

六安市老年大学物业管理服务合同

第一条 合同主体

甲方（采购人）： 六安市机关事务管理处

乙方（中标人）： 滁州市万顺物业服务有限责任公司

第二条 合同宗旨及原则

经甲乙双方友好协商，本着平等自愿、互惠互利、等价有偿的原则，就乙方提供物业管理服务，协商一致，签定本合同。

第三条 双方物业基本情况

1、物业名称： 六安市老年大学物业管理服务采购项目

总建筑面积： 38912.04 平方米；（其中教学楼建筑面积 17960.85 平方米、综合楼建筑面积 3294.07 平方米、多功能楼建筑面积 4001.51 平方米、两个门卫室建筑面积 110.12 平方米、门球场建筑面积 867.97 平方米、花房玻璃温室建筑面积 334.49 平方米，校区地下负一层配建人防及地下车库建筑面积 12343 平方米）。

2、物业管理内容：本项目服务内容包括物业管理服务区域内的安全保卫、环境卫生保洁、客服、设施设备和绿化的管护。物业公司应为办公区、教学区、活动区等所有区域提供全天候的公共秩序维护和安全服务，维护办公区域正常的办公秩序和活动区、教学区的管理秩序维护。

3、物业管理范围及标准

1. 公共秩序维护和安全服务

1.1. 门卫：

（1）出入口实行 24 小时值岗。

（2）校领导、工作人员发放通行证，直接放行；教师、学员实行刷脸进校。对来访人员进行询问、核实、登记后方可进入，非办公时间一般不得进入办公区域。如特别需要，应征得相关部门领导同意，并对来访人员的身份证查验登记。接待人员对来访人员用语礼貌规范。

(3) 对物品进出实施分类管理，实行大件物品进出审验制度，拒绝危险物品进入。

1.2. 巡查：

(1) 明确巡查工作职责，规范巡查工作流程，制定相对固定的巡查路线。对重点区域、重点部位至少每小时巡查一次并记录。发现违章行为应及时制止和纠正，对可疑现象应及时进行查问。

(2) 收到中央监控室发出的指令后，巡查人员应及时到达现场，并采取相应措施。

(3) 巡查中发现各区域内的异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

1.3. 监控：

(1) 监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监控记录，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。

(2) 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理。

(3) 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。

(4) 保障安保工作电话畅通，接听及时（铃响三声内应接听）。

1.4. 停车管理：

(1) 根据停车场的情况设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域。

(2) 安保人员应对进出区域内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。

(3) 停车场、地下车库实施规范化管理，车辆停放有序，每 1 小时巡查一次。

(4) 车库内监视系统，地面、墙面等处按车辆道路行驶要求设置明显指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全。

(5) 非机动车应定点有序停放。

1.5. 突发公共事件处置：

(1) 依照《安徽省突发公共事件总体应急预案》的要求，制定物业突发公共事件的应急预案，并在物业办公室、监控中心、机房等处室内悬挂。在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练。

(2) 当发生突发公共事件时，各岗位管理人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理。在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助政府部门处理相关事宜。

2. 公共区域卫生保洁：

2.1. 环境卫生保洁包括但不限于以下服务内容：

(1) 各楼宇的大厅、楼梯间、走廊/走道、停车场（含地下停车场）、卫生间、各类机房、办公室等公共场所的日常卫生保洁、垃圾整理收集和清运。

(2) 会议室、办公室、教室、活动场所等日常保洁及不定期保洁。

(3) 卫生间的地面、墙面、门窗、灯具、镜子、卫生洁具等设施的日常清洁保养。

(4) 卫生间清洁用品（如卷纸、擦手纸、洗手液、卫生球、垃圾袋等）的配备和及时更换（卫生间保洁用品费用由采购人据实支付）。

(5) 制定办公区卫生防疫制度，定期清洁杀菌消毒（公共环境、垃圾桶、卫生间、排水渠道、开水间、热水器、过滤器等）、灭除害虫；消杀有记录。

(6) 接待区、阅览室等公共区域的定期保洁。

(7) 完成业主交办的其它工作。

2.2. 环境卫生保洁服务要求：

(1) 建立环境卫生保洁管理制度和保洁服务方案，对保洁服务工作做好记录。

(2) 配置专职保洁服务人员，明确环境卫生保洁责任范围，环境卫生保洁服务实行定时定点和流动保洁相结合，保持物业服务区域卫生、整洁、干净。

(3) 垃圾应专人负责，按要求及时清运；建筑垃圾应有专人负责清理。

(4) 消毒灭害工作应在尽量不影响教学活动的前提下进行，如上班前、下班后或者节假日等；使用的药品是防疫部门发放的，或者使用应符合国家、行业

标准的低毒高效药剂。消毒灭害工作过程中注意做好个人防护，不得出现人员伤害现象。

(5) 出现自来水爆管、化粪池外溢、公共性疫情等情况，应立即启动相应应急预案，全力配合有关部门，保障人员人身安全，减少财产损失。

2.3. 材质清洁要求：

根据建筑物装饰装修及其不同材质情况，给出了主要材质不同材质的清洁要求

3. 演出、会议、活动保障客服服务：

3.1. 准备工作：

(1) 根据通知，提前 2 小时开启报告厅、会议室、活动室等空调设备，发现问题及时通知工程部进行检修。

(2) 根据每日会务、活动信息，摆好桌椅、器械。如有特殊要求，按要求执行。

(3) 设备员负责接通电源，连接好各控台等设备，调整好音响扩音、话筒及其音量，灯光照明、器械位置等。

(4) 茶杯要求杯盖、杯身无黄斑、无缺口、无水迹且光亮。茶杯每次使用后清洗干净，并消毒后存放于消毒柜中。

(5) 热水瓶要求表面洁净光亮，水温在 90℃ 以上，冲泡和续水时注意防止烫伤。

(6) 演出、会议、活动开始前 10 分钟，至少安排两至一名客服在报告厅、会议室、活动室等门前迎候参会或活动人员。

(7) 客服做到精神饱满，仪容仪表端庄大方，淡妆上岗，微笑迎宾。

3.2. 演出、会议、活动期间：

(1) 对参加演出、会议、上课、活动的客人要主动问询（开始前 10 分钟，至少安排 1-2 名客服在报告厅、会议室门前或大厅、楼梯口等出入口迎接参会人员 and 问询），并做好引导和训练器材使用的指导。

(2) 面带微笑，举止大方礼貌迎客。

(3) 客人入座后，即刻提供茶水。遵循先宾后主顺序提供茶水。

(4) 茶杯摆放和提放杯盖声音要轻，茶杯柄应朝向客人且呈右手 45° 方向。切忌手指接触茶杯口。

(5) 期间续水时间第一次 10 分钟，后间隔为 20 分钟。

(6) 服务员一般不得随意进出会场，应站在门口随时听候业主方提出的要求，提供服务。

3.3. 结束后的工作：

(1) 演出、会议、活动结束后，服务员应及时开启大门，并站立在门口微笑送客，说“请走好，再见”。

(2) 待全部客人离场后，方可进入会场清理桌上资料、茶杯、饮料、抽纸等物品。

(3) 演出、会议、上课、活动前后由保洁人员负责会议室卫生保洁工作。

(4) 设备员关闭空调、音控声控、投影设备、音响扩音设备、健身设备等设备。

(5) 撤下会议横幅、标语等悬挂物品，恢复会议室原貌，开窗通风 30 分钟后关闭会议室。

(6) 发现遗失物品，应妥善保管并及时交专人处理，尽快联系失主或等失主认领。

4. 教学活动服务：

(1) 上班后立即按照相关要求，打开各需房间灯光与空调设备，下班前关闭。

(2) 检查各类场所卫生状况，进行力所能及的物品整理工作。

(3) 检查设施的正常使用情况（如音响音频设备等）。

(4) 时刻注意师生动态情况，采取必要的应对措施。

(5) 若客户从对面走来时，员工要向客户行礼，应注意：放慢脚步，离老干部大约 1-2 米处，目视老干部，面带微笑，停下脚步并行鞠躬礼，躬身 15° 并以礼貌用语问候客人：“领导，您好！”。

(6) 客服接待指引客户至大厅门口内侧 1 米处，再次向客户微笑致意，向客户讲：“请慢走”“感谢您光临”、“欢迎再次光临”，送至大门外并目送客人离开；客人离开 5 米后，方可转身。

(7) 站回原位或继续进行相关工作。

5. 小型维修及设施设备运行管理：

(1) 制定设备安全运行岗位责任制，定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。

(2) 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。

(3) 配备所需各种专业技术人员，严格执行操作规程，坚持持证上岗，严禁无本作业。

(4) 设施设备良好，运行正常，发现问题及时上报业主单位，并协助联系维保单位及时无重大管理责任事故。

(5) 维修属于小修范围的，应及时组织修复；属于中修和大修范围的，应及时向业主单位主管部门提出报告与建议，根据业主单位主管部门的决定，协助组织相关单位维修。小型零星维修由物业公司负责维修，业主单位提供维修主材。

第四条 合同服务期

本物业管理服务期限为三年，合同一年一签，本合同为第三年物业服务合同自 2025 年 2 月 8 日至 2026 年 2 月 7 日。合同到期后由甲方根据考核情况决定是否续签。

第五条 双方权利义务

一、甲方权利义务

1. 按合同约定向乙方支付服务费。
2. 无偿为乙方提供物业用水、电。
3. 对乙方物业管理及时监督检查，发现质量问题要求乙方及时整改，直至达到质量标准。
4. 教育本方人员遵守物业管理制度，共同维护物业服务内环境，爱护设施。
5. 为乙方提供必要的物料仓库、办公用房（具体由甲方自主安排）。
6. 负责协调乙方与各部门单位间关系。
7. 积极采纳乙方的合理化建设，支持乙方在物业服务内的相关环境工作的正面宣传。

8、乙方因疏忽给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方赔偿。

二、乙方权利义务

1. 认真完成本合同范围内所有项目，确保质量达到本合同约定及投标文件要求的标准。

2. 乙方在非合同范围内服务工作（如：有偿特约服务）由乙方另调人员完成，并保证各项工作质量，费用双方另行协商。

3. 乙方人员统一着装、衣帽整洁，配戴本公司标识，遵守甲方各项内部规章制度。

4. 乙方员工在工作期间不得随意离开工作岗位，不得对甲方的办公等正常工作造成影响。

5. 合理安排物业作业时间。

6. 合理使用有噪音工具，确保不因物业作业影响正常办公、教学。

7. 乙方派出主管负责人负责日常工作质量检查和服务工作紧急情况的处理。

8. 乙方教育员工爱护建筑物及室内各种设施。注意节水节电。

9. 乙方作业人员须经乙方岗前培训后才可上岗。

10. 乙方在作业中应严格要求工作人员，做好各项防护措施，不得擅自挪用甲方的物品。

11. 乙方为保证服务质量，须根据不同服务需要，采用相适应的服务和操作方法。

12. 合同终止时，乙方应向甲方提交物业管理总结报告。在合同终止十日内向甲方移交房屋、档案、图纸等，并经甲方书面确认认可。

13. 乙方工作人员在工作时造成本人及第三方损失的，由乙方自行负责，与甲方无关。

第六条 合同总价

1、合同总价：大写： 贰佰万元整 /年（¥2000000 .00）。

2、支付方式：乙方提供等额发票后，甲方支付相应服务费用。

3、付款方式：采购人确定合同签订时，预付款为合同金额的 40% ，剩余款分两次支付，按月进行考核，每半年经考核合格后支付合同价的 30%；考核不合

格，乙方应无条件整改，整改至合格后，方才有权要求采购人支付约定款项，否则，采购人有权拒付约定款项，并有权另行委托第三方完成，由此造成的费用与损失概由乙方承担。

第七条 服务质量标准

乙方提供服务质量须满足招标文件中的要求，同时符合乙方在投标书、报价书中的承诺，以及在管理服务方案中具体表明的质量标准。

第八条 合同变更与终止

1. 合同的变更与提前终止必须采用书面形式。
2. 本合同履行期满，双方协商下轮合同的价格和服务内容，协商未完成前，甲方实际需要乙方提供服务，可参照本合同继续执行到新合同签订。
3. 在合同履行过程中，如遇不可抗力的因素，双方协商以补充合同方式解决。
4. 合同内容变更、提前终止必须提前一个月通知对方，双方就相关事宜协商提出解决方案。

第九条 违约责任

- 1、乙方在服务期限内服务质量存在问题，经甲方通知整改后，仍不改正的，甲方有权终止合同。
- 2、甲方按月对乙方服务质量进行考核，每半年经考核合格后于下半年第一个月支付合同价的30%。逾期支付的，应当每日按未支付款0.05%的标准支付乙方违约金，逾期2个月未支付款达到应支付款的20%以上的，乙方有权解除合同。

第十条 争议解决

在履行合同中，如双方发生争议，双方应本着互谅互让原则友好协商解决，协商不成，可向物业所在地人民法院提起诉讼。

第十一条 合同的生效

本合同一式十份，甲乙双方各执五份。自甲乙双方签字并盖章之日起生效。

第十三条 合同附件

本项目招标过程中的有关文件作为本合同的附件。合同附件与本合同具有同等法律效力，如招投标文件内容与本合同条款不一致处，以本合同条款为准。

(此页无正文)

甲方：六安市机关事务管理处

法定代表人：

委托代理人：

电 话：

乙方：滁州市万顺物业服务有限责任公司

法定代表人：

委托代理人：

电 话： 13721007173



许志敏

梁发哲