

合同编号：YAZCHD2022-17

延安市机关事务服务中心
延安市为民服务中心物业管理服务

政
府
采
购
合
同

延安市市直单位政府采购中心

2022年8月8日



合同编号：YAZCHD2022-17

项目编号：YAZCXD2022-3

采 购 合 同

采购人：延安市机关事务服务中心

(以下简称甲方)

供应商：延安新投物业服务有限公司

(以下简称乙方)

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及相关规定，经延安市财政局批准，并经单一来源采购，确定乙方为延安市机关事务服务中心延安市为民服务中心物业管理服务（项目编号：YAZCXD2022-3）政府采购项目成交供应商。为明确甲、乙双方责任，经甲、乙双方充分协商，特订立本合同，以便共同遵守。

第一章 物业基本情况

第一条 为民服务中心基本情况

物业类型：办公写字楼

坐落位置：延安市新区（北区）

管理界限：东至：子长路；南至：东方红大道；西至：志丹路；北至：北京路。

延安市为民服务中心位于延安新区（北区），总建筑面积 26.78 万平方米，分为南北两大区，其中北区由 5 栋单体建筑组成，主要功能为行政办公。规划建设用地 239 亩，总建筑面积 17.44 万平方米。其中：地面上面

积 11.82 万平方米，地下面积 5.62 万平方米。容积率为 0.74%，建筑密度为 14.98%，绿地率为 42%，共有会议室 87 间。

南区由 3 栋单体建筑组成，主要功能定位为文化活动中心、为民服务大厅、电子信息中心、公共交易资源平台、信访接待大厅、图书馆和档案馆。规划建设用地 181 亩，总建筑面积 9.34 万平方米。其中：地上面积 6.59 万平方米，地下面积 2.75 万平方米。容积率为 0.546%，建筑密度为 16.95%，绿地率为 42%。

第二条 乙方提供服务的受益人为甲方和物业使用人，甲方和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

第二章 委托管理事项

第三条 委托管理的主要事项为：

（一）常规服务内容

1. 房屋及市政基础设施日常维修、养护和管理：楼宇内公共区域（楼道、门厅、卫生间、地下室等）、机关餐厅（除厨房专用设备）的维修维护及坡（平）屋面、外墙及室外台阶、人行道、广场、道路等维修维护由乙方组织实施并承担费用；乙方根据实际需要或甲方安排进行必要的维修，并向甲方提供维修清单和结算金额，交付基建科予以审核考评；其他维修改造项目由业主单位负责组织实施；

2. 物业共用部位、共用设施设备（包括办公室内供冷暖和消防系统终端设备以及除终端用电设备之外的强弱电部分）的日常运行、维修、养护和管理，由乙方组织实施并承担费用；变更原状的改造项目，由业主单位实施。办公室内的照明灯具、插座维修，由乙方免费提供人工安装服务。

3. 办公楼外围公共区域秩序维护、安全防范等事项的管理；
4. 办公楼内秩序维护及安全防范；
5. 停车场（库）的管理和服务工作；
6. 消防管理服务；
7. 物业管理区域内的病媒防治、清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通；
8. 装饰装修管理服务；
9. 物业档案资料管理；
10. 顾客投诉处理。
11. 突发事件处理。
12. 法规和政策规定由物业服务企业承担的其它事项。

（二）特约服务

1. 会议室服务管理：会议室包括接待室、会见厅等各类会议室。①常规性服务：严格按会议服务标准提供规范服务；严格执行会议调配制度，按照会议预约系统有关要求做好会议室的调配、会场布置、检查、跟进会议室使用情况。②各类消耗品配备：包含铅笔、橡皮、一次性纸杯、纯净水、热毛巾、抽纸、电池、小号垃圾袋、中号垃圾袋等常规消耗品，还包含家具蜡、地板蜡、消毒液等维护保养消耗品，以及特殊会议室的绿植配置和更换；③设施设备的维修保养：做好会议系统及设施设备的日常维修保养工作，以确保正常运行。变更原状及更新改造的改造项目，由业主单位实施，物业公司配合。④乙方应根据实际情况对设施设备大型维修和更新进行评估并提出合理化建议。

2. 书香机关服务：要设立专门的服务管理团队，工作日有专人值守；

3. 健身房服务：严格按照服务标准做好健身房服务，承担健身场所公共设施设备以及健身器材的定期保养，负责做好设施设备维修，配件更换；变更原状及更新改造的改造项目，由业主单位实施，物业公司配合；承担场地管理及卫生保洁等（含配置纯净水和卫生保洁材料费用）；

4. 国旗护卫服务；

5. 卫生用品配置（为 1 至 8 号楼配备卫生纸、洗手液、擦手纸等卫生用品）；

6. 生活垃圾清运服务（含餐厨垃圾）。

7. 负责重大节日室内外盆花的购置、摆放和养护。

8. 甲方委托的其他服务内容。

（三）专业技术类服务项目

对于会务设备、病媒防治、消防、安防等专业技术性强的服务项目，乙方必须聘请若干名具有专业资质技术人员进行专业化服务。或者，项目予以单列，委托第三方进行管理，甲、乙双方共同监督，以确保设施设备正常运转。

以上常规服务与特约服务中更新、维修、维护、保养等服务，单次、单处价值在人民币 5000 元及以内的材料和维修总价预算在 3 万元之内的人工服务由物业服务单位承担；维修总价预算超过 3 万元的，物业服务单位配合，由业主单位组织实施并承担费用。基建维修部分，除以上约定之外，其它考核内容同时有效。

第三章 委托管理期限

第四条 合同签订期限：2022年8月8日至2025年8月7日，合同期限三年，合同期内，乙方能严格履行合同，无安全事故，经考核质量管理得到基本满意，且委托事项无重大调整的前提下，可续签合同。

第四章 双方权利义务

第五条 甲方权利义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益。
2. 制定物业监管、考核制度并监督乙方遵守合同。
3. 审定乙方拟定的物业管理制度。
4. 监督检查乙方物业管理合同的实施及制度的执行情况。
5. 审定乙方提出的物业管理服务年度计划。

6. 甲方定期不定期的按合同约定对乙方提供的各项服务进行评审和检查考核，若乙方未达到甲方的相关要求，甲方应及时通知乙方进行整改。若乙方在规定的期限内没有达到甲方要求的整改效果以及乙方在履行合同期间发生重大安全责任事故，或因重大服务保障不到位，给甲方或使用单位造成极坏影响和后果的，甲方有权进行处罚、要求赔偿、甚至终止尚未履行完的合同并追究法律责任。

7. 乙方接管之日起甲方须为乙方提供必要的办公室、值班室和仓库等必要的物业用房；协助乙方为物业员工解决住宿场所。

8. 负责收集、整理乙方物业管理所需图纸、档案、资料，待建设工程竣工验收合格后向乙方移交。

9. 协助乙方制定和落实防火、防盗、保密制度及突发事件应急预案。

10. 按合同约定向乙方支付物业管理服务费用。

第六条 乙方权利义务

1. 对甲方和物业使用人违反法规、政策的行为，有权提请有关部门处理；

2. 乙方在提供物业服务过程中有权对甲方不当的管理、监督行为进行反馈，甲方查证属实后，应予以改正。

3. 乙方根据有关法律法规及本合同的约定和投标承诺，制订物业管理制度、办法和实施细则以及各种突发性应急预案，自主开展物业管理活动。对专业性较强的托管事项，经甲方许可，乙方可选聘专营公司承担专项服务业务，但不得将项目分包或转让给任何单位和个人，不得将物业管理责任转让给第三方。

4. 负责制定房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的日常维护维修方案，经双方认可后组织实施。

5. 按物业管理内容和标准要求配备人员，从事物业管理、保障和服务的专业人员应全部持有物业管理人员职业上岗证书。各类专业人员及各专项服务单位操作人员应当按照国家有关规定，取得与其岗位要求相一致的资格证书，包括消防监控员、高低压电工、公共卫生从业人员健康检查证明等；特种作业人员应100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。物业公司要定期对从业人员进行物业管理业务知识培训、消防培训及其他服务培训。

6. 甲方以随机抽查方式，不定期核实项目人数，乙方须按季度向甲方提供项目内人员花名册和工资发放表，保证服务质量。乙方严格按《中华人民共和国民法典》、《劳动合同法》管理从业人员，用工期间应签订相应

的劳动用工合同。乙方需按照国家、省、市有关法律、法规和政策规定，为所雇用的员工缴纳社会保险等必须交纳的费用。在工期内，乙方员工因触犯法律被司法机关处理，或发生工伤、非工伤以及伤亡等各类事故，或各类劳动纠纷等，均由乙方负责处理、解决，并承担由此所产生的各项费用和承担全部责任，甲方概不负责。

7. 乙方必须认真负责，积极主动，高标准，高效率做好为民服务中心的物业服务工作，制定切实可行的计划，并组织实施。

8. 坚决执行例行检查制度，对检查出的问题及时整改；清查一切可能出现的故障，并及时修复，严格禁止出现积少成多规避合同关于维修条款情况。对于出现的问题要及时查清原因，小损小坏要及时修复，大的损坏要第一时间报告甲方，根据双方分工，制定维修方案，及时进行维修。接到紧急维修时，保证在 10 分钟内赶到现场；一般维修 15 分钟内赶到现场处理。如没有特殊情况，维修必须当天完成，完成合格率 100%。

9. 对本物业管理项目的建筑物、场地、公用设施等，不得擅自占用和改变其使用功能，如需在本物业项目内扩建完善的配套项目，须报请甲方和有关部门批准后方可实施。

10. 建立健全各类设备设施的管理档案资料，并及时记载有关变更情况。

11. 定期向甲方汇报物业管理的实施情况，并委派项目经理，代表乙方履行合同。

12. 接受物业管理主管部门及有关部门的监督、指导，并接受甲方的监督。

13. 向甲方和物业使用人告知物业使用的有关规定，当业主和物业使用人装修维修时，告知有关限制条件，订立书面约定，并负责监督。

14. 不得损害甲方的合法权益，获取不正当利益。

15. 积极完成好甲方委托办理的其他事项，如物品搬运和挪移等。

16. 本合同终止时，如双方不再续签合同，乙方须向甲方移交全部档案资料以及相关的工作设备、设施、用品等。

第五章 物业管理服务质量标准

第七条 乙方须按照其所提供并经甲方认可的物业管理方案，甲乙双方认可的考核办法实现目标管理，物业管理满意率达到 80%。物业管理量化考核指标是指甲方依据双方认可的考核标准及量化评分表，每月进行考核评分，综合分值必须得到 90 分及以上；物业管理满意率指标是甲方每月随机抽取 10 个驻楼单位，对物业管理服务情况进行满意度调查，评价分为满意和不满意两个档次，满意率必须占到 80%及以上。要达到招标文件和中标方投标文件的要求，做到服务工作“零距离”，服务保障“零失误”，设施设备“零故障”。

1. 房屋及市政公用设施、附属建筑物、构筑物的维修养护管理。房屋外观（外墙、门厅、屋面等）完好、整洁，墙面、地面、所有门窗及窗台、玻璃、面砖、室外椅、涂料等无污渍、无破损、无渗漏；卫生间、会议室等公共区域完整、完好，无污渍、破损、渗漏；房屋的维修养护及时率和合格率达到 100%；广场、道路、停车场等区域无积水、破损、开裂、下沉，外观完好率达到 100%；化粪池、沟、池、井等构筑物运行顺畅，清理及时，无堵塞，无跑、冒、漏、滴现象。建立突发事件应急预案，接到

紧急报修时，保证在 10 分钟内赶到现场；一般维修 15 分钟内赶到现场处理。如没有特殊情况，维修必须当天完成，完成合格率 100%。

2. 设备、设施的维修养护管理。做到维修及时，养护到位，运转正常，安全完好率达到 100%。加强日常检查巡视，保证给设备、设施系统正常运行使用；建立设备、设施管理制度，严格按照操作规程操作、维修、养护。维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行。建立突发事件应急预案，及时发现并解决故障，零维修合格率 100%，故障排除不过夜。

3. 物业管理区域内秩序维护、安全防范等事项。做到机构健全，职责明确，有效落实，保障安全，规划用地范围内，全年秩序井然。维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行，做好安全防范和日常巡查工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件；全年无重大失盗、无失密、无治安案件，无公共卫生事件发生，无安全火灾隐患及火灾发生。

4. 卫生保洁。做到物业服务区域内无脏乱现象和不洁死角。室内外公共区域（含：卫生间、电梯厅、楼梯、走廊、大堂、停车场、室外广场、绿化带、公共区域的设施设备等，不包含餐厅区域）要定期清扫擦试、消杀，无尘土、污迹、烟头、纸屑、垃圾、异味、蚊蝇、蟑螂和老鼠；外墙、玻璃幕墙每年定期清洗，保持其巍峨壮丽，雄伟恢弘的风貌；在雨雪天要及时清扫，保证无积水和积雪。环境卫生达标率达到 100%。职工对清洁、保洁满意率达到 100%。垃圾清运日产日清，无垃圾桶、果皮箱满溢现象，保持垃圾设施清洁、无异味；垃圾袋装化。

5. 会议室（厅）、停车场（库）的管理和服务。会议室（厅）要做到

管理规范，统一着装，服务到位，程序合理，谈吐文雅，举止得体，要保守秘密，杜绝失密、泄密现象发生；保证茶水供应并定时续水；在会议期间应加强安全防范工作，防止无关人员进入会场扰乱会议进行；技术人员应确保会议室设施设备的维修保养和正常使用；会议服务人员应保证消防通道的畅通，紧急情况下，应在场进行疏导。停车场车辆停放有序，道路畅通；停车场设施设备完好且正常运行。

6. 环境管理。做到固体废弃物处理及时，办公无噪声干扰，大楼无乱涂乱画、乱贴乱放现象；楼内、室内、厅内平日及重大节日盆花，确保摆放数量、品种适度匹配，有序有致，整洁美观；室内外公共区域的指示牌、示意图、公告栏等物件摆放有序；楼内通风较好，达到空气清新。

7. 读书角服务管理。建立读书角管理制度，制定服务规程并认真落实。设立专门服务团队管理，工作日由专人管理，提高服务质量的同时，确保图书资源的安全完整。做好卫生保洁，营造干净、整洁的读书环境。每日对书架、图书、沙发、桌面等设施设备清洁一次，保持地面干净，无杂物、无污渍、无尘土。

8. 健身中心管理。建立健身中心管理制度，制定规范化的服务礼仪、服务语言、应急预案，使服务过程、服务程序的控制更为严谨。严格执行健身器材的使用规程，指导监督干部职工正确使用设备。加强卫生保洁管理，营造干净、整洁、文明、和谐、空气清新的健身环境。健身中心需建立服务人员、服务内容公开上墙制度，使每项服务内容自觉接受服务对象的评价和监督。

9. 国旗管理。建立国旗管理制度，严格执行《中华人民共和国国旗法》，

按照甲方的要求，做好国旗的升降和管理工作，做好国旗旗杆设施的日常管理和维护工作，做好国旗仪仗队的建设工作。国旗仪仗队执行任务时要服装整洁，精神饱满，整体动作标准规范，按要求准确无误完成每一个动作和内容。要加强对国旗的保管，不得升挂破损、污损、褪色或者不合格的国旗，不得以焚烧、毁损、涂划、玷污、践踏等方式侮辱中华人民共和国国旗。

10. 前台接待和信件报刊收发服务。必须做到责任明确，登记详细，手续完整，认真签收，及时发送，日清周结，即当天来的报刊信件、文件等必须当天送到，节假日收到的报刊信件保证于收假当日送到，做到无差错。

11. 顾客投诉处理。做好值班表、值班/交班记录；公示服务电话，24小时受理用户信息，有处理记录，按月进行统计分析；设立用户接待室，有专人负责接待用户来访；有用户回访记录，维修服务率不低于30%、投诉回访率100%，并按月进行统计分析；接待人员使用服务语言，具有专业服务素质；物业服务中心公示物业服务企业营业执照、资质证书，服务标准、项目负责人照片等。

12. 员工管理。管理人员接受专业培训并取得证书；各类专业人员及各专项服务单位操作人员有专业技术岗位证书，包括消防监控员、会议设备维护员、高低压电工、水暖工、公共卫生从业人员健康检查证明等；员工佩戴工牌并对工牌实施管理；员工着装统一、整齐，语言、行为规范。

13. 突发事件处理。乙方必须实行24小时全天候值班，在办公楼的后勤服务中，针对停水、停电、触电、大面积泄水、电梯事故及斗殴盗窃等

突发事件，大风灾害、强降雨暴雪等恶劣天气，要有各种突发事件处理应急预案，预案科学，组织有力，措施到位，处理及时，使事件得到有效控制，确保相关事件发生后，人员、物资及环境的损害降低到最低程度。

14. 物业档案资料管理。物业管理区域内基本建设、设施设备、物业管理和服务工作等档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。

第六章 物业管理服务费用

第八条 物业管理服务费

1. 年合同总价：成交价格为人民币贰仟肆佰伍拾陆万元整/年（¥：24560000 元/年），三年总价为人民币柒仟叁佰陆拾捌万元整（¥：73680000 元）。

2. 承包方式：该项目总承包制，报价中包含物业管理区域内管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；物业共用部位、共用设施设备日常运行、维修保养费用；清洁卫生费用（含餐厨垃圾清运费）；绿化灌溉、养护费用；秩序维护费用；会议室（厅）、停车场（库）、读书角、健身中心的管理和服务等委托服务范围的所有费用以及物业服务企业的办公费用、固定资产折旧等费用。

3. 价格调整：合同价不受市场价格变化因素的影响，但合同期内，合同价格可随增减服务项目进行调整。管理服务过程中，如甲方在现有服务内容的基础上需增设、扩大或减少、缩小相关服务项目，双方以签订补充合同方式确认相关增加或减少内容，费用另外计算或根据分项报价进行扣除。

4. 付款方式：甲方按月依据考核结果支付物业管理服务费。乙方每月

依据实际应结算金额出具正式发票，合同期满且交接手续完成后一次性结清。

经考评达到合同约定的物业管理服务工作标准和质量目标，由甲方于次月 10 日前向乙方支付当月物业管理服务费。

第七章 违约责任

第九条 乙方违反合同第五章的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改、维修维护，并按照考核结果扣罚。按照合同第二章委托管理事项第三项内容规定，若乙方在一年期限内，没有达到甲方要求委托技术人员进行专业化服务的整改效果或物业管理满意率未达到 80%，甲方有权委托第三方机构进行专业化服务或终止服务合同；造成甲方损失的，乙方应承担经济、法律责任。

第十条 乙方违反第五章约定的，考核标准为：物业管理量化考核指标分值达到 90 分以上，视为优秀；达到 80 分-90 分，视为合格；80 分以下，视为不合格。如低于 80 分，按照实际考核分值与 80 分的差额，每分扣除 2000 元；连续三个月考核低于 80 分，扣除当月 20000 元，连续半年考核低于 80 分，甲方有权终止合同；第五章中，对专项考核指标有约定的，指标值必须达到约定分值，低于约定分值的，每低 1 分，扣除 2000 元；涉及维修维护类整改事项未按约定时限落实的，甲方组织实施后产生的费用根据考核后下发的整改通知单内容，按实进行扣罚。经甲乙双方协商同意委托第三方机构进行专业化服务的费用应由乙方承担。物业管理满意率指标低于 80% 的，按照所抽取驻楼单位中出现的不满意次数，每次扣除 2000 元。（物业管理量化考核指标详见附件）

若发生重大安全事故或对突发事件处理不及时，依据给甲方和物业使用人造成的实际损失，据实扣除，并追究法律责任。

第十一条 甲、乙任何一方无故提前终止合同的，违约方应赔偿对方年物业费 10% 的违约金；造成对方经济损失的，应给予经济赔偿。

第八章 附 则

第十二条 合同期满后，乙方全部完成合同并且管理成绩优秀，甲方和物业使用人反映良好，在同等条件下，作为供应方可予以优先考虑。

第十三条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第十四条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和政策执行。

第十五条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第十六条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请物业行政主管部门进行调解，协商或调解不成的，可以向甲方所在地人民法院起诉。

第十七条 投标文件、报价文件、成交通知书、成交供应商承诺书是本合同不可分割的组成部分，对甲方和乙方均具有法律效力。

第十八条 本合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

第十九条 本合同从签订之日起并经延安市市直单位政府采购中心确

认后生效，合同规定的全部事宜和程序结束后终止。本合同一式八份，甲方五份，乙方和延安市市直单位政府采购中心各一份，延安市财政局采购管理科备案一份。

附件：1. 物业管理服务费用

2. 《为民服务中心物业管理考核办法》

甲方：

负责人：

住址：

联系人：

联系电话：

周景波

延安市为民服务中心7号楼

王东

7092453



乙方：

法定代表人：

住址：

联系人：

联系电话：

孙心

陕西省延安市宝塔区新市区南大街24层2402

畅林立

13098079955



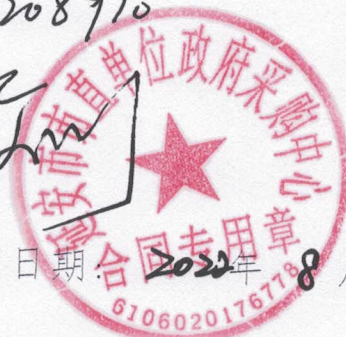
开户银行：北京银行股份有限公司延安分行

帐号：20000044823200036208910

确认方：

负责人：

王东



合同签订日期：2022年8月8日