

西安国家版本馆

物业服务合同



西安国家版本馆物业服务合同

第一章 总 则

第一条 本合同当事人

甲方：

名称：西安国家版本馆，委托代理人：

地址：西安市高新区庞光街道乌东村（环山南路）

联系电话：029-61301027

乙方：

企业名称：西安高科物业服务管理有限公司，法定代表人：冯智，
注册地址：陕西省西安市高新区高新四路1号高科广场26层，本项目总
负责人：刘华，联系电话：13991821612；本项目现场负责人（项目
经理）：唐璐，联系电话：13571958245。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》之
规定，经双方在平等、自愿、协商一致基础上，甲方将西安国家版本馆物
业项目委托乙方实施物业服务，订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型：其他，座落位置：西安市高新区庞光街道乌东村（环山南
路），物业建筑面积：20.01 万m²。

物业管理区域范围：西安国家版本馆红线范围内。

第三条 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的组成部分，彼此相互解释，相互补



充。

本合同由下列文件构成：

- 1、物业服务合同；
- 2、中标通知书；
- 3、合同附件；
- 4、招标文件及澄清文件；
- 5、投标文件及澄清文件。

第四条 物业服务内容

西安国家版本馆安保服务、后勤服务、保洁服务、绿化服务、会务服务、客服服务、工程服务及其他保障服务。

1. 安保服务：负责门口、岗哨安全管理；负责馆区内车辆行驶和停放秩序的管理；负责公共秩序维护、安全防范、巡逻管理及应急处置；负责库房、展厅安全管理、秩序维护；负责消防设施设备管理；负责监控室、消防值班室等的 24 小时值班值守；负责馆区外围周界的安全巡检；负责对外参观的引导、秩序维护；负责其他相关安保服务。

2. 后勤服务：负责版本的搬运、上架、入库等协助工作；负责办公家具、设备的临时搬运工作；负责重要接待、重大活动的后勤保障工作等。

3. 保洁服务：负责物业公用部位和公用场地的清洁卫生服务；负责四害消杀、垃圾清运服务；负责文济池水体定期的养护、清洗；负责指定区域如部分办公室、业务用房的定期保洁工作等。

4. 绿化服务：负责公共区域及室内绿化的养护服务，主要包括树木、花草、绿篱修剪、打药、除草、浇水、养护等；负责采购人要求绿化区域的浇水、施肥、修剪、病虫害防治工作；负责个别绿植的配备与养护服务；负责其他相关绿化服务。



5. 会务服务：负责馆区内会议场地及设备的管理与维护服务；协助开展各类会务服务等。

6. 客服服务：负责读者服务中心、交流中心、文济厅、文济阁、展厅的管理和服务；负责信息咨询与投诉处置；负责协助参观接待预约、引导、讲解等工作；负责办公区域报刊杂志收发工作等。

7. 工程服务：负责物业公用设施、设备的日常运行和维修、养护，主要包括：各配电室、热交换站、水泵房、各型给排水设施设备、暖气干线和各型取暖设施设备、各型室外浇灌设施设备的运行和管理；落水管、通风管、室内外上下水管道、室内外消防设施设备、建筑物防雷设施设备、建筑物室内墙面和地砖、室外低压电力电缆及沟道、化粪池、各型检查井、停车场、人行道彩砖、道沿石、各型室内外灯具、各型门窗和玻璃、各型卫生洁具、各型五金配件等的检修与维护；负责采购人日常办公设施、设备的维护、维修；负责房屋建筑本体的维修、养护和管理及协助做好电梯、空调、消防等第三方服务单位的日常管理、对接工作等。

8. 其他管理：负责物业档案资料的收集、分类、整理、移交服务；负责保洁服务易耗品的提供等。

第五条 其他委托事项

第六条 不包含在本次物业服务范围内：

1. 房屋及设施设备的大、中修和更新、改造费用，需专业资质的对外委托服务费用，监管部门或专业机构对设施设备的检测、维保及故障排除等费用，电话、网络、有线电视等费用；



2、水、电、天然气等能源费用；

3、外墙清洗费用、水箱清洗、化粪池清理、垃圾清运费，日常维修所需的工具、配件、耗材费用以及会议用品费用；

4、乙方在甲方安排的大型活动或特殊应急保障中，为甲方临时抽调的保洁、绿化、工程人员，除加班产生的加班费外，所有费用由乙方承担，且乙方应确保抽调人员的服务质量符合甲方要求。

第二章 物业服务标准

第七条 物业服务总要求

1、物业服务人员要求：

(1)乙方应根据现场实际情况，合理配置管理、服务人员，甲方可根据现场情况即时调整人员，满足服务需求。

(2)物业服务人员应遵纪守法，自觉遵守甲方的各项管理规定，禁止在馆内吸烟、酗酒。

(3)物业服务人员必须具备一定的政治素质和业务能力，言谈举止文明大方，服务礼貌周到，遵守仪容仪表规范，统一着装，佩戴标志，规范服务用语。

(4)物业服务人员没有参与过任何违法活动、没有犯罪记录或是在逃嫌疑人。

(5)物业服务人员应当遵守保密要求，按照规定签署保密协议。

(6)一般服务人员调整、变更需提前报备甲方；主管人员、中控室（消控室）值班人员调整需提前两周报甲方同意后调整，且不得频繁、随意更换。

2. 乙方应当建立质量管理体系，健全各项管理制度，明确岗位职责、



工作标准，落实奖惩措施和考核办法。

3、乙方与乙方物业服务人员建立合法劳动关系，按时向乙方服务人员发放工资、依法缴纳社会保险等。

4、本项目运行严格按规程执行，落实安全管理措施，做到安全、文明作业，建立突发事件应急处理机制，制定应急预案，每季度进行一次专项应急预案演练，确保突发事件能够有效处理。

5、乙方在作业过程中，必须爱护甲方场所内公共设施设备，有义务管理维护设施设备的安全，节约使用水电气热等资源。

6、乙方须公开服务监督联系电话，每季度征询一次使用人对物业管理工作的意见，不断提高服务质量，确保使用人满意。

7、乙方在服务期内应按照甲方要求将物业管理各类资料登记、装订、保存好，待服务期结束移交甲方保管。

8、未经甲方同意，乙方无权在馆区内从事任何广告活动或类似宣传，如乙方有以上行为的，甲方有权要求乙方立即停止上述行为，责令乙方限期改正，并对乙方进行处罚。

9、乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切后果与甲方无关。

10、乙方不得擅自自在馆区内开展超过合同范围外的经营活动。

第八条 分项服务内容及标准

（一）安保服务

1. 执行 24 小时值班制度，上岗期间保持良好形象，在指定位置、指定方向值守，行为举止符合礼仪规范，严格执行大门和出入人员管理制度。发现可疑人、事、物或其他治安信息，及时向相关领导或部门汇报，对出入人员和车辆所携带、装运的物品严格检验、核查，禁止私自将危险



或违禁物品带入，同时严防馆区物资流失。

2、熟悉馆区的地形、地物，严格按照规定的时间、路线、频次开展巡逻工作。加强重点部位巡查，对发现的各类安全隐患及时处理或报告。遇有突发事件，应迅速处置或采取有效措施保护现场并及时报告。

3、对车辆的出入和停放进行引导，保证人员、车辆出入有序无阻。

4、妥善保管、定期检查、熟练使用技防工具，在危急时刻充分发挥技防工具的作用。

5、对监控画面进行 24 小时实时监控，摄像头保持正确摄像角度，发现异常情况及时通知巡逻岗前去查看并配合处置。

6、不得擅自拷贝、删除监控录像，视频保存期限不少于 15 天，未经甲方行政部门许可，禁止任何人查看监控录像。

7、熟悉消防设施器材分布，掌握扑救初起火灾以及疏散逃生的知识和技能，对消防控制设备发现的报警、设备故障等情况能够及时、有效处理。定期对重点防火部位、消防设施器材进行检查。配合甲方按期对灭火器检验，对消防系统进行联动测试和检测，确保消防联动系统功能正常，消防设施器材功能完好，应急照明和疏散标识完好，安全通道畅通。

（二）后勤服务

1. 根据版本管理有关规定，指定现场负责人，及时组织调派人员配合开展工作；

2. 严格遵守操作规范，确保搬运、上架、入库过程中人员及版本的安全。

3. 提供办公家具、设备搬运辅助工具，做好必要保护，减少搬运过程中对家具或设备的损坏。

4. 在重要接待或重大活动前，制定详细的后勤保障计划、应急预案，



包括场地布置、物资准备、人员安排等。

5、确保活动期间的物资供应充足，设备运行正常，突发事件能够及时处理。

6、在重要接待中，注重细节服务，如提供茶水、引导接待等，高质量完成接待任务。

按时、保质保量完成甲方安排的其他工作，并确保所有工作符合甲方的具体要求和标准。

（三）保洁服务

1、室外道路、广场、停车场地面干净，无污渍、无烟头、无纸屑、无杂物。绿化带无白色垃圾、无烟头、无纸屑，无枯枝、枯叶。散水、地沟、雨水井无淤泥、无杂物、无堵塞，防止细菌滋生。天台、屋面、雨棚无杂物、无积尘、无泥渍、无垃圾，排水口畅通。路灯、指示牌、宣传牌无灰尘、无泥渍，无乱贴、乱画。水景池水质清澈，无沉积物、无漂浮物，无怪异味。垃圾中转站地面干净、无散落垃圾、无异味，无蚊蝇、无蠕虫、无老鼠。冬季下雪随时清理，在相应场所悬挂路滑提示标识，提示出行人员，大门出入口、人行通道、广场、行车道及地下车库坡道不存有积雪，随下随清，各处积雪成型见方堆放，保证出入人员、车辆的安全。

2、室内大厅地面光亮、无杂物、无水渍污渍。设施无浮尘、无污渍。玻璃无浮尘、无水渍、无泥痕、干净明亮。窗台、地面无尘、无污渍、无水渍。石材地面每年两次结晶养护，地板每年三次打蜡抛光。

3、走廊通道、楼梯等地面无杂物、无水渍、无污渍。台阶无浮尘、无垃圾、无污渍。楼道设施无浮灰、无污渍。楼梯扶手、护栏等无浮尘、无手印、无污渍。玻璃、窗框无水迹、无污渍、无手印，窗槽内无杂物、无浮尘。



4. 卫生间天花、灯具无灰尘。便池、小便池、恭桶无污渍、无异味。纸盒、不锈钢等设施、金属器具光亮。台面、洗手池、镜面无水渍、无污渍。地面无水渍、无污渍、无杂物。卫生间隔板、墙面、门窗无浮尘、无污渍。手纸篓无异味、垃圾不超过 2/3。

5. 电梯轿厢壁无浮尘、无污渍，门槽无杂物、无泥沙。电梯地面无浮尘、无垃圾、无污渍水渍。电梯垫无可见性垃圾、无污渍。不锈钢设施无浮尘、无手印、无污渍，保持光亮。

6. 会议室、接待室、多功能厅、演播厅、放映厅等地面、墙面、柱面、台面等光亮、干净、无污渍、无杂物、无污迹。门框、门面、门头干净、无灰尘，玻璃、窗纱干净、无灰尘。灯具、出风口、开关面板、指示牌等无灰尘。桌椅按要求摆放整齐，无灰尘、无污渍。附属设施设备无浮尘。

7. 盆栽绿植叶面干净无污渍，无枯枝败叶，花盆内无杂物、无烟头，盆托干净、无泥渍。

8. 铺设的地毯、防滑垫等无灰尘、无污渍、无破损。

9. 地下停车场地面无烟头、杂物、纸屑，墙面无蛛网、无积尘，车场内附属设施无积尘、无污渍。

10. 实行生活垃圾分类制度，楼内垃圾分类、定点存放，无乱堆乱放现象，无异味。垃圾桶内外干净，加盖摆放整齐，垃圾桶四周墙面、地面干净，无污染，桶内垃圾不得多于 2/3，无异味。每天及时分类收集垃圾，更换垃圾袋，清运沿途地面无污染。

11. 定期开展消毒消杀工作，并配合相关部门进行有害生物预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。

(四) 绿化服务



- 1、根据植物生长情况，按照相应技术规范定期进行修剪，园林绿植成型、整齐，主侧枝分布均匀，造型优美，无枯枝。
- 2、浇水透深度为树木 3 厘米，草地 2 厘米，无旱死、旱枯现象。
- 3、根据植物长势和习性，在不同时段采取不同的施肥方法，确保植物生长旺盛，无枯枝黄叶及老化现象。
- 4、根据病虫害发生期及时进行防治，不发生大面积病虫害现象。
- 5、及时清除草坪杂草，暴风雨过后 12 小时，草地 1 平方米以上无积水，树木无倒斜，断枝落叶半天内处理完毕。
- 6、根据馆内绿化情况，按照不同季节阶段、天气状况，制定季度绿化养护方案，按照计划开展相应工作，确保绿化景观良好。

（五）会务服务

1. 按照不同类别会议的标准和要求及时提供会前、会中、会后服务，做到周到、热情、细致、快捷、无差错。
2. 提前做好音响服务，保证设备正常使用。
3. 每日进行日常清洁，首先清洁当天要使用的会议室，保持会议用品摆放整齐有序，茶具、毛巾等用品及时清洁消毒。
4. 提前调节好室内温度，保持室内温度舒适。
5. 做好保密工作，不得将会议内容泄露。
6. 每月对会议室音频设备进行 1 次检查保养。
7. 配合做好大型会议接待工作。
8. 当发生突发事件时，及时疏导参会人员撤离会场。
9. 具有承办各类会议服务的相关标准。
10. 定期对会务服务人员进行会务保障及应急突发事件处置培训。

（六）客服服务：



1.读者服务中心、交流中心、文济厅、文济阁、展厅的管理有序，服务周到。

2.执行首问责任制，对待访客咨询、预约能够详细解答、快速办理。

3.报刊杂志收发及时，数量准确。

4.仪容仪表和行为举止符合专业礼仪规范，做到热情、主动、礼貌、规范、周到、细致。

（七）工程服务：

1. 房屋本体使用完好，房屋外观完整、无缺损现象，玻璃、门窗配件完好，墙面、顶面粉刷层无脱落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，道路、侧石、井盖完好。对私改乱拆管线、损坏房屋结构的现象及时劝止并报告甲方。严禁随意装修和擅自改变房屋功能等行为，确保楼宇结构及附属设施设备的安全。

2. 建立完善的设备安全运行管理制度，并在工作场所明示；设施设备及负责人均应挂牌标识；所有设施设备运行良好，运行记录、维修记录填写规范，以备查询。

3. 设备机房值班全年无休，每晚至少安排 4 名水电工值班，保证各类机房 24 小时值守，任何时候无关人员不得进入，机房值班人员要熟悉各类设备的操作、保养及维修规定，能够熟练正确操作设备，精心保养，使设备始终处于良好状态。

4. 配电室需 24 小时值班，其他配电室由值班配电室人员定时巡视检查，并建立巡查记录。配电室每年至少进行一次停电检修保养工作，发现故障表征及时报告并进行抢修（不含高压抢修）。

5. 水泵房 24 小时运行，配合甲方每半年对二次供水水箱委托有资质的单位进行清洗消毒和水质化验，每年秋冬季对暴露水管进行防冻保温处



理，供水管网、阀门、压力表无跑、冒、滴、漏，机电控制设备运行正常。

6. 定期对消防系统进行检查，对消防泵、喷淋泵等附属设施进行保养，定期对消防应急照明灯和应急疏散指示灯进行充、放电试验及保养，定期对灭火器、消火栓等进行检查保养，消防栓箱内各种配件完好。

7. 监控设备运转正常，画面清晰，主机无异常声音，摄像头固定牢固，保持正确摄像角度，信号线接触良好，无虚焊、松脱、烧焦的元器件，监控线路、器材不得擅自改动。

8. 空调系统运行中无严重漏滴水现象，通风设备处于良好状态，室内空调控制面板各操作键动作灵敏、正确，出风量达标，室外机冷凝器散热功能良好，冷凝风扇旋转正常，无异响、卡滞。

9. 供暖系统板式换热器和配套设备处于良好状态。燃气锅炉安全运行，保持压力、温度在正常范围，各部分压力仪表、安全阀、调节阀完好、灵敏、有效，供暖管道、阀门完好，无跑、冒、滴、漏。

10. 电梯系统 24 小时安全运行，机房通风、降温、消防设施完好有效，事故救援工具、标示牌、警示牌完好。发生故障后应在 5 分钟内联系维保单位，出现人员被困现象，无特殊情况应在 15 分钟内完成救援工作

11. 水景观循环泵及其电控部分工作状态良好，控制灵敏准确，元器件完好，线路绝缘良好，漏电保护装置动作正常。

12. 及时安排工程人员在规定时间内赶到现场对损坏的灯具、门窗和玻璃、卫生洁具、五金配件、办公设施设备等进行维修，并做好回访工作。

（八）档案管理：物业档案资料齐全，分类成册，查阅方便。

（九）人员要求：

项目服务人员应当按照乙方投标文件中实质性条款响应部分承诺内容配备，并确保人员数量和质量符合甲方要求。



日常服务总人数≥212人，具体组成：综合管理13人，工程维修18人，保安74人，保洁员52人，绿化工20人，会议服务7人，客服20人，后勤服务8人。

人员配备清单

序号	部门	岗位	人数	岗位要求
1	综合管理 (13人)	项目经理	1	1. 年龄：45岁以下（含45岁）▲ 2. 本科及以上学历▲ 3. 5年以上物业管理经验▲
2		项目副经理	3	1. 年龄：45岁以下（含45岁）▲ 2. 大专及以上学历▲ 3. 3年以上物业管理经验▲
3		工程主管	2	1. 年龄：50岁以下（含50岁）▲ 2. 大专及以上学历▲ 3. 特种作业操作证（高压电工作业）
4		消防主管	1	1. 年龄：45岁以下（含45岁）▲ 2. 大专及以上学历▲ 3. 消防设施操作员职业资格证书或建（构）筑物消防员证（中级及以上）
5		保安主管	2	1. 年龄：45岁以下（含45岁） 2. 大专及以上学历 3. 退伍复转军人证书或退役军人优待证
6		保洁主管	1	1. 年龄：45岁以下（含45岁）▲ 2. 大专及以上学历▲ 3. 3年以上物业管理经验
7		绿化主管	1	1. 年龄：50岁以下（含50岁）▲ 2. 大专及以上学历▲
		后勤主管	1	1. 年龄：40岁以下（含40岁）▲ 2. 大专及以上学历▲ 3. 3年以上物业管理经验



8		客服主管	1	1.年龄：35岁以下（含35岁） 2.本科及以上学历
9	工程 人员 (18人)	供配电运行工	4	1.年龄：50岁以下（含50岁） 2.特种作业操作证：高压电工作业2人，低压电工作业2人
11		空调及供暖系统运行工	2	1.年龄：50岁以下（含50岁） 2.特种作业操作证：制冷与空调设备运行操作作业1人
12		电梯管理员	1	1.年龄：35岁以下（含35岁） 2.特种设备作业人员证书（安全管理）
13		综合维修	7	1.年龄：50岁以下（含50岁） 2.特种作业操作证：高压电工作业3人 3.管道工2人
14		夜间值班	4	1.年龄：50岁以下（含50岁） 2.特种作业操作证：高压电工作业2人，低压电工作业2人
15	其他 人员(181人)	安保消防	保安员 68	1.年龄：45岁以下（含45岁） 2.保安员上岗证
16			消防 监控 6	1.年龄：40岁以下（含40岁） 2.中级及以上的消防设施操作员职业资格证书或建（构）筑物消防员证
17		保洁员	52	1.年龄：男性55岁以下（含55岁），女性50岁以下（含50岁） 2.健康证明材料
18		绿化工	20	1.年龄：50岁以下（含50岁） 2.其中至少1人具有A2及以上机动车驾驶证
19		会议服务人员	7	1.年龄：35岁以下（含35岁） 2.大专及以上学历 3.身高：男性170cm以上，女性160cm以上
20		客服	20	1.年龄：35岁以下（含35岁） 2.大专及以上学历 3.身高：男性170cm以上，女性160cm以上
21		后勤服务	8	1.年龄：35岁以下（含35岁） 2.大专及以上学历



人数合计：212人

第三章 物业服务期限

第九条 本合同委托管理期限为壹年。自2025年1月9日12:00起至2026年1月9日12:00止。

第四章 物业服务费用

第十条 物业服务费用：

序号	服务名称	计量单位	具体要求	数量	金额
1	西安国家版本馆2025年物业服务项目	项	/	1	8498177.54
2	管理费 2%	项	/	1	169963.55
3	税金 6%	项	/	1	520088.47
合计(元):9188229.56					

第十一条 物业服务费用标准：物业服务费共计人民币：玖佰壹拾捌万捌仟贰佰贰拾玖元伍角陆分（¥9188229.56元）。每月为人民币：柒拾陆万伍仟陆佰捌拾伍元柒角玖分（¥765685.79元）。

履约保证金 本项目履约保证金金额为合同总价款的5%，合同签订前，乙方须以履约保函或保证金形式向甲方提交履约担保。

履约保证金的作用：

乙方出现下列情形之一，履约保证金全额不退并追究乙方的违约责任。



1. 合同未到期，因乙方违约或因乙方原因要求解除、终止合同的；
2. 未经甲方书面同意，乙方单方面将本项目或本项目部分内容转包或分包给第三方的；
3. 乙方违反法律、法规的，并对甲方声誉造成严重影响的；
4. 因乙方责任发生安全责任事故、事件，造成甲方或第三方财产损失和人员伤亡；
5. 甲方行使扣除履约保证金的权利不损害甲方在本合同项下的其他权利，并且不应减轻或免除乙方不履行本合同而对甲方所负的任何进一步的责任和义务；
6. 甲乙双方签订合同，本项目履约完成后，乙方无违约行为，甲方在收到乙方提交的履约完成证明及相关资料后30日内将乙方的履约保证金（无息）退还乙方。



第十二条 款项结算：

1. 支付方式：银行转账。
2. 货币单位：人民币。
3. 结算方式：物业服务费按月支付，甲方每月月底对本月服务情况进行考核，乙方根据考核结果在次月月初开具上个月物业服务费增值税普通发票交于甲方，甲方在收到发票5日内以银行转账方式向乙方支付上个月相应金额的物业服务费用。乙方未开具有效发票的，甲方有权拒绝支付服务费用且不承担任何违约责任。
4. 考核预支付标准：甲方每月月底考核本月物业服务情况（量化考核评分标准详见附件），考核总分100分，乙方考核得分为90（含90分）以上，按月度服务费全款支付；乙方服务标准未达到量化考核合格标准（低于（<）90分（不含）），按照量化考核处罚标准（附件2）进行处罚，



每下降 1 分，增加扣罚当月支付费用总额的 1%；乙方连续两个月考核得分均在 90 分以下，甲方有权单方面解除物业服务合同。

5.开票信息及账户信息

甲方开票信息：

单位名称：西安国家版本馆

纳税人识别号：12610000MB2A252352

注册地址：西安市高新区庞光街道乌东村（环山南路）

注册电话：029-61301027

开户银行：中国建设银行曲江支行

银行账号：61050191000400003744

乙方账户信息：

公司名称：西安高科物业服务管理有限公司

纳税人识别号：916101317578354806

开户行：中国银行西安锦业路支行

账 号：103610169918

地 址：陕西省西安市高新区高新四路 1 号高科广场 26 层

第五章 双方权利和义务

第十三条 甲方权利和义务

1. 甲方有权享有乙方按照约定提供的物业服务的权利，并有权对乙方提供的物业服务进行监督和考核，提出改进意见。

2. 甲方有权要求乙方提供符合招标要求的物业服务人员数量。如发现乙方人员配备数与招标要求不符，或者配备人员达不到甲方工作要求时，甲方有权要求乙方进行人员补充或更换，且不得耽误甲方正常工作，由此



给甲方造成的损失，由乙方承担；如在规定时效内未响应，甲方有权按照量化考核处罚标准进行处罚。

3. 甲方有权要求乙方提供的服务质量达到约定标准。如乙方违反协议约定，未达到服务质量标准要求的，甲方有权要求乙方限期改正，逾期未改正的或改正后仍给甲方造成损失的，甲方有权按照量化考核处罚标准进行处罚，包括但不限于解除合同，并要求乙方赔偿因此造成的损失。

4. 甲方有权根据服务要求和标准（附件1《西安国家版本馆物业服务工作量化考核表》）每月考评乙方服务质量，乙方服务标准打分未达到量化考核合格标准（低于（<）90分（不含）），按照量化考核处罚标准（附件2）进行处罚，每下降1分，增加扣罚当月支付费用总额的1%；经甲方考评，乙方提供的服务连续两次考评不合格的，甲方有权解除合同，并由乙方承担违约责任；

5. 甲方有权就乙方提供的物业管理服务中存在的问题提出意见，乙方收到甲方意见后，需在3日内向甲方提出整改落实意见，并在整改完成后向甲方提交整改报告。

6. 甲方有权检查监督乙方物业服务计划的执行和实施情况。

7. 甲方应按时向乙方支付物业服务费。

第十四条 乙方权利和义务

1. 根据《物业管理条例》及本合同的约定，在本物业区域提供服务，向甲方收取物业服务费用。

2. 遵守国家有关规定，教育工作人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，履行职责，不得侵害公民的合法权益。

3. 积极听取甲方对物业管理服务的合理意见和建议，并接受甲方的



定期考核；

4. 满足甲方物业服务内容和服务标准要求，经甲方与乙方双方负责人确认，对达不到要求所述条件要求的人员进行更换。

5. 乙方负责为乙方服务人员依法办理劳动用工手续，依法保证乙方服务人员的合法权益，按时、足额为服务人员发放工资及福利、补贴、加班等费用，保持服务人员的稳定性；

6. 乙方负责服务人员的工资、管理费、服装费、社会福利费以及日常保洁耗材费用、各项税费等完成本项目所需的费用。

7. 乙方管理人员应定期到项目服务人员工作现场进行监督和检查，确保服务人员提供优质服务，因乙方服务人员违法、违规行为对甲方或第三人造成的损失由乙方承担；

8. 乙方服务人员从甲方领取的工作工具、设备和其他物品等，应做好登记，在员工离职时，由乙方负责收回，并移交甲方，做好交接记录；

9. 乙方有义务向甲方提供服务人员有关资料，包括无犯罪记录证明、健康证、资格证、劳务合同、学历证明、社保缴纳证明等；

10. 乙方不得将本物业服务内容转包、分包给其他单位或个人，不得将本物业的服务责任转给第三方，不得以任何形式转租、转让、抵押物业管理区域。

11. 本协议终止时，乙方必须在5日内向甲方移交全部管理资料、管理用房及甲方提供的设施设备等。如乙方未能在规定时间内完成移交，甲方有权要求乙方支付违约金，并保留追究乙方其他法律责任的权利。

12. 乙方应做好服务人员的安全管理工作，并自行对服务人员安全负责。由于乙方或乙方服务人员造成甲方、乙方或第三方的损失的，由乙方承担所有损失。



第六章 违约责任

第十五条 甲方每月组织对乙方物业服务量化考核打分，未达到量化考核合格标准（低于（<）90分（不含）），按照量化考核处罚标准（附件2—2）进行处罚，每下降1分，增加扣罚当月支付费用总额的1%。

第十六条 乙方不可将物业服务转包给第三方，一经发现，甲方有权解除合同，有权要求乙方支付因转包行为造成的全部损失。

第十七条 主要管理人员（包括但不限于本物业项目负责人）应按投标文件的承诺到岗，服务期限内原则上不允许更换，特殊情况下确需更换的，须征得甲方书面同意。更换后的人员的资历条件须满足招标文件的要求并经过甲方审核确认。

第十八条 未经甲方同意，若更换物业经理则按3万元/人次扣除人员违约金，其违约金从该季度的物业服务费中扣除，此处罚并不解除合同规定的乙方对完成本服务项目的义务和责任。

第十九条 未经甲方同意，若更换其他主要管理人员，包括工程主管、协防主管、保洁主管、绿化主管、客服主管、消防主管、后勤主管等，按每2万元/人次扣除人员违约金；其违约金从该季度的物业服务费中扣除，此处罚并不解除合同规定的乙方对完成本服务项目的义务和责任。

第二十条 乙方其他主要管理人员，若无法胜任岗位职能，甲方有权要求乙方更换，更换后的人员资历条件须满足招标文件的要求，若更换后仍无法胜任岗位职能，按每1万元/人次扣除人员违约金，其违约金从该季度的物业服务费中扣除，此处罚并不解除合同规定的乙方对完成本服务项目的义务和责任。

第二十一条 乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止/解除合同，并要求乙方支付相当于合同总额【10】%的违约金。乙方未能



达到服务标准，甲方有权要求乙方限期整改，逾期仍未整改到位的，甲方有权单方终止/解除合同，如造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第二十二條 乙方无正当理由，未按时支付派驻甲方服务人员的工资及各种福利的，逾期15天的，甲方可按照量化考核处罚标准进行处罚，并有权终止本合同的履行，由此造成的损失包括但不限于服务人员的工资、福利、违约金等，以及由此产生的一切法律责任，如诉讼费、律师费等，均由乙方自行承担。

第二十三條 因甲方原因导致乙方未能达到服务标准，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第二十四條 双方任何一方无法法律依据提前终止合同的，违约方应赔偿对方合同金额20%的违约金。若甲方提前终止合同，乙方应在接到通知后30日内完成所有交接工作，并退还甲方已支付的未履行部分的物业服务费用。

第二十五條 若上述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应承担赔偿责任，损失范围包括但不限于甲方的直接经济损失、可得利益损失以及为实现权利而承担的诉讼费、律师费、鉴定费、差旅费、保全费等。

第二十六條 以下情况乙方不承担责任：

- (1) 因不可抗力导致的服务中断或物业的贬损；
- (2) 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已书面告知甲方或物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；
- (3) 乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；
- (4) 非因乙方责任出现供水、供电、供热、通讯、有线电视及其他共



用设施设备运行障碍造成损失的。

(5) 非因乙方责任出现的突发事件，如出现火情、抢劫等事件，乙方为控制局面、减少甲方或第三方及共用部位的损失，而采取相应正当措施时，造成损失的。

第七章 附 则

第二十七条 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法律效力。

第二十八条 本合同之附件均为合同有效组成部分。在合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力，但不得修改本合同印制条款的本意。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、法规和规章执行。

第二十九条 本合同壹式陆份，甲乙双方各执叁份。

第三十条 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。如因不可抗力导致合同无法履行，甲方有权解除合同，且不承担任何违约责任。如因不可抗力导致乙方无法履行合同义务，乙方应及时通知甲方，并提供相关证明文件，甲方有权根据实际情况决定是否解除合同或调整合同条款。

第三十一条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第三十二条 合同期满，本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满前 30 天内商定续签合同事宜。

第三十三条 本合同要求外的一切服务由甲方审核后方可实施。

第三十四条 本协议首部当事人联系方式和联系信息适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书送达。因首部联系方式和联系



信息错误而无法直接送达的自交邮后第7日视为送达。

第三十四条 本合同自双方签字或盖章之日起生效。

甲方签章：



委托代理人：

陈杰

时间：2025.1.15



乙方签章：

委托代理人：

[Signature]

时间：2025.1.15



附件 1:

物业服务考核评分表

时间: 年 月 日

服务内容		服务标准	总分值	扣分	加分	备注
共用部位(指房屋主体结构承重结构部位,包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊过道等)日常维修、养护和管理		按规定对共用部位进行巡检,按要求填写巡检记录,发现问题及时上报处理,确保安全和整洁。	1			
		根据共用部位的使用情况和实际需要,定期提出共用部位的维护和维修计划建议。	1			
		严禁随意装修和擅自改变房屋功能等行为。	0.5			
		发现损坏部位(在没有客观因素的情况下)应及时维修。	0.5			
共用设施设备的日常运行、维修和养护	供配电系统管理	操作人员需要持证上岗。	1			
		严格执行 24 小时值班制度,按规定对供配电设备进行巡检,确保系统正常运行。	1.5			
		按要求对配电柜进行维护保养。按要求对发电机进行维保和试运行。	1			
		按要求填写值班记录、维保记录、巡检记录。	2			
		公共照明出现故障应及时维修。	0.5			
		出现停电现象,工程人员应在 10 分钟内到达现场进行处理。	0.5			
		除供电部门原因外,因物业运行故障,造成停电现象。	0.5			
	给排水系统管理	按规定对给排水设施设备进行巡检,确保系统正常运行,按要求填写各项记录。	2			
		发现管道、阀门出现跑冒滴漏或长流水现象应及时维修。	1			
		遇有爆管、跑水等紧急事故,维修人员应在 5 分钟内到达现场进行处理。	0.5			
		出现停水或排水管道堵塞现象,维修人员应在 10 分钟内到达现场进行处理。	0.5			



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

	除供水部门停水外，因物业运行故障，出现停水现象。	0.5			
消防（监控） 系统管理	中控室（消控室）按照要求做好 24 小时值班值守工作。	2			
	中控室（消控室）人员对设备操作、使用熟练掌握。	1			
	中控室（消控室）人员严格遵守保密规定，不私自拷贝、删除、外传监控记录、设备记录等。	1			
	按规定对消防设施设备进行巡检，按要求填写各项记录。	2			
	消防设施正常启用，正压送风、防排烟等系统运行正常。	1			
	消防通道无杂物堆放，应急疏散指示、应急照明功能正常。	1			
	按要求对灭火器、消火栓进行检查，消火箱内各种配件完好。	1			
	因物业管理不到位，造成消防设施无法正常启用。	1			
	监控设备运转正常，画面清晰，主机无异常。	1			
	摄像头固定牢固，保持正确摄像角度。	0.5			
	发现安全隐患、紧急事件能够第一时间按照应急处置流程处置、汇报，做好记录留存。	2			加分项
空调系统管 理	按规定对空调运行情况巡检，确保系统正常运行，按要求填写各项记录。	1			
	对外委单位维保情况进行监督检查。	1			
	空调管道、阀门出现跑冒滴漏现象，应及时维修。	0.5			
	未按规定校验安全阀、压力表	0.5			
	定期检查清理冷却塔，定期清理空调滤网。	0.5			
	空调系统出现故障后，维修人员应在 15 分钟内到达现场进行处理。	0.5			



供暖系统管理	按规定对供暖系统进行巡查，确保换热设施运行正常，按要求填写各项记录。	1			
	管道、阀门出现跑冒滴漏或长流水现象应及时维修。	1			
	按规定运行锅炉，确保供暖时长和温度达标。	1			
	对外委单位维保情况进行监督检查。	1			
	供暖系统出现故障后维修人员应在 10 分钟内到达现场进行处理。	1			
电梯系统管理	按要求进行电梯巡查	1			
	电梯运行出现故障后，5 分钟内须告知维保单位和甲方，出现人员被困现象及时在现场进行救援工作。	1			
	对维保单位保养工作进行监督。	1			
	每年按时联系相关单位对电梯进行年检。	0.5			
	电梯轿厢内应张贴统一格式的电梯安全使用标识（96333 应急报修标识、乘梯须知等。）	0.5			
景观配套设施管理	按要求对景观配套设施进行巡查。				
	重大节日前对景观附属设施进行安全功能检修。	1			
排水沟、落水管	按要求对屋面排水沟、楼内外排水管道进行巡查。	1			
	每半年对屋顶进行不少于 1 次的检查。	0.5			
综合类维修	制定完善的报修处理流程。	1			
	在规定时间内到达现场进行维修，一般入户维修 15 分钟内到达，停电、水管爆裂、电线断落等事件 10 分钟，公建维修 30 分钟到达。	1			
	维修回访率不低于 60%。	1			



155

室外保洁	道路、广场、停车场	地面干净，无污渍、无烟头、无纸屑、无杂物。	0.5			
	绿化带	无白色垃圾、无烟头、无纸屑，无枯枝、枯叶。	0.5			
	散水、地沟、雨水井	无淤泥、无杂物、无堵塞，防止细菌滋生。	0.5			
	天台、屋面、雨棚	无杂物、无积尘、无泥渍、无垃圾，排水口畅通。	0.5			
	路灯、指示牌、宣传牌	无灰尘、无泥渍，无乱贴、乱画。	0.5			
	水景池	水质清澈，无沉积物、无漂浮物，无怪异味。	0.5			
	垃圾中转站	地面干净、无散落垃圾，无异味，无蚊蝇、无蠕虫、无老鼠。	0.5			
室内保洁	室内大厅	地面光亮、无杂物、无水渍污渍，设施无浮尘、无污渍，无水渍、无泥痕、干净明亮，玻璃无浮尘、无水渍、无泥痕、干净明亮。窗台、地面无尘、无污渍、无水渍，石材地面每年两次结晶养护，地板每年三次打蜡抛光。	2			
	走廊通道、楼梯	地面无杂物、无水渍、无污渍，台阶无浮尘、无垃圾、无污渍，楼道设施无浮灰、无污渍，楼梯扶手、护栏等无浮尘、无手印、无污渍，玻璃、窗框无水迹、无污渍、无手印，窗槽内无杂物、无浮尘。	0.5			
	卫生间	天花、灯具无灰尘，便池、小便池、恭桶无污渍，纸盒、不锈钢等设施、金属器具光亮，台面、洗手池、镜面无水渍、无污渍，地面无水渍、无污渍、无杂物，卫生间隔板、墙面、门窗无浮尘、无污渍，手纸篓无异味、垃圾不超过 2/3。	0.5			



电梯轿厢	无浮尘、无污渍、门槽无杂物、无泥沙，电梯地面无灰尘、无垃圾、无污渍水渍，电梯垫无可见性垃圾、无污渍，不锈钢设施无灰尘、无手印、无污渍，保持光亮。	0.5			
会议室、接待室、多功能厅、演播厅、放映厅	地面、墙面、柱面、台面等光亮、干净、无水渍、无杂物、无污渍，门框、门面、门头干净、无灰尘，玻璃、窗纱干净、无灰尘，灯具、出风口、开关面板、指示牌等无灰尘，桌椅按要求摆放整齐，无灰尘、无污渍，附属设施设备无浮尘。	1			
盆栽绿植	叶面干净无污渍，无枯枝败叶，花盆内无杂物、无烟头，盆托干净、无泥渍。	0.5			
铺设的地毯、防滑垫	无灰尘、无污渍、无破损。	0.5			
地下停车场	地面无烟头、杂物、纸屑，墙面无蛛网、无积尘，车场内附属设施无积尘、无污渍。	0.5			
垃圾清运	实行生活垃圾分类制度，楼内垃圾分类、定点存放，无乱堆乱放现象，无异味。垃圾桶内外干净，加盖摆放整齐，垃圾桶四周墙面、地面干净，无污染，桶内垃圾不得多于 2/3，无异味。每天及时分类收集垃圾，更换垃圾袋，清运沿途地面无污染。	0.5			
消毒消杀工作	定期开展消毒消杀工作，并配合相关部门进行有害生物预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。	1			
绿化服务	需要修剪的乔灌木，能按技术要求按时完成任务，修剪能够做到剪口平整、美观。乔灌木中枯枝，病叶等能及时修剪清理。修剪出来的枝叶及时清理完毕。	0.5			
	能够注意安全使用农药，无人员、鸟类中毒事故，尽量避免农药对环境的污染。	0.5			



	根据植物发生病虫害的特点，做到预防为主，防治及时。对于易发病的植物品种，尤其重点乔木，定期喷药预防。植物无明显的畸形枝叶、残叶、卷叶、病斑等病虫害迹象，生长势良好。	0.5			
	绿地地面平整，无坑洼积水，无明显裸露地。	0.5			
	根据植物生长需要，做好培土松土工作，能够达到均匀、起畦美观、土壤不板结	0.5			
	根据不同生长季节的天气情况，不同植物种类和不同树龄适当施肥，并在每年的春、秋季重点施肥。	0.5			
安保服务	执行 24 小时值班制度，上岗期间保持良好形象，在指定位置值守，行为举止符合礼仪规范，严格执行出入管理制度。	1.5			
	严格执行交接班制度，按时、按规定交接班，认真如实填写<交接班记录>及<值班日志>，交接班时遇未处理完事项由交办人员处理。	1			
	办公人员下班后，巡逻人员在进行巡视时，应及时关闭公共区域照明、空调等耗能设备，并关闭各楼栋进出口、防火门。	2			
	熟悉馆区的地形、地物，严格按照规定的时间、路线、频次开展巡逻工作。加强重点部位巡查，对发现的各类安全隐患及时处理或报告。遇有突发事件，应迅速处置或采取有效措施保护现场并及时报告。	2			
	对车辆的出入和停放进行引导，保证人员、车辆出入有序无阻。	1.5			
	妥善保管、定期检查、熟练使用技防工具，在危急时刻充分发挥技防工具的作用。	0.5			



	对监控画面进行 24 小时实时监控，摄像头保持正常摄像状态，发现异常情况及时通知巡岗人员查看并配合处置，不得擅自拷贝、删除监控录像，视频保存期限不少于 30 天，未经甲方许可，禁止任何人员查看监控录像。	2			
	熟悉消防设施器材分布，掌握扑救初起火灾以及疏散逃生的知识和技能，对消防控制设备发现的报警、设备故障等情况能够及时、有效处理。	2			
	定期对重点防火部位、消防设施器材进行检查，配合甲方按期对灭火器检验，对消防系统进行联动测试和检测，确保消防联动系统功能正常，消防设施器材功能完好，应急照明和疏散标识完好，安全通道畅通。	2			
	发现可疑人、事、物或其他治安信息，及时向相关领导或部门汇报，对出入人员和车辆所携带、装运的物品严格检验、核查，禁止私自将危险或违禁物品带入，同时严防馆区物资流失。	2			加分项
	馆内违规维修施工、搬运及时制止并上报。	1			
	协助做好禁烟管理工作，馆内发现吸烟行为及时劝阻。	2			
后勤服务	积极配合甲方完成临时性工作安排。	2			加分项
客 服 服 务	各区域服务周到细致，管理有序，未接到相关投诉。	1			
	对待客人咨询、预约能够快速、详细解答。	1			
	报刊杂志收发及时，数量准确。	0.5			



	仪容仪表和行为举止符合专业礼仪规范，做到热情、主动、礼貌、规范、周到、细致。	1.5			
会务服务	按照不同类别会议的标准和要求及时提供会前、会中、会后服务，做到周到、热情、细致、快捷、无差错。	2			
	保持会议室干净整洁，保持会议室设施完好，会议用品摆放整齐有序，茶具、毛巾等用品及时清洗消毒。	1			
其他服务	物业档案资料齐全，分类成册，查阅方便。	2			
参观接待服务	按照要求，配合做好参观接待工作。	2			加分
服务人员管理	人员不得迟到早退，缺岗、空岗。	2			
	管理人员招录、辞退、调离应及时报备。	2			
	人员工作期间应当持证上岗，着工作服，佩戴工牌。	2			
总分					
附注	每月考核满分为 100 分。 以上各项每条内容发现一处扣单项分值的 25%，扣完为止。 加分项单次得 0.5 分，单月上限为 3 分。				



附件2:

量化考核处罚标准			
序号	问题描述	处罚标准	处罚原因
1	物业服务人员全员到岗,符合招标要求	按 5000 元/人扣罚。	合同生效之日起人员不足
2	高低压电操作人员持证上岗,24 小时值班	10000 元/人扣罚,同时甲方保留解除物业合同权利。	无证或假证
3	一般维修报修在 20 分钟内响应,应急维修、抢修在 10 分钟内响应,提出处理方案及应急预案,及时处理完成	按 500 元/次扣罚	超过时效
4	停电事件发生后,5 分钟内响应,及时处理并向甲方汇报维修方案与工作进展	按 10000 元/次扣罚	超过时效
5	不允许分包项目而分包	按 50000 元/次扣罚,同时甲方保留解除物业合同权利	合同要求
6	漏报、瞒报安全事故	按 10000 元/项扣罚,同时甲方保留解除物业合同权利	安全协议规定
7	未达到甲方服务质量标准	按 10000 元/项扣罚	合同要求
8	月考核低于 90 分	每下降 1 分,增加扣罚当月支付费用总额的 1%	当月扣罚,月度费用支付中扣除。
9	拖欠员工工资	50000 元/次扣罚	按照用工合同约定,逾期 15 天的
10	因乙方管理失职,造成媒体曝光、从业人员上访等较大社会影响	20000 元/次扣罚	

备注: 合同内无具体处罚标准的, 按此标准执行。

