



杭州市富阳区机关事务服务中心

2025年度富阳区政府大院物业服务合同

采购单位（甲方）：杭州市富阳区机关事务服务中心

FVSCW-QW-20250115-56601565-01

服务单位（乙方）：浙江耀江物业管理有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等法律法规规定，并严格遵循采购项目招标文件、投标文件、协议，就甲方委托乙方提供物业服务事宜，双方经协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

第一条 定义

1. “合同”即由甲乙双方双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

合同将由采购人（以下简称甲方）与经评审最终确定的供应商（以下简称乙方）结合本项目具体情况协商后签订。以下为甲方提出涉及乙方的主要条款，投标人在投标文件中应对其进行确认或拒绝。如投标人在其投标文件中未作拒绝或提出修改要求的，甲方将视作认同。

2. “合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时，甲方应支付给乙方的款项。

3. “管理服务”系指乙方按投标文件规定，结合本项目的设施配置及本物业使用性质特点，提出物业管理服务定位、目标，为甲方提供优质的物业服务。

4. “甲方”系指通过采购接受合同及服务的采购人。

5. “乙方”系指经评审最终确定的供应商。

6. “现场”系指将要提供物业管理与服务的地点。

7. “验收”系指采购人依据国家有关规定接受合同所依据的程序和条件。

第二条 适用范围

本合同条款适用于本次采购活动。项目实施范围详见——招标文件和投标文件及补充文件、承诺书等。

第三条 物业基本情况

物业名称：富阳区政府机关大院和政法小院

物业类型：政府办公

坐落位置：杭州市富阳区富春街道桂花路 25 号、达夫路 121 号

物业面积：占地 26334.46 平米，建筑面积 23304.78 平米

第四条 委托管理事项

列入本次综合物业管理的范围为：

“富阳区政府机关大院”和“政法小院”的（1）保洁：项目主体分为区政府大院 1 号楼（及附楼）、2 号楼、3 号楼、5 号楼、6 号楼（一、五、六、七层）、7 号楼（食堂 5 个卫生间）、8 号楼、9 号楼、10 号楼、11 号楼、新增 12 号楼 1-4 层公共区域保洁；机关大院内道路、停车场（棚），南北门及绿化带保洁。政法小院主楼 1 楼 2 楼、4 楼、7 楼公共区域保洁及 6 号楼（1-4）楼公共区域保洁。（2）会务：区政府大院公共会议室会议服务及电信大楼窗口引导。（3）工程：大院红线范围以内基建维修工作。（4）绿化：大院红线范围以内的绿化养护及室内公区绿化叶片清洁。

具体服务内容如下：

序号	内容名称	服务内容构成	配置	需要	不需要
1		秩序维护			
1.1	门岗	门岗值勤(形象岗)、访客管理 报刊信件收发	标准		不需要
1.2	外卖管理、快递管理	外卖管理、快递管理	标准		不需要
1.3	车辆管理	车辆进出、通行、停放管理	标准		不需要
1.4	安全管理	巡逻、公共秩序维护	标准		不需要
1.5	消、监控室管理	消、监控室管理	标准		不需要
1.6	消防管理	消防巡查、消防设施检查、消防应急预案、消防演习	标准	需要	
1.7	应急保障	建立各类应急预案,做好突发应急保障	标准	需要	
2		环境卫生			
2.1	公共区域卫生、垃圾清理	公共区域卫生、四害消杀、垃圾清理	标准	需要	
2.2	垃圾分类工作	垃圾分类工作	标准	需要	
2.3	公共部位绿化养护	公共部位绿化养护、绿化带垃圾清理	标准	需要	
3		设施设备维护			
3.1	房屋建筑主体及公共设施 设备日常维护(含 设备房管理)	供电、供水及排水、消防、公共照明等公用设施设备和房屋建筑主体的 日常维护,设备房的定期巡视、维护	标准	需要	
3.2	高配管理	24小时专人值班或配置远程监控	标准		不需要

3.3	报事报修服务	灯管更换（费用由采购人承担）及大院红线范围内零星维修	标准	需要
4	综合服务			
4.1	大堂前台客服服务	访客登记、引导、问询服务，报事报修服务，投诉接待	标准	不需要
4.2	装修管理	对室内装修及装修垃圾堆放、清运进行监督管理	标准	需要
4.3	内勤管理	档案、财务资料等	标准	需要
4.4	满意度调查	年度满意度调查	标准	需要
4.5	信息化服务平台	信息化调度管理平台系统（智慧后勤系统）	标准	需要
5	专项服务			
5.1	特种设备—电梯维护	特种设备—电梯维护（监管）	专项	需要
5.2	特种设备—机械车库维护	特种设备—机械车库维护	专项	不需要
5.3	专业设备—中央空调、分体空调	专业设备—中央空调、分体空调监管	专项	需要
5.4	专业设备—消防设施设备维护	专业设备—消防设施设备维护监管	专项	需要
6	其他服务			
6.1	会务服务和接待	会场筹备、会务迎送、提供茶水服务等	增项	需要
6.2	室内卫生	非公共区域的保洁	增项	不需要
6.3	室内绿植租摆	协助和监督室内绿化养护单位做好摆放和养护	增项	需要

6.4	食堂 (如不整体外包)	监督管理食堂工作人员、用餐服务、餐厅卫生等工作			不需要
6.5	物品搬运等临时性工作	物品搬运等临时性工作	增项	需要	
6.6	重大活动后勤保障	重大活动后勤保障	增项	需要	
6.7	突发公共事件应急预案	突发公共事件应急预案	增项	需要	
6.8	采购人交办的其他物业服务工作	采购人交办的其他物业服务工作	增项	需要	

备注:

- 1、房屋建筑主体及公共设施检查维护中需要更换的维修材料费用，全部由甲方承担。
- 2、乙方 否 负责场地垃圾外运，否 承担垃圾外运费。根据国家环保要求做好生产生活垃圾分类转运清理要求，按要求每日清理外运一次。
- 3、未列入的且为正常保洁工作以及突发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，乙方不得因此拒绝提供保洁服务。乙方 是 承担清洁保洁用品费用，日常客用易耗品由采购人承担(卫生纸、擦手纸、洗手液、香薰等)。
- 4、乙方 否 承担绿化养护日常维护、材料费，根据绿化标准提供相应设施材料，确保绿植成活和美观等。

具体服务质量标准如下：

类别	服务内容	服务质量标准
1、综合服务	<p>消防管理</p>	<p>每月对消防设施进行检查并做好记录，对到期消防设施进行更新，确保运行无故障；</p> <p>定期对各楼层应急电源的主、备电情况进行检查。</p> <p>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；</p> <p>所有强弱电井道与空调机房的防火门应保持闭合；</p> <p>严禁私自乱接电源线、私装电源插座和未经批准擅自使用自备电器；</p> <p>建立完善的消防制度和消防工作计划，物业公司要定期组织有关人员进行消防培训；</p> <p>定期组织消防演习，一年至少一次；</p> <p>物业管理人员要掌握消防设施设备的使用方法，并能及时处理各种初期火灾事故。</p>
2、环境卫生	<p>应急保障</p> <p>公共区域卫生、 垃圾清理</p>	<p>建立各类应急预案，及时处理突发事件，定期实行突发事件应急演练；</p> <p>当发生台风、暴雨、雪灾等灾害性天气及其他突发事件时，应对设备机房、停车棚、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固；各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理。</p> <p>通道地面和墙面及公共区域，做到无垃圾、无积灰、无污渍、无手印、无蜘蛛网等，每日清扫和擦拭保养不少于 2 次，巡回保洁；</p> <p>卫生间等设备保持清洁，无污迹、无积水、无积尘、无异味、无漏滴水、无堆积杂物、无乱张贴物；电器按时开关，确保安全；每日清扫和擦拭保养不少于 2 次，随时巡回保洁；</p>

	<p>办公区域外的道路和停车场及所有公共区域的地面无有色垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无堵塞等；每日清扫和擦拭保养不少于2次，保洁员对以上部位每小时巡视一次发现杂物及时清理，随时巡回保洁；</p> <p>屋顶及天沟每月清洁1次，并根据天气状况，提前检查，确保下水管道畅通；</p> <p>垃圾、废弃物做到日产日清，化粪池、隔油池保持常年干净、清洁，承担垃圾清运监管工作；</p> <p>绿化带内无烟蒂、无碎石、无垃圾、无杂物，一经发现立即清除；</p> <p>大理石、花岗岩地面定期保养（一季度一次），水池清洗一年二次；</p> <p>车库每天清扫地面垃圾杂物，特别是车上的抛弃物，保持地面无垃圾杂物、无积水、无明显泥土，保持整洁；雨天增加清扫力度，发现积水及时清理；</p> <p>建立“四害”消杀工作管理制度，定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫滋生，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。</p>
	<p>垃圾分类工作</p> <p>垃圾按分类要求进行收集，做到日产日清，垃圾箱外侧面清洁、内侧无残留物，无异味；化粪池做好清掏，保持常年干净、清洁，无积水、无异味。</p> <p>物业服务区域内的环境绿化养护及室内绿化清洁维护；</p>
	<p>公共部位绿化养护</p> <p>监督绿化单位对大院花镜处植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、枯枝。防治、灭治病虫害，主要病虫害发生率低于5%，无倾斜、缺枝、空档；绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在10%以下；</p> <p>清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；</p> <p>绿化生产垃圾须清运；</p>

	景观水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。
	按规定建立房屋本体及配套设施等的物业管理资料档案，并妥善使用与保管；
	建立房屋本体及配套设施维修保养检查制度，检查记录完整；
	楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象；
	无擅自改变房屋用途行为；
	定期对大楼的供电供水及排水、电梯、消防、中央空调、公共照明等公用设施设备和房屋建筑主体结构进行维护检查；公共区域内外设施设备及时保养；
	定期对给排水系统进行维护、润滑；所有排水、排污管道每季度做一次疏通。
	强电系统各级配电柜、箱，照明、插座装置检查；
3、设施设备维护	保证公共照明、水电设施、广播系统等公共设施正常运行。公共设施、水电每天检查一遍，发现故障或损坏应在 30 分钟内到场，12 小时内维修完毕；
	办公大楼外观完好、整洁；地面、墙台面、吊顶、楼梯、通风道等，是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落的，无脱落污渍；室外招牌整洁统一无安全隐患，墙面装饰无破
	损；
	确保房屋、门窗等公用设施的完好和正常使用；
	确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用；
	完成各项零星维修任务，一般维修任务确保不超过 24 小时，确保零修合格率 100%；紧急维修须 15 分钟
	钟内到达现场。零星维修材料费用由采购方承担。 熟练掌握各类设备房设备的相关知识，熟练掌握各类设备的内部结构及工作原理，严格遵守操作规程，

	<p>能快速准确地操作设备。</p> <p>值班人员或巡视人员应按要求做好设备运行监测工作，如发现问题，应上报，同时采取有效的、安全的措施迅速排除故障，确保设备安全运行。</p> <p>建立服务热线，有专职人员负责接听，负责物业管理范围内报事报修的电话受理工作。</p> <p>负责对受理的服务内容进行登记、交办、报告、催办、回访工作；</p> <p>负责服务热线的统计、上报工作；</p> <p>对甲方或使用人的投诉、建议在 24 小时内答复。</p> <p>灯管更换（费用由采购人承担）及大院红线范围以内零星维修。</p> <p>对房屋内装修进行严格的监督管理，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序；</p> <p>监督使用人或施工单位，装修垃圾必须装袋清运日产日清。如特殊情况需临时堆放过夜，必须设置围挡，防止尘土飞扬；对于违章搭建应进行劝阻、制止或报告。</p>
<p>报事报修服务</p>	<p>建立档案管理制度，建立齐全的物业管理档案[包括物业设备管理档案、业主或使用人资料档案、物业日常管理档案等]；</p> <p>建立财务制度，对各项收支进行财务管理，做到运作规范、账目清晰；</p> <p>制定物业服务中心内部管理制度和考核制度，并严格执行；</p> <p>制定物业服务工作计划，并组织实施。</p>
<p>装修管理</p>	<p>4、综合服务</p>
<p>内勤管理（档案、财务资料）</p>	

满意度调查	对物业管理服务做年度满意度调查； 满意率须达 90%以上。
信息化服务平台	投标人能提供信息化调度管理平台系统（智慧后勤系统）用于日常管理服务。 监督维保单位建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行； 监督专业人员定期对电梯进行保养，并对电梯运行进行管理，做好日常电梯运行的巡检与记录。 电梯在办公时段有效运行，电梯准确启动，运行平稳，停层准确； 轿厢内、外按钮及灯具等配件保持完好维持轿厢整洁； 电梯发生一般故障时，通知专业维修人员应在一小时内到达现场修理，发生电梯困人或其他重大事件时，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场进行抢修和处理。
5、专项服务 特种设备—中 央空调、分体空 调	监督并配合专业维保单位对空调专业设备进行保养及维修工作； 由取得消防设施设备维护经营许可的专业维修保养单位来保养。（投标单位定期对消防设施设备功能进行巡查，一经发现发现问题及时上报整改； 按采购人要求搞好各类会议保障； 会前提供会场筹备、布置服务； 会前监督协助外包单位对该会场使用的音响、话筒、灯光、空调进行调试等工作； 会议期间提供茶水服务的人员； 会后提供会场清扫服务。
6、其他服务	

室内绿植租摆	<p>协助和监督室内绿化养护单位做好摆放和养护；绿色植物摆放要求搭配合理，美观大方；特殊情况按需更换</p> <p>对公共区域内绿植叶片进行清洁；</p>
物品搬运等临时性工作	<p>协助搞好临时工作服务：如办公室调整、办公物品搬迁、废旧物品资料销毁等工作。</p>
重大活动后勤保障	<p>根据采购人重大活动安排，制定完备的服务工作流程、细则及服务工作计划并严格执行，保障重大活动的顺利进行。活动接待及服务人员应仪表端庄、举止文明、知晓相关礼仪，并经过专业培训；</p> <p>加强日常维护检查，确保系统的完好；设备出现故障时，需有应急预案，确保活动的正常进行；</p> <p>提供重大活动期间的安全警戒与秩序维护服务；</p> <p>提供重大活动的场地布置、礼仪接待服务；</p> <p>提供重大活动结束后清场服务。</p> <p>节假日根据采购人实际需要提供相应服务、并配合做好其他临时性工作；</p>
突发公共事件应急预案	<p>突发公共事件时，不断完善预测和预警机制，科学开展风险分析，做到早发现、早报告、早处置。</p>
采购单位交办的其他物业服务。	<p>完成采购单位交办的其他物业服务。</p>

第五条 合同期限

自 2025 年 2 月 1 日至 2026 年 1 月 31 日。合同期满，甲方可要求乙方延续提供 1—2 个月的服务，费用标准按原合同规定执行，乙方应予保证。

第六条 物业装备、耗材的使用

甲方免费提供物业管理的办公场地，但办公用品（指办公桌、电脑、打印机、对讲机、文件柜等自身使用的办公用品）由乙方自行解决。

第七条 物业管理收费及资金来源构成

1. 本合同期内物业管理服务费 276.6120 万元。采用包干制，除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有物业管理及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

物业服务费成本监审：

乙方承诺，接受甲方主管部门实施的物业服务费成本监审，并遵守以下原则：

1.1 合法性原则。计入定价成本的费用符合有关法律、行政法律和国家统一会计制度的规定；

1.2 相关性原则。计入定价成本的费用为与物业服务直接相关或间接相关的费用；

1.3 对应性原则。计入定价成本的费用与物业服务内容及服务标准相对应；

1.4 合理性原则。与物业服务定价成本各项费用的主要技术、经济指标均符合行业标准或者社会公允水平。

2. 合同所需资金来源构成为：

金额单位：元

序号	采购计划文号	采购目录	数量	预算	资金来源性质	资金支付方式
1	临[2024]5612号	物业管理服务	1	2766120	预算内资金	财政直接支付

注：

1、资金来源性质包括预算内资金、专户资金、其他、核算其他、预算内暂存、专户资金暂存、核算其他暂存等，根据采购计划核定的性质填写。

2、资金支付方式包括财政直接支付或财政授权支付、单位自行支付，根据采购计划核定的方式填写。

第八条 费用结算方式

采购人凭中标人开具的正规发票和采购人认可的各项记录复印件，每三个月月末5个工作日内支付乙方一年合同价款的25%，直至付清合同余款。

第九条 履约保证金

1. 签订合同后15个工作日内，乙方须向甲方缴纳相当于合同总额1%的履约保证金或保函。以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金在甲方的规定存续期间不计息。

2. 甲方有权从履约保证金中扣除用于修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额和违约金，且乙方应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足扣除差额，保证承包期间履约保证金的完整。

3. 甲方认为乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为，甲方在服务期满后或提前终止承包后一个月内全额退还履约保证金，否则，甲方将在扣除乙方应付金额或违约金后退还保证金余额。

第十条 物业管理服务质量要求

乙方须按下列约定，实现目标管理，除下列9点之外，如双方认为需要进一步细化的，可以通过附件形式进行进一步明确：

1. 外观：室内墙面完好，外观整洁，如出现墙面的一般损坏或污浊，乙方应在24小时内清理或修复完毕；

2. 设备运行：设备良好，运行正常，定期保养，专人维护，无破损，消防系统可随时启用，如出现问题，乙方应立即进行处理或向特定维修机构报修；

3. 房屋及设施、设备的维修、养护：保证每月对房屋状况、设施、设备运行情况全面检查一次，并按月提供检查报告。乙方保证排污排水等的通畅，并保证随时发现问题，随时解决，除非确实存在不能克服的特殊情形，应在1个工作日内处理完毕；

4. 公共环境：乙方每日安排保洁人员进行清理，除每日甲方下班时间后对办公楼进行全面清理外，保洁人员在工作时间随时清理垃圾，尘土，保持办公环境的整洁，乙方保证保洁人员工作规范，作风优良；

5. 绿化：乙方对花草树木进行精心养护，除不可抗力外须保证中心内植物不枯死、不受损；

6. 急修：应立即到位，确保在最短时间内予以修复，除不能克服的特殊情况乙方可以征得甲方同意后延迟外，应在半个工作日内修复；

7. 小修：应在一个工作日内修复，除非乙方征得甲方同意延迟；

8. 甲方工作人员及其他物业使用人可随时组织进行对乙方物业服务的综合考评；

9. 招标文件规定的其他内容。

第十一条 经营制约

1. 未经甲方同意，乙方无权在承包区域中从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚；但甲方在该区域发布的广告宣传保证不致影响乙方的正常工作；

2. 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

第十二条 乙方对甲方作出如下承诺：

1. 不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事甲方认可的服务工作。在承包期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。

2. 乙方应允许甲方或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查，有关费用由乙方承担。

3. 在承包区域的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括星期天及公众假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作。

4. 乙方必须聘请（或指定）一位经理（负责人），全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换经理（负责人）、相关骨干人员。

5. 为承包区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量（40人），甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，如果抽查时发现乙方安排在岗的人员数量少于合同约定的数量，甲方可以按缺少人数每人 1000 元/次累计扣除当季度合同款。乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核，该类费用开支由乙方负担。

6. 在承包期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《中华人民共和国劳动合同法》的有关规定。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束。

7. 乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

8. 乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与承包区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税、费。

9. 乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的状况。接受有关部门监督与检查。同时，乙方自觉参加甲方认为有助于提高甲方形象的宣传活动的。

10. 在承包期内乙方应保证承包区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改，甲方将负责完成这一工作，所需费用连同 15%行政附加费全部由乙方承担。

11. 乙方在承包区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由甲方备案。

12. 禁止事项

12.1 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付费用或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。

12.2 不得在承包区域住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在承包区域对甲方经营活动进行滋扰性的行为。

12.3 除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁承包区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电气设备，以免无线电受干扰。

12.4 未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在承包区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

13. 保险

13.1 第三者责任保险

乙方应对乙方人员以及第三方全权负责（如乙方应投保第三责任险），在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。

13.2 员工人身意外

在承包期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责（如乙方应对其员工投保人身意外险），以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。

13.3 其他保险及费用

乙方须按《中华人民共和国劳动合同法》和政府有关部门规定为全体服务人员缴纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

14. 乙方及其员工遵守行政大楼内的一切行政管理、消防安全等规定和制度，保证承包区域的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时承担违规责任。

15. 遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

16. 乙方保证在承包期满当天下午五时前撤离现场。

17. 乙方须积极配合甲方对其进行的物业服务综合考评。

第十三条 甲方对乙方作出如下承诺

1. 甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2. 保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。

第十四条 合同生效和终止

1. 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章后生效。

2. 终止

2.1 提前终止

2.1.1 如果甲方在服务期内无理由终止合同，甲方须提前一个月向乙方发出书面通知终止承包，甲方支付给乙方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.2 因乙方在服务期内超过两次物业服务综合考评未达标，甲方可以单方面终止承包，且乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.3 如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押承包等情况，甲方可以单方面终止承包，且乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.4 如果乙方在服务期内无理由终止合同，乙方须提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金；如果乙方在服务期内突然无理由终止合同，未提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度承包服务款三倍金额的赔偿金。

2.1.5 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，甲方可以单方面终止承包，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承包服务款五倍金额的赔偿金。

2.1.6 提前终止承包期早于月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用于上述 2.1.1、2.1.2、2.1.3、2.1.4、2.1.5 五条。

2.1.7 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，甲方可立即终止承包。

2.1.8 乙方破产清理、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方不必通知乙方即可终止承包。

2.2 协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止协议。

3. 承包终止后果

3.1 终止承包，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

3.2 上述 2.1.6、2.1.7 二条的终止，乙方的履约保证金作为违约金支付给甲方。

3.3 承包终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方承包区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离承包区域，否则甲方将代理处理，乙方支付甲方代理费及 10% 的手续费。

4. 不放弃权利

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

第十五条 双方权利义务

1. 甲方权利义务

- (1) 代表和维护产权人、使用人的合法权益；
- (2) 审定乙方拟定的物业管理制度；
- (3) 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
- (4) 审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算；
- (5) 负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安装、使用和维护保养技术资料；
- (6) 按期支付物业管理费用；
- (7) 在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。
- (8) 提供乙方所需的办公用房。
- (9) 甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

2. 乙方权利义务

- (1) 根据有关法律法规、投标文件及本合同的约定，制订物业管理制度、方案，根据甲方核定的物业管理制度、方案自主开展物业日常管理服务活动；

(2) 按甲方要求及时如实向甲方报告物业管理服务实施情况；

(3) 征得甲方同意可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方；

(4) 负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修保养计划和大中修方案，经双方议定后由乙方组织实施；

(5) 向甲方工作人员和其他使用人告知物业使用的有关规定，并负责监督；

(6) 建立、妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；

(7) 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

(8) 因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应依法承担赔偿责任；

(9) 乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公用品，自行承担所有人员服装费用，但服装样式须经过甲方认可，办公、生活用水、电、通讯费用由乙方自行承担。

(10) 本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

第十六条 乙方的人员配置

1. 乙方的人员配置

1.1 乙方的项目经理曲俊豪，身份证号码：411325198508163511

1.2 乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨干人员。骨干人员变动须经甲方同意，其他人员变动须甲方备案。

1.3 乙方项目总负责人及部门负责人须及时与甲方沟通，第一时间报告重大、紧急事件；每月须向甲方汇报上月工作情况，并提供相关报告。

2. 物业人员要求：

(1) 所有相关人员的配备须获得相关主管部门认证的，须配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装。

(2) 所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

(3) 重要岗位人员必须由甲方人事部门考核、政治审查通过方可录用。

(4) 为提高物业管理水平，所有物业人员还需进行相关的培训。除乙方对服务人员的培训外，需接受甲方对服务人员的集中进行培训，培训费用由乙方承担。

第十七条 争议处理

因合同执行而产生问题的解决方式（请勾选，可多选，并按序依次协调）：

1. 双方协商解决（ ）
2. 向中标供应商指定协调人反映（ ）
3. 向省政府采购中心反映（ ）
4. 向政府采购管理部门投诉（ ）
5. 提请仲裁（ ）
6. 向人民法院提起诉讼（ ）

乙方的项目经理电话：15888801386

第十八条 其他约定事项：

1. 相关采购项目招标文件、投标文件、协议等是本合同不可分割的组成部分，本合同未尽事宜从其规定。

2. 本合同一式六份，供应商、采购人各三份。

3. 本合同经甲、乙双方签字、盖章后生效。

合同内容如遇国家法律法规及政策另有规定的，从其规定。

甲方（公章）：

法定（授权）代表人（签字）：

地址：

开户银行：

账号：

签订日期：2025年1月10日



乙方（公章）：

法定（授权）代表人（签字）：

地址：

开户银行：浙江富阳农村商业银行风和支行

账号：201000096162315

签订日期：2025年1月10日



浙江耀江物业管理有限公司

附件一

杭州市富阳区机关事务管理服务中心

物业管理人员配置表

序号	部门	职位	人数	备注
1	综合部	项目经理	1	
		综合服务人员	1	
				合计：2人
2	服务部	会务主管	1	
		会务服务人员	14	
			合计：15人	
3	环境部	保洁绿化主管	1	
		保洁人员	20	
			合计：21人	
4	工程部	工程主管	1	
		综合维修人员	1	
			合计：2人	
总计：40人				

物业管理服务人员行为参考规范

项目	行为参考规范
	<ol style="list-style-type: none"> 1、上班时必须穿工作服，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。特殊工作完毕后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。
仪容仪表	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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；

行为举止	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。
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、入座要轻缓，就座时姿态要端正，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， 单位的规定是这样的。
对来访人员 术语用语	1、主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮您吗？”“请您出示证件。”（保安专用）
	2、确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“他马上来，请您先等一下，好吗？”
	3、当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说：“对不起，先生/小姐，这是单位规定，请理解！”（保安专用）。
	4、当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：“先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗？”
	5、当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时，应说：“对不起，按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，

	请配合我的工作。”
	6、当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。”

		<p>7、如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？”</p> <p>8、 当来访人员离开时，应礼貌地说“再见！”</p>
接听拨打电话	话术用语	<p>1、接听电话时应清晰应答：“您好，××单位。”</p> <p>2、认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。</p> <p>3、通话完毕，应说：“谢谢，再见！”语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话。</p> <p>4、如接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？”或“不好意思，请稍候，我不会说当地话。”</p> <p>5、中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。</p> <p>6、接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，音量要适宜，以免对方听不清楚。</p> <p>7、拨打电话接通后，应首先向对方致以问候，如：“您好”，并做自我介绍。使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事，交代清楚。</p> <p>8、通话完毕时，应说：“谢谢，再见。”</p>
同乘电梯	话术用语	<p>1、主动按“开门”钮，电梯到层时，应站在梯门边，一只手斜放在梯门上，以免电梯门突然关闭，同时</p>

	面带微笑地说“电梯来了，请进。”顾客进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按“关门”钮。
	2、电梯停止电梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，同时另一只手指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好。”

附件三

履约考核参考标准

序号	项目	总分	参考标准内容	分值	评分	评分细则
1	人员制度内 部管理	12分	1、实行持证上岗制度。	4		凡有1人不符合，扣除1分
			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，未征得甲方同意不得更换团队成员。	4		
			3、有健全的财务会计制度，运作规范	2		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
			4、健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。	2		
2	会务服务	26分	1、会务团队年轻化不能高于40周岁。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
			2、做好会议任务工作及临时会议保障。	3		
			3、会议人员着装整齐，熟悉项目情况，文明执勤、不徇私舞弊。	2		
			4、会议人员执行严格的服务制度，有书面的服务记录。	3		
			5、对进出项目的每天的会议保障进行纪要，做好台账制度。	3		
			6、服务标准规范，完全符合甲方服务标准。	3		
			7、项目内建服务制度及台账制度。	3		

		8、定期开展人员培训。	3	
--	--	-------------	---	--

3	保洁服务	21分	<p>9、队员熟悉岗位职责和工作流程，掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件应急措施及救生知识。节假日前有安全检查。</p> <p>1、保洁服务管理制度完善并落实。实行标准化清扫保洁，保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与工作人员发生争执。</p> <p>2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、楼道大门、走廊、大厅、消防栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。</p> <p>3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗(含2米以下内外玻璃)整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况。</p> <p>4、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。</p> <p>5、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物等整洁程度。</p> <p>6、室外广场、道路、停车场、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净</p>	3	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
---	------	-----	--	---	-------------------------

	杂物、无积水和淤泥、污垢。		
	7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；化粪池进行清掏，保持常年清洁；垃圾桶(房)外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶(房)等喷洒药水。	3	

4	工程服务 20分	1、工程维修保养制度及操作规程完善并落实。落实保证大楼各项设备设施安全有效运行。	3	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
		2、电气设备、照明完好率达到100%，供电线路及后备电源、照明灯具、中央空调室内机组的检查和维护，发现损坏做好维修。	3	
		3、配备专职人员上岗，正确操作各项电气设备，做好原始记录；定时检查巡视高低压配电系统，并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记录。	3	
		4、给排水设备运行正常，设施完好，无跑冒滴漏；机房整洁无积尘、积水，无杂物。	3	
		5、锅炉设备、中央空调完好，运行正常。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。	3	

		6、实行24小时工程运行维修值班制度。接到报修后30分钟内到现场并排除故障，维修合格率为100%，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。	3
		7、积极配合维保单位做好对大楼的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置，并做好记录。	2
		8、负责制定所辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，定期报送监管部门审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，督导下属保证工作质量。	2



5	绿化	10分	1、花木植物摆放品种、数量、规格符合招标文件要求。	2	完全符合得满分， 部分符合相应递减， 不符合得0分
			2、项目内植物种植的成活率达到100%。病虫害防治率100%，危害率低于5%。	3	
			3、植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、无倾斜，无枯枝死杈。	3	
			4、绿植长势良好，无残叶、杂草。	2	
6	投诉检查整改	11分	1、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。	4	①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣1分。 ②符合得3分，基本符合得1分，不符合得0分
			2、检查整改有效落实。	4	
			3、无其他违反甲方相关规定之事项。	3	
7	总分		考核实际得分（标准分100分）		