

西安市食品药品监督管理局物业管理

服 务 合 同

甲 方：西安市食品药品监督管理局

乙 方：西安永大物业管理服务有限公司

2025年5月

中国 西安



甲方（采购人）：西安市食品药品检验所

乙方（中标供应商）：西安永大物业管理服务有限公司

第一条 项目基本情况

（一）项目概况

物业名称	物业地址	物业情况
西安市食品药品检验所	西安市长安区仓台西路889号（含原址雁塔中路26号部分物业管理）	项目占地30.64亩，建筑面积23000余平方米。

二、服务内容与要求

物业管理服务包括基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安服务、餐饮服务等。

1、基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	☐ （1）结合采购人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）供应商有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。
2	服务范围	（1）公共区域：围墙及以内的各种建筑物、构筑物公共区域以及相关配套的设施设备、卫生间、道路及停车场。 （2）共用部位：围墙及以内的各种建筑物承重结构部位（包括基础、柱、梁、楼板、屋顶等）、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。 （3）共用设施设备：本物业服务区域内，物业及采购人共同使用的供配电、弱电系统、给排水系统、空调系统、消防系统、通风系统、监控系统、电梯系统、供暖系统、建筑物防雷设施及其他公用设施设备。
		1. 物业房屋和相关区域的使用、维修、养护。 2. 区域内设备的日常维修、养护、管理和运行服务。包括：供水（管道和加压供水设备）、供暖制冷（中央空调系统）、供电（配电系统）、自备发电机、照明、消防（消防灭火器充装更换由供应商承担费用）、监控、电梯，设备设施、停车场等。其中，供暖制冷（中央空调系统）、供水、

3	服务内容	供电（配电系统）、自备发电机、消防、监控及其设施设备的专业维修保养由采购人承担费用，供应商协助。 3. 公共卫生的清洁、垃圾收集、清运（垃圾外运费由供应商承担）。 4. 交通与车辆停放秩序的管理。 5. 安全巡视、门岗值勤、安全监控、人员登记。 6. 管理与物业相关的工程图纸，采购人档案与竣工验收资料的收集。并协助采购人处理工程验收接管工作。 7. 物业设备的日常运行维护和保养费（含所有电梯维保费、年检费） 8. 每年对大楼的外立面进行1次清洗（本项工作若供应商不具备相应资质，可委托专业公司完成）。 9. 物业管理区域范围内（道路、室内外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、绿化、室外泵房、照明、停车场）的日常维修、养护和管理。 10. 化粪池清洗（每月检查一次，每年清掏两次，发现异常及时清理），污水雨水排水管道清洗（每月检查一次，每年清洗一次，发现异常及时清理）。 11. 各会议室、业务培训中心、学术研讨中心、标本馆、科普馆等活动的服务和保障。 12. 供应商承担所有电梯维保费、年检费用。
4	服务人员要求	☐（1）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。 ☐（2）根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。 ☐（3）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。 ☐（4）如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人

		员不得在其他项目兼职。 ☐ (5) 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。供应商负责其员工工服配备和洗涤。
5	保密和思想政治教育	☐ (1) 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。 ☐ (2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。 ☐ (3) 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 ☐ (4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。
6	档案管理	☐ (1) 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。 ☐ (2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。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。 ☐ (3) 遵守采购人的信息、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。 ☐ (4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。

7	服务改进	☐ (1) 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。 ☐ (2) 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。 ☐ (3) 需整改问题及时整改完成。
8	重大活动或重要检查后勤保障	☐ (1) 制订流程。配合采购人制订重大活动或重要检查后勤保障工作流程, 需对任务进行详细了解, 并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。 ☐ (2) 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。 ☐ (3) 收尾工作。对现场进行检查, 做好清理工作。
9	应急保障预案	☐ (1) 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。 ☐ (2) 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。 ☐ (3) 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。
10	服务方案及工作制度	☐ (1) 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。 ☐ (2) 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。 ☐ (3) 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。
11	信报服务	☐ 负责信函、报刊、文件的邮寄与分发。 ①收取：对从邮局或邮递员中领取的物品、报刊、信函和各种单据要逐一登记，不得冒领或错领，对有问题的，要提出疑议。 ②登记：对邮寄和收取的报刊、文件、信函、包裹单、汇款单等及时登记，保管好收据以便查询。 ③分发：分发报刊、文件、信函、包裹单、汇款单等要做到准确无差错。同时制止内部的冒领或错领行为。如有错误，要追究当班人的责任。 ④服务：24小时内通知收件人领取邮件，做到准确无误。 ⑤保密：对单位的机密、重要文件、信函负有保密责任。
12	服务热线及紧急维修	☐ （1）设置24小时报修服务热线。 ☐ （2）小修30分钟，一般故障2小时，较难故障3天。48小时跟踪检查、验证。维修及时率达到100%，人员30分钟到位。电气、水暖维修不超过24小时；遇到特殊情况需延时的应书面汇报采购人，若出现拖延处理或未及时汇报处理方案及时间的情况，将对供应商进行罚款处理，100元/次。做好维修记录，明确维修人员，时间，维修情况及耗材使用等。

2、房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
	主体结构、	☐ （1）每季度至少开展1次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。 ☐ （2）每季度至少开展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，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人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，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人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，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意

1	围护结构、部品部件	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，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 ☐ (2) 每年至少开展1次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 ☐ (3) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
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/T 10001.1）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。

3、公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	日常维修	(1) 内容：设备、设施小损、小坏的维修，保持房屋原来完好等级为目的的日常养护工程。 (2) 维修标准：小修30分钟，一般故障2小时，较难故障3天。48小时跟踪检查、验证。维修及时率达到100%，人员30分钟到位。电气、水暖维修不超过24小时；遇到特殊情况需延时的应书面汇报采购人，若出现拖延处理或未及时汇报处理方案及时间的情况，将对供应商进行罚款处理，100元/次。做好维修记录，明确维修人员，时间，维修情况及耗材使用等。

		①顶棚：每年全面检查一次，雨季前必须检查一次，发现问题及时修复。 ②室内污水系统：每月检查一次，发现问题及时处理。 ③道路车场：每天检查一次，随坏随修。 ④楼道灯：每周检查一次，即坏即修。 ⑤明暗沟：每周检查一次，随坏随修。 ⑥供水、电、气：每月细查一次，零修，中小修及时通知相关部门。弱电每月检查一次，随坏随修。 ⑦设备：各种机械设备和电器设备的简单修复。如盘管空调器、供电开关、门窗等。 ⑧电气：随时更换和修复损坏的灯泡、灯具、开关等电器设备，保证各种电气设施和元件的完好。 ⑨水暖：上下水和暖气的保养，水暖设施跑、漏水的止水和修补，水阀、便器具、管道的检修和更换等。 ⑩其他维修项目：采购人要求其他需要维修的项目。如外点运抵的设备、室内要求装其他设施等。 (3) 服务要求：非影响正常使用的小修应在采购人休息时间内进行，需在正常上班时间进行的，维修需要提前通知采购人，并做好警示防护措施。
2	供电、供水、供暖、消防	□①保证设备的正常运转，标志标识齐全，无跑、冒、滴、漏及鼠害现象。设立具有操作资格的专业人员对供电、供水、中央空调系统设备进行日常维护、保养，按时对各种设备进行检查、保证设备的正常运行，按采购人规定时间定时开关，做到随叫随到。 ②做好人员安排、工作职责和交接班记录，记录设备正常运行的各项数据，计划停电、停水、停空调应提前12小时通知采购人并做好解释工作，确保设备正常运行。 ③定期（每季度）对设施进行擦拭灰尘、污渍和刷防腐漆等。确保消防设施设备完好，可随时应用，消防通道畅通。 ④发生设备事故造成停电、停水、停空调的，要提交事故报告，向采购人说明事故原因、事故处理意见。如因操作不当等人为原因造成的损失，供应商应承担其损失，并恢复原状。

		⑤接到采购人报告紧急情况时，维修人员及保洁，保安人员应15分钟内到位并立即采取措施，积极进行修复，如超出约定服务范围的，及时提出合理化建议并积极协助采购人进行维修。
3	电梯系统	☐ 对电梯进行日常维护，保养、检修、处理随机问题。 ①维护：按有关规定及时维护，处理随时发生的问题，使机械始终处于最佳运行状态。电梯维修保养要提前通知采购人维修、保养时间。 ②检修：协助电梯维保单位按照设备说明书规定时间和操作规程进行检修 ③应急情况处理：设备因停电、机械故障或其它原因造成停运、损坏时的人员反应，事故原因的查明，应及时通知采购人并处理；如因供应商服务人员操作不当等人为原因造成的损失，供应商应承担其损失，并恢复原状。应建立完善的安全责任及规章制度，运行记录，检修记录，保养记录等

注：电梯系统等设施设备的维修应当由具备相应资质的供应商完成，如供应商自身不具备，可委托具有相应资质的单位完成。服务标准涉及的国家标准有更新的，执行国家最新标准。

4、保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	☐ （1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 ☐ （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 ☐ （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。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 ☐ （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。 ☐ （5）区域内公用部分、各会议室、业务培训中心、学术研讨中心、标本馆、科普馆、部分实验室等的日常清洁，设立专职卫生人员以确保为采购人提供一个清洁、舒适的工作环境。 （6）每天利用采购人休息时间彻底清扫庭院、门厅、走廊两次。 （7）保持区域内道路、绿地无废弃物，使区域内地面无杂物、污渍。 （8）对灯具、开关、把手、楼梯扶手及时擦拭。 （9）走廊放置的痰桶及时清理，门厅附近的玻璃幕墙每周擦洗一次。 （10）楼道等公共区域的玻璃（含实验室走廊玻璃门窗）每月擦洗一次。

2	公共场地 区域保洁	□（1）庭院标准 庭院地面、道路、人行道无杂物、无积水、无明显污渍、无泥沙；发现污水、污渍等须在半小时内冲刷、清理干净；路面垃圾滞留时间不能超1小时；下雨后应及时清扫路面，确保路面无积水；发现路面有油污应即时进行刷洗；及时清除黏在地面上的香口胶等杂物。 （2）门厅标准 地面无烟头、纸屑、果皮等杂物、无污渍；保持地板无污渍、垃圾、无脚印、无水渍；玻璃大门无手印和灰尘，保持光亮、干净；目视天花板无蜘蛛网；大堂的墙面、台、沙发保持光亮整洁、无灰尘。 电器开关、消防栓、指示牌、门框、防火门等公共设施擦拭无灰尘、无明显污染；每周对大堂内的玻璃、灯具、风口、烟感器、消防指示灯清洁一次；每周对所有不锈钢制品保养一次。 （3）走廊标准 目视走廊地面及楼道干净无污渍、水渍、垃圾；目视门、窗无明显污迹
		、手印；目视天花板、无灰尘、蜘蛛网；电器开关、消防栓、指示牌、门框、防火门等公共设施擦拭无灰尘、无明显污染；走廊、楼梯及监控探头外表无灰尘，每月对探头擦拭一次。 （4）电梯标准 每天清洁、擦拭电梯门、轿厢内壁，彻底清理地面一次，保持电梯清洁无杂物、污渍。 （5）卫生间标准 每天对卫生间进行彻底清洁。垃圾及时清走，保持便器具、洁具、墙瓷砖、地砖整洁，保洁用品和日用品要摆放整齐，每周对卫生间彻底冲刷一次，定时喷洒空气清新剂，每天清倒卫生间纸篓至少一次，保证无异味。 ①目视天花板、墙角、灯具、通风口等无灰尘、蜘蛛网；目视墙壁干净、便器洁净无黄渍、无异味； ②地面无烟头、纸屑、污渍、积水；洗手池无污渍、洗手台无水渍；窗台、门框、标牌、电器开关等无灰尘； ③下水道如有堵塞现象，应及时疏通；发现墙壁有字应即时清洁。

		(6) 地下停车场标准 每日打扫，每周彻底清扫一次，及时清理污水、污物，保持四壁无灰尘，地面无积水。每月擦拭一遍消防栓、消防指示灯、车位挡等公共设施。 (7) 其他服务 ①为各会议室、业务培训中心、学术研讨中心、标本馆、科普馆等提供清扫、保洁服务。 ②会务、培训等活动采购人应提前通知供应商，供应商根据活动规模合理安排相关服务，工作效果需达到采购人满意，保证采购人相关工作的顺利进行。 ③为部分实验室提供清扫，保洁服务。具体房间数量及清洁频次，由采购人根据实际情况调整。
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) 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。 ☐ (5) 垃圾装袋，日产日清。无垃圾箱/桶满溢现象，保持垃圾设施清洁无异味； ☐ (6) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 ☐ (7) 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。

5、绿化服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

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	绿化养护	☐ (1) 有专业人员根据气候状况及季节实施绿化养护，淋水：生长季（非雨季）每2天1次，非生长季（非雨季）每周1-2次；喷药：。 ☐ (2) 利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药； ☐ (3) 除杂草：留茬高4-6厘米，修剪平整、美观，草地嫩绿，无烂草，草地无石块、垃圾等杂物； ☐ (4) 对造型树木应每两个月修剪一次外形，造型优美，生长健壮；乔木灌木无枯枝、烂头等，对树冠适当整体保持形状，无凌乱枝条； ☐ (5) 适时进行浇灌，松土，施肥，除害；花草树木生长良好，无枯死，及时修剪； ☐ (6) 绿植摆栽及时养护，更换，适时做好防冻保暖，预防虫害。

6、保安服务

序号	服务内容	服务标准
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。 ☐ (4) 保证采购人的人身、财产、消防等方面的安全。
		☐ (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) 对外来办事人员要进行登记、记录和引导，懂得礼仪知识，讲究文明礼貌。 ☐ (4) 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。 ☐ (5) 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。

2	出入管理	☐ （6）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。
3	值班巡查	每个门岗每班设立2名保安，综合楼每班设立1名保安，保安人员按照职责坚持门岗24小时值勤，交接班要准时并做好交接班记录。 巡查岗每班设立1名保安，定时对院内进行安全巡查，上下班车辆出入高峰期对车辆进行管理疏导，加强日常巡视； 设定巡逻路线和时间，节假日期间每天巡逻不少于6次，工作日夜间巡逻不少于3次，做好巡逻记录。 对于采购人休息时间发生的停水停电等异常情况要及时通知采购人。 积极与公安部门配合，保证物业安全。
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，监控室设立2名保安，实行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。 ☐ （8）发现异常情况立即汇报物业经理及采购人。
5	车辆停放	☐ （1）车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。 ☐ （2）保证车辆排列整齐，随时指导车辆停放位置，督促车辆锁闭情况 ☐ （3）检查车库的安全性，严防偷盗和交通事故的发生。 ☐ （4）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。
6	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。
7	突发事件处理	☐ (1) 制定突发事件安全责任书，物业负责人为第一责任人。 ☐ (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
8	重要活动秩序	☐ (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。

7、会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	☐ 确保会议室、业务培训中心、学术研讨中心、活动中心等干净整洁。服务人员讲究文明礼貌，服务热情周到。
2	会前准备	☐ 会前要根据会议要求，调整桌椅、摆放会议材料、会议用品等。
4	会中服务	☐ 会议期间按要求添加茶水，更换需要的用品。

5	会后整理	☐ 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。达到随时具备使用的条件。
---	------	--

8、餐饮服务要求

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 负责单位180人次早餐、午餐所用食材和日常耗材的采购、加工、及供应，供应商在规定的开饭时间内确保供应不脱销、不断档。 (2) 所有餐厅员工都必须持有健康证才能上岗，并建立健康档案；且必须穿工作服上岗，着装干净、整洁。 (3) 食堂供餐所需的各类原材料及日常消耗所需的各类用品费用由供应商承担，供应商负责验收用餐原材料来源，确保安全。供应商自行提供日常所需各类洗护用品及餐巾纸，并做好相关设施设备的保养。 (4) 供应商应当保证餐厅菜品质量，辅材质量，荤素搭配合理，定期开展满意度调查，不断提升餐厅服务品质，以满足就餐人员不同需求。 (5) 采购人将定期或不定期在员工中进行满意度调查，并将调查信息及反应出的问题或建议反馈至供应商，供应商应虚心听取，在限期内进行整改，消除不良影响；
2	服务要求	(1) 职工餐（早餐、午餐）所需材料的采购、加工、制作； (2) 职工餐用餐全程服务； (3) 餐饮用具的洗消服务； (4) 刷饭卡及相关报表的报送管理及服务； (5) 餐厅所辖区域卫生清洁服务（含走道等卫生区域）； (6) 餐厅所辖区域各类设备、设施、消防灭火器、安全维护工作及确保用水、用电、用气安全工作； (7) 食堂食品卫生及整体安全等工作； (8) 食堂食品安全监督、食品留样、成本核算工作。 (9) 操作间、内外风机、就餐大厅卫生均属于供应商管理；
		餐饮菜品配置如下： (1) 早餐 品种要求：至少包括4种小菜（凉热根据季节或需求搭配）、2种稀饭（豆浆、大米稀饭、小米稀饭、红豆稀饭、米线、麻辣粉、鸡汤馄饨、包谷糝稀

3	餐品配置标准	饭、油茶、豆腐脑、蔬菜拌汤、逍遥镇胡辣汤、坊上肉丸胡辣汤等任选）、鸡蛋、主食及小吃（馒头、烧饼、锅盔、杂粮馒头、花卷、包子、麻花、油饼、油条、葱花饼、甑糕、发糕、蒸红薯、蒸玉米、蒸南瓜、蒸山药、蒸花生、煮毛豆等）不少于2种。 （2）午餐：品种要求：菜品：不少于4道菜（2荤2素，荤菜保证1个全荤1个半荤，每周不少于一次鱼）、汤（甜汤、咸汤羹、煲汤等）。主食：米饭、馒头，每天至少1种面食（西红柿鸡蛋面、炸酱面、干拌面、油泼面、泡馍、水饺等）。风味小吃：不少于1种特色食品（凉皮、饅烙、麦饭、洋芋叉叉、炒饼、炒粉、扬州炒饭、蔬菜饼、菜团等）。季节性食品：夏季供应绿豆汤、酸梅汤、冬季姜茶汤、银耳汤等。节日食品：中国传统节日提供（汤圆、粽子、月饼、腊八粥）。1种水果或品牌酸奶（每人一盒）。 （3）餐饮标准：餐饮服务包括职工工作日用餐（自助餐早、中两顿餐）。餐饮费用中每人5元/天，为个人支付部分。 （4）供应商须在每星期五上午12：00前编制出职工餐厅下星期食谱，经采购人管理人员审定后在餐厅张贴执行； （5）供应商须保证采购人职工餐厅自助餐的正常及时供应，合理搭配色、香、味、美、营养丰富的食品，确保食品品种多样化，可满足员工不同口味的就餐需求。
4	食品安全要求	（1）供应商应按规定定期对其食堂工作人员进行健康体检，确保全体员工体检合格，持健康证上岗。因经营管理不善造成采购人就餐人员食物中毒事故，所发生的全部费用均由供应商承担； （2）职工食堂的食品卫生、就餐环境必须达到西安市市场监督管理局制定的标准，并按其标准进行规范管理。采购人有权进行监督检查和管理，发现未按标准执行的有权要求供应商限期整改，供应商拒不整改时，采购人有权采取进一步措施； （3）供应商要严格遵守《中华人民共和国食品安全法》等法律法规，确保食品质量，杜绝食品安全事件发生，如饭菜质量出现食品安全问题，供应商要承担相应的法律责任。
		（1）本部分服务内容允许分包；若分包，本部分合同价款不超过项目预算

5	分包要求	金额的「35%」，即107.4395万元。 (2) 根据《陕西省食品经营许可和备案管理实施办法》承包集中用餐单位食堂的单位应当具备有效的《食品经营许可证》，经营项目包括“餐饮服务管理”。
6	费用说明	1、负责单位180人次早餐、午餐所用食材和日常餐厅所有耗材的采购、加工、及供应（所有食材及耗材均包含在餐饮部分预算中）。 2、根据财政部《关于组织地方预算单位采购脱贫地区农副产品工作的通知》要求，按照食堂年度食材总额不低于10%比例在“832平台”填报采购预留份额，并按财政部门要求完成采购任务。

9、供应商履行合同所需的设施、设备

1、采购人根据项目实际需求，需要供应商提供作业设备（自有或租赁）用于物业管理服务的。

2、物业服务所需维修配件、低值易耗品；工具仪器、设施设备，供应商应严格筛选，产品符合国家质量标准及使用要求。

三、人员配备及要求

（一）总体要求服务人员配备人数

★1. 配备服务人员总数不少于57人。

（二）具体要求如下：

1、物业服务中心不少于3人（含项目经理）；

（1）物业经理：年龄50岁以下，具有大专及以上学历，具备物业管理师及以上职业能力等级证书，具备3年以上物业管理经验。工作条理性强，有较强的语言表达能力和文字功底，具有良好的综合判断能力、决策能力、沟通协调能力。

（2）客服人员：年龄35岁以下，具有物业管理、会务服务3年工作经验以上，熟练使用计算机，了解物业管理行业的基本特点及具备良好的物业服务意识，有较强的文字功底和沟通协调能力。供应商应选用素质高、业务精的人员承担本项目的服务。

2、工程部不少于8人；

年龄55岁以下，配备专业技术人员，具备上岗所需的专业资格证书，详细如下。负责办公楼房屋、给排水设备、供电设备等公共设施设备的日常维护和小修，能够熟练操作、运行和维护设备。

★（1）高压配电室：持《高压电工证》不少于2人，提供相关证件扫描件；

★（2）空调：持《空调设备运行操作证》不少于1人，提供相关证件扫描件；

★（3）电梯：持《特种设备安全管理和作业人员证》（项目代号A），不少于1人，提供相关证件扫描件；

3、秩序协防部不少于23人（含消控室人员）；

（1）门岗及巡逻岗：年龄55岁以下，具备保安员证书，身高1.65米以上，身体健康，无纹身和明显疤痕或标记，品行良好，热爱祖国，无犯罪记录。

（2）监控岗、门岗主要职责：负责办公楼门卫、来客登记、地下停车场及大门口外车场管理、定期巡查办公楼公共安全，大门岗及监控室24小时值守。

★（3）监控室值班人员需持《消防设施操作员证》（或《建构筑物消防员》）中级及以上不少于2人，提供相关证件扫描件；

★（4）承诺秩序协防部人员全部持保安员证上岗。

4、保洁部不少于15人（含绿植园林养护专职人员2人）；

年龄55岁以下，具有1年以上办公楼保洁服务经验。绿植园林操作人员具有1年以上绿化经验。

5、餐饮部不少于8人：

（1）年龄55岁以下。

★（2）承诺餐厅服务人员全部持有健康检证明上岗。

（3）配备厨师共3人：其中持有高级《中式烹调师》证书不少于1人，中级及以上《中式烹调师技师证》证书不少于1人、中级及以上《面点师》证书不少于1人。

（4）厨师长年龄50岁以下，具有健康管理师三级及以上证书、食品安全管理师证书。

6、原址雁塔中路26号，配备保安4人、保洁1人、工程1人（均包括在以上57人中）。

（二）服务期：1年，自2025年5月12日至2026年5月11日

（三）服务地点：西安市长安区仓台西路889号（含原址雁塔中路26号部分物业管理）

第二条 合同价款及支付方式

1. 合同总价：大写：人民币叁佰零伍万壹仟壹佰肆拾柒元捌角陆分（¥3051147.86元），此费用包括物业管理费用与餐饮服务费用。

①物业管理费用包括：管理人员和服务人员的人工费（工资、社保、福利等）、节假日加班费、员工培训费、办公经费、员工食宿费、清洁材料及工具、垃圾清运费、电梯维保及年检费、劳保及人身意外保险费、企业法定利润、财务费用、管理费用和税金及招标文件中明确由乙方承担的费用。服务期内甲方不再增加任何费用；

②餐饮服务费用包括：餐饮服务人员的人工费（工资、社保、福利等）、食材费、基础厨具购置费、节假日加班费、员工培训费、办公经费、员工食宿费、清洁材料及工具、劳保及人身意外保险费、企业法定利润、财务费用、管理费用和税金及招标文件中明确由乙方承担的费用。服务期内甲方不再增加任何费用；

2. 付款进度：合同签订之日起10个日历日内支付合同金额的20%；服务期满一个月后经甲方考核合格后支付合同金额的30%；服务期满三个月后经甲方考核合格后支付合同金额的30%，2025年12月20日前经甲方考核合格后支付合同金额的20%；

3. 支付方式：银行转账。

第三条 双方的权利与义务

1. 甲方权利义务：

- (1) 甲方有权对乙方提供的服务进行监督。
- (2) 甲方有权对乙方提供的服务提出指导性建议。
- (3) 甲方应按合同约定及时结付服务费用。
- (4) 甲方定期对乙方进行考核并作出考核意见。

2. 乙方权利义务：

- (1) 乙方根据招标要求，确保本项服务如期保质保量完成。
- (2) 乙方服从甲方对服务工作的监督管理。未经甲方同意，不得擅自从事与本项服务工作无关的行为。
- (3) 乙方应保专业团队的稳定，承担因管理不善而产生的所有风险，并自行承担由此导致的所有法律责任。
- (4) 当甲方的考核意见作出考核扣款的决定，乙方应向甲方及时交纳罚款。

第四条 无产权瑕疵条款

1. 乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。
2. 乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

第五条 验收标准及条件

1. 初步验收：甲方根据招标文件和投标文件及相关文件，每季度进行考核，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。

2. 服务期满后，甲方进行验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求（必要时甲方可委托技术专家对项目进行验收），验收合格后，填写政府采购项目验收单（一式伍份）作为对项目的最终认可。

3. 乙方向甲方提供服务过程中的所有资料，以便甲方日后管理。

4. 验收依据：

- （1）招标文件、投标文件、澄清表（函）；
- （2）本合同及附件文本；
- （3）合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

第六条 违约责任

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2. 由双方按《民法典》中的相关原则经平等协商后补充。

3. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、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。

4. 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。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

第七条 合同的变更和修改、中止和终止

本合同一经生效，合同双方均不得擅自对本合同的内容（包括附件）作任何单方的修改。但任何一方均可以对合同内容以书面形式提出变更、修改、取消或补充的建议，经双方同意后，以补充协议方式由双方法人代表或委托代理人（须经法定代表人书面授权委托）签字后生效。

第八条 保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。

（二）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

第九条 争议解决

（一）本合同适用法律为中华人民共和国法律。

(二) 凡与本合同有关的一切争议, 双方应通过友好协商解决。如经协商后仍不能达成协议时, 任何一方都有权向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

第十条 不可抗力

(一) 不可抗力是指合同签字后发生的非甲乙双方所能控制的、并非合同方过失的、无法中止的、不能预防的事件, 包括战争、地震等重大自然灾害、重大公共卫生紧急事件、或者法律法规变动等。双方互不负违约责任。

(二) 受到不可抗力影响的一方应在不可抗力事故发生后, 五日内将所发生的不可抗力事件的情况书面通知另一方, 并另一方尽快审阅确认, 受影响的一方同时应尽量设法缩小这种影响和由此而引起的延误, 一旦不可抗力的影响消除后, 应将此情况立即通知对方。

(三) 当不可抗力发生后, 如果服务并未因此中断或受到影响的, 则就本合同执行来说, 视为不可抗力未发生。

第十一条 合同生效及其他

(一) 本合同自签订之日起生效。

(二) 合同一式4份, 甲方、乙方各执2份; 。

(三) 未尽事宜由双方在签订合同时具体明确或签订补充合同。

(以下无正文)

甲方名称 (盖章):

地址: 西安市长安区仓台西路889号

法定代表人或被授权人

(签字或盖章):

栗育全

电话: 029-89058000-9509

日期: 2025.5.19

乙方名称 (盖章):

地址: 西安市新城区自强东路733号向荣街小区13幢3单元30604室

法定代表人或被授权人

(签字或盖章):

云毛印朝

电话: 029-83200085

日期: 2025年5月12日



Handwritten signature in Chinese characters, possibly '陈明' (Chenming), written in blue ink.

1999.12.28

11.2.2001