

常州市钟楼区综治中心

物业管理服务项目

合 同 书

委托单位（甲方）：常州市钟楼区机关事务管理中心

受托单位（乙方）：常州中房物业管理有限公司



常州市钟楼区综治中心物业管理服务项目合同

(项目编号: JSZC-320400-JZCG-G2024-0144)

委托单位(甲方): 常州市钟楼区机关事务管理中心

受托单位(乙方): 常州中房物业有限公司

鉴于2024年6月,通过竞争性磋商方式,乙方成为常州市钟楼区综治中心物业管理服务项目的中标供应商,服务期为自2024年08月01日起至2027年07月31日止(合同一年一签)。根据《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定,甲乙双方按照常州市钟楼区综治中心物业管理服务项目的采购结果,在真实、充分表达各自意愿的基础上,经过平等协商,达成如下协议(简称本合同),由双方共同恪守。

第一条 合同标的

甲方将委托乙方实行物业管理服务。

一、项目基本情况

1、座落位置: 钟楼区综治中心

2、物业类型: 办公大楼

3、建筑面积: 3000 平方米

二、委托物业管理服务事项详见附件1: 常州市钟楼区综治中心物业管理服务项目采购需求。

第二条 委托管理事项

一、物业托管服务范围: 详见附件1: 常州市钟楼区综治中心物业管理服务项目采购需求。

二、对标的物业托管的标准要求: 附件1: 常州市钟楼区综治中心物业管理服务项目采购需求。

第三条 委托服务期限及合同期限

服务期限: 三年,期限自2024年08月01日起至2027年07月31日止,合同一年一签。合同期满后经甲方考核合格后可续签下一年合同,服务期限总累计不得超过三年;考核不合格的,终止合同不再续签。

本合同执行第壹年期,自2024年08月01日起至2025年07月31日止;其中试用期为三个月,自2024年08月01日起至2024年10月31日止。试用期满经甲方考核合格后,合同继续履行;试用期满考核不合格,合同终止。

第四条 合同价款与支付

(一) 项目价款

本项目总价金额为人民币壹佰壹拾玖万玖仟捌佰零捌元整/叁年(¥1,199,808.00/3年)[即人民币叁拾玖万玖仟玖佰叁拾陆元整/年(¥399,936.00/年)]，本项目总价金额及合同价款均是完成招标文件规定的服务管理工作所涉及的一切费用，包括但不限于采购文件及其基本技术要求范围内相应服务前的准备（包括现场踏勘等）、项目服务、员工费用和管理人员费用、离职补偿金、保险、管理费、培训费、加班费（包括全年法定假日、双休日及职工带薪年假加班费）、岗位补贴、高温补贴、员工福利、社会保险、公积金、商业保险、安全保护、交通工具、运输工具、机械、设备设施、工具、消耗品、工会费、维护修理、折旧、利润、各种税费、政策性文件规定及项目明示或暗示的所有风险、责任、义务等各项应有的费用。甲方不接受乙方任何因遗漏报价而发生的费用追加，甲方不再向乙方支付其他任何费用。合同期内若涉及本地区最低工资、社保缴费基数等上调，涉及到工资差额、固定岗位工资差额、假日工资差额、社保差额部分等均由乙方承担。

(二) 合同价款

本项目合同价款金额为人民币叁拾玖万玖仟玖佰叁拾陆元整/年(¥399,936.00/年)。

(三) 付款方式及时间

合同签订时，乙方明确表示无需预付款，且甲方根据实际情况，优化调整相关考核管理，对此经甲乙双方协商一致，作出相关调整并按本合同约定执行。

1、合同签订（收到发票）后 10 个工作日内支付合同价款的 0%（即：¥0 元）作为预付款。

2、每三个月为一个周期，剩余合同价款分四个周期支付：

(1) 第一周期支付：第一周期履约完成支付合同金额的 25%（即：¥99,984.00 元），满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付；

(2) 第二周期支付：第二周期履约完成支付合同金额的 25%（即：¥99,984.00 元），满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付；

(3) 第三周期支付：第三周期履约完成支付合同金额的 25%（即：¥99,984.00 元），满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付；

(4) 第四周期支付：第四周期履约完成支付合同金额的 25%（即：¥99,984.00 元），满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付。

3、每月度进行考核，按周期汇总，相关考核扣款在对应周期费用中扣除。试用期内，月度考核成绩在 90 分（不含）以下情况发生时，即试用期考核不合格，合同终止，按实际服务时间

及有关考核办法约定支付相应期间服务费用。

在本项目合同期间（含试用期），月度考核成绩 ≥ 90 分的，视为甲方满意度达90%，即为合格，甲方全额支付月度费用。月度考核平均成绩 < 90 分的，视为甲方满意度未达90%，即为不合格；当乙方月度考核成绩低于90分，甲方按低于90分的每扣1分即扣服务费3000元的换算标准在月度服务费中扣除相应费用。根据月度考核成绩及相应考核扣款，按周期（即每三个月，试用期内则按实际服务期间为准）汇总结算，甲方支付扣除考核扣款后的服务费余款。

每次付款前，乙方应与甲方确定服务费用金额，并按要求开具本项目内容的有效发票，满足合同约定支付条件的，自收到发票后10个工作日内支付。因乙方未及时提供发票及所需材料导致相应后果的，甲方不承担任何责任。

4、服务费按中标（成交）价格执行，在合同实施期间不因薪资政策调整、市场变化等任何因素而变动。

第五条 组成本合同的有关文件

下列关于 JSZC-320400-JZCG-G2024-0144 号的招标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- （1）乙方提供的投标响应文件和报价表；
- （2）投标分项报价表；
- （3）技术要求响应及偏离表；
- （4）商务要求响应及偏离表；
- （5）成交通知书；
- （6）甲乙双方商定的其他文件。

第六条 双方权利义务

一、甲方权利义务

- 1、代表和维护产权人及使用人的合法权益；
- 2、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；
- 3、审定乙方撰写的物业管理服务管理制度；
- 4、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
- 5、审定乙方提出的物业管理服务年度计划及财务预决算；
- 6、在合同生效之日起向乙方提供管理用房（产权属甲方），由乙方无偿使用，具体位置和面积根据实际情况商定；

7、提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电供应；

8、协助乙方做好物业服务管理工作；

9、法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

二、乙方权利义务

1、根据有关法律、法规、本合同的规定及本物业的实际情况，制定物业管理制度及管理方案、年度管理计划等工作目标；

2、在物业服务管理区域内设立专门机构负责本物业服务的日常物业管理工作，并委派有岗位资质的人员履行本合同；

3、用于物业管理的劳动、清洁用品用具按照甲方的要求购置并自行承担费用；

4、自主开展各项物业管理活动，但不得侵害甲方、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；

5、根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向甲方收取物业管理服务费用；

6、建立、保存物业管理账目，及时向甲方公告本管理区域内的重大物业管理服务事项；

7、经甲方书面同意后可选聘专营公司承担本物业的专项物业管理业务，但不得将本物业的整体物业管理及责任转嫁给第三方；

8、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意报有关部门方可实施；

9、按本合同第九条规定，对甲方的违约行为进行处理；

10、合同提前解除或终止时，向甲方移交全部物业管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续；

11、乙方承诺所派驻甲方服务的员工的劳资关系隶属于乙方，在工作中发生的所有工伤、医疗、意外等事故或其人员原因导致甲方、乙方或者第三人遭受人身、财产损失的，均由乙方自行处理，与甲方无关；如因乙方处理不善造成甲方影响或损失的，甲方有追究乙方责任的权利。

12、法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

三、在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由：

1、天灾、地震等不可抗力事由所致的损害；

2、暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致，不在此限；

3、因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害；

4、因甲方或第三者之故意、过失所致的损害；

5、因甲方或物业使用人专有部分的火灾、盗窃等所致的损害。

6、因乙方书面建议甲方改善或改进物业管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

7、因甲方或物业使用人指挥调派乙方工作人员所致的损害；

8、本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或重大过失所致的，不在此限；

9、除上述各款外，其它不可归责于乙方之事由的。

四、为维护公众、甲方及物业使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

第七条 质量保证

一、建立质量管理体系并有效运行，物业管理服务能够接受质量审核。

二、各项承诺指标及所采取的措施详见本项目“招标文件”、乙方“响应文件”及本合同相关约定。

三、其他物业管理服务质量要求按常州市有关标准执行。

第八条 安全要求

1 乙方必须建立健全安全作业制度，严格落实安全保障工作管理，加强人员安全教育以及作业设备设施及用品的安全检查及管理。

2、乙方及其人员在履行合同过程中，因其安全管理工作不当，发生各类人身、财产安全事故，造成较大损失及社会影响的，甲方有权视情况终止合同。

3、乙方任何车辆设备设施、人员在作业过程中，造成对甲方、乙方人员各类安全事故、设备设施的财产损失或对第三方造成损失的，责任均由乙方承担，与甲方无关。

4、乙方必须定期对作业人员进行安全培训，教育人员严格遵守交通规则和各类安全作业生产的法律法规，严禁酒后作业、疲劳作业、野蛮作业，如违规造成的所有事故，责任均由乙方承担，与甲方无关。

5、乙方应严格遵守其他安全生产相关政策、规范及要求。

第九条 违约责任

1、乙方有证据证明，甲方无正当理由，违反本合同有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方赔偿，赔偿金额不超过当月服务费总额 5%。

2、甲方未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付按当月欠款总额的 0.5%滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。

3、乙方无正当理由，违反本合同有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方经济损失的，乙方应向甲方支付本合同总价 5%的违约金。

4、乙方无正当理由，违反本合同有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

5、乙方在承担上述 3、4 款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

第十条 合同的变更和终止

1、除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。如遇政策、法规调整等因素、需变更或终止本合同时，甲方不承担任何违约责任。

2、本合同提前解除或终止时，乙方应移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方作好物业管理服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和物业管理的全部档案资料等。

第十一条 合同的转让

未经甲方书面同意，乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十二条 争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第(1)种方式解决争议：

(1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；因解决争议所发生的差旅费、鉴定费、审计费、评估费、律师费、保全责任险保费等相关费用均由违约方或责任方承担。

(2) 向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在仲裁期间，本合同应继续履行。

第十三条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照谈判文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十四条 合同生效及其他

- 1、本合同自甲乙双方签字盖章后生效。
- 2、本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力。
- 4、本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。
- 5、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。

(以下无正文)

附件 1：常州市钟楼区综治中心物业管理服务项目采购需求

附件 2：投标分项报价表

甲方：(盖章)

法定代表人：

经办人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

乙方：(盖章)

法定代表人：

经办人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

签订地点：常州市钟楼区机关事务管理中心

签订时间：2024 年 06 月 24 日



附件 1：常州市钟楼区综治中心物业管理服务项目采购需求

常州市钟楼区综治中心物业管理服务项目采购需求

一、采购标的

1. 项目名称：常州市钟楼区综治中心物业管理服务项目
2. 采购标的：常州市钟楼区综治中心物业管理服务项目，服务期限三年。
3. 预算金额：121.50 万元/三年，40.50 万元/年。
4. 最高限价：121.50 万元/三年，40.50 万元/年。
5. 采购需求（简介）：常州市钟楼区综治中心物业管理服务项目内容主要包括但不限于钟楼区综治中心范围内秩序维护服务、环境保洁服务、公共设施设备维修等工作，以及完成项目所要求的相关服务。（详细内容见本招标文件第四章）

二、商务要求

（一）实施的时间和地点

1. 实施时间：三年，拟自 2024 年 08 月 01 日起至 2027 年 07 月 31 日止，合同一年一签，具体时间以合同为准。首次合同前三个月为试用期，试用期满经甲方考核合格后，合同继续履行；试用期考核不合格，合同终止且甲方不承担任何责任。一年合同期满后经甲方考核合格后可续签下一年合同，服务期限总累计不得超过三年；考核不合格的，终止合同不再续签。

2. 实施地点：常州市钟楼区综治中心

三、技术要求

（一）物业托管服务质量及效果要求

1. 处理日常接待咨询服务，严肃办公秩序，认真对待服务对象的投诉，建立投诉记录。
2. 日常物业管理运作要切合钟楼区综治中心办公特点和活动规律，并建立适合钟楼区综治中心系统办公物业管理质量控制体系，作为保障和保证，日后能够接受第三方质量审核和检查。

（二）建立健全物业管理制度

根据钟楼区综治中心的具体情况，投标人应制定有关制度，如日常管理制度、物业作业规章等，主要包括但不限于以下内容：物业管理员工行为规范，人员岗位责任制，操作人员岗位责任制，考核奖惩制度，环境卫生管理制度、维修管理制度、综合服务制度、值班制度、进退场交接制度、应急预案、对各项制度的监督落实制度等。

（三）档案、资料管理

加强有关物业档案和资料的管理，档案和资料管理包括：设备使用档案、突发性事件处理档案、联系档案、投诉和意见档案、物品领用及消耗档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、环

境管理档案、人事管理及人员培训档案等。要求档案（资料）做到保存完整、管理完善、交接手续完备、检索方便准确。

（四）项目服务要求

1. 秩序维护服务

（1）工作时间要求：实行 24 小时三班运转值班及定时巡逻，每班在岗人数至少 1 人。如甲方有特殊情况安排，投标人须无条件响应并按需要随时安排人员到岗。

（2）做好区域范围内安全防范和昼夜巡逻工作，确保各办公楼内无火灾、无刑事事故、无安全隐患发生。有应急处理计划和措施，如有事故发生，能做到及时报警、保护现场，防止事态进一步恶化，时间处理及时率 100%。

（3）无上门推销现象。

（4）对外来探访人员，建立询问登记制度，要求记录完整，有回执。

（5）做好信件和报刊的收发工作，严肃收发纪律和程序，不得有任何失误。

（6）做好门岗前周围卫生及门岗的清洁保洁。

（7）指挥引导自行车、电动车、摩托车、汽车等车辆按指定地点停放并进行管理。

（8）核查管理区域内的外来施工，并予以监督。

（9）所有秩序维护人员同时承担义务消防队员职责。

2. 环境保洁服务

（1）工作时间要求：根据甲方时间要求作业。如甲方有特殊情况安排，投标人须无条件响应并按需要随时安排人员到岗。

（2）清洁范围包括门厅、过道、楼道、会议室、卫生间等场所以及室外道路、广场、停车场、绿化带等。

（3）执行清洁制度，每天 8 点 15 分前搞好公共场所室内外等清洁工作，清洁设施合理、完备，满足钟楼区综治中心办公的清洁要求，全天候、全方位地保持清洁；电梯内无任何手印痕迹；玻璃门窗透亮无浮尘；墙壁无蛛网积灰；地面无积尘、痰迹、污渍、脚印及抛弃物，确保整体物业区域内环境优美、卫生清洁。

（4）办公楼立面、公共楼道及物业区域内道路整洁，无堆放杂物现象，并承担“门前三包”责任。

（5）做好相关办公室卫生清理工作。

（6）建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制害虫滋生；定期对各类病虫害进行预防控制，定期杀灭蚊、蝇、鼠、蚁，并做到无滋生源，适时投放消杀药物。

（7）垃圾实行分类管理，日产日清，垃圾桶、箱表面无污渍。

(8) 物业管理区域公共场所、公共绿地、主次干道、房屋保洁（不少于以下频次）

- ① 公共绿地（1次/天）清理；
- ② 露天硬化地面（2次/天）清扫，（1次/周）冲洗；
- ③ 主次干道（2次/天）清扫；
- ④ 室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑小品（1次/半个月）擦拭；
- ⑤ 水池、沟、渠、沙井（1次/天）清理；
- ⑥ 楼内通道、楼梯（1次/天）拖扫；
- ⑦ 电梯厅（白天）（1次/4小时）拖扫；
- ⑧ 消防通道（1次/半个月）拖擦；
- ⑨ 共用活动场所（1次/天）清扫；
- ⑩ 楼道玻璃窗（1次/半月）擦拭；
- ⑪ 公共卫生间（2次/天）清洁；
- ⑫ 电梯内（1次/天）清洁；
- ⑬ 及时清扫积水、积雪，清洁区域无垃圾、杂物、异味，并进行保洁巡查。

(9) 垃圾的处理与收集

- ① 根据大楼实际情况合理布设垃圾桶、果壳箱。
- ② 垃圾每日收集1次，作到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象。

(10) 投标人负责保洁有关耗材如清洗剂、消毒剂等及清洁工具。

(11) 做好全天候巡回保洁工作。

3. 公共设施设备维修服务

(1) 定期巡回检查、做好维护保养、运行记录管理、维修档案、节能降耗等管理措施，并严格执行，保证运行正常。设备台帐、图纸档案、运行记录、检查记录、维修记录、保养记录完整。

(2) 定期检查电梯、消防、供水、空调、监控等设备运行情况，发生故障及时告知有关维修保养单位。

(3) 供水、供电设备严格按国家规范管理，符合国家标准，运行状况良好，有可行的应急方案，确保供水、供电系统的正常运行；每天对大楼供电设备、供水设施和公共照明等进行检查，发现故障及时处理。

(4) 定期对雨、污水管(井)清理保养，确保管道上、下畅通，没滴漏现象。

(5) 照明设备外观整洁、无脱落、无蜘蛛网、无积尘，完好率及维修更换率100%，并按规定时间定时开关。

(6) 维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好。

(7) 对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。

(8) 道路通畅，路面平坦，道路、停车场平接通畅，交通标志齐全规范。

(9) 各设备房及公共场所、场地，有危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施。

(10) 相关水电等维修，必须按国家相关规范要求，持证上岗。

(11) 制定、熟悉各类突发事件的应急预案和处理措施。

(五) 人员配置及要求

1. 投标文件中说明委派的物业管理项目负责人的情况简介及项目经历、物业从业人员的数量、岗位安排情况。相关内容及表格根据本文件要求及自身实际情况自拟。

2. 人员配置要求：

序号	服务范围	岗位	至少人数	基本要求	其他要求
1	钟楼 区综 治中 心	项目负责人 (秩序维护员兼任)	1	年龄 45 周岁(含) 以下	高中及以上学历；具有较强的敬业精神；作风正派、无前科、身体健康、无明显外观缺陷；能吃苦耐劳承受工作压力、有责任心；具有较强的沟通协调能力。
2		秩序维护员	4	年龄在 55 周岁 (含) 以下	初中及以上学历；五官端正，具有较强的敬业精神；作风正派、无前科、身体健康、无明显外观缺陷；能吃苦耐劳承受工作压力、有责任心；具有较强的沟通协调能力，有处理突发事件的经验和办公楼秩序维护工作经历。
3		保洁员	3	年龄 55 周岁(含) 以下	初中及以上学历；五官端正，具有较强的敬业精神；作风正派、无前科、身体健康、无明显外观缺陷；能吃苦耐劳承受工作压力、有责任心；具有较强的沟通协调能力。
4		维修人员	1	年龄 55 周岁(含) 以下。同时具有 低压电工作业证 和高压电工作业 证。	初中及以上学历。具有较强的责任心，手脚勤快；作风正派、无前科、身体健康、无明显外观缺陷；能吃苦耐劳承受工作压力。
合计			9		

★上表内岗位、人数为本项目的基本配置要求，为实质性响应内容，对此供应商提供承诺函（其中承诺函应当明确以下内容：我单位承诺完全响应本项目人员配置要求；若中标后，我单位未能在签订合同时向甲方完整提供全部符合要求的人员清单及各项相关证明材料的，视为投标人提供虚假材料谋取中标、成交，我单位承担由此造成的一切法律及经济责任；此外我单位须向甲方支付中标总价*5%金额的违约金。其他承诺内容自拟），承诺函加盖投标人公章。

3. 相关要求

(1) 所有服务人员须身体健康，有较好的政治素质和较强事业心、责任感，有较高的业务水准，较强的组织协调与管理能力；现场应急处置能力强，具备复杂环境下较强的应急处置能力。服从甲方的领导与指挥。

(2) 有岗前培训，服务人员 100% 经过岗前或在岗培训合格才能独立在岗。

(3) 人员必须相对固定，避免经常更换。投标人在服务期间必须将项目成员名单向甲方备案，期间有人员更换的，必须向甲方报备，同时做好人员出勤记录等详细工作台账。

4. 根据专业服务的要求，所有人员尽职尽责，为保证服务质量和维护甲方的形象，所有服务人员均要求品行端正，政治上信得过，政治面貌清楚。

5. 用工人员应为长期固定用工人员，如遇重大活动或检查时投标人需根据情况安排临时人员，投标人对此需做出无条件响应及配合。

6. 投标人必须严格执行国家、省、市关于用工工资标准等有关政策规定，并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇、所有员工按劳动法缴纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等用人费用，承担未正确执行劳动法用工规定所产生的法律责任，维护和保障员工的合法权益。如符合相关规定聘用退休人员，必须为其购买人身意外险或雇主责任险。

(六) 安全作业要求

1. 投标人必须建立健全安全作业制度，严格落实安全保障工作管理，加强人员安全教育以及作业设备设施及用品的安全检查及管理。

2. 投标人及其人员在履行合同过程中，因其安全管理工作不当，发生各类人身、财产安全事故，造成较大损失及社会影响的，甲方有权视情况终止合同。

3. 投标人任何车辆设备设施、人员在作业过程中，造成对甲方、投标人人员各类安全事故、设备设施的财产损失或对第三方造成损失的，责任均由投标人承担，与甲方无关。

4. 投标人必须定期对作业人员进行安全培训，教育人员严格遵守交通规则和各类安全作业生产的法律法规，严禁酒后作业、疲劳作业、野蛮作业，如违规造成的所有事故，责任均由投标人承担，与甲方无关。

5. 投标人应严格遵守其他安全生产相关政策、规范及要求。

(七) 实质性要求汇总表

实质性要求汇总表

序号	要求内容	证明材料
1	★本项目岗位、人数配置要求：	供应商提供承诺函（其中承诺函应当明确有以下内容：我单位承诺完全响

<p>项目负责人（秩序维护员兼任）至少1人、秩序维护员至少4人、保洁员至少3人、维修人员至少1人，总人数至少9人。</p>	<p>应本项目人员配置要求；若中标后，我单位未能在签订合同时向甲方完整提供全部符合要求的人员清单及各项相关证明材料的，视为投标人提供虚假材料谋取中标、成交，我单位承担由此造成的一切法律及经济责任；此外我单位须向甲方支付中标总价*5%金额的违约金。其他承诺内容自拟），承诺函加盖投标人公章。</p>
---	--

（八）考核管理

1. 考核办法

（1）采购人采取现场随机检查的方式进行考核，每月至少1次，以月度统计按百分制计分，并按每次月度考核情况汇总计算当年度考核平均成绩。

采购人取证资料必须做到时间与地点清楚、背景清晰，便于投标人查证核对认可。当日的取证资料只保存七个工作日，期内可供投标人查看或复制，过期视为默认。

（2）试用期内，月度考核成绩在90分（不含）以下情况发生时，即试用期考核不合格，合同终止，按实际服务时间及有关考核办法约定支付相应期间服务费用。

（3）在本项目合同期间（含试用期），月度考核成绩 ≥ 90 分的，视为采购人满意度达90%，即为合格，采购人全额支付月度费用。月度考核平均成绩 < 90 分的，视为采购人满意度未达90%，即为不合格；当中标人月度考核成绩低于90分，采购人按低于90分的每扣1分即扣服务费3000元的换算标准在月度服务费中扣除相应费用。根据月度考核成绩及相应考核扣款，按周期（即每三个月，试用期内则按实际服务期间为准）汇总结算。

（4）如中标人物业管理服务质量与采购文件标准及响应标准严重偏离或造成重大损失的，采购人有权全额扣除对应周期的服务费，且采购人有权对造成的重大损失依法追究中标人法律及经济责任。

（4）中标人在合同期内（不含试用期）连续2次或一年内累计有3次考评结果在90分（不含）以下的，以及重大活动期间因本项目物业管理工作不到位造成重大影响的，采购人有权解除合同。

（5）采购人取证资料必须做到时间与地点清楚、背景清晰，便于中标人查证核对认可。当日的取证资料只保存5个工作日，期内可供中标人查看或复制，过期视为默认。

（6）全年（含试用期）作业质量月平均成绩在90分（含）以上的，即为合格，方可续签下一年服务合同，否则采购人有权终止本项目合同，不再续签。

（7）中标人在合同期内因管理工作不到位，造成采购人在常州市文明城市指数测评中失分的，每有1次失分采购人有权在对应周期服务费中扣除5万元。

（8）若同类或相似扣款项有不同标准的，以扣款金额较高的标准为准。本项目所有扣款均在对应周期支付服务费时汇总扣除，按扣除相应罚款后的余额支付该周期服务费。

(9) 采购人有权根据本项目物业管理工作实际情况对考核管理内容（包括但不限于考核办法、考核细则等）进行细化、优化、变更等调整，投标人对此必须无条件响应和配合。

2. 考核细则

序号	考核项目	考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
1	服务意识和工作态度	所有工作人员均需持证上岗并穿统一工作服或佩戴标志。	未按要求每人每项扣 1 分。	20		
		遵时守约，纪律严明。	未按要求每人每项扣 1 分。			
		工作规范、作风严谨。	未按要求每人每项扣 1 分。			
		文明礼貌，语言规范，衣冠整洁。	未按要求每人每项扣 1 分。			
		完成交办工作应及时、主动、不拖沓。	未按要求每人每项扣 1 分。			
2	制度健全以及日常管理	建立健全各项规章制度、考核标准及要求，且实施到位。	未按要求每人每项扣 1 分。	20		
		全面负责所管项目的各项工作，能妥善处理突发事件，抓好内部管理、业务培训、日常督导检查、工作落实、票据管理、考勤及协调等工作，各项工作日志、记录、报表齐全并及时上报。	未按要求每人每项扣 1 分。			
		工作方法妥当，保质保量完成各项任务及交办的临时性任务，保证工作符合规定要求。	未按要求每人每项扣 1 分。			
3	客户服务	报修、投诉处理率为 100%，报修、投诉等台账记录完善。	未按要求每人每项扣 1 分。	15		
		维修回访率不低于报修总数的 90%，投诉回访率为 100%，有效投诉办结率为 90% 以上。	未按要求每人每项扣 1 分。			
		征询意见，各项服务满意不低于 90%。	未按要求每人每项扣 1 分。			
		协助甲方办理的装修等，做到管理规范有序。	未按要求每人每项扣 1 分。			
4	公共设施、设备管理	有严格的维修和管理制度，配备专业维修人员，维修人员须持证上岗，建立报修台账和安全检查记录。	未按要求每人每项扣 1 分。	15		
		楼宇设施的零星维修、急修及时完成，确保设施完好率 90% 以上。重大维修必须先向甲方申请。对因人为损坏的设备和设施要及时发现、及时报告、及时查处。	未按要求每人每项扣 1 分。			
		每日需对楼道公共门、窗进行巡查，如有问题，进行维护，并做好台账。	未按要求每人每项扣 1 分。			
		雨污水管网检查与维护（污水管网指房屋本体部位），楼顶每 3 个月检查清扫一次并清理雨水口杂物，落水斗、管如有损坏，及时更换，排水设施定期维护，窨井盖破损、缺失及时更换，每 3 个月清理一次排水明沟内的泥沙、纸屑等垃圾，并做好台账。	未按要求每人每项扣 1 分。			
		检测消防管网水压，每月检测 1 次，发现压力不够，马上检查排除故障。	未按要求每人每项扣 2 分。			
		检查与维护消防栓（箱）、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设备，每月 1 次检查与维护，同时检查楼道与架空层内消防安全设施是否齐全，并做好安全台账	未按要求检查与维护消防栓（箱）、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防			

			设备扣 1 分, 未及时并做好安全台帐的扣 1 分。		
		楼宇内的公共财物齐全、无人为损坏; 公共部位的照明、安全指示灯和应急灯具确保完好无损。	未按要求每项扣 1 分。		
		对水电、电梯设施和消防器材登记建帐, 定期进行检查、维护并有保养维修记录, 确保设备正常运行。	未按要求每项扣 2 分。		
		楼道照明灯与应急灯检查与维护, 灯随坏随换。楼道灯及开关每 3 个月全面检查与维护一次。做好台帐。	未按要求对楼道照明灯与应急灯检查与维护, 灯随坏随换扣 1 分, 未按要求每 3 个月全面检查与维护一次扣 1 分。		
		配合电梯维保单位做好电梯保养工作, 有问题及时反馈给甲方并做好台帐。	未按要求配合电梯维保单位做好电梯保养工作扣 1 分, 未按要求做好台帐的扣 1 分。		
		电梯三方对讲保持畅通, 保持 24 小时接听电话, 并及时联系电梯维保人员处置。	未按要求对电梯三方对讲保持畅通, 保持 24 小时接听电话, 并及时联系电梯维保人员处置的扣 1 分。		
		核查管理区域内的外来施工, 并予以监督: (1) 核查外来施工手续是否齐全; (2) 监督施工方不得破坏管理区域的设施、环境; 如施工需要, 需督促施工方及时恢复; (3) 督促施工方做好现场及周边防护工作, 并设立警示标志。	未按要求核查外来施工手续是否齐全扣 1 分, 未按要求监督施工方不得破坏管理区域的设施、环境的扣 1 分, 未按要求督促施工方做好现场及周边防护工作, 并设立警示标志扣 1 分。		
5	消防安全和公共秩序管理	大楼的安全、消防制度规范健全, 有各类基础档案。工作人员熟悉工作流程, 并严格按照工作流程进行操作, 熟悉工作环境, 清楚工作中的安全事项。对管理区域日常护卫事项能做出正确反应, 能使用各类安全、消防设施和各种灭火器材。专业技术人员应有上岗证, 凭证上岗, 定期进行安全防范学习与培训。	未按要求每人每项扣 1 分。	15	
		门岗值班: 制定值班制度, 门岗 24 小时有人值班看守, 对进出车辆进行管理和疏导, 保持出入口畅通, 对外来陌生车辆要盘查并做好登记与台帐。及时处理突发情况。做好报纸、书刊、杂志的分发工作, 当日报纸、杂志未按时递到, 应及时询问, 并及时告知办公室。做好来客登记工作, 客人拜访的部门或人员先电话告知, 得到允许后, 指明路线, 不允许闲杂人员随意进入管理区域和办公区域, 做好上下班交接记录。	未按要求每人每项扣 1 分, 未能及时处理突发情况的扣 3 分。		
		区域巡逻: (1) 按安保要求, 不间断巡视, 重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻, 协助公安机关做好安全防范工作, 并有巡逻记录台帐。(2) 对管理区域主干道、组团道路进行巡视, 指挥机动车辆按车位有序停放, 对已经违章车辆发告示, 处理管理区域交通堵塞事项, 定期巡视消防状况。(3) 管理区域有火警、警情等突发事件应急处理预案,	未按要求做的每人每次扣 1 分, 未能及时阻止偷盗车辆破坏交通设施等现象的扣 2 分, 未能及时处理突发情况的扣 3 分。		

		<p>有突发事件按预案及时处理，并及时上报甲方。（4）管理区域内禁止堆放易燃、易爆品。（5）管理区域员工上下班后，必须进行管理区域内、外围、安全防范重点部位巡查，没有关闭的门窗、灯具、及时关好、锁好，不能进入房间及时通知相关职能部门进行处理，并将上述情况登记在值班记录上。（6）在非工作日及夜间加强管理区域内、外周边的巡视，消除安全隐患，遇意外情况及时反馈给公司及甲方归口管理负责人。（7）夜间严禁开无人灯。（8）及时纠正他人不按公司规章制度执行的行为，记入值班记录上并及时将信息反馈给管理人员。（9）制定车辆管理制度，管理区域内设有明显的交通标志，维持交通秩序，外来机动车、非机动车按指定停车场有序停放，严禁非机动车及私人汽车在大楼非指定位置停放，对违章停车者及时纠正，发现有偷盗车辆破坏交通设施等现象及时制止。（10）管理区域内无火灾、无治安、刑事案件发生，24小时保安值班，确保无因主观原因造成的安全责任事故。</p>			
		<p>有楼宇钥匙管理规定，钥匙的保管、领用、借用等实行登记制度。</p>	<p>无楼宇钥匙管理规定扣1分，无钥匙的保管、领用、借用等登记制度扣1分。</p>		
6	公共环境管理	<p>建筑垃圾、生活垃圾及杂物的收集：每天及时清理建筑垃圾、生活垃圾及杂物，并将其收集运送至管理区域指定垃圾堆放点，并设立明显标志。每天定期定时收集，将收集的垃圾运送至管理区域指定堆放点做到日产日清。</p>	<p>未按要求每天收集1次、未将收集的垃圾运送至管理区域指定堆放点扣1分。</p>	15	
		<p>做好环境卫生工作，保持楼内公共区域的清洁卫生：（1）杂物收集与处理：每天定期定时收集杂物，将收集的杂物运送至管理区域指定堆放做到日产日清。（2）通道、楼梯台阶与电梯轿厢：每天定期定时保洁，保洁后无明显垃圾与积灰，楼道内无杂物堆放，楼道内无乱贴广告。（3）楼梯栏杆、开关盒、表箱盖等：每周擦抹1次，保洁后无积尘。（4）门、窗等玻璃：每月擦拭1次，其中底层门厅玻璃每周擦拭1次，无明显蜘蛛网与污迹。（5）天花板、公共灯具：每半年除尘1次、保洁后无明显蜘蛛网与积尘。（6）消火栓、信报箱：每月保洁1次，保洁后无灰尘污迹。（7）保持会议室的地面、桌椅、主席台、墙面、门、窗台无污迹、无灰尘。（8）卫生间内应无异味、无积水、无污垢、无卫生死角。定时保洁。（9）楼宇定期灭杀蚊子、苍蝇、老鼠等害虫，垃圾桶、卫生间要经常消毒，做到无滋生源。</p>	<p>每项未按要求保洁，每人每次扣1分。</p>		
		<p>3、做好环境卫生工作，保持楼外公共区域的清洁卫生：（1）、保持大楼的外墙清洁，无污迹、无乱悬挂、无乱张贴。窗户玻璃明净光洁、无灰尘、污迹、斑点。（2）道路地面（包括入水口）每天清扫1次，做好巡查，无白色垃圾，无果壳，无烟头，无痰渍，无地面广告，无明显杂物，道路侧石旁无杂草。（3）绿化带保洁：保持绿化带（草坪、花台等）内无白色垃圾，无果壳，无烟头，无明显杂物，无种菜，无乱堆放。（4）公共灯具、宣传栏、标识、雕塑小品等：公共灯具、宣传栏、标识每月擦抹1次，雕塑每年保洁2次，保</p>	<p>每项未按要求保洁，每人每次扣1分。</p>		

	洁后无污迹积灰。(5)保洁垃圾桶：垃圾桶、果皮箱时刻保持清洁，周围地面无明显散落垃圾及污迹，有破损及时更换。			
汇总			100	

(九) 其他重要说明

1. 如出现投标人自身管理或沟通不利使员工通过各类渠道或以其他方式对甲方的声誉造成不利影响，以及因投标人服务质量或员工素质等原因有损甲方的社会公众形象、口碑等情况，投标人必须第一时间负责将不利影响降到最低并及时妥善处理，同时承担由此造成的声誉损失后果。甲方保留从经济、法律或其他形式向投标人追究责任的权利。
2. 投标人擅自将服务合同转包、分包给第三人的或委托其他单位实施管理的，以及投标人违反法律法规、规章或其他相关规范性文件的规定，影响合同履行的，甲方有权无条件终止本项目合同而无须向投标人支付任何费用或承担其他任何责任，由此产生的经济损失和法律责任均由投标人承担。
3. 本项目实行固定总价承包。

附件 2：投标分项报价表

投标分项报价表

序号	名称	具体服务范围	服务要求	服务时间(月)	服务标准	服务人数	备注(如果有)
1	项目负责人(秩序维护员兼任)	钟楼区综治中心	详见招标文件“第四章 采购需求”	36	详见招标文件“第四章 采购需求”	1	包含员工费用和管理人员费用、离职补偿金、保险、管理费、培训费、各类加班费(法定节假日等)、值班费、岗位补贴、高温补贴、员工福利、利润、设备、工具、消耗品、工会费、维护修理、折旧、各种税费、政策性文件规定及项目明示或暗示的所有风险、责任、义务等各项应有的费用。上述未列明,但投标人认为所需的其他费用也包含在内,采购人不接受投标人任何因遗漏报价而发生的费用追加。投标人应考虑合同期内的物价、政策等所有风险因素,在投标时自行预测并纳入投标总价中。合同期内若涉及本地区最低工资、社保缴费基数等上调,涉及到工资差额、固定岗位工资差额、假日工资差额、社保差额部分等均由投标人承担。
2	秩序维护员	钟楼区综治中心	详见招标文件“第四章 采购需求”	36	详见招标文件“第四章 采购需求”	4	
3	保洁员	钟楼区综治中心	详见招标文件“第四章 采购需求”	36	详见招标文件“第四章 采购需求”	3	
4	维修人员	钟楼区综治中心	详见招标文件“第四章 采购需求”	36	详见招标文件“第四章 采购需求”	1	
每月投标单价						33328 元	
投标总价						1199808 元	

- 注: 1. 本表应按包分别填写。
 2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应磋商文件
 3. 本表行数可以按照项目分项情况增加。
 4. 上述各项的服务内容如表格中填写不下的,可以逐项另页描述。
 5. 投标人的投标总价应包括为完成本项目所发生的一切相关费用和税费等, 招标人将不再支付投标总价以外的任何费用。



供应商名称(盖章) 常州中房物业管理有限公司

日期: 2024年6月24日