

2026 年淮安市住建局建设大 厦办公区物业

服 务 合 同

淮安市物业管理有限公司

二〇二六年一月

2026年淮安市住建局建设大厦办公区物业服务合同

甲方：淮安市住房和城乡建设局（以下简称甲方）

乙方：淮安市物业管理有限公司（以下简称乙方）

甲、乙双方根据项目编号 JSZC-320800-JZCG-G2025-0131 的 2026年淮安市住建局建设大厦办公区物业服务（2025.12-2026.12） 采购项目公开招标采购结果及招标文件的要求，经协商一致，达成如下合同：

一、物业服务内容及要求

（一）项目概况

建设大厦办公区房屋主要包括建设大厦主体、北辅楼、西辅楼、会议中心和原建设宾馆区域，总建筑面积 18455.18 m²，绿化面积 1538.95 m²，道路面积 5169.55 m²。其中：建设大厦主体共 18 层，主要为局机关及部分局属单位的办公场所；北辅楼共 2 层，为变电房、公物仓和退休干部活动室；西办公楼共 2 层，为清违办办公室、派驻纪检组谈话室，工会荣誉室，12345 分机室等；会议中心主要包括集中的会议室和建设大厦楼层会议室，其中集中会议室为一楼第一会议室（约 90 人）、第二会议室（约 20 人）、第三会议室（约 20 人）和二楼大会议室（约 200 人），楼层会议室主要包括 3-16 层走道西边会议室，每间会议室能容纳约 20 人；原建设宾馆区域共 4 层，主要用作食堂、防汛值班室、职称办、考试中心考场、物管中心办公区使用。

（二）服务标准与服务质量要求

1. 安保服务

（1）安保服务主要内容：有专职安全保安人员，当班时统一着装、佩戴标志，主要提供门卫、守护、巡逻、进出人员和进出车辆管理、应急、走访群众秩序维护及防恐等秩序维护工作。包括但不限于：按

甲方要求配备专职安保人员，配置相关安保设备；在出入口 24 小时值班看守（西门消控室 24 小时双人值班、北门固定岗每日 24 小时单人值守）大厅门固定岗每日 07:00-23:00 单人值守，离岗时间超过 15 分钟需做好交接记录并报备；巡逻机动岗，项目经理和保安队长兼任巡逻机动岗，每天两次对整个办公区进行巡检。对进出车辆进行登记管理、交通指挥与疏导；对来访人员登记管理；每日巡逻不少于 12 次，安全巡逻有记录；健全消防组织，建立消防责任制，每年按时组织消防演练；紧急事件第一时间按照预案处理，协助处理各类突发事件，做好走访群众秩序维护，切实维护机关正常办公秩序。

（2）安保服务主要要求：所有安保工作必须服从甲方的统一指挥和监督检查，不得擅自调整岗位职责或服务标准。所有安保人员必须持证上岗，具备必要的法律知识、安防技能及应急处置能力，并通过背景审查严格执行门禁管理、巡逻值守、监控巡查等制度，确保 24 小时无间断覆盖，并做好详细记录，交接班时需双人签字确认，保存期不少于 2 年。

需对走访群众秩序维护制定专门的接待方案和应急预案，日常走访按照接待方案执行。遇到人数较多、范围较大时，须立即启动预案，迅速控制事态，依法依规将走访人员引导到指定的信访接待室，不得发生走访人员进入大楼办公区域影响办公秩序问题。同时开启记录仪进行取证，影像保存 30 天；5 分钟内进行电话报告，确保处置高效、合规。记录仪的影像资料所有权归甲方，乙方不得擅自使用。

需对突发事件制定专门的应急预案，每季度开展模拟演练，如模拟暴徒攻击等场景。遇到突发事件时，须立即启动预案，迅速控制事态，同时开启记录仪进行取证，影像保存 30 天；5 分钟内进行电话报警求援，确保处置高效、合规。记录仪的影像资料所有权归甲方，乙

方不得擅自使用。

健全消防组织，建立消防责任制。消控室保安负责对各种消防控制设备的监视和运用，熟悉本项目所采用消防设施，熟练掌握操作技术，协助技术人员进行修理维护，保证设备正常运行，做好检查、操作等工作，认真填写值班记录及系统运行登记表和控制器日检登记表并做好交接。

需对防火制定专门的应急预案。遇到火警信号 30 秒内确认，误报需 3 分钟内复位，真实火情 1 分钟内启动应急预案，同步通知 119 报警。每月进行 1 次消防设施联动测试（喷淋、烟感、排烟系统），每月会同消防维保单位详细检查消防设施并进行专业维护（巡检有记录）。每月对消防设施、灭火器等进行检查，遇到故障第一时间通知更换，每季度组织消防、维稳综合演练，消防演练参与率需达到 100%，灭火器操作合格率不低于 95%；做好消防相关巡检记录，交接班时需双人签字确认，保存期不少于 2 年。

遇重大活动时，无论地点是否在办公区内，均需提前 3 天制定专项安保方案，活动期间项目经理必须现场带班，配置的应急人员不少于常规配置的 50%。

（3）安保服务其他事项

乙方应建立完善的安全管理体系，作为安保人员的用人单位，应当全面负责其上岗人员的业务能力、身心健康及执勤行为管理，并承担由此产生的一切法律责任。

乙方应确保所有保安人员持证上岗并定期培训，建立心理健康监测机制，为所有保安人员投保足额工伤保险和雇主责任险。

乙方应当对因保安人员业务技能不足或操作不当、保安人员身心健康问题（包括但不限于精神疾病、突发疾病等）、保安人员情绪失控

或不当行为、其他因保安人员个人原因引发的事故、第三方提出的损害赔偿主张等负全部责任，并赔偿由此产生的损失。

对因不可抗力导致的意外事故，由乙方承担其人员的全部责任，涉及财产损失的，由双方协商后处理。

2. 保洁服务

(1) 保洁服务主要内容，包括但不限于：按甲方要求配备专职保洁人员，配置相关保洁设备、保洁耗材；负责办公楼内外、周边、院内道路等公共部位的所有地面、墙面、顶面、绿化带、附属设施、电梯、设备、器具等的保洁服务。负责办公区域会议室、会客室、值班室等的保洁服务。

(2) 保洁服务主要要求：建立健全环境卫生保洁管理制度，负责常规项目保洁，实行规范化的清扫保洁标准，乙方配齐备全各种环卫保洁设备及用具，明确责任落实到人。

总体做到无垃圾、无杂物、无积水、无污渍、无异味、无积灰、无虫害、无污染、无破损、无践踏、无占用等现象，确保保洁质量。

日常保洁包括但不限于：大楼办公区地面每日至少4次全面清扫，随时维护；卫生间每2小时巡查1次，确保无积水、无异味；垃圾分类收集，实行袋装化清运，日产日清，垃圾存放点每日消毒、垃圾桶每日清洗；值班室、会议室、地面地下非机动车库、室外道路、室外绿化、电梯等每日全面清扫、整理一次。

深度保洁包括但不限于：值班室床单被套每日更换清洗，被子等每周晾晒一次；办公区所有会议室每周深度清洁一次；下水道枯叶疏通、屋顶雨水口清理、室外绿植每季度修剪一次，鱼池每季度清理一次，雨季时根据预报随时清理；公共道路每季度冲洗一次；大厅玻璃清洁、地面打蜡、电梯轿厢保养每月一次。

专项保洁包括但不限于：雨雪天气在主要出入口铺设防滑地毯；在湿滑位置放置显著的警示牌；在雨雪天气后2小时内完成公共区域积水、积雪清理；突发污染（如液体泼洒、呕吐物）需15分钟内到场处置；疫情或传染病高发期，增加高频接触面（卫生间、楼梯扶手、门把手、电梯按钮轿厢等）消毒频次（至少每2小时1次）；遇重大活动时，无论地点是否在办公区内，均需提前制定专项保洁方案，活动期间项目经理必须现场带班，配置的应急保洁人员不少于常规配置的50%。

（3）保洁人员工作要求。统一着装工牌；统一签到打卡。禁用刺激性清洁剂；作业时设置警示牌，避让高峰人流。日常保洁结束后，安排专人值班随时保洁。

乙方应建立完善的安全管理体系，对保洁作业过程中的人身及财产损害应独立承担相关责任。

3. 公共设施运行维护服务

（1）公共设施运行维护主要内容，包括但不限于：

建筑主体管理及维护：负责物业服务范围内建筑的建筑外墙、屋顶、会议室及公共区域吊顶、地下非机动车库、车棚、大院院墙等的结构安全巡查与维修，门窗、幕墙、栏杆、扶手、空调外机支架等设施的检查与维护，防水、防渗漏处理等；每天对供水、供电、供气、供热、消防、电梯等系统进行巡检，确保系统正常运行；协助和监督好专业设备维保单位的工作，接受相关行业单位的指导、监督、安全等工作的联系和管理。

机电设备运行管理及维护：负责物业服务范围内各设施设备系统的运行操作、日常巡视、定期检查保养、故障排除检修、应急处理工作，如供水系统、排水系统、供配电系统、消防系统、暖通系统、照

明系统、电梯系统等，建立设施寿命档案，提前规划更换（如电梯钢丝绳每5年更换）。

每月对供气、供水管道、电缆线路、电梯进行维护保养，包括清洁、润滑、紧固等，及时发现并处理问题，确保房屋及设备正常使用。熟练掌握操作技术，协助维保单位技术人员进行修理维护，保证设备正常运行，做好检查、操作等工作，认真填写值班记录及系统运行登记表和控制器日检登记表并做好交接。

公共区域管理及维护：负责物业服务范围内公共区域的安全管理，如公共照明、标识系统的检修消防通道管理，管道井管理等；

智能化系统的管理及维护：安防监控、门禁系统的巡检报修，电子巡更系统的日常使用和巡检报修，停车管理系统的使用及维护，信息宣传大屏的日常使用及报修，会议室调音台、话筒、投影、电视、音响、视频会议系统等相关设备的使用及报修，供水、供电、供气、电信、监控等专业单位在物业服务范围区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理等；建立设施寿命档案，提前规划更换。

(2) 公共设施运行维护主要要求。包括但不限于：制定各设施设备应急预案，并定期演练，逐步完善管理程序；建立设施设备台账，记录维护历史制定月度、季度、年度维护计划；制定各设施设备系统的经济运行方案，记录各设施设备运行参数，定期分析并加以调整，确保设施设备在最佳的运行状态。建立做好设施寿命档案记录，记录各设备系统维修及使用的情况。

(3) 公共设施运行维护服务要求

日常巡检：纳入安保巡逻体系，采用人工巡检的方式，按日对建筑物、机电设备、公共区域、智能化系统进行巡检。持巡检记录表做

好记录，备好关键设备常规备件如水泵密封圈、电路保险丝等，发现问题立即维修。

深度巡检：采用人工巡检和专业机构巡检的方式进行，每季度对机电设备、智能化设备进行一次全面深度的检测，持巡检记录表做好记录，做好设施寿命档案记录，发现问题立即维修。相关设施不具备维修能力的，立即告知甲方，甲方安排专业人士进行维修时，进行必要的协调和管理。

专项巡检：台风、暴雨前加强巡查，冬季防冻检查，并配齐相关应急物资，如照明灯、沙袋、挡水板、抽水泵、急救箱、除雪工具、融雪盐等。

维修服务：一般报修，接到报修后，10分钟内进行电话响应，一小时内上门现场查看，24小时内完成维修，做到报修响应率100%，修复率 $\geq 95\%$ 。紧急报修如电梯困人、停水、停电（火灾需制定专门应急预案）等，项目经理须立即亲自带队，10分钟内到场并排查原因并立即处置，无法处置的到场后立即向甲方和专业部门报告救援。

应急服务：每季度开展模拟演练，如模拟大风、暴雪、停电、漏水、火灾等场景。遇到突发事件时，项目经理须立即亲自带队，10分钟内启动应急预案，并向业主发布预警信息。1小时内完成重点区域（如地下车库、低洼地带、高空坠物风险点）的巡查。台风来临前24小时内，完成所有楼顶、阳台、外立面悬挂物（如广告牌、花盆）的排查与加固，确保100%覆盖。暴雨前12小时内，清理排水沟、雨水井，在地下非机动车库入口、电梯井等关键位置准备好沙袋、挡水板、抽水泵等。突发事件期间，物业需安排24小时双人值班，每小时巡查一次重点区域，每4小时向甲方通报一次最新情况及应对措施。雨雪天气后2小时内完成公共区域积水、积雪清理。市委市政府及应急部门

另有要求如“雪停路净”等，则必须按照要求执行；事件结束后，对应急处理过程需详细记录，包括时间、人员、措施。

（4）公共设施运行维护服务其他事项

乙方应建立完善的安全管理体系，对公共设施运行维护作业过程中的人身及财产损害应独立承担相关责任。

乙方作为公共设施运行维护人员的用人单位，应当全面负责其上岗人员的业务能力、身心健康及执勤行为管理，并承担由此产生的一切法律责任；

乙方应确保所有公共设施运行维护人员持证上岗并定期培训，建立心理健康监测机制，为所有公共设施运行维护人员投保足额工伤保险和雇主责任险；

乙方应当对因公共设施运行维护人员业务技能不足或操作不当、保安人员身心健康问题（包括但不限于精神疾病、突发疾病等）、公共设施运行维护人员情绪失控或不当行为、其他因公共设施运行维护人员个人原因引发的事故、第三方提出的损害赔偿主张等负全部责任，并赔偿由此产生的损失；

对因不可抗力导致的意外事故，由乙方承担其人员的全部责任，涉及财产损失的，由双方协商后处理。

4. 会务服务

（1）会务服务主要内容。会务服务涵盖会议全流程管理，包括但不限于：日常会议服务（小型会议、部门例会、专题会议等）、大型会议及活动（如年度会议、表彰大会、对外接待等）、应急点调视频会议系统运维支持、会议设备管理及维护、其他临时性会务需求。会务服务需签订保密协议。

（2）会务服务主要要求。设备管理：每日检查会议设备（如话筒、

投影仪、视频会议终端)状态,建立故障报修快速通道;应急响应:针对设备故障、突发停电等制定预案,确保5分钟内响应;保密要求:服务人员不得携带手机、录音设备进入会场;会议资料不得外泄,会后由会议牵头部门统一回收。服务标准:会前30分钟完成准备工作;会议期间全程待命,避免随意进出;使用规范用语(如“您好”“请稍等”)。记录归档:填写《会议服务日志》,记录设备使用、问题处理等情况,参会人员满意度≥90%。

(3)按日均会议场次配置,会议中心第二、第三及楼层会议室1人/每场会议、应急点调室1人/每场会议;会议中心第一会议室、二楼大会议室2人/每场会议;大型会议、大型活动增派临时人员,具体人数根据会议、活动规模由甲方提出,中标方需积极配合落实。

(4)会务人员工作要求。制定会务标准化流程操作手册,明确各环节责任人及时间节点;

会前准备:会议室预订、会场布置(桌椅摆放、座签制作摆放等)、设备调试(音响、投影、视频会议、应急空调系统等)、资料装袋、茶水准备等。

会中服务:参会人员引导签到入座、设备操作、茶水续添(20分钟/次)、应急问题处理,及时清理会场上的烟灰、溢出的茶水等,保持会场整洁。

会后整理:设备复位、卫生清洁、物品归位。

专项服务:大型活动协调、VIP接待、多会场联动支持。

日常会议,至少会前2小时完成准备工作;紧急会议:接到通知后30分钟内完成准备工作;应急点调会议,随开随到;大型会议、活动,至少提前半天完成会场准备工作,特殊大型会议、活动按甲方具体要求进行专门准备。

设备故障：5分钟内响应，15分钟内提出解决方案。

仪容仪表：统一着装，佩戴工牌，保持整洁得体。

（5）会务服务其他事项：

乙方未经甲方允许，不得私自接待外来会务活动，一经发现，甲方有权解除合同。

乙方作为会务服务人员的用人单位，应当全面负责其上岗人员的业务能力、身心健康及执勤行为管理，并承担由此产生的一切法律责任；

乙方应确保所有会务服务人员培训后上岗并定期培训，建立心理健康监测机制，为所有会务服务人员投保足额工伤保险和雇主责任险；

乙方应当对因会务服务人员业务技能不足或操作不当、身心健康问题（包括但不限于精神疾病、突发疾病等）、情绪失控或不当行为、其他因会务服务人员个人原因引发的事故、第三方提出的损害赔偿主张等负全部责任，并赔偿由此产生的损失；

对因不可抗力导致的意外事故，由乙方承担其人员的全部责任，涉及财产损失的，由双方协商后处理。

5. 餐饮服务

（1）餐饮服务主要内容。为甲方提供日常餐饮需求，提供安全、健康、营养的餐饮服务。主要包括：提供日常餐饮服务（早、中餐）、公务接待工作餐、加班工作餐、节假日加餐服务、食品原材料采购及管理等，每日中午供应饭菜约150人左右。发生食品生产安全事故、食品安全事故，立即终止合同并追究法律责任。

（2）餐饮服务主要要求

生产安全。厨房区域实行分区作业，生熟分离，配备完善的消防设施和安全警示标识。所有工作人员必须持健康证上岗，定期接受安

全操作培训，熟练掌握各类厨房设备的安全使用规范。建立每日安全检查制度，对燃气、电路、排烟系统等重点部位进行巡检，确保设备运行安全。同时配备急救药箱，制定应急预案，定期组织消防演练，全面提升厨房安全生产管理水平，杜绝各类安全隐患。

食品安全，严格执行《中华人民共和国食品安全法》《餐饮服务食品安全操作规范》等相关规定。实行“统一采购、定点供应”制度，建立合格投标人名录，米面、肉类、蔬菜类等必须来自定点企业（与市政府食堂一致）；粮油调料必须为正规品牌产品（与市政府食堂一致），建立完整的食材溯源系统，进货凭证至少保存2年。

生熟食品、成品、半成品的加工和存放要有明显标记，避免交叉污染，严禁使用过期、变质食材。建立食品留样制度，每餐次每个品种留样不少于200g，保存72小时，专用留样冰箱，温度保持在0-8℃，建立规范的留样记录。

保持食堂仓库整洁卫生，做到防鼠、防虫、防潮、防霉。食品应做到有分类、有标志，离地离墙保管。搞好操作间卫生，冷菜配餐所用工具必须专用，并有明显标志。

卫生标准。从业人员持健康证上岗率100%。厨房、餐厅每日清洁、每日消毒。餐具每日严格按操作程序使用消毒柜进行消毒，消毒后餐具应存放在专用保洁柜，每日消毒记录完整可查。确保餐具“一刮、二洗、三过清、四消毒、五保洁”。做到每餐一打扫，每天一清洗，合格率100%。食堂全部区域实行“常组织、常整顿、常清洁、常规范、常自律”的“五常法”管理。

营养标准。每周制定营养均衡的菜单并公示，早餐提供不少于10个品种（含主食、饮品、小菜等），午餐提供不少于15个菜品（含荤素搭配、辣菜与不辣菜组合、主食、汤品等）。按标准提供公务工作餐、

加班工作餐（需提前预订），每周菜品重复率不超过30%，提供时令蔬菜和应季水果。

服务时间。早餐：7:50-8:50，午餐：11:45-12:45，有特殊需要提供接待工作餐、加班工作餐，提前告知准备。

（3）餐饮人员工作要求。统一着装，佩戴健康证上岗，每季度进行食品安全和卫生培训，建立人员培训档案、健康档案。每日晨检，有发热、腹泻等症状不得上岗，待恢复健康后方可上岗。

（4）餐饮服务其他事项。食品安全作为食堂服务的重中之重，乙方对所提供的食品生产安全、食品安全负全部责任，乙方法人代表为食品安全第一责任人。一旦发生食品生产安全事故、食品安全事故，立即终止合同并严肃追究法律责任。

三、合同金额

本合同的总金额（大写）为贰佰贰拾柒万零柒佰零肆元（人民币
¥ 2270704 元）。

四、服务期限

1. 本合同期限为1年。自2025年12月29日起至2026年12月28日止。

2. 服务期满后如甲方对乙方考核满意，在年度预算得到保证的情况下，可续签不超过两次，每次续签不超过一年。如甲方和乙方决定不再续签，则需提前一个月书面告知对方，并交付全套档案资料（含电子文档）及甲方配置的物品，经过甲方验收合格，并完成与后续物业管理服务企业的交接后，方可退出服务并结清物业费用。

五、付款方式

1. 服务费用组成主要包括但不限于人员费用（工资、社会保险、福利、服装费用等）、服务所用设备工具购置、服务所用的材料消耗费

用、设备维修维保、管理费用、利润、税金等一切与物业服务相关的费用。

2. 在合同履行期间，凡因国家政策调整（主要包括：所在城市最低工资标准、社会保险缴费基数的调增）等因素而造成乙方成本费用增加的部分，由乙方自行承担，本合同总服务费不作调整。在工作期间乙方人员的人身安全、劳资关系纠纷与甲方无关，皆由乙方自行负责并承担全部责任。

3. 在甲方在合同期限内向乙方支付物业服务费。物业服务费按季度支付，每月经甲方考核后，测算出当月应支付的金额，每季度三个月的金额相加为当季度应支付的金额。乙方开具合法发票，市财政费用到位后，甲方支付一个季度的物业服务费用。

六、双方的权利与义务

1. 甲方权利、义务：

- (1) 甲方有按期付款的义务。
- (2) 甲方应依据国家法律、企业内部规章制度的规定，赋予物业服务人员与其职责相适应的权利，保证能够顺利履行职责。
- (3) 甲方负责向乙方提供必要的管理用房，以利于乙方顺利开展管理服务工作。
- (4) 甲方应配合乙方提供在物业服务中所需的档案、图纸、资料。
- (5) 甲方应支持和关心乙方派驻的服务人员，为确保人员素质，甲方应积极支持乙方对派驻人员的教育培训。
- (6) 甲方有权审定由乙方拟定的各项服务方案和服务标准。
- (7) 甲方有权监督乙方在选聘物业服务人员时的各项审核，对不符合要求的人员有权要求乙方进行调换。
- (8) 甲方有权对乙方的服务实施监督检查，不定期抽查管理服务

质量。对发现的在客观上能及时解决的问题，乙方应在收到问题整改通知单后的 24 小时内进行整改完毕并主动回访。

(9) 甲方每个月进行一次考核，检查及考核的内容包括：物业服务、环境、设备管理、日常维护、回访记录及其它甲方认为必要的内容，对发现的问题，有权书面督促乙方改进，乙方应在收到问题整改通知单的 24 小时内进行整改并主动回访。

同一物业服务人员因工作存在问题被要求整改两次后又出现问题的，甲方有权要求乙方进行调换，乙方应在甲方要求后三个工作日内予以调换，调换的标准不得低于招标文件所规定的标准。

(10) 甲方有权组织相关人员认真履行本合同的履行进行监督检查，检查时发现乙方有违反法律规定或者本合同约定义务情形的，甲方有权制作问题整改通知单交乙方整改，各相关监督检查人员在问题整改通知单上签字确认并送达乙方。乙方收到并签字即视为甲乙双方共同确定乙方工作确实存在问题。该问题整改通知单经乙方物业服务项目负责人签收后即视为送达。甲方也可以采用邮寄送达方式，将整改通知单送达乙方整改，甲方按乙方提供的地址寄出整改通知单即视为送达，此种情况下即使乙方未签字也视为甲乙双方共同确定乙方工作确实存在问题。

为便于管理，乙方应在本合同签订后向甲方递交物业服务项目负责人的名单、联系方式，并提供所有服务人员的名单及身份证号码（前述资料需书面盖章确认，如遇相关人员调整或信息发生变化，需在五个工作日内向甲方提出书面申请）。

2. 乙方权利、义务：

(1) 乙方应积极履行本合同。

(2) 乙方应主动根据项目特点，建立独立的管理与运作体系，制

定各项管理制度、各岗位服务流程、服务标准、考核标准以及奖惩办法，并严格遵守落实。不得有损害、诋毁甲方声誉及利益的言行。

(3) 乙方应承担提供服务所需的工具、用品、服装以及物业服务耗材等费用。

(4) 乙方应保证自身档案资料齐全，用户档案规整。

(5) 乙方应按照相关规定与所有服务人员建立劳动关系，并负责服务人员的管理、工资发放、保险缴纳、福利保障、劳动保护等工作。

(6) 乙方应建立完善的安全管理体系，对其所有服务人员的人身及财产损害等独立承担相关责任。乙方应全面负责其上岗人员的业务能力、身心健康及执勤行为管理，并承担由此产生的一切法律责任。

乙方应确保所有服务人员持证上岗并定期培训，建立心理健康监测机制，为所有服务人员投保足额工伤保险和雇主责任险（投标人在投标报价时应充分考虑该部分成本）。

乙方应当对因其提供的服务人员业务技能不足或操作不当、身心健康问题（包括但不限于精神疾病、突发疾病等）、情绪失控或不当行为、其他因个人原因引发的事故、第三方提出的损害赔偿主张等负全部责任，并赔偿由此产生的损失。

(7) 乙方应严格执行甲方的各项规章制度，遵守甲方的管理。乙方服务方案及所有相关措施，必须严格服从甲方的统一指挥、监督和调度。其提供的所有服务人员应积极配合甲方的工作安排，包括但不限于人员调配、活动部署、应急响应及临时任务执行。所有服务均不得脱离甲方的管理框架，不得擅自变更服务标准或操作流程。如遇特殊情况需调整原定方案，必须提前书面报甲方，未经甲方书面同意不得实施。

(8) 因乙方未履行或未全面履行本章约定义务，导致甲方人身或

财产遭受重大损失的，甲方有权单方解除合同并要求乙方赔偿损失。

八、合同的变更、解除和终止

1. 合同生效后，即具有法律约束力，任何一方不得随意变更和解除。需要变更和解除合同时，应双方协商一致，达成书面协议。

2. 由于不可抗力的原因，使合同无法履行或者不必要履行时，经双方协商，可以变更或者解除合同。

3. 甲方按本合同约定行使单方解除权或合同到期自动终止的，乙方应在接到解除合同通知书的三日内或合同到期日向甲方移交全部管理资料（包括电子文档）并在五日内撤离所有工作人员。

本合同解除或到期终止的，乙方应做好与后续服务单位的交接工作。

九、违约责任

（一）甲方责任

乙方按合同履约，在财政资金到位后，甲方按期付款。

（二）乙方的责任

1. 乙方未按合同规定的质量要求提供服务，甲方有权终止合同，由此造成乙方的直接损失和间接损失甲方不给予补偿，造成甲方损失时，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿经费可从余款中直接扣除，不足部分向乙方索赔。

2. 乙方人员无意或故意造成各类设备、设施损坏，乙方应按照原样修复或原价赔偿；

3. 下列情况终止合同：

（1）连续三个月考核结果不合格的（低于 80 分）。

（2）未按投标文件人员进行人员配置的，或名义上按投标文件人员配置，但实际配置中以各种理由搪塞，人员拒不到位的。

- (3) 乙方擅自分包项目的。
- (4) 拒绝接受根据月度考核结果的，拒绝招标人提出优化服务要求的，拒绝接受其他相关部门指导和监督的，乙方诋毁甲方声誉及利益的，乙方人员殴打检查人员造成不良影响的。
- (5) 重大会议、活动，重大应急事件，疫情防控等，拒绝甲方临时增加人手要求，不配合、不服从甲方对人员进行统一调配管理的。
- (6) 会务服务中，违反保密纪律，造成泄密的。
- (7) 未经甲方书面允许，私自接待外来会务活动的。
- (8) 发生食品安全事故、人员伤亡等事故的（除解除合同外还应追究乙方相应法律责任）；因管理不善或操作失误，发生经司法机关或权威机构认定为乙方责任性事故和火灾的。
- (9) 故意拖延，或者拒不履行合同的。
- (10) 履约过程中，乙方受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销营业执照。
- (11) 其他情况终止合同的。

十、附则

(一) 合同纠纷处理

1. 在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，甲方、乙方应通过友好协商的办法进行解决，如从协商开始 5 日内仍不能解决，则应申请仲裁。
2. 仲裁应根据《中华人民共和国仲裁法》的规定向淮安仲裁委员会提起申请。
3. 仲裁裁决为最终裁决，对甲方和乙方均有约束力。
4. 仲裁费用由乙方承担。

(二) 合同生效及其它

本合同经甲方、乙方授权代表签字并盖章后生效。如有变动，必须经甲方、乙方协商一致，方可更改。本合同一式四份，甲方、乙方各执贰份。

(三) 组成本合同的文件包括

1. 合同主要条款和通用条款；
2. 招标文件和乙方的投标文件；
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：

乙方：

单位盖章：

单位盖章：

代表签字：

代表签字：

签定日期：

签定日期：

附件一：安保、消防、群众走访及防恐月度考核表

考核项目	考核内容	考核标准	满分	得分	扣分原因	备注
人员配置与资质	人员资质	对照招标文件和中标人的投标文件，不达标准扣 8 分	13			核查身份证件、证书原件及社保缴纳证明
	人员兼职情况	所有岗位人员不得在本项目外兼职，发现 1 人兼职扣 6 分	13			通过劳动合同、工作记录及走访核实
日常值班与巡逻	出入口值班	西门（消控室）24 小时双人值守、北门 24 小时单人值守、大厅门 7:00-23:00 单人值守，离岗时间大于 15 分钟且无交接记录，每发现 1 次违规扣 1 分	10			查看值班记录、监控录像，随机抽查
	巡逻频次与记录	项目经理和保安队长兼任巡逻机动岗，每天 2 次全办公区巡检；重点部位每小时巡逻 1 次，有详细巡逻记录，缺 1 次巡逻或记录不完整扣 1 分	5			核查巡逻打卡记录、电子日志
消防管理	消防设施检查	每月 1 次消防设施联动测试（喷淋、烟感、排烟系统），每月检查消防设施及灭火器，缺 1 次检查或记录不全扣 1 分	6			查看检查台账、测试报告
	消控室值班	消控室 24 小时专人值守，值班人员熟练操作火灾报警控制器及消防联动设备，规范填写《消防值班记录表》《设备巡检台账》，每发现 1 次违规扣 1 分	8			现场考核操作能力，核查值班记录
走访群众秩序维护	接待方案与应急预案	编制走访群众秩序维护接待方案，应急预案，每季度开展 1 次专项演练，缺 1 项预案扣 2 分，缺 1 次演练扣 2 分	2			查看应急预案文件、演练记录及影像资料
	秩序维护	秩序维护按照方案和预案进行，走访人员违规进入大厅一次，扣 10 分。	20			查看应急预案文件、演练记录及影像资料

考核项目	考核内容	考核标准	满分	得分	扣分原因	备注
应急与防恐	应急响应	遇突发事件 5 分钟内电话报告, 开启记录仪取证(影像保存 30 天); 火警信号 30 秒内确认, 误报 3 分钟内复位。真实火情 1 分钟内启动预案并报警, 每延误 1 次扣 8 分	8			模拟突发事件测试, 核查历史处置记录
	应急物资储备	建立应急物资储备清单(含防疫物资), 物资齐全且在有效期内, 缺 1 类物资扣 1 分	3			现场检查应急物资储备情况
重大活动保障	专项方案制定	重大活动前 3 天制定专项安保方案, 未制定扣 2 分	2			查看方案文件
	人员调配	活动期间管理人员现场带班, 应急力量不少于常规配置的 50%, 未达标扣 2 分	2			现场核查人员配置
保密与记录管理	保密制度执行	严禁泄露工作区域敏感信息, 不发生泄密事件, 发生 1 次泄密扣 5 分	5			通过走访、问卷了解执行情况
	记录保存	值班记录、巡逻记录、交接班记录等保存期不少于 2 年, 记录完整, 缺 1 项重要记录或保存不达标扣 1 分	3			核查记录档案
总分	-	-	100			-
考核等级	90 分及以上为优秀, 80-89 分为合格。80 分以下视为不合格需要整改。					
考核人		考核日期		被考核单位签字		

附件二：保洁日常工作月度考核表

考核项目	考核内容	考核标准	满分	得分	扣分原因	备注
日常保洁	人员资质	对照招标文件,不达标准扣4分	7			核查身份证件、健康证
	人员行为规范	统一着装、佩戴工牌,统一签到打卡,禁用刺激性清洁剂,作业时设置警示牌、避让高峰人流,每发现1人/次违规扣0.5分	8			现场巡查
	办公区地面	每日至少4次全面清扫,随时维护,发现1处明显垃圾、污渍扣1分	8			随机抽查办公区各楼层
	卫生间	每2小时巡查1次,无积水、无异味、无污渍,洗手台、镜面、马桶清洁到位,每发现1处不达标扣1分	8			定时检查与随机抽查结合
	垃圾分类与清运	垃圾分类收集、袋装化清运,日产日清,垃圾存放点每日消毒、垃圾桶每日清洗,每发现1处违规扣1分	6			查看清运记录,现场检查垃圾存放点
	值班室、会议室	每日全面清扫、整理1次,地面整洁、桌椅摆放整齐,每发现1处不达标扣1分	5			抽查各值班室、会议室
	电梯	每日全面清扫1次,轿厢内壁、地面无污渍、无划痕,每发现1处不达标扣1分	4			检查各电梯
	室外道路与绿化	室外道路每日全面清扫1次,无垃圾、无杂物;绿化带每日巡回保洁,发现明显垃圾、动物粪便及时清理,每发现1处不达标扣1分	6			全面巡查室外区域
深度	值班室用	床单被套每日更换清洗,	4			检查值班室

考核项目	考核内容	考核标准	满分	得分	扣分原因	备注
保洁	物品	被子每周晾晒 1 次, 每发现 1 次未达标扣 1 分				用品清洁记录, 随机抽查
	会议室深度清洁	每周 1 次深度清洁, 包括墙面、天花板、门窗缝隙等, 每发现 1 处清洁不到位扣 1 分	5			定期检查清洁效果
	特殊区域清理	下水道枯叶疏通、屋顶雨水口清理每周 1 次, 鱼池每周清理 1 次, 雨季随时清理; 公共道路每周冲洗 1 次, 每缺 1 次或清理不达标扣 1 分	6			查看清理记录, 现场检查
	大厅与电梯保养	大厅玻璃清洁、地面打蜡, 电梯轿厢保养每月 1 次, 每缺 1 次或保养不达标扣 1 分	4			检查保养记录, 现场查看效果
专项保洁	雨雪天气应对	雨雪天气主要出入口铺设防滑地毯, 在湿滑位置放置警示牌, 雨雪后 2 小时内清理公共区域积水、积雪, 每发现 1 处未落实扣 1 分。如市应急办有特殊处置要求, 按市里要求执行。	5			雨雪后现场检查
	突发污染处置	突发污染(液体泼洒、呕吐物) 15 分钟内到场处置, 每延误 1 次扣 2 分	4			模拟突发情况测试, 核查历史处置记录
	疫情防控消毒	疫情或传染病高发期, 高频接触面(卫生间、楼梯扶手、门把手、电梯按钮轿厢等) 每 2 小时消毒 1 次, 记录完整, 每缺 1 次消毒或记录不全扣 1 分	6			查看消毒记录, 现场检测消毒效果
	重大活动保障	重大活动前制定专项保洁方案, 活动期间增派 50% 人力, 未制定方案扣	3			查看方案, 活动期间现场核查

考核项目	考核内容	考核标准	满分	得分	扣分原因	备注
		2分，人员未达标扣1分				
卫生质量整体要求	无垃圾杂物	公共区域无明显垃圾、杂物，每发现1处扣1分。	5			全面巡查
	无积水污渍	地面、墙面、设施表面无积水、无污渍，每发现1处扣1分	5			全面巡查
	无异味虫害	公共区域无异味，无明显虫害（苍蝇、蚊子、蟑螂、老鼠等）痕迹，每发现1处扣1分	4			全面巡查，必要时使用虫害监测设备
记录与沟通	工作记录	日常保洁、深度保洁、专项保洁等记录完整，缺1项重要记录扣1分	3			核查记录档案
	投诉处理	对业主或使用人关于保洁的投诉24小时内办结并反馈，每延误1次扣1分	2			查看投诉处理台账
总分	-	-	10 0			-
考核等级	90分及以上为优秀，80-89分为合格。80分以下视为不合格需要整改。					
考核人		考核日期		被考核单位签字		

附件三：公共设施运行维护标准及服务措施月度考核表

考核项目	考核内容	考核标准	满分	得分	扣分原因	备注
人员配置与资质	人员资质	对照招标文件和中标人的投标文件，不达标准扣 6 分	9			核查身份证件、证书原件
	人员能力	设备管理员、消控室人员熟练操作火灾报警控制器、消防联动设备及各类水电设施；设备管理员、会议管理员、会务熟练操作会议室调音台、话筒等设备，现场考核不达标每人扣 2 分	12			现场实操考核
设施台账与计划	台账建立	建立建筑主体、机电设备、公共区域、智能化系统等设施设备台账，记录设备型号、安装时间、维护历史等信息，缺 1 类设施台账扣 2 分	3			核查台账文件
	维护计划	制定月度、季度、年度维护计划，计划合理且涵盖所有关键设施，缺 1 项计划或计划不合理扣 1 分	3			查看维护计划文件
	设施寿命档案	建立设施寿命档案，提前规划更换（如电梯钢丝绳每 5 年更换），未建立档案扣 3 分，未规划更换扣 2 分	4			核查寿命档案及更换规划文件
日常巡检	巡检频次	每日人工巡检建筑物、机电设备、公共区域、智能化系统，持巡检记录表及电子巡更系统记录，缺 1 次巡检或记录不完整扣 1 分。	8			查看巡检记录表、电子日志
	巡检质量	巡检中及时发现问题并记录，无遗漏重大隐患，每发现 1 处未记录的重大隐患扣 2 分	6			现场复核巡检结果
	备件储备	备好关键设备常规备件（水泵密封圈、电路保险丝等），备件齐全且在有效期内，缺 1 类关键备件扣 1 分	4			现场检查备件库

考核项目	考核内容	考核标准	满分	得分	扣分原因	备注
深度巡检与检测	深度巡检频次	每季度对机电设备、智能化设备进行 1 次全面深度检测, 缺 1 次扣 2 分	5			查看深度巡检报告
	专业检测	电梯、消防设备必须委托专业机构进行检测, 检测报告完整且合格, 未委托专业检测或报告不合格扣 3 分。其他设备必要时委托专业机构进行检测。	3			查看专业检测报告
	问题整改	深度巡检发现问题及时整改, 整改率 100%, 每 1 项未整改扣 1 分	3			核查整改记录
维修服务	一般报修响应	接到报修后 10 分钟内电话响应, 1 小时内上门查看, 24 小时内完成维修, 报修响应率 100%, 修复率 $\geq 95\%$, 每 1 次未达标扣 1 分	8			查看报修台账、维修记录
	紧急报修处置	电梯困人、停水、停电等紧急报修 10 分钟内到场排查处置, 无法处置立即报告, 每延误 1 次扣 2 分	6			模拟紧急情况测试, 核查历史处置记录
	维修质量	维修后设备运行正常, 1 小时内电话回访, 3 日内现场复查, 无重复故障, 每 1 次维修质量不达标扣 1 分	4			回访业主, 现场复查维修设备
应急服务	应急预案与演练	制定台风、暴雨、停电、漏水、火灾等突发事件应急预案, 每季度开展 1 次演练, 缺 1 项预案扣 2 分, 缺 1 次演练扣 2 分	3			查看应急预案、演练记录及影像
	应急物资储备	配齐应急物资(照明灯、沙袋、抽水泵、急救箱等), 物资完好且在有效期内, 缺 1 类关键物资扣 1 分	3			现场检查应急物资
	应急处置能力	突发事件发生时迅速启动预案, 有效控制事态, 处置及时、规范, 每 1 次处置	10			模拟突发事件测试

考核项目	考核内容	考核标准	满分	得分	扣分原因	备注
		不当扣 8 分				
配合与协调	专业单位协调	供水、供电等专业单位在物业范围内维修时，做好协调配合，协调不力导致维修延误扣 2 分	2			走访专业单位了解情况
	业主沟通	及时向业主反馈设施维护情况，解答业主疑问，业主满意度 $\geq 90\%$ ，每 1 次沟通不畅或业主投诉扣 1 分	2			业主满意度调查
记录与归档	维护记录保存	所有维护、巡检、维修记录保存完整，保存期不少于合同期限，缺 1 项重要记录扣 0.5 分	3			核查记录档案
总分	-	-	10 0			-
考核等级	90 分及以上为优秀，80-89 分为合格。80 分以下视为不合格需要整改。					
考核人		考核日期		被考核单位签字		

附件四：会务服务日常工作月度考核表

考核项目	考核内容	考核标准	满分	得分	扣分原因	备注
人员配置与资质	人员资质	对照招标文件和中标人的投标文件，不达标准扣 5 分	8			核查身份证、学历证书
	人员培训	会务人员经过基础礼仪培训、设备操作培训，具备 1 年以上会务经验，现场考核不达标每人扣 1 分	7			查看培训记录，现场实操考核
会前准备	会议室预订	及时响应会议室预订需求，无延误或差错，每 1 次失误扣 1 分	3			查看预订记录，走访需求部门
	会场布置	提前完成桌椅摆放、座签制作摆放等，符合会议要求，每 1 处不达标扣 1 分	5			会议前现场检查
	设备调试	会前调试音响、投影、视频会议系统等设备，确保设备正常运行，每 1 次设备故障未提前发现扣 2 分	6			会议前设备测试
	资料与茶水	提前准备会议资料装袋、茶水，资料齐全、茶水充足，每 1 次遗漏扣 1 分	4			会议前现场检查
	准备时间	日常会议提前 2 小时准备，紧急会议 30 分钟内准备，大型会议提前半天准备，每 1 次未按时完成扣 1 分	4			查看会议安排，记录准备时长
会中服务	人员引导与签到	引导参会人员签到入座，服务热情、规范，每 1 次引导失误或态度不佳扣 1 分	5			会议中现场观察
	设备操作	会议期间熟练操作设备，及时处理设备小故障，设备故障处理不及时扣 2 分	6			会议中现场观察
	茶水续添	每 15 分钟续添茶水 1 次，及时清理会场烟灰、溢出茶水，保持会场整洁，每 1 次未达标扣 1 分	5			会议中现场观察
	应急处理	会议期间突发情况(如设备故障、人员突发状况)及时应对，处置得当，每 1 次处置不当扣 2 分	4			模拟突发情况或核查历史记录
	服务礼仪	使用规范用语(“您好”“请稍等”)，仪容仪表整洁，统一着装、佩戴工牌，每 1 人违规扣 1 分	4			会议中现场观察

考核项目	考核内容	考核标准	满分	得分	扣分原因	备注
会后整理	设备复位	会后及时关闭设备并复位, 每 1 次设备未复位扣 1 分	3			会议后现场检查
	卫生清洁	会后清理会场垃圾、整理桌椅, 保持会场整洁, 每 1 处不达标扣 1 分	3			会议后现场检查
	物品归位	会议资料、茶杯等物品及时归位, 无遗漏, 每 1 次遗漏扣 1 分	2			会议后现场检查
	记录归档	填写《会议服务日志》, 记录设备使用、问题处理等情况, 日志完整, 每 1 次记录不完整扣 1 分	3			核查《会议服务日志》
设备管理与维护	日常检查	每日检查会议设备(话筒、投影仪、视频会议终端)状态, 记录检查情况, 缺 1 次检查或记录扣 1 分	4			查看设备检查记录
	故障报修	建立故障报修快速通道, 设备故障及时报修并跟踪维修进度, 报修不及时或未跟踪扣 1 分	3			查看故障报修台账
	设备保养	定期对设备进行清洁、保养, 设备运行良好, 保养不及时或设备状态不佳扣 1 分	2			现场检查设备状态, 查看保养记录
保密管理	保密制度执行	服务人员不携带手机、录音设备进入会场, 会议资料不外泄, 会后由牵头部门统一回收, 发生 1 次泄密扣 5 分	5			会议中现场检查, 走访参会人员
业主满意度	满意度调查	参会人员满意度 $\geq 90\%$, 每低于 1 个百分点扣 1 分	3			会后开展参会人员满意度调查
总分	-	-	100			-
考核等级	90 分及以上为优秀, 80-89 分为合格。80 分以下视为不合格需要整改。					
考核人		考核日期		被考核单位签字		

附件五：食堂餐饮服务日常工作月度考核表

考核项目	考核内容	考核标准	满分	得分	扣分原因	备注
人员配置与资质	人员资质	对照招标文件和中标人的投标文件，不达标扣8分	8			核查身份证、学历证书、职业证书、健康证
	人员培训	每季度进行食品安全和卫生培训，建立培训档案、健康档案，缺1次培训扣1分，档案不完整扣1分	5			查看培训记录、档案
	晨检制度	每日对餐饮人员进行晨检，有发热、腹泻等症状不得上岗，发现1人违规上岗扣2分	5			查看晨检记录，现场抽查
安全生产管理	作业区管理	厨房区域实行分区作业，生熟分离，配备完善的消防设施和安全警示标识。抽检只要缺少一次扣2分。	2			
	人员管理	所有工作人员必须持健康证上岗，定期接受安全操作培训，熟练掌握各类厨房设备的安全使用规范。抽检只要有任1人不熟练，扣2分。	2			
	每日检查	建立每日安全检查制度，对燃气、电路、排烟系统等重点部位进行巡检，确保设备运行安全。抽检只要缺少一次扣2分。	2			
	安全演练	配备急救药箱，制定应急预案，每季度组织消防演练，全面提升厨房安全生产管理水平，杜绝各类安全隐患。抽检只要缺少一次扣2分。	2			
食品安全管理	食材采购	实行“统一采购、定点供应”，米面、肉类、蔬菜等来自定点企业（与市政府食堂一致），粮油调料为正规品牌（与市政府食堂一致），建立合格投标人名录和食材溯源系统，每1次违规采购扣2分	6			查看采购合同、投标人名录、溯源记录
	进货凭	进货凭证至少保存2年，记	2			核查进货凭证

考核项目	考核内容	考核标准	满分	得分	扣分原因	备注
	凭证保存	录完整,每1次凭证缺失或不完整扣1分				档案
	食材存放	生熟食品、成品、半成品加工和存放有明显标记,无交叉污染,无过期、变质食材,每1次违规扣4分	4			现场检查食材存放区域
	食品留样	每餐次每个品种留样不少于200g,保存72小时,专用留样冰箱温度0-8℃,留样记录规范,每1次未达标扣4分	4			查看留样冰箱、留样记录,随机抽查留样样品
卫生管理	仓库卫生	仓库整洁,防鼠、防虫、防潮、防霉,食品分类、有标志,离地离墙保管,每1处不达标扣4分	4			现场检查仓库
	操作间卫生	操作间整洁,冷菜配餐工具专用且有明显标志,每1处不达标扣1分	4			现场检查操作间
	餐厅卫生	餐厅每日清洁、消毒,桌椅、地面整洁,每1处不达标扣4分	4			现场检查餐厅
	餐具消毒	餐具每日按“一刮、二洗、三过清、四消毒、五保洁”程序消毒,消毒记录完整,每1次未达标扣4分	4			查看消毒记录,现场检查餐具清洁度
	“五常法”管理	食堂全部区域实行“五常法”(常组织、常整顿、常清洁、常规范、常自律)管理,每1处未落实扣4分	4			现场检查“五常法”执行情况
营养与菜品管理	菜单制定与公示	每周制定营养均衡菜单并公示,早餐不少于10个品种,午餐不少于15个菜品,提供低盐、低糖、低脂健康餐选项(可提前预订),每1次未达标扣5分	5			查看菜单公示记录,现场核查菜品数量
	菜品重复率	每周菜品重复率不超过30%,提供时令蔬菜和应季水果,每超过1个百分点扣1分	5			对比每周菜单
	特殊餐	按需求提供公务工作餐、加班	5			查看特殊餐预

考核项目	考核内容	考核标准	满分	得分	扣分原因	备注
	供应	工作餐（需提前预订），供应及时、质量达标，每1次未达标扣5分				订记录、反馈意见
服务管理	服务时间	早餐 7:50-8:50，午餐 11:45-12:45，特殊需求（接待餐、加班餐）提前告知后按时供应，每1次未按时供应扣4分	4			现场检查服务时间执行情况，查看特殊餐供应记录
	服务态度	服务人员热情、耐心，使用规范用语，每1次服务态度投诉扣1分	4			收集就餐人员反馈意见
成本与台账管理	成本控制	合理控制餐饮成本，无浪费现象，成本核算清晰，每1次成本失控或浪费严重扣3分	3			查看成本核算记录，现场观察食材使用情况
	台账建立	建立食材采购、库存、消耗、留样、消毒等台账，记录完整，每1次台账缺失或不完整扣3分	3			核查各类台账
应急处置	食品安全事故应对	发生食品安全事故立即终止合同并追究责任，未发生食品安全事故，发生事故本项不得分	5			核查是否有食品安全事故记录
就餐人员满意度	满意度调查	就餐人员满意度 $\geq 90\%$ ，每低于1个百分点扣1分	4			定期开展就餐人员满意度调查
总分	-	-	100			-
考核等级	90分及以上为优秀，80-89分为合格。80分以下视为不合格需要整改。					
考核人		考核日期		被考核单位签字		3208000045486