

物业管理服务合同

项目名称：绍兴市档案馆 2025 年度大楼物业服务及其他物业管理服务

甲方：绍兴市档案馆

乙方：浙江仁本生活服务集团有限公司

签订地：绍兴市袍江世纪东街 278 号

签订日期：2025 年 1 月 13 日



2024年12月30日，绍兴市档案馆以公开招标的方式对绍兴市档案馆2025年度大楼物业服务及其他物业管理服务项目进行了采购。经评定，浙江仁本生活服务集团有限公司为该项目中标供应商。根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经绍兴市档案馆（以下简称：甲方）和浙江仁本生活服务集团有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

第一章 总则

第一条 合同当事人

甲方：绍兴市档案馆

乙方：浙江仁本生活服务集团有限公司

第二条 项目概况

项目名称：绍兴市档案馆大楼物业服务及其他物业管理

建筑面积：21474 平方米

坐落地点：越城区袍江世纪东街 278 号

物业类型：高层办公楼

第二章 物业管理服务内容及要求

第三条 物业管理服务内容及标准

3.1 基本服务内容及标准

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(1) 结合甲方要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
2	服务人员要求	(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

		<p>(2) 根据甲方要求对服务人员进行从业资格审查, 审查结果向甲方报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配, 到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求, 国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的, 应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如甲方认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的, 可要求乙方进行调换。如因乙方原因对服务人员进行调换, 应当经甲方同意, 更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一, 佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌, 态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于: ①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 根据甲方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向甲方报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训, 提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训, 进行必要的人员经历审查, 合格后签订保密协议方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失, 及时报告甲方, 并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 建立物业信息, 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存, 并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全, 包括但不限于: ①甲方建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务: 房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务: 设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务: 监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务: 工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务: 绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他: 客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守甲方的信息、档案资料保密要求, 未经许可, 不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后, 相关资料交还甲方, 甲方按政府采购相关规定存档。</p>
5	分包乙方管理	<p>(1) 合理控制外包服务人员数量和流动率。</p> <p>(2) 根据甲方要求明确对分包乙方的要求, 确定工作流程。</p> <p>(3) 明确安全管理责任和保密责任, 签订安全管理责任书和保密责任书。</p>

		(4) 开展服务检查和监管, 评估服务效果, 必要时进行服务流程调整。
		(5) 根据工作反馈意见与建议, 持续提升服务品质。
6	服务改进	(1) 明确负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。 (2) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。 (3) 需整改问题及时整改完成。
7	重大活动后勤保障	(1) 制订流程。配合甲方制订重大活动后勤保障工作流程, 需对任务进行详细了解, 并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。 (2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署, 确保任务顺利进行, 对活动区域进行全面安全检查, 发现并排除安全隐患, 对车辆进行有序引导和管理, 确保交通安全畅通, 以礼貌、专业的态度对待来宾, 展现良好形象。 (3) 收尾工作。对现场进行检查, 做好清理工作。
8	应急保障预案	(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况, 对重点部位及危险隐患进行排查, 并建立清单/台账; 应当对危险隐患进行风险分析, 制定相应措施进行控制或整改并定期监控; 随着设施设备、服务内容变化, 及时更新清单/台账, 使风险隐患始终处于受控状态。 (2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况, 制定专项预案, 包括但不限于: 火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气对应应急预案等。 (3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练, 组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练; 留存培训及演练记录和影像资料, 并对预案进行评价, 确保与实际相结合。 (4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资, 建立清单或台账, 并由专人定期对应急物资进行检查, 如有应急物资不足, 及时通知甲方购置齐全, 确保能够随时正常使用。
9	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度, 主要包括: 人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。 (2) 制定项目实施方案, 主要包括: 交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。 (3) 制定物业服务方案, 主要包括: 房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。
10	信报服务	(1) 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。

		(2) 及时投送或通知收件人领取。
		(3) 大件物品出入向甲方报告，待甲方确认无误后放行。
11	服务热线及紧急维修	(1) 设置 24 小时报修服务热线。
		(2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

3.2 房屋维护服务内容及标准

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	<p>(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议甲方申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。</p> <p>(2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向甲方报告。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向甲方报告。</p> <p>(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水、雨落管和地下车库等，发现破损，及时向甲方报告。</p> <p>(5) 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。</p> <p>(6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。</p>
2	其他设施	<p>(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井等巡查，发现破损，及时向甲方报告。</p> <p>(2) 每年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，及时向甲方报告。</p> <p>(3) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。</p> <p>(4) 接到甲方家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。</p> <p>(5) 接到甲方卫生器具、门锁等报修服务后，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。</p>
3	装饰装修监督管理	<p>(1) 装饰装修前，乙方应当与甲方或甲方委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。</p> <p>(2) 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。</p> <p>(3) 受甲方委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。</p>
4	标识标牌	<p>(1) 标识标牌符合《公共信息图形符号第 1 部分：通用符号》(GB/T 10001.1) 的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)、《消防安全标志 第 1 部分：标志》(GB13495.1) 的相关要求。</p> <p>(2) 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范</p>

	清晰、路线指引正确、安装稳固。
--	-----------------

3.3 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 重大节假日及恶劣天气前后, 组织系统巡检 1 次。
		(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间), 温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等相关安全规范。
2	设备机房	(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人, 且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求, 机房巡视及外来人员记录清晰完整, 标识统一。
		(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		(3) 每周至少开展 1 次清洁, 整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害, 温湿度符合设备运行要求。
		(4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明, 防止小动物进入。
		(5) 安全防护用具配置齐全, 检验合格。
		(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备, 可随时启用。
3	给排水系统	(1) 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》(GB5749) 的相关要求。
		(2) 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》(GB17051) 的相关要求。
		(3) 设施设备、阀门、管道等运行正常, 无跑、冒、滴、漏现象。
		(4) 水泵房、水箱间每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。
		(5) 遇供水单位限水、停水, 按规定时间通知甲方。
		(6) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污, 保证室内外排水系统通畅。
4	电梯系统	(1) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查, 每半月按照规范进行一次常规巡检保养。
		(2) 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。
		(3) 每年至少开展 1 次对电梯的全面检测, 并由特种设备检测机构出具检测报告, 核发电梯使用标志。
		(4) 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》(TSG T5002) 的有关要求。

		<p>(5) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG 08)的有关要求。</p> <p>(6) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案,每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障,物业服务人员 10 分钟内到场应急处理,维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。</p> <p>(7) 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。</p> <p>(8) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。</p> <p>(9) 根据甲方需求,合理设置电梯开启的数量、时间。</p>
5	空调系统	<p>(1) 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》(GB50365)的相关要求。</p> <p>(2) 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》(GB/T18883)的相关要求。</p> <p>(3) 定期维保并做好记录,保证空调设施设备处于良好状态。</p> <p>(4) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查,运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。</p> <p>(5) 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。</p> <p>(6) 每年至少开展 1 次系统整体性维修养护,检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。</p> <p>(7) 每半年至少开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒;每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。</p> <p>(8) 每半年至少开展 1 次分体式空调主机(含空调过滤网)和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。</p> <p>(9) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。</p> <p>(10) 发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场,紧急维修应当在 15 分钟内到达现场,在 24 小时内维修完毕。</p>
6	消防系统	<p>(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201)的相关要求。</p> <p>(2) 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》(GA503 或 XF503)的相关要求。</p> <p>(3) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> <p>(4) 消防系统各设施设备使用说明清晰,宜图文结合。</p> <p>(5) 自动喷水灭火系统启动正常。</p> <p>(6) 火灾自动报警、消防给水及消火栓、自动喷水灭火、气体灭火、防排烟、应急照明和疏散指示、应急广播、防火分隔设施、灭火器、细水雾灭火系统等系统运行正常。</p>

		<p>(7) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。</p> <p>(8) 正压送风、防排烟系统运行正常。</p> <p>(9) 消防远程监控联网系统运行正常，保持系统平台24小时专人专业值守，确保与消防救援中心数据连通，同时向档案馆每月报送火灾报警处置、实时监测信息数据。对部件故障做到一般故障6小时内排除，对一时无法排除的故障在24小时内响应维修。</p> <p>(10) 每年至少邀请第三方消防系统检测机构（非消防维保单位）负责对纳入消防维保范围内的全部消防系统运行情况进行检测，并出具检测报告。</p>
7	供配电系统	<p>(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。</p> <p>(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。</p> <p>(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。</p> <p>(4) 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。</p> <p>(5) 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知甲方，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。</p> <p>(6) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向甲方报告。</p> <p>(7) 确保供配电系统运行正常，每年至少组织1次对高配房现有变配电设施进行年度消防安全检测，并对检测中发现的老旧部件及时进行更换。</p>
8	照明系统	<p>(1) 外观整洁无缺损、无松落。</p> <p>(2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。</p> <p>(3) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。</p>

注：电梯系统、锅炉设备等设施设备的安装改造维修应当由具备相应资质的供应商完成，如乙方自身不具备，经甲方书面同意可进行分包由具有相应资质的单位完成。服务标准涉及的国家标准有更新的，执行国家最新标准。

3.4 保洁服务内容及标准

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

		<p>(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。</p> <p>(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。</p> <p>(4) 进入保密区域时，有甲方相关人员全程在场。</p>
2	办公用房区域保洁	<p>(1) 大厅、楼内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(2) 电器、消防等设施设备： ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(5) 作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p> <p>(6) 公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②及时补充厕纸、洗手液等必要用品。（厕纸、洗手液等由乙方提供）</p> <p>(7) 电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。</p> <p>(8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每周至少开展 1 次清洁作业。</p>
3	公共场地区域保洁	<p>(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 1 次，保持干净、无杂物、无积水。</p> <p>(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。</p> <p>(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。</p>

		(4) 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。
		(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。
		(6) 办公区外立面定期清洗、玻璃幕墙顶每季度至少开展 1 次清洗，外立面每年至少开展 1 次清洗。（各类材质外立面服务标准详见 3.4.1）
4	档案库房及机房保洁	地面及窗户等按责任处室要求每周至少开展 1 次清洁作业。
5	垃圾处理	(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。
		(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。
		(5) 垃圾装袋，日产日清。
		(6) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。
		(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。
		(8) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
5	卫生消毒	(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。
		(2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。
		(3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

3.5 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	(1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。
		(2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。
		(4) 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。

		(5) 冲洗: 用清水将地面冲洗干净, 以去除残留的清洁剂或去污剂。
2	耐磨漆地面	(1) 日常清洁: 使用软质拖把或地板清洁机, 配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂, 以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物, 保持地面干净整洁。 (2) 打蜡: 为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性, 可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹, 待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面, 使其变得光滑而有光泽。
3	瓷砖地面	(1) 日常清洁: 推尘, 保持地面干净无杂物。 (2) 深度清洁: 使用洗洁精或肥皂水清理。
4	石材地面	(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。 (2) 启动晶面机, 使用中性清洁剂清洁, 避免使用强酸或强碱清洁剂, 定期进行基础维护。
5	水磨石地面	(1) 日常清洁: 推尘, 保持地面干净无杂物。 (2) 深度清洁: 使用洗洁精或肥皂水清理。
6	地胶板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁, 避免使用强酸或强碱清洁剂, 定期进行基础维护。 (2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁, 污染严重时局部清洁, 每月对地胶板地面进行打蜡处理。
7	地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁, 避免使用强酸或强碱清洁剂, 定期进行基础维护。 (2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁, 污染严重时局部清洁, 每月对地板进行打蜡处理。
8	地毯地面	(1) 日常用吸尘器除尘, 局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。 (2) 用地毯清洗机进行整体清洗, 除螨。
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
10	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
12	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。
14	涂料外墙	定期专业清洗。
15	真石漆外墙	定期专业清洗。

16	瓷砖外墙	定期专业清洗。
17	保温一体板外墙	定期专业清洗。
18	铝板外墙	定期专业清洗。
19	干挂石材外墙	定期专业清洗。
20	玻璃幕墙外墙	定期专业清洗。

3.6 绿化服务内容及标准

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		(2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。
		(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
		(4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
2	室内绿化租摆养护	(1) 市档案馆机关大院办公室及公共区域绿化租摆要求科学、合理，确保馆内常年绿植摆放数量不少于80盆，主要包含办公室及档案查阅大厅1楼入口、2楼档案查阅大厅、办公楼1楼北侧入口大厅等公共区域，遇有枯萎、坏死等迹象立即更换。
		(2) 更换品种主要包括但不限于红花继木、幸福树、发财树、散尾葵、绿萝、巴西木、心叶藤、绿宝、夏威夷椰子、铁树、橡皮树、白掌、红掌、吊兰、常春藤、银边铁、万年青、文竹、袖珍椰子、金琥、芦荟、黑美人、银皇后、虎皮兰等。
		(3) 乙方提供的绿植摆放数量及品种应按要求做好台账记录，由馆办公室每次对更换数量及品种进行确认，服务期结束前提供相应凭证依据。
		(4) 由专业绿化工负责日常养护，按花草养殖特性进行浇水、施肥等，每周至少1次对租摆绿化进行日常巡检。
3	室外绿化养护	(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。草坪修剪 12 次/年。雨后杂草严重则每两周一遍，要求连根系清除。
		(2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，做好对绿化的补种，做到基本无裸露土地。
		(3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。
		(4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。

		(5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。
		(6) 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。
		(7) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。
		(8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。
		(9) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。
		(10) 室外绿化养护应由中标人邀请专业团队实施，人员不含

3.7 保安服务内容及标准

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。</p> <p>(2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。</p> <p>(3) 配备保安服务必要的器材。</p>
2	出入管理	<p>(1) 办公楼（区）主出入口应当实行24小时值班制。</p> <p>(2) 设置门岗。</p> <p>(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关处室取得联系，同意后方可进入。</p> <p>(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。</p> <p>(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。</p> <p>(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群聚集、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。</p> <p>(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。</p>

		<p>(8) 提供现场接待服务。</p> <p>①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。</p> <p>②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。</p> <p>③物品摆放整齐有序、分类放置。</p> <p>④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。</p> <p>⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。</p> <p>⑥接待服务工作时间应当覆盖甲方工作时间（上班时间为夏令—8：30-17：30，冬令—8：30-17：00）。</p> <p>⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。</p>
3	值班巡查	<p>(1) 建立 24 小时值班巡查制度。</p> <p>(2) 制定固定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强办公楼、档案库房等重点区域、重点部位及装修区域的巡查，并做好相应的巡查登记。</p> <p>(3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。</p> <p>(4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。</p>
4	监控值守	<p>(1) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。</p> <p>(2) 监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。</p> <p>(3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。</p> <p>(4) 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。</p> <p>(5) 按照相关处室要求做到监控记录至少保存6个月。</p> <p>(6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。</p> <p>(7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。</p>
5	车辆停放	<p>(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。</p> <p>(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。</p> <p>(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。</p> <p>(4) 非机动车定点有序停放。</p> <p>(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应</p>

		时间不超过 3 分钟。
6	消防安全管理	<p>(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。</p> <p>(2) 消防控制室实行 24 小时值班制度，落实微型消防站值班值守相关要求。</p> <p>(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。</p> <p>(4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。</p> <p>(5) 定期组织消防安全宣传，每年至少开展 1 次消防演练。</p>
7	突发事件处理	<p>(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。</p> <p>(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。</p> <p>(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。</p> <p>(4) 每年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。</p> <p>(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。</p> <p>(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。</p> <p>(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。</p>
8	大型活动秩序	<p>(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。</p> <p>(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。</p> <p>(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。</p>

3.8 会议服务内容及标准

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	根据馆办公室要求接受会议指令，记录相关要求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	根据需要，做好引导牌放置，引导人员、车辆进入规定场地。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

3.9 乙方履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量	单位
1	基本服务	/	/	/
2	房屋维修服务	梯子	3	台
3	公用设施设备维护服务	管道探测仪	1	台
4	保洁服务	清洗器具	7	套
		厕纸、洗手液	按实	包（瓶）
5	绿化服务	绿篱机	1	台
		打草机	1	台
		推草机	1	台
		移动水泵	1	台
		油锯	1	台
6	保安服务	对讲机	7	套

3.10 物业管理服务人员需求

部门职能	岗位	同时在岗人数	岗位所需总人数	备注
服务中心	项目负责人	1	1	8小时，合同期内在岗率100%；具有本科及以上学历；持有人社部门或消防部门颁发的中级及以上消防安全管理员（含消防设施操作员、建（构）筑物消防员）证书；持有人社部门颁发的维修电工二级及以上证书；持有人社部门颁发的保安员二级及以上证书。
基本服务	主管	/	/	
	前台（或传达室）	/	/	/
	内勤	/	/	/
	客服（24小时服务热线）	/	/	/
房屋维护服务	主管	/	/	/
	综合维修	/	/	/
公用设施设备	主管	/	/	/
	弱电维修	/	/	/

维护服务	高配工	2	2	24小时，持有应急管理部门颁发或监制的特种作业操作证（高压电工作业）
	水电工	1	1	8小时，持有应急管理部门颁发或监制的特种作业操作证（低压电工作业）
	暖通工	/	/	/
	锅炉工	/	/	/
	电梯工	/	/	
保洁服务	主管	/	/	
	保洁员	6	6	
	垃圾清运工	/	/	/
绿化服务	绿化工	1	1	
保安服务	主管	/	/	/
	领班	1	1	12小时；持有人力资源和社会保障部门颁发的保安二级及以上证书；持有人社部门和消防部门颁发的消防安全管理员（含消防设施操作员、建（构）筑物消防员）证书；持有市场监督管理部门颁发的安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）。
	门岗	3	3	24小时，持保安员证，由乙方出具承诺书
	消控岗	3	3	24小时，持有人社部门或消防部门颁发的初级及以上消防安全管理员（含消防设施操作员、建（构）筑物消防员）证书。
	巡逻岗	3	3	24小时
	车管岗	/	/	/
会议服务	会务			冬令08：00-17：00：夏令：8：00-17：30
食堂服务	主厨	/	/	。
	副厨	/	/	/
	帮工	/	/	/

注：乙方应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。乙方应当自行行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。乙方分包的其他物业管理项目应符合甲方要求。

第三章 物业管理服务期限、费用及支付方式

第四条 本项目服务期限为壹年，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。包括大楼物业管理服务（12 个月）、消防远程监控联网服务（12 个月）、消防设施维保服务（4 个月）、消防系统检测服务（预算金额：12 个月）、变配电电气设施消防安全检测服务（12 个月）、中央空调维保服务（8 个月）、电梯维保服务（含年检）（11 个月）、西侧绿地绿化养护服务（12 个月），具体服务期限详见下表：

序号	服务内容	服务期限	服务起止时间
1	大楼物业管理服务	12 个月	2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日
2	消防远程监控联网服务	12 个月	2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日
3	消防设施维保服务	4 个月	2025 年 9 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日
4	消防系统检测服务	12 个月	2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日
5	变配电电气设施消防安全检测服务	12 个月	2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日
6	中央空调维保服务	8 个月	2025 年 5 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日
7	电梯维保服务（含年检）	11 个月	2025 年 2 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日
8	西侧绿地绿化养护服务	12 个月	2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日

第五条 全年物业管理费为：1120000 元/年（大写：壹佰壹拾贰万元整）；费用甲方按季度支付，乙方提供符合甲方财务要求的票据。甲方根据物业的考核规定按季度进行考核，季度考核为良好以上，全额拨付考核月份的物业费用，第四季度物业管理费用于当年 12 月 15 日前考核良好以上后支付。若考核为不合格，扣减相应的物业服务费，并要求物业管理单位限期整改，仍达不到相应考核标准的，甲方单位有权解除合同。

乙方账户信息：

公司名称：浙江仁本生活服务集团有限公司

账号：575904003710588

开户行：招商银行股份有限公司绍兴镜湖支行

第六条 履约保证金

合同签订后，10个工作日内乙方应向甲方缴纳履约保证金。缴纳金额为中标额的1%。待服务期满后且退款手续齐全，20个工作日内退还履约保证金。

第四章 双方的权利与义务

第七条 甲方的权利与义务

- 7.1 代表和维护产权人，使用人的合法权益；
- 7.2 审核确定对乙方的各项管理制度，并组织实施考核；
- 7.3 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；
- 7.4 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；
- 7.5 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；
- 7.6 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；
- 7.7 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；
- 7.8 按期支付物业管理费。

第八条 乙方的权利与义务

- 8.1 代表和维护乙方合法权益；
- 8.2 根据国家法律法规和政策，制定物业管理制度，完善管理流程，明确岗位职责；
- 8.3 自觉组织相关法律法规和政策的学习及职业道德教育。
- 8.4 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；
- 8.5 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；
- 8.6 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；
- 8.7 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；
- 8.8 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。

8.9 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。

8.10 乙方应严格遵守甲方规定的保密规章、制度，履行保密职责，做好保密工作和信息安全工作。

第九条 违约责任

9.1 乙方违反合同约定的权利义务，造成甲方不良影响及后果时，乙方应当承担相应责任包括但不限于赔偿责任等，并甲方有权解除本合同和拒付合同款项。

9.2 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。

9.3 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 3 次在 80 分以下的，甲方有权单方解除合同并终止合同的履行，并按实际服务期限结算物业服务管理费用。

9.4 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由此造成的经济损失。

第五章 其它约定

第十条 管理与服务所需的各类服装、工具、部分材料一律由乙方自行负责，费用包含在投标报价内。

第十一条 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。

第十二条 人员设置：中标人列出用工计划，用工人数，并按计划到岗到位，否则按 100 元/次/天人处罚。

第十三条 甲方所提供的必须是合法的服务，并能确保在中标合同有效期内按照合同规定的要求和标准提供规范的管理服务。

第十四条 乙方必须重视安全生产和安全教育，由于乙方操作不规范等因素造成的安全责任事故，由乙方承担一切责任及损失。

第十五条 确因甲方应急或不在服务范围内的工作任务，乙方必须积极配合，所产生的费用按市场价向甲方结算。

第十六条 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)。

第十七条 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。

第十八条 乙方与物业管理服务人员应签订保密协议。

第六章 附则

第十九条 合同未尽事宜，按《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》的有关规定执行，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。政府采购文件、投标文件及附件是本合同的组成部分与本合同具有同等法律效力。本项目不得转包、分包。一经发现，甲方有权解除本合同。

第二十条 本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，将争议提交绍兴市越城区人民法院起诉解决。

第二十一条 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进协商处理。与合同有关的一切税费，均由乙方承担。

第二十二条 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。

第二十三条 本合同经双方签订盖章后生效。

附件：考核办法

甲方(盖章):



代表(签字):

[Handwritten signature]

乙方(盖章):



代表(签字):

[Handwritten signature]

签订日期: 2015.1.13

附件:

物业管理考核办法

为规范物业考核工作，促使大楼物业星级化，使之工作质量与服务报酬按合同要求相一致，特制订物业服务考核方法。

1. 由甲方考核小组根据平时督查结果负责日常考核工作，日常检查发现的问题记入考评内容。
2. 每季度对中标人进行一次考核，以书面形式通知该公司。
3. 考核内容，严格对照物业各个项目，并按具体物业要求认真考核。
4. 考核标准：物业服务考核分为 100 分。
5. 连续三次季度考核得分在 80 分以下的，甲方可直接终止服务管理合同，合同因此终止的，双方按实际服务期限结算物业服务管理费用。
6. 每季度考核结果将进行通报备案。

绍兴市档案馆大楼物业服务及其他物业管理项目季度检查考评表

序号	项目	评分标准	分值	得分
1	环境保 洁	做到及时处理办公室及公共区域的生活垃圾，尤其是易腐垃圾不过夜。每发现一次垃圾处理不及时，扣 0.5 分。	5	
2		每天对各楼层卫生间、楼道等公共区域进行保洁，确保厕所无异味、楼道无垃圾。每发现一次扣 0.5 分。	5	
3		每天对查阅大厅设施、自动扶梯等公共部位进行擦拭，无浮尘。每发现一次未打扫扣 0.5 分。	5	
4		每周清扫档案库房、四楼机房，保持内部基本整洁。每发现一次未打扫扣 0.5 分。	5	
5		及时更换办公区卫生间内洗手液、卫生纸、小便池清洁球等公用物品。每发现一次未及时更新扣 0.5 分。	5	
6		每周对各办公室及公共区域进行大扫除，擦拭标识、	5	

		门窗、公共橱窗等。每发现一次未打扫扣 0.5 分。		
7		每天对食堂卫生进行保洁，确保就餐环境卫生。每发现一次未打扫扣 0.5 分。	5	
8		对办公室内租摆绿化管理得当，发现枯死绿植及时更换。每发现一次未及时更换扣 0.5 分。	5	
9		对西侧绿地管理养护得当，做到每月对草坪进行修剪，枯死树木及时进行补种。每发现一次未及时处理扣 0.5 分。	5	
10		及时对馆内绿化进行养护，确保草坪整洁，整体外观得体。每发现一次未及时养护扣 0.5 分。	5	
11	设备维 修、保 养	发现馆内各部位照明设施有破损，应做到及时修理，如若不及时处理，每发现一次扣 0.5 分。	5	
12		监控及其余弱电系统做到管理到位，操作规范，及时报修。如若不及时处理，每发现一次扣 0.5 分。	5	
13		消防设施每月巡检维保一次，巡检记录完整，同时，会准确操作各类消防设备，常年不发生消防安全事故，每出现一起安全事故扣 2 分。	5	
14		高低配电房每周巡检一次，巡检登记记录完整，同时，未发生安全事故，每出现一起安全事故扣 2 分。	5	
15		馆内各中央空调系统管理得当，发现破损及时报修，并在响应时间内完成修理，每出现一次响应不及时扣 1 分。	5	
16		馆内电梯系统管理得当，发现破损及时报修，并在响应时间内完成修理，每出现一次响应不及时扣 1 分。	5	
17		生活供水、电气设备等设施每季度按要求进行安全巡检，及时排查隐患。如若不及时处理，每发现一次扣 0.5 分。	5	

18	安全保卫	门岗和消控室落实 24 小时值班巡逻制度, 每晚按巡更路线完成巡更打卡, 并做好记录。每发现一次不按要求巡逻扣 1 分。	5	
19		落实档案馆内部安全防范管理, 发现外来危险及时处置并报馆办公室与当地派出所。如若不及时处理, 每发现一次扣 0.5 分。	5	
20		及时合理完成各处室交办物业处理的相关事务。没出现一次不及时处理扣 0.5 分。	5	
总分				
备注	90 分以上为优秀, 80-89 分为良好, 60-79 分为合格, 60 分以下为不合格。			

