

贵阳市图书馆物业管理项目合同书

(服务类)

甲方：贵阳市图书馆

地址：贵阳市南明区青云路 201 号

乙方：贵州金宇盛邦物业管理服务有限公司

地址：贵州省贵阳市云岩区黔灵镇新添大道南段永利星座（16 层）
1 号（B）房

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国物业管理条例》及《贵州省物业管理条例》等有关法律、法规，通过公开招投标方式，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将位于贵阳市南明区贵阳市图书馆的物业管理服务项目保安、保洁、绿化和维修维护等整体委托给乙方进行物业管理服务，特订立本合同，望共同遵守执行。

一、合同组成部分：

- 1.1 招标文件；
- 1.2 投标文件；
- 1.3 中标通知书；
- 1.4 物业服务委托管理合同。

二、项目概况

项目内容：本项目位于贵阳市南明区青云路 201 号，范围包括贵阳市图书馆大楼及大楼外部通道及绿化区，大楼总建筑面积 10421 平方米（含地下室）。大楼内部包括各阅览室、自习室、会议室、剧场及办公区域、公共区域等。大楼外部包括大楼四周通道及绿化区，面积约 5000 平方米（含停车场）。贵阳市图书馆对公众开放时间为每天 9 点至 18 点（冬季为 9 点至 17 点），每天中午不休，节假日不休。

三、服务期限

服务期限三年，合同一年一签。本合同自 2025 年 3 月 15 日至 2026 年 3 月 14 日止。

四、合同金额

物业服务项目合同金额月费用：44413.06 元（大写：肆万肆仟肆佰壹拾叁元陆分），年费用：532956.75 元（大写：伍拾叁万贰仟玖佰伍拾陆元柒角伍分），三年费用：1598870.26 元（大写：壹佰伍拾玖万捌仟捌佰柒拾元贰角陆分）。

五、服务方式：

乙方承诺在实际服务过程中，须完全满足甲方招标文件需求。采用由乙方包干制，即包工、包劳动保障用品及工器具（工器具具体以各岗位工作标准中的规定为依据，辅料耗材乙方提供），包安全责任、意外伤害保险、社保、福利（含体检），绿化产生的垃圾清运费用。维修费用单项在 200 元以内的，由乙方承担，单项维修费超出 200 元以外的由甲方承担。全年维修费总计不超

过 10000 元。

六、双方责任及义务

6.1 甲方责任及义务

6.1.1 甲方为乙方物业服务人员提供必备的工作、生活条件，包括值班室、办公桌椅等。

6.1.2 按合同约定的时间和方式向乙方足额支付服务费。

6.1.3 甲方应委派乙方物业服务人员进行合同内的工作，不得向物业服务人员提出违反国家法律法规的服务要求，如甲方委派乙方物业服务执行合同以外的工作，由此而产生的一切后果由甲方全部承担；甲方不得因物业服务人员拒绝执行合同以外的工作和违反国家法律法规的服务要求，要求乙方更换调整人员和减扣服务费。

6.1.4 对于乙方书面提出的安全隐患整改建议或意见，甲方应于收到乙方书面意见后 15 个工作日内书面答复乙方，如未作出答复的，由此产生的后果由甲方承担，情况紧急的甲方需立即予以回复和配合。

6.1.5 甲方有权（适当）修改作业内容、作业范围，（适当）调整作业时间。如有重大活动或参加省、市活动，如有需要，乙方的人员应无条件听从甲方调动指挥。

6.2 乙方责任及义务

6.2.1 乙方派出 16 名物业服务及管理人员负责落实甲方提出的物业服务。其中项目经理 1 名，保洁人员 7 名，物业人员 6 名，绿化人员 1 名，维修维护人员 1 名；

人员要求：

6.2.1.1 乙方需根据人员配置要求提供具体的服务人员名单；

6.2.1.2 乙方配置的项目经理具有大专及以上学历，具有物业管

理师证书，须提供证书复印件并加盖乙方公章；

6.2.1.3 乙方配置的服务人员中至少三人执有消防设施操作员资格证，须提供证书复印件并加盖乙方公章；

6.2.1.4 乙方配置的安保人员必须具有保安员证，须提供证书复印件并加盖乙方公章；

6.2.1.5 乙方配置的保洁人员符合岗位工作需求的技能及素质，身体健康，须提供从业人员健康证明复印件并加盖乙方公章；

6.2.1.6 乙方配置的绿化人员符合岗位工作需求的技能及素质，具有三年以上丰富工作经验。工作经验由乙方出具承诺函并提供人员身份证复印件或扫描件并加盖乙方公章；

6.2.1.7 乙方配置的维修维护人员符合岗位工作需求的技能及素质，具有低压电工资质证书，须提供证书的复印件并加盖乙方公章；

6.2.1.8 乙方须提供以上人员为本单位员工的证明材料，如劳动合同复印件或 2024 年至今任意三个月的社保交费证明，并加盖乙方公章；

6.2.1.9 乙方确保以上证件（学历证书、保安员证、消防设施操作员资格证、从业人员健康证明、低压电工作业证等）在有效期内。

6.2.1.10 乙方不得录用无身份证人员、未满十六岁的童工、年满六十岁的员工，否则责任由乙方自行承担。

6.2.2 乙方承诺

6.2.2.1 乙方变动本项目服务人员的，需提前告知甲方，并取得甲方的同意后才能更换同等条件或优于的人员，未经甲方同意更换人员的，甲方有权单方面终止合同；

6.2.2.2 乙方不能因为甲方拨款进度推迟而影响相关服务和拖欠服务人员工资；

6.2.2.3 若服务期结束，甲方在没有完成新的保洁服务项目招标工

作时，乙方应延期代管保洁服务工作，其服务费双方协商后由甲方另行支付；

6.2.2.4 若乙方服务人员在服务中违反国家相关法规或工作纪律，因过失造成经济损失、他人人身伤亡的，均由乙方负责处理并承担法律责任和其他相关责任，甲方不承担任何责任；

6.2.2.5 若乙方违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由乙方负责调解与处理，甲方不承担任何责任；

6.2.2.6 乙方投入本项目工作人员在履行工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡，均由乙方负责处理并承担法律、经济和道义上的责任，甲方不承担任何责任；

6.2.2.7 乙方投入本项目服务人员人均工资不得低于《贵州省最低工资标准》，乙方应按国家劳动法要求按时足额发放本项目服务人员的薪资，与本项目服务人员签订劳动合同，按时缴纳所有本项目服务人员的各项社保或其他保险；

6.2.3 乙方选派的物业服务人员必须经过正规的培训，无违法犯罪前科，并服从甲方的管理，严格遵守甲方的规章制度。

6.2.4 乙方物业服务人员上岗时，必须统一服装、着装整齐、精神饱满、仪表庄重、文明执勤；服从领导、听从指挥、团结同事、互帮互助，按时按质完成各项工作任务。

6.2.5 服务范围及要求：物业服务包含图书馆大楼物业、保洁、绿化和维修维护工作。（1）安保工作：维护图书馆正常工作秩序，做好值班值守、治安防范、消防安全等工作；（2）保洁工作：保证图书馆良好卫生环境，做好环境卫生、消毒、垃圾分类等工作；（3）绿化工作：对绿化带的植物进行浇水和养护。对绿化带内的垃圾进行清扫，保证绿化带的清洁；（4）维修维护工作：做好图书馆大楼水、电等相关物业设施设备日常维修维护工作。

6.2.6 定期对公用设施、设备进行安全普查，根据普查结果制定维修计划，组织实施；

6.2.7 白天有专职人员处理服务范围内的公共性事务,受理物业实际使用人的咨询和投诉;夜间有人值班,处理急迫性事务;

6.2.8 管理规章制度健全,服务质量标准完善,物业管理档案资料齐全;

6.2.9 各部门员工统一着装;

6.2.10 工作纪律:遵纪守法,遵守贵阳市图书馆规章制度。不迟到,不旷工,不脱岗,不漏岗;严禁在大门口及馆内吸烟。不得接待外来闲杂人员,不得在工作期间睡觉、玩手机、干与工作无关事情。严禁酒后上班或上班期间饮酒。

6.2.11 物业服务要求及标准:

6.2.11.1 安保管理

1、物业安保人员有义务维护好本馆范围内公共秩序,并规范管理制度和实行24小时监控巡视值班。安保人员发现可疑、争吵、打架斗殴及寻衅滋事等不良现象应立即制止并及时处理,维护馆内正常的办公秩序;夜间值班要坚持做到馆内、外全覆盖巡逻值班,对重点区域巡逻要细致、警惕,巡查巡视密度间隔不大于4小时,接到突发事件报告后5分钟内到达现场;

2、保障读者和图书馆职工的人身财产安全不受侵犯,对于物品丢失及财产损失,经公安部门界定后,属于乙方疏忽造成的由其自行负责并承担相应责任;

3、值班人员必须做好监控值班,如有突发事件发生,及时进行事件跟踪和汇报;

4、对群体性事件及时汇报,并协助处理,维持好秩序;

5、每天闭馆后,全面清场,实行封闭管理,未经许可,任何人不得进入馆内;在我馆举行活动期间,按照甲方指挥协助甲方工作人员维持馆内安全秩序及物品的安全;

6.2.11.2 门岗执勤

1、每天每班必须安排2人值守,临时吃饭等离岗,要做好交接,保证有一人值守岗位;

2、门岗要有较好的人品，较强的业务素质，业务能力，要及时主动为读者提供服务；

3、礼仪服务,注重站姿，工作时间不得做和工作无关的事，维护好图书馆形象；

4、维护好办公楼范围内公共秩序和财产安全；

6.2.11.3 楼内应急管理掌握突发事件的应急措施和救护措施,发现问题或事故后，正确采取措施控制局面，并及时通知有关部门处理；

6.2.11.4 停车场管理

1、维护停车场的停车秩序，健全停车场的管理制度，制定管理方案；

2、对进出馆内的车辆必须严格控制，未经批准，外来车辆禁止在我馆所辖区域停放；

6.2.11.5 公共区域消防设施的维护及消防管理

1、健全消防管理制度，建立消防责任制；

2、消防设施有明显标志，定期对消防设施进行巡视、检查，发现问题及时向甲方反映；

3、定期进行消防训练，保证有关人员掌握消防基本技能；

4、负责物业管理区域内的公用消防安全管理工作；

5、消除火灾安全隐患，严禁在楼内存放易燃易爆、有毒物品；

6、消防装置如有损坏及时报修，保证消防器材的安全使用；

7、落实大楼内部全面禁烟工作。

6.2.11.6 乙方需提供各类安保器材、对讲机、防护用品等，所需费用乙方承担。

6.2.11.7 保洁工作

1、保持公共区域（含大厅、走廊、楼梯、消防通道、绿地、草坪、鱼池、门前三包范围）的清洁卫生，做到服务范围内无废弃杂物，地面无纸屑、烟头、无污垢、积水、痰迹；垃圾袋

装，每天清理；台面及地面要求光洁整齐、无灰尘纸屑。墙壁无乱张贴、乱画、乱写现象，墙面无灰尘、无污染；天花板、墙角、墙面做到无浮尘、无蜘蛛网；鱼池定期换水；

2、对楼梯间、门厅、电梯间、走廊等的门、窗、窗台、楼梯扶手、栏杆、墙壁、消防箱、存包柜等除日常保洁管理外还要进行定期清洁工作；

3、对办公区域、各阅览室、借阅室、自学室、会议室、书库及其他内部设施（包括桌椅及书架）按照甲方要求进行清洁和定期保洁。做到地面无纸屑、烟头、无污垢、积水、痰迹，室内门、窗、窗台干净整洁，天花板、墙角、墙面做到无浮尘、无蜘蛛网；

4、定期向服务范围内喷洒、投放灭鼠药、消毒剂、除虫剂；

5、在雨、雪天应及时对服务区域的积水、积雪进行清扫。

6、物业管理公共区域卫生无死角，及时对门厅、电梯垫等进行清洁更换，确保干净整洁；

7、绿化、盆景的清洁、保养，做到绿化、盆景叶面无灰尘、无枯枝败叶、烟头等杂物；

8、卫生间管理:必须每天进行两次检查，保证卫生间清洁，水池、便池无污垢、无异味。时间是上午九点前和下午一点半后进行，水池、便池存在堵、漏必须进行及时处理。

9、乙方需提供清洁卫生耗材（包括垃圾袋、清洁剂、洁厕剂、拖把、扫把等）、除四害药剂、卫生间除臭剂、洗手液、劳动防护用品等，所需费用由乙方承担。

6.2.11.8 绿化工作

1、去除枯死植株、植物补植、树木扶正、病虫害防治和监测、浇灌排水、土壤施肥、中耕除草、花坛花境布置、地被覆盖、植物（树木、绿篱、草坪等）修剪、植物防护(防寒、旱、台、涝、高温等)；

2、绿地整洁，无杂物、无白色污染（树挂），绿色生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）、绿地内水面杂物应日产日清，做到保洁及时；

3、栏杆、园路、桌椅、路灯、井盖和牌示等园林设施完整、安全、基本做到维护及时；

4、绿地完整，无堆物、堆料、搭棚，树干上无钉栓刻画等现象；

5、绿化应急处理措施要求：大风来临前应对高大过密的树种树冠疏除过密的枝叶，以利树冠通透性良好，减少对风的阻力，从而减少大风危害；

6.2.11.9 突发性病虫害应急处理要求

1、隔离。对感病严重的植株或枝叶进行挖除、截锯、运走焚烧，避免对其他植进一步造成危害；

2、灭治。对感病严重植株及时挂营养液救治，周围的植物全面进行针对性灭治根据病虫害的发生机理、生理特性等配制特效药物，周期性喷杀；

3、防范。突发性病虫害得到稳定控制后，要进一步周期性预防，同时对危险性突发性病虫害发生规律、致病机理、生理生化、生态及综合治理技术进行分析、研究，查找发病原因，从源头处控制，确保同类病、虫害不再在辖区内发生；

4、植保喷洒和使用器械时要采取安全预防措施，减少对他人的影响，确保避免对人员或设施的损害，并将“危险”标志牌放在关键位置进行警言提醒；

5、乙方需提供绿化用具、药物及肥料等，所需费用由乙方承担。

6、乙方负责绿化修枝产生垃圾的清运，所需费用由乙方承担。

7、维修维护工作（维修、维护必须进行记录）

8、负责馆内建筑物室内外维护修缮工作，包括门窗玻璃破损、家具等维修工作，并做好相关记录；

9、负责对馆内所属公共区域的建筑设施进行定期巡视检查；

10、负责对馆内所属区域内的内外装修、装潢，办公家具进行检查维修工作；

- 11、负责做好检查记录、维修保养记录；
- 12、负责保管好自身专业使用的工具、材料，不丢失、不损坏等；
- 13、负责馆内水、电终端小型维修及综合维修；
- 14、维修维护服务要求：承诺维修及时率 100%，维修工程质量合格率 100%；
- 15、物业服务所需维修耗材，由甲方负责，主要涉及的材料有卫生间水龙头、冲水阀、便池，照明器材灯、开关、电线、插座，网络耗材、门锁等；
- 16、乙方负责日常设施设备维修，维修材料由乙方统计数量后报图书馆审核，单项费用在 200 元及以下的由乙方支付，费用在 200 元以上的由图书馆采购，维修工具由乙方提供。在质保期内的设施设备由乙方配合甲方协调设备单位进行维修维护。

6.2.12 应急及突发事件防控要求：

- 6.2.12.1 遵守甲方应急及突发事件防控相关措施；
- 6.2.12.2 配合甲方工作人员做好应急及突发事件防控工作。

6.2.13 服务标准：

6.2.13.1 贵阳市图书馆安保服务标准：

服务内容		服务标准
项目整体	门岗值守	负责执行门岗管理制度；对外来车辆、外来人员进入馆区进行询问、登记；对机动车辆载物或个人携带大件包裹、大宗物品出门进行检查核实；对来馆及离馆车辆进行管理和疏导；劝导馆大门口违停车辆；做好来馆来访咨询；保持值班室和周边环境的卫生整洁。要求 2 人一组，24 小时巡视。
	巡逻	负责图书馆日常治安巡逻守候工作，大型活动

		协助任务；消防临时交办的各项工作任务。
	消监控岗	对项目所辖范围实施 24 小时消监控值班,并注意保密。认真填写和保存原始的记录档案。认真配合公安部门的安全检查,并做好检查记录。发现不安全隐患,应立即反映,配合做好对应急事件的处理及与有关人员的联络,并根据事态发展逐级进行汇报处理。对消监控设施操作熟练,及时协调解决设备故障。消监控室值班人员需有相应资格证,同巡逻岗、门岗人员紧密联系配合工作。

2、贵阳市图书馆保洁服务标准:

区域/位置		服务内容	服务标准
图书馆内	公共区域 (包括但不限于:阅览室、书库、自习区域、报告厅、会议室、大厅、设备	每日清洁: 扫、拖地面;清洁入口处周围地面;擦拭公共区域消防设备;擦净玻璃门、柱;喷洒空气清新剂;烟灰桶垃圾清理、擦净;门扉扶手擦净;石材	1、地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘,光亮。 2、雨雪天气要有防滑、防水措施。 3、地砖或水磨石地面每月刷洗不少于一次。 4、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象;顶棚目视无灰尘、无蛛网。

	间等)	墙壁擦拭;垃圾收集清运处理;书架、报架清洁。 每周清洁:墙面除尘;刮玻璃;入口大门玻璃清洗;室内绿色植物清洁;消防通道及设施清洁;垃圾桶清洗;书架、报架清洁、除尘。 每月清洁:清洁墙面;天花除尘;照明灯具清洁;装饰品、标识牌、灯具清洁。书库书架、报架清洁、除尘。	5、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍,明亮。 6、不锈钢表面无手印,无积尘、无污渍,光亮。 7、窗帘洁净无污渍,挂放整齐。 8、垃圾桶及时清运,并保持垃圾桶周围区域干净整洁,空气流通无异味。 9、楼梯扶手、栏杆、窗台无积尘、无污渍。 10、植物花盆无积尘,无污渍。 11、便具洁净无黄渍,下水道通畅无堵塞,垃圾分类桶箱随时清理。 12、镜面、洗手盆、台面无污点,光亮。 13、保洁工具与用品要统一放在指定地点。 14、其他设施表面无积尘、
--	-----	--	--

			无污渍、无损坏。
	办公室、 会议室等	每日清洁：垃圾收集处理（不含书箱、抽屉内）；地面清扫；擦拭桌椅（不含书箱、抽屉内）。 每周清洁：清洁门；设备清洁；垃圾桶清洁。 每月清洁：清洁墙面；天花除尘；照明灯具清洁；防火门清洁；高位消防设施清洁；刮室内玻璃；装饰品、标识牌、灯具清洁。	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。 4、不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。 5、窗帘洁净无污渍，挂放整齐。 6、室内空气流通无异味。 7、桌椅表面无积尘、无垃圾，整洁光亮。台灯表面无积尘、无污痕，灯光柔和，明亮无闪烁。 8、书架、图书、窗台无积尘、无污渍。 9、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
区域/位置	服务内容	服务标准	

外环境	包括但不限于广场路面、景观等	道路清扫；生活垃圾收集、整理；外围绿化、景观清洁；各类标识、指示牌等清洁养护。	1、宣传栏、室外标志牌无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴。 2、生活垃圾装袋入桶，垃圾分类桶箱无异味，夏季每天消毒，桶、箱外壁洁净、无明显污渍。 3、垃圾分类桶箱内垃圾不超过一半，保证桶、箱内垃圾不过夜，日产日清，及时将垃圾运送到指定地点。 4、工程垃圾及有害类垃圾专门地方存放，不得放入垃圾桶内。 5、近水区域护栏、扶手、指示牌、亲水平台的巡回保洁。 6、路灯、楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏。
区域/位置		服务内容	服务标准
公共区域	包括但不限于：公共走道、楼梯间、公	每日清洁：扫、拖地面；清洁入口处周围地面；擦拭公共区域消防设备；擦净玻璃	1、地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮。 2、雨雪天气要有防滑、防水措施。

	共 卫 生 间、水房 等	门、柱；烟灰桶垃圾清理、擦净；门扉扶手擦净；石材墙壁擦试；擦拭不锈钢；垃圾收集清运处理；冲刷便池；清洁卫生陶器并消毒；清洁镜面、水台，各类维修事务跟进。 每周清洁：墙面除尘；刮玻璃；入口大门玻璃清洗；室内绿色植物清洁；消防通道及设施清洁；垃圾分类桶箱清洗；器械室清洁清扫。 每月清洁：清洁墙面；天花除尘；照明灯具清	3、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 4、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。 5、不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。 6、窗帘洁净无污渍，挂放整齐。 7、垃圾及时清运，并保持垃圾分类桶箱周围区域干净整洁，空气流通无异味。 8、楼梯扶手、栏杆、窗台无积尘、无污渍。 9、植物花盆无积尘，无污渍。 10、便具洁净无黄渍，下水道通畅无堵塞，垃圾分类桶箱随时清理；镜面、洗手盆、台面无污点，光亮。 11、卫生间器具、镜面、洗手盆、台面无污点，光亮。
--	-----------------------------	--	---

		洁；防火门清洁；高位消防设施清洁；刮室内玻璃；装饰品、标识牌、灯具清洁。	12、卫生间室内空气流通无异味。 13、卫生间内器具清洁，表面无积尘、无污痕。 14、保洁工具与用品要统一放在指定地点。 15、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
	道路、绿地、园林等	日常清洁、保洁；道路洒水；垃圾收集、整理；绿化，树木、花草的修剪、清理、养护等。	1、硬化地面，主、干道无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色。 2、绿地无垃圾、无杂物，树上无悬挂物，干净整洁。 3、楼外物业管辖区日常设专人保洁，保持干净整洁无杂物；墙面、地面及公共设施表面无黏贴小广告。 4、负责自行车停放区域的私人非机动车的摆放及周边环境清洁。 5、负责建筑物周围机动车停

			车场、自行车停车场等周边环境清洁。 6、对区域内主道、干道落叶、积水、积雪等应在每天图书馆作息时间上班前进行清扫。 7、景观水面无残花、落叶、垃圾及漂浮植物。
外场	消杀服务	提供消杀除四害服务,由中标服务商负责	
	垃圾集中	生活垃圾、树枝等收集到垃圾站、零星建筑垃圾需堆放于建筑垃圾堆放点并及时消杀。	

3、贵阳市图书馆维修服务维护标准：

房屋维修管理	1、建立健全房屋档案，检查、督促业主正确使用房屋，指导客户遵守房屋安全使用的规范、政策、法规； 2、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录应齐全； 3、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用
--------	---

	部位的使用状况； 4、需要维修，属于小修范围的，及时组织修复，属于大、中修范围的，及时编制维修计划向业主提出报告与建议； 5、应定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行依次全面检查，建立巡检记录，发现问题及时向房屋产权人报告，根据业主的委托，安排专项修理； 6、遇紧急情况时，宜采取必要的紧急处理措施。
建筑装饰维修养护（地面/墙面/顶面/屋面）	1、墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致； 2、屋面排水沟、室内室外排水管道应保持排水畅通，发现有防水层气鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理； 3、保持地面平整、无开裂和松动、无积水，窨井、积水井不漫溢，积水井、窨井盖无缺损，发现损坏应在规定时间内修复；4、日常维修服务应在 24 小时内完成，合格率 100%，如确无法完成，必须提出解决方案。
设施维修养护（门/窗/管井/护手/	1、玻璃无破碎，五金配件完好； 2、门、窗开闭灵活，密封性好，无异常响声。

围栏)	
卫生间、洗簌台、洁具等设施维护维修	1、保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞； 2、保持管道畅通与安全使用，发现损坏应及时修复。
上下水系统小修	1、室内给水系统小修、局部换管：建筑物户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐。质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。 2、卫生设备：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修。质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。 3、排水、排污管道等：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐。质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。
供电设备设施小修	1、室内设备：① 闸具② 电源插座③ 开关④ 灯头⑤ 灯泡⑥ 灯管。质量标准：正常使用。时限要求：

	自接到报修之时起 15 分钟之内到达现场处理。 2、配电线路：① 导线② 支持物。质量标准：绝缘良好完整可靠。时限要求：出现故障 15 分钟之内到达现场处理。
消防系统	1、定期对设备设施进行检查，有日检、夜查、月检记录，如有失效、故障立刻报修、报换。 2、熟练使用消防设备设施、掌握应急预案处理方法。 3、按相关管理规定安排 24 小时值班人员（需持证上岗），认真做好值班和交接班记录，如实填写系统运行情况。 4、专业维保由招标人另委维保公司负责。
安防系统	安防系统值守由值班点值班人员负责，按照有关法规进行管理。
400V 以下电力设备设施	1、400V 以下电力设备设施的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修。 2、工作人员持证上岗，有严格的岗位职责，确保供电安全运行。 3、严格执行电力部门的行业规范，各项记录资料正确齐全，处理故障无误。 4、保证正常供电无任何责任停电事故,限电、停

	电须有相关部门出具的明确依据并按规定时间及时通知物业使用人。 5、制定安全用电岗位责任及管理制度，定时巡检设备，做好维护保养记录、管理维修档案等管理工作。及时消除隐患，定期对设备进行维护保养，保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电，巡回检查。 7、保证避雷设备完好、有效、安全，按规定进行检验并出具试验报告单。
各类计量表具抄录	区域内各类能源计量表具如实抄录。

4、贵阳市图书馆绿化服务标准：

服务内容	服务标准	具体要求
乔木	1、植株生长健康，无干枯枝、坏孔斑块、无腐烂或掉果实，黄叶少于1%。。 2、树枝不触到建筑物表面或影响车辆、行人。 3、无病虫枝、交叉枝、下垂枝、平行枝、重叠枝徒长枝。	1、发现枯死、缺少应及时更换。 2、隔周除草。 3、定期修剪和针对性及时修剪相结合。

	4、在树基直径 1 米范围内无杂草，树茎无杂草。 5、树茎的土不下陷，不压实。 6、树干、枝、叶无病虫害，无烟灰、腐烂。 7、树木无缺株、少株、死株。 8、植株开头优美自然，无倾斜、无畸形、无变形分枝合理。	4、特殊观赏树木因型而修剪。
灌木、草本、植物	1、植株生长健康，无干枯枝、坏孔斑块、无腐烂或掉果实，黄叶少于 1%。。 2、植物修剪平整，新长枝不超过 3 厘米。植物生长不影响车辆和行人。 3、绿篱修剪应在高度 80-120cm 内。植物基座不过分生长，无废弃物。 4、植物基座土不下陷，不压实。 5、茎干枝叶无虫害，无明显虫咬孔洞、叶无烟灰，不霉烂。 7、树木无缺株、少株、死株。 8、植物修剪符合要求、造型优美。	1、隔周除草松动。 2、发现枯死、松动及时更换。 3、定期进行预防虫害喷洒。

草皮	1、草皮目视平整，无坑洼、下陷。 2、草皮保持在 4-8cm 长，路牙、井口、水沟、散水坡边缘整齐。 3、草皮无明显杂物，无践踏，无黄土裸露。 4、草坪密度正常，表面平整，草叶翠绿，无泛黄植株健康。 5、草坪排水良好，无严重积水现场。 8、草坪修剪及时，高度适中。 9、杂草危害在 5%以下，病虫害危害在 2%以下。	1、修剪后用沙土填埋坑洼，保持草皮平整、不下陷。 2、发现裸露黄土应及时修补。 3、草皮修剪后应浇水，夏季上午 10:00 前，下午 16:00 后进行。
盆栽	1、无枯枝落叶、残花。 2、室内盆栽叶面干净，盆内无杂物，盆底无积水泥沙。 3、无病虫害。	喷洒农药时严禁使用剧毒、强刺激性、污染叶面粉剂的农药如有机磷类农药、百菌清粉剂等

七、考核管理

7.1 为了有效地促进各项服务工作的完成，特设立考核管理机制。

考核以月度为单位，是月度服务费用结算的依据。。

7.2 依据工作目标、范围和具体服务细项、员工行为规范，甲方将每月安排一次全面工作检查；并对日常工作进行不定期检查，具体考核标准及办法以招标文件、投标文件为准。

7.3 甲方针对考核结果及考核过程中存在的问题可向乙方开出工作联络单，乙方在收到联系单时，需确认事实与考核结果，如有疑问可提出相应的事项陈述。

7.4 考核标准：

任务指标		分值	细则内容	分数
1.服务团队建设与管理 40 分				
1.1	人员聘用	15	本项目共配置人数 16 人，配置人数不足的，扣 5 分/人。	
1.2	岗位要求	15	符合文件要求的专业、工作经验及其他岗位要求。配置人员不符合要求的,扣 5 分/人。	
1.3	人员管理	5	具有完善组织架构、人员管理机制和岗位工作目标管理责任制。安保人员执行 3 班倒，每班执行 12 小时工作制度，24 小时有人员在岗；其他人员执行 8 小时工作制。不符合要求的，扣 1 分/处。	
1.4	人员考核	5	采取绩效考核机制，并设置激励机制。发现无故迟到早退人员，扣 0.5	

			分/人/次；无故缺岗人员，扣1分/人/次。	
2.服务能力和管理水平 50 分				
2.1	仪容仪表	3	统一着装，穿着整洁，个人卫生整洁；挂牌服务、端正统一。不符合要求的,扣0.5分/人/次。	
2.2	礼仪服务	3	文明礼貌、热情周到、自觉维护本馆形象。不符合要求的扣0.5分/人/次。	
		3	以理服人、劝说疏导，严禁与读者发生口角，不符合要求的,扣1分/人/次；受到读者投诉、信访,扣1分/人/次；发生肢体冲突,扣2分/人/次。	
2.3	安保服务	3	对入馆读者和其他人员进行有效管理。因失职导致馆内秩序混乱的,扣1分/次、发生偷盗事件的,扣2分/次、发生安全生产事故的,扣3分/次，。	
		2	每日对馆内消防设施、疏散通道进行检查，有问题的及时整治。有台账有记录。不符合要求的，扣0.2分/处。	

		2	发现紧急情况及时上报，并按规定程序处理，如未上报或未处置妥当的，扣 1 分/次。	
		2	车辆停放有序，确保道路畅通。严禁未经许可私放车辆入场。不符合要求的，扣 0.2 分/次。	
		2	熟悉责任区域内消防设施设备、安全通道的分布情况。熟悉火灾扑救措施、人员疏散、逃生自救的相关知识。不符合要求的，扣 0.2 分/处。	
2.4	保洁服务	2	墙面无灰尘、污渍。玻璃门窗擦拭干净。不符合要求的，扣 0.2 分/处。	
		2	地面无垃圾、泥土、积水等。地面有水较滑时，或正在处理时要放置警示牌。不符合要求的，扣 0.2 分/处。	
		2	垃圾桶外观洁净无明显积灰，桶内垃圾不超过 2/3。不符合要求的，扣 0.2 分/处。	
		2	卫生间洁具、金属件无污渍、水迹，卫生间无异味。不符合要求的，扣 0.2 分/处。	

		2	景观池无漂浮物，池底无杂物、池水清澈。不符合要求的，扣 0.2 分/处。	
2.5	维修服务	2	确保供电、供水、供暖设施设备正常运行。每日定时开关。不符合要求的，扣 0.2 分/次。	
		2	每日对馆内工程设施设备进行巡查，有问题的及时维护维修，有台账有记录。不符合要求的，扣 0.2 分/次。	
		2	馆内设施设备报修后，紧急报修工作人员应在 5 分钟内赶到现场，一般报修应在 10 分钟内赶到现场，维修完工后及时清理现场，不符合要求的，扣 0.5 分/次。	
		2	电梯发生紧急情况，立即启动预案，并处置妥当。不符合要求的，扣 0.2 分/次。	
		2	在工作时要设置隔离带，高位作业时需在地面设置警示区及警示标志。工具正确提放。不符合要求的，扣 0.2 分/次。	

2.6	绿化服务	2	乔木植株优美自然，无倾斜、无畸形、无变形，分枝合理，树枝无干枯、无坏死。不符合要求的，扣 0.2 分/处。	
		2	灌木、草本植物修剪平整，新长枝不超过 3 厘米。植物生长不影响车辆和行人。不符合要求的，扣 0.2 分/处。	
		2	草皮目视平整，无坑洼，草坪颜色正常。不符合要求的，扣 0.2 分/处。	
		2	室内盆栽叶面干净，盆内无杂物，盆底无积水泥沙。。不符合要求的，扣 0.2 分/处。	
		2	病虫害危害在 2%以下。不符合要求的，扣 0.2 分/处。	
3.工作配合程度 10 分				
3.1	工作配合程度	10	无条件配合图书馆日常工作。	
总分		100		

备注：如扣分项超过单项分值的，从总分中扣除。

八、物业服务费及支付方式

8.1 费用结算：月结算，根据每一个月考核结果于下月的 15 日之前支付，经折算每月物业服务费用：44413.06 元（大写：肆万肆仟肆佰壹拾叁元陆分）。甲方每月根据考核结果支付乙方物业管理费用，90 分（含）以上为合格，甲方全额支付乙方物业管理费用；90 分以下按得分比例支付物业管理费（单月物业管理费=得分百分比×合同约定月物业管理费）

8.2 每月考核完成后乙方向甲方提供：① 付款申请；② 增值税普通发票。甲方收到以上材料后，在五个工作日内（如遇节假日顺延）向乙方支付服务费。在收到上述材料之前，甲方有权拒绝付款且不承担任何违约责任。

8.3 发生须由乙方承担的安全责任事故、外包人员违反规定的行为等，根据实际情况，甲方对乙方进行处罚，处罚金额从拨付款中扣除。

8.4 一年内两个月考核不合格，甲方有权提前终止合同。

九、合同的变更及违约责任

在合同有效期内需要变更的事项，经甲乙双方协商一致后，可变更本合同。或出现重大失误，甲方有权要求终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿，并承担相应的法律责任。

十、争议的解决方式

甲、乙双方因合同履行发生争议时，双方应协商解决，协商不成可向甲方所在地人民法院起诉。

十一、附则

11.1 除同工作细则外，若有未详列的工作要求，在合同情况下，乙方必须依照甲方的安排妥善完成，以保证完整的物业服务为原则。

11.2 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律法规及时协商处理。

11.3 双方本着友好合同原则商定，若因服务范围扩大/减少或工作增加/减少，需增加/减少费用时，由双方协商议定。

11.4 本合同未尽事宜，双方另行协商，签订补充协议或甲方拟定之相关要求与规定，同具法律效力，并一同生效。

11.5 本合同双方签字盖章后生效，一式肆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执贰份，且具有同等的法律效力。自双方签字盖章之日起生效。

甲方：贵阳市图书馆	乙方：贵州金宇盛邦物业管理服务有限公司
负责人（签字）： 	负责人（签字）： 
开户行：工行贵阳市瑞金南路支行	开户行：上海浦东发展银行贵阳分行
税 号：1252 0100 4292 5044 0P	银行账号：3701 0157 4000 04763
日期：2025.3.6	日期：2025.3.6.