

杭州市西湖区图书馆物业管理服务项目

第一部分 合同书

项目名称：杭州市西湖区图书馆物业管理服务项目

项目编号：XHZFCG-2024-G-80

甲 方：杭州市西湖区图书馆

乙 方：杭州品尚物业服务集团有限公司

签 订 地：浙江省杭州市

签订日期：2024 年 12 月 日



杭州市西湖区图书馆物业管理服务项目

2024年12月2日，杭州市西湖区图书馆以公开招标方式对杭州西湖区图书馆物业管理服务项目进行了采购。经评审小组评定，杭州品尚物业服务集团有限公司为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起10个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经杭州市西湖区图书馆(以下简称：甲方)和杭州品尚物业服务集团有限公司(以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

1.2.1 服务内容：

（一）环境卫生保洁管理服务

服务内容：

- （1）服务大楼内的公共区域，借阅区、楼道、电梯间、卫生间、门厅、隔层等公共区域的卫生保洁；
- （2）接待室、会议室、多媒体教室等办公区域的卫生保洁；
- （3）大楼外围道路及配套设施等的卫生保洁；
- （4）大楼外墙等所有公共部位设施设备定期保洁，外墙玻璃顶面每季度进行一次清洁、保养，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。

(5) 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分类管理、废弃物清理和灭“四害”等所有环境卫生保洁。

具体要求如下：

- 1、门窗、玻璃、镜子、防盗设施——干净、整洁、完好。
 - 2、地面——干净、无垃圾、无卫生死角。
 - 3、墙壁——无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无张贴。
 - 4、天花板——无积尘、无蜘蛛网。
 - 5、楼梯及扶手——楼梯无杂物堆放，无积尘。
 - 6、走廊：随时打扫，保持地面、墙壁、洁净，无杂物，无污痕，无尘挂，清洁光亮；走道四角保持干净卫生。
 - 7、卫生间：保持洁具、地面清洁，无污渍、无堵塞、无异味、无积水。
 - 8、洗手池：保持洁具、墙面、地面、玻璃等设施的清洁、无异味、无积水。
 - 9、卫生间、洗手池等按要求及时更换卫生纸、肥皂、洗手液等。
 - 10、楼内垃圾桶摆设整齐，把垃圾袋套在垃圾桶内，无异味，及时清理。要求垃圾日产清理，不过夜。
 - 11、门厅：每天清扫，保持干净整洁卫生。
 - 12、会议室桌椅摆放整齐干净，保持桌面清洁，及时清理会议后的残留纸杯等物品。
 - 13、阅读区域内阅读桌椅摆放整齐干净，保持桌面清洁，闭馆后及时清理，书架保持清洁，无灰尘。
 - 14、电梯间不锈钢面循环保洁，做到干净、无污渍、无印痕。消防通道、楼梯台阶，循环清扫。
 - 15、三至四楼空间隔栏定时清扫保洁。
- 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、部位均包括在本次采购范围内，中标人不得因此拒绝提供保洁服务。
- 建立“四害”消杀工作巡查管理制度，根据实际情况通知灭“四害”消杀服务单位开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，监督灭“四害”消杀服务单位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。

（二）大楼内外安保服务管理

1.全面负责杭州市西湖区图书馆门卫管理、车辆管理和防火、防盗、疫情防控、治安巡逻，维持区域秩序，及时发现和消除安全隐患；制定消防安全制度和紧急疏散方案。

2.配合杭州市西湖区图书馆，及时受理各类纠纷和治安案件，及时、正确处理各类突发事件。

3.随时出员并提供紧急救助服务；

4.抽调临时保安力量，做好重大活动安全保卫工作；

5.了解图书馆业务，熟练掌握自助机服务，能够辅助工作人员和读者借还书籍。

6.对突发事件有预警方案、应急处理计划和措施。每半年必须进行1次消防安全应急演练。每月开展一次微型消防站培训和135快速反应演练，微型消防站建设达到消防要求。开展定期和不定期综合巡查，并做好节前检查、展览的展前检查和撤展检查工作。

具体要求如下：

序号	内容	服务要求
1	人员要求	(1) 讲究个人卫生和工作场所值班室的卫生，注意语言、举止文明，不得与读者、本单位工作人员发生语言或肢体上的冲突。
		(2) 能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。
		(3) 上岗时按需求穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。
		(4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
		(5) 严格执行交接班制度、上岗执勤制度和定岗制度。
2	门岗	(1) 在开放期间，图书馆前后门必须保持通畅，保安必须值班在岗，观看安全监控，防止突发事件，流通保安按时巡岗，并做好按时巡查记录，发现异常及时处理；晚上值

		<p>班保安及时巡查，检查电源、门窗。</p> <p>(2)对图书馆门口影响读者正常出入的车辆、聚集人员及时进行疏散和劝离。</p> <p>(3)要负责防盗、防火报警监控设备运行管理。积极主动的配合、服从对口管理部门的临时应急调度。</p> <p>(4)严禁脱岗、睡岗。</p>
3	巡逻岗	<p>(1)在图书馆大楼范围内24小时轮流值班，按指定的时间和路线进行巡查。配有安全监控设施的，实施24小时监控。</p> <p>加强消防安全巡逻检查，明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，制定固定的巡查制度，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况。定期对消防、监控主机及各消防、监控点的设备进行巡查，每天对消防通道进行巡查，及时发现和处理安全事故隐患。</p> <p>(2)熟练掌握消防应急处理，在接到监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达事发现场，采取相应措施妥善处理；如巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动并执行相应的应急预案，组织人员疏散和灭火，确保人员安全。</p>
4	车辆管理	<p>(1)严格执行车辆停放、行驶管理规定，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，引导自行车、电瓶车、汽车有序停放。</p> <p>(2)做好辖区停车秩序管理，保障道路畅通。</p> <p>(3)当主通道因各种原因阻塞时应按尽快疏通原则，做好应急处理工作，确保安全顺畅。</p> <p>(4)道杆、车辆识别系统故障第一时间维修保养。</p> <p>(5)照明、消防器材配置齐全，车辆停放区域无易燃、易爆及危险物品存放。</p>

(三) 消防、安防管理

(1) 加强消防安全管理，建立完善的消防制度和消防工作计划，物管人员应定期接受消防培训并掌握现有消防设施设备的使用方法，并能及时处理各种火灾事故。明确防火责任人，按照突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施及引路标志完好，紧急疏散通道畅通。成立应急消防小队，对区域内的消防喷淋灭火系统、气体灭火系统、火灾报警系统、消防排烟机组等消防设备按安规条例进行监管和操作使用。

(2) 消防、监控要求

1. 具备录像监控等技防设施设备的，应 24 小时开通，保证设备正常运行，并有详细的维保记录。

2. 对监控内容（资料）做好妥善保管，定期交与业主物业联系人。

3. 对消防设施、设备进行巡查，发现问题或隐患及时向业主报告，并做好与文新图书大楼物业的协调工作。

4. 每月 1 号、15 号由专人对上月全部监控录像进行电脑备份，并做好录像存档工作，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。并做好保密工作，无关人员不准进入监控室，不准向无关人员谈及监控室的运作情况和值班情况，不得传播与工作无关、涉及个人隐私的监控信息。

5. 做好与西湖消防大队和蒋村消防中队及时沟通对接，做好消防重点单位的图书馆相关消防工作。

(3) 消防、监控设施管理

定期对消防、监控主机及各消防、监控点的设备进行巡查，确保运行无故障；定期对室外的消防栓、消防水带、消防泵等设备进行检查，是否有埋压或损坏和失效等情况；定期对各楼层消防栓进行检查，设施是否齐全；定期对各楼层的喷淋头、感烟探测器、感温探测器、手动报警按钮及其他形式的消防设施、设备进行检查，是否有遮挡或损坏等情况，是否有压力不足或缺少等情况；每月对各楼层的灭火器进行检查更换并且编号；定期对各楼层的排烟通风口、消防通道进行检查，是否有遮挡或堵塞，各楼层的疏散指示标志是否有损坏或缺少等情况；定期对各楼层应急电源的主、备电情况进行检查。消防泵：启动检查每月一次并记

录，运行正常，设施完好、无渗漏；一级保养，每年一次。消防栓：每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好，保持卫生整洁。每年保养一次，表面无生锈现象，颜色一致；阀杆每半年加注润滑油，启动灵活运行正常，每半年末端放水检查。火警、报警、探测器功能：功能正常。消防水带：每半年检查一次完好无缺，无霉变。灭火器：检查及时，发现问题更新或充压。同时，负责上述检查缺陷的修复和复原以及及时更换。

(4) 熟练掌握消防应急处理，随时准备启动并执行相应的应急预案，每年进行2次消防安全应急培训演练。

(四) 水电常规维修服务

1、维修人员每周循环检查一次图书馆的给排水、弱电设施，发现问题及时报告图书馆办公室，并进行维修，做好维修费用预算。

2、二楼和一楼设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

3、楼道灯完好率不低于95%。

4、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

(五) 绿化养护管理

对物业内的楼顶公共绿化进行养护管理，植物生长良好，及时修整和浇水，及时修剪和补栽补种，屋顶平台无杂草、杂物，定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。夏天对公共绿化和盆花每天浇水1次，其他季节每周浇水根据天气而定，每年提供数量的有机肥用于楼顶绿化，确保绿植完好率100%。

(六) 其他工作任务

1、书报杂志的收发及信件、包裹的收取工作。

2、综合会议、培训、阅读活动服务。

根据采购单位需要提供重大会议、庆典、节日、培训、学术等活动的劳动服务，制定各类会议的服务规程，做好会前准备工作、会中服务工作、会后恢复工作。包括配备合格、足够的技术服务人员、布置会场、绿化（盆景）摆设、横幅悬挂、搬运器材、桌椅、空调、茶水、会后清场等工作。会议期间全过程值班，制定完备的会务服务工作流程、细则及服务工作计划并严格执行，做好会议会务安全保障、服务安排、会议保密等工作，保证各项会议的正常进行。

3.如遇防汛、抗台、抗雪值班和窗口加班、疫情防控等应急事件在安排物管人员全程服务的基础上，应安排一定力量做好防汛、抗台、抗雪检查、24小时值班和抢险救灾工作，事态严重的要配备充足增援力量。

4.读者自助借还服务突发事件，如遇因自助借还机器故障，造成读者无法归还书籍，值班保安管理员，需要做好安抚、登记处理或人工归还，并及时告知采购方，做好维修工作。

5.根据采购单位的工作交办，做好重要接待日、迎接上级部门检查等任务。

6.图书馆提升改造完成，需要进行开荒保洁。

7.图书馆自助机借还服务辅助和读者借还服务的临时服务工作；

1.2.2 服务标准：按照招标文件要求；

1.2.3 技术保障：

1、人员配置

要求不少于13人，其中物业主管1人，保安6人（其中保安队长1名），卫生保洁5人（其中1名保洁领班，1名厨房帮工），水电维修人员1人。会务人员、绿化养护管理由保安及保洁人员兼任。提供社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月的社会保险证明，并列明人员年龄结构。

2、人员要求

（1）物业主管人员：45周岁（含）以下，具有2年及以上从事物业管理经验，大专及以上学历；负责对承包项目、范围、服务质量的检查监督，及时与业主日常业务人员联系。

（2）保安队长：要求年龄45周岁（含）以下，大专及以上学历、具有三级及以上保安员证、具有消防设施操作员证。

（3）保安人员：6名保安都要求有保安员证，须提供证书复印件。

保安45周岁（含）以下，统一着装上岗，身高170cm以上；

严格遵守图书馆各项规章制度，熟悉本岗位的工作任务与要求，工作期间不做与工作无关的任何私事，不得进入图书馆区域玩电脑、上网或看电视等；

加强安全、防火防盗教育及管理，做到正确使用消防器材和防暴器材；

保安要有工作日志、巡查纪录；

保安人员上岗前须进行培训，要求政治可靠、身体健康、责任心强，具有一

定的治安防范能力;

夜班值班保安必须熟悉图书馆借阅流程和自助借还机的使用操作。

(4) 保洁人员: 保洁 50 周岁 (含) 以下 (其中保洁领班 45 周岁 (含) 以下), 身体健康, 保持个人卫生, 穿着整洁, 佩戴工作牌。

保洁要有工作日志、巡查纪录。

(5) 保洁领班: 年龄 45 周岁 (含) 以下, 大专及以上学历; 要求具有 2 年及以上保洁管理经验。

(6) 维修人员: 维修人员 50 周岁 (含) 以下, 具有 2 年及以上综合物业维修工作经验, 具有低压电工作业证 (提供证书复印件), 并做好维修记录;

1.2.4 服务人员组成: 13 人;

1.2.5 合同 否 (是/否) 涉及货物。若涉及货物的, 则:

1.2.5.1 货物名称、品牌、规格型号、花色: _____ / _____;

1.2.5.2 货物数量: _____ / _____;

1.2.5.3 货物质量: _____ / _____;

1.3 价款

本项目采用以下第 1.3.1 条款规定的计价方式计价。

1.3.1 本合同总价 (含税) 为: ¥881500 元/年 (大写: 捌拾捌万壹仟伍佰元整 人民币)。除上述费用外, 甲方无需向乙方支付其他任何费用。

1.3.2 单价合同, 本合同单价 (含税) 标准为: / 。服务工作量的计量方式为: / 。单价合同, 在合同履行期间内, 根据实际完成的工作量据实结算, 但结算总价上限不得超过预算金额或者双方确定的金额 ¥ / 元 (大写: / 元人民币)。

1.3.3 其他计价方式: / 。

注: 2025 年 1 月 1 日至本合同签订之日前的空档期物业服务由原供应商承担, 费用由乙方按原合同价单日金额乘以实际服务天数, 该项目虽已包含在合同总价中, 但实际由乙方自行负责与原供应商结算, 与甲方无关因与原供应商结算而产生的纠纷由乙方自行解决, 与甲方无涉。

1.4 履约保证金

乙方 是 (是/否) 需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的, 则:

1.4.1 履约保证金的比例为合同金额的1%;

1.4.2 履约保证金支付方式：以转账、汇款、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交，鼓励和支持乙方以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证。乙方应于合同签订生效后10日内提交履约保证金，逾期提交的，每逾期一日，应向甲方支付履约保证金万分之五的违约金，逾期超过 20 日的，甲方有权解除合同，要求乙方支付履约保证金总额 20%的违约金；

1.4.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权力；

1.4.4 甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起 10 个工作日内将履约保证金无息退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的 0.05（可根据情况修改）%计算，最高限额为本合同履行保证金的 20%。

1.5 预付款

甲方是（是/否）需要支付预付款。若需要支付预付款的，则：

1.5.1 预付款比例、支付方式、时间：在乙方合同签订生效并进场服务且乙方提供相应符合要求的发票后 5 个工作日内，由甲方向乙方支付合同总价 40% 的预付款；

1.5.2 预付款的扣回方式： / ；

1.5.3 预付款的担保措施： / 。

1.6 资金支付

1.6.1 甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。未收到发票的，视为付款条件未成就，甲方有权拒绝付款且不视作违约。

1.6.2 资金支付的方式、时间和条件：在乙方合同签订生效并进场服务且乙方提供相应符合要求的发票后 5 个工作日内，由甲方向乙方支付合同总价 40% 的预付款，后续按季度支付，付款时间分别为合同签订之日起第七个月支付合同款的 30%、第十个月支付合同款的 20%，第十三个月支付合同款的 10%（不足一个季度的，按实际工作天数支付）。付款条件为符合合同规定要求，完成该季

度的物业服务且提供符合要求的发票；未达到合同要求，按合同要求扣除相应费用。若遇甲方年终结算，支付时间按实际情况顺延。未提供相应发票的，视为付款条件未成就，甲方有权拒绝付款且不视作违约。

1.7 履行期限、地点和方式

1.7.1 服务交付（实施）的时间（期限）：自 2025年1月1日至2027年12月31日，为期3年。合同一年一签，本合同期限自 2025年1月1日至2025年12月31日，一年服务期满并通过考核，绩效评价好、服务对象满意度高的，可以协商续签下一年合同；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：杭州市西湖区图书馆；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：按物业类项目服务要求提供服务。

本合同签订后5日内（如临时要求乙方增派人手的，则在乙方人员进场之前）将配备的服务人员名单、身份信息、联系方式等交于甲方备案，并提供乙方与其服务人员签订的劳动合同复印件、相关资质证明文件及无犯罪记录证明。一经备案后，未经甲方允许，不得擅自更换，否则视为该岗位人员缺勤。

甲方可要求乙方更换不符合要求的人员，乙方应当在2日内完成更换。逾期更换或拒不更换的，按照每人每日500元的标准由乙方向甲方支付违约金，同时相应服务费有权暂停支付。逾期超过二十日仍不更换的，甲方有权解除本合同并要求乙方支付物业管理服务费总额20%的违约金。

1.7.4 若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：____ / ____；

1.7.4.2 交付地点：____ / ____；

1.7.4.3 交付方式：____ / ____。

1.8 违约责任

1.8.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付服务成果或者实施服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，迟延履行违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的0.05（可根据情况修改）%计算，逾期超过十日的，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同并要求乙方支付合同总金额20%的违约金；

1.8.2 服务中涉及的货物，除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的

合同

期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每延迟交付货物一日的应交付而未交付货物价格的 0.05（可根据情况修改）%计算，逾期超过十日的，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同并要求乙方支付合同总金额 20%的违约金；

1.8.3 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每延迟付款一日的应付而未付款的 0.05（可根据情况修改）%计算，最高限额为本合同总价的 20%；延迟付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.8.4 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人签订合同、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.8.5 除前述约定外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.8.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标或者成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.7 违约责任：

1、因乙方在服务期内超过两次物业服务综合考评未达标，甲方可以单方面解除合同，且乙方须支付给甲方月度合同服务款二倍金额的违约金。

2、未经甲方书面同意，乙方不得擅自转让、委托、转包、分包（含劳务分包）本合同下的义务，否则甲方有权解除合同，且乙方须支付给甲方月度合同服务款二倍金额的违约金。

3、如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面解除合同，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失，并须支付给甲方月

度合同服务款五倍金额的违约金。乙方工作人员在工作过程中造成甲方、自身或第三人损失的，由乙方承担相应责任，与甲方无关。造成甲方损失的，乙方承担赔偿责任。

5、乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即解除合同，且乙方须支付给甲方月度合同服务款二倍金额的违约金。

6、乙方破产清处、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方即可解除合同。

7、如遇暴力事件，乙方安保人员有胆怯、退缩行为的，不履行应尽职责的，甲方可立即解除本合同，且乙方须支付给甲方月度合同服务款二倍金额的违约金。

8、乙方负责与其工作人员建立劳动关系，承担工资支付、社保缴纳等用人单位应尽的义务，乙方应按时向其工作人员发放工资并提供相应的劳动保护，如发生劳动争议纠纷或工伤事故的，由乙方负责，甲方不承担任何责任。如因此导致甲方被追责的，甲方有权就全部损失向乙方追偿。

9、乙方工作人员在工作过程中造成甲方、自身或第三人损失的，由乙方承担相应责任，与甲方无关。造成甲方损失的，乙方承担赔偿责任。

10、乙方应为驻派人员购买商业保险（如雇主责任险）且保额不得低于400000元/人，购买保险证明与驻派人员人事资料一同递交甲方，否则甲方有权不接受该驻派人员，且发生相应事件，由乙方全权负责，与甲方无关。因乙方未足额投保或及时投保造成的一切损失均由乙方承担。

11、乙方对其在提供服务过程中接触到的甲方的信息资料承担严格的保密义务，严禁向第三人透露，否则甲方有权责令立即停止侵害、消除影响，并要求乙方支付合同总金额20%的违约金，如还造成甲方损失的，乙方承担赔偿责任。

12、乙方擅自终止、变更本合同的，应当向甲方支付合同总金额20%的违约金，未支付的费用不再支付。如还造成甲方损失的，赔偿损失。

13、乙方违约，甲方为维护己方权利而支付的诉讼费、律师费、评估费、鉴定费、保全费、保全担保费、调查取证费、证据固定费等费用由乙方承担。

14、本合同对违约责任其他条款另有约定的，从其约定；但本合同中相关违约事宜作了多处违约责任约定的，甲方可以选择适用其中部分或全部违约责任。



湖
区
司
专
7
1
0
8
1
0

15、甲方有权对乙方履行本合同的情况随时进行跟踪、监管与综合评定，如出现违反本合同约定及无法达到甲方合同目的的行为，甲方有权解除合同并不承担任何责任

16、对于乙方的相关义务条款，本合同中的其他条款中未作违约责任约定的，甲方有权催告或通知乙方改正或履行相关义务，同一事宜累计催告3次（含）以上或催告后10天内未改正或履行相关义务的，甲方有权解除协议。

17、对于因甲方行使解除权而解除合同时，本合同其他条款有约定的，按约定执行，本合同其他条款无约定的，则在解除协议时，同时可以要求乙方支付合同总额20%的违约金，并赔偿甲方由此造成的损失，甲方未支付的金额不再支付。

18、按招标文件采购需求中其他相关内容执行。

1.9 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第1.9.2条款规定的方式解决：

1.9.1 将争议提交 / 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.9.2 向甲方所在地人民法院起诉。

1.10 合同生效

本合同自双方当事人盖章签字时生效。

签署页



住所:

法定代表人或授权代表 (签字):

联系人:

约定送达地址:

邮政编码:

电话:

传真:

电子邮箱:

开户银行:

开户名称:

开户账号:



乙方: 杭州品尚物业服务集团有限公司

统一社会信用代码:

91330106662334448C

住所: 杭州市余杭区五常街道盛奥铭座 2 幢 2 单 13 楼

法定代表人或授权代表 (签字):

联系人:

约定送达地址: 杭州市余杭区五常街道盛奥铭座 2 幢 2 单 13 楼

邮政编码: 310000

电话: 0571-88970185

传真:

电子邮箱:

开户银行: 中国农业银行杭州杭三路支行

开户名称: 杭州品尚物业服务集团有限公司

开户账号: 19020401040010791

第二部分 合同一般条款



2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。如因此导致合同无法正常履行的，甲方有权解除合同，要求乙方返还已支付的全部费用并支付合同总金额20%的违约金。

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的： / 。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

同 1.6.2。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在 30 日内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在 15 日内以书面形式通知对方当事人，并在 15 日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照双方确定的服务考核办法的约定，定期提交二份服务小结，

甲方按照服务考核办法的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力：服务考核办法及招标文件中记载的采购需求。

2.16 通知和送达

2.16.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.16.3 上述地址亦作为司法文书的送达地址。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 计量单位

除技术规范中另有规定外，合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

2.19 合同份数

合同份数壹式陆份，甲方执叁份，乙方执贰份，采购中心执壹份，每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
1.3	本项目采用以下第 <u>1.3.1</u> 条款规定的计价方式计价。
1.3.2	/
1.3.3	/
1.4	乙方 <u>是</u> （是/否）需要支付履约保证金。
1.4.1	履约保证金的比例为合同金额的 <u>1%</u> ；
1.4.2	以转账、汇款、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交，鼓励和支持乙方以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证。乙方应于合同签订生效后 10 日内提交履约保证金，逾期提交的，每逾期一日，应向甲方支付履约保证金万分之五的违约金，逾期超过 20 日的，甲方有权解除合同，要求乙方支付履约保证金总额 20% 的违约金。
1.5	甲方 <u>是</u> （是/否）需要支付预付款。
1.5.1	在乙方合同签订生效并进场服务且乙方提供相应符合要求的发票后 5 个工作日内，由甲方向乙方支付合同总价 40% 的预付款
1.5.2	/
1.5.3	/
1.6.2	在乙方合同签订生效并进场服务且乙方提供相应符合要求的发票后 5 个工作日内，由甲方向乙方支付合同总价 40% 的预付款，后续按季度支付，付款时间分别为合同签订之日起第七个月支付合同款的 30%、第十个月支付合同款的 20%，第十三个月支付合同款的 10%（不足一个季度的，按实际工作天数支付）。付款条件为符合合同规定要求，完成该季度的物业服务且提供符合要求的发票；未达到合同要求，按合同要求扣除相应费用。若遇甲方年终结算，支付时间按实际情况顺延。未提供相应发票的，视为付款条件未成就，甲方有权拒绝付款且不视作违约。

1.7.1	自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，为期 1 年。一年服务期满并通过考核，绩效评价好、服务对象满意度高的，可以协商续签下一年合同。
1.7.2	杭州市西湖区图书馆
1.7.3	<p>按物业类项目服务要求提供服务。</p> <p>本合同签订后 5 日内（如临时要求乙方增派人手的，则在乙方人员进场之前）将配备的服务人员名单、身份信息、联系方式等交于甲方备案，并提供乙方与其服务人员签订的劳动合同复印件、相关资质证明文件及无犯罪记录证明。一经备案后，未经甲方允许，不得擅自更换，否则视为该岗位人员缺勤。</p> <p>甲方可要求乙方更换不符合要求的人员，乙方应当在 2 日内完成更换。逾期更换或拒不更换的，按照每人每日 500 元的标准由乙方向甲方支付违约金，同时相应服务费有权暂停支付。逾期超过二十日仍不更换的，甲方有权解除本合同并要求乙方支付物业管理服务费总额 20% 的违约金。</p>
1.7.4.1	/
1.7.4.2	/
1.7.4.3	/
1.8.7	<p>1、因乙方在服务期内超过两次物业服务综合考评未达标，甲方可以单方面解除合同，且乙方须支付给甲方月度合同服务款二倍金额的违约金。</p> <p>2、未经甲方书面同意，乙方不得擅自转让、委托、转包、分包（含劳务分包）本合同下的义务，否则甲方有权解除合同，且乙方须支付给甲方月度合同服务款二倍金额的违约金。</p> <p>3、如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面解除合同，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失，并须支付给甲方月度合同服务款五倍金额的违约金。乙方工作人员在工作过程中造成甲方、自身或第三人损失的，由乙方承担相应责任，与甲方无关。造成甲方损失的，乙方承担赔偿责任。</p>

- 5、乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即解除合同，且乙方须支付给甲方月度合同服务款二倍金额的违约金。
- 6、乙方破产清处、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方即可解除合同。
- 7、如遇暴力事件，乙方安保人员有胆怯、退缩行为的，不履行应尽职责的，甲方可立即解除本合同，且乙方须支付给甲方月度合同服务款二倍金额的违约金。
- 8、乙方负责与其工作人员建立劳动关系，承担工资支付、社保缴纳等用人单位应尽的义务，乙方应按时向其工作人员发放工资并提供相应的劳动保护，如发生劳动争议纠纷或工伤事故的，由乙方负责，甲方不承担任何责任。如因此导致甲方被追责的，甲方有权就全部损失向乙方追偿。
- 9、乙方工作人员在工作过程中造成甲方、自身或第三人损失的，由乙方承担相应责任，与甲方无关。造成甲方损失的，乙方承担赔偿责任。
- 10、乙方应为驻派人员购买商业保险（如雇主责任险）且保额不得低于400000元/人，购买保险证明与驻派人员人事资料一同递交甲方，否则甲方有权不接受该驻派人员，且发生相应事件，由乙方全权负责，与甲方无关。因乙方未足额投保或及时投保造成的一切损失均由乙方承担。
- 11、乙方对其在提供服务过程中接触到的甲方的信息资料承担严格的保密义务，严禁向第三人透露，否则甲方有权责令立即停止侵害、消除影响，并要求乙方支付合同总金额20%的违约金，如还造成甲方损失的，乙方承担赔偿责任。
- 12、乙方擅自终止、变更本合同的，应当向甲方支付合同总金额20%的违约金，未支付的费用不再支付。如还造成甲方损失的，赔偿损失。
- 13、乙方违约，甲方为维护己方权利而支付的诉讼费、律师费、评估费、鉴定费、保全费、保全担保费、调查取证费、证据固定费等费用由乙方承担。
- 14、本合同对违约责任其他条款另有约定的，从其约定；但本合同中相

	<p>关违约事宜作了多处违约责任约定的，甲方可以选择适用其中部分或全部违约责任。</p> <p>15、甲方有权对乙方履行本合同的情况随时进行跟踪、监管与综合评定，如出现违反本合同约定及无法达到甲方合同目的的行为，甲方有权解除合同并不承担任何责任</p> <p>16、对于乙方的相关义务条款，本合同中的其他条款中未作违约责任约定的，甲方有权催告或通知乙方改正或履行相关义务，同一事宜累计催告3次（含）以上或催告后10天内未改正或履行相关义务的，甲方有权解除协议。</p> <p>17、对于因甲方行使解除权而解除合同时，本合同其他条款有约定的，按约定执行，本合同其他条款无约定的，则在解除协议时，同时可以要求乙方支付合同总额20%的违约金，并赔偿甲方由此造成的损失，甲方未支付的金额不再支付。</p> <p>18、按招标文件采购需求中其他相关内容执行。</p>
1.9	1.9.2
1.9.1	/
1.9.2	甲方所在地
2.3.2	/
2.5	同 1.6.2
2.11.3	因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在30日内以书面形式变更合同
2.11.4	受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在15日内以书面形式通知对方当事人，并在15日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。
2.15.1	乙方按照双方确定的服务考核办法的约定，定期提交二份服务小结，甲方按照服务考核办法的约定进行定期验收。
2.15.3	服务考核办法及招标文件中记载的采购需求
2.19	壹式陆份，甲方执叁份，乙方执贰份，采购中心执壹份

2007/11/17/100