

合同编号： RAJC20241005-1

## 物业管理服务合同

项目名称： 瑞安市仙降街道办事处物业管理服务（重）

甲方： 瑞安市仙降街道办事处

乙方： 杭州荣邦保安服务有限公司

签订地： 浙江省瑞安市

签订日期： 2024 年 12 月 1 日



2024 年 11 月 29 日，瑞安市仙降街道办事处 以 竞争性磋商方式 对 瑞安市仙降街道办事处物业管理服务（项目编号：RAJC20241005） 项目进行了采购。经 磋商小组 评定，杭州荣邦保安服务有限公司 为该项目成交供应商。现于成交通知书发出之日起三十日内，按照采购文件等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 瑞安市仙降街道办事处（以下简称：甲方）和 杭州荣邦保安服务有限公司（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运用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 成交通知书；
- 1.1.3 响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 磋商文件（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：\_\_\_\_\_；
- 1.2.2 服务标准：\_\_\_\_\_；
- 1.2.3 技术保障：\_\_\_\_\_；
- 1.2.4 服务人员组成：\_\_\_\_\_；
- 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 总价合同，本合同总价（含税）为：¥ 1556284.00 元（大写：壹佰伍拾伍万陆仟贰佰捌拾肆元人民币）。

分项价格：



序号	分项名称	分项价格
总价		

1.3.2 单价合同，本合同单价（含税）标准为：6%。服务工作量的计量方式为：合同专用条款。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：\_\_\_\_\_。

#### 1.4 履约保证金

乙方否（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\_\_\_\_\_%；

1.4.2 履约保证金支付方式详见合同专用条款；

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利；

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\_\_\_\_\_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约保证金的20%。

#### 1.5 预付款

甲方\_\_\_\_\_（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、时间详见合同专用条款；

1.5.2 预付款的扣回方式详见合同专用条款；

1.5.3 预付款的担保措施详见合同专用条款。

#### 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。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后7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。



## 一、商务报价

货币单位：人民币（元）

序号	岗位	数量	工资单价/ 月	月费用合计（数量*单价）	保险/人/ 年	年费用合计	
1	门禁、监控及 停车场安保	5	4407	22035	260	265720	
2	会务服务、办 公用品、报刊 新建	1	4000	4000	260	48260	
3	水务	1	2708	2708	260	32756	
4	消防服务	1	3741	3741	260	45152	
5	电工、弱电线 路维修及照明 设备更换、维 修	1	7000	7000	260	84260	
6	办公家具、门锁、窗帘更换					按实计算	
7	保洁	4	4100	16400	260	197840	
8	绿化带养护	每月 2 次	683	1366	/	16392	
	物业主管	1	4500	4500	260	54260	
9	税费	以上费用合计的 3%					22582
10	管理费	14	65	910	/	10920	
<b>费用合计（大写）：柒拾柒万捌仟壹佰肆拾贰元整</b>					一年	<b>778142</b>	

**两年物业费合计 778142\*2=1556284 元**





1.6.2 资金支付的方式、时间和条件详见 合同专用条款。

## 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）：合同专用条款；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：合同专用条款；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：合同专用条款。

1.7.4 若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：详见 合同专用条款；

1.7.4.2 交付地点：合同专用条款；

1.7.4.3 交付方式：合同专用条款。

## 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 1% 计算，最高限额为本合同总价的 20%；迟延履行超过 10 日历天，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；

1.8.2 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，违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的 0.05% 计算，最高限额为本合同总价的 20%；迟延交付货物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；

1.8.3 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，最高限额为本合同总价的 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；

1.8.4 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 合同专用条款 另有约定的，从其约定。

### 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 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；

1.9.2 向 合同专用条款 人民法院起诉。

### 2.0 合同生效

本合同自双方当事人盖章签字时生效。

甲方：瑞安市仙降街道办事处

乙方：杭州荣邦保安服务有限公司

统一社会信用代码：113303810025437703

统一社会信用代码：91330110082134220R


住所：瑞安市仙降街道横街村镇府中路

住所：浙江省杭州市余杭区五常街道荆长路 17 号

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：徐定春

联系人：管光

约定送达地址：

约定送达地址：瑞安市仙降街道金茂锦园 18 幢 5 室

邮政编码：325207

邮政编码：311100

电话：13958850111

电话：0571-85850865

传真：/

传真：/

电子邮箱：

电子邮箱：1257875183@qq.com

开户银行：

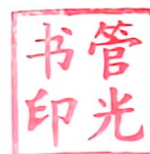
开户银行：兴业银行杭州余杭支行

开户名称：

开户名称：杭州荣邦保安服务有限公司

开户账号：

开户账号：356880100100089928



## 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”系指采购人和中标或成交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，中标或成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标或成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标或成交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”系指与中标或成交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或成交供应商；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。

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，乙方应予以积极配合；

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

详见合同专用条款。

## 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 合同专用条款 约定时间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 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。

## 2.12 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 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；

2.15.2 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详见 合同专用条款。

## 2.16 通知和送达

2.17.1 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。

2.17.2 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。

## 2.17 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
1.3.2	/
1.4.2	/
1.5.1	根据浙财采监[2022]3号文件规定，以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，可不约定预付款。
1.5.2	/
1.5.3	/
1.6.2	物业管理费实行按月定期结算支付(支付金额=年物业管理费÷12-按合同约定的考核及处罚标准进行处罚的金额)。 采用先服务后支付方式，对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后7个工作日内将上个月的物业管理费支付到合同约定的乙方账户。(根据浙财采监[2022]3号文件规定，以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，可不约定预付款。) 甲方根据每月按“考核及处罚标准”作出的考核结果，将处罚金额按期直接在付款额中扣除。
1.7.1	自合同生效之日起二年(24个月)。
1.7.2	瑞安市仙降街道办事处全范围。
1.7.3	物业管理服务
1.7.4.1	/
1.7.4.2	/
1.7.4.3	/
1.8.7	1.如乙方未按照合同规定的要求完成服务事项和质量,或乙方未能履行合同规定的任何其他义务时,甲方有权直接向乙方发出违约通知书,乙方应按照甲方选择的下列一种或多种方式承担赔偿责任: (1)在甲方同意延长的期限内提供服务并承担由此给甲方造成的一切损失。



	<p>(2) 甲方有权部分或全部解除合同并要求乙方赔偿由此造成的损失。此时甲方可采取必要的补救措施，相关费用由乙方承担。</p> <p>2. 如果乙方在收到甲方的违约通知书后七日内未作答复也没有按照甲方选择的方式承担违约责任，则甲方有权从尚未支付的合同价款中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿，甲方有权向乙方提出不足部分的赔偿要求。</p> <p>3. 乙方无正当理由拒绝进场或擅自退场的，应向甲方偿付合同金额的 5% 违约金。前述违约金承担不影响甲方按本合同其他约定要求乙方承担违约责任。</p> <p>4. 甲方无合理理由逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。</p> <p>5. 如任何一方无故解除合同或有其他违约行为，应向对方支付合同金额 5% 的违约金。</p>
1.9.1	温州市
1.9.2	温州市人民法院
2.3.2	/
2.5	<p>物业管理费实行按月定期结算支付(支付金额=年物业管理费÷12-按合同约定的考核及处罚标准进行处罚的金额)。</p> <p>采用先服务后支付方式，对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后 7 个工作日内将上个月的物业管理费支付到合同约定的乙方账户。(根据浙财采监[2022]3 号文件规定，以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，可不约定预付款。)</p> <p>甲方根据每月按“考核及处罚标准”作出的考核结果，将处罚金额按期直接在付款额中扣除。</p>
2.11.3	一个月内
2.11.4	一个月内、一个月内
2.15.1	<p>(1) 依照物业管理市场化运作考核评分细则进行考评，具体考核评分细则见第三部分附表。合同期内甲方有权对考核评分细则进行修订完善，乙方必须无条件接受。</p> <p>(2) 考核小组每期采取定时或抽查形式进行考核，考核起评分为 100 分，达标分为 95 分(含)，低于 95 分为不达标。</p> <p>(3) 考核将实行按期考核制度，凡期评不达标的，将按照处罚标准进行相应的经济处罚。</p> <p>(4) 以达标分为标准，每期评分在达标分以下，每下降 1 分扣当期承包经费的 0.5%，以此类推。最多扣当期承包费的 5%。罚款从每期服务费中扣除。</p> <p>(5) 如考核连续 2 期不达标，将取消该承包合同。</p>



	<p>(6) 物业管理公司必须按照合同规定的要求时限进场，同时开展物业管理工作，如达不到要求的将取消承包合同。</p> <p>(7) 由于群众举报、新闻媒体曝光而影响采购人整体形象的，经核实是由乙方引起的将予以处罚，处罚额度为每发现一处扣当月月承包经费的一半。</p>
2.15.3	<p>依据《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库[2016]205号）、《浙江省政府采购合同暂行办法》（浙财采监[2017]11号）、《温州市政府采购履约验收办法》（温财采[2020]6号）规定，合同履行达到验收条件时，乙方按照合同约定向甲方书面发起验收申请。甲方依法组织履约验收工作。制定验收方案，成立验收小组，按照验收方案开展验收，出具验收书，并按规定公告与存档。履约验收产生的检验（监测）费、劳务报酬等费用支出，由乙方支付。履约验收方案如下：</p> <p>1. 项目基本情况</p> <p>采购人名称：瑞安市仙降街道办事处</p> <p>中标人：</p> <p>项目名称及主要内容：</p> <p>验收数量：1项</p> <p>项目类型：服务类</p> <p>验收时间及地点：</p> <p>2. 验收方式与方法</p> <p>(1) 本项目采用<u>一般程序验收方式</u>（<u>一般程序验收/简易程序验收</u>），采取<u>分期验收方法</u>（<u>一次性验收/分段验收/分期验收</u>），甲方<u>自行组织验收</u>（<u>自行组织/委托代理</u>）。</p> <p>(2) 甲方按项目实际情况需邀请第三方参与验收情形（如有）</p> <p>1) 本项目属于大型或复杂项目，甲方邀请<u>（检测机构名称）</u>参与验收，邀请本项目其他供应商<u>（供应商名称）</u>参与验收。</p> <p>2) 本项目属于采购人、使用人分离项目，甲方邀请<u>（使用单位名称）</u>参与验收。</p> <p>3) 本项目属于向社会公众提供的公共服务项目，甲方邀请<u>（服务对象）</u>参与验收。</p> <p>3. 验收小组</p> <p>验收小组由<u>5</u>人（<u>5人以上单数</u>）熟悉项目需求与标的人员组成，专业技术人员有<u>4</u>人，实际使用人员<u>    </u>人（<u>如有</u>），其他验收人员<u>    </u>人（<u>如有</u>）。</p> <p>4. 组织验收</p> <p>甲乙双方应按相关法律法规、采购文件签订书面合同；合同的标的、价款、质量、履行期限</p>





	<p>等主要条款应与中标通知书及中标人的投标文件的实质内容一致。甲方准备招标文件、投标文件、采购合同、封存样品（如有），根据验收方案组织现场查验。验收小组根据验收资料、验收内容及标准开展验收工作。</p> <p>验收内容：(1)有关技术方面的验收内容：乙方的服务人员配置情况、提供的物业管理服务事项及质量（包括卫生保洁、秩序维护、绿化等），详细内容见招标文件第三部分采购需求“二、服务要求及服务标准”。(2)有关商务方面的验收内容：包括保险情况、付款条件满足情况，具体内容详见采购文件第三部分采购内容及要求“三、其他说明”和“四、商务要求”。</p> <p>验收标准：甲方按照招标文件、投标文件、采购合同等约定的服务要求设置验收指标及其标准进行验收。（具体验收内容详见招标文件、投标文件、采购合同等相关资料。）</p> <p>5. 出具验收书：验收小组完成验收后，出具验收书，列明各项验收内容情况，明确验收结论，并在验收书签字确认。（验收书参考附件）</p> <p>6. 验收结果公告：甲方依据验收书和乙方其他履约情况，对验收项目作出整体评价和分类评价，形成验收结果。甲方在评价后2个工作日内在浙江政府采购网发布验收结果。</p> <p>7. 验收资料归档：采购项目完成验收后，甲方将验收原始记录、验收报告等验收资料作为该采购项目档案封存并妥善保管。</p> <p>8. 验收不合格的，甲方应责令乙方采取补救措施，向乙方发出整改通知书，并依法及时处理。乙方收到整改通知书后7天内按要求进行整改，整改结束后，由乙方通知甲方重新验收。</p>
2.19	本合同一式叁份。甲方执壹份，乙方执壹份，瑞安市公共资源交易中心执壹份。
是否中小企业预留合同	本合同是否为中小企业预留合同： <u>是</u>
物业管理费用	<p>承包合同价格：人民币_____元（大写：_____元）。本合同物业管理费包括：承包区域内提供物业管理服务所需的人工费（人员工资、双休日及法定节假日加班、奖金及社保费）、食宿与交通、服装、安全、仓储、工具材料费、耗材、保洁用品、垃圾外运、维修、管理费用、税费、利润、完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定计合同包含的所有风险、责任等各项全部费用。</p>
甲方的权利义务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益。</li> <li>2. 审定乙方拟定的物业管理制度。</li> <li>3. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。</li> </ol>





	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>6. 按时支付物业管理费用。</li> <li>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。</li> <li>8. 无偿提供乙方所需的办公用房。</li> <li>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。</li> <li>10. 服务区域内产生的纸板、纸盒等可回收物。由甲方每日安排专人回收至指定处，再由甲方安排处置。</li> </ol>
乙方的权利义务	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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或增加甲方额外费用。</li> <li>4. 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。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。</li> <li>7. 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。</li> <li>8. 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，但服装样式需经过甲方认可。</li> <li>9. 乙方所需的各种设备、设施、五金件、维修材料、工具、低值易耗品与一次性用品全部由乙方提供。</li> <li>10. 乙方执行本合同期间，如对甲方或产权人造成或可能造成任何影响的，应提前书面通知甲方，一次性完整告知具体施工内容、工期、需要配合事项以及注意事项等，以便甲方及产权人安排，否则因此造成甲方或产权人的费用开支或损失均由乙方承担。</li> <li>11. 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</li> </ol>



	<p>交的资料和设备、设施完好无缺。</p>
<p>双方承诺</p>	<p>1. 乙方对甲方作出如下承诺：</p> <p>(1) 不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域内只从事甲方认可的服务工作。在承包期间，乙方的任何股权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权转让都将视为乙方出租、转让的行为，甲方有权无责无条件解除本合同。</p> <p>(2) 乙方应允许甲方或其授权的人员对承包区域各项服务质量进行检查，如产生费用应由乙方承担。</p> <p>(3) 在承包区域内的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括双休日及节假日，无论乙方有什么理由，都不许停止服务工作。必要时甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作。</p> <p>(4) 乙方必须聘请（或指定）1位项目负责人兼保安队长，全权代表乙方与甲方保持密切联系以保证承包区域内服务工作正常进行。</p> <p>(5) 为承包区域的服务工作正常开展，乙方必须配备足够的服务人员（不得少于15人），且聘用的服务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。提供人员不得是已有项目操作的人员或中标（成交）项目中的人员。</p> <p>(6) 物业服务人员必须穿着统一标准的服装，服装样式和标识均需经甲方核准，费用和制作均由乙方负担。</p> <p>(7) 乙方保证本项目员工最低月工资不少于当年瑞安市最低月工资，并且有员工（工资福利）激励、员工队伍稳定、员工保险交纳、女工特殊福利待遇。</p> <p>(8) 乙方必须出具或办妥法律手续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。自行缴纳税费及工商部门的各项规费。</p> <p>(9) 乙方必须确保为甲方提供优质、高效的服务，并根据甲方要求不断改进服务手段，自觉接受甲方相关部门的监督与检查。同时，自觉参加有助于提高甲方形象和美誉度的宣传活动。</p> <p>(10) 在承包期内乙方应保证承包区域内的设施、设备始终处于良好的运营状况和保持承包区域内环境卫生整洁。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进行整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求整改的，甲方将负责完成这一工作，所需费用连同15%手续费全部由乙方承担。</p> <p>(11) 乙方在承包区域内因服务需要而增加的机械、电力设备及设施等事先应征得甲方同意，</p>



并聘请有资格的承包商进行安装、保养,并将施工安装保养记录手册和图纸,交由甲方备案。

(12) 禁止事件

1) 未经甲方同意,乙方不得在承包的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。

3) 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,违者将受到处罚并终止合同。乙方也不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。

4) 不得在承包区域内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内对甲方活动进行扰乱行为。

5) 除经甲方批准进行必要的维护工程外,乙方不得损毁承包区域内原有的设施和装潢等,不得更改已铺设的电缆、电线等电力设施。同时,也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备,以免遭受干扰。

6) 未获甲方书面同意,乙方任何时候都不能在承包区域内存放易燃易爆物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

(13) 人身安全责任

1) 第三者责任保险

① 乙方应对甲方的后勤服务人员以及第三方全权负责(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第三方的人身伤害事故由乙方负责,甲方不承担任何责任。

② 乙方需在承包期内向甲方出示此保险单及已付清保险费的收据。

2) 服务人员人身意外

在承包期内,乙方所有人员的人身安全由乙方全权负责(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进行索赔时不受任何责任的约束。

3) 其他保险及费用

乙方应按政府有关规定负责为全体服务人员办理社会保险(包括但不限于意外险等)并交纳相关费用。

(14) 乙方服务人员应遵守甲方内部的一切行政管理、消防安全等规章制度,保证承包区域内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。





	<p>(16) 乙方保证在承包期满日当天下午五时撤离现场，撤离现场前向甲方提交或移交所有资料。</p> <p>2. 甲方对乙方作出如下承诺：</p> <p>(1) 甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。</p> <p>(2) 保证乙方服务所需的工具按规定正常进入承包区域内开展服务工作。</p>
提前终止	<p>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。</p> <p>2. 因乙方在服务期内连续2次物业服务考评未达标，甲方有权无责单方终止承包，且乙方须支付给甲方月度承包服务款三倍金额的赔偿金。</p> <p>3. 如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押承包等情况，甲方有权无责单方终止承包，且乙方须支付给甲方月度承包服务款三倍金额的赔偿金。</p> <p>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，并支付给甲方月度承包服务款三倍金额的赔偿金；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，须支付给甲方月度承包服务款五倍金额的赔偿金。</p> <p>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，甲方有权无责单方终止承包，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。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 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。</p>
其他约定	<p>本项目招标文件以及中标人的投标文件、澄清函是本合同不可分割的组成部分，本合同未尽事宜从其规定。</p>
合同有效时间	<p>2024年12月1日至2026年11月30日。</p>



## 附件 1：服务标准

物业管理服务包括基本服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、保安服务、会议服务、绿化服务等。

### 1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。所有服务人员要求政治可靠、身体素质好，无不良行为记录。</p> <p>(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。</p>
3	档案管理	<p>(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。③保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。④其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。</p>
4	服务改进	(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改





		<p>进措施，持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
5	重大活动 后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。</p> <p>(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。</p>
6	应急保障 预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>
7	服务方案 及工作制 度	<p>(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。</p>



8	信报服务	(1) 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分类、安全检查和防疫卫生检查。
		(2) 及时投送或通知收件人领取。
		(3) 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。

## 2. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。
		(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等相关安全规范。
2	设备机房	(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。
		(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		(3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。
		(4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。
		(5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。
		(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
3	给排水系统	(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。
		(2) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。
		(3) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
		(4) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。
4	电梯系统	(1) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。
		(2) 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。
		(3) 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。



		<p>(4) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG 08)的有关要求。</p> <p>(5) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案,每年至少开展演练1次。电梯出现故障,物业服务人员10分钟内到场应急处理,通知维保专业人员30分钟内到场应急处理。</p> <p>(6) 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。</p> <p>(7) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。</p> <p>(8) 根据采购人需求,合理设置电梯开启的数量、时间。</p>
5	空调系统	<p>(1) 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》(GB50365)的相关要求。</p> <p>(2) 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》(GB/T18883)的相关要求。</p> <p>(3) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查,运行期间每日至少开展1次运行情况巡查。</p> <p>(4) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。</p>
6	消防系统	<p>(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201)的相关要求。</p> <p>(2) 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》(GA503或XF503)的相关要求。</p> <p>(3) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> <p>(4) 消防系统各设施设备使用说明清晰,宜图文结合。</p> <p>(5) 自动喷水灭火系统启动正常。</p> <p>(6) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。</p> <p>(7) 消防监控系统运行良好,自动和手动报警设施启动正常。</p> <p>(8) 正压送风、防排烟系统运行正常。</p>
7	供配电系统	<p>(1) 建立24小时运行值班监控制度。</p> <p>(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护,加强高低压配电柜、配电箱、控制柜</p>





		及线路等重点部位监测。
		(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。
		(4) 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。
		(5) 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。
		(6) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。
8	弱电系统	(1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T 1081）的相关要求。
		(2) 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。
9	照明系统	(1) 外观整洁无缺损、无松落。
		(2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
		(3) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

### 3. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 (2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 (3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
2	办公用房区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 (2) 电器、消防等设施设备： ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。



		(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。
		(4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。
		(5) 作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。
		(6) 公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展1次清洁作业。 ②及时补充厕纸等必要用品。
		(7) 电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展1次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。
		(8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展1次清洁作业。
		(9) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见3.4.1）
3	公共场地 区域保洁	(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域2次，保持干净、无杂物、无积水。 (2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。 (3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展1次清洁作业。 (4) 清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。 (5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展1次巡查。 (6) 办公区外立面定期清洗、2米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展1次清洗。（各类材质外立面服务标准详见3.3.1）
4	垃圾处理	(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。 (2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。 (3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。 (4) 化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展1次清洁作业。





		(5) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。
		(6) 垃圾装袋，日产日清。
		(7) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。
		(8) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。
		(9) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
5	卫生消毒	(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。
		(2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展1次作业。
		(3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

#### 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	<p>(1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。</p> <p>(2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。</p> <p>(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。</p> <p>(4) 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。</p> <p>(5) 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。</p>
2	耐磨漆地面	<p>(1) 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁剂，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。</p> <p>(2) 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。</p>



3	瓷砖地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
4	石材地面	(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		(2) 启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
5	水磨石地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
6	地胶板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。
7	地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。
8	地毯地面	(1) 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
		(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
10	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
12	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。
14	涂料外墙	定期专业清洗。
15	瓷砖外墙	定期专业清洗。
16	玻璃幕墙外墙	定期专业清洗。



#### 4. 保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。
		(2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		(3) 配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	(1) 供应商须配合时间安排所有服务人员相应的班次，并保证承包区域的各项服务工作时间符合及满足采购人的要求。
		(2) 设置门岗。
		(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		(8) 提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。 ⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项。
3	值班巡查	(1) 建立 24 小时值班巡查制度。
		(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区





		域的巡查。
		(3) 巡查期间保持通信设施设备畅通, 遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。
		(4) 收到监控室指令后, 巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
4	监控值守	(1) 监控室环境符合系统设备运行要求, 定期进行检查和检测, 确保系统功能正常。
		(2) 监控设备 24 小时正常运行, 监控室实行专人 24 小时值班制度。
		(3) 监控记录画面清晰, 视频监控无死角、无盲区。
		(4) 值班期间遵守操作规程和保密制度, 做好监控记录的保存工作。
		(5) 监控记录保持完整, 保存时间不应少于 32 天。
		(6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录, 经授权人批准并做好相关记录。
		(7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后, 及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
5	车辆停放	(1) 车辆行驶路线设置合理、规范, 导向标志完整、清晰。
		(2) 合理规划车辆停放区域, 张贴车辆引导标识, 对车辆及停放区域实行规范管理。
		(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		(4) 非机动车定点有序停放。
		(5) 发现车辆异常情况及时通知车主, 并做好登记; 发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理, 响应时间不超过 3 分钟。
6	消防安全管理	(1) 建立消防安全责任制, 确定各级消防安全责任人及其职责。
		(2) 消防控制室实行 24 小时值班制度, 每班不少于 2 人。
		(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
		(4) 易燃易爆品设专区专人管理, 做好相关记录。
		(5) 定期组织消防安全宣传, 每半年至少开展 1 次消防演练。
7	突发事件处理	(1) 制定突发事件安全责任书, 明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
		(2) 建立应急突发事件处置队伍, 明确各自的职责。



		(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。
		(4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
		(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。
		(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
8	大型活动秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。
		(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

## 5. 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	(1) 接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	(2) 根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	(3) 做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	(4) 会议期间按要求加水。
5	会后整理	(5) 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

## 6. 绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		(2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。
		(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。



		(4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
2	室外绿化 养护	(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。
		(2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害，基本无裸露土地。
		(3) 定期修剪树木、花卉等，灌木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。
		(4) 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。
		(5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。
		(6) 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。
		(7) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。
		(8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。
		(9) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

## 附件 2：瑞安市仙降街道办事处物业管理服务考核评分细则

### 瑞安市仙降街道办事处物业管理服务考核评分细则

序号	类别	子目 序号	扣罚情形	扣罚 分值	扣罚 情况	备注
一	对 员 工 基 本 考 核	1	不按规定佩戴胸牌。	0.5 分		
		2	上班时未穿工作服或服饰不整。	0.5 分		
		3	在大楼内乱扔杂物。	0.5 分		
		4	未经同意擅自带人进入大楼和有关区域参观。	0.5 分		
		5	当班时行为不检点，如嘻皮笑脸，大声喧哗，追逐打闹，勾肩搭背等。	0.5 分		
		6	上班无故迟到，早退，串岗或擅离岗位 10 分钟以内。	0.5 分		
		7	违反电话使用规定，打私人电话聊天。	0.5 分		
		8	工作时间内看书籍，擅自换班、调班。	0.5 分		
		9	不按规定填写操作记录、交接班记录。	0.5 分		





		10	没有正当理由或未经部门领导同意而擅自离开工作岗位10分钟以上。	1分			
		11	在禁止吸烟区域吸烟或使用明火。	1分			
		12	未经许可而使用机关大院管辖范围内的设施、设备、仪表、仪器或其他财物。	1分			
		13	使用不文明的语言对待同事和客人。	1分			
		14	故意消极怠工，工作中经常拖拖拉拉，出工不出力，屡教不改。	1分			
		15	发现机关大院内的财物丢失、损坏时，置若罔闻，无动于衷，在被调查时提供假情况。	1分			
		16	当班时睡觉、下棋、打扑克、听收录机、玩手机游戏、刷手机视频、看手机小说、听书或干私事等。	1分			
		17	违反操作规程，造成轻微损失。	1分			
		18	不服从上级指令，甚至拒绝或有意不完成指派给其的工作，紧急情况下不完成指定的工作。	3分			
		19	服务态度差，造成投诉，经核实后，确为事实的。	3分			
		20	在大院管辖范围内进行任何形式的赌博。	3分			
		21	旷工一至三天。	3分			
		22	玩忽职守，违反技术操作规程和安全规程，违章指挥或隐瞒工作过失造成事故或损失的。	3分			
		23	损坏设备、工具造成经济损失的。	3分			
		24	故意损坏公共财物。	3分			
		25	未设置工作人员岗位一览表。	10分			
		26	用非法手段偷窃或涂改原始记录，帐单及单据，造成后果。	10分			
		27	用威胁手段当众侮辱来访群众及上级管理人员和同事等。	10分			
		28	严重玩忽职守，人为造成设备损坏，导致公共利益损失。	10分			
		29	因违反国家法律被公安机关拘留或处以拘留以上处罚。	10分			
二	保洁考核	(一) 大厅清洁					
		1	地面有烟蒂，纸屑、果皮等杂物、有污迹，花岗岩地面、墙面无光泽。	0.5分			
		2	公共设施表面用纸巾擦拭有明显灰尘。	1分			
		3	不锈钢表面不光亮，表面有污迹。	1分			



	4	玻璃门有水迹、手印、灰尘。	0.5分		
	5	顶面、风口目视有污迹、灰尘。	0.5分		
	(二) 楼层通道地面清洁				
	6	地面目视不干净, 有污迹, 无光泽。	1分		
	(三) 公共卫生间清洗				
	7	花、墙角、灯具目视有灰尘、蜘蛛网。	1分		
	8	目视便器不洁净有黄迹; 厕位有异味、臭味。	1分		
	9	地面有烟蒂, 纸屑、果皮等杂物。	1分		
	(四) 灯具清洁				
	1	灯具、灯管有灰尘, 灯具内有蚊虫, 灯盖、灯罩不明亮	1分		
	(五) 室外地面清洁和花草养护。				
	10	地面有杂物、积水、明显污迹、泥沙。	1分		
	11	垃圾桶外表有明显污迹、垃圾粘附物。	1分		
	12	沙井、明沟内有积水、杂物。	1分		
	13	污水溢出地面。	1分		
	14	地下雨、污水管井底有沉淀物、水流不畅通, 井盖上有污迹。	1分		
	15	明显杂草多。	1分		
三	(一) 秩序维护				
	1	工作记录或巡检记录不齐全、不规范的。	1分		
	2	不按规定进行安检、查询的, 发现有违规物品进馆。	1分		
	3	未对车辆进行指挥、疏通或非机动车车辆停放混乱。	1分		
	4	秩序维护人员未按要求执行24小时轮岗值守。	5分		
	(二) 消防值班				
	5	消防管理人员接到报警信号后, 未及时通知相关人员赶到现场进行处理。	3分		
	6	消防管理人员未按要求执行24小时轮岗值守。	5分		
	(三) 设备设施				
	7	设备设施故障未及时维修或未及时报告。	3分		
总分					
考核部门		考核人		考核时间	

注: 考核小组每期采取定时或抽查形式进行考核, 如发现上述情况, 对成交供应商进行相应的扣分, 起评分为100分, 达标分为95分(含), 低于95分为不达标。

