

合同编号：_____

政府采购合同

（服务类）

第一部分 合同书

项目名称：杭州市余杭区仓前街道社区卫生服务中心物业服务采购项目

甲方：杭州市余杭区仓前街道社区卫生服务中心

乙方：杭州品尚物业服务集团有限公司

签订地：杭州市余杭区

签订日期：2025 年 _____ 月 _____ 日

2025 年 6 月 27 日，杭州市余杭区仓前街道社区卫生服务中心 以公开招标方式对杭州市余杭区仓前街道社区卫生服务中心物业服务采购项目（HZYHZFCG-2025-064）进行了采购。经（杭州市公共资源交易中心余杭分中心） 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，按照招标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 杭州市余杭区仓前街道社区卫生服务中心（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，那么在保证按照招标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 其他相关招标文件。

1.2 标的

1.2.1 服务内容：

（一）清洁保洁

服务内容：负责办公楼内楼梯、大厅、走廊、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所和办公楼室外广场，办公室、护士站、医护值班室、病房及其它用房地面、墙面、墙壁附体、办公家具、地下车库，普通机器（如空调表面、电梯表面及沟槽、电视机等）病区推车等用具清洁保洁，以及垃圾、废弃物收集处理和消毒灭害等，简单收发医护服装、床褥清洗及缝补工作。

（二）安保消控管理

服务内容：负责办公楼（区）门卫管理、巡逻检查，处理治安及其他突发事件，维护公共秩序；负责内部机动车和非机动车停放管理；负责消控、监控设施设备运行管理等。

（三）绿化养护

服务内容：负责办公楼（区）内树木、花草、绿地等绿化日常养护和管理，以及室内外等公共区域花木养护和管理等。

（四）公共设施、工程设备维护

服务内容：负责办公楼（区）给排水系统、供配电系统、空调通风系统、智能弱电系统、消防监控系统、电梯等设施设备的日常维修、维护、保养，做好办公家具的日常维护。

（五）前台导医服务

服务内容：在护士长领导下，进行导医工作。指导体检中心病人就诊，解答病员及家属提出的问题。随时为老、弱、病、残人员提供方便服务。

（六）担架工服务

服务内容：协助 120 医生运送病人

（七）采购单位交办的其他工作

重大活动期间服从采购单位交办的临时性工作安排。

1.2.2 服务标准：

（一）清洁保洁

服务基本要求：

（1）根据清洁区域的不同，对所使用的清洁工具，应标记不同标识或颜色加以区分。

（2）遇雨、雪、台风等特殊天气时应及时清扫道路，并在通道、台阶、出入口处放置警示标志，铺设防滑垫。

（3）开展 2 米或 2 米以上高空清洁作业时，应采取安全防护措施。

（4）定期对公共场所和周围环境进行预防性卫生消杀，适时投放消杀药物和设施

(5) 定期采取综合措施消灭“四害”，达到基本无鼠、无蟑螂、无苍蝇和无蚊虫。

(6) 为防止医院交叉感染，保洁人员需按规范配置消毒液、个人注重防护措施，医疗废弃物按标准收集。

(7) 每天对投放至集中点的垃圾桶进行检查、分类准确，并配合做好市政垃圾清运的日产日清工作。

(8) 门窗、窗帘、天台、明沟按要求定期清洗。

(9) 负责医护服装、床褥的收发、清洗及缝补工作。

3. 服务质量标准：

(1) 室内公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、大厅、玻璃、门及门窗框、天花板、栏杆、走廊等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。

(2) 室内卫生间、茶水间清洁，无垃圾、无污渍、无积水、无异味、无堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电器设施外观清洁，物品摆放有序。室内卫生间符合“美丽厕所”标准。

(3) 室外广场、道路、停车场（库）、屋面、“门前三包”等公共区域的地面干净，无杂物、无积水、无淤泥、无污垢。外围及绿化带秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物。

(4) 外墙应保持清洁，无明显污迹。

(5) 定期对景观、照明灯设施设备进行清洁，确保表面干净无污渍。

(6) 垃圾、废弃物按分类要求及时收集、日产日清，化粪池及时清掏，垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物、无异味。

(7) 垃圾应按照可回收物、有害垃圾、易腐垃圾和其他垃圾进行分类，对应垃圾桶颜色分别为蓝色、红色、绿色和灰色。

(8) 门窗玻璃、窗帘清洗每年2次。天台、明沟每一年清洁4次，无垃圾堆放，排水顺畅。

(9) 做好医护服装、床褥清洗工作要求做到主动、及时；点数认真细致，医护服

装、床褥进出洗衣房，要认真核对，保证帐物相符，进行分类熨烫，操作时避免造成二次污染，折叠后送至各科室。清洗后发现衣物有破损的提供缝补服务。

（二）安保消控管理

服务质量标准：

（1）公共秩序维护

严格出入登记制度，发现问题及时上报处理，杜绝闲杂人员进入办公楼（区）。

物品进出实施分类管理，实行物品进出审验制度，杜绝可疑危险品进入。

对进出的各类机动车辆进行有序管理，设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，引导车辆停放区域，车库内配置道闸和 监视系统。非机动车统一停放在室外指定区域，设置集中充电桩。停车区域无易燃、易爆物品存放。

消控、监控设施设备应保持 24 小时正常运行，保证出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保留 90 天。做好防盗、防火报警监控设备日常管理。

明确防火巡查工作职责，对设备机房等重要区域、部位进行重点巡视并做好相关记录，及时发现和处理各种安全和事故隐患。

（2）消控安全管理：

消控室值班人员需 24 小时在岗，不得脱岗、睡岗、离岗，配备完善的消防设施和器材，定期对消防设施进行巡查，确保运行正常。消防设施的维护管理及消防控制室应符合相关国标要求。

应在各楼层明显位置张贴平面疏散示意图、引路标志及控烟标志。

定期开展防火检查，保证疏散通道、安全出口、消防车道通畅。

每年至少组织 1 次消防安全培训及消防演练。

（3）突发事件处理

① 建立突发事件应急预案体系，包括但不限于电梯困人、紧急会议、火警火灾、

突发停电、水管破裂、意外伤害、群体性上访、台风、暴雨及雷电等应急预案。

② 突发事件发生时应立即启动应急预案，迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作，并在第一时间内向有关部门汇报处理结果。

③ 每年至少组织 1 次突发事件应急演练。

（三）绿化养护

服务质量标准：

（1）室内外绿化养护期内各类绿植应 100%存活。

（2）根据季节和气候状况，进行浇灌、施肥、修剪、锄草和松土等养护。

（3）应选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆放室内，植株长势良好，无残枝、无黄叶、无积尘，花朵饱满、无萎焉，托盘内无积水。

（4）室外乔木丰满健壮、生长良好，灌木枝叶紧密圆整，无脱节、无枯枝。草坪生长整齐，清洁美观，修剪高度一致，覆盖率高。花卉色彩鲜艳，摆放造型新颖，无杂草、无枯死。

（5）雨、雪、台风等特殊天气前，应派专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。

（6）定期检查病虫害情况，病虫害防治率 100%，危害率低于 5%。

（四）公共设施、工程设备维护

服务质量标准：

（1）房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、大厅玻璃顶、外墙幕墙等完好，无霉变破损。

（2）至少每 2 小时巡视一次高配房设备运行情况，如实记录设备运行参数。定期对各类机房设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录。

（3）确保各类照明灯具、应急照明系统、供用电设备设施（包括配电箱、桥架、井道、开关、插座等）运行正常。及时修复损坏的开关、灯口、灯泡。每季度对强电井内线路进出端查看紧固。

(4) 每日检查污水泵、排水泵、生活水泵、阀门、管道、仪表等，确保给排水系统正常运行，无“跑”“冒”“滴”“漏”现象。每月巡查1次，及时修复损坏的水龙头、水阀等。

(5) 电梯应由专业资质维保单位至少每15日进行一次清洁、润滑、调整 and 检查，建立每台电梯的台账档案，日常维护和 应急维修应及时记录。每年经有资质的检测机构检验合格，在《安全使用许可证》有效期内安全运行。发生突发性电梯故障，及时与维保单位沟通，第一时间处理故障

(6) 应配置持有特种设备作业人员证的电梯安全管理人员，对电梯保养、运行进行监督管理。

(7) 定期对空调通风系统进行检查、维护、清洁，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，确保空调系统正常运行。每年冬夏两次对空调通风系统进行全面的维护保养。

(8) 确保办公楼（区）零星维修的及时性，一般修理在两小时内处理完毕，小修在半个工作日内处理完毕，其他大修项目自受理之日起3个工作日内处理完毕，确保零星维修合格率达到100%。工程维修人员必须持有效期内相应证件上岗。

(9) 等离子空气消毒器清洗每年2次，包括滤网清洗，并做好清洗、更换记录台账。

(五) 前台导医服务

服务质量标准：

(1) 负责体检中心病人的导诊、分诊工作，及时与医师联系，通知医师尽快接诊；同时帮助、指导患者到相关科室就诊。

(2) 指导就诊流程，解答病人的咨询工作，并及时做好病人的健康教育。

(3) 维护体检中心就诊秩序及环境卫生。

(4) 分发各种检查、检验报告单，协助有需求的患者补办相关单据。

(六) 担架工服务

运送服务的要求：

- (1) 认真完成中心的派车任务要求，服从调度人员指挥。
- (2) 听从医生指挥，配合医生做好各项院前急救工作。
- (3) 上班期间按要求衣着工作服、礼貌待人、热情服务，团结同事、不得当面议论病者病情。
- (4) 熟练掌握各类担架的操作运用。
- (5) 保持急救车厢内的清洁整洁。
- (6) 运送执行各项任务应爱护医院各项设施设备，严格执行医院院感、交接等制度，确保安全生产。

1.2.3 技术保障：按照招标文件要求；

1.2.4 服务人员组成：39人，包括：项目经理(兼保洁主管)1人，保洁员16人，保安主管1人，保安员9人，消控员3人，工程设备维修人员3人，前台导医服务2人，担架工4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

本合同总价合同，本合同总价（含税）为：¥ 2395000 元（大写：贰佰叁拾玖万伍仟元人民币）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
1	杭州市余杭区仓前街道社区卫生服务中心物业服务	2395000

总价（1 年费用）		2395000

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 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。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后 60 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。

1.4.2 合同预付款比例为合同金额的 0%；对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不适用前述规定。甲方根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求乙方提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后 60 个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。乙方可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单一支付保费—成功出单。政采云金融专线 400-903-9583。

1.4.3 甲方迟延支付乙方款项的，向乙方支付逾期利息。双方可以在合同专用条款中约定逾期利率，约定利率不得低于合同订立时 1 年期贷款市场报价利率；未作约定的，按照每日利率万分之五支付逾期利息。

1.4.4 资金支付的方式、时间和条件详见合同专用条款。

1.4.5 对于满足合同约定的采购资金支付条件的，乙方可通过政采云平台提起在线支付申请、查询支付结果，路径为政采云-我的工作台-合同管理-支付管理。对于乙方提起在线支付申请的，甲方应当按规定做好审核并完成支付。

1.5 履行期限、地点和方式

1.5.1 履行期限：合同专用条款；

1.5.2 履行地点：合同专用条款；

1.5.3 履行方式：合同专用条款。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可以要求乙方支付违约金，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%计算，最高限额为本合同价的20%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，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；

1.6.2 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，那么乙方可以要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.05%计算，最高限额为本合同价的20%；迟延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；

1.6.3 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来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或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；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方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；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，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；

1.6.6 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；

1.6.7 违约责任 合同专用条款另有约定的，从其约定。

1.7 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 合同专用条款 条款规定的方式解决：

1.7.1 将争议提交 合同专用条款 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向 合同专用条款 人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

甲方：

乙方：杭州品尚物业服务集团有限公司

统一社会信用代码：

统一社会信用代码或身份证号码：

91330106662334448C

住所：

住所：杭州市余杭区五常街道盛奥铭座2幢2单元13楼

法定代表人或

法定代表人或

授权代表（签字）：

授权代表（签字）：

联系人：

联系人：石胜东

约定送达地址：

约定送达地址：杭州市余杭区五常街道盛奥铭座2幢2单元13楼

邮政编码：

邮政编码：310000

电话：

电话：0571-88970185

传真：

传真：0571-88970185

电子邮箱：

电子邮箱：604379691@qq.com

开户银行：

开户银行：中国农业银行杭州杭三路支行

开户名称：

开户名称：杭州品尚物业服务集团有限公司

开户账号：

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招标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；如果招标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；

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见合同专用条款。

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 技术资料和保密义务

2.5.1 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；

2.5.2 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；

2.5.3 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。

2.6 质量保证

2.6.1 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；

2.6.2 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。

2.7 延迟履行

在合同履行过程中，如果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。

2.8 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。

2.9 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。

2.10 不可抗力

2.10.1 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；

2.10.2 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；

2.10.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.10.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.11 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。

2.12 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。

2.13 合同中止、终止

2.13.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.13.2 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。

2.14 检验和验收

2.14.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.14.2 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；

2.14.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.15 通知和送达

2.15.1 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。

2.15.2 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 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当依照合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

2.18 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，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；与前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
1.4.4	采购人根据物业服务质量考核结果，按每月支付物业管理服务费，每月支付一年合同价的 1/12。物业公司因工作失误造成的扣款在付款时予以扣除。物业管理服务费用以签订的合同价为准。
1.5.1	自合同签订生效之日起 12 个月（2025 年 8 月 1 日至 2026 年 7 月 31 日止）
1.5.2	杭州市余杭区
1.5.3	物业服务
1.6.7	/
1.7	1.7.2
1.7.1	
1.7.2	杭州市余杭区
2.3.2	/
2.10.3	30 天
2.10.4	30 天，30 天
2.14.1	物业服务质量考核标准
2.14.3	物业服务质量考核标准
2.18	合同一式 4 份，甲乙双方各 2 份

杭州市余杭区仓前街道社区卫生服务中心物业服务采购项目物业服务质量考核标准

考核人：

考核时间：

序号	项目	考核标准	分值	评分	评分细则
1	人员管理	实行持证上岗制度。	1		凡有 1 人不符合，扣除 1 分，按每天在岗人数计算，上不封顶，休息天除外
		项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得采购人同意不得随意更换团队成员。	1		
		项目经理更换至少提前 20 天、其他人员更换至少提前 7 天告知采购人。	1		
2	制度履约	遵守《物业管理服务人员行为规范》，健全的管理流程、管理机制，运作规范。	1		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
		2. 健全的物业管理制度，遵守并执行。	1		
3	清洁保洁	1. 室内公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、大厅、玻璃、门及门窗框、天花板、栏杆、走廊等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。	2		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
		2. 室内卫生间、茶水间清洁，无垃圾、无污渍、无积水、无异味、无堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电器设施外观清洁，物品摆放有序。室内卫生间符合“美丽厕所”标准。	2		

		3. 室外广场、道路、停车场（库）、屋面、“门前三包”等公共区域的地面干净，无杂物、无积水、无淤泥、无污垢。外围及绿化带秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物。	2		完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分
		4. 外墙应保持清洁，无明显污迹。	2		
		5. 定期对喷泉、景观、照明灯设施设备进行清洁，确保表面干净无污渍。	1		
		6. 垃圾、废弃物按分类要求及时收集、日产日清，化粪池及时清掏，垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物、无异味。	2		
		7. 垃圾应按照可回收物、有害垃圾、易腐垃圾和其他垃圾进行分类，对应垃圾桶颜色分别为蓝色、红色、绿色和灰色。	3		
		8. 门窗玻璃、窗帘清洗每年 2 次。天台、明沟每一年清洁 4 次，无垃圾堆放，排水顺畅。	2		
		9. 做好医护服装、床褥清洗工作要求做到主动、及时；点数认真细致，医护服装、床褥进出洗衣房，要认真核对，保证帐物相符，进行分类熨烫，操作时避免造成二次污染，折叠后送至各科室。清洗后发现衣物有破损的提供缝补服务。	2		

4	安保 消控 管理	公共秩序维护： 严格出入登记制度，发现问题及时上报处理，杜绝闲杂人员进入办公楼（区）。 物品进出实施分类管理，实行物品进出审验制度，杜绝可疑危险品进入。 对进出的各类机动车辆进行有序管理，设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，引导车辆停放区域，车库内配置道闸和 监视系统。非机动车统一停放在室外指定区域，设置集中充电桩。停车区域无易燃、易爆物品存放。 消控室值班人员需 24 小时在岗，不得脱岗、睡岗、离岗，消控、监控设施设备应保持 24 小时正常运行，保证出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保留 90 天。做好防盗、防火报警监控设备日常使用管理。 明确防火巡查工作职责，对设备机房等重要区域、部位进行重点巡视并做好相关记录，及时发现和处理各种安全和事故隐患。	15	完全符合得满分，部分符合相应 递减， 不符合得 0 分
---	----------------	---	----	--

		消控安全管理： 配备完善的消防设施和器材，定期对消防设施进行巡查，确保运行正常。消防设施的维护管理及消防控制室应符合相关国标要求。 应在各楼层明显位置张贴平面疏散示意图、引路标志及控烟标志。 定期开展防火检查，保证疏散通道、安全出口、消防车道通畅。 每年至少组织 1 次消防安全培训及消防演练。	8		
		突发事件处理 建立突发事件应急预案体系，包括但不限于电梯困人、紧急会议、火警火灾、突发停电、水管破裂、意外伤害、群体性上访、台风、暴雨及雷电等应急预案。 突发事件发生时应立即启动应急预案，迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作，并在第一时间内向有关部门汇报处理结果。 每年至少组织 1 次突发事件应急演练。	3		
5	绿化 养护	室内外绿化养护期内各类绿植应 100%存活。	0.5		未按要求发现一处扣 0.5 分
		根据季节和气候状况，进行浇灌、施肥、修剪和松土等养护。	0.5		
		应选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆 放室内，植株长势良好，无残枝、无黄叶、无积尘，花朵饱满、无萎焉，托盘内无积水。	0.5		

		室外乔木丰满健壮、生长良好，灌木枝叶紧密圆整，无脱节、无枯枝。草坪生长整齐，清洁美观，修剪高度一致，覆盖率高。花卉色彩鲜艳，摆放造型新颖，无杂草、无枯死。	0.5		
		雨、雪、台风等特殊天气前，应派专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。	0.5		
		定期检查病虫害情况，病虫害防治率 100%，危害率低于 5%。	0.5		
6	公共设施工程设备维护	1. 房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、大厅玻璃顶、外墙幕墙等完好，无霉变破损。	2		未按要求发现一处扣 2 分
		2. 至少每 2 小时巡视一次高配房设备运行情况，如实记录设备运行参数。定期对各类机房设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录。	2		
		3. 确保各类照明灯具、应急照明系统、供用电设备设施（包括配电箱、桥架、井道、开关、插座等）运行正常。及时修复损坏的开关、灯口、灯泡。每季度对强电井内线路进出端查看紧固。	3		
		4. 每日检查污水泵、排水泵、生活水泵、阀门、管道、仪表等，确保给排水系统正常运行，无“跑”“冒”“滴”“漏”现象。1、每月巡查 1 次，及时修复损坏的水龙头、水阀等。	2		

	5. 电梯应由专业资质维保单位至少每 15 日进行一次清洁、润滑、调整 and 检查，建立每台电梯的台账档案，日常维护和 应急维修应及时记录。每年经有资质的检测机构检验合格，在《安全使用许可证》有效期内安全运行。发生突发性电梯故障，及时与维保单位沟通，第一时间处理故障	2		
	6. 应配置持有特种设备作业人员证的电梯安全管理人员，对电梯保养、运行进行监督管理。	2		
	7. 等离子空气消毒器专业清洗每年 2 次，包括滤网清洗或更换，并做好清洗、更换记录台账。	2		
	8. 定期对空调通风系统进行检查、维护、清洁，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，确保空调系统正常运行。每年冬夏两次对空调通风系统进行全面的维护保养。	2		
	9. 确保办公楼（区）零星维修的及时性，一般修理在两小时内处理完毕，小修在半个工作日内处理完毕，其他大修项目自受理之日起 3 个工作日内处理完毕，确保零星维修合格率达到 100%。工程维修人员必须持有效期内相应证件上岗。	2		

7	前台导医服务	1. 负责体检中心病人的导诊、分诊工作，及时与医师联系，通知医师尽快接诊；同时帮助、指导患者到相关科室就诊。 2. 指导就诊流程，解答病人的咨询工作，并及时做好病人的'健康教育。 3. 维护体检中心就诊秩序及环境卫生。 4. 分发各种检查、检验报告单，协助有需求的患者补办相关单据。	4		未按要求发现一处扣 1 分
8	担架工服务	1. 认真完成中心的派车任务要求，服从调度人员指挥。 2. 听从医生指挥，配合医生做好各项院前急救工作。 3. 上班期间按要求衣着工作服、礼貌待人、热情服务，团结同事、不得当面议论病者病情。 4. 熟练掌握各类担架的操作运用。 5. 保持急救车厢内的清洁整洁。 6. 运送执行各项任务应爱护医院各项设施设备，严格执行医院院感、交接等制度，确保安全生产。	3		未按要求发现一处扣 1 分
9	投入设备、耗材等情况	投入本项目的设备情况与招标需求、投标承诺一致。	1		完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分
		投入本项目的保洁日常工具、厕纸、擦手纸、洗手液等耗材与招标需求、投标承诺一致。	1		

10	满意度调查	采用调查问卷的形式，由职工代表作出对物业服务人员的满意度测评。测评内容：仪容仪表、统一着装、佩戴胸牌、服务态度、道德规范、文明用语、服务效果。	20		根据满意度调查表统计（百分制）所得平均分*20%
11	标准分	100 分			
11	总得分				