

# 2025-2026 年绍兴市越城区群团活动中心 物业管理服务项目合同

## 第一章 总则

### 第一条 合同当事人

委托方：绍兴市越城区总工会（以下简称甲方）

统一社会信用代码：13330602002581611N

地址：绍兴市越城区稽山街道延安东路 481 号五楼

电话：0575-88317325

受托方：绍兴博雅物业管理有限公司（以下简称乙方）

统一社会信用代码：913306047319911948

地址：上虞区百官街道龙山路 79 号

电话：0575-82121458

### 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》等相关法律法规的规定，双方在遵循公平、平等自愿和诚实守信的原则下，甲、乙双方就 2025-2026 年绍兴市越城区群团活动中心物业管理服务项目协商一致，特签订本合同如下：

### 第三条 物业服务基本情况

项目名称：2025-2026 年绍兴市越城区群团活动中心物业管理服务项目

项目地点：绍兴市越城区涂山路 1 号越城区群团活动中心（区体育中心内东南角）

物业类型：多层综合服务楼

建筑面积：约 4680 平方米

## 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

#### 1. 保安服务

1.1 负责维护中心的公共安全，包括治安、保卫、防火、防盗、防诈骗、防破坏等工作，防范和制止损害甲方安全的行为和事件发生，协助甲方处理

发生在管辖范围内的突发性事件，确保管辖范围内全年无责任事故和责任案件发生。

1.2 根据甲方管理规定与服务要求，制订切实可行的应急预案，确保突发事件反应迅速，应急预案处置有力。

1.3 维护中心正常秩序，控制无关人员、车辆进入，做到举止端正、服装整齐、依法办事、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。

1.4 做好日常门卫值班记录、大楼巡查记录、人员进出及来客车辆信息登记，并根据形势要求，督促进出人员做好个人相关防护工作。

1.5 做好中心门岗 24 小时值守，按规定线路、时间（以上午 2 次，下午 2 次，晚间 2 次的频率）开展巡逻检查，对中心内各办公楼层进行查巡，确保重点楼层的安全，如遇设施设备故障、突发事件等第一时间向甲方汇报情况。并对每次查巡的时间、情况进行逐一登记。

1.6 做好报刊、信件、快递、邮件等收发工作，确保信件保密安全。

1.7 维护中心场外管辖区域所有车辆行驶、停泊秩序，确保车辆停放有序、道路通畅。

1.8 服从中心管理，配合完成其它安保服务工作以及甲方临时交办的任务。

## 2. 保洁服务

2.1 保洁的室内范围为中心内服务大厅、功能室、办公室、展厅以及各层卫生间、通道、楼梯、电梯等公共区域。

2.2 做好室内保洁的全日常保洁、消毒、消杀等工作，每日对生活垃圾区域进行收集清运、清洗消毒，做好垃圾分类，确保提供一个清洁舒适的工作环境。

2.3 服务大厅等公共区域：设置专职保洁员每天对中心公共区域内的卫生进行保洁维护，包括地面、墙面、桌面；及时擦拭灯具开关、门牌、门户把手及楼梯扶手等，确保无污迹、无水迹；及时清理公共区域的垃圾桶、废纸、茶叶等。

2.4 多功能厅、会议室等功能室：每天清扫一次，定期进行彻底保洁。

日常擦拭会议桌椅、会议牌、装饰物、花卉盆等，要求无灰尘无污渍；会前要保持室内环境整洁、空气清新；会后要及时清理会场，包括清理垃圾、清洗茶杯等，以备随时使用。

2.5 二楼展厅区域：每两天对展厅地面、墙面进行清洁、擦拭，要求展厅地面整洁无污，立式展架、墙面展板等无灰尘。

2.6 办公室：每天对办公室进行地面清扫拖地、桌面柜面擦拭、垃圾清理等。

2.7 卫生间：确保卫生间清洁无异味。每日对卫生间彻底冲刷二次，包括小品、墙砖和地砖等的洗刷；每日清理卫生间内外垃圾桶的垃圾，更换垃圾袋；定时喷洒空气清新剂、消毒药水或使用熏香；确保镜面玻璃无污渍；拖布和日常用品要摆放整齐。

2.8 电梯：应保持电梯清洁，无杂物污渍。每日清洁电梯地面、轿厢及电梯门等，定期使用白油擦洗电梯厢，注意划痕及锈迹处理。

2.9 保洁的室外范围为群团活动中心外东、南、西（北）三面道路及绿化带卫生、非机动车停放车棚内卫生等，每日对中心场外管理区域进行清扫不少于2次，及时清理门口落叶、积水及积雪等，负责管理区域垃圾清运。

2.10 做好日常保洁记录及检查记录台账，配合甲方做好其他临时性保洁工作。

### 3. 消控服务

3.1 做好中心消防设施日常巡检工作，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。

3.2 做好消控室内干式消防系统、湿式消防系统、消防联动机构、火灾报警系统日常巡检。

3.3 除消防系统外，楼层（公共）灭火器、手推灭火器由甲方负责配备、更换。

3.4 开展消防宣传，抓好消防训练，每年组织至少一次消防演习。

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

3.6 做好日常消防安全管理，监控室内做到24小时有人员值班，做好消

控记录及检查记录台账；如遇设施设备故障、突发事件等第一时间向甲方汇报情况。

#### 4. 消防设施维护服务（允许分包）

##### 4.1 消防设施维护服务范围：

①火灾自动报警系统：包括警铃、控制模块、火灾自动报警控制器、感烟感温探测器、手动报警按钮触发装置等。

②消防联动控制系统：包括消防联动控制台、排烟风机、防火卷帘门、防火木门等系统。

③自动喷水系统：包括湿式报警阀、水流指示器、安全信号阀、系统控制阀、喷淋水泵、喷头。

④消防栓系统：包括室内外的消防栓、水泵、水泵接合器、安全信号阀等。

⑤其他消防系统：包括疏散指示、应急照明系统；气体灭火系统；防排烟系统；消防通讯、应急广播系统等。

4.2 乙方严格按照国家有关消防设施维护保养的规定，对中心的消防系统、设施进行维护保养，具体工作内容为：

①定期试验火灾报警装置的声光工作和探测器工作、水流指示器、压力开关等报警功能和信号显示等是否正常。

②定期检查消防水池水位、消防供水控制阀门、消防水泵接合器的接口及附件、喷淋、喷淋泵、湿式报警阀旁的供水阀等消防设施，确保消防设施设备正常运行。

③每季度检测喷淋水泵、消防水泵、防火卷帘门系统联动、防排烟系统联动、电梯紧急迫降功能、消火栓水压及组件等消防设备各一次，确保消防设施设备正常运行。

④乙方应密切配合、指导、协助甲方管理人员做好检查工作。检查设备、系统维修时，必须事先通知甲方，在检修过程中如遇断水、断电应向甲方领导汇报，取得同意并派人现场监督加强防范措施后方可施工。

⑤在维保操作、更换配件、设备抢修等施工期间，必须按安全规范进行施工，如因维保操作、抢修施工等引起的各种伤亡事故，均由乙方负责，甲

方积极协助乙方实施救助。

⑥按照中华人民共和国消防法要求，建立消防维保台帐，乙方需将每次检测、维修记录进行整理并建档归类。

⑦在维保期间更换设备配件的人工费由乙方承担，配件费用由甲方承担。

⑧如由自然灾害、甲方人为或其他误操作损坏等原因不在乙方维护范围之内，乙方需积极配合甲方对损坏设备进行维修或更换，费用由甲方承担。

4.3 乙方所派遣维保人员应根据国家法律法规持证上岗；熟悉消防工程各系统的工作原理及操作方法；了解消防系统主要设备的安装位置及水源情况。

## 5. 高配服务

5.1 做好日常高配管理服务，建立高配室管理制度，严禁非高配专职人员进入机房。

5.2 每周巡检高配设施，做好高配房台账记录，巡视发现问题及时记录并上报。

5.3 做好高配房日常卫生保洁，确保高配房内设施设备无浮尘。

5.4 做好高配设施设备的维护和管理。设施设备出现故障时，高配人员应第一时间告知甲方相关情况，按照预案规程进行操作，及时查找原因并联系物业和设备维修方人员在 20 分钟内到达现场，排除一般性故障不过夜。

### 第五条 人员配置要求

1. 所有人员要求身体健康、体貌端庄、爱岗敬业、统一着装。

2. ★本项目的总服务人数不得少于 10 人。其中项目管理员 1 人，保安人员 3 人，保洁人员 2 人，消控人员 3 名，高配人员 1 名。

3. 各岗位人员具体要求如下：

3.1 项目管理员：

3.1.1 须具有良好的沟通服务能力及敬业奉献精神；良好的组织协调能力和综合管理能力；妥善处理各类突发事件的应急应变能力。服务时间每周 2-3 次。

3.1.2 须具有 3 年以上物业管理与服务经验，具备行政机关、大型公益性场馆等物业管理与服务经验，工作中保持良好的仪容仪表和精神面貌。

3.1.3 工作中经常巡视公共区域的环境卫生和公共安全，检查各项设备的使用和保养情况，确保各类设施的正常使用，发现设备故障及时向甲方报修。

3.1.4 与甲方保持必要的工作交流，每星期至少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，重大情况须第一时间报告。

3.1.5 如甲方提出关于物业服务的合理整改要求，管理员有义务做好上传下达工作，并在一周内做出规范整改；

3.1.6 项目管理员对服务区域内各类安全、卫生迎检工作负责，并提供工作人员上岗资质、物业服务整体方案和公共安全应急管理预案等文件资料。

3.1.7 按每季度一次开展物业服务团队集中应急演练和规范操作培训，做好团队的管理工作。

3.2 保安人员：年龄原则上男性 18-55 周岁，女性 18-50 周岁，总人数不少于 3 人；户籍在绍兴地区的员工比例需保持在 70%以上，人员的月更替率不得超过 30%；工作时间每天 8 小时，24 小时轮岗，严禁值班时间睡觉、喝酒。

3.3 保洁人员：年龄原则上不得超过 60 周岁，总人数不少于 2 人；日常保洁的服务时间为：7:30-15:30，如遇特殊情况根据甲方需求调整。

3.4 消控人员：年龄原则上男性 18-55 周岁，女性 18-50 周岁，总人数不少于 3 人；要求接受过相应培训，工作时间每天 8 小时，24 小时轮岗，严禁值班时间睡觉、喝酒。★中标后上岗时需持有消防设施操作员证或建(构)筑物消防员证。

3.5 高配人员：人数不少于 1 人，要求身体健康，服务时间每周不少于一次。★中标后上岗时需持有特种作业操作证（操作项目：高压电工作业）

### 3.6 人员其他要求

3.6.1 严禁工作人员上班作业期间做与工作无关的事，严禁刷视频、玩手机等有损服务形象的行为，如被甲方三次提醒，且拒不整改的，甲方有权要求乙方更换人员。

3.6.2 夜间值班期间存在睡觉、吃酒或者未按规定时间、路线巡查等行为，被甲方发现 2 次，甲方有权要求乙方更换人员。

3.6.3 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。

#### **第六条 其他管理服务**

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

2. 严格遵守甲方各项规章制度，如遇甲方有重大活动事项、安保任务、值班备勤等情况，乙方应根据实际要求，服从工作安排，服务保障到位。

3. 装备费用保障。日常必要的保安器械、人员服装(秋冬和夏装各两套)、保洁工具、保洁耗材、管理物料等均已列入总费用，由乙方按需求配备；其中，保洁用品中的洗手液、擦手纸、卫生纸由甲方提供，其他由乙方自行负责。

4. 乙方应根据甲方要求，完成各项临时交办的任务。

### **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**

合同服务期限为贰年，自2025年1月1日起至2026年12月31日止。

#### **第八条 合同期物业管理服务费**

(1) 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(年合同价的1%)，并对乙方提出限期整改，限期整改仍达不到甲方的考核标准的，甲方有权中止合同，由此带来的全部损失由乙方承担。

(2) 本次物业劳务外包服务项目中标费用为：¥648000元/两年(大写：陆拾肆万捌仟元整)。根据招标文件，本项目自合同签订后于每年第一季度期间先支付10%预付款，即¥64800元(大写：陆万肆仟捌佰元整)，剩余款项由甲方根据季度考核结果按季度支付乙方相关费用，每次支付时间为次季度第一个月30日内，每次支付金额为：即¥64800元(大写：陆万肆仟捌佰元整)。具体票据处理应按符合有关财务报销要求。

(3) 甲方可根据乙方投标书的参考报价，在协商一致的前提下，增加服

务项目，并订立补充合同。

#### **第九条 发票开具**

乙方应在次季度第一个月 15 日内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号，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：绍兴博雅物业管理有限公司

税 号：913306047319911948

开户行：中国工商银行股份有限公司上虞支行

帐 号：1211022009248003876

### **第四章 双方权利与义务**

#### **第十条 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及资料；
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。

#### **第十一条 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的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

**第十二条** 服务费用实行综合包干，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；服务期间卫生纸、擦手纸和洗手液由甲方购买，乙方领用。

**第十三条** 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。

**第十四条** 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）。

**第十五条** 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。

**第十六条** 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。

**第十七条** 本次服务承包期限为两年。在承包期内，如果在本楼办公的机关单位搬迁，或人数有较大变动，本项目的承包合同已不再适用，甲方有权单方解除合同，并终止委托管理服务期限，甲方对此不承担任何违约责任或赔偿责任。

**第十八条** 乙方不得对本项目转包和分包。

**第十九条** 考核相关。

1. 乙方需按照合同约定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。物业管理服务的机构设置合理，职能分

工明确，确保工作人员到位率 100%，项目管理员日常到位率 80%，员工流动率保持相关稳定，日常清洁保洁率 98%以上，各项投诉处理率和业主满意率 95%以上。甲方每季度对物业进行一次考核，考核总分 100 分（考核细则详见附件），团队管理占 20%，保安服务占 30%，保洁服务占 20%，消控服务占 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 分每减一分扣除季度物业费用 800 元。若乙方经考核后，考核分达不到 85 分或服务期间发生严重事故的，则甲方有权随时解除本合同。

2. 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，加扣履约保证金（中标价 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。

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，甲方不支付任何服务费，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，未能协商解决的通过绍兴市人越城区人民法院解决。

## 第六章 附 则

第二十条 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。

第二十一条 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。

第二十二条 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。

第二十三条 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。

第二十四条 本合同自双方签订盖章之日起生效。

甲方（盖章）：

代表（签字）：



乙方（盖章）：

代表（签字）：



附件

## 2025-2026 年群团活动中心物业服务考核细则

考评项目	考评内容与标准	分值	得分
团队管理 (20分)	1. 项目管理员按合同约定严格落实对应服务内容。	10	
	2. 团队工作人员遵守纪律、统一制服、文明执勤、言行规范、工作负责、服从安排。	2	
	3. 健全规章制度，开展员工培训，注重规范指导。	2	
	4. 建立应急预案，加强反恐防火，开展应急演练。	2	
	5. 严格执行管理检查制度，及时进行汇报反馈，项目各类台账资料规范、齐全。	2	
	6. 中心无服务类相关投诉。	2	
小计(分)			
保安服务 (30分)	1. 保安人员按合同约定严格落实对应服务内容。	20	
	2. 能按规定要求进行安全巡查，及时反馈有关情况。	2	
	3. 工作执勤期间无刷手机、喝酒、会客、睡觉等违纪行	2	
	4. 维护大门秩序，妥善处理群体性事件和突发性事件。	2	
	5. 无治安案件、失窃事件、交通事故和消防安全事故发	2	
	6. 能认真负责完成采购人交办的其他临时性相关工作。	2	
小计(分)			
保洁服务 (20分)	1. 保洁人员按合同约定严格落实对应服务内容。	10	
	2. 整体干净整洁、摆放有序，无死角、无积尘、无异味。	2	
	3. 场内外垃圾分类规范，做到及时清洗清理清运。	2	
	4. 中心场外草坪无杂草，门口无落叶、积水、积雪等。	2	
	5. 工作期间无刷手机、喝酒、会客、睡觉等违纪行为。	2	
	6. 能认真负责完成采购人交办的其他临时性相关工作。	2	
小计(分)			
消控服务 (30分)	1. 消控人员按合同约定严格落实对应服务内容。	20	
	2. 做好消防系统设施设备的操作、管理，定期检查，发现问题及时报告，并提出整改意见、跟进整改流程直至	2	
	3. 中心消防设施完好率为 100%，火灾发生率为 0。	2	
	4. 能做到随时迎检，无相关部门的负面通报发生。	2	
	5. 工作执勤期间无刷手机、喝酒、会客、睡觉等违纪行	2	
	6. 能认真负责完成采购人交办的其他临时性相关工作。	2	
小计(分)			
合计(分)			