

实验楼管理综合服务合同

甲方（采购人）：陕西省特种设备检验检测研究院

乙方（中标人）：西安创业物业发展有限公司

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》有关规定和实验室能力提升招标文件、乙方投标文件，经甲乙双方协商，签订本合同，共同信守。

一、服务内容

（一）环境卫生服务。主要包括楼道、走道、门厅、屋顶、天台、会议室、茶水间、展厅、公共卫生间、实验室等部位的定时清扫；内墙壁的除尘、公共门窗的清洁；实验楼周边的清扫；定时收集生活垃圾投放到园区指定位置；实验楼消杀、灭害；实验楼内绿化摆物的管理。

（二）实验楼内公共秩序、安全、消防等协管事项服务，包括实验楼内门岗执守、巡查、公共区域消防设施设备的巡查管理，人员出入管理。

（三）严格遵循《特种设备安全监察条例》，协助做好使用单位日常管理，保障特种设备安全运行。

二、合同价款

（一）合同总价款（中标金额）：捌拾贰万陆仟贰佰元整/年（¥826200.00元/年）详见附件一

（二）合同价款包括但不限于以下费用：

1. 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
2. 法定税费；
3. 服务企业的利润。

（三）合同类型：固定总价合同。

三、付款方式及条件

(一) 付款方式: 银行转账

开户行: 交行科技路支行

银行帐号: 611301039018010020357

(二) 付款条件: 每季度末付款一次, 乙方开具服务费发票, 支付合同总额25%。

四、服务期限及服务地点

(一) 服务期限: 2025年7月10日至2026年7月9日(一次招标, 三年沿用, 每年度考核合格后, 合同续签)

(二) 服务地点: 西安市未央区草滩十路1288号陕西省特种设备检验检测研究院实验大楼。

五、服务质量标准及要求

(一) 保洁人员岗位职责明确, 清洁保洁操作规范, 达到卫生标准, 在保洁时间段内随时保持地面整洁, 生活垃圾日产日清投放园区指定区域, 定期进行卫生消杀。

(二) 秩序维护: 维护本物业区域内的治安和共用秩序, 采取 24 小时安保措施, 防止闲散人员进入楼内; 安保人员训练有素, 文明值勤, 行为规范, 认真负责; 消防、安全监控中心 24 小时监控值班。

(三) 消防/安全管理: 协助业主做好消防/安全日常管理工作, 按月对消防设施设备进行巡视; 按预定路线定时巡查, 巡查发现问题及时报告; 监督消防、监控、门禁等系统维保单位履行维保合同义务; 每年按计划进行消防应急演练; 定期开展节前安全检查及隐患排查工作。

六、双方的权利和义务

双方确定，在本合同有效期内，甲方指定徐泽浩为甲方项目联系人（电话：15664818483，电子邮箱：1054172124@qq.com），乙方指定李浩为乙方项目联系人（电话：18182408698，电子邮箱：1260022084@qq.com）。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

（一）甲方的权利和义务

1. 审定乙方拟订的实验楼综合管理服务方案；
2. 检查、监督乙方工作的实施及制度的执行情况；
3. 审定乙方提出的实验楼综合管理服务年度工作计划和财务预算；
4. 审定乙方提出的各类报告；
5. 按规定向乙方无偿提供物业管理办公用房：
 - (1) 物业管理办公室1间；
 - (2) 库房1间；
 - (3) 保洁休息室1间。
6. 协助乙方做好实验楼综合服务工作；
7. 及时按照本合同约定的标准支付乙方实验楼综合服务费。

（二）乙方的权利和义务

1. 根据有关法律法规及本合同的约定，制订本项目实验楼综合管理服务方案，自主开展各项管理服务活动；
2. 制定年度实验楼综合管理服务工作计划和开支预算；
3. 对项目提供整改和完善建议；
4. 配合外派施工人员进行施工，对施工现场进行监督管理；
5. 对甲方和物业使用人违反法规、规章的行为，进行劝阻、制止、可提请有关部门处理；

6. 对甲方或物业使用人提出的物业整改项目（合同服务范围内）要及时整改；
7. 建立妥善保管和正确使用本项目的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；
8. 接受甲方和物业使用人的监督，不断完善服务，定期向甲方报告本合同履行情况；
9. 本合同终止时，双方就是否续订合同事宜进行协商；如双方决定不再续订合同，乙方须自本协议终止前30日内，向甲方移交全部管理用房及相关档案资料。

七、保密规定

乙方服务人员需严格遵守保密规定：未经许可不得进入标有保密标识的区域，禁止触碰、拍摄实验设备及资料，不打听、传播工作无关的技术信息，若发现泄密隐患立即上报，违反者将承担相应责任。

八、验收

（一）验收标准：甲方和物业使用人对乙方的总体服务满意率达到85%以上；

（二）验收方式：甲方对乙方进行服务质量评价，并开出结算意见单。乙方依据结算意见单申请物业结算费用，详见附件二、附件三。

九、违约责任

（一）甲乙双方应当遵守本合同并执行合同中的各项约定，保证本合同的正常履行。

（二）如因乙方工作人员在履行职责过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

(三)乙方在履约期间的服务质量标准及要求不能满足合同约定,甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门,根据政府采购监管部门的处理意见,甲方有权依据《民法典》及合同有关条款终止合同,并要求乙方承担违约责任。

十、争议解决方式

(一)在执行本合同中发生的或与本合同有关的争议,双方应友好协商解决;协商不成时,任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十一、其他事项

(一)政府采购合同履行中,甲方需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的,在不改变合同其他条款的前提下,可以与乙方协商签订补充合同,但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

(二)本合同所有附件、竞争性磋商文件、竞争性磋商响应文件、成交通知书均为本合同的有效组成部分,与本合同具有同等法律效力。

十二、合同生效

(一)本合同经甲、乙双方签字盖章后生效。

(二)本合同一式伍份,甲乙双方各执贰份,代理机构留存壹份。

(三)本合同如有未尽事宜,甲、乙双方协商解决。

甲方:陕西省特种设备检验检测研究院

乙方:西安创业物业发展有限公司

地址:西安市咸宁西路30号

地址:西安市高新区科技路48号创业广场

法定代表人或授权代表:

法定代表人或授权代表:

电话:029-83263272

电话:029-87998109

日期:

日期:

附件二 陕西省特种设备检验检测研究院实验楼综合管理服务 质量标准

1 基本要求

1.1 服务用语与忌语

佩带统一标识，仪表端庄、大方，衣着整洁，表情自然、和蔼、亲切；对业主（使用人）一视同仁；接待客人时主动、热情、规范；迎送接待业主（使用人）时，用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳，耐心细致；遵守“三步法则”；在三步之内遇见任何客人，面带笑容目光示意，并打招呼：“您好！”；使用文明用语，禁止使用服务忌语。

1.2 物业管理质量目标及保证措施

	内 容	目标 (%)	保障措施
环 境 管 理	安全措施保障率	100	1、 公司保洁工作经过统一上岗前的培训，树立“业主利益第一”的思想，掌握各种清洁剂在不同材质上使用。
	高峰客流安全措施保证率	100	
	突发事件控制率	98	
	技术防范监控制措施实施率	100	
	重大火灾事故发生控制率	99	
	管理区域内无积尘、无污垢、无垃圾、无积水控制率	99	2、 不同的客流量制订出不同保洁方案，使局部和整体保持同样整洁。
	生活垃圾处理及时率	100	3、 全体保洁员工按楼层分、明确分工不分家、让员工熟悉不同楼层作业，保质又保量。 4、 查，员工自查、领班巡查、部门经理抽查，检查与教育结合，检查与奖惩结合、检查与改进及提高相结合。

2清洁管理

2.1大堂、楼道保洁

大堂每日全面拖洗/吸尘1次，每2个月清洗1次。

楼内通道每日拖扫1次；每日收集1次垃圾；每日用干净的抹布擦抹1次楼梯扶手、各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、墙面、地脚线、指示牌等公共设施；各梯间墙面、天花板每周除尘1次；地面、楼梯间洁净、无污渍、水渍、灰尘，无乱贴乱划，无擅自占用现象，无乱堆乱放；铁栏油漆完好无脱皮，扶手护栏干净、光亮，清洁结束用干净纸巾擦拭检查50cm无显著脏污；梯间顶面无蜘蛛网、灰尘，地脚线干净无灰尘，地面干净无杂物、污迹；玻璃门窗等要保持明亮、干净。

2.2电梯及电梯厅保洁

每日对电梯轿箱内四壁全面擦拭1次；白天不停地循环对电梯厅的地坪进行清洁；灯饰及轿箱顶部每周清洁1次。标准：玻璃镜面保持光亮、无手印、污迹，灯具、天花板无灰尘，轿箱四壁干净无灰尘，用纸巾擦拭50cm无明显污迹；不锈钢表面光亮，无灰尘、无污迹。

2.3共用卫生间保洁

每日对共用卫生间全面擦拭2次，并及时保洁，保洁时悬挂醒目标识；（清洁内容包括：通风换气；洁具；清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；用洗洁剂清洗大、小便器；用快洁布擦洗洗手盆并冲洗干净；用毛巾抹墙面、台面、开关、门牌；用毛巾擦干净玻璃、镜面；用拖把拖干净地面；补充卷纸、擦手纸、洗手液；喷洒空气清新剂，小便器内放置香球等）；每日早上用玻璃清洁工具共用卫生间的玻璃镜；每周1次用毛巾擦灯具；发现墙壁有字及时清洁。室内无异味、无臭味；地面无烟头、无纸屑、无污渍、无积水，天花板、墙面无灰尘、无蜘蛛网，墙壁干净，便器洁净无黄渍。

2.4标识、宣传牌保洁

标识、宣传牌、每周擦拭1次。清洁后检查无污渍、无积灰、不损伤被清洁物。

2.5垃圾桶

垃圾桶：每日清运1次；每日抹布抹1次；每周清洗1次；垃圾桶周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹；垃圾桶无污迹、无油污。

2.6垃圾收集与处理

每日收集生活垃圾1次；垃圾日产日清；垃圾运送人员巡回收取垃圾桶内垃圾，保证垃圾桶内呈半空状态，方便业主（使用人）使用，回收垃圾桶

垃圾后重新铺好新的垃圾袋，铺垃圾袋时将垃圾袋口张开，袋口反卷5cm折贴在垃圾箱外沿，再盖好垃圾桶盖；垃圾分类收集，对于可回收物资应当回收利用；对有毒物质分离特殊处理；建筑垃圾定点堆放；废弃涂料、油漆等流质性垃圾在运送途中注意容器的封闭，防止溢流污染路面；垃圾在运送途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染；运送垃圾避开人流高峰，不可使用客用电梯运送垃圾；垃圾收集车表面洁净，外觀光亮，无突出噪音，无污染，全封闭，无垃圾外溢、无气味四散、无垃圾散落。

3安全防范

3.1紧急事故反应

3.1.1制定紧急事故处理预案，包括火灾及电梯应急等。

3.1.2有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态。

3.1.3书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性的进行反应训练。

3.1.4高层楼宇消防要求组织进行疏散演习。

3.1.5对紧急事故做出快速、正确的反应；尽可能减少破坏和损失程度。

3.2其他防范措施

3.2.1设有业主（使用人）联系电话，24小时有人值守。

3.2.2接到报警信号，服务处确认后应立即派人赶往现场查看，予以恰当紧急处理。

3.2.3涉及人身安全处，设有明显标识并有防护措施。

3.2.4协助有关部门维持本物业正常生活秩序，防止不安全事件发生。

3.2.5建立钥匙管理及登记备案制度。

3.4消防管理

3.4.1执行《中华人民共和国消防法》消防法规。

3.4.2健全消防组织，建立消防责任制。

3.4.3定期进行消防训练，保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力。

3.4.4根据防火、灭火的需要，保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障。

3.4.5制定防火安全管理办法，管理地下室设备设施间的消防器材养护工作，并保持正常使用。

3.4.6发现火警有义务迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，抢救生命和物资。

3.4.7每日填写工作记录，建档备查。

4档案资料

4.1档案资料齐全完整；

4.2分类成册，管理完善，合理分类，查阅方便；

4.3及时变更登记，账物相符。

5人员的选拔、留用及奖惩

5.1人员的选拔、留用

5.1.1选择有从业经验的管理人员和一线员工，确保服务工作整体质量优良；

5.1.2在人员选拔上要求政治可靠、品行端正的从业人员，通过公司审核、项目审核和派出所备案的方式来保障服务人员的安全性；

5.1.3新员工的培训不少于10个工作日；

5.1.4对新入职的员工要进行1个月的适用，重要岗位延长至2个月适用，对适用期已满，但仍不能胜任其岗位工作的员工，公司将不予以留用。

5.2奖励与处罚

5.2.1项目管理人员每月需对各岗位的工作进行检查、考核，对服务质量优的员工按公司管理标准进行奖励，对服务质量差的员工进行处罚；

5.2.2对甲方提出口头、书面表扬的员工予以奖励；对遭到有效投诉的员工给予处罚；

5.2.3发生重大违纪事件或屡次遭到投诉的员工，按公司规定予以辞退。

附件三 陕西省特种设备检验检测研究院实验楼综合管理服务
质量检查评分表

陕西省特种设备检验检测研究院实验楼综合管理服务质量检查评分表

检查日期： 年 月 日

检查内容	检查标准	分值	检查得分	备注
	秩序维护服务			
服务人员行为规范	1.员工按公司工装统一着装，在左胸上方佩戴工牌，不得遮挡，工牌无残缺污损，不留长发、染发，不纹身，不佩戴除戒指外饰品 2.看见客户主动微笑、打招呼 3.服务态度主动热情，举止大方，文明礼貌用语 4.值班期间不聚集、不大声喧哗，手机响铃调低音量或震动，在岗期间不做与工作无关的事（如玩手机、用餐等） 5.秩序维护人员每周不少于1次日常训练，有培训记录 6. 遵守园区各项规章制度，爱护公共设施，按操作规程安全作业	8		
安全监控管理	1.制订消防安全台账、安全运行、岗位职责、定期巡检、维护保养运行与维修管理及档案管理制度并公示 2.监控室24h值班，值班人员持有相应的消防职业资格证书，并做好相关记录，设备运行、外来人员登记记录齐全，各类记录须持证人员签字 3.排班表及交接班记录齐全规范	6		

	4. 环境干净整洁、静电地面平整无破损、制度上墙，无闲杂人员和无关物品滞留，禁止堆放易燃易爆物品 5. 值班人员熟悉应急预案、监控点位并熟知相关通讯录 6. 控制室配备消防器材安全有效，有防鼠措施（挡鼠板不低于50cm、粘鼠板）、防火措施（4kg消防灭火器不少于4具），有专人按月检查维护 7. 保持外线电话畅通，对讲机联络正常			
消防设备设施	1. 消防报警主机、巡检系统正常运行 2. 应急工具配备齐全、使用正常、有台账、方便取用、检测有效、无积尘	5		
消防安全管理	1. 建立消防责任制度、义务消防队组织，职责分工明确，每个组长具有演练及处理应急事件的能力；“四懂”（懂火灾危险性、防火措施、灭火方法、逃生方法）、“四会”（会报警、用器材、扑救初起火灾、会疏散逃生）、“四个能力”（查消火患、组织扑救、组织逃生、宣传培训） 2. 制订消防安全岗位责任制、与部门签订安全目标责任书 3. 消防设备设施台账齐全、维修档案完整 4. 每年组织全体人员不少于2次消防演练，演练记录齐全	6		
消火栓灭火器	1. 室内外消防栓系统和灭火器压力正常 2. 消火栓箱开启正常、压力正常，消防水带、枪头配备齐全，消火栓箱内有月检查记录 3. 手报功能正常，有月检查表张贴	5		
巡逻检查	1. 巡逻路线合理无盲区（重点区域、部位、设备机房每2小时巡查1次），每月至少更换1次，有巡逻签到点（含巡更点）巡更记录完整，巡更频率符合合同约定	10		

	2. 巡更中发现问题及时处理, 异常情况立即报告并有处置记录			
主要出入口	1. 值班室干净整洁、物品摆放有序 2. 门岗工装、工牌、对讲机使用合规 3. 门岗24小时值班, 仪容仪表达标、态度温和、接待热情, 值班记录填写规范 4. 出入车辆、出门物品放行及访客出入管理登记记录齐全, 放行条及时与客服核对并存档 5. 对可疑人员及时询问, 阻止无关闲杂人员进入	10		
保洁服务				
楼层	1. 公共通道地面无杂物、无污渍、无污渍、天面无蜘蛛网 2. 指示牌、窗台、窗框干净、无灰尘 3. 玻璃门/窗、照明设施、排风口、灯饰干净无污渍、拉手洁净 4. 消防栓内设施无灰尘、杂物 5. 走廊墙身洁净、无污渍、无灰尘	7		
电梯	1. 电梯轿厢地面无垃圾、坑槽无泥沙、无污渍 2. 按键板、防烟门、应急灯表面干净、无灰尘 3. 灯饰、排风扇干净无手印、天花无蜘蛛网	6		
洗手间	1. 地面干净、无污渍、无水迹、无积水 2. 门、间隔设施、干净、无灰尘 3. 洗手盆、镜面洁净明亮 4. 洗手间气味清新、无异味 5. 及时清倒厕所垃圾筐垃圾 (垃圾筐内垃圾不可高于2/3) 6. 尿槽、大便池洁净、无污渍	10		

首层门厅	1. 地面洁净明亮 2. 低位墙身保持光亮、无污渍 3. 公共设施（公告栏、消防栓、照明设施、等）表面干净、无污渍、无灰尘、无蜘蛛网、无双面胶	8		
公共通道	1. 地面洁净、光亮、无污渍 2. 玻璃、窗台、窗框干净无灰尘 3. 指示牌、照明设施、排风口、灯饰无污渍	6		
楼梯走廊	1. 地面及梯级无泥沙、无垃圾、杂物、扶手积尘 2. 公共设施表面洁净、无污渍、无积尘 3. 低位墙体、天花、照明设施、防火安全门、防盗设备无灰尘、无蜘蛛网	5		
会议室、茶水区	1. 地面洁净、光亮、无污渍 2. 门厅、楼梯、拉手洁净干净无尘、无污渍 3. 桌面、沙发前台洁净无尘、无污渍 4. 及时清理会议桌面、烟灰盅、无废弃物、污渍、烟头、皮屑	8		

注：除正常监管外，甲方每月检评1次，依据此检查考评标准对乙方服务质量进行检评；检查考评分为100分，得分在85分以上为合格，甲方全额支付费用。月考核分低于85分（含85分）的，依据合同约定执行。

本月实际得分：

检查扣分：

甲方检查人签名：

年 月 日

乙方负责人签名：

年 月 日