

## 保洁服务合同

甲方：郑州市二七区机关事务中心（以下简称甲方）

乙方：河南隆基物业管理服务有限公司（以下简称乙方）

甲乙双方本着“公开、公平、公正”的原则，就郑州市二七区机关事务中心保洁项目事宜，达成以下协议。

### 第一条 合同期限

本合同期限一年，自2024年5月1日—2025年4月30日止。

### 第二条 保洁服务费

1、乙方中标总价为：812028元，人民币大写：捌拾壹万贰仟零贰拾捌元，甲方按月向乙方支付保洁费（按招标文件岗位支付），保洁费包含所有员工薪酬（含工资、社保、福利、节假日加班费等）、工具费、服装费、管理费、消杀药品费、消耗材料费及办公、卫生保洁用品、税金等所需的全部费用（不包括果皮箱、垃圾箱）。

2、支付方式：乙方于每月末向甲方提供当月保洁服务费发票，甲方于次月5—10日凭乙方发票和考核结果向乙方支付保洁服务费，遇到节假日顺延。

### 第三条 履约保函

乙方应在本合同签署后2个工作日内，向甲方缴纳人民币（40000元）履约保函，作为乙方妥善履行本合同义务的

担保。

#### 第四条 保洁人员标准要求

##### 1、内场作业时间为：

冬季：上午 7：30—12：00；下午 13：30—17：00

夏季：上午 7：00—11：30；下午 14：30—18：00

##### 2、外场作业时间为：

冬季：上午 7：00—11：30；下午 13：30—17：00

夏季：上午 6：30—11：00；下午 14：30—18：00

3、上班时间保洁人员必须统一穿戴保洁服，佩戴胸牌（包含：姓名、照片、工号）。保洁服颜色、款式、胸牌需经甲方人员同意，文明清扫作业。保洁范围内的作业人员要做到每半小时打扫一次。并做到勤走动、勤观察、勤清理、不聊天、不离岗、不迟到不早退。

#### 第五条 人员管理

1、清洁人员配置依据：保洁管理人员 1 人，保洁人员 21 人（男女比例不应超过 1:5），绿化工 2 人，共计 24 人。

2、配备专业管理人员（保洁经理，限女性，年纪不超过 35 周岁。形象好、品行端正，沟通能力强，具备大专及以上学历，2 年以上大型物业保洁管理经验）。

3、政府大院形象岗年龄不得超过 35 周岁，特别优秀的保洁员可适当放宽至 40 周岁以内（五官端正，体型适中，接受过正规的保洁技能以及礼仪礼貌培训），其他区域保洁人员年龄不得超过 50 周岁，男性不超过 5 人。

合同编号：20240101001

## 第六条 作业车辆、垃圾桶保洁标准及垃圾清运标准

1、定时对作业车辆和垃圾桶进行擦洗，垃圾及时清理，车走地净。

2、车容整洁，车体外无污物、灰垢，标识清晰，密闭运输，无洒、漏、抛现象。

3、作业车辆按规定时间将垃圾运输至垃圾中转站或垃圾填满场，不得随意倾倒。

4、乙方进场时需配备全新清洁机械：不少于1台清扫机、1台抛光机、1台大理石养护机、1台高压冲洗机。

## 第七条 管理制度

为给我区机关大院提供优质的保洁服务，提高区委、区政府领导及机关大院保洁服务工作的满意度，根据机关大院的基础设施建设及楼宇实际情况，结合服务需求，特制定以下管理思路：

### 1、节能降耗 清洁与养护互补

清洁服务其核心价值在于有效促进物业保值升值，不仅仅包括要延长装饰装修材料使用寿命，还要通过精心养护保障各种材质的光洁如新，且在此基础上尽量节能降耗，针对项目的实际情况，提出了“节能降耗 清洁与养护互补”的清洁服务思路。

“节能降耗”是区委、区政府机关大院保洁服务的基础目的，而“清洁与养护互补”则是达到这一目的的核心工作

模式。

“节能降耗 清洁与养护互补”是针对机关大院的特点所提出的服务思路，有效解决了由此产生的清洁程序繁琐不易控制的问题，更将清洁突破至新的层面，不仅仅要做到整洁如新，还要有效延长材质的使用寿命。因此，今后的物业保洁工作中，在提升和保证基础保洁工作标准的前提下，加大对办公楼墙面、地面的清洁和保养、石材地面的打蜡和抛光工作。

## 2、细化服务、考核与培训并重

“细化服务”是指细化保洁服务的各项工作程序，不仅要量化工作程序，还要从服务礼仪上逐步细化。一方面，严格按照公司制定的各项管理程序和作业指导书进行操作；另一方面，还要结合项目的工作特点，积极与主管部门及领导沟通，细化保洁服务程序。

“考核与培训并重”是细化服务的重要保障。一方面，要针对各项考核标准对各区域、各岗位人员进行考核；另一方面，还要加强培训工作，采用集中培训、观摩学习、相互交流等方式逐步提升服务意识，进而细化服务，全面提升项目整体保洁服务品质。

## 第八条 甲方权利和义务

1、甲方有权对乙方及其工作人员按相关管理制度进行管理，对不符合岗位管理要求、不严格履行岗位职责或不服从甲方管理的工作人员，甲方有权要求乙方予以更换。

2、甲方对不称职的乙方项目负责人及工作人员有权要求乙方在三个工作日内更换，如未按甲方要求更换甲方将按保洁岗位标准扣除应付乙方的保洁服务费，甲方并有权解除双方签订的保洁合同。

3、甲方免费提供工作使用水、电，但乙方不得浪费；否则，给予罚款。

4、甲方为乙方服务工作提供其他必要的便利。

5、甲方积极采纳乙方提出的关于工作的合理化建议。

6、甲方委派专人对乙方进行监督考核，按照考核结果核准当月管理费。

## 第九条 乙方权利和义务

1、依据相关法律、法规，制定保洁服务方案、管理制度和实施细则。

2、按照国家有关法律、法规，合法、自主选聘工作人员，并进行岗前业务培训；负责对其所聘人员进行教育和管理；负责按《劳动合同法》规定的内容兑现所聘人员的工资、福利、社保等待遇；所聘人员在工作期间发生的劳务纠纷及意外事故等，由乙方全部负责，发生的劳务纠纷及意外事故期间对甲方造成的影响及损失均由乙方全部负责。

3、严格遵循甲方提供的质量标准，保质保量完成甲方委托的管理服务内容，自觉接受甲方的监督、检查和考核，对甲方提出的问题及时整改。因建设内容改变，费用不得增加。

4、不得擅自改变公共设施、设备的使用功能，如因工作需要确需改变，需征得甲方同意。

5、为员工配备统一工作服装，并安排常驻专职管理员 1 人。

6、经常教育员工节约用水用电，爱护甲方资产。

7、应加强对员工的安全教育与管理，承担员工的工伤事故等赔偿责任。

8、应依规依法缴纳税费，税费与甲方无关。

9、需向甲方缴纳履约保函。履约期间，乙方如违反协议约定，甲方有权终止本协议，且不退还乙方履约保函；协议期满，乙方无违约情况，甲方将退还乙方履约保函。

10、乙方自己内部管理部门要对该项目进行巡查，1 个月巡查不少于 2 次（除驻场经理外）并向甲方汇报。

11、进场时机械配置、服装都需同时到位。乙方不允许使用原保洁公司任何员工，违反甲方要求进场规定甲方立即终止合同，并扣除合同履约金。

12、乙方不得雇用不符合法律法规规定的人员，如未成年人、患有严重传染性疾病人员等，否则由此产生一切责任由乙方承担。如造成甲方损失，乙方应全额赔偿。

13、乙方应按甲方招聘要求，招聘人员，上岗前需进行体检、培训，考核合格后持本人身份证原件及复印件、《劳动合同》复印件、暂住证复印件（如涉及）、社保缴纳证明复印件及《健康证》复印件到甲方报到正式上岗。

14、绿化人员年龄不超过 50 周岁，随保洁一同进场，如进场时人员不足，甲方按该合同履约金 10%予以扣除，乙方需在 3 日内补齐合同履约金。

15、所有在甲方场所工作的保洁人员必须与乙方签订人事合同，员工在上下班及工作期间出现的任何问题均由乙方承担。

16、垃圾工在清运过程中出现任何交通事故及人身安全，由乙方全部负责，如给甲方造成任何负对面影响，乙方承担全部责任。

#### **第十条 双方违约责任**

1、甲方按合同约定期限支付保洁服务费，无正当理由拖欠费用的，乙方有权停止各项服务。

2、托管期间，乙方管理不到位或服务不规范造成甲方财产损失、损坏的，乙方应足额给予赔偿。

3、乙方应按照甲方委托的范围和内容进行服务。管理工作不到位、服务不达标或有其他违约现象的，如经甲方发现和指证（监管部门现场指认或拍照存档）并通知乙方后，乙方不及时整改的，每发现一起扣减乙方当月服务费总额的 5%。

4、乙方不得违反合同约定，擅自停止服务和降低服务标准，甲方有权拒付当月服务费。乙方违反合同约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期不改的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给

予甲方全部经济赔偿。

5、甲方每月对乙方保洁服务进行一次考核，考核连续两个月评分满意度达不到 90%，甲方有权解除合同。

6、除甲方同意外，乙方保洁员工在合同签订之日起 3 个月内不允许换人，如工作不满 3 个月私自换人，本月更换人员工资不结，由乙方自行承担，若 3 个月内连续更换人员超过 5 人次的，合同解除并扣除全额履约保函。

7、本合同项下乙方保洁服务时间，涵盖服务期限内全部周末及法定节假日，乙方应保证其派驻人员服从甲方对保洁服务工作的各项时间安排。如办公室整修后，或发生雨雪、水管爆裂突发事件，及所有临时性工作。乙方应以最快速度安排应急人员对积水、污物等及时进行义务清理。

8、乙方员工不享受带薪轮休假，每请假半日按人均半日工资扣除，请假一日按人均一日工资扣除，项目每月事假累计超过一周，扣除乙方当月保洁工资总额的 0.2%。保洁人员因病请假必须由医院开具诊断证明，请假必须提前一天请，病假当天必须提交医院诊断证明，否则按事假处理，全体职员每月半天假不允许超过 12 人次，一天假不允许超过 6 人次。保洁人员在请假期间，必须由专人顶岗（甲方场所保洁不允许顶岗），如有甲方场所保洁人员顶班替班现象发生，按人均日工资扣除。

## 第十一条 乙方违约责任

1、如乙方全面、适当履行本合同，甲方无正当理由逾

期支付保洁服务费，经乙方书面催告仍未支付的，甲方按自逾期付款之日起，每日向乙方支付应付未付款项 1%的迟延履行违约金。

2、如乙方保洁服务遭到投诉，经甲方查证属实，乙方应就每次属实投诉向甲方支付月保洁服务费 3%的违约金，甲方有权从应付的保洁服务费中扣除。

3、乙方未按甲方要求更换不合格人员，每逾期 1 日，甲方将扣除支付月保洁服务费总额 1%的违约金，超过 3 日甲方将按照保洁岗位标准扣除月工资。

4、若乙方派驻本项目现场的保洁人员不足合同约定人数，乙方按 200 元/人/日的标准向甲方支付违约金；派驻人数不足约定人数 90%的，乙方按照 400 元/人/日的标准向甲方支付违约金。

5. 乙方应按照甲方要求和标准配置保洁人员（包括形象岗和一般保洁人员），如有增加外派岗点，保洁人员工资为 2400-2800 元不等。如乙方在保洁年龄、形象及人员素质上为按照甲方要求配置保洁人员，甲方将按照保洁岗位标准扣除月工资，并扣除月工资总额的 1%，月超过 3 次，扣除履约保函 10%，乙方需在 3 日内补齐履约保函。

6、发生如下情况之一，视为乙方严重违约，甲方有权立即解除合同，并扣除全额保证金。

(1) 甲方 1 个月内收到针对乙方保洁服务的属实投诉超过 3 次（含）。

(2) 乙方未按甲方要求更换不合格人员超过 5 日。

(3) 乙方派驻本项目现场的保洁人员不足本合同约定人数连续超过 5 日，或累计超过 10 日。

(4) 乙方保洁服务存在瑕疵，导致甲方受到机关各单位投诉。

(5) 乙方作业过程中发生安全事故。

(6) 乙方未经甲方事先书面允许，将本合同项下保洁服务整体或部分转包。

(7) 乙方违反本合同其他约定，且在甲方书面指出后未予限期改正。

7、本合同因一方违约导致提前终止（包括守约方行使合同解除权的情况），违约方除按照相关约定承担违约责任外，还应向另一方支付相当 1 个月保洁服务费用的违约金（不包括守约方实际损失赔偿金）。

7、无论任何原因导致本合同终止，乙方均应按甲方要求限期撤走全部人员和设备，否则每逾期 1 日，应向甲方支付相当于月保洁服务费用 3% 的滞留违约金。

8、本合同项下乙方应承担的违约金或赔偿金，甲方有权从应付乙方的任何一笔款项或履约保函中直接扣除。

9、本合同项下违约方的损失赔偿范围包括守约方的直接损失和间接损失，包括但不限于守约方向第三方承担的赔偿责任、诉讼费、仲裁费、律师费、鉴定费等费用支出。

## 第十二条 补充条款

1、如有特殊情况需增加人员，经甲方同意后方可增加，结算时按考勤表（人头）支付结算。

2、如每个月各项考核都达到85分及以上分数，甲乙双方商议后服务期限可以延长。

### **第十三条 其他约定事项**

乙方从业人员必须遵守规章制度，坚持人性化管理和服务，维护甲方的声誉和形象。

**第十四条** 甲乙双方应恪守本协议的各项条款。在协议履行期间，未经对方同意，任何一方不得变更或解除。

**第十五条** 甲方招标文件、乙方投标文件和本合同的附件与本合同具有同等的法律效力。

**第十六条** 未尽事宜，由双方协商解决。经双方协商一致后对本协议进行修改、补充，达成的补充协议与本协议具有同等效力。

**第十七条** 双方在履行协议中发生争议，应友好协商。协商不成，由甲方提交人民法院依法裁决。

**第十八条** 一旦因本合同发生纠纷而诉诸法院，本合同中所列明的联系地址将作为司法送达地址。该送达地址适用于包括一审、二审、再审和执行等各个诉讼阶段。法律文书按上述地址进行送达，因无人签收、拒收等原因导致被退回的，退回之日即为送达之日。上述送达地址如有变更，应及时书面通知合同相对方或司法机关，否则按本合同载明的地址进行的送达仍然有效。

第十九条 本协议一式四份，甲方执三份，乙方执一份，自甲乙双方代表签字之日起生效。

附 1：保洁服务质量标准

附 2：保洁人员及其它辅助人员设置表

甲方代表签字  
(单位盖章):  
2024年4月30日



The stamp is circular with a red border. The outer ring contains the text '七区机关'. The inner ring contains '合同专用章'. In the center, there is a red star and the text '合同专用章'. The bottom of the stamp has the number '1035621653'. Handwritten signatures and the date '2024年4月30日' are written over the stamp.

乙方代表签字  
(单位盖章):  
2024年4月30日



The stamp is circular with a red border. The outer ring contains the text '物业管理服务有限公司'. The inner ring contains '合同专用章'. In the center, there is a red star and the text '合同专用章'. The bottom of the stamp has the number '4101040061231'. Handwritten signatures and the date '2024年4月30日' are written over the stamp.

附件一：

## 保洁质量标准

清洁项目	质量控制标准	周期	扣分标准
大楼公共区域 (政府楼、区委楼、会议中心楼及楼内公共部分)	大理石地面	清洁、打蜡、表面光亮、无污渍，石材光亮如新	每日使用石蜡拖把至少拖洗2次，不间断巡视保洁，随时保洁、1个月1次打蜡
	非大理石地面	无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物、纸屑、烟蒂、保持光洁、明亮(材料自身原因除外)	
	天花板	无污渍、无灰尘	
	地脚线	无污渍、无灰尘	每日清扫2次
	墙面	表面光亮、无污渍，石材光亮如新	每周彻底打扫1次
	暖气管道	无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕、无闲杂垂吊物	每日擦拭2次
	门、窗	门框、门面整个门体及把手等附属物件，干净、无灰尘、无污迹、光洁明亮	
	玻璃门、拉手	无灰尘、无污迹、无手印、光洁透明	每日清理2次
	痰盂桶	干净无污渍、无痰迹	
	楼梯地面	无灰尘、无痰渍、无污迹、无烟头、无杂物	每日清扫2次
	墙面	无浮尘、无污渍	每日擦拭2次
	防火门	无灰尘、无污渍	每日擦拭2次
	楼梯扶手	无灰尘、无污迹、无斑点印痕	每日擦拭2次
	窗框及玻璃	光洁、明亮、无污迹	每周专业人员擦拭2次
	垃圾房	无浮尘、无污渍、无杂物	每日清扫2次

每违反一项扣0.5分；每扣一分按月工资1%扣除罚金。

	电梯间灯饰	无灰尘、无油污、无手印、无蜘蛛网	每日清扫 2 次	
	按钮及面板	光洁、明亮、无油污、无手印		
	电梯桥厢	1、门面、边框及轿厢四壁干净、无积尘、无斑点、印痕，无乱涂乱画现象；2、轿厢内顶面干净。无积尘、无蜘蛛网，3、轿厢地面保持干净、无积尘、无污渍、无纸屑、烟蒂。		
	垂直电梯沟槽	无泥沙、无杂物、无污迹	每日擦拭、清扫 2 次	
	灯具、大厅柱子、暖气片、开关、饰物等设施	无灰尘、无污迹、无蜘蛛网、无水迹、无斑点印痕		
	悬挂指示标牌	无灰尘、无蜘蛛网		
	花盆	保持花叶干净无灰尘		
	空调出风口	无积灰		
	一楼大堂	无尘土光亮物品整齐		
院内公共区域	地面	无烟头、果皮、纸屑、杂物、落叶等垃圾，无泥沙、无油渍、无积水（雪）等污损现象。	每日打扫 2 次	每违反一项扣 0.5 分；每扣一分按月工资 1% 扣除罚金。
	草地、草坪、花坛	无烟蒂、果皮、纸屑等杂物	全天保洁	
	国旗台阶、护栏	无烟蒂、果皮、纸屑等杂物	每日清扫、擦拭 2 次	
	大门、伸缩门	无污渍、无灰尘	每日擦拭 2 次	
	休闲设施、宣传栏	无浮尘保持光亮		
	果皮箱	无污垢、破损、倾斜、垃圾容量不要超桶身 2/3，并无污渍、无痰	每日清理 2 次	
	消防设施、器材	无灰尘、无污渍	每日清理、擦拭、打扫 2 次	
	路灯杆、壁灯	干净、无污渍		
	垃圾桶	无浮尘污渍		
	射灯、草坪灯	干净、无污渍		
	门头招牌	干净、无污渍		
		绿化带花坛	无杂物、无垃圾、无纸屑、无烟蒂	

	后花园步道	无杂物、无纸屑、无烟蒂、无泥土、无落叶		
	后花园座椅	干净、无污渍、无灰尘		
卫生间	瓷砖墙身	无尘、无污渍、保持瓷砖明洁如新	1、每日擦抹、清扫、冲刷、倾倒、清理2次 2、卫生间每日至少清洁整理3次，不定时喷洒空气清新剂、随时保持。 3、蚊蝇活动季节，每周喷药一次，保证卫生间内无蝇、无蚊虫。	
	防滑瓷砖地面	无尘、无油污、无纸屑、无水渍、保持瓷砖光亮，洁净		
	洗手间大门	无手印、无污渍		
	洗手间内玻璃镜面、台面	无尘、无污渍、无水渍、无手印、保持镜面明净		
	小便器、坐厕、洗手盆、便池	保持无渍、无垢、无异味、并保持水流畅通无阻，瓷器明洁如新		
	洗手间隔板	无污渍、痰渍、保持洁净		
	洗手间灯饰、开关插座、窗台	无蜘蛛网、无污渍、痰渍、保持洁净		
	洗手间天花板、风口	无渍、无蜘蛛网		
	天花板	无蛛丝、无灰尘		
	洁具水槽等设施设备	表面及内壁干净无灰尘、无水迹、无污渍、无其他印痕	每日清扫、倾倒2次	
	纸篓	干净无污、垃圾及时清倒、垃圾不超过3/2		
	窗户、玻璃	无尘、无污渍、干净、明亮、无手印痕迹	每周擦、刮1次	
	地面	无杂物、无纸屑、无烟蒂、无痰渍、无落叶		
	垃圾桶	无浮尘污渍		
	健身器材	无灰尘、无污迹		
	绿化带花坛	无杂物、无垃圾、无纸屑、无烟蒂		
路灯杆、壁灯	干净、无污渍			



附件二：

保洁及其他辅助人员设置表

序号	岗位	人员
1	保洁经理	1
2	形象保洁	5
3	保洁员	12
4	垃圾工	1
5	老干局	1
6	出入境	2
7	绿化工	2
合计		24 人

注：

1. 保洁经理限女性，年龄不超过 35 周岁，形象端正，大专以上学历，保洁管理 2 年以上经验。
2. 政府大院形象岗年龄不得超过 35 周岁，特别优秀的保洁员可适当放宽至 40 周岁以内。
3. 区域保洁人员年龄不得超过 50 周岁，男性不超过 5 人。