

茶陵县消防救援大队 物业服务合同

委托代理编号：HNFD-CL-2025-003

采购人（全称）：茶陵县消防救援大队（甲方）

供应商（全称）：株洲华居物业管理有限公司（乙方）

为了保护甲、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》及其他有关法律、法规、规章，双方签订本合同协议书。

一、项目信息

1. 采购项目名称：茶陵县消防救援大队 2025-2027 年物业管理服务外包项目

2. 项目内容：

公共日常保洁服务、室外绿化养护、食堂服务、玻璃清洗、厨房油烟机清洗、绿植租摆、除四害、理发等。

二、合同金额及付款

1. 合同金额小写：¥500386.32 元/年

大写：伍拾万零叁佰捌拾陆元叁角贰分/年

2. 合同价格形式：包干价。

3. 合同金额明细：详见附件 1

4. 付款方式：甲方根据考评结果每月支付服务费，乙方需提供正规的税务发票。考评分值分为三个支付等次：60-70 分支付服务费 90%，71-85 分支付服务费 95%，85 分以上支付服务费 100%即 41698.86 元。（考评细则见附件 2）

三、合同的履行时间、地点及标准

1. 本项目服务期限为二年，合同一年一签。2025 年 4 月 14 日至 2026 年 4 月 13 日。

2. 服务地点包括：茶陵县消防救援大队紫阳街消防站，莲花路消防站。

3. 方式：执行采购要求的方式

四、服务内容要求及标准



详见附件 3

五、双方权利和义务

（一）甲方的权利、义务

1. 依照本合同规定将湖南省株洲市茶陵县消防救援大队物业管理服务委托给乙方实行专业化的管理。
2. 甲方有权监督乙方是否依法或依合同规定开展工作,但不得干涉乙方依法或依合同规定内容所进行的管理和经营活动。但如乙方工作人员表现不好或造成不良影响,甲方有权向乙方提出更换,乙方应当在收到书面更换请求 3 日内予以更换,并向甲方报备。
3. 甲方在合同生效之日起 5 日内按约定向乙方提供相应建筑面积的办公用房,由乙方无偿使用,具体位置由甲方指定。
4. 甲方应在合同签订日向乙方移交公共配套设施、设备清单、使用说明等文件。
5. 甲方凭正式税务发票付款,发票须由乙方提前开具,如因乙方原因未及时开具发票导致付款延迟,甲方不承担违约责任。
6. 负责处理在物业工作中非乙方原因而产生的各种纠纷,概不承担乙方及乙方工作人员原因所致的任何法律纠纷和责任。
7. 甲方及工作人员应积极协助乙方的物业管理工作,共同维护乙方物业管理工作成果。
8. 负责对乙方物业管理服务工作进行验收。
9. 负责乙方日常管理所需水、电费。
10. 甲方为乙方有偿提供午餐,具体价格根据市场价格由双方议定。

（二）乙方的权利、义务

1. 根据有关法律、法规及本合同的规定,同时结合物业管理实际情况,制定该服务项目的各项管理办法、规章制度、服务标准及考核、奖惩办法。
2. 遵守各项管理法规和本合同规定的职责要求,根据甲方授权,对托管区实施物业管理,确保实现管理目标,执行甲方委托事项,自觉接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导,并接受甲方的检查监督。
3. 有权依照甲方委托对物业管理制度进行修订。

4. 乙方应建立本项目的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。在合同期满终止时，乙方必须及时向甲方移交原委托管理的全部物业及各类管理档案、财产等资料，并办理移交交接手续。乙方自己购置的用具及设备仍归乙方所有，并在合同解除或终止之日起3日内自行撤出。

5. 乙方聘用员工仅与乙方发生法律关系，与甲方不发生任何与《中华人民共和国劳动法》相关的权利和义务事项，乙方根据工作需要调整、更换人员，但需提前向甲方备案和听取甲方意见，确保每天的物业管理服务工作任务地完成。

6. 乙方必须遵守甲方有关管理制度，参与甲方组织的有关会议及有关考核；乙方有权向甲方提出物业管理的建议。

7. 乙方对任何责任的承担必须基于乙方工作人员的过错程度，对于不可抗力、自然因素、非乙方人员等原因造成的损失，乙方不承担责任。

8. 乙方所有服务人员在服务作业过程中，着装必须统一、整齐、干净。

9. 乙方人员在物业管理服务中应注意节约用水、用电、爱护设备、设施。

10. 乙方责任范围内自行使用的保洁用品、工具、用具由乙方自行采购。

11. 乙方负责为聘用人员购买保险，同时应加强工作人员的安全教育，工作中严格执行各项安全操作规程，禁止违章作业。

12. 乙方所有服务人员需提供健康证明（一年两次体检证明）。

六、违约责任

1. 除合同另有约定外，乙方在双方合同约定服务期内，不得无故停止或暂停提供本合同约定服务，否则，应向甲方赔偿合理损失以及因此支付的必要费用。

2. 乙方服务期间，甲方有权对乙方工作情况进行检查并按要求进行考核，若发现违反本合同及任一约定，未能完成约定的管理目标或造成甲方不良影响或直接造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方在规定期限内整改，经整改达不到协议约定的服务标准，甲方有权解除合同。

3. 因甲方原因，造成事故的，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事故的，由乙方承担责任并负责善后处理，造成甲方经济损失的，甲方有权在每月支付给乙方的费用中直接抵扣。甲方无正当理由违反本合同的约定未能及时支付物业管理费，每逾期1天，按应付未付费用总额的日万分之五支付违约金。

CS 扫描全能王

4. 本合同发生任何解除或终止情形的,乙方应在该等情形发生之日起3日内完成人员及设备的撤出,办理交接手续,并将甲方购置的物品留存交接。

七、附则

1. 甲方如因工作需要增加物业服务项目,须与乙方协商签订补充协议,双方可对本合同的条款进行补充,以书面形式签订补充协议,补充协议与本合同具有同等法律效力。

2. 本合同及其他文件中未规定的事宜,均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。本合同执行期间,如遇不可抗力,致使合同无法履行时,合同解除,双方互不承担违约责任。

3. 本合同在履行中如发生争议,双方应友好协商解决,如果协商或调解不成,任何一方可向合同签订地人民法院起诉。违约方应赔偿守约方因此发生的律师费,及诉讼费、执行费、保全费等费用。

4. 本协议书与下列文件一起构成合同文件,如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义,应按以下顺序解释:

- (1) 在采购或合同履行过程中乙方作出的承诺以及双方协商达成的变更或补充协议
- (2) 成交通知书
- (3) 响应文件
- (4) 政府采购合同格式条款及其附件
- (5) 专用合同条款
- (6) 通用合同条款(如果有)
- (7) 标准、规范及有关技术文件,图纸,已标价工程量清单或预算书(如果有)
- (8) 其他合同文件。

八、合同生效

本合同自 双方签订之日 生效。

九、合同份数

本合同一式肆份,甲方执壹份,乙方执壹份,监督管理部门执壹份,代理机构执壹份,均具有同等法律效力。

合同订立时间: 2025 年 4 月 10 日

合同订立地点: 湖南省株洲市茶陵消防救援大队后勤办公室

甲方：(公章)
法定代表人：_____
委托代理人：_____
电话：_____

乙方：(公章)
法定代表人：_____
委托代理人：_____
电话：_____
开户银行：茶陵浦发村镇银行股份有限公司
帐号：2401015480000798



附件 1

合同金额明细表

采购代理编号：HNFD-CL-2025-003

项目名称：茶陵县消防救援大队 2025-2027 年物业管理服务外包项目

包号： / 包名称：茶陵县消防救援大队 2025-2027 年物业管理服务外包项目

分项项目名称	项目特征描述	服务内容	数量/单位	金额(元)		备注	
				单价	小计		
1	人员费用	人员工资、 保险、福利、 服装	项目主任 1 人	12/月	4360.50	52326.00	负责物业全面管理工作
			保洁 4 人	12/月	3160.50	151704.00	负责办公楼走廊、 楼梯间、公共区域 卫生打扫
			厨师(紫阳街消防站) 1 人	12/月	6560.50	78726.00	负责紫阳街消防站 一日三餐的菜品搭 配和掌勺
			厨师(莲花路消防站) 1 人	12/月	5710.50	68526.00	负责莲花路消防站 一日三餐的菜品搭 配和掌勺



			绿化工 1 人	12/月	1287.50	15450.00	负责消防大队绿化 日常养护工作;
			理发师 1 人	12/月	1787.50	21450.00	负责消防大队理发 工作,
2	清洁 材料 费	清洁工具、 耗材		12/月	458.75	11010.00	
3	绿化 养护 费	绿化养护工 具、耗材		12/月	199.25	4782.00	
4	特约 服务	化粪池清 理、玻璃清 洗、厨房油 烟机清洗、 绿植租摆、 洗手间用 纸、除四害		12/月	2827.75	67866.00	
5	管理 费	管理人员工 资、办公、 培训费等		12/月	/	23592.00	(1 至 4 项的合计) *5%
6	税费	增值税		12/月	/	4954.32	(1 至 5 项的合计) *1%
投标报价 1 年金额 (元) :						500386.32	
投标报价 2 年金额 (元) :						1,000,772.64	

附件 2

物业服务满意度测评表

序号	考核项目	指标	分值	评分
1	保洁服务	清洁人员的岗位规范服务（仪容仪表、挂牌上岗、文明举止、服务态度等）	10	
		楼道内公用部位清洁服务（门厅、楼梯、扶手、楼道门、玻璃窗、公共设施与设备、标识与装饰物等）	10	
		室外公共区域清洁服务（道路、场地、公共设施与设备、标识与装饰物等）	10	
2	绿化服务	绿化养护现状（花草树木长势、修剪状况等）	10	
3	服务礼仪	服务接待人员的岗位规范服务（仪容仪表、挂牌上岗、举止行为、文明用语、服务态度等）	5	
		物业服务工作人员是否有不文明行为，如：说脏话、吵架、打架等	5	
		各类（电话、书信、来访）日常管理、投诉事项处理（处理时限、处理情况、信息反馈与业主回访等）	5	
		服务的过程中是否有索要额外报酬（含钱财、物品等）	10	
4	食堂服务	食堂服务人员的岗位规范服务（仪容仪表、挂牌上岗、举止行为、文明用语、服务态度等）	5	
		是否准时开餐	10	
		餐厅环境卫生是否达标	10	
5	特约服务	是否定期进行玻璃清洗、厨房油烟机清洗、绿植租摆、除四害服务等	10	
6	总分		100	
项目负责人评价：				
分管领导评价：				

附件 3

一、物业服务要求

1、大队院内绿化养护服务

1、大队院内和消防站绿化养护及绿植花卉租摆服务要求

- 1.1 负责大队、开发区消防站营区室内绿植花卉租赁摆放及维护。
- 1.2 养护人员必须有责任心，经验丰富，素质高，确保管护到位。
- 1.3 负责机械（剪草机、绿篱修剪机、喷药机等）设备，农药化肥、油料等物资。
- 1.4 养护做到五包三无：包除草、包浇水、包施肥、包治病、包修剪，确保无死苗、无杂草、无修剪不及时现象。
- 1.5 中标人在负责绿化日常管护中，遇到损坏绿化行为，及时反映给采购人，以便采购人采取相应措施。人为损坏和不可抗自然灾害等因素不属于中标人责任。

2、保洁服务

- 2.1 大楼的会议室、办公室地面、公共走道、楼道、电梯间、卫生间、公共区卫生用具，公共区域门窗（含各科室办公室门外框、门）、扶手等公共区卫生的日常保洁。
- 2.2 共用部位清扫保洁，楼宇底层到顶层屋面上下空间的公用部位包括楼梯、走道、大厅等公用区域地面、墙面、公共卫生间、公共窗户等公共设施等日常保洁。
- 2.3 公共走道、窗户、楼梯扶手的日常保洁及楼栋单元的公共垃圾清运。

3、食堂管理服务

- 3.1 主厨由乙方选派，甲方认可。
- 3.2 定期向业主单位进行食堂工作汇报。
- 3.3 使用现有的厨房、厨具为消防大队职工提供早餐、中餐、晚餐。
- 3.4 所有服务人员应持有本年度健康证，每年两次体检。
- 3.5 按规定准时开餐，每餐所供食品在开餐前 5 分钟布置完毕。
- 3.6 食堂操作间、包厢日常卫生清洁，职工就餐后及时清理食堂，及时开启消毒设备，做到无垃圾、无积水、无油渍、无饭渣、无灰尘、无蜘蛛网、无苍蝇、无蟑螂、无卫生死角、玻璃明亮等。

4、理发服务

理发师应该具备专业的理发技能，能够熟练地操作理发工具，应该使用专业的理发工具，如剪刀、理发器等。不得使用普通的剪刀或其他工具进行理发，确保理发质量。在理发过程中，理发师应该注意卫生，保持理发工具的清洁。一个月两次上门到大队和莲花路站共约 70 人

剪头发。

5、化粪池清理

5.1 化粪池应一年 2 次*2 个站。

5.2 清理前应关闭进水阀，排出化粪池内的污水，并使用吸污设备清除粪便和污水。

5.3 清理时应保持通风，避免有害气体积累。

5.4 清理后应检查化粪池是否出现渗漏或损坏，并及时修复。

6、厨房油烟机清洗

6.1 每半年对厨房油烟系统清理一次，以保证其正常运转和延长使用寿命。

6.2 清洗前应先切断电源，确保安全。

6.3 使用软布和中性洗涤剂清洁油烟机表面，切勿使用钢丝球等硬物擦拭。

6.4 拆下油烟机滤网，用温水和中性洗涤剂清洗，然后用清水冲洗干净。

6.5 清洁完毕后，应晾干滤网和油烟机内部，再重新组装并安装回原位。

7、除四害服务要求

为切实有效控制营区“四害”密度，降低“四害”危害，保障指战员身体健康。通过药品喷洒、投放、涂抹、分点布防、烟雾枪喷雾等手段，重点对营区、主楼外墙、食堂操作间、地沟、下水道等场地进行全方位无死角消杀。

8、玻璃清洗服务要求

8.1 需具备一定的玻璃清洗经验和技能，熟悉各种玻璃材质的清洁方法，每年对大队及开发区站内玻璃进行 2 次清洗

8.2 确保玻璃能定期得到清洁维护，使玻璃表面需达到极高的清洁度，无明显的灰尘、污渍、水渍、指纹等残留。

8.3 在清洗过程中，要确保服务人员采取必要的安全措施，如佩戴安全带等，防止发生意外事故。

二、服务标准

保洁卫生服务标准：

1.生活垃圾日产日清。

2.每天上、下午对公共场地道路、绿地及办公楼通道、楼梯、卫生间、大厅及门套全面清洁各一次，每周拖洗三次。

3.办公楼的扶手、栏杆每天擦拭一次。



- 4.办公楼公共部分的楼道、走廊每天拖洗，保持整洁。
- 5.公共场地道路、绿地、卫生间、走道每2小时循环保洁一次。保持地面等无脚印、无灰尘。
- 6.大堂等无蜘蛛网，无灰尘，楼梯无卫生死角，卫生间无水迹、无头发、无烟头、无异味。
- 7.公共部分的道路无明显泥沙和杂物。
- 8.地面排水沟通畅无明显泥沙、污垢。
- 9.保持规划内的公共区域卫生干净、整洁。
- 10.绿化养护率90%。

员工文明服务要求

1、热爱本职工作：

- ① 要树立干好服务工作的职业志向，热爱本职工作。
- ② 刻苦学习，不断完善和提高管理和专业技术水平。
- ③ 待业主如亲人，热情服务，尽职尽责做好工作。

2、文明管理：

- ① 仪态端庄：员工统一着装，衣着打扮端庄、整洁，给业主有一个美的感觉，使人感到亲切、和蔼。
- ② 语言谦逊：在接待业主过程中，语言要力求文雅、谦恭准确，务必做到“四个不讲”即：“不讲低级庸俗的口头语、不讲脏话、不讲讽刺挖苦话、不讲与管理无关的闲话”。不能取笑人、不能训斥人、不报复人。
- ③ 主动热情：在服务过程中要做到：“三个一样”即：“对待生人与熟人一个样，大人与小孩一个样，忙时闲时一个样”。
- ④ 优质服务：对业主负责就是对公司负责，处处应多为业主着想，为业主提供各种便民服务。
- ⑤ 讲诚信：诚信无欺是公司每一位员工应有的工作作风，也是我们经营管理中职业道德的一个重要内容，为此在工作中要实事求是，做到言而有信，严守信用。

员工廉洁工作制度

- 1、在工作中坚持原则，秉公办事，不徇私情。
- 2、自觉抵制不正之风，严守法纪。
- 3、不以权谋私，不利用工作之便占公司和业主的便宜。
- 4、不在上班时间干私活，不用公司通讯设备进行私人活动和聊天等。
- 5、业余时间，不利用公司机具、材料向业主承揽私活。

- 6、不乱收费或收费不开收据，
- 7、不利用工作的特殊性质，对流动、外来人员进行敲诈勒索。
- 8、不以次充好，弄虚作假，欺骗业主，赚取物价差额。
- 9、维护公司利益，遵守公司机密。
- 10、不利用公款拉私人关系请、吃、喝。
- 11、不挪用、拖欠和侵吞公款。
- 12、不索取或收受贿赂、好处，要洁身自好。
- 13、节约用水、用电，不浪费公司用品，坚持勤俭节约。
- 14、不得利用工作之便，要求享受商业网点提供优惠服务和物价。
- 15、不在报销凭据中作假、谎报、多报。
- 16、不利用工作之便和业主对公司的信任，私下向业主推销产品，赚取外快。

对外服务工作管理制度

- 1、思想面貌：细心、周到，要体现本公司高尚的精神面貌。
- 2、上班纪律：上班时间根据公司工作安排，每天准时上下班；上班时必须佩戴工作证，以便接受大队监督。
- 3、服务质量：根据大队的要求，按质、按量、按时完成，以保证大队满意。在工作中严禁向业主索取财物、吃、拿等不良行为，一经发现，立即作辞退处理，情节严重者还将追究法律责任。
- 4、工作检查：大队将不定期的进行工作检查，听取业主反映，如业主反映该工作人员不能胜任时，公司通过核实后，将作辞退处理。
- 5、工作人员如损坏住户财产，视损坏程度，扣除奖金或照价赔偿。

