

# 绍兴市越城区延安路18号区政府大院 2025年物业管理服务合同

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：绍兴市城市服务发展有限公司（以下简称乙方）

## 第一章：总则

### 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，在遵循平等、自愿、协商一致的基础上，甲方将指定区域内的日常保安及保洁服务委托乙方实施，订立本合同。

### 第二条：基本情况

#### 一、物业基本情况：

- 项目名称：绍兴市越城区延安路18号区政府大院物业管理服务项目
- 项目地点：绍兴市越城区延安东路18号
- 建筑面积：12544m<sup>2</sup>
- 质量要求：优质服务

#### 二、物业内容及要求：



项目总人数22人，项目经理1名、电工1名、保洁7名、保安13名；（年龄18-55岁）的前提下按全天候服务的标准列出用工计划、用工人数，并严格按计划到岗到位。

### （一）、保安全管理

内容：安保、报纸收发、停车管理、消防设施、设备及电梯日常巡查。

#### 标准

##### 1. 安防服务：人员素质及要求

总人数不少于13人。

1.1.1保安人员素质要求：男性，初中以上文化，身体健康，责任心强，能适应夜间工作，无不良社会记录和违法犯罪记录，被配备保安证。保安人员应五官端正，身高1.65米以上，形象岗保安人员年龄50周岁以下，其他岗位保安人员年龄55周岁以下，会基本的电脑操作。

1.1.2保安人员着装统一、佩戴标志，行为规范、服务主动热情。

1.1.3做好日常巡查记录、门卫记录、人员进出登记、车辆管理记录、电梯日常巡查记录、停车管理、投诉记录等工作。

1.1.4做好大院技防设施开启和关闭，确保设施始终良好的状态；做好院内消防栓、水带、灭火器管理。

1.1.5门岗24小时值守。

##### 1.2工作要求：

###### 1.2.1日班执勤岗

(1)维护机关正常秩序，控制无关人员、车辆进入，做到举止端正、服装整齐、文明执勤，并把好人员、车辆和物资出入关，凭证放行、礼貌待人。

(2)做好在大门口制止推销人员、废品收购人员、衣冠不整以及精神病患者等进入大院。



(3) 做好各局办报纸、信件等收发工作，做到信件的保密安全。

(4) 做好值班记录并办理好交接手续。

### 1.2.2 夜班执勤岗

(1) 认真守护大门，严密注视大门外来人员、车辆和物资出入情况，对无理取闹等事件按规定的程序进行处置。

(2) 值班人员须在大门口固定值班和对大院内进行流动巡查，巡查时间为间隔60分钟，巡查内容为查看各办公楼滞留人员情况，底层门窗关闭情况，空调、照明等电器使用情况，院内车辆停放情况，负责检查、督促值班情况及大院四周情况，并做好查巡记录。(包括每次查巡的时间、情况)

(3) 与监控人员应密切配合，相互联系，做好工作。当查巡确认某办公楼人员已离开大院后，查巡人员应关闭该办公楼各通道门并通知监控人员对该楼层先行实施布防监控。直至院内所有楼层实施设防监控。

(4) 值班人员要每间隔60分钟对大院进行巡逻。当发生监控报警，值班人员应立即前往报警点查明报警原因。如发现盗窃案情，一是要保护现场；二是要及时报告公安局部门中心领导。遇到火灾，应立即组织值班人员设法扑救并根据火势情况分别对待，必要时须报119,同时报领导。

(5) 要熟悉和使用好电动门，防撞柱等设备避免与车辆相碰撞。

(6) 在非查巡时间里，须坚守在值班室或在大门处流动，严禁与其他岗位人员聊天，打与工作无关电话和会客；严禁睡觉或打瞌睡。

(7) 注意室内及周边卫生，下班前须搞好卫生，保持室内外整洁。

(8) 做好值班记录(包括各岗点值班情况、巡查次数、时间、内容),并办理好交接手续。

### 1.2.3 大门接待登记岗



(1)接待员对外来人员既要严格控制，又要文明用语，认真按照“一问、二看、三登记、四指点”的工作程序搞好接待登记工作，努力达到“三优一满意”即“优质服务、优良作风、优美环境，做机关满意的后勤人”。

(2)与其他岗点执勤人员密切联系，相互沟通情况，共同做好大门出入管理工作。

(3)外来人员一律经电话联系确认后，方可给予登记，凭访客单进入。

(4)控制无关人员打电话或有关人员打长话，以便于值班工作电话畅通，避免不必要的误事现象。

(5)做好访客系统的维护保养工作。

#### 1.2.4 巡逻岗

(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。

(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。

(3)做好大院内消防灭火器的检查、保养、更换的管理工作。

(4)熟悉监控设施设备，掌握设防、撤防、旁路、视频切换等操作要领。

(5)熟悉区域内建筑布局，设施设备环境的情况，熟练掌握各种意外情况处置方法。

### (二)、卫生保洁管理

内容：保持公共区域、公共部位及电梯等环境清洁。

#### 标准

1、垃圾清理每日不少于3次，加强巡查，发现垃圾及时清理；

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



3. 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。

4. 卫生间重点保洁每日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；

5. 扫水（扫雪）及时，地面无积水（积雪），符合市政府门前三包要求；

6. 电梯大堂、走廊表面干净、明亮，随时清扫；

7. 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。

8. 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、每天清洗及消毒一次。

9. 主楼大厅、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。

10. 做好保洁记录及检查记录台账。

### （三）、其他

1. 因甲方工作性质特殊，遇有重大活动事项、安保任务、值班备勤等情况，乙方应根据甲方要求，服从工作安排，服务保障到位。

2. 乙方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维修、保洁工具，因特殊需要，配备的特殊工具，由己方负责配备。

3. 乙方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乙方负责，相应的法律责任由乙方承担，与甲方无关。

4. 保洁用品中垃圾袋、洗手液、擦手纸由甲方提供，其他保洁工具、用品由乙方负责。

### （四）、考核办法



1. 甲方根据《物业管理考核办法》对物业服务情况进行督导检查，对乙方的服务质量实施季度考核，考核结果每季度以书面形式通知乙方，乙方需针对考核结果进行书面反馈。

2. 考核标准：物业服务考核为累计扣分制，考核总分100分，保安服务占35%，保洁服务占35%，生活垃圾分类占30%。季度考核分低于95分，90-95分每减一分扣除季度物业费用500元，85-90分每减一分扣800元。若乙方经考核后，考核分达不到85分的，则甲方有权随时解除本合同，并由乙方承担相关损失。

3. 合同期内，若乙方出现人员离职，未能在30日内补齐人员，扣除空缺的人员工资外，加扣履约保证金（合同价1%）。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。

### 保安考核细则

考评项目	考评内容与标准	评分标准
队伍管理 (10分)	1. 保安人员遵守纪律，统一制服，工作认真负责。文明执勤、言行规范。（3分）	符合3分，每1人不符合扣1分，扣完为止。
	2. 健全规章制度，注重员工培训，建立应急预案，加强反恐防范。（4分）	符合4分，每1处不符合扣1分，扣完为止。
	3. 每月人员流动性指标不超过8%。（3分）	符合3分，超过视情扣分。
安全管理 (60分)	4. 大院有专业化保安队伍，实行24小时内不定时巡逻，全天专人值班。（10分）	符合10分，值班巡逻不力，发现1次扣1分，扣完为止。。
	5. 加强大门管理。严格验证、联系、登记，谢绝无关人员进入。加强快递管理。（10分）	符合10分，每1处不符合扣2分，扣完为止。
	6. 大院内不发生治安案件、交通事故、失窃事件和消防安全事故。（30分）	符合30分，每发生1起扣10分（视案情及事故影响扣分）。
	7. 积极稳妥地做好上访人员的劝阻工作，维护大门秩序。（5分）	符合5分，发现劝阻不力1次扣2分。上访人员进入大院，酌情扣分。
	8. 妥善处理群体性事件和突发性事件。（5分）	符合5分，发现劝阻不力，酌情扣分。
车辆管理 (10分)	9. 严格验证，控制外来车辆驶入、车辆停放有序、严禁外来车辆在大院停放过夜。（5分）	符合5分，每发现1次不符合扣1分，扣完为止。



技防管理 (10分)	10. 做好大院技防设施的操作、管理，定期检查，发现问题，及时报告，并提出整改意见。(5分)	符合5分，每发现1次不符合扣1分，扣完为止。
保安人员服从管理，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。(洗衣服、吃东西、玩手机等) 10分		符合10分，每发现1次不符合扣5分，扣完为止

## 卫生保洁考核细则

项目	保洁标准	未达标扣减细则	
卫生 保洁 90 分	开水房	1、各楼层开水供应正常(4分)	每层扣0.4分
		2、开水箱干净(1分)	每层扣0.1分
	卫生间	3、洗手间干净干燥，龙头、镜面光亮(4分)	每层0.6分
		4、大、小便池洁净无异味(4分)	每层0.5分
		5、门窗墙面干净、卫生纸足量(4分)	每层0.5分
		6、卫生设施、照明、开关使用正常(3分)	每次0.4分
	电梯	7、轿厢四壁干净、光亮(3分)	每次0.6分
		8、按规定地面无积尘(4分)	每次0.8分
		9、有故障及时报告(3分)	每次0.6分
	大厅	10、地面干净、无烟蒂杂物(4分)	每处0.4分
		11、门窗、玻璃无灰尘(4分)	每处0.2分
		12、立地烟筒清理及时(2分)	每处0.1分
	楼梯 通道	13、楼梯扶栏无灰尘、通道畅通、无烟蒂、楼道地面整洁(4分)	每处0.2分
		14、门窗无积尘、无蛛网(3分)	每处0.1分
	节能	15、无“长明灯、长流水”现象(3分)	每处0.1分
	外环境	16、广场、地面、国旗平台干净无杂物(8分)	每处0.5分
		17、草坪无杂草，绿化带四周无杂物(7分)	每处0.5分
	停车场 车库 车棚	18、自行车停放整齐(3分)	每辆0.2分
		19、停车场、洗车场地、车库地面干净无死角(4分)	每处0.5分
		20、墙角无蛛网(3分)	每处0.5分
双休 值班	公共区域、卫生间等要保持整洁(2分)	每处0.5分	
	人员是否在岗、是否人数到位(3分)	每处1分	
垃圾 分类	23、文明劝导(2分)	每次0.2分	
	24、垃圾分类准确(3分)	每处0.3分	
	25、垃圾筒干净(2分)	每处0.2分	
	26、分类垃圾及时清理(3分)	每处0.3分	
规范服务 10分	27、着装统一，佩戴服务证(1分)	一次1分	
	28、文明用语、文明操作、卫生工具摆放整齐(2分)	一次2分	



	29、责任到人，每天巡视（2分）	每天1分
	30、保洁人员服从管理，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。（洗衣服、吃东西、玩手机等）（5分）	一次2分

## 生活垃圾分类考核细则

项目	保洁标准	评分标准
管理制度 20分	明确垃圾分类督导员工作职责及区域分配（10分）	不达标一处扣0.2分
	根据垃圾分类管理等制度，落实标准，严格操作流程（10分）	不达标一处扣0.2分
业务能力 30分	垃圾分类督导员要熟练、精准的运用垃圾分类设备（10分）	不达标一处扣0.2分
	垃圾分类投放准确率达到95%并及时清理（10分）	不达标一处扣0.2分
	对分袋机内的垃圾袋进行正确扫码、及时补充（5分）	不达标一处扣0.2分
	每日巡检台帐记录清晰，巡检照片每日汇总储存（5分）	不达标一处扣0.2分
培训工作 10分	每月不少于2次垃圾分类知识培训（10）	不达标一处扣0.2分
卫生保洁 20分	大院内外垃圾桶整洁无明显污渍（10分）	不达标一处扣0.2分
	大院垃圾分类宣传栏整洁无蜘蛛网、无明细污渍、无灰尘（5分）	不达标一处扣0.2分
	分袋机无灰尘、无明显污渍（5分）	不达标一处扣0.2分
人员管理 20分	六名垃圾分类督导员到岗到位（6分）	不达标一处扣0.2分
	服从管理（4分）	不达标一处扣0.2分
	着装统一，佩戴服务证（2分）	不达标一处扣0.2分
	文明用语，文明操作（2分）	不达标一处扣0.2分
	责任到人，每天巡视不少于4次（6分）	不达标一处扣0.2分





## 第二章：物业管理服务期限、费用及支付方式

第一条：委托物业管理服务期限12个月，自2025年2月1日至2026年1月31日止。

### 第二条：合同价款的结算方式

1、合同期内物业管理服务费人民币882000元，大写：捌拾捌万贰仟元整。合同签订后7个工作日内甲方先支付20%预付款，剩余款项甲方根据季度考核结果按季度支付乙方。

乙方单位全称：绍兴市城市服务发展有限公司

开户银行：绍兴银行营业部

开户账号：2005844102000102

### 第三条：履约保证金

乙方应在合同签订之日起三日内向甲方交纳履约保证金人民币8820元整（履约保证金为合同价的1%），项目服务完成后7个工作日内退还。履约保证金不计息。

### 第四条：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。

### 第五条：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、按甲方要求配足物业服务人员，若乙方出现人员离职，未能在30日内补齐人员，扣除空缺的人员工资外，加扣违约金（合同价1%）。



8、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。

#### 第六条：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、承包期限与双方纠纷处理：

3.1、本次物业管理服务承包期限为一年。乙方不得转包和分包。

3.2、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%以上(考核以甲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。同时乙方应按本合同总价的20%向甲方支付违约金。

3.3、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本合同总价的20%的违约金。其它纠纷事项由双方协商解决，未能协商解决的提交绍兴仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决。

#### 第七条：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。乙方承担其一切经营活动的无限连带责任。

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30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(合同价的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，并由乙方承担相关损失。

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。

## 第八条：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，经查实承包人有严重过失的，或在全市各类检查、创建活动中连续二次被通报的，甲方有权扣除乙方履约保证金及当月物业服务费用，并解除合同。

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，由甲方负责采办，费用在乙方履约保证金中扣除，不足部分在合同款中扣除。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,甲方有权扣除相应履约保证金并解除合同。

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,甲方有权扣除相应履约保证金并解除合同。

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,甲方将解除本合同。

9、乙方未经甲方同意擅自转包或分包的,甲方有权解除合同。

10、乙方不得擅自变更现场负责人,否则,甲方有权作出处罚,直至解除合同。

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),甲方有权解除合同。

12、合同面积若因故发生增减,则合同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。

#### 第九条:物业管理服务质量

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90%,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，双方可向绍兴仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决。

5、本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。本合同经双方签章后自2025年2月1日起生效。

甲方(签章):绍兴市越城区机关事务管理服务中心

代表人(签字):



乙方(签章):绍兴市城市服务发展有限公司

代表人(签字):



年 月 日



# 绍兴市越城区延安路 18 号区政府大院 物业管理服务补充协议

甲方:绍兴市越城区机关事务管理服务中心

乙方:绍兴市城市服务发展有限公司

本协议中的所有术语,除非另有说明,否则其定义与双方于 2025 年 1 月 16 日签订的《绍兴市越城区延安路 18 号区政府大院 2025 年物业管理服务合同》(以下简称“原合同”)中的定义相同。甲乙双方本着互利互惠的原则,经友好协商,在原合同基础上修改服务内容,特订立以下条款。

## 一、合同条款修改

原合同第二章第二条合同价款的结算方式“合同签订后 7 个工作日内甲方先支付 20%预付款,剩余款项甲方根据季度考核结果按季度支付乙方。”现修改为“合同签订后,甲方根据季度考核结果按季度支付乙方。”

二、本协议生效后,即成为原合同不可分割的组成部分,与原合同具有同等的法律效力。除本协议中明确所作修改的条款之外,原合同的其余部分应完全继续有效。本协议与原合同有相互冲突时,以本协议为准。

三、本协议一式陆份,甲方执叁份,乙方执叁份,具有同等法律效力,经甲乙双方代表签字、盖公章之日起生效。

甲方(盖章):

授权人签字:

日期:2025年 2月 1 日



乙方(盖章):

授权人签字:

