

---

衡南县机关事务和接待中心  
物业管理服务委托合同

---

政府采购编号：清财采计(2024)-39号

衡南县机关事务和接待中心

与

广州莱佛士物业服务有限公司

二零二四年



# 衡南县机关事务和接待中心 物业管理服务委托合同

本合同当事人

甲方：衡南县机关事务和接待中心

地址：衡阳市衡南县云集街道黄金路1号

乙方：广州莱佛士物业服务有限公司

地址：广州市越秀区建设六马路33号宜安广场2804、2805室

根据《中华人民共和国民法典》及国家、地方法律、法规和政策，甲、乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方为「衡南县机关事务和接待中心」提供物业管理服务事宜，协商订立本合同。

## 第一条 项目基本情况

项目名称：衡南县机关事务和接待中心物业管理服务

地址：衡南县四大家机关大院

物业类型：政府行政办公大楼

物业管理服务区域范围：物业服务内容包括机关大院的安全保卫、公共区域的保洁服务、相关公用设施管理与服务和其他延伸服务等。

总建筑面积：45265.46 万平方米（室内建筑面积：<办公主楼面积约17400.21 平方米，附属楼面积约4879.65 平方米，办公楼地下停车场面积约1197.4 平方米，附属楼地下停车场面积约588.2 平方米>，道路、广场等室外公共区域面积约1 万平方米，水面面积约1.12 万平方米）

## 第二条 乙方提供管理服务事项

1. 大楼管理范围内共用设施和附属建筑本体（含室外非机动车设施设备）、构筑物的日常管理。（包括红线以内楼宇外围空地、围墙、道路、沟渠、化粪池、井、天面、楼梯间、走廊通道、屋顶、门厅、铁门、电动车充电车棚、篮球场、路灯、标识标牌等，但不含外墙清洗）。
2. 物业管理服务区域范围内规划红线内属物业管理范围的公用设施（道路、广场、停车场地、运动场地等）的养护和管理。

3. 公共场地、办公楼公共部位、垃圾的收集及清运。
4. 负责物业管理服务区域范围内内的秩序维护，指挥交通、车辆行驶及停泊等工作。
5. 做好物业管理服务区域范围内的消防工作。
6. 配合和协助当地公安机关进行安全监控和巡视等保安工作，负责管理、维护公共秩序，闲杂人员不能进入办公场所（人身、财产保险保管等责任除外）。
7. 协助管理物业管理服务区域范围内文化娱乐活动。
8. 保管物业管理档案、资料。
9. 处理与乙方服务范围相关的对外联络。
10. 建立严格规范的应急体系、以便应对突发的传染性疾病、火灾、治安等紧急情况。当发生上述情况时，乙方无条件配合。
11. 按有关法规和政策规定及与甲方商定的由物业管理公司管理的其他事项。

**第三条 物业管理服务的具体内容及标准**

详情见附件一

**第四条 甲方的权利及义务**

1. 监督乙方的物业管理工作。
2. 审定乙方提交的年度管理计划。
3. 审定乙方拟定的物业管理服务制度，对乙方管理实施监督考核检查，有权要求乙方对违反服务承诺的事项进行限期整改，有权要求乙方采纳甲方提出的合理要求，有权对乙方不称职人员提出撤换的建议。
4. 凡对乙方没有认真履行物业义务或未达到承诺的物业管理服务工作标准的，依据附件二考评标准，甲方有权停止支付或视情扣减当月对应比例服务费用。
5. 为乙方提供物业管理服务用房。

6. 甲方应按规定向乙方提供有关物业管理档案、资料，而乙方有权借阅，甲方可随时要求予以收回。乙方保证甲方之所有资料完整及不会外泄，并在合同结束时完整返还甲方。涉密文件资料或甲方不便提供的档案资料，甲方有权不提供。
7. 由甲方管理部门邀请相关部门人员组成考核小组按考核标准进行实施，考核时间跨度为每月1日至当月月底。
8. 考核采取每月不定期随机抽查的形式。考核时，通知乙方派人参加。考核小组对考核现场根据考核标准进行考核评分。考核结果登记在考核登记表，考核登记表一式二份，双方签字后各持一份备查（其考核标准见附件二）。
9. 负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷。
10. 按时向乙方支付的物业管理服务费用。
11. 协助乙方做好物业管理工作。
12. 甲方随时收集用户对物业管理工作、乙方各管理人员等的工作的意见及建议，并及时向乙方反映，要求乙方作出相应的改善、改进及调整。

## 第五条 乙方的权利及义务

1. 根据有关法律、法规政策及本合同的规定，检讨及完善各项管理办法、规章制度、实施细则，遵守甲方管理的有关制度，不得损害甲方合法权益，以获取不当利益。
2. 根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业管理服务制度实施细则及标准，加强员工职业道德和法制教育，做好保密工作。
3. 检讨及完善存在问题及管理档案并及时记载有关变更情况。
4. 建立健全大楼资料档案，包括大楼内所有物业管理服务，从主体到配套、从建筑到环境、从物品到人员管理等各方面的资料档案。
7. 协助处理甲方及相关工作之查询或投诉。
8. 合同期内乙方的物业服务响应时间为7\*24小时，一般事务，响应时间在30分钟内，如遇突发安全事务，响应时间在5分钟内。
9. 乙方按本合同内所述之管理服务内容和实际工作要求，聘请有多年工作经验的专业人员及职员为提供服务，上述人员须具备相应资

质，符合管理工作要求，经甲方审核同意，并遵守、执行甲乙双方物业管理有关规定等。

10. 乙方派驻之专业人员及职员不得随意调动，若需调动须经甲方事前批准；乙方需与其派驻于之专业人员及职员签订书面的《劳动合同》，并为其购买相应的社会保险。
11. 乙方人员工资发放标准应符合服务年度项目所在地最低工资标准，乙方按相关规定缴纳社会保险费等费用，并按相关规定提供福利待遇，不得违反国家现行法律、法规、政策、条例的规定，否则将承担一切责任。
12. 监督工作员工之工作表现及行为操守，不断端正服务态度，提高工作效率及服务水平，制定长远的在职人员培训计划，按具体实际情况，为物业管理队伍定期进行工作能力评估及筹办各类型之物业管理培训活动。
13. 负责易耗品的购买，易耗品包括但不限于拖把、抹布、水桶、洗洁剂、洗衣粉、垃圾袋等。乙方须自备所有相关设备和工器具。甲方移交的垃圾收集容器（桶）、各种电器设备包括视频监控设备、配电、红外线、供水系统、围墙、护栏等室外设施由乙方在作业期间保持同等数量及设施完好。甲方将不定期巡视检查，如因乙方原因导致的遗失或损坏，乙方应及时无偿补齐。
14. 应及时调配人员补充，不能出现缺岗现象；乙方工作人员的住宿、就餐、医疗、工伤、意外保险、治安和人身伤害保险等问题由乙方自行解决，与甲方无任何关系。工作人员在在岗、待岗、休息等各种时间，所受到的人身伤害，由乙方负责承担全部责任。
15. 定期对员工进行岗位培训，不断提高员工服务技能；从业人员要有较强的服务、责任、保密意识以及稳定性，如因违反相关规定，未提供劳动保护条件而发生安全事故等由乙方负责。
16. 在签订合同前，需按要求提供本项目相关工作人员花名册、身份证复印件、学历证书复印件及近1年开具的有效的健康证、公安机关出具的无犯罪无不良记录的证明，由甲方审核通过后统一办理工作证，持证上岗。保安主管要求50周岁以下，保安和捞河员要求55周岁以下，身高1.7米以上，巡逻岗保安女性要求50周岁以下，身高1.6米以上，保洁员要求55周岁以下。在服务期间，乙方不得随意更换人员，如确需更换，须提前1个月报告甲方，重新提交资料由甲方批准后方可更换。
17. 本合同终止时，乙方必须于一周内向甲方移交在乙方管理期间的全部物业及其各类管理档案资料，及妥善完成其他有关移交手续。



18. 对的消防安全保卫负责，对乙方员工的生命安全及遵纪守法行为负责。
19. 建立完善的内部日常巡查考核制度及台账。
20. 对的公共区域秩序维护负责。
21. 做好重大活动的安全维护、安全警戒、秩序维护及临时形象岗的设置。
22. 配合好重大事件的政治保卫工作及做好突发事件处理。
23. 按有乙方在实施物业管理活动中，发生的一切安全事故和劳资纠纷，由物业公司自行承担。甲方不负任何责任。
24. 按有关法规政策规定由乙方承担的其他责任。
25. 乙方自开始保安服务之日起 30 日内向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

#### 第六条 合同期限

本物业管理服务期限为三年，合同一年一签。本物业管理服务合同期限自 2024 年 9 月 1 日至 2025 年 8 月 31 日止，为期 壹 年。

本合同期满前壹个月，甲方对当年服务综合各月考核情况进行年度考核，合格后方可续签次年合同。

#### 第七条 乙方服务质量目标和要求

1. 执行《湖南省物业管理条例》、《衡阳市物业管理办法》、《中华人民共和国物业管理条例》及市、区物业管理部门规定的各项标准。
2. 通过全面导入 ISO9000 质量体系，二年内达到湖南省物业管理优秀项目（大厦）的管理水平。
3. 服务质量目标承诺
  - 消防服务率 : 100%
  - 公共秩序维护率 : 100%

- 保洁率 : 100%
- 道路完好率 : 95%
- 投诉处理率 : 100%
- 物业管理满意率 : 95%

4. 物业管理服务要求按本合同附件执行。

## 第八条 物业管理服务费用

### 1. 物业管理服务费用

1.1 三年共计管理服务费用为 RMB3,999,788.28 元，本合同期内的物业管理服务费用标准为 RMB1,333,262.76 元/年，实行按月支付，即每月费用为 RMB111,105.23 元，上述费用是乙方提供物业管理服务的一切费用。

1.2 本合同期满当月，如合同不再续签，其管理服务费用待甲乙双方交接完毕并办相关手续后，甲方才予以支付给乙方。

2. 上述费用，乙方于每月 10 日前根据月度考核情况及乙方提供的上月物业管理服务费发票支付上月的物业管理服务费用，以便乙方能正常开展物业管理服务工作。

## 第九条 保密责任

乙方因负责物业管理工作所接触到的有关的任何资料，包括（但不限于）政府批文、资料、图片、视频、设计方案、会议纪要等资料均属甲方重要机密，乙方必须妥善保管和处理，任何情况下不得擅自泄露予第三方。合同期满，乙方应根据甲方要求将上述资料返还予甲方或者按甲方要求销毁。

## 第十条 违约责任

1、甲、乙任何一方违反本合同的规定或不履行本合同规定的职责，另一方有权要求违约方在 15 日内予以改正，逾期未能改正的，守约方有权单方面解除合同，并保留向违约方追究违约金的责任，违约金标准为当月物业管理服务费用的 5%。

2、若甲、乙双方不能就有关双方争议协商解决，均有权就本合同发生的任何争议向衡南县人民法院提起诉讼。

## 第十一条 终止合同

1. 甲、乙双方同意根据下列情况之一可提前一个月向对方书面通知终止本合同：
  - a. 因不可抗力致使本合同目的不能实现时。
  - b. 任何一方严重违反或没有履行本合同内所列任何条款的职责，并按收到书面通知之日起计三十天内未能改善及履行有关条款的职责。
  - c. 任何一方受到法律制裁而引致破产清盘。
  - d. 甲、乙双方同意提前解除合同的。
  - e. 法律规定的其它合同解除情形。
2. 服务期内乙方出现下列情形时，甲方人将无条件终止合同，由此产生的经济损失，由乙方自行承担；
  - a. 乙方拒绝或不能履行合同义务的；
  - b. 将中标项目转让他人或违规分包给他人的；
  - c. 一年之内有3次（不含）以上考核分低于90分（不含）的；
  - d. 一年之内出现3次被盗等治安案件的；
  - e. 出现1次重大治安案件、刑事案件、消防事故的；
  - f. 乙方无正当理由中途终止合同的。
3. 如因各种无法预见因素导致乙方无法继续履行本合同，则乙方仍可根据已经提供服务的部分收取合理的物业管理服务费用；除此之外，如任何一方在没有合理的原因提出单方面之终止合约的通知，另一方将保留一切权利，向对方追讨所有由此而起之法律责任及经济损失。

## 第十二条 其它条款

1. 本物业为政府行政办公室用途，办公时间为正常上下班时间；节假日或重大临时性活动时，可能有适当的调整和加班，应随时保证清洁、保安，保障活动的正常开展。
2. 本物业公开招标中《投标响应文件》作为本合同履行期间的物业标准，各项工作均需按照响应文件承诺的时限执行。




3. 乙方应定期对聘用员工进行政治思想教育和职业素质教育，教育全体员工遵纪守法，严守警务秘密，如于工作期间发生违法违纪行为，由乙方承担相关责任。
4. 乙方应关心聘用员工生活，每年定期组织健康体检，乙方聘请员工如发生伤病、死亡或劳资纠纷，由乙方负责。
5. 本合同如有未尽事宜，双方应本着友好合作的态度协商解决，修改条款由双方共同签订补充合同。补充合同与本合同享有同等法律效力。
6. 本合同履行期间，如遇不可抗力，致使本合同无法履行或造成经济损失的，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。
7. 本合同的效力、解释、履行和争议的解决，均受「中华人民共和国」法律的管辖。本合同及其附件和补充协议中未规定的事项，均遵照【中华人民共和国】有关法律、法规和政策执行。
8. 本合同正本共八页，由双方签署并加盖公章后生效。一式肆份，甲乙双方各执两份，具有同等法律效力。
9. 本合同附件为本合同不可分割的组成部份，与本合同正式具同等法律效力。

合同签署：

甲方：衡南县机关事务和接待中心

乙方：广州莱佛士物业服务股份有限公司

(盖章)  
授权代表 (签字): 

(盖章)  
授权代表 (签字): 

附件一：衡南县机关事务和接待中心物业服务内容与标准

附件二：衡南县机关事务和接待中心物业服务标准及评分细则



## 衡南县机关事务和接待中心物业服务内容与标准

物业管理服务应符合《中华人民共和国物业管理条例》等法律、法规的相关规定。

### （一）公共区域清洁卫生

#### 1、楼内公共区域

1.1 所有卫生区随时保持干净、整洁。地面无烟头、香口胶、纸屑等杂物，无污迹，无积水。墙面无污迹、无乱张贴物。

1.2 楼梯扶手、栏杆、窗台：每周擦抹2次。手摸无灰尘，无污迹，

1.3 楼梯踏步：每天清扫1次，每周拖2次。无烟头、香口胶、纸屑等杂物，无污迹，无积水。墙面无污迹、无乱张贴物。

1.4 消防栓、指示牌等公共设施：每周擦抹1次，外表无灰尘、无污渍。

1.5 天花板、公共灯具：每季除尘1次，目视无灰尘，无蜘蛛网。

1.6 门、窗等玻璃：每季擦拭1次，其中大门玻璃每周1次。目视明亮无灰尘，无污迹，无乱张贴物。

1.7 公共卫生间：里外干净、地面清洁、天花板无蛛网、无灰尘；大小便器里外干净、冲水良好，小便器放置香精球；洗手台随时清洁，保持干净，放置洗手液。

#### 2、楼外公共区域

2.1 道路地面、沟渠：道路地面每法定工作日清扫2次，及时清扫，不得有烟头、纸屑、槟榔壳等杂物；沟渠每年清理1次，保持无杂物；

2.2 果皮箱、垃圾桶：合理设置，每天清理1-2次；每周对垃圾箱（桶）杀毒1次；箱（桶）垃圾无满溢，无异味、无污渍；桶体光洁无污迹、无痕迹；烟灰缸

盖上无烟头、杂物。

2.3 停车棚、车库无杂物、纸屑、蜘蛛网。

3、定期对机关大院内河道进行保洁、垃圾分类与清运处理，保持河道无垃圾、无杂物等，保持河水清澈见底。

## （二）公共区域秩序维护

### 1、工作前准备：

当班班长提前 30 分钟到达办公楼大厅做好接班准备；队员上岗前 4 小时内不允许喝酒；制服穿着整齐、胸牌、帽等佩戴到位，队员之间相互检查仪表；班长组织检查队员着装，强调工作纪律，交代执勤时应注意事项，通报上班执勤情况和相关精神；

门岗认真按交接班程序进行交接、如实记录（检查值班记录、岗位卫生、清点公用物品是否完好无损等），并将本班次未完成和已处理好的事情登记清楚移交下一班，接班后将遗留问题及时处理好并做好记录。

### 2、值班要求：

工作人员站姿座姿端正，精神饱满，面带微笑；当班时间不准吸烟、嚼槟榔、闲聊和看与工作无关的杂志和报刊；不得擅自离岗；认真、如实填写值班日志；

### 3、门岗

3.1 实行每天 24 小时值班看守，有交接班记录。

3.2 保持门岗进出口环境整洁、有序；对大型物件搬出要进行询问、查看和记录；阻止不遵守门卫管理的人员及闲杂人员进入。

3.3 发现有可疑情况，要及时到现场察看，处理，防止事态发展。

3.4 当班人员轮流就餐，确保各门岗有 1 人在岗执勤。

#### 4、巡逻岗

4.1 实行人防与技防相结合，每天 24 小时不定时巡查，对重点部位要重点巡逻，确保服务区域安全，并做好巡逻记录。

4.2 发现有可疑情况，要及时到现场察看，处理，防止事态发展。

4.3 遇到异常情况、突发事件，及采取相应的应对措施，并及时报告相关部门。

#### 5、车辆管理

5.1 设置地面、墙面交通标志。

5.2 负责交通指挥、停车指引，确保各类车辆按指定位置停放，做到安全有序、整齐规范、道路畅通。

#### （三）消防服务

1、检查消防栓、消防龙头、消防管道及消防电子设备等消防设施器械并做好记录，确保消防设施器械、消防用水能正常使用。

2、熟练使用消防设施设备，及时处理各种问题。

3、开展消防法规及消防知识的宣传教育，每季度安排至少一次消防专业辅导培训讲座或实训，每半年邀请消防专业人员授课或指导实训至少一次；

4、提高警惕，对易燃易爆物品、烟火等涉及安全的事项严格把关，消除各种火灾安全隐患，配合采购人做好消防安全管理工作。

5、建立健全突发火灾应急处置预案，设立消防疏散示意图、应急照明设施、引路标志指示等，保证紧急疏散通道畅通。

#### （四）重大活动保障及突发事件处理

1、需做好重大活动的安全维护、安全警戒、秩序维护及临时形象岗的设置；  
配合做好重大事件的政治保卫工作；

2、配合各部门做好突发事件处置、灾害预防、火灾扑救等，负责日常治安维稳、消防工作和 110 联动报警系统、按时布防、撤防并做好详细记录；

3、协助其他相关职能部门做好安全检查，排除安全隐患。



## 衡南县机关事务和接待中心物业服务标准及评分细则

标准内容	分值	考核细则
1、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工着装规范，佩戴明显标志，工作规范。	10	管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.5分；不符合规定的扣0.2分。
2、建立24小时值班制度，值班记录完整，无漏记错记；交接班手续完备，记录清楚，交接事项清楚。接受本单位人员对物业管理服务建议、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录	10	没有值班制度和值班记录扣1分，发现1处处理不及时扣0.5分，没有回访记录每次扣1分。
3、按制度要求对院内和周边加强安全防范检查，随时巡查院内防火、防盗、防漏（水、电）情况，并填写好巡查日志，发现问题及时报告和处理。	10	每发现1处不符合扣1分。发生被盗事件每次扣5分。
4、要协助做好信访处置工作，未得到相关单位和领导同意，上访人员不得进入机关大院，要引导其到信访局依法按程序上访。不得出现上访人员进入机关大院强闯领导办公室闹访、缠访。	10	每发现1次不符合扣1分。影响较大事件扣5分。
5、定期对地下室、楼层露天平台进行排水，无垃圾、无积水，浸泡发生、下水口通畅。	5	每发现1处不符合扣1分。
6、车辆进入机关大院后，要引导车辆有序停放，主楼歇台上车辆即停即走，不能长时间停放、乱停乱放，要及时疏通拥堵；停车场有专人疏导，管理有序。	5	每发现1次不符合扣1分。
7、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁、垃圾日产日清。	10	未实行责任制的扣0.5，无专职清洁人员和责任范围的扣0.3，未实行标准化保洁的扣0.5分，每发现1处垃圾扣1分，未达到垃圾日产日清的扣1分。

标准内容	分值	考核细则
8、走廊、楼梯及扶栏、玻璃门窗、公共卫生间等保持洁净；无屑土、烟头、污痕污渍、积水等废弃物。天花板、墙壁、开关面板、公共场所景观设施及标识宣传牌无污迹、无灰尘和蜘蛛网。	15	每发现 1 处不符合扣 1 分。
9、定期对机关大院内河道进行保洁、垃圾分类与清运处理，保持河道无垃圾、无杂物等，保持河水清澈见底。	5	每发现 1 处不符合扣 1 分。
10、正确使用电子监控设备，严格出入管理，按制度查验登记，文明服务，礼貌待人。对出入大院的外来车辆和人员做好登记再放行，如来访不按规定登记或不听劝阻强行闯入，应及时报告并立即组织力量处置。	10	每发现 1 次没有登记扣 1 分；
11、有火警、治安等突发应急工作预案，并按消防、公安等相关要求做好记录。定期开展演练，员工能按预案熟练处置突发情况。实行人防与技防相结合，24 小时不定时巡查，并做好巡视记录。定期巡查、定期维护并做好消防设施记录，确保能正常使用及办公楼安全。	10	1、每发生 1 起治安案件，根据性质、责任、后果等因素，给予扣分处罚 1-5 分； 每发 1 起刑事案件，根据性质、责任、后果等因素，给予扣分处罚 5-10 分。 2、每发生 1 起消防事故，根据性质、责任等因素，给予扣分处罚 1-10 分。 3、无应急预案和记录、未开展演练等每次扣 2 分。

说明：每月考核 1 次，90 分为合格分（含）。低于 90 分（不含）的，每少 0.1 分扣减当月 0.1% 的物业管理费用，以此类推。

# 衡阳市政府集中采购中心

衡集采中（2024）049号

## 衡阳市政府集中采购项目中标通知书

广州莱佛士物业服务有限公司：

贵公司参加我中心 2024 年 8 月 1 日开展的衡南县机关事务和接待中心物业管理服务政府采购项目（政府采购编号：清财采计[2024]-039 号，委托代理编号：HYJC-2024-C020）投标，经依法评审并公告现确定贵公司为该项目的中标供应商，中标价 3999788.28 元。请贵公司法定代表人或委托代理人于中标通知书发出之日起二十日内，按照招标采购文件和投标响应文件与采购人订立书面合同。

衡阳市政府集中采购中心

2024 年 8 月 5 日

注：此文书一式两份，市集采中心、中标供应商各一份。