

2025 年宿迁市城市管理局物业管理服务合同

合同编号：JSZC-321300-JZCG-G2025-0024

甲方：宿迁市城市管理局

乙方：江苏彩之云物业发展有限公司

依照《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就 JSZC-321300-JZCG-G2025-0024 号宿迁智慧城市科技馆和宿迁市城市管理局 2025 年度物业管理服务项目宿迁智慧城市科技馆物业管理服务项目 相关事项协商一致，达成如下合同条款。

一、合同内容：

提供服务及管理时间自 2025 年 7 月 1 日 至 2026 年 6 月 30 日。在合同有效期内一方不得擅自变更或中止此项合同，如未经双方同意，擅自变更或中止此项的一方要负违约责任。此项合同需终止或续签，应在合同期内提前两个月通知对方。

1、下列文件为本合同不可分割部分：

- ① 中标通知书；
- ② 乙方的投标文件；
- ③ 乙方在投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；
- ④ 采购文件及其附件；
- ⑤ 合同附件。

以上与本合同具有同等法律效力

3、乙方聘用的人员。

4、履行方式：乙方按甲方采购要求及合同约定提供服务，服务过程中的各种风险由乙方承担；实施方式由乙方视情况自定，费用自负。

二、甲、乙双方的责任

（一）甲方的权利和义务：

1、甲方有权要求乙方提供并审查物业管理服务之详细工作计划及管理方案、专项业务操作规程、本项目管理架构、工作及培训计划、工作现场的质量记录及工作人员相关资料，并有权对乙方的工作进行监督管理、品质检查和质量评估，并提出相关整改意见。

2、甲方有权审核乙方的物业服务费用。甲方必须严格按照双方签订的合同约定审核乙方提交的结算单据并支付相关物业服务费用，不得拖欠。

3、甲方应为乙方清洁施工提供方便。甲方须为乙方提供清洁中正常的供水、供电及照明等。保洁的用水、用电费用由甲方承担。但乙方须从节约角度合理地使用水、电，并接受甲方的现场监管。若因供水、供电及不可抗拒的原因造成乙方保洁难以达到质量标准，其责任不由乙方负责。

4、甲方应为乙方提供机械设备、材料堆放的场地及车辆运输、停车的便利。

5、甲方有权依据本合同的约定，对乙方的服务提供建议并进行日常监管，督促乙方落实或完善其制定的各项规章制度。如在实际工作中发现影响安全及服务质量而合同未涉及的事项，甲方有权要求乙方提出书面解决办法，并要求其执行。

6、每月审核乙方递交的各项工作报告其内容包括但不限于（当月工作报告、下月工作计划、当月保洁物料出入库汇总、当月保洁服务质量自查报告、当月员工考勤汇总、当月员工培训总结、当月工作记录等），以此为依据结合现场检查结果给乙方进行考核打分，结算每月物业管理服务费用时以考核分数为必要依据。

7、甲方逾期支付资金，承担相关违约责任。

（二）乙方的权力和义务：

1、在本合同期内，乙方应做好现场员工的管理工作，如发生问题，乙方应当积极妥善解决，由此形成的一切后果均由乙方承担。

2、乙方保洁人员需完成必要的培训后方可上岗，其培训内容包括但不限于下列内容：

- (1) 员工礼仪礼貌培训。
- (2) 岗位工作技能培训。
- (3) 保洁服务过程中常见化学药剂的使用及注意事项。
- (4) 员工工服更衣柜使用规定。
- (5) 工作职责和工作流程。
- (6) 各种涉及本岗位的工具设备的正确使用。
- (7) 服务区域中所应遵守的各项劳动纪律。

3、乙方必须严格服从甲方现场监督和管理。

4、如遇紧急事故或突发事件等需要紧急处理，甲方有权调用在场的乙方所有员工进行突击抢险和处理紧急任务。

5、乙方应随时配合甲方每日对保洁工作进行检查，乙方将定期清洁作业计划情况书面告知甲方，每月将清洁及安保作业计划实施情况以书面形式报告。

6、乙方应保持派驻本项目的人员，如有变动，应提前及时书面告知甲方，并将变动情况报甲方备档。

7、乙方在保洁服务过程中，不得使用有损物体表面的化学药剂。所有的清洗剂必须经甲方督查人员验证后方可使用。在服务过程中不得损坏各种设备设施。如果乙方操作不当，造成设施设备的损坏、变形、变色或失去色泽，由此产生的经济损失由乙方赔偿。

8、在服务过程中乙方必须对所属员工的人身及财产安全负责。乙方应按约定为其在甲方服务区域中的工作人员购买员工意外伤害保险，乙方工作人员在甲方服务区域中造成的自身及他人人身伤亡或财产损失均由乙方投保的保险公司和乙方负责，与甲方无涉。

9、乙方在服务中，应维护甲方信誉和保证甲方的设施设备的安全。因乙方工作质量或员工行为不良，造成甲方信誉和财物损失的，甲方有权根据损失金额要求乙方提供等值赔偿。出现乙方工作人员或乙方相关人员盗窃该项目内财物的，甲方有权按失窃物品价值的五倍要求乙方提供赔偿，并且甲方有权解除

本合同的权利。（上述相关扣款将直接从乙方每月物业服务费用中给予扣除，不足弥补甲方损失的仍需赔偿）。

三、合同价款

本合同总价为：¥ 209,095.6 元（大写：贰拾万零玖仟零玖拾伍元陆角人民币）。

1、人员配置及费用

序号	人员配备	数量	工资标准 (元/月/人)	月工资总额	社保	意外险 (或雇主责任险)
1	保安队长	1	2300	27600	1220	45
2	保安	2	2100	50400	0	90
3	保洁	3	2011	72396	0	135
4	绿化管养	1	2012	24144	0	45
	合计	7	/	174540	1220	315

2、付款方式及相关要求

自合同成立之日且乙方已实际提供服务时起，物业服务费按月支付，每月支付 17424.63 元，（大写：壹万柒仟肆佰贰拾肆元陆角叁分）该价款包含税金及乙方为履行本合同约定义务所需的全部费用。除上述价款外，甲方不再向乙方支付其他任何费用。乙方按合同约定提供物业服务每满一个月，甲方可对物业服务进行考核评分，甲方付款前，乙方应开具符合要求的发票送达甲方，甲方收到发票后 10 个工作日内付款。乙方未按要求开具相应发票的，甲方有权拒绝付款且不视为违约。甲方有权从应付款项中直接扣除乙方应承担的违约金及其他费用。

2.1 中标供应商每次考核低于 95 分（不含）时，中标供应商应向甲方支付违约金 500 元/分；考核得分连续三次低于 90 分（不含）的，中标供应商应支付违约金 5 万元，且甲方有权终止合同。

考核基数	考核扣减费用
90≤每次考核得分<95 分	500 元/分
连续三次考核得分<90 分	违约金 5 万元

2.2 甲方按照乙方实际投入人员数量及各单项人均费用并经考核完成后据实结算。合同期间，如增减服务范围，按实际增减的人员和单项人均单价调整服务价款。乙方未按要求向甲方提供发票的，甲方有权不予付款，直至发票按要求提供正确为止。且甲方有权从应付款项中直接扣除应由乙方承担的违约金及其他相关款项。

2.3 乙方向甲方提交符合要求的发票（包含当期人员工资总额、社保总额、服装费、耗材费、设备折旧费等明细）时，应提供人员工资支付明细（须提供银行机构出具的员工工资支付明细证明）及社保缴纳相关证明资料（1、社保缴纳证明须列明每个服务人员的社保缴纳情况，以社保主管部门出具的为准；2、社保证明缴款单位为乙方），甲方将按照经确认的服务名单核对工资支付、社保缴纳情况，符合付款条件的，甲方将按规定支付合同款。甲方在付款完成后将款项支付相关材料（发票、员工工资支付证明、社保缴纳证明及付款回执等）存档备案，随时接受监管部门检查。

2.4 乙方须按以不低于投标报价确定标准给员工发放工资、给符合缴纳成员缴纳全额社保、给全员全额购买意外险（或雇主责任险），相关标准在采购合同中予以明确，如乙方违反合同约定，甲方将按违约处理不予支付当期合同款，并有权收取违约金 5 万元或解除合同，并按擅自变更合同违法行为报监管部门处罚。另如有违反《劳动法》等相关规定的，报相关主管部门处理。

2.5 甲方支付此项费用外不再承担其它任何费用（包括物业人员的衣食住行），物业服务人员的薪金、福利、休假日补贴等由乙方付给，与甲方无关。

2.6 确因甲方工作需要，乙方应无条件配合甲方完成一些突击工作。如：安排服务人员（内部）临时加班。

2.7 在本合同履行过程中，若因国家或地方政府政策的变化致使有些岗位需要取消的，双方一致同意合同亦作相应变更，人员由乙方妥善安置，相应费用甲方不再支付。

2.8 乙方按专业化要求配置管理服务人员，配备调整管理服务人员必须经甲

方面试或审核同意；物业管理服务与收费质价相符；本项目物业管理区域内所有物业管理服务达到《宿迁市市区物业管理办法》及甲方要求。

2.9 履约过程中，如乙方服务人员经甲方同意进场更换导致服务人数不足的，采购人将按照相应的日工资进行扣除后支付当期的合同款。未经甲方同意擅自减少服务人员数量的，将按违约处理不予支付当期合同款，并有权收取违约金 5 万元或解除合同。

2.10 履约过程中，所需工具、设备、物耗等均由乙方提供，乙方必须提供能满足服务要求所配置的工具、设备、物耗，如乙方提供工具、设备、物耗等质量不符合采购人要求的，应无条件更换。

2.11 履约过程中，乙方应根据工作需要，安排好双休日及节假日的值班人员，编制各岗位排班表报采购人备案后执行，并按规定发放加班费。

3、发票开具方式：与合同主体一致的增值税专用发票。

4、服务要求

按招标文件采购需求服务标准进行服务。

四、违约责任

1、除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 3‰ 计算，最高限额为本合同总价的 3%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同。

2、除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 1‰ 计算，最高限额为本合同总价的 1%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同。

3、除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他

好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)或者欺诈行为(即:以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)的,对方当事人可以书面通知违约方解除本合同;

4、任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时,仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施,并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时,仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

5、除前述约定外,除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的义务,对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等,且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

6、如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间,书面通知甲方暂停采购活动的情形,或者询问或质疑事项可能影响中标结果的,导致甲方中止履行合同的情形,均不视为甲方违约。

7、除不可抗力外,乙方未按合同规定的质量要求提供服务,不能完成合同时,甲方有权终止合同,重新组织招标,由此造成乙方的直接损失和间接损失甲方不给予补偿和赔偿,造成甲方损失时,甲方有权要求乙方赔偿,可从余款中扣除并可提出索赔要求。

8、未经甲方许可,乙方将承包的物业管理服务转包他人,采购人有权终止合同。

9、乙方长期(连续两个月内)有人员不到位,影响物业管理质量的,经甲方要求及时改正,乙方仍拒不改正的,甲方将报经财政监管部门终止合同。

10、因乙方管理不善,导致甲方出现生命财产安全重大事故的(如有人员伤亡医药费在5万元以上的或有财产损失5万元以上的),甲方将报经财政监管部门终止合同,乙方对甲方造成的经济损失负有赔偿责任。

五、供应商合法权益补偿机制

供应商合法权益补偿救济机制。在履约过程因政策变化、规划调整而无法履

行合同约定，造成企业合法权益受损的，采购人依据实际情况对供应商进行补偿救济。

六、物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、保安服务、绿化服务等。

1、基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
		(2) 配合采购人各类重大活动现场保洁、秩序维护、会务保障等。
2	服务人员要求	(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。
		(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。
		(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。
		(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。
		(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
3	保密和思想政治教育	(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。
		(2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。

		(3) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。
		(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。
4	档案管理	(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。
		(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。
		(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。
		(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。
5	服务改进	(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。
		(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。
		(3) 需整改问题及时整改完成。

		(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患。对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。
		(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
6	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。
		(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。
		(3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、保洁服务方案、保安服务方案等。
7	物品出入服务	大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。
8	服务热线及紧急维修	(1) 设置 24 小时报修服务热线，随时有人响应报修、求助等服务需求。
		(2) 紧急维修应当 5 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2、房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
		(2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨棚、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

		(3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(5) 办公楼外观完好,建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍,玻璃幕墙清洁明亮、无破损。
		(6) 保持通道、楼梯、门窗等设施完好和正常使用。
2	其他设施	(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查,每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(2) 路面状态良好,地漏通畅不堵塞。
		(3) 接到采购人家具报修服务后,及时上门检查,通知家具供货商对保修期内的家具进行维修,及时对保修期外的家具进行维修。
4	标识标牌	(1) 标识标牌符合《公共信息图形符号 第 1 部分:通用符号》(GB/T 10001.1)的相关要求,消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)、《消防安全标志第 1 部分:标志》(GB13495.1)的相关要求。
		(2) 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3、公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立健全设施设备台账,配合做好设施设备全生命周期管理服务。

		(2) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。
		(3) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	设备机房	(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。
		(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		(3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。
		(4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。
		(5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。
		(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
		(7) 重要机房每日巡查一次。
		(4) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。
		(5) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
		(6) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。
5	照明系统	(1) 外观整洁无缺损、无松落。
		(2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
		(3) 每日开展 1 次公共区域照明设备巡视。
		(4) 每年两次对室内外部进行全面检查，及时维修处理故障，确保完好率。

6	消防系统	(1) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。
		(2) 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。
		(3) 自动喷水灭火系统启动正常。
		(4) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。
		(5) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。
		(6) 正压送风、防排烟系统运行正常。
		(7) 所有警情必须立即赶到现场查看确认，有火警扑灭初起火灾，必要时启动应急预案，并形成联动机制。
		(8) 每日填写运行记录，建档备查。
		(3) 每年对变压器外部、低压配电柜进行 2 次清洁、保养；保证正常电力供应，限电、停电按规定时间通知业主（使用人）；每年检测 1 次保安接地电阻；每年检测 1 次配电房主要电器设备的绝缘强度；每年检测 2 次配电房内消防器材，保持消防器材完好；妥善保管高压操作工具，并每年送供电部门检测 1 次。
		(4) 潮湿天气时，采用安全有效措施，保持配电房内主要电器设备干燥。
		(5) 每月检测 1 次配电房内有无蛙、鼠、蚁等虫害，如发现马上采取措施杜绝；每日填写运行记录，建档备查。

4、保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

2	办公用房区域保洁	(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
		(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		(4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
		(1) 大厅、楼内公共通道及楼梯台阶及展厅： ①大厅、楼内、公共通道、展示厅地面、墙面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；楼梯间墙面每周至少除尘一次，公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 2 次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好，窗帘干净无尘，透光性好，无明显印迹，每周至少开展 1 次清洁作业。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 ④门、门框门头每日擦抹一次，内窗玻璃每周擦抹一次，保持洁净、无尘、无蛛网； ⑤消防箱、指示标牌隔天擦抹一次，保持干净无尘； ⑥楼内设置固定的垃圾收集点，所有垃圾桶保洁干净、无异味，及时更换垃圾袋，确保垃圾不超过 2/3。 (2) 楼层及部分办公室内保洁：每日清洁 1 次（擦拭表面灰尘、用清洁剂擦拭污渍用清水冲洗干净用抹布抹干、清扫垃圾、擦拭座椅）；每半月彻底刷洗消毒 1 次；设施表面干净，无灰尘污渍、锈迹，场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾，及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。 (3) 电器、消防等设施设备：配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。 监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。 (4) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 2 次清洁作业。

		(5) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次全面清洁作业，工作期间保持不间断巡视，至少每小时巡视一次。
		(6) 作业工具间： 保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次全面清洁作业。 作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。
		(7) 公共卫生间： 保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次全面清洁和消毒作业，工作期间保持不间断巡视，至少每小时巡视一次。 及时补充厕纸、擦手纸、洗手液等必要用品。 每日两次收垃圾，更换垃圾袋。
		(8) 电梯轿厢： 保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 灯具、操作指示板明亮。
		(9) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。
		(10) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。
		(11) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。
		(12) 家具物品表面干净无灰尘，打开水、倒垃圾，灯空调按要求开关等。
		(13) 法定假期及应急突发事件期间，每日清洁值班室，含办公区域、休息室、卫生间，室内用品及时更换和添补，保持整洁明亮，无污渍、无积水、无浮灰，定期消毒、清洁玻璃等。
		(14) 会议室每日清洁、巡视，定期消毒。

		(15) 所有办公室各类家具清洁保养、顶面除尘除渍、内玻璃清洗、杂物清理、地面清洗、植物管养等室内全面保洁一年一次。
3	公共场地区域保洁	(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。
		(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。
		(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。
		(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。
		(6) 办公区外立面定期清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展 1 次清洗。（各类材质外立面服务标准详见 4.1）
4	垃圾处理	(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。
		(3) 垃圾分类房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展 1 次清洁作业。
		(5) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。
		(6) 垃圾装袋，日产日清。
		(7) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。
		(8) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。

		(9) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
5	卫生消毒	(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。
		(2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫滋生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。
		(3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

4.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	耐磨漆地面	(1) 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。
		(2) 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。
2	瓷砖地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
4	水磨石地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
5	地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。
6	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
7	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
8	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
9	玻璃幕墙外墙	定期专业清洗。

5 保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。
		(2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		(3) 配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	(1) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		(2) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		(3) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		(4) 配合和协助当地公安机关进行安全监控和巡视等保安工作，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		(5) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		(6) 与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。
		(7) 配合做好消防、医护等紧急车辆进出引导。
		(8) 特殊外来人员做好全程陪同引导。
3	值班巡查	(1) 建立 24 小时值班巡查制度。接受业主（使用人）求助， 回答询问。

		(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。白天巡逻次数不少于 6 次，夜间巡逻次数不少于 8 次，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻；及时发现和处理安全隐患；在遇到突发事件时，及时报告警方与业主，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据；安全巡逻有记录有检查。
		(3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。
		(4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
		(7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
4	车辆停放	(1) 车辆管理实行 24 小时服务制度，全天候为内部车辆、来访车辆、共享车位等提供引导停放等服务保障。严格遵守车辆停放管理规定，及时引导车辆行驶路线，合理、规范停放。
		(2) 做好道闸系统的管理，确保使用安全。
		(3) 熟练操作立体式机械停车设备，24 小时提供巡查，有专业人员进行安全管理，出现故障可随时响应并配合维保单位迅速处置。
		(4) 加强机械车位停车引导，尤其是上下班高峰期，正确操作并有序引导，确保停车或出车安全，认真履行安全管理职责。
		(5) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		(6) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。
		(7) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		(8) 非机动车定点有序停放。

		(9) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。
5	消防安全管理	(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。
		(2) 消防控制室实行 24 小时值班制度。
		(3) 任何警情均立即响应并处置，必要时启动应急预案。
		(4) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
		(5) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。
		(6) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。
		(7) 应急处理应有完整的记录和检查。
6	突发事件处理	(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
		(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。
		(4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
		(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。
		(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
7	大型活动秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。

		(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

6、绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		(2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。
		(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
		(4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
2	室外绿化养护	(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。
		(2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。
		(3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。
		(4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。
		(5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。
		(6) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。
		(7) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。
		(8) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

七、检查考核办法

项目	考核标准	分值	得分
保洁	每日清洗打扫各楼层通道和楼梯台阶，确保干净、整洁；每日收集 2 次垃圾；每日用干净的抹布擦抹 1 次楼梯扶手；各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施每周循环清洁 1 次；各梯间墙面、天花板每周除尘 1 次；每月擦 1 次楼梯道门窗玻璃。地面、梯间干净，无垃圾、灰尘、杂物，污渍、水渍，无乱贴乱划，无擅自占用现象，无乱堆乱放；扶手护拦干净、光亮，清洁；梯间顶面无蜘蛛网、灰尘，地脚线无污渍，地面目视无杂物、污迹。楼梯道玻璃无灰尘。每日早上、下午卫生间清洁 2 次，保洁时悬挂醒目标识；清洁内容包括：通风换气、清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；	40	
垃圾收集与处理	每日收集垃圾 2 次做好垃圾分类；垃圾日产日清；垃圾桶、果皮箱垃圾，每日收集垃圾 2 次，保持垃圾桶清洁，回收垃圾桶垃圾后重新铺好新的垃圾桶盖；建筑垃圾定点堆放；灰尘、泥沙等粉尘性垃圾在运送途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染；废弃涂料、油漆等流质性垃圾在运送途中注意容器的封闭，防止溢流污染路面。	10	
安全防范	主楼 24 小时有值班看守，按照委托合同要求对进入大楼访客进行登记。加强日常巡逻，白天不定时巡逻，夜间巡逻次数不少于 8 次，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻；及时发现和处理安全隐患；在遇到突发事件时，及时报告警方与本局，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据；安全巡逻有记录有检查。保安夜间要始终在岗在位，保持清醒状态。	30	
会议室及领导室内保洁	会前会后及时打扫会议室，每次会议后要及时清理。领导办公室每日清洁 1 次，打好开水等；每半月彻底刷洗消毒 1 次；设施表面干净，无灰尘污渍、锈迹，无果皮、纸屑等垃圾，及时发现设施、设备	10	

	脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。		
其他防范措施	24 小时有人值守；接到报警信号，确认后管理处应立即派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理；涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；协助有关部门维持秩序，防止不安全事件发生；	10	
总分			

八、争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先友好协商解决，如果协商不能解决争议，则向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2、在审理期间，本合同应继续履行。

3、甲乙双方签订本合同时登记的地址、联系方式作为通知及法律文书（含诉讼文书、传票等）送达地址、联系方式，如有变更，甲乙双方须提前以书面形式通知对方。否则，如出现无法通知、文书被退回、拒收等情形视为对方已收，由此产生的法律后果均由该方承担。

4、任何一方由于不可抗力原因致使本合同无法继续履行或完全履行的，应在不可抗力事件发生后 3 日内向对方通报，并尽最大努力予以补救，减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力书面证明后，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

九、附则

1、双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

2、本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

3、本合同一式四份，以中文书写，甲方、乙方各执贰份。

4、本合同一切未尽事宜，按《中华人民共和国民法典》有关规定执行，无相关规定的，由甲乙双方协商解决。

十、合同的生效

本合同经甲方、乙方签字盖章后生效。

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

地址：宿迁市发展大道 3168 号

地址：

法定（授权）代表人：

法定（授权）代表人：

联系人：

联系人：

联系电话：

联系电话：

年 月 日

年 月 日

