

南通圆融璟悦售楼处物业服务

招标文件



2022 年 12 月



目 录

第一章 招标项目简介

- 一、项目基本情况
- 二、项目物业管理的内容及要求

第二章 投标须知

- 一、招标单位
- 二、招标说明及招标对象
- 三、投标保证金
- 四、投标人资格等证明文件
- 五、招标文件
- 六、投标书的编制
- 七、投标书的份数和书写
- 八、投标文件密封、递交和处理
- 九、开标、评标、定标
- 十、合同授予
- 十一、中标合同签约的主要条款

附录一 委托书

附录二 投标响应书

附录三 外判秩序服务管理规定

附录四 外判环境服务管理规定

附录五 外判保洁服务标准、外判服务监督管理指引及服装配置要求

附录六 廉洁告知书

前附表

序号	编列内容
1	项目综合说明 招标方式：邀标 招标服务期：2023年3月1日—2024年2月28日（具体日期待项目通知） 承包方式：外包 服务方式：服务及考核标准：详见附件 进场日期：要求提前一星期进场学习、培训、交接 项目名称：南通圆融璟悦 项目地址：南通市通州区希望路西侧、颐河苑南侧，碧堂庙北侧 服务内容：详见“南通圆融璟悦售楼处物业维护服务招标文件” 维护总数：4个岗（秩序3个岗、保洁1个岗） 人数变动：以甲方书面通知为准 现场管理部门：圆融商管南通公司
2	招标人：苏州工业园区圆融商业物业服务有限公司南通分公司（以下简称“圆融商管南通公司”） 招标地址：南通市工农路57号 联系人：李婷婷 联系电话：86-513-89078682
3	投标有效期：投标截止期结束后30天
4	招标文件发放时间：2022年12月26日 地点：圆融商管综合部
5	投标单位踏勘现场时间：2022年12月26日以后 踏勘方式：现场自行踏勘
6	投标答疑提问截止时间：2023年1月6日
7	开标时间：2023年1月10日14:30时 地点：圆融商管公司会议室
8	投标文件份数：正、副本各一份 （正、副本均为投标文件的全套，内容须一致）
9	签订合同时间、地点：由招标人通知
10	最高限价：秩序25元/岗/小时/天（含税） 环境17元/岗/小时/天（含税） 总价不超过39万元（含税） 投标报价不超过采购限价的，为有效投标报价，超出此采购限价范围的投标报价为无



	效投标报价。
11	投标保证金：贰千元整，投标人未中标的，由招标人退还其投标保证金（无息）。 履约保证金：贰万元人民币，合同履行完毕后七个工作日内经招标人确认中标人无违约情形或违约情形已消失后由保证金收取单位（无息）返回中标人。 交纳履约保证金账号： 收款账户：中国建设银行南通分行城东支行



第一章 招标项目简介

一、项目基本情况

南通圆融璟悦择址于南通市通州区希望路西侧、颐河苑南侧，碧堂庙北侧，是通州主城核心区域。整个项目占地约 1.2 万方，总建筑面积约为 2.1 万方，容积率 1.2，绿地率高达 31%，车位 167 个（地上 8 个、地下 159 个），车位配比 1:1.3，总户数 124 户，由 1 栋 5F、2 栋 6F、2 栋 7F 洋房所组成。

二、项目物业服务管理的内容及要求

1、物业维护服务的总要求

1. 根据南通圆融璟悦售楼处实际情况，按专业化要求设置物业维护岗位和配置物业维护人员；
2. 全面负责南通圆融璟悦售楼处管理区域内物业共用部位的物业维护和安全防范工作；
3. 根据南通圆融璟悦售楼处现场合理制定物业维护服务管理方案，并严格执行。同时能够根据现场的情况不断的更新和完善；
4. 根据南通圆融璟悦售楼处现场管理方案，填写各种工作质量表单；
5. 要求提供的物业维护服务与支付的服务费相符；
6. 劳动法规、用人、用工规定、员工薪资报酬、员工保险等。如果乙方因未执行以上规定所造成的纠纷与甲方无关。

2、物业维护服务内容：

秩序：南通圆融璟悦售楼处物业管理区域内物业公共部位的秩序维护员服务，主要包括：地面公共区域、楼层公共区域的消防安全管理、治安安全管理、停车管理、巡视检查以及现场秩序维护等。

环境：南通圆融璟悦售楼处物业管理区域内物业公共部位的环境维护员服务，主要包括：接待、办公区域、卫生间区域、样板间区域等以及无条件服从和配合甲方管理人员的管理和根据实际情况进行的工作安排。

3、物业维护服务基本标准：

- A、拟选用秩序维护要求：年龄：35 周岁以内，身高：175CM 以上；拟选用保洁员要求：年龄：55 周岁以下，女性。所有物业维护人员需初中以上学历，形象良好，品相端正，身体健康，无犯罪记录，无近视，无其他不良嗜好，具有 1 年以上高档写字楼、售楼处物业维护员从业经验。月度人员流失率不大于 10%，其中秩序维护转、退伍军人所占比例

不少于总人数的 20%。

- B、所有物业维护人员身体健康，有体检合格证，责任心强，服从意识好，工作认真负责，体态良好；普通话流利。物业维护人员需经甲方审核备案，同意后方可上岗。
- C、所有物业维护人员熟悉物业环境，接受过物业维护相关培训，掌握基础设施维护的基本知识，能熟练操作保安和消防设施设备/熟练操作保洁设备。
- D、所有秩序维护人员符合《保安服务管理条例》规定秩序维护从业人员要求，有保安证。
- E、所有物业维护上岗人员统一着装（服装由乙方提供），统一佩戴圆融公司提供的工牌，由甲方统一考勤。

4、物业维护岗位设置和岗位要求

序号	配备岗位	配备工时	工作内容	合计工时	班次
1	礼宾岗 (秩序)	08:00-20:00	负责售楼处员工、来客的财产及人身安全， 负责消防、监控方面的工作，确保安全。	12 小时*2	白班
2	巡查机动岗 (秩序)	08:00-20:00	负责来客询问登记及来客车辆的引导，保持 售楼处周边交通有序等。	12 小时*1	白班
3	环境岗 2	08:00-18:00	负责售楼处(样板房)的卫生、清洁工作等。	9 小时	白班

秩序：乙方现场每日配备 3 个岗位，其中售楼处礼宾岗（负责售楼处车辆把控引导、人员接待等工作）2 人，巡查机动岗（负责安全巡查，机动协助、换岗）1 人。

环境：乙方现场每日配备 1 个岗位，岗位为 9 小时工作制，具体按合同时间执行，如时间有调整另行书面通知。

另：样板房如对外开放，需增加岗位以甲方书面通知为准。

5、乙方应尽之义务

秩序：

1. 支付乙方秩序维护人员的薪资福利（包括公积金、节假日加班费、日常加班费、餐补、体检费、意外保险费等），承担员工上下班期间发生的人身伤害事故风险。
2. 乙方保证南通圆融璟悦售楼处项目秩序维护员工每天不间断连续休息时间不少于 12 小时，每人每月工作时数不得低于 240 小时，并接受甲方每月对秩序维护考勤情况进行审核确认。

3. 乙方应根据甲方要求开展日常工作，并确保服务质量。
4. 乙方应对派驻南通圆融璟悦售楼处的秩序维护人员每周夜间不得低于 1 次检查监督、每月夜间不得低于 3 次的检查监督，并做必要的记录。
5. 除检查和紧急处置需要外，未经甲方许可，乙方不得擅自动用甲方所属的任何设备和物品或擅入任何禁入场所。
6. 本项目若发生治安、刑事案件或灾害事故时，秩序维护人员应采取有效措施积极予以制止并保护好现场，维持好秩序，向合同双方有关领导报告，情况严重时应向当地公安机关报案，致使损失减少到最低限度。
7. 向物业使用人或其他人员告知南通圆融璟悦售楼处的有关规定，当物业使用人装修时，告知有关甲方的限制条件，并负责现场监督。
8. 根据法律、法规的有关规定和本合同的约定，乙方服务人员不得侵害甲方、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供秩序维护管理服务的便利获取不当利益；如因此给甲方或物业使用人带来经济损失的要给予赔偿，造成影响的要及时停止其行为并解除合同。
9. 本合同终止时，向甲方移交全部属甲方所有的相关资产，并办理交接手续。
10. 接受物业使用人、甲方和有关管理主管部门的监督，不断完善提升管理服务，每月一次提报工作报告，包括但不限于：当月工作总结、需协调的事项等。
11. 如得知甲方商业秘密不得向第三方泄露，如造成甲方的损失，乙方应承担一切责任；
12. 乙方驻场人员必须遵守甲方审定的各项规章制度和行为规范。
13. 乙方不得将秩序维护管理服务委托给第三方，否则甲方有权解除合同，乙方将承担因此而带来的一切损失。
14. 乙方将不定时对所管辖区域内的消防设施设备进行检查，否则将承担因此而带来的一切损失。
15. 合同期内，乙方对派驻的秩序维护人员应加强管理、教育和培训以提高其队伍素质，适应甲方秩序维护工作的需要。乙方根据具体情况对不称职或玩忽职守的秩序维护人员进行处理。
16. 乙方应根据管理区域的现场情况变化，不断完善现场相应管理制度和规范。
17. 因乙方履行、不履行或不当履行本合同项下义务而直接或间接导致甲方、甲方员工或第三人，遭受索赔、损失、损害、承担责任或其他人身、财产或名誉损失的，由乙方承担全部赔偿责任并补偿甲方所遭受之一切损失（包括但不限于律师费用等）。
18. 物资配备要求：甲方提供消防应急处理器材、泊车牌、安全警示标志、强光手电、太阳伞、

岗亭、办公家具；乙方提供秩序维护器材、对讲机、办公电脑、生活物品、服装、冰箱、饮水机等家电。对讲机需为符合甲方使用要求的对讲机；

19、具体服务标准、作业规范、考核标准详见招标文件。

20、法规政策规定由乙方承担的其他责任。

环境：

1. 凡进行 3 米以上的保洁工作，由乙方派专业高空作业人员，高空人员须持有高空作业证，并购买相应的保险。如发现高空作业人员无证作业或作业不规范，甲方有权停止其工作，并要求乙方按每次 500 元向甲方支付违约金。如因此发生财产、人员损失或伤亡事故的，由乙方自行承担所有责任及费用。
2. 确保进场员工礼貌服务，不干扰甲方正常工作，不在工作期间做与工作无关的其他事情；
3. 乙方员工应注意现场的仪表仪容，不得在接待区域内做出倚靠墙壁、坐卧沙发、椅子、睡觉、大声谈笑等不恰当的行为举止，不得将个人物品、工具放置在接待区域内；
4. 确保乙方员工遵守甲方的规章制度，服从甲方的工作安排，正确使用设备设施，节约用水、电；确保安全作业，及时清理易燃物品，不随意挪用消防设施；
5. 清洁工具（包括但不限于以下工具）：

序号	名称	品牌/型号	数量/年
1	3m 伸缩杆		2 根
2	4.5m 伸缩杆		2 根
3	垃圾清运车		1 辆
4	“工作进行中”指示牌		5 块
5	毛巾（至少五色）、水桶、尘推（120CM、90CM、60CM）、物品蓝、厕刷、皮老虎、云石铲刀、玻璃刮、涂水器、拖把（圆头和蜡拖）		每个岗位保洁人员至少要有工具一套

清洁工具按照使用年份折算出每年折旧费用，计入合同总价。保洁员及售楼处所使用的所有清洁化学品和易耗品都由保洁公司提供，包括但不限于：卫生纸、面盆袋、厨斗香片、中性



一、招标单位

名称：[REDACTED]



- 3.4.1 投标人已递交投标文件，但在开标后，招标结果公布之前，宣布撤回或放弃中标。
- 3.4.2 中标人不按其投标承诺签订合同，或放弃中标。
- 3.4.3 投标文件中提供虚假材料以骗取中标。
- 3.4.4 在投标文件评审期间试图用不正当手段影响、改变评审结果。

四、投标人资格等证明文件

投标人必须提供以下资格证明文件（复印件一式1份，另行装订）。所有资格证明文件复印件以及法定代表人证明书、授权委托书原件，必须装订成册，单独密封，并在封面上注明“资格证明文件”。

- 1、《营业执照》（经年审合格后的新版）副本复印件（加盖投标人公章）1份；
- 2、法定代表人证明书及法人代表身份证复印件、授权委托书原件及授权代理人身份证复印件各1份；
- 3、相关资质证书复印件；
- 4、相关荣誉证书复印件；
- 5、如有2年以上写字楼、售楼处等项目物业服务管理经验的业绩，请附上。

五、招标文件

- 1、招标文件包括投标须知、投标文件的格式及附录、拟定合同主要条款、招标项目的技术要求及补充文件。
- 2、投标人应认真阅读招标文件中所有的内容、规定格式、合同条件、规划建设基本情况和图纸。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面都作出实质性响应（所谓实质性响应是指符合招标文件的所有要求、条款、条件和规定，且没有负偏离），其风险应由投标人承担。并将该投标书作为无效标处理。

六、投标书的编制

1、投标书的语言

投标书及投标人和招标人之间与投标有关的来往通知、函件和文件均应使用简体中文。

2、投标书的组成

投标书由商务标和技术标两部分组成：

2.1 商务标：服务报价明细必须包括下列内容：

南通圆融商管物业维护服务报价明细表（含服装）

编号	项目名称	数量	单位	单价	小计	备注
(a)	物业维护人员工资福利费用					
1	秩序维护领班					
2	秩序维护员					
3	国假加班费					
4	工作餐补贴、体检费、公积金、保险费等其他					
(b)	器材折旧、服装、耗材费用					
1						
(c)	公司经营费用					
1						
秩序岗位单价（不含税）		1	岗	元/岗/小时		
秩序税率			%			
秩序岗位单价（含税）		1	岗	元/岗/小时		
秩序岗位不含税总价						
秩序岗位含税总价						
编号	项目名称	数量	单位	单价	小计	备注
(a)	物业维护人员工资福利费用					
1	环境维护员					
2	国假加班费					
3	工作餐补贴、体检费、公积金、保险费等其他					
(b)	器材折旧、服装、耗材费用					
1						
(c)	公司经营费用					
1						
环境岗位单价（不含税）		1	岗	元/岗/小时		
环境税率			%			
环境岗位单价（含税）		1	岗	元/岗/小时		
环境岗位不含税总价						
环境岗位含税总价						



不含税总费用	
含税总费用	

说明：

1) 甲方应配合乙方做好安全防范、环境卫生维护工作，对甲方配备给乙方的器材由乙方进行日常使用和管理，对因乙方管理不善或人为损坏之行为，甲方有权要求乙方进行赔偿。

测算时工资标准不得低于本市最新公布的最低标准，否则作废标处理；投标单位如有其他费用，另列表说明。

3) 投标要求提供的其他资料。

2.2 技术标（详见评分表）

2.2.1 企业概况、信誉、管理经验、成果和企业发展方向等的综合说明；

2.2.2 企业营业执照、资质证书（提供复印件的必须加盖红印），

现已管理其他相近项目的业绩证明，企业通过质量体系的证明（提供复印件的必须加盖红印）等。

2.2.3 拟接管的该标的物业的主要管理人员名单、简介及职称、职务、专业上岗培训资格证书复印件。明确中标后，上述主要管理人员一般不作人事变动。

2.2.4 物业管理服务方案，应包括售楼处管理整体设想及策划；

A、根据南通圆融璟悦售楼处现场实际情况，制定南通圆融璟悦售楼处物业管理方案。

B、制定配合招标方争创优秀项目的规划和具体的实施方案，制定完成承诺指标采取的措施。

C、根据该标的物业的实际情况，组织有效的管理机构，制定各项行之有效的管理规章制度以及管理人员的配备、培训、管理；

D、注重南通圆融璟悦售楼处物业特色，树立南通圆融璟悦售楼处物业品牌意识，提出南通圆融璟悦售楼处物业计划及制度建设等；

E、其他需要说明和解释的事项。

七、投标书的份数和书写

1、投标文件正本须用不能擦去的墨水书写或打印，投标文件副本可以复印，其正、副本都应装订成册，并在封面上正确标明“正本”、“副本”字样。

2、投标人应提供 2 套投标文件（1 份正本，1 份副本）；当正、副本不一致时，以正本为准。

3、全套投标文件应无修改和行间插字。如有修改，须在修改处加盖投标人法定代表人或其委托代理人的印鉴。

4、投标文件应由投标人法定代表人或经授权的委托代理人亲自署名并加盖法人单位公章和法定代表人印章。委托代理人须将“授权委托书”以书面形式附在投标文件的商务标内。

八、投标文件密封、递交和处理

1、投标文件的密封与标志

1.1 投标人应将投标文件分别按商务标和技术标分开装订成册，分别装入文件袋密封包装，并注明商务标和技术标。在骑缝处加盖投标人公章及法人代表或法人代表委托人私章。

1.2 投标书封面应写明招标人名称、标的名称、投标人名称、通讯地址(包括 E-mail 地址)和邮编，并加盖投标人公章及法人代表或法人代表委托人私章。

1.3 投标人未按上述规定提交投标文件的，其投标文件将被拒绝，并原封退还给投标人。

1.4 投标人未按上述要求密封的将按无效标处理。

1.5 标书的格式和密封：本项目商务标和技术标统一密封签章。

2、开标时间

投标人须在 2023 年 1 月 10 日下午 14:30 前携带投标文件至开标现场，并准备现场答疑(答疑人为该项目物业维护主管和标书制作人)。超过开标时间送达的投标文件将被拒绝，并原封退还给投标人。如因疫情原因无法到达现场，可在开标时间前将投标文件快递或送至现场。

3、投标文件的修改与撤回

投标截止时间之前，投标人可对所递交的投标文件进行修改或撤回，但所递交的修改或撤回通知必须按招标文件的规定进行编制、密封、标志(在包封上标明“修改”或“撤回”字样，并注明修改或撤回的时间)和递交。投标人可修改或撤回投标文件，但需作书面承诺，并具有法定代表人或被授权人的签字。在竞争性谈判过程中，投标人的投标文件不可撤回。

4、投标文件的处理

4.1 中标人的投标书和谈判过程中的承诺、澄清、说明等将成为物业管理服务合同的有效组成部分；

4.2 未中标的投标书不予退回，招标人不承担投标方任何投标费用。

九、开标、评标、定标

1、注意事项

1.1 投标人应按招标文件的要求提交投标文件，并保证所提供的全部资料是真实的，以对招标文件作出实质性响应；否则，将被视为无效标。

1.2 投标人可以提供优于招标文件中要求的物业管理标准和内容，不能低于、少于(缺项)招标文件中要求的物业管理标准和内容。

1.3 本次投标报价由投标人根据招标项目要求、内容自行测算。

2、评标组织

由苏州工业园区圆融商业物业管理有限公司南通分公司招标小组评委负责评标。

3、评标原则
综合评分法

招标人评委根据各投标单位的投标文件进行评分（评分表如下），取所有评委的分数平均值作为该投标单位最终得分，分值最高者为意向中标单位（投标文件中出现不含税价与含税价推算不一致时以不含税价为准）。

南通圆融璟悦售楼处物业服务评分表						
序号	考核评分项	标名	评分细则	投标单位考核得分		
1	物业管理工 作内容的安 排和质量 (22分)	技 术 标 60 分	服务范围、内容和标准（物业服务工作方案完整，措施有效扎实管理责任清晰），人员配置的科学性和合理性（含管理人员、物业维护员、设备设施维护人员及配置人员的力量、年龄、文化程度等），最高得4分；			
			拟派驻项目的物业人员中近三年在投标单位工作中荣获市级先进个人表彰的或获得表扬信或锦旗的得2分；最高不超过6分。 (需附个人荣誉证书或文件、表扬信、锦旗照片等。)			
			投标单位能够提供全市覆盖的对讲系统，配备远程监控系统、对各区域保安岗位实现远程视频监控，实时了解保安岗位工作情况，实现巡更数据的实时上传、调阅。最高得4分；			
			投入设备设施配置使用年限较短且配备完善、工具有详细的品牌规格等说明（提供具体设备图片），最高得4分。			
			有突发事件应急措施，包括资产保护应急措施、特殊事故（情况）措施、治安应急措施、消防应急措施等，最			



南通园融璟悦售楼部物业服务招标文件

			高得 4 分;				
			管理标准化程序(如操作间, 监控室,				
			可				



			设施操作员证、保安证每个得1分，最高3分；拟派秩序员持有三级保安员证、建（构）筑物消防员证、退伍证每个得1分，最高得6分。共11分。（需提供投标单位为其连续缴纳近半年（22.4-22.10）以上社保证明）				
4	报价合理性	价格标 40分	满足招标文件要求且全年不含税合计总费用报价平均值为评标基准价，当投标报价等于基准价时：投标报价得分 = 40；当投标报价高于基准价时：投标报价得分 = 40-偏离值*0.5；当投标报价低于基准价时：投标报价得分 = 40-偏离值*0.25 价格偏离值为（响应报价-评审基准价）/评审基准价*100				
总分（满分100分）							
评分人			日期				
备注：总分为对应列分数相加总和，符合备注说明得满分，以上数值最多取小数点后两位。							

4、开标

开标会按“投标须知”前附表第7项规定的时间、地点举行，由招标单位内部组成的招标小组成员组成进行开标。

5、无效投标文件

出现下列情况之一的投标文件将作为无效标处理，无效标不予参加评标。

- 5.1 投标文件中的投标函未加盖投标人的公章的，或者企业法定代表人委托代理人没有合法、有效的委托书（原件）及委托代理人签章的；
- 5.2 未按招标文件要求提供投标保证金的；
- 5.3 未按招标文件规定的格式填写，内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；
- 5.4 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效，按招标文件规定提交备选投标方案的除外；
- 5.5 投标人名称或组织结构与资格预审时不一致的；
- 5.6 除在投标文件截止时间前经招标人书面同意外，项目负责人与资格预审时不一致的；
- 5.7 投标人资格条件不符合国家有关规定或招标文件要求的；
- 5.8 投标文件载明的招标项目完成期限超过招标文件规定的期限；

- 5.9 明显不符合技术规范、技术标准的要求；
- 5.10 不同投标人的投标文件出现了评标委员会认为不应当雷同的情况；
- 5.11 改变招标文件提供的报价清单中的计量单位、数量；
- 5.12 改变招标文件规定的暂定价格或不可竞争费用的；
- 5.13 投标文件提出了不能满足招标文件要求或招标人不能接受的、计量、价款结算支付办法；
- 5.14 以他人的名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的；经评标委员会认定投标人的投标报价低于成本价的；
- 5.15 组成联合体投标的，投标文件未附联合体各方共同投标协议的；
- 5.16 超过最高限价为无效标。

十、合同授予

- 1、定标后，招标人于 7 个工作日内签发中标通知书。
- 2、中标通知书为《物业维护服务委托管理合同》的组成部分。
- 3、中标方投标保证金贰千元人民币，在签订《物业维护服务委托管理合同》后转为履约保证金，合同履约完毕，招标人凭投标人出具的缴款收据无息退还履约保证金。
- 4、中标者确定后须在指定时间，到苏州工业园区圆融商业物业管理有限公司南通分公司签订《物业维护服务委托管理合同》。如不签订《物业维护服务委托管理合同》，则不退还投标保证金，并视情况取消其以后在苏州工业园区圆融商业物业管理有限公司南通分公司投标资格。

十一、合同

委托方（以下简称甲方）：

单位名称：苏州工业园区圆融商业物业管理有限公司南通分公司

负责人：李林

联系地址：南通市崇川区工农路 57 号

联系电话：0513-89078899

受委托方（物业管理企业，以下简称乙方）：

单位名称：

联系人：

联系地址：

联系电话：

甲方通过招投标方式将南通圆融璟悦售楼处物业服务委托乙方实行物业维护管理服务。为

保障本管理区域内物业共用部位的秩序环境维护和安全防范，为物业使用人创造和谐、安全、方便、文明的环境，根据国家、省、市（南通市）物业管理有关法律、法规、规章的规定，在自愿、平等、协商一致的基础上，双方达成以下合同条款。

第一章 总则

第一条 物业基本情况：

物业名称：南通圆融璟悦售楼处

物业类型：住宅

坐落位置：希望路西侧、颐河苑南侧，碧堂庙北侧，项目总建筑面积：**【2.1万方】**

管理区域：南通圆融璟悦售楼处物业所有共用部位，包括但不限于地面道路、地面停车场区域。

第二章 合同服务期限

第二条 委托管理服务期限：

秩序维护管理服务期限为壹年，自2023年3月1日起至2024年2月28日止。（如进场时间有调整，具体进场时间以甲方书面通知为准，如售楼处提前撤出，甲方将提前一个月书面告知，乙方无条件配合撤场，服务费按实际天数支付；如售楼处在2024年2月28日之后继续运营，本合同将延续至售楼处撤出，服务费按实际天数支付。）

第三章 物业维护服务内容

第三条 委托管理内容：

根据甲方招标文件要求，乙方主要负责南通圆融璟悦售楼处管理区域内物业共用部位的秩序、环境维护与安全防范，突发事件的应急处理，包括：停车场巡视、车辆指挥停放、地面道路畅通维护、公共部位及公共设施设备的安全检查、公共区域安全防范安全巡检、接待、办公区域、卫生间区域、样板间区域卫生及甲方安排的其他任务。（具体进场人数及时间以项目书面通知为准）。

第四条 在交接后，乙方提供下列物业服务事项：

1. 公共秩序、车库秩序维持，安全防范，包括但不限于安全监控、巡视执勤等；

2. 交通和车辆停放秩序的管理;
3. 突发应急事件处理。
4. 南通圆融璟悦售楼处内有关公共设施和二次装修施工现场的安全管理;
5. 管理区域内禁止性行为的管理;
6. 甲方临时安排的其他物业管理服务事项;
7. 招标文件中规定的物业维护服务内容;
8. 超出上述服务范围之外的委托服务项目由甲乙双方另行协商收费。

第五条 服务费用及款项支付:

1、服务区域岗位数设定为4个,其中秩序类每日配备3个岗位,均为12小时工作制,每天岗位工时数总计36小时,所有岗位每岗每天每小时工资为元,含%税,甲方每天支付乙方元;环境类每日配备1个岗位,均为9小时工作制,每天岗位工时数总计9小时,所有岗位每岗每天每小时工资为元,含%税,甲方每天支付乙方元;合计支付元;月度服务费按实际天数支付。(具体岗位分布详见附件一)。

2、当甲方书面提出经甲方公司领导批准的加班需求时,加班工资以秩序元,环境元另行计算。

3、甲方可视实际运作需要或管理处要求,适当调节岗位及上班时间,并提前一个月以书面形式通知乙方(特殊紧急情况除外),甲方每月按实际工时数支付乙方月度物业服务费。

乙方承诺:(1)在服务合同期限内人员服务费岗位单价保持不变。人员缺编,按实际在岗人数结算服务费用,同时服务过程中因甲方提出需求,需要乙方增加或减少岗位或临时加班的情况不在此限。(2)甲方要求增加岗位、临时加班或减少岗位书面通知乙方,费用以原合同单价进行计算服务费,不再另外签订补充协议。(3)除上述费用外,乙方在提供的过程中,不得再以其他任何理由要求甲方支付任何其他费用,合同履行期间的市场或政策因素导致的价格波动风险由乙方予以承担,如遇国家税率调整的,按照不含税价予以调整。

4、款项支付:甲方每月10日前首先对乙方上月工作情况进行考核,并根据考核结果确定服务费金额,乙方确认甲方考核结果及服务费金额后向甲方开出上月物业服务费增值税专用发票,甲方收到乙方开具的服务费增值税专用发票后30天内支付乙方上月物业服务费。

第四章 双方权利和义务

第六条 甲方的权利与义务:

1. 甲方有权随时依据审定的乙方相关制度，包括但不限于“招标文件”，对乙方的物业维护服务质量进行监督检查及考核。并根据检查及考核结果确定当月支付乙方的服务费用。对乙方管理与制度执行不完善、不到位等情况有权要求乙方进行整改，乙方在甲方提出整改10日内未按照甲方要求整改完毕的，甲方有权解除合同。
2. 甲方有权对不称职的乙方物业维护人员要求乙方在五个工作日内更换到岗，新到岗的人员必须经乙方培训合格并经甲方确认才可上岗，同时乙方需向甲方提供相关的培训记录。
3. 甲方有权对因乙方在服务期间失职而对甲方带来经济损失之行为进行惩罚，同时对因乙方积极作为而使甲方或入住业主财产或人员免受经济损失或伤害之行为进行奖励。
4. 甲方有权根据南通圆融璟悦管理区域现场情况变化，要求乙方对相应的管理制度和规范进行更新和完善。
5. 消防应急处理器材、泊车牌、安全警示标志、对讲器材、强光手电、太阳伞、反光马甲由甲方提供，对于甲方提供的器材，乙方应制定相应的制度，确保器材的完好和正常使用，如有损坏乙方照价赔偿。其它因现场工作需要临时添加的物业维护服务器材，由乙方自行解决。
6. 乙方现场所用办公器材、办公用品、更衣柜、储物柜、桌椅、饮水机等办公和生活用品，均由乙方自行解决并承担相应费用。甲方为乙方提供的办公场所必须保持干净整洁。对质量表单的填写应根据甲方要求的样本进行填写和保存。
7. 甲方应向乙方提供南通圆融璟悦日常管理制度以及对入住物业使用人的相关管理规定，同时将对乙方的考核细则告知乙方。
8. 乙方员工在上班期间和上下班途中遭受的人身伤害或意外伤害等，甲方不承担责任，由乙方承担所有责任。
9. 与乙方密切合作，处理本合同生效前发生的遗留问题和履行过程中与甲方有关的事项，在本合同规定的服务起止日办理交接手续。
10. 按时支付物业维护服务费用，如乙方未能提供有效的发票，甲方有权延期付款并不承担任何延期付款的责任，且乙方仍须按照合同内容履行义务和责任。
11. 向乙方提供必要的物业维护员休息用房，乙方不得擅自改变上述房屋用途，如有违反甲方有权收回。
12. 甲方为乙方提供合理的用水、用电，具体用水、用电量由甲方确定，乙方须遵照执行。若乙方有浪费水、电的情况，超出用水、用电部分的费用甲方有权要求乙方自行承担，从乙方每月服务费用扣除。

13. 因乙方行为而产生违约金、赔偿金或致使甲方遭受损失时，甲方可按违约金、赔偿金、实际损失数额从履约保证金或应向乙方支付的任何费用中直接扣除抵偿，乙方对此表示认可，届时发生扣款后，乙方应该在甲方通知后 15 日内补足该履约保证金，如履约保证金尚不能弥补甲方之损失，甲方可另行向乙方追偿。

第七条 乙方的权利义务：

1. 乙方应严格遵守国家的相关法律和地方法规，包括但不限于：劳动法规、用人、用工规定、员工薪资报酬、员工保险等。如果乙方因未执行以上规定所造成的纠纷与甲方无关，乙方承担全部责任。若导致甲方因此向第三方赔偿的，甲方有权向乙方全额追偿，乙方应在收到甲方追偿通知之日起 3 日内向甲方支付。
2. 负责招聘、培训和管理为本项目服务的物业维护人员。南通圆融璟悦物业维护的任职要求，详见招标文件。
3. 支付乙方秩序维护人员的薪资福利（包括公积金、节假日加班费、日常加班费、餐补、体检费、意外保险费等），承担员工上下班期间发生的人身伤害事故等风险。
4. 乙方应根据甲方审定的包括但不限于“招标文件内容”开展日常工作，并确保服务质量。
5. 按本合同规定服务起止日办理交接手续和物业维护人员进退场。
6. 乙方应对派驻南通圆融璟悦的秩序维护人员每周夜间不得低于 1 次检查监督、每月夜间不得低于 3 次的检查监督，并做必要的记录。
7. 除检查和紧急处置需要外，未经甲方许可，乙方不得擅自自动用甲方所属的任何设备和物品或擅入任何禁入场所。
8. 本项目若发生治安、刑事案件或灾害事故时，秩序维护人员应采取有效措施积极予以制止并保护好现场，维持好秩序，向合同双方有关领导报告，情况严重时应向当地公安机关报案，致使损失减少到最低限度。
9. 向物业使用人或其他人员告知南通圆融璟悦的有关规定，当物业使用人装修时，告知有关甲方的限制条件，并负责现场监督。
10. 根据法律、法规的有关规定和本合同的约定，乙方服务人员不得侵害甲方、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供秩序维护管理服务的便利获取不当利益；如因此给甲方或物业使用人带来经济损失的要给予赔偿，造成影响的要及时停止其行为并解除合同。
11. 本合同终止时，向甲方移交全部属甲方所有的相关资产，并办理交接手续。

12. 接受物业使用人、甲方和有关管理主管部门的监督，不断完善提升管理服务，每月一次提报工作报告，包括但不限于：当月工作总结、需协调的事项等。
13. 如得知甲方商业秘密不得向第三方泄露，如造成甲方的损失，乙方应承担一切责任；
14. 乙方驻场人员必须遵守甲方审定的各项规章制度和行为规范。
15. 乙方不得将物业维护管理服务委托给第三方，否则甲方有权解除合同，乙方将承担因此而带来的一切损失。
16. 乙方应当定时对所管辖区域内的消防设施设备进行检查并做好检查记录，否则将承担因此而带来的一切损失。
17. 合同期内，乙方对派驻的物业维护人员应加强管理、教育和培训以提高其队伍素质，适应甲方物业维护工作的需要。乙方根据具体情况对不称职或玩忽职守的物业维护人员进行处理。
18. 乙方应根据管理区域的现场情况变化，不断完善现场相应管理制度和规范。
19. 因乙方履行、不履行或不当履行本合同项下义务而直接或间接导致甲方、甲方员工或第三人，遭受索赔、损失、损害，承担责任或其他人身、财产或名誉损失的，由乙方承担全

个工作日内经甲方确认乙方无违约情形或违约情形已消失后无息返回乙方。本合同因乙方原因而解除或终止的，甲方无需向乙方返还履约保证金。

25. 法规政策规定由乙方承担的其他责任。

第五章 违约责任

第八条 为维护公众、物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生地震、火灾、漏电、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方人员因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

第九条 乙方违反本合同的约定，未能达到“招标文件内容”约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，在甲方规定期限内，乙方拒绝接受整改或经整改后仍达不到甲方要求的，甲方有权终止本合同并无需向乙方进行任何赔偿。乙方应按约承担违约责任。

第十条 因乙方服务质量不达标，而被环卫、市容等上级单位给予处罚的情况，罚金由乙方全额负责。发生因清洁服务质量而引起的甲方或第三方的损失、人身伤害等由乙方全额负责赔偿。如乙方出现上述情况，甲方可无条件解除本合同。

第十一条 本合同生效后，本合同因任何一方原因解除的，违约方向守约方支付一个月服务费作为违约金，给对方造成的经济损失超过违约金的，应赔偿不足部分。

第十二条 本合同期满，除非甲乙双方就合同续签达成书面一致，否则合同到期终止。

第十三条 本合同终止时，甲方另聘服务公司或乙方不再接受委托，乙方应移交物业管理权，撤出南通圆融璟悦售楼处现场，无条件协助甲方作好交接和善后工作，移交全部档案资料、器材等物资；乙方在合同终止后，不移交管理权，不撤出管理区域或不移交有关档案资料、器材、等物资，甲方有权从乙方的履约保证金中进行扣除相关费用。

第十四条 当班人员连续工作时间不得超过 12 小时，同时需在三天之内补齐人员，如出现未经项目管理中心书面核准，外判公司出现缺岗缺编、流失率超过 15%，项目管理中心一经查实将予以书面警告并扣除当月外判服务费的 10%；

1.（包括但不限于）依据招投标和服务合同约定，以下情况甲方可单方面终止服务合同：

- (1) 外判公司被检查发现问题并书面警告，一个月内发生 3 次以上的；
- (2) 合同期内未经批准出现缺岗缺编情况 3 次以上；
- (3) 同一现场工作缺陷经甲方指出 3 次，仍未能达到合同标准的；
- (4) 连续 2 个月考核分低于 80 分；

第六章 附 则

第十五条 甲乙双方可对本合同的条款进行补充，应以书面形式签订补充协议，补充协议与合同具有同等效力。

第十六条 本合同之附件、招标文件、投标书、答疑、运作手册均作为合同有效组成部分，本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第十七条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第十八条 本合同在履行中如发生争议，首先双方应协商解决，协商不成时，甲、乙双方同意按下列第二款方式进行解决，届时律师费、诉讼费等费用皆由败诉方承担。

- (一) 提交甲方所在地的仲裁委员会仲裁；
- (二) 依法向甲方住所地人民法院起诉。

第十九条 一方发给另一方的通知或信件应是中文书面的，并且按本合同中记载的地址或传真送达。对于任何通知或联络，如直接交付，则在接收一方授权人签收时视为收讫；如用传真，在发出后视为收讫；如果通过国内或国际快递方式邮寄，则在寄出后第三天被视作已收讫（无论该信件是否被退回）；如用挂号信、EMS 邮寄，在寄出五天后视为收讫（无论该信件是否被退回）。

第二十条 本合同经双方签字盖章后生效。

第二十一条 合同正文和附件一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，具有同等法律效力。

（以下无正文）



甲方：苏州工业园区圆融商业物业管理
有限公司南通分公司

乙方：

年 月 日

年 月 日

本合同之附件：

附件一：南通圆融璟悦售楼处外判保安保洁岗位分布

附件二：秩序员工上岗要求、物资&服装配置要求

1.人员管理要求

项目分类		要求描述	备注
一般秩序 人员基本 要求	仪容仪表	身高 172cm 以上，形体无明显缺陷，无纹身，不留异类发型或染发，检合格，反应敏捷,外貌端正，责任心强，工作认真负责。	
	年龄	20 周岁至 50 周岁，白班秩序人员 45 周岁以下，夜班秩序人员 50 周岁以下。	
	学历	初中以上。	
	背景	无其他不良嗜好、无违法犯罪或违反治安处理的记录。	
	资质	持有《中华人民共和国保安员证》或上高档商业项目保安从业经验优先	
	能力要求	熟悉物业环境，熟悉物业管理及有关法律法规，能恰当的处理和应对保安工作；接受过保安或相关训练，训练有素，掌握基本安全护卫技能，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力；	
形象岗要求	形象	20 周岁以上 35 周岁以下，高中以上学历，身高 178cm 以上，政审合格，外貌端正，体态匀称，退伍军人占形象岗人数一半以上。面试合格。	
秩序主管 要求	学历	大专及以上学历，经甲方面试合格	
	资质	高级安保员职业资格证书和消防设施操作员证（五级），三年以上高档写字楼/商业/小区项目秩序服务经验。	

2.物资配备要求

物资提供方	物资清单	备注
甲方提供物资	消防应急处理器材、泊车牌、安全警示标志、强	



乙方提供物资	秩序维护器材、对讲机、生活物品、服装、所需办公家具、座椅等用品。(如:更衣柜、办公电脑、反光马甲等)	乙方需提供符合甲方使用要求的对讲机;
--------	--	--------------------

3.服装配置清单(1人标配)(西服)

名称	数量	说明
春秋保安西装	2套	棉
长短袖衬衣	4件	棉
夏季保安裤	2件	棉
过膝大衣	1件	羊毛粗纺
黑色皮鞋	2双	牛皮

附件三:外判秩序日常管理作业细则

序号	服务项目	服务标准	
1	仪容仪表	服装着装	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 统一着装,交班后及时更换并妥善保管; ➢ 服装应勤洗勤换,保持干净平整、无污迹、无破损; ➢ 穿戴衣扣整齐,裤子无皱,不卷裤脚;口袋不放物品,保持平整; ➢ 领带应置于西装与衬衫之间,长度正好抵达皮带扣上端为宜,色彩搭配统一和谐,短袖衬衫不必打领带; ➢ 不佩戴无关配饰,如腰间记挂钥匙串。
		鞋袜着装	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 搭配西服,需统一着深色皮鞋,保持清洁,鞋面光亮; ➢ 搭配作训服,冬季为深色军靴,夏季为深色网眼轻便军靴; ➢ 袜子以黑色、蓝黑色或灰色为宜(不选择花色或反差色)。
		服务工牌	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 铭牌式应佩带在左胸显眼处(与制服上衣口袋边沿、右边平齐); ➢ 挂绳式应正面向上挂在胸前,保持清洁、端正。
		形象	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 精神饱满,面带微笑;注意个人卫生,保持整洁、无异味; ➢ 不留长指甲,保持指甲干净。 ➢ 男士不留长发(前发不过眉,侧发不盖耳,后发不触后衣领);不留须,面部必须保持干爽。 ➢ 女士不得施浓妆,发长不过肩,如留长发须束起或使用发髻,不得烫发。
2	行为礼仪	站姿	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 两脚后跟靠拢并齐,两脚尖向外分开约60度;两腿挺直,小腹微收,自然挺胸;上体正直,身体微向前倾;两肩要平,两臂自然下垂,中指贴于裤缝;两眼向前平视或目视谈话者。



序号	服务项目		服务标准
		坐姿	<ul style="list-style-type: none"> 上身应保持挺立姿势，男士两腿自然并拢或分开与肩同宽，女士脚后跟和膝盖并拢，手势自然；两眼注视客户，精力集中，不斜视客户。
		走姿	<ul style="list-style-type: none"> 行走时动作文雅，面带笑容，自然大方，正对前方，身体保持垂直平稳，走平行步，步速适中，保持安静，注意前方。
		交流	<ul style="list-style-type: none"> 谈交时，微笑问好，侧身让道，手势应幅度适中，动作优美、自然，体现对客户尊重。 引导时，走在客户右前方 1.5~2 步距离处，身体略为侧向客户，为客户指示方向。 行进中交流，应走在客户侧面 0.5 步处与客户保持平行。
		敬礼	<ul style="list-style-type: none"> 上体正直，右手取捷径迅速抬起，五指并拢自然伸直，中指微接帽檐右角前约 2 厘米处，手心向下，微向外张（约 20 度），手腕不得弯曲，右大臂与两肩成一线，同时注视受礼者。
3	行为纪律		<ul style="list-style-type: none"> 上岗期间，不迟到，不早退，不无故旷工，不擅自离岗； 上岗前不吃有异味食物，不喝含酒精饮料。 上岗时不准做与工作无关的事情，如吃零食、聊天、打闹； 公众场合严禁梳头、挖鼻孔、搔痒、伸懒腰和骑跨等不雅行为。 不准讽刺、挖苦、刁难客户，严禁与客户与客户争吵、打骂。 严禁向客户索要物品、小费和私收回扣，不准擅自收受礼品。 不准乱动客户设备、物品，私拿客户遗弃或遗失物品。 不准蒙骗客户，不准私自向客户兜售与工作无关的产品。 不准私自自动用和侵占公物，不准向客户泄露单位内部情况。
4	应知应会		<ul style="list-style-type: none"> 熟练运用标准规范用语：您好、谢谢、对不起、请、再见； 熟悉并掌握所在项目的基本情况，能热情、准确的回答客户的咨询； 熟悉本岗位职责及工作内容和规程； 熟记常用电话号码及信息； 熟练掌握各种安保器材、消防设施设备的使用方法 熟练掌握突发事件的应对措施。
5	秩序维护	人员秩序	<ul style="list-style-type: none"> 禁止外来人员在公共区域张贴无关广告物； 禁止小商小贩在公共区域进行推销； 施工人员未办理相关证件不得进入施工； 装修人员未经项目管理处同意，不得在装修现场内留宿；
		物资管控	<ul style="list-style-type: none"> 大件物品出入凭放行条放行； 公共区域内无闲杂物品； 货物经指定货梯及通道出入。
		安全巡逻	<ul style="list-style-type: none"> 巡逻人员按规定时间、频率与路线巡逻并签到； 巡逻过程中发现可疑人员，应上报并妥善处理； 发现公共设备设施及各类标识，有损坏或缺失情况及时上报； 发现违规违章、纠纷及安全隐患及时处理。
		停车管理	<ul style="list-style-type: none"> 车辆指挥手势规范，车辆进出有序，避免交通堵塞现象； 正确引导车辆停放至规定区域，避免阻碍和占用通道； 发现车辆异常、未上锁或有破损的，及时登记和看护； 及时劝阻场内违章洗车、修车、练车等现象； 发现异常情况，第一时间赶到现场处理。



序号	服务项目	服务标准
	消防安全	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 巡查消防通道，及时处理占用或堆放杂物问题。 ➢ 按要求定期巡检消防设施器材； ➢ 及时制止违规动火作业。
6	应急处置	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 出现异常情况第一时间通知相关人员并赶赴现场； ➢ 积极参与配合应急演练，并熟悉应急响应流程； ➢ 及时处置，采取合理有效的应对措施。 ➢ 定期开展消防知识宣传。

附件四-考核办法、标准及奖惩

考核内容

- 1.每日各项目部由秩序主管牵头，在每日交接班期间组织开展班前检查。检查内容主要包括：人员出勤、仪容仪表、交接班会、办公区整洁等内容；检查结果记录在《秩序服务班前检查表》内；
- 2.每日由秩序主管安排对现场外判服务的巡检，检查结果记录在《秩序服务巡检检查表》内；
- 3.每月15日前，秩序主管填写《秩序服务月度评分表》对外判秩序上月月度工作进行评估，并整理结果形成《月度/季度/半年度外判服务评估表》，然后按《组织权责手册》报批，并根据月度评估结果对存在的问题进行分析整改。
- 4.在外判合约期结束三个月前，对外判服务进行评估，评估内容包括但不限于工作业绩、服务质量、响应能力、工作配合、人员素质等情况，形成《年度外判服务评估表》按《组织权责手册》报批。
- 5.本部工程物业负责审核各项目的评估结果。
- 6.考核标准

考核项目	要求说明	分值	统计依据	考核方式	目标要求	考核说明
1	在岗员工保安员+退伍军人占比	10	员工花名册/证书	(在岗员工保安员证书+退伍军人)/岗位数	30%	每月统计，低于10%不得分；10%~30%之间按比例得分；每高于目标值10%加1分；单人有两证只按1人计入
2	人员稳定率	15	考勤统计表	固定人员数/月内岗位数	80%	每月在岗人员与上月人员进行对比统计；低于70%不得分。70%~80%之间按比例得分；
3	有效培训开展	5	培训覆盖率	培训覆盖率	70%	1.培训覆盖率=培训人员/员工总数；覆盖率70%以下0分；≥70%按照比例得分。 2.培训材料中能明确各岗位的应知应会，按照实际情况给分。 3.现场问答或现场演练方式抽查。
		6	培训材料及记录	记录完整度	6	
		4	现场抽查	抽查不少于2人	4	
4	班前检查合格率	15	秩序服务班前检查表	1-不合格分值/100	95%	甲方每天确认，取月度平均值；
5	秩序服务巡检合格率	10	秩序服务巡检检查表	1-不合格分值/100	95%	甲方每天确认，取月度平均值；

6		突发事件正确处理率	5	突发事件记录本	1-未正确处理的突发事件数/月度内突发事件总次数	100%	突发事件造成不良影响的计1次未正确处理;
7		项目沟通评价	10	项目评价	等级选择	10	对甲方合理要求,完全不配合0分,沟通后问题能得到基本改善5分;完全整改8分;主动推进其它有效管理改善10分;
8	公司管理	自查评估	10	评估报告	1.提供自查自纠报告 2.书面反馈现场管理存在的问题、难点及解决方案	2次	外判公司需每月安排2次区域经理对项目上的自查自纠并形成报告,且需分别针对日岗和夜岗各1次;
9		内部绩效考核覆盖率	5	考核记录	被考核人数/月内员工总数	100%	外判公司需将每月绩效考核结果通报项目部;
10		有效投诉处理率	5	被投诉处理记录	1-重复被投诉次数/被投诉总数	100%	有效投诉包括外部投诉和内部投诉;
总分			100				
1	加分项	积极配合甲方获取市级以上优秀物业管理项目;	10	获奖通知公告	奖项公布月份	—	每项荣誉项加5分;最高10分
2		突出事迹		荣誉通报	通报次数计数	—	每次获得圆融商管公司、当地政府部门通报加5分;最高10分
3	减分项	严重不符合整改/服务品质缺陷	—	整改通知书	被开具不符合项整改单计数	—	每下发一份整改单扣3分;
4		重大责任事故		事故台账	重大责任事故计数	—	每发生一起重大责任事故,扣20分;

7.考核奖惩

- 1)外判方服务质量考核每月总分不得低于70分,当月综合考核平均分每少一分将扣除当月服务费1000元。扣分和扣款小数点保留两位,扣款使用插入法计。
- 2)外判公司中标后一个月内把派驻人员名单、人员信息表、工资发放日期证明函、员工工资发放保证书等盖公章交至甲方,若外判公司发生拖欠员工工资事宜,一经查实将开具专项整改单并扣除当月外判服务费的20%。
- 3)(包括但不限于)依据招投标和服务合同约定,以下情况甲方可单方面终止服务合同:
 - ①外判公司被检查发现问题并开具整改单,一个月内发生2次(含2次)以上的,或发生重大服务不合格在限期内未整改到位。
 - ②人员稳定率连续3个月低于70%;
 - ③现场服务品质同一严重缺陷经甲方指出3次,仍未能达到合同标准的。
 - ④合约期内有3个月考核分低于70分。
 - ⑤乙方因同一事项在一个月内被租户、客户有效投诉3次或以上时;
 - ⑥乙方未及时结算和支付派驻甲方现场员工的工资,当月工资拖欠至次月25日还未发放。
 - ⑦对于我方日常考勤,有弄虚作假行为。

4)奖励标准

- ① 季度内每月考核分均 ≥ 90 分,给与乙方进行奖励。

奖励金额 = 合同单月度服务费 * 2% + (季度内月平均分 - 90分) * 合同单月度服务费 * 0.5%

- ② 每季度由项目管理中心评选一名优秀秩序人员，并授予“××项目优秀秩序人员”荣誉；
- ③ 实行季度考核确认、半年度对获奖人员及获奖公司颁奖。

附件五：外判保洁服务标准、外判服务监督管理指引及服装配置要求

1、人员管理要求

项目分类		要求描述	备注
保洁员	年龄	平均年龄 55 岁（按照入职时年龄计算） 超出标准，在月度考核中体现。	
	基本要求	身体健康，有体检合格证，工作认真负责，体态良好；无犯罪记录；保洁人员上岗须经项目处审核备案，同意后方可上岗。	
	能力要求	掌握基本保洁技能，能定期进行保洁知识学习，体力能够满足岗位要求	
机动保洁员、外围保洁员、车库保洁员		除上述条件外，还需熟练操作清洁机械。	
保洁领班		具有中专以上学历、熟练操作办公软件；商业项目、高端街区保洁管理工作两年以上工作经验；身高：女 155CM 以上、男 165CM 以上；年龄：30—50 周岁之间。	
保洁主管要求	大专以上学历、熟练操作办公软件；能熟练操作本项目所使用的所有机械；能对项目所有岗位进行内部培训；擅于沟通；有责任心并能承受一定工作压力；商业项目、高端街区保洁管理工作三年以上工作经验；身高：女 155CM 以上、男 165CM 以上；年龄：30-45 周岁。		

2、保洁人员仪容仪表标准

- 1) 上班穿公司工作服，上班时间佩戴好工牌。
- 2) 保持头发洁净整齐、勤洗、勤剪、勤梳理。
- 3) 女员工要妆容得体，经常修剪指甲，不梳奇异发型。
- 4) 男员工发根不过衣领，发脚侧不过耳，不留胡须，不留大鬓角，每天刮胡须。
- 5) 站姿、坐姿、行姿保持端正。工作中严禁双手叉腰或将手抱在胸前，将手插在衣裤袋内。

3、保洁人员应知应会标准

- 1) 熟练运用标准规范用语：您好、谢谢、对不起、请、再见。
- 2) 熟悉并掌握项目的应知应会，能热情、准确的回答顾客的咨询。
- 3) 熟悉管理区基本情况，熟记常用电话号码。
- 4) 熟悉本岗位职责及工作规程。
- 5) 熟练掌握各种环境用品的使用方法。

4、保洁服务质量标准

一级指标	二级指标	检查标准
------	------	------

一级指标	二级指标	检查标准	
环境管理	大堂	地面	地面无灰尘、无污渍、无脚印、无明显划痕，表面光可鉴人，平均光度达到 85 以上。
		玻璃门	手可触及范围内，纸巾擦拭 30cm 无灰尘、无污渍、无手印。
		垃圾桶	无过量垃圾、无异味，桶身无灰尘和污渍，烟头不能滞留 10 分钟。
		墙面	手可触及范围内无灰尘、无污渍。
		标识	无灰尘、无污渍、无手印。
		隔尘地垫	无垃圾、无泥沙、无脚印。
	升降电梯	不锈钢轿厢	手可触及范围内无灰尘、无污渍、无手印。
		镜钢	无痕印、无操作手印。
		门缝	无灰尘、无污渍、无手印。
		门槽	无灰尘、无污渍。
		大理石地面	无灰尘、无污渍、无沙砾杂物。
	楼层公区区域	雨篷	目视无垃圾、无青苔、无积水。
		转换层	目视无垃圾、无积水、无污痕，明沟通畅。
		水泥、大理石地面	无垃圾杂物，无泥沙，无污痕。
		大理石、瓷片、乳胶漆、喷涂墙面	墙面用纸巾擦拭 50 平方厘米，无明显污痕，乳胶漆和喷涂墙面目视无明显污迹。
		天花板、天棚、风口	距 1 米处目视无蜘蛛网，无明显灰尘。
		灯罩、烟感、指示灯	目视无明显灰尘，无污痕。
		玻璃门、窗	目视无明显灰尘、无污痕。
		消防栓、标牌、扶手栏杆	目视无明显污痕，用纸巾擦拭无明显灰尘。
	公共洗手间/茶水间	天花、排气扇	无灰尘、无蜘蛛网、无污迹。
		洗手间门扉	保持干燥、干净、光亮，无灰尘。
		大小便器	无异味、无污渍、无尿迹、保持干爽。
		墙身及隔板	无污渍、无灰尘。
		洗手盆及台面	无头发、无污迹、无锈迹，水迹滞留时间不超过 10 分钟。

一级指标	二级指标	检查标准	
		镜面	无手印、无污迹、水迹滞留时间不超过 10 分钟。
		垃圾篓	无水迹、无污迹、垃圾不能满 2/3。
		地面	无水渍、无垃圾、无异味、无头发，水迹滞留不超过 10 分钟。
		擦手纸垃圾桶	无水迹、无污迹、表面光洁，垃圾不能满 2/3。
		备品	洗手液距瓶底部不少 1 cm；坐厕内大卷纸不少于 1 cm；擦手纸不缺少。
	外围	路面、绿地、散水坡	无瓜果皮壳、纸屑等杂物，无积水污垢，每 100 m ² 内烟头及相应大小的杂物不超过 1 个。
		果皮箱、垃圾桶	内部垃圾及时清理，外表无污迹、粘附物。
		垃圾屋、垃圾存放点	地面无散落垃圾，无污水污痕，无明显污迹。
		标识牌、雕塑装饰物	无乱张贴，目视表面无明显灰尘，无污迹。
		沙井	底部无垃圾，无积水、积沙，盖板无污迹。
		雨、污水管、井	检查井内壁无粘附物，井底无沉淀物，水流通畅，井盖上无污迹。
		化粪池	不外溢污水。
		天台、相关设施	无灰尘、无污渍、无垃圾。
		下水道盖板	下水道盖板无杂物、杂草、垃圾等，保持下水孔通畅。
	车场	车库地面	无杂物、果皮、纸屑、无积水、定期机器清洗
		车库墙面、棚	目视无污痕，无明显灰尘。
		路标、栏杆、转角镜、标识牌等设施	目视无污痕，无明显灰尘。
		垃圾桶、果皮箱	外表无明显污迹、无垃圾粘附物、无异味。
		广告灯箱	表面无积灰、无污渍、无杂物
		排水沟	沟内无生活、建筑垃圾、无蚊虫等
		天面管线	目视无污痕，无蜘蛛网、无明显灰尘
	物业管理	桌椅、台面	无灰尘、无污渍，光洁如新。
		地面	无积尘、无污渍、无脚印。



一级指标	二级指标	检查标准	
	用房	饮水机	无水迹、无污渍。
		垃圾篓	无溢出垃圾、异味。
		电话机	无污渍。
		天花板、排风口、灯饰	无灰尘、无污渍。
	植物、花盆	保持植物干净、茂盛。	
清洁作业	作业过程中，有作业警示标识；洗地等用水作业现场工作人员无浪费水源现象，且现场所用器材工具摆放整齐不影响行人的正常通行。		

5、保洁日常管理、周期性保洁要求

5.1 每日环境日常检查要求，日常检查由项目保洁主管/专员完成。甲方可以根据项目特点调整。

保洁每日检查考核标准	
人员管理 (20分)	每日晨会、周例会制度 执行情况。
	服装穿戴、仪表仪容整洁、按规定着装、佩戴铭牌、个人卫生合格，制服表面无污迹。
	无人员缺岗、擅自脱岗现象、串岗现象、无坐岗、睡岗现象。
日常工作内容 (40分)	各区域保洁能责任到人，有各岗位明确的工作流程（工作时间及对应的工作内容）、对区域内的质量要求明确。 包括且不限于： 外围公共道路环境、绿化带内垃圾清理、池塘养护、室内公共地面、墙面环境、消防通道环境、电梯内部、电梯厅、后场 地下室、坡道、玻璃/幕墙 卫生间、灯箱、标识、广告栏 室外石材污渍、清洁、各类门、 垃圾箱、烟灰桶、垃圾收集与运输 不锈钢设备或饰面、 室内外座椅、环艺设施、草坪灯、路灯杆、景观灯 物业用房保洁、临时活动配合、商户二次装修配合
问题反馈 (5分)	对应保洁区域的设施损坏能够及时反馈给保洁主管或者工程部门并形成记录；
工作记录 (5分)	表单记录准确、提供材料或表单时间记录真实
工具管理 (20分)	保洁车、保洁工具间工具摆放整齐有序、清洁剂标识明确； 清洁间休息室 设施整洁
投诉及处理	因工作失误或者不达到标准造成的投诉；实际有效处理情况



保洁每日检查考核标准

(10分)

5.2 周期性保洁工作具体内容

周期性保洁计划，计划实施情况纳入月度考核中。

项目	内容	频次
1	提交每周、每月保洁计划，与项目现场确认，由项目保洁主管签字确认完成情况。	每月
2	卫生间周清洁（隔板、墙面、地面、顶面、窗扇等）	每周
3	幕墙、玻璃清洁	每周
4	外围岗亭、玻璃岗亭清洁	每周
5	车库公共设施（指示牌、广告牌、水马、停车道闸闸机、闸杆）	每周
6	室外垃圾桶、污水井、隔油池周围	每周
7	商户厨房外地面重点保洁	每周
8	电梯厅细保洁	每周
9	电梯保洁（不锈钢）	每周
10	路面、桥面、台阶杂草、苔藓清理	每周
11	车库地面清洗	每周
12	环艺、推广、宣传、广告牌、	每周
13	室内墙面灰尘、蜘蛛网、	每月
14	清理高处通风口、标识牌	每月
15	屋檐下、桥栏杆、扶手	每月
16	消防栓箱玻璃、内部	每月
17	地下室水沟	每季度
18	地下室顶面管线除尘	每季度
备注：根据项目特点，可对于定期保洁内容进行调整		

5.3 服装配置标准（1人标配）

名称	数量	物料说明价格（元/套、件）	备注
春秋服	2套	全涤耐污渍	服装由甲方指定款式，乙方提供。
短袖衬衣	4件	30%涤棉	
夏裤	2条	100%涤纶	



短装棉衣	1件	30涤棉	
------	----	------	--

1.1.1.1

附录一

授权委托书

本授权委托书声明:我(姓名)系(投标人名称)的法定代表人,现授权委托(单位名称)(姓名)为我的授权代理人,以本公司的名义参加(招标人名称)的投标。授权代理人所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务,我均以予以承认。

授权委托人无转委托,特此委托。

授权代理人: 性别: 年龄:

单位(盖章): 部门: 职务:

投标单位(盖法人章):

法定代表人(签字并盖章):

日期: 年 月 日

附录二

投标响应书

致：苏州工业园区圆融商业物业管理有限公司南通分公司

- 1、根据已收到的，我单位经考察和仔细阅读研究招标文件后，愿意按人民币(大写) 的投标总价，按招标文件的要求承担秩序维护物业管理工作。我们承诺：在不增加服务项目的情况下，在合同条款约定的范围内，不向招标人要求增加任何款项。
 - 2、我们理解，你单位不一定接受最低标价的投标或你单位接到的任何投标。同时也理解，你单位不负担我们的任何投标费用。
 - 3、我们同意从规定的开标之日起 30 日为投标文件有效期内严格遵守本投标书的各项承诺。在此期限届满之前，本投标书始终对我方具有约束力，并随时接受中标。
 - 4、我单位承诺本招标文件限定的投标时
- 

