

人保财险福建顺昌支公司物业管理服务项目
比选文件

采购人：中国人民财产保险股份有限公司顺昌支公司



日期：2026年3月

人保财险福建顺昌支公司物业管理服务项目 比选邀请文件

_____公司：

中国人民财产保险股份有限公司顺昌支公司拟通过比选方式选择顺昌支公司物业管理服务项目供应商，特邀请贵公司参加本次比选。

如贵公司有意参与，严格按本邀请文件之规定准备响应文件并参加比选会议，比选相关事宜见附件。

采购机构名称：中国人民财产保险股份有限公司顺昌支公司

地址：福建省顺昌县中山东路 83 号

电话：0599-7830986

联系人：黄丽嫻

附件：一、比选事项说明

二、响应文件格式和表格

三、资格证明文件

四、项目采购需求及服务要求

中国人民财产保险股份有限公司顺昌支公司

2026年3月



目 录

附件一 比选事项说明	4
一、供应商资格要求.....	4
二、评审方法及标准.....	4
三、响应文件要求.....	8
四、比选时间和地点.....	10
五、比选流程.....	10
六、关于商务和技术偏离.....	10
七、特别声明.....	11
八、其他事项.....	12
附件二 响应文件格式和表格	13
附件三 资格证明文件	22
3.1 供应商基本情况表.....	23
3.2 法人营业执照（复印件）.....	24
3.3 依法缴纳税收的相关材料.....	24
3.4 依法缴纳社会保障资金的相关材料.....	24
3.5 已完成类似项目一览表.....	25
3.6 提供书面声明函.....	26
3.7 与本次采购有关的其他资质证明文件.....	27
附件四 项目采购需求及服务要求	28
4.1 合同模板.....	28
4.2 采购需求及技术服务要求.....	56
4.3 供应商技术响应文件.....	58

附件一：比选事项说明

一、供应商资格要求

1. 在中华人民共和国境内依照《中华人民共和国公司法》注册的、具有法人资格、符合本比选文件的要求并承诺提供本次服务的企业，需提供营业执照复印件；
2. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
3. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
4. 参加此项采购活动最近三年没有出现违法违规或失信行为，没有骗取中标和严重违约的行为；
5. 单位负责人为同一人或存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一采购项目；
6. 本项目不接受联合体。

上述资格要求证明文件详细要求请见附件三。

二、评审方法及标准

本项目评审方法拟采用综合评分法，参与比选的供应商在满足需求的前提下，按照我司制定的评分标准构成项目提供充足有效的支撑性材料供采购评审小组评议，按照客观、公正、审慎的原则，评审小组对通过资格及符合性审查的供应商根据详细评审标准和评分计算原则进行评分，分值由商务、技术、价格三部分构成，采用百分制。采购评审小组根据供应商的综合得分从高到低确定中选供应商。

若出现相同综合得分的情况，则按价格部分得分从高到低顺序进行排列，价格部分得分最高的供应商将被排序在前；若有相同的最高得分且价格部分得分相同的，则其中技术得分高的供应商将被排序在前；若有相同的最高得分且价格部分、技术部分得分相同的，则按商务部分得分从高到低顺序进行排列，商务部分得分最高的供应商将被排序在前；若有相同的最高得分且技术部分、商务部分、价格部分得分相同的，则随机抽取方式选取。

评审标准如下：

比选小组将严格按照采购文件的要求和条件进行评标，对所有供应商的评估，都采用相同的程序和标准。

计算分数时四舍五入取小数点后两位。主要评标因素如下：

各部分评分分值分布如下：（满分 100 分）

PT：技术、服务部分评分 满分 100 分（权重 0.45）

PB：商务部分评分 满分 100 分（权重 0.15）

PF：价格部分评分 满分 100 分（权重 0.40）

权重之和为 1。

供应商最终得分=技术、服务部分得分×0.45+商务部分得分×0.15+价格部分得分×0.40

（一）技术、服务部分评分（PT：满分 100 分）

序号	项目	分值	评分标准
1	分析本物业管理项目的管理特点和采用的管理方式（15分）	5	供应商通过对本物业建筑架构、配套设施、周边环境等方面进行分析、综合其布局、功能上的特点，列出管理上的难点，提出相应的管理措施。由评委横向比较后在 0-5 分之间进行打分，未提供任何说明的本项得 0 分
2	管理服务内容及标准（20分）	10	根据供应商拟定的服务定位及管理目标，在合同期内结合项目针对性采取相应管理模式。由评委横向比较后在 0-10 分之间进行打分，未提供任何说明的本项得 0 分。
3	组织结构（10分）	20	供应商针对采购需求定制的服务内容及标准，与服务要求一致的得 2 分，高于服务要求的由评委横向比较后在 3-20 分之间进行打分，重点考察入室保洁、卫生间、公共区域、会议室的保洁措施是否完善。
4		10	对各岗位人员合理配备，并有相应合理的组织架构。由评委在 0-10 分之间进行打分。

	分)		
5	人员配备 (20分)	20	根据供应商拟定的各区域人员配置情况,以保障项目优质服务需求,由评委在0-20分之间进行打分。
6	排班计划 (15分)	15	针对供应商按拟投入数制定的排班方案进行评分,考量日常排班以及特殊排班的合理性、科学性,在0-15分之间进行打分,未提供任何说明的本项得0分。
7	培训机制 (5分)	5	根据供应商拟定的人员培训管理措施,以保障项目优质服务需求,由评委在0-5分之间进行打分。
8	考核机制 (10分)	10	供应商需根据采购人实际情况及物业管理方案编制工作计划和绩效考核管理,由评委在0-10分之间进行打分,满分10分。
9	管理创新 (5分)	5	根据供应商根据项目特征在规范化管理等诸方面提出的经营、管理、服务的新思路,以确保管理目标的实现,由评委在0-5分之间进行打分,满分5分。

(二) 商务部分评分 (PB: 满分 100 分)

序号	项目	分值	评分标准
1		10	具备物业服务类经营许可的得 10 分，其余情况不得分。
2	企业实力（20分）	10	供应商为员工缴纳五险一金记录情况良好，供应商需提供投标截止时间近三个月内的本企业员工缴纳五险一金证明资料，50 人≤缴纳人数的得 10 分，20 人≤缴纳人数<50 人的得 5 分，缴纳人数<20 人不得分。（五险一金缴纳明细表和缴税凭证等证明材料。社保缴纳明细表应包含单位社保登记号或社保编号、个人社保编号或电脑号和缴费基数等）
3	管理业绩（40分）	40	<p>1、供应商承揽过类似项目的物业管理服务业绩。同时满足以下条件的项目每个得 5~10 分，最高得 40 分。</p> <p>a. 自 2023 年 1 月 1 日起至本项目采购公告发布之日（不含发布采购公告当日）；b. 县级及以上办公大楼物业服务 c. 单个项目合同超过 25 万元的得 10 分，单个项目合同超过 10 万元的得 5 分，10 万元以下的不得分；</p> <p>备注：①供应商须在响应文件中提供满足上述要求的业绩合同复印件，对于“业绩”合同金额的认定以合同中注明的数据为准；对于“业绩”时间的认定以合同签订时间为准，业绩合同的签订时间在 2023 年 1 月 1 日（不含当日）之前的，不予计算业绩。②若合同中的内容无法体现上述定义的类似项目特征的，应补充该业绩的项目业主出具的证明材料复印件加盖公章。③未提供任何证明材料或提供的证明材料无法满足上述要求时，不予计算业绩。</p>

4	项目 管理人员 (20分)	10	项目负责人(项目主任)同时满足以下条件: a、县级以上办公楼物业管理经验 b、在投标单位 就职1年以上,且提供近1年劳务合同证明;c、 每个项目管理经验得5分,最高10分。(需提供 项目资料复印件)
5		10	区域管理员同时满足以下条件:a、县级以上 办公楼物业管理经验 b、在投标单位就职1年以 上,且提供近1年劳务合同证明;c、每个项目管 理经验得1分,最高10分。(需提供项目资料复 印件)
6	本地 化服务(20 分)	20	为确保服务响应时间,保证服务质量,供应 商公司注册地或办事处在南平地区内或承诺中标 后可在南平地区内设置办事处的得20分;供应 商公司注册地不在南平地区或在南平地区内未 设有分公司或办事处的不得分。

(三) 应答价格得分 (PF: 满分 100 分)

序号	项目	分值	评分标准
1	价格	100	<p>按合同包对各供应商的报价进行数字校核,称为报价评标价。</p> <p>各供应商的价格得分按以下方式得出:</p> $A = (H/H_n) \times 100;$ <p>A: 供应商报价得分;</p> <p>H_n: 各供应商报价,即满足采购文件要求的各供应商有效投标报价;</p> <p>H: 评标基准价,即满足采购文件要求且投标价格最低的投标报价;</p> <p>【注:所有报价值取“含税”,计算分数时四舍五入取小数点后两位】</p>

三、响应文件要求

1. 参加比选的供应商应按一式 2 份（正本 1 份，副本 1 份）准备纸质响应文件并注明页码和总页数，提交时间和地点与比选时间和地点一致。

2. 响应文件按下列顺序编写：

- （1）承诺与声明
- （2）法人代表授权书
- （3）响应函
- （4）报价一览表
- （5）关于技术部分的承诺、描述材料（对照评审标准依次排序）
- （6）关于商务部分的承诺、描述材料（对照评审标准依次排序）
- （7）资格证明文件（格式详见附件三）

除合同另有明确规定和要求之外，供应商须按照所附格式文件和表格编制其响应文件的相关内容。

3. 响应文件使用的语言和计量单位

3.1 供应商提交的《响应文件》以及供应商与采购人就有关比选的所有来往函电均应使用中文书写。供应商提交的支持文件和印制的文献可以用另一种语言，但相应内容必须附有中文翻译本，在解释《响应文件》时以翻译本为准。

3.2 《响应文件》所使用的计量单位，应使用国家法定计量单位。

4. 《响应文件》的式样和签署

4.1 响应文件规格幅面使用 A4 规格纸张，按照比选文件规定的顺序，统一编目编码装订。由于编排混乱导致响应文件被误读或查找不到，其责任应当由供应商承担。响应文件装订采用胶订或线订形式，不得采用活页装订，否则将被视为无效文件。

4.2 每套响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”，正本和副本不符，以正本为准；电子文档和纸质文件不符，以纸质文件为准。

4.3 响应文件的正本和所有的副本均需打印或用不褪色墨水书写，并由供应商或经正式授权并对供应商有约束力的代表签字。授权代表须将以书面形式出具的“授

权书”附在响应文件中。

4.4 响应文件规定盖章的地方，应盖单位公章。供应商在比选过程中相关文件的签订、履行、通知等事项的书面文件中的单位盖章、印章、公章等处均仅指与供应商名称全称相一致的标准公章。如供应商需要在本次项目中使用投标专用章，须提供符合以下要求的特别说明函：

（1）特别说明函须声明：针对本次项目，供应商投标专用章作为直接参与比选时相关投标文件的签章、及业务合作伙伴参与比选时授权函的签章，其效力等同于公章；

（2）特别说明函须同时加盖供应商公章及投标专用章。

4.5 响应文件的每一页都应在页脚处注明[页码/总页数]。

4.6 任何行间插字、涂改和增删，必须由响应文件授权代表用姓名在旁边签字生效。

四、比选时间和地点

2026年3月16日上午10:00（北京时间），福建省顺昌县中山东路83号三楼人保财险会议室（时间、地点如有变化，将另行提前通知）。

五、比选流程说明

比选流程

1. 供应商进行报价（为附件2.4报价一览表中的报价）。

2. 通过《响应文件》资格审查和符合性审查的供应商被视为实质性响应《比选文件》的供应商，进入比选环节。

3. 按照抽签顺序或签到顺序，参加比选的供应商陈述项目方案，讲述时间10分钟左右。

4. 我公司比选小组成员集中与实质性响应《比选文件》的供应商分别就商务、技术服务等进行比选，并给予供应商平等的比选机会。比选小组要求供应商澄清、说明或者更正《响应文件》应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或者其授权代表签字或者加盖公章。

5. 供应商可视情况进行二次报价，若供应商都不再出价或比选小组认为竞价已达到预期效果，则要求所有参加比选的受邀公司在规定的时间内进行最后报价并签字或盖章。

6. 比选小组对本次比选结果进行最终打分。

六、关于商务和技术偏离

任何对比选文件技术部分和商务部分的偏离，供应商都应分别在技术偏离表（对附件采购需求和技术服务要求的偏离情况）和商务偏离表（对合同条款的偏离情况）中分项列明，并标明正偏离、负偏离或无偏离。对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，招标人可接受，但会影响其得分。如果发现下列情况之一，其投标将可能被拒绝：

1. 未按照比选文件要求提供投标文件的；
2. 投标文件未按比选文件要求的实质性内容与格式编写的；
3. 投标文件未按比选文件规定加盖投标单位公章、无法定代表人或其授权代表人签字的；
4. 投标文件未加盖骑缝章的；
5. 超出经营范围投标的；
6. 供应商的投标文件或资格证明文件不符合比选文件要求的；
7. 投标有效期不足的；
8. 投标文件符合比选文件中规定废标的其它条款的；
9. 投标文件附有招标人不能接受的条件；
10. 投标文件中对合同条款有重大偏离的；
11. 有国家法律法规规定废标的其他情况的。

七、特别声明

1. 受邀公司提供虚假材料或文件的，自动丧失参加资格。
2. 受邀公司未在响应文件中提及和承诺，但又未明确书面提出异议的事项，按本比选比选邀请函的有关要求执行。
3. 受邀公司不应将本次采购理解为政府采购与招标。
4. 受邀公司不得以任何理由要求退还已提交的响应文件。
5. 采购方在任何时候均有权解释或调整本邀请文件及附件的内容。
6. 受邀公司没有按规定时间和内容提供材料的，视为放弃。
7. 受邀公司提供的文档、陈述和演示均应使用中文。
8. 对本比选邀请函及附件存有疑问的，请向采购方咨询。
9. 本邀请函及附件之著作权受中国法律保护，所有文件仅限于受邀公司参加本次采购比选使用，任何用于其他目的之复制或引用均应事先获得采购方书面许可。

八、其他事项

1. 比选文件获取时间：2026年3月5日，具体时间以“人保e采”外网门户(<https://ec.picc.com/>)发布为准。凡有意参与的供应商，通过人保e采”外网门户(<https://ec.picc.com/>)自行下载获取比选文件。

2. 凡拟报名参加中国人民保险集团集中采购项目的潜在投标人，均须先登录“人保e采”外网门户(<https://ec.picc.com/>)申请注册入库，审核通过后进行项目报名。

3. “人保e采”管理系统供应商注册入库详情详见招标文件附件《人保e采管理系统供应商入库操作指南》。

附件二：响应文件格式和表格

响应文件格式和表格

目 录

附件 2.1 承诺与声明

附件 2.2 法人代表授权书

附件 2.3 响应函

附件 2.4 报价一览表

附件 2.5 关于技术部分的承诺、描述材料（对照评审标准依次排序）

附件 2.6 关于商务部门的承诺、描述材料（对照评审标准依次排序）

附件 2.1 承诺与声明格式

承诺与声明

致：中国人民财产保险股份有限公司

本公司特承诺并声明如下：

- 一、我公司认识到贵公司采购行为为企业采购，非政府采购与比选。
- 二、我公司已认真阅读采购邀请文件，并完全理解邀请文件的内容。
- 三、我公司保证所递交的响应文件、资格证明、产品资料、合同等文件内容的真实性、有效性。

我公司愿意承担虚构数据及伪造资格证明、合同和检测报告等有损诚信行为导致的一切不利后果。

四、本次采购涉及函件往来时请使用我公司以下地址及联系方式：

公司名称（全称）： _____

法定代表人姓名、职务： _____

地址： _____

邮编： _____

电话： _____

公司名称（盖章）：

法定代表人签字：

年 月 日

法人代表授权书

本授权书声明：注册于（国家或地区的名称）的（公司名称）的在下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权（公司名称）的在下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就（项目名称）谈判，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书自 年 月 日至 年 月 日有效，特此声明。

法定代表人签字：

被授权人签字：

法人身份证（正面）	法人身份证（反面）
被授权人身份证（正面）	被授权人身份证（反面）

附件 2.4 报价一览表格式

报价一览表

供应商名称：

项目名称：

项目名称	单价（含税） 元/月	服务周期（月）	总价（含税） 元	备注

注：其他相关声明可填入备注栏内。

授权代表签字并加盖公章：

日期：

附件 2.5 关于技术部分的承诺、描述材料（对照评审标准依次排序）

附件 2.6 关于商务部分的承诺、描述材料（对照评审标准依次排序）

附件 2.8 信息安全采购要求承诺函

信息安全采购要求承诺函

致：中国人民财产保险股份有限公司

1. 投标人向招标人提供产品或服务时，未经招标人书面许可，不会利用提供产品或服务的便利条件获取招标人任何数据，并向招标人承诺：（1）不会控制或操纵招标人系统及设备；（2）不会利用招标人对投标人产品或服务的使用，谋取任何不正当利益；（3）任何情况下（包括但不限于政治、外交等因素），都不会中断向招标人提供产品或服务。

2. 根据实际情况，投标人在 A\B 两项之间择一承诺

A 投标人向招标人提供的产品或服务，不需要任何外国实体提供技术支持。

B 投标人向招标人提供的产品或服务需要[(外国实体名称)]提供技术支持，投标人向招标人承诺，该[(外国实体名称)]此前从未出现过按照外国政府要求，中断对外技术支持的先例，并承诺招标人与投标人签订本合同后，该[(外国实体名称)]会按照本协议要求提供相应的技术支持。

3. 根据实际情况，投标人在 A\B 两项之间择一承诺

A 投标人向招标人提供的产品或服务，不涉及任何外国实体拥有或者控制的知识产权，包括但不限于专利权、软件著作权以及其他知识产权。

B 投标人向招标人提供的产品或服务，涉及[(外国实体名称)]拥有或者控制的知识产权，包括专利/软件著作权/其他知识产权等，投标人在向招标人提供的产品或服务中使用该知识产权已获得[(外国实体名称)]授权同意，授权期限自本合同签署之日起计算不少于 10 年（授权书附后）。

4. 投标人向招标人承诺，已经采取合理、必要的措施和手段，确保其向招标人提供的产品或服务，在设计、研发、制造、销售等各个环节，以及其与上下游供应商之间的合作，不会发生任何影响投标人履行本合同的风险。

5. 投标人向招标人承诺，所提供的产品及其部件可以从多个国家或地区获得，其中任一国家或地区拒绝向投标人供货，投标人可以从其他国家/地区获得同等质量的替代品，不会因此影响投标人向招标人履行本合同约定的义务。

6. 投标人向招标人提供的产品或服务具有运行维护以及二次开发的中文版技术资料，投标人同意向招标人提供上述技术资料。

如投标人出现任一违反上述承诺的情况，招标人有权向投标人收取合同金额 3 倍的违约金，如该违约金不足以弥补招标人的损失，招标人有权要求投标人继续赔偿。

投标人名称（盖章）：

投标人授权代表（签字）：

日期：

附件三：资格证明文件

资格证明文件

目 录

附件 3.1 供应商基本情况表

附件 3.2 法人营业执照（复印件）

附件 3.3 依法缴纳税收的相关材料

附件 3.4 依法缴纳社会保障资金的相关材料

附件 3.5 已完成类似项目一览表(如有)

附件 3.6 提供书面声明函

附件 3.7 与本次采购有关的其他资质证明文件(如有)

附件 3.1 供应商基本情况表

供应商情况表

供应商名称：（公章） 填表日期：

公司名称			
公司地址			
公司性质		邮政编码	
成立时间		联系人	
电话		传真	
注册资本		主要出资者及出资比例	
开户银行		开户行号	
银行账号			
公司（国内）总人数		中高级技术人员数（国内）	
技术人员数（国内）		其中从事与本项目有关的研究人员比例	
公司主要业务概述			
企业历史沿革与专业资质与资格说明（包括是否通过相关质量体系认证）			
近 3 年内介入的诉讼或仲裁案件情况说明			

附件 3.2 法人营业执照（复印件）

附件 3.3 依法缴纳税收的相关材料：

比选当日前 6 个月内任意一月缴纳税收的凭证复印件；

缴纳税收凭证复印件须清晰可辨，并能显示出税种种类，单位代扣代缴的个人所得税不能作为单位纳税的凭证；

依法免税的供应商，应提供相应文件证明其依法免税；

附件 3.4 依法缴纳社会保障资金的相关材料：

比选当日前 6 个月内任意一月依法缴纳社会保障资金的入账票据凭证（按月缴纳）或提供参加本次采购活动上一年度缴纳社会保障资金的入账票据凭证（按年度缴纳）复印件（依法不需要缴纳社会保障资金的或由第三方机构代缴的，应提供相应文件说明）；

附件 3.5 已完成类似项目一览表（格式）

序号	合同名称	合同乙 方单位 名称	合同标 的	合同金 额	签署日 期	甲方单位名称/联系 人	提供的证明文件所在 响应文件中的页码
							第_页至第_页
							第_页至第_页
							第_页至第_页
							第_页至第_页
							第_页至第_页

附件 3.6 提供书面声明函

书面声明

致：中国人民财产保险股份有限公司顺昌支公司

我公司声明如下：

1、我公司具备具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

2、我公司经营状况良好，在参加此项采购活动前三年内（2023 年 1 月 1 日至开标当日），在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚）；

若我公司不符合上诉要求，我公司将无条件地退出本项目，并承担因此引起的一切后果。特此声明。

供应商名称：公章

法定代表人或其授权代表签字或签章：

日期：

附件 3.8 与本次采购有关的其他资质证明文件

附件四：项目采购需求及服务要求

附件 4.1 合同条款

物业委托管理合同

甲方：中国人民财产保险股份有限公司南平市分公司

地址：南平市江滨中路 393 号

乙方：XXXX

地址：XXXXX

鉴于：

为了维护公司办公大楼的良好秩序，提供优质、高效的物业管理服务，保障业主的合法权益，创造安全、舒适、整洁、文明的居住和工作环境，根据国家和地方有关物业管理的法律法规和政策规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上，经友好协商，物业管理服务事宜达成如下协议。

商务部分

第一条 物业基本情况

本合同项下乙方向甲方提供服务的物业的基本情况见本合同【附件】。

第二条 物业管理服务范围和内容

本合同项下甲方向乙方委托项目的具体服务范围和内容见本合同【附件】。

第三条 服务标准和服务期限

本合同项下乙方向甲方提供的物业服务的标准及期限见本合同【附件】。

第四条 物业管理物资工具配备

(1) 本项目物业管理物品及工具由甲方提供或购置供乙方使用。甲方应对由其提供或购置给乙方使用的物业管理物资工具制作清单，并由乙方签字确认作为本合同【附件】；

(2) 甲方提供的各类物品及工具需满足乙方使用要求；

(3) 如因乙方非正常使用而导致上述所配置的工具损坏，乙方应负责维修

及更新购置。

第五条 合同价格

(一) 本项目物业服务费采用酬金制，月度物业服务费为RMB 元（大写：
整）；具体价格明细见【附件】

(二) 合同服务费用包括但不限于乙方为履行本合同约定、完成符合甲方要求而产生的费用及相关税费等一切费用，除此以外甲方无需向乙方另行支付任何其它费用。

(三) 本合同付款安排见【附件】。

(四) 由于乙方未提供或未及时提供足额有效的增值税专用发票，或乙方变更账户信息但未提前通知甲方而导致的付款迟延，甲方不承担任何责任。

第六条 物业管理用房

甲方应根据物业管理实际需要，无偿向乙方提供物业管理用房。物业管理用房的面积、位置和装修标准由甲方根据项目情况与乙方另行协商确定，协商确定后的标准由双方签字确认并作为本合同【附件】：《物业管理用房标准》。

第七条 入住条件

(1) 甲方负责开通本项目的水、电、暖、燃气、通讯、邮电、有线电视等供应渠道，并办理有关营业证照。

(2) 委托乙方物业管理的本项目的设施、设备应达到国家验收标准，进口设备需配足备件并落实相应的供应渠道。如工程及设施、设备出现质量问题，甲方应敦促供应商在约定的期限内返修合格。

第八条 人员配备及其它

(一) 人工成本支出

(1) 甲方有权根据实际情况对乙方管理人员和服务人员数量进行调整，并按照实际人员在岗数量向乙方支付人工成本（人工成本标准详见【附件】）。

(2) 乙方派驻或招聘的各级管理人员和服务人员的人工成本支出，在物业服务费用中列支。

(二) 乙方应为招聘的员工进行上岗前的培训，使上岗人员符合上岗要求。

(三) 乙方负责制定本项目物业管理机构的组织架构与薪酬标准。

第九条 不可预见事件的处理

为维护甲方、物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生燃气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方

因采取紧急避险措施造成必要的财产损失的，当事双方按有关法律规定处理。

第十条 双方的权利和义务

除本合同约定的双方的权利义务外，甲乙双方在本合同项下的其他权利和义务见【附件】的约定。

第十一条 违约责任

甲、乙任一方或双方违约的，违约一方应当向相对方承担相应的违约责任。违约责任的具体约定见【附件】。

通用部分

第十二条 总则

(1) 甲方委托乙方为本项目提供物业管理与服务，乙方接受甲方委托为本项目提供物业管理与服务。

(2) 乙方承诺按照本合同、《物业管理条例》及相关法律、法规、政策为本项目提供物业管理与服务。

(3) 在本合同中，凡提及任何立法之处，须理解为国家或提供物业管理所在地颁布并生效的法律、法规。如因法律、法规的修改使任何一方的经济利益发生重大变化时，双方应及时协商，并对本合同的有关条款做必要的修改或调整，以维护双方根据本合同所享有的利益。

第十三条 双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

(1) 审定乙方制定的物业管理工作计划，检查监督乙方物业管理的实施情况，对达不到计划指标要求的有权要求乙方限期整改；

(2) 按照本合同相关约定向乙方提供物业管理用房；

(3) 按照本合同相关约定与乙方进行物业承接查验，并向乙方移交相关资料；

(4) 按照本合同相关约定向乙方支付物业服务费；

(5) 协助乙方协调同当地政府行政主管部门的关系；

(6) 保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准，按照国家规定的保修期限和保修范围，承担本项目的保修责任；

(7) 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，经政府相关部门鉴定属甲方责任的，甲方应承担相应责任并作善后处理；

(8) 甲方每季度对乙方物业服务情况进行满意度评估，依据《业主满意度调查表》的各项条款进行评比，最终得分经双方签字确认后有效，并按双方认可的结果支付相应的物业管理酬金；

(9) 有权对乙方或乙方委托的非物业管理的专业公司在服务中发生的质量问题进行处罚，处罚金额可根据造成损失额的大小确定；

(10) 有权审查乙方出具的季度费用支出情况财务报表和年度财务预算和决算；

(11) 甲方享有其它双方约定的权利、承担其它双方约定的义务。

(二) 乙方的权利和义务

(1) 根据有关法律法规及本合同的约定，在本物业区域内提供物业管理服务，负责办公楼房屋、设备、设施以及防灾设施的安全检查、维修保养和管理，并组织实施，确保设备正常运行，符合有关安全要求；

(2) 遵守各项管理法律、法规和本合同的要求，根据甲方授权对物业实施综合管理，确保实现各项管理目标和经济指标，并承担相应责任，自觉接受物业主管部门、有关政府部门及甲方的检查监督；

(3) 负责编制房屋、附属建筑物、共用部位、共用设施设备、绿化的年度日常小修维护计划并组织实施；

(4) 负责编制房屋、附属建筑物、共用部位、共用设施设备、绿化的年度中、大修及更新改造维护保养计划，经甲方同意后由乙方组织实施；

(5) 审查楼层的装修改造手续，监督和管理楼层的装修改造工程，对装修不符合国家安全标准的，乙方有权要求施工方改正；

(6) 乙方不得有下列行为：

(A) 擅自改变公共设施用途（楼宇、庭院、外墙等）；

(B) 管理不善造成房屋及设备、设施维修不及时，致使甲方工作停顿；

(C) 不履行合同义务严重影响甲方正常工作，经甲方多次规劝无明显改进的其他情况；

(D) 管理制度不健全、管理混乱等。

(7) 保证并不断提高服务质量，控制成本，降低能耗；

(8) 负责编制物业年度管理计划、资金使用计划及决算报告；

(9) 接受甲方对经营管理过程中财务账目的监督，并定期报告工作；

(10) 建立物业管理档案并负责及时记录有关变更情况；

(11) 在乙方管理本项目期间，由于乙方的管理不善造成的设备设施损毁、事故等以及因此造成甲方或其他第三方的财物损失或人身伤害的，由乙方承担相应责任；

(12) 有权选聘专业性服务企业承担与本项目有关的非物业管理的专项服务业务，但不得包括物业管理服务，且其选聘之专业性服务企业应获得甲方书面同意后方可上岗；

(13) 本项目建筑及其附属设备、设施的质量应符合国家规定的质量标准，如因其质量或无法改善的缺陷造成的事故及一切损失，乙方均不承担任何责任；

(14) 本合同终止后三日内，乙方须撤出本项目并向甲方移交管理期间的各类物品和资料，包括但不限于：

(A) 本项目有关的各类档案资料，包括甲方移交予乙方的资料和乙方管理期间整理的资料；

(B) 由甲方承担费用购置的各类工具和物品，包括《物业管理物资工具清单》(见【附件】)所列物业管理物品工具、物业管理期间采购的其他工具和未使用完毕的各类易耗品等；

(C) 本项目有关的各类钥匙、材料设备备用品等；

(15) 乙方享有其它双方约定的权利、承担其它双方约定的义务。

第十四条 禁止转让

未经甲方事先书面同意，乙方不得将其本合同项下之全部义务或其中一部分义务转让给第三方执行。

第十五条 权利保证

乙方确保甲方不因签署本合同、接受或使用本合同中约定的事项侵犯甲方或任何第三方权利。如乙方违反本保证，导致第三方主张权利或者甲方遭受索赔，乙方应负责解决并应当赔偿甲方为此而支付的一切费用以及因此而给甲方造成的全部损失（包括但不限于甲方支出的律师费、仲裁费、诉讼费以及向第三方支付赔偿金）。

第十六条 违约责任

(一) 如甲方未按本合同约定的时间向乙方支付物业管理费，甲方应向乙方支付滞纳金，滞纳金按应付款项的 %/天计算。

(二) 合同解除的违约责任

(1) 乙方无正当理由提前解除合同，或者甲方根据本合同的规定解除合同，

乙方应向甲方支付违约金 万元人民币；由于解除合同给甲方造成的经济损失超过违约金的，由乙方继续承担赔偿责任。

(2) 本合同解除或终止后，若乙方未按照本合同约定撤出本项目或未按期向甲方移交本合同约定的资料或物品的，每逾期一日，应向甲方支付违约金人民币元整，由此给甲方造成其他损失的，还应赔偿甲方损失。

(三) 如果乙方违反本合同约定的保密义务，乙方应向甲方支付相当于本合同总价款 %的违约金，甲方受到的损失超出违约金的部分，由乙方继续承担赔偿责任。

(四) 除本合同的约定外，因乙方的违约行为给甲方造成损失的，乙方应向甲方支付相当于本合同总价款 %的违约金，如甲方受到的损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

(五) 以下情况乙方不承担责任：

(1) 因不可抗力导致物业管理服务中断的；

(2) 乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；

(3) 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

(4) 因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其它共用设施设备运行障碍造成损失的。

第十七条 保密义务

(一) 乙方应保证对本合同的所有相关内容及其因履行本合同所获知的各种甲方的具有保密性质的信息（包括但不限于经营、管理、商务、技术、营销、发展规划等）负有保密义务，未经甲方事前书面许可，不得将上述信息用于本合同目的之外；除为履行其职责而确有必要知悉保密资料的乙方工作人员或其他第三方外，乙方不向其他任何人披露上述信息，且乙方应确保上述人员承担与本合同约定同等严格的保密义务。

(二) 乙方在本合同中所受领的保密信息应及时返还甲方或在甲方监督下予以销毁。乙方擅自留存备份信息，视为违反保密约定。

(三) 无论本合同因何种原因终止，本保密条款依然有效。

第十八条 不可抗力

(一) 本合同任何一方因不可抗力不能履行本合同约定的全部或部分义务，应尽快通知另一方，并应在不可抗力发生后 3 日内以书面形式向对方提供详细情况

报告及不可抗力对履行本合同影响程度的说明。甲、乙双方应根据不可抗力对合同履行的影响程度，协商确定是否终止合同，或继续履行本合同。

(二) 本合同任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行义务而使对方遭受到任何损失承担责任，但遭受不可抗力影响的一方有责任采取适当和必要的措施减轻或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力影响的一方应当对未尽本项责任造成或扩大的损失承担责任。

(三) 合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除其责任。

(四) 不可抗力因素消除后，双方应立即进行磋商，就不可抗力所造成影响程度甲方有权决定是否继续履行或者终止本合同。如果甲方决定终止合同，如甲方已经付款，乙方应将已交付部分的款项在 5 日内向甲方返还。

第十九条 合同变更

对本合同的任何变更或补充，须经甲乙双方协商一致，并另行签订书面补充协议。

第二十条 合同的解除和终止

(一) 当发生下列情形时，本合同解除：

(1) 甲、乙双方经协商一致并达成书面协议可提前解除本合同。

(2) 乙方违反本合同的相关约定，未完成约定的管理服务内容，甲方就同一问题连续三次向乙方发出整改通知书，却仍不能达到甲方满意的，甲方可向乙方发出解除合同的书面通知，从而解除合同。

(二) 当发生下列情形时，本合同终止：

(1) 由于不可抗力的发生，致使本合同无法履行；

(2) 任何一方受到法律制裁而引起破产清算；

(3) 法律法规规定的其它情形。

第二十一条 合同特别终止

(一) 甲乙双方同意在乙方出现下列情形时，甲方可以书面形式通知乙方（或者乙方的破产清算组或相关管理人）提出终止合同而不向其提供任何补偿：

(1) 乙方破产、解散（包括但不限于乙方股东会决议解散、乙方被吊销营业执照、被责令关闭、被撤销、被司法机关裁决解散等情形）；

(2) 乙方发生未经甲方书面同意的重大产权变更（包括但不限于合并、分立、注销等情形）；（如系上市公司）被勒令停止上市；以及任何原因背负重大债务导致无履行能力。

(二) 如果因上述原因导致本合同终止, 甲方已经采取或者将要采取任何补救措施的权利不受任何影响。

第二十二条 法律适用与争议解决

(一) 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决均适用中华人民共和国法律(不包括港澳台地区法律)。

(二) 凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议, 双方首先应友好协商解决。协商不成的, 任何一方均可向甲方所在地有管辖权的法院提起诉讼。

第二十三条 合同生效及其他

(一) 本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

(二) 本合同一式 份, 其中正本 份, 副本 份。甲方执 份正本, 份副本; 乙方执 份正本, 份副本。

第二十四条 合同效力

(一) 无论本合同是否有相反约定, 本合同附件(如有)作为本合同的组成部分, 与本合同具有同等法律效力, 当附件条款与本合同条款发生冲突时, 以本合同条款为准。

(二) 本合同及合同附件(如有)是甲乙双方关于本次交易所最终确定的全部内容, 甲乙双方均承认其已审阅、理解本合同及合同附件的内容, 并同意取代甲乙双方之间此前关于本次交易所做出的任何口头或书面的承诺。

(三) 由于法律和法规、政策而导致本合同任何条款无效或无法执行, 则该条款无效, 但不影响剩余其他条款的效力。

第二十五条 附则

(一) 本合同谨以本合同甲、乙双方为受益人。除本合同双方外, 本合同不可由任何其他人实施。

(二) 业务推广及宣传

(1) 在本合同执行期内, 经甲乙双方书面同意, 可在各自进行业务推广及制作有关宣传资料时, 以下面规定的方式引用对方公司名称, 并且双方不因此额外向对方收取任何费用, 双方相互引用的方式如下:

(A) 甲方引用乙方: “物业委托管理: ”;

(B) 乙方引用甲方: “委托管理项目: ”。

(2) 本合同解除或终止后, 甲乙双方均不得在各自进行业务推广及有关宣传

资料上继续引用对方公司名称。

第二十六条 附件的组成

附件一、物业基本情况

附件二、物业管理服务范围和内容

附件三、服务标准和服务期限

附件四、物业管理物资工具清单

附件五、付款

附件六、物业管理用房标准

附件七、人工成本标准

附件八、业主满意度调查表

附件九、双方的权利和义务

附件十、违约责任

兹证明，各方于 年 月 日签订本合同

甲方（盖章）：中国人民财产保险股份有限公司南平市分公司

法定代表人/授权代表（签字）：

乙方（盖章）：

法定代表人/授权代表（签字）：

附件一：

物业基本情况

物业基本情况：

- (1) 物业名称：[地名核准名称][暂定名]；
- (2) 物业类型：办公楼；
- (3) 坐落位置：；
- (4) 建筑面积：平方米(以房屋所有权证记载面积为准)；

附件二：

物业管理服务范围和内容

1. 乙方提供物业管理服务的区域范围为：本项目建筑红线以内的各建筑物及其附属设施、设备。其中包括该区域内的道路、绿化(附《物业构成明细》)。

2. 乙方提供物业管理服务的内容：

(1) 协助做好本项目供水、供电、采暖、制冷、楼宇智能、通讯等设备的运行与管理；

(2) 制定物业管理服务工作计划，并组织实施；

(3) 管理与物业相关的工程图纸、竣工验收材料等；

(4) 建立健全物业管理的各项制度；

(5) 房屋建筑共用部位的日常维修养护和管理。共用部位包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重墙体、楼梯间地面、走廊通道、门厅、楼梯间门窗、楼梯间内墙面、院落等；

(6) 设施设备的日常维修养护、运行和管理。设施设备包括：上下水管道、水泵、电梯、落水管、共用照明、供暖管线、变配电系统、消防系统、空调系统等；

(7) 公共设施和附属建筑物、构筑物的日常维修养护和管理，包括：公共区域内的道路、围栏、化粪池、室外地面停车场、垃圾箱等；

(8) 公共环境卫生，包括公共区域的日常保洁，外围区域的日常保洁，卫生间保洁，会议室保洁，办公场所入室保洁（包括工位垃圾袋更换、地面吸尘），每日生活垃圾的收集、分拣和清运等；

(9) 甲方自用设施及设备的维修、养护，在甲方当事人提出委托时，乙方应接受委托并按照双方商定的标准合理收费；

(10) 协助维护秩序，对车辆（包括自行车）停放进行管理；

(11) 协助做好安全防范工作。发生安全事故，及时向有关部门报告，采取相应措施，协助做好救助工作；

(13) 消防服务，包括公共区域消防设施的维护以及消防管理制度的建立等；

(14) 制定预防火灾、水灾等应急突发事件的工作预案，明确妥善处置应急事件或急迫性维修的具体内容；

(15) 按照物业管理服务内容及标准的约定为甲方提供物业管理服务；

(16) 按照国家或提供物业管理所在地的有关规定和规范，乙方为实现管理目标所应提供的其他物业管理服务。

附件三：

服务标准和服务期限

1. 本项目物业管理的参照服务标准为：

(1) 参照《全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准及评分细则》执行；

(2) 本项目的物业管理服务程序、质量标准及考核评价依据 IS09001:2000 质量管理体系要求执行；

2. 物业管理服务内容及标准：

(1) 保洁：

内容：

办公室、会议室、会客室及本项目公共部位的日常清洁，设立专职卫生人员以确保为甲方提供一个清洁、舒适的工作环境。

标准：

(A) 大堂、走廊、院落

每天利用甲方休息时间彻底清扫大堂、走廊、院落一次，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。保持公共区域内无废弃物，使公共区域内地面无杂物、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，大堂附近的玻璃幕墙每周擦洗一次。

(B) 办公室、会议室及会客室

每天利用甲方早晨上班前，对办公室、会议室及会客室的地面清扫一次，垃圾及时清运。办公室、会议室及会客室放置的痰桶及时清理。窗户每周擦洗一次。

(C) 电梯

每天清洁、擦拭电梯门、镜面、墙面。每晚彻底清理地面一次。由卫生维护人员随时清理电梯间，保持电梯清洁无杂物、污渍。

(D) 卫生间

白天对卫生间及时清洗，时刻保持清洁。每晚对卫生间进行彻底清洁。包括：垃圾及时清走，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，定时喷洒空气清新剂，保证无异味。

(2) 食堂服务内容

内容:

负责食堂午、晚餐制作及接待工作。

(A) 负责餐前、餐后卫生;餐前准备、餐中服务、餐后整理工作。

(B) 负责食堂餐具,用具的洗消工作,原材料的初加工,卫生清扫工作。

(C) 食堂负责员工的膳食调剂,合理安排季节性食谱,保障全体员工用餐需求,不断提高菜肴质量。

(3) 领导办公室、会议室及会客室服务

内容:

为领导办公室、会议室及会客室提供清扫、保洁服务。确保领导在清新、优雅的环境中舒心、愉快地工作。

标准:

(A) 清扫

每天清扫一次,定期进行彻底保洁。

(B) 擦洗

随时擦拭桌椅、各种会议牌、装饰物、花卉等,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、会后要及时清理垃圾。

(C) 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,百叶窗帘要完好无灰尘,做到窗明几净。

(D) 物品摆放

室内物品要摆放整齐。

(E) 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) 管理内容:

对乙方的人员、制度、工程、财务、资金等方面的综合考察,宏观控制。标准:

(A) 管理人员的素质

管理人员要有过硬的思想素质,熟悉分管的业务范围,对甲方交代的任务要清楚、明晰,能够统领一方面工作。

(B) 制度健全情况

各项规章制度应完整、配套、齐全,具有约束力。

(C) 人员分管情况

人员安排应合理，具体工作时间及分工明确无误。具有奖罚措施。

(D) 工程施工情况

施工前有报告与立项，履行各种相关审批手续，施工中保证安全和质量，竣工后要验收，合格率在 95%以上，并提交验收报告。

(E) 资金使用情况

甲方缴交的物业管理费要专项利用，不得挤占，保证物业的维修标准。

(F) 双方结算情况

乙方按规定时间向甲方提交财务决算和财务预算报告，按规定时间结算物业管理费和工程量。

3. 委托管理服务期限

(1) 物业委托管理服务期限：自 年 月 日起，至 年 月 日止。

附件五：

付款

1. 本合同使用货币种类为人民币。
2. 验收/考核标准:对于物业管理服务费,甲方有权根据乙方物业服务《业主满意度调查表》(见【附件】)的得分情况进行调整,具体如下:
得分 80(含)分以上,支付 100%物业管理服务费;
得分 60(含)-80 分,支付 70%物业管理服务费;
得分 60 分以下,支付 50%物业管理服务费。如单次评分未达标,经整改后达标,可补全费用:如连续三次未达标,公司有权解除合同。
3. 付款方式:转账[现金/支票]。若双方决定采用转账方式付款,甲方应向乙方以下账户进行付费:

乙方:

开户行:

账户名称:

账号:

乙方如需改变上述账户,应提前 10 日以书面通知甲方。

4. 付款安排:甲方同意每月 10 日前向乙方支付上月物业服务费,乙方应在每月 1 日前向甲方提供付款申请并附上足额有效的正式增值税专用发票。

5. 除本合同规定的物业管理服务内容外,如甲方书面要求乙方提供其他物业服务项目,乙方有权要求甲方承担该服务项目所引起的费用,该费用金额及支付方式由双方另行协商确定。

6. 在本合同执行期间,如遇国家法律法规变化而导致人工成本发生强制性重大变化,甲乙双方可协商对物业服务费中的人工成本进行相应调整,并签订补充协议确定新的物业服务费标准。

7. 与本项目物业管理相关的支付第三方的其它费用(包括能源费、设备设施检测费、电梯中央空调等专项设备外包保养费、日常维修发生的各种耗材配件费用单

笔在 300 元以上（不含 300 元）的、化粪池清淘费、垃圾清运费、绿化租摆费、制装洗涤费、物业服务必需之固定资产更新购置费等）由甲方承担，但乙方有义务协助审核所发生费用的合理性。在物业区域内，乙方接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等第三方单位的委托代收使用费用的，不得向甲方收取手续费等额外费用。

8. 发票开具：

（1）乙方应向甲方开具增值税专用发票，甲方开票信息如下：

公司名称：-----

纳税识别号：-----

银行账号：-----

开户银行：-----

开票地址：-----

开票电话：-----

（2）乙方同时向甲方公司及其分支机构提供产品及服务的，双方应在合同中约定甲方的分支机构和对应的价款。乙方应分别对清单中的费用承担方开具相应金额的增值税专用发票；

（3）乙方应在每次增值税专用发票开具后的 30 个自然日内向甲方提交相应增值税专用发票，否则甲方有权拒收发票。经多次分批的增值税专用发票的开具、提交以及双方收付款，乙方开具并提交甲方的增值税专用发票的价税合计金额不得低于（即必须大于或等于）甲方已经支付的价税合计款项；

（4）乙方必须严格遵照相关税收法规和文件，开具合法的增值税专用发票。因乙方开具的增值税专用发票不符合税收法规与税务机关相关规定而给甲方造成经济损失的，乙方负责赔偿。即乙方如不能提供增值税专用发票，则采购对应的进项税额由乙方承担；如提供的票面税率与承诺不一致，则差额由乙方承担；

（5）乙方开具的增值税专用发票在送达甲方前如发生丢失、灭失或被盗等情况，导致相应票据未能顺利送达甲方的，乙方应负责按相关税收法律法规的规定提供相应资料，以保证甲方顺利获得抵扣，否则甲方因此遭受的经济损失由乙方负责赔偿；

（6）为保证取得的发票可以及时并成功获得抵扣，乙方开具的增值税专用发票送达并经甲方签收后，若发生丢失，乙方应积极协助甲方，按照相关税收法规和文件的规定提供相应资料，并确保甲方顺利获得抵扣；

(7) 本合同项下的业务发生销售折让、销售退回或其它按照国家规定需要开具红字发票或重新开票的情况，乙方有义务按照国家税收规定向甲方开具红字发票或重新开票。如果乙方需要甲方提供开具红字发票或重新开票的有关资料，甲方应视具体情况予以提供。

附件六：

物业管理用房标准

1. 物业管理用房面积：_____
2. 物业管理用房位置：_____
3. 物业管理用房标准：_____

甲方（盖章）：中国人民财产保险
股份有限公司

法定代表人/授权代表（签字）：

_____年____月____日

乙方（盖章）：

法定代表人/授权代表（签字）：

_____年____月____日

附件八：

业主满意度调查表

尊敬的业主（租户）

您好，感谢您参与我公司每月组织的业主满意度调查工作。您的意见和建议将帮助我们进一步改善物业服务质量、工作效率和沟通效果，使您享受到更加优质的物业服务。

我们衷心感谢您的支持，并恭祝您万事如意，阖家欢乐。

得分：

客户服务	满意	较满意	不满意	差
服务态度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
仪容仪表	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
联络与沟通	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服务受理与反馈	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
工作能力与经验	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
如果您认为不满意烦请说明原因	_____			

保安服务	满意	较满意	不满意	差
服务态度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
仪容仪表	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
安全管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
协作精神	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
消防管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
如果您认为不满意烦请说明原因	_____			

保洁服务	满意	较满意	不满意	差
------	----	-----	-----	---

服务态度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
仪容仪表	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
公共区域卫生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
垃圾收集	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
虫害控制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

如果您认为不满意烦请说明原因 _____

工程维修	满意	较满意	不满意	差
------	----	-----	-----	---

服务态度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
仪容仪表	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
维修及时性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
维修质量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

如果您认为不满意烦请说明原因 _____

您对本项目整体感受	满意	较满意	不满意	差
-----------	----	-----	-----	---

本物业项目安全感受状况	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
公共环境清洁状况	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
公共区域照明舒适程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
引导标识及安全提示规范状况	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
信息提前告知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

如果您认为不满意烦请说明原因 _____

您对本项目整体物业服务评价	满意	较满意	不满意	差
---------------	----	-----	-----	---

物业服务评价	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

令人喜出望外的服务

员工姓名 _____ 工作部门 _____

推荐理由

您认为在项目物业服务 and 配套设施方面在哪些地方需要加强改进?

您的相关信息

姓 名 _____ 部门 (组别) _____

电子邮箱 _____

注：评分标准

满意：得4分 较满意：得3分 不满意：得2分 差：得1分

附件九：

双方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

(1) 审定乙方制定的物业管理工作计划，检查监督乙方物业管理的实施情况，对达不到计划指标要求的有权要求乙方限期整改；

(2) 按照本合同相关约定向乙方提供物业管理用房；

(3) 按照本合同相关约定与乙方进行物业承接查验，并向乙方移交相关资料；

(4) 按照本合同相关约定向乙方支付物业服务费；

(5) 协助乙方协调同当地政府行政主管部门的关系；

(6) 保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准，按照国家规定的保修期限和保修范围，承担本项目的保修责任；

(7) 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，经政府相关部门鉴定属甲方责任的，甲方应承担相应责任并作善后处理；

(8) 甲方每季度对乙方物业服务情况进行满意度评估，依据《业主满意度调查表》的各项条款进行评比，最终得分经双方签字确认后有效，并按双方认可的结果支付相应的物业管理酬金；

(9) 有权就乙方或乙方委托的专业公司在服务中发生的质量问题要求乙方进行赔偿，赔偿数额可根据造成损失额的大小确定；

(10) 有权审查乙方出具的季度费用支出情况财务报表和年度财务预算和决算；

(11) 本合同其他条款中约定的甲方的权利和义务。

2. 乙方的权利和义务

(1) 根据有关法律法规及本合同的约定，在本物业区域内提供物业管理服务，负责办公楼房屋、设备、设施以及防灾设施的安全检查、维修保养和管理，并组织实施，确保设备正常运行，符合有关安全要求；

(2) 遵守各项管理法律、法规和本合同的要求，根据甲方授权对物业实施综合管理，确保实现各项管理目标和经济指标，并承担相应责任，自觉接受物业主管部门、有关政府部门及甲方的检查监督；

(3) 负责编制房屋、附属建筑物、共用部位、共用设施设备、绿化的年度日常小修维护计划并组织实施；

(4) 负责编制房屋、附属建筑物、共用部位、共用设施设备、绿化的年度中、大修及更新改造维护保养计划，经甲方同意后由乙方组织实施；

(5) 审查楼层的装修改造手续，监督和管理楼层的装修改造工程，对装修不符合国家安全标准的，乙方有权要求施工方改正；

(6) 乙方不得有下列行为：

(A) 擅自改变公共设施用途（楼宇、庭院、外墙等）；

(B) 管理不善造成房屋及设备、设施维修不及时，致使甲方工作停顿；

(C) 不履行合同约定严重影响甲方正常工作，经甲方多次规劝无明显改进的其他情况；

(D) 管理制度不健全、管理混乱等。

(7) 保证并不断提高服务质量，控制成本，降低能耗；

(8) 负责编制物业年度管理计划、资金使用计划及决算报告；

(9) 接受甲方对经营管理过程中财务账目的监督，并定期报告工作；

(10) 建立物业管理档案并负责及时记录有关变更情况；

(11) 在乙方管理本项目期间，由于乙方的管理不善造成的设备设施损毁、事故等以及因此造成甲方或其他第三方的财物损失或人身伤害的，由乙方承担相应责任；

(12) 有权选聘专业性服务企业承担与本项目有关的非物业管理的专项服务业务，但不得包括物业管理服务，且其选聘之专业性服务企业应获得甲方书面同意后方可上岗；

(13) 本项目建筑及其附属设备、设施的质量应符合国家规定的质量标准，如因其质量或无法改善的缺陷造成的事故及一切损失，乙方均不承担任何责任；

(14) 本合同终止后三日内，乙方须撤出本项目并向甲方移交管理期间的各类物品和资料，包括但不限于：

(A) 本项目有关的各类档案资料，包括甲方移交予乙方的资料和乙方管理期间整理的资料；

(B) 由甲方承担费用购置的各类工具和物品，包括物业管理物资工具清单所列物业管理物品工具、物业管理期间采购的其他工具和未使用完毕的各类易耗品等；

(C) 本项目有关的各类钥匙、材料设备备用品等；

(15) 本合同其他条款中约定的甲方的权利和义务。

附件十：

违约责任

除合同约定的违约责任以外，任何一方存在以下约定情形的，应承担相应的违约责任：

(1) 甲方违反本合同约定的义务，致使乙方不能完成本合同约定的服务事项和质量的，乙方有权依法解除本合同。

(2) 乙方违反本合同的约定，擅自提高物业服务收费标准的，对超出标准的部分，业主有权拒绝支付。

(3) 本合同其他相关违约责任的约定；乙方服务未达到管理相关约定的经甲、乙双方协商仍不能达到服务质量标准的，甲方有权解除与乙方的合同。

附件 4.2 采购需求及技术服务要求

一、项目背景

顺昌支公司综合楼坐落于顺昌县中山东路 83 号，面积总计 1390.39 平方米。为维护顺昌支公司综合大楼安全管理及财产保护，确保营业职场的环境整洁，给客户及员工提供舒适的办事工作环境，顺昌支公司拟对营业职场物业管理服务进行采购。

二、项目预算

本项目物业管理服务费用预算每月 9300 元，拟签订为期 24 个月的物业服务，总预算 22.32 万元。

本项目预算已落实，列支在“职场使用费用-物业管理费-物业管理服务采购项目”项下。

三、采购内容

本项目选定 1 家供应商，为我公司提供周期 2 年的物业管理服务。

四、服务内容要求

(一) 服务范围

(1) 顺昌支公司职场大楼：

- (2) 公司大楼前门口通道卫生及停车场卫生。
- (3) 公司一层至九楼楼道、一层至三层、九楼厕所卫生。
- (4) 公司营业大厅、一至三层办公室、九楼办公室。

(二) 服务内容和标准：

1. 服务内容：

(1) 本项目公共部位及经理室、会议室、会客室的日常清洁，及设立 1 名卫生人员以确保为采购人提供一个清洁、舒适的工作环境。

(2) 配备 1 名安保人员，实行 24 小时值班制度协助支公司做好安全防范工作。

(3) 配备 1 名食堂煮饭人员，满足员工就餐需求。

2. 服务标准：

(1) 保洁项目：①营业大厅。每天下班后必须对大厅进行打扫，保持地面光洁，无污迹、纸屑；保持墙面良好，无明显污迹、蜘蛛网、浮尘。②经理室、会议室及会客室。每天利用采购人下班后时间对经理室、会议室及会客室的地面清扫、拖抹，放置的垃圾桶及时清理、分类清运。③走廊通道保洁。每天下班后对走廊地面、通道进行清扫，达到无废弃杂物、纸屑、烟头，无水迹、无污迹。每周对走廊地面、通道进行一次拖扫。④卫生间。下班后对卫生间进行彻底清洁。

(2) 安保项目：①实行 24 小时安全防范值班制，协助做好安全防范工作。②及时发现和处理各种安全事故隐患。③对出入公司的车辆、人员、物品进行登记检查。④非工作时间内，对大楼内要求关闭的公共照明、各种开关、门、窗等进行检查并实施。⑤对服务区域内消防设施设备定期巡查，发现问题及时汇报。⑥维护内坪车辆停放秩序。⑦做好公司信件收发管理工作，每日要负责准确投送。

(3) 食堂项目：①每天餐后必须对食堂进行打扫，保持地面光洁，无污迹、纸屑；保持墙面良好，无明显污迹、蜘蛛网、浮尘；垃圾及时清理无满溢；餐具洁净无食物残渣并按规定摆放。②按规定进行食材采购与储存，生熟食品分开操作；规范用电，灶具定期维护。

(4) 定期对服务人员进行消防培训，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用。

(三) 供应商应根据本项目要求提出服务质量管理及监控具体措施，并对所提供的服务质量和标准做出明确可量化的承诺。采购人将定期对中选供应商的服务进行考核，并制定相应的处罚条款。

(四) 中选供应商在服务过程当中，必须遵守采购人的管理制度，不得影响和干扰采购人的正常作业、营业。

(五) 中选应按照采购方核定的采购方结案时效要求向采购方出具合法有效足额的增值税专用发票。

五、服务标准及付款安排

(一) 验收/考核标准

物业服务人员行为规范、服务主动热情。物业公司按双方约定的服务内容及范围及时提供相应物业服务，且服务质量和效率满足公司员工需求。公司综合部相关经办人员将定期或不定期进行检查，确保物业公司的服务水平和管理能力。综合评分 80-100 分，全额支付服务费用；综合评分 60-80 分，按 70% 支付；综合评分 60 分以下，按 50% 支付。如单次评分未达标，经整改后达标，可补全费用；如连续三次未达标，公司有权解除合同。评分标准如下：

评分项目	分值	评分标准
清洁卫生	40	地面清洁：地面无明显灰尘、污渍、杂物，每日至少清扫一次，每发现一处不达标扣 2 分。 垃圾处理：垃圾桶及时清理，无满溢现象，垃圾日产日清，每发现一次不达标扣 3 分。 公共区域清洁：走廊、楼梯扶手等公共区域保持干净整洁，定期消毒，每发现一处不达标扣 2 分。 食堂卫生：食堂地面无明显污渍，垃圾及时清理无满溢；餐具洁净无食物残渣，按规定摆放。餐后及时做好清理工作。每发现一处不达标扣 2 分。
安全管理	40	门卫管理：严格执行门卫制度，实行 24 小时安全防范值班制，协助做好安全防范工作。对外来人员进行登记，核实身份，每发现一次未按规定执行扣 3 分。 消防安全：对服务区域内消防设施设备定期巡查，发现问题及时汇报，每发现一处消防隐患扣 3 分。 食堂安全：食材按规定采购与储存，规范用电，灶具定期维护，发现问题及时汇报，每发现一处不合规扣 3 分。
客户服务	20	物业服务人员态度热情、礼貌待人，积极响应业主需求，因服务态度问题被投诉一次扣 3 分。

(二) 付款安排

乙方应在每月 10 日前向甲方提供付款申请并附上合法有效的增值税专用发票，甲方采用转账方式汇入乙方指定的银行账户。

六、其他事项

供应商必须对其应答文件中提供各种资料、说明的真实性负责。在评标过程中，如有发现供应商有为谋取中标而提供虚假资料欺骗采购人和评委的行为，将取消其应答资格，其应答保证金将不予退还。若在中标后和执行合同过程中发现其提供虚假资料的将取消其中标资格，给采购人造成损失的，还必须进行赔偿并负相关责任。评标过程中无论是否有对原件进行核实，供应商都必须对其提供各种资料、说明的真实性负责。

附件 4.3 供应商技术响应文件

供应商技术响应文件

供应商按技术服务要求编写响应文件。供应商必须充分理解服务要求中的内容，对服务要求中所提各项需求必须明确说明是否满足或部分满足，并简要说明如何满足以及相关内容，该说明应与需求说明采用相同的顺序。