

闲林街道办事处物业管理服务采购项目合同

合同编号：HT20220124

合同日期：2022 年 01 月 01 日

正本页数：10 页 实际页数：8 页 附中标通知书

项目名称：闲林街道办事处物业管理服务采购项目

甲方：杭州市余杭区人民政府闲林街道办事处

乙方：杭州汇同酒店管理有限公司

甲、乙双方根据《闲林街道办事处物业管理服务采购项目》政府采购公开招标的结果，签署本合同。

一、服务范围

本项目包含日常水电维修费用、保洁类耗材费用、会务服务、服务范围内电梯维保费、大楼盆栽摆设及绿化养护费用以及针对本项目物业管理所产生的所有费用，包括人员、管理费、税费、材料费、设备维护产生的费用及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用，甲方不再支付其他费用。

范围：闲林街道办事处 1 号楼、2 号楼、3 号楼，涉及面积 11000 平方米。

二、具体服务内容、要求等

（一）项目负责人要求：

项目总负责人 1 名

- 1、负责日常物业服务管理工作；
- 2、负责拟定保洁、保安、保洁、会务等运行管理的规章制度、应急预案、工作流程、标准和规范并上报甲方批准后实施；
- 3、负责现场管理及执行情况的检查监督；
- 4、组织制定工作管理办法、工作程序制度，编制、审核物业项目年度、月度计划；
- 5、检查、督促、考核物业员工严格执行各项制度、程序、规范及工作进度，了解员工思想状况，对不良倾向及时纠正。
- 6、完成甲方交办的其他各项工作。

（二）公共区域保洁及服务

保洁范围及人员要求：范围是闲林街道办事处 1 号楼、2 号楼、3 号楼

（一）保洁人员要求：保洁人员不少于 6 人，其中街道办事处 1、2 号楼不少于 4 人，3 号楼不少于 2 人。

（二）1、保洁人员要求按劳动部门相关规定依法执行，身体健康，无不良嗜好，工作认真负责并定期接受培训。

2、上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

3、严格遵守劳动纪律，不迟到、早退、不无故旷工、不串岗。每天在业主单位职工上班提前搞好自己包干区域的卫生工作。

4、服从上级领导工作分配(临时)，团结同事、互帮互助、说话和气，文明服务、礼貌待人，认真完成所交办的工作。

5、服从甲方要求的工作时间，并提供优质服务。

(二) 保洁服务内容及要求：

1、服务内容:完成本物业机关内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、公共区域及单位部分办公室、公共活动场所的台(地)面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施 and 器皿，道路、园林、停车场(库)、垃圾房等所有公共场地及设施和门前三包"区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等所有环境卫生保洁。具体如下：

(1) 公共场所日常服务内容：水泥地面、石材地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框及有关附体，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、消防楼梯区域等，楼道地面、楼梯每日至少拖洗一次，扶手、门每日至少擦抹一次，天花板、公共楼道灯、会议室吊灯：每季至少除尘一次，做到巡回保洁，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。

(2) 门厅、办公室、值班室等特定区域保洁服务内容：地面、大厅石材墙面、天花板、大厅、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，灯具、音响、垃圾桶等公共区域及公用设施表面及卫生间等严格按照要求做好清洁、保养、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。闲林街道办事处5间值班室的日常卫生及床单更换、清洗。卫生间每天至少拖洗一次，保持地面清洁、无杂物、无积水、无毛发、无异味、便池、水池下水道要畅通。配备洗手液、卫生纸、擦手纸等相关保洁耗材，每日检查，发现用完及时补充，有破损的及时更换，确保运作正常；瓷砖：2米以下每日擦抹不少于一次；2米以上每月清洁不少于一次，无明显积灰、水渍，石材、灯具每季度进行一次清洁；暂时空置的房间每周进行一次卫生保洁，确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除，墙面去污后及时用乳胶漆补刷。

(3) 顶篷等边缘区域服务内容：屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种附体的表面清洁，大厅遮阳玻璃。

(4) 水电和设备等设施类服务内容：一般机器表面清洁（有特殊规定的设备除外），开关盒、表箱盖2米以下的每日擦抹不少于一次；2米以上每周不少于一次，无灰尘、污迹。

(5)不锈钢保洁服务内容：包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每二个月用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘；镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人影。

(6)垃圾清运服务内容：垃圾不在筒箱内过夜。垃圾集中投放点位工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，收集清理过程中不得产生二次污染，公共区、卫生间无堆积垃圾。

(7)爱护公物，节约清洁材料，每日保洁工作后必须将劳动工具清洗、整理干净，统一放在指定地点。

2、服务质量标准:严格按照保洁服务方面的程序和规程进行操作。

(1)未列入的且为正常保洁工作以及突发性事件造成的保洁工作的项目、部位均包括在内，因此必须及时处理不得拒绝提供保洁服务。

(2)建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施；“除四害”实施单位须具有杭州市鼠害与卫生虫害防制协会颁发的《杭州市病媒生物消杀专业机构资质证书》，提供的服务不得低于杭州市爱卫会“除四害”相关规定及验收标准，并视特殊情况增加次数，相关材料及药品等应计入投标报价。

(三) 其他

1、工作纪律：保洁员在工作期间要接受甲方监督，完成其它临时性工作，遵守有关规章制度。

2、在遇到来咨询和服务的老人、残疾人需要帮助时，应主动热情。

3、街道1、2、3号楼墙面每年大清洗不得少于1次，所涉及窗帘布每年大清洗不得少于1次。

4、保洁工具及公共区域（卫生间、值班室、会议室）的洗手液、卫生纸、擦手纸等相关保洁耗材由乙方承担，物品质量、数量须由甲方确认。

(三) 保安服务服务要求

1、人员要求：街道办事处3号楼不少于2人，其中1人（具备C1或以上驾驶证），兼备消控证。

2、工作职责具体如下：

(1)因本合同服务范围为公共场所，乙方须保证全年有保安人员在岗在位，具体班次组织安排由乙方根据劳动法合理安排人员上岗时间；

(2)本合同物业范围内的巡逻，守护，安全检查，报警监控；对重点区域，重点部

位每 1 小时至少巡逻 1 次；配有安全监控设施的，实施 24 小时监控；

(3) 查验出入甲方区域人员的证件，对进出甲方区域的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行，停放，维护公共秩序；

(4) 上岗时按照规定统一着保安员服装，佩带全国统一的保安服务标志，做到文明执勤，礼貌待人；

(5) 及时制止发生在甲方区域内的违法犯罪行为，对火灾，治安，公共卫生等突发事件有应急预案，事发时立即报告甲方，并协助采取相应措施；

(6) 遵守甲方各项规章制度，服从甲方的管理（包括岗位，值班计划等）；

(7) 街道办事处 3 号楼停车场的临时车辆停放

(8) 甲方要求的其他相关工作

3、乙方保安员不得有下列行为：

(1) 限制他人人身自由，搜查他人身体或者侮辱，殴打他人；

(2) 扣押，没收他人证件，财物；

(3) 阻碍依法执行公务；

(4) 参与追索债务，采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷；

(5) 删改或者扩散保安服务中形成的监控影像资料，报警记录；

(6) 侵犯个人或者泄露在保安服务中获知的国家秘密，商业秘密以及客户单位明确要求保密的信息；

(7) 违法法律，行政法律的其他行为。

(四) 会务服务

人员要求：街道办事处会务服务 4 人，要求女性，40 周岁以下，有三年该项工作经验以上，气质佳。

工作职责：

1. 接待准备：落实各会议培训班服务人员，保证与会议进程同步的适时服务。做好各种相关设备、设施的检查，并根据会议特殊需要进行调整。要做好培训会议所需的桌签、茶饮物品。

2、会议服务过程服务：向每位参加会议人员提供茶水服务，茶泡好后，要为客人斟茶。一手端壶把，一手拿壶盖，茶水倒入茶杯 4/5 量为好。斟茶时，要注意茶杯把偏右，壶嘴朝外，不要对着客人，礼貌地请人用茶。会议进行中每 20 分钟进会场斟倒一次，根据会议需要选择，站立服务（会场内、会场外）

3、会议结束：会议人员全部离开会场后，服务员要检查会场有无客人遗忘的物品。清理会场要不留死角，特别留意有无未熄灭的烟头，避免留下事故隐患。清扫卫生，桌椅

归位，位撤下会议所用之物，关闭电源、关好门窗，再巡视一遍，确认无误后撤出锁门。会务人员应在做到会前有准备，会后有清理，会务工作时间根据甲方需求。

（五）设施设备养护

1、服务内容:对机关整体区域室内外的设备、设施，如空调、电梯、强弱电配电箱、监控设备及主机、消防栓、消防管道、卫生间洁具、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行。

2、服务质量标准:

(1)每季度对水质处理、消毒装置、电开水炉及设备控制柜进行保养。

(2)每年至少清理污水化粪池2次，确保排水微量元素等达标；公共雨、污水管道、房顶：保证畅通无堵，每月要定期检查疏通；窨井、窨沟、排水沟、集水井：管道通畅，无堵塞外溢现象，每月要定期检查清理。

(3)办公区域内的卫生间、下水管设施设备日常维修。

(4)对物业服务范围内的门锁进行定期修理和保养。

(5)监控设备每年调试养护不少于2次。

(6)灭火器根据要求定期检查更换。

(7)每年对空调管道进行清洗不少于1次，同时对空调主机进行日常养护。

(8)对街道办事处内部盆栽进行养护更换。

(9)定期对空调系统进行保养，空调清洗每年不得少于2次，

(10)定期给排水设备、设施的操作维修保养工作，确保正常供水。

(11)定期做好电气设施、设备的操作维修保养工作，确保正常供电。

（六）建筑外立面及内部装修养护

1、服务内容:物业管理区域内房屋地面、墙、台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、大厅大面积玻璃顶等的日常巡查和养护维修；外墙幕墙的养护和维修。

2、服务质量标准:

(1)确保物业管理区域内房屋及设施的完好等级和正常使用。

(2)玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响。否则应及时修复或更换，不能立即修复的涉及安全性的应采取措施消除安全隐患。

(3)粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无遗缺，吊顶无污（水）渍、开缝和破损。否则应及时修复或更换，不能影响车辆和行人通行。

(4)屋面排水沟、室内室外排水管保障畅通；雨前及时巡查，排除隐患。发现过滤网及管道破损及时修复或更换。

(5)发现屋面或其他防水层有气鼓、破裂，隔热板有断裂、缺损的，屋面、墙面有渗漏

的，应在3个工作日内安排专项修理。

(6) 及时完成家具、设备等各项零星维修任务，一般维修任务确保不超过24小时，确保家具、设备维修合格率达到100%。

(7) 楼内相关设施发现损坏应立即修复，安全标志等应清晰完整。保证各项设施、器材的正常使用；

(8) 物业服务范围内建筑物内室内盆栽更换养护。

(9) 对物业服务范围内建筑物内部地面每年要求四深度保洁

其他要求：

房屋维修出现故障时，维修人员应在接到报修后20分钟内到达现场，设备零修合格率达到100%，一般性维修不过夜。

(七) 其他

其他人员要求：水电维修1人，空调维修1人，门锁维修1人，绿化维护1人，以上人员可兼职，但须确保在接到甲方的相关维修指令后半小时内相应并到现场进行维修。

三、服务时间要求

自2022年01月01日至2022年12月31日合同期满后考核优秀的，经双方协商，甲方在合同期满前一个月内向余杭区政府采购监管部门提出申请，经批准同意后可以续签，续签合同须严格按照本项目合同条款签订，续签合同有效期最长不超过12个月。

四、合同金额

合同金额为(大写)壹佰零贰万陆仟捌佰元(¥1026800.00)人民币。

五、技术资料

1、乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

六、知识产权

乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权或合法权益。

七、履约保证金

1、签订合同同时，乙方须向甲方交纳相当于合同总额5%的履约保证金。以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金在甲方的规定存续期间不计息。

2、甲方有权从履约保证金中扣除用于因乙方违约而导致损失的金额和违约金。

3、甲方认为乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为，甲方在服务期满后全额无息退还履约保证金，否则甲方将在扣除乙方应付金额或违约金后退还保证

金余额。

八、转包或分包

- 1、本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；
- 2、除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应；
- 3、如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

九、款项支付

- 1、款项付款：先服务后付费，前一个季度的服务费在下一个季度支付。每个季度支付本合同总价款的 25%，因考核原因未达标而扣除的费用在当季度服务费结算时扣除，直至结清。
- 2、甲方付款前，乙方必须提交符合要求的发票，甲方原则上按照前述约定付款，因甲方付款需经财政审批，乙方同意甲方财政审批通过后支付，财政审批期限不计入付款期。
- 3、结合考核结果（考核文件由甲方根据采购服务条款进行制定）按季度支付。

十、考核条款

〔物业考核管理制度按照服务条款进行考核，并签订考核补充协议〕。

十一、安全责任条款

- 1、乙方应按本合同及招标文件规定向甲方提供服务；
- 2、发生与本合同履行有关的一切人身、财产等安全责任事故（含第三方事故），均由乙方负责并承担全部责任，造成甲方损失的，乙方承担赔偿责任。

十二、违约责任

- 1、甲方无正当理由拒收接受服务解除本合同的，甲方向乙方偿付合同款项百分之五作为违约金。
- 2、乙方未能按照本合同或招标文件规定提供服务或者提供的服务不符合要求的，每发生一次甲方有权根据情节轻重扣除相应的款项，发生三次以上的，甲方可解除本合同。乙方无故或因乙方其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 10% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。
- 3、乙方应当按照劳动合同法及相关法律法规的规定，与相关工作人员签署劳动合同、支付劳动报酬，缴纳社会保险等，因此引发的一切劳资纠纷均由乙方负责并承担全部责任，因此造成甲方或第三方损失的，乙方承担赔偿责任。
- 4、因乙方服务不到位，造成的一切后果责任均由乙方负责并承担全部费用，且甲方有权根据情节轻重解除本合同。

十三、不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十四、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

十五、合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、招标文件、投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

4、本合同一式肆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执两份。

甲方（盖章）：

法定代表人：

或受委托人（签字）：

联系人：

地址：

签订时间：2022.1.1

签订地点：

乙方（盖章）：

法定代表人：

或受委托人（签字）：

联系人：姜芬飞

地址：余杭区南苑街道人民大道 282 号

签订时间：2022 年 01 月 1 日

签订地点：