

马鞍街道办事处大楼物业服务采购项目

合同编号：

确认书号：

甲方（采购人）：绍兴市柯桥区马鞍街道办事处

乙方（供应商）：深圳市天健城市服务有限公司

甲、乙双方根据 绍兴市柯桥区公共资源交易中心 项目编号为的马鞍街道办事处大楼物业服务采购项目的政府采购交易结果，签署本合同。

一、服务内容及标准

1.1 项目概况：

1.1.1 本次采购内容为绍兴市柯桥区马鞍街道办事处大楼的保安服务、保洁服务、会务服务、公共区域花木租摆、外场草花种植、绿化养护等。

1.2 服务要求、服务范围：

1.2.1 服务范围：

1.2.1.1 绍兴市柯桥区马鞍街道办事处大楼的物业、保洁、租摆及绿化养护等。安保面积约25000平方米；保洁面积约38019平方米；绿化养护面积约15279平方米；草花种植面积约300平方米。

1.2.2 安全保卫工作内容：

1.2.2.1 院内办公和公共秩序维护管理。

1.2.2.1.1 门岗执勤：做好大院外来人员联系、登记，车辆控制、秩序维护、上访劝阻，协助快递投送等。

1.2.2.1.2 安全巡视：24 小时大院内巡逻，做好日常巡查记录，协助公安机关做好治安管理、协查各有关案件。

1.2.2.1.3 大院管理：负责大院内技防、消防设施管理，落实防火、防盗、防破坏等安全措施。

1.2.2.2 院内交通与车辆停放秩序管理。

1.2.2.3 院内安全管理。

1.2.3 服务内容及人员安排：

1.2.3.1 物业经理1名：负责统筹安排本项目的保安、保洁、绿化养护及租摆等工作，组织保安保洁员工的培训、管理、考核、排班、工作布置，确保大楼安全及整洁工作正常运行。

1.2.3.2 保安管理14名：1名保安领班，负责统筹领导 13名保安人员；负责来访人员次序维护、大楼巡逻、车辆停放管理等工作。其中白班保安设置 7 人，晚班保安设置 5 人。街道党群服务中心保安 1 人。

1.2.3.3 会议服务人员2名：负责会议室的会前准备、会前检查、迎接客人、会场服务、会休回形、续会服务直至结束工作。

1.2.3.4 保洁人员13名：1名为保洁领班，负责负责统筹领导12名保洁人员；负责大楼、大厅、大楼外围的保洁及公共区域保洁工作。工业社区党群服务中心保洁1名，街道党群服务中心内部保洁1名。

1.2.3.5 绿化工1名，负责大院内的绿化种植、养护工作。

1.3 质量要求：

1.3.1 物业经理要求：从事物业管理服务工作 5 年以上，45周岁以下，具备政府办公楼、商场、写字楼物业、大型市场的物业管理与服务经验。负责本项目的管理及与甲方的衔接工作。

1.3.2 保安服务要求

1.3.2.1 人员要求

1.3.2.1.1 保安人员素质要求：男性，50 周岁以下，身高 1.70 米以上，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。现有保安骨干根据双方自愿征求甲方同意后需留用的，年龄可放宽到 55 周岁及以下。安保管理的健康状态及劳动安全由乙方负责，甲方不承担责任。安保人员因公发生伤害或意外时，乙方按照国家有关规定依法给予相应的待遇。

1.3.2.1.2 各类人员必须经过岗前培训及安全培训。

1.3.2.1.3 保安人员着装统一，佩戴标志，行为规范、服务主动热情。

1.3.2.1.4 各类人员遵守相关的规章制度和管理规定。

1.3.2.1.5 工作热情、态度和蔼。不能与甲方工作人员、大楼内工作人员吵架、顶嘴，甚至打骂，若出现恶劣情形，将对乙方严惩。

1.3.2.1.6 所有人员电话确保工作时间内通讯畅通。

1.3.2.1.7 人员要求固定,到岗人员情况及调换应及时告知机关大楼相关负责人。若要调离必须征得机关大楼相关负责人意见,对不负责人,工作表现差的人员,机关大楼相关负责人有权提出调离,供应商应及时安排顶替人员到岗。

1.3.2.1.8 乙方必须为服务人员配备相关的防爆警用设施,遇特殊情况时,甲方有权要求乙方加强人员和设施的配备,乙方必须无条件且及时满足甲方要求,合同期内如果出现服务质量投诉,甲方有权根据严重程度进行相应处罚,处罚金从服务费中扣除。

1.3.2.2 岗位设置,人员配备要求:

管理人员、保安人员、保洁人员、客服人员必须按照甲方制定的岗位设置对照现有模式进行配备,不得缺岗、擱岗、脱岗。

1.3.2.3 需备保安器械等物品

1.3.2.3.1 保安人员值班、装备器材由中标人负责,如工作服、值班簿、对讲机、警棍、照明灯等值班用具。服务期内保安人员工作服需提供夏装两套、冬装两套。

1.3.2.3.2 安保的机房设施、防客系统、消防设施维修由甲方负责,机房设施、消防设施管理、操作、报修由供应商负责,电梯保养由乙方负责。

1.3.2.4 工作要求

1.3.2.4.1 维护机关正常秩序,做到举止端正、服装整齐、文明执勤,并把好人员和物资出入关,礼貌待人。

1.3.2.4.2 负责机关上班前、下班后时间及节假日进入机关大楼外来人员控制工作,按规定确认并登记后才允许进入。控制无关人员、车辆进入。机关下班后以及节假日,着重以守护为主,对进入大楼的外来人员要严格过问和控制。

1.3.2.4.3 要熟悉和使用好电动门,避免与车辆相碰撞。负责对门前广场、大院内道路、地面停车场、地下停车场车辆通行、停放管理,做到按要求停放。

1.3.2.4.4 做好在大门口上访人员的劝阻工作,发现有群访人员,立即报告相关部门负责人,并设法劝其到信访接待室反映问题,同时维护好机关大院正常秩序。

1.3.2.4.5 妥善处置以上访名义赖着不走或无理取闹等事件。当劝阻无效时,视情节可报告区机关警务或直接与 110 报警台联系,请求帮助。

1.3.2.4.6 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机关大院。

1.3.2.4.7 协作快递公司做好快递收件工作。

1.3.2.4.8 值班岗与巡逻岗互相配合，对楼层和大院内进行巡查，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，院内车辆停放情况及大院四周情况，并做好巡查记录。（包括每次巡查的时间、情况）

1.3.2.4.9 配合做好大楼节能工作。

1.3.2.4.10 牵头、协调安保应急事件处置。当发生监控报警，应立即前往报警点查明报警原因。如发生盗窃案情，一是要保护现场；二是要及时报告相关部门负责人。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，同时报机关大楼相关负责人。

1.3.2.4.11 与监控人员应密切配合，相互联系，做好工作。及时开启关闭大楼各通道门。

1.3.2.4.12 坚守岗位，严禁与其他岗位人员聊天，打与工作无关电话和会客。

1.3.2.4.13 注意室内及周边卫生，下班前须搞好卫生，保持室内外整洁。

1.3.2.4.14 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。

1.3.2.4.15 监控消控岗要熟悉电力、监控、消防设施设备，掌握设防、撤防、旁路、视频切换等操作要领。配合其他岗位共同做好守护大门、大院、大楼的一系列工作；配合巡逻岗参与大院、大楼查巡。爱护机房设备，禁止非工作人员进入机房随意拨动、操作设备。认真填写值班记录，详细登记机房设施工作情况，及做好机房的卫生。

1.3.3 绿化工要求：

1.3.3.1 绿化工技能和素质要求

1.3.3.1.1 熟知各养护区域内种植花草树木的名称、生长特性和养护管理程序；

1.3.3.1.2 正确并熟练园林养护机械的操作方法和安全使用规程；

1.3.3.1.3 有较好的技术和较强的工作能力。

1.3.3.2 绿化工要求

1.3.3.2.1 上岗时统一着装，衣着干净，保持良好的精神面貌；

1.3.3.2.2 负责绿化养护区域内植物的定期施肥、浇水、除草，并及时的修枝整形，补栽补种和草坪的管理，掌握植物病虫害的防治方法；

1.3.3.2.3 负责各责任区域的绿化管理，纠正一切破坏绿化行为的工作；

1.3.3.2.4 伐树一律挖根、平坑，修剪树木要及时清理现场，不乱堆乱放，保持环境整洁。

1.3.4保洁要求：（严格以质量为主，严格考核制度，高标准、高质量、严格要求做好保洁工作）

1.3.4.1 保洁质量要求

1.3.4.1.1 大厅、过厅、大堂卫生标准

1.3.4.1.1.1 保持大堂地面洁净光亮，无垃圾水迹污迹。

1.3.4.1.1.2 烟灰筒(缸)内烟头不得超过三个，各种铜件和电镀件要光亮无尘。

1.3.4.1.1.3 门窗及2米以下的玻璃要全方位擦拭并循环保养，双面洁净光亮，无污迹。大厅、过厅、大堂玻璃一周清洗一次。

1.3.4.1.1.4 大堂内的装饰物、绿色植物等摆放定位，无尘，盆缸容器干净，无损。

1.3.4.1.1.5 沙发和座椅茶几摆放整齐，无污，无损。

1.3.4.1.2 卫生间、洗漱间卫生标准

作为保洁重点，要做到无臭、无水印、无蚊蝇、无尿垢、无水垢，运用专业的操作技术和专业药剂对洁具、地坪、卫断等进行循环保洁。洁具除了白天循环保洁外，每天下班前还必须进行一次消毒清洗，地坪使用专用清洁剂清洗，卫生间使用的卫生球、洗手液、卫生纸必须按甲方指定品牌放置，纸篓每天上午、下午上班前各更换一次，工具保洁完毕后一定进行彻底的清洗并晾干。卫生间每天第一次清洁工作必须在8点前完成，做到随脏随清。

1.3.4.1.2.1 目视墙壁、天花板、墙角、灯具无灰尘、蜘蛛网。抽水马桶、小便器等卫生洁具洁净无黄渍。

1.3.4.1.2.2 地面无烟头、纸屑、污渍、积水，镜面光亮，无污点，无水迹。

1.3.4.1.2.3 室内无异味、臭味，用水设施无跑冒滴漏，如有损坏及时报修。

1.3.4.1.2.4 洗漱台面清洁无积水，无茶叶等堵塞水槽或散落在地。

1.3.4.1.2.5 保持烧水器外表清洁并注意烧水器的开与关。

1.3.4.1.3 楼层通道、走廊、楼梯电梯卫生标准

1.3.4.1.3.1 不锈钢电梯门、壁保持光亮，无污迹、手迹。电梯内墙面，顶部无尘，无污迹。电梯内地板干净无污迹，每日一换。电梯轿门内槽保持无杂物。

1.3.4.1.3.2 走廊和步梯地面无垃圾、尘土、无污迹。墙壁和墙壁饰物、插座盒、消防栓门、标牌、风口等无积尘无污渍。

1.3.4.1.3.3 指示牌、窗台、楼梯扶手、栏杆等地方无积尘无污渍。门、窗玻璃双面洁净光亮，无污渍和手印。必须每天清扫、擦拭踏步、护手，并进行循环保洁。

1.3.4.1.3.4 电梯口垃圾筒每日清理，电梯口垃圾筒上的烟灰池保持清洁无污渍，缸内烟头不超过三个，筒内垃圾超80%时立即清理。

1.3.4.1.3.5 走廊、墙角、地面，要使用专用的除尘工具和专用的清洁剂进行循环除尘，每季必须用机器进行一次大清洗，楼层通道内的开关、风口等，每季做一次除尘处理。

1.3.4.1.3.6 天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网。走廊内花架上、盆景内无积尘垃圾杂物，盆缸等容器干净、无损。

1.3.4.1.3.7 通道内杂物堆放及时报告清理。

1.3.4.1.4 院内通道、绿化地坪、地下车库、平台屋顶卫生标准

1.3.4.1.4.1 地面无烟蒂、无垃圾杂物，通道残枝落叶及时清除不堆积。地面尘灰污垢及时冲洗，外场、停车场始终保持清洁。

1.3.4.1.4.2 道路下水口通畅，无杂物堵塞。草坪绿地内无废纸烟蒂等杂物。

1.3.4.1.4.3 屋顶、平台无垃圾杂物，保持下水口通畅无堵塞。

1.3.4.1.4.4 地下车库东西摆放整齐，每周清扫两次，两月冲洗一次，不得私自堆放杂物和收集破烂废品。

1.3.4.1.5 会议室、接待室、活动室、食堂、包厢卫生标准

1.3.4.1.5.1 室内保持整洁干净，桌椅摆放整齐，地面墙面光亮清洁，平时窗帘挂放整齐，茶水柜、热水瓶无水迹、无杂物，没有会议时一周打扫两次，每次会议前后必须打扫。

1.3.4.1.5.2 食堂每天中餐前后必须打扫一遍，桌面无油渍污垢，桌椅摆放整齐，地面墙面光亮清洁，无烟头、纸屑、污渍、积水及废弃物。

1.3.4.1.5.3 包厢保持整洁干净，平时一周打扫两次，有接待任务时必须打扫。

1.3.4.1.6 指定办公室打扫必须高标准，人数在两人以上，指定办公室需在每日上午七点三十分前打扫完成；

1.3.4.2. 保洁人员要求

1.3.4.2.1 总保洁人员，一共13人，其中1人为保洁管理人员。要求思想素质好、品貌端正、年龄在60周岁以下的女性，外围保洁可以为60周岁以下男性。中标后，保洁人员情况需报业主单位审定，

1.3.4.2.2 保洁人员应统一着装，遵守甲方办公大楼管理有关规定，有专职管理人员管理。

1.3.4.2.3 保洁人员的工资、福利待遇、保险事项等由乙方自行处理，与招标单位无涉。

1.3.4.2.4 作业时应遵守安全操作规程，保证安全。发生各种意外事故由承包单位自行负责解决，与招标单位无涉。

1.3.4.2.5 储藏室除中午休息外，不得在室内逗留，房间内东西摆放要有序整洁。

1.3.4.2.6 不得迟到早退，按时进入岗位，不得在休息室内闲谈，不得在上班时间内干私事，不得私自收集废品报纸，不得私自夹带或出售废品。

1.3.4.3. 保洁用品要求

1.3.4.3.1 全部卫生用品由乙方提供，主要有洗手液、垃圾袋、卫生纸、擦手纸、檀香丸、抹布、水桶、各种保洁拖把、清洁剂等保洁用品。所有卫生间要求放洗手液、卫生纸、擦手纸；垃圾桶需放垃圾袋；所有卫生间的小便池需放卫生球；垃圾桶上需放细石英砂。

1.3.4.3.2 卫生用品必须按规定品牌落实，放置必须及时，不得时断时有，消毒药水等不得有害身体健康，不得有强刺激味。

1.3.4.3.3 品牌规定：相关品牌需符合业主指定要求。

1.3.4.4. 其它要求

1.3.4.4.1 乙方进场后，需把保洁人员的姓名、联系电话及负责保洁区域在大楼相关位置进行公示。

1.3.4.4.2 大楼内垃圾每天必须收集清运，集中放置后门指定地点。

1.3.4.4.3 节假日保洁要求有人值班。本单位集体加班时保洁人员必须在位。

1.3.4.4.4 大楼外墙每年清洗一次，时间由业主指定。

1.3.4.4.5 大厅、过厅、大堂地面地砖每年做晶面处理一次。

1.3.4.4.6 特殊情况或另时性卫生打扫，须服从办公室调配。

1.3.4.4.7 化粪池必须定期清理且清理时间须安排在节假日错开，正常上班时间。

1.3.4.4.8 生活垃圾清运及处理、化粪池清理、保洁（保安）工具、物资等其他相关费均包含在合同价内，按合同价一次性包死，不再调整。

1.4 绿化租摆及养护要求：

1.4.1 工作范围：公共区域花木租摆、外场绿化养护，具体范围以现场踏勘说明为准。

1.4.2 花木租摆及养护要求：

1.4.2.1 根据业主要求，选择花木品种及摆放位置；

1.4.2.2 盆栽全部使用瓷套盆和相应几架；

1.4.2.3 盆栽养护工作要求力求规范、完善服务流程和服务规程。

1.4.2.4 对本次招标范围内的盆栽进行日常养护，并严格遵守招标单位的各项规章制度及作息制度。

1.4.2.5 租摆的盆栽不得有枯枝、黄叶、病枝、病叶和病虫害。

1.4.2.6 租摆的盆栽叶片不得有尘灰，保持盆栽茂盛。

1.4.2.7 租摆的盆栽要保证盆栽的美观，室内盆栽托盘要清洁干净、无结（积）水。同时盆栽浇水时不得弄脏室内地面。

1.4.2.8 租摆的盆栽不得有烟头、茶叶、纸片等杂物。

1.4.2.9 租摆的盆栽（指室内时令花卉）不得有干枯花和凋谢花瓣。

1.4.2.10 租摆的盆栽（盆栽、盆土）不得有异味。

1.4.2.11 租摆的盆栽不得有带刺和带毒盆栽。

1.4.2.12 租摆的盆栽须定期更换、施肥（有机颗粒肥）保持花木的新鲜。

1.4.2.13 在重大节庆或重要活动期间，应根据甲方要求摆放花木，营造气氛。

1.4.3 外场绿化种植、养护的主要内容和要求

1.4.3.1 乔木、灌木全年整形修剪至少4次，保护花木无枯枝死杈延长枝。草坪修剪夏季每月1次，冬季每两月1次，不高于5CM，基本保持草坪平整，无杂草丛生。绿篱、色块、球型植物夏季每15天1次，冬季每月1次，不高于10CM。藤蔓植物年梳理至少2次。夏天草坪每天浇水一次，室内盆栽每星期浇水至少1次，室内花木叶面清洁每星期进行1次。修剪后的杂物必须及时清运，不得堆积在树根及灌木丛中，各类绿地、树穴、绿带要结合松土及时清理各类杂草。对于乔木、大型灌木的不定芽要及时清除，以保持树木骨架清晰，促使生长形态美观，营养集中。经常用水喷洒树森、绿地及树木，保持绿意盎然，环境优美。

1.4.3.2 根据各类植物的生长特点及植物对肥料的需要，要求每年施肥不得少于2次，新种植物视生长情况，适时适量进行施肥，以保持各类植物的生长旺盛达到一定景观效果。大乔木粉刷至少1次，冬季做好保暖措施，保持花木健壮，防止冬虫窝藏。做好病虫害防治，年喷杀、灭菌药至少3次，具体据病情而定，做到及时发现及时防治。

1.4.3.3 抗旱、抗台、抗涝：旱季及新种植物要及时进行灌溉，防止植物因脱水而造成枯死。台汛期间要做好加固、排涝抢险工作，防止植物受损。遇天灾如台风等造成的花木损害、死亡等乙方不负责赔偿责任，但有义务清理现场、花木扶正修剪等工作。

1.4.3.4 乙方对完成修剪、补植、施肥、治虫等突击工作完成必须由甲方验收并认可。

1.4.3.5 乙方有义务对外场绿地内零星的草坪、地被植物、灌木色块的缺损进行修补（修补用的草坪、地被植物、灌木材料为绿地内间疏、迁移或用草皮草籽籽播），甲方不再支付任何费用（包括草皮草籽的费用也不再支付）。不影响养护工作的小批量货物的搬运，甲方也不再支付任何费用。秋季播种的草籽费用列入本次报价，甲方结算时不再支付任何费用。

1.4.3.6 小规格（胸径16CM以下）小批量（乔木每次10棵以下，灌木每次500棵以下）的树木迁移（从其他地方迁移至项目范围内），由乙方无偿实施；如甲方要求进行大规格大批量的树木迁移的，则按甲方实施的同类工程的中标价支付迁移费，乙方不得拒绝迁移，并需额外增加工作人员。

1.4.3.7 因乙方管理不善，引起的绿化缺失、损坏、植株部分枯死，必须由乙方无偿及时补种同规格苗木，甲方不再支付任何费用，并可按考核标准相应扣分。

1.4.3.8 外场草花种植品种及时期，详见下表：

序号	名称	花期	种植面积
1	孔雀草	1月-4月	300 平方米 (60 棵/平方米)
2	一串红		
3	矮牵牛	5月-8月	
4	鼠尾草		
5	夏堇		
6	长春花		
7	太阳花		
8	石竹		
9	角堇	9月-10月	
10	紫罗兰	11月-12月	
11	三色堇		
12	报春花		
13	金盏菊		
14	羽衣甘兰		

1.4.4 公共区域及街道外花木租摆，详见下表：

楼层	位置	品种	规格	数量
1 楼	电梯口	鸿运当头	1.2 米	12
	大厅	幸福树	2 米	4
		小绿萝	H60 以下	32
		高盆兰花	H120	24
		兰花	H150	2

		鸿运当头	H120	18	
		万年青	H80	13	
		红掌	H60 以下	16	
		非洲墨绿	H60 以下	1	
		杜鹃	H60 以下	14	
		一品红	H60 以下	20	
		大门口/食堂过道	大盆景	H120	5
			月季	H60 以下	30
			常青藤	H60 以下	80
			铁树	H120	6
2 楼	电梯口	平安树	H120	4	
		万年青	H80	4	
		夏威夷竹	H120	3	
3 楼	电梯口	万年青	H120	4	
		万年青	H80	4	
		夏威夷竹	H120	3	
	阳台	万年青	H80	36	
		袖珍椰子	H80	40	
4 楼	电梯口	万年青	H120	4	
		也门铁	H80	4	
		绿宝	H120	3	
	阳台	龟背竹	H80	20	
		龟背竹	H80	30	
5 楼	电梯口	玉芙蓉	H120	4	
		万年青	H80	4	
		绿宝	H120	3	
	阳台	猫眼竹芋	H80	33	
		袖珍椰子	H80	28	
6 楼	电梯口	鸿运当头	H120	12	

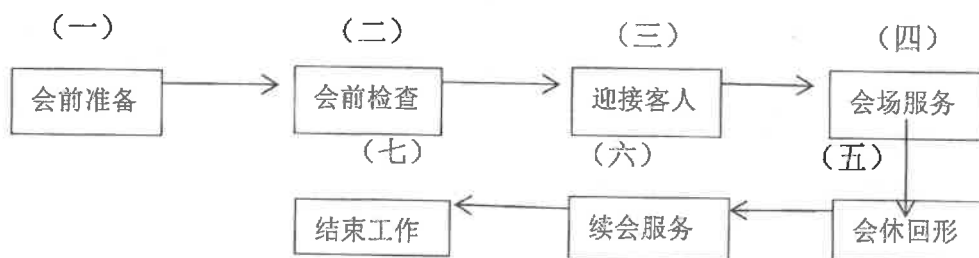
		黄金万两	H80	2
		天堂鸟	H150	3
	阳台	橡皮树	H80	30
		红掌	H80	44
	阳台旁	天堂鸟	H180	3
		万年青	H80	10
走廊	鸿运当头	H120	30	
7楼	电梯口	鸿运当头	H120	18
		龙血树	H150	3
	阳台	绣球花	H80	36
	阳台旁	夏威夷竹	H180	2
		袖珍椰子	H80	7
		红掌	H80	16
		万年青	H80	21
走廊	天堂鸟	H150	3	
8楼	电梯口	鸿运当头	H120	30
		袖珍椰子	H120	4
	活动室	绿宝	H150	3
食堂	1楼	大绿萝	H150	2
		鸿运当头	H80	12
		小绿箩	H60	56
	2楼	大绿萝	H150	3
司法所	大门口	天堂鸟	H150	4
		幸福树	H200	2
	办事窗口	鸿运当头	H80	18
		大发财树	H180	4
		玉芙蓉	H60	4
	报告厅	小绿箩	H60	4
	红掌	H60	8	

		龙血树	H150	2
国旗下		三角梅	H80	384
旺角党群服务中心		红掌	H60 以下	16
		杜鹃、小绿萝	H60 以下	30
		竹箊	H200	2
		发财树	H150	4
		万年青	H60 以下	4
柯海书房人大联络站		红掌/鸿运当头 (高盆)	H80-120cm	9
		绿宝	H120cm-H150cm	2
		红掌/鸿运当头	H60cm 以下	6
		大发财树/大绿 萝	H150cm-H180cm	4
		鸟巢	H60cm 以下	5
		君子兰/兰花	H60cm 以下	3
		如意/万年青	H60cm 以下	4
镜海书房政协民生议事堂		大发财树/大绿 萝	H150cm-H180cm	3
		红掌/鸿运当头	H60cm 以下	2
		如意	H60cm 以下	2
合计				1384

无论何种原因导致摆租花木有缺失、损坏、植株部分枯死，必须由乙方无偿及时补换同规格苗木，甲方不再支付任何费用。

1.5 客服人员具体流程

1.5.1、服务流程



1.5.2、会前准备

会前准备工作是会议接待成功的基础，客服人员必须高度重视，要充分体现会议服务模式与标准的规范化、专业化，细致化。要事先了解会议性质和服务要求，正确、及时地准备好相关设备与物品；明确人员分工，精心布置会场；清楚服务方式和服务规范；做好会议的控制、督导和协调。在会议开始前一小时，各项准备工作必须完成。

1.5.2.1 掌握信息。接到会议通知单后，要认真核对、熟悉资料，要明确了解会议名称、会议性质、开会时间、会议人数、布置要求(场型、是否需要悬挂横幅、是否需要打会标)、与会领导、会议主办方联络人姓名及联系方式。

1.5.2.2 人员安排。客服服务中心应根据会议规模、规格、内容、性质等要求，确定会议服务人员数量、级别以及各自的岗位职责，做到分工明确，配备合理，职责落实，责任到人，确保服务质量。如是重要会议服务，事先要召开有关人员会议，进行具体布置和安排，并指定专人负责协调和检查。会务服务人员人数配备，一般性会议且客人人数在 50 人以下，会议室可安排 1 名会务服务人员；会议人数在 50—100 名时，要安排 2 名会务服务人员；当会议人数超过 150 名以上，会务服务人员要相应增加。

1.5.2.3 协调配合。若遇重要性、高规格会议或是盛大会务活动时，应成立专项工作小组，项目经理要召开各部门负责人工作研讨会议，进行精心策划、组织落实，并布置具体任务和相关要求。

1.5.2.4 会场布置。根据《会议通知单》的相关要求，准备相应物品，由客服中心会务或班长在现场指挥并督导员工按要求布置会场，做到统一标准、统一规格、统一要求，配备齐全，摆放整齐。

1.5.3、会前检查

检查流程：

由客服人员自查——>请会议主办方察看

1.5.3.1 在会前 30 分钟时，由负责人进行巡视和检查；如遇会议性质重要，项目经理也须进行现场巡查和督导，以确保服务品质和安全。

1.5.3.2 检查会场的灯光照明、室内温度、文具用品、音响设备、会议物品

是否符合标准以及各种饮品的存量是否符合要求。

1.5.3.3 检查横幅、指示牌等会标内容是否正确，绿色植物的摆设是否妥当。

1.5.3.4 检查整体环境卫生是否整洁舒适，消防通道门是否开启，要确保行走通畅和安全。

1.5.3.5 检查服务人员的着装是否统一，仪容仪表是否符合标准。

1.5.3.6 会务人员自查后，应邀请会议主办方到场察看，尊重主办方的意见和要求，发现问题及时纠正。

1.5.4、迎接客人

1.5.4.1 迎宾员须在会前 30 分钟时到会场门口站立迎接客人，身体直立、精神饱满、面带微笑。客人抵达时应点头示意、敬语问候并加上相关的规范指引手势，要注意分寸，不可喧宾夺主。

1.5.4.2 遇客人需要帮助时，应主动热情服务，如搀扶长者入座、派发会议资料等事项。

1.5.4.3 当客人随身携带物品较多时，会务服务人员应帮助提拿、协助摆放，并婉言提醒客人妥善保管。

1.5.4.4 客人进场入座后，会务服务人员应主动按顺序为客人沏茶（茶水七成满）。沏茶（续茶亦同）的方法是：左手握热水瓶把，用右手的小指和无名指夹起杯盖，大拇指、食指和中指握住杯把，将茶杯端起，侧身，腰略弯曲，沏好茶后放上杯盖。注意开水不要倒得过快、过满，以免溅出杯外或烫着客人。上茶时要热情地道一声“您请”，杯把朝向客人右手一侧或视情放于客人顺手处。

1.5.4.5 出席会议的重要客人提前到达时，会务服务人员应将其引领进休息室，上茶和上小毛巾。当重要客人起身步入会场时，迎宾员应主动走在右侧前方引领入座。

1.5.4.6 主持人宣布会议开始，会务服务人员应环视会场，观察与会者是否全部到场入座，并退至门边，并轻轻将门关上，以免干扰。同时，在门外等候接待未到客人。

1.5.4.7 遇重大盛会活动时，根据工作需要，项目经理及相关管理人员应在大堂门口迎候相关领导和嘉宾，以示尊重和礼仪。

1.5.5、会场服务

1.5.5.1 会议开始后，会务服务人员应随时注意客人人数，若超出预定人数应立即添加座位和用品、茶具等；如属保密性会议，服务人员应面朝客人退出会场，轻轻把上门关上，在会场外待命，不得擅自离岗。在会议期间如有客人进出会场，会务服务人员应主动为客人拉门、关门。

1.5.5.2 在会议进行中，会务服务人员的服务要求做到“三轻、一快”（说话轻、走路轻、操作轻、服务快）规范服务，讲究礼貌礼节，保持会场周围安静，确保会议安全。续茶水应根据实际情况进行，一般间隔 15 分钟左右续茶水一次，同时更换部分烟缸，尽量不影响客人开会。

1.5.5.3 遇大型或重要性会议时，主席台应有会务服务人员专职负责，并酌情灵活地做好服务工作；当重要领导讲话时，注意会场的严肃性，不得随意为客人添加茶水。

1.5.5.4 当一切服务工作妥当之后，会务服务人员可站立会场靠后一侧静候并观察全场；与会者有事招呼，随时应承，及时处理。特殊情况时可按客人要求进行服务。

1.5.5.5 要控制与会无关人员随便出入会场，尤其是保密性较强的会议更不能让外人随意进出。如有电话或来访者找与会者，则必须通知主办方工作人员传呼接待，会务服务人员不得大声传呼。若在会议中，音响或其它电器出现故障时，工程部全程服务的音控师要立即查看和调整。

1.5.5.6 若会场出现特殊意外情况的发生，现场服务人员要反映敏捷，立即通报上级领导和有关部门，积极采取相应的应急预案措施，同时及时快速引导客人撤离会场。

1.5.5.7 遇重大盛会活动时，项目经理要进行全场跟踪服务，相关部门人员要主动、积极地协助与配合，整体、完美地彰显服务品质和优势。

1.5.6、会休回形

1.5.6.1 会议中间有简短休息或离场饮用茶点时，会务服务人员要辅助整理会场，补充和更换相应用品。若会议全天进行，会务服务人员要利用客人就餐时间对会场进行回形和整理。

1.5.6.2 要快速整理会场卫生，保证会议场所的良好环境。桌椅重新排列整齐，并更换新的茶杯或水杯，补充纸、笔，调换烟缸等。要检查有无未熄灭烟蒂

等安全隐患，有无破损设备，以便及时处理，确保会议能继续正常进行。

1.5.6.3 会务服务人员不得随意乱动客人的文件资料及物品。但发现客人有贵重物品遗留桌上，应做好登记代为保管，以便客人返回会场后及时归还。

1.5.6.4 客人中午离场就餐，一般应有服务人员留守会场值班。会务服务人员若也有事需离开会议室，必须将门锁好，以免客人物品丢失。

1.5.7、续会服务(会议休息或用餐间断后继续开会)

1.5.7.1 会议休会后继续开会，会务服务人员应酌情重新为客人沏茶水和送小毛巾。

1.5.7.2 如果更换会务服务人员，则必须认真按岗位职责说明做好会议服务交接班工作。

1.5.7.3 续会服务工作基本与会场服务内容相同(可参照会场服务的操作规程执行)。

1.5.8、结束工作

1.5.8.1 会议服务结束工作，是圆满完成会议接待服务，体现会议优质服务的最后环节，全体服务人员必须从细微处着手，在“全”字上下工夫。

1.5.8.2 会议结束时，会务服务人员应站在门口两侧，微笑送客，礼貌道别，并关照客人带好会议文件资料及随身物品。会务服务人员送客至电梯口并帮客人打开电梯，向客人再次致谢，要等客人全部进入电梯，待门合拢后方可离开。

1.5.8.3 迅速仔细检查会场内有无客人遗忘的物品，如发现有遗留物品应立即送还或及时上交。仔细检查设备设施是否完好，如有损坏现象应及时与会务组联系并按价赔偿。

1.5.8.4 根据客人需要，协助整理会议物品；如需要运送物品，应予帮助并送到指定地点。

1.5.8.5 关闭空调、大灯、机电设备及相关电源，拆除横幅，指示牌等会标，将绿色植物复位摆放。

1.5.8.6 收拾会议桌面及清扫会场，小会议室应在半小时完成清理工作，大会议室必须在下班前完成；离开会议室时要关闭所有电源和门窗。

1.6 员工工作餐以餐补的形式由乙方发放，甲方不再负责工作餐。

二、服务价格

合同价格：¥ 2180220 元/年，金额大写：人民币贰佰壹拾捌元零贰佰贰拾元整

三、技术资料

1. 乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供与本项目有关的技术资料。
2. 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

- 1、乙方应保证所提供的货物与服务均不会侵犯任何第三方的知识产权。
- 2、乙方保证所交付的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

五、转包或分包

不允许转包。

允许分包部分。

如乙方将项目转包或将不允许分包部分进行了分包，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

六、项目服务期限及实施地点

1. 服务期限：自 2025 年 6 月 15 日起至 2026 年 6 月 14 日止

2. 实施地点：绍兴市柯桥区马鞍街道办事处大楼

七、付款

支付方式为按照中标价每月支付，其中日常考核处罚和违约金从每月支付费用中扣除。

支付的服务费为含税费用，无需再支付税金，付款时，乙方需提供有效票据。如遇国家法定节假日加班凭相关凭证另外按实结算(不含正常值班人员)。

八、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

九、违约责任

1. 甲方无正当理由拒绝验收项目的,甲方向乙方偿付拒收合同总价的百分之五违约金。

2. 甲方无故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。

3. 乙方逾期提供服务的,乙方应按逾期交付项目总额每日千分之六向甲方支付违约金,由甲方从合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付的,甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的,乙方应向甲方支付合同总值 5%的违约金,如造成甲方损失超过违约金的,超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

4. 乙方所履行的服务质量或服务数量不符合合同规定及采购文件规定的,甲方有权中止接受服务,单方面解除合同,且相关损失由乙方承担。

5. 解除合同应按《浙江省政府采购合同暂行办法》向财政备案。

十、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内,任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同,则合同履行期可延长,其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后,应立即通知对方,并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续 120 天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

十一、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议,应通过协商解决。如协商不成,可向甲方所在地法院起诉。

十二、合同生效及其他

1. 合同经甲、乙双方签名并加盖单位公章后生效。
2. 采购文件、投标文件与本合同具有同等法律效力。
3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。
4. 本合同一式五份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执二份，采购代理机构一份。

甲方（盖章）：绍兴市柯桥区马鞍街道办事处

地址：绍兴市柯桥区马鞍街道

法定（授权）代表人：



乙方（盖章）：深圳市天健城市服务有限公司

地址：深圳市福田区红荔西路7024号鲁班大厦26层

法定（授权）代表人：



签名日期：2025年6月25日