政府采购合同

项目名称：苏州市文物保护管理所 2026-2027 年物业管理服务

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2026-0273

甲方：苏州市文物保护管理所

地址：苏州市姑苏区定慧寺巷 22-1 号

电话：0512-65225973

传真：

乙方：苏州市明新汇智物业管理有限公司

地址：苏州市姑苏区三元二村 12 号

电话：0512-68290322

传真：

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购人（甲方）和供应商（乙方）购销过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

一、定义

采购人（以下称甲方）是指使用财政性资金，通过政府采购方式向供应商购买并接受服务的国家机关、事业单位、团体组织。

供应商（以下称乙方）是指参加政府采购活动并且中标（成交），向采购人提供合同约定的服务的法人、非法人组织或者自然人。

服务是指根据合同规定乙方应承担的工作和合同中规定乙方应承担的其他义务。

合同价款是指根据合同规定乙方在全面履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

损失是指合同一方因不履行合同义务而导致另一方及第三方的各种损失的费用，还包括守约方为减轻损失或维护权利而需支付的各种调查费用、车旅费用、律师费用等。

二、组成合同的文件

本合同与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

1. 政府采购合同及其变更、补充协议

2. 中标（成交）通知书

3. 投标（响应）文件

4. 招标（采购）文件

5. 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件

三、合同总价款及支付

1. 合同总价款：大写人民币贰佰贰拾叁万捌仟陆佰元整，小写￥2,238,600.00。合同总价款包括在承包期内综合服务需要的服务管理内容、各类人员的工资、加班费、服装、福利、意外险、高温费、节假日补贴以及国家规定的社会保险、管理费、人员培训费、通讯、胸卡、各种税费、保险、劳保、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

合同总价款应与中标（成交）结果一致。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价款中，甲方不再另行支付其他任何费用。

2. 付款方式：

签订合同后，根据考核结果按月支付（考核标准详见附件 2），每月服务期满后，甲方依据附件 2 完成上月物业服务考核，考核扣款直接从上月应付服务费中予以扣减；乙方提交对应合法有效发票后办理付款。考核不合格按照本合同及附件 2 执行。

3. 支付方式：

银行汇票、转账支票或数字人民币支付价款。乙方账户信息如下：

开户名称：苏州市明新汇智物业管理有限公司

开户银行：宁波银行股份有限公司苏州姑苏支行

银行账号：75150122000478080

数字人民币账户（数币钱包 ID）：

四、合同履行

1. 乙方负责苏州市文物保护管理所物业管理的服务工作。

2. 合同履行期限：自 2026 年 11 月 1 日起至 2027 年 10 月 31 日止，共 12 个月。

3. 履约地点及内容：苏州市文物保护管理所下辖的罗汉院双塔及正殿遗址、唐寅园、大运河展示馆、瑞光塔及陈列室、华宅、开元寺无梁殿的所有公共开放区域及办公区域。服务内容详见附件 1。

五、履约验收

甲方将根据《江苏省财政厅关于印发〈江苏省政府采购履约验收管理办法〉的通知》（苏财规〔2024〕7号）相关要求，成立验收小组，负责采购项目履约验收具体工作。

1.验收组织方式：验收小组验收

2.验收的实施主体：甲方

3.履约验收时间：供应商提出验收申请之日起10日内组织验收。

4.履约验收方式：分2期（段）验收，服务期至第 6 个月开展中期履约验收；服务全部到期后开展期末全面终验。月度考核为月度付款的考核依据，不替代本条款的分期履约验收。

5.履约验收的内容：包括但不限于组成合同文件所要求的服务内容或承诺，具体为本项目服务质量、服务进度、人员及设备配备情况、项目需求、服务承诺等。

6.履约验收标准：标准详见附件2

7.履约验收其他事项：乙方知悉本项目多处服务场所属于全国重点文物保护单位、省级文物保护单位、苏州市控制保护建筑。乙方负责全部物业服务作业，包括各项安全保障工作、保洁、维修、绿化、巡检、票务、讲解等工作，必须严格遵守《文物保护法》相关规定，作业不得损害文物本体、构件、历史环境风貌，因乙方作业操作不当造成文物损坏的，由乙方承担全部赔偿及法律责任。

六、甲、乙双方权利及义务

1.甲方权利及义务：

（1）签署合同后，甲方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。甲方有权对乙方的履约行为进行检查，并及时确认乙方提交的事项。甲方应当配合乙方完成相关项目实施工作。

（2）甲方有权要求乙方按时提交各阶段有关安排计划，并有权定期检查乙方提供服务的质量等内容。甲方有权督促乙方工作并要求乙方对不符合合同约定或相关法律规定的服务进行整改。

（3）甲方应当按照合同约定及时组织验收。

（4）甲方应当协助乙方进行本项目的相关协调工作及约定期限内提供相关资料以利于开展项目。

（5）甲方应当根据合同约定及时向乙方支付合同价款，不得以内部人员变更、履行内部付款流程等为由，拒绝或迟延支付。

（6）国家法律法规规定及合同约定应由甲方承担的其他义务和责任。

2.乙方权利及义务：

（1）签署合同后，乙方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。

（2）乙方负责完成本次采购要求的全部服务工作，乙方应按招标（采购）文件以及合同约定的技术规范、标准进行实施，并保证按期、保质保量完成项目的实施工作，对提交的项目质量负责，配合甲方的履约检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作。

（3）乙方有权根据合同约定向甲方收取合同价款。

（4）乙方在合同签订后一周内提供全部服务人员配置清单及（投标）响应文件中涉及的人员其他证明资料。若乙方在本项目中享受了《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》第四条第一款第（三）项之规定，还需提供乙方依照《中华人民共和国劳动合同法》与本项目全部服务人员订立的劳动合同及社保缴纳证明材料，所有人员上岗前乙方需将人员配置要求中的相关材料提供给甲方核查，待甲方书面确认后方可上岗。上岗后所有人员调整必须书面报告甲方，新进人员需符合岗位配置等采购需求，并经甲方书面同意后方可进行调整。

（5）国家法律法规规定及合同约定应由乙方承担的其他义务和责任。

（6）乙方负责的售票检票岗位，应当严格执行甲方票款、票据管理制度，每日票款按时足额上交甲方，不得截留、挪用、侵占门票收入；发生票款短少、侵占，乙方承担全额赔偿责任。

（7）乙方开展保洁、维修、绿化作业，严格执行文物保护相关操作要求，不得野蛮作业；涉及文物本体、古建筑构件作业，必须服从甲方文保工作人员指导，严禁擅自对文物本体进行清洗、打磨、涂刷等作业。

七、知识产权保护

乙方为提供服务所使用或交付的相关产品应当享有知识产权或经权利人合法授权，保证没有侵犯任何第三人的知识产权等权利。本条款所称知识产权，包括但不限于专利、商标、著作权、商业秘密、外观设计、软件著作权、集成电路布图设计、开源代码相关权利及其他依法受保护的知识产权。

因违反前述约定对第三人构成侵权的，应当由乙方向第三人承担法律责任；甲方依法向第三人赔偿后，有权向乙方追偿。甲方有其他损失的，乙方应当赔偿。

八、保密义务

甲、乙双方对采购和合同履行过程中所获悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，均有保密义务且不受合同有效期所限，直至该信息成为公开信息。泄露、不正当地使用国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，应当承担相应责任。

九、违约责任

1.甲方违约责任：

（1）在合同生效后，非因国家政策、文物保护公共利益等法定正当理由甲方无故要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

2.乙方的违约责任：

（1）在合同生效后，乙方无故要求解除合同的，应向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

（2）乙方未按合同、附件约定质量标准提供物业服务，月度考核按照附件 2 执行扣款；出现下列情形之一的，甲方有权要求限期整改，整改不到位的，甲方有权解除合同，乙方应当向甲方支付合同总价款5% 的违约金，违约金不足以弥补甲方实际损失（含文物修复费、文物损害赔偿、第三方维权费用）的，乙方应当补足全部损失：

①擅自转包本项目，或未经甲方允许实施分包；

②关键岗位人员未取得要求的证书上岗、人员配置数量长期不达标，经甲方催告拒不整改；

③作业不当造成文物、古建筑本体损坏；

④截留、挪用、侵占门票票款；

⑤一年之内出现两次月度综合考评 85 分以下（依据附件 2）；

⑥拒不执行甲方整改通知，服务质量严重不达标。

乙方未按合同规定的质量要求提供服务，不能完成合同时，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

（3）乙方必须自己完成合同内容，不得自行分包，否则，甲方有权按乙方不能完成合同处理。

（4）乙方应执行国家有关规定（如苏州最低工资标准和其他规定），负责处理乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。

（5）乙方负有对自己员工的安全责任，甲方不承担任何相关责任。

（6）如因乙方员工行为造成文物损坏、游客人身财产损害，全部由乙方承担赔偿责任。

十、不可抗力

1.如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

2.本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其他双方商定的事件。

3.在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

4.因文物发生险情、甲方文物保护应急处置需要，可以要求乙方调整服务，不属于甲方违约。

十一、合同变更、中止与终止

1.合同的变更

政府采购合同履行中，在具备财政预算保障，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的服务，并就此与乙方协商一致后签订补充协议。

2.合同的中止

（1）合同履行过程中因供应商就采购文件、采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要的，可以中止合同的履行。

（2）合同履行过程中，如果乙方出现以下情形之一的：①经营状况严重恶化；②转移财产、抽逃资金，以逃避债务；③丧失商业信誉；④有丧失或者可能丧失履约能力的其他情形，乙方有义务及时告知甲方。甲方有权以书面形式通知乙方中止合同并要求乙方在合理期限内消除相关情形或者提供适当担保。乙方提供适当担保的，合同继续履行；乙方在合理期限内未恢复履约能力且未提供适当担保的，视为拒绝继续履约，甲方有权解除合同并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

（3）乙方分立、合并或者变更住所的，应当及时以书面形式告知甲方。乙方没有及时告知甲方，致使合同履行发生困难的，甲方可以中止合同履行并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

（4）甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替为由中止合同。

3.合同的终止

（1）合同因有效期限届满而终止。

（2）在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知，提出终止部分或全部合同：

①如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务。

②如果乙方未能履行合同规定的其他任何义务。

③如果乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下：“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方的利益，包括投标人之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

如果甲方根据以上的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。并且，乙方应继续履行合同中未终止的部分。

（3）如果乙方破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何补救措施的权利。

4.涉及国家利益、社会公共利益的情形

政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

十二、合同转让和分包

1.乙方不得将合同转包给其他供应商。涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）文件规定进行合同分包。

2.乙方执行政府采购政策向中小企业依法分包的，乙方应当按采购文件和投标（响应）文件签订分包意向协议，分包意向协议属于本合同组成部分。

十三、争端的解决及法律适用

1.甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可向有关合同管理部门提请调解。

2.如果调解不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼。诉讼由合同签订地人民法院管辖。

3.诉讼费由败诉方负担。

4.因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其他部分应继续执行。

5.本合同的订立、生效、解释、履行及与本合同有关的争议解决，均适用法律、行政法规。

6.本合同条款与法律、行政法规的强制性规定不一致的，双方当事人应按照法律、行政法规的强制性规定修改本合同的相关条款。

十四、通知

1.本合同任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同中所约定的通讯地址、联系人、联系电话或电子邮箱。

2. 一方当事人变更名称、住所、联系人、联系电话或电子邮箱等信息的，应当在变更后 3 日内及时书面通知对方，对方实际收到变更通知前的送达仍为有效送达。

3. 本合同一方给另一方的通知均应采用书面形式，传真或快递送到本合同中规定的对方的地址和办理签收手续。

4. 通知以送达之日或通知书中规定的生效之日起生效，两者中以较迟之日为准。

十五、合同生效

1. 双方签约人为各自法定代表人或其委托代理人。

2. 本合同系指本文件及其附件中的所有部分，招标（采购）文件、乙方的投标（响应）文件、中标（成交）通知书、乙方在采购过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。

3. 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

4. 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，各份具有同等法律效力。

5. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

6. 合同修改：除甲乙双方签署书面修改、补充协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

7. 本合同签订地为：江苏省苏州市姑苏区。

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：26.10.27

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：26.10.27

合同签订地：苏州市文物保护研究所

附件 1

物业服务内容

（一）基本信息

项目地点概况

1.唐寅园

唐寅园位于苏州市解放西路，为江苏省文物保护单位，通过唐伯虎的艺术生平来展示唐寅文化、吴文化、中国书画文化。

2.大运河展示馆

大运河展示馆位于苏州万年桥西侧的苏州规划展示馆内，陈列面积约 400 平方米。

3.双塔

罗汉院双塔及正殿遗址，位于苏州市定慧寺巷，为全国重点文物保护单位，现为苏州市文物保护管理所所在地。

4.瑞光塔

瑞光塔位于苏州市盘门景区内，为全国重点文物保护单位。

5.华宅

华宅位于苏州市东麒麟巷，为苏州市控制保护建筑。现为“苏州市文物保护志愿者之家”。

6.开元寺无梁殿

开元寺无梁殿位于苏州市东大街，为全国重点文物保护单位。

（二）服务要求

1.服务内容

物业管理内容所有相关服务，包含但不限于下列内容：

（1）秩序维护服务

（2）保洁服务

（3）工程维修服务

（4）售票检票服务

（5）讲解服务

（6）绿化服务

（7）文物巡检服务

（8）大型活动及撤展布展配套服务方案

（9）其他甲方合理要求的内容。

2. 服务人员配置要求

本项目的总投入人数不得少于 40 人，以下为岗位设置表：

岗位设置表

序号	岗位设置	服务地点	岗位数	年龄	工作时间	基本要求
1	★项目经理	所有物业点	1	50 周岁及以下	8:00-17:00 每周 6 天（节假日视情况，需到岗）	男女不限，大专或以上学历，具备丰富的项目管理经验，消防安全管理及应急处理能力。熟悉了解急救知识，紧急情况下能够协助开展救护工作。★需持有建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书上岗。
2	★秩序维护主管	唐寅园	1	50 周岁及以下	8:00-17:00 每周 6 天	男女不限，高中或以上学历，熟悉了解急救知识，紧急情况下能够协助开展救护工作。★需持有公安部门颁发的保安员证上岗。同时需持有建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书上岗。
3	秩序维护人员（白班）	展示馆（周一闭馆）	1	年龄上限：不得超过法定退休年龄	8:00-16:00 每周 6 天	男女不限（男性占比不低于 70%），具有保安服务经验。★需持有公安部门颁发的保安员证上岗。须承诺签订合同后一周内提供公安部门颁发的保安员证书复印件，未提供承诺函视为非实质性响应。
		瑞光塔	1		8:00-16:00 每周 7 天	
		双塔	2		7:00-19:00 每周 7 天	
		唐寅园	1			
4	秩序维护人员（夜班）	双塔	1		19:00-次日 7:00 每周 7 天	
		唐寅园	1			
5	监控室人员（白班）	双塔	1		7:00-19:00 每周 7 天	
		唐寅园	1			

序号	岗位设置	服务地点	岗位数	年龄	工作时间	基本要求
6	监控室人员（夜班）	双塔	1		19:00-次日7:00 每周 7 天	
		唐寅园	1			
7	保洁人员	双塔	3	年龄上限：不得超过法定退休年龄	8:00-17:00 每周 5 天（其余两天需有人轮岗	男女不限，身体健康，能吃苦耐劳，具有保洁经验。
		展示馆（周一闭馆）	1			
		瑞光塔	1			
		唐寅园	3			
		华宅	1		8:00-12:00 每周 5 天	
8	绿化工	所有物业点	1	年龄上限：不得超过法定退休年龄	8:00-17:00 每周 6 天	男女不限，具有相关工作经验。双塔、唐寅园每天一次，无梁殿每周一次。
9	★工程维修员	所有物业点	1	55 周岁及以下	8:00-17:00 每周 5 天（特殊情况和节假日视情况，需到岗）	男性，具有相关工作经验。★需持有特种作业操作证（准操项目：高压电工作业）上岗。
10	文保巡检员	所有物业点	1	50 周岁及以下	8:00-17:00 每周 5 天	男女不限，高中或以上学历，身体健康，负责对所有物业点的文保建筑进行安全巡检。
11	售票检票员	双塔	1	45 周岁及以下	8:00-17:00 每周 7 天	男女不限，身体健康，负责为前来观光游客提供售票和检票服务。
		瑞光塔	1	45 周岁及以下	8:00-17:00 每周 7 天	
		唐寅园	1	45 周岁及以下	8:00-17:00 每周 7 天	
12	讲解员	唐寅园、双塔	1	40 周岁及以下	8:00-17:00 每周 5 天	男女不限，高中或以上学历，身体健康，五官端正，普通话标准，善于沟通，精力充沛。
	合计		29			

注：

（1）服务人员配置要求表中带★项的岗位（项目经理：建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书；秩序维护主管：公安部门颁发的保安员证、建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书；工程维修员：特种作业操作证（准操项目：高压电工作业）），乙方须于签订合同后一周内提供相应的证书复印件，未提供视为非实质性响应。乙方须承诺签订合同后一周内提供秩序维护人员（白班和夜班）和监控室人员（白班和夜班）公安部门颁发的保安员证书复印件，未提供承诺函视为非实质性响应。所有人员上岗前乙方需将人员配置要求中的相关材料（含社保证明）提供给甲方核查，待甲方书面确认后方可上岗。上岗后所有人员调整必须书面报告甲方，新进人员需符合岗位配置等采购需求，并经甲方书面同意后方可进行调整。

（2）文保所各物业点均为常年开放场所，乙方投入人员应充分考虑周末及法定节假日轮休调休等，因此产生的加班工资由乙方承担，乙方工作人员工作时间安排不得违反《中华人民共和国劳动合同法》及其他相关法律，如有劳动纠纷，由乙方与其工作人员自行解决，不得影响文保所正常工作运行。

（3）上岗人数是指确保每日在岗的所需人数，物业人员在相应岗位的工作时间段内必须在岗在位履行职责。

（4）乙方根据岗位数及工作时间确定实际用工人数，但该项目的总投入人数不得少于40人，并制定人员排班明细，递交甲方审核备案，并作为统计人员变更率的依据材料，变更上岗人员必须报文保所确认后方可实施，人员变更率不得高于30%，项目经理、秩序维护主管不得变更，甲方有权核查在岗人员信息，如与排班明细不符的有权要求乙方立即做出调整，如发现乙方实际用工人数少于40人的，视为乙方违约，同时甲方有权降低、扣减相应的应付款项。

（5）常规节假日高峰已包含在合同总价中，乙方不得另行计取费用，针对发生重大活动、大型文物应急处置、春节、国庆等假日高峰，以及雨雪冰冻天气等突发情况，如需临时增加人员，甲方提前通知乙方派遣相应人员，并根据实际到岗人数结算和支付相应款项。

3.服务标准

（1）综合服务

①服务双方签订物业服务合同，权利义务关系明确；按照明码标价规定公示服务内容、服务标准、收费标准等内容；

②财务管理运作规范，账目清晰；

③有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全；

④物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；

⑤物业服务经理（项目经理）、专业管理人员具备相应的岗位资格证书；

⑥管理人员服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、言行规范。

（2）公共秩序维护与安全管理

①对区域内的人员、车辆出入进行规范管理；

②区域内流动管理、巡逻管理，形成具体制度；

③按照相应规范进行消防、监控值守；

④根据甲方需求，对区域内的清场及封闭管理；

⑤具备应对突发公共事件的应急处理方案及能力；

⑥消防管理（档案、器材、用品等）；

⑦安全生产监督、自然灾害防范等。

（3）保洁服务

门前“三包”及所有公共区域、办公区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁，垃圾清运，具体执行按以下内容：

区域	项目	工作内容	标准	保洁频率
总体外围	各出入口、道路地面	清扫、收集垃圾、水力冲洗	无垃圾、烟头、杂物、明显泥沙	循环清扫，每星期冲洗一次
	明沟	清扫、收集垃圾、刷洗、清洁堵塞物	无垃圾、杂物、无苔藓	每日清扫，每星期冲洗一次
	室外场地面及周边	清扫、收集垃圾、水力冲洗	无垃圾、积水、烟头、杂物、明显泥沙	循环清扫，每星期冲洗一次
	外露管道（二米以下）	除尘	无积灰、污渍	每日清抹一次
	屋顶及周边	清扫、收集垃圾、刷洗、清洁堵塞物	无垃圾、杂物、树叶、积水	每日清扫，雨雪天气、台风季节重点清扫
	外墙金属嵌条	除尘	无积灰、污渍	每日清抹一次
	标志牌	除尘	无积灰	每日清抹一次
	大楼铭牌	除尘	无灰尘	每日清抹一次
	2 米以下外墙	刷洗	无积灰、污渍	每日清洁一次
	监控探头	除尘	无灰尘	每日清抹一次，2 米以上探头每季度清洁一次
办公区、展厅、景区	地毯、踏垫	除尘、清洗	保持地毯干净、松软、无污渍斑点，洗后无色差	每日清扫，每周吸尘清洁，每周局部使用清洁剂清洁，每月一次用清洁剂清洗
	展柜玻璃	除尘、抹净	无灰尘	循环保洁，随时清抹
	展览品	除尘、抹净	无灰尘	循环保洁，随时清抹
	窗帘	清洗、除尘	无灰尘、无污渍	窗帘循环保洁，布质窗帘一年清洗一次
	石材地面	除尘、清洗、打蜡	无灰尘、水迹及脚印，光亮	循环清洁，每月打蜡（补蜡）、每季抛光一次
	木地板地面	除尘、上油	无灰尘、水迹及脚印，光亮	循环推尘，每日清洗、地板精油一个月保养一次

区域	项目	工作内容	标准	保洁频率
	地胶板地面	除尘、清洗	无灰尘、水迹及脚印，光亮	循环推尘，每日清洗
	抹灰墙面	除尘	无积灰、无蜘蛛网	每月清洁两次
	石材墙面	除尘、清洗	清洁无灰尘，光亮、无蜘蛛网	每日清抹，每季抛光一次
	墙脚线	除尘	无积灰	每日保洁，每周清除一次
	大理石柱	除尘	无积灰、污渍	2米以下每日清抹，2米以上每月清抹
	木质墙面	除尘	无灰尘、光亮	每日保洁，每季保养一次
	软包墙面	除尘、清洗	无污渍斑点，洗后无色差	每日保洁，每季保养一次
	布质沙发、座椅	除尘、清洗	无积灰、污渍	即时清洁，每季清洗一次
	皮质沙发、座椅	除尘、清洗	无灰尘、光亮	即时清洁，每季保养一次
	木质沙发、桌椅	除尘、清洗	无灰尘、光亮	即时清洁，每季保养一次
	标识牌（各类）	除尘	无积灰	每日清抹
	灯箱	外表除尘	无灰尘	每周清抹一次
	各类消防设施	除尘	无灰尘	每日清抹
	风口	除尘	无积灰	每周冲洗一次
	垃圾箱	清除垃圾、外表抹净	无垃圾满溢及拖挂	每日及时清洗
	木门窗	除尘	无灰尘、光亮	每日清抹
	木柱	除尘	无灰尘、光亮	每日清抹
	花盆	除尘	无灰尘、盆内无垃圾	每日保洁，每周清洗一次
	灯具	除尘	无积灰	循环保洁，2米以上灯具每季度清洁一次。
强弱电机房	室内、机柜	除尘	无灰尘	每周清抹一次
洗手间、茶水间	尿斗、坐厕、面盆	除污垢（用中性药剂）除锈斑、消毒	无污垢及积垢，洁净	畅通，无漏水、异味及污垢，垃圾袋定时更换
	隔断	除尘、除污垢	无灰尘、涂画及污垢	循环保洁，每天清洁一次
	水龙头	抹净	无水锈、无污渍	循环保洁，每天清洁一次
	镜面	抹净	无水迹及污渍，明亮	循环保洁，每天清洁一次
	地面	清洗、消毒	无垃圾、水迹及污渍	循环保洁，每天清洁一次
	墙面	除尘	无灰尘、无污渍	循环保洁，每周清洗一次
	灯片、天花及风口	除尘	无积灰	每月清除一次
	门和门框	除尘	无灰尘、无污渍	循环保洁，每天清洁一次
	台面	抹净	无水迹、无污渍	循环保洁，每日清洗一次
	垃圾箱	清除垃圾、外表清洁	无垃圾满溢、无污渍	每日及时清洗

区域	项目	工作内容	标准	保洁频率
	玻璃窗	清洗、除尘	无灰尘、无水迹	循环保洁，每周保洁一次
	洗手液、卫生纸、擦手纸	洗手液、卫生纸、擦手纸	无短缺	按需添加
	二分类垃圾桶	厨余垃圾、其他垃圾	无污渍、无灰尘、不满溢	每日及时清理
	有害垃圾分类箱	有害垃圾	无满溢、无有害物品泄漏	定期及时清理
楼梯	台阶和平台	清扫垃圾、清洗	无垃圾、死角及积灰	每天清洁一次
楼梯	墙面	大理石（除尘、抹净） 涂料（除尘）	无灰尘	每周清洁一次
楼梯	扶手、栏杆	除尘、抹净	无灰尘	循环保洁，随时清抹
楼梯	外露管道	除尘	无灰尘	每周清洁一次
	各类消防设施	除尘	无积灰	每周清洁一次
其他	书架、书橱	除尘、抹净	无灰尘	循环保洁，随时清抹
其他	公共区域家具	除尘、抹净	无灰尘	循环保洁，随时清抹
其他	活动场地	除尘、抹净	无灰尘	循环保洁，随时清抹
其他	公共区域电脑设备	除尘、抹净	无灰尘	循环保洁，随时清抹
其他	其他公共区域物品	除尘、抹净	无灰尘	循环保洁，随时清抹

未列入的且为正常保洁工作以及突发性事件造成的保洁工作的项目、部位均包括在本次采购范围内，乙方不得因此拒绝提供保洁服务（保洁用品、保洁工具设备及耗材等所需费用全部包括在合同报价中，如洗手液等）。如因甲方或入驻单位为提升物业服务品质，提出的精细化服务需求，需采购相应的物资，经甲方审核确认后方可采购，费用由甲方承担。所有古建筑、文物构件保洁作业，严禁使用强酸强碱清洗剂，不得打磨、冲刷文物本体；涉及文物本体作业，必须服从甲方文物管理人员现场指导。违规作业造成文物损坏，由乙方承担全部修复、赔偿责任。

（4）访客登记传达

①负责来人来访的通报、证件检验、登记，梯控刷卡等，发现问题及时通报秩序维护管理人员处理，杜绝闲杂人员进入行政区域内。

②负责报刊、信件、快递等收发，对收件进行消杀，由收发室工作人员进行安检并统一签收，对物品进出实施分类管理，实行物品进出审验登记制度，杜绝危险物品进入服务区域内。

（5）会议会务服务

①负责会场的布置及会议常规服务；

②负责礼仪服务，服务人员应规范、热情；

③负责会议室音响系统、会议系统等设备设施的操作运行服务；

④负责会议室使用后的及时整理。

（6）绿化养护

对本项目区域内所有花木、草坪进行定期养护，包括浇水、施肥、修剪、更换、花木布置、落叶清理、垃圾清运等，保证植物良好的生长，绿化环境美观。双塔、唐寅园、无梁殿三处物业点每年一次播种草籽，保证草地无枯黄。播种草籽费用包含在投标报价中。

（7）文物巡检服务

①定期利用无人机开展文物安全巡检，发现隐患第一时间向所部汇报。

②定期组织开展文物安全防范与应急处置专项培训。

③积极配合所部开展文物安全专项检查与隐患排查工作。

④针对高温、台风、汛期等极端天气，配合所部做好全面排查与提前防范，确保人员和文物安全。

（8）公共设施及特种设备的管理

①确保所有设备正常运行，定期进行巡检，进行规范的维修及保养，建立维保计划及巡查记录；

②建立消防系统、电梯系统、设备机房、给排水设施、供配电系统、弱电系统、避雷接地系统、道路、停车场（车棚、车库）及配套设施的专项巡检维保方案；

③建立设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；

④使用过程中遵守相应制度，需配备专人负责设备的管理，专业维保人员持证上岗。

（9）售票检票服务

①负责唐寅园、双塔、瑞光塔景点门票的售票、检票服务，同时做好每日的票款统计入库上报，确保售票检票顺利进行，做到票据款项准确无误。

②仪表整洁，长发束好；保持衣装整洁；保持正确的坐姿、站姿，不允许不穿制服。

③售票人员须面向售票亭窗口，不得背向售票亭窗口；微笑服务，对游客要主动热情；上岗前须准备好充足的必备用品，包括账单、发票、印章。

④检票服务遵守如下原则：热情主动，周到细致；坚持原则，灵活把握。

⑤检票人员负责检票及核对其他接待单据、通知。若有导游在票点、旅行社开具的接待单，检票人员根据单据确认完人数后保存单据联，交给项目管理部门汇总统计。

（10）讲解服务

①负责唐寅园、双塔专业讲解接待服务工作。

②全面掌握景区内相关景点的介绍，并要求熟悉苏州的文化，风土人情。

③时刻保持饱满的工作、服务热情，时刻处于良好的工作状态。

④尊重游客，礼貌待客、微笑服务，热情主动并耐心地倾听游客的意见，在合理而可能的情况下，尽量满足游客的要求。

⑤严格按照既定的游览线路和游览内容进行讲解服务，不得擅自减少服务内容或中止讲解服务。

（11）工程维护服务

①负责文保所各物业点零星维修工程。

②每周一次巡检各物业点工作区域及公共区域设施运行情况。

③接到报修立即响应，1小时内到达报修点维修。

④涉及洁具、标识牌、灯具、门锁等需要更换时，及时向甲方上报需更换内容。

（12）其他要求

①建立服务热线，有专职人员负责接听。根据甲方要求，负责物业管理范围内服务项目的受理工作。

②须建立物业服务执行情况反馈制度，每月以书面形式向甲方管理部门报送当月物业服务安排、检查及执行完成情况。

（三）其他事项

1.工作场地

（1）物业管理用房：物业管理用房由甲方无偿提供。

（2）根据需要在适当的位置配备洁具堆放间，其他房间（如工程管理需要的应急备件仓库、设备工具间、工程值班室、保洁仓库、保洁工作间、员工更衣室、会议工作间），进场后视情况协调解决。

2.服务所需用品

物业服务中所需的设施设备、清洁用品、办公用品及绿化草籽均由乙方自行采购，费用由乙方自行承担。

3.项目管理服务人员工作服装由乙方自行配备，费用自理；服装样式体现岗位特色和方便不同岗位操作，样式需经过甲方认可。

4.乙方需建立上岗前培训制度。所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行定期培训，必要时应接受甲方对服务人员的集中培训。

5.乙方应按国家和当地政府有关劳动法规、条例，向项目管理服务人员提供相应工种的劳动工资、加班工资、劳动保护等待遇。

6.履约验收

（1）甲方将根据《江苏省财政厅关于印发〈江苏省政府采购履约验收管理办法〉的通知》（苏财规〔2024〕7号）相关要求，组织项目履约验收工作。

（2）招标文件、投标文件、政府采购合同等是履约验收工作的重要依据。在政府采购合同约定的履行验收条件达到时，中标供应商可以主动联系甲方启动履约验收工作。

（3）甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可以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。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

（四）其他要求

1. 乙方需建立健全服务理念及组织架构，包括但不限于：物业管理理念；物业服务目标；梳理服务内容，设置服务组织机构，明确分工及职责。

2. 乙方需建立健全管理服务制度，包括但不限于：项目管理服务制度；服务人员履职评价及考核制度；档案管理制度；人员培训管理制度。

3. 乙方需建立健全管理服务方案，包括但不限于：综合管理方案；秩序维护服务方案；保洁服务方案；工程维修服务方案；售票检票及讲解服务方案；绿化服务方案；进场交接方案。

4. 乙方需建立健全应急处理预案，包括但不限于：消防应急处理预案；治安应急处理预案；防汛防台应急处理预案；雨雪冰冻天气应急预案。

（五）项目服务人员其他要求

1. 本项目专门面向中小企业采购，乙方派驻本项目的全部服务人员，必须为与乙方签订正式劳动合同、建立合法劳动关系的在岗员工。本项目禁止劳务派遣、劳务外包、第三方借调、临时外聘等第三方用工模式，严禁非乙方在岗员工进场开展本项目服务工作。

2. 乙方派驻本项目的服务人员仅可服务本项目，严禁跨其他项目混用、串岗、兼职、兼任其他项目服务岗位。若甲方发现乙方存在人员混用、跨项目兼职等违规情形，将认定乙方用工及履约不合规，严格按照本合同违约条款追究责任。

3. 乙方中标后，不得擅自、随意更换投标文件中明确承诺的项目服务团队及相关人员。因项目推进、人员离职等特殊情况确需更换项目服务人员的，乙方须提前向甲方提交正式书面变更申请，详细说明人员更换原因、离任人员信息、新任人员资质及岗位适配情况等相关内容。所有更换后的项目服务人员，其从业资质、专业能力、工作经验、执业证书等各项核心条件，均不得低于投标文件中原承诺人员的资质标准与岗位要求，确保项目服务质量不降低。未经甲方审核同意，乙方不得私自更换项目服务人员，否则将视作乙方违约，甲方有权依据相关约定追究其违约责任。

4. 在本项目履约全程中，甲方可常态化核查劳动合同、社保、公积金等用工材料，乙方须无条件配合。如发现用工违规、人员混岗等问题，视为违约，甲方可追究违约责任、扣除履约保证金（如有）；情节严重的有权解除合同，并上报监管部门。

附件 2

物业管理考核办法

采购人定期和不定期地对乙方提供的服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈乙方。并每月对“综合管理”、“环境保洁服务”、“绿化服务”、“公共秩序维护与安全管理”、“设施、设备维修和保养”、“办公区管理与维修养护”、“工程综合维修及巡查”、“人员配备管理”等内容的检查结果进行考核（详见考核表）。

物业服务实行百分制考核，每月考核一次，综合考评分应在 95（含）分以上，如出现考评分低于 95 分的情况，按如下处理：

1. 90 分（含）至 95 分（不含）区间

扣款标准：每低于 95 分 1 分，扣款 1,000 元。

示例：若考评分为 93 分，低于基准线 2 分，应扣款：2 分 × 1,000 元 = 2,000 元。

2. 85 分（含）至 90 分（不含）区间

扣款标准：

90 分至 95 分之间的部分，每 1 分扣款 1,000 元；

85 分至 90 分之间的部分，每 1 分扣款 2,000 元。

示例：若考评分为 87 分，低于基准线 8 分。其中 90-95 分区间（5 分）扣 5,000 元，85-90 分区间（3 分）扣 6,000 元，合计扣款：5,000 + 6,000 = 11,000 元。

3. 85 分（不含）以下区间

扣款标准：

90 分至 95 分之间的部分，每 1 分扣款 1,000 元；

85 分至 90 分之间的部分，每 1 分扣款 2,000 元；

85 分以下的部分，每 1 分扣款 5,000 元。

示例：若考评分为 82 分，低于基准线 13 分。其中 90-95 分区间（5 分）扣 5,000 元，85-90 分区间（5 分）扣 10,000 元，85 分以下区间（3 分）扣 15,000 元，合计扣款：5,000 + 10,000 + 15,000 = 30,000 元。

考评分在 85 分以下的当月综合考评不达标，甲方向乙方出具书面整改通知书，要求乙方限期完成整改。如在本服务年度内，整改完成后再次出现一次月度综合考评未达标，则年度综合考评不达标，采购人有权单方终止、解除合同，且无需承担违约责任。

物业考核明细表（采购人根据项目实际内容调整考核内容和扣分分值）

序号	考核内容	分值	扣分说明	考核得分
一	综合管理	10		
1	建立健全各项管理制度和各岗位工作标准，在醒目位置公示，并制定具体落实措施、考核办法；有关检查有书面记录，设备、设施档案资料齐全分类成册，查阅方便。	2		
2	建立门岗、维保、监控室等电话专线，值班员负责接听和管理，负责物业管理范围内服务项目的受理工作；对受理的服务内容进行登记、交办。	2		
3	建立投诉登记回访制度，各岗位有效投诉处理率达 100%，有效投诉次数每月≤2 次；突发事件处理的及时率 100%；各种投诉处理、回复率 100%。	3		
4	员工有责任心、吃苦耐劳、工作规范，遵守景区及办公场所各项管理规定，无打架斗殴、吵闹等现象。	2		
5	加强企业文化建设，提升员工工作技能，提高员工队伍稳定性。	1		
二	环境保洁服务	15		
1	每月有保洁工作计划，制定检查登记表，落实检查并记录。	1		
2	所有公共区域、办公区域，做到每日至少清扫两次，巡回保洁，保证环境卫生。	2		
3	公共服务区域、办公区域内的地面、地毯、扶手、门窗玻璃、展柜，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗，天花板、栏杆、楼梯等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。	3		
4	公共区域、办公区域内绿化摆放整齐，保持清洁，定期做好洒水等基础保养。	2		
5	公共区域、办公区域、卫生间无堆积垃圾。	2		
6	服务区域内、办公区域垃圾桶的存量不超过上缘，垃圾不在垃圾箱内过夜。垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇。	2		
7	积极推进垃圾分类工作，督促入驻单位精准投放垃圾，做好服务区域垃圾“二次分拣”工作，并负责分类垃圾的集中收运投放。	3		
三	绿化服务	9		
1	日常绿化养护不低于每周两次，保证整体美观	2		
2	绿植生长正常，草植无大面积枯黄，无绿植死亡。	2		
3	及时处理绿化垃圾，无绿化垃圾堆积。	2		
4	落叶及时清理，保持美观。	3		
四	公共秩序维护与安全管理	20		
1	按规定做好外来人员来访的通报、证件检验、登记工作；杜绝闲杂人员进入	3		

序号	考核内容	分值	扣分说明	考核得分
	办公区域，维护办公区域安全、正常的工作环境；对物品进出进行监管，杜绝危险物品进入景区及办公场所内。			
2	对外来施工流动人员管理、巡逻管理、处理突发事件等秩序维护有方案，人员职责明确，方案合理适用；重点区域、部位应每两小时进行一次巡视、检查并记录。	3		
3	管理区域内的监控设备应24小时开通，保持完整的监控记录，保证对景区及办公场所各出入口、内部重点区域的安全监控、录像。	2		
4	做好车辆引导工作，加强地面停车位的管理，保持停放有序，杜绝乱停乱放现象。严格按照相关要求预留停车位。	3		
5	制定物业突发公共事件的应急预案，并在物业相关办公室予以公布。每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演习。	1		
6	消防管理制度健全，建立消防责任制，完善相关标识，专人定期维护消防器材；消防档案齐全、资料更新及时；	2		
7	消防系统设施设备齐全、完好无损，运行正常，巡检、点检、点动记录齐全；有突发火灾应急方案，每年至少进行一次消防宣传和消防演习，无火灾安全隐患。	2		
8	加强监控室值班人员培训，响铃3声以内必须接听，清楚处置流程；	2		
9	杜绝火灾等责任事故和治安、刑事案件	2		
五	设施、设备维修和保养	21		
1	按规定编制年度保养、点检计划和月度工作计划并执行；每日监测设备运行正常，定期校验并记录；设施设备保养良好，无明显锈蚀，无重大管理责任事故。	3		
2	按标书规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作；安防系统等智能化设施设备运行正常，巡检及时记录完整。	3		
3	建立严格的高配供电室岗位责任制，高低配交接班制度、高低配室操作规程制度、高配倒闸操作制度、工作票制度、高低配及维修巡回检查等制度；夜间能应急维修；变（配）电柜、低压配电柜运行正常，符合工作要求，各类表计显示正常。	3		
4	严格执行用电安全规范，确保用电安全；制订停电应急处理预案；应急照明设施完好，有编号、有点检记录。	3		
5	确保风机等系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正常，无跑、冒、滴、漏现象。	3		
6	空调系统运行正常，无滴漏水现象；空调系统按规定维护保养、风口清洁记录；制订空调故障应急处理方案，空调系统出现运行故障后，协调维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。	3		
7	按月度工作计划，完成相关任务，推进景区及办公场所设备间标准化建设。	3		
六	办公场所管理与维修养护	8		
1	景区及办公场所内外干净整洁，展柜清洁明亮、无破损（2米以下）；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象；玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响。	2		

序号	考核内容	分值	扣分说明	考核得分
2	景区及办公场所内外无积水、浸泡发生；遇有事故，在规定时间内进行抢修，各楼层无较大面积漏水等现象；制定相关应急处理方案。	2		
3	对临时施工现场按规定进行管理、巡视，遇突发事件按规定处置。	2		
4	配合机关房产管理所做好景区及办公区各楼层标识标牌上墙工作，张贴整齐、美观，并保持清洁。	2		
七	工程综合维修及巡查	8		
1	景区及办公场所设施设备做到安全运行和节能操作，发现故障立即报告并及时排除，调整各楼层通道公共照明模式，节约用电；公共照明、水电设施每天检查一遍。	2		
2	景区及办公场所水、电设备、门锁维修不过夜；遇电路故障断电，水管爆裂、水龙头漏水、门锁开不了、门窗便池毁坏及墙面破损，要随时修复；排水管、排污管要保持畅通，如有堵塞应立即疏通，厕所堵塞应当天疏通（需换厕盆的除外）。	2		
3	日常维修接到报修信息后，必须 1 小时内赶到现场进行处理。若无能力修复，立即报告相关部门的有关人员及领导；配合专业单位进行保养及维修工作。	2		
4	工程综合维修人员日常工作，实行定期巡查维修制；巡查内容包括配电设施、照明及供电设施、空调设施、消防设施、通风设施、给排水设施、房屋及装修设施、室外构筑设施、其他公用设施；每天对所有公共区域和房间进行巡查，并随时记录和处理。	2		
八	人员配备、管理	9		
1	服务区域内各岗位人员按要求配备，无缺人顶岗现象。	4		
2	所有员工资质不得低于招标书规定，所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录，知晓本岗位的服务礼仪；重要岗位人员必须经采购单位人事部门考核、政治审查通过后方可录用。	3		
3	保持人员的稳定，管理及工程人员年流动率不超过 10%，普通服务人员的年流动率不超过 20%。遇调动或辞职时，管理主管和工程综合维修人员提前 20 天、保安提前 10 天、保洁提前 7 天告知甲方并得到同意后才能更换，按要求及时补充相应人员，提前做好交接班，新到人员档案信息及时备案到采购单位。对甲方认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。	2		
合计	注：考核办法为集中检查结合日常巡查的方式进行，每发现一处不合格项，扣 1 分/次，以上项目情况严重、影响较大的加倍扣分。	100		

注：如果乙方对考核结果有异议，可在收到考核结果后 3 个工作日内向甲方提交书面申诉材料（附带证明材料），甲方组织考核人员在收到申诉材料后 5 个工作日内复核并给予乙方答复，如乙方对于申诉答复仍持有异议的可依法向所在街道、主管部门要求进行调整或向人民法院提起诉讼，但不得影响或降低本合同约定的服务质量。