

广东省政府采购

合 同 书

采购计划编号：440101-2025-18506

项目编号：CZ2025-1448

项目名称：2026-2027 年执法处室办公场地物业管理项目

甲方：广州市交通运输局

电话：38689557 传真：/ 地址：广州市天河区天河南二路1号

乙方：菊潭控股集团有限公司

电话：020-81657816 传真：/ 地址：广州市荔湾区周门北路
26号301房

根据 2026-2027 年执法处室办公场地物业管理项目 的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》，《中华人民共和国民法典(合同编)》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意遵守本合同如下。

一、合同金额

合同金额为(大写)：贰佰玖拾壹万陆仟元(¥ 2,916,000.00元)人民币。

二、服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

1. 保安服务 2. 交通、车辆、停车场管理 3. 卫生清洁管理 4. 物业设施、设备的使用、维护和管理 5. 公共设施维护和管理 6. 会务服务、其它与物业服务内容有关事项 7. 档案资料管理

2. 其他相关内容详见“采购文件第二章采购需求”。

三、甲方乙方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

(1) 代表和维护产权人、使用人的合法权益。

(2) 审定乙方拟定的管理制度和管理服务年度计划，并提出合理化建议，督促乙方健全应有的制度规程、工作规范等。

(3) 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

(4) 负责收集、整理管理所需全部图纸、档案、资料,适时提供给乙方。

(5) 对乙方不称职的工作人员，甲方有权要求乙方限期更换。

(6) 协助乙方做好管理工作。

(7) 按时支付管理费给乙方。

(8) 招标文件、投标文件及合同附件中约定的甲方其它权利义务。

2.乙方的权利和义务

(1) 根据有关法律法规及本合同的约定,制订管理制度编制管理年度计划，并经甲方审定后实施。

(2) 乙方不得转包或分包项目内容，乙方转包或分包项目内容的，甲方有权解除合同，并限期乙方在规定的时间内移交物业、物业管理用房及有关档案资料。

(3) 负责编制管理年度计划。

(4) 对物业使用人违反法规、规章的行为，有责任告知甲方处理。

(5) 在物业日常管理过程中发生的事故应及时告知甲方；物业设施需要维修、保养的，应事先告知甲方。承担服务过程中所需的操作工具、消耗品等，本项目采购需求中明确由甲方提供的除外。

(6) 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

(7) 在物业日常管理过程中对无法解决的事项或物业设施需要维修、保养的，要及时向甲方反映。

(8) 在服务期内，乙方必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全，乙方工作人员在甲方工作范围内发生事故的一切责任由乙方负责。

(9) 乙方的服务人员要有符合国家规定的上岗证，要严格审查，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经甲方审定。同时，乙方的服务人员须听从甲方调动指挥。

(10) 乙方应当自开展保安服务之日起 30 日内向所在地设区的市级公安机关申请备案，并于终止保安服务之日起 30 日内到备案的公安机关撤销备案。

(11) 乙方员工的工资、社会保险等福利,必须符合有关规定。

(12) 本合同终止时，乙方必须在甲方要求的时间内及时移交本物业，并向甲方移交全部管理用房及有关档案资料。

(13) 招标文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。

四、服务期间（项目完成期限）

1. 委托服务期间自 2026 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日止。

五、付款方式

1. 服务费按季度结算（中标价÷24=每月服务费用），甲方每季度中与乙方结算本季度服务费。中标供应商须开具正式税务发票原件交甲方，甲方在收到中标供应商等额有效发票的 5 个工作日内办理支付手续。如乙方提供的服务不足一个月时按日计算服务费。如场地面

积有调整，在符合法律法规的情况下，在甲方与乙方协商一致（双方出具书面材料）的情况下按调整面积/招标总面积的比例调整当月管理费。

2. 根据《广东省财政厅广东省工业和信息化厅关于进一步加强政府采购促进中小企业发展的通知》规定，乙方为小型企业，在合同签订后5个工作日内甲方向乙方支付合同总金额的30%作为预付款。

六、知识产权归属

1. 乙方提交至甲方的各类产品及相关资料应是自主开发完成的产品及相关资料。乙方提交至甲方的各类产品及相关资料如果是在第三方享有权利的基础上(包括但不限于著作权、商标权、专利权)产生的再创造，应当告之甲方有关该第三方的相关权利及信息，并提交该第三方对乙方的授权许可合同及相关文件资料。保证没有侵犯任何人的著作权、商标权、专利权、商业秘密等知识产权和其他人身权或财产权。

2. 乙方提交至甲方的各类产品及相关资料应当不包含带有政治敏感性、违反国家法律法规及相关规定的内容，因出现上述内容而引发的后果由乙方承担。

3. 未经甲方许可，乙方不得将提交至甲方的各类产品及相关资料泄露给他人或擅自提交第三方阅览使用;亦不得擅自向第三方转让上述产品及资料。

4. 非经甲方许可，乙方不得将上述产品及资料发表、复制、发行、网络传播、出租、展览、演示、改编、翻译;不得以其名义就上述产品进行商标权、专利权的申请，不享有上述产品所产生的商标权益和专利

权益。

5.乙方应就甲方为乙方办理甲方委托事宜而向乙方提供的资料、信息承担保密责任，除依据国家法律向有权了解该等资料信息的其他人员提供以外(如法官、检察官等)，非经甲方许可，不得向任何组织和个人泄露。

七、保密

甲乙双方在订立合同、合同履行过程中，知悉的商业秘密或者其他应当保密的信息，不得泄露或者不正当地使用；泄露、不正当地使用该商业秘密或者信息，造成对方损失的，应当承担赔偿责任。

八、验收

1. 乙方派驻的工作人员需按甲方要求坚守岗位，严格值班。
2. 因工作人员失职而造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿损失。对工作人员失职、违规或不服从指挥的，乙方及时加以整改，整改情况在一周内书面报告甲方。
- 3、甲方组建“物业质量考评工作小组”（以下简称“考评工作小组”），并按《物业服务质量评定管理办法》执行相关考评工作。
- 4、考评结果奖惩如下：
 - (1) 月度考评分低于 70 分（不含）视为不合格，扣减当月物业费的 30%。
 - (2) 月度考评分在 70 分（含）至 80 分之间，每次从 80 分算起每减少 1 分，则扣减当月物业费的 2%。

(3) 月度考评分达到 80 分（含）至 90 分之间，且在限期内对甲方提出的事项完成整改的，作不予扣减处理；未完成整改要求按每次从 90 分算起每减少 0.5 或 1 分，则扣减当月物业费的 0.5%或 1%。

(4) 以上所有扣减费用将根据实际情况，在后续支付物业服务费用时累计一次性核减。

(5) 月度考评分达到 90 分（含）以上，不予扣减。

(6) 如果合同期内分别有 3 个月度的扣分均在 30 分以上，甲方有权终止物业服务单位服务，并在乙方按约定完成正常交接后解除合同。

5、如岗位设置和数量不能满足甲方在招标文件中提出的需求，除进行日常考评扣分外，根据实际核查数扣减缺岗人员当天应发工资的两倍（日工资按投标报价测算）。所扣减费用将在当年度最后一期物业服务费中，一次性累计进行扣减。

6、管理服务期发生以下事件的：发生安全责任事故（火灾、停车场安全责任事故、治安责任事故等），出现人身伤亡的；在国家、省、市的重要检查或重大突击性任务中，属乙方责任，并受到上级通报批评的；发生严重服务质量事件，影响执法处正常运作及重要接待活动，严重影响甲方对外形象及利益。当月考评直接判定为不合格，业主视情形，依法依规追究物业服务单位相关责任并终止服务工作及按约定完成正常交接后解除合同。

7. 每月进行考核验收的时间：甲方应于收到乙方考核验收申请后 7 日内组织考核验收，具体时间由乙方中标后与甲方协商一致后决定。

物业服务质量评定管理办法

服务内容	序号	工作目标	评定指标	评分标准	分值	得分	备注
综合管理 (40分)	1	落实合同条款到位	按合同条款做好相应物业服务和管理工 作。不断完善内部管理和服 务，提高服务水平和质量。	合同条款未按要求落实，因服务质量差、态度不好或工作不到位导致群众或业主单位投诉的，视其性质和影响程度，扣3-10分。	40		
	2	完善管理制度，做好有关台账	建立完善岗位责任制度、现场巡回检查制度，检查记录清晰，发现问题有整改、有跟进。	缺现场巡查记录台账，发现一次扣1分； 记录不清晰或虚假记录，发现一次扣1分； 发现问题无整改、无跟进，发现一次扣2分。			
	3	管理层管理到	管理层做好管理工作，做好	如管理层未做好管理工作或纠正预防			

	位	纠正预防和整改完善工作，杜绝问题未整改彻底或同样问题再次发生。	<p>工作不到位，不合格项经检查未按要求整改彻底或在考核月度重复发生的一次扣 3 分（同时，按照相关规定另行扣罚）。</p> <p>业主下发整改通知书后，未按时限反馈整改情况或拖延或相关负责人拒绝签字的一次扣 5 分（同时，按照相关规定另行扣罚）。</p>		
4	人员在岗率 100%、特种岗位持证上岗率 100%	按合同岗位要求和现场服务需求，做好人员岗位安排和及时调配。做到岗位分配合理、有效，管理区域全面覆	未按要求布岗，不能满足岗位和现场服务需求，或缺岗 10 分钟，一次扣 3 分，并按相应规定巡逻岗未履行巡逻职责或在规定时间内巡查，一次扣 1 分；		

		<p>盖，各区域、各事项、各系统有人管，实时管。员工工作时间准时到岗，无缺岗、脱岗、串岗现象。按照国家相关法律法规要求规定的特种岗位，必须持证上岗。相关部门工作人员离岗或调岗要及时书面或提前向业主报告，并做好相关工作交接，确保工作的延续性。</p>	<p>未按要求提前报告业主人员离岗或调岗情况，视情况扣2-8分；</p> <p>未做工作交接或工作交接事项不清晰等情况，视情况扣2-6分。</p> <p>特种岗位人员未持有对应招标需求所相应的证件，一人次扣5分。</p>		
5	岗位人员素质	<p>配置的各在岗人员满足招标</p>	<p>违反业主单位管理制度一次扣2分；</p>		

	达标	需求，且具备该岗位的基本岗位素质和能力要求，熟知岗位职责和各项规章制度，严格遵守岗位纪律和交通局运行各项规章制度，认真履行工作职责。	不具备对应岗位素质要求的，一人次扣3分； 不清楚岗位职责和操作规范，违反岗位纪律，每人次扣1分； 因服务缺失、态度不好或工作不到位导致群众或业主单位提意见或投诉的，视其性质扣3-10分。			
6	遵守员工基本服务规范	上班期间要求统一着装，保持良好的服务形象。在岗期间存在玩手机、佩戴与工作无关的其他设备及从事与工作无关行为，有损服务	在岗人员形象或行为不达标一人次扣1分； 仪容仪表不到位一人次扣1分； 玩手机、佩戴无关工作设备及行为发现一次扣1分			

			形象。			
	7	及时完成业主单位任务要求	按要求及时完成业主单位下达的工作计划和任务。	及时对业主方提出的工作协作要求进行配合落实,未按要求完成工作计划或任务的,一次扣2分; 工作完成质量差,造成业主单位不满意的,一次扣3分。		
品质管理 (30分)	8	服务响应及时率 100%	现场服务(合同服务范围)响应时间迅速、执行到位。	面向群众服务或业主临时交办的任务,现场响应时间不超过10分钟,拖延一次扣1分; 未按业主要求时间完成维修等耗材采购的,一次扣3分; 拖延造成现场不良影响的一次扣5分。	30	
	9	服务类和辅助	做好服务类、管理类及日常	未履行资产管理职责或未及时修复一		

	管理类 工器具 资产管 理到位	工作使用的各 类工器具资产 的管理工作。 特种工器具按 相关要求管理 并按期检验。 发现故障及时 维修。并做好 借用业主方资 产的管理，配 合业主方的开 展资产盘点工 作。	次扣 1 分； 特种工器具未按期 检验发现一次扣 2 分； 未做好管理工作造 成设备设施、资产损 坏或丢失，视情节和 财产价值情况扣 1—5 分，并按规定 进行赔偿，按相应规 定另行处理。		
10	重要接 待、活 动及各 类型临 时活动 的执行 保障率 100%	重大活动、重 要接待及临时 接待任务人员 及时到位；设 备运行安全可 靠；应急处理 及时迅速。	因保障或执行不到 位造成失误或不良 后果，视情况扣 2-10 分。		
11	对物业	需建立有效的	因物业服务质量问		

<p>服务质量的有效投诉为0</p>	<p>投诉流程处理机制，主动向业主单位公示。</p> <p>有效投诉：指通过来电来访、12345、12301 及新媒体等方式形成的投诉信息，所诉事件经调查真实且诉求合理，并确因物业工作人员或管理、服务缺陷所造成的事件。物业管理执行到位，从业人员服务到位，设备设施按时按需开放；并做好各</p>	<p>题导致的有效投诉，视性质和影响程度，扣 3-10 分，并按相关规定和条款另行处理；</p> <p>未记录并反馈投诉方一般性投诉，或未按操作流程及时与投诉方沟通的，未及时上报的，一次扣 1 分；</p> <p>因与投诉方沟通过程中，态度恶劣或处理不善引起事态恶化，一次扣 10 分。</p> <p>因物业管理服务人员导致的有效投诉，核实属于物业管理服务人员所导致的有效投诉，视情况扣 3-5 分，并按相关条款另行处理。</p>	
--------------------	--	---	--

		个来源途径的投诉接待工作，按操作流程做好后续跟踪处理和记录，及时上报等。	
12	安全隐患排查整改到位	坚持做好“日、周、月”定期和节假日前的安全专项检查，排查安全隐患，做好检查记录，跟进整改闭环，台账清晰可追溯，确保整体安全有序。	未按规定进行检查发现一次扣1分；未做好记录，台账缺失一次扣2分；责任范围内的整改措施未执行或执行不到位，单项扣3分。
13	确保道路、消防通道畅顺无	做好停车场管理工作，包括但不限于各出入口车辆管	车场内各设备设施出现故障未及时报修或修复一次扣1分；

	<p>堵塞； 停车场 安全责 任事故 发生率 为 0；</p>	<p>理，车辆秩序 指挥和交通秩 序维护，停车 场内各设备设 施和标识系统 的使用、管理 和完善。</p>	<p>未对车辆停放秩序 进行管理，造成车辆 乱停放，一次扣 1 分； 因管理不善导致交 通堵塞秩序混乱或 停车场安全责任事 故，视性质和严重程 度，扣 3-10 分。</p>		
14	<p>设备设 施运行 完好率 大于 98% (其中 消防系 统为 100%)</p>	<p>做好建筑及设 备设施各系统 的日常巡检工 作，确保各系 统正常运行， 发现问题及时 维修处理或上 报，防止故障 扩大。遇有事 故，维修或维 保人员查找原 因并进行抢</p>	<p>单项系统单项设备 有一项不合格，扣 1 分； 造成部分设备无法 正常工作，扣 2 分； 造成系统无法正常 工作，扣 4 分； 事故原因查找不到 位扣 2 分； 未及时采取相应措 施导致影响扩大的 扣 5 分。</p>		

		修，使事故影响降到最低。	
15	急修维修及时率100%，维修项目合格率大于98%，返修率不大于3%	<p>对各类报修响应及时，急修5分钟内到场处理修复，一般性维修当天处理完成，2个小时内回复并持续跟进。有按计划采购常用易耗材料备存，需另行采购急修材料的，应明确回复采购时限。</p> <p>零星维修合格率100%。（造成资源浪费的、对现场服务或群众体验有造成影响的</p>	<p>未及时发现及维修设备设施，一次扣1分；</p> <p>维修相应不及时，一次扣1分；</p> <p>维修未按时完成，且未提出合理依据，以及维修事项不合格，一次扣2分；</p> <p>未备存常用易耗材料，一次扣3分；</p> <p>未及时采购急修材料，未反馈时限的，一次扣2分；</p> <p>现场造成影响的，一次扣2分。</p>

			属于急修的项目)			
	16	各种标识牌、导向指示牌管理工作到位	各标识牌导向指示清晰无损坏、及时安置现场导向指示牌、告示牌及各种导向标记；定期对导向指示牌及各种标记予以清洁，保持明晰。	标识牌导向指示不清晰、损坏没及时维修更新一次扣 1 分；告示牌及各种导向标记没有及时更新保持明晰发现一次扣 1 分。		
环境保洁管理 (30分)	17	清洁保洁及时率 100%	保洁区域清洁卫生达标，环境整洁，无污水、污物，垃圾箱内未有成堆垃圾，垃圾打包后及时通过专用通道清理至指定中转点；垃圾清理	各区域环境卫生不达标，一次扣 0.5 分； 上班前准备不足，未按规定时间完成保洁，清洁未达标每发现一处扣 0.5 分； 上班期间未及时巡回保洁，导致垃圾堆满，地面污物明显，	30	

		<p>日产日清；卫生间空气清新、无异味。</p> <p>下班后保洁及时有效，及时检查和关闭保洁责任区域内的设备和照明等。</p>	<p>异味明显，扣 1 分；</p> <p>地面污渍、污水及时放置安全标识牌并在 10 分钟内清理完毕，未达标扣 2 分；</p> <p>未按操作规程使用各类清洁物料，造成各类地面、墙体受损，湿滑等情形的，视情形扣 2-5 分；</p> <p>未对保洁责任区域的设备和照明及时关闭的，发现一次扣 1 分。</p>
18	做好垃圾分类日常工作	<p>按《广州市生活垃圾分类管理条例》《广州市生活垃圾分类投放指南》《广州市机团单位生活垃圾分类指</p>	<p>未按规定对垃圾进行分类收集、清运，定期清理垃圾箱（桶），垃圾未日产日清，分类不规范，发现一次扣 1 分；</p> <p>迎接政府各职能部门的检查时，检查结</p>

		南》等相关法律标准执行。	果未达到 90 分以上或优秀标准,每次扣 5 分; 未按要求组织开展专项垃圾分类培训的,一次扣 2 分; 垃圾桶未按指定区域摆放的,一次扣 0.5 分。
19	卫生间保洁到位,洁具设备设施报修及时,维修及时	按本项目招标文件以及合同要求要求进行保洁服务,保证厕格、尿兜、洗手池台面、垃圾及时清理。	按卫生间服务质量标准检查,一处不符合扣 0.5 分;
20	修及时	保洁工具、设备设施齐全,摆放整洁有序,发现洁具等设备设施故	工具设备不齐全,影响现场清洁效率和效果的,一次扣 1 分; 故障未及时报修,一

		障及时报修处理。	次扣 0.5 分； 保洁工具、用品以及保洁车乱摆乱放等情况，一次扣 0.5 分；
21	定期杀灭蚊、蝇、鼠、蟑	定期杀灭蚊、蝇、鼠、蟑，做好相关工作台账	在与业主单位协商的时间未及时开展灭杀蚊、蝇、鼠、蟑活动的，1 次扣 3 分；未建立相关工作台账的，经发现 1 次扣 2 分；开展消杀活动后，仍有大量蚊、蝇、鼠、蟑活动的，视严重程度 1 次扣 0.5-5 分。
备注			
总分			总分

九、违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5% 的违约金。

2. 乙方未能按本合同规定的交货时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3% 的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3. 甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总的 5% 的违约金。甲方人逾期付款，则每日按本合同总价的 3% 向乙方偿付违约金。

4. 对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当依照以下合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿：

5. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典(合同编)》处理。

十、争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理。

十一、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十二、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十三、其它

1. 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

5. 乙方须完全遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

十四、合同生效

1. 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

2. 合同一式陆份。

甲方（盖章）：广州市交通运输局

代表：

签订地点：广州市天河区天河南二路1号

签订日期：2027年12月17日

乙方（盖章）：菊潭控股集团有限公司

代表：

签订日期： 年 月 日

开户名称：菊潭控股集团有限公司

银行账号：3602010909200279780

开户行：中国工商银行股份有限公司广州宝华支行