

合同编号: YHPYYZ-20250530

瓶窑第一中学 2025 年物业管理 安保服务采购项目合同

(项目编号: HZYHZFCG-2025-048)

甲方:

杭州市余杭区瓶窑第一中学

乙方:

浙江中宸安保服务有限公司

杭州可俐环境建设有限公司 (联合体)

浙江猎鹰安保科技有限公司 (联合体)

签订地: 余杭区瓶窑镇瓶仓大道崇北街瓶窑一中

签订日期: 2025 年 5 月 30 日

第一部分 合同书

2025年5月19日，杭州市瓶窑中学、杭州市余杭区瓶窑第一中学以公开招标方式对杭州市瓶窑中学等二所学校物业管理服务采购项目（HZYHZFCG-2025-048）进行了采购。经杭州市公共资源交易中心余杭分中心评定，浙江中宸安保服务有限公司、杭州可俐环境建设有限公司（联合体）、浙江猎鹰安保科技有限公司（联合体）为该项目中标供应商，根据投标文件中的联合体协议浙江中宸安保服务有限公司负责杭州市余杭区瓶窑第一中学（崇北校区和北湖校区）全部的物业管理和安保服务及相应发票开具业务，联合体所有企业对本合同约定内容承担连带责任。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，经杭州市瓶窑中学、杭州市余杭区瓶窑第一中学（以下简称：甲方）和浙江中宸安保服务有限公司、杭州可俐环境建设有限公司（联合体）、浙江猎鹰安保科技有限公司（联合体）（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：按招标文件要求；
- 1.2.2 服务标准：按招标文件要求；
- 1.2.3 技术保障：按招标文件要求；
- 1.2.4 服务人员组成：按招标文件要求。

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 总价合同。本期合同总价（含税）为：¥ 1223000 元（大写：人民币壹佰贰拾贰万叁仟元整）。分项价格：

序号	分项名称	分项价格/元
1	物业服务（含 800 元以下的单个配件的更换费用）	620000
2	安保服务（含消控管理）	570000
3	消防维保（含年检费）	25000
4	食堂电梯维保和病媒防治	8000
总价（元）		1223000

1.3.2 本合同为联合体合同，其中浙江中宸安保服务有限公司负责我校物业服务业务、我校安保服务（含消控管理）业务、我校消防维保（含年检费）业务、我校食堂电梯维保和病媒防治业务，金额为 1223000 元；浙江猎鹰安保科技有限公司和杭州可俐环境建设有限公司不负责本校业务，金额为 0 元。总计 1223000 元，联合体所有企业对本合同约定内容承担连带责任。

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 10 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。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.4.2 合同预付款比例为合同金额的 40%；项目分年安排预算的，每年预付款比例为项目年度计划支付资金金额的 40%；采购项目实施以人工投入为主的，预付款比例为合同金额的 20%。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 5 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 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 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（盖章）：杭州市余杭区瓶窑第一中学
地址：余杭区瓶窑镇瓶窑大道崇北街

法定代表人或授权代表（签字）

联系人：

电话：057188521903

开户银行：中国农业银行杭州

余杭瓶窑支行

开户账号：19050601040032413

签约时间：2025 年 5 月 30 日

乙方（盖章）：浙江中宸安保服务有限公司、
地址：余杭区瓶窑镇崇北村蒿山头46号

法定代表人或授权代表（签字）

联系人：

电话：18768166119

开户银行：杭州银行瓶窑支行

开户账号：3301041060002874347

签约时间：2025 年 5 月 30 日

乙方（联合体）：杭州可俐环境建设有限公司
法定代表人或
授权代表（签字）

乙方（联合体）：浙江猎鹰安保科技有限公司
法定代表人或
授权代表（签字）

签订日期：2025 年 5 月 30 日

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”系指甲方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，甲方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甲方履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括甲方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甲方；甲方委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，甲方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 30 天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 30 天约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在 30 天约定时间内，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 履约保证金

2.17.1 招标文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按合同专用条款约定的方式，以支票、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，提交不超过合同金额 1%的履约保证金；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，乙方以银行、保险公司出具保函形式提交履约保证金的，甲方不得拒收。

2.17.2 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合同专用条款个工作日内将履约保证金退还乙方，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%计算，最高限额为本合同履约保证金的20%;

2.17.3 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利。

2.17.4 甲方在乙方履行完合同约定义务事项后及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

2.18 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。

2.19 合同份数

合同一式陆份，甲乙双方各叁份，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	甲方根据物业服务质量考核结果按每月支付物业管理服务费。乙方因工作失误造成的扣款在付款时予以扣除。
1.5.1	自合同签订生效之日起一年（其中杭州市瓶窑中学 2025 年合同服务期限为 6 个月、杭州市余杭区瓶窑第一中学 2025 年合同服务期限为 7 个月），中标单位和各个学校单独签订合同，经考核合格后续签下一年合同，考核分<70 分视为不合格，扣除当期物业服务费用的 15%。如在考核中中标人连续二次考核分<70 分或者累计三次考核分<70 分，采购人将通知中标人解除物业服务合同。
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	乙方应按招标要求，配备充足、能胜任各岗位的相关管理和服务人员，并保持人员稳定。遇调动或辞职等特殊情况下需更换人员的，项目经理至少提前 20 天、其他人员至少提前 7 天告知甲方并征得甲方同意后方可更换，乙方应及时替换、补充符合招标要求的相应人员，提前做好交接班，不得影响甲方正常工作秩序。对甲方认为无能力、工作失职或不合适人员，乙方应立即更换。岗位人数不足时，按相应岗位成本扣除服务费。投标文件中拟派人员未经甲方书面同意不得更换，未经同意每更换一人扣减合同价的 1%。其他验收事项按照物业服务质量考核标准执行。
2.17.1	合同金额的 1%
2.17.2	7
2.19	合同一式陆份，甲乙双方各叁份

一、项目概况

本项目物业地理位置包括两个校区：余杭区瓶窑镇崇北街瓶窑一中（简称“崇北校区”）和瓶窑镇南山村李王堂 36 号（简称“北湖校区”）。

（一）崇北校区：

1. 崇北校区占地约 98 亩，建筑面积约 45640 平方米，绿地面积约 22000 平方米。有教学楼 3 幢、行政楼 1 幢、科技图书楼 1 幢、新综合楼 1 幢、体艺楼 1 幢、学生宿舍楼 2 幢、400 米操场和操场看台、200 多位的停车场 1 处、食堂 1 幢。楼层多为四层分布，有大小会议室和报告厅共 5 个，公共录播教室和研修室共 5 处。

2. 崇北校区的智能弱电系统及主要设施：网教室络多媒体 87 套，计算机教室 6 个，录播教室 3 个，网络设备机房 5 个；覆盖全校的网络监控系统 1 套，广播系统 2 个；教师办公电脑 220 台；门禁系统 1 套，报告厅音响系统 1 套，LED 屏幕 4 个，体育馆音箱系统 1 套；食堂内网络监控 1 套、音响系统 1 套。

3. 崇北校区消防设施设备：消控室有 1 处，有火灾自动报警系统 1 套、微型消防站 1 个；有消防水池 1 个、室内消火栓泵 2 台、室内消防栓 218 套、室外消防栓 3 个；有水泵接合器 2 个、应急照明灯具 300 个、疏散指示标志 360 个；有灭火器 460 具；食堂两部三层电梯。

（二）北湖校区：

1. 北湖校区占地约 30 亩，建筑面积约 9142 平方米，绿地面积约 3000 平方米；有教学楼 1 幢、行政楼 1 幢、体育馆 1 幢、学生宿舍楼 1 幢、200 米操场、30 多位的停车场 1 处、食堂 1 幢。

2. 北湖校区的智能弱电系统及主要设施：网教室络多媒体 12 套，计算机教室 1 个，多媒体功能教室 3 间，网络设备机房 1 个；覆盖全校的网络监控系统 1 套，广播系统 1 个，教师办公电脑 55 台，门禁系统 1 套；报告厅音响系统 1 套，LED 屏幕 1 个，体育馆音箱系统 1 套，食堂内网络监控 1 套。

3. 北湖校区消防设施设备：有稳压系统 1 套、稳压泵两台、气压罐一个、高位水箱一个；有消防水池 1 个、室内消火栓泵 2 台、室外消火栓泵 2 台、室内消防栓 50 套、室外消防栓 3 个、水泵接合器 2 个；有应急照明灯具 55 个、疏散指示标志 70 个；有灭火器 100 具。食堂两部三层电梯。

（三）本项目主要服务内容：瓶窑一中以上两个校区范围的保洁服务、安全消控服务、绿化服务、设施设备维护维修、应急管理以及甲方交办的其他工作。

二、服务期限及合同价：

1. 服务期限：本合同服务期限崇北校区物业和两校区安保为 7 个月（2025 年 6 月 1 日—2025 年 12 月 31 日），北湖校区物业为 2 个月（2025 年 6 月 1 日—2025 年 7 月 31 日）。本年合同到期后经考核合格才续签下一年合同，考核分<70 分视为不合格，扣除当期物业服务费用的 15%。如在考核中乙方连续二次考核分<70 分或者累计三次考核分<70 分，甲方通知乙方解除物业服务合同。

2. 本期合同总价(含税)为:¥ 1223000 元(大写: 人民币壹佰贰拾贰万叁仟元整)。

三、具体服务内容和要求:

(一) 保洁服务

1.服务内容范围:负责行政楼、会议室、报告厅、体艺楼、科技图书楼、综合楼、运动馆等公共区域和室外广场、操场、操场看台、校内绿化带、道路、停车场(库)、食堂和学生宿舍外围、“门前三包”等公共区域的清洁卫生、垃圾分类清运和消杀灭害等。实行不间断保洁,走廊等人流流量大的区域全面保洁要求每天不少于3次,卫生间保洁要求每节课不少于1次(含晚托时间),行政楼副校级以上办公室、报告厅等区域保洁要求每天不少于1次。一般教师办公室不做要求。

2.服务基本要求:

(1)标记标识。根据保洁区域的不同,对所使用的清洁工具,应标记不同标识或颜色加以区分。
(2)警示防滑。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)消杀灭害。每学期开学前和放假后对校园内公共区域及相关附属设施设备开展一次全面消杀;定期对校园公共场所、教室、宿舍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;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。

食堂内部及外围,需经具备有害生物防治资质的企业,进行专业有效的病媒生物防制消杀,每月不少于2次(寒暑假每月1次),并出具施工作业报告。如防制效果不到位,甲方有权要求乙方更换防制企业,乙方应无条件予以配合。

(4)保洁分类。公共区域内垃圾桶的保洁及垃圾收集、垃圾分类至校内指定堆放点;学校内部所有公厕保洁、除臭、排污管道疏通,每天放学后清空公厕内外的垃圾桶。

(5)定期清洗:对各校区内食堂隔油池和化粪池每半年清理一次,对房屋顶雨水天沟每学期清理一次,对校园路面学期开学前高压水冲洗一次。

(6)活动保障。学校组织大型活动或上级检查时,物业公司需配合并调度好人员,保洁服务要配合做好勤杂搬运、布置等工作,高效完成。

(7)安全防护。开展2米或2米以上高空保洁作业时,要事先采取安全防护措施到位。

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。窗框窗槽无灰尘、无杂物,窗帘整洁无污渍。

(2)各楼层卫生间、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。各楼层卫生间符合“美丽厕所”标准。玻璃门窗玻璃台保持通透明亮、洁净,无水迹、无手印、无污点,门上贴物保持整洁。

(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;校内各处路面净、路沿净、人行道净、墙根净、雨水口净;学校大门内外地面无杂物、无积水污垢、无烟头纸屑、无包装垃圾,门禁系统无灰尘、无杂物。

(4)外墙应保持清洁,无明显污迹。各类指示牌无尘、无指印无污渍、无乱张贴物;防火门、消火栓:无尘、无污渍;学生饮水机干净无尘、无污渍、取水槽内无杂物等。其他器材设施以洁净手指摸去无明显尘迹,无清洁用剂的残留痕迹。

(5)定期对校园文化景观、文化灯箱、各类照明灯设备清洁,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。对食堂隔油池管道及时清掏，确保排污畅通。学校食堂、教学行政和科技楼等处的污水雨水管道定期清理疏通，确保排污排水管道通畅。

(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)每学期开学前和期末对校园内公共区域及相关附属设施设备开展一次全面消杀；定期对校园公共场所、教室、宿舍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；定期采取综合措施消灭“四害”，基本达到无鼠、无蟑螂、无蚊虫。

(二) 安全消控服务

1.服务内容：负责以上两个校区及周边安全保卫工作，保护师生人身财产安全，预防和制止违法犯罪活动，维护校园治安秩序；负责消控、监控设施设备运行管理；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，维护学生上学和放学时间段的校大门口秩序；负责内部机动车和非机动车停放管理；配合做好甲方住校学生的夜间管理；配合做好学校大型活动和专业考试的次序维护等。

2. 服务质量标准：

(1) 安保服务

①值勤期间应按有关规定着制式保安服装，携带必要的安全防卫器械和应急处置装备，并熟悉使用方法。

②应具备必要的防范知识和基本操作技能，会熟练操作视频图像采集设备、来访人员登记查验信息管理系统、一键式紧急报警等装置。

③应按照问询、查验、核实、登记、放行要求，严格落实外来人员、车辆、物品的出入管理制度，严防可疑人员、车辆以及管制刀具、危险物品等带入学校。

④在岗期间不与无关人员聊天，不干私活，不饮酒，不吸烟，不刷手机。不得在门卫室从事与工作无关的活动，不得在门卫室躺床入睡，不得存放或代人存放贵重物品、现金和危险品。

⑤执行24小时值班制度，不得擅自离岗、脱岗，按时交接班并做好交接记录，发现问题及时报告。除学生上下学时间外，应严格落实校门封闭管理制度。上学期间，学生必须经校方允许，方可离校。

⑥上下学重点时段，保安员应佩戴防爆头盔、防刺背心、橡胶警棍、强光手电、防护盾牌、催泪喷射器、防割手套、防护钢叉、哨子、橡胶长棍、伸缩甩棍等防护装备在校门口及校门外一定区域上岗执勤，会同学校值日教师、家长志愿者等护校力量，共同开展护校工作。

⑦对学校重点部位及周边巡查每日不少于5次，一旦发现异常情况，应当及时报告并开展先期处置。

⑧制止师生各种不安全或易造成伤害的行为，发生违反规定或不服从管理者，应严肃、礼貌劝阻并妥善处置，不听劝阻的及时上报。遇有火警或其它紧急情况，应迅速扑救或采取有效措施保护现场，并及时上报。

⑨配合学校做好防火、防盗、防破坏、防地质灾害事故工作。对发现可疑人、事、物或其他治安信息，应及时向相关领导或部门汇报，必要时启动报警器或向110报警，并配合公安机关做好处置工作。

(2) 消控室管理

①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。

②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。

③定期开展防火检查，保证疏散通道、安全出口、消防车道通畅。

④消控岗需24小时有人值班，消控人员按国家有关法律法规要求持消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证上岗，每天定期做好校园消防点的巡查记录事项。

(3) 应急管理

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每年进行4次以上防火灾事故、防暴恐袭击等处置突发事件的培训和演练。

(4) 保安员专业技能培训

对派驻保安员进行每学期不少于1次的专业技能培训，服从各学校对保安员的日常管理培训。培训应建立培训台账记录，并对保安员的培训效果进行相应的测试。培训方式可自行组织或采取委托保安培训机构集中授课进行，师资力量可以邀请属地公安机关民警或兼职法制副校长。

(5) 做好住校学生的夜间管理

协助学校宿管员、值班教师做好住校生的管理，晚上必须每两小时巡视宿舍各楼层和出口一次，发现问题，应当及时报告并开展前期处置。

(6) 其他工作

①保安值勤时做好学校传达室和消控室内的保洁工作和校大门“门前三包”；学生放学后，及时熄灭教室走廊灯。

②甲方在双休日和节假日开展的专项考试和大型活动，乙方做好相应的秩序管理、警戒和人员引导工作（乙方自行合理安排员工休息时间，如产生替班加班情况，均由乙方

自行承担相应费用)。

③按照甲方的要求,乙方做好食堂配送商车辆和人员的信息登记工作。

3.为进一步明确保安人员岗位职责,提高保安服务质量,提升管理的效率,甲乙双方协商一致制定《瓶窑第一中学安保服务项目考核补充条款》(见附件一),本条款为《瓶窑一中 2025 年物业安保服务采购项目合同》的补充,与合同有同等的法律效力。

(三)绿化服务

1. 服务内容及室内绿化摆放标准:

- (1) 负责两个校区的树木、花草、绿地、操场草皮等绿化日常养护和管理。
- (2) 负责大门内侧、行政楼门厅、走廊、办公室教师餐厅、卫生间等区域花木摆放、养护和管理等。
- (3) 两校区规定位置的绿植物租摆适合空间环境,具有较好的绿化观赏价值,生长状态良好。

2. 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、修剪和松土等养护。保持植物良好长势,不出现大面积枯萎等缺水现象。
- (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、无萎蔫,托盘内无积水。绿化生产垃圾要做到日产日清,绿地内无明显的废弃物,能坚持在重大节日前进行清理。
- (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。行道树和绿地内无死树,树木修剪合理,树形美观,能较好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。
- (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%。对失去观赏价值或严重病虫害的植物及时给予调换。
- (7) 对轻微或偶尔发生难以控制的损坏,能及时发现和处理,绿地、草坪内无堆物堆料。干旱季节,对校内绿化及时定期浇水,适时施用化肥。

3. 绿植租赁（租赁养护费用包含在本合同价内）

瓶窑一中崇北校区 1					
楼层	位置	品名	高度/米	规格	数量（盆）
行政楼三楼	校长办公室	发财树、绿萝、巴西木、绿宝景等但不限于	1.8	大盆	8
行政楼三楼	校长办公室	文竹、白掌、银皇后、君子兰、兰花等盆景	0.5-1	中盆	14
崇北校区 进大门	立柱侧面	小叶黄杨或松树	1.5	大	6
	大门两侧平台	也门铁	0.8	中	20
	大门两侧平台	杜鹃	0.6	中	24
行政楼 1-4 层	大厅、走廊、 报告厅、会议室、 接待室、党务室	发财树、绿萝、也门铁、女贞、绿宝、龙须树、三角梅等但不限于	1-1.8	大盆	30
行政楼 1-4 层	大厅、走廊、 报告厅、会议室、 接待室、党务室	也门铁、万年青、也门铁、 鸿运当头、蝴蝶兰、一品红、 绿萝等但不限	0.5-1	中盆	80
崇北校区食堂	1-3 楼餐厅	发财树、大绿萝	1.5-1.8	大盆	10
		绿萝、文竹、芦荟、红掌等 但不限于	0.2-0.5	小盆	50
瓶窑一中崇北校区 2					
楼层	位置	品名	高度/米	规格	数量（盆）
崇北校区 科技楼一楼	门厅	非洲茉莉	1	大	10
	门厅	杜鹃	1	大	16
	门厅	万年青	1	大	8
	门厅	大绿萝	1.6	大	2
崇北校区 科技二楼	心理室 1	大绿萝	1.6	大	2
	心理室 2	也门铁	0.8	中	1
	心理室 3	小绿萝	1	大	8
崇北新教学楼	会议室、研修房 和工作室	发财树、绿萝、巴西木、 绿宝等但不限于	1.8	大盆	18
崇北新教学楼	会议室、研修房 和工作室	文竹、红掌、银皇后、 绿萝、红掌等	0.5-1	中盆	60
崇北新教学楼	大厅、走廊	发财树、绿萝、也门铁、 女贞、绿宝、龙须树、 三角梅等但不限于	1-1.8	大盆	20
崇北校区	卫生间 28 处	小盆绿萝	0.2-0.5	小盆	80

瓶窑一中北湖校区					
楼层	位置	品名	高度/米	规格	数量(盆)
行政楼二楼	行政办公室	发财树、绿萝、巴西木、绿宝景等但不限于	1.8	大盆	4
行政楼二楼	行政办公室	文竹、白掌、银皇后、君子兰、兰花等盆景	0.5-1	中盆	10
全校	教师办公室	发财树、绿萝、巴西木、绿宝等但不限于	1.5	大盆	12
全校	教师办公室	文竹、红掌、银皇后、绿萝、红掌等	0.5-1	中盆	18
1-2 层	大厅、走廊、报告厅、会议室、接待室	发财树、绿萝、也门铁、女贞、绿宝、龙须树、三角梅等但不限于	1.5-1.8	大盆	20
1-2 层	大厅、走廊、报告厅、会议室、接待室	也门铁、万年青、也门铁、鸿运当头、蝴蝶兰、一品红等但不限于	0.5-1	中盆	50
北湖校区食堂	教师餐厅	发财树、大绿萝	1.5-1.8	大盆	6
	教师餐厅	绿萝、文竹、芦荟、红掌等但不限于	0.2-0.5	小盆	20

(四) 设施设备维护

1.服务内容：负责校园内给排水系统、供配电系统、空调通风系统、智能弱电系统、消防监控系统、食堂设备、电梯、强电等设施设备的日常维修、维护、保养，做好房屋的日常维护。800 元以下单个配件更换费用包含在物业外包费用内。乙方要配备常驻学校的工程维修人员，并实施 24 小时值班制度。

2.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) 定期巡查供配电系统设备设施，有定期检查、维护，确保路灯、楼道灯、应急灯、指示灯、各房间内的公共照明设备完好，开关、插座、分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒接头无松动现象。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。

(4) 每日检查污水泵、排水泵、生活水泵、直饮水系统、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。

(5) 定期对水泵水箱、管道进行养护，每年对水箱进行全面清洗不少于 2 次。

(6) 由专业人员定期对监控系统、门禁系统、多媒体系统、会议系统等智能弱电设备进行巡查，定期清理设备机柜、控制箱、交换机等外表吸附的灰尘和絮状物。

(7) 两校区的食堂电梯应由具备专业资质的维保单位进行维保（另行签订维保合同），至少每 15 日进行一次清洁、润滑、调整 and 检查，建立账档案，并做好日常维护和应急维修，确保电梯正常运行。每年经有资质的检测机构完成年检年审，确保电梯在《安全使用许可证》有效期内安全运行。

(8) 消防设施设备应由专业资质维保单位进行维保（另行签订“消防维保补充条款”，作为本合

同的补充条款，见附件二），至少每月进行一次检修维护保养，建立台账记录在案，并负责在消防管理平台上传维保记录。消防设施设备每年应经有资质的检测机构检验合格，出具《建筑消防设施年度检测报告》，并负责在消防管理平台上传年检报告。

（9）定期对空调通风系统进行检查、清洁滤网，测试运行控制和安全控制，记录运行参数，分析运行记录，确保空调新风系统正常运行。

（10）应配置电脑网络维修人员，对教学及办公电脑、网络、多媒体教学设备能的故障能及时维修。

（11）校园（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。

（12）定期对热水器、空调、消毒柜等设施设备进行安全排查，消除安全隐患。

（13）食堂烟道清洗维护，每年至少全面清洗烟道两次，清洗油烟净化器四次，并提清洗报告。

（五）会务服务

1. 服务内容：按照会务服务标准及流程，做好会前服务准备、会议期间服务以及会后服务。

2. 服务质量标准：

（1）根据会议安排及采购人要求，确定台形，做好会议物品摆放、设备调试、会议资料发放等会前服务准备工作。

（2）会议期间定时倒水，根据需要为与会人员提供服务，会议设备如出现问题及时协调处理。

（3）会议结束后做好会议物品整理，茶具清洗、消毒，会议场地清扫，设施设备清点、检查、记录等会后服务。对会议服务期间接触的会议信息、会议资料应严格保密。

（六）采购人交办的其他工作

1. 学期根据学校的安排，中标人做好节假日氛围的营造，协助做好学生课本作业本等用品的发放工作；

2. 每学期开学前，根据学校后勤的要求，做好各楼层学生课桌椅和教师办公桌椅家具的搬运调配工作；

3. 配合学校大型活动做好服务保障，如场地的保洁，所需物品器材的搬运摆放、人员引导、安全警戒等工作。

4. 学校组织的专项培训、课堂节以及上级部门在学校举办的各类考试、教学研讨和批阅试卷等活动，要做活动场地的保洁、人员引导和茶水准备等。活动结束后及时做好物品整理，场地清扫，用具清洁消毒等。

5. 配合学校做好相应的固定资产管理事项。

四、人员配置要求

（一）总体要求

1. ▲余杭区瓶窑第一中学，在2025年7月31日之前，两校区的岗位总人数不得低于33人，包括：项目经理1人；保洁员11人，绿化工1人，工程维修3人（具备水电维修能力），会务员1人；保安主管1人，保安人员15人（其中消控人员至少3人；女性保安2人，协助处住校女生寝室突发事件）；2025年8月1日起，崇北校区的物业人数不少于14人，包括：项目经理1

人;保洁员 9 人,绿化工 1 人,工程维修 2 人(具备水电维修能力),会会员 1 人;两校区的安保人数不得低于 16 人,包括:保安主管 1 人,安保人员 15 人(其中消控人员至少 6 人);2025 年 8 月 1 日起,北湖校区裁撤,同时新建校区正式启用,届时北湖校区的保安服务全部随学生转移到新校区,北湖校区的物业服务全部裁撤。崇北校区物业保安服务保持不变。

2. ▲法律法规和政策文件要求必须持证上岗的岗位,所派人员必须满足相关规定,持证上岗,须提供承诺函,同时须在投标文件中提供工程维修人员的高压电工作业操作证扫描件至少 1 个。

3. 所有人员要求政治上可靠,无违法犯罪记录,身体健康,会说普通话,工作负责,吃苦耐劳。管理层人员应具有较强的组织领导能力和协调能力(所有服务人员都要有健康证)。

4. 管理服务人员应按规定统一着装,工作服样式要求能体现岗位特色和方便不同岗位作业。知晓本岗位服务礼仪,遵守《物业管理服务人员行为规范》要求。

5. 乙方应按招标要求,配备充足、能胜任各岗位的相关管理和服务人员,并保持人员稳定。遇调动或辞职等特殊情况确需更换人员的,项目经理至少提前 20 天、其他人员至少提前 7 天告知甲方并征得甲方同意后方可更换,乙方应及时替换、补充符合招标要求的相应人员,提前做好交接班,不得影响甲方正常工作秩序。对甲方认为无能力、工作失职或不合适人员,乙方应立即更换。岗位人数不足时,按相应岗位成本扣除服务费。乙方在投标文件中拟派人员未经甲方书面同意不得更换,未经同意每更换一人扣减合同价的 1%。其他验收事项按照物业服务质量考核标准执行。

6. 中标人应做好保安员派驻前的背景审查工作,每学期不少于一次;对派驻保安员实行每月不少于一次的检查管理。

(二) 管理层人员要求

1. 项目经理:年龄 50 周岁以下;大学本科以上学历;具有 3 年以上物业项目经理工作经验;
2. 保洁主管:年龄 50 周岁以下;大专以上学历;具有 2 年以上物业保洁主管工作经验;
3. 保安主管:年龄 50 周岁以下,大专以上学历;具有 2 年以上物业保安主管工作经验。

(三) 其他服务人员要求

1. 保洁员:年龄 55 周岁以下;具有 1 年以上保洁工作经验;
2. 保安员:男性为主,保安员年龄 50 周岁以下,初中以上学历,具有 1 年以上保安工作经验;学校保安员上岗前必须参加岗前培训,经培训合格后方可上岗;
3. 消控员:消控员年龄 55 周岁以下,初中以上学历,具有 1 年以上消控工作经验;持有消防设施操作员【原建(构)筑物消防员】中级(四级)以上职业技能等级证书;绿化工:年龄 55 周岁以下;具有一年以上绿化养护工作经验;
4. 工程维修:年龄 50 周岁以下;具有一年以上工程维修工作经验,擅长监控设备、广播系统、电脑网络、教学多媒体等维修;具有相关专业上岗证(其中至少一人要有高压电工作业操作证);
5. 会务:年龄 40 周岁以下,高中以上学历,具有 1 年以上会务工作经验。

(四) 工作时间要求:

序号	岗位	工作日在岗时间	工作时间内应在岗人数(人)	备注
1	项目经理	8 小时	1	全年每周上班六天, 包括双休日、法定节假日、寒暑假。
2	保安主管	8 小时	1	全年每周上班六天, 包括双休日、法定节假日、寒暑假。
3	工程维修	24 小时	1	确保两校区每天 24 值班。轮班制, 每人每天 8 小时。非值班期间因灾害性天气等特殊情况需半小时内响应到场, 进行应急维修。
4	保洁员	8 小时	11	全年每周上班六天, 包括双休日、法定节假日、寒暑假; 学生上晚托时间, 保洁员排好晚值班到 8: 30。
5	绿化工	8 小时	1	全年每周上班六天, 包括双休日、法定节假日、寒暑假。
6	会务	8 小时	1	全年每周上班六天, 包括双休日、法定节假日、寒暑假。
7	保安员	24 小时	崇北校区 2 人; 北湖校区 2 人	全年每周上班六天, 包括双休日、法定节假日、寒暑假。晚上有学生住校时, 每晚各加派 1 人。
8	消控员	24 小时	崇北校区 1 人; 新校区启用时 1 人。	轮班制, 每人每天 8 小时, 寒暑假、法定节假日、双休日正常上班。
9	早晚学生上下学高峰时间段	早 6: 30-7: 20; 晚 19: 20-20: 30 或 4: 10-5: 00。	每校区每次各加派 2 人配合管理校门口安全和疏导。	

以上所有岗位的设置、排班, 应符合《中华人民共和国劳动法》相关规定, 应满足采购人工作日、双休日、法定节假日的全部工作任务; 投标人自行合理安排员工休息时间, 如产生替班加班情况, 均由投标人自行承担相应费用。

(五) 《物业管理服务人员行为规范》

项 目		行为参考规范
仪容仪表	服饰着装	1、上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁； 2、上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处； 3、鞋袜穿戴整齐清洁，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走； 4、非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。
	须发	1、女员工前发不遮眼，不梳怪异发型； 2、男员工不留长发，不留胡须； 3、所有员工头发应保持整洁。
	个人卫生	1、保持手部干净，经常修剪指甲； 2、员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗； 3、上班前和上班期间应注意饮食，保持口腔清洁、口气清新； 4、保持眼部、耳部清洁； 5、女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品； 6、每天上班前应注意检查自己的仪表，必要时到卫生间或工作间整理。
行为举止	服务态度	1、对客人服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务； 2、谦虚和悦接受客人的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。
	行走姿态	1、行走时不宜双手抱胸或背手走路； 2、在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嬉戏打闹； 3、手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走； 4、与客户相遇时，应主动点头示意。
	坐立姿态	1、入坐要轻缓，就坐时姿态要端正，上身要直，腰部挺起，双膝并拢，手自然放在双膝上，面带笑容；

		2、坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上； 3、站立时姿态要端正，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢，目光平视，面带笑容。
	其他行为	1、要注意个人形象，不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情； 2、到公共、工作场所（或客户处）进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或客户的）东西； 3、谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。
礼貌用语	问候语	您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。
	欢迎语	欢迎光临、欢迎您来 XX 单位。
	祝贺语	祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。
	告别语	再见、晚安、明天见、祝您一路平安。
	道歉语	对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。
	道谢语	谢谢、非常感谢。
	应答语	是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。
	征询语	请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？您有别的事吗？
	请求语	请您协助我们……、请您……好吗？
	商量语	……您看这样好不好？……您看这样可以吗？
	解释语	很抱歉，这种情况，学校的规章制度是这样的。

五、其他相关要求

1. 根据本项目物业使用特点，提出合理的物业管理服务理念、服务定位和服务目标。
2. 针对本项目有比较完善的组织架构、主要管理流程（包括：运作流程图、信息反馈及处理运作流程图、投诉处理运作流程图、紧急情况处理运作流程图）、主要管理机制（包括：激励机制、监督机制、约束机制）。
3. 有完善的物业管理制度，包括：考勤管理制度、财务管理制度、接待投诉制度、培训学习制度、监督考核制度、档案管理制度、各项工作制度等，体现标准化服务水平。
4. 针对本项目的员工培训方案，包括：培训目的、培训内容、培训时间、培训地点、培训者、培训对象、培训方式等。
5. 本项目投入设施设备等情况
 - （1）甲方免费提供物业管理的办公场地，根据需要在适合的楼层配备洁具堆放间，其它房间（如工程管理需要的应急备件仓库、工程值班室、保洁仓库、员工的更衣室）进场后视情况协调解决。乙方必须配置办公设备独立放置于甲方提供的办公区域内，不能与物管区域外单位、部门或团体共用，其办公用品所需耗材由乙方自行承担。
 - （2）乙方应提供：绿化修剪设备 1 套、草坪修剪设备 1 套、电焊机 1 台、电锤 1 套、高压水枪 1 套；提供保洁日常工具、厕纸、擦手纸、洗手液等耗材；配备校园路面扫地机 1 辆、洒水车 1 辆；配备配备除四害所用的器材和药品，配备低温雨雪天气防滑防冻物品，配备安保防暴用具、防汛物资、工程维护物料及器材消耗。
6. 乙方员工工作日的用餐如在学校食堂搭伙。伙食标准：早餐 8 元（不含牛奶）、中餐 15 元、晚餐 10 元，必须由乙方每月 10 日前为员工交纳当月伙食费，员工遵守学校用餐管理制度。

六、合同费用说明及支付

（一）合同价说明

1. 本合同价包含完成本项目招标要求的清洁保洁、安全消防管理、绿化养护、绿化租赁、工程设备维护、会务服务、接入消防远程系统以及采购人交办的其他工作所产生的所有费用，包括但不限于人员工资、奖金、福利等以及人员服装费、设备维护费、设备使用费、维修配件费、保洁工具耗材费、管理费、税费等，采购人不再支付其他费用。
2. 乙方应严格按照杭州市社保缴纳基数相关规定进行社保缴纳，并按规定缴纳住房公积金，做到合法用工。合同期内如遇工作人员的最低工资调整等其他因素，产生的费用由乙方单位承担，甲方不追加因用工成本增加产生的费用。
3. 合同期内如遇余杭区学校物业预算政策调整，经协商一致，下一年度的合同按新预算政策执行；如协商不成，双方均有权在当年度合同结束前一个月告知对方不续签下一年度的物业合同。
4. 合同期内如因客观条件（学校物业计算面积、安保人数的增减）的变化造成年度预算的增减，以实际预算为准，并按招标时报价的下浮率进行同比率优惠。
· 学校场馆对外开放管理费根据财政的补助和学校实际开放情况计算。

（二）费用支付

1. 甲方根据物业服务质量考核结果按每月支付物业管理服务费。甲方自合同生效之日起，每月月底对乙方物业服务质量进行全面考核，根据考核结果向乙方签署支付意见单，乙方根据支付意见单提供发票和材料，甲方凭发票和材料在 10 日内完成支付。每月按照合同总价的七分之一（含 800 元以下的单个配件的更换费用）进行核算。
2. 乙方因合同违约、工作失误或根据考核结果造成的扣款在付款时予以扣除。
3. 甲方每次付款前，乙方须提交对应金额的正规发票和所需材料。

七、物业服务质量考核标准

本考核采用百分制，每月考核 1 次，并按以下原则评定考核等级：

1. 考核分 ≥ 90 分，视为优秀，全额拨付当期物业服务费用。
2. $80 \leq$ 考核分 < 90 分，视为良好，扣除当期物业服务费用的 5%；
3. $70 \leq$ 考核分 < 80 分，视为合格，扣除当期物业服务费用的 10%；
4. 考核分 < 70 分视为不合格，扣除当期物业服务费用的 15%。如在考核中中标人连续二次考核分 < 70 分或者累计三次考核分 < 70 分，

采购人将通知中标人解除物业服务合同。

5. 乙方因人员配备不规范、管理不善、履职不到位导致学校被上级平安办等部门检查扣分，在当月考核总得分中等量扣除。

（附表）瓶窑一中物业服务采购项目物业服务质量考核标准

序号	项目	考核标准	分值	评分	评分细则	备注
1	人员 管理	1. 实行持证上岗制度。	2		凡有 1 人不符合，扣除2分，本项评分结果可能存在负值。	
		2. 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。	2			
		3. 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。	2			
		4. 保安员上岗前已参加岗前培训且培训合格。	2			
		5. 保安员派驻前的背景审查工作，每学期不少于 1 次；对派驻保安员实行每月不少于 1 次的检查管理。	2			
2	制度	1. 遵守《物业管理服务人员行为规范》	2		完全符合得满分，部分符	

		2. 健全的管理流程、管理机制，运作规范。	1		
		3. 健全的物业管理制度，遵守并执行。	1		
		4. 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		
		5. 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		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
		6. 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。	2		
		7. 外墙应保持清洁，无明显污迹。	1		
		8. 定期对喷泉、景观、电扇、照明灯设施设备进行清洁，确保表面干净无污渍。	2		
		9. 垃圾、废弃物按分类要求及时收集、日产日清，垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物、无异味。	1		
		10. 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。	2		
		8. 每学期一次化粪池清掏。	1		
		9. 每学年进行一次外立面玻璃清洗、窗帘清洗和水磨石地面清洗打磨上蜡。	2		
3	保洁服务				

4	安保 消防 管理	安保服务： ① 值勤期间应按有关规定着装制式保安服装，携带必要的安全防卫器械和应急处置装备，并熟悉使用方法。 ② 应具备必要的防范知识和基本操作技能，会熟练操作视频图像采集设备、米访人员登记查验信息管理系统、一键式紧急报警等装置。 ③ 应按照问询、查验、核实、登记、放行要求，严格落实外来人员、车辆、物品的出入管理制度，严防可疑人员、车辆以及管制刀具、危险物品等带入学校。 ④ 在岗期间不与无关人员聊天，不干私活，不饮酒，不吸烟。不得在门卫室从事与工作无关的活动，不得存放或代人存放贵重物品、现金和危险品。 ⑤ 执行 24 小时值班制度，不得擅自离岗、脱岗，若有事需临时请假，1 小时内跟安保主管请假，1 小时以上则与学校安保科请假，并做出情况说明，按时交接班并做好交接记录，发现问题及时报告。除学生上下学时间外，应严格落实校门封闭管理制度。上学期间，学生必须经校方允许，方可离校。 ⑥ 上下学重点时段，保安员应佩戴防暴头盔、防刺背心、橡胶警棍、强光手电、防护盾牌、催泪喷射器、防护手套、防护钢叉、哨子、橡胶长棍、伸缩电棍等防护装备在校门口及校门外一定区域上岗执勤，会同学校值班教师、家长志愿者等护校力量，共同开展护校工作。 ⑦ 对学校重点部位及周边巡查每日不少于 5 次，一旦发现异常情况，应当及时报告并开展先期处置。 ⑧ 制止师生各种不安全或易造成伤害的行为，发生违反规定或不服从管理者，应严肃、礼貌劝阻并妥善处置，不听劝阻的及时上报。遇有火警或其它紧急情况，应迅速扑救或采取有效措施保护现场，并及时上报。 ⑨ 配合学校做好防火、防盗、防破坏、防地质灾害事故工作。对发现可疑人、事、物或其他治安信息，应及时向相关领导或部门汇报，必要时启动报警装置或向 110 报警，并配合公安机关做好处置工作。	9	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
---	--	--	---	---------------------------

		消控室管理： ① 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。 ② 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。 ③ 定期开展防火检查，保证疏散通道、安全出口、消防车道通畅。 ④ 消控岗需24小时有人值班，消控人员按国家有关法律法规要求持消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证上岗。	8			
		应急管理： 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 每年进行4次以上防火灾事故、防暴恐袭击等处置突发事件的培训和演练。	6		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分	
		保安员专业技能培训： 对派驻保安员进行每个月不少于1次的专业技能培训，服从各学校对保安员的日常管理培训。培训应建立培训台账记录，并对保安员的培训效果进行相应的测试。	2		完全符合得满分，不符合得 0 分	

5	绿化 养护	1. 室内外绿化养护期内各类绿植应100%存活。	2	完全符合得满分，部分 符合相应递减， 不符 合得 0 分	
		2. 根据季节和气候状况，进行浇灌、施肥、修剪和松土等养护。	1		
		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、无萎蔫，托盘内无积水。	1		
		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	2		
		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。	1		
		6. 定期检查病虫害情况，病虫害防治率100%，危害率低于5%。	2		
		7. 对失去观赏价值或严重病虫害的植物及时给予调换。	1		
		8. 绿植租赁符合招标要求及投标承诺。	1		
6	设施设 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。卫生间、屋顶等小渗漏能及时维修。	2	完全符合得满分，部分 符合相应递减， 不符 合得 0 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。	1		
		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。	2		
		5. 定期对水泵、管道进行养护，每年至少两次对水箱进行全面清洗，并提供水质检测报告。	2		
		6. 由专业人员定期对监控系统、门禁系统、多媒体系统、会议系统等智能弱电设备进行巡查，定期清理设备机柜、控制箱、交换机等外表吸附的灰尘和絮状物。	2		
		7. 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、调整和检查，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。	2		
		8. 消防设施设备应由专业资质维保单位至少每15日进行一次维护保养，建立台账并记录在案。消防重点单位每年应有资质的检测机构检验合格，并出具《建筑消防设施年度检测报告》，并负责在消防管理平台上传年检报告。	1		
		9. 定期对空调通风系统进行检查、清洁滤网，测试运行控制和安全控制，记录运行参数，分析运行记录，确保空调新风系统正常运行。	1		
		10. 应配置电脑网络维修人员，对教学及办公电脑、网络、多媒体教学设备能的故障能及时维修。对办公和教学的电脑网络和多媒体系统日常维护，一般性故障能及时维修，保障教育教学正常开展。	2		

		11. 确保校园（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			
		12. 定期对热水器、空调、消毒柜等设施设备进行安全排查，消除安全隐患	2			
		13. 食堂烟道清洗维护，每年至少全面清洗烟道两次，清洗油烟净化器四次，并提清洗报告。	1			
7	会务服务	1. 根据会议安排及采购人要求，确定台形，做好会议物品摆放、设备调试、会议资料发放等会前服务准备工作。	1			
		2. 会议期间定时倒水，根据需要对与会人员提供服务，会议设备如出现问题时及时协调处理。	1			完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
		3. 会议结束后做好会议物品整理，茶具清洗、消毒，会议场地清扫，设施设备清点、检查等会后服务。	1			
8	投入设备、耗材情况	1. 投入本项目的设备情况与招标需求、投标承诺一致	1			
		2. 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	2			完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
		3. 投入本项目防爆、防汛物资、器材等与招标需求、投标承诺一致	2			
9	投诉检查整改	建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复；检查整改有效落实；无其它违反采购人相关规定之事项。	2			投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，每次扣0.5分。

10	其他工作	每学期开学前，根据学校后勤的要求，做好各楼层学生课桌椅和教师办公桌椅家具的搬运调配工作；协助做好学生课本作业本等用品的发放工作；	1		完全符合得满分，部分	
		配合学校大型活动做好服务保障，如场地的保洁，所需物品器材的搬运摆放、人员引导、安全警戒等工作；学期根据学校的安排，乙方做好节假日氛围的营造。	1		符合相应递减，不符合	
		学校组织的专项培训、课堂节以及上级部门在学校举办的各类考试、教学研讨和批阅试卷等活动，要做活动场地的保洁、人员引导和茶水准备等。活动结束后及时做好物品整理，场地清扫，用具清洁消毒等。	1		得 0 分。每处考核递减0.5分	
11	总得分	乙方因人员配备不规范、管理不善、履职不到位导致学校被上级平安办等部门检查扣分，在当月考核总得分中等量扣除。	100			

八、违约责任:

1、乙方应遵守国家法律、法规的有关规定,严格按照协议条款履行相关义务,否则甲方有权终止协议,乙方应承担相应的违约责任。

2、乙方在管理服务中出现严重人为责任事故,造成重大安全事故,给甲方带来严重不良影响等,乙方应承担全部赔偿损失的责任。

3、乙方合同期间,未经甲方同意不得以任何方式向第三方转包或分包。

九、争议处理:

1、在本合同执行中所发生的一切争议,合同当事人双方应通过友好协商的办法加以解决。

2、如从协商开始的30天内仍得不到解决,任何一方可向所在地法院提起诉讼。

3、在乙方出现经营方式重大变化、卷入诉讼或其他纠纷、违反协议及服务规范或出现其他甲方认为不宜继续提供服务的情形,甲方有权提前15日通知乙方,提前终止合同,双方的债权债务按照实际发生额计算,甲方对此情形不负任何赔偿的责任。

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、合同生效及其它

1、招标文件、投标文件、更正公告、中标通知书、承诺函等均作为本合同组成部分,具有同等效力。

2、合同经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位代理公司鉴证后方可生效。

3、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,作为主合同不可分割的一部分。

4、本合同未尽事宜,遵照《合同法》有关条文执行。

5、本合同一式陆份,具有同等法律效力。

甲方(盖章): 余杭区瓶窑第一中学

法定代表人或

授权代表(签字):

地址: 余杭区瓶窑镇瓶仓大道崇北街

电话: 057188521903

开户银行: 中国农业银行杭州

余杭瓶窑支行

帐号: 19050601040032413

签约时间: 2025年5月30日

乙方(盖章): 浙江中宸安保服务有限公司

杭州三创环境建设有限公司(联合体)

浙江猎鹰安保科技有限公司(联合体)

法定代表人或授权代表(签字):

地址: 余杭区瓶窑镇崇化村蒿山头16号航智创新

谷产业园1幢206室

电话: 18768166119

开户银行: 杭州银行瓶窑支行

帐号: 3301041060002874547

签约时间: 2025年5月30日