

# 曲江新区2025年4座天桥物业管理合同

甲方：西安曲江新区事业资产管理中心

乙方：西安旅游集团秦瑞旅游置业发展有限公司

甲乙双方现就曲江新区2025年4座天桥物业管理项目相关事宜达成一致意见。现依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等法律法规之规定，本着合作互利、平等自愿的原则，甲乙双方订立本合同，以资共同遵守：

## 一、合作内容

### （一）服务范围：

曲江新区雁翔路环形人行天桥、曲江路临时人行天桥、慈恩西路人行天桥、芙蓉东路人行天桥。

### （二）具体内容：

包括但不限于桥面、梯道、电梯、天桥玻璃面、电梯玻璃面、全桥铝板、格栅屏等区域的清洁清洗；按时完成电梯的维保、年检、电梯故障的及时处理、突发事件的应急处理；其他设施设备的日常运行维护；服务区域内的秩序维护、巡查疏导、文明劝阻、设施设备管护；项目工作人员安全文明作业管理；辖区舆情及时上报、投诉处置及工作资料报送等工作。

## 二、合同执行日期

自合同签订日起12个月。

### 三、履行合同方式

乙方采取全承包的方式为甲方提供服务。

### 四、人员配备要求

(一) 乙方使用项目工作人员年龄：男不超过60周岁、女不超过55周岁；项目工作人员不少于30人；

(二) 工程维修人员、电梯安全管理员、高空作业人员均须持相应岗位资格证上岗；

(三) 项目工作人员均须按照相应岗位安全管理要求进行岗前培训，符合条件后方可予以上岗；

(四) 本项目工作人员身体健康，无不良嗜好，无犯罪记录。

### 五、服务标准及要求

(一) 按照国家标准GB/T3608-2008《高处作业分级》《特种设备安全法》及西安市地方标准(DB6101/T3057-2019)《城市道路清扫保洁技术规范》要求，实现项目安全有序、干净整洁管理目标。

(二) 项目人员统一着装，仪容仪表整洁规范，行为举止文明，上岗期间不得出现着装开怀散胸、聚堆聊天、坐姿不雅等不文明现象；严禁工作人员上班时间捡拾废品。

(三) 按照合同约定配备项目工作人员，并为项目工作人员办理商业保险和社会保险，按时足额发放工资、福利，严禁拖欠、克扣人员工资、福利待遇，由此引发的信访、舆情按照考核办法对管理费用进行核减。

(四) 按照人行天桥物业管理相关要求，确保项目服务范围市容环境整洁，设施完好，秩序井然；项目使用工具、器械干净、无破损，严禁工作人员在桥面、梯道、电梯等公共区域存放个人物品或堆放工具、物品。

(五) 本项目设施设备尚在质保期内，若出现质量问题，及时上报并联系建设单位及时维修，维修期间对于不能正常使用的通行区域，要做好告知公示，提示行人；若因管理不善造成的设施设备损坏、丢失现象，由乙方负责并及时快速进行维修、补齐、整改到位。

(六) 遇雨雪天气，提前做好防滑措施。冬季清除积雪、结冰和防汛工作。快速清扫桥面、梯道积水、积雪、铲除结冰，并采取必要防滑措施，严禁在桥面、梯道堆放积雪。

(七) 制定相关应急预案，并进行演练，出现突发应急事件，第一时间到达现场，并立即采取有效措施；负责做好本项目安全消防管理工作。

(八) 及时上报舆情，按时报送工作资料，负责本项目服务范围的投诉处置等工作。

(九) 人行天桥秩序安保严格落实安全防范措施管理，安保人员足额上岗，法定节假日及辖区重要活动期间，根据实际情况适时增强安保力量。

(十) 做好电梯安全管理、日常运行安全管理及天桥设施日常维护工作；做好电梯服务工作，引导行人安全通行；若出现属于本条款服务范围的维修工作，必须立即到达现场，及时开展维修维护。



(十一) 天桥整体玻璃面、铝板、格栅屏的高空清洗作业须严格遵守中华人民共和国国家标准GB/T3608-2008《高处作业分级》《特种设备安全法》要求，严格落实安全防护措施方可作业。

(十二) 按照西安市一体化运维要求，雁翔路环形天桥可能在合同期内交由市城管局统一管理，从正式移交之日停止物业管理工作。根据雁翔路环形天桥人员及维修内容按照（合同暂定价 $\times 28\% \div 365$ ）乘以合同期内未开展物业管理天数进行核减，核减费用直接在季度确认时扣减。

## 六、费用及支付方式

合同含税总价暂定2045004元，大写人民币：贰佰零肆万伍仟零肆元整。

甲方应根据季度绩效考评确认绩效考核等级，根据绩效等级与付款比例挂钩规则，按照合同含税总价 $\times 25\% \times$ 付款调节系数（优秀100%、良90%、合格70%、不合格50%）审核确认当季物业服务费。甲方付款前，乙方根据双方确认的物业服务费金额，向甲方开具正式等额增值税发票及收据。若乙方未向甲方提供相应发票及收据的，甲方有权拒付合同约定费用，且甲方拒付费用的行为不应视为违约。

甲方开票信息：

单位名称：西安曲江新区事业资产管理中心

税号：12610100678619704T

单位地址：西安雁塔区杜邑南路6号

单位电话：029-68660123

开户银行：建设银行西安曲江支行

甲方通过银行转账方式向乙方付款，乙方指定以下银行账户为专用收款

银行账户：61001910004052503610

账户名：西安旅游集团秦瑞旅游置业发展有限公司

开户行：西安银行股份有限公司芙蓉西路支行

行号：313791000630

账号：804011510000015562

乙方应当对上述银行账号信息的真实性、合法性及准确性负责。如因乙方提供的银行账户信息有误差导致甲方错误转款的，应视为甲方已按照本合同约定完成费用支付义务，甲方不在另行支付费用，乙方自行承担费用损失。

## 七、绩效考评机制

### （一）绩效目标设定

#### 1. 乙方需完成以下核心绩效目标：

| 序号 | 绩效指标 | 目标值                                           | 权重 | 考评周期       |
|----|------|-----------------------------------------------|----|------------|
| 1  | 数量指标 | 完成4座人行天桥物业管理<br>管理工作                          | 10 | 合同服务<br>期内 |
| 2  | 质量指标 | 符合曲江新区人行天桥<br>运维服务管理考核<br>办法要求且考核分大<br>于等于90分 | 50 | 合同服务<br>期内 |
| 3  | 效益指标 | 确保桥梁设施安全完<br>好，使用便捷，营造舒                       | 20 | 合同服务       |

|   |       |                         |    |        |
|---|-------|-------------------------|----|--------|
|   |       | 适的城市居住氛围。               |    | 期内     |
| 4 | 满意度指标 | 甲方对市民的满意度进行抽查，好评大于等于99% | 20 | 合同服务期内 |

2. 绩效目标一经双方确认，非经书面修订不得变更。

## (二) 绩效目标设定

### 1. 考评主体：

甲方成立绩效评审小组，负责对乙方绩效进行客观评价。

### 2. 考评流程：

乙方于考评周期结束前日提交《绩效自评报告》及证明材料；甲方在5个工作日内完成评审并出具《绩效评价结果通知书》

### 3. 评分标准：

总分=Σ(单项指标得分x权重)

单项得分=实际完成值/目标值x100

4. 乙方对考评结果有异议的，应在收到通知书30日内提出书面异议，逾期视为认可。

## (三) 绩效等级与付款比例挂钩规则

根据绩效总分(S)，确定付款调节系数：

| 绩效等级 | 总分区间        | 付款调节系数 |
|------|-------------|--------|
| 优秀   | $S \geq 90$ | 100%   |

|     |                  |     |
|-----|------------------|-----|
| 良   | $90 > S \geq 80$ | 90% |
| 合格  | $80 > S \geq 60$ | 70% |
| 不合格 | $S < 60$         | 50% |

## 八、双方权利义务

### (一) 甲方的权利和义务

- 1、代表和维护产权人、使用人的合法权益。
- 2、有权要求乙方执行相关规定、制度及办法等。
- 3、检查、监督和考核乙方管理工作的实施情况，根据考核办法及考核验收结果核算费用。
- 4、按合同约定支付管理服务费用。
- 5、向乙方提供管护所需的水源、电源等。
- 6、在条件许可的情况下，向乙方提供适当的管理用房和工具放置场所。
- 7、如果管护中出现问题相关人员有意见、投诉，或在重大活动及上级检查中出现的重大问题，甲方有权对乙方提出批评、警告限期整改，乙方有义务按照甲方要求进行整改。
- 8、为保证工作顺利开展，对乙方委派至甲方工作的人员中不称职者，甲方有权提出更换。
- 9、甲方有权对乙方保洁员工资、福利、保险、工器具的发放和配备进行监督检查。

### (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，在本合同签订后3日内制定相关物业管理方案及标准，报送甲方审批。

如甲方对物业管理制度及标准有异议，乙方应按甲方要求进行修改。

2、乙方应按照合同约定严格履行目标管理，遵守甲方制定的相关管理规定及规章制度，保质保量完成本合同范围内的各项物业委托管理工作。

3、接受甲方检查、监督、考核并进行有效的改进。

4、对违反公司法规、规章的行为，提请甲方有关部门处理，且乙方有权针对具体行为并根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等措施。

5、乙方及乙方的工作人员应在工作中爱护甲方的设施和设备，有责任节水节电，保护环境，人为损坏和有意浪费的一经查实照价赔偿。乙方工作人员在履行本合同过程中的一切行为将被视作乙方行为，由乙方承担责任。

6、管理用房仅用于日常办公及搁置机具，不得擅自占用、居住和改变使用功能，亦不得以任何方式提供给任何第三方使用，对区域内的公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如有违反，甲方有权立即采取一切措施停止乙方对管理用房的使用。如确需改、扩建或完善配套项目时，将具体事项提交报告，由甲方审批方案同意后方可实施。

7、乙方在履行本合同和实施合同约定的工作过程中，应维持公司设施、设备良好运行状态；如发现有损坏和故障情况，应及时报告甲方进行维修及更换。

8、乙方工作人员，统一着装并佩带胸牌；在工作中文明行为规范并使用文明用语，态度良好不得与游客争吵、斗

段。同时因乙方工作人员上述行为引发的一切人身、财产损失和法律责任，均由乙方自行承担。

9、乙方必须为其自聘工作人员办理人身意外伤害保险和社会保险，加强工作人员安全生产教育管理，全年安全教育培训不少于12次。

10、乙方应对工作人员进行相应的岗位培训。定期进行岗位知识、工作技能、应急预案和思想教育、学习、培训，全年业务培训工作不得少于12次。

11、乙方必须遵循安全作业和文明作业的规定，在履行本合同的过程中，采取严格的安全防范措施。

12、乙方必须满足区域保洁、工程维保、秩序维护工作需要，及时购买响应工具并配发到位。由甲方为乙方配发的物品其所有权归甲方，合同期满后甲方有权收回，乙方不予交接的，甲方有权扣除相关费用。

13、乙方应向甲方提供人员名册和网格化管理图，遇有人员变化时应及时变更，并向甲方提供备案。

14、乙方须加强对工作人员的维稳管理，及时化解矛盾，不允许将解而未决的问题上交管委会，严禁出现人员上访现象。如因乙方原因，出现一个月有保洁员3人次投诉、上访现象，超过3人次投诉上访，每次甲方将对乙方扣减2000元，并按照考核办法核减管理费用。

## 九、双方负责人

甲乙双方应委派专人负责对接工作。双方须积极配合，及时沟通。

甲方指定对接人【杨钊】，联系电话【15094085405】。  
乙方指定对接人【郑永涛】，联系电话【13709253946】。

## 十、安全责任

1、乙方负责其工作人员等的人身、财产安全。若其工作人员发生安全事故，由乙方自行承担全部责任。

2、乙方在履行合同期间因乙方原因所发生的第三方人身、财产伤害，由乙方承担全部法律责任。若因此使甲方受到损失，甲方有权向乙方追偿，追偿范围包括但不限于违约金、律师费、诉讼费和赔偿金。

3、本合同期内，凡因乙方的违规操作或者疏于管理而导致的对区域内建筑物、管理用房、设施设备、植被等造成损毁或涉及人身伤害，由乙方承担所有赔偿责任。

## 十一、违约责任

1、除法律规定或双方另有约定外，乙方违反本合同约定，不能完成本合同约定服务内容及质量的或未能达到物业服务标准，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或者整改后仍达不到甲方的需求，甲方有权解除、终止本合同，乙方应当在接到通知后10日内退还甲方当季度已支付的费用，并承担合同暂定总价20%的违约金。

2、因甲方行为违约导致乙方未能完成管理服务内容，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期不解决的，乙方有权终止本合同。

3、因乙方违法、违规或与第三方争议导致牵连甲方导致商誉、经济损失的，乙方同意向甲方赔偿全部损失以及甲方为解决相关争议支付的各项费用，如律师费、差旅费、公证费、保全费、诉讼费等。

4、若乙方所承包的物业管理区域因乙方管理原因受到上级部门批评或造成负面影响时，视为乙方违约，甲方根据情况，从当月审定的承包费用中扣除1.5%--10%作为违约金，造成严重影响时，甲方有权单方面解除合同，并由乙方赔偿因此给甲方造成的损失。

5、乙方工作人员因不按安全规范作业而发生人员伤亡事故及其他损害时，视为乙方违约，甲方每次从当月承包费用中扣除10000元作为违约金。由此产生的一切责任与赔偿，与甲方无关。

6、除法律规定和双方另有约定外，任何一方违反本合同约定，均应向另一方赔偿因此而遭受的经济损失。

## **十二、其它及补充条款**

1、乙方应加强防火、防盗和自身的管理，遵守和执行安全、文明等规定，否则，导致造成的损失和有关部门按规定给予的处罚或追究赔偿的经济损失均由乙方负责。

2、乙方承诺不得将掌握的甲方的业务、资料等向第三者泄露。

## **十三、不可抗力**

由于不可抗力因素如政府行为、战争、严重火灾、台风、水灾、地震、暴雨及其它由双方确认的不可抗力，致使合

同无法履行时，出现不可抗力因素的一方应以书面形式在不可抗力发生后10日内及时通知对方，并协商解决相关问题。因不可抗力原因造成任何一方(或双方)无法履行合同时，受影响的一方(或双方)不承担违约责任；但未受影响的一方应继续履行合同。

#### 十四、争议的解决

本合同执行中发生争议，双方应及时协商解决。协商不成，任何一方可向合同签订地(西安曲江新区)有管辖权的人民法院起诉。

#### 十五、合同效力

1、其它未尽事宜，经双方协商另行签订补充协议。补充协议与本协议具有同等法律效力。

2、本协议一式陆份，甲乙双方各执叁份。

3、合同生效时间：2025年 10月21日

本协议经双方签字盖章或直接盖章后生效，具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方(盖章):曲江新区事业资产管理中心

法定代表人:

(或委托人)



开户银行:

帐 号:

地 址:

电 话:

乙 方 (盖章)

法定代表人(签字)



开户银行:

帐 号:

地 址:

电 话:

# 曲江新区人行天桥运维服务管理考核办法

## 第一章 总则

### 第一条：目的与原则

为规范人行天桥的物业管理行为，提升保洁、维修、电梯运维和秩序管控的服务质量，保障公共设施的安全、整洁、有序运行，特制定本办法。本办法遵循“公平、公正、公开”、“量化考核、奖惩分明”和“持续改进”的原则。

### 第二条：适用范围

本办法适用于曲江新区人行天桥运维服务合同的运维管理公司。

### 第三条：考核主体

由甲方成立专门的考核小组，负责具体执行考核工作。小组成员为市政管理部门相关工作人员。

### 第四条：考核周期

日常检查：不定期进行，每周至少覆盖所有天桥一次。

月度考核：综合当月所有日常检查、专项检查及投诉处理情况进行评分。

## 第二章 考核内容与评分标准

考核采用百分制，并设置加分项与扣分项。具体分配如下：

### 考核细项与评分标准

### 一、保洁服务(25分) 25%

1. 现场人员数量少于规定人数直接扣除10分。
2. 桥面、梯道保洁(10分): 无垃圾、杂物、积水、积尘、油污、口香糖残渣。发现一处不合格扣1分。
3. 栏杆、扶手保洁(5分): 光亮无尘、无污渍。发现一处不合格扣0.5分。
4. 顶棚、墙面、标识牌保洁(5分): 无蜘蛛网、无明显灰尘、无乱张贴。发现一处不合格扣0.5分。
5. 垃圾收集与清运(5分): 垃圾桶外观清洁、无满溢、周边无散落垃圾, 垃圾日产日清。发现一次不合格扣1分。

### 二、维修保养(30分) 30%

1. 日常巡查与报修(10分): 建立每日巡查台账, 发现地砖松动、栏杆损坏、照明失灵等问题及时记录并报修。漏报一次扣2分。
2. 维修及时性与质量(15分): 小修(如更换灯泡、修补地砖)不超过24小时; 中修(如栏杆焊接、防水处理)按计划时限完成。超时一次扣3分, 返修一次扣5分。
3. 设施完好率(5分): 保障桥体结构、铺装、照明等设施完好, 完好率不低于98%。每降低1%扣1分。

### 三、电梯运维(25分) 25%

1. 安全运行(10分): 电梯无急停、困人等安全事故(因设备本身原因)。发生一次扣5分。

2. 日常维保(10分): 严格按国家法规与合同要求进行半月、月、季度、年度维保, 并有完整、经签字的记录。缺一次扣5分。

3. 清洁与状态(5分): 轿厢、扶梯梯级干净整洁, 运行平稳无异响。发现一处不达标扣1分。

#### 四、秩序管控(20分) 20%

1. 乱摆卖与乱张贴管控(10分): 桥面、梯道无流动摊贩、无乞讨、无经营性活动, 墙面栏杆无“牛皮癣”。发现一处扣2分。

2. 车辆停放管控(5分): 禁止电动车、自行车等车辆上桥停放或通行。发现一处扣1分。

3. 安全巡查(5分): 定时进行安全巡查, 及时发现并劝阻危险行为(如攀爬、跳跃等)。发现一次缺巡或未劝阻扣1分。

#### 五、管理配合度(扣分/加分项) ±10分

1. 台账管理(扣分): 各类巡检、维修、保洁、电梯维保记录不完整、不真实, 一次扣2分。

2. 应急响应(扣分/加分): 对甲方指令、投诉、突发事件响应不及时, 一次扣5分; 响应迅速、处置得力, 一次加2-5分。

3. 投诉处理(扣分): 经核实的有效投诉(来自市民或甲方), 一次扣3分。

4. 创新与提升(加分): 提出合理化建议并被采纳, 或主动引入新技术提升管理效率, 视情况加2-5分。

六、严重扣分项（发生一次扣除当季度考核得分的50%）：

1. 发生因维护不到位导致的重大安全责任事故。
2. 在上级单位或重要检查中出现严重问题，给甲方造成重大负面影响。
3. 出现拖欠保洁员或其他工作人员工资，或因此类问题上访或舆情等问题。

### 第三章 考核流程与结果应用

#### 第五条：考核流程

日常检查：考核小组随机抽查，拍照记录问题，填写《日常检查记录表》，并要求运维公司签字确认。

月度汇总：每月底，考核小组汇总所有检查记录、投诉处理单、维修完成单等，对照评分标准进行打分，形成《月度考核评分表》。

季度评价：每季度对每月分数进行汇总，作为考核依据。

沟通反馈：将季度考核结果反馈给运维公司负责人，并召开会议沟通存在问题和改进方向。

#### 第六条：考核结果应用

1. 考核结果直接与运维费用支付挂钩。
2. 季度评价优秀（90分及以上）足额支付当季运维费。
3. 季度评价良好（75-89分）支付当季运维费用90%。
4. 季度评价合格（60-74分）甲方将发出书面警告，限期完成问题整改后，支付当月运维费的70%。

5. 季度评价不合格（60分以下），限期完成整改，扣除当月运维费80%。连续2个月不合格，甲方有权无条件终止服务合同。

#### 第四章附则

##### 第七条：整改与复查

对考核中发现的问题，考核小组应下发《整改通知单》。运维公司须在规定时限内完成整改并提交整改报告。考核小组需对整改结果进行复查，未完成整改的加倍扣分。

##### 第八条：争议处理

运维公司如对考核结果有异议，可在收到结果后3个工作日内向甲方提出书面申诉，甲方应在5个工作日内组织复核并给予最终答复。

##### 第九条：办法修订

本办法由甲方负责解释和修订。修订时将充分听取运维公司的意见。

##### 第十条：生效日期

本办法自合同签订生效之日起正式生效。