

# 省直机关三爻小区保洁服务合同

项目地点：省直机关三爻小区  
甲方：陕西省省级机关建工路办公区服务中心  
乙方：西安长安物业管理有限公司  
签订日期：2025年5月



# 省直机关三爻小区保洁服务合同

甲方：陕西省省级机关建工路办公区服务中心

乙方：西安长安物业管理公司

依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及陕西省省级政府采购中心招标文件、乙方投标文件、中标通知书等，经甲、乙双方友好协商，达成如下合同条款。

## 第一条 合同项目

名称：省直机关三爻小区保洁服务

人数：核定 48 人（具体根据实际工作量增加人数，总费用不变）  
年龄要求：18-58 岁，每年由乙方进行一次有效体检。

作业区域：省直机关小区建设用地红线内（包含裙楼和商业用房屋面），楼宇内外公共区域的地面、墙面、顶面、绿地、楼梯走廊、电梯、道路、明沟、物业办公楼等区域的清洁、保洁及垃圾收集清理、四害消杀、垃圾分类等工作。

## 第二条 合同期限

自 2025 年 5 月 1 日起至 2026 年 4 月 30 日止，根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37 号）有关规定，本项目在合同期满后，甲方将对乙方进行考核，根据服务满意程度，甲方有权决定是否续签合同，累计合同履行期限不超过 3 年。

## 第三条 合同费用及支付方式

1. 年保洁服务费用共计人民币 ¥ 2040000.00 元，大写：贰佰零肆万元整（含工资、保险、乙方税费、餐费、工具、保洁药剂、各项设备、工服、各项福利、利润等）。

2. 每月保洁服务费用共计人民币：170000.00 元，大写：壹拾柒万元整。

3. 甲方在每月 15 日前（遇节假日顺延），凭乙方出具的正式发票，以银行转账方式，足额向乙方支付上月保洁服务费用。

## 第四条 甲方权利义务

1. 指派专人负责乙方保洁服务工作的监督、指导和现场协调。
2. 对乙方提供的保洁服务享有监督、检查权，有提出意见和建议的权利。对乙方服务和质量的不合格项，有权提出异议和整改要求。
3. 对违规的保洁人员，有权要求乙方及时调整或辞退。
4. 向乙方无偿提供保洁服务所需的水、电供给，提供保洁员更衣、就餐及工具设备存放场所，提供必要的物料仓库或办公用品。
5. 在乙方进场时，双方应将作业区域内所有物品及现状点验交接，特殊及贵重物品应特别约定，妥善保管。
6. 除合同明确规定外，不干涉乙方内部管理工作。
7. 甲方检查乙方工作中，如发现卫生不彻底、员工睡岗、脱岗等不良行为，甲方有权从乙方保洁服务费中扣除相应费用。
8. 按合同约定的时间和方式向乙方支付保洁服务费用。

## 第五条 乙方权利义务

1. 乙方现场负责人负责保洁服务工作质量检查和现场情况处理，并保持与甲方主管人员的沟通，定期汇报工作情况。
2. 保洁人员上岗前必须全部经过专业培训和考核，统一规范着装，教育保洁人员礼貌、热情地为客户服务，严禁发生不轨行为，严禁与客户发生争吵、辱骂等不良行为。在保证工作质量的前提下，注意节约水电，降低工作成本。
3. 严格按照《陕西省住宅小区物业服务指导标准》中的二级服务标准及《保洁作业标准及操作流程》的内容规范作业，确保卫生质量达标，甲方验收满意。
4. 在保洁服务中，对甲方提出的不合格项应立即进行整改，直至甲方复查合格。
5. 积极采纳甲方对保洁服务工作的合理化建议和甲方安排在临时性紧急工作，积极处理与保洁工作有关的各项投诉，必要时请求甲方协助。
6. 如因乙方工作人员失误所造成的损坏，由乙方承担经济责任。但因原建筑物施工质量、材料质量或原建筑物本身的损坏所出现的问题（如安装不良、墙面脱落等），乙方不负经济责任。
7. 乙方承担保洁用药剂，提供的保洁药剂和工具设备，必须符合国家

各项检测标准，因使用不合格产品导致在任何事故均由乙方独立承担。

8. 保洁人员在工作中若发现物品和设施缺损、故障或安全隐患时，应及时向甲方报告，并在能力范围内采取有效应对措施。

9. 未经甲方书面同意，乙方不得将该项服务转让给第三方。

10. 乙方人员在工作及上下班途中出现的任何安全事故及上下班途中交通事故或者在工作期间因保洁员自身原因造成的工伤事故，一切责任均由乙方承担。

11. 如因保洁员盗窃或者因保洁员自身疏忽造成甲方财产损失的，一切损失由乙方负责赔偿，赔偿标准以双方协商金额或者警方认定数额为准。

12. 对甲方临时安排的合同约定工作范围外的任务，乙方有权与甲方先行协商，核定费用，在不影响本职工作质量的前提下，或从乙方总部调遣人员，以尽量满足甲方需求。

13. 乙方需与工作人员签订劳动合同，并为工作人员缴纳国家要求在各项福利保障。

## 第六条 安全及保密责任

1. 乙方人员应严格遵守国家法律、法规及甲方的规章制度，严格按照施工方案和安全操作规程进行服务。并按照《安全守则》和工作要求，给员工配备相应的安全防护用品和用具。

2. 保洁人员在工作中若因疏忽或操作不当，造成本人、甲方或第三方人身意外或财产损失，均由乙方承担责任及赔偿费用。

3. 甲乙双方在协商、签订和履行本合同过程中获悉对方的商业秘密(运营计划、财务状况和技术信息等) 应予以保密。未经对方同意，另一方不得向第三方泄露该商业秘密的全部和部分内容。但法律、法规另有约定的除外。

## 第七条 合同变更与终止

1. 合同的变更须经双方协商一致并形成书面协议，经签字盖章后生效。

2. 合同履行过程中，如遇不可抗力的因素，经甲乙双方协商后可提前终止。

3. 合同履行期内，任何一方可以提前一个月向对方提出终止合同的要求，但必须支付对方当月保洁服务费金额的违约金。

4. 合同期限届满，不再续签则合同自行终止。

## 第八条 不可抗力

本合同所称“不可抗力”是指受影响一方不能有效控制、无法预料、不可避免的事件，并且是本合同签订日之后出现的。此类事件包括但不限于自然灾害、社会事件或法律规定等范围。

## 第九条 争议处理

本合同在履行过程中若发生争议，由双方协商解决。协商未果，可提请仲裁或民事诉讼等法律途径解决。

## 第十条 违约条款

乙方有如下情况的，甲方有权单方面解除合同：

1. 因乙方失误，造成大面积区域或局部重要区域卫生脏、乱、差，且不能及时整改，违约次数达5次以上的（包含5次）；
2. 因乙方管理混乱，造成人员脱岗、着装不统一、员工纪律散乱、聚堆、嬉闹、不服从管理的，违约次数达3次以上的；且发生与甲方、员工争执或内部吵架等严重违纪行为，违约次数达3次以上的（包含3次），甲方有权对乙方进行经济处罚。

3. 若乙方清洁服务水平不理想，多次经甲方投诉要求改善之后而情况没有完满解决，甲方有权单方面提前三十天通知乙方终止合同。

## 第十一条 合同效力

1. 本合同自双方签字加盖公章后生效。
2. 本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份，具有同等法律效力。
3. 本合同未尽事宜，甲乙双方另行协商解决。
4. 本合同的附件和补充协议，均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。



合同签署页：

甲方：陕西省省级机关建设工程路办区服务中心（盖章）

法定代表人或授权代理人

签订日期：2025.5.8



乙方：西安长安建物业管理有限公司（盖章）

法定代表人或授权代理人：

签订日期：2025.5.8



## 第一章 服务管理目标及主要思路

针对三义小区的各项要素，我们进行了深入的实地研究和分析讨论，确定了我们对贵方常年保洁服务管理的总体目标和主要思路。

### 一、总体目标

在三义小区的保洁服务管理中，能否管出最佳效果，对贵方，对我公司的影响都很大。因此本着对贵方高度负责的精神，瞄准目标，奋发冲刺。我们的管理目标是：（1）力争服务“零投诉”为质量管理目标，通过专业化的管理，规范化的服务，贯穿“以人为本”的服务思想，致力创造一个整洁舒心的环境。（2）自接管贵方保洁服务管理之日起，按照优质标准实施保洁管理服务，做到管理无盲点，服务无挑剔。

### 二、主要思路

整洁的环境，是保洁管理最基本的要求。我公司将根据贵方的保洁服务的特点，在具体的管理服务过程中，我们将牢牢把好卫生关，把环境整洁作为提高贵方保洁管理档次的一个重要方面，抓紧抓好，实施全天候，全方位保洁，做好辖区内的保洁工作，确保贵方保洁服务管理及各项工作的正常开展，以求得到最佳的管理效果。

1、真诚合作：体现长建物业重合同、守信用的经营原则，注重及时沟通协调，真诚的为三义小区提供安全、洁净、细致、文明的保洁后勤服务，创造社会价值。

2、专业保障：体现长建物业“团结、勤奋、敬业、创新”的企业精神，充分发挥公司“以人为本”的企业文化，素质培训和人力资源管理体系的巨大作用，展现专业能力及水准，保障专业效果。

3、长远承担：注重合作的长期性，着眼合作的长远前景和综合效益，避免急功近利，华而不实的短期行为。有阶段性计划和长远规划，将服务责任由受委托服务扩展到延长物业及设施使用寿命，力争降低保洁作业成本，以体现专业保洁管理人员的责任和职业素质。

### 三、保洁服务定位

#### 1、形象

按照我们一手抓服务质量，一手抓服务形象的管理思路，将在高标准，

高质量，高效率地做好各项服务工作基础上，在日常管理中通过培训和教育，使每位保洁员对三义小区工作人员和广大业主做到热情周到，文明礼貌，以优质高效的卫生及服务标准来提升三义小区的整体形象。

## 2、服务

三义小区保洁项目部组建伊始，必须由熟悉，精通各项技能的一流团队来开展各项筹备工作。严把员工素质关，技能关，凭借全面，严谨，专业，细腻的工作态度及超前的服务意识，实现为三义小区提供一流保洁服务的目标。

## 3、专业

提供和保持安全，达标，节能，低碳和高效的保洁作业，是对物业管理的基本要求。根据不同材质和设施选取适宜的清洁工具及药剂，在保证建筑表面装饰材料，设备设施卫生洁净和正常使用情况下，延长其使用寿命，实现其增值保值，这也是物业管理和保洁服务的职责所在。

## 四、具体实施

- 1、严格按照各部门清扫作业制度，发现不洁现象，随时处理，严格遵守质量标准和工作流程，真正做到无可挑剔，人人满意。
- 2、严格检查考核，通过每天的巡视和不定期检查，通过公司的定期考核措施，使每个保持足够的工作动力和和衡量标准，坚持不懈，一如既往的做好本职工作。
- 3、根据贵方作息间，灵活调整作业时间及区域，做到卫生无死角。
- 4、在服务过程中要求做到始终注重谦虚礼貌，热情周到，主动接受客户的监督。

## 第二章 服务承诺

- 1、为三义小区会所保洁管理服务项目部配备优秀的管理人员和高素质的作业人员。
- 2、我公司会加强对员工工作职业道德，敬业精神和服务技能的教育和培训，不断提高服务水平，保证岗位标准培训率100%。
- 3、服务质量满意率95%以上；投诉处理率100%；服务回访反馈率90%以上。
- 4、在保证清洁质量达标的前提下，增强全员节水节电措施，最大限度

地减少浪费现象。

### 第三章 保洁作业内容, 标准及相关作业原则、操作流程

#### 一、保洁作业内容及标准(绿化带及建筑物的散水以外的所有道路和景观池的清洁)

保洁区域	保洁内容	次数	保洁标准
室外公共区域	地面清扫	2次/日	无杂物, 污渍
	地面保洁	不断巡视	地面清, 洁无杂物, 无垃圾
	垃圾桶	1次/周, 擦拭	桶外清洁, 无杂物
	果皮箱	1次/日, 擦拭	桶外清洁, 无杂物
	报刊栏	2次/周, 擦拭	无污迹, 无污物
	路灯	1次/日, 擦拭	无污迹, 无污物
	立柱	1次/周, 擦拭	清洁, 无污迹
	消防栓	1次/月, 清洗	清洁, 无污迹
	健身器材	1次/日, 清洗	清洁, 无污迹

#### 二、保洁作业原则

1、先检查后作业的原则, 即: 在开展作业前, 应先对拟清洁区域内的设施, 物品及环境的脏污程度进行察看, 以全面掌握区域内的卫生等级状况。

2、实行先重点, 后一般的原则, 即: 首先清扫污染情况较严重的区域, 之后再清扫污染情况较轻微的区域。

3、重点区域重点保洁的原则, 即: 对污染严重的区域, 在清洁时间、清洁力度、使用工具和清洗频次等方面应加强, 以确保重点污染区得到重点清洁; 对于保洁情况较好的区域, 则应适当减少保洁频率, 以实现均衡保洁、重点突出提高保洁效率。

4、重点巡回保洁的原则, 即: 按工作流程对相关区域完成规定的清扫保洁作业后, 应对易产生污染的区域(如人员进出频次较高、聚集人数较多的通道、候车厅、公共卫生间等), 进行重点巡回保洁, 保持良好的环

境卫生状况。

### 三、常规保洁作业流程标准

#### (一) 外围地面的清扫保洁程序

##### 1、清洁标准：

- (1) 目视地面无杂物，无积水，无明显污渍、泥沙和痰迹。
- (2) 路面垃圾滞留时间不能超过一个小时（非工作时间除外）。

##### 2、作业规定：

- (1) 固定保洁员清扫外围地面。
- (2) 外围地面定时清扫；除对主干路段定时清扫外，应安排固定人员进行巡回保洁。
- (3) 下雨天应及时清扫路面，确保路面无积水；下雪天应组织人员及时清扫，尽快清除积雪。
- (4) 发现地面有油污及时用清洁剂清洁。
- (5) 用铲刀清楚粘在地面的口香胶等杂物。

##### 3、注意事项：

- (1) 在清扫、保洁路面的过程中，应做到保洁工具随人走，不得随地乱放。
- (2) 扫集成堆的垃圾应及时倒入垃圾车内，不得滞留在路面。
- (3) 工作中，遇见客人咨询或其他类似情况，交谈时间应控制在5分钟之内，不准在工作时间内与他人闲谈。

#### (二) 大门口内外地垫的清洁与保洁

1、内地垫的清洁：每隔2小时吸尘一次，视污渍程度及客流量增减吸尘次数；随时清洁地垫上的污渍、杂物及口香胶；每晚下班前要揭开地垫，彻底清理，将地面灰尘和砂粒，用湿地拖将地面拖干净后再放置地垫；每周更换冲洗地垫一次；

##### 2、外地垫的清洁：

- (1) 每天用吸尘器清理地垫上的杂物纸屑；
- (2) 每晚下班前要揭开地垫，彻底清理将地面灰尘和砂粒，用湿地拖将地面拖干净后再放置地垫；
- (3) 每周更换冲洗地垫一次，内外地垫的铺设要求对齐；

### （三）电动门的清洁

1、平时保洁：在张开静止的状态下，保洁员每日早上用静电掸子或吸尘器除尘，日常不定期的对电动门的定期除尘，局部污垢附着物等用铲刀、百洁布、刷子去除。然后用不锈钢光亮剂擦拭，保证光亮。

2、定期清洁：根据气候的因素，定期或不定期对电动门进行彻底的清洁，主要使用中性清洁剂，配合百洁布等小工具，彻底清洁，然后用不锈钢光亮剂擦拭。

### （四）不锈钢制品的清洁、保养

保持奖牌、标识牌、宣传栏、雕塑及其他不锈钢制品表面的清洁，使其不受氧化。作业程序、注意事项如下：

1、先用兑有中性清洁剂的溶液抹不锈钢表面，然后用无绒毛巾抹净不锈钢表面的水珠。

2、置少许不锈钢油于毛巾上，对不锈钢表面进行擦拭，或用喷头直接喷在不锈钢表面。

3、然后用无绒毛巾擦拭。

4、目视不锈钢表面无污渍，无灰尘，表面光亮，可映出人影。

5、上不锈钢油不宜过多。

6、清洁高大雕塑时应做好安全防护，防止人员伤亡。

### （五）公共卫生间清扫保洁程序

#### 1、保洁程序：

（1）要求卫生间每天循环保洁。

（2）打开门窗通风，先用清洁剂清扫大小便池，用水冲洗干净并喷上除臭剂。

（3）用湿布擦窗玻璃和锁，然后用干毛巾擦干净。

（4）用拖把拖干净地面。

（5）每天早上保洁后用消毒水对洗手盆及大便器、地板进行消毒。

（6）按顺序擦拭镜面、台面、水龙头、面盆。

（7）用毛巾从门开始依次对墙面、开关门窗标识牌等擦拭一遍。

（8）清扫地面垃圾、清倒垃圾袋垃圾、换新的垃圾袋后放回原处。地面用拖把拖干，试用吹干机，吸干地面水迹，保持地面干燥、干净。

- (9) 喷洒适量空气清新剂，保持卫生间内空气清新。
- (10) 每周须用玻璃清洁工具对洗手间玻璃进行清洁。
- (11) 每月两次对洗手间进行消毒。
- (12) 检查是否有遗漏处，不要遗忘保洁工具。

## 2、卫生标准：

- (1) 卫生洁具做到清洁，无水迹、头发、异味。
- (2) 墙面四角保持干燥，无蛛网，地面无脚印、杂物。
- (3) 玻璃保持明净，无灰尘、无痕、手印、水迹。
- (4) 保持卫生间内空气清新。
- (5) 天花板、墙面、灯具目视无灰尘、蜘蛛网。
- (6) 目视墙壁干净、便器清洁无异味。
- (7) 地面无烟灰、纸屑、污迹、积水。

## 3、注意事项：

- (1) 发现壁上有字迹应立即清除
- (2) 禁止使用强酸，碱清扫剂，以免损坏瓷面

## (六) 景观池的清洁

### 1、操作流程：

(1) 清洁时，先断电源，然后打开排水阀防水，待池水流去三分之二时，入池进行清洁；

(2) 用长柄手刷用清洁剂（洁瓷亮）由上而下刷洗水池瓷砖；

(3) 用毛巾抹洗池内的灯饰，水泵，水管，喷头及电线表层的青苔，污垢；池底鹅卵石用高压水枪冲洗表面后，再用铁铲从里外翻到鹅卵石配用胶扫把把抹干净表面的青苔，污迹然后用水管再冲洗干净；

(4) 排尽池内污水并对池底进行冲洗拖抹；

(5) 关闭排水门阀，打开进水阀门注入新水，投入适量硫酸铜或净水剂净化水质，并清扫池边地面污迹，合上电源；

(6) 清洁喷水池时应断开电源，以防触电，擦洗电线，灯饰，不可用力过大以免损坏；

(7) 清洁时不要摆动喷头，以免影响喷水观赏效果，清扫池底后应将鹅卵石块铺埋平整；

(8) 平时每天用捞筛打捞喷水池水面漂浮物，保持水面清洁。使用吸污机对池底沉淀物沿直线来回进行吸污处理，保持池底干净；

## 2、工作标准：

水池清澈见底，水面无纸屑杂物，水无变色或异味，池边无污迹、青苔，水底无沉淀物（树叶、纸屑）。