市民中心保洁服务外包项目合同

000107

编号：外 2026-004

甲方：（买方、需方、采购人） 无锡市机关事务管理局

乙方：（卖方、供方、供应商） 江苏润德梁物业管理服务有限公司

甲、乙双方根据无锡市公共资源交易中心市民中心保洁服务外包项目公开招标的结果，签署本合同。

第一条 合同标的

一、项目名称：市民中心保洁服务外包

二、项目坐落位置：项目位于无锡市观山路 199 号；项目占地面积 17.29 万平方米，总建筑面积 36.45 万平方米，其中地上 22.69 万平方米，地下 13.76 万平方米。地上建筑由 13 幢楼房组成，此次采购主要是 10 幢楼的保洁服务，分别为：2 号楼(3889.275 ㎡）、3 号楼（3558.225 ㎡）、4 号楼（4816.3625 ㎡）、5 号楼（4816.3625 ㎡）、6 号楼(4574.3175 ㎡）、7 号楼（3428.7625 ㎡）、8 号楼（6019.7 ㎡）、9 号楼（6019.7 ㎡）、10 号楼(6705.5 ㎡）、11 号楼（6705.5 ㎡）。地下建筑两层，地下一层层高 5.1 米，地下二层层高 4 米，全部贯通，除停车场外，设置变电所、网络机房、功能用房、水泵房、消控中心、监控室、餐厅和设备用房等配套设施用房。

三、服务期限为三年。本合同期限三年，自2026 年 10 月 1 日至 2029 年 9 月 30 日。

第二条 委托管理事项

委托服务事项详见本项目招标文件。

1. 物业服务范围

（1）物业管理（建筑物）

名称		明细
无锡市市民中心		2 号楼（6-15 层，19-21 层），3 号楼（6-14 层，19-21 层）4、5、6 号楼（1-7 层），7 号楼（1、2、5、6、7 层），8、9、10、11 号楼（1-7 层），地下负一层公共区域，地下负二层停车场，室外内环路，1、2、3、12、13 号楼南北平台台阶以下区域，星巴克周围区域，内庭院区域，市民中心汽车进出口坡道及顶部，东西光伏停车场，东西花园，非机动车库，垃圾房日常管理，保洁范围内 3 米以下玻璃，樱花季、极端天气、特殊情况应急保障等。
总面积	建筑面积（㎡）	364500.0 ㎡
	需保洁面积（㎡）	231660.13 ㎡，其中室内公共区域 56552.23 ㎡，地下负一层 64468.6 ㎡，地下负二层 72987.3 ㎡
卫生间	数量（间）	263 间卫生间。1137 个厕位，每日清洁地面、墙体及配套设施，及时补充各类易耗品；588 个小便池每月深度清洗、清理下水口及滤网，同步小便池除味片投放；244 个擦手纸盒按需补纸；卫生间 1150 个垃圾桶及时清运、更换垃圾袋。
茶水间	数量（间）	132 间茶水间、264 个茶水间分类垃圾桶、132 个开水炉，每日清洁地面、墙体、茶叶收集桶、沥水桶、拖把清洗池、水杯清洗池等配套设备，管控开水炉送电、断电；每季度深度清理开水炉水箱内水垢；每日定期分类收集楼层垃圾并始终保持桶身洁净。
电梯	数量（台）	74 台电梯、1364 扇电梯层门，电梯轿厢、移门、层门、轿厢地面，每日保洁消毒不少于 4 次；电梯地面每年 2 次晶面保养，候梯厅 308 处抽纸盒随时补充抽纸，电梯口 318 个垃圾桶每日清运并擦拭桶身。
应急通道	面积（㎡）	楼栋应急通道（步梯），总面积 12220 ㎡，每日清扫并擦拭步行梯不锈钢扶手，每周地面拖洗不少于 2 次，每周不定期清扫墙体蜘蛛网。
室内地面	面积（㎡）	面积若干，包括楼层通道、公共大厅、地下负一/负二层相关区域；楼层通道每日清扫湿拖；大厅、负一层等重点区域每日清扫油拖并搭配机械同步清洗，全天候巡回保洁；负二层停车场利用休息日（节假日等）开展地毯

01000		式清洗，各楼栋楼层分片依次开展机械深度清洗。
玻璃移门	数量（扇）	67扇玻璃移门，其中车库42扇、楼层25扇，每日双面擦拭并消毒，每月含不锈钢边框深度清洗。
室内门	数量（扇）	约4986扇门，包括消防通道常闭门、办公室门等，每日擦拭保洁，每周深度保洁
幕墙玻璃及百叶窗	面积（㎡）	面积约19760㎡，主要包括1层大厅3米以下幕墙玻璃（含玻璃门）及挑檐以下3米以上高位玻璃（需架设脚手架作业），双面周保洁，日擦拭、月深度清洗，季度深度清洗。
室内露天小天井	面积（㎡）	主要包括楼内通风井（负一层、负二层），面积609㎡，58个小天井每周清扫1次，梅雨季节定期巡查，同步清掏下水管道口，确保下水通畅。
室内通风百叶风口	面积（㎡）	面积若干，每日除浮尘，每周全面擦拭风口百叶。
排水沟	面积（㎡）	若干：每天拾捡烟头等杂物，定期清掏淤泥。
室内墙面（顶面）	面积（㎡）	主要包括清理灰尘和蜘蛛网，每周清理1次，可视现场情况增加作业频次。
服务柜台	数量（个）	共8个，大厅服务柜台每天擦拭，无人服务台物品摆放规范，无灰尘、无垃圾。
指示导引牌	数量（若干）	每日浮尘清理，每周全面擦拭
垃圾桶	数量（个）	数量若干，主要位于楼层公共区域（不含茶水间、卫生间），每日清运、定期更换垃圾袋、擦拭桶身，垃圾堆放不超过容积三分之二。
垃圾暂存点	数量（间）	数量10间，位于每栋楼宇一层，主要用于楼层可回收、可利用垃圾存放，每日清扫保洁、定期清理，定期消杀除味，垃圾桶摆放规整，无散落垃圾、无污水淤积、无异味。
消防设施	数量（个）	数量若干，主要位于公共区域，仅限外观表面擦拭每日除尘，每周擦净表面污渍。
休闲区设施	数量（处）	数量8处，主要包括桌椅等，每日擦拭，清理表面杂物污渍。
车库导向镜	数量（个）	数量若干，每日扫除浮灰，始终保持干净明亮。
人行入口	数量（条）	32条，每月清扫，每月冲洗。
应急保洁	项	主要是应对极端天气及特殊时节　梅雨季及时清除车库返潮积水与设备凝露；汛期车库出入口摆放防汛沙袋，加强值班巡查，疏通排水沟、快速清理雨水积水
人防区	面积（㎡）	面积若干，定期清理，干净、整洁，无杂物、无乱堆乱放，无安全隐患。
公共区域地砖晶面及养护	面积（㎡）	面积若干，每半年养护不少于一次。
配合做好卫生城市创建及控烟工作	项	控烟工作日常督查，卫生城市创建工作按通知要求落实。
配合做好健康城市及控虫工作	次数	每月不少于一次。
新装修办公区开荒	次数	根据实际情况由采购单位统一安排。

（2）物业管理（室外）

名称	明细
室外面积	133648㎡
道路/广场	面积63572㎡；每天清扫不少于4次，落叶季增加频次
星巴克、东西花园	面积1278㎡；每天清扫不少于4次

室外台阶、平台、无障碍坡道	面积 13588 ㎡；每天清扫不少于 3 次
非机动车库	2 处，东西各 1 处，面积 4191 ㎡；每天清扫不少于 2 次
光伏车库	2 处，东西各 1 处，面积 20524 ㎡；每天清扫不少于 2 次
露天停车场	主要包括市民中心东西两侧停车场各 1 处，6、7 号楼南侧各 1 处，9 号楼北侧 1 处，共 5 处，面积约 4629 ㎡(不含路面临时停车位）；每天清扫不少于 2 次
室外内庭院	面积：21835 ㎡，8 个内庭院、5 个下沉庭院每日清扫，庭院石材地面每年至少冲洗 2 次。
垃圾转运点	1 处，位于北 2 号门外，外来办事市民临时停车场内，面积约 20 ㎡；垃圾分类分拣、垃圾桶身清洗、转运。
路面收水井	347 个，每周清掏 1 次，梅雨季节增加频次。
坡道排水沟	8 条，每天捡拾烟头、垃圾，定期清理淤泥。
柱子灯、景观灯	130 个，每周擦拭 2 次
宣传牌、指示牌	62 个，每周擦拭 2 次
监控立柱、广角镜	116 个，每周擦拭 1 次
连体分类垃圾桶	14 组，每天清收垃圾、擦拭
室外灭火箱、灭火器桶	64 个，每周擦拭表面 1 次
室外配电箱	102 个，周擦拭外表 1 次
汽车充电桩	38 个，每周擦拭 1 次
室外休闲长椅	28 个，每天擦拭 1 次
汽车坡道玻璃顶棚	8 个、面积 3402 ㎡，每季度清洗 1 次
吸烟区	26 处吸烟点位，每日巡查清理不少于 2 次。
绿化带	定期捡拾垃圾。
极端天气预防工作	按采购人需求。

2. 物业管理服务内容及标准

鉴于市民中心的特殊性质，乙方安排的保洁服务人员相关审核工作中乙方负责，甲方进行复审，通过后签订保密协议。如因保洁服务人员泄密等造成的后果乙方及个人将承担相关责任。

（1）基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人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）落实标准化建设，细化各区域标准并张贴上墙，室内外卫生达标，清洁率达 99%。
		（3）落实规范化管理，建立健全组织架构，杜绝各类事故（含火灾责任事故、刑事案件、安全责任事故等）发生。
		（4）落实专业化服务，清洁率达 99%，服务有效投诉少于 1%，处理率 100%，回访率 100%。
		（5）落实智慧管理平台建设，提升服务保障质效，实现网上派单、网上巡查、网上反馈等闭环管理举措。
		（6）落实智能化保洁，引进智能设备，实现全天候作业。

2	管理与规范	（1）制定完善的保洁细则，配备制式的保洁器材，定期开展岗位练兵和技能培训活动。
		（2）按照标准化要求，完善督查机制，细化制定各岗位人员职责，制定科学可行的考核细则并张贴上墙。
		（3）建立完善的台账制度，规范日常数据统计与分析。
		（4）严格落实过紧日子要求，坚持厉行节约，勤俭办一切事要求。
3	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，并进行适当形式的考核。
		（2）根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。
		（3）服务人员的年龄、学历、工作经验及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）如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。中标人不得随意更换人员，更换人员须经过采购人同意。更换比例不得超过本项目服务人员总数的10%。更换的人员需满足招标文件要求，并且不得低于投标时承诺。本项目服务人员不得在其他项目兼职。
		（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。
		（6）服务人员政审合格，政治清白，无违纪违法记录，勇于吃苦，爱岗敬业，能自觉遵守党政机关相关管理规定，自觉维护党政机关良好形象。
4	保密和思想政治教育	（1）建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。
		（2）根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。
		（3）每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育培训，增强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，及时报告采购人，并采取必要补救措施。
5	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采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②服务人员花名册，包括姓名、岗位、联系方式、入职时间、身份证信息、健康证、岗前安全教育及培训记录。③考勤台账：每日签到、请假、调休、加班记录及排班表等。④培训档案：日常保洁规范、消杀作业、安全操作、文明礼仪、保密纪律等各种培训及会议签到、课件及照片等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绩效考核台账：月度考核、日常检查扣分、奖惩记录等。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记、日常作业台账、物资耗材及设备档案、安全及内务档案、各类应急预案、采购方所配发的设备及器材管理档案等。
		（3）遵守采购人的信息、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，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。
6	安全管理	（1）合理控制外包服务人员数量和流动率。
		（2）根据采购人要求确定工作流程。
		（3）明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。
		（4）开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。
		（5）根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。
		（6）抓好问题整改的闭环管理。

7	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。
		（4）做好回访工作。
8	重大活动后勤保障	（1）制订流程。配合采购人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。
		（4）做好方案修订和提升工作。
9	应急保障预案	（1）重点区域安全隐患排查。结合项目实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；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/台账，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、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、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，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。
10	服务方案及工作制度	（1）制定工作制度，包括：人员录用制度、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）制定项目实施方案，包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。
		（3）制定物业服务方案，包括：建筑物内各场所保洁方案、外场保洁方案、特种作业保洁方案、各类应急预案和樱花季保障方案等。
		（4）各区域按标准化要求进行规范，各类标准制度根据不同区域需制定并张贴卫上墙。
		（5）特殊季节需增加清洁清扫次数。
		（6）樱花节期间，做好市民中心停车场保洁管理工作，在主要区域适时增加垃圾收集点，引导并督促外来人员正确堆放垃圾。
11	值班制度	（1）落实应急值班制度，日常24 h值守，恶劣天气增加值班力量。值班人员应掌握相关应急处置能力，遇有情况时，能够按分工在10 min内响应，高效处置并随时报告情况。
		（2）值班人员应及时巡查所属区域，及时发现隐患问题并排除，遇突发情况或难以应对的问题应及时报告。保持足够的支援保障，有需要时能够在30 min内赶到现场支援。
		（3）建立完善的投诉反馈机制。

（2）保洁服务

保洁服务（室内）

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）机关办公区域环境卫生设备完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾分类处置收集点。
		（2）清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁。
		（3）机关办公区域垃圾日产日清，定期卫生消毒灭杀。污染物排放符合法律法规规定，外

		墙无污染。
		（4）房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；办公楼楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净；楼宇内共用场地无纸屑、烟头等废弃物。
		（5）按规定定期清洗楼宇物业外立面，保持建筑物外立面整洁。
		（6）大理石特种保洁：采用专业石材清洁设备及专用药剂，对机关大厅区域内大理石地面依次开展全面除尘、规范清洗、精细抛光等专业化作业，保持地面洁净、光泽度良好且延长石材使用寿命。
		（7）涉及政务服务等开放大厅管理有序、服务温馨、办事畅通，符合文明城市标准。
		（8）机关办公区域内无违反规定饲养宠物、家禽、家畜。
		（9）对机关办公楼内部、天台、屋顶等绿化有管理措施并落实。
		（10）突发污渍（如咖啡渍、油渍）1 h 内响应处理，垃圾、积水实时清理，不滞留；垃圾桶内垃圾不超过筒身 1/2。
		（11）清洁剂符合省标环保要求，不损伤墙面、地面及设施材质；清洁过程中如需要使用水、化学药等，及时设置警示标识，避免安全隐患。
		（12）各区域清洁后，需维持至下一次清洁周期，无明显灰尘、污渍复现，整体洁净度统一。
2	大厅	（1）地面：每日清洁 2 次，无浮尘、无污渍、无积水，清洁后光洁明亮，每周清理缝隙 1 次；每半年晶面保养 1 次，石材地面光泽均匀。
		（2）设施与台面：每日清洁不少于 3 次，表面无积尘，拐角无蛛网，包边（支架）无手印；每日检查 1 次，设施设置统一，摆放整齐有序，标识制作规范，张贴醒目，设施设备无损坏、区域无杂物；每周处理 1 次包边（支架）氧化层、锈渍。
		（3）其他：垃圾桶每日擦拭表面 2 次，无灰尘、痰迹；每日清运垃圾 2 次，桶内垃圾不超过桶身 1/2；接待或休息区沙发、茶几等每 2 h 整理 1 次，每日收工前深度清洁 1 次，按批次清理，随时保持清洁干净。
3	走廊	（1）地面：每日循环清扫（每 2 h 巡回保洁 1 次），无垃圾、无污迹、无杂物；石材地面按每半年晶面保养 1 次，非石材地面无浮灰、无黏附物，无明显灰尘扬起。
		（2）墙面与设施：墙面（3 m 以下）每日擦拭 1 次，无手印、无污渍，墙壁玻璃每日擦拭 1 次（与墙面清洁同步），通透无水印、无灰尘；开关、消防栓标识每日擦拭 1 次，无积尘；垃圾桶实时清理（满 3/4 及清运），无外溢、无异味。
	步梯	（1）台阶与扶手：台阶（平台）每日巡回清扫 3 次，无垃圾、无积水；扶手（眼见手及处）每日擦拭 2 次，无积尘；每周彻底清理 1 次扶手缝隙、栏杆及台阶边缘，墙角无灰尘堆积，设施无损坏。
		（2）通道：上下通道每日巡查清扫 2 次，保持通畅无杂物、无堵塞，地面无明显磨损痕迹，整体整洁且符合安全通行要求，各类标识每日擦拭 1 次，指引规范。
	电梯轿厢	（1）轿厢本体：每日保洁不少于 3 次，地面无杂物、无污渍、无损坏；内壁、顶部、踢脚线每日擦拭 1 次（与保洁同步），无手印、无浮尘；楼层按钮 呼梯面板每日擦拭 3 次，无指纹、标识清晰、张贴规范；通常每半年 1 次轿厢地面镜面养护，保养后光泽均匀；通风口、灯具每周清洁 1 次，无积尘、无损坏；地毯每日吸尘 1 次，每周深度清洁 1 次，无污渍、破损。
		（2）门体与周边：厅门、轿厢门每日擦拭 2 次，无手印、无氧化、无变形，门体开关顺畅；厅门周边每日巡回清扫 3 次，无垃圾、无积水，门槛每日清理 2 次（与门体擦拭同步），无异物，不影响门体正常运行。
		（3）设备与消毒：根据需要进行消毒，每日消毒不少于 3 次，轿厢内无异味；消毒后记录留存，确保符合卫生标准。
	茶水间	（1）台面与水槽：台面每日擦拭 3 次，无水渍、无食物残渣，水槽每日清洁 2 次，无积水、无异味，下水通畅；水龙头每周除垢 1 次，无破损漏水，无堵塞，出水顺畅。
		（2）设备与器具：根据场地大小设置茶叶收集处和垃圾分类回收处，每日清理 3 次；电器外壳每日擦拭 1 次，无积尘、无水迹，设备功能每日开机前检查 1 次，通常上班时开，下班前关。

		（3）地面与垃圾：地面每日清扫2次，每4h巡回保洁1次，无积水、无污渍，垃圾桶（袋）每日清空并更换、消毒2次，无外溢、无黏附物。
	卫生间	（1）洁具：马桶（蹲便器）每日擦拭清洁不少于3次，内外无污渍、无破损，冲水功能正常；卫生间垃圾桶定期清理；小便器内无尿碱、无杂物，冲水功能每日巡检1次（清洁时同步确认）；残疾人设施每日巡检1次（清洁时同步确认）无损坏，功能齐全；洗手台（盆）每日擦拭3次，无积水、无水垢，台面整洁，清洗用品（如洗手液、润肤露、擦手纸、消毒水、棉签等）每1h巡查1次按需补充。
		（2）环境：地面每日清扫2次，每2h巡回保洁1次，干净干燥、无水渍、无杂物，墙面（3m以下）每日擦拭1次，无污渍、无乱贴乱画；通风良好，无异味。
		（3）设备：门窗每日擦拭1次，洁净无灰尘，灯具完好无积尘、无损坏，开关面板每日擦拭1次，干净无污；卷筒纸架、放物架、挂衣（包）钩等每日巡查1次（清洁时同步确认），按需设置、无损坏。
		（4）消毒：每日消毒不少于3次，每1h巡查1次，确保纸巾、洗手液等耗材及时补充，消毒记录留存完整。
4	工作室及仓库	干净整洁，物品摆放整齐，符合安全规定，制度规定齐全，张贴规范，责任到人。
5	通道	地面无有色垃圾，无堆积物、树叶、烟头、积水和淤泥，索引指示牌和宣传牌表面干净整洁，无污染、无积尘，定期进行巡回保洁。
6	接待室/会议室	（1）沙发、桌椅每日擦拭1次，无污渍、无积尘，靠垫/抱枕每日整理2次，摆放整齐；
		（2）茶几每日擦拭2次，无杂物，表面洁净；照明灯具、空调出风口每周清洁1次，无灰尘；
		（3）地面每日清扫2次，每3h巡回保洁1次，无垃圾、无浮尘，整体视觉整洁，无明显卫生死角，符合接待礼仪要求。
		（4）会议桌椅每次使用后及时擦拭1次，每日全面清洁1次，无污渍、水渍、笔迹，地毯每日吸尘1次，每周深度清洁1次，无杂物、毛发；
		（5）硬质地面每日清洁1次，每月抛光1次（石材地面），光亮无划痕，门窗玻璃每日擦拭1次，洁净无灰尘；
		（6）音响设备、空调、灯光等表面每日擦拭1次，无积尘，桌椅及会议用品前后各整理1次，保持摆放整齐。
7	内庭院	（1）按国家卫生城市标准和要求对公共场所和周围环境定期进行保洁，花池和地面干净整洁，无垃圾、杂物、废物、树叶等，地面无顽渍。
		（2）内庭院设施完好无损坏，各类配套设施摆放有序，无乱堆乱放现象，下水沟通畅，排水顺畅，无杂物、淤泥。
		（3）花池及绿化带内无杂物、烟头和有色垃圾等。
		（4）地面无有色垃圾，无堆积物、树叶、烟头、积水和淤泥，索引指示牌和宣传牌表面干净整洁，无污染、无积尘，定期进行巡回保洁。
8	室内各区域顶面	各区域顶面及角落保洁洁净，无蜘蛛网等。

保洁服务（室外）

序号	服务内容	服务标准
1	公共区域	（1）出入口岗亭、围栏、大门、台阶、坡道每日清洁2次，保持干净整洁；
		（2）雨棚（遮阳棚）每月清洁1次，无灰尘堆积、无污渍、无落叶。
2	大楼入口	（1）门头每周擦拭1次，绿植叶面每2周清洁1次，花盆内枯枝每日清理1次。
		（2）公共区域绿植叶面无浮尘，花盆外表面干净，门头无蛛网、无积灰、无乱贴乱画、无各类昆虫。
3	外立面	低位（3m以下）幕墙玻璃、建筑外墙（一层）、门窗外侧每月清洁1次，污渍严重时及时补清。
4	地面保洁	（1）园区主干道、人行道、广场、停车场地面清扫，垃圾捡拾，油污、污渍清除，积水排除，每日3次，高峰时段每2h巡查捡拾1次；

		（2）春秋季（落叶旺季）每2h清扫1次，非旺季每日清扫2次，大风、雨后1h内补清扫，油污、顽固污渍发现后及时处理；
		（3）地面无落叶堆积（单区域落叶不超过5片/㎡），绿化带内无落叶散落，无落叶堵塞排水口。
5	排水系统	（1）排水沟、集水井、地漏每日巡查1次，每周全面清理1次；
		（2）雨季每3d清理1次，雨后及时排查。
		（3）排水沟（井）盖无破损，放置平整无隐患，杂物及时清理防止堵塞。
6	设施	（1）休闲区桌椅、健身器材、标识标牌、路灯杆等设施清洁，每日巡查擦拭1次，每周深度清洁1次；
		（2）垃圾桶（含底座）每日清洁1次，每周消毒1次；
		（3）主干道周边宣传栏（画）每日擦拭1次，每周检查1次完好性。
		（4）各类指引标识清晰准确，表面无灰尘、无破损。
7	星巴克广场	（1）每天对地板垃圾进行清扫，清扫次数不少于4次；
		（2）门口石材等定期进行清洗，确保干净；
		（3）花架、花箱、桌椅等城市家具要定期清洗擦拭，标准达到全国卫生城市创建标准。
8	东、西花园	（1）花园内无杂草、枯枝、有色垃圾；
		（2）花园内路面清洁，无积水、泥土；
		（3）花园内城市家具维护符合国家卫生城市创建要求；
		（4）各区域按标准化要求制作并张贴卫生保洁标准。
9	休闲区	（1）地面、设施表面、桌椅每日擦拭并消毒1次，金属部件每月用专用剂养护1次；
		（2）烟灰柱内烟头实时清理（满1/2即清）。
		（3）地面无灰尘、无锈迹、无鸟粪等黏附物，金属部件无氧化；
		（4）设施无损坏、性能完好，桌椅连接稳固无松动、摆放间距均匀无歪斜；
		（5）各类标牌无破损、字迹清晰。
10	露天停车场/非机动车停车场	（1）地面通常每日清扫不少于2次，巡查不少于3次（特殊情况视季节、天气调整）；
		（2）排水沟每周疏通1次，绿化带定期清扫（与园区绿化清洁同步）；
		（3）道闸/标识牌每日擦拭1次，减速带/挡车器每周清洁1次。
		（4）地面无垃圾、灰尘、油污、轮胎印，道闸/标识牌无积尘、无污渍、反光清晰；
		（5）减速带、挡车器无泥沙黏附、表面洁净，排水沟无堵塞。
11	垃圾中转站/垃圾桶（箱）	（1）垃圾中转站日产日清（清理次数根据园区规模和日均产生垃圾量动态调整），日常清洁每日3次，高峰每4h补清；
		（2）消毒除臭每日2次（夏季、雨季3次） 每周深度清洁1次（死角+设施缝隙）。
		（3）垃圾桶内外洁净，工具分类存放且使用后及时清洗；垃圾分类存放不超过桶身2/3，无满溢混投；
		（4）地面无垃圾、积水、油污，墙面、门窗无积尘污渍；
		（5）无明显异味及蚊虫滋生，污水规范排放；保洁、消毒、清运记录完整可追溯。
		（6）按规定收集并摆放，保持常年干净、整洁、无积水、无异味。
12	绿化配套	绿化带、花丛中垃圾捡拾，落叶清扫，每日1次，落叶季加密至每日2~3次；绿植表面灰尘擦拭（低矮绿植），每周1次。友情提醒标识每日巡查1次，确保摆放规范。

保洁服务（其他）

服务内容	服务标准
石材类	（1）地面养护实行“半年1次基础养护+高频区域月补养护”机制，室外石材地面每年清洗1次，顽固污渍随发现随处理；
	（2）养护后光泽均匀，无划痕、无顽固污渍（咖啡渍/油渍完全去除），防污防渗透效果达标；
	（3）缝隙无泥沙、无黑渍，美缝剂无脱落，边角无磨损；养护后石材表面触感平滑，无养护剂残留痕迹。
玻璃类	（1）低位幕墙玻璃半月循环保洁1次，高位幕墙每半年保洁1次，专用玻璃（含室内隔断、转移门、门窗玻璃等）每月保洁1次，雨季/沙尘暴后1个月内补洗；

	（2）重点清理表面灰尘、手印、鸟粪等污渍，同步检查玻璃密封性及框架清洁，确保全区域洁净无死角，透光率不低于原玻璃 90%；
	（3）玻璃幕墙金属框无氧化、无锈迹，开启扇轨道无杂物堵塞。
金属类	（1）不锈钢件（电梯门/玻璃移门边框）每周 1 次基础擦拭、每月 1 次深度清洗；
	（2）铜器每季度 1 次除锈养护；金属结构（栏杆/支架）每季度 1 次防腐清洁；
	（3）不锈钢件表面光亮，无手印、无氧化层，反光均匀；除锈后无锈迹残留，保留金属原色，无腐蚀痕迹；金属结构清洁后无灰尘、无油污，防腐涂层无破损。
软装类	地毯每半年 1 次深度清洗，沙发套/窗帘每季度 1 次拆洗，日常污渍及时局部处理；深度清洗后地毯无污渍、无异味，除螨率达 95%以上，纤维蓬松不打结；沙发套/窗帘拆洗后无污渍、无缩水变形，晾晒后无异味；软装表面无残留清洁剂，触感舒适，不损伤材质。
设备类	（1）空调风口每月 1 次擦拭，灯具每季度 1 次除尘，清洁后空调风口/管道无积尘、无霉菌，出风无异味，风量正常；
	（2）消防设施（灭火器/栓）每月 1 次外观清洁，消防设施外观无积尘、无污渍，标识清晰，部件完好。
	（3）吊顶每月 1 次清洁，灯具无灰尘、无蛛网，灯光照射无阴影遮挡；
环境类	（1）高空蛛网每月 1 次清除，墙面清洁每季度 1 次，管道疏通按需进行，除臭每月 1 次；
	（2）清洁后高空蛛网完全清除，墙面瓷砖/涂料无污渍、无乱贴乱画，无霉斑；
	（3）卫生间管道排水顺畅，无堵塞，无异味，管道内壁无污垢附着；
	（4）无清洁工具残留，环境整洁，不影响正常使用。

3. 乙方履行合同所需的设备

根据项目需求，乙方需提供以下作业设备用于保洁日常管理服务，如乙方认为在此基础上还需增加的，中标后自行配置，费用已包含在总费用中。

序号	用途	作业设备名称	数量	单位
1	基本服务	办公设备（电脑、打印机、电话机、办公桌椅、会议桌椅、饮水机、资料柜、货架、更衣柜及更衣室配套用具等）	若干	套
2		工作服及工作胸卡	若干	件
3		值班生活用品、用具	若干	套
4		考勤机	2	台
5	保洁服务	室外扫地车	4	辆
6		室内洗地机	3	辆
7		智能洗地机	1	辆
8		晶面机	1	台
9		打蜡机	1	台
10		高速抛光机	1	台
11		吹干机	1	台
12		高压水枪	2	套
13		多功能擦地机	1	台
14		吸水机、吸尘器	2	台
15		保洁三轮车	7	辆
16		室内保洁推车	65	台
17		平板小推车	30	辆
18		背负式吹风机	5	台

注：甲方已无偿提供的作业设备，不在此重复要求，另外甲方提供的设备在使用过程中出现故障，需由乙方负责维修，甲方不再支付相关费用。

4. 物业管理服务人员需求

本项目不允许配置按国家规定可不缴纳社保的人员。

（1）岗位人员职责分工及要求

岗位	服务内容	岗位要求	人数要求
项目经理	负责项目的日常保洁管理与运作，定期与采购人、中标人进行沟通、汇报工作。	大专（含）以上学历，持证上岗，政历清白。	1
保洁主管	协助项目经理负责现场的日常保洁管理。	高中（含）以上学历，持证上岗，政历清白。	1
领班	负责各管辖区域的日常保洁管理工作，协助项目经理做好保洁人员的管理和培训工作。	高中（含）以上学历，政历清白。	6
质量管理员	负责保洁项目的总体质量把控，定期开展各类操作技能培训；承担项目各类台账、人员档案等日常管理资料的收集、整理与归档；负责项目各类保洁物资耗材、设施设备的入库、整理、领用与登记。	大专（含）以上学历，政历清白。	2
常规保洁员	负责公共区域地面、墙面、走廊通道顶部、卫生间、电梯、消防通道，外场道路、排水沟，地下车库地面、墙面、公共设施、排水沟等日常保洁。	身体健康，吃苦耐劳，政历清白。	85
专项养护技工（机动）	负责高空作业、石材养护、地毯清洗、地砖晶面养护等，工作范围包括：大型清洁设备的使用，包括扫地机、洗地机、石材打蜡、清洗地毯、一层挑檐以下（3米以上）刮玻璃、清洗顶棚、冲洗地面等特种保洁；协助、配合其他保洁岗位顶班、替假等。	初中（含）以上学历，身体健康，吃苦耐劳，政历清白，熟练使用各类保洁设备、工具，另特岗人员必须持证上岗。	6

（2）保洁面积及人员配置表

楼号	楼层	建筑面积（平方米）	人员配置	备注
二	6F、7F	653.95	1	
	8F、9F	662.1	1	
	10F、11F	662.1	1	
	12F、13F	662.1	1	
	14F、15F	662.1	1	
	19—21F	586.925	1	
三	6F、7F	653.95	1	
	8F、9F	662.1	1	
	10F、11F	662.1	1	
	12F、13F	662.1	1	
	14F、19F	526.691667	1	
	20F、21F	391.283334	1	
四	1F	1161.875	1	
	3F+2F 东	906.1875	1	
	4F+2F 西	906.1875	1	
	5F+6F 东	921.05625	1	
	7F+6F 西	921.05625	1	
五	1F	1161.875	1	
	3F+2F 东	906.1875	1	
	4F+2F 西	906.1875	1	
	6F+5F 东	921.05625	1	
	7F、5F 西	921.05625	1	
六	1F	1498.825	1	

	3F+2F 东	696.4525	1	
	4F+2F 西	696.4525	1	
	5F+7F 东	841.29375	1	
	6F+7F 西	841.29375	1	
七	1F	1161.875	1	
	5F+2F 东	853.0125	1	
	6F+2F 西	853.0125	1	
	7F	560.8625	1	
八	1F	1404.7	1	
	2F+3F 东	1154.5	1	
	4F+3F 西	1153.5	1	
	5F+6F 东	1153.5	1	
	7F+6F 西	1153.5	1	
九	1F	1404.7	1	
	3F+2F 东	1154	1	
	4F+2F 西	1154	1	
	5F+6F 东	1153.5	1	
	7F+6F 西	1153.5	1	
十	F	1522.5	1	
	3F+2F 东	1294	1	
	4F+2F 西	1294	1	
	5F+6F 东	1297.5	1	
	7F+6F 西	1297.5	1	
十一	1F	1522.5	1	
	3F+2F 东	1294	1	
	4F+2F 西	1294	1	
	5F+6F 东	1297.5	1	
	7F+6F 西	1297.5	1	
其他	电梯	272.375	6	
	内庭院	5746.15	2	
	特岗保洁	若干	6	
	室外保洁	若干	10	
	负一层	若干	6	
	负二层	若干	9	
	其他	若干	1	
	管理人员	项目经理、主管、领班、文员、仓管等	10	

5. 服务时间及要求

（1）工作日 7：30—17：00，星期六下午休息，星期日休息；另工作日下班后至 21:00 及节假日安排值班人员不少于 4 名，主要任务是进行巡视及应急保洁处理工作，特殊情况下根据采购需求方要求，适时增加值班人员，以满足任务需求。

（2）人员要求：①数质量要求：配置人员数量不少于 101 人（以日考勤签到为主），缺少的人员限期一个月内完成补充，因长期人员补充不到位，将按考核办法执行。乙方招聘不合格员工，造成甲方财产及其他损失的，甲方将依法追究供应商相关法律责任；②年龄要求：符合《全国人民代表大会常务委员会关于实施渐进式延迟法定退休年龄的决定》的相关规定；③健康要求：身体健康、无残疾、无家族史疾病和传染性疾病，入职体检合格方可上岗；④政审要求：政治清白，政审合格，无违纪违法记录，遵守党政机关相关管理规定；⑤岗位要求：爱岗敬业，乙方派驻人员有良好的职业道德和服务态度，自觉维护党政机关良好形象，对服务对象和外来办事人员以礼相待，节约水电、爱护设施设备，团结同事，遵纪守法，不监守自盗，拾金不昧，捡到服务对象的物资主动归还，不得将非个人物资带出市民中心，

另特种岗位人员，必须取得相关专业机构制发的特种许可证明，因特殊原因造成岗位人员缺编现象，需在 1 个月内按照相关要求将人员招聘到位，人员应符合招标文件要求，且不得低于投标时的承诺，超过规定时间的，按考核办法执行。

6. 其他要求：低值易耗品目录

低值易耗品不限于表内已列内容，如乙方认为在此基础上还需增加的，中标后自行配置，费用已包含在总费用中。

序号	用途	作业设备名称	数量	单位
1	保洁服务	刮水器	100	把
2		铁锹	100	把
3		“小心地滑”、“正在作业”警示牌	386	个
4		“小心地滑”警示贴	386	张
5		90 号平板拖及拖布	50	套
6		60 号平板拖及拖布	100	套
7		红色蜡拖	150	套
8		蓝色蜡拖	150	套
9		绿色蜡拖	20	套
10		分色（红、蓝）毛巾	200	条
11		雨衣	50	件
12		雨鞋	101	双
13		斗笠	50	顶
14		防冲撞背心	50	件
15		室内扫把、簸箕	200	套
16		室外大扫把	100	把
17		室外铁扫把	100	把
18		玻璃刮（配伸缩杆）	105	套
19		背负式吹风机	5	台
20		各类功能清洁剂，如 84 消毒液、洁厕剂、除胶剂等	若干	
21		各类保洁用小工具，如软硬刷、百洁刷、铲刀等	若干	
22		设备零星维修服务费用	若干	
23		设备零星维修材料费	若干	
24		各类制度及标准化、规范化、智能化标牌等	若干	块

第三条 合同总价款

一、本合同总价款（含税）为人民币壹仟陆佰伍拾贰万陆仟贰佰捌拾柒元肆角肆分（小写：16526287.44 元）。总报价包括满足本项目服务要求的从项目中标起到项目正式交付以及服务期内所发生的一切费用，相关法定费用应包含在总报价中。

二、本合同执行期间总价不变，员工相关法定费用为不可让利部分（不可竞争费用），需包含在总报价中。该费用只用于服务人员的工资（含社保和公积金等）、奖金、福利、政策规定的人员成本及所有不可预测的风险成本等，要绝对保证员工的根本利益不受侵犯，若乙方编制的薪酬体系与中标后实际发放薪酬体系不一致的，甲方将依法追究乙方相关法律责任。

三、单次单品维修维护零配件材料费按《关于印发市级行政事业单位后勤服务预算支出标准的通知》（锡财行〔2024〕15号）执行。

四、甲方安排的其它临时性工作，将不再支付相关费用。

五、履约保证金的缴纳和退付

本项目是/否向采购人缴纳履约保证金：_____/_____。

履约保证金缴纳金额：_____/_____元。

履约保证金的缴纳时间：_____/_____，缴纳形式：_____/_____。

履约保证金的退付时间：_____/_____，退付办法：_____/_____。

履约保证金不予退还的情形：_____/_____。

逾期退还履约保证金的违约责任：_____/_____。

第四条 组成本合同的有关文件

下列关于采购市民中心保洁服务外包项目（编号：JSZC-320200-JZCG-G2026-0073）的招投标文件或与本次采购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。

第五条 双方权利义务

一、甲方权利义务

（一）甲方可提供的场地等保障用房

（1）提供保洁办公室1间（E28/E29），面积60㎡。配备挂机空调2台及相关照明；其他如：办公桌、会议桌、沙发、文件柜、电脑、打印机、饮水机等相关办公用品及设备由乙方自行配备，企业文化及制度标准等由乙方按相关要求制作上墙。

（2）提供易耗品仓库2间（E30/E34），总面积60㎡，配备挂机空调2台及相关照明；其他如：货架、桌椅及管理制度等由乙方自行配备或制作张贴上墙。

（3）提供机械停放仓库1间（6#负一层风机房），面积20㎡，主要用于小型机械设备 如洗地机、高压水枪、架手机等设备及物资器材存放，配备简易充电装置；其他所需由乙方自行添加。

（4）提供更衣室2间（A31/A32），总面积60㎡，配备挂机空调2台；其他如：储物柜、打卡机、桌椅等相关设备及制作由乙方配置。

（二）甲方可提供的管理服务设备、设施

（1）甲方配备生活垃圾房转运房1处，主要用于市民中心生活垃圾临时转运存放用，转运房内相关设备及器具由甲方配备，如：风扇、灭蝇灯、大型垃圾桶、清洗设备等。

（2）甲方配备防汛防冻专用电动三轮车1辆，主要用于应急物资运输，供乙方应急情况下使用。

（三）甲方可提供的食堂，餐费由乙方自理

甲方提供食堂，工作日中餐在市民中心3号餐厅用餐，休息日和节假日在1号餐厅用餐，餐费乙方自理。

（四）甲方可提供的住宿

甲方提供值班室1间（E23），面积30㎡，供极端天气及特殊情况下值班用，配备挂机空调1台；其他如：床、储物柜、桌椅、生活用品等由乙方自行配备。

（五）甲方可提供的客耗品

（1）保洁区域日常耗品：包括：卷纸约、擦手纸、大小抽纸、中心抽纸、蓝月亮洗手液、桶装洗手液、润肤乳、全能清洁剂、除油剂、消泡剂、小便斗除味片、废纸篓、垃圾桶、茶叶篓、大小垃圾袋等。

（2）应急用品：如防汛沙包、防滑草垫、工业用盐、铲雪板、铁锹、防滑地毯、大扫把、地刮水器等若干。乙方应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备 、材料等。

（六）甲方提供卫生间的卫生纸、卫生球、洗手液、卫生香、垃圾袋及相关防疫物资。

（七）审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准和规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

（八）审议、修改物业管理区域共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生、绿化维护等方面的规章制度。

（九）对物业管理服务质量进行监督检查，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

（十）为乙方的管理服务提供必要的工作场所以及物业管理服务所必需的水、电供应。

（十一）对乙方的节能工作进行指导和监督，提高用能设施设备的能源利用效率。

（十二）根据有关部门的要求，指导和监督乙方做好控烟、爱国卫生等工作。

（十三）定期与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施物业管理服务履约评价，指导和督促乙方提升本物业的服务质量，协助乙方做好物业服务管理工作。

（十四）按照合同约定，及时支付合同款项。

（十五）法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

二、乙方权利义务

（一）乙方向甲方提供保洁工人数不得少于 101 人（所有人员不得兼职），以日考勤签到为准，且证件齐全、有效，所有保洁人员的劳动关系由乙方负责签订 人员出现不足时，限期一个月内完成补充 ，补充的人员应当符合招标文件要求，且不得低于投标时的承诺。因长期补充不到位的，按考核办法进行处罚。

（二）乙方应按照相关规定，与所有聘用人员依法签订劳动合同。乙方应在合同签订进场后七天内提供有关保险手续证明文件、员工身份证及操作证明的复印件 ，所需费用由乙方承担。

（三）乙方的工作人员必须定岗、定员、统一服装、佩戴胸卡，按标准化要求，制定并落实切实可行的计划和规范的流程进行保洁

（四）乙方自行按标准配备并提供保洁工作所需的设备和工具。

（五）乙方应遵循安全生产规定，在保洁过程中（除人力不可抗拒的灾害外）所发生的责任事故，由此所产生的费用由乙方承担。

（六）乙方工作人员在作业期间应注意保护甲方的设施和物品，如造成损坏，乙方应负责赔偿。

（七）乙方工作人员必须穿着统一整齐的工作服装、佩戴工作证，不允许穿高跟鞋。

（八）乙方派入甲方的保洁人员必须进行安全保密思想教育，文明作业，礼貌用语，签订保密承诺书，报甲方存档。

（九）乙方对员工要定期进行职业道德、政治面貌、技能素质、质量标准、规范服务的培训和教育，严格执行甲方的规章制度和有关规定。

（十）乙方要以先进的管理模式为基础，以 AI 智能为手段进行全流程管理并建立完善的电子台账，落实信息化、智能化（派工、巡查检查、结果上传及智能保洁设备等）精细化、标准化管理，进行规范化的服务，并根据甲方办公楼的实际情况及要求制定保洁工作的计划流程，合同周期内打造成具有行业特色的自主品牌和市民中心的亮点工程。

（十一）乙方要选派优秀的管理人员对保洁现场的工作进行指导和管理，问题整改要及时，无投诉、无安全责任事故，另乙方公司层面需每月对现场保洁情况进行一次随机抽查，甲方每月不定期组织一次抽样检查并作为考核依据，同时下发整改通知单。

（十二）乙方派入甲方的一切人员，如有发生违反甲方规章制度或者有关方面的条例时，甲方有权要求提出更换人员，乙方全力配合，主动接受甲方的意见和监督。

（十三）乙方进驻前，应充分做好入场前的准备工作，并负责保洁所需的工具、设备、易耗品和机械设备的更新等，确保按时入场（包括但不限于现场勘察、物资清点、保洁及办公所需物资器材采购、人员招聘等）。

（十四）乙方在保洁工作中如因乙方责任而造成甲方损失的，应该负责修复或赔偿。

（十五）如乙方违反承诺和服务标准，各岗位人数、工资水平低于同类型标准及未实现全员参保，造成服务不达标业主投诉率提高，甲方可依据合同约定进行处理，造成的影响和损失由乙方承担。

（十六）乙方不得转包分包或部分转包分包，不得采用公司挂靠方式承担中心保洁服务。

（十七）总费用中已包含设备更新费用，乙方每年按计划更新机械设备（室内洗涤机、室外扫地车），以确保保洁工作正常进行。

（十八）每年甲方对乙方服务质量进行综合考核，不合格者，甲方有权依照法律程序解除合同，并追究乙方的违约责任。

（十九）登高作业必须执行有关安全规定和要求，如违反高空操作安全要求而造成伤亡事故的，由乙方全面负责。

（二十）乙方按资产管理要求，对甲方提供的资产进行全寿命周期管理，未经甲方同意，不得私自报废资产。

（二十一）在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好建档工作。

（二十二）在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格条件及能力的人员履行本合同，保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先征得甲方书面同意，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

（二十三）根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和资金使用计划及决算报告，报送甲方审定。

（二十四）非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

（二十五）对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改

（二十六）协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度。

（二十七）乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

（二十八）加强内部监督检查，至少每季度检查一次物业管理服务质量情况，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

（二十九）投保物业公众责任险。

（三十）乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告；合同期限届满前，乙方应向甲方提交物业管理服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应向甲方移交房屋、设备、档案和图纸资料，以及甲方所有的工具、物料等，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

（三十一）完成甲方交办的临时工作。

（三十二）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构成乙方的免责事由，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；

（三）因甲方或第三者之故意、重大过失所致的损害；

（四）因乙方书面建议甲方改善或改进物业管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

（五）本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或非乙方人为的任何损坏。

（六）除上述各款外，其他不可归责于乙方之事由的。

以上所有事项因乙方故意或过失所致，或未尽到物业管理职责的，不在此限；

四、为维护公众、甲方及物业使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、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。

第六条 质量保证

一、按照合同约定对乙方提供的保洁管理服务进行验收，对于乙方未按合同约定提供保洁管理服务的，甲方有权依法追究其违约责任，以合同约定内容进行处罚。

（1）履约验收主体：无锡市机关事务管理局

（2）履约验收时间：每月对上月保洁管理服务情况进行考核讲评

（3）履约验收方式：现场检查和问卷调查相结合，甲方通过台账核查、问卷回访、现场检查等，验证服务流程、时效及满意度达标情况。设施设备配备及人员配置将对照招标需求，对乙方履约必备的设施设备和人员数量进行现场清点，确保能正常履约。

（4）履约验收程序：

a. 验收实施：甲方每月进行检查、打分和讲评，每半年由甲方考核小组检验台账资料、观看汇报等后打分，适时到现场随机抽查，填写记录表，现场反馈问题并由乙方签字确认。

b. 问题整改与复核：甲方以日常监管考核为主，定期下达问题整改清单并限期改正，未及时整改的，甲方将根据整改进度进行处罚。接到服务对象书面投诉的，按考核办法执行。

c. 验收归档：整理验收报告、服务台账等文件归档，供甲方查询及后续核查。

d. 履约验收内容和标准：参照《无锡市机关事务管理局服务外包单位月度考核意见表》和局半年度考核方案。

二、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。

三、管理服务逐步达到接受创优评审条件。

四、各项承诺指标及所采取的措施详见“招标文件”及投标文件。

五、其他管理服务质量要求按无锡市有关标准执行。

第七条 款项支付

一、付款方式：甲方按月支付上月服务外包费用，经甲方日常考核后，开具正式发票，发票名称必须与中标单位一致，否则甲方有权拒付；无职能科室书面考核意见，甲方财务部门有权拒付。支付费用时须提供不少于 101 人（所有人员不得兼职），以日考勤签到为准（含外场工作人员和内场工作人员）的《人员工资清单》（银行发放）、《社保缴纳凭证》及个人缴费明细、《考勤记录》、《管理局考核意见》四张表。

二、本合同项下所有款项均以人民币支付。

三、甲方在收到乙方开具相应的增值税发票后按约定支付物业服务费；乙方未提供发票的，甲方有权迟延支付款项且不承担违约责任，乙方仍应继续履行本合同项下的全部义务。

四、付款方式及进度安排及履约评价考核机制按招标文件执行。

第八条 违约责任

一、甲方无正当理由，违反本合同约定的，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方偿付合同总价5%的违约金，或依照法律程序解除部分或全部合同。

二、甲方未按合同约定向乙方支付款项的，每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的5‰违约金，但累计违约金总额不超过欠款总额的5%。

三、乙方无正当理由，违反本合同约定及招标文件规定、投标文件承诺，未能达到规定管理目标及质量保证的，未按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内容履行物业服务合同，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改不符合要求的，甲方有权解除合同并要求支付合同总价5%的违约金。

四、乙方无正当理由，违反本合同约定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权拒绝付款；已经支付的，有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应予赔偿。

五、因乙方原因导致重大火灾、失窃、泄密等事件的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

六、合同到期未续签时，乙方拒绝按本合同约定及时、有序撤场并交接的，甲方有权拒付管理服务费用，并要求乙方支付物业管理服务年度总费用的30%作为违约金；造成的损失超出前述违约金的，甲方有权要求乙方按照实际损失予以赔偿。

七、乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能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。

第九条 合同的生效、变更和终止

一、本合同自签订之日起生效，合同一式肆份，甲方执叁份、乙方执壹份。除《中华人民共和国政府采购法》第五十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、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式签订补充协议，且补充协议与本合同具有同等效力。

三、合同中未有约定的按照有关的法律法规以及国家行业标准或技术文件规定予以解决。

四、甲乙双方确认：对本合同条款及后果均已知悉，一致确认不存在欺诈、胁迫、乘人之危、重大误解、显失公平等任何可能导致合同无效或被撤销的情形。

五、本合同终止时，乙方应移交管理权，撤出本项目，协助甲方做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。

六、本合同终止后，在新的物业管理服务企业接管本项目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老物业管理服务企业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。

第十条 争议的解决

合同签订后甲乙双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照合同约定、法律法规的规定办理。在合同履行过程中，双方如有争议，由甲乙双方协商处理，若协商不成，可选择以下二方式处理：

一、向无锡仲裁委员会申请仲裁。

二、向甲方所在地法院提起诉讼。

第十一条 诚实信用及其他

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

二、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（采购人）：（盖章）

代表人：

电话：

开户银行：

账号：

乙方（供应商）：（盖章）

代表人：

电话：

开户银行：

账号：

签订日期：2026年9月20日