

绍兴市柯桥区安昌街道办事处

物业管理服务合同

合同编号：

确认书号：

甲方（采购人）：绍兴市柯桥区安昌街道办事处

乙方（供应商）：绍兴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（填写采购代理机构名称）项目编号为柯采[2024]3245 号的 标项一 绍兴市柯桥区安昌街道办事处物业管理服务（标项及名称） 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 服务要求、服务范围

1.1.1 服务范围及内容：由乙方指派专人以包工包料（即全部耗材和工作所需工具由乙方提供）的方式为甲方提供物业服务。

1.1.2 为办事处提供保安、保洁等服务，包括在实施物业服务过程中所需要求共配置 20 人，其中 1 名项目负责人、10 名保安、7 名保洁、1 名水电维修人员、1 名会务。

1.1.3 服务内容及人员安排：

1.1.3.1 项目负责人（1 名）：负责统筹本项目的保安、保洁、会务、维修等工作；

1.1.3.2 保安（10 名）：负责来访登记、放行、巡逻、大院维稳、车辆停放管理等工作；

1.1.3.3 保洁（7 名）：做好办公大楼和大院的公共保洁，班子值班室及办公室的保洁，协助会议桌椅摆放，严格落实保密制度及规范员工言行；

1.1.3.4 水电维修人员（1 名）：遇维修任务，及时到现场解决。维修物资建议实报实销；

1.1.3.5 会务（1名）：会务接待人员需形象好，素质高，且年龄在45周岁以下。

1.1.4 会务服务标准

1.1.4.1 会议桌、椅摆放要整齐。

1.1.4.2 会议开始前半小时，备好充足开水、调试音响，开启照明、调节空调温度（灵活控制）。

1.1.4.3 检查台形是否符合要求，台面要整洁，各种用具干净、齐全，摆放符合标准。

1.1.4.4 根据甲方要求，将指示牌放在特定位置。

1.1.4.5 会务员于开会前15分钟，精神饱满地在门口等候。重要会议于会前半小时到岗，精神饱满地在门口迎候。

1.1.4.6 人员引导，迎送服务（电梯间、会议室门口由会务人员引导）。

1.1.4.7 先到达的客人入座以后，服务员从客人右侧提供茶水服务，会议期间提供茶水服务从主席台或领导开始。

1.1.4.8 添加茶水时应注意：尽量不打扰客人开会，物品须轻拿轻放音量要控制在最小，以免打断会议的正常进行。

1.1.4.9 会议结束后，将会议用具、设备整理好，关闭空调、电灯、窗、锁好会议室门，物品复位。

1.1.4.10 会前服务准备：

①接到会议通知后，根据会议名称、性质、时间、与会人数、级别及布置要求确定台形；

②根据会议需要摆放茶叶、开水、面巾纸、会议桌签等物品；

③如有需要，协助与会负责人复印或发放会议资料；

④通知工程部相关专业人员对会议室的音响、麦克、投影仪、幻灯机、电视、录像、照明等设备进行调试；

⑤会议开始前半小时检查各项准备工作是否到位，物品摆放合乎标准，各种物品摆放整齐；

1.1.4.11 会议期间服务

①与会人员入席后根据其个人需要提供茶水服务。

- ②会议期间要定时倒水。
- ③会议休息期间，要尽快整理会场，补充和更换各种物品。
- ④会议期间，设备出现问题要请工程专业人员及时处理。
- ⑤会议期间，会服人员站在会议室门外等候直至会议结束。

1.1.4.12 会后服务

- ①会议结束时，会服人员应站在会议室门口微笑向与会人员道别。
- ②参会人员全部离场后，整理会议物品（茶杯、毛巾、果盘等），音响设备、空调，桌椅的清洁、复位，物品设备的检查（照明、水壶、茶杯等有无破损）。
- ③仔细检查会场，是否有客户遗忘的物品等。
- ④检查设施设备是否有损坏，并认真做好记录。
- ⑤清洗、消毒会议用品（茶杯、茶碟等）。
- ⑥会议结束后，会服人员要及时清理会场，保证会议室设备设施的完好。

1.1.4.13 重大会议接待

- ①接到甲方重大会议的通知后，了解客户会议规模、时间及具体会议要求。
- ②及时通知各部门做好协调配合工作。
- ③工程部：各种设备的调试，水、电、照明等检查，空调温度，专梯服务（开专梯人员需佩戴白手套，注意仪容仪表、礼貌用语等）。
- ④安保部：车位的安排（了解车牌号、）车辆疏导，会议重点区域的安防检查，现场治安维护，做好安全保卫工作。
- ⑤保洁部：重点部位的清洁（活动会场、卫生间、电梯、大堂的清洁、以及参会人员有可能活动的区域）。
- ⑥质量要求：优质服务且必须符合国家法律法规、行业标准及本表文所有条款要求。

1.1.5 保安服务

1.1.5.1 人员素质及要求

- ①本项目保安服务根据上班时间共分3个班次，分别为白班、中班、夜班。

各班次最低保安人员配置详见下表：

班次	工作时间安排	人员配置要求
白班	7:00--19:00	6人（其中街道门岗4人，司法、便民中心各1人）

白班	7:30--17:30	2人（维稳岗）
晚班	19:00--7:00	2人

②乙方根据甲方的要求配备合格的保安人员，保安人员必须持有保安员证。派驻的保安人员应经过岗前培训，并向甲方提供保安人员的基本人事档案。户籍在绍兴地区的员工比例需保持在30%以上，人员的月更替率不得超过8%。保安人员素质要求：男性，中专以上文化，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。保安人员应五官端正，白班平均年龄55周岁以下，夜班平均年龄58周岁以下，会基本的电脑操作。保安人员着装统一、佩戴标志，行为规范、服务主动热情。做好日常巡查记录、门卫记录、人员进出登记、车辆管理记录、投诉记录等工作。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。

1.1.5.2 工作要求

①日班执勤要求

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。

做好在大门口上访人员的劝阻工作，并根据具体情况做好以下工作：

A、有信访人员应引导到设在街道司法所的信访接待室。

B、对不听引导、情绪激动、行为过激的上访，在做好稳定工作的同时，应立即通知信访维稳部门，并做好维护大院门口正常秩序。

C、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、直接与110报警台联系，请求帮助。

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。

按规定按时、正确升挂和保管国旗（国家重大节日和纪念日必须升降国旗，恶劣天气除外）。

做好值班记录并办理好交接手续。

②夜班执勤要求

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，对集体上访和无理取闹等事件按规定的程序进行处置。

值班人员须在大门口流动值班和对大院内进行巡查，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，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）

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。

实施全面设防布控后，值班人员要每间隔 60 分钟按巡更路线对大院进行巡逻。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；二是要及时报告市公安局信息指挥中心和中心领导。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。

要熟悉和使用好电动门，防撞柱等设备避免与车辆相碰撞。

在非查巡时间里，须坚守在值班室或在大门外流动，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。

注意室内及周边卫生，下班前须搞好卫生，保持室内外整洁。

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。

③大门接待登记要求

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”。

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。

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。

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。

遇到集体上访事件应迅速了解上访者基本情况并按规定向有关部门汇报，同时配合大门执勤人员共同做好各类上访人员的劝阻工作。



做好访客系统的维护保养工作。

④大厅值班要求

上班时间，着重询问外来陌生人员，对未经登记入内的要劝其到大门重新验证登记，对已登记的但不清楚所找部门位置，应给予指点，以免乱串。

每隔 60 分钟左右巡查楼层一遍，查巡按自上而下进行并确保重点办公区域安全，对可疑或陌生人应予查问，对被访者不一致应其劝退。

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询问和控制，对确需上楼的应详细问清来历、身份、何事、并进入登记；对有机关人员带入的经问明后也应登记，包括带入人员、姓名、部门；对不该上楼的要讲清道理，耐心说服。

值班员在下班前配合总值班做好对本大楼的清查工作及值班记录。

必须在机关上下班前后 30 分钟的时间内站立迎候。

⑤巡逻要求

配合大门执勤人员及时处理较为特殊的集体或个人上访事件及无理取闹等情况。

每隔 1 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。

做好大院内消防灭火器的检查、保养、更换的管理工作。

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。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的处置方法。

1.1.6 保洁服务

1.1.6.1 人员素质及要求：

保洁人员要求固定，身体健康，相貌端正，仪表大方，无传染性疾病，平均年龄在 58 周岁以下，具有良好的语言表达和沟通协调能力。人员调换应及时告知街道负责人，若要调离须征得同意。对不負責任、工作表现差的人员街道有权提出调离，乙方应及时安排顶替人员。

1.1.6.2 工作要求：

保洁标准：

①地面无污渍、痰迹，无烟蒂无纸屑杂质；

②天花板、墙面、墙角无蜘蛛网，灯具光亮清洁；
③室内外所有灯具开关、艺术装饰品、图形符号等标识牌无污迹、灰尘；
④台面、栏杆、椅子、沙发、床档整洁无灰尘，床头柜无虫迹；
⑤玻璃门、窗光亮、清洁，无污迹、水迹、灰尘及明显手影等；
⑥卫生间无异味、臭味，地面无积水、污渍，墙壁、天棚无蜘蛛网，卫生洁具清洁、镜子明净无灰尘、污痕；

⑦垃圾箱内垃圾不高出垃圾箱平面，表面干燥，外表干净，无积垢、臭味；

⑧保洁设施、用具堆放整洁有序。

⑨会议服务：a、事先做好会议室准备，保证会议室桌椅、照明、器具等洁净光亮，环境布置到位，设备正常运转，并备好茶杯、茶水。b、做好会议全过程服务，确保会议不受外界干扰，及时添补茶水。c、及时做好会议室扫尾工作，原则上做到当天会议结束当天清理，关好门窗，以备下次使用。d、服务人员应衣着整洁、礼貌待人、笑脸相迎、周到服务，并遵守本院保密管理各项规定，做到不该看的不看，不该说的不说，不该问的不问，不该传的不传。

⑩化粪池、排污管道要定期检查清理疏通，确保溢流管路的流通和污水畅流，费用由乙方承担。

⑪玻璃、门窗、内外墙面清洁应配备专业清洗设备，提升工作效率与质量，2米以下的玻璃需做好日常保洁；外墙、外墙窗户玻璃清洗一年一次，时间由双方协商，费用均由乙方承担。

1.1.7 其他要求：

①乙方必须按规定程序和安全文明服务有关要求进行保安服务，承担保安服务和设备使用过程中操作不合理引起的各种意外的责任，甲方不承担任何责任。

②在完成本次服务过程中，形象岗亭、洗车需定期维护保养或更换，另需要的一切工器具、各类消耗品均由乙方提供（除业主有说明由业主提供的除外）。

③乙方项目负责人需每月初向甲方单位递交上月物业人员考勤审核表（考勤表作为甲方支付物业服务费依据）。

二、服务价格

物业服务费价格：人民币 1329800 元/年，金额大写：人民币壹佰叁拾贰万玖仟捌佰元整。

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

- (1) 甲方不同意分包
- (2) 本项目不得转包。

六、履约保证金

本项目不收取履约保证金。

七、项目服务期限及实施地点

1. 服务期限:本项目服务期 壹 年。合同一年一签,自 2024 年 12 月 21 日起至 2025 年 12 月 20 日止。
2. 实施地点:绍兴市柯桥区安昌街道办事处。地址:绍兴市柯桥区安昌街道。

八、付款

付款方式:甲方根据实际每月考核结果进行审核,经审批同意后按月支付服务费,乙方按要求出具发票,无特殊情况甲方于次月付款。

九、检查、考核

1. 检查与考核
2. 甲方定时(每月月底)和不定时(随机抽查)对本保安、保洁、机电维修服务工作点的工作和主管的工作业绩进行考核。同时传达甲方的意见和建议,协调双方的关系。促进此项工作良性的持续发展。
3. 合同期内甲方对乙方的服务质量进行考核,按平时考核与年终考核相结合、职能部门考核与培训班考核相结合。若达不到甲方的考核标准,甲方对乙方提出

限期整改，并有权给予相应罚款，限期整改仍达不到甲方的考核标准的，甲方有权终止合同，并由乙方承担相关损失。

4. 合同期内如出现服务质量问题投诉等，予以适当处罚，处罚金从服务中扣除。

5. 人员到位率为 100%

6. 检查中，如发现一般人员未到位，处违约金 200 元/人次；私自更换物业人员的一次扣 500 元；技术人员、各工种负责人、物业领班或队长未到位，处违约金 500 元/人次；发生服务质量不到位等被有效投诉处违约金 500 元/次，并赔偿相应损失；浪费水电处违约金 100 元/次-2000 元/次；发生管理不当引起事件视情节处违约金 500 元/次-5000 元/次；如发现制度不完善，记录不完整，处违约金 200-3000 元/次；上级部门（副总及以上管理人员）至少实施每月来点开会及培训，缺一次处违约金 2000-4000 元/次；物业工作人员年龄未符合规定要求，发现一人每月扣 200 元。

7. 甲方需根据考核办法按月或按季度对该项目进行验收，并在乙方提供月或季度服务（结算）清单后 7 个工作日内出具验收报告。

十、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十一、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。

十二、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。

十三、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。

十四、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）：

法定（授权）代表人：

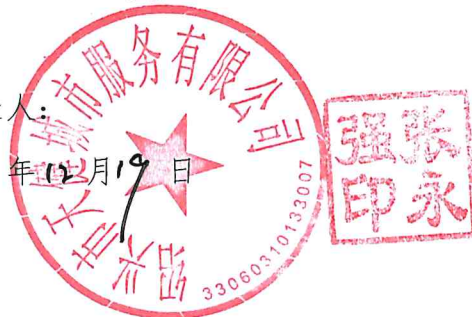
签名日期：2024年12月19日



乙方（盖章）：

法定（授权）代表人：

签名日期：2024年12月19日



单位名称：绍兴市天健城市服务有限公司

纳税人识别号：91330621MABYPE0TX1

地址、电话：浙江省绍兴市柯桥区柯桥街道蓝天市心广场

2幢401-A室

开户行及帐号：上海银行绍兴分行 03005119568