

# 金华市交通运输局公路科技大楼物业服务合同

甲方：（买方）金华市交通运输局

乙方：（卖方）浙江绿禾后勤服务有限公司

项目名称：金华市交通运输局公路科技大楼物业服务项目

项目编号：JHCG2023W-015

甲、乙双方根据 金华市政府采购中心关于金华市交通运输局公路科技大楼物业服务项目公开招标的结果，签署本合同。

## 一、物业基本情况

物业类型：政府办公楼物业

座落：金华市丹溪路 289 号

物业范围：主楼共 16 层（含地下一层），辅楼 2 层

建造面积约 12000 平方米：

## 二、服务内容

大楼区域内的卫生保洁、安全保卫、消防管理、应急值班室、供水及供电维护大楼设施及设备日常使用管理、维护运行、维修服务、绿化养护及会务服务管理等物业管理服务。

## 三、合同金额

本合同金额为（大写）：伍拾肆万玖仟玖佰陆拾壹元贰角叁分（¥549,961.23 元），费用包含支付给原服务乙方金华市净美物业管理有限公司 2023 年 4 月到 5 月物业服务费（大写）：壹拾壹万元（¥110000 元）。

## 四、物业管理服务内容及要求

### 1、总体要求

1.1 乙方应按现代企业机制运行，发挥自身优势，已安保服务、卫生保洁、会务服务为主要内容，以热心、爱心、专心、贴心的服务，创造一个安全、有序、整洁的办公环境，为甲方提供有力的后勤保障。

1.2 乙方要选配优秀的物业服务项目负责人和素质优良的物业服务从业人员从事服务工作。其人员数量要符合本次物业服务量的需要。

1.3 物业服务从业人员（特别是重要岗位人员）要求政治上可靠，

身体素质好，无不良行为记录。物业公司须向甲方提供所有从事本次项目物业服务人员的名单和人员履历情况，由甲方审查认可后，方可录用。

1.4 严格执行保密管理制度，特别是领导办公室、会议室等服务工作必须严格按照保密管理要求，做到相关内容不外传、相关资料不外带。

1.5 所有物业服务从业人员凡需获得相关主管部门认证的，均需持证上岗。主要服务人员应持有政府相关部门颁发的资格证书。

1.6 所有从业人员必须专职为甲方服务，不得兼职。物业公司如需要调换物业服务人员，须及时通报甲方，经甲方认可后方可调整。如服务人员出现素质低劣，不能胜任物业服务工作，甲方有权提出调换，乙方应予以及时调换。

1.7 乙方应按照国家相关部门颁发的物业服务标准和规范进行物业服务。严格按照 ISO9001 质量管理体系要求进行管理和运行。明确分工职责及工作质量标准，强化工作的计划性、可操作性和实效性，保证各种服务质量。

1.8 乙方应自觉接受甲方的监督、检查，定期向服务对象发放“服务意见征询书”，根据反馈意见进行统计，实行优化调整。出现问题及时整改。

1.9 乙方要加强对从业人员的培训，提升从业人员素质，不断提高服务水平，使甲方满意。

1.10 在特殊情况下，甲方有权对服务人员做集中调配使用，并以调休、补休等方式进行补偿。物业公司应予以配合。

1.11 乙方应建立完善的物业服务档案。

1.12 乙方应有健全的财务管理制度，依法做好财务工作。

## 2、物业管理人员配备要求

2.1 主要人员：★总人数建议不少于 13 人，包括项目管理 1 人（兼主任，项目驻场专职经理），工程技术人员 1 人，保安 4 人，保洁 6 人，会务员 1 人。

注：★以上人员须为专职人员（不得兼职），数量为最低人数，如遇上级部门检查等临时活动须增加服务人员的，乙方须无条件配

合。

具体分工：

2.1.1. 项目管理 1 人（兼主任）。不得兼职，要求驻现场专职经理，并全面负责管理处日常管理工作，负责与业主及外部的沟通与协调。

2.1.2. 工程技术人员 1 人。对公共设备设施（配电系统、照明系统、电梯系统、机械车位系统、暖通系统、给排水系统、消防系统、污水处理系统等进行维保。负责大楼正常维护运行及日常小维修。

2.1.3. 保安 4 人。负责门厅和消控、车辆出入、安保、巡逻、大堂等的值班，以及安保。

2.1.4. 保洁 6 人。负责大楼内外保洁。

2.1.5. 会务员 1 人。负责会前及会后清扫和会议期间的优质服务，会务人员 40 周岁以下，有气质，临时有重要会议，需临时调剂会务人员，不增加费用。

2.2 物业服务人员的要求：

A、所有物业服务从业人员凡需获得相关主管部门认证的，均需持证上岗。从业人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。重要岗位人员必须经甲方审核，政治审查通过方可录用。所有物业人员必须统一着装（着装费用由乙方负责，服装样式、款式由甲方审定），要求仪表端庄、精神面貌良好。

B、物业管理项目负责人必须具有从事相关物业管理的经验，年龄 35—55 周岁。

C、服务人员应每年一次体检，体检合格方可上岗。

D、保洁员要求身体健康，年龄 55 周岁以下。

E、保安要求，男性，身高要求 1.65 米以上，年龄 55 周岁以下，具有初中及以上文化程度。保安人员至少有 2 名具有消控上岗证。

F、要求持有质量技术监督部门颁发的电梯作业等种类方面的特种设备作业人员证。具有高（低）压电工操作证和其他专业技术岗位对应的上岗证。

### 3、各项服务要求

#### 3.1 安保服务

#### A. 治安

a. 在公路科技主楼正门出入口进行 24 小时设岗值班，东大门早上 7 点至晚 7 点设岗值班，一层消控室 24 小时设岗值班。

b. 对进入单位的来访客人进行来访登记，杜绝各类推销闲杂人员进入办公区域，使办公区域内有一个安静严谨的办公环境。

c. 按时收发各类文件、报刊、邮件，上下午各送一次，重要特快随到随送，做到准确及时不延误、不丢失，贵重物品交相关部门联络人签收并加盖印章，对职工快递要做好签收及领发登记。

d. 严格履行物品搬运管理，凡搬出物品由所在部门签字或盖章后到管理处办理放行单方可放行。

#### B. 巡逻

a. 对单位进行定时、不定时巡逻，对可疑人员和公共设备设施进行盘问及巡查，对重点部门、要害部位要勤查看，财务部门、档案库房、机要室、重要机房、配电房、地下车库等以及无人值班但有可能发生问题的地方应设置巡更点位，不留死角，发现异常情况及时处理，做好巡更记录。加强对节假日及夜间时的巡逻次数，确保治安消防保卫工作不出问题。

b. 晚上下班以后保安对单位进行一次地毯式巡查，当班负责人做好巡查记录。

c. 在巡逻时看到小纸屑、烟头等及时捡拾投入垃圾箱内，发现灯熄灭、水管及阀门漏水等及时通知设备维修人员维修，充分体现全员参与的团队精神。

d. 做好巡更记录。节假日、夜间巡逻时，增加巡逻次数。

#### C. 车辆管理

a. 对进出的车辆进行管理，引导车辆出入有序停放。

b. 巡查车辆停放状况，防止违章乱停车，占用消防通道等，维护交通秩序畅通。

#### D. 消防安全

a. 消防安全应贯彻“预防为主，防消结合”的方针，做到三个落实即“队伍落实、制度落实、器材落实”。组建义务消防队，要求每位员工都是义务消防员、话务消防救护人员，24 小时都有义务消防

员值班服务。

b. 定期、不定期对单位的消防设施、安全通道等进行检查，落实消防制度和消防规定，保证设备设施完好，随时启用，消防通道畅通。

c. 开展宣传消防知识及消防法规学习，增强大家的消防意识和平安意识，在每年 11 月 9 日消防日，加大消防宣传力度，提高消防意识，消除火灾隐患。

d. 每半年进行一次消防演习，增强对火灾事故的应变处理能力。

e. 消控室 24 小时值班，持证上岗。

#### E. 安全防范

a. 对易危及人身安全设备设施设置明显警示标识和温馨提示等安全防范措施。

b. 对保安要求定时周期性训练；每季不少于 1 次突发事件演练，增强对突发事件的处理能力。

### 3.2 保洁服务

环境卫生是物业管理服务的重点，严格要求保洁人员按清洁卫生工作标准，认真完成任务。

#### A. 楼层地面的保洁

a. 每天早上 8:00 前用地拖把每层楼地面（包括地下车库）拖洗干净；

b. 用尘推将地面推尘，每天数次视客流量而定；

c. 擦拭茶桌、台面及摆设、椅子、灯座及指示牌等公共设施；

d. 下雨天门口要放防滑告示牌和增加拖擦次数；

e. 下班前应把垃圾清倒干净；

f. 每周擦墙面一次。

#### B. 楼梯间、通道的保洁

a. 每天清扫一次各楼层通道和楼梯台阶并拖洗干净；

b. 将垃圾收集运到楼下垃圾房；

c. 用干净的毛巾擦抹各层的通道的防火门、电梯门、消防栓柜、玻璃窗内侧、灯具、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、指示牌等公共设施，应保证每周循环保洁一次；



d. 清理通道摆放的烟灰缸内的垃圾和烟灰，保持整洁有序；

e. 各梯间、通道的壁面、天花板应每周进行一次除尘。

注意事项：清洁工具不能放在梯间通道。

### C. 卫生间的保洁

备注：每日上下班对公用卫生间进行不断保洁。

a. 敲门询问是否有人，确认无人后方可操作。

b. 竖立警示牌。

c. 打开门窗通风，用水冲洗大小便器。

d. 清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋后放回原处。

e. 用洗洁精均匀喷洒在洗手盆及大、小便器上，用毛球洗刷大、小便器，用快洁布擦洗洗手盆，然后用清水冲洗干净。

f. 用毛巾从门开始顺时针方向依次将墙面、台面、开关、门窗标牌等抹一遍。

g. 先用湿布擦窗玻璃和镜，然后用干毛巾擦干净。

h. 补充卷纸、擦手纸和芳香球、洗手液。

i. 用拖把拖干净地面。

j. 适量喷洒香水或空气清新剂。

### D. 保洁规定

a. 应每小时保洁一次，清洁地面垃圾，抹干净面水迹；

b. 早上保洁后用消毒水对洗手盆及大小便器、地板进行消毒；

c. 每天一次用玻璃清洁工具清洁洗手间的玻璃镜。

d. 每周一次用毛巾擦灯具、清扫天花板；

e. 每周一次对洗手间进行杀菌工作。

f. 发现墙壁有字或不干净的地方应及时清洁。

注意事项：

1) 禁止使用强酸、强碱清洁剂，以免损伤瓷面；

2) 下水如果有堵塞现象，应及时疏通。

### E. 会议室的保洁

1) 每天对会议室应彻底清洁一次；

2) 将有地板的地方用全能水（稀释量依照《清洁剂使用标准作业规定》）拖洗干净；

- 3) 每月用清洁玻璃工具清洁会议室的所有玻璃;
- 4) 用半湿的抹布擦拭会议室的门、装饰摆设品、地脚线、消防栓、柜、台椅等以及公共娱乐配套设施、设施;
- 5) 下班前清倒垃圾;
- 6) 循环保洁会议室卫生;
- 7) 及时清理烟灰缸的烟头、垃圾;
- 8) 擦拭玻璃门的手印;
- 9) 地板推尘;
- 10) 大厅消杀工作应每月进行一次;
- 11) 清洁配套设施用品。

#### F 玻璃清洁

- 1) 先用铲刀铲除玻璃上的污迹及边缘上的污垢;
- 2) 将毛头侵入在玻璃水中;
- 3) 把毛头按在玻璃上并上下洗抹;
- 4) 用玻璃刮刮去玻璃上的水分, 玻璃刮和玻璃平面应保持一定的角度;
- 5) 当玻璃的位置和地面较接近时, 应把毛头或玻璃刮用横向移动;
- 6) 用干毛巾抹去玻璃框上的水珠, 然后用拖把抹净地面上的污水。
- 7) 清洁高处玻璃时应把玻璃刮或毛头套在伸缩杆上;
- 8) 操纵时应注意防止玻璃刮的金属部分刮花玻璃。

#### J. 环境卫生消杀

保洁组应该根据季节的变化制定出卫生消杀工作计划。

##### 消杀区域:

- 1) 各楼宇的梯口、梯间及楼宇周围;
- 2) 大厅及配套的场;
- 3) 各部门办公室;
- 4) 公厕、沙井、化粪池定时清运和及时消杀、垃圾箱、垃圾周转箱等室外公共区域。

消杀药物一般用敌敌畏、灭害灵、敌百虫、鞣脂类药喷洒剂等。

消杀方式以以喷药触杀为主。

注意事项：

- 1) 应穿戴好防护衣帽；
- 2) 梯间喷杀时不要将药液喷在扶手或门面上；
- 3) 不要在人流出入高峰期喷药；
- 4) 办公室配套设施应在下班后进行，并注意关闭门窗；将药液喷在墙角、桌下或壁面上，禁止喷在桌面、食品和器具上。

### 3.3 会务服务

负责各会议室、接待室的会前准备、会务期间服务、会务结束整理工作。

### 3.4 设备维护部分

提供供配电系统（含配电房及自备发电柴油机组）、照明系统、电梯系统、暖通系统、给排水系统、污水处理系统、停车库等设备的正常维护运行和日常小维修。同时要求做到：

- (1) 制定各层次、各工种、管理、运维人员的岗位职责。
- (2) 制定各种管理制度。
- (3) 按照各专业各工种的工作规范、操作规程进行设备运行维护。
- (4) 高低压配电房，每天至少巡查一次，每周清洁保养一次，每月维护保养一次。
- (5) 空调机房、水泵房、发电机房，每天至少巡查一次，每周清洁保养一次，每月维护保养一次。

## 五、其他要求

- 1、乙方每月、每周应有计划的开展工作，确立工作方案。
- 2、乙方在招录工作人员时应严格审查工作人员的身份及健康状况，有序地对新招录的工作人员进行岗前培训、思想道德教育等工作。如因乙方对工作人员审查不严、教育疏松、管理不当引发偷盗、损坏公物的，乙方应承担相应赔偿责任。
- 3、乙方应及时发放从业人员的工资与社保、福利，如因上诉问题造成上访的，甲方可解除合同，并从物业管理费中扣除相应费用直接支付给相应服务人员。



#### 4、检查与管理

4.1、乙方必须根据招标文件提供各项管理标准、岗位职责及工作程序、自查表格和服务承诺；必须遵守大楼各项制度和管理规定，并服从甲方单位的管理。

4.2、甲方的职能处室行使日常的管理检查，乙方人必须接受检查和管理。

4.3、检查结果定期通过书面形式送交甲方的职能处室。轻微差错限期进行整改，严重差错将与服务费用挂钩。

4.4、接受甲方监督：定期向甲方公开服务收支情况、工作情况、工作规划，自觉接受甲方监督。

4.5、根据甲方各职能处室的检查及考核结果，按合同条款进行付款。

#### 5、物业档案资料管理

5.1、按照《物业管理条例》第三十九条规定做好档案交接工作。

5.2、收集、保管好有关大楼物业管理的政策、法规等资料以及物业相关的图纸、数据等资料。

5.3、建立、保管好大楼物业管理档案等。

5.4、合同到期，必须做好所有物业管理资料及相关工作的交接服务。

#### 六、服务质量要求

1、乙方须在对现场、周边环境全面了解的情况下编制科学合理、切实可行的组织实施计划以及具体的保障措施、工作程序。

2、服务质量要求按三星级宾馆标准订立服务规程。乙方应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。如因质量未达到目标，乙方应因此承担责任和经济赔偿。

3、服务区域内垃圾用袋装收集，存放在指定地点，由乙方负责外运、消纳。清卫、保洁及生活服务的工作质量按国家卫生城市管理的有关标准严格验收。

4、乙方达不到甲方要求及乙方各项服务承诺，甲方有权要求其整改，直至扣款或终止合同。

5、乙方所有的工作除应按乙方的内部流程实施外还应接受甲方

或第三方的检查。

6、乙方需制订消防、抗台、安全等紧急预案，并切实地培训到每个岗位人员。

7、乙方须按现代企业制度运行，发挥自身优势，以热心、爱心、专心、贴心的服务，为本物业后勤提供全方位、一体化的专业服务保障。

## 七、甲方提供的相关条件

1、甲方提供办公场地，但办公用品由乙方自行解决。提供各楼层的设备堆放间，在服务期内，所有的垃圾外运机动车、非机动车、保洁器械如登高梯、摩地机、扫帚、拖把、簸箕等；耗材如洗衣粉、垃圾袋、清洁剂等；维修工具均由乙方提供。

2、甲方提供的部分物业管理设备设施无偿提供给乙方使用，乙方须保证其完好，并在服务期间承担其维护维修费用，在服务期满后完好归还甲方，如不能归还或有损坏的，按照原价赔偿，甲方原因导致除外。

## 八、验收

验收考核奖罚金并严格执行奖罚规定。具体为综合评分满分为100分。考核得分为90分（含）以上，按正常费用支付；得分为80分（含）—90分之间的，扣除当月服务费5%作为考核奖罚金；得分低于80分的为不合格，扣除当月服务费10%作为考核奖罚金；第二次得分低于80分的，扣除当月服务费的20%作为考核奖罚金，并且采购人有权终止合同。

## 九、权利和义务

### 1、甲方权利和义务

1.1 甲方只可将其承租物业按照合同约定用途使用，不得将其用作非法活动，不得在大楼饲养家禽、动物及宠物；不得在大楼存放武器弹药、烟花爆竹或者其他易燃、易爆及放射性危险物品。

1.2 甲方对承租物业公共及室内设备、装修有爱护保管责任；对承租物业内装修、设备及配置承担爱护、保管及日常养护、维修责任。

1.3 不干涉乙方依法或依本合同规定内所进行的管理和经营活动。

1.4 协助乙方做好物业服务相关的宣传教育。

## 2、乙方权利和义务

2.1 制定本合同物业服务各项规章制度和考核制度，有效的开展各项管理服务工作的。

2.2 负责合同责任内的日常管理服务事宜，积极协助好甲方工作。

## 十、知识产权

1、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。

2、甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，甲方乙方交付的成果文件、资料不得向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔。

## 十一、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，并追究乙方的违约责任。

## 十二、合同履行时间、履行方式及履行地点

1、履行时间：2023年6月1日至2024年1月31日

2、履行方式：按合同约定内容履行

3、履行地点：丹溪路289号。

## 十三、款项支付

付款方式：

1、合同签订后，乙方需支付原服务乙方金华市净美物业管理有限公司2023年4月到5月物业服务费共计¥110000元。

2、先做后付，按月份结算。甲方于每月按考核结果支付上月相应服务费用，时间从乙方进场开始投入服务起计。

3、甲方以行转帐形式（银行转账、支票、汇票、本票等）支付。

4、乙方在服务期内有下列行为，造成的不当损失而产生费用，要从支付给乙方的费用中扣除：A、乙方要爱护与保管甲方单位财产，如损坏设施等，按实际损失价值赔偿；B、没有达到考核标准的，按考核标准中规定的扣除；C、其它因乙方不作为或管理不严等，造成不良影响或损失。D、部分与本合同、招标文件不符合的做法，或不履行其投标文件的承诺。

#### 十四、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

#### 十五、质量保证及后续服务

1、乙方应按招标文件规定向甲方提供服务。

2、乙方提供的服务成果在服务质量保证期内发生故障，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

(1)重做：由乙方承担所发生的全部费用。

(2)贬值处理：由甲乙双方协议定价。

(3)解除合同。

3、如在使用过程中发生问题，乙方在接到甲方通知后在2小时内到达甲方现场。

4、在服务质量保证期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用，因甲方原因恶意导致的除外。

#### 十六、违约责任

1、甲方无正当理由拒绝接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项百分之五作为违约金。

2、甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。若乙方逾期90天仍未支付的，乙方有权书面通知甲方解除合同。

3、乙方未能如期提供服务的，每日向甲方支付合同款项的千分之六作为违约金。乙方超过约定日期10个工作日仍不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因未能如期提供服务或因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5%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。

4、乙方严格按投标文件承诺配齐从业人员，更换空缺人员一般在一周内完成，逾期的，按每日 300 元/人的处罚直接从物业管理费中扣除。乙方从业人员工作执行不力或不作为的，甲方有权要求更换该从业人员，乙方须在一周内予以处理。逾期未更换的，甲方有权直接从物业管理费中扣除金额 200 元/天。

5、在合同期间，如因乙方工作人员过错原因造成物业或设施、设备遭破坏，并造成人身及财产责任事故，乙方承担全部法律责任并赔偿由此给甲方及第三方造成的全部经济损失。

6、因甲方原因导致合同目的不能实现的，乙方因主张违约责任/赔偿等所产生的一切维权费用均由甲方承担，包括但不限于律师费、诉讼费、执行费、财产保全费、保全保函费、公证费、违约金、罚金、差旅费等支出的合理必要费用。

7、因乙方原因导致合同目的不能实现的，甲方因主张违约责任/赔偿等所产生的一切维权费用均由乙方承担，包括但不限于律师费、诉讼费、执行费、财产保全费、保全保函费、公证费、违约金、罚金、差旅费等支出的合理必要费用。

#### 十七、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。

#### 十八、争议解决

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。

#### 十九、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、本合同一式四份，具有同等法律效力，甲乙双方各执二份。

4、本合同尾部约定的双方住所地及联系方式可作为与本合同有关的通知、文件的送达地址，若双方发生争议需诉讼解决，上述地址及联系方式可作为法院邮送诉讼材料的送达地址。若上述地址无人签收，任一方或法院通过 EMS 寄出相关材料之日起的次日即视为已送达。任一方更换住所地及联系方式的应在 2 日内书面通知对方，未及时通知导致的法律后果由更改地址方自行承担。

甲方：

地址：

法定（授权）代表人：

签字日期： 年 月 日

乙方：

地址：

法定（授权）代表人：

签字日期： 年 月 日



合同鉴证方：

鉴证人：

鉴证日期：