

## 武汉民众乐园项目外墙洗涤外包服务技术要求

### 一、项目概况

武汉民众乐园位于武汉市江汉区中山大道 608 号，建筑面积约 44756 平方米，其中外墙面积约 16600 平方米，以实测面积为准。

### 二、项目服务范围、标准及相关要求

#### （一）服务内容

甲方系武汉民众乐园的管理方，乙方应为甲方提供合同约定的外墙洗涤服务，督导及培训员工满足物业服务要求。在物业管理区域内，乙方提供的物业管理服务包括以下内容：

1. 外墙清洗：整体幕墙外立面清洗服务。

#### （二）服务标准

1. 乙方提供的物业管理服务标准应达到本合同技术标准与要求部分约定的标准，现场工作按甲方的标准化体系文件或制度执行。

2. 乙方应为甲方提供合同约定的物业管理服务，督导及培训员工满足物业服务要求。

3. 乙方对其自身、乙方的代理、乙方的雇员和员工的行为负完全责任。

4. 甲方负责乙方服务质量标准考核，如乙方服务未达到合同规定的服务标准，又未按要求进行及时整改，甲方有权下达整改单并按合同约定的进行处罚，直至终止合同。

5. 驻场乙方人员属于乙方的员工，乙方为驻场乙方人员的行为承担一切责任及后果。双方明确，驻场乙方人员并非被劳务派遣至甲方处工作，所有赔偿及处罚只对应乙方，不针对乙方员工。

#### （三）人员岗位要求

1. 乙方必须保证外墙清洗期间，每天 22:00 至 08:00，进行外墙清洗服务。

2. 对甲方安排的工作任务应予以高度配合并及时处理。

3. 甲方对乙方有考核权，如发现其有不适合或无法胜任本项目工作岗位的，甲方会将具体情况反馈至驻场项目负责人处，并有权要求该员工撤场，乙方须配合。

4. 年龄要求：男女主管均不超过 55 岁。

5. 身体健康、五官端正、容貌较好，视力、听力、智力正常。

6. 具备 3 年以上相关经验，并接受过乙方的服务标准、业务操作、礼节礼仪、安全操作等正规培训方可上岗工作。

7. 高空作业具备高空作业证。

8. 派驻本项目的人员须着统一工作制服。
9. 甲方将以书面形式提前 5 日（自然日）向乙方发出进场安排。服务费将以实际工作量进行结算。
10. 人员工资以报价表为准。。

#### （四）服务要求

1. 质量标准及检查方法（含化学清洗）（附件 1）
2. 乙方进场要求（附件 2）
3. 清洗频次每年 2 次

甲方可根据实际情况调整清洗频次，具体清洗次数及实施时间以甲方通知为准，款项据实结算。

#### 第四条 服务期限

1. 合同服务期限 12 个月，暂定自 2025 年 6 月 1 日起至 2026 年 5 月 31 日止。在合同生效后，甲方有权根据实际情况调整服务期，并以甲方书面通知上岗日期开始计算合同开始日期。
2. 甲方有权根据服务质量、人员和设备的配备及对特殊事件的处理对乙方进行服务考核。若乙方达不到甲方要求，甲方有权立即终止本合同，且不需向乙方承担任何违约责任。
3. 若甲方有意延长本合同有效期的，可于本合同有效期届满前一个月前书面通知乙方，双方应就合同延续期间服务范围、服务费用等内容进行确认，并重新签订新合同或补充协议；除经双方一致同意调整的内容外，本合同其它条款在合同延续期间不变。
4. 乙方如需提前解除合同，需以书面形式提前三个月告知甲方，经过双方友好协商解除合同，如乙方未提前三个月提出或未经甲方同意擅自不履行本合同内容，将视为乙方违反合同，需按合同要求支付违约金并赔偿因合同违约给甲方带来的一切损失。

#### 第五条 服务费及付款方式

##### 1. 合同价格

- (1) 合同含税总金额：\_\_\_\_\_元（人民币），大写：\_\_\_\_\_。增值税税率为%，增值税税额：\_\_\_\_\_元（人民币），大写：\_\_\_\_\_。
- (2) 乙方为甲方实施有偿外墙清洗服务，具体收费标准及服务费计算方式以报价单，报价单作为服务费结算的依据，服务费用标准中已包含乙方为履行本合同所发生的全部费用，包括并不限于服务人员的工资、社会保险、福利、加班费、伙食费、服装、防暑降温费、乙方管理费、利润、税费、日常办公费、工具装备及器材购置和维修费、雇主责任险、意外伤害险、公众责任险或物业管理责任险等投保所有费用。除此之外甲方无需另行支付其他任何费用。
- (3) 在合同签订之日起，乙方不得以任何理由及任何形式进行上调合同内价格。若乙方单方调整合同价格，将视为乙方单方违约。乙方不得以人员成本上涨、物料价格上涨等为由拒绝或不按甲方通知要求安排人员进场提供服务，发生前述情形，乙方应按延期提供服务的的天数每日支付甲方违约金 1 万元；超过 10 日，甲方有权单方终止合同，乙方应向甲方支付违约金 10 万元，并赔偿甲方由此遭受的全部损失。
- (4) 外墙清洗服务报价单（附件 3）

## 2. 费用结算时间

(1) 乙方工作完结后，提交完成报告，增值税专用发票等结算相关材料，经甲方书面确认完成核实及财务手续后 45 个工作日内支付。

(2) 若发生费用结算不足一个自然月的情况，则双方按实际自然天数结算费用；

(3) 甲方付款前，乙方应提供相应金额的正规税务发票，否则甲方将暂停付款。乙方提供的发票如有伪造、变造、虚假等情况，产生的一切后果均由乙方自行负责，如因此给甲方造成的损失，亦由乙方承担，且甲方无需因此向乙方承担逾期付款的违约责任。为避免歧义，双方明确：甲方因此暂停付款并非违约行为，无需向乙方承担逾期付款的违约责任。

## 第六条 安全条款及责任归属

1. 乙方负责其到场员工的身体健康，所有员工均必须经过健康检查及提供健康证，上岗前，乙方负责其人员的安全教育培训，乙方人员必须经过安全教育及取得高空作业证后，并经过甲方考核通过后方能上岗。

2. 乙方应派遣一组合适的团队作为本项目的驻场乙方人员，按本合同规定的条款和条件在服务期限内，为本项目提供各项约定服务。驻场乙方人员应属于对本身工作有经验及有领导能力的技术及领工人员，或正确及准时提供该等服务所需的熟练工人，或在各自工种或职业内，具有相应资质、技能和经验的人员，乙方不得雇佣不符合法律法规规定的人员，如未成年人、患有传染性疾病人员等。

3. 乙方应具有完备的安全生产制度，并定期对驻场乙方人员进行培训，培训内容包括但不限于业务要求、紧急事件处理、安全操作等。乙方应为驻场乙方人员提供安全防护设备、工具，并进行安全培训，确保其作业过程中的人身安全。如驻场乙方人员在作业中发生安全事故导致乙方（或/及乙方员工）或任何第三方人身财产损失的，乙方承担全部责任；如造成甲方损失，乙方应全额赔偿。甲方亦有权从对乙方的应付款项中扣除，不足部分仍可以向乙方追偿。

4. 驻场乙方人员若因病假、事假或其它任何原因不能到岗的，乙方应立即调派其它人员替补该等驻场员工，确保当日在岗人数与计划相符。

5. 如任何一位驻场乙方人员（包括驻场负责人）出现如下情况，甲方有权要求乙方调换。乙方须按甲方要求立即更换另一位同等或更高资历及/或能力的人员担当此职务。

- 1) 违法行为、行为不正当、工作不尽责或工作漫不经心的；
- 2) 无能力履行其职责或疏忽大意的；
- 3) 不遵守本合同、法律规定或甲方要求的；
- 4) 做出有损安全、健康、有损环境保护或不利于本项目或甲方的行为的；
- 5) 履行义务未能令甲方满意的。

6. 驻场乙方人员属于乙方的员工，乙方为驻场乙方人员的行为承担一切责任及后果。双方明确，驻场乙方人员并非被劳务派遣至甲方处工作。甲方不因签署、执行本合同及对乙方人员实施现场监管而与乙方人员建立劳动或劳务关系，也不因此代乙方对其人员承担任何责任。

7. 乙方承诺保障甲方免于承担因本合同下的驻场乙方人员安排所导致的一切索赔、诉讼、仲裁、赔偿或损失。如甲方要求，乙方应提供劳动合同复印件供甲方备案，以确保乙方具备合法用工手续。

8. 乙方严格执行安全用电，遵守安全条款，设备使用前必须对设备的安全防护装置、电源插头及电线等进行安全检查，做到安全操作设备。
9. 乙方人员如违反安全规定的，甲方有权要求乙方对违纪人员进行教育，并责令停止服务工作。
10. 爱护建筑物及室内外各种公用设施、设备，如因乙方操作人员失误或过错造成的任何损坏，均由乙方承担经济赔偿责任。
11. 乙方人员在提供服务时应严格遵守双方制定的各项安全条例，工作中注意安全，对在工作中发现的事故隐患须事先做好防范措施，以防止人身伤害发生。
12. 做好防火及安全工作，避免跑水、漏电及走火等情况发生。
13. 乙方员工在服务工作中，不论原因如何，如损坏本商场商户设施、物品等或顾客之物品及因工作失误造成物品丢失，乙方负全部责任，且按价赔偿。
14. 在任何情况下（不可抗力情况除外），由于乙方人员行为不当、处置不当、发现问题不及时、不彻底等原因造成本商场的顾客或双方人员伤亡事故、财物损失，由乙方承担全部责任。
15. 乙方人员在提供服务时发生人员伤亡的医疗费、抚恤金、善后费用和其他费用，均由乙方承担。甲方除承担该文件所述的服务费外，不承担任何其他费用。

## **第七条 双方的权利和义务**

### **1. 甲方的权利和义务**

- (1) 本合同签订后，甲方有权因本项目内部调整、其运营管理需要及甲方认为适当的其它原因修改服务范围的内容，包括数量增减、场地范围调节、工作方式、工作时间及频率变化等，乙方应予以同意。甲方无需就行使本条所述的修改权而向乙方承担任何责任，且甲方行使本条所述的权利不影响甲方依据本合同享有的其它权利。
- (2) 乙方人员各项条件必须符合甲方要求，服从甲方合理的指导或指令。甲方有权对乙方人员的工作进行监督、检查、处罚和具体指导乙方须无条件服从，有权要求乙方调换甲方认为不适合在甲方工作的乙方人员；所有由乙方人员从事的工作应当以职业的标准完成，并且最终要使甲方满意。
- (3) 甲方根据现场情况有权要求乙方调换驻场负责人。
- (4) 甲方对乙方的管理实施监督检查，如因乙方管理不善造成重大经济损失或声誉影响，甲方有权终止合同并追究相应责任。
- (5) 在服务过程中，如乙方员工出现偷盗、打架、顾客投诉、工作不达标或对甲方管理人员安排的工作推诿、拖延、不按时完成等违规情况，甲方有权对服务费进行扣款。所有扣款只对应乙方公司，不针对乙方员工。
- (6) 甲方负责乙方服务质量标准考核，如乙方服务未达到合同规定的服务标准，又未按要求进行及时整改，甲方有权下达整改单并按合同约定的进行处罚，直至终止合同。
- (7) 按合同约定的时间和方式向乙方支付服务费用。

### **2. 乙方的权利和义务**

- (1) 乙方派驻本项目的员工，应事先按甲方要求向甲方办理登记手续，并遵守甲方的有关规章制度，甲方有权根据有关规定对其实施相关管理。日后乙方若发生人员变更，也应在变更后第二天与甲方办

理变更登记。

(2)乙方保证，乙方服务人员在甲方服务期间的劳动关系及因此可能产生的纠纷，均由乙方自行负责处理，与甲方无关，且乙方处理此等纠纷不应影响乙方正常履行本合同。

(3)乙方与其提供的服务人员之间存在劳动关系，严禁雇佣非法劳工，否则一切后果概由乙方承担，并赔偿甲方一切名誉及经济损失。乙方应按国家法律、法规及政策给乙方符合条件的员工足额缴纳各项社会保险，乙方的服务人员在工作中因故致伤、致残或死亡，由乙方承担工伤保险责任，甲方不承担任何责任；乙方的服务人员在甲方工作中因突发疾病需要治疗以及死亡由此产生的相关费用由乙方承担。对于乙方员工过失行为及违反现场管理规定的行为引起的伤亡，甲方不承担任何责任。

(4)乙方保证乙方人员遵守甲方的管理制度和所有工作要求，并时刻在乙方的管理和控制之下，服从甲方的领导、管理、监督和指导；

(5)所有乙方人员必须提供无犯罪证明，持有身份证及所需资格证书方可上岗，相关证件的办理及费用均由乙方负担。因证件不全或无证件被有关部门发现、查处所造成的一切后果应由乙方负责。

(6)乙方对服务范围内的安全隐患应当向甲方提出改进意见，甲方应认真研究解决。

(7)乙方的乙方人员在甲方工作中因突发疾病需要治疗以及死亡由此产生的相关费用由乙方承担。对于乙方员工过失行为及违反现场管理规定的行为引起的伤亡，甲方不承担任何责任。

(8)乙方负责乙方人员的思想教育、业务培训等日常管理和乙方人员违纪问题的处理；若有违反甲方管理制度需要处罚的，甲方应及时通告乙方，经调查核实后由乙方处理。

(9)乙方在开展服务工作前，应当提前1天安排乙方人员到现场进行熟悉，并做好一切预防性措施，尤其是在一些特殊区域，避免发生危险或妨碍其他人员，若发生上述情况，乙方要承担一切责任。

(10)乙方应严格管理己方工作人员，对因乙方人员工作失误造成的服务责任范围内的损失，应承担相应的赔偿责任。

(11)乙方需负责购买相关的有效保险，包括其属下人员之人身意外伤害险及与其工作有关的公众责任险或物业管理责任险，乙方应当将其投保情况报甲方备案。

(12)乙方员工不得以个人名义及任何借词向甲方及该物业使用者索取额外酬劳或私自占有或携带出门各种遗弃物品（包括甲方物业租户赠送物品），该类物品应在甲方及其授权人员的同意下，由乙方现场负责主管作统一处置。

(13)任何乙方员工不可安排处置有利用价值或可回收的废弃物资。

(14)甲方如因乙方原因被有关职能部门处罚，乙方应承担甲方的一切损失。

## **第十一条 违约责任**

1. 下列情形视为乙方提供的服务不符合合同约定并构成违约，应按相应条款承担违约责任，如违约金不足弥补甲方损失的，乙方还应赔偿甲方由此遭受的全部损失。

(1)乙方对乙方人员要有足够的培训与监督，使派驻现场所有人员均能安全管理工作，如乙方违约，乙方承担当月费用总金额1%的违约金。

(2)在合同期内，乙方提供服务无法达到甲方要求或满意之程度时，甲方有权向乙方提出限期整改（《整改通知单》详见附件4），乙方需签收确认不得拒绝，如乙方拒不签收或签收后在限期内仍未

达到甲方要求或满意之程度，甲方有权扣除当月服务费的10%作为违约金，且甲方有权书面通知乙方提前终止合同，甲方不做任何补偿给乙方；甲方保留向乙方追讨因其服务质量不符合合同约定而给甲方造成一切经济损失之权利。

(3) 业主或商户投诉乙方员工，确定属乙方员工责任的每发生一次，扣罚乙方服务费500元。

(4) 乙方因拖欠服务人员工资，导致服务人员向甲方索要工资的，视为乙方违约，甲方有权立即暂停支付任何服务费，直至乙方欠薪事件妥善处理。乙方发生两次拖欠工资情况的，甲方有权解除合同，甲方不做任何补偿给乙方；并保留向乙方追讨因其服务质量不符合合同约定而给甲方造成一切经济损失之权利。

(5) 合同有效期内，乙方工作人员在工作中出现重大责任事故，造成他人人身伤害或重大财产损失（5000元以上）或严重影响甲方工作环境，损害甲方声誉的，甲方无条件解除合同，乙方应于甲方有关解除合同的书面通知到达或应当到达之日起48小时内撤离相关人员及设备，甲方保留向乙方追索经济赔偿的权利。

(6) 合同期内，甲方如因乙方服务严重不达标或给甲方造成重大事故的需提前一个月通知对方终止合同，但不承担违约责任。乙方需按约定做好后期服务。

(7) 所有违约扣款只对应乙方公司，不针对乙方员工。

## **第十二条 保险投保**

1. 乙方须对本项目服务人员投保意外伤害险、雇主责任险，对本项目服务投保公众责任险，总保额不少于人民币伍佰万元整，投保范围包含本项目全部服务范围（包民众乐园所有物业建筑面积）。

2. 人员进场前须完成投保且确认保险生效，乙方需将投保情况及材料复印件报予甲方做备案。

3. 购买保险，被保险人必须符合当地政府相关规定，受益人应包含甲方（武汉新民众乐园有限公司商业管理分公司），并在合同签订前将保险单及保费缴纳凭证复印件交至甲方核查并复印备案。如乙方所购之保险不符合甲方的保险要求，甲方有权要求乙方在规定期限内纠正，直至满足甲方的有关保险要求。甲方有权随时要求查阅乙方保单原件。

4. 驻场人员的的人身意外伤害保险。保险金额不低于人民币10万元/人，保险截止日期应不早于本合同约定的服务期限届满之日。

5. 如果因保险未保足，或赔偿金额不足，或不投保，或保单规定的免赔的部分，或其它不可预测的因素，导致保险公司不能赔付全部责任，则由乙方承担由此引起的全部损失。

## 附件1 质量标准及检查方法（含化学清洗）

### 质量标准及检查方法（含化学清洗）

#### 1. 外幕墙清洗检查标准：

- （1）外墙玻璃明亮，无污垢；无明显清洗划痕；
- （2）外墙面砖表面无明显污垢，色泽光亮；
- （3）石材光面纹理清晰，有光泽；
- （4）石材毛面无灰尘，有质感；
- （5）涂料墙面、铝合金漆面无明显污垢，色泽清晰有整体感；
- （6）化学清洗的外墙玻璃明亮，无明显污垢；外墙玻璃无明显清洗划痕；幕墙结构密封胶无明显化学腐蚀或施工造成的破损。

#### 2. 外幕墙清洗检查方法：

- （1）视检和手检：从层面可开启的窗户、大楼平台检查清洁情况；
- （2）视检：直观外墙表面有无污垢；直观外墙材料表面有无折光、质感、光泽、色泽。

## 附件2 乙方进场要求

### 乙方进场要求

1. 乙方出具相应的外墙清洗资质证明及施工工人高空作业资质证明及投保的相关证明文件，并提供复印件供甲方存档。
2. 乙方接到甲方整体外墙清洗通知后，应在七个工作日内进场施工。乙方进场后应在 15 个工作日内完成整体清洗工作（遇大风、雨、雪天气则工期顺延）。乙方施工人员需按甲方管理制度出入施工区，并应做好现场成品保护措施，做到工完场清；
3. 施工作业人员要求：作业人员需着统一制服，干净整洁；作业人员每次施工应严格做好安全措施；
4. 作业时间的安排不得影响民众乐园各商户的正常办公及甲方的日常管理服务工作；在清洗过程中发现幕墙的质量问题，需首先通知甲方验证认可，方能施工；在施工中如造成甲方或第三方财产损失及人身伤害，乙方应按实际损失承担赔偿责任。
5. 不污染、不损坏甲方的各类设备设施，若造成损失，由此产生的维修、更换、清洗等费用均由乙方承担。
6. 乙方确保施工人员的安全，若发生事故，造成自身人员伤亡或第三方财产损失及人身伤害均由乙方负责。
7. 进场清洗前，协助甲方清理完作业区域的存放物；
8. 协调必要的水、电等设施及其他需求；按甲方审核同意的管理措施遵照执行；
9. 协调场所存放必要的清洗工具及材料，乙方自行负责工具及材料的保管工作。

### 附件 3 外墙清洗服务报价单

甲方可于合约期内，指定乙方为甲方提供商场区域的外墙清洗服务。具体养护项目、范围和数量以甲方发出的指令单为准。

项目	单价 (人民币) a	面积 (平方米) b	每次费用 (人民币) $C = a \times b$	次数 d	合计 $E=c \times d$
外墙清洗  (离地面 2 米以上，包含所有外墙装饰石材、玻璃幕墙、铝板、隔栅、涂料、外墙设备及广告屏等)	¥           元/ 平方米	16600 平方米  (以实测面积 为准)	¥           元/次	2 次	

备注：

- (1) 甲方将按实际情况需要进行除外墙清洗服务，结算费用以实测面积为准，进驻日期以甲方书面通知为准，按照实际工作量结算。
- (2) 含人员工资、社会保险，法定假日补贴。
- (3) 包含意外伤害险、雇主责任险、公众责任险或物业管理责任险等一切保险费用。
- (4) 此单价为投标综合单价，计算面积以外墙实测面积为准，该面积开荒范围包含但不限于此面积内的墙面、玻璃、标识、窗户，阳台、设备设施、装饰等此外墙的所有内容，所有内容不因任何原因（包括但不限于约定作业面积误差、抢工、交叉施工、重复污染、物价上涨、节假日加班、最低工资标准或社保缴费基数上调、人员配置增加、设备配置调整等）调增，其中已包含高空作业费、高空工具、措施费、管理费、清洁材料费等低值易耗品费、设备使用及折旧费、人员成本、服装费、保险费、税金、利润等所有费用。

附件 4 整改通知单

整改通知单

NO:

日期	
具体时间	
整改事项说明	
整改验收要求	
整改时间结点	
整改事项进展	
整改事项结果	
甲方下单人	
甲方跟进人	
乙方负责人	
备注	