

# 绍兴市中级人民法院保洁、绿化2024年度 物业管理服务合同

## 第一章 总则

### 第一条：当事人

委托方：浙江省绍兴市中级人民法院（以下简称甲方）

受托人：浙江仁本生活服务集团有限公司（以下简称乙方）

### 第二条：物业管理依据

甲、乙双方依据《中华人民共和国民法典》的有关规定，本着诚信和互利互惠的原则，在自愿平等、协商一致的基础上，就甲方绍兴市中级人民法院保洁、绿化2024年度物业管理服务项目承包给乙方的有关事宜，订立本合同。

### 第三条：物业基本情况

项目名称(全称):绍兴市中级人民法院保洁、绿化2024年度

物业管理服务

业主名称:浙江省绍兴市中级人民法院

坐落地点:绍兴市越城区和畅堂109号

物业类型:高层办公室

建筑面积:

## 第二章 物业管理范围、内容及要求

## 第四条：物业管理范围

### 一、卫生保洁服务内容

#### 1. 保洁管理范围

中级人民法院审判、办公大楼、东楼、死刑执行基地、宿舍、食堂及围墙内院落，具体包括：

A楼：大厅、消防通道、公共走道（楼梯）、扶栏、地下汽车库、电梯、天台、外墙、法官通道、卫生间、会议室、法庭、接待室、电动门、室外广场、24小时自助法院、群众诉求服务中心、法治文化教育基地。

B楼：大厅、消防通道、公共走道（楼梯）、扶栏、地下自行车库、水泵房、电梯、天台、外墙、卫生间、开水房、全部会议室、院领导办公室、值班室、接待室、活动室、电动门、室外广场。

东楼：诉讼服务中心、消防通道、公共走道（楼梯）、扶栏、电梯、会议室、接待室、卫生间、外墙。

食堂：文体活动室、老干部会议室、卫生间、浴室、外墙。

法警训练基地：训练基地内日常保洁。

#### 2. 保洁要求：

法庭、会议室、接待室、活动室、浴室、院领导办公室地面每天清扫；公共大厅地面保持光亮无尘；室内玻璃一个月清洗一次，室外玻璃原则上每季清洗一次；卫生间保持无臭味。幕墙玻璃一年清洁三次；不锈钢表面一星期擦油一次。院内石材冲洗、涂蜡等养护一年两次，对重点石材根据甲方需要及时跟进养护。干警办公室废纸、设备纸箱等杂物及时清运；负责会议人员的引导、茶水接待及其他工作，做到热情、大方、礼貌；卫生间内随时补充卫生纸、洗手液等卫生用具，每日二次点檀香；夏季衬衫熨烫；台风季前、冬季前树枝修剪。

## 二、保洁人员工作要求

1. 乙方向甲方派驻保洁人员18名，其中领班1名（需负责会议室管理与服务）、从事会议接待人员2名。乙方工作人员须遵守乙方的工作规章制度和甲方的各项规章制度；

2. 乙方工作人员统一着装，并配备必要的工作用具，服务文明礼貌，工作规范、有序；会议接待人员需规范穿着套装，保障院内会议（含非工作时间内召开的会议）；

3. 节约用水、用电，在岗工作人员下班后应关闭公共区域的照明灯；

4. 对工作人员定期进行考核，对不胜任工作者及时进行调整；

5. 严格按照保养工作要求、保洁方案、操作规程、各种材质的保养制度，按计划进行保洁；

6. 甲方有重要任务，需突击保洁卫生的，乙方应予配合；

7. 乙方及时向甲方提供全部工作人员近期的花名册和相关资料；

8. 乙方提供购置日常保洁物料，如卫生纸、洗手液、垃圾袋、拖把、清洁剂、静电剂、去污剂、擦手纸等，保洁操作方法要符合环保标准；

9. 乙方在工作时发现公共设施损坏，应及时通知甲方；

10. 乙方的工作人员在休息、工作期间发生疾病、事故时，所有责任由乙方负责；

11. 乙方工作人员未能履行工作职责，致甲方造成重大经济损失，由乙方承担相应责任；

12. 乙方应爱护公共财物、设施。如有损坏，照价赔偿。

13. 乙方在工作日需配应急值班人员一名至晚上9点，及时响应应急保障需求；

14. 乙方的工作人员每日汇总院内零星及小型维修需求，发现潜在安全隐患，及时通知甲方；

15. 乙方负责保洁、洗车、理发等日常基本用具及物料补充；

16. 乙方每季度需预留激励金，给加班工作人员予以补贴，给有立功表现的工作人员予以奖励。

### **三、绿化养护服务**

#### **(一)、绿化内容**

1. 中级人民法院大院及法警训练基地内的绿化苗木养护管理，养护内容包括绿地乔灌木、地皮日常养护管理，(除草、修剪、病虫害防治、施肥、抗旱、排涝、防冬等)。对院内公共区域及重点办公区域花草、苗木进行养护。

#### **(二) 养护要求**

1. 乙方对所养护的苗木实行保活制，即因养护不当造成苗木死亡的，乙方应负责补种或调换。

2. 乙方应派驻甲方苗木养护人员1名，负责日常服务。

### **四、运行维护人员工作要求**

1. 乙方须派遣电工3名、高配电房管理员1名、出纳1名，食堂管理员1名、理发师服务人员1名、洗车工1名、法警训练基地传达室管理员1名。

2. 劳务派遣人员应具备专业上岗证等必要资格条件，乙方负责培训、各类保险、工作服装等。

3. 乙方的劳务派遣人员应遵守甲方的各类规章制度，服从甲方的工作安排，工作期间造成甲方财产损失，应照价赔偿。如不服从甲方安排，甲方有权随时予以拒收，要求重新派遣服务较好的服务人员。

### **五、付款方式**

按《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》（浙财采监〔2022〕3号）等文件要求执行，具体付款方式由双方协商后在合同中明确。考虑到本项目物业招标和物业服务交接等实际情况，物业服务交接完成前的服务费用由乙方支付给原物业服务供应商，支付费用按乙方中标金额为基础计算，按天计费。

## 六、检查、考核

1. 乙方应定时（每月月底）和不定时（随机抽查）对管理服务工作点的工作进行考核。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。

### 2. 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实施，承担服务过程中的各种意外，其责任由乙方承担，甲方不承担任何责任。

（2）大院苗木养护及盆花租赁服务费用由乙方承担。

（3）法警训练基地养护费用由乙方承担。

（4）乙方人员的工资、福利、各类保险、培训费、节假日加班费、医疗费、服装费、劳保用品费各项税费等全部费用由乙方承担。

## 七、季度考核

### 1. 考核形式

季度考核采用百分制，每季度开展一次，主要考核服务范围内各项工作和服务的落实情况及落实完成质量及效果。按量化考核表（考核表见附表1）所列项目打分，成绩计入月度考核分。

### 2. 考核与物业费付款挂钩

(1) 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70分及以上且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0.5%。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。

(2) 考核70分以下为不合格，本季度物业费按80%付给；自合同签订之日起一年内，季度考核得分有二次得分在70分以下的，甲方有权直接终止服务管理合同，并按实际服务期限结算物业服务管理费用。

## 八、满意度评测

1. 满意度测评以调查问卷形式进行，每年一次（满意度测评表见附表2）。

2. 满意度调查方法采用一般满意度调查方法，调查指标及权重由甲方确定。

3. 满意度测评与季度考核同时按标准执行。

4. 满意度评测考核办法：根据满意度调查结果，满意率在90%以下的，每低1个百分点扣200元；满意率在80%以下的，每低1个百分点扣500元；满意率在70%（含）以下的，每低1个百分点扣1000元；满意率在60%以下的，甲方有权终止合同。

## 第三章 物业管理服务期限、费用及支付方式

**第五条：**委托物业管理服务期限为壹年，自2024年1月1日起至2024年12月31日止。

**第六条：**全年物业管理费为：1296000元/年（大写：壹佰贰拾玖万陆仟元整），约定每季度末支付一次物业管理费费用，每次付款前需由乙方填写季度考核表，经甲方审验通过后予以付款。若乙方季度考核在90分及以上，则甲方支付全部季度物业管理费（即：324000元，大写：叁拾贰万肆仟元整）；若乙方季度考核在90分以下，则甲方根据考核情况扣款后支付季度物业管理费。正式发票随付款进度及时提供。

乙方账户信息：

单位：浙江仁本生活服务集团有限公司

账号：33050165354600000013-0002

开户行：建行绍兴解南支行

## 第四章 双方权利与义务

### 第七条：甲方的权利与义务

- 1、代表和维护产权人，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相关图纸资料；
- 6、尽可能提供物业管理所需的便利，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、按期支付物业管理费。

### **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，制定管理制度，完善管理流程，明确岗位职责；

3、自觉组织相关政策法规的学习及职业道德教育。

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、乙方要根据甲方要求严把员工质量关，对录用的新员工要进行背景审查，做到手续齐全。

9、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。

10、乙方应严格遵守甲方规定的保密规章、制度，履行保密职责，做好保密工作。

### **第九条：违约责任**

1、乙方未遵循合同权利义务，造成甲方不良影响及后果时，乙方应当承担相应责任。



2、甲方未遵循合同权利义务，造成乙方无法履行合同时，甲方应当承担相应责任。

3、在合同期内，由于乙方原因出现重大失误、事故，或季度考核得分连续 2次在70分以下的，甲方有权直接终止合同，并按实际服务期限结算物业服务管理费用。

4、甲乙双方无正当理由无故终止合同，违约方应向守约方赔偿经济损失(额度由甲乙双方协商解决)。

## 第五章 其它约定

**第十条：** 保洁作业人员常用工具、服装由乙方自备。卫生纸、卫生洁具、清洁剂等由乙方提供清单，甲方落实，乙方按规定领用。

**第十一条：** 水电工常用工具由乙方自备，设备及维修中需更换的耗材由甲方负责落实，乙方按规定领用(以旧换新)。

**第十二条：** 确因甲方应急或不在服务范围内的工作任务(含维修)须积极配合，所产生的费用按市场价向甲方结算。

**第十三条：** 乙方工作人员与甲方不发生任何法律关系，乙方工作人员的劳务所得或疾病、事故等与甲方无涉，由乙方自行解决(处理和承担)。

**第十四条：** 甲方按季度对乙方的服务质量实行考核，考核内容及要求详见附件。

**第十五条：** 乙方与物业管理服务人员应签订保密协议。

## 第六章 附则

**第十六条：** 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定，以书面形式签订的补定协议与本合同具有同等法律效力。招标文件、投标文件与本合同具有同等法律效力。本项目不得转包、分包。

**第十七条：** 凡有关本合同或与本合同中发生的争端，双方应通过友好协商，妥善解决；如通过协商无法解决的，向有管辖权的甲方所在地人民法院提起诉讼。（诉讼费用除人民法院另有裁决外，由败诉方承担）。在诉讼期间，除正在进行裁定的部分外，本合同其他部分应继续执行。

**第十八条：** 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进协商处理。与合同有关的一切税费，均由乙方承担。

**第十九条：** 本合同一式捌份，甲方执伍份，乙方执叁份。

**第二十条：** 本合同自双方签订盖章之日起生效。

甲方(盖章):  郭伟  
代表(签字): 

乙方(盖章):  3300210071116  
代表(签字): 

24年 4月 11 日

附表：

附表一：绍兴中院保洁服务考核表

附表二：绍兴中院保洁服务满意度测评表

附表一

绍兴中院保洁服务考核表

项目	保洁标准	评分标准	考核得分
队伍管理 10分	按合同内容到岗到位，遵守规章制度，职责明确，服从管理。（3分）	不达标一处扣0.1分	
	着装统一，佩戴服务证。文明用语、文明操作。（3分）	不达标一处扣0.1分	
	建立健全规章制度，每月不少于2次工作培训，如岗位职责、垃圾分类等。（4分）	少一次扣1分	
卫生保洁 69分	茶水间 5分	各楼层开水供应正常，水箱表面干净无水迹。（1分）	不达标一处扣0.1分
		门、窗、开关、踢脚线、标识牌等无灰尘、无污渍。（1分）	不达标一处扣0.1分
		墙面、天花板干净无积灰、无蛛网，台面、地面无积水，无杂物。（1分）	不达标一处扣0.1分
		上、下水道通畅、无异味。垃圾桶表面干净无污渍，桶内套用垃圾袋，垃圾不超过三分之二。（1分）	不达标一处扣0.1分
	灯具无灰尘、污渍，灯罩内无死蚊、蝇、虫。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	卫生间 15分	门、窗、玻璃、踢脚线、开关、标识牌无灰尘、无污渍；天花板、灯具、墙角无灰尘、蛛网。（3分）	不达标一处扣0.1分
		地面、台面干净、无污渍、无杂物；墙面干净无灰尘、无污渍。（3分）	不达标一处扣0.1分
		隔屏板干净无污渍、涂画。（1分）	不达标一处扣0.1分
		卫生纸架、烘手机无尘灰，卫生洁具干净无污渍。（2分）	不达标一处扣0.1分

	垃圾桶表面干净无污渍，桶内套用垃圾袋，垃圾不超过三分之二，垃圾投放准确率达95%以上并及时清理。(1分)	不达标一处扣0.1分	
	洗手液、擦手纸和卫生纸不短缺。(5分)	不达标一处扣0.1分	
电梯 4分	电梯轿厢内外壁不锈钢、显示屏、标识干净无灰尘、无污渍。(1分)	不达标一处扣0.1分	
	轿厢内地面干净无垃圾、无蛛网，电梯门表面光亮。(1分)	不达标一处扣0.1分	
	排风口、空调进、出风口无积灰、无污渍。(1分)	不达标一处扣0.1分	
	摄像头无灰尘、污渍。(1分)	不达标一处扣0.1分	
大厅 11分	门、窗、台面、桌椅、茶几、开关、围栏玻璃、标识牌等无灰尘、无污渍。(2分)	不达标一处扣0.1分	
	雨伞架摆放位置合理、整齐，雨伞放入锁扣或整理箱内，无随意乱放。(1分)	不达标一处扣0.1分	
	消防设施外表及箱内无灰尘、污渍；排风口、空调进、出风口无积灰、污渍。(1分)	不达标一处扣0.1分	
	墙面、柱、花岗石、大理石目视无灰尘、污渍。天花板目视干净无积灰、污渍、蜘蛛网。(2分)	不达标一处扣0.1分	
	地面、地毯无垃圾、无污渍，保养后地面光泽均匀。(2分)	不达标一处扣0.1分	
	灯具无灰尘、无污渍，灯罩内无死蚊、蝇、虫。(1分)	不达标一处扣0.1分	
	不锈钢表面干净无污渍积灰。(1分)	不达标一处扣0.1分	
	落地烟缸(垃圾桶)表面干净无污渍无积灰，烟缸内烟蒂不超过3个、石英沙平整干净，桶内保持干净、垃圾不超过三分之二。(1分)	不达标一处扣0.1分	
办公室 保洁	门、窗、窗帘、台面、沙发、椅子踢脚线、开关、装饰物、电话等无灰尘、无污渍。(1分)	不达标一项扣0.1分	
	玻璃干净、明亮、无浮尘、印渍。(0.5分)	不达标一处扣0.1分	

5分	茶具无缺失，表面保持光亮、明净、整洁、完好无损无污垢，及时消毒。（0.5分）	不达标一处扣0.1分	
	墙面、地面、天花板无灰尘、无污渍、无蛛网。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	排风口、空调进、出风口无积灰、无污渍。（0.5分）	不达标一处扣0.1分	
	灯具无灰尘、污渍，灯罩内无死蚊、蝇、虫（0.5分）	不达标一处扣0.1分	
	卫生纸架、烘手机、卫生洁具干净无污渍、异味；洗手液、擦手纸和卫生纸不短缺。（1分）	不达标一处扣0.1分	
节能工作4分	非工作时间关闭公区空调开关、电热开水器、卫生间换气扇、茶水间照明等。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	公共区域空调开启时，保持门窗关闭。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	工作时间卫生间照明开启一路。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	发现安全通道、楼层、电梯照明有损坏问题及时报修。（1分）	不达标一处扣0.1分	
外环境10分	道路地面、花坛边沿无垃圾、无污垢、无积水。（2分）	不达标一处扣0.1分	
	消防设施、标识牌无灰尘、无污渍。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	录像监控探头、照明设施、管线目视无污渍，灯罩内无死蚊蝇、虫、蜘蛛网。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	大院垃圾分类宣传栏整洁无蜘蛛网、无明显污渍灰尘。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	雨篷顶部无积灰、杂物。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	天台、平台无垃圾杂物，排水口畅通。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	景观水池无青苔、无漂浮物，水质明净、无臭味。（1分）	不达标一处扣0.1分	
	垃圾桶表面干净无污渍无积灰，烟缸内烟蒂不超过3个、桶内保持干净、垃圾不超过三分之二，垃圾投放准确率达95%以上并及时清理。（2分）	不达标一处扣0.1分	

地下车库环境 7分	墙面、柱、天花、管线无灰尘、无蛛网。(1分)	不达标一处扣0.1分		
	地面无垃圾杂物、无积水。(1分)	不达标一处扣0.1分		
	标识牌无灰尘。(1分)	不达标一处扣0.1分		
	排水沟干净无杂物、无堵塞、无积水、无异味。(1分)	不达标一处扣0.1分		
	污水井无垃圾、无堵塞。(1分)	不达标一处扣0.1分		
	消防设施外表及箱内无灰尘、无污渍(2分)	不达标一处扣0.1分		
会议室保洁 4分	门窗、家具、窗帘、地毯干净、无灰尘、无污渍、无蛛网。(2分)	不达标一处扣0.1分		
	茶具无缺失, 表面保持光亮、明净、整洁、完好无损无污垢, 及时消毒。(1分)	不达标一处扣0.1分		
	过道、消防楼梯、标识等无灰尘、无污渍、无蛛网。(1分)	不达标一处扣0.1分		
四害查杀 4分	合理使用药剂, 规范投放灭四害药物, 大院内有效预防和控制蛇、鼠等有害生物, 妥善处理“四害尸体”。(2分)	不达标一处扣0.2分		
	符合全国爱卫会除四害标准, 消杀台帐齐全。(2分)			
其他服务 21分	理发 10分	理发室内卫生整洁。(2分)	不达标一处扣0.2分	
		操作流程规范, 收费标准透明。(2分)	不达标一处扣1分	
		文明服务, 无投诉和纠纷。(3分)	有效投诉与纠纷酌情扣1-4分	
	洗车 10分	洗车场卫生整洁, 水管按要求摆放, 洗车液供给及时。(2分)	不达标一处扣0.2分	
		操作流程规范, 收费标准透明。(2分)	不达标一处扣1分	
		文明服务, 无投诉和纠纷。(3分)	有效投诉与纠纷酌情扣1-4分	
	其他事项	外窗一年清洗两次(1分)	少一次扣0.5分	
		石材清洗一年两次(1分)	少一次扣0.5分	
		绿化整修、树枝修剪每季度开展一次(2分)	少一次扣0.5分	

	会场桌椅摆放及时、准确，沟通协调顺畅（3分）	不达标一处扣0.2分	
总计			

被考核人：\_\_\_\_\_ 考核人：\_\_\_\_\_ 领导签字：\_\_\_\_\_

附表二

### 绍兴中院保洁服务满意度测评表

中院各部门：

为使我院干警享受到舒适、热情、文明的保洁服务，特向您征询意见和建议。您的意见是对我们最公正的评价，请选择您真实的意愿和想法，在“很满意”到“不满意”之间打“√”。感谢您的合作！

请在每项对应空格内打“√”。

测评内容	很满意	满意	不满意	如选择不满意，请在本栏填写原因
总体情况				
卫生保洁				
理发服务				
洗车服务				

满意度得分=满意度比例×100，满意度比例=100%—100%×（总体评价选择“不满意”的部门数/中院部门总数）。

