

西安市第二社会福利院供养人员后勤服务保障项目服务合同

(本项目合同均为中小企业预留合同)

甲方(采购人): 西安市第二社会福利院

乙方(供应商): 西安锦天物业管理服务有限公司

一、服务条件:

(一) 服务地点: 甲方指定地点。

(二) 服务期: 一年, 自 2025 年 5 月 31 日至 2026 年 5 月 30 日。

二、合同价款

(一) 合同总价款为人民币(大写) 壹佰零陆万捌仟圆整, ¥1068000 元。

(二) 合同总价包括: 包括管理人员和服务人员的人工费(工资、社保、福利等)、延时加班、双休日加班、法定节假日加班、项目应急情况处理加班、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、管理费用和税金及乙方认为需要的其他一切费用。服务期内甲方不再增加任何费用。

(三) 合同总价一次性包死, 不受市场价格变化因素的影响。

(四) 合同标的物内容及数量

序号	服务名称	服务内容	计量单位	服务期	服务时间	备注
1	西安市第二社会福利院供养人员后勤服务保障项目	对采购人院内整个区域提供基本物业管理服务, 包括工程维护维修与保养、保洁服务、绿化养护、秩序维护、突发应急事件处理等综合物业运维服务	年	一年	以双方签订合同时约定的起止时间为准	/
说明	1、标的物内容及数量详见竞争性磋商文件及响应文件正本					
	2、标的物内容及数量详见附件一					

三、款项结算

(一) 付款进度:

采购包一: 在乙方入场后支付服务费 25 万元, 9 月份之前支付服务费 36.7

5 万元，2026 年 3 月份之前支付合同剩余价款的 70%，在合同履约验收完成后付清尾款。月度考核扣款在每次支付时扣除。合同签订后按照约定支付时限，乙方应于付款前向甲方提供增值税普通发票。

（二）支付方式：银行转账。

付款账户信息：

单位名称：西安锦天物业管理服务有限公司

账号：6105 0191 0004 0000 1891

开户行：建设银行西安曲江支行

（三）特殊情况，如因财政资金未及时到账等原因，待财政资金到账后支付费用，甲方不承担因此产生的违约责任。

（四）本合同所约定的服务期限届满后，甲方暂未重新招标选择新物业公司入驻提供物业服务或未重新签订后勤保障服务合同前，乙方有义务继续按照本合同条款提供物业服务，保证甲方现场的物业服务质量，甲方应继续按照本合同约定的合同总价的月平均服务费为标准支付物业管理服务费。（适用于采购包一）

四、服务保证

（一）服务方案科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。

（二）符合国家有关服务规范要求，确保服务要求达到本项目要求。

（三）乙方须接受甲方的各类检查考核，甲方有权根据有关规定对质量考核标准及奖惩办法作相应的修改。

（四）乙方提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责，甲方保留索赔权利。

五、验收

（一）服务期满后，乙方应提供各区域检查记录、考核表等相关资料，甲方根据合同要求，进行验收，确认服务标准和数量。验收合格后，填写政府采购项目验收单（一式五份）作为对项目的最终认可。

（二）验收依据

- 1、磋商文件、响应文件、澄清表（函）；
- 2、本合同及附件文本；
- 3、国家相应的标准、规范。

(三)乙方应向甲方提交项目实施过程中的所有资料,以便甲方日后管理和维护。

六、双方权利义务

(一) 甲方权利义务

1、对服务区域内的服务事项有知情权和监督权。对工作中不负责任、违反管理规定的人员,有权提出辞退要求,情况属实,乙方应无条件予以执行。

2、审定和认可乙方制订的服务方案、年度服务计划。

3、监督、检查乙方的各项方案和计划的实施,并对乙方按照合同约定履行服务的情况进行考核。

4、按照合同约定向乙方支付服务费。

5、甲方有权对乙方承诺的服务事项进行监督并提出合理化建议。对乙方未按合同约定履行服务义务,有权要求乙方整改到位。

6、如因乙方管理不善,造成重大经济损失或管理失误,甲方有权终止合同。

7、法律、法规规定的其他权利义务。

西安市市级单位政府采购中心

(二) 乙方权利义务

1、根据有关法律、法规的规定和合同的约定,在服务区域提供服务,向甲方收取服务费用。

2、结合实际情况,编制服务方案、月度服务计划等。

3、及时向甲方通报有关服务方面的重大事项;接受甲方对服务内容和质量标准的监督。

4、合同依法解除、协商解除、单方解除或者期满终止时,乙方应当按照有关规定和合同约定退出服务,并按有关规定和合同约定办理移交手续。

5、法律、法规规定的其他权利义务。

七、争议解决

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议,双方应首先通过友好协商解决,如果协商不能解决争议,向甲方所在地人民法院提起诉讼。

八、违约责任

(一)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《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。同时,政府采购监管部门有权依据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

(二)按照《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

九、合同生效及其他

(一)本合同自签订之日起生效。

(二)合同一式陆份,甲方执叁份、乙方执贰份;乙方办理结算壹份。

(三)如本合同有未尽事宜,以磋商文件为准,磋商文件未做要求的,由双方依法订立补充合同。

甲方(盖章):

法定代表人或授权人(签字或盖章)

签订时间:2025年6月16日



郭军利

乙方(盖章):

法定代表人或授权人(签字或盖章)

签订时间:2025年6月16日



陈符明

附件一：

本项目磋商内容及要求

(标注★号的为实质性条款)

【采购包一：基本物业服务】

一、项目概况

西安市第二社会福利院位于长安区太乙宫镇，占地48.246亩，建筑面积2万余平方米，是收养社会上“无依无靠、无家可归、无生活来源”的城镇特困人员的社会福利机构，院区内设6个科室（办公室、财务科、医疗护理科、总务科、膳食科和保卫科），其中医疗护理科下设1个医务室、7个休养区，膳食科下设2个休养灶和1个职工灶，目前有休养人员330人。

二、物业服务范围

对采购人院内整个区域提供基本物业管理服务，包括工程维护维修与保养、保洁服务、绿化养护、秩序维护、突发应急事件处理等综合物业运维服务。

三、总体要求

1、采购人对供应商组建的物业管理机构进行业务归口管理。

2、采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理和一些重要的管理决策有审核权。

3、采购人举办大型活动，供应商要适当增加人数满足各项活动的服务管理要求，根据活动任务要求，所有费用包括在中标费用内，不另外增加费用。

4、供应商所提供的物业服务不低于行业标准，配置满足项目运行的设备及耗材。

5、供应商不得擅自改动西安市第二社会福利院所有的房屋、管线、设备等的地位和用途。

6、供应商须做到下述各点，自行承担由此所发生的各类纠纷，并负相应的经济 and 法律责任：

(1) 供应商的员工工作期间，须遵守国家法律法规和相关的规章制度，切实履行相关的工作制度和职责。供应商负责对其员工进行上岗培训、安全生产教育，提供的服务人员须经过训练合格后才可安排在一线岗位、后勤服务岗位工作，对于国家规定的一些特殊工种，提供的服务人员需具有相应资格和资质。

(2) 供应商负责办理其员工的劳动用工手续。发生事故时，应负责工伤意外伤害事故处理，并承担有关事故的费用。

(3) 供应商在物业管理服务各项的操作均需严格按照安全操作规程，如强电操作需双人操作等。所产生的后果全部由供应商承担，如造成经济损失，供应商负责赔偿全部损失。

(4) 为保证服务质量，供应商对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有刑事犯罪记录，持有国家有关部门规定的上岗资格证，能够胜任相对应工作。

7、供应商各类管理人员按岗位着装要求统一，言行规范，要注意仪容仪表，公众形象。

8、供应商对责任区内物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体落实措施和考核办法，在实施前要报告采购人，采购人有审核权。

9、供应商应认真履行有关物业管理服务的义务，严格执行每日巡查制度并认真填写各类巡查表。

10、供应商在做好本职工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

11、根据国家、省关于节能降耗、清洁生产的规定与要求，供应商应为采购人物业使用节能降耗，实现绿色发展提供专业建议。

12、供应商具有创新管理能力，通过人员及技术管理的创新，科学地员工管理制度，物业技术能力改良创新，达到提高物业工作效率。

13、供应商应当对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方，否则，采购人保留追究供应商法律责任的权利。

四、服务内容和要求

(一) 服务内容

1、保洁服务：负责全院公共区域卫生清理、公共设备设施的日常清洁，具体包括公共的活动、会议、展览、卫生间、浴室、洗澡间等区域的卫生清洁工作；确保院内环境卫生干净整洁，建筑物外立面干净整洁；会议室、接待室及部分功能空间的室内卫生保洁；院内道路、绿化带、硬化地面、楼顶等室外公共区域清洁保洁。

(1) 室外保洁

①院内道路、硬化路面每天上班前完成1次清扫并保持全天循环保洁，确保室外无烟头、纸屑等杂物，及时处理乱堆乱放物品；

②停车场每日清扫一次并巡视保洁，保持停车场地的整洁、无积水；

③每天清理室外公共告示栏、标识等，及时处理过期及破损的宣传品；

④院内建筑物2米以外立面每季度清洁一次；

⑤楼顶天台等室外屋面保持干净、无杂物、无淤堵；

⑥每天清理绿化带内杂物，做到绿化带内无杂物、烟头。

（2）院区公共区域保洁

①每天上班完成1次清洁，并保持循环保洁，确保无烟头、无纸屑、无痰迹、无污迹；

②公共区域、墙面、天花板、扶手清洁光亮，无灰尘，各种装饰件、玻璃、灯具保持光亮清洁；

③所有楼道每天清扫、湿拖1次，擦拭楼梯扶手，无污迹、无痰迹、无积灰；

④擦拭消防箱、灭火器，保持箱内外干净、无积灰；

⑤会议室、接待室、展览室、功能活动室保持随时可用的清洁状态。

⑥保洁过程中做好友情提示，如地面湿滑放置好注意防滑的提示牌、吸水垫。

（3）卫生间保洁

①上班期间卫生间每2小时清洁1次，保洁时摆放醒目标识。

②每周对公用卫生间进行1次消杀，及时清理墙壁字迹，确保室内无异味、臭味。

③每天更换洗手间垃圾袋，随时循环保洁。

④确保地面无烟头、无纸屑、无污渍、无积水，天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网，墙壁干净，便器洁净无黄渍。

（4）浴室、洗澡间保洁及洗浴准备工作

①浴室、洗澡间每天打扫一次，及时清理确保浴室、洗澡间无异味。

②做好浴室、洗澡间防滑，确保地面无积水。

③休养对象洗澡前，做好锅炉房热水供应和浴室设备检查，确保洗澡时水温合适设备正常。

④洗浴后及时清理浴室、洗澡间的卫生。

⑤日常做好浴室、洗澡间设备检查，确保浴室、洗澡间随时可使用。

（5）垃圾清运

①生活垃圾每日收集1次。

②垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。

③根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫滋生。

④日常垃圾做到垃圾分类处置、及时清运，送至专业位置处理，厨余垃圾的处理，食堂产生的餐厨垃圾，日常产生的瓜果垃圾、腐肉、肉碎骨、蛋壳、畜禽产品内脏等，并做到日产日清，所涉及垃圾清运费由供应商负责。

2、绿化养护服务

（1）院区内景观绿植的修剪、灌溉、施肥松土和病虫害防治以及楼内公共区域内摆放的盆栽绿植的修剪、浇水等工作；

（2）病虫害预防及时，无大面积病虫害现象发生及无明显损失；

（3）不同植被结合部有切边处理，边沟清晰无杂草；

（4）无缺水、缺肥；

（5）各类绿篱花球不超长凌乱，修剪整齐美观；

（6）绿篱、花丛内无垃圾、无石块、无枯枝枯叶；

（7）绿化作业应做到工完场清，绿化垃圾及时清收，不隔夜存放。

3、秩序维护服务

（1）安保管理

①负责院区出入口、消安防控制室等重点部位的24小时值守，公共区域的巡查工作；实行24小时值班制度，穿统一制服，戴统一标牌，用语礼貌，文明执勤。

②负责院区公共秩序维护、安全防范等事项，合理设岗，做好防火、防盗、防破坏、防治安及灾害事故等日常防范工作。

③门岗控制人员、车辆进出，外来人员应登记并经许可后方可进入，严禁闲杂人员进入，门岗人员文明提供咨询服务。

④门岗原则上严禁非工作人员进入，访客进入需电话征得被访人员同意后并经登记方可进入。

⑤实行人防、技防相结合，定时巡逻，巡逻内容包括：查车辆停放秩序，车辆按指定位置有序停放；查设备设施是否完好，发现问题及时报修；查办公楼是否有可疑人员，发现后马上上报；做好巡视记录、交接班记录，各项制度齐全。

⑥涉及安全隐患处设明显标志并采取防范措施。

⑦建立健全各种应急处理预案。

⑧下班后及时检查院区门窗是否关闭，水电是否切断，发现问题及时纠正处理。

（2）消防管理

①建立健全消防管理制度，消防重点部位实施四色管理，定期进行消防培训，成立消防应急领导小组，建立义务消防队并定期进行训练，掌握基本消防技能。

②协助院方定期巡视、检修消防设施，确保消防报警按钮正常，消防通道保持通畅。

③每月进行消防测试，每半年进行消防演练。

④无火灾隐患，无违章用电及违章使用明火现象。

（3）车辆停放管理

①确保办公楼前不乱停乱放车辆。

②划定专用机动车和非机动车停车位，实施入位停车管理。

③建立停车场管理制度，停车场指示标志清晰到位。

④疏导车辆进出及时有效，疏导动作标准。

⑤及时纠正车辆违规停放现象，保障停车秩序。

（4）安保和消防设备

①负责监控主机系统、院内监控摄像点、红外线防盗点、录像设备的日常管理和使用，并负责与安全监视控制系统维修保养公司的协调配合、联系及监督工作。

②对院区内的消防报警系统、消火栓系统、灭火器材等消防设施设备进行日常巡查和清洁养护，发现问题及时向院方提出。

4、设施设备维护服务

公共设施、设备包含：消防设备、空调、机电设备、供水供电及供暖设备等。

（1）建筑物维修管理

①每天检查道路、停车场，要求无积水、无漏水、无缺损。

②每天检查楼梯墙面，要求整洁无缺、扶手完好、楼梯灯正常使用。

③每周检查明暗沟，即坏即修，要求畅通、无积水、无塌陷、无鼠洞。

④公共场所随时检查，即坏即修，要求整洁、安全，无乱堆乱放。

⑤公共照明即坏即修，要求照明正常、灯罩完好。每天巡视，确保公共照明按规定时间定时开关。

⑥设备台账、图纸档案、运行记录、检查记录、维修记录、保养记录完整，保证各类设备设施运行正常。

⑦对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。

（2）供水供电供暖设施管理

①供水、供电、供暖设备严格按国家规范管理，符合国家标准，运行状况良好，有可行的应急方案，确保供水系统的正常运行；每天对大楼供水设施进行检查，发现故障及时处理。

②确保阀门开闭灵活，系统密封良好，运转无异常声响，连续不间断供水，发现问题及时维修，有检查、维修保养记录。

③按规定做好暖气、热水供暖保障和锅炉日常维保工作。

（3）高低压配电室

①每天巡视，并做好值班记录。巡视内容包括：变压器、各种仪表、接头、接地线、各种标识牌、管道阀门等的检查。

②按供电局规定做好停、送电及线路切换工作，保障正常用电。

（4）其他

①院区内若需大中修，应及时报告院方。

②电梯系统的日常使用、管理和困人的紧急处理，负责监督、配合院方委托的电梯专业维修保养公司的维保工作，行使监督权力。

③院内冬季取暖和日常洗澡的热水供应和司炉工作，熟悉锅炉房设备操作流程，安排相应人员做好交换站设备日常安全巡查工作，做好管道的排查工作，保障供暖和热水供应安全与质量。

5、会议接待服务

（1）在采购方的安排下负责会议、接待室的卫生清理、会场布置、设备调试服务等。

（2）协助采购方完成各种接待、礼仪活动。

6、洗涤服务和理发服务

（1）承担全院休养人员衣物洗涤服务（不含易耗品）；

（2）承担院内休养对象的理发服务；

(3) 做好洗衣设备的保养维护工作。

7、网络维护服务

(1) 承担院内弱电网络的日常维护工作，做好院内网络保障工作，确保院内网络运行正常。

(2) 做好有线电视、网络设备及线路的日常巡查检查确保线路周边无杂物确保线路畅通。

(3) 确保所有网络线路、专线线路畅通，有问题及时联系运营商报修维修。

8、其他要求

凡属于后勤服务范畴的未尽事宜全部由物业承担。

(二) 服务要求及标准

1、保洁服务要求及标准

服务内容	服务要求
室外环境卫生	1、主路面、硬化路面、宣传栏、草坪绿地、人行便道干净整洁。 2、保持路面干净整洁，无尘土、废纸、杂草、树叶、果皮核、塑料袋等杂物。 3、人行道、绿地干净整洁、无尘土、无废纸、无果皮、无砖头、塑料袋等杂物。 4、路灯灯杆干净整洁，无灰尘、无乱贴、乱画等现象。 5、雨后路面积水、雪后积雪及时清理。 6、垃圾、废弃物装袋及时送至垃圾站。 7、宣传栏玻璃明亮洁净，无乱贴、乱画、乱写等现象。 8、雨水口无杂物，保持畅通。 9、建筑附属物如消防水管、消防栓、车辆指示牌保持清洁。 10、楼宇顶部无杂物、无落叶堆积，排水通畅。 11、每日除尘、清扫、擦拭不少于2次、保洁不少于1次。
公共卫生间	1、天花、灯具无灰尘。 2、地面无积水、污迹、杂物、墙面无污迹，隔板、纸盒、不锈钢等设施、金属器具光亮，无灰尘、无渗漏。 3、镜面、台面、镜子明净、洗手盆无灰尘、无渗漏、无手印、无皂液。 4、水池、小便池、厕位，无明显异味。 5、地面、墙面、门窗干净、无灰尘。 6、手纸篓无异味、垃圾高度不超过手纸篓高度的2/3。

电梯、走廊通道	1、电梯轿厢四壁、门缝、梯内镜面、天花板清洁，无灰尘，无油渍。 2、电梯内外干净光亮无灰，地面无烟头、垃圾、污迹。 3、通道地面、楼梯扶手干净光亮，无灰尘、无纸屑烟头。 4、公用墙面、顶棚、出风口、门窗、消防栓、指示牌及墙面附属物等无污渍、无灰尘。 5、烟灰桶、垃圾桶光亮无灰、无痰迹、无污物。
室内环境卫生	1、大门、窗、扶手光亮、无灰尘、无手迹。 2、指示牌光亮无尘。 3、地面、墙面、柱面、台面等光亮、干净、无水渍、无杂物、无污迹，大厅无卫生死角。 4、灯具、出风口、配电箱、开关面板等无灰尘。 5、桌椅按要求摆放整齐，桌面无杂物、无灰尘，椅子干净、无灰尘。 6、会议室、功能室干净无浮尘，地面干净无污迹，墙面干净无蛛网，门窗、玻璃洁净，窗帘整洁无污渍。
垃圾分类及清运	1、实行生活垃圾分类制度。 2、生活垃圾分类、定点存放，无乱堆乱放现象，无异味。 3、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。 4、每天及时分类收集垃圾，更换垃圾袋，清运沿途地面无污染。
消杀灭鼠	根据国家和本地卫生工作的规定要求，对有害生物（含鼠、蚊、蟑螂、蚂蚁、白蚁等）进行有效防治，发现隐患，立即局部或全部再消杀，1个工作日内清除。

2、绿化服务要求及标准

服务内容	服务要求
绿化养护	1、绿化比较充分，植物配置基本合理。 2、园林植物达到： a) 生长势：正常。生长达到该树种该规格的平均生长量。 b) 叶子正常：①叶色、大小、薄厚正常；②较严重黄叶、焦叶、卷叶、带虫尿虫网灰尘的株数在 2%以下；③被啃咬的叶片最严重的每株在 10%以下。c) 枝、干正常：①无明显枯枝、死权；②有蛀干害虫的株数在 2%以下（包括 2%，以下同）；③介壳虫最严重处主枝主干 100 平方厘米 2 头活虫以下，较细枝条每尺长一段上在 10 头活虫以下，株数都在 4%以下；④树冠基本完整：主侧枝分布均匀，树冠通风透光。 d) 措施：按二级技术措施要求认真进行养护。e) 行道 树缺株在 1%以下。 f) 草坪覆盖率达 95%以上；草坪内杂草控制在 20%以内；生长和颜色正常，不枯黄；每年修剪暖地型草 2 次以上，冷地型草 10 次以上；基本无病虫害。3、行道树和绿地内无死树，树木修剪基本合理，树形美观，能较好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。 4、绿化生产垃圾要做到日产日清，绿地内无明显的废弃物，能坚持在重大节日前进行突击清理。 5、栏杆、园路、桌椅、井盖和牌饰等园林设施基本完整，基本做到及时维护和油饰。 6、无较重的人为损坏。对轻微或偶尔发生难以控制的人为损坏，能及时发现和处理，绿地、草坪内无堆物堆料、搭棚或侵占等；行道树树干无明显地钉栓刻画现象，树下距树 2 米以内无影响树木养护管理的堆物堆料、搭棚、圈栏等。 7、办公区域盆栽花卉生长良好，造型美观，无萎蔫现象。

3、安防服务要求及标准

服务内容	服务要求
岗位形象	1、协防人员上岗时，必须按规定穿着统一制定的协防服装，服装保持整齐、清洁。 2、门岗站姿、巡逻岗行为举止符合礼仪规范。 3、上岗期间精神饱满，行为端正，不得嬉戏打闹，不得吸烟，不准有倦怠表情。
门岗服务	1、实行全天 24 小时执勤服务，对进入院内的人员、物品、车辆履行盘查登记。 2、在指定位置、指定方向立岗，严禁脱岗。 3、推行微笑服务；平易近人，热情大方，接待来访人员“您好，请出示证件”“您慢走，您走好”等口头语。
巡逻岗服务	1、按规定巡逻路线和频次对辖区内进行巡逻，对发现的问题及时处理。 2、发现可疑人员及可疑情况，要进行盘问和检查，及时报告。 3、在公共场所拾获物品要及时上交领导。 4、对服务范围内重点部位、重要区域每小时巡查 1 次，做好记录。 5、其他区域每 2 小时巡查 1 次，做好记录。 6、发现异常情况立即上报，并协助处理。
公共秩序维护	1、维护院内正常秩序，做好重点要害部位的安全防范。 2、对车辆停放进行引导和秩序维护。 3、配合公安、消防等职能部门进行现场安全检查，对发现的问题积极配合整改。 4、制定各类应急预案并按照规定组织实施演练，确保突发事件有效处置，每年组织消防演练不少于两次。义务消防队每年训练不少于两次。 5、进行经常性培训，并必须经过上岗前培训。组织全员安全培训每年不少于两次。
消防服务	1、按规定对消防器材进行检查，确保器材完好，能够投入正常使用。 2、应急疏散照明和应急疏散标识完好。 3、对消防总控设备中发现的报警、设备故障等情况及时处理。 4、重点部位四色管理。
各类突发事件及时 处理及善后工 作	1、自然灾害等可以预知的风险，提前 24 小时发布预警信号； 2、100%按预案执行，未对采购人造成损失； 3、协助采购人做好突发事件的处理； 4、重要情况及时报告采购人； 5、及时处理突发事件，并在处理完毕后及时填写《突发事件登记表》交院方。

4、维修服务要求及标准

服务内容	服务要求
建筑物维护	1、道路、停车场无积水、无漏水、无缺损。 2、楼梯墙面整洁无缺、扶手完好、楼梯灯正常使用。 3、明暗沟即坏即修，保持畅通、无积水、无塌陷、无鼠洞。 4、公共照明即坏即修，照明正常、灯罩完好。 5、公共照明按规定时间定时开关。
水、电、暖设施维护	1、严格按国家规范管理，符合国家标准，运行状况良好。 2、有可行的应急方案，确保供水系统的正常运行。 3、阀门开闭灵活，系统密封良好，运转无异常声响，连续不间断供水，发现问题及时维修。 4、检查、维修、保养记录齐全。
高低压配电室	1、每天巡视变压器、各种仪表、接头、接地线、各种标识牌、管道阀门等，并做好值班记录。 2、按供电局规定做好停、送电及线路切换工作，保障正常用电。 3、按规定做好暖气供暖保障工作。
其他	1、电梯系统的日常使用、管理和困人的紧急处理，负责监督、配合院方委托的电梯专业维修保养公司的维保工作，行使监督权力。 2、负责监控主机系统、院内监控摄像点、红外线防盗点、录像设备的日常管理和使用，并负责与安全监视控制系统维修保养公司的协调配合、联系及监督工作。 3、对院区内的消防报警系统、消火栓系统、消防器材等消防设施设备进行日常巡查和清洁养护，发现问题及时向院方提出。 4、院内冬季取暖和日常洗澡的热水供应和司炉工作。熟悉锅炉房设备操作流程，做好交换站设备日常安全巡查工作，做好管道的排查工作，保障供暖和热水供应安全与质量。
应急预案与台账等	1、紧急维修 10 分钟到岗，非紧急维修当日完成。 2、设备台账、图纸档案、运行记录、检查记录、维修记录、保养记录完整，保证各类设备设施运行正常。 3、对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。

五、人员要求

物业管理企业所有员工统一着装，佩戴标志，规范标准服务用语，要确保人员稳定主要物业管理人员（项目经理、工程主管助理等关键位）在半年内不流动或未经采购人许可不得随意更换。

人员配置及在岗人数：中标供应商需保证本项目配备人员不得低于21人（含项目负责人），实际人数可根据需求增加。各岗位配置人数及在岗人数要求见下表。遇职工培训、休假、离职等特殊情况，应及时调剂人员补充，保证正常工作开展。

序号	岗位设置	人数	人员要求
1	物业经理	1	法定退休年龄以内，具有全日制本科及以上学历。工作条理性强，有一定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。需持健康证。
2	经理助理	1	法定退休年龄以内，具有全日制本科及以上学历。有文员工作经验，了解服务工作程序要求及礼仪规范、做到举止大方，谈吐文雅，服务标准规范，有良好的职业素养。需持健康证。
3	保洁绿化人员	6	负责院区的清洁、保洁和绿化服务，身体健康，法定退休年龄以内，有相关工作经验，至少1人持人社部门颁发的园林绿化类相关专业（园林绿化师、园林绿化养护师、园林工程师）中级及以上职称证书，2人具有有害生物防治员证书。需持健康证。
4	设备维护人员	4	1、身体健康，法定退休年龄以内，需持健康证。 *2、其中2人须同时具备特种设备操作员证（高压电作业）和特种设备操作员证（低压电作业），提供证书扫描件。 *3、至少1人具备特种设备安全管理和作业人员证：代号为A（特种设备安全管理）；至少2人具备特种设备安全管理和作业人员证：代号为G1（工业锅炉司炉）。
5	秩序维护人员	7	1、身体健康，无犯罪记录，法定退休年龄以内，需持健康证。*2、7名人员均须持有保安员证，提供证书扫描件。 *3、其中3人须同时具备消防设施操作员中级及以上证书或建（构）筑物消防员（有效期内）证书，提供证书扫描件。
6	洗涤及其他服	2	法定退休年龄以内，身体健康，有相关服务经验，需持健康证。

	务人员		
合计		21	

六、其他要求

1、保洁和绿化服务所需耗材、工具、设备、消杀药品、肥料等由供应商自行负责采买、配备。

2、采购方免费提供供应商物业行政办公用房、库房。如需其他用房，按照单位房屋管理办法执行。

3、院区内的维修耗材和五金配件、维修工具由供应商提供，设施设备维护、维修、抢修产生费用应及时上报采购人，经采购人同意后方可实施。维修零配件单次、单项维修费用在200元以内的由供应商承担。

4、服务期间员工的保险、劳保、福利、服装、工资发放等全部由供应商自行负责，必须确保按规定缴纳社会保险、配备劳保福利和服装，按时、足额发放工资，每季度将各种保障情况上报采购人备案。

5、供应商进场服务前需保证全体员工经过岗前培训，满足服务要求。

6、服务过程中采购人有权要求供应商更换服务不合格的工作人员。

7、供应商需做出量化、清晰的服务质量保障响应，包括但不限于响应文件、合同和相关承诺。

8、严格遵守国家有关安全生产的法律法规，认真执行合同中的有关安全要求。供应商应定期检查安全、消防设施，发现隐患及时上报，配合采购及时处理各类隐患。

9、加强安全生产宣传教育，建立健全各项安全生产的管理机制和安全生产管理制度；供应商必须教育自己的员工严格遵守安全操作规程，由此引发的一切安全事故及安全责任，由供应商承担。供应商必须制订生产安全事故应急救援预案及紧急事故处理应急预案，委托方负责监督供应商定期组织应急预案演练活动。

10、在单位各业务主管科室监管下，要按照《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》等法律和院内相关管理规定，制定相应的安全生产、消防安全管理制度、“双重预防机制”并建立安全生产、消防安全管理责任体系，完善相应的应急预案。

11、供应商员工因工发生人身伤、残、亡或财产损失的，由供应商负责处理。如因采购人违约造成安全事故，采购人承担全部责任，触犯法律的，移送司法机关依法追究。

12、供应商入场后需要签订项目安全责任书。

七、商务要求

服务期：一年，以双方签订合同时约定的起止时间为准。

八、考核办法

（一）考核程序

采购人严格按照附件中的《西安市第二社会福利院物业管理考核表》每月对供应商分别进行考核。采购人负责对物业服务单位进行考核并具体组织实施。

（二）违约责任：服务质量每月考核一次，考核分数低于85分的扣除服务费的5%，分数低于70分的采购人可解除合同，考核表后附。

（三）违规处罚

1、在采购人自行检查中如发现有烟头、垃圾落地及院室内外环境卫生差、维修不及时、岗位人员不在岗、巡逻不及时等问题，每次扣罚中标供应商人民币500元。

2、如有烟头、垃圾落地及院内环境卫生差现象被新闻媒体曝光并对采购人带来负面现象，将处罚中标供应商人民币10000元，采购人有权终止中标供应商的合同。

3、如有物业员收集纸箱、塑料瓶等废品占用楼层消防通道、楼道、强电井间、管道井间，经发现处罚中标供应商每次人民币200元。

4、本项目服务人员发生泄密事件的，属秘密级的，扣除当月服务费用的10000元，属机密或绝密级的，采购人有权解除服务合同，因窃密泄密产生的一切损失由供应商承担。

西安市第二社会福利院物业管理服务考核表（每月）

时间：年月日

考核项	总 分 值 10 0	评分类别	考 核 分 值（分）	得 分 （分）
一、基础综合管理标准及要求	21	1. 建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。	2	
		2. 管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨，物业管理应用现代化管理手段，提高管理效率。	1	
		3. 物业档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。	2	
		4. 建立采购人服务档案。	1	
		5. 建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受采购人和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。	1	
		6. 定期向采购人和物业使用人发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达 85% 以上。	1	
		7. 建立并落实便利维修服务承诺制，维修及时率 100%、返修率不高于 1%，紧急维修 10 分钟内赶到现场，一般维修 24 小时内完成，维修完好率为 100%，有报修维修记录。	1	
		8. 大楼外观完好、整洁、无妨碍市容和观瞻的情形；玻璃门窗清洁明亮无破损；外墙装饰保持整洁无人为损坏，无乱贴、乱涂、乱画等现象。	1	
		9. 采购人和物业使用人对成交供应商的服务满意率不低于 85%。	2	
		10. 严格执行安全操作规程，使设备系统运行符合国家规定和服务标准，无重大运行管理事故发生。设施设备零部件完整齐全；设备良好，设施设备运转正常；设备技术资料及运转记录齐全；设备整洁，无跑、冒、滴、漏现象；防冻、保温、防腐等措施完整有效。	1	
		11. 制定设备安全运行、岗位职责制、定期巡回检查、维护保养、	1	

		运行管理、维修档案等管理制度，并严格执行。		
		12. 设备及机房环境整洁，无杂物，灰尘、无鼠、虫害发生。	1	
		13. 道路、楼道、大厅等公共照明完好。	1	
		14. 服务区内的道路通畅，路面平坦。	1	
		15. 采购人报刊、信函分发准确，收件无丢失，投放无差错，挂号、快件登记、签收手续齐全。	1	
		16. 与采购人和物业使用人沟通及时，联系紧密，信息传达顺畅，互相配合默契。	2	
		17. 院内网络维护及时。	1	
二、环境卫生服务内容 及标准	23 分	服务内容：院内楼梯、大厅、会议室、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所、墙面等所有公共部位，办公区域道路、停车场（库）等所有公共场地的日常清洁、保养，垃圾等废弃物清理等。物业实行部分办公室入室清理、工作时间清洁维护、下班后彻底清理；灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准，科学有效地进行卫生消毒。		
		1. 建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备，有明确的责任范围，实行标准化清扫物业，由专人负责检查监督，清洁率 100%，制定专项消杀服务方案。	1	
		2. 垃圾日产日清，垃圾清运及时，定期进行卫生消毒灭杀。	2	
		3. 外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窞井内无杂物、无异味；各种标识标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。	1	
		4. 大厅、楼内、楼道、公共通道、地面每日进行清扫、物业，保持干净、无污渍、有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。	2	
		5. 会议室、接待室、地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序。	1	

6. 楼梯及楼梯间踏步表面干净无污渍，防滑条（缝）干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。	1	
7. 公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，天花板无污渍、蛛网；风口或换气扇表面干净无积尘；门窗表面干净，窗台无灰尘；玻璃干净无水渍；洗手台干净无积水，面盆无污垢；各种管道表面干净无污渍；各种物品摆放整齐规范；卫生间内空气流通并且无明显异味，纸盒及时更换，洗手液及时补充。	2	
8. 停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。	1	
9. 清洁间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。	1	
10. 电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮、操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味。电器设施灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹。	1	
11. 垃圾桶及果皮箱桶、箱按指定位置摆放，垃圾桶内垃圾日产日清，并摆放整齐，外观干净，桶身表面干净无污渍无痕迹，垃圾不应超过2/3，内胆应定期清洁、消毒。垃圾堆放点袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，无明显异味	1	
12. 设备机房、停车场、管道、指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。	1	
13. 明沟内无垃圾、无污水、保持畅通。	1	
14. 采取综合措施消灭老鼠；严格控制室内苍蝇滋生地，办公	2	
区（楼）、大厅、走廊、车库及室内公共部分都应达到基本无蝇；采取综合措施杀灭蟑螂；严格控制室内外蚊虫滋生。定期科学有效地对办公区进行卫生消毒。在化学防治中，注重科学合理用药，不		

		使用国家禁用的药品。		
		15. 洗衣及时，晾晒规范，洗涤设备保养维护及时。	3	
		16. 定期理发。	1	
		17. 浴室清洁及时，准备工作充分，日常管理规范。	1	
三、公用 设施日 常养护 维修	12 分	服务内容：办公楼内外地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、屋面等日常养护维修。		
		1. 未经产权人同意不得对建筑物的结构、设施等进行改动，无私搭乱建，无擅自改变房屋用途，确保办公楼的完好等级和正常使用。	1	
		2. 墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无残缺。	1	
		3. 碎裂或隔热板有断裂、破损的，在规定时间内安排专项修理。	1	
		4. 进行日常管理和维修养护，制订月、季、半年、年保养计划，并认真执行，做好相关记录，维修养护记录完整。1 分	2	
		5. 根据实际使用情况和使用寿命，定期检查安全状况，做好检查记录。	1	
		6. 发现问题及时向采购人报告，提出方案或建议，经同意后组织实施。	1	
		7. 遇紧急情况时，应采取必要的应急措施；中、大维修 24 小时内制定出维修方案并明确答复采购人，力争一周内完成。	1	
		8. 对采购人的报修项目，提供入室维修服务。	1	
		9. 维修过程中不影响采购人的办公，维修结束时清理维修现场。	1	
		10. 房屋本体共用设施设备整洁，公用楼梯、天台、通道、大厅无堆放杂物及违章占用等。	1	
		11. 道路、停车场平坦整洁，排水畅通无积水，共用配套设施及共用场所（地）完好无损。	1	
		12. 无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。	1	
四、电梯	7 分	1. 电梯准用证、维修保养合同完备。	1	

系统管理标准		2. 电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。	1	
		3. 轿厢、井道、机房保持清洁。	1	
		4. 电梯由专业人员维修保养，维修、保养人员持证上岗。	1	
		5. 运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场维修。	1	
		6. 运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。	2	
五、空调采暖设备管理维护	9 分	服务内容：对办公区内空调进行和供暖日常运行使用进行养护维修和管理。		
		1. 保证办公区正常制冷、供暖，对空调设备进行日常管理和	1	
		养护维修。		
		2. 保证空调系统、供暖设备运行正常、安全。1 分	1	
		3. 空调设备完好率应大于 97%，维修及时，影响使用时应安排在休息日或夜间进行。维修后应达到基本性能指标。	1	
		4. 采暖锅炉设施设备的运行维护。	2	
		5. 确保供暖锅炉房卫生整洁。	1	
		6. 协助锅炉主管部门做好锅炉年检相关工作。	1	
		7. 锅炉供水及时冬季供暖室内温度达标。	2	
六、绿化养护	5 分	1. 院区内景观绿植的修剪、灌溉、施肥松土及时。	1	
		2. 病虫害预防及时，无大面积病虫害现象发生。	1	
		3. 绿化生产垃圾要做到日产日清，绿地内无明显的废弃物	1	
		4. 栏杆、园路、桌椅、井盖和牌饰等园林设施基本完整，基本做到及时维护和油饰。	2	
六、公共秩序管理服务标准	23 分	1. 公共秩序维护管理范围和内容：负责管理区域内的防火、防盗、防破坏、防事故、防人身伤害，维护管理区域内正常的生产和办公秩序，以及为达到上述目标必须开展的制度建设、内部培训、队伍训练、监督检查、宣传教育、计划总结等管理性、辅助性工作。	2	
		2. 各类业务由采购人制定工作目标、质量标准和考核标准，由物业服务供方具体制定规范流程，执行和操作，物业服务供方对工作	1	

	目标负责。		
	3. 人员出入公共秩序管理。来访接待管理规范。物品进门检查，违禁物品禁止带入院内；告知外来人员关于带入物品的规定；物品出门进行必要检查。	1	
	4. 禁止未经许可的散发广告、推销产品等人员和身份无法确认人员进入院内。	1	
	5. 车辆停放管理：停放整体，场地整洁，安全标识明显，防范措施得力。保证区域内环境秩序良好，道路通畅，引导指挥车辆停放有序；对来访车辆提示车辆管理规定；维护区内交通秩序，合理布局设岗，合理安排班次，实行 24 小时监管，确保公务车辆的有序进出和人员、财产安全。	2	
	6. 非机动车车辆有集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁。	1	
	7. 安全/消防检查：无火灾安全隐患；消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题，制定有突发火灾的应急预案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。	3	
	8. 发现问题及异常，记录并跟踪整改，记录准确率 100%；检查内容、覆盖范围（路线）、检查频次符合度 100%；火险隐患整改率 100%，重大安全消防风险控制措施覆盖率 100%；各种消防设施、器材配备合理、更新及时、使用有效、确保完好；保持消防设施、管道完好；定期检查消防通道是否畅通，紧急疏散标识是否完好无缺；定期进行监控系统检查。	2	
	9. 一般性故障立即排除，暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效；消防事件发生时，积极应对，组织灭火、控制火场或报警，同时能有效疏散人群。	1	
	10. 安全消防重点部位管理：负责重点部位的预案制订；责任人的维护，重点部位评估。每季度刷新清单和方案提交监管部门，重点部位管理措施执行符合度 100%。	2	
	11. 安全岗位用具管理：保持用具清洁、功能正常，设备完好率 100%；建立用具、器材台账和记录。	1	

	12. 钥匙/门禁管理：依照钥匙管理规定内容，做好钥匙管理工作，有钥匙领用、发放、日常保管等钥匙管理台账记录。	1	
	13. 突发事件/事故管理：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，能及时发现和处理各种事故隐患，确保不发生安全方面的问题，能迅速有效处理突发事件。	2	
	14. 安全消防培训：季度普及培训（物业员工、办公常驻人员，安全、消防基础知识），定期进行消防演练活动。	1	
	15. 安全岗日常管理文档。文档及时提交，记录完整准确，管理期内岗位文档按规定保管。	1	
	16. 安保队伍人员训练有素，文明执勤，员工礼仪标准，仪容仪表规定；文明礼貌规范用语；使用规范手势指挥车辆；遇有重要活动承担礼宾工作，精神饱满，举止得体。	1	
	得分合计		

