

2024年绍兴市儿童福利院物业管理服务合同

委托方：绍兴市儿童福利院（以下简称甲方）

受托方：浙江仁本生活服务集团有限公司（以下简称乙方）

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，经公开招标（招标编号：2023-12-0095），在遵循平等、自愿、协商一致的基础上，甲方将指定区域内的物业管理服务委托乙方实施，订立本合同。

第一条：物业基本情况

项目名称（全称）：绍兴市儿童福利院物业管理服务

业主名称：绍兴市儿童福利院

坐落地点：绍兴市越城区曦之湖路77号

第二条：物业服务范围、内容、要求

院区内物业管理服务，服务范围包括保安、保洁、水电维修、消控、高配管理等。

第三条：履约保证金

履约保证金12380元。（保证金交至账户户名：绍兴市儿童福利院，账号：33050165353500000850-0002，开户行：建设银行绍兴分行营业部，服务期满后，甲方应无息退还履约保证金。）

第四条：物业管理服务期限

委托物业管理服务期自2024年1月23日起至2024年12月31日止。

第五条：合同期物业管理服务费及支付

本次管理服务总费用中包括前期合同（2023年12月31日）到期后由原服务单位供应商提供服务的服务费，服务费用按本次合同金额为基础计算，按天计费。相关费用包含在本合同总服务费用中，由乙方支付给原服务单位供应商，甲方不再单独支付。

合同期物业管理服务费用为：¥1238000元/年（大写：壹佰贰拾叁万捌仟元整）。物业管理服务费用按季度支付，甲方对乙方按招标文件中考评表进行考核，若达不到甲方的考核标准，采购人有权扣减物业服务费，并对乙方提出期限整改，限期整改仍达不到甲方的考核标准的，采购人有权中止合同，并由中标人承担相关损失。每季度支付费用：309500元（叁拾万玖仟伍佰元整）。

乙方收款账户：

开户名称：浙江仁本生活服务集团有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司绍兴解放南路支行

开户账号：33050165354600000013-0002

第六条：团队管理服务（各类服务的具体要求应符合招标文件）

1、保洁服务

保洁人员共9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55周岁以下。保洁人员应统一着装，遵守甲方管理有关规定，有专职管理人员管理。保洁人员的工资、福利待遇、保险事项等由乙方自行处理，与甲方无关。

卫生用品由乙方提供，主要有卫生纸、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。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。

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；大楼内垃圾每天必须收集清运，集中放置后门指定地点；大楼外立面每年清洗一次，时间由甲方指定；大厅、过厅、大堂地面地砖每年做晶面处理一次；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；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，按中标单价一次性包死，不再调整；特殊情况或临时性卫生打扫，须服从调配。

2、安防服务

安保人员共9人（按8小时工作制），其中1人为保安队长，负责统筹管理8名保安人员；负责来访人员秩序维护、院区巡逻、车辆停放管理等工作。其中白班保安设置4人，晚班保安设置4人。设置专业安管人员执勤巡逻，实行三班制工作制。主要负责维护甲方的主体建筑物、财产、消防、区域内设备设施、车辆安全，并对外来人员出入等方面提供安全管理服务。

各类人员必须经过岗前培训及安全培训；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，与甲方无关。

保安人员装备器材由乙方负责，如工作服、工作帽、值班簿、对讲机、警棍、照明灯等工作用具。服务期内保安人员工作服需提供夏装两套、冬装两套。

3、消监控服务

消监控人员共3名，消控室需保证24小时值班，必须配备专人（持证上岗）能熟练掌握消控中心的操作和维护；按消防相关规定和甲方要求，负责对消防设施进行定期检查，认真记录各种控制器的运行情况，掌握和了解消防设施的运行、误报警、故障等有关情况，并填写《消防安全监控室值班记录表》，做好交接班工作。

消防远程监控联网、服务费用及消防设施更新更换由乙方负责；防恐防爆相关设施设备、微型消防站建设包含在本次招标范围内，乙方须对该相关设施设备及标识标牌进行完善，标识标牌内容、式样须经甲方确认。

4、水电工及高配服务

水电工及高配工共2名，需同时持有水电工证与高配证。安排电工定时巡视；保持24小时手机畅通；负责全院区的用电设施安全及用电保障工作；应急实时处理水电等突发事件；做好甲方交办的其他工作任务。

5、消防管理

定期对消防设备巡查，确保运行无故障；按照突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施及引路标志完好，紧急疏散通道畅通；所有通往楼梯前室与楼梯间的防火门应保持闭合但不能上锁，走道内的防火分区之间的防火门应保持闭合但不能上锁。走道上设置有门禁的门应确保在紧急情况时随时可以打开；所有强弱电井道与空调机房的防火门应保持闭合且上锁；底层所有通往室外的疏散门在紧急情况时随时可以打开；严禁私自乱接乱拉电源线、私装电源插座和未经批准擅自使用自备电器；建立完善的消防制度和消防工作计划，乙方要定期组织有关人员进行消防培训；组织内部员工开展消防演练每年不少于2次，开展综合性消防演习每年不少于2次。物业管理人員要掌握消防设施设备的使用方法，并能及时处理各种初期火灾事故。

6、房屋建筑主体及公共设施设备日常维护管理

按规定建立房屋本体及配套设施等的物业管理资料档案，并妥善使用与保管；建立房屋本体及配套设施养护检查制度，检查记录完整；院区内外无违章

乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象；无擅自改变房屋用途行为；定期对大楼的供电供水及排水、食堂货梯、消防、公共照明等公用设施设备和房屋建筑主体结构进行检查；定期对给排水系统进行维护、润滑；强电系统各级配电柜、箱、照明、插座装置检查；保证公共照明、水电设施、广播系统等公共设施正常运行。公共设施、水电每天检查一遍，发现故障或损坏应在30分钟内到场，12小时内维修完毕；院区大楼外观完好、整洁；确保房屋、门窗等共用设施的完好和正常使用；确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用；熟练掌握水泵房等其他设备房设备的相关知识，熟练掌握各类设备的内部结构及工作原理，严格遵守操作规程，能快速准确地操作设备。巡视人员应按要求做好设备运行监测工作，如发现问题，应及时上报，同时采取有效的、安全的措施迅速排除故障，确保设备安全运行。

7、应急保障服务

建立各类应急预案，并在物业办公室、监控室等处张榜悬挂，及时处理突发事件，定期实行突发事件应急演练；当发生台风、暴雨、雪灾等灾害性天气及其他突发事件时，应对设备机房、停车棚、电线杆等露天设施进行检查和加固；各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理。

8、垃圾分类工作

垃圾按分类要求进行收集，做到日产日清，垃圾箱外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；化粪池及时清掏，保持常年干净、清洁，无积水、无异味。

9、报事报修服务

有专职人员负责报事报修，做好与乙方业务部门的沟通；凭院方维修单进行维修处理；负责对受理的服务内容进行登记、交办、报告、催办、回访等工作。对乙方或使用人的投诉、建议在24小时内答复。

10、内勤管理

建立档案管理制度，建立齐全的物业管理档案[包括乙方派驻甲方人员档案、设备管理检查档案、保洁、安保、消控、高配等责任区的工作档案、消杀记录及日常管理档案等；制定内部管理制度和考核制度，并严格执行；制定服务工作计划，并组织实施。

11、满意度调查及相关要求

乙方须定期对派驻职工开展绩效考评，并将考评结果反馈甲方，做好人员队伍“优胜劣汰”工作；每季度对物业管理服务质量作满意度调查，满意率须达85%及以上。累计2次未达85%，甲方有权单方面终止合同，相关的一切损失由乙方一律承担。乙方对所属人员的管理需实施标准化管理，包括工作职责、服务承诺公示上墙，星级评选等；相关服务制度、职责公示等标识、标牌及照片制作等费用由乙方承担，标识标牌相关内容、式样须经甲方确认。

12、重大活动后勤保障

根据甲方庆典、节日及其他重大活动的安排，制定完备的服务工作流程、细则及服务工作计划并严格执行，保障重大活动的顺利进行；活动接待及服务人员应仪表端庄、举止文明、知晓相关礼仪，并经过专业培训；加强日常维护检查，确保系统的完好；设备出现故障时，需有应急预案，确保活动的正常进行。提供重大活动期间的安全警戒与秩序维护服务；提供重大活动的场地布置、礼仪接待服务；提供重大活动结束后清场服务。

13、疾病防控服务及其他要求

须无条件服从并严格遵守儿童福利机构各级疾病防控规定，乙方做好对派驻人员的疫情防控知识培训、检查和统一管理；做好物业团队的自身防疫及责任区防疫，同步规范建立台账，并按月报乙方备案检查；按要求，对进入院区人员进行测温、口罩佩戴检查、登记等工作，做好责任区内的环境消杀及建章立制、建档工作；物业日常办公用品由乙方自行承担；所有服务管理服务人员进院区不得吸烟，按要求戴口罩作业，在签订合同前上述各类人员须提供体检报告（含传染病筛查）和无违法犯罪记录证明给院方备案，如提供虚假材料一经发现，院方有权终止合同，相应的损失由乙方承担；违反相关规定者，一经查处，甲方有权向乙方提出处置意见，乙方须无条件执行，相关责任或损失由乙方自行承担，与甲方无关。

14、其他补充说明：

法定节假日乙方需留有值守人员；因工作需要，在法定节假日期间，落实会议、应急维稳等任务，乙方需按照甲方要求，无条件补充工作人员，以保障甲方工作需求；乙方须参照全国城市物业管理评分标准，制定和落实与本物业相对应的服务质量考核标准，实现目标管理。

第七条：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、按合同约定支付物业管理费。

第八条：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、刑事和交通(事故)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；
- 9、加强对派遣人员的综合素质教育，严格遵守甲方的各项规章制度。

第九条：考核办法（考评表样式按招标公告中所列）

合同期内甲方对乙方的服务质量按季度进行考核。服务验收考核标准作为季度验收和结算依据，考核时，共100分，考核90分及以上，按100%结算费用给付；考核90分以下时，根据考核情况以90分为基准，每减1分为扣减每季度结算价的0.1%。每出现一次重大管理问题，按照2000元/次标准进行扣罚；每出现一次服务质量投诉，按照500元/次标准进行扣罚；每季度考核每出现一项服务质量不达标，按照200元/次标准进行扣罚。

第十条：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、乙双方可对合同的条款进行补充，以书面形式签订的补充协议与本合同(含附件)具有同等法律效力。

第十一条：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。

第十二条：本合同执行期间，如发生争议，双方应协商解决或请物业管理行政主管部门进行调节，协商或调解不成时，可由当地仲裁委员会仲裁，也可向当地法院起诉。

第十三条：本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。

第十四条：本合同在双方签字盖章之日起生效。



2024年 月 日