

# 钱江海关驻萧然办事处大楼物业服务外包采购 合同

项 目 名 称：钱江海关驻萧然办事处大楼物业服务外包采购

甲方（采购人）：中华人民共和国钱江海关

乙方（中标人）：杭州五洋公共服务有限公司

签 订 地 点：杭州

签 订 日 期：2025 年 12 月





项目名称：钱江海关驻萧然办事处大楼物业服务外包采购

合同编号：

甲方：中华人民共和国钱江海关

签订地点：杭州市文三路2号

乙方：杭州五洋公共服务有限公司

签订日期：2025年12月

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》等有关法律法规和本合同的采购文件、投标文件及承诺，经双方友好协商，同意签订本合同，共同遵守。

## 1) 承包内容和承包期限

1.1 按照采购文件、投标文件内容提供钱江海关驻萧然办事处2026-2028年物业管理服务。

1.2 项目总服务期为三年，第一次合同承包期为一年，即2026年1月1日至2026年12月31日。

1.3 在第一年合同期满后，如乙方达到甲方各项考核目标，经双方协商，甲方同意的情况下可签订次年的合同。否则甲方将另行选择其他承包方。甲方对本条款具有决定权。如乙方在服务期内无故违反合同约定，或考核不合格（附件1：《物业监督管理与考核办法》），甲方有权提前终止合同。合同履行完毕后，在未找到接替物业公司前，乙方应提供1-2个月的延续服务，费用按原合同签订的物业管理月度费用标准支付。合同期满后，妥善处理退场移交、人员安置，如果出现非甲方原因导致的劳资纠纷，责任在乙方。

## 2) 合同价格

2.1 本合同承包价为人民币124.5万元/年。

2.2 项目负责人（项目经理）为：赵翼如。

2.3 项目承包总价必须包括乙方在承包区域内提供物业管理服务所需的一切人员工资、奖金、各种加班费、夜餐费、各种社会保险、食宿与交通、设备及工具、器材、消耗材料、服装、安全、运输、维修、管理费用、税费、利润、完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切因乙方原因导致的风险责任。除发生下列因素可调整合同价外，不得以任何其他理由调整任何费用。

(1) 甲方提出的承包区域面积或承包内容变更，根据原中标综合单价计算变更费用。但属乙方投标漏项少算的费用不得追补。

(2) 发生不可抗力的因素造成乙方直接损失的费用，经鉴定核准，甲方酌情予以一定补偿。但属乙方可以预见、预防，而乙方预防不力所造成的损失，不予补偿。其经济损失由乙方承担。

2.4 乙方认为为完成本采购文件规定的工程承包内容所需发生的直接成本、间接成本、利润、税金、政策性文件规定的费用、机械进出场费、原材料价格变化风险等一切费用均应计入合同总价；凡未列入的，将被认为均已包含在合同总价中，今后不得以任何理由追加或调整。

### 3) 甲方责任条款

3.1 组织对乙方提供服务的考核。

3.2 按合同约定支付合同款项。

3.3 如遇突发事件，协调乙方在作业过程中与其他部门的关系。

### 4) 乙方责任条款

4.1 按采购文件、投标文件及甲方的有关要求提供物业管理服务。

4.2 遇到突发事件或自然灾害，必须服从甲方指挥与安排。

4.3 协助甲方调查、处理有关投诉，并根据甲方要求及时处理。

4.4 完成甲方交办的临时性任务。

4.5 未经甲方同意，乙方无权在承包区域内从事任何经营活动或类似宣传，甲方有权依照法律法规和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并依法承担违约责任。

4.6 未经甲方同意，乙方不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域及承包合同内容，在承包区域内只从事甲方认可的承包工作；否则甲方有权单方面终止合同，并保留进一步追究乙方责任的权利。在承包期间，乙方任何重大变动或法律事宜均应通知甲方。

4.7 每年1月份须向甲方提供一份《全体员工花名册》，普通员工如有变动须每月向甲方报备。

4.8 确保各部门人员素质。该项目负责人（即，项目经理）原则上不得更换，如果确需更换的必须经甲方书面同意，未经甲方书面同意而自行更换的，甲方可单方面终止合同。消控中心工作人员和主管级人员的调整必须书面征求甲方意见，如甲方对调整有异议的，乙方有义务根据甲方意见重新调整相关人员。

4.9 本合同终止时，乙方必须向甲方移交物业管理的全部档案资料，确保移交资料的完整以及相关设备、设施的正常使用，并配合新物业单位办理好交接手续。乙方在履约过程中，除按照法律规定、应行政机关要求必须公开或甲方同意披露外，应对甲方的全部物业管理资料予以保密，该保密义务不因本合同的终止而终止。

### 5) 承包职责

5.1 乙方必须信守承包承诺，完全按照采购文件的采购内容及要求，认真落实具有相应

的固定服务人员。服务人员必须统一穿着工作服，挂牌上岗并建立健全的管理制度。

- 5.2 乙方必须按甲方制订的服务标准，严格履行承包义务，为甲方提供专业、优质、高效的服务。并根据甲方要求改变不满意的状况，接受甲方的监督和检查。
- 5.3 因工作需要，甲方临时向乙方提出服务的要求，乙方应全力配合，按照甲方提出标准及要求完成任务，不得无故拖延。
- 5.4 在服务期内乙方到各类检查（如上级部门来检查等），承包人要无条件加班，甲方不另支付加班费，即此项造成的费用由承包方承担。
- 5.5 乙方必须对员工发生的事故责任以及员工计生、身份、健康等承担责任；同时对员工在关内做出不良行为给钱江海关造成影响承担责任。
- 5.6 乙方员工发生被媒体曝光或影响甲方公众形象或违反规章制度造成不良影响，而由此产生的损失及消除影响产生的费用，由乙方全部承担。
- 5.7 承包期间，乙方应保证承包区域内的其他有关设施、设备不受损坏，否则由此引起的责任和损失由乙方承担，非乙方原因的除外。
- 5.8 公司的办公各类设施及费用、人员食宿、安全等均由乙方自行负责解决，值班与备勤住宿由甲方解决。
- 5.9 乙方须缴纳员工必要的社会保险（五险），员工福利方面按社保缴纳清单支付。
- 5.10 乙方须为乙方的每位员工缴纳各种社会保险及保证每位员工的必要休息时间，乙方每月支付乙方员工的工资不低于杭州市最低工资标准。社会保险金额根据国家法律规定或地方政策要求而变动的，由乙方自行负责。
- 5.11 甲方为乙方提供一定的办公场所及仓库。

#### 6) 考核标准

- 6.1 甲方按月对乙方进行服务考核（考核制度见附件1：《物业监督管理与考核办法》），考核结果作为甲方支付服务费的依据，按季结算考核奖金。

#### 7) 付款方式

- 7.1 乙方在合同签订后7个工作日内，须向甲方递交首年合同价的5%履约保证金。
- 7.2 合同签定后，物业管理费按季支付。按照“先服务，后付款”原则，支付时间从第二个季度首月开始，乙方对每个季度的服务工作进行小结并提交甲方审核，经甲方审核认可后7个工作日内，支付上季度的费用。
- 7.3 考核奖金为本合同总额5%的费用，分4个季度支付。甲方应结合对乙方的考核得分进行考核奖金的扣罚，与应付的季度物业管理费同步支付。
- 7.4 乙方须在甲方每次付款前开具相应的正规发票，否则甲方有权拒绝付款。若出现财政

资金不到位、集中支付延误、交付延期等情况，由双方协商处理

7.5 承包期结束，并通过甲方验收后 14 日内按合同约定扣除相关款项（如有）后无息退还履约保证金。

#### 8) 违约终止合同及赔偿

8.1 甲方在乙方存在如下违约情况时，有权单方面终止全部或部分合同，并保留进一步追究乙方责任的权利（包括经济赔偿）。

(1) 乙方未能履行合同规定的义务；

(2) 有严重影响钱江海关的正常工作及钱江海关公众形象。

(3) 与采购文件不符合的做法，或不履行其投标文件的承诺。

8.2 乙方如要提前终止合同，需提前 3 个月，并征得甲方同意，否则按合同违约执行。

8.3 除不可抗力以外，如发生乙方不能履行合同义务，或甲方发生中途终止合同等情况，应及时以书面形式通知对方。甲乙双方应本着友好的态度进行协商，妥善解决。如协商无效，按下列规定计算并支付违约金：

(1) 乙方不能履行合同义务，应按当年度未履行部分合同价格的 10% 向甲方偿付违约金，同时履约保证金不予退还。

(2) 如乙方未能履行合同规定的任何一项义务，甲方均有权从履约保证金中得到补偿。

(3) 甲方发生中途终止合同（8.1 条原因除外），应向乙方偿付违约金，违约金按当年度未履行部分合同价格的 2% 计算。

(4) 乙方未按甲方要求移交相关资料和办理相关手续，不退还履约保证金。

(5) 经双方协商可终止部分或全部合同的，无须承担违约责任。

8.4 合同双方任何一方不履行合同所规定的责任和义务，在接到对方通知后，10 日内仍未作补救措施，即构成对合同的违约。

(1) 乙方在管理中严重违反甲方的规章制度，造成经济、财产损失及单位形象的损坏，将没收乙方全额考核奖金并由乙方负责赔罚及挽回。

(2) 如乙方服务人员有虚报简历，或不能胜任本岗位工作，甲方有权要求乙方更换符合要求的人选直到甲方满意为止。

(3) 乙方在服务期间如有弄虚作假、营私舞弊的行为，甲方有权终止合同，没收乙方考核奖金，并追查有关人员的责任。

(4) 如甲方违约的，则乙方有权单方终止本合同，并要求甲方支付违约金。

#### 9) 破产终止合同

9.1 如果乙方破产或无清偿能力时，甲方可在任何时候以书面通知乙方终止合同。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的补救措施的权利。

10) 诉讼

10.1 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

10.2 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同其他部分应继续执行。

11) 合同生效及其他。

11.1 合同经双方签字并加盖公章后生效。

11.2 合同签订地点及合同执行地：杭州。

11.3 合同执行中，如需修改或补充合同内容，经协商，双方应签署书面修改或补充协议。该协议将作为合同不可分割的一部分。

12) 其它

12.1 采购文件、补充文件、投标文件及询标答疑纪要、中标通知书等作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

12.2 本合同一式四份，双方各执二份，双方签字盖章后生效，违约及其处罚按民法典及本合同有关条款执行。

12.3 以上协议未尽之处，双方协商解决。

(本行以下无正文)

甲方：（印章）

全权代表：（签字）

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

开户银行：

帐号：



乙方：杭州五洋公共服务有限公司（印章）

全权代表：（签字）

地址：杭州市南苑街道新城路108号1002室

邮政编码：

电话：0571-86593797

传真：/

开户银行：杭州银行总行营业部

帐号：3301040160015685822



附件 1:

附:《物业监督管理与考核办法》

### 第一条 总 则

1. 本着奖惩分明的原则,为进一步加强我关物业管理工作,强化物业公司责任感,正规物业管理程序,确保正常工作秩序,全方位保障各项安全,制定本办法。

2. 本着鼓励连续、长期安全正规管理的原则,每月管理正规、安全无事故,考核优良,给予物业公司奖励。

### 第二条 考核方法

3. 采购人定期对中标人履行合同情况进行考核,考核结果设“满意”“基本满意”“不满意”三个等次,由甲方代表按《物业考核体系打分统计表》量化打分,考核结果低于 90 分的每扣 1 分,在当月应付款中相应扣减 500 元/分。一年内,考核结果“满意”不足 4 次的或出现一次考核结果“不满意”的,甲方有权不予全额发放预留合同总额 5% 金额的考核奖金,考核结果“不满意”累计达到 2 次时,甲方不予发放预留合同总额 5% 金额的考核奖金,甲方有权单方面终止合同;由此产生的一切损失和费用由中标供应商承担。

4. 考核结果由管理部门核定后,报部门领导批准。

### 第三条 考核内容及评分标准

5. 严格按照招标文件要求,配置人力资源,合理设置岗位(10 分)。

(1) 未经管理领导批准,擅自招收更换人员,一次扣 2 分;

(2) 未按要求配置岗位人员,少配置 1 个岗位,一次扣 5 分。

6. 项目负责人工作态度积极,与甲方沟通积极,工作计划详细,组织实施严密,对安保、设备、保洁等工作检查细致,能较好的完成甲方需求的下达、实施、监督及反馈工作。(10 分)

(1) 未能及时完成业甲方达的任务需求,一次扣 2 分;

(2) 遇有情况,与甲方沟通不及时,一次扣 10 分;

(3) 故意隐瞒事项,一次扣 20 分;

(4) 对安保、设备、保洁等人员日常管理不严,一次扣 2 分;

(5) 未能定期组织员工进行相应培训,一次扣 5 分;

(6) 应对突发情况和重要任务时,无工作方案或工作方案不细致一次扣 5 分;

(7) 对甲方提出的改进要求消极响应,未在限定期限内整改,每次扣 5 分。

7. 确保办公区域安全，做到安全管理、文明服务；做好人员进出登记工作，维持停车秩序，按要求进行日夜间的安全巡查工作，遇有接待任务和重要领导活动时，能积极配合甲方需求强化安保、礼仪工作。防火安全检查和每日巡查及时，能熟练操作消防器材。能妥善处置各类突发事件。（25分）

- (1) 安保人员年龄素质不符合要求，一人次扣2分；
- (2) 对出入大楼的人员未能严格登记，一次扣2分；
- (3) 日夜间巡逻不及时，一次扣2分；
- (4) 遇有接待任务和重要领导活动时，未能按要求做好安保和礼仪工作，被领导点名批评，一次扣15分；
- (5) 因安保不严格，放任外来人员进入大楼办公室，一次扣10分。擅自闯入领导办公室的，一次扣除20分，甲方有权立即解除物业合同。因巡查不及时，造成的经济财产损失，由物业公司按原价负责赔偿；
- (6) 因服务态度恶劣或处置不当，与甲方人员和外来办事人员发生冲突，一次扣10分。因人员受伤产生的医疗费用由物业公司承担；
- (7) 遇有暴雨、台风等恶劣天气，因防范措施不到位，造成财产损失的，一次扣15分，物业公司承担相应损失。防范措施到位，遇有不可抗拒因素，造成的损失不予处罚；
- (8) 当发生火灾意外或其它紧急情况时，因组织救灾不及时或消防器材操作不当造成较大后果的，一次扣15分。造成的损失由物业公司承担50%；
- (9) 对主要领导不熟悉，对主要领导和其车辆进入，未能行礼，一次扣2分；
- (10) 上班期间与他人闲谈，看书、看报、玩手机，做与值班无关的事项，一次扣5分；夜班门卫不能在岗尽责，值班时间睡觉，一次扣10分。
- (11) 报纸、杂志、信件投送不及时，差率不达标，一次扣2分；
- (12) 重要信函未及时送达造成严重后果的，一次扣5分；
- (13) 当值期间于非吸烟区抽烟的，一次扣10分；
- (14) 拒绝协助后勤管理部门搬运重物，一次扣1分。

8. 办公区域卫生清洁及时，无烟头纸屑、污迹异味，及时补充卷纸、擦手纸，确保供应充足；重点楼层实行不间断清理。（25分）

- (1) 未能按要求和时间节点清理卫生，一次扣2分；
- (2) 办公区域卫生清理不及时，有垃圾污迹，一次扣2分；

- (3) 卷纸、擦手纸补充不及时，一次扣 2 分；
- (4) 公共区域不能按照要求随脏随清，一次扣 2 分；
- (5) 重点楼层和部位，打扫不及时，卫生清理不彻底，一次扣 5 分；
- (6) 各楼层垃圾桶清倒不及时，垃圾分类不规范，一次扣 2 分；
- (7) 楼梯扶手、门框、消防箱、开关盒等部位有浮灰，一次扣 2 分；
- (8) 大门前院落叶多，有垃圾，一次扣 2 分；
- (9) 卫生工具随意摆放，一次扣 2 分；

(10) 卫生间地面有积水，洗手池旁有垃圾，清理不及时，一次扣 2 分。因积水导致人员摔倒，物业公司承担治疗费用。

- (11) 未能按照甲方要求做好预防性消毒工作，一次扣 5 分。

9. 熟悉大楼设备基本情况，有完善的设备维护保养计划。大楼楼层电器及设备的巡检及日常保养及时；能熟练操作消防系统、治安监控系统；密切监控院内和大楼内治安和消防系统，遇有情况，能迅速处置；能妥善保管好物业工程维修记录、技术资料、设备说明、技术档案。配电室、监控室内保持清洁有序，值班期间在岗在职，严禁在值班室内做与值班无关的事项。（20 分）

- (1) 工程管理人员素质不符合要求，一人次扣 2 分；
- (2) 未能定期巡查设备情况，一次扣 2 分；
- (3) 维护保养记录不详细，未建立设备管理档案，一次扣 5 分；
- (4) 维护保养不及时，导致故障的，一次扣 5 分。因维护保养不及时，导致发生安全事故的，造成的人员伤亡和财产损失由物业公司承担；
- (5) 维修费用弄虚作假，第一次扣 10 分；第二次扣 20 分，并要求物业公司解雇责任人；
- (6) 值班期间未能尽职尽责，擅离职守，做与值班无关的事项，一次扣 3 分；
- (7) 对设备故障不能及时处置，一次扣 5 分；
- (8) 不遵守机房、监控室管理规定，一次扣 4 分；
- (9) 不能熟练掌握各种设备操作，不按规程操作设备，一次扣 5 分。

10. 物业人员严格遵守海关相关规定，保持良好的服务态度。（10 分）

(1) 物业人员除经甲方同意和特殊情况外，不得到甲方办公室、会议室、活动室等场所就坐、休息，发现一次扣 2 分；

- (2) 物业人员应保持良好的服务态度，不得和甲方发生口角，发现一次扣 10 分；

(3) 物业人员上班期间，除日常巡查、清理卫生和有特殊任务时，严禁在楼道内随意走动、大声喧哗，发现一次扣 2 分。

(4) 物业人员应遵守海关廉政纪律及工作纪律，维护海关正面形象，若发现一次扣 5 分，若造成不良影响及负面舆情，一次扣 10 分，甲方有权要求解雇责任人。

#### 第四条 附 则

11. 本办法由合同的采购人负责解释。

12. 本办法自公布之日起实行，同时向物业公司发布。