# 第二章 采购需求

**一、项目简介**

（一）合同期限：自本项目合同签订之日起2年。

★合同期内本项目不因物价水平及人员薪金而作价格调整，投标人报价应充分考虑到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中标人负责解决。

1. 最高限价：

★最高限价为720万元/2年，由物业管理服务费、专项设备设施维护费和项目零星维护费组成，其中专业设备设施维护费、项目零星维护费为固定价，分别为专业设备设施维护费固定价60万元/2年、项目零星维护费固定价30万元/2年。

（三）项目基本情况：

采购人物业管理服务区域包括在合同期限终止前已建成并投入使用的各类房屋、场地、庭院、绿地、道路等建筑物和与之相配套的设备设施以及其他非建筑物，具体如下：

1、物业濒临虎门水道,位于虎门大桥以北、南沙区港前大道北东侧南沙区政法机关大院内(港前大道北91号-99号),物业包含南沙区政法机关业务综合用房（以下简称“政法机关大院”）除区法院、区检察院、区公安分局3个单位业务办公楼屋檐线内以外的所有区域，即包含：（1）南沙区委政法委业务综合用房(含区委政法委、区司法局及相关单位，下同)与后勤服务中心综合楼两栋建筑物及该两栋建筑物周围的所有区域；（2）区法院、区检察院、区公安分局3个单位业务办公楼外围屋檐(或与物业管理服务区域不可分离的建筑体外檐)滴水线以外[物业出入口楼梯梯阶最低一级与广场(地面)交线以外]至大院规划线以内的所有公共场地；（3）市政道路A、B线往东侧江边延伸至江边的南北两侧围栏之间、该两条市政道路之间及江堤路石栏以东的江边地块。整个政法机关大院总用地面积156678㎡,建筑总面积约6.3万㎡。

2、物业管理服务区域包括但不仅限于建筑物共用部位(如基础、承重或非承重内外墙体墙体、地面、柱、梁、楼板、天花、天台、门厅、楼梯间、走廊通道等)、广场、道路、停车场车库、绿化地、各类设备设施(如[电梯](http://baike.so.com/doc/5336303.html%22%20%5Ct%20%22_blank)、天线、路灯、消防设施、文体设施、设备间等)及相关的管、线、架、槽、沟、渠、池、井、坑、道和绿化地上的各类植物,因意境差异或为便于表述在本文件中亦称为物业区域或物业管理服务区域。

3、政法委业务综合用房总建筑面积为2910平方米,该物业是4层框架结构办公楼;一层建筑面积为729平方米、1间大堂,有34个停车位;二层建筑面积为726平方米,有15个办公房间、2间会议室、1间机房、1间打印室、1间档案室、2间杂物室;三层建筑面积为726平方米,有14个办公房间、2间会议室、1间综合资料室、1间物业保障室（与办公室共用）、1间装订室;四层建筑面积为726平方米,有16个办公房间（内含1间档案室）、2间会议室、1间文印室、1间综合资料室（位于上五楼楼梯口）;厕所数量:男厕7个蹲位间、男厕6个尿兜、女厕7个蹲位间;该物业外墙立面面积为438平方米、石材地面面积为1700平方米、化粪池2个、雨水集水池2个(绿化用水)。

4、后勤服务中心综合楼总建筑面积为8978平方米,该物业是5层框架结构物业。一层为建筑面积为2521平方米、二层建筑面积为2258平方米、三层建筑面积为956平方米、四层建筑面积为2039平方米、五层建筑面积为1174平方米,顶层天面为137平方米;该物业外墙立面面积为479平方米、石材地面面积为2300平方米、化粪池2个、供水池1个;该物业一楼南面部分为饭堂区域,面积为2023平方米,北面部分为供水供电设备间,面积为498平方米。

5、政法机关大院公共区域包括广场级楼梯石材(面积为26066平方米-含江堤路长堤、石材饰面护栏)、沥青路面18361平方米、公共绿地(面积为31914平方米)、停车场(面积为2142平方米)、道路(面积为18360平方米)。

6、物业概况说明:以上物业的外墙立面面积、石材地面面积均为约数、获取准确数据须到现场实测;外墙外立面分正立面、侧立面、背立面,各物业立面建材各有所不同(石材、玻璃、瓷片、铝塑板、石米等材料)。

7、主要设备：

（1）供给水系统；

（2）各类排水排污系统；

（3）高低压供、配电系统；

（4）发电机组；

（5）消防系统；

（6）安防系统；

（7）空调通风系统；

（8）无机房电梯2台；

（9）各类办公家具；

（10）各类办公弱电系统(硬件)、会议系统设备(包括电视、投影仪器、扩音系统、显示系统、网络维护)、触摸屏查询设备。

（11）各类办公设备(台式、笔记本电脑，复印机、打印机、电话等设备)。

（12）饭堂配套的厨房专业设备及厨具设施；

（13）饭堂就餐人员进出人脸自动识别系统；

（14）物业范围内的避雷、供电、室外照明设施、电信通讯、有线电视、卫生清洁设施等公共设备设施和其它用电用水设备设施。

（15）物业范围内交通安全标识、指示标识、车辆管理系统等设备设施或器物。

（16）物业范围室内外乔木、灌木、亚灌木、草本植物、藤本植物等植物及其附着土壤、加固杆、盆、器具等。

物业附属(配套)设备设施说明:本项目物业为新建物业,涉及的设施设备、器物等尚在不断建设完善中,尚未列入的设备设施或器物亦视为服务范围。

（四）服务内容：

本项目确定一家中标人，为政法机关大院范围内除区法院、区检察院、区公安分局3个单位业务办公楼屋檐线内以外的所有区域提供物业管理、专业设备设施维护保养、项目零星维护服务。

**物业管理服务包括：**环境保洁、卫生清洁、绿化养护、会务接待以及其他办公辅助性物业保障服务。

**专业设备设施维护服务包括但不限于以下内容**：供给水系统、各类排水排污系统、高低压供、配电系统、发电机组、消防系统、安防系统、空调通风系统、电梯、各类办公弱电系统(硬件)、会议系统设备(包括电视、投影仪器、扩音系统、显示系统、网络维护、触摸屏查询设备)、各类办公设备(台式、笔记本电脑，复印机、打印机、电话等设备)、政法机关饭堂配套的厨房专业设备及厨具设施、就餐人员进出人脸自动识别系统、物业范围内的避雷、供电、室外照明设施、电信通讯、有线电视、卫生清洁设施等公共设备设施和其它用电用水设备设施、物业范围内交通安全标识、指示标识、车辆管理系统等设备设施或器物以及其它各类设施的工程维护维修。

**项目零星维护服务包括：**各类办公家具、物业服务范围内建筑物墙体门窗、卫生间设施、水电管线、通信线路、大院道路（人行道、花基、地基）等设备设施的零星维护维修。

（五）为顺利开展相应管理服务工作，采购人为中标人提供服务办公用房和配套工具房（无偿使用）。

**二、物业管理总体要求**

（一）本项目的物业管理服务要体现“安全、优质、高效、节约”。政法机关大院是南沙政法机关驻地，项目安全性、保密性、公众服务性要求严格，对物业管理综合服务水平要求较高。要求物业管理服务工作规范而高效、节约而优质、安全而热情;为采购人提供安全、整洁、优美、舒适的办公环境,中标人必须严格按照采购需求选派人员、制定并实施各项管理制度开展物业管理服务工作;发生火灾等突发事件10分钟内能抽调召集各类物业管理服务人员15人/次以上,遇其他突发紧急事件、举办大型活动或特殊情况时,根据采购需求,必须在1小时内抽调召集30人/次物业管理服务人员完成物业管理服务保障任务。

（二）中标人对所属聘用人员必须按国家、省、市、区的劳动法律、法规、政策办理各种用工手续。

（三）采购人对所委托的物业管理方案、组织机构、人员录用、建立的各项规章制度有审核权，中标人在实施前要报采购人审核。

（四）中标人应该按月向采购人提供物业服务报告。

（五）中标人应当严格遵守国家、省、市现行劳动用工法律法规、行政规章等，严格按法定工时制用工。录用的员工必须严格审查，应提供公安部门出具的没有劳动教养、刑事犯罪记录、广州市内三甲医院体验合格证明。

（六）物业服务人员要遵守国家法律法规，遵守采购人的各项规章制度，遵守社会公德，遵守职业操守。

（七）物业服务人员须政治思想可靠、身体健康、业务技术强、五官端正形象好、勤奋工作、责任心强、文明礼貌、言行规范、服务意识强。

（八）物业服务人员需经严格培训，持合格资格证上岗。

（九）物业服务人员要有统一着装，佩带统一工号标志。

（十）物业服务人员按采购人的要求，遵守各项保密制度并签订保密协议。

（十一）根据采购人要求提供的产品与服务安全可靠。

（十二）中标人不得违反政府采购法等相关法律规定，转包、分包或拆分本项目。对于部分具有国家强制性规定、经营范围未涉及的维保服务项目（包括但不限于高低压供、配电系统、消防系统、中央空调、电梯、安防系统、大楼防雷维护等项目），中标人无法独立完成的，应当委托具有相应资质的专业企业承担，但不免除中标人对该部分的物业管理责任。由中标人与相关专业企业签订维保合同，并承担相应费用。

（十三）合同期内物业管理按“广东省物业服务示范大厦”规定的标准进行管理。

（十四）投标人需要通过对项目物业建筑结构、设施设备、周边环境、业主结构及服务人员配置、各类消耗物料等进行全面分析，综合其布局、功能上的特点，在投标文件中列出管理上的重难点，并提出相应的解决措施，要提出符合项目管理实际的整体管理服务思路，要体现超前性、创新性、可操作性且科学的全方位物业服务策划管理方案。

（十五）中标人组建派出驻点物业管理机构须服从采购人统一管理，按服务要求，配置综合管理(含品质)、消防管理、工程管理、等相应的管理架构。

（十六）中标人要严格按照国家（中华人民共和国传染病防治法）、省、市关于新冠肺炎常态化防控、防护指南（或其他传染性疾病）等相关规定，结合采购人防疫防控工作方案，做好重点场所、重点单位、重点人群常态化防控管理工作，严格落实测温、扫码登记、定时消毒等措施，制定常态化防控方案和应急处置预案，个人防护和消杀物资（中标人负责配备及购置费用）按不少于三个月使用量备存。

（十七）中标人应当对涉及采购人的信息严格保密，并与采购人签订相关《保密协议》，未经采购人许可，不得将任何信息泄露给第三方，造成信息泄露的，采购人将保留追究中标人法律责任的权利。

（十八）鉴于本项目的接管现状，中标人须提供专业承接查验服务，协助采购人完成项目整体接收及移交，包括且不限于相关建设参建各方形成的合同、图纸、方案、设备等，相关资料档案应建立独立的资料档案室予以规范化保管。中标人要建立完整的资料收集、分类整理、归档管理制度。中标人应对与物业管理相关的工程图纸、档案和竣工验收资料复印件等，实施管理和服务过程中的各种制度、规程、流程、记录、图表、函件等进行归档管理保存。

（十九）中标人人员必须严格遵守《中华人民共和国安全生产法》及采购人所在区域有关安全生产管理规定；接受采购人安全部门的安全教育、安全管理、监督检查，采取必要的安全防护措施，消除事故隐患，由于中标人安全措施不力造成事故的责任由中标人负责。

（二十）中标人进场服务后，如单方中途解除或终止服务合同，须以书面形式提前3个月通知采购人，服务合同截止至新一期物业服务单位进场前一天止，并于服务合同解除前15天内和新服务单位完成工作交接。

（二十一）本合同服务期满，如采购人新一期物业服务招标采购工作尚未完成，中标人须无条件按本次物业招标文件及服务合同约定的权利和义务继续提供服务，并签订补充协议，延期服务时间计算至新一期物业服务单位进场前一天止（服务期不满一个月的，按实际服务天数计算费用）。

（二十二）收到中标通知书后，中标人须按招标要求和投标承诺第一时间组织人力物力为进驻项目提前做好各项准备工作，确保服务交接有序开展。中标人应制定物业服务交接的具体方案和详细流程，并积极与采购人、原物业服务单位进行协商，特别是对原物业服务人员的接收相关事宜，完善相关交接细节。交接过程中务必保障物业现场各方的人员、设备设施、工器具等的安全，确保归属采购人的设备设施、工器具及原物业服务单位应移交的资料档案等完整完好，避免错漏。任何情况下的中标人务必在招标约定的开始服务时间或之前进场提供服务，以保障物业设备设施的正常运作。

**三、服务要求**

（一）卫生保洁

* + 1. 负责政法机关大院公共区域范围内广场、道路；大楼外墙；冲孔铝板（铝质天花）、石膏板天花、花岗石墙地面、木质地板等；室内办公场所、会议室；公共部位（卫生间及厕具、楼梯、电梯、走廊、走火通道等）；停车场；各种设备、设施；空调及风管、饭堂等的日常卫生清洁；采购人临时要求的突击清洁任务，如清洁会场、大扫除等，随时保洁。办公区域的清洁卫生由采购人安排专人跟进和监督质量。除四害、外墙清洗、消毒清洗、隔油池及管道疏通、化粪池清疏、垃圾清运六大专业项目经采购人同意可外包由专业公司负责，相应费用由中标人承担。

2.严格按照新冠肺炎疫情防控及其他传播性疾病相关要求定期消毒、清洁物业服务区域，相应费用由中标人承担。

3.中标人按广州市南沙区生活垃圾分类管理相关规定进行垃圾分类，负责垃圾的分类收集、清运，定期清理垃圾箱，做到垃圾日产日清；协助对大楼产生的施工装修垃圾进行专项处理、清运，负责对大楼工作产生的大型废品进行及时的清理或搬运服务，协助采购人做好垃圾分类主管部门检查、整改、迎检工作，负责政法机关大院所属区和街道的“门前三包”、“垃圾处理”、“垃圾车、垃圾桶”租赁等与清洁卫生有关的一切费用。

4.中标人需在确保不损害设备设施的前提下,负责办公区域内大堂、电梯间，政法机关饭堂大、小用餐区地板打磨保养或打蜡，周期每月至少一次；负责定期清洗窗帘,公共区域广场地面、墙面石材打磨清洗，每季度至少一次，上述费用由中标人承担。

5.中标人负责建筑物消防水池定期清洗、消毒，供水符合卫生标准，无二次污染及其它隐患。定期清理大楼沟渠，确保雨水、废水、污水排放通畅，定期清理沙井、雨污水井及管道、化粪池、隔油池等，上述费用由中标人承担。

6.中标人负责定期对大楼外墙进行清洗，外墙范围包括但不限于外墙石材、玻璃窗等，一年至少2次，每次清洗时间由采购人确定，费用由中标人承担。该项工作需外包服务时，由中标人与委托单位签订协议，服务单位须具备《高空清洗悬吊作业企业安全生产证书》，人员必须持有《特种作业操作证》上岗及购买意外险等，相关安全交底、现场旁站管理、安全责任及所产生费用等由中标人全权负责。

7.中标人负责购置、管理清洁卫生所需要的养护工具、用品及消耗品（工具用品包括但不限于尘推、水刮、地刷、捞网、百洁布、刮水器、抛光机、扫地机、吸尘、吸水机等；消耗品包括84消毒液、氯精、酒精、泡腾片、洁厕精、灭菌灵、漂白水、除藻净水剂等），定期更换清洁工具，费用由中标人承担。

8、★本项目中标人需投入2台或以上专业扫地车（电瓶车）用于物业服务区域日常环境保洁，车辆必须符合国标要求，具体型号由采购人与中标人共同确定，新购置费用及服务期内上述专业扫地车（含采购人原有配置车辆） 维修维护保养等费用均由中标人负担。

9.中标人负责对本项目物业范围内公共区域巡回清扫保洁，确保房屋立面、公共楼梯、广场、道路、通道整洁，无堆放杂物现象。做到按制定标准全天候、全方位保洁，按标准定人、定岗、定责管理、巡查、监督。负责办公区域日常定期清扫保洁，办公区域与公共区域每天至少一次日常保洁，每周至少一次全面清洁，具体安排时间由采购人与中标人研究确定。办公区域保洁时间安排由采购人研究确定，保洁人员服务响应时限为5分钟内，要求专人定岗，安排或跟换办公区域保洁人员需报经采购人同意。遇到重大活动或其他公务活动安排时，按采购人要求进行对相关场所进行清洁卫生。

10.中标人负责对政法机关大院“四害”（每月至少2次）及白蚁、红火蚁等病虫防治（每月1次）等进行预防和灭杀并负责相关费用。

11.严格执行《广州市控制吸烟条例》相关规定，协助采购人开展广州市无烟单位申报及各项准备工作。

12.中标人负责提供所有卫生间的消耗品（包括但不限于洗手液、消毒洗手液、酒精片、卷纸、擦手纸、空气清新剂、分类垃圾袋、芳香块、消毒湿纸巾等），每天定时检查和添加，确保不断供，费用由中标人承担。

13. 卫生保洁须按“广州市卫生先进单位”标准执行。

（二）会务服务

1.负责采购人各项会务服务保障工作，中标人须建立会务人员会务礼仪、服务保障工作培训制度，服从采购人日常会务工作安排，接受采购人的监督管理。

2.负责采购人各项大型集体活动及重要接待活动的礼仪服务保障工作。

3.负责南沙区委政法委业务综合用房饮用水购置、配送、更换及饮水机清洗消毒服务；负责南沙政法机关饭堂应急保障饮用水购置、配送服务；负责来访客人接待、会场布置、茶水供应、协助主采购人做好迎宾签到、坐席安排、标牌摆放、会标悬挂等服务，上述费用包含在物业管理服务费内。

4.配备专人负责各会议室会议前的扩音系统、灯光、音响、投影、视频会议系统等设施设备的检查、调试，确保相关设备设施处于良好使用状态，做好会中保障、会后管理等服务。

5.负责会议室使用管理工作，根据采购人的要求，按会议不同规模、不同性质，不同与会人员，制定会务服务方案，协助采购人合理分配安排会议地点。

6.要求会务工作人员仪态端庄，举止大方，服务热情，语言文明。

7.重要场所、重要会议活动，工作人员要认真遵守保密法规，做到不该听的坚决不听，不该问的坚决不问，不该说的坚决不说，不该看的文件资料坚决不看。

8.配合做好各项后勤保障工作，对采购人各项接待管理工作做好准备。

（三） 建筑物及配套设施、机电设备、专业设备设施的管理

1.机电设备、专业设备设施使用管理要求：

（1）服务期限内提供每天24小时设备维护值班服务，负责政法机关大院范围内供给水系统、各类排水排污系统、高低压供、配电系统、发电机组、消防系统、安防系统、空调通风系统、电梯、各类办公弱电系统(硬件)、会议系统设备(包括电视、投影仪器、扩音系统、显示系统、网络维护、触摸屏查询设备)、各类办公设备(台式、笔记本电脑，复印机、打印机、电话等设备)、政法机关饭堂配套的厨房专业设备及厨具设施、就餐人员进出人脸自动识别系统、物业范围内的避雷、供电、室外照明设施、电信通讯、有线电视、卫生清洁设施等公共设备设施和其它用电用水设备设施、物业范围内交通安全标识、指示标识、车辆管理系统等设备设施或器物以及其它各类设备设施的日常管理和维护维修工作所产生的维修维护保养费用在**“最高限价”内“专业设备设施维护费”专项资金中支出**。物业设施设备的使用、维护和管理对象为整个政法机关大院物业管理范围内的所有设施设备。

（2）建立对各类设备设施全面检测工作制度，规范检测行为，提高检测效率，保证检测效果，相关检测费用由中标人负责。建立设备设施管理紧急事件处理制度，全面规范设备设施发生紧急事件时各类服务工作人员的职责和义务，提高处理紧急情况的效率以确保采购人的财产和人身安全。当设备设施出现故障、损坏部位或存在危险隐患时要及时进行保护性修复或整改工作；在接到急修任务时应立即调派工程维修人员到现场处理。

（3）在日常使用过程中要制定使用运行制度，按采购人规定定人定时开、关设备设施，及时发现设备设施使用过程中的隐患并通知专业公司维修、保养，杜绝安全事故发生。

（4）建立维修报修制度，设立维修报障服务热线，统一指挥调度并跟踪记录完成情况。接到一般性维修申请，须在30分钟内到达现场，2日内维修完毕；接到用电、用水、空调、消防、电梯等紧急维修任务须在5分钟内到达现场处理，24小时内维修完毕，不能按上述要求到达现场或完成维修的，须书面向采购人解释原因。

（5）中标人应每隔2小时检查中央空调、消防、供水、燃气、供电、通讯、电梯等重要设备设施的运行情况，并做好记录，发现问题及时处理，并及时向采购人报备。

（6）在全面巡查的基础上，严格按照设备运行操作管理规范，加强对电梯、用电系统和消防系统等各类设备设施进行重点管理。

（7）在全面巡查、重点管理的基础上，完成对政法机关大院安防系统（包括监控系统、入侵报警系统、门禁系统、停车场管理系统等）、智能门锁、照明系统、会议系统设备、空调设备设施及其他设备设施进行日常管理工作，确保上述设备设施的正常运行。

（8）在全面巡查、重点管理的基础上，完成对政法机关大院供给水系统、各类排水排污系统及其它设备设施进行日常管理和维修工作，以确保上述各类设备设施的正常运行。

（9）中标人负责建立建全设备设施管理制度、完善设备设施分类管理，负责做好设备设施巡查、维护、保养管理台账，每月定期向采购人递交设备设施保养计划和维修保养记录。因未按规定保养或者保养不当造成设施设备损坏的，由中标人承担修复或者更换的费用。

（10）中标人对进入政法机关大院物业管理范围内的维修、装修施工等外来施工单位及人员进行监管，负责施工安全及质量，因监管不到位而造成建筑物、设施设备损坏的，由中标人承担修复或者更换的费用。

（11）中标人要配置熟练、专职的专业工程技术人员，对物业的各项设施、设备进行操作、维修、保养及设备房清洁。所有工程技术人员必须具有年审合格的上岗证及专业资格证，水泵房、高低压配电房需24小时人员值班，每2小时巡查一次。对消防设施、设备物业服务人员要做到人人懂消防知识，人人会基本操作，杜绝火灾事故。要做好巡视工作，制止破坏消防设施现象发生。

（12）中标人负责公共设施维护和管理，包括建筑物本体、道路、场地（结构、防水除外）；室外排污、排雨水管道维护，地下管网维护管理工作；市政设施、沙井、雨水井、污水井维护管理工作。做好专业维护公司及外来装修的入场登记、现场安全与质量验收管理等，随时向采购人进行意见反馈工作。

（13）中标人须定期对物业管理范围内空调系统进行清洁、消毒，一年至少2次，每次清洗时间由采购人确定，费用由中标人承担。

（14）发电机每季度启动运行检测一次，中标人要保证有满足2小时运行消耗的油料储备，并确保发电机组能随时启动。中标人负责发电机组的维护保养工作，按保养周期更换润滑油、机油、冷却器、全流式滤清器、旁通滤清器、启动蓄电池等以及补充发电机油料等相关费用由中标人负责承担。

（15）中标人承诺，物业合约期满前一个月内，中标人应向采购人提供一份管理期间大楼所属机电专业设备的《年度系统运行检测报告》，陈述系统经过中标人管理期间保养后所处的状态，确保系统处于正常工作状态（除经采购人和中标人双方共同认可的特殊情况外），中标人要对“报告”内容的真实性负责，采购人有权委托第三方机构或新中标人对“报告”所述内容进行核对及查验（查验费用由中标人承担），如与实际不符，中标人需进行整改，直至满足相关国家规范和安全运行使用为止。如中标人拒不履行整改，将视为违约，采购人有权自行委托维修单位或新一期中标人进行维修，所有产生的相关费用将在最后一期物业服务费结算。

（16）其它与物业设施、设备使用、维护和管理有关的事项。

2.专业设备设施委托维修维护保养规定：

（1）如中标人不具备本物业管理服务项目下消防系统、电梯、空调系统、高低压供、配电系统、发电机、防雷系统、安防系统等专业设施设备的维修维护保养相关维保资质，可由中标人委托专业公司进行维修维护保养（具体资质要求见下表），委托费用由中标人承担，所产生的维修维护保养费用在**“最高限价”内“专业设备设施维护费”专项资金中支出**。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 维保服务内容 | 资质要求 | 备注 |
| 1 | 电梯 | 厂家或专业电梯维保单位具有《中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证（电梯）》 | 业绩良好，原厂优先 |
| 2 | 消防系统 | 厂家或专业消防维保单位 | 业绩良好 |
| 3 | 空调系统 | 厂家或专业空调维保单位 | 业绩良好 |
| 4 | 高低压供、配电 系统、发电机 | 国家电力监管委员会颁发的五级或以上“承装（修、试）电力设施许可证” | 业绩良好 |
| 5 | 安防系统 | 安全技术防范系统设计、施工、维修资格证书或电子与智能化工程专业承包资质 | 业绩良好，具备承包项目服务的实施经验 |
| 6 | 防雷系统 | 专业防雷设施检测机构 | 业绩良好 |

1. 中标人需将委托的工作内容、受委托维保单位相关资质材料报采购人书面批准，经采购人书面批准同意后，由中标人与受委托维保单位之间签订委托维保合同并在合同中明确采购人监管权力，合同签订后报采购人留存备案。

（3）被委托的维保单位不符合相关的资质要求或维保服务不能达到采购人的要求，采购人有权提出更换维保单位，所产生的一切费用由中标人负责。

（4）委托专业公司进行维修维护保养，不免除中标人对该部分设备设施的物业管理责任与义务，中标人应对受委托单位进行监督管理，以保证维保工作的质量。受委托维保单位的任何违约行为或疏忽导致损害或给采购人造成其他损失，中标人应承担连带赔偿责任。

（5）该委托维保工作包括在本项目专业设备设施维护工作范围中，该委托维保合同价格包括在本项目“最高限价”内“专业设备设施维护费”专项资金内。委托维保服务合同价款由中标人与受委托单位结算。中标人应按委托维保合同约定的条件依时向受委托单位支付应付款项，以保证委托服务的质量和进度，否则中标人将承担由此而引起的全部责任。

3.专业设备维保管理要求

（1）电梯设备维护保养要求：

①中标人应参照《中华人民共和国公共安全行业标准》等相关文件制定详细的服务安全计划书和岗位职责，配置至少1名有电梯维护管理资质证的专业人员响应采购人电梯维护保养的要求。电梯维修保养应严格按操作规程进行，并负责电梯维修保养工作现场劳保安全；如有中标人在电梯维修保养过程中违反有关安全规程、消防条例，导致发生安全或火灾、人员伤亡等事故，由此引发的直接损失及责任全部由中标人自行承担。

②中标人对电梯设备须提供全日24小时紧急修理服务，采购人若发现电梯设备发生故障或有不正常运行现象，中标人应在30分钟内到达现场处理故障。若有乘客困于设备内，中标人必须承诺在5分钟内到达现场处理故障。一般故障2小时内排除，较大故障4小时排除，因需要更换主要部件的故障，7天内更换配件排除故障，未能及时修复且未提供相关说明，将按考评处理。在接到采购人维修通知后超过约定时间不能及时前来维修、或两次以上未能修复的，采购人有权请第三方介入维修，由此引起的费用由中标人支付或在物业服务合同金额中扣除。

③中标人负责办理服务期内的电梯年审工作（包括办理电梯报检、排期、代接送、代领有关检测的资料及使用合格证），相关费用已包含在本合同所称的“合同总价”之中，相关费用均由中标人负责承担。

④中标人对电梯设备每年进行一次“年度安全检查”及“负荷调整试验”，确保设备得到必要的检查、测试、调整和校验。保证所保养的电梯技术上达到有关技术监督管理部门的检验要求，如因技术原因引起年审检验不合格，其复检费由中标人负责并承担相应的安全责任。

⑤由中标人按特种安全设备管理规范采用全保形式，包设备配件及维修保养，以确保设备的正常运行。进场后两个月内，中标人应对采购人电梯采用专用仪器进行技术检查并提供报告，若发现设备存在故障、缺陷等问题需进行维修调试及更换零配件（含国家有特别声明不属于全保范围的大件配件），经采购人书面确认同意后，中标人按全保范围更换、安装、调试。需要更换上述零配件时，中标人需要向采购人提交申请，经采购人同意后，由中标人按有关程序办理采购，费用在**“最高限价”内“专业设备设施维护费”专项资金中支出**。中标人应在收到零配件后3天内完成维修，免人工及安装调试费用。

⑥中标人每次维修保养工作完毕，服务质量达到合同规定的要求并经采购人验收合格后，需出具《验收合格报告》给采购人，双方签字盖章后生效；该报告一并作为支付合同款项的依据。

⑦如中标人维修保养人员没有按期进行维修保养，或违反采购人的有关制度，采购人及时书面通知中标人，中标人必须在收到采购人通知后一周内提出整改措施并落实执行。

⑧若电梯设备损坏或不能正常安全运行，应归责于中标人的,则恢复设备正常运行的费用由中标人承担。

（2）消防系统设施维护保养要求

①依据广东省消防管理规定,建立消防管理制度、设立消防组织机构、明确职责和工作程序,落实消防责任人。消防管理制度应包括操作规程、设置物业楼层火警疏散平面图、消防设备设施日常检查维修保养制度及火警应急方案等。认真贯彻“安全第一,预防为主”的方针,设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序,落实各级消防责任人。全面熟练掌握消防监控报警、干式灭火(气体)、湿式灭火(喷淋)、防排烟及室内外消防栓等设备设施的作用、位置和操作方法。

②全年365天、全天24小时消防值班,出现消防报警时1分钟辨别消防报警的信息,5分钟内到达报警点。

③根据采购需求建立物业管理服务消防应急队,值班设备管理员应出现消防事故时起3分钟赶到达现场,进行必要的扑救。

④做好消防系统各类设备设施的日常检查维护保养,每天检查1次,加强定期试验的工作,每月对消防系统进行必要的抽验工作,做好有关事项的记录工作以备查用。

⑤每周进行一次全部消防设备、设施巡视检查工作,并做好记录,及时整改火险隐患,监护动火和易燃易爆用品存放情况,保持消防区及楼梯走道和出口畅通。

⑥每周检查档案库房、饭堂、监控中心及相关办公区域的烟(温)感气体灭火消防设备系统报警、各种指示表数据(是否正常)、释放功能(试验时应关闭维修阀,以防气体释出),确保上述区域内的烟(温)感气体灭火消防设备系统随时处于正常状况。

⑦每周检查试验消防紧急广播系统及按区域循环抽检试验报警(如报警按钮、警铃等)。

⑧制定应急抢险措施,当发生火灾报警时,应能按应急方案的要求采取现场补救、紧急疏散、对外联系协调等有效措施,并在规定的时间内启动应急电源,控制事故发展,将损失降到最低。

⑨每月对消防设备设施进行一次全面检查。每月抽查(试验)各物业区域区域的温感喷淋灭火消防设备一次。每月对电房的烟(温)感喷淋灭火消防设备、档案库房和监控指挥中心的烟(温)感气体灭火消防设备进行仔细检查。每年由采购人和中标人共同组织进行消防模拟演习,全面检测、试验消防系统的总体状况。做好消防知识的培训和宣传,每年组织政法机关大院综合消防应急演练不少于两次。

⑩每月维护保养及检查灭火器、消防栓等设备设施,并按《中华人民共和国消防法》规定进行灭火器定期检查、补充、更换,确保在有效期内能正常使用；定期对消防系统进行检测,相关检测费用及灭火器补充、更换费用在**“最高限价”内“专业设备设施维护费”专项资金中支出。**

⑪每月检查试验消防水泵、皮轮及手动启动装备的运行状况,检查消防管道有无堵塞现象(能否正常供水),平时禁止使用消防用水。

⑫确保消防设备设施(系统)的正常有效是政法机关大院安全工作的重中之重,除坚持上述定期检查保养的工作外,在日常维修工作中树立高度的安全意识,发现安全隐患或问题时应立即处理解决并向采购人报告,当被发现的问题不能自行解决时应立即向采购人报告并协助采购人管理人员及时联络有关销售商、承建商做好维修和检测工作,确保消防系统安全可靠地处于正常、有效的状态。重大节日前配合采购人进行节日消防安全大检查,并按采购人要求及时进行整改。

（3）建筑物维护要求

①中标人每天对房屋及设施进行巡检，建立和制定维修保养计划并做好记录；建筑物内墙体、卫生间设施、水电管线出现问题及时修缮；每周对大院道路、花基、人行道铺装地砖等进行巡检，发现损坏及时修理，以上设备、设施零星维修更换所需零配件和五金配件等耗材，所需费用报采购人审核后，在**“最高限价”内“项目零星维护费”**中支出，同时，中标人应当配备熟练的木工、水泥工、等专业技工，免人工费及更换安装调试费用，及时完成相应的维修更换工作。

②中标人应协助采购人建立各类机电设备易损易耗件的台账，向采购人建议并提出长期储备一定数量用于紧急维修备品备件清单，相关采购费用在**“最高限价”内“项目零星维护费”中支出**，以确保能满足故障抢修的要求。

③房屋承重及抗震结构部位：每半年对屋架、柱、梁、沉降缝、装饰区域的墙巡查一次，发现问题及时向采购人提交解决方案；每半年对物业服务区域内建筑物外墙进行一次目测检查，发现问题及时向采购人提交解决方案。

④负责维护过程中一切施工方案的制定和施工组织工作。

⑤加强对室内外高空悬挂物的管养维护，中标人应当按规定配备维护人员，确保人员的素质，定时组织巡检，做好巡检点检记录，对巡检中发现问题，按职责范围规定及时处理。特殊工种须按规定持证上岗。

（四）档案资料建立与管理

* + 1. 档案资料包括物业资料、工程资料、设备档案、设备运行维护保养资料、客户资料、管理服务资料的收集、编目、归档和管理。
		2. 资料的收集坚持内容丰富实用性强的原则，根据实体资料和信息资料的内容，在实际工作中从需要出发， 扩大采购人管理资料的来源渠道。
		3. 档案资料的分类
			1. 规划建设资料、图纸（复印件）；
			2. 各项管理服务合同；
			3. 管理制度，管理人员考核制度；
			4. 机电设备运行、检查、保养、维修记录；
			5. 供水、供电、消防、房屋本体检查、维修、保养记录；
			6. 环境、检查维护记录；
			7. 社会文化活动资料；
			8. 管理服务记录（巡视、投诉、回访、意见征询等）；
			9. 经营管理统计及公布资料；
			10. 管理各项指标完成情况统计分析及纠正、预防措施及改善提高记录。

（11）资料归档管理按照资料本身的内在规律、联系进行科学地分类与保存。

（五）临时劳务服务

负责采购人指定的家具、设备等物品临时搬卸、移动、摆放，协助固定资产管理、邮件收发、会场布置（家具）、废旧物品处置搬运等工作。

（六）其他事项

* + 1. 按采购人要求做好物业管理服务范围内防范各类传染病（新冠肺炎及类似疫情）的各项防疫防控及应急工作。
		2. 负责物业管理服务范围内防范自然灾害（台风、洪水）等及应急工作。
		3. 自合同签订之日起，根据采购人的要求，中标人需提前一周派驻相关管理人员和技术人员，协助采购人跟踪和熟悉物业工程进展情况和各种设备的现状，掌握各种设备和管理要求和操作要求；掌握相关技术资料，协助做好各种设备和工程的验收和接管交接工作。

**四、责任保险**

中标人应购买针对物业管理的公众责任险(累计赔偿限额不低于人民币1000万元/年)，包括但不限于事故责任险、事故财产损失险、人员伤害险（含高空坠落、电梯运行过程中的突然故障）、内外石材墙体及玻璃损坏和坠落造成第三者的人身伤亡或财产损失等。附加险包括电梯、停车场车位等要求分别购买责任险或财产损失险，其中电梯责任险累计赔偿限额不少于600万元。中标人工作人员在本项目管理范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由中标人承担责任和负责赔偿。

**五、医疗应急管理要求**

中标人负责常备药品、器材的添置（包括但不限于外伤药：创可贴、医用酒精、双氧消毒水、生理盐水、红药水、止血外用药、红药膏、消肿止痛喷剂等外伤药品；器材：口罩、防护服、一次性手套、酒精棉球、医用棉签、消毒纱布、绷带、止血带、三角巾、安全扣针、纸胶布、氧化锌胶布、一次性人工呼吸薄膜等），及时补充，确保充足，费用由中标人承担。

**六、防疫防控管理要求**

1.中标人要严格执行常态化疫情防控管理规定，要配置充足的口罩、洗手液、消毒剂等防疫物资储备（不少于三个月的存量，所需费用由中标人承担），制定应急工作预案，严格落实主体责任，加强人员健康检测和培训。

2.中标人要建立物业服务人员健康监测制度，须对服务人员的健康状况及行程动态进行实时掌握，如出现可疑症状应及时就医，并上报采购人。

3.中标人要充分评估办公区域空气流通，确保有效通风换气。温度适宜时，尽量采用自然通风加强室内空气流通。定期对空调通风系统设备和部件进行清洗、消毒，并做好相应的台账记录，相关费用由中标人承担。

4.电梯、楼梯、卫生间等公共区域和高频接触物体表面应定期清洁消毒，要求至少两小时一次。

5.中标人要持续保持政法机关大院卫生清洁，设立口罩收集桶，及时集中处理。

6.大楼公用卫生间要配备足够的洗手液，保证水龙头等供水设施正常工作；中标人负责在南沙区委政法委业务综合用房首层大堂、电梯内等处配备速干手消毒剂或感应式手消毒设备及替换物料。

 7.物业服务人员要注意个人卫生，在提供服务时，要及时进行手部卫生清洗，避免用未清洁的手触摸口、眼、鼻，打喷嚏、咳嗽时用纸巾遮住口鼻或采用肘臂遮挡等。

8.工作人员工作时佩戴一次性使用医用口罩或医用外科口罩。口罩弄湿或弄脏后，及时更换。

9.出现新冠肺炎病例时，应在当地疾病预防控制机构的指导下，对场所进行终末消毒，同时对空调通风系统进行清洗和消毒处理，经卫生学评价合格后方可重新启用。

10.如遇采购人重要活动，须接待服务人员提供相关医学证明时，应按采购人要求按时提交相关医院证明，检测费用由中标人负责。

 **七、物业管理服务质量要求**

（一）管理服务范围内无因中标人管理不当而发生重大刑事案件和重大火灾等安全事故，无被盗等治安案件的发生，无外事纠纷、泄密等事（案）件发生。

（二）专业设备设施、机电设备等无操作管理、使用责任事故发生；各项设施设备的维修保养工作，按采购人要求的时限，高效、保质、保量完成；物业管理范围内施工工程无因中标人监管不到位而发生安全事故。

（三）除因基建质量、设备质量在保养期内等特殊原因外，房屋及配套设施、设备完好率达100%；零星维修、急修(1小时内完成)及时率达100%(网络等专业设施除外)。

（四）管理服务范围内照明、化粪池、雨水井、污水井、排水管、明暗沟、停车场、道路完好率100%。

（五）实行动态保洁，管理服务范围内卫生清洁保洁率100%。

（六）物业管理服务投诉处理率100%。

（七）本项目建筑物完好率98％或以上。

（八）实行维修服务回访制度，回访率达到100%。

（九）清洁、保洁满意率达100%以上。

（十）排水管、明暗沟等给排水系统完好率达100%。

（十一）中标人一切管理服务工作的实施，必须以服从于采购人的工作需要为前提，以方便采购人为原则。维修保养等工作通常情况下尽可能在采购人工作时间以外进行。

（十二）根据有关规定和采购人需求，拟定详细的管理服务细则或拟定详细的管理服务实施方案，且经采购人认可后方能实施。

**八、对中标人的要求**

（一）鉴于项目地点为行政机关，物业的安全使用直接影响到政府部门的正常运作，因此其物业的日常管理与其他商业写字楼、住宅小区有较大的区别，在界定责任义务时按有利于采购人的原则执行。中标人应顺从采购人相关工作人员管理及调配，与政法机关大院安保等供应商应协调联动机制，共同做好后勤保障工作。

（二）在管理服务期内由于中标人责任造成人员人身伤亡和财产损失的，由中标人承担民事和刑事责任并负责赔偿。

（三）中标人工作人员在管理服务范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由中标人承担民事和刑事责任并负责赔偿。

（四）负责承担和支付所属员工的工资福利、五险一金等用工费用。

（五）物业管理档案，合同期满须完整移交给采购人。

（六）合同期满之日如果未能续约，要按时撤离物业，并做好物业管理服务事项交接和相关资料移交工作。

（七）中标人在采购人处应设置物业管理服务办公室，负责整个物业管理服务工作，接受采购人监督，做好沟通工作，确保服务质量。

（八）中标人应严格按照采购需求和合同要求建立专业稳定的组织架构和完善的管理机制，提高管理效能。

（九）根据采购需求、合同约定及法律规定，中标人应建立健全物业服务制度并交由采购人审定后成为双方工作准则。

（十）物业服务制度应包括专业设备设施管理工作制度、卫生清洁服务工作制度、会务保障服务工作制度、岗位责任制度、员工奖惩制度、责任追究制度、物业管理工作制度、突发事件处理工作制度[突发事件包括用电、用水、用气、接待、集体中毒、发生疫情、自然灾害(风灾、水灾)等涉及物业服务工作需要中标人处理的紧急事件]、考勤制度、保密制度、值班工作制度、物业服务考评等制度。按采购需求和合同要求建立应急工作处置制度，对采购人提出的工作需求应有明确处理办法。遇突发紧急事件、举办大型活动或特殊情况时，采购人可直接指挥物业服务人员完成服务工作，中标人不得以任何理由阻扰。建立健全各类员工的在岗培训和考评制度，加强对员工的管理、教育和培训，提高员工的职业道德水平、法律素质、专业技能和责任意识；严格按照各岗位人员业务专业管理法规要求管理和培训员工；定期对员工进行考核，发现员工严重违反制度或者其他不称职行为，应及时清退处理。根据采购人要求和实际工作需要，依法制定人员招(聘)用制度，建立管理队伍，制订切合采购人实际的物业管理制度、岗位职责、奖惩制度。根据采购人要求和实际工作需要，建立内部管理架构、设置机构，健全运作机制、工作流程、信息反馈渠道、控制方式等；设立24小时服务电话，建立完善的接诉、处理、回访机制；每周回访一次，听取意见，改正工作。建立物业服务档案，根据采购需求，收集各项物业服务工作资料并分类整理、归档管理管理，实行物业服务工作的规范化管理，实现服务管理程序化，全程记载所有服务工作过程和责任人，以提供采购人随时监控、抽查、核实服务质量。

（十一）★中标人应按照《中华人民共和国劳动合同法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定投标人必须支付的社会保险及其他应付费用）。

★中标人应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

依法与员工签订劳动合同，保障员工在社会保险、劳动用工、劳动保护、工资福利、教育培训等方面的合法权益。中标人是独立法人单位，应该承担计划生育、综合治理、刑事、民事、签订或解除劳动合同、工伤、社保、劳保福利等法律责任。

（十二）合同期间，中标人应承担管理员工的全部民事责任，其员工在管理服务范围内发生违法、违规行为或从事高危工种违规操作所造成一切后果，由中标人承担。

（十三）中标人承担其员工因工伤亡的全部民事责任。员工因工伤亡的，依照国家有关工伤保险的规定享受工伤保险待遇，相关手续由中标人办理。

（十四）对在保护采购人财产和人员生命财产安全、预防和制止违法犯罪活动中有突出贡献的工作人员，中标人给予表彰、奖励。

（十五）中标人应保证其派驻人员均为正式招(聘)用员工，不得以任何理由向采购人派驻临时性工作人员(包括实习人员、试用工)；其派驻员工不得兼职于其他单位工作。

（十六）中标人招(聘)用物业服务人员不得低于35人。中标人应当按月向采购人报送用工手册，按实有人数支付物业费用。遇突发紧急事件、举办大型活动或特殊情况时，中标人根据采购人的需求，具备1小时内抽调召集各类物业服务人员15人/次以上(卫生清洁人员10人/次、设备管理人员5人/次，不含当日在岗人员人数)的应急响应能力；发生火灾等突发事件10分钟内能抽调召集各类物业服务人员25人/次以上。

（十七）采购人有权拒用不符合要求及不称职物业服务人员。

（十八）中标人应按采购需求和合同要求，对员工定岗定责，并将每个员工岗位及其工作职责情况报送采购人审核备案。采购人对中标人的物业服务工作人员所订立的岗位职责有以下要求：中标人应结合临时事项处理制度，对各岗位工作人员提出处理临时性工作事项的要求。有严明的纪律条款，明确考勤任务、职责，确保员工出勤率100%，要求员工在岗时不得擅自离岗。

（十九）中标人应严格执行有关的管理制度，加强对物业服务工作人员的管理。

* + 1. 中标人应按照经采购人审定的物业服务的有关制度进行规范化管理。严格执行物业服务有关设备运行的制度，根据采购人的要求，努力做好监督和管理工作，确保各个设备供应商、维修商严格按照保修合同履行维修义务，杜绝因中标人管理不当造成设备瘫痪事件。
		2. 中标人的员工在采购人处工作时应穿着统一的制服和配带职员证。
		3. 中标人保证其员工在派往采购人处工作时，已知悉采购人与中标人双方有关的制度、规定和行为守则；中标人应严格履行管理义务，确保其员工在采购人处工作期间能遵守采购人的规章制度和有关服务承诺。
		4. 中标人员工在采购人处工作期间违反采购人的有关规定及采购人与中标人双方订立的合同时，采购人有权责令中标人对其进行批评教育，中标人已对其采取了批评教育措施后，仍屡教不改者或给采购人造成负面影响的，中标人应于接到采购人更换人员的要求后2日内退换相关人员。
		5. 中标人不得擅自使用、占用采购人所有的物件、设备，不得擅自改变其用途和功能；未经采购人同意，中标人的工作人员不得使用采购人的电脑、电话及其它办公、生活等设备和用品，不得查阅、挪用采购人的电脑数据和文书资料。
		6. 中标人的在岗上班(值班)工作人员(含正常上班人员、夜晚值班人员和因公加班的工作人员)不得在采购人物业区域内留宿、娱乐及从事其他与物业服务工作无关的事项。
		7. 非工作原因，中标人的非上班人员以及其他无关人员，下班后必须离开物业，不得在采购人物业区域内逗留。

（二十）非因工作需要或采购人的许可，中标人员工不得擅自进入与其工作无关的区域。

（二十一）中标供商应按采购需求和合同要求为员工配备劳保用品、工作自用装备和工具。

（二十二）中标人应每年举行不少于4次的应急处演练活动，提高各岗位物业服务人员的应急处理能力。

（二十三）中标人应根据采购需求，组织工程设备管理员完成会场布置、清理杂物、物品搬卸等物质搬运工作；协助采购人对物业范围内废旧物品处置。

（二十四）中标人应教育物业服务人员遵守各项保密制度，在工作中获知秘密信息，应予保密。

（二十五）中标人在服务工作中如遇到不能自行解决的问题时，应及时向采购人报告；在合同期间，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

（二十六）中标人员工工作质量未能达到合同要求，应主动返工。

（二十七）采购人向中标人无偿提供办公用房。与物业相关的工程图纸、竣工验收资料、设备说明书、使用手册等由采购人管理，中标人可借阅。采购人免费提供给中标人使用的物业服务工作专用房间，中标人仅能用作针对采购人的物业服务工作之需，不得用作其他用途。

（二十八）中标人应完成清洗、打磨地板等物业服务工作时，自备地板打磨机等专业设备。

（二十九）中标人应及时回应采购人的投诉或建议，积极解决问题；按实际情况处理采购人与中标人双方的争议，不得无中生有、恶意中伤，更不得恶意违约损害采购人的利益。

（三十）采购人对物业服务岗位设置、人员选用与日常管理具有监督和协调权。中标人必须满足采购需求,保证物业服务人员不少于35人且员工条件不低于采购需求，如有员工调离、辞职，应书面通知采购人，3日内新员工必须到岗。

（三十一）因中标人员工不履行合同义务或行为有重大瑕疵造成不良后果的，中标人必须在接到采购人书面通知后5天内更换人员。其员工行为违反合同约定，损害采购人利益的，中标人应立刻调离违规员工，替换新员工在3日内到岗。

（三十二）采购人对岗位设置、人员录用与管理、物业服务工作决策有直接参与权与审批权，中标人应当据实向采购人提交当月的财务报表、工作总结和下个月工作计划作为采购人检查、指导、管理物业服务工作和结算物业服务费用的依据。

* + 1. 中标人根据采购需求设置物业服务岗位、聘(录)用员工并明确其分工、日常服务工作的开展，中标人根据采购人审批意见聘(录)用员工；接待文员及领班以上的管理人员岗位变动必须征得采购人书面同意。
		2. 中标人每月如实向采购人提交上月的财务报表。
		3. 中标人每月如实向采购人提交上月工作总结。

（三十三）采购人通过物业服务考评制度对服务工作进行考核、监督。具体考核管理办法，由采购人根据招投标文件、合同制定执行。

（三十四）合同期满未能续约，中标人必须按时(视签订合同的时间而定)做好物业管理服务事项交接和相关资料移交工作，按时撤离物业。如新的中标人因故不能按时接盘，应采购人的要求，原中标人必须以原合同规定协助采购人做好物业管理工作，直至新的中标人接盘为止，相关费用由新中标人支付。

（三十五）中标人应妥善保管、合理使用采购人移交的一切物品(含办公值班台椅、物业图纸复印件、钥匙、门禁卡、以及其它采购人购买交付给中标人管理或使用的各类用具用品)，在合同终止或解除后，中标人必须将上述物品、存储物料、物业服务用房和物业服务全部档案资料一并移交给采购人。

（三十六）中标人必须于合同签订后二个月内，为员工在劳动社保部门、住房公积金管理中心和保险机构按其工资比例交纳“五险一金”并将相关材料报采购人备案，如有违反，采购人有权据此单方面终止合同。

（三十七）因管理不力、严重违约或工作失误，使采购人利益受损的，导致采购人投诉多(每月有效投诉大于3件)时，中标人应立即整改并承担民事赔偿责任，整改工作效果不佳，采购人有权终止合同。

（三十八）中标人不得指使、纵容员工阻碍依法执行公务、参与追索债务、采用暴力或者以暴力相威胁手段处置纠纷；合同期间，因中标人或其员工故意或过失，甚至违法犯罪，造成采购人或第三人的人员人身伤亡和财产损失的，中标人应承担民事和刑事责任，采购人有权终止合同；因中标人过失而发生严重失泄密事件的，中标人应承担民事和刑事责任，采购人有权立即终止合同。

（三十九）合同期限内，约定的服务范围不变时，采购人对服务费用不作调整，中标人不得以任何理由降低服务质量、裁减服务人员数量，否则，视为违约，采购人有权单方面终止合同。

（四十）除经采购人审查批准同意委托专业公司的维修维护保养项目外，中标人不得将物业服务委托第三人，不得将管理或服务责任转让给第三方；中标人不得以任何形式的内部承包将物业服务转让给内部员工；否则，视为违约，采购人有权单方面终止合同。

（四十一）合同期限内，因工作需要，增加物业设备设施、物业区域增加导致物业服务工作量增加，只要现有人数能够保障的，采购人不另增加费用；中标人不得以任何理由拒绝完成物业服务工作任务，否则，视为违约，采购人有权单方面终止合同。

（四十二）中标人必须保证合同期间各类管理及服务人员素质和数量完全符合采购需求，因特殊原因需要调整，须事先向采购人书面说明理由且经采购人同意，否则采购人有权终止合同。

（四十三）采购人有权随时检查中标人员工到岗情况，中标人员工如因故当值不在岗或由其他工作人员顶岗，须事先报请采购人管理部门同意，如在合同期内连续三次发生缺员、减编、漏报等情况，采购人有权终止合同。

（四十四）采购需求中明确要求中标人员工必须持证上岗，如发现缺少持证人员情况严重，采购人有权要求中标人限期整改，否则，采购人有权终止合同。

（四十五）合同期间，中标人违约，严重影响采购人正常工作的，造成人身伤害或财产受损，采购人有权终止合同，同时向中标人索偿；中标人怠于履行赔偿义务，采购人可在保函金额范围内向保证人索偿。

（四十六）中标人的投标文件与采购需求有矛盾或差距时，以采购需求为合同要件，与采购需求有矛盾或差距的投标文件内容不作为合同内容，对采购人无约束力。

（四十七）违反或怠于履行合同和采购需求规定之责任和义务视为违约；因中标人违约，导致单方解除合同造成采购人损失的，由中标人承担民事赔偿责任。

（四十八）合同期满、双方未续约或因中标人违约、采购人单方面解除合同或中标人单方面解除合同，中标人应履行以下义务：

* + 1. 在采购人指定的时间内全面撤离物业区域。
		2. 在采购人指定的时间内无条件移交以下物件：
			1. 采购人移交给中标人使用和管理的物业图纸资料。
			2. 采购人移交给中标人使用和管理的办公值班用房。
			3. 采购人移交给中标人使用和管理的办公台椅、钥匙、门禁卡及其他物件。
			4. 用采购人支付费用购买的所有物料。
		3. 所有中标供货商的自用物品(物业服务费涵盖的费用采购物品)所有权属于中标人，中标人应将此类物品列明清单报交采购人审核后一并带离物业区域。

（四十九）“合同”是指中标人与采购人签订的《物业服务合同》；“五险一金”是指“基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险和住房公积金”。

（五十）采购需求中虽然未明确为中标人义务，但符合以下条件的工作，中标人应当严格按采购人的要求完成：

* + 1. 工作范畴属于物业服务类或与之密切相关。
		2. 物业服务人员的能力水平可以胜任工作要求。

**九、物业管理服务费用内容**

本项目“最高限价”由物业管理服务费、专项设备设施维护费和项目零星维护费组成。其中物业管理服务费是指由采购人按季度定额支付给中标人的，用于中标人在服务期内根据采购需求录用工作人员费用、残疾人保障金、自用物料费用、采购员工工作服装费用、中标人包干费用以及利润值和管理酬金、税款金额等费用之和。中标人投标报价总额,包含物业管理服务费、专项设备设施维护费（固定价60万元/2年）和项目零星维护费（固定价30万元/2年），亦是中标价格。

**（一）“物业管理服务费”具体内容:**

1、招录工作人员费用，包括但不仅限于以下内容：在职员工工资、福利费用和相关保险费；在职员工工资(含计时工资.计件工资.奖金.津贴.补贴.加班工资.加点工资)、依法缴交的社会保险费(基本养老保险.基本医疗保险.工伤保险.失业保险.生育保险)、商业保险费(依据工作需要为在职员工购买人身险和按采购需求为采购人物业购买的财产险.公众责任险)、住房公积金、宿舍租金、宿舍水电费用、高温补贴、通讯补助费、误餐补贴、上下班交通补贴等；

2、采购员工工作服装费用:2套夏装/人.年、2套冬装/人.年，按35人配备，总计夏装70套/2年、冬装70套/2年。

3、采购自用物资费用,此费用是指中标人包干的自用物资采购费用;自用物资是指因物业管理服务工作需要,由中标人使用和管理的劳保用品、办公用品、卫生清洁工作常用工具及物料;自用物资包括但不仅限于以下物资：

(1)劳保用品:安全帽(配备12顶)、电工绝缘手套(配备12双)、绝缘鞋(配备12双)、电工雨鞋(配备12双)、雨衣(配备12件)等;

(2)办公用品:物业管理服务工作所需用于购买包括但不仅限于以下自用办公用品：电脑、打印机、桶装饮用水、文件柜、计算器、档案盒、文件夹、A3、A4打印纸、打印墨盒、碳粉、晒鼓、物业巡检表、物资申请表、考勤记工表、排班表、会议记录表、来访登记本、交接班登记本、保安巡逻记录本、上下班签到本、在职员工培训记录表、在职员工入职申请表、软皮抄、告示贴、标签纸、涂改液、透明胶、中性笔、签字笔、圆珠笔、铅笔、裁纸刀、刀片等自用物资;

(3)卫生清洁工作常用工具及物料:物业管理服务清洁工作所需用于购买包括但不仅限于以下自用物资:胶手套、推拖、伸缩杆、抽泵(抽取桶装液体用)、地拖桶、水桶、垃圾铲、垃圾篓、玻璃刮、羊毛套、鸡毛掸子、各种抹布(含毛巾、镜布)、各种拖把(含地拖、推拖)、各种扫把(含胶扫把、马路扫把)、各类清洁刷子[含地板刷、马桶刷(1个/厕所)、钢丝球、刷]、石灰刀、石灰铲、布手套、檀香、樟脑丸、洗手液、消毒水、小垃圾袋、大垃圾袋、玻璃水、洁厕精、“洁而亮”、全能水、玻璃清洁剂、皮革质办公家具皮面清洁打蜡剂、洗衣粉、洗洁精、洁厕精、老鼠贴、老鼠药、灭蚁药、灭蚊杀虫剂、酒精、洗物液、清新剂、清洗液、除臭剂等用品费用;（上述物品中涉及除臭、消杀的物品仅用于小范围的消杀除臭工作）。

4、中标人包干费用,此费用是指采购人要求中标人包干的物业管理服务所需物资采购费用和服务费用，包括但不限于以下内容：

(1)包干绿化区域养护及日常租摆植物费用,该费用包括日常租摆植物采购、运输装卸、利润、税费用、养护[包括植物修剪剪刀、喷壶、小铁锹、镊子、农药、化肥、花泥、各类花盆(套盆)、花架、盆托及其它绿化植物养护用品]、物业管理服务范围内绿化区域养护等费用,具体要求等详见合同《物业绿化服务工作要求》。

(2)包干盒装面巾纸费用。

①包干盒装面巾纸数量要求:50盒/月;

②品质应达到国家技术安全、环保、卫生的标准;规格、质量参数不得低于以下参数要求:盒体尺寸长225mm×宽115mm×高75mm,单张纸巾尺寸长190mm×宽195mm,100抽/盒、3层/抽,100%原生木浆,纸巾净重≧180g、自然无香、不添加任何化工香料、不添加可迁移性荧光粉;供货时应提供当批次货物的检验合格证明文件,供货日期与生产成品日期间距不得超过3个月,产品全国联保、享受三包服务,保质期3年;

③费用包括物本身价格、利润、包装费用、运输装卸费用、试验检验费用、保险费用、资料费用、各种税金规费用以及其他供货至采购人指定地点并按要求验收合格完毕之前应收取的所有人工、物料费用;

 (3)包干洗手间用擦手纸费用。

①包干擦手纸数量要求:80包/月;

②品质应达到国家技术安全、环保、卫生的标准;规格、质量参数不得低于以下参数要求:单张纸巾尺寸:长208mm×宽226mm,180张/包、1层3折/抽,100%原生木浆,纸巾净重≧200g、自然无香、不添加任何化工香料、不添加可迁移性荧光粉;供货时应提供当批次货物的检验合格证明文件,供货日期与生产成品日期间距不得超过3个月,产品全国联保、享受三包服务,保质期3年;

③费用包括物本身价格、利润、包装费用、运输装卸费用、试验检验费用、保险费用、资料费用、各种税金规费用以及其他供货至采购人指定地点并按要求验收合格完毕之前应收取的所有人工、物料费用；

 (4)包干商用大盘纸巾费用。

①包干厕所商用大盘纸巾数量要求:40个/月；

②品质应达到国家技术安全、环保、卫生的标准;规格、质量参数不得低于以下参数要求:尺寸:内径约85mm,直径约230mm,高约95mm,240米/卷、2层压花,100%纯木浆,纸巾净重≧600g/个,无油墨纸筒芯,自然无香、不添加任何化工香料、不添加可迁移性荧光粉;供货时应提供当批次货物的检验合格证明文件,供货日期与生产成品日期间距不得超过3个月,产品全国联保、享受三包服务,保质期3年;

③费用包括物本身价格、利润、包装费用、运输装卸费用、试验检验费用、保险费用、资料费用、各种税金规费用以及其他供货至采购人指定地点并按要求验收合格完毕之前应收取的所有人工、物料费用;

 (5)包干一次性纸杯费用。

①包干纸杯数量要求:40袋/月;

②品质应达到国家技术安全、环保、卫生的标准;规格、质量参数不得低于以下参数要求:尺寸:杯底内径约52mm、杯口内径约75mm、高约88mm、容量245ml(9盎司),50只/袋,原料:食品用原纸+PE膜(食品专用),耐热耐冷温度:10℃-100℃,工艺:采用18g防水PE膜+240g加厚纸板(A+级优质原生纸浆制作的白卡纸)双层结构、耐热且72小时防渗漏,无荧光、无漂白、无异味、环保墨、不含苯;杯身坚挺、多次冲泡不变形、无须杯托可使用,自然无香、不添加任何化工香料、不添加可迁移性荧光粉;供货时应提供当批次货物的检验合格证明文件,供货日期与生产成品日期间距不得超过3个月,产品全国联保、享受三包服务,保质期3年;

③费用包括物本身价格、利润、包装费用、运输装卸费用、试验检验费用、保险费用、资料费用、各种税金规费用以及其他供货至采购人指定地点并按要求验收合格完毕之前应收取的所有人工、物料费用;

 (6)包干洗手液费用。

①包干洗手液规格及数量要求:净含量300g以上/瓶--30瓶/月;

②品质应达到国家技术安全、环保、卫生的标准;规格、质量参数不得低于以下参数要求:净含量300g以上,水杨酸含量0.24％-0.36％,有效抑制大肠杆菌、葡萄球菌等细菌、弱酸性(PH值4-6)、低泡易清洗;供货时应提供当批次货物的检验合格证明文件,供货日期与生产成品日期间距不得超过3个月,产品全国联保、享受三包服务,保质期3年;

③费用包括物本身价格、利润、包装费用、运输装卸费用、试验检验费用、保险费用、资料费用、各种税金规费用以及其他供货至采购人指定地点并按要求验收合格完毕之前应收取的所有人工、物料费用;

 (7)包干供应桶(瓶)装水费用。

①包干桶(瓶)装水规格及数量要求:桶装水18.9L--60桶/月,11.3L--30桶/月;瓶装水350ml/瓶--480瓶/月;

②桶(瓶)装水质量要求、管理要求等详见合同《会务接待服务工作要求》。

③费用包括物本身价格、利润、包装费用、运输装卸费用、试验检验费用、保险费用、资料费用、各种税金规费用以及其他供货至采购人指定地点并按要求验收合格完毕之前应收取的所有人工、物料费用;

1. 包干办公耗材费用：

①包干办公耗材包括但不仅限于以下物品:计算器、档案盒、文件夹、、软皮抄、告示贴、标签纸、涂改液、透明胶、中性笔、签字笔、圆珠笔、铅笔、裁纸刀、刀片等办公用品；A3、A4等各类打印纸，办公设备打印墨盒、碳粉、晒鼓等办公耗材;具体需要数量及规格型号要求等详见合同约定。

②该项费用包含在**“最高限价”内**，并列入中标人的投标报价总额中，采购人不再另外支付费用。

（9）包干垃圾清运费用。

①包干数量要求:10个桶;

②垃圾清运情况:南沙区南沙街环卫站提供生活垃圾桶并统一清运,现行清运参考价格为300元/桶。

（9）包干所有维修保养项目费用：中标人包干和负责物业管理服务区域内采购需求中所有物业设备设施（含后勤服务中心综合楼、工程设备房所有设备设施约定的日常维护和保养）的检查、保养和维护，日常正常使用所需消耗和更换的日常用品、物件及材料费用，该项费用在**“最高限价”内“专业设备设施维护费”专项资金中支出**，并列入中标人的投标报价总额中，采购人不再另外支付费用。

5、由中标人实施完成并直接支付的第三方人力资源监察费用：采购人选定第三方人力资源监察机构后，中标人按本项目采购需求人员人数计算该项费用，并直接支付向第三方人力资源监察机构支付服务费用，参考标准为每人每月75元（含税），并作为其中单独一项列入投标人的投标报价总额中。具体由采购人、投标人与第三方人力资源监察共同签订《南沙政法机关大院物业外包服务项目咨询服务合同》后执行。

6、委托中标人支付的广州公共资源交易中心公共资源交易服务费：采购代理服务费根据相关规定标准执行，以采购额按差额定率累进法计算。具体支付标准和计算方式详见《招标文件》中的差额定率累进法计算表。该费用由采购人委托中标人代为支付，并作为其中单独一项列入投标人的投标报价总额中。

7、中标人根据采购需求、市场行情及自身情况确定的利润值或管理酬金;

8、中标人依法缴税税款金额，根据现行法规对中标人或其雇员征收的与合同有关的一切涉税费用均由中标人负担。

投标人必须以本项目采购需求确定的岗位人数为依据核算招录服务工作人员费用、相关保险费和员工工作服装费用;以本项目采购需求所涉及的所有工作核算自用物资费用。

**十、人员要求**

中标人要设立完整的办公楼现场物业管理服务组织机构，配备相应的各管理岗位人员，中标人的人员配置不低于下表要求(所有工作人员应专职服务于本项目，不得兼职用于中标人其他项目)：

 《人员要求配备一览表》

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 物业管理服务人员职位 | 工作岗位及工作内容 | 实际需求人数 |
| 1 | 物业管理服务项目部经理 | 负责采购人物业管理服务区域及范围（具体详见物业概况）内所有物业管理服务管理工作(含制订全面的工作计划、培训、指导检查监督工作的落实等);承担经办事务的行文、办文工作[文件起草迅速(1000字以下的表格、文章1小时以内交稿,2000字以下的文章2.5小时以内交稿)、内容思路条理清晰、行文用词造句规范准确];承担日常物业管理服务工作的管理协调工作,协调与其他物业管理服务企业工作关系;承担物业管理服务联动小组管理职责;岗位设在区政法机关业务综合用房三楼办公室,需根据工作需要在节假日或非工作时间内安排值班;完成涉及物业管理服务的其他工作. | 1 |
| 2 | 物业管理服务项目部主管 | 协助项目部经理承担日常物业管理服务管理工作,承担经办事务的行文、办文工作[文件起草迅速(1000字以下的表格、文章1小时以内交稿,2000字以下的文章2.5小时以内交稿)、内容思路条理清晰、行文用词造句规范准确];协调与其他物业管理服务企业工作关系;项目部经理不在岗时,承担物业管理服务联动小组管理职责;岗位设在区政法机关业务综合用房三楼办公室,需根据工作需要在节假日或非工作时间内安排值班;完成涉及物业管理服务的其他工作. | 1 |
| 3 | 物业管理服务项目部助理 | 协助经理处理项目部内部事宜;承担物业管理服务项目部各项工作和采购人交办的涉及物业管理服务工作的文件行文、办文工作[文件起草迅速(1000字以下的表格、文章1小时以内交稿,2000字以下的文章2.5小时以内交稿)、内容思路条理清晰、行文用词造句规范准确];岗位设在区政法委业务综合用房三楼办公室,需根据工作需要在节假日或非工作时间内安排值班;完成涉及物业管理服务的其他工作. | 1 |
| 4 | 设备管理组长 | 负责采购人物业管理服务区域及范围（具体详见物业概况）内所有设备设施管理工作人员的管理(含培训、指导、检查、监督等);承担设备管理工作的排班任务;负责电房、消防控制室、水泵房、发电机房、饭堂、电梯间、弱电房等重大设备间内设备的周检和日常抽检工作;安排跟踪设备保养维修工作;承担设备管理各项工作文件的行文、办文工作;完成涉及物业管理服务的其他工作. | 1 |
| 5 | 设备设施管理员 | 消防总控制室值班单人岗[全年每日的0:00至24:00上班];岗位设在区法院西门一楼的消防总控制室;负责区政法委业务综合用、区法院、区检察院和区公安分局四楼办公楼的所有消防设备设施监控中心值班及非工作时间内各类设备设施安装区域的巡察工作;承担在岗期间物业区域内的设备管理、维修保养及应急工作;完成涉及物业管理服务的其他工作。 | 4 |
| 6 | 消防监控室值班单人岗[全年每日的0:00至24:00上班];岗位设在后勤服务中心综合楼一楼南门右侧的消防监控室;负责负责后勤服务中心综合楼一至五层所有消防、电气及工程设备房设备设施监控值班及非工作时间内各类设备设施安装区域的巡察工作;承担在岗期间物业区域内的设备管理、维修保养及应急工作;完成涉及物业管理服务的其他工作. | 4 |
| 7 | 设备管理值班三人岗[其中1人的工作时间为每个工作日的7:00至16:00上班、1人的工作时间为每个工作日的8:00至17:00上班、1人的工作时间为每个工作日的9:00至18:00上班中午有60分钟用餐休息时间];岗位设在设备管理办公室;承担在岗期间物业区域内的设备管理、维修保养及应急工作;完成涉及物业管理服务的其他工作.  | 3 |
| 8 | 接待服务组长 | 负责会务人员会务礼仪、服务保障工作的培训和日常工作安排;承担会务、接待等相关的服务工作;完成涉及物业管理服务的其他工作. | 1 |
| 9 | 接待服务员 | 承担会务、接待等相关的服务工作;完成涉及物业管理服务的其他工作. | 1 |
| 10 | 卫生清洁组组长 | 负责物业区域内的清洁工管理和培训工作;负责领导办公室的保洁工作;完成涉及物业管理服务的其他工作. | 1 |
| 11 | 卫生清洁员 | 负责区政法机关业务综合用房区域内物业保洁工作;完成涉及物业管理服务的其他工作. | 2 |
| 12 | 负责后勤服务中心综合楼及公共区域内物业保洁工作;完成涉及物业管理服务的其他工作. | 7 |
| 13 | 绿化组组长 | 负责公共区域内绿化服务人在职员工管理和培训工作;负责室内植物的养护工作;完成涉及物业管理服务的其他工作. | 1 |
| 14 | 绿化工 | 负责物业区域室外植物的养护工作;完成涉及物业管理服务的其他工作. | 6 |
| 15 | 办公设备维护员 | 负责各类会议系统设备、办公网络、设备等日常维护维修工作;完成涉及物业管理服务的其他工作. | 1 |
|  | ★物业管理服务人员数量合计数 | 35 |

**十一、其他要求**

（一）采购人委托管理的事项中，除按照国家有关规定必须由有资质专业单位进行服务保障的项目并经采购人同意委托第三方的项目外，未经采购人书面同意，中标人不得将本物业的管理责任转让给第三方，更不得将管理项目进行分拆或分包、转包。

（二）合同期内采购人新增各类设备（大型设备除外）的管理、维修、保养均由中标人负责，采购人不另增加费用。

（三）设立以采购人为主导，中标人高层管理人员为辅助的联合共管机制。中标人派驻采购人物业的全体员工必须遵守采购人有关规章制度和管理规定，坚决贯彻执行采购人主管部门的管理要求，听从采购人主管部门的指挥调动，以确保采购人物业的正常运作。

（四）中标人根据采购人要求派驻大楼现场物业管理服务机构的岗位设置、提供人员名单（含简历、任职岗位），经采购人审查确认后备案，重要岗位的人员聘用要经采购人审定，个别较为重要的岗位（机电工程人员和副主管以上级别员工）人事变动必须听取采购人的意见和建议。如有违反或损害采购人利益的，采购人有警告和拒绝中标人违规工作人员在此工作的权利。此外，对服务质量较好的物业管理人员，采购人有权提出保留要求，除劳动合同到期或个人辞职因素外，中标人不得更换该物业管理人员。

（五）采购人在条件许可的情况下，提供办公场所给中标人作办公使用。中标人办公、水电使用必须遵守办公楼管理规定，中标人使用自有设备所产生的电话通讯费用由中标人自负。

（六）中标人每月如实向采购人提供本项目财务报表，特别要详细提供员工的人数、工资福利情况。

（七）双方根据招标文件中采购人需求的内容确定《物业管理委托合同》及附件条款。

（八）中标人应当按照《人员要求配备一览表》要求制定服务人员工资薪酬方案，须报采购人审核同意后才能实施。

（九）中标人应按照物业服务合同要求，符合国家现行法律法规的要求，使提供的物业管理服务具有流程化和规范化，员工有专业化的职业素质，有合适有效的教育培训，规范的服务礼仪，为此需具有物业服务体系认证证书。

（十）通过作为机关单位提供服务的投标人，其自身需通过对风险的识别、分析和预警来帮助组织规避潜在事件的发生，并且制定完备的“业务连续性计划”，有效的应对中断发生后的快速恢复，保持核心功能正常运行，将损失和恢复成本降至最低，并具有相关行之有效的管理体系。

**十二、物业管理服务费结算和扣减办法**

（一）物业管理服务费按季（三个月）结算,结算程序如下：

1、中标人向采购人提交《结算当季每个月的财务报表》、《物业管理服务工作人员“五险一金”费用支付凭证》、《在职员工工资签收单据》、《物业管理服务工作总结》、《物业服耗费用清单》等5份文件---采购人审查---根据审查结果开具《物业管理服务费发票》---采购人办理审批结算、申请支付手续。

2、年底根据南沙区财政机关的要求调整结算进度及期限。

（二）采购人在下一个季度首月10日前向中标人支付当季物业管理服务费金额,结算办法如下:

1、中标人按双方审核确认的“物业管理服务费金额”开具相应数额的含税服务发票及相关请款材料，采购人在收到前述材料后15日内办理申请支付手续;

2、中标人违反或怠于履行合同义务,采购人有权要求中标人限期整改后,再行支付“物业管理服务费金额”。

3、出现以下情况，将上报政府采购监管部门处理，一切经济和法律责任由中标人承担。

（1）连续三个月服务评价低于70分；

（2）合同期内分别有6个月服务评价低于70分；

（3）连续两个月出现拖欠员工工资情况。

(三)中标人违约、不能满足采购需求，采购人有权在当月应付“物业服务费金额”中扣罚一定金额的费用(为“扣减金额”)，直至中标人严格按合同要求整改完毕，“扣减金额”标准如下：

1.连续三个月考核评分低于70分（不含）为不合格，扣减次月服务费用的50％。

2.每月考核评分在70分（含）至80分之间，从80分算起每减少1分，则扣减当月服务费用的3％。

3.若服务管理质量评分达到80分（含）以上，且对采购人书面提出的整改事项已完成整改的则全额支付当月服务费用。

4. 发现缺少持证人员，按未持证员工人数和资质证书数量，在物业管理费中核减该人员经费，并另外每人或每证扣罚5000元。

5. 合同期内发生缺员、减编、漏报等情况，应扣发相应岗位缺配人员当月工资、保险、福利等费用外，每人次扣减5000元。

6. 未经采购人同意，擅自将物业管理服务项目（保洁、会务、清洁、工程）转包的，每项扣减50000元。

7 发现人员兼职的，按兼职人数，每人每月扣减3000元。

8. 更换服务人员未向采购人报审、报备或拒不更换采购人认为不合格员工的，每人次扣减5000元。

9. 中标人未按时足额支付员工工资的，除责令其向员工按时足额发放工资外，每人次扣减5000元，情节严重并造成员工集体上访的，每人次扣减50000元。

10. 未及时履行消防、电梯、空调、供电、供水等系统设备设施检查责任的，每次扣减3000元。

11. 合同期间，如发现中标人其他违约情形，采购人将依照上述做法酌情予以扣罚。

12.如果合同期内分别有6个月的扣分均在30分以上，采购人可以无条件单方面解除合同。

13.在国家、省、市的重要检查或重大突击性任务中，发生属中标人质量责任问题，经查属实，且不及时或不配合整改，受到上级批评的，采购人可以解除合同。

(四)物业管理服务费审查、结算办法

1、中标人无违约行为、报审文件真实准确,采购人按公式一算并结付“物业管理服务费金额”:

**公式一:**物业管理服务费金额=定额物业管理服务费;

2、中标人有违约行为、报审文件准确,应当扣减物业管理服务费。采购人按按公式二计算并结付“物业管理服务费金额”:

**公式二:**物业管理服务费金额=定额物业管理服务费-扣减金额;

3、因客观原因,双方同意按服务自然日结算物业管理服务费。采购人按公式三计算并结付“物业管理服务费金额”。

**公式三:**物业管理服务费金额=定额物业管理服务费÷当月天数×实际工作天数。

（五）专项设备设施维护费和项目零星维护费使用规定

中标人须严格按照采购人所规定的使用范围和要求使用专项设备设施维护费和项目零星维护费专项资金，实行业主决策、专款专用、统筹监管为原则。采购人负责专项资金的日常使用、审批和监督管理工作,中标人负责向采购人提出费用支出申请，经采购人审批同意后方能实施，由中标人负责签订相关维修维护合同，做好收支统计和审计等工作,采购合同期满后经结算审核，若有节余，在优先支付剩余物业管理服务费后须退还南沙区财政局。