

国家税务总局天津市滨海新区税务局物业服务合同

甲 方： 国家税务总局天津市滨海新区税务局

乙 方： 天津中宁物业服务有限公司

物业服务合同

甲方（采购人）：国家税务总局天津市滨海新区税务局

地址：天津市滨海新区大连道 1428 号

乙方（供应商）：天津中宁物业服务有限公司

地址：天津市滨海新区大港街道永明路 111 号

依据《中华人民共和国民法典》、《天津市物业管理条例》等相关法律法规，甲乙双方在平等、自愿、互利的基础上，经友好协商，甲方将国家税务总局天津市滨海新区税务局项目物业专项服务委托给乙方，为明确双方责、权、利，特制订本合同。

一、服务范围：

1、项目名称：国家税务总局天津市滨海新区税务局物业管理项目

2、服务地点：育梁街办公楼、第五税务所、世纪大道 185 号办公用房

A：育梁街办公楼坐落于大港学海路与育梁街交口东北侧，建筑面积 10000 平方米；

B：第五税务所坐落于大港世纪大道（东）330 号，建筑面积 646.37 平方米；C：世纪大道 185 号办公用房建筑面积 7407 平方米。

3、服务内容：环境保洁/秩序维护/监控值守/设备维护保养及日常维修//绿化养护。

二、服务期限：

物业服务合同期限为一年。

自 2023 年 10 月 25 日至 2024 年 10 月 24 日，合同期限为一年。

三、服务费用：

本物业管理区域内的物业管理服务费采取包干制的形式，年服务费用人民币 920654.23 元整/年（含税）（大写：玖拾贰万元零陆佰伍拾肆元贰角叁分）。

月费用 76721.19（含税）（大写：柒万陆仟柒佰贰拾壹元壹角玖分）

乙方按照上述标准收取物业服务费用，并按本合同约定的服务内容和质量标

准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

四、付款方式：

甲方每季度与乙方结算上季度服务费，并于次月 20 日前以支票或电汇的方式进行支付，乙方须向甲方提供正式发票。（特殊情况以签订合同为准）。乙方向甲方提交正式有效增值税专用发票，甲方在收到发票后 7 个工作日内支付乙方上个季度服务费。

五、物业管理用房

在合同生效（2023 年 10 月 25 日至 2024 年 10 月 24 日）期间，甲方向乙方无偿提供并移交建筑平方米、坐落于的 物业管理用房，用于物业管理服务活动。物业管理用房属采购人所有，乙方负责维修、养护并承担相关费用，不得买卖、出租、出借或设置抵押等任何权利限制；不得允许任何单位占用或者改作他用。乙方违反本条约约定的，应赔偿给甲方造成的全部损失。

六、违约责任

1、甲方违反合同约定，使乙方未完成规定的管理服务目标，乙方有权要求甲方解决，逾期未解决的，甲方承担违约责任；造成乙方经济损失的，甲方应当给予乙方经济赔偿。

2、乙方违反本合同约定，未能达到约定的管理服务目标，甲方有权要求乙方整改，逾期未整改的，乙方承担违约责任；造成甲方经济损失的，乙方应当给予甲方经济赔偿。

3、乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退；造成甲方经济损失的，乙方应当给予甲方经济赔偿。

4、合同期满，乙方未按规定时间向甲方办理移交事项，乙方向甲方支付违约金 5000 元。

5、若采购人部分人员拒绝、阻碍乙方对物业共用部位、共用设施设备进行维

修、养护，造成损失的，甲方应当承担赔偿责任。

6、甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应当向对方支付 10000 元的违约金；违约方还应当承担超过违约金部分的经济损失。

7、其他：乙方应对甲方提供的或在履行本合同中所获悉的甲方资料及信息等进行保密，直至该等保密信息为社会公众所知悉。乙方违反本保密条款的，应

向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

8、除本合同另有约定外，乙方不履行或部分履行或违反本合同约定，视为违约，甲方有权解除本合同，乙方应赔偿给甲方造成的全部损失。

七、甲方的权利义务：

1、甲方有权要求乙方提供本项目管理架构及专项服务的详细工作实施计划、管理方案、专项业务操作规程、本项目管理架构、工作计划及培训计划、物资物品采购使用计划及上月消耗统计报表、工作现场的质量记录及乙方派驻人员相关资料等，并有权对乙方现场工作情况、质量记录情况、物资消耗及设备投入情况进行检查和评估。

2、甲方有权要求乙方严格按照双方所约定的《服务内容及标准》、《项目服务质量考核细则》实施专项服务（见附件），对乙方违反管理规定或未达到服务质量标准之项目可提出限期整改要求，并有权按照《服务内容及标准》和《项目服务质量考核细则》规定对乙方服务质量进行评估，依据评估结果结算服务费用。

3、甲方有权每月对乙方的服务业务进行全面验收，定期对业主进行服务回访，把回访结果以书面形式通知乙方，以保证乙方按照协议及其他双方议定的要求运作。

4、甲方可根据季节、工作需要、假日及特殊天气的服务需求，调整乙方派驻现场服务人员的工作时间、工作内容，乙方有义务配合甲方办公楼工作，如临时调用乙方人员协助工作，请明确说明情况，不得私自私下委派。非紧急情况下须提前1个工作日通知乙方，遇到突发事件、灾害性天气紧急通知的，乙方应无条件响应，属于乙方责任范围内的工作不再另计费用。

5、甲方有权提前面试乙方拟派驻的现场人员，并对其相关资料的真实性进行核实，面试不合格或资料存在不符情况，乙方应立即调换人员，并承担一切相关责任。乙方人员应统一着装、统一形象、统一编号挂牌服务，乙方在现场作业期间的人员着装、形象方案需提前报甲方认可。乙方派驻现场服务人员如出现破坏项目形象的行为，甲方有权制止与纠正，情节严重甲方有权要求乙方调换人员。

6、甲方可根据现场实际情况要求乙方临时增减服务人员，但需提前7天通知乙方，因此增加或减少的服务费与本协议一并结算。服务人员的增减需经甲方书面确认，否则所产生费用甲方不予承担。甲方可在本协议基础上对人员配置进

行长期增减，但需至少提前 15 日通知乙方，并以签署补充协议的方式进行约定。乙方有权根据现场作业的实际情况提出人员补充建议，甲方接到建议后应对现场需求进行核实，并经双方协商确定最终调整方案。

7、甲方有义务在乙方入场前将项目的基本情况、管理制度、标准作业规程、行为规范要求告知乙方。甲方有义务要求及教育本公司员工尊重乙方人员的劳动成果，对破坏劳动成果的行为应予以制止或纠正。

8、甲方应尊重乙方派驻人员，不得刁难、辱骂、殴打乙方派驻人员，发生纠纷应立即联系乙方管理人员，或报警处理，合理、高效解决矛盾。甲方不能强迫乙方人员做有安全隐患的工作，若强迫做有安全隐患的工作造成的人身伤害，其安全事故责任由甲方承担。

9、甲方有义务向乙方无偿提供服务所必须的水、电，并提供储物室供乙方放置器械、材料等物品，提供休息室供乙方人员休息之用，储物室、休息室的具体位置、面积由甲方依据工作需要合理确定。乙方需自行配备家具等物品，储物室、休息室内存放的物品由乙方自行负责保管，严禁存放危险品，乙方不得擅自改变储物室、休息室的用途，如需进行翻新或改造，需经过甲方同意，相关费用由乙方自理；储物室、休息室内严禁生火做饭，违规接电，严禁存放危险品，严禁使用超过 1 千瓦以上的用电设备，并须配备必须的灭火设施；休息室仅为休息使用，甲方不提供人员住宿。

10、甲方有义务协调乙方在工作过程中与业主及其他人员的关系，甲方应对乙方合理的工作要求及建议给予全力支持。甲方应对乙方依据现场实际情况提出合理的工作协助、要求及建议，予全力支持。甲方对服务过程中难以发现的安全隐患，应提前告知乙方人员，避免由此引起不必要的纠纷。

11、甲方有义务按本协议规定的价款和付款方式、日期准时付款。

八、乙方的权利义务：

1、乙方有权在提供协议约定的专项服务后向甲方按约收取报酬。

2、乙方有义务严格按照招标文件要提供服务，乙方现场人员应接受甲方对其工作的检查和纠正，乙方应配合甲方开展的定期检查评估，并按照甲方要求的期限对不合格项予以整改，如遇有关部门的工作检查，乙方必须积极配合甲方开展好迎检工作，并保证其所管理的作业区域符合检查标准。

4、乙方应确定现场负责人员，由其具体安排及全面督导日常服务工作，并

严格组织安全教育、培训和管理，承担安全责任，定期巡检现场工作情况，及时处理甲方投诉，并保持与甲方相关负责人的日常联系，乙方现场负责人因特殊原因不在岗时，不应影响现场工作的正常进行，乙方须每月至少一次指派高层管理人员到项目检查评估服务范围区域内工作情况，并积极征询甲方相关负责人意见、加强沟通，不断提高现场作业品质。

5、乙方有义务提醒甲方提供符合现场作业安全、规范的场所，甲方交付服务场地应保证安全，整改有安全隐患位置，如乙方提醒后，未及时整改，乙方将不承担任何责任。乙方人员在工作期间发生工伤事故，全部责任和费用由乙方承担，甲方除按照本协议约定向乙方支付物业服务费用以外，不代乙方承担其与现场人员劳动合同项下的任何义务。

6、乙方应选派具有相应资质、素质良好、服务热情的专业人员（包括常驻现场负责人）进驻现场工作，保证所有上岗的人员均经过岗前技能、职业道德、工作规范、服务态度、职业礼仪的规范培训，并教育和管理派驻现场的人员严格遵守甲方各项规章制度，爱护甲方物业管理区域内的财产及公共设施设备，维护甲方良好的形象，对有违法乱纪的员工，乙方须予以严肃处理。乙方须向甲方提交所有派驻的专业人员的名册、有效身份证、包含本人信息并盖有供方单位公章的实名盾名录或其他相关证件的复印件备案。

7、乙方的经营管理、招聘录用等需要符合国家和政府的相应法律要求。乙方派驻现场的服务人员应身体健康，且必须与乙方具有合法的劳动合同关系，并有严格的人事管理规章制度。乙方应依据现场实际需要自行安排替班人员，确保每日应出勤人数符合协议约定。如发生因个人健康原因、劳动关系或乙方内部矛盾所导致的纠纷，则由乙方自行解决，因此给甲方造成不良影响，乙方需承担全部责任，甲方有追究经济赔偿的权利。

8、乙方人员在进入放置或张贴有甲方规章制度、信息资料等文件的办公场所、会议室、档案室等房间进行工作时，不得翻阅甲方的文件资料，应严守接触到的商业秘密。在工作时间内乙方人员不得擅自脱岗，未经甲方同意，乙方人员不得出入与工作无关的区域，出入应遵守甲方规章制度。

9、乙方有义务向甲方反映管辖范围内共用部位、设施设备存在安全隐患，或有可疑人员时，应及时通知甲方并配合做好安全防范工作，乙方现场所有人员应定期接受甲方组织的消防培训工作。

10、乙方现场人员需积极参与甲方管理区域内的紧急突发事件处理工作，在甲方的统一指挥下参加抢险工作。乙方应积极参与甲方的应急预案演练工作，熟练掌握应急处理程序。

11、乙方在开展专项作业及人员变动时，须提前一天以书面形式通知甲方负责人，将详细方案上报甲方，经甲方同意后方可实施。

12、如发生因乙方原因导致的有效投诉，则甲方有协调处理责任，乙方应积极进行处理。如因乙方原因造成他人的产生经济损失，则由乙方自行承担。若因乙方承包范围内服务质量不达标，而被有关行政主管部门予以处罚，所需之罚金，由乙方负全部承担。乙方服务人员在工作过程中与第三人（包含但不限于业主或使用人）间的关系出现状况，应在第一时间告知甲方，并由甲方进行协调，避免问题激化。

13、不得将物业项目全部委托给他人管理，但可以将专项服务委托专业公司承担。

九、质量纠纷的约定

因房屋建筑质量、设施设备质量或者安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方向开发建设单位反映并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以有资质的鉴定部门的鉴定为准。

十、不可抗力的约定

本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应当按有关法律规定及时协商处理。

十一、免责条款

以下情况乙方不承担责任：

- 1、乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；
- 2、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知采购人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；
- 3、因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

十二、合同的解除

本合同因任何一方原因而无法继续履行的，解除合同的一方应当在三个月前将解除时间、原因书面告知合同另一方，解除前应报请政府采购主管部门备案（通

知)。合同解除后，按照有关规定办理相关交接手续。

十三、争议处理

由于甲、乙双方在履行本合同过程中出现问题，由甲、乙双方直接交涉解决，包括采用诉诸法律的手段。

本合同未作明示约定，而又有相关法律、法规规定的，从其规定。本合同发生争议产生的诉讼，由合同履行所在地人民法院管辖。

十四、合同附件

有关涉及本合同乙方向天津市政府采购中心所提交的投标文件及有关澄清资料和服务承诺均视为本合同不可分割的部分，对乙方具有约束力。

本合同及其附件和合同特殊条款中未规定的事宜，均遵照国家和本市有关法律、法规和规章执行。

十五、合同生效

本合同一式肆份，甲方持贰份，乙方持贰份，均具同等效力，签字盖章后生效。

采购人-甲方（公章）：

法定代表人：

委托代理人：

电话：



供应商-乙方（公章）：

法定代表人：

委托代理人：

电话：1872229918



时间：2023年10月25日

附件1

各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

(一) 项目服务内容

1. 环境管理——清洁保洁、垃圾处理、消杀

(1) 日常清洁：院落、道路、污水管道、行政办公区域等所有公共区域及办公室，包括但不限于大厅、电梯间、通道及走廊、楼梯、屋面、洗手间、浴室、杂物间、会议室、接待室、清洁间、活动室等；

(2) 垃圾处理：生活垃圾及办公垃圾的收集、定点存放；

(3) 消杀服务：灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭峭蚁，定期对办公区域进行卫生消毒。

2. 秩序维护管理——秩序维护、车场管理、监控值班、消防设施设备巡视、突发事件应急处理，秩序维护管理服务范围包括服务区域内的所有区域；（1）服务范围内执勤、巡逻、秩序维护；

(2) 区域内车辆管理；

(3) 保安室、监控室 24 小时值守；

(4) 消防设施巡视、日常维护；

(5) 突发事件应急处理。

3. 设备维护保养及日常维修

(1) 对服务区域内供电设备、机电照明系统、给排水系统、监控系统、消防系统、洗衣设备、厨房设备、地源热泵空调系统、各类管道设施进行日常巡视和维护保养；

(2) 负责日常零星维修作业。

4. 变电室 24 小时值班

变电室安排专人进行 24 小时的值班管理，负责变配电室设备的管理。保证设备正常运行，做到安全可靠供电。

5. 收发服务

负责报纸、信件、杂志分发服务，代收快递，代叫快递服务。

6. 日常消耗品保障

负责服务工域内擦手纸、洗手液、卫生纸等日用消耗品的保障，均由成交供应商提供（主、副服务项目含餐厅 2 个，卫生间 22 个，总人数约 210 人）。

7. 绿化养护

负责院内绿化、阳光房以及各公共区域绿植的施肥、杀虫和日常浇灌。

(二) 服务标准

1. 环境管理服务

(1) 电梯厅、走廊清洁标准

墙壁：无尘土、污迹（如有破损应及时上报）；

电梯：无尘土、光亮洁净、无任何印迹；

空调通风口：定期擦拭，每月一次；

电梯地毯：定期清洗；

按键面板：无尘土；

照明灯具：定期擦拭，每月一次；

各房间门、通道门：无尘土、无污迹；

不锈钢面：光亮洁净、无任何印迹；

窗户：无尘土、污迹、拉手洁净：每月擦拭 1 次（限人力可达处）。

(2) 卫生间清洁标准

地面：无尘土、碎纸、垃圾、无积水、污迹（含酸性的清洁剂不允许洒落在地面上），地面定期保养维护；

洗手池：池壁无污垢；

水龙头：洁净光亮，无污垢，无锈蚀；

洗手池台面：无水迹、无尘土、无污垢；

镜面：无水迹、尘土、污迹；

小便器：无尿碱水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净；

大便器：内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹。

手纸架：无手印、光亮、洁净；

纸篓：污物量不得超过通体 2/3，每日下班前清空垃圾，保持外表干净；

隔板：无尘土、污迹、无手印；

窗户：无尘土、污迹、拉手洁净：每月擦拭 1 次（限人力可达处）；

空调进出风口：定期擦拭，每月 1 次。

清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置；

(3) 税费服务大厅、办公室、会议室、值班室、接待室清洁标准

地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾；墙壁：无尘土、污迹；

门：无尘土、污迹、拉手洁净；

窗：无尘土、污迹、拉手洁净，每月擦拭 1 次（限人力可达处）；税费税

服务厅窗

户每月擦拭一次；

空调通风口：每月擦拭一次；

灯具：无尘土、污迹，每季度擦拭 1 次；

沙发、桌椅：无尘土，铁质表面无锈蚀；

茶几：明亮、无污迹；

柜、装饰物：洁净；

家用电器：洁净、无污迹；

电线：洁净。

(4) 健身房、活动室清洁标准

地面：无尘土、无污迹、烟头、垃圾；

墙壁：无尘土、无污迹；

门：无尘土、污迹，拉手洁净；

窗：无尘土、污迹，拉手洁净，每月擦拭 1 次（限人力可达处）；

活动器材、设施：表面干净整洁

空调通风口：每月擦拭一次；

灯具：无尘土、无污迹，每季度擦拭 1 次；

桌椅：无尘土、无污迹。

(5) 浴室清洁标准

地面：无积水、污迹、烟头、垃圾；

墙壁：无尘土、污迹；

门：无尘土、污迹、拉手洁净；

窗：无尘土、污迹、拉手洁净，每月擦拭 1 次（限人力可达处）；

空调通风口：每月擦拭一次；

灯具：无尘土、污迹，每季度擦拭 1 次；

沙发：无尘土；

更衣柜：表面干净，无锈蚀，柜内整洁；

镜面：无污迹。

（6）餐厅清洁标准：

地面：无积水、污迹、烟头、垃圾；

墙壁：无尘土、污迹；

门：无尘土、污迹、拉手洁净；

窗：无尘土、污迹、拉手洁净，每月擦拭 1 次（限人力可达处）。

空调通风口：每月擦拭一次；

桌椅：干净、无污渍；

洗手池：池壁无污垢；

水龙头：洁净光亮，无污垢，无锈蚀；

洗手池台面：无水迹、无尘土、无污垢。

镜面：无水迹、尘土、污迹。

垃圾清运：生活垃圾每天清理、密封，运送集中存放点。

（7）院落清洁标准

地面：无积水、污迹、烟头、垃圾。冬季雪后及时清扫，确保地面无积雪；

外墙：无污迹；

伸缩门：定期擦拭，光亮，无锈蚀；

标牌：随脏随擦，确保干净，无锈蚀；

垃圾筒：外表干净，筒内垃圾及时清理。

各类管道井：院内雨水、污水管道保持畅通，井口无堵塞溢水现象；化粪池定期清理。

垃圾存放点：垃圾筒摆放整齐，外表干净，地面整洁，无露天垃圾，定期消毒。

(8) 育梁街办公楼（总计 8 层）及附属楼（总计 3 层）、第五税务所二楼以上窗户外侧玻璃每年集中擦拭至少 2 次，玻璃总面积约 3000 平米，此操作人员应具备《中华人民共和国特种作业操作证（高处作业）》，若中标供应商无此种人员，可委托具备资质的第三方公司完成。

2. 秩序维护服务：

(1) 基本要求：

坚持“热心工作、贴心服务、精心管理、细心养护”的方针，按照公安部门的规定并结合实际情况设置秩序维护人员架构，有完善的秩序维护管理制度和工作程序，高效的巡视和值班制度。秩序维护员仪表整洁、言行举止得体模范遵守国家法令、法规、依法办事；坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生；积极配合纳税、会议服务、维修等其他服务，制止违章行为；熟悉和爱护配套公共设施、消防器材、并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。

门卫、前台基本要求：友善与威严共存，服务与警卫共举，简单咨询、引导服务、为工作人员及来访人员提供必要的帮助；门卫 24 小时轮流值守。

巡逻：巡逻范围包括楼内和外围区域，坚持定时与不定时相结合的巡逻方式，重点和要害部位每小时巡视一次。

监控值班：秩序维护人员 24 小时监控值班；消防监控人员具备消防部门核发的上岗资格证书。

(2) 消防管理

坚持“预防为主、防消结合”的方针；建立符合消防法的消防制度和规定；制定突发火灾应急方案，经常组织义务消防员培训，每年组织一次消防演练。

3) 车辆管理院内车辆疏导及停车管理，车辆有序停放；院内消防通道时刻保持畅通；停车设备干净整洁，无锈蚀，地面无干净整洁。

(4) 突发事件应急处理

结合服务单位实际，制定切实可行的突发事件应急处理预案。发生突发事件能够及时有效处理。

3. 设备维护保养及日常维修（配合维保单位进行设备定期专业维修）

(1) 设备日常巡视和维护

每天巡查服务区域内各类设备、仪表，做好巡查记录，发现问题及时处理，确保各类设施保持良好的性能和工作状态，设备间干净整洁；

保持水池、水箱内清洁卫生，防止二次污染；每半年由具备资质条件的专业公司对二次供水水箱进行 1 次清洗消毒，检测数据合格；

各类设备、管道定期维护，每年刷油 1 次，管道无堵塞，外表无锈蚀、腐蚀现象。

供热、供冷季节负责每天负责启动和关闭地源热泵主机，检查室内风机运行情况，发现问题及时维修。责任明确、记录清晰、管理严格，持证上岗率 100%。

(2) 日常各类零星维修

维修时间：工作时间内接到维修申请后无特殊情况 10 分钟内到达，维修及时率 100%。非工作时间内，接到维修申请后无特殊情况 30 分钟内到达。原则上小故障 30 分钟内，一般故障 2 小时内（不超过 8 小时），较难故障不超过 2 天。服务质量满意率：98%。

单件单价 100 元以下的损坏配件、耗材由中标供应商负责提供更换。

(3) 中修及大修：由采购人负责委外，成交供应商负责监督、检查委外作业公司的工程质量及进度，协助委外公司完成施工，并协助采购人验收。大型及特种设备维修保养期内由厂家负责定期维护和维修，保修期满后由采购人委托具有符合国家法律、法规所要求的资质的专业单位进行维护保养，中标供应商负责监督跟进。

4. 变电室 24 小时值班

变电室安排专人 24 小时值班管理，负责变配电室设备管理。保证设备正常运行，做到安全可靠供电。

5. 收发服务

报刊、杂志、信件派发及相关服务及时、准确、记录完备。

6. 绿化养护（约400 平米）

(1) 室外绿化整齐美观，无杂草，无垃圾、落叶，无卫生死角；

(2) 地被植物定期修剪，适时浇水施肥，防治病虫害，确保枝繁叶茂；

(3) 阳花房及公共部位绿植维护，按时浇水，施肥、防虫害；

(4) 养护不当造成花草树木死亡的，及时补充，保持院内和办公楼内绿化整洁美观。

7. 日用消耗品保障

(1) 提供服务区域内各种垃圾袋、消毒液、芳香球、洗手液、卫生纸、擦手纸等日用消耗品。

(2) 日用消耗品必须使用正规厂家生产的、符合环保要求的合格产品，使用品牌需经采购人认可。

(三) 应急服务要求

要求物业服务企业必须建立和完善突发事件的应急处理机制和预案，防患于未然。当出现不可预知的紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），保证物业服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等，事件的突发性和紧要性要求物业服务人员及时、准确的应对，把采购人的损失降到最低，同时体现物业服务的高水平、高质量。

(四) 人员保密要求

1. 所有服务人员必须严格遵守国家、地方、行业相关保密管理政策规定。
2. 中标供应商录用前必须对所录用人员进行政治审查，签订保密协议书，组织岗前保密培训；制定人员保密工作制度，建立信息档案，定期开展保密教育。服务人员 对陌生人员或社会媒体询问采购人内部情况和政务事项时，严禁擅自接受询问。务必 做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不该动的不动。每名员工不得向 外界透露采购人内部情况及工作相关信息。成交供应商应与曾服务此项目的解聘、辞职人员签订离岗保密承诺书，并对其离岗后提出保密要求。如有违反，我单位有权向 物业服务企业追究法律责任。成交供应商应保证加强教育管理，禁止各岗位服务人员

随意发表、交流、讨论、传播我单位内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

(五) 人员稳定性要求

在整个服务期内，人员更换率不得超过 10%，更换人员不得低于托管物业服务需求，且应经采购人相关部门同意。

（六）进驻和接管要求

为保证本项目日常工作稳定有序持续进行，要求物业服务企业以科学严谨的态度制定完善的物业管理进驻、接管方案，指派相关管理及技术人员负责物业全面接管工作，确保物业按时顺利交接，平稳过渡。

物业服务企业需承诺：在规定时间内配齐所需人员、工具、设备等，并保证按照项目需求中要求配备全体服务人员并按时进场服务。进驻、接管保留相关记录，做到物业服务平稳过渡，对我单位工作无不良影响。

四、费用分割

1. 物业服务人员统一着装并佩戴工牌，服装费用（含工牌制作费用）由中标供应商承担。

2. 保洁服务中使用的工具、耗材（如洁厕剂、全能清洁剂、芳香球、垃圾袋等、大盘纸、擦手纸、洗手液等，涉及餐厅 2 个，卫生间 22 个，供 210 人使用）由中标供应商提供。

3. 秩序维护所需器具（对讲机、警棍、手电等）费用由中标供应商提供。

4. 采购人需无偿提供 20 平米物业管理用房及仓库。

5. 单件单价 100 元以下维修耗材、更换零配件由中标供应商承担。维修工具由中标供应商提供。

6. 高处外侧玻璃擦拭（约 3000 平米），允许外包，费用由中标供应商承担。

7. 绿化所需工具耗材药剂由中标供应商承担，所需水费由采购人承担。

附件 2

对中标供应商评价考核验收标准

考核项目	考核标准	扣分规则
员工出勤率	满分 25 分	缺勤每人每天扣1 分，此项分数扣完为止。
安全生产	满分 25 分	出现 1 次安全事故扣 25 分
安保管理	满分 25 分	发现一次不合格扣除5 分，此项分数扣完为止。
保洁服务质量	满分 25 分	一次服务不达标扣除 2 分，此项分数扣完为止。

1. 项目按月进行考核。
2. 项目考核满分为 100 分。
3. 每月考核分数 95 分以上，提醒乙方应加强管理。
4. 每月考核 90 分至 95 分，对乙方进行口头警告，并要求乙方加强管理监督。
5. 每月考核 85 分至 90 分，对乙方进行警告，要求乙方及时整改。
6. 每月考核 80 分至 85 分，按扣分项扣除一定比例物业费，要求立即整改。
7. 每月考核不足 80 分，扣除 20%物业费，要求立即整改，必要时更换项目经理。按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，招标人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。