台阶、周边围墙、停车场、道路、楼层候梯间、公共卫生间、电梯、走火梯及各出入口、天面等的室内外卫生保洁工作；四周内外墙壁、门、窗、所有窗帘布、地毯地胶的清洗保洁；门岗门前出入口、上下排污水道、沟渠、水池、井口、卫生间、洗涤间、停车场、行人通道、接待室的清洗；大楼天花、通道、步梯、大堂灯饰及所有照明灯的清洁；办公家具以及电梯房及升降梯厢内外部位的清理；办公大楼垃圾的收集清运等。

3.2.2 物业公司按工作程序对范围内的场所进行定期或不定期的日常清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，特别对大堂、卫生间、会议室、接待室、餐厅、电梯间等重要区域做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。

3.2.3 保持房屋立面、公共楼梯、院内广场、通道、停车场的整洁，无堆放杂物现象。

3.2.4 办公垃圾要做到日产日清。垃圾清运处理费由物业公司支付。

3.2.5 遇到采购人在办公楼召开会议、举办重要活动和会务接待，须按主管部门要求进

行会议或活动前后的清洁卫生工作。

3.2.6 采购人向物业公司提供管理区域内所需水电及物业管理场地和配套设施，包括管理用房以及办公桌椅；物业公司在清洁卫生工作中消耗的物料、工具等费用自理。

3.2.7 每年对大楼整体外墙及大楼范围内的通风口、排风扇进行一次清洗。工作日要对每间办公室每天清理一次垃圾，茶杯茶具清洗消毒，对沙发、茶几、茶水台进行擦抹清扫。每周三次对办公桌椅、柜面、窗台、台面电脑、地面等进行擦抹清扫，且需在办公时间进行。每日要对卫生间进行不少于两次的清洁冲洗。另根据需要，随时电话通知物业服务中心安排清洁员对特定地点进行清扫。

3.2.8 其它与清洁卫生有关的事项。

3.3 设施设备日常运行管理

3.3.1 办公大楼的电梯、空调、消防、监控系统、停车场管理系统等设备设施专项保养工作由采购人聘请专业维保公司承担，物业公司负责日常监督和管理协调工作。

3.3.2 物业公司对专业维保公司承包保养的电梯、空调消防、闭路监控系统、停车场管理系统等设备设施，在日常使用过程中要制定使用运行制度，定人定时开、关设备，及时发现设备使用过程中的隐患并通知采购人维修、保养，杜绝安全事故发生。

3.3.3 根据市消防管理部门的有关要求和规定，物业公司负责物业的消防安全检查工作。应制定详细的消防管理检查制度、培训计划、实施方案，并组织采购人全体人员每年一次消防演练。

3.3.4 节约能源，下班时间检查办公用房用电设备、照明及饮水机是否已断电源。

3.4 绿化养护

3.4.1 负责办公室、会议室、大堂、餐厅等区域的绿化摆设养护、定期更换工作；

3.4.2 负责办公区内外围绿化养护工作。

4、物业服务中心

4.1 组建物业服务中心，配置项目经理 1 名，负责统筹和协调整个项目的物业管理，监督各服务部门的工作，同时做好与采购人的沟通，确保服务质量。

4.2 建立健全物业管理的各项制度、岗位工作标准，并制定具体落实的措施和考核办法。

4.3 建立 24 小时值班制度管理物业，设立物业办公服务热线电话，随时接收物业使用人报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息的反馈，记录相关事件并及时处理，建立回访制度。

5、物业管理服务分项标准

5.1 保安、消防、监控工作质量标准

5.1.1 按岗位设置实行 24 小时值班和巡逻，做好来访人员的登记工作。保安人员政治素质过硬，服务形象佳，业务能力精，具备应急处理能力和消防救灾技能，车场保安人员具备车场智能机械操作水平，服从有关部门指挥和领导，保安人员 100%持证上岗。

5.1.2 保安人员实行本级培训制，每周不少于 3 小时的技能培训和政治学习。

5.1.3 确保责任区域没有刑事案件和交通事故。恶性案件发生率为零，一般性治安案件有效控制。案发现场得到控制并能及时报警和协助破案。

5.1.4 停车场车辆停放有序，道路畅通，交通标志清楚，交通指挥及导引正确。

5.1.5 维持办公区秩序，有效制止不法行为和违章行为。对公共设施的巡逻、防盗及时，没有因保安员疏于职责造成的案件，没有监守自盗现象。

5.1.6 突发事件应急处理方案，反应快捷，保证事故现场秩序有条不紊，并按有关规定上报和做好记录。

5.1.7 配合采购人做好消防管理工作，符合国家消防管理法律法规，符合并通过茂名市消防局对重点消防单位的检查验收，不存在消防隐患。同时制定有效的应急措施，建立三级防火组织，任命三级防火责任人。

5.1.8 配合采购人建立消防管理责任制，建立义务消防队伍，每年定期进行消防法规、消防知识和消防技能培训，定期进行消防演习。

5.1.9 配合采购人建立消防控制中心及配备齐全消防系统，保证设施完好无损，可随时启用，无火灾及其他安全隐患，安全通道畅通、标识明显。

5.1.10 严格按照规定查验进出物资，凭相关手续放行。

5.1.11 做好监控设备的日常维护保养，确保系统正常工作；保持控制台内外、摄像机防护罩、报警探测器等清洁、整理。

5.1.12 做好值班记录和监控录像工作，录像资料至少保留一个月以上。

5.2 清洁服务标准

5.2.1 大厅日常保洁标准

- (1) 保持地面大理石无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾；
- (2) 玻璃大门无手印及灰尘，保持干净、光亮、完好无损；
- (3) 大厅内不锈钢烟缸保持光亮、无烟灰迹、无痰迹；
- (4) 大厅内的其他部位保持光亮、整洁、无灰尘。

5.2.1 公共区域卫生标准

- (1) 保持地面光亮、无污迹、无水迹；
- (2) 路基及踢脚板保持干净；
- (3) 路面保持清洁、无污痕，烟头随时清理，始终处于一种动态管理之中；
- (4) 走道设施、门框、装饰、柱子、通风口、灯管保持干净、无积灰；
- (5) 各楼层垃圾间内垃圾箱放置整齐，把垃圾袋套在垃圾箱上，四周无散落垃圾、无异味；
- (6) 保持电梯梯门光洁、明亮，四壁及地面干净、整洁；
- (7) 扶梯台阶保持清洁，扶杆上保持光亮、无积灰；

(8) 大楼周边的地面做到无垃圾，使人感到宽广、舒畅。

5.2.3 办公区域卫生标准

- (1) 办公桌面做到清洁、无灰尘、无污痕；
- (2) 地面清洁做到光亮、无水迹、无头发、无灰尘；
- (3) 清洁垃圾桶每日二次，做到垃圾桶内无污物、无垃圾积存；

5.2.4 卫生间卫生标准

- (1) 卫生洁具做到清洁、无水迹、无头发、无异味；
- (2) 墙面四角保持干燥、无蛛网、无手印、无水迹；
- (3) 镜子保持明净，无灰尘、无污痕、无水迹；
- (4) 金属器具保持光亮、无浮灰、无水迹、无锈斑；
- (5) 保持卫生用品齐全、无破损；
- (6) 保持卫生间内空气清新。

5.2.5 停车场卫生标准

- (1) 保持停车场道路畅通，无堆积垃圾及物品；
- (2) 保持地面无杂物、无垃圾。

5.3 绿化养护服务标准

5.3.1 每周根据气候，给花木适量浇水；每月根据花木长势，给花木适量施肥、适当松土；

5.3.2 制定预防措施，防治病虫害；及时清除杂草、枯枝，春秋两季定期修剪花木，对遭受损坏的花木及时扶正，整修或提出补种合适的苗木、花草建议。

5.3.3 负责对服务项目区域公共场所进行绿化布置和养护。

5.3.4 负责对府前路办公区办公楼外围绿地和花草植被进行维护。

6、物业服务中心

6.1 管理人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，作风严谨；注意言行文明，服务细致、热情微笑有礼；

6.2 应用计算机、智能化设备等现代管理技术提高管理效率。

6.3 物业公司要提出具体的档案管理方案并建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。物业管理档案资料齐全、分类成册、管理完善、查阅方便。

6.4 每季度 1 次物业服务意见征求表，收集和整理反馈意见，并采纳合理的意见和建议，及时整改，满意度不低于 95%。

6.5 在日常管理中要建立交接班制度、保养等登记制度。

7、保密安全

7.1 物业公司每年需组织管理人员、员工进行保密知识培训。

7.2 未经批准，物业公司及其管理人员、员工不得在重点办公区域、设备机房、停车场、

饭堂等主要管理区域内照相、录音和录像，不得随意泄漏采购人有关人员的办公地点、电话、车牌号码等内部资料。

7.3 物业公司管理人员、员工入职前需签订《保密承诺书》。

8、其他

8.1 无乱张贴悬挂等。

8.2 做好日常勤务工作。

9、物业服务组织配置要求

9.1 物业服务组织人员配置

物业公司须设立完整的物业服务组织机构，服务总人数需不少于 55 人。物业公司应保证人员配置相对稳定，但根据工作需要，物业公司可在服务总人数内调配使用。

附表 1

物业服务组织人员配置表

序号	工种	人员配置				合计 (人)
1	主管	1				1
2	保安班长	府前路区 1 人	北岸区 1 人	下郭区 1 人		3
3	保安员	府前路区 5 人	北岸区 3 人	下郭区 3 人	分局 9 人	20
4	保洁班长	府前路区 1 人	北岸区 1 人			2
5	保洁员	府前路区 11 人	北岸区 4 人	下郭区 2 人	分局 9 人	26
6	绿化班长	服务项目范围 1 人				1
7	绿化员	服务项目范围 2 人				2
合计 (人)						55

补充说明：

1、所录用人员须是身体健康、具备岗位所需知识和技能的合法、合格劳动者，必须符合采购人规章要求。

2、中标通知书发出 1 个月内，物业公司须向采购人提供上述所有人员的人事档案资料，包适身份证复印件、健康证明等。

3、物业公司不得伪造人事档案，不得盗窃泄漏采购人文件、国家机密，不得合谋伪造公章做假。如有发现，采购人可单方终止合同，并追究国家规定法规行政责任。

物业公司按上述要求配备人员，特殊情况下，短期内出现招工困难（15 天内），需延长在职员工工时的，须保证将未到位员工工资以不少于 80%发给加班的员工。

4、采购人需要时，物业公司有义务向采购人提供员工工资支付表复印件，原件备查。

5、物业公司须按岗位要求定期对员工进行业务培训和考核，于中标通知书发出 1 个月内向采购人提供人员岗位培训计划和考核方案。

6、物业公司须定制专人管理项目，规范程序记录巡查、排查记事本；指定物业主管须每天督促项目岗位的专项管理人员。积极及时报告采购人有关当天巡岗发生异常情况的登记内容，一齐进行实地观察，研讨策划方案，力求保质保量，杜绝危机、隐患发生，以保障人身、财物安全为重点，取得采购人对物业服务管理的认同。

7、物业公司在合同有效期间，不得私自与任何外包公司签约采购人的所有物业事项，也不得擅自签约承包予其他公司及个人管理。经审核违约的，采购人有权终止合同，且物业公司需承担招标一切款额费用。同时物业公司在合同生效后，所有托管的物业服务管理的项目事务，全部以接收为准。

9. 2 服务人员待遇标准

服务人员薪金待遇等不得低于化州市企业职工最低工资标准，同时承诺不低于《项目预算测算依据表》（附表 4）管理人员、员工工资标准且要符合化州市劳动用工现行政策法规，请投标人充分考虑服务期内物价水平及人员薪金的调整因素，如因用工引起的劳动纠纷问题由物业公司负责解决。

9. 3 物业公司的人员变动需征得采购人的同意。 采购人对物业公司的人员素质或业务素质不满意的，可要求物业公司撤换相应的人员。

10、物业管理服务履约考核标准

10.1 采购人对物业公司试用和管理服务期间每月综合考评一次，总分为 100 分。考核评分低于 80 分为不合格，采购人立即向物业公司发出服务限期整改通知书；若整改连续 2 次或累计 3 次不合格的，采购人有权无条件终止和解除服务合同，一切经济和法律费用由物业公司承担。

10.2 采购人对物业公司在物业管理服务中造成失误、过错、事故的，按月考核并处罚。

10.3 招标文件条款明确的责任及罚则所涉及的投诉类型、失误、过错大小、事故性质、

有效性的确定由采购人与物业公司在合同签订时协商予以明确,分歧异议部分,以采购人后勤主管部门的意见为准。

10.4 采购人和物业公司共同参与物业公司服务工作人员考勤管理,每天按三班制,每班八小时进行考核,物业公司服务工作人员出勤率须达规定人数的100%。考勤按在岗时间以小时计算,全体员工迟到、早退等不在岗时间累计共(到)有八小时视为1人当天缺勤,扣罚工资的3倍,累计时间缺勤一小时扣一分;因员工离职和考核考评不合格、违规遭到投诉等换人造成的岗位即时缺人,按本岗位用工3倍工资计算扣减物业管理服务费,每人每天扣8分;

10.5 在经营活动中是否有违反税收法规财务制度及其它违法违规记录。有扣20分;

10.6 在经营中是否履行合同承诺。很好履行合同承诺不扣分;基本履行合同承诺每次扣1分;未履行合同承诺每次扣3分;

10.7 提倡节约能源,不准浪费水、电及消耗品等公共资源(违反扣0.5分/次);

10.8 不准违反工作纪律、违规操作,严格执行和遵守各项管理制度(违反扣1分);

10.9 一般过错的有效投诉,扣罚60元/次;

10.10 一般过错的重(反)复性有效投诉,扣罚120元/次;

10.11 较大过错的有效投诉,扣罚180元/次;

10.12 较大过错的的重(反)复性有效投诉,扣罚480元/次;

10.13 重大过错的有效投诉,扣罚720元/次;

10.14 重大过错的重(反)复性有效投诉,扣罚1800元/次;

10.15 一般事故过错的扣罚,1.5-2.4万元/次;

10.16 较大事故过错的扣罚,3-6万元/次;

10.17 重大事故过错的扣罚,6-15万元/次;

违反以下条款每条每个事项每次扣0.5分

10.18 工作或执勤时,必须身着制服,穿皮鞋,佩证上岗,制服不准混穿;

10.19 制服要保持整洁、平整,上岗前皮鞋要擦拭干净,打好领带,勤洗头、戴好帽子,不得敞胸露怀、卷袖子、挽裤腿;

10.20 上班时间须精神振作、精力集中,不得袖手、插手、背手;

10.21 值班在岗站,保持立正姿势;坐姿端正,不得东摇西晃、坐卧、倚靠、躺卧、打盹、吸烟、吃东西、电话聊天、看书报、下棋、玩弄手机、听看音频视频,不得聊天,不得大声说话、喧闹、嘻哈玩笑,不得随意走动;

10.22 上班人员提前十五分钟达到各执勤工作岗位，办理接班手续、做好交班记录和物品出入登记，没人顶接不准擅自离开岗位；

10.23 值班人员不准在岗就餐，值班时不得会客；

10.24 工作有礼有节，热情受理各种问题，对发现的问题要及时解决，解决不了的及时汇报并做好登记管理；

10.25 工作场所保持整洁，不准随意粘贴、悬挂及堆放与工作无关的物品；

10.26 不被有效投诉；

10.27 如有气味、噪音、饮水等影响了采购人正常工作秩序，物业公司没能及时处理和制止，每次扣减物业管理费¥2000 元；

10.28 按规定准时关闭空调、电脑、照明、抽风及非须使用的电气设备，造成浪费的，每次扣减物业管理费¥100 元；

10.29 招标文件和合同其它约定相关事项。

附表 2

物业管理服务综合考评、管理服务处罚分数统计表

项目	扣分	合计	扣钱	备注
管理服务综合考评				
物业服务管理处罚（第 22 条至 29 条）				
缺勤处罚				
在经营活动中违反税收法规财务制度及其他违法违规记录				
在经营中未能履行合同承诺				
浪费水、电、消耗品等公共资源				
一般性失误				
一般性重复失误				
一般性过错				
一般性重复过错				
较大性过错				
较大性重复过错				
重大性过错				
重大性重复大过错				
一般性事故				
较大性事故				
重大性事故				
违反工作纪律、违返操作规程、违反各项管理制度				
噪音、气味等干扰工作秩序				
招标文件和合同约定的其它相关事项				

附表 3

物业管理服务处罚单

投诉单位	投诉人:	证明人:	投诉现场:	处罚时间:
处罚事由:				
对应条款:				
扣分:	处罚金额: ¥	损失值: ¥	合计金额: ¥	
办公室管理员:	办公室负责人:	项目负责人:	被投诉人:	
备注:				
				办公室
				年 月 日

11、其他事项

11.1 每个办公区采购人提供物业管理用房一间。

11.2 物业公司办公用水、用电由采购人支付。

11.3 物业公司承担易耗品包括有：给排水设施、照明设施、厨房设备、电力设施、环境卫生设施、绿化设施，有关更换的配件、机件、杂件、散件、整件等等约有如下：

安全保卫使用的智能对讲机、电棒、警棍、手电筒、照射灯等，环境卫生设施、绿化设施的维护养护工具等。

11.4 物业公司支付的费用包括：物业公司员工的工资、福利、加班费、服装、食宿及其它相关费用等；物业公司办公费用；购置、维修保养各类工具的费用；非因采购人原因导致的各类事故的经济损失及赔偿费用；物业公司应支付的各项税费；物业服务中消耗的易耗品费用及劳务费；规定由物业公司承担的设备设施维修保养费用。

11.5 物业管理合同期内，采购人按月支付物业服务费给物业公司，合同开始执行的第二个月支付第一个月的物业服务费，以后依此类推。

11.6 办公室楼总建筑不变，但办公功能调整后，物业费用不增加。

11.7 物业管理责任险投保范围包括本次招标的所有物业，投保费用由物业公司承担。

11.8 物业公司在托管采购人的所有物业项目服务期间，如有被采购人的人员投诉单项目 2 次以上，扣减 ¥100 元/次的违约金，屡犯加倍扣减违约金 ¥200 元/次。二次以上不改正，采购人有权要求物业公司调整、取消雇佣人员岗位。

12、物业管理事项承担责任说明

12.1 综合楼的物业管理方案、组织架构、人员变动、订立规章制度，在实施前须报采购人审核。

12.2 采购人如认为有必要可查阅物业公司的财务状况及财务报表。

12.3 未经采购人批准，物业公司不得向物业使用人收取任何费用。

12.4 因物业公司管理不到位或过失，导致采购人财产损失的，物业公司承担相应的责任及损失，并按实情处罚。

12.5 由采购人邀请其他公司完成的项目，物业公司有义务代表采购人做好服务公司的监督管理，并承担因监督不力导致的连带责任和损失。

12.6 合同期内双方不得无故单方解除终止合同，否则视为违规，除赔偿经济损失外，并处中标价格 5%的违约金。

12.7 合同期前 2 个月为试用期（试用期内每月考评一次）。试用期内如物业公司提供的服务与承诺相差较大或因物业公司管理问题而发生重大事故的，采购人有权要求物业公司按要求整改或单方面解除合同，造成损失的，由物业公司承担。

12.8 试用期结束后，如双方均无异议，合同自动转为正式期。

12.9 在管理服务期内由于物业公司责任造成第三人、采购人和物业公司工作人员人身伤亡和财产损失的，全部费用和责任由物业公司承担。

12.10 物业公司工作人员在本项目辖区范围内发生违法、违规行为的，所造成的一切后果及损失，由物业公司承担责任及负责赔偿。

12.11 物业公司不按照采购人要求及时更换不合格物业服务人员，或者擅自更换采购人要求保留的物业服务人员，以及人员变动率超过标准（每月 3%）时，采购人有权扣减当月物业管理服务费的 5%。

12.12 物业公司未按本项目要求和承诺配备具有资职证、上岗证等有效资格证明足够工作人员，且在采购人发出的规定期限内未整改补充到位，则采购人按缺少岗位、人员工资的三倍扣减当月的物业管理费。

12.13 在管理服务期内若发现物业公司假借派驻员工劳动合同到期或个人辞职为理由，实际将该员工调换至物业公司或其下属控股公司、子公司的其他在管物业项目工作服务时，则采购人按相关岗位、人员工资的三倍扣减当月的物业管理费。

12.14 物业公司违反本合同要求和规定，未能达到约定的服务目标，发生多次物业服务保障迟延或挪用物业管理服务费用等情况，严重影响到物业服务质量，或者物业使用人投诉多（两个月内有效投诉累积超过 30 次），或出现重大服务过错（损失金额超过人民币 10 万元，或者造成严重社会影响的），采购人有权视情况终止合同；造成采购人经济损失由物业公司负责赔偿，并承担相应的法律责任。

12.15 采购人在向物业公司送达《终止合同通知书》后，合同自然解除，采购人可重新招标。同时，采购人有权视情况扣罚或没收履约保证金。

12.16 在物业服务期内，如果因发生盗窃、抢劫、失火等原因导致采购人财产损失或者工作人员人身损害的，除能够证明非物业公司责任外，物业公司应该承担法律责任及赔偿经济损失，采购人有权从物业管理服务费和履约保证金中扣除，情节严重的，采购人有权终止合同。

12.17 在物业服务期内物业公司应确保在服务范围内无刑事、治安案件（事件），无消防，无机械设备操作责任事故发生。如有发生，物业公司应该承担法律责任及赔偿经济损失，采购人有权从当期的物业管理服务费中扣除，情节严重的，采购人有权终止合同。

12.18 合同期最后三个月，物业公司应无条件配合采购人做好新的物业服务采购招标工作。合同期最后一个月为物业接管过渡期，在此期间，物业公司不得拒绝新物业公司为有利于接管而提出的配合要求（限服务范围内），物业公司同时将整理好的管理记录及档案整体移交给采购人。交接时间超过合同服务截止时间，物业公司应根据本物业管理需要承诺临时延长期服务，临时延长期物业管理费不得超过原合同总金额的 10%，延长服务范围内容要求及物业管理服务期由采购人与物业公司另行协商。

12.19 其它由于物业公司责任发生的过错，物业管理费扣罚标准见每月考评标准。

附表 4

项目预算测算依据表

序号	项目	测算依据	数量（人）			总额（元/月）
1	管理人员、 员工工资	主管：2600 元	1			2600
		保安班长：2400 元/人	府前路 1 人	北岸区 1 人	下郭区 1 人	7200
		保安员：2300 元/人	府前路 5 人	北岸区 3 人	下郭区 3 人	25300
		保安员：2000 元/人	分局 9 人			18000
		保洁班长：2400 元/人	府前路 1 人	北岸区 1 人		4800
		保洁员：2300 元/人	府前路 11 人	北岸区 4 人	下郭区 2 人	39100
		保洁员：2000 元/人	分局 9 人			18000
		绿化班长：2400 元/人	服务项目范围 1 人			2400
		绿化员：2300 元/人	服务项目范围 2 人			4600
	小计		55 人			122000
2	人员管理费	122000×8%			9760	

3	社保	660×55	36300
4	保安器材、工作服、培训、其他费用、其他应急费用、加班费用		8825
5	税费约	176887×6%	10615
每月综合费用合计约		187500 元	

▲二、商务最低要求表

<p>服务期及地点</p>	<p>服务期：1 年。 服务地点：化州市采购人指定地点。</p>
<p>报价要求</p>	<p>1. 项目报价须为包干价，包括但不限于以下内容：工作人员的工资、各类补贴、加班费、社会保险、意外保险、体检费、工作服、培训、通信、离职经济补偿等人员成本费用，服务期间所投入工作用具、保洁用品、办公用品、设备、耗材的维修、耗损等设备费用，及管理费、风险费、税费、合理利润等。</p> <p>（1）工作人员工资（含个人部分社保、节假日加班费）。工作人员的工资不得低于项目所在地最低工资标准，同时承诺不低于《项目预算测算依据表》（附表 4）管理人员、员工工资标准。</p> <p>（2）社保费用中标人须严格按照国家和省市相关的劳动法规和保险条例，为工作人员提供完善的劳动权益保障。中标人须为工作人员购买社会劳动保险（含养老、失业、工伤、医疗、生育）。</p> <p>（3）意外保险费。中标人须承担工作人员由于生病或因公致伤、残、死亡时所发生的一切费用。为保障保安员权益，中标人须为保安员购买人身意外保险。</p> <p>（4）各种补贴，包括高温补贴、休假日补贴、奖金等相关费用。</p> <p>（5）人员服装、被服、工作用具及保洁用品等工作费用。</p> <p>（6）中标人应缴纳的税金、残疾人就业保障金、合理利润等。</p> <p>（7）含国家法定假期的休息或加班费用等。</p> <p>2. 本项目预算为人民币 2250000 元/年（预算测算依据见附表 4），投标人以人民币进行报价，投标报价超出本项目采购预算的投标文件无效。</p> <p>3. 工作人员工资、社保和税费不作为竞争性费用，须按附表 4《项目预算测算依据表》列出的标准填报，否则投标报价无效。</p>

付款方式	<p>物业服务费按月支付，每月 5 日前（如遇节假日顺延至第一个工作日）物业公司凭发票与采购人结算上月的服务费，采购人在收到物业公司发票的 15 个工作日内（如遇放假或财务封帐，付款时间则顺延）办理支付手续。如物业公司提供的服务不足一个月（30 日）时按日历天计算服务费。</p>
履约保证金	<p>1. 物业公司与采购人签订合同前，须按投标人须知前附表规定的金额向采购人提交履约保证金。若物业公司没有违约行为，履约保证金在合同有效期满后 15 个工作日内由采购人无息退还物业公司。</p> <p>2. 本项目接受投标人采取《政府采购履约担保函》的形式交纳履约保证金，投标人可以自行选择由银行或是专业担保机构提供担保。若物业公司没有违约行为，履约保函在合同有效期满后 5 天后自动失效。</p>

三、采购人对项目的特殊要求及说明

其他说明	<p>1. 采购人的权利和义务</p> <p>(1) 为中标人提供有利工作必要的条件，保证提供正常的水电。</p> <p>(2) 为中标人提供工具库房一间，约 20 平方米左右。</p> <p>(3) 对中标人的工作质量随时进行监督、检查。</p> <p>(4) 对超出本次招标范围的项目或采购人根据工作需要临时增加的工作量，采购人应与中标人另行协商并酌情加款。采购人要求中标人在休息日加班以及非正常上班时间安排加班的，中标人应予配合，采购人应按照茂名市相关法规标准另行支付加班费用。如有需要另行签订补充协议，特殊情况下经采购人同意后可先实施后付款。</p> <p>(5) 采购人不得私自与中标人员工达成任何协议外服务协议。</p> <p>(6) 中标人有违反双方签订的合同和法律法规行为时，或因管理不善造成责任事故，采购人有权根据其情节，给予警告、罚款、责令整改直至终止合同等处罚。</p> <p>2. 中标人的权利和义务</p> <p>(1) 在合同期限内，应高质量地完成安保、保洁服务、绿化养护等工作。</p> <p>(2) 各服务人员应穿统一整齐的工作服、佩戴工作证上岗。</p> <p>(3) 中标人员工在工作期间服从采购人负责人的领导，并接受采购人的监督和检查。</p> <p>(4) 爱护采购人建筑物及室内的各种设施，注意节约水电。</p> <p>(5) 中标人员工在工作期间要严守秘密、热情服务，确保办公大楼的安全。</p>
------	--