汉台区综治中心大厅保安、保洁及前台指引服务合同

甲　方：汉中市汉台区社会治安综合治理中心

法定代表人：

地　址：汉中市汉台区东新街与望江路交叉路口东侧

乙　方：陕西俊景园物业管理有限公司

法定代表人：罗振刚

地　址：陕西省汉中市汉台区东大街街道办事处劳动东路汉航科技开发中心楼附属楼三层

根据政府采购结果（项目编号HCCG-HZ2026009），按照中华人民共和国相关法律规定，现甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上订立本合同。

第一章 物业基本情况

一、项目名称：汉台区综治中心大厅保安、保洁及前台指引服务。

二、服务位置：汉中市汉台区东新街与望江路交叉口东侧

三、项目基本概况：位于社区服务中心大楼内，建筑面积2301.9㎡分为一楼二楼共计两层。

四、服务主体：服务主体为甲方全体人员及来访群众。

五、服务内容及要求：

1、服务内容：

①对采购人及来访群众的求助、咨询及时处理，对采购人及来访群众参与的投诉及时回复。

②公共区域、大厅、楼道、电梯轿厢、操作板及外墙面（2.2米以上的高空作业除外）的保洁服务。

③对外来人员进入办公区域的询问和登记，以及特殊事件和突发事件的应急处理服务。

2、服务要求：

①所有人员都需取得相关资格证书。

②管理制度完善。

③服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范。

④按照要求配置足够人员。（共计10名，其中客服2名，保安4名，保洁4名）

⑤保洁作业用具及低值易耗品由乙方承担。

第二章 服务工作范围及要求

在服务区域内，乙方有完善的服务方案，建立健全的管理制度，乙方为甲方提供的服务包括以下内容：

一、客服工作范围及要求：

1. 基础服务接待：负责大厅来访群众的引导与咨询响应，协助分流相应诉求至综治中心对应窗口（如信访、法律咨询）。

2. 大厅环境与秩序维护：协助维护大厅公共区域的整洁，引导来访人员有序排队办理业务，及时劝阻不文明行为，保障大厅服务秩序。

3. 需保持耐心、热情的服务态度，使用规范礼貌用语，不得与来访人员发生争执，主动为老、弱、病等特殊群体提供便利。

4. 熟练掌握服务流程、基础信息及综治中心各窗口职能，能准确区分综治的服务边界，确保咨询解答准确、事务办理高效。

5. 严格做来访人员信息、业务办理记录的登记存档，对涉及来访人员隐私、物业内部管理的信息严格保密，不得泄露。

6. 主动与综治中心工作人员及服务团队沟通协作，对跨部门的问题不推诿，积极推动问题闭环解决，定期汇总工作数据并上报。

二、保洁岗位工作范围及要求：

1、保洁形式为日常保洁，保洁时间为每周五天（周一至周五），每天上午 7：30 至 11：00，下午 13：30 至 17：30，如遇上级检查等特殊情况需在 1 小时内到达甲方区域提供保洁服务。

2、保洁范围包括甲方一至二层过道、墙面、窗户及卫生间；公等室外公共区域的地面。

3、保洁员须全面负责所辖楼层大厅地面、楼梯、走廊、卫生间、楼梯扶手、墙壁的清洁卫生工作，每天上、下午至少各扫（拖、抹）一次。

4、保洁员应确保大厅地面、走廊、楼梯整洁卫生，如遇下雨天气，要对其地面进行不间断清理。

5、保洁员须做到清洁区域无瓜果皮壳、纸屑、烟头等杂物，无积水、污迹，外部垃圾及时处理，内部如有堵塞及时反映、疏

通，外表无污迹，无粘附物。

6、保洁员须随时清扫卫生间，定期进行厕所消毒，卫生间应达到地面清洁，大小便池无污垢，地面、台面、水盆整洁，玻璃明亮、无蛛网、无积灰、无积水，墙面无张贴、涂写，保证下水管道的畅通。

三、保安岗位工作范围及要求：

1、保安工作时间为8小时，每天8小时4人在岗。

2、安保范围包括甲方大门及一、二层所有室内外区域。

3、出入口管控：负责中心大门、各功能区出入口的人员与车辆核验，对来访人员需核实身份、登记事由，禁止无关人员、危险品进入；引导车辆有序停放，避免拥堵。

4、区域巡逻防控：按规定路线和频次（如每2小时1次）对中心大厅、接待窗口、调解室、楼梯间、停车场等区域巡逻，排查安全隐患（如消防设施异常、门窗破损），发现可疑人员或行为及时干预并上报。

5、维护大厅业务办理秩序，劝阻插队、喧哗等不文明行为；在信访接待、纠纷调解等易产生冲突的场景，全程值守待命，及时制止肢体冲突、过激行为，保障人员安全。

6、遇火灾、突发疾病、人员闹事等紧急情况，第一时间启动应急响应，如疏散人员、协助急救、控制现场，并同步联系综治中心负责人及公安、医疗等外部部门。

7.统一着装、佩戴标识，保持仪容整洁；严格遵守值班制度，

不迟到早退、擅自离岗，值班期间不做与工作无关的事（如玩手机、闲聊）。

8. 熟练掌握应急处置流程、消防器材使用方法及监控系统操作；具备基础的冲突调解、风险识别能力，能准确判断异常情况并采取合理措施。

9. 使用礼貌用语与来访人员、中心工作人员沟通，避免态度生硬引发矛盾；主动配合综治中心客服、物业等团队工作，及时传递安全信息，形成防控合力。

10. 对工作中发现的安全问题、人员冲突等情况，需详细记录并如实上报，不隐瞒、不拖延；对中心内涉及信访、调解的敏感信息严格保密，不泄露。

11. 值班期间需保持通讯畅通，做好交接班记录（如已处理事项、待跟进问题）

第三章 合同期限、合同费用及费用结算

一、合同期限：

本服务合同期限，从2026年10月31日起至2027年10月30日止。

二、合同费用：

本项目合同总价为人民币大写：叁拾柒万捌仟捌佰肆拾元整，（小写：¥378840.00元），合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

三、费用结算：

1、支付方式：银行转账

2、货币单位：人民币

合同签订后，甲方在15个工作日内向乙方支付全年服务费，乙方开具增值税普通发票。

第四章 双方权利与义务

一、甲方的权利和义务：

1、合同期间甲方对乙方的管理服务实施监督。

2、甲方在合同签订生效之日起7日内向乙方提供办公用房壹间以保障乙方正常物业服务管理。乙方在本合同期限内无偿使用甲方提供的办公用房，但不得改变其用途。

3、甲方按本合同约定按时支付乙方费用。

4、甲方不干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的服务管理和经营活动。

5、甲方协助乙方做好管理工作和宣传教育、文化活动。

6、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷。

7、依照国家法规政策规定应由甲方承担的其他责任。

二、乙方的权利和义务：

1、建立健全本项目的各项规章制度和配置服务人员，在甲方服务范围及要求内开展管理服务。

2、乙方负责服务人员的招聘、培训、工资、保险、福利费用，以及人员安全管理和保洁低值易耗品的提供，发生任何不安全事故均由乙方承担所有责任，与甲方无关。

3、乙方应按照本项目磋商文件、响应文件及本合同约定提

供合格的服务，不断提高服务质量达到甲方满意。

4、乙方服务人员按甲方各岗位工作范围及要求按时保质保量完成各项物业服务工作，工作期间服从管理，听从安排，统一着装、言行规范、文明服务，注意仪容、仪表及公众形象。

5、接受本项目政府部门及甲方的监督、指导，积极采纳合理化建议和意见。

6、按本合同约定收取合同服务费用，并向甲方提供增值税普通发票。

7、建立健全本项目的服务管理档案，完善服务记录或记载有关变更情况。

8、遇甲方大型活动或上级检查指导，乙方应积极配合调配人员努力完成各项工作。

9、乙方应与甲方应定期沟通汇报各项服务工作，听取甲方合理建议和意见，不断改进服务品质，以满足甲方需求。

第五章 违约责任

一、合同期间任何一方不得无故单独解除本合同，如因一方原因造成合同中止或造成另一方经济损失的，违约一方应当赔偿另一方经济损失。

二、如因甲方建筑物或设备设施质量或安装技术等原因造成重大事故的，由甲方承担全部责任和损失，并负责处理善后事宜。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担相关责任和损失，并负责处理善后事宜。

第六章 其他事项

一、双方如对本合同的条款进行修订更改或补充，应以书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

二、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关国家法规政策规定及时协商处理。

以下情况乙方不承担责任：

（1）因不可抗力导致管理服务中断的。

（2）乙方已履行本合同约定义务，但因甲方本身固有瑕疵造成损失的。

四、争议解决：

执行本合同中产生纠纷，由甲乙双方协商解决；协商不成，向汉台区人民法院提请诉讼。

五、不可抗力：

1、合同任一方由于受诸如洪水、地震等不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事件是指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的，且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

2、遭受不可抗力时，任何一方均不对因不可抗力无法履行本合同义务而使另一方蒙受损失承担责任，但遭受不可抗力一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的

影响。

3、遭受不可抗力一方应在不可抗力事故发生后尽快以书面形式通知对方，并于事故发生后15天内将有关部门出具的证明文件、详细情况报告以及不可抗力对履行合同影响程度的说明通知对方。

4、一旦不可抗力事故的影响持续120天以上，甲乙双方通过友好协商，在合理的时间内达成进一步履行合同或终止合同的协议。

六、本合同自签订和盖章之日起生效，合同一式肆份，甲、乙双方各执两份，具有同等法律效力。

甲方：汉中市汉台区社会治安综合治理中心

（盖章）

法人代表或授权人签字：

日期：2026年10月31日

乙方：陕西俊景园物业管理有限公司

（盖章）

法人代表或授权人签字：

日期：2026年10月31日