新北区会务综合保障服务项目合同

甲方：常州市新北区对外联络服务中心（以下简称甲方）

乙方：常高新城市运营管理服务常州有限公司（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规的规定，以及常州金诚招投标有限公司 JSZC-320411-CZJC-G2026-0047 项目公开招标采购结果，双方同意就新北区会务综合保障服务有关事项签订如下合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：新北区会务综合保障服务项目

1.2 履行时间（期限）：三年，自 2026 年 9 月 1 日至 2029 年 8 月 31 日。合同一年一签，本合同为第一年度合同，自 2026 年 9 月 1 日至 2027 年 8 月 31 日。一年合同期满经甲方综合考核合格，续签下一年度合同。

1.3 履行地点：新龙国际商务区商务中心（含区政府一号楼部分会议室会务服务）

1.4 履行方式：综合会务服务

二、合同金额及支付方式

本合同金额（大写）：三年捌佰柒拾柒万伍仟玖佰元整（小写：8775900.00 元/三年）；每年贰佰玖拾贰万伍仟叁佰元整（小写：2925300.00 元/年）。

支付方式：甲方按半年度支付服务费用。经考核合格，每半年服务结束后按合同的金额的 50%结合考核情况支付服务费用。满足以上合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付。

合同金额包含：场地使用费、场地维护费（包含维修、维保等）、能耗费（包含空调能耗费、水电气等一切能耗费）、低值易耗品费用（包含带盖茶杯、抽纸、茶叶、小毛巾等易耗品（乙方所购商品需经甲方确认方可使用）、人员费（人员费包含：员工工资、离职补偿金、社会保险、公积金、通讯费、服装费、管理费、培训费、办公费、各类加班费、岗位补贴、高温费、员工福利、利润、设备、工具、消耗品、工会费）、各种税费、政策性文件规定及合同明示或暗示的所有风险、责任、义务等各项应有的费用。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

三、服务管理范围及内容

（一）会议室数量及规模

乙方需提供以下会议室，以满足甲方不同场景的会议需求：

序　号	会议室形式	数　量	最低容纳人数
1	回字形	2	10
2	回字形	1	16
3	回字形	2	30
4	回字形	2	48
5	回字形	2	60
6	回字形/课桌形	1	84
7	回字形/课桌形	1	110
8	课桌形	1	70
9	大会场	1	280
10	候场室	1	20
11	会见室	1	30

注：

（1）除候场室外，其他所有会议室需要提供多媒体设备、线上会议室设施设备。

（2）乙方还需对甲方现有 8 个会议室提供会场服务。

（二）主要工作内容

主要包括甲方所有会议室的会议预订、会场安排调度、会场布置、会前接待引导、会务过程中的服务、会场环境卫生保洁、服务用品（茶杯、毛巾）清洗保管，以及会场日常管理等工作，配合做好会场音视频、温度、灯光控制及管理、会标悬挂等。

（三）服务要求

1. 统一着装，佩戴工号牌，仪表仪容规范，保持良好的职业形象和素养。

2. 服务及管理制度健全，措施落实，责任明确，管理规范，台账齐全。

3. 会议预订认真仔细，无差错，主动向主办单位提供建议，按照不同的会议规格和功能提供相应的会场服务。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

4. 会议服务热情周到，优质高效，做到程序化、规范化，适时提供个性化服务。

5. 会场及配套场所卫生每日至少清扫一次，会议室做到窗明几净，物品摆放有序，卫生无死角，室内空气清新，无异味；坚持每月一次计划卫生，同时做好会议室内地面和地毯等的保养工作，定期保养，常年如新；

6. 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。

7. 与其他会议服务配套单位协调沟通顺畅，出现问题及时协同解决，不扯皮，不推诿。

8. 做到与协作单位工作衔接书面化，协调沟通经常化，认真找出问题原因，避免问题再次发生，保证会议服务质量不断提高。

9. 执行值班制度，保证会议服务及时到位；按规范、工作程序、会议要求，做好客情记录。

10. 规范办理日常预订，编制各类报表、客情单、通知单；根据预订的详细记录和要求，编制客情记录；礼貌接待预订客人。

11. 做好遗留物品登记工作，妥善处理服务中发生的各类问题和客人投诉，主动征求客人意见，做好台账记录，不断提高服务质量。

12. 甲方有权指导、监督、检查乙方工作人员职责履行情况，有权对乙方安排的各岗位人员的工作进行管理监督和考核。乙方应自觉接受甲方管理、监督和考核，因管理不善或工作失误造成损失的，应当承担相应的经济责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

13. 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，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，为全区机关事业单位提供借鉴，发挥行业指导作用。

（四）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，服务人员须统一着装、持证上岗、尽职尽责，岗位职责公开公布。为保证服务质量，所有管理服务人员均要求品行端正，政治上信得过，本人政治面貌清楚，家庭主要成员没有正在服刑罪犯或劳教人员。相关具体要求如下：

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

岗位	人数（人）	人员要求
经理	1	50 周岁以下，服务意识和责任心强， 5 年以上相应岗位实际工作经验
音控	2	50 周岁以下，3 年以上相应岗位实际工作经验
预订员	1	女性，40 周岁以下，大专及以上文化程度，有 1 年以上的相应岗位工作经验
会议服务员	12	女性，40 周岁以下，端庄，中专及以上文化程度，身高 160CM 以上，有 1 年以上相应工作经验
保洁员	3	女性，60 周岁以下，中专及以上文化程度，有 1 年以上相应工作经验
维修人员	1	男性，50 周岁以下，中专及以上文化程度，有 5 年以上相应工作经验
合计	20 人	

其他要求按招标文件规定。

四、服务管理考核

考核结果与服务费挂钩，考核 90 分为合格，考核分数 89-85（含）之间，每降低 1 分，扣除该月 1%的月度委托服务费，即指 89 分将扣除该月 1%的月度委托服务费，以此类推，85 分将扣除该月 5%的月度委托服务费；考核分数 85 分（不含）以下的，每降低 1 分，扣除该月 2%的月度委托服务费，即指 84 分将扣除该月 7%的月度委托服务费，以此类推，此费用在支付服务费时扣除。考核办法详见附件。

五、合同转包或分包

5.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

5.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

5.3 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。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

六、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

七、违约责任

7.1 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。

7.2 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%。

7.3 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。

7.4 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。

7.5 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

八、不可抗力事件处理

8.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

8.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

8.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

九、解决争议的方法

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。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十、合同生效及其它

10.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

10.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

政府采购法》等有关条文执行。

10.3 本项目招标文件、乙方的投标文件、甲方制定的考核办法、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。

10.4 本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

（以下无正文）

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：　　年　　月　　日

合同附件：

考核办法

序号	考核内容	分值	评 分 细 则	扣分值
一	质量考核	60	此项分值 60 分，分四大类 17 个评分小项	
（一）	会议服务要求考核	12	此项分值 12 分，分 5 个评分小项	
1	上岗前应按规定着装及化妆修饰，仪容仪表端庄整洁，精神饱满	2	未按规定着装、未佩戴工牌、未淡妆修饰，发现 1 人次扣 0.2 分；工作精力不集中、动作不标准，发现 1 人次扣 0.5 分	
2	迎宾时站姿规范，面带微笑，文明礼貌	3	迎宾时站姿不端正或用语不文明，发现 1 人次扣 0.5 分	
3	会场卫生干净整洁，物品摆放整齐美观	3	会场卫生不整洁，发现一次扣 1 分；物品摆放杂乱无序，发现一次扣 0.5 分	
4	为客人提供服务应主动、热情、周到，实行首问负责制，回答客人问题应明确	2	服务或回答问题时，待人不尊重、不耐烦，发现 1 人次扣 1 分；客人投诉一次扣 2 分	
5	客人离开时，应及时提醒客人带好随身物品	2	客人离开时，未提醒客人带好随身物品，发现一次扣 0.5 分	
（二）	会前准备考核	22	此项分值 22 分，分 6 个评分小项	
1	接受会议预订态度礼貌热情，主动询问要求，回复细致周到	3	服务态度不热情、不细致、不主动，发现一次扣 1 分；客人投诉一次扣 3 分	
2	会场安排应科学合理，根据会议规格、会议人数、会议时间、功能需要等合理安排会场	3	会场安排不合理，发现一次扣 1 分；出现差错，发现一次扣 3 分	
3	会议预订接待应记录会议单位、会议名称、会议性质、会议人数、会议日期及时间、会议要求等事项	3	未按要求记录，出现漏记或错记，发现一次扣 1 分	
4	会议通知要求应及时传达到相关班组及物管单位，会议增加或取消要及时通知。	3	未及时通知到相关人员，发现一次扣 1 分；会议增加或取消未通知，发现一次扣 1 分	
5	椅子摆放正对桌肚中间，椅背呈条直线；席卡摆放正对椅背居中位置；毛巾框摆放应上沿靠桌子内	8	未按标准摆台出现差错、摆台未达标，发现一次扣 1 分	

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

序号	考核内容	分值	评 分 细 则	扣分值
	1cm；杯垫应清洁，杯子放置杯垫居中。			
6	工作人员应提前 30 分钟到岗，做好会前准备工作，并根据会议单位要求做好会场指示和引领工作	2	工作人员未按时到岗，发现 1 人次扣 1 分；指示引领服务不到位，发现 1 人次扣 1 分	
（三）	会中服务考核	20	此项分值 20 分，分 5 个评分小项	
1	及时做好主席台及休息室茶水等服务	2	服务不到位或出现差错，发现一次扣 0.5 分	
2	会议开始前 15 分钟内提供茶水服务，会议进行中每 20 分钟续水 1 次，关注后来人员的茶水服务	5	会议开始前 15 分钟内未提供茶水服务，发现一次扣 1 分；会议进行中未按时续水，发现一次扣 0.5 分；后来人员未及时倒水，发现一次扣 0.5 分	
3	会议进行中，工作人员应站在合适的位置，留心观察会场情况，不得擅自离岗，跟进会场灯光、空调调整，检查会标幕布的调整	3	工作人员站位不合理或不集中注意力观察，发现一次扣 1 分；灯光空调未达主办方要求且调整不及时，发现一次扣 1 分；会标幕布不及时调整，发现一次扣 1 分	
4	不得翻看与提供服务内容无关的会议文件资料，不得相互聊天、谈论与服务无关的话题，不得玩手机等做与服务无关的事情	4	私自翻看会议文件资料，发现一次扣 1 分；相互聊天、谈论无关话题，发现一次扣 1 分；玩手机等做与服务无关的事情，发现一次扣 1 分	
5	及时妥善处理出现的突发紧急事件	6	紧急情况不上报，发现一次扣 2 分；应急处置不及时，发现一次扣 2 分	
（四）	会后整理考核	6	此项分值 6 分，分 1 个评分小项	
1	会议结束后第一时间检查是否有遗留物品，并及时联系会议单位，做好遗留物品登记、保管	6	会后未按要求检查参会人员遗留物品，发现一次扣 1 分；未及时联系会议单位，归还遗留物品，发现一次扣 1 分	
二	管理考核	40	此项分值 40 分，分四大类 33 个评分小项	
1	服务管理制度、方案计划、流程标准建设	2	未按照标准化工作要求，制定明确的岗位工作职责，扣 0.5 分	
		2	未按照标准化工作要求，制定完善的服务管理工作流程、标准，每缺一项扣 0.2 分	
		1	未制定内部服务管理考核制度，扣 0.5 分	
		1	未制定切实可行的工作方案和计划，扣 0.5 分	

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

序号	考核内容	分值	评 分 细 则	扣分值
		1	未制定切实可行的员工培训方案和计划，扣 0.5 分	
		1	未建立切实可行的应急处置预案，扣 0.5 分	
		1	未建立台账记录档案资料管理制度，扣 0.5 分	
		2	未按照标准化工作要求，将管理制度、岗位职责等成册或悬挂上墙，每缺一项扣 0.2 分	
2	服务管理执行监督	1	无故未按既定工作方案和计划执行，每次扣 0.2 分	
		1	未按规定工作流程、标准执行，每次扣 0.2 分	
		1	未按规定组织应急处置预案演练，每次扣 0.5 分	
		1	发现或应发现安全隐患，未及时上报管理部门，每次扣 0.5 分	
		1	未落实内部服务管理监督考核制度，扣 0.5 分	
		2	未按规定申报领用物品，每次扣 0.2 分	
		2	服务管理过程中有故意损坏财物现象或行为，每人每次扣 1 分	
3	组织机构及人员管理	1	组织架构不健全或不合理，扣 0.5 分	
		1	未按合同规定设置岗位，每个岗位扣 0.5 分	
		1	人员年龄、学历等不符合合同要求，每人扣 0.2 分	
		2	相关人员未按要求持证上岗，每人扣 0.5 分	
		1	关键岗位人员未经政审或管理部门同意上岗，每人扣 0.5 分	
		1	关键岗位人员调整未经管理部门同意，每人扣 0.5 分	
		1	不按规定开展员工教育培训，每次扣 0.5 分	
		1	员工队伍稳定性差，单月流动人数超过 5%，每人扣 0.2 分	
		1	不服从管理部门管理，每发现一次扣 0.5 分	
4	台账资料档案管理	2	无会议服务保障台账记录或管理不规范，每次扣 0.5 分	

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

序号	考核内容	分值	评 分 细 则	扣分值
		1	未按规定实行员工薪酬备案，每次扣0.5分	
		1	无交接班台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无日常巡查检查台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无问题反馈处理台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无物品申领台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无员工教育培训台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无内部管理监督考核台账资料或管理不规范，扣0.5分	
		1	无员工信息档案资料，每少一人扣0.2分；档案资料管理不规范，扣0.5分	
合计扣分				
合计得分（100分制）				

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App