

合同编号: JGSW2025***

行政六号楼物业管理服务合同

甲方: 义乌市机关后勤服务中心

乙方: 义乌市成建物业服务有限公司

签订地点: 浙江省义乌市

签订时间: 2025年 月 日

甲、乙双方根据行政六号楼物业管理服务项目（采购编号：YWCG2024115GK）招标结果和招标文件的要求，并依照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、行政法规之规定，按照平等、自愿、公平、诚实信用的原则，经双方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

一、合同文件组成

招标文件及其补充文件、询标承诺、询疑答复、谈判响应文件、双方来函。合同文件组成的所有内容是构成合同不可分割的部分，与合同具有同等法律效力。本合同（是 否）为可融资合同。

二、合同金额

合同总价中须包括所有标书中约定的服务内容及合同中明示或暗示的所有一般风险、责任和义务等一切应由甲方支付的费用，投标报价以人民币为结算货币，投标报价须包括人员工资，按规定缴纳的各类保险，加班费，管理费用，税费，固定资产折旧费，企业提取费用，所有材料及易耗品（包括卫生纸、擦手纸、洗手液、塑料袋、除臭香球、除臭剂等耗材）费用，工具，福利费，培训费，物业办公费用，房租费，服装费，夜餐费，伙食费，过节费，奖励费，劳保费，体检费，外墙清洗费、弱电及供水、供电等设备设施的日常维护（不含消防、空调、电梯日常维护、保养产生费用），浙江省义乌市最低基本工资的增资因素，其他合同中明示或暗示的所有一般风险、责任和义务等所有费用。如有漏项，视同已包含在其总报价中，合同单价及总价不予调整。

单位：元

序号	服务名称	物业管理 每年费用	年数	物业管理总费用 (元)
1	行政六号楼物 业管理服务	2839200	1年	2839200
合计	大写：贰佰捌拾叁万玖仟贰佰元整 小写：¥2839200元			

三、服务期限

本合同服务期限：1年；自2025年2月1日（服务人员、物力资源全部到位之日起开始计算）起至2026年1月31日止。乙方未按本合同约定履约，甲方有权解除本合同，并追究乙方违约责任。

本合同服务期满后，乙方在十二个月的考核成绩平均分达到85分及以上，经甲乙双方协商一致，可续签合同。如续签，则最多续签2次且每次续签合同期限为1年，全部合同累计时间最长3年。同时新一期的承包合同服务要求与上一期相同，且一年的承包总价不高于上一年的承包总价，费用结算方式与上一期合同一致。

四、付款方式

1.在合同生效以及具备实施条件后7日内，甲方向乙方支付合同总价的40%作为预付款，剩余款项自项目履约开始在考核合格后由甲方于支付月20日前根据考核情况和实际到岗人数按照剩余合同款平均数（计数12个月）支付上月费用，在签订合同时，乙方明确标书无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不支付或减少预付款支付比例。

2.结算款项时，乙方凭发票、备案后的合同、中标通知书向甲

方申请支付。

五、甲乙双方的责任

（一）甲方职责

1.甲方依据合同对乙方的工作定期、不定期监督检查，对未履约或履约不完整的部分，以整改通知单形式及时通知乙方，同时跟踪落实情况。

2.在服务区域内提供适当房屋供乙方现场办公，上下班更换衣服和存放清洁机器、工具和材料等。

3.提供水电给乙方使用。

4.辖区的水电费用、消防系统、暖通和电梯的专业维护费用等由甲方另外支付，不含在物业管理服务费用内。

5.甲方向乙方承诺按照合同约定的期限和方式支付合同价款。

（二）乙方职责

1.严格依照本合同规定的具体标准，保证物业管理的服务质量，不断提高服务水平。

2.教育员工遵守甲方的各项管理制度，接受监督，爱护各种设施，注意节约用水用电。

3.乙方必须按有关规定足额交纳员工社会保险金，并足额支付员工超时及节假日加班费用。

4.乙方直接聘用所有参与行政二号楼物业管理服务的全部员工，总共 67 人，其中包括物业经理 1 人，保洁主管 1 人，保安主管 1 人，保洁 25 人，水电工 5 人，保安 34 人（含消控人员 6 人）。工

程人员做好大楼相关保障；保洁工作日全员上班，节假日安排人员值班；消控室 365 × 24 安排值守。

5.凡甲方检查中发现乙方员工人数不足的，每少一人次扣 1 分，并由乙方承担违约金 1000 元（员工请病假、事假的,请办理相关手续后报甲方备案），该违约金由甲方在应付款中预先扣除。

6.乙方认可所有员工的资质和行为准则必须符合本合同及合同附件考核细则和甲方有关规章制度的规定执行，项目经理等岗位人员必须按照有关规定持证上岗。

7.乙方应全面落实人员登记制度，加强员工管理，保证甲方的安全、有序。

8.严格遵守甲方的各项规章制度，对乙方违规违纪人员，乙方应按照甲方的要求及时采取更换、辞退、解聘等措施。

9.乙方应建立健全实用内部监督考核机制，定期内部考核，层层落实，确保各物业服务项目符合标准，如因监督管理不善，导致物业不符合标准的，甲方将对其进行考核，乙方不得将考核扣分简单地分解给员工，以免引起一些不良的后果。

10.乙方新进员工必须接受教育培训，培训合格后方可上岗。

11.乙方应加强员工队伍建设，统一着装，佩证上岗，树立良好的形象。

12.乙方员工发生的工伤、意外事故、劳资纠纷等一切后果及费用由乙方全权负责，与甲方无关。

13.工具材料、易耗品由乙方提供，并负责管理和使用，费用由

乙方自行承担。

14.乙方物业工作时间安排应符合政府机关实际情况和规定时间。

15.由于乙方原因造成消防、电气、漏水等事故，由乙方承担相应法律与经济责任。

16.乙方员工应节约用水、用电，杜绝浪费。

17.乙方有义务配合甲方做好创建、文明卫生宣传等工作。

18.乙方员工拾捡的所有废品，须统一管理，不得乱堆乱放，造成安全事故一切后果由乙方承担。

19.因地面清洁不及时或湿滑等原因导致人员摔伤，车辆管理不善导致碰撞的，后果由乙方承担。

20.乙方需在每年度节假日定期组织一次清洗大楼外墙及窗户。

六、违约赔偿

1.甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的,甲方应按逾期付款数额每日万分之五向乙方支付违约金。

2.乙方未能按约提供服务的，每日向甲方支付合同总金额的千分之六作为违约金。乙方超过 10 个工作日仍不能按约提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应另外再向甲方支付合同总金额 5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

3.如果乙方提供的服务项目质量未达到本合同规定标准的，

则甲方有权要求乙方限期改正，乙方需向甲方偿付合同款项的 30% 的违约金。如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

七、技术资料

1.乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务的有关技术资料。

2.没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

八、转包或分包

- 1.本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；
- 2.乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应；
- 3.如有转让和分包行为，甲方解除合同并追究乙方的违约责任。

九、不可抗力事件处理

1.不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

2.在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，应通过友好协商的方式处理合同后续是否履行、如何履行的问题。

十、诉讼

本合同履行地为义乌市，本合同履行过程中发生争议，可协商

解决，协商不成的，向合同履行地法院提起诉讼。

十一、合同生效及其他

1.合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2.本合同一式六份，甲乙双方各执两份，义乌市财政局和义乌市政府采购中心各执一份，均具有同等效力。

3.本合同未尽事宜，双方可以增加条款或补充协议的形式加以补充,但增加或补充协议的条款不得对招标文件作实质性修改。补充协议与本合同具有相同的法律效力。

甲方	甲方	义乌市机关后勤服务中心 (盖章)		
	法定代表人	(签章)	授权代表	(签章)
	科室负责人		经办人	
	通讯地址	义乌市县前街 21 号		
	电话		邮编	322000
乙方	乙方	义乌市成建物业服务有限公司 (盖章)		
	法定代表人	(签章)	授权代表	(签章)
	联系人		电话	
	通讯地址	义乌市机场路 619 号 1 号楼 A 座 2 楼		
	开户银行	工商银行港城支行		
	账号	1208020909200011461		

附件

物业服务每月满意度考核测评表

序号	标准内容	规定分值	评分细则
一	基础管理	18	
	1.规定岗位持证上岗：员工着装规范，佩戴明显标志，使用标准服务用语、工作规范。	2	专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.5分；着装及标志符合0.5分，不使用文明用语扣0.5分
	2.物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率。	1.5	符合1.5分，基本符合1分，不符合0分
	3.档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便。	2	包括所有档案，分类归档，统计成册。每发现一项不齐全或不完善扣1分
	4.在日常管理中要建立交接班、维修保养、保洁、管理登记制度，设立服务电话，接受业主和使用人对行政物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。	4	符合4分，没有值班制度扣1分，未设服务电话扣1分，发现一处处理不及时扣1分，没有回访记录每次扣1分
	5.有物业项目的整体管理方案及各部门岗位职责、工作标准、具体落实办法，定期向单位和工作人员发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达95%以上。	6	无制定管理方案扣2分，未向工作人员发放管理工作意见扣2分，发现问题未改进扣2分
	6.建立物业服务投诉处理流程，并落实维修服务承诺制、零修急修及时率100%，返修率不高于1%，	2.5	未建立并落实1分，建立但未落实扣0.5分，未建立扣1分；及时率不符合扣1分，每降低

	并有回访记录。		1个百分点扣0.3分；返修率不符合扣0.5分，回访记录不完整扣0.5分，
二	房屋管理与维修养护	5	
	1.室外招牌按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损，无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。	1	符合1分，每发现一处私搭乱建或擅自改变房屋使用用途扣0.5分，按规定设置，但不整齐或有破损每处扣0.1分，有安全隐患每处扣0.5分
	2.房屋完好、整洁，外墙是建材贴面的、无脱落；玻璃的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。	2	符合2分，房屋外墙是建材贴用的每发现一处脱落扣0.2分，是玻璃幕墙的每发现一处破损或不整洁的扣0.2分，是涂料的每发现一处褪色不一致扣0.2分；每发现一处纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣0.2分
	3.楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、水房等管理完好空调安装位置统一，支架无锈蚀，冷凝水集中收集。	2	符合2.0分，如发现一处不符合扣0.5分
三	共用设施设备管理	26	
	（一）综合要求	4	
	1.设备及机房环境整洁、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求。	1	符合1.0分，每发现一处不符合扣0.2分
	2.配足符合上岗持证要求的工程人员，上岗作业严格执行操作规程。	2	符合2.0分，无证上岗发现一次扣1分，不按规定操作造成损失扣2分
	3.设备良好，运行正常，考核期内无重大管理责任事故。	1	符合1分，考核期内发现一次扣1分

三	(二) 供电系统	3	
	保证正常供电。限电、停电按规定时间通知甲方，制订临时用电管理措施与停电应急处理措施，备用应急发电机可随时启用。	3	符合 3.0 分，临时用电措施或停电应急措施不符，各扣 0.5 分，发电机不能随时起用扣 3 分
	(三) 弱电系统	2	
	巡查保证各弱电系统正常工作，监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存。若出现系统故障及时上报通知甲方请系统维保单位在规定时间内到达现场维修。	2	符合 2.0 分，无记录扣 0.5 分，未按规定定期保存扣 0.5 分，出现故障未能及时到达现场扣 1 分
	(四) 电梯系统	9	
	1.巡查电梯准用证、年检合格证是否有掉落、到期的现象。	2	符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.5 分
	2.巡查电梯是否正常运行，安全设施是否齐全，通风、照明及附属设施是否完好；巡查电梯门、壁及天花是否有积尘、污迹、蜘蛛网、手印等情况，如有手印、污迹等情况，需用电梯专用清洗剂擦拭。	4	符合 2.0 分，每发现一处不符合扣 0.5 分
	3.若运行出现故障，应有排除险情的应急处理措施，第一时间通知甲方请维保单位在规定时间内到达现场维修。	3	符合 1.0 分，未设有排除险情的应急措施扣 1 分，未能及时到达现场扣 2 分
	(五) 给排水系统	6	
1.建立用水、供水管理制度、积极协助用户安排合理的用水和节水计划设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏；遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积	2	符合 2 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，维修人员不能及时抢修造成影响扣 0.5 分	

	跑水、泛水、长时间停水现象；制定事故应急处理方案。		
	2.按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；水池、水箱清洁卫生，无二次污染；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。	2	符合 2 分，每发现一项不符合扣 0.5 分没有管理措施扣 0.5 分，水箱周围每发现一处隐患扣 0.2 分
	3.排水系统通畅，汛期道路无积水，设备房无积水、浸泡发生。	2	符合 2 分，每发现一处不符合扣 1 分
	(六) 空调系统	2	
	巡查空调系统是否运行正常，噪音是否超标，有无严重滴漏水现象；若空调系统出现运行故障后，及时通知甲方请维保单位在规定时间内到达现场维修。	2	符合 2.0 分，空调不能正常运行扣 0.2 分，噪音超标扣 0.2 分，严重漏水口 0.2 分，运行故障后未能及时到达现场扣 1 分
四	共用设施管理	4	
	1.共用配套设施完好，无随意改变用途，区域范围内的道路通畅，路面平坦。	2	符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分
	2.道路、楼道、大堂等公共照明完好。	2	符合 1.0 分，每发现一处不亮扣 0.5 分
五	环境卫生管理	32	
	1.楼梯、标识牌、电梯、内外停车、道路地面、通道、服务大厅、走廊地面、内庭、边缘区域的卫生管理。	8	无杂物、明显纸屑、污垢，无蛛丝，每个楼道烟头等脏物不超过 2 个；目测：无灰尘，无污迹，20 平方米内不得超过 2 个杂物。符合 5.0 分，每发现一处不符合扣 0.5 分
	2.房屋立面、墙面、门、窗、玻璃、扶手、座椅、垃圾桶、消防箱、室内物品、楼道灯、开关面板的卫生	8	无乱张贴，无蜘蛛网，无痰迹，无积尘。目测：无灰尘，无蛛网、无明显污迹，纸巾测试

	管理。		30CM 无黑灰。无过夜垃圾，无异味，桶身无污渍；桶内垃圾不得超过 2/3，不过夜。符合 5.0，每发现一处不符合扣 0.5
	3.垃圾分类设施摆放位置规范，分类设施齐全，垃圾桶标签设置合理、规范，分类垃圾桶无破损，桶身清洁。	2.5	每发现一处不合格扣 0.5 分
	4.卫生间做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。	6	地面无积水、无污渍、无杂物、无异味，墙面瓷片、门、窗用纸巾擦拭无明显灰尘，便器无污渍；天花、灯具等目视无明显灰尘，玻璃、镜面无灰尘，无污渍。无异味、干净、清爽，每发现一处扣 0.5 分
	5.定期检查报告蚊、蝇、白蚁虫害情况，并做到无孳生源。需留存相关记录。	2.5	符合 2.5 分，遗漏定期检查扣 0.5 分，无台账记录扣 2 分
五	6.清洁区域明确划分并落实责任人；清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员做到按制定标准全天候、全方位保洁。明确责任范围，实行标准化清洁保洁。	2.5	未实行责任制的扣 0.5, 无专职清洁人员和责任范围的扣 0.3, 未实行标准化保洁的扣 0.2
	7.垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清，统一按规定堆放到指定地点。做好清运记录，形成台账，定期进行卫生灭杀。	1.5	每发现一处垃圾扣 0.2, 未达到垃圾日产日清的扣 0.5, 未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.5
	8.对有害垃圾管理严格按规定分装，不得与其他垃圾混杂。	1	符合 1 分，发现一次扣 1 分
六	工作纪律	9	

	1.不服从甲方的监管，未按时完成合同内的工作任务并酿成后果。	2	发现问题并改正未酿成后果扣1分，有以上现象扣3分
	2.主管负责人督查不严，导致工作出现重大失误，使甲方形象受损或造成较大经济损失。	2	向工作人员提出管理意见并改正的扣除1分，不服从管理扣2分
	3.破坏团结、搬弄是非，工作推诿、拖拉。	1	有以上现象未造成甲方损失并服从管理发现一次扣除0.5分，如对甲方造成损失扣1分
	4.不得当班饮酒或酒后上班。遵守员工管理规范，无打架斗殴等不良情况。	1	上班饮酒或醉酒上班扣0.5分，打架斗殴扣0.5分
	5.当班期间不得串岗、脱岗、睡岗。	1	发现一次扣1分
	6.工作区域内不得扎堆闲聊、上网游戏、看电影或在岗聊私人电话。按规定足额配备人员，排班合理。	1	发现一次扣1分
	7.未经允许不得在工作期间利用甲方的资源接私活。	1	发现一次扣1分
七	精神文明建设	6	
	1.全体员工和使用人能自觉维护公众利益，遵守各项管理规定。	2	不遵守规章制度扣2分，发现问题服从管理改过自新扣1分
	2.设有学习宣传园地，宣传管理、卫生、治安、消防等方面的知识，开展积极健康向上的活动；设信息公告栏。	2	未做记录扣1分
	3.区内未发现重大违纪违法案件。	2	发现一次扣2分，并加强管理

备注：

1.满意度考核测评流程：以科室为打分单位，每个月对物业服务工作满意度进行考核测评，再回收、汇总及统计。

2.如物业公司在调换员工时，由于员工不熟练造成政府机关较难开展工

作或造成损失的，在 100 分制内，直接扣除 20 分。

3.考核其他事项:

(1) 由各科室考核本月物业服务人员缺岗天数。

(2) 乙方必须于每月 10 日前向甲方提供在职职工花名册和作业人员分布表，若不按时提供，每超出一天扣 100 元人民币。

(3) 当月的奖罚在结算承包款时兑现。

(4) 仪表整洁，精神饱满，举止大方得体。

(5) 不得随便翻动办公室物品、文件，办公用品应轻拿轻放。

(6) 不能用同一条毛巾既擦台面又擦门窗。

(7) 擦抹电脑、电器时须用干毛巾。

(8) 工作人员上班期间不得串岗、离岗，服从大楼管理办及科室有关人员的临时工作安排。