

# 绍兴市越城区陶堰街道办事处2025年物业服务项目合同

## 第一章 总则

### 第一条 合同当事人

委托方：绍兴市越城区陶堰街道办事处（以下简称甲方）

受托方：浙江君悦物业管理有限公司（以下简称乙方）

### 第二条 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，按绍兴市政府采购办公室要求，在遵循平等、自愿、公平和诚实守信的原则下，甲、乙双方就绍兴市越城区陶堰街道办事处办公楼、四个平台、派出所物业管理服务外包事项协商一致，特签订本合同如下：

### 第三条 物业基本情况

项目名称：绍兴市越城区陶堰街道办事处2025年物业服务项目

坐落地点：绍兴市越城区文化街1号

物业类型：政府类物业

## 第二章 物业管理范围、内容及要求

### 第四条 服务管理范围、服务内容与标准

#### （一）项目管理员兼会务服务

1、具有良好的沟通和服务能力及敬业奉献精神；良好的组织协调能力和管理能力；良好的处理各类突发事件的应变能力；

2、工作中保持良好的仪容仪表和精神面貌；

3、接到会议通知单后，详细了解会议名称、性质、开会时间、与会人数、会场布置要求以及其它特殊要求，有疑问时及时与主管沟通，会前半小时完成所有的会前准备工作；

4、会议进行中，根据与会人员的需求做好添加茶水服务和其它协助，遇到与会人员有需要帮助时须尽量满足，不能解决的要马上报告主管；

5、与会人员离开会议时，要做好欢送工作，提醒与会人员带齐随身物品，发现遗留物品及时联系会议组织者解决；

6、工作中经常巡视会议室区域，保持会议室内及公共区域的环境卫生，检查各项设备的使用和保养情况，确保各种设施的正常使用，发现设备故障及时报修；

7、与甲方保持必要的工作交流，每星期一次向甲方汇报所承担的物业管理服务工作开展情况及信息反馈，重大情况须及时报告。

## **(二) 保洁服务**

### **1、范围**

保洁范围为街道办公楼、便民服务中心、矛调中心、司法所和文化活动中心等区域的公共大厅、各层通道、楼道、楼梯、会议室、接待室、卫生间、道路、停车场、绿化带等公共场所的日常保洁、消毒等工作(保洁耗物料如：卫生纸、擦手纸、洗手液、垃圾袋等向甲方领用)。

### **2、保洁内容**

保洁区域内的日常清洁，安排专职保洁人员全天保洁，确保提供一个清洁舒适的工作环境。

### 3、标准：

#### 门厅走廊

每日利用甲方休息时间彻底清扫庭院门厅走廊，并设置专职保洁员对区域内的卫生进行保洁维护。应保持区域内行车畅通，道路绿地无废弃物、无杂物污渍；及时擦拭灯具开关、门户把手及楼梯扶手；及时清理走廊处的痰盂、茶叶、垃圾桶等。

#### 卫生间

应保持卫生间清洁无异味。每日对卫生间彻底冲刷二次，包括墙面、小品、墙砖和地砖等的洗刷；定时喷洒空气清新剂、消毒药水或使用熏香；拖布和日常用品要摆放整齐。

#### 会议室、接待室、活动室

每天清扫一次，定期进行彻底保洁；随时擦拭桌椅和各种会议牌、装饰物、花卉等，要求无灰尘无污渍；会前会后及时清理垃圾、矿泉水瓶、茶杯等；会前要打开门，会后要关闭好门窗，保持室内环境整洁、空气清新；会后要及时清理会场，以备随时使用。

场外、绿化带公共区域的全天候保洁、“四害”消杀；生活垃圾每日收集摆放至指定区域中转站。

公共场所整洁，无垃圾、污迹、卫生死角。

### (三) 安管服务

负责街道办公楼、便民服务中心、矛调中心、司法所和文化活动

中心等区域的安全和维护，包括治安、保卫、防火、防盗、防诈骗、防破坏、车辆进出和停放管理等工作，协助甲方管理部门处理发生在管辖范围内的突发性事件，防范和制止损害甲方安全的行为和事件发生，维护甲方的安全和公共秩序，确保管辖范围内不发生治安、刑事案件。

1、根据甲方管理规定与服务要求，制订切实可行的安防服务整体方案和应急预案，突发事件反应迅速，预案处置有力；

2、依法办事，文明值勤，严格管理，保障甲方财产和人身不受侵害，维护正常的办公、生活秩序；

3、全年无责任事故和责任案件发生；

4、服务内容

(1) 门岗及来客来车登记；

(2) 监控室值班；

(3) 按规定线路、时间巡逻检查；

(4) 指挥车辆行驶线路，维护车辆停泊秩序；

(5) 消防设施的巡检及火警的初期处理；

(6) 报刊、信件、快递、邮件等收发；

(7) 其它属于安防服务范围内的工作以及甲方临时交办的任务。

#### **(四) 其他管理服务**

(1) 建立严格规范的应急体系，以便应对突发的传染性疾病、火灾、治安等紧急情况。当发生上述情况时，乙方必须无条件配合甲方做好职责范围内的工作。

(2) 供电、供水等日常设施设备(维修)维护管理的内容为：确保供水、供电设备系统正常运行，掌握停水、停电信息，做好设施设备运行记录；及时妥善处理事故隐患；

(3) 协助做好甲方临时出现的办公用品搬运及其它工作，做到随叫随到。

**第五条** 进入甲方办公区域，必须遵守甲方各项规章制度，严禁区域内及上班作业时间会客，保洁作业过程期间不得影响甲方工作人员正常办公。

**第六条** 甲方定期对乙方的物业服务工作进行检查与考核。

### 第三章 物业管理服务期限、费用及支付方式

#### 第七条 服务期限

委托物业管理服务期限为 壹 年，自 2025年3月1日起至2026年2月28日 止。如果乙方能遵守合同，服务质量能够达到甲方考核要求，可续签第二年合同。

#### 第八条 合同期物业管理服务费

合同期物业管理服务费为：625200元/年(大写：陆拾贰万伍仟贰佰元整)。甲方每季支付一次，每次支付时间为次季度第一个月内，最后一季度为甲方考核后(季满)支付，每次支付金额为：156300元。具体票据处理应按符合有关财务报销要求。若季度考核分达不到85分而被扣款，相对应的季度支付款同时进行扣减。

### 第三章 第四章 双方权利与义务

## **第九条甲方的权利与义务**

- 1、代表和维护产权人或使用人的合法权益；
- 2、审核确定对乙方的各项管理制度，并组织实施考核；
- 3、检查督促乙方的服务质量执行情况，并提出相关整改意见和措施；
- 4、及时通报与乙方服务管理相关的(信息)注意事项，以便乙方的服务内容质量更加完善；
- 5、落实乙方物业管理用房，提供物业管理所需的物业用品、用具及物业的图纸资料；
- 6、尽可能提供物业管理所需的便利，负责协调乙方与甲方各部门物管所需的相关事宜；
- 7、确因乙方在物管中遇到的特殊困难，在合情合理范围内给予帮助和支持；
- 8、按季支付物业管理服务费。

## **第十条乙方的权利与义务**

- 1、代表和维护乙方合法权益；
- 2、根据国家政策法规和甲方要求，制定管理制度，完善管理流程，明确岗位职责；
- 3、组织和落实对物业服务人员政策法规及职业道德教育，严格遵守甲方区域各项规章制度；
- 4、接受甲方的领导、监督和考核，在巩固、完善管理的基础上，努力提高服务质量；

5、积极履行合同义务，精心组织和完成甲方临时布置的各项应急任务；

6、及时向甲方汇报、沟通和协调工作中的疑难问题，爱护区域内的公共财物；

7、杜绝管理区域内因乙方原因而造成的各类治安、刑事、消防、交通事故和人身伤害案件的发生；

8、配合甲方做好节能降耗工作，杜绝“长明灯、长流水”，发现问题及时汇报，妥善处置。

## 第五章 其它约定

**第十一条** 实行综合包干，包括服务人员的工资、福利、服装、加班、培训、工具、装备、各种保险等费用、管理费、税费等；卫生纸、擦手纸、洗手液、垃圾袋等由甲方购买，乙方领用。

**第十二条** 确因甲方应急或不在服务范围内的工作任务，乙方必须积极配合，所产生的费用经甲方确认后按市场价向甲方结算。

**第十三条** 乙方工作人员与甲方不发生任何法律关系，乙方工作人员的劳动、劳务纠纷或疾病、事故等与甲方无涉，由乙方自行解决（处理和承担）。

**第十四条** 甲方有对不符合用工要求、严重违反甲方规章制度和劳动纪律；影响较差的人员要求乙方对相关人员进行更换、调整的权利。

**第十五条** 合同服务期内如遇甲方有需增加服务项目、内容的，经双方协商后以书面形式签定补充协议，以书面形式签订的补充协议 与本合同具有同等法律效力。

**第十六条** 乙方不得将其提供的全部物业管理服务转让给第三人或者将全部物业管理服务支解后分别转让给第三人。未经甲方同意，不得将部分专项物业管理服务转让给第三人。若乙方转让给第三人，应当就转让涉及的事宜与第三人承担连带责任。

## 第六章 附 则

**第十七条** 本合同未尽事宜，按《中华人民共和国民法典》和招标文件有关规定执行，甲乙双方可对合同条款进行补充，以书面形式 签订的补充协议与本合同具有同等法律效力。

**第十八条** 甲乙双方在履行合同时，引起的争议，应协商解决，如协商不成时，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**第十九条** 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行 时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

**第二十条** 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。

**第二十一条** 本合同自双方签订盖章之日起生效。

附件：考核办法

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表（签字）：

代表（签字）：

2025年\_\_月\_\_日

## 附件：考核办法

### 物业管理服务项目考核办法

为规范绍兴市越城区陶堰街道所属管辖办公大楼物业管理考核工作，促使物业星级化，使之工作质量与服务报酬按合同要求相一致，特制订绍兴市越城区陶堰街道所属管辖办公大楼物业服务考核方法。

- 1、由甲方考核小组根据平时督查结果负责日常考核工作。
- 2、每季度对乙方进行一次考核，以书面形式通知该公司。
- 3、考核内容，严格对照物业各个项目，并按具体物业要求认真考核。
- 4、考核标准：物业服务考核分为100分，其中：整体管理(20分)；保安全管理(30分)；保洁管理(30分)；维修管理(20分)。季度考核分85分(含)及以上得全额季度服务费；季度考核分低于85分至80分(含)的，每分扣100元；季度考核分低于80分的，每分扣200元。
- 5、连续2次考核得分在80分以下的，甲方可直接终止服务管理合同，合同因此终止的，双方按实际服务期限结算物业服务管理费用。

### 物业管理季度检查考评表

被检单位：

检查时间：      年    月    日

项目	内 容	分 值	扣分标准	得分	扣分 原因
整体 管理 (20分)	物业人员到位情况，每月不能超过两名人员离职；无证人员顶班。	4	缺1人扣1分；发现一次扣1分		
	各岗位人员的培训及考核。	2	缺少培训1次扣1分		
	各岗位间人员的综合协调，工作执行力	2	调度合理满分，调度混乱0分，执行力差 0分		
	检查问题及时整改落实情况。	2	及时整改满分		
	客户对管理服务工作的满意度。无粗话、无和业主争吵的行为、无投诉。着工装、佩戴工牌。	4	1项不符扣1分		
	着装整洁，仪表端庄、精神饱满；服务规范，礼貌、主动热情；上班时间不做与工作无关的事情(玩手机、游戏、聊天等)。	2	1项不符扣1分		
	各种记录完整。工作安排记录、设备台账记录、日常检查记录。	4	1项不符扣1分		

保安管理(30分)	保安人员熟悉区域环境，文明执勤。实行24小时值班。每小时至少一次巡逻，并对巡逻进行记录。	4	没有巡逻0分，没有记录扣2分，记录不清楚扣1-2分		
	上班时时间着装整齐，言行举止文明，门岗姿态规范，手势标准，无穿便装上班的现象。	2	1项不符扣1分		
	收发业主的报刊和包裹。收到的报刊及时准确投放到信箱或转送给相关处室；挂号信、包裹、急件等即时联系收件人取件。	2	报刊、信件等积压0分，包裹积压扣1分，相关急件未及时通知扣1分		
	上班时时间不做与工作无关的事，严禁打瞌睡、抽烟、嬉戏打闹、脱岗等不良现象；门卫环境卫生清洁。	2	1项不符扣1分		
	对各种车辆管理有序，指挥车辆的停放规范到位，无堵塞交通现象，不影响行人通行。	2	1项不符扣1分		
	门卫对进出人员、车辆要视情况盘查。	2	1项不符扣1分		
	装备完好，交接班程序规范，附有完整的交接班记录；做好来客来车登记。	2	1项不符扣1分		
	熟练操作监控消防设备，每日做好监控消防记录。发生报警后，必须5分钟之内到达现场并通知上级	2	没有交接班记录或记录不清楚0分		

	领导；发生故障后，及时反馈给业主。				
	消防栓、灭火器定期巡查，有记录封条	2	没有记录或记录不清楚0分		
	定时巡查消防通道是否畅通，有无火灾隐患	2	消防通道堵塞一处 扣1分，有安全隐患 扣1分		
	无因管理责任导致的盗窃事件发生。	2	发生盗窃事件0分		
	无因管理责任导致的刑事案件发生。	2	发生刑事案件0分		
	无因管理责任导致的消防事件发生。	2	发生消防事件0分		
保洁管理 (30分)	保洁人员着装整洁，精神饱满。	3	1项不符扣1分		
	环卫设施齐全，摆放合理。	3	1项不符扣0.5分		
	道路、绿化带、公共区域和办公区域保持清洁，每天至少打扫2次，巡查一次，无乱贴乱画，无占用和堆放杂物现	4	1项不符扣0.5分		

	象；地面无纸屑、烟头等废弃物。				
	卫生间清洁、无异味，卫生纸无缺少，洗手台、镜子无污水、污迹。	4	有异味扣1分，卫生纸缺少、有污水污迹扣1分		
	垃圾收集、清理及时干净、做到垃圾日产日清。	3	垃圾乱堆扣1分、清理不干净扣1分		
	会议室保持清洁，桌椅摆放有序，桌面无灰尘等。	4	桌椅不整齐扣0.5分，有灰尘扣0.5分		
	地面、屋内、楼梯等无灰尘、无蜘蛛网等，屋顶、雨棚玻璃清洁。	4	1项不符扣0.5分		
维修管理 (20分)	发现管阀跑、冒、滴、漏现象及时联系维修单位。如有潮湿或者漏水现象，及时做好防滑警示	3	发现1处扣0.5分		
	做好本物业的灭蚊灭虫灭鼠工作。	2	没做1项扣0.5分		
	按照岗位职责，每周至少一次巡查本物业的设施设备并制定养护计划及运行记录；发现问题及时处理；维修人员持证上岗。	3	没有巡查0分，没有记录或记录不清楚0分，1人缺上岗证0分		

	水、电、门窗、桌椅等责任范围内的维修。小型维修当日完成，不能当日完成的，限时完成；每次维修有回访制度和记录；定时对室内外排污系统管道疏浚	3	当日完成3分，每多一天扣1分		
	按要求及时准备会议室，适时开关门窗、音响设备、空调、照明。	3	1项不符扣1分		
	发现公共设备故障及时联系维修单位。	2	及时报修满分		
	记录设施设备的运行情况、维修情况。	2	记录不清楚或没记录0分		
	工作技能娴熟，设备操作熟练，心思缜密。	2	技能、仔细程度、设备操作各占1分		
	公共设施设备完好。	2	1项不符扣1分		
	收到报修电话后，15分钟之内到达现场处理；如有其它情况，及时电话沟通。	3	15分钟内到达满分，每多5分钟扣1分		

检查人：

实际得分：