

政府采购项目

竞争性磋商

西安市行政审批服务局 2025 年物业

# 特约服务合同

(编号: XCZX2025-0043)

甲方: 西安市行政审批服务局

乙方: 西安经发物业股份有限公司

签订时间: 2025 年 7 月 25 日



## 服务合同

甲方：西安市行政审批服务局

乙方：西安经发物业股份有限公司

合同甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及现行法律法规、本着平等互利的原则，经双方友好协商，就甲方 2024 年物业特约服务合同达成以下协议：

### 一、合同标的物内容及数量（以投标文件正本和澄清表〈函〉为准）

| 序号 | 服务名称                     | 服务内容                     | 计量单位 | 服务时间  | 数量 | 单价           | 金额           |
|----|--------------------------|--------------------------|------|-------|----|--------------|--------------|
| 1  | 西安市行政审批服务局 2025 年度物业特约服务 | 西安市行政审批服务局 2025 年度物业特约服务 | 项    | 12 个月 | 1  | 1793600.00 元 | 1793600.00 元 |
| 合计 | 1793600 元大写：壹佰柒拾玖万叁仟陆佰元  |                          |      |       |    |              |              |
| 说明 | 详细服务内容及明细标准以投标文件为准       |                          |      |       |    |              |              |

### 二、服务条件：

（一）服务地点：西安市未央区凤城八路 189 号（具体以甲方书面指定地点为准）。

（二）服务期：自 2025 年 7 月 25 日至 2026 年 7 月 24 日。

### 三、服务内容：

（一）岗位设置情况：

- 1、安保秩序维护 10 人（含现场负责人），保洁 17 人。
- 2、根据工作要求，各门岗配有 1 名安保秩序维护。

（二）服务范围：

1、保洁范围：服务时间为早上7点至晚上18点。包括会议室、窗口区、中后台区、办公室、活动室、内部及户外广场等场所的日常清洁保养，垃圾等废弃物清理等。日常保洁工具及日用品包含：大小扫把、大小地拖把、垃圾铲、抹布、小地铲、钢丝球、玻璃刮、垃圾袋、洗衣粉、洗洁精、洁厕剂、不锈钢保洁剂、尘推油、全能清洁剂、84消毒液、大小毛刷、大小尘推、伸缩杆、橡胶手套、蚊虫消杀剂等。低值易耗品涉及以上费用的，相关费用包含在物业特约服务合同总价中。

2、定期开展除“四害”管理和卫生消毒工作。

3、秩序范围：服务范围包括日常24小时门岗值勤，安全防范、巡查，消防、监控管理，车辆停放管理等工作，包括广场、通道、停车场、建筑物等。

4、加强消防设施日常巡查，有异常及时处理做好登记，并及时上报。

5、设施设备维护保养范围：电梯的日常保养及年检，餐厅油烟机清洗、隔油池养护、配合政府主管部门实施天然气报警器年检。

6、根据工作需求，做好周末、工作日中午不打烊服务保障工作。

7、做好门岗早迎晚送和参观接待服务保障工作。

8、乙方聘请或指派的工作人员与乙方具有法律关系，与甲方无关，在履行合同过程中，如造成人身损害、发生意外或造成其他损失的，由乙方承担责任”

（三）防暴器材配备：

防暴器材配备情况有防暴钢叉、防暴棍、防割手套、狼牙橡胶棒、防暴盾牌、防暴脚叉、防暴头盔。

#### 四、合同价款

（一）本项目合同总价为人民币¥1793600.00元（大写：壹佰柒拾玖万叁仟陆佰元）。

（二）合同总价包括：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、员工食宿费；办公经费；清洁材料及工具；特殊设备设施（电梯、餐厅烟机、天然气报警器、隔油池）维护保养（年检）等相关费用；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。

（三）乙方指派的安保人员、保洁人员等均与乙方形成劳动合同

关系或者劳务合同关系，乙方系用人单位，均与甲方无合同关系。

## **五、款项结算**

(一) 采取每三个月支付一次的支付方式，于每个付款周期第三个月最后一周内，支付总金额的四分之一。

(二) 支付方式：银行转账。

(三) 结算方式：验收合格后填写政府采购项目验收单(一式伍份)，乙方持中标通知书、服务合同、正式发票、政府采购项目验收单，与甲方结算。

(四) 甲方有权根据月度考核报告暂缓或调整当期支付，乙方需在收到书面通知后5个工作日内整改，否则甲方扣除相应款项”，避免季度支付导致乙方服务松懈，确保考核结果与支付金额挂钩。

(五) 本合同非因期满而终止的，甲方有权依据乙方实际服务的天数，结合本合同的金额的换算，支付服务费，乙方应当返还甲方已交未用的款项。

## **六、双方的权利和义务**

### **(一) 甲方权利义务**

1、对服务区域内的物业特约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，有权提出更换要求，乙方应当无条件予以及时更换。

2、审定和认可乙方制订的物业特约服务方案。

3、监督、检查乙方的物业特约服务方案的实施，并对乙方按照合同约定履行物业特约服务的情况进行考核，甲方可根据考核结果决定最终的结算金额。

4、按照本合同约定向乙方支付物业特约服务费。

5、按照本合同的约定，享有乙方提供的各项物业特约管理服务。

6、负责将本合同约定的内容，向房屋使用单位进行宣传、说明。

7、依约支付物业特约服务费。

8、协调本合同生效后的遗留问题。

9、对本项目实施监督和指导。

10、负责按照本合同约定的指标考核乙方，具体考核的方式及内容由甲方决定。

11、乙方进场服务人员上岗前需经过甲方确认，甲方有权对人员提出调整需求，乙方应当积极配合。

12、因政府政策变化等原因或者出现甲方不可控制的情形（如张

家堡片区改造等原因），致使本合同不能继续履行的，甲方有权解除本合同，且不承担违约责任，但应当提前 10 日通知乙方。

13、法律、法规规定的其他权利义务。

## （二）乙方权利义务

1、向甲方收取物业特约服务费用。

2、根据有关法律、法规的规定和本合同的约定，提供物业特约服务。

3、依约编制物业特约服务方案。

3、及时向甲方汇报有关物业特约服务方面的重大事项；接受甲方对物业特约服务内容和质量标准的监督。

5、本合同依法解除、协商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物业特约服务，并按有关规定和合同约定办理交接手续。

6、依法以及本合同约定，在本物业区域提供物业特约服务。

7、接收本物业时，负责对物业特约服务区域内设施设备进行查验。

8、有权要求甲方和外来访客及房屋使用单位配合乙方的管理服务工作，但不得干涉或者阻碍甲方的正常工作。

9、对物业特约服务管理区域内违反有关治安、环保、装饰装修和物业使用等方面法律、法规的行为，应当制止，并及时向甲方报告。

10、协助做好物业特约服务管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，在采取应急措施的同时，及时向甲方及有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

11、遵守国家有关规定，教育秩序维护员在维护物业特约服务管理区域内的公共秩序时，履行职责，不得侵害客户的合法权益。

12、向房屋使用单位告知物业使用的有关规定和装饰装修禁止行为及注意事项。

13、本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业特约服务管理的全部档案资料。

14、乙方应妥善保管甲方交付乙方使用、管理的物品，如发生丢失或者损害的，乙方应当承担赔偿责任。

15、要求甲方按本合同约定支付合同款项。

16、不得擅自将本合同委托事项转委托/转包/分包给第三方。

17、应当做好年、月、周各个周期的物业特约服务的数据统计分

析工作，并提交甲方。

18、乙方指派的工作人员与乙方劳动合同或者劳务合同关系，与甲方无关。

19、乙方指派人员工作期间，应当严格按照甲方要求着装，规范形象和用语，确保甲方良好形象。

20、乙方指派的工作人员在履行职责过程中，如造成甲方人员或者第三人人身损害、财产损失的，由乙方承担赔偿责任；造成乙方指派的工作人员人身损害、财产损失的，由乙方承担责任。

21、乙方指派的工作人员工作过程中因故意或者过失，致使甲方被投诉或者引发舆情影响的，由乙方承担责任。

22、乙方仅根据工作实际情况配合甲方完成服务区域内绿植的浇水工作，对于因浇水工作以外的原因（包括但不限于绿植本身品质、自然生长周期、病虫害、环境变化等）导致的绿植枯萎、死亡或其他损坏、乙方不承担任何责任。

23 法律、法规规定的其他权利义务。

## **七、质量保证**

乙方应当执行下列条款：

（一）服务方案和方式科学、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，确保各项服务达到最佳运行效果。

（三）乙方提供的服务，若发生侵权等而产生的一切法律后果，由乙方负责。甲方保留索赔权利。

（四）乙方应提供详细的特约服务标准和服务承诺，特约服务标准应当符合国家、行业和地方相关物业特约服务标准。

（五）在服务期限内，乙方不得干扰或者阻碍甲方对该办公区域和公共区域的正常使用。

（六）乙方在提供物业特约服务时因维修、养护、管理不当或者未尽义务，导致甲方或第三方人身损害或财产损失的，应承担全部责任和费用。

（七）乙方应严格履行投标文件中的承诺内容，投标文件为本合同组成内容的一部分，同样具备合同效力。

## **八、验收**

（一）服务内容完成后先由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方

进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方（必要时请有关专家）进行最终验收，验收时乙方应派员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。验收合格后，填写政府采购项目履约验收单（一式伍份）作为对服务的最终认可。

（二）乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

（三）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、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

## 九、违约责任

（一）乙方未按合同约定提供服务或者服务质量不能满足甲方要求的，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，甲方有权依法、依约解除本合同，并追究乙方的违约责任。同时，政府采购监管部门有权依法追究乙方责任。

（二）甲方无正当理由拒绝接受服务，并拒付服务费的，甲方向乙方偿付本合同总价款 20%的违约金。甲方无正当理由逾期付款的，则每日按逾期金额的 1%向乙方偿付违约金。

（三）乙方提供的服务不符合本项目相关文件和本合同规定的，甲方有权拒绝，享有解除本合同的权利，并追究乙方本合同总价款 20%金额的违约责任。

（四）未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包、分包或者部分转包或者部分分包或者肢解分包。

（五）乙方指派的工作人员工作过程中因故意或者过失，致使甲方被投诉且投诉成立或者引发舆情影响的，每发生一次，甲方有权扣除本合同总金额的 2%作为违约金，发生三次以上的，甲方有权解除本合同，并由乙方承担本合同总金额的 20%的违约金；如因此致使甲方工作人员被行政处分或者处罚的，甲方有权解除本合同，并由乙方承担本合同总金额的 20%的违约金。

## 十、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。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。

如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或者用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）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。

#### **十一、争议解决**

（一）履行本合同发生争议的，甲、乙双方应协商解决，协商不成的，应向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼解决。

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

#### **十二、合同变更**

双方协商一致可以变更本合同。

#### **十三、合同生效**

本合同自甲乙双方签章之日起生效。

本合同一式陆份，甲方持贰份，乙方持贰份，政府采购代理机构壹份，西安市财政局政府采购管理处备案壹份，具有同等法律效力。

#### **十四、其他事项**

（一）西安市财政局政府采购管理处在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

（二）竞争性磋商文件、竞争性磋商响应文件、澄清表（函）、成交通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

（三）合同未尽事宜，可以签订补充协议，与本合同具有同等法律效力。

|                                                                                                     |                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 甲方                                                                                                  | 乙方                                                                                                     |
| <br>西安市行政审批服务局（盖章） | <br>西安经发物业股份有限公司（盖章） |
| 地址：西安市未央区凤城八路95号                                                                                    | 地址：陕西省西安市经济技术开发区凤城二路 51 号西安金融创新中心 3 幢 1 单元 10701 室                                                     |
| 邮编：710018                                                                                           | 邮编：710016                                                                                              |
| 法定代表人：                                                                                              | 法定代表人：                                                                                                 |
| 被授权代表：（签字） 张 康                                                                                      | 被授权代表：（签字） 郭 奇                                                                                         |
| 电话：                                                                                                 | 电话：                                                                                                    |
| 传真：                                                                                                 | 传真：                                                                                                    |
|                                                                                                     | 开户银行：中国银行西安文景路支行                                                                                       |
|                                                                                                     | 帐号：103200817718                                                                                        |
| 日期：2025 年 7 月 25 日                                                                                  | 日期：2025 年 7 月 25 日                                                                                     |

#### 附件《招标文件第三章考核要求》

#### 附件：考核要求

##### （一）检查与考核

1、甲方作为服务的直接受益人，有权监督中标单位的工作情况，部完成中标单位的服务质量评价。日常反映的投诉、意见和建议，均作为评价中标单位的参考依据。

统一组织的重大检查及各种专项检查的结果均作为评价中标单位的参考依据。

3、后勤保障部门根据中标单位提供的服务，综合甲方干部职工的满意度调查，对乙方服务情况进行客观公正的评价。

4、检查与考核由后勤保障部门采取例行检查、日常监查以及乙方自查相结合的检查与考核方式。

5、服务综合评价每月进行一次，月度评价结果作为年终合同费用拨付的依据，考核表见附件。

出章  
348866

## （二）考核标准及方式

### 1、监管考核标准

监管标准以《西安市行政审批局物业管理制度》《服务合同》，招标文件中考核细则以及国家和行业有关标准等。

### 2、监管考核方式

例行检查：甲方依据外包合同内容要求，参考本办法中监管检查频次、方法及范围，对服务质量以及“人、机、料、法、环”等要素实施检查。

专项检查：对于突发事件、专项工作、临时性工作等，采购单位进行必要的实施准备工作检查、实施过程及效果检查、问题项复查及整改验证。

## （三）考核细则及结果应用

### 1、考核细则

根据考核方式，服务评价采取百分制（日常检查等分占 70%，月度检查得分占 30%）。

日常考核：后勤保障部门根据职责要求与专业技术要求乙方的服务质量、安全、人员与材料设备、制度执行等进行监查考核。根据项目服务类别和区域划分考核单元，每单元总分 100 分，根据实际工作检查点均摊分值，进行监督检查与考核计分。以各单元的月平均分值得和，作为当月该服务项目合同费用结算的依据，占总分值的 70%。

周期考核：运行保障部门每三个月组织联合重点检查验收一次，并根据检查标准和管理要求进行周期考核并计分，以各单元的权重分值得和，作为该周期服务项目合同费用结算的依据，占总分值的 30%。

不定期抽查：检查人填写工作检查记录由乙方被检查人签字确认。根据平时检查结果，运行保障部有权针对出现的问题对乙方实施处罚。

### 2、服务质量判定

监管员按照日常乙方服务结果，判定其属性，分为合格、一般不合格、严重不合格和其它严重事故/事件。

（1）合格：服务质量符合项目标准，各项检查均为达标。

（2）一般不合格。服务质量有细微瑕疵，服务中有质量轻微不达标但未造成安全隐患或不良影响、投诉，且及时整改等。

（3）严重不合格。连续 2 次出现类似的一般不合格；对一般不合格不按时或不按要求整改的事项；服务中存在事故隐患、服务态度恶劣、受到投诉或违反操作规程而引起的事故事件等。服务单位内部

管理制度不健全、管理不到位，岗位履职缺位，对服务质量影响重大或连续影响服务质量的；严重违纪造成不良影响或事故隐患。

(4) 其它严重事故/事件。严重违反法律、法规及行业安全标准要求违章作业而引起的事故/事件；多次发生的安全隐患、发生责任事故、设备严重损坏以致无法正常工作；发生严重责任治安或刑事案件、严重违反法律法规及相关规定，造成恶劣影响的。

### 3、考核等级

根据考核结果，对服务情况进行评级管理，评级等级分为 A、B、C、D 级。

(1) A 级：95 分以上，服务费用全额结算；

(2) B 级：90 分至 95 分（含 95 分），服务费用按 95% 结算；

(3) C 级：80 分至 89 分（含 89 分）以下，服务费用按 90% 结算；

(4) D 级：80 分以下，费用按 50% 结算

连续 2 次被评为 C 级，采购人有权单方面解除合同；

发生重大安全责任事故（含重大治安责任事件）或重大设备事故，则直接评定为“D 级”，依据责任事故认定结果，赔付相关费用，根据情节的严重性，进行处罚。并有权终止合同。

### 4、处罚方式

处罚方式有扣分方式、罚金方式、下达整改通知书、解除合同等。

扣分方式：运行保障部门对日常检查的服务质量问题项按考核细则进行扣分，按月汇总，在服务费用中结算。

罚金方式：监管人员对日常检查的问题项按考核细则直接开出处罚单，“一事一罚”，及时纠偏；运行保障部每季度统计汇总、在费用结算时单独扣减。

下达整改通知书：同类服务问题进行扣分或罚金两次以上的情况；服务项目被判定为“一般不合格”（含）以上的情况下达整改通知书，责成限期整改。

解除合同：经服务质量评估，连续三个月发生同类违约事项；或经调查职工满意度连续三个满意率低于 70% 的；发生严重群体性治安事件、刑事案件、火灾及其他事故的。出现治安案件、自然灾害或群体性事件，乙方不及时按照预案和采购人要求采取措施，造成严重影响的。

5、后勤保障部门负责检查结果的汇总与核算。根据当月的最终实际得分与考核结果结算当月的服务费，年度根据每月结果支付。结合全面管理要求和业绩效果，综合考评后，形成月度报告，通报乙方。

(1) 后勤保障部门于每月 10 日前完成后勤外包项目服务质量评估报告。

(2) 乙方于每月 3 日前报送上月《巡查表》、《自查考核表》与《员工考勤表》，此三表由外包服务单位自行制定。

(3) 乙方配备驻地项目经理一名，根据招标文件及合同要求配备相应服务人员，科学划分片区，做好定编、定岗、定人、定责等工作，人员不足或服务工作不到位时，按有关规定进行处罚。

6、合同明确规定的违规事项扣款，按照合同扣款标准另计。对于服务严重不达标或服务单位，以及对于严重违反中心有关制度的服务单位，按合同约定及管理要求执行。

7、乙方的年度考核业绩，作为在下一轮选用的参考依据。业绩优良者，可择优选用；业绩差者，不再录用。

8、服务经费由财务审计部根据招标文件要求、合同约定和运行保障部监查标准，核定服务公司费用。