

# 常州市政务服务中心综合物业服务管理合同

甲方：常州市机关事务管理局

签订地点：常州市龙城大道 1280 号

乙方：常州嘉丰物业服务有限公司

签订时间：2023 年 7 月 日

集中采购机构：常州市政府采购中心

根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规的规定，以及常州市政府采购中心常采公[2023]0131 号项目公开招标采购结果，双方同意就常州市政务服务中心综合物业服务管理有关事项签订如下合同。

## 一、项目基本情况

常州市政务服务中心位于锦绣路 2 号，总建筑面积 11.2 万平方米（不含 2 号楼 B 座），物业管理区域（以人行道内侧侧石为界）东至晋陵中路、南至锦绣路、西至惠国路、北至文化广场。

## 二、服务管理期限

本合同约定服务管理期限为 25 个月，自 2023 年 8 月 1 至 2025 年 8 月 31 日止。其中前三个月为试用期，试用期满经甲方考核合格后，剩余合同期限继续履行，合同方为有效。试用期考核不合格的，合同自行终止。

## 三、服务管理费用

（一）服务期物业服务管理费总额为人民币壹仟贰佰伍拾万元整（¥12500000.00 元）。该费用乙方在投标时已综合考虑了合同期内可能发生的发展情况变化、人员工资增长等因素，在合同期内乙方不得以任何理由要求增加服务费用。

（二）每年度物业服务管理费为人民币陆佰万元整（6000000.00 元），每月为人民币伍拾万元整（500000.00 元）。

（三）甲方支付乙方服务管理费方式：

1. 甲方每月支付乙方的服务管理费用为肆拾柒万元整（470000.00 元）；
2. 甲方对乙方的考核费用为每月叁万元整（30000.00 元），考核费用由甲方根据考核结果按实于年度考核结束后 15 日内支付。
3. 经考核后，乙方每月 10 日前向甲方提供发票，否则甲方付款时间顺延至下月。

甲方于每月 25 日前凭乙方提供的合法有效发票，支付上月服务管理费用。

(四) 服务内容不变前提下，合同期内年度服务管理费用不变。

(五) 甲方承担设施设备专业维保及年检、校验、领证、更新改造费用；维修保养的材料配件甲方负责购买，乙方实行领用制度，但乙方领用损耗应保持合理，不合理的损耗由乙方自行承担。

(六) 乙方负责保洁、消杀所需的日常工具和材料（如扫把、拖把、尘推、鸡毛掸、各种清洁刷、抹布、垃圾袋、玻璃水、不锈钢清洁剂、洗衣粉、一次性口罩手套等），该费用已包含在物业服务费内，甲方不再承担。

(七) 根据甲方特殊要求，并经甲方书面确认，致使乙方所发生的有关费用，由甲乙双方协商处理。

(八) 除非双方另行特别约定，双方均确认本协议所涉及的延伸服务事项甲方不再另行增加支付费用。

#### **四、服务保障范围及主要内容**

##### **(一) 服务保障范围**

##### **1. 设施设备服务保障范围**

机电水暖设备服务保障范围主要包括：供配电系统（高压供电、低压配电系统、用电设备、低压电器、防雷接地等）、柴油发电机、油水分离机、空调系统（冰蓄冷中央空调、多联机空调、分体空调、燃气热水机组等）、消防系统（消防防排烟、消防给水、喷淋、窗喷、水幕、水喷雾、气体等灭火系统，不含报警联动系统）、给排水系统及 24 小时水电维修等。

##### **(1) 供配电系统**

①本项目变电所位于地下一层，由供电开关站引来两路 20kV 供电电源，供电模式以双路同供、分列运行为主，设一座总变电所及三个分变电室，各分变电室 20KV 电源由总变转供，拥有 10 台变压器，其变压器总容量 12965kVA，对中心照明、动力、空调、消防等用电供电。

②配电系统分设各类等级负荷，其中一级消防负荷：消防电梯、消防排烟风机、应急照明、防火卷帘等；一级非消防负荷：电梯、公共疏散通道、网络机房等；二级负荷：自动扶梯、精密空调；其它用电为三级负荷。一级负荷由双重电源供电。应急电源采用 EPS 电源系统，除疏散指示、安全出口标志、楼层显示灯自带蓄电池外，其余应急灯由 EPS 集中供电。

③800KW, 交流 400V 柴油发电机组 3 台, 当供电电源失电, 由柴发对中心重要负荷控制供电;

④太阳能光伏发电 62.4kwp, 面积 600M<sup>2</sup>, 由光伏发电单元、逆变器、交流 400V 汇流柜, 并网柜组成。

## (2) 空调系统

①中央空调: 为 2 台双工况离心式水冷制冷机组, 单机制冷量为 1670kw(475Rt/h) 制冰量 317Rt/h; 主机及水泵位于地下一层机房, 冷却塔位于离机房北 100 米地面; 蓄冰装置采用 2 组共 14 台蓄冷量为 318Rt/台的钢制盘管组成, 总蓄冷量为 4100RT。

②多联机空调外机置于主楼 4 层层面及各楼屋顶层屋面, 制冷/制热总量分别为 9830kw/11000kw。

③消防控制室、变电所、电梯机房、湿式垃圾房及 24 小时值班室设分体空调。

④空调供暖采用供热量为 1750kw/h、≤90℃热水的燃气真空热水机组 2 台, 机房位于地下一层。

## ⑤空调风系统

办公楼 1~3 层及 300 人会议室、地下餐厅等区域采用组合式空气处理机组 24 台, 总供热量 9263kw, 总供冷量 5617kw。

地下室及地上 1~3 层独立间隔的房间, 采用风机盘管加全热回收新风系统。

1~3 层大空间区域采用温控电动型风口, 根据室内温度调节送风角度和风量。

## (3) 消防系统

### ①消防防排烟系统

● 大楼防烟楼梯间(含地下部分)及消防电梯合用前室均分别设置正压送风系统, 其中前室每层设置常闭多叶正压送风口, 防烟楼梯每二层设置一个常闭多叶正压送风口。地面以上发生火灾时, 具有手动或电动开启楼梯间所有风口, 同时连锁开启正压送风机, 以防烟气侵入。

● 办公楼采用机械排烟, 自然补风(地下室采用机械补风), 排烟风机设置于裙房屋面。自动扶梯设有机械排烟系统。一、二层大厅采用电动排烟窗, 屋面排烟风机兼做地下室库房等区域的平时排风。

②消防给水系统: 消防水源为市政自来水, 室外消防由项目室外给水环网直接供水, 室内消防用水储存在地下二层, 消防水池设有水位显示装置; 1 号楼屋顶设置储水量为 50m<sup>3</sup>的消防水箱及消火栓、喷淋系统稳压装置; 消防泵房设有室内消火栓泵、喷淋泵, 水幕泵、窗喷泵均为一用一备, 共 8 台; 水喷雾机组 7 台及水喷雾水箱。

③自动喷水灭火系统由湿式自动喷水、雨淋喷水、水幕喷水、水喷雾等系统组成，该系统在发生火灾时能自动喷水灭火，并能自动报警。

④气体管网灭火系统，由气体灭火剂储存装置、管网、自动报警和灭火控制组成。

#### (4) 给排水系统

①给水系统：给水水源为市政自来水，中心的3层及以下由市政给水供给，4层及以上由恒压变量供水机组供给。

②排水系统：设有集水井48个；排污泵80台；污水提升泵机组6套共12台泵；食堂餐厨垃圾及油水专用分离机组处理能力36M<sup>3</sup>/h 2套；雨、污分流采用室外雨水管直接排至市政雨水管，污废水排至室外污水管。

#### 2. 保洁服务范围

主要包括政务服务中心门厅、公共区域、过道、楼道、卫生间、母婴室、吸烟厅、淋浴房、健身房、垃圾房、非机动车停车场、楼外墙2.5米及以下玻璃、相关区域的消杀、餐厨垃圾的运输。服务面积及范围如下：

(1) 地上保洁公共面积约2.2万m<sup>2</sup>（不含敞开式吧台内部办公区域）。

(2) 地下室面积约5.5万m<sup>2</sup>（含非机动车停放区）。

(3) 卫生间98个，其中女卫42个，蹲坑226个，男卫42个，蹲坑142个，小便池184个，残卫14个。

(4) 干湿垃圾房各1个。

(5) 淋浴房5个，健身房（活动室）1个。

(6) 茶水间74个。

(7) 45台便民饮水机换水。

#### 3. 会务服务范围

会议室共计12个，接待室共计2个。其中会议室包括：216人会议室1个，78人会议室2个，56人会议室4个，28人会议室1个，22人会议室1个，18人会议室2个，16人会议室1个，另市政务管理办公室4个会议室和1个党员活动室。

### (二) 服务保障主要内容

#### 1. 设施设备服务保障主要内容

(1) 值班工作：

①变配电24小时值班；

②中央空调供冷季及供暖季每天早6:00—晚20:00二班运行，维保季8:30—17:00暖通人员从事相关设备维保；

③水、电等维修 24 小时值班；

④其他值班。

(2) 设施设备维护保养：

①房屋附着物的日常综合维修，它指瓦、木、漆工对门、柜、桌、凳附件维修，以及零星地砖、墙砖、石材的更换、水泥地面修补，单次 30 m<sup>2</sup>以下涂料、油漆的涂刷；

②变配电设施、电气照明设备设施运行管理和日常维修维护及保养；

③给排水系统、消防系统（不含自动控制及报警系统）、空调系统的运行管理和日常维修维护及保养；

④食堂餐饮通用设备的日常维修维护及保养；

⑤空调机组（含 VRV 空调机组和普通空调机）日常维护及室外机清洗工作；

⑥设备设施的新增、技术改造，常规专业维修的必要配合；

⑦供水、供电、供气、通讯等专业单位对相关管线、设施设备等进行专业维修维护保养的协调配合工作；

⑧免费承接甲方有关设备、设施的新增、技术改造中单项人工费不超过 1000 元的项目，全年不多于 6 次；

⑨突发事件的处置；

⑩其他维修服务。

2. 卫生保洁服务主要内容

①政务服务中心大楼部分外墙保洁；

②政务服务中心大楼内公共部位卫生保洁；

③政务服务中心办公区域内垃圾分类管理、垃圾等废弃物的清理；

④所有卫生间保洁；

⑤实训室、健身活动室、展示厅等功能区域的服务管理和卫生保洁；

⑥政务服务中心内窨井的疏通、清理，以及所有水箱的清洗（不少于每年两次）

⑦玻璃清洗：大厅立面玻璃、玻璃雨篷、顶面玻璃等每月不少于 1 次清洗；

3 会议服务主要内容

①根据会议方的需求，预定会议场所点及时间；

②为会议提供桌、椅等会场布置；

③对会场提供灯光、空调温度调节服务；

④对会议中心提供续水、毛巾等服务（茶叶由会议方负责）；

- ⑤对茶杯按标准清洗、消毒；
- ⑥会前、会后的场所保洁和整理工作；
- ⑦会议服务中的用品、用具由甲方负责。

### **（三）专业维保服务及管理事项清单**

乙方应为以下专业维保服务及管理事项提供必要配合：

- （1）变电所的预防性试验；
- （2）防雷接地检测；
- （3）电梯维保；
- （4）消防专业维保；
- （5）生活水箱的清洗；
- （6）楼层饮水机专业维保；
- （7）制冷主机维保；
- （8）燃气真空热水机组；
- （9）燃气安全专业检测；
- （10）燃气报警装置专业维保；
- （11）食堂油烟管道专业清洗；
- （12）餐厨垃圾及油水分离机；
- （13）其他专业维保。

### **（四）有关事项说明**

乙方应根据甲方工作需要，妥善安排好加班工作。

### **（五）有关费用说明**

1. 设施设备的年检、校验、领证及更新、改造费用，由甲方承担；
2. 维修保养材料由甲方负责购买，乙方领用。

## **五、服务要求与标准**

### **（一）总体要求**

1. 工作期间统一着工作服，挂牌上岗。保持服装整洁，仪表端庄，体现良好的服务形象。

2. 严格执行有关法律、法规和各项工作制度；严格执行操作规程；严格执行有关清洁卫生管理、工作的标准及要求；严格执行有关设施设备运行管理和维修维护及保养的工作标准及要求。

3. 注重安全，管理规范，因管理不善或工作过失造成损失的，应承担相应的经济责任，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

4. 节约用水、用电及易耗品，降低能耗，减少浪费，建立节约奖惩机制。

5. 服务期间，乙方对甲方配置的设备、设施、工具需要更新添置，须向甲方提出书面申请，经甲方审核同意，由甲方负责购置。

6. 服务期间，因乙方人为因素造成设备、设施及工具损坏、丢失的，由乙方负责维修或赔偿。服务期满，如乙方不再继续服务，乙方交还给甲方的设备、设施及工具必须完好可用，否则要给予赔偿。

7. 对影响办公的工作必须安排在非工作时间进行。忠于职守，依法办事，不得擅自离岗。

8. 乙方不得擅自将本项目相关事项或义务进行转包或分包。

## **(二) 设施设备维护要求**

1. 根据设备设施的技术资料编制年度保养维修计划，确定季度维修项目，编排月度实施进度，加强维修维护及保养质量管理，确保房屋、设施设备的完好和正常运行。

2. 做好日常巡回检查和维护保养工作，并组织对房屋、设施设备的定期检修，发现问题主动及时处理，排除故障，消除隐患，并做好台帐，及时上报情况，严禁设施设备带病运行。

3. 实行报修值班制度，日常报修实行限时服务，随叫随到，接到指令 15 分钟内到现场。

4. 技术复杂的房屋和设施设备维修，在单位(部门)提出申请或项目确定后，3 个工作日内拿出方案和预算，报领导审批同意后，配合或组织进场施工。

5. 从业人员必须持证上岗，严格按操作规程作业，做到全年无安全事故和其它责任事故。

6. 维修工作力求一次性成功，验收合格，工完场清，并做到无跑、冒、滴、漏现象发生。

7. 控制零部件更换，对能够修复继续使用的零部件不作更换，修复使用率达 65% 以上。

8. 保证办公大楼门窗、玻璃及公共部位设施的完整完好和正常使用。

9. 确保配电设施、电气设备和给排水系统、消防系统(不含自动控制及报警系统)、空调系统等正常运行。

### （三）设施设备维护标准

一	供电系统
1	保证供电系统 24 小时正常运行，出现故障，立即排除，限电、停电应按规定提前通知。
2	严格按国家规定对变配电室、强电间、电柜进行操作管理，环境卫生整洁干净，人员持证上岗。
3	加强公共区域、会议室、办公室照明灯光，应急、疏散、感应灯等维护管理，保证功能正常，无损坏。
4	电气值班室管理规范，环境整洁，工具物品归类放置整齐，无乱堆放无杂物。
二	消防系统
1	消防、喷淋、卷帘门、防排烟风机联动测试，及时排除故障隐患，保证联动电源及设备功能手动正常。
2	细水雾系统和机房内气体灭火系统功能测试，保证细水雾系统和机房内气体灭火系统功能手动正常。
三	空调系统
1	定期对公共区域、会议室、办公室等风机盘管滤网进行维护清洗，保持干净整洁，无明显积灰，无异味
2	定期对新风机组滤网进行维护清洗，保持滤网干净整洁，无明显积灰，无异味。
3	配合对冰蓄冷主机、定期对冷热循环水泵进行维护保养，及时排除故障隐患，保证设备安全和工作正常。
4	定期对冷却塔和热水机组进行维护管理，及时对冷却塔内积水盘进行理，及时排除故障隐患，保证设备安全和工作正常
四	给排水系统
1	定期对水箱检查维护，保持水箱干净整洁，功能正常，无污垢。
2	定期对雨污水井、集水坑及水泵进行检查维护，及时清理垃圾，雨污水井、集水坑无明显垃圾，保证雨污水井畅通，水泵无堵塞。
3	定期对生活给水设备系统及自来水供水增压设备进行检查维护，及时排除故障隐患，保证系统供水正常、水质符合国家规定标准。

### （四）卫生保洁服务要求

1. 出入口处每天至少保洁 2 次；出入口大堂内玻璃门窗每天至少清擦 1 次；各类告示牌橱窗、指示牌每天至少清擦 1 次；大厅每季保养一次打蜡地面。

2. 保持公共部位、相关功能区域洁净。搞好地板、地毯和地砖面的保洁保养工作，每天早晨 8：00 前，中午 12：00-14：00 各清扫一次，平时巡回清扫。

3. 卫生间每天至少清扫两次，按要求做好消毒消杀工作。保持照明灯、天花板、厕所门窗、排气扇和各类卫生设备洁净；每天两次清理卫生桶。

4. 按甲方规定的时间做好相关功能区域开放和服务管理工作，并做好内部设施的管理和维护，做到无丢失，无损坏。使用中正常损坏进行及时维修。

5. 保持电梯洁净。抹净电梯内壁、门及指示板，抹净电梯通风口及照明灯。

6. 做好垃圾分类管理，每天至少两次清扫办公区域的垃圾桶，做到日产日清。

### （五）卫生保洁服务标准

序号	室内公共区域服务标准
1	地面应及时保洁，保持干净整洁，无瓜皮果壳、污迹污渍、烟蒂、纸屑、积水等，湿滑地面有明显提示标识；石材地面应定期抛光，保持光亮。
2	墙面应及时保洁，保持干净整洁，无污迹、破损、脱落、剥皮、积灰、蜘蛛网等，大理石、瓷砖、墙纸、喷涂墙面高度 1 米以下用纸巾擦拭无明显灰尘污迹。
3	楼梯及楼道应定期保洁，楼梯及楼道内无瓜皮果壳、污迹污渍、烟蒂、纸屑、积水及蜘蛛网等，楼梯扶手、灯具及高度 1 米以内墙面用纸巾擦拭无明显灰尘污迹。
4	电梯轿厢应及时擦拭保养，保持表面清洁光亮，无手印、污迹等；轿厢内干净整洁，无泥灰、纸屑、烟蒂、积水、蜘蛛网等。
5	洗手间、茶水间应及时保洁，不堵塞，无蚊蝇，无异味；天花板、墙面、地面保持干燥整洁，无明显污迹、杂物、灰尘、积水、蜘蛛网等；洁具、水槽及龙头整洁无污斑、锈迹等；镜面光亮整洁，无污迹、水渍、灰尘等。
6	走廊及通道应及时保洁，墙面无污迹、破损、剥皮、积灰、蜘蛛网等，大理石、瓷砖、喷涂墙面高度 1 米以内用纸巾擦拭无明显灰尘污迹；地面干净整洁，无瓜皮果壳、污迹污渍、烟蒂、纸屑、积水等；天花板、灯具、窗台无明显积灰、污迹、蜘蛛网等。
7	地下区域地面干净整洁，无瓜皮果壳、污迹污渍、烟蒂、纸屑、积水等；墙面、天花板、灯具、窗台等无明显积灰、污迹、蜘蛛网等。
8	垃圾桶应及时保洁清理，定期清洗，无异味，外表干净整洁，周围无垃圾散落，无污水流出；清理时检查垃圾分类。
9	出风口、指示灯、标识牌、消防栓等应定期保洁，无积灰、污迹、乱张贴等；门窗应及时擦拭，无积灰、手印、污迹等，玻璃门窗光亮整洁。

### （六）会议服务要求

1. 会场确认仔细、无差错，按照不同的会议规格和要求提供相应的会场服务。

2. 会议室做到窗明几净，同时做好会议室内地面和地毯等的保养工作。

3. 保证会议服务及时到位，按规范、工作程序、会议要求做好台账记录，不断提高服务质量。

4. 会议室内设备设施定期检查，发现问题及时报修，保证正常使用。

5. 发现参会人员遗留物品及时交上级领导。

### （七）会议服务标准

一	会前准备服务标准
1	及时、准确、完整记录会议单位、会议名称、会议性质、会议人数、会议日期及时间、会场要求、准备内容和注意事项等事项。
2	相关物品摆放整齐有序，布置安排到位，会议室环境卫生干净整洁。
3	提前开启照明、空调等设备，会议音视设备调试，设置到位，做好会前服务准备工作，并根据会议单位要求做好会场指示和引领工作。
二	会中服务标准
1	会议开始 15 分钟内提供茶水服务，会议进行中每隔 20 分钟续水 1 次。
2	会议进行中，工作人员站位合理，不得擅自离岗。
3	合理控制会议室照明、温度等，妥善合理处置突发紧急事件。
三	会后整理及平时服务标准
1	会议结束应对该区域全面通风换气，时间>30 min，以保证室内空气新鲜，及时整理会议室，整理茶具等会议物品，杯子等应及时清洗消毒，无污迹、无水渍，茶杯上有缺损的及时更换；
2	检查是否有参会人员遗落物品，做好遗落物品登记保管，及时联系会议单位；
3	做好会议室卫生保洁，及时清洁整理地面、地毯，无异味，无瓜皮果壳、污迹污渍、纸屑等，桌椅及其他室内物品应擦洗干净，无污迹污渍，桌椅摆放整齐有序，工作人员撤离时关闭照明及其它电器设备，锁闭会议室。
4	会议室及配套场所日常卫生做到每场必清，如无会议保持一日一清。每月至少一次全面清扫。
5	会议室每周进行一次有效含氯量 200mg/L 的消杀溶液消杀。

### （八）标准化工作要求

服务期间，乙方须按甲方推进标准化工作的部署和要求，认证贯彻落实《机关事务标准化工作“十四五”规划》等文件，采取积极有效措施，加大人力物力投入，加强对员工的培训教育，持续推动服务和管理标准的落地实施，不断提升标准化工作水平。

### 六、岗位及人员要求

1. 岗位设置、人员配置及要求

根据专业服务的要求，服务人员要统一着装、持证上岗、尽职尽责，岗位职责公开公布。为保证服务质量，所有物业管理服务人员均要求具有初中以上文化，品行端正，政治上信得过，本人政治面貌清楚，家庭主要成员及主要社会关系没有现役罪犯或劳教人员，对存在该类情形的人员，一经查实，甲方有权要求乙方立即更换，并自行承担与此相关的责任和费用。相关具体要求如下：

部门	岗位	人数	岗位要求	备注	
管理部门	项目经理	1	本科学历，工程师或经济师		
	设备经理	1	设备管理相关专业，本科学历、工程师，具有设施设备运行、维护管理工作经验		
	主管	电气	1	有变电、电气维修上岗证及高级技能等级证。	
		会议、保洁	1	本科学历及相关资格证书	
		暖通、综合维修	1	有消防证、制冷证、锅炉证	
	内勤	1	能说流利普通话，具备一定文字工作及基本电脑操作能力，		
报修	1				
电气组	电气保养维修工	6	相关上岗证书		
	高配工	8	相关上岗证书		
	柴发	1	相关上岗证书		
暖通与综合维修	暖通	6	燃气热水机组、制冷机相关上岗证。		
	消防设备运行 餐厨垃圾油水分离机组 水暖及房屋综合维修	7	相关上岗证书		
水电 24 小时全年值班维修		6	相关上岗证书		
保洁与会议	会务服务	10			
	保洁员	47			
合计	98 人				

说明：上述人员除有特殊要求外，其他男性不超过 55 周岁（含），女性不超过 50 周岁（含）。

## 2. 相关要求

- (1) 以上人员配置为最低要求，乙方不得少于上述人员配置人数及要求。
- (2) 所有工作人员必须具有相关专业证书或证明，身体健康，政治思想好，业

务素质和工作责任心强，具备相应的能力和经验，经岗前培训合格才能上岗。

(3) 乙方及其员工要自觉遵守甲方的各项规章制度，遵纪守法，遵守职业道德，不得泄露任何公务秘密。

(4) 服务期间，乙方对员工的安全负责，如因安全作业或安全预防措施不到位，造成的一切安全责任由乙方承担，与甲方无关。

(5) 乙方所有员工必须经过甲方及相关管理部门的入职审核，未通过审核的员工，甲方有权要求乙方按法律法规予以更换或辞退。乙方所有员工须报甲方备案，自觉维护甲方形象。

(6) 乙方必须严格按照《劳动法》《劳动合同法》及相关法律法规的规定，规范用工及支付职工薪酬，必须符合本地最低工资标准和社会保险缴费要求，不得拖欠克扣员工应有待遇，确保职工的相关权益，从而保证用工合法性和人员队伍稳定性。如因用工不规范或薪酬问题等产生的纠纷与甲方无关，由乙方负责解决。如发生债权、债务纠纷和工伤等责任事故，均由乙方负责承担。

(7) 重要管理人员、技术人员更换须经甲方及管理方同意。所有工作人员必须无违法犯罪前科。

(8) 乙方须按甲方要求的人员岗位、数量至指定地点服务。

(9) 周末、法定节假日具体加班岗位及岗位人数安排根据甲方要求进行调整安排，乙方应按国家有关法律、法规要求的标准支付员工加班薪资；如因维修、防汛、疫情等突发事件，员工平时可能会出现加班，全年预估 200 班次，乙方应服从甲方安排，妥善处理好相关工作，乙方报价时已包含在内，甲方不承担任何费用。

## **七、服务管理考核**

甲方根据《常州市机关事务管理局社会化服务考核办法》及相关服务标准、考核细则对乙方进行考核管理。乙方对此予以认可并配合。

甲方按不少于实际成交金额的 5%，在合同中设置考核费用。对工作中积极主动、细致认真、责任心强等服务良好的工作人员，甲方将视考核情况给予其一定奖励。

### **(一) 甲方的权利与义务**

1、向乙方提供必要的办公及服务用房，提供服务管理所需的水、电等，并承担其费用。

2、向乙方提供服务管理所需的有关设施设备，且均符合有关安全和技术要求。

3、对乙方制订的服务管理制度、方案计划等进行审定。

4、对乙方的服务管理工作进行管理、协调、督查和考核。

5、制定考核办法及考核细则，并根据工作和管理要求，调整考核管理办法及考

核细则。

6、甲方有义务教育机关工作人员遵守服务管理规定，对违反者应予教育和处理。

7、监督乙方的服务管理服务行为，就服务管理中存在问题向乙方提出意见和建议。

8、按合同约定，经考核合格后，按时向乙方支付服务管理费用。

9、法律法规及政策规定由甲方承担的其他责任。

## **（二）乙方的权利与义务**

1、根据有关法律法规及本合同的约定，制订服务管理制度、方案计划等，并提交甲方审定。

2、必须严格按合同及合同组成文件、相关附件等约定的服务管理内容、要求和标准履行服务管理工作，并接受甲方的管理、督查和考核。

3、乙方自主开展服务管理活动，但不得侵害甲方及他人的合法权益，不得利用提供服务管理的便利获取不当利益。

4、加强对服务人员的在岗培训、监督和管理，确保服务的优质高效。对违反服务管理规定者，按有关规定进行处理。

5、因乙方管理不善或工作失误等原因造成甲方或第三方损失的，乙方应当承担相应的赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

6、不得擅自占用常州市政务服务中心的公用设施或改变使用功能，如需改扩建或完善配套项目，须向甲方提出书面申请，经甲方同意后方可实施；

7、乙方对甲方配置的设施设备及工具等需要更新添置，须向甲方提出书面申请，经甲方审核同意，由甲方负责购置。需要维修可报维修中心。

8、因乙方原因造成设施设备及工具等损坏或丢失的，由乙方自己负责维修或赔偿。服务管理期满或合同终止，如乙方不在继续服务，乙方交还给甲方的设施设备及工具必须完好可用，如有损坏或丢失须给予赔偿。

9、乙方必须严格按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》及相关法律法规、本地最低工资标准、社会保险缴费和住房公积金等有关规定，规范用工及支付职工薪酬，不得拖欠克扣员工应有待遇，确保员工的合法权益和队伍稳定。

10、乙方应诚实信用，严格按照合同约定履行义务，不向甲方及其工作人员进行贿赂或者提供不正当利益。

11、乙方不得擅自将本项目相关事项或义务进行转包或分包，否则甲方有权提前解除合同。

12、法律法规及政策规定由乙方承担的其他责任。

## 八、违约责任

(一) 甲方无正当理由，违反本合同有关规定，使乙方未能完成规定服务管理目标和要求的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，乙方有权终止合同。如造成乙方经济损失的，甲方须承担赔偿责任，并向乙方支付年服务管理费用 1%的违约金。

(二) 甲方未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期 1 天甲方向乙方支付欠款总额 5%的滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。

(三) 乙方无正当理由，未能达到规定的服务管理目标和要求的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，甲方有权终止合同。造成甲方经济损失的，乙方须承担赔偿责任，并向甲方支付年服务管理费用 1%的违约金。

(四) 乙方在承担违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务。甲方未及时追究乙方的任何一项违约责任，并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

(五) 合同期限届满终止或提前解除、终止的，乙方应按照合同约定配合办理移交、撤场等相关手续，否则应承担由此对甲方造成的全部损失（包括甲方委托第三方提供应急服务等发生的全部费用）。

(六) 以下情况，乙方不承担责任：

- 1、因不可抗力导致乙方服务管理中断或造成损失的。
- 2、因物业本身固有原因造成损失的。
- 3、因乙方书面建议甲方改善设施设备或改进管理措施，而甲方未采纳所致的损害。
- 4、因服务管理需要，事先经甲方同意并通知或公告，暂时停水、停电、停止设施设备使用等造成损失的。
- 5、因非乙方责任出现供水、供电、供气及其他设施设备运行障碍造成损失的。
- 6、因乙方采取紧急避险措施(触电、火灾、水管爆裂、救助人命等)造成财产损失的。
- 7、其他不可归责于乙方的事由。

## 九、合同的变更和终止

(一) 有下列情形之一的，甲方有权提前终止本合同：

- 1、有重大盗窃公共财物行为的；
- 2、严重影响办公秩序并造成恶劣影响的；

- 3、工作中出现严重失误并造成重大损失的；
- 4、发生安全责任事故并造成严重后果的；
- 5、全年累计岗位缺勤人数超过合同约定岗位人数 10%的；
- 6、服务质量考核年度得分低于 80 分的；
- 7、未能达到规定的服务管理标准，逾期未整改的；
- 8、未经甲方同意及有关部门批准，乙方擅自改变服务方向、提高服务价格的；
- 9、签订合同后，乙方擅自进行转包或分包的；
- 10、其他解约性事项。

合同提前解除或终止后，乙方应妥善处理、安置在岗工作人员，甲方不承担任何责任和费用。

（二）除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款及本合同规定的有关情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。如遇政策、法规调整等因素、需变更或终止本合同时，甲方不承担任何违约责任。

（三）本合同终止时，乙方应移交本项目服务管理权，撤出本项目，并协助甲方作好服务管理事项的交接和善后工作，移交或配合甲方移交服务管理用房和服务管理的全部档案资料等。

（四）服务管理期满或合同终止后，在新的服务管理单位接管本项目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老服务管理单位的交接过渡期最长为 1 个月，在此期间乙方应继续做好过渡期服务管理工作，过渡期服务管理内容、标准和费用标准不变，费用由乙方收取；1 个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

## 十、合同争议的解决

（一）因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决。如果协商不能解决争议，则采取向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁解决争议。

（二）仲裁对双方均具有约束力。在仲裁期间，本合同应继续履行。

## 十一、附则

（一）本项目招标文件、投标文件、乙方提交的其他资料及承诺、甲方制定的考核办法及考核细则、甲乙双方商定的其他文件等是构成合同不可分割的部分，并与本合同具有同等法律效力。

（二）本合同未尽事宜，双方可对本合同进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

(三) 本合同经甲方、乙方盖章签字后生效，如有变动，必须经甲方、乙方协商一致后，方可更改。本合同一式柒份，甲方叁份，乙方叁份，集中采购机构壹份。

甲方（章）：常州市机关事务管理局  
单位地址：常州市龙城大道1280号  
法定代表人：  
经办人：  
电 话：  
日 期： 年 月 日

乙方（章）：  
单位地址：  
法定代表人：  
经办人：  
电 话：  
日 期： 年 月 日



附件：报价表

序号	名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	服务人数	备注
1	管理部门	详见“四、服务保障范围及主要内容”	详见“五、服务要求”	25个月	详见“七、服务管理标准”	5	
2	报修接待/内勤	详见“四、服务保障范围及主要内容”	详见“五、服务要求”	25个月	详见“七、服务管理标准”	2	
3	设施设备运维	详见“四、服务保障范围及主要内容”	详见“五、服务要求”	25个月	详见“七、服务管理标准”	34	
4	环境保洁服务	详见“四、服务保障范围及主要内容”	详见“五、服务要求”	25个月	详见“七、服务管理标准”	47	
5	会务管理服务	详见“四、服务保障范围及主要内容”	详见“五、服务要求”	25个月	详见“七、服务管理标准”	10	
6	清洁消杀及耗材	详见“四、服务保障范围及主要内容”	详见“五、服务要求”	25个月	详见“三、服务管理费用(六)”	-	
<b>报价(元)</b>		<b>金额小写</b>	12500000				