

雁塔区政府机关三院会务服务外包项目

合

同

时间： 二〇二六年 1 月 5 日

甲方（全称）：西安市雁塔区机关事务服务中心

乙方（全称）：西安绿洲物业管理服务有限公司

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，经甲、乙双方共同协商，按下述条款和条件签署本合同。

一、项目概况

1. 项目名称：雁塔区政府机关三院会务服务外包项目；
2. 项目地点：西安市雁塔区小寨东路 168 号；
3. 项目内容：会务服务、会场设施设备运行与维护、保洁服务。乙方负责按照合同确定的项目内容及组织安排完成项目，确保各项服务指标达到要求。

二、组成本合同的文件

1. 协议书；
2. 中标通知书、磋商响应文件、磋商文件、澄清、补充文件；
3. 相关服务建议书；
4. 附录，即：附表内相关服务的范围和内容；

本合同签订后，双方依法签订的补充协议也是本合同文件的组成部分。

三、合同金额

合同金额（大写）：壹佰壹拾捌万陆仟贰佰元整（¥1186200.00 元）。

月支付金额（大写）：玖万捌仟捌佰伍拾元整（¥98850.00 元）。

说明：以上为含税价，合同总价一次包干，不受市场价格变化的影响，并作为结算的唯一依据。

四、合同款项支付

1. 由甲方负责结算，按月支付。
2. 付款方式：乙方接甲方结算通知后，向甲方开具当月应付金额总额的发票给甲方，甲方收到发票后按甲方财务规定程序向乙方支付合同价款。

五、服务条件

1. 服务地点：甲方指定地点。
2. 服务期限：二年。

六、服务内容：

（一）音响调试维修师工作内容：

1. 负责对会议室音控音频设备的调试、维护保养及清洁工作，电子屏幕的维护维修；
2. 负责按照要求做好会议保障及调试工作；负责会议过程中音、视频设备的运行及突发故障的应急处理；负责编制会议室、视频设备发生故障时的应急预案并定期进行演练；
3. 做好与上级视频会议及同级视频会议信号对接、调试及保障工作。

（二）会服人员工作内容：

1. 负责做好会前服务、会中服务、会后服务；
2. 负责各类迎送、接待、礼仪等服务；
3. 随时保持会议室的干净、整洁，物品摆放整齐。

（三）设施、设备维保服务内容：

1. 会场内会议系统电子设备的维保和管理。包含音频系统设备、视频系统设备、空调系统设备等；
2. 会场内保障系统设施的维保和管理。包含桌椅类设施、灯具类设施、监控系统、电脑设备（办公室）等。

七、服务要求：

（一）音响调试维修师工作要求：

1. 会议召开前半小时人员到岗进行设备调试，会前半小时内完成相关准备工作，确保设备运行正常，音响、音频、视频运行正常。
2. 大专以上学历，具有一定的计算机软、硬件技术，具有排除基本音响设备和电子设备故障的能力和处置紧急故障能力。
3. 会议召开时守机守听，根据会场情况及时调整声音大小，杜绝音响系统的啸叫声、杂音等影响会议正常召开的情况发生。
4. 做好会议召开前、召开中、召开后的保障工作，坚持每日检查设备，每周维护设备，编制应急处突预案并定时进行演练，确保会议保障万无一失。

（二）会服人员工作要求：

1. 服务人员大专以上学历，身高不得低于 1.60 米，年龄 35 周岁以下，形象好、气质佳，具有一定的服务经验和能力；
2. 会议开始前半小时到达会场做好相关准备工作，并于会议结束后做好会议室的清洁工作；
3. 头发保持黑色、深棕色为宜，不染艳发，长发必须束起，盘于脑后，盘起高度适中，刘海长度不遮眼；统一着装，服饰应该为正装；
4. 会议服务中禁止交头接耳、不做与会议无关的事，随时在固定的位置待命；
5. 要遵守保密规定，未经甲方允许或工作要求，不得私自拍摄、发表、转发会议及相关内容；
6. 完成领导交办的其他任务。

（三）设施、设备维保工作要求：

1. 确保会场内设施设备的完好和正常使用；
2. 所有设施设备有完整维修记录及备品备件；确保出现问题时能迅速开展维修工作；
3. 出现设施设备需维修时，应在规定时间内安排专项维修；
4. 对会场设施进行日常管理和维修养护，维修养护记录完整；
5. 根据会场设施实际使用情况和使用年限，定期检查安全状况，做好检查记录；发现问题及时向机关事务服务中心报备，提出方案或建议，经服务中心同意后组织维修。遇紧急情况时，应采取必要的应急措施；
6. 及时完成各项零星维修任务，零修合格率 95%，一般维修任务不超过 24 小时。

八、人员配置要求

会务主管 1 人，会务服务 12 人，音响调试维护 2 人，保洁 1 人，共计 16 人。乙方应提前将人员名单及个人信息报甲方审核，甲方审核认定后乙方应保证人员的稳定性，如乙方在服务周期内调整人员，应提前三个工作日将拟调整的人员资料报甲方审核，甲方同意后方可更换。

九、质量保证

项目	质量保证
----	------

(一) 会 务 服 务	一、人员质量标准 1. 女服务人员着装应统一，着裙装时，裙装宜配长袜和工鞋，裙装长度于膝盖上3厘米；着裤装时，西裤应烫直，折痕清晰，长及鞋面； 2. 男服务员着装应统一，着西装时，西裤应烫直，折痕清晰，长及鞋面；衬衫领口应扣好，不应敞开；着长袖时，袖口应扣好，不应挽袖； 3. 工作牌佩戴要求：工作牌宜佩带在左胸；工作牌距离肩缝18厘米，距中线5厘米，不应斜戴； 4. 工鞋宜着黑色皮鞋(以软底鞋为宜)；鞋上饰品不宜过多，皮鞋表面保持光亮； 5. 丝袜：女服务员着裙装时宜穿长筒肉色丝袜，并保持丝袜干净、完好，不宜穿短袜或不穿。男士宜穿深色长袜，禁止着浅色短筒袜； 6. 饰品 1) 女士不宜佩戴夸张饰品、彩绳；可佩戴耳钉、黄金或白金项链等饰品，佩饰不宜过多； 2) 男士除佩戴手表、婚戒之外，不宜佩戴其他饰品。 二、会务期间质量标准 1. 人员配备合理，分工明确； 2. 做好会议服务、设备设施保障等工作； 3. 调试会议所需话筒、音响设备、视频系统、灯光，保证灯光亮度和完好性，并在会议中安排专人进行操控； 4. 会场干净整洁、绿植摆放整齐； 5. 会议材料摆放规范、整齐，器具无污迹，器具摆放整洁：摆放顺序从左到右依次为：桌牌、矿泉水（在矿泉水前方摆放湿巾和餐巾纸）、玻璃杯、茶杯、毛巾碟； 6. 电子显示屏发送及时、欢迎词发送无误、桌签摆放整齐、无错字、无错位。电脑演示、宣传片播放正常，录音、录像及网络连接提前准备； 7. 会场灯光明亮、和谐，温度适宜，通风良好，投影清晰正常，音响声音清晰无杂音； 8. 在摆放麦克风时，同方向摆放，在同一水平线上。同角度、同位置摆放，
------------------------------------	--

	高低应在同一直线上； 9. 提前半天做好会前准备事项，会议开始前30分钟所有工作准备完毕； 10. 会议前1.5小时检查空调开关是否正常； 11. 检查灯光、窗帘、会议设备等是否使用正常； 12. 检查室内观赏植物是否长势良好，干净美观，摆放合理； 13. 检查室内卫生是否整洁； 14. 检查椅子摆放是否整齐、高度角度是否合适； 15. 检查桌上纸巾、烟缸、瓶装水等摆放是否整齐； 16. 检查麦克风摆放是否符合要求； 17. 检查结果如有异常，立即通知相关部门处理； 18. 会前2小时于会场准备好日常备用茶叶、咖啡、矿泉水、开水等用品，并摆放茶具。
(二) 设 施 设 备 维 护 服 务	1. 会议召开前半小时人员到岗进行设备调试，会前半小时完成相关准备工作，确保设备运行正常，音响音频视频运行正常； 2. 大专以上学历，具有一定的计算机软硬件技术，具有排除基本音响设备和电子设备故障的能力和处置紧急故障能力； 3. 会议召开时守机守听，根据会场情况及时调整声音大小，杜绝音响系统的啸叫声、杂音等影响会议正常召开的情况发生； 4. 做好会议召开前、召开中、召开后的保障工作，坚持每日检查设备，每周维护设备，编制应急处突预案，确保会议保障万无一失； 5. 负责会场区域的照明、电器设备的安装与维修，保证线路畅通； 6. 电力维修8小时值班维修随叫随到，24小时保持手机接听畅通。下班后接到甲方紧急抢修通知后，抢修人员要半小时内到位，抢修及时率要达到100%。 7. 对损坏的设施设备进行维护维修，原则上能修则修，不能维修的报甲方后及时更换； 8. 服从分配，做好临时安排的工作； 9. 上班提前十分钟到岗，24小时保持手机接听畅通，有紧急任务随叫随到。

(三) 保 洁 服 务	1. 保洁工作标准：会场地面干净，无烟头、纸屑、树叶、垃圾（半小时内）；宣传栏（牌）、标示牌、垃圾箱外表擦拭干净，无灰尘、无垃圾；工具有序的摆放在固定位置； 2. 会场地面、踢脚线立、顶面、扶手表面、卫生间地面、墙面、卫生间门、内外面、四周围、隔档板里外面、扶手、拉手表面、洗手池内面、台面、镜面、垃圾柜（桶）外表面、茶叶桶、网栏外表面，大小便池内、外表面、台面、拖布桶外表面、消防器材表面、暖气片表面、上下水管、暖气管道外表面（手能擦到之处）、配电箱（柜）外表面、开关、插座表面、标示牌、宣传栏表面、窗台台面，干净、无积灰、无纸屑杂物、无垃圾、无污渍、所有墙面、墙角无蜘蛛网，工具摆放有序、放置固定位置； 夏季灭蚊蝇工作：会场外公共区域 5 月-10 月每周一次消杀。外围每月一次。
-------------------------	---

十、节约管理目标、要求及监督、考核、奖惩办法

（一）会场服务节约管理目标、要求

会场服务实现节约管理目标，除了硬件上的改进更新，还要加强日常管理，完善规章制度，防止不必要的浪费，对服务人员及办公楼使用人员进行节约意识教育，共同节约能耗资源，杜绝浪费，营造优美环境。

- 1、加强监控会场照明、空调开关使用的管理（制作具体开、关时间标牌）。
- 2、设备保障人员对设备运行耗水耗电情况及不合理运行状态提出意见，监督节电节水措施的实施。
- 3、清洁保洁卫生间合理使用水源，水龙头不可长流水。
- 4、员工宿舍严禁使用高能耗电器，严禁使用电炉、电热水器等。
- 5、设备保障人员做好每日维修记录，节约用料，设施设备损坏的能修尽量维修，不能修的再换新件。节约原材料，做到物尽其用，大材大用，小材小用。
- 6、全体服务人员有责任对浪费能源的现象报告、制止或纠正。

（二）会务服务管理监督、考核、奖惩办法

总体要求：通过明确物业管理服务内容、质量标准和监督考核办法，体现“质价相符”和“公平公正”的原则，制定会务服务管理监督考核办法。

1、监督考核单位：雁塔区机关事务服务中心。

2、考核对象：西安绿洲物业管理服务有限公司雁塔区机关会务服务项目部。

3、考核内容：

日常管理、会务服务、卫生保洁、设施设备管理维护、四项物业服务内容，详见《雁塔区机关会务服务管理考评标准》。

4、考核、奖惩办法

日常监督考核：对乙方的会务服务履约情况进行全程监督。发现问题，甲方可通过各种有效方式（电话、网络通知等）要求乙方整改，乙方应对监督人员反馈的事项有积极的回应并立即整改。就同一项问题用户投诉，甲方发出三次整改通知单的，视作乙方违约，甲方有权进行相应的处罚或解除合同。对乙方服务人员服务态度好、并有拾金不昧事迹的员工，进行奖励。

定期考核：

由甲方定期组织考核评分，评分标准：满分 100 分。每次考核分值达到 80 分以上（含 80 分）为合格，低于 80 分的，每一分按照月应支付服务费金额的 0.1%处罚。95 分为优秀，高于 95 分，每一分按照月应支付物业服务费金额的 0.1%奖励。

附件：雁塔区机关会务服务管理考评标准

1、会务服务管理（总分 50 分）

序 号	服务项 目	作业要求及标准	扣分要求	扣分情况
1	一级会 议服务	1、会务服务人员需提前一小时到岗，会前检查会议室灯光、空调是否正常，提前 15 分钟打开灯光，提前 1 小时打开空调； 2、会议室卫生干净、整洁，物品摆放整体美观； 3、会前检查会议室温度，夏季控制在 26 度正负 2 度，冬季为 18 度正负 2 度； 4、会议期间有专人留守，非工作人员禁止入内。服务工作中要细致周到，做到	未按作业要求及作业标准完成作业发现一处扣 0.5 分	

		三轻（走路轻、讲话轻、动作轻），并负责保持会议室周边安静，每隔 15-20 分钟进行一次续水服务； 5、会议人员提前半个小时门口迎宾； 6、会议进行期间，会议服务人员应具备简单的处理应急事件的能力； 7、会议结束后，会议服务人员应及时清理会场并检查是否有客户遗留物品并送宾。		
2	二级会议服务	1、会务服务人员需提前半个小时到岗。检查会议室灯光、空调是否正常，提前 10 分钟打开灯光，提前半个小时打开空调； 2、会议室卫生干净、整洁，物品摆放整体美观； 3、会前检查会议室温度，夏季控制在 26 度正负 2 度，冬季为 18 度正负 2 度； 4、会中会议室有专人留守，非工作人员禁止入内，每隔 15-20 分钟进行一次加水服务； 5、会议人员提前十分钟门口迎宾； 6、会议进行期间，会议服务人员应具备简单的处理应急事件的能力； 7、会议结束后，会议服务人员应及时清理会场并检查是否有客户遗留物品送宾。	未按作业要求及作业标准完成作业发现一处扣 0.5 分	
3	一般会议服务	1、会务服务人员提前半小时到岗、检查会议室灯光、空调是否正常，提前 10 分钟打开灯光，提前半小时打开空调；	未按作业要求及作业标准完成作业	

		2、会议室卫生干净、整洁，物品摆放整体美观； 3、会后及时清理会议室卫生并检查是否有客户遗留物品	发现一处扣0.5分	
--	--	---	-----------	--

2、设施设备维护管理（总分 40 分）

项目名称	作业要求及质量标准	扣分标准	扣分情况
	1、按照会议安排提前一小时对会议室音频视频设备进行调试； 2、会议过程中音频视频设备的运行及突发故障的应急处理； 3、各会议室会议设备的音响调试、运行保养及卫生清洁工作； 4、编制会议室音视频设备发生故障时的应急预案并定时进行演练； 5、对新进会服人员进行会议室音视频设备调试、运行、保养及应急处理的培训，使其能够达到独立操作的要求； 6、每日对会议室音视频设备进行检查调试； 7、每周对会议室音视频设备进行维护保养，保证机房、设备整洁，发现异常情况及时上报； 8、对会议室音视频设备和专用工具的保管； 9、会场内会议系统电子设备的维保和管理。包含音频系统设备、视频系统设备、空调系统设备等； 10、会场内保障系统设施的维保和管理。包含桌椅类设施、灯具类设施、监控系统、电脑设备（办公室）等。 11、负责完成领导交办的其他工作。	未按规定时间完成作业任务发现一处扣 0.5 分	

3、保洁服务管理（总分 10 分）

序号	保洁项目	保洁作业要求及标准	扣分要求	扣分情况
1	会场	1、大门、窗、扶手光亮、无灰尘、无印记； 2、指示牌光亮无尘； 3、地面、墙面、柱面、台面等光亮、干净、无水渍、无杂物、无污渍，大厅无卫生死角； 4、大厅烟灰桶、垃圾桶干净、光亮无水渍、无污物、白石子干净无污渍； 5、鲜花、花木的花盆、花叶无枯叶、无废纸、无烟头等杂物； 6、大堂灯具、天花板、出风口等无烟尘。	未按清洁要求及清洁标准完成作业发现一处扣 0.5 分	
2	公用卫生间	1、地面、强面、面盆、台面、镜面干净，无水渍、无污痕； 2、便池内干净，出水孔无黄印、黄斑，无污渍、无水迹、无堵塞、无异味，排水系统完好； 3、木门、闭门器、隔板、隔门、台面干净，无灰尘、无水渍，垃圾桶卫生状况良好，垃圾容量不超过三分之二； 4、拖布池干净，无污渍，无堵塞； 5、卫生间空气通畅，清新，无异味。	未按清洁要求及清洁标准完成作业发现一处扣 0.5 分	

十一、双方权利与义务

（一）甲方权利与义务

1. 按时支付本合同约定的服务费用。
2. 无偿为乙方提供合同约定服务内容所需的水、电。无偿提供乙方工作所需的办公场所、员工休息及更衣室、库房及其它必须的场地。
3. 定期对乙方各项工作进行监督、检查,发现问题记录备案,并提出改进意见。
4. 引导机关人员养成良好的卫生习惯,共同维护工作区域的整洁、卫生环境。
5. 甲方在对乙方考核累计 3 个月不达标的前提下; 甲方有权终止本合同。

（二）乙方权利与义务

1. 派驻项目的工作人员必须符合国家劳动用工的有关法律、法规规定,身体健康、仪容端正、品德良好,无违法犯罪纪录。如乙方违反劳动用工,导致员工包括但不限于

串联、聚集、仲裁、诉讼等方式向甲方索要劳动报酬等，甲方有权解除合同，由此给甲方带来的损失，由乙方承担。

2. 遵守各项规章制度，严格按照合同约定工作标准完成工作任务。

3. 提供服务所使用的辅助工具和消耗材料等必须符合国家规定的安全、环保、卫生和质量标准，报请甲方审查同意后使用。

4. 员工要按时上、下班，规范操作，礼貌待人，统一着装，挂牌上岗，严禁在工作场所高声喧哗、戏闹、吸烟。

5. 不断改进工作方法，提高服务质量。在工作期间，乙方人员对甲方的财产、物品因非正常使用所造成损失、损坏，由乙方负责赔偿。

6. 乙方应遵循安全操作、文明作业的有关规定，在工作过程中，必须采取严格的安全防护措施。员工在工作中的意外事故，责任由乙方承担。

7. 乙方对甲方无故拖延付款行为，有权按银行同期利息进行索赔。

8. 乙方在做好各项服务工作过程中要节约用水、用电，及时关闭办公楼内外公共区域的照明灯具。

十二、保密

1. 乙方对工作中了解到的甲方的技术、机密等进行严格保密，不得向他人泄漏。本合同的解除或终止不免除供应商应承担的保密义务。

2. 如因不可抗力导致乙方无法履行保密义务（如司法机关的依法调取、自然灾害导致文件损失等），乙方应当在事件发生的 24 小时之内书面通知甲方。但乙方仍应采取最大措施保证甲方秘密的最小限度泄露。

3. 本合同的解除或终止不免除供应商应承担的保密义务。

十三、合同争议的解决方式

合同履行中发生争议的，甲乙双方应协商解决。协商不成时，按下列第 2 种方式解决：

1. 提交西安仲裁委员会仲裁。

2. 依法向甲方所在地人民法院起诉。

十四、不可抗力情况下的免责约定

双方约定不可抗力情况指：双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、台风、地震等。

十五、违约责任

1. 如果甲方延期付款,每逾期一日应向乙方按照合同总金额的 0.003%作为违约金,但该违约金累计不超过合同总价款的 20%,逾期超过 30 日,乙方有权解除合同。

2. 乙方未按合同要求提供服务导致不能满足甲方采购要求属于乙方违约,甲方有权解除合同,乙方应向甲方赔偿合同总价款的 20%作为违约金。

3. 若任何一方无故解除合同或有其他违约行为,应向守约方支付合同总金额 10%的违约金。

4. 若甲乙双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力因素影响,致使合同履行受阻时,履行合同的期限应予延长,延长的期限应当相当不可抗力因素所影响的时间,因不可抗力因素致使合同的某些内容有变更必要的,双方应通过协商达成履行合同的补充合同。

十六、通知与法律文书的送达:

除法律法规另有强制性规定外,本合同履行过程中的所有书面通知,均以双方载于本协议尾部签章处的通讯地址为准,通知方依照被通知方提供的通讯地址交邮后的第三个自然日即视为送达;书面送达的方式包括手机短信、微信、邮件、传真等电子方式,采取电子方式送达的,以电文数据发出的当天视为送达;同时以多种方式通知的,通知时间以最先送达的为准。

甲、乙双方均同意司法机关按照其载于本合同尾部签章处的通讯地址向其送达法律文书;本条关于送达的约定适用于各个司法阶段,如一审、二审、再审、执行以及督促程序(含支付令送达等)。

十七、合同订立

1. 合同起止时间: 2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止

2. 本合同一式陆份,具有同等法律效力,甲方执肆份、乙方执壹份、采购代理机构壹份,各方签字盖章后生效。

甲方: 西安市雁塔区机关事务服务中心 乙方: 西安绿洲物业管理服务有限公司

地址： 西安市小寨东路 168 号

邮政编码： 710061

法定代表人：

(签章)

开户银行： 西安银行小寨东路支行

账号： 816014130000009817

电话：

时间： 2016 年 11 月 5 日



地址： 陕西省西安市碑林区咸宁西路 29 号

咸宁广场 1 幢三单元 801 室

邮政编码： 710000

法定代表人：

(签章)

开户银行： 中国光大银行西安分行营业部

账号： 087855120100304008151

电话：

时间： 2016 年 11 月 5 日

