

绍兴市综合行政执法局物业管理服务合同

第一章：总 则

第一条：本合同当事人

委托方：绍兴市综合行政执法局（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）

第二条：合同依据

根据有关法律、法规及《绍兴市财政局关于做好绍兴行政事业单位物业管理实行定点采购的通知》精神，双方在平等、自愿、协商一致的基础上，甲方将指定区域的物业管理服务委托乙方实施，订立本合同。

第三条：物业基本情况

项目名称：绍兴市综合行政执法局物业管理服务

业主名称：绍兴市综合行政执法局

坐落地点：绍兴市越城区洋江西路 278 号（新泽大厦）

物业类型：多层办公楼

第二章：委托管理服务范围及内容

第四条：委托服务管理事项

（一）保洁服务

1. 范围

本物业管理范围为办公楼公共大厅、各层通道、楼道、楼梯、会议室、接待室、卫生间、绿植租摆等公共场所的日常保洁、消毒等工作。

2. 服务内容与标准

（1）内容

保洁区域内的日常清洁，在甲方要求的工作时段：上午 7:30-11:30，

下午 13:30-17:00（冬时令），上午 7:30-11:30，下午 13:30-17:30（夏时令）内，安排专职卫生人员全天保洁，确保提供一个清洁舒适的工作环境。

（2）标准：

①门厅走廊

每日利用甲方休息时间彻底清扫走廊，并在甲方办公时间设置专职卫生人员对区域内的卫生进行保洁维护。及时擦拭灯具开关、门户把手及楼梯扶手；及时清理走廊处的痰盂、茶叶、垃圾桶；每周擦洗门厅及办事厅附近的玻璃门窗一次。

②卫生间

应保持卫生间清洁无异味。每日对卫生间彻底冲刷二次，包括墙面、洁具、洗手台和地砖等的洗刷；定时喷洒空气清新剂、消毒药水或使用熏香；拖布和日常用品摆放整齐。

会议室

每天清扫一次，定期进行彻底保洁，每次会议结束后即清理卫生。随时擦拭桌椅和各种会议牌、装饰物、花卉等，要求无灰尘无污渍。会前会后及时清理垃圾、矿泉水瓶、茶杯清洗等。门窗和玻璃随时擦拭，会前要打开门，会后要关闭好门窗，保持门窗完好无灰尘。室内物品要摆放整齐。会前应摆放好所需会议用品，会间随时更换相应用品，同时讲究文明礼貌，接待应热情周到；会后要及时清理会场，以备随时使用。

3. 基本要求：

要求体貌端庄，统一着装；公共场所整洁，无垃圾、污迹、卫生死角；卫生间清洁，无异味；外墙无明显污迹，公共场所天花板无积尘、蛛网。确保本物业通过各级部门的卫生检查；物业范围无四害。

（二）会议接待

1. 会前准备：接到会议通知单后，主动及时了解会议名称、性质、开会时间、地点、与会人数及布置要求，会场总体布置到位、规范，备好相应的服务用品（桌、椅、台布、茶水、烟缸、会议导向牌等）。

2. 会中服务：及时将会场门关闭，不影响会场正常秩序，保持会场卫生、整齐，及时提供临时性服务。会议中要及时向与会人员补斟茶水。服务员不准脱岗，服务操作要符合规范要求。

3. 会后工作：及时清理茶杯、水壶、毛巾及其他会议用品，将桌、椅、地面清理干净。及时检查与会人员是否有遗留物品，对遗留物品要及时归还或上交。空调、电灯、音响设备及时关闭，检查设备有无破损和遗失、话筒及话筒线收妥，门、窗及时锁好。

4. 其他：做好保密工作，会议内容不外传，会议资料不外带，妥善做好处置工作。定期对服务人员进行培训，培训记录真实，规范。会议用品每月盘点，注明增耗情况，报后勤备案。

（三）绿植租摆养护管理服务

1. 内容：做好办公室所属楼层内绿植摆放工作和日常养护管理，要求租摆绿植不少于 500 盆。

2. 标准：定期浇水、定期养护、定期更换。

（四）水电维修保养服务

坚持月度对设施设备的检查，认真做好台帐记录，发现异常及时报告甲方。

1. 范围：

（1）制订各类房屋及公共设施设备巡查、养护制度与计划；

（2）照明灯具、开关、门窗、办公桌椅等的维护更换；

（3）公共走廊天花板、墙面粉刷、维修；

（4）各类管道、楼梯扶手维修维护。

2. 内容:

(1) 水电管网等的设施设备的日常维护、零星维修, 根据各设备使用功能, 常规检查管理(维护维修)。

(2) 公共走廊天花板、墙面无明显起壳、积尘; 管道、楼梯扶手栏杆无铁锈, 庭院木构件、楼梯木扶手无开裂、漆面无起皮。

3. 水电维修工素质及基本要求:

水电维修工需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)以及持有人社部门颁发的维修电工二级或以上资格证书, 履行设施设备维护及水电维修, 做好台帐记录, 确保设备安全。

(五) 人员管理

1. 内容: 根据甲方物业需求, 对乙方进行综合考察, 微观管理。

2. 标准: 管理人员要有过硬的思想素质, 熟悉管理的业务范围要求, 能清楚理解甲方交代的任务, 能够统领一方面工作。

(六) 其他说明:

1. 物业日常用品消耗(包括卷纸、擦手纸、洗手液、垃圾袋、洁厕剂、小便池香饼等)及物业管理与服务所需的各类服装、工具、耗材等均由乙方提供。其中涉及到甲方工作人员直接使用的日耗品, 应按甲方要求进行提供。

2. 法定节假日需留有值守人员; 因工作需要, 在法定节假日期间, 落实会议、应急维稳等任务, 物业服务单位需按照甲方要求, 无条件补充工作人员, 以保障甲方办公需求。

3. 乙方须制定和落实于物业相对应的服务质量考核标准, 实现目标管理。

4. 人员配置: 本项目人员配置总人数不少于8人(含项目负责人1人, 仓管员1人、保洁主管兼会务1人、会务人员1人、保洁员4人、水

电维修工 1 人，按全天候服务的标准列出用工计划、用工人数，并严格按照计划到岗到位。

5. 合同期内甲方对乙方的服务质量按季度进行考核。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。

第三章： 物业管理服务期限、费用及支付方式

第五条： 合同期限与纠纷处理

甲方委托乙方物业管理服务期限为壹年，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止。

若在合同期内，一方未按合同要求履行权利与义务或无正当理由要求解除合同的，违约方应承担合同金额 20% 的违约金，并有权要求违约方赔偿其因此遭受的全部损失。

第六条： 付款金额及方式

本次招标服务费总报价为：548800（大写：伍拾肆万捌仟捌佰元整）。在合同签订生效并具备实施条件后 7 个工作日内，支付中标金额的 40% 作为预付款；剩余中标金额，结合季度考核情况，每季度末支付。申请支付前应提供符合甲方入账要求的票据，否则甲方有权迟延付款且无须承担违约责任。

具体帐户：

公司名称：浙江仁本生活服务集团有限公司

帐号：33050165354600000013-0002，

开户行：建行绍兴解南支行

地址：绍兴市越城区迪荡龙湖大厦 17 楼 SP1704 室

电话：88370067

税号：91330600721011957R

第四章 双方的职责

第七条：服务要求

1. 本项目为包干制服务项目，投标报价包含但不仅限于人员工资费用、福利费用、社会保险费用、服装费用、管理工具与设备费用、保洁耗材、绿化养护、利润、管理费、税金、风险及办公等相关费用。

2. 乙方工作人员与甲方不发生任何法律关系。乙方工作人员与乙方之间的劳动或劳务关系由该双方自行确立并处理，其在工作、休息期间发生的疾病、事故等，均由乙方负责处理并承担相应责任。

3. 若达不到甲方的考核标准，甲方有权扣减物业服务费，并对乙方提出期限整改，限期整改仍达不到采购人的考核标准的，甲方有权中止合同，并由乙方承担相关损失。

第八条：甲方权利及义务

1. 甲方有权对乙方任何指派人员进行必要的监管，在正当理由下，有权向乙方提出更换指派人员的要求。

2. 甲方有权对乙方的服务情况组织必要的绩效考核，并根据绩效考核结果核定服务费用。

3. 甲方根据实际考核结果，向乙方支付服务费，无特殊情况，在合同期满后 10 个工作日内支付相关费用。

第九条：乙方权利与义务

1. 乙方应对指派人员经常培训、教育，做到操作规范，文明礼貌，热情周到，优质服务。并要统一规范着装与持证上岗。

2. 乙方应自觉接受甲方和卫生防疫等职能部门的监督检查。若因派遣

人员工作失误或派遣单位管理不力，发生安全事故，由此造成的经济损失与责任，均由乙方负责赔偿与承担。

3. 乙方应按行业有关规定和甲方要求，做好用电、用水、用火、用气安全教育工作，预防发生此类事故，若人为原因造成损失将由乙方承担并赔偿。

4. 确因甲方应急或不在服务范围内的工作任务，乙方必须积极支持配合。

第六章： 附则

第十条：本合同未尽事宜，按《中华人民共和国民法典》和有关规定执行，甲乙双方可对合同条款进行补充，以书面形式签订的补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十一条：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解，协商或调解不成时，任何一方可向甲方所在地管辖的人民法院提起诉讼。

第十二条：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。

第十三条：本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。

第十四条：本合同经双方签订盖章后自 2025 年 1 月 1 日起生效。

甲方（盖章）：

代表（签字）：

日期：



乙方（盖章）：

代表（签字）：

日期：



附件：绍兴市综合行政执法局物业季度考核表

日期：

序号	项目分类	具体内容和要求	扣分标准	得分
1	管理 (30分)	人员按招标文件和合同规定配备到位。(6分)	缺1人扣2分。	
2		每季度组织内部业务培训和工作考核。(2分)	未组织的,每次扣1分。	
3		各岗位间分工合理,人员相互配合,服务态度好。(4分)	达不到标准每次扣1分。	
4		无服务质量有责投诉;反馈问题及时整改落实到位。(6分)	达不到要求的每次扣2分。	
5		上班时间着装规范(着工装、佩戴工牌),不做与工作无关的事情(玩手机、游戏、聊天等)。(5分)	达不到标准每次扣1分。	
6		着装整洁,仪表端庄、精神饱满;服务规范,礼貌、主动热情。(5分)	达不到标准每次扣1分。	
7		服务工作有记录,内部检查有台账。(2分)	达不到标准每次扣0.5分	
8	保洁 (25分)	各楼层走廊、过道、楼梯,公共区域内的装饰物和各类设施(如开关盒、指示牌、消防栓箱等)等,要干净整洁、无浮尘、无污迹,无蜘蛛网;栏杆扶手等要保持干净、无积尘、无污迹,金属材质的要确保无斑点。公共区门窗、窗台干净无灰尘、无污迹;垃圾桶清倒及时,筒身外表保持干净、无积垢、无异味。(10分)	达不到标准每处扣1分。	
9		卫生间清洁、无异味,手纸无缺少,洗手台、镜子无污水、污迹。(5分)	达不到标准每处扣1分。	
10		按要求做好垃圾分类。公共区域集置点垃圾定点定类投放,食堂厨余垃圾与其他垃圾合理分类,确保分类投放准确率;日常垃圾以及餐厨	达不到标准每处扣1分。	

		垃圾的清运,做到日产日清,垃圾桶外观整洁。 (5分)		
11		会议室保持清洁,桌椅摆放有序,桌面无灰尘、茶水准备等,会场茶具应保持清洁并消毒。每天至少打扫2次,常态化巡查。连续性会议,第一场结束后应及时做好清理工作,以便后一场的继续使用,会议结束后及时打扫,保持无纸屑、烟蒂、废弃水瓶等,并关好门窗。(5分)	达不到标准每处扣1分。	
12	绿化 租摆 (15分)	租摆植物养护叶片灰尘多,花盆清洁卫生差。 (4分)	达不到标准每处扣1分。	
13		租摆植物浇水后,不及时处理地面清洁收尾工作。(2分)	达不到标准每处扣1分。	
14		租摆植物按要求摆放到位。(3分)	达不到标准每处扣1分。	
15		防病治病 租摆植物病虫害控制不及时防治。 (3分)	达不到标准每处扣1分。	
16		租摆植物死亡或枯萎不及时更换。(3分)	达不到标准每处扣1分。	
17	会务 管理 (30分)	会务服务任务及时受理,无差错。(6分)	每出现一次会务受理差错,扣2分。	
18		会场要符合卫生要求(会场消毒原则需在会前1小时实施完毕,间隔时间小于2小时的会议除外)(4分)	未达到要求的,每次扣2分。	
19		会场所需茶具等应保持清洁并提前完成消毒。 (5分)	没按要求完成的,每发现一次扣1分。	
20		会务人员应在会前完成准备工作(调好室内温度、准备好茶水、矿泉水),会场待命。(5分)	没按要求完成的,每发现一次扣1分。	

21		会议期间的服务应当规范周到。做到每隔10-15分钟续水一次（会议组织方明确无需续水的除外）；续水时轻拿轻放，不出现因工作失误影响会场纪律。（5分）	不按要求执行，被会议组织方有责投诉的，扣5分。	
22		会议结束后会场整理要及时，保持常备状态。遇连续会议的，以不影响后场会议为底线。（5分）	因会场整理不及时不到位，造成影响的，扣5分。	
23	得分	/		
24	备注			

季度考核结果作为当季度管理服务费用结算依据。考核共100分，90分及以上，按100%结算当季度物业管理服务费用；考核90分以下的，每降低1分，扣减当季度物业管理服务费用的0.1%。如因管理不到位，出现重大问题，每次扣除当季度服务费用1000—5000元。