

合同协议书

项目名称：常州市金坛区直溪镇人民政府物业管理服务项目

项目编号：坛政采公[2023]0016号

合同编号：坛政采公[2023]0016号

采购人（采购人）：常州市金坛区直溪镇人民政府

中标供应商（中标供应商）：常州市金坛同方物业管理有限公司



合同主要条款

甲方：常州市金坛区直溪镇人民政府

乙方：常州市金坛同方物业管理有限公司

签订时间：2023年8月18日

签订地点：常州市金坛区直溪镇人民政府

按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、采购文件的要求，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下：

第一条 合同标的

一、项目基本情况：

1、项目名称：常州市金坛区直溪镇人民政府物业管理服务

2、座落位置：常州市金坛区直溪镇人民政府

二、委托物业管理服务事项详见采购文件要求。

三、物业管理服务委托管理期限：3年（采用1+1+1模式），合同一年一签，考核合格续签下一年合同。第一年合同期限为：2023年8月26日至2024年8月25日。

第二条 委托管理事项

一、物业托管服务范围：内容含综合管理服务、公共秩序维护、公共区域清洁卫生服务、公共区域绿化日常养护服务、共用部位、共用设备设施日常维护保养服务、因城市长效管理需要、采购人要求的物业管理等相关工作，具体详见采购需求；

二、物业服务要求：

对此物业托管企业要有针对性，具有相关政策水平，树立政府形象，延续并提升服务层次，明确管理质量目标和长效管理方式，具有一整套清晰的，并与项目情况相吻合的管理方案。

第三条 合同总价款

一、本项目合同总价款为固定总价，金额为人民币伍拾陆万元/年（¥560000/年），总价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）、物业管理、秩序维护、保洁、零星维修、工器具、设备设施、劳动保护、人员薪资、加班费（包括全年法定假日、双休日及职工带薪年假加班费）、社会保险、福利、企业管理、培训、服装、办公、利润、税金、风险及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成项目规定的服务工作所涉及的一切相关费用；上述未列明，而乙方认为需要的其他费用也包含在内。

二、在履行合同期间，对因物价变动、政策性变动或其他因素而导致的人员及其他费用的变化，均不予调整。在合同执行过程中，甲方将不再另行支付与本项目相关的其他任何费用。

第四条 组成本合同的有关文件

下列关于直溪镇人民政府物业管理服务项目采购文件或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) 乙方提供的投标文件和报价表；
- (2) 投标分项报价表；
- (3) 响应及偏离表；
- (4) 成交通知书；
- (5) 甲乙双方商定的其他文件。
- (6) 采购人对供应商的物业管理考核文件

第五条 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、检查监督乙方服务工作的实施及制度的执行情况，对违约情况进行处罚；
- 4、审定乙方提出的物业管理服务年度计划及财务预决算；
- 5、审定乙方提出的物业管理工作计划；
- 6、在合同生效之日起向乙方提供物业管理用房，由乙方无偿使用；
- 7、提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电等管线供应，水、电、电话和网络的使用费用由乙方自理；
- 8、协助乙方做好物业服务管理工作。
- 9、乙方未能达到本合同约定的管理服务标准，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同。

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，制定物业服务管理制度及管理方案、年度管理计划等工作目标；
- 2、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常物业服务管理工作，并委派管理人员驻点履行本合同；
- 3、负责报价范围内的材料消耗、保洁工具、保安装备、公共水电费消耗。做到节约使用水、电、燃气，降低能耗，减少浪费；
- 4、自主开展各项管理活动，但不得侵害甲方及他人的合法权益，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，向甲方收取相应的物业服务费用；
- 6、建立、保存物业档案，及时向甲方公告本管理区域内的重大物业服务事项；
- 7、乙方不得擅自转让本合同项下的各项业务。
- 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、加强从业人员的培训与管理，严把员工素质关，做到管理规范化、服务标准化。乙方的工作人员

在工作过程中需严格遵守安全操作规程，如发生水电气操作不当责任事故或意外事故等，所有的责任均由乙方承担，与甲方无关；

10、合同终止时，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、做好工作范围内的清洁卫生工作，做到窗明几净；

12、严格按照《劳动法》及相关规定，不得拖欠克扣员工应有待遇，确保职工的相关权益。如发生债权、债务纠纷和工伤等责任事故，均由乙方承担责任；

13、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，乙方均不负赔偿之责：

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。

第六条 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满足本项目采购文件要求及乙方承诺（标准及要求判定以“孰高原则”确定）。

三、其他物业管理服务质量要求按常州市有关标准执行（如有标准不一的，以“孰高原则”确定）。

第七条 履约保证金：乙方向甲方提供相当于合同总价 5 % 的履约保证金（乙方自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳或递交），甲方将在终验完毕后返还乙方履约保证金。

第八条 款项支付

一、本合同项下所有款项均以人民币支付。

二、综合物业管理服务费的结算形式：

甲方按季度支付服务费用。经考核合格，采购人于次季度 20 日前支付上季度服务费用。

注：（1）办公电话、通讯费等费用由乙方自理；

（2）付款前乙方需向甲方提供增值税发票。

三、本合同项下的采购资金由采购人根据考核结果办理支付手续。

第九条 违约责任

一、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。

二、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，造成甲方损失的，乙方向甲方弥补全部经济损失，同时乙方应向甲方支付合同总价 5%的违约金。

三、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并中止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

四、乙方在承担上述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。

五、乙方若违反采购文件中所要求的用工年龄将扣除相关费用。

六、相关违约金数额如有标准不一致的，以采购文件、乙方投标承诺及本合同条款中采用“金额孰高原则”执行。

第十条 合同的变更和终止

一、本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

二、本合同终止时，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。

三、本物业管理合同终止后，在新的物业管理企业接管本物业前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老物业管理公司的交接过渡期最长为 2 个月，在此期间乙方应提供过渡期物业管理服务，过渡期物业管理服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；2 个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

第十一条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。如发生以上情况，甲方有权拒绝验收管理的物业服务并拒绝支付相应物业费。

第十二条 争议的解决

一、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）向常州市金坛区人民法院提起诉讼；

（2）向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

二、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

一、本合同自签订之日起生效。

二、本合同一式捌份，甲方叁份，乙方叁份，代理公司贰份。

三、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。

四、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。

五、本合同中的相关条款与“2021-2022年度常州市行政事业单位物业及相关服务定点采购项目（综合物业服务）【常采公[2020] 0368号】”中的相关条款不一致的或不全的以后者为准。

第十五条 服务标准和内容、物业服务相关说明：详见合同附件 1

第十六条 其他相关说明

1、乙方管理办公用房简单装修后由甲方提供给物业公司，在服务期限内免费给乙方使用。办公用品等所有其他物资装备全部由中标人自行解决，甲方不承担除物管用房以外的其他办公费用。

2、垃圾放置规定的垃圾桶内，保证垃圾桶的清洁及周边干净整洁，由环卫公司定时拖运至垃圾中转站。

3、本次招标的保洁范围不包括石材养护、石材翻新和外墙清洗。

4、乙方配置管理人员、值班人员的通讯设备，并负责此类设备所产生的费用。乙方自行支付为项目所配置的保洁设备的采购、维修和维护费用。

5、乙方须提供足够的作业机具，自行解决物业管理服务时所需的日常工具和劳防用品，并能根据政府形象要求及规范，保证落实文明工作。

6、乙方的各岗位员工要求统一服装，并由乙方负责其员工工作服的配备和洗涤。

7、乙方有岗前培训机构，服务人员 100%经过岗前或在岗培训合格后才能独立上岗，

8、乙方有责任配合甲方接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的资料。

9、乙方自行负责其招聘员工的一切工资、福利、社会保险；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由乙方全部负责；乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

10、乙方应严格按照国家规定和区政府规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）。

11、全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行。因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准由乙方给付员工加班薪资。

12、甲方不接受乙方任何因遗漏报价而发生的费用追加. 因乙方违反《劳动法》等法律法规而造成甲方的连带责任和顶失全部由乙方承担。

附件三：采购需求

甲方（采购人）： （盖章）

法定代表人或

委托代理人：（签字或盖章）

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

日期：2023年 月 日

乙方（物业公司）： （盖章）

法定代表人或

委托代理人：（签字或盖章）

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

日期：2023年 月 日



附件：采购需求

一、项目概况

1. 项目名称：[直溪镇人民政府物业管理服务项目](#)

2. 项目内容：本项目物业管理服务内容包括但不限于[直溪镇人民政府物业管理服务项目](#)招标范围内综合管理服务、公共秩序维护、公共区域清洁卫生服务、**统筹食堂管理服务**、公共区域绿化日常养护服务、共用部位、共用设备设施日常维护保养服务、因城市长效管理需要、采购人要求的物业管理等相关工作。

3. 目地址：[直溪镇人民政府](#)。

4. 项目预算：人民币 65 万元/年

5. 最高限价：人民币 65 万元/年

二、服务期限

服务期限：[3 年（采用 1+1+1 模式），合同一年一签，考核合格续签下一年合同。](#)

三、付款方式

1. 合同生效后按约定时间及地点提供服务。

2. 甲方按季度支付服务费用。经考核合格，采购人于次季度 20 日前支付上季度服务费用。

3. 采购人支付扣除考核扣款后的服务费余款，如剩余合同款全扣除后无法弥补考核扣款的，在最后一期服务费中扣除无法弥补的金额。

4. 每次付款时，成交供应商应跟采购人确定服务费金额，并按要求开具本项目内容的有效发票，凭票及有关付款材料向采购人申请付款。因成交供应商未及时提供发票及有关付款材料导致相应后果的，采购人不承担任何责任。

5. 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、社会保险缴费基数政策性调整、市场变化等任何因素而变动。

四、项目基本要求

（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直溪镇人民政府办公特点和活动规律，并建立适合直溪镇人民政府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

根据直溪镇人民政府的具体情况，受托单位应制定有关制度，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，会议服务制度、维修管理制度、综合服务制度，值班制度，进退场交接制度，应急预案制度对各项制度的监督落实制度。

（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）明确物业管理目标

1. 总体风格定位：投标人对本项目物业服务要有针对性，具有相关政策水平，树立良好服务形象，延续并提升服务层次，明确管理质量目标和长效管理方式，具有一整套清晰的，并与本项目特色相吻合的管理方案。

2. 根据本项目物业的管理要求，具有物业管理内容的整体设想和规程策划，分别对各项服务内容，制订物业管理服务质量目标及服务响应时间等，并承诺保证目标的实现程度与质量水平。

五、项目服务要求

（一）环境保洁服务

1. 工作时间要求：夏季 7：00—11：30、13：30—17：00

冬季 7：00—11：30、13：00—16：30；

2. 清洁范围包括门厅、过道、楼道、会议室、卫生间、大楼办公室、值班室等室内场所，以及道路、广场、停车场、绿化带、景观水面等室外场所。

3. 执行清洁制度，每天 8:15 分前搞好公共场所室内外等清洁工作，清洁设施合理、完备，满足直溪镇人民政府系统办公的清洁要求，全天候、全方位地保持清洁；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. 办公室卫生清理工作（要求在上班前和下班后进行打扫）。

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. 雨水井、化粪池定期清掏，井池不得有淤积、堵塞、漫溢等现象。

8. 垃圾实行分类管理，日产日清，垃圾桶、箱表面无污渍；

9. 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）大楼办公室（2 次/天至少）清理；

（2）值班室（1 次/天）清理，床单、被套、枕套等床上用品（1 次/天）换洗、晾晒；

（3）公共绿地（1 次/天）清理；

（4）露天硬化地面（2 次/天）清扫，（1 次/周）冲洗；

（5）主次干道（2 次/天）清扫；

（6）室外标识、宣传栏、（1 次/半个月）擦拭；

（7）水池、沟、渠、沙井（1 次/天）清理；

（8）楼内通道、楼梯（1 次/天）拖扫；

（9）消防通道（1 次/天）拖擦；

（10）共用活动场所（1 次/天）清扫；

- (11) 楼道玻璃窗（1次/半月）擦拭；
- (12) 石料地面（2次/天）全面拖洗；
- (13) 地毯地面（2次/天）全面吸尘，（1次/6个月）清洗；
- (14) 室内信报箱、过道门、扶手等公共设施（1次/天）擦拭；
- (15) 公共卫生间（2次/天）清洁；
- (16) 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。

10. 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，严格执行分类摆放，无垃圾桶、果壳箱满溢现象；
- (3) 垃圾集中堆放点每日进行冲洗，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。

11. 成交供应商负责保洁有关耗材如清洗剂、消毒剂等及清洁工具。

（二）秩序维护和安全服务

- 1. 工作时间要求：全年24小时值班，每班在岗人数至少2人；
- 2. 做好区域范围内安全防范和昼夜巡逻保卫工作，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. 做好服务范围内属于保安包干区内的卫生工作及在不影响保安工作的提前下的其他临时事务。
- 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. 所有保安人员同时承担义务消防队员职责。
- 9. 其他与保安服务相关的事项。

（三）会务管理服务

- 1. 工作时间要求：法定工作日（周一至周五）每日上午8点至下午5点，所有会务服务人员均须到岗。
说明：法定休息日（周日）如采购人有特殊情况安排，成交供应商须承诺无条件响应并按需要随时安排人员到岗。
- 2. 根据会议接待计划做好会场布置工作。服务内容根据与会人数和形式包括以下方面：会标定制、会场布置、鲜花定制、音响调节、空调调节、清洁等服务，会前做好茶水、茶叶、烟灰缸、纸巾、会议用具等摆放（会议服务中的用品用具由采购人负责采购）。
- 3. 会务服务员应在会议前至少半小时到会议室整理内务，做好会议接待服务工作。要求服务规范、及时、热情、文明、保持微笑服务，使用礼貌用语。

4. 会议室随用随清洁，确保会议室正常启用，按会议室要求供应会议用水、茶具。会议结束时，及时收拾清理茶具，整理桌椅，关闭照明、空调等设施。检查时如有参会人员遗留下来的物品，应及时联系相关人员。

六、人员配置及要求

★1. 响应文件中要明确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、学历等。

★2. 人数要求：表内岗位、人数与基本要求为本项目的基本配置要求。

注：上述加★项内容须实质性响应，投标人须提供《项目人员明细表》（格式自拟），上传至“符合证明文件格式”模块中，否则作无效投标文件处理。

| 序号 | 岗位 | 人数 | 负责范围 | 基本要求 | 其他要求 |
|----|---------|----|----------------|--|--|
| 1 | 物业管理负责人 | 1 | 直溪镇人民政府 | 年龄在 50 周岁（不含）以下 | 品行端正，从事物业管理行业 5 年以上工作经验，政治思想素质高，工作责任心强，熟悉物业管理行业的法律、法规、政策和物业管理工作流程，有较强的管理能力和良好的组织、沟通与协调能力。未经采购人同意，不得更换项目负责人。 |
| 2 | 会务服务员 | 2 | 直溪镇人民政府 | 女性，年龄在 45 周岁（含）以下 | 品行端正，能熟练掌握会议设备操作，具有丰富的会议服务经验，负责日常会务接待等工作。 |
| 3 | 秩序维护员 | 6 | 直溪镇人民政府 | 男性，年龄 55 周岁（含）以下 | 1、全年 24 小时值班，每班在岗人数至少 2 人；其他情况按采购人要求执行。 2、身高 1.70 米以上，初中（含）以上文化程度，品行端正，身体健康，能吃苦耐劳，有责任心，具有较强的沟通协调能力和处理突发事件的经验和办公楼保安工作经历，保安员证书上岗。 |
| 4 | 保洁员 | 4 | 直溪镇人民政府 | 男性人员，年龄 60 周（不含）岁以下；女性人员，年龄 50 周岁（不含）以下。 | 品行端正，身体健康，能吃苦耐劳，了解本岗位工作规范和流程，能按工作要求和质量标准独立完成工作，经培训后上岗。 |
| 合计 | | 13 | 本表各岗位人数为最低人数要求 | | |

(1) 所有服务人员须身体健康、适合本项目工作。

(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，未经采购人同意，不得随意更换服务人员。

3. 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。必须加强对所有工作人员保密制度的学习与培训。

4. 用工人员应为长期固定用工人员，如遇重大活动或检查时成交供应商需根据情况安排临时人员，成交供应商对此需做出无条件响应配合承诺。

5. 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定用工规定所产生的法律责任，维护和保障员工的合法权益。

6. 各岗位人员工作时间、工作地点最终按采购人实际要求执行。成交供应商按采购人要求合理安排好加班人员，所有岗位人员的各项法定节假日、双休日等加班费用均由供应商自行支付。采购人不再另行支付加班费用。

7. 在项目实施过程中因重大事件、会议活动、上级检查等情况临时额外增加工作人员的，成交供应商必须无条件按采购人需求进行临时增配协助，该情况费用应考虑在投标报价之内，采购人不另行支付该部分费用。成交供应商未按采购人要求进行增配的，采购人有权按 5000 元/次的标准在相应付款期内进行扣除；造成重大不良影响的，视为年度考核不合格，采购人停止支付剩余服务费用，成交供应商承担由此造成的一切经济和法律法律责任，采购人不再与其续签合同。

七、专用工具、耗材配备要求

1. 投标人负责所有日常物业材料、用品及易耗品的更新。

2. 投标人须提供足够的设备、工具、材料，自行解决物业管理服务时所需的日常工具和劳保用品（包括但不限于口罩、手套、消毒液、防护衣等），并根据政府机关形象要求及规范，保证落实文明工作。

八、其他要求

1. 根据采购人政府机关工作需要，投标人应安排好双休日及节假日各岗位人员，且不得脱岗，由投标人自行编制值班报表报采购人审批后执行，所涉及的费用，由供应商自行支付。

2. 投标人必须根据采购文件提供各项管理标准，岗位职责及工作程序，自查考核和服务承诺；必须遵守采购人各项制度和管理规定，并服从采购人管理。

3. 如出现成交供应商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，以及因成交供应商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，成交供应商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、法律或其他形式向成交供应商追究责任的权利。

4. 成交供应商擅自将服务合同转包、分包给第三人的或委托其他单位的，以及成交供应商违反法律法规、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成交供应商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成交供应商承担。

九、考核管理

直溪镇人民政府物业及相关服务标准管理考核办法

为做好直溪镇人民政府物业管理服务项目，使政府物业管理服务工作标准化、制度化、规范化，依据甲乙双方签订的《直溪镇人民政府物业管理服务项目合同》，特制订本办法。

一、考核目的

为督促乙方按合同要求，不断完善物业管理工作，提高物业服务保障水平，保持办公环境整洁优美。

二、考核依据

甲乙双方签订的《直溪镇人民政府物业管理服务项目合同》履约内容及相关规定。

三、考核项目

直溪镇人民政府物业管理服务项目。

四、考核方法

甲方工作人员在日常监督或专项监督过程中，发现乙方在服务过程中存在过错的及时告知乙方，并按履约情况进行处罚，并将处罚情况定期汇总通报乙方。

五、考核原则

(一) 公平公正公开原则。坚持实事求是，严格按照考核方法规定进行处罚；

(二) 过错处罚原则。在物业服务单位存在过错的情况下才能对其进行处罚，若在考核年度内，累计罚款超 5 万元，甲方有权终止合同，并由乙方承担终止合同造成的相关损失。

六、量化考核内容及处罚标准

(一) 保安考核

1. 不履行职责，发生重大失责行为，造成严重后果和恶劣影响者，对乙方罚款 5000 元至 20000 元；

2. 未对外来车辆进行检查、人员身份进行核实就放行进入园区者，每发现一次对乙方罚款 500 元。

3. 擅自脱岗或在工作时间睡觉、打牌等情况，每发现一次对乙方罚款 500 元；

4. 未按要求对进出办公区内人员携带物品进行检查，导致相关人员将易燃、易爆、有毒等危险物品带入办公区者，每发现一次对乙方罚款 2000 元；

5. 进行办公区的相关人员将车辆乱停乱放，占用消防通道等，保安不及时制止者，每发现一次对乙方罚款 500 元；

6. 发现大门口有外来社会人员守候、聚集等异动情况，未及时判明情况或紧急情况需要及时处置，未按应急预案进行处置者，每发现一次对乙方罚款 1000 元；

7. 工作人员服务态度不端正、讲话不文明、未穿工作服且佩带明显标志者、未持健康证上岗，每发现一次对乙方罚款 500 元。

(二) 保洁考核

1. 建筑物内公共楼道、步行梯、卫生间、大堂、门厅、会议室保洁不到位，有明显灰尘、污秽者，每发现一次对乙方罚款 500 元；

2. 果皮箱、垃圾箱等环卫设备内部垃圾清理不及时有异味、外表有污迹都，每发现一次对乙方罚款 500 元；

3. 绿化带、草坪内杂物较多清除不及时、卫生打扫不到位者，每发现一次对乙方罚款 500 元；
4. 值班房间内床单被罩更换不及时、卫生打扫不到位者，每发现一次对乙方罚款 500 元；
5. 工作人员未统一着工作服、持有健康证上岗的，每发现一次对乙方罚款 500 元；
6. 迟到、早退或不服从甲方安排者，每发现一次对乙方罚款 1000 元；
7. 工作人员在保洁过程中，违反保密规定，私自泄露案情者，每发现一次对乙方罚款 5000 元，并追究相关人员的责任。

月物业管理考核表

| 考核单位：直溪镇人民政府 | | | 考核时间： 年 月 日 | | | |
|--------------|---------------------|---|---|----------|----------|----------|
| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 考核评分标准 | 标准分 值 | 考核得 分 | 扣分 事由 |
| 1 | 综合管理 (20分) | 1、制定物业工作管理制度、作业计划、工作预案。 | 未制定物业工作管理制度、作业计划、工作预案，发现其中一项2分。 | 6 | | |
| 2 | | 2、组成固定的专业物业作业队伍开展作业，不得兼职其他岗位。 | 未组成固定的专业物业作业队伍开展工作，兼职其他岗位者，发现其中一项扣3分。 | 6 | | |
| 3 | | 3、所有物业服务人员须通过岗前培训机构培训，100%经过岗前或在岗培训合格才能独立在岗，适合物业管理服务工作。 | 未经岗前培训机构培训或在岗培训合格，不能独立在岗，发现一人不符合扣1分。 | 8 | | |
| 4 | 人员管理 (20分) | 1、工作人员按时上下班、坚守岗位、服从安排。 | 此项在检查过程中每发生1人/项不符合规定，扣1分。 | 5 | | |
| 5 | | 2、工作人员服务态度端正、讲话文明、按规定要求着装。 | 此项在检查过程中每发生1人/项不符合规定，扣1分。 | 5 | | |
| 6 | | 3、工作人员在工作过程中，遵守保密规定，不得私自泄露案情。 | 此项每发现一次扣2分，并追究相关人员的责任。 | 5 | | |
| 7 | | 4、工作人员不准私拿公物，私卖废品。 | 此项每发现一次扣2分，并给予罚款且辞退相关人员。 | 5 | | |
| 8 | 日常保安管 理 (25分) | 1、进出镇政府需对外来车辆进行检查、登记接待并人员身份进行核实。对邮件信函进行转交。 | 此项在检查过程中发现一次不符合扣1分。 | 5 | | |
| 9 | | 2、对进出镇政府车辆人员携带物品进行检查，不得将易燃、易爆、有毒等危险物品带入。 | 此项在检查过程中发现一次不符合扣1分，造成严重后果和恶劣影响者，追究相关人员的责任。 | 5 | | |
| 10 | | 3、进出镇政府的相关人员将车辆乱停乱放，占用消防通道等，保安需要及时制止并指挥管理车辆。 | 此项在检查过程中发现车辆乱停乱放，占用消防通道，未进行制止及管理指挥一次不符合扣1分。 | 5 | | |

| | | | | | | |
|----|-----------------|--|---|----|--|--|
| 11 | | 4、发现镇政府门口有外来社会人员守候、聚集等异动情况，需及时判明情况并按应急预案进行处理。 | 未及时发现异动情况且未及时上报，发现一次扣2分。 | 5 | | |
| 12 | | 5、制定值班制度、确定值班顺序，需在合同期限内24小时全天候值班。 | 未制定值班制度、值班顺序发现其中一项扣1分；24小时值班中24小时发现值班人员不在岗一次不符合扣2分。 | 5 | | |
| 13 | 日常保洁管理 (25分) | 1、制定清洁制度，明确清扫频次。每天上午8:00前做好公共区域内外清洁工作，清洁设施合理、完善，公共区域内道路整洁，无杂物堆放。 | 检查过程中发现保洁不到位，有明显积灰、污秽、污渍一次不符合扣1分。 | 5 | | |
| | | 2、物业管理区域公共场所、公共绿地、主次干道、房屋保洁均按照合同规定频次打扫，保证全天候、全方位保持清洁。 | 检查过程中发现保洁不到位，有明显积灰、污秽、污渍一次不符合扣1分。 | 5 | | |
| 14 | | 3、垃圾房、果皮箱、垃圾箱等环卫设备内部垃圾清理及时清理，外表无污秽，垃圾每日收集一次。雨水井、化粪池定期清掏，不得有淤积、堵塞、漫溢现象。 | 检查过程中发现清理不到位，地面或外表有明显污秽一次不符合扣1分。 | 5 | | |
| 15 | | 4、院内道路、停车场、绿化带、草坪内杂物清除、日常卫生打扫。 | 检查过程中发现清扫结束后地面有明显垃圾、杂物一次不符合扣1分。 | 5 | | |
| 16 | | 5、其他与保洁服务相关事项(如“四害”消杀等) | 此项在检查过程中每发现1人/项不符合规定，扣1分。 | 5 | | |
| 17 | 其他考核项目(10分) | 1、合同中规定的其他权力及义务。 | 此项在检查过程中发现一次不符合扣2分。 | 10 | | |

备注：1、此月度考核表依据甲乙双方签订的物业服务合同履行内容及相关规定制定。

2、月度考核，季度付款，按照每月考核情况结算相应服务费，于每季度结束后根据考核情况和维修等实际情况，在每季度结束后十日内支付该季度物业管理服务费用。若在考核年度内，累计罚款超6万元，甲方有权终止合同，并由乙方承担终止合同造成的相关损失。

3、此考核表满分 100 分，乙方每月考核基本得分为 75 分~80 分为月度考核合格，其中：考核得分<75 分，每扣一分扣除相应服务费 200 元；考核得分 80 分~90 分，为月度考核良好；考核得分 90 分~100 分，为月度考核优秀。

4、针对考核表中扣分项，物业服务方自检查之日起限期 30 天内进行整改，如逾期还未整改，扣除相应物业管理服务费用；有特殊原因及不可抗力因素造成延期整改，物业服务方可申请整改期限适当延长。

| | | | |
|------|-------|-------|-----------|
| 考核人： | 部门审核： | 被考核人： | 考核 得分： |
|------|-------|-------|-----------|

注：（1）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支付服务费时汇总扣除，按扣除相应考核扣款后的余额支付该季度服务费。

（2）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细则及考核表单进行细化、优化、变更等调整，成交供应商对此必须无条件响应和配合。