**招标文件**

**招标编号：ZCWY-2025002**

**项目名称：古龙·书香嘉园2025年度保安服务**

**招 标 人：****厦门轻工集团资产运营有限公司漳州分公司**

**投标提醒**

为避免因投标人疏漏影响投标文件有效性，请各投标人在投标前务必认真阅读以下事项：

1. 投标人必须满足招标文件《投标人须知前附表》中所列各项要求，否则将导致投标文件作废或投标无效。
2. 招标文件中**以双下划线标识的内容为实质性要求**，负偏离或不满足的将导致投标文件作废或投标无效。
3. 招标文件如有变更（答疑文件、补充通知、延期通知、最高限价通知等），招标人将通过**厦门轻工集团官网（网址：https://www.**[**xmqinggong.cn**](https://www.xmqinggong.cn/)**）、轻云发布**通知，请投标人关注并及时下载。
4. 为确保在投标截止时间前提交投标文件，请务必考虑交通拥挤及其他不可预见因素，提前做好出行安排，提交投标文件的时间以投标人在规定投标截止时间前，将投标文件提交至指定地点为准。
5. 投标保证金（如有）手续办理完毕后，请再次核对账号、收款单位、开户银行是否正确，是否足额提交投标保证金，并确保在投标截止时间前到账，否则将被视为无效投标处理。同时请各投标人在提交投标文件时，另外单独提交一份保证金缴交凭证复印件，以便及时核对保证金到账情况和办理保证金退还。
6. 招标文件**第六章**的投标文件格式中要求投标人盖章、投标代表签字的均应按要求盖章、签字，其他材料若无法逐页加盖投标人公章，至少要盖骑缝章（包括投标人所提供的产品彩页等佐证材料）。
7. 为确保投标文件密封的完好性，在提交投标文件时投标人应自行检查投标文件的密封情况。投标人须确保密封的牢固性，投标文件的封口包括文件袋的袋口、袋底及侧边均应按要求进行密封。投标人应自行承担监标人在检查投标文件过程中因密封不符合规定导致投标文件被拒绝的所有责任。

**目录**

[第一章　邀请招标公告 5](#_Toc199255977)

[第二章　投标人须知 7](#_Toc199255978)

[投标人须知前附表 7](#_Toc199255979)

[投标人须知正文部分 11](#_Toc199255980)

[1. 招标项目说明 11](#_Toc199255981)

[2. 资格审查方式 11](#_Toc199255982)

[3. 投标人资格要求 11](#_Toc199255983)

[4. 投标费用 12](#_Toc199255984)

[5. 保密 12](#_Toc199255985)

[6. 踏勘现场 12](#_Toc199255986)

[7. 疑问 13](#_Toc199255987)

[8. 招标文件的组成 13](#_Toc199255988)

[9. 招标文件的澄清、修改 13](#_Toc199255989)

[10. 投标文件的组成 13](#_Toc199255990)

[11. 投标文件的密封、标记和提交 13](#_Toc199255991)

[12. 开标、评标时间 14](#_Toc199255992)

[13. 评标 14](#_Toc199255993)

[14. 中标通知 14](#_Toc199255994)

[15. 签订合同 14](#_Toc199255995)

[16. 纪律和监督 15](#_Toc199255996)

[17. 异议与投诉 16](#_Toc199255997)

[18. 需要补充的其他内容 16](#_Toc199255998)

[第三章 评标办法和标准 17](#_Toc199255999)

[1．总则 17](#_Toc199256000)

[2．评标委员会的组建 17](#_Toc199256001)

[3．评标原则和评标纪律 17](#_Toc199256002)

[4．评标程序、评标办法和标准 18](#_Toc199256003)

[5．评标方法 20](#_Toc199256004)

[评标办法前附表 21](#_Toc199256005)

[附表1：资格审查表 22](#_Toc199256006)

[附表2：符合性审查表 23](#_Toc199256007)

[第四章　招标内容及要求 24](#_Toc199256008)

[第一节 招标项目概况和说明 24](#_Toc199256009)

[1. 项目介绍 24](#_Toc199256010)

[2. 招标内容 24](#_Toc199256011)

[3. 商务响应要求 26](#_Toc199256012)

[4. 投标报价要求 27](#_Toc199256013)

[第二节 技术要求 28](#_Toc199256014)

[1. 服务标准（岗位职责） 28](#_Toc199256015)

[2. 管理要求 31](#_Toc199256016)

[3. 检查及处罚标准 35](#_Toc199256017)

[第五章 合同文本（参考文本） 43](#_Toc199256018)

[古龙·书香嘉园2025年度保安服务承包合同 43](#_Toc199256019)

[第六章 投标文件格式 82](#_Toc199256020)

[**投 标 函** 84](#_Toc199256021)

[**1.开标一览表** 85](#_Toc199256022)

[**2.投标人的资格证明文件** 87](#_Toc199256023)

[2.1关于资格的声明函 88](#_Toc199256024)

[2.2投标人的资格声明 89](#_Toc199256025)

[2.3营业执照等资格证明文件 90](#_Toc199256026)

[2.4法定代表人授权书 91](#_Toc199256027)

[**3.投标人类似项目业绩与经验的有效证明文件** 92](#_Toc199256028)

[**4.现场踏勘承诺书** 93](#_Toc199256029)

[**5.评分因素对照表** 94](#_Toc199256030)

[**6.项目服务方案** 95](#_Toc199256031)

[7**.投标保证金缴交凭证** 96](#_Toc199256032)

[8.投标人提交的其他资料 97](#_Toc199256033)

# 第一章　邀请招标公告

我司就 古龙·书香嘉园2025年度保安服务 **项目**进行邀请招标，本项目资金来源已经落实。现邀请合格的投标人前来投标。

1、招标编号：ZCWY-2025002

**2、招标项目名称、数量及主要技术规格：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 货物（服务）名称 | 数量 | 最高控制价 | 规格型号/服务要求 | 服务期限 |
|  | 古龙·书香嘉园2025年度保安服务 | 1项 | 68.76万 | 详见招标文件第四章 | 2025年6月15日至2026年6月14日（1年） |
| 注：本项目为一个合同包，投标人按合同包投标，对合同包内所有品目号内容投标时必须完整。评标与授标以合同包为单位。 | | | | | |

3、**投标人资格要求及资格审查办法**

3.1具备合格有效的《营业执照》，并具有独立法人资格。

3.2本招标项目要求投标人须具备公安机关核发的合法有效的**保安服务许可证**资质。

3.3本招标项目 **不接受** 联合体投标。

3.4本招标项目采用 **资格后审** 方式对投标人的资格进行审查。

4、**招标文件的获取**：凡有意参加投标者，请于即日起至 2025年 6月 5 日12时0分止，通过 厦门轻工集团官网 （网址：https://www.[xmqinggong.cn](https://www.xmqinggong.cn/)）或轻云公告 免费下载电子招标文件等相关资料。

5、投标截止时间：投标文件应于 2025 年 6 月 5 日 12时 0分之前提交到厦门市思明区湖滨南路366号轻工大厦2楼物业服务中心，逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件将被拒收。

6、开标：招标人自行组织开标，定标后将结果通知投标人。

7、招标文件如有变更（答疑文件、补充通知、延期通知、最高控制价通知等），招标人将通过厦门轻工集团官网（网址：https://www.[xmqinggong.cn](https://www.xmqinggong.cn/)）、轻云公告发布通知，请投标人关注并及时下载。

8、投标有关事宜的联系方式：

联系人：蔡先生 联系电话：15980326178

地址：厦门市思明区湖滨南路366号轻工大厦2楼物业服务中心

邮箱：gulongzb@163.com

**9、投标保证金的递交**

（1）投标保证金提交的时间: 投标人应在截标前自行办妥投标担保手续。

（2）投标保证金提交的方式:\_具体详见投标须知前附表\_。

（3）投标保证金提交的金额： 1.3万元。

（4）投标保证金缴交账户：

|  |  |
| --- | --- |
| 类别 | 投标保证金 |
| 开 户 行 | 中国银行股份有限公司角美支行 |
| 账 号 | 413080485046 |
| 收款单位 | 厦门轻工集团资产运营有限公司漳州分公司 |
| 投标人须将相关的费用缴交至上表对应的账号，缴错账号而产生的一切后果由投标人自行承担。 | |

厦门轻工集团资产运营有限公司漳州分公司

2025年5月28日

# 第二章　投标人须知

## 投标人须知前附表

本须知前附表的内容是与《投标人须知》中条款的内容对应的。如果有不一致，应以本附表为准。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项号** | **条款名称** | **编列内容** |
| 1 | 招标人 | 招标人名称：厦门轻工集团资产运营有限公司漳州分公司  招标人地址：漳州台商投资区仁和西路11号 |
| 2 | 招标项目名称 | 项目名称：古龙·书香嘉园2025年度保安服务  招标编号：ZCWY-2025002  项目内容：详见“第四章招标内容及要求” |
| 3 | 项目履约地点 | 漳州市龙海区月港大道36号古龙·书香嘉园 |
| 4 | 招标范围 | 保安服务 |
| 5 | 服务期 | 一年（2025年6月15日至2026年6月14日） |
| 6 | 质量要求 | 详见第四章 |
| 7 | 最高控制价 | 本项目的最高控制价为：  🗹 人民币68.76万元。   * 最迟在投标截止前5个日历日公布，不足5日的，将顺延提交投标文件的截止时间。请投标人关注。 |
| 8 | 资格审查方式 | 本项目采用 资格后审 方式对投标人的资格进行审查。 |
| 9 | 合格投标人资格条件 | 投标人不满足下列规定的资格条件或提供资格证明文件不全的，其投标无效：  1.投标人具备合格有效的《营业执照》，并具有独立法人资格，提供营业执照复印件。  2. 本招标项目要求投标人须具备公安机关核发的合法有效的 保安服务许可证 资质。  3.类似项目业绩要求：投标人须具有近三年（2022年5 月 1 日到2025年 4 月 30 日，以合同签订时间为准）厦门或漳州地区住宅物业保安服务的业绩资料，每个业绩须同时提供业绩合同，业绩合同至少包括合同主体、项目名称、承包范围、合同总价等主要页（提供复印件并盖单位公章，原件备查）。  5.本招标项目 *不接受* 联合体投标。  6.投标文件签字代表即投标人代表不是法定代表人的，投标人必须提供法定代表人对该代表的授权书原件，**且拟派投标人代表须为本单位职工，须提供投标人代表身份证正反面复印件, 及投标人代表系投标人本单位在岗员工的证明材料**。  投标人不满足上述规定的基本资格条件或提供资格证明文件不全的，其投标无效，以上资格证明文件为复印件的，须加盖投标人公章，且原件备查。以上资格证明文件为复印件的，须加盖投标人公章，且原件备查。 |
| 10 | 投标人不得存在的其他情形 | 投标人有下列情况之一者，将被视为未实质性响应招标文件要求，其投标无效：   1. **投标文件未按照本招标文件的规定进行签署、盖章的；** 2. **投标文件未按照招标文件规定的格式填写，内容不全或者关键内容字迹模糊、无法辨认的；** 3. **未按照招标文件要求提交投标保证金的；** 4. **投标人提交两份或者多份内容不同的投标文件，或者在一份投标文件中对同一招标项目有两个或者多个报价，且未声明哪一个为最终报价的；** 5. **投标文件中标明的投标人名称或者组织结构与资格审查时不一致且未提供有效证明的；** 6. **投标报价超过最高控制价的；** 7. **明显不符合技术规格、质量要求、报价要求、货物包装方式、检验标准和方法；** 8. **实质性违背招标文件，限制了招标人的权利和中标人合同项下的义务；** 9. **不公正地影响了其他作出实质性响应的投标人的竞争；** 10. **联合体投标未提交联合体协议（共同投标协议）的；** 11. **投标文件载明的招标项目完成期限超过招标文件规定的；** 12. **投标文件附有招标人无法接受的条件；** 13. **投标人以他人的名义投标、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；反映投标文件个性特征的内容出现明显雷同的；** 14. **不符合招标文件规定的其他实质性要求。**。 |
| 11 | 投标人提出疑问的截止时间 | 2025 年 6月 3日 12 时 0分 0 秒 |
| 12 | 投标文件份数及其他要求 | 投标文件：正本 1套，副本1 套，同时提交电子投标文件1份（光盘或U盘）。  其他要求：电子投标文件应与投标文件正本保持一致，可以是正本的电子扫描件。  （以上书面提交的投标文件副本可以是正本的复印件，如副本和正本内容不一致的以正本为准） |
| 13 | 投标截止时间 | 投标截止时间：2025 年 6月 5 日 12 时 0 分 0 秒  在投标截止时间后提交的投标文件，招标人将不予接收。 |
| 14 | 投标文件是否退还 | 否 |
| 15 | 投标有效期 | 从提交投标文件的截止之日起**90个日历日**内保持有效，投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的上述投标有效期的，将导致其投标文件被拒 |
| 16 | 投标保证金 | 投标保证金：**人民币 1.3 万元整**。  1.投标保证金应以投标人名义以转账形式提交，并在银行受理单据上标明招标编号，在用途一栏上注明“投标保证金”等相关信息。如招标项目接受联合体投标，投标人为联合体的，应由联合体中的牵头方交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。  2.招标人不接受以现金形式提交投标保证金。  3.投标保证金必须在投标截止时间前到达《第一章 邀请招标公告》中的指定账号，缴错账号而产生的一切后果由投标人自行承担。  4.项目招标结束后，招标人将根据相关规定将未中标投标人的投标保证金退回原账号。 |
| 17 | 评标委员会的组建 | 招标人自行组织。 |
| 18 | 评标办法 | 本招标项目采用的评标办法为： *经评审的最低投标价中标法*，**具体详见“第三章 评标办法和标准”。** |
| 19 | 投标人回复澄清、说明、补正的时限要求 | **评标过程中，评标委员会要求投标人对投标文件做出澄清、说明或者补正的，投标人应当在30分钟内按照评标委员会的要求将加盖投标人公章及法人章的回复通过电子邮箱（邮箱：gulongzb@163.com）发出，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。** |
| 20 | 合同签订 | 合同签订：  中标通知书发出后，中标人应在 2个工作日内与招标人联系商讨签订合同事宜，并在中标通知书发出后5日历天内完成合同订立，招标文件、中标人的投标文件均作为合同订立的基础。 |
| 21 | 其他要求 | 无 |

## 投标人须知正文部分

### 招标项目说明

根据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》、《福建省招标投标条例》等法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现进行项目招标。

* 1. 招标人：见投标人须知前附表。
  2. 招标项目名称：见投标人须知前附表。
  3. 工程项目名称：即招标项目所属的工程建设项目，见投标人须知前附表
  4. 本招标项目的项目履约地点：见投标须知前附表。
  5. 本招标项目的招标范围和内容：见投标须知前附表。
  6. 本招标项目的服务期要求：见投标须知前附表。
  7. 本招标项目质量要求：见投标须知前附表。

### 资格审查方式

* 1. 本招标项目资格审查方式：见投标须知前附表。
  2. 采用资格后审方式的，按照招标文件第三章“评标办法和标准”的规定进行评审。

### 投标人资格要求

* 1. 投标人应具备承担本招标项目资质条件、能力和信誉：

（1）资质要求：见投标人须知前附表；

（2）业绩要求：见投标人须知前附表；

（3）信誉要求：见投标人须知前附表；

（4）主要人员要求：见投标人须知前附表；

（6）其他要求：见投标人须知前附表。

需要提交的相关证明材料按第六章投标文件格式所规定的要求提供。

* 1. 投标人在同一个项目中只能接受一个投标人的委托参加投标，如果投标人之间存在下列互为关联关系的情形之一的，不得同时参加本项目同一合同包投标：

(1)法定代表人、单位负责人为同一人或夫妻关系的不同投标人；

(2)存在直接控股、管理关系的不同投标人；

(3)均为同一家母公司直接或间接持股50％及以上的被投资公司

* 1. **投标人存在《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》串通投标、弄虚作假规定的情形之一的，将作无效投标处理。**
  2. 投标人不得存在下列情形之一，否则为无效投标：
     1. **为招标人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；**
     2. **与招标人存在利害关系且可能影响招标公正性；**
     3. **与本招标项目的其他投标人为同一个单位负责人；**
     4. **为本招标项目提供过整体设计、编制技术规范和其他文件的咨询服务****（如有时）；**
     5. **为本工程项目的相关监理人，或者与本工程项目的相关监理人存在隶属关系或者其他利害关系（如有时）；**
     6. **为本招标项目的代建人；**
     7. **与本招标项目的监理人或代建人或招标人同为一个法定代表人（如有时）；**
     8. **与本招标项目的监理人或代建人或招标人存在控股或参股关系（如有时）；**
     9. **被依法暂停或者取消投标资格；**
     10. **被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；**
     11. **进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；**
     12. **在最近三年内发生重大产品质量问题（以相关行业主管部门的行政处罚决定或司法机关出具的有关法律文书为准）；**
     13. **被工商行政管理机关在全国企业信用信息公示系统中列入严重违法失信企业名单；**
     14. **被最高人民法院在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或各级信用信息共享平台中列入失信被执行人名单；**
     15. **法律法规或投标人须知前附表规定的其他情形。**

### 投标费用

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

### 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

### 踏勘现场

* 1. 招标人不组织踏勘现场。潜在投标人可自行前往项目现场对项目和其周围环境进行踏勘。潜在投标人没有对现场进行踏勘的，视同对招标项目现场已经了解。

**现场踏勘联系人：蔡先生，联系方式：15980326178。**

* 1. 潜在投标人踏勘现场发生的费用自理，并自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

### 疑问

潜在投标人对招标事项、招标文件有疑问的，应在投标须知前附表规定的时间前，以署名、盖章的**书面形式送达**招标人，招标人应当及时答复或者发布招标文件的澄清、修改。潜在投标人未在规定时间内提出疑问的，招标人可以不予受理。

### 招标文件的组成

除本招标文件所述的内容外，招标人在招标期间根据本章第7条、第9条对招标文件所作的澄清、修改，均构成招标文件的组成部分，对招标人和投标人起约束作用，当招标文件与澄清、修改对同一内容的表述不一致时，以最后发出的内容为准。

### 招标文件的澄清、修改

招标人可以对已发出的招标文件进行必要的澄清、修改，并在原招标信息发布媒体上发布。澄清、修改的内容可能影响投标文件编制的，为使投标人在准备投标文件时有合理的时间考虑投标文件的修改，招标人可酌情推迟投标截止时间和开标时间，并在招标信息发布媒体上发布更正公告。在此情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止日期。

潜在投标人应自行留意招标人发布的招标文件的澄清、修改。

### 投标文件的组成

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。

**投标人提交的投标文件应当无例外地使用招标文件第六章所规定的投标文件全部格式（表格可以按同样格式扩展），包括完整地填写投标函和开标一览表。**

投标人在评标过程中作出的符合法律法规和招标文件规定的澄清确认，构成投标文件的组成部分。

### 投标文件的密封、标记和提交

* 1. 投标人应将投标文件用信封密封，标明招标编号、投标人名称、投标项目名称字样。投标文件未密封的将被拒收。
  2. 每一密封处应加盖投标人公章或由投标人的法定代表人（单位负责人）或其授权的代理人签字。
  3. 如果投标文件由邮局或专人送交，投标人应将投标文件按照本须知的规定进行密封和标记后，按投标人须知前附表注明的地址送至接收人。
  4. 如果未按上述规定进行密封和标记，招标人将不承担由此造成的对投标文件的误投或提前拆封的责任。
  5. 投标人应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，将投标文件送达投标地点。在提交投标文件的截止时间后送达的投标文件、以及未送达指定地点的投标文件将被拒收。
  6. 投标人在提交投标文件的截止时间前，可以补充、修改或者撤回已提交的投标文件，并书面通知招标人。补充、修改的内容为投标文件的组成部分。
  7. 投标人在提交投标文件的截止时间前补充、修改投标文件的，补充、修改的内容应当按本须知要求编制、签署、盖章、密封、标记、提交、标明“修改”字样，并作为投标文件的组成部分。
  8. 投标人在提交投标文件的截止时间后不得补充、修改、撤回投标文件。投标人在投标截止时间后补充、修改、撤回投标文件的，其投标将被拒绝。
  9. 投标截止时间结束后提交投标文件的投标人不足3家的，本次招标程序终止，招标人将依法重新组织招标或者采取其他方式确定合作单位。
  10. 投标人所提交的投标文件均不予退还。

### 开标、评标时间

* 1. 在《投标人须知前附表》中所规定的时间、地点开标（如有推迟情形，以推迟后的时间、地点为准），如遇特珠情况，按招标人公司规定处理，且招标人有权不通知参与投标的投标人。投标人少于3个的，不得开标。
  2. 开标由招标人自行组织，开标时通常无需邀请投标人参加。如有需要时，招标人将通知所有投标人代表到场。
  3. 在提交投标文件的截止时间前收到的所有投标文件，开标时经招标人查验密封完整且印章、标识齐全的，都应当被列入开标范围。

### 评标

评标委员会将按照招标文件第三章“评标办法和标准”的规定进行评标。

### 中标通知

* 1. 招标人确认中标人后，招标人向中标人发出中标通知书。《中标通知书》对招标人和中标人具有法律效力。《中标通知书》发出后，招标人改变中标结果的，或者中标人放弃中标的，应当依法承担法律责任。
  2. 《中标通知书》将作为签订合同的依据。合同签订后，《中标通知书》成为合同的一部分。

### 签订合同

* 1. 招标人和中标人应当在中标通知书发出之日起5日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金的，招标人有权取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。
  2. 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同，或者在签订合同时向中标人提出附加条件的，招标人向中标人退还投标保证金；给中标人造成损失的，还应当赔偿损失。
  3. 联合体中标的，联合体各方应当共同与招标人签订合同，就中标项目向招标人承担连带责任。
  4. 排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同、不按照招标文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新招标。

### 纪律和监督

* 1. 对招标人的纪律要求

招标人不得泄露招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

* 1. 对投标人的纪律要求

投标人不得相互串通投标或者与招标人串通投标，不得向招标人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

* 1. 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第三章“评标办法和标准”没有规定的评审因素和标准进行评标。

* 1. 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

### 异议与投诉

* 1. 投标人对本项目提出的异议应符合招标投标相关法律法规的规定。超过法定期限提出的异议，招标人可不予受理。
  2. 除针对开标提出的异议外，针对招标文件、招标过程、结果的异议应符合下列条件：

（1）对招标文件提出异议的，异议人应为潜在投标人或者其他利害关系人。对招标过程、结果提出异议的，异议人应为投标人或者其他利害关系人。

（2）异议人应按照招标文件规定的方式递交异议函。

（3）异议函应包括下列主要内容：

①异议人的基本信息，联系方式；

②所异议项目的基本信息，至少包括：招标编号、项目名称等；

③所异议的具体事项；

④针对异议事项提出的明确请求；

⑤相关证明材料：

⑥提出异议的日期。

注：异议人为法人或其他组织的，异议函应由单位负责人或委托代理人签字或盖章，并加盖投标人的单位公章。异议人为自然人的，异议函应由本人签字。

* 1. 对符合本章第20.1、20.2条规定的异议，招标人将按照有关规定进行答复。

### 需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

# 第三章 评标办法和标准

## 1．总则

1.1本评标办法为招标项目的招标文件的组成部分。评标委员会应当按照有关法律法规和招标文件的规定进行评标，招标文件没有规定的评标办法和标准不得作为评标依据。

1.2评标委员会对投标人递交的投标文件，按照本评标办法规定的评标程序及评标办法和标准进行评审，推荐中标候选人。招标人根据评标委员会的评标结果和推荐的中标候选人依法确定中标人。

## 2．评标委员会的组建

2.1评标委员会由招标人根据招标项目的特点组建，成员人数为三人以上单数，负责评标活动，在开标后的适当时间里由评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较，并做出授予合同的建议，每位成员具有同等投票权。

## 3．评标原则和评标纪律

3.1 评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

3.2 评标委员会及其成员的权利、义务和评标纪律：

3.2.1 评标委员会成员享有依据招标文件规定的评标办法和标准对投标文件进行评审、充分发表自己的评审意见或保留自己的评审意见的权利，但招标文件没有规定的评标办法和标准，不得作为评标依据。

3.2.2 评标委员会主任与评标委员会其他成员享有同等的表决权。

3.2.3 评标委员会成员应在评标前认真审阅招标文件。

3.2.4 评标委员会对同一招标项目只能做出一种评标结论，评标委员会成员对评标结论如有异议，应按少数服从多数的原则投票表决。对评标结论持有异议的，评标委员会成员可以书面方式阐述其不同意见和理由。评标委员会成员拒绝在评标报告上签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意评标结论，并由评标委员会作出书面说明并存档。

3.2.5 评标委员会成员应当客观公正地履行职责，遵守职业道德，并对所提出的评审意见承担个人责任。

3.2.6 评标委员会成员不得与任何投标人或者与招标结果有利害关系的人进行私下接触，不得收受投标人、中介人、其他利害关系人的财物或者其他好处。

3.2.7 评标委员会成员以及与评标活动有关的工作人员不得对外透露评标委员会对投标文件的评审和比较情况、中标候选人的推荐情况以及与评标有关的其他情况。

3.2.8 评标委员会成员在评标过程中不得擅离职守影响评标程序正常进行，评审活动未结束，无正当理由不得中途退出评标委员会员会。

3.2.9 评标委员会及其成员还享有并应遵守有关法律、法规、规章等政策法规文件规定的权力、义务和评标纪律。

3.2.10 评标委员会成员有违反以上行为的，将由违反者承担道德、纪律或法律责任。

## 4．评标程序、评标办法和标准

4.1投标文件的初审

4.1.1对所有投标人的评估，都采用相同的程序和标准。评议过程将严格按照招标文件的要求和条件进行。

4.1.2有关投标文件的审查、澄清、评估和比较以及推荐中标候选人的一切情况都不得透露给任一投标人或与上述评标工作无关的人员。

4.1.3投标人任何试图影响评委会对投标文件的评估、比较或者推荐候选人的行为，都将导致其投标被拒绝，并被没收投标保证金（如有要求）。

4.1.4评委会将对投标文件进行审查，以确定投标文件是否完整、有无计算上的错误、是否提交了投标保证金（如有要求）、文件是否已正确签署。

4.1.5投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修订：

（1）投标文件中“开标一览表(报价表)”内容与投标文件中明细表内容不一致的，以“开标一览表(报价表)”为准。

（2）投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

如果投标人不接受按上述方法对投标文件中的算术错误进行更正，其投标将被拒绝，并不退还其投标保证金（如有要求）。

4.2资格性检查和符合性检查

**4.2.1投标文件有下列情形之一的，视为未能对招标文件做出实质性响应，应否决其投标：**

* + 1. **未完整提供招标文件第六章 “投标文件格式”所规定的格式、内容填写、盖章、签字和提交材料；**
    2. **关键内容字迹模糊、无法辨认；**
    3. **未按招标文件规定提交了投标保证金；**
    4. **不具备合格有效的企业法人营业执照；**
    5. **投标人“类似项目业绩”不满足评标办法和评分办法和标准规定（如有时）；**
    6. **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（按招标文件规定要求提交备选投标方案的除外）；**
    7. **投标函中载明的服务期超过招标文件要求；**
    8. **附有招标文件规定的不能接受的条件；**
    9. **不符合招标文件规定的其他资格条件。**

4.2.2**资格性检查**。依据法律法规和招标文件的规定，在对投标文件详细评估之前，评标委员会将依据投标人提交的投标文件按招标文件所述的资格性要求对投标人进行资格审查，以确定其是否具备投标资格。如果投标人不具备投标资格，不满足招标文件所规定的资格标准或提供资格证明文件不全的， 其投标将被拒绝。

4.2.3**符合性检查**。依据招标文件的规定，评标委员会还将从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否符合对招标文件的实质性要求。评标委员会将依据投标人提交的投标文件按招标文件所述要求对投标人进行审查，对没有实质性响应的投标文件将不进行评估，其投标将被作为无效投标处理。

评标委员会确定投标的响应情况，只根据投标文件本身的内容，而不寻求其他的外部证据。

4.3投标文件的澄清

4.3.1对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当在评标委员会规定的时间内以书面盖章形式作出，由其法定代表人或者授权代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

4.3.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

4.3.3对符合招标文件实质性要求，但在个别地方存在遗漏或者技术信息和数据不全等细微偏差的投标文件，应当要求该投标人在评标结束前予以补正。

4.4比较与评价

4.4.1评标委员会将按“5、评标办法”所述评标方法与标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行评审。

4.4.2评标委员会经评审，认为所有投标都不符合招标文件要求的，可以否决所有投标。

4.4.3评标委员会认为投标人的报价明显低于通过资格性检查和符合性检查的投标人的报价，使得其投标报价可能低于其个别成本的，有可能影响商品质量或不能诚信履约的，投标人应按评标委员会要求作出书面说明并提供相关证明材料；投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会可将其作为无效投标处理。

4.4.4评标委员会将按比较与评价最优在先原则，排列评价顺序，根据“5、评标办法”中确定的中标候选人数量推荐出中标候选人。

4.4.5评标委员会对所有投标人的投标文件的评审，都采用相同的程序和标准。

4.4.6参加评标的相关人员，不得将有关投标文件的审查、澄清、评估和比较以及会影响评标工作的一切情况，透露给任何一位投标人或与上述评标工作无关的人员。

4.4.7在评标或授标期间，若评标委员会否决一部分投标后其他有效投标不足三个使得投标明显缺乏竞争，决定否决全部投标；或所有投标都不符合招标文件实质性要求的，则本项目招标失败，将重新组织招标或者采取其他方式采购。

4.5定标准则

4.5.1最低投标价不作为中标的保证。

4.5.2投标人的投标文件符合招标文件要求，按招标文件确定评标方法、标准，经评委评审并推荐中标候选人

## 5．评标方法

本章分别规定了“综合评估法”和“经评审的最低投标价中标法”两种办法，由招标人根据招标项目具体特点选择使用，**每一个招标项目只能选择一种评标办法**，具体详见“**评标办法前附表”。**

## 评标办法前附表

|  |
| --- |
| 一、评标方法：  **□综合评分法** **☑经评审的最低投标价中标法** |
| 二、评标标准：  （一）具体的评标标准、权重。  1.按照附表1对投标人进行资格审核，按照附表2对投标人进行符合性审查。  2.对于符合要求的投标人，评标委员会按照招标文件规定的评分办法进行评审，其中（1）采用**经评审的最低投标价中标法的，按本附表第（二）项所述“**采用**经评审的最低投标价中标法”**的方式推荐中标候选人；（2）采用综合评分法的，按照“附表3评分办法和标准（综合评估法）”进行评审。  具体详见附表。  （二）推荐中标候选人名单。  1.中标候选人数量：1-3个，原则上确定第一中标候选人为中标人。  2.中标候选人排列顺序。经投标文件初审、澄清有关问题、比较与评价评标程序后，按以下办法推荐中标候选人名单的排列顺序（请按招标项目的评标方法从以下两项中选择一项打“√”）：  **☑**采用**经评审的最低投标价中标法**的，按投标人的**投标总报价（不含税报价）**由低到高顺序排列。投标报价相同的，按投标人递交投标文件的先后顺序排列。根据以上顺序排列推荐中标候选人的候选顺序。  □采用**综合评分法**的，按评审后的综合得分由高到低顺序排列。综合得分相同的，按**投标总报价（不含税报价）**由低到高顺序排列。综合得分且投标报价相同的，按技术因素得分由高到低顺序排列；综合得分、投标报价及技术因素得分均相同的，由评标委员会按少数服从多数原则表决确定排序。根据以上顺序排列推荐中标候选人的候选顺序。  （三）中标人数量。  中标人数量：1个，根据中标候选人排列顺序确定。 |
| 三、定标原则：  1.评标结束后，招标人在2个工作日内按照经规定的程序产生的中标候选人名单中按顺序确定中标人。  2.定标前，招标人有权复核拟中标人的资格、信誉、技术能力以及其它招标人认为有必要了解的问题。接受审查的拟中标人必须如实回答询问或接受招标人的考察，并提供所需的有关资料。如果确定拟中标人无能力履行合同，其投标将被拒绝，招标人将对下一个可能中标的投标人做类似审查。  3.中标通知书生效后，如果已中标的投标人不能按投标文件中承诺的条件履行签约行为，或中标人拒绝与招标人签订合同的，招标人有权按照评标委员会推荐的中标候选人名单排序确定下一个候选人为中标人，或重新组织招标。 |

## 附表1：资格审查表

**资格审查表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | **评审标准** | **评审结果** |
| 1 | 联合体投标人 | 符合招标文件第二章《投标人须知前附表》（适用于本项目接受联合体投标的情况 |  |
| 2 | 无效投标情形 | 不存在招标文件第二章“投标人须知” 第3.4项规定的任何一种情形。（由评标委员会进行判定，投标人投标时无须提供相应的响应资料） |  |
| 3 | 串通投标情形 | 不存在招标文件第二章“投标人须知” 第3.3项规定的任何一种情形。（由评标委员会进行判定，投标人投标时无须提供相应的响应资料） |  |
| 5 | 资格要求 | 投标人应同时符合以下条件并提供相关的证明文件：  1.投标人具备合格有效的《营业执照》，并具有独立法人资格，提供营业执照复印件。  2. 本招标项目要求投标人须具备公安机关核发的合法有效的 保安服务许可证 资质。  3.类似项目业绩要求：投标人须具有近三年（2022年5 月 1 日到2025年 4 月 30 日，以合同签订日期为准）厦门或漳州地区住宅物业保安服务业绩。  以上资格证明文件为复印件的，须加盖投标人公章，且原件备查。  说明：投标人的资格条件在评标时进行检查。投标人应在投标文件中按招标文件的规定和要求附上所有的资格证明文件，提供的复印件必须加盖投标人单位公章，并在必要时提供原件备查。若投标人提供的资格证明文件不全或不实，将导致其投标为无效投标或中标资格被取消。 |  |
| 评定结果 | | |  |

说明：

（1）资格证明材料需提供复印件，并加盖投标单位公章，原件备查。

（2）评定结果为“合格”或“不合格”，符合合格条件标准则评定结果为“合格”，不符合合格条件标准则评定结果为“不合格”。

（3）审查内容一项不通过则评审结果为“不合格”。

## 附表2：符合性审查表

**符合性审查表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审因素 | 评审标准 | 是否满足（填写“是”或“否”） |
| 1 | 投标有效期 | 符合招标文件第二章《投标人须知前附表》规定 |  |
| 2 | 实质性要求 | 投标文件对招标文件实质性要求的响应不存在重大偏差或保留；不存在招标文件第二章《投标人须知前附表》第10项所规定的未实质性响应情形。（由评标委员会进行判定，投标人投标时无须提供相应的响应资料） |  |
| 3 | 投标报价 | **本项目设有最高投标限价（最高控制价），投标人报价不得超过最高限价，否则作无效投标处理。** |  |
| 评审结果 | | |  |

说明：

1.评定结果为“是”或“否”，通过符合性评审的主要条件则评定结果为“是”，不满足通过符合性评审的主要条件则评定结果为“否”。审查内容一项不通过则评审结果为“否”。

# 第四章　招标内容及要求

## 第一节 招标项目概况和说明

### 项目介绍

古龙·书香嘉园项目是由厦门轻工集团旗下的厦门轻工集团资产运营有限公司漳州分公司管理的高档住宅小区，位于漳州市龙海区月港大道36号，项目占地面积44620㎡，项目由10幢高层住宅、以及相应配套用房组成共1050套高层住宅。项目配有车位1086个，商业71套，非机动车位1231个。

### 招标内容

* 1. **服务范围及内容**

1. 投标人对招标人管辖的位于漳州市龙海区月港大道36号“古龙·书香嘉园”项目范围提供每天二十四小时全天候保安服务。
2. 投标人提供的服务，包括但不限于古龙·书香嘉园项目地上建筑物整体部分的安全保卫、公共区域内的巡逻和执勤、门岗服务、车辆和人员进出登记与管理、业主及客户服务、消防系统监控系统管理和值班，以及其他招标人管理制度要求合理的外围保安工作。
3. 投标人须遵循招标人的指示和合同的规定，以及招标人同意的监测公共安全、防火安全和劳动保护规则。
4. 投标人派驻的保安服务人员应确保按招标人的保安服务要求和标准履行岗位职责和义务。工作职责描述如下：
5. 根据招标人的政策执行现场安全制度。
6. 根据安排的岗位，执行日常的安保服务以保护甲方、小区、小区业主及小区范围内第三方的人身及财产安全。
7. 根据安排的岗位，执行控制和检查，做好值班日志。
8. 根据安排的岗位，维护服务区域的公共秩序，包括治安安全和消防安全的监视、巡逻，执行日常巡逻任务，随时向轮值保安主管报告。
9. 协助公安机关维护本服务区域内的公共秩序；建立正常的巡视制度；认真检查服务区域内的安全防范设施，发现隐患，立即采取紧急防卫措施，避免损失发生或扩大，并报告招标人，负责协助予以处置。
10. 负责小区车辆管理及根据招标人管理办法执行车辆收费工作。
11. 负责消（监）控中心24小时值班，按照消防与监控管理制度、流程进行值班作业。
12. 在保安服务开始前，投标人应向招标人提供工作程序手册，其内容包括所有派驻保安服务人员应在现场执行的工作程序及根据招标人的安全制度及要求制定的详细的职责描述。招标人应不时根据国家法律法规、小区的现场管理制度和实际情况对该手册进行修订，投标人应予以遵守。
13. 服务区域图：

注：平面图仅为服务范围示意，招标文件所列服务范围、清单、内容需投标方自行赴现场进行实地确认。

* 1. **服务范围及内容**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **岗位** | **人数** | **服务概述** |
| 1 | 管理岗 | 领班 | 1 | 负责安保岗位工作安排与统筹 |
| 2 | 消控岗 | 消控室 | 2 | 两班倒，负责消（监）控中心日常值班 |
| 3 | 形象岗 | 售楼处 | 2 | 白班，负责案场秩序维护与案场停车服务 |
| 4 | 秩序岗 | 北门 | 2 | 两班倒，负责门岗日常值岗工作 |
| 5 | 巡逻 | 2 | 两班倒，负责小区范围全面巡逻 |
| 6 | 替休 | 1 | 岗位替休人员 |
| 合计 | | | 10 |  |
| **备注** | 1. 班次为12小时/班，24小时两班制（形象岗为白班12小时制）； 2. 岗位月休4天； 3. 制服由承包方提供，款式由招标方选定。 | | | |

* 1. **人员配置标准**

投标人应严格遵守合同条款，派遣驻场的服务人员须符合招标人要求的年龄、性别、基本素质。标准如下：

* + 1. **岗位人员要求**

1. 秩序岗：45周岁以下，初中以上学历，男身高170cm以上，女身高160cm以上，体态匀称，五官端正，形象气质礼仪佳，有服务意识；
2. 消控岗：50周岁以下，初中以上学历，男女不限，持有《消防设施操作员职业资格证》中级（四级）及以上等级的证书；中标人需提供至少4本消控员资格证上墙，以符合有关要求。
3. 管理岗：年龄在45周岁以下，从事保安服务工作五年以上，以及至少二年的现场及团队管理经验。
   * 1. **一般性要求**
4. 服务人员必须培训达标后持证上岗；
5. 智力正常、身体健康、五官端正；
6. 品行端正、思想作风正派、无违法犯罪的经历；
7. 责任心强，遵纪守法观念强，能严格执行国家法律法规，自觉遵守项目各项规章制度。

### 商务响应要求

* 1. 投标人应提供近三年来有关业绩和社会信誉方面的证明材料：提供近三年（2022年5 月 1 日到2025年 4 月 30 日，以合同签订日期为准）厦门或漳州地区住宅物业保安服务业绩。
  2. 投标文件至少应包括投标函、开标一览表、报价清单、服务方案、拟投入本项目的人员、物料配置等内容。

**以上材料应加盖公章。**

### 投标报价要求

* 1. 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容），投标人的投标报价应是招标文件所确定的招标范围内的全部服务内容的价格体现。
  2. 投标人在投标报价表上应标明拟提供服务的单价和总价。若单价和数量的乘积与总价不符，则以单价的总和与总价相比取低者为准。
  3. 投标报价表上的报价应包含：人工费、税费、保险费、管理费。
  4. 以上报价应附报价明细表。
  5. 投标人未计入或计列的招标范围内的费用将被视为已包含在其投标报价中，投标人没有填写单价或合价的项目，招标方将拒绝承认和接受投标报价中未列出的任何费用，并认为这些项目的费用已包括在报价单的单价或合价之中。
  6. 投标报价中标明的价格应为履行合同的固定包干价格，不得以任何理由予以提高。
  7. 报价中包括的风险范围。
     1. 市场变化、政策性调整导致人工、设备和材料价格变化；
     2. 按合同规定必须保证的在岗人员数量在某些时期引起的价格变化。
  8. 招标人提供的招标清单和要求作为本次招标报价的统一依据，各投标人不得擅自更改；投标人应根据相关招标资料自行进行核对，如有疑问须在规定时间内提出，否则视为对招标清单和招标范围的完整性予以确认，中标后不得以少算、漏算等原因提出费用增补，投标人应在投标总价中充分考虑此风险。中标后，如发现中标人对清单擅自更改，招标人有权作出不利于中标人的处理。
  9. **本项目设有最高控制价，为投标人报价的最高限价，投标报价超过最高限价的属无效投标。**

## 第二节 技术要求

### 服务标准（岗位职责）

岗位职责包括但不限于以下：

* 1. **外包安全领班/联络人职责**
     1. 在项目保安主管的领导下工作，并且服从保安主管的领导。
     2. 指导、督促保安各班工作，定期进行检查，做到服务至上，赢得业主满意。
     3. 安排本部门员工培训的具体事项。
     4. 对保安员进行遵纪守法教育。
     5. 处理一般治安、消防、交通刮蹭事故，及时将重大消防问题报告主管物业领导。
     6. 负责本部门的器材管理工作。
     7. 负责检查本部门工作记录情况，并及时向上级汇报。
     8. 负责义务消防队的训练工作。
     9. 负责属下员工的考核工作。
     10. 负责停车场的日常工作管理及车辆管理员的排班工作。
     11. 完成古龙·书香嘉园物业管理制度有关规定和项目现场领导交办的其他工作任务。
  2. **消控岗职责**
     1. 熟悉消防管理制度，熟悉小区各区域消防设备以及周边环境。
     2. 严格执行物业公司各项规章制度及工作流程。
     3. 保证火灾报警、灭火系统正常工作。如遇火灾事故，立即组织指挥义务消防队员赶赴现场扑救，同时拨打119火警电话，及时操作联动设备，向有关领导报告，详细做好记录。
     4. 接到火灾报警信号或通知时，及时通知中控室人员赶到现场，查看报警原因。
     5. 对消防设备定期测试、清扫保养工作，保持消控室干净整洁。
     6. 严格遵守监控设备操作流程，禁止调整主机系统或用于其他用途。
     7. 巡视发现消防设备的故障及时通知中控室并做详细记录。
     8. 发现情况要及时报告，严禁扣压情况，擅自做处理。
     9. 非值班人员未经同意不准进入消控室，对进出人员须做好相关登记。
     10. 做好值班记录，对上级布置的工作详细记录并交接清楚。
     11. 做好资料保管与保密工作，不准向无关人员透漏消防设备使用情况。
     12. 不得使用消控值班电话拨打与工作无关的电话，严禁使用监控设备收、录、放与工作无关的音乐、视频。
     13. 完成古龙·书香嘉园物业管理制度有关规定和项目现场领导交办的其他工作任务。
  3. **秩序员-北门岗职责**
     1. 负责维持出入门口秩序，保证项目北门及外广场区域的正常秩序。业主进出大门时立岗，保安人员及时敬礼。
     2. 注视项目出入人员，除业主及业主带领或与业主或物业管理处预约过的客人或持有有效证件及获得授权许可的人，其它无关人员一律禁止进入项目。
     3. 负责检查大件物品运出住宅的相关放行手续。对可疑来访者进行盘查。摆卖、乞讨等闲杂人员不准进入项目。
     4. 负责进入小区来访人员的询问和登记工作。
     5. 负责施工/装修人员进出及现场秩序管理。
     6. 巡视所辖区域的安全消防情况。根据物业管理处规定实行管理，应对突发事件紧急反应。
     7. 相关部门到辖区参观检查时做好接待的礼仪、通知和方向指引工作。
     8. 根据营销中心礼仪要求，履行客户接待和引导工作。
     9. 业户需要帮忙时主动上前帮助业主解决困难等工作。
     10. 交班前，搞好值班岗亭的卫生，检查场内各种设备的完好情况，写好值班记录。
     11. 完成古龙·书香嘉园物业管理制度有关规定和项目现场领导交办的其他工作任务。
  4. **秩序员-门岗职责**
     1. 负责维持出入门口秩序，保证项目出入口及项目南门口10米范围内的正常秩序。业主及车辆进出项目时立岗，保安人员及时敬礼。
     2. 注视项目出入人员，除业主及业主带领或与业主或物业管理处预约过的客人或持有有效证件及获得授权许可的人，其它无关人员一律禁止进入项目。
     3. 负责检查大件物品运出住宅的相关放行手续。对可疑来访者进行盘查。摆卖、乞讨等闲杂人员不准进入项目。
     4. 负责非工作时间进入项目楼栋内的保安员与其它工作人员出入登记工作。
     5. 负责施工/装修人员进出及现场秩序管理。
     6. 巡视所辖区域的安全消防情况。根据物业管理处规定实行管理，应对突发事件紧急反应。
     7. 相关部门到辖区参观检查时做好接待的礼仪、通知和方向指引工作。
     8. 业户需要帮忙时主动上前帮助业主解决困难等工作。
     9. 交班前，搞好值班岗亭的卫生，检查场内各种设备的完好情况，写好值班记录。
     10. 负责车辆进出管理：
     11. 挡车杆应经常保持放下状态，当外来车辆需要进场时，需走到司机位旁立正、敬礼。业主车辆直接敬礼放行。
     12. 做好车辆的出入记录，登记车号、进场时间、车体情况。
     13. 正确操作道闸栏杆，做好外来车辆，登记、检查、交通疏导停放指引工作。
     14. 负责提醒司机锁好车门、车窗，不要将贵重物品留在车内。
     15. 车辆出场时在车辆出入登记本上注明。登记出场时间。
     16. 核对车辆情况，如有可疑立即通知巡逻配合核实，核清无问题后，方可放行。
     17. 完成古龙·书香嘉园物业管理制度有关规定和项目现场领导交办的其他工作任务。
  5. **秩序员-巡逻岗职责**
     1. 根据巡逻路线和频次执行不定时穿插式巡逻。缩短巡逻周期，避免犯罪分子有机可乘。轮流替换执行任务。同时定期或不定期的变化巡逻路线，以使巡逻工作更加有效。
     2. 负责按巡逻路线巡视项目各区域，留意治安消防情况。
     3. 定时巡查车库、项目周围的安全秩序维护工作。
     4. 检查项目的报警、各类灭火器是否正常。
     5. 接到火警要问清楼层和区域，迅速到现场查明原因并扑灭初起的火灾。
     6. 负责查询可疑人员，及时将推销及闲杂人员劝离项目所辖区域。
     7. 督促、配合检查客户装修现场的治安消防状况，及时告知违规装修中存在的隐安全患。
     8. 负责检查楼栋内公区门窗、灯光锁闭情况，发现问题隐患及时上报、留意查看。
     9. 负责勘察项目内的绿化是否有损坏及环境是否受到污染。
     10. 负责检查项目公共区域的消防设备、设施以及公共设施，负责关闭公共区域不必要的用电设备，发现问题及时向领导汇报。
     11. 负责停车场的巡视工作。维护好车场内的秩序，无划线的地方，消防通道不准车辆停放，车辆进出高峰期，可请求巡逻人员配合。
     12. 负责及时劝止违反项目停车场管理规定的行为。
     13. 每班交接一定要明确清楚地根据交接制度执行。
     14. 完成古龙·书香嘉园物业管理制度有关规定和项目现场领导交办的其他工作任务。

### 管理要求

* 1. **人员管理**
     1. 投标人应严格遵守合同条款，派遣驻场的保安员须符合招标人要求的年龄、性别、基本素质。
     2. 驻场的保安人数按照招标人的要求及合同约定的人数执行。
     3. 保安人员的行为规范必须符合招标人的要求。
     4. 投标人指定的管理人员应当履行好管理职责，检查监督保安员的工作情况，并且和招标人的管理方建立24小时畅通无阻的沟通渠道，保质保量的完成各项服务工作。
  2. **驻场保安日常管理**
     1. 安保人员须遵守招标人着装及礼仪管理规定和要求，招标人有权要求对安保人员的着装和礼仪提出具体要求并进行相应培训。
     2. 安保人员须遵守招标人的管理制度和考核制度，服从岗位安排。对违反规章制度或业绩考核不符合招标人要求的安保人员，招标人有权随时退回中标人，由中标人负责退回人员的安置工作。
     3. 安保人员如发生盗窃、打架、斗殴、醉酒闹事、结伙（2人以上）不服管理、扰乱业主生活等情形的，招标人有权即时将安保人员退回，由中标人负责退回人员的安置工作，并可追究中标人违约责任。
     4. 安保人员在合同期内，因病或非因工伤请假5天以上的，招标人有权将安保人员退回，中标人负责调派其他安保人员。
     5. 安保人员因事请假需同时向招标人、中标人同时提出书面申请，经双方批准后方可休假。如未请假脱岗1天以上的，招标人有权将其退回中标人。
     6. 安保人员需提前结束项目工作的，应提前30日向甲、乙双方同时提出申请，批准并与招标人办理完工作交接手续后方可离职，劳动关系的处理由中标人负责。
     7. 安保人员应注意个人素质与职业操守，树立良好的安保形象，维护招标人企业形象与商誉。
  3. **行为规范**
     1. 保安员日常素养

1. 树立高度的责任心，严格片区安全责任制。
2. 保安人员要努力提高自身素质和对项目负责的觉悟，服从领导工作安排，遵守项目工作纪律，不迟到，不早退，不擅自离岗，如有急事须向主管请假，得到主管的批准，方才可离开岗位。
3. 岗位秩序安全必须达到规定标准，连续3次未达标者，分别给予警告、罚款、辞退的处罚。
4. 保安人员对业主服务要热情周到，举止端庄，礼貌大方，把业主当作上帝，对客户的投诉当日值班长必须马上处理，不得与客户发生争执。
5. 上班时必须穿着清洁，按规定要求着装，并将工作卡端正戴在胸前，不管在任何时候，任何工作场所都不得穿短裤、背心、拖鞋。
6. 保安人员在工作时要坚持原则，团结协作，以礼相待，不准以个人恩怨懈怠工作，不准给同事设制工作障碍，不准以任何借口扰乱工作秩序。
7. 不准私拿公物，私卖废品，如发现，分别给予罚款并同时辞退；如损坏安保设备工具者，要照价赔偿。拾到物品，应及时上交主管。
8. 保安人员在工作中有权劝阻、制止破坏公共安全和秩序的行为，不能处理、解决时应立即向上级主管汇报，有权提出工作中的一些合理化建议。
   * 1. 着装规范
9. 工作服洁净、挺直，按规定扣好上衣及裤扣。
10. 保持工作服的形状，上衣及裤兜禁止装杂物。
11. 上班时一律穿黑皮鞋。皮鞋要保持光亮，不准赤脚穿鞋。
12. 上岗期间不准佩戴各种饰物，如手链、项链等。
13. 不准穿有破损的工作服上岗，工作服要勤洗，勤更换。
14. 班前应首先面对工作镜检查自己仪表是否符合要求。
15. 保安员要接受项目管理者的仪表检查，否则不准上岗。
    * 1. 仪容仪表
16. 应保持面容清洁，适时理发，发型美观、大方。头发不宜擦重味的头油。
17. 常修指甲，常洗澡，勤洗手，勤更衣。
18. 男保安员要经常修面，不留小胡子，大鬓角，发不盖耳。
19. 女保安员不梳披肩发，前发不遮眼，后发不过肩，不留长指甲和涂指甲油。
20. 女保安员不可浓妆艳抹，要化淡妆。
21. 保持口腔卫生，班前不吃异味食品。
22. 面带微笑，亲切和蔼，稳重端庄，不卑不亢
    * 1. 礼仪礼貌
23. 微笑服务，坚持"优质服务、客户至上"的服务宗旨，树立"客户就是上帝"的意识。
24. 工作时凡与业主、客人相遇应有礼貌问候，或点头示意。日常用语为：

问候语：你好！早晨（早上）好！

致歉语：对不起！请原谅！请谅解！

祈请语：请关照！请指正！请稍候！请稍等！请留步！

致谢语：谢谢！多谢关照！多谢指正！ 辞别语：再见！BYE-BYE！

1. 当发现客户注意到自己时应向其微笑点头示意，或向其致以问候。
2. 遇到客户当面问讯时，应热情回答，并说“您好，我能帮您做些什么吗？”“您需要我怎样帮忙？”；如自己确实无法解决，可说：“对不起，您看我帮您找来“某某人”行吗？”或者 “对不起、我不清楚，您问一下别人吧。”
3. 业务操作时如遇过往客户应礼让为先，灵活退让，要让行、让位、让方便，若有碍他人时，要使用敬语：“请当心”“对不起”“打扰您了，请这边走，谢谢”，同时做以礼节手势示意。不可为了工作方便用粗直语言让他人退让，或径直操作，妨碍他人。
4. 遇客户投诉时，要诚恳、耐心地听，不能随意打断其谈话；要真诚地解释原因，绝不能与其发生争吵或争斗。要使用文明用语“对不起，是不是可能存在误会”、“请您原谅”、“我会改正”、“感谢您对我提出批评”、“希望您能继续支持我的工作”、“您看这样，行不行”。同客户交谈时,要注视客户，集中精力倾听不要左顾右盼,不要中间打断；遇有急事须马上处理时，应先说：“对不起”再讲明理由并告之由谁来继续接待。
5. 当发现有影响公共秩序、安全、卫生、妨碍观瞻现象时，主动上前“对不起，请爱护公共卫生！”、“请不要随地吐痰！”、“先生（小姐）请不要随手扔拉圾！”、“请将（ ）扔到拉圾箱！”，对相关行为有所改正时，应说“多谢合作”、“对不起，谢谢！”；当有人对影响秩序行为不改正，反面刁难时，耐心解释“请别生气，支持我们的工作，请谅解！”
   * 1. 拾物上缴管理

凡发现或拾获客户遗留钱、物等无法确定失主的，要在1分钟内向当班主管或招标人管理员反馈，并与之一起清点物品后，当班主管或招标人管理员迅速反馈客服，由客服联系失主。严禁以职务之便私藏、夹带客户遗失物品。若违反规定，一经发现投标人应立即开除相关人员并承担相应责任。

* + 1. 人员冲突处理

矛盾发生时，立即向招标人管理员或项目领导反映情况。禁止在工作岗位现场争执、争吵。当发生矛盾时，矛盾的双方要保持冷静。时刻以维持工作正常有序进行为主导。以服从管理人员劝解及工作指导为主。严禁怀怨而私下采取报复措施。一经发现立刻开除。与管理人员之间产生误会时，必须逐级反映问题。严禁消极怠工。严禁怀怨而私下采取报复措施。一经发现投标人应立刻开除相关人员并承担相应责任。

* 1. **安全管理**
     1. 案场环保管理要求

1. 承包人必须严格执行国家和地方有关环境安全方面的法律法规、方针政策，依法依规开展工作。
2. 驻场保安人员必须严格执行项目门禁制度，需长期在项目作业的人员，需办理临时通行证。
3. 承包人必须指定一名管理人员负责现场安全管理工作，明确其工作职责及要求。
4. 承包人必须建立相关安全管理制度和标准，并严格落实。
5. 承包人在发包人项目工作期间，需服从发包人的安全管理。
6. 承包人造成安全事故的，由承包人承担相关责任。
   * 1. 现场安全管理要求
7. 驻场人员进入发包人项目工作现场，必须按规定穿戴劳动保护用品。
8. 驻场人员使用的运输工具、工位器具、材料必须安全可靠，符合安全标准要求和现场管理要求。
9. 特定作业场所必须符合消防、安全、环保管理要求，特种设备定期进行了检验并在有效期内。
10. 特种作业人员必须持证上岗，严禁无证作业和酒后上岗行为。
11. 用电、用水必须按规定办理审批手续；严禁私自接水、接电，严禁损坏发包人项目供水、供电等基础设施行为，严禁私接乱接临时线。
12. 未经允许严禁驻场人员车辆进入小区，进入小区的车辆严禁乱停乱放，严禁车辆超速行驶、 酒后驾驶等行为。
13. 未经允许严禁动用小区消防设施，使用后的消防设施必须恢复原样。
14. 严禁随意排放废水、废油、废稀释剂、固废等废弃物，应集中收集，妥善处理。
15. 严禁在小区内游动吸烟。
    * 1. 严禁酒后上岗，严禁在小区内嬉戏、打闹。

### 检查及处罚标准

* 1. **服务质量考核标准**
     1. 总则

1. 发包人负责根据项目的实际情况，指定一名或一名以上的保安领班，负责对承包人的服务质量进行监管。
2. 对承包人的工作质量进行考核。
   * 1. 考核办法
3. 内部考核

对承包人的内部监督包括日检、周检、月检、季检及年检。

* 1. 日检、周检：发包人项目保安主管每日对保安服务质量进行检查，并记录；项目负责人每周会对保安服务质量进行一次抽查，并记录。
  2. 月检：发包人总部物业负责人或物业品质主管和项目责任人会同承包人经理或以上级别负责人、现场负责人，共同对服务质量每月至少进行一次全面检查和考评。具体检查时间和方法，不提前知会承包人。
  3. 季检及年检：发包人总部物业管理部门，在每季度以业务督导检查形式对服务质量进行一次全面检查和评估。具体的检查时间和方法不提前知会承包人。

1. 外部考核

外部考核包括客户评估、社会评查、第三方满意度、第三方暗访

* 1. 客户评估：客户日常投诉，发包人公司每季度一次的客户意见调查。
  2. 社会评查：外部质量审核机构的监督检查；优秀项目的验收检查；政府有关部门的检查；发包人总部组织的参观、评比、检查等。
  3. 第三方满意度，发包人总部聘请第三方通过对项目业主回访，得出项目环境模块满意度评价。
  4. 第三方暗访，发包人总部聘请第三方以暗访的形式对项目环境模块进行专业检查评分。
     1. 评审方法

1. 发包人每月以日检和月检记录的不合格项作为评审依据。
2. 每月10日前对承包人的服务效果进行总结评估，填写《保安服务月度考核评分表》，交承包人确认,并抄送发包人公司物业管理部门。考核评分表作为评比承包人保安服务质量的重要依据。
   1. **考核奖惩办法**
      1. 考核及处罚方法

将每月保安合同费用的10%作为考核浮动费用，实行分数制考核，总分为100分。本月所得分数为A，A≥90分，不扣款；80分≤A＜90分，扣除考核浮动费用20%；70分≤A＜80分，扣除考核浮动费用30%；60分≤A＜70分，扣除考核浮动费用50%； A＜60分，扣除考核浮动费用100%；连续2个月总分低于60分的，甲方有权终止合同，且不承担违约责任。

**保安服务质量月度检查考核评分表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **考核内容** | **评分标准** | **扣分** |
| 管理  （6） | 乙方应提前2天书面通知甲方其按合同进行的人员配备、更换情况；并应按合同规定更换不合格人员。 | 出现一次不符合要求现象扣2分，可累加 |  |
| 乙方需在每月25日前，须呈交下个月培训计划和工作计划至甲方/管理方，每周不少于2小时培训（含每周1次班务会，每月1次部门会，每年不少于2次大型消防演习） | 出现一次不符合要求现象扣2分，可累加 |  |
| 乙方保安员年龄、形象、资质符合合同约定。 | 出现一次不符合要求现象扣3分，可累加 |  |
| 乙方保安主管每周须参加甲方/管理方的保安工作会议 | 出现一次不符合要求现象扣1分，可累加 |  |
| 按计划实施夜间查岗、有查岗记录；每季度进行一次全面消防安全检查；安保部负责人对各岗位日常工作进行抽查，对巡逻记录进行抽查，有检查记录。 | 出现一次不符合要求现象扣1分，可累加 |  |
| 乙方员工月离职率不超过20%。 | 月离职率每增加十个百分点扣1分 |  |
| 仪容仪表  （12分） | 按规定穿着制服，佩戴齐全、正确，装备佩戴正确 | 出现一次不符合要求现象扣1分，可累加 |  |
| 制服整沽无污物、挺直干净无破损、不缺衣扣 |  |
| 统一制装，颜色差异较大的制装不得新旧混穿 |  |
| 保持良好的形象和精神状态，注意仪容仪表，礼节礼貌。 |  |
| 头发整洁、不染发、不留胡须、指甲干净卫生、不留长指甲、不浓妆艳抹、无纹身，身着统一制服、佩带工作证，服装干净、整齐，穿黑色皮鞋。 |  |
| 站姿良好：立正、跨立两种站立姿势；门岗为标准军姿 |  |
| 保持良好的巡逻姿势：军人齐步、跑步的动作要领 |  |
| 坐姿良好，保持上身正直，不东摇西晃、弯腰驼背、半躺半坐、背靠他物或趴在桌上等 |  |
| 举止文明、大方、端庄，保持良好的仪表，不当众整理个人衣物，不将任何物件夹于腋下 |  |
| 精神振作，姿态良好。不得伸獭腰、袖手、背手、叉腰或将手插入衣（裤）袋 |  |
| 不抓头，挠痒、掏耳、挖鼻孔，不得敲桌椅或玩弄其它物品 |  |
| 不佩戴饰物 |  |
| 服务态度  （12分） | 态度要热情、诚恳、谦虚、谨慎 | 出现一次不符合要求现象扣2分，可累加 |  |
| 与业主租户相遇或面对时，能主动问候、致意 |  |
| 访客来访起立相待，主动打招呼，做到有问必答，有礼有节，不可怠慢不理 |  |
| 征求访客的意见时，表情要诚恳 |  |
| 热情认真回答业主/访客的咨询，不得敷衍了事 |  |
| 文明执勤，使用礼貌用语，言语交谈多体现敬语、问候语 |  |
| 态度和蔼、微笑服务，迎来送往要笑脸相迎 |  |
| 乐于助人，服务意识强，周到热情 |  |
| 对业主/客人正当的要求帮助，能主动帮助、协助解决 |  |
| 工作纪律  （10分） | 坚守岗位，执行岗位责任制，按时交接班，严禁脱岗、缺岗、睡岗、误班 | 出现一次不符合要求现象扣3分，可累加 |  |
| 值班时禁止喝酒、吸烟、吃东西；不准嬉笑、打闹、玩手机、看书报、听收音机、打瞌睡；不准做其他与值班职责无关的事 |  |
| 值班期间，禁止在向领班报告，领班安排人员顶岗前在岗位上打私人电话 |  |
| 值班期间不准在岗位上会友、聊天，不当班人员不得在岗位上逗留；接待业主、租户、访客不得谈与工作无关事项 |  |
| 工作岗位内不得存放与工作性质无关的小说、报刊、杂志等书刊 |  |
| 不得穿着制服在管辖小区广场等公开场合内嬉笑、打闹、会友、聊天等影响保安形象的行为 |  |
| 岗位现场不得有收（录）音机、烟头、烟灰 |  |
| 按规定时间替岗用餐 |  |
| 不得利用工作之便损害业主利益 |  |
| 严格执行请、销假制度，外出请假制度落实 |  |
| 非服务中心管理人员未经主管批准不得进入值班室或查看值班记录 |  |
| 应知应会  （8分） | 熟悉岗位职责 | 不熟悉扣3分 |  |
| 熟悉岗位操作规程 |  |
| 熟悉岗位内设备设施及正确操作使用 |  |
| 熟悉公共区域水、电、消防等重点防范设施设备及基本操作 | 回答错误扣2分，不熟悉扣1分 |  |
| 熟悉本小区业主的基本情况（楼栋、门牌等），熟悉小区环境（红线范围、建筑布局、功能区位、消防分区等） |  |
| 熟悉各种应急电话（火警、匪警、派出所、服务中心前台、工程、 消控中心）、投诉电话、保安主管及发包方保安负责人的电话 |  |
| 熟悉消防基本知识识（灭火器使用操作、119报警程序、消防设施设备功能及使用、火情处理程序等） |  |
| 熟悉物业管理法规、政策等基本知识 |  |
| 安全防范设施（如电子门锁、红外线、摄像镜头等）功能正常、投入使用 |  |
| 处理突发事件能力强，反应敏捷、集合迅速、装备齐全 |  |
| 辖区无安全隐患，在有可能发生事故处设有明显标志和防范措施 |  |
| 办公区对进入管辖区的外来各种人员按规定要求验证、登记 |  |
| 严格落实贵重物件搬出放行手续，物品放行应有放行单，方可放行 |  |
| 落实24小时巡逻制度，定时定点巡回巡逻，不存在漏点、迟到现象，巡逻认真，能及时发现问题并会妥善解决处理。对巡逻检查监督有措施有落实 |  |
| 做好定期巡查、检验区域不安全因素及异常现象及时处理、汇报并做好记录 |  |
| 表格记录  （4分） | 做好各种记录表格规范，按规定填写，字体工整 | 出现一次不符合要求现象扣2分，可累加 |  |
| 各种记录表格按规定时间保存，保存完整、完好 |  |
| 日常安全管理  （10分） | 物品应在指定时间，通过指定出入口、通道、电梯、路线出入，凭放行单据检查、登记、放行；禁止使用客梯搬运物品，超长、超大、超重或易燃易爆物品禁止通过电梯搬运。 | 出现一次不符合要求现象扣2分，可累加 |  |
| 夜间无睡岗、脱岗，中控室按规定查看重点区，及时发现处理异常情况。 |  |
| 定期对项目各区域进行安全检查，且检查记录完整、清晰；项目内无大量易燃、危险物品、无安全隐患。区内废水、废气、废烟、噪音等符合国家环保标准， 无有毒、有害物质；房屋外墙无污染 |  |
| 突发事件未能积极配合服务中心处置；因乙方原因造成媒体负面报道；经物业公司核实为保安员原因造成的投诉； |  |
| 装修管理：施工现场施工许可证、巡查记录齐全，且在明显位置张贴；装修施工人员凭证出入，且随身佩戴施工出入证；现场消防器材配置符合要求、且在显著位置；装修垃圾每日清理，装袋搬运，定点存放，无随意丢弃、倾倒垃圾现象；不侵占公共区域施工或堆放物品；保安人员定期巡查。 |  |
| 消防管理  （10分） | 消防/监控控制室：值班人员持证上岗，管理制度、人员证照上墙，每日24小时值班，对消防、监控、燃气报警等设备操作熟练；  消控室干净卫生、无杂物。 | 出现一次不符合要求现象扣2分，可累加 |  |
| **总要求：**消防器材数量齐备，消防设施完好整洁，实施“三级”消防检查，消防隐患及时消除，发现异常立即到位，发生火险迅速处理，档案完备。 |  |
| 消防重点部位：消防安全重点部位设置明显防火标志、管理部门及责任人公示牌，配备灭火设备和器材；消防安全重点部位每周检查，且检查记录完整、清晰。 |  |
| 消防设施管理：禁止占用、堵塞消防疏散通道、安全出口、消防车通道；防火门及闭门器保持完好并保持关闭状态，经常保持开启状态的防火门，应保证其火灾时能自动关闭；防火卷帘门两侧各0.5m范围内不得堆放物品，有警示标识；室外消火栓、水泵接合器不得被遮挡、堵塞、圈占、埋压。 |  |
| 火作业管理：动火作业前办理《动火许可证》，焊接与热切割的作业人员持有相应的特种作业操作证；动火作业的地点具备动火作业的安全条件；动火作业现场配备足够数量的消防灭火器材，有专人监护；作业结束，检查确认无遗留火种后方可离开现场。 |  |
| 消防测试：每月组织一次消防设施设备巡检。 |  |
| 消防培训及演练：制定年度安全培训计划，相关培训记录完整、清晰、归档保存；每月组织一次消防安全专项训练，每半年组织一次全面消防安全实战演习，演练演习方案、记录完整、清晰且归档保存。 |  |
| 车辆管理  （8分） | 根据规划好停车场的区位布置，机动车车辆和非机动车辆分开停放，且停放有序、排列整齐。 | 出现一次不符合要求现象扣1分，可累加 |  |
| 行车通道、消防通道、非停车位禁止停车 |  |
| 各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行 |  |
| 车辆管理有措施，管理严格，出入登记，交接清楚。 |  |
| 进入停车场的外来车辆，做好来访登记，并对其做好备注 |  |
| 非机动车辆按规定区域停放，管理制度落实，停放整齐，场地整洁 |  |
| 在规定时间内做好不定时巡查车况，发现问题能按规定处理妥善解决，并做好记录 |  |
| 严格执行车辆进出查验制度，货车按要求做到车入场登记，离场检查放行 |  |
| 智能车场电脑记载未离场车辆与车场内停放车辆相符 |  |
| 停车场内禁停装载有易燃、易爆、剧毒物品的车辆 |  |
| 严格控制外来闲杂人员进入车库，对非车主的作业人员应要求有明确的标识，停车场严禁修理 |  |
| 严格做好车辆（含不仅于摩托车、电动车、自行车）管理工作，严防失窃现象 |  |
| 服务质量  （6分） | 有敏锐的目光，能及时发现可疑的人、事、物，并能正确处理 | 出现一次不符合要求现象扣2分，可累加 |  |
| 能够按照岗位操作规程进行正确操作，操作性强贯彻落实好 |  |
| 值班期间若发生突发事件能按有关规定及时报告、妥善处理 |  |
| 对讲机丢失或严重损环 |  |
| 器材装备管理使用不当损坏丢失如巡更器、围栏铁马等如有损坏丢失须照价赔偿 |  |
| 投诉处理  （8分） | 与业主/客人发生争吵，或出现被服务中心认可的投诉 | 出现一次不符合要求现象扣4分，可累加 |  |
| 发生客户有效报案，未能及时报告和妥善处理，累加（多翻一倍）计算扣分 |  |
| 工作环境  （6分） | 工作岗位整洁卫生，桌面、抽屈物品摆放有序、无杂物 | 出现一次不符合要求现象扣1分，可累加 |  |
| 工作岗位无乱拉电线、无放置有毒、有害、易燃、易爆物品 |  |
| 工作岗位物件摆放整齐有序，个人制服、衣物置放于专门位置，无乱挂乱放 |  |
| 消防中心及监控中心值班室垃圾筒内垃圾不超出垃桶容量的一半，不过夜 |  |
| 地面整洁、墙面洁净、公共设施设备无明显灰尘、污垢、节水节电工作措施到位 |  |
| 根据保安员奖惩办法（见附件） | 表扬1分；嘉奖2分；小功4分；大功8分；特殊事项16分 | | |
| **总分**=月检查考核得分【】分+特殊加分项目【】分=【】分 | | | |
| 意见：  保安主管： 项目责任人： 日期： | | | |
| 将每月保安合同费用的10%作为考核浮动费用，实行分数制考核，总分为100分。本月所得分数为A，A≥90分，不扣款；80分≤A＜90分，扣除考核浮动费用20%；70分≤A＜80分，扣除考核浮动费用30%；60分≤A＜70分，扣除考核浮动费用50%； A＜60分，扣除考核浮动费用100%；连续2个月总分低于60分的，甲方有权终止合同，且不承担违约责任。 | | | |

* + 1. 奖励措施

为提高承包人员工的积极性，发包人将对承包人员工的下列行为给予奖励，包括但不限于拾金不昧、受到业主或客人的书面表扬、及时发现或排除小区的安全隐患等。具体奖励标准以发包人制度规定为准。

# 第五章 合同文本（参考文本）

|  |
| --- |
| 注释： 本格式条款仅作为双方签订合同的参考，为阐明各方的权利和义务，经协商可增加新的条款、修改相关条款， 但不得与招标文件、投标文件的实质性内容相背离。 |

## 古龙·书香嘉园2025年度保安服务承包合同

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方： 法定代表人： 住所： 联系地址： 联系人： 联系电话： 微信： QQ： 电子邮箱： | 乙方： 法定代表人： 住所： 联系地址： 联系人： 联系电话： 微信： QQ： 电子邮箱： |

经甲、乙双方友好协商，根据中华人民共和国相关法律法规规定，就甲方委托乙方为甲方下辖管理的古龙·书香嘉园项目，地址：福建省漳州市龙海区月港大道36号（下文简称“甲方物业项目”）提供保安服务等相关事项达成本合同，以兹双方共同遵守：

**一、合同定义**

“合同”是指本合同和构成本合同不可分割的整体，包括所有附件及补充。

“保安人员”是指乙方根据本合同在甲方管辖的古龙·书香嘉园项目履行保安责任的乙方雇员。

“秩序维护场所”是指本合同中所述的乙方提供保安服务的甲方管辖的古龙·书香嘉园项目。

“财产”是指属于甲方、业主或客户使用人拥有的财产，或合法占有的财产，包括但不限于位于甲方管辖的。

“保安行为”是指甲方管辖的古龙·书香嘉园项目，由乙方保安人员提供每天24小时全方位的保安保卫活动，包括但不限于对人员和车辆的进出登记管理、维持消防安全、治安秩序、针对可能对甲方或业主及客户的人身损害行为的安全保卫。

“岗位流动率”是指单个岗位保安人员入职与离职的流动。

**二、服务期限**

本合同项下服务期限为【】个月，暂定自【】年【】月【】日起，至【】年【】月【】日止。在此期间，若甲方与项目小区的物业服务委托合同终止，本合同自动终止。

服务起始日最终以甲方“进场通知书”为准。服务起始日起60天为考察期，考察期内，如甲方认为乙方保安服务不符合本合同约定或甲方要求，甲方有权立即通知乙方终止本合同，而无需向乙方说明任何理由，自甲方通知到达乙方时终止，双方按乙方实际提供服务的天数结算保安服务费用。除此之外，甲方无需承担其他任何费用或责任。

**三、服务范围**

1. 乙方应按照本合同约定的内容，对甲方管辖的位于漳州市龙海区S208月港大道“古龙·书香嘉园”项目范围提供每天二十四小时全天候保安服务。
2. 乙方提供的服务，包括但不限于古龙·书香嘉园项目地上建筑物整体部分的安全保卫、公共区域内的巡逻和执勤、门岗服务、车辆和人员进出登记与管理、业主及客户服务、消防系统监控系统管理和值班，以及其他甲方管理制度要求合理的外围保安工作。
3. 投乙方须遵循甲方的指示和合同的规定，以及甲方同意的监测公共安全、防火安全和劳动保护规则。

**四、合同要求及服务标准**

**1.岗位人员要求及其他要求**

1.1保安人员招聘要求：乙方需按照合同要求招聘符合条件的人员，乙方拟录用人员需经过甲方面试。甲方面试合格后，指定相应的岗位训练师进行跟岗培训，培训合格且通过甲方认证后，向甲方提交保安人员身份证复印件、十指指纹，办理备案登记后方开始计算岗位工时。

1.2岗位人员要求

(1)秩序岗：45周岁以下，初中以上学历，男身高170cm以上，女身高160cm以上，体态匀称，五官端正，形象气质礼仪佳，有服务意识；

(2)消控岗：50周岁以下，初中以上学历，男女不限，持有《消防设施操作员职业资格证》中级（四级）及以上等级的证书；

(3)管理岗：年龄在45周岁以下，从事保安服务工作五年以上，以及至少二年的现场及团队管理经验；

1.3一般性要求

(1)服务人员必须培训达标后持证上岗；

(2)智力正常、身体健康、五官端正；

(3)品行端正、思想作风正派、无违法犯罪的经历；

(4)责任心强，遵纪守法观念强，能严格执行国家法律法规，自觉遵守项目各项规章制度。

1.4在甲方管理区域工作的乙方保安人员需要统一着装并保持规范整洁。服装需要采用甲方指定的服装款式。

**2.岗位诶之与班次要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **岗位** | **人数** | **服务概述** |
| 1 | 管理岗 | 领班 | 1 | 负责安保岗位工作安排与统筹 |
| 2 | 消控岗 | 消控室 | 2 | 两班倒，负责消（监）控中心日常值班 |
| 3 | 形象岗 | 售楼处 | 2 | 白班，负责案场秩序维护与案场停车服务 |
| 4 | 秩序岗 | 北门 | 2 | 两班倒，负责门岗日常值岗工作 |
| 5 | 巡逻 | 2 | 两班倒，负责小区范围全面巡逻 |
| 6 | 替休 | 1 | 岗位替休人员 |
| 合计 | | | 10 |  |
| **备注** | ①班次为12小时/班，24小时两班制（形象岗为白班12小时制）；   1. 岗位月休4天； 2. 制服由乙方提供，款式由甲方选定 | | | |

**3.考勤及流程执行要求：**

3.1甲方负责为乙方保安人员提供上下班考勤设施，乙方所有工作人员必须严格执行考勤制度，严禁迟到早退。乙方负责监督考勤制度和工作纪律的执行，甲方发现乙方或乙方工作人员存在考勤作弊等情况，须扣除乙方最大得利三倍金额作为处罚。

3.2乙方保安人员各岗位工作应按照甲方确定的作业流程作业，各岗位人员未经甲方批准不得随意调动，对应保安人员离开工作岗位的，按照当日缺勤处理。

**4.服务及检查标准：**

4.1本合同项下保安服务标准按照本合同附件《保安服务质量月度检查考核评分表》列明标准执行，如有附件未明确事项，应按甲方项目管理手册要求的标准执行。

4.2甲方对乙方服务质量的检查、考核按照本合同附件《服务质量考核标准》执行。

**五、履约保证金**

合同履约保证金为人民币【叁万】圆整（¥【30000】元整），乙方应在本合同签署后【5 】个工作日内向甲方缴纳履约保证金。

乙方因为违反本合同约定导致向甲方承担任何赔偿责任或违约金的，甲方有权先行从履约保证金中扣除。乙方派驻安保人员给甲方、其他任意第三人造成损失的赔付，甲方可基于理性的一般人的判断先予赔付，以保障甲方商业信誉与品牌。具体情形包括但不限于如下：

1、重大嫌疑的安保人员偷盗；

2、损坏业主及公区财物；

3、打架、斗殴致损；

4、醉酒闹事致损；

5、其他侵权行为致甲方及业主损失。

乙方应保证履约保证金的充裕，如因赔付致履约保证金低于约定金额的70%，乙方应在15 日内补足金额。超过15 天未补足的，甲方有权解除合同。

服务期限届满，甲方确认乙方已完全履行完毕本合同项下各项工作义务并经甲方验收确认合格后30个工作日内将履约保证金无息退还至乙方，乙方应同时退还甲方履约保证金收据原件。

**六、合同费用**

1. 本合同项下安保服务费暂定含税总价为人民币【】圆整（¥【】元整），不含税总价为人民币【】圆整（¥【】元整）。其中，每个完整日历月安保服务费用为：综合单价（￥元/人/月）×保安人员9名= 元整/每月（大写整）。计费周期不足一个完整日历月的，按月服务费除以该月的天数以实际服务天数计算。

双方约定甲方项目安保服务按岗位进行包干，合同约定的岗位乙方必须保证合同期内无间断提供安保服务。人员上岗安排由乙方自行合理组织，但岗位人员应相对固定且符合国家劳动相关法律法规要求，保证员工正常的休息时间及合法权利。甲方如需对上班时间进行调整时，乙方应尽力配合甲方的工作共同协商解决。

2.该费用包括但不限于派驻人员的工资、加班费、奖金及各种补贴/补助；社会保险及政府部门规定的其他保险、公积金；生活补贴、食宿费、交通费；乙方管理费、税费及乙方利润；工伤补助金、商业保险费用等。此费用为总包干，甲方无需另行向乙方支付其他任何费用。

3.如甲方需乙方人员提供特约服务: 特约服务费单价按综合单价折算为工时单价标准计费（包含法定节假日）。（上述金额已包含员工节假日加班、基本工资、保险、福利、等一切费用）

**七、支付方式**

保安服务费按月结算支付。乙方完成每月保安服务，经甲乙双方确定的结算保安服务费用进行付款。

保安服务费数额确认且甲方收到乙方开具的合法有效的相应金额增值税专用发票后【 15 】个工作日内支付乙方上月的服务费。

甲方根据本合同约定向乙方支付任何一笔款项前，乙方应提前向甲方开具并送达足额的合格发票，乙方逾期开具、送达或乙方开具的发票不合格的，则甲方有权暂不支付相应款项，且甲方无需就此承担包括逾期付款违约责任在内的任何责任。

每次申请付款前乙方应提供增值税率与合同价款中所列税率一致增值税专用发票，若遇乙方因纳税人身份改变及其他原因，实际提供发票税率比合同税率高时，按合同约定的价税合计结算；若实际提供发票税率比合同约定税率低时，按合同约定的不含价税与发票税率计算的价税合计结算。

如果乙方为甲方开具的发票出现以下情形之一的，甲方有权迟延支付应付款项，且不承担任何违约责任，乙方的各项合同义务仍按合同约定履行，因此造成甲方损失的由乙方负责赔偿：

(1)开具虚假、作废等无效发票或者违反国家法律法规开具、提供发票的；

(2)开具发票种类错误；开具发票税率与合同约定不符；

(3)发票上的信息错误；

(4)因乙方迟延送达、开具错误等原因造成发票认证失败。

避免疑问，本合同约定的损失、费用、赔偿金额、及违约金为含增值税金额。

乙方指定收款账户如下：

开户名称：【】

开 户 行：【】

账 号：【】

甲方向以上账户付款，即视为完成本合同项下对乙方付款义务。乙方对上述账户信息的准确性和可用性承担全部责任，若上述账户信息发生任何变化，乙方应提前5个工作日书面通知甲方，否则甲方不对乙方未能收到或迟延收到任何款项承担责任。

**八、甲方权利与义务**

1. 甲方为乙方提供保安人员值岗所需岗位工作条件和器材物料。
2. 为保证持续的保安服务，甲方向当班保安人员提供合适的工作和休息场所。该休息场所面积及位置由甲方视情况决定。
3. 甲方指派专人对乙方保安服务给予必要配合。如乙方要求给予合理协助，或提出合理建议，甲方认可后应给予全力支持。
4. 甲方有权审核乙方每月保安服务计划并提出修改意见，乙方必须遵守执行。
5. 甲方有权随时检查乙方保安人员现场人员数量，以核查乙方保安人员数量。
6. 在服务过程中，根据现场实际运行情况，甲方有权要求乙方调整驻场人数，乙方必须遵守并于甲方要求之日起执行。
7. 甲方有权对乙方保安服务人员进行检查考评。甲方认为不合格的人员，乙方应按甲方要求限期予以调换。未经甲方同意，乙方不得随意更换服务人员。
8. 乙方必须按劳动法履行用工手续，按时制服员工工资和法定的福利待遇，如果乙方拖欠乙方员工的工资，甲方可以暂缓结算保安服务费或直接从保安服务费中扣除代为支付。
9. 甲方应按约定向乙方支付保安服务费。
10. 甲方有权管理乙方保安人员，但甲方不因签署、执行本合同及对乙方人员实施现场监管而与乙方人员建立劳动或劳务关系，也不因此代乙方对其人员承担任何责任。
11. 甲方有权要求乙方员工遵守古龙·书香嘉园项目的物业管理制度。
12. 甲方有权要求乙方员工按甲方提供的统一服装式样着装，并佩戴甲方统一的胸牌、对讲机、作业单兵装备及其他装备；
13. 甲方有权对违反合同要求或项目管理要求的乙方员工进行批评教育，同时通知乙方并作处罚。
14. 甲方有权因工作需要调动乙方人员支援甲方活动，乙方接到通知后应积极协助甲方进行活动安排，参加支援人员享受甲方员工同等待遇；
15. 甲方协同乙方对其保安人员进行安全规则、秩序维护场所，以及与乙方履行职责等相关规定内容的教育、培训；
16. 对乙方的服务质量进行监督检查，如果发现问题可要求乙方及时整改，直至达到本合同要求。如乙方不能达到合同要求的相关执行标准，甲方有权根据严重程度要求乙方承担100-10000元/次的违约金，直至解除合同，解除合同时间以甲方通知为准，并追究乙方违约责任；
17. 对业户投诉问题，经甲方管理处人员核实为有效投诉，确属乙方服务质量问题时，甲方有权根据严重程度要求乙方承担100-10000元/次的违约金，直至解除合同，解除合同时间以甲方通知为准，并追究乙方违约责任。
18. 对乙方因服务造成管辖区域内发生重大恶性事件（包括但不限于保安员工斗殴、伤害业主、火灾、连环盗窃等）损害古龙·书香嘉园项目及甲方公司的行为，甲方有权根据严重程度要求乙方承担1000-10000元/次的违约金，直至解除合同，解除合同时间以甲方通知为准，并追究乙方违约责任。
19. 甲方有权根据《安保奖惩制度》及《月度考核表》结果对乙方进行处罚。

**九、乙方权利与义务**

1. 乙方派驻本项目的人员须经甲方面试合格才可进场工作，保安人员须身高年龄符合前述岗位要求，五官端正，体型适中，接受过正规的保安技能以及礼仪礼貌培训。
2. 乙方应向本项目指定区域负责人，区域责任人对本项目全体保安工作人员的培训每月不少于1次，对项目现场的检查及甲方沟通反馈每月不少于2次。
3. 乙方在秩序维护场所及服务区域范围内提供保安服务，须严格按照双方确认设立部署保安岗位。
4. 乙方应确保合法用工，依法与其员工建立劳动合同关系，并保证该劳动合同关系在本合同履行期间合法存续。乙方自行承担乙方人员的工资、住房公积金、劳保福利、各项保险等费用，并向甲方提供相关证明文件复印件备案。甲方不承担任何乙方与其员工劳动合同项下责任，乙方处理与其人员劳动纠纷不得影响本合同正常履行。
5. 乙方不得雇佣不符合法律法规规定的人员，如未成年人、患有严重传染性疾病人员等，否则由此产生一切责任由乙方承担。如造成甲方损失，乙方应全额赔偿。
6. 乙方保证自己具备提供本合同约定服务的合法资格，并负责办理保安人员上岗涉及的全部审批/备案手续，否则因此遭致政府部门处罚，乙方承担全部责任。服务期限内，乙方应确保上述经营资格的持续有效性，否则甲方有权立即解除本合同。
7. 乙方应将所有保安人员的身份证复印件、暂住证复印件（如涉及）、社保缴纳证明复印件及一般性健康证明原件提供甲方备案。
8. 乙方应按甲方要求，对人员统一着装；保安人员应佩带工牌上岗。相关费用由乙方承担。本合同项下保安人员服装应整齐、干净、无破损，并且服装在颜色、款式等方面无明显区别。
9. 乙方应为保安人员提供安全培训，做好各项防护措施。如保安人员发生安全事故导致受伤或死亡，乙方承担全部责任；如造成甲方损失，乙方应全额赔偿。
10. 乙方现场工作人员不得向甲方及甲方客户索取小费及财物，不得私自为业主开展有偿服务，一旦有类似情况被甲方发现，除更换人员外，甲方扣除乙方月保安服务费【2%】罚款。因此造成的投诉或负面影响由乙方负责，甲方将视情节轻重做出相应得处罚或取消分承包方的资格。
11. 乙方应依照本合同文件约定的工作配置确实履行职责，并依实际工作情况及甲方的管理要求和制度，每班填写工作记录表，甲方可随时抽查，如有伪造、变造或虚伪不实的记录或拒绝甲方抽查的情况发生，甲方可视其情况的严重程度追究乙方责任，直至解除合同，解除合同时间以甲方通知为准。
12. 乙方须通知甲方以下所有情形：破坏秩序维护场所的完整、未经允许试图进入、破坏公共秩序和防火安全规则，并同时按保安工作要求执行相应的秩序维护行动；如因乙方未及时通知甲方，造成财产损坏或人员伤亡的，由乙方承担相应责任。
13. 乙方相关人员或其接洽的其他客户欲参观本项目，应事先征得甲方的书面同意并规划参观路线及区域，不得以职权之便径行进入。
14. 乙方有义务配合甲方定期检查秩序维护场所的技术条件和安全设施。
15. 乙方须向甲方报告破坏秩序维护场所完整性或破坏财产的行为，并且保护好现场。
16. 乙方保安人员正常使用甲方为保安人员安排的休息场所，并保持该区域内的环境卫生。
17. 乙方保证在合同有效期内遵守已建立的防火规则，在秩序维护场所出现火情或火警的时候，须履行义务消防员的职责，并负有通知消防部门和甲方的义务。
18. 乙方应定期对保安人员进行培训，培训内容包括但不限于保安业务、服务礼仪、紧急事件处理、安全管理等。
19. 乙方现场管理人员应对所有派驻值勤人员及时进行消防及安全相关的岗位培训（如消防器材的种类与使用、灭火的正确方法、保安服务礼仪等），每月应至少覆盖两次所有派驻值勤人员，并形成书面培训记录和考核记录备查。
20. 乙方确保其人员遵守甲方管理制度和规定，服从甲方人员的现场管理。
21. 乙方应要求其人员节约使用甲方提供资源，不得浪费。
22. 乙方应在服务中维护本项目设施设备完好。如因乙方或其人员原因造成本项目设施设备等物品损坏、丢失或经营损失，乙方应承担赔偿责任。未经甲方同意，乙方或保安人员不得使用本项目内非乙方所有的任何设施、设备。
23. 乙方工作人员在实施服务过程中因任何故意或过失对甲方及第三人造成伤害或财产损失的由乙方承担赔偿责任。
24. 乙方工作人员在实施服务过程中出现盗窃、抢劫业户财产的由乙方承担赔偿责任。如因此造成甲方向本方雇员或第三人承担赔偿义务的，甲方有权向乙方追偿。
25. 乙方应严格完成各项秩序维护事项，并对乙方在工作过程中所发生的事故承担责任。
26. 为保证甲方服务质量，除甲方要求进行人员更换外，乙方每月员工岗位流动率不得超过20%。
27. 本合同因任何原因终止，乙方应在终止后3日内，与甲方或甲方指定接管单位办理本项目物业保安管理档案等交接，并与接管单位签署交接确认文件。交接确认文件应交甲方一份备案。
28. 乙方因签订及履行本合同而获知的甲方或甲方关联公司的资料信息，均属于甲方的商业机密，乙方应承担保密义务，未经甲方书面同意，不得向任何第三方透漏。
29. 本合同为第三方服务合同，甲方与乙方及其工作人员之间不构成任何劳动关系、劳务派遣关系。乙方工作人员工作期间对外发生的任何冲突、纠纷、造成的损失均由乙方承担责任，与甲方无涉。如导致甲方对外承担责任的，甲方有权向乙方追偿，乙方须赔偿甲方全部经济损失。
30. 乙方有义务在本合同生效后的【 5】天内就古龙·书香嘉园项目建筑红线范围内（含地面及地下车库）自费购买以包含乙方为被保险人的公众责任险，并在签署保单前经甲方书面确认。如甲方认为保单承保范围不能满足甲方需求的，乙方应按甲方需求办理保险。保险期间为本合同期限(如果合同期延长，乙方须相应延长保险期限)。
31. 乙方全权负责派驻人员的人身安全。乙方须为员工购买团体意外伤害保险（保额不低于80万/人),保险期限至本合同约定服务期限届满，并提供保单条款及保险缴费记录给甲方，乙方员工发生意外伤亡、工伤、劳动争议等引起的任何法律争议，均由乙方自行直接负责。乙方作业过程中应服从甲方现场安全管理，做好现场的安全防护，采取必要的安全措施。乙方必须全权负责其工作人员的人身安全，因乙方人员发生意外事故等引起的法律争议，均由乙方自行负责解决、自行承担所有相关责任。若因乙方、乙方人员或乙方设备造成任何人员人身或财产等损失的，乙方必须承担全部赔偿责任。
32. 乙方负责处理因派驻人员引发的侵权纠纷并负责赔偿如乙方未能及时赔偿，甲方有权基于理性的一般人的判定从履约保证金中先予支付。
33. 乙方必须按照《劳动合同法》的要求规范用工，并按时对员工发放工资，乙方保证支付给保安人员的薪资不低于甲方支付乙方人均保安费用的【75%】，甲方可向保安人员查证。如乙方未按该薪资标准支付保安人员薪资或伪造薪资表，甲方有权要求乙方补发，并按少支付金额的双倍标准要求乙方支付违约金。如果由此与员工产生的任何争议或纠纷，均由乙方负责，甲方不承担任何法律责任和经济责任。
34. 乙方自行负责一切名下雇员的劳动争议、遣散费及解雇费用等与劳动关系有关的事宜。
35. 乙方服务质量应达到甲方所规定的要求，若乙方所承包的服务事项当月考核分值不达标，则甲方可按考核标准进行扣款。
36. 乙方需接受并遵守甲方奖惩制度，如有违反，甲方可根据奖惩制度的相关规定进行处罚。
37. 因乙方过错派驻员工与甲方或业户发生纠纷，对保安服务工作造成影响的，甲方可在当月工作确认单中注明，并有权扣除乙方的服务费中当月该岗位员工相应的服务费，同时给予乙方1000～5000元/次的处罚，严重者追究法律责任和对应损失的赔偿。
38. 在合同期限内，如果由于甲方未遵守合同双方同意的乙方合理的安全建议而造成甲方或其他人员的损害，乙方应当免责。但乙方未采取有效措施制止致使损害扩大的，扩大部分的损害责任由乙方承担。该赔偿包括但不限于甲方因此而发生的诉讼费、赔偿费、鉴定费、评估费、律师费等。
39. 乙方保安员发生脱岗、迟到、早退、睡觉、放任闲杂人员、闲杂车辆进入该小区、怠于履行巡逻值勤、处置等秩序维护义务的，甲方有权通知乙方进行处理。乙方负责直接赔偿所造成的损失。
40. 乙方因违约对甲方造成损失承担赔偿责任，该损失包括直接损失和间接损失。间接损失包括但不限于任何一方在合同未到期之间提前解除合同，甲方因此向其他安保服务商另行采购服务或自身安保力量填补空缺，相比本合同多支出的金额；甲方因安保服务缺失导致业主不满，在合同终止后2个月内无法催缴获得的物业服务费；甲方提前组织重新招标多支出的人力成本。

**十、违约责任**

1. 如乙方全面、适当履行本合同，甲方无正当理由逾期支付保安服务费，经乙方书面催告仍未支付的，甲方按自逾期付款之日起，每日向乙方支付应付未付款项1‰的迟延付款违约金。
2. 如乙方提供的保安服务不符合约定标准，甲方有权要求乙方限期整改，并按照附件考核标准扣款。如扣款不足以弥补甲方损失，甲方有权从其他应付乙方款项中扣除或向乙方追缴不足部分。
3. 乙方服务遭到投诉，经甲方查证属实，乙方应就每次属实投诉向甲方支付月保安服务费3%的违约金。
4. 乙方若安排保安员低于合同要求岗位数量，每少1岗（12H）甲方有权扣除【200】元/天·人（12H）费用。甲方可从当月应付费用中直接扣除违约金。如甲方对乙方的月度服务质量考核评分达到90分（含）以上的，甲方可依据视情况决定免扣违约金。
5. 乙方未按甲方要求更换不合格人员，每逾期1日，应向甲方支付月保安服务费1%的违约金。
6. 发生如下情况之一，视为乙方严重违约，甲方有权立即解除合同：
7. 甲方1个月内收到针对乙方保安服务的属实投诉超过3次（含）。
8. 乙方未按甲方要求更换不合格人员超过5日。
9. 乙方保安服务存在问题，导致甲方受到行政主管部门处罚。
10. 乙方服务过程中发生重大安全事故。

（6）乙方违反本合同其他约定，且在甲方书面指出后未予限期改正。

（7）乙方未按时支付服务员工工资，影响到现场服务品质或服务员工罢工或经甲方书面催告整改后不予整改、或造成诉讼案件等情形时，甲方有权随时提前解除合同。

1. 本合同因一方违约导致提前终止（包括守约方行使合同解除权的情况），违约方除按照相关约定承担违约责任外，还应向另一方支付相当于1个月保安服务费用的违约金。
2. 在乙方违约的情况下，如果乙方支付的违约金不足以补偿甲方因乙方违约行为而遭受的损失，则甲方有权要求乙方就差额部分予以补偿并使甲方免受损失。
3. 无论任何原因导致本合同终止，乙方所派驻的保安员应立即无条件迁出，并办妥秩序维护场所内各项工作之交接手续。如果延迟迁出，乙方应按每日【1000】元的标准向甲方支付违约金。本款不因合同的解除或终止而失效。
4. 本合同项下乙方应承担的违约金或赔偿金，甲方有权从应付乙方的任何一笔款项或履约保证金中直接扣除。
5. 本合同项下违约方的损失赔偿范围包括守约方的直接损失和间接损失，包括但不限于守约方向第三方承担的赔偿责任、诉讼费、仲裁费、律师费、鉴定费等费用支出。

**十一、禁止商业贿赂条款**

乙方不得直接或间接向甲方或其关联企业的员工提供任何形式的不正当利益，否则，乙方同意甲方有权立即解除本合同，并要求乙方按月服务费的【】%标准向甲方支付违约金。若甲方员工向乙方索贿，乙方应向甲方或甲方上级主管单位举报，甲方应为乙方保密。

甲方上级主管单位厦门轻工集团有限公司纪检监察部门举报渠道：

地址：厦门市思明区湖滨南路366号轻工大厦22楼

电子邮箱：jcs@xmqinggong.com.cn

举报电话：0592-5820053

**十二、争议解决方式**

因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，由双方友好协商解决，协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**十三、商业机密**

1. 保密信息：与本合同相关的任何信息以及乙方在本合同签订、履行过程中从甲方获得或知悉的任何技术信息和经营信息，包括但不限于产品计划、销售计划、奖励政策、客户资料、财务信息、交易数据、经营体系、第三方资讯，以及非专利技术、设计、程序、技术数据、制作方法、资讯，均构成甲方的保密信息。
2. 保密：乙方及其工作人员对上述保密信息负有保密义务，除非符合法律法规，或经甲方事先书面同意，不得以任何方式向第三方披露，亦不得使用于本合同以外的其它目的，并应采取一切合理的措施使甲方的保密信息免于被散布、传播、披露、复制、滥用或被无关人员接触。如因执行本合同之目的需将前述信息提供给乙方的工作人员，乙方应保证该工作人员按本合同之约定严格履行保密义务。
3. 如乙方违反上述保密约定，须按按月服务费的【】%标准向甲方支付违约金；如该违约金不足以赔偿甲方因此而受到的实际损失，乙方仍须对不足部分承担赔偿责任。

**十四、不可抗力**

任何一方因自然灾害、罢工、战争、暴乱、疫情或政府行为等不可抗力原因无法履行本合同全部或部分义务的，根据不可抗力事件对履行本合同的影响程度，由双方协商延期履行本合同、部分免除本合同的履行义务或终止本合同。遭遇不可抗力的一方可在受不可抗力影响的范围内免除其违约责任，但应在不可抗力事件发生后24小时内将不可抗力事件的具体情形告知另一方，并在不可抗力事件发生后7天内提供有效的证明文件，同时，应采取积极措施减少不可抗力事件造成的损失。

**十五、送达**

1. 除本合同另有约定外，双方确认本合同 首部 载明的联系信息为双方指定的联系人、联系方式和送达地址。本合同项下任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至上述约定的联系人和联系方式。一方变更联系人和联系方式的，应当在变更前三日内及时书面通知对方。对方实际收到变更通知前的送达仍为有效送达。电子送达与纸质文件送达具有同等法律效力。
2. 上述指定的联系人和联系方式亦为双方工作联系往来、文件交换及争议解决时人民法院和/或仲裁机构的法律文书送达地址，人民法院和/或仲裁机构的诉讼文书向合同任何一方的上述地址所发出的信件，自信件交邮后的第3日视为送达：发出的短信/电子邮件，自前述电子文件内容在发送方准确照抄填写地址且进入对方数据电子接受系统未被系统退回的第3日，即视为送达。
3. 甲乙双方确认，经本合同双方约定的联系方式发送的传真件、扫描件与原件具有同等法律效力。

**十六、其他**

1. 乙方确认并保证，在签订本合同时，根据中华人民共和国相关法律法规的规定，取得签订、履行本合同所需的所有相关的、必须的、适当的权利、能力，且该等权利、能力在本合同有效期内持续有效；乙方应自费取得并保持履行本合同所必需的全部备案、登记、执照、许可及政府授权。
2. 乙方确认并保证，在本合同项下开展的各项行为均符合中华人民共和国相关法律法规的规定，且不会侵犯任何第三方的合法权利和利益。
3. 乙方确认并保证，所提供给对方的所有文件资料（包括但不限于报价文件）均真实、合法有效，且在本合同有效期内持续有效。
4. 如乙方违反上述保证，视为根本违约，甲方有权单方终止本合同，并可要求乙方按 XX 标准支付违约金。
5. 乙方保证提供给甲方的产品或服务不受任何第三方关于侵犯专利权、商标权、著作权或商业秘密等合法权利的指控（包括但不限于上述权利）。如果甲方或甲方所属企业因使用乙方提供的产品或服务导致第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担发生的责任与一切费用。如甲方或甲方权属企业因此而遭致损失的，乙方应赔偿该损失。
6. 本合同项下的损失包括但不限于直接经济损失、可得利益、守约方向违约方追偿而发生的律师费、诉讼费、仲裁费、维权费、差旅费、公证费、保全费、保全保险费、鉴定费等各项费用。
7. 合同部分条款如被认定为无效的，不影响其他条款的效力，合同其他条款仍然有效。合同不生效、无效、被撤销或者终止的，不影响合同中有关解决争议方法的条款的效力。
8. 本合同各部分的标题仅为索引方便而设，标题不应构成对本合同及其条款的定义、限制或扩大范围。
9. 本合同未尽事宜，由双方协商解决，并签订书面补充协议，补充协议与本合同不一致的，以补充协议内容为准。本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具同等法律效力。
10. 除本合同另有约定外，乙方就本项目保安服务向甲方提供的全部文件资料，均应视为乙方向甲方做出的单方承诺。如若该等文件资料内容与本合同约定不一致，或旨在减轻或免除乙方合同责任时，应以本合同约定为准。
11. 合同到期前，甲方按附件六《履约评价表》对乙方进行年度服务质量评估，履约评价达到优秀的，可按原合同条件续约；
12. 本合同未尽事宜，由双方协商解决，并签订书面补充协议，补充协议与本合同不一致的，以补充协议内容为准。本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具同等法律效力。
13. 本合同如下附件构成合同组成部分，与合同主文具有同等效力：

附件1.《人员配置表》

附件2.《保安服务外包各岗位职责》

附件3.《驻场保安管理要求》

附件4.《安全服务质量考核标准》

附件5.《安全服务整改通知单》

附件6.《履约评价表》

附件7.《保安服务费用结算审批表》

1. 本合同经双方盖章后生效。；一式肆份，双方各执贰份，具有同等法律效力。

甲 方：【 】 乙 方：【 】

签订日期：【 】年【 】月【 】日　　　　签订日期：【 】年【 】月【 】日

**附件1.《人员配置表》**

**古龙·书香嘉园保安人员配置表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **岗位** | **人数** | **服务概述** |
| 1 | 管理岗 | 领班 | 1 | 负责安保岗位工作安排与统筹 |
| 2 | 消控岗 | 消控室 | 2 | 两班倒，负责消（监）控中心日常值班 |
| 3 | 形象岗 | 售楼处 | 2 | 白班，负责案场秩序维护与案场停车服务 |
| 4 | 秩序岗 | 北门 | 2 | 两班倒，负责门岗日常值岗工作 |
| 5 | 巡逻 | 2 | 两班倒，负责小区范围全面巡逻 |
| 6 | 替休 | 1 | 岗位替休人员 |
| 合计 | | | 10 |  |
| **备注** | 1. 班次为12小时/班，24小时两班制（形象岗为白班12小时制）； 2. 岗位月休4天； 3. 制服由承包方提供，款式由招标方选定。 | | | |

附件2.《保安服务外包各岗位职责》

**保安服务外包各岗位职责**

（岗位职责包括但不限于以下）

1. **外包安全主管/联络人职责**
   1. 在项目保安主管的领导下工作，并且服从保安主管的领导。
   2. 指导、督促保安各班工作，定期进行检查，做到服务至上，赢得业主满意。
   3. 安排本部门员工培训的具体事项。
   4. 对保安员进行遵纪守法教育。
   5. 处理一般治安、消防、交通刮蹭事故，及时将重大消防问题报告主管物业领导。
   6. 负责本部门的器材管理工作。
   7. 负责检查本部门工作记录情况，并及时向上级汇报。
   8. 负责义务消防队的训练工作。
   9. 负责属下员工的考核工作。
   10. 负责停车场的日常工作管理及车辆管理员的排班工作。
   11. 完成书香嘉园物业管理制度有关规定和项目现场领导交办的其他工作任务。
2. **秩序员-北门岗职责**
   1. 负责维持出入门口秩序，保证项目北门及外广场区域的正常秩序。业主进出大门时立岗，保安人员及时敬礼。
   2. 注视项目出入人员，除业主及业主带领或与业主或物业管理处预约过的客人或持有有效证件及获得授权许可的人，其它无关人员一律禁止进入项目。
   3. 负责检查大件物品运出住宅的相关放行手续。对可疑来访者进行盘查。摆卖、乞讨等闲杂人员不准进入项目。
   4. 负责进入小区来访人员的询问和登记工作。
   5. 负责施工/装修人员进出及现场秩序管理。
   6. 巡视所辖区域的安全消防情况。根据物业管理处规定实行管理，应对突发事件紧急反应。
   7. 相关部门到辖区参观检查时做好接待的礼仪、通知和方向指引工作。
   8. 根据营销中心礼仪要求，履行客户接待和引导工作。
   9. 业户需要帮忙时主动上前帮助业主解决困难等工作。
   10. 交班前，搞好值班岗亭的卫生，检查场内各种设备的完好情况，写好值班记录。
   11. 完成书香嘉园物业管理制度有关规定和项目现场领导交办的其他工作任务。
3. **秩序员-门岗职责**
   1. 负责维持出入门口秩序，保证项目出入口及项目南门口10米范围内的正常秩序。业主及车辆进出项目时立岗，保安人员及时敬礼。
   2. 注视项目出入人员，除业主及业主带领或与业主或物业管理处预约过的客人或持有有效证件及获得授权许可的人，其它无关人员一律禁止进入项目。
   3. 负责检查大件物品运出住宅的相关放行手续。对可疑来访者进行盘查。摆卖、乞讨等闲杂人员不准进入项目。
   4. 负责非工作时间进入项目楼栋内的保安员与其它工作人员出入登记工作。
   5. 负责施工/装修人员进出及现场秩序管理。
   6. 巡视所辖区域的安全消防情况。根据物业管理处规定实行管理，应对突发事件紧急反应。
   7. 相关部门到辖区参观检查时做好接待的礼仪、通知和方向指引工作。
   8. 业户需要帮忙时主动上前帮助业主解决困难等工作。
   9. 交班前，搞好值班岗亭的卫生，检查场内各种设备的完好情况，写好值班记录。
   10. 负责车辆进出管理：
       * 1. 挡车杆应经常保持放下状态，当外来车辆需要进场时，需走到司机位旁立正、敬礼。业主车辆直接敬礼放行。
         2. 做好车辆的出入记录，登记车号、进场时间、车体情况。
         3. 正确操作道闸栏杆，做好外来车辆，登记、检查、交通疏导停放指引工作。
         4. 负责提醒司机锁好车门、车窗，不要将贵重物品留在车内。
         5. 车辆出场时在车辆出入登记本上注明。登记出场时间。
         6. 核对车辆情况，如有可疑立即通知巡逻配合核实，核清无问题后，方可放行。
   11. 完成书香嘉园物业管理制度有关规定和项目现场领导交办的其他工作任务。
4. **秩序员-巡逻岗职责**
   1. 根据巡逻路线和频次执行不定时穿插式巡逻。缩短巡逻周期，避免犯罪分子有机可乘。轮流替换执行任务。同时定期或不定期的变化巡逻路线，以使巡逻工作更加有效。
   2. 负责按巡逻路线巡视项目各区域，留意治安消防情况。
   3. 定时巡查车库、项目周围的安全秩序维护工作。
   4. 检查项目的报警、各类灭火器是否正常。
   5. 接到火警要问清楼层和区域，迅速到现场查明原因并扑灭初起的火灾。
   6. 负责查询可疑人员，及时将推销及闲杂人员劝离项目所辖区域。
   7. 督促、配合检查客户装修现场的治安消防状况，及时告知违规装修中存在的隐安全患。
   8. 负责检查楼栋内公区门窗、灯光锁闭情况，发现问题隐患及时上报、留意查看。
   9. 负责勘察项目内的绿化是否有损坏及环境是否受到污染。
   10. 负责检查项目公共区域的消防设备、设施以及公共设施，负责关闭公共区域不必要的用电设备，发现问题及时向领导汇报。
   11. 负责二次装修巡查和管控，及时处理和反馈现场装修异常事宜。
   12. 负责停车场的巡视工作。维护好车场内的秩序，无划线的地方，消防通道不准车辆停放，车辆进出高峰期，可请求巡逻人员配合。
   13. 负责及时劝止违反项目停车场管理规定的行为。
   14. 每班交接一定要明确清楚地根据交接制度执行。
   15. 完成书香嘉园物业管理制度有关规定和项目现场领导交办的其他工作任务。
5. **消控岗职责**
   1. 熟悉消防管理制度，熟悉小区各区域消防设备以及周边环境。
   2. 严格执行物业公司各项规章制度及工作流程。
   3. 保证火灾报警、灭火系统正常工作。如遇火灾事故，立即组织指挥义务消防队员赶赴现场扑救，同时拨打119火警电话，及时操作联动设备，向有关领导报告，详细做好记录。
   4. 接到火灾报警信号或通知时，及时通知中控室人员赶到现场，查看报警原因。
   5. 对消防设备定期测试、清扫保养工作，保持消控室干净整洁。
   6. 严格遵守监控设备操作流程，禁止调整主机系统或用于其他用途。
   7. 巡视发现消防设备的故障及时通知中控室并做详细记录。
   8. 发现情况要及时报告，严禁扣压情况，擅自做处理。
   9. 非值班人员未经同意不准进入消控室，对进出人员须做好相关登记。
   10. 做好值班记录，对上级布置的工作详细记录并交接清楚。
   11. 做好资料保管与保密工作，不准向无关人员透漏消防设备使用情况。
   12. 不得使用消控值班电话拨打与工作无关的电话，严禁使用监控设备收、录、放与工作无关的音乐、视频。
   13. 完成书香嘉园物业管理制度有关规定和项目现场领导交办的其他工作任务。

附件3.《驻场保安管理要求》

**驻场保安管理要求**

1. **人员管理**
   1. 投标人应严格遵守合同条款，派遣驻场的保安员须符合招标人要求的年龄、性别、基本素质。
   2. 驻场的保安人数按照招标人的要求及合同约定的人数执行。
   3. 保安人员的行为规范必须符合招标人的要求。
   4. 投标人指定的管理人员应当履行好管理职责，检查监督保安员的工作情况，并且和招标人的管理方建立24小时畅通无阻的沟通渠道，保质保量的完成各项服务工作。
2. **驻场保安日常管理**
   1. 安保人员须遵守招标人着装及礼仪管理规定和要求，招标人有权要求对安保人员的着装和礼仪提出具体要求并进行相应培训。
   2. 安保人员须遵守招标人的管理制度和考核制度，服从岗位安排。对违反规章制度或业绩考核不符合招标人要求的安保人员，招标人有权随时退回中标人，由中标人负责退回人员的安置工作。
   3. 安保人员如发生盗窃、打架、斗殴、醉酒闹事、结伙（2人以上）不服管理、扰乱业主生活等情形的，招标人有权即时将安保人员退回，由中标人负责退回人员的安置工作，并可追究中标人违约责任。
   4. 安保人员在合同期内，因病或非因工伤请假5天以上的，招标人有权将安保人员退回，中标人负责调派其他安保人员。
   5. 安保人员因事请假需同时向招标人、中标人同时提出书面申请，经双方批准后方可休假。如未请假脱岗1天以上的，招标人有权将其退回中标人。
   6. 安保人员需提前结束项目工作的，应提前30日向甲、乙双方同时提出申请，批准并与招标人办理完工作交接手续后方可离职，劳动关系的处理由中标人负责。
   7. 安保人员应注意个人素质与职业操守，树立良好的安保形象，维护招标人企业形象与商誉。
3. **行为规范**
   1. **保安员日常素养**
      * 1. 树立高度的责任心，严格片区安全责任制。
        2. 保安人员要努力提高自身素质和对项目负责的觉悟，服从领导工作安排，遵守项目工作纪律，不迟到，不早退，不擅自离岗，如有急事须向主管请假，得到主管的批准，方才可离开岗位。
        3. 岗位秩序安全必须达到规定标准，连续3次未达标者，分别给予警告、罚款、辞退的处罚。
        4. 保安人员对业主服务要热情周到，举止端庄，礼貌大方，把业主当作上帝，对客户的投诉当日值班长必须马上处理，不得与客户发生争执。
        5. 上班时必须穿着清洁，按规定要求着装，并将工作卡端正戴在胸前，不管在任何时候，任何工作场所都不得穿短裤、背心、拖鞋。
        6. 保安人员在工作时要坚持原则，团结协作，以礼相待，不准以个人恩怨懈怠工作，不准给同事设制工作障碍，不准以任何借口扰乱工作秩序。
        7. 不准私拿公物，私卖废品，如发现，分别给予罚款并同时辞退；如损坏安保设备工具者，要照价赔偿。拾到物品，应及时上交主管。
        8. 保安人员在工作中有权劝阻、制止破坏公共安全和秩序的行为，不能处理、解决时应立即向上级主管汇报，有权提出工作中的一些合理化建议。
   2. **着装规范**
      * 1. 工作服洁净、挺直，按规定扣好上衣及裤扣。
        2. 保持工作服的形状，上衣及裤兜禁止装杂物。
        3. 上班时一律穿黑皮鞋。皮鞋要保持光亮，不准赤脚穿鞋。
        4. 上岗期间不准佩戴各种饰物，如手链、项链等。
        5. 不准穿有破损的工作服上岗，工作服要勤洗，勤更换。
        6. 班前应首先面对工作镜检查自己仪表是否符合要求。
        7. 保安员要接受项目管理者的仪表检查，否则不准上岗。
   3. **仪容仪表**
      * 1. 应保持面容清洁，适时理发，发型美观、大方。头发不宜擦重味的头油。
        2. 常修指甲，常洗澡，勤洗手，勤更衣。
        3. 男保安员要经常修面，不留小胡子，大鬓角，发不盖耳。
        4. 女保安员不梳披肩发，前发不遮眼，后发不过肩，不留长指甲和涂指甲油。
        5. 女保安员不可浓妆艳抹，要化淡妆。
        6. 保持口腔卫生，班前不吃异味食品。
        7. 面带微笑，亲切和蔼，稳重端庄，不卑不亢
   4. **礼仪礼貌**
      * 1. 微笑服务，坚持"优质服务、客户至上"的服务宗旨，树立"客户就是上帝"的意识。
        2. 工作时凡与业主、客人相遇应有礼貌问候，或点头示意。日常用语为：

问候语：你好！早晨（早上）好！

致歉语：对不起！请原谅！请谅解！

祈请语：请关照！请指正！请稍候！请稍等！请留步！

致谢语：谢谢！多谢关照！多谢指正！ 辞别语：再见！BYE-BYE！

* + - 1. 当发现客户注意到自己时应向其微笑点头示意，或向其致以问候。
      2. 遇到客户当面问讯时，应热情回答，并说“您好，我能帮您做些什么吗？”“您需要我怎样帮忙？”；如自己确实无法解决，可说：“对不起，您看我帮您找来“某某人”行吗？”或者 “对不起、我不清楚，您问一下别人吧。”
      3. 业务操作时如遇过往客户应礼让为先，灵活退让，要让行、让位、让方便，若有碍他人时，要使用敬语：“请当心”“对不起”“打扰您了，请这边走，谢谢”，同时做以礼节手势示意。不可为了工作方便用粗直语言让他人退让，或径直操作，妨碍他人。
      4. 遇客户投诉时，要诚恳、耐心地听，不能随意打断其谈话；要真诚地解释原因，绝不能与其发生争吵或争斗。要使用文明用语“对不起，是不是可能存在误会”、“请您原谅”、“我会改正”、“感谢您对我提出批评”、“希望您能继续支持我的工作”、“您看这样，行不行”。同客户交谈时,要注视客户，集中精力倾听不要左顾右盼,不要中间打断；遇有急事须马上处理时，应先说：“对不起”再讲明理由并告之由谁来继续接待。
      5. 当发现有影响公共秩序、安全、卫生、妨碍观瞻现象时，主动上前“对不起，请爱护公共卫生！”、“请不要随地吐痰！”、“先生（小姐）请不要随手扔拉圾！”、“请将（ ）扔到拉圾箱！”，对相关行为有所改正时，应说“多谢合作”、“对不起，谢谢！”；当有人对影响秩序行为不改正，反面刁难时，耐心解释“请别生气，支持我们的工作，请谅解！”
  1. **拾物上缴管理**

凡发现或拾获客户遗留钱、物等无法确定失主的，要在1分钟内向当班主管或招标人管理员反馈，并与之一起清点物品后，当班主管或招标人管理员迅速反馈客服，由客服联系失主。严禁以职务之便私藏、夹带客户遗失物品。若违反规定，一经发现投标人应立即开除相关人员并承担相应责任。

* 1. **人员冲突处理**

矛盾发生时，立即向招标人管理员或项目领导反映情况。禁止在工作岗位现场争执、争吵。当发生矛盾时，矛盾的双方要保持冷静。时刻以维持工作正常有序进行为主导。以服从管理人员劝解及工作指导为主。严禁怀怨而私下采取报复措施。一经发现立刻开除。与管理人员之间产生误会时，必须逐级反映问题。严禁消极怠工。严禁怀怨而私下采取报复措施。一经发现投标人应立刻开除相关人员并承担相应责任。

1. **安全管理**
   1. **案场安保管理要求**
      * 1. 乙方必须严格执行国家和地方有关环境安全方面的法律法规、方针政策，依法依规开展工作。
        2. 驻场保安人员必须严格执行项目门禁制度，需长期在项目作业的人员，需办理临时通行证。
        3. 乙方必须指定一名管理人员负责现场安全管理工作，明确其工作职责及要求。
        4. 乙方必须建立相关安全管理制度和标准，并严格落实。
        5. 乙方在甲方项目工作期间，需服从甲方的安全管理。
        6. 乙方造成安全事故的，由乙方承担相关责任。
   2. **现场安全管理要求**
      * 1. 驻场人员进入甲方项目工作现场，必须按规定穿戴劳动保护用品。
        2. 驻场人员使用的运输工具、工位器具、材料必须安全可靠，符合安全标准要求和现场管理要求。
        3. 特定作业场所必须符合消防、安全、环保管理要求，特种设备定期进行了检验并在有效期内。
        4. 特种作业人员必须持证上岗，严禁无证作业和酒后上岗行为。
        5. 用电、用水必须按规定办理审批手续；严禁私自接水、接电，严禁损坏甲方项目供水、供电等基础设施行为，严禁私接乱接临时线。
        6. 未经允许严禁驻场人员车辆进入小区，进入小区的车辆严禁乱停乱放，严禁车辆超速行驶、 酒后驾驶等行为。
        7. 未经允许严禁动用小区消防设施，使用后的消防设施必须恢复原样。
        8. 严禁随意排放废水、废油、废稀释剂、固废等废弃物，应集中收集，妥善处理。
        9. 严禁在小区内游动吸烟。
   3. 严禁酒后上岗，严禁在小区内嬉戏、打闹。

附件4.《安全服务质量考核标准》

**古龙·书香嘉园安全服务质量考核标准**

1. **总则**
   1. 甲方负责根据项目的实际情况，指定一名或一名以上的保安主管，负责对乙方的服务质量进行监管。
   2. 对乙方的工作质量进行考核。
2. **考核办法**
   1. **内部考核**

对乙方的内部监督包括日检、周检、月检、季检及年检。

* + - 1. 日检、周检：甲方项目保安主管每日对保安服务质量进行检查，并记录；项目负责人每周会对保安服务质量进行一次抽查，并记录。
      2. 月检：甲方总部物业负责人或物业品质主管和项目责任人会同乙方经理或以上级别负责人、现场负责人，共同对服务质量每月至少进行一次全面检查和考评。具体检查时间和方法，不提前知会乙方。
      3. 季检及年检：甲方总部物业管理部门，在每季度以业务督导检查形式对服务质量进行一次全面检查和评估。具体的检查时间和方法不提前知会乙方。
  1. **外部考核**

外部考核包括客户评估、社会评查、第三方满意度、第三方暗访

* + - 1. 客户评估：客户日常投诉，甲方公司每季度一次的客户意见调查。
      2. 社会评查：外部质量审核机构的监督检查；优秀项目的验收检查；政府有关部门的检查；甲方总部组织的参观、评比、检查等。
      3. 第三方满意度，甲方总部聘请第三方通过对项目业主回访，得出项目环境模块满意度评价。
      4. 第三方暗访，甲方总部聘请第三方以暗访的形式对项目环境模块进行专业检查评分。

1. **评审方法**
   1. 甲方每月以日检和月检记录的不合格项作为评审依据。
   2. 每月10日前对乙方的服务效果进行总结评估，填写《保安服务月度考核评分表》，交乙方确认,并抄送甲方公司物业管理部门。考核评分表作为评比乙方保安服务质量的重要依据。
2. **考核奖惩办法**
   1. **考核及处罚方法**

将每月保安合同费用的10%作为考核浮动费用，实行分数制考核，总分为100分。本月所得分数为A，A≥90分，不扣款；80分≤A＜90分，扣除考核浮动费用20%；70分≤A＜80分，扣除考核浮动费用30%；60分≤A＜70分，扣除考核浮动费用50%； A＜60分，扣除考核浮动费用100%；连续2个月总分低于60分的，甲方有权终止合同，且不承担违约责任。

**保安服务质量日常检查考核评分表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **考核内容** | **评分标准** | **扣分** |
| 管理  （6） | 乙方应提前2天书面通知甲方其按合同进行的人员配备、更换情况；并应按合同规定更换不合格人员。 | 出现一次不符合要求现象扣2分，可累加 |  |
| 乙方需在每月25日前，须呈交下个月培训计划和工作计划至甲方/管理方，每周不少于2小时培训（含每周1次班务会，每月1次部门会，每年不少于2次大型消防演习） | 出现一次不符合要求现象扣2分，可累加 |  |
| 乙方保安员年龄、形象、资质符合合同约定。 | 出现一次不符合要求现象扣3分，可累加 |  |
| 乙方保安主管每周须参加甲方/管理方的保安工作会议 | 出现一次不符合要求现象扣1分，可累加 |  |
| 按计划实施夜间查岗、有查岗记录；每季度进行一次全面消防安全检查；安保部负责人对各岗位日常工作进行抽查，对巡逻记录进行抽查，有检查记录。 | 出现一次不符合要求现象扣1分，可累加 |  |
| 乙方员工月离职不超过2人。 | 月离职每增加1人扣2分 |  |
| 仪容仪表  （12分） | 按规定穿着制服，佩戴齐全、正确，装备佩戴正确 | 出现一次不符合要求现象扣1分，可累加 |  |
| 制服整沽无污物、挺直干净无破损、不缺衣扣 |  |
| 统一制装，颜色差异较大的制装不得新旧混穿 |  |
| 保持良好的形象和精神状态，注意仪容仪表，礼节礼貌。 |  |
| 头发整洁、不染发、不留胡须、指甲干净卫生、不留长指甲、不浓妆艳抹、无纹身，身着统一制服、佩带工作证，服装干净、整齐，穿黑色皮鞋。 |  |
| 站姿良好：立正、跨立两种站立姿势；门岗为标准军姿 |  |
| 保持良好的巡逻姿势：军人齐步、跑步的动作要领 |  |
| 坐姿良好，保持上身正直，不东摇西晃、弯腰驼背、半躺半坐、背靠他物或趴在桌上等 |  |
| 举止文明、大方、端庄，保持良好的仪表，不当众整理个人衣物，不将任何物件夹于腋下 |  |
| 精神振作，姿态良好。不得伸獭腰、袖手、背手、叉腰或将手插入衣（裤）袋 |  |
| 不抓头，挠痒、掏耳、挖鼻孔，不得敲桌椅或玩弄其它物品 |  |
| 不佩戴饰物 |  |
| 服务态度  （12分） | 态度要热情、诚恳、谦虚、谨慎 | 出现一次不符合要求现象扣2分，可累加 |  |
| 与业主租户相遇或面对时，能主动问候、致意 |  |
| 访客来访起立相待，主动打招呼，做到有问必答，有礼有节，不可怠慢不理 |  |
| 征求访客的意见时，表情要诚恳 |  |
| 热情认真回答业主/访客的咨询，不得敷衍了事 |  |
| 文明执勤，使用礼貌用语，言语交谈多体现敬语、问候语 |  |
| 态度和蔼、微笑服务，迎来送往要笑脸相迎 |  |
| 乐于助人，服务意识强，周到热情 |  |
| 对业主/客人正当的要求帮助，能主动帮助、协助解决 |  |
| 工作纪律  （10分） | 坚守岗位，执行岗位责任制，按时交接班，严禁脱岗、缺岗、睡岗、误班 | 出现一次不符合要求现象扣3分，可累加 |  |
| 值班时禁止喝酒、吸烟、吃东西；不准嬉笑、打闹、玩手机、看书报、听收音机、打瞌睡；不准做其他与值班职责无关的事 |  |
| 值班期间，禁止在向领班报告，领班安排人员顶岗前在岗位上打私人电话 |  |
| 值班期间不准在岗位上会友、聊天，不当班人员不得在岗位上逗留；接待业主、租户、访客不得谈与工作无关事项 |  |
| 工作岗位内不得存放与工作性质无关的小说、报刊、杂志等书刊 |  |
| 不得穿着制服在管辖小区广场等公开场合内嬉笑、打闹、会友、聊天等影响保安形象的行为 |  |
| 岗位现场不得有收（录）音机、烟头、烟灰 |  |
| 按规定时间替岗用餐 |  |
| 不得利用工作之便损害业主利益 |  |
| 严格执行请、销假制度，外出请假制度落实 |  |
| 非服务中心管理人员未经主管批准不得进入值班室或查看值班记录 |  |
| 应知应会  （8分） | 熟悉岗位职责 | 不熟悉扣3分 |  |
| 熟悉岗位操作规程 |  |
| 熟悉岗位内设备设施及正确操作使用 |  |
| 熟悉公共区域水、电、消防等重点防范设施设备及基本操作 | 回答错误扣2分，不熟悉扣1分 |  |
| 熟悉本小区业主的基本情况（楼栋、门牌等），熟悉小区环境（红线范围、建筑布局、功能区位、消防分区等） |  |
| 熟悉各种应急电话（火警、匪警、派出所、服务中心前台、工程、 消控中心）、投诉电话、保安主管及发包方保安负责人的电话 |  |
| 熟悉消防基本知识识（灭火器使用操作、119报警程序、消防设施设备功能及使用、火情处理程序等） |  |
| 熟悉物业管理法规、政策等基本知识 |  |
| 安全防范设施（如电子门锁、红外线、摄像镜头等）功能正常、投入使用 |  |
| 处理突发事件能力强，反应敏捷、集合迅速、装备齐全 |  |
| 辖区无安全隐患，在有可能发生事故处设有明显标志和防范措施 |  |
| 办公区对进入管辖区的外来各种人员按规定要求验证、登记 |  |
| 严格落实贵重物件搬出放行手续，物品放行应有放行单，方可放行 |  |
| 落实24小时巡逻制度，定时定点巡回巡逻，不存在漏点、迟到现象，巡逻认真，能及时发现问题并会妥善解决处理。对巡逻检查监督有措施有落实 |  |
| 做好定期巡查、检验区域不安全因素及异常现象及时处理、汇报并做好记录 |  |
| 表格记录  （4分） | 做好各种记录表格规范，按规定填写，字体工整 | 出现一次不符合要求现象扣2分，可累加 |  |
| 各种记录表格按规定时间保存，保存完整、完好 |  |
| 日常安全管理  （10分） | 物品应在指定时间，通过指定出入口、通道、电梯、路线出入，凭放行单据检查、登记、放行；禁止使用客梯搬运物品，超长、超大、超重或易燃易爆物品禁止通过电梯搬运。 | 出现一次不符合要求现象扣2分，可累加 |  |
| 夜间无睡岗、脱岗，中控室按规定查看重点区，及时发现处理异常情况。 |  |
| 定期对项目各区域进行安全检查，且检查记录完整、清晰；项目内无大量易燃、危险物品、无安全隐患。区内废水、废气、废烟、噪音等符合国家环保标准， 无有毒、有害物质；房屋外墙无污染 |  |
| 突发事件未能积极配合服务中心处置；因乙方原因造成媒体负面报道；经物业公司核实为保安员原因造成的投诉； |  |
| 装修管理：施工现场施工许可证、巡查记录齐全，且在明显位置张贴；装修施工人员凭证出入，且随身佩戴施工出入证；现场消防器材配置符合要求、且在显著位置；装修垃圾每日清理，装袋搬运，定点存放，无随意丢弃、倾倒垃圾现象；不侵占公共区域施工或堆放物品；保安人员定期巡查。 |  |
| 消防管理  （10分） | 消防/监控控制室：值班人员持证上岗，管理制度、人员证照上墙，每日24小时值班，对消防、监控、燃气报警等设备操作熟练；  消控室干净卫生、无杂物。 | 出现一次不符合要求现象扣2分，可累加 |  |
| **总要求：**消防器材数量齐备，消防设施完好整洁，实施“三级”消防检查，消防隐患及时消除，发现异常立即到位，发生火险迅速处理，档案完备。 |  |
| 消防重点部位：消防安全重点部位设置明显防火标志、管理部门及责任人公示牌，配备灭火设备和器材；消防安全重点部位每周检查，且检查记录完整、清晰。 |  |
| 消防设施管理：禁止占用、堵塞消防疏散通道、安全出口、消防车通道；防火门及闭门器保持完好并保持关闭状态，经常保持开启状态的防火门，应保证其火灾时能自动关闭；防火卷帘门两侧各0.5m范围内不得堆放物品，有警示标识；室外消火栓、水泵接合器不得被遮挡、堵塞、圈占、埋压。 |  |
| 火作业管理：动火作业前办理《动火许可证》，焊接与热切割的作业人员持有相应的特种作业操作证；动火作业的地点具备动火作业的安全条件；动火作业现场配备足够数量的消防灭火器材，有专人监护；作业结束，检查确认无遗留火种后方可离开现场。 |  |
| 消防测试：每月组织一次消防设施设备巡检。 |  |
| 消防培训及演练：制定年度安全培训计划，相关培训记录完整、清晰、归档保存；每月组织一次消防安全专项训练，每半年组织一次全面消防安全实战演习，演练演习方案、记录完整、清晰且归档保存。 |  |
| 车辆管理  （8分） | 根据规划好停车场的区位布置，机动车车辆和非机动车辆分开停放，且停放有序、排列整齐。 | 出现一次不符合要求现象扣1分，可累加 |  |
| 行车通道、消防通道、非停车位禁止停车 |  |
| 各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行 |  |
| 车辆管理有措施，管理严格，出入登记，交接清楚。 |  |
| 进入停车场的外来车辆，做好来访登记，并对其做好备注 |  |
| 非机动车辆按规定区域停放，管理制度落实，停放整齐，场地整洁 |  |
| 在规定时间内做好不定时巡查车况，发现问题能按规定处理妥善解决，并做好记录 |  |
| 严格执行车辆进出查验制度，货车按要求做到车入场登记，离场检查放行 |  |
| 智能车场电脑记载未离场车辆与车场内停放车辆相符 |  |
| 停车场内禁停装载有易燃、易爆、剧毒物品的车辆 |  |
| 严格控制外来闲杂人员进入车库，对非车主的作业人员应要求有明确的标识，停车场严禁修理 |  |
| 严格做好车辆（含不仅于摩托车、电动车、自行车）管理工作，严防失窃现象 |  |
| 服务质量  （6分） | 有敏锐的目光，能及时发现可疑的人、事、物，并能正确处理 | 出现一次不符合要求现象扣2分，可累加 |  |
| 能够按照岗位操作规程进行正确操作，操作性强贯彻落实好 |  |
| 值班期间若发生突发事件能按有关规定及时报告、妥善处理 |  |
| 对讲机丢失或严重损环 |  |
| 器材装备管理使用不当损坏丢失如巡更器、围栏铁马等如有损坏丢失须照价赔偿 |  |
| 投诉处理  （8分） | 与业主/客人发生争吵，或出现被服务中心认可的投诉 | 出现一次不符合要求现象扣4分，可累加 |  |
| 发生客户有效报案，未能及时报告和妥善处理，累加（多翻一倍）计算扣分 |  |
| 工作环境  （6分） | 工作岗位整洁卫生，桌面、抽屈物品摆放有序、无杂物 | 出现一次不符合要求现象扣1分，可累加 |  |
| 工作岗位无乱拉电线、无放置有毒、有害、易燃、易爆物品 |  |
| 工作岗位物件摆放整齐有序，个人制服、衣物置放于专门位置，无乱挂乱放 |  |
| 消防中心及监控中心值班室垃圾筒内垃圾不超出垃桶容量的一半，不过夜 |  |
| 地面整洁、墙面洁净、公共设施设备无明显灰尘、污垢、节水节电工作措施到位 |  |
| 根据保安员奖惩办法（见附件） | 表扬1分；嘉奖2分；小功4分；大功8分；特殊事项16分 | | |
| **总分**=月检查考核得分【】分+特殊加分项目【】分=【】分 | | | |
| 意见：  保安主管： 项目责任人： 日期： | | | |
| 将每月保安合同费用的10%作为考核浮动费用，实行分数制考核，总分为100分。本月所得分数为A，A≥90分，不扣款；80分≤A＜90分，扣除考核浮动费用20%；70分≤A＜80分，扣除考核浮动费用30%；60分≤A＜70分，扣除考核浮动费用50%； A＜60分，扣除考核浮动费用100%；连续2个月总分低于60分的，甲方有权终止合同，且不承担违约责任。 | | | |

**保安服务外包月度评估报告**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | |  | | | 评估时限 | | 年月 | |
| 评估业务 | |  | | | 服务供方 | |  | |
| 一、供方人员素质评价  1、员工出勤情况：   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 项目 | 应出勤  人数 | 实际出勤  人数 | 本月缺勤人数 | 本月缺勤  人数 | 扣款  （元） | 备注 | |  |  |  |  |  |  |  |   2、员工年龄情况   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 岗位 | 北门岗 | 其他岗 | 消控岗 | 备注 | | 标准 | 40周岁以下 | 45周岁以下 | 55周岁以下 |  | | 实际 |  |  |  |  | | 扣款 |  |  |  | 按照合同约定的人员年龄要求 |   二、供方服务质量客户评价  1、服务质量   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 内容 | 一般不符合项数量 | 严重不符合项目数量 | 得分 | 扣款  （元） | 备注 | | 物业管理服务中心检查 |  |  |  |  |  | | 公司检查 |  |  |  |  |  | | 安全质量事故 | 事故描述及相关证据 | | |  |  | | 建（构）筑物消防员上岗证 | 按合同要求 | | |  |  | | 其他方面 | 合同约定的其他考评事项 | | |  |  |   2、满意度、神秘客检查及业主投诉   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 评价来源 | 问题描述 | 扣款  （元） | 备注 | | 业主投诉 |  |  |  | | 居住感测评 | 得/扣分 | 扣款  （元） |  | |  |  | | 神秘客检查 |  |  |  |   三、供方合同考评项目评价   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 执行情况  考评项目 | 执行情况描述 | 得分 | 扣款  （元） | 备注 | | 工作计划 |  |  |  |  | | 管理服务要求 |  |  |  |  | | 服务响应 |  |  |  |  | | 节能评价 |  |  |  |  | | … |  |  |  |  |   四、供方服务质量检查评价  五、供方履约情况综述与改进要求  六、付款情况  1、应扣款项：  2、实际支付款项  供方签收人：日期： | | | | | | | | |
| 评估人 | 日期 | | 审核人 | 日期 | | 审批人 | | 日期 |
|  |  | |  |  | |  | |  |

附件5.《安全服务整改通知单》

**安全服务整改通知单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 |  | 区域 |  | |
| 公司名称 |  | | | |
| 发现问题  （违章内容） |  | | | |
| 整改要求 |  | | | |
| 被检单位签章（现场负责人）： | | | | 日期： |
| 检查人员签字： | | | | 日期： |
| 物业服务中心负责人签字： | | | | 日期： |

附件6.《履约评价表》

**付款履约评价表**

评价项目：××项目 专业分类：保安服务

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 供方名称： | | | | | |
| 评价类型：日常过程履约评价 单项履约评价 | | | | | |
| 服务范围： | | | | | |
| 服务周期： | | | | | |
| 合同周期： | | | | | |
| 评价周期：月评 季评 半年评次评 | | | | | |
| 人员出勤 | | 1、人员应出勤天数： 2、人员实际出勤天数： 3、缺勤天数： | | | |
| 履约评价维度 | | 分项指标 | 评分标准及分值 | | 扣分 |
| 合同履行情况 | 品质水平 | 现场日常服务检查得分平均分 | 当月日检平均分\*70% | 70 |  |
| 专业能力 | 1、结合项目重点工作，对供应商当月工作计划、培训计划制定的合理性进行综合判断；  2、对供应商当月计划的执行情况进行评价；  3、操作人员素质及能力是否符合要求。 | 每个问题点扣1分  上限15分； | 15 |  |
| 管理能力 | 1、供方驻场负责人的能力与工作态度是否符合要求；  2、员工服务礼仪及行为规范是否满足要求；  3、客户投诉情况。 | 以上每发现1个问题点扣1分，有效投诉扣3分。  上限15分 | 5 |  |
| 安全生产 | 1、安全生产管理措施是否到位；  2、发生重大质量事件、安全事故情况；  3、员工日常安全作业是否规范。 | 每发生1次安全隐患，扣1分每发生1起重大质量事件、安全生产事故，扣3分，上限5分 | 5 |  |
| 协作配合 | 1、对日常工作安排的配合情况；  2、重大活动配合情况；（营销活动、社区活动、交房活动、开放日活动等）。  3、突发事件的紧急配合情况响应速度/服务及时性。  4、服务文件归档。 | 每发生1次延误，扣1分  每发现1次文件记录有误，扣1分  上限15分 | 5 |  |
| 综合得分 | 合计扣分 | | |  |
| 综合得分 | 采用百分倒扣评分制，减除所扣分数，最后得分：  注：合格分数线：90分 | | | |
| 奖罚说明 |  | | | |
| 评价部门评语 |  | | | |
| 评价人 |  | | | |
| 项目负责人 | 验证评估 |  | | | |
| 品  质部 | 验证评估 |  | | | |
| 备案 | |  | | | |
| 乙方现场负责人确认 | |  | | | |

**年度履约评价表**

评价项目： 专业分类：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 供方名称： | | | | | | | | | | | | | | |
| 年度评价类型：长期合同期满一年 合同期结算、在支付最后一笔款项前 | | | | | | | | | | | | | | |
| 服务范围： | | | | | | | | | | | | | | |
| 合同周期： | | | | | | | | | | | | | | |
| 日常履约评价周期：月评 季评 半年评年评 | | | | | | | | | | | | | | |
| 日常履约评价得分  占权重90％ | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 |
|  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| 年度算术平均得分： | | | | | | | | | | | | | |
| 权重90%，换算得分： | | | | | | | | | | | | | |
| 外部评价意见  占10% | 客户满意度调查（10%） | | | | 按 90 分为基准，每低1分，扣1分 | | | | | 扣分： | | | | |
| 得分 | | | |  | | | | | | | | | |
| 备注：如本年度无对应第三方检查，相应权重并入日常履约评价。 | | | | | | | | | | | | | | |
| 年度履约评价得分 | 日常履约评价得分90％+外部评价意见10%= 分 | | | | | | | | | | | | | |
| 评价部门评语 | 评价人：  部门审批： | | | | | | | | | | | | | |
| 项目负责人 | 评价意见：  项目负责人： | | | | | | | | | | | | | |
| 品质部验证评估 | 评价意见：  项目负责人： | | | | | | | | | | | | | |

附件7.《保安服务费用结算审批表》

**保安服务费用结算审批表（月度）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 结算单编号：日期： | | | | | | | | | |
| **项目名称** |  | | | | | **合作单位** | |  | |
| **合同编号** |  | | | | | **合同名称** | |  | |
| **费用清单** | | | | | | | | | |
| **费用项** | **计算公式** | | | | | | **费用金额（元）** | | **备注** |
| **保安服务费** | ＝岗位人数×岗位单价 | | | | | |  | | 项目提供保洁岗位考勤数据 |
| **奖励金额** | ∑各项奖励费用 | | | | | |  | | 参考合同条款 |
| **罚款金额** | ∑各项罚款金额 | | | | | |  | | 参考合同条款 |
| 小计（A）： | | | | | | |  | | **A项＝上述项小计** |
| **考核扣款** | 考核得分 | | 【】分 | | 扣款比例 | | 【】% | | 参考考核评分表 |
| 合计（B）： | | | | | | |  | | **B项＝A项\*扣款比例** |
| **特约服务费** | 特约服务费＝特约服务工时\*单价 | | | | | |  | | 项目提供特约服务指令单 |
| **月保安服务费用(C)：** | | | | | | |  | | **C项＝B项+特约服务费** |
| **会签栏** | | 经办人： | |  | | | | | |
| 乙方单位： | |  | | | | | |
| 项目主任： | |  | | | | | |
| 物业副总监： | |  | | | | | |

备注：本表单一式两份，双方签确后各执一份，甲方根据此表单支付月度清洁款，乙方根据此表单开具有效的服务增值税专用发票。

# 第六章 投标文件格式

【根据项目实际情况填写】

**投标文件密封袋封面格式**

**说明：投标人应当按照以下封面格式打印并粘贴在投标文件密封袋正面，**

**纸张方向（横向或竖向）可根据密封袋制式调整。**

**投标文件**

**年 月 日 时（投标截止时间）前不得启封**

**项目名称：**

**招标编号：**

**投标人： （盖单位公章）**

**法定代表人或投标人代表： （签字或盖章）**

**投标联系人： 联系电话：**

**投标日期：**

**投 标 文 件**

**（ 本）**

**项 目 名 称：**

**招 标 编 号：**

**投标人： （盖单位公章）**

**法定代表人或投标人代表： （签字或盖章）**

**日 期 ：**

**投 标 函**

致： 厦门轻工集团资产运营有限公司漳州分公司

根据贵方编号为ZCWY-2025002（*招标编号*）的 古龙·书香嘉园2025年度保安服务（*招标项目名称*）发出的招标公告，本签字代表 *（全名、职务）*经正式授权并代表投标人 *（投标人名称、地址）*参加投标，并提交招标文件规定分数的投标文件正本和副本。我方提交的全部投标文件均由下述部分组成：

（1）投标函

（2）开标一览表

（3）投标人资格证明文件及相关资格证明文件

（4）投标人类似项目业绩与经验的有效证明文件

（5）评分因素对照表

（6）技术和商务响应表

（7）项目服务方案

（8）投标保证金

（9）投标人提交的其他资料

据此函，签字代表宣布同意如下：

1.按本投标文件开标一览表中的价格进行报价。

2.投标人已详细审查全部招标文件，包括修改文件（如有的话）和有关附件，将自行承担因对全部招标文件理解不正确或误解而产生的相应后果。

3.投标人保证遵守招标文件的全部规定，投标人所提交的材料中所含的信息均为真实、准确、完整，且不具有任何误导性。

4.投标人将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

5.本投标文件自开标日起投标有效期为：在招标文件所规定的期限内保持有效。

6.投标人同意按照招标采购单位要求提供与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低的报价或收到的任何投标。

8.除投标人已在投标文件中明示差异的条款外，其余条款均视为投标人接受招标文件的条款（但招标文件有明确要求投标人做出承诺或说明的条款除外）。

9.与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址： 邮编：

电话： 传真：

法定代表人或投标人代表： （签字或盖章）

投标人： （盖单位公章）

日 期： 年 月 日

**1.开标一览表**

项目名称： 古龙·书香嘉园2025年度保安服务 　　　招标编号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **人数**  **配置** | **岗位单价控制价**  （元/人·月，含税） | **岗位含税单价**（元/人·月） | **月度总价**（元/月） | **年度总价**（元/年） | **备注** |
| 1 | 领班岗 | 1 | 6,000 |  |  |  |  |
| 2 | 消控岗 | 2 | 5,900 |  |  |  |  |
| 3 | 形象岗 | 2 | 6,000 |  |  |  |  |
| 4 | 秩序岗 | 5 | 5,500 |  |  |  |  |
| 5 | **合计** | **含税总价** | | | |  |  |
| 6 | **税点** | | | | % |  |
| 7 | **不含税总价** | | | |  |  |

投标人： （盖单位公章）

法定代表人或投标人代表： （签字或盖章）

日 期：

**备注：**

1. 投标报价总价（含税）不得高于总控制价，岗位单价亦不得高于岗位单价控制价。
2. 投标报价不因任何原因（包括约定服务面积误差、抢工、物价上涨、最低工资标准或社保交费基数上调、设备配置调整等）调增，其中已包含管理费、清洁材料费、杀虫药剂等低值易耗品费、设备使用及折旧费、人员成本、服装费、税金、利润等所有费用。
3. **不含税总报价=含税报价/(1+增值税专用发票税率或征收率)**
4. 详细报价清单应另纸详列（1.1投标报价明细表）。

**1.1 投标报价明细表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **岗位（单位：元/月，含税）** | | | |
| **领班岗** | **消控岗** | **形象岗** | **秩序岗** |
| 1 | 岗位工资 |  |  |  |  |
| 2 | 岗位福利 |  |  |  |  |
| 3 | 服装费 |  |  |  |  |
| 4 | 保险费 |  |  |  |  |
| 5 | 餐费 |  |  |  |  |
| 6 | 利润 |  |  |  |  |
| 7 | 税金 |  |  |  |  |
| 8 | **小计（元/月）** |  |  |  |  |
| 9 | 人数 | 1人 | 2人 | 2人 | 5人 |
| 10 | **合计（元/月）** |  |  |  |  |
| 11 | **总计（元/年）** |  |  |  |  |

**2.投标人的资格证明文件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 应提供的证明文件 | 对应投标文件页码 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

投标人应按招标文件要求提交的资格证明文件加盖投标人的单位公章后应在此项下提交。

投标人： （盖单位公章）

法定代表人或投标人代表： （签字或盖章）

日 期：

### 2.1关于资格的声明函

致：厦门轻工集团资产运营有限公司漳州分公司

根据贵方 2025 年 6 月 日送达的编号为 ZCWY-2025002（招标编号）的古龙·书香嘉园2025年度保安服务（招标项目名称）投标邀请，本签字人愿意参加投标，并证明提交的所有投标文件内容是准确的和真实的。

投标人： （盖单位公章）

法定代表人或投标人代表： （签字或盖章）

日 期：

### 2.2投标人的资格声明

1．投标人概况： （1）投标人名称： （2）注册地址： 传真： 电话： 邮编： （3）成立或注册日期：

（4）法人代表： （姓名、职务）

（5）注册资本金：

2．我方在此声明，我方具备并满足下列各项条款的规定。本声明如有虚假或不实之处，我方将失去合格投标人资格。

（1）具有独立承担民事责任的能力；

　　（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

　　（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

　　（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）近三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（6）具备法律、行政法规规定的其他条件。

3.法人营业执照、资质、类似业绩等见附件。

兹证明上述声明是真实、正确的，并已提供了全部现有资料和数据，我方同意根据贵方要求出示文件予以证实。

投标人： （盖单位公章）

法定代表人或投标人代表： （签字或盖章）

日 期：

### 2.3营业执照等资格证明文件

投标人须在投标文件中提交下列资格证明文件：

1.投标人应具有独立承担民事责任的能力，并提供营业执照复印件。

2.投标文件签字代表即投标人代表不是法定代表人的，投标人必须提供法定代表人对该代表的授权书原件（含被授权人的身份证正反面复印件）。

3.资质证明复印件。

**上述证明材料为复印件的，应加盖投标人公章。**

投标人： （盖单位公章）

法定代表人或投标人代表： （签字或盖章）

日 期：

### 2.4法定代表人授权书

致：厦门轻工集团资产运营有限公司漳州分公司

（投标人全称）法定代表人 授权 （投标人代表姓名）为投标人代表，代表本公司参加贵司组织的 项目（招标编号 ）招标活动，全权代表本公司处理投标过程的一切事宜，包括但不限于：投标、参与开标、谈判、签约等。投标人代表在投标过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，本公司均予以认可并对此承担责任。投标人代表无转委权。特此授权。

本授权书自出具之日起生效。

投标人代表： 性别： 身份证号：

单 位： 部门： 职务：

详细通讯地址： 邮政编码： 电话：

附：1.投标人代表身份证复印件

2.投标人代表系投标人本单位在岗员工的证明材料并加盖投标单位公章***（以社保管理部门出具的社保缴费证明所署单位或劳动合同等能证明其为在岗员工的文件为准）***。

授权方

投标人： （盖单位公章）

法定代表人： (签字或盖章)

日 期：

接受授权方

投标人代表： （签字）

日 期：

**3.投标人类似项目业绩与经验的有效证明文件**

（内容根招标文件要求自拟，并附合同复印件，原件备查）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 甲方名称 | 项目名称 | 地点 | 项目规模 | 服务内容 | 合同金额 | 服务年限 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |

注：附合同复印件，原件备查。

投标人： (盖单位公章)

法定代表人或投标人代表： （签字或盖章）

日 期：

**4.现场踏勘承诺书**

致： 招标人 （招标单位名称）

本公司愿接受贵司邀请，积极参加 古龙·书香嘉园2025年度保安服务 项目的投标。

我司郑重承诺：我方已充分重视和认真考察了现场，收集编制投标书和签订合同所需的有关信息，充分理解并掌握了本工程现场的全部有关情况。一旦中标，应被认为考察结果已充分体现在投标书中。

投标人全称（加盖公章）：

投标人代表签字：

日 期：

**5.评分因素对照表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审要素 | 投标响应 | 对应投标文件页码 |
| 技术评分 | | | |
| 1-1 |  |  |  |
| 1-2 |  |  |  |
| 1-3 |  |  |  |
| 1-4 |  |  |  |
| 商务评分 | | | |
| 2-1 |  |  |  |
| 2-2 |  |  |  |
| 2-3 |  |  |  |
| 2-4 |  |  |  |
| 2-5 |  |  |  |

投标人： (盖单位公章)

**6.项目服务方案**

项目名称： 招标编号：

（格式自拟）

投标人： (盖单位公章)

年 月 日

7**.投标保证金缴交凭证**

编制说明

1、在此项下提交的“投标保证金”材料可使用转账凭证复印件。

2、投标保证金是否已提交的认定按照招标文件第二章规定执行。

## 8.投标人提交的其他资料

投标人认为应提交的其他材料，可在此附件中提交。

投标人： （盖单位公章）

日 期：