

杭州市富阳区文化和广电旅游体育局文化中心A座大楼物业服务采购项目

合同编号：FYZC2025-08

富阳区文化中心A座大楼物业服务合同

甲方：杭州市富阳区文化和广电旅游体育局

乙方：杭州磐石物业服务有限公司

签订地点：杭州市富阳区文化和广电旅游体育局

签订日期：2025 年 6 月 12 日

富阳区文化中心 A 座大楼物业服务合同

甲方：杭州市富阳区文化和广电旅游体育局

乙方：杭州磐石物业服务有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》、地方有关物业管理法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，经甲乙双方协商，订立本合同

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。合同将由杭州市富阳区文化和广电旅游体育局（以下简称甲方）与杭州磐石物业服务有限公司（以下简称乙方）结合本项目具体情况协商后签订。

2. “合同价格”系指根据合同规定，在供应商全面正确地履行合同义务时，采购人应支付给供应商的款项。

3. “管理服务”系指投标人按招标文件规定，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，为富阳区文化中心A座大楼提供优质的物业服务，具体包括秩序维护和车辆管理、环境的保洁、设备的运行及维护、会议室服务、公共活动区域服务、绿化设施和委托期内应履行的其他服务等义务及其他类似的责任等。

4. “甲方”系指通过采购接受合同及服务的杭州市富阳区文化和广电旅游体育局。

5. “乙方”系指经评审最终确定的中标人杭州磐石物业服务有限公司。

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。项目实施范围详见附件——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

坐落位置：富阳区江滨西大道358号；建筑面积：26673平方米；

物业类型：政府办公楼、公共物业。

第四条委托管理事项

列入本次综合物业管理的范围为：A座大楼红线范围以内的秩序维护和车辆管理；大楼室内外环境的保洁；大楼红线以内设施设备运行，维护等；会议室会务服务；公共活动区域服务；大楼红线以内的环境绿化养护及室内绿化叶面清洁（除一楼食堂室内、餐厅，二楼厨房内外、客餐区域卫生）；外墙清洗，零星维修，灯管更换，公共场所，一楼和四楼会议中心的卫生纸及洗手液补充（采购和费用由业主负责，物业公司负责补充）；采购单位交办的其他工作（如收发报纸邮件工作等）。具体内容如下：

1. 物业管理服务范围内的除“四害”以及下水道的定期清理。
2. 大楼内公共区域、接待大厅、卫生间等公共活动场所、会议室、电梯、楼梯间、地下停车库、道路和广场、公共走廊等卫生保洁。
3. 保安及消防安全、公共秩序管理、服务主要包括：
 - (1) 物业管理区域的日常安全巡查；
 - (2) 保安24小时执勤；
 - (3) 门卫登记和收发；
 - (4) 夜间巡查；
 - (5) 治安、消防安全防范工作；
 - (6) 交通秩序、机动车、非机动车辆行驶、停放等。
 - (7) 其他事项（双方约定）。
4. 工程设备管理区域：变配电室、水泵房、消控室等运行管理，电梯、空调、强弱电等系统的日常维护与保养。（具体见招标文件）
5. 房屋建筑的日常养护维修。
6. 供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理。
7. 会议会务、公共文化活动场所等工作。
8. 物业档案资料、各类设备设施资料的保管，包含业主单位配置的公用工具、食堂餐具，外包单位的监管等，合同期满后如数归还。
9. 外墙清洗，一年1次（费用由物业公司负责，甲方负责监管）。
10. 公共区域所有灯管更换（办公室内及食堂除外，费用由物业公司负责，甲方负责监管）。
11. 公共场所和会议中心的易耗品、卫生纸及洗手液补充（采购和费用由业主负责，物业公司负责补充）。
12. 单项费用300元以内的零星维修由物业公司负责，维修情况每月7日前报文化中心管理办公室。
13. 需达到以下工作目标：
 - (1) 杜绝火灾责任事故和刑事案件100%；

(2) 环境卫生、清洁率达99%;

(3) 维修、报修及时率100%，返修率小于1%;

(4) 服务有效投诉少于1%，处理率100%;

(5) 满意率95%以上。

14. 甲方交办的其他工作。

第五条 合同期限

本合同期限为一年。自2025年6月15日起至2026年6月14日止。

第六条 物业管理收费

1. 本合同期内物业管理服务费为人民币1230000元（壹佰贰拾叁万圆整）采用包干制，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。

2. 甲乙双方约定：

(1) 空调、配电房、给排水系统、监控等设备设施的定期维护保养和运行管理，以及电梯的日常保养、消防系统的定期维护保养、运行管理费用由乙方承担。电梯及消防系统的定期维护和检测费用由甲方承担。

(2) 房屋及其他各项设施设备维修，单项金额叁佰元（含300元）以上报经甲方确认后，费用由甲方承担。

3. 除以上可以另行收取的费用外，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何其他费用。

第七条 费用结算方式

(一) 本合同总价(含税)为: ¥1230000元(大写: 壹佰贰拾叁万圆整)。

(二) 付款方式

1. 本项目按季度支付合同款, 并及时组织验收, 验收合格后及时支付合同款。

第八条检验和验收

1. 乙方按照合同条款(20)的约定, 定期提交服务报告, 甲方按照合同专用条款(20)的约定进行定期验收。

第九条物业管理服务职责和质量要求

乙方须按下列约定, 实现目标管理, 除下列23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渍, 乙方应在24小时内修复或清理完毕。

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: 乙方每日安排不少于4名保洁人员进行清理, 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. 按国家和当地政府有关劳动法规、条例，为本物业项目员工提供相应工种的劳动工资、加班工资、劳动保护等待遇。职工工资不得低于《浙江省人民政府关于调整市区最低工资标准的通知》（浙政发〔2024〕3号）的要求。人员招聘、薪资、使用、后续管理须同甲方参与协商。

9. 甲方不对乙方提供免费就餐，如有需要的，可经甲方同意在甲方食堂自行出资就餐。不得在甲方任何区域进行炊事行为。

10. 所有管理服务人员上岗时须统一着装、标识，服装样式体现岗位特色和方便不同岗位操作，并经甲方单位批准。一年服装不少于4套，费用由乙方承担。

11. 为提高物业管理服务水平，所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行定期短期培训。需要时，应接受甲方对服务人员的集中培训。

12. 乙方需建立上岗前培训制度，并通过考试方式，经甲方准许上岗。

13. 法定节假日加班费不低于本人工资的两倍，会务人员双休日加班费不低于本人工资的两倍，晚上加班按半天计算。高温费发放的

月份和金额按照浙江省标准执行，传统节日发放一定数量的福利，婚假、产假等按国家规定执行。

14. 人员招聘由乙方负责，报文化中心管理办公室批准方可录用。

15. 以上事项应建立台账资料，甲方定期检查，发现执行不到位的扣除3000元服务费。

16. 乙方应承诺在合同期内，为承包区域内提供以上物业服务，并承担由此带来的一切风险。

17. 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。乙方所有的工作除应按内部流程实施外还应接受乙方或第三方的检查。达不到要求及各项服务承诺，甲方有权要求其整改，直至扣款或终止合同。

18. 乙方在合同签订以后1个月，需到住建部门办理备案手续。

19. 乙方在合同签订以后1个月，需到保险公司办理第三者责任保险，在服务期间因服务不到位导致办事群众人身受到伤害的，由乙方自行承担责任，甲方概不负责。

20. 甲方对乙方服务情况进行考核，并可随时要求乙方进行满意率调查。

21. 乙方须按《杭州市物业管理条例》及其他国家有关标准和规范完成采购文件要求的物业管理工作。

22. 乙方负责B座水表的每月抄表收费，用水情况表送电视台、文化中心管理办公室一份，物业公司保存一份。

23. 招标文件规定的其他内容。

第十条经营制约

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，

发现并认定后每次扣减季度物业费1000元；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。

第十一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与物业资质和物业服务质量相匹配的人员及人员数量（不少于23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投入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，符合招标文件要求。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. 乙方须全员工作人员上岗穿着由甲方确认的全年四季制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。职工工资每月发放，禁止拖欠。

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服务状况。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。

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小费或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向行政大楼内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器设备，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。

第十二条 甲方对乙方作出如下承诺

1. 委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到有关部门制定的验收标准要求。如因未达到验收标准而存在质量问题，则由甲方负责返修。

2. 甲方充分给予乙方有效管理的权利并在职权范围内保证乙方的正常工作不受干扰。

3. 保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。

4. 甲方人员有遵守和服从乙方物业管理相关规定的义务，当甲方人员违反物业管理规定且不听乙方劝阻的，甲方应协助进行处理。

5. 甲方每满六个月对物业服务进行考核评价，满意度要达参加测评总人数的85%以上为满意。

第十三条 合同生效和终止

1. 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 因乙方在服务期内一次物业服务综合考评未达标，甲方对乙方进行书面警告，连续两次未达标，甲方可以单方面终止承包。

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。

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，乙方须支付给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、2.1.5四条。

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 乙方破产清处、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，可在任何时候终止承包。

2.3 承包合同自然终止

合同规定的承包服务期满，承包自然终止。

2. 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。

3.2 上述2.1.6、2.1.7二条的终止，乙方按合同约定的违约金支付给甲方。

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。

3. 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。

第十四条 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、设施的安裝、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（包括办公桌椅）。

(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、绿化等的年度维修养护计划和大中修方案，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) 乙方自行承担所有人员四季服装费用，但服装样式需经过甲方认可。

(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。

(11) 合同终止时，乙方主要管理人员、工程技术人员须协助甲方做好新入驻的物业公司的交接培训工作，确保大楼各项秩序正常运行。

第十五条 乙方的人员配置

1. 乙方的人员配置

1.1 乙方的项目总负责人：董红霞，身份证号：330183198101165023。

1.2 乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是项目负责人及骨干人员。项目负责人及骨干人员变动须经甲方同意，其他管理骨干人员变动须报甲方备案。

1.3 乙方配置的用于甲方物业管理服务的工作人员不得少于23人（人员要求见附件1）。甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，如果抽查发现乙方安排在岗人员数量少于合同约定的数量，甲方可以按缺少人数每人200元/次累计扣除合同款。

1.4 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的认证，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宾馆礼仪的培训。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。

第十六条争议处理

1. 合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方及时协商解决。协商不成时，通过法律途径解决。

2. 对于因违反或终止合同而引起的损失、损害的赔偿，由甲方与乙方友好协商解决，经协商仍未能达成一致的，通过法律途径解决。

第十七条其他

1. 未经过甲方的书面同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务，并将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

2. 乙方不得参与可能与合同规定的与甲方的利益相冲突的任何活动。

3. 乙方人员在甲方场地工作时，应遵守甲方相关规章、制度。

4. 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

5. 合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同若有未尽事宜，需经双方共同协商，订立补充协议，补充协议与本合同有同等法律效力。

6. 招标文件【编号：FYZC2025-08】投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。

7. 本合同共十七页壹式肆份，甲乙双方各壹份，富阳区财政局政府采购监督管理科执壹份，杭州市公共资源交易中心富阳分中心壹份。

与本合同有关的谈判文件及记录同本合同具有同等法律效力。

甲方（公章）：



法定代表人或受委托人（签字）

[Handwritten signature]

地址：富阳区江滨西大道358号

邮编：311400

电话：0571-61790888

乙方（公章）：



法定代表人或受委托人（签字）： *吴建方*

地址：杭州市钱塘区义蓬街道青
六中路888号义蓬科创园1703-1
室

邮编：311225

电话：0571-83739999

签约时间：2025年 6 月 12 日

签约地点：杭州市富阳区文化和广电旅游体育局

附件1：人员名单

部门职能	岗位	岗位所需总人数	工作内容
服务中心	项目经理	1	具备2年及以上的物业服务经验。熟悉物业管理政策法规、具备良好的管理能力、沟通协调能力和执行能力，敬业程度高。
公用设施设备维护服务	工程主管	1	具有低压电工作业证，熟悉各类设施的维护保养，具有管理能力与专业素养，服务意识好，沟通能力强。
	高配工	2	具有高压电工作业证，责任心强，身体健康
	水电工	1	具有低压电工作业证，责任心强，身体健康。
保洁服务	主管兼保洁员	1	体貌端正，身体健康，服务意识好，沟通能力强，吃苦耐劳。
	保洁员	3	体貌端正，身体健康，服务意识好，吃苦耐劳。
绿化服务	绿化工	1	体貌端正，身体健康，服务意识好，吃苦耐劳。
保安服务	安保主管	1	品性优良，体貌端正，身体健康，无违法犯罪记录
	门岗	2	品性优良，体貌端正，身体健康，无违法犯罪记录。
	消控岗	3	责任心强，身体健康。
	巡逻岗	2	体貌端正，身体健康，安全意识强，无违法犯罪记录。
	车管岗	2	体貌端正，身体健康，安全意识强，无违法犯罪记录。
会议服务	主管兼会务	1	体貌端正，身体健康，服务意识强，吃苦耐劳。
	会务	2	体貌端正，身体健康，服务意识强，吃苦耐劳。
▲合计（人）		23	