

国家税务总局高州市税务局物业管理服务 采购项目合同书

项目名称：国家税务总局高州市税务局物业管理服务采购项目

项目编号：0835-230FA9300281

签订日期：二〇二三年五月二十一日

甲 方：国家税务总局高州市税务局

电 话：6635913 传 真：6635970 地 址：广东省高州市高凉中路 173 号

乙 方：茂名市富熙物业服务有限公司

电 话：2757836 传 真： 地 址：广东茂名茂南区站

南直一街 8 号大院 6 幢 102 房

项目名称：国家税务总局高州市税务局物业管理服务项目编号：0835-230FA9300281

根据 国家税务总局高州市税务局物业管理服务项目（项目编号：0835-230FA9300281） 的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《民法典》的规定，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。

一、合同金额

(1) 合同金额(大写)：人民币伍佰柒拾玖万肆仟捌佰玖拾贰元捌角捌分(¥5794892.88)；每年合同金额：(大写) 人民币贰佰捌拾玖万柒仟肆佰肆拾陆元肆角肆分/年(¥2897446.44 元/年)。

(2) 服务期限及报价要求

二、服务范围

(一) 拟采购物业管理服务期限：自合同签订之日起两年（1+1 模式），满 12 个月为一年。（采取 1+1 服务模式签订合同，即在第一年的合同期满前二个月内，由甲方做好充分的评估后，确定是否继续执行合同。如确定继续执行合同，则与物业公司再续签 1 年合同；如确定终止合同，则不再支付后续物业管理费用）。

(二) 报价要求：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，服务期间所办公用品、设备、耗损等设备费用，及管理费、风险费、税费、合理利润、中标服务费等。

重要提示：如服务期内高州市最低工资标准提高的，物业公司应按提高的幅度对服务人员的工资差价进行适当的调整，采购人不因工资差价调整而增加费

用。

(1) 工作人员工资(含社保、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。

(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,为保安员提供完善的劳动权益保障。中标人须为保安员购买社会劳动保险(含养老、失业、工伤、医疗、生育)。

(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。

(4) 各种补贴,包括高温补贴、节假日补贴、奖金等相关费用。

(5) 人员服装、被服、安保工作用具等工作费用。

(6) 中标人应缴纳的税金、残疾人就业保障金、合理利润等。

(7) 含国家法定假期的休息或加班费用等。

(8) 注意事项:

①所有人员工资为建议物业公司给服务人员的应发工资(已包含物业员工个人应交的社会保险费用,不包含公司应交的社会保险费用)。

②绿化养护费用已包含办公大楼室内外及外围绿色植物的布置和日常养护,并根据甲方的需求及时做好更换和补充。

③保险费用已包含公司应交的社会保险费用,如遇服务期内高州市社保缴费基数调整的,物业公司应按调整后的金额对服务人员应交的社会保险金额进行调整,采购人不追加采购费用。

二、服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务:

1、项目概况

1.1 项目名称:国家税务总局高州市税务局物业管理服务采购项目。

1.2 服务金额:¥5794892.88 元两年(大写金额:伍佰柒拾玖万肆仟捌佰玖拾贰元捌角捌分),每年服务金额约¥2897446.44 元(大写金额:贰佰捌拾玖万柒仟肆佰肆拾陆元肆角肆分)

1.3 拟采购物业管理服务期限:自合同签订之日起两年(1+1 模式),满 12 个月为一年。(采取 1+1 服务模式签订合同,即在第一年的合同期满前二个月内,

由甲方做好充分的评估后，确定是否继续执行合同。如确定继续执行合同，则与物业公司再续签 1 年合同；如确定终止合同，则不再支付后续物业管理费用）。

1.4 场所及设施情况：高州市税务局城区两个办公区（高凉中路办公区和府前路北路办公区）。

（1）高州市税务局高凉中路办公区位于高州市高凉中路 173 号，建筑面积约 18056 平方米。包括一栋 15 层办公大楼、1 栋 4 层附楼、负一层 980 平方米地下摩托车库及征管档案室、270 平方篮球场、1600 平方地面停车场。

（2）高州市税务局府前路北路办公区位于府前路北路 183 号，建筑面积约 16256 平方米。办公主楼 8 层，两面侧楼 6 层。负一层地下室停车位 28 个，650 平方米大院（地面停车场）。

2、总体要求

总体要求以全国物业管理示范大厦的服务标准为基础。

2.1 本项目服务对象是高州市税务局 2 个办公区，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 高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。每月 10 日以书面形式向甲方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服务、应急值班、清污等服务方案。建立各项规章制度，确定组织架构及人员录用等，在实施前须报甲方审核批准。

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。并严格执行高州市职工最低工资标准的通知规定及高州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、医疗工伤险等。为保持稳定，在同等条件下，物业公司应优先从甲方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，甲方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、会务接待等各工种人员一次性不少于 15 人的调遣能力。

2.7 甲方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，有责任向甲方提供合理化建议，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甲方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，物业公司须向甲方移交接管时甲方提供的管理用房、设备设施等全部档案资料及属于甲方的其他物品，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甲方的有关管理规章制度。如有损害甲方利益以及违法、违规行为的，甲方有权拒绝物业公司违规人员在此工作，且由此给甲方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，须报甲方批准，并保证本项目正常运行。

2.13 甲方对物业公司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，甲方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，甲方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

3.1.1 范围为高州市税务局的 2 个办公区的办公场所，包括办公区、公共区域、食堂、招待所、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》。

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；安检、出入闭门器、门禁、消防安全等设备的检查和养护；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。

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，协助甲方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，不得泄漏甲方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甲方，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 10 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，杜绝任何影响甲方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，须有甲方的书面批准手续，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

3.2.1 清洁范围包括高州市税务局城区 2 个办公区所属物业、办公大楼所有红线范围、饭堂、内外公共区域。具体包括办公室、会议室、休息室、大堂、台阶等周边围墙、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、木地板及餐桌台布、床上用品的清洗保洁；门岗门前出入口、上下排水道、沟渠、水池、井口、化粪池、卫生间、洗涤间、停车场、行人通道、接待室、通信设备机房的清洗；大楼天花、通道、步梯、大堂灯饰及所有照明灯，摄像头的清洁；办公家具、电梯升降梯厢内外部位的清理；消防系统房及饮用水机等机件清洁；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 遇到甲方在办公楼召开会议、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 甲方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；甲方需向物业公司在清洁卫生工作中提供消耗的材料、工具等。

3.2.7 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，随时电话通知物业办公室安排清洁员对特定地点进行清扫。

3.2.8 办公大楼内大堂地板大理石、走道地面及各会议室用手提抛光机抛光 1 次/年；抛光、打蜡保养 1 次/季；石材保养：A、大理石地面显本色，无污渍污垢残留、无划伤、无灰尘、无染色等污染、损害现象；B、翻新后进行晶面处理，防滑、防水性强，耐磨性好、光亮；C、晶面表面不起泡、不起粉，涂抹均匀；D、石材整体表面平整、光泽明亮，能起防污作用；E、白色石材光亮度达到 80 以上，花岗石达到 85 以上的定期打磨保养。

3.2.9 污水排放通畅，定期清理化粪池和沙井，疏通管道。

3.2.10 其它与清洁卫生有关的事项。

3.3 电工

3.3.1 ▲电工必须持有特种作业操作证（低压电工作业）上岗。

3.3.2 设施的维修、养护，含照明、给排水系统等。按照各设备设施的使用维护规范，做好日常养护工作。

3.3.3 严格按照安全操作规程进行操作，做到安全、节约用电，防止安全事故发生；

3.3.4 定期巡查线路与电器设备，及时排除线路、设备故障，确保正常运作；

3.3.5 坚决制止各种违纪用电行为，杜绝事故隐患；

3.3.6 坚守工作岗位，不做与工作无关的事情；

3.3.7 完成生产部领导交办的其他任务。

3.4 绿化养护

3.4.1 按高州市税务局要求摆放以及安排接待活动时的摆设。

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

3.4.3 负责办公楼内外绿化养护工作，含灌木施肥、修剪、杀虫、补种及 2 米以下低矮枝修剪、清运等费用，2 米以上树木修枝截杆费用另行结算。

3.5 楼层服务员：负责安排好迎接、座谈、食宿、参观、送行、茶水等工作，并注意搞好协调配合，使各个环节衔接妥当。

3.6 资料员：负责项目资料的编制、收集、整理、档案管理等内业管理工作的技术人员。

3.7 综合工种人员：工作职责参照且不局限于楼层服务员、资料员等，根据实际情况综合调配安排。

3.8 应急值班服务

负责应急值班室卫生保洁、被服收洗更换及应急值班人员送餐工作，确保应急值班室环境整洁、被服更换及时、送餐服务到位。

3.9 物业高州市税务局办公室

3.9.1 组建物业高州市税务局办公室，物业办公室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，同时做好与甲方的沟通，确保服务质量。

3.9.2 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。

3.9.3 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。

3.10 保密安全

3.10.1 物业公司每年需组织管理人员、员工进行保密知识培训。

3.10.2 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，不得随意泄漏甲方有关人员的办公地点、电话、车牌号码等内部资料。

3.10.3 物业公司管理人员、员工入职前需签订《保密承诺书》。

3.11 疫情防控

3.11.1 认真贯彻落实市税务局疫情防控工作部署，做好疫情防控工作。

3.11.2 制定疫情防控工作方案，明确防控任务。

3.11.3 做好环境通风、清洁等工作，对办公区域、电梯、餐厅、会议室等公共区域做好保洁，保证卫生办公环境。

3.11.4 对来访人员认真做好出入登记。

4. 物业管理服务分项标准

4.1 保安、消防工作质量标准

▲4.1.1 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，服从有关部门指挥和领导，保安人员 100%持证上岗。

4.1.2 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。

4.1.3 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 0，一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。

4.1.4 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。

4.1.5 维持大院秩序，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。

4.1.6 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。

4.1.7 配合甲方做好消防管理工作，符合国家消防管理法律法规，符合并通过高州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。

4.1.8 配合甲方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。

4.1.9 配合甲方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。

4.1.10 严格按照规定查验进出物资，凭相关手续放行。

4.1.11 做好值班记录。

4.2 清洁服务标准

4.2.1 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。

4.2.2 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。

4.2.3 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；
- (4) 保持办公室内空气清新、无异味，无杂物。

4.2.4 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。

4.2.5 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. 设施设备日常运行巡查要求

5.1 物业人员检查巡查发现异常故障隐患时，第一时间报告甲方，进行现场状况观察，由专业公司负责维修，并做好巡查登记报告甲方。

5.2 制定突发性火灾等应急方案，保持紧急疏散通道畅通，照明设备、出口指示标志完好。

5.3 物业公司内部开展消防演练每季 1 次、组织甲方员参加综合性消防演练演习每年 1 次；组织开展消防法和消防知识的宣传教育，明确各区域消防责任人。

6. 绿化养护服务标准

6.1 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；

6.2 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，整修或补种合适的苗木、花草。

6.3 负责两个办公区内部、外围绿地和植被的布置和进行维护。

7. 应急值班服务标准

7.1 送餐服务及时，按照规定时间完成送餐工作；

7.2 应急值班室环境整洁、被服更换送洗及时。

8. 物业高州市税务局办公室

8.1 管理人员及技术人员持证上岗；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；

8.2 应用计算机、现代管理技术提高管理效率。

8.3 在财务管理、会计核算、税收等方面严格执行有关规定，至少半年向甲方公开一次物业管理业务费用收支情况。

8.4 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。

8.5 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%。

8.6 在日常管理中要建立交接班制度，设备故障、保养等登记制度。

9、其他

9.1 大楼外观完好、整洁，外墙装饰物无破损或污迹、锈迹；无妨碍市容和观瞻等现象；室外招牌、霓虹灯、标识安装美观整洁，统一有序，无安全隐患或破损。

9.2 无装修噪音、无乱搭建、无乱张贴悬挂等。

9.3 做好设备、物资、重大活动布置物品等的清运搬运工作；

9.4 做好日常勤务工作。

10. 物业服务组织配置要求

(一) 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 48 人。

附表 1

物业服务人员配置表

序号	项目	工种	人数
1	高凉中路办公区人员	保安员	8
		保安员(队长)	1
		保洁员	4

		楼层服务员	4
		电工	1
		综合工种	3
2	府前北路办公区人员	保安员	7
		保洁员	4
		资料员	4
		综合工种	12
合计人数：48 人			

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，必须符合甲方规章要求。

2、中标通知书发出 1 个月后，物业公司须向甲方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、学历证明等。

3、物业公司不得伪造人事档案，不得盗窃泄漏甲方文件、国家机密，不得合谋伪造公章做假。如有发现，甲方可单方终止合同，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），不延长在职人员工时，须保证将未到位员工工资以不少于 80%发给加班的员工。

4、甲方需要时，物业公司有义务向甲方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 个月向甲方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。积极及时报告甲方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，取得甲方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甲方的所有物业事项，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，甲方有权终止合同，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。

（二）▲服务人员待遇标准

1、服务人员薪金待遇等不得低于高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》管理人员、员工工资标准且要符合高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。

2、甲方工作日，为全体当班人员提供早餐，其余时间自行解决。

（三）▲物业公司的人员变动需征得甲方的同意。甲方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。

11. 物业管理服务履约考核标准

11.1 甲方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，甲方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，甲方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。

11.2 甲方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。

11.3 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、有效性的确定由甲方与物业公司在合同签订时协商予以明确，分歧异议部分，以甲方后勤主管部门的意见为准。

11.4 甲方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；

11.5 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；

11.6 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；

11.7 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）；

11.8 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）；

11.9 一般过错的有效投诉，扣罚比例为 0.002%，即 60 元/次；

11.10 一般过错的重（反）复性有效投诉，扣罚比例为 0.004%，即 120 元/次；

11.11 较大过错的有效投诉，扣罚比例为 0.008%，即 180 元/次；

11.12 较大过错的的重（反）复性有效投诉，扣罚比例为 0.016%，即 480 元/次；

11.13 重大过错的有效投诉，扣罚比例为 0.03%，即 720 元/次；

11.14 重大过错的重（反）复性有效投诉，扣罚比例为 0.6%，即 1800 元/次；

11.15 一般事故过错的扣罚比例幅度为 5%—8%，即 1.5-2.4 万元/次；

11.16 较大事故过错的扣罚比例幅度为 10%—20%，即 3-6 万元/次；

11.17 重大事故过错的扣罚比例幅度为 20%—50%，即 6-15 万元/次；违反以下条款每条每个事项每次扣 0.5 分

11.18 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；

11.19 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；

11.20 上班时间须精神振作、精力集中，不得袖手、插手、背手；

11.21 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；

11.22 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；

11.23 值班人员不准在岗就餐，值班时不得会客；

11.24 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；

11.25 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；

11.26 不被有效投诉；

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

11.28 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；

11.29 客服电话长话短说，务必 24 小时接应，否则，每次扣减物业管理费¥100 元；

11.30 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30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、违反操作规程、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				

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: ¥	
高州市税务局办公室管理员:	高州市税务局办公室负责人:	项目负责人:	被投诉人:	
备注:				
高州市税务局办公室				
年 月 日				

12、其他事项

12.1 每个办公区甲方提供物业管理用房一间。

12.2 物业公司办公用水、用电由甲方支付。

12.3 物业公司日常巡查服务中发现有楼层底浸、漏滴水、墙壁爆裂、楼层、框架结构有变形迹象的，物业公司即时报告给甲方。如因物业管理不到位造成严

重财物、人身安全损失事故的，由物业公司承担一切相应责任；同时甲方有权解雇物业公司的管理岗位人员和做出违法违纪、推诿责任及合同违约的管理服务人员。

12.4 物业公司承担易耗品包括有：环境卫生设施、绿化设施有如下：

1) 安全保卫使用的智能对讲机、电棒、警棍、手电筒、照射灯等。

2) 公共场所的绿化布置、室内盆栽植布置、办公大楼周围绿地和花草植被的购置及补种（绿化品种、盆栽由甲方指定）。

附表 4

室内盆栽植物护理情况表（仅供参考）：

名称	机关（数量）	办公区（数量）	合计	备注
绿箩	28	15	43	保持生长茂盛 H: 1m 以上
绿箩（小）	1	10	11	保持生长茂盛 H: 0.3m 以上
发财树	12		12	保持生长茂盛 H: 1m 以上
金钱树	29	15	44	保持生长茂盛 H: 1m 以上
金钱树（小）	2	0	2	保持生长茂盛 H: 0.5m 以上
君子兰（小）	2	0	2	保持生长茂盛 H: 0.3m 以上
散尾葵	1	3	4	保持生长茂盛
铁树	2	15	17	保持生长茂盛 H: 1m 以上
龙须树	0	3	3	保持生长茂盛
虎皮兰	0	2	2	保持生长茂盛
凤尾葵	0	1	1	保持生长茂盛
一帆风顺（水）	1	16	17	保持生长茂盛
合计	78	80	158	分摊至每月 8500 元

13、甲方的设备、设施临时需要加装加建的物件、物品等，由甲方采购并承

担费用，由物业公司负责安装或拆迁搬移及清理留下痕迹、污渍。

14、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；非因甲方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。

15、物业管理合同期内，甲方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。如有人员减少，需要应经甲方同意并补充相应人员，如不能补充人员应双方签订协议核减费用；如确实有需要增加人员，双方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超出原合同采购金额的百分之十。

16、办公室楼总建筑不变，但办公功能调整后，物业费用不增加。

17、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。

18、物业公司在托管甲方的所有物业项目服务期间，如有被甲方的人员投诉单项目 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，甲方有权要求物业公司调整、取消雇佣人员岗位。

19、物业管理事项承担责任说明

19.1 中标物业公司的物业管理方案、组织架构、人员变动、订立规章制度，在实施前须报甲方审核。

19.2 甲方如认为有必要可查阅物业公司的财务状况及财务报表。

19.3 未经甲方批准，物业公司不得向物业使用人收取任何费用。

19.4 因物业公司管理不到位或过失，导致甲方财产损失的，物业公司承担相应的责任及损失，并按实情处罚。

19.5 由甲方邀请其他公司完成的项目，物业公司有义务代表甲方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。

19.6 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，并处年中标价格 5%的违约金。

19.7 在管理服务期内由于物业公司责任造成第三人、甲方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。

19.8 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。

19.9 物业公司不按照甲方要求及时更换不合格物业服务人员，或者擅自更换甲方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，甲方有权扣减当月物业管理服务费的 5%。

19.10 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，且在甲方发出的规定期限内未整改补充到位，则甲方按缺少岗位、人员工资的三倍扣减当月的物业管理费。

19.11 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，则甲方按相关岗位、人员工资的三倍扣减当月的物业管理费。

19.12 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），甲方有权视情况终止合同；造成甲方经济损失由物业公司负责赔偿，并承担相应的法律责任。

19.13 甲方在向物业公司送达《终止合同通知书》后，合同自然解除，甲方可重新招标。

19.14 在物业服务期内，如果因发生盗窃、抢劫、失火等原因导致甲方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，甲方有权从物业管理服务费和履约保证金中扣除，情节严重的，甲方有权终止合同。

19.15 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，甲方有权从当期的物业管理服务费和履约保证金中扣除，情节严重的，甲方有权终止合同。

19.16 合同期最后三个月，物业公司应无条件配合甲方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甲方。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甲方与物业公司另行协商。

19.17 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。

物业费用计算依据表

序号	项目	测试依据	工资标准	人数	总额（元/月）	备注
1	高凉中路办公区人员工资	保安员	2500	8	20000	
		保安员(队长)	2800	1	2800	
		保洁员	2500	4	10000	
		楼层服务员	2800	4	11200	
		电工	4200	1	4200	
		综合工种人员	3700	3	11100	
2	府前北路办公区人员工资	保安员	2500	7	17500	
		保洁员	2500	4	10000	
		资料员	3500	4	14000	
		综合工种人员	3600	12	43200	
工资总额合计				48	144000	
3	人员管理费	按照工资总额 8%计算			11520	
4	节假日福利费	800 元/人/年 X 48 人 ÷ 12 月			3200	
5	保险费用	900 元/人/月 X 48 人			43200	
6	体检费、意外险	300 元/人/年 X 48 人 ÷ 12 月			1200	
7	工作服	1000 元/人/年 X 29 人 ÷ 12 月（保安、保洁、楼层服务员、电工）			2416.67	
8	保安器材、培训、办公费	100 元/人/年 X 48 人 ÷ 12 月			400	
9	绿化养护费	包含高凉中路和府前北路两个办公区区域范围内的绿化布置、绿植养护（杀虫、施肥）及绿化修			8350	

		剪、清运等费用		
10	其他费用	包含加班费、送餐费、被服换洗、油料以及其他不可预见费用	13500	
11	税费	按（1-11项）总费用6%计算	13667.20	
12	每月综合费用合计（1-12项）		241453.87	
13	每年综合费用合计		2897446.44	
14	两年综合费用合计		5794892.88	

注意事项：

1、所有人员工资为建议物业公司给服务人员的应发工资（已包含物业员工个人应交的社会保险费用，不包含公司应交的社会保险费用）。

2、绿化养护费用已包含办公大楼室内外及外围绿色植物的布置和日常养护，并根据采购人的需求及时做好更换和补充。

3 保险费用已包含公司应交的社会保险费用，如遇服务期内高州市社保缴费基数调整的，物业公司应按调整后的金额对服务人员应交的社会保险金额进行调整，采购人不追加采购费用。

三、 甲方乙方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

- 1) 为乙方提供有利办公必要的条件，保证提供正常的水电。
- 2) 为乙方提供工具库房和员工办公室。
- 3) 对乙方的工作质量随时进行监督、检查。
- 4) 对超出本次招标范围的项目或甲方根据工作需要临时增加的工作量，甲方应与乙方另行协商并酌情加款。甲方要求乙方在休息日加班以及非正常上班时间安排加班的，乙方应予配合并应按照高州市相关法规标准支付加班费用。如有需要另行签订补充协议，特殊情况下经甲方同意后后付款。
- 5) 甲方不得私自与乙方员工达成任何协议外协议。
- 6) 乙方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。

（二）乙方的权利和义务

- 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。

- 2) 各服务人员应穿着统一整齐的工作服、佩戴工作证上岗。
- 3) 乙方员工在工作期间服从甲方负责人的领导，并接受甲方的监督和检查。
- 4) 爱护甲方建筑物及室内的各种设施，注意节约水电。
- 5) 乙方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。

四、服务期间（项目完成期限）

服务期限两年（1+1 模式），首年委托服务期间自 2023 年 5 月 21 日起至 2025 年 5 月 20 日止。

五、付款方式

物业服务费按月支付，甲方在收到物业公司发票的 15 个工作日内（如遇节假日或财务封帐，付款时间则顺延）办理支付上月的服务费手续。如物业公司提供的服务不足一个月时按日计算服务费。如有人员减少，需要应经甲方同意并补充相应人员，如不能补充人员应双方签订协议核减费用；如确实有需要增加人员，双方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超出原合同采购金额的百分之十。

六、关于合同执行

采取 1+1 服务模式签订合同，即在第一年的合同期满前二个月内，由甲方做好充分的评估后，确定是否继续执行合同。如确定继续执行合同，则与乙方再续签 1 年合同；如确定终止合同，则不再支付后续物业管理费用）。合同期内乙方如所提供的服务未达到甲方服务需求，或出现重大失误，严重影响甲方正常工作的，甲方书面提出整改通知，乙方未按要求及时整改或未达到整改要求的属于违约行为，甲方有权终止合同，由此造成甲方经济损失的，乙方应给予赔偿，同时不予退还乙方交纳的履约保证金。

七、履约保证金

1. 乙方在与甲方签订合同时，须向甲方交纳 10 万元作为乙方履行合同的保证金。如乙方在履行双方签订的物业管理服务合同时同时有违约行为，除了扣除当月物业管理服务费外，甲方可根据实情，在乙方交纳的履行合同保证金中扣除相应的违约金。如乙方在履行双方签订的物业管理服务合同时没有违约行为，则在合同期满时，甲方如数退回乙方交纳的履行合同保

证金，利息不计。

2. 由于乙方过错致使合同不能履行，乙方无权要求返还履约保证金，还应赔偿甲方相应的经济损失。

八、违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5%的违约金。

2. 乙方未能按本合同规定的交货时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 0.3%的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3. 甲方无正当理由拒绝接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总额的 5%的违约金。

4. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

九、争议的解决

1 合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理。

十、不可抗力

1. 任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十一、税费

1. 在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十二、其它

1. 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，

否则，应承担相应责任。

4. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十三、合同生效：

1. 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。
2. 合同一式 6 份, 甲乙双方各执 3 份。

甲方（盖章）：



统一社会信用代码：

法定代表人或授权代表签字：

签署日期：2023年5月21日

乙方（盖章）：



统一社会信用代码：

法定代表人或授权代表签字：

签署日期：2023年 5 月21日

