

南京市政府采购合同（服务）

合同编号：JSZC-320111-JZCG-C2025-0001

项目名称：星甸街道办事处 2025 年度物业管理服务

项目编号：JSZC-320111-JZCG-C2025-0001

甲方：南京市浦口区人民政府星甸街道办事处（买方）

乙方：南京芳草青物业管理有限公司（卖方）

甲、乙双方根据南京市公共资源交易中心浦口分中心组织的星甸街道办事处 2025 年度物业管理服务 项目竞争性磋商结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：星甸街道办事处 2025 年度物业管理服务

1.2 标的质量：按招标文件及投标文件执行。

1.3 标的数量（规模）：1、办公楼公共过道、卫生间及外围区域的卫生保洁工作；2、对主要领导办公室进行卫生保洁；3、公共区域的清洁、垃圾分类收集及清运；4、客服接待、参观及会务服务等；5、报刊、邮件和信函的收发、出门物品的检查；6、除“四害”管理和卫生消毒；7、24 小时安保消防值班、秩序维护工作，外围及车辆管理；8、水电设备、设施的维修；9、食堂就餐保障工作等，具体服务内容按招标文件及投标文件执行。

1.4 履行时间（期限）：2025 年 2 月 1 日-2025 年 12 月 31 日

1.5 履行地点：云桥西路 1 号星甸街道办事处浦口区人民政府星甸街道为民服务中心。

1.6 履行方式：按招标文件及投标文件执行。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：壹佰贰拾贰万捌仟柒佰捌拾捌元整（1228788 元）人民币。

三、技术资料

3.1 乙方应按磋商文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。保密期至保密内容按照相关法律法规规定，以合法方式和途径将其全部披露或本合同终止后 5 年为止，以两者孰长为准。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 乙方在中标公示期满确定中标资格后 3 个工作日内，须采用银行转账的形式向甲方缴纳中标价款的 10%作为本项目的履约保证金，项目竣工验收合格后，甲方退还履约保证金。若乙方未按时交纳履约保证金，视为自动放弃中标资格。乙方凭中标通知书、甲方财务部门出具的履约保证金收款证明与实施单位签订采购合同。（南京市浦口区人民政府星甸街道办事处财政所，中国银行南京江北新区分行账户：463758216888）。

七、合同转包或分包

- 7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。
- 7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。
- 7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权终止合同。

八、合同款项支付

8.1 合同款项的支付方式及时间

8.1.1 项目服务期满验收合格后，按照不超过合同价的 50%付款。

8.1.2 项目完成结算审计后，按照累计不超过审定金额的 85%付款。

8.1.3 剩余 15%资金作为绩效保证金，根据服务考核情况，审计结束后一年后支付尾款。

8.1.4 对浦口区审计局核查的项目，按照浦口区审计局核查结果办理工程结算。

8.1.5 本项目采购人有权在竣工结算审计后进行复审，最终项目价款结算按竣工结算复审审定价进行支付。

8.1.6 甲方每三个月对乙方的服务质量开展考核评分，每三个月平均物业考评 90 分以上的，绩效保证金不做扣除；每三个月平均物业考评 85-89 分，扣除 5000 元绩效保证金；每三个月平均物业考评 80-85 分，扣除 10000 元绩效保证金；每三个月平均物业考评 70-79 分，扣除 30000 元绩效保证金；每三个月平均物业考评低于 70 分，扣除 50000 元绩效保证金，并书面警告乙方，连续两次每三个月平均考核低于 70 分，甲方有权单方解除合同，乙方不得有异议。

8.1.7 满足合同约定支付条件的，甲方收到乙方发票后 10 个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

8.2 根据工业和信息化部关于印发《保障中小企业款项支付投诉处理暂行办法》的通知（工信部企业〔2021〕224 号），甲方未按合同约定支付款项的，乙方可以向有关部门投诉。

九、税费

9.1 本合同执行中的相关税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前,将根据项目特点制定验收方案,明确验收的时间、方式、程序等内容,并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核,综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目,甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要,甲方可邀请第三方专业机构及专家参与验收,相关意见将作为验收结论的参考。

10.5 甲方成立验收小组,按照采购合同约定对乙方的履约情况进行验收。验收时间、验收标准见磋商文件。验收时甲方按照采购合同的约定对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后,验收小组出具验收书,列明各项服务的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金退还挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目,甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目,甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的,甲方将及时报告区级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的,应向乙方偿付拒绝接受服务合同总额___/___的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理支付手续的,应按逾期付款总额每日___/___向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的,应按逾期提供服务合同总额每日___/___甲方支付违约金,由甲方从待付合同款中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的,甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的,应向甲方支付合同总额___/___的违约金。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及磋商文件规定标准的,甲方有权拒绝接受服务,并可单方面解除合同。

11.5 甲乙双方任何一方违反本合同约定的,除应承担上述违约责任外,违约方还应当赔偿因此给守约方造成的一切直接和间接损失,包括但不限于守约方的实际损失、预期可得利益损失以及为实现债权而产生的费用(包括但不限于诉讼费、保全费、保全担保费、律师费、公证费、鉴定费、差旅费)。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内,任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同,则合同履行期可延长,其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后,应立即通知对方并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议,应通过友好协商解决。如协商不成的向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

十四、合同生效及其它

14.1 本合同经双方加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

甲方：（公章）

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：



乙方：（公章）

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：



签订日期： 2025.1.31



合同附件：采购需求

一、项目属性：服务类项目。

二、项目概况

（一）项目背景

1、建筑面积：办公面积约 11455.4 平方米；

2、物业类型：综合办公楼；

3、物业区域概况：

云桥西路 1 号星甸街道办事处浦口区人民政府星甸街道为民服务中心办公楼及其区域范围内物业，院外停车区域、域外垃圾分类收集点、池塘管理与维护。车位及车库：为民服务中心车位 130 个。功能设施及分布：其中为民服务中心 6 层、辅楼 3 层。出入口 2 个，电梯共计 2 台，地下车位 30 个，地面停车位 100 个。项目配置机房有配电房、弱电房、监控及电话网络机房、消防泵房（消防栓、消防蓄水箱、消防泵）等。

（二）服务标准

遵循国家、行业及地方现行的规范和标准。

三、服务清单

序号	名称	数量	单位	所属行业类型	备注
1	物业管理服务	1	项	物业管理	

四、拟采购标需要满足的技术、商务要求

（一）技术要求

1. 服务要求

一、物业服务范围：

1、办公楼公共过道、卫生间及外围区域的卫生保洁工作；

2、对主要领导办公室进行卫生保洁；

3、公共区域的清洁、垃圾分类收集及清运；

4、接待、参观及会务服务等；

5、报刊、邮件和信函的收发、出门物品的检查；

6、除“四害”管理和卫生消毒；

7、24 小时安保值班秩序维护工作，外围及车辆管理；

8、安全生产检查工作（包含街道电梯安全隐患、设立专业人员对供电、供水、供气设备进行日常维护、保养，按时对各种设备进行检查、保证设备的正常运行、定期进行消防设备的检查和保养，保证消防设备始终处于良好状态，发现火灾事故或隐患，及时处理并上报有关部门。消防控制室应配备具有专业资质的人员 24 小时专人值班，负责消防安全及其他维护。

每半个月一次检查消防设备，履行防火职责，确保消防设备的使用率和完好率，并认真做好记录，保质保量地完成采购人安排的其他突击性工作任务。）；

9、供应商每季度年进行一次安全措施应急演练并且邀请有相应资质的专家进行安全检查；

10、紧急突发事件的应急处理工作；

11、管理与物业相关的资料；

12、每月进行池塘周边环境卫生，池塘漂浮物，水道疏通维保等工作；

13、食堂就餐保障工作（包含饭菜加工。每餐饭菜必须在就餐前 10 分钟准备好，加工后的饭菜要注意保热、保洁。就餐服务。就餐期间中标供应商的管理人员要协调好食堂内部事务，饭菜数量要符合规定，驻场人员配备充足，要根据就餐情况及时调配饭菜，如有饭菜不足情况要及时采取措施。餐后清洗、清理与打扫。餐后要及时对餐桌、厨具、餐具进行清洗，消毒，并分类放在固定位置；要及时对厨房、餐厅进行打扫、冲洗；要及时对剩余饭菜进行妥善处理。每周要对厨房、餐厅及周边环境进行一次大扫除。泔水等食堂废弃物由中标供应商统一处理，严格按照垃圾分类相关管理规定执行。）

14、完成采购人交办的其它工作。

二. 整体要求：

（1）派驻至本项目的服务人员均需具备国家规定的相关资质要求，并按采购人要求配备。

（2）进场后，向采购人提供本项目服务的有效的用工人员身份证、相关岗位证的上岗证。若需更换项目经理或其他用工人员，必须得到采购人的许可。

（3）从业人员接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律、法规和政策，熟悉物业的基本情况，能正确使用相关专用设施设备。

（4）从业人员着装统一、规范，佩戴标识，文明用语，举止端庄，服务主动、热情。

（5）从业人员必须提供无犯罪证明，并对员工开展政治敏感性、思想品格考察。

（6）所有从业人员必须提供医院体检报告，其中从事食品安全行业人员还需要提供健康证。

（7）签订保密协议。

三. 其他要求：

1、所有物业聘用的工作人员，其司职的岗位必须相对固定，不得随意转岗、流动、如果变化，物业负责人需提前跟采购人的相关部门沟通，说明缘由后方可调换。如果发现物业服务人员缺岗，应提前向各自部门汇报，并根据缺岗人数，扣除相应劳务费用。若发现物

业在业主不知情的情况下随意调岗、轮转、变更各岗位(工作地点)的人员,以及采购人在检查过程中发现物业服务人员有缺岗、脱岗现象,每检查发现一人/次,处罚一千元/人次。每月服务人员中岗位变动人员不得超过 5 人/次。每超过 1 人,处罚三百元/人次。缺少人员处罚:保安、保洁每少一人扣物业费 5000 元/月;

2、未按规定执行能耗管控,发现一次 500 元;

3、客户有效投诉、维修不及时每次 500 元;

4、室内偷盗,文件等物品丢失每次 1000 元;

5、管理资料在服务期间未及时记录或完整性记录每次 500 元;

6、闲杂人等进入非公共区域,进行推销、发放广告等骚扰办公每次 200 元;

7、未保障好设备设施的完好性、客户装修管理监督与管理、成品保护等每次 1000 元;

8、发现私自销售商品、提供服务、私自收费等每次 500 元;

9、所有物业服务人员,必须严格执行磋商文件中的各项要求,凡发现物业人员自身条件不符合磋商文件中规定的要求时,将扣除相应的劳务费用,并对物业公司进行一千元/人次的处罚。

10、违反食堂相关管理制度、工作纪律,或被街道领导发现、指出存在职责内工作问题的,发现一次罚款 1000 元。

★10、中标供应商须提供每月 2 次的安全生产检查工作(包括但不限于电梯设备检查、食堂燃气水电检查及各类消防设备的检查等各重点部位的检查),每次检查工作完成当日,形成完整的检查台账并报送采购人。

★11、中标供应商须提供每年不少于 2 次的安全应急演练及培训(包括但不限于消防演练、自然应急灾害等,由供应商提供方案,采购人确定)。演练及培训活动须由有资质的单位提供(本费用由供应商承担)。

★12、供应商应充分考虑所有可能影响到报价的价格及政策(如最低工资标准变动)等风险因素,一旦中标,总价将包定,一律不予调整。供应商报价除包含磋商文件中列明的项目外还应包括保障该物业服务正常运行应当具有的物资和服务,对物业服务正常运行应当具有的物资和服务理解不一致的以采购人理解为准。供应商的任何错漏、优惠、竞争性报价不得作为减轻责任、减少服务、增加收费、降低质量的理由。

2. 人员配备要求

(一) 项目经理:

项目经理需大专及以上学历，男性 40 岁以下，具备物业管理资格证书（含岗位证或物业经理证或物业管理师等资格证书），熟悉物业管理相关法规，并能规范组织管理服务工作。相貌端正，身体健康。能熟练操作电脑、打印机，处事灵活，具备一定的管理能力，工作认真细致，积极主动、仪表整洁、礼貌和蔼，有良好的素养和职业道德。

- 1) 全面协助采购人做好办公大楼的日常管理；
- 2) 具有较强的管理、沟通、处置突发事件的能力；
- 3) 拥有一定的组织协调能力、亲和力以及凝聚力，保证队伍团结、稳定；
- 4) 做好应急事件中各个岗位之间的联动及协调管理；
- 5) 经常性开展抽查、督查，能及时发现问题正确处置；
- 6) 严格做好物业耗材的采购、管理，建立工作台账；
- 7) 接受采购人监督检查，及时完成交办的相关事宜，积极改进工作，不断提高服务满意度；
- 8) 建立目标考核制、岗位责任制，加强管理档案的资料整理，定期开展回访，建立健全应急处理预案；
- 9) 满足采购人的其他临时性工作。

（二）接待工作：

接待人员要求 35 岁以下，大专以上学历，身高 1.6 米以上，相貌端庄，形象好，有良好的素质，为人亲和，服务意识强。

- 1) 按规定着装，仪容端庄，佩戴工号牌；
- 2) 做好人员接待服务。热情接待各种来访人员，引导至相应办公室。对非正常来访，拒绝入内；
- 3) 做好会务等服务。会议前 7 个会议室和 4 个接待室基本设施（桌椅、烟灰缸）的准备和清工作洁，配备好茶水、纸巾、毛巾等相关物品；会议中的倒水、续水及其它会议服务等事宜；会议结束，现场的保洁及相关设备、物品的清点、归还（归位）、分类存库等工作，重点做好每年 800 场次会议保障；
- 4) 领导办公室、值班室卫生保洁，办公家具、地面、窗户卫生清理，确保长期整洁；
- 5) 保证上班前，所有办公区开水打好，空调温度根据天气变化调好，灯按

需要开好等；

6) 工作期间热情待人，举止得体，使用文明用语；

7) 做好领导安排的临时性工作。

(三) 保洁工作：

保洁人员要求：女性，年龄 55 周岁以下，初中及以上学历，身高 155 公分以上，身体健康，吃苦耐劳。

(1) 服务范围

1) 女性，平均年龄要求 55 岁以下。上岗时要统一服装、佩戴工号牌；

2) 重点部位需专人负责清理，确保长期整洁；

3) 办公区域内指定办公室、会议室、值班室、活动室及附属设施的日常卫生保洁、垃圾整理收集；（包含 1、门厅、走廊：每天在业主上班前彻底清扫门厅、走廊，垃圾及时清运。业主办公时间设置专职卫生员对区域内的卫生进行保洁维护。保持区域内停车场、道路、绿地无废弃物，使区域内地面无杂物、污渍。对灯具、开关、把手、楼梯扶手及时擦拭。走廊放置的痰桶及时清理，公共区域及部分办公室、休息室的玻璃幕墙、电动门玻璃每周擦洗一次。2、卫生间：每天对卫生间进行彻底清洁。包括：垃圾和方便饭盒及时清走，墙面便器具、洁具、墙瓷砖、地砖的洗刷，拖布和日用品要摆放整齐，每周对卫生间彻底冲刷一次，开水器每周放水、除垢一次，定时喷洒空气清新剂，保证无异味。3、电梯轿箱：客用电梯每天清洁一次，每小时循环保洁一次，操作面板每日消毒一次，每半月对电梯门外壁打腊一次。每日清洁地毯一次。4、地下停车场：每日清扫一次，及时清理污水、污物，保持四壁无灰尘。）

4) 卫生间、值班室的地面、墙面、玻璃、灯具、卫生洁具等设施物品的日常清洁保养；

5) 办公楼、外围的日常卫生保洁、垃圾收集；

6) 办公楼自动门玻璃要定期清洗；

7) 负责卫生间清洁用品及时更换和补充。如：卷纸、洗手液、卫生球等；

8) 遇下雨或下雪时，保洁员应在大厅出入口放置踏垫，以防止客人滑跌；

9) 负责保洁区域内的公共设施的日常检查。如发现毁损要及时通知采购人及时维修，未能及时报修，所引起后果均由投标人负责；

- 10) 池塘水面垃圾日常清理，周边白色垃圾清理；
- 11) 根据采购人作息时间，按时上下班，随叫随到完成采购人交办的其它工作；
- 12) 满足采购人的其他要求。

(2) 清洁工作要求

2.1 公共区域清洁：

- (1) 保持地面无垃圾、纸屑、烟头、无水渍，平时发现污渍、垃圾及时处理，保持光洁明亮。
- (2) 清理公共区域、玻璃门、窗，发现手印、污渍及时清理干净。
- (3) 每日循环保洁所有垃圾筒、烟灰缸，及时清理垃圾，保持垃圾不超过筒身 1/2 处。
- (4) 每日清扫消防通道，抹净扶手栏杆，地角线上面灰尘，地面梯阶每天扫一遍，发现香口胶、痰渍等及时清除，每周彻底进行清理。
- (5) 每日循环保洁所有通道出口指示灯牌、应急灯，每周彻底清洁一次，保持无灰尘、无蛛网，明亮透洁。
- (6) 每日清理所有消防栓、消防器材，每周彻底清洁一次。
- (7) 过道天花、墙角、墙面每周清扫一次，平时发现蛛网及时处理。
- (8) 清除花盆内垃圾杂物，抹净灰尘，植物叶子经常抹尘，保持干净，按要求定期浇水。
- (9) 卫生间清洁需结合采购人安排，至少做到每小时清洁 1 次，保证卫生间整洁、无异味、无积水。

2.2 办公区域清洁：

- (1) 每日完成办公室清洁。日间保洁次数不低于一次。
- (2) 每日完成办公区会议室、会客厅、功能室等房间清洁。日间保洁次数不低于一次。
- (3) 每日擦洗办公及会议桌椅、橱、坐椅、展台、文件柜及其他办公设施。
- (4) 每日完成办公区域地面、墙面、天花等清洁，每周进行彻底清洁。
- (5) 灯具开关每日擦拭，排气扇、通风百叶窗、照明设备等擦抹灰尘，每周一次。天花、风口、冷气口、烟感器、喷淋器、灯罩、喇叭出口每月清洁两

次。

(6) 每日清洁室内垃圾桶，保证室内所有垃圾篓的垃圾不能超过 2/3，无虫、无异味。

(7) 每次会议室、接待室使用前进行整体清洁，做到会议室、接待室桌面、座椅无积灰、地面无杂物；会议、接待完成后，再进行清洁服务，保证会议室、接待室等具备随时开放使用要求。

2.3 外围清洁：

(1) 每天清扫室外广场、绿化地的地面不低于二次，每小时巡视 1 次，定期打扫 停车场，发现脏物杂物及时处理。保持外围干净、整洁，路牙无积灰。

(2) 根据地面地砖脏的程度和季节变化进行冲洗，每周不低于 1 次，应充分考虑 采购人的使用情况，建议非工作日或夜间冲洗。

(3) 及时收集垃圾，将垃圾进行分类后放在指定地点。清运时密封装置，确保无飘洒和滴水现象，及时清洗垃圾筒外表及内面，保持干净、无异味、无满溢。

(4) 每月清洁雨水管处、下水道口等，每月清理一次沙井、排水沟、水池雨水槽 内、阴沟、排洪沟、污水井杂物，确保其内无杂物。如发现堵塞，及时疏通。

(5) 一层外墙 2 米以下里面随时保洁，保持无污渍。

2.4 消杀工作

(1) 每月完成招标区域内消毒杀菌(虫)工作，次数不低于一次。

(四) 安保工作

保安人员要求：男性，平均年龄要求不超过 55 岁，最大年龄不超过 60 岁。具有初中以上文凭，身高不低于 1.70 米。综合素质高，个人形象好；无犯罪记录。保安人员实行 24 小时全天候安全管理，按照职责坚持门岗值勤，交接班要准时并做好交接班记录，加强日常巡视和监控，积极与公安部门配合，保证物业安全。

1) 值勤

保安人员按照职责坚持门岗值勤，交接班要准时并做好交接班记录，加强日常巡视和监控，积极与公安部门配合，保证物业安全。

2) 来访登记

对外来办事人员要进行人员登记、记录和引导，询问来访目的，查验有效证件，懂得礼仪知识，讲究文明礼貌。

3) 消防设备

定期进行消防设备的检查和保养，保证消防设备始终处于良好状态，发现火灾事故或隐患，及时处理并上报有关部门。消防控制室应配备 24 小时专人值班，负责消防安全及其他维护。每月至少三次检查消防设备，履行防火职责，确保消防设备的使用率和完好率，并认真做好记录。保质保量地完成采购人安排的其他突击性工作任务。

4) 电梯日常安全管理

负责电梯钥匙的使用管理；负责对电梯的维护保养记录、修理记录签字确认；负责对电梯安装公司提交的电梯安全隐患提示单签字确认，并及时向甲方汇报。如电梯使用过程中发现故障或异常情况，应当立即停止使用，并及时向甲方汇报。

5) 停车场

停车场的车辆要排列整齐，随时指导车辆停放位置，督促车辆锁闭情况，检查车库的安全性，严防偷盗和交通事故的发生。

6) 其它突发事件

严防刑事案件和治安事件的发生，随时处理紧急情况和制止突发事件，维护工作秩序，确保正常办公。

(五) 维修工作

维修人员要求：相关岗位证书上岗，年龄 60 岁（含）以下，无不良记录，能吃苦耐劳，身体健康，热爱本职工作。

5-1、设备、设施小损、小坏的维修，保持房屋原来完好等级为目的的日常养护工程。

1) 电气

随时更换和修复损坏的灯泡、灯具、开关等电器设备，保证各种电气设施和元件的完好。

2) 水

上下水阀门保养，无跑、漏水现象，水阀、便器具、管道的检修和更换等。

3) 设备

各种机械设备和电器设备的简单修复。如:开水器、热水器、供电开关、盘柜、窗帘等。

4) 其他维修项目

业主要求其他需要维修的项目。如:外点运抵的设备、室内要求装其他设施等。

5) 维修率

维修及时率达到 100%，人员 10 分钟到位。电、气、水维修不超过 24 小时，土建维修不超过 3 天。

5-2、设立专业人员对供电、供水、供气设备进行日常维护、保养，按时对各种设备进行检查、保证设备的正常运行，并做到“业主叫，人员到”，时刻为业主做好服务。

1) 运行记录

做好人员安排、工作职责和交接班记录，设备正常运行的各项数据，计划停电、停水、停气应提前 12 小时通知业主并做好解释工作，确保设备正常运行。

2) 检修记录

依据设备规定要求及操作规程按时检修并做好记录工作，定期派专业人员对系统进行测试、检查，消除事故隐患，确保系统安全、可靠。

3) 日常保养

定期对破损和老化设施进行更换和修补，定期擦拭灰尘、污渍和刷防腐漆等。

4) 事故处理

发生设备事故造成停电、停水、停气的，要提交事故报告，向业主说明事故原因、事故处理意见、当事人的责任及受教育情况。

5) 应急情况处理

接到业主报告紧急情况时，维修人员应 10 分钟内到位并立即修复，在最短时间内处理突发性影响并向业主详细解释清楚，做到小修 12 小时内完毕，大修要连续修复并安排工程人员 24 小时值班，对在时限内不能完成的，要向业主说明原因。

6) 统计

设备每次维护、正常运行、定期检修及处理突发事故的各项费用统计数据。

（六）餐饮保障工作

1) 供应商需根据采购需求配备相关人员，岗位包括但不限于：厨师长、厨师、面点师、服务人员等。

2) 食堂实行一日三餐制，早餐 7:30—8:40，午餐 11:45-13:00，晚餐 17:00—18:00。早餐、中餐就餐人数各 300 人，晚餐就餐人数 10 人。根据采购人要求提供餐饮服务，必要时要能同时满足 6 包厢的使用需求。

3) 供应商配备的所有人员必须持有健康证。供应商必须给上述人员按照国家及南京市的有关规定支付工资和缴纳正常的社会保险等。供应商要充分考虑所有工作人员的值休、轮休、法定假日休息以及岗位顶班、日常机动人员的配备，以满足全年开餐服务需求的人员编制。供应商拟派于本项目所有驻场人员的应急值班值守费用已包含于管理费用中，调休等任何形式增加的支出采购人不再另行支付。

4) 配备岗位人员要求

(1) 厨师长：从事厨师岗位 5 年以上的工作经验，或者 2 年以上的餐饮行业厨师长岗位工作经验；能够全面、综合的安排日常的供餐活动，包括供餐品种设计、人员调度安排各方关系协调和用餐过程中意外问题的处理等。

(2) 厨师：有 2 年以上的厨师工作经验或者 1 年以上的厨师从业经验；能配合厨师长工作计划和岗位安排，重点对菜品质量、品种等方面有较好的把握。

(3) 面点师：有 2 年以上的面点师工作经验，能配合厨师长工作计划，负责厨房面点制作工作。

(4) 服务人员：身体健康，正式上岗前经过卫生检疫检验机构的正规培训，初中学历以上毕业，普通话熟练，有责任心，有较好的整理归纳和沟通的能力。其他所有驻场人员：身体健康，正式上岗前经过卫生检疫检验机构的正规培训，初中学历以上毕业，普通话熟练，有责任心，有亲和力。

（七）收发

负责内部的信函、报刊、文件的邮寄与分发。对个人的报刊、信件、包裹等及时通知领取。

1) 登记

对邮寄和收取的报刊、文件、信函、包裹单、汇款单等及时登记，保管好收据以便查询。

2) 投递

对要发出的办公信函、公司各种文件、通知、报表、包裹、汇款等要及时投递，不得延误。因投递原因而发生的不良后果，要追究责任。

3) 收取

对从邮局或邮递员中领取的物品、报刊、信函和各种单据要逐一登记，不得冒领或错领，对有问题的，要提出疑义。

4) 分发

分发报刊、文件、信函、包裹单、汇款单等要做到准确无差错。同时制止内部的冒领或错领行为。如有错误，要追究当班人的责任。

5) 服务

及时通知收件人领取邮件，做到准确无误，文明礼貌，热情周到，达到业主满意。

6) 保密

对业主单位的机密、重要文件、信函负有保密责任。

(八) 特约服务

为部分办公室、会议室、值班室提供清扫、保洁服务。确保环境优雅，有利于办公人员舒心、愉快地工作。

1) 清扫

每天清扫一次，定期进行彻底保洁。

2) 擦洗

随时擦拭桌椅、各种会议牌、装饰物等，要求无灰尘、无污渍，椅罩、沙发罩、布窗帘等要定期洗涤、更换。会前、会后要及时倾到垃圾、矿泉水瓶等。

3) 门窗

门窗和玻璃要随时擦拭，会前要打开门，会后要关闭好门窗，窗帘等无灰尘，做到窗明几净。

4) 物品摆放

室内物品要摆放整齐。

5) 室内环境

定期喷洒空气清新剂，保持室内环境整洁、空气清新。

6) 服务

会前要摆放好各种会议用品(会议席卡等),会间要随时更换需要的用品(会议设备、话筒等),同时讲究文明礼貌,热情周到,会后要及时清理会场,随时具备使用条件。

注:

1、投标人根据人员配备要求配置相关服务人员,并按要求提供相应证书、学历证明材料扫描件。

2、以上岗位人员配置后要保持相对稳定。人员有调动时,必须报采购人同意,对新配人员要按要求培训,并经采购人认可后上岗。另外,各岗位人员的年龄要按要求严格执行,如果出现年龄偏大,必须经采购人同意。各岗位人员服装要配置到位,每月要定期召开一次座谈会,做好会议内容和培训内容的记录,采购人可随时进行检查。

(二) 商务要求

1. 报价要求

(1) 供应商报价是根据磋商文件所确定的管理服务范围内的全部工作人员和内容的价格体现,是为完成磋商文件规定的服务管理工作所涉及的一切费用。包括但不限于人员费用(12个月工资、全年福利、培训、体检、社会保险、加班费等),服务所用设备、工具购置及维护费用,管理费用、利润、税金等支出。磋商文件未列明,而供应商认为必需的费用也需列入报价。报价是一年价格,本报价必须充分考虑所有可能影响到报价的价格因素,一旦投标结束最终成交,总价将包定,合同期内一般不予调整。如发生漏、缺、少项,都将被认为是中标人的报价让利行为。

(2) 供应商应以表格形式详细说明服务的价格构成,以及价格构成各项因素的单价和总价。供应商系中小企业(含中型、小型、微型企业),并提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务,或者提供其他中小企业制造的货物,须在《报价表》、《分项报价表》中注明。

★(3) 供应商应充分考虑所有可能影响到报价的价格及政策(如最低工资标准变动)等风险因素,一旦中标,总价将包定,一律不予调整。供应商报价除包含磋商文件中列明的项目外还应包括保障该物业服务正常运行应当具有的物资和服务,对物业服务正常运行应当具有的物资和服务理解不一致的以采购人理解为准。供应

商的任何错漏、优惠、竞争性报价不得作为减轻责任、减少服务、增加收费、降低质量的理由。

2. 履约保证金

中标单位在中标公示期满确定中标资格后 3 个工作日内，须采用银行转账的形式向采购单位缴纳中标价款的 10%作为本项目的履约保证金，项目竣工验收合格后，采购单位退还履约保证金。若中标单位未按时交纳履约保证金，视为自动放弃中标资格。中标单位凭中标通知书、采购单位财务部门出具的履约保证金收款证明与实施单位签订采购合同。（南京市浦口区人民政府星甸街道办事处财政所，中国银行南京江北新区分行账户:463758216888）。

3. 付款条件

(1) 项目服务期满验收合格后，按照合同价的 50%付款。

(2) 项目完成结算审计后，按照累计不超过审定金额的 85%付款。

(3) 剩余 15%资金作为绩效保证金，根据服务考核情况，审计结束一年后支付尾款。

(4) 对浦口区审计局核查的项目，按照浦口区审计局核查结果办理工程结算。

(5) 本项目采购人有权在竣工结算审计后进行复审，最终项目价款结算按竣工结算复审审定价进行支付。

(6) 采购人每三个月对中标供应商的服务质量开展考核评分，每三个月平均物业考评 90 分以上的，绩效保证金不做扣除；每三个月平均物业考评 85-89 分，扣除 5000 元绩效保证金；每三个月平均物业考评 80-85 分，扣除 10000 元绩效保证金；每三个月平均物业考评 70-79 分，扣除 30000 元绩效保证金；每三个月平均物业考评低于 70 分，扣除 50000 元绩效保证金，并书面警告中标供应商，连续两次每三个月平均考核低于 70 分，甲方有权单方解除合同，乙方不得有异议。

注：满足合同约定支付条件的，采购人收到供应商发票后 10 个工作日内，将资金支付到合同约定的供应商账户。

4. 服务时间和地点

(1) 服务期限：

2025 年 2 月 1 日-2025 年 12 月 31 日

(2) 服务地点：采购人指定地点。

5. 考核要求

为使物业管理达到合同规定的要求，给业主创造一个优雅、舒适的学习和工作环境，规范乙方的物业管理行为，制定本办法。

(一)、监督管理

- 1、严格执行合同中规定的《物业管理服务内容及标准》。
- 2、中标人应根据合同规定的内容及人员分管情况，制定出内部相应的考核办法。

3、中修以上和设备、设施的更新费用，由中标人提出项目明细、代办各种手续由街道党政办审核批准后实施。

4、经考核不合格项并限期下达整改的措施必须按时完成。

5、做好各方面的记录工作。

(二)、奖惩

1、由于中标人原因影响甲方工作秩序、工作环境，每发生一次罚款 300-500 元。

2、中标人工作质量达不到《物业管理服务内容及标准》所规定，按照实际情况扣除 300-500 元。

3、中标人应按规定时间发放员工工资，有延误发放工资情况，甲方从应付款中扣除工资部分作为员工工资保障金。

4、如若中标人因工作失误造成甲方人员、财产、物品损坏遗失等情况，所有经济损失由中标人负责。

(三)、考核办法

服务 事项	质量标准	考核标准	分值	得分
	制定完备的内部管理制度；建有完善的物业管理档案；有物业管理年度、季度、月份工作计划并组织实施。	管理制度健全(得 1 分)；物业管理档案规范(得 1 分)；计划已组织实施(得 1 分)。	3 分	
	管理服务人员统一着装、佩戴标志，仪表仪容整洁规范。	服务人员统一着装、佩戴标志，仪表仪容整洁规范(得 1 分)；每检查一人次不合要求扣除 0.2 分。	1 分	

基本 要求(9分)	24 小时服务电话。急修 20 分钟内到现场做应急处理，有报修、维修和回访记录，回访率达 100%。	24 小时有值班电话(得 1 分)； 急修 20 分钟内到现场做应急处理(得 1 分)； 有报修、维修和回访记录，回访率达 100%(得 1 分)。	3 分	
	采取多种形式进行服务质量调查，每季度至少 1 次征询招标人对物业服务意见，对招标人反映问题的处理率达 98%以上。	每季度征集招标人对服务质量的意见和建议，并有记录(得 1 分)； 对反映的问题处理及时，有回访记录(得 1 分)。	2 分	
房屋 管理 (11分)	每年对房屋共用设施设备全面检查不少于 1 次，房屋完损状况向招标人报告；每半年检查巡视房屋主体结构不少于 1 次，有问题及时向招标人报告与建议；小修范围的及时组织修复；大、中修范围的及时编制维修计划向招标人报告。	对房屋共用设施设备完损状况检查有记录和报告并有维保计划(得 1 分)； 小修维修及时(得 1 分)。	4 分	
	每月检查清除屋面、檐沟内杂物，疏通雨水口、落水管等不少于 1 次；每季度虫害消杀工作。	屋面、檐沟内无杂物，雨水口、落水管无堵塞(得 1.5 分)； 未出现虫害现象(得 1.5 分)，每出现一次扣 0.5 分。	3 分	
	每日不定时巡视广场、每层消防通道门、楼梯间通道部位以及其它共用部位的门窗、玻璃、路灯等。	共用部位设备设施巡视分区责任到人(得 1 分)； 巡视有记录(得 1 分)。	2 分	
	每月对大楼标识牌检查不少于 1 次，保证标识清晰完整。	按时对标识巡查(得 1 分)； 标识缺损时维修、报告及时(得 1 分)	2 分	
节能 降耗 (11分)	对楼内各设备运行状态及能耗进行监测，及时发现能耗超标的设备并做整改，确保达到较低的能耗水平。技工抄表准确无误	有能耗监测方案(得 1 分)； 及时发现超出正常能耗水平的设备并整改(得 1 分)； 当期能耗较去年同期减少(得 1 分)	3 分	

分)

设备设施管理
(21分)

随手关灯、关水、关空调	无浪费水电现象(得8分), 每发现一次扣0.5分	8分	
配电室、变压器每2小时1次巡检有记录, 楼层配电盘(柜分)每日1次巡检有记录; 配电柜每月1次例行检查, 每半年检修保养1次, 做到盘面光亮、整洁、表面无灰尘、无污点; 变压器每半年检修保养1次, 做到整体良好无损, 运行温度不超过允许值。	按时对设备巡查和维护保养并有记录(得1分); 设备表面光亮、整洁、无灰尘、无污点(得2分)。	3分	
每季度对强电竖井电缆接头进行1次全面检查, 各接触点牢固可靠无松动。	按要求检查, 运行无故障(得1分)。	1分	
弱电系统每月1次例行检查维保, 发现异常, 及时处理; 维修、养护有记录。	每月按计划和要求检查维保, 维修养护有记录(得1分)。	1分	
每季度检查所有雨水管及污水管不少于1次, 保证通畅。	雨水管及污水管符合规范要求、通畅, 检测有记录(得2分)。	2分	
水电抄表及时、准确。	每月及时提供水电抄表记录和结算表(得2分); 出现错误1次扣1分。	2分	
泵房每2个月检查保养1次; 保持泵房清洁卫生, 地面排水畅通, 每半年清洗1次泵房。	供水设备按计划和要求维护保养, 消防设备按时试运转(得1分); 记录完整(得1分)。	2分	
消防泵、喷淋泵等不经常启动的水泵, 每月启动1次, 保持水泵能正常运行。消火栓、消防泵、灭火器材、喷淋泵及污水泵悬挂责任人标牌真实有效。	每月试运行、检查并有记录(得1分); 悬挂责任人标牌真实有效, 人员调整后及时更换(得1分)。	2分	
每年对水泵机组保养1次; 每日填写水泵运行记录; 每年对共用明装给水管进行1次全面检查保养。	水泵按计划和要求维护保养, 运行记录真实完整(得1分)。	1分	
智能化设备有序管理, 正常使用	设备正常使用, 维护得当(得2分)。	2分	
每月清扫排水明沟内的泥沙、纸屑等垃圾不少于1次, 确保排水畅通、无积水。	排水明沟按计划清扫, 做到排水畅通, 无积水(得2分)。	1分	

	空调运行每2小时1次巡检有记录,每冷暖停运后检修保养1次,系统水质每年检测1次;系统附属设备按机电设备要求保养。	空调设备运行按规定进行巡查并有记录(得1分);主机及附属设备按计划和要求维保并有记录(得1分)。	2分	
	对容易危及人身安全的设施设备有明显警示标识和防范措施;对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。	危及人身安全的部位有明显警示标识和防范措施(得1分);有突发事件的应急预案(得1分)。	2分	
公共秩序维护 (21分)	秩序维护队员受过相关的安全护卫知识与技能岗位培训;每月定期参加安全防范知识与技能的岗位培训,上岗时佩带统一标志,穿戴统一制服,配备对讲装置或必要的安全服务器械。	上岗时统一着装、佩戴标志,器具配备到位(得1分);每月按计划和要求对队员进行培训,培训记录完整(得1分)。	2分	
清洁管	主出入口24小时值班,及时处理车辆停放不规范的现象。	主出入口24小时值班(得1分);停车场有专人巡查(得2分);停车场管理规范(得2分)。	5分	
	交接班有记录,对车辆进行管理和疏导并有出入记录;保持出入口环境整洁、有序、道路畅通;对大件物品搬出实行核实记录。	物品和人员出入按要求规范管理(得2分);交接班、物品、人员出入记录真实完整(得2分)。	4分	
	有详细的巡逻方案,原则上每4小时巡逻一次,重点部位有明确的巡逻要求,并有巡逻记录;广场公共通道应保持畅通,做到日巡查到位。	每日按制定的巡逻路线巡逻(得1分);记录真实完整(得1分);安全通道畅通(得1分)。	3分	
	有火、水、治安应急预案,应按计划组织应急预案演练。	有火、水、治安应急预案(得1分);按规定进行演练,演练有记录(得1分)。	2分	
	每次重大活动有具体实施方案和预案,配合工作积极有效。	重大活动要有组织方案,方案组织实施过程完善(得2分)。	2分	
	操作程序符合管理规定,费用移交及时,实际收取停车费用与系统一致,室外广场严禁摩托车、助动车停放,严禁小贩摆摊设点。	操作程序符合管理规定,费用移交及时,实际收取停车费用与系统一致,室外广场按要管理,执勤文明(得3分)。	3分	
	每天及时清理所有垃圾,将垃圾清理到垃圾集中处理区域。	及时清运所有垃圾(得4分)。	4分	

理 (27分)	每日清洁告示、指示牌不少于一次。	按时清洁告示、指示牌(得2分)。	2分	
	每日清洁所有大门不少于二次, 不定时巡视打扫, 确保地面无污物。	出入口大门清洁符合质量要求(得2分)。	2分	
	每日清洁所有扶手、扶杆及玻璃表面不少于一次。	扶手、扶杆及玻璃表面无灰尘、无污点, 检查有记录(得2分)。	2分	
	每周清洁空调风口、百叶门窗不少于一次。	每月一次清洁空调风口、百叶门窗并有记录(得1分)。	1分	
	每天拖擦地面卫生达标不少于四次。	无污点, 检查有记录(得2分)。	2分	
	每月清洁所有灯饰(含灯罩、灯片等分)不少于一次; 每月清洁大楼各种排气、排烟设备不少于一次; 每月清洁消防器材、消防门不少于一次。	按月计划对共用设备进行清洁并有记录(得2分)。	2分	
	每日按规定次数抹净所有卫生间的门板、档板; 每日抹、冲及洗净所有洗手间设备; 每日擦洗洗手间内镜面四次; 每日冲洗洗手间地台表面; 每天定时喷洒空气清新剂; 每周将天花板及照明设备表面除尘; 每日抹净排气扇; 每日清洁卫生桶内脏物及垃圾; 每日清洁洗手盆、便池; 每周将墙壁及地漏清洁一次。	按规定的频次对卫生间进行清扫保洁(得1分); 卫生间日检表真实完整(得1分)。	2分	
	每天清洁所有入口玻璃门窗。空置房清洁。楼宇玻璃清洁。	保持入口玻璃无脏物及垃圾(得2分); 空置房保持干净(得1分); 楼宇玻璃清洁干净(得1分)。	4分	
	垃圾每日收集2次, 做到日产日清; 根据实际需要进行消杀, 有效控制蝇、蚊等害虫孳生; 垃圾桶、果壳箱每日清理, 无垃圾桶、果壳箱满溢现象。	垃圾每日收集2次, 做到日产日清(得3分); 定时进行消杀, 无蝇、蚊等害虫孳生(得3分)。	6分	
总分			100分	