

信访大厅、劳动仲裁等办公区域
物业服务采购项目

合 同 文 件



甲方（委托人）：西安经济技术开发区管理委员会

乙方（受托人）：西安加泰物业管理服务有限公司

2025 年 1 月 17 日



信访大厅、劳动仲裁等办公区域 物业服务项目合同

甲方（委托人）：西安经济技术开发区管理委员会

乙方（受托人）：西安加泰物业管理服务有限公司

西安经济技术开发区管理委员会（以下简称“甲方”）按照政府采购的有关规定，通过单一来源谈判方式，经依法组成的谈判小组评审，并报采购人同意，确定西安加泰物业管理服务有限公司（以下简称“乙方”）为“《信访大厅、劳动仲裁等办公区域物业服务采购项目》”的成交人。

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规及本项目单一来源谈判文件、成交人谈判响应文件，遵循平等、自愿、公平和诚实信用等原则，同意按下述条款和条件签署《信访大厅、劳动仲裁等办公区域物业服务项目合同》（以下简称“合同”），并共同遵守。

一、合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分，与合同具有同等法律效力：

- （1）本项目单一来源谈判文件及相应澄清和修改；
- （2）乙方谈判响应文件；
- （3）乙方在采购过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；
- （4）成交通知书；
- （5）甲方、乙方商定的其他必要文件、补充合同或协议。

合同文件是一个整体，其内容互为补充。

二、合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

三、服务期限

本合同服务期 3 年，自 2024 年 12 月 1 日至 2027 年 11 月 30 日止，合同一年一签，本次合同期限为 2024 年 12 月 1 日至 2025 年 11 月 30 日。(凯瑞大厦 E 座 1 层 2254.6 m²、2 层 437.14 m²，共计 2691.74 m²)

四、服务内容

1、保洁服务

人员配置不少于 2 人，服务区域内的公共区域环境卫生及入室卫生，打扫公共走廊、楼梯、墙面、通道、卫生间、门窗玻璃；定期清理垃圾、杂物，负责将垃圾收集到指定位置，按照节能减排、绿色环保的要求，制定垃圾收集、分类、处置方案并实施。

2、安保服务

人员配置不少于 2 人，负责劳动仲裁安检、信访大厅秩序安全工作，大门和监控室的 24 小时值班，夜间重点要害部位巡查；文明接待来客来访，查验仲裁人员出入手续。配合大厅进行紧急疏散预案演练，保障大厅重大活动顺利进行。

3、设备设施操作维护服务

人员配置不少于 1 人。

(1) 维修工主要负责大厅给排水系统正常运行，上下水管道、暖气、冷气、排污、雨水管道维修、卫生间洁具等日常维修(维修耗材物业提供)。

4、其他服务

(1) 根据大厅通知，在国家法定节假日提供服务区域内的彩灯、横

幅等悬挂服务。

(2) 负责管理与物业相关的工程图纸、文件等物业档案,如:公用设施的图、卡、册及公用设备的有关档案资料和记录。

(3) 受理、解决使用人投诉、报修事项,协助处理涉及网络、线路、弱电设施等事务。

(4) 根据要求,核查大厅设施的用水、用电数额,抄表记录,按相关协议要求负责核算有关费用。

(5) 全力配合大厅完成各类接待活动的服务工作及大厅排的随机性服务工作。

(6) 依据大厅签订的相关设施设备维保协议,实施现场管理。

①根据空调、用水设施的维护和保养标准,实施现场管理职能,确保水、电、空调、暖气的正常运行。

②根据消防设施设备的维护和保养标准,实施现场管理职能,确保消防设施、设备的正常运行。

五、服务标准

乙方应按以下标准实现物业管理目标:

1、管理服务人员素质好、文明礼貌、行为规范、服务意识强,大厅工作人员对管理服务的满意率达到 90%以上。

2、房屋外观(包括屋面、天台):完好、整洁,无污迹、无缺损现象,房屋外墙及公共空间无乱涂、乱画、乱张贴、乱悬挂现象。

3、对屋面及房屋渗漏自接到大厅工作人员通知之日起 2 日内开工维修。物业 30 分钟内响应。

4、设备运行:生活水泵、消防泵、配电室高低压配电柜系统、空调

系统、门禁系统、监控系统等设备，按正确的操作管理规定使用，确保正常运行。

5、环境卫生：道路整洁，排水畅通，公共区域保持干净整洁；楼梯、楼道卫生每天清扫不少于4次，卫生间卫生清扫不少于6次。玻璃清洗每月不少于2次；保持地面清洁、卫生状态，卫生间无异味。垃圾日产日清，定期杀虫灭鼠。

6、交通秩序：文明管理，科学疏导，保持道路畅通，车辆停放整齐，做到管理服务区域的秩序良好。

7、按要求落实服务区域的夜间重点区域巡查、监控值守，负责外来人员出入检查管理等秩序维护；配合大厅进行紧急疏散预案演练，保障大厅重大活动顺利进行。

8、急修：供电局、自来水公司检修停电停水或其它不可抗力事由除外。大厅停水、停电不超过12小时；下水道、化粪池堵塞一般不超过12小时。

9、照明灯具及时进行维修和更换，始终保持正常使用状态。

10、物业办实行24小时值班，值班电话向全体服务对象公布，水、电、暖等维修在30分钟内到达现场。

11、大厅安保、消防、水电、空调操作、日常维修、卫生保洁服务标准及要求严格按照招标文件与合同附件各岗位职责要求执行。

考核：由物业对所有服务人员进行考核，物业服务人员因个人原因请假，物业公司应派人员顶替。

六、合同价款

本合同含税价款为人民币（大写）：壹佰贰拾伍万玖仟壹佰元整（小写：¥ 1259100.00 元），包含：1-2 层物业费，1-2 层入室保洁费，1 层安保服务费，为 3 年期服务合同价款。本次合同含税价为人民币（大写）：肆拾壹万玖仟柒佰元整（小写：¥ 419700.00 元），为 1 年期服务合同价款。

上述价款为甲方支付给乙方确保在 1 年的服务期内合同全面完整履行的全部费用，包括完成全部所列项目服务管理内容所需全部费用和税金。

若服务期满 1 年后，甲方选择续签合同，则上述合同价款及每月管理服务费价格，在下个服务期保持固定不变，乙方不得擅自增加任何费用，否则，甲方可以选择重新选择受托单位，由此引起的经济损失、风险和责任由乙方承担。

物业服务所需服装、安全设施、劳保用品等由乙方自备，费用包含在合同价款内。维修、维护、更换所需人工、工器具、安全设施等均包含在合同价款内。

其他费用：

乙方向甲方提供的其他服务项目按国家规定收费，标准如下：

项目/内容	收费标准	面积 (平米)	合计 (元)	备注
采暖费	7.5 元/m ² . 月	2691.74	113053.08	每年以 4 个月计，所租住楼层高度超过 3 米的，执行热力公司相关规定，增加层高系数 <u>1.4</u> （层高/3 米）；
空调费	5.6 元/m ² . 月	2691.74	45221.23	每年以 3 个月计，如提前，按实际发生额计取；
水费	6.3 元/吨	/	/	
电费	0.8 元/度	/	/	

(备注：①物业管理水、电、气、暖及空调收费标准的每次调整参照国家和地方政府有关规定)；

A、对使用多联机空调的甲方，能够单独控制及计量租赁区域多联机空调，可提出申请经乙方同意，采用按照空调实际用电量交电费，多联机空调的日常维护及故障维修，由乙方负责联系空调维护单位，甲方承担相应费用。

B、多个用户共同使用一套多联机主机设备，原则上按照A方式执行，若选择B方式，需经多个用户协商一致并提出申请经乙方同意，可按照B方式来分摊费用；

甲方按照以上约定，选择空调费用按照 A / B 的方式制冷或供暖（须勾选）。

制冷和采暖时间为每日 8:00-18:00（法定节假日及公休日除外）。制冷日期自每年 6 月 15 日至当年 9 月 15 日；采暖日期自每年 11 月 15 日至次年 3 月 15 日。如遇特殊情况，需提前或推后采暖期或制冷期，按实际运行时间收取费用。

(1) 甲方采暖费用交纳须按照热力公司要求提前预付三个月热费；

(2) 乙方原则上按采暖城市四个月采暖期进行供热，若甲方需要推迟或提前停热，必须以书面形式送递乙方同意认可，该采暖期推迟用热或提前停止用热总天数不得超过 10 天，若超过 10 天，热费按照 10 天核减。

(3) 甲方须承担换热站及供暖管网的运行及维护费用，按其用热总费用的 10%承担；

(4) 甲方按时缴纳采暖费、运行维护费等，逾期不交，乙方有权停止供暖并依法追缴所欠热费及滞纳金，滞纳金按西安市城北供热有限责任公司规定（按日累计加收银行同期贷款利率两倍执行）收缴，并

承担因停止供热产生的相关费用及一切损失。

七、付款、结算

合同按季度支付，每季度完成后支付当季度物业服务费，付款前乙方须向甲方开具正规物业服务发票。

结算方式：银行转账。

有关乙方的银行账户信息为：

账户名称：西安加泰物业管理服务有限公司

开户行：中行凤城五路支行

行号：104791003567

银行账号：102800818693

八、甲乙双方责任、权利和义务

（一）甲方责任

1、审核乙方拟定的工作计划及规章制度、物业管理服务方案、人员配备、各项物料及设备的配备；

2、有权对乙方管理服务的质量进行监督，对不符合质量标准的管理服务有权建议整改，对不称职人员可以要求乙方更换。

3、为乙方的管理服务提供必要的工作条件及所必需的相关资料，包括办公用房、设备工具库房（含相关工具、物料）、员工更衣及休息场所等设施 and 涉及本物业管理服务所需的验收图纸、资料等。为乙方的物业管理服务提供相应的协助和配合，但不提供食宿条件。

4、定期组织对乙方服务质量的考核、收集意见和意见，并将结果及时通报乙方。

5、有义务督促乙方加强物业管理、设备管理与服务过程中的安全管理。

6、按照合同付款、结算约定向乙方支付管理与服务费用。

7、负责了解掌握乙方经费运行情况，对违反财务规定的行为提出意见。

8、视完成物业管理的优劣向乙方提出奖励和处罚决定。

9、为乙方有效开展工作提供其他必要的便利。

10、对乙方工作人员在工作中发生的不文明行为,甲方有权采取措施制止,若因此造成不良后果,追究乙方及直接责任人的责任。

11、若甲方对乙方第一年的服务情况不满意,甲方有权选择不与乙方续签第二年合同,由此引起的经济损失及全部责任由乙方承担。

12、按法律规定或经双方商定由甲方承担的其他责任和义务。

(二) 乙方责任

1、根据有关法律、法规政策及本合同的规定,制订该物业的各项管理办法、规章制度、服务实施方案、实施细则、人员配备计划、物料和设备配备计划,并报送甲方审定后实施。

2、按甲方的规定和要求及乙方的承诺,履行好物业管理服务的职责。

3、设立物业管理服务中心:公布服务电话并提供24小时方便服务。

4、按合同内容保质保量地完成物业管理与服务工作。

5、对楼内的公共设施及地面不得擅自占用或改变其使用功能,如需要改变应经甲方同意后方可实施。

6、定期向甲方汇报工作情况,对甲方提出的合理的整改意见有义务执行。

7、按管理服务的总体方案和响应文件中明确的人数及各项细则配备得力人员,定期开展培训,确保所配备人员具备与岗位要求相适应的业务素质和工作技能。保证从事本物业管理项目的人员具备相应的职业水平和应有的素质要求。如需调整管理人员及技术骨干应事先通报甲方,对甲方提出认为不适合的在岗人员,乙方应作出相应调整。

8、确保有关工作人员按国家规定具备相关工种的上岗证和“健康证”条件,并按国家有关部门规定,定期组织体检且有年审合格记录。

9、认真执行国家有关规定(如西安市最低工资标准和其他规定),严格遵守各项安全制度和操作规程,加强对员工的安全教育,凡发生设

备损坏和人员损伤等事故，以及员工生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷等，均由乙方负责和赔偿。

10、必须按法律、法规及有关政策规定为其服务人员购买社会保险，严格执行国家劳动法的相关规定。落实好安全生产的措施和配置安全作业的劳保用品。

11、服务人员数量必须满足采购人的实际工作要求，且穿着统一标识的工作服。

12、不得有违法纵容、煽动服务人员怠工、罢工等过激行为，或因无视服务人员权益引致服务人员有怠工、罢工等过激行为。自觉维护甲方物业的各项治安秩序，确保人员安全。

13、乙方必须承担经营活动中因工伤致残或死亡等全部安全责任。

14、乙方对设备运行及维修所需的备品备件、物料、辅料等实行“先计划、再采购”的实用实结管理办法。其中对所采购备品备件、物料、辅料等必须符合国家有关部门的质量标准，有明确的生产厂家和品牌。

15、主动积极地配合甲方共同做好消防工作，对消防工作负有相关责任。

16、未经甲方同意不得将本物业管理内容和责任转移给第三方。

17、建立各类物业的管理档案资料，定期向甲方报告。

18、接受并积极配合甲方组织的定期考核、满意度调查等工作，并按甲方提出意见及时整改。

19、本项目合同不得转让。对管理服务涉及的专业性、技术性要求较高的工作内容，可另行委托第三方承担，但应得到甲方的书面同意。委托的工作内容仅限于分项内容，整体管理服务项目不得转让给第三方。

20、本合同终止时，如双方不再续签合同，乙方应向甲方提交物业管理总结报告。

21、乙方在投标文件中提出的其他服务承诺。

22、按法律规定或经双方商定应由乙方承担的其他责任和义务。

九、违约责任

1、甲乙双方任何一方违约，造成对方经济损失的，应给予对方经济赔偿。

2、如果乙方无正当理由拖延管理或不按时提供服务，将受到以下制裁：（1）不再向乙方支付尚未支付的服务费（2）向乙方加收违约损失赔偿。

3、乙方如给甲方造成的实际损失高于违约金的，对高出违约金的部分乙方应予以赔偿。

4、乙方如迟延履行合同、不完全履行合同，除支付违约金外，乙方仍应实际履行合同；不履行或履行合同不符合约定，甲方均有权解除合同，并就乙方违约给甲方造成的损失向乙方索赔。

5、甲方不能及时按合同付款，则应当自逾付款第 15 日起，每天按当期应付未付管理服务费的 0.5% 向乙方支付滞纳金，甲方应付费用拖欠 60 天后，乙方有权终止本合同承担的管理目标及责任。

6、乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方达到管理服务质量标准后，甲方应支付相应的管理服务费用。

乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，给甲方造成损失的，甲方可要求乙方按实赔偿；因乙方管理服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权单方解除合同。

乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，甲方提出意见，乙方未能引起重视或重视程度不够或不能及时解决的，造成社会反响或社会舆论的，甲方有权单方解除合同并有权拒绝支付应付的物业管理服务费。

7、乙方应对所提供的服务项目与合同要求不符、或服务过程出现的失误按下述情形及规定承担相应责任：出现一般性失误时，第一次由甲方进行口头提醒，第二次甲方将提出书面整改通知，经核实后将扣除乙方此项服务内容当月费用的 5%；出现较大失误时，甲方直接提出书面整改通知、乙方承担相关损失，再次出现时，甲方提出警告并扣除当月

物管费用的 5%；出现严重失误时，甲方提出警告或终止合同通知，乙方承担相关损失同时扣除当季物管费用的 5%；如因乙方严重失误、甲方提出终止合同，乙方在承担相关经济损失的同时扣除整年全部物业承包费用的 5%。对因上述原因终止合同而造成乙方的直接损失和间接损失，甲方不给予补偿和赔偿。

8、乙方未按要求维护保养设备致使设备损坏的；或因人为因素致使所检修的设备损坏的；或因监管不力致使被第三方损坏设备的，应负责修复损坏设备或照价赔偿甲方损失。

9、如果甲方提出索赔通知后 30 天内或甲方允许的更长时间内乙方未能予以答复，该索赔应视为已经被乙方接受。甲方将从乙方提供的履约保证金或管理服务费用尾款中扣除索赔金额，同时保留进一步要求索赔的权利。

10、因乙方原因导致重大火灾、失窃等事件或其他违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

11、在物业管理工作过程中，若乙方对投标时承诺的管理人员安排情况自行变动而未经甲方同意的，将按照违约处理，情况严重者，甲方有权单方终止合同。

12、乙方违约擅自提高收费标准和降低服务标准，甲方有权要求乙方改正并清退多收费用。

13、遇有临时性的检查工作、大型活动、紧急或突发事件等，乙方应积极配合甲方按照要求及时完成物业服务各项工作。

14、除乙方已在投标文件中明确进行分包的项目外，均不得自行分包，否则，甲方有权按乙方违约处理。

十、不可抗力及其它因素

1、签约双方任何一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，则延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指甲

乙双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

2、受阻一方应在不可抗力事故发生后尽快通知对方，并于事故发生后 5 天内将有关损失及相关材料出具给甲方审阅确认。一旦不可抗力事故的影响持续 90 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

十一、税费

本项目所涉及的一切税、费均由乙方负担。

十二、争议的解决

在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 30 天内不能达成一致意见时，按下列第（二）种方式解决：（1）提交仲裁委员会仲裁；（二）依法向甲方所在地人民法院起诉。

十三、合同终止与修改

1、在本合同当年的服务期内任何一方不得擅自停止合同，否则应负担所造成的一切损失。

2、出现下列情况时合同自动终止。

（1）如果乙方不能履行合同规定的义务，不能达到甲方要求的管理和目标；

（2）甲方每季对乙方履行合同的情况进行一次综合考核，考核不合格，视作乙方违约，并自动终止合同。

3、合同条款的任何改动，均须由合同签署双方签署合同修改书或合同补充协议。该合同修改或补充被视为本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。

4、本合同的未尽事宜，经双方协商可签订补充协议，所签订的补充协议与本合同具有同等的法律效力。

十四、合同生效

1、除非合同中另有说明，本合同经双方法人代表或授权代表签字

并加盖公章（或合同专用章），即开始生效。

2、本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。

甲 方：西安经济技术开发区管理委员会（盖章）

法定代表人：

被授权代表：

地 址：西安市明光路166号凯瑞大厦A座

邮 编：710018

日期：2025年1月17日

乙 方：西安加泰物业管理服务有限公司（盖章）

法定代表人：

被授权代表：

地 址：西安凤城十二路出口加工区办公大楼

邮 编：710018

日期：2025年1月17日

