

政府采购服务工程网上超市服务类采购合同（试行）

采购单位（甲方）：黑龙江省商务厅

采购计划号：黑财购备字[2024]02777号

供应商（乙方）：哈尔滨哈投物业有限责任公司

招标编号：HLJGCYC21040100Z20241649656

签订地点：哈尔滨市香坊区和平路173号单位

签订时间：2024年04月12日

甲方经服务工程网上超市比价采购方式，确定乙方为甲方2024年厅机关物业服务项目供应商，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》等法律、法规规定，按照2024年厅机关物业服务项目（招标编号：HLJGCYC21040100Z20241649656）的采购文件及中标（成交）供应商投标（响应）文件等，经双方协商一致，签订本合同。

备注：本合同为中小企业预留合同

第一条 合同文件

本次政府采购活动的相关文件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 采购文件、澄清和答疑文件等；
- 乙方投标（响应）文件等；
- 乙方书面承诺等；
- 中标（成交）通知书。

第二条 服务项目及要求*

办公面积：7087.53平方米 庭院面积：4321.8平方米（一）楼宇日常养护维修 内容：楼宇日常养护维修是指保持办公楼的办公室、会议室、公共区域、卫生间、走廊、屋面、外墙立面等的原有完好等级和正常使用，进行日常养护和小损小坏等及时修复。要求及标准：1、确保办公楼房屋的完好等级和正常使用。2、爱护办公楼内的设施，未经委托方批准，不得对办公楼结构、设施等进行改动。3、及时完成各项零星维修任务，一般维修不过夜，合格率100%。4、加强巡查制度，房屋承重及抗震结构部位，每周检查一遍，有作业标准。要达到安全、正常使用。5、每月对所有屋面进行全面检查一次。要达到无积水、无渗漏；隔热层完好无损；避雷网无间断。如发现屋面防水有破损，水落管有堵塞，防雷设备有松动，灯光不亮等要及时修复；如遇大风大雨等恶劣天气要及时检查屋面是否有损坏，发现问题及时处理，无法处理的事项迅速逐级上报。6、每周对办公楼所有门窗、玻璃幕墙、阳光棚，办公室外墙面，通道等部位进行巡查，发现问题及时处理，对破损玻璃和干挂理石等要及时处理和上报。7、每天对办公楼卫生间洁具、大小便器、进水阀门、龙头、排风、台面等部位进行检查，发现问题及时处理并上报。8、每周对院内路面，广场铺装地面、停车场，车库等部位进行检查，发现破损或其他问题及时修复。9、每周对办公楼散水坡，下水井等部位进行检查，发现散水坡开裂、下水井塌陷及堵塞等问题要及时修复，并上报。10、楼梯、走廊、连廊每天巡查一遍，有作业标准。要达到无破损、使用安全。11、每周检查楼内各消防指示灯是否工作正常，发生故障及时修复；每月定期检查防火卷帘门，发现问题及时处理；每季度至少一次对消防管道及阀门进行检查和维护保养，发现有管道漏水或阀门不严要及时进行维修或更换。（二）给排水设备运行维护 内容：对办公楼的全部给排水设备设施的维修、维护和管理。对跑、冒、滴、漏、堵等故障的及时抢修、疏通、清理等工作。要求及标准：1、办公楼室内外给排水系统的设备设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常使用，进行日常养护，出现故障及时排除，物业工程部人员按照分工定期进行巡查。2、每半年对水箱进行一次清洗消毒，保证水箱清洁卫生，建立正常供水管理制度，每半年化验一次，保证水质符合国家标准。3、每年定期对排水管道进行清理疏通、养护、清除污垢，每周进行一次巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备、设施完好。4、每天加强巡视检查重点部位，救火用的输水设备出现故障时立即进行抢修，同时禁止使用消防水喉做其他用途。5、对楼宇外公共管道出现的故障进行抢修。6、保持室内外排水系统通畅。7、设备出现故障时，维修人员应在20分钟内到达现场，维修合格率达100%，一般性故障排除不过夜。8、配合机关服务中心节能处做好节约用水工作。（三）供电系统运行管理 内容：供电设备管理维护是指为保证办公区供电系统正常运行，对高、低压供电设备、电线电缆、电气照明装置等进行日常管理和维护。要求：1、对办公区供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修；对于专业性较高的电器或机电设备，可以面向社会委托相应资质的专业技术力量实施维修保养，物业需予以积极配合。2、建立各项设备档案。3、建立、落实配电运行制度，电气维修制度和配电房管理制度。4、及时排除故障，保证供电设施设

备正常使用。5、购置备用部件，以防急用。6、值班人员每天巡视，保证大楼各出入口充电式紧急照明设备完好。7、管理和维护好避雷设施。8、做好夜景照明、节日灯系统的运行管理和维护，建立节电措施。10、配合电力检测单位做好电力设备年度绝缘保护性能检测工作，达到国家规定的标准。标准：1、统筹规划，做到合理、节约用电。2、供电运行和维修人员必须持证上岗。3、加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路和开关要保证完好；公共区域：楼宇、走廊、大厅灯光的开启要严格按照管理办法的规定办理。4、设备出现故障时，维修人员应在20分钟内到达现场，设备维修合格率达到100%，一般性维修不过夜。5、严格执行国家用电安全规范，确保用电安全。6、保证避雷设施完好、有效、安全；保证夜景照明、节日灯系统正常运行；严格按照机关服务中心要求按时关闭。

(四) 电梯运行维修内容：电梯运行维护是指为保证办公楼（区）电梯设备正常使用所进行的日常运行管理、维修保养。要求：1、建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，加强电梯运行管理；2、严格执行国家有关特种设备管理规定和安全规程、确保设备运行安全；3、定期对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常养护维修和小修；4、经常对电梯设备等进行巡视检查、定期保养；5、定期对电梯进行年检，电梯维保、年检。标准：1、确保电梯按规定时间运行；2、安全设施齐全有效，电梯内求救警钟保持正常工作状态；3、通讯、照明及其他附属设施完好；4、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完善；5、客厢、货箱、井道保持卫生清洁；6、电梯运行正常，且安全标志明显、齐备；7、因故障停梯，参照电梯维保协议，接到报修后应在30分钟内到达现场，迅速通知维保单位抢修及时排除故障。

(五) 供暖系统的运行管理及维修 供应商对办公区内供暖系统进行监管服务，在供暖期起始、运行和结束时对办公区采暖系统进行全面检修、保养。要求及标准：1、在供暖期间做好办公区的巡视工作，发现跑冒滴漏问题，及时进行维修；2、做好对供暖问题的传达、上报工作，配合管理办监督供暖部门及时解决问题；3、做好供暖区域的保温工作，防止冻坏管道、暖气、喷淋等事故的发生。

(六) 办公楼的门、窗保养及维修 维修所属办公楼的门窗工作，如门窗变形，门窗合页维修，密封胶条的更换，门锁的维修更新。木门窗、塑门窗、铁门窗等附件的更换。要求及标准：1、门窗开关自由，无损坏。2、门窗附件完好无缺。3、及时更新坏锁，时间不超过一小时 (七) 电开水器管理 内容：电开水器管理是指为保证办公楼开水供应，对电开水器的日常管理、养护和维修。要求：1、每日擦拭电开水器外表，保持洁净、光亮、无污迹。2、按时提供开水供应。3、电开水器出现故障时，立即进行检修，如实在无法修复时，及时上报。4、每日按时开闭电热水器电源和阀门。5、每半年对电开水器内部进行一次水碱清理，除水垢，并做好记录。标准：1、电开水器保持洁净、光亮、无污迹。2、保证规定时间(7:30—17:30)的开水供应。3、维修及时，无贻误。4、按期除碱，无水垢。5、严格执行操作规程，按规范启动、关闭，及时排除安全隐患。

(八) 会议服务及会议室维修保养与管理 内容：对厅机关所有会议室进行会务服务及会议室相关设备的维修保养与管理。主要包括提前调试灯光设备、音视频、新风、加热系统和会议中的各项保障（如桌签的摆放，会中加水）；会议室的保洁、休息室沙发地毯的维修保养、保洁和清洗，会议室内照明灯管等设备的维修保养。要求及标准：1、每次会议前1小时对会议楼层进行卫生清理，包括走廊，卫生间，会议室、休息室等。2、每次会议前对中控设备、音响设备、视频设备、电气设备、空调设备、装饰装修等进行详细检查，确保各项设备运行正常。3、物业万能工要全程跟踪每次会议，建立并填写检查跟踪登记本，发现问题及时处理，保证会议顺利进行。

4、专职人员负责会议全程服务保障。一是根据会务部门要求与会前调试会议室中控设备、音响设备、视频设备、电气设备，保证正常使用；二是会前、会后公共区域卫生保洁要随时跟进。5、物业工程人员每月对会议室强电、弱电设备进行检查和维修保养，保证各项电气设备处于良好工作状态。

(九) 浴池运营管理及维修保养 内容：办公区浴池日常运营、保洁及管理；浴池内用电设备、洗浴设备、排水设备等的维修保养，如水泵、储衣柜、水龙头、花洒、台盆、浴池墙面、棚顶装修、灯光和排风等。要求及标准：1、保障锅炉正常运行，按规定时间提供冷、热水供应，按时开关浴池。2、浴池开放前保证墙砖、衣柜、桌椅、物品等洁净、无灰尘、无污渍、无水渍；地面干净、无积水、无污垢、无水渍，无飞虫，无泥沙；设施设备无灰尘、无污渍，室内无异味，提前通风换气，保持空气清新。

3、浴池关闭后做到及时清洁，达到开放标准。4、每天对机关浴池内装修装饰、用电设备、洗浴设备等进行巡视检查，发现问题及时处理。5、对临时反映的问题要及时响应，迅速解决。6、定期对浴池水管、花洒进行堵塞清理，保证畅通。7、每周定期对浴池排污设备进行巡视检查，发现问题及时维修；对排污池内垃圾定期进行清理，保障浴池正常使用。

(十) 卫生保洁 内容：卫生保洁是指为保持办公楼内公共区域、庭院、院外停车场等的环境清洁，而进行的日常清理工作。1、公共区域卫生保洁 公共区域包括：办公楼大厅、大门、楼道、楼梯、走廊、窗户、浴池等部位内所有的设施用品和饰物。要求：(1) 每天及时清理楼内所有的垃圾。(2) 每天及时收集和清理所有的垃圾箱和花槽内的垃圾。(3) 每天清扫大厅入口地台及梯级。(4) 每天拖擦地面。(5) 每天清洁所有的扶手、栏杆、台面。

(6) 每天清洁所有的金属件、电力插座和指示牌，保持干净。(7) 每天清洁所有的楼梯、走廊。(8) 每月对大厅墙面擦洗一次，保持整洁。(9) 每季度对楼内公共地面进行抛光打蜡。(10) 定期投放鼠药一次。标准 (1) 地面光亮无水迹、污迹、无尘土。(2) 楼梯、走廊、指示牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物。(3) 垃圾桶内垃圾不超过1/2，并摆放整齐、外观干净。(4) 花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物；玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标识。(5) 厅堂内无蚊蝇。(6) 灯饰和其他饰物无尘土、破损。(7) 大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石地面、墙面光亮、无污迹、水迹。(8) 无鼠害，无蚊蝇，无蟑螂。

2、公共卫生间保洁 要求：(1) 每天擦净坐厕间隔板、坐厕板及内部卫生纸架。(2) 每天擦、冲及洗净所有洗手间设备。(3) 每天擦净台面、镜面。(4) 每天及时补充清洁剂和卫生纸等日常消耗品。(5) 每天清理卫生间厕纸，保持干净畅通。(6) 每天清洁工具，保持干净、整齐 标准：(1) 门、窗、墙壁、隔板无尘土、无污迹。(2) 玻璃、镜面明亮无水迹；(3) 地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹。(4) 地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污迹、电镀件明亮。(5) 便池无尘、无污迹、无杂物；桶内垃圾不超1/2即清理。(6) 设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁等）无尘、无污迹。(7) 排风能正常使用，空气清新、无异味，有淡香味。(8) 墩布间干净、整洁、无杂物，物品码放整齐，不囤积。

3、电梯间保洁要求：(1) 每天清擦电梯门表面。(2) 每天擦净电梯内壁、门及指示牌。(3)

每天电梯门缝进行吸尘。(4)定期清理电梯横槽底垃圾。(5)每月对电梯地毯进行清洗,遇重大会议活动时,提前对电梯地毯进行清理。标准:(1)电梯门表面、轿厢内壁、指示牌无尘封土、印迹,表面光亮。(2)井道、槽底清洁,无杂物。(3)电梯前室、走廊表面干净、明亮。(4)电梯地毯全天候保持干净无污染。4、入室保洁:要求:(1)每天对室内台面、桌面进行擦拭。(2)每天对室内烟灰缸、垃圾桶、纸篓进行清理,及时更换垃圾袋(3)每日对室内地面进行托擦(4)每日对室内窗台、窗户内侧进行擦拭,适当开窗通风,保证空气清新、无异味 标准:(1)办公室温度适合,夏季及时进行开窗通风;(2)桌面物品摆放整齐,无灰尘,污迹,表面光洁;(3)电脑及电话表面清洁、无灰尘,污迹;(4)烟灰缸、垃圾桶、纸篓清洁干净,垃圾桶、纸篓更换新垃圾袋;(5)地面无垃圾,污迹,水渍,烟蒂,痰迹,保持地面清洁;(6)墙面无灰尘,污迹,保持墙面光洁;(7)玻璃及窗台:洁净,无灰尘,污迹;(8)踢脚线:无灰尘,蜘蛛网,表面光洁。5、浴室保洁 要求:(1)浴室开放前拖擦浴室地面;(2)浴室开放前擦拭浴室储衣柜、水龙头、台盆、台面、镜面;(3)浴室开放时间结束后,拖擦浴室地面、墙面,并对垃圾桶进行清洗、消毒(4)浴室开放时间结束后,再次擦拭储衣柜、水龙头、台盆、台面、镜面;标准:(1)浴室地面无杂物、污迹、水渍;(2)水龙头、洗手盆、台面清洗光亮、无水渍、污迹、无毛发,光洁明亮;(3)镜子明净、无水渍、无擦痕;(4)瓷砖无污渍、无锈渍、表面光亮整洁;(5)每次开放结束后对墙壁进行清洗。6、外场保洁:包括庭院、道路、后湖、大门前、室外停车场、通道、广场、绿地等的卫生清理工作。要求:(1)室外垃圾桶内垃圾的清运。(2)围栏的清洁。(3)院内垃圾清运。(4)夏季清除积水、冬季清扫积雪;及时清掏、外运化粪池垃圾。标准:(1)庭院地面清洁无废弃物。(2)保洁重点是烟头、废纸、杂物等,随时捡拾入桶。(3)垃圾清运及时,垃圾站消毒,无蚊蝇滋生。(4)清扫及时,地面无积水、无积雪等。(5)外墙、外窗保洁:指办公楼、建筑物的外墙和外窗卫生管理。要求:(1)外墙、外窗每年定期清洗一次。(2)其他需要机械化清洗的工作。(1)标准:外墙清洗、保养后,光亮、干净、无漏清洗部位。(2)外窗清洗后,清洁透明。(3)清洁时,室内不进水。(十一)冬季清雪按照《哈尔滨市清除市区道路冰雪规定》,清理庭院道路、停车场、楼顶、屋面积雪残冰。要求及标准:1、清冰雪及时。做到以雪为令,随下边清,清雪必净,不留死角。2、制定《办公区清冰雪实施方案》,提前协调妨碍清冰雪作业的机动车驾驶员移动车辆至指定位置,以防产生停车位清雪死角。3、无论大中小雪,庭院积雪必须于上班前清扫完毕,工作时间随下除清。4、庭院内、院外停车场、清扫分大中小雪标准进行。小雪时,24小时内清扫拉运完毕;大雪时,48小时内清扫拉运完毕。5、分清冰雪主次,合理分配和安排清雪人员,避免清雪过程中积雪乱堆乱放,损坏院内设施和车辆。6、清冰雪彻底。庭院内露出地面,残疾人坡路、果皮箱无积雪残冰。7、积雪按指定区域进行暂时堆放,拉运积雪时确保无遗漏、无残根、无撒落。8、春季冰雪融化时及时清理屋面及各管道残雪、冰溜。(十二)分报服务 负责办公区驻在单位报纸、刊物、信件收发工作。要求及标准:1、每日按时上班,认真收发报、刊和信件,做到及时、快速、准确;2、分报室要保持整洁、肃静,禁止闲杂人员进入,对涉密、隐私信件、报纸或杂志等,不得私自带离工作岗位,应及时收发、登记、不得延误,领取时需单位或个人签字盖章。(十三)防烟工作 负责办公区内公共区域的防烟监督、劝阻、举报工作。要求:1、积极配合办公区开展防烟工作,落实防烟各项工作要求,制定防烟管理制度及规定,开展室内公共区域防烟工作。2、负责监督办公楼内物业管理区域的吸烟情况,发现吸烟人员进行礼貌劝阻。3、保持公共环境卫生,发现烟具、烟头及时清理。服务标准:1、开展员工防烟教育培训,牢记防烟工作的“四无一无一劝阻”的工作内容,树立全员防烟的整体工作作风。2、公共区域的防烟标识如有缺失,及时进行补齐,发现吸烟用具、烟蒂及时清理;(十四)室内绿化1、室内绿化内容:负责办公区内公共区域及会议室、餐厅植物的养护工作。要求:(1)制定年度工作计划,配合办公区共同研究花卉年度工作方案,按计划组织实施室内花卉养护工作。(2)负责对楼内公共区域及会议室、餐厅、花卉的修剪、杀虫、施肥、换土、换盆等日常养护工作。(3)参与花卉及用品的采购,进行质量的查验、接收工作。标准:(1)室内花卉生长正常,日常养护合理,无死亡现象。(2)花卉在日常养护中,做好巡视检查工作,以防丢失或死亡。(3)花卉造型美观,盆内无杂物、虫害;定期对所有花卉进行巡检,发现问题及时处理上报。(十五)秩序维护及监控系统管理 秩序维护及监控系统管理是指为保证办公区安全和正常工作秩序,对来人来访进行登记、查验,做好大楼安全保卫和防火防盗工作,负责办公区监控系统(包括消防报警系统)的值班、检查、检测和弱电设备的日常维修保养,并做好车辆、道路及环境秩序的维护和管理等。1、秩序管理内容:秩序管理是指为保证办公区安全和正常工作秩序,对来人来访进行登记、查验做好安保卫和防火防盗工作,并配合做好车辆、道路及环境秩序的维护和管理等。要求:(1)建立、健全和落实内部治安、消防管理规章制度。(2)贯彻落实上级安全保卫工作精神,落实各项安全保卫任务,并积极协助公安机关调查各种违法活动和侦破各类案件。(3)负责秩序维护人员的业务技能培训,定期组织考核,提高秩序人员业务技能和自身素质。(4)负责一层主出入口的门岗执勤工作,对外来人员仔细观察,严禁闲杂人员进入办公楼;认真对大宗物品出入审查;维持一层出入口秩序,保证进出通畅;办公楼工作时间不间断值守;24小时巡逻,及时消除安全隐患,保证办公楼内、院内安全。(5)做好对易燃易爆、放射、剧毒危险品的安全管理工作。(6)按安全管理规定更换失效消防设施,经常开展消防安全检查和演练,消除安全隐患,保证重点部位的安全。(7)负责办公楼公共秩序维护,机动车和非机动车停放管理及室内车库管理等工作。(8)制定应急抗灾工作预案,提高处理自然灾害、意外事故的能力,并协助办公区处理办公区突发事件。标准:(1)庭院、办公环境秩序良好,道路畅通,车辆停放有序,秩序井然。(2)各种消防设施和器材配套合理、更换及时、使用有效。(3)能及时发现和及时处理各种安全和事故隐患,协助驻在单位迅速有效处置突发事件。(4)定期开展消防安全演练,增强消防安全防范意识和技能。2、监控系统管理内容:包括消防报警系统、闭路监控系统等的值班、检查、检测和弱电设备的日常维修保养。要求:(1)监控室24小时值班,随时了解办公楼消防自动报警系统及附属设备、通讯系统、视听系统、自控系统及闭路监控系统的运行情况。(2)及时排除各系统运行中的故障。(3)每天至少2次做好设备机房的卫生清洁。(4)每天做好设备机房的安全、防火工作。标准:(1)监控室24小时值班,每班值班人员不少于2人。(2)保证办公楼消防自动报警系统、自动控制系统及闭路监控系统运行正常,各系统工作稳定(3)保证各系统设备灵敏可靠。(4)一般性故障立即排除,暂时不能处

理的复杂问题快速逐级上报。(5)设备机房整洁有序。(6)保证设备机房的安全。(十六)客户沟通及协调投诉处理服务

1、客户沟通协调(1)负责与政府行政部门、业务主管部门、辖区街道居委会等在法规监管,行政管理服务方面的沟通交流。(2)负责与驻在单位、专业服务公司等相关单位和个人的业务沟通交流。(3)负责与楼内的相关管理部门对物业管理事务的沟通及交流。(4)负责与楼内各办公人员的沟通交流。(5)负责物业管理相关法规的宣传与沟通。(6)负责物业管理服务内容、标准和相关物业费用的公示与解释。(7)负责物业管理服务相关事项、规定和要求的询问和答复。(8)负责日常接报、回访、投诉处理、信息反馈、跟踪服务。(9)负责物业服务要求及其他需求的受理、答复、解释和反馈。(10)负责日常回访及工作的沟通协调:由工作具体负责人第一时间向主管领导汇报工作情况、协商解决方法,事后第一时间回访。(11)负责客户问卷调查工作(每半年一次):对物业各岗位服务工作采取面对面问卷调查形式,向客户征询物业服务意见和建议。(12)负责召开物业工作协调会(每月一次或重要工作需要临时性召开)对近期物业各项工作进行汇报、协商并征询物业服务内容的建议和意见。(13)负责组织年度工作汇报会:物业公司将一年的服务工作内容及费用情况向办公区管理办汇报,现场征询各级领导的服务建议和意见。

2、投诉处理服务内容:负责按法律法规、方案、合同的约定对物业管理服务、物业服务收费、楼内公共文化及关系、突发事件等的各种投诉处理工作。投诉处理程序:(1)记录投诉内容:在接受投诉时,应将投诉的内容详细记录,其中包括时间、地点、投诉人姓名、联系电话、房间号、投诉内容、客户要求、接待人或处理人等;(2)判定投诉性质:首先确定投诉的类别,然后判定投诉是否合理,如投诉不合理,应迅速给客户答复,婉转说明理由或情况,真诚求得客户谅解;(3)调查分析投诉原因:通过各种渠道与方法调查该项投诉的具体原因,并及时进行现场分析,弄清投诉问题的症结所在;(4)确定处理责任人:依据调查与分析后所获得信息,确定该项由哪个部门或责任人负责专项落实与处理;(5)提出解决投诉的方案:由处理投诉事件的专项负责人或部门,根据客户投诉的要求,提出解决投诉的具体方案;(6)答复客户:运用信息载体电话、走访等方式及时和客户取得联系,将投诉处理情况告知客户,经客户确认后立即按照方案付诸实施;(7)回访:在投诉事件全部处理完毕后,要第一时间进行回访,回访率100%,向客户征询投诉事件处理结果,如:存在不足或遗漏,对投诉处理的满意程度等;(8)总结评价:将所有接待、接报、回访、问卷调查归类存档,同时进行总结、检讨和评价;(9)根据客户提出意见、建议、结合实际情况进行分析归纳,尽最大可能进行整改,对不能确定不能实现的整改意见、建议,应向客户公示报告。

标准:(1)客户维修回访工作标准①第一时间回访,责任到人,回访率100%;②维修实行100%回访制,可采用电话、上门、EMAIL、论坛回复等方式进行回访,保证反馈渠道畅通。③每周定时抽查维修记录和回复情况,加强对客户服务工作的督导;④每月5日前对上月维修单进行统计、分析,并提交分析报告;⑤维修回访工作建立良好客户关系的重要手段,使之成为沟通客户情感的重要渠道(2)综合服务满意工作标准①绝大部分用户满意,社会口碑良好;②实行开放管理,向用户公开服务内容、服务质量标准,使物业管理工作始终处于客户监督之中;③通过每季度召开一次质量分析会,每半年组织一次内部质量审核,每年开展一次管理评审等活动,不断改进和完善质量保证体系,确保用户满意。(3)档案建立与完好工作标准①档案齐全,各项目录齐全,管理完善,简便易查;②制订严密的档案管理制度,配备专职人员管理,配置完善的储存设施及场所,加强档案资料的收集、分类和归档管理;③采用原始文字资料与电脑磁盘双轨存档制度,确保档案资料的安全可靠,实现档案资料储存方式的多元化。(十七)物业工作人员要求

1、物业公司应从物业管理实际出发,根据约定的管理服务范围和标准,设立专门的项目管理机构人,配备符合要求的物业管理人员、工作专业技术人员和各类服务人员,制定完整、有效的内部管理规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等,抓好员工思想教育、业务培训,加强班组建设,营造良好的企业文化氛围。

2、物业公司要保证工作人员的稳定,聘用的所有人员必须政治可靠,家庭住址详实,个人资料齐全,留有备案。专业技术人员要有专业证书。

3、物业工作人员上岗时必须按岗位要求身着统一制服、佩戴工作牌,服装整洁、妆容朴素大方,服务面带微笑、态度亲切,言行规范,注意公众形象。客服人员须五官端正、形象良好、面容符合职业要求。

4、服务人员分项要求(1)项目经理。男女不限,具有中专(含)及以上学历,5年(含)以上物业管理经验或3年以上项目经理任职经历(进场时提供),能规范组织服务工作,责任心强,气质端庄,能熟练操作电脑。(2)秩序组 秩序员:要求男性,身高1.70米(含)以上,身体健康,思想品德好,作风正派,责任心强,受过安全技能培训,能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备,熟悉本物业范围内环境,熟知治安管理有关法律法规,熟悉各类治安、刑事案件和各类灾害事故的应急预案。(3)工程组 万能工:须持有相应的工程师证书或技师证书、岗位资格证书等,熟悉物业设备设施管理及维护保养。(4)环境保洁组 保洁人员:身体健康,责任心强,掌握保洁基本常识。以上物业人员总数不得少于12人。供应商须就上述人员要求做出承诺并将承诺加盖公章上传,进场时提供各岗位人员相关证书、证件原件,供采购人查验。合同履行期间如遇重大灾害或公共卫生事件,物业新招聘人员均需执行国家、省、市相关规定后,方可上岗。

物业管理费成本构成内容

1、物业服务人员的工资费用。

2、物业服务人员的社会保险费用。

3、物业服务人员的福利费用。

4、服装费用。

5、管理佣金。

6、法定税费。

7、购买维修所用配件的费用。

8、物业服务工具费用。包括但不限于物业工程、保安、保洁等人员进行日常物业服务活动必备的使用工具费,例如保洁清洁拖布、洁具、清洁剂、垃圾桶(袋)、常规消毒用品、保洁备品(纸巾除外),保安使用的对讲机,工程维修使用的钳子、锤头,以及清冰雪工具等。

9、物业行政管理办公费以及物业管理服务所需的其他费用支出

注:供应商在报价中须包括以上全部费用。物业需配备专业的机械化工具,例如:洗地机、吸尘器等

采购人对物业公司实行考核、奖惩制度,具体奖惩标准由管理办与成交供应商商定。如遇公共卫生事件时,需按照国家、省、市相关部门及采购人要求进行相应管理和服务。成交供应商不得在成交后进行转包,如发现转包立即终止合同。节假日期间如遇紧急情况,如打扫卫生等,物业需即刻派人进行处理。供应商应当按岗位需求合理配置人员工资,符合市场水平,不得低于本地最低工资标准,不得拖欠人员工资。

第三条 合同期限（任选其一）

本项目服务期限采用 1+1+1 方式，采购结果 3 年有效。合同一年一签，是否续签，由甲方视财政预算安排及对乙方提供服务的绩效考核等情况确定。本合同期限起止时间 2024-04-12 到 2027-04-11，共 1095 天。

第四条 合同金额及结算方式

- 资金性质：财政资金。（财政性资金：按财政国库集中支付规定程序办理；自筹资金：0
- 合同金额：本合同有效期内服务价款金额：¥546000.01 元（大写：伍拾肆万陆仟元零壹分）；
- 结算方式：

序号	项目阶段	具体内容及交付结果	付款金额 (元)	付款期限(天)
1	2024 年 4 月 12 日至 2025 年 4 月 11 日	1 期：合同签订后支付总额的 50%作为首付款，次年 3 月提请验收，验收合格后支付剩余款项。注：采购人应当依照《黑龙江省财政厅关于持续加大政府采购支持中小企业力度的通知》（黑财购【2024】6 号）的相关条款执行。	546000.01	30

4、甲方每次付款前，乙方应向甲方开具符合甲方要求的增值税专用发票，乙方未按合同约定开具发票导致甲方逾期付款的，甲方不承担违约责任。

第五条 双方权利义务和质量保证

（一）甲方权利义务

- 甲方有权按照采购文件及投标（响应）文件要求获取乙方所提供的专业化服务；
- 甲方保证服务期间，对乙方工作给予支持，提供采购需求必须的基础工作条件；
- 甲方应按合同约定向乙方按期支付服务费。

（二）乙方权利义务

- 乙方有权要求甲方提供为完成本次服务所需的相关材料和相关信息；
- 有权按照本合同约定收取服务费；
- 乙方应恪守职业道德，充分利用其专业知识和业务资源保证完成本合同及附件所列明的工作内容；
- 乙方必须在双方议定的时间、地点完成本次服务工作；
- 乙方为甲方提供服务期间，严格做好安全防护措施，并为提供服务的员工按法律规定办理工伤、意外保险，并承担相关费用。服务期间发生安全事故的，责任由乙方承担，由此造成甲方、乙方人员或者第三方损失的，乙方承担全部赔偿；
- 乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。一旦出现侵权、索赔或诉讼，乙方应承担全部责任。乙方保证提供的服务不存在危及人身及财产安全的隐患，不存在违反国家法律、法规及行业规范要求的有关安全条款，否则应承担全部法律责任；
- 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第六条 知识产权归属

本合同所约定的工作内容中，本项目正式成果的知识产权归甲方所有。

第七条 保密条款

甲方按照本合同约定提供给乙方的任何资料和信息，以及乙方在服务过程中知悉的甲方的商业和技术秘密信息，属甲方的保密信息和甲方拥有所有权的财产，乙方应对该资料和信息严格保密，除为履行本合同约定服务需要向行政机关作出的披露外，未经甲方书面同意，不得用于本合同约定服务以外的任何其他用途，亦不得以任何方式向任何第三方泄露或公开，并保证在本合同约定服务履行完毕后，将所有资料和信息归还甲方。本保密条款不因双方合同终止而无效，自本合同签订之日起，至相关信息已经被公开或事实上一方违反本条款不会给对方造成任何形式的损害时止，本保密条款对双方仍具有约束力。乙方如有失密或泄密行为，则视为乙方违约，甲方有权解除本合同；无论甲方是否解

除合同，乙方均应当向甲方支付 200 元违约金，并赔偿给甲方造成的损失。

第八条 合同履行、验收

政府采购合同的履约适用于民法典的规定，合同签订双方应当严格按照民法典的相关规定履行各自权利和义务。

- 1、合同签订后，乙方提供服务应当符合采购文件及投标（响应）文件及本合同约定，如提供服务不符合采购文件及投标（响应）文件及本合同约定要求的，甲方有权提出异议并拒绝接受服务；
- 2、合同履行过程中，甲方对乙方提供服务有异议的，可以以口头或书面形式向乙方提出，乙方应在接到甲方通知之日起 3 日内予以解决，否则视为乙方违约，参照本合同第十条承担违约责任；

第九条 履约保证金

无

第十条 合同的变更、终止与转让

- 1、乙方未按合同约定提供服务的，每逾期一日，向甲方赔偿违约服务款额 1 %违约金，违约金累计不得超过违约服务款额 1 %。乙方未按合同约定提供服务累计超过 30 天，甲方有权解除合同并要求乙方退还全部甲方已支付款项，同时，乙方向甲方支付 1000 元违约金，并承担因此给甲方造成的经济损失；
- 2、甲方延期付服务款的，每逾期一日按照应付服务费用的 1 %向乙方支付违约金，但逾期付款违约金累计不得超过应付服务费用的 1 %；
- 3、任意一方擅自解除合同或因一方非不可抗力原因导致合同根本不能履行，视为违约，违约方按本合同约定服务费用的 1 %缴纳违约金并赔偿给守约方经济损失。

第十一条 违约责任

- 1、“不可抗力”是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于：天灾、水灾、地震或其他灾难，战争或暴乱，以及其他在受影响的一方合理控制范围以外且经该方合理努力后也不能防止或避免的类似事件；
- 2、由于不可抗力的原因，而不能履行合同或延迟履行合同的一方可视不可抗力的实际影响免除部分或全部违约责任。但受不可抗力影响的一方应立即通知对方,并在不可抗力发生后 7 日内出示相关的主管部门签发的证明文件,以便对方审查、确认；
- 3、不可抗力事件终止或消除后，受不可抗力影响的一方，应立即通知对方,不可抗力事件终止或消除后 1 日内出示相关的主管部门签发的证明文件确认不可抗力事件的终止或消除；
- 4、由于不可抗力的原因，致使合同无法按期履行或不能履行的，所造成的损失由双方各自承担。受不可抗力影响的一方应当采取合理的措施防止损失的扩大，否则应就扩大的损失负赔偿责任。

第十二条 合同变更与解除

- 1、除《中华人民共和国政府采购法》第 50 条规定的情形及不可抗力因素导致合同目的不能实现外，本合同一经签订，未经双方协商，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止；
- 2、因不可抗力或一方严重违约致使合同目的不能实现，相对方可以解除合同，但应以书面形式通知对方。

第十三条 合同争议解决

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决的，按下列方式解决：

向甲方所在地人民法院起诉。

第十四条 合同文件组成

- 1、政府采购采购文件；2、乙方提供的投标（响应）文件；3、甲方提供工程清单；4、投标（响应）承诺书；5、评标记录；6、中标（成交）通知书。

本甲乙双方电子签章后生效，自签订之日起 7 个工作日内，将合同（电子版）通过政府采购管理平台上传至本级政府采购监督管理部门备案（纸质版合同根据甲乙双方需要自行签订留存）。

甲方 (章)  签订时间：2024年04月12日	乙方 (章)  签订时间：2024年04月12日
签订地点：哈尔滨市香坊区和平路 173 号单位	签订地点：哈尔滨市香坊区和平路 173 号单位
单位地址：哈尔滨市香坊区和平路 173 号单位	单位地址：哈尔滨市松北区创新二路 277 号哈投大厦
法定(或授权)代表人：刘海城	法定(或授权)代表人：陈巍
委托代理人：吴全喜	委托代理人：杜文夫
电话：0451-87708159	电话：15245085517
电子邮箱：1107767482@qq.com	电子邮箱：512277873@qq.com
开户银行：龙江银行龙府支行	开户银行：中国建设银行股份有限公司哈尔滨开发区支行
账号：20040121015000023	账号：23001866751050002502
账号名称：黑龙江省商务厅	账号名称：哈尔滨哈投物业有限责任公司
邮政编码：150040	邮政编码：150028

合同附件

1、投标人承诺具体事项：	
2、售后服务具体事项：	
3、保修期责任：	
4、其他具体事项：	
甲方 (章)  签订时间：2024年04月12日	乙方 (章)  签订时间：2024年04月12日