**合同编号： 号**

**清洁服务合同**

**甲方（采购方）：**

**乙方（服务方）：**

**清洁服务合同**

**甲方（采购方）：**

**统一社会信用代码：**

**地址：**

**法定代表人：**

**乙方（服务方）：**

**统一社会信用代码：**

**地址：**

**法定代表人：**

根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规的规定，就乙方承包甲方管理的 项目的清洁服务等相关事宜，经甲乙双方友好协商，签订本合同，以供双方共同遵守。

**第一条 项目概况**

一、项目名称：

二、项目地点：

三、服务内容

（一）清洁服务,包含但不限于项目红线范围内的公共区域（含低位墙面、玻璃、公共设施、公共通道走廊及门窗、消防楼梯、楼梯扶手等）的保洁，楼内公用部分（会议室、活动室、信报箱等）的保洁，物业管理处办公室的保洁，公共区域消防设施、公共洗手间，地下车场保洁，绿化带及草坪中果皮、纸屑、塑料、落叶等各种垃圾的清洁（不含绿化养护修剪时产生的绿化垃圾），洗手间简单疏通（不含化粪池、隔油池清理，复杂的下水道疏通，保持其通畅、无溢出）。

（二）生活垃圾清运服务，负责 项目的生活垃圾清运工作。

三、承包方法

采用由乙方全包干，包括但不限于本项目所有人工费、管理费用、保险费、福利补贴、培训费、服装费、清洁设施工具、清洁材料、各种税费及合同实施过程中应预见和不可预见费用等全部费用，确保现场清洁质量，甲方现场只提供垃圾车。

**第二条 合同期限**

本合同期限为 个月，自 年 月 日至 年 月 日止。

合同期满后，经履约考核为优秀的，乙方同意续签合同的，甲方有权续签合同，可续期不超过24个月，续期最多不超过2次。续期合同实质性内容不得改变。

中标供应商在合同期满后，应无条件配合采购人及新的中标供应商，做好服务项目的无缝交接。所有交接手续（含人员培训交接、证件变更手续等）均应在招标人与新中标供应商签订合同之日起10个工作日内全部办理完毕。

**第三条 服务费及支付方式**

（一）本合同为固定单价合同，合同总价不超过人民币￥ 元（大写： 元整），该价格为含税价。

1.清洁服务费用：

（1）综合服务费用单价（含税）为： 元/月/人（大写： 元整），甲乙双方按照甲方确认并签字的清洁人员考勤表进行结算。

（2）月度服务费总金额暂定为： /月（大写： 元整），双方初步约定现场需安排人员为 人（含替休人员），实际人员数量按照甲方对现场安排的清洁人员考勤进行结算。清洁人员人数及工资如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名** | **清洁人员数量**  **（人）** | **清洁人员工资（元/月/人）** | **合计**  **（元/月）** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 总计 | |  |  |  |  |
| 说明：以上价格包括人工工资及社保福利、器械、耗材、易损件及折旧、工装、工具、技术、管理、利润、税金等包干费用。 | | | | | |

2.垃圾清运费用：

（1）乙方收取甲方垃圾清运费用（垃圾桶由乙方提供），共计 桶，单价 元/桶/月， 元/月，合计 元/年（含税），各项目桶数及单价如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名** | **垃圾桶规格** | **垃圾桶数量（桶）** | **单价（元/桶/月）** | **合计**  **（元/年）** | **备注** |
| 1 |  | 660L |  |  |  |  |
| 2 |  | 660L |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 总计 | | |  |  |  |  |
| 说明：以上价格包括人工、垃圾桶、清运工具及设备、清运质量、安全及风险、管理费、运输费、税金和安全生产等包干费用。 | | | | | | |

（2）甲方以乙方每月实际清运数量结算费用，乙方须每月向甲方提交上月清运数量表，未经甲方确认的甲方不予结算；若乙方实际清运的垃圾数量超出上述约定标准的，甲方应按如下标准向乙方支付费用：超过部分垃圾每桶 元，超过半桶不足一桶时，按一桶计算；不足半桶的，按半桶计算。

（3）如甲方经营过程中因入驻企业增多，需增加垃圾清运桶数的，甲乙双方可以补充协议的形式明确，垃圾清运单价保持不变 元/桶/月。如入驻企业有所减少，垃圾清运需求有所降低，则甲方根据每月垃圾清运桶数据实付款。

3.本条前款约定服务费总金额为月结算金额上限，最终按服务质量考核核算清洁服务费用。

注：以上服务费为包干费用，含节假日加班和值班等一切应尽费用。合同期限内，甲方如需增加清洁人员人数、清洁服务区域面积、清洁服务项目等，乙方承诺配合并经双方根据现场实际情况，另行协商确定增加相关费用。

4.每次付款前，乙方向甲方提供相应合法有效的增值税（√）专用（ ）普通发票（下称“发票”，根据实际情况在发票类型前打√）。

5.服务费采取**先服务后付款**的形式结算，按照以下方式支付：

服务费按月度结算。每月度结束后，乙方将上期服务项目明细及实际发生的服务费用提交甲方确认，甲方根据月度服务工作考核标准（附件2）进行考核，核定实际支付服务费用。但在甲方付款前，乙方应开具相应金额的有效发票，乙方应在每月的5号之前开保洁费用的发票。

6.因乙方未能及时提供发票或发票不符合规定而导致甲方未能按时付款，甲方不承担违约责任。

7.甲方在付款时有权扣除乙方依照本合同应支付的违约金或其他应扣款项（如有）。

8.除本合同另有约定外，无论何种原因导致本合同终止的，乙方未开始提供服务的，甲方不支付任何费用；乙方已开始提供服务的，甲方应根据乙方提交给甲方并经甲方验收合格的实际完成工作量，按照本合同约定支付相应的费用。

（二）甲方开票信息和乙方银行账号等信息

1.甲方开票信息如下：

公司名称：

纳税人识别号：

税务登记地址：

开户银行：

银行账号：

2.乙方收款账户信息如下：

开户名称：

账号：

开户行：

3.甲方与乙方的价款结算只能通过甲方的账户与乙方的账户进行划转，除政府主管部门有专门要求除外，不能通过此外的任何第三方账户进行价款结算。

4.甲乙任何一方如需变更银行账号和税务信息，应提前15日以书面形式通知另一方。如未按本合同约定通知而遭受的损失自行承担。

乙方未按合同约定时间通知甲方，造成的损失由乙方负责；甲方已将款项支付至乙方账户且未被退回，则视同甲方已履行付款义务。

5.如经甲方查证乙方所提供发票为假发票，乙方除需换开真实发票外，还需按发票金额25%向甲方支付违约金，乙方拒交违约金的，甲方有权直接从合同价款中扣除，如乙方拒绝更换发票，甲方将书面向税务部门举报。

6.甲方开票信息如发生变更，乙方有义务协助甲方更换已开具的发票。

**第四条 甲方的权利和义务**

（一）甲方项目管理处有权直接监督检查乙方承包范围内的清洁服务质量，发现问题及时通知乙方，情况紧急时，乙方须5分钟之内安排人员整改。对乙方合理的工作协助、要求及建议，甲方应予全力支持。

（二）甲方有权对该合同中的服务内容实施日检、周检、月检和随机抽查，并有权对检查发现的不合格项要求乙方整改。

（三）甲方有权根据项目工作需要要求乙方调整工作时间、增加工作人员协助进行清洁工作。如遇特殊清洁工作需求时，需提前通知乙方安排人员进行清洁工作，乙方需无条件配合，且不得主张增加费用。

（四）甲方有权根据项目现场实际情况要求乙方按甲方的相关要求或操作规程进行清洁。

（五）甲方有义务向乙方提供清洁所必需的水电能源，无偿提供清洁使用的水电，并提供必要的场所供乙方放置清洁器械、材料等物品和员工更衣使用。乙方不得擅自将以上场所改变使用用途，如乙方需要对上述场所进行翻新或改造，需经过甲方书面同意，相关费用由乙方自理，乙方应当合理使用水电，避免过度浪费。

（六）甲方有义务向乙方提供清洁必需的便利条件，但不承担清洁所需的设备、工具、清洁材料等的费用。

（七）甲方根据《清洁工作实施细则、质量检查标准及判定标准》和相关法律、法规的要求，有权对乙方违反甲方管理规定及未达到服务质量标准的项目提出限期整改要求，并有权按附件《清洁工作实施细则、质量检查标准及判定标准》规定内容进行扣罚。对于乙方或其安排的服务人员在履行本合同的过程中，存在违反合同约定的情形甲方有权要求乙方通过更换现场服务人员的方式予以纠正。

（八）乙方需将生活垃圾按时装入桶放在指定位置，不得散置桶外或盛装过溢，指定位置需硬地化。

（九）如出现垃圾桶内未装满，而地上堆有较多垃圾时，乙方需及时派人清理。

（十）协助解决乙方在清运过程中遇到的困难和难题。

**第五条 乙方的权利与义务**

（一）乙方有权要求甲方提供清洁工作的便利条件，提供水电使用的方便。乙方须节约用水、用电、合理使用办公用房和物料仓库，保持上述场地的整洁、干净。

（二）乙方安排至现场的所有工作人员，必须在甲方项目管理处统一办理备案登记手续，向甲方提交所有工作人员的身份证、健康体检合格证（一年复检一次，无健康证或健康证过期人员乙方应在10个工作日之内更换为合格人员）等相关证件复印件，必要时可录入指纹；乙方安排至现场的所有工作人员在工作时间内必须统一身着乙方作业工作服（不能穿拖鞋）、佩戴工牌或工作证（加盖乙方公章），凭工作证出入本项目物业相关区域，乙方工作人员不穿工作服上岗的，每发现一人，扣款50元 ；在项目工作或逗留时，需注意仪容仪表和服务态度，不得与业主和租户发现口角及其他恶劣事件。乙方工作人员因服务态度被业主和租户有效投诉的，每发生一起，扣除乙方当月服务费50元；当月同一楼层客户投诉环境问题三次的，扣款100元；当月同一楼层客户投诉环境问题五次的，扣款300元；当月同一家客户投诉环境问题五次的，扣款500元。乙方安排至现场的所有工作人员在工作时间内不得随意离开其工作岗位。若清洁工作人员请休假，乙方应安排临时工作人员补缺。如乙方人员出现离职或调动，须在离职次日向甲方项目管理处报告，离职人员的档案由项目管理处备案。

（三）乙方须严格按照相关作业标准开展工作（具体标准参照合同附件的相关规定），安排专业的从业人员为本项目提供专业清洁服务，并严格组织安全服务教育、培训和管理，承担所有安全服务责任。作业洗手间不设立作业牌的，发现一次，扣款50元。保持良好的生活、工作环境和现场秩序，爱护甲方的财产，维护甲方良好的形象。对有违法乱纪或违反本物业各项规定的乙方员工，乙方须予以严肃处理，影响恶劣的应在2天之内更换相关人员。

（四）按照甲方要求，乙方安排素质良好、服务热情、身体健康的人员（包括常驻现场负责人）进驻现场工作。指定现场负责人员，具体安排及全面督导日常清洁服务工作，巡检（分自检和参与甲方联检）现场清洁卫生情况，及时处理甲方投诉，并保持与甲方相关负责人的日常联系，以便于工作配合与协调。

1.乙方入职人员需由甲方管理处书面同意后方可安排至项目现场工作。

2.乙方工作人员进行服务时，需到项目管理处签到，签到本需现场项目管理处负责人签字确认，否则甲方视乙方未签到的天数为未进行服务的天数，甲方有权根据合同金额扣除乙方当月人员未服务天数对应的金额。

3.以月度为考核期，每月现场清洁工作人员以甲方指定部门（项目管理处）当月核查人数为准，现场乙方服务人员不得少于合同规定人数，如甲方指定部门（项目管理处）核查乙方现场服务人员少于合同约定人数，则扣除所少人数现场缺勤天数对应的金额。若缺岗人员数量超过项目需求总人数的90%且影响园区环境卫生，按缺岗人数的双倍扣除当月服务费；若缺勤人员数量超过项目需求总人数的10%且影响园区环境卫生，超出需求总人数10%部分的按双倍扣除当月服务费。甲方每月将此情况写入至《清洁工作评估报告》中并由乙方现场主管人员签字确认，如乙方现场主管拒签，则以项目管理处保存现场核查的记录、图片为依据。评估报告一般投诉的，纳入考核一条，扣款100元；评估报告重要投诉的，纳入考核一条，扣款300元；评估报告重大投诉的，纳入考核一条，扣款500元。

4.项目负责人（环境主管）50岁以下，初中以上文化，身体健康、形象好，相关工作经验3年以上。

5.工作人员要求：保洁人员60岁以下，身体健康、形象好，相关工作经验1年以上。超龄人员乙方应在10个工作日之内更换为合格人员，否则按超龄人员每人每月100元扣除当月服务费。超龄人数不得超过项目总人数二分之一，超出总人数二分之一的部分，每超过一人扣款500元。

6.乙方安排到甲方的清洁服务人员如有变动，需在变更前三日向甲方报备。

（五）乙方须提供相关清洁工作计划，每月大扫除至少一次，如未做到，扣款500元，每月大堂地面护理及每季度抛光打蜡，每少一次，扣款1000元。每月底（25—31日）需提供本月《工作总结》和下月《工作计划》，且《工作总结》和《工作计划》需现场项目管理处负责人签字确认方可生效，如乙方未按时提交，则每少交一项资料扣除乙方当月服务费50元。甲方有权对工作计划等提出合理化建议，乙方应当接受并执行。乙方制定的日常清洁作业计划如有修正或调整必须及时通知甲方，得到甲方同意，方可实施。

（六）乙方应根据现场人员变动及时更新现场《岗位分工表》，且需现场项目管理处负责人签字确认方可生效，如甲方抽查时发现现场人员服务分工与乙方所提交的《岗位分工表》不一致，每发现一次，则甲方有权扣除乙方当月服务费100元。

（七）乙方人员不得在工作时间内捡拾废品、物品、报纸等，工作时间内玩手机、偷懒的，每发现一次，扣款50元。

（八）乙方有义务定期（每季度至少一次）开展员工消防安全知识、专业清洁知识、服务意识培训，并将培训记录和图片报送到项目管理处存档备案。

（九）每月至少一次指派高层管理人员到项目现场检查承包范围内的清洁服务情况，并将检查记录的复印件留存项目管理处，积极征询甲方相关负责人意见、加强沟通，不断提高服务品质。

（十）乙方须与其员工在进入项目现场开始工作之前签订书面劳动合同并为所有员工依法购买工伤保险，并针对每位安排至甲方项目服务的人员购买雇主责任险。乙方负责承担乙方员工的保险、工资、劳保福利、物料、税费、加班和管理成本分摊等其它一切费用。由乙方原因产生的劳资纠纷、侵权纠纷及其他纠纷影响了甲方的声誉和形象，乙方应及时消除、恢复，并独立承担相应的法律风险和相关责任，如由乙方、乙方员工或乙方与其员工的劳资纠纷、侵权纠纷及其他纠纷等原因导致甲方损失，须由乙方全额赔偿甲方损失，甲方不承担任何责任，甲方被连带索赔的，由乙方承担全部赔偿责任，与甲方无关。

（十一）乙方自行负责承包业务所需的全部设备、工具、清洁材料及清洁保养技术，按合同约定的清洁范围和工作要求，高质量完成各项工作，并严格执行有关安全作业规定。在进行清洁作业时，承诺使用符合国家规定的清洁材料及药品。自觉维护甲方辖区内一切公共设施及物品，损坏物品照价赔偿。

（十二）乙方工作人员在进入放置或张贴有甲方规章制度、信息资料等文件的办公场所、培训室等房间进行室内清洁时，不得翻阅、查看上述资料，应严守秘密，不得向外传播。乙方在进入办公场所时，有发现现场存在的工程和安全等方面问题的义务，应及时向甲方汇报，与管理处其他部门形成联动、协作服务。

（十三）乙方安排至现场的清洁人员，在乙方主管因特殊原因不在场时，应服从乙方主管临时指定现场清洁人员的监管，同时应接受项目管理处工作人员的监督和指导，并接受甲方按双方确定的清洁工作检验标准对其工作进行检查和督导。

（十四）乙方积极听取甲方对现场清洁工作的意见，认真配合并完成其他特殊清洁事项。如遇台风、水浸等意外情况，乙方应当增派值班人员夜间值守，有义务在甲方的统一指挥下参加抢险工作，如乙方不配合应急处事件的，每发生一次，扣款2000元。

（十五）如遇有关单位、部门或重要领导的现场考察，以及创奖创优的现场考评，乙方必须协调专门的品质主管，在现场督导工作，确保现场清洁服务结果符合要求。如遇重大节日或活动，甲方须提前通知乙方，乙方在要求的时间内做好相关准备。 如乙方不积极配合项目接待工作的，每发生一次，扣款200元

（十六）乙方现场工作人员有责任向甲方反映公共设施、设备的完好状况，在甲方管辖范围内发现安全隐患及可疑人员时，应及时通知甲方工作人员，配合甲方做好安全防范工作。乙方现场工作人员不得向甲方辖区人员索取小费及财物，因此造成的投诉或负面影响由乙方负责，甲方将视情节轻重作出相应的处罚。

（十七）乙方专项业务操作规程变动须在调整的一周内发函知会甲方。

（十八）乙方负责按甲方要求的服务质量标准实施清洁服务，并配合甲方进行现场检查与评估，根据检查发现的不合格项须按甲方限期内予以整改。洗手间打扫频率未达到服务标准要求，每发现一次，扣款50元。如因整改工作需要增加人员或物料等，其费用全部由乙方承担。

（十九）乙方现场所有工作的记录，需由甲方项目管理处存档保管。

（二十）未经甲方许可，乙方及其员工不得擅自为甲方管理的物业使用人员提供家政服务；不得介绍他人为甲方管理的物业使用人员提供家政服务。

（二十一）如甲方开展清洁运营模式改革（如上清洁设备等），乙方应无条件配合，否则甲方可单方面终止合同，甲方不承担任何责任。

（二十二）对下水道、厕所管道堵塞时要及时的进行疏通，在疏通不了的情况下，及时将情况向甲方反映，并协助甲方疏通和清理现场。乙方需要自行配置相应的疏通工具（手动、电动疏通机）。

（二十三）清洁配电房、管道井等设备房的卫生时，应在甲方工程人员的指导下完成，只负责地面清洁，配电柜、配电箱等应由工程人员完成清洁，清洁工不得擅自操作清洁配电带电设备处，避免违规操作。

（二十四）乙方须按时发放其员工工资，不得拖欠；如因乙方拖欠员工工资导影响本合同履行或甲方正常工作或甲方名誉形象的，甲方有权解除合同并要求乙方承担本合同价款总额20%的违约金，同时乙方应赔偿由此给甲方带来的损失。

（二十五）乙方须规范其员工言行，不得出现顶撞甲方客户，以及越过甲方，直接向甲方客户投诉、抱怨甲方或乙方的行为；如发生此类情况一次，则扣罚当月服务费1000元，如发生此类情况两次，甲方有权解除合同，并不承担任何违约责任，由此给甲方带来的损失，由乙方负责赔偿。

（二十六）本次垃圾清运服务由乙方提供垃圾桶，乙方需自备符合政府要求的660L灰色环保垃圾桶。当现有垃圾桶无法满足实际需求时，乙方应及时告知甲方，

并按需求购买符合要求的垃圾桶，若因垃圾桶数量不足导致乙方无法完成垃圾清运工作的，视为乙方违约，造成的后果由乙方自行承担。

（二十七）热情服务，按时清运，清运垃圾时所需的工具及产生的垃圾费由乙方承担。

（二十八）乙方应保证垃圾桶的质量完好无损，如因垃圾桶破损或其他原因导致乙方无法清运的，甲方对此不承担任何责任。

（二十九）如甲方有领导视察等特殊情况，甲方根据实际情况，至少提前一天

通知乙方，乙方应在甲方确定的时间内清运完所有坛圾。

（三十）乙方应将生活垃圾清运外包给有资质的企业或政府指定的单位进行清运，费用由乙方承担。垃圾清运工作每天（包括节假日在内）都要照常进行。若因清运公司等原因造成不能及时清运的，乙方应采取其他应急措施，不得影响甲方的正常生产、生活和管理秩序。

（三十一）乙方负责缴交垃圾处理厂（场）的垃圾处理费及其它相关费用。

（三十二）乙方应听从甲方管理人员的安排，若乙方未及时清运本合同约定的清运范围内的垃圾，导致业主投诉或造成其他不良影响，甲方有权要求乙方承担责任及赔偿损失。

（三十三）上级卫生部门在检查中如发现有不合格的现象而采取罚款的手段实行督促时，乙方应承担属本职范围内的全部责任。

（三十四）乙方进入小区清运垃圾时应注意安全，对于在甲方管辖区内工作的乙方人员不论在任何地方任何情况下发生的交通事故、物品遗失、人身意外、伤及第三方（财产或人员），由乙方承担全部责任，甲方不承担任何责任。

（三十五）严格按照《深圳市环境卫生质量标准》和《深圳市清洁环卫作业规范》的规定，负责对承包范围内的垃圾进行清运。

（三十六）乙方的垃圾清运行为应符合深圳市相关法规的规定及环保政策，如有违法行为导致行政处罚的，乙方承担一切法律及经济责任，同时甲方有权单方面解除合同。

（三十七）乙方在垃圾清运服务过程中应文明处理，保持垃圾桶周围干净整洁，掉落、溢出的垃圾及时清理。如因垃圾房异味未及时处理被投诉的，每发生一次，扣款100元。

（三十八）乙方在垃圾清运服务过程中造成的乙方人员、甲方及任何第三方人身及财产损害，由乙方负责处理并承担相应的赔偿责任，财产按现行市场价予以赔偿。

（三十九）乙方清运过程中保证做到清运及时、文明操作，每日清运一次，因特殊情况，当日无法收运时，应在次日清运完毕，如果次日未清运完毕，乙方须告知甲方并征得甲方同意，原则上做到垃圾清运不过夜，如遇不可抗力或深圳垃圾围城等特殊因素时除外。

（四十）如甲方存在建筑垃圾、渣土、动物尸体，医疗垃圾、废旧家具、工业垃圾等和有害有毒垃圾，乙方应尽量协助甲方进行清运处理，但如数量巨大超出工作量，则甲乙双方另行协商，在处理过程中，乙方不得以此为由拒绝正常的清运工作。

**第六条 安全责任**

（一）乙方应遵守安全生产有关管理规定，严格按安全标准作业，采取必要的安全防护措施，消除事故隐患，并随时接受行业安全检查人员依法实施的监督检查。

乙方应当为其自有人员提供符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品。同时，对作业现场所有自有人员进行安全教育培训，并严格落实持证上岗制度，乙方应始终采取合理的预防措施，维护其员工的健康和安全。

（二）人身事故、财产事故处理

1.乙方员工及其雇佣人员在本合同履行过程中出现人身伤害事故的，应由乙方自行承担医疗及其他一切赔偿费用。

2.乙方应保证其员工及其雇佣人员出现人身伤害事故后及时安排人员进行替换，不得耽误作业进度。

3.如乙方或其员工、雇佣人员在本合同履行过程中造成其他第三方人身、财产损害的，应由乙方自行承担损害赔偿责任。

4.乙方或其员工、雇佣人员在本合同履行过程中导致甲方或第三方财产损失的（无论故意或过失），应按照购置价赔偿。赔偿标准以甲方或第三方提供的发票或收款收据或其他可以佐证的凭证为准。

5.如因乙方违反上述约定或造成甲方先行垫付相关费用的，乙方应在甲方垫付之日起三日内偿还甲方，因乙方拒绝偿还甲方垫付款项而致使甲方产生的维权费用（包括但不限于：律师费、保全费、公证费、鉴定费、差旅费）及其他损失由乙方承担，且甲方有权随时解除合同并不承担任何责任。

（三）行政/刑事责任

1.乙方或其员工、雇佣人员在本合同履行过程中因违规操作、操作不当或因资质失效导致甲方或本合同对应项目遭受行政处罚的，乙方应无条件配合甲方处理协调，涉及行政罚款及损失赔偿的，应由乙方承担全部责任。

2.乙方在本合同履行过程中造成安全责任事故的（无论最终是否被政府认定为安全生产事故），一切经济责任和其他行政、刑事责任中的金钱给付责任（如：赔偿、罚款、罚金、滞纳金等）均由乙方承担。同时，乙方应无条件配合甲方进行事故后续安排工作，直到全部处理完毕为止。涉及行政责任或刑事责任的，乙方应无条件配合甲方，直到甲方收到政府部门正式结案文件为止。

3.如因乙方违反上述约定或造成甲方先行垫付相关费用的，乙方应在甲方垫付之日起三日内偿还甲方，因乙方拒绝偿还甲方垫付款项而致使甲方产生的维权费用（包括但不限于：律师费、保全费、公证费、鉴定费、差旅费）及其他损失由乙方承担，且甲方有权随时解除合同并不承担任何责任。

**第七条 声明与保证**

（一）各方陈述与保证

1.各方具有以其自身名义签订本合同，以及履行并承担本合同项下义务和责任的完全行为能力。

2.各方承诺，其在签订本合同时已经履行了必要的公司内部议事和批准程序。代表各方签订本合同的个人已经获得各方充分的授权，有权代表各方签订本合同。

3.各方签订并履行本合同不违反对其有约束力的判决、裁决、合同、协议或其他法律文件，并且不损害任何第三方权益。

4.各方承诺遵循国家和所在地现行的法律法规及行业准则，保证合法合规经营。

（二）乙方关于具备履行本合同所需资质的特别声明与保证

1.乙方承诺在本合同有效期内持续拥有符合法律法规及相关政府主管部门规定履行本合同要求的所有资质（包括但不限于公司资质及相关工作人员资质）。

2.乙方承担因资质虚假、失效、被撤销等造成的全部损失；如甲方先行垫付上述损失的，乙方应在甲方垫付后3日内全额偿还甲方。

**第八条 工作联系机制**

1.甲、乙双方应建立工作联系制度，相互通报项目所在片区的组织管理架构。每月可定期召开工作联系会议，洽商和协调处理有关工作。

2.甲、乙双方派驻管理人员变更应提前三日以书面形式告知对方，并确认相关派驻管理人员紧急联络方式。

3.甲、乙双方工作衔接均以书面形式进行，并由双方全权派驻代表签署意见。

**第九条 保密**

（一）为本合同之目的，秘密信息一词指的是任何涉及或与本合同各方有关的未公开的信息，包括但不限于下列信息中的全部或任何部分：任何一方的公司结构、股权结构、业务经营和财务资料、经营或发展计划、市场调研信息、营销渠道、价格、银行账户信息及其他财务记录等资料；一方拥有的客户信息、业主信息、经营信息、方案、数据、标准、程序；一方为本合同目的而签订的任何合同、协议、备忘录、附件、草案或记录（包括但不限于本合同，以及本合同提及、引述之各种文件）；以及一方为本合同之目的而向另一方提供的未公开的信息。

（二）一方不得将秘密信息以任何方式泄露给任何第三方，也不得以任何方式向公众、媒体宣布本合同的签订和履行等情况。在本合同履行完毕或因任何原因终止后，对本合同的任何一方而言，本条约定对其仍具有约束力。任何一方有权对其他方故意或过失泄露秘密信息所造成的损失提出赔偿。

（三）发生以下情况，任何一方均不被视为披露或泄露秘密信息：

1.秘密信息在泄露之前已为公众所知（但以违反本条款方式泄露的除外）；

2.各方事先书面同意；

3.为本次交易之目的将秘密信息披露给各自的有关职员、代理人或专业顾问，并要求其承担保密责任；

4.应法律法规或政府部门的强制性要求而披露，但必须提供正式书面文件，否则一方应当拒绝并不得披露或泄露任何秘密信息。

（四）各方均应采取必要措施，将其知悉或了解的秘密信息限制在其有关职员、代理人或专业顾问的范围内，并要求他们严格遵守本条款，不将有关秘密信息泄露予任何第三方。各方均承诺不将从对方取得的秘密信息披露或泄露给其无关的职员、代理人或专业顾问。

**第十条 违约责任**

（一）未经甲方同意，乙方擅自单方解除合同的，甲方有权要求乙方承担本合同期内合同价款总额20%的违约金，因此给甲方造成损失的，乙方还应赔偿全部损失。

（二）乙方应服从甲方日常工作安排，接受日常质量检查，并根据检查结果接受相应的奖罚。甲方每月开展的清洁评审主要以日检、周检、月检、随机检查和客服中心收集到的不合格项为依据，不合格项分为一般不合格项和严重不合格项两类。

按照附件1，每发现1个一般不合格项，扣罚当月服务费用50元（记录在甲方《清洁工作评估报告》中并由乙方现场主管人员签字确认，也可以由项目管理处保存不合格项现场的记录、图片为依据），以此类推；在检查中每发现1个严重不合格项，直接扣除当月服务费用100元（记录在甲方《清洁工作评估报告》中并由乙方现场主管人员签字确认，也可以由项目管理处保存不合格项现场的记录、图片为依据），以此类推。

1.一般不合格：

按合格清洁质量标准要求实施的，但由于实施不够认真或某些其他原因而导致效果未能达到规定要求，其影响和后果小于严重不合格的情况。

2.严重不合格：

（1）在同一天的检查中，发现同一区域（或方圆10平方米）出现两次严重脏污。

（2）在同一天的检查中，同一区域（或方圆10平方米）出现三次以上同类型清洁服务内容不合格。

（3）甲方通过甲方客服中心收集到的有效投诉，或同一不合格清洁服务内容被连续两次反馈，经项目管理处现场确认属实。

（4）连续三次检查中，同一位置出现两次以上同类型清洁服务内容不合格。

（5）在规定的整改时间内未完成整改清洁服务内容（除不可抗力）。

（6）其他有违职业操守或顾客意见较大，经查证属实的行为或结果等。

（7）若乙方安排至现场的工作人员的条件或工作行为不符合本合同或清洁服务方案的要求，且甲方已要求乙方通过更换人员的方式予以纠正的，乙方在收到通知后5个工作日内没有更换。

（8）无论任何原因，乙方安排到甲方工作的清洁与甲方业主（或租户）、工作人员每发生争吵1次，判定为1个严重不合格项。

（9）乙方安排到甲方工作的清洁人员为本项目的业主或住户，每发现1人次，判定为1个严重不合格项。

（10）乙方安排到甲方工作的清洁人员未向甲方报备并留存员工档案的，每发现1人次，判定为1个严重不合格项。

（11）乙方员工在上班时间捡拾废品、物品、报纸等。

另，乙方清洁人员相互之间、乙方清洁人员与甲方业主（或租户）、业主、工作人员发生打架斗殴行为或其他恶劣行为，乙方应立即调换该清洁人员，并同意按每发生一次扣除乙方当月清洁服务费500元进行扣罚，且承担相应的责任与损失。

（三）如乙方服务质量不符合本合同约定的标准，甲方以书面形式通知后四十八小时仍未整改，甲方有权委托任何所需人员进行上述改善，而产生的相关费用从合同款中扣除，且有权解除本合同并拒付未付款项。

（四）工作期内乙方安排到甲方工作的清洁人员不符合要求的，乙方应及时调整并增加服务人员。乙方安排到甲方工作的清洁服务人员离职或调动，应在离职或调动的次日向甲方的现场项目负责人报告；如隐瞒不报，每发生一次甲方有权扣除乙方当月清洁服务费500元。发生超过3次的（含3次），甲方有权要求乙方按照本合同价款的10%支付违约金。发生超过5次的（含5次），甲方有权解除本合同，并要求乙方按照本合同价款的20%支付违约金。

乙方安排到甲方工作的清洁人员如有重要事情请假的，乙方应妥善安排现场工作并增加清洁人员以保障现场服务品质。

（五）乙方清洁工作符合本合同约定的标准的前提下，甲方须按时支付服务费用，否则乙方可向甲方发出书面催款通知，要求限期在十个工作日内支付；若甲方在该限期内仍拒绝付款，每延期一天，乙方有权按当次应付费用的万分之三要求甲方支付违约金。

（六）任何一方违约的，守约方因维权付出的所有费用，包括但不限于律师代理费、诉讼费、担保费、保全费、差旅费、材料费、调查费、评估费、鉴定费等均由违约方支付，给守约方造成损失的，违约方还应另行赔偿。

**第十一条 不可抗力**

（一）“不可抗力”是指本合同双方不能合理控制、不可预见、亦无法避免的事件，该事件妨碍、影响或延误任何一方根据本合同履行其全部或部分义务。该事件包括但不限于地震、台风、洪水、火灾或其他天灾、战争、重大疫情并因疫情防控而无法履行合同或任何其他类似事件。

（二）若发生不可抗力事件直接影响本合同的履行或使本合同不能履行，遭受不可抗力事件的一方应在事件发生后（因不可抗力事件导致通讯中断的，则为恢复通讯之日后）48小时内通过电话或传真将事件的状况通知另一方，并应在事件发生后10日内向另一方提供事件的详情及证明其不能履行，需延期履行，或只能部分履行本合同的有效证明文件。

（三）根据不可抗力的影响，因不可抗力事件而不能履行本合同项下义务的任何一方可部分或者全部免除责任，但该方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。遭受不可抗力影响的一方有责任采取适当和必要地措施减轻或消除不可抗力的影响，遭受不可抗力影响的一方应当对未尽本项责任造成或扩大的损失承担责任。

（四）当不可抗力事件对本合同的影响消除后，双方应立即进行磋商，就不可抗力所造成影响程度决定是否继续履行或者终止本合同。

**第十二条 通知与送达**

（一）根据本合同发出的任何通知应当采用书面形式，可以通过专人递送或特快专递发送到以下通讯地址（如因本合同履行产生纠纷，各方同意司法机关将相关法律文书送达该地址或书面通知变更后的地址）：

甲方通讯地址：

联系人：

联系方式：

电子邮箱：

乙方通讯地址：

联系人：

联系方式：

电子邮箱：

（二）如果通过专人递送，该等通知在接收时即应视为已经送达；如果通过特快专递，该等通知在发出之日后三（3）个工作日即应视为已经送达，快递发出日期以快递公司的收件邮戳或以快递单上注明的寄件日期为准。

如因合同当事人拒收，或因其预留的通讯地址不详、错误，或无人签收等原因导致通知无法正常送达的，自快递发出之日后三（3）个工作日即应视为已经送达。

（三）一方变更本条第（一）款所列信息，应提前三（3）个工作日将变更内容书面通知另一方。否则，由未通知方承担不利后果。在紧急情况下，可以采取电话、电子邮件、手机短信等形式通知，但事后应立即专人或者信函邮寄一份书面通知，否则视为未能变更。

**第十三条 法律适用与争议解决**

（一）本合同适用中国法律（不含香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区的法律）。

（二）对因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，各方应通过友好协商解决。协商不成，应将争议提交甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

**第十四条 其他**

（一）如甲方不再管理本合同项下物业项目则本合同自然终止/如甲方不再管理本合同项下部分物业项目则针对该部分项目的服务合同自然终止，双方根据乙方提交给甲方并经甲方验收合格的实际完成工作量即时结清停止服务项目的费用，甲方不承担任何违约责任。

（二）如甲方组织架构或管理模式在合同期内进行调整，甲方有权根据实际情况与乙方协商合理调整合同条款（合同内容、金额、时间等），如乙方不同意，本合同自动终止，甲乙双方均不承担违约责任；调整以书面的形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

（三）本合同未尽事宜[，](http://www.51paper.net" \t "_blank" \o "论文资料网)甲乙双方可另行协商解决，签订书面补充协议。

（四）本合同自各方的法定代表人或授权代表签字并加盖公司公章或合同专用章之日起生效。本合同壹式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

（五）在本合同部分条款无效时，合同其他条款仍旧有效，合同各方仍应当遵守。

**本合同及附件的全部内容均经各方协商一致，对任何一方均不构成格式条款。各方在签署本合同时，对各自的权利义务内容均充分理解并同意遵照执行。**

附件1：清洁工作实施细则、质量检查标准及判定标准

附件2：清洁用品需求表

附件3：服务工作考核标准

附件4：履约评价表

附件5：廉洁协议

附件6：龙岗区进一步规范政商交往行为告知书

**甲乙双方签字盖章：**

|  |  |
| --- | --- |
| **甲方（盖章）：** | **乙方（盖章）：** |
| **法定代表人（授权代表）签字：** | **法定代表人（授权代表）签字：** |
| **签约日期： 年 月 日** | **签约日期： 年 月 日** |

**附件1：**

**清洁工作实施细则、质量检查标准及判定标准**

（一）室内清洁工作实施细则、质量检查标准及判定标准

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **清洁项目** | | | **实施细则** | | | | | **清洁质量标准** | **检查方法** | **一般不合格定义** | **严重不合格定义** |
| **每日至少** | **每周至少** | **每月至少** | **每季至少** | **巡视周期** |
| 办公室内  清洁 | 门 | | 清洁 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 无尘、无污物、无手印 | 目视 | 按合格清洁质量标准要求实施的，但由于实施不够认真或某些其他原因而导致效果未能达到规定要求，其影响和后果小于严重不合格情况的，定义为一般不合格。每出现一次扣罚50元，以此类推。 | A.在同一天的检查中，发现同一区域（或方圆10平方米）出现两次严重脏污；B、在同一天的检查中，同一区域（或方圆10平方米）出现三次以上同类型清洁服务内容不合格；C、甲方通过甲方客服中心收集到顾客的有效投诉，或同一不合格清洁服务内容被顾客连续两次反馈，经项目管理处现场确认属实；D、连续三次检查中，同一位置出现两次以上同类型清洁服务内容不合格；E、在规定的整改时间内未完成整改清洁服务内容（除不可抗力）等。对出现有“严重不合格”，每出现一次扣罚100元，以此类推。 |
| 玻璃窗 | | 清抹一次 |  | 用清洁剂清抹一次 |  | 一天 | 无尘、无污物、无手印 | 以纸巾擦拭 | 同上 | 同上 |
| 桌、台面 | | 清抹一次 |  |  |  | 一天 | 无灰尘、污迹 | 以纸巾擦拭 | 同上 | 同上 |
| 沙发、桌椅 | | 配合清洁剂擦  抹一次，并随时清洁 |  |  |  | 一天 | 无灰尘、无污渍、光洁如新 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 饮水机 | | 保持周围地面清洁 |  |  |  | 一天 | 无水迹、无污渍 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 风口、灯饰 | | 随时清洁 |  | 全面清洁一次 |  | 一天 | 无灰尘、污渍 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 花盆 | | 随时清洁花盆 |  |  |  | 一天 | 保持植物干净 | 目视或手摸 | 同上 | 同上 |
| 地面 | | 随时清洁 |  | 吸尘、清洗 |  | 一天 | 保持地面干净、无污渍 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 会议室、培训室桌面、地面 | | 拖拭一次  并清扫一次 | 有会议或培训前清洁一次，会后或培训后根据需要清洁一次，地毯每周至少吸尘2次。 |  |  | 一天 | 无灰尘、污迹 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 大厦楼层内清洁 | 茶水间 | | 清洁一次、并随时清洁 | 用清洁剂重点清洁污渍两次 | 彻底清理一次 |  | 120分钟 | 干净、无水渍无灰尘、污渍、无异味、 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 洗手间 | 门 | 用消毒剂清抹一次，清洁 |  |  |  | 120分钟 | 无灰尘、无污渍手印、卫生间木隔板无尘 | 目视或手摸 | 同上 | 同上 |
| 地面 | 用消毒剂拖一次 |  | 冲洗地面一次 |  | 120分钟 | 下水道口无积水，无水迹、无污迹、无异味，无杂物 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 墙身 | 用消毒剂清抹一次，清洁 | 用清洁剂清洗一次 |  |  | 120分钟 | 无蛛网、无灰尘、无污渍、水渍、洁净 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 玻璃镜 | 用玻璃水清洗一次，清洁 |  |  |  | 120分钟 | 光亮、无灰尘、无污渍、无手印、 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 洗手盆、台面、水池 | 用消毒剂清抹一次清洁 |  |  |  | 120分钟 | 无灰尘、无污渍无痰渍 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 水龙头等电镀设备 | 清抹一次 |  |  |  | 120分钟 | 保持光亮，无浮尘，无水痕，无锈斑 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 大小便器 | 用消毒清洁剂清洗一次，随时清洁，定时放卫生球和喷空气清新剂 | 用消毒剂全面大清洁一次 | 定时检查管道畅通情况，发现堵塞及时处理 |  | 120分钟 | 无污渍无垢、干净清洁，保持卫生间空气清新，无异味保证有足够厕纸、香精球及洗手液 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 扶手、护栏 | | 扶手清抹一次 | 护栏每周擦一次 |  |  | 半天 | 无灰尘、污迹 | 以纸巾擦拭 | 同上 | 同上 |
| 楼层楼梯 | | 扫、拖清洁一次，去污迹 |  | 每月全面清洗一次 |  | 半天 | 目视地面无烟头、纸屑、杂物等，无明显污渍 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 墙身 | | 清洁 | 清洁一次 |  |  |  | 无灰尘及无污渍、蜘蛛网等 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 玻璃（门、窗） | | 用玻璃水清抹一次并随时清洁 |  |  | 用清洁剂清抹一次 | 半天 | 平无尘、无污迹；清洗后无明显污迹 | 以纸巾擦拭 | 同上 | 同上 |
| 公共走廊玻璃墙面（外侧） | | 清洁 | 用玻璃水清洗一次 |  |  | 一天 | 无灰尘、污渍、手印、光洁明亮 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 水泥地面 | | 清扫一次 | 拖拭一次 | 冲洗一次 |  | 半天 | 无杂物、明显油迹、污迹/沙子 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 瓷砖地面 | | 拖拭一次  并清扫一次 |  | 用洗地机擦洗地板污渍一次 |  | 半天 | 无杂物、油迹、污迹/沙子、水渍 | 目视或手摸 | 同上 | 同上 |
| 大理石地面 | | 用尘推配合静电除尘剂拖扫地面并随时清洁 |  | 用抛光机抛光补蜡一次 | 起蜡重新打蜡保养一次 | 半天 | 无灰尘、无污渍、秽迹，地板光洁如镜 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 垃圾桶（箱） | | 清抹一次，收换垃圾袋 |  |  |  | 半天 | 垃圾不过满、无异味、无蚊蝇飞舞 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 日光灯 | |  | 清抹一次 |  |  | 一周 | 无灰尘、污迹 | 目视或手摸 | 同上 | 同上 |
| 开关、消防报警按钮 | | 清抹一次 |  |  |  | 一天 | 无灰尘、污迹 | 手摸 | 同上 | 同上 |
| 不锈钢指示牌 | | 配合不锈钢保养剂擦抹一次 |  |  |  | 一天 | 无灰尘、无污渍 | 目视或手摸 | 同上 | 同上 |
| 信报箱、  不锈钢设施 | | 用不锈钢保养剂清洁一次，随时清洁 | 上不锈钢油两次 |  |  | 一天 | 无灰尘、无污渍无痕印、手印 | 目视或手摸 | 同上 | 同上 |
| 天花 | |  | 清洁一次 |  |  | 一天 | 无明显蛛网、积尘 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 墙面（涂料） | |  | 清洁一次 |  |  | 一天 | 无明显污迹、脚印 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 灭火器、消火栓 | |  | 擦抹一次 |  |  | 一周 | 无灰尘、污迹 | 手摸 | 同上 | 同上 |
| 标识牌 | |  | 擦抹一次 |  |  | 一天 | 无明显污迹、灰尘 | 以纸巾擦拭或手摸 | 同上 | 同上 |
| 玻璃天顶 | | 清洁一次 |  |  |  | 一天 | 无明显蛛网、积尘 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 电梯 | 垂直电梯外门  （含门框及按钮） | | 打进口不锈钢油一次，随时清抹清洁 | 用中性清洁剂清洗后打钢油一次 |  |  | 半天 | 镜面光洁、明亮，无垃圾、灰尘、无污渍手印、无钢锈 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 垂直电梯门槽 | | 使用工具清理门槽内的灰尘、沙泥、垃圾、杂物一次，清洁 | 用中性清洁剂清抹门槽两次 | 全面清洁 |  | 半天 | 无灰尘沙泥、无垃圾杂物、梯门能正常关闭 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 垂直电梯轿厢内 | | 每天拖一次地板，定时清洁 | 用适量中性清洁剂清洗地板一次 | 撤换地毡 |  | 半天 | 无灰尘杂物、无污渍、地板洁净光亮 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 垂直电梯不锈钢围身 | | 打进口不锈钢油1次，随时清洁 | 打钢油3次 | 全面保养 |  | 半天 | 电梯门、厢内四周不锈钢明亮、不油腻，无手印，无灰尘、污渍、手印、钢锈 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 垂直电梯内的天花（过滤网）、风机、灯饰等 | | 清洁 | 用清洁剂清洁2次 | 全面清洁 |  | 半天 | 无灰尘、无污渍无蜘蛛网 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 扶梯 | | 每天清扫一次，随时清洁 | 擦拭扶手、扶栏2次 | 全面清洁 |  | 半天 | 无杂物、无灰尘、无污渍 | 目视 | 同上 | 同上 |
|  | 电梯间内外地毯 | |  | 清洗1次 |  |  |  |  | 目视 | 同上 | 同上 |
| 厨房 | 外围地面 | | 随时清拖  清洗一次 | 消毒一次 |  |  | 一天 | 干净、无污渍、无杂物 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 墙壁 | | 清抹一次 | 用清洁剂清洗一次 | 清洁一次天花板 |  | 一天 | 干净、无污渍、无油污 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 玻璃窗 | | 用清洁剂清抹一次 | 清洗一次 |  |  | 一天 | 清洁明亮、无尘、无污渍 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 其他 | |  |  |  |  | 一天 |  | 目视 | 同上 | 同上 |
| 餐厅 | 地面 | | 清拖二次 | 清洗一次 |  |  | 一天 | 干净、无污渍、无杂物 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 墙壁 | | 清抹一次 |  | 用清洁剂清洗一次天花板 |  | 一天 | 干净、无污渍 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 玻璃窗、门 | | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  |  | 一天 | 无尘、无污渍 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 桌、椅 | | 随时清抹 | 全面清洗一次 |  |  | 一天 | 干净、无污渍 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 地毯 | |  | 清洗一次 |  | 无尘、无污渍 | 一天 |  | 目视 | 同上 | 同上 |
| 其他 | |  |  |  |  | 一天 |  | 目视 | 同上 | 同上 |
| 其他 | 1、电梯间内外地毯、洗手间地毯、门厅地毯、机关食堂防滑地毯每周清洗1次。  2、各会议室内地毯每周至少2次吸尘清洁。  3、以上清洁频次为最低限度，必要时根据情况增加清洁频次。 | | | | | | | | | | |

1. 工作实施细则、质量检查标准及判定标准

1.清洁服务

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **清洁项目** | | **实施细则** | | | | | **清洁质量标准** | **检查方法** | **一般不合格定义** | **严重不合格定义** |
| **每日至少** | **每周至少** | **每月至少** | **每季至少** | **巡视周期** |
| 外围清洁 | 地面 | 每天清洁2次，随时清洁 | 彻底清洁一次 | 全面清洗一次 |  | 半天 | 无垃圾杂物 | 目视 | 按合格清洁质量标准要求实施的，但由于实施不够认真或某些其他原因而导致效果未能达到规定要求，其影响和后果小于严重不合格情况的，定义为一般不合格。每出现一次处罚50元，以此类推。 | A.在同一天的检查中，发现同一区域（或方圆10平方米）出现严重脏污；B、在同一天的检查中，同一区域（或方圆10平方米）出现三次以上同类型清洁服务内容不合格；C、甲方通过甲方客服中心收集到顾客的有效投诉，或同一不合格清洁服务内容被顾客连续两次反馈，经项目管理处现场确认属实；D、连续三次检查中，同一位置出现两次以上同类型清洁服务内容不合格；E、在规定的整改时间内未完成整改清洁服务内容（除不可抗力）等。对出现有“严重不合格”，每出现一次处罚100元，以此类推。 |
| 公共设施指示牌、广告牌及灯饰等相关设施 | 清洁 | 擦抹去尘一次 |  |  | 半天 | 目视干净，无灰尘、无污渍、无蛛网、无小广告 | 目视或手摸 | 同上 | 同上 |
| 水沟、管道 |  | 清洁一次 |  |  | 半天 | 无垃圾，无污渍 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 楼房2米以下墙面 | 局部污渍随时清洁 |  |  | 全面清洁一次 | 一天 | 无明显污渍 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 玻璃门、窗 | 配合玻璃清洁剂清洁一次 |  | 全面清洁一次 |  | 一天 | 无灰尘、无污渍无痕印、手印 | 以纸巾擦拭、目视 | 同上 | 同上 |
| 射灯、路灯 | 配合清洁剂擦  抹一次，并随时清洁 | 全面清  洗一次 |  |  | 一天 | 无灰尘、无污渍 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 信报箱、  不锈钢设施 | 用不锈钢保养剂清洁一次，随时清洁 | 上不锈钢油两次 |  |  | 一天 | 无灰尘、无污渍无痕印、手印 | 目视或手摸 | 同上 | 同上 |
| 消防设施及其他设施 | 每天清洁一次 | 全面清  洁一次 |  |  | 一天 | 无灰尘、无污渍无痕印、手印 | 目视或手摸 | 同上 | 同上 |
| 垃圾桶、垃圾箱 | 换取垃圾袋一次，清洁烟灰缸及时整理清抹箱盖、箱身 | 全面清  洁一次 |  |  | 一天 | 无溢出垃圾、异味 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 明沟（井）管道、雨水井、污水井 | 明沟（井）清洁垃圾杂物2次并清洁 | 管道、雨水井、污水井清洁1次 |  |  | 一天 | 无垃圾、杂物、无积水、畅通无阻 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 勾井渠盖 | 清洁 | 全面清  洁一次 |  |  | 一周 | 无杂物、无污水横流、井盖完整牢固 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 绿化带 | 清洁 | 全面清扫一次 |  |  | 一天 | 花坛、草地内无杂物、无枯叶、烟头 | 目视 | 同上 | 同上 |
|  | 隔油池 |  | 定时检查畅通情况，发现堵塞及时处理 | 每月对池内沉淀物进行彻底清理 |  | 半年 | 无臭味、无油垢、无沉淀物 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 化粪池 |  | 定时检查畅通情况，发现堵塞及时处理 |  | 每半年对池内沉淀物进行彻底清理 | 半年 | 无臭味、无沉淀物 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 地  下  车  库 | 出入口处地面 | 清扫2—4次并随时清洁 |  | 用清洁剂擦洗后再冲洗1次 |  | 半天 | 无积尘、污迹、杂物 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 地下室排水沟 |  | 清理沙泥杂物1次 |  |  | 一周两次 | 无积水、积沙、杂物、明显油迹、无蚊蝇滋生 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 消防栓 |  | 擦抹一次 |  |  | 一天 | 无灰尘、污迹 | 手摸 | 同上 | 同上 |
| 排污管、消防管 |  | 清洁一次 |  |  | 一天 | 基本无灰尘、污迹 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 消防模块盒、警铃、电源开关等 | 清洁 | 清洁2次 |  |  | 一天 | 无灰尘、污迹 | 手摸 | 同上 | 同上 |
| 防火门 | 清抹一次 |  |  |  | 一天 | 无污迹、呈本色，无尘 | 以纸巾擦拭 | 同上 | 同上 |
| 人防门 | 清抹一次 |  |  |  | 一天 | 无灰尘、污迹、夹角内无蜘蛛网 | 手摸或目视 | 同上 | 同上 |
| 路灯罩 |  | 清洁一次 |  |  | 一周 | 侧视无灰尘，内无明显死蚊虫 | 目视或手摸 | 同上 | 同上 |
| 日光灯、灯饰 |  | 扫除蛛网、灰尘1次 |  |  | 一周 | 无灰尘、无蛛网、无灰尘等 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 停车场地面 | 清洁一次 |  | 冲洗一次 |  | 120分钟 | 无积水杂物、纸屑、烟头或明显油迹、污迹 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 给、排水管、排风口、冷风口 | 清洁 | 清洁1次 |  |  | 一周 | 无灰尘、蜘蛛网 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 倒车镜 | 擦抹一次 |  |  |  | 一天 | 无灰尘、无污迹、水渍 | 手摸或以纸巾擦拭 | 同上 | 同上 |
| 各类标识牌、汽车防撞栏 | 清洁 | 抹尘两次 |  |  | 一周 | 无明显污迹、灰尘 | 以纸巾擦拭或手摸 | 同上 | 同上 |
| 天花 |  | 清洁一次 |  |  | 一周 | 无蜘蛛网 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 配电箱 |  | 清洁一次 |  |  | 一周 | 无积尘、污迹、杂物 | 目视或手摸 | 同上 | 同上 |
| 天面  、  平台 | 地面 | 每天清洁一次 | 每周全面湿拖两次 | 全面清洗一次 |  |  | 无垃圾杂物 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 相关设施 | 每天擦拭一次 | 擦抹去尘一次 |  |  |  | 目视干净，无灰尘，污渍 | 手摸 | 同上 | 同上 |
| 水沟、管道 |  | 清洁一次 |  |  |  | 无垃圾，无污渍 | 目视 | 同上 | 同上 |
| 其他 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

2.清洁耗材

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **内容** | **质量标准** | **一般不合格定义** | **严重不合格定义** |
| 清洁耗材 | 1.耗材种类、规格满足现场服务需求。  2.耗材质量符合要求，无损坏、变形等情况。  3.及时提供清洁耗材的提供和更换。  4.楼层清洁员每天巡视清洁8 次洗手间，发现易耗品缺少时要及时补充。  5.清洁班长每天巡视一次洗手间，发现易耗品缺少时要及时通知楼层清洁员工补充。  6.擦手纸在少于1/3时就要补充，在中午下班时要补满擦手纸盒。  7.大卷纸的厚度小于2cm时就要更换。  8.洗手液在少于1/3 时就要补充，每次加满洗手液瓶。  9.喷香罐设定好时间和喷香频率（一般设为白天喷，1次/30分钟），统计好喷香罐和电池的使用天数，更换时登记日期，在使用结束的当天时更换。 | 按合格质量标准要求实施的，每发生一次不符合要求，其影响和后果小于严重不合格情况的，定义为一般不合格。每出现一次处罚50元，以此类推。 | A.清洁耗材质量残次；  B、甲方通过甲方客服中心收集到顾客的有效投诉，或同一不合格内容被顾客连续两次反馈，经项目管理处现场确认属实；  C、连续三次检查中，同一位置出现两次以上同类型不合格；D、在规定的整改时间内未完成整改（除不可抗力）等。对出现有“严重不合格”，每出现一次处罚100元，以此类推。 |

3.垃圾清运

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **质量标准** | **一般不合格定义** | **严重不合格定义** |
| 垃圾清运 | 1.垃圾必须做到日产日清，按时清运，不得偷倒、乱倒。  2.装车过程：垃圾装车时（垃圾桶的上落）须注意安全，如有垃圾倒出，须及时清理。  3.装运完毕后对散落在地上的垃圾要清扫干净。  4.垃圾中转站无积水，中转站内工具摆放不整齐。  5.中标单位应将生活垃圾清运外包给有资质的企业或政府指定的单位进行清运，费用由中标单位承担。  6.根据项目实际情况设定垃圾清运时间和线路，要求清运公7.司按设定时间和线路进行清运。  8.如清运计划因特殊情况要临时调整时，应通知清运公司配合调整。  9.在垃圾清运时间段加大巡查频率，发现垃圾清运公司有以下行为要及时制止。  10.清运过程中不得阻碍消防通道，挪用消防设施。 | 按合格质量标准要求实施的，每发生一次不符合要求，其影响和后果小于严重不合格情况的，定义为一般不合格。每出现一次处罚50元，以此类推。 | A、因乙方原因导致清运不及时；   1. 甲方通过甲方客服中心收集到顾客的有效投诉，或同一不合格内容被顾客连续两次反馈，经项目管理处现场确认属实； 2. 连续三次检查中，同一位置出现两次以上同类型不合格； 3. 在规定的整改时间内未完成整改（除不可抗力）等。对出现有“严重不合格”，每出现一次处罚100元，以此类推。 |

**附件2：**

**清洁设备及耗材配置清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **物品名称** | **规格型号** | **单位** | **拟采购数量/月** | **备注** |
|
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**附件3：**

**服务工作考核标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **标准** | **分值** | **评分标准** |
| 1 | 服务态度 | 1.做到微笑服务；  2.主动、热情、耐心、周到地服务；  3.不发生争吵、打斗事件；  4.文明用语：熟练使用，对市民热情，微笑服务，不卑不亢。  5.积极主动执行采购方安排的各项工作任务，不拖延敷衍采购方安排的任务。 | 15分 | 一项一次  不合格的  扣除0.5分，扣完为止。 |
| 2 | 清洁服务要求 | 1、保持路面、地面目视干净，地面垃圾滞留时间不能超过1小时；  2、明沟无杂物，无积水；  3、宣传栏、标识牌、其他设施目视无灰尘、明亮清洁；  4、保持垃圾桶及周围清洁、无异味；垃圾箱整洁、干净、无异味；  5、公共卫生间设置卫生桶，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。  6、楼道、走道、门厅、楼梯地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌。  7、楼梯扶手、栏杆、窗台保持干净、光亮、无灰尘；  8、消防栓、指示牌等公共设施保持表面干净，无灰尘、无污渍。  9、天花板、公共灯具、高位区域定期除尘，保持目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。  10、走廊、楼梯、门、窗、玻璃、闭门器等保持洁净、明亮、无灰尘、无污迹。  11、天台、屋顶无垃圾堆积。  12、电梯轿厢保持表面光亮、无污迹，轿厢壁无浮灰，不锈钢表面光亮、无污迹。  13、清洁工具，清洁药剂分类摆放，并摆放整齐。 | 35分 | 一项一次  达不到要求扣除0.5分，扣完为止。 |
| 3 | 服务纪律 | 1.按时交接班，上班期间不许喝酒、吸烟，不嬉笑、打闹，不迟到、早退，忠于职守；  2.处理问题讲原则、讲方法，以理服人；  3.遵守公司廉洁制度和有关管理规定，不收受钱财和物品，不利用工作之便敲诈勒索，保守内部机密；  4.上班不会客、闲谈，不做与本职工作无关的事；  5.服从领导安排，团结同事，不挑拨是非；  6.不擅自留宿他人，日常用品按规定摆放整齐。  7.禁止利用空暇之余进行赌博等其它变相的违法行为；  8.勇于同违法乱纪行为作斗争；  9.遵守安全生产相关规定；  10.未经采购方批准，不得擅自接受媒体记者采访或了解情况。 | 15分 | 一项一次  达不到要求的扣0.5分，扣完为止。 |
|  | 清洁耗材提供要求 | 1.及时提供和更换公共区域清洁耗材。  2.及时提供和更换公共区域洗手间耗材的提供和更换。  3.楼层保洁员每天巡视清洁8 次洗手间，发现易耗品缺少时要及时补充。  4.清洁班长每天巡视一次洗手间，发现易耗品缺少时要及时通知楼层保洁员工补充。  5.擦手纸在少于1/3时就要补充，在中午下班时要补满擦手纸盒。  6.大卷纸的厚度小于2cm时就要更换。  7.洗手液在少于1/3 时就要补充，每次加满洗手液瓶。  8.喷香罐设定好时间和喷香频率（一般设为白天喷，1次/30分钟），统计好喷香罐和电池的使用天数，更换时登记日期，在使用结束的当天时更换。  9.清洁物资的品牌和规格需按照甲方指定的品牌采购。 | 20分 | 一项一次  达不到要求扣除0.5分，扣完为止。 |
|  | 垃圾清运要求 | 1.根据项目实际情况设定垃圾清运时间和线路，要求清运公司按设定时间和线路进行清运。  2.在垃圾清运时间段加大巡查频率，发现垃圾清运公司有以下行为要及时制止，现场不得有下列行为：  2.1现场吸烟。  2.2衣着不整、不文明作业。  2.3在非垃圾房区域活动。  2.4清运过程中阻碍消防通道，挪用消防设施。  2.5清运过程破坏现场环境，损坏现场物品。  2.6存在安全隐患的。  3.每天早上对生活垃圾清运外包方的清运效果进行验证，如没达到合同约定的质量标准，立即通知外包方进行后续跟踪处理，如出现合同约定的违约责任的行为时，将出具《整改通知单》要求限期整改。  4.生活垃圾日产日清。 | 15分 | 一项一次  达不到要求扣除0.5分，扣完为止。 |
|  | 合计 |  | 100分 |  |
| **说明：**1.得分90分以上，全额支付当月款项。  2.得分80—89分，扣除当期应支付金额的1.5%。  3.得分80分以下，扣除当期应支付金额的3%。 | | | | |

**附件4：**

**履约评价报告书**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价部门 |  | 评价日期 |  | |
| 被评价单位 |  | 类 别 | □货物 □服务 | |
| 合同名称 |  | | | |
| 合同号 |  | 合同价 | （万元） | |
| **履约评价分项内容及得分情况** | | | | |
| 序号 | 分 项 内 容 | | | 得 分 |
| 1 |  | | |  |
| 2 |  | | |  |
| 3 |  | | |  |
| 4 |  | | |  |
| 5 |  | | |  |
| 6 |  | | |  |
| 存在以下情况 | | | | 扣分 |
| 1 | 合同相对方未按合同约定履行被投诉、检举的，经集团公司纪检监察部门核实投诉、检举情况属实的，不得套用优秀、良好等级。 | | |  |
| 2 | 合同相对方使用不正当行为影响评价结果的，或存在其他违规、违纪行为的，经集团公司纪检监察部门核实投诉、检举情况属实的，其评价结果将降至不合格等级。 | | |  |
| 最终得分 |  | | | |
| 评价等级 | □ 优秀（100≤总分≤90分） □ 良好（75≤总分＜90分） □ 合格（60≤总分＜75分） □ 不合格（总分＜60分） | | | |
| 评价小组  成员签字 |  | | | |

服务类合同履约评价表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价日期 |  | 被评价单位 |  | | | |
| 主办部门 |  | 评价人 |  | | | |
| 合同名称 |  | 合同编号 |  | | | |
| 分项内容 | 一般情形评价指标 | 分值 | 扣分 | 得分 | 备注 | |
| 服务水平 | 服务方案表达是否清晰，是否存在歧义。 | 6 |  |  | 扣分说明：合同相对方存在评价内容情形的，直接扣除对应分值分数，反之得到对应分值分数。 | |
| 服务方案能否准确反映公司提出的要求。 | 7 |  |  |
| 服务方案是否均有深入的分析，是否全面涵盖项目内容且有充分理由及法律依据。 | 10 |  |  |
| 服务方案是否囊括风险点且具有前瞻性。 | 7 |  |  |
| 出具服务方案是否存在延误情形 | 5 |  |  |
| （存在其中一项即扣除26分）①服务方案反复修改次数超过3次才能完成；②多次反复沟通协调后出具的服务方案仍未能完全满足项目要求的；③未推荐或未提供保障公司最大利益的方案；④存在其他不符合合同要求未及时整改的，但未造成不良影响的。 | 26 |  |  |
| 响应程度及服务态度 | 响应程度差，积极性不强，经多次催促才配合项目进程。 | 26 |  |  |
| 服务团队是否稳定，是否经常变更。 | 4 |  |  |
| 服务团队人员资质是否符合项目要求。 | 4 |  |  |
| 服务团队人员不符合项目要求时，是否及时更换符合项目要求的其他人员。 | 5 |  |  |
| 合计 | | 100 |  |  |  | |
| 重点指标  甲乙双方特别约定履约评价项目 | | 扣分 | 请在需要扣分栏目打√ | 得分 | 备注 | |
| 不合格情形评价指标  （出现以下任一情形应当扣除41分，同时不再对一般情形评价指标进行评价。出现以下两项及以上即扣除100分。） | | 扣分 | 请在需要扣分栏目打√ | 得分 | 备注 | |
| 服务方案依据的法律条文适用错误（本款适用法律、审计、评估、税务等需要引用法律条文的服务方案） | |  |  |  |  |
| 服务团队人数未达到合同约定人数. | |  |
| 未按合同约定配合参加工作超过3次。 | |  |
| 服务方案反复修改6次或以上仍出现错漏。 | |  |
| 未能按照约定期限出具服务方案。 | |  |
| 未经公司同意，泄露服务过程中获得公司信息、资料。 | |  |
| 弄虚作假，串通损害公司利益或存在欺骗等不诚信行为； | |  |  |
| 在合同履行中受到政府有关部门严重行政处罚的； | |  |
| 其它违反合同约定或违反法律法规、职业道德行为。 | |  |
| 总分100分 | |  |  |  | | |

**附件5：**

**廉洁协议**

**甲方： .**

**乙方：**

甲乙双方为加强阳光合作，保证职员执业安全，甲乙双方经协商签订本廉洁协议并作为双方共同遵守的廉政行为准则。

**一、甲方责任**

1.甲方从事业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规认定的商业秘密和合同文件另有规定者外）。

2.甲方人员应严格遵守本单位有廉政管理的规定，不得接受乙方任何形式的回扣、实物、现金、有价证券、礼券等有价物品，不得参加乙方提供的旅游或其他可能影响职务行为公正履行的活动。

3.甲方人员如违反廉政管理制度及本协议规定，甲方视情节轻重、影响大小给予处罚，或移交司法机关处理。

4．对于乙方举报甲方人员违反廉政规定的情况，甲方应及时进行调查，根据调查情况进行处理，并将调查结果向乙方反馈。

5.接受举报的一方应为举报方保密，不得对举报方进行报复。

**二、乙方责任**

乙方应与甲方保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务活动。

1.乙方不得以任何形式给予甲方人员回扣、赠送实物、现金、有价证券、礼券等有价物品或提供旅游等其他可能影响职务行为公正履行的活动（以下统称“财物”）。

2.乙方有责任接受甲方对乙方在合作期间廉政管理执行情况的监督，并对甲方相关调查工作主动配合。

3.乙方有义务就甲方人员任何形式的索取或收受财物行为及时向甲方举报。如乙方或其人员向甲方人员给予财物，或甲方人员向乙方索取财物，乙方满足其要求并且未向甲方举报的，一经查实（包括但不限于被甲方核实属实，或者被司法机关或第三方核实属实的），甲方将在内部通报；乙方除应向甲方赔偿由此给甲方造成的损失外，乙方还应向甲方支付相当于本合同期内服务费总额（ 万元）的10%的违约金，并对乙方知情不报人员进行相应处罚，被司法机关立案查处核实属实的，甲方有权解除原合同，如甲方解除原合同的，则乙方应退还甲方所支付的所有款项并按原合同与本合同约定承担违约责任。

4．甲方接受乙方实名或匿名举报，保证为举报者的信息保密。

**三、其他**

本协议经双方签署后生效。

**甲乙双方签字盖章：**

|  |  |
| --- | --- |
| **甲方（盖章）：** | **乙方（盖章）：** |
| **法定代表人（授权代表）签字：** | **法定代表人（授权代表）签字：** |
| **签约日期： 年 月 日** | **签约日期： 年 月 日** |

**附件6：**

**龙岗区进一步规范政商交往行为告知书**

为深入构建亲清新型政商关系，努力打造尊商、亲商、助商、安商良好营商环境，龙岗区委区政府制定了《龙岗区公职人员政商交往“十个不准”》，严明公职人员在政商交往中的纪律要求。请参与龙岗建设的广大企业及其从业人员，严格监督我区公职人员落实“十个不准”，并在与我区公职人员交往中切实做到“十个不得”。

一、不得向公职人员赠送礼品、礼金、消费卡等财物。

二、不得违规向公职人员提供宴请、旅游、娱乐等安排。

三、不得通过打麻将等形式向公职人员输送利益。

四、不得为公职人员报销应由其个人支付的费用。

五、不得违规向公职人员及其亲友借贷款。

六、不得违规将车辆、住房等借给公职人员使用。

七、不得在招投标中与公职人员搞暗箱操作、围标串标。

八、不得为利益相关人和公职人员牵线搭桥或者代为传递信息、传递财物。

九、不得让公职人员在企业违规兼职取酬。

十、不得为公职人员亲友违规承揽业务提供便利。

上述“十个不得”，请您严格遵守。同时，在政商交往中，如有发现我区公职人员存在违反“十个不准”的问题，请及时通过网络举报平台或者12388举报电话等方式，向纪检监察机关反映举报，我们将一律严格保密、一律优先处置、一律严肃查处。

本人已知晓上述告知内容，并愿意遵照执行（签名）：

年 月 日