

物业服务合同

【绍兴市机关后勤保障中心绍兴市人社大楼（咨询委）2023-2025物业管理项目合同】

委托方（以下简称甲方）：绍兴市机关后勤保障中心

受托方（以下简称乙方）：深圳市天健城市服务有限公司

2023 年 3 月

绍兴市机关后勤保障中心绍兴市人社大楼（咨询委）
2023-2025 物业管理项目合同

甲方：绍兴市机关后勤保障中心

联系人：单建光

电话：0575-88019050

住所地：绍兴市越城区洋江西路 589 号

邮编：312000

乙方：深圳市天健城市服务有限公司

联系人：杨汝辉

电话：0575-85583398

本项目 24 小时客户服务热线：400-9998-666

住所地：深圳市福田区红荔西路 7024 号鲁班大厦 26 层

邮编：518034

根据《中华人民共和国民法典》和相关法律、法规、政策，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方在浙江省政府采购网招标确定乙方对绍兴市机关后勤保障中心绍兴市人社大楼（咨询委）提供物业管理服务事宜，根据《绍兴市机关后勤保障中心绍兴市人社大楼（咨询委）2023-2025 物业管理项目》招标文件（招标文件编号 2022-12-0098）相关条款，订立本合同。

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况:

物业名称: 绍兴市机关后勤保障中心绍兴市人社大楼(咨询委)
2023-2025 物业管理项目合同

合同标的: 物业管理服务

技术指标 1: 绍兴人力资源市场大楼物业管理服务概况: 总建筑面积 59700 平方米, 其中地下室建筑面积 11700 平方米; 主楼十六层, 面积 20000 平方米, 主要供市人力社保局等 6 个部门(单位) 办公使用; 附楼 5 层, 每层面积 5000 平方米, 裙楼面积 3000 平方米。

技术指标 2: 咨询委大院物业管理服务概况: 总建筑面积约 2200 平方米, 主要为绍兴市决策咨询委员会和文物局使用。

第二章 服务内容与质量

第二条 在物业管理区域内, 乙方提供的物业管理服务包括以下内容:

一、人社楼(咨询委)物业管理服务具体要求

(一) 服务范围及要求:

1. 服务范围: 人社楼(咨询委) 安保、保洁、垃圾分类、维修、高消配、绿化养护等服务。

2. 根据工作需求, 人社楼(咨询委) 至少配备服务人员 56 人。其中项目经理 1 人, 人社楼安保 25 人, 消控 3 人, 高配 3 人, 维修 1 人, 保洁 19 人; 咨询委安保 3 名, 保洁 1 名。(具体岗位设置见附件一)

3. 特别说明: 在本人自愿且考核合格的前提下, 乙方优先录用上

一轮物业合同聘用的主楼保安(人均工资福利待遇按《劳动法》相关规定且不低于5万元/年(包含工资、社保、公积金、餐费、加班费、年终奖等所有费用),现有用工人数4人。

(二) 有关设备说明如下:

序号	项目	备注及管理要求
1	给水、排水、消防、电气等管线管道	由乙方负责日常的巡检及维护保养,其中消控室1个,配电房1个,均需24小时值班。
2	智能化系统	包括闭路电视监控系统、巡更管理系统、安全防范系统、公共广播系统、防雷接地系统、综合管路系统等智能化系统等(以实际现场为准)
3	绿化、铺装、景观小品	纳入物业管理
4	地下室停车场	纳入物业管理。
5	场外道路、路面停车场及设施	纳入物业管理。
6	消防系统	消防报警系统、喷淋泵、消防栓泵、消火栓、灭火器,手推灭火器、消防带、消防水枪、气体灭火器、喷淋、烟感、卷帘、应急灯、消防疏散指示、水泵房、蓄水池等设施。
7	给排水、雨水系统	排污排水泵、供水泵、给排水阀门、储水箱、计量表、化粪池等。 要求对屋顶雨前雨后进行检查,保证排水畅通。
8	通风系统	保持设备正常运转,保障通风效果,按要求维护和清洁。
9	人防设施	保证设施性能正常,定期维护检查,熟练掌握使用方法。
10	地下室排水系统	保证排水通畅,特别是地下室排水系统要严格维护检查,确保功能正常。 保证地下室在任何情况下不积水。

(三) 主要物业及技术指标

序号	项目	面积(m²)/位置	备注
1	总建筑面积	59700	/

2	其中地上总建筑面积	48000	/
3	其中地下总建筑面积	11700	含高低配电房, 纳入物业管理。
4	场外面积	9000	/
5	乙方管理房	主楼三楼	物业办公室由甲方提供, 乙方自行布置。
6	厕所	男女	男卫须放置卫生球, 厕所放软筒厕纸。
7	市政红线内铺装、绿化、亮化系统	/	保洁、绿化养护纳入物业管理。

备注说明:

①本项目主体及设备在原施工招标文件及合同条款约束范围内属于原施工单位负责保质、保修范围的, 实际管理中由乙方督促原施工单位承担应承担义务, 否则由乙方承担。

②设备设施维保责任界限:

公共区域(包括食堂、办公室、会议室内)的灯具(含灯管、灯泡)、门锁、电器设施(包括配电箱、强弱电插座、开关、声控开关、开水器、水龙头等)、综合管线系统、给排水系统、房屋本体、墙体、地面、场外公共设施等损坏时, 由乙方维修更换, 材料费单件 500 元及以下的由乙方承担, 单件在 500 元以上, 由甲方承担。

外墙石材、地面地砖、玻璃幕墙的损坏, 乙方及时检查、汇总报告后, 由甲方负责维修。电梯、空调、消防系统、高配房、避雷系统的日常维护由乙方负责, 维护人员必须按规定持证上岗。另行安排的专业维保、检测、年检(含年检时设备更换)等费用由甲方负责, 乙方配合好相关工作。

室内外公共区域的绿化树木、草皮的更换费用由甲方承担, 日常养护、修剪、打药及养护不当造成绿化枯死等, 由乙方承担。

③乙方要按甲方要求开启空调、公共通道用电设备等,甲方将定期通知乙方开关要求,包括开启数量、时间和标准。

④信件收发方式:由乙方对邮政快递公司的邮递员进行统一登记管理,发放通行证,按证通行。

⑤乙方必须节约用水、用电,具体参照政府部门节能降耗措施实行,甲方有权对乙方浪费水电、不执行相关节能降耗措施等行为进行经济惩罚。惩罚金额视浪费及损失金额定。

(四) 物业管理服务范围

1. 整个物业管理项目配置一名项目经理,全面负责人社楼(咨询委)物业管理,做好安全保卫、卫生保洁、秩序维护、队伍管理、突发事件处置等工作,具体要求如下:45周岁以下,具有本科及以上学历;具有综合办公场所管理5年以上经验;持有应急管理部门颁发或监制的高压电工操作证书;持有公安部门或人社部门颁发的高级保安员及以上证书。

2. 安保管理:

(1) 工作要求:按疫情防控要求做好门岗扫场所码、测温等;登记外来办事人员信息,岗点值守、定时巡查各楼层;晚上适时清查各楼层并与监控岗配合,开启入侵报警系统,关闭主楼各大门,尽心值守。

(2) 岗位设置:

人社楼安保人员配置不少于25人,咨询委安保人员配置不少于3人,具体岗位设置如下:

①保安主管1名:年龄45周岁以下,具有本科及以上学历;具有3年及以上安保管理工作经历;持有公安部门或人社部门颁发的高

级保安员及以上证书;持有人社部门或消防部门颁发的消防安全管理员(含消防设施操作员、建(构)筑物消防员)证书;持有市场监督管理局颁发的特种设备安全管理员证书。协助项目经理做好本项目安保及消防工作;负责制定本项目消防、安保等各类应急预案及演习;统筹管理安保、消防、监控人员。

②主楼安保:主楼大门岗每日至少设置8名保安,24小时值班。其中4名主楼保安按现有班次倒班,另外4人中,1人为白班,1人为夜班,1人为白班形象岗(形象岗年龄要求35周岁以内,身高173CM以上,礼仪形象好,责任心强),1人专门给主楼保安顶班休息。

③附楼安保:

地面架空层及地下车库岗:24小时全天候安全巡逻检查,每班不得少于2名保安员;负责地面架空层及地下室车辆进出及停放整齐有序;兼顾非工作时间附楼的巡逻,确保安全。

24小时巡逻岗:24小时全天候安全巡逻检查,每班不得少于2名保安员,每小时至少巡逻办公区域及周边区域(广场等部位)一次,确保安全;维护车辆(含机动车、自行车、电瓶车等)停泊秩序。

监控岗(持有消控上岗证):24小时实时监控项目全区域,发现可疑人物等突发情况时,及时协同安保人员处理;及时报修设备故障,特殊情况配合做好监控录像回放工作;每班不得少于1名保安。

岗亭:2个固定岗亭,每个岗亭每日至少设置1名保安24小时值班,值守方案由乙方确定,根据甲方实际工作需要可修改。

附楼及其他区域保安总人数不少于17人,每天保安的轮休由乙方自行安排,但每天白班和夜班的实际到岗保安人数不少于7人(不含保安主管)。

主、附楼的保安户籍在绍兴地区的员工比例需保持在 50%以上, 人员的月更替率不得超过 4.5%。

④咨询委安保: 咨询委至少配置岗亭保安 3 人, 其中白班 1 人、晚班 2 人, 值守方案由乙方确定, 根据甲方实际工作需要可修改。

(3) 保安员素质要求: 白班门岗需高中及以上文化程度、年龄不高于 45 周岁、身高不低于 170cm、礼仪形象好、责任心强; 其它人员需初中及以上文化程度、年龄不高于 55 周岁、身高不低于 165cm、礼仪形象好、责任心强。

3. 消防管理 (持有消控上岗证, 消防设施完好率为 100%, 火灾发生率为 0) :

(1) 岗位设置: 消控室 1 个, 值班总人数不得少于 3 人, 24 小时消控值班, 每班人员不得少于 1 名。每天抄消防用水和生活用水水表, 并做好记录, 发现异常及时汇报。

(2) 工作要求: ①建立消防独立档案, 制订灭火预案及重点部位防火方案。②建立专职消防队, 开展消防训练, 每年至少组织两次以上消防演习。③每年邀请消防专家开展培训。④定期进行消防宣传, 每月至少开展 1 次以上消防检查。⑤24 小时值班, 发现火灾隐患, 立即报告并设法消除; 发生火警, 能按预案进行火灾报警、人员疏散、组织扑救、抢救物资等工作。⑥根据消防要求有专职人员定期检查、维护和管理消防器材和设备。

4. 高配管理:

(1) 岗位设置: 每日安排高配工按供电局规定 24 小时值班 (总人数不少于 3 人, 每班人员不得少于 1 名);

(2) 工作要求: 操作人员必须受过专业培训且持有特种作业操

作证(高压),按规定维护、保养设备,保证正常运行,每天填写运行记录,建档备案;熟悉供电系统的工作原理,遇系统断电等突发情况,及时切换备用电源供电,不得影响甲方的工作开展。

5.保洁及绿化服务(公共区域场所如墙、窗、地、顶等整体保持洁净,服务范围内无虫害,使用人对物业管理满意率为95%以上):

(1) 服务范围:

①公共部位的所有清洁保养工作,包括电梯、走廊、楼梯、楼道、墙面、厕所、大厅、茶水间、屋顶、围墙范围内的场地及绿化、沿围墙周围道路、地下停车库、垃圾桶等。

②做好每日生活垃圾分类及清运工作,建立台账。

③室外绿化带景观、室内大厅、过道等公共区域绿化养护。

(2) 工作要求:

①保洁管理服务标准按照国家行业管理保洁要求和国家公共场所卫生标准执行,并细化考核细则(由甲方另定)。

②每日至少4次对所管辖区域进行巡视检查,及时清理卫生。

③每月底向甲方提交保洁管理服务运行情况工作报告。

④按档案管理的要求,将保洁管理服务的有关资料分类管理,保存完好。

⑤负责在指定时间完成消灭蚊虫、苍蝇、蟑螂等“除四害”工作,做到干净彻底。

⑥公共部位保洁随时打扫,保持空气清新,室内外整洁卫生。配有清洁机、抛光机、吸尘器等保洁设备,电梯地垫每天更换。

⑦洗手间:洗手液足量保障,擦手纸吸水性好并足量保障,随时打扫,保持洁具、墙面、地面、玻璃等室内设施的清洁、无异味、无

积水。

⑧卫生间: 卫生纸质要柔软并足量保障, 无异味、无积水。

⑨走廊: 随时打扫, 保持地面、墙壁、顶棚的洁净, 无杂物, 无污痕, 无尘挂, 清洁光亮; 灯罩内无垃圾; 走道四角及踢脚板保持干净卫生。

⑩大厅地面保持干净、光亮; 其它部位, 如墙面、台面、栏杆、椅子、灯座等保持光亮、整洁; 大厅玻璃门、窗、框保持干净, 光亮, 花岗岩/大理石饰面也需要每周提供清洁、清洗、保养服务, 不锈钢护栏保持光亮。

⑪楼内垃圾筒摆设整齐, 按标准使用垃圾袋套, 及时清理。

⑫楼内墙面及走道设施、门框、通风口保持干净整洁。

⑬室外铺装及过道: 每天清扫, 保持干净整洁卫生。围墙周边道路随脏随扫, 做到动态保洁。

⑭室内外停车场: 裸露管道、地面、立柱做到动态保洁, 每周至少一次大扫除。

⑮屋顶每月至少清扫一次, 雨前雨后检查, 保证屋顶清洁, 排水畅通。

⑯保洁工作时间为每日早上 7: 30 至机关下班时间。

(3) 人员配置要求:

人社楼保洁人员配置不少于 19 人(其中 1 人兼保洁主管), 咨询委保洁人员配置不少于 1 人, 且年龄在 18 至 55 周岁, 勤快有责任心, 轮休人员按法律规定由乙方另行安排。

保洁主管要求: 45 周岁以下, 具有本科及以上学历; 具有 3 年及以上保洁管理经验; 持有由行政部门认可或颁发的中级及以上清洁

管理师证书;持有由行政部门认可或颁发的中级及以上有害生物防制员证书。负责以下工作:①清洁项目的技术方案、人员配备和项目协调工作;②招录员工、技术培训工作;③清洁用剂和清洁设备的日常运行操作和保养的技术管理工作;④保洁整体运营、管理和成本控制等工作;⑤卫生督查、日常考核、保洁物资发放等。

6. 设施设备维修服务

(1)维修范围:日常巡视项目内所有公共设施设备(含照明灯具、卫生洁具、

线路、锅炉、墙面地面、天花板、门窗把手等),并做好相关设施设备养护、应急处理、故障排除等工作。

(2)设备维护要求:

人员配置不少于1人,且年龄在18至60周岁,具有电工证等相关维修资质

证书。设备维护工作包括:

①强制维修。即不管设备技术状况如何,均按计划定期维修。

②定期检修。即根据设备技术性能和要求,制订维修周期,定期检修。

③诊断维修。即根据使用部门的报告和提供的技术资料,对设备进行检查诊断,确定要维修的项目或部件,然后进行维修。

④全面维修。即当设备出现严重磨损、损坏或故障时,对主体和部件全面修理(大修)。建立设备维修制度主要是设备检修制度和报修制度。

⑤配合维修。供水、供电、供气、电信等专业单位在项目区域内对相关管线、设施维修养护时,进行必要的协调和管理。接受相关行

业单位的指导、监督、安全等工作的联系和管理。

⑥暖通。操作人员持有特种设备作业人员证（一级锅炉司炉 G1 及以上证书），保证在现场，设备开启由乙方负责；中央空调开启时，需安排人员值班。

二、其他管理与服务设置和要求：

1. 所有驻场人员必须统一着装，仪表端正、保持良好的精神面貌。
2. 各类检查评比活动中，涉及承包范围内的任何突击任务。
3. 甲方对乙方物业管理方案提出合理修正意见时，乙方应在 3 天内提交修正的物业管理服务方案。乙方应严格按照甲方确认后的物业管理服务方案进行服务，否则可视为违约。
4. 乙方服务于人社楼（咨询委）的安保、保洁、高消配、维修、绿化养护等人员不得以任何形式转包或分包给其他公司。
5. 建立人社楼重要电梯运行状态报告制度，人社楼电梯突发运行故障时，第一时间开展应急处置工作。
6. 对人社楼（咨询委）安全管理范围内各种应急突发事件做好应急预案、演练和应对处置，包括现场安全管理、紧急救援、重大活动应急保障等。
7. 做好疫情防控相关工作，口罩等防疫物资的采购费用由乙方负责（口罩要求规格统一、符合防疫标准）。
8. 乙方负责包括所有人员的工资、福利、服装、保险以及耗材、税费、管理费等一切费用。
9. 做好人社楼（咨询委）公共区域能源管理相关工作：（1）每日做好公共区域照明等设施设备管理，下班后及时关闭无人区公共设施设备；（2）每日巡逻期间做好洗手间等用水监测，及时关闭水龙头。

头,上报漏水设备情况,做好水资源管理;(3)配合甲方要求提供相关节能要求材料及实地检查。

10. 根据人社楼(咨询委)现场环境实际情况及市爱卫办要求,开展爱国卫生活动,做好除四害相关工作(除四害药品购买、投放及登记工作等),有效预防和控制危害机关干部健康、影响机关干部生活和工作、造成经济损失的有害生物(蛇、老鼠、苍蝇、蟑螂、蚊子等)。

11. 生活垃圾清运工作所产生的费用由乙方负责。

12. 根据甲方实际工作需求,乙方做好投标文件承诺的增设自动擦鞋机等相关增值服务。

13. 其他日常补充服务:(1)在日常保洁、安保巡检当中发现的公共区域内外墙面(含幕墙玻璃)、地面、顶棚开裂、破损、渗漏水、栏杆等临边围护结构破损松动情况应当及时通知报修;(2)配合甲方做好在项目维修施工期间的保洁、安保工作,具体包括施工单位清理现场后公共区域的精细化保洁、指定的施工范围内的车辆做好、引导、停放清场和秩序维护工作等。

三、其他说明:

1. 合同要求:合同签订以后,乙方需按要求落实管理人员及设备工具,并在正式物业管理期开始前一周内做好与原物业管理企业的所有交接工作,高配电工及消防控制值班人员需提前一周到位与原物业管理人共同值班,提前交接、值班的费用视为准备费均包含在投标报价内。

2. 乙方项目方案中规划的管理团队及人员必须按投标文件进行服务期内的驻场服务,否则甲方有权解除合同。造成相关损失,由乙

方负责。

3. 乙方的所有工作人员在工作中发生的一切人身伤害或不安全事故等所有意外,以及造成一切损失均由乙方自行负责,与甲方无任何关系,甲方不承担任何赔偿责任。

第三章 物业服务合同期限

第三条 服务期限为 34 个月,本次物业服务合同期为 34 个月,自 2023 年 3 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止。甲方有权根据年度考核综合得分相应调整服务期。

一、考核合格及以上的,双方继续履约下一年度服务委托合同。

二、考核不合格的,甲方有权扣除全部履约保证金,并单方终止合同。

第四章 服务费用

第四条 服务费合同总价格:人民币 7278992 元/34 个月,金额大写:人民币柒佰贰拾柒万捌仟玖佰玖拾贰元整;月度服务费:人民币 214088 元/月,金额大写:人民币贰拾壹万肆仟零捌拾捌元整。

第五条 付款方式:按《浙江省财政厅关于坚决打赢疫情防控阻击战进一步做好政府采购资金支持企业发展工作的通知》(浙财采监〔2020〕3 号)和《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》(浙财采监〔2022〕3 号)文件要求执行,具体付款方式由双方协商后在合同中明确。不得把履约保证金转为质量保证金或收取质量保证金。

按工商及税务部门规定,乙方对于本项目的日常经营活动由其在

当地注册的分公司（非法人企业，深圳市天健城市服务有限公司绍兴分公司）实施，并为甲方开具票据及与甲方进行结算。乙方承担其分公司一切经营活动的无限连带责任。

根据考核结果（考核办法详见附件），按月支付物业管理费用，当乙方月考核为优秀的，甲方全额拨付物业管理费用，若考核未达到优秀的，则按附件所附考核办法的相应规定，支付相应物业服务管理费。当月 25 日为乙方当月月度考核结算日。若乙方不提供相应金额的财务发票的，甲方有权延期付款，不视为违约。

第六条 在签订合同时，乙方需交纳履约保证金人民币 7 万元整，金额大写：人民币柒万元整作为合同履约保证，合同期满扣除乙方应支付的违约金后或损失赔偿额后予以退还（不计利息）。乙方在服务管理期间确因甲方需要且又不在本合同服务范围内的应急任务应全力支持配合，积极完成。

第五章 项目的承接与查验

第七条 鉴于本项目管理的特殊性，凡与管理内容相关的物业（房屋）、设施设备的图纸（资料），使用说明书等均由甲方保管，乙方确因工作需要时必须在甲方同意后方可查阅。

第八条 乙方在承接原物业单位移交的（由甲方配置的）物业管理设备、器具、办公用品等，应以书面形式写明名称、规格、型号、数量等，在甲方的监督下办理移交手续，甲乙双方及原物业方三方签字盖章后有效。属甲方的由乙方继续使用，期满时应完好移交给甲方；确属上届物业服务方配置的，乙方需要继续使用的，可自行与上届物业服务方商谈，甲方不参与干涉。

第九条 乙方因管理服务需要而增添的相关器具（物品），由乙方根据投标测算内容自行配置，期满移交时产权属乙方（由乙方自行做好台帐记录）。

第六章 权利与义务

第十条 甲方的权利、义务

- 1、代表和维护产权人，使用人的合法权益；
- 2、审定和完善乙方撰写的各项服务管理制度；
- 3、检查督促考核乙方的服务管理质量执行情况，并提出相关整改意见和建议；
- 4、为乙方提供必要的物业管理服务办公用房（含仓储室）；
- 5、指导督促乙方服务管理所需而购置的卫生保洁用品（器具）质量，以满足甲方的需要；
- 6、及时通报与乙方服务管理相关的（信息）注意事项，以便使乙方的服务质量更加完善；
- 7、尽可能满足乙方确因工作需要提出的合理建议和要求。
- 8、本合同未载明但甲方有需求，乙方必须按投标文件中“其他承诺和优惠条件”相关条款和内容执行。

第十一条 乙方的权利、义务

- 1、乙方有权按时收取按本合同第四条规定的费用；
- 2、根据有关法律法规及本合同的约定，制订管理制度，完善管理流程，明确岗位职责；
- 3、自觉接受甲方的指导、监督和考核，在巩固、完善的基础上，努力提高服务质量；同时要积极响应大楼入驻单位报修，保证在接到

大楼入驻单位报修通知的 10 分钟内到达现场, 维修及时率保证达到 100%。

4、遵守甲方区域内各项规章制度, 定期组织对员工的培训和教育, 全面提高员工的综合素质;

5、积极履行合同义务, 精心组织和完成甲方临时布置的各项突击(应急)任务;

6、加强对员工的政策法规、作风纪律及消防安全教育, 杜绝各类人身安全、财产损失事故的发生;

7、及时向甲方汇报、沟通和协调工作中发生的疑难问题, 完成各项工作任务;

8、爱护公共财产, 注重礼节礼仪, 讲究方式方法, 杜绝在管理区域内因乙方原因而造成的各类治安、刑事案件。

9、乙方工作人员与乙方之间的劳动或劳务关系自行确立并处理, 与甲方无涉。乙方工作人员在工作、休息期间发生疾病、事故等, 所有责任由乙方自行处理和承担;

10、乙方要积极配合甲方做好机关节能降耗工作, 杜绝“长明灯、长流水”等情况发生。发现问题, 及时报告, 并采取有效措施。

11. 本合同未载明且应由乙方履行的义务, 按乙方在投标中提供的《技术标》内容执行。

第七章 附则

第十二条 本合同未尽事宜, 按《中华人民共和国民法典》有关规定和本项目招标文件、投标文件等, 甲、乙双方可对合同的条款进行补充, 以书面形式签订的补充协议和本合同(含附件)具有同等法

律效力。

第十三条 确因甲方物业（房屋）、设施设备质量和技术等原因造成的乙方服务质量问题，由甲方承担责任并作出善后处理，产生质量事故的原因，以技监部门的鉴定为准。

第十四条 本合同执行期内，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第十五条 本合同执行期内，如发生争议，双方应协商解决或请本合同履行地的物业管理行政主管部门进行调解，协商或调解不成时，可由本合同履行地的绍兴仲裁委员会仲裁。

第十六条 本合同载明的住所地即为双方寄送文件的地址（包括法律文书），如发生变更的，应于变更后3日内书面告知对方，否则由变更方承担由此产生的不利后果。因拒收或无法送达而退回的，以邮局第一个邮戳所记载的日期视为送达日期。

第十七条 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执叁份，经甲、乙双方代表签字、盖公章后生效。

第十八条 附表件

1. 绍兴市人社楼（咨询委）安保、保洁服务人员岗位设置表
2. 绍兴市人社楼（咨询委）各服务考核办法及细则
3. 人社楼（咨询委）物业管理考核汇总表
4. 人社楼（咨询委）安全保卫、高配管理考核表
5. 人社楼（咨询委）保洁服务考核表
6. 人社楼（咨询委）物业管理满意度测评表

甲方(盖章): 绍兴市机关后勤保障中心

地址: 绍兴市越城区洋江西路 589 号

代表(签字): 单建志

签订日期: 2023 年 2 月 13 日

乙方(盖章): 深圳市天健城市服务有限公司

地址: 深圳市福田区红荔西路 7024 号鲁班大厦 26 楼

代表(签字): 杨益涛

签订日期: 2023 年 2 月 13 日

附件一

绍兴市人社楼（咨询委）安保、保洁服务

人员岗位设置表

1、人社楼安保服务。

人社楼安保人员 25 人（附楼 15 人，监控 2 人，主楼 8 人，其中形象岗 2 人）。咨询委安保人员另配 3 人。

人社楼高配 3 人，消控 3 人。

人社大楼安保人员岗位设置表					
岗位性质	白班	晚班	岗位分配		工作内容
项目经理	1	/	1		全面负责人社楼（咨询委）物业管理，做好安全保卫、卫生保洁、秩序维护、队伍管理、突发事件处置等工作
主楼安保（8 人）					
主楼大厅	1	/	形象岗	白班/1 人	形象岗 1 人上下班高峰期进行站岗执勤、其它时间配合登记岗对人员的进出按防疫要求进行核验、接待询问、秩序维护、对主楼各区域进行检查、巡逻突发事件处理等
	3	/	白班执勤岗/3 人		秩序维护、突发事件处理、临时工作任务等
	/	3	夜班执勤岗/3 人		秩序维护、突发事件处理、临时工作任务等
	1		机动岗/1 人		秩序维护、突发事件处理、临时工作任务等
附楼安保（15 人）， 监控 2 人， 高配、消控各 3 人，					
保安主管	1	/	1		协助项目经理做好本项目内的安保工作，负责制定本项目内消防及安保的演习，制定各类应急预案，统筹管理安保、消防、监控人员，做好日常安保及消防工作
保安领班	1	1	白班 1 号岗执勤、巡查/1 人		协助安管主管做好本项目白、晚班安保、消控、监控人员的统筹管理，做好白班、晚班的日常安保及消防工作
			晚班执勤、巡查/1 人		
1 号岗	2	2	形象岗	白班/1 人	对车辆指挥、车辆的进出进行管理，做好解释工作、秩序维护等
			执勤岗/1 人		
			晚班/2 人		对车辆指挥、车辆的进出进行管理，做

				好解释工作、秩序维护等
2号岗	2	2	执勤岗/2人	对车辆指挥、车辆的进出进行管理,做好解释工作、秩序维护等
			晚班/2人	
巡逻岗	1	1	附楼巡逻/1人	熟悉布局、设施及环境情况及检查,处理突发事件,劝阻、制止违规违章及可疑情况,维持秩序、对参会车辆进行指引和管理、完成临时任务等
			场外巡逻/1人	
机动岗	1	1	执勤岗/2人	秩序维护、突发事件处理、临时工作任务等
监控岗	1	1	附楼/1人	熟悉点位布局、监控区域情况、监控设施操作,应急情况处理等
消控岗	1	1	附楼/1人	熟悉点位布局、消防设施设备使用操作、应急预案处理等
高配岗	1	1	地下室/1人	熟悉设施设备性能、熟练操作;应急情况处理等

2、人社楼保洁、绿化、维修服务。

保洁、绿化及维修人员 21 人,其中人社楼保洁 19 人(其中一人兼保洁主管),维修 1 人,咨询委保洁另配 1 人。

保洁、绿化、维修人员岗位设置表		
岗位性质	白班	工作内容
主楼保洁	7	清洁公共区域：大厅、过道、开水房、卫生间、电梯间、安全楼梯、扶梯、回廊、露台；垃圾二次分类及清理工作等
附楼保洁	10	清洁公共区域：大厅、过道、开水房、卫生间、电梯间、安全楼梯、扶梯、露台、一楼及地下停车场；垃圾二次分类及清理工作等
PA 技工	1	玻璃镜面清洁保养、花岗岩大理石地面镜面处理、电梯不锈钢上油保养等
场外保洁	1	垃圾桶、路面清扫、绿化带垃圾、落叶、垃圾收集及清运等
维修电工	1	日常性维修管理工作
合计	20 人	

3、咨询委(另配备安保 3 人,保洁 1 人)

咨询委人员岗位设置表				
岗位性质	白班	晚班	岗位分配	工作内容
门岗	1	2	执勤岗/1人	1. 做好大院人员、车辆进出管理、巡查等工作; 2. 做好大院治安、消防等工作。
			晚班/2人	
保洁员	1		白班	做好大院公共区域卫生保洁、垃圾二次分类及清理工作等

合计	4
----	---

备注: 以上表格人员岗位设置为最低标准。

附件二:

人社楼（咨询委）物业管理工作考核办法

为规范人社楼（咨询委）物业管理考核工作，促使人社楼（咨询委）物业服务标准化，使工作质量与服务报酬按合同要求相一致，特制订本考核方法。

第一条 考核目的

规范物业服务单位的工作和服务，考核物业服务单位的合同执行率，为绍兴市人社大楼（咨询委）提供有力的服务支撑。

第二条 考核对象

绍兴市人社大楼（咨询委）物业管理项目乙方。

第三条 考核范围

绍兴市人社大楼（咨询委）物业管理项目合同约定的服务范围。

第四条 考核形式

考核形式分为月度考核、满意度测评和年度考核三种形式。考核采用百分制。甲方成立综合物业考核领导小组，由机关事务服务中心分管领导任组长，成员为综合业务处、计财处、房基处、市机关后勤保障中心，办公室设在市机关后勤保障中心。

一、月度考核

每月一次，主要考核服务范围内各项工作和服务的落实情况及落实完成质量及效果。按量化考核表所列项目打分，成绩计入月度考核分。其中安全保卫工作、保洁服务工作各 100 分，月考核总分=（安全保卫分+保洁服务分）÷2（考核表见附表 1）+附加奖惩分。

二、满意度测评

1. 满意度测评由甲方物业考核领导小组开展，满意度测评以调查问卷形式进行，每半年一次（满意度测评表见附表 2）。

2. 满意度调查方法采用一般满意度调查方法。调查指标及权重由甲方确定。

3. 满意度测评与月度考核同时按标准执行。

三、年度考核

1. 由甲方物业考核领导小组召开评议会，主要考核服务单位一年来服务工作完成情况及合同履行情况。按量化考核表所列项目进行打

分,成绩计入年度考核分。

2.年度考核综合得分由月度考核平均分、半年度满意度平均得分二部分组成,二者所占比例分别为:月度考核平均分占60%,年度满意度得分占40%。

第五条 计分方法

一、得分计算方式(以下所有数据皆保留小数点后一位)

1.满意度得分=满意度比例 $\times$ 100,满意度比例=100%-100% $\times$ (总体评价选择“不满意”的单位数/入驻单位总数)。

2.年度考核综合得分=月度考核平均分 $\times$ 60%+半年度满意度平均得分 $\times$ 40%。

二、评定标准

考核90分及以上为优秀;

考核80分至90分(不含)为良好;

考核70分至80分(不含)为合格;

考核70分(不含)以下为不合格。

第六条 奖惩

考核成绩严格按照规定计算,不同阶段的考核成绩将作为服务单位阶段性履约情况的最终依据。

一、月度考核:

1.根据月度考核得分进行相应奖惩。

2.根据半年度满意度测评得分进行相应奖惩。

3.奖惩与物业费付款挂钩。

(1)考核优秀,本季物业费按100%付给;考核良好,以90分为基准每低一分(不足一分以一分计)扣物业费5000元;考核合格,本月物业费按90%付给。

(2)考核不合格,本月物业费按80%付给;累计两个月月度考核不合格,即视为年度考核不合格。

(3)附加奖惩项:

①因表现优异,受市级领导表扬的,视情加1-5分;受市级领导批评或投诉的,视情扣1-5分及以上。加扣分直接在月考核分上进行叠加。

②因物业服务失职造成人社楼(咨询委)事故或产生不良影响的,每出现一次,根据招标人评定性质严重程度将再扣除物业费 1-5 万元。对于监管发现的问题反复出现的,或整改不到位的,甲方可视情节严重情况予以加倍处罚。

二、年度考核

1. 根据年度考核综合得分进行相应奖惩。

2. 奖惩与年度服务合同履行挂钩。

(1) 考核合格及以上的,继续履约下一年度服务委托合同。

(2) 考核不合格的,扣除全部履约保证金,甲方有权终止合同。

3. 年度本项目发生重大责任事故,给人社楼(咨询委)造成严重经济损失或严重不良影响的,除赔偿相应损失外,甲方有权终止物业服务合同,并不支付任何形式的赔偿金或补偿金。

第七条 其他

1. 甲方根据本考核办法另行制定考核细则,对人社楼(咨询委)安保保洁服务工作进行考核评价。

2. 考核细则自合同履行之日起施行。

附表:

附表一:人社楼(咨询委)物业管理考核汇总表

附表二:人社楼(咨询委)安全保卫、高配管理考核表

附表三:人社楼(咨询委)保洁服务考核表

附表四:人社楼(咨询委)物业管理满意度测评表

附表一

XX 年 XX 月人社楼（咨询委）物业管理考核汇总表

序号	类别	考核得分	考核人签字
1	安保高配服务		
2	保洁服务		
3	附加奖惩项		
月考核分			

附表二

人社楼（咨询委）安全保卫、高配管理考核表

类别	考评项目	考评内容与标准	评分标准	考核得分
安保 80分	队伍 管理 20分	1. 保安人员按要求到公安机关登记备案。遵守纪律，统一制服，工作认真负责。文明执勤、言行规范。（3分）	出现未登记备案上岗人员，扣3分；其他不符合每1处扣0.2分，扣完为止。	
		2. 健全规章制度，注重员工培训，建立应急预案，加强反恐防范。（4分）	每1处不符合扣1分，扣完为止。	
		3. 本地户籍保持在50%以上，新进人员进行至少7天的岗前培训，培训期间不得单独上岗。岗位人员如有变动，须以书面形式提前5天报保障中心，每月人员流动性指标不超4.5%。（3分）	每1处不符合扣0.2分，扣完为止。	
		4. 安保人员工作要认真负责，严格要求自己。在工作中，表现优异的、被批评或投诉的将根据相关情况酌情进行加扣分（10分）	受市级领导表扬加3分，受中心领导表扬加1分。反之受市级领导批评或投诉扣5分及以上，受中心领导批评或投诉扣3分及以上。（10分）	
	安全 管理 30分	5. 有专业化保安队伍，实行24小时内不定时巡逻，全天专人值班。（5分）	值班巡逻不力，发现1次扣1分，扣完为止。	
		6. 加强大门管理。严格验证、联系、登记，谢绝外来人员进入。签订保密协议，做好保安工作。（5分）	每1处不符合扣0.5分，扣完为止。	
		7. 不发生治安案件、失窃事件和消防安全事故。（10分）	每发生1起扣5分（视影响扣分）。	

		8. 积极稳妥地做好上访人员的劝阻工作, 妥善处理突发性事件, 维护大门秩序。(5分)	劝阻不力 1 次扣 2 分。突发事件未能妥善处理, 上访人员进入大院, 酌情扣分。	
		9. 守好“小门”, 做好疫情防控工作。(5分)	未能守好“小门”, 酌情扣分。	
	车辆管理 10 分	10. 严格验证、控制外来车辆。所有车辆按停放区域有序停放。(5分)	每发现 1 辆车不符合扣 0.5 分, 扣完为止。	
		11. 保障通道及停车场的畅通, 杜绝人为所造成的堵车现象发生。(3)		
		12. 保障大会期间场外停车有序。(2分)		
	技防管理 10 分	13. 做好技防设施的操作、管理, 定期检查, 发现问题及时报告, 并提出整改意见。(10分)	每发现 1 次不符合扣 2 分, 扣完为止。	
	消防管理 10 分	14. 消控操作员持证上岗。做好消防设施的检查、使用、管理, 建立台账。定期检查, 发现问题, 及时报告, 并提出整改意见。(10分)	每发现 1 次不符合扣 2 分, 扣完为止。	
	高配 20 分	15. 高配员持证上岗, 高、低配房每天巡查两次以上, 检查室内是否有异味, 记录高电压、高电流、温度、电表数; 检查屏上指示等、变压器运行声音等, 发现异常及时报告, 认真做好值班记录, 执行交接班制度。(6分)	每发现 1 次不符合扣 1 分, 扣完为止。	
		16. 使用安全用具操作高压设备; 规范穿戴绝缘手套、鞋后使用操作杆、棒。不正向面对操作设备。(6分)	每发现 1 次不符合扣 2 分, 扣完为止。	
		17. 高配员进行停送电操作和巡视高压房时, 严格按照《电业安全工作规程》、《工作票制度》、《操作票制度》	每发现 1 次不符合扣 2 分, 扣完为止。	

		要求, 填写《变配电运行记录》。(8分)		
总计				

被考核人: _____ 考核人: _____ 领导签字: _____

附表三

人社楼（咨询委）保洁服务考核表

项目	保洁标准	评分标准	考核得分
队伍管理 10分	按合同内容到岗到位，遵守规章制度，职责明确，服从管理。（3分）	不达标一处扣0.1分	
	着装统一，佩戴服务证。文明用语、文明操作。（3分）	不达标一处扣0.1分	
	建立健全规章制度，每月不少于2次工作培训，如岗位职责、垃圾分类等。（4分）	少一次扣1分	
卫生保洁 70分	茶水间 5分		
	各楼层开水供应正常。开水新鲜、开水箱干净无水迹。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	门、窗、开关插座面板、标识牌、茶水器无灰尘、印渍、污垢、污渍。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	墙面、天花干净无积灰、无蜘蛛网。台面、地面无积水，无杂物。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	上、下水道通畅、无异味。垃圾桶表面干净无污渍，桶内套用垃圾袋，垃圾不超过三分之二。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	灯具无灰尘、污渍，灯罩内无死蚊、蝇、虫。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	卫生间 15分		
	门、窗、玻璃、踢脚线、开关插座面板、标识牌、目视无灰尘、印渍、污渍。目视天花板、灯具、墙角无灰尘、蜘蛛网。（3分）	不达标一处扣0.1分	
	地面、台面干净、无污渍、无杂物。墙面干净无浮尘、无污渍。（3分）	不达标一处扣0.1分	
	隔屏板干净无污渍、涂画。（1分）	不达标一处扣0.1分	

		卫生纸架、烘手机, 目视无尘灰。卫生洁具干净无污渍。(2分)	不达标一处扣0.1分	
		垃圾桶表面干净无污渍, 桶内套用垃圾袋, 垃圾不超过三分之二, 垃圾投放准确率达95%以上并及时清理。(1分)	不达标一处扣0.1分	
		洗手液、擦手纸和卫生纸不短缺。(5分)	不达标一处扣0.1分	
	电梯 4分	电梯轿厢内外壁不锈钢、显示屏、标识干净无灰尘、印渍、污渍。(1分)	不达标一处扣0.1分	
		轿厢内地面干净无垃圾、蜘蛛网, 门表面光亮。(1分)	不达标一处扣0.1分	
		排风口无积灰、污渍, 空调进、出风口无积灰。(1分)	不达标一处扣0.1分	
		摄像头无灰尘、污渍、水渍。(1分)	不达标一处扣0.1分	
	大厅 15分	门、窗、台面、桌椅、茶几、插座面板、标识牌等目视无灰尘、印渍、污渍, 玻璃目视干净、明亮、无浮尘、印渍(3分)	不达标一处扣0.1分	
		消防设施外表及箱内无灰尘、污渍。排风口无积灰、污渍, 空调进、出风口无积灰。(2分)	不达标一处扣0.1分	
		墙面、柱、花岗石、大理石目视无灰尘、污渍。天花板目视干净无积灰、污渍、蜘蛛网。(3分)	不达标一处扣0.1分	
		地面、地毯无垃圾、杂物、污渍, 保养后地面光泽均匀。(2分)	不达标一处扣0.1分	
		灯具目视无灰尘、污渍, 灯罩内无死蚊、蝇、虫。(2分)	不达标一处扣0.1分	
		不锈钢表面干净无污渍积灰。(1分)	不达标一处扣0.1分	
		落地烟缸(垃圾桶)表面干净无污渍无积灰, 烟缸内烟蒂不超过3个、石英沙平整干净, 桶内保持干净、垃圾不超过三分之二。(2分)	不达标一处扣0.1分	

节能工作 5分	非工作时间关闭公区空调开关、电热水开器、卫生间换气扇、茶水间照。(2分)	不达标一处扣0.1分	
	公共区域空调开启时,保持门窗关闭。(1分)	不达标一处扣0.1分	
	工作时间卫生间照明开启一路。(1分)	不达标一处扣0.1分	
	发现安全通道、楼层、电梯照明有损坏问题及时报修。(1分)	不达标一处扣0.1分	
外环境 10分	道路地面无垃圾、污垢,不积水。花坛边沿无污渍。(2分)	不达标一处扣0.1分	
	消防设施外表无灰尘、污渍,箱内无积灰(1分)	不达标一处扣0.1分	
	标识牌表面无灰尘、污渍(1分)	不达标一处扣0.1分	
	录像监控探头、照明设施、管线目视无污渍,灯罩内无死蚊蝇、虫、蜘蛛网。(1分)	不达标一处扣0.1分	
	垃圾分类宣传栏整洁无蜘蛛网、无明显污渍灰尘。(1分)	不达标一处扣0.1分	
	天台、平台无垃圾杂物,排水口畅通。(1分)	不达标一处扣0.1分	
	景观水池目视无青苔、无漂浮物,水质明净、无臭味。(1分)	不达标一处扣0.1分	
地下车库环境 10分	垃圾桶表面干净无污渍无积灰,烟缸内烟蒂不超过3个、桶内保持干净、垃圾不超过三分之二,垃圾投放准确率达95%以上并及时清理。(2分)	不达标一处扣0.1分	
	墙面、柱、天花、管线目视无灰尘、蜘蛛网。(2分)	不达标一处扣0.1分	
	地面目视无垃圾杂物、积水。(2分)	不达标一处扣0.1分	
	标识牌目视无浮尘。(1分)	不达标一处扣0.1分	
	排水沟目视干净无杂物、堵塞、积水、异味。(2分)	不达标一处扣0.1分	

		污水井目视无垃圾、无堵塞物。(1分)	不达标一处扣0.1分	
		消防设施外表及箱内无灰尘、污渍(2分)	不达标一处扣0.1分	
	四害查杀6分	合理使用药剂,规范投放灭四害药物,人社楼、咨询委区域内有效预防和控制蛇、鼠等有害生物,妥善处理“四害尸体”。(3分)	不达标一处扣0.2分	
		消杀台帐齐全。(3分)		
其他服务20分	绿化10分	公共区域绿化养护规范,杂草处理、枯死绿植及时更换补种等。	不达标一处扣1分	
	维修10分	公共区域设施设备按时巡检、台账齐全、维修规范及时等。	不达标一处扣2分	
总计				

被考核人: _____ 考核人: _____ 领导签字: _____

附表四

绍兴市人社楼（咨询委）物业管理
满意度测评表

大院内入驻单位代表：

您好！为使人社楼（咨询委）内机关干部享受到舒适、热情、安全、文明的安保保洁服务，特向您征询意见和建议。您的意见是对我们最公正的评价，请选择您真实的意愿和想法，在“很满意”到“不满意”之间打“√”。感谢您的合作！

请在每项对应空格内打“√”。

测评内容	很满意	满意	不满意	如选择不满意，请在本栏填写原因
总体情况				
安全保卫				
卫生保洁				
绿化养护				
维修服务				