惠山区政府机关大院日常会务服务保障项目

服务合同

项目编号：JSZC-320206-LXZB-G2025-0046

甲方（采购人）：无锡市惠山区人民政府办公室

乙方（中标方）：无锡明泰物业管理有限公司

合同协议书

合同编号：MTHSZFBJ-2026-9

甲方（采购人）：无锡市惠山区人民政府办公室

乙方（中标方）：无锡明泰物业管理有限公司

一、项目编号：JSZC-320206-LXZB-G2025-0046

二、项目名称：惠山区政府机关大院日常会务服务保障项目

三、采购内容：本项目为惠山区政府机关大院日常会务服务保障，机关大院土地面积67802.9平方米，房屋建筑面积44273.41平方米，地下室面积 9165.23平方米，外场面积（道路和广场及停车场）22090.9平方米，草地面积37073平方米。工作内容主要包括会务和接待服务、大型会议服务保障、临时性、突击性会务及大院外会务保障等工作内容。

四、合同价格形式及合同价款：

1.合同价格形式：固定单价。

2.合同价款：大写：壹佰壹拾万肆仟陆佰陆拾壹元贰角捌分；小写：¥1104661.28元。

合同价款报价包含完成本项目的全部服务内容所需的一切费用，包括但不限于人员费用（工资、福利、培训、社会保险、人身意外伤害险、服装费、高温费、劳保用品费、餐费等）、服务所用设备工具购置及维修费用、消耗材料费、公共部位、突击费用（临时加班加点产生的费用）、管理费用、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险（包括但不限于遇最低工资调整、物价上涨、重大活动、检查、突发情况、税费调整、统计误差等）、责任等完成本项目的一切费用。

五、服务期：15个月（暂定自2026年1月1日起至2027年3月31日止）。

六、质量要求：符合国家标准、行业标准和企业标准（标准不一致的，以严格的标准为准），并满足甲方的项目需求及考核要求。

七、服务地点、方式：按甲方指定地点。

八、采购需求

1.服务总体内容

（1）乙方负责为区政府1号楼、5号楼、7号楼共18个接待和会议场所（含谈话室）提供会务和接待服务。会议用茶具、茶叶、小方巾、热水瓶等，以及音响弱电专用配件及工具等接待所需物品由甲方提供。

（2）负责区两会等大型会议服务保障。

（3）特殊情况下临时性、突击性会务及大院外会务保障。

（4）乙方须认真落实年度培训计划，培训内容涵盖礼仪、服务流程等内容。

2.日常会务服务保障要求

（1）接到会务通知后，乙方必须按会议承办单位要求布置会场，并做好会前会后的保洁。

（2）紧急会议、临时会议、超时会议等服务人员必须服从要求全程服务。

（3）工作要尽职尽责，高质量完成接待任务，杜绝纰漏。

（4）要做到备品清洁、桌面干净、会议室无异味。

（5）统一着装上岗，熟知接待礼仪、礼节，语言规范流畅、吐字清晰标准，仪表端正、文明大方，举止文雅，面带笑容。

（6）认真遵守国家保密法律法规和规章制度，履行保密义务。

（7）规范服务间、音控间管理，所有公用物品必须按规范摆放，不得混放，无关人员未经批准，不得随意进出、停留。

（8）加强会议保障物资（设备）的保管使用，定期落实保养制度，未经批准不得随意外借。

（9）会务人员建立值班制度，确保24小时提供服务。因事、因病或其他原因缺勤的，由乙方负责及时调配补充，并提前汇报甲方。

3.会务现场服务标准

（1）会议前准备工作

1）确定会议服务的员工，提前一天了解并再次确认会议订单的内容。

2）对会议室室内进行保洁和安全检查。确认会议室音响、灯具等设备的完好；发现故障及时向相关部门报修，保证会议使用。

3）会议服务人员提前一小时到达会场，打开会议室大门，根据办会单位摆放指示牌。

4）按要求将所需设备摆放到位，并配合相关人员调试好相关设备麦克风、幻灯机、电视机、录像机、投影仪、LED屏等。

5）按会议订单要求，准备合适的会议用品，在会前半小时准备好充足开水、茶叶、小毛巾和毛巾托。调试音响，开启灯、空调（冬季不高于20°C，夏季不低于26°C）。

6）准备工作结束后，服务人员站立门厅，面带微笑，指引来宾进入会场。

（2）会议中服务工作

1）会务服务员应在会议主办方负责人到来时，主动上前进行联系，问清会议是否有其他要求，并加以落实。

2）笑脸相迎，向来宾问好；请来宾就座，按来宾人数准备茶水。

3）如无特殊情况，服务员应在主要领导到场落座后倒水。大型会议中，服务员应会前提前15分钟将茶水倒满，会议开始后每隔20-30分钟进行续水，并做好续水时间记录，会议时

间超过 2 小时更换小毛巾。

4）使用托盘，注意杯柄在客人右手方；斟水时，杯子应端离桌面，同时注意不要发出碰撞声。

5）会议服务员在会议开始后将会场门关上。对突发事件进行及时处理，必要时先汇报会务管理人员，再进行处理。

6）如会议中间休息，应主动与主办方沟通，是否需要补充或更换各种物品。

7）会议期间随时留意有无设备或物品损坏，及时向领班和主管汇报，按规定请客人签单确认，注意语气婉转。

8）会议结束，服务员应立即打开会场大门，微笑送客。

（3）会议后恢复工作

1）会议结束，服务员应站在门口，微笑着向客人道别。

2）会议结束后，仔细检查一遍会场，看是否有遗忘的东西和文件等，设备设施是否有损坏，并做好记录。

3）将会议用具、设备整理好，关闭空调、电灯、窗、锁好会议室门。

4）回收可重复使用的会议用品，清点数量并记录，清洁桌椅、地面等，将台牌、桌椅等归位。

4.音控服务标准

（1）会前准备

1）接到会议通知后在《会议登记表》上记录会议时间、地点、会议名称等信息。

2）记录客户要求：字幕、录音、笔记本投影、无线话筒等。

3）提前半小时打开会场照明、会场扩声、会标电脑、录音电脑。

4）打开会标电脑，按要求内容制作会标并显示。

5）揭掉调音台的防尘罩，依次打开话筒、功放等音频设备（确保功放最后才开）。

6）话筒和功放输出对应的调音台上的推子调节的合适位置。

7）检查话筒并摆放整齐。

8）根据参会要求：打出字幕、准备好录音、无线话筒、准备好视频连线，等顾客笔记本电脑到达后连接并投影。

9）再次检查话筒和无线话筒。

10）检查录音设备。

（2）会中服务

1）实时关注设备运行状态，遇故障立即联系技术人员处理，避免影响会议进度。

2）突发情况处置

设备故障：立即启用备用设备，同时联系技术人员抢修，向主持人简要说明情况。

其他突发（如停电、设备故障无法及时修复）：配合相关负责人引导参会人员有序等候或转移会场，做好解释情况。

（3）会后服务

检查设备关闭情况（电源、空调、投影仪等），确保无安全隐患。

5.日常管理事项说明

（1）派驻人员工资待遇需符合国家、省、市相关政策，符合无锡市最低工资标准且必须缴纳个人社保费，且必须签订正式的劳务合同。

（2）乙方入驻前应提供服务人员相关详细信息以供审核，派驻人员的实际到岗人员的准确情况不得低于人员报备信息的90%比例。

（3）在日常服务过程中，凡涉及更换人员的，投标人应严格按照派驻服务人员要求严把进人关并获得甲方同意，甲方将就派驻人员情况每周核查一次。

（4）乙方节假日必须安排人员值班，负责日常保洁和办公服务保障（重点保障一号楼兼顾其他办公场所）。

（5）保障人员制式工装、工作器材等必备物品在服务期间内必须按甲方要求及实际工作需要配置，并完善与更新。

（6）乙方承担服务人员的一切劳务，用工意外风险与其他法律责任。

（7）乙方无条件同意协助配合甲方完成其他工作性事务。

6.其他要求

（1）本项目涉及的易耗品及工具由乙方承担；

（2）乙方如在经营活动中有违法现象、出现重大安全事故等，责任自负，甲方有权终止合同；

（3）要求需要持证上岗的工种持证上岗率达到100%；各种建筑物、构筑物、设备、设施的完好率达到100%；不得有较大事故发生。

（4）服务需严格执行相关规范及条例等，要严格履行委托管理合同的约定，如发现管理达不到规定要求，投标人管理服务水平下降，投诉多等现象或乙方在管理中发生重大管理失误的，甲方有权单方终止委托管理合同，并要求进行财务审计，责任由乙方承担。

（5）乙方须按甲方要求，提供所有用工人员的相关材料（保洁人员还须提供健康证复印件）给甲方备案，且未经甲方许可，不得更换所有用工人员；

（6）国家法定节假日（元旦、春节、清明、五一、端午、十一、中秋，合计18天）加班

费及高温期间高温岗位高温费等包含在投标费用中。投标报价中包含工具和各类耗材成本、人员工资、各类社保基金、人员的各类加班、人员管理成本以及人员意外成本和所应承担的税收等乙方所涉及的一切相关费用。

（7）乙方不得将项目整体转包或非法分包给第三方。

（8）报价中相关成本费用的测算及标准符合国家、省、市相关最新政策规定。

九、考核办法：详见合同附件《惠山区政府机关大院日常会务服务考核办法》

十、合同价款支付步骤和办法、乙方账户信息

1. 合同价款支付步骤和办法

（1）合同价款的支付：服务费每三个月结算支付一次，乙方提供当期三个月的《服务结算单》，经甲方审核无误，并结合实际的考核情况，确认实际应支付的服务费金额。

（2）支付时间：每次支付服务费，扣除当期三个月的实际扣款后一次性支付，以此类推。每次付款时乙方向甲方递交当期三个月服务费支付的书面申请单，甲方于第四个月的 10 日前向乙方支付当期相应服务费（如遇法定节假日顺延）。

（3）支付标准：合同期内，甲方每次向乙方支付的服务费＝（合同价款÷5）-当期三个月累计扣款。

注：以上价款均不计息。每次付款时，乙方需提供符合甲方财务要求的相应金额的税金发票（如遇法定节假日顺延）。

2. 乙方账户信息：

账户名称：无锡明泰物业管理有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司无锡钱桥支行

银行账号：32001617158052509509

十一、甲方的权利与义务

1. 甲方有权对乙方服务人员进行工作管理、监督、检查、考核和具体指导，有权要求调换不适合的工作人员，甲方要求退回或调换的服务人员，乙方应在接到书面通知之日起 10 天内予以调换合格人员。

2. 甲方有权监督乙方安全服务质量，发现问题及时告知乙方并限期处理。

3. 甲方有权要求乙方对服务人员提供健康证明，符合甲方岗位条件，合格后方准上岗。

4. 甲方有权核查乙方所有到岗服务人员是否完全符合乙方的投标承诺，如发现乙方提供虚假人员资料谋取服务费用的，甲方有权不予支付虚列费用，如已支付必须返还，造成损失的甲方有权要求赔偿相关费用，且甲方有权立即解除合同。

5. 甲方遇到大型活动和事故等需乙方配合的，至少提前 48 小时告知乙方。

6. 代表和维护产权人及使用人的合法权益。

7. 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。

8. 负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷。

9. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

10. 审定乙方提出的服务工作年度计划。

12. 提供乙方进行服务工作所必需的水、电、通信、网络供应，协助乙方做好服务工作。

13. 按照服务管理制度和管理标准定期和不定期组织考核检查，检查不达标的，甲方将对乙方酌情处罚。

14. 法规、政策规定由甲方承担的其他权利义务。

十二、乙方的权利与义务

1. 乙方不得将项目整体或部分进行转包或违法分包，且不得让第三方公司采用挂靠乙方的方式承担管理服务。

2. 乙方提供的服务人员须按投标承诺执行并符合甲方提出的要求，并保证所有人员是遵纪守法的公民。服务人员在岗时须着统一服装，佩戴统一标志。

3. 乙方负责承担乙方员工之工资、福利、保险、养老保险、意外保险、工作服及必要的工具等一切费用，但不得违反国家的相关法规政策。并与所聘用员工签订劳动合同，缴纳社会保险。乙方所聘的员工发生任何劳动纠纷、法律纠纷、工伤事故等均由乙方自行承担，与甲方无关。

4. 乙方必须确保派驻甲方的服务人员的稳定，不得随意更换或召回正在为甲方提供服务的服务人员，如确有特殊原因需要更换或召回，必须提前三天通知甲方，经甲方确认后方可更换或召回。

5. 乙方应在整个服务期间对其为本项目工作的人员投保意外伤害险，办理保险的一切费用均由乙方承担。

6. 乙方服务人员在服务期间因正常服务或甲方派遣的委托项目任务内造成的任何人员伤亡事故，甲方均不承担任何责任。

7. 根据有关法律法规、本合同的规定及本项目的实际情况，制定服务管理制度及管理方案，每月底向甲方提供管理制度落实情况小结。

8. 不得侵害甲方、使用人及他人的合法权益，不得利用提供管理服务的便利获取不当利益。

9. 根据有关法律法规的规定和本合同的规定，向甲方收取服务费，通过合法有效方式解决拖欠服务费的问题。

10. 对本项目的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

11. 合同终止时，向甲方移交属甲方所有的其他资产，并办理交接手续。

12. 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。

13. 法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

十三、转包或分包

1. 本合同禁止转包，本合同范围内的服务，应由乙方直接提供的，不得转让他人提供。

2. 经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，但是分包方式履行的，乙方应就采购项目向甲方负全责。

十四、保密要求

1. 乙方必须完全同意，本项目成果的著作权、版权、专利权和使用权归甲方所有（署名权除外），甲方完全享有自由处置该项目成果的权利。

2. 乙方必须对甲方提供的属于国家秘密以及商业秘密及个人隐私信息等工作秘密资料、调查数据保密，未经甲方书面同意，乙方不得泄露以上相关成果内容。如查实乙方确有泄密行为，甲方有权拒付全部服务报酬，并依法追究成交人的法律赔偿责任。乙方的保密责任，不因本项目合同的终止或解除而失效。

3. 双方均应保护对方的知识产权，未经对方同意，任何一方均不得将对方的资料及文件擅自修改、复制或向第三人转让或用于本合同项目以外的项目。如发生以上情况，泄密方承担一切由此引起的后果并承担赔偿责任。

十五、违约责任

1. 合同乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合规定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2. 因乙方原因造成本合同无法按时签订，视为乙方违约，甲方有权终止合同；乙方违约对甲方造成损失的，乙方还需另行支付相应的赔偿。

3. 合同期间，甲方不得无故终止合同，如终止合同，非乙方责任，乙方有权要求甲方在付清实际应支付服务费的基础上再赔偿对应全部服务费的 30%。

合同期间，乙方不得无故终止合同，如终止此合同，非甲方责任，甲方无需支付服务费且乙方需赔偿甲方全部服务费的 30%。

4. 因乙方原因发生重大质量事故，除依约承担赔偿责任外，还将按有关质量管理办法规定执行。同时，甲方有权保留更换乙方的权利，并报相关行政主管部门处罚。

5. 若发生死亡安全事故，除按照国家有关安全管理规定及甲方有关安全管理办法执行外，

限于甲方为乙方垫付的一切费用及甲方为维护权益而支出的律师费、保函费用、诉讼费、甲方工作人员及律师差旅费用、鉴定费、差旅费、公证费等费用）。乙方有其他违约情形的，参照本条承担违约责任。

3. 除自行解除和甲方有权单方终止合同外，任何一方需要终止合同的。

十八、解决争议的方式

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

二十三、合同附件：《保密协议书》《廉洁协议书》《采购需求》《开标一览表》《明细报价表》。

以下无正文。

甲方	乙方
单位名称（盖章）：无锡市惠山区人民政府办公室	单位名称（盖章）：无锡明泰物业管理有限公司
单位地址：无锡市惠山区文惠路 8 号	单位地址：无锡市滨湖区隐秀路 811 号喜年中心 B 栋 1505
法定代表人/授权代表人（签字或盖章）：	法定代表人/授权代表人（签字或盖章）：
经办人（签字）：	经办人（签字）：
开户银行：	开户银行：中国建设银行股份有限公司无锡钱桥支行
账　　号：	账　　号：32001617158052509509
联 系 人：汤忠德	联 系 人：童玲
电　　话：0510-83598660	电　　话：13914131326
日期：2025 年【12】月【30】日	日期：2025 年【12】月【30】日
见证方（盖章）：无锡梁溪建设咨询事务所有限公司 日期：2025 年【12】月【30】日	

合同附件 1：

保 密 协 议 书

合同签订地：无锡市惠山区

甲方：无锡市惠山区人民政府办公室

乙方：无锡明泰物业管理有限公司

鉴于：

为充分保护甲方的保密资料和商业秘密；双方在平等、自愿、协商一致的基础上，达成如下一致意见：

一、乙方对保密资料的保密义务

1. 未经甲方书面同意，乙方不得利用甲方提供的保密资料进行与惠山区政府机关大院日常会务服务保障项目以外的行为；未经甲方书面同意，乙方不得利用甲方提供的保密资料与任何第三方进行商业行为；

2. 乙方应配合甲方的合理要求，严格按本协议和甲方指示依法履行本协议；

3. 乙方未经甲方书面同意，不得擅自转让本协议的任何责任及任何义务于任何第三方；

4. 甲方为乙方提供的技术资料仅供乙方人员内部为本项目工作使用，乙方不得转让第三方；

5. 乙方应保证防止甲方保密资料的泄露；若乙方人员出现泄密行为，乙方应承担全部法律责任。

二、乙方对保密资料的合理使用

甲方提供的资料仅限于乙方单位内部直接参与本项目的员工为本项目工作使用，绝不对其他单位及个人泄漏资料的相关内容。

三、泄密界定

乙方的（包括但不限于）以下行为不论是否造成甲方的损失，均应视为泄密行为：

1. 泄露甲方保密资料；

2. 帮助或辅导他人使用甲方的技术资料。

四、定义及其他

1. 此协议只为甲方资料保密取得认可，甲方未把相关的权利和许可出让给乙方；

2. 本协议中“保密资料”是指任何由甲方提供（无论在本协议签订日期之前或之后，无论是通过书面纸质文件及电子版本文件、电子邮件、计算机盘片）给乙方与委托事项有关系或关联的各种数据和文档，包括地形图、航拍图、基础资料、规划成果等；

3. 本协议所称“商业秘密”是指不为公众所知悉、能为权利人带来竞争优势和经济利益、具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和商业信息。

五、违约责任

在本协议有效期内，若乙方违反本协议的保密约定，应承担由此造成的相应法律责任，且甲方有权单独或同时采取以下一项或多项措施维护甲方合法权益：

（1）解除双方签订的《服务合同》；

（2）要求乙方终止使用全部“保密信息”，退还所有甲方已交付的资料；

（3）要求乙方退还所有甲方已支付费用；

（4）要求乙方按《服务合同》支付合同总额20%的违约金，如违约金不足以弥补甲方的损失，乙方还必须承担因此给甲方造成的损失。

六、法律适用与争议解决

本协议应与中国的法律相一致并受中国法律解释的约束。双方同意，如发生争议，应友好协商；协商不成，可向无锡市惠山区人民法院提起诉讼。

七、其他

未尽事宜双方另行协商，签署补充协议作为本协议附件，具有同等法律效力。

八、协议签署

本协议于甲乙双方签字盖章并经见证后生效，并且所有条款对双方均有效；除非双方签订书面协议终止本合同，否则该协议永久有效。

（以下无正文）

甲方：（盖章）

法定代表人（授权代表）：（签章）

2025年 12月 30日

乙方：（盖章）

法定代表人（授权代表）：（签章）

[redacted]

3202062071030

2025年 12月 2日

（注：甲乙双方可根据实际情况对本合同条款进行补充，但不得对招标、投标文件作实质性修改。此合同中未明确的事项，具体细则以中标双方协定为准）

合同附件 2：

廉洁协议书

项目名称：惠山区政府机关大院日常会务服务保障项目

项目地址：无锡市惠山区

委托人：无锡市惠山区人民政府办公室

受托人：无锡明泰物业管理服务有限公司

为加强重点项目建设中的廉政建设，规范项目建设有关各方的各项活动，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关项目建设的法律法规和廉政建设规定，特订立本廉洁协议。

第一条　委托人工作人员在项目的事前、事中、事后应遵守以下规定。

（一）不准向受托人索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等；不准在受托人报销任何应由委托人或其工作人员个人支付的费用。

（二）不准参加受托人安排的超标准宴请及健身、娱乐等活动；不得接受受托人提供的通信工具、交通工具、高档办公用品等。

（三）不准要求、暗示和接受受托人为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

（四）配偶、子女不得参与受托人承包与本项目有关的服务、设备材料供应、项目分包、劳务等经济活动。

（五）不得以任何理由向受托人推荐分包单位或要求受托人购买项目协议规定以外的材料、设备和服务等。

（六）其他与项目有关的党风廉政建设和预防腐败的规定。

第二条　受托人应与委托人保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行项目建设的有关政策、法规，特别是有关强制性标准和规范，并遵守以下规定：

（一）不准以任何理由向委托人及其工作人员行贿或赠送礼金、有价证券、贵重物品等。

（二）不准以任何名义为委托人及其工作人员报销应由委托人或个人支付的费用。

（三）不准以任何理由安排委托人工作人员参加超标准宴请及健身、娱乐和旅游等活动。

（四）不准为委托人及其工作人员购置或提供通信工具、交通工具、高档办公用品和装修住房等。

（五）其他有关党风廉政建设和预防腐败的规定。

第三条　委托人、受托人双方不得违反项目管理规章制度，不得为获取不正当利益，就项目费用、材料供应、工程量变动、项目验收、项目质量等问题相互串通，损害国家、集体

或他人利益。

第四条　委托人、受托人双方发现对方在业务活动中有违反本协议行为的，有及时提醒对方纠正的权利和义务。情节严重的，有向对方上级有关部门举报的权利。

第五条　委托人监督部门对委托人、受托人双方履行协议的情况进行监督，其职责是：

（一）严格依据国家法律法规及党和政府的政策、制度、规定和党纪、政纪条规，对委托人、受托人双方遵纪守法情况进行监督检查；

（二）协助和指导委托人、受托人双方抓好廉政建设，对委托人、受托人双方工作人员有针对性地进行廉政教育。

第六条　违约责任

（一）委托人工作人员有违反本协议第一条、第三条行为的，由委托人监督部门按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；造成经济损失的，应予以赔偿。

（二）受托人工作人员有违反本协议第二条、第三条行为的，由委托人监督部门向上级或上级主管部门报告，建议对受托人予以一至二年内不得进入本市招标投标市场或被列入委托人单位合格供方黑名单等处理。涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；造成经济损失的，应予以赔偿。

（三）受托人将部分辅助项目依法分包的，受托人与分包单位就协议的履行承担连带责任。

第七条　本协议作为合同的附件，与主合同具有同等法律效力，本协议自双方法定代表人（负责人）或授权代表签章并加盖双方单位公章后生效。

委托人（盖章）：

法定代表人（负责人）或授权代表（签章）：

受托人（盖章）：

法定代表人（负责人）或授权代表（签章）：

日期：2025年12月30日