

迪荡三中心物业管理服务外包合同

委托方：绍兴市越城区机关事务管理服务中心（以下简称甲方）

受托人：浙江仁本生活服务集团有限公司（以下简称乙方）

第一条：合同依据

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规的有关精神，经公开招标（招标编号：YC2024-03-0006），在遵循平等、自愿、协商一致的基础上，甲方将指定区域内的物业服务委托乙方实施，订立本合同。

第二条：基本情况

一、物业基本情况：

- 1、项目名称：迪荡三中心大楼物业劳务外包服务项目
- 2、项目地点：绍兴市越城区胜利东路 600 号
- 3、建筑面积：24965 平方米
- 4、质量要求：优质服务
- 5、合同期：2024 年 4 月 1 日-2025 年 3 月 31 日

二、物业内容及要求

1、安防服务：

- 1.1 配合大门执勤人员及时处理较为特殊的事件及无理取闹等情况。
- 1.2 每隔半小时对大院内各办公楼层进行查巡并确保重点楼层的安全，对每次查巡的时间、情况进行逐一登记。并经常与大院内外各岗点保持联系。
- 1.3 维护楼内车辆行驶、停泊秩序，办公楼内外环境秩序良好，道路通畅，车辆停放有序。
- 1.4 做好各楼层、办公室报刊、信件收发；
- 1.5 配合业主做好其他临时性任务



2. 消、监控管理

2.1 做好大院内消防系统的日常巡检、维护工作，确保消防设施完好率为100%，火灾发生率为0。在主要出入口安装消防疏散示意图。

消控室工作人员日常管理内容：①干式消防系统：自动报警系统，联动总控制屏，BTM气体灭火系统。②湿式消防系统：自动喷淋系统，消防栓系统(消防泵)。③消防联动机构：消防送风和排烟风机的功能和联动试验；空气系统鲜风机和排气机的功能和联动试验；消防电梯的功能试验。④火灾报警系统：自动报警系统(包括感温式火灾报警、感烟式火灾报警、感光式火灾报警)，手动报警系统(包括电铃报警、破碎玻璃报警、紧急电话报警)。除消防系统外，楼层(公共)灭火器、手推灭火器由采购人负责配备、更换。

2.2 开展消防宣传，抓好消防训练，每年组织一次消防演习。

2.3 建立三级防火组织，制定防火工作措施，从制度(根据采购人要求完善消防安全管理制度)上预防火灾事故的发生。

2.4 做好消防安全管理，监控室内做到24小时有人员值班。

3. 保洁服务

3.1 道路、广场、停车场(路面及地下)、绿地每日清扫不少于2次，室内通道每日清扫不少于2次，湿拖不少于1次(在上班前完成，地面无水迹)，楼梯扶手每天清洗1次；

3.2 楼梯、走廊、指示牌、通风窗口、地脚线、墙壁、顶板无污物，各楼入口、台阶、墙壁、玻璃门窗，无污迹、水迹。

3.3 卫生间重点保洁每日不少于3次，地面、台盆无水迹、污渍，地面及镜面无污渍。地面清洁干净无废弃物，垃圾清运及时，无蚊蝇滋生；

3.4 大院内扫水(扫雪)及时，地面无积水(积雪)，符合市政府门前三包要求；

3.5 电梯大堂、走廊表面干净、明亮，随时清扫；



3.6 电梯门干净，轿厢内部、指示牌，干净明亮，地面、顶棚、井道、槽底干净整齐。

3.7 做好垃圾分类，所有垃圾均应按垃圾分类要求堆放于垃圾桶内，每天清运，运送工具及垃圾间、每天清洗及消毒不少于一次。

3.8 大厅、过道的大理石铺装地面须每周进行一次打磨，及时处理泛碱现象。

3.9 做好保洁记录及检查记录台账。

4. 绿化养护

4.1 本次项目绿化服务面积约 200 m²。

4.2 保持绿化地清洁，草坪灌木丛内不留杂物、不缺水、不死苗，促进花草树木生长茂盛；

4.3 及时修剪花草树木，做到无枯枝、死杈及病虫害现象；

4.4 根据植物生长特点及植物对肥料的需要进行施肥，每年施肥不少于2次。

4.5 草地平整，长达 10-12 厘米时进行修剪，无杂草，出现斑秃，予以补种。

4.6 针对各种植物花草的性能和季节气候实际，每天不少于一次对其进行浇水。

4.7 绿化因物业养护不到位导致死苗的，由中标方免费补种或更换同类型、同大小的绿植，费用由中标方承担。

5. 供电设备管理维护

5.1 加强供电设备日常管理和维修，保证供电系统正常运行

5.2 加强日常维护检修，公共照明、指示灯、线路、开关要保证完好，发现问题，及时修复；

5.3 加强配电值班，每日巡检配电设施；

5.4 设备出现故障时，高配人员及时查找原因并联系设备方维修人员在 20 分钟内到达现场，排除一般性故障不过夜；

5.5 及时获得供电信息，作好线路切换，并制定停电应急预案；

5.6 每月检查避雷设施完好、有效，发现问题及时报告采购人，由采购人组



织专业机构维修。

5.7 负责空调、电梯设备的日常巡检，发现问题及时报告采购人。

三、人员要求

1. 所有人员上岗需统一着装，佩戴胸牌、仪容仪表整洁端庄。

2. 本项目服务人数不得少于 22 人。其中物业经理 1 名，保安人员 8 名，保洁员 6 名，绿化养护人员 1 名，消控人员 3 名，高配人员 3 名。

3. 各岗位人员具体要求如下：

(1) 物业经理：女性身高 160 以上，男性身高 175 以上，有较强沟通能力，须从事 3 年以上物业管理服务经验。

(2) 保安人员：设保安队长 1 名，保安队长应具备良好业务能力。保安要求年龄 60 周岁以下，身体健康。户籍在绍兴地区的员工比例需保持在 60% 以上，人员的月更替率不得超过 8%。

(3) 保洁人员：主楼及领导办公室保洁人员 6 名，要求女性年龄在 50 周岁以下，垃圾分类督导员 1 名，要求 45 周岁以下，要求熟练、精准的运用垃圾分类设备，其余岗位人员年龄要求为女 55 周岁以下。保洁人员应形象良好，具有敬业爱岗、文明礼貌、健康、操作熟练、细心认真、服务态度良好等素质。保洁人员所管区域每天必须清洁服务 2 次以上，保证楼层地面干燥、洁净，洗手间无异味。保洁人员必须服从管理，工作时间不能做与工作无关的事，个人物品不能带进工作场地。

(4) 绿化养护人员：年龄在 50 周岁以下，具备专业的绿化养护管理技术，具有敬业爱岗、文明礼貌、身体健康、操作熟练、细心认真等人员素质。

(5) 消控人员：男性 18-55 周岁，女性 18-50 周岁，要求接受过相应培训，仪容仪表整洁端庄，承诺上岗时需持有消防设施操作员证或建(构)筑物消防员证(投标时需提供承诺函，格式自拟)人数不少于 3 人，安排 24 小时轮岗。

(6) 高配人员：年龄男性 18-60 周岁，女性 18-55 周岁，身体健康。承诺



上岗时需持有电力部门颁发的高配电工证（投标时需提供承诺函，格式自拟）。
人数不少于3人，保证24小时值班。；

四、其他要求

1. 如遇采购人有重大活动事项、安保任务、值班备勤等情况，中标人应根据采购人要求，服从工作安排，服务保障到位。

2、中标人须自行配备与本项目相关的所有设备包括但不限于必要的保洁工具，因特殊需要，配备的特殊工具，由中标人负责配备。

3、中标人派驻工作人员发生的相关劳务纠纷，人身安全和伤病残等方面的纠纷全部由中标人负责，相应的法律责任由中标人承担，与采购人无关。

4、保洁用品中垃圾袋、洗手液、擦手纸由采购人提供，其他保洁工具、用品由中标人负责。

物业管理服务质量

(1) 乙方按招标文件的服务质量要求对物业实施专业化、规范化的管理，树立项目物业管理高品位形象。物业管理服务机构设置合理，职能明确，人员到位率100%，物业经理日常检查到位率80%，通知检查到位率为100%，员工流动率保持相关稳定，清洁保洁率98%以上，各项投诉处理率和业主满意率95%以上。

(2) 乙方自己承担用餐费用，而且按照食堂制度统一调配，与干部职工一样，不得打包。

(3) 乙方承担全区性机关加班任务等各物业保安、保洁费用，费用不再另计。

物业管理服务期限、费用及支付方式

第三条：委托物业管理服务期限为壹年，自 2024年4月1日起至2025年3月31日止（合同一年一签）。

第四条：合同价款的结算方式

1、合同期内物业管理服务费为：¥1027008元/年（大写：壹佰零贰万柒仟零捌元整）。合同期内甲方对乙方的服务质量按季进行考核（满意率考核），考核



合格后,在次季度第一个月15日前支付上季度物业服务费用(即256752元/季)。具体票据处理应按符合有关财务报销要求。(其中2024.04.01-2024.04.11一天因由上届合同中标单位延期物业服务,该笔费用合计30951元由己方支付结算);

第五条: 履约保证金

1、乙方在签订合同时交纳履约保证金(总计10000元,人民币壹万元整)给甲方,服务承包期满后7个工作日内乙方无违约情形下退还,履约保证金不计息。

第六条: 发票开具

乙方应开具有效的税务发票,经甲方审核无误后,将款项汇入乙方银行账户,具体票据处理应按符合有关财务报销要求。

乙方户名、开户银行名称和帐号为:

户名:浙江仁本生活服务集团有限公司

税号:91330600721011957R

开户行:中国建设银行股份有限公司绍兴解南支行

帐号:33050165354600000013-0002

第七条: 甲方的权利与义务

1、甲方在保障机关单位办公后,条件允许的情况下,可提供乙方管理用房若干间,最多不超过3间;提供乙方工作所需的用水用电,以保证正常作业。

2、甲方以《考核办法》为依据对乙方的工作进行监督考核并根据考核情况,按季度支付物业服务费用。

3、遇上级检查或较大活动等情况,甲方应提前通知乙方,并做好业务指导工作;需增加除招标文件、投标文件、合同、合同附件及相关服务承诺文件中规定的额外人员数量,事先向甲方上报,并经甲方审核同意后,所产生的费用由甲方负责。



- 4、代表和维护产权人、使用人的合法权益，审定乙方拟定的物业管理制度。
- 5、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
- 6、委托乙方对违反物业管理法规规定及物业管理制度、使用人公约的行为进行处理。

第八条：乙方的权利与义务

- 1、乙方应自觉接受甲方的管理和指导，服从甲方的检查考核，服从各项突击性任务和指令，项目负责人必须保持 24 小时通讯畅通，如遇重大活动或上级检查，听从甲方统一安排和调度，并抓好落实。
- 2、乙方应按国家法律和合同规定按时向员工发放工资，不得随意拖欠，克扣。
- 3、乙方应为员工投保人身意外伤害险，承担参与本物业管理服务的员工的工伤、劳动纠纷与服务过程中的各种意外等责任。
- 4 乙方应落实好安全防范措施，及时检查大楼及各种附属设备与安全状况，发现隐患立即做好防护和警示工作，并立即向甲方报告。在乙方物业服务承包期间，因大楼、附属设备本身质量原因引发的一切安全意外事故，若乙方履行安防职责到位的情况下，乙方无关。
- 5、乙方应做好各类救灾防灾相关工作，费用自理（因灾难性等不可预见的事件除外）。
- 6、按甲方要求在规定时间内完成不合格项目的整改工作，避免因整改不力扩大影响。
- 7、建立本物业的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况，本合同终止时，乙方必须向甲方移交各类管理档案。

第九条：其他

- 1、管理与服务所需的各类服装、工具、部分材料一律由乙方自行负责。
- 2、乙方须参照全国城市物业管理评分标准，制定和落实与本物业相对应的服务质量考核标准，实现目标管理。



3、乙方承担全区性机关加班任务与各种物业服务费用，费用不再另计。

4、承包期限与双方纠纷处理：

1、本次招标物业管理服务承包期限为壹年（合同一年一签）。乙方不得转包和分包。本次投标按一年的物业管理服务报价（如遇国家重大相关政策或地方财政预算调整等特殊情况的另行协商确定）。

2、乙方履约期间要认真履行合同，较好完成工作任务，无安全事故与重大投诉，干部职工的考核满意率（季度）在 85%（含）以上（考核以采购方的记录或第三方评价为准）。若乙方经考核后，满意度达不到 85% 的，则甲方有权随时解除本合同。同时乙方应按年中标价的 20%向采购人支付违约金。

3、若在合同期内，乙方未经甲方同意，无正当理由要求解除合同的，甲方不支付一个月服务费，且乙方应向甲方承担年中标价 20%的违约金。其它纠纷事项由双方协商解决，未能协商解决的通过绍兴市越城区人民法院解决。

第十条：服务管理费用及支付方式

1、本物业管理区域物业服务收费选择包干制方式：

2、乙方按照本合同向甲方收取物业服务费用，并按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

3、按工商及税务部门规定，乙方对于本项目的日常经营活动由其在当地注册的公司实施，并为甲方开具票据及与甲方进行结算。乙方共同与其设立的公司承担其一切经营活动的责任。

4、合同期内甲方对乙方的服务质量按季进行考核（满意率考核），考核合格后，在次季度第一个月 15 日前支付上季度物业服务费用。若达不到甲方的考核标准，甲方有权扣减物业服务费用（年中标价的 1%），并对乙方提出期限整改，限期整改仍达不到甲方的考核标准的，甲方有权解除合同，并由乙方担相关损失。

5、如合同期内甲方需要增加服务项目或服务深度，双方另行协商物业服务费用标准。



第十一条：违约责任

1、甲方无任何正当理由终止承包合同的，必须付清应付的物业费用，并返还乙方履约保证金。合同有效期内，如因上级政策变动要求，管护的范围和内容发生变动，由甲方提前一个月告知乙方，本合同即终止，甲方不补偿任何费用。

2、为确保工作高质量完成，乙方须设立物业服务中心，物业服务中心人员必须进行专职管理，每天按合同要求人数进行考勤记录、台账建设。

3、乙方在承包期内，如无充分理由终止承包合同或因工作不力造成严重影响，若连续两次季度考评满意度低于85%或一季度中连续二次被媒体、数字城管、网络等曝光、投诉，经查实乙方有严重过失的，或在全市各类检查、创建活动中连续二次被通报的，甲方有权没收乙方履约保证金及拒绝支付当月物业服务费用，并解除承包合同。

4、未按要求购置必备劳保用品、装备、工作服、保洁工具等，经甲方书面督促未整改的，由甲方负责采购，费用在乙方履约保证金中扣除，不足部分在承包款中扣除。乙方提供保洁工具，卫生用品及保洁耗物料均由甲方及使用方提供，

5、对某些需紧急处置的情况，在接到甲方通知后，乙方应及时完成，费用由甲方负责。乙方如处置不及时，甲方有权指派其他人员突击工作，费用在乙方履约保证金及承包款中双倍扣除，因职能部门本身原因造成的群体性事件所增加的人员、费用由甲方负责。对乙方累计三次（含）以上未完成甲方交办的任务，甲方有权没收相应履约保证金并解除承包合同。

6、上级部门考核评比等重大活动中一旦出现失分或造成不良影响的，甲方有权没收相应履约保证金并解除本合同，乙方承担本合同总价款20%违约金

7、乙方无正当理由拖欠、克扣员工工资的，甲方有权动用履约保证金进行处理。

8、乙方履约保证金一旦被甲方扣完，甲方有权解除本合同。



9、乙方未经甲方同意擅自转包的，甲方有权解除承包合同，乙方承担本合同总价款 20%违约金

10、乙方不得擅自变更现场负责人，否则，甲方有权作出处罚，直至解除承包合同，乙方承担本合同总价款 20%违约金

11、合同有效期间，甲方若发现乙方人员未按照招标文件及本合同中 相关条款规定到岗到位等情况，发现两次以上（含两次），甲方有权解除 承包合同，乙方承担本合同总价款 20%违约金。

12、承包面积若因故发生增减则承包款根据合同单价同比例增减。若 超出招投标文件服务内容，双方另行协商增加费用。

第十二条：物业管理服务质量

树立项目物业管理高品位形象。物业管理服务机构设置合理，只能明确，人员到位率 100%，物业经理日常检查到位率 80 耻通知检查到位率为 100%，员工流动率保持相关稳定，清洁保洁率 98%以上，各项投诉处理率和业主满意率 95%以上。

第十三条：其他事项

1、合同的附件及招标文件、答疑文件、投标文件、中标通知书为本合同的组成部分，具有同等法律效力。在本合同内未明确的事宜，而在招标文件、招标答疑、投标文件、合同附件及相关服务承诺文件内已明确的，以明确的文件为准。在招标文件、招标答疑、投标文件内未明确的服务内容，由双方协商解决。

2、甲乙双方对本合同的条款进行修订更改或补充，以书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

3、本合同及其附件和补充协议中未规定的事项，均遵照中华人民共和国有关法律、法规规定执行。

4、本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，协商不成，双方可向越城区人民法院提起诉讼。



5、本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。

第十四条 本合同自双方签字盖章之日起生效，合同履行期满后自行终止。

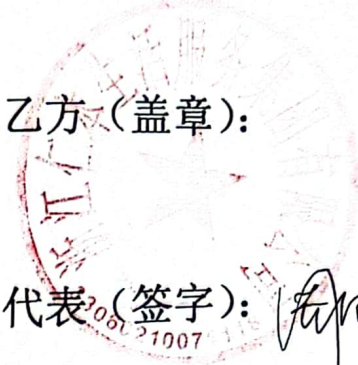
甲方（盖章）：



代表（签字）：

[Handwritten signature]

乙方（盖章）：



代表（签字）：

[Handwritten signature]

2024年4月18日

2024年4月18日

