

项目名称：新站高新技术产业开发区政务服务中心物业服务

项目编号：2022AXXFN00082

服 务 合 同

甲方(采购人)：安徽合肥新站高新技术产业开发区党政办公室（政法办公室）

乙方(成交供应商)：安徽鸿鹤城市运营管理集团有限公司

签订地：_____

签订日期：_____年_____月_____日

2022年度，安徽合肥新站高新技术产业开发区党政办公室（政法办公室），（以下简称：甲方）通过合肥新站高新区公共资源管理中心组织的竞争性磋商方式采购活动，经磋商小组评定，安徽鸿鹤城市运营管理集团有限公司（成交供应商名称）（以下简称：乙方）为本项目成交供应商，现按照采购文件确定的事项签订本合同。

本项目采购文件约定“合同期限：采用1+x模式，合同期1年。合同期满，由采购人决定是否续签下一年度合同，每次续签期限不超过一年，最多续签2次，总合同期不得超过3年。每次续签的合同金额需与本次中标结果一致。”现依据此条款，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，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 成交通知书；

1.1.3 响应文件(含澄清或者说明文件)；

1.1.4 磋商文件(含澄清或者修改文件)；

1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

1.2.1 服务名称： 新站高新技术产业开发区政务服务中心物业服务；

1.2.2 服务内容： 合肥新站高新技术产业开发区政务服务中心位于合肥市新站区兴淮西路与天水路交口，项目建筑区域改造于2019年6月底全部竣工，项目总占地面积33769平方米，本项目物业管理面积19500平方米，其中政务服务中心面积6100平方米，外围公共区域约13000平方米，室外车位264个，设备用房600平方米，包括地下消防水泵房、弱电机房、屋顶设备机房、空调机房、配电间等，主要设备有：中央空调系统；消防喷淋系统，楼宇自控系统；通信系统；弱电系统；城市供水、供电系统等；其它各类中小型会议室4个、开水间、卫生间5个等。物业服务区域为合肥新站高新技术产业开发区政务服务中心办公区（以下简称中心办公区），主要是指新站高新区管委会政务服务中心综合办事大厅、食堂、设备用房、外围公共区域、公共停车场等，不含新站公安分局及新站税务局内部办公区域。服务范围主要包括服务区域内的保洁、安保、会议服务、咨询引导服务、大厅复印及收发服务、房屋主体及附属设施的维修养护、设施设备的运行管理和维护、灯饰和弱电系统的维护保养、园区绿化景观的维护保养、食堂设施设备的维修保养等。

1.2.3 服务质量：

（一）保洁服务

1. 总体要求

建立环境卫生管理制度；有完整的保洁服务质量标准；负责每日卫生保洁以及与之相关的其他工作（如扫雪等）。卫生保洁区内无纸屑垃圾，无随意

堆放杂物；不见废弃物、污渍，垃圾桶内垃圾分类处理、日产日清，杜绝二次污染。

2. 具体要求

办事大厅地面保持整洁，每日清扫2次，拖洗2次以上，并随时保洁，保持地面干净整洁，楼宇内楼道每日清扫、拖洗2次以上，并随时保洁，做到目视范围内干净整洁，无垃圾杂物；无随意堆放垃圾、杂物或占用；会议室接待室常规每日保洁一次，每次使用前 保洁1次，每次使用结束后拖洗1次；楼梯扶手每日擦洗2次；公用部位玻璃每周清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。及时清除公共区域积水、灰尘、垃圾；

会议室：室内玻璃（含窗户内玻璃、隔断、壁镜）、窗台、墙裙、会议桌椅、沙发、茶几、水瓶、茶具（茶杯、茶叶桶、茶盘）、烟缸等每天应全天候、全方位保洁，必要时清洗；废纸篓、茶叶等每天清倒。

卫生间及开水间：卫生间墙面、地面、阀门、玻璃和洁具等设施需要循环保洁每日6次以上（包括：通风换气；冲洗烟灰缸、洁具；清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、更换新的垃圾袋；用洗洁剂清洗大、小便器；用快捷布擦洗洗手盆并冲洗干净；用毛巾抹墙面、台面、开关、门牌；用毛巾擦干净玻璃、镜面；用拖把拖干净地面；补充卷纸、擦手纸、洗手液；小便器内放置香球等），做到清洁无异味；及时清扫积水，确保物业容貌整洁；开水间墙面、地面、阀门、台面、开关、门牌等设施保洁，开水器等设备的维护、保养和保洁等工作。

楼道及相关部位：所有通道的地、墙、柱、扶手等无灰尘、无污渍、无杂物，楼梯扶手每日擦洗1次；楼梯道、走廊、天台每日清扫2次，每天拖洗2

次以上，保持清洁；大厅每日拖洗4次以上，保持清洁；垃圾随时清理，各楼层门、消防栓、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施保持清洁；室内地毯地垫要每年清洗2次，室外地垫每月清洗一次，开展重要活动时，根据需要进行清洗；按需要对地面（如大理石、木地板、花岗岩材质部分）进行打蜡、抛光、保养；无纸屑和垃圾，无随意堆放杂物，不见废弃物、污渍。中庭顶部桁架区域无明显灰尘，无尘挂、无蜘蛛网。

办公区四周广场（含停车场、道路、室外绿化、篮球场、空地等）：每日对停车场、道路及两侧人行道随时清扫，白天专人不间断循环保洁，根据季节和需要确定路面洒水和冲洗；办公区道路及广场清扫保洁的垃圾要及时收集清运，不得倒入绿化带内。严禁在道路、绿化带内焚烧垃圾、树叶、杂物及时清扫绿化带、草地上的果皮、纸屑、石块、树叶等垃圾，拾捡烟头、棉签等小杂物，每日保洁不少于4次；室外照明灯具应每日保洁1次；标识、宣传牌每天擦拭1次。建筑物、构筑物内外墙有明显污迹，应当及时处理；玻璃有明显污迹，应当及时清洗，外立面玻璃每年集中清洗2次，并严格执行高空作业管理方案，杜绝发生安全事故。

环卫设施：垃圾桶、果皮箱每天清运1次；外表干净，每周清洗1次；清洗工作于夜间集中在指定场所进行。排水沟、地下管井、化粪池、污水管道等，每季度疏通1次；雨、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。检查并做好消毒、灭鼠和灭害虫工作：确保物业管理区域内无害虫（如：蚊、蝇、蟑螂等）、无老鼠，使用符合标准的灭虫、灭鼠剂，每季度进行一次消毒和灭虫除害（节假

日内或工作日下午下班后实施），杜绝二次环境污染；协助做好卫生防疫和防疫应急处置工作。

生活垃圾实行分类收集，每日清运1次，垃圾运至指定的垃圾收集场所，不得乱堆乱倒；每周清洗1次垃圾收集容器，保洁车（桶）外观整洁、摆放整齐；纸质及杂物指定地点堆放并定时集中处理；本项目内的所有垃圾清运工作及产生的费用由中标供应商承担；同时中标供应商接受保洁服务过程中提出的与保洁服务有关的其他要求。

（二）安保服务

1. 总体要求

实行 24小时巡逻制度，确保安全和正常工作环境秩序，确保办公大楼内无火灾、无盗、抢、行凶等治安和刑事案件、无安全隐患发生；遇非正常渠道上访人员扰乱办公秩序，应立即制止，并及时联系有关部门予以处置；各出入口 24小时站岗值勤、监控；制定相应险情应急处置方案。

2. 具体要求

保安人员要求 24小时上岗执勤，熟悉办公区环境，掌握物业管理有关政策法规，并和辖区派出所、消防大队保持良好沟通联系；保安人员必须穿着统一制服，佩带规定装备和工作牌；上岗时精神饱满，仪容仪表规范整齐、姿态良好、举止文明、礼貌待人，不吸烟、不吃零食、不袖手叉腰或将手插入衣袋，严禁睡岗脱岗；上岗时要认真检查设备设施，认真做好防火、防盗、防破坏、防自然灾害工作，发现不安全因素立即查明情况，排除险情，并及时报告主管领导，确保安全，执行交接班制度；

做好外来办事人员的引导工作，态度要温和，语言要文明；对上访群众要积极配合信访和有关部门做好秩序维护和疏导工作，严防上访人员或扰乱工作秩序的外来人员在办公区内聚众闹事，影响正常办公秩序；加强门岗管理，对在政务服务大厅进入的推销人员或非正常办件人员进行劝离；要有交接岗记录和大型物件、车辆登记记录；

保安人员要定岗定责，做好流动巡逻，每 1 小时巡逻一次，对重点区域、重点部位要 不定时加大巡逻次数；在巡逻过程中应加强安全、防车辆乱停乱放、防盗、防火、防破坏、浸水等重点防范措施的落实，发现可疑情况，应立即查明原因，及时处理并报告；发生治安事件或火灾时，保安人员应及时向公安部门、消防部门和业主方报告，并全力协助公安、消防部门开展救援，协助做好相应的调查取证工作；遇到火警、警情或异常情况，2 分钟内赶到现场，并采取相应措施。对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，并协助采取相应措施；

做好车辆停放管理，进入中心办公区内的车辆，必须引导车辆有序通行并停放在指定的车位内；行车通道、消防通道及非停车位禁止停车；车辆停放后，提醒驾驶员锁好车门，关好车窗，并保持车位清洁卫生。保安员必须严格执行业主方关于车辆出入规定，发现可疑情况及时报告；

（三）设施设备维护管理

1. 弱电系统的管理维护

（1）弱电系统说明：包括红外线周边防越系统、摄像监控系统、室内会议智能系统、保安对讲系统、消防报警系统、区内背景音乐系统，政务服务中心智能化管理平台系统；

(2) 管理和维护:针对弱电系统的特点, 需建立设备运行及维护人才队伍, 应配备专业人员组成设备运行及维护队伍, 并邀请相关单位(如该系统的设计、安装单位)随时对所有技术人员进行强化培训, 确保每一个人都能谙熟该系统并能正确使用及维护; 并对用户进行多种形式的培训, 让业主都能全面了解室内智能化系统的各种功能并熟练操作。严格监控装修及其它施工工程。首先, 对所有的管理人员进行全面培训, 能清楚知道隐蔽线路的具体位置。其次, 对所有工程施工进行严格监控, 防止线路被损坏。建立供应商档案及维护台账。对所有的器件、配件建立详细档案, 设施设备标识齐全规范, 责任人明确; 包括型号、产地、制造单位、供应单位等等, 并与供应商、制造商保持联系, 确保以最快速度取得所需的配件, 并能跟踪产品的更新换代, 使智能化系统得到及时的完善。智能化系统巡视和保养要求, 设备维修合格率100%。

项 目	内 容	周期
通讯、视频会议、摄像监控系统	检查	每天
	保养	每月
天然气泄漏探测器	巡视、保养	每周
红外探测器、紧急按钮、门磁开关、门锁系统	保养	每月
智能控制中心设备	保养	每月
背景音乐系统	保养	每月
消防报警系统	检查	每周
	保养	每月
大厅智能化管理系统, 显示屏、自助服务机、平板显示器等设备	保养、检查	每天

2. 供配电系统

(1) 配电房 24小时值班, 从业人员为男性, 持有上岗证、操作证等有效证件, 并具有实际操作技能;

(2) 做好系统的日常检测维护，保证各种供配电设施设备完好，线路安全畅通，系统运行良好；设备完好率100%；

(3) 设备设施定期检修，实行日巡、月查、年检，定期检查变压器、高低压设备等重要设施，其中高低压变配电柜每月检修一次，保证正常运转，检修合格率100%；

(4) 建立设施设备日常管理维护档案，做好记录，完善台账；各种警示标识、安全工具齐全，张贴、摆放位置合理；

(5) 每年夏季之前对中心办公区内建筑物及各种设备的防雷设施进行一次全面检修维护，确保处于正常防护状态；定期对电气设备做预防性试验，检测高压电缆，确保供配电安全；

(6) 制定供电应急方案，熟练掌握并做好发电机组的维护和及时启动发电。

3. 给排水系统

(1) 熟悉掌握区域内给水管网的走向、管径、水表、阀门等的具体位置；熟悉掌握中心办公区排水、排污系统雨污管网的走向、深度、管径、检查井的位置等实际情况；

(2) 化粪池、雨、污管网每天巡查一次，每季清淤一次，半年对排水管进行一次全面检修，保持出入口畅通，池盖无破损，无污物；

(3) 楼面落水口、落水管保持完好，出现开裂、破损等现象应及时更换和维修，冬季应对受冻水管采取保温措施；制定突发性停水、爆管应急处置预案，确保在最短时间恢复供水维修合格率100%；

(4) 制定急暴雨、暴雪或持续性大雨造成楼面、地面积水积雪等自然灾害天气应急处 置预案。

4. 监控系统

(1) 监控室执行 24小时专人值班，严禁外来人员进入，值班人员必须熟练掌握机房内部各种设备的使用功能和操作程序；确保全天候监控全天候、全覆盖、无死角，确保所采集画面图像清晰，并做好影像资料的保存备份管理，不得随意删除、销毁；

(2) 每三个月检查一次消防联动系统的可靠性，确保发生火灾时，能及时准确启动各种消防设施和设备；消防报警系统发生报警信号时，值班人员必须第一时间将报警的准确位置通知给安保人员，安保人员接警后必须立即赶到现场，并积极采取处置措施；

(3) 值班人员对所采集的信息要认真观察分析，发现可疑情况，要及时研判处置，并及时上报；

(4) 监控设备要定期维护，每日机柜表面清洁1次，每半年机柜内部设备除尘 1次；值班记录详细，交接班制度完善；监控设备完好率100%。

5. 消防系统

(1) 全体员工必须进行消防安全知识培训，每年进行一次消防技能、消防知识演练和测试，能够熟练操作各种消防器材设备；每月对消防设施进行一次安全巡查，及时发现和处理存在的安全隐患，确保中心办公区内各种消防设备、设施完好；消防通道禁止堆放各种物体，全天候保持消防通道畅通。

(2) 健全消防设施器材管理台帐，定期检修调试报警装置、烟感、消防泵、喷淋泵、排风系统、消防广播等消防系统主要设备，确保系统随时处于待发状态，防患于未然；

(3) 防排烟系统每季度养护1次防排烟风机、电源控制柜、风口、防火阀等；每月防火门附件检查1次，每年门的转动部位上润滑油1次；水灭火系统每年养护1次室外消火栓，每半年室内消火栓养护1次，设施整体养1次。消防泵、喷淋泵每月盘车1次，每季度润滑1次，每年整体养护1次；建立灭火器点检机制，定期进行点检，及时更换过期灭火器，每年进行1次功能性检查；消防设备维修合格率 100%。

(4) 制定消防预防和火灾突发事故应急处理预案。

6. 中央空调系统

(1) 做好整个系统的日常维护，保障正常运转，设备完好率95%以上；

(2) 保持主机房及设备清洁，无漏水、滴水现象，主机、控制柜表面无灰尘，地面干燥；每年冬、夏空调开启之前分别对空调风机出风口等设备全面清洗一次，并根据实际使用情况，随时进行清洗；

(3) 建立完整的空调系统设备管理档案和运行记录；

(4) 空调机组由专人操作、专人维护，严格按照规定程序操作，按要求供冷供热，保证达到供冷、供热的最佳效果；

(5) 每年对机组及主要配套设备全面检修一次，并与机组维保单位保持经常的信息沟通，每次维保服务都要登记建档，并签字确认；中央空调在使用过程中要认真做好监测巡查，发现问题要及时处理，严防因操作不当造成

机组事故发生；执行节能减排要求，每月对能源消耗进行统计、分析，并积极采取节水节电具体措施。

（四）引导咨询及会务服务

1. 负责办事群众咨询、引导工作，做好重要人员来访记录；确认服务大厅各类宣传资料摆放整理有序、自助设备和叫号排队系统正常运转，负责业务办理时资料文件复印业务；熟练掌握政务服务大厅窗口职责，引导外来办事人员到相关窗口办理业务，实现人员引导、分流；每月需培训一次，对接业务部门窗口，了解自助服务设备操作流程，及时掌握各类事项办理流程及概况。

2. 会务接待：按照会议主办方的要求规范布置会场，桌椅、茶具、席卡、湿巾等会议用品摆放整齐有序，会标悬挂、台布铺放平整；会议召开前全面做好音响、话筒、音频、视频系统、LED电子大屏、灯光、空调等设备的调试，确保会议正常召开和设备的正常使用；会议前后各进行一次清扫保洁，做到地面、桌椅、墙面、玻璃、门窗、地毯等光亮明净，无灰尘、痰渍，会场公共区域干净整洁，会议期间服务人员全程现场服务，服务要规范，做到热情、礼貌、文明、得体；服务人员应严格遵守保密规定，不得泄露会议保密内容；毛巾、茶杯、台布等会务用品每次会议结束后应及时清洗、消毒，并放至消毒柜内。定期检查会场桌、椅等硬件设施，及时联系工程部维修、调配，确保会议正常进行。

（五）收发服务

1. 设置专门岗位，负责中心办公区往来报刊、杂志、信件、文件等登记收发工作，保障及时准确分送。

2. 保障政务服务大厅邮寄快件收发，登记及分送工。

（六）房屋本体及公用设备的维护管理

1. 总体要求确保房屋本体公共设施的完好和正常使用，确保室外场地、道路的完好和正常使用，对房屋公用部位进行日常管理和维修养护，及时完成维修任务，维修合格率100%。

2. 具体要求

定期检查房屋公用部位的使用状况，发现破损及时修复；每日巡查 1次，做好巡查记录；维修及时率100%。

保持屋面完整、排水通畅，办公楼内所有栏杆完好牢固；外墙完整无裂缝、无渗水、无起壳、脱落；内墙饰面没有裂缝、污染和损坏；地面无裂缝、无空鼓；围栏完好、无锈蚀；门窗无松动、翘曲或损坏、开启灵活；发现地砖损坏或裂缝及时更换；天花板、吊顶完好，无破损、脱落、变形、裂缝；玻璃幕墙（包括玻璃门）及时清洗及保养，发现有脱胶的应补胶；雨篷牢固、无脱胶；标识牌字体清晰，无污染、无损坏；雨、污水管道接口完好，无堵塞、漏水或渗水，流水通畅；室外建筑小品、标识牌完好，符合安全要求，标识牌齐全醒目；管井盖板牢固、完整；明暗沟给排水管道沟体完好，沟渠通畅无阻塞；踏步、台阶没有破损；值班室、岗亭门窗、墙体无损坏。所有窗帘收放自如，纱窗推拉灵活，出现损坏及时修复；窗帘和纱窗定期擦拭和清洗，保持干净。所有门锁使用灵活，符合安全要求，发现损坏及时维修或更换。公共区域道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范；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预案；公共设施设备维护保养好，完好率 95%以上，各类灯具、大型及重要机电设备完好率 100%，维修及时率 100%，保养记录齐全，做到安全运行和节能操作，发现故障立即通知及时排除；外部

环境绿化的养护工作，要根据不同季节进行灭虫培育，做到叶茂并有造型，绿化完好率 95%以上；中心办公区（含食堂）灯照明灯泡、灯管、启动器、开关、插头、插座、水龙头、水阀、软管等的维修和更换。负责业主方提出的与此服务有关的其他要求。

（七）人员配备及要求

序号	人员类型	岗位名称	人数
1	管理人员	项目经理	1
2		副经理（信息管理员）	1
3		安保部长	1
4		保洁部长	1
5		工程部长	1
6		客户服务部长	1
7	工勤人员	保安	13
8		工程人员	3
9		保洁员	10
10		引导咨询员	5
11		绿化养护人员	1
12		收发室	1
13		监控室值班员	3
合 计			42

备注：除评分标准中要求提供的相关人员证明材料作为评分条件外，供应商在响应文件中无须提供其他人员相关证明材料，由采购人在成交供应商进场服务前核查人员配备情况及所有工作人员劳动合同及社保缴纳情况，人员须按照要求配备到位，否则采购人有权解除合同并报监管部门按规定处理。

1、管理人员要求

(1) 项目经理。50周岁以下，男女不限。有较高的沟通协调管理能力；全面负责对所管辖的物业实施一体化综合管理，制定管理处工作计划并组织实施，业务上接受采购人、总公司和上级部门的指导和监督；负责检查、监督各项管理制度的执行情况。协调与供水、供电、工商等和物业主管部门的关系。合理调配人员，协调各岗位的分工协作，责任到人，同时关心员工生活，确保管理处员工有良好的精神面貌和积极的工作态度。

(2) 副经理。45周岁以下，男女不限。协助经理完成管理处各项业务管理工作，并做好劳动关系协调、员工培训与投诉处理等工作。配合做好检查房屋、清洁、维修、治安、车辆等各项管理工作。热情接待会务、参观服务工作，接受业主及服务对象监督。做好物业公司劳保、耗材、办公用品等物品出入库、发放登记、财务报账工作，每月按时向业主方提供相关报表资料。

(3) 物业客户服务部长。年龄45周岁以下，男女不限，身高不低于160CM五官端正，口齿清晰，举止得体，形象气质佳。管理会务、引导咨询及客户服务等工作。

(4) 保安部长。45周岁以下，男女不限，身高不低于170CM；有强烈的责任心，熟悉国家和省市有关物业管理规定、治安处罚条例、消防法规及公司的各项规章制度，熟悉消防设施设备的配置情况及使用方法。明确保安人员工作职责和权限，制定保安部工作目标和计划，业务上接受公安部门的指导。负责管理安保、车辆停放、消防及安全生产管理等工作。参加有关维护治安

等统一行动，定期组织安全生产大检查，每年组织不少于1次的消防应急演练。

（5）工程部长。45周岁以下，男女不限。持有与之匹配的从业资格证书，持证上岗。负责区域内各类工程维修管理工作，提出机电设备设施运行、维修管理及房屋本体和公共配套设施维修保养总体方案，制定并执行各项机电运行管理制度。负责各种机电设施设备的维修管理工作，保证设施设备正常运行。

（6）卫生保洁部主管。45周岁以下，男女不限。熟悉物业保洁管理的各个流程，经验丰富。负责办公区清洁卫生工作的日常管理。做好公共区域的绿化环卫工作。负责垃圾分类清理，配合环卫部门及时清理垃圾。负责四害消杀工作等。

2. 工作人员要求

（1）会务、引导咨询员。女性要求身高不低于1.60米以上，年龄35周岁以下；男性身高1.70米以上，年龄35周岁以下；五官端正，形象较好，大专及以上学历，具有较好的思想道德素质，善于表达，有很强的服务意识和服务能力。

（2）保安人员。男性，40周岁以下，身高不低于1.70米；上岗前经过培训，具备安保知识技能，能及时处理和应对突发事件；维护良好的办公秩序。

（3）保洁人员。45周岁以下；能吃苦耐劳，身体健康，品行良好，仪表整洁，礼貌和蔼，工作积极主动。

(4) 工程维修人员。45周岁以下；负责水电气设备、智能化系统、弱电系统、一卡通系统、消防系统、会议音响、空调等设施设备的维修保养工作。

(5) 绿化养护人员。45周岁以下；掌握常见绿植花卉的栽培技术和养护技术，做好绿化管养及巡查工作。

3. 物业服务人员工作规范

(1) 举止文明，统一着装，佩工作牌上岗，仪容仪表端庄、大方、整洁，使用文明礼貌用语。

(2) 热爱本职工作，具有良好职业道德，能吃苦耐劳，敬业尽责，具有很强的服务意识。

(3) 身体健康，品行端正，无违法犯罪记录。

(4) 文明礼貌服务，敢于制止破坏环境卫生、损害公共财物、影响办公秩序等行为。

(4) 爱护工具和各类设施设备。

(5) 遵守纪律，服从指挥，忠于职守，自觉遵守业主方和物业公司各项规章制度。

(八) 其他要求

(一) 双方的权利与义务

1. 甲方权利和义务

(1) 审定乙方拟定的物业管理制度、年度计划。

(2) 检查监督乙方管理工作的实施及制度执行情况。

(3) 依据合同行使其权力，对乙方的工作有监督、检查和指导权。

(4) 有权对工作不认真、态度不端正、工作造成严重失误、违反有关规定的物业人员 给予解聘或调换。

(5) 根据实际管理范围及服务情况，有权对物业管理人员岗位设置、人员增减、服务 范围和服务内容进行变更，相应物业管理费用也随之变更，乙方必须服从。

(6) 免费向乙方提供物业管理用房，并为管理人员提供办公桌椅等办公用品。甲方提 供的所有办公物品，乙方应倍加爱护，因使用不当损坏的要按价赔偿。

(7) 向乙方提供物业管理所需的图纸、档案、资料。

(8) 负责按规定、按时交纳物业管理费。

2. 乙方权利和义务

(1) 针对本项目招聘用物业管理人员，应严格按照国家相关法律法规执行。

(2) 根据有关法律法规及合同约定，制订物业管理服务方案及制度。

(3) 编制物业管理前期介入工作计划及年度管理计划。

(4) 对公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需改变或完善配套项目，须与甲方 协商并经甲方同意后报有关部门批准方可实施。

(5) 提供物业管理服务不得低于招标文件规定的服务标准，若招标文件规定的服务标 准低于投标文件或招标文件中有漏项的，应按投标文件中规定的标准提供管理和服务。

(6) 在没有违约的情况下，有权要求甲方按时足额支付相关物业管理服务费用。

(7) 根据实际管理情况对岗位和人员进行调整，但必须经过甲方同意后方可。

(8) 乙方应当于每月5日前将上一个月物业服务人员考勤表上报甲方签字确认。

(9) 建立物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。

(10) 定期向甲方申报本项目公共设施所需的日常用品及耗材等报表，并定期对库存物资进行盘存，协助甲方做好节流工作，应控制耗材量。

(11) 物业公司自身所用的办公用品及耗材费用由乙方自行承担。

(12) 对甲方提供的物品及资料进行统计、造册，双方签字确认后由乙方妥善保管。

(13) 接受物业管理主管部门和甲方的监督、指导、检查。

(14) 所有物业管理人员分工种统一着装，服装样式须经甲方审定。

(15) 服务满意度不得低于95%。

(16) 合同终止时，乙方必须向甲方移交全部专用房屋及有关财产、物品等（办公用品、工具），以及原物业的全部管理档案等资料。

(17) 乙方须与物业服务人员签订劳动合同，按时发放工资，并依法缴纳社会保险，保证与物业人员不存在劳动争议或纠纷。

（二）违约责任及处罚

（三）其他方面

1. 乙方物业人员的聘用及调整，需经甲方同意；如乙方物业管理人员的任职条件等低于甲方要求，造成服务不达标，或未按相关法律法规履行相关劳动合同义务的，甲方可依据合同提前终止合同。

2. 由于本项目配备众多的高技术设备，若乙方违反甲方规定的操作流程、程序、标准，甲方有权给予乙方相应的经济处罚。

1.3 价款

本合同总价为：¥1833000 元（大写：人民币 壹佰捌拾叁万叁仟元）。

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：合同签订后支付合同价的25%，之后每季度结算一次费用；

1.4.2 发票开具方式：提供增值税发票。

1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1 服务期限：合同签订后一年。服务期满后，如成交供应商履约良好，在年度资金能保障且双方均同意的前提下，可以续签下一年度合同，合同价不变，最多续签两次。本合同期：2024年7月1日--2025年6月30日；

1.5.2 服务地点：合肥新站区，采购人指定地点。

1.5.3 服务方式：按照甲方指定方式。

1.6 违约责任

1. 因乙方责任给甲方造成重大经济损失或不良影响的，甲方有权终止合同，并报物业管理部门备案，乙方应向甲方赔偿一年合同价5%的违约金，造成的损失由乙方承担。

2. 乙方日常物业管理人员数不得少于甲方要求的配备数，如发现少配人员，甲方将扣除相应的物业管理费用，造成损失的由乙方承担。

3. 物业管理合同履行期间，乙方需加强自身安全管理，严禁出现安全生产责任事故；因乙方管理不善发生的任何安全生产责任事故，一切责任由乙方自行承担。

4. 乙方不得转包或将本合同项下物业服务项目分包，否则甲方有权解除合同，同时，乙方向甲方赔偿一年合同价20%的违约金。

5. 甲方定期对乙方的服务态度、服务质量、人员的管理等方面进行综合测评打分，若满意分数低于95%，乙方应立即查找原因，进行整改；若连续三次测评满意分数都低于95%，甲方有权解除合同，并不承担相应的违约责任。

6. 合同期满是否续签，双方须提前一个月通知对方。

7. 乙方无正当理由提前解除合同，甲方未付的物业管理费不再支付，并可扣除履约保证金、要求乙方赔偿一年合同价10%的违约金以及由此给甲方造成的一切损失。

8. 合同提前终止或到期不再续约的，乙方有义务做好与新物业公司的业务交接工作，否则，由此造成的一切法律责任由乙方承担并扣除剩余的物业管理费用。

9. 如因甲方原因，造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的，由甲方负责善后处理。

10. 以上纠纷产生的最终事故责任，以上级监管部门认定为准。

1.7 合同争议的解决

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，可以选择下列第1.7.2种方式解决
：

1.7.1 将争议提交_____/_____仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向____项目所在地____人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章时生效，本合同一式六份，甲乙双方各三份。

甲方：安徽合肥新站高新技术产业开发区

乙方：安徽鸿鹄城市运营管理集团

区党政办公室（政法办公室）（单位盖章）

有限公司（单位盖章）

法定代表人

法定代表人

或授权代表（签字）：

或授权代表（签字）：

时间：____年____月____日

时间：____年____月____日