

AGT 202503120002
BTD 202501260001
2025-64 2 2025-53

综合管理用房物业管理项目合同

甲方：宁波市奉化区三高铁路投资有限公司

乙方：浙江亚太酒店物业服务有限公司

签订地：浙江奉化

签订日期：2025年3月13日



2025 年 2 月 28 日, 宁波市奉化区三高铁路投资有限公司 (采购人) 以公开招标方式 对 综合管理用房物业管理 项目进行了采购。经 评标委员会 评定, 浙江亚太酒店物业服务有限公司 为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起三十日内, 按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定, 按照平等、自愿、公平、诚实信用和绿色的原则, 经 宁波市奉化区三高铁路投资有限公司 (以下简称: 甲方) 和 浙江亚太酒店物业服务有限公司 (以下简称: 乙方) 协商一致, 约定以下合同条款, 以兹共同遵守、全面履行。

1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释:

1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议, 并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

1.2 “合同价”系指根据合同约定, 中标供应商在完全履行合同义务后, 采购人应支付给中标供应商的价格。

1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应为采购人提供的一切服务。

1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人; 采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的, 采购人的授权委托书作为合同附件。

1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商; 两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体, 以一个供应商的身份共同参加政府采购的, 联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人, 并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

1.6 “现场”系指合同约定中标供应商为采购人提供服务的地点。

2 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分, 并构成一个整体, 需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形, 那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下, 组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下:

2.1 本合同及其附件、补充合同、变更协议;

2.2 中标通知书;

2.3 投标文件 (含澄清或者说明文件);

2.4 招标文件 (含澄清或者修改文件);

2.5 其他相关采购文件。



3 服务内容及要求

3.1 服务内容：

3.1.1、综合管理

- (1) 负责制订物业管理服务工作计划，并组织实施。
- (2) 接待处理服务范围内的公共性事务，受理相关的咨询和投诉。
- (3) 管理规章制度健全，服务质量标准严格，物业管理档案资料完整。
- (4) 应用计算机系统对相关资料进行科学管理。
- (5) 全体员工统一着装，人员持证上岗。
- (6) 制订人员岗位责任制和考核制度，值班制度和维修保养操作程序，并严格执行。

3.1.2、安全保卫管理

- (1) 大楼治安维护，安全巡逻、访客引导。
- (2) 防盗、防破坏、巡视水电、消防等设施运行情况。
- (3) 配合公安部门做好治安和公共秩序的维护。
- (4) 外来人员进出登记和停放管理。
- (5) 夜间负责关闭公共部位照明。
- (6) 夜间大楼内车辆停放检查。
- (7) 消防、监控系统按照国务院办公厅印发的《消防安全责任制实施办法》(国办发〔2017〕87号)第十五条第三款规定的“设有消防控制室的，实行24小时值班制度，并持证上岗。”，做好值班记录。

- (8) 业主单位交给的其它工作。

3.1.3、车辆停放管理

- (1) 建立与大楼相匹配的停车管理制度，为出入大楼的车辆提供引导服务，保持车辆出入畅通、停放有序。
- (2) 在物业管区通道、车库进、出口处等设置车辆行驶警示牌及标志，实行实时车辆图象监控管理。

- (3) 机动车辆按规定线路行驶和按指定或划线的车位停放。
- (4) 严格管理载有毒、有害、易爆物品的车辆进入管区内。

3.1.4、设施设备管理

(1) 房屋设施的管理

负责对房屋及设施的日常管理，范围包括楼内给排水系统、电气设施、落水管、污水井、



门窗设施、大楼外围公共设施、附属设施等；属保修范围内的设施，由物业公司负责联系供应商并协助其上门维修；超过保修范围的设施，经采购人同意后由物业公司负责联系相应维修单位并协助其上门维修。

（2）设施设备的运行和管理

（a）负责各设备的运行操作、日常巡视、应急处理。设备管理人员需按照国家相关技术规范和要求操作，确保各类设备设施的安全和正常运行；制订设备运行值班制度、交接班制度及设备操作使用人员的岗位责任制，一旦发现问题，通报业主方，并负责联系维保单位进行维修、保养。

（b）制定各类突发事件应急预案，无重大管理责任事故。

（c）电梯、空调、消防设施等专业设备由中标人联系不同维保单位，确保专业设备的正常运行。特别当电梯出现困人故障时，维保人员应在 15 分钟内到达现场施救并排除故障。

（d）建立节能制度，对公共用电和公共用水做到节约，消除阀门、管道、洁具跑、冒、滴、漏现象。

（3）业主单位交给的其它工作。

3.1.5、环境卫生

（1）大楼区域内公共部位，地下室和楼道公共场所保洁。

（2）指定会议室、办公室保洁。

（3）大楼前广场、停车场、绿化带保洁。

（4）根据业主单位要求，对公共场所定期消毒。

（5）业主单位交给的其它保洁事项。

3.1.6、接待服务

（1）前台接待，受理各种问询投诉报修事件。

（2）各类接待会议活动后勤保障工作。

3.1.7、绿化养护

（1）制定绿化养护、管理制度，制定养护计划，健全养护工作职责、规程。

（2）绿化工作人员要熟悉大楼内的绿化布局和个人职责范围，以及花草树木的品种数量。

（3）对花草树木定期清除杂草、防治病虫害、每年早春、晚秋各施 1 次全效复合肥，并做好一年春秋两季的修剪，高温天进行浇水。

（4）在充分了解大楼内场地特性的基础上，制定针对性的保养措施计划。



(5) 安全施药，杜绝安全事故的发生。

3.1.8、食堂服务

(1) 负责食材的采购、验收，制定采购预算及计划，并且按时开餐，提供早、中餐服务。

(2) 其他餐饮服务。

3.1.9、其他服务

(1) 档案管理、客户服务。

(2) 报刊、杂志的分送。

(3) 邮件、快件、包裹的分送管理。

(4) 投诉的接待和处理。

(5) 定期服务回访。

3.2 服务要求与标准

3.2.1、安全保卫管理

(1) 二十四小时值勤，对来访人员实行严格的管理，禁止无关人员随意进入办公场所，及时处置扰乱正常工作秩序事件，做好相应的安全保障工作。

(2) 接待来访人员的登记，联系接待的人员，礼貌迎送来访人员，并引导来访人员到相关的接待场所。

(3) 做好防火、防盗等事故的安全防范工作，24 小时不间断监控火警报警系统、视频监控系统的运行情况，发现险情和可疑情况及时了解清楚，并报告和处置。管理监控设备的正常运行，确保内部治安和消防安全。

(4) 接待外来人员，进行登记、验证、通报等，联系接待人员，礼貌迎送来访人员。

(5) 收、发报刊和信件，重要信函即到即送。正常休息日和节假日保证有人收发。

(6) 夜间组织巡逻工作，对办公楼层和大楼内各区域进行巡逻检查，及时掌握物业管理区域内安全防范设备、消防器材和设施的运作情况，发现有异常情况要及时报告、处置并做好登记记录。

(7) 维护正常秩序，严格管理外来车辆和人员进入办公区域内。按照业主方管理制度要求，负责管理好物业区域内机动车和非机动车的安全停放，发现问题及时纠正。同时，认真做好外来车辆的登记。

(8) 要做到文明礼貌，统一着装，严守岗位，；根据业主要求做好大门规定时间的开、关，便于车辆人员的进出。



(9) 建立报告制度，并做好值班台帐记录。

3.2.2、设施设备管理

(1) 各设施、设备都要始终处于良好的状态，并要求对各设施、设备建立台帐。

(2) 对损坏的设施如灯泡、开关等要及时更换。

(4) 定期对各类设施设备进行安全监测，发现问题及时处置并报告主管部门。

(5) 保障水、电的日常供给和能耗监测。

(6) 负责物业管理区域日常维修。

(7) 负责消防、排水、排污等工作。

(8) 所需要的设备及相关易耗品材料费用由业主单位承担（按需向采购人报领）。

(9) 完成业主单位交办的其他任务。

3.2.3、环境卫生：管理区域内所有公共区域及大楼内外各场地的环境卫生管理。

(1) 根据会议要求及时做好会前准备和会后清扫工作，确保会中服务，配合做好会议接待保障工作。

(2) 做好领导办公室、接待室等室内的卫生（以实地查勘为准）。

(3) 卫生间保洁（实施动态保洁）。

(a) 卫生间应保持干净、整洁、无异味和设施完好。

(b) 台面、镜面、地面干净，基本干燥，无灰尘，无明显污渍。

(c) 坐便器、蹲便器、尿槽内无明显水迹污迹和其他污物。

(d) 洗手液、卫生纸等补充及时。

(4) 大堂按星级酒店标准保洁、重大节假日必须对其进行全面清洁。

(5) 停车库（场）、大楼内场地。

(a) 每天清扫不得少于二次，保持地面整洁。

(6) 公共区域、绿化区域、垃圾房等。

保证大楼内公共区域内干净整洁、无蛛网、无烟头、无纸屑。绿化区域内无瓜果皮、无树枝等杂物，垃圾中转处、垃圾桶、窖井无垃圾积存、无臭味、无污水及虫蝇滋生等。废品应归到指定地点并及时处理，不准擅自存放在保洁区域内。

清洁消耗品由委托方提供，采取实报实销制或物品领用制，具体与业主单位协商确定。

公共设施工作服务标准。（需提供临时应急保洁服务）

项目	工作标准
----	------



走廊、门厅、大堂、	地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌。门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。
楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌	保持干净、无灰尘、光亮。窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。指示牌无灰尘、无污迹、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。
消防栓、消防箱、公共设施	保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘。消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘。
天花板、公共灯具内或外	目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。
走廊、楼梯窗玻璃、大堂门厅	保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹
平台、屋顶	无垃圾堆积。
公共卫生间	坐厕内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水，镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈。云石台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、内外侧无污渍、无毛发、无异味、定时消毒。镜子明净、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒。外露水管连接处无碱性污垢，管道表面光亮、无灰尘。卫生间内保持空气清新、无异味。
垃圾收集	垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁。
电梯轿厢	轿厢壁无浮灰；不锈钢表面光亮、无污迹。垂直升降电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕，保持空气清新、无异味。自动扶梯踏步、阶梯干净、无灰尘、无污迹，玻璃、不锈钢外壳色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。
垃圾桶	桶内无满溢、无异味、无污迹。



消杀灭害	对通风口、明沟、垃圾房喷洒药水，安排灭蟑螂、老鼠。
电器设施	灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹。开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。

3.2.4、物业档案资料管理

- (1) 专人对物业服务前期阶段的各类档案按照物业考评的要求进行管理。
- (2) 建立健全物业公用部位、公用设施设备的档案资料，在物业综合验收前后设备初运行时建立整套设备的档案资料及维修记录，为设备建立原始运行依据。
- (3) 对综合验收的工程资料归档保存。
- (4) 对大楼的各类服务检查及投诉情况进行归档整理。
- (5) 档案归档率达到 100 %，档案完整率达到 100 %。
- (6) 受业主委托管理使用的各类资产及物业相关的工程图纸、档案、竣工验收资料等；建立健全大楼物业管理制度和档案资料管理制度，如设备巡视记录、保安巡岗记录、报修记录单、保洁工作记录以及其他需要记录在案的文档，并做好各项保密工作。

3.2.5、客户服务

- (1) 问讯接待服务：人员统一着装，服务过程热情、周到，文明用语，主动询问并及时为客户提供服务；以规范、礼貌、文明的语言，亲切、热情的语气接听电话。
- (2) 实行首问负责制，对业主提出的问题，由承问人负责跟踪落实。
- (3) 做好访客来访引导服务，建立突发群体上访应急预案。
- (4) 及时贴出告示通知业务：对限电、限水、停电、停水、电梯故障及相应的设备故障及时通知，并告知业主做好相应的准备。

3.2.6、能源使用管理

- (1) 建立大楼公共能源的合理使用规程。
- (2) 在保障大楼正常使用的前提下节约能源。

3.2.7、绿化服务工作

- (1) 对损坏花木行为进行劝阻，严重的报有关部门处理；
- (2) 及时清除花木的死株、病株；
- (3) 发现病虫害，及时进行喷药消杀；
- (4) 台风前对花木做好立支柱、疏剪枝叶的防风工作；风后清除花木断折的干、枝，
= 倒斜的花木；



(5) 节约用水，不用水时关紧水龙头，水龙头坏了及时报告维修人员修理或更换，管理好使用的各种工具；

(6) 农药妥善保管好。喷洒农药时按防治对象配置药剂和按规程做好防范工作。

(7) 所需要的设备及相关易耗品材料费用由业主单位承担。

3.2.8、食堂服务工作

(1) 餐饮服务要从菜肴质量与品种、清洁卫生、就餐环境、就餐满意度等各方面达到标准。

(2) 保证每日早餐点心品种 8 种，小菜 2 种，饮品 2 种；午餐 9 个菜品（3 个全荤菜、2 个半荤半素菜、3 个素菜、1 汤）。

(3) 要求菜谱一周一定，并保证每周菜肴口味不同。每周五之前上报下周菜谱给采购人审定后并予以公示。

(4) 在服务期间中标人要服从采购人的管理和安排，必须按采购人要求时间准时开餐；

(5) 食堂人员要定期检查食品质量，及时处理变质、超过保质期或受到污染的食品原料辅料，确保食物新鲜，坚决杜绝和预防食物中毒事故的发生；如因菜肴原因导致食物中毒，中标人承担由此造成的一切责任和经济损失；

(6) 食堂人员必须每天要对各种餐具进行灭菌消毒；各种厨房用品、用具，用后必须及时清洗干净，并放置指定地点；

(7) 食堂人员要对食堂餐桌、地面，饭后必须及时进行清扫，保持餐桌、餐椅的干净整洁，每天必须对餐厅及厨房清洗一次；

(8) 食堂人员要养成良好的卫生习惯，做好餐厅及厨房卫生，随时保持清洁。要增强自身的安全意识，提高对危险的敏感，认真做好防盗、防火、防毒、用电用气安全，防止事故发生；

(9) 采购人厨房现有设备及餐具中标人应合理使用，妥善保管，服务期结束时，中标人应根据清单清还采购人，对损坏或丢失的，按价赔偿。

(10) 其他餐饮服务：因工作需要，须满足采购人会客就餐等特殊情况餐饮服务。

(11) 供餐时间根据季节作息时间表和采购人要求而定，节假日根据采购人实际需要提供相应服务及配合做好其他临时性工作。

3.2.9、食品配送

(1) 配送内容及要求

供应商必须保证配送的食品均从正规渠道采购，所有原材料必须符合国家饮食卫生相关



标准,具有工商、质监及卫生部门认可的检验合格证书或检测报告;严禁销售“三无”食品、有毒有害、过期变质、假冒伪劣等不合格食品。

(2) 服务要求

1) 供应商所提供的货物的品牌、规格、质量等方面要求和国家有关食品卫生、安全质量等方面的要求。所提供的货物数量、质量,必须经采购人验收,验收合格后才能进入食堂。如验收达不到招标文件要求,则应立刻退回,由此造成的一切损失由供应商承担。若供应商不听劝告,一再坚持错误继续供货,采购人有权拒付货款,并有权终止与供应商的采购合同,由此造成的卫生、安全质量后果,全部由供应商承担。

2) 供应商提供的各类原料、食品必须符合卫生防疫部门检测标准,优质足量,根据采购人通知要求按规定时间送到采购人食堂并提供相应辅助服务,提供蔬果类食品农药残留检测报告,由于货物质量问题或超过送货时间造成事故的采购人有权退货并追究责任,如不能提供规定品牌或要求的货物须提前向采购人通报,经采购人确认后方可提供。

4 价款

本合同物业服务总价为:总价为:¥ 2381149 元(大写: 贰佰叁拾捌万壹仟壹佰肆拾玖元人民币),食品配送总价预估为¥ 349272 元(大写: 叁拾肆万玖仟贰佰柒拾贰元人民币)。

5 付款方式、时间和条件

5.1 物业部分服务费用按月度支付,根据月度考核结果确认月度服务费用,乙方提供有效发票给甲方,甲方在次月10日前将服务款项支付给乙方。

5.2 食品配送部分费用按月度支付,供应商按要求提供食材的价格表。

供应商每周提供一次各品目产品的报价,经采购人审核确定后,在此期间内的所供应的产品按照玖捌折进行费用的结算,一个周期期间内发生价格波动的风险由各自承担。结算单价==98%*食材价格。

5.3 乙方收款账户:

开户银行: 8266 0220 1050 0044 7

开户名称: 浙江亚太酒店物业服务有限公司

开户账号: 宁波银行鼓楼支行

6 服务期限、地点和服务人员要求

6.1 服务期限: 2025年6月1日-2026年5月31日(实际进场时间以甲方通知为准)

6.2 服务地点: 浙江省宁波市奉化区西坞街道新岭西路78号



6.3 人员配置:

岗位	人数	备注
项目经理	1	年龄 50 周岁以内。大专及以上学历，有较强事业心与责任感，具备较长的业务水准，较强的组织协调与管理能力，有物业项目管理经验。
内勤	1	45 周岁以内，有相关服务经验
客服	2	年龄 40 周岁以内。大专及以上学历，气质佳，服务意识与语言表达能力强，品行优良。
保安领班	1	年龄 45 周岁以内。大专及以上学历，品行优良、政治过硬，熟悉安保监控系统操作和消防规范及应急程序。
消监控	2	年龄 45 周岁以内。大专及以上学历，品行优良，政治过硬，熟悉安保监控系统操作和消防规范及应急程序，具有消控证书，允许中标后提供。
保安	4	年龄 50 周岁以内，有相关服务经验，具有保安证，允许中标后提供。
保洁领班	1	年龄 45 周岁以内。懂保洁保养专业知识，有较强服务意识，有相关管理经验。
保洁	4	年龄 50 周岁以内。能吃苦耐劳，容貌清爽，服务意识强。
绿化	1	年龄 50 周岁以内。能吃苦耐劳，有相关工作经验。
工程	1	年龄 50 周岁以内。持证上岗，具有相关工作经验。允许中标后提供资格证书
餐饮负责人	1	年龄 45 周岁以内。具有餐饮服务相关管理经验。
主厨	1	年龄 45 周岁以内。能吃苦耐劳，具有相关服务经验，具有相关证书，允许中标后提供资格证书。
帮厨	2	年龄 50 周岁以内。能吃苦耐劳，容貌清爽，服务意识强。
洗碗工	1	年龄 50 周岁以内。能吃苦耐劳，容貌清爽，服务意识强。
合计	23	

7 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与招标文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致;如果招标文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。



8 定期考核和问题反馈

8.1 甲方有权定期对乙方提供的服务履约情况进行检查与考核（考核标准见附件），以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

8.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

9 项目验收

9.1 合同期满或者履行完毕后，甲方应当组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的技术、服务、安全标准，组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况的验收，并出具验收书。

10 技术资料 and 保密义务

10.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

10.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

10.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

12 质量保证

12.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

12.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

13 履约的风险负担

在履行合同时，乙方服务人员及设备的相关风险均由乙方自行承担。

14 合同变更

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

15 合同转让和分包

15.1 合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行



合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

15.2 乙方采取分包方式履行合同的，由乙方方向分包供应商支付款项，但不得因分包影响履行合同义务。

16 违约责任

16.1 除不可抗力外，如果乙方拒绝履行合同，或没有按照本合同约定的期限、标准和成果展现方式完成服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每日计合同总价的 0.1 %，最高限额为本合同总价的 10 %；迟延完成服务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；

16.2 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，那么乙方可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 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 10 %；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；

16.3 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影响对方当事人合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人合同签订、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；

16.4 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；

16.5 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，对方当事人都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；

16.6 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。

17 不可抗力

17.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

17.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

17.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在不可抗力发生后10日内以书面形式变更合同；

17.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在5日内以书面形式通知对方当事人，并在15日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

18 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定。

19 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

20 合同争议的解决

20.1 本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以向宁波市奉化区人民法院提起诉讼。

20.2 若一方存在违约或侵权行为，违约方应承担守约方因此发生的诉讼费、保全费、保全担保或保全保险费、调查取证费、评估鉴定费、律师费、执行费用等合理费用。

21 合同中止、终止

21.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

21.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

22 通知和送达

22.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

22.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子



邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

23 计量单位

除技术规范中另有规定外, 合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

24 合同使用的文字和适用的法律

24.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

24.2 合同适用中华人民共和国法律。

25 合同效力

本合同一式四份, 甲乙双方各两份, 每份均具有同等法律效力。本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

甲方名称 (公章):

统一社会信用代码:

住所:

法定代表人或授权代表 (签字):

联系人:

约定送达地址:

邮政编码:

电话:

传真:

见证人: 宁波德立工程项目管理咨询有限公司

住所: 宁波市奉化区南山路160号商贸大厦4楼

法定代表人或授权代表 (签字):

联系人: 林远远

电话: 0574-88581100

乙方名称 (公章):

统一社会信用代码或身份证号码:

住所:

法定代表人或授权代表 (签字):

联系人:

约定送达地址:

邮政编码:

电话:

传真:



附件：考核细则

序号	考核内容	分值	评分结果
一	基础管理	12	得分
1	编制物业管理服务方案、年度物业管理工作计划、各类基础管理规章制度，日常工作流程等。	2	
2	建立常态化工作机制。包括早会、例会制度、周工作总结、月度工作会议等并做好会议记录。	2	
3	人员配备充足，岗位工作标准或规范清晰，职责分工明确	3	
4	日常管理档案齐全。管理制度及管理档案资料、会议记录、整改通知单、零星工程维修通知单、催款单、业主或使用人资料档案等，分类成册，齐备完善，查阅方便。	2	
5	物业管理档案齐全。建立档案管理制度，包括房屋及其共用设施设备档案资料、物业竣工验收档案、设备管理档案、装修档案、日常管理档案等，各种基础资料、台帐、图册健全，装订整齐，保存完好，并若使专人看管。	3	
二	日常管理	18	得分
1	物业工作人员服装统一、整齐、佩带统一的标识，微笑服务，热情礼貌。	3	
2	严格执行公司考勤制度，无迟到早退，不无故旷工，有事提前请假。考勤记录完备，详细，纸质存档。	2	
3	上班期间严格遵守工作纪律，不喝酒、睡觉，不上网聊天、打游戏、网购等做与工作无关的事情，认真做好各项工作记录。	1	
4	建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接收业主对物业管理服务的报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息，并及时处理和反馈，有回访制度和记录。	2	
5	物业公司递交月工作报表，项目经理定期汇报项目物业工作进展。	2	
6	遇物业公司集体事务请假，应提前 3 日报备活动计划至运营管理部且做好预案。	1	



7	做好各类员工职业技能培训提升工作，务必使在岗员工具备岗位技能和清楚岗位职责。	2	
8	物业管理办公室、管理服务中心物品摆放有序，环境干净整洁，无乱张贴、涂写、电线乱布置等现象。	1	
9	如遇突发事件或临时性突击任务时能积极配合，按时完成任务。	3	
10	其余工作职责在招标文件里体现的	1	
三	保洁工作	18	得分
1	实行动态保洁，内无暴露垃圾，道路干净整洁，无果皮、纸屑、废弃物及污水；	2	
2	绿地、花草树木无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象，绿地内无纸屑、烟头、石块等杂物	2	
3	建筑物公共区域内门、窗干净，窗台板整洁，无灰尘，路灯等灯具表面无蜘蛛网，墙壁、天棚无积尘、蜘蛛网、污渍，无乱张贴乱悬挂。	2	
4	卫生间无积水、痰迹、异味，便器无堵塞、污垢；各类卫生工具摆放整齐，工具房干净整洁；	2	
5	开关面板、消防器材箱（管）、宣传板及管道无灰尘、污渍、蜘蛛网，无乱贴乱挂宣传品及广告。	2	
6	楼内保洁区域内地面无污迹、垃圾，墙体洁净无污迹；天花板等目视干净；玻璃、门窗光亮、洁净；所有角落无灰尘、蜘蛛网；垃圾房、垃圾桶、果壳箱等整体清洁、无污迹；	2	
	小时；地下室清洁干净；区域内无乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放等现象。		
7	楼内房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、大堂、天台、电梯、幕墙玻璃等保持洁净；共用场地无纸屑、烟头、积水等废弃物。	2	
8	公共区域门窗幕墙等清洗每月不得少于1次；楼层卫生间清扫一天不得少于4次；室内无异味，垃圾随时清理。	2	



9	洗衣、洗车等服务到位。	2	
四	安保门卫工作	10	得分
1	有专业保安队伍，制定相对固定的巡视路线，实行 24 小时值班及巡逻制度，不少巡漏巡，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责，不缺勤、不脱岗。	2	
2	值班记录、检查记录、巡视制度详实、完备。	2	
3	监控、消控 24 小时值班不失控，记录齐全、专人专管，情况处理及时有效，保密制度落实，监控、消控室整洁，监控、消控室禁止无 关人员进入 。	2	
4	物品搬运出本大楼必须履行完备的登记手续。	2	
5	安全有保障，无安全事故发生，无盗抢事件发生。	2	
五	工程维修工作	10	得分
1	加强管理区域内的用水、用电及其设施的巡视检查。	2	
2	建立健全完备的报修流程，及时做好各项设施的维修维护工作。	2	
3	按照建设节约后勤的思路，协助做好节水、节电工作。	2	
4	严防跑、冒、滴、漏，适时开关楼内照明及区域内路灯，坚决杜绝 长明灯、长流水现象。	2	
5	对于各类基础设施无法维修，需要请第三方的，要第一时间联系采购人（有维保单位的、固定合作单位的除外），且全程协助维修。	2	
六	设备设施管理	10	得分
1	配套设备设施完好，未随意改变用途；有完善的设备设施管理制度和维护保养记录，并严格执行；设施设备运行、使用及维护按规定 要求有记录。	2	
2	配备所需的专业技术人员，能严格执行操作规程与保养规范，消除 事故隐患。设备设施良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故。	2	
	设备设施及设备用房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发		



3	生，设备用房环境符合要求。	2	
4	排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象；道路通畅，路面平整、无缺损；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行；通行标志完好。	1	
5	供水供电设备运行正常，配电室管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好。制定停水、停电应急预案及事故处理方案。（协助第三方）	2	
6	电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，无安全事故，轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好；制定出现故障后的应急处理方案。（协助第三方）	1	
七	食堂服务	18	得分
1	制定食谱和每日进货计划，要求科学合理，做到营养、美味，并有效控制成本。	3	
2	根据实际情况增加菜的品种、数量，并致力于提升服务。不断提高烹饪质量，注重粗细、荤素搭配，做到色、香、味、形、养俱全，按质、按时供应食品。	3	
3	仓库物品归类放置，做到用陈存新、无过期变质食品。食品加工区域设备放置有序，台面清洁，地面无积水、地沟无污水、无污渍。	3	
4	食堂工作人员必须持有健康证方可上岗。严把食品的验收、储藏、清洗、加工、烹调、装盆、上菜等工序，符合《食品卫生法》标准。	3	
5	落实专人对餐厅、食堂、加工间等场所进行环境卫生打扫。要求室内无蛛网，餐具干净整洁，调料器具内外无污渍，餐厅桌椅、地面无油污、无水渍，光洁明亮。剩饭剩菜安排专人及时清理，不得私自处理剩饭剩菜。	3	
6	加强食堂的设备设施管理。严格操作规程，设备使用完毕或每天工作结束时应彻底清洁，发现有异常或故障应及时报修。	3	
八	整改通知书	4	得分



1	未按整改通知书要求时间整改或整改不到位。	4	
	合计	100	

1. 专项考评:

考核组每月度不定期进行日常巡查, 按月度进行月度考核。

计分办法: 考核总分为 100 分。

2. 奖惩办法

根据考核检查情况, 做出综合考核评价意见。考核以 80 分为合格, 考核分数低于 80 分, 视为“不合格”。每低 1 分在考核周期结算中扣除服务费 5000 元; 考核连续出现 3 次“不合格”的, 采购人有权单方终止合同, 不退还履约保证金, 并保留追究投标人因此给采购人造成的一切经济损失及违约责任。

