

采购需求

说明：1. 投标人在投标文件《项目技术要求响应、偏离说明表》中应对以下条款进行响应描述或偏离说明。

2. 招标文件中“★”标注的技术、服务及商务要求，应满足或优于，如有不满足的其投标按照**无效投标处理**。

一、项目概况

（一）项目名称：2025 年度武汉经开综合保税区物业服务

（二）最高限价：250 万元（供应商报价不能超过最高限价，否则为无效投标）：

（三）合同履行期限：服务期一年，服务期满后采购人对中标人进行综合考评，依据综合考评情况可续签下一年服务合同，续签最长不超过两年。

二、服务内容

（一）本次服务范围为 2025 年度武汉经开综合保税区物业服务，包括：武汉经开综合保税区内部分标准厂房(A、B、C、D、E、F、G1、G2、G3 栋)、查验仓库及其周边道路、绿化带、停车位等公共区域；园区内其他公共区域（含道路、绿化带、停车位等）、园区围网。投标人提供的物业管理服务包括但不限于保洁服务、安保服务、消防安全管理服务、秩序维护服务、会务服务、维修服务、环境美化服务及其他服务等。

（二）服务地点：武汉经济技术开发区（汉南区）车城南路 69 号。

（三）付款方式：物业管理服务费根据考核结果按季度支付。

三、国家相关行政主管部门颁布的强制标准、规范

（一）中标人提供的服务应满足国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

（二）中标人须严格执行劳动用工制度，依照《劳动合同法》等法律法规与

全体员工订立书面的劳动（劳务）合同，承担和支付所属员工的工资、福利等，保证所属员工工资不低于武汉市最低工资标准，加班费严格执行《劳动法》相关规定，并依法承担和交缴所属员工的社会保险或商业保险。

四、服务要求

（一）服务范围

1. 项目服务范围内共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括但不限于：共用的上下水管道、落水管、垃圾道、烟道、共用照明、电梯、配电房、消防设施设备、电动卷闸门、围栏等公共设施设备。项目服务范围内房屋建筑共用部位的维修、养护和管理，包括但不限于：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅、公共卫生间（非企业内部使用）等公共部位。

2. 项目服务范围内市政公用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括但不限于：道路及标识、室外上下水管道、雨水管道、污水管道、化粪池、沟渠、池、自行车棚、停车场、路灯等。

3. 项目服务范围内公用绿地、花木、建筑小品等的养护与管理，以及养护范围内的环境维护；定期对绿化范围内绿植进行养护和打理；定期清理绿化范围内的垃圾，将垃圾清理出园区；定期对围网、道路、空置地块的杂草进行清理并进行适当处理。

4. 项目服务范围内附属配套建筑和设施设备的维修养护和管理。包括但不限于：上下水管道、水箱、烟道、水电路、天线、共用照明、电梯、配电房、消防设施设备、承重结构电动卷闸门、隔离门、围网等设施设备。发现问题及时维修，以确保厂房和设施设备功能的正常使用。

5. 项目服务范围内公共环境卫生，包括公共场所、空置房屋、房屋共用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运（不含市政道路及已出租厂房、办公楼）；工业垃圾由使用人按规定自行清运。合理设置垃圾桶摆放数量和位置。园区标准厂房及仓库周边的公共区域（含草坪、绿化带），每日进行垃圾清运，并保持道路和绿化带清洁。

6. 项目服务范围内交通与车辆停放秩序和交通标识的管理（含综保区卡口至车城南路的创业路段），制止违规占用公共区域、乱搭乱建、乱倒垃圾等园区内

部管理事项。

7. 项目服务范围内公共秩序维护，包括但不限于安全 24 小时监控协查、巡逻、安全保卫、门岗执勤、园区内流浪动物驱逐以及园区外围进出管理。

8. 项目服务范围内园区消防设备维护、消防监控、消防安全巡查等消防相关工作，按规定对消防设施设备做好定期点检工作，并做好消防专项台帐。

9. 项目服务范围内管理与物业相关的工程图纸、住用户档案与竣工验收资料，规范园区企业进场与退出管理。

10. 项目服务范围内组织开展园区主题宣传活动，配合园区办开展迎检等重大活动：根据需要，为园区内企业职工提供短途通勤和接送服务。

11. 项目服务范围内园区空置厂房、仓库的日常巡查维护管理、保洁，包括：屋顶、外墙面及玻璃、楼梯间、走廊通道、门厅、公共卫生间等部位。定期检查空置厂房内公共设施的整洁、完好，及时采取劝阻等合理措施制止违规占用、乱搭乱建等行为，不能制止或解决的报请相关行政主管部门处理。

12. 负责向采购人或物业使用人收取下列费用并对收取费的合规性负责。

（1）物业管理服务费；

（2）采购人或物业使用人委托的其他收费。如：业主或物业使用人房屋自用部位、自用设施及设备的维修、养护，当事人提出委托时，物业服务人员应接受委托并合理收费。

13. 办公楼物业服务范围，包括：武汉经开综保区及港口物流园管办办公楼及海关监管机构办公楼内的保洁、垃圾清运、楼内安保、设施维护、会务接待。

14. 配合园区安全、消防等工作，建立工作制度，服从武汉经开综保区及港口物流园管理办公室的工作安排和组织调配，配合管办做好相关宣传活动。

15. 项目服务范围内的电梯管理、维护、年检和保洁，对企业装修过程中的电梯使用进行规范，采取有效防护措施和管理装修材料运送。

16. 项目服务范围内，由其他第三方机构服务的事项，不在本服务项目内；经开产投集团公司所属的各类资产不在本服务项目内。

17. 针对极端天气、紧急情况等突发事件，做好应急预案，定期进行应急演练，保障应急物资。

（二）服务标准和要求

1、服务标准

投标人须按下列约定，实现目标管理。

(1) 厂房的维护管理、保洁:完好整洁、房屋完好率 95%以上。

(2) 设施、设备的管理:安全正常，设备完好率 95%以上。

(3) 房屋及设施、设备的维修、养护:计划养护维护完成率 100%。

(4) 公共环境:治安良好、刑事事故为零。

(5) 绿化:维护养护良好，绿化区域内无垃圾，保养率 100%。

(6) 交通秩序:有明显行驶和停车标志，无交通事故。

(7) 保安:24 小时巡视打卡值班，人员进出登记管理，严防偷盗事件发生并做好相应台账。

(8) 急修:30 分钟到达现场，急修到位率 100%。小修:小修合格率 100%。

(9) 园区水电表的分装、管理，用户水电费的统计、结算和征收:一户一表，不私接、不漏接，根据使用额度以及相关规定合理计算用户使用供电设施所产生的基座费、电损等相关费用。

(10) 采购人和物业使用人对物业服务供应商的满意率达到 95%。

2、服务要求

(1) 保洁服务

序号	区域	工作内容	清洁频率	清洁标准
1	武汉经开综合保税区内部分标准厂房(A、B、C、D、E、F、G1、G2、G3 栋)、查验仓库及周边公共区	基本要求		(1) 清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； (2) 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法等规章制度； (3) 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； (4) 制定消杀工作计划并执行。

序号	区域	工作内容	清洁频率	清洁标准
	域（不含市政道路及已出租厂房）			
2	（公共办事服务区域）	地面除尘	每日一次	（1）地面无尘、无污渍、无杂物； （2）桌、椅、沙发等无尘渍、无污渍； （3）内玻璃无尘渍、无手印； （4）门、窗、把手等无污痕、无积尘； （5）天花、风口、灯具表面无积尘、无不洁悬挂物； （6）垃圾筒表面干净美观； （7）垃圾分类收集。
		公共区域桌、椅、沙发等	每日一次	
		指示牌、宣传架抹净	每日一次	
		服务台及其附属设施清洁	每日一次	
		垃圾筒清理及表面清洁	每日一次	
		区域内电子设备表面除尘	每周一次	
		低位玻璃清洁	每周一次	
		2米以上高位玻璃清洁	每月一次	
		电器开关、地脚线清洁	每月一次	
		天花、风口、照明灯具抹尘清洁	每月一次	
		墙身吸尘、抹尘，墙壁饰物	每季一次	

序号	区域	工作内容	清洁频率	清洁标准
		清洁		
		地板晶面处理	每季一次	
3	(通道、楼梯、电梯厅、设备房等区域)	垃圾筒清理及表面清洁	每日一次	(1) 地面无杂物、无积尘；垃圾筒表面干净、美观； (2) 楼梯和连廊栏杆、扶手干净，无垃圾、无明显灰尘、无水迹； (3) 楼梯过道、墙上各种设施(应急灯、水管、出入指示牌、凸物等)无积尘、污迹、脏杂物； (4) 保持电梯内卫生，轿厢地面上无废物、无尘土、无发丝、无异味；轿厢门轨内无废物和杂物； (5) 电梯外不锈钢门柜及门外侧无污迹、无尘土、无手印、无擦痕，亮光。
		地面打扫	每日二次	
		消防步梯、通道地面除尘	每周一次	
		内门、窗、把手清洁	每周一次	
		消防设备、应急设备表面除尘	每周一次	
		电梯厅清洁	每日一次	
4	(洗手间、茶水间)	地面拖抹	每日三次	(1) 及时补充卫生间纸品、洗手液、消毒液等物资； (2) 地面：无积水、无垃圾、无污迹、边角干净； (3) 洗手台：洗手台面及台周围无积水和污渍，洗手盆无污垢，水龙头光亮； (4) 玻璃镜面：干净明亮、无水迹、无积尘、无作业留下的痕迹； (5) 马桶、小便池：内外光洁、无尿垢、无便垢、地面无尿渍(适
		厕兜、洁具等清洁	每日四次	
		洗手台、镜面清洁	每日三次	
		门、隔板、不锈钢大盘纸盒等抹净	每日一次	
		管道、门头等高空位置清洁	每周一次	

序号	区域	工作内容	清洁频率	清洁标准
		更换卫生用品	用完即换	当地方放卫生球,喷空气清新剂); (6) 门、窗、隔板: 门、窗无污迹、无蜘蛛网和灰尘, 蹲位隔板无口痰; (7) 垃圾桶: 保持外表干净无污迹, 篓内垃圾不超过篓身的2/3, 垃圾清理及时、无异味; (8) 开关面板、风栅等附着物无尘网、无积灰; (9) 卫生间内无异味; (10) 茶水清倒后, 桶内残留茶水不超过桶身0.5cm, 筛中无茶叶。
		天花、风口、照明灯具清洁	每月一次	
		地面机洗	每月一次	
5	办公室、会议室、接待室	地面拖抹(或地毯吸尘)	每日一次	(1) 会议室、办公室、接待室桌面保持干净, 无灰尘、无污迹, 桌凳保持干净、摆放整齐, 白板无污渍、无水墨残留; (2) 文件柜、工位桌及班台、沙发等清洁表面干净无污迹、无积尘; (3) 办公区地面无积尘、无渣滓、无包装袋等垃圾、无污迹; 垃圾桶保持干净, 垃圾储量不超过2/3; (4) 地毯定期进行吸尘、清洗, 并保持无垃圾、无积尘或扬尘、无污渍, 平整完好、无破洞; (5) 玻璃门窗等玻璃设施无水印、无灰尘, 保持通透明亮;
		台、桌、椅、沙发等家具抹净	每日一次	
		门、窗清洁	每两日一次	
		文件柜表面清洁	每周一次	
		办公设备表面清洁	每周两次	
		机洗地面(或地毯清洗)	每月一次	
		天花、风口、照明灯具清洁	每月一次	

序号	区域	工作内容	清洁频率	清洁标准
		垃圾桶清理	每日一次	(6) 室内窗户、窗台和窗帘干净整洁、无蜘蛛网、无灰尘、无破损，玻璃无污渍； (7) 墙面、天花和风口、各种灯具，无尘网、无污渍或霉斑、完好无破损，开关面板等附着物无积灰； (8) 小电器、工艺品等摆件挂饰表面干净无灰尘、摆放整洁； (9) 定时开窗通风和喷洒空气清新剂，保持室内的空气清新。
6	会议厅、活动室等	卫生清洁	活动后清场	地面无污渍、门、窗、内玻璃等无污痕、无积尘；其他部位无不洁悬挂物。
7	专项清洁（外委）	“四害”灭杀	每月一次	每月巡查一次，发现问题及时处理，做到无明显危害和污染。
8	疫情防控	大楼内各人员活动区域的防疫消毒工作	定时处理	及时处理，不留安全隐患
9	其他	水箱清洗、滤芯更换等		(1) 保障业主日常用水，制定计划按时更换大楼开水器滤芯、清洗水箱； (2) 每年2次对采购人办公室空调做过滤网清洗服务。

(2) 秩序维护服务

①登记执勤：秩序维护人员按照职责坚持门岗执勤，出入口和要害部位实行

24 小时值班，准时交接班，做好交接班记录；加强日常巡视和监控，办公及公共场所要控制噪音，制止喧闹现象，保证无闲杂人员随意流动；做好门窗等安全检查，保证办公大楼人员、财产安全。

②来访登记：对办公时间外来访问、办事人员要进行问询和引导；对非工作时间来访人员进行问询登记，跟踪其去向。

③应急处理：加强安全管理，预防重大火灾、刑事案件的发生，对突发事件有应急处理程序和措施，一旦发现事件苗头必须立即报告采购方，防止事态进一步恶化，协助保护现场。

④重要接待做好车辆停放指引及车辆进出保障。

⑤关注大楼天台的安全。

（3）会务服务

①提供进出人员办事咨询、楼层引导服务；

②提供日常报刊杂志发放服务；

③提供大楼公区日常巡查，客户报修服务；

④会议室日常巡查、物品恢复整理服务；

⑤会议活动保障：会前及时做好音响、座签、座位等场地布置；会中主动做好后勤服务，讲究文明礼貌，热情周到；会后清理会场达到随时可用标准；做好各项设备与卫生耗材的服务保障。

⑥做好楼内业主的其他各项服务响应。

（4）维修服务

①办公楼楼内共用设施、设备的日常小型维修、养护、运行和管理，负责联系、监督、检查设备供应商对质保期内的共用设施、设备做例行维保（含电梯、消防、净水器等维保及维修等服务，并保证使用安全）。

②办公楼楼内的日常小型维修、养护和管理，包括：门厅、楼层、内墙面、走廊通道、办公区、室内办公室、会议室、茶水间、天花板（质保期内的维修除外）。

③配合做好会议设备保障；接到维修通知半小时内到达现场，维修及时完成，急修不过夜，做好维修台账记录；对无法解决的事故或较大型的保养和维修，及时报采购方协调处理并跟进后续维修进度。

④做好电子屏设备维护及视频、图像更换。

⑤水电急修在接到报修通知后 30 分钟内到达现场，及时排除故障；小修：接电话后楼内 30 分钟上门处理，一般维修应当日完成。

（5）环境美化服务

①提供公共区域的绿植养护、修剪服务。

②频率：每月一次。

（6）其他服务

协助采购人做好相关其他服务。

（三）人员要求

1、服务人员到岗率 100%，服务处理率 100%。人员配置要求如下。

★人员数量要求 (投标人提供承诺函（格式自拟），承诺如若中标，将按照以下要求配置人员)			
序号	部门	配置人数（人） （不少于）	备注
1	客户服务部	2	需设置1名项目主管
2	工程部	3	需设置1名主管工程师
3	保安部	13	需设置1名保安主管
4	保洁部	8	需设置1名保洁主管
5	消防安全管理部	2	需设置1名消防安全主管
合计：28人 (供应商可根据需要适当调整各岗位具体工作人员数量和工作人员总量，但费用总额不变。 人员配置调整须经采购人同意。)			

人员素质要求			
类别	岗位	文化素质	专业素质
客户服务部	项目主管	大专及以上	年龄50岁以下，综合素质佳，3年以上类似项目管理经验，待人接物热情礼貌，较强的组织领导力，工作认真细腻，普通话流利。

	客服会务人员	大专及以上	女，年龄35岁以下女性，大专及以上学历。五官端正，身高160CM以上，形象端庄大方，综合素质佳，待人接物热情礼貌，工作认真细腻，普通话流利。
工程部	维修工	初中及以上	年龄60岁以下，水电工需由持专业证书人员上岗，无明显口音，无违法犯罪记录史。
	空置房管理员	初中及以上	待人接物热情礼貌，工作认真细腻，有较好组织沟通协调能力，普通话流利。
	水电抄收员	初中及以上	年龄60岁以下，工作认真负责，普通话流利。
保洁部	保洁员	初中及以上	年龄60岁以下，无违法犯罪记录史。 负责清扫车的保洁员为年龄50岁以下男性，需根据驾驶的清扫车类型持有相关驾驶证件，如使用场（厂）内专用机动车辆类清扫车，需持有特种设备作业人员证（N2类）。
保安部	保安员、消防设施巡查员	初中及以上	安保人员：年龄55岁以下，无违法犯罪记录史，身高170CM以上，有入伍服役经历优先，身体健康，五官端正，说话清楚(普通话),无明显口音，无违法犯罪记录史，安保人员经过保安专业培训，具备从事保安工作的业务技能和素质。 消控室值班员须持有消防设施操作员证书。

2、物业应到岗人员在合同规定工作时间内必须到岗，每空岗一人，时间超过3个工作日的，扣当月物业服务费2000元；每空岗一人，时间超过10个工作日的，扣当月物业服务费10000元，按空岗人数和时间累计计算。若投标人在服务期间更换服务人员，须提前向采购人申报，在得到采购人同意时方可更换；

3、采购人每月对物业服务人员的工作内容进行随机抽查，发生的迟到、早退或脱岗、当班时间做与工作无关的事情超过1小时的，每次扣减当月物业服务费200元；值班期间睡觉、喝酒打牌的，发现一次扣减500元；未穿着统一标识的工作服装的，发现一次扣除30元。

4、因物业服务人员工作失误造成园区设施、物品被盗或损毁的，由提供物

业服务方负责照价赔偿。

5、园区内公共建筑、公用水电、土地为国有资产，物业服务人员不得私自损害、侵占、挪作他用。若有该情况发生，一经核实，由物业服务方负责资产损失赔偿，并承担相关法律责任。

6、以上处罚内容经双方签字作为物业服务费结算依据。

7、人员工资、福利

(1) 投标人依法与物业服务人员签订劳动（劳务）合同，按规定缴纳社会保险或商业保险，并为物业服务人员购买意外伤害保险。

(2) 物业服务人员工资及社保不低于武汉市当年中心城区最低工资及社保标准。

(3) 投标人依法向物业服务人员支付加班费。

(4) 投标人应保障物业服务人员的基本的培训及福利费用。

(5) 投标人为物业服务人员配备有统一标识的工作服装，其费用乙方承担。工作服装标准配置应不低于：

a、春装、夏装、秋装各 2 套，冬装 1 套；

b、帽子、手套、皮带、对讲机、照明工具等配饰相应配置。

(6) 物业服务必须的工具和易耗品均由乙方自行购买

8、人员配置职责说明

(1) 项目主管

—项目主管：全面负责项目部日常工作，与用户和有关单位进行有效沟通与协调。

(2) 客户服务部

—负责质量检查和控制、综合调度、会议服务、水电抄收及各部门之间的沟通和协调，协调进行信息处理。

—厂房中设施、设备的巡查，包括：上下水管道、水箱、烟道、水电路、天线、公用照明、电梯、配电房、消防设施设备、承重结构、电动卷闸门、隔离门等设施，发现问题及时进行上报，并跟踪维修的进展情况。

—文化活动专员：经开综合保税区域内物业服务及组织和宣传园区相关活动；

—组织开展与物业服务内容相关的主题宣传；

—协助项目负责现场物业管理有关工作的落实，包括档案处理、日常事务协调；

（3）保安部

—队长：全面负责安全管理部工作；

—消防、安全监控：负责消防、安全监控中心 24 小时值班；

—保安员：负责日常安全保卫、车辆管理、安全巡视等工作。

（4）保洁部

—园区环境保洁服务工作的具体落实，包括办公楼内外的保洁、垃圾清运等工作，保证园区卫生的干净整洁，达到业主要求；

—项目服务需求范围内绿化带、草坪、乔木、灌木等的养护与管理，以及养护范围内的环境维护；定期对绿化范围内绿植进行养护和打理；定期清理绿化范围内的垃圾，将垃圾清理出园区；定期对围网、道路、空置地段的杂草进行清理，并进行适当处理。

（5）工程部

—项目服务需求范围内的电梯管理、维护，对企业装修过程中的电梯使用进行规范，采取有效防护措施和管理装修材料运送；

—项目服务需求范围内市政公用设施的维护和管理，包括：道路及指示标识、园区管网、消防设施、配电设施、化粪池、自行车棚、停车场、路灯、宣传栏、横幅等，发现问题及时维修，确保公用设施功能的正常使用。

—空置厂房中设施、设备的维修、养护和管理，包括：上下水管道、水箱、烟道、水电线路、天线、公用照明、电梯、配电房、消防设施设备、承重结构、电动卷闸门、离门等设施，发现问题及时进行维修，确保空置厂房设施功能的正常使用。

—水电抄收员：经开综合保税区域水电的抄收，包括征收园区用户的水电费用，并根据使用额度以及相关规定，合理计算用户使用供电设施所产生的基座费、电损等费用；

—厂房管理员：经开综合保税区域内空置房的巡视、检查及管理；

—突发事件的应急处理；

五、商务要求

（一）中标人根据本项目物业管理要求和特点成立项目机构，拟派驻现场物业管理服务机构的重要管理岗位设置、人员名单（含简历、任职岗位）须经业主方审查备案。为保证物业管理服务质量，提高物业服务工作效率，外包各岗位人员应保持一定的稳定性。

（二）最高限价：250 万元（供应商报价不能超过最高限价，否则为无效投标）：

（三）合同履行期限：服务期一年，服务期满后采购人对中标人进行综合考评，依据综合考评情况可续签下一年服务合同，续签最长不超过两年。

（四）报价方式及要求

1. 本项目报价须为人民币报价，此费用为包干价，投标报价为本项目合同执行期的综合管理的年度总价格，包括但不限于人员的工资、社会保险、福利、所需设备及材料、设备维修维保、税金、采购咨询服务费等各项直接、间接费用。

2. 员工工资不得低于国家现行最低工资标准，必须办理保险（人员的工资、社会保险、商业保险以投标截止时正在执行的国家文件为依据进行报价）。

3. 报价应考虑当年国家政策风险，若影响价格的政策（例如武汉市社会保险最低缴纳基数或武汉市最低工资标准）有调整，当年度的合同价格不予调整，供应商自行承担该风险。

★4. 在投标人的报价中应包含维修费用及通勤费用 15 万元（此部分为非竞争费用，投标人应在分项报价中统一按 15 万元列出该项费用），在合同履约期间，若中标人实际支付的维修费用及通勤费用少于 15 万元，采购人将在支付物业服务费时据实结算此部分费用，投标人须对此进行书面承诺响应上述要求。

（五）履约要求

1. 中标人应该严格按照投标文件和委托合同的约定进行物业服务，如达不到规定的要求，管理、维护和服务的水平下降，投诉多或者出现重大管理失误，采购人有权提出整改意见，直至终止委托合同，并进行财务审计，责任由中标人负责。

2. 各项物业管理档案资料是物业管理的重要资源，档案资料要保证完整，各项设施、设备运行记录、故障记录、统计分析等都应纳入档案管理，以便应用于

指导实际工作。合同期满后，应将物业管理的全部档案资料无条件移交业主。

3. 合同执行期间如遇国家有关政策性调整时，采购人根据项目情况与中标人协商解决。

4. 供应商服务质量方面的需求

(1) 采购人确定员工的数量、名单后，供应商应确保 7 个工作日内办理完毕劳动（劳务）合同签订手续，及时向采购人拟派服务人员；

(2) 供应商负责服务人员的劳动（劳务）合同签订及员工劳动（劳务）关系管理工作并严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律、法规，规范劳动用工管理；应与所管理的服务人员签订劳动（劳务）合同，服务执行过程中出现的劳动纠纷、工伤、医疗、工亡等事件均由供应商承担；

(3) 供应商应确保及时、准确、妥善的处理服务人员的档案管理以及专业技术人员的职称申报、评定等工作，妥善做好党团组织关系管理等工作，避免发生人事仲裁事件；

(4) 供应商应确保和谐、稳妥的处理服务人员的劳动仲裁、劳动诉讼及人事仲裁等事件，避免妨碍采购人的正常工作或给采购人带来不利的影响；

(5) 供应商应及时派项目负责人到采购人处驻点办公，项目负责人应勤勉尽责，妥善处理服务人员的各项事务，协助采购人的相关工作，服从采购人的管理。

(6) 完善基本管理制度，包括人员管理制度、培训制度及业务运营管理制度。业务运营制度方面制定标准化工作流程，实行分值考核量化工作指标，每月进行分值评比，实行绩效奖罚。

(7) 人员管理方面制定考勤管理、奖惩条例、员工级别细分、薪酬与绩效制度、培训与考核制度。

(8) 如果因供应商人为操作失误，由此产生的所有费用及责任均由供应商承担。

(9) 如果发生违纪违法行为，供应商及其服务人员应及时处理，由此产生的所有费用及责任均由供应商承担。

5. 验收标准

按照工作内容及考核标准对供应商的服务质量、岗位设置要求、人员数量要求、人员素质要求等内容按单位规定进行考核验收，若供应商达不到采购人要求

的，采购人有权要求供应商按要求更换服务人员。考核内容包括但不限于：

- (1)服务人员到岗、工作情况以及人员招聘、管理情况；
- (2)人员的薪酬发放执行情况以及人员福利待遇执行情况；
- (3)人员按时率：不迟到、不早退、合理安排休息时间，保证足够的服务时长；
- (4)服务质量：热忱待人、体现团队的服务品质、树立好的服务口碑；
- (5)违约责任相关条款等。

6. 处罚措施

(1) 供应商及其工作人员因工作疏忽或其他原因，对采购人造成负面影响的，供应商承担全部责任及损失。

(2) 在服务期间，中标单位调走不符合项目要求的服务人员、服务人员辞职或被中标单位辞退等情形，而中标单位在一个月内未能及时补齐符合项目要求的人员时，则视为中标单位主动违约，采购人有权终止合同。

(六) 付款方式

物业管理服务费根据考核结果按季度支付。考核不合格的，采购人有权要求供应商限期整改，整改合格后方可支付服务费。未能限期整改的，供应商按照每逾期一日扣减供应商年度万分之五的物业服务费，并有权终止服务合同。

六、其他要求

1. 纪律要求：遵守法规法纪，遵守廉洁纪律，遵守工作纪律。

- (1) 严格遵守采购人制定的各项管理规定；
- (2) 牢固树立讲纪律、讲责任、讲奉献的精神，努力、高效工作；服从领导的指挥管理，工作调度；
- (3) 按时上下班，不得无故迟到、早退、旷工，请休假必须办理相关手续；
- (4) 工作期间热情服务，礼貌待人，文明办公；
- (5) 个人利益必须服从采购人整体利益，积极维护集体荣誉；
- (6) 工作时间和工作场所不做与工作无关的事；
- (7) 积极参加采购人组织的学习培训，努力钻研业务，不断提高理论水平和业务技能。

2. 着装要求：穿戴整齐，干净整洁，不能穿拖鞋，不穿着奇装异服及佩戴夸张首饰。

3. 工作要求：工作认真负责，每天执行上下班工作时间规定，执行保密规定。

4. 有下列情形之一的，采购人有权通知供应商辞退供应商服务人员（《劳动合同法》第 39 条）：

（1）在试用期间被证明不符合录用条件的；

（2）严重违反用人单位的规章制度的；

（3）不能正常履职，不服从工作安排，不能完成交办的工作任务；

（4）劳动者同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成本单位的工作任务造成严重影响，或者经用人单位提出，拒不改正；

（5）被依法追究刑事责任的；

（6）涉黄涉赌涉毒，一经查实坚决予以辞退；

（7）公司季度考核为“不合格”的；

（8）其他各种原因造成的不能正常工作以及违反工作纪律《劳动法》、《劳动合同法》、法律法规等情形。

5. 供应商在本次服务开始和结束时均应在工作上与采购人作好交接，并平稳过渡，避免影响采购人工作安排；

6. 供应商需要提供符合岗位工作要求的管理制度、员工管理服务规范要求及确保服务质量达标的具体措施，供应商需建立完善工作响应机制和响应时限，对特殊事件和紧急、突发事故应有应急措施和应急预案；

7. 供应商不得随意更换服务人员，若需更换，更换前必须先征得采购人的同意，经试用符合要求方可更换。采购人有权要求中标方更换不能胜任或不符合业务要求的工作人员；

8. 为确保招聘的服务人员能胜任采购人的工作岗位，供应商在招聘过程中应当及时向采购人通报应聘人员情况，最终录用供采购人使用人员名单需经采购人审核确认。未经采购人审核确认的人员，采购人不接受其上岗，供应商与其签订劳动合同而承担的法律责任与采购人无关。

9. 负责工伤、工亡等事故的善后处理及赔偿等事宜全部由供应商负责，产生的所有费用由供应商承担，采购人不承担任何责任。供应商未及时办理工伤认定

申请和劳动能力鉴定申请，由此导致的工伤保险不予报销等后果及费用由供应商承担，与采购人无关。

10. 供应商应有专门从事劳务纠纷、劳动仲裁方面的法律顾问，能及时提供专业意见，规避风险，若发生劳动争议由供应商负责承担处理及支付所涉费用，提供书面承诺。

11. 因集中办公区性质特殊，本项目采购合同需包含保密协议，供应商需严格按照保密协议条款执行保密义务。

12. 如文件中有未尽事宜，应另行协商签订合同并按照国家相关法律法规执行。

13. 根据“财库【2014】37号关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知第三条：采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目，在年度预算能保障的前提下，采购人可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同”的规定。本项目采购单位年底对中标单位进行考核，考核合格后采购人视情况有权续签下一年度的服务合同，最多续签两年。

附件. 物业管理服务考核方案

参考《全国城市物业管理优秀大厦标准及评分细则》制定本办法

项目	考核内容	评分标准	得分
工程管理 (20分)	1. 定期做好大楼（公用设备、设施）的检查维修，做到及时维修处理率达95%（3分）	未及时发现，每次扣0.1分； 未及时处理、维修的每次扣0.1分。	
	2. 建立规范完善的配电运行制度和设备维护保养计划并严格执行，实行24小时运行和维护值班。（3分）	制度不完善的，每次扣0.2分；值班脱岗的，每人次扣0.2分；未按规定完成保养计划的，每项扣0.2分。	
	3. 有准确完整的配电系统设备台帐、运行记录和维护保养记录并归档保存。（3分）	设备台帐或保养记录不完善的，每项扣0.2分。	
	4. 机房和各配电室整洁、干净，各	不符合的，每处扣0.2分。	

项目	考核内容	评分标准	得分
	类物品及工具摆放整齐。(3分)		
	5. 制定供配电应急方案，并能随时启动应急方案。(5分)	未制定方案的，每项扣0.2分；未及时启动应急方案的，每次扣0.2分。	
	6. 排水系统畅通，道路无积水，设备房无积水、浸泡发生。(3分)	不符合的，每处扣0.1分。	
电梯管理 (5 分)	1. 制定电梯安全运行制度和维护保养计划，并严格执行。(1分)	未制定和执行制度和保养计划的，每项扣0.1分	
	2. 每天对运行情况进行巡检并有记录，发现小型、较大故障保修期内联系和督促安装或维保单位及时维修，并搜集相关维修记录。(2分)	未及时发现故障或发现后未及时联系有关单位维修的，每次扣0.1分；其余不符合的，每项扣0.1分。	
	3. 督促维保单位按计划完成日常维护保养，联系技术监督部门按规定进行年检。(1分)	未完成或不符合的，每项扣0.1分。	
	4. 井道、机房整洁干净，轿厢地面清洁壁面光亮、照明完好。(1分)	未完成或不符合的，每项扣0.1分。	
会务服务 (15分)	1. 会务服务受理正确、无差错：承办责任明确；会前工作准备充分，所需物品及时到位。(5分)	不符合的，每项扣0.2分。	
	2. 会场布置整体效果符合要求；主席台、撑牌、席签、话筒、茶杯布置摆放正确到位；音响、照明（灯光到位；空调、投影到位；茶水落实到位会场卫生符合要求。(5分)	不符合的，每项扣0.2分。	
	3. 会中服务规范、细腻，礼貌周到；茶水供给及时，服务到位；音响空调、灯光、投影等运行正常；会后场地整理及时保持常备状态。(5分)	不符合的，每项扣0.2分。	

项目	考核内容	评分标准	得分
保安和车辆管理 (15分)	1. 制定大楼治安、消防和车辆管理安全防范措施，并严格执行。(3分)	制度不完善或执行不力的，每次扣0.2分。	
	2. 大门岗、安保中心24小时值勤，门卫和窗口值班人员，着装整齐、站姿规范、说话和气、登记细致、安检严格，楼内设流动巡逻，严控外来人员进入，维护公共秩序和处置突发事件。(3分)	人员脱岗的，每人次扣0.3分；值勤人员形象不端、着装不整，每人次扣0.1分；未按规定对进出人员登记的，每次扣0.1分；未及时维护公共秩序和处理突发事件的，每次扣0.2分；安检不严，让危险物品带入的，每次扣0.5分	
	3. 上班时间，保障园区管办大楼外场地地面停车场有专人疏导车辆停放，无交通堵塞。(5分)	人员脱岗的，每人次扣0.2分；车辆停放不整齐的，每1辆扣0.1分。	
	4. 各类值勤巡逻记录和人员车辆进出登记记录，清晰齐全。(2分)	抽检各项记录，不符合的，每项扣0.2分。	
	5. 失窃事故、重大安全事故率为0。(2分)	发生失窃事件或重大安全事故的，每次扣0.5分。	
消防管理 (10分)	1. 消防设施维护与运行：确保消火栓、灭火器、烟感报警器、应急照明等消防设施设备完好有效，无遮挡损坏；每月开展消防设施功能性测试，确保系统联动正常。(3分)	设施设备故障未及时修复，功能性测试未执行或未达标，消防通道堆放杂物或堵塞，每处扣0.2分。	
	2. 消防监控与应急响应：消防监控室24小时专人值守，值班记录完整；发现火情或报警信号后。(3分)	监控室无人值守或记录缺失，每次扣0.3分；应急处置超时或流程不规范，每次扣0.2分。	
	3. 消防安全巡查与隐患整改：开展防火巡查，覆盖重点区域（如配电室、仓库、公共区域）；对巡查发现的隐患24小时内下发整改通知，并	巡查频次不足或记录缺失，每次扣0.2分；隐患超期未整改，每处扣0.3分；同一隐患重复出现，加倍扣分。	

项目	考核内容	评分标准	得分
	跟踪闭环。(2分)		
	4. 消防点检与台账管理：按《消防设施维护规范》要求开展月度点检，留存点检记录；建立独立消防管理台账，包含设施档案、维修记录、演练报告等。(2分)	点检漏项或记录造假，每次扣0.3分；台账缺失、分类混乱或未及时更新，每次扣0.2分；档案保存不符合要求，扣0.5分。	
环境卫生管理 (20分)	1. 清洁卫生执行统一的保洁标准。(1分)	未执行统一保洁标准的每次扣0.2分。	
	2. 地面、楼梯、台阶干净无垃圾，无污迹，无积水。(3分)	地面发现大宗垃圾的，每次扣0.2分；小宗垃圾2小时内未清扫的，每次扣0.1分；其余一处不符合的，每次扣0.1分。(非工作时间不适用)	
	3. 2米以下墙面（含玻璃外墙）、柱面、玻璃门干净，无明显灰尘，无污迹，天花板无蜘蛛网。(2分)	发现明显积尘或蜘蛛网的，每处扣0.2分；其余不符合的，每次扣0.1分。	
	4. 楼梯扶手、消防设施等无明显灰尘无污迹。(2分)	有明显积尘、污迹的，每处扣0.1分；其余一般灰尘每处扣0.1分。	
	5. 垃圾桶摆放整齐，桶身干净，无积尘无污迹。(2分)	不符合的，每处扣除0.1分。	
	6. 公共门窗无明污迹和明显灰尘。(2分)	有明显污迹和灰尘的，每处扣0.1分；一般灰尘，每处扣0.1分。	
	7. 卫生间地面无垃圾杂物，水池台板干净无杂物，墙面天花板无明显灰尘、无蜘蛛网，镜面光亮无明显水印，便池无污垢无异味。(3分)	一般不符合的，每项扣0.1分，严重不符合的，每次扣0.2分。(非工作时间不适用)	
	8. 卫生间保洁耗品（厕纸、插手纸等）及时添加和补充。(2分)	发现未及时补充每处扣0.1分（在无物料情况下不扣分）	
	9. 外场地面干净，无明显垃圾、落	发现大宗垃圾，每处扣0.2分，小宗	

项目	考核内容	评分标准	得分
	叶，无积水，绿地无纸屑杂物，水沟无杂物无堵塞无异味。（3分）	垃圾，小宗垃圾2小时内未清扫的，每次扣0.1分；其余一处不符合的，每次扣0.1分。（非工作时间不适用）	
综合管理 (15分)	1. 员工统一着装，持证挂牌上岗，服从甲方监督部门安排，不得顶撞领导（5分）	不符合的，每项扣0.5分	
	2. 建立各项规章制度，建立人员档案，各种资料分类成册，方便查阅（5分）	不符合的，每项扣0.5分	
	3. 急修、小修及时率100%；维修合格率及回访率100%投诉率在1%以下，处置率100%（5分）	不符合的，每项扣0.5分。	

1. 运营服务期内，由园区各部门及各企业代表配合园区管理办公室对工作进行检查，并出具考核结果。

2. 按月实施定期或不定期检查，按季度考核，即每季度考核一次。

（1）季度考核获 90~100 分，本季度考核为“优”，服务方应继续保持服务水平；

（2）获 80~90 分为“良”，本季度考核为“良”，供应商需根据扣分项编制书面整改方案，明确改进措施及时间节点；

（3）获 70~79 分为“合格”，本季度考核为“合格”，对供应商给予处罚，扣减当季度应付物业服务费的 5%，并在下个考核周期开展专项检查，重点核查本季度扣分项整改情况，供应商需提交整改承诺书；

（4）获 70 分以下为“不合格”，可按服务合同专用条款中有关违约、失职等规定进行处罚，并按整改要求进行整改，如多次发生且性质恶劣直至取消服务合同。