

广州华侨博物馆物业管理服务项目采购合同

一、总 则

第一条 合同当事人

甲方（甲方）：广州华侨博物馆

乙方（乙方）：中航物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及广州公共资源交易中心“广州华侨博物馆物业管理服务项目”（项目编号：CZ2023-1428）招标文件的要求和招标结果，经甲乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款（其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、中标通知书、在实施过程中双方共同签署的补充文件等均为本合同不可分割之一部分）。

第二条 乙方提供服务的受益人为甲方和本物业的使用人，甲乙双方均应对履行本合同承担相应的责任。

第三条 基本情况

物业类型：文物建筑及博物馆

坐落位置：广州市越秀区沿江西路 183 号

占地面积：2635 m² 建筑面积：8482 m²

二、服务事项

第四条 本项目的全部岗位配置为 71 个岗位（其中至少配 1 名项目经理对本项目的服务实施综合管理，安保岗位（含停车管理员）34 个，保洁岗位 10 个，展区管理辅助服务岗位 14 个，绿化岗位 1 个，设施设备维保岗位 5 个，后勤服

务岗位 1 个，展区其他辅助服务岗位 5 个。项目经理统筹开展以下服务事项：

（一）安全管理保障服务

1、安全管理统筹：主要负责跟进落实各项现场安全管理工作任务，执行安全管理规定，实施服务人员的日常调配管理。

2、出入口安全管理：展区、观众服务区、办公区等主要出入口设置7天24小时固定门岗管理，主要负责严格落实参观人员预约制和到访人员登记制，以及对进出展区、观众服务区、办公区的大件物品、可疑物品进行重点检查。馆外周边区域实行每天2-3小时一次动态巡逻岗管理，主要巡查各临街临江出入口是否完好，水电网管道是否正常，有无可疑人员及设备。

3、出入口安检管理：在展区、观众服务区主要出入口设置固定安检岗和监视器操作岗，主要负责维持安检口秩序，引导游客有序将携带的行李、物品过机安检，通过监视器及时发现危险物品，并第一时间向上级汇报，工作人员应当具有处理突发事件应急能力。工作时间与博物馆开放时间保持一致，如遇节假日客流高峰期由馆方临时调配。

4、展区安全管理：在主展区、临展区内，按照楼层设岗，在开放时间主要负责对展览藏品的巡逻、看护，对复原场景、电子互动屏等重点部位定点督查，维持展厅、库房等区域安全秩序，防止人为和自然破坏，配合馆方调整展品、陈列布展等。工作人员应具有良好的沟通能力，具有基础消防知识和处理一般突发事件的应急能力。在非开放时间，设流动岗，实行巡逻值守工作制。

5、安全监控管理：本馆设有独立的安全监控管理室，须配备监控岗管理员，实行7天24小时双岗固定值守工作制。工作人员应熟练运用监视控制系统，熟悉突发安全事件处理和秩序维护工作流程，发现紧急情况第一时间向馆方汇报，快速启动安全应急处置预案，保障场馆、人员和文物安全。

6、消防监控管理：本馆设有独立的消防监控管理室，须配备消控岗管理员，须持具有建（构）筑物消防员职业资格证书或消防设施操作员职业资格证书，实行7天24小时双岗固定值守工作制。工作人员应熟练运用消防控制系统，熟悉灭火器材，每周对馆内所有消防栓、灭火器箱等进行一次覆盖巡查，及时消除安全隐患。

7、停车区管理：在本馆五米红线范围内，合理规划区域用于停放公务车辆。

如遇大型活动，需提前根据车辆数量编制停车方案，现场引导车辆正确、安全停放。由物管方提供停车场常用设施，根据馆方要求进行车辆备案制管理。

8、应急安全管理：应组建义务消防队伍，建立健全消防管理制度，制定紧急疏散方案和工作流程，接受公安和消防部门的检查。乙方每季度对馆内外进行一次安全检查，形成检查报告。乙方每半年组织一次全员应急防火、防盗、防爆炸、防治安、防自然灾害等演习，乙方每年组织一次公安、消防、电力等多部门联合演练和现场培训。

9、制定安全管理提升方案：根据馆方工作需要，物管方负责定期邀请具有博物馆安全管理工作经验的专家或团队，为博物馆安全保卫工作查漏补缺、建言献策，每年至少制定一次安全管理提升方案，及时完善安全管理保障服务。

（二）环境卫生清洁服务

1、环境管理统筹：主要负责跟进落实各项环境管理工作任务，实施服务人员的日常调配管理。

2、日常保洁管理：展区、观众服务区、办公区、业务用房等按楼层设置岗，主要负责每日早晚用吸尘器、拖把清洁地面（包括展览区、楼梯间、电梯间、多功能厅、接待室、洗手间、大堂等）；每日擦拭门、内窗、窗台、楼梯扶手、电梯按钮、洗手间台面及镜子，做到无灰尘无泥垢无积水；定期使用消毒水进行展区消毒，严格落实疫情防控有关要求；按照馆方要求，定期开展库房、业务用房、办公区等保洁工作；配合陈列展览工作，定期开展展柜、展陈物品的保洁工作等。主要包含展区各楼层与办公区各楼层。

3、日常垃圾处理：负责与环卫站建立联系，根据实际情况调整本馆所需的垃圾桶，并按季度实时缴纳垃圾费。每天及时收集、清理馆内范围的垃圾，并集中清运至垃圾中转站，协助本馆按要求设置分类垃圾桶，严格做好垃圾分类工作。

4、及时配备馆内洗手间的消耗品：乙方须及时配备馆内全部洗手间的常用消耗品，如纸巾、洗手液等。

5、配备必要的清洁设备和及时补充清洁用品：乙方须配备必要的清洁设备

和常用工具，及时补充更换清洁用品，如垃圾袋、垃圾桶、抹布、洗涤液、消毒水、除味剂、拖把等。

6、每月组织一次大扫除：包括擦拭馆内所有窗户、标识牌等，清理建筑物排水管、下水道，清洁新风、空调系统等。

7、定期开展专项保洁服务：负责每月2次的公共区域消杀，每年1次大理石地面、木地板养护，每年1次建筑外墙清洗，每年1次化粪池清理，每月2次白蚁防治及除四害消杀等，所需费用由乙方支付。

8、具体工作标准按照《公共文化服务场所卫生工作要求与试行标准（除卫生间）》《公共文化服务场所卫生工作要求与标准（卫生间）》执行。

公共文化服务场所卫生工作要求与试行标准（除卫生间）		
项目	内容	要求
日常管理	工作制度与人员管理	建立卫生管理职责部门。
		建立工作制度和管理制度。
		建立预防传染病传播应急预案与健康危害事故应急预案。
		定期组织工作人员健康检查。
		建立岗位作业规范。
		建立清洁登记和巡查记录。
		落实工作奖惩制度。
功能区域卫生	室内总要求	温度、相对湿度、风速、二氧化碳、甲醛、可吸入颗粒物、空气细菌数、噪声、台面照度达到国家卫生标准。
	馆（展）区卫生要求 （主要包括：天花板、地面、墙面的清洁；沙发、桌椅等办公设施的清洁；指示牌、垃圾桶、开关面板、消防设施等公共设施的	馆（展）区内采用湿式清扫，及时清除垃圾、污物，保持馆内整洁。
		馆（展）区内禁止吸烟。
		每天检查公共区域卫生设施是否正常，发现异常及时报修。

	擦拭；壁画、雕塑等工艺品的清洁；借书设备、互动设备等服务设施的清洁、消毒；门窗、玻璃、照明等公共设施检查擦拭；水榭的清洁等。）	每天擦拭一次地面，随时推尘，每月保养一次。保持无纸屑、落叶，无灰尘、无絮状物、无污迹、无擦痕，接缝、边角等处洁净，无卫生死角，保持地面有光泽。
		地垫随时清理，每周清洗至少一次。 防静电地板每天擦拭一次。
		每月掸尘一次天花板、出风口、墙面，每季度擦拭一次风口、石材墙面，发现污渍及时清理。保持无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。
		针对不同材质的办公设施，采取相应的清洁措施，每天擦拭一次，每周保养一次。确保无灰尘、无污迹，缝隙无毛絮。
		灯罩、开关面板等设施及工艺品摆件每天擦拭，保持干净、光亮、无灰尘。金属件表面光亮、无油迹、无灰尘、无污渍、无擦痕。
		每日擦拭、消毒互动设备等服务设施，保持其表面无灰尘、无污迹、无手印。
		厅门、地面等处玻璃每周至少擦拭一次。保持玻璃干净明亮，无浮尘、无水渍污迹。
		窗框、窗台、防火门、消火栓等通道内设施每天擦拭，确保干净，无浮尘、无污迹、无水渍。金属件表面光亮、无油迹、无灰尘、无污渍、无擦痕。
		每月清洁水榭一次，保持无污迹、无水垢、无异味、无漂浮物。
		货物出入通道应及时清洁，每周彻底清洁一次，保持地面无污迹、无水垢、无异味。
	停车场卫生要求 （主要包括：地面、坡道清洁；交通标志牌、消防报警装置等设施的清洁；排水沟的清理；灯具、管道的除尘。）	随时保持广场地面、坡道整洁，每月彻底清洗一次，保证无积水、无污垢、无油渍、无垃圾。
		每天擦拭一次交通标志牌、消防报警装置等设施，确保无积尘、无污垢。

		汛期每周检查清理一次排水沟，其他时间每月检查清洗一次，确保排水畅通、无杂物、无淤泥。
		每半年对灯具、各类管道进行一次除尘。
	办公区卫生要求 (主要包括：桌、椅、柜子、茶几、沙发等办公设施、地面清洁；电话、电脑、传真、复印机等办公设施清洁、消毒；门窗、玻璃清洁；窗帘、地板、地毯清洁、清洗；饮水机清洁消毒；风口、开关等设施及地图、挂画等饰品清洁；垃圾桶、茶叶筐清洁；植物养护。)	每天擦拭一次办公设施，保持无灰尘、无污迹、无水渍。
		每天擦拭一次门面把手，每月擦拭一次窗户，保持干净明亮、无灰尘、无指印。
		每天检查清洁一次窗帘、地板、地毯，半年清洗一次窗帘、地毯。保持无灰尘（杂物）、干净平整。
		每月清洁一次饮水机，每周末进行一次水嘴消毒。保持饮水机表面无污迹、无异味，水嘴无水垢，水桶表面干净。每天检查桶装水，及时更换。
		每天擦拭一次开关等设施，每月擦拭一次风口。保持无灰尘、无污迹。
		每天更换垃圾袋，擦拭垃圾桶，保持干净无污迹，无残留物。
		每天擦拭叶面、套盆、盆托，适量浇水。保持植物洁净、无灰尘、无枯枝黄叶。
	周边环境 (主要包括：庭院、门前三包范围道路的清洁卫生；护栏、标识牌、灯具等公共设施的清洁卫生；公共绿化带的清洁卫生；雨棚、自行车棚、雨搭等清洁卫生；明沟、水道的清洁清理等。)	循环检查并及时清扫道路，保证地面无积水，无烟蒂、无果皮纸屑，无污迹、无油迹、无轮胎印迹，无堆放杂物。
		每天业主上班前完成护栏、标识牌、灯具等公共设施的清洁，保证无积尘、无污物、无水迹。
		公共绿化带内无烟蒂、无果皮纸屑、无枯枝败叶等杂物。
		每月清洁一次雨棚、自行车棚，3—11月间每月清洁一次雨棚。遇有特殊天气要及时清洁。
		明沟、水道无杂物、无积水。

		门前三包公用设施无污物、无积尘；地面无积水、无垃圾、杂物堆放；墙面整洁无张贴广告。
专项 卫生	垃圾清运 (保洁员将清理的垃圾按分类标准投放到指定的垃圾桶内，清运员将分类垃圾桶内垃圾运送到垃圾暂存处再次进行分类，分类后运送到指定的垃圾处理站。)	垃圾桶要保持内外壁洁净、无异味、明亮、无锈迹、无擦痕。
		分类垃圾桶内垃圾及时清理，垃圾投放不超过 2/3，垃圾每日至少清理 2 次，无裸露垃圾。垃圾桶内外保持光洁，无污渍、擦痕。
		每日擦拭垃圾桶、垃圾车至少 1 次。
		垃圾实行分类管理：专人负责，集中分类，定时收集，定时清运，定点倾倒，日产日清，运送无散漏。
	消杀灭管理消杀灭管理 (消灭物业管辖区内鼠、蟑、蚊蝇等各种有害生物，保持环境清洁，保证物业使用人的身体健康。)	使用具有农业部颁发的农药登记证或国家认可的药品，由经过专业培训的人员实施具体杀虫作业，并做好记录。管理单位专人负责检查，并在记录上签字确认。
		按要求对管理区域进行统一灭蟑、灭鼠、灭蚊蝇工作，确保管理区域的环境整洁。
		每年制定消杀灭计划。每年进行两次鼠密度调查，根据调查情况调整计划。
		若遇有鼠害、疫情等特殊情况，应及时调整消杀灭计划。
	绿化养护 (主要包括修剪；浇水、施肥；清洁；植物消杀等。)	根据植物特性及生长规律对其进行整形、浇水施肥、清洁、消杀等养护工作。
		每日养护时根据植物状况对不合格植物主动进行调整、更换。
		公共养护区域每天检查、养护一次，重点区域每天上午、下午各一次，办公室区域每周一次，发现问题及时处理。

公共文化服务场所卫生工作要求与标准（卫生间）		
项目	内容	要求
日常管理	工作制度与人员管理	建立卫生管理职能部门。
		建立工作制度和管理制度。
		建立预防传染病传播应急预案与健康危害事故应急预案。
		定期组织工作人员健康检查。
		建立岗位作业规范。
		落实工作奖惩制度。
清洁卫生	卫生内容 （主要包括：卫生间吊顶板、地面、墙面、地漏清洁、清理；卫生洁具的清理消毒；清洁皂液盒、手纸盒、干手器等设施；补充卫生消耗用品。）	每天开放结束后，对场馆彻底清洁和消毒。特别是卫生间坐便器、小便器，彻底刮拭镜面，地漏清理、注水，补充卫生纸、擦手纸、洗手液，清理垃圾桶等消耗品，检查卫生设施使用状况，保证洁具表面无污迹、无水渍、无锈迹、无皂迹、无毛发；水箱无污物、无水垢、洁净无异味；卫生设施运转正常。
	清洁作业	在显眼处张贴管理制度及投诉电话。
		作业工具使用完毕应及时整齐存放指定工具房内，不得放在便器、洗手盆或楼梯上。
		供洗手用的水龙头不得占用于作业。
		不得占用残疾人公厕，或在残疾人公厕内堆放杂物，给残疾人如厕带来不便。
		建议清洁登记和巡查记录。
	卫生质量	内部空气流通，光线充足，无异味。
		内部墙面、天花板、门窗、隔板等设施洁净，无积灰、污迹、蛛网，无乱涂画；内部地面洁净，无积尿、积水等污物。
		蹲位清洁，大便器（槽）无积存物；小便器无水锈、尿垢、污物，沟眼、管道保持畅通。
		内外部照明灯具、标志、洗手器具、

		镜子、挂衣钩、烘手器、冲水设备等无积灰、污物。
		定期喷洒消毒水和灭蚊蝇药物。
		外墙面、屋顶及卫生责任区域内环境整洁，无乱张贴、乱搭建、乱悬挂、乱堆放现象。

（三）展区管理辅助服务

1、讲解服务：

（1）讲解主管：主要负责跟进落实各项讲解工作任务，执行相关管理规定，实施服务人员的日常调配管理。

（2）馆内常设展览和专题展览的讲解服务。实行轮班制，每天提供不少于2次面向普通游客的讲解服务；如遇高峰期客流，由馆方临时调配。根据工作安排，提供面向团体参观游客和公务交流活动的讲解服务。

（3）提供多语种讲解服务。至少配备1名英文讲解、1名粤语讲解，形象好、气质佳，具有讲解、播音或主持专业经验。

（4）配合开展各类讲解词的撰写工作。根据不同的讲解需求，撰写、修改常设展览和专题展览的讲解词。

（5）参与宣教、交流、藏品研究等工作。根据馆方的工作需要，配合开展展览策划、藏品研究、宣教教育、学术交流等活动。

（6）参与志愿者讲解培训工作。根据馆方志愿服务工作的安排，负责对在博物馆注册登记的志愿者进行讲解服务、礼仪礼节、语言表达等专项培训。

（7）加强讲解员岗前培训和业务培训。由乙方负责定期邀请专业人士开展职业培训，每季度与我市其他博物馆开展一次对标交流、参观学习等活动。

（8）建立讲解员长期发展储备型培养模式。为增强讲解队伍的稳定性，提升讲解员的综合素质和业务能力，乙方须建立讲解员长期发展储备型培养模式，实行定期考核和资金激励制度。讲解员的招聘和岗前培训须经馆方同意后方能聘

用；讲解员须离职的应提前1个月向馆方提出。

2、观众和会务服务：

场馆配备可容纳200多人的多功能会议厅及其他会议、活动区域，承担学术交流、业务会议和大型活动等的工作量较大。

（1）游客服务中心及会务接待服务：主要负责为游客提供咨询、引导、听取意见等服务，维持好观众服务区的良好秩序，避免游客过于集中。随着观众服务区的功能完善，还要做好观众休息区、相关文创展示服务区等管理工作。服务人员需具备较好的沟通能力，能够及时为老弱病残等特殊群体提供便利、贴心的服务。根据活动规模及类型，馆方决定参与各项服务的人数与程度，如方案制定、会场布置、设备调试、宾客迎送、会中茶水、会后整理等。如遇大型活动需与安保、清洁、监控等多岗位联动，建立应急处置方案，全方位做好现场秩序保障。乙方需定期对该岗位开展培训、考核工作。

（2）展区及办公区前台服务：主要负责向老人、儿童等特殊人群发放纸质门票，引导观众预约电子门票，提供放映室放映安排、讲解安排等咨询，协助突发事件的应急处理等。

（四）绿化养护服务

1、制定绿植规划方案。根据实际情况，由乙方负责或通过绿植租赁公司制定绿植规划方案，在展区、办公区主要出入口、电梯口、各楼层展厅出入口、接待室、会议室、馆领导办公室等重点位置保证较大型植物、花卉常摆常绿；在各业务用房等位置保证中小型绿植、花卉常摆常新；在走廊、观众服务区等特殊区域，使用复古高雅的盆器设计造型，满足观赏需求；在馆广场、周边、天台等位置摆放适合的植物、花卉，充分利用好广场、天台等空间。规划方案须经甲方同意方能实施，绿植、花卉应定期养护、更换同一时间在馆内外摆放的绿植、花卉不少于150盆。

2、绿化养护服务。由乙方安排至少1名具有绿化养护经验的绿化人员，主要负责对馆内外所有绿植、花卉的养护及修剪，每周不少于2次为所有绿植浇水、清洁，确保植物植株丰满健壮，株型自然匀称，叶面干净光亮，无灰尘、脏物，无明显病斑。

3、绿化提升服务。结合重大节日和重要活动，设计各类应季插花（含花瓶）、盆景（含花架）、鲜花（含花瓶）等，搭配相适应的底碟、套缸、花盆，对损坏残缺的花盆套缸及时更换。

（五）设施设备维保服务

1、维保统筹：主要负责跟进落实各项设施设备维保服务工作任务，执行相关管理规定，实施服务人员的日常调配管理。

2、水电工：按技术要求对馆内中央空调系统、电梯系统、消防系统、给排水系统、室内装饰等实施每日定期巡检。制定突发应急处理方案，保证设备性能稳定、博物馆运转正常。以及主要负责馆内外水管、电路的检查及维修，7天24小时双岗值守，每天对高低压配电系统的设备及线路进行巡检。完成小型维修服务，如更换日光灯管、更换水龙头、疏通下水道等（单次单项维修低于500元的物料），自备水电检测设备、各类工具器具，做好应急抢修的物料准备。本岗位需具备暖通、特种作业、给排水、电气类高低压等专业技术资格。

3、木工维保服务：主要负责馆内所有的门窗、桌椅、门锁、木柜的维修，每周对建筑本体内外进行一次彻底巡检，台风雨季时加强巡检力度，重点对屋顶、容易积水的低洼地区采取保护措施，如出现问题及时报告，并配合修缮。钢架结构、管道、围栏、花基等每年定期油漆1次。本岗位为维修工（杂工）岗。

4、设施提升服务。协助采购人进一步完善馆内标识、指引设施等，由中标人设施设计、购置标识的费用累计不超过0.5万元。

5、定期专项检测服务。每年至少开展1次对场馆防雷设施的全面检测并形成检测报告。

（六）后勤服务

1、行政（文秘）人员：负责日常行政事务，配合馆方做好行政人事方面的工作；协助办理各类文件的整理工作；协助考勤，内部员工档案的建立与管理；协助会议通知的拟写、下发工作，协助会议记录和文字材料的整理；协助与其他

部门的协调工作，做好信息的上传下达；协助资产配置的管理工作，包括清点、维护、登记；

2、本项目包含项目经理：项目经理主要负责综合统筹管理，协助负责公车管理。与馆方对接及时做好物资的储备补充等工作，配合馆方做好日常游客管理及各类公务接待；综合管理服务所需的电脑、办公设备等由乙方提供。

（七）其他辅助服务

1、藏品账目整理：协助收藏研究部开展藏品账目的整理和编制等工作。具体如下：①协助建立广州华侨博物馆藏品总登记账、分类账、资料账入账标准和原则；②开展藏品总登记账的编制和录入工作；③开展藏品分类账的编制和录入工作；④开展资料账的编制和录入工作；⑤对收藏研究部在职工作人员进行藏品管理与保护的专业培训。具有文博行业中级及以上职称和有博物馆藏品保管工作经验，曾担任国有博物馆账目管理员优先。

2、信息采编：通过搜索引擎、指定网站，收集、整理、制作文字、图片、视频等资料。具体如下：①参与撰写展览、公共教育活动等各类宣传文稿；②负责新闻外宣、拍摄剪辑、设计等工作；③策划主题性宣传项目；④承担新媒体平台运营维护工作；⑤协助媒体对接、新闻采访等工作；⑥完成上级交办的其他各项工作。

3、陈列编辑：协助陈列研究部开展陈列编辑工作。具体包括：展览资料的收集整理工作、陈列提纲的起草撰稿工作、陈列展览项目的布展实施工作、陈列展览项目的相关宣传报道工作、陈列展览项目的档案整理工作、领导布置的其他任务等。

4、教育推广员：协助陈列研究部开展宣传教育活动的策划、组织、实施等工作。具体如下：①各类宣教活动的策划组织执行；②爱国主义教育基地、广州市少先队教育实践基地等基地建设；③志愿者的招募、管理工作。媒体、学

校等业务单位的日常联络工作；④巡展推广活动；⑤领导布置的其他任务。

（八）节假日、重要纪念日及大型活动保障

乙方应具有节假日、重要纪念日及大型活动保障经验并具有成功案例，提供具体的节假日、重要纪念日及大型活动保障方案，在开展大型活动期间，协助甲方做好大型或重要活动接待保障服务，配合甲方承担的专项服务部门对外路径标识、门岗引导、活动过程中间转换场景布置（桌椅摆放）、灯光温度调节及环境维持、人员疏散及场景恢复等实施保障，服务人员要求形象良好，具备专业素质，有丰富的服务经验，大型或重要活动专项服务期间，须根据甲方需求临时增派、调拨人员进行支援。

三、服务期限

第五条 物业管理服务期限：2024年1月1日～2026年6月30日。

四、双方权利义务

第六条 甲方权利义务

- （一）代表和维护产权人、使用人的合法权益。
- （二）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。
- （三）检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
- （四）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。
- （五）对乙方不称职的工作人员，甲方有权要求乙方限期更换。
- （六）协助乙方做好管理工作。
- （七）按时支付管理费给乙方。
- （八）招标文件、投标文件及合同附件中约定的甲方其他权利义务。

第七条 乙方权利义务

（一） 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。

（二） 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。

（三） 负责编制管理年度计划。

（四） 对物业使用人违反法规、规章的行为，有责任告知甲方处理。

（五） 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。

（六） 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

（七） 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。

（八） 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。

（九） 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。

（十） 乙方自开始保安服务之日起 30 日内向物业所在地设区的市级人民政府公安机关办理备案，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。

（十一） 乙方员工的工资、社会保险等福利,必须符合有关规定。

(十一) 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。

(十二) 招标文件及合同附件中约定的乙方其他权利义务。

五、服务质量

第八条 总体要求

(一) 本项目对安全性、保密性、规范性要求严格，物业管理服务要求高标准、高档次。

(二) 甲方办公室对乙方组建的物业管理服务机构进行业务归口管理。

(三) 乙方负责制订服务方案，建立各项规章制度，确定组织架构人员录用等，乙方在实施前要报告甲方，甲方有审核权。

(四) 在处理特殊事件和紧急、突发事故时，甲方对乙方的服务人员有直接指挥权，乙方须取得政府安监或应急管理部门颁发的安全事故应急预案备案登记表。

(五) 乙方必须遵守疫情防控等公共卫生防控规定，具有丰富的疫情防控工作能力，须为本项目制定疫情防控服务方案。

(六) 乙方须为本项目提供信息化系统，以提升本项目的信息化管理工作，包括但不限于使用物业项目管理系统、物业设备设施智慧运营平台、自动化监控管理、智慧移动管理、数字化能源、智能工单管理、客户数据可视化、设备设施实时人员管理等相关软件。

(七) 乙方须具有丰富的标准化管理建设工作能力，为本项目建立标准化工作体系方案，导入质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、社会责任管理体系、履约能力评价体系、物业服务（五星级）等体系认证。

(八) 乙方需参照省、市对物业管理的质量指标的有关规定、具体标准，在

物业管理中达到以下物业质量指标（百分比均含本数）：

- 1、本项目建筑物完好率100%；
- 2、实行维修服务回访制度，回访率100%；
- 3、清洁、保洁满意率达98%以上；
- 4、道路、停车场、照明灯具使用完好率达98%以上；
- 5、化粪池、雨水井、污水井完好率100%；
- 6、排水管、明暗沟完好率100%；
- 7、公共设施、休息设施维护及完好率98%以上；
- 8、确保应急通道畅通；
- 9、治安案件的发生率为0；
- 10、违章发生率1%以下，违章处理率100%；
- 11、停车场设备完好率达98%以上，车辆被盗率0%；
- 12、一般设备完好率达98%以上；
- 13、杜绝火灾责任事故，火灾发生率0%；
- 14、绿化完好率达98%以上；
- 15、管理人员培训合格率达98%以上；
- 16、单位业主对物业管理满意率达95%以上；
- 17、有效投诉率2%以下，有效投诉处理率100%；
- 18、服务及时率达99%以上。
- 19、环境卫生达标率100%；
- 20、消防年检完好率100%；
- 21、重大事故发生率0%；
- 22、责任事故发生率 0%。

第九条 人员管理要求

（一）甲方与派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由乙方自行管理，并按法律法规和地方政府的规定支付服务人员的工资、福利、保险、奖金、加班费等一切费用。如因用工引起的劳动纠纷问题由乙方负责解决。如乙方的工作人员发生违法、违规行为，所造成一切后果及损失，由乙方承担责任和负责赔偿。

（二）甲方如因工作需要，要求乙方部分岗位临时延长工作时间的，乙方应按上班时间要求，保质保量地做好保障工作，其费用不再另行支付。

（三）乙方的派驻服务人员应遵守安全操作规程制度，若发生人身伤害等工伤事故，由乙方负责，与甲方无涉。乙方工作人员须遵守甲方相关规章制度规定，服从甲方指挥和合理的工作安排，如有违反或损害采购方利益的，甲方有权拒绝乙方违规的工作人员在此工作，问题严重的，有权终止合同，一切责任由乙方承担。

（四）乙方应制定培训计划，结合岗位要求、甲方需求加强对所有服务人员的培训，培训多次仍无法达到服务质量要求的应作更换人员处理。

（五）甲方对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权。乙方派驻的项目经理与甲方中层部门负责人对接工作方案、工作流程、排班、考核、监督、检查等具体工作。乙方全部工作人员应专职服务本项目，如遇特殊情况需借用本项目工作人员，须报请甲方批准，并保证本项目正常运行。

（六）乙方必须保证派驻甲方工作人员的稳定性，如有工作人员调离，需书面通知甲方。如乙方派驻甲方的工作人员不尽忠职守的，必须在接到甲方书面通知后 7 天内更换人员。根据发展需要，服务期内如有新增或提高工作技能的培训，乙方应配合甲方将按有关要求对在职工作人员提供一次性培训，参加培训的人员如发生变动，乙方需提供具备相同技能（持证上岗）的人员作补充。

（七）乙方根据不同的工种配备相应的工作服装，并有工作号牌等标识物及

必要的装备。

(八) 乙方自开始保安服务之日起 30 日内向物业所在地设区的市级人民政府公安机关办理备案。

(九) 乙方不得将本物业的管理责任整包转包给第三方。

六、合同金额及付款方式

第十条 合同金额

在服务期内,乙方按本合同约定提供了全部服务且符合合同约定及质量标准的,甲方支付给乙方的服务费总金额为人民币壹仟柒佰壹拾叁万叁仟肆佰贰拾捌元壹角捌分整(¥17,133,428.18)。合同履行期间国家或地区政策调整(如最低工资标准调整),本项目服务费不作调整。

第十一条 付款方式

(一) 甲方共分 8 次支付物业管理费。

1、2024 年:合同签订生效后,自收到乙方开具的发票经审核无误后 5 个工作日内办理支付 2024 年 1-6 月物业管理费的 95%,即 3255351.35 元,2024 年 7 月前支付 2024 年 7 月至 11 月服务费用的 95%及 1 月至 6 月的 5%,合计 2884127.08 元,2024 年 12 月支付 2024 年 12 月服务费用及 7 月至 11 月的 5%,合计 713892.84 元。

2、2025 年:2025 年 3 月前支付 1 月至 6 月物业管理费的 95%,即 3255351.35 元,2025 年 7 月前支付 2025 年 7 月至 11 月服务费用的 95%及 1 月至 6 月的 5%,合计 2884127.08 元,2025 年 12 月支付 2025 年 12 月服务费用及 7 月至 11 月的 5%,合计 713892.84 元。

3、2026 年:2026 年 3 月前支付 1 月至 6 月物业服务费的 95%,即 3255351.35 元,6 月前支付 1 月至 6 月的物业服务费的 5%,即 171334.29 元。

注：年度物业费用计算公式=中标价/30个月*年度实际计算月份数。

（二）服务期内，本项目服务费不增加。如本级财政部门对年度预算金额有审核调整的，按审核调整后的金额执行年度费用的支付，乙方需无条件配合。

（三）合同金额包含：管理服务的人员总费用、清洁工具、维修工具、工作服、劳动用品、洗手间消耗品（纸巾、洗手液等）、行政管理费、利润、税金、绿化租赁费、绿植肥料费、防虫害药品费、日常的垃圾清运费、单次单项维修低于 200 元的零碎工程消耗物料等乙方按合同约定提供的所有服务。

（四）乙方授权中航物业管理有限公司广州分公司代表中航物业管理有限公司办理税务发票开具和款项收付，乙方依法承担法律责任，并且乙方委托中航物业管理有限公司广州分公司向甲方出具合同项下的物业管理服务费发票并收取相关款项，乙方须在支付月 5 日前开具正式税务发票原件交甲方，甲方在收到乙方发票和支付所需相关材料的 5 个工作日内办理支付手续。

乙方费用收款账号如下：

开户名：中航物业管理有限公司广州分公司

帐 号：120910499510201

开户行：招商银行股份有限公司广州分行中环广场支行

第十二条 直接费用

甲方物业使用过程中产生的直接费用，如电费、水费、煤气费等，由甲方自行支付，不包含在物业管理服务费内。

第十三条 税费

按照中国现行税法规定的税费均应由甲、乙方分别自行承担。

七、违约责任

第十四条 乙方开具发票后，甲方应按合同约定付清服务费，每逾期一天，

支付欠款总额 3%的违约金；累计违约金不超过服务费总额的 5%。乙方应按其响应项目提供服务，凡未提供或未达到标准的限期整改，逾期未改的，每逾期一天，由甲方扣除当月服务费的 3%作为违约金，累积违约金不超过服务费总额的 5%。甲方有权在支付乙方服务费时直接扣除违约金。

第十五条 乙方违反本合同规定，所提供的服务未达到合同要求，甲方书面提出整改通知，累计提出达二次，乙方未按要求及时整改的，甲方有权单方解除合同，由此造成甲方经济损失的，乙方应给予赔偿。非因乙方违约原因，甲方单方无故提出变更、中止或者终止本合同的，甲方应当对乙方受到的损失予以赔偿或补偿。

八、不可抗力

第十六条 由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，一方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起15天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。

第十七条 不可抗力事件发生后，甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

九、监督与奖惩

第十八条 监督管理

（一）建立体系文件。乙方应在入驻后10个工作日内提交年度管理服务计划（含服务人数花名册），甲方将指定一名工作人员建立物业管理档案，并协助乙方完善安保制度、清洁制度、用品登记制度等体制机制，形成系统性管理文件。

（二）工作总结制度。每月25日前乙方应形成当月工作总结、更新团队花名

册（如有人员变动），盖章后提交至甲方。收到工作总结后，甲方定期与乙方召开会议，一一对照合同总结各项工作完成情况，确保各项工作落实落细落到位，及时形成会议纪要作为档案存档。

（三）意见反馈制度。甲方建立定期反馈物业管理服务意见工作制度，每季度于最后一个月25日前完成物业管理服务意见调查问卷的填报，作为改进服务水平、年终综合评价的依据。

（四）专家评审制度。每年度服务期限结束前，甲方可根据实际工作需求，邀请具有文博场馆管理经验的专家到场馆实地指导，对年度物业管理服务项目进行考核评审，工作总结、花名册等资料将作为评审参考材料。

第十九条 扣罚标准

（一）甲方与乙方结合项目的工作内容，共同制订《广州华侨博物馆物业管理服务工作评分表》；由甲方对乙方的工作质量进行日常监督检查，按月度填写《评分表》进行考核评分。

（二）月度考核总分=安全管理保障服务得分*30%+环境卫生清洁服务（含绿化养护）得分*30%+展区管理辅助服务得分*30%+设施设备维保服务得分*10%

（三）乙方收到实名表扬信的，可提交甲方备案。每封表扬信加1分，每月奖励最多不超过5分。

（四）每月考核评分低于70分（不含）为不合格，扣减年度物业管理费的1.5%；每月考核评分在70分（含）—90分之间，扣减年度物业管理费的1%；服务管理质量评分达到90分（含）以上，全额支付当月服务费用。

（五）合同周期内出现以下情况之一的，甲方将上报监管单位，并依法有权无条件解除合同终止乙方的服务，一切经济和法律責任由乙方承担。

1. 有重大政策调整的；
2. 发生重大安全事故的；

3. 连续两个月考核评分低于 70 分；

4. 累计三个月考核评分低于 70 分。

第二十条 上述物业管理服务费扣罚涉及的投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确定由甲、乙双方另行协商予以明确，个别投诉事项可以具体个案具体明确，有分歧异议的，以甲方的意见为准。

第二十一条 罚金原则上用于甲方奖励乙方派驻人员中的服务表现优秀员工，具体奖励事项、奖励金额由甲方确定。

十、争议及解决办法

第二十二条 本合同发生争议，由双方协商或由政府采购监管部门调解解决，协商或调解不成时将向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十一、其 他

第二十三条 本合同一式肆份，具有同等效力，甲、乙双方各执贰份。合同自双方签字盖章之日后生效。

第二十四条 本合同未尽事宜，由双方协商处理。

(此页无正文)

甲方：广州华侨博物馆（盖章）

签约代表：

地 址：广州市越秀区沿江西路 183 号

电 话：020-66391610

传 真：020-66833220

签约日期：2023 年 12 月 29 日

乙方：中航物业管理有限公司（盖章）

签约代表：

地 址：深圳市福田区华强北街道华航社区华富路 1004 号南光大厦 2 层 B 段 201 室

电 话：0755-83289517

传 真：0755-83688903

签约日期：2023 年 12 月 29 日

