

合 同 书

项目名称: 国家税务总局京山市税务局2025年度物业管理服务

包 号: /

合同编号: HT-HB2025-DLJC-C0070-B00/1-001

甲 方: 国家税务总局京山市税务局

乙 方: 江西蓝盾物业管理服务有限公司

日 期: 2025年 7 月 18 日

合同条款前附表

序号	内容	
1	合同名称	国家税务总局京山市税务局2025年度物业管理服务合同
2	合同编号	HT-HB2025-DLJC-C0070-B00/1-001
3	合同类型	物业管理类
4	定价方式	固定总价
5	甲方名称	国家税务总局京山市税务局
	甲方地址	京山市新市街道新市大道 62 号
	甲方相关部门	甲方采购部门
		联系人
		联系电话
		甲方需求部门
		联系人
		联系电话
6	乙方名称	江西蓝盾物业管理服务有限公司
	乙方企业性质	☐ 中型企业 ☒ 小型企业 ☐ 微型企业 ☐ 监狱企业 ☐ 残疾人福利性单位 ☐ 其他
	乙方地址	江西南昌市新建区虹桥镇
	乙方联系人	黄建华
	联系电话	18970020611
	传真	/
7	合同金额	人民币壹佰壹拾叁万肆仟肆佰捌拾元整 (¥1134480.00)。
8	服务内容	为国家税务总局京山市税务局机关及 9 个分局办公楼及院落提供物业管理服务,总物业管理面积约为 4.54 万平方米。主要包括办公楼配套设施设备的运行、维修、养护和管理;办公楼及相关场地的清洁卫生,垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通;公共秩序维护、车辆停放管理和消防管理;安全管理;大型会议保障服务;绿化养护费等。具体以《项目需求》描述为准。

9	合同付款	本项目每1个月为1个服务周期，共12个服务周期。每个服务周期，甲方按照采购文件和合同约定对乙方提供的服务进行考核或验收后支付相应款项。 合同以人民币结算，付款方式：按公历月度结算。由需求单位组成考核小组，在下月对上月工作情况进行考核，根据考核情况支付上一月费用。 每次办理付款时，乙方应提供发票、付款申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的验收意见。 甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足付款条件后，10日内将资金支付乙方账户，特殊情形付款期限由双方协商确定。
10	履约保证金及返还	☒ 本项目不要求提供履约保证金。 ☐ 本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额的%，即人民币元整（¥），乙方应在合同签订之日起30日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。 办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的项目终验意见或质量保证期（服务期）满验收意见。 满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起30日内，以方式返还履约保证金或退回保函。
11	合同履行期限	合同签订后一年。服务期满后，甲方可视情况与乙方签订下一年度的服务合同，续签年限最多一年。
12	服务期	2025年8月1日至2026年7月31日
13	合同履约地点	合同约定地点或甲方指定地点
14	合同纠纷解决方式	甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始10天内仍不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷： ☐ 向甲方所在地仲裁委员会或按签约地点仲裁委员会申请仲裁 ☒ 向甲方所在地人民法院或京山市人民法院提起诉讼

一、合同

国家税务总局京山市税务局（以下简称“甲方”）通过竞争性磋商方式采购，确定江西蓝盾物业管理服务有限公司（以下简称“乙方”）为《国家税务总局京山市税务局2025年度物业管理服务》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《国家税务总局京山市税务局2025年度物业管理服务合同书》（合同编号：HT-HB2025-DLJC-C0070-B00/1-001以下简称“合同”）。

1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- （1）合同通用条款；
- （2）报价表（总报价表和分项报价表）；
- （3）招标（采购）文件；
- （4）投标（响应）文件。

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 合同金额

本合同总金额为人民币壹佰壹拾叁万肆仟肆佰捌拾元整（¥1134480.00）。
本项目以1个月为1个服务周期，每个服务周期合同金额为人民币玖万肆仟伍佰肆拾元整（¥94540.00）。

合同费用包括：实施本项目所需要的所有人员费用、伙食费、员工服装、保洁人员使用的必备清洁用品（公共区域的垃圾袋、洗手液、扫把、撮箕、拖把、抹布）、病媒防治药品及人工、绿化养护费、秩序维护人员必备的设备设施、不可预见费、税费等。超出部分由供应商自行承担。

4. 付款条件

本项目每1个月为1个服务周期，共12个服务周期。每个服务周期，甲方按照采购文件和合同约定对乙方提供的服务进行考核或验收后支付相应款项。

合同以人民币结算，付款方式：按公历月度结算。由需求单位组成考核小组，在下月对上月工作情况进行考核，根据考核情况支付上一月费用。

每次办理付款时，乙方应提供发票、付款申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的验收意见。

甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足付款条件后，10日内将资金支付乙方账户，特殊情形付款期限由双方协商确定。

5. 合同签订及生效

本合同一式肆份，甲乙双方各贰份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。

甲方：国家税务总局京山市税务局

签字：

盖章：

日期：2025年7月18日

乙方：江西蓝盾物业管理服务有限公司

签字：

盖章：

日期：2025年7月18日

二、合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指国家税务总局京山市税务局。

1.1.1 “甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2 “甲方需求部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方需求部门”。

1.2 “乙方”见“合同条款前附表”第6项“乙方名称”。

1.3 “合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

3.2 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

3.3 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同约定的结果，达到本合同约定的预期目标。对任何情况下出现的问题，应尽快提出解决方案。

3.4 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、软件著作权、版权等）的起诉。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权和修改权，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的软硬件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- （1）应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息；
- （2）在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；
- （3）未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- （4）未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式（如 E-mail）携带出甲方场所；
- （5）未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- （6）严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；
- （7）不得进行系统软硬件设备的远程维护；
- （8）甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但是不

限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6. 履约验收要求

6.1 甲方需求部门严格按照采购合同开展履约验收。验收时,应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准,对供应商各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的,应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后,应当出具验收意见,列明合同事项、验收标准及验收情况,由全体验收人员签字。

6.2 具体履约验收要求详见招标(采购)文件。

7. 履约保证金

7.1 需提交履约保证金的项目,乙方应按照“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

7.2 履约保证金的金额可用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

7.3 如乙方未能按时支付合同约定的违约金、赔偿金、其他应付款项等的,甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中扣除上述款项。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内,及时补充扣除部分金额。若逾期补充的,每日应按应补充金额的万分之五(0.05%)支付甲方违约金。

7.4 乙方不履行合同、或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现,履约保证金不予退还,并应按合同约定支付违约金、赔偿金等。

7.5 履约保证金在合同履行期满后,扣除相应款项(如有)且双方无争议后,凭返还申请等资料一次性无息返还,详见“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”。

8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

8.2 如乙方迟延履行合同义务,甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金,每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之三(0.03%)计收。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的,应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失,包括但不限于:直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

8.3 在履行合同过程中,如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时,应

及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期违约金。

8.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期违约金之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期违约金。

8.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内退还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。特殊原因逾期退还的，双方协商解决。

9. 违约责任

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

9.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

9.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从应付乙方的合同款项中扣除索赔金额。

9.5 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处

理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

10. 不可抗力

10.1 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。乙方供应链风险、劳资纠纷不属不可抗力。

10.2 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

10.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部分履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

11. 争端的解决

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始10天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2.1 仲裁应向甲方所在地或按签约地仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.2.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。

11.3.1 诉讼应向甲方所在地或京山市人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.3.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

12. 违约终止合同

12.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

12.1.1 乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定累计达两次的；

12.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，迟延累计达20日的；

12.1.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重大影响和损失的；

12.1.4 乙方对重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障、恢复正常运行的；

12.1.5 乙方不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经两次整改无明显改进的；

12.1.6 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

12.1.7 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的。

12.1.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.9 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

12.1.10 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

12.1.11 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第12.1条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

13. 破产终止合同

13.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

13.2 该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

14. 其他情况的终止合同

14.1 乙方在执行合同的过程中发生重大事故或变故，对履行合同有直接影响的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

15. 合同修改或变更

15.1 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

15.2 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将与乙方协商处理。

16. 转让和分包

16.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

16.2 未经甲方同意，乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的，乙方就采购项目及分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 本合同的履行、违约责任和争议解决的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

19. 税费

19.1 乙方应依法缴纳的合同服务相关税费，均已包含于合同总金额中，甲方不再另行支付。

20. 合同生效

20.1 本合同一式肆份，甲乙双方各贰份。由甲乙双方法定代表人或授权人签字并盖章后生效。

附件 1:

采购需求

1 项目概述

1.1 项目背景

1.1.1 项目目的、意义及背景

“国家税务总局京山市税务局机关及 9 个分局物业管理服务”即将到期。为进一步规范管理，现采取竞争性磋商方式采购物业服务。

1.2 项目内容

1.2.1 项目建设思路

项目目标和建设思路：为加强物业管理服务，办公室从压缩经费减少开支出发，着力打造节约型机关，拟向社会公开采购京山市税务局机关及 9 个分局办公区及院落物业管理服务企业 1 家。

1.2.2 采购内容

为国家税务总局京山市税务局机关及 9 个分局办公楼及院落提供物业管理服务，总物业管理面积约为 4.54 万平方米。主要包括办公楼配套设施设备的运行、维修、养护和管理；办公楼及相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通；公共秩序维护、车辆停放管理和消防管理；安全管理；大型会议保障服务；绿化养护费等。具体以《项目需求》描述为准。

1.2.3 项目实施要求

1.2.3.1 实施范围要求

国家税务总局京山市税务局物业管理服务预算金额 117 万元。预算费用包含：实施本项目所需要的所有人员费用、伙食费、员工服装、保洁人员使用的必备清洁用品（公共区域的垃圾袋、洗手液、扫把、撮箕、拖把、抹布）、病媒防治药品及人工、绿化养护费、秩序维护人员必备的设备设施、不可预见费、税费等。超出部分由供应商自行承担。

1.2.3.2 实施时间要求

服务期一年，满足以下条件可续签一年：（1）采购人新一年度项目采购预算获得批复；（2）中标人前一年度服务经验收通过，用户满意率 95%（含）以上。具体时间由合同约定。

1.2.3.3 实施地点要求

单位名称	物业地址
物业名称 1 国家税务总局京山市税务局	湖北省京山市新市大道 62 号
物业名称 2 国家税务总局京山市税务局新市分局	湖北省京山市轻机大道 337 号
物业名称 3 国家税务总局京山市税务局石龙分局	湖北京山市轻机大道 132 号
物业名称 4 国家税务总局京山市税务局轻机大道办公楼	湖北省京山市轻机大道 118 号
物业名称 5 国家税务总局京山市税务局第二分局	湖北省京山市温泉新区沿河南路 38 号
物业名称 6 国家税务总局京山市税务局永兴分局	湖北省京山市新市五中巷 3 号、5 号
物业名称 7 国家税务总局京山市税务局宋河分局	湖北省京山市宋河镇富水路
物业名称 8 国家税务总局京山市税务局绿林分局	湖北省京山市绿林镇绿林街
物业名称 9 国家税务总局京山市税务局钱场分局	湖北省京山市钱场镇双院街
物业名称 10 国家税务总局京山市税务局石龙征收点	湖北省京山市石龙镇兴龙路

1.3 其他要求

1.3.1 采购标的需执行的相关标准规范

- (1) 国务院颁发的《物业管理条例》；
- (2) 国家发展改革委、建设部颁发的《物业服务收费管理办法》；
- (3) 《中华人民共和国劳动法》；
- (4) 《中华人民共和国民法典》；
- (5) 国务院颁发的《公共场所卫生管理条例》；
- (6) 《中华人民共和国安全生产法》。

2 投标/响应要求

2.1 对供应商的要求

2.1.1 必备资质

2.1.1.1 投标人应遵守有关国家法律、法规和条例,具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定和本文件中规定的条件。

2.1.1.2 本项目的特定资格要求

(1) 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单和“中国政府采购”网站(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单(以开标时的当场查询结果为准)。

(2) 本项目不允许转包或分包。

2.1.2 优选资质/优选指标

2.1.2.1 成功案例

投标人自 2022 年 5 月 1 日至今(以合同签订时间为准)有类似物业管理服务业绩。

2.1.3 是否允许联合体

否

2.1.4 是否专门面向中小企业

本项目专门面向中小企业采购项目

2.2 技术部分投标/响应内容

2.2.1 投标/响应方案要求

以下相关方案,若作为评审因素,则投标人应在满足★关键指标项要求的前提下,根据项目特点和采购需求,制定更为完整、详细、可操作性强的方案。

1. 投标人应充分了解本项目的服务范围、域的分布,质量管理目标与本项目需求一致、在投标文件中提供类似业绩、综合实力、管理重点难点及关键分析、总体服务方案、巡逻值守方案、保密方案、保洁服务方案、垃圾分类分案、培训方案、项目负责人业绩、应急方案、会务方案、项目服务期满后的服务承诺等与本项目合同履行相关的技术或其它相关材料。

2. 物业管理服务费中包含的事项:实施本项目所需要的所有人员费用、伙食费、员工服装、保洁人员使用的必备清洁用品(公共区域的垃圾袋、洗手液、扫把、撮箕、拖把、抹布)、病媒防治药品及人工、绿化养护费、秩序维护人员必备的设备设施、不可预见费、税费等。超出部分由供应商自行承担。

3 项目需求

3.1 总体要求

1. 杜绝火灾等安全生产责任事故，杜绝刑事案件，杜绝项目内非计划性停电、停水、停气，停空调事故；2. 环境卫生、清洁率达 100%；3. 房屋完好率 100%；4. 设备完好率 100%；5. 零修、报修及时率 100%，返修率 $\leq 1\%$ ；6. 服务有效投诉 $\leq 1\%$ ，处理率 100%；7. 内部干部职工物业满意率 $\geq 95\%$ 。

2. 中标人应配合采购人制定争创区、市、国家级优秀安全文明物业的规划和具体实施方案。配合政府相关部门的各类检查、检测等，达到合格标准。本项目所有服务内容中卫生防疫、房屋及设备设施维修养护、环保、绿化、电力、消防等方面应满足国家、荆门市有关法律法规和主管部门有关管理政策的要求（国家、荆门市相关主管部门文件法规有不同规定时，采购人可选择标准要求高的执行，并作为有效法律依据；本文件提供的标准低于荆门市政府主管部门颁布的政策法规要求时，执行荆门市政府主管部门标准；以上因素导致的费用偏差由中标人承担）。以下是采购人要求的最低服务质量要求，鼓励各投标人根据对项目的理解制定项目服务质量标准，在所提交的服务质量标准中对采购人最低服务质量标准予以提高、扩展、补充、细化，作为专家评审依据。采购人在与中标人签订合同时，可选用中标人所提交的服务质量标准中最有益于采购人的部分。

3. 涉及零星维修等费用，不论是由中标人，还是采购人承担，涉及的相关服务由中标人承担，服务费用包含在物业服务项目合同金额之内。

3.2 服务内容和要求

采购文件（技术部分）中有标注★号的，为必备服务要求，必须满足，如未作出响应，将导致响应无效；#为重要服务内容、△为一般服务内容。

3.2.1 技术和服务客观指标

3.2.1.1 国家税务总局京山市税务局 2025—2027 年度物业管理服务

1. 物业管理名称：国家税务总局京山市税务局 地址：湖北省京山市新市大道 62 号

名称		明细
建筑名称		税务局机关办公大楼
总面积	建筑面积（m ² ）	6191.66 m ²
	需保洁面积（m ² ）	需保洁建筑面积约 5139 m ² 、停车场面积约 1460 m ² 、绿化及广场面积约 4015 m ²

楼层信息	地下一层，地上 11 层	地下 1 楼为职工活动室、执法接待室及仓库，1-11 层为办公区，每层楼均有洗手间，二层为职工食堂，楼顶为电梯间。
会议室	会议室数量(个)及总面积(m²)	会议室共计 6 个，总面积 3250 m²
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m²)	卫生间数量 20 个，总面积 180 m²
垃圾存放点	垃圾存放点位置及总面积 (m²)	垃圾存放点位置 33 个，总面积约为 48 m²
停车位	停车位数量	停车位 58 个
车行口及人行口	车行口	车行口 1 个
	人行口	人行口 2 个
绿化带	绿化总面积 (m²)	办公大楼前绿化带、院内广场绿化带总面积共计约 3800 m²
设施设备	电梯系统	客梯 2 部，载重 1050KG，不在质保期内
	空调系统	风管机 9 台、不在质保期内 立式单元式空调 52 台、不在质保期内 壁挂式单元式空调 61 台、不在质保期内
	给排水系统	消防池 1 个、化粪池 5 个、排水管网、不在质保期内
	消防系统	消防栓 13 个、灭火器 22 个、在质保期内
	安防系统	门禁系统、全覆盖监控系统，设监控 62 个，显示器 5 个不在质保期内
	照明系统	照明系统包含筒灯、射灯、节能灯管、LED 灯带、吸顶灯、应急灯、逃生指示灯等，不在质保期内
	供配电系统	高压配电屏 2 个、低压配电屏 8 个、柴油发电机 2 个、变压器 2 个、环网柜及 USP 不间断电源，不在质保期内

人员基本需求：根据实际需求，该项目点需服务人员至少 12 人，其中项目经理 1 人，领班 1 人，会务服务 1 人，秩序维护员 4 人，保洁 3 人，水电工 1 人，绿化工 1 人。

【物业名称 2】

物业管理名称：国家税务总局京山市税务局新市分局

地址：湖北省京山市轻机大

道 337 号

名称		明细
建筑名称		新市分局办公大楼、后院厨房
总面积	建筑面积 (m ²)	4171.68 m ²
	需保洁面积 (m ²)	需保洁建筑面积约 3337 m ² 、停车场面积约 5927 m ² 、绿化及广场面积约 5500 m ²
楼层信息	办公大楼地上共 11 层 厨房共计 3 层	1 层设有全局档案室及门卫、附属用房 2-9 层为办公区及会议室，每层楼均有洗手间 10 层为旧档案室 11 层为电梯间 厨房 1 层为操作间用餐室，2-3 层为用餐室
会议室	会议室数量 (个) 及总面积 (m ²)	会议室共计 4 个、总面积 750 m ²
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m ²)	卫生间数量 11 个，总面积 110 m ²
垃圾存放点	垃圾存放点位置及总面积 (m ²)	垃圾存放点位置 21 个，总面积约为 25 m ²
停车位	停车位数量	路面停车位 75 个
车行口及人行口	车行口	车行口 1 个
	人行口	人行口 1 个
绿化	绿化总面积 (m ²)	办公大楼前绿化带、院内广场绿化带总面积共计约 3500 m ²
设施设备	电梯系统	客梯 1 部，载重 1050KG，不在质保期内

	空调系统	立式单元式空调 26 台、不在质保期内 壁挂式单元式空调 22 台、不在质保期内
	给排水系统	消防池 1 个、化粪池 5 个、排水管网、不在质保期内
	消防系统	消防栓 10 个、灭火器 14 个、在质保期内
	安防系统	门禁系统、监控 18 个、显示器 2 个、不在质保期内
	照明系统	照明系统包含筒灯、射灯、节能灯管、LED 灯带、吸顶灯、应急灯、逃生指示灯等，不在质保期内
	供配电系统	低压柜 2 个、柴油发电机 1 个、变压器 2 个、环网柜及 UPS 不间断电源，不在质保期内

人员基本需求：根据实际需求，该项目点需服务人员至少 4 名，其中秩序维护员 2 人，保洁 2 人。

【物业名称 3】

物业管理名称：国家税务总局京山市税务局石龙分局 地址：湖北省京山市轻机大道 132 号

名称		明细
建筑名称		1 号楼 7 层办公大楼、2 号楼 2 层办公大楼
总面积	建筑面积 (m ²)	1551.39 m ²
	需保洁面积 (m ²)	需保洁建筑面积约 1210 m ² 、停车场面积约 360 m ² 、绿化及广场面积约 450 m ²
楼层信息	1 号办公大楼地上共 7 层 2 号办公大楼地上共 2 层	1 号办公楼 1 层设有服务大厅及活动室，2-4 层为办公区，5-7 层设有档案室、仓库、办公室，每层楼均有洗手间 2 号楼为公用房 2 层为单位仓库
会议室	会议室数量 (个) 及总面积 (m ²)	会议室共计 2 个、总面积 800 m ²

卫生间	卫生间数量（个）及总面积（m ² ）	卫生间数量 14 个，总面积 112 m ²
垃圾存放点	垃圾存放点位置及总面积（m ² ）	垃圾存放点位置 16 个，总面积约为 35 m ²
停车位	停车位数量	路面停车位 26 个
车行口及人行口	车行口	车行口 1 个
	人行口	人行口 1 个
绿化	绿化总面积（m ² ）	院内绿化带总面积共计约 300 m ²
设施设备	电梯系统	无
	空调系统	立式单元式空调 14 台、不在质保期内 壁挂式单元式空调 16 台、不在质保期内
	给排水系统	化粪池 3 个、排水管网、不在质保期内
	消防系统	消防栓 5 个、灭火器 12 个、在质保期内
	安防系统	门禁系统、监控 9 个、显示器 2 个、不在质保期内
	照明系统	照明系统包含筒灯、射灯、节能灯管、LED 灯带、吸顶灯、应急灯、逃生指示灯等，不在质保期内
	供配电系统	变压器 1 个、配电屏 1 个，不在质保期内

人员基本需求：根据实际需求，该项目点需服务人员至少 3 名，其中秩序维护员 2 人，保洁 1 人。

【物业名称 4】

物业管理名称：国家税务总局京山市税务局轻机大道
机大道 118 号

地址：湖北省京山市轻

名称		明细
建筑名称		办公大楼
总面积	建筑面积 (m ²)	713.42 m ²
	需保洁面积 (m ²)	需保洁建筑面积约 499 m ² 、停车场面积约 650 m ² 、绿化及广场面积约 550 m ²
楼层信息	办公楼共 7 层	有产权的 1 栋 2 单元 101 室、201 室、701 室。现办公楼均为单位档案室和仓库，每层均有卫生间。
会议室	会议室数量 (个) 及总面积 (m ²)	无
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m ²)	卫生间数量 7 个，总面积 20 m ²
垃圾存放点	垃圾存放点位置及总面积 (m ²)	垃圾存放点位置 10 个，总面积约为 20 m ²
停车位	停车位数量	路面停车位 47 个
车行口及人行口	车行口	车行口 1 个
	人行口	人行口 1 个
绿化	绿化总面积 (m ²)	院内绿化带总面积共计约 550 m ²
设施设备	电梯系统	无
	空调系统	壁挂式单元式空调 13 台、不在质保期内
	给排水系统	化粪池 5 个、排水管网、不在质保期内
	消防系统	消防栓 2 个、灭火器 4 个、在质保期内
	安防系统	门禁系统、监控 25 个、显示器 2 个、不在质保期内
	照明系统	照明系统包含筒灯、射灯、节能灯管、LED 灯带、吸顶灯、应急灯、逃生指示灯等，不在质保期内
	供配电系统	变压器 1 个、低压配电屏 2 个，不在质保期内

人员基本需求：根据实际需求，该项目点需服务人员至少 2 名，其中秩序维护员 1 人，保洁 1 人。

【物业名称 5】

物业管理名称：国家税务总局京山市税务局第二分局 地址：湖北省京山市温泉新区沿河南路 38 号

名称		明细
建筑名称		办公大楼、厨房
总面积	建筑面积（m ² ）	1404.82 m ²
	需保洁面积（m ² ）	需保洁建筑面积约 1124 m ² 、停车场面积约 460 m ² 、绿化及广场面积约 200 m ²
楼层信息	办公大楼共 4 层 厨房 1 层	1-4 层均为办公室，其中 3 层设有会议室。 厨房、餐厅（其他构筑物）
会议室	会议室数量（个）及总面积（m ² ）	会议室共计 3 个、总面积 130 m ²
卫生间	卫生间数量（个）及总面积（m ² ）	卫生间数量 8 个，总面积 70 m ²
垃圾存放点	垃圾存放点位置及总面积（m ² ）	垃圾存放点位置 9 个，总面积约为 28 m ²
停车位	停车位数量	路面停车位 35 个
车行口及人行口	车行口	车行口 1 个
	人行口	人行口 1 个
绿化	绿化总面积（m ² ）	院内绿化带总面积共计约 500 m ²

设施设备	电梯系统	无
	空调系统	立式单元式空调 14 台、不在质保期内 壁挂式单元式空调 19 台、不在质保期内
	给排水系统	化粪池 2 个、排水管网、不在质保期内
	消防系统	消防栓 5 个、灭火器 9 个、在质保期内
	安防系统	监控 16 个、显示器 2 个、不在质保期内
	照明系统	照明系统包含筒灯、射灯、节能灯管、LED 灯带、吸顶灯、应急灯、逃生指示灯等，不在质保期内
	供配电系统	变压器 1 个、不在质保期内

人员基本需求：根据实际需求，该项目点需服务人员至少 3 名，其中秩序维护员 2 人，保洁 1 人。

【物业名称 6】

物业管理名称：国家税务总局京山市税务局永兴分局 地址：湖北省京山市新市五中巷 3 号、5 号

名称		明细
建筑名称		3 号办公大楼、5 号办公大楼
总面积	建筑面积 (m ²)	2206.72 m ²
	需保洁面积 (m ²)	需保洁建筑面积约 1611 m ² 、停车场面积约 2115 m ² 、绿化及广场面积约 4488 m ²
楼层信息	3 号办公大楼共 7 层 5 号办公大楼共 6 层	3 号办公楼 1 层为老干活动中心，2-6 层为办公室，7 层为党员活动室，其中 3 层与 6 层设有会议室，每层均有卫生间。 5 号办公楼 1-3 层为办公室，4-6 层为档案室和仓库。

会议室	会议室数量(个)及总面积(m ²)	会议室共计2个、总面积85 m ²
卫生间	卫生间数量(个)及总面积(m ²)	卫生间数量26个, 总面积350 m ²
垃圾存放点	垃圾存放点位置及总面积(m ²)	垃圾存放点位置30个, 总面积约为30 m ²
停车位	停车位数量	路面停车位62个
车行口及人行口	车行口	车行口2个
	人行口	人行口2个
绿化	绿化总面积(m ²)	院内绿化带总面积共计约3000 m ²
设施设备	电梯系统	无
	空调系统	立式单元式空调9台、不在质保期内 壁挂式单元式空调18台、不在质保期内
	给排水系统	化粪池9个、排水管网、不在质保期内
	消防系统	消防栓12个、灭火器14个、在质保期内
	安防系统	监控32个、显示器3个、不在质保期内
	照明系统	照明系统包含筒灯、射灯、节能灯管、LED灯带、吸顶灯、应急灯、逃生指示灯等, 不在质保期内
	供配电系统	低压配电屏1个、不在质保期内

人员基本需求: 根据实际需求, 该项目点需服务人员至少3名, 其中秩序维护员2人, 保洁1人。

【物业名称 7】

物业管理名称：国家税务总局京山市税务局宋河分局

地址：湖北省京山市宋河镇

富水路

名称		明细
建筑名称		办公大楼
总面积	建筑面积 (m ²)	2006.53 m ²
	需保洁面积 (m ²)	需保洁建筑面积约 1605 m ² 、停车场面积约 120 m ² 、绿化及广场面积约 200 m ²
楼层信息	办公大楼共 4 层	1 层、4 层为办公室，其中 2 层设有会议室和档案室，3 层为仓库。
会议室	会议室数量 (个) 及总面积 (m ²)	会议室共计 1 个、总面积 25 m ²
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m ²)	卫生间数量 5 个，总面积 15 m ²
垃圾存放点	垃圾存放点位置及总面积 (m ²)	垃圾存放点位置 8 个，总面积约为 10 m ²
停车位	停车位数量	停车位 8 个
车行口及人行口	车行口	车行口 1 个
	人行口	人行口 1 个
绿化	绿化总面积 (m ²)	院内绿化带总面积共计约 100 m ²
设施设备	电梯系统	无
	空调系统	立式单元式空调 8 台、不在质保期内 壁挂式单元式空调 16 台、不在质保期内

	给排水系统	化粪池 2 个、排水管网、不在质保期内
	消防系统	消防栓 1 个、灭火器 10 个、在质保期内
	安防系统	监控 16 个、显示器 1 个、不在质保期内
	照明系统	照明系统包含筒灯、射灯、节能灯管、LED 灯带、吸顶灯、应急灯、逃生指示灯等，不在质保期内
	供配电系统	低压配电屏 1 个、不在质保期内

人员基本需求：根据实际需求，该项目点需服务人员至少 2 名，其中秩序维护员 1 人，保洁 1 人。

【物业名称 8】

物业管理名称：国家税务总局京山市税务局绿林分局 地址：湖北省京山市绿林镇绿林街

名称		明细
建筑名称		2 栋办公大楼
总面积	建筑面积（m ² ）	2526.24 m ²
	需保洁面积（m ² ）	需保洁建筑面积约 1895 m ² 、停车场面积约 200 m ² 、绿化及广场面积约 500 m ²
楼层信息	办公大楼分别为 3 层、3 层	第一栋 1 层设有办税大厅、办公室，2 层为办公室及会议室，3 层为档案室和仓库。第二栋 3 层均为办公室。
会议室	会议室数量（个）及总面积（m ² ）	会议室共计 2 个、总面积 80 m ²
卫生间	卫生间数量（个）及总面积（m ² ）	卫生间数量 12 个，总面积 110 m ²

垃圾存放点	个垃圾存放点位置及总面积 (m²)	垃圾存放点位置 15 个, 总面积约为 18 m²
停车位	停车位数量	停车位 15 个
车行口及人行口	车行口	车行口 1 个
	人行口	人行口 1 个
绿化	绿化总面积 (m²)	院内绿化带总面积共计约 190 m²
设施设备	电梯系统	无
	空调系统	立式单元式空调 8 台、不在质保期内 壁挂式单元式空调 47 台、不在质保期内
	给排水系统	化粪池 2 个、排水管网、不在质保期内
	消防系统	消防栓 5 个、灭火器 18 个、在质保期内
	安防系统	监控 10 个、显示器 1 个、不在质保期内
	照明系统	照明系统包含筒灯、射灯、节能灯管、LED 灯带、吸顶灯、应急灯、逃生指示灯等, 不在质保期内
	供配电系统	低压配电屏 1 个、变压器 1 个, 不在质保期内

人员基本需求: 根据实际需求, 该项目点需服务人员至少 3 名, 其中秩序维护员 2 人, 保洁 1 人。

【物业名称 9】

物业管理名称：国家税务总局京山市税务局前场分局

地址：湖北省京山市钱场镇双

院街

名称		明细
建筑名称		办公大楼
总面积	建筑面积 (m²)	1047.57 m²
	需保洁面积 (m²)	需保洁建筑面积约 786 m²、停车场面积约 160 m²、绿化及广场面积约 520 m²
楼层信息	办公大楼高 4 层	1 层设有办税大厅, 2-3 层为办公室, 4 层为会议室, 每层均有卫生间。
会议室	会议室数量 (个) 及总面积 (m²)	会议室共计 1 个、总面积 60 m²
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m²)	卫生间数量 8 个, 总面积 50 m²
垃圾存放点	个垃圾存放点位置及总面积 (m²)	垃圾存放点位置 9 个, 总面积约为 18 m²
停车位	停车位数量	停车位 12 个
车行口及人行口	车行口	车行口 1 个
	人行口	人行口 1 个
绿化	绿化总面积 (m²)	院内绿化带总面积共计约 100 m²
	电梯系统	无

设施设备	空调系统	立式单元式空调 5 台、不在质保期内 壁挂式单元式空调 20 台、不在质保期内
	给排水系统	化粪池 1 个、排水管网、不在质保期内
	消防系统	消防栓 2 个、灭火器 6 个、在质保期内
	安防系统	监控 5 个、显示器 1 个、不在质保期内
	照明系统	照明系统包含筒灯、射灯、节能灯管、LED 灯带、吸顶灯、应急灯、逃生指示灯等，不在质保期内
	供配电系统	无

人员基本需求：根据实际需求，该项目点需服务人员至少 2 名，其中秩序维护员 1 人，保洁 1 人。

【物业名称 10】

物业管理名称：国家税务总局京山市税务局石龙征收点 地址：湖北省京山市石龙镇兴龙路

名称		明细
建筑名称		办公大楼
总面积	建筑面积（m ² ）	584.48 m ²
	需保洁面积（m ² ）	需保洁建筑面积约 473 m ² 、停车场面积约 150 m ² 、绿化及广场面积约 1210 m ²
楼层信息	办公大楼高 2 层	1 层设有办税大厅及办公室, 2 层为办公室、档案室, 每层均有卫生间。
会议室	会议室数量（个）及总面积（m ² ）	会议室共计 1 个、总面积 50 m ²

卫生间	卫生间数量（个）及总面积（m²）	卫生间数量 5 个，总面积 15 m²
垃圾存放点	个垃圾存放点位置及总面积（m²）	垃圾存放点位置 6 个，总面积约为 17 m²
停车位	停车位数量	停车位 10 个
车行口及人行口	车行口	车行口 1 个
	人行口	人行口 1 个
绿化	绿化总面积（m²）	院内绿化带总面积共计约 300 m²
设施设备	电梯系统	无
	空调系统	立式单元式空调 5 台、不在质保期内 壁挂式单元式空调 6 台、不在质保期内
	给排水系统	化粪池 1 个、排水管网、不在质保期内
	消防系统	消防栓 2 个、灭火器 4 个、在质保期内
	安防系统	监控 6 个、显示器 1 个、不在质保期内
	照明系统	照明系统包含筒灯、射灯、节能灯管、LED 灯带、吸顶灯、应急灯、逃生指示灯等，不在质保期内
	供配电系统	无

人员基本需求：根据实际需求，该项目点需服务人员至少 1 名，秩序维护员 1 人。

注：以上所列部分设备、设施的型号及规格可能存在偏差，投标人根据采购人实际情况为准。

2、人员情况

本项目共需要人员 35 名，其中项目经理 1 名，领班 1 人，水电工 1 名，保洁 12 名，秩序维护（安保、消控及门岗）18 名，会务服务 1 名，绿化工 1 人。具体要求见“人员要求”。

3、服务内容

（1）基本服务

序号	指标名称	指标内容
1	设备设施管理	包括但不限于以下内容： （1）设施、设备的运行：运行制度完善，设备运行正常、无事故隐患，运行记录规范完整。 （2）设施的维护：制度完善，维护记录规范完整，工程维修服务从开始维修到修缮完毕不得超过 24 小时。 （3）急修：接到报修后 15 分钟内到达现场；小修：接到报修后 1 小时内到达现场。
2	服务管理制度	（1）建立健全各项物业管理制度、各岗位工作职责和服务标准。 （2）物业公司应在财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定，应采购人要求向采购人公开一次物业管理服务费用的收支情况。 （3）投标人应具备应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率。 （4）投标人的管理人员及专业技术人员持证上岗，员工统一着装、佩戴明显标志、工作规范、作风严谨。 （5）物业公司应建立夜间和节假日总值班制度并合理安排值班人员保证大楼的安全运转和紧急情况处置。值班负责人应由管理人员或工程技术人员担任。根据采购人要求向采购人报送各岗位值班表。

		(6) 物业公司指派本项目的管理人员（项目经理）在合同期内原则上不得流动、不得兼职。如确有特殊原因需要流动的，应事先征得采购人同意。 (7) 物业公司应每月向采购人提交物业服务报告，报告应包含设施设备运行、安全检查、故障维修、隐患排除等当月物业服务工作完成情况和下月工作计划。 (8) 物业公司不得擅自改变采购人所有房屋、管线、设备等的位置和用途。
3	档案管理	(1) 建立完善的物业档案管理制度，按规范收集、标识、保存、检索、借阅。 (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保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单等。⑥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。 (3) 对物业档案统一存放管理，由专人负责注记及存档等工作。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。 (4) 履约结束后，相关档案和资料保持完整交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档，签署正式交接文件，确认物业的正式移交。
4	新旧物业交接	(1) 新旧物业交接应于旧物业服务合同终止之日前 15 日内完成交接准备工作。 (2) 交接各方应当对物业管理项目的供配电、空调、电梯、消防、监控、机械停车等设施设备的使用现状给予确认，梳理好重要风险点，并开展主要设备操作培训。
5	服务改进	(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。

		(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。 (3) 需整改问题及时整改完成。
6	信件服务	(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。
7	服务人员制度	(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、绿色节能环保等教育培训, 并进行适当形式的考核。 (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。 (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, 到岗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。 (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。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 (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。
8	保密和思想政治教育	(1) 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。 (2) 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。

		(3) 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。
9	应急保障预案	(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、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。 (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、停水停电应急预案、电梯困人救援应急预案、意外应急处理预案、高空坠落事故应急预案、恶劣天气应对应急预案等。 (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，确保与实际情况相结合。 (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。
10	重大活动后勤保障	(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。 (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。 (3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
11	培训方案	培训目的： (1) 提升物业服务意识，使他们能够以业主为中心，提供优质、高效的

		服； (2) 增强物业人员的专业技能，包括不限于设施设备维护、安全管理、环境卫生管理等方面的技能； (3) 提高物业人员的团队协作能力和沟通能力，促进工作的顺利开展。
		培训内容： (1) 业主至上的理念：通过案例分析和讨论，让物业人员深刻理解业主的需求就是工作的出发点和落脚点； (2) 沟通技巧：包括与业主的沟通、与同事的沟通。学习如何积极倾听、表达、清晰、处理投诉等技巧。
		专业技能培训： (1) 维修人员 设施设备的基本原理和常见故障排除：对水电设备、电梯、消防设备等进行详细讲解，让维修人员能够快速诊断和解决问题；维修工具的使用和保养：教授正确的工具使用方法，延长工具使用寿命，提高工作效率。 (2) 秩序维护人员 安全防范知识：如门禁管理、巡逻技巧、突发事件应急处理等；安保器材的使用：如监控设备的操作、对讲机的使用等。 (3) 保洁人员 环境卫生标准：明确不同区域的清洁标准，如公共区域、楼道、电梯等。
12	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。

(2) 秩序维护

承担办公区域内的安全管理，维护正常的秩序。认真贯彻实施各项工作制度和职责，做好防火、防盗、防爆炸、防破坏、防汛、防冻的巡查工作，担负本项目重要设施、区域的巡查守护；安防、消防监控室的值守；处置突发事件执行应急预案、担负抢险救护等任务。

序号	指标名称	指标内容
1	综合要求	(1) 根据采购人实际需求，建立车辆及公共秩序等管理制度，确保正常工作秩序和办公区域安全。 (2) 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案。 (3) 对楼内外各类施工维修现场人员、环境进行检查，避免出现安全隐患及事故，发现后督促其改正并做好巡视记录。 (4) 物业人员穿着统一的工作服，佩戴公司统一工作牌；使用规范的文明用语。头发应修剪整齐，清洁无异味；面部保持清洁干爽，胡须修刮干净； (5) 上班前或工作中不允许饮酒，在岗期间不允许吸烟，不吃含刺激性气味的食物。 (6) 建立空置房屋、设备室、垃圾房、库房、杂物房登记备案、巡查和钥匙管理等制度。 (7) 配备保安服务必要的器材。 (8) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好
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安检，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%。
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 60 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。 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； 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，确定各区域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1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、开展消防演练。
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) 建立具备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) 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。
8	大型活动秩序	(1) 配合需求单位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件的处置工作，确保活动正常进行。

(3) 会议服务

序号	指标名称	指标内容
1	会议管理	(1) 严格遵守会议室管理制度, 严格执行会务服务规程和会务人员操作规范。 (2) 接受会议任务, 根据会议要求作好相应准备。 (3) 会务服务人员应严格遵守组织纪律和保密工作要求, 不该说的不说, 不该问的不问, 不该看的不看, 做好会议保密工作。 (4) 会务服务人员应着工作服, 戴工作牌, 注重仪容仪表和礼节礼貌。 (5) 会前准备: 会务服务人员根据会议要求进行现场布置, 会前 15 分钟 (重要会议提前 1 小时) 完成会议准备工作, 包括但不限于按照要求完成会场保洁、会场布置、用具摆放、会场内温度、湿度、空气清新度和灯光音响投影等的调节调试等。 (6) 会中服务: 会务服务人员引导参会人员入座, 每隔 15 分钟续水一次, 保障参会人员饮水, 注意会场温度, 随时进行调节, 保持会议温度适宜。 (7) 会后整理: 会后检查有无遗留物, 如发现参会人员遗留及时将物品交于会议组织者, 关闭设备, 做好会后清理工作; 使用 1 次保洁 1 次, 未使用的每周保洁 1 次, 保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮, 无灰尘, 桌椅摆放有序, 保持洁净, 窗帘挂放整齐, 地毯清洁卫生; 门窗、风口、天花板目视无尘无污渍, 水杯、毛巾做到一客一消毒, 消毒达到京山市卫生标准。 (8) 根据会议需求及时调整会场音响、灯光和温度。 (9) 每月下旬按会议室使用单位、使用人数、会议名称等进行汇总统计。

(4) 保洁服务

序号	指标名称	指标内容
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。作业服务过程中使用文明用语，尽力做到零干扰服务，进入办公室或洗手间等封闭区域时，必须先敲门询问 (4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。 (5) 保洁人员必须穿着公司统一保洁工作服，佩戴公司统一工作牌；保持良好的仪容仪表。 (6) 工作日早 8:00 前完成本项目公共区域当日第一次保洁作业，其他时间来回巡视保洁，保持区域内干净整洁，15:30 清理区域内垃圾，保证垃圾不过夜，做到日产日清。
2	办公用房区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道（含地下停车库）：每日循环清洁。进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目。 (2) 办公室：办公室内部每日清洁 1 次，地面、桌面干净，办公家具设备及门窗整洁，茶具清洁；其他办公室，定期清洁门窗、玻璃。 (3) 楼梯及楼梯间：每日清洁 1 次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。 (4) 卫生间：每日循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹， (5) 金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘； (6) 洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。卫生纸、擦手纸等清洁用品应全天充足； (7) 电梯轿厢：每日循环清洁；轿厢内无污渍无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。 (8) 电器、消防等设施设备：配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等每周清洁 2 次，保证表面干净，无尘无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。

3	公共场地区域保洁	(1) 公共场所每日循环清扫道路地面，保持干净，无杂物无积水无污迹；沟渠、池、井内无杂物无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘无水印；室外照明及共用设施每半月清洁 1 次，属高空作业范围的部分路灯、景观灯等每季度清洁 1 次，表面无污渍。 (2) 绿化带及景观每日循环清洁；景观表面干净无污渍；建筑整洁无涂污。 (3) 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。 (4) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。
4	垃圾处理	(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。 (2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 (3) 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。 (4) 垃圾装袋，日产日清。 (5) 按单位与各专业垃圾清运回收企业的协议要求，及时或定时通知企业进行 (6) 按单位与各专业垃圾清运回收企业的协议要求，及时或定时通知企业进行垃圾清运处理。垃圾分类投放管理工作的执行标准，按属地政府的要求执行。
6	卫生消毒及病媒防治	(1) 公共场所和周围环境定期预防性卫生消杀；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；配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。 (2) 定期消灭白蚁，利用其生活习性和活动规律找巢，或利用药物借助白蚁习性，在群体内进行扩散，最后使全巢白蚁死亡；配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。 (3) 公共卫生间、电梯（办公区）轿厢至少每日消毒 1 次；垃圾收集容器至少每日消毒 1 次；公共区域根据实际需要进行消毒。
7	门前三包	(1) 门前市容整洁，无乱设摊点、乱搭建、乱张贴、乱涂写、乱刻画、乱吊挂、乱堆放等行为。 (2) 门前环境卫生整洁，无裸露垃圾、粪便、污水，无污迹，无渣土，无蚊蝇孳生地。 (2) 门前责任区内的设施、设备和绿地整洁等。

(5) 房屋维护服务

建筑物及门窗维护保养是对房屋地面、墙面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等进行日常养护维修，发现安全问题及时报告采购人，并将处理方法及结果以书面形式报采购人备查，确保办公楼（区）房屋正常使用。

序号	指标名称	指标内容
1	基础管理	(1) 定期检查房屋使用和安全状况，确保完好等级和正常使用。 (2) 建立健全房屋档案，制定房屋维修养护制度、定期巡检制度、办公区域施工管理办法等规章制度，检查督促房屋使用单位正确使用房屋。 (3) 房屋维护保养记录应齐全，并建立报修、维修和回访记录。 (4) 及时完成零修任务，零修合格率 100%。急修 5 分钟内到达现场查看并有效处置。小修 10 分钟内赶到现场查看并有效处理。如达中修以上应报告采购人，采购人按照规定对房屋进行维修管理。
2	房屋结构	每季度巡视 1 次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施
3	建筑部件	(1) 每季度至少检查 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、空调室外机支撑构件等。 (2) 每半月至少巡查 1 次门、窗、楼梯、通风道等。 (3) 每两个月至少检查 1 次室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。 (4) 每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。

		(5) 冬季每日检查各区域温度, 防止各管道和设施设备因低温出现故障或损坏。
4	其他设施	(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、管井、沟渠等巡查, 每半月至少检查 1 次雨污水管井等巡查, 发现破损, 及时向采购人报告。 (2) 路面状态良好, 地漏通畅不堵塞。
5	标识标牌	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。
6	修缮、改造	(1) 告知施工单位施工须知, 办理施工人员出入证, 确保文明施工。 (2) 对施工单位有危及房屋结构安全、消防安全和损害机关办公环境的现象及时制止, 并及时上报采购人物业管理部门。

(6) 公用设施设备维护服务

各系统的运行维护是对设备设施实施全方位的日常管理, 建立设备运行记录, 运行记录应包括交接班情况、当班中发现的报警、问题记录及处理情况, 当天例行维护检查情况和设备故障原因及排除情况等, 确保各系统的正常运转。

序号	指标名称	指标内容
1	基础管理	(1) 建立相关管理制度, 如设施设备安全运行、岗位职责、定期巡检、维护保养、维修档案等; 制定相关应急预案。 (2) 定期对设施设备进行全面检查, 开展隐患巡查排查和整改, 确保设施设备运行良好。发现问题及时报告, 安排专项修理, 建立报修、维修和回访记录, 零修合格率 100%。 (3) 配合专业维保公司做好巡检、维修、保养和紧急情况处置工作。由专业性机构进行维修养护的设备设施, 中标方应做好监督跟修, 如实向采购人汇报维修情况; 熟悉设备性能及数量, 熟练操作, 做好日常管理和操作演练。 (4) 制订并落实月度、季度、年度设施设备维修养护和采

		购计划及预算，建立物资领用记录和相关台账。 (5) 元旦、春节、五一、国庆等重大节假日前，组织进行一次安全巡检 1 次，发现问题及时处理，巡检记录齐全、完整
2	消防系统	(1) 严格执行消防法规，建立消防安全管理制度和突发火灾的应急处置预案，明确专人负责，确保整个系统处于良好的状态。 (2) 每班检查监控中心、闭路监控、紧急疏散通道等消防设施设备运行状态，确保闭路监控等设施设备完好，系统正常运行。 (3) 值班人员应熟练掌握火警处置的程序和方法，确保及时发现并准确处置火灾及故障报警。 (4) 每周检查各处消火栓是否损坏，水龙带、水枪是否在位；检查各处消防水管是否漏水；检查防火门、消防疏散图、安全通道照明是否完好并在消防检查表上面签字。 (5) 每月检查手提式灭火器是否有效，提前一个月通知采购人更换失效灭火器。
3	给排水系统	(1) 定期检查设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 (2) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。 (3) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。
4	强电系统	(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。 (2) 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时报告。
5	电梯系统	(1) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。 (2) 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 (3) 协助采购人维保单位每年至少开展 1 次对电梯的全面检测。 (4) 协助采购人维保单位对电梯进行维保，确保符合《电梯维护保养规则》（TSGT5002）的有关要求。 (5) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年

		至少开展演练 1 次。电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。 (6) 协助维保单位到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。 (7) 到场进行救助和协助排除故障。电梯紧急电话保持畅通。 (8) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。 (9) 根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。
6	空调系统	分体式空调每月巡查 1 次挂机和室外支架是否稳固，确保正常运行和安全使用。
7	弱电系统 (监控、等)	(1) 根据本项目弱电设备情况, 制定相应的工作标准和操作规程，确保各弱电系统能够正常运行。 (2) 实施 24 小时安防监控; 每班对弱电系统至少进行 1 遍巡检，对异常情况能及时识别。 (3) 按照规定周期对本项目安全防范系统、电视、电话、楼宇自控、访客、会议、停车场系统和综合布线等进行检查、调整、维护、清洁，对检查中发现的问题及时处理，有需要专业技术支持的问题应及时向设备厂家、专业维保单位反映，并汇报采购人。 (4) 监控录像按规定保存、巡更、停车等系统数据存储有效可查。 (5) 建立运行记录，特殊系统、设备的进入应经过授权，密码有效保护。 (6) 每周定期检查自控系统控制器各模块的工作状态，发现问题应及时处理。 (7) 配合专业维保单位做好专业巡检、维修和保养。
8	照明系统	(1) 照明系统应定期检查维护巡检，遇有故障，及时处置，确保正常运行和安全运行。 (2) 值班人员定期将所有照明配电箱、插座箱检查 1 遍，开关及线路是否有过热，开关是否有异常声音等，发现问题立即解决，确保照明系统正常使用。 (3) 开关、灯具有损坏的必须当日报告解决。 (4) 室外照明每天巡查 1 遍，并按规定时间开关。

(7) 节能管理服务

序号	指标名称	指标内容
1	节能管理服务	(1) 加强办公区能耗管理工作，并在能耗分析结果中提出对办公区节能工作的合理化建议； (2) 制定并落实节能计划，做到安全、合理、节能。 (3) 涉及能源资源管理的其他工作。

(8) 绿化养护服务

序号	指标名称	指标内容
1	基本要求	(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 (2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。 (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。 (4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
2	室外绿化养护	(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等 (2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。 (3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。 (4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。 (5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。 (6) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。 (7) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。 (8) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

3.2.2 技术和服务其他要求

低值易耗品费用

(1) 涉及以下情形的, 相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内, 由中标人承担: 保洁人员使用的必备清洁用品 (公共区域的垃圾袋、洗手液、扫把、撮箕、拖把、抹布)、病媒防治药品、相关绿化设备发生费用 (割草机加油、日常工具)。

(2) 涉及以下情形的, 由采购人承担: 除上述由中标人承担以外的各类低值易耗品。

(3) 涉及低值易耗品等费用, 不论是由中标人, 还是采购人承担, 涉及的相关服务由中标人承担, 服务费用包含在物业服务项目合同金额之内。

4 人员要求

4.1 总体要求

1. 物业公司拟派的所有人员必须经过岗前培训、岗上跟班学习, 考核合格后才能独立上岗, 主要岗位必须具备劳动部门颁发的上岗证。
2. 物业公司应认真挑选物业服务人员, 搞好政治审查和健康检查。物业服务人员必须持有“健康证”方可上岗, 如遇有传染疾病或突发重病要及时更换。所有物业人员应具备较好的政治素质、思想道德品质及业务素质, 不能有不良嗜好 (提供基本情况登记表及身份证复印件)。本人及其直系亲属无违法犯罪记录史, 无违法劣迹, 未参加非法组织或非法活动 (本人需要居住地所在地派出所提供相关证明)。
3. 物业公司负责所有物业服务人员的着装, 物业人员按服务类型分别按荆门市物业管理办法的相关规定统一着装, 挂牌上岗。
4. 物业管理采取承包形式, 按《物业管理条例》标准管理、服务。物业服务人员由物业管理公司统一招聘, 报部门审核后签约, 进行承包管理。员工工资、五险由物业管理公司按京山市相关规定发放、购买。
5. 如在法定节假日或休息时间遇紧急情况或重大事情, 物业公司必须按照服务对象要求安排物业人员到岗加班, 事后不得以补休等理由出现人员缺岗情况。可能发生的人员加班费用应含在投标报价中, 加班费用由物业管理公司负责足额发放, 服务对象不再向物业管理公司另外支付费用。

4.2 管理团队

4.2.1 项目经理

工作时间全职在岗。有大专 (或以上) 学历文化程度, 年龄在 50 岁以下 (含), 工作责任心强, 熟

悉质量管理体系和物业管理法律、法规，有较丰富的创优考评经验，具备良好的组织、协调、沟通能力，有相关非住宅类物业管理经验。

4.3 技术团队

4.3.1 国家税务总局京山市税务局 2025 年度物业管理服务

岗位	同时在岗人数	岗位所需总人数	备注
项目经理	1	1	工作时间全职在岗。有大专（或以上）学历文化程度，年龄在 50 岁以下（含），工作责任心强，熟悉质量管理体系和物业管理法律、法规，有较丰富的创优考评经验，具备良好的组织、协调、沟通能力，有相关非住宅类物业管理经验。
领班	1	1	工作时间全职在岗。有大专（或以上）学历文化程度，年龄在 50 岁以下（含），工作责任心强，熟悉质量管理体系和物业管理法律、法规，有较丰富的创优考评经验，具备良好的组织、协调、沟通能力。负责局机关及各分局协调工作、员工工作职责监督管理。
水电工	1	1	电梯管理、用电用水设备维护、消防设施维护等。保障供电设备、供水设备、消防设备、电梯等重要设施设备正常运行。持有特种作业操作证（低压电工作业），有相关工作经验优先。
保洁员	12	12	55 岁以下（含），身体健康、责任心强，工作细致，服务态度好。
秩序维护 （安保及门岗）	11	18	身体健康，责任心强，品貌端正，勤劳诚实，具备基本的治安防范、消防操作及交通指挥技能和电脑操作知识，年龄在 55 岁以下（含），有相关工作经验优先。
会务服务	1	1	50 岁以下（含），品貌端正、身体健康、责任心强，工作细致，服务态度好，有相关工作经验优先。
绿化工	1	1	熟悉花卉养殖与修剪整形，有相关工作经验优先。
合计		35	

4.4 优选资质/优选指标

序号	人员类别	人员岗位	人员要求	是否作为加分项
1	管理团队	项目经理	在满足“岗位要求”的基础上，至少具备1年一上相关工作经验的可优先考虑	是
2	技术服务团队	水电工	水电工在满足“岗位要求”的基础上，具备相关工作经验的可优先考虑。	是
3	技术服务团队	秩序维护员	秩序维护在满足“岗位要求”的基础上，具备相关工作经验的可优先考虑。	是

5 管理实施要求

(1) 制度要求：物业管理服务应制定相关管理制度，包括但不限于安全管理规定、相关岗位职责、办公楼管理规定、消防应急预案、突发事件应急处置流程、服务人员挂牌服务（公示服务人员信息、保洁操作流程、监督途径）、各种设施设备的专项管理制度。

(2) 人员管理要求：建立人员行为规范、职业素质与技能培训机制、从业人员保密制度、人员激励及处罚机制。

(3) 物业管理服务组织要求：应有健全的服务质量管理体系，包括：物业服务管理制度、岗位工作标准、安全操作规程等。并有具体落实措施和考核办法；应有健全的财务管理制度和完善的物业管理服务档案管理制度；企业应有固定的经营地址。

(4) 智能化管理，根据需求，引入物业智能化管理和服务系统，提升办公、客服、巡检、安防等管理和服务效率，对单位办公室开放服务监督窗口，实现对物业服务的实时监管等。

6 风险管控要求

(1) 应急保障方案要求

应识别办公楼物业管理服务中可能存在的风险（包括但不限于停电、停水、漏水、电梯非正常关停、突发自然或人为灾害故障等），明确物业管理中的主要风险、重大危险源和安全隐患并采取相应的控制措施。应建立突发事件应急救援队伍，制定突发事件应急预案，配备应急物资，建立与甲方、相关的社会救援力量和政府部门的应急联运机制。

(2) 违约风险管控要求

如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承

诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

7 履约验收要求

7.1 考核标准

序号	指标种类	指标名称	指标内容	重要性	是否需要证明材料
1	物业考核办法	物业管理服务考核办法	由业主单位根据物业管理服务，针对每一项服务设置考核细则并制定考核评定标准，是业主的监督管理手段，督促物业提供方按照服务要求开展物业服务。考核办法另行安排。	★	否

7.2 总体要求

验收名称	验收要求
第 1 次验收	根据考核表进行验收
第 2 次验收	根据考核表进行验收
第 3 次验收	根据考核表进行验收
第 4 次验收	根据考核表进行验收
第 5 次验收	根据考核表进行验收
第 6 次验收	根据考核表进行验收
第 7 次验收	根据考核表进行验收
第 8 次验收	根据考核表进行验收
第 9 次验收	根据考核表进行验收
第 10 次验收	根据考核表进行验收
第 11 次验收	根据考核表进行验收
第 12 次验收	根据考核表进行验收

7.3 具体要求

京山市税务局机关物业月度考核表（参考）

年 月

类别	考 核 内 容	分值	评分标准	考核分:	
				得分	扣分
综合 管理 (25 分)	1、有健全的本物业管理制度和目标；年前有计划年尾有总结；有突发事件应急处理预案；有专职项目经理持证上岗；物业管理装备齐全；员工配置达到要求；考勤制度严格；员工上岗有培训记录；及时更新员工岗位上墙公示。每月有 2 次以上签字盖公章的物业综合巡查记录报备业主，与业主工作联系须有函件。	10	制度不健全、未按要求配备员工及岗位的本项不得分；因工作失误造成负面影响的本项不得分；不在岗、旷工 1 次扣 3 分；其它每项不达标扣 2 分。		
	2、工作时间统一着工装且整洁；专业人员证件合法有效且动手能力强；工作区内不得干私活，不得擅自离岗；各种记录应放置妥当不得随意摆放；值班室不得吸烟，干净整洁；管井及通道无杂物。	5			
	3、在配合社区；门前三包；文明城市创建；综合治理；垃圾分类；二次供水；疫情防控、除“四害”等政府性工作中杜绝有重大负面影响的事件发生。	5			
	4、对业主提出的投诉未及时处理和当天答复的；对上级管理部门在物业管理考核检查中提出的整改意见，须限期整改并有报告；有效投诉率低于 0.2% 以下；有效投诉处理率达 100%；	5			

卫生 保洁 (25 分)	1、可视范围内无垃圾杂物；场地、道路清洁；雨雪天气时路、场地无积水、冰冻现象；裸露设备做防冻处置；垃圾桶外观干净美观桶内无异味无污渍流出；分类投放清运垃圾且日产日清。	5	发现 1 处（项）达不到扣 1 分，5 处（项）达不到扣 8 分。连续两月出现此种情况，本项不得分。		
	2、办公大楼门、窗、墙面达到无尘无污；洗漱间无异味；无蚊虫、蛛网；清洁工具摆放整齐；消杀药品无缺失且安全隐蔽放置；抽纸、洗液无空缺；楼梯、扶手、走道无杂物及灰尘；无乱涂写、乱张贴无堆放杂物；非工作期关闭无关电源；消防通道无占用堵塞现象。疫情期间公共设施要勤于消毒、通风。	10			
	3、高温、暴雨、严寒天气应关闭门窗；常规保洁时间应在上班前下班后进行（局部保洁除外）。	2			
	4、电梯随时清洁，地垫每天更换一次，无乱贴涂鸦；会议设备、监控设备末端每周清扫一次；消防；供暖（冷）；发电；地下室配电设备；供水、排污设备每月清扫一次。原则上保洁在业主非工作时间内完成（特殊情况除外）。	3			
	5、病媒防治必须达到省、市规定标准，定期每月进行消杀，或需要消杀时及时进行消杀；对灭杀或诱杀不到位的位置，实施药剂预防处理。要保证施药安全，不影响职工安全；提供每次消杀记录，供业主监督验证。	5			

设备 巡检 (15分)	1、无瞒报所有隐患设备；抽查设备无一处有带病运行；管道、阀门无漏水；照明灯具无损坏；交电开关、插座；暖气开关；安全指示牌，应急灯；视频监控设施要全天候全部设备正常工作。及时报告故障设备；能及时修复的要修复。便携式灭火器每楼层固定位置摆放。	6	发现一次或者一处扣1分。 发生安全事故、设备事故本项不得分。		-
	2、按时启、停设备；发电机每周保养运行一次且有记录。	4			
	3、配电室高、低压设备每周至少巡检一次并有记录。	2			
	4、电梯保养、故障记录无缺失；常规巡查每天一次；会议设备每周清洁一次，发生故障未及时修复造成会议无法开展本大项不得分。各种记录应放置在专柜（上墙除外）内妥善保管并有专人负责。	3			
会议 收发 (20分)	1、服务会议准备充分；根据会务要求布置会场（小型布置）；会议设备、物品布置妥当；会场干净、整洁无灰尘；空调、茶水先有准备；会堂空气清新、灯光亮堂；服务热情、周到。	10	发现1次扣1分，受到表扬1次加2分。 出现大的失责此项不得分。		-
	2、会后清扫、恢复要及时；拾到遗失物品妥善保管并上交部门领导。疫情期间要在会前、会后进行消毒通风，做好防护工作。	5			
	3、公文收发准确，报刊分发及时；重要信函、包裹有登记无错领丢失情况，无泄密情况。	5			
绿植 管理 (5分)	按时给花木修剪、清理黄叶和浇水、施肥，保持院内整洁美观。	5	发现一次或者一处扣1分，受到表扬1次加2分。		

满意度 (10分)	每月发干部职工满意度问卷，服务对象满意率达95%以上；	10	满意度达到95%及以上得全分，每差一个点扣1分，直至扣完。		
--------------	-----------------------------	----	-------------------------------	--	--

考核人员：

被考核方：

考核说明：

- 1、考核表满分 100 分
- 2、考核分在 96——100 之间不予扣减服务费
- 3、考核分在 91——95 之间扣减月服务费总额的 2%
- 4、考核分在 85——90 之间扣减月服务费总额的 4%
- 5、考核分在 84 分及以下甲方有权单方面解除合同。

注：具体考核标准根据实际工作可由需求方和中标人协商后修订

8 其他要求

8.1 必备要求

8.1.1 通用必备要求

1. 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123 号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

2. 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 号《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

3. 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

8.2 付款安排建议

付款名称	付款要求	付款比例(%)
第1次付款	验收合格后，根据考核成绩情况付款	8.33
第2次付款	验收合格后，根据考核成绩情况付款	8.33
第3次付款	验收合格后，根据考核成绩情况付款	8.33
第4次付款	验收合格后，根据考核成绩情况付款	8.33
第5次付款	验收合格后，根据考核成绩情况付款	8.33
第6次付款	验收合格后，根据考核成绩情况付款	8.33
第7次付款	验收合格后，根据考核成绩情况付款	8.33
第8次付款	验收合格后，根据考核成绩情况付款	8.33
第9次付款	验收合格后，根据考核成绩情况付款	8.33
第10次付款	验收合格后，根据考核成绩情况付款	8.33
第11次付款	验收合格后，根据考核成绩情况付款	8.33
第12次付款	验收合格后，根据考核成绩情况付款	8.37

8.3 结算方案

物业服务费：按公历月度结算。由需求单位组成考核小组，在下月对上月工作情况进行考核（包括工作标准，员工人数，年龄结构），根据考核情况支付上一月费用。

8.4 其他要求

8.4.1 涉及到物业服务费用的相关问题

（1）物业管理甲乙双方费用边界

①物业管理服务费中包含的事项：实施本项目所需要的所有人员费用、伙食费、员工服装、保洁人员使用的必备清洁用品（公共区域的垃圾袋、洗手液、扫把、撮箕、拖把、抹布）、病媒防治药品及人工、绿化养护费、秩序维护人员必备的设备设施、不可预见费、税费等。超出部分由供应商自行承担。

②除物业服务费包含项目以外各类材料和维修费由采购人支付，包括材料费，设备设施大修、中修费用，水、电、燃气等能源费、垃圾清运费，水处理药剂、化粪池清掏、软化水专用盐

等购置费，政策法规要求的设备器材检验、检测费，政府主管部门要求的消防、卫生防疫、环保、安防、燃气报警设备等检测费等。

③采购人委托专业化公司负责电梯、消防系统、通风空调系统、供配电系统、冷却水循环系统（含冷却塔设备及水处理）、玻璃幕墙清洗、弱电系统的专业维修保养，费用由采购人支付。

④苗木费用：涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：正常损耗需要在小范围，同规格品种补植的一年不超过 5000 元的费用；涉及以下情形的，由采购人承担：自然不可抗力造成的苗木损失，采购人主动升级改造相关绿化发生的费用。

（2）服务费用组成

①服务费：实施本项目所需要的所有人员费用、伙食费、员工服装、保洁人员使用的必备清洁用品（公共区域的垃圾袋、洗手液、扫把、撮箕、拖把、抹布）、病媒防治药品及人工、绿化养护费、秩序维护人员必备的设备设施、不可预见费、税费等。超出部分由供应商自行承担。

②所有拟派服务人员的基本工资（含五险）等不得低于相关部门最新规定的最低工资标准。

8.4.2 物业管理服务条件保障

为有利于物业管理服务企业更好地开展工作，业主无偿提供以下保障：

①局机关办公用房 2 间，其分局办公用房 1 间，用于物业企业日常办公；

②局机关物品保管房 1 间，用于物业企业存放日常用品；

③采购人可提供的食堂，餐费由供应商自理；

④采购人可提供的零星维修材料；

⑤采购人可提供的客耗品，如厕纸、擦手纸等。

⑥投标人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）中标人提供以下保障

1、应急救援基本设备

2、防暴用具、用品

3、突发事件储备人员

4、绿化设备、工具及相关费用

5、物业服务人员工作所需基本物品。如物业服务人员的清洁用品、日常物业服务人员管理人员办公用品等。

8.4.3 保密要求

投标人对项目中接触到的相关知识产权、商业秘密、技术成果等信息需要承担的相关保密义务要求。