合同编号:CG 25233

政府采购合同书

第一章 总则

第一条 合同当事人

委托方：（以下简称甲方）：中华人民共和国广州海关

地址：广州市天河区花城大道83号

受托方：（以下简称乙方）：广州市庆德物业管理有限公司

地址：广州大道北1618号香柏广场4F

根据《中华人民共和国民法典》及国家地方有关管理法律法规和相关政策，经广州海关公开招标，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲乙双方就事项，订立本合同。

第二条 基本情况

名称：广州海关机关大楼 （以下简称“机关大楼”）

类型：行政办公楼

地址：广州市天河区珠江新城花城大道83号

占地面积：13,063平方米 建筑面积：59,636平方米

第三条 甲乙双方按照有关法律法规进行接管验收。

第二章 后勤服务内容

第四条 制定后勤服务制度，包括员工管理制度、设备管理制度、停车场管理制度、室内外清洁卫生管理制度等，并组织实施。

第五条 安全防范、维护公共秩序：包括保安、大楼外来访问；办事人员询问登记管理；制订有效的安全防范措施及可行的管理制度；对火灾、治安、公共卫生、洪水、恐怖事件等突发重大事件有应急预案；建立有逐级消防管理制度等。

第六条 清洁卫生：包括红线范围内室外公共区域日常清洁保洁、环境的消杀消毒，如室外环境公共部分、室内大堂、地下停车场、电梯、楼梯、走廊、通道、门厅、露台、墙壁、天花、灯饰、卫生间、茶水间、礼堂、会议室、六楼活动室、展览室、值班室（建筑物外墙、餐厅内部不纳入该保洁范围）的清洁保洁，做好消毒，定期消杀，垃圾收集清运；对地面、空调滤网、水池、排污系统等定期清洁；负责在清洁卫生工作中消耗的物料工具及日常消耗品等相关费用。

第七条 设备设施的维护、运行和管理，包括楼宇智能控制系统、大楼监控系统、大楼供电

系统、电梯、大钟、照明系统、室外夜景照明系统、中央空调系统、消防系统、给排水系统、立体车库、各楼层门窗和扶手等的日常维护、运行和管理。保修期满后需专业公司维修保养的项目（如电梯、高压维护、空调水处理、消防报警系统、安防系统等），由甲方委托相关专业公司负责维修、维护，乙方负责联系并督促保修人履行保修协议及跟踪专业保养工作质量。

第八条 园林绿化：包括对机关大楼区域园林绿化植物进行日常养护和管理工作，定期实施浇水、施肥、杀虫、修剪枝叶等工作；保障花草树木生长正常，修剪及时，无枯枝、死杈及病虫害现象；绿地管理和养护措施落实，室外绿地充分，无裸露土地，无破坏、践踏及随意占用现象；

第九条 交通秩序、车辆行驶和停泊管理：包括负责对大楼交通秩序、车辆停放、停车场进行管理；建立车辆停放登记制度，严防被盗事件发生；建立健全管理制度、管理流程及安全管理责任制，有事故应急处理制度及预案；危及人身安全处设有明显标志和防范措施等。

第十条 档案资料建立与管理：包括建立资料收集、分类、归档管理制度；在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记跟踪制度；大楼及其设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便等。

第十一条 会议、接待、活动的管理。

第十二条 协助处理突发事件。

第十三条 报刊、邮件的收发工作。

第十四条 其他委托服务事项：

1．招、投标文件纳入本合同组成部分。

2．合同文件组成包括但不限于通用合同条件、专用合同条件、技术条款、协议书、图纸、招标文件、投标文件、中标通知书以及其它明确列入中标函和合同协议书中的文件。例如材料供应协议；补遗；澄清会议纪要；现场条件资料等。

如本章内容与本项目招标文件中《用户需求书》中要求不一致的，以《用户需求书》为准。本章及《用户需求书》以外的服务内容，甲乙双方另行协商约定。

第三章 后勤服务质量

第十五条 具体的《后勤服务质量目标》详见附件1《用户需求书》。

第四章 后勤服务期限

第十六条 本合同后勤服务期限为 3 年，自2025年 11月1 日起至 2028年 10月31 日止。其中签订合同之日起前三个月为试用期，甲方按照机关大楼服务考核表的考核标准对乙方进行考核，乙方每个月考核达到90（含）分以上则继续执行本合同；否则，甲方给乙方不多于1个月的整改期，在整改期满后，由甲方按照机关大楼服务考核表的考核标准进行最终考核，如乙方考核达到90（含）分以上则继续执行本合同，否则甲方有权终止本合同。

第五章 后勤服务费用

第十七条 服务费用的收取标准：

一、本合同月度后勤服务费总价不高于人民币肆拾陆万玖仟捌佰柒拾伍元整（¥469,875.00/月），三年后勤服务费总价不高于人民币壹仟陆佰玖拾壹万伍仟伍佰元整（¥16,915,500.00元/3年）。甲方根据考核结果按月支付上月服务费。乙方向甲方提供支付申请和依法纳税的服务发票后10个工作日内完成支付。

支付标准如下：

1. 当月考核总分数90分以上，考核系数为1.00（即当月结算款项×1.00）；

2. 当月考核总分数为85分（含）-90分（含），考核系数为0.95（即当月结算款项×0.95）；

3. 当月考核总分数为80分（含）-85分，考核系数为0.80（即当月结算款项×0.80）；

4. 当月考核总分数低于80分（即当月结算款项×当月考核系数），每年度累计三个月考核分数低于80分，甲方有权解除服务合同，并对乙方提出严重警告及经济处罚，处罚金从履约保证金中扣除，履约保证金不足以抵扣的，从甲方支付给乙方的服务费中抵扣。

考核标准详见附件2《后勤服务考核表》。

二、合同期间，服务费维持以上标准不变，不因地方最低工资标准水平调整、物价变动等因素调整。

第十八条 对甲方办公室内自用部位、自用设备维修养护及其他特约服务的收费价格由甲乙双方协商而定。

第十九条 乙方在设施、设备的使用、维护和管理中，所需使用的工具由乙方负责。

第二十条 中国政府现行税法规定对甲方征收的与本合同有关的一切税费均应由甲方负担。

第二十一条 中国政府现行税法规定对乙方及其雇员征收的与本合同有关的一切税费均应由乙方负担。

第六章 双方权利义务

第二十二条 甲方权利义务

（一）代表和维护产权人、使用人的合法权益；

（二）审定乙方拟定的后勤服务制度，并支持乙方为此而开展的管理服务工作；

（三）检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

（四）审定乙方提出的后勤服务工作计划、年度管理计划、财务预算（决算），甲方有权检查乙方的财务报表及资料，对不合理的分配支出甲方有权提出调整意见；

（五）甲方应在合同生效之日起3日内向乙方移交或组织移交以下资料：

1．相关图纸资料；

2．设施设备的安装、使用和护养等技术资料；

3．机关大楼质量保修文件和机关大楼使用说明文件；

4．后勤服务所必须的其它资料；

5．合同生效之日起 5 日内向乙方提供建筑面积 45 平方米的管理用房（产权属甲方），管理用房由乙方无偿使用。管理用房位置在办公楼1楼。

（六）委托乙方管理的房屋、设施、设备等应达到国家规定的管理标准，协助乙方进行管理工作。管理中发现质量问题或未达国家验收标准，按以下方式处理：

1．保修期内：负责联系并督促承建商在不影响大楼正常运作的前提下，按规定时间返修并通过验收；

2．保修期外：乙方向甲方提出房屋、设施设备的维修报告，经甲方审核后，由甲方委托相关专业公司负责维修保养或委托乙方负责维修并支付相关的费用。

（七）协助乙方作好机关大楼区域内的后勤服务工作、宣传教育和文化活动；

（八）协调日常管理服务中有关内外关系，对乙方因管理服务需要协助解决的问题，甲方应采取积极态度予以配合；

（九）按时依合同约定向乙方支付后勤服务费用；

（十）对于甲方临时的业务调动，如属于正常的业务调动，乙方应无偿积极予以配合。

第二十三条 乙方权利义务

（一）根据甲方的授权和有关法律、法规及本合同的约定，在机关大楼区域内实施后勤服务，组织实施经甲方审定通过后的后勤服务活动和制度；

（二）向甲方收取后勤服务费；

（三）对机关大楼使用人违反后勤服务制度的行为，有权根据情节轻重，采取劝阻、制止、提请甲方处理等措施；

（四）向机关大楼使用人告知机关大楼的使用有关规定，并有权要求甲方及机关大楼使用人配合乙方的管理服务行为；

（五）未经甲方书面同意，乙方不得将本机关大楼的管理责任转让给第三方，不允许乙方分包或转包甲方委托的管理事宜；

（六）选聘专业公司承担本机关大楼的专项管理业务须报甲方核准，并负责工程质量的监督检查，但不得将本机关大楼的管理责任转让给第三方；

（七）在日常后勤服务过程中对无法解决的事宜或机关大楼设施设备需要维修、保养时应及时以书面形式向甲方主管部门反映；

（八）每季编制设备设施维护保养所需材料及零配件使用计划报甲方审定，并根据实际使用情况，编制明细报表，提交甲方审核后进行结算（除乙方每年应承担的费用外，其他按时进行结算）；

（九）对所聘用人员严格审核，保证聘用人员无违法犯罪记录并进行严格体检，有上岗资格证，重要部位岗位人员聘用要经甲方审定；

（十）保证各类管理人员按岗位统一着装，佩带工作牌号，言行规范，文明礼貌，有良好的仪容仪表，公众形象；

（十一）建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度，所有制度均要上报甲方存档；

（十二）乙方每月需向甲方报告上月工作，每年做年度管理工作报告。并将各种后勤服务资料至少一式两份，于每年度12月31日前向甲方报告；

（十三）应负责除属于专业公司承包维修和养护范围之外的设施、设备的日常运行、维护和保养工作。乙方要按照甲方与专业公司签订的质保协议和设施设备的各项要求，制定日常巡查及保障正常运行等制度，配备熟练、专职、有上岗证及资格证的专业工程技术人员，负责日常运行、维护、管理，定人、定时开、关设备，及时发现设备使用过程中的隐患并通知和监督专业公司进行维修、保养工作；

（十四）乙方的员工在工作期间发生的意外事故由乙方承担；

（十五）因乙方聘用人员产生的劳动合同及其他纠纷由乙方负责；

（十六）服务期间，因乙方原因导致的安全问题和事故由乙方承担一切责任；

（十七）乙方应采取合理的节能化措施，降低大楼能耗（具体节能措施见附件1《用户需求书》）；

（十八）对本机关大楼的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需要在本机关大楼内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意后报有关部门批准方可实施；

（十九）经甲方确认，乙方的管理和服务工作应达到附件1《用户需求书》列明的后勤服务质量目标及后勤服务承诺；

（二十）本合同终止时，乙方必须在15日内向甲方移交全部管理用房及本机关大楼的全部档案资料图纸。

（二十一）乙方及其工作人员在实际工作当中所了解到的信息，未经甲方同意不得向第三方透露。

（二十二）乙方应遵守甲方的保密安全管理和信息安全管理的规定，不得私自在场所内设立具有无线接收功能的设备；不得截取甲方信息数据；如需持有甲方保密信息，应谨慎、妥善持有，并严格保密，没有甲方事先书面同意，不得向任何第三方披露；如需使用甲方信息系统的应经甲方事先书面同意。

第七章　奖惩办法

第二十四条　根据合同约定，因月度考核不达标、违约、受到有效投诉多、达不到所承诺的管理目标或管理失误，操作失当，造成采购人损失，甲方有权解除后勤服务合同。

第二十五条　若乙方违约、每年度服务累计连续三个月考核低于80分或因管理失误造成甲方损失超过壹万元（¥10,000）的，由乙方承担违约责任及赔偿经济损失，如乙方拒绝承担的，甲方有权解除合同。

第八章　履约保证金

第二十六条　根据《招标文件》的规定，乙方在合同签订之日起5日内须一次性向甲方以转账/银行保函(以银行保函形式提供的，其有效期须涵盖整个服务期）的方式向甲方缴纳合三年后勤服务费总价的5%（¥845,775.00）作为履约保证金。如乙方单方中止合同或不履行合同的约定，甲方将不退还履约保证金。

第二十七条　合同期满后或不属乙方重大责任事故造成的本合同终止的，经甲方验收合格后由乙方向甲方提出退还申请，甲方在乙方提出申请后15个工作日内无息退还乙方。

第二十八条　下列任何一种情况发生时，甲方有权不予退还履约保证金并根据乙方造成损失情况要求乙方赔偿采购人相应经济损失：

1．因乙方违约导致工作缺失，甲方书面通知 2 次后仍不整改；

2．有明显证据证明乙方未履行本合同约定的；

3．乙方有明显过错致采购人造成损失的。

第九章　违约责任

第二十九条　因甲方违约导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决且严重违约的，乙方有权提前解除合同。造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第三十条　乙方未能按合同约定提供服务、或者未能达到服务质量标准的，甲方有权要求乙方限期整改，乙方逾期未整改、或者存在其他严重违约情形的，甲方有权解除合同并没收乙方的履约保证金，乙方的行为给甲方造成经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第三十一条　任何一方无正当理由提前解除合同的，应向对方支付人民币拾万元（¥100,000）的违约金；由于解除合同造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第三十二条　为维护公众、机关大楼使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况时，因乙方采取紧急避险措施而造成甲方财产损失的，乙方应当在事故发生后3日内向甲方报告并提供相关证明材料，经甲方核实符合法律规定紧急避险条件的，乙方可不承担赔偿责任。

第三十三条　按合同约定或双方提前解除合同或合同期满时，乙方应将管理的全部技术资料及档案自合同解除之日起15日内移交给甲方，所有服务人员退出甲方机关大楼，退还管理用房，不得拖延。如因乙方责任导致档案资料不能及时顺利移交、甲方服务不能顺利交接，则甲方有权没收乙方的履约保证金。

第十章　附则

第三十四条　双方约定自本合同生效之日起30日内，根据甲方委托管理事项，办理接管验收手续。

第三十五条　本合同包括：

（一）本合同条款；

（二）乙方的《投标文件》及其后勤服务质量标准及服务承诺、各项管理制度、节能措施；

（三）《招标文件》和中标通知书；

（四）转账凭证或银行履约保函；

（五）后勤服务范围红线图、项目竣工图纸和资料；

（六）后勤服务质量。

第三十六条 本合同正本连同附件共31页，一式六份，甲、乙双方各执三份，具有同等法律效力。

第三十七条 经双方协商同意，可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第三十八条 本合同在履行中，如甲乙双方发生争议，应协商解决，协商不成时，通过机关大楼所在地人民法院诉讼解决。

第三十九条 合同生效：

本合同自甲、乙双方签字并加盖公章后，二〇二五年十一月二日起生效。

第四十条 合同附件：

附件1《用户需求书》

附件2《后勤服务考核表》

甲　　方： 中华人民共和国广州海关

（盖章）

法人代表或授权代表人：

签约日期：2025年10月28日

乙　　方： 广州市庆德物业管理有限公司

（盖章）

法人代表或授权代表人：

联系电话： 020-83545119

开户银行： 兴业银行广州开发区支行

银行账号： 39119 0100100 147 352

签约日期：2025年10月28日

附件 1

用 户 需 求 书

一、项目概况

（一）本项目为广州海关机关大楼后勤服务，地址：广州市天河区珠江新城花城大道 83 号。

（二）本项目预算金额为 1726.2 万元

（三）本项目不属于专门面向中小企业采购的项目，原因和情形为：按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争，或者存在可能影响政府采购目标实现的情形。

本项目采购标的对应的中小微企业划分标准所属行业为：物业管理。

（四）服务期限：自签订合同之日起三年。其中签订合同之日起前三个月为试用期，按照服务考核表的考核标准进行考核，每个月考核达到 90（含）分以上则继续执行本合同；否则，采购人给中标人不多于 1 个月的整改期，在整改期满后，由采购人按照服务考核表的考核标准进行最终考核，如考核达到 90（含）分以上则继续执行本合同，否则采购人有权终止本合同。

（五）★投标人应按照《中华人民共和国劳动法》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供应商必须支付的社会保险及其他应付费用），投标文件内提供承诺函，格式自拟（依据实质性响应一览表及承诺函）。

（六）★投标人应按照《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，投标文件内提供承诺函，格式自拟（依据实质性响应一览表及承诺函）。

（七）★中标人须在中标结果公告之日起 2 个工作日内向采购代理机构提供纸质投标文件 2 套（封面需加盖单位公章及骑缝章），纸质投标文件需与电子投标文件内容保持一致。投标文件内提供承诺函，格式自拟（依据实质性响应一览表及承诺函）。

（八）项目属性：服务类

二、项目实施地点概况

（一）广州海关机关大楼共有建筑物一栋，占地面积 13,063 平方米，总建筑面积 59,636 平方米，包括广场及园林绿化（含 4 楼、6、26、27 楼天面等）面积约 9,467 平方米。地上 27 层，其中裙楼（1-5 层）设有会议室、餐厅、礼堂、展览室、六楼活动室、图书室、医疗室等，大堂设有对外办公区；6-26 层为办公层；地下 2 层是智能化停车场，建筑面积 12,221 平方米。共有常驻办公人员约 1000 人。大楼按相关政策落实无烟管理要求。

（二）大楼公共清洁面积约 45,735 平方米(包含 21 间会议室，1 个礼堂)，其中大理石地面面积约 13,226 平方米，复合木地板面积约 1256 平方米，地毯面积约 828 平方米，卫生间面积约 2,108 平方米，地下停车场约 12,221 平方米，其它面积约 12153 平方米，内墙装饰砖石面积约 3,943 平方米。

（三）综合楼设备设施详见本用户需求书第三项“项目主要设备设施清单”。

三、项目主要设备设施清单

（一）空调系统

主要设备：空调控制电柜 8 台；空调离心式冷水机组(630RT)2 套；空调螺杆式冷水机组(300RT)1 套；冷却塔(300T)5 台；空调电锅炉(900KW)2 台；空调冷却泵 4 台(75KW×2 台、30KW×2 台)；空调冷冻泵 5 台（37KW×1 台、75KW×2 台、22KW×2 台）。

（二）电气、照明系统

主要设备：2500KVA 变压器 2 台；低压配电柜 26 台；高压电柜 6 台；1500KW 柴油发电机组 1 台；直流屏 1 台；客梯 6 台（26 层）；货梯 1 台（7 层）；应急电源柜 28 台。

（三）消防系统、给排水系统

主要设备有消防喷淋泵和消防栓泵各 1 套（一主一备）；消防报警系统 1 套；天面设有 1 台加压送风机，1 台排风机；变频供水系统 3 套；喷淋稳压设备 1 套；消防栓稳压设备 1 套；潜污泵 17 台。

（四）智能系统

I-BUS 智能系统（风机盘管、地下室照明）；BA 智能系统。安防系统（视频监控及自动报警系统）

（五）健康环保系统

大楼设有隔油池、化粪池。

（六）大钟

大楼顶部安装有大钟。

（七）风机类

设备主要有风机盘管 830 台；新风机 47 台；排风机、送风机 68 台。

（八）在大楼负一层安装有 25 套立体停车设备。

四、项目的管理服务要求

（一）总体要求

1、采购人是国家行政管理机关，中标人应达到安全性、保密性、规范性的要求，创造和保持整洁、文明、安全、有序的工作环境。

2、要求中标人是依法成立的从事物业管理服务经营活动，实力雄厚，有严格的管理和督导制度。

3、要求中标人承担独立法人单位应该承担的全部责任，包括综合治理、刑事、民事、工伤、社保、员工劳保福利等一切责任，如中标人的工作人员在采购人单位内发生违法违规行为，所造成一切后果及损失，由中标人承担责任和负责赔偿。

4、采购人对中标人组建的机构进行业务归口监督管理，中标人按合同约定提供后勤管理服务，接受采购人对企业服务费用收支及财务报表情况的查询。

5、中标人对所管项目的管理方案、组织架构、人员录用等建立健全规章制度和岗位工作标准，在实施或更改前必须经采购人审核，部门经理及重要岗位人员须经采购人审查同意后方能任用或变更，采购人核定后的岗位及人员数量要保证到位，如有减少要经采购人同意。

6、在处理特殊事件和紧急突发事故时，采购人对中标人的服务项目人员有直接指挥权。

7、采购人对一些重要、特殊岗位的设置、人员录用与管理等事先提出人数及条件的要求，对一些重要管理决策有直接参与权与审批权。

8、中标人对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有犯罪记录、持有所从事岗位的上岗资格，并保持人员相对稳定。

9、中标人各类人员按岗位着装要求统一着装，佩带工作号牌，言行举止规范，文明礼貌，保持仪容仪表，树立公众形象，作风严谨，公众岗位的工作人员形象、身高要符合服务要求。

10、中标人在做好工作的同时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。

11、项目服务区域内的供水、供电、通讯等公用事业设施及管线的维修养护责任，由相关公用事业单位负责，中标人负责联系及配合工作，法律、法规另有规定的从其规定。

12、项目服务区域内的需专业公司维修保养的项目（如电梯、高压设备维护、空调水处理、消防报警系统、安防系统及消防第三方评估、立体车库、外墙清洗、除四害项目），由采购人委托相关专业公司负责维修、维护，中标人负责联系并督促保修人履行保修协议及跟踪专业保养单位保养工作质量。

13、中标人应制定：

（1）管理目标；

（2）服务承诺；

（3）管理制度；

（4）节能措施。

14、项目管理服务费实行综合计价，即：管理成本＋法定税费＋利润。

15、★投标人必须对本项目进行整体投标。未经采购人书面同意，投标人不得将本项目进行转包、分包，投标文件内提供承诺函，格式自拟（依据实质性响应一览表及承诺函）。

16、合同期满后，中标人与新接管企业须绝对服从采购人的指挥，进行设备清点、登记、移交，确保完好无损，并需将项目管理有关资料整理封存，无条件完整地移交，不得以任何理由、借口缓交或不交。

17、服务期内，因中标人管理不当造成采购人建筑物红线范围内涉及后勤服务事项而出现的设备设施损坏、火灾、火警、人员伤亡及车辆事故、浸水等安全问题，由中标人承担一切责任。

五、项目具体要求（提供以下服务的基本人数配置不少于75人）

（一）**安全保卫服务**：安全防范、维护公共秩序，制定完善的安全保卫应急方案，全程监控治安情况：

1.投标人应具有在有效期内的《保安服务许可证》或承诺自开始保安服务之日起30日内向所

在地设区的市级人民政府公安机关备案。（如国家另有规定，则适用其规定）

2. 对广州海关机关大楼北门岗、南正门（东侧门）岗、东门岗、智能监控及消防控制中心、机房值班等 5 个特定部位须实行 24 小时值勤。

3. 大楼南大堂值班岗工作时间 7：30 至 20：30，实行 13 小时值勤，机关大型会议、活动时间实行双人值勤。

4. 南正门（西侧门）岗工作时间 7：30 至 19：30，实行 12 小时值勤；地下停车场出口岗工作时间 7：00 至 19：00，实行 12 小时值勤；外围停车场实行上班时间 8 小时值勤。

5. 对项目管理责任区（包括主楼、地下室、消防通道以及四面的围栏）进行 24 小时值班及巡逻制度，重点区域、重点部位每 2 小时巡查一次，并能按量按质完成巡视任务。

注：

A）巡逻岗实行 24 小时值班，结合电子巡更系统，早上 7:30-9:30、下午 16:30-18:30 负责地下车库停车、管理，其余时间负责大楼和大院的安全巡。

B）管理人员执行 8 小时工作制；

C）接待岗要求上岗人员须具有大专或以上学历，国语流利标准，五官端正；在法定工作年龄内，女性身高不低于 162cm，男性身高不低于 175cm；且上述岗位要求确保人员相对稳定，不出现较大人员调整现象；

D）其它安保岗位均要求在法定工作年龄内，女性身高不低于 158cm；男性身高不低于 168cm；五官端正。

6. 大楼外来访问、办事人员询问登记管理，密切监视进入大厦内的来访人员动态。对可疑人员要进行全程监控，对可疑物品，必要时可要求来访人员接受专项检查；严防外来人员在没有登记的情况下从车库或其他部位进入大楼。

7. 有专业安全防范队伍，整体素质高，熟悉大楼的环境，文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责；按要求负责广场国旗升降和国旗的购置更换。

8. 贯彻“预防为主”的方针，制订有效的安全防范措施，做到无火警、无火灾、无刑事案件、无恶性打伤人事件、无重大伤亡事故、无设备、设施损坏事故，属于管理责任的刑事案件和火灾事故发生率为零。

9. 制定可行的管理制度，既要严格管理，又要文明服务，确保大楼安全有序。

10. 对火灾、治安、公共卫生、洪水、恐怖事件等突发重大事件有应急预案，事发时及时报告相关主管部门，并协助采取相应措施对办公楼内或者大楼外红线范围内发生的侵犯采购人的工作人员事件或者出现扰乱采购人正常工作秩序情况时，保安人员应当予以制止和保护采购人的工作人员，并采取救助行动；按要求做好相关疫情防控措施落实。

11. 认真贯彻“安全第一，预防为主、一岗双责”的方针，落实消防责任人，设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序。全面熟练掌握消防报警、气体、喷淋、防排烟及消防栓五个系统的作用、位置和操作方法。

12. 按月检查大楼内所有便携式灭火器材、防毒面具的有效期和数量及其他消防设施情况，按月提交检查报告并负责提醒采购方及时更换、补充；建立有三级消防管理制度，有完善防火、灭火和责任人管理制度，必须在服务人员中建立义务消防队伍，并制订专业训练计划，定期进行消防专业训练，每季度组织一次项目当值人员的消防演习演练，大楼出现消防报警 5 分钟内至少有 5 人以上到达报警点，辨别消防报警的信息，实施正确的处置。安保人员具备紧急救护相关能力。

13. 计算机机房值班员：按机房管理要求落实日常值守和巡检工作，包括：《广州海关计算机中心机房进出管理规定》、《广州海关计算机房值班管理规定》、《广州海关计算机中心机房日常监控和巡检指引》。巡检对象包括但不仅限于：照明系统、机房环境、消防系统、机房监控系统、主机服务器、小型机、网络核心交换机、各式空调、新风设备、地板风机、冷水回水管、UPS 及电池柜、配电柜、电源列头柜和通信电源。具备基本的日常操作和故障分析判断能力。掌握主机房设备的电源开关及紧急情况的应急关机操作，能准确判断上述各种设备的状态指示情况。服务人员须严格遵守采购人保密规定，不得泄露、不得存取、不得复制任何信息，如违反规定，采购人将追究相关责任。工作日工作时间：下午 5:30-第二日上午 8:30，周末及节假日工作时间：24 小时。

（二）**清洁卫生**：

1. 综合楼红线范围内室内外公共区域日常清洁保洁、环境消杀消毒，包括室外环境公共部分、室内大堂、地下停车场、电梯、楼梯、走廊、通道、门厅、露台、墙壁、天花、灯饰、卫生间、茶水间、礼堂、会议室、展览室 、六楼活动室、羽毛球馆、乒乓球馆、值班室(建筑物外墙、餐厅内部不纳入该保洁范围)、六楼活动室对部分关键房间应预约并在采购人同意后方可进行保洁服务。

2. 中标人制订工作制度和标准，须经采购人有关部门审核，以对工作质量进行考核；

3. 房屋公共部位、大楼范围内广场、绿化带、道路整洁，无痰迹、污迹、烟头、纸屑、树枝、落叶和堆放杂物等现象；卫生间洗手池台面干净，银镜、洗手池和水龙头光亮，地面无污迹，便池、尿槽无粪（便）痕迹，地面干净无水渍，无异味。

4. 中标人需负责垃圾的及时收集、清运，及时清理垃圾箱，做到日产日清，清运垃圾时污水不得渗漏，及时清理被污染的地面，保持地面整洁。

5. 制定严密的清洁工作细则及检查制度，清洁卫生实行责任制，熟练、专职的清洁人员有明确范围，实行标准化清洁保洁。

6. 中标人清洁时间应尽量避免打扰采购人的正常工作时间，对办公室内的地面和窗户进行清洁，每周 1 次；对大堂、卫生间等公共区域每天采取循回保洁方式，且大楼休息日要有 1 次大扫除。

7. 定期对大楼建筑物的公共区域（包括大堂、走廊通道、公共场所等）进行消杀消毒，石材晶面护理每月 2 次，地毯每日至少吸尘清理 1 次、每月干洗 1 次，石材地面、墙身、电梯地板每周清洗、护理 1 次。

8. 大楼所有空调过滤网每年清洗不少于 2 次。

9. 建筑物自来水水池每季度定期清洁，定期水质检测，供水符合卫生标准，无二次污染及隐患。

10. 排污系统保持通畅，及时清理排水、排污沙井、化粪池、隔油池等。

11. 有预防公共卫生事件预案，做好物业范围内疫情防控日常消毒工作及防范各类传染病（非典及类似疫情）的各项防疫等其他应急工作；除“四害”项目由采购人委托相关专业公司负责，中标人负责督促专业公司履行协议并跟踪工作质量。

12. 中标人在清洁卫生工作中消耗的物料工具（含消毒水、消毒酒精）等所有费用自负责。

13. 清洁服务工作标准：

位置	序号	清洁项目	标准	工作内容			
				每日	每周	每月	每季
入口及大堂	1	清扫及拖净大堂地面	无沙粒	1			
	2	及时尘推保洁	洁净、光亮	巡回			
	3	收集垃圾到指定地点	无积存	2			
	4	清洗垃圾收集桶	无污渍	1			
	5	不锈钢清洁	洁亮	1			
	6	门窗（玻璃、窗框、窗台、门把手）	无手印、污渍、保持光洁明亮	1			
	7	抹净宣传栏、消防器材、开关、指示牌、悬挂牌、座地烟灰盅	无积尘、无污渍、水迹、保持光洁明亮	1			
	8	墙身、饰面清洁抹试	光洁	1			
	9	地面、地脚线	无积尘、无污渍		1		
	10	抹净照明灯饰及通道门	无积尘			1	
	11	通风口、空调风口、天花顶	无蛛丝、无污尘			1	
	12	地毯吸尘	干净、无沙粒	1			
	13	地面抛光	洁亮			1	
	14	地面晶面处理	晶亮			2	
走廊电梯间	1	扫净各层和拖抹公共地段走廊地面	干净、无纸屑、无污渍、无痰渍	3			
	2	清抹地脚踢脚线和墙接缝	干净、无灰尘		1		
	3	抹净大门框、门、门把手	无尘	1			
	4	抹净通道玻璃窗台	干净、无灰尘	1			
	5	刮净通道玻璃	洁亮		1		
	6	清倒垃圾、清洗果皮箱	干净、无异味	2			
	7	抹净宣传栏、消防器材、开关、指示牌、悬挂牌、座地烟灰盅	干净、无积尘	1			

位置	序号	清洁项目	标准	工作内容			
				每日	每周	每月	每季
	8	清理各楼层卫生死角	无尘、无蜘蛛网			1	
	9	送排风口、天花除尘、除蜘蛛网	无蜘蛛网、灰尘		1		
	10	不锈钢设施保养	洁亮			2	
	11	擦拭护栏	干净、无积尘	1			
	12	电梯厅地面抛光	洁亮			1	
	13	抹拭墙身	无尘迹	1			
	14	洗净、换置烟灰筒石米、垃圾袋	干净、无异味	1			
	15	楼层地面静电推尘	洁亮	不限			
楼梯	1	清扫地面	干净、无杂物	1			
	2	抹净低位窗玻璃及窗台	洁净			2	
	3	清抹梯扶手	洁净	1			
	4	清扫梯底蜘蛛网、尘	无积尘			1	
	5	天花照明灯罩除尘	无积尘			1	
电梯及电梯轿厢	1	清扫、拖抹地面	干净	1			
	2	擦拭不锈钢部份及作相关护理	洁净无尘	1			
	3	清抹电梯轿厢门	洁净无尘	1			
	4	抹净按钮面板	无污渍	1			
	5	不锈钢保洁	洁亮	1			
	6	灯饰、排风扇	无尘迹、污渍			2	
卫生间	1	扫干、拖净地面	无水渍、污渍	2			
	2	冲洗洗手盘、座厕、小便器	无污渍、无垢、无异味、瓷器光洁明亮	2			
	3	清洗整容镜、水龙头、洗手台	无水渍、明亮	2			
	4	清抹门、窗、隔板	干净无尘	1			
	5	抹净天花、排风扇、高低位墙身	无灰尘		1		
	6	清理手纸箩、垃圾桶	无积存	1			
	7	清理卫生间内垃圾	洁净	1			
	8	清理墙身死角位等	干净	1			
	9	抹净所有金属件	洁亮			2	
会务	1	拖抹净地面、地毯吸尘	干净	1			
	2	清洗间隔门及抹擦框架	无尘	1			
	3	清洁天花、风口及灯饰	洁亮			1	
	4	清洗地毯	无污渍				1
	5	抹净室内桌椅	干净	1			

位置	序号	清洁项目	标准	工作内容			
				每日	每周	每月	每季
	6	会后现场清洁处理	完善	1			
会议室、接待室、贵宾室、活动室	1	地面保洁	干净、无杂物	1			
	2	抹净桌、椅、门窗、柜、沙发、电话、设施等	无尘迹、污渍	1			
	3	地面静电推尘	洁亮	1			
	4	墙身清洁	干净		1		
	5	清理烟灰缸，字纸篓	干净	1			
	6	清抹室内间隔玻璃及抹擦框架、茶几	洁亮	1			
	7	沙发、椅子、家私护理	无尘		1		
	8	清洁天花、风口、灯饰	洁亮		1		
	9	电话酒精消毒	干净		1		
天面	1	扫净地面	无垃圾		2		
	2	抹拭公共设施	干净		1		
	3	抹拭护栏	干净		1		
	4	清扫渠口去水位	无垃圾		1		
停车场	1	清理地下停车场集水井	无污泥				1
	2	清扫地面垃圾	无垃圾	1			
	3	清扫天花浮尘，蜘蛛网	无尘网			1	
	4	抹净指示牌、告示牌、消防箱	洁净		1		
	5	抹净照明设施及起落杆	无灰尘			1	
	6	清洁停车管理系统	干净			1	
	7	冲洗停车场	干净				1
外围	1	扫净公共区域地面	无垃圾、杂物、无明显污渍油迹	2			
	2	收集果皮箱垃圾到指定地点	干净	1			
	3	抹拭果皮箱	无污渍	1			
	4	清抹路面低位照明灯柱	无污迹		2		
	5	抹净指示牌、告示牌、广告箱、消防栓	无污渍、无尘		1		
	6	清理沙井、沟渠	无污泥、杂物		1		
	7	清洗果皮箱	光洁		1		
	8	洗擦路面花基壁	干净			2	
垃圾清运	1	清扫冲洗垃圾房地面	干净、无垃圾	1			
	2	垃圾箱、筒清理	垃圾存量不超过上缘	2			

位置	序号	清洁项目	标准	工作内容			
				每日	每周	每月	每季
	3	清洗垃圾桶	干净、无污渍	1			
	4	抹擦垃圾房门、墙身	无粘附物、异味	1			
	5	日产日清	干净	1			
	6	清洁工具摆放	整齐	1			
	7	清运工具	清洁、无破损、不得产生二次污染	1			
环境消杀	1	环境卫生消杀	控制			1	
化粪池、隔油池	1	清疏化粪池、隔油池	化粪池（2 个）不外溢，隔油池（1 个）每季度清理				1

本项目配置但不限于以下的必要设备：

类　别	名　称	数量（不少于）	单　位
机　械	洗地机	2	台
	吸水机	2	台
	高压冲洗机	1	台
	晶面机	1	台
	抛光机	1	台
	吹风机	2	台
	脱水机	1	台
	合计	10	台

保洁所需必要的工具由中标人自备。

14. 中标人应向物业使用人提供洗手间公共用的抽纸盒、擦手纸、卫生纸、洗手液、香球、垃圾袋等日常消耗品并及时补充。购置日常消耗品的费用均由中标人负责。（要求所提供的日常消耗品质量相当或优于用户目前所使用产品的品质标准）

序号	项目	规格要求
1	卷纸	不少于三层纸，112mm×98mm/一节，110-120 克/卷。
2	洗洁精	不伤手，高效去油污，环保。
3	中抽擦手纸	单层，200mm×256mm/一节。
4	擦手纸	单层，225mm×230mm/一张。

5	洗手液	不伤手，清香型，符合国家、行业生产标准。
6	晶面处理（①大理石翻新粉磨剂②大理石翻新磨光剂③深色花岗岩抛光粉）	不伤晶面，达到光亮，翻新效果。
	晶面处理材料（红垫，白垫，钢丝棉）	使用的材料不损伤晶面。
7	清洗地毯（化泡水，地毯除渍剂）	洁净，高效，环保，不伤地毯。
		去渍除臭，不伤织物，清香型。
8	墙身上腊抛光	去污渍，防腐蚀。
9	皮具蜡面、台面（或家私蜡）	去污，除尘，护理，清香型。
10	电梯及室内不锈钢栏杆	高效除污，表面保护，清香型。
		防生锈，防氧化。
11	玻璃清洁	除尘埃污渍油渍，清香型。
14	室内天花清洁	有效去渍，去污，去胶。
15	车库地面清洁	不伤地胶，去污，不伤手，无毒无害。
16	厕所清洁(洁厕精)	多效清洁，有效除菌。
17	消毒水	无毒无害，符合国家、行业生产标准
18	其他	除油剂、漂白水、洁厕精，毛巾等其他日常消耗品

（三）园林绿化：

1. 大楼红线范围内室外园林绿化植物、花草、树木等的日常养护和管理工作，包括大外围、天井、天台等园林绿化。

2. 室外绿地充分，无裸露土地；花草树木生长正常，修剪及时，无枯枝、死杈及病虫害现象；绿地管理和养护措施落实，无破坏、践踏及随意占用现象。

3. 室内植物租摆服务根据需要摆放，包括南大堂正门台阶、南大堂、北大堂、电梯厅、洗手间、餐厅，服务接待台、南门东、西岗亭旁两个花坛、会议室及接待室等。

4. 根据大楼特点制定室内植物种类和摆放、植物养护、植物更换等方案；需与大楼风格协调一致，定期更换、养护及修剪；及时更换不美观的室内植物。

5. 套盆和底座分别使用（见下表），其外观风格要与办公风格协调一致。

品种	数量（不少于）	规格
变叶木/也门铁	10	50cm
时花	170	50cm
绿萝	10	1.8m
绿萝	20	30cm

6. 室外绿化根据实际情况更新补种（以灌木为主，含铁丝防护网），及按采购人要求增加的节日性时花及临时摆设的花卉植物，按实际发生数量计算，上述费用约 3 万元/年，费用由中标人负

责。中标人负责现有大型乔木的养护，如因养护不到位造成非意外死亡或毁损的，由中标人赔付。

7. 室外绿化养护、室内绿化租摆、套盆、使用的工具、所需的肥料、农药等费用由中标人负责（摆设以现场勘察为参考，更换品种需不低于采购人目前所使用的标准）。

8. 按采购人要求修剪大楼红线内植物，需由中标人进行不定期修剪、维护，费用由中标人负责。

9. 中标人负责生活垃圾和非生活垃圾的清运及费用。

（四）物业设施、设备的维护、运行和管理：

1. 物业设施、设备包括：楼宇智能控制系统、大楼监控系统、大楼供电配电系统、电梯、大钟、照明系统、室外夜景照明系统、中央空调系统、消防系统、给排水系统、立体车库各楼层门窗和扶手等。

2. 中标人对以上物业设施、设备负责管理，包括设施、设备小修小补，24 小时值班管理，实行定期巡查，做好设备设施运行及保养相关记录等。物业设施、设备需专业公司维修保养的项目（如电梯、高压维护、空调水处理、消防报警系统、安防系统、立体车库等），由采购人委托相关专业公司负责维修、维护，中标人负责联系并督促保修人履行保修协议及跟踪专业保养单位保养工作质量；

3. 负责大楼红线范围内低压供电设备、发电备用设备、给排水设施（卫生间水箱、洗手盆等）、照明设施的保养维护；负责大楼内墙、楼梯、扶手等装修部位、供电设备、给排水设施（卫生间水箱、洗手盆等）、空调设备、电梯、照明设施的日常管理工作。

4. 中标人每年承担 10 万元（含 10 万元）的日常设备设施零星维修费用，如窗帘、门、照明灯具、开关、电源插座、水龙头、门锁、水泵、风柜、风机、空办公桌椅、广场石维修更换等的主材、辅材、工具、人工、税费等，中标人承担的上述维修更换费用须提供清单报采购人审核（每年 10 万元之外的日常维修维护由采购人承担）；中标人除每年承担 10 万元的日常设备设施零星维修费用外，还须配备足够的日常维修维护所需要使用的工具和辅材，主材由采购人负责（主材界定按最新的广东省安装工程综合定额），一年不少于两次对大门狮子粉刷油漆。

5. 中标人对以上物业设施、设备的管理，必须配备熟练、专职并取得相关上岗资格证的专业工程技术人员，按操作规程熟练操作，确保管理设备正常运行，制定和执行“设备维修、维护、保养计划”，列明各岗位的专业工程技术人员数量和职称。

6. 中标人对以上物业设施、设备的运行、管理必须制定完整的管理制度和操作流程，并有完整的执行计划和服务标准，保证物业设施、设备的完好、正常使用和节约能源，防止浪费和人为破坏，杜绝安全事故发生。

7. 配合采购人实施节能减排各项措施，配合采购人完成节能指标，制订有各类设备设施事故、故障应急处理方案。

8. 因中标人的使用管理不当，使物业设施、设备遭受损失的，由中标人赔偿损失；

9. 消防、防盗设施每天至少巡查 2 次，每次巡查间隔时间不超过 10 小时；消防通道、公共走

道、走廊、楼层（电箱），每天至少巡查6次，每次巡查间隔时间不超过4小时，并有巡查记录备查。

10. 根据大楼设备设施的使用、维护和管理以及设备设施的维修工作需求必须响应采购人需求。

11. 海关大楼二次装修管理根据采购人的管理规定，由物业管理工作人员根据施工管理规定办理相关进场手续，需专门人员24小时监督不同施工种类是否按照装修管理规定进行。

12. 上述相关岗位的工作人员需持有必要的上岗证书。

（五）交通秩序、车辆行驶和停泊管理：

1. 指定专人负责对大楼交通秩序、车辆停放、停车场进行管理，无堵塞交通现象，严防无登记的车辆进入大院。

2. 建立车辆停放登记制度，严防被盗、刮碰等事件发生。地下车库（停车场管理系统）管理严格，车辆出入登记清楚，大楼外围停车场有专人指挥疏导，登记出入情况。

3. 每天定期巡查车场车辆，检查登记车辆是否乱停乱放、是否有漏油、门窗是否关好等情况，对车场过夜车辆进行登记，异常情况及时报告。

4. 及时发现和协助采购人妥善处理在停车场和大楼辖区内发生的交通事故及损坏的交通设施。

5. 机动车、非机动车按指定场地集中停放，停放整齐有序，场地整洁、无油污。

6. 建立健全管理制度、管理流程、安全管理责任制和事故应急处理制度及预案。

7. 大楼外围通道及车场车辆行驶、停放识别等各类标记清晰。

8. 危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

9. 雨天及时清理地下停车场水迹，保持地面干净干爽。

10. 大楼负一层立体车场须持有操作证方可进行操作。

11. 地下、地面采用同一套智能停车系统。

12. 按照采购人需求做好电梯控梯工作。

（六）档案资料建立与管理：

1. 中标人要建立资料收集、分类、归档管理制度。

2. 在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记跟踪制度。

3. 大楼及其设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。

4. 及时更新大楼相关设施设备改造施工后的图纸、相关档案资料等。

5. 必须将符合采购人要求的项目管理有关资料整理好，第二年3月前向采购人移交上一年相关档案资料。合同期满后1个月内，中标人须绝对服从采购人的指挥，对项目管理有关资料、设备进行清点、登记、整理、封存，确保完好无损，并无条件完整地移交新接管企业，不得以任何理由、借口缓交或不交。

（七）会务管理：

1. 中标人按采购人要求，做好会场布置（包含桌椅、饮用水、座位牌等摆放）、户外活动场地、音响设施设备的布置等协助工作。会后清理、清洁、复位等工作。

2. 中标人按采购人要求，负责各种会议、接待和有关活动等非常规性所需绿植、横幅、欢迎牌、指示牌、座位牌、彩旗等定做、布置（相关材料费用由采购人按实际发生数另行结算）。

3. 中标人按采购人要求，负责接待、会议、参观等特殊场合的安全保卫工作。

4. 准备会务物资，设立签到处，提供会务的茶水服务，按采购人要求提供音响设备、录音、投影、电脑等电子设备的操作、使用及调试工作、横幅制作、欢迎牌制作和特殊商务服务，为会议提供宾客迎送、引导及与会务相关的人员和物资准备。

5. 一般情况下，300 人以上为大型会议，100 人至 300 人为中型会议，100 人以下为小型会议，须根据参会人数选择合适的会议室，确保每人都有足够的座位和空间。摆放桌椅时要考虑到小组讨论或分组汇报的需要，可以将桌子排列成若干个小组区域，根据会议需要设置电子显示屏，展示会议议程、相关数据和资料等。

（八）协助处理突发事件：

中标人必须落实自然灾害、火灾、水浸、外部冲击等突发事件应急处置预案的经常性演练和有关措施。当出现突发事件时，及时报告相关部门，负责处理突发事件，收集相关信息、资料。

（九）报刊、邮件的收发工作：

中标人负责收集报刊杂志订单，按采购人要求分发报刊邮件。

（十）疫情防控

服务期间，如出现疫情中标人必须按照采购人相关部门要求落实做好大楼疫情防控工作。

（1）中标人应督促全体员工认真履行岗位职责，认真落实门岗测温、验码、核对外来人员信息及登记等相关防疫工作。

（2）坚决杜绝不符合防疫要求的人员进入大楼，发现异常情况及时上报采购人相关部门。

（3）做好对电梯、会议室、礼堂、展览室、卫生间、公共走廊等封闭空间的消毒防疫工作并做好消毒记录。

（4）加强设备安全巡查，按采购人防疫措施要求对中央空调通风系统等相关配套设备的进行日常清洁和消毒工作。

（5）提供疫情防控所需的消耗品（如酒精、消毒水等）。

（6）有预防公共卫生事件预案，做好服务范围内疫情防控日常消毒工作及防范各类传染病的各项防疫等其他应急工作。

（7）协助做好疫情防控其他相关工作。

六、管理人员配置要求

（一）请各投标人按以下要求对于项目管理的组织架构、人员安排提供科学、合理的设计方案。

（二）拟定项目管理组织架构图；

拟定项目管理各部门的人员配置方案，并附详细说明。至少但不限于应包括以下所列部门。

1、客户服务部

2、安全保卫部

3、清洁、绿化管理部

4、工程技术部

（三）投入本项目的管理人员须与投标文件中拟投入本项目的人员一致，未经采购人书面同意，中标人不得更换服务人员。

（四）工作人员配置及要求

1、工作人员配置：

（1）广州海关机关大楼人员配置至少75人，管理中心2人，安全保卫部27人、清洁卫生22人、园林绿化2人、工程技术15人、接待员4人、24楼计算机房值班3人。

序号	类别	岗位	人数（不少于）	工作内容
1	管理中心	项目经理	1	需具备大专或以上学历，具有10年或以上物业管理项目经理工作经验，熟悉物业管理运作，有较强的组织能力、协调沟通能力、策划能力，负责机关大楼物业统筹及对接采购人工作。
		副经理	1	需具备大专或以上学历，具有5年或以上物业管理项目经理工作经验，负责机关大楼物业人事、财务(项目与采购人相关联收入、费用支出的核算)、档案资料、客户管理等工作。
2	接待员	接待员	4	负责报刊、信件收发、人员来访登记、控梯等工作。
3	安全保卫	队长	1	★队长（1人）具有保安员证（投标文件内提供证书扫描件）。 退伍军人为优，具有8年或以上物业管理项目安保队长或安保主管工作经验； 负责大楼范围内的消防、安防秩序维护，统筹管理工作。
		班长	3	★3名班长均须具有保安员证（投标文件内提供证书扫描件）。 协助队长负责大楼范围内人、车、安全的秩序维护工作。
		监控值班员	4	★监控值班员4人均必须持有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证四级或以上，投标文件内提供承诺函，格式自拟（依据实质性响应一览表及承诺函）。 负责监控岗位工作，落实部门的要求和标准（含轮休）；具备一定的电脑、消防、安全技术防范专业知识，熟悉电脑操作。
		秩序维护员	19	★19名秩序维护员均须具有保安员证，（投标文件内提供承诺函，格式自拟（依据实质性响应一览表及承诺函）。 负责广场、大院路地上停车管理、大院内人、车、安全的秩序维护工作，落实岗位职责（含轮休）。

4	卫生清洁	主管	1	具有5年以上卫生清洁主管工作经验，负责大楼整体清洁管理及统筹清洁各项工作，监督落实保洁岗位职责；及时向项目经理反馈工作情况；沟通协调各班组工作；协助做好各班组考勤记录、清洁卫生等工作，实行“五定”原则（定人、定岗、定时、定量、定标准）。
		领班	1	协助主管工作，负责大楼各项清洁机动工作。
		技工	1	负责大楼电梯晶面、各楼层地面的晶面处理工作及高位作业
		保洁员	19	负责大楼卫生间、茶水间、会议室、活动室、展览室、礼堂、天面等公共区域卫生定期清洁、保洁工作。
5	园林绿化	绿化工	2	负责大楼内公共区域的绿化修剪及日常养护工作。
6	值班人员	24楼计算机房	3	具有2年或以上计算机网络类工作经验，具有《网络管理员》证书或《网络工程师》证书优先； 负责24楼计算机房的日常值班及巡查工作。 定时巡检服务器、交换机、路由器等网络设备，以及UPS电源、配电柜等基础设施，查看设备运行状态，记录相关数据； 认真、如实、详细填写机房日志，记录设备运行状态、异常事件及处理结果等信息。接班人员需针对交班人员的值班记录，认真检查当前设备运行情况，确认正常后双方签字，完成交接工作。
7	工程技术	主管	1	具有大专或以上学历，具有5年或以上工程、机电、设施设备维修维护管理工作经验； ★主管（1人）具有效特种作业操作证（低压电工作业），提供证书扫描件。 负责大楼内各设备、设施、维护、保养、维修统筹管理工作。
		领班	1	协助主管工作、负责各项机电设备的日常巡查、维修、维护工作。
		高压电工	1	★高压电工（1人）具有效特种作业操作证（高压电工作业），提供证书扫描件。 负责大楼内高压电房运行、检修、值班工作
		电工	9	★投标人承诺，投入本项目的所有电工均持有特种作业操作证（高压电工作业）或特种作业操作证（低压电工作业），投标文件内提供承诺函，格式自拟（依据实质性响应一览表及承诺函）。 ★投入本项目的电工有不少于1人为电梯操作人员需持有特种设备安全管理和作业人员证书（项目代号A），提供证书扫描件。 负责大楼内设施设备的日常维修及杂务工作，负责大楼内各电气设备的维护保养和检修工作，按照配电、电器安全规程，确保设备正常运行。当电气设备出现故障时，及时进行排查和修复，减少设备故障对海关工作的影

				响。
		音响设施设备操作人员	2	工作职责： 1. 按照各项操作规程及规章制度完成音响设备系统及日常音响设备的检修、保养、保管工作，并认真填写检修记录； 2. 负责协助拟定音响系统设备的年、季、月度检查计划。日常维护保养计划、预防性维修计划并实施； 3. 根据需要协助其它部门的音响使用工作； 4. 负责外出演出各种音响设备的保管、使用和维护工作； 5. 协助收集、整理、涉及音响保障工作的相关技术资料等文件，并做好文件保管、归档工作； 6. 完成交办的其它工作事项。 岗位要求责任心强，有相关音响设备操作经验，会使用OFFICE办公软件。
		施工管理人员	1	具有大专或以上学历，配合采购人开展施工项目的组织、协调、控制，确保项目顺利推进，具体如下： 参与施工组织设计、施工方案及各项专项计划，明确施工流程、资源配置和进度节点。 负责施工现场的统筹管理，合理规划施工区域、材料堆放区、临时设施等，确保场地有序。 协调施工队伍（包括土建、安装、装修等）、监理单位、建设单位及其他相关方的工作，解决交叉作业中的矛盾。 严格执行质量验收标准，监督施工过程中的质量控制，组织隐蔽工程验收、分部分项工程验收，确保工程质量达标。落实安全生产责任制，开展安全教育培训和安全检查，排查安全隐患，杜绝安全事故发生。整理和保管施工技术资料、验收记录、签证文件等，确保资料完整、规范。 及时向建设单位、监理单位汇报工程进展情况，反馈施工中出现的问题及解决方案。
合计			75	

2、中标人应当与本项目全体工作人员签订书面劳动合同（自用工之日起一个月内签订），派驻的工作人员最低工资不得低于广州市最低工资的标准；中标人应当在用工之日起三十日内为本项目全体工作人员向社会保险经办机构申请办理社会保险登记，并遵照《社会保险法》、《社会保险费征缴暂行条例》的规定，按时、足额缴纳（包括代扣代缴）社会保险费。

3、★投标人须承诺：在合同签订后10天内，向采购人提交拟派驻本项目全体工作人员与中标人签订的书面劳动合同，以及全部派驻人员缴纳社保的凭证资料，上述资料应与实际派驻人员应完全一致；日常工作中，中标人派驻人员的社保缴纳情况，采购人将不定期进行检查，投标文

件内提供承诺函，格式自拟（依据实质性响应一览表及承诺函）。

4、中标人应当书面承诺：如果依法中标并签订服务合同，自服务合同生效之日起，采购人有权检查中标人劳动合同签订和社保缴纳情况。（提供承诺函加盖公章）

5、★投标人承诺相关岗位的工作人员须持有必要的上岗证书。包含但不限于保安员、电工、消防设施操作员、电梯操作员，投标文件内提供承诺函，格式自拟（依据实质性响应一览表及承诺函）。

6、所有派驻的人员在项目投入前必须经采购人审核同意方可进场。

7、★中标人严格遵守采购人保密规定，不得泄露、不得存取、不得复制任何信息，如违反规定，采购人将追究相关责任，**进场前须提供保密承诺函，**投标文件内提供承诺函，格式自拟（依据实质性响应一览表及承诺函）。

七、违约责任

根据合同约定，因中标人考核不达标、违约、受到有效投诉多、达不到所承诺的管理目标或管理失误，操作失当，造成采购人重大经济损失、社会负面影响的，中标人应予赔偿，如拒不赔偿的，采购人有权解除项目管理合同，采购人保留追究损失的权利，中标人由此造成的损失由中标人自行承担。合同终止或解除时，中标人应积极配合采购人做好交接工作。

八、其他要求

（一）采购人提供必要的管理用房给中标人使用，中标人不得改变其用途。采购人在本项目内提供中标人工作人员必要的住宿用房，约 112 平方米，并承担中标人工作人员的电费。

（二）采购人可为本项目管理服务的人员提供付费用餐。用餐收费标准：早餐 5 元、午餐 10 元、晚餐 10 元，自备餐具、自行清洗。

（三）超出需求书外的临时工作，如：临时调控电梯、临时协助物品搬运、临时清洁办公室等额外工作，按广州最低基本工资小时标准 23.7 元/小时/人，由采购人按实际发生额支付。

（四）招标文件是合同的组成部分，双方必须自觉履行，违反应承担违约责任；

（五）为保证本项目管理工作质量，中标人对设施设备的维护、秩序维护等各个部门、各个岗位必须按照相关专业要求充足合理地配备人数。

（六）投标提供的证明资料须为真实有效的，采购人在合同签订前有权查阅证明资料的正本和真实性，如中标人提供虚假材料，采购人有权拒绝签订合同，中标人将承担一切违约责任。

（七）服务期内，如因国家相关政策发生变化，应以最新的国家相关政策为准并进行执行，如因国家相关政策发生变化而导致本次项目的合同无法继续执行，采购人不承担任何违约责任，中标人自行承担由此带来的任何风险及后果。

（八）服务期内，如因采购人业务调整，减少部分服务内容，中标人须对应核减相应的服务费用。采购人不承担任何违约责任，中标人自行承担由此带来的任何风险及后果。

九、服务考核标准、验收标准

（一）采购人参照国家、省、市等法律法规及有关规范性文件要求，对中标人每月进行逐项考

核，考评标准见《服务考核表》：当月考核总分数90分以上，考核系数为1.00（即当月结算款项×1.00）；当月考核总分数为85分（含）-90分（含），考核系数为0.95（即当月结算款项×0.95）；当月考核总分数为80分（含）-85分，考核系数为0.80（即当月结算款项×0.80）；当月考核总分数低于80分（即当月结算款项×当月考核系数），每年度累计三个月考核分数低于80分，采购人有权解除合同，并对该中标人提出严重警告及经济处罚，处罚金从履约保证金中扣除，履约保证金不足以抵扣的，从采购人支付给中标人的管理服务费中抵扣，具体罚金以双方签定的合同内容为准。

说明：各投标人需参照国家及省、市对相关服务的质量指标有关规定、具体标准及本招标文件的规定，结合自身的管理服务水平，在投标文件中具体承诺服务各项目要达到的指标，包括（但不限于）清洁保洁率；治安案件发生率；车辆被盗率；道路、停车场、路灯使用完好率；房屋及配套设施、公用设施场所完好率；设备完好率；火灾、违章发生率；违章处理率；用户投诉率；物业使用人对项目管理的满意率等（参照所列各项指标的合格标准，要求不低于合格标准），并详细说明为完成承诺指标拟采取的措施。

（二）采购人委托给中标人管理的房屋、设施、设备等应达到国家规定的管理标准，采购人协助中标人进行管理工作。中标人在管理中发现质量问题或未达国家验收标准，按以下方式处理：

1.保修期内：负责联系并督促承建商在不影响大楼正常运作的前提下，按规定时间返修并通过验收；

2.保修期外：中标人向采购人提出房屋、设施设备的维修报告，经采购人审核后，由采购人委托相关专业公司负责维修保养或委托中标人负责维修并支付相关的费用。

（三）服务期结束后，采购人可以组成验收小组按国家有关规定、规范进行验收，必要时邀请相关的专业人员或机构参与验收。因涉及设备、设施质量问题发生争议时，由本地质量技术监督部门鉴定。设备、设施符合质量技术标准的，鉴定费由采购人承担；否则鉴定费由中标人承担。

十、合同金额及付款方式

1.合同明确付款方式及支付标准，采购人根据考核结果按月支付服务费，下个月支付上个月服务费。中标人向采购人提供支付申请和依法纳税的服务发票后10个工作日内完成支付。

2.合同期间，服务费维持以上标准不变，不因地方最低工资标准水平调整、物价变动等因素调整。

3.因采购人使用的是财政资金，采购人在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付。

十一、履约保证金

1.提交时间：合同签订之日起5日内；

2.金额：三年服务费总价的5%；

3. 方式：履约保证金以银行转账或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向采购人提交，其中以履约保函形式提供的，其有效期须覆盖本项目服务周期。

4. 退还说明：若中标人没有违约行为，履约保证金在整体验收合格后由中标人向采购人提出退还申请，采购人在中标人提出申请后 15 个工作日内无息退还中标人。采购人逾期退还履约保证金的，除应当退还履约保证金的本金外，还应当按中国人民银行同期活期利率支付超期资金占用费，但因中标人自身原因导致无法及时退还的除外。

5. 下列任何一种情况发生时，采购人有权不予退还履约保证金并根据中标人造成损失情况要求中标人赔偿采购人相应经济损失：1.因中标人违约导致工作缺失，采购人书面通知 2 次后仍不整改；2.有明显证据证明中标人未履行本合同约定的；3.中标人有明显过错致采购人造成损失的。

十二、管理服务质量目标

(一)总体目标

本大楼于 2010 年获得“全国物业管理示范大厦”称号，中标人必须按“全国物业管理示范大厦”的标准实施专业、优质的物业管理和服务，保持广州海关业务技术综合大楼《全国城市物业管理示范大厦》称号，各项工作规程符合物业管理 ISO9001、2000 质量体系标准。

(二)具体管理目标

1．房屋完好率 98%以上；

2．房屋零修、急修及时率 99%以上；

3．维修工程质量合格率 100%；

4．绿化完好率 98%以上；

5．清洁、保洁率 99%以上；

6．道路完好率及使用率 98%以上；

7．化粪池、雨水井、污水井完好率 98%以上；

8．排水管、明暗沟完好率 98%以上；

9．照明设备完好率 98%以上；

10．停车场完好率 98%以上；

11．无一般治安案件发生，无重大治安案件发生；

12．消防设施设备完好率 99%以上；

13．火灾发生率 0；

14．违章发生率 1%以下与处理率 100%；

15．有效投诉率 1%以下与处理率 100%；

16．管理人员专业培训合格率 100%以上；

17．维修服务回访率 100%；

18．采购人及使用单位对物业管理满意率 99%以上；

19．执勤人员在岗率 100%；

20. 年度节能考核须达到采购人单位的节能指标。

十三、管理承诺

(一)保证全天 24 小时监控大楼主要出入口、通道，努力确保大楼治安安全。

(二)当车场出入车道阻塞时 2 分钟内到达现场，采取措施，设法在 5 分钟内恢复正常通车。

(三)车辆安全检查时，3 分钟内完成提醒客人锁好门窗，带走贵重物品及登记工作。

(四)出现烟感警铃报警的情况，3 分钟内到达报警地点核实情况，迅速向 119 报警并组织扑救和疏散人员（如属火警）。

(五)出现火警电话报警时，3 分钟内到达火警现场组织扑救和疏散。

(六)出现大楼用户被抢或生命财产安全受到威胁时，3 分钟内到达现场。组织人员布控堵截，协助用户将伤员送往医院抢救。

(七)接到用户请求援助的电话，3 分钟内赶到现场处理。

(八)接报有可疑人员活动，3 分钟内赶到现场处理。

(九)2 分钟内做好出入登记手续。

(十)大楼内出现停电、空调滴水、水管渗漏等紧急事件保证 10 分钟内到达现场处理。

(十一)大楼内办公室的一般维修在接到通知后 15 分钟内到达现场处理。

(十二)大楼内公共区域的一般维修如没有特殊情况，当天完成，当日完成率 95%。

(十三)保证消防设备正常，烟感误报率低于 0.1%。

(十四)大楼清洁服务水平达到清洁服务工作标准或以上。

十四、管理节能措施

管理节能措施

(一)将现有的照明灯具分组，根据有无自然采光，确定各区域照明灯具开启组数和开启时间，非办公时间只开事故照明，节约照明用电。

(二)根据季节规定室外照明开启时间，每天根据天气情况进行合理调整，节约照明。

(三)制定绿化用水标准，节约用水。

(四)制定停车场清洁的标准，尽可能节约停车场清洗用水。

(五)经海关批准，制定海关综合楼全年空调运行时间。

(六)经海关批准，制定各季节每天空调运行时间。

(七)每天定时测量室外温度，合理确定冷水机组出水温度，节约空调用电。

(八)根据每天的记录和海关各方面的反馈，合理确定每天空调的预冷时间，合理确定每天余冷空调的时间。

(九)经海关批准，合理制定电梯的运行时间、非办公时间的电梯运行台数。

(十)制定各类风机的开、停时间，多安排人员在尽可能的时间内完成开、停设备的工作，节约用电。

附件 2

后勤服务考核表

序号	服务监督考核标准	分值	检查情况		备注
			发现主要问题	得分	
一	安全防范管理	30			
1	消防及相关安全应急预案、各个岗位职责、工作程序、档案制度是否完善。每发现一项问题扣 1 分。	5			
2	监控、消控业务熟悉，24 小时监控，记录齐全，事情处理及时有效，监控室整洁。每发现一项问题扣 1 分。	5			
3	定期巡查保密要害部位和安防重点部位以及停车场等，并做好记录。每发现一项问题扣 0.5 分。	4			
4	每月对消防灭火器、消防栓、应急灯、防烟面具的检查，确保消防器材正常。每发现一项问题扣 1 分。	4			
5	定期组织消防、防爆、礼仪等培训，全体人员会操作灭火器材、疏散引导、会扑救初期火灾。做好各类突发事件的工作演练。每发现一项问题扣 1 分	4			
6	值班人员着装整齐，文明执勤，保持岗位良好形象，岗位工作职责应知应会。有脱岗、睡岗、看书报等行为的，每发现一处扣 0.5 分。	4			
7	严格执行来访客人登记，按要求做好人、物、车辆出入管控工作，每发现一项问题扣 1 分	4			
二	设施设备维护管理	20			
1	工程人员需持证上岗，熟悉设施设备运行规定，按操作规程实施操作；确保正常安全运行。每发现一项问题扣 0.5 分。	4			
2	工程人员需按规定巡视检查各种设施、设备运行状况，调控好库房温湿度，发现问题及时处理，不能处理的及时汇报。按时认真做好各种运行记录及报表，保管好各种技术资料。每发现一项问题扣 0.5 分。	4			
3	做好大楼设备设施中、大修，更新、改造等，应书面上报，并跟进相关进度。一般性维修、养护和管理工作，做到小修不过夜。每发现一项问题扣 0.5 分。	3			

4	做好专项（如电梯、中央空调系统）设备维修保养监督工作，按计划落实维护保养工作。每发现一项问题扣 0.5 分。	3			
5	每季度一次定期清洗消毒蓄水池、供水管路及设备设施，水质应符合国家标准。确保水泵等设备、门、管道运行正常，无跑冒滴漏现象，零修合格率应达到 100%。定期对排水管、化粪池、隔油池、排污沙井进行疏通、清污、保证室内外排水、排污系统通畅，应在 24 小时内完成零修、小修并做好检修维护记录。每发现一项问题扣 0.5 分。	3			
6	做好各机房和设施、设备间的卫生工作，达到整洁、无尘，设备房给排水管网无跑、冒、滴、漏现象的发生。每发现一项问题扣 0.5 分。	3			
三	卫生保洁管理	15			
1	保持各楼层电梯厅、走道、管线、楼梯、卫生间等共用区域清洁卫生。每发现一项问题扣 0.5 分。	3			
2	做好室内外果皮箱和垃圾桶的清洁工作，以及各楼层垃圾清运。每发现一项问题扣 0.5 分。	3			
3	定期做好停车场、天面、外围广场等部位的清洁及其明暗沟的疏通清理工作。每发现一项问题扣 0.5 分。	3			
4	定期做好灭杀蚊子、苍蝇等害虫；每发现一项问题扣 0.5 分。	3			
5	按疫情防控要求做好清洁消毒。消毒不到位一处扣 0.5 分。	3			
四	绿化养护	5			
1	区域绿化养护计划合理，定期对花草树木定期施肥、浇水、防病治虫、中耕除草和培土，并及时修枝整型，补栽补种。每发现一项问题扣 0.5 分。	3			
2	绿化带无杂物、枯枝、黄叶，杂草面积不大于 5%。、发生。每发现一项问题扣 0.5 分。	2			
五	日常服务	20			
1	根据大楼相关服务要求，健全管理规章制度，明确人员岗位职责，有详尽的记录。每发现一项问题扣 0.5 分。	3			
2	服务人员衣着整洁，讲究仪表，以礼待人，	3			

	语言文明。每发现一项问题扣 0.5 分。				
3	接到重要会议、活动配合通知后，明确岗位安排、人员配备、物料准备等（包括会场布置、车辆指挥、秩序维护、场地保洁等）做到层层落实，做好活动期内环境清洁、秩序安全无事故。每发现一项问题扣 0.5 分。	3			
4	前台工作人员认真做好报刊信件收发工作，对电汇、挂号信函、包裹等要及时登记并通知有关部门和人员。每发现一项问题扣 0.5 分。	3			
5	严格落实大楼的管理规定，协助做好疫情防控、垃圾分类和节能减排措施等工作。未严格落实一处扣 0.5 分，导致不良影响不得分。	3			
6	有防火灾等突发事件预案，参与协助周边地方治安、消防的工作每发现一项问题扣 1 分。	3			
7	对公共设施损坏的（如灯、垃圾桶、盆栽植物等）、卫生状况不良的应及时统计上报，以便进行处理。（巡查发现此类问题未及时统计上报处理一项扣 0.5 分。）	2			
六	综合管理	10			
1	做好大楼的物业服务工作，有效投诉）0 宗。每发现一项问题扣 1 分。	4			
2	每月与甲方相关部门沟通，针对存在的问题及时整改。每发现一项问题扣 0.5 分。	3			
3	协助采购人搬运桌椅、家具等大件物品，协助做好节日或重大活动的布置。未因人为原因导致工作进度缓慢每次扣 0.5 分；导致事故不得分。	3			
七	奖励项目				
1	获得关领导嘉奖得 10 分；获得关领导口头表扬、处室书面嘉奖每次得 3 分；无则不得分。（无则不得分）				
	合计				

考核日期：　　考核部门：