

# 综合服务合同

甲方：陕西省自然资源服务保障中心

住所地：西安市莲湖区劳动南路 180 号

联系方式：029-84333068

乙方：西安立通物业管理有限责任公司

住所地：西安市高新区高新路 88 号尚品国际 C 座北单元  
909 室

联系电话：029-81292976

根据《中华人民共和国物业管理法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，经甲乙双方协商一致，就乙方购买甲方物业综合服务事宜，订立本合同。

## 一、项目基本情况

### 第一条、项目基本情况

- 1、项目名称：陕西省自然资源服务保障中心 2025 年厅机关办公楼综合服务管理。
- 2、服务地点：陕西省西安市劳动南路 180 号。
- 3、服务内容：房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、安保消防服务、会议综合服务、餐厅管理

服务、图书馆管理服务、停车场管理服务、咨询服务等。

4、服务范围：陕西省自然资源厅机关办公楼位于西安市劳动南路 180 号，本项目服务范围包括办公楼主楼及配套附属设施在内的综合服务管理，其中厅机关办公楼室内建筑面积 8990.45 m<sup>2</sup>，配套附属设施室内建筑面积 1165 m<sup>2</sup>，室外面积 1574.54 m<sup>2</sup>。

## **第二条、本合同相关名词的含义**

1、物业：是指区域内各类房屋建筑及与之配套的设施设备和场地。

2、物业服务区域：是指范围以内的各种建筑物、构筑物、以及相关配套的设施、设备、场所。

3、大楼共用部位：是指大楼承重结构部位、户内外墙体面、门厅、楼梯间、电梯间、走廊通道、卫生间、设备间等。

4、共用设施设备：是指本物业服务区域内，物业使用人共同使用的供配电系统、消防系统、排污及给排水系统、通风系统、监控系统、空调系统、电梯系统及其它共用设施设备。

5、物业使用人：是指实际使用物业的处室单位。

6、管理用房：是甲方给乙方提供的物业服务用房、库房、宿舍等。

7、日常消耗品：是指清洁用品、维修用品。

## **二、委托管理事项**

### **第三条、物业服务内容**

## **（一）房屋维护服务**

### **1、主体结构、围护结构、部品部件**

（1）每月至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议甲方申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

（2）每月至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

（3）每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

（4）每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

（5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。

（6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

### **2、其他设施**

（1）每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，

发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

(2) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。

(3) 接到甲方家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

### **3、装饰装修监督管理**

(1) 装饰装修前，乙方应当与甲方或甲方委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。

(2) 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。

(3) 受甲方委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。

### **4、标识标牌**

(1) 标识标牌符合《公共信息图形符号第 1 部分：通用符号》（GB/T10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志第 1 部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。

(2) 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

## **(二) 公用设施设备维护服务**

### **1、基本要求**

(1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。

(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

(3) 维修耗材单项不超过 500 元的，由乙方支付；维修耗材单项超过 500 元的，由乙方向甲方单独提出申请。

## **2、设备机房**

(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。

(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。

(3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。

(4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。

(5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。

(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。

## **3、给排水系统**

(1) 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》(GB5749)的相关要求。

(2) 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》(GB17051) 的相关要求。

(3) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

(4) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。

(5) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知甲方。

(6) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。

#### **4、电梯系统**

(1) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。

(2) 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。

(3) 每年至少配合开展 1 次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。

(4) 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》(TSGT5002) 的有关要求。

(5) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG08) 的有关要求。

(6) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到

场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。

(7) 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。

(8) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。

(9) 根据甲方需求，合理设置电梯开启的数量、时间。

## **5、空调系统**

(1) 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。

(2) 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。

(3) 定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。

(4) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。

(5) 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。

(6) 每年至少配合开展 1 次系统整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。

(7) 每年至少配合开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。

(8) 每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。

(9) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。

(10) 发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。

## **6、消防系统**

(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。

(2) 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503 或 XF503）的相关要求。

(3) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。

(4) 消防系统各设施设备使用说明清晰，且图文结合。

(5) 自动喷水灭火系统启动正常。

(6) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。

(7) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。

(8) 正压送风、防排烟系统运行正常。

## **7、供配电系统**

(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。

(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。

(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。



(4) 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。

(5) 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知甲方，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

(6) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向甲方报告。

## **8、弱电系统**

(1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T1081）的相关要求。

(2) 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。

## **9、照明系统**

(1) 外观整洁无缺损、无松落。

(2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。

(3) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

## **（三）保洁服务**

### **1、基本要求**

建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

### **2、办公用房区域保洁**

(1) 大厅、楼内公共通道

①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。

③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。

## （2）电器、消防等设施设备

①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。

②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。

（3）楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

（4）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

## （5）作业工具间

①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

## （6）公共卫生间

①28 间卫生间保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。

②及时补充厕纸等必要用品。

(7) 电梯轿厢

①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。

②灯具、操作指示板明亮。

(8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。

(9) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见 3.4.1）

(10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。

### **3、公共场地区域保洁**

(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。

(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。

(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。

(4) 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。

(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。

(6) 办公区外立面定期清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭，每

年至少开展 1 次清洗。

#### **4、垃圾处理**

(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。

(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。

(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。

(4) 化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展 1 次清洁作业。

(5) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。

(6) 垃圾装袋，日产日清。

(7) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

(8) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。

(9) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。

#### **5、卫生消毒**

(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。

(2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，

达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。

(3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

## **6、具体清洁要求**

(1) 耐磨漆地面日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。

(2) 瓷砖地面日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

(3) 石材地面根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。

(4) 水磨石地面日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

(5) 地胶板地面定期保养：使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。日常维护：使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。

(6) 地板地面定期保养：使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。日常维护：使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。

(7) 地毯地面日常用吸尘机除尘，局部脏污用湿布配中性

清洁液重点清洁。

- (8) 乳胶漆内墙有污渍时用半干布擦拭。
- (9) 墙纸内墙有污渍时用半干布擦拭。
- (10) 木饰面内墙有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
- (11) 石材内墙有污渍时用半干布擦拭。
- (12) 金属板内墙有污渍时用半干布擦拭。
- (13) 瓷砖外墙定期专业清洗。

#### **(四) 绿化服务**

##### **1、基本要求**

- (1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
- (2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。
- (3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
- (4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。

##### **2、室外绿化养护**

- (1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。
- (2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。
- (3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。
- (4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死

株和干死株，有虫株率在 10%以下。

(5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。

(6) 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。

(7) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。

(8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。

(9) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

## **(五) 安保消防服务**

### **1、基本要求**

(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。

(2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。

(3) 配备保安服务必要的器材。

### **2、出入管理**

(1) 办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。

(2) 设置门岗。

(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。

(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。

(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。

(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。

(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。

(8) 提供现场接待服务

①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。

②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。

③物品摆放整齐有序、分类放置。

④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。

⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。

⑥接待服务工作时间应当覆盖甲方工作时间（上班时间为



7:00—19:00)。

⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项。

### **3、值班巡查**

(1) 建立 24 小时值班巡查制度。

(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。

(3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。

(4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。

### **4、监控值守**

(1) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。

(2) 监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。

(3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。

(4) 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。

(5) 监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。

(6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。

(7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。

## **5、消防安全管理**

(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。

(2) 消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。

(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。

(4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。

(5) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。

## **6、突发事件处理**

(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。

(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。

(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。

(4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。

(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。

(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措

施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。

(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。

## **7、大型活动秩序**

(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。

(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。

(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

## **8、停车场管理服务**

(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。

(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。

(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。

(4) 非机动车定点有序停放。

(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。

## **(六) 会议综合服务**

1、会议受理：接受会议预订，记录会议需求。

2、会前准备：根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。

3、引导服务：做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

4、会中服务：会议期间按要求加水。

5、会后整理：对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

6、根据甲方要求，承担一定场合的迎送、接待、礼仪、横幅等服务，服务人员均须要健康证。

### **（七）餐厅管理服务(不含三餐制作)**

1、协助每周菜谱的安排工作。

2、统计每日用餐人数，协调厨房合理采购食材及出餐量。

3、负责来客接待用餐服务。

4、负责餐前、餐中和餐后服务，餐厅及后厨的日常清洁服务，服务人员均需要健康证。

### **（八）图书馆管理服务**

1、负责办公楼图书馆的日常图书借阅、退还管理服务。

2、负责新购图书的入库登记管理。

3、对逾期退还图书的人员进行催促，并及时收回图书。

4、图书馆日常环境维护等服务。

### **（九）咨询服务**

1、负责解答综合服务的主要工作内容及管理规定。

2、定期开展回访，处理报修、投诉等工作，及时跟进反馈。

3、在接到相关部门和单位的临时停水、停电通知后，及时发布通知，协助做好相关事宜。

4、每周一向甲方上报上周工作总结和本周工作计划。

#### **第四条、服务要求**

1、结合甲方要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。

2、建立服务响应机制，确保在接到故障或问题报告后，相关人员能在规定时间内到达现场并及时解决。对于紧急情况，应优先处理并采取有效措施防止事态扩大。同时，定期对服务响应情况进行总结分析，持续优化服务流程，提升服务效率和质量。

3、每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

4、根据甲方要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向甲方报备。

5、服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

6、如甲方认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求乙方进行调换。如因乙方原因对服务人员进行调换，应当经甲方同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数

的 10%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

7、着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

8、建立服务监督与反馈机制，通过日常巡查、定期评估和不定期抽查等方式，确保服务人员的工作行为符合规范要求。同时，设置意见箱或线上反馈渠道，及时收集和处理客户的建议与投诉，并将改进措施反馈给客户。对于服务过程中出现的问题，应及时整改并举一反三，避免类似问题再次发生。

9、建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：

① 明确重点要害岗位保密职责。

② 对涉密工作岗位的保密要求。

10、根据甲方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向甲方报备。

11、每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

12、发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告甲方，并采取必要补救措施。

13、建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。

14、档案和记录齐全，包括但不限于：

① 甲方建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。

② 房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。

③ 公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。

④ 保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。

⑤ 保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。

⑥ 绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。

⑦ 其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

15、遵守甲方的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

16、履约结束后，相关资料交还甲方，甲方按政府采购相关规定存档。

17、明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。

18、开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。

19、根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。

20、明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。

21、对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

22、需整改问题及时整改完成。

23、制订流程。配合甲方制订重大活动保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的保障计划。

24、实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。

25、收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

26、重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

27、应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。



28、应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

29、应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知甲方购置齐全，确保能够随时正常使用。

30、制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。

31、制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。

32、制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。

33、对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。

34、及时投送或通知收件人领取。

35、大件物品出入向甲方报告，待甲方确认无误后放行。

36、设置报修服务热线。

37、紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

## **第五条、服务人员数量及组成**

### (一) 人员需求表及要求

| 部门职能                                         | 岗位     | 同时在岗人数 | 岗位所需总人数 | 备注                                  |
|----------------------------------------------|--------|--------|---------|-------------------------------------|
| 服务中心                                         | 项目经理   | 1      | 1       | 8 小时制，合同期内在岗率 100%                  |
| 图书管理服务                                       | 图书馆管理员 | 1      | 1       | 内勤岗                                 |
| 咨询服务                                         | 电话客服   | 1      | 1       | 内勤岗                                 |
| 公用设施设备维护服务                                   | 主管     | 1      | 1       | 负责项目总体运行维护<br>(高压电工证或低压电工证)         |
|                                              | 综合维修   | 2      | 2       | 综合维修、水电工<br>(高压电工证或低压电工证)           |
| 电梯管理员                                        | 电梯管理员  | 1      | 1       | 特种设备作业人员证<br>(特种设备安全管理)(A 证)        |
| 保洁服务                                         | 主管     | 1      | 1       | 负责项目总体环境质量                          |
|                                              | 保洁员    | 6      | 6       | 负责项目公共区域的环境卫生及后<br>配楼餐厅环境卫生         |
| 绿化服务                                         | 绿化工    | 1      | 1       | 负责绿化养护                              |
| 保安服务                                         | 主管     | 1      | 1       | 负责项目总体环境安全，巡逻岗、车管岗                  |
|                                              | 保安     | 6      | 6       | 12 小时，需提供保安员上岗证、无犯罪<br>记录证明         |
| 消防管理                                         | 消控岗    | 2      | 2       | 中级及以上消防设施操作员职业资格<br>证书(或建(构)筑物消防员证) |
| 会议服务                                         | 会务主管   | 1      | 1       | 8 小时制，负责会议服务及餐厅接待                   |
|                                              | 会务服务员  | 4      | 4       | 8 小时制，负责会议服务及餐厅接待                   |
| 餐厅服务                                         | 餐厅服务员  | 1      | 1       | 8 小时制，负责餐厅接待                        |
| 合计：30 人                                      |        |        |         |                                     |
| 备注：如服务过程中工作内容发生调整，乙方须根据甲方的实际工作需要及服务人员进行合理调配。 |        |        |         |                                     |

## (二)人员要求

1、乙方应根据甲方工作需要配齐足够人员。

2、乙方应选用素质高、业务精的人员承担本项目的管理服务，乙方根据项目需求自行配备人员。乙方应根据岗位、工种、季节等，统一配发工装及工牌。管理人员应统一着工装上岗，工作期间应佩戴工作证，做到文明用语，礼貌待人，遵守甲方的各项工作制度，爱护公共财物；

3、项目经理应当工作干练，经验丰富，并曾担任过类似项目经理职务；

4、会服人员应当形象良好，气质佳，仪态大方，业务熟练，且身高不低于 160cm, 年龄 25-35 周岁，女性；

5、保安需身体健康，相貌端正、业务素质过硬，形象岗位身高不低于 173cm, 年龄 25 岁至 45 岁之间，男性；优先选择退伍或转业军人。

6、全体服务人员应保证人事档案齐全，服务人员满足甲方岗位要求，遵守双方协议，管理岗位人员要保证人员长期稳定性；

7、所有服务人员必须向甲方进行报备。

8、乙方应根据各岗位工作性质，定期组织开展业务培训，满足日常工作需要。

9、以上人员严格按照国家、陕西省及西安市相关劳动法规和保险条例规定，与服务人员签订用工合同和购买人身安全保

险，确保服务人员的各项权益和利益。

10、所有人员必须身体健康，吃苦耐劳，通过培训合格后，方能上岗。在处理日常事务和特殊事件时临危镇定，及时解决。能管理好自己的团队，并具有日常操练培训的能力和经验。严格但不失关爱，具有凝聚力。

### (三)服务人员岗位职责

#### 1、项目经理

(1)全面负责项目工作，每周提交书面《周工作总结》、《周工作计划》各一份，根据要求落实工作并反馈。

(2)根据该项目的实际情况因地制宜，制定本项目的各项管理制度并落实。

(3)负责召开项目周例会，总结上周工作，部署下周工作。

(4)负责每日对服务区域进行巡视，填写《巡查记录表》，对会务服务、餐厅服务、日常咨询维修服务、秩序管理和环境卫生的质量进行监督，对存在的不安全隐患及时发现、跟进并处理。

(5)负责对项目人员进行培训、考核工作。

(6)每季度开展一次上门回访，收集甲方需求，对数据进行分析，提出整改措施，上报甲方。

(7)处理各类突发事件。

#### 2、会务服务员

(1)会务服务人员必须具备良好的仪容仪表及服务意识，着

装统一，熟练掌握服务接待的有关知识、技能。

(2) 会务服务要做到周到、热情、细致、快捷、无差错。

(3) 会议人员及时对会议室进行清洁，根据天气情况提前调试空调温度，做到会议室干净整洁，温度适宜，物品排列整齐有序。

(4) 会议人员应了解会议室设施设备的功能，熟练掌握操作技巧并加强设备设施的管理维护。

(5) 按会议要求调整会议设备设施，提前 60 分钟布置会场，务必在会议开始前 30 分钟完成会场布置，开启照明、音响、空调、换风、投影仪等设备，调试至最佳效果。

(6) 会议中，约 15 分钟左右续水一次直到结束。

(7) 会议结束，会务服务人员在门口为参加会议人员开门道别，等人员全部离场后把使用的茶具进行清洗消毒，以备下次使用。

(8) 完成上级交办的其他任务。

### 3、餐厅服务员

(1) 餐厅服务人员必须具备良好的服务意识，着装统一，熟练掌握服务接待的有关知识、技能。

(2) 做好餐前准备工作，保证各类餐具物品供应充足。

(3) 严格按照用餐服务流程和规格进行餐中服务。

(4) 熟知菜品、饮品的名称、基本知识和服务操作技巧。

(5) 餐后清点餐具物品，及时清洁和消毒，及时申报、补充

餐具物品。

(6) 定期检查，设备设施故障及时报修。

(7) 负责餐厅的日常清洁服务，包含地面、桌面、楼梯、门窗日常服务，不包含后厨区域。

(8) 完成上级交办的其他任务。

#### 4、图书管理员

(1) 负责新购图书的入库登记；

(2) 图书馆图书的借阅、退还管理；

(3) 图书馆日常环境维护等服务

(4) 完成上级交办的其他任务。

#### 5、咨询服务员

(1) 收集甲方信息，建立甲方档案。

(2) 管理项目各类资料，包含档案资料、日常运行资料，对其进行归类、建档、保管工作。

(3) 负责项目日常咨询工作，包含及时向甲方发放各类温馨提示，接待处理甲方报修、投诉，负责对投诉的处理结果进行回访，做好回访记录等。

(4) 负责项目人员考勤、耗材管理和发放。

(5) 配合甲方开展文化、体育、展览等活动。

(6) 完成上级领导交办的其他工作。

#### 6、综合维修员

(1) 负责服务范围内公共区域的水、电及其他日常维修工作。

(2)经常巡视辖区，掌握公用设施的运行和完好状况，如发现有损坏、隐患或其它不正常的情况，应及时抢修，设备运转正常。

(3)经常巡视项目，保证上下水、排污管道畅通，按规章制度要求每半年疏通雨水井及管道一次，防止污水外溢。

(4)接到甲方报修信息，及时上门维修，并将结果反馈至主管处。

(5)根据全年保养计划，定期对设施设备进行维护保养，对设备间、管道井卫生进行清理。

(6)根据运行情况提出合理的节能方案，为甲方节约运行成本。

(7)完成上级交办的其他任务。

## 7、安保消防员

(1)熟悉项目基本情况，负责服务范围内的秩序维护及安全防范工作。

(2)办公楼门岗每天 7:00-19:30 提供服务，办公楼道闸门岗在国家法定工作日 7:00-19:30 提供服务；夜间巡逻及突发事件处理。配合甲方要求执行防疫工作。

(3)建立询问登记制度，特殊时期的管理制度的制定，按照甲方要求进行出入管理服务。

(4)制定安全管理服务预案，完善责任制，遇突发事件能应急处理。

(5) 能及时发现和处理各种事故隐患，做好安全防范工作。

(6) 能迅速有效处置突发事件，对针对本区域的盗抢破坏等违法行为，能够积极应对，及时报警协助制止。

(7) 负责办公楼和小区车辆进出、停放管理，制定完善的车辆管理制度，严禁外来车辆进入，车位满时在小区出入口放置“车位已满”标识牌。

(8) 负责消防监控室值班，对设备进行日检查、接班、交班时、填写值班记录，做好交接班工作。

(9) 对发生的突发状况及时去现场确认，并根据应急预案相应处理，报告上级领导。

(10) 夜班保安负责定时巡查，处理突发应急事件。

(11) 夜班保安负责填写值班记录表，与白班人员交接。

(12) 完成上级交办的其他任务。

## 8、保洁员

(1) 负责区域内公共区域卫生(含大门外红线以内区域)，包含室外地面、公共绿化带、公共设施(如路灯等)、楼梯、扶手等。

(2) 及时纠正责任区内装修垃圾及生活垃圾的乱堆乱放行为。

(3) 按时收集垃圾并清运至指定地点。

(4) 定期对公共部位进行消杀工作。

(5) 在工作区域发现可疑人或事，应立即向主管领导报告。



(6) 工作区域发现设施设备损坏或故障的情况，及时上报工程人员维修。

(7) 院内所有大小树木生长茂盛，叶色鲜亮，无病虫枝及枯枝，开花植物花色艳丽，定期松土并及时清除残花败蕾，保证所有树木树型整齐，形态优美，成活率 90%以上。

(8) 草坪要及时浇水除虫修剪修补，草坪完整覆盖，无斑秃，无枯草，无杂草。

(9) 对所有绿植及时修剪养护，保证绿篱的整齐排列和良好的生长。

(10) 冬季做好树木的防虫管护，定期给室外花木浇水。

#### (四) 其他要求

1、针对本项目详细列出服务整体方案，方案内容包括：

①服务理念及特色②服务目标③服务计划④重难点分析及保障措施。

2、机构建设：根据本项目提供机构建设方案，方案内容包括：①组织机构的运行配备②专业服务团队人员的职能分工。

3、管理制度：乙方针对本项目具有良好的管理制度，方案内容包含：

①岗位要求：具有岗位职责、服务质量标准、作业流程及相关记录；

②内控制度：具有廉洁敬业制度、监督机制、自查制度、物资管理制度；

③人员管理制度：具有员工日常管理制度、请销假制度、奖惩措施、激励机制、仪容仪表制度。

4、针对本项目特点提供设备工具配置清单，内容包括：

①保洁工具、设施设备维修维护工具、绿化工具②人员服装及物业日常消耗品。

5、档案管理方案：针对本项目制定档案管理方案，方案内容包括：

①档案管理制度，包括：物业档案收集、整理、保管、借阅；

②档案工作人员管理办法。

6、培训考核：根据本项目制定详细、可行的培训考核方案，保证上岗人员的专业素质、服务质量符合甲方要求，方案内容包括：

①岗前培训；

②定期常态化培训；

③培训后的成果验收和考核。

#### （五）其他说明

1、未经甲方书面许可，乙方不得从事与本项目合同约定以外的任何经营性活动，不得引进任何单位和个人从事经营性活动，不得出租、出借、出让甲方任何资产，乙方有义务爱护甲方管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经甲方批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约。

## 2、服务事项的验收(考核)标准

| 目录 | 考核项目与标准分准值         | 考核内容与标准分值                                                                                                                                                                                   | 扣分方法与标准        | 得分 |
|----|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----|
| 一  | 人员管理<br>(10分)      | 1. 按照合同要求配备上岗人数; (3 分)<br>2. 非甲方意愿更换管理人员频率每年不超过 1 人次, 员工更换频率每月不超过 3 人次; 不胜任岗位的管理人员按时进行更换(2 分)<br>3. 选派人员符合年龄要求, 熟知岗位工作流程, 服务意识强(3 分)<br>4. 每月 5 号前向甲方报《人员花名册》(1 分)<br>5. 特殊岗位按国家要求持证上岗(1 分) | 不符合项扣除该项对应的分值。 |    |
| 二  | 内容管理<br>(10 分)     | 1. 有健全的内部管理制度(3 分)<br>2. 严格按照考勤管理制度, 无迟到、早退、空岗现象(2 分)<br>3. 管理人员每天巡视不少于 2 次, 有巡检记录表(3 分) 4. 按时报送月工作总结与下月工作计划(1 分)<br>5. 工作中留存工作痕迹, 具备各项管理资料(1 分)                                            | 不符合项扣除该项对应的分值。 |    |
| 三  | 人员培训管理(15分)        | 1. 制定了切实可行的培训计划(2 分)<br>2. 按照培训计划组织了培训、考核并留存了相应记录; (3 分)<br>3. 在甲方检查过程中提问员工, 员工可以讲出培训的基本内容; (3 分)<br>4. 定期安排公司层面的培训, 及时开展专项应的分培训(4 分)<br>5. 每月对员工进行安全教育培训, 并做相关记录(3 分)                      | 不符合项扣除该项对应的分值。 |    |
| 四  | 服务形象与岗位纪律<br>(10分) | 1. 按规定着装, 不穿戴多余首饰, 不留长指甲。(2 分)<br>2. 不染发、不烫发、不留怪异发型。(2 分)<br>3. 保持良好的仪容仪表及精神面貌, 服务过程中注意礼仪礼貌, 遇到客户主动问好。(2 分)                                                                                 | 不符合项扣除该项对应的分值。 |    |

|   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                |  |
|---|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--|
|   |                    | <p>4. 入室服务经敲门并得到同意后再进行(2分)</p> <p>5. 工作过程中不闲聊、不串岗, 不做与工作无关的事情。(2分)</p>                                                                                                                                                                                                                   |                |  |
| 五 | 耗材工具<br>(5分)       | <p>1. 耗材工具的品牌符合甲方的要求(1分)</p> <p>2. 各项耗材物品齐全、完好、标识清楚(1分)</p> <p>3. 不使用劣质、过期材料以及对物业主体造成腐蚀的耗材用品。(2分)</p> <p>4. 各类机器、器械类工具的操作方法正确(1分)</p>                                                                                                                                                    | 不符合项扣除该项对应的分值。 |  |
| 六 | 保洁服务与环境绿化<br>(20分) | <p>公共区域楼道、墙壁、灯饰、指示牌等清洁无尘土垃圾等杂物(2分)</p> <p>2. 洗手间洗手台、地面、镜子、便池无污渍、杂物, 纸篓垃圾不超过一半(2分)</p> <p>3. 入室保洁桌面、地面、窗台、柜子、沙发、保洁服务座椅等无积尘、垃圾及时清倒。(3分)</p> <p>4. 机动停车场及自行车棚干净、清洁(2分)</p> <p>5 门窗玻璃内外清洁光亮, 无污渍(2分)</p> <p>6. 监督管理垃圾清运、绿植配置养护、消杀等按照要求的规定标准开展各项服务(2分)</p> <p>7. 院内花木无枯死、地皮无裸露、绿化带无杂草(2分)</p> | 不符合项扣除该项对应的分值。 |  |
| 七 | 会议服务<br>(10分)      | <p>1. 按规定着统一服装, 保持良好的仪容仪表及精神面貌。(2分)</p> <p>2. 服务过程中注意礼仪礼貌, 遇到领导主动问好。(2分)</p> <p>3. 开会期间不闲聊、不串岗, 不做与会议无关的事情。(2分)</p> <p>4. 提前做好会议现场的保障工作(2分)</p> <p>5. 会议结束后, 做好会议室卫生保洁(2分)</p>                                                                                                           | 不符合项扣除该项对应的分值。 |  |
| 八 | 工程服务<br>(20分)      | <p>1. 房屋及附属建筑设施、门窗、办公家具、供水供电系统的日常维修及时, 接到报修后 10 分钟内到达现场、维修合格率达 100%, 不超过 24 小时(2分)</p> <p>2. 积极配合维保单位定期对设备进行维保、</p>                                                                                                                                                                      | 不符合项扣除该项对应的分值。 |  |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>检测严格按照维修保养方案执行，不得因配合不到位产生衍生问题(2 分)</p> <p>3. 设备机房定期巡视，巡视记录填写规范(1 分)</p> <p>4. 根据季节及使用频率制定设备大中修方案，不得因漏检漏修，维修不到位造成设备故障(2 分)</p> <p>5. 公共区照明保持完好，无灯管闪烁，无安全出口指示牌不亮现象(2 分)</p> <p>6. 供水系统运行正常，无跑冒滴漏等现象(2 分)</p> <p>7. 供电系统运行正常，制定了切实有效的停电应急预案(2 分)</p> <p>8. 卫生间设备设施完好，保证维修及时率，自行维修设备故障时间不得超过两天(2 分)</p> <p>9. 日常维修保质保量完成，遇到问题及时上报，抢险维修要快速反应(2 分)</p> <p>10. 做好节能环保减耗工作(1 分)</p> <p>11. 做好电梯的维护保养(2)</p> |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

### 3、其他问题

#### ① 办公用房及食宿

甲方仅能提供 1 间办公用房，服务过程中需要的办公用品、办公家具及服务人员的食宿问题全部由乙方自行承担。

#### ② 劳保及员工福利用品

乙方在服务过程中工作人员使用的劳动工具(拖布、扫帚、维修工具等)、耗材产品(抹布、手套、垃圾袋、清洁剂等)、人员服装(冬夏各两套工装)等产生的费用均包含在项目服务费中，甲方不再另行支付。

#### ③ 耗材用品

| 序号 | 产品名称    | 规格要求                                                                                                                                  | 备注                    |
|----|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1  | 卫生纸     | 主要原料：100%原生浆；<br>规格：210*90mm(双层)，长度不小于 240 米/卷；<br>净重量：不小于 750 克/卷，中心纸筒重量不大于 60 克/卷。                                                  | 需保证日常供应，根据需要随时补充。     |
| 2  | 擦手纸     | 香型：无香型；原料成分：100%原生木浆；<br>是否印花：印花；<br>层数：1 层。                                                                                          | 需保证日常供应，根据需要随时补充。     |
| 3  | 洗手液     | 洗手液性状要求为浓稠，同时提供稳定性及 PH 值检测结果；洗手液总有效物须满足 GB/T13173-2008 中第七章规定的 A 法的测定要求；洗手液质量标准不低于 GB/T34855-2017 的相关规定；定量包装商品净含量检测需满足 JJF1070 的相关规定。 | 需保证日常供应，根据需要随时补充。     |
| 4  | 香氛      | 香型：木质香型；清新花香型。                                                                                                                        | 需保证日常供应，根据需要随时补充。     |
| 5  | 会议室设备电池 | 类型：碱性电池；容量：1200mA/3000mA(7 号/5 号)电压：1.5V。                                                                                             | 每 2 个月统一更换一次，数量 20 节。 |
| 6  | 其他      | 日常公用设施设备维修维护使用的低值易耗品                                                                                                                  | 根据需要随时更换              |

④ 乙方履行合同所需的设备

| 序号 | 用途   | 作业设备名称 | 数量 | 单位 |
|----|------|--------|----|----|
| 1  | 保洁服务 | 洗地机    | 1  | 台  |
| 2  | 保洁服务 | 吸尘器    | 2  | 台  |
| 3  | 绿化服务 | 绿篱机    | 1  | 台  |
| 4  | 保安服务 | 对讲机    | 8  | 套  |
| 5  | 保安服务 | 执法记录仪  | 8  | 套  |
| 6  | 保安服务 | 防暴设施   | 2  | 套  |

### 三、 物业服务期限

#### 第六条、服务期限

服务期：合同签订后 1 年。根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37 号）有关规定，本项目在合同期满前，甲方将对乙方进行考核，根据服务满意程度，甲方有权决定是否续签合同，累计合同履行期限不超过 3 年。

服务期限：自合同签订之日 2025 年 7 月 15 日至 2026 年 7 月 14 日。

### 四、 物业服务费用

#### 第七条、物业服务费

##### 1、物业服务费：

（1）本物业服务年度费用共计人民币 177.8934 万元/年（大写：壹佰柒拾柒万捌仟玖佰叁拾肆元/年）。

（2）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

##### 2、物业服务费的支付：

本项目合同签订后支付合同价款的 50% 作为预付款，当年 12 月底前，经考核合格后支付剩余 50% 的合同价款。付款前，乙方应提供等额有效发票。乙方支付账号信息如下：

公司名称：西安立通物业管理有限责任公司

开户行：中国光大银行股份有限公司陕西自贸试验区西安唐延路支行

账号：087858120100304048919

## **第八条、项目费用承担**

物业服务费实行包干制，盈余或亏损由乙方承担。

## **五、双方权利与义务**

### **第九条、服务保证**

#### **(一) 人员雇佣及工资标准**

1、乙方需保障所有人员待遇不得低于甲方所在地最低工资标准和社保最低缴纳额。

2、乙方须与员工签订劳动合同，引起劳动关系问题由乙方负责。

(二) 乙方提供服务时，服务要求应按不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行。

1、乙方承诺与拟投入人员均有劳动合同或聘用协议。

陕西省自然资源服务保障中心2025年厅机关办公楼综合服务管理项目。

2、乙方承诺工作人员按招标文件落实，具体人员要求与甲方协商确定。

### **第十条、服务承诺**

以投标文件、澄清表(函)、合同和随服务的相关文件为准。

### **第十一条、验收要求**

甲方按季度对乙方进行考核打分，考核达到95分及以上为满意；90分-95分为合格；低于90分的每扣1分罚款2000元；



低于 80 分的甲方可以终止合同。

## **第十二条、违约责任**

(一) 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

(二) 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合同，并要求乙方承担违约责任。

(三) 乙方提供的服务达不到合同约定标准时，甲方有权对乙方进行现金处罚(详见处罚细则)。并要求乙方限期整改，整改后仍达不到约定服务标准的，甲方有权解除合同，如人为造成经济损失的，乙方应予以足额赔偿。

若甲方未按合同约定时间向乙方支付物业服务费，应向乙方支付滞纳金，每逾期一天，乙方有权向甲方收取逾期部分费用的 0.1%的滞纳金。

### **(四) 免责条款**

#### **1、以下情况乙方不承担责任**

(1) 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要事先告知乙方，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

(2) 非乙方责任出现供水、供电、供气、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。

(3) 因法律法规、政策规定要求等客观原因，导致合同不能履行的，乙方不承担任何违约经济责任。

#### **2、以下情况甲方不承担责任**

(1)因法律法规、政策规定、上级要求等客观原因，导致合同不能履行的，甲方不承担任何违约经济责任。

(2)甲方负责按合同约定支付物业费，乙方与物业工作人员发生的任何工资、社保、劳资等纠纷与甲方无关，若因此给甲方造成损失的，乙方应全部赔偿。

### **第十三条、争议解决**

执行本合同中产生纠纷，由甲方与乙方双方协商解决；协商不成，向有管辖权的人民法院提起诉讼。

### **第十四条、甲方和乙方的权利义务**

#### **(一)甲方的权利和义务**

1、审定乙方制定的物业管理方案、考核、奖励制度及其它管理规定。

2、监督检查物业管理方案的实施及制度的执行。

3、甲方在合同生效后，乙方可以向甲方申请复印与物业管理相关的档案数据，并在双方终止合同时乙方交还给甲方，不得泄露给第三方。

4、按合同约定向乙方结算物业服务费用。

5、为乙方提供必需的物业服务办公用房。

6、协调处理由乙方请求协助的物业管理过程中出现的纠纷矛盾。

#### **(二)乙方的权利和义务**

1、从项目管理目标定位和甲方要求出发，制订本项目物业

管理各项规章制度和考核制度，有效地开展各项管理服务工作。

2、承接本物业时，负责对共用部位、共用设备设施进行承接前详细查验，排除隐患和故障。

3、依据本合同委托服务事项，及时向甲方提出合理化建议。

4、接受甲方和其它使用人的合理监督和指导。

5、乙方按工作需要在本项目设置物业管理处。

6、建立项目的物业管理档案，并负责及时记载有关变更事项。

7、积极配合甲方开展各类活动，以及各项人性化服务工作。

8、本合同终止时，须向甲方移交相关的项目及甲方相关财产和物业管理档案数据。

9、负责与甲方所属地派出所、社区、电力、自来水、燃气部门的联系和业务对接联系。

10、发生安全事故，在采取应急措施的同时，按规定及时向有关管理部门报告，做好救助工作。

11、物业工作人员应遵纪守法，服从甲方管理，不得泄露甲方任何资料信息及秘密。

12、乙方应做好服务人员安全教育工作。乙方人员在服务过程中发生人身伤害或给他人造成人身伤害、财产损失的，由乙方负责处理，产生的全部费用均由乙方承担，甲方不承担任何责任和费用。

## **第十五条、合同生效及其他**

(一) 本合同自签订之日起生效。

(二) 合同份数由甲方和乙方具体商定。

(三) 未尽事宜由双方在签订合同时具体明确。

## 第十六条、合同续签

本合同到期前一个月，甲、乙双方对本合同继续履行无异议，双方可续签合同，如有异议则提出书面说明。

## 第十七条、合同生效

本合同一式肆份。甲乙双方各执贰份，本合同经双方签字盖章后生效。

甲方（签字/盖章）：

甲方法定代表人（签字）：

（或委托代理人）



*[Handwritten signature of the representative]*

签订日期：2025年6月13日

乙方（签字/盖章）：

乙方法定代表人（签字）：

（或委托代理人）



*[Handwritten signature of the representative]*

签订日期：2025年6月13日