

余杭区政务服务中心、企业综合服务中心导服项目

采购合同

采购单位（甲方）：杭州市余杭区行政审批服务管理办公室

服务单位（乙方）：杭州辰远物业管理有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规规定，并严格遵循 余杭区政务服务中心、企业综合服务中心导服 采购项目招标文件、投标文件、导服服务协议，就甲方委托乙方提供导服服务事宜，双方经协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

第一条 定义

1. “合同”即由甲乙双方双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件（包括但不限于招标文件、投标文件等）。

合同将由杭州市余杭区行政审批服务管理办公室（以下简称甲方）与经评审最终确定的杭州辰远物业管理有限公司（以下简称乙方）结合本项目具体情况协商后签订。以下为甲方提出涉及乙方的主要条款，投标人在投标文件中应对其进行确认或拒绝。如投标人在其投标文件中未做拒绝或提出修改要求的，甲方将视作为认同。

2. “合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时，甲方应支付给乙方的款项。

3. “管理服务”系指乙方按投标文件规定，结合本项目的设施配置及本导服使用性质特点，提出导服管理服务定位、目标，为甲方提供优质的导服服务。

4. “甲方”系指通过采购接受合同及服务的甲方。

5. “乙方”系指经评审最终确定的供应商。

6. “现场”系指将要提供导服管理与服务的地点。

7. “验收”系指甲方依据国家有关规定接受合同所依据的程序和条件。

第二条 适用范围

本合同条款适用与本次采购活动。项目实施范围详见一招标文件和投标文件及补充文件、承诺书等。

第三条 项目基本情况

项目名称：余杭区政务服务中心、企业综合服务中心导服项目；

项目类型：其他商务服务

坐落位置：瑞鸿大厦、政务服务中心良渚分中心、政务服务中心瓶窑分中心

第四条 委托管理事项

列入本次采购服务的：提供政务服务中心（含区政务服务中心、区企业综合服务中心、政务服务中心良渚分中心、政务服务中心瓶窑分中心）的导服服务保障及甲方交办的其他工作。

第五条 合同期限

自 2024 年 2 月 1 日至 2025 年 1 月 31 日。合同期满，甲方可要求乙方延续提供 1-2 个月的服务，费用标准按原合同规定执行，乙方应予保证。

第六条 导服服务管理收费及资金来源构成

1. 本合同期内导服管理服务费 395.5 万元，采用包干制，所有导服管理及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取其他任何费用。

导服服务费成本监审：

乙方承诺，接收甲方主管部门实施的导服服务费成本监审，并遵守以下原则：

1.1 合法性原则。计入定价成本的费用符合有关法律、行政法律和国家统一会计制度的规定；

1.2 相关性原则。计入定价成本的费用为与导服服务直接相关或间接相关的费用；

1.3 对应性原则。计入定价成本的费用与导服服务内及服务标准相对应；

1.4 合理性原则。与导服服务定价成本各项费用的主要技术、经济指标均符合行业标准或者社会公允水平。

2. 合同所需资金来源构成为：

序号	采购计划文号	采购目录	数量	预算 (万元)	资金来源性质	资金支付方式
1	YHZFCG2023-223	导服服务	1	395.5	预算内资金	财政授权支付

资金来源性质包括预算内资金、专户资金、其它、核算其它、预算内暂存、专户资金暂存、核算其它暂存等，根据采购计划核定的性质填写。

第七条 费用结算方式（注：乙方无需甲方支付预付款）

付款时间	付款比例（%）	金额（元）	备注
2024.5.15	25%	988750.00	按实结算
2024.8.15	25%	988750.00	按实结算
2024.11.15	25%	988750.00	按实结算
2025.01.15	25%	988750.00	按实结算

第八条 人员管理服务质量要求

导服服务内容及服务标准

1、服务内容

- 1.1 引导、帮助办事群众取号，做好指引、问询等工作。
- 1.2 协调政务服务中心各部门及时处理特约服务、投诉等事项。
- 1.3 协助做好参观接待、会议服务工作。
- 1.4 配合采购单位做好各类迎检工作。
- 1.5 做好母婴室、图书专区等公共服务区域的服务工作。
- 1.6 协助做好服务中心办事群众秩序维护工作，及时处理采购单位、办事群众的需求及应急事务，若有可疑人员和突发事件及时向上级领导反映。
- 1.7 负责巡查并保持工作区域及楼层环境卫生，定时巡查四色垃圾桶分类情况。
- 1.8 负责窗口日常物资补充，如：纸巾、水杯、母婴用品、医药箱用品等。
- 1.9 按要求摆放座椅、指示牌、台笔台签及各类标识，及时整理并做好用具的清洁消毒工作，保证设施完好。
- 1.10 按要求巡检，对于市民不文明现象，要积极劝导，杜绝大厅出现有人员半躺、赤脚、光膀、抽烟等不文明现象。
- 1.11 做好公众服务区域每日易耗物资补充及机器设备盘点，负责机器设备运作监控及故障报修，做好登记及跟进。
- 1.12 做好甲方要求的其他专项工作。

2、服务标准

- 2.1 导服人员需按规定化淡妆、着装统一（佩戴甲方要求的工作牌）、仪容仪表端庄、整洁、精神饱满，面带微笑，待人主动热情，服务周到细致。
- 2.2 推行“首问责任制”，将群众满意作为工作最高原则，认真对待办事群众及甲方提出的每项需求，用优质服务来解决和满足办事群众及甲方的需求。
- 2.3 保持对外信息传播口径的统一化。
- 2.4 按甲方标准做好其他相关服务。

3、导服员行为规范和要求

3.1 人员要求

导服人员要求 40 周岁或以下，政治素质好，遵纪守法，作风正派，品行优良；责任心强，遵守工作纪律，服从组织安排；本人、家庭成员以及主要社会关系中没有违法犯罪记录。

序号	岗位名称	具体要求
1	政务服务中心导服员	1、年龄要求 40 周岁以下（含 40 周岁），大专及以上学历。 2、具有较强服务接待工作能力和一定的英文基础会话能力，身体健康，五官端正，口齿清晰，形象气质佳。

3.2 所有导服人员必须统一着装、仪表端正，保持良好的精神面貌。

3.3 接受甲方的监督与管理。

第九条 经营制约

1. 未经甲方同意，乙方无权在承包期间中从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚；但甲方在该区域发布的广告宣传保证不致影响乙方的正常工作；

2. 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债务与甲方无关，致使甲方承担的，甲方有权向乙方追偿。

第十条 乙方对甲方作出如下承诺：

1. 非经甲方同意，不得以任何形式转包、分包本合同项下的权利、义务，否则甲方有权单方解除本合同，并追究乙方违约责任。乙方同意，在承包期间只从事甲方认可的服务工作，且乙方的任何股份配置变动应通知甲方。

2. 乙方应允许甲方或其授权的人员对承包期间内各项服务质量控制进行检查，有关费用由乙方承担。

3. 在承包期间的各项服务，乙方工作时间必须满足甲方的工作要求，包括星期天及公众假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作。

4. 乙方必须聘请(或指定)一位经理(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包期间服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换经理(负责人)、相关骨干人员，乙方拒不更换或更换后仍旧不符合甲方要求的，甲方有权单方解除或终止本合同，并追究乙方违约责任。

5. 自中标通知书发出后7个工作日内须完成合同签订，合同签订后5个工作日内，需按甲方要求配备导服人员进场服务，未到位的导服人员每人每天扣除中标金额0.1%。导服人员必须相对稳定，保证90%的人员在一年内不作调动；人员流动率超过10%的，且严重影响项目服务质量的，每超过1个百分点，扣除中标金额的0.5%，不足1个百分点的，按1个百分点计算。人员岗位调动需提前一个月向甲方提出申请，甲方书面同意后方可调动。

6. 为承包期间的服务工作配备承诺的人员及人员数量（除配置商务中心6人外，其他人员按甲方要求进行配置，总人数不超过43人，因甲方需求变化而增加的工作量，则项目总费用不予增加）。乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核，该类费用开支由乙方负担。

7. 在承包期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《劳动合同法》的有关规定。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束。如致使甲方承担赔偿责任的，乙方同意，甲方可向乙方追偿。

8. 乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用

和制作均由甲方负担。

9. 乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与承包期间经营业务有关的执照和许可证,方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税、费。

10. 乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务,并根据甲方要求改变不满意的服务状况。接受有关部门监督与检查。同时,乙方自觉参加甲方认为有助提高甲方形象的宣传活动。

11. 在承包期内乙方应保证按照甲方要求提供相应服务,甲方提出合理化整改建议的,乙方应及时整改,并将整改情况在接到建议的2至5个工作日内向甲方进行书面反馈;不积极整改的,甲方可以向乙方发出书面整改通知书,如乙方拒不整改的,甲方有权单方面解除或终止合同,并追究乙方违约责任。

12. 积极配合上级部门工作,创优及创造文明环境。积极配合做好节能减排、垃圾分类等工作,做到节约用水、用电。

13. 禁止事项

13.1 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付费用或赠送实物,违者将终止合同。乙方人员也不不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。

13.2 不得在承包期间住宿或从事非法活动,也不得从事有损甲方利益的活动,同时不允许在承包期间对甲方经营活动进行滋扰性的行为。

13.3 未获甲方书面同意,乙方任何时候都不能在承包期间存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

14. 保险

14.1 第三者责任保险

乙方应对乙方人员以及第三方全权负责(如乙方应投保第三责任险),在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责,甲方不承担

任何责任。

14.2 员工人身意外

在承包期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工投保人身意外险)，以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。

14.3 其他保险及费用

乙方须按《劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

14.4 如乙方未履行上述义务，或者保险赔付金额不足以支付赔偿金额的，由乙方承担赔偿责任，与甲方无关。导致甲方承担赔偿责任的，甲方有权向乙方追偿。

15. 乙方及其员工遵守行政大楼内的一切行政管理、消防安全等规定和制度，保证承包期间的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时承担违规责任。

16. 遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

17. 承包期限内，因采购人需求变化而增加的工作量，则项目总费用不予增加。

18. 乙方须积极配合甲方对其进行的导服服务综合考评。

第十一条 合同生效和终止

1. 合同终止

1.1 提前解除或终止

1.1.1 因乙方在服务期内超过两次服务综合考评未达标，甲方可以单方面解除或终止合同，且乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金；如赔偿金不足以弥补甲方损失的，乙方应继续支付。

1.1.2 非经甲方同意，不得以任何形式转包、分包本合同项下的权利、义务，，否则甲方可以单方面解除或终止合同，且乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍

金额的赔偿金；如赔偿金不足以弥补甲方损失的，乙方应继续支付。

1.1.3 如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面解除或终止合同，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失，并须支付给甲方月度承包服务款五倍金额的赔偿金；如赔偿金不足以弥补甲方损失的，乙方应继续支付。

1.1.4 乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出整改通知后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即单方解除或终止合同。

1.1.5 乙方破产清处、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方不必通知乙方即可单方解除或终止合同。

2.2 协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止协议。

2.3 自然终止

合同规定的承包服务期满，承包自然终止。在承包服务期内乙方服务通过甲方有关评分标准并得到甲方认可，双方可协商在下一年度续约。

3. 合同终止后果

合同终止时，双方应进行结算，终止承包，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿。

4. 不放弃权利

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

5. 因乙方原因致使合同解除或终止的，由此造成的一切经济损失（包括但不限于甲方实际损失、甲方已支付未履行部分款项的退还、甲方可得利益损失、第三方损失及甲方为此维权付出的一切费用等）由乙方承担。

第十二条 双方权利义务

1. 甲方权利义务

- (1) 审定乙方拟定的导服服务管理制度;
- (2) 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况;
- (3) 审定乙方提出的导服服务年度计划、财务预算及决算;
- (4) 按期支付导服商务服务管理费用;
- (5) 提供乙方所需的办公用房。
- (6) 甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

2. 乙方权利义务

- (1) 乙方根据招投标文件建立规章制度并形成管理文件，包括场地管理、人员配备、管理职责、工作规程等，并将其纳入质量管理体系;
- (2) 向甲方工作人员和其他使用人告知服务的有关规定，并负责监督;
- (3) 建立、妥善保管和正确使用本服务相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况;
- (4) 在甲方查实乙方派遣人员有违规或不符合岗位需求时，乙方要无条件撤换人员。

第十三条 乙方的人员配置

1. 乙方的人员配置

- 1.1 乙方的项目总负责人：杨垚芳，身份证号码：330125198006165822
- 1.2 乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨干人员。骨干人员变动须经甲方同意，其他人员变动须甲方备案。
- 1.3 乙方项目总负责人及部门负责人须及时与甲方沟通，第一时间报告重大、

紧急事件；每月须向甲方汇报上月工作情况，并提供相关报告。

2. 工作人员要求：

(1) 所有相关人员的配备须获得相关主管部门认证的，须配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装。

(2) 所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

(3) 重要岗位人员必须由甲方人事部门考核、政治审查通过方可录用。

(4) 为提高服务水平，所有工作人员还需进行相关的培训。除乙方对服务人员上岗培训外，需接受甲方对服务人员的专项培训。

第十四条 考核及处罚

1、乙方必须建立完整的内部管理制度（包括人员管理制度，安全生产制度，着装管理制度，绩效管理考核制度等），并按制度严格执行，做好服务；乙方内部管理制度在中标后 1 个月内交采购单位审核备案，超过时间不提交采购单位审核备案的，每超一天扣除 1000 元，直到制度齐全之日止；

2、服务质量考核由甲方组织实施，每月进行一次。考核内容包括安全生产、内部管理、服务态度、有效投诉等 4 个方面，具体考核条款细则中标后提供。

2.1 安全生产考核为一票否决制，出现安全事故的，直接为 0 分，乙方工作人员在工作过程中造成甲方或第三方人身或财产损失的，乙方应承担相应的责任，如给甲方造成损失的，乙方应负责赔偿甲方的全部损失。

2.2 内部管理考核以日常检查的形式进行，甲方以采购需求或合同中对中标公司加强内部管理的要求为依据，对中标公司的日常内部管理情况进行检查，发现人员条件或管理不落实、不到位的，发现一次(人)分别扣 2 分、2 分、1 分，扣完为止。

2.3 服务态度考核采取打分的形式进行，甲方每月对服务态度进行打分；对甲方提出的合理化意见建议拒不采纳的，出现 1 次扣 5 至 10 分，扣完为止；中

标人主动服务，就如何做好服务保障向甲方提出合理化建议被采纳的，每一个建议意见加 2 至 5 分，加分不超过 10 分。

2.4 有效投诉考核根据投诉内容的不良影响进行，乙方在考核期限内被有效投诉一次但未造成不良影响的，每次扣 10 分；三次以上的或造成外部不良影响的，在月度考核中另处罚金 1 万元；发生重大责任事故或安全事故，月度考核为 0 分，并处罚金 2 万元。月度考核结果里需注明当月度考核罚金情况，罚款金额每月结算。

上述内容以中标后合同签订前提供的考核细则为准。

3、月度服务质量考核得分 90 分以上合格，80-90 分约谈乙方法定代表人并责令整改，80 分以下扣除中标金额 0.5%，连续 3 个月考核得分在 80 分以下，甲方有权单方面终止合同。

第十五条 争议处理

因合同执行而产生问题的解决方式（请勾选，可多选，并按序依次协调）：

1. 双方协商解决（☒）
2. 向中标供应商指定协调人反映（☐）
3. 向省政府采购中心反映（☐）
4. 向政府采购管理部门投诉（☐）
5. 提请仲裁（☐）
6. 向甲方所在地人民法院提起诉讼（☒）。

乙方的项目总负责人电话： 15205810297

第十六条 其他约定事项：

1. 相关导服服务采购项目招标文件、投标文件、导服协议等是本合同不可分割的组成部分，本合同未尽事宜从其规定。

2. 本合同一式两份，供应商、甲方各一份。

3. 本合同经甲、乙双方法定（授权）代表人签字或盖单位公章后生效。合同内容如遇国家法律、法规及政策另有规定的，从其规定。

4. 本合同条款及落款处双方的联系方式和联系信息适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书送达，填写的手机号码接受电子送达。因联系方式和联系信息变更的需要书面通知对方，否则视为送达。因联系方式变更或错误而无法送达的，按发出或寄出的第二日为送达日。

合同内容如遇国家法律、法规及政策另有规定的，从其规定。

甲方（公章）：

法定（授权）代表人（签字）：

地址：

电话：

开户银行：

账号：

签订日期：2020, 1, 26



[Handwritten signature]

乙方（公章）：

法定（授权）代表人（签字）：

地址：

电话：

开户银行：

账号：

签订日期：2020, 1, 26



[Handwritten signature]