南京市政府采购合同

合同编号:HLWY20251209

项目名称:雨花台区文化大厦 2026-2028 年后勤服务项目

采购单位:南京市雨花台区机关事务管理服务中心

服务单位:南京华龙物业管理有限公司

签订日期:2026 年 2 月

南京市市场监督管理局

南 京 市 财 政 局 监制

采购人：南京市雨花台区机关事务管理服务中心（以下称甲方）

住所地：南京市雨花台区雨花南路2号

供应商：南京华龙物业管理有限公司（以下称乙方）

住所地：南京市雨花台区应天大街689号吉安大厦504-7室

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照本项目的招标结果签订本合同。

第一条 合同标的

雨花台区文化大厦2026-2028年后勤服务项目

一、项目座落位置：竹影路5号。

二、后勤服务委托管理期限：三年（2026年2月16日—2029年2月15日），**合同一年一签，本年服务期限届满、服务通过甲方验收后（月考核分数＞80分，全年10次以上），续签次年合同。**

第二条 委托管理事项

雨花台区文化大厦2026-2028年后勤服务范围包括1-3号办公大楼公共区域、地下停车场、机房以及外场公共区域的交通指挥、勤杂、报刊收发、会议接待、木工服务和大楼供水排水，供电照明等设施进行维修巡检及其他零星服务等。

第三条 合同总价款及支付方式

一、本合同项下壹年管理服务费用人民币总价款为人民币（大写）贰佰万零叁仟贰佰捌拾元整（¥2003280.00）。该价款包含服务过程中的人工工资、社保、合理利润、税金、管理费等相关费用，不包含甲方依据《雨事管纪〔2017〕3号》和行政例会文件同意为服务外包人员发放的节日福利。

二、付款方式：

1、于每月15日前与甲方结算上一个月的费用，付款前乙方应按

甲方的要求开具等额完税发票。

2、后勤服务实行月度考核，考核分数＞80 分，全额支付服务费；考核分数≤80 分，每少一分，扣减当月 1%的服务费（考核细则详见附件）。

第四条 人员配置标准

项目经理 1 人、会务员 1 人、工程主管 1 人、工程保障 4 人、配电房值班 4 人、交通指挥队长 1 人、交通指挥员 11 人、收发 1 人，**合计 24 人**

乙方配备的人员应当形象良好，若甲方认为乙方配备人员不符合要求，有权要求乙方调换，乙方应在 7 日内撤换；逾期撤换的，按照 100 元/人/天支付违约金。

乙方配备的人员特别是项目经理、工程主管、交通指挥队长等管理人员，未经甲方书面同意不得擅自更换；擅自更换项目经理、工程主管、交通指挥队长等管理人员的，按照合同总价的 1%支付违约金；擅自更换其他人员的，按照 500 元/人支付违约金。

第五条 组成本合同的有关文件

下列关于本项目的招投标文件或与本次招投标活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

一、乙方提供的投标文件和报价表；

二、中标通知书；

三、甲乙双方商定的其他文件。

上述组成本合同的文件如有不一致之处，以采购人指定为准。

第六条 双方权利义务

一、甲方权利义务

（一）代表和维护产权人及使用人的合法权益；

（二）不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动；

（三）负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；

（四）审定乙方撰写的管理服务制度；

（五）检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

（六）审定乙方提出的管理服务年度计划及财务预决算；

（七）在管理公司管理期间，甲方免费提供办公用房一间（约㎡），提供给入驻企业使用，产权归甲方所有；

（八）提供乙方进行管理服务所必须的水、电供应和设施设备的维护及更新；

（九）协助乙方做好服务管理工作并提供必要的工作条件；

（十）法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

二、乙方权利义务

（一）乙方对在工作过程中接触到的甲方的任何信息、资料、文件、数据（无论是纸质的还是电子的）等，均负有保密责任，不得向他人泄露。乙方应定期对员工进行保密教育，不该看的不看；不该听的不听；不该说的不说。重点岗位人员必须签订保密承诺书，如乙方人员违反上述保密规定，应承担相应法律责任。

（二）在本项目管理区域内设立专门机构负责本项目的日常管理工作，并委派有岗位资质的人员履行本合同；

（三）自主开展各项管理活动，但不得有任何损害、侵害政府、甲方、使用人及他人的合法权益的行为，不得利用提供管理服务的便利获取不当利益；

（四）根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向甲方收取管理服务费用；

（五）建立、健全本项目的管理台账，建立健全本项目员工花名册；

（六）合同终止时，向甲方移交全部管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续；

（七）乙方应规范用工，支付后勤服务人员的工资、社会保险、劳保福利等相关费用，因用工产生的劳资、工伤等纠纷均由乙方负责处理解决，甲方不承担任何责任和经济赔偿。

（八）根据有关法律、法规、本合同的规定及本项目的实际情况，在合同签订后5个工作日内制定服务管理制度及管理方案、年度管理计划、资金使用计划及决算报告等工作目标；逾期完成的，按照100元/天支付违约金。

（九）法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

三、在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

（一）天灾、地震等不可抗力的事由所致的损害；

（二）暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致，不在此限；

（三）因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害；

（四）因甲方或第三者之故意、过失所致的损害；

（五）因甲方或使用人专有部分的火灾、盗窃等所致的损害。

（六）因乙方书面建议甲方改善或改进管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

（七）本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或过失所致的，不在此限；

四、为维护公众、甲方及使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

第七条 质量保证

一、建立质量管理体系并有效运行，管理服务能够接受质量审核。

二、各项服务标准、质量和承诺指标及所采取的措施详见“招标文件及投标文件”。

三、其他管理服务质量要求按南京市有关标准执行。

第八条 违约责任

1、甲乙双方任何一方要求终止本合同时，应提前 30 日以书面形式通知对方，经双方协商一致后方可解除；如无正当理由突然提前终止协议的，应按照合同总价的 1%向对方支付违约金；并对由此给对方造成的经济损失应给予赔偿。

2、如乙方连续 2 个月考核未达到 80 分，甲方除扣除相应的服务费外，有权单方解除合同，乙方应按合同总价的 1%向甲方支付违约金。

3、如遇自然灾害等不可预见情况而不能履约，不追究对方违约责任。

第九条 合同的变更和终止

一、除《政府采购法》第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

二、本合同终止时，乙方应移交管理权，撤出本项目，协助甲方作好服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和管理的全部档案资料等。

三、本管理合同终止后，在新的管理企业接管本项目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老管理公司的交接过渡期最长为 1 个月，在此期间乙方应提供过渡期管理服务，过渡期管理服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；1 个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

第十条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务，否则甲方有权解除合同，乙方应按照合同总价的1%向甲方支付违约金。

第十一条 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，则采取以下第1种方式解决争议：

1、向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

2、向南京市仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

二、在诉讼期间，本合同应继续履行。

第十二条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照投标文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十三条 合同生效及其他

一、本合同自双方签字盖章后生效。

二、本合同自2026年2月16日至2027年2月15日止。

三、本合同一式四份，甲乙双方各执一份，两份报送政府相关管理部门备案。

四、投标文件作为本合同的组成部分。

五、甲方综合考虑当前市场环境尤其是用工环境，为凝聚服务队伍向心力，营造温馨、关怀、和谐的工作氛围，在相关职工收入较低的情况下，甲方依据《雨事管纪〔2017〕3号》和行政例会文件同意为服务外包人员发放节日福利。

六、为做好高温作业和高温天气作业职工劳动保护工作，高温费由甲方另行据实发放。

七、附件为本合同的组成部分。

八、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

此下无正文

甲　方：（盖章）

代表人：

电话：

乙　方：（盖章）

代表人：

电话：

开户银行：南京银行雨花支行

账号：0125 0120 2100 13005

日　　期：2026年 2月14日

日　　期：　　年　　月　　日

附件一：考核标准；

会务服务礼貌、礼节及服务标准

一、仪容仪表

发式要简洁、整齐、化妆要淡雅大方，上班、值班严格按规定穿着统一工作服并佩戴工号牌，工作服需干净整齐，不得随意将衣袖裤腿卷起。

二、礼貌礼节

1、电话礼仪：

（1）电话铃响三遍之内须接听；

（2）接听时应使用礼貌用语：“您好，会务组！”

（3）如对方所找人不在，应请其留言，并负责记录转达。

2、语言谈吐：

提倡使用普通话，要求举止大方，谈吐礼貌，称谓得体。

3、上下班：

（1）上班提前进入办公室，按规定着装，整理好工作区；

（2）遇见同事应互相问候；

（3）不能在下班之前换衣服或做下班准备工作；

（4）下班时尽量向同事告辞后再离开。

三、工作纪律

1、上班不迟到、不早退，不擅自离岗、串岗；

2、认真做好本职工作，按时、按量完成责任区的清洁卫生工作；

3、进入领导办公室，应先敲门，得到允许后方可进入；

4、团结互助，严格遵守会议服务的各项制度和标准；

5、不随意打断别人的工作；

6、工作区域内不允许大声喧哗、嬉闹、吃零食等行为，言行举止要规范；

7、保持良好的工作作风，做到当天工作当天完成，不拖沓；

8、工作时间如有急事或中午外出等情况需离开办公室，应向上级说明请假事由、去向及返时间。

9、节假日或双休日值班要按规定着工作衣，不得穿便装。

四、会务服务标准

目的：为了规范会务接待行为，统一服务标准，持续、稳定的为机关干部提

供良好的会务接待服务。特制定以下服务标准。

（一）会前准备标准

1、会场物品摆放标准

（1）会议桌摆放位置要正，椅子摆放在会议桌前并与会议桌保持约 30 厘米的距离，椅子左右之间的摆放距离要均等，椅子摆放完毕后竖看要成一条直线。

（2）根据椅子的位置的会议桌上摆放稿纸，稿纸摆放在每个椅子的正中间位置，稿纸底边与桌子的底边成一条水平线，签字笔成 45 度斜角放在稿纸右侧，笔尖朝上。

（3）稿纸定位后，茶杯摆放在稿纸的右上方，与稿纸边保持约为一指的距离，杯把朝右。

（4）话筒固定在桌面上，话筒麦克方向角度一致摆放在同一侧方向。

（5）水果、干果统一是两人一份，水果摆放在两人中间位置，水果上方摆放两瓶矿泉水，水果两侧对称摆放干果，水果下方位置摆放烟灰缸，每份物品摆放标准一致侧看成一条直线。

2、会场设备设施的准备标准

（1）检查照明是否正常，灯具是否全部完好，有损坏的及时上报维修.

（2）检查音响设备是否完好，话筒音量调节适中，并检查网络是否正常使用。

（3）检查投影设施是否完好，会议开始前连接电脑，全部调试到位。

（4）检查室内温度是否正常，会场温度设定在规定温度内，冬季不高于 23 度，夏季不低于 26 度。

3、会场及周围环境标准

（1）彻底清扫会议室卫生，会议桌干净无手印、水渍，椅子无灰尘、毛发，桌子抽屉无杂物、灰尘。

（2）会议室死角卫生清洁到位，窗台无灰尘，墙角处无蜘蛛网，墙面干净无灰尘。

（3）地上无杂物、脚印，地板干净无水渍。

（4）会议室内网线及投影电源线摆放整齐，不杂乱，避免绊倒客人。

（5）会议室外干净无异味。

（二）会务服务流程标准

1、会前准备程序

（1）根据会场人数、会务标准及会议性质来摆放所需物品，并按具体准备规定进行。

（2）按会议主办方的要求摆放席卡，并确认席卡是否摆放正确。

（3）会议服务人员在会前半小时提前打水并把空调打开。

（4）在会议前半个小时，所有工作准备到位，人员到位，迎接参会人员的到来。

2、会务服务程序

（1）客人到达后，服务人员应面带微笑，对所有来开会的客人都使用礼貌用语“您好”“上午好”“下午好”等。

（2）主要领导到达后，有专人引领到领导座位，并进行拉椅服务。

（3）客人到达后，进行第一次的倒水，倒水时动作要轻，不要发出声响，如果是两名服务人员，一般在会议桌的中间同时倒水，倒完水后立即返回，并在会议室内站立观察会场动态，必须大脑精神集中，观察领导及每一位客人的动态，从客人眼神或动作中领会客人需求并及时上前询问解决。

（4）会议进行中，服务人员根据会议议程，提前将要发言讲话的人的话筒打开，并将话筒对准讲话人。

（5）开始使用投影汇报时，要关闭投影幕布前的灯，使会场灯光变为投影模式，汇报结束后，要立即打开幕布前的灯，改为正常模式。

（6）根据客人大部分喝水情况，约 15-20 分钟续一次水，若主要领导喝水较快还不到续水时间，可根据情况先给领导续水，若大部分客人刚进会场喝水较快，可根据情况全场提前续水。

（7）烟灰缸有 3 个及 3 个以上烟头或者水果干果皮等，要及时更换烟灰缸，所有更换的物品都以主要领导优先，然后依次进行。

（8）会议期间可根据会场情况适当的调节空调温度，会场温度不能过低或过高，若抽烟人数多，烟味大，可将窗户打开 1-2 扇通风，使会议室内空气保持流通。

（9）会议期间，若领导有重要事情要谈不需要会议服务，服务人员应倒完水后退出会议室在门外等候。

（三）会务各项服务具体标准

1、拉椅服务：将客人带到座位前，双手分别放于椅背两侧，用膝盖抵住椅背，轻轻拉椅，椅面稍转向客人，待客人走到座位前，再将椅子向前推，右手手势示意客人请就座。

2、衣帽服务：会议中若有客人要脱掉外套，会务服务人员要帮客人将衣服挂在衣帽架或椅背上，切记拿衣服时不能大幅度甩动，避免将客人衣服内的物品甩掉或弄坏。

3、倒水服务

（1）倒水方法：根据个人习惯,左手或右手提壶,站在客人右侧（若右侧太挤也可在左侧倒水），侧身在客人身后倒水。倒水时胳膊弯曲，将水徐徐倒进杯中，不要过快，避免热水喷出烫到客人，水倒入杯中不要太满，七分满即可，倒完水后将水杯轻轻的放回原处，盖上杯盖，可将杯盖留一条缝隙，用手势示意客人水已倒好。倒水时动作一定要轻，杯盖与杯子之间不可发出声响。

（2）倒水顺序：倒水时，一般在会议桌的中间同时倒水，按照先宾后主的原则，先左后右的顺序倒水。

（四）会务结束服务标准

（1）会议快结束时，提前安排部署送客人员站门。

（2）会议结束后，立即将所有会议室的门打开，迎宾人员热情送客，使用礼貌用语“请慢走”，盯会人员要给领导拉椅，由专人引领领导及客人出门。

（3）客人离开会议室后，要立即查看会议室有无客人遗留物品，若发现遗留物品及时通知客人，若不清楚是哪位客人的物品，可与综合办联系帮忙转交。

（4）会议结束后，立即清理会场物品，打扫会场卫生，检查设备设施及窗户窗帘是否全部关闭，检查完毕后锁好会议室门。

（五）引领服务标准

将右手臂自然弯曲，提至齐胸的高度，手指伸直五指并拢，手掌心向上以肘关节为轴，指向目标，动作幅度不要过猛。引领时，应走在客人的侧前方，距离保持 2-3 步随着客人的步伐轻松的前进，根据客人的步伐适当调节快慢，不可离客人太远也不可太近。

1、若在走廊里或楼梯里，客人应走在离墙面较近的位置，服务人员则走在墙面相对客人侧前方的位置，当到拐弯处应停在拐口处用手势示意，遇到楼梯处，应提醒客人“小心台阶”，引领就座时，手势示意位置手位要放低。

2、拉椅服务：将客人带到座位前，双手分别放于椅背两侧，用膝盖抵住椅背，轻轻拉椅，椅面稍转向客人，待客人走到座位前，再将椅子向前推，右手打手势示意客人请就座。

3、开门服务：会议过程中客人有事要出去，服务人员要提前将会议室的门打开一半，会议室外有人等候回来，也要提前将会议室门打开。客人进来后，要引领客人回到座位并拉椅。

4、电梯服务：客人使用电梯时，由电梯服务人员在轿厢内控制开关，提前控制好电梯，请客人进电梯后，关上电梯门摁下客人所在楼层，到达楼层后，电梯服务人员摁下开门键，门开后，请客人先出电梯，由电梯外提前等候的服务人员带到会议室。若电梯外没有专人等候客人，电梯服务人员等客人出电梯后应立即出电梯，快步走上前去引领客人到会议室。

工程服务标准

1、专人负责，持证上岗。

2、如突然发生停电，应及时查明原因，关闭好相关设备开关。

3、保持配电房室内清洁卫生，室内不得有蜘蛛网及其他垃圾，不准堆放杂物或其他非配备房使用的设备，地面配电房每季度进去巡查一次。

4、分、合闸时必须配戴好绝缘手套，合闸时必须遵守先合总闸，后合分闸；分闸时必须遵守先分分闸，再分总闸的规定；操作时要挂好“有人维修，禁止合闸”等警示标志。

5、配电房操作人员操作结束，离开配电房时，要记住插好防鼠板并关好门。

6、填写每日维修日志，建立维修台账，对办公楼中所有的公用配套设施、设备、配件建立详细技术档案，以便最快的速度查得各项参数和维修依据，确保办公楼的正常运转。

7、建立维修制度，确保维修及时率与合格率达98%以上，且有回访制度和记录。

8、采取日常巡视及定期保养相结合的办法，确保房屋及配套设施完好率达98%以上。

车管服务标准

1.指挥手势标准化

指挥人员需使用统一指挥手势，包括停车、直行、左转、右转、倒车等动作，确保驾驶员快速理解指令。例如：停车手势要求左手臂向前上方直伸，掌心向前，右手臂下压；倒车手势需双手向上方平伸，掌心向前引导车辆倒至指定位置。手势应动作清晰、幅度适中，夜间或恶劣天气可配合灯光或荧光棒增强可见性。

2.服务礼仪要求

指挥人员需着装规范，在距车辆 5-10 米处行礼，并使用文明用语。例如，政府要求安管员在纠正违章时先行礼，再打手势，做到有礼有节。驾驶员需遵守交通法规，禁止鸣笛、急刹车，进出大门时主动接受查验。

3.专业培训与考核

服务单位应建立培训体系，入职培训不少于 6 课时，日常培训每年不少于 24 课时，内容包括交通法规、应急处理、服务礼仪等。定期开展技能比武和实战演练，确保人员熟练掌握指挥技能。

附件二：雨花台区机关事务管理服务中心对后勤服务考核方案

序号	考核项目	考核内容	分值	考核分数
1	会务服务	仪容仪表	5	
		礼貌礼节	5	
		工作纪律	5	
		会议服务标准	15	
2	工程部	房屋及设备设施管理	10	
		供配电与智慧用电系统日常管理	10	
		电梯管理服务标准	10	
		空调系统管理服务标准	5	
		电动自行车棚安全管理	5	
		文化大厦消防巡查管理	10	
3	交通指挥	指挥手势标准化	10	
		服务礼仪要求	5	
		专业培训与考核	5	
注：依据各项考核内容服务效果进行评分，具体内容参考本项目考核标准和服务内容。			100	