

采购需求

说明：

1. 为落实政府采购政策需满足的要求：

本招标文件所称小微企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。

2. “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

3. 投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，不得仅将招标文件内容简单复制粘贴作为投标响应，还应当提供相关证明材料，**否则将作无效响应处理**。对于重要技术条款或技术参数应当在投标文件中提供技术支持资料，技术支持资料以招标文件中规定的形式为准，**否则将视为无效技术支持资料**。

4. 投标人必须自行为其投标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

5. **本项目所属行业：租赁和商务服务业。**从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

第一部分 技术要求

一、项目服务内容：

（一）投标人派出不少于 132 名专职保安员为采购人下属学校提供保安服务，维护采购人下属的各中小校园范围内的安全和秩序维护，保护采购人下属学校校园范围内的人员（师生）人身、物业财产和信息等安全，维护采购人的合法权益；保安服务包括学校公共设施巡查维保，公共卫生的监督维护。

1. 门卫服务：保安员按照采购人关于校园管理要求对各校园门岗进行值守、检验、严格出入登记管理。

2. 守护服务：保安员对采购人下属学校校园建筑、财物、公共设施、进行看护和守卫，完成采购人临时安排的应急任务。

3. 巡逻服务：保安员对学校保密要害部位、特定区域、地段和目标或路线进行巡视检查、警戒。

4. 检查学校公共设施、体育设施、消防设备、路灯及楼梯照明是否正常，发现问题及时进行维修或上报主管部门维保，负责对学校公共卫生的监督维护，花草绿植的浇养。

5. 维持学校及各部门开展活动的秩序。

6. 协助保卫部门开展安全、消防检查和各种应急演练。

7. 协助保卫部门开展考试、会议、领导来访等大、中型活动保安工作。

8. 按采购人及各学校的相关要求维护校园内的安全秩序。

（二）本次服务校园为北海市铁山港区内各中小学及幼儿园，共 63 个。

二、服务要求

1. 为确保学校安全，不影响学校的正常工作，中标供应商在与采购人签订政府采购合同后 3 天（日历日）内须完成采购人各学校保安员的配备（不少于 132 人），否则采购人有权依法终止服务，重新招标。

2. 采购人有权对中标供应商提供的保安员进行合理的选择和调配，有权根据服务范围的具体情况对保安服务内容进行调整、补充，中标供应商必须无条件服从和配合。

3. 采购人服务范围进行环境改造时涉及日常营业时间的调整、特殊服务需求等相关保安服务内容临时变更时，须提前告知中标供应商，之后中标供应商须根据情况调整服务。

4. 采购人制定相关门卫管理、车辆管理制度以及校园安全秩序维护的有关规范或管理细则，同时根据安全防范工作需要，制作出入证等；中标供应商保安人员按照采购人制定的管理制度执行保安勤务。

5. 中标供应商保安员有下列情形之一，采购人可要求中标供应商更换保安人员，中标供应商应在 3 个工作日内更换符合本采购需求的保安员，以确保采购人安全防范工作的需要：

- （1）严重违反劳动纪律或采购人下属学校规章制度的；
- （2）严重失职，营私舞弊，给采购人造成重大损害的；
- （3）因身体状况原因不能胜任保安工作的；
- （4）不能胜任保安工作，经中标供应商调整培训后仍不能胜任工作的。

6. 对保安人员的要求：

（1）保安人员作为校园专职保安员，必须持证上岗。

（2）保安员年龄要求 18 岁-60 岁，男性身高要求在 1.6 米及以上，女性身高要求 1.55 米及以上，身体健康，无传染性疾病。

（3）服从学校相关的工作管理及技能培训要求，严格执行学校和中标供应商管理轮班等工作制度，按时上岗及轮岗。

（4）服从学校主管领导和中标供应商的工作安排，严格按照要求完成保安工作及其他勤务工作。

（5）保安员必须遵守采购人有关管理制度及时完成下达的临时性和指令性工作（符合法规的工作）。

（6）保安员必须形象良好，不留长发、胡子、指甲，着装整齐、守纪律听指挥。

（7）门岗执勤保安员严格落实门岗管理制度，上课期间严禁学生外出，严禁外来人员进入学校，对外来办事人员必须严格查验并请示主管部门领导，落实登记方可放行。放学时间，维护好校门出入秩序和交通安全，文明执勤、对学校领导及师生礼貌迎送。

（8）严格按学校要求规定管理车辆进出，外来车辆需要请示对接部门，落实登记，严格查验后方可进入，出门前需查验后予放行，货物车辆出门必须出具放行条。按学校要求对校内外停车区域严格管理，发现违停车辆，须马上小跑至车辆旁礼貌问好或敬礼并指示车主把车停放到规定区域，确保车程井然有序。

（9）工作积极，灵活主动，主动对需要帮助的领导及师生提供帮助，对师生请求有求必应。

（10）提高警惕、定时安全巡逻，白班保安员须每小时对学校进行一次全面巡查，夜班每半小时一次，确保无偷盗、无安全事故发生，发现安全隐患及时处理及上报。

（11）保安员须培训掌握相关突发事件处置方法，掌握消防器材的检查使用，并定期对学校安全、消防设施进行巡检，发现不合格或不安全的因素做好登记，及时上报整改。

（12）保安人员必须服从学校及中标供应商的工作管理，严格遵守落实学校的规章制度，

按照中标供应商规定结合学校安全的实际落实好安全工作，对领导和学校安排的临时保安任务坚决服从执行。

7. 中标供应商派驻在采购人各下属单位的保安人员须经采购人面试及审验合格方可安排上岗，花名册加盖中标供应商公章后，交采购人备查。

8. 中标供应商应配备保安员，必须持证上岗，上岗时统一穿着保安制式服装、按采购人要求穿戴防爆装备，配备对讲机等装备，并佩戴保安标志和符号，做到仪表端庄、坚守岗位、履行职责、文明执勤、热情服务、秉公办事。

9. 中标供应商必须对派驻的保安员进行岗位培训，包括保安礼仪、军事科目、消防培训、交通指挥、规章制度等方面的培训，培训合格方可上岗。

10. 中标供应商派驻的人员对学校环境管理维护时，按要求重点检查学校公共设施、体育设施、消防设备、路灯及楼梯照明是否正常，发现问题及时进行维修或上报主管部门维保，负责对学校公共卫生的监督维护，花草绿植的浇养，中标供应商需对派驻的人员进行相关的培训。

11. 培训：关于安全保护、突发事件处理、公共秩序、消防、学校秩序管理条例的相关培训；

12. 中标供应商必须对员工进行严格管理，制定内部规章及考核处罚规定，并严格检查考核，按月将检查考核情况报采购人管理人员。中标供应商派驻的保安人员值班考勤，考勤办法按采购人的考勤管理规定执行，服从采购人领导的管理及调配。

13. 保安员因请假、与中标供应商解除劳动合同或发生工伤等离开工作岗位的，中标供应商应提前告知采购人并在3个工作日内调整补充保安员，以保证采购人工作的正常开展。

三、保安管理服务标准

（一）质量目标要求

1. 依托行业标准，根据学校管理规定与服务要求，制订切实可行的校园保安服务整体方案和应急预案，突发事件反应迅速，处置有力；

2. 依法办事，文明值勤，严格管理，保障学校财产和师生人身权益不受侵害，维护正常的教学、科研、生活秩序；

3. 全年无责任事故和责任案件发生，师生有安全感，对校园保安服务满意率达85%以上。

（二）服务要求

1. 树立“服务第一、师生至上”的思想，切实维护师生的人身和财产安全；

2. 管理坚持原则、缜密严谨；服务以人为本，主动热情；处理问题高度警惕、有理有节；

3. 上岗人员仪表整洁，业务操作规范，礼貌待人，保持岗位卫生整洁；

4. 依法办事，文明执勤，不与师生发生争吵，杜绝保安与师生发生冲突，禁止出现保安出手伤及师生人身安全现象；

5. 有求必应，有险必出。

（三）队伍建设与管理要求

1. 中标供应商负责提供进驻保安人员值勤所需的装备、器材、通讯设备、常用办公耗材等；

2. 从校园安全实际出发，经常性开展在岗人员业务培训和紧急预案演练；

3. 内部管理制度健全，执行到位；设立保安负责人，全面负责保安队伍的日常管理；

4. 中标供应商必须采取切实有效的措施保持保安队伍的稳定，合同期限内轮换岗保安人数不得超过合同编制的50%。

5. 拟投入的保安人员应聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全，相应资料必须向采购人报备。

四、采购人的权利和义务

1. 采购人的下属学校为中标供应商各提供一个保安人员工作间。
2. 对中标供应商的管理实施监督检查，每月进行一次全面考核评定（服务考核标准详见附件一），如因中标供应商管理不善，造成重大经济损失或管理失误，有权依法终止合同。
3. 采购人在合同生效之日起按规定向中标供应商提出具体的保安服务管理工作要求。
4. 不得干涉中标供应商依法或依本合同规定内容所进行的管理活动。
5. 负责处理非中标供应商原因而产生的各种纠纷。
6. 协助中标供应商做好保安管理工作。
7. 采购人不提供中标供应商聘用人员的食宿，采购人向中标供应商提供管理服务的办公用房，应急备勤休息室。
8. 法规政策规定由采购人承担的其他责任。

五、中标供应商的权利和义务

1. 根据有关法律、法规政策及本合同的规定，制订保安服务的各项管理办法、规章制度、实施细则，自主开展各项管理活动。
2. 严格按合同规定的收费标准收取，不得擅自加价，不得只收费不服务或多收费少服务。
3. 接受管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受采购人的监督。
4. 对校园的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。
5. 建立保安管理档案并负责及时记载有关变更情况。
6. 本合同终止时，中标供应商必须向采购人移交原委托管理的全部物业及保安管理档案、财务等资料。
7. 在服务期内接受采购人的考核、评议，考核分值达到 85 分以上，有效投诉处理率达到 100%，投诉回复率达到 100%。
8. 在合同有效期内，中标供应商负责按《中华人民共和国劳动法》规定为所聘保安队员购买保险和发放节假日加班费，中标供应商要确保每月按时足额发放保安人员的工资，中标供应商应保证保安人员试用期满转正后最低工资标准，该标准应不低于北海市最低工资标准并随着北海市最低工资标准的调整同步调整。
9. 中标供应商人员的劳务纠纷、经济纠纷、工伤事故以及中标供应商在执勤或者进行其他活动时所发生的人身伤亡的，由中标供应商承担责任。
10. 中标供应商应自行配足装备（如巡逻车、执法记录仪、对讲机、警械、手电等器材）。中标供应商按采购人要求穿着统一服装，服装由中标供应商自行订做，费用自理。
11. 中标供应商不得将采购人提供的办公用房售卖、抵押或者改作他用。
12. 中标供应商应派出有管理能力、政治素质好的管理人员，并保证骨干队员的稳定性。保安队员符合年龄和身高要求、相貌端庄、有良好的政治素质、品行好、法治观念强、作风正派、无犯罪记录证明（上岗前向采购人提供由派出所开具的证明文件）、身体健康，能够胜任保安工作，持证上岗。安排在消防监控室的队员必须持有规定的上岗证，所有队员有体检健康检查表。
13. 中标供应商应向采购人提供所聘请人员的书面个人资料情况表（含人员姓名、身份证号等信息）及相关上岗证件及登记表复印件。中标供应商如更换工作人员，应提前告知采购人并在 3 个工作日内调整补充保安员，以保证采购人工作的正常开展。
14. 中标供应商不承担不属于中标供应商责任范围内的意外事故、自然灾害等不可抗力因素对采购人造成的人身财产损害赔偿赔偿责任。

15. 中标供应商每天 24 小时保持有管理人员值班。如遇紧急和突发事件，应急分队应在 5 分钟内赶到事发现场。

16. 中标供应商在合同期内，因故伤亡，一切责任及费用由中标供应商承担，与采购人无关。

17. 中标供应商及其工作人员在采购人交由中标供应商管理和服务的工作区域内违法犯罪属实，中标供应商应赔偿并承担相应的法律责任，并不得再使用有关工作人员。

18. 中标供应商在提供管理服务时必须做好各项安全防范措施，中标供应商所有工作人员在合约期间如发生任何人身意外（生病、伤亡）、事故或触犯法律法规（包括劳动用工制度、发生劳资纠纷、各学校的校规校纪等）、或损坏采购人的设施和物品，由中标供应商负完全责任。

六、承担风险

（一）违约责任

1. 试用期：三个月，从开始服务之日起的三个月内为试用期，试用期满后采购人将对中标供应商的工作做初次验收，若因提供的服务达不到相关法律法规和招标文件要求，采购人有权依法解除合同并追究相关违约责任。试用期后的服务中，如中标供应商不按合同要求提供服务，采购人提出整改要求，而中标供应商未按要求整改，累计达 3 次以上的，采购人有权依法解除合同，中标供应商应承担违约责任并向采购人支付违约金，违约金为合同总金额的 50%。

2. 如因采购人的原因，造成中标供应商未能达到服务要求及标准的，中标供应商有权要求采购人在一定期限内解决，逾期未解决的，中标供应商有权依法终止合同。

3. 采购人、中标供应商双方如有采取不正当竞争手段而取得管理权或致使对方失去管理权，或造成对方经济损失的，应当承担全部责任。

4. 服务期间，采购人所属财产被盗，或者火灾等安全隐患因不能及时发现和排除而造成损失的，根据责任认定，中标供应商向采购人支付相应违约金，赔偿费直接从合同服务费扣除。因中标供应商管理不到位或服务不规范造成采购人财产损失、损坏及采购人人员受伤害的，如该月发生 1 起，造成的损失，由中标供应商原价足额给予赔偿；如该月发生 2 起，造成的损失，由中标供应商除应原价足额给予赔偿，还扣发该月的服务费 5%；如该月发生 3 起，由中标供应商除应原价足额给予赔偿，还扣发该月的服务费 10%；如该月发生 4 起及以上，由中标供应商除应原价足额给予赔偿，还扣发该月的全部服务费且采购人可以依法解除合同。

5. 若中标供应商擅自转包、分包，或以任何形式与第三方进行合作的，一经查实，采购人可随时上报监督管理部门依法解除合同。

6. 若中标供应商违约，未能达到招标文件中约定的管理目标、造成采购人损失金额达 5 万（含）以上的，采购人有权依法提前解除合同，中标供应商向采购人支付合同款 15% 的违约金，造成采购人经济损失的，按造成的实际损失予以赔偿。

7. 中标供应商应按照采购人及其各下属学校保安管理服务范围和服务规范进行服务。管理工作不到位，服务不达标或有其他违约现象的，如经采购人发现和指证（监管部门现场指认或拍照存档）并通知中标供应商后，中标供应商需及时整改，如在约定期限内未及时整改，每发现一起扣减中标供应商当月合同服务费的 0.5%；该月连续出现 3 例及以上情况，扣发该月的服务费 5%。

8. 中标供应商需及时配备派驻保安的统一服装及附属装备，每发现一次未按要求统一服装或附属装备的，每人每次扣减 2000 元，并在服务考核中予以相应的扣分。

9. 保安人员不得有离岗、串岗、睡岗现象或有玩手机等不负责任的情形，如学校巡查中发现，在服务考核中予以相应的扣分，并每人每次扣减当月服务费 3000 元，当月脱岗、少岗现象

达到 5 人次的核扣当月服务费 10%，达到 10 人次的核扣 30%，超过 10 人次的采购人有权依法解除合同。

10. 保安人员不得有酒后或醉酒上岗的情形，如发现，每人每次扣减 5000 元，并在服务考核中予以相应的扣分。

11. 保安人员不得有师生或员工投诉保安人员与教职员工冲突的情形，如有经查实确认为中标供应商责任的，每次扣减 3000 元，并在服务考核中予以相应的扣分。

12. 保安人员年龄结构不符合招标文件要求的，扣减当月总服务费 5000 元/人，并在服务考核中予以相应的扣分。

13. 因保安人员工作失职或失误造成校园内发生盗窃案件的，由中标供应商负赔偿责任。属于国有资产的，中标供应商按原价赔偿或购买同等次的物品；属于私有资产的，中标供应商按原价赔偿或购买同等次的物品。

（二）保安人员在岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡，均由中标供应商负责处理并承担经济和道义上的责任，学校不承担任何责任。

（三）中标供应商违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷的，均由中标供应商负责处理，学校不承担责任。

（四）中标供应商在保安服务中违反国家相关法规或保安行业规范，因过失造成他人人身伤亡的，均由中标供应商负责处理并承担经济和道义上的责任，学校不承担任何责任。

第二部分 商务要求

合同履行期限和地点	1. 合同履行期限：1 年。 2. 交付的地点：北海市铁山港区各公办中小学幼儿园。
合同签订时间	自中标通知书发出之日起 25 日内
付款方式	1. 合同签订后，采购人按月向中标供应商支付服务费。每月结束后，采购人根据上月经双方签字确认的考勤和考核情况表，每月考核表的罚款（如有）等及中标人开具的正式发票，10 个工作日内以银行转账的方式向中标供应商支付上月服务费。 2. 若中标供应商人员与中标供应商产生相关劳务、劳资纠纷等事宜均与采购人无关，采购人不得干涉中标供应商的工资制定标准。
服务承诺	（1）中标供应商提供 7*24 电话咨询服務，如遇大型活动、会议等接待活动的，中标供应商须及时配合采购人。如需临时增加保安人员，中标供应商应及时提供相应服务，具体费用根据实际情况双方协商决定。 （2）中标供应商在提供服务过程中，对所接触到的所有信息负有保密义务。 （3）处理问题响应时间：接到处理问题通知后 30 分钟内到达采购人指定现场（按政府应急管理規定执行）。
报价要求	1. 本项目预算金额为人民币 5068800.00 元；投标人投标报价超过预算金额的，按无效投标处理。 2. 报价必须含以下部分，包括但不限于： （1）服务的价格； （2）应当支付给保安员的工资、社会保险费、服装费、装备费和按规定提取的福利（过节费和加班费）、税费等履行保安服务应当取得的相关费用；

	(3) 企业合理利润、必要的保险费用和各项税金； (4) 劳务、管理、政策性文件规定及合同包含的应有风险、责任等其他应有费用； (5) 培训、技术支持、配套服务等费用； (6) 自行考虑完成项目所需的所有费用及投标报价中应包含的全部内容，中标后采购人不再支付额外费用。
保险	满足项目实施要求。
验收标准	1. 验收过程中所产生的一切费用均由中标供应商承担。报价时应考虑相关费用。 2. 中标供应商在项目验收时由采购单位对照采购文件的服务内容及指标全面核对检验，如不符合采购文件的技术要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做违约处理，中标供应商承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。 3. 服务标准：符合国际、国家及行业有关规范和标准。 4. 采购项目有其他要求的按其要求。

第三部分 与实现项目目标相关的其他要求

一、供应商的履约能力要求	
业绩要求	2021 年 1 月 1 日以来至投标文件递交截止日期止，投标人提供同类保安服务项目业绩，符合第四章“评标方法及评标标准”的可予以加分。
履约能力要求	投标人可针对本项目特点，投入相应的保安人员。
二、其他要求	
投标人针对本项目提供的项目实施方案【可根据自身情况在项目实施方案中对服务技术、管理制度及服务质量管理等内容进行阐述】、拟投入人员配置、应急方案（如有）和服务承诺，同时可根据第四章“评分内容”的要求提供项目业绩、管理体系认证及荣誉等企业履约能力的相关证明材料，符合评分要求的，予以加分，不提供不作废标处理。	

附件一：

（一）服务考核标准

测评项目	测评内容	测评方式	分项分值	扣分	实得分数	扣分原因
队伍建设	1. 保安人员招聘经过审核, 无犯罪记录, 如审核不严, 招聘有犯罪记录人员 1 人次扣 5 分;	检查台账	5			
	2. 年龄结构合理, 身体健康, 有备案, 如与合同要求不符, 1 人次扣 2 分; 人员更换情况的记录并及时报保卫处备案, 如不报备一次扣 5 分;					
	3. 保安队员熟悉校园内部及周边环境和岗位职责等, 如保安人员不熟悉环境及岗位职责 1 人次扣 2 分;	实情考核	5			
	4. 保安队员有必须岗位培训, 每月至少 2 次, 如当月无培训扣 5 分, 只有 1 次扣 3 分;	检查台账	5			
	5. 劳资关系融洽, 没矛盾纠纷, 每出现一起扣 2 分;	实情考核	5			
	6. 配备必须的巡逻及安防器械, 如配备达不到最低要求扣 5 分。	实情考核	5			
岗位管理	1. 有明确的岗位职责、有考勤记录, 有考核制度、有奖惩制度, 根据规范、完整性打分, 记录信息缺失每一项扣 1 分;	检查台账	5			
	2. 每天有值(交)班记录, 有事件处理意见或结论, 有管理工作台账, 根据规范、完整性打分, 记录信息缺失每一项扣 1 分。	检查台账	5			
服务态度	1. 保安队员上岗时着装、仪表符合规范要求, 站姿端正、坐姿大方, 端庄整洁, 如不规范每 1 人次扣 1 分;	实情考核	5			
	2. 文明执勤, 言语规范, 认真负责, 无谩骂争执、打架斗殴等现象, 如出现不文明不规范每 1 人次扣 2 分, 出现谩骂争执每 1 人次扣 3 分, 出现打架斗殴每 1 人次扣 5 分;	实情考核	5			
	3. 按合同要求定岗定员, 无漏岗、缺岗现象, 出现缺岗每 1 岗次扣 3 分; 队员上班不迟到、不早退, 不喝酒, 出现迟到、早退每一岗次扣 2 分, 上班期间喝酒每一岗次扣 5 分。	实情考核	5			
综治管理	1. 出入校园车辆、人员、物品按规定管理, 做到示证出入、来访登记, 如不检查不登记不记录每次扣 3 分;	检查台账、实情考核	10			
	2. 校内交通秩序、车辆停泊管理规范有序, 被投诉车辆乱停乱放每 1 辆次扣 2 分;	实情考核	10			
	3. 校园内治安案件减少, 师生被盗财物得到及时赔偿, 责任范围内无治安案件发生, 因保安人员工作失职或失误造成校园内发生盗窃案件的没件扣 3 分;	实情考核	5			
	4. 及时发现、报告消防隐患, 如出现报告不及时每次扣 2 分, 责任范围内无消防安全事件发生, 如发生每起扣 3 分, 出现重大安全事件扣 5 分;	实情考核	5			
	5. 保安人员勤巡查、勤检查, 有电子巡查记录, 如无记录每次扣 2 分, 校园秩序良好, 师生有安全感, 如有师	检查台账、实情	10			

	生投诉，经核实是保安人员失职的每起扣 3 分，造成恶劣影响的每起扣 5 分。	考核				
其他	1. 积极参与学校重大活动的交通管理、治安等工作，措施有力，服务到位，如措施不力，服务不到位，一次扣 3 分，造成恶劣影响的扣 5 分；	实情考核	5			
	2. 对师生员工投诉整改及时，处理得当，如整改不及时，处理不当每起扣 3 分，造成恶劣影响的每起扣 5 分。	实情考核	5			
合计			100			

中标供应商每月对照服务测评项目进行书面总结报采购人主管部门，同时对照测评表开展自评。每一扣分项上不封顶，如单项分值不够扣，从总分中扣除。

（二）奖惩办法

1. 为加强对服务质量的考核，由业主方主管部门组织人员对服务方保安管理工作实行评分考核。

2. 考核每月进行一次，考核过程中采购人及其各下属单位、中标供应商三方人员全程参与，发现问题，采购人及其各下属单位随时做出记录，中标供应商签字确认，以此作为考核的凭据。

3. 考核实行百分制评分，服务质量考核标准定为优良、合格、不合格，分值 90 分（含）以上为优良，分值 85 分（含）以上为合格，分值 85 分以下为不合格；考核定为优良和合格的，项目服务费按 100%（含）结算；考核不合格的，每低于合格线（85 分）1 分扣除当月服务费 1% 的罚款后进行结算。