

娄底市经开区办公楼物业管理服务合同

合同编号：

委托方(甲方)：娄底经济技术开发区办公室

受托方(乙方)：湖南安福物业服务有限公司

乙方在甲方组织的娄底经开区办公楼物业管理服务项目(政府采购编号：娄经财采计[2024]00049，集中采购编号：LDZC-2024GK0012)采购中，成功中标。为保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》及其他有关法律、法规，签订本合同，以便双方共同遵守执行。

一、服务范围及要求

娄底市经济开发区办公楼及所属区域范围内物业管理。包括所有设备设施的维护使用、保洁、秩序维护、亮化、停车场(含南侧停车场)、经开区办公室管理的会议室、党群活动中心、会议服务等内容。

(一) 管理内容及事项

1. 公用设施设备的维修、养护、运行和管理。包括公用的上下水管道，共同照明、办公室内照明供配电系统，通水系统，供水及消防设施设备，电梯和保安监控系统等所有设备设施。

2. 房屋建筑公用部位的维修，养护和管理。包括楼盖、屋顶、内外墙面及门窗、承重结构、楼梯间、走廊通道、大堂门厅、电梯间、卫生间、茶水间等。

3. 公用设施和附属建筑物的维修、养护和管理。包括路灯、道路，室外上下水管道、排污管道、化粪池，沟渠、池、井等。

3.1 每年两次以上对房屋结构进行检查，不安全的部位(内外墙面

瓷砖、大理石) 每季检查一次, 并有记录。发现损坏及时安排专项修理并告知甲方;

3.2 屋顶每半年检查一次, 发现防水层有气鼓、障裂等现象的, 应及时修复;

3.3 道路、场地等: 巡查道路、路面、倒石、井盖等公用设施, 发现损坏及时修复。路面不得有青苔等;

3.4 对院内的公用设施, 对有危险隐患部位要设置安全防范警示标志, 及安全防范注意牌, 费用由成交供应商负责;

3.5 院内照明: 灯具保持完好; 电气柜应每天巡检, 按月保养, 按年安全检查。

3.6 院内沉积池、化粪池的维护; 应及时清理, 化粪池专业清理每年二次以上。

3.7 对院内不能正常使用的水泵, 成交供应商负责拆卸和安装, 窨井应每半年清理垃圾一次。

4. 室内外灯具维修、保养和更换灯泡、灯管、门窗和办公家具的维修等。

5. 公共区域的卫生保洁和垃圾外运管理: 包括大小会议室、领导办公室、活动室(包括党群活动中心)、楼顶、层顶、天沟、明沟、暗沟、内外墙面及门窗、楼梯间、走廊通道、大堂门厅、卫生间、停车场(包括南侧停车场)、配电房、管道井、道路硬化地、绿化地等日常保洁、垃圾收集及外运到中转站。不包括专业的外墙清洗, 以后需要清洗时由甲方与乙方另行协商。

5.1 大厅、过道、楼梯、卫生间、电梯间等处每天及时清扫, 保持清洁; 办公楼外、围墙内的办公院落内的道路要每天保持路面无杂物

项修
的，应
施，发
警示标
保养，按
业清理每
和安装，密
办公家具的
会议室、领导
卫生间、停
地、绿化地等
墙清洗，以后
保持

并负责垃圾外运；

5.2 办公楼的公共区域的墙面（含屋顶）、玻璃，门窗应每星期清洁一次，屋顶不得有蜘蛛网，玻璃、门窗不得有灰尘。如上级有要求，则不上限次及时清洗；

5.3 负责会议的茶水供应、签座摆放、收回等各项会务工作，以及其他需协助配合的工作；

5.4 会议室的卫生要求每天一次保洁，如有会议，要求会后及时清扫；

5.5 领导办公室每天一次清扫；

5.6 办公楼的服务与保洁人员的上班时间：上班时要按时保证到岗；

6. 治安防范工作，包括入口处指挥、大楼门岗执勤、楼内外巡逻、办公室安全、监控以及防火、防盗、防破坏、防事故等；安全保卫要求设置固定岗和流动岗，固定岗负责大门的安全守卫，流动岗负责区域内的安全巡逻（1-2 小时 / 次）和监控室的监控巡查，要求固定岗每班不得少于 1 人，流动岗每班不少于 1 人，监控室每班不少于 1 人。全天 24 小时值班、巡视，实行三班倒制度，要有交接班、车辆出入登记等制度，防止外来人员随意进出办公楼，对重点区域进行安全防范监控。

6.1 物业管理服务区域内发生安全事故，保安履行保护现场、报告甲方相关部门，并协助调查和救助；对重大突发事件进行应急处理；

6.2 负责办公区域的秩序管理：严禁外来出租车、推销人员、快递车辆进入办公区域。主动制止、处理打架斗殴及其他违法犯罪事件，禁止张贴未经甲方同意的横幅和广告；

6.3 代收代发来信、邮件、报刊、杂志和实行快递件登记制度等

6.4 外来车辆的管理：对外来办理业务及其他公务车辆要引导他们依规停放。禁止车辆乱停乱放，非工作期间禁止外来车辆入内停放。

7. 管理范围内的车辆行驶和停泊管理及交通设施、设备的养护、维修和管理；

8. 协助信访部门处理信访事件，维护日常办公秩序。

9. 会议室会议服务；

10. 社区文化的开展；

11. 及时办理甲方办公室交办的临时性事项，遇特殊情况，需增加工作量的，服务单位应全力配合采购单位。（如防疫期间的相关工作等）

（二）人员配备

1. 项目负责人 1 名，负责物业全面工作及业主单位的协调。

2. 保洁/保安主管 1 名，负责保洁保安的日常管理工作。

3. 水电工 1 名，负责项目内的水电维修养护。

4. 秩序维护人员 8 名，负责院内的公共秩序维护、车辆管理、消防安全管理及应急事件的处理。

5. 保洁人员 4 名，负责院内垃圾的收集、楼梯间的清扫，道路及公共区域的清扫，公共配套设施的卫生，道路、广场、办公楼公共区域的保洁（包括卫生间、会议室），院内垃圾做到日产日清。

6. 会务人员 4 名，负责会议服务和主要领导办公室的卫生清洁和文印室文印工作。

乙方聘用的物业管理和服务人员，必须符合国家用工的相关法律规定。所有人员要政治坚定、思想可靠、品行过硬，严守保密法规，不得有违法犯罪记录。

二、服务期限

服务期限为36个月，自2024年06月01日起至2027年05月31日止。合同到期，自动解除。

三、物业管理费及支付

(一) 项目服务费用：项目服务费用实行综合单价包干制。合同期费用总计：贰佰伍拾玖万捌仟肆佰零贰元玖角陆分整（小写：¥2598402.96），每月费用为：柒万贰仟壹佰柒拾柒元捌角陆分整（小写：72177.86元）。

(二) 付款方式：乙方进场服务履约1个月后，凭乙方开具的税务发票，甲方于10日之内首次付款，以后于次月10日前支付上月款项。

四、双方权利和义务

(一) 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。积极协助乙方做好物业管理工作，负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷。
2. 审定乙方制定的物业管理制度及实施细则，监督使用人遵守。
3. 审定乙方提出的物业管理年度计划、年度费用预算、决算报告等。抽查物业管理经费的使用情况。
4. 对乙方物业管理实施监督检查，每月进行一次全面考核评定，考核实施细则按照采购文件规定执行，甲乙双方可进一步协商完善。
5. 自合同生效之日起至合同到期止向乙方提供物业办公用房，供乙方无偿使用。
6. 负责对物业设施、设备进行清点、核查，在合同生效之日起与乙方办理交接验收手续，移交相关的物业及其附属设施、设备、物业

管理的原始资料和数据等，并在乙方管理期满时予以收回。

7. 依照本合同约定，按时支付物业管理费。

8. 承担物业服务所产生的水、电、气等能耗费用和日常维修所需要的费用，以及由甲方承担的如电梯、中央空调、消防、门禁、监控等设施设备专业维保费、年检费、水处理费、垃圾外运费等费用。

9. 房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、外墙及屋面以及公用设施设备等的日常养护维修，经甲方现场确认，维修费由甲方承担。

10. 协助和指导乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动。

11. 如乙方未按协议（一）管理内容及事项认真履职、落实到位的，经乙方确认后，甲方有权从物业管理费中，根据未落实和未履职到位的实际情况，予以扣除合理的相关费用。

（二）乙方的权利和义务

1. 严禁将物业管理服务项目转包、转让给他人。未经甲方书面同意，不得将项目分包给他人。

2. 严格遵守有关法律法规和甲方的规定，对物业实行专业规范、安全高质的管理。

3. 接受物业管理行政主管部门和甲方的监督、指导。

4. 制定物业管理的各项办法、规章制度及岗位责任，建立健全本项目的物业管理档案，及时记载有关变动情况。

5. 对管理范围内的物业和公用设施，不得擅自占用或改变使用功能，如需在本物业内改扩建完善配套项目，须报甲方和有关部门批准后方可实施。

6. 对业主和使用人违反制度的行为，针对具体行为并根据情节轻

重，采取批评、规劝、警告、制止等措施。

7. 乙方从业人员要严格职业操守，注意自身形象，不得翻动、翻看办公室桌柜的文件资料。

8. 乙方从业人员应身体健康，持有健康证明和符合国家规定的从业年龄。对员工的管理应符合有关规定及甲方有关的要求，员工证件齐全。

9. 应按劳动部门的政策给员工办好社会保险和意外伤害保险等手续，有关手续费用已含在本合同中。在合同执行期间，乙方人员工作时，若发生工伤、意外伤害或因自身身体原因产生的疾病、伤害，由乙方承担全部责任，甲方不承担任何责任。因甲方原因导致乙方人员受伤的，甲方应当承担赔偿责任。

10. 不承担对甲方工作人员和业主的个人人身和财产的保管、保险责任。

11. 本合同终止时，乙方须向甲方移交原委托管理的全部物业及其各类管理档案、财务等资料，移交其管理范围内的全部公共财产，并接受甲方指定专业机构的移交审核。向甲方移交时，要确保各项设施的性能良好。

12. 乙方工作人员内部产生纠纷，造成的任何民事赔偿责任，由乙方内部自行处理，与甲方无关。

13. 乙方工作人员要做到文明管理、文明登记、文明劝导，如乙方工作人员与第三方发生纠纷的，甲方可派人协助处理，不承担任何民事赔偿。因甲方原因导致乙方人员受伤或产生纠纷的，甲方应当承担赔偿责任。

五、违约责任

1. 如因甲方原因，造成乙方未完成合同约定任务或直接造成乙方经济损失的，甲方除按照合同约定支付物业管理费外，还应给予乙方相应赔偿。

2. 因乙方管理原因导致甲方经济损失的，乙方应及时采取相应措施，并进行合理赔偿。

3. 因甲方房屋建筑或设施设备质量或安装技术等原因造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理，产生事故的直接原因以政府有关部门的鉴定结论为准。

4. 甲方应按时支付本协议约定的合同服务费用，如甲方未按期支付的，每逾期一日，甲方应按应付未付金额的万分之三向乙方支付违约金。

六、考评管理

1. 对物业管理实行量化管理，总分为 100 分，把物业管理分为 10 项进行考评。每单项考评占考核的百分比：(1)基础管理占 10%；(2)房屋管理占 6%；(3)给排水系统管理占 4%；(4)消防系统管理占 10%；(5)供配电系统管理占 10%；(6)电梯运行管理与维护占 5%；(7)公共区域其他设施管理占 5%；(8)环境维护管理占 20%；(9)安全、秩序维护管理占 20%；(10)会议及活动管理服务占 10%；

2. 经开区办公室责任人每天巡视检查登记，发现问题。口头提出要求，办公室汇总具体问题后书面通知物业公司整改，推迟整改按递进方式扣分，每月考核一次，少于 95 分的，下发扣分通知书。95 分以上为优秀，75-85 分为良好，60-75 分为及格，60 分以下的为不及格。

3. 管理目标奖惩

经开区办公室每月对物业管理服务标准考核必须达到95分以上，未达到95分，每相差1分扣500元，从物业管理服务费中扣除，每超1分奖500元。月考核60分以下给予黄牌警告，连续二个月考核在60分以下的，终止合同。

4. 为确保考评、考核结果的真实性与准确性，经开区办公室责任人考评时要严格按照评分细则对各项工作实事求是地进行考评，每天巡视检查各项工作时必须随身携带工作台账，并作好原始记录，随时接受考核领导小组的检查。

七、其他事项

1. 本合同一年一签，双方可对合同的条款进行书面修订更改或补充，补充协议与本合同具有同等效力。

2. 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，按有关法规政策及时协商处理。

3. 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，提请物业管理主管部门调解，确实难以调解的，可以提请娄星区人民法院起诉解决。

4. 本合同一式四份，甲方执二份、乙方执一份，政府采购部门备案一份，具有同等法律效力。

附：考评表

甲



法定代表人：

委托代理人：

彭伟林

乙

方：（公章）

法定代表人：

委托代理人：

高志华

签订日期：2024年5月29日

物业管理考核评分标准

项目	考评内容	分值	评分标准
基础管理服务 (10分)	物业服务满意率应达到 90%以上。	2分	满意率低于 90%的, 每低于 5%扣 0.5 分
	做好节能工作	1分	制定节能管理制度或制定节能工作方案并按要求落实的, 得 1 分; 反之, 则不得分。
	保密管理制度	1分	未建立制度并按制度落实的, 扣 1 分
	控烟管理制度并按制度落实	1分	未建立制度扣 1 分; 建立制度并提供全员培训且签订保密协议的, 得 1 分。
	建立员工考评和奖惩制度, 每年度对优秀员工进行奖励	1分	未建立奖惩制度及未按制度对员工实施年度考评的, 扣 1 分; 未对优秀员工进行奖励、违纪员工进行处罚的, 扣 0.5 分。
	做好信件收发管理工作, 认真组好收发登记, 及时分发报刊, 不错发、漏发。	2分	发现 1 次不达标扣 0.2 分。
	公示 24 小时服务电话, 并保持畅通, 及时处理物业管理相关事务。故障急修 10 分钟内到达现场, 有完整的报修、维修和回访记录。	2分	发现 1 次不达标扣 0.2 分。
房屋管理 (6分)	办公楼外观完好、整洁, 无违规乱搭乱建, 无擅自自改房屋用途	1分	发现一处乱搭乱建现象扣 0.2 分, 擅自改变该项目房屋用途扣 0.2 分
	1、共用部位门窗、开关等功能良好; 2、标识标牌齐全、完好; 3、楼内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损	1分	每有 1 项达不到要求扣 0.1 分
	房屋主体共用设施整洁完好, 共用楼梯、天台、通道等处无堆放杂物。	2分	发现一处共用设施损坏, 扣 0.1 分; 一处堆放杂物, 扣 0.1 分; 一处破损, 扣 0.1 分; 一处有雨水排水管不通, 扣 0.1 分。
	停车场、楼道、厅等公共照明完好, 按节能模式启闭	1分	每有 1 处达不到要求的, 扣 0.05 分
	房屋装饰装修符合规定, 未发生危及房屋结构安全及拆改管线等现象	1分	每有 1 处达不到要求的, 扣 0.1 分
给排水系统管理 (4分)	保障给排水系统设备、阀门、管道等工作正常; 排水泵定期检查无堵塞, 排水井定期清理, 保证污水排放畅通	2分	定期检查、清理工作每月不少于一次(要求有记录), 未达到扣 1 分

	给排水系统设备、阀门、管道等无跑、冒、滴、漏：水池水无外溢，供水阀门、管道无渗漏，排污管道无渗漏等。设备房无积水，浸泡现象发生。	2分	现场检查，发现一处渗漏扣0.1分；发生一次浸泡现象扣0.1分
消防系统 管理 (10分)	控制中心消防设备设施完好无损，可随时启动。消防监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存。	2分	设备设施损坏不能启动或运行不正常的，每次扣0.2分
	消防管理人员能熟练掌握消防设施设备的使用方法。	2分	不会使用操作扣0.2分，不熟练扣0.2分
	大楼内各种消防设施定期检查，及时配合专业公司进行维护保养，确保无缺损，应急照明灯路标完好，紧急疏散通道畅通，无堆放杂物堵塞，保障正常运行。	3分	无检查记录扣0.1分，发现问题不及时通知使用单位和维保公司造成运行障碍，扣0.1分，发现一处消防设施损坏的，扣0.1分。
	制定突发火灾应急方案，设立消防疏散图，严格执行消防管理制度，认真巡查火险隐患，确保无火灾事故发生	3分	每有一处不符合要求，扣0.1分；每有一处杂物堵塞，扣0.1分，每有一处火险隐患扣0.3分；发生火灾事故扣2分，并承担相应责任。
	设备设施完好（包括各种线路、仪表、指示灯等正常），设备安全运行。机房内整洁，无乱堆现象、无烟头。保持机身洁净仪表清晰	3分	每有1处不合格的，每项扣0.1分。
供配电系统(10分)	按照国家相关规定做好配电房设备年检等定期检查、记录完善	3分	此项1处不合格的，视情况扣1-2.5分
	配电室内配电柜操作开关设明显标志，停电拉闸，检修拉闸，必须事先通知有关单位（特殊及紧急情况除外），并挂警示牌。	3分	违者每次扣0.1分
	备用应急发电及可随时启用，发电机每次空载运行保养不低于15分钟运行时间，并详细填好运行记录。	1分	不合格者每项扣0.1分
电梯运行 管理与维 护(5分)	电梯定期巡查，节能运行，运行平稳，无严重明显抖动，摆动或异响现象	1分	出现一次扣0.1分
	电梯轿厢电风扇，照明，各按键，楼层显示灯完好	1分	每有1处不符合要求的，扣0.1分
	运行中电梯突发故障，挂了人员须在10分钟内赶到现场处理故障，维保人	2分	每超过5分钟，扣0.5分

	员须在 30 分钟内赶到现场处理故障		
	电梯停止使用须提前通知使用单位，经使用单位认可后方可执行（紧急情况除外），并按要求设置安全警示标识	1 分	不按要求实施的，每次扣 0.25 分
公共区域 其他设施 管理 (5 分)	大门广场、路面平坦，无损坏，井底无砂石，杂物堵塞。雨水、污水管道无裂，无阻塞，无渗漏，水流畅通。	1 分	一项不符合要求扣 0.1 分
	雨水井、污水盖完好无缺，井壁无损，井底无砂石，杂物堵塞。雨水、污水管道无裂，无阻塞，无渗漏，水流畅通	1 分	一个不符合要求扣 0.1 分
	楼层内平台地砖完好，排水管道完好	1 分	一处不符合要求扣 0.1 分
	公共场所、楼道照明灯、各类介绍栏、宣传栏照明灯完好，确保照明正常。各门窗配件完好无损	1 分	一项不符合扣 0.1 分
	厕所无阻塞，确保排污畅通。厕所门、隔断无损坏	1 分	发生一处阻塞未及时疏通扣 0.1 分，一个厕所门或隔断损坏未修复扣 0.1 分
环境维护 服务 (20 分)	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、天台、门窗等保持洁净；地面无杂物和污渍，雨天为防止行人摔伤应放置地滑警示牌	3 分	每有一处不符合要求，扣 0.1 分；因地面有水或其他果皮等致使摔伤的，扣 0.1 分，并承担由此引发的责任
	洗手间、开水间台面、地面无水迹，无污垢、无异味。垃圾纸篓内的垃圾不超过三分之二	3 分	每有一个洗手间不符合要求，扣 0.1 分
	垃圾中转站的垃圾日产日清。定期对卫生间、垃圾中转站、电梯等区域进行消杀	3 分	每有一处不符合要求的，扣 0.1 分
	道路、广场、停车场、绿地等公共区干净整洁，路面无明显积水、垃圾、泥沙	3 分	每有一处不符合要求的，扣 0.1 分
	园区绿化及草地丛，无白色垃圾、烟头纸屑等垃圾	2 分	每发现一处，扣 0.1 分
	园区沟渠定期清掏，做到无垃圾、无青苔，管道畅通	2 分	每有一条沟，不符合扣 0.1 分
	共用会议室、接待室保持干净整洁，会议座椅、茶几、沙发、灯具、植物、门窗、工作间保持整洁，无污渍、无	4 分	发现 1 处不达标扣 0.1 分

所
一次
确保
责
少

公共秩
维护服
(20



	灰尘		
公共秩序 维护服务 (20分)	所聘用的公共秩序维护人员每月进行一次技能培训和安全教育	1分	每少一次,扣0.5分
	确保安全稳定,无安全责任事故,无责任治安案件发生	5分	因工作失误发生安全责任事故,责任治安案件的,每发生一次扣1分
	必须建立健全安全管理制度并落实到位,实行24小时值班巡逻,要求进出有序,严格执行登记制度	5分	制度不健全的,每缺1项扣0.5分;每有一处未按照制度执行的,扣0.2分
	完成业主方临时交办的现场公共秩序维护工作,包括各项重大活动及上级交办的临时任务	3分	因工作失误,造成重大活动产生不良影响扣3分,未完成一项上级交派的任务每次扣0.5分
	车辆进出与停放管理有序,无堵塞交通现象;非机动车集中停放,停放整齐	5分	门岗因车辆进出发生矛盾的,每有一起,扣0.2分;发现车辆乱停放的,每有一辆(次)扣0.2分,因此造成交通堵塞的,每有一辆(次)扣0.2分;发生车辆碰撞、损坏或被盗的,每有一次扣1分,并承担相应责任
	值勤人员应规范着装,文明值勤。不与工作人员及来访人员发生矛盾冲突	1分	发现着装不整齐不礼貌的,每有1次扣0.1分;与他人发生冲突的,每有一次扣0.5分
活动、会议服务 (10分)	做好会议室的保洁,整洁达到《会议服务工作标准》要求	2分	一处不符合扣0.1分
	根据会议主办单位的会议人数确认所需要的桌椅数量,并摆成需要的形状	2分	一处不符合扣0.1分
	按照会议要求准备合格的会议用品,提前做好开水、茶叶、资料(具体视情况而定)并请会议主办单位确认	2分	一处不符合扣0.1分
	服务人员应在半小时前严格按照要求着装上岗,及时开启、检查需要的会议设备,确保会议的可持续性	2分	回访不合格一项扣0.1分
	会议结束。参会人员离开后,服务人员着手清场工作,关闭设备及照明,察看有无遗留物品和会议资料,如发现需及时联系	2分	检查不符合,每次扣0.1分