

# 政府采购合同文本

## 合同书

项目名称：国家税务总局闽侯县税务局2025-2028年  
物业管理服务采购项目

包 号：包1

合同编号：FJ2025-DLGK-C0064-B00

甲 方：国家税务总局闽侯县税务局

乙 方：福州新都物业管理有限公司

日 期：2025 年 8 月 11 日

### 合同条款前附表

序号	内 容	
1	合同名称	国家税务总局闽侯县税务局 2025-2028 年物业管理服务采购项目
2	合同编号	FJ2025-DLGK-C0064-B00
3	合同类型	物业服务合同
4	定价方式	固定总价
5	甲方名称	国家税务总局闽侯县税务局
	甲方地址	福州市闽侯县甘蔗街道滨江西大道 53 号
	甲方采购部门	国家税务总局闽侯县税务局
	联系人	余鸿飞
	联系电话	0591-22196620
	甲方需求部门	
	联系人	
6	乙方名称	福州新都物业管理有限公司
	乙方企业性质	<input type="checkbox"/> 中型企业 <input checked="" type="checkbox"/> 小型企业 <input type="checkbox"/> 微型企业 <input type="checkbox"/> 监狱企业 <input type="checkbox"/> 残疾人福利性单位 <input type="checkbox"/> 其他
	乙方地址	福州市鼓楼区柳桥巷 10 号陆庄庭苑小区 2 号楼 1 层 01 室
	乙方联系人	金杉
	联系电话	0591-83708832
	传真	0591-83708832
7	合同金额	三年合计金额人民币 <u>陆佰玖拾贰万伍仟伍佰</u> 元整 (¥6925500 元)，每年金额人民币 <u>贰佰叁拾万捌仟伍佰</u> 元整 (¥2308500 元)。合同一年一签，根据考核情况决定是否续签。
8	服务内容	概述服务内容，详见招标文件采购需求。

9	合同付款	<p>合同以人民币结算，付款方式：  按月支付，具体如下  第一次付款：在完成一个月服务管理工作后，根据项目验收考评结果，办理相关手续并提供正式发票，经核对无误并办妥支付手续后 10 个工作日内 后，甲方支付乙方项目金额 2.778 %的款项，即人民币 壹拾玖万贰仟叁佰柒拾伍 元整 (¥ 192375 元)；  第二次付款：在完成一个月服务管理工作后，根据项目验收考评结果，办理相关手续并提供正式发票，经核对无误并办妥支付手续后 10 个工作日内 后，甲方支付乙方项目金额 2.778 %的款项，即人民币 壹拾玖万贰仟叁佰柒拾伍 元整 (¥ 192375 元)；  以此类推  .....  每次办理付款时，乙方应提供发票、付款申请(格式另附)、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交验收意见。  甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 日内将资金支付到乙方账户，特殊情形付款期限最长不超过 30 日。</p>
10	履约保证金及返还	<p><input checked="" type="checkbox"/>本项目不要求提供履约保证金。  <input type="checkbox"/>本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额的__%，即人民币_____元整(¥_____)，乙方应在合同签订之日起 30 日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项(如有)且双方无争议后，无息返还。  办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请(格式另附)、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的项目终验意见或质量保证期(服务期)满验收意见。  满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起 30 日内，以_____方式返还履约保证金或退回保函。</p>
11	合同履行期限	自合同签订之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止
12	服务期	2025 年 8 月 11 日至 2028 年 8 月 10 日。但根据招标文件以及双方约定，双方的物业服务合同采取一年一签的方式，具体为每年的第 11 个月，甲方根据乙方该年度的服务情况进行考核，通过考核的，双方续签下一年度物业服务合同。
13	合同履行地点	国家税务总局闽侯县税务局滨江办公区、南山办公区及下属分局
14	合同纠纷解决方式	<p>甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始 10 天内仍不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷：  <input type="checkbox"/>向甲方所在地仲裁委员会或_____仲裁委员会申请仲裁  <input checked="" type="checkbox"/>向甲方所在地人民法院提起诉讼</p>

# 一 合 同

国家税务总局闽侯县税务局（以下简称“甲方”）通过公开招标式采购，确定福州新都物业管理有限公司（以下简称“乙方”）为《国家税务总局闽侯县税务局2025-2028年物业管理服务采购项目》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《国家税务总局闽侯县税务局2025-2028年物业管理服务采购项目 合同书》（合同编号：FJ2025-DLGK-C0064-B00，以下简称“合同”）。

## 1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同通用条款；
- (2) 报价表（总报价表和分项报价表）；
- (3) 招标（采购）文件；
- (4) 投标（响应）文件。

## 2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

## 3. 合同金额

本项目三年总金额为人民币陆佰玖拾贰万伍仟伍佰元整（¥6925500元）。本合同共12个服务周期（2025年8月11日-2026年8月10日），合同金额为人民币贰佰叁拾万捌仟伍佰元整（¥2308500元），项目以1个月为1个服务周期，每个服务周期合同金额为人民币壹拾玖万贰仟叁佰柒拾伍元整（¥192375元）。

## 4. 付款条件

本合同每1个月为1个服务周期，共12个服务周期。每个服务周期，甲方按照采购文件和合同约定对乙方提供的服务进行考核或验收后支付相应款项。

合同以人民币结算，付款方式：

在完成一个月服务管理工作后，根据项目验收考评结果，办理相关手续并提供正式发票，经核对无误并办妥支付手续后 10 个工作日后，甲方支付乙方项目金额 2.778 %的款项，即人民币壹拾玖万贰仟叁佰柒拾伍元整（¥192375元）；

第二次付款：在完成一个月服务管理工作后，根据项目验收考评结果，办理相关手续并提供正式发票，经核对无误并办妥支付手续后 10 个工作日后，甲方支付乙方项目金额 2.778 %的款项，即人民币壹拾玖万贰仟叁佰柒拾伍元整（¥192375元）；

每次办理付款时，乙方应提供发票、付款申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的验收意见。

甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，自收到发票后10日内将资金支付到乙方账户，特殊情形付款期限最长不超过30日。

5. 合同签订及生效

本合同一式 肆 份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。

甲方：国家税务总局闽侯县税务局

签字：

盖章：

日期：2023年8月11日



乙方：福州新都物业管理有限公司

签字：

盖章：

日期：2023年8月11日



## 二 合同通用条款

### 1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1“甲方”是指国家税务总局闽侯县税务局。

1.1.1“甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2“甲方需求部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方需求部门”。

1.2“乙方”见“合同条款前附表”第6项“乙方名称”。

1.3“合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4“天”除非特别指出，“天”均为自然天。

### 2. 标准

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

### 3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

3.2 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

3.3 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同约定的结果，达到本合同约定的预期目标。对任何情况下出现的问题，应尽快提出解决方案。

3.4 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

#### 一、项目需求

国家税务总局闽侯县税务局滨江办公区位于福建省闽侯县甘蔗街道滨江西大道53号，项目服务楼内总建筑面积约7100平方米，室外面积20000平方米；国家税务总局闽侯县税务局南山办公区位于福建省闽侯县甘蔗街道南山路1号，项目服务楼内总建筑面积约7000平方米，附属用房及室外面积3200平方米，总服务面积约10000平米；国家税务总局闽侯县税务局下属分局及辖区内其他办公场所，项目服务楼内总建筑面积约7665.26平方米，具体如下：

序号	建筑名称	层数	建筑面积 (m <sup>2</sup> )	用途
1	国家税务总局闽侯县税务局滨江办公区	附1楼1-3层	750	办税大厅及办公室等
2		附2楼1-3层	750	办公室、活动室等
3		附3楼1-3层	750	会议室、接待室、招待所等
4		附4楼地下室 1-3层	850	办公室、招待所、休息室等
5		综合办公楼	4000	干部办公室等
6		办公区内 室外场地	20000	道路、停车场、绿化等
7	国家税务总局闽侯县税务局南山办公区	1-4楼	4000	大厅、资料室、分局办公室、食堂、餐厅、文体活动中心
8		5楼	1000	培训中心、会议室
9		6楼	700	办公室
10		7-8楼	1300	档案室及其他公共用房
11		附属用房	200	门卫、发电机房、配电房
12		办公区内 室外场地	3000	道路、停车场、绿化
13	国家税务总局闽侯县税务局下属分局	上街分局	590	办公楼、办公院内公共场所及附属建筑物

14		青口分局	3500	办公楼、办公院内公共场所及附属建筑物
15		白沙分局	721.21	办公楼、办公院内公共场所及附属建筑物
16		尚干分局	1920	办公楼、办公院内公共场所及附属建筑物
17		荆溪分局	934.05	办公楼、办公院内公共场所及附属建筑物
合计面积			44965.26	

服务范围：1. 滨江办公区及南山办公区的前台接待、保洁、招待所、会务服务、水电、绿化养护、消杀及管网维护、房屋养护维修、高低压配电机房和发电机房日常维护、空调及电梯日常检查保养、消防设施日常检查、安保、空调清洁加氨服务、更换补充保洁易耗品、垃圾清运服务、化粪池清理服务、水池清理、更换补充绿化工具、施肥、补种等及其他服务；

2. 下属各分局办公场所的保洁服务、安防服务、行政服务、其他后勤服务及辖区内房产的常规巡检维护服务等；

3. 甲方交办的其他工作。

## 二、服务内容

### (一) 技术服务内容

#### 1.1 行政管理工作

##### 行政管理工作内容：

1. 负责大楼全面的物业管理工作，监督落实日常及各部门的具体工作；
2. 受理甲方投诉，并及时反馈；
3. 接受甲方相关部门的管理和监督，完成和落实下达的物业管理事务；
4. 监督各岗位人员着装整齐、及时上岗并做好考勤登记；
5. 做好各类易耗品出入库记录；
6. 加强员工的思想教育、职业道德、技能、安全生产、保密等教育培训；
7. 遵守甲方有关规章制度。
8. 建立、健全甲方提供的相关档案资料、管理人员档案、设备清单、服务台账、水电巡

检和维修资料等资料管理；

#### **行政管理工作的要求：**

1. 各项工作落实率达 100%；
2. 确保本项目内办公区域及各类场所规范管理；
3. 热情接待，认真做好投诉记录，及时分析原因，拟定处理办法，并安排服务，满意率达到 100%；
4. 投诉处理应及时回访，最长不超过 2 天；
5. 管理处形成《整改措施报告》报备；资料齐全清楚，随到随查，做好按月归档工作。
6. 对外关系密切、融洽，确保甲方有一个舒适、安全的办公环境；
7. 增进甲方与物业管理处之间的相互了解与沟通；
8. 上岗人员着装整齐，到岗率 100%
9. 物业服务企业应用计算机、信息化软件等现代化管理手段，提高管理效率。

做到管理科学规范、制度健全、手段先进、责任明晰、流程公开。并设立物业服务中心，设 24 小时值班电话，及时解答甲方的咨询及受理维修等。甲方有事可直接与值班人员联系。甲方急修半小时内到场处理、其它报修按双方约定时间到达现场处理，有完整的报修、维修记录。

### **1.2 设施、设备、养护运行管理要求**

#### **设施、设备管理原则和要求**

1. 健全管理制度：通过制定各项符合楼宇设备运行要求的设备操作人员的岗位责任制，推行“设备定号、管理定人”的管理原则。细化各项管理制度（包括给排水系统运行维护管理、配电运行维护管理、电梯运行维修管理、消控室运行维护管理等），建立共用设施设备档案（设备台账）、技术资料档案，各设备的账、卡、物一致。制定详细的设备三级维修保养制度。采用日常保养、定期维护，计划相结合的维修保养体制，配备所需专业技术人员，严格执行操作规程和维修保养内容要求，容易危及人身安全的设施设备有明显警示标识和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障制定有应急方案。

2. 加强运行管理：物业设备标志齐全、规范，责任人明确，操作人员严格执行设备设施操作规程及保养规范，坚持“零干扰服务”，定时将各设备运行情况记录在案；将该设备的状态与该员工的绩效考核联系起来，保持各设备房整洁、有序、正常运行；定时开关楼宇公共部位照明系统；保证正常供电、供水、供冷、供热，确保分局辖区内其他办公场所监控设备和信号传送等运行正常；定期对物业设备进行巡查，运行、维保、操作等工作记录要齐全

清楚。巡查中发现属于小修（维修费用低于 300 元的）由乙方负责限时修复；属于大、中修或需要更新改造的，及时编制计划形成报告送甲方，由甲方审定后按照相关规定实施。

3. 切实做好保养：根据已制定的维修保养计划，按时予以实施；定期对设备检查、清洁、润滑，并记录在案；定期对电梯、管道、管线、消防、智能化系统等设备、设施进行巡视，发现问题，及时解决；实行 24 小时报修值班制度；每日对电梯进行检查，发现问题及时报修。

4. 设备综合管理：设施设备运行正常，管理期间无重大设备事故发生；水、电、电梯、消防等设备运行维修人员操作技能熟练；严格执行设施设备操作规程及保养规范；工程运行人员实行 24 小时值班制度；机房出入及钥匙管理有严格规定；共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全，字迹工整；设备房保持整洁、通风，无杂物、灰尘；无跑、冒、滴、漏和鼠害现象；机房环境符合设备要求；设备不发热、不滴水、不漏油、不漏气、不生锈、无异响；设施设备标志齐全、规范，责任人明确；设备运行正常，安全监控及监控网络、消防监控等设备完好。

5. 供电设备维护保养：每日按照《设备、设施巡视内容与程序》巡视配电机房设备，并记录《配电房巡视记录表》；配电机房每周打扫一次，配电柜每月清洁一次。按《设备、设施（年度）周期检查、保养计划表》和《供配电设备（设施）维修保养规程》的内容要求进行周期检查、保养，并将结果记录于《设备、设施周期检查、保养记录表》内；供配电设备、设施维修工作记录于《设备、设施维修记录表》内；供配电设备发生异常和故障及时报告物业公司负责人，记录《设备故障记录表》，并在负责人协同下排除异常和故障。每年 12 月制订下一年度《设备、设施（年度）周期检查、保养计划表》，并按运行情况制订《设备、设施（年度）维修计划表》；物业公司每月定期组织水电工检查供配电设备的运行状况，填写《供配电系统检查表》。

6. 完善标志标识：在楼宇主出入口设有楼宇总平面示意图，各主要通道设有指引路标；建立、完善主要出入口、各大楼内外、地下室、各机房、设施设备等各类指示牌、标识牌的设置。各楼层及公共配套设施、场地有明显标志。各类标识牌维护完善，无标志破损现象。

7. 加强日常监管：确保无私搭建及擅自改变房屋用途的现象；制止在外墙及公共空间乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂的行为。房屋装饰装修符合规定，无私改乱拆管线、破坏房屋结构安全或损害公共利益的现象；

8. 实施巡查制度：每日白班至少巡查 5 次，夜班至少巡查 5 次巡查内容包括院内公共场所、围墙、各层门户、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，并做好巡查记录，发

现问题及时维修养护，做好巡查记录。发现门窗损坏、锁被撬、异味等异常情况及时通知甲方，并采取必要的紧急处理措施。

### 房屋建筑日常养护要求

1. 外观形象维护：对大楼、共用部位的维修、养护，使房屋外观（包括屋面、天台）完好、整洁，无妨碍市容和观瞻；室外招牌、广告牌、按规定设置，整齐有序；保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；玻璃幕墙面清洁明亮、无破损；涂料墙面无脱落、无污渍；对滨江办公区的外墙一年不少于一次清洗。

2. 建筑设施完好：房屋及共用设施保持完好，路灯、通道照明、景观灯、LED 夜景灯等公共照明设施完好；门窗、灯具、开关等功能良好无乱张贴；每月对楼宇主体及管道、沟渠进行检查，发现问题及时修复；保持道路平坦通畅，大厅、停车场及其他公共场所字画、宣传画等完好无损；公共楼梯、走道、天台、大厅等无随意堆放杂物和占用现象；建立维修保养记录，房屋及设施维护、保养合格完好率达到 100%。

### 房屋修缮管理要求

1. 及时修补破损：物业公司要确定楼宇容易发生问题的重点部位，定期检查房屋共用部位的使用状况，及时修补房屋建筑公共部位的漏水和破损，确保共用部位的地面、楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等及各类管道无破损。

2. 遵循维修程序：发现问题及时组织修复；属大、中修范围的，及时编制维修计划，向甲方提出报告与建议，根据甲方的决定，及时组织维修。

### 1.3 公共照明等检查项目和标准

#### 1. 公共设施设备工作内容及检查标准

项目	工作内容	检查标准
公共区域、室内等照明	每日巡检各楼层照明。	各照明灯具，开关完好，一般情况下，检修不过日，大楼内急修 30 分钟到场。
消防箱	每日巡检封条有无损坏；每月开箱检查、保养。	开阀开关灵活，配置齐全无缺，封条无损坏。
U-风机	每周巡查各排烟风机；每月巡查天台各风机。	风机运转正常无杂音，风机运转时无共振现象。
给排水	每日巡查各卫生间、茶水间，每季清洗生活水池。	供水正常，龙头无渗漏，地漏无堵塞，粪坑冲水畅，水池清洗后

		水质检验合格。
排烟、通风系统	开关阀门要每月检查一次。	保持设备清洁，无松脱、无隐患、无油渍、无渗漏。
房屋本体	每日巡查走道楼梯，墙壁，扶手，各卫生间门；每月检查天台楼板，楼梯外墙检查，外墙玻璃检查，筒体外观检查，各层防烟门，各窗。	梯级无破坏，墙壁扶手完好，木扶手无脱落，外墙完好，门体无破坏，闭门器工作正常，窗户开闭自如。
化粪池、化油池、蓄水池	每月检查一次，每年清理、疏通至少一次，如有堵塞、溢出等情况，应及时处理。	无淤塞，无臭气。
大堂、花圃	检查地面无损坏，花基围栏无损坏，射灯座，支架。	地板砖完好，无松动；广场砖无损，无松动，射灯座完好；射灯支架无脱焊。

## 2. 电梯检查项目和标准

项目	工作内容（协助，以甲方为主）	检查标准
整体	每日卫生清洁；跟踪电梯公司检查保养工作。	电梯运转正常；地面、墙壁干净整洁；工具材料堆放整齐；机房温度合理；灯关齐全、无异味、无特殊运转噪音。
轿门（轿顶）	每日检查轿门厢门、楼层显示、照明、门保护装置，轿内指令，轿门导轨；跟踪电梯公司保养工作。	轿门无明显变化，轿厢灯具完好，开关门顺畅，门保护功能可靠。楼层显示正确。
井门（大堂）	每日检查各层厅门，厅门导轨，外部功能及显示，运行层楼显示。	正常、层楼显示正常，有定期维护保养记录。

## 3. 电房检查项目和标准

项目	工作内容	检查标准
电	每日巡检高低压电房，检查电柜及地板清洁	地板胶干净无尘，绝缘用具合格，动电

房	卫生工作，做好记录。	作业有申请，有批准，维护保养按要求填写工作票，抄记的各项数据，时间，要准确。
水泵房	每日巡查水泵房，泵体及环境清洁卫生工作。检查水池，水位，排污泵，压力表，止回阀、水泵配电柜是否正常，检查各泵体，水阀有无渗漏现象。饮水工程机工作正常。	泵房干净无积水，泵体干净无尘无污渍，水泵工作时温升，声音正常，泵体水阀无渗漏，水位控制，显示正常，水泵。排污泵自动投入正常。

#### 1.4 卫生保洁的维护要求

##### 1. 卫生保洁原则与重点

执行“零干扰”保洁服务原则，在非办公时间进行全面性保洁，办公时间进行巡回保洁的方式。巡回保洁重点为大楼各大厅、广场、楼层通道、卫生间等部位。通过实行保洁分区负责制，划定责任区域，规定巡回保洁及检查频率等措施，以保证各楼宇在办公时间的清洁。

##### 2. 保洁服务基本要求

承担滨江及南山办公区物业管理区域内（含滨江办公区三楼部分办公室、四楼办公室、接待室、休息室、公共通道、走廊、梯道、台阶、公共卫生间、会议室、阅览室、文体活动中心、招待所、绿化区域等）卫生清洁工作。分析各办公区的卫生保洁特点与重点，制定相应的管理制度；配合甲方维保单位每年定期对水塔、水池（生活水池、消防水池）等二次供水、蓄水设备进行清洗、消毒，保证设备及周围环境整洁；保证二次供水卫生达标；保证环卫设施完好整洁，环卫设施包括各楼层内的大垃圾桶、茶叶篓及桶、烟灰桶、蹲位内的小垃圾桶、垃圾分类桶、垃圾车、保洁及维修专用提示牌、电梯地毯及各类地毯、绿化品名标识及各类标识等；及时清理化粪池及垃圾清运，每月定期清理、检查雨水井、污水井、油污井，发现不通及时处理，雨季、台风期间，更要及时巡查。

##### 3. 保洁具体要求

1. 室外区域	每日	每周	每月	每年	质量要求
(1) 清扫地面、楼梯垃圾	1				无垃圾、无碎屑、无积水、无泥沙、无明显污垢。
(2) 配合市政清理、清洁公共垃圾桶	1				
(3) 清洁绿化带垃圾	1				
(4) 清洁路面明沟内垃圾		1			
(5) 巡回保洁	2				
(6) 冲洗垃圾桶及路面污渍		1			
2. 大堂及室内公共区域	每日	每周	每月	每年	保持地面整洁、干净、光亮、无白色

(1) 地面清扫垃圾	2				垃圾；保持玻璃光亮、无手印、无污渍；保持墙身无尘土、光亮；保持灯饰光亮、保持天花板、风口无积尘、无污渍、手印。
(2) 拖净地面水渍、污渍	2				
(3) 清洁垃圾桶内垃圾、容量不能超出桶外	2				
(4) 清洁垃圾桶表面	1				
(5) 抹净大堂玻璃的手印、污渍	1				
(6) 地面及时清理污渍及香口胶渍	1				
(7) 擦拭指示牌、告示牌、屏风、栏杆	1				
(8) 值班台、椅、沙发、茶几清洁	1				
(9) 大堂低位玻璃的清洗			1		
(10) 墙身抹尘			1		
(11) 清洁烟灰桶	2				
(12) 大堂高位玻璃的清洗(2 米以下)			1		
(13) 清洗通风口、灯饰、天花、饰物				1	
(14) 清洁消毒垃圾桶内部			1		
(15) 地面边角污渍清洁			1		
<b>3. 天台、露台</b>	<b>每日</b>	<b>每周</b>	<b>每月</b>	<b>每年</b>	保持天台地面无垃圾、无泥沙；保持排水口无堵塞。
(1) 地面垃圾			1		
(2) 地面冲洗、地漏周边卫生				1	
<b>4. 机房、设备房</b>	<b>每日</b>	<b>每周</b>	<b>每月</b>	<b>每年</b>	保持地面无垃圾、天花板、墙身无蜘蛛网悬挂物，有关设施无明显积尘。
(1) 清倒垃圾及抹净门窗			1		
(2) 地面扫净垃圾			1		
(3) 设备、管道除尘				1	
(4) 天花板、风口、墙身、灯具除尘				1	
<b>5. 电梯、楼梯</b>	<b>每日</b>	<b>每周</b>	<b>每月</b>	<b>每年</b>	电梯轿厢保持：面板干净无手纹、异味、垃圾。
(1) 电梯轿厢地毯清洗	1				
(2) 擦拭电梯轿厢不锈钢墙面	2				楼梯扶手清洁无手印、灰尘，楼梯梯级整洁无脚印、垃
(3) 楼梯扶手清洁	2				
(4) 楼梯梯级清拖	1				
(5) 楼梯梯级清冲				1	

					圾。
6. 重要楼层保洁	每日	每周	每月	每年	保持地面无垃圾、天花板、墙身无蜘蛛网悬挂物，有关设施无明显积尘，指定办公室内茶具清洗摆放
(1) 办公室外所有公共区域保洁	1				
(2) 文体活动中心保洁	1				
(3) 指定办公室、会客室、休息室	1				
(4) 公共卫生间清洗、消毒	2				
(5) 所有公共会议室的保洁	1				

4. 保洁成效要求：

(1) 目视清洁：玻璃门窗无灰尘、污垢、污渍、水渍、手印，玻璃透亮；玻璃与结构框之间的缝隙无污垢；墙面、扶手、消防栓管、电表箱、信报箱无积灰；人行、车行通道、楼梯台阶面干净，无杂物、污渍；公共部位无乱悬挂、乱丢弃、乱堆放、乱贴乱画现象；管线无污迹、无积灰，油漆无脱落、无锈迹；灯具、灯座、灯盖、灯罩、无积灰；管道标识、指示牌等公共设施目视无明显灰尘；果皮、垃圾箱无满溢现象；无过夜垃圾，桶箱内外无污渍；公共卫生间内卫生厕纸、洗手液无短缺，洁具、地面无污渍、积水；地面无杂物、垃圾、积水、污渍，目视干净；雨、污水管道无堵塞；雨、污水井底部无沉淀物，内壁无粘着物，目视无苍蝇飞绕；井盖无污迹；化粪池、油污池无积物浮于面上，出入口通畅。天花板无灰尘、蜘蛛网、污渍；电梯轿厢四壁干净无明显灰尘、手印、污迹，无乱张贴，灯具、天花板无明显灰尘；地面及地毯干净、无污迹；门轨无灰尘、砂土。无乱设摊点、广告牌和乱贴乱画现象，房屋外墙无污染；地面、墙面石材清洁保养达到光洁明亮，无明显划痕，无污迹，无粘附物，无灰尘。

(2) 环境卫生：管辖区域内无明显鼠害、虫害发生。公共卫生间内无异味，排水通畅，无堵塞；楼宇内废水、废气、废烟、噪音等符合国家环保标准。

**1.5 会务、客服接待、招待所服务工作及要求：**

1. 按照会议流程图操作，认真做好会前的准备工作，协助会议主办方摆放台签；做好茶水准备、卫生、空调等准备工作，核定会标位置使各场会议用具规范整齐。

2. 会议期间坚守岗位、不得离岗，全程参与会议准备，工作间隙时到音控室等候任务。

3. 每日巡视所有会议室的卫生及设备是否达到标准随时可用。

4. 会前15分钟做好茶水准备，会中每隔30分钟添加一次茶水，会后现场清理。

5. 认真做好会后的收尾工作。包括清理好会议室内的卫生，各类服务用具归位，保管好会议人员遗忘的物品，关闭空调、关好门窗，随时准备接待下次会议。

6. 滨江办公区一层大堂前台、其他办公区及分局保安门岗接待应做好来电来访客户登记以及接待工作。及时接听前台值班电话，对来电方、来电内容做好登记，遇重要电话及时向当日值班干部汇报。对来访人员应热情接待，认真做好来访人员及受访对象的信息登记，并在电话联系受访人员后做好来访人员的引导工作。

7. 滨江办公区一层大堂前台、其他办公区及分局保安门岗人员遇各类突发事件或情况要在第一时间及时向当日值班干部和办公室人员报告。

8. 招待所服务管理要求：做好客房接待工作、入住登记，客人退房后检查设备有无损坏、是否遗失物品，及时清理卫生，添补客房用品，更换床单、被套、枕套。每日对使用过的被套、枕巾、浴巾、毛巾、窗帘等进行洗涤更换。

9. 确保每个会议室、招待所房间整洁干净，桌椅摆放整齐，地板、门窗、墙壁、主席台等无灰尘异物，桌椅干净整洁无茶迹随时可使用。

10. 确保每场会议无失误。

11. 认真做好每次活动前的保障工作。包括活动场地的卫生清洁、设备保障（含音响调试）、协助活动所需的其他工作。

12. 确保休息室及接待室的整洁干净有序。

13. 确保大堂干净整洁，来访人员接待有序，文明礼貌、笑脸相迎。

#### **1.6 绿化养护要求及标准（滨江及南山办公区）：**

1. 草坪生长整齐，每年修剪6遍以上，高度不应超过12公分，超过时应在10天内进行修剪（冬季等因气候因素修剪会影响植物生长时除外）。

2. 乔、灌木、绿篱、球每年适时修剪6遍以上。

3. 地被、攀援植物修剪及时，每年不少于6次，基本无枯枝。

4. 每年清除杂草6次以上，有效控制杂草生长。

5. 根据各类植物生长情况，适时适量施有机复合肥6次以上。

6. 定期喷洒药物，预防病虫害，发现病虫害及时灭杀。

7. 台风、雷雨天气前做好防范加固措施，事后及时做好扶正及恢复工作。

8. 因乙方养护不当造成的绿植死亡由乙方负责恢复原貌

总体要求，滨江及南山办公区绿化完整、整齐、美观，无杂物、落叶堆积，无病虫害及其他影响绿化效果的现象。

#### **1.7 消杀及管网维护要求及标准：**

1. 每月4次对办公区各类场所进行四害灭杀工作，夏季蚊虫多时根据甲方需求增加对蚊

虫消杀消毒的次数，并做好每次消杀登记工作；

2. 根据甲方需要和要求对办公区内外各场所进行疫情防控消杀，并做好防控消杀登记工作。

3. 每周至少对雨污井、食堂隔油池及管道进行巡查一次，发现有淤堵现象及时清理，每月对雨、污井、食堂隔油池及管道进行清理运一次，做到雨水、污水、隔油池及管道保持实时畅通。

4. 每年不少于4次对各大楼落水管道及空调冷凝水等管道进行疏通，并做好疏通工作登记；

5. 每年对办公区化粪池进行一次清淘，并做好疏通和保洁工作。

6. 每年对蓄水池进行一次清理，确保水质达标及管道疏通。

### **1.8 安全保卫工作要求**

1. 负责办公区内的安全、秩序维护，车辆停放以及来访登记等工作。

2. 组织一支思想素质高、业务能力强的保安队伍，配齐行业先进的安保设施设备，职责明确，执行严格的岗位纪律和岗位责任制，以确保办公区的安防工作。

3. 针对现场实际情况建立健全消防演练、电梯困人救援演练、突发事件应急处置演练等各类应急预案，并定期组织人员开展应急演练。

4. 重要区域24小时值班、24小时监控。整个区域做到24小时内实行专人安全护卫巡查。

5. 设立安全检查小组，定期（每月和重大节日及极端气候，如强对流、台风、冰雹等）或不定期对区域管理范围的安全进行检查，发现安全隐患要及时整改，并将情况书面报告甲方。

6. 设立义务消防组织，定期组织演练和培训，确保办公区内消防设施设备安全正常运行。设立防恐、防汛工作专责小组，定期实行防恐、防汛演练和培训。

7. 加强对办公区域重点部位的安全防范。未经批准，不允许任何人在以上区域内照相、录音和录像，不得泄露有关人员的办公地点、电话、车牌号码等资料。

8. 加强管理，预防重大火灾、刑事或交通事故的发生。对突发事件有完善的应急处理程序和措施，一旦发现事件苗头立即报告甲方并妥善处置，防止事态进一步恶化，全力保护现场。

9. 熟练掌握安防监控、消防设备的使用方法，做好日常维护工作，并对每次维护情况有记录。

10. 定期检查辖区的消防设备设施（即消火栓、灭火器、应急照明、安全出口等设备）

是否完好，消防通道是否畅通。

11. 进出车辆要核实信息，特别是货车等大型车辆要做好检查、登记、管理。对采购单位公务用车和按规定停放的车辆（包括汽车、自行车、电动车、摩托车等，以下统称“私家车”）管理工作。如因管理不善造成车辆失窃或受损，乙方应承担相应的经济赔偿责任。

12. 负责项目会议室内的会议桌椅调整、以及楼内小规模搬运，甲方交办的其他事宜。

13. 加强大楼安全管理，杜绝广告、保险推销等各类人员进入办公区域，做好快递包裹、外卖快餐代收管理等工作。

14. 甲方交办的其他工作。

#### （二）服务期限要求

服务期3年，合同一年一签，当年合同到期后，考核合格的签订下一年合同，考核不合格的不予签订后续年度合同。

#### （三）服务方式要求

驻场服务。

#### （四）服务人员要求

序号	服务地点	职位	人数	基本要求	备注
1	县局 滨江 办公 区	项目 经理	≥1	(1) 熟悉物业法规和物业知识，具有服务意识和亲和力。 (2) 年龄在30-55周岁。	全面负责物业日常工作；负责协调督促各口工作。负责人员调配、编写文件，传达通知和财务。
2		工程 人员	≥1	(1) 了解各设备基本性能，设备设施操作、维修、保养经验丰富，责任心强，能吃苦耐劳。 (2) 年龄不超过55周岁，男性。 (3) 有特种作业操作证高压电工作业证和低压电工作业证。	负责本项目范围内的水电维护、配电房发电机房维护、空调电梯维护消防设施日常检查。
3		接待、	≥2	(1) 大堂接待1名，会务保	主要负责本项目大堂来访人

	会务保障人员		障 1 名，普通话标准。  (2) 五官端正，有一定的安全常识，有较强的理解能力和沟通能力，具有服务意识和亲和力。  (3) 年龄在 20-45 周岁，女性。	员接待和引导，会议保障，完成领导交办事项。
4	绿化养护工	≥2	能吃苦耐劳，具有服务意识和亲和力。年龄不超过 55 周岁。	负责本项目范围内绿化修剪与养护（其中一人须具有熟练的园艺养护、修剪、植物病虫害防治专业知识技能）。
5	消杀及管网维护工	≥1	能吃苦耐劳，具有服务意识和亲和力。年龄不超过 55 周岁。	负责本项目范围内送水、四害灭杀、疫情防控消杀。维护雨、污管网疏通，化粪池清理。
6	大楼内外保洁员	≥5	能吃苦耐劳，具有服务意识和亲和力。年龄不超过 55 周岁。	负责办公楼卫生及大楼周边卫生工作、指定楼层室内卫生。
7	保安班长	≥1	熟悉采购单位情况，具有管理能力，持有保安员证，政治面貌清白，无纹身，无犯罪记录，熟悉相关设备的操作使用并掌握相关应急方案。年龄不超过 55 周岁。	须熟悉岗位要求和职责，做好外来人员的排查登记工作。消防监控、门岗、巡防人员须保持 24 小时在岗。  保安人员需负责所有会议的桌椅调整，及楼内小规模调整

8		保安人员	≥5	熟悉采购单位情况，精神饱满，持有保安员证，政治面貌清白，无纹身，无犯罪记录。年龄不超过 55 周岁。	搬运。
9		项目主管	≥1	熟悉物业法规和物业知识，具有服务意识和亲和力。年龄不超过 55 周岁。	全面负责物业日常工作；协调督促所有工作。负责人员调配、编写文件，传达通知和财务。
10	南山办公区南山办公区	绿化养护和卫生消杀人员	≥1	能吃苦耐劳，具有服务意识和亲和力。年龄不超过 55 周岁。	负责本项目范围内的绿化养护和卫生消杀。
11		工程人员	≥1	了解各设备基本性能，设备设施操作、维修、保养经验丰富，责任心强，能吃苦耐劳。年龄不超过 55 周岁男性。	负责本项目范围内的水电维护、管网疏通维护、配电房发电机房维护、空调电梯维护和消防设施日常检查、兼办公室饮用水配送。
12		保安人员	≥2	能吃苦耐劳，具有服务意识和亲和力。年龄不超过 60 周岁男性。	负责门卫和大楼内外办公区内的安保工作，做好外来人员的排查登记工作，不定时进行安全巡逻。
13		大楼内外保洁	≥3	能吃苦耐劳，具有服务意识和亲和力。年龄不超过 55 周岁女性。	负责办公楼所有公共区域的卫生及大楼周边卫生工作。

		员			
14		接待、 会务 保障 人员	≥1	五官端正，有一定的安全常识，有较强的理解能力和沟通能力，具有服务意识和亲和力。	主要负责本项目大堂来访人员接待和引导，会议保障，完成领导交办事项。
15		管理 人员	≥1	熟悉物业法规和物业知识，具有服务意识和亲和力。年龄不超过 55 周岁。	全面负责物业日常工作；负责协调督促各口工作。负责人员调配、编写文件，传达通知和财务。
16		分局 保洁	≥5	能吃苦耐劳，具有服务意识和亲和力。年龄不超过 55 周岁。	负责办公楼所有公共区域的卫生及大楼周边卫生工作。
17	国家 税务 总局 闽侯 县税 务局	分局 保安	≥10	能吃苦耐劳，具有服务意识和亲和力。年龄不超过 60 周岁。	负责门卫和大楼内外办公区内的安保工作，做好外来人员的排查登记工作，不定时进行安全巡逻。
18	下属 分局	分局 接待 及资 料整 理员	≥1	有一定的安全常识，有较强的理解能力和沟通能力，具有服务意识和亲和力。	负责受理外来办事人员及访客人员登记、引导及信息采集工作，并视情向项目管理人员汇报。负责甲方投诉，并输入电脑保存。负责文档的整理、归档、分类等档案管理工作以及行政服务中心办税窗口相关的一线工作的配合。
合计			≥44		

岗位人员要求：

(1) 派驻的工作人员必须身体健康、遵纪守法、无不良行为倾向。

(2) 服装要统一、整齐，注意个人卫生、形象佳。所有服务人员语言文明、服务态度好，积极配合甲方的管理及安排。

(3) 无刑事犯罪纪录，品行端正，身体健康。

(4) 物业服务人员应全部通过岗前培训，经考核合格，能够熟练掌握业务技能和岗位规程，圆满完成本岗位的工作任务。人员要保持相对稳定，不能随意高频更换。

(5) 物业人员日常工作期间的住宿及餐饮费用自行承担。

### 三、项目管理和实施要求

#### 1. 项目管理要求

(1) 有完善的管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。

(2) 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。通过全面导入《质量\环境\能源\职业健康\企业诚信》一体化体系质量管理，包含大楼主体、设备、环境、安全、保障、文化氛围、服务内涵等方面。

(3) 大厅接待人员、保安管理严格，接待热情，做好来客登记及引导、投诉、报修反馈等工作。

(4) 公示 24 小时服务电话。报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。

(5) 每季度至少 1 次征询甲方对物业服务的意见，满意率 100%。

#### 2. 响应处置要求

服务期内，若因甲方单位制度变化须调整工作时间，或在紧急需求或者特殊情况下要求乙方配合的，乙方须无条件响应，不得以任何理由推诿。

#### 3. 执行标准要求

严格按照招标文件要求执行。

#### 4. 实施时间

共三年，自合同签订之日起 1 年到期后，年度考核合格签订下一年度合同，年度考核不合格的不予签订第二年度合同，第二年到期年度考核合格签订第三年度合同，年度考核不合格的不予签订第三年度合同。

#### 5. 实施地点、实施范围

甲方指定地点（国家税务总局闽侯县税务局滨江办公区、南山办公区及下属分局）。

### 六、违约责任

1. 乙方应按照本合同的规定提供服务。

2. 如乙方迟延履行合同义务，甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金，每延误一天

误期违约金按合同总金额的万分之三（0.03%）计收。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

3. 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期违约金。

4. 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期违约金之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期违约金。

5. 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内退还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。特殊原因逾期返还的，双方协商解决。

6. 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

7. 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

8. 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

9. 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从应付乙方的合同款项中扣除索赔金额。

10 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

### 七、验收要求★

甲方可采用日常巡查、定期考核、内部测评、外部评价等方式，对物业服务机构的运行情况进行考核管理。纳入考核的项目主要包括基础管理、保洁、会务、秩序维护等。《考核评分细则》如下：

考核项目	考核权重	考核标准	得分	备注
人员考核	10	1. 每缺编 1 人扣 2 分。2. 人员年龄不符合要求的，每人扣 1 分。3. 人员未持有相关岗位证书的，每项扣 1 分。		
基础管理	10	1. 管理制度建立全面，服务方案、工作计划制定齐全有效，未出具或抽查不合格，每一项扣 1 分。2. 按管理制度、服务方案、工作计划对各项工作进行日常检查、考核，未出具记录清单（含不可修改时间标签的照片）或抽查不合格，每一项扣 1 分。3. 针对项目的危险点和重点部位，应急预案制定全面有效，符合实际情况。缺失或抽查不符合，每一项扣 1 分。4. 未对技术、管理和各专业运行管理操作记录等资料详尽收集、及时归档、安全管理的，每项扣 1 分。		
房屋及其配套设施的管理和养护	10	1、未按本文件条款规定的维修时限执行的，每次扣 1 分。2. 经检查房屋、设施的完好率未达到 100%的，每处扣 1 分。3. 未按规定定期巡查的（提供不出含不可修改时间标签的照片），每项扣 1 分。		
公用设施设备的维修、养护、运行与管理	15	1、未按本文件条款规定的时限处理故障的，每次扣 1 分。2. 经检查设施设备的完好率未达到 100%的，每处扣 1 分。3. 未按本文件条款规定定期巡查设施设备的，每项扣 1 分。4. 未按本文件条款规定督促维保单位做好维保工作的，每项扣 1 分。5. 未按空调运行管理制度执行的，每项扣 1 分。6. 机房等核心部位断电超过 15 分钟的，每次扣 2 分，造成严重后果的，每次扣 5 分。7. 未按本文件条款规定清洗给水设备、清掏排水设施的，每项扣 1 分。		
公共秩序维护	15	1. 未按本文件条款规定对访客进行登记的，每次扣 1 分。2. 值班睡岗的，每次扣 1 分。3. 发生安全事故的，每次扣 5 分。4. 未采取有效措施导致甲方权益受损的，每次扣 5 分。5. 车辆未按规定停放的，每次扣 1 分。6. 来访车辆未登记的，每次扣 1 分。7. 其他未按规定标准执行的，每项扣		

		1分。	
水电气供应及节能管理	5	未按本文件条款规定的标准执行的（如：未严格执行巡楼，确保办公室、休息室无人时关灯关空调等），每项扣1分；被有效投诉的，且致使甲方后勤主管部门（办公室）被问责或绩效扣分的每次扣5分。	
会务服务	10	未按本文件条款规定的标准执行的，每项扣1分。	
保洁服务	15	未按本文件条款规定的标准执行的，每项扣1分。	
绿化服务	5	未按本文件条款规定的标准执行的，每项扣1分。	
其他服务	5	未按本文件条款规定的标准执行的，每项扣1分。	
注：1. 未按规定的标准和要求完成工作事项被服务对象有效投诉，按该事项的扣分标准的两倍扣分；因乙方物业管理工作不到位致使甲方后勤主管部门（办公室）被问责或绩效扣分的，按该事项的扣分标准的五倍扣分。2. 乙方未及时履行承诺事项的，每项/次扣5分，因未及时履行承诺事项影响甲方工作的，每项/次扣10分。3. 乙方在工作中出现严重违反管理制度和工作纪律，导致被上级和地方政府部门通报的、出现严重影响甲方形象的舆情事件被通报的、出现重大安全事件，造成严重后果的，甲方视造成损失的严重程度要求赔偿、终止合同、直至追究法律责任的权利。			

上述考核评分细则甲方有权在实际服务过程中按本项目特点及时进行修订，甲方将按考核评分细则对乙方每月进行一次考核，考核分数在90分及以上的，视为合格；考核分数不满90分（不含）的，视为不合格。

对于服务考核为合格的，乙方需及时对考核减分项进行认真分析，并向甲方提交书面的分析及整改报告。

对于服务考核为合格的分数在95分以下90分（含）的，每低1分扣除月服务费的5%（如得分94分，当月服务费=合同约定月服务费\*（100%-5%\*（95-94）））；

对于服务考核为不合格的分数在90分（不含）的，每低1分扣除月服务费的5%（如得分89分，当月服务费=合同约定月服务费\*（100%-5%\*（95-89）））；

年度考核以本服务年度前11个月的考核分数的平均分作为年度考核分数，年度考核分数在93分（含）以上的为年度考核合格，不满93分的为不合格，年度考核合格签订下一年度合同，年度考核不合格的不予签订后续年度合同。

## 八、其他要求 ★

### （一）项目保密要求

乙方负责对其管理的员工进行经常性保密和安全宣传教育,并与每个员工签订保密条款,把保密和安全教育作为一项重要内容贯穿管理工作全过程。认真遵守保密管理规定,做到不该知道的秘密文件不看,不该说的秘密不说,不该问的不问,不该去的地方不去。不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏、携带与保密工作有关文件资料。不得了解或外传大楼内部设施和办公等情况。遵守甲方有关安全、卫生管理的规章制度。不得随意在办公区喧哗,不得携带易燃易爆物品进出,不得使用甲方电话谈论与物业工作无关的事。物业管理人員应着装佩胸牌出入大楼,未经同意不得擅自进入各办公室。

## (二) 其它要求

1. 本项目物业服务费包括但不限于:保安人员、保洁工、工程人员等每个月工资、社保、医保、保险、服务人员法定节假日加班费、高温补贴等其他相关费用及日常管理费用;保洁易耗品,如畚斗、扫把、拖把、垃圾袋等,保洁设备(高压清洗车,垃圾车等),由物业自行采购;垃圾清运服务费用;化粪池清理费用;外墙清洗费;四害消杀费用;蓄水池清理费用;绿植工具、肥料、补种等采购费用;工具材料费用、劳保费用、管理费、利润、税金等所有费用;空调维护清洗及加氨费用,由物业公司进行负责;乙方特别注意。

2. 乙方根据有关物业管理法规与国家税务总局闽侯县税务局签订物业管理合同,在对该物业管理范围内实行物业管理,提供综合服务,自主经营,自负盈亏。

3. 派驻人员服装、保安人员执勤所需的手电筒、警用等装备由乙方配备。

4. 委托管理项目中的房屋及公共设备的维修、环境绿化、节日布置以及公共配套设施管理与维护由乙方编制年度维修养护计划,甲方办公室与乙方议定并报经甲方同意后交乙方组织实施。每年维修材料费须预先向甲方办公室申请并详细列明需维修的项目和费用(不含已包括在物业服务费中的相关费用),待核实并经审批后,予以采购、维修、报账。

5. 在合同执行期间,乙方须接受有关行业主管部门的监督。

6. 保安人员必须遵守政府部门颁发的《保安服务管理条例》有关规定。

7. 物业人员不得随意携带外部人员进入大楼和留宿。

8. 在合同执行期间,乙方需制定考勤制度及人员到位打卡,甲方会对此不定期进行抽检打卡。

9. 本项目不允许乙方以任何名义和理由进行转包,如有发现,甲方有权单方终止合同,视为乙方违约,需另行支付相应的赔偿。

## 4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、软件

著作权、版权等)的起诉。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果(包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等)享有永久使用权、复制权和修改权,其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果(包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等),另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品,不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

## 5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息,包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息,负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档,包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构,以及相关业务系统的软硬件、文档、测试和测试产生的数据时,应遵循以下规定:

- (1) 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息;
- (2) 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可;
- (3) 未经甲方书面许可,不得对有关信息进行修改、补充、复制;
- (4) 未经甲方书面许可,不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所;
- (5) 未经甲方书面许可,不得将信息透露给任何其他人;
- (6) 严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序;
- (7) 不得进行系统软硬件设备的远程维护;
- (8) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制,在合同有效期结束后,信息接受方仍应承担保密义务,直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为,泄密方应承担相关的法律责任,包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

## 6. 履约验收要求

6.1 甲方需求部门严格按照采购合同开展履约验收。验收时,应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准,对供应商各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的,应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后,应当出具验收意见,列明合同事项、验收标准及验收情况,由全体验收人员签字。

6.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

## 7. 履约保证金

7.1 需提交履约保证金的项目，乙方应按照“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

7.2 履约保证金的金额可用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

7.3 如乙方未能按时支付合同约定的违约金、赔偿金、其他应付款项等的，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中扣除上述款项。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。若逾期补充的，每日应按应补充金额的万分之五（0.05%）支付甲方违约金。

7.4 乙方不履行合同、或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，并按合同约定支付违约金、赔偿金等。

7.5 履约保证金在合同履行期满后，扣除相应款项（如有）且双方无争议后，凭返还申请等资料一次性无息返还，详见“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”。

## 8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

8.2 如乙方迟延履行合同义务，甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金，每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之三（0.03%）计收。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

8.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期违约金。

8.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期违约金之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期违约金。

8.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内返还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。特殊原因逾期返还的，双方协商解决。

## 9. 违约责任

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，

按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付逾期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

9.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

9.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从应付乙方的合同款项中扣除索赔金额。

9.5 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

## 10. 不可抗力

10.1 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

10.2 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担逾期赔偿或终止合同的责任。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

10.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部分履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履行并验收合格的

合同内容进行结算。

## 11. 争端的解决

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始 30 天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2.1 仲裁应向甲方所在地或      /      仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.2.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。

11.3.1 诉讼应向甲方所在地或      /      人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.3.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

## 12. 违约终止合同

12.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

12.1.1 乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定累计达两次的；

12.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，迟延累计达20日的；

12.1.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重大影响和损失的；

12.1.4 乙方对重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障、恢复正常运行的；

12.1.5 乙方不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经两次整改无明显改进的；

12.1.6 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

12.1.7 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的。

12.1.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.9 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

12.1.10 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

12.1.11 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第12.1条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

### **13. 破产终止合同**

13.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

13.2 该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

### **14. 其他情况的终止合同**

14.1 乙方在执行合同的过程中发生重大事故或变故，对履行合同有直接影响的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

### **15. 合同修改或变更**

15.1 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

15.2 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将与乙方协商处理。

### **16. 转让和分包**

16.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

16.2 未经甲方同意，乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的，乙方就采购项目及分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

### **17. 合同语言**

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

## 18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 本合同的履行、违约责任和争议解决的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

## 19. 税费

19.1 乙方应依法缴纳的合同服务相关税费，均已包含于合同总金额中，甲方不再另行支付。

## 20. 合同生效

20.1 本合同一式肆份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。