

广东省机场管理集团有限公司
本部物业保洁服务项目

采购文件

采购人：广东省机场管理集团有限公司

地址：广州白云区机场路 282 号

二〇一八年十二月

第一部分 采购公告

广东省机场管理集团有限公司（以下简称“采购人”）对本部物业保洁服务项目进行公开采购，特发布如下公告：

一、报名人相关条件

1、报名人必须为具备本项目履约能力的在中华人民共和国境内注册的独立的企业法人。

2、报名人必须具有环卫行业企业资质（一级）A 级或以上，同时必须拥有持有有害生物防制员资格证的人员（需提供相关证明材料）。

3、2015 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准），报名人必须具有 1 项不少于人民币 300 万元的保洁服务业绩（以合同或用户证明为准，加盖单位公章）。

4. 报名人必须未被“信用中国”网站、中国政府采购网列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单（提供“信用中国”网站、中国政府采购网的查询结果截图并加盖公章）。

5. 报名人须提供 2017 年由第三方出具的经审计的财务报表。

6. 报名人近三年无重大事故及不良记录并提供书面声明，包括但不限于：被责令停业、投标资格被取消、财产被接管、冻结、破产等。

7. 本项目不接受联合体投标。

8. 必须完全响应采购人提供的合同版本。

二、报名人需提供的资料

1. 法定代表人（负责人）证明书或授权证明文件；

2. 营业执照、组织机构代码证、税务登记证相关证明文件（原件或复印件加盖公章）；

3. 相关资质证明文件（复印件加盖公章）；

4. 报名人登记表；

5. 报名文件（加盖公章电子版）。

三、其他要求

1. 报名人若有疑问应在 2018 年 12 月 19 日下午 5:00 前以书面形式提出，采购人视情况予以澄清或书面答复，并在必要时将书面答复发给每一报名人。

2. 所有的报名人需在 <http://wz.gdairport.com> 主页中“采购信息”或“招商指引”页面上的报名人注册页面，按规定格式填写正确的合作商登记信息。提交的报名文件中都必须提交报名人登陆系统打印的合作商登记表并加盖公章。

3. 报名人应承担其编制报名文件与递交报名文件所涉及的一切的费用。

第二部分 采购函

一、说明

广东省机场管理集团有限公司（以下简称“采购人”）就本部物业保洁服务项目进行国内公开采购。具体内容如下：

1. 采购项目名称：广东省机场管理集团有限公司本部物业保洁服务项目
2. 采购人：广东省机场管理集团有限公司
3. 采购项目需求一览表：

项目名称	最高限价
省机场集团本部物业保洁服务项目	45 万元

注：1. 详细技术规范请参阅采购文件中第五部分《用户需求书》。报名人必须对《用户需求书》内全部内容进行报价，不允许只对其中部分内容进行报价，如有缺漏，将导致其报名无效。

2. 报价包括全部费用及税费。
3. *合格的报名人相关条件详见“采购公告”相关内容。
4. *项目服务期限：合同签订之日起一年。
5. *如报名文件所报价格超出本项目的最高限价，其采购人将有权拒绝其报价。

二、采购文件

（一）采购文件的构成

1. 采购文件包括本文件和答疑纪要；
2. 报名人应认真审阅采购文件所有的内容，如果报名人的报名文件不符合采购文件的要求，责任由报名人自负。

（二）采购文件的解释

1. 报名人提出的与报名有关的任何问题应在采购公告中规定的时间内以书面形式送达采购人；
2. 由答疑会产生的对采购文件内容的修改以及其他有关问题，采购人以答疑纪要的方式书面通知各潜在报名人；
3. 对采购文件中可能在表达不清或有多种解释而未明确规定时，潜在报名人又没有在规定时间内以书面形式向采购人提出，采购人拥有解释权。由此导致潜在报名人未被选中或被选中后产生不利因素，责任由报名人自负。

三、 报名文件的编制

（一）报名文件的构成

1. 营业执照；
2. 法人授权函（如报名文件签署人不是法人代表）；
3. 报价书。报名人应完整填写采购文件中规定的报名函以及相应的项目报价表；
4. 资格证明文件；
5. 报名人认为应提供的其他证明文件（如业绩等）；
6. 技术响应、偏离情况说明表；

7. 服务承诺书。

报名人必须随项目报名文件同时提交一套电子文件(以光盘刻录或 U 盘形式), 电子文件必须装于独立的信封, 信封上注明“电子文件”并按规定标注。其中所有文件不做压缩处理、不留密码, 资质文件和证书等可用扫描以图片方式保存。

8. 符合资格的报名人应当携带以下资料:

1. 必须提供广东省机场管理集团有限公司《合作商注册打印表》(登录 wz.gdairport.com 注册后打印)。

2. 报名人应按采购文件的要求, 提交证明其有资格参加报名和评审后有履行合同能力的文件, 并作为其报名文件的组成部分, 包括但不限于下列文件: 1) 报名人已具备履行合同所需的设备、财务、技术能力, 包括为了履行服务进行人员配置的能力; 2) 法人资格证(营业执照或事业单位法人证书复印件加盖公章); 3) 报名人代表的法人授权书原件(加盖公章及加盖法人代表印章或签名); 4) 满足本采购函“四、合格报名人条件”中要求的资格证明文件。

3. 资格证明文件必须真实有效, 复印件必须加盖公章。

(二) 报名文件有效期

项目报名文件应在采购公告规定的报名截止之日起的 90 天有效期内保持有效。报名文件有效期比规定短的将被视为非响应报名而予以拒绝。

(三) 报名文件的式样和签署

1. 报名人应准备项目报名文件一份正本和四份副本, 每套项目报

名文件须清楚地标明“项目报名文件正本”或“项目报名文件副本”。一旦正本和副本不符，以正本为准。

2. 项目报名文件的正本和所有的副本均需打印或用不退色墨水书写，并由报名人的法定代表人或经其正式授权的代表在报名文件上签字并加盖单位印章。授权代表须将以书面形式出具的“授权书”附在项目报名文件中。

（四）不允许偏离的条款

1. 采购文件中的重要条款（带“★”号条款）不允许偏离，如项目报名文件中对重要条款有偏离，则是报名人的风险。

2. 项目报名文件中优于用户需求书要求部分不视作偏离，将不被拒绝，报名人对这种优于用户需求书要求的情况必须单独说明。

四、 报名文件的递交

（一）报名文件的密封与标志

报名人应将报名文件按以下三部分进行封装和标记：

1) 报名人应将报名文件的正本和副本分别单独密封，报名文件为一正五副；

2) 项目的《报价一览表》应单独密封报价；

3) 全部信封或外包装上应当注明报名项目名称、在（采购文件中规定的开标日期和时点）之前不得启封”的字样，封口处应加盖报名人印章或授权代表签名。如下：

收件人：广东省机场管理集团有限公司

项目名称：广东省机场管理集团有限公司本部物业保洁服务项目

报名人(公章): (报名人全称)

报名人地址:

及“2018年 月 日北京时间 15:00 之前不得启封”字样。

(二) 报名文件需密封并在封口加盖报名人公章或授权代表签名, 报名人对未按要求密封的报名文件不予接收。如报名文件未按采购文件要求标记, 采购人对报名文件的误投或提前启封概不负责。

项目联系人: 梁先生 电话、传真: 020-86129342。

(三) 递交报名文件截止时间

1. 报名人请于2018年12月21日17时30分前将报价文件密封好加盖公章后, 送至广东省机场管理集团有限公司505室(地址: 广州市机场路282号)。联系人: 梁先生, 电话: 020-86128085。

2. 在截止时间后送达的报名文件将被拒绝, 并原封退还给报名人。

五、其他

如参与本次报名单位少于3家的, 采购人有权修改相关采购文件条款, 重新发布采购文件。

六、评审

(一) 评审小组

本项目的评审工作由依规组建的评审小组完成。评审小组由采购人负责组建。

(二) 评审步骤

初审(符合性审查)

1. 评审小组将审查项目报名文件是否完整、报名人是否符合合格条件、报价有无计算上的错误、文件签署是否合格、项目报名文件的总体编排是否有序。

2. 在详细评审之前，评标委员会要审查每份项目报名文件是否实质上响应了采购文件的要求。实质上响应的报名文件应该是与采购文件要求的全部主要条款（加“★”号）、重要条款（加“▲”号）条件和规格相符，没有重大偏离的报名文件。

3. 如果项目报名文件实质上没有响应采购文件的要求，其报名文件将可能被拒绝。不满足下列情况之一的，其报名文件将可能被拒绝，但评审小组可以要求报名人进行相应的澄清补充：

- (1) 完全符合采购公告中“合格的报名人”要求；
- (2) 报价有效期符合采购文件规定；
- (3) 报名人递交一种报价方案和报价；
- (4) 报价没有超过最高限价；
- (5) 经评委确认报名人没有以低于企业自身成本报价的；
- (6) 响应采购人相关管理规定；
- (7) 具有有效的法定代表人证明书、法人授权书。

（三）技术、商务评审

评审小组对通过初审的报名人进行详细评审。评分标准如下：

序号	评分因素	权重	评分准则
	技术部分	30	
1	对本项目的了解程度	3	报名人自行对项目情况进行现场勘察，并提供

			相关材料证明。优得3分；良得2分；差得1分。
2	服务方案	10	报名人依据本项目的采购要求，提供项目的整体服务方案，评标委员会对各投标文件相关内容进行横向对比：优10~9分；良8~5分；差4~1分以下。
3	拟派人员情况	10	<p>1、投入的项目负责人员持有相关主管部门或环卫协会颁发的合法有效的《项目经理证》证书的得2分，没有不得分。</p> <p>2、投入的项目负责人员持有《安全培训合格证书》或生产经营单位安管人员安全生产知识与管理能力考核合格证的，得2分，没有不得分。</p> <p>2、投入的项目负责人具有相关主管部门颁发合法有效的《垃圾处理工程师高级》证书的，得2分，没有不得分。</p> <p>3、投入人员具有市级或以上人力资源和社会保障局颁发的合法有效的《有害生物防制员》资格证书的，每具有一个得1分，最高得4分。</p> <p>注：需提供持证人员招标公告发布前3个月在报名单位购买社会保险证明、人员相关证书复印件加盖报名人公章为准，不提供不得分。</p>
5	安全生产管理	4	<p>根据报名人对本项目的安全生产管理措施等进行横向比较：</p> <p>1、管理措施明确、责任清晰且全面，落实安全责任的，得4分；</p> <p>2、管理措施较合理、基本满足要求的，得3~2分；</p> <p>3、管理措施一般，不能满足采购人实际需求，对比一般得1分。</p>
6	应急处理方案	3	<p>横向比较针对突发天气影响、迎检、重大节假日或活动等特殊情况制定的应急处理方案，对比所有报名人进行比较和评价</p> <p>1、同比最优，得3分</p> <p>2、同比次之，得2分</p>

			3、同比最差，得1分
二	商务部分	40	
1	企业资质	12	<p>1、报名人具有（市）级或以上行业主管部门或行业协会颁发的环卫行业经营服务资质等级，A级或以上得6分；B级得4分；C级得1分。</p> <p>2、报名人具有“有害生物防制服务”资质证的，得3分。没有不得分。</p> <p>3、报名人具有城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输许可证的，得3分，其他不得分。</p> <p>注：以报名人提供的相关证明复印件加盖报名人公章作为评分依据，不提供不得分。</p>
2	体系认证	6	<p>1、报名人具有有效的质量管理体系认证证书，得2分。没有不得分。</p> <p>2、报名人具有有效的环境管理体系认证证书，得2分。没有不得分。</p> <p>3、报名人具有有效的职业健康安全管理体系认证证书，得2分。没有不得分。</p> <p>注：以报名人提供的相关证明复印件加盖报名人公章为评分依据，否则不得分。</p>
3	企业荣誉	7	<p>1、报名人自2013年以来获得工商行政主管部门评定的“守合同重信用”证书，连续5年得5分，连续3年得3分，连续2年得1分，无或其他情况不得分。</p> <p>2、报名人获得劳动关系和谐企业AA或以上称号的，得2分；获得A级称号的得1分；没有不得分。</p> <p>注：以报名人提供的相关证明复印件加盖报名人公章为评分依据，否则不得分。</p>
4	相关经验	6	<p>1、报名人曾参与创建全国文明城市相关活动的得2分；其他不得分。</p>

			<p>2、报名人曾参与创建国家卫生城市或国家卫生县城相关活动的得 2 分；其他不得分。</p> <p>3、报名人有民航保洁服务业绩的有得 2 分；无 0 分。</p> <p>注：以报名人提供的有关部门出具的证明复印件加盖报名人公章为评分依据，</p>
5	项目业绩	6	<p>报名人自 2015 年以来完成过同类型项目且单个项目业绩的合同金额不低于 300（含 300 万元）的，每个符合要求的业绩得 1.5 分，最高得 6 分。</p> <p>（注：同类业绩必须同时提供中标通知书和合同关键页复印件加盖报名人公章，未能提供的，该项业绩不计分，业绩时间认定以合同签订时间为准。）</p>
6	注册资金	3	<p>报名人注册资金\geq300 万元得 2 分，每减少 100 万元减少 1 分，低于 100 万元不得分。（提供证明文件）</p>

（四）价格评审（30 分）

价格评审为客观计算得分，总分为 30 分。价格得分计算方法如下：

价格评分基准价确定方法：满足所有报名条件要求的报名人数多于或等于 5 家的，去掉一个最低价，去掉一个最高价之后，取平均报价作为评标基准价；满足所有报名条件要求的报名人数不足 5 家的，以所有报名人报价作的平均价为基准价。

①评标价等于基准价的，得 30 分；

②评标价高于基准价的，每高于基准价 0.1%，在 30 分的基础上

扣 0.1 分,按比例采用插值法扣分,扣到 0 分为止;

③评标价低于基准价的,每低于基准价 0.1%,在 30 分基础上扣 0.05 分,按比例采用插值法扣分,扣到 0 分为止。

2) 小数点后面保留两位,第三位四舍五入。

(五) 第一候选人的确定

1. 计算综合得分: 综合得分=商务得分+技术得分+价格得分

2. 按综合得分由高至低排出各报名人的名次(若出现最终综合得分相同时,报价低的报名人名次为先;若最终综合得分和报价都相同,由全体评委投票按少数服从多数的原则确定名次)。

3. 评审小组将推荐排名第一名的报名人为第一候选人,排名第二名的报名人为第二候选人。

4. 采购人根据评审小组的推荐,就本项目确定第一候选人。

格式二、法定代表人授权委托书

现本人法定代表人姓名代表本单位授权被授权人姓名为本公司的合法代理人，对采购项目名称的采购项目所要求的服务进行报名，被授权人代表本公司处理与该采购项目有关的报价及后续合同签订、处理等相关事宜，本人均同意并认可。

本授权书于签字日期后生效，特此声明。

法定代表人（签名、单位盖章）：

日 期：

被授权人（签名）：

日 期：

格式三、企业基本资料

1. 附上营业执照复印件、税务登记证、组织机构代码证（加盖公章）。
（如三证合一只需提供营业执照复印件加盖公章）
2. 附上银行开户许可证（加盖公章）
3. 企业资质文件
- ...

格式四、报名人基本情况表

单位名称							
注册地址					邮政编码		
成立时间		单位性质		电话		传真	
资质等级/编号					法人营业执照号		
法定代表人	姓名		出生年月			职称	
开户银行					账号		
中层管理人员人数	企业总人员：_____人；中层管理人员以上级别人员：_____人； 本科以上学历_____。						
财务状况	主营业收入	(1) 本单位 2016 年度主营业务收入_____ (万元) (2) 本单位 2017 年度主营业务收入_____ (万元)					
公司概况	提供企业项目概况....						

格式五、2016-2017 年度经会计师事务所审计的财务报表

--

格式六、报名人企业注册资金

企业名称	企业注册资金
	_____万元

注：提供营业执照复印件和国家企业信用信息公示网截图证明

格式七、服务方案

内容可包括不限于：

对本项目的理解分析以及应对满足能力，各项方案建议能够涵盖采购文件规定内容，建议方案规划详细、清晰，有具体的执行细节。

格式八、同类项目经验

序号	客户名称	项目名称及合同金额 (万元)	服务时间	联系人及电话
1				
2				
3				
...				

须提供合同关键页（金额页、内容页、盖章页等）；如合同体现不出类似项目的，需补充提供相关业绩的证明文件，没有提供可供核实的支持材料或业绩类型无法判定的业绩无效。

格式九、投入主设备情况

序号	名称	数量	备注
1			
...			

备注：提供报名人自有或租赁工器具的发票复印件及照片。

格式十、应急保障方案

内容可包括不限于：

根据应答单位应急处理方案内容：针对突发天气影响、迎检、重大接待任务、重大节假日或活动等特殊情况制定的应急保障方案，包含但不限于传达机制、人员和设备调配、责任分工等，对比所有应答单位进行比较和评价。

格式十一、其他

其他报名人认为需要补充的其他内容和资料

第四部分 合同文本

清洁卫生服务协议

甲方：广东省机场管理集团有限公司

乙方：

经双方协商一致，签订本合同，共同遵守如下条款：

第一条 服务内容

甲方委托乙方负责其办公大楼的日常清洁服务工作。具体服务内容为：机关大院、楼层公共通道、地下停车场、电梯、走火梯、公共卫生间、领导办公室及休息室（除领导办公桌）、领导卫生间、培训大楼公共楼道及洗手间的常规保洁，垃圾清运及会后会议室台面杂物清理，集团公司司机车库、办公室、停车场、走廊及卫生间常规保洁。（具体内容详见附件）。

第二条 服务期限

自本合同签订之日起一年。

第三条 双方的权利和义务

一、甲方权利和义务

1、不定期检查监督乙方管理工作的实施、管理及相关制度的执行情况，每发现一次（项）不符合项目服务标准的，将从项目费用中

扣除 100 元/次（项）。

2、在合同期内向乙方提供必要的工作条件。

3、甲方向乙方在合同范围内开展的工作无偿提供水电。

4、由于乙方员工（包括管理人员）无法满足甲方需求，甲方可以要求乙方对人员重新调配（必须在壹周内完成），否则将扣除该名员工当月服务费用。

5、甲方有权要求乙方提供在岗人员花名册、岗位配置情况表，并将乙方工人月度工资发放情况（包括五险一金）交甲方报备。

6. 甲方应按时向乙方支付清洁服务费用。

二、乙方的权利和义务

1、根据有关法律法规、本合同的约定以及甲方需求，制订相关的管理方案、操作规程和服务规范，以保证工作任务按标准得以完成。

2、定期向甲方监管部门提交管理报告，每月提交排班表。

3、乙方每个保洁员上岗前必须由乙方完成岗前培训。每位保洁员必须在上岗前进行健康体检，并将体检表上交甲方备查。

4、乙方承担与项目管理服务有关的直接运营费用，包括乙方员工工资、制服、社保、福利、培训材料及设备、工具、清洁剂、生活垃圾袋等物料，以及日常生活垃圾外运。劳动及工伤保险、健康检查、预防接种及办理各种必须的证件等，以及在提供服务开始时国家或地方部门届时征收的与提供管理服务有关的所有税收和费用。乙方应与员工签订劳动合同，按时支付工资，如出现劳动争议、劳资纠纷、或因乙方未按时提供物料、工具或不按时支付工资等其它任何由乙方过

失出现罢工或给甲方造成任何损失的，由乙方全权负责，甲方有权单方解除合同并要求乙方赔偿相应损失。

5、乙方不得以甲方服务费支付事项为由，作为延迟发放员工工资的理由（乙方必须先垫付三个月员工工资的资金）否则因此引起的后果，由乙方全部承担。

乙方在日常服务管理过程中自觉维护甲方的权益及声誉，妥善保管保养好甲方的相关设施设备；发现设施需要维修、保养或无法解决的事故要及时向甲方反映；保证节约用水、用电，环保、规范使用各种耗材，杜绝不必要的浪费。

6、乙方派驻甲方的服务人员应严格遵守甲方有关规章制度、保密承诺及安全作业承诺，乙方人员违反以上守则并经证实者将会受到即时解雇，给甲方造成经济损失的，将由乙方按损失金额的双倍给予赔偿。

7、乙方主要负责人要经常主动与甲方监管部门联络，征求意见，改进工作。对甲方人员的投诉意见要及时处理，处理响应时间不能超过 30 分钟，处理结果要第一时间反馈给甲方；如经证实并非乙方责任的，也要及时反馈给甲方，双方共同协商解决办法。

8、由于乙方或其员工在甲方场所造成甲方或者第三方的损失，一切责任及赔偿由乙方承担。

9、在工作时间内且不影响乙方人员正常工作的情况下，乙方人员应服从甲方的临时性工作安排。

10、在清洁、保洁工作中，应使用安全可靠、环保的清洁剂，不

得使用对人体健康有害的清洁剂，用于消毒的所有消毒物品要经过甲方确认后方能使用。

11、乙方负责提供清洁用的所有设备、工具和物料，且乙方必须在进场一个月内按要求配置所有清洁工具（包括多功能保洁车、垃圾清运车、平板手推车、吸尘器）等，否则甲方有权单方终止合同。

卫生清洁保洁用具要分类使用，对拖把、抹布进行统一消毒。工具车应保持干净、整洁。如因设备不完好、物料不足等直接影响现场工作，则按情节严重给予相应扣款。

12、乙方所有入场工作人员需由甲方审核通过后，方能上岗，各岗位工作人员如需调岗、辞退等人事调动，需由双方协商后方可执行，否则将扣除该岗位服务费用。

13、乙方在岗人员花名册、岗位配置情况表及工人月度工资发放情况（包括五险一金）需交甲方报备，经甲方同意后，方能执行。

14、乙方服务人员必须穿着统一样式的工作服，佩带统一工作卡（费用乙方负责），做到衣冠整洁，不得穿拖鞋上班。乙方服务人员必须使用文明用语，做到文明服务，礼貌待人：在工作中因乙方员工服务态度差造成甲方投诉或与甲方人员发生口角、顶撞等事件，扣减50—100元/人/次，并赔礼道歉。相关责任人员应立即退出本合同服务，同时乙方应立即更换合格人员上岗。

第四条 各项服务费用和支付方式

1、每季度服务费用为人民币_____元，甲方按季度向乙方支付相关服务费用。

2、甲方在确认乙方员工收到工资后，通知乙方根据甲方需要开具相应金额的“广东省机场管理集团有限公司”抬头的增值税专用发票给甲方；在确定乙方无任何违约行为后，甲方于收到发票之日起30个工作日内向乙方以银行转账形式支付服务费用。

3、乙方账户信息

乙方的银行信息：

(1) 乙方账户：

(2) 开户行：

(3) 账号：

4、甲方的开票信息为：

公司名称： 广东省机场管理集团有限公司

纳税人识别号： 91440000190488448J

开户银行： 工商银行广州市机场支行

银行账号： 3602065209000396878

公司地址： 广东省广州市白云区机场路 282 号

联系电话： 020-86122784

第五条 税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

第六条 质量检查与罚则

一、质量与满意度调查

1、由甲方对乙方的工作质量进行不定期监督、检查，对不达标

项目按相应规定扣款，具体扣减标准详见本合同附件。

2、甲方不定期对本部员工进行项目服务质量和满意度调查，调查得分 ≥ 90 分的，按合同支付相应服务费，调查得分在90分（不含）以下时，每下降一分，则扣除服务费用总额的1%；80分以下（不含）为不合格，连续两次考核不合格，甲方有权单方面解除合同。

第七条 违约责任

1. 乙方未按本合同及附件要求履行义务的，则为违约。自甲方催告乙方按合同履行之日起，乙方仍拒不履行合同义务的或未按甲方要求履行完毕合同义务的，每逾期一天，乙方应按合同总金额的万分之五向甲方支付违约金，逾期达到5天以上（含）的，甲方全额没收履约保证金，并有权要求乙方履行合同义务和继续追缴逾期违约金直至解除本合同。乙方违约造成甲方损失的，乙方应当另行赔偿。

2. 甲方未按合同约定向乙方支付合同费用时，每逾期一天，甲方应按未付金额的万分之五向乙方支付违约金，逾期达到5天以上（含）的，乙方有权解除本合同。甲方违约造成乙方损失的，甲方应当赔偿。

第八条 不可抗力

1. 不可抗力事件是指任何一方在订立本合同时不能预见、对其发生和后果不能避免，不能克服并且非属该方的过错造成疏忽致使其未履行本合同项下义务的事件，包括但不限于足以影响本合同履行的重大自然灾害、或公用事业的较长时期的中断或停顿。

2. 如有不可抗力事件的发生，声称遭遇不可抗力的一方应尽快通知另一方，并提供公证机关的公证证明材料，同时应争取各种合理手

段减少不可抗力给双方造成的损失。

3. 发生不可抗力的，双方对因上述约定范围内的不可抗力事件而延误通知对方或未能履行本合同项下的义务致使另一方招致任何损失或费用在合理范围内进行赔付。

第九条 合同解除和终止

1、本合同期满自然终止。

2、双方可对本合同的条款进行补充，经双方协商达成共识后，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

3、本合同的附件为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

4、除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

5、本合同终止时，乙方应在 5 个工作日内将相关清洁设备设施撤离甲方单位并移交甲方提供给乙方无偿使用的场所。

第十条 其它

1、本合同未尽事宜，由双方本着互惠互利的原则共同协商解决。协商不成，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2、本合同一式陆份，甲方执三份，乙方执三份，合同自双方签字盖章之日起生效。

附件：1. 保洁服务考核登记表

2. 用户需求书

甲方（盖章）：

法定代表人或其授权代表：

签约日期：

乙方（盖章）：

法定代表人或其授权代表：

签约日期：

附件 1:

保洁服务考核登记表

考核单位:

考核日期: 年 月

保洁岗位	姓名	服 务 时 间 及 范 围	甲方管理部 门评分	扣分	扣分标准
保洁管理员					1. 服务质量投诉列入评分内容, 每次有效投诉扣0.5分。 2. 每天缺岗2人(含2人), 发现1次/天, 扣3分。 3. 排水、排粪便管道堵塞后, 未采取管道清洗机疏通就报甲方处理的, 每次扣2分。 4. 保洁员投诉保洁工具未配齐的, 查实后, 发现1分/次, 主要清洁设备未配备到位, 影响保洁质量的, 扣1分/次。
本部办公楼	一楼	服 务 时 间: 保 洁 比 甲 方 各 部 门 上 班 时 间 提 前 1 小 时, 下 班 推 后 30 分 钟。 会 议 室 保 洁 在 会 议 召 开 时 间 前 30 分 钟 打 扫 完 毕; 会 议 延 时 结 束 的, 应 留 保 洁 人 员 值 守 保 障。			
	二楼				
	三楼				
	四楼				
	五楼				
	六楼				
	七楼				
	八楼				
	九楼				
	十楼				
	十一楼				
	十二楼				
	车库				
车队	一楼				
	二楼				
	三楼				
培训中心、收发室	课室卫生状况				
	收发室卫生状况				

室外卫生		路面、楼前后地面、停车场、绿化池、楼顶、斜坡及空地				办公楼外围地面、绿化、水池、楼顶等每天定期打扫，打扫不全扣1-3分/天。
绿化美化						
保洁用房						室内脏乱、乱拉电线、私自留宿等扣2-5分/次。
台账记录						少1项扣1分/月。
其他违约行为						履约中违约的扣1-3分/项
有效投诉扣分						每一考核期限收到的有效投诉次数*0.5
扣分						
得分	100-扣分= 分					
备注	1. 本考评表采用100分制。					
	2. 每次考评得分=100-扣分， ≥ 90 不扣约定服务费， < 90 分时，每少1分扣当月保洁服务费的1%。					
	保洁费：___元/月.人 \times __人=___元					

综合服务中心（签字）：

日期：

第五部分 用户需求书

一、保洁范围、时间

服务区域：省机场集团本部所属物业指省机场集团办公室负责管辖的建筑物及大院，具体包括：

(1) 省机场集团本部办公楼（共 13 层，其中地下室停车库 1 层）、省机场集团本部食堂、员工培训中心课室，及收发室总面积约 13500 平方米。位于广州市机场路 282 号，省机场集团本部大院内。

(2) 省机场集团本部车队，共四层，其中二、三楼和一楼部分场所供车队使用，总面积约 2700 平方米，位于广州市机场路航云南街，距离本部办公楼直线距离约 600 米。

(3) 省机场集团本部大院，内有企业文化宣传广告支撑架、停车场、绿化设施、喷水池、遮阳走廊等设施，大院总面积约 4500 平方米。

以上物业合计总面积约 20700 平方米。

保洁部位及内容包括但不限于：1. 以上所属物业的公共区域（如卫生间、走廊、楼梯、电梯、天花、车库、大堂）；楼顶、本部大院（含停车场、绿植表面打扫）；2. 会议室、接待室、培训室地面、桌椅（每次使用前），3. 部分办公室内卫生，以及地毯定期吸尘、清洗，车队车库、值班室及一楼路面卫生。4. 离退休管理部日常生活垃圾清运工作。

二、保洁的要求

1、环境保洁标准

1.1 大厅、走廊保洁标准：

地面：表面洁净、无尘土、污染、烟头、纸屑、油迹及垃圾。

电梯门：无尘土、光亮洁净，无印迹。

按键面板：无尘土、无印迹。

照明灯具：无厚积尘土。

各房门、通道门：无尘土、污迹。

客梯厅顶部：无厚积尘土。

不锈钢面：无脏、污点。

装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物（如塑料花卉、油画）等表面无尘土。

1.2 公共及卫生间保洁标准：

卫生间：地面无异味、无污迹，无水渍。

地面：无尘土、碎纸、垃圾烟头、无积水、无尿迹、污迹。

洗手池：瓷壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物。

水龙头：无印迹、污垢、光亮、洁净。

洗手池台面：无水迹、无尘土、无污物。

镜面：无水点、水迹、尘土、污迹。

小便池：无尿硷水锈引迹（黄迹）、无污物、喷水嘴应洁净。

大便器：内外洁净、无大便痕迹、无污垢黄迹。每天保洁消毒 1-2 次，有污染时随时消毒。

手纸架：无手印、光亮、洁净。

纸篓：污物量不超过桶体 2/3，内外表干净。

墙面：无尘土，污迹。

顶板：无尘土，污迹。

隔板：无尘土，污迹。

排气扇：表面干净，透风板无灰尘。

1.3 楼梯保洁标准：

地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物。

墙面：无污迹。

楼梯门：无尘土、污迹。

消防设备：表面无尘土。

楼梯：地面无尘土、烟头、痰迹及垃圾杂物，扶手无尘土。

1.4 办公室保洁标准

桌椅、窗台：无尘土。

地面：无污渍，地毯上无碎屑、无渣、云石地面（砖在面）清抹干净。

所有烟灰缸、垃圾桶、碎纸机保持外表干净。

沙发：表面干净、无灰尘。

1.5 院落、道路保洁标准：

院落整洁、卫生、无杂物。

人行道、走道等地带无垃圾、烟头、杂物。

2、保洁要求

(1) 根据本部物业保洁任务情况合理安排清洁人员，日常驻场清

洁人员数要求不少于 8 人，清洁卫生各责任范围明确到人，清洁区内要求保洁水平达到服务标准，清洁员着装统一，年龄在 50 岁以下，身体健康，形象良好，有礼貌，工作细致、责任心强。并积极主动学习新的保洁知识，提高保洁、清洁技术，清洁工人数应按标书要求配备充足。骨干人员相对稳定，对新员工进行培训。

(2) 根据不同区域地面材质，分别制定保洁、护理方法，包括打蜡，喷磨和抛光等处理，保持室内外地面的光亮、整洁，并且注明保养的频率。

(3) 做业时需要专用的洗地机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、电动通渠器等保洁设备，应该满足做业需求。为避免尘土飞扬，地面干拖应使用尘推加牵尘剂的方法进行处理。

(4) 保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料，必须是通过国家卫生部审批准予使用，符合环保要求，并且要求提供优质的产品。

(5) 环卫设施齐全，设有垃圾箱、果皮箱、清洁清扫工具，垃圾中转站。

(6) 进行室内保洁工作，应经室内人员同意，礼貌服务，不可影响他人工作、休息。

(7) 进行清洁工作时，物品轻拿轻放，移动的东西要恢复原位，不得损坏物品。

(8) 办公室、会议室、接待室、值班室室内保持干净、清爽，无积尘及其他杂物，桌椅摆放整齐，地毯无损坏。

(9) 楼内的地面（含连廊）保持干燥，尤其雨天要加强管理，防止行人摔伤，确保安全。

(10) 开水间、地面无垃圾、积水。热水器常擦拭，定期清理水垢，水池无堵塞和积水现象。

(11) 垃圾站，屋内墙面无垃圾附着物，垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面洁净不积水，确保无异味。

(12) 路面无明显泥沙、污垢，每 100 平方米内烟头纸屑平均不得超过 2 次，无 1cm³ 以上的石子。

(13) 标识牌、公共设施目视无明显灰尘，平台、楼顶无积水、杂物，管线无污迹，雨蓬目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅。

(14) 车场、车棚无杂物、纸屑、油污、棚上无垃圾、蜘蛛网。

(15) 宣传栏无污迹，无乱张贴现象。

(16) 污水、雨水井和沙井排水畅通，无外溢，沙井内无烟头杂物，盖上无污垢。

(17) 垃圾池和垃圾箱按规定及时清运，无积水，清运后及时冲洗，场地没臭味。

(18) 外围保洁人员每月负责清理楼顶、草坪等部位树枝枯叶。

3. 保洁员工日常服务语言、表情及动作指引

尊重甲方人员，文明礼貌服务，按操作程序做好本职工作是保洁员工必须达到的基本要求。出勤前检查着装、胸卡、员工的仪容仪表。保洁员的行为举止

规范，在作业过程中遇到业主人员、管理人员时规范服务、礼貌用语、表情及动作详见下表：

服务项目	语言	表情、动作	注意事项
见到甲方管理人员、工作人员、客人	主动向对方打招呼：早上好/下午好/晚上好！	面带微笑、点头。	语言亲切、悦耳。忌面无表情或不打招呼
公共场地	您好！对不起，打扰一下，方便我搞一下这里的卫生吗？对不起，打扰您了！	作业动作要轻巧，操作宜快。	扫把、地拖、尘推不能碰到客人或行李。
办公场地	您们好！打扰一下，我们想进来搞卫生，请问方便吗？请问还有什么地方需要清洁吗？如果您对我们的工作有什么要求，请随时告诉我，对不起，打扰您了！	把办公桌整理好，擦拭干净。操作要稳要快，并了解业主人员对保洁工作有什么要求。擦洗物件时，动作要轻，避免产生声响。	不准戴手套开、关门，不准用拳头敲门，用脚踢门。忌发生粗噪声。办公桌上的纸张不能随便丢弃。
洗手间	对不起，这间洗手间正在搞卫生，请用这一间好吗/或请稍等 X 分钟好吗？对不起，让您久等了！地上有水，小心地滑！	洗手间门口要放告示牌，给客人提示。如已经有人在洗手间，不要猛力冲水，以免溅湿客人的衣服和脚。	清洗洗手间既要达标，又不能拖延太长时间。不能与进入洗手间的客人发生口角。如遇到客人已经在洗手间时，不能催赶客人，应待客人离开后再去搞卫生。
冲洗室外环境时	您好！我们想搞这边的卫生，请让一让好吗？谢谢您！对不起，打扰您了！很抱歉，打扰您了！！	冲洗外围时要注意行人，水龙头不能向电闸、电缆、高压处喷射。	工作中要设法避开他人，行人来往频繁地段要放告示牌，给人以提示。
有应急任务通知搞卫生时	您好！请问哪里需要搞卫生？	行动要快，动作要轻巧。	搞卫生时，不能有怨言或不情愿的态度。
遇到接待任务时	遇到业主人员要主动打招呼。	立即将各要道的地垫放置好，并检查重要出口的卫生情况及一切准备工作。	忌业客人来了还拿着清洁卫生工具与业主人员对面走过。忌把清洁工具放在公共位置。忌公共地方及垃圾桶旁有大小堆垃圾，

			公共地面有污水迹。忌洗手间有异味。业主人员来时避免拖地、扫地、洗地。
遇到刚搞好卫生又被业主人员弄脏时	没关系，我再清理一次。	操作规范、快、动作要轻巧。	忌指责业主人员，忌接到通知后不理睬。忌一边搞卫生一边唠叨。忌随便应付了事，忌有不情愿的态度。
搞卫生遇到业主人员不高兴时	您好！如果您对我们清洁卫生有什么意见或要求时，请告诉我。	操作程序要规范、动作要稳、快、轻巧。	忌与业主人员一直发脾气和争吵。忌业主人员不高兴就不去搞卫生。
已搞过卫生，遇业主人员说没搞干净时	您好！我先看看是什么原因，谢谢您对我的工作提出建议。	严格按规范程序操作，重复清洁一次。	忌在业主人员提出意见后不谦和、不平静，与业主人员争吵。忌不给业主人员解释、道歉。业主人员给我们提意见时，忌面带不高兴表情。
遇业主人员拒绝搞卫生时	好的，没问题。我先离开，如您需要搞卫生时，请通知我，打扰您了。	轻轻退出办公室或休息厅，关好房门。	忌关门时产生大的响声，避免业主人员误会不高兴。
遇到业主人员要求设专用清洁工具时	请您放心，我们的清洁工具是已进行严格消毒的。	严格按规范程序操作。	清洁工具严格分类，分开使用。清洁工具要完好、整洁。忌向业主人员说“不可能”之类的话。
如在通道遇到客人	您好！您先请。	等客人过去后，再继续做自己的工作。	忌站在通道中间，应迅速站到通道边，让客人先过。

***以上各项分值及处罚见下图：

日常保洁工作细则及处罚扣分标准

范围	清洁内容	清洁方法	周期	清洁标准	清洁用品	工作指导	扣分标准
----	------	------	----	------	------	------	------

办公楼	玻璃、窗	玻璃刮刀清洗	1次/周	窗沿无积尘, 玻璃无尘明亮	玻璃刮刀, 玻璃水, 涂水器. 毛巾		1-2分
	办公桌、椅	毛巾擦	1次/天	无尘, 无污迹	毛巾, 清洁剂		0.5-1分
	垃圾篓	擦 洗	2-3次/天	无异味	清洁	及时清倒换洗	0.5-2分
	地面	拖洗, 打扫除尘, 三扫两拖	1-2次/天	无积尘, 无污渍	拖布, 垃圾铲, 扫把, 除尘地拖		0.5-2分
		地面机器清洗、打蜡抛光	1次/季度	光亮、整洁	地面洗刷、打蜡抛光		1-2分
公共区域	楼梯台阶	拖洗, 清扫	1-2次/天	无积尘, 无垃圾	拖布, 垃圾铲, 扫把	每月刷洗一次	1-2分
	瓷砖、墙身	抹尘清洗	1次/周	无尘, 无污渍	毛巾, 清洁布, 百洁布		1-2分
	墙身, 天花	打扫	1次/月	无蜘蛛网, 积尘, 无脚印	鸡毛扫, 伸缩杆		1-2分
	地脚线	清洗	1次/月	无污渍	地板刷、油污清洁剂	半年械清洗一次	1-2分
	排气扇、冷气机	清 擦	2-3次/天	无污垢, 无积尘	毛巾, 刷, 清洁剂	包括所有室内风扇, 冷气机	1-2分
	垃圾桶	换 洗	2-3次/天	无爆满, 无异味	毛巾, 刷, 清洁剂		0.5-2分
	通道地面	拖洗, 打扫除尘三扫两拖	2-3次/天	无垃圾杂物, 无污渍	拖布, 扫把	拖地时小心防滑放置指示牌	0.5-2分
	洗手间	洗刷, 擦拭、拖地	1次/小时	无污渍、无异味	拖布, 扫把, 刷子	作业时挂提示牌, 五楼、一楼会议时加大频率	0.5-1分

	椅、门	抹尘	1次/周	无尘，无污渍	毛巾，清洁剂		1-2分
	指示牌、广告牌、宣传栏	抹尘	1次/周	无积尘	毛巾，清洁剂		1-2分
	玻璃、窗	玻璃刮刀刮洗	1次/周	无尘，无污迹，光亮透明	玻璃刮刀，毛巾，清洁剂	玻璃窗	1-2分
	灭火器，消防栓	抹尘	1次/月	无积尘	毛巾，清洁剂	灭火器，消防栓	1-2分
	洗手池	清洗	1次/天	无污渍	百洁布，刷，毛巾，清洁剂		0.5-2分
	消毒池	换消毒池水、放消毒净	1次/周	保护消毒浓度达标		准确掌握消毒剂浓度	0.5-2分
	门、窗、玻璃、瓷片、光管、空调	抹尘、抹布抹净	1次/周	洁净，无污渍	清洁剂		1-2分
	天花	打扫	随有随扫	无尘，无蜘蛛网	鸡毛刷，伸缩杆		0.5-2分
	台、椅、柜	抹布消毒除污抹尘	1-2次/天	无尘，无污迹	毛巾，消毒剂	工作时不得损坏及动用桌上用品	0.5-2分
	门、窗、玻璃、瓷片、光管、空调	抹尘，抹布抹净	1次/周	洁净，无污渍	毛巾，清洁剂		1-2分
电梯	梯厢地面，内壁，天花，灯罩，通风口，箱内宣传画	巡回保洁，抹尘，上油	3-5次/天，巡回保洁，1次/月梯厢内外上油	干洁，光亮，无污渍，无垃圾	扫把，地拖，毛巾，清洁剂，不锈钢油	经常巡视，及时清洗污渍，注意掌握力度，注意安全，每天检查，不要损坏按键，梯厢内外保持亮丽	0.5-2分

备注:1、本工作细则及处罚扣分标准, 根据甲方要求再作调整。

2、甲方检查卫生工作, 不足之处将按扣分标准予以扣分每分分值相当于人民币50元, 累计予以扣罚, 并有权责令乙方限时整改, 乙方如未及时整改则予以双倍扣分。扣罚款项甲方有权从清洁服务费中出单扣除。

3. 甲方将不 3 定期对清洁情况进行检查考核, 并严格按扣分标准进行检查打分, 考核登记表如下:

保洁服务考核登记表

考核单位:

考核日期: 年 月

保洁岗位	姓名	服 务 时 间 及 范 围	业 主 管 理 部 门 评 分	扣 分	扣 分 标 准
保洁管理员					1. 服务质量投诉列入评分内容, 每次有效投诉扣0.5分。 2. 每天缺岗2人(含2人), 发现1次/天, 扣3分。 3. 排水、排粪便管道堵塞后, 未采取管道清洗机疏通就报采购人处理的, 每次扣2分。 4. 保洁员投诉保洁工具未配齐的, 查实后, 发现1分/次, 主要清洁设备未配备到位, 影响保洁质量的, 扣1分/次。
本部 办 公 楼	一楼	服 务 时 间: 保 洁 比 采 购 人 各 部 门 上 班 时 间 提 前 1 小 时, 下 班 推 后 30 分 钟。 会 议 室 保 洁 在 会 议 召 开 时 间 前 30 分 钟 打 扫 完 毕; 会 议 延 时 结 束 的, 应 留 保 洁 人 员 值 守 保 障。			
	二楼				
	三楼				
	四楼				
	五楼				
	六楼				
	七楼				
	八楼				
	九楼				
	十楼				
	十一楼				
	十二楼				
车库					
车 队	一楼				
	二楼				
	三楼				
培 训	课室卫生状况				

中心、收发室	收发室卫生状况					
室外卫生	绿化美化	路面、楼前后地面、停车场、绿化池、楼顶、斜坡及空地				办公楼外围地面、绿化、水池、楼顶等每天定期打扫，打扫不全扣1-3分/天。
保洁用房						室内脏乱、乱拉电线、私自留宿等扣2-5分/次。
台账记录						少1项扣1分/月。
其他违约行为						履约中违约的扣1-3分/项
有效投诉扣分						每一考核期限收到的有效投诉次数*0.5
扣分						
得分	100-扣分= 分					
备注	1. 本考评表采用100分制。					
	2. 每次考评得分=100-扣分， ≥ 90 不扣约定服务费， < 90 分时，每少1分扣当月保洁服务费的1%。					
	保洁费：___元/月. 人 \times __人=___元 (每月保洁员人数以采购人通知为准。提供增值税专票)					

综合服务中心（签字）：

日期：