

# 包河区淝河镇人民政府党 政机关办公楼

## 物 业 服 务 合 同

甲方：合肥市包河区淝河镇人民政府

乙方：合肥滨湖城市运营管理集团有限公司

签订日期：2015年8月1日

# 包河区淝河镇人民政府党政机关办公楼 物业服务合同

委托方(以下简称甲方): 合肥市包河区淝河镇人民政府

受委托方(以下简称乙方): 合肥滨湖城市运营管理集团有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、相关法律、法规、规定及相关招标文件,甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上,就甲方委托乙方对合肥市包河区淝河镇人民政府党政机关办公楼(项目名称:2025年淝河镇人民政府党政机关办公楼物业综合管理;招标编号:2023ABBFN00134)提供安保秩序维护、环境卫生、设施设备维护、会议服务等物业服务事宜,订立本合同。

## 第一章 物业基本情况

物业地址: 合肥市包河区太平湖路 888 号

物业名称: 包河区淝河镇人民政府党政机关办公楼

物业类型: 党政机关办公楼

建筑面积: 11868 m<sup>2</sup>

本项目项共有 1 栋 6 层楼宇,地下负一层,共 10400 平方米,城市综合管理办公室 1000 平方米,市场监督管理所 468 平方米,办公总建筑面积 11868 平方米。内设有停车场、非机动车停车位、食堂、电梯(2 台直梯)、消防设施、监控系统、健身房、预览室、服务大厅、会议室等。

## 第二章 委托管理事项

- 1、安保秩序维护服务
- 2、保洁服务
- 3、设施设备维护服务
- 4、消防安全管理服务
- 5、会议服务
- 6、绿化养护服务

## 第三章 甲方权力和义务

1、监督乙方的服务工作，组织定期或不定期的管理目标考核检查，监督乙方管理工作的实施和制度执行情况，有权要求乙方调整更换不称职的工作人员；

- 2、督查乙方做好保洁、保安等工作；
- 3、充分保障本合同约定的乙方物业服务自主权；
- 4、按合同约定，按时支付服务费用。

## 第四章 乙方权力和义务

1、乙方按采购需求配备相应物业服务人员（如下表），同时加强对派驻员工的培训，熟悉各项服务操作，达到甲方要求的标准；

序号	岗位	人数（名）	岗位职责
1	项目经理	1	全面负责整个项目的物业服务工作
2	安保班长	1	负责公共秩序维护及消防安全管理
3	安保人员	5	负责办公楼门岗、巡逻、停车指引、来访登记、报纸收发等工作（24 小时值守）
4	保洁人员	5	负责办公楼公共区域环境卫生、绿化养护等工作
5	工程维修	1	负责楼宇、公共设施设备维护管理

6	综合管理员	1	负责本项目日常财务、行政后勤、计算机网络及楼宇管理等工作，并配合甲方做好日常会务服务及接待等工作
合计		14	

所有人员的政治素质、专业技术人员的专业素质过硬，需经过专业培训方可上岗。工作期间严格执行信息安全保密制度，并签订保密协议。杜绝违法、犯罪行为发生，对因管理不善出现的问题由成交供应商全权负责。

2、乙方聘用的工作人员工资及各项社会保险费用由乙方承担；

3、乙方有义务对所属人员进行安全生产教育。乙方人员在工作中因非甲方责任而发生的工伤事故、人身意外伤害等由乙方负责处理，甲方不承担任何责任；

4、按照甲方的合理意见及时改进工作或调换不称职的工作人员；

5、乙方人员须文明上岗，热情服务，遵守甲方各项管理制度，不得与甲方人员发生争吵，不得干扰或影响甲方的正常工作秩序。

6、乙方人员应妥善使用并保护甲方的各项资产安全，如因乙方原因造成灭失或损坏，乙方应如实赔偿。

## 第五章 委托服务期限

委托服务期限：自 2025 年 08 月 01 日至 2026 年 07 月 31 日

## 第六章 物业服务标准

### 一、安保秩序服务

#### 1、全天候 24 小时执勤

(1)安保人员上岗前接受培训，具备安全护卫知识与技能，能恰当的处理和应对护卫工作。

- (2) 当班时穿戴统一制服，佩带工号，仪容仪表规范整齐，熟悉辖区环境，熟悉物业管理及有关的法律法规。
- (3) 上岗时精神饱满，姿态良好、举止文明，值勤时不吸烟、不吃零食，杜绝睡岗或溜岗现象。
- (4) 对讲机等安全护卫工具配备齐全，妥善保管，交接班制度完善，记录齐全。
- (5) 对来机关办事和来访人员做好人员登记、车辆引导、车库巡逻等工作，态度好，语言文明。
- (6) 按照甲方要求负责每日报纸、文件等收发工作。
- (7) 一层大厅：须两人值岗，做好来访登记、秩序维护及突发事件处理。

## 2、巡逻

- (1) 频次：白天每 3 小时巡逻一次，夜间 20：00 时后每 2 小时巡逻一次，记录齐全。
- (2) 内容：巡逻过程中，应注意治安、防盗、防火、水浸等情况，发现可疑情况或可疑响声应立即查明情况，及时处理，对不能处理的问题，应立即报告相关部门。发现可疑人员或陌生人应进行盘问、登记，当发生治安事件时，应及时报告公安机关，并协助公安机关进行制止，记录齐全。

## 3、监控管理

对重点区域、实施 24 小时监控，做好系统的操作与维护，做好录像保存工作。

## 二、保洁服务

### 1、室外保洁

- (1) 在甲方单位员工上班前完成道路清扫，随时保洁，保持目视道路干净整洁，无垃圾杂物等。
- (2) 标识、宣传牌、信报箱、果皮箱每周擦拭一次。
- (3) 天台部分、楼顶、装饰架每月清扫一次，发现垃圾、杂物随时清理，并清理雨水管落水口、排水沟泥沙，纸屑、杂物、杂草等，保持排水畅通。
- (4) 办公垃圾日产日清，所有生活垃圾每日运至指定地点。

## 2、室内保洁

- (1) 每天 2 次清扫大厅、楼梯、通道，每天湿拖一次楼梯、擦抹公共区域开关、扶手、指示牌、垃圾桶等公共设施，保持地面清洁，扶手护栏干净；每周对玻璃(不含办公室内部)、消防栓等进行一次擦抹，保持洁净；每月对墙面、顶面进行除尘，保持无蛛网；每季对公共区域灯具进行清洁，随脏随洁；及时清理楼内各办公室袋装垃圾。
- (2) 电梯：保持电梯轿厢清洁，轿厢四壁、灯具干净无灰尘。
- (3) 开水间、卫生间：每天早中晚对开水间、卫生间全面清洁 3 次，清洁时悬挂标识，清洁内容包括通风换气、清洗地面，清理垃圾，冲洗大小便池，擦抹玻璃，喷空气清新剂(如有)等，每半个月对墙壁、顶面进行一次擦抹。
- (4) 会议室保洁：每次会议使用后，进行一次保洁，每周彻底清洁一次。清洁内容包括清洁玻璃，擦抹门窗装饰摆设、地脚线等配套设施。
- (5) 按照甲方要求负责相关办公室的保洁工作，不得窥探隐私及办公室文件，恪守职业道德，作业时保持大门敞开，两人协同作业。

## 3、定期消杀：按照甲方要求，对服务区域进行定期消杀。

### 三、设施设备维护服务

#### 1、供配电系统管理

- (1) 保持设备清洁，确保室内照明、室外灯饰正常使用。
- (2) 日常巡查到位，发现问题及时报采购人，维修需做好记录。

#### 2、中央空调系统管理

- (1) 负责中央空调系统的日常维护、保养、维修、零件更换等。
- (2) 保持设备清洁，遇故障及时联系维保单位排除故障，按要求进行供暖、供冷。
- (3) 协助维保单位每年清洁两次风口，保持清洁。
- (4) 记录齐全。

#### 3、电梯运行系统管理

- (1) 根据要求制定运行时间。
- (2) 操作人员持证上岗，并严格按照《电梯运行管理标准作业规程》操作。
- (3) 安全设施完好、齐备，通风、照明等附属设施完好；在电梯轿厢内明显位置张贴警示标牌及相应的应急电话及乘客须知。
- (4) 协调维保单位定期对电梯进行保养，维保前提前一天通知使用单位，维保时应进行状态标识。
- (5) 每年对电梯设备进行一次安全检测，按照国家规定办理电梯使用合格证。

#### 4、弱电系统管理

- (1) 检修电话、宽带的线路状况，及时排除故障。
- (2) 负责各会议室音响等设备的维护、调试工作。

(3)负责电子显示屏的维护管理，按照要求的内容、时间表播放。

#### 5、给排水设施管理

(1)化粪池、雨污管正常每月巡查一次，每年清淤一次。出入口畅通，池盖无破损污渍。

(2)楼面落水管、落水口等保持完好，出现开裂破损等现象应及时更换和维修，冬季应对室外水管进行保温。

(3)出现非大楼内部故障时，负责通知各单位并及时联系相关部门排除故障。

(4)及时完成给排水终端维修工作。

#### 四、消防安全管理服务

(1)保持消防设施设备的完好，保持消防通道畅通。

(2)适时进行消防知识的培训，每年进行1次消防演练，熟练操作消防设备及器材，记录齐全。

(3)每月对大楼内的消防设施进行一次巡查，发现问题及时处理，记录齐全。

(4)负责消防设备维护保养，及器材定期维护更换。

(5)健全消防设施（器材）管理台帐。

#### 五、会议服务

(1)做好会前准备、会中服务、会后整理工作。

(2)检查会场各类设备，如有异常及时报修处理，确保会议的正常运行。

(3)积极协助采购人做好相关来访接待工作，及其他力所能及的事。

#### 六、绿化养护

- (1) 绿化养护范围：包括室外公共部位绿化的日常养护。
- (2) 定期组织浇灌、施肥和松土，清除绿地杂草、杂物，做好防冻、防涝工作。定期喷洒药物，预防病虫害。
- (3) 保持树木长势良好，树冠基本完整，没有死树和枯枝死杈，管理期间树木枝杆无机械损伤、无钉栓及非保护性捆绑现象。
- (4) 定期修剪。

## 七、考核工作

具体规定见附件1《物业服务考核办法》、附件2《物业管理考核评分细则》。

## 第七章 物业服务费及支付方式

1、本合同期物业服务费用：729000.00元(人民币大写：柒拾贰万玖仟元整)。

2、支付方式：按月支付，每月服务费用为60750元(人民币大写：陆万零柒佰伍拾元整)。在每月度10日前根据本考核评分结果支付上月度费用，以此类推，遇法定节假日延迟至节假日后第一个工作日。

3、本项目所涉及到的零星维修材料费、绿植花卉租摆、洗手间耗材、电梯、监控、消防等设施设备维修保养、检测等费用由甲方自行承担或委托乙方提供服务，相关费用另行据实结算。

## 第八章 附则

1、双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议具同等法律效力。

2、本合同及其补充协议中未规定的事宜，均遵照国家有关法律、法规和规章执行。

3、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。

4、本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，如协商不成时，可提请本项目所在地的人民法院处理。

5、本合同一式捌份，甲、乙双方各执肆份，具同等法律效力。

6、本合同自双方盖章之日起生效。

甲方签章：合肥市包河区淝河镇人民政府

授权代表：

签订日期：



乙方签章：合肥滨湖城市运营管理集团有限公司

授权代表：

签订日期：



## 附件 1:

### 物业服务考核办法

#### (一) 考核形式

1、每日巡查。由甲方组织考核领导小组，安排专人（不少于 1 人）负责，并做好巡查记录。

2、全面检查。由考核领导小组组织实施，每周一次，对照《考核评分细则》，现场评分、亮分，并由乙方对检查结果认可签字。

3、甲方管理层检查。甲方根据工作需要，可组织班子成员进行检查，一般两个月一次。

4、若乙方拒不签字，按照考核检查照片和现场考核人员两人签字为准，作为考核依据。

上述考核的结果，均计入当月总分。

#### (二) 分值评定

考核分值为 100 分。每次考核按照《考核评分细则》规定进行扣分，作为对乙方兑现服务质量的依据。

#### (三) 考核措施

1、每月考核得分在 80（不含）-90 分（含）为合格。

2、连续两个月考核在 80 分以下（含 80 分）的或一年平均考核在 80 分以下（含 80 分）的，甲方有权随时解除合同，造成的影响和损失由乙方承担。

#### (四) 处罚

1、被省、市、区媒体曝光，确属本职工作失误或失职，造成不良影响的，在当月总分中相应扣 3、2、1 分。

2、在法定节假日和省、市、区重大活动期间，因管理不到位，群众反映强烈，在当月总分中扣 2 分。

## 附件 2:

### 物业管理考核评分细则

#### (一) 基本要求 (15 分)

1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。(1 分)

2、承接项目时，对共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。(1 分)

3、项目主管及各部门人员符合要求；管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得相关专业职能证书。(2 分)

4、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。(2 分)

5、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。(2 分)

6、公示 24 小时服务电话。急修 10 分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。(4 分)

7、每年至少 2 次征询甲方对物业服务的意见，基本满意率 80%以上。(3 分)

#### (二) 房屋管理 (10 分)

按照甲方要求及时报告房屋的完好情况。

#### (三) 共用设施设备维修养护 (30 分)

1、共用设施设备进行日常管理和维护（依法应由专业部门负责的除外）(3 分)

2、建立档案，设施设备运行、检查、维修、保养等记录齐全。（5分）

3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常（甲方原因除外）。（5分）

4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修及时报告甲方（2分）

5、载人电梯 24 小时正常运行。（3分）

6、消防设施设备保持现状，消防通道畅通。（2分）

7、设备房保持整洁，维保工作正常开展。（5分）

8、主要道路及停车场交通标志齐全（甲方原因除外）。（1分）

9、路灯、楼道灯完好率不低于 90%（甲方原因除外）。（2分）

10、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。（2分）

#### （四）协助维护公共秩序（20分）

1、出入口 24 小时值勤。（3分）

2、配有安全监控设施的，实施 24 小时监控。（4分）

3、对进出区内的机动车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放。

（3分）

4、对进出区内的相关人员实行登记管理。（5分）

5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告甲方和有关部门，并协助采取相应措施。（5分）

#### （五）保洁服务（15分）

1、广场、停车场等每日清扫 2 次；电梯厅、楼道每日清扫 3 次，每天拖洗 2 次；楼梯扶手每天擦洗 1 次；共用部位玻璃每周清洁 1 次；路灯、楼道灯每季度清洁 1 次。及时清除区内主要道路积水、积雪。

(6 分)

2、区内公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每季检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每 2 个月检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。(5 分)

3、根据实际情况进行消毒和灭虫除害。(4 分)

(六) 会务服务 (10 分)

1、完成甲方下达的会议服务及接待服务要求，提前做好相关服务工作。(5 分)

2、会议室设备、空调、灯光(根据室内光线情况)：重要会议在会前 60 分钟完成；一般会议在会前 30 分钟完成。(2 分)

3、会议摆台时间：含茶杯、茶叶、杯碟、矿泉水、纸笔、桌签、白板、绿植、签到台等，重要会议应提前 24 小时完成，一般会议在会前 30 分钟完成。(3 分)

