

越剧博物馆物业管理服务合同

采购方（甲方）：越剧博物馆

中标方（乙方）：绿城物业服务集团有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、合同编号为 11N47144035220251 招标文件、乙方投标文件的规定，经公开招标，签订本合同。

一、项目概况及主要内容

嵊州市越剧博物馆位于嵊州市甘霖镇问越路1号，建筑面积18427.11平方米，其中地上建筑面积13783.17平方米，地下建筑面积4643.94平方米。陈列区包括越剧厅、嵊州历史文化陈列、越剧艺术体验中心三个常设专题厅及一个临时展厅，公共服务区包括文化（旅游）驿站、特色人文空间、公共大厅、地下停车场等，文物保护区包括藏品库房、库前区、藏品整理区、藏品修复区等，行政办公区包括行政档案室、技术防范区、设备管理区等。

物业服务内容：主要包括安全保卫、消防服务、环境管理、公共设施维护、日常管理服务等内容。

服务期限：两年。

二、人员要求

（一）工作人员应身体健康，形象端正，具有一定的政治文化素养，基本的服务素质和相应的服务技能。上岗时佩戴统一标志，按不同工种穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐；文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。

（二）乙方应按本次招标的范围及内容，按专业、工种配备相关的人员。总人数



不得低于 45 人，其中项目负责人 1 人，保安 32 人(设安全主管 1 人，设消控员 6 人)，保洁 6 人（设主管 1 人），水电工（允许兼职）1 人，日常管理（公众交易）5 人。每岗工作不得超过 8 小时，24 小时岗按 3 岗计算。

（三）人员具体要求详见岗位配备及素质要求表。

服务项目	岗位	人数	岗位职责	素质要求
综合管理 1 人	项目负 责人	1	负责主持项目全面的管理工 作。	年龄 50 周岁以下,持有物 业经理上岗证,具有 3 年 及以上相关物业项目经理 工作经验。
安全保卫 32 人	安全主 管	1	负责完成安保工作及日常管 理工作;落实并组织日常安保 工作计划,督促落实各安保岗 位职责,协助做好日常及突发 事件安全保卫工作。	年龄 45 周岁以下,具备 专业素质,有应急处置能 力,有安保管理经验者优 先。
	保安员 (不低 于 5 名 女性)	25	做好安全保卫、秩序维护、治 安及其他突发事件的处置,进 场前的疫情防控等相关工作。	男性 45 周岁以下、身高 173cm 及以上;女性 45 周 岁以下、身高 160cm 及以 上。具备专业素质,有应 急处置能力,形象端正, 积极向上,无不良嗜好。
	消控员	6	负责监视消防主机报警信号 及安保摄像监控系统,处理相 关突发事件等。	年龄 45 周岁以下,具有 相关消防类资质证书,人 员固定,无不良嗜好。
环境管理 服务 6 人	保洁主 管	1	负责完成保洁工作及日常管 理工作;落实并组织日常保洁 工作计划、督促落实各保洁岗 位职责。	年龄 50 周岁以下,有统筹 管理保洁工作经验。
	保洁员	5	做好清扫保洁、维持场馆内外 干净整洁、做好垃圾分类等工 作。	年龄 55 周岁以下,有保洁 经验。
公共设施 维护 1 人	水电工 (允许 兼职)	1	负责配电房高、低压配电及电 梯、燃气安全管理工作,做好 场馆内水电气的日常维护工 作,能处理电气、燃气、用水 用电、电梯安全等突发事件。	年龄 45 周岁以下,具有 高压电工作业证。
日常管理 5 人	公众教 育	5	承担讲解服务,完成相关公众 教育任务。	年龄 35 周岁及以下,大专 及以上学历。

合计	45 人
----	------

注：乙方需对本表的人员岗位安排分配进行优化完善。

（四）岗位要求

1.所有相关人员的配备如需获得相关主管部门认证的，均需配证并持证上岗，且根据不同岗位分别着装。

2.乙方必须在合同签订前提供人员（除日常管理人员外）的有效证件、有效职称证、技工证、上岗证等投标文件中拟提供人员的原件供甲方审核。

3.保持员工队伍相对稳定，调动技术骨干，须提前告知甲方。按招标、投标文件岗位配置配足员工，不得擅自减少、变更人员。经抽查，发现员工数减少，且无正当理由，甲方有权按照考核办法扣除相关费用，同时要求乙方补足规定人数。

4.保安人员持有保安员证书，录用人员经过公安部门备案，所有人员均无犯罪前科，无不良行为记录。

5.主要管理人员、工程技术人员如在培训、岗位操作过程中发现其不能胜任的，甲方可要求更换，直至胜任为止。

6.国家法定节假日（含恰逢周一闭馆日）、双休日正常值班，费用包含在报价内，甲方不另行支付费用。如遇抗台及灾害性天气、特殊事件、紧急情况以及甲方临时工作需要等情况发生，必须 24 小时到场服务；因甲方工作需要，额外加班的，乙方必须无条件配合，甲方不另行支付费用。

（五）机械最低要求

类别	名称	单位	数量	备注
工程用品	个人维修工具	套	1	
	排水泵	台	4	
	水带	米	100	

类别	名称	单位	数量	备注
	高低配绝缘设施设备	套	1	
	管道疏通机	台	1	
	拖线盘	米	100	
	热熔器	只	1	
	手提气焊枪	个	1	
	消防三合一烟枪	个	1	
	液压钳	个	1	
	气泵	个	1	
	电动镐	个	1	
清洁工具	水管	米	400	
	高压水枪	台	1	
	多功能洗地机	台	1	
	抛光机	台	1	
	晶面处理机	台	1	
	吸尘器	台	1	
	擦玻璃器具	套	6	
	个人清洁工具	套	6	
	室外清扫车	辆	1	

注：合同期内设施设备使用、折旧费用已包含在投标报价中，在本项目合同期满后，归乙方所有。

（六）非基础服务，如石材保养晶面保洁、2米以上高空作业、幕墙清洗及服务所需耗材产生的费用，需甲方额外支付费给乙方。

三、项目服务期

合同签订后两年，2025年5月30日至2027年5月29日。

四、服务费用及付款方式

1.本项目服务费为大写：肆佰肆拾万壹仟元整，小写：¥4401000元。

2.付款方式：根据每月考核结果，按月支付，先做后付，在次月10日前支付。

五、考核办法

(一) 考核办法：

考核以平时巡查考核、月度考核相结合的方式进行。平时巡查考核，由甲方采取不定时抽查的方式进行，考核结果记入月度考核中。月度考核每月进行现场检查，并按照考核标准、评分细则，实行分级分类考核，考核基准分为 100 分，实行倒扣分制。考核成绩将作为服务费付款依据。

(二) 考核奖惩：

- 1.月度考核采用百分制，每月考核一次，并按以下原则评定考核等级：
- a.考核分高于 90 分(含)视为优秀，不扣除月管理费。

b.考核分高于 85 分(含)但低于 90 分(不含)视为良好，扣除月管理费总额的 2%。

c.考核分高于 75 分(含)但低于 85 分(不含)视为合格，扣除月管理费总额的 5%。

d.考核分低于 75 分(不含)视为不合格，扣除月管理费总额的 10%。连续两个月低于 75 分，甲方有权单方面与服务单位终止服务合同。
- 2.中标单位如有以下情形之一的，当月考核直接认定为不合格：
- a.中标单位无正当理由未按规定配足工作人员，经甲方督促后，一周内仍未按照标准配备到位的。

b.中标单位工作人员因故缺岗，应及时安排补缺，当月被发现工作人员缺岗 2 次以上的。

c.因中标单位怠于履行职责，造成后果，影响恶劣的，考核评定为不合格，扣除当月管理服务费用的 10%。

d.因中标单位原因被上级或相关媒体通报批评的，考核评定为不合格，扣除当月管理服务费的 10%。

3.考核细则：

服务考核标准

一、考核标准

(1) 对员工的整体考核（20 分）

序号	目标要求	考评标准
1	不按规定佩带胸牌，未穿工作服或服饰不整。	每发现一处不符合扣 0.5 分

2	上班无故迟到，早退，串岗。	每发现一处不符合扣 0.5 分
3	不按规定填写操作记录、交接班记录。	每发现一处不符合扣 0.5 分
4	工作时间看无关书籍，擅自换班、调班。	每发现一处不符合扣 0.5 分
5	未经同意擅自带人进入大楼和有关区域。	每发现一处不符合扣 0.5 分
6	工作时间进行网购、打游戏、炒股等与工作无关的手机及电脑操作行为。	每发现一处不符合扣 0.5 分
7	每个小时未对各个楼层进行巡逻记录。	每发现一处不符合扣 0.5 分
8	没有正当理由或未经同意而擅自离开工作岗位 5 分钟以上。	每发现一处不符合扣 1 分
9	未经许可而使用馆内设施、设备或其他物品。	每发现一处不符合扣 1 分
10	使用不文明的语言对待同事和客人。	每发现一处不符合扣 1 分
11	故意消极怠工，工作中违反规章制度，出工不出力，屡教不改。	每发现一处不符合扣 1 分
12	发现馆内财物丢失、损坏时，置若罔闻，无动于衷，在被调查时不配合且提供假情报。	每发现一处不符合扣 1 分
13	当班时睡觉、下棋、打扑克或干私事等。	每发现一处不符合扣 1 分
14	违反操作规程，造成轻微损失。	每发现一处不符合扣 1 分
15	未设置工作人员岗位一览表，未实行上下班签到制度。	每发现一处不符合扣 2 分
16	不服从业主单位管理，甚至拒绝或有意不完成指派的工作，紧急情况下不完成指定的工作。	每发现一处不符合扣 2 分

17	故意损坏公共财物、设备、工具造成经济损失的。	每发现一处不符合扣 2 分
18	玩忽职守，违反技术操作规程和安全规程，违章指挥或隐瞒工作过失造成事故或损失的。	每发现一处不符合扣 2 分
19	服务态度差，造成客户投诉，经核实后，确为事实的。	每发现一处不符合扣 2 分
20	用非法手段偷窃或涂改原始记录、账单及单据，造成后果。	每发现一处不符合扣 5 分
21	用威胁手段当众侮辱客人及上级管理人员和同事等。	每发现一处不符合扣 5 分
22	严重玩忽职守造成设备损坏，导致公共利益损失。	每发现一处不符合扣 5 分
23	因违反国家法律被公安机关拘留或处以拘留以上处罚。	每发现一处不符合扣 5 分
24	在工作时间吸烟、赌博。	每发现一处不符合扣 5 分
25	馆区内使用明火。	每发现一处不符合扣 5 分

(2) 安保的考核 (35 分)

序号	内容	目标要求	考评标准
1	人员配备及基本要求	1.人员编制满员，上岗证配备达到 100%，整个队伍保持稳定，人员进出有备案。	不满足一项扣 1 分
		2.负责各楼层安全巡查、引导车辆有序停放。	不满足一项扣 1 分

序号	内容	目标要求	考评标准
		3.聘用的工作人员符合劳动部门有关用工规定,并在岗位时佩带证件上岗。	不满足一项扣1分
2	制度建设	1.巡逻保安、门卫管理、保密制度等制度建设情况。	不满足一项扣1分
		2.人员定岗、岗位职责是否明确并附书面备案。	不满足一项扣1分
		3.保安员的交接班制度、考勤制度、巡逻制度是否建立,是否实行记录情况。	不满足一项扣1分
		4.消控(监控)室制度、监控系统的维护方案、维护记录等建设情况。	不满足一项扣1分
3	管理质量	1.各项服务的工作时间满足越博工作的要求,做到全天24小时服务,在遵守保安制度外能遵守越博的各项规定。	不满足一项扣1分
		2.做好文件、报纸及各类物资的收发和保管,及时登记造册,有序存放。	不满足一项扣1分
		3.工作人员上岗仪表整洁,对发现问题及时处理或及时上报情况。	不满足一项扣1分
		4.对突发事件、安全检查或交办的临时性任务,有指定专职人员按照应急预案协助工作,直至完成好任务。	不满足一项扣1分
4	日常服务情况	1.保证越博的工作参观秩序正常。	不满足一项扣2分
		2.安全保卫工作正常有序。	不满足一项扣2分
		3.监控工作到位。	不满足一项扣2分
		4.停车秩序良好(含周边路段)。	不满足一项扣2分

(3) 保洁的考核(25分)

序号	内容	目标要求	考评标准
1	陈列区清洁	地面有杂物,地面、墙面、玻璃上有污迹。	不满足一项扣0.5分
		公共设施表面用纸巾擦拭有明显灰尘。	不满足一项扣1分
		不锈钢表面不光亮,表面有污迹。	不满足一项扣1分

序号	内容	目标要求	考评标准
2		玻璃门有水迹、手印、灰尘。	不满足一项扣 0.5 分
3		顶面、风口有污迹、灰尘。	不满足一项扣 0.5 分
1	楼层通道 地面清洁	地面、墙面有杂物，有污迹。	不满足一项扣 1 分
2	公共卫生间 清洁	装饰物、墙面、洁具、镜面及台面有灰尘、水渍、污物。	不满足一项扣 1 分
3		便器不洁净有黄迹，厕位有异味、臭味。	不满足一项扣 1 分
4		地面有杂物。	不满足一项扣 1 分
1	灯具清洁	馆内所有灯具、灯管有灰尘，灯具内有蚊虫，灯盖、灯罩不明亮。	不满足一项扣 1 分
1	室外地面 清洁	地面有杂物、积水、明显污迹、泥沙。	不满足一项扣 1 分
2		垃圾桶外表有明显污迹、垃圾粘附物。	不满足一项扣 1 分
3		沙井、明沟内有积水、杂物。	不满足一项扣 1 分
4		污水溢出地面。	不满足一项扣 1 分
5		地下雨、污水管井底有沉淀物、水流不畅通，井盖破损有污物。	不满足一项扣 1 分
1	外墙、装饰 窗清洁	保持每年一次清洁，未清洁。	不满足一项扣 3 分
2		每发现一处纸张乱贴、乱涂、乱悬挂。	不满足一项扣 1 分

(4) 绿地养护的考核 (10 分)

序号	目标要求	考评标准
1	枯枝死叉未及时处理。	不满足一项扣 1 分
	发现野生植物未及时清理。	不满足一项扣 1 分
	绿化和草皮发现废纸、垃圾袋、石块、瓦砾等垃圾。	不满足一项扣 1 分

(5) 工程电气设备运行维护的考核 (10 分)

序号	目标要求	考评标准
1	制订设备安全运行。岗位责任制、定期巡回检查。维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。	每发现一处不符合扣 0.2 分
2	设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求。	发现一处不符合扣 0.2 分
3	保证正常供电，遇限电、停电时须严格按制订的临时用电管理措施与停电应急处理措施执行。	临时用电措施或停电应急处理措施不符合均扣 0.5 分/次
4	按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。	发现一次不符合扣 0.5 分
5	消防（监控）控制中心 24 小时值班、消防系统设施齐全、完好无损，可随时起用。	每发现一处符合扣 0.2 分
6	消防管理人员掌握消防设备的使用方法并能及时处理各种问题。	每发现一处不符合扣 0.2 分
7	每年组织不少于 4 次消防法规及消防知识培训，开展不少于 3 次的消防演练。	没发现少一次扣 0.2 分
8	明确各区域防火责任人。	责任人不明确每发现一处扣 0.2 分
9	订有突发火灾应急方案，在明显处设立消防疏散示意图照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻。	无应急方案扣 0.5 分，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.1 分
10	设备、阀门、管道工作正常、无冒滴跑漏现象。	每发现一处不符合扣 0.2 分
11	高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。	没有管理措施扣 0.5 分，水箱周围每发现一处隐患扣 0.2 分
12	排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房屋无积水、浸泡发生。	每发现一处不符合扣 0.2 分
13	遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；制定事故应急处理预案。	符合 2.0 分，基本符合 1 分，不符合 0 分

六、经营制约

1.未经甲方同意，乙方无权在承包区域中从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚；

2.乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

3.乙方应遵守相关保密条款，签订保密协议，若因乙方泄密造成甲方损失，赔偿损失并承担相应的责任。

七、乙方对甲方作出如下承诺

1.在承包区域只从事甲方认可的服务工作。在承包期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。

2.在承包区域的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括星期天及公众假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作，相关的加班补贴费用由双方另行协商。

3.乙方必须聘请(或指定)一位经理(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换经理（负责人）及相关人员。

4.为承包区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量，乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核。

5.在承包期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《中华人民共和国民法典》的有关规定。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束；乙方无正当理由拖欠、克扣员工工资的，甲方有权动用考核资金（10%的月管理费）进行支付。

6.乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

7.乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。接受有关部门监督与检查。

8.在承包期内乙方应保证承包区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改，甲方将负责完成这一工作，所需费用全部由乙方承担。

9.禁止事项

9.1 不得在承包区域住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在承包区域对甲方经营活动进行滋扰性的行为。

9.2 除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁承包区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免无线电受干扰。

9.3 未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在承包区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

10.保险

10.1 第三者责任保险

乙方应对乙方人员以及第三方全权负责(如乙方应投保第三责任险)，在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。

10.2 员工人身意外

在承包期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工投保人身意外险)，以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。

10.3 其他保险及费用

乙方须按《中华人民共和国民法典》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

11.乙方及其员工应遵守行政管理、消防安全等规定和制度，保证承包区域的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时承担违规责任。

12.遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员

协助工作，直至完成。

13.乙方须积极配合甲方对其进行的服务综合考评。

八、甲方对乙方作出如下承诺

1.甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2.保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。

九、合同生效和终止

1.本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章后生效。

2.终止

2.1 提前终止

2.1.1 因乙方在服务期内连续两次服务综合考评未达标，甲方可以单方面终止承包。

2.1.2 如果乙方在服务期内无理由终止合同，乙方须提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金；如果乙方在服务期内突然无理由终止合同，未提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度承包服务款三倍金额的赔偿金。

2.1.3 如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面终止承包，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失。

2.1.4 乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即终止承包。

2.1.5 乙方破产清算、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方不必通知乙方即可终止承包。

2.2 协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止协议。

2.3 自然终止

合同规定的承包服务期满，承包自然终止，若甲方要求乙方延续提供服务的，乙方应无条件配合，乙方应根据甲方的要求延续提供服务，费用标准按原合同规定执行。

3. 承包终止后果

3.1 承包终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方承包区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离承包区域，否则甲方将代理处理，乙方必须向甲方移交全部管理用房及管理的全部档案资料。

十、双方权利义务

（一）甲方权利义务

- 1.代表和维护产权人、使用人的合法权益；
- 2.审定乙方拟定的管理制度及人员岗位配置情况；
- 3.检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
- 4.根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安装、使用和维护保养技术资料；
- 5.按期支付管理费用；
- 6.提供乙方所需的办公用房。
- 7.甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

（二）乙方权利义务

- 1.根据有关法律法规、投标文件及本合同的约定，制订管理制度、方案，根据甲方核定的管理制度、方案自主开展日常管理服务活动。
- 2.按甲方要求及时如实向甲方报告管理服务实施情况。
- 3.向甲方工作人员和其他使用人告知使用的有关规定，并负责监督。
- 4.建立、妥善保管和正确使用相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；
- 5.对公用设施不得擅自占用和改变使用功能。
- 6.因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应依法承担赔偿责任。
- 7.乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公用品及保洁工

具、设备、工具，自行承担所有人员服装费用，但服装样式需经过甲方认可，办公、生活用水、电、通讯费用由乙方自行承担。

8.本合同终止时，乙方必须向甲方移交管理的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

十一、争议解决

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，可向甲方所在地仲裁机构仲裁。

十二、本合同一式四份，其中正本两份，甲方和乙方各执一份，并由甲方在 30 日内做好政采云平台网上合同创建及备案。

需方单位		供方单位	
代表签名		代表签名	
地址	嵊州市甘霖镇问越路 1 号越剧博物馆	地址	浙江省杭州市西湖区西溪国际商务中心 2 幢 501 室
电话	0575-83022152	电话	0571-95059777
开户银行		开户银行	中国农工银行杭州杭三路支行
帐号		帐号	19020401040001196

