

淮安市行政中心2026年度会务服务外包合同

甲方：淮安市市级机关服务中心（以下称“甲方”）

乙方：淮安市白鹭湖会务服务有限公司（以下称“乙方”）

淮 安 市 2026 年 度 行 政 中 心 会 议 服 务 外 包 项 目（项 目 编 号：JSZC-320800-HAJY-C2025-0019），委托淮安江益工程项目管理咨询有限公司于2026年11月28日进行竞争性磋商采购，由淮安市白鹭湖会务服务有限公司中标。现在磋商文件基础上，经双方协商一致，达成如下合同：

一、项目概况

市行政中心院内共21个会议室，区域面积约15400平方米。其中会议中心16个会议室，区域面积13920平方米；主楼三楼连廊3个会议室，区域面积1020平方米；南主楼8、9层2个会议室，区域面积460平方米。主要包含会议服务、卫生保洁、设施设备维修、消耗品和耗材等服务内容，年均接待量约为13万人次。

二、服务范围

- 1、会议服务：所涉及会议的一切劳务性服务（除会议预订、音控服务）。
- 2、卫生保洁服务：（1）所有会议室及相关联的卫生间、地面、墙面、天花板和楼顶、桌椅家具、电梯等区域附属设施的保洁；（2）会议中心玻璃幕墙、房屋外墙、屋顶的清洗（必须委托有资质的专业保洁公司），会议室内地毯、窗帘清洗，大理石地面保养，茶水炉滤芯、加湿器、除湿机、空气净化器滤网滤芯更换。
- 3、设施设备维修：（1）区域内桌椅、门窗等设施设备维修，家具保养；（2）灯具（除205会议室舞台机械灯光）、水具、各类开关阀门等耗材及维修；（3）区域内水电设备设施检查和维修，电梯、空调安全运行检查和报修工作。
- 4、消耗品和耗材：负责日常使用的会务、卫生保洁、水电物资地垫、精细化服务等易耗性耗材的采购、更换及损耗补充。（按成交人响应文件中确

定的品牌或同等质量的品牌采购)。

- 5、经甲方许可的有关外派会议服务。
- 6、负责合同范围区域内消防安全等相关工作。
- 7、负责更新每日会议显示系统的会情信息。
- 8、负责辖区内消毒消杀工作。
- 9、定期开展突发事件应急演练，做好突发公共安全事件的应急处置，确保应急处置能力。
- 10、配合做好合同范围区域内公共机构节能工作。
- 11、根据甲方需要提供其他相关服务。
- 12、执行落实《市级机关服务中心会议中心服务标准》、《政务视频会议运行管理规范》、《市级机关服务中心外派会议服务流程规范》等有关标准和规范。

三、人员配置和薪酬待遇

(一)、人员配置

1、会议服务人员配置

会议服务部经理 1 名、主管 2 名和普通服务员 19 名，共计 22 名（含兼职日常门口礼仪和向导服务）。主管可兼职普通服务员工作，服务员可以兼职做迎宾工作。日常工作中，甲方如发现具体服务人员不服从管理，违反工作纪律和要求，有权向乙方提出更换，乙方应于在收到甲方通知后 7 日内更换新人员到位。

序号	岗位	数量	具体要求
1	项目经理	1	不低于三年相关管理经验。
2	会议服务组主管	2	不超过 40 周岁，中专（高中）及以上学历，面貌端正，不低于一年相关工作经验。
3	会议服务员	19	19-35 周岁，中专（高中）及以上学历，面貌端正。身高 1.63—1.73 米，持健康证。需经会议服务科面试通过后，方可录用。

2、保洁服务人员配置

保洁组 5 人，但至少要有 1 名男性。日常工作中，甲方如发现具体人员不服从管理，违反工作纪律和要求，有权向乙方提出更换，乙方应于在收到甲方通知后 7 日内更换新人员到位。

3、水电工人员

电工 2 名（兼职水工），男性，具有高压电工作业上岗证。日常工作中，甲方如发现具体人员不服从管理，违反工作纪律和要求，有权向乙方提出更换，乙方应于在收到甲方通知后 7 日内更换新人员到位。

注：1、所有人员均须身体健康无疾病、作风正派、无犯罪记录、征信良好，并提供相关材料由甲方备查。2、会议服务人员需持健康证上岗，在签订合同时须提供复印件，原件备查。3、水电工需持证上岗，在签订合同时须提供复印件，原件备查。4、服务外包人员除值班人员外，不得在非工作时间随意留宿会议中心，如私自留宿造成意外的，后果自负。5、以上工作人员若具有相关工作经验且条件优秀的，可适当放宽聘用要求。

（二）人员管理

1、乙方聘用工作人员，应当严格遵守《劳动法》的规定，与聘用人员建立劳动或者劳务等关系，签订合同，乙方聘用人员上岗前，应将身份证复印件及聘用合同复印件交甲方备案；

2、乙方与其工作人员签订合同的同时需与其签订《保密协议》，并定期组织员工开展保密培训，遵守相关保密制度。

3、乙方应履行采购指标要求和投标文件内容，按照标准和承诺给员工制作服装、开展技能培训、发放工作餐、员工福利等待遇。

4、乙方严格按照投标文件中的应发工资标准及《劳动法》等相关要求聘用工作人员，每月按时足额发放工资并缴纳各项社保，其中新进员工实发工资不得低于当地最低工资标准。乙方聘用的工作人员在甲方地点工作期间发生的任何有关劳动、劳务等纠纷均由乙方解决并承担相应责任，与甲方无关。如因乙方人员管理不善，导致甲方遭受损失或者不良负面影响，甲方有权解除合同并要求乙方承

担损失。

5、乙方应当保证会议服务人员准时准点在岗，不得擅自调离或者人员不在岗情况，重大会议必须保证人员充足。

四、主要服务内容及要求

(一) 会议服务

1、会议具体服务内容

(1) 会前准备及迎宾工作:①做好会议室内正常卫生保洁及消毒消杀工作;②按照要求排列桌椅,摆放相关指示牌;③准备数量充足的茶杯、小毛巾、毛巾托;④对桌椅稳固、灯具、门异响、空调运行等设施情况进行检查,确保正常;⑤每月对时钟电池进行更换,会前对时钟进行校准,确保报时准确;⑥服务部经理或主管对会前工作进行认真检查,确保无误;⑦小型会议,会前 15 分钟迎宾到位;大中型会议,会前 20 分钟迎宾到位。

(2) 会中服务:①前两次,每隔 15 分钟续水一次,第三次开始每隔 20 分钟续水一次;②大中型会议,会场内需驻守;重大会议,驻守人员不参与续水;③会议过程中关注会场需求,做好话筒传递以及对灯光、空调的调整;④发生停电、火灾等突发情况,按照应急预案疏散参会人员;⑤参会领导若需其它服务,在可以满足的情况下,应及时提供。

(3) 会后整理:①整理会场,打扫卫生;②清洗(消毒)茶具;③拾到会场内遗留物品,及时上交会议服务科,并做好相关登记;④做好会议室通风、桌椅消毒工作;⑤做好下一场会议准备工作。

(4) 会议消耗品:由乙方负责采购和补充,款式需经会议服务科同意或与原材料保持一致。茶叶、瓷杯、茶杯垫、一次性纸杯(加厚防烫)、小毛巾(含一次性湿巾)、托盘、面巾纸或抽纸(清风或同等质量品牌)、烟灰缸、清洗用具、保洁工具、室内消防灭火器材、精细化服务物资等。

2、小毛巾使用要求:一般性会议,主席台配备小毛巾。一次性不重复使用,统一回收(毛巾需采用全棉材质,无香味)。

3、茶叶:控制在 1.3g-1.5g/杯,品种为安吉白茶、大红袍、铁观音、龙井等。

具体等级、品质以甲方要求为准。

4、会情信息更新：每日上午 8 点半前、下午 1 点前在会议显示系统及时更新显示会情信息，如临时增减会议及时更新。

5、消毒消杀物资：乙方根据甲方要求做好会议中心日常消毒消杀工作及辖区内口罩、酒精湿巾、免洗手消毒凝胶等消毒消杀物资配备和补充。

6、若甲方要求乙方参与的大型会议、活动服务保障人员不足时，乙方须无条件增加服务人员。

(二) 卫生保洁

1、保洁具体服务内容

(1)每日卫生:门厅台阶、玻璃门、不锈钢扶手、玻璃栏杆、电梯（扶梯）、楼道、擦鞋机、垃圾桶、沙发(室内外)、茶几、茶水间、卫生间及所有公共区域地面和消毒消杀。

(2)每周卫生:消防柜(外部)、会情显示屏、地垫更换清洗及所有公共区域墙面、门窗。

(3)每月卫生：公共区域不锈钢保养、真皮沙发日常保养。

(4)年度卫生:①房屋外墙、玻璃幕墙、屋顶清洗 1 次/年（乙方必须委托有专业资质的单位进行清洗）；②地毯全面专业清洗 1 次/年、窗帘清洗 1 次/年、大理石和地面保养 1 次/年、纱窗清洗 2 次/年；③更换加湿器、除湿机滤网滤芯 1 次/年、茶水炉过滤芯 4 次/年。

2、保洁消耗品使用要求

卫生间需配备大盘纸、擦手纸、洗手液、消毒用品等其它耗材，消耗物资品牌型号由甲方指定（大盘纸、擦手纸均指定清风或同等质量品牌），洗手液和消毒用品需正规厂家生产。

甲方可提供部分打蜡抛光机、鼓风机、吸尘器、洗地机等设备，设备日常维护使用及所产生的费用由乙方负责，如人为损坏照价赔偿。（若设备无法维修或老化无法使用，乙方向甲方申请，由甲方进行购买）。

(三) 水电设备维修、电梯和空调报修

1、水电设备维修、电梯和空调报修内容

(1)负责承包区域范围内所有灯具（除 205 会议室主席台灯光）、水电设施设备维修及定期清洗空调出风口工作。

(2)及时采购补充水电耗材和备材，做到即报即修。

(3)负责承包区域内电梯、空调安全运行检查和报修工作。

(4)各类设施维修工作必须遵守国家及行业规定执行，做到持证上岗。

2、水电耗材使用要求

负责采购会议中心（205 会议室舞台机械灯光除外）内水、电维修等一切耗材。材料型号由甲方指定或质量不低于原材料品牌型号。

(四) 桌椅门窗（含沙发、茶几、操作台面、门窗、把锁等）维修

1、每季度对所有桌椅稳固性进行检查，对松动桌椅螺丝加固一次，并做好记录。

2、对损坏的门窗进行日常维修。

(五) 服装制作

1、会议服务人员服装:项目经理、会务服务主管及会务服务人员共 22 名。服装款式样式需经甲方同意后制作，6 套/年，春秋（含马甲、外套）、夏（短袖、中袖）、冬(外套、冬季大衣) 各两套，配备统一的头花、鞋袜，如有破损及时更换，配戴身份标识牌。

2、保洁及水电工:春秋（外套）、夏（短袖）、冬（棉服）各一套，配戴身份标识牌。

(六) 其他服务事项

1、乙方需配备一定数量灭火器(干粉灭火器 45 个、二氧化碳灭火器 18 个)，并每天做好消防安全、用电检查工作，定期组织突发事件应急演练。做到自查、核查有记录；

2、乙方按照《劳动法》等相关要求，每月按时足额发放职工工资并缴纳社会保险，维护职工正当权益。如遇劳动纠纷由乙方负责处理；

3、因工作需求，会议服务实行全年保障，乙方根据实际情况合理安排节假日

值班、人员调休和会议服务。根据会议时间，会议服务人员需提前 1 小时到岗，并提前做好会议准备工作。如遇周末、节假日有会议，乙方需安排一名主管、一名水电工到场保障，重点会议项目经理需到场。

五、服务标准

(一) 服务员工作标准

1、总体要求

(1) 按照服务部下发的接待任务量，提前做好准备工作（开启空调、配备充足的茶具、小毛巾、检查桌椅稳固、灯具、空调、时钟校准等）；会议开始前 5 分钟时，空调设置成小档，以防噪音过大。

(2) 桌椅、茶杯、席卡摆放做到横竖一条线。杯内无絮、外观无破瓷无水迹；杯垫无字迹、无茶渍、无缺损；桌椅干净，屉内无杂物；小毛巾无破损、无异味。

(3) 调节好座椅摆放位置，距桌边 35 厘米，与席位卡及要发言的话筒——对应。

(4) 确保一名服务员在会场内驻守，随时观察会场情况，方便提供其它服务；服务人员在驻场时站姿要标准，不能倚靠在桌子或墙壁旁，与物品保持 10 厘米左右位置。

(5) 桌上茶具摆放：茶杯摆放在茶杯垫上，距桌内边相距 40 厘米左右，放置右手，杯柄向右；毛巾竖直放置在左手边，与茶杯水平一致，两物距中心距离不超过 20 厘米。

(6) 每隔 15-20 分钟续一次水，续水时左手提水瓶，右手拿水杯，溅出的水渍用小毛巾（面巾纸）擦拭干净。

2、仪容仪表

(1) 面容整洁，化淡妆，不可浓妆艳抹。

(2) 头发用统一的头花盘起，不留刘海，经常梳理，保持整洁。

(3) 不涂指甲油，不佩戴夸张饰品，只可戴手表、耳钉、戒指（不超过一枚）。颈部可根据季节变化统一扎丝巾。

(4) 服务人员上岗必须穿统一的工作服及鞋袜，夏季着裙装时穿肤色丝袜，

冬季着裤装时穿黑色袜子，保持鞋袜清洁无破损。服装整齐干净、无污迹和明显皱褶，并在规定配置佩戴工号牌。

(5) 上班时不准擅自离岗，不在服务场所使用电话，服务过程中不得做出打哈欠、打喷嚏、挖耳鼻等不宜举动；不穿拖鞋，不卷袖口、裤腿，不戴太阳眼镜，要做到三轻:走路轻、讲话轻、动作轻。

(6) 服务中使用普通话，语调温和亲切、音量适中，适时运用“您好”、“您请用”、“请”、“谢谢”、“对不起”等礼貌用语。

(7) 保持口腔清洁卫生，提倡饭后刷牙漱口，上班前不吃异味食物以保证口腔清洁无异味。

3、学习及培训要求

(1) 乙方定期组织技能培训和知识测评工作，技能培训每月不少于两次，知识测评每年不少于 2 次。培训内容包括仪容仪表、礼节礼貌、服务规范、化妆技巧、纪律制度、消防安全、思想教育等；知识测评包含业务技能常识、重点服务对象须知、心理素质等。甲方需参与乙方知识测评的考核和阅卷过程，成绩 90 分以上（含 90 分）为合格，低于 90 分的为不合格，不合格者罚款 50 元/人。

(2) 乙方合同期内安排主管或领班或优秀员工外出参加优秀会议服务学习或培训，每年不少于 2 次，每次不少于一周。

4、违规处罚：甲方负责对乙方服务工作的监督和指导，对违反工作纪律和相关规定的予以 200-500/次的经济处罚。

(二) 卫生保洁标准

公共区域卫生保洁工作在早上 8:30 之前需完成楼道、走廊、大厅和卫生间等卫生保洁、垃圾清运等工作，每日所产生的垃圾日产日清。

1、卫生间保洁标准。在上班前放好大盘纸、擦手纸、洗手液等（定时巡查，用完及时补充，含节假日期间），更换垃圾袋。便池:无异味，目视表面无污物；纸篓:内部杂物不超过 2/3，外围洁净无污渍；洗手池:无堵塞、无污渍，光洁明亮；镜面:目视无水印，干净光亮；玻璃:手摸无灰尘，目视干净无污渍；地面:干燥无水印，目视无灰尘、无杂物；墙面:手摸无灰尘，无水迹；门窗:手摸无灰尘，无蜘蛛

网，槽内无污渍；室内设施:摆放整齐，手摸无灰尘；不锈钢设施:用布抛光，定期保养。卫生间保洁时，须在门外摆放提醒标识，做到动态保洁，每半小时巡查一次，每 1.5 小时清扫一次。

2、茶水间保洁标准。地面:干燥无水印，目视无灰尘、无杂物；墙面:手摸无灰尘，无水迹；门窗:手摸无灰尘、无蜘蛛网，槽内无污渍；室内设施:摆放整齐，手摸无灰尘；不锈钢设施:用布抛光，定期保养。

3、楼道保洁标准。地面每天拖拭一次，并擦拭扶手、玻璃栏杆；墙面无灰尘、无蜘蛛网；电梯:地面清洁,每天用扫把清扫除尘或用吸尘机吸边角位和电梯门轨的沙、灰尘，不锈钢面用布抛光，定期清洗电梯内地毯、打不锈钢油，扶手无灰尘，槽内无油斑无杂物。

4、公共区域墙面、地面、会情显示屏、天花板保洁标准。地面做到光亮，无垃圾杂物；大理石墙面:手摸无灰尘；乳胶漆墙面、墙纸、会情显示屏:用鸡毛单打扫、无灰尘，明显污迹要清洗清除；天花板:无蜘蛛网、无水迹和斑痕。

5、公共区域设施设备保洁标准。垃圾桶:及时倾倒、清洗，保持洁净，外表每日用布抛光，定期保养；擦鞋机:保持洁净，毛刷上无缠绕物，外表每日用布抛光，及时增添擦鞋油，定期保养。沙发、茶几:整洁干净，无污渍，定期对不锈钢、皮沙发进行日常保养；门窗:手摸无灰尘，槽内无污渍；灯具开关键、开关盒、插座:在确保自身安全的情况下，每天用干毛巾擦拭一次，无灰尘，盖好面板。

6、会议中心大厅保洁标准。门前台阶:每日清扫拖拭，做到无明显鞋印泥土、污渍和烟头；门口地垫:定期更换，做到无明显污渍；进出口玻璃门:每天用玻璃清洁剂抹净一次，无灰尘；进出口门前和外通道雨雪天要及时铺设地毯，保证通道和行人的安全；如遇雪天，要及时安排人员到达现场清扫积雪。

7、房屋外墙、玻璃幕墙及天花板保洁标准。每年委托有资质的专业高空保洁公司清洗 1 次，目视无杂物和明显污渍。

8、会议室（休息室）保洁。物品摆放整齐，无杂物，无积水；桌、椅子:每日擦拭一次，整洁干净，做到无尘土，无污渍；地毯:每周吸尘一次，及时清除临时产生的污渍，视地毯脏的程度定期进行清洗，全年不少于 1 次；墙面:每天打扫，

无灰尘；话筒:每天擦拭一次，无灰尘、无印迹；物柜:柜内干净，无异味、无霉斑，物品按类摆放整齐；水池:无堵塞、无污渍，光洁明亮，不锈钢设施每日用布抛光，定期打不锈钢油；茶杯:无灰尘、无水迹、无破损；茶杯垫:正反面无斑迹、无破损；小毛巾:无破损、无斑迹，不过期。托盘:无灰尘；音响设备:会议室内音箱无灰尘；调音室:物放整齐，地面墙面无灰尘，无痰迹；会议室内卫生间:按照上述卫生间保洁标准执行。

9、违规处罚。甲方负责对乙方保洁服务工作的监督和考核，对违反规定的或保洁不到位，予以 100 元/处、次处罚；物品损坏按照市场价或乙方投标文件报价予以处罚，相关损失由乙方负责。

(三) 水电设备维修、电梯和空调报修工作标准

1、即报即修，2 小时内完成维修工作，确保不影响会议召开。

2、负责承包区域范围内所有灯具（除 205 会议室主席台灯光）、水电设施设备维修；乙方只是零星维修，不对损坏的灯具及水电设施设备进行主体更换。

3、负责水电设施安全运行，工作中因电力事故造成的人员伤亡及物质损失的赔偿及法律责任。

4、各类设施维修工作必须遵守国家及行业规定执行，做到持证上岗。

5、甲方负责对乙方维修和报修服务工作的监督和考核，对违反规定的予以 200 元/次处罚。

(四) 桌椅门窗（含沙发、茶几、操作台面、门窗、把锁等）维修标准

1、日常零星维修保养中，所产生的一切费用(含材料费)由乙方负责。

2、接报修后，10 分钟内到达，2 小时内完成维修。

3、违规处罚：甲方负责对乙方零星维修工作的监督和考核，对违反规定的或维修不及时，予以 100 元/处、次处罚，或按照市场价或乙方投标文件报价予以处罚，相关损失由乙方负责。

(五) 消毒消杀工作标准

乙方要根据甲方要求做好会议中心消毒消杀工作，标准如下：

1、会议室消毒

(1) 会议室：保持室内空气流通，每天开窗自然通风两次，每次不少于 30 分钟。

(2) 茶杯：每场会议结束后消毒 1 次。茶杯清洁后，用规定比例配制的含氯消毒剂水溶液浸泡 3-5 分钟，再用清水冲洗后擦干，放入消毒柜进行高温消毒 30 分钟。

2、公共区域消毒

(1) 沙发、茶几、电梯及不锈钢扶手：每日消毒 4 次，上下午各 2 次。使用 75%医用酒精，配备专用抹布擦拭消毒。

(2) 垃圾桶：每日消毒 1 次。及时清理垃圾桶垃圾，用规定比例配制的含氯消毒剂水溶液对垃圾桶进行消毒。

(3) 电梯间：每日消毒 4 次，上下午各 2 次，包含轿厢和电梯内、外按键，使用 75%医用酒精，配备专用抹布擦拭消毒。

(4) 卫生间：每日消毒 4 次，上下午各 2 次，按规定比例配制含氯消毒剂，对洗手台及地面进行擦洗消毒。每日定时通风。

3、检查督查

(1) 严格按各类消毒剂使用说明书规定配比、规范操作。

(2) 设置消毒记录表，每次消毒完成后，及时填写消毒记录。

(3) 监管人员每日按规定次数对消毒情况进行检查，确保消毒消杀工作落实到位。

(4) 做好消毒消杀物资安全管理和保存。

5、违规处罚：甲方负责对乙方消毒消杀工作的监督和考核，对违反规定的或消毒消杀不到位，予以 100 元/处、次处罚，或按照市场价或乙方投标文件报价予以处罚，相关损失由乙方负责。

(六) 安全生产工作要求

1、乙方定期组织消防安全生产检查，预防事故的发生，保障生产安全，并对消防安全承担主体责任。

2、乙方在会议中心的任何施工和水、电维修要及时报告甲方并对此负安全生

产主体责任。

3、乙方服从甲方的安全生产检查指导，及时整改发现的问题。

4、乙方在日常工作中因地面湿滑或未采取有效措施、措施不到位，造成人员摔倒、开水烫伤、触电伤亡等重大事故，酌情处理，相关责任由乙方负责。

六、服务质量考核

(一) 总体要求

乙方应定期组织员工积极主动学习各项规章制度，严格执行落实。甲方对执行情况予以监督、考核，目的是促使员工能够自觉自律，规范言行，确保会议服务质量，彰显对外形象。

考核分为:日常考核、机关测评和表彰奖励。

(二) 监管考核

按照《外包服务监管考核方案》、《会务服务外包监管考核办法》进行考核，若考核中发现问题，予以扣款。

(三) 机关测评

通过问卷调查、每次会议结束后会议主办方填写意见单等形式，广泛征求机关各部门、各单位意见。经测评以后，满意率达 95%以上（含 95%），不予以扣除；满意率 90%—95%（含 90%），扣除 5000 元；满意率在 85%—90%（含 85%）扣除 10000 元；满意率在 80%—85%（含 80%）扣除金 15000 元；满意率在 75%—80%（含 75%）扣除 20000 元；满意率低于 75%扣除 50000 元。

(四) 表彰奖励

(1) 每月由甲方和乙方一起对会议服务开展“每月一星”评比活动，每月评选两名，乙方对获选的人员进行鼓励和宣传，每人奖励不少于 200 元。

(2) 每年开展一次技能竞赛，综合评选出前三名，奖励金额分别不少于 300 元、500 元、800 元。

(3) 每年底，由甲方和乙方一起考核，对会议服务、保洁和水电维修工作质量进行测评，全年评选出优秀员工不少于 6 名，每人奖励不少于 400 元。

(4) 表彰奖励包含在承包经费中，甲方不另行支付。

七、甲方权利和义务

1、甲方对乙方日常工作、服务内容、消毒消杀等进行指导、督查和考核；督促乙方正确履行招投标文件和合同约定的内容；乙方需做好各项工作的台账资料，以供甲方检查。

2、因乙方管理原因，造成服务人员一定影响的工作失误，甲方有权提出对相关人员进行调离或调换（包括乙方派驻的管理层人员），乙方应在 7 日内组织新人员落实到位。

3、甲方有权对乙方经费使用和物资采购消耗等情况进行调查和审核，乙方要配合甲方做好各类台账资料的准备，每季度上报一次物资采购消耗情况，每年上报一次固定资产盘点。对不符合实际需求的资金予以扣除或削减，按照实际发生数量或情况予以支付。

4、甲方需向乙方提供办公室、仓库及员工休息室。

5、甲方要积极配合乙方做好对空调、电梯、消防、房屋维修等报修的协调工作。

八、乙方权利和义务

1、乙方严格按照磋商文件及本协议约定的内容为甲方提供服务；

2、乙方有权向甲方提出合理化建议和要求，经甲方研究认可后采纳实施。

3、乙方须建立会议服务标准化流程、管理制度，并报甲方备案。

4、乙方若有人员辞退或公司内部人员调整（含服务、保洁、水电人员），需提前向甲方报备。

5、乙方新录用工作人员要报甲方审核，认可后方可录用。

6、乙方若调整项目经理或主管，须经甲方同意后方可调整。

7、乙方项目经理或主管请假或调休应提前 1 天报甲方知晓，以便甲方提前安排好工作。

九、如发生下列情形之一，甲方有权作出经济处罚或终止合同：

1、因乙方原因，或是乙方主要责任，在会议中心发生人员伤亡等重大安全事故的；对设备使用维护不善，违规操作、检查不全面不仔细、执行禁烟规定不到

位等自身原因，造成安全责任事故的。如导致甲方、乙方、第三人人身、财产遭受损失的，给甲方造成负面影响或由甲方承担赔偿责任的，甲方有权终止合同并向乙方追偿。

2、乙方应当建立日常考勤机制，确保会议服务人员准时准点在岗，不得擅自调离或者人员不在岗情况，重大会议必须保证人员充足。因乙方管理不善造成会议服务无法正常运转，造成负面影响的，甲方有权终止合同，给甲方造成损失的，甲方向乙方追偿。

3、因乙方原因，造成服务人员上访或其他有损甲方形象行为的，甲方有权终止合同，给甲方造成损失的，甲方向乙方追偿。

4、因不可抗力原因或政策变化，造成无法继续履行合同，甲方有权终止合同，双方均不承担有关损失。

5、乙方公司人员对人员辞退或内部人员私自调整未按照合同要求向甲方报备的。甲方有权终止合同，给甲方造成损失的，甲方向乙方追偿。

6、乙方未按合同条款履行或不服从甲方管理的。甲方有权终止合同，给甲方造成损失的，甲方向乙方追偿。

7、通过问卷调查（占总分值 20%）、每次会议结束后会议主办方填写意见单（占总分值 20%）、服务中心每月检查（占总分值 60%）等形式，满意率低于 75%，甲方有权终止合同。

十、合同金额

本合同的总金额(大写)贰佰捌拾叁万捌仟元整 (¥2838000 元) 人民币，分项价格详见乙方提交的投标报价表。为确保承包金得到正确使用，甲方有权对承包经费使用情况予以审计和询查，对乙方日常经费支出中违反招投标书、不符实际情况、浪费作假，擅自变更或提高标准的经费，予以扣除或削减。如上述行为超过 3 次，甲方有权另行对乙方作出人民币伍万元（¥ 50000） 处罚。

十一、付款方式

1、每季度结束后 5 个工作日内，甲方对乙方进行季度考核。

2、每季度考核结束后，与乙方进行结算该季度费用，付款按季度付款(付

款时需提供正规税票), 前三季度结束后, 甲方按季度支付本项目服务费总额的 25%, 第四季度待年底工作考核全部合格后一次性付清 (不计利息)。

3、对乙方考核不合格部分的费用, 甲方有权予以扣除。

十二、会议服务时间和地点

服务时间:2026 年 1 月 1 日——2026 年 12 月 31 日(合同期满, 双方无异议后可以续签合同, 最多不超过 2 次)。

服务地点:淮安市行政中心会议中心

十三、合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷, 由甲乙双方协商解决, 若协商不成, 由甲方所在地法院管辖。

十四、合同生效及其它

本合同经甲、乙双方加盖电子签章之日起生效。如有变动, 必须经甲方、乙方协商一致, 方可更改。

十五、组成本合同的文件包括

- 1、合同格式及条款;
- 2、磋商文件和乙方的响应文件;
- 3、中标通知书;
- 4、甲乙双方商定的其他必要文件。上述合同文件内容互为补充, 如有不明确, 由甲方负责解释。

甲 方:

单位盖章: (电子签章)

代表签字:

签定日期:

乙 方:

单位盖章: (电子签章)

代表签字:

签定日期:

2025年12月26日

附件

市级机关服务中心会议中心服务标准

1.会议服务标准

1.1 总体要求

1.1.1 按照服务部下达的接待任务量，提前做好准备工作（开启空调、配备充足的茶具、小毛巾等）；会议开始前 5 分钟时，空调设置成小档，以防噪音过大；

1.1.2 桌椅、茶杯、席卡摆放做到横竖一条线。杯内无絮、外观无破瓷无水迹；杯垫无字迹、无茶渍、无缺损；桌椅干净，屉内无杂物；小毛巾无破损、无异味；

1.1.3 调节好座椅摆放位置，距桌边 35 厘米，与席位卡及要发言的话筒一一对应；

1.1.4 确保一名服务员在会场内驻守，随时观察会场情况，方便提供其它服务；服务人员在驻场时站姿要标准，不能倚靠在桌子或墙壁旁，与物品保持 10 厘米左右位置；

1.1.5 桌上茶具摆放：茶杯摆放在茶杯垫上，距桌内边相距 40 厘米左右，放置右手，杯柄向右；毛巾竖直放置在左手边，与茶杯水平一致，两物距中心距离不超过 20 厘米；

1.1.6 每隔 20 分钟续一次水，续水时左手提水瓶，右手拿水杯，溅出的水渍用小毛巾（面巾纸）擦拭干净。

1.2 仪容仪表

1.2.1 面容整洁，化淡妆，不可浓妆艳抹。

1.2.2 头发用统一的头花盘起，不留刘海，经常梳理，保持整洁；

1.2.3 不涂指甲油，不佩戴夸张饰品，只可戴手表、耳钉，戒指不超过一枚。颈部可根据季节变化或统一要求扎丝巾。

1.2.4 服务人员上岗必须穿乙方统一的工作服及鞋袜，夏季着裙装时穿肤色丝袜，冬季着裤装时穿黑色丝袜。服装整齐干净、无污迹和明显皱褶，并在规定配置佩戴工号牌。保持鞋袜清洁无破损。

1.2.5 上班时不准擅自离岗，不在服务场所使用电话，服务过程中不得做出打哈欠、打喷嚏、挖耳鼻等不宜举动；不穿拖鞋，不卷袖口、裤腿，不戴太阳眼镜，要做到三轻：走路轻、讲话轻、动作轻。

1.2.6 服务中使用普通话，语调温和亲切、音量适中，适时运用“您好”、“您请用”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“没关系”等礼貌用语。

1.2.7 每天要刷牙漱口，提倡饭后刷牙漱口，上班前不吃异味食品以保证口腔清洁。

1.3 违规处罚

1.3.1 会议管理科负责对乙方服务工作的监督和指导，对违反工作纪律和相关规定的予以 50—200 元/次处罚；

1.3.2 因地面湿滑或未采取有效措施、措施不到位，造成人员摔倒、触电伤亡、开水烫伤等重大事故，酌情处理，相关损失由乙方负责。

2.卫生保洁标准

2.1 卫生间保洁标准

2.1.1 在机关人员上班前，放好卫生纸、擦手纸巾、洗手液，更换垃圾袋。随时检查消耗物品，及时补充；早、中各更换一次垃圾袋。

2.1.2 便池：无异味，目视表面无污物；纸篓：内部杂物不超过 2/3，外围洁净无污渍；

2.1.3 洗手池：无堵塞、无污渍，光洁明亮；

2.1.4 镜面：目视无水印，干净光亮；

2.1.5 玻璃：手摸无灰尘，目视干净无污渍；

2.1.6 地面：无积水，目视无灰尘、无杂物；

2.1.7 墙面：手摸无灰尘，无水迹；

2.1.8 门窗：手摸无灰尘，槽内无污渍；

2.1.9 室内设施：摆放整齐，手摸无灰尘；

2.1.10 不锈钢设施：每日用布抛光，定期打不锈钢油。

2.2 茶水间保洁标准

2.2.1 地面：干燥无水印，目视无灰尘、无杂物；

2.2.2 墙面：手摸无灰尘，无水迹；

2.2.3 门窗：手摸无灰尘、无蜘蛛网，槽内无污渍；

2.2.4 室内设施：摆放整齐，手摸无灰尘；

2.2.5 不锈钢设施：用布抛光，定期打不锈钢油。

2.3 楼道保洁标准

2.3.1 地面每天拖拭一次，并擦拭扶手、玻璃栏杆；墙面无灰尘、无蜘蛛网；

2.3.2 电梯：地面清洁,每天用扫把清扫除尘或用吸尘机吸边角位和电梯门轨的沙、灰尘，不锈钢面用布抛光，定期清洗电梯内地毯、打不锈钢油，扶手无灰尘，槽内无油斑无杂物；

2.3.3 消防柜：内外每周打扫一次，物放整齐，无明显灰尘。

2.4 公共区域保洁标准

2.4.1 地面做到光亮，无垃圾杂物；

2.4.2 大理石墙面：手摸无灰尘；

2.4.3 乳胶漆墙面、墙纸、电子屏：用鸡毛单打扫、无灰尘，明显污迹要清洗清除；

2.4.4 天花板：无蜘蛛网、无水迹和斑痕。

2.5 公共区域设施设备保洁标准

2.5.1 烟缸（桶）：及时倾倒、清洗，保持洁净，外表每日用布抛光，定期打不锈钢油；

2.5.2 擦鞋机：保持洁净，毛刷上无缠绕物，外表每日用布抛光，定期打不锈钢油；

2.5.3 沙发、茶几：整洁干净，无污渍，定期对不锈钢、皮沙发进行日常保养一次；

2.5.4 门窗：手摸无灰尘，槽内无污渍；

2.5.5 灯具开关键、开关盒、插座：在确保自身安全的情况下，每天用干毛巾擦拭一次，无灰尘，盖好面板。

市级机关服务中心外派会议服务流程规范

- 1、会议接待员接到外派服务时，及时向会议服务部下达外派服务通知。
- 2、议服务部接到外派服务通知后及时与主办方进行对接，明确外派服务的具体时间、地点、服务内容，包括参会领导、外派人数及其他注意事项。
- 3、会议服务部根据外派服务内容填写《外派服务申请单》，向部门负责人、中心领导签字确认。
- 4、会议服务部外派服务人员根据主办方要求，准备好所需物品，如托盘，毛巾，茶叶，水壶等物资，按照指定时间提前进入外派场地进行准备工作。
- 5、会议服务部外派人员按照要求统一着装、化淡妆。到达外派地点后，及时与主办方对接，按要求进行彩排，熟悉各项会议流程，做到各环节定点、定人、定岗。
- 6、外派服务结束后，由会议服务部填写《外派服务日志》并及时向主办方征求服务意见。
- 7、会议服务部做好《外派服务申请单》、《外派服务日志》、图片等台账资料整理存档工作。

