

镜湖区政府大楼及服务中心物业管理项目（2022年）（3包） 合同

甲方：芜湖市镜湖区人民政府办公室（以下简称甲方）

乙方：安徽省通信产业服务有限公司（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》之规定及本项目招标文件及附属材料、乙方提交的投标文件及补充承诺、中标通知书等相关资料的要求，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方芜湖市镜湖区人民政府办公室（采购单位）委托乙方安徽省通信产业服务有限公司（经评审最终确定的供应商）对镜湖区政府大楼及服务中心物业管理项目（2022年）（3包）（物业名称）实行专业化、一体化的物业管理服务订立本合同。

第一条 定义

1、“合同”即由甲乙双方双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

合同将由采购单位（以下简称甲方）与经评审最终确定的供应商（以下简称乙方）结合本项目具体情况协商后签订。以下为甲方提出涉及乙方的主要条款，投标人在投标文件中应对其进行确认或拒绝。如投标人在其投标文件中未做拒绝或提出修改要求的，采购单位将视作认同。

2、“合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时，甲方应支付给乙方的款项。

3、“管理服务”系指乙方按投标文件规定，结合本项目的设施配置及本物业的类型及使用性质特点，提出物业管理服务定位、目标，为甲方提供优质的物业服务。

4、“甲方”系指通过采购接受合同及物业管理服务的采购单位。

5、“乙方”系指经评审最终确定的供应商。

6、“现场”系指将要提供物业管理与服务的地点。

7、“验收”系指采购人依据国家有关规定或行业标准接受合同所依据的程序和条件。

第二条 适用范围

本合同条款适用与本次采购活动。项目实施范围详见招标文件和投标文件及补充文件等。

第三条 物业基本情况

物业名称：镜湖区政府大楼及服务中心物业管理项目（2022年）（3包）
物业类型：政府机关办公楼
坐落位置：镜湖区平湖秋月东大门对面
管理面积：4800m²

第四条 委托管理服务事项

列入本次综合物业管理服务的范围为：《镜湖区政府大楼及服务中心物业管理项目（2022年）（3包）（二次招标）招标文件》中规定的西洋湖附近镜湖区市民中心（主楼、辅楼及网格化中心，面积4800m²）物业服务和采购单位交办的其他工作。

具体内容如下：

（一）卫生保洁

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、无污渍。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、边线等处无污渍、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、无污渍、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、无污渍、无水垢。下水道无异味、定期滴入消毒液。

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、内外侧无污渍、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。

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。

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。

乙方承诺：做好灭四害（蟑螂、老鼠、苍蝇、蚊子）工作。需请专业有害生物防制公司实施，对通风口、明沟、垃圾房、集水井、地库、餐厅、会场等处喷洒药水消杀灭害，并按照业主方要求，做好爱国卫生运动相关工作，达到全国爱卫会的除四害标准。

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。

乙方承诺：卫生保洁使用的卫生纸、洗手液（优质品牌）等物品费用由中标单位承担，并保证及时供应。

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。

（二）、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) 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。(8) 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。

(9) 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： $\leq 1\Omega$ ）。

(10) 按公共机构节能工作要求做好节水护水、绿色办公、垃圾分类等工作。

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) 地下车库窨井、积水井不漫溢，窨井、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) 乙方承诺：乙方负责各类临时小修、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，须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）由乙方支付。

(8) 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，不在报价之内，但乙方要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，乙方应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。

(三)、秩序维护与安保服务。

1、公共秩序维护

(1) 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，

允许后方可进入。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），保持和相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及时向主管领导和保卫部门报告。

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，灭火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。

(四)、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) 按招标方要求，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；投标方直接受理的投诉，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，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，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。（由业主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

会议活动开始后，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、设备设施发生故障、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（此项费用不含在总报价中）。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。

4、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。

第五条 物业管理服务质量要求

乙方须按招标文件的相关要求，实现目标管理，具体质量要求以甲方招标文件及乙方投标文件的要求为准，相关人员配备表及物耗一览表详见附表。

第六条 合同期限

本项目合同服务期壹年，本合同期限自2024年5月1日起至2025年4月30日止。

第七条 物业管理服务费用

本合同期内物业管理服务费用人民币大写壹佰零伍万捌仟玖佰叁拾贰元壹角柒分（小写1058932.17元）。

除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有物业管理及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

乙方承诺，接收甲方主管部门实施的物业服务费成本监审，并遵守以下原则：

1、合法性原则。计入定价成本的费用符合有关法律、行政法律和全国统一会计制度的规定；

2、相关性原则。计入定价成本的费用为与物业服务直接相关或间接相关的费用；

3、对应性原则。计入定价成本的费用与物业服务内及服务标准相对应；

4、合理性原则。与物业服务定价成本各项费用的主要技术、经济指标均符合行业标准或者社会公允水平。

第八条 费用结算方式

根据业主对物业管理和服务内容定期进行考核，考核合格后按月支付。甲方凭乙方开具的增值税发票，按时支付给乙方物业管理服务费用。

乙方单位名称：安徽省通信产业服务有限公司

乙方开户银行：中国银行合肥长江西路支行

乙方银行账号： 181204839373

第九条 经营制约

1、乙方不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只能从事甲方认可的物业管理服务工作。在合同期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。

2、乙方不得以甲方的名义从事本合同物业管理服务以外的任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

第十条 双方权利义务

1、甲方权利义务

- (1) 代表和维护产权人、使用人的合法权益。
- (2) 审定乙方拟定的物业管理制度。
- (3) 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
- (4) 审定乙方提出的物业管理服务计划。
- (5) 负责提供物业管理所需全部图纸、档案、资料及根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安裝、使用和维护保养技术资料。
- (6) 按期支付物业管理费用。
- (7) 在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。
- (8) 甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。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，在90分以下的每低1分扣减当月服务费的1%。
- (9) 甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。
- (10) 保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。
- (11) 按照招标文件要求为乙方提供办公用房、办公网络、办公电话、办公电脑、办公桌椅等。
- (13) 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、乙方权利义务

(1) 乙方须积极配合甲方或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查；乙方须积极配合甲方对其进行的物业管理服务综合考评。

(2) 乙方需遵守保密义务。不提供虚假个人信息，自愿接受保密审查；不违规记录、存储、传输、复制甲方的秘密信息；不以任何方式泄露所接触和知悉的甲方的秘密信息；在工作中不记不看不传与业主单位工作有关的事情；不与无关人员谈及与业主单位工作有关的事情。

(3) 乙方必须聘请(或指定)一位经理(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在限定时间内更换达不到要求的经理(负责人)、相关人员。

(4) 若乙方需对项目服务人员进行变更，应提前通知甲方，并在得到甲方同意后，方可进行人员调动。

(5) 乙方保证本项目绿化维护等内容须满足采购人后期要求的摆放、更换、管护等内容，甲方不再额外支付费用。

(6) 乙方须自行提供乙方工作人员的工作服，按照地方政府要求为员工办理好相关证件，并定期组织人员培训。

(7) 乙方应每日向甲方定期汇报物业管理服务实施情况，如发现潜在安全隐患，应及时书面报告甲方。

(8) 服务期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《劳动合同法》的有关规定。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束。

(9) 服务期间，若乙方人员从事违法犯罪活动造成甲方损失，由乙方全面负责赔偿。

(10) 乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。接受有关部门监督与检查。同时，乙方自觉参加甲方认为有助提高甲方形象的宣传活动的。

(11) 遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

(12) 乙方享有按期取得物业管理费用的权利。

(13) 乙方应向甲方工作人员和其他使用人告知物业使用的有关规定，并负责监督。

(14) 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。

(15) 乙方应建立、妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案，并负责及

时记载有关变更情况。

(16) 本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

第十一条 违约责任

1. 无正当理由任何一方不履行或不能正常履行本合同，构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的一切损失，并承担本合同金额的10%作为违约金。

2. 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，乙方应承担本合同金额的10%作为违约金。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

第十二条 合同生效和终止：

1、 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章后生效。

2、 终止

2.1 提前终止

2.2 协议终止

2.3 自然终止

第十三条 争议处理

甲乙双方应通过友好协商，解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关争议。如不能协商一致，可通过仲裁裁决或法院裁决解决争议。

第十四条 其他

其他未尽事宜甲乙双方以招标文件和投标文件内容为主。

第十五条 附则

- 1、未尽事宜，双方协商解决。
- 2、本合同一式壹拾捌份，甲方壹拾肆份，乙方肆份，均具有同等法律效力。
- 3、乙方客户服务质量投诉与反馈邮箱：kefu.anhui@chinaccs.cn

甲方：（盖章）

法人或代理人签字：



2024年4月30日

乙方：（盖章）

法人或代理人签字：



2024年4月30日

附表 1

人员配备表

岗位	人数(人)	备注
合计	22	
客服接待	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 性别要求：女性 2. 年龄要求：30-45 周岁 3. 文化程度：高中及以上学历 4. 技能要求：标准普通话 5. 健康要求：健康证 6. 购买人身意外伤害保险
客服	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. 性别要求：女性 2. 年龄要求：30-45 周岁 3. 文化程度：高中及以上学历 4. 技能要求：标准普通话 5. 健康要求：健康证 6. 购买人身意外伤害保险
保安	6	<ol style="list-style-type: none"> 1. 性别要求：男性 2. 年龄要求：30-55 周岁 3. 文化程度：初中及以上学历 4. 健康要求：健康证 5. 其他要求：购买人身意外伤害保险 6. 岗位时间：24 小时值班，按 8 小时工作制计算 7. 岗位要求：楼层内外的安全保卫和秩序维护，车辆进出和停放管理
保洁	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. 性别要求：女性 2. 年龄要求：30-55 周岁 3. 文化程度：初中及以上学历 4. 岗位要求：楼层内外的公共部分（含楼梯、电梯、楼道等）保洁

		<p>5. 健康要求：健康证</p> <p>6. 其他要求：购买人身意外伤害保险</p>
水电工	1	<p>1. 性别要求：男性</p> <p>2. 年龄要求：30-55 周岁</p> <p>3. 文化程度：高中及以上学历</p> <p>4. 技能要求：具有电工证书，持证上岗</p> <p>5. 岗位要求：楼层内水、强弱电、消防等设施运行维护、日常维修</p> <p>6. 其他要求：购买人身意外伤害保险</p>
客服（辅楼）	2	<p>1. 性别要求：女性</p> <p>2. 年龄要求：30-45 周岁</p> <p>3. 文化程度：高中及以上学历</p> <p>4. 技能要求：标准普通话</p> <p>5. 健康要求：健康证</p> <p>6. 其他要求：购买人身意外伤害保险</p> <p>7. 物业服务期限：一年</p>
保安（辅楼）	2	<p>1. 性别要求：男性</p> <p>2. 年龄要求：30-55 周岁</p> <p>3. 文化程度：初中及以上学历</p> <p>4. 健康要求：健康证</p> <p>5. 其他要求：购买人身意外伤害保险</p> <p>6. 岗位时间：24 小时值班，按 8 小时工作制计算</p> <p>7. 岗位要求：楼层内外的安全保卫和秩序维护，车辆进出和停放管理</p>
保洁（辅楼）	1	<p>1. 性别要求：女性</p> <p>2. 年龄要求：30-55 周岁</p> <p>3. 文化程度：初中及以上学历</p> <p>4. 岗位要求：楼层内外的公共部分（含楼梯、电梯、楼道等）保洁</p> <p>5. 健康要求：健康证</p> <p>6. 其他要求：购买人身意外伤害保险。</p>
合计	22	

附表 2

保洁大型工具一览表

序号	名称	参考数量	功能/用途	备注
1	静音吸尘器	2台	花坛、室内地毯吸尘	
2	静音吸尘器	2台	会议室、接待室地毯吸尘	
3	多功能吸水机	1台	洗地吸水	
4	多功能吸尘吸水机	1台	地毯清洗吸水	
5	吹干机	1台	地毯水洗后吹干	对吹
6	吹干机	1台	地毯水洗后吹干	对吹
7	洗地吸干机	1台	清洗楼层过道地坪	
8	洗地吸干机	1台	清洗食堂地坪	
9	高压冲水机	1台	冲洗麻石痰迹	

附表 3

保洁用品年使用量一览表

序号	物资/服务名称	规格	参考品牌
1	大卷纸	12 卷/箱	维达、清风、心相印
2	擦手纸	21 包/箱	维达、清风、心相印
3	小卷纸	100 卷/ 箱	维达、清风、心相印
4	洗手液	3.78L	威露士、蓝月亮、洁霸
5	中性全能清洁剂	3.78L	威露士、威猛先生、洁霸
6	垃圾袋	100*110	
7	垃圾袋	80*100	
8	垃圾袋	60*90	
9	垃圾袋	60*80	
10	垃圾袋	50*60	
11	洗衣粉	260 克	立白、奥妙、白猫、汰渍、碧浪
12	洁浴王	400 克	
13	威猛	500 克	
14	毛巾		
15	尘推油	3.8 升	
16	超能洗衣粉	1.32 千克	立白、奥妙、白猫、汰渍、碧浪
17	沙威蓝天		
18	洗洁精	120 克	

19	胶手套		
20	84 消毒液	468ML	
21	白纱拖把		
22	黑纱拖把		
23	2501 粘膜浆		
24	CR1 打磨剂		
25	60 尘推布		
26	90 尘推布		
27	沙发去污膏		

附表 4

“四害”消杀服务要求

序号	消杀项目	消杀范围	材料使用	服务期 (月)	消杀频率 (次/月)	备注
1	灭鼠灭蟑	区政府相关区域的外围及屋顶屋面	溴鼠灵颗粒/蜡块、粘鼠板、毒饵盒、鼠笼、警示标志； 0.05%氟虫腈杀虫饵粒、2%吡虫啉杀蟑胶饵、粘蟑板/蟑螂屋、0.05%氟虫氰饵剂、15%氯氟醚. 顺氯可湿性粉剂	12	2	1-12 月
2	灭鼠灭蟑	大楼所属区域、地下车库及大楼周边绿化	溴鼠灵颗粒/蜡块、粘鼠板、毒饵盒、鼠笼、警示标志； 0.05%氟虫腈杀虫饵粒、2%吡虫啉杀蟑胶饵、粘蟑板/蟑螂屋、0.05%氟虫氰饵剂、15%氯氟醚. 顺氯可湿性粉剂	12	2	1-12 月
3	室内灭蟑	办公室、会议室、接待室	0.05%氟虫腈杀虫饵粒、2%吡虫啉杀蟑胶饵	9 月	1	9 月初
4	投放孑孓药品	大楼所属区域	0.05%吡丙醚颗粒	4 月	1	4 月初
5	灭蚊	所属区域的一楼、地库及会议中心	10.4%氯菊. 烯丙菊、2.5%高效氯氟氰菊酯	5 月、10 月	2	5 月初、10 月初各一次
6	灭蝇	就餐区	10.4%氯菊. 烯丙菊、2.5%高效氯氟氰菊酯	5 月、10 月	2	5 月初、10 月初各一次
7	人工费	服务大楼	配合甲方发放购买的药品，并进行现场宣传指导	4月底、9月初	6 人	2 次/年爱国卫生运动
8	爱卫运动投放药品	0.05%氟虫腈杀虫饵粒	10g/袋	袋	1000	暂估一年用量，具体根据甲方通知，按实际使用情况为准
		2.5%高效氯氟氰菊酯	500g/瓶	瓶	10	

		0.05%吡丙醚颗粒	500g/袋	袋	6	
9	枪手气雾杀虫剂	枪手气雾杀虫剂	750ml / 瓶	瓶	20	
10	白蚁防治	服务大楼及周边环境	根据需求自行配	12	2	1-12 月

