

物
业
服
务
合
同

镜湖区政府大楼及服务中心物业管理项目 （2024）（1包）服务委托合同

委托方（甲方）：芜湖市镜湖区人民政府办公室

受托方（乙方）：南京高度物业管理有限公司

南京高度物业管理有限公司芜湖第一分公司

根据《中华人民共和国民法典》及中华人民共和国国务院第 379 号《物业管理条例》等国家、地方有关物业管理法律、法规和政策，经过公开、公平、公正的合法招投标程序，最终确定乙方为中标单位。经甲、乙双方友好协商，就镜湖区政府大楼及服务中心物业管理项目（2022）（1包）服务委托合同事宜达成如下合同条款：

第一条 镜湖区政府大楼及服务中心物业管理项目（2022）（1包）简介

镜湖区政府大楼及服务中心物业管理项目（2022）（1包）概况：文化路大楼，面积 12000 m²；发改委大楼，面积 500 m²；名流企业服务大厅大楼，面积 1300 m²组成。

第二条 委托管理事项

一、环境卫生保洁管理：

负责所有公共区域的卫生保洁及接待室、会议室、大厅、大会堂、健身活动中心、职工餐厅等卫生保洁工作，并负责所有办公室和值班室的内部保洁工作。

1、办公楼材质清洁要求：

大理石表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢；花岗岩表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢；水磨石表面光亮、无污迹；木制地板表面光亮、四周边角无积灰、无污渍；PVC板光亮、无污迹；瓷砖光洁、明亮、无污渍、无水迹；地毯色泽均一、无褪色、无毛边、柔软、纤维成同一方向；塑胶地垫表面平整、色泽均一、无残留物、无污渍、无板结；亚光丝纹不锈钢表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹；抛光镜面不锈钢明亮、无擦痕、无印迹；亚光轧花不锈钢色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹；铝合金表面光滑、洁净、无斑点、无灰尘、无污迹；玻璃洁净明亮、通透性强、无划痕、无水迹；高密度板（复合板）色泽均一、无擦痕、无积灰、无污渍；涂料无灰尘、无污渍；金箔面光亮、无灰尘、无污渍。

2、办公楼不同部位的环境卫生服务要求：

走廊、门厅、大堂、电梯厅、楼梯或消防梯地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌。门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。

楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌保持干净、无灰尘、光亮。窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。

消防栓、消防箱、公共设施保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污迹。监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物。消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。

天花板、风口、公共灯具内或外目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污迹、无灰尘、无斑点。

走廊、楼梯窗玻璃、大堂门厅、电梯厅玻璃保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹。平台、屋顶无垃圾堆积。

服务功能性用房（如会议室、接待室、茶水间等）保持干净、整洁、无垃圾。开水器外壳应无污迹、水渍。不锈钢台面无水迹、无污迹、无擦痕。不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢，落水口无污垢。冷、热水笼头表面光亮、无污迹、无水垢。下水道无异味、定期滴入消毒液。职工餐厅非就餐时间桌椅、地面、墙面等公用设施、部位做到光洁明亮、无油迹、无水渍、无异味。

卫生间坐厕内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水。镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈，面盆台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、内外侧无污迹、无毛发、无异味、定时消毒。镜子明净、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒。外露水管连接处无碱性污垢，管道表面光亮、无灰尘。卫生间内保持空气清新、无异味。

地下车库保持地面无垃圾、无污垢；空气流畅，无异味。车库管道无积灰、无污垢。灯泡、灯管、指示灯明亮、无积灰。灯罩无积灰、无污迹。地面无积灰、无积水。定位杆、减速条无积灰、无污垢。反光镜干净、明亮、无污迹、水渍。消防通道无灰尘、无污渍、无杂物。

垃圾收集做到垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁。

电梯轿厢壁无浮灰；不锈钢表面光亮、无污迹。垂直升降电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕，保持空气清新、无异味。

停车场、明沟干净，无杂物，无积水。外围通道地面应保持畅通，无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印，地面应保持原色。各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹。水池内无漂浮物、无沉积杂物、无青苔、水保持清澈、无异味。办公楼各进出口台阶地面、地垫按办公楼材质清洁相关要求保洁。室内绿化小品周围无杂物、无积水。

设备机房、管道无卫生死角、无垃圾堆积、无灰尘、目视无蜘蛛网、无污渍、无水渍。

做好垃圾分类工作，垃圾实行分类投放。垃圾箱整洁、干净、无异味，灭害措施完善。废弃物收集箱外侧表面光洁、无灰尘。废弃物收集箱内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒。废弃物及时收集，不满溢。垃圾桶无满溢、无异味、无污迹。

“四害”消杀服务要求详见附表。

电器设施，灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹。其它装饰件无灰尘、光亮、无污迹。开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。

外幕墙按办公楼材质清洁相关要求保洁。上述办公楼区域内所有公共设施做到无灰尘、无污渍、无异味。

乙方须做好绿植摆放和清洁工作。做到：绿化盆景叶片光泽、花朵鲜艳；土壤表层无杂物、无枯叶，叶子健壮，叶色正常，在正常的条件下不黄叶、不焦叶、不落叶；根据入驻单位需要或合同约定在公共部位摆放盆景，布局合理、均匀、疏密有度；盆栽植物的色彩，形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。

卫生保洁使用的卫生纸、洗手液（详见附件）等物品费用由乙方承担，并保证及时供应。

二、秩序维护与安保服务。

1、公共秩序维护

(I) 门卫。实行专人值守制度，每处开放式出入口每班应配置两至四人，实行 24 小时不间断值守。必须遵纪守法，严格执行门卫安全管理制度，做到“四

不准”。即：不准迟到早退；不准脱岗、缺岗或睡岗；不准酗酒、娱乐和打闹；不准无关人员进入单位内部。对外来人员实行进出管理，联系相关部门、人员，允许后方能进入。严格登记、查验制度。对于出入大楼的外来人员，要进行身份登记，必要时查验相关证件和物品，严防爆炸、剧毒、放射性等危险物品进入。讲究礼仪，着装统一，语言规范，行为得体，必要时可引导至电梯或指定区域。配备必要的通讯器材（电话、对讲机），保持和有关人员及时取得联系。

（2）巡查。统一着装。巡查人员上岗时，必须整洁、标准，

在单位范围内进行治安防范巡逻和检查，建立巡逻、检查和治安隐患整改记录。程序规范。规范巡查工作流程，制定较为稳定的时段和人员参加的巡查，巡视线路要全覆盖，重点区域、重要部位明确，确保不留死角。巡查方式。采用双人徒步巡逻和视频网上巡逻的方式。保证设施完好，发现隐患报告，进行现场保护，协助处置警情。巡查内容。经常对单位的环境、门窗、通风孔、视频、报警器、重要部位等设施认真检查，发现问题及时报告。维护单位内部的治安秩序，调解发生在单位内部的纠纷，制止发生在本单位的违法行为，对难以制止的违法行为以及发生的治安案件、涉嫌刑事犯罪案件应当立即报警，并采取措施保护现场，配合公安机关的侦查、处置工作。服从命令，听从指挥，依章办事，不包庇坏人。网上巡查与实地巡逻相结合。互相配合，互为补充，接到指令后，要立即赶赴现场，不得推诿。对于较大异常状况，应立即报告相关部门和领导，同时维护现场秩序，随时准备启动相应的应急预案。

（3）监控。值班时要有高度责任心，认真履行职责，严守秘密，发现不安全因素或异常情况，要及时报告相关部门或领导，并采取相应措施妥善处理。熟练掌握设备性能和操作方法，监控中发现异常情况要保持清醒头脑，采取有效措施，坚决果断处置。注意观察重点部位、重点时段监视点的监控工作，并做好各监视点情况的记录。交接登记规范，巡查记录清楚，做到手续完备，责任明确。重点时段为：早晚上下班时段、晚间下半夜。监控设施保持24小时开通，保证完整准确的监控记录，确保人员值守。负责接收办公大楼消防报警信号的记录和处置，督促检查撤布防情况。负责早晚办公大楼周界报警及撤布防和警情处理工作。监控资料应保持备份在30日以上。

（4）停车管理（免费停放）。按照办公楼设置的行车标志，指定车辆停放区域；保安人员应对进出办公楼的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通

行、易于停放；车库应 24 小时有专人管理；地面停车场在工作时间段应有保安人员值守并引导车辆有序停放；车库内无渗漏、无积水，通风良好；无易燃、易爆等物品存放；车库内配置道闸和监视系统，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立明显指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全；非机动车应定点停放。

⑤突发事件处置。按照《芜湖市突发公共事件总体应急预案》的要求，制定物业应急预案，及时协助业主方处理应急事件。例具体内容如下：

上班前、后的安全检查

①检查门窗是否完好，检查电源、用电器具是否关闭，以及大楼内有无易燃物品等；

②检查大楼内是否有闲散人员、潜藏违法犯罪分子；

③检查自卫器械是否齐全在位；

④检查消防器材是否齐全在位；

⑤做好两班的交接工作。

工作中的防范措施

①严守岗位，保持高度警惕；

②通过网上巡查和实地巡查相结合，严禁闲杂人员靠近重要部位，可采取事先预告的方式进行提示；

③严密注意公共场所和偏僻地点的情况，维护好秩序，对可疑人员要及时上前询问；

④严密注意大楼外有无可疑人员和车辆，做好预警性信息，做到早报告，快处置。

寻衅滋事、扰乱公共秩序处置程序

①应尽可能地进行解释、劝解，让其等待或离开。在劝说过程中应注意方式方法；

②在遭到粗暴对待时，应保持克制，示意工作人员报警，同时注意自身安全防护；

③及时向主管领导和相关部门报告。

火灾事故的处置程序

- ①立即拨打“110”火警电话报警，同时，启动单位消防应急预案；
- ②打开各进出口，为人员逃生和消防人员提供通道；
- ③协助工作人员转移重要资料和贵重物品；
- ④及时切断电源，关闭煤（天然）气，如有易燃、易爆物品，应将其撤离现场；
- ⑤迅速使用灭火器灭火；
- ⑥人员较多的地方要及时组织疏散，迅速撤离现场。如火势凶猛，出口被封锁，要组织被困人员积极自救，等待支援（如尽量用浸湿的衣物披裹身体、捂住口鼻、贴近地面等）；
- ⑦提高警惕，严防犯罪分子趁火打劫。

2、安全管理。

(1)消防管理。应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好；保持消防通道畅通；定期对消防设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用；消防带圈绕均匀，消防器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期，各类设备设施能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；对易燃易爆品设专人专区管理。

(2)安全生产及灾害预防。建立健全安全生产规章制度和操作规程。如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时，应采取以下应急措施：对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固；对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；及时安排值班人员进行巡查。

三、房屋维护和公共设施设备维保与运行

1、房屋维护管理：

建立健全房屋档案，检查、督促办公楼入驻单位正确使用房屋，指导入驻单位遵守房屋安全使用的规范、政策、法规；对房屋共用部位进行日常管理和维修保养，检修记录和保养记录应齐全；根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况；需要维修，属于小修（指及时修复或排除房屋或其设施的轻微损伤或小故障，保持房屋及其设施正常使用功能和运作的日常维护、保养）范围的，及时组织修复；属于大、中修范围（具体标准在合同中约定）的，及时编制

维修计划和房屋专项维修资金使用计划，向业主方提出报告与建议，根据业主方的决定，组织维修。每年应定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行依次全面检查。建立巡检记录，发现问题及时向业主方报告，根据业主方的委托，安排专项修理。遇紧急情况时，宜采取必要的紧急处理措施。

2、设备设施运行与维护服务：（乙方须积极配合设备供应商和维保单位做好以下工作）

（1）变配电系统。制定临时用电管理措施；限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知业主方。遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施；按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存高压电气测试合格的报告；按照规定的周期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做记录；高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求；低压配电柜运行正常，各类表计显示正常；功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；变（配）电系统联络自切正常。

（2）安全防范系统。

中央监控系统。摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁；画面分割器工作正常、整洁；录入设备工作正常、整洁；监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚；监控的录入资料应至少保持30天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

巡更系统。工作站工作正常、整洁；巡更器具工作正常；巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

周界报警系统。工作站工作正常、整洁；红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

对讲系统。基站线路无损、工作正常、整洁；天线安装牢固、工作正常。

（3）车库管理系统。工作站工作正常、整洁；服务器工作正常、整洁；栅栏机安装牢固、工作正常。

（4）门禁系统。工作站工作正常、整洁；服务器工作正常、整洁；读卡机指示灯完好、工作正常；电子门锁工作正常。

（5）有线电视系统。安装牢固，外观整洁；各相关设备工作正常；传输线

路正常，图像清晰。

（6）消防报警与灭火系统。应对各项消防设备按规定进行定期检查，保证设施齐全、功能运行正常。

（7）电梯设备。

a、乙方承诺：电梯。保证电梯 24 小时正常运行，电梯准确启动运行，停层准确，运行平稳，乘坐舒适，轿厢内、外按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁；电梯应经有资质的检测机构检验合格，应由专业资质维修保养单位进行定期保养，安排 1 名专业维修保养人员 24 小时驻场服务，每年进行安全检测并持有有效的电梯设备《安全使用许可证》，在有效期内安全运行；应有专业人员对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理，并应做好日常电梯运行的巡检与记录；电梯发生一般故障，一小时内专业维修人员应到场修理。发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理应及时处理，专业维修人员应在 30 分钟内达到现场进行抢修。b、电梯设备的维修材料费用由业主方另行支付。

（8）给排水系统。应定期对给排水系统进行维护、润滑；每天检查一次污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；定期对污水处理系统全面维护保养，作业人员应有相应的职业资格；系统无明显异味和噪声；用户末端的水压及流量满足使用要求；每季对楼宇排水总管进行检查，定期对水泵、管道进行除锈油漆；确保水质无污染并符合规定的要求：生活饮用水水质应符合 GB5749《生活饮用水卫生标准》的要求，涉及生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒人员的健康检查、水质检测的要求参照《芜湖市生活饮用水卫生管理办法》执行；定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养；如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知办公楼内各用户。

（9）公共照明系统。公共照明系统应定期检查维护，每天一次巡检，路灯、大厅、电梯厅、楼道等公共部位应保持 98%以上的亮灯率，如有缺损，应及时更换；每月一次对泛光照明灯具、霓虹灯、大堂吊灯外观进行检查，保持清洁完好，并保持 98%以上的亮灯率；每天一次巡检公共电器柜电器设备，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常。

（10）避雷系统。避雷系统应按规定由专业机构进行检测。同时：每年检查一次办公楼重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对办公楼的各楼层的

钢窗、钢结构进行外观检查；每半年对办公楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查；每半年一次对楼层强、弱电间的接地装置进行检查，遇有问题及时解决；保持办公楼顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好；每月一次对办公楼变配电室的设备的接地带进行检查；每季对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查；保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好；主楼侧翼平台的所有避雷设施完好（接地电阻： $\leq 4 \Omega$ ；弱电设备接地电阻： $\leq 1 \Omega$ ）。

3、设施设备日常维修服务：

(1)自动门、推拉窗。玻璃无破碎，五金配件完好；门、窗开闭灵活，密封性好、无异常声响。

(2)楼内墙面。墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致。

(3)屋顶、管道、排水沟。屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水畅通，发现有防水层气鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理。

(4)地下车库窖井、积水井不漫溢，窖井、积水井盖无缺损，发现损坏应在规定时间内修复。

(5)安全、引导标志指示牌清晰完整，维护设施得当。

(6)卫生间、茶水间。保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞。保持管道畅通与安全使用，发现损坏应及时修复。

(7)电梯厅。保持设备设施正常、电梯按钮无缺损、标示清晰完整，发现损坏立即修复。

(8)乙方承诺：我公司负责各类临时小修、急修项目，如水龙头、阀门、开关、照明灯具、办公桌椅、柜橱、门锁、窗帘等维修，下水管道的疏通，楼内装潢破损维修等，我司具有一支全天候的维修队伍，及时处理各类小修、急修工作，包工包料，随叫随到，方便用人。单次单项材料费用在 300 元以内的（含 300 元）由我司支付，即已包含在合同总价内，贵方无须另行支付。无论单次单项材料费用多少，乙方承诺均免人工费。

(9)乙方承诺：甲方消防、水泵、安全视频监控等设施设备根据情况实施专业维保单位维保，不在合同总价之内，但我司做好第三方监督管理工作，在上述

专业维保单位进场作业期间，我司无条件配合并按照甲方要求承担监管责任。以上设备如发现故障，应及时与甲方和专业维保公司联系、沟通、协调，尽快排除故障。

五、客服、会务及特定服务

1、客服服务

客服接待人员应热情回答入驻单位和来访人员的咨询，确保 100%答复率。

(1)大厅服务。客服人员应注意维护大厅的整洁、有序和安全，提供关于周边交通和办公楼内各服务功能的咨询和引领。

(2)报修服务。在大厅内设置报修台及时受理入驻单位报修，并在规定的时间内到场，小修项目维修人员 30 分钟内到场，急修 10 分钟内到场，当天完成（预约除外）。

(3)信报服务。正确分理信件，认真登记报刊杂志和挂号信并分送至各入驻单位，正确处理特殊邮件（如退信等）。要做好节假日信件、报刊等物品的保管工作。

(4)按甲方要求，做好相关的满意度调查等工作，并制作分析报告。

(5)投诉处理。

乙方直接受理的投诉，应核实情况，及时处理并回复投诉者。属于物业管理责任的，应向投诉者道歉并及时纠正；属于无理投诉的应做好解释工作。乙方与投诉者无法协商解决的，应报上级主管部门处理；乙方直接受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日；投诉者直接向业主方投诉，乙方应查明事实，确认证据，分清责任后如实反映情况或上报书面材料（至多不超过自收到甲方通知之日起 个工作日内完成），协助业主方做好相应工作；向公安机关报案的投诉，协助公安部门处理；涉及依法裁决的投诉，应按法律程序处理。受理、处置投诉应保持记录。

2、会务服务

会前服务

(1)会务信息收集。

①根据业主方规定的程序收集会议活动信息。

②会议活动信息应包括：会议名称、主办方、出席人数、会议起止及持续时间、举办地点、地址及会场区域、会议期间的议程及各项活动安排。

(2)服务方案拟定。

①根据会议活动信息拟定会务服务方案，方案的主要内容包括：会务服务过程分解及时间节点要求；确定服务的项目及服务标准；服务过程中的人员配置及其它资源保障。

②遵守业主方保密规定，执行会务信息保密纪律。

(3)资源准备。

①所有准备工作应在会议开始前至少 60 分钟完成。

②确认会务用品在使用前符合业主方规定的卫生标准及安全标准。

③现场会务服务人员个人衣着得体、端庄大方、服务规范。

④接受各项任务的会务服务员应提前 30 分钟到达指定的岗位待命。

(4)会场内布置。

①会议台型布置。会务服务员根据服务方案的要求事先进行会议台型布置，比如：“回”字型、“U”字型、“而”字型、马蹄或直角”型等，并协助会议主办方摆放席卡。（由投标方根据公务接待要求提供上述台型布置的平面图和宾主双方席卡摆放的说明）

②主席台布置。根据会议主办方的要求，按照主席台座位的格局摆放主席台座位、讲台/揭幕架等。

③会议台布/裙的布置。

铺台布。根据会务主办方的要求，合理选用与会议主色调配套的台布。台布应两头下垂均匀，无拖地现象，表面平整无折痕。

④桌面用品布置。

会议的桌面用品布置包括：用品准备、会议桌摆台、茶几摆台、服务用品摆台标准等。

(5)会场外布置

包括会议签到处、指引标识布置等。

(6)服务监管

会务服务员应根据会议主办方的要求，做好会场内外其他各项环境布置及准备工作的监管事项。

会中服务

会议活动结束后，会务服务人员应按下列要求提供规定的服务：

(1)迎宾服务

按会议主办方的要求穿着礼仪服、化妆、束发，提前 15 分钟到达指定岗位待命。

(2)会务报到及签到服务

(3)引导就座

①如会场内不设固定席位标注的，应站立在会场入口处，按先内后外的次序指引与会者入座。

②如会场内设有固定席位标注的，引位时应事先识别与会者及其相应座位。

③主席台引位，应由会议主办方指定的会务服务员进行专人引导，在与会者入座前会务服务员先将座椅拉后 20cm 左右，并示意请座。

(4)会间服务

续水、添加茶具、更换毛巾、传递话筒等服务由投标方根据公务接待的要求，在投标书中提供服务规范和标准。

(5)应急处理

与会者突发疾病或意外受伤事件，按照《突发事件应急处置预案》规定进行处置（预案由投标单位拟定）。会议遇特殊情况提前/延迟举行或半途中止、设施设备发生故障、临时要求增设会务设备、环境状态发生异常变化等，应及时将信息反馈至主管部门并按组织规定的程序进行处理。

会后服务。

(1)会场清场

①会议结束，应在与会者全部离场后，按责任区域分工对会场进行检查，如发现与会者遗留物，要记录下座位号并及时上交。

②服务用品/工具的清理应先收取瓷器或玻璃制品，倒尽剩余茶水；再收回毛巾、座位标识、杯垫、文具等；最后撤除台裙、台布及台裙夹，收回并做好下次会务的准备工作。

③所有收回的用品/工具应清点数量，核实领用的清单，发现遗失或损耗的物品，按会议主办方的要求记录并报损。

④应对会务过程中产生的数据进行统计，主要包括：会务设备、物品的使用及消耗统计；会务服务人员用工统计；与会人数统计；完成会务记录表的填写。

(2)服务用品/工具清洁

①棉织用品/工具清洁。使用过的毛巾应在专用洗洁液浸泡不少于 10 分钟；用清水洗净，拧干；放入消毒柜中消毒杀菌；台布、台裙以及其他需要熨烫、过浆的物品应统一外送干洗。

②瓷器用品/工具清洁。用清水洗去茶垢、污渍；用消毒液按使用说明配好比例，将杯子完全浸泡不少于 5 分钟；用开水冲烫一遍，用干净擦杯布由内向外擦干水迹并定置于储存箱内。

③热水瓶清洁。将除垢液按比例调配后灌入热水瓶，浸泡 10 分钟，晃动后倒掉；用清水清洁内胆直至无沉淀物；用湿布擦拭热水瓶外壁水渍。

(3)会务后续服务。

会议结束后，根据会议主办方需求提供：

①按照会议主办方的要求提供会务过程中产生的摄影摄像资料。

②会议主办方赠送给与会者的礼品或与参会者购买的商品，因故无法在现场直接提取的，应在事后负责送达。

3、特定服务（此项费用不含在合同总价中）。乙方应根据业主方的需求，开展力所能及的延伸服务，如租赁服务、搬家服务、室内保洁服务等。（由乙方拟定服务标准、服务细则和服务方案）

7.6、物业档案管理服务

有较完善的物业管理档案制度，档案内容至少应包括：办公楼竣工验收档案及其配套设施权属清册；设备管理档案及相关资料档案；日常管理档案等。

第三条工作要求及工作标准

乙方提供的服务质量应达到甲方《招标文件》及乙方《投标书》的要求。

第四条人员配置和物耗标准

配置的人员及物耗品应达到甲方《招标文件》及乙方《投标书》的要求。乙方严格按照《招标文件》及《投标书》的要求进行配置物业服务人员。

第五条合同期限及服务费用结算方式（附中标通知书）

1、本合同服务期限为壹年。自 2024 年 5 月 1 日起至 2025 年 4 月 30 日止。

2、本合同服务费为中标（成交）金额：2836941.03 元（大写：**贰佰捌拾叁万陆仟玖佰肆拾壹元零角叁分整**）人民币；

3、费用结算方式：采用按月付款方式（**物业管理费 236411.75 元/月**）；甲方根据考核结果于下个月初将上月的物业管理费支付至乙方指定银行账户中（户

名：南京高度物业管理有限公司芜湖第一分公司，银行账号：54860180800862626，开户行：中国光大银行股份有限公司芜湖北京路支行）。乙方须在甲方付款前以南京高度物业管理有限公司芜湖第一分公司名义向甲方提供正规发票，否则，甲方有权延迟付款且无须承担任何违约责任。

第六条、甲方的权利和义务

一、甲方的权利

- 1、甲方可随时了解保洁、保安的运行情况，对乙方的管理实施监督检查，发现乙方管现不善，有权提出整改意见，直到乙方达到甲方标准。
- 2、甲方有权对乙方使用的易耗品质量及添置及时性进行监督。
- 3、对超越职责范围或不遵守甲方规章制度，影响机关正常运行的服务人员，甲方可以要求乙方调换。
- 4、甲方有权对进入服务区内工作人员进行年龄核对，以身份证为准；甲方有权对工作人员进行合理询问，依据合同检查是否执行岗位服务内容。
- 5、甲方有权临时调派乙方人员，处理突发事件。
- 6、甲方对乙方在物业范围内的工作、生活场所有检查权；乙方工作人员有损坏甲方所提供工作、生活用品的行为的，经甲方确认后，甲方有权将相关费用从该名工作人员当月服务费中予以扣除。
- 7、甲方有权对乙方进行考核，甲方每日值班巡查以及月度考核巡查过程中，每发现一处问题扣1分，并纳入每月对乙方的考评。乙方每月考评分数达到90分（含90分）为合格。如乙方当月考评分数低于90分（不含90分），则甲方有权扣减乙方当月物业服务费用的1%

二、甲方的义务

- 1、甲方应向乙方提供要求所需的非机密的有关资料，支持乙方工作。
- 2、甲方依据实际情况向乙方无偿提供安全有效的取水、用电资源、卫生配套设施和标识标牌。
- 3、甲方有义务在合同生效之日起向乙方无偿提供管理用房（其中包括办公用房、仓库用房、更衣室）。
- 4、甲方有义务教育甲方员工遵守镜湖区政府大楼及服务中心物业管理项目管理规约，服从有关管理，共同维护环境卫生。
- 5、甲方有义务支持、确定工作人员贯彻执行区域内各项安全操作规范制度，

告知镜湖区政府大楼及服务中心干部职工接受保安检查管理。

6、按合同约定按时支付服务费。

第七条乙方的权利和义务

一、乙方的权利

1、乙方应根据有关法律、法规政策、招投标文件及本合同的规定、实行专业化的管理服务。

2、乙方有权按照本合同和有关规定向甲方收取物业服务费用和其他费用。

3、乙方有权根据甲方授权，采取规劝、警告等措施制止甲方工作人员违反保洁管理制度的行为。

4、乙方有权请求甲方各部门做好宣传教育工作，珍惜乙方工作人员的劳动成果。

5、乙方有权根据投标书要求自行安排和组织工作人员上岗。

6、甲方管理人员对乙方工作提出异议而乙方认为不合理时、乙方有权向甲方提出书面申诉。

二、乙方的义务

1、未经甲方书面同意，乙方不得将本合约约定项目直接或者间接方式转包或者分包给第三方及其他个人。

2、乙方有义务按照本合同及附件约定的工作范围和执行标准、遵照甲方规定时限，严格履行甲方（招标文件）和乙方（投标文件）各项规章制度，规定保质保量完成工作任务，并无条件的接受甲方的管理和考核。

3、乙方有责任按照本合同约定工作内容提供必要的人力、机具及充足的清洁药剂、材料。

4、乙方有责任满足甲方工作人员人数和服务质量要求，经甲乙双方工作负责人确认，对达不到本合同第二条“委托管理事项”中相关要求的工作人员进行更换。

5、乙方工作人员在甲乙双方确认的区域内，实施门卫服务，巡逻服务、守护服务、车辆指挥管理,防止侵害甲方财产安全行为发生，做好防火防盗、防破坏及消防巡逻、工程装修的工作，维护甲方正常生产工作秩序。乙方工作人员应加强重要域内的巡视，防止办公区域内设备设施及相关物品丢失；根据甲方不同区域

的不同特点，做好防火、防盗、防破坏工作，如遇紧急事件，及时向相关领导汇报。

6、乙方工作人员应详细做好交接班记录及访客登记工作，认真核对交接物品及值岗期间的一切工作情况。乙方保安队长应每日就日常性工作与甲方保卫部门保持联系，对当日工作进行书面总结。

7、乙方工作人员在甲方服务区域内从事违法、犯罪活动的，乙方应负全部责任，造成甲方损失的，应予以赔偿。

8、对甲方区域内的安全隐患应及时提出书面建议并积极配合改进、解决。

9、乙方必须按照地方政府要求为员工办理好相关证件。

10、乙方工作人员服装由乙方提供。

11、乙方工作人员应定期接受甲方有关镜湖区政府大楼及服务中心物业管理项目服务理念、服务规范的培训。乙方应教育员工遵守甲方的各项管理制度。乙方应按期自行组织乙方工作人员进行职场技能、紧急状况处理技能、灾害事故救护、人员安全和自身安全防护等培训。乙方有责任对乙方员工进行法制、卫生社会公德宣传和岗前及岗中培训，并进行有效的考核检查，并做好相关记录备甲方检查。

12、乙方积极组织和配合甲方临时性和突发性的物业管理工作，招投标文件工作内容之外的按实际发生额另行结算。

13、乙方应做好内部员工的录用、人事管理工作，并按国家有关法律法规为员工缴纳保险，不发生劳资纠纷。

第八条违约责任

1、甲乙双方均应严格履行合同的约定，单方解除合同的，应承担本合同价款的10%作为违约金（因乙方违约或发生本合同第八条第6款情形，导致甲方解除合同的除外）。

2、甲方违反本合同的约定，未能按时足额支付物业服务费的，应按照全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率计算利息标准向乙方支付逾期付款利息。

3、甲方若擅自提高服务标准，致使乙方不能完成的，则甲乙双方互不承担违约责任。

4、乙方违反本合同的约定，未能达到招标书内的质量标准和服务标准的，

甲方有权要求乙方整改，整改后仍不能达到标准的，甲方有权单方面解除合同，乙方应承担本合同价款的10%作为违约金。

5、如因乙方工作人员的失职造成甲方经济损失，乙方应予以全额赔偿损失。

6、在服务期限内如遇到政府政策调整需要终止本合同的，甲方提前一个月书面通知乙方后，本协议即立即终止。乙方不得以此为由向甲方提出任何形式的补偿或赔偿。

7、本合同约定的服务期限届满，或者甲方单方面提出终止合同后，乙方须积极配合甲方进行合同项目审计工作，如甲方在合同项目审计过程中发现乙方存在问题或者乙方拒不配合甲方进行合同项目审计工作的，甲方有权要求乙方按照本项目服务费用（中标价）的10%向甲方承担违约金。届时，甲方将按照乙方实际情况以书面报告形式上报安徽省或芜湖市招标管理部门，将乙方企业纳入招标黑名单不得再向合同履行地进行投标。

8、乙方在合同履行期间获悉的甲方所有资料信息，均负有永久保密义务，不得向任何第三方泄露、透漏，否则，乙方须按本合同价款的10%向甲方支付违约金。

9、乙方人员在履行合同过程中，因自身原因导致任何损害或给第三方造成任何损害，均由乙方承担全部赔偿责任，若因此导致甲方损失的（包括但不限于甲方向第三方支付赔偿款、维权支付的诉讼费、律师费等），乙方承担由此给甲方造成的全部损失。

第九条工作联系和保密制度

1、甲、乙双方应建立工作联系制度，相互通报管理组织架构。每月定期召开工作联系会议，洽商和协调处理有关工作。

2、甲、乙双方派驻管理人员变更应在30日内以书面形式告知对方，并确认相关派驻管理人员紧急联络方式。

3、甲、乙双方工作衔接均以书面形式进行，并由双方全权派驻代表签署意见。

4、甲、乙双方涉及费用往来文书、文件由双方负责人签署方为有效，不涉及费用文书、文件由上述双方代表签署方为有效。

第十条其他事项

1、甲方若增加乙方服务管理项目或工作范围，按《投标书》中各工种的标

准，增补服务费。

2、双方可对本合同进行修订更改或补充，以书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

3、形成激励机制。在合同期限内，如乙方在月度考核中考核评分达到100分，甲方将奖励乙方当月物业服务费用的1%。

4、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

5、本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时向甲方住所地人民法院起诉解决。

6、本合同附件以及招投标文件均为合同有效组成部分，本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。本合同附件和补充协议中未规定的事项，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和政策执行。

7、本合同一式壹拾伍份，甲方壹拾叁份，乙方贰份，具有同等法律效力。

8、本合同自签订之日起生效。

甲方（盖章）：

负责人（签字）：

2024年



乙方（盖章）：

负责人（签字）：

2024年



分公司（盖章）：

负责人（签字）：

2024年

