

钟楼区行政中心
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）：常州中房物业有限公司

钟楼区行政中心物业管理服务项目合同

(项目编号: JSZC-320400-JZCG-G2024-0204)

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7月,通过公开招标方式,乙方成为钟楼区行政中心物业管理服务项目的中标供应商,服务期为自2024年09月01日起至2027年08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,甲乙双方按照钟楼区行政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

- 座落位置: 钟楼区星港路88号。
- 物业类型: 办公大楼。
- 占地面积: 约173.592亩。
- 建筑面积: 约76040平方米。

其中: ① 主楼建筑面积: 约31800平方米。

② 东侧副楼建筑面积: 约10500平方米。

③ 西侧副楼建筑面积: 约16800平方米。

④ 地下室建筑面积: 约16940平方米。

- 绿地面积: 约5万平方米。

二、委托物业管理服务事项详见附件1: 钟楼区行政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: 钟楼区行政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: 钟楼区行政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09月01日起至2027年08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09月01日起至2025年08月31日止；其中试用期为三个月，自2024年09月01日起至2024年11月30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：人民币壹仟玖佰伍拾陆万陆仟元整/叁年（¥19,566,000/3年）[即人民币陆佰伍拾贰万贰仟元整/年（¥6,522,000.00/年）]，本项目总价金额及合同价款均是为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：人民币陆佰伍拾贰万贰仟元整/年（¥6,522,000.00/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本合同价款金额的25%（即：¥1,630,500.00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本合同价款金额的25%（即：¥1,630,500.00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本合同价款金额的25%（即：¥1,630,500.00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；

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本合同价款金额的 25% (即: ¥1,630,500.00 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、合同期内费用除因服务人员增减所致的费用增减除外, 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 (包括最低工资) 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-G2024-0204 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: 钟楼区行政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:

签订地点: 常州市钟楼区机关事务管理中心

签订时间: 2024 年 07 月 19 日

乙方: (盖章)

法定代表人:

经办人:

电话:

开户银行:

账号:

单位地址:



附件 1：钟楼区行政中心物业管理服务项目采购需求

钟楼区行政中心物业管理服务项目采购需求

一、采购标的

1. 项目名称：钟楼区行政中心物业管理服务项目
2. 采购标的：钟楼区行政中心物业管理服务项目，服务期限三年。
3. 预算金额：1965.60 万元/三年，655.20 万元/年。
4. 最高限价：1965.60 万元/三年，655.20 万元/年。
5. 采购需求（简介）：钟楼区行政中心物业管理服务项目主要包括但不限于对行政中心的设施设备维保、卫生保洁、公共秩序管理、会议服务、楼宇管理及其他相关物业管理服务等工作内容，以及完成项目所要求的其他相关服务。（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 09 月 01 日起至 2027 年 08 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，试用期内经采购人考核合格后，合同继续履行；试用期考核不合格，合同终止且采购人不承担任何责任。一年合同期满后经采购人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：常州市钟楼区行政中心

三、技术要求

（一）物业服务质量、效果要求及项目目标

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行政中心办公特点和活动规律，并建立适合钟楼区行政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。
3. 为保证行政中心的正常办公区域活动的开展，投标人进驻前须向采购人提供详细的新旧物业交接方案。
4. 投标人应当根据采购文件提供各项管理标准，岗位职责及工作程序等物业服务内容，服务期间必须遵守采购人各项制度和管理规定，并服从采购人的管理，设立自查考核机制，达到采购文件要求标准、服务响应承诺标准及合同约定标准，标准不一的，以孰高原则执行。

5. 项目目标要求

服务期间，投标人必须按采购人推进标准化工作的部署和要求，认真贯彻落实《机关事务标准化工作“十四五”规划》等文件精神，采取积极有效措施，有效控制人力物力投入，加强对员工的培训教育，持续推动服务和管理标准的落地实施，不断提升标准化工作水平，实现为全市机关事业单位提供借鉴，发挥行业指导作用的目标。

（二）建立健全物业管理制度

根据钟楼区行政中心的具体情况，投标人应制定有关制度，如物业管理条例、物业作业规章等，主要包括但不限于以下内容：物业管理服务质量标准、秩序维护管理制度、环境保洁制度、公共设施设备维护维修制度、会务服务制度、消防服务制度、高配服务制度、人员岗位工作制度、高危作业操作制度、人员培训制度、考核奖惩制度、进退场交接制度、安全经营生产制度、应急处置制度、档案管理制度等。

（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。

投标人必须配合采购人接受上级部门或相关单位的监督、检查，并提供必须的资料。如检查不合格，投标人必须按有关部门或单位的整改要求给予落实，且采购人有权追究投标人的相关责任并进行扣罚。

（四）项目服务要求

1. 秩序维护服务

（1）实行 24 小时值班及巡逻制度，确保办公楼内无火灾、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，防止事态的进一步恶化，时间处理及时率 100%。

（2）负责监控室的日常工作及设备的日常维护与保养。

（3）负责消防、闭路监控异常情况处理，并负责夜间任务接受及下达。

（4）门岗按采购人要求做好访客登记事宜，有问必答，热情、耐心解答进出人员的询问并作出指引，并对老弱病残者及有困难者提供帮助。

（5）门岗严格验证、登记，杜绝收废旧、推销、快递人员、送快餐等闲杂人员和无通行证的车辆进入。无上门推销现象。

（6）严格查验物品，杜绝携带各类剧毒、易燃易爆等危险品和枪支弹药的人员和车辆进入，杜绝没有出门证将公用物品带出。

（7）所有秩序维护人员同时承担义务消防队员职责。严格执行消防操作规程，定期参加消防演习，保证消防通道通畅，消防器材可随时启用。

（8）熟记楼层分布及其电话号码，熟悉所有的委托方及上班人员，做好服务工作。

（9）做好各种信息的记录、反馈。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。

（10）自行车、助力车、摩托车、汽车等车辆按指定地点停放并进行管理。停车场有专人疏导、管理有序、排列整齐，残疾人专用车位不被占用，非机动车辆按规定位置停放。

（11）做好门岗前周围卫生及门岗的清洁保洁。

（12）完成采购人下达其他相关的秩序维护工作。

2. 环境保洁服务

（1）清洁范围包括但不限于门厅、过道、楼道、会议室、卫生间、领导办公室等场所以及室外道路、广场、地下停车场、绿化带、建筑小品、水池、水景等。

（2）执行巡回保洁制度，每天 8 时 45 分前（根据采购人办公情况适时调整）搞好公共场所室内外等清洁工作，清洁设施合理、完备，满足钟楼区行政中心办公特点下的清洁要求，全天候、全方位地保持巡回清洁：电梯内无任何手印痕迹；玻璃门窗透亮无浮沉；墙壁无蛛网积灰；地面无积尘、痰迹、污渍、脚印及抛弃物，确保整个院落环境优美、卫生清洁。

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

会议室及配套场所日常卫生做到每场必清，如无会议须保持一日一清。每月至少一次全面清扫。会议室做到窗明几净，物品摆放有序，卫生无死角，室内空气清新，无异味，同时做好会议室内地面和地毯等的清洁、保养工作，定期保养，常年如新。

（4）建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制害虫草生；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。

（5）雨水井定期清掏疏通，井池不得有淤积、堵塞、漫溢等现象。雨水管道（至少 1 次/年）疏通；雨水井

(至少1次/6个月)检查,并视情况进行及时清掏疏通。

(6) 垃圾实行分类管理,日产日清,垃圾桶、箱表面无污渍。

(7) 及时清洗景观水池等水体区域,保证水体清澈无杂物、围岸干净整洁。

(8) 主要物业管理区域公共场所保洁,其他区域根据采购人要求保洁(不少于以下频次,采购人可根据现场情况安排清洁频次):

- ① 楼内通道、楼梯(2次/周)拖扫。
- ② 电梯厅、电梯轿厢(白天)(2次/天)拖扫。
- ③ 消防通道(1次/半个月)拖擦。
- ④ 共用活动场所(1次/天)清扫。
- ⑤ 楼道玻璃窗(1次/月)擦拭。
- ⑥ 消防栓、过道门、扶手等公共设施(1次/周)擦拭。
- ⑦ 公共卫生间(2次/天)清洁(早晨上班前、午后、下班前)。
- ⑧ 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 水池、水景等水体区域(1次/半个月)清理。

(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2次,无垃圾桶、果壳箱满溢现象(夏季等特殊情况按照现状要求加大垃圾收集频次)。
- ③ 垃圾中转站每日进行冲洗,冲洗后无异味,根据实际需要进行消杀,有效控制蚊、蝇等害虫滋生。
- ④ 垃圾桶、果壳箱、卫生间便纸篓每日清理,更换垃圾袋,定期清洗,保持洁净。

(10) 投标人负责有关清洁耗材如清洗剂、消毒剂、地板蜡、清洁工具以及消杀用品等费用;公共部位消耗品做到及时检查更换;清洁所需辅助器材如梯子等均由投标人自行解决。

(11) 完成采购人下达其他相关的环境保洁工作。

3. 公共设施设备维护维修服务

(1) 负责行政中心办公大楼的维护、保养和修缮;负责配电设施、电气设备的运行管理及维护保养;负责行政中心给排水系统、消防系统的运行管理及维护保养;负责电梯运行管理及保修联系工作;负责空调系统的运行管理和保修联系工作,以及其他相关房屋、设施设备维护维修服务。

消防、空调、电梯、水泵房、安保监控系统由采购人委托其他有维护资质的专业公司养护、维修,费用由采购人承担,投标人负责协调、督促及相关养护、维修工作的计划、实施及质量监督。

(2) 严格执行有关房屋、设施设备运行管理维修的工作标准及要求。制定、熟悉各类突发事件的应急预案和处理措施。

根据房屋、设备设施的技术资料编制年度保养维修计划,确定季度维修项目,编排月度实施进度,加强维修维护及保养质量管理,确保房屋、设施设备的完好和正常使用运行。

(3) 做好日常巡回检查、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。

(4) 做好日常巡回检查和维护保养工作,并组织对房屋、设施设备的定期检修,发现问题主动及时处理,排除故障,消除隐患,并做好台帐,及时上报情况,严禁设施设备带病运行。

- ① 每天检查电梯、消防、供水、空调、监控等设备运行情况,发现故障及时告知有关维修保养单位。
- ② 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。

- ③ 定期对雨、污水管(井)清理维护保养，确保管道上、下畅通，没滴漏现象。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 对设备故障及重大事件有完善的应急预案和现场处理措施、处理记录。
- ⑦ 道路通畅，路面平坦，道路、停车场平接通畅，交通标志标牌齐全规范。
- ⑧ 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。
- ⑨ 水景、建筑小品的养护与管理。

(5) 实行报修值班制度，日常报修实行限时服务，随叫随到，接到指令 15 分钟内到现场。

(6) 办公房和设施设备的维修，在单位（部门）提出申请或项目确定后，3 个工作日内拿出方案和预算，报采购人领导审批同意后，即组织进场施工。

(7) 作业人员必须持证上岗，严格按操作规程作业，做到全年无安全事故和其它责任事故。

(8) 维修工作应当一次性成功，验收合格，工完场清，并做到无跑、冒、滴、漏现象发生。

(9) 控制零部件更换，对能够修复继续使用的零部件不作更换。

(10) 保证办公大楼门窗、玻璃及公共部位设施的完整完好和正常使用。

(11) 确保配电设施、电气设备、电梯和给排水系统、消防系统正常运行和顺畅通达。

(12) 完成采购人下达其他相关的公共设施设备维护维修工作。

4. 会务服务

(1) 会场确认仔细、无差错，按照不同的会议规格和要求提供相应的会场服务。

(2) 会议前的基本设施、设备的准备、调试及清洁工作；会议现场的布置工作。

(3) 会议服务及时到位，按规范、工作程序、会议要求做好台账记录，不断提高服务质量。

(4) 会议室内设备设施定期检查，发现问题及时报修，保证正常使用。

(5) 会议前配备好茶水、烟灰缸、纸巾等相关物品。

(6) 在会议召开前调节好空调、话筒、音响，并打开灯、窗帘保持开会期间的光线明亮，对会议室进行通风和温度的调节。会议室使用后应对该区域全面通风换气，保证室内空气新鲜。会议室做好定期消毒工作。

(7) 会议中的倒水、续水及其他会议服务等事宜。

(8) 会议结束，现场的保洁及相关设备、物品的清点、归还（归位）、库存等工作。

(9) 会务用品由采购人提供。

(10) 做好日常会务礼仪培训。完成采购人下达其他相关的会务服务工作。

5. 消控服务

(1) 做好消控室的运行值班，消防设施设备的日常管理，包括消防安全工作责任、安全管理制度、维保台账记录等物业管理日常工作。

① 值班员负责对各种消防控制设备的监视和运用，不得脱岗、擅离职守。

② 熟悉和掌握消防控制室设备的功能及操作规程，按照规定测试自动消防设施的功能，保障消防控制室设备的正常运行。

③ 对火警信号应立即确认，及时准确启动有关消防设备，火灾确认后应立即报火警并向消防主管人员报告，随即启动灭火和应急疏散预案。

④ 对消防控制设备及通讯器材等进行经常性检查，对消防设施故障应及时排除，不能排除的应立即向部门

主管人员或消防安全管理人员报告，并协助技术人员进行修理、维护，不得擅自拆卸、挪用或停用消防设施。

⑤ 认真记录报警控制器日运作情况，每日检查火灾报警控制器的自检、消音、复位功能以及主备电源切换功能，并填写值班记录，做好交接班工作。

⑥ 认真学习消防法律、法规及消防专业知识，积极参加消防专业培训，不断提高业务素质。

⑦ 其他消控应遵循的法律法规及政策文件要求。

(2) 做好消控设备设施日常巡查：包括但不限于消防供配电设施；火灾自动报警系统；消防供水设施；消火栓(消防炮)灭火系统；自动喷水灭火系统；泡沫灭火系统；气体灭火系统；防排烟系统；火灾应急照明和疏散指示标志；应急广播系统；消防专用电话；防火分隔设施；消防电梯；细水雾灭火系统；干粉灭火系统；电气火灾监控系统；可燃气体探测报警系统；灭火器；其他建筑消防设施。

对服务范围内的设备进行巡查，发现问题后立即通知采购人及维保单位进行维修保养，保证相关设备正常运行。接到消防设施有抢修情况的通知后，在 2 小时内赶到现场进行现场查看及维修维护质量监督。对消防设施故障零部件确实需要更换的向采购人提出合理的建议和报价供采购人决策。

(3) 组织消控室及相关人员培训简易操作流程，至少每季度组织一次的消防演习，在演习期间，投标人派主要负责人进行现场专业技术指导。

(4) 消防部门来检查，积极配合服务单位与消防部门沟通、协商解决消防设施实际存在的问题。

(5) 每年对消防设施至少进行一次全面的检测及测试，确保消防设施的完好和有效运行。每次检查时告知采购人管理人员全程参与，在重大活动及节假日前进行一次全面的检查，确保安全。

(6) 遵守采购人的有关规定和要求，保证消防设施的运行正常，确保安全。注重操作环境的整洁和卫生，文明操作，确保人身和财产的安全。

(7) 完成采购人下达其他相关的消控服务工作。

6. 高配服务

(1) 高配人员在配电间 24 小时值班，高配值班人员必须持证上岗，上岗时合理穿戴防护用品，牢固树立“安全第一”的思想。认真学习技术，不断提高业务水平。

(2) 熟悉本项目系统的运行方式和设备运行状况，按规定抄录表计，做好一切运行工作。

(3) 做好巡回检查工作，发现缺陷及时上报，并做好相关记录。

(4) 遇有设备故障应及时上报，并按规定执行事故处理的操作。

(5) 认真做好各种资料、台帐的记录，加强对图纸、技术资料及各种运行日志的管理工作。

(6) 做好高配室环境卫生和设备维护工作。

(7) 完成采购人下达其他相关的高配服务工作。

(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	人数 (至少)	基本要求
1	钟楼区 行政中心	物业主任	1	年龄 45 周岁（含）以下；大专及以上学历；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	助理	1	年龄在45周岁(含)以下;大专及以上学历;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。
3	内勤	1	年龄35周岁(含)以下;大专及以上学历;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。
4	秩序维护主管	1	年龄45周岁(含)以下;身高1.70米及以上;大专及以上学历;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秩序维护工作经历。
5	秩序维护班长	3	年龄45周岁(含)以下;身高1.70米及以上;大专及以上学历;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秩序维护工作经历。
6	秩序维护员	44	年龄55周岁(含)以下;身高1.70米及以上;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秩序维护工作经历。
7	保洁主管	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。
8	保洁员	29	年龄55周岁(含)以下;初中及以上学历;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。
9	会务主管	1	原则上40周岁(含)以下;女性;身高1.62米以上;大专及以上学历;本市(含金坛、溧阳)户籍人员;普通话标准;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。
10	会会员	5	原则上35周岁(含)以下,女性;身高1.62米以上;大专及以上学历;本市(含金坛、溧阳)户籍人员;普通话标准;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。
11	维修主管	1	年龄45周岁(含)以下;高中及以上学历;同时具有低压电工作业证和高压电工作业证及相关岗位从业证书;具有维修电工职业资格证书;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秩序维护工作经历。
12	维修员	7	年龄55周岁(含)以下;初中及以上学历;同时具有低压电工作业证和高压电工作业证及相关岗位从业证书;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秩序维护工作经历。

13	音控管理员	1	年龄 55 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。
14	高配人员	4	年龄 50 周岁（含）以下；高中及以上学历；同时具有低压电工作业证和高压电工作业证及相关岗位从业证书；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。
15	消控员	4	年龄 55 周岁（含）以下；具有消防设施操作员或建（构）筑物消防员证书及相关岗位从业证书；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。
16	车管员	6	年龄 55 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。
合计		110	

★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采购人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，视为我单位提供虚假材料谋取中标、成交，且不再具有中标资格，我单位承担由此造成的一切法律及经济责任；此外我单位须向采购人支付中标总价*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。

合同履行期间，采购人可实际情况变化对项目服务人员进行调整变动，届时按照调整岗位的单价按实结算费用。

★根据钟楼区行政中心及各部门实际办公需求，投标人应合理安排好周末及法定节假日各岗位人员工作及休息。本项目周末、法定节假日加班在岗人数至少为 40 人（其中秩序维护人员数量原则上不少于 28 人、保洁员原则上不少于 6 人，其余原则上不少于 6 人），具体岗位及岗位人数根据采购人要求进行安排及调整。本项为实质性内容。投标人提供承诺函，格式自拟，承诺函加盖投标人公章。

3. 相关要求

- (1) 各岗位员工应当统一工作服装，工作服的配备和洗涤等费用由投标人承担。
- (2) 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。服从采购人的领导与指挥。
- (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) 在禁烟区，服务人员必须及时劝告吸烟人员停止吸烟。
- (4) 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采购人备案，期间有人人员更换的，必须向采购人报备，同时做好人员出勤记录等详细工作台账。
- (5) 服务期间相关人员不满足上述配置要求的，采购人有权要求投标人立即清退并调整相关人员，投标人应当无条件响应及配合。

4. 投标人应针对本项目所有服务人员进行应急救援知识和技能培训，普及应急救护常识，提高人员应对突发事件的处置能力，掌握急救基本知识和基本操作技能，在意外事故现场能够有效救护。

5. 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采购人的形象，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。

6. 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。

7. 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。员工如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由投标人全部负责。因投标人违反《劳动法》等法律法规而造成行政中心的连带责任和损失的，则全部由投标人承担。

(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，采购人有权视情况终止合同。

3. 投标人自行承担日常工作中产生的各项安全事故的责任。投标人对行政中心办公区域发生的突发性事件必须有相应的应对措施，相关费用须包含在投标费用中。员工进行行政中心物业服务工作时必须做好安全措施和安全警示标识。因物业员工工作不到位或工作失误等原因导致发生意外事故（包括办公区域纠纷），一切责任由中标人负责。如因中标人管理不善，造成重大经济损失或管理失误，经采购人认定工作能力不足，采购人有权终止中标人的物业管理服务。

投标人任何车辆设备设施、人员在作业过程中，造成对采购人、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，与采购人无关。

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，与采购人无关。

5. 投标人应严格遵守其他安全生产相关政策、规范及要求。

★6. 投标人须承诺中标后为本项目全员购买意外伤害险，单人保险理赔金额不低于 50 万元。本项为实质性内容。投标人提供承诺函，格式自拟，承诺函加盖投标人公章。

(七) 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

考核内容	分值	扣分细则	扣分	得分
一、基础管理（10分）				
1. 物业管理制度完善、岗位职责明确，具体落实措施完备。 制度包括物业管理服务质量标准、秩序维护管理制度、环境保洁制度、公共设施设备维护维修制度、会务服务制度、消控服务制度、高配服务制度、人员岗位工作制度、高危作业操作制度、人员培训制度、考核奖惩制度、进退场交接制度、安全经营生产制度、应急处置制度、档案管理制度等	1.5	少一项扣 0.1 分；制度不齐全或不完善的每项扣 0.1 分。		
2. 各类档案齐全、管理完善。档案包括但不限于各项工作年度（季度、月度）工作计划、工作台账档案、人员台账等。	1.5	档案混乱、缺失每项扣 0.1 分。		
3. 物业管理数量、年龄、着装等符合要求。	6	上岗人员不符合要求的，每发现一人扣 2 分；着装不统一每发现 1 人不符合扣 0.5 分；人员数量不符合要求的扣 2 分。		
4. 根据管理需要及采购人要求在醒目位置张贴节约能源、禁止吸烟等标识标牌。在禁烟区，必须及时劝告吸烟人员停止吸烟。	1	未按要求，每处每项扣 0.1 分。		
二、秩序维护服务（20分）				
1. 实行 24 小时值班及巡逻制度，确保办公楼内无火灾、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，防止事态的进一步恶化，时间处理及时率 100%。	10	未按要求，每次每项扣 5 分，未能及时处理突发情况的每次扣 5 分。		
2. 负责监控室的日常工作及设备的日常维护与保养；负责消防、闭路监控异常情况处理，并负责晚间任务接受及下达。	2	未按要求，每次每项扣 1 分。		
3. 门岗按采购人要求做好访客登记事宜，有问必答，热情、耐心解答进出人员的询问并作出指引，并对老弱病残者及有困难者提供帮助；门岗严格验证、登记，杜绝收废旧、推销、快递人员、送快餐等闲杂人员和无通行证的车辆进入。无上门推销现象；严格查验物品，杜绝携带各类剧毒、易燃易爆等危险品和枪支弹药的人员和车辆进入，杜绝没有出门证将公用物品带出。	2	未按要求，每次每项扣 1 分。		
4. 熟记楼层分布及其电话号码，熟悉所有的委托方及上班人员，做好服务工作；做好各种信息的记录、反馈。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。	2	未按要求，每次每项扣 1 分。		

5. 停车场有专人疏导、管理有序、排列整齐, 残疾人专用车位不被占用, 非机动车辆按规定位置停放。	2	车辆不在指定位置停放或车辆停放无序的, 发现一处扣 1 分; 残疾人专用车位被占用扣 1 分; 汽车停车场内发现有非机动车进入扣 1 分。		
6. 所有秩序维护人员同时承担义务消防队员职责。严格执行消防操作规程, 定期参加消防演习, 保证消防通道通畅, 消防器材可随时启用; 做好门岗前周围卫生及门岗的清洁保洁; 完成采购人下达其他相关的秩序维护工作。	2	未按要求, 每次每项扣 1 分。		
三、环境保洁服务 (20 分)				
1. 清洁卫生实行责任制, 有专职的清洁人员和明确的责任区域。	1	未实行责任制或不落实的扣 0.5 分; 未实行标准化保洁每处扣 0.5 分。		
2. 环卫设施设备整洁、完备, 放置有序。	1	设施设备不齐全的扣 1 分; 有破损的一处扣 0.5 分。未按规定摆放的一处扣 0.5 分。		
3. 做好环境卫生工作, 保持楼内公共走廊、公共卫生间、消防楼梯 (扶手)、电梯 (自动扶梯)、会议室、开水间、休息区、活动中心、健身房、淋浴房等公共区域的清洁卫生: (1) 杂物收集与处理: 每日多次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: 每日无明显垃圾与积灰, 楼道内无杂物堆放, 楼道内无乱贴广告。 (3) 楼梯栏杆、开关盒、表箱盖等保持每日无积尘。 (4) 门、窗等玻璃: 无明显蜘蛛网与污迹, 保持每日清洁。 (5) 天花板、公共灯具: 保持无明显蜘蛛网与积尘。 (6) 消火栓、信报箱: 保持无灰尘污迹。 (7) 卫生间内应无异味、无积水、无污垢、无卫生死角, 定时保洁。 (8) 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。 (9) 项目要求及完成采购人下达其他相关的秩序维护工作。	9	每项未按要求保洁, 每处每次扣 1 分。		
4. 做好环境卫生工作, 保持楼外道路、停车场、广告栏、屋面平台、水景等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 (3 米以下)。 (2) 道路地面 (包括出入口) 每天清扫, 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、标识每月擦拭 1 次, 雕塑保洁保持无污迹积灰。 (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。 (6) 项目要求及完成采购人下达其他相关的秩序维护工作。	9	每项未按要求保洁, 每处每次扣 1 分。		
四、公共设施维护维修服务 (15 分)				

1. 负责办公大楼的日常维护、保养和维修，在采购人规定时限内完成工作。	3	未按要求服务，每次扣1分。		
2. 负责办公大楼负责配电设施、电气设备的运行管理及维护保养，在采购人规定时限内完成工作。	3	未按要求服务，每次扣1分。		
3. 负责行政中心排水系统、消防系统的运行管理及维护保养（消防联动、报警系统的维修的检查与测试），在采购人规定时限内完成工作。	3	未按要求服务，每次扣1分。		
4. 负责电梯、空调系统的运行管理及保修联系工作，在采购人规定时限内完成工作。	3	未按要求服务，每次扣1分。		
5. 作业人员必须持证上岗，严格按操作规程作业，做到全年无安全事故和其它责任事故。完成采购人下达其他相关的公共设施设备维护维修工作。	3	未按要求服务，每次扣1分。		
五、会务服务（10分）				
1. 会场确认仔细、无差错，按照不同的会议规格和要求提供相应的会场服务。 会议前的基本设施、设备的准备、调试及清洁工作；会议现场的布置工作。 会议服务及时到位，按规范、工作程序、会议要求做好台账记录，不断提高服务质量。	2	未按要求，每次每项扣1分。		
2. 会议室内设备设施定期检查，发现问题及时报修，保证正常使用。会议前配备好茶水、烟灰缸、纸巾等相关物品。	2	未按要求，每次每项扣1分。		
3. 在会议召开前调节好空调、话筒、音响，并打开灯、窗帘保持开会期间的光线明亮，对会议室进行通风和温度的调节。会议室使用后应对该区域全面通风换气，保证室内空气新鲜。会议室做好定期消毒工作。	2	未按要求，每次每项扣1分。		
4. 会议中的倒水、续水及其他会议服务等事宜。会议结束，现场的保洁及相关设备、物品的清点、归还（归位）、库存等工作。	2	未按要求，每次每项扣1分。		
5. 完成采购人下达其他相关的会务服务工作。	2	未按要求，每次每项扣1分。		
六、消控服务（15分）				
1. 做好消控室的运行值班，消防设施设备的日常管理，包括消防安全工作责任、安全管理制度、维保台账记录等物业管理日常工作。值班员负责对各种消防控制设备的监视和运用，不得脱岗、擅离职守。	2	未按要求，每次每项扣1分。		
2. 对火警信号应立即确认，及时准确启动有关消防设备，火灾确认后应立即报火警并向消防主管人员报告，随即启动灭火和应急疏散预案。对消防控制设备及通讯器材等进行经常性检查，对消防设施故障应及时排除，不能排除的应立即向部门主管人员或消防安全管理人员报告，并协助技术人员进行修理、维护，不得擅自拆卸、挪用或停用消防设施。	6	未按要求，每次每项扣3分。		
3. 认真记录报警控制器日运作情况，每日检查火灾报警控制器的自检、消音、复位功能以及主备电源切换功能，并填写值班记录，做好交接班工作。	1	未按要求，每次每项扣0.5分。		
4. 做好消控设备设施日常巡查：包括但不限于消防供配电设施；火灾自动报警系统；消防供水设施；消火栓(消防炮)灭火系统；自动喷水灭火系统；泡沫灭火系统；气体灭火系统；防排烟系统；火灾应急照明和疏散指示标志；应急广播系统；消防专用电话；防火分隔设施；消防电梯；细水雾灭火系统；干粉灭火系统；电气火灾监控系统；可燃气体探测报警系统；灭火器；其他建筑消防设施。 对服务范围内的设备进行巡查，发现问题后立即通知采购人及维保单位进行维修保养，保证相关设备正常运行。接到消防设施有抢修情况的通知后，在2小时内赶到现场进行现场查看及维修维护质量监督。对消防设施故障零部件确实需要更	2	未按要求，每次每项扣1分。		

换的向采购人提出合理的建议和报价供采购人决策。				
5. 组织消控室及相关人员培训简易操作流程，至少每季度组织一次的消防演习，在演习期间，投标人派主要负责人进行现场专业技术指导。	1	未按要求，每次每项扣 1 分。		
6. 消防部门来检查，积极配合服务单位与消防部门沟通、协商解决消防设施实际存在的问题。	1	未按要求，每次每项扣 1 分。		
7. 每年对消防设施至少进行一次全面的检测及测试，确保消防设施的完好和有效运行。每次检查时告知采购人管理人员全程参与，在重大活动及节假日前进行一次全面的检查，确保安全。	1	未按要求，每次每项扣 1 分。		
8. 遵守采购人的有关规定和要求，保证消防设施的运行正常，确保安全。注重操作环境的整洁和卫生，文明操作，确保人身和财产的安全。完成采购人下达其他相关的消控服务工作。	1	未按要求，每次每项扣 1 分。		
七、高配服务（10分）				
1. 高配人员在配电间 24 小时值班，高配值班人员必须持证上岗，上岗时合理穿戴防护用品。	4	未按要求，每次每项扣 2 分。		
2. 熟悉本项目系统的运行方式和设备运行状况，按规定抄录表计，做好一切运行工作。做好巡回检查工作，发现缺陷及时上报，并做好相关记录。遇有设备故障应及时上报，并按规定执行事故处理的操作。	4	未按要求，每次每项扣 2 分。		
3. 认真做好各种资料、台帐的记录，加强对图纸、技术资料及各种运行日志的管理工作。	1	未按要求，每次每项扣 0.5 分。		
4. 做好高配室环境卫生和设备维护工作。完成采购人下达其他相关的高配服务工作。	1	未按要求，每次每项扣 0.5 分。		
汇总分数	100			

（八）其他重要说明

1. 投标人按采购人需求提供全年全天 24 小时不间断物业管理服务。投标人应根据行政中心工作需要合理安排好物业人员夜间值班、双休日及法定节假日加班。

2. 投标人应及时根据行政中心规模的改变（扩大或缩减）提供同比例的物业管理服务。

3. 投标人所有作业应符合环保规范。

4. 合同期内，投标人管理办公用房、仓库用房由采购人提供，在合同期限内免费给投标人使用；物业用水、电费用支出由采购人承担；保洁用品由投标人承担，维修用品由采购人提供。

投标人应节约用水、用电及易耗品，降低能耗，减少浪费，应当建立内部人员节约奖惩机制。

5. 投标人须提供足够的设备、工具、保洁材料，自行解决日常物业管理服务时所需的日常工具、劳保用品、服装、易耗品等，并能根据行业形象要求及规范，保证落实文明工作。遇有突发公共卫生事件等不可预料的情况由采购人与投标人双方另行协商。

6. 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采购人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采购人的社会公众形象、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。采购人保留从经济、法律或其他形式向投标人追究责任的权利。

7. 未经采购人同意，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，采购人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。

(九) 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：物业主任至少 1 人、助理至少 1 人、内勤至少 1 人、秩序维护主管至少 1 人、秩序维护班长至少 3 人、秩序维护员至少 44 人、保洁主管至少 1 人、保洁员至少 29 人、会务主管至少 1 人、会会员至少 5 人、维修主管至少 1 人、维修员至少 7 人、音控管理员至少 1 人、高配人员至少 4 人、消防员至少 4 人、车管员至少 6 人，总人数至少 110 人。	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采购人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；此外我单位须向采购人支付中标总价*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。
2	★根据钟楼区行政中心及各部门实际办公需求，投标人应合理安排好周末及法定节假日各岗位人员工作及休息。本项目周末、法定节假日加班在岗人数至少为 40 人（其中秩序维护人员数量原则上不少于 28 人、保洁员原则上不少于 6 人，其余原则上不少于 6 人），具体岗位及岗位人数根据采购人要求进行安排及调整。本项为实质性内容。	投标人提供承诺函，格式自拟，承诺函加盖投标人公章。
3	★投标人须承诺中标后为本项目全员购买意外伤害险，单人保险理赔金额不低于 50 万元。本项为实质性内容。	投标人提供承诺函，格式自拟，承诺函加盖投标人公章。

附件 2：投标分项报价表

投标分项报价表

单位：元

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	物业主任	钟楼区行政中心	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	助理	钟楼区行政中心	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	
3	内勤	钟楼区行政中心	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	
4	秩序维护主管	钟楼区行政中心	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	
5	秩序维护班长	钟楼区行政中心	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	
6	秩序维护员	钟楼区行政中心	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”	44	
7	保洁主管	钟楼区行政中心	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	
8	保洁员	钟楼区行政中心	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”	29	
9	会务主管	钟楼区行政中心	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	
10	会务员	钟楼区行政中心	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”	5	
11	维修主管	钟楼区行政中心	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	
12	维修员	钟楼区行政中心	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”	7	
13	音控管理员	钟楼区行政中心	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	
14	高配人员	钟楼区行政中心	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	
15	消防员	钟楼区行政中心	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	
16	车管员	钟楼区行政中心	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”	6	
每月投标单价		543500					
投标总价		19566000					

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,投标总价不再支付任何总价以外的任何费用。

供应商名称(盖章) 中房物业管理有限公司

日期 2024年7月4日

