

常州市钟楼区政务服务中心 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）：常州市永佳物业服务有限公司



常州市钟楼区政务服务中心物业管理服务项目合同

(项目编号: JSZC-320400-JZCG-G2024-0315)

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): 常州市永佳物业服务有限公司

鉴于2024年8月,通过公开招标方式,乙方成为常州市钟楼区政务服务中心物业管理服务项目的中标供应商,服务期为自2024年11月01日起至2027年10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政务服务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。

委托物业管理服务事项详见附件1:常州市钟楼区政务服务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:常州市钟楼区政务服务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:常州市钟楼区政务服务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11月01日起至2027年10月31日止,合同一年一签,首次合同前三个月为试用期,试用期内经甲方考核合格后,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。

本合同执行第壹年期,自2024年11月01日起至2025年10月31日止;其中试用期为三个月,自2024年11月01日起至2025年01月31日止。试用期内经甲方考核合格后,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。

第四条 合同价款与支付

（一）项目价款

本项目总价金额为：人民币肆佰伍拾贰万柒仟元整/叁年（¥4,527,000/3年） [即人民币壹佰伍拾万零玖仟元整/年（¥1,509,000.00 /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

本合同价款金额为：人民币壹佰伍拾万零玖仟元整/年（¥1,509,000.00 /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：

第一周期支付：第一周期履约完成支付当年度合同价款的 25%（即：¥377,250.00 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。

第二周期支付：第二周期履约完成支付当年度合同价款的 25%（即：¥377,250.00 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。

第三周期支付：第三周期履约完成支付当年度合同价款的 25%（即：¥377,250.00 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。

第四周期支付：第四周期履约完成支付当年度合同价款的 25%（即：¥377,250.00 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。具体考核细则、验收标准以附件《常州市钟楼区政务服务中心物业管理服务项目验收考核管理办法（2024 年试行）》为准。

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. 本项目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-G2024-0315 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动关系隶属于乙方，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、乙方按甲方需求提供全年全天 24 小时不间断物业管理服务。乙方应合理安排好周

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3人，具体岗位及岗位人数根据甲方要求进行安排及调整。

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：

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。乙方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。

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。

附件 1：常州市钟楼区政务服务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 09 月 09 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：常州市钟楼区政务服务中心物业管理服务项目采购需求

常州市钟楼区政务服务中心物业管理服务项目采购需求

一、采购标的

- 项目名称：常州市钟楼区政务服务中心物业管理服务项目
- 预算金额：453.00 万元/三年，151.00 万元/年。
- 最高限价：453.00 万元/三年，151.00 万元/年。
- 采购项目概况（简介）：主要是包括但不限于钟楼区政务服务中心及指定区域内的物业基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、卫保洁服务、秩序维护服务等工作，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）实施期限和地点范围

1. 实施期限：三年，拟自 2024 年 11 月 01 日起至 2027 年 10 月 30 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：常州市钟楼区政务服务中心。

三、技术要求

（一）基本要求

- 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。
- 日常物业管理运作要切合钟楼区政务中心办公特点和活动规律，并建立适合钟楼区政务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。
- 为保证政务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。
- 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，认证贯彻落实《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）服务内容及要求

1. 项目基本情况

1.1 物业情况

物业名称	物业地址
常州市钟楼区政务服务中心物业管理服务项目	常州市钟楼区白杨路 16 号丁香苑小区二期 10 幢

1.2 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等（结合“4. 供应商履行合同所需的设备”、

“7. 需要说明的其他事项” 统筹考虑)

1.2.1 采购人提供的管理办公室:

序号	办公室数量	大小	办公室内可用设施设备清单
1	1	33 m ²	办公桌椅、座机电话、宽带网络

1.2.2 采购人提供的物业管理服务设备:

序号	设备名称	用途	主要技术指标	数量
1	办公桌椅	办公用	办公	3
2	消防设备	消防安全	安全防控	230

1.2.3 采购人可提供食堂, 餐费由供应商自理;

1.2.4 采购人不提供住宿;

1.2.5 采购人提供的零星维修材料: 梯子、工具等;

1.2.6 采购人提供的低值易耗品: 垃圾袋、拖把、扫把等;

1.2.7 采购人提供的苗木: 无;

1.2.8 采购人提供的客耗品:

序号	客耗品名称	数量
1	如厕纸、洗手液、擦手纸等	500 件

供应商应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外, 与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

2. 物业服务范围

2.1 物业管理 (建筑物)

名称	明细	服务内容及标准	
常州市钟楼区政务服务中心	丁香苑小区二期 10 幢钟楼区政务服务中心全区域 (含户外相关区域), 其中: 秩序维护服务不含二层东侧、三至四层指定办公区域内的秩序维护、安检, 但包含上述办公区域外的公共区域; 保洁服务不含二层东侧、三至四层指定办公区域内的保洁, 但包含上述办公区域外的公共区域。		
总面积	建筑面积 (m ²)	3.65 万平方米	见 “3.6 秩序维护服务”
	需保洁面积 (m ²)	2.8 万平方米	见 “3.4 保洁服务”
门窗	门窗总数量 (个) 及总面积 (m ²)	门 280 个, 总面积约 700 m ² ; 窗 1300 扇, 总面积约 6100 m ²	见 “3.2 房屋维护服务” “3.4 保洁服务”
地面	地面各材质及总面积 (m ²)	瓷砖总面积约 15600 m ² ; 地胶板面积约 2900 m ²	见 “3.2 房屋维护服务” “3.4 保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积 (m ²)	白色无机涂料面积约 28080 m ²	见 “3.2 房屋维护服务” “3.4 保洁服务”

顶面	顶面各材质及总面积 (m ²)	白色无机涂料面积约 18720 m ²	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
外墙	外墙各材质及总面积 (m ²)	普通涂料面积约 500 m ² ; 玻璃幕墙面积约 6100 m ²	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
	外墙需清洗面积 (m ²)	清洗面积约 6100 m ²	见“3.4 保洁服务”
会议室	室内设施说明	会议桌 3 个; 会议椅 30 个; 投影仪 2 个	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”“3.7 会议服务”
	会议室数量 (个) 及总面积 (m ²)	会议室 3 个共 150 m ²	见“3.4 保洁服务”“3.7 会议服务”
报告厅	室内设施说明	不涉及	见“3.4 保洁服务”“3.7 会议服务”
	报告厅数量 (个) 及总面积 (m ²)	不涉及	见“3.4 保洁服务”“3.7 会议服务”
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m ²)	13 个卫生间共 130 m ²	见“3.4 保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积 (m ²) 及数量 (个)	楼层楼梯共 30 个, 面积约 60 m ² ; 电梯口共 28 个, 面积约 56 m ²	见“3.4 保洁服务”
车位数	地下车位数	340 个 (其中充电桩车位数量 0 个)	见“3.6 秩序维护服务”
	地面车位数	174 个 (其中充电桩车位数量 0 个)	见“3.6 秩序维护服务”
车行/人行口	车行口	2 个	见“3.6 秩序维护服务”
	人行口	2 个	见“3.6 秩序维护服务”
设施设备	电梯系统	消防梯数量 0 台、货梯数量 1 台、客梯数量 4 台 货梯的功率 10kw、处于维保期 客梯的功率 11kw、处于维保期	见“3.6 秩序维护服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
	空调系统	采用多联式空调系统, 总功率约 60KW, 处于维保期	见“3.6 秩序维护服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
	采暖系统	采用多联式空调系统, 总功率约 60KW, 处于维保期	见“3.6 秩序维护服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
	给排水系统	潜水泵 18 个, 总功率 200kw; 集水井 9 个; 处于维保期	见“3.6 秩序维护服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
	消防系统	消防栓 130 个, 处于维保期	见“3.6 秩序维护服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
	锅炉设备	不涉及	见“3.6 秩序维护服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
	安防系统	230 个摄像头, 处于维保期	见“3.6 秩序维护服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
	照明系统	日常照明灯约 3000 个, 处于维保期	见“3.6 秩序维护服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
	供配电系统	高压柜 2 个, 共 300KVA; 低压柜 8 个, 约 2500kw	见“3.3 公用设施设备维护服务”

2.2 物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	10000 m ²	见“3.4 保洁服务”“3.6 秩序维护服务”
绿化	3485.7 m ²	见“3.4 保洁服务”“3.5 绿化服务”
广场	不涉及	见“3.4 保洁服务”“3.6 秩序维护服务”
路灯、草坪灯、音箱	路灯约 16 个，草坪灯约 0 个、消防音箱 12 个	见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
消防栓	130 个	见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
垃圾箱	8 个	见“3.4 保洁服务”
室外配电箱	不涉及	见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
门前三包	5000 m ²	见“3.4 保洁服务”
露台	2300 m ²	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
监控	40 个	见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
指示牌、显示屏	大型指示牌 2 个，小型指示牌 9 个；显示屏 1 个	见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务”

3. 物业管理服务内容及标准

3.1 基本服务

范围：钟楼区政务服务中心全区域（含户外相关区域）。

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 日常物业管理运作要切合钟楼区政务服务中心办公特点和活动规律，并建立适合钟楼区政务服务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。</p> <p>(4) 为保证政务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。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 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，认证贯彻落实《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，</p>

		<p>持续推动服务和标准落地实施，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。</p> <p>(7) 物业服务质量必须达到或优于采购人需求，以及对标达到或优于城市长效管理要求及文明城市检查标准要求。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，上岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④秩序维护服务：监控记录、突发事件演练与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。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。</p>

		(4) 履约结束后, 相关资料交还采购人, 采购人按政府采购相关规定存档。
5	分包供应商管理 (本项目不允许分包)	<p>(1) 合理控制外包服务人员数量和流动率。</p> <p>(2) 根据采购人要求明确对分包供应商的要求, 确定工作流程。</p> <p>(3) 明确安全管理责任和保密责任, 签订安全管理责任书和保密责任书。</p> <p>(4) 开展服务检查和监管, 评估服务效果, 必要时进行服务流程调整。</p> <p>(5) 根据工作反馈意见与建议, 持续提升服务品质。</p>
6	服务改进	<p>(1) 明确负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
7	重大活动后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程, 需对任务进行详细了解, 并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署, 确保任务顺利进行, 对活动区域进行全面安全检查, 发现并排除安全隐患, 对车辆进行有序引导和管理, 确保交通安全畅通, 以礼貌、专业的态度对待来宾, 展现良好形象。</p> <p>(3) 收尾工作。对现场进行检查, 做好清理工作。</p>
8	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况, 对重点部位及危险隐患进行排查, 并建立清单/台账; 应当对危险隐患进行风险分析, 制定相应措施进行控制或整改并定期监控; 随着设施设备、服务内容的变化, 及时更新清单/台账, 使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况, 制定专项预案, 包括但不限于: 火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电停水应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练, 组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练; 留存培训及演练记录和影像资料, 并对预案进行评价, 确保与实际相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资, 建立清单或台账, 并由专人定期对应急物资进行检查, 如有应急物资不足, 及时通知采购人购置齐全, 确保能够随时正常使用。</p>
9	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度。根据钟楼区政务服务中心的具体情况, 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、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。

		(2) 制定项目实施方案, 主要包括: 交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。
		(3) 制定物业服务方案, 主要包括: 房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、秩序维护服务方案、会议服务方案等。
10	信报服务	(1) 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。 (2) 及时投送或通知收件人领取。 (3) 大件物品出入向采购人报告, 待采购人确认无误后放行。
11	服务热线及紧急维修	(1) 设置 24 小时报修服务热线。 (2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场, 不间断维修直至修复。
12	其他服务	完成其他采购人制订的《考核细则》中应当完成的管理服务工作。

3.2 房屋维护服务

范围: 钟楼区政务服务中心全区域 (含户外相关区域)。

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视, 发现外观有变形、开裂等现象, 及时建议采购人申请房屋安全鉴定, 并采取必要的避险和防护措施。 (2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。 (3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。 (4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。 (5) 办公楼外观完好, 建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍, 玻璃幕墙清洁明亮、无破损。 (6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查, 每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。 (2) 每年至少开展 1 次防雷装置检测, 发现失效, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。 (3) 路面状态良好, 地漏通畅不堵塞。 (4) 接到采购人家具报修服务后, 及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修, 及时对保修期外的家具进行维修。

3	装饰装修监督管理	(1) 装饰装修前, 供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议, 告知装饰装修须知, 并对装饰装修过程进行管理服务。
		(2) 根据协议内容, 做好装修垃圾临时堆放、清运等。
		(3) 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理, 发现问题及时上报, 确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
4	标识标牌	(1) 标识标牌符合《公共信息图形符号第1部分: 通用符号》(GB/T 10001.1) 的相关要求, 消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)、《消防安全标志第1部分: 标志》(GB13495.1) 的相关要求。
		(2) 每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。
5	其他服务	完成其他采购人制订的《考核细则》中应当完成的管理服务工作。

3.3 公用设施设备维护服务

范围: 钟楼区政务服务中心全区域(含户外相关区域)。

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 重大节假日及恶劣天气前后, 组织系统巡检1次。
		(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间), 温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	设备机房	(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人, 且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求, 机房巡视及外来人员记录清晰完整, 标识统一。
		(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		(3) 每半月至少开展1次清洁, 整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害, 温湿度符合设备运行要求。
		(4) 按各设备机房国家标准规范要求维护/保管消防、通风、应急照明, 防止小动物进入。
		(5) 安全防护用具配置齐全, 检验合格。
		(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备, 可随时启用。
3	给排水系统	(1) 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》(GB5749) 的相关要求。
		(2) 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》(GB17051) 的相关要求。
		(3) 设施设备、阀门、管道等运行正常, 无跑、冒、滴、漏现象。
		(4) 有水泵房、水箱间的, 每日至少巡视1次。每年至少养护1次水泵。
		(5) 遇供水单位限水、停水, 按规定时间通知采购人。

		<p>(6) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。</p> <p>(2) 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》(GB/T18883) 的相关要求。</p> <p>(3) 定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。</p> <p>(4) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。</p> <p>(5) 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。</p> <p>(6) 每年至少开展 1 次系统整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。</p> <p>(7) 每年至少开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。</p> <p>(8) 每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。</p> <p>(9) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。</p> <p>(10) 发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。</p>
4	消防系统	<p>(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201) 的相关要求。</p> <p>(2) 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》(GA503 或 XF503) 的相关要求。</p> <p>(3) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> <p>(4) 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。</p> <p>(5) 自动喷水灭火系统启动正常。</p> <p>(6) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。</p> <p>(7) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。</p> <p>(8) 正压送风、防排烟系统运行正常。</p> <p>(9) 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>

		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑦ 其他消控应遵循的法律法规及政策文件要求。</p> <p>(10) 做好消控设备设施日常巡查：包括但不限于消防供电设施；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。</p> <p>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。</p> <p>(11) 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。</p> <p>(12) 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。</p> <p>(13) 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。</p> <p>(14) 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。</p>
6	供配电系统	<p>(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。</p> <p>(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。</p> <p>(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。</p> <p>(4) 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。</p> <p>(5) 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。</p> <p>(6) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。</p>
6	弱电系统	<p>(1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T 1081) 的相关要求。</p>

		(2) 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常, 有故障及时排除。
7	照明系统	(1) 外观整洁无缺损、无松落。 (2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品, 亮度与更换前保持一致。 (3) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
8	锅炉设备/热力站 (本项目不涉及)	(1) 建立 24 小时值班监控制度。 (2) 每年至少开展 1 次锅炉设备的全面检查。 (3) 每年至少开展 1 次锅炉设备及其辅助设备检测, 确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 (4) 每年至少开展 1 次锅炉水质检测, 确保水质合格。 (5) 按锅炉厂家制定的检修规程对锅炉进行检修。
9	采暖系统	(1) 定期检查供暖管道、阀门运行情况, 确保正常无隐患。 (2) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 (3) 做好供暖前检查等相关准备工作。 (4) 暖气片上水前, 提前通知采购人。 (5) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 (6) 根据天气情况适时调节供暖设备运行工况, 节约能源。
10	其他服务	完成其他采购人制订的《考核细则》中应当完成的管理服务工作。

注: 电梯系统、空调系统等设施设备的安装改造维修由采购人另行委托具备相应资质的供应商完成, 服务标准涉及的国家标准有更新的, 执行国家最新标准。

3.4 保洁服务

范围: 钟楼区政务服务中心全区域(含户外相关区域; 但不含二层东侧、三至四层指定办公区域内的保洁, 但包含上述办公区域外的公共区域)。

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划, 并按照执行。 (2) 做好保洁服务工作记录, 记录填写规范、保存完好。 (3) 作业时采取安全防护措施, 防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 (4) 进入保密区域时, 有采购人相关人员全程在场。
2	办公用房区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道: ①公共通道保持干净, 无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘, 透光性好, 每周至少开展 1 次清洁作业。 ③指示牌干净, 无污渍, 每日至少开展 1 次清洁作业。

		<p>(2) 电器、消防等设施设备： ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展1次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展1次清洁作业。</p> <p>(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。</p> <p>(4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。</p> <p>(5) 作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p> <p>(6) 公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展1次清洁作业。 ②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(7) 电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展1次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。</p> <p>(8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展1次清洁作业。</p> <p>(9) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见3.4.1）</p> <p>(10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展1次清洁作业。</p>
3	公共场地区域保洁	<p>(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域2次，保持干净、无杂物、无积水。</p> <p>(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。</p> <p>(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展1次清洁作业。</p> <p>(4) 清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。</p> <p>(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展1次巡查。</p> <p>(6) 办公区外立面定期清洗、2米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展1次清洗。（各类材质外立面服务标准详见3.4.1）</p>
4	垃圾处理	<p>(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。</p> <p>(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。</p> <p>(4) 化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展1次清洁作业。</p>

		(5) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾, 进行清理分类, 并运至垃圾集中堆放点。
		(6) 垃圾装袋, 日产日清。
		(7) 建立垃圾清运台账, 交由规范的渠道回收处理。
		(8) 做好垃圾分类管理的宣传工作, 督促并引导全员参与垃圾分类投放。
		(9) 垃圾分类投放管理工作的执行标准, 按所在城市的要求执行。
5	卫生消毒	(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒, 消毒后及时通风, 每周至少开展 1 次作业。 (2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂, 控制室内外蚊虫孳生, 达到基本无蝇, 每季度至少开展 1 次作业。 (3) 发生公共卫生事件时, 邀请专业单位开展消毒、检测等工作。
6	其他服务	完成其他采购人制订的《考核细则》中应当完成的管理服务工作。

3.4.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	(1) 清理垃圾: 清理地面上的垃圾和杂物。
		(2) 清洗地面: 用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂, 避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗: 对于顽固沉积物, 需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。
		(4) 浸泡: 将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上, 加强去除污渍的效果。
		(5) 冲洗: 用清水将地面冲洗干净, 以去除残留的清洁剂或去污剂。
2	耐磨漆地面	(1) 日常清洁: 使用软质拖把或地板清洁机, 配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂, 以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物, 保持地面干净整洁。
		(2) 打蜡: 为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性, 可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹, 待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面, 使其变得光滑而有光泽。
3	瓷砖地面	(1) 日常清洁: 推尘, 保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁: 使用洗洁精或肥皂水清理。
4	石材地面	(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		(2) 启动晶面机, 使用中性清洁剂清洁, 避免使用强酸或强碱清洁剂, 定期进行基础维护。
5	水磨石地面	(1) 日常清洁: 推尘, 保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁: 使用洗洁精或肥皂水清理。

6	地胶板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。
7	地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。
8	地毯地面	(1) 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
		(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
10	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
12	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。
14	涂料外墙	定期专业清洗。
15	真石漆外墙	定期专业清洗。
16	瓷砖外墙	定期专业清洗。
17	保温一体板外墙	定期专业清洗。
18	铝板外墙	定期专业清洗。
19	干挂石材外墙	定期专业清洗。
20	玻璃幕墙外墙	定期专业清洗。
21	其他服务	完成其他采购人制订的《考核细则》中应当完成的管理服务工作。

注：根据现场物业实际用材情况进行对应清洁。

3.5 绿化服务

本项目不涉及绿化服务。

3.6 秩序维护服务

范围：钟楼区政务服务中心全区域（含户外相关区域；但不含二层东侧、三至四层指定办公区域内的秩序维护、安检，但包含上述办公区域外的公共区域）。

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立秩序维护服务相关制度，并按照执行。
		(2) 对巡查、值守及异常情况等做好相关记录，填写规范，保存完好。
		(3) 配备秩序维护服务必要的器材。

2	出入管理	(1) 办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。
		(2) 设置门岗。
		(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		(8) 提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。 ⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间。 ⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。
3	值班巡查	(1) 建立 24 小时值班巡查制度。
		(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。
		(3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。
		(4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
4	监控值守	(1) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。
		(2) 监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。
		(3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
		(4) 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。
		(5) 监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。
		(6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。
		(7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。

5	车辆停放	(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。
		(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		(4) 非机动车定点有序停放。
		(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过3分钟。
6	消防安全管理	(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。
		(2) 消防控制室实行24小时值班制度，每班不少于2人。
		(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
		(4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。
		(5) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1次消防演练。
7	突发事件处理	(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
		(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。
		(4) 每半年至少开展1次突发事件应急演练，并有相应记录。
		(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。
		(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
8	大型活动秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。
		(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事故的处置工作，确保活动正常进行。
9	其他服务	完成其他采购人制订的《考核细则》中应当完成的管理服务工作。

3.7 会议服务

本项目不涉及会议服务。

4. 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量	单位
----	----	--------	----	----

1	保洁服务	洗地机	2	台
2	秩序维护服务	对讲机	10	套

注：采购人已无偿提供的作业设备，不在此重复要求。

5. 物业管理服务人员需求

5.1 人员需求

部门职能	岗位	同时在岗人数	岗位所需总人数	备注
服务中心及基本服务	项目经理	1	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。
房屋维护服务及公用设施设备维护服务	综合维修员	1	1	年龄 35 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；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。
	消控员	2	3	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。
保洁服务	高配员	2	3	年龄 55 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。
	保洁员	5	5	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。其中 1 人兼任保洁班长。
秩序维护服务	秩序维护主管	1	1	年龄 50 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。
	秩序维护员	13	16	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。

注：供应商应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。

供应商应当自行行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

★上表内**岗位、岗位所需总人数、同时在岗人数**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。

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。

★根据钟楼区政务服务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3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。

5.2 基本要求

5.2.1 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。

5.2.2 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。

5.2.3 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。

5.2.4 在禁烟区，服务人员必须及时劝告吸烟人员停止吸烟。

5.2.5 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。

5.2.6 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。

5.3 其他要求

5.3.1 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。

5.3.2 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。

5.3.3 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。

5.3.4 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》等法律法规而造成政务服务中心的连带责任和损失的，则全部由投标人承担。

6. 安全作业要求

6.1 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。

6.2 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。

6.3 投标人自行承担日常工作中产生的各项安全事故的责任。投标人对政务服务中心办公区域发生的突发性事件必须有相应的应对措施，相关费用须在投标费用中考虑。员工进行政务服务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。

6.4 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。

6.5 投标人应严格遵守其他安全生产相关政策、规范及要求。

★6.6 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。

7. 其他重要说明

7.1 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。投标人应根据政务服务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。

7.2 投标人应及时根据政务服务中心规模的变化（扩大或缩减）提供同比例的物业管理服务。

政务服务中心二层东侧、三至四层指定办公区域（以下统称“使用区域”）的具体使用人负责使用区域的秩序维护及安全管理并其作为使用区域内的第一安全责任人，负责健全安全责任制，落实具体安全防范措施，防范安全事故。具体使用人对使用区域内因自身原因发生的安全事故自行独立承担责任。使用区域外的安全管理由投标人负责。具体使用人使用区域内发生矛盾纠纷的，由具体使用人负责调停处理，若影响到政务服务中心其他区域正常使用的，具体使用人协助采购人及投标人处置。若涉及具体使用人使用区域内举报投诉的，由具体使用人自行负责处理并解决。

投标人必须按有关要求对不同区域进行管理，上述使用区域如有发生相关舆情事件或安全事件的，投标人必须立即进行记录并向采购人汇报，记录内容包括但不限于发生地点、发生原因及主要责任主体，能尽可能保留相关依据。如因投标人未能有效记录或保留相关依据无法确定责任主体而造成相关人身伤亡或财产损失的，由投标人承担相关经济与法律责任。

7.3 投标人所有作业应符合环保规范。

7.4 合同期内，投标人管理办公用房由采购人提供，在合同期限内免费给投标人使用；物业用水、电费支出由采购人承担；保洁作业工器具由投标人承担，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。

7.5 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。

7.6 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。

7.7 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。

（三）验收标准及要求

针对验收标准与要求，本项目制订了《常州市钟楼区政务服务中心物业管理服务项目验收考核管理办法（2024年试行）》，据此对供应商的物业管理服务工作进行验收。

常州市钟楼区政务服务中心物业管理服务项目验收考核管理办法（2024年试行）

1. 考核办法

1.1 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。

1.2 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。

1.3 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。

1.4 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。

1.5 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。

1.6 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。

1.7 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。

1.8 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有失分的，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，且当月考评不合格；单年度合同期内累计造成两次失分的，则全年考评不合格。

1.9 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。

1.10 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（15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、公共设施维护维修制度、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	2	少一项扣0.2分；制度不齐全或不完善的每项扣0.2分；扣至0为止。		
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。	2	档案混乱、缺失每项扣0.2分。		
3. 物业管理数量、年龄、着装等符合要求。	10	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、标识每月擦抹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、公共设施设备维护维修服务（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. 负责政务服务中心排水系统、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、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, 包括消防安全工作职责、安全管理制度、维保台账记录等物业管理日常要求的工作。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换的向采购人提出合理的建议和报价供采购人决策。	2	未按要求, 每次每项扣 1 分。		
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。		
六、高配服务 (15 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。	6	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。	6	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。	2	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			
附加扣分项: 其他未按招标文件标准及要求、投标响应承诺标准及要求执行的 (标准、要求口径不一的, 以“孰高原则”确定)。	/	未按要求, 每次每项扣 0.5 分。		

最终考核得分	100		
--------	-----	--	--

(四) 需要说明的其他事项: 无

(五) 采购项目需落实的政府采购政策

采购人应当落实政府采购政策, 包括但不限于促进中小企业发展、促进残疾人就业、政府绿色采购政策等。

(六) 实质性要求

实质性要求汇总表

序号	要求内容	证明材料
1	★岗位、岗位所需总人数、同时在岗人数: 项目经理岗位所需总人数 1 人(同时在岗人数 1 人)、综合维修员所需总人数 1 人(同时在岗人数 1 人)、消防控员所需总人数 3 人(同时在岗人数 2 人)、高配员所需总人数 3 人(同时在岗人数 2 人)、保洁员所需总人数 5 人(同时在岗人数 5 人)、秩序维护主管所需总人数 1 人(同时在岗人数 1 人)、秩序维护员所需总人数 16 人(同时在岗人数 13 人)。岗位所需总人数 30 人、同时在岗人数 25 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	★根据钟楼区政务服务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 3 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。

(七) 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业一览表

序号	采购标的	对应中小企业划分标准所属行业
1	常州市钟楼区政务服务中心物业管理服务项目	物业管理

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	项目经理	钟楼区政务服务中心全区域 (含户外相关区域)	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,采购人不得 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、法定岗 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	综合维修员	钟楼区政务服务中心全区域 (含户外相关区域)	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	消防员	钟楼区政务服务中心全区域 (含户外相关区域)	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	高配员	钟楼区政务服务中心全区域 (含户外相关区域)	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	
5	保洁员	钟楼区政务服务中心全区域 (含户外相关区域;但不含二 层东侧、三至四层指定办公区 域内的保洁,但包含上述办公 区域外的公共区域)	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	
6	秩序维护主 管	钟楼区政务服务中心全区域 (含户外相关区域;但不含二 层东侧、三至四层指定办公区 域内的秩序维护、安检,但包 含上述办公区域外的公共区 域)	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	
7	秩序维护员	钟楼区政务服务中心全区域 (含户外相关区域;但不含二 层东侧、三至四层指定办公区 域内的秩序维护、安检,但包 含上述办公区域外的公共区 域)	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”	16	
每月投标单价		金额大写	壹拾贰万伍仟柒佰伍拾元整				
		金额小写	125750 元				
投标总价		金额大写	肆佰伍拾贰万柒仟元整/三年				
		金额小写	4527000 元/三年				

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招标文件

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): 常州市永佳物业服务有限公司

日期: 2024 年 8 月 26 日

3204114929635