南通市自然资源和规划局物业管理服务委托合同

委 托 方（甲方）：南通市自然资源和规划局

受委托方（乙方）：南通妙洁物业服务有限公司

甲、乙双方根据南通市公共资源交易中心南通市自然资源和规划局物业管理服务项目单一来源采购的结果，签署本合同。

一、物业的基本情况

1.1 物业类别：综合办公楼宇

1.2 服务地址及服务面积：南通市自然资源和规划局位于崇川区工农南路101号，整体物业委托服务面积24200平方米（其中包含跃龙路32号办公楼）。

1.3 乙方提供服务的受益人为甲方全体使用人，物业的全体使用人均应履行本合同规定的物业使用人义务，遵守物业管理规章，支持协助乙方的管理，并承担相应的责任。

1.4 委托管理期限：2026年1月1日-2026年12月31日。合同期满，经双方协商，可续订合同。

二、合同金额

2.1 本合同金额为人民币（大写）：贰佰玖拾伍万元整（2950000元/年）。该金额包含税费、乙方服务人员成本、乙方相应服务工具等所有乙方为履行合同涉及的费用。乙方不得因本合同事项向甲方主张任何其他费用。

2.2 在本合同期内，如本市最低工资标准调整，最低社会保险缴纳基数调整以及强制性缴纳职工住房公积金等政策因素所引起的成本增加，根据政策相应调增。

2.3 甲方委托乙方开展的其他特约服务收费由双方协商。

三、委托管理服务内容及标准

3.1 物业服务内容

3.1.1 公共环境卫生。包括各楼梯过道、卫生间、区域内道路、停车库（场）和大堂、活动中心、会议室的清洁卫生，垃圾分类收集等；

3.1.2 设施、设备的日常养护、运行和管理。包括电梯、空调、供配电系统、水泵房、消防喷淋、报警系统、监控系统、会议室音响系统、卫生保洁设备等；

3.1.3 附属建筑物的养护、维修和管理。包括道路，室外上、下水管道，电线电缆，地下停车库（场）、立体车库等；

3.1.4 安全护卫。包括门岗、邮件、报刊收发、监控室和配电房 24 小时值班、巡视、车库的检查，具有应急处置能力，做好突发情况应急处置等；

3.1.5 交通和车辆停放的管理。包括各类机动、非机动车的进出、停放等；

3.1.6 会议服务保障：包括会议场所的环境布置和准备、日常会议服务、会议音响保障、服务接待、会议室环境保洁；

3.1.7 餐饮服务。提供 2 个点食堂三餐餐饮服务。

3.2 物业服务标准及要求

3.2.1 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合甲方要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，做好培训记录。
		（2）服务人员资格必须满足采购人要求。
		（3）服务人员资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

		（4）如甲方认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求乙方进行调换。如因乙方原因对服务人员进行调换，应当经甲方同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。
		（5）着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
3	保密和思想政治教育	（1）建立保密管理制度。
		（2）根据甲方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。
		（3）定期开展服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。
		（4）发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告甲方，并采取必要补救措施。
4	档案管理	（1）建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。
		（2）档案和记录齐全，包括但不限于：①培训记录。②房屋维护记录。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备巡检、维保维修档案等。④保安服务：值班记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：清洁检查表、用品清单、领用记录等。
		（3）遵守甲方的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。
		（4）履约结束后，相关资料交还甲方，不得私自复印留存，甲方按政府采购相关规定存档。
5	服务改进	（1）明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。
		（2）对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

		（3）需整改问题及时整改完成。
7	重大活动后勤保障	（1）制订流程。配合甲方制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。
		（2）实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。
		（3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
8	应急保障预案	（1）重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单，使风险隐患始终处于受控状态。
		（2）应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、停水停电应急预案、恶劣天气应对应急预案等。
		（3）应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。
		（4）应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知甲方购置齐全，确保能够随时正常使用。
9	服务方案及工作制度	（1）制定工作制度，主要包括：档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。

		（2）制定培训方案，主要包括：培训计划、人员培训方案等。
		（3）制定物业服务方案，主要包括：公用设施设备维护服务方案、食堂服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。
10	信报服务	（1）对邮件、包裹等进行分理和防疫卫生检查。
		（2）及时投送或通知收件人领取。
		（3）大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。
11	紧急维修	（1）紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

3.2.2 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）每季度至少开展1次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议甲方申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
		（2）每季度至少开展1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水等检查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案跟踪施工单位维修，做好验收。
		（3）每半月至少开展1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。
		（4）每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。
		（5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。
		（6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

2	其他设施	（1）定期开展大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。
		（2）根据防雷装置检测时间，及时向甲方报告。
		（3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
		（4）接到甲方家具报修服务后，及时根据业主要求通知家具供货商对保修期内的家具进行维修。

3.2.3 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，各组织系统巡检 1 次。
		（2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	设备机房	（1）设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、机房巡视及外来人员记录清晰完整。
		（2）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		（3）每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。
		（4）按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。
		（5）安全防护用具配置齐全，检验合格。
		（6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
3	给排水系统	（1）生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。
		（2）二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。
		（3）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。
		（4）水泵房、水箱间每日至少巡视 1 次。

		（5）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
		（6）保证室内外排水系统通畅。
		（7）每月巡检供水管网、排水管网及水龙头、开关、接头等，保证大楼供水的正常使用。
		（8）及时处理突发事件，确保给排水管道正常运行，做好日常维护、检修的登记台账。
4	电梯系统	（1）电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常；督促和协助维保单位做好维保工作。
		（2）电梯准用证、年检合格证等证件齐全。跟踪相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。
		（3）每年协助甲方至少开展 1 次对电梯的全面检测，督促维保单位出具检测报告，核发电梯使用标志。
		（4）电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。
		（5）电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。
		（6）有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，要求维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。
		（7）到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。
		（8）电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
		（9）根据甲方需求，合理设置电梯开启的数量、时间。
5	空调系统	（1）每半年协助和督促空调专业维修单位进行维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。
		（2）跟踪维保单位对空调设施设备进行检查，运行期间如有故障及时通知维保单位维修。
		（3）跟踪维保单位做好换季保养。

		（4）发现故障或损坏应当及时通知维保单位进行维修，要求维保单位在30分钟内到场，紧急维修应当在15分钟内到达现场，在12小时内维修完毕。
6	消防系统	（1）每月督促和协助消防维保单位做好消防系统定期常规维保工作，消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。
		（2）跟踪消防维保单位每年进行消防系统检测，消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503或XF503）的相关要求，出具检测报告。
		（3）自动喷水灭火系统启动正常。
		（4）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。
		（5）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。
		（6）正压送风、防排烟系统运行正常。
		（7）消防监控室人员配备及值班须符合消防安全有关技术标准要求。
7	供配电系统	（1）建立严格的配送电运行制度和电气维修制度，建立24小时运行值班监控制度，发现故障及时排除。
		（2）对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。做好设备运行、日常维护、检修的登记台账。
		（3）若有限电、停电事宜应提前通知，协助供电部门做好安全用电的有关工作。
		（3）公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。
		（4）发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知甲方，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。
		（5）复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向甲方报告。

8	照明系统	（1）外观整洁无缺损、无松落。
		（2）更换的照明灯具根据甲方确定的材料进行跟换。
		（3）每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。

3.2.4 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		（2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范。
		（3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
		（4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公用房区域保洁	（1）大厅、楼内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 ②指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。
		（2）电器、消防、水箱等设施设备：配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓、水箱阀门、开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展1次清洁作业，发现锈蚀及时除锈保养。
		（3）楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。
		（4）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。
		（5）作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。
		（6）公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展1次全面清洁作业和1次维护清洁作业。 ②及时补充厕纸、擦手纸等必要用品。

		（7）电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展1次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。
		（8）平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展1次清洁作业。
3	公共场地区域保洁	（1）每日清扫道路地面、停车场等公共区域2次，保持干净、无杂物、无积水。
		（2）雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并协助甲方采取安全防护措施。
		（3）各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展1次清洁作业。
		（4）清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。
4	垃圾处理	（1）在指定位置摆放分类垃圾桶，根据甲方要求做好垃圾分类。
		（2）桶身表面干净无污渍，做好清洁工作。
		（3）化粪池清掏，及时向甲方提出申请，协助清理单位做好清掏工作。
		（4）每个工作日内要对楼层产生的垃圾，按业主要求进行清理，并运至垃圾集中堆放点。
		（5）垃圾装袋，日产日清。
5	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风。
		（2）跟踪除四害外包单位定期开展除四害工作。
		（3）发生公共卫生事件时，协助甲方邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

具体要求：

保洁范围	保洁内容	保洁要求
入口大厅	清扫及洗刷大厅入口地台及梯级	每天2次
	地坪、台阶、地面、墙面保洁	保持整洁
	地坪大堂2米以下玻璃、窗户设备	每天1次
	石材地面保洁	每周1次
公共区域	走廊、过道除尘	每天2次

茶水间	清洁门窗、框、栏杆、扶手	每天2次
	清洁空调风口、照明灯罩	每季1次
	收集清洁所有垃圾箱，并按分类收集	每天2次
	不锈钢门框、栏杆、扶手用碧丽珠抛光	每月2次
	清洁各楼层楼梯	每天1次
卫生间	清洁卫生洁具	每天1次
	清洁门、窗、框	每天1次
	擦净镜面、台盆、拖干地面	每天2次
	天花板及灯罩表面除尘	每月1次
	摆放卫生纸、清洁液	及时补充
	清理手纸篓	及时补充
电梯	清洁保养电梯门框及内壁	每天1次
	电梯天花板表面除尘	每月1次
	电梯地面	保持整洁
	清洁电梯通风口及照明罩	每月1次
	电梯地毯每天更换并清洗	每天一次
其他	餐厅地面清洁	每天1次
	领导办公室、会议室全面清洁、清理	每天1次
	疫情等特殊时期，电梯、卫生间等公共区域。	每2小时消毒一次

3.2.5 食堂服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）本项目中有2个食堂，成本价提供早、中、晚三餐服务，南通市自然资源和规划局跃龙路办公楼约100人，工农路办公楼约220人（会议等特殊情况除外）。
		（2）食堂接受物业和甲方双重管理，如甲方不满意厨师烹饪水平，物业公司要及时更换，如还不满意，甲方有权更换厨师直至满意为止。
		（3）食堂管理应当遵循安全卫生、厉行节约、优质服务、管理规范的原则，为甲方职工提供卫生、营养、便利、经济的就餐服务。
		（4）食堂从业人员统一着装，仪态整洁。

		（5）要加强水电、煤气等各种资源的节约管理，减少一次性餐具使用，减少资源消耗。餐厨废弃物应单独回收、规范处理。
		（6）按照财务管理要求做好食堂收支管理，做好索证、索票和存货盘点。
		（7）配合甲方做好食堂资产管理，妥善保管，确保资产不流失。
2	卫生清洁	（1）食堂运营须依法配合甲方申领《餐饮服务许可证》，按照许可范围运行。
		（2）食堂从业人员取得有效健康证明，定期健康检查，并做好公示。患有有碍食品安全疾病人员，不得聘用和上岗。
		（3）制定食品安全事故预防和处置方案，加强食品、水源和库房的安全管理，根据相关规定杜绝各类食物中毒事故的发生。
		（4）建立健全食品安全管理制度，落实食品安全责任制，明确食品安全员，做好食品安全管理工作，加强食品采购、加工制作、贮存、供应等环节的规范管理，确保食品安全。
		（5）食品安全员应当掌握相应的食品安全法律法规、食品安全标准，具备识别和防控相应食品安全风险的知识，熟悉食堂食品安全相关控制要求。
		（6）食堂从业人员每天上岗前应进行健康状况检查，发现患有发热、腹泻、咽部炎症等病症及皮肤有伤口或感染的人员，应立即暂停食堂工作。
		（7）食堂从业人员应保持良好的个人卫生，加工制作食品时，应按规定程序洗净手部。
		（8）做好餐厅、厨房内部卫生清洁工作，桌椅干净、摆放整齐，保持墙面、地面及灶台干净。餐具做好清洗消毒，餐厅地面每天清拖一次，餐桌在餐后必须进行去污清洗，餐椅每周擦洗一次，做好消杀工作。
		（9）主、辅原材料必须拣净洗清，不能带有任何尘土或杂质。

		（10）各种炊事机械、厨具使用后必须及时清洗干净，定位放置；生熟砧板分开使用，生熟食品分开贮存。
5	安全管理	（1）经常进行安全教育，增强安全防患意识。
		（2）严格遵守煤气灶操作使用规程，定期对燃气灶具开关、燃气管、液化气瓶、减压阀进行安全检查，杜绝事故隐患。
		（3）建立值班记录制度，每天下班前值班员必须做到断电、断气、断水、关好门窗，并及时做好记录，确保安全。
		（4）加强用电、用气安全管理，督促食堂从业人员注意防火安全，提高防火意识，建立用电、用气每日安全检查制度，发现问题要及时处理。采取相应措施，防盗、防鼠、防虫、防霉变、防残损。
		（5）食堂从业人员须掌握必要的消防常识，具备防范和处置消防事故的基本技能。
6	服务质量	（1）应按照国家有关规定和食品安全标准的要求组织采购食品及相关产品，采购应制定计划，根据餐饮消费人数、食材属性特点等因素合理确定采购食材的种类和数量，控制采购成本。蔬菜、生鲜食品等食材应实行“少采勤采”、“即采即用”。
		（2）采购食品及相关产品应核查供应商营业执照、食品生产（经营）许可证、食品生产和保质期相关证明，索取留存加盖供应商公章的证照复印件、送货单、发票或收据。
		（3）对购进的食品原材料的数量、质量、价格以及安全情况加强内部管理，实行验收入库和出入库清单制度，按规定对采购的食材进行验收，送货单或验收入库单需由两人以上签字，及时发现和清退不符合卫生质量要求物品。
		（4）建立每周菜谱公示和评价制，菜品品种和菜式搭配要多样化，尽量保证食品供应的充足和丰富。不断优化菜谱结构和菜肴口味，提高菜品质量，保证营养均衡，尽量满足就餐人员用餐需求。

		（5）食材烹饪方法应当符合营养健康原则，烹饪和加工环节，合理使用油、盐、糖等调味品，优先采用减少营养成分损失和保持自然风味的食物烹饪方法，少用炸、煎、熏、烤等烹饪方法。
		（6）实行菜品剩余量统计和末位淘汰制，根据菜品剩余情况及时调整菜单，研发新菜品，替换剩余率较高的菜品，尽可能减少剩余食品。
		（7）食堂从业人员在服务过程中应注意个人仪容仪表和礼仪规范，热情周到。
		（8）机关食堂负责人定期了解各类食材市场价格波动情况，及时与食材供应商调整采购价。建立食材、物料消耗统计分析制度，合理控制机关食堂运营成本，保障餐费资金发挥最大的服务效能。

3.2.6 保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保安服务相关制度，并按照执行。
		（2）按规定组织保安人员对大楼辖区内白天和夜间的巡更，发现问题及时处置。
		（3）对巡查、值守及异常情况等做好相关记录，填写规范，保存完好。
		（4）落实防火、防盗、防破坏等安全防范措施，发现责任区域内的安全隐患，及时报告甲方并予以处理。
		（5）严格保安队员管理，统一保安人员着装。保安人员必须经过正规的保安培训教育，无违法犯罪前科。
2	出入管理	（1）办公楼（区）主出入口应当实行24小时值班制。设置门岗
		（2）在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		（3）大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。

		（4）排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，并报告业主。
		（5）配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
3	车辆停放	（1）车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		（2）合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。
		（3）严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		（4）非机动车定点有序停放。
		（5）发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理。
4	突发事件处理	（1）制定应急预案。
		（2）建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		（3）识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案报业主。
		（4）对发生在值勤区域内的刑事案件、治安案件和治安灾害事故，及时报告甲方和当地公安机关，采取措施保护案发现场，协助甲方配合公安机关侦查各类治安刑事案件，依法妥善处理责任范围内的其他突发事件。
		（5）定期开展突发事件应急演练，并有相应记录。
		（6）发生意外事件时，及时采取应急措施。
		（7）办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		（8）事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
5	大型活动秩序	（1）制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。

		（2）应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		（3）活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事故的处置工作，确保活动正常进行。

3.2.7 会务服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	（1）接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	（2）根据会议需求做好桌椅摆放、茶水、物品等会前准备工作。（3）在会议室使用前30分钟做好会议桌椅、用具及其他附属设施的保洁工作，做好室内通风换气。 （4）会议服务人员会前对会场的空调、照明、电器设备、音响以及门窗、桌椅进行全面检查，发现问题立刻报告采业主。
3	引导服务	（5）重要会议一般在会议开始前15分钟，服务人员在会议室门口做好引导，引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	（6）会议期间按要求加水，一般每隔15-20分钟进行一次服务。
5	会后整理	（7）开门通风，整理会议用品并收纳整齐，对会议现场进行检查，做好会场清扫工作，按照规定对会议用品及时消毒。 （8）及时关闭照明、空调、音响等设备。
6	会议保密	（9）会务人员遵守采购方关于保密管理的相关规定，严禁对外泄露、交谈会议内容。

3.2.8 其他要求说明

1.日常低耗用材如灯泡、灯管、门锁、水龙头等由甲方统一采购提供，物业公司按要求进行日常维护保养。

2.日常保洁使用的清洁工具设备、管道疏通设备（含清洁剂）、垃圾袋、室内各楼层垃圾桶、大楼内各种地垫、门垫，洗手间的洗手液、卫生纸、卫生球、纸篓、擦手纸等耗材由甲方提供，物业公司按规定要求摆放到位，并负责做好领用台账记录和节约使用管理。

3.安保、会议、食堂服务所需耗材用具等由甲方提供，物业按需领用，并负责做好领用管理和台账记录。

四、双方的权利和义务

4.1 甲方的权利与义务

（1）审核确定乙方年度、月度管理计划。

（2）按规定向乙方无偿提供必备的管理用房，并按本合同约定的方式如期向乙方支付相应的物业管理费用。

（3）监督检查乙方依法或依本合同规定所进行的管理活动。

（4）负责处理非乙方原因产生的各种纠纷。

（5）协助乙方做好物业管理宣传教育工作，督导物业使用人配合乙方的物业管理活动。

（6）法规政策规定由甲方承担的其他责任。

4.2 乙方的权利和义务

（1）严格执行有关法律、法规政策及本合同的规定，严格遵守保密规定，严格执行物业的各项管理办法、规章制度，全面履行本合同约定的义务，确保各项管理服务规范高效有序进行。

（2）加强对员工的安全教育，严格遵守各项安全制度和操作规程，确保不发生事故。乙方职工因触犯法律，被司法机关处理；或乙方原因导致的各类事故，均由乙方负责处理并承担由此而产生的费用。

（3）做好各类突发事件的应急预案工作，要有切实的应急保障措施，定期演练，确保大院设备的正常运行。

（4）建立和完善物业管理档案，及时记载有关变更情况。加强内部管理和巡检制度，要有健全的档案资料和巡检资料。

（5）根据要求开展便利于甲方人员的特约服务，所需费用由特约要求人承担。

（6）接受甲方的监督，物业管理从业人员必须遵守甲方内部的管理制度，服从甲方整体管理，并接受南通市物业行政主管部门及政府有关部门的监督、指导。

（7）法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

4.3 乙方不得将合同标的转包、分包给他人履行，乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

五、合同费用支付

5.1 乙方开具正式发票，由甲方按季度付款，若乙方延迟提供发票，甲方付款时间顺延。

5.2 每季度付款金额=合同金额×1/4—考核扣款；

5.3 每季度经甲方验收符合要求后，甲方按上述公式折算的付款金额，凭符合财务规定的发票在下个月的10日前由甲方一次性付清。

六、税费

6.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

七、项目验收

7.1 甲方依法组织履约验收工作，根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方做好相应配合工作。

7.2 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

7.3 验收时,甲方按照合同约定对技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后出具验收单,列明验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

7.4 验收合格的项目,甲方根据合同约定及时向乙方支付合同款项。验收不符合甲方要求的，按当季度付款金额的10%预扣考核款，下季度整改到位的予以返还，整改不到位的不予返还；四季度验收不合格，要求乙方在规定时间内整改完成，如未完成直接扣除10%的考核款，不予返还。

八、违约责任

8.1 甲方违反本合同的约定的，使乙方未完成规定的服务目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权解除合同,造成乙方经济损失的,甲方应赔偿乙方经济损失。

8.2 乙方违反本合同约定的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改到位的，甲方有权解除合同；造成甲方直接经济损失的，乙方应给予甲方相应的经济赔偿。

8.3 因甲方房屋建筑设计和施工、设施设备质量或安装技术

等方面存在的缺陷而造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理；因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故和责任事故的，由乙方承担责任并负责善后处理（重大事故发生的原因以相关权威机构的鉴定结论为准）。

九、附则

9.1 经双方协商一致可对本合同的条款进行修订和补充，签订的补充协议与本合同具有同等效力。

9.2 双方发生本合同解除合同情况时，应提前30日通知对方，乙方在通知的15个工作日内进行相关交接，并撤离甲方物业管理区域。

9.3 合同期满后，乙方全部履行合同义务，大多数物业使用人反映良好，可协商续签合同。

9.4 本合同执行期间发生不可抗力事件，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善后事宜。

9.5 甲方物业所涉及的有关政府专业管理部门的收费，由甲方另行负责，不在乙方的物业服务费范围之内。

9.6 本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行；双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决；协商不成时，可提交南通仲裁委员会裁决。

9.7 本合同自双方签字并加盖单位公章后生效。本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

甲方：　　乙方：

地址：　　地址：

法定代表人：　　法定代表人：

签订日期：2026年2月6日