

绥德县政务服务中心综合管理服务合同

甲方（招标方）： 绥德县行政审批服务局

乙方（中标方）： 绥德县心康物业管理有限公司

依据《中华人民共和国民法典》和相关法律法规之规定，按照绥德县政府采购中心公开招标文件要求和中标结果，甲、乙双方遵循公平、公正及诚实信用的原则，就绥德县政务服务中心综合管理服务合同相关事项订立如下合同条款。

一、综合管理服务基本情况

服务目标： 绥德县政务服务中心大楼

座落位置： 绥德县永乐大道西段

其中：总建筑面积：16000 平方米（含地下车库面积）

办公区面积：12000 平方米

综合管理服务区 3—7 层部门单位办公区及多功能会议室，1—2 层政务服务大厅，8 层会议室，负一层地下车库。

二、综合管理服务范围

综合管理服务范围为绥德县政务大厅导办服务、帮办代办服务、安保服务，政务服务中心大楼保洁服务和运维管理服务等。

三、综合管理服务的具体内容

（一）导办服务

- 1、协助办事人员普通取号、预约取号、认证比对取号等；
- 2、为办事群众提供咨询、引导服务，提升政务服务形象。

（二）帮办代办服务

1、通过自助服务各终端设备为办事群众提供自助政务服务，自助办理、办事指南查询、办件查询、办事预约、自助申报、自助填表等，协助指导办事群众填写各类表单等，并按报批流程协助将申报材料递交相关窗口等；

2、熟练掌握手机 APP、网上操作流程等，指导、帮助市场主体和办事群众在网上申请办理相关审批事项和其它公共服务事项的网上办理等，并建立工作台账；

3、电子监察，熟悉掌握监控操作系统，通过实时监控画面监督，发现问题隐患，报告相关工作人员，并做好台帐登记管理等服务；

4、协助配合灶务管理人员进行饭卡充值、退费，统计每月餐费情况等；

5、负责每天政务大厅需要邮寄各审批邮件的收发等免费邮寄各项事宜。

（三）安保服务

1、维护大厅群众办事秩序，做好安全维稳工作，及时解决处置各种矛盾问题；

2、政务服务中心大楼和大厅夜间值班，并保持对大厅和大楼每 2 小时巡逻一次，随时发现问题及时处理，处理不了的及时上报，并做好值班巡逻记录；

3、做好区域安全维护管理，严格落实各种规定和制度，维护好政务中心大楼、政务中心地下停车场、外围广场的公共管理秩序，包

括安全监控、巡视、门岗执勤、交通与车辆停放秩序的管理，营造美观、优雅、宁静的办公环境。

（四）保洁服务

1、政务服务中心大楼及大厅包括墙立面、建筑物楼梯、卫生间、会议室、走廊等的日常清洁保洁维护并做好垃圾的日常收集、清运等工作；

2、会议服务,会议室会前、会中、会后桌椅摆放、倒水、卫生、开锁门安全检查、大会礼仪引导服务等工作。

（五）运维管理服务

1、房屋建筑物本体，包括楼盖、屋顶、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅及各个房间维护和管理，不含专项维修、深度保洁及外墙清洗等；

2、公用设施和附属建筑物、构筑物，包括上下水管道、化粪池、池井、生活、消防水池、停车场等日常维护和管理；不含专项维修和化粪池清理等。

3、整个政务大楼水、电、通风、空调、电梯、锅炉、纯净水、消防、照明等设施、设备，包括上下水管道、落水管、照明、电梯、暖气干线、泵房、楼内消防设施设备的日常维护和管理；不含维保、维修和专项维护、培训等；

4、消防控制室运行管理。乙方聘用工作人员须持消防设施操作员证，掌握政务服务大楼主体建设结构和大楼消防系统等，熟悉消防系统紧急事故应急处理，随时检查排查大楼消防安全隐患，机房实行24小时值班制。遇紧急情况须立即通知甲方并采取应急措施。

5、乙方应制定完善的消防应急预案，每半年至少组织一次消防演练，并将演练方案及结果报甲方备案。

6、乙方须确保消防设施设备始终处于正常运行状态，因乙方管理不善导致消防设施故障或引发安全事故的，乙方应承担全部责任及赔偿费用。

7、管理与物业相关的工程图纸与资料。

四、双方权利和义务

（一）甲方权利和义务

1、甲方在合同生效之日起 10 日内，向乙方提供 150 平方米左右的管理办公用房，由乙方无偿使用。

2、甲方将综合管理服务项目所需全部资料、文件、图纸、档案，于合同生效之日起 10 日内向乙方移交。

3、审定乙方拟订的综合管理服务制度、年度管理计划等。

4、随时检查监督乙方的综合服务管理工作及各项制度的执行情况，每月定期进行一次检查考核，期满前两个月全面总结评定。

5、甲方每月按考核标准对乙方服务进行评分，评分低于 90 分的，扣除当月服务费的 5%；低于 80 分的，扣除 10%，并限期整改；连续两个月低于 80 分或年度累计三次低于 80 分的，甲方有权单方解除合同。

6、如因乙方管理不善或乙方工作人员违反相关制度规定，造成社会不良影响或导致经济损失的，甲方有权不限于对乙方进行通报批

评、经济处罚和整改建议，可以要求乙方换人换岗，甚至单方解除合同。

7、若乙方出现重大安全事故、严重损害甲方形象或连续三个月未达到服务目标的，甲方有权立即单方解除合同，且不承担任何赔偿责任。

8、协助乙方做好综合管理工作和宣传教育、文化活动。不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理和经营活动。

9、甲方负责政务中心大楼公用水、电、气等各种能源费用和卫生保洁等易损易耗用品费用（包括道路浇洒、绿化、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、各类工程设备等各类用电；卫生保洁等易损易耗用品）。

10、甲方负责政务中心大楼院落和建筑物改造、改建、装修和新增工程支出，绿化的增加、补充、花草租购摆放直接费用，节日和举办各种活动所需的直接费用及上述未包括的其他费用。

11、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷。

12、法律政策规定由甲方承担的其他责任。

（二）乙方权利和义务

1、根据有关法律、法规及政策的规定和绥德县政务中心大楼综合管理招标方案的要求，制定综合管理办法、规章制度，负责编制综合管理年度计划，自主开展各项管理经营活动，但不得有损甲方合法权益，获取不正当利益。

2、合同签订后，乙方不得将管理责任转让给其他单位或个人，除非有特殊原因，并经得甲方同意。

3、乙方工作人员应统一服装和标识；所有工作人员上岗前要提供无犯罪证明和健康证明，要思想健康、品行端正，工作能力要强、业务水平要高、服务态度要好，群众满意度要高；特殊岗位需要相应资质和工作经历的，乙方工作人员须在入职前向甲方提供完整的资质证明，经甲方审核通过后方可上岗，否则甲方有权要求乙方重新换人。

4、乙方严格遵守并执行相关法律法规和甲方制定的各项规章制度，服从甲方管理，积极主动开展各项服务工作，积极维护政务服务新形象，传播政务服务好声音，杜绝有损政务服务形象行为的发生。

5、乙方负责组织培训导办、帮办、代办相关业务工作人员，若培训后相关人员仍无法满足工作要求，甲方有权要求乙方立即更换（合同履行期间，乙方如需更换经理或主要管理人员，须提前30日书面通知甲方，并经甲方同意后方可更换，且新人员资质不得低于原人员），由此产生的费用由乙方承担。相关人员于合同生效之日起3日内熟练掌握相关知识、设备及应用操作系统。如果乙方工作人员在7日内还达不到设备应用及系统操作要求，则甲方有权终止合同。

6、乙方所有工作人员都由乙方按照国家规定进行招聘，乙方负责为其工作人员购买国家规定的各项社会保险，负责其工作人员自身安全。因乙方员工社会保险产生的所有仲裁、诉讼活动，所有后果及经济支出都由乙方负责，与甲方无关。乙方工作人员在工作中出现的所有安全事故、工伤事故、伤害事件或者刑事案件，都由乙方自行负责处理。

7、乙方负责甲方需进行管理的设施、设备的安全。因乙方人员的责任，造成设备、设施的损坏，一切责任由乙方负责。

8、乙方负责编制建筑物、设施、设备等的年度大中维修养护计划和方案，经与甲方磋商并经甲方议定后具体实施。该项费用由甲方支出，乙方配合实施。

9、乙方不得擅自占用公共场所，不得擅自改变公用设施使用功能。

10、综合管理服务区域内中央空调、电梯、锅炉、消防等的维保费和年检费由甲方负责。乙方配合维保、年检人员工作，并做好安保等工作。但因乙方管理不善导致中央空调、电梯、锅炉、消防设施故障或引发安全事故的，乙方应承担全部责任及赔偿费用。

11、乙方负责定期排查政务服务大楼所服务项目的隐患排查工作，发现问题及时处理并向甲方报告。

12、合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房、设备、财产及其管理的全部档案资料。移交时须编制详细的资产清单，双方签字确认，若有损坏或缺失，乙方应照价赔偿。

13、乙方应接受政府主管部门的监督、指导，接受甲方的管理和监督。

14、乙方负责建立本管理的相关档案并及时记载有关变更情况。

15、乙方在服务过程中知悉的甲方商业秘密、政务信息等，须严格保密，不得泄露给任何第三方，否则应承担违约责任及赔偿损失。

五、综合管理目标要求

乙方在管理期内，综合管理服务相关评定指标为：

- 1、甲方对综合管理服务满意度达到 95%以上；
- 2、导办、帮办代办服务群众满意度达 100%，且无投诉；

- 3、安全维护、安全排查满意度达 100%，无安全事故发生；
- 4、设备设施及建筑物零修、急修及时率 100%；
- 5、清洁保洁率 99%以上。

六、费用界定

（一）甲方负责费用

1、负责政务服务中心大楼水、电、气等各种能源费用和卫生保洁等易损易耗用品费用，（包括道路浇洒、绿化、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、各类工程设备等各类用电；卫生保洁等易损易耗用品）。

2、负责建筑物改造、装修和新增工程支出，花草租购摆放及其他费用；

3、设施、设备、公共场所维修的设备、材料费用。

4、中央空调、电梯、锅炉、消防等的维保费和年检费。

（二）乙方负责费用：

1、公用设施、设备、建筑物等的日常小修、小维护的人工费用（工时费用）；

2、乙方员工的工资、保险、福利费用等；乙方及员工任何安全事故的赔偿费用；乙方及员工之间因社会保险等纠纷进行劳动仲裁、司法诉讼产生的补偿金、赔偿金等费用。

3、乙方负责运维、保洁开展工作所需易损易耗用品的申报，经甲方审核购买后，乙方按需领取。

七、合同期限

合同期为一年，即 2025 年 7 月 1 日起至 2026 年 6 月 30 日止。

根据(财库(2014)37号)有关规定,本项目在合同期满前,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。

八、人员配制

根据政务服务大楼的建筑、办公面积和政务大厅政务服务的实际需求与服务范围,结合招投标中标实际,本次配备导办6名,帮办代办14名(包括电子监察1名、协助灶务管理及快递服务1名),安保服务10名,保洁服务14名,运维管理9名(含消防控制室运行管理人员4名),共需配备各种工作人员53名(含经理、业务主管等)。

九、合同价款与结算

(一)合同价款以中标报价为准,全年总中标报价1745600元(不受市场价格变化因素的影响),月均支付工资约145466元(后附绥德县行政审批服务局政务服务中心综合管理服务采购项目预算清单)。

(二)支付方式:银行转账

(三)结算方式:甲方根据考核合格后的服务,按实际用人工种、数量和服务质量据实、按月进行结算支付;乙方须在每月5日前向甲方提交上月服务报告及考核申请,甲方应在10个工作日内完成考核并支付费用;乙方负责提供全额专用发票。

十、违约责任

(1)甲方若无正当理由违反合同的约定,使乙方未完成规定管理目标,乙方有权要求甲方在一定期限内解决,造成乙方代表经济损失的,甲方应给予乙方经济赔偿。

(2)乙方违反本合同的约定,未能达到约定的管理目标,甲方有权要求乙方代表限期整改,乙方逾期未整改或整改后仍未达到约定

的管理目标的，甲方有权对乙方进行经济处罚甚至单方解除合同。乙方违约造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

(3) 违约方应赔偿守约方因违约行为造成的全部损失，包括直接损失、间接损失、维权费用（如律师费、诉讼费等）。

十一、争议解决

若本合同执行过程中产生纠纷，由甲乙双方协商解决；若协商不成，向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

十二、合同生效及其他

1、本合同自签订之日起生效。

2、合同一式两份，甲、乙双方各一份。

3、本合同订立、履行、变更、终止、解释等均适用中华人民共和国法律。

4、本合同未尽事宜由双方共同协商，另行订立补充协议，补充协议与本合同具有同样的法律效力。

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表人（签字）：



141212

签署日期：2025年6月30日

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表人（签字）：



fu

签署日期：2025年6月30日

绥德县行政审批服务局政务服务中心综合管理服务

采购项目预算清单审核

项目名称	服务内容	具体服务内容或技术要求	人数	月工资(元)	年工资合计(元)	备注
导办	排队取号 现场引导 服务	工作人员熟悉大厅区域分布,掌握取号排队系统,协助办事企业和群众普通取号、预约取号、认证比对取号;提供咨询、引导服务,提升政务服务形象。	6	15900	190800	
帮办代办	帮办代办 服务	帮办代办服务窗口工作人员要懂计算机,熟悉相关审批、服务事项,办理要素,办理流程,熟练掌握应用“绥时办”小程序、手机 APP、网上操作等,指导、帮助市场主体和办事群众在网上办理相关审批事项和其它公共服务事项的网上办理等,协助办事群众填写相关材料审核,帮助进行自助设备操作等服务。	12	31800	381600	
	电子监察 工作人员	工作人员要懂电脑操作,熟悉掌握监控操作系统,通过实时监控画面监督,发现问题隐患,报告相关工作人员,并做好台帐登记管理。	1	2650	31800	
	协助灶务 管理及快 递服务	工作人员要懂计算机,熟悉邮政业务,每天对政务大厅需要邮寄的各审批邮件进行收发免费邮寄。协助配合灶务管理人员进行饭卡充值、统计等。	1	2650	31800	
安保服务	安全管理 服务	安保工作人员负责政务大厅安全保卫工作。每天须提前半小时上岗进行交接班工作,检查大厅公共区域安全设施、安全通道等情况做好交接班记录。上班期间,维护大厅群众办事秩序、安全维稳工作。安保工作人员要有及时解决处置各种矛盾问题的能力,能有效化解应对大厅的各种突发情况的应及能力。	7	18550	222600	
	夜间安全 管理服务	政务服务中心大楼和大厅,夜间值班人员保持对大厅和大楼每 2 小时巡逻一次,发现问题及时处理,处理不了的及时上报,并做好值班巡逻记录。	2	5300	63600	
	地下车库 管理服务	政务大厅车库开放时间为上午 7:30---12:30,下午 13:30 到 18:30,工作人员须提前半小时到岗检查车库通风设备运行是否正常,巡查车库车位情况,做好车辆梳理情况,确保一车一位,杜绝出现乱停乱放等情况,做好区域卫生安全维护管理。	1	2650	31800	

保洁服务	清洁服务	政务服务中心大楼地面面积约 1.6 万平米、墙面 1 万平米，卫生服务人员提前半小时到岗，做好日常清洁保洁维护服务。卫生间要每天进行消毒维护，随时保洁，始终保持干净卫生、无异味。卫生要求，保持工作区域、死角无垃圾，无灰尘，无毛发，保持空气清新。	13	29250	351000	
	会议服务	会议室根据办会方要求做好会前准备，主席台、发言席桌椅摆放，话筒音响链接试验，卫生保持干净，会议时间协调开门、开灯时间；会中音响、音乐播放、倒水服务，会中卫生维护，会后卫生、关闭电源、锁门等安全检查。	1	2500	30000	
运维管理	日常水、电、气、暖、空调、电梯等设施设备管理服务	工作人员要有相应的空调、电梯、锅炉、水电气等资质证件，相应的技术能力和要求，负责对政务服务中心大楼的日常值班监管工作和大楼水、电、气、上下水等设施设备日常维护维修工作，负责空调、锅炉、电梯等紧急状况预处理，锅炉、空调运行期间，机房实行 24 小时值班制，发现问题，及时报告，确保各种设备正常运行，安全无事故。	5	20000	240000	
	消防控制室运行管理服务	工作人员须持消防设施操作员证，掌握政务服务大楼主体建设结构和大楼消防系统等，熟悉消防系统紧急事故应急处理，随时检查排查大楼消防安全隐患，机房实行 24 小时值班制，发现问题，及时报告，并根据实际发生情况作预处理。	4	16000	192000	
合 计：			53	147250	1767000	