

徐州市云龙区人民法院

物业外包服务合同

甲方：徐州市云龙区人民法院 项目名称：徐州市云龙区人民法院物业外包服务
乙方：徐州利隆物业管理有限公司 项目编号：JSZC-320303-XZCG-G2023-0124
签订时间： 签订地点：

甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》，按照徐州市云龙区人民法院物业外包服务发出的中标通知书、招标文件及乙方的投标文件等，按照平等、自愿的原则，经友好协商，签订本合同。

第一章 物业外包服务基本情况

第一条 物业外包服务区域

1. 徐州市云龙区人民法院办公区

座落位置：徐州市云龙区三环东路 66 号

建筑面积：162325m²

第二条 物业外包服务内容

1. 共用设备的管理

(1) 空调设备：包括中央空调、普通空调等。具体包括但不限于空调机房、空调主机、机房内管道、配件、阀门、末端系统、风机盘管以及与其相关联的附属设备等，不包括中央空调系统维修和保养。

(2) 电器设备系统：包括配电室、变配电设备（包括配电室和机房内的配电柜及附属设施）、电线（包括电缆架内的各类电缆、电线）、楼道灯、电视天线、避雷设施等，以及包括用电设施如电机、排风扇、开关、插座、照明灯具等。

(3) 给排水系统：包括给排水管线、水泵、水箱等，以及包括蓄水池、大便器、洗脸盆及一切附属设施等。

(4) 消防系统：包括消防设备等，具体包括但不限于消防控制室、感烟感温系统、声光报警系统、消防栓系统、自动喷淋系统、保安监控系统、有管网及无管网、气体消防系统等，不包括消防监控系统维修和保养。

(5) 电梯系统：包括电梯（共 5 台），具体包括但不限于配电系统、各层站、机房等，不包括电梯的维修和保养。

2. 共用设施的管理

包括道路、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业服务用房等。

3. 环境卫生的管理

(1) 甲方提供办公楼公共区域的所需清洁用品，清洁用品（洗手液、抽纸、卫生纸）费用由乙方承担；

(2) 日常保洁耗材费用由乙方承担；

(3) 做好甲方相关单位食堂保洁服务工作。

4. 绿化的管理

物业绿化花园，修剪、浇水、除草、喷洒药物等绿化养护费用及所需工具费用由乙方承担。

5. 公共秩序的管理

安保器械装备费由乙方承担；

6. 车辆（机动车和非机动车）的统一管理实行免费服务；

7. 装饰、装修行为的管理；

8. 物业管理规章制度的制定；

9. 物业档案资料的管理；

10. 公共设施节水节能的管理；

11. 其他项目的管理（法律政策及合同规定的其他事项）；

12. 物业移交衔接的管理；

13. 处理突发事件；

14. 日常性的维护和维修：除本合同另有约定的外，日常性的维护和维修所产生的材料费由甲方承担，维修费由乙方承担。

第三条 物业外包服务要求

1. 物业外包服务工作要求

(1) 物业外包服务工作原则：统一、规范、高效、安全。

(2) 物业外包服务工作要求：见合同附件 1。

2. 物业外包服务人员要求

(1) 物业外包服务人员配备原则：精干、高效、专业、敬业、健康。

(2) 物业外包服务人员均需同时具备以下条件：

① 无犯罪记录、无恶习、无复杂社会关系；

② 有医院出具的健康证明，无重大疾病和传染病，具备正常从事物业外包服务工作所需要的身体条件；

③ 岗前培训合格率 100%。

(3) 乙方严格按照乙方投标文件中《组织机构设置及人员配备方案》组建物业外包服务队伍。合同签订后 5 个工作日内，乙方向甲方报送物业外包服务人员花名册、照片、相关证件影（复）印件和证明。合同期满后，甲方向乙方退还相关证件影（复）印件和证明。

3. 组织机构设置及人员配备要求：见合同附件 2。

4. 采购需求：见合同附件 3。

5. 验收标准（验收要求、验收标准和程序）：

(1) 验收标准：见本合同“第二章 物业外包服务质量”。

(2) 验收要求、验收程序：乙方提出书面验收要求，甲方接到书面验收要求后 5 个工作日内出具验收书，如乙方对验收书有异议，在接到验收书后 7 个工作日内向甲方书面提出。

6. 物业外包服务人员工资要求

(1) 按照法律、法规和国家、省、市的规定，乙方按月足额发放工资；

(2) 不得低于规定的月最低工资标准。下列项目不作为最低工资的组成部分，乙方按规定另行支付：① 加班加点的工资；② 中班、夜班、高温、低温、井下、有毒有害等特殊工作环境、条件下的津贴；③ 劳动者按下限缴存的住房公积金；④ 法律、法规和国家规定的劳动者福利待遇等。

(3) 工资发放采用银行代发方式。

第二章 物业外包服务质量

第四条 物业外包服务质量要求

1. 达到徐州市云龙区人民法院《物业外包服务质量考核细则》（见附件4）90分以上；
2. 各类事故发生率为0；
3. 设施、设备及时维修合格率达100%；
4. 保洁卫生检查合格率达96%；
5. 秩序维护工作检查合格率达100%；
6. 设备、设施检查合格率达100%；
7. 水、电、暖、电梯、监控等按24小时良性运转。

第三章 物业外包服务期限及物业外包服务费

第五条 物业外包服务期限（合同期限）

自合同签订生效之日起3年，2024年1月1日至2026年12月31日。

第六条 物业外包服务费

1. 物业外包服务费：¥ 1521544.80 元（大写：壹佰伍拾贰万壹仟伍佰肆拾肆圆捌角）；经双方协商一致，选择以下第2种付款方式：

①付款方式1（不提交预付款保函的）

合同总价的百分之十(10%)即¥ 大写： 人民币作为预付款，在合同签订生效，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的10%）后15日内，将资金支付到合同约定的乙方账户，预付款抵扣后期应支付的物业外包服务费。预付款抵扣后，每月物业外包服务费 = 物业外包服务费 * 90% / 36（在签订合同时，如乙方明确表示无需预付款的，甲方可凭验收结果按月支付乙方服务费用。（注：此条符合苏财购（2020）52号文件要求））；

②付款方式2（提交预付款保函的）

合同总价的百分之四十(40%)即¥ 大写：人民币 作为预付款，在合同签订生效且乙方向甲方出具合同总价的百分之四十(40%)即¥ 大写：人民币 的预付款保函，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的40%）后15日内，将资金支付到合同约定的乙方账户，预付款抵扣后期应支付的物业外包服务费。预付款抵扣后，每月物业外包服务费 = 物业外包服务费 * 60% / 36（在签订合同时，如乙方明确表示无需预付款的，甲方可凭验收结果按月支付乙方服务费用。（注：此条符合苏财购（2020）52号文件要求））。

2. 每月物业外包服务费的支付

每月甲方按验收（考核）结果，收到乙方开具发票之日起15日内支付当月物业外包服务费，由甲方办理政府采购资金结算手续，经审核后支付给乙方。具体如下：

（1）验收（考核）结果按照《物业外包服务质量考核细则》考核得分在90分以上（含90分）的，全额支付合同约定的“每月物业外包服务费”；

（2）验收（考核）结果按照《物业外包服务质量考核细则》考核得分在90—80分（含80分）之间的，实际支付物业外包服务费为：合同约定的“每月物业外包服务费” - [(90 - 实际得分) * 2000]（注：不足90分的，每扣一分，扣减物业外包服务费2000元。）；

（3）验收（考核）结果按照《物业外包服务质量考核细则》考核得分在80

分以下的，全额扣除合同约定的“每月物业外包服务费”，甲方有权保留与乙方提前终止合同的权利。

第四章 物业的承接验收

第七条 乙方承接物业时，甲方应配合乙方对以下物业共用部位、共用设施设备进行查验：

1. 承重结构部位、外墙面、大厅、楼梯间、走廊通道、管道井等；
2. 上下水管道、落水管、供电线路、共用照明、化粪池、配电设备（高低压）、中央空调、加压供水设备、消防设备、电梯设备等；
3. 配电房、水泵房、消防、安全监控室、公共卫生间等。

第八条 资料移交

1. 乙方承接物业时，甲方应根据乙方需要移交相关资料；
2. 合同终止时，乙方应将已经移交给乙方的资料移交给甲方。

第五章 双方的权利义务

第九条 甲方的权利义务

1. 甲方的权利
 - (1) 依据合同约定，对乙方进行检查和考核。
 - (2) 按照甲方审核认可的服装式样、颜色，乙方制作和购买乙方物业外包服务人员的服装，所有服装费用均由乙方承担。
 - (3) 乙方如有人员调整应经甲方书面同意。涉及项目经理等人员的调整应提前2个月告知甲方。
 - (4) 甲方有权警告违反本合同规定的乙方人员。按照甲方要求，乙方更换违反本合同规定的人员。
 - (5) 追究乙方违约责任。
2. 甲方的义务
 - (1) 按合同约定支付物业外包服务费。
 - (2) 物业外包服务用房由甲方指定。
 - (3) 甲方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准，按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。

第十条 乙方的权利义务

1. 乙方的权利
 - (1) 有权要求甲方按合同约定支付物业外包服务费。
 - (2) 有权要求甲方指定物业外包服务用房。
2. 乙方的义务
 - (1) 乙方不得分包本项目；
 - (2) 提供的物业服务符合本合同“第二章 物业外包服务质量”；
 - (3) 按照本合同约定提供物业服务，具体见“第三条 物业外包服务要求”中“1. 物业外包服务工作要求”；
 - (4) 乙方应按响应文件配备人员及到岗，具体见“第三条 物业外包服务要求”中“3. 组织机构设置及人员配备要求”；
 - (5) 按照甲方要求，乙方更换违反本合同规定的人员；

- (6) 接受甲方的检查和考核；
- (7) 按照甲方审核认可的服装式样、颜色，乙方制作和购买乙方物业外包服务人员的服装，所有服装费用均由乙方承担；
- (8) 乙方如有人员调整应经甲方书面同意。涉及项目经理等人员的调整应提前 2 个月告知甲方；
- (9) 不得占用非指定的物业管理用房，不得改变物业外包服务用房用途；
- (10) 不得因乙方原因，发生火灾、水灾、伤亡等重大安全事故；
- (11) 合同终止时，乙方应将物业外包服务用房、相关资料等交还给甲方。
- (12) 乙方应及时向甲方通告本物业外包服务区域内有关物业管理的重大事项，及时处理投诉，接受甲方监督。
- (13) 因维修物业或者公共利益，乙方确需临时占用、挖掘本物业外包服务区域内道路、场地的，应征得甲方的同意。临时占用、挖掘本物业外包服务区域内道路、场地的，应在甲方要求的期限内恢复原状。
- (14) 乙方未能履行本合同的约定，导致甲方或第三方人身、财产安全受到损害的，依法承担相应的法律责任。乙方对自己管理的范围内因管理不善而造成的一切损失，负相应的赔偿责任。
- (15) 乙方对本项目物业外包服务人员进行岗前培训，不得违章指挥、强制冒险作业、违规作业。
- (16) 乙方负责处理本公司员工的生病、事故、伤残、死亡以及一切劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。乙方保证如有上述情况发生，积极处理，确保不影响甲方正常办公教学。

第六章 违约责任

第十一条 违约责任

一、甲方责任

乙方按合同履行，甲方按合同约定支付物业外包服务费，甲方每逾期 10 天，甲方向乙方支付当月物业外包服务费（0.1）%的违约金，但违约金的总数不超过当月物业外包服务费的（1）%。

二、乙方的责任

第一部分

乙方有下列情况之一的，全额扣除当月的合同约定的“每月物业外包服务费”，且甲方有权解除合同，由此造成乙方的直接损失和间接损失，甲方不予补偿；造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿费从物业外包服务费、履约保证金（如有）中直接扣除，不足部分向乙方追索。

- (1) 乙方分包本项目的；
- (2) 按照《物业外包服务日常考核细则》考核得分在 80 分以下的；
- (3) 乙方违反本合同“第一章 物业外包服务基本情况”中“第三条 物业外包服务要求”中“6. 物业外包服务人员工资要求”的。

第二部分

(一) 乙方违反“第十条 乙方的权利义务”中“2. 乙方的义务”中(2)中 2-4 条及“2. 乙方的义务”中(3)---(16)的，第一次发生（发现）的，甲方有权从物业外包服务费中扣 1000 元。第二次发生（发现）的，甲方有权从物业外包服务费中扣 2000 元，且甲方有权解除合同，由此造成乙方的直接损失和间接损失，甲方不予补偿；乙方违反“第十条 乙方的权利义务”中“2. 乙方的义务”

中(5)-(15)条的,第一次发生(发现)的,甲方有权从物业外包服务费中扣100元。第二次发生(发现)的,甲方有权从物业外包服务费中扣200元;以上违反约定造成甲方损失的,甲方有权要求乙方赔偿,赔偿费从物业外包服务费、履约保证金(如有)中直接扣除,不足部分向乙方追索。

(二)上述违约事项如与《物业外包服务日常考核细则》中相关内容相同,乙方应先行承担上述违约责任,乙方按照本合同承担违约责任后,甲方按照《物业外包服务日常考核细则》考核时,将不再扣减相应的分值。

第十二条 本合同在下列条件全部满足后生效,生效日期以下列条件全部满足的最晚日期为准:

- (1) 双方加盖公章或合同专用章;
- (2) 甲方收到乙方按政府采购合同金额(合同总价)的0%提交的履约保证金。

第十三条 合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

第十四条 双方约定,在履行合同过程中产生争议时,应通过友好协商解决,若协商不成可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十五条 合同其他未尽事宜及与招标文件有矛盾之处,以招标文件[项目编号:JSZC-320303-XZCG-G2023-0124]为准。

第十六条 合同一式六份,具有同等法律效力,甲方两份,乙方两份,徐州市政府采购中心一份存档,政府采购管理部门一份备案。

第十七条 按照《财政部关于做好政府采购信息公开工作的通知》(财库〔2015〕135号),甲方依据《保守国家秘密法》等法律制度规定确定本合同()部分涉及国家秘密,该涉及国家秘密部分不公告;甲方依据《反不正当竞争法》等法律制度的规定与乙方约定本合同()部分涉及商业秘密,该涉及商业秘密部分不公告。

甲方
单位签章:
单位地址:
开户银行:
银行帐号:
联系人:
联系电话:
日期:



Handwritten signature and date:
2023.12.25

乙方
单位签章:
单位地址: 东方红大厦510室
开户银行: 工行徐州分行
银行帐号: 1106020109210284835
联系人: 黄莉
联系电话: 15950665088
日期:



1. 共用设备的管理要求

(1) 空调系统：空调系统使用时，空调机房实行 24 小时 2 人值班制度，明确值班人员责任；做好各项值班记录，保存好各种原始资料，做好各种原始资料的整理、比较、归档工作；正确操作各种设备，保证正常运转，无异音；保证管道无跑、冒、滴、漏等异常现象；出现异常(需要停机的要及时停机)及时处理；保证各种设备故障及时维修率达 100%，各种设备完好率达 100%。

(2) 电器设备系统：配电室实行 24 小时 2 人值班制度，明确值班人员责任；配电室内照明通风保持良好，室温控制在 36℃ 以下；严格遵守操作规程，确保用电安全；建立配电运行值班记录台帐，制定供配电设备检查保养计划，做好交接班记录，据实填写高低压配电运行日志；电工每班巡检一次，每月彻底检修一次，每半年大修一次，及时处理查出的问题，记录各类仪表数值并做好对比工作；停电、控闸、检修时必须悬挂标志牌；接到维修要求后，立即登记，及时到达现场。

(3) 给排水系统：排水系统保持通畅；道路、地下室、车库无积水；接到维修要求后，立即登记，及时到达现场。

(4) 消防系统：消防控制室实行 24 小时值班制度，并明确值班人员责任；消防值班人员应经过培训并持证上岗，能够掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题；消防设施设备齐全、无损，可随时起用；张贴消防疏散示意图，消防照明设施保持完好，引路标志保持完好，紧急疏散通道保持畅通。

(5) 电梯系统：定期检查电梯运行情况，发现问题及时与专业公司联系；电梯轿厢要求光洁、明亮、无污垢、无斑点。

2. 共用设施的管理要求

制定保养计划，制定维修方案，制定巡查方案，确保责任到人。

3. 环境卫生的管理要求

办公楼及会议室等公共场所地面要不间断推尘清洁，保证无杂物、无纸屑，无污渍、无积水、无泥印；办公楼室内大理石地面每月一次抛光打蜡；墙面、卫生间、走廊、楼梯、电梯间、门窗、指定办公室要无灰尘、无水迹、无污迹、无斑点；办公楼内的垃圾要及时收集清运，保证无堆积、无洒漏、无外溢；花盆内要无垃圾杂物；及时清理室外垃圾容器；及时疏通雨污水管道；春夏季做好灭虫、灭蝇工作；厨房卫生保洁。

4. 绿化的管理要求

及时补植；及时修剪、浇水、排涝；及时清除杂草垃圾；喷洒药物、拓荒等个性化临时性服务。

5. 公共秩序的管理要求

(1) 秩序维护的工作职责：对进出本院的办事人员进行核查登记，保证采购人及来办事人员（群众）的人身安全；维护工作秩序，发现问题及时向采购人汇报，做好登记记录。

(2) 秩序维护的工作标准：站岗规范标准；定时巡逻；落实各项安全措施；器械佩带符合规范要求；统一着装。

(3) 秩序管理要求：实行 24 小时巡逻。

(4) 秩序维护人员的工作纪律：按时交接班、不迟到早退、不擅自离岗；上

班时间不吸烟，不吃零食；上班时间不准嬉笑、打闹、看书报、听广播；服从管理，听从指挥；廉洁奉公，不以权谋私，不监守自盗。

(5) 秩序维护人员的工作要求：熟悉岗位情况；熟练使用灭火器、消防栓、对讲机、警棍；熟悉各类报警电话；善于发现、分析、处理各种安全隐患和突发事件；能够迅速准确填写各类记录、表格。

(6) 秩序维护人员的服务质量要求：行为符合规范要求；及时发现和消除火灾隐患；各种车辆停放整齐，无车辆损坏，无车辆丢失；实行24小时值班制度。

6. 车辆（机动车和非机动车）的统一管理要求

对进出车辆进行登记；专人负责引导车辆停放进出；保证消防应急通道畅通；做好车辆防盗、防损坏、防火灾工作。

7. 装饰、装修行为的管理要求

对施工人员的进出进行登记；对违反规定的，采取规劝、制止、上报相关主管部门等必要措施。

8. 物业外包服务规章制度的制定要求

要针对本项目要求，结合项目特定，制定切实可行的物业外包服务规章制度。

9. 物业档案资料的管理要求

专人管理；分类明确；明确档案资料的收集、整理、归档的分工和职责。

10. 公共设施节水节能的管理要求

(1) 巡查卫生间、浴室，发现跑、冒、滴、漏水情况迅速处理或报告；

(2) 发现用水冲洗汽车、坐垫等情况要及时劝阻并报告；

(3) 发现开门窗时开空调的情况及时提醒；

(4) 发现长明灯的情况要及时采取相应措施；

(5) 卫生间、餐厅粘贴节水、节粮标识；

(6) 配合采购人做好节能宣传工作。

11. 其他项目的管理要求

(1) 及时将报刊、信函件分发到各部门和收件人员，不得拖延遗漏；

(2) 提供物品看护和小件物品办公楼内搬运服务。

12. 物业移交衔接要求

(1) 中标人在合同签订后三天内必须与原物业公司进行交接，并派员进驻物业外包服务区域；中标人应及时与采购人沟通，了解相关情况，尽快做好接管原物业的相关图纸、资料，并对设施、设备逐项进行交接前的调试和测定；要求务必三天内完成交接，中标人应积极配合，采购人负责监督交接。

(2) 本项目合同期结束后，要求中标人按照采购人要求，要做好全体工作人员的思想稳定工作，在新的中标人未进驻前，按原合同继续做好服务，同时，清点物品，配合使用单位及新中标人做好移交工作，无条件配合移交下一合同期内的中标人。

13. 处理突发事件的要求

(1) 处理共用设备的突发事件；

(2) 处理共用设施的突发事件；

(3) 处理公共秩序的突发事件；

(4) 对火灾突发事件的处理；

(5) 对大风、雨雪天气的处理；

合同附件 2

组织机构设置及人员配备要求

1. 组织机构设置要求

- (1) 项目主管负责制；
- (2) 实行军事化管理及层级负责制；
- (3) 按照物业外包服务内容设置部门；
- (4) 部门职责清晰，责任到人。

2. 组织机构人员配备要求

原则：精干、高效、专业、敬业、健康，不低于 17 人。

(1) 项目经理：要求常驻采购单位，要求具有五年相关行政事业单位物业管理经验，持国家物业管理师证书，有较强的组织管理能力，工作协调能力和面对突发情况的应变能力，善于总结和提高管理水平，投标文件中提供项目经理简历。

(2) 保洁员：初中以上文化，具有一年以上工作经验，身体健康，五官端正，能吃苦耐劳，年龄 60 岁以下。

(3) 保安员：身高 1.70m 以上，身体健康，责任心强，有相关工作经营，退伍军人优先，年龄 60 岁以下。

(4) 各技术工种人员：要求男性 60 岁以下，高(中)专以上学历，具有专业技术证书，电工需具有高压电工资质证书，物业服务工作经历，持证上岗率达 100%，技术熟练，人员相对稳定。

3. 人员配备数量要求

- (1) 项目经理不少于 1 人；
- (2) 保洁员不少于 8 人；
- (3) 保安员（门卫、监控、消防安检）不少于 6 人；
- (4) 各技术工种人员（电工、消防监控值班员等）不少于 2 人；
- (5) 上述人员合计不少于 17 人。

采购需求

一、说明

- (一) 采购人：徐州市云龙区人民法院
- (二) 采购项目名称：徐州市云龙区人民法院物业外包服务
- (三) 采购标的：徐州市云龙区人民法院物业外包服务
(徐州市云龙区人民法院物业外包服务)对应的中小企业划分标准所属行业为(物业管理)。
- (四) 本项目为专门面向中小企业的项目。
- (五) 本项目不接受超过 153 万元(采购项目预算金额)的投标报价。

二、项目基本概况

- (一) 物业外包服务区域
详见招标文件第五章《拟签订的合同文本》中“第一章 物业外包服务基本情况”中“第一条 物业外包服务区域”。
- (二) 物业外包服务内容
详见招标文件第五章《拟签订的合同文本》中“第一章 物业外包服务基本情况”中“第二条 物业外包服务内容”。

三、项目要求

- (一) 物业外包服务具体要求
 - 1. 共用设备的管理要求
 - (1) 空调系统：空调系统使用时，空调机房实行 24 小时 2 人值班制度，明确值班人员责任；做好各项值班记录，保存好各种原始资料，做好各种原始资料的整理、比较、归档工作；正确操作各种设备，保证正常运转，无异音；保证管道无跑、冒、滴、漏等异常现象；出现异常(需要停机的要及时停机)及时处理；保证各种设备故障及时维修率达 100%，各种设备完好率达 100%。
 - (2) 电器设备系统：配电室实行 24 小时 2 人值班制度，明确值班人员责任；配电室内照明通风保持良好，室温控制在 36℃ 以下；严格遵守操作规程，确保用电安全；建立配电运行值班记录台帐，制定供配电设备检查保养计划，做好交接班记录，据实填写高低压配电运行日志；电工每班巡检一次，每月彻底检修一次，每半年大修一次，及时处理查出的问题，记录各类仪表数值并做好对比工作；停电、控闸、检修时必须悬挂标志牌；接到维修要求后，立即登记，及时到达现场。
 - (3) 给排水系统：排水系统保持通畅；道路、地下室、车库无积水；接到维修要求后，立即登记，及时到达现场。
 - (4) 消防系统：消防控制室实行 24 小时值班制度，并明确值班人员责任；消防值班人员应经过培训并持证上岗，能够掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题；消防设施设备齐全、无损，可随时起用；张贴消防疏散示意图，消防照明设施保持完好，引路标志保持完好，紧急疏散通道保持畅通。
 - (5) 电梯系统：定期检查电梯运行情况，发现问题及时与专业公司联系；电

梯轿厢要求光洁、明亮、无污垢、无斑点。

2. 共用设施的管理要求

制定保养计划，制定维修方案，制定巡查方案，确保责任到人。

3. 环境卫生的管理要求

办公楼及会议室等公共场所地面要不间断推尘清洁，保证无杂物、无纸屑，无污渍、无积水、无泥印；办公楼室内大理石地面每月一次抛光打蜡；墙面、卫生间、走廊、楼梯、电梯间、门窗、指定办公室要无灰尘、无水迹、无污迹、无斑点；办公楼内的垃圾要及时收集清运，保证无堆积、无洒漏、无外溢；花盆内要无垃圾杂物；及时清理室外垃圾容器；及时疏通雨污水管道；春夏季做好灭虫、灭蝇工作；厨房卫生保洁。

4. 绿化的管理要求

及时补植；及时修剪、浇水、排涝；及时清除杂草垃圾；喷洒药物、拓荒等个性化临时性服务。

5. 公共秩序的管理要求

(1) 秩序维护的工作职责：对进出本院的办事人员进行核查登记，保证采购人及来办事人员（群众）的人身安全；维护工作秩序，发现问题及时向采购人汇报，做好登记记录。

(2) 秩序维护的工作标准：站岗规范标准；定时巡逻；落实各项安全措施；器械佩带符合规范要求；统一着装。

(3) 秩序管理要求：实行 24 小时巡逻。

(4) 秩序维护人员的工作纪律：按时交接班、不迟到早退、不擅自离岗；上班时间不吸烟，不吃零食；上班时间不准嬉笑、打闹、看书报、听广播；服从管理，听从指挥；廉洁奉公，不以权谋私，不监守自盗。

(5) 秩序维护人员的工作要求：熟悉岗位情况；熟练使用灭火器、消防栓、对讲机、警棍；熟悉各类报警电话；善于发现、分析、处理各种安全隐患和突发事件；能够迅速准确填写各类记录、表格。

(6) 秩序维护人员的服务质量要求：行为符合规范要求；及时发现和消除火灾隐患；各种车辆停放整齐，无车辆损坏，无车辆丢失；实行 24 小时值班制度。

6. 车辆（机动车和非机动车）的统一管理要求

对进出车辆进行登记；专人负责引导车辆停放进出；保证消防应急通道畅通；做好车辆防盗、防损坏、防火灾工作。

7. 装饰、装修行为的管理要求

对施工人员的进出进行登记；对违反规定的，采取规劝、制止、上报相关主管部门等必要措施。

8. 物业外包服务规章制度的制定要求

要针对本项目要求，结合项目特定，制定切实可行的物业外包服务规章制度。

9. 物业档案资料的管理要求

专人管理；分类明确；明确档案资料的收集、整理、归档的分工和职责。

10. 公共设施节水节能的管理要求

(1) 巡查卫生间、浴室，发现跑、冒、滴、漏水情况迅速处理或报告；

(2) 发现用水冲洗汽车、坐垫等情况要及时劝阻并报告；

(3) 发现开门窗时开空调的情况及时提醒；

(4) 发现长明灯的情况要及时采取相应措施；

(5) 卫生间、餐厅粘贴节水、节粮标识；

(6) 配合采购人做好节能宣传工作。

11. 其他项目的管理要求

(1) 及时将报刊、信函件分发到各部门和收件人员，不得拖延遗漏；

(2) 提供物品看护和小件物品办公楼内搬运服务。

12. 物业移交衔接要求

(1) 中标人在合同签订后三天内必须与原物业公司进行交接，并派员进驻物业外包服务区域；中标人应及时与采购人沟通，了解相关情况，尽快做好接管原物业的相关图纸、资料，并对设施、设备逐项进行交接前的调试和测定；要求务必三天内完成交接，中标人应积极配合，采购人负责监督交接。

(2) 本项目合同期结束后，要求中标人按照采购人要求，要做好全体工作人员的思想稳定工作，在新的中标人未进驻前，按原合同继续做好服务，同时，清点物品，配合使用单位及新中标人做好移交工作，无条件配合移交下一合同期内的中标人。

13. 处理突发事件的要求

(1) 处理共用设备的突发事件；

(2) 处理共用设施的突发事件；

(3) 处理公共秩序的突发事件；

(4) 对火灾突发事件的处理；

(5) 对大风、雨雪天气的处理；

(二) 投标文件要求

1. 投标文件中提供《物业外包服务方案》文件。

2. 《物业外包服务方案》需包括以下内容：

(1) 共用设备的管理方案；

(2) 共用设施的管理方案；

(3) 环境卫生的管理方案；

(4) 绿化的管理方案；

(5) 公共秩序的管理方案；

(6) 车辆（机动车和非机动车）的统一管理方案；

(7) 装饰、装修行为的管理方案；

(8) 物业外包服务规章制度；

(9) 物业档案资料的管理方案；

(10) 公共设施节水节能的管理方案；

(11) 其他项目的管理方案；

(12) 物业移交衔接方案；

(13) 处理突发事件的应急预案。

四、组织机构设置及人员配备要求

(一) 组织机构设置及人员配备具体要求

1. 组织机构设置要求

(1) 项目主管负责制；

(2) 实行军事化管理及层级负责制；

(3) 按照物业外包服务内容设置部门；

(4) 部门职责清晰，责任到人。

2. 组织机构人员配备要求

原则：精干、高效、专业、敬业、健康，不低于 17 人。

(1) 项目经理：要求常驻采购单位，要求具有五年相关行政机关事业单位物业管理经验，持国家物业管理师证书，有较强的组织管理能力，工作协调能力和面对突发情况的应变能力，善于总结和提高管理水平，投标文件中提供项目经理简历。

(2) 保洁员：初中以上文化，具有一年以上工作经验，身体健康，五官端正，能吃苦耐劳，年龄 60 岁以下。

(3) 保安员：身高 1.70m 以上，身体健康，责任心强，有相关工作经营，退伍军人优先，年龄 60 岁以下。

(4) 各技术工种人员：要求男性 60 岁以下，高(中)专以上学历，具有专业技术证书，电工需具有高压电工资质证书，物业服务工作经历，持证上岗率达 100%，技术熟练，人员相对稳定。

3. 人员配备数量要求

(1) 项目经理不少于 1 人；

(2) 保洁员不少于 8 人；

(3) 保安员（门卫、监控、消防安检）不少于 6 人；

(4) 各技术工种人员（电工、消防监控值班员等）不少于 2 人；

(5) 上述人员合计不少于 17 人。

说明：本“3. 人员配备数量要求”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照投标无效处理。

(二) 投标文件要求

1. 投标文件中提供《组织机构设置及人员配备方案》文件。

2. 《组织机构设置及人员配备方案》需包括以下内容：

(1) 组织机构设置方案；

(2) 组织机构人员配备方案；

(3) 人员配备数量清单。

五、验收标准（验收要求、验收标准和程序）

见招标文件第五章《拟签订的合同文本》中“第一章 物业外包服务基本情况”中“第三条 物业外包服务要求”中“5、验收标准（验收要求、验收标准和程序）”。

六、关于报价的相关说明。

1. 不接受超过 153 万元人民币（采购项目预算金额）的投标报价。

2. 报价不得违反徐州市关于最低工资标准的相关规定和徐州市关于社会保险基数的相关规定。采购人有权进行核查，供应商必须在采购人要求的时间内提供书面说明以及证明材料，供应商如不按照采购人要求提供书面说明以及证明材料，以及供应商违反上述规定，都将被采购人认定为该供应商具有《中华人民共和国政府采购法》第七十七条所规定的“提供虚假材料谋取中标、成交的”情形，该供应商需承担相应的法律责任。

3. 报价须充分考虑物业外包服务期限（合同期限）内最低工资标准调整因素和社会保险基数调整因素。

4. 报价需充分考虑物业外包服务期限（合同期限）内的市场因素和成本变化

状况的风险。

5. 采购人不支付投标报价以外的任何费用。

6. 供应商的报价在合同执行过程中是固定的，不得以任何理由予以变更。

说明：本“六、关于报价的相关说明”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。

七、物业外包服务费的支付

见招标文件第五章《拟签订的合同文本》中“第六条 物业外包服务费”。

说明：本“七、物业外包服务费的支付”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。

八、物业外包服务期限（合同期限）

见招标文件第五章《拟签订的合同文本》中“第五条 物业外包服务期限（合同期限）”。

说明：本“八、物业外包服务期限（合同期限）”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照投标无效处理。

九、其他要求：见招标文件第五章《拟签订的合同文本》。

合同附件 4

《物业外包服务日常考核细则》

考核项目		考核内容	扣分标准	应得分数	实得分数
一、会议服务 (10分)	会议室环境及服务标准	1. 房门：无污迹，无损坏，开启灵活无杂音，磁吸完好。	全部符合5分，发现一项不合格扣0.3分	5	
		2. 地面：无污渍、痰渍、水渍，光洁明亮。			
		3. 墙面：无花斑，无蛛网、无污迹、无脱落。			
		4. 踢脚线：清洁。			
		5. 桌布：台面平整、美观。			
		6. 会议桌：桌面无灰尘，光亮，抽屉内无杂物和灰尘。			
		7. 天花板：无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮。			
		8. 窗帘：清洁完好干净使用自如。			
		9. 窗户：清洁明亮窗框窗台干净，开启自如。			
		10. 空调：风口干净，工作正常。			
		11. 客用品：品种正确，数量准确，清洁完好。			
		12. 气味：空气清洁，无异味。			
		13. 会议室设施：各类设施完好，无损坏。			
	14. 服务员上岗前按规定化妆、修饰，认真整理工装、工牌，仪容仪表端庄、整洁、精神饱满。	全部符合5分，发现一项不合格扣0.1分	5		
	15. 服务员应站在合适的位置，悉心观察会场状况。及时增添茶水				
	16. 会后清理工作要及时、仔细。				
二、设备设施维护 (23分)	水电、办公家具、办公设施维修	1. 水电存在的问题及时维修	全部符合5分，发现一项不合格扣1分	5	
		2. 发现房屋及配套设施存在轻微问题，及时维修			
		3. 对于电梯、配电室、空调存在的问题及时报修			
		4. 对于办公家具等存在的轻微问题及时修理			
		5. 支队机关水电设施及办公家具等维修			
		6. 甲方要求的其他维修维护			
	供电系统	1. 保证24小时正常运行，出现故障，立即排除	全部符合2分，发现一项不合格扣0.4分	5	
		2. 限电、停电按规定提前通知入驻单位			
		3. 配电室管理严格按国家标准操作运行			
		4. 备有应急发电机的，可随时起用			
5. 制定临时用电管理措施并严格执行					

	给排水系统	1. 按规定对二次供水蓄水设施设备进行清洗、消毒。二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证俱全。保持水池、水箱及周围环境的清洁卫生，无二次污染及隐患	全部符合3分，发现一项不合格扣0.6分	5	
		2. 设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏			
		3. 所有排水系统通畅，汛期道路无积水，楼内、地下室及车库无积水、浸泡发生			
		4. 高压水泵、水池、水箱有严密的管理措施，限水、停水能预先通知入驻单位			
		5. 遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水事故。			
	电梯系统	1. 电梯按规定时间运行，安全设施齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好	全部符合1分，发现一项不合格扣0.2分	3	
		2. 轿厢、井道、机房保持清洁			
		3. 运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施			
		4. 出现运行故障后，及时通知专业维修公司			
	空调系统	1. 中央空调系统运行正常，无超标噪音和严重滴漏水现象	全部符合1分，发现一项不合格扣0.4分	5	
		2. 中央空调出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修，并做好记录			
		3. 制订中央空调发生故障应急处理方案			
		4. 普通空调发生故障后，及时通知专业维修公司			
三、楼内卫生保洁 (20分)	公共区域	1. 大门口台阶每天清洗一次，大理石台及地砖每天上尘油保养一次；随时随地做到人走地面净，随时清抹污渍，无痕迹、无绿苔。	全部符合10分，发现一项不合格扣1分	10	
		2. 大堂地面每天用尘油保养一次，每周晶面处理一次；做到无污渍、尘渍、灰尘、光洁晶莹。			
		3. 大堂内墙面每周日上午清抹3米以下墙面一次；每周全面刮洗一次；做到无污渍、灰尘、光洁明亮。大厅内所配物品要即时保洁、做到无灰尘、污渍。			
		4. 大门玻璃3米以下随时清除污渍、手印、保洁；两天刮洗一次；做到无污渍、灰尘、手印，光洁明亮。			
		5. 电动门门头卫生的清理每周一次；做到无污渍、灰尘、脏物。			
		6. 不锈钢饰物及信报箱每天上午用不锈钢清洁剂抹一次，随时保洁；做到无污渍，锈迹，手印，光洁明亮。			
		7. 标识按钮每天上、下午刮洗一次；随时清除污渍、手印，光洁明亮。			
		8. 3米以下配套设施每天清抹一次，随时保洁；做到无污渍、灰尘。			
		9. 3米以上配套设施每天用除尘弹除尘一次；每月全面清抹一次；做到无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮。			
		10. 天花板、灯饰、风口每天用除尘弹除尘一次；每月全面清抹一次；做到无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮。			

	<p>11. 悬挂物每天上午清抹一次，随时保洁；做到无蛛丝、污渍、灰尘，光洁明亮。</p> <p>12. 烟灰、废纸筒每天清收清理二次，同时清抹桶身，随时清除污渍、痰渍保洁；规定做到无异味、污渍、痰渍、光洁明亮，垃圾不能满。</p> <p>13. 消防设施每天上午清抹一次，保洁；做到无蛛丝、污渍、灰尘，光洁明亮。</p> <p>14. 植物、花盆等每天下午清抹花盆花槽一次，随时清除杂物、枯叶；做到无蛛丝、灰尘、杂物、枯叶。</p> <p>15. 各楼层瓷砖地面每天上下午各清拖一次，并随时保洁；做到无污渍、痰渍、水渍，光洁明亮。</p> <p>16. 走廊墙面、围墙每天下午清抹3米以下一次；每月全面清刮一次；做到无污渍、灰尘，光洁明亮。</p> <p>17. 各楼层玻璃护栏、窗框、窗台每天上午清抹一次；每周清刮玻璃一次，并随时保洁；做到无灰尘，污渍，玻璃窗明亮</p>			
卫生间区域	<p>1. 镜面每天及时保洁清除水渍，随时清抹手印；做到无污渍、灰尘、手印、光洁明亮。</p> <p>2. 瓷砖墙面每周刷洗一次，并随时保洁；每周消毒一次；做到无污渍、积水、杂物、洁净。</p> <p>3. 天花、风口、灯饰、管道等每天除尘弹尘一次；每周清抹一次；做到无污渍、灰尘。</p> <p>4. 卫生间电热水器要保证外部无灰尘、湿度调节合理。座便器洁具每天上下午各刷洗二次，随时冲洗污垢；每周消毒二次；做到无污、无垢、无臭，光亮如新。</p> <p>5. 卫生间槽板每天清抹一次；做到无污渍，无水迹。卫生间水池及时清洁、做到无污渍。卫生间配套设施（榨水车、抹布纸、大卷纸盒）每天保洁做到无污渍、干净整洁。</p> <p>6. 垃圾桶、茶叶框每天清抹一次；做到无污渍，无茶垢，无垃圾外溢。</p> <p>7. 垃圾桶每天清收二次，并清抹桶身，随时保洁；做到无异味、污渍、尘渍、垃圾不满。</p> <p>8. 消防管道，玻璃窗台、窗框每天上午清抹一次；每周清刮玻璃一次，并随时保洁；做到无灰尘，污渍，玻璃窗明亮。</p>	全部符合5分，发现一项不合格扣0.5分	5	
消防楼梯及地下室区域	<p>1. 金属门每天下午清抹一次，并保洁；每层全面清刮一次；做到无污渍、锈迹、手印，光洁明亮。</p> <p>2. 扶手每天下午同除尘弹尘一次，不锈钢面板每天上午用不锈钢清洁剂抹一次，并随时保洁；每周上不锈钢油一次；做到无污、无垢、无臭、光亮如新。</p> <p>3. 石材地面每天上下午各清拖一次，并保洁；做到无污渍、灰尘、保持光洁。</p>	全部符合3分，发现一项不合格扣0.5分	3	

		4. 门轨槽每天早晨清理清抹一次，并保洁；做到无污渍，光洁明亮。			
		5. 阶梯每天上午清拖一次，不间断保洁；做到无垃圾、污渍、洁净。			
		6. 白灰墙面周用除尘弹尘一次；有污渍，鞋印随时用沙纸打磨；做到无灰尘、污渍、洁净。			
		7. 电梯区间无灰尘			
		8. 电梯四壁每天清抹一次；做到无油迹，无污渍，无灰尘。			
		9. 电梯槽每天清扫一次；做到无杂物。电梯门处边框每天保洁、做到无灰尘、无污渍。			
		地下室区域			
		1. 每月定时冲洗地面、车位做到无污渍，光亮干净。每天及时清扫地面，做到无杂物，无水迹。地下室瓷砖地面要每天保洁、做到无污渍、干净明亮。			
		2. 灯具、消防栓、监控器、停车牌，做到无污渍，无灰尘，无蛛丝。			
		3. 窨井盖每周清污一次；做到无污渍，无异味，无积水，畅通。地下室窨井盖要每月定时清淤、保证无脏物。地下室各出口处、坡道每天保洁做到无灰尘、干净整洁。			
浴室区域	1. 瓷砖地面每天上下午各刷洗一次，并随时保洁；每周消毒二次；做到无污渍、积水、杂物、洁净。	全部符合2分，发现一项不合格扣0.5分	2		
	2. 更衣柜、长椅每天清抹一次；做到无污渍，无杂物。				
	3. 洗手台、龙头每天清抹一次，并随时保洁，做到无碱垢，无污渍，无杂物。				
	4. 花洒每天清抹一次；每周除碱一次；做到无碱垢，光洁明亮。				
	5. 窨井盖每天清拖一次；每周清污一次；做到无污渍，无异味，无积水，畅通。				
	6. 玻璃档板，每天清抹一次，每周除垢一次，做到无污渍，无碱垢，光洁明亮。浴室墙面、墙角每天保洁、清除污渍、做到干净整洁。				
四、院内卫生保洁（17分）	普扫	1. 保洁普扫要全面彻底、不花扫、不漏扫、垃圾在8：30前清运结束。	全部符合5分，发现一项不合格扣1分	5	
		2. 地面无积水、无杂物、无积存垃圾。严禁将垃圾倒入下水道、绿地等。			
		3. 时间：7：00—8：30。			
巡回保洁	1. 绿化带、树坑无杂物、砖块等。	全部符合6分，发现一项不合格扣0.5分	6		
	2. 果皮箱每日保洁一次，保持整洁，垃圾不外溢。				
	3. 道路地面无积水。				
	4. 3米以下墙面整洁、无乱贴乱画现象。				
	5. 路灯、地灯等公共设施、进出口台阶及护栏、一楼窗台、地下室雨篷、电动门每天进行保洁，保持整洁。				

		<p>6. 地下室垃圾桶保持整洁、无异味、无污渍。</p> <p>7. 卫生间整洁、无积水、无蚊虫。</p> <p>8. 传达室周围卫生整洁、无杂物。</p> <p>9. 夏秋季定期消杀蚊蝇（每月消杀一次）。</p> <p>10. 冬季做好扫雪防冻工作</p> <p>11. 时间：9：00—12：30 12：30—19：30</p>			
	垃圾收集、装运	<p>1. 普扫垃圾 8：30 前清运结束</p> <p>2. 垃圾日产日清</p> <p>3. 清运垃圾文明安全、不撒漏、不造成二次污染</p> <p>4. 不乱倒垃圾、清运至指定地点倾倒。</p> <p>5. 严禁焚烧垃圾</p>	全部符合6分，发现一项不合格扣0.5分	6	
五、绿化管理（5分）		<p>1. 制定完善的绿化管理措施并落实。</p> <p>2. 绿地用途不出现随意更改、破坏、践踏、占用等现象。</p> <p>3. 绿植花卉长势良好、植株整齐、花坛内绿植观整、不缺株、三季有花，修剪整齐美观，无病虫害、无折损枯萎、灌木草坪无缺损。</p> <p>4. 绿地无枯叶、无纸屑、烟头、石子等杂物。</p> <p>5. 楼内绿植花卉布置合理得当、花卉花盆盆景与所处设施风格配置得当。绿植长势良好、修剪整齐美观、无病虫害、无明显病斑、无枯萎折损。绿植花盆、托盘内无烟头、无纸屑、杂物等。</p>	全部符合5分，发现一项不合格扣1分	5	
六、节能管理（5分）		<p>1. 成立本区域节能工作组织，有专人负责本区域节能管理工作。</p> <p>2. 根据管理局提出的节能目标，将指标任务分解并落实。</p> <p>3. 根据国家标准，严格控制公共区域空调机组开启时间和温度，明确各区域责任人，空调开始时间禁止长开门、开窗。</p> <p>4. 在不影响正常照明的前提下，合理核减照明线路，使用节能灯具。</p> <p>5. 休息日电梯应合理开启，减少能耗的浪费。</p> <p>6. 根据季节、天气的变化调整路灯、景观照明时间，尽可能减少路灯、景观照明开启时间。</p> <p>7. 节约用水，在不影响正常使用的前提下调小出水量，严防“跑冒滴漏”，严禁“长流水”。</p> <p>8. 会议室、餐厅准备、清扫时间照明灯开启应合理。</p>	全部符合5分，发现一项不合格扣0.3分	5	
七、安保及车辆管理（10分）		<p>1. 有专业保安队伍，实行24小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉大厦的环境，着装整齐，文明值勤，训练有素，言语规范，服务热情、认真负责，无迟到、早退、旷工、闲聊、睡觉、脱岗。无当班及酒后上岗。工作散漫、不服从班长合理工作安排、对上级要求整改之事项无动于衷的。</p> <p>2. 制订完善的安全防范及消防安全制度、措施。保安队员考核考勤制度健全。</p>	全部符合10分，发现一项不合格扣1分	10	

	<p>3. 做好来访人员的接待登记工作,协调有关部门做好个人及群访事件的处置工作。</p> <p>4. 做好进出车辆的查验工作,进出中心各种车辆管理有序,无堵塞交通现象,不影响行人通行。做好进出口车辆停放疏导管理。</p> <p>5. 非机动车辆有集中停放场地,管理制度落实,停放整齐,场地整洁。</p> <p>6. 危及人身安全处设有明显标志和防范措施。</p> <p>7. 执勤岗亭内物品摆放整齐,窗户玻璃擦拭干净,岗点、执勤区域内无脏乱差现象。执勤岗位内务闲杂人员。</p> <p>8. 工作区域内发生突发事件及时采取措施并向上级汇报,配合管理局处理好上访人员疏导。</p> <p>9. 做好消防设施设备的氢气、干粉、压力等项的检查维护更换等工作,保障灭火器等设备均在有效期内。</p> <p>10. 注重巡查、检查效果对存在安全隐患及时发现并迅速上报、处置。</p> <p>2. 订有突发火灾的应急预案,设立消防疏散示意图,照明设施、引路标志完好,紧急疏散通道畅通</p> <p>3. 做到消防监控无盲点、无火灾安全隐患。</p>			
八、人员管理 (5分)	服从甲方的工作安排等管理及物业人员结构、年龄、工种等调配。	全部符合5分	5	
九、制度建设 (5分)	物业外包服务建立健全各项管理制度、各岗位工作标准、台账登记、并制定具体的落实措施和考核办法。	全部符合5分	5	
<p>说明: 由于各物业单位所管理的物业情况不同,按本标准评分时,各单位要根据实际情况,扣除本单位没有的物业外包服务项目后计算出本单位应该提供物业外包服务项目的最高得分。各物业外包服务单位实际得分等于所得分除以最高得分乘以100。</p>				

