

合同编号: YAZCHD2025-50

延安市机关事务服务中心
为民服务中心物业服务

政
府
采
购
合
同

延安市市直单位政府采购中心

2025年6月24日



合同编号：YAZCHD2025-50

项目编号：YAZCXG2025-10-2

采 购 合 同

采购人:延安市机关事务服务中心

(以下简称甲方)

供应商:延安新投物业服务有限公司

(以下简称乙方)

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及相关规定,经延安市财政局批准,并经公开招标采购,确定乙方为延安市机关事务服务中心为民服务中心物业服务(三次)(项目编号YAZCXG2025-10-2)政府采购项目中标供应商。为明确甲、乙双方责任,经甲、乙双方充分协商,特订立本合同,以便共同遵守。

第一部分 基本情况

第一条 为民服务中心基本情况

物业类型:办公写字楼

坐落位置:延安市新区(北区)

管理界限:东至:子长路;南至:东大街;西至:志丹路;北至:北京路。

延安市为民服务中心位于延安新区(北区),总建筑面积26.78万平方米,分为南北两大区,其中北区由5栋单体建筑组成,主要功能为行政办公。规划建设用地239亩,总建筑面积17.44万平方米。其中:地上面积11.82万平方米,地下面积5.62万平方米。容积率为0.74%,建筑密度为14.98%,绿地率为42%,共有会议室56间(含南北区)。

南区由3栋单体建筑组成,主要功能定位为部分单位办公场所、文化活动中心、为民服务大厅、电子信息中心、公共交易资源平台、信访接待大厅、图书馆和档案馆。规划建设用地181亩,总建筑面积9.34万平方

米。其中：地上面积 6.59 万平方米，地下面积 2.75 万平方米。容积率为 0.546%，建筑密度为 16.95%，绿地率为 42%。

第二条 乙方提供服务的受益人为甲方和物业使用人，甲方和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

第二部分 服务范围

第三条 常规服务内容及界限

1.房屋及市政基础设施日常维修、养护和管理：楼宇内公共区域（楼道、门厅、卫生间、地下室、各类管网等）、机关餐厅（除厨房专用设备外的）的保养、维护、维修；坡（平）屋面、外墙及室外台阶、人行道、广场、道路、各类管道等保养、维护、维修；

乙方承担房屋及市政基础设施日常保养、维护费用，承担因乙方保养、维护不到位引起的需要恢复原状的所有维修费用，承担正常损坏、消耗原因需要恢复原状，单次总造价在 10000.00 元之内的维修费用；

2.物业共用部位、共用设施设备（包括但不限于园区内的给排水、强弱电、供冷暖系统，甲方实施合同能源托管项目之外的公共区域照明、园区监控系统以及办公室内供冷暖终端设备和除终端用电设备之外的强弱电部分）的日常运行、保养、维护、维修和管理；

乙方承担物业共用部位、共用设施设备的日常保养、维护费用，承担因乙方保养、维护不到位引起的需要恢复原状和使用功能的所有维修费用，承担正常损坏、消耗原因需要恢复原状和使用功能，单处主要材料设备价格在 5000.00 元之内的费用；

3.办公楼内、外围公共区域秩序维护、安全防范等事项的管理、保障和服务；

乙方承担秩序维护、安全防范的所有劳务费用以及为从业人员配备的必要装备费用和巡逻用设备；

4.停车场（库）的管理和服务工作；

乙方承担停车场（库）管理和服务的劳务费用以及为从业人员配备的必要装备费用；

5.物业管理区域内（含政务大厅、图书馆内的读书区）的病媒防治、

清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通；

乙方承担应实施病媒防治、清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通产生的所有费用；

6.装饰装修管理服务；

7.物业档案资料管理；

8.客户投诉处理；

乙方承担处理客户投诉所产生的应该由供应方承担的所有费用；

9.突发事件处理；

乙方承担因乙方履约不到位引起的突发事件应急处置费用；

10.法规和政策规定由物业服务企业承担的其它事项。

第四条 特约服务

1.会议室服务管理:会议室包括接待室、会见厅等各类会议室。①常规性服务：严格按会议服务标准提供规范服务；严格执行会议调配制度，按照会议预约系统有关要求做好会议室的调配、会场布置、检查、跟进会议室使用情况；②各类消耗品配备：包含铅笔、橡皮、一次性纸杯、纯净水、热毛巾、抽纸、电池、小号垃圾袋、中号垃圾袋等常规消耗品，还包含家具蜡、地板蜡、消毒液等维护保养消耗品，以及特殊会议室的绿植配置和更换；③设施设备的维修保养：做好会议系统及设施设备的日常维修保养工作，以确保正常运行。④根据实际情况对设施设备大型维修和更新进行评估并提出合理化建议；

乙方承担会议服务过程中产生的劳务成本和日常耗材成本，承担会议设备的保养、维护费用，承担因乙方保养、维护不到位引起的需要恢复原状和使用功能的所有维修费用，承担正常损坏、消耗原因需要恢复原状和使用功能主要材料设备价格在5000.00元以内的费用；乙方涉及知识产权侵权行为的要承担相应的赔偿责任。

2.书香机关服务：负责做好园区内读书角图书的登记、借阅、回收管理，做好读书角绿植的更新、养护，做好读书角区域的卫生保洁；

乙方承担服务过程中产生的劳务成本和日常耗材成本，承担读书角的绿植更新、养护费用；乙方涉及知识产权侵权行为的要承担相应的赔偿责任。

3.健身房服务：提供健身房卫生保洁服务，提供健身房纯净水、保洁材料保障，指导干部职工正确使用各类健身器材，承担健身场所公共设施设备以及健身器材的定期保养维护维修，负责做好设施设备维修，配件更换等；

乙方承担服务过程中产生的劳务成本和日常耗材成本，承担健身设备的保养、维护费用，承担因乙方保养、维护不到位引起的需要恢复原状和使用功能的所有维修费用，承担正常损坏、消耗原因需要恢复原状和使用功能主要材料设备价格在 5000.00 元之内的费用；

4.国旗管理服务：执行《国旗法》，规范提供国旗升降服务和管理国旗；

乙方承担服务过程中产生的劳务成本和日常耗材成本，承担国旗及国旗升降设施的更新、养护费用；

5.卫生用品配置：为 1 至 8 号楼配备卫生纸、洗手液、擦手纸等卫生用品，并承担相应费用；

6.生活垃圾清运服务（含餐厨垃圾）；

乙方承担园区内生活垃圾（含餐厨垃圾）的分类收集、清运、处置过程中的所有费用；

7.保障重大节日、重要活动、重要会议安全有序开展，做好室内外盆花的购置、摆放和养护工作，并承担相应的劳务费用以及室内外盆花的购置、摆放和养护费用；

8.负责各楼宇进出入口塑料门帘、棉门帘的更换和电梯内日期牌、地垫以及各楼宇进出入口防滑垫的采购与更换，并承担相应费用；

9.甲方委托的其他服务内容，例如：在服务区域内搬运和挪移办公家具等事宜。

第三部分 服务标准

第五条 基本要求

1.服务宗旨与原则。以“业主至上、服务第一”为宗旨，坚持方便业主、文明服务原则，实现专业化、精细化、规范化、标准化服务；

2.乙方需熟悉国家相关物业管理法律法规政策和政府部门相关办理事项审批程序；

3.乙方要有健全的质量管理体系，技术支持有保障，人员安排合理，服务到位，符合国家标准规范；

4.乙方要有健全的管理制度、监督制度，完善的服务方案，规范的操作规程和公共突发事件机制及处理措施；

5.乙方要有比较完整的房屋及其设施设备的基础资料、房屋产权产籍资料和物业管理经营管理资料；及时变更记录，保证档案资料账实相符。房屋及设施设备基础资料要求有房屋总平面图、地下管网图、规划批准文件，竣工和接管验收档案资料（要有验收证明、竣工验收单及土建、水暖、电气、人防、设备竣工图纸等）、公共设施设备的设计安装图纸资料。要广泛的应用专门的物业管理软件、计算机系统，对业主及房产档案、物业管理服务、收费情况、设备档案和日常办公进行管理；

6.乙方全体员工要统一着装，佩戴标志，具有服务意识高、敬业精神高、业务素质强、行为语言规范、服务主动热情等基本素质；

7.从事物业管理、保障和服务的专业人员应全部持有物业管理从业人员上岗证书。各类专业人员及各专项服务单位操作人员应当按照国家有关规定，取得与其岗位要求相一致的资格证书；特种作业人员应100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。乙方要定期对从业人员进行物业管理业务知识培训、消防培训及其他服务培训；

8.乙方要严格按《中华人民共和国民法典》管理从业人员，用工期间应签订相应的劳动用工合同，建立人事档案，并需按照国家、省、市有关法律、法规和政策规定，为所雇用的员工缴纳社会保险等必须交纳的费用；

9.对于供冷暖系统、供电设施、安防设施、会务设备、健身器材等特

种专业设施设备维护保养以及病媒防治、外墙清洗等专业技术性强、较为复杂的项目，乙方可通过聘请专业公司按服务内容和标准提供管理和服务。对于保洁、秩序维护、客服、会务服务和通用设施设备维护维修等服务人员，乙方不得进行业务或人员外包；

10.物业管理区域内设有服务接待中心，有固定的办公场所，公示 24 小时服务电话，受理业主、物业使用人报修、投诉。建立回访制度，有回访记录，年回访率 98%以上。每季度至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 90%以上。

第六条 房屋及室外基础设施日常养护维修

房屋及室外基础设施日常养护维修是指物业管理单位为保持办公楼（区）房屋和室外基础设施原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏等维护管理工作。

1.服务内容：建筑本体及附属装修物的维修、维护、保养和管理，包括楼顶、屋顶、吊顶、门窗、地面、梁、柱、内外墙体、楼梯间、走廊、通道、门厅、雨棚、卫生间、设备机房、各类管道等公共区域和共用部位。化粪池、沟、池、井等构筑物清理。以及室外道路、广场、停车场、防腐木条、管廊、绿地等公共基础设施的日常养护维修；

2.服务标准：确保办公楼（区）房屋及室外基础设施的完好等级和正常使用；建立科学、规范、安全的操作规程，及时完成各项零星维修任务，小损小坏要及时修复，大的损坏要第一时间报告业主，根据双方分工，制定维修方案，及时进行维修。建立突发事件应急预案，接到紧急报修时，保证在 10 分钟内赶到现场；一般维修 15 分钟内赶到现场处理。如没有特殊情况，维修必须当天完成，完成合格率 100%。科学设置岗位，每类设备必须配备相应的专业技术人员，全天候提供维修维护服务，其中，管道工岗位不少于 2 个；电工岗位不少于 2 个；空调及新风系统岗位不少于 2 个；自动控制设备维修岗位不少于 2 名；土建安装技术岗位不少于 2 名；其他岗位，根据需要配置，人员年龄不超 50 岁。

(1) 建立定期巡查制度，巡检记录和保养记录齐全，发现问题，及时维护；

(2)根据房屋及室外基础设施实际使用年限,定期检查房屋共用部位、及室外基础设施的使用状况,及时编制维修计划,提出报告与建议,根据国家相关规定和客户的有关要求组织养护维修;

(3)依据房屋使用说明书等的要求,指导入驻单位正确使用房屋,对违反法律法规和管理规约的行为,及时劝告并报有关主管部门;

(4)物业管理区域设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的,做到维护及时、标识明显;

(5)全年房屋及室外基础设施急、零修及时率达到100%,维修质量合格率达100%;

(6)室外广场、道路、停车场、管网,房屋公共通道及出入口每日巡查一遍,每周对局部损坏严重的部分进行修补或翻新,确保公共通道通畅,使用功能正常,无安全隐患;

(7)公共洗手间及设施,每日点检一遍并记录,发现问题及时处理,并做好《公共设施点检记录》。确保使用功能正常,清洁美观,完好率100%;

(8)公用标识系统,每日巡查一遍并做好《公共设施点检记录》,发现问题及时处理,每周清洁标识一次,每月对标识进行维护,标识清晰美观,安装牢固可靠,完好率达到95%以上;

(9)房屋主体承重结构部位和室外基础设施每周巡察一次并做好记录,发现问题,及时修复,完好率达到100%;

(10)屋面防水每周巡察一次并做好记录,对漏水点进行记录,统计并及时组织维修,确保使用功能正常可靠,无渗漏;

(11)消防通道,每日点检巡察做好记录。发现问题,及时修复,确保使用功能正常可靠,清洁美观,完好率达到100%;

(12)停车场每日巡查一遍,发现问题及时处理,车场内地面、减速坡有局部沉陷损坏的,及时维修,确保车场使用功能正常可靠,场地平整,无坑洼积水,完好率达到99%以上;

(13)楼梯间、消防通道、避难层每日巡查一次并做好记录,发现问题,及时修复,确保使用功能正常可靠,清洁美观,完好率达到98%以上。

(14) 化粪池、沟、池、井等构筑物每日巡查一次并做好记录，发现问题，及时修复，确保运行顺畅，清理及时，无堵塞，无跑、冒、滴、漏现象。

第七条 公共设施设备维护

公共设施、设备日常维护保养，包括机电设备、供热（冷）与新风系统、供电系统、高低压配电及发电机组、照明系统、弱电系统、给排水系统、综合管廊、安保监控系统、楼宇自控系统、停车场管理系统、设备机房（含雨水收集机房）、会议室系统、避雷系统、电视系统（含机顶盒）、太阳能热水器、各餐厅公共设施（不含专用设施设备）等公共设施设备和完备的使用说明书以及日常运行与维修、维护、保养。定期以及冬、雨季和天气异常时对公共设施设备进行检查，发现问题立即安排抢修；对质量较差、易出问题的部位，应及时记录备案，重点检查；每年年底或年初对上述项目进行全面检查，对完损程度做出评价，列出年度养护维修计划。检查和大、中、小修要有记录。

1. 给排水设备运行维护

(1) 服务内容：给排水设备运行维护包括但不限于对物业服务区室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修；

② 服务标准：加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用；建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准；要有科学完备的操作规程和设施设备的使用说明书，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，水箱保持清洁卫生并定期消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，防止跑、冒、滴、漏；定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通；建立突发事件应急预案，及时发现并解决故障，零维修合格率 100%，故障排除不过夜，做好节约用水工作。

① 给排水设施、设备运行良好，每日点检一次，定期维护、保养，维修及时，保证项目给排水设备、设施的运行正常，设备完好率达 100%。做

到随手关闭水龙头，做到人走水停，杜绝“长流水”。要有突发事件应急处理预案；

②对所有水泵每周进行一次检查，电压表、电流表、指示灯等工作是否正常；指示值是否在额定范围；控制开关是否在规定位置；控制柜内所有接触器、电气元件和接头有无损坏、变色和异味；

③定期保养、检查、补充水泵轴承及水泵电机轴承润滑脂，水泵轴承及水泵电机轴承每隔5个月润滑一次，水泵联轴器每月检查一次，检查时应注意联轴器是否旋转自然，并保持偏差不超过0.2mm，机座地脚螺栓应紧固、无锈蚀（应始终保持有防锈措施）、垫片齐全；

④每半年保养水泵配电柜，关掉控制柜电源，检查柜内的各类开关、接触器有无损坏。检查电压表、电流表、指示灯等工作是否正常，指示值是否在断电后的适宜位置。检查柜内所有的电容器，有否鼓胀或流液现象，如有要及时更换。检查所有指示标志及线头标志是否清洁，柜表面油漆有无脱落，有问题要及时修补，对有弱电控制板的要用万用表检查板上输入电压是否正常；

⑤每年测量水泵配电柜绝缘电阻，用500V绝缘摇表测试线路的绝缘电阻（ $R \geq 10M\Omega$ ）；测量水泵配电柜接地电阻，用对地电阻测试仪测试控制柜的接地电阻（ $R \leq 4\Omega$ ）；

⑥每月检查减压阀组，检查减压阀工作是否正常，并对压差进行调校；

⑦每日检查水箱浮球，检查浮球阀是否可正常开启、关闭，水箱盖是否锁好；

⑧每季度进行阀门保养，阀门开闭灵活、无卡阻，关闭严密，无漏水现象；阀体手柄（手轮）完好，阀杆润滑好，外观整洁；对阀门连接铜阀芯的传动杆加注黄油，做好防腐，以确保阀门开闭自如；对阀门上的螺栓进行防腐除锈，加黄油；对阀门漏水部分加盘根，堵漏；检查阀门与法兰盘连接部分胶垫有无老化、漏水现象，如有则需提前停水，更换胶垫，紧固螺丝。压力表指针灵活，指示准确，表盘清晰，位置便于观察，紧固良好，表阀及接头无渗水。阀门、管道及附件应外观整洁，油漆完好，标志清楚，铭牌字迹清晰；

⑨定期对二次供水水质检测，达到生活用水卫生标准，严格按照消杀操作规程及服务标准要求定期清洗、消毒；

⑩每周对楼宇天沟、地沟排水清理一次，沟内清洁、干净，无杂物，管道畅通，无漏水现象；

⑪雨、污水井管理，雨、污水井口盖板应完好；维修人员每两月检查雨、污水井及其他设施一次，雨污水不能漫流；雨污水井每年清洁一次，清除井底沉积物；

⑫化粪池管理，化粪池每三个月检查一次，每年清掏 1-2 次；化粪池井口铁盖应盖好并保证铁盖完好，未经批准不准开启化粪池井盖；清理化粪池工作应安排在工作日的白天进行；化粪池开盖后要有专人看护并设置警示牌，清理完毕后要马上盖好；在进行清理工作前，必须把化粪池内的沼气排放干净并确认后方可进行清理，场地周围严禁烟火，以防爆燃；

⑬及时发现并解决故障，零维修合格率 100%，故障排除不过夜，做好节约用水工作。

2. 供电设备管理维护

(1) 服务内容：供电设备管理维护包括但不限于对物业服务区供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和养护维修；

(2) 服务标准：对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立突发事件应急预案，实行 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，零维修合格率 100%；要有科学完备的操作规程和设施设备的使用说明书，加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好避雷设施。

①供配电系统严格按照“国家中低压输配电标准目录”执行，带电作业时，必须作好绝缘处理，并在监护人监护下工作；有计划停电检修必须先通知有关单位和消防值班人员（特殊及紧急情况除外），停送电必须严格执行二人制（1 人操作，1 人监护），检修完毕后必须由分闸人合闸，并

做好相关记录；停、送电应在 15 分钟内完成（特殊情况除外）；在进行大型维护保养和抢修等重要工作前，要做好相关事项的协调工作；各种设备运行、巡视、检查、检修、维护保养记录和各类报表齐全、及时准确；高低压配电房按规定操作，各种标识明确，操作绝缘工具齐全，有合格证，各级开关工作正常；

②高低压配电房、配电柜操作开关设置明显标志，各类标识清晰；各级开关保护有复核、有记载，各类指示灯完好无缺，各类仪表完整、指示正确，设定仪表刻度有红线点注；

③高低压配电房及发电机组，各级开关工作正常，无发热、过载、短路痕迹，高低压开关柜前后门锁完好无损，钥匙管理符合管理要求；

④配电室内有完整的高压、低压配电系统图，配电柜高压进线和低压馈电回路应有明确的“回路标识”名称，配电房设备或线路改变，必须上报本单位设备管理部门批准。

⑤高低压配电房及发电机组，直流屏工作正常，电池保养正确，补偿电容柜运行正常，各电容器组完好无损，电容器标有投入运行的年、月、日；

⑥高压操作绝缘工具齐全，绝缘手套、绝缘鞋检验合格且有检验合格证，放置恰当，变压器房干净、无浮尘，电缆、母线及变压器表面无浮尘，变压器无过载、超温，变压器台架无锈斑；高压电缆进线位置应有“高压危险”的警示牌；

⑦每日对低压配电柜（进线柜、电容柜）的各项运行参数进行两次记录，应包括：三相电压、三相电流、电容柜功率因数 $\cos\phi$ 、配电室温度等参数应在额定值范围内；

⑧楼层间配电室，电缆桥架及大电流母线槽支架稳固，各类线槽桥架无破损，电缆绑扎稳固，插接箱完好，电源开关、接触器、指示灯、转换开关和按钮等能正常使用，各连线无损坏和过载过热痕迹，动力箱 T 接口和总开关接口无过载过热，门坎及母线电缆桥架穿越楼板部分，有有效阻火、阻水措施；

⑨供配电系统的保养，运行中变压器要按时例行保养。详细做好保养

记录，变压器按时进行预防性试验，达到预防事故之目的。包括：线圈的绝缘电阻试验；工频交流耐压试验；线圈直流电阻测试，低压配电柜、防雷设施需按时例行保养和检测；

⑩弱电系统维护保养按照强电流程进行；

⑪配电房每周清理一次，随时保洁，地面干净整洁，无杂物、无尘土、无蜘蛛网等；

⑫建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，零维修合格率 100%。

3.供冷暖和新风系统运行维护

(1)服务内容：供冷暖和新风系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修；

(2)服务标准：建立供冷暖和新风系统运行管理制度和安全操作规程，保证供冷暖和新风系统安全运行正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；定期检修养护供冷暖和新风系统设备，保证供冷暖和新风系统设备、设施处于良好状态；建立突发事件应急预案，供冷暖和新风系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零维修合格率 100%。

①各阀门完好无损，无漏水、锈斑；管道阀门挂有表示其在系统功能、工作状态标识牌，管道温度计、压力计和传感器完好无缺、无故障，表面分色、流向指示清晰明确，各类泵压力计指示正常，泵芯无超标准滴漏，泵台架无锈蚀，配电线路安装牢靠，符合规范要求，主回路导线、接头无发热现象和过载痕迹；

②电气控制屏完好，仪表或显示屏完整、显示正确。仪表运行参数显示正确，设定仪表刻度有红线点滴，有完整的标准运行参数记载和运行记录。冷却塔管道及设备防腐油漆无破损，户外管道支架无腐蚀。风管防火阀门处于正常状态，冷却塔运行噪声不超标；

③新风机及风柜过滤网无破损，静压箱及管道保温完好。空调机附属配套设备齐全、运行正常、无缺损。电气控制箱接线整齐、无浮尘，电线接口无松动。设备及设备台架无锈蚀，排水系统规范、畅通；

④主机房安排运行人员负责冷冻机组、循环泵、冷却塔等设备的开关机运行；重点巡查设备层空调设备，借助BA系统监控楼内各层的空调新风机及末端设备的运行情况，及时调节影响空调效果的各项运行指标（如水流流量、风量）；

⑤设备的维修及时，保障循环泵、板式换热器、末端设备（风机盘管、VAV风机、新风机、空调风箱及通风机）正常运行，做到及时巡查、及时发现、及时维修；

⑥机房及设施设备，每周清理一次，随时保洁，机房内无尘土，地面干净，无蜘蛛网，设备光亮，无污渍；

⑦每年4月份，对供冷暖机组板换进行拆卸式清洗，确保供冷暖机组安全高效运行；至少每两年，对供冷暖系统和新风系统做一次全面专业清洗。常态化检测软化水设备运行情况，按要求添加符合要求的软化剂，做好供冷暖系统软化水设备的保养、维护和维修。

⑧供冷暖和新风系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零维修合格率100%。

第八条 公共秩序维护

1.服务内容：严格执行《保安服务管理条例》和采购方要求，自觉接受辖区公安部门的指导，做好办公楼（区）来人来访的通报、证件检验、登记等；防盗、防火报警监控设备运行管理；门卫、守护和巡逻，公共秩序维护，治安及其它突发事件处理等；道路交通管理；机动车和非机动车停放管理等；

2.服务标准：客服、秩序工作人员合计不得低于150人，其中秩序维护人员须持保安证上岗。建立办公楼（区）传达、保安、车辆、道路及公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公楼（区）安全和正常工作环境；严格验证、登记，杜绝闲杂人员进入办公楼（区），环境秩序良好；维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行，做好安全防范和日常巡查工作，建立突发事件应急预案，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件；道路畅通，车辆停放有序。公共秩序服务岗位设置科学合理，人员配备到位，全天候服务，其中，室外巡逻岗位不少于18个，客

服服务每栋楼楼门岗位不少于1个，地下车库每个出入口岗位不少于1个，每个监控室岗位不少于1个；需成立应急分队，人员配备不少于12名，负责上访等突发事件的应急处理；其他岗位，根据需要配备，客服年龄不超过40岁，秩序员年龄不超过50岁，各门岗及监控员不超过45岁，国旗护卫人员不超过40岁（形象气质佳）。

（1）安全管理服务

①构筑安全管理体系，根据为民服务中心及周边的环境情况将区域分为：禁区、防护区、监视区三个区域，确定相应的防护区域，采取不同的布防手段达到预期的布防效果。并通过人防、技防、物防相结合的方式协助构建安全管理体系；

②外围秩序维护管理，要求安全管理服务将从外围岗位设置、高峰期交通疏导、闲杂人员控制、可疑车辆及人员处理等方面把好外围关；

③人员出入控制，物业负责在上下班高峰期在首层设专人维护秩序并进行指引。来人来访要出示有效证件，经确认登记后方可进入；

④物品出入控制，办公写字楼部分对物品出入安全要求系数较高，秩序维护部将从项目职工、供应商和施工人员的物品出入进行分类管理，经确认登记后方可进入；

⑤进入办公楼宇的送水人员，必须提交相关的证明材料，由乙方审核后，办理证件方可进入办公区域，送快递等人员一律不得进入办公大楼，由乙方指定具体地点（东西停车场）进行交接快递；

⑥楼宇要24小时有人值守巡查，并做好值班记录，遇到突发事件，要及时上报处理；

⑦预防突发事件发生，建立应急突发事件长效机制，提高快速反应和处置能力。

（2）地下停车场管理

①车库地面划出车辆行驶指引标志、车位标志及编号；

②合理规划地下停车场车库的使用管理，防止乱停、乱放。同时，建立完善的管理制度，确保业主单位文明、有序的工作环境；

③对驶入车库的车辆，均限速5公里以下，禁止高速行驶，并有专人

指引按规定存放到指定区域，做到车辆停放规范、整齐，分类科学合理、安全有序，以完善细致的管理，进行安全有序的服务，防止乱停乱放现象发生；

④完善的管理制度、全方位的安保紧密配合，贯彻人防为主的原则，做好停车场的出入口控制，建立车辆停放登记制度；

⑤严防被盗事件发生，同时，要做到有专人巡查、检查，停车场防止无关人员进入和逗留，若发现车辆灯未关、漏油、漏水等现象，应尽快与车主联系；

⑥遇有计划性重大活动安排时，制定活动开展配合计划，事先做好预留车位及场地检查工作，摆放醒目标志，并做好协调、劝说及解释工作；

⑦在停车库的进出口上方醒目处，挂禁令标志、限高标志，停车库的通风、排水及照明等设备、设施应保持完好

⑧车库 VI 标识系统，停车场入口标识、入口限高标识、通行方向标识、专用车位标识、通往各电梯或楼梯标识、车辆避碰标识、其它交通必须标识、各设备区标识等醒目、光亮、完好；

⑨车辆停放须方向统一，车主要主动锁好车门、车窗，将贵重物品随身携带，进场车辆应保持场内清洁，严禁在场内加油、修车、洗车、学习驾驶等，禁止标高 2 米以上车辆、集装箱车、2.5 吨以上的货车、拖拉机、工程车以及运载易燃、易爆、有毒等危险物品的车辆进入车库；

⑩车辆应按车位依次停放整齐，除执行特殊任务的车辆（消防车、救护车等）放行外，其他车辆一律按本规定执行。

（3）楼宇监控中心

①监控室实行 24 小时值班制度，值班人员严格执行保密制度；

②监控排查为民服务中心的可疑人员（业务员等）；

③监控、处置为民服务中心发生的各种紧急事件；

④对为民服务中心周边和地下室进行实时监控；

⑤配合其他秩序维护人员处理各种事宜；

⑥保障监控系统设施设备的正常运行；

⑦保持监控中心卫生清洁干净，物品摆放整齐。每天对监控设备进行

清洁；

⑧熟练掌握监控系统的操作，需要保存的录像资料另行存储在电脑磁盘中，以便日后查阅；

⑨为民服务中心办公人员调取各楼宇监控录像，必须经过延安市机关事务服务中心批准，详细登记并做好保密工作；

⑩做好值班和交接班记录，对来访人员进行登记；

⑪严禁闲杂人员进入楼宇监控中心。

第九条 保洁服务

1.保洁服务内容：办公楼（区）内（含政务大厅、图书馆内的读书区）楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所、玻璃幕墙、楼层大堂、消防通道、地下室、楼宇外墙等所有公共部位，室外道路、人行道、地面、水景、绿化区域、特种石材等所有公共场地，物业服务区域内各种灯饰、消防栓、灭火器、标识牌等设施设备，及“门前三包”区域的日常清洁保养，垃圾（含餐厨垃圾）等废弃物清理和化粪池清掏等；

2.保洁服务标准：建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备；实行标准化清扫保洁，由专人负责检查、监督，所有公共区域保持清洁，无随意堆放杂物，不见废弃物、污渍，无异味、无卫生死角；清扫积水积雪及时，确保办公区和物业服务区容貌整洁。要有恶劣天气应急预案，确保在高温、严寒、强降雨、强降雪等恶劣天气期间，道路畅通无积水、积雪。保洁人员岗位设置合理，人员充足。保洁工不少于70名，女性年龄不超过55岁，男性年龄不超过60岁。

(1) 房屋建筑物

①一楼大厅

保洁对象		服务内容	服务标准
位置	材质		

地面	地面	1. 每日除尘不少于两次，随时保洁。 2. 每周机器清洗一次。 3. 每月石材养护一次。 4. 每季度晶面处理一次。 5. 禁止用强酸碱性药剂（盐酸、硫酸、烧碱、天碱水等）进行清洗。	地面光亮洁净、无污渍、无水渍、无胶渍、无垃圾杂物，石材表面无污渍、无泥沙、无水渍、无油渍、无胶渍、无破损。
	地插座	1. 每日用干毛巾清洁一次，随时保洁。 2. 每月用擦铜水保养一次。 3. 禁止用湿毛巾擦拭。	光亮洁净、无污渍、无水渍。
	烟桶、垃圾桶	1. 每日擦拭一次，随时保洁。 2. 每周全面清洁一次。 3. 每月消毒处理一次。	烟缸内烟头随时清理，垃圾袋每日进行更换，垃圾桶表面洁净、无污渍、无垃圾水溢出。
	灭火器、标识牌，盆栽花卉	1. 每日擦拭一次，随时保洁。 2. 每周全面清洁一次。	洁净、无污渍、无浮灰，各类盆栽花卉、标识摆放有序。
	管道井及设备	1. 每周清扫一次，除尘一次。 2. 每月全面清扫及除尘一次。	洁净、无污渍、无浮灰、无垃圾杂物。
墙面	墙面	1. 2.5 米以下每日擦拭一次，随时保洁。 2. 2.5 米以下每月全面清洁保养一次。 3. 2.5 米以上每季全面清洁一次。	光亮、无污渍、无水渍、无浮灰。
	液晶显示屏	1. 每周除尘一次，随时保洁。 2. 每月全面清洁一次。	无污渍、无水渍、无明显浮灰。
	门、窗、玻璃	1. 每日擦拭数次，随时保洁。 2. 每周用玻璃清洁剂全面刮洗一次。	光亮、无污渍、无水渍、无手印、无胶渍。
	各类标识牌、安全指示灯、电器开关插座、消防栓、风口	1. 每日擦拭一次，随时保洁。 2. 每周全面清洁一次。	无污渍、无浮灰。

顶棚 天窗	灯饰	1.每周清扫二次。 2.每月全面清洁一次。	无明显浮灰、无明显污渍、无蜘蛛网。
	风口、天花、烟感器、喷水器、探头等	1.每月清扫一次。 2.每季度全面清洁一次。	无明显浮灰、无明显污渍、无蜘蛛网。
雨棚	玻璃	1.每周清洁一次。 2.每两周用玻璃清洁剂全面刮洗一次。	明亮、无明显污渍、无明显积水、无明显青苔、无杂物。

②办公楼层（含政务大厅、图书馆内的读书区）

保洁对象		服务内容	服务标准
位置	材质		
地面	地面	1.每日推尘至少两次，随时保洁。 2.每月全面拖洗一次。 3.每月石材养护一次。 4.禁止用强酸碱性药剂（盐酸、硫酸、烧碱、天蜡水等）进行清洗。	地面光亮洁净、无污渍、无水渍、无胶渍、无垃圾杂物、无破损。
	镂空地面	1.每日推尘至少两次，随时保洁。 2.每月全面拖洗一次。 3.及时清除雨水和积雪。	地面光亮洁净、无污渍、无水渍、无胶渍、无垃圾杂物。池内无积水、积雪。
	楼道垃圾桶	1.每日擦拭一次。 2.每周全面清洁一次。 3.根据天气情况进行消毒处理。	外表无明显污渍、水渍、异味、无垃圾水溢出，垃圾袋每日需进行更换。
	消防通道地面、扶手	1.每周对地面清扫一次，扶手擦拭一次。 2.每月全面拖洗一次。	地面无明显尘土、无明显污渍、无垃圾杂物。
	管道井及设备	1.每周清扫一次，除尘一次。 2.每月全面清扫及除尘一次。	洁净、无污渍、无浮灰、无垃圾杂物。
	其他	1.每周清扫一次，除尘一次。 2.每月全面清扫及除尘一次。	洁净、无污渍、无浮灰、无垃圾杂物。
墙面	墙面	1.每日局部清洁一次。 2.石材、木质贴面，每日拖擦一次，定期保养。 3.每周全面去污、除尘一次。	无污渍、无乱涂写、无浮灰。

	门、窗、玻璃	1. 每日局部清洁一次; 2. 每月对玻璃轮流刮洗一次。	玻璃光亮、无明显污渍、水渍。
	报警器、电器开关、消防栓、灭火器、百叶风口、安全指示灯、消防门及闭门器	1. 每周擦拭一次; 2. 每月全面清洁一次。	洁净无污渍、无浮灰。
天花	风口、灯具、天花板、烟感器、喷水器、探头	1. 每月清扫一次; 2. 每季度全面清洁一次。	无明显污渍、无明显浮灰、无蜘蛛网。
卫生间	地面、墙面、洗手盆、门窗、洁具等	1. 每日清洁不少于两次; 2. 洗手台盆柜、石材、卫生间隔断, 每日拖擦一次, 定期保养; 3. 每周全面去污、除尘一次; 4. 及时为1号至8号楼配备卫生纸、洗手液、擦手纸等卫生用品; 5. 茶水间地面及时拖擦, 茶叶篓及时清理无堆积。	无积水、无堆放杂物, 无乱张贴, 无蜘蛛网, 洁具表面光洁, 无尿渍, 无明显异味。石材表面无污渍、无泥沙、无水渍、无油渍、无胶渍。卫生用品质量符合标准、不断档、不浪费。
地下建筑	地面、墙面, 附着物	1. 地面每日清扫一次; 2. 墙面每周清扫一次; 3. 设施设备, 每月全面清洁一次。	无污渍、无浮灰, 无积水、无堆放杂物, 无乱张贴, 无蜘蛛网, 无乱涂写, 各类标识物摆放有序。

③电梯

保洁对象		服务内容	服务标准
位置	材质		
电梯	地面	1. 每日拖地一次, 随时保洁; 2. 候梯厅及电梯轿厢石材每月养护一次; 3. 禁止用强酸碱性药剂(盐酸、硫酸、烧碱、天蜡水等)进行清洗。	地面光亮洁净、无污渍、无水渍、无胶渍、无垃圾杂物、无破损。

	地氈	1. 每日清洗一次。隨時保潔。 2. 每月清洗一次。 3. 及時更換破損地氈。確保完好無損。	潔淨、無污漬、無膠漬、無泥沙、無破損。
側面	不銹鋼(亞光、鏡面)	1. 每日擦拭一次。 2. 每月用不銹鋼光亮劑保養一次。 3. 亞光每月去污粉全面清洗一次。 4. 鏡面每月用清洗劑清洗一次。	光亮、無污漬、無膠漬、無水漬、無手印、無浮灰、清晰見影。
	按鍵、廣告牌	1. 每日擦拭一次。 2. 每周全面清洗一次。	無污漬、無浮灰
天花	天花、風口、照明、廂頂	1. 每周除塵清洗一次。 2. 每月全面清洗一次。	無污漬、無浮灰、無蜘蛛網。

④室外共用區域

保潔對象		服務內容	服務標準
位置	材質		
樓宇外立面	樓頂、天台	1. 每周全面清洗一次; 2. 及時清理雨水和積雪; 3. 做好各樓宇天台、樓頂的每日巡查工作, 及時清理亂丟亂放。	潔淨、無污漬、無明顯浮灰、無積水、無積雪。
樓宇外立面	外牆、窗戶	每半年清洗一次。	潔淨、無污漬、無明顯浮灰。
室外地面	道路、廣場、沙井、溝渠、地面防腐木	1. 每日清掃一次; 2. 每周全面清掏一次; 3. 及時维护保养室外防腐	潔淨、無垃圾雜物、無積水、無積雪。

	建筑小品、道闸系统、宣传栏、指示牌、照明灯具、栏杆、座椅等公共区域设施设备及场地	木（包含椅子、树凳和地面）。	洁净、无污渍、无明显浮灰、防腐木完好。
	水景	1.及时打捞漂浮杂物； 2.定期对水体投放药剂或进行其它处理。	保持水体清洁，水面无漂浮物，保持水体无异味。
	石材	1.分石材种类，按石材特征，石材每周养护一次； 2.每日清扫一次。	表面无污渍、无泥沙、无水渍、无油渍、无胶渍。
绿化带	草坪	1.每日清扫一次； 2.每周全面清洁一次。	无垃圾杂物、无杂草、无砖瓦块、无残枝落叶、无宠物粪便。
	草坪灯	1.每日清洁一次； 2.每周全面清洁一次。	明亮、洁净、无污渍、无水渍、无胶渍。

（2）专项保洁服务

专项保洁服务指负责周期性清洗、清掏、养护的服务；专项保洁更多体现的是专业保养技术含量高、整体性清洗工期长、借助专业设备且对风险防范控制较强的专业服务系列。

项目	管理措施
生活垃圾清运(含餐厨垃圾)	1. 无乱堆乱放生活垃圾，垃圾必需装袋，无垃圾袋破损； 2. 按规定时间清运垃圾（避免人流高峰期及产生噪音），垃圾无遗漏及扬撒、无漏水、无异味，垃圾车车身干净、无漏水、无异味； 3. 清运完确保电梯空气无异味，同时锁好垃圾房门； 4. 禁止使用客梯清运，每日清运至少1次，随时清理，日产日清。每日对垃圾车进行清洗及消毒，每周对垃圾房冲刷及消毒。
固体废弃物收集	1. 物业服务区域内，应按可回收和不可回收进行分类标识设置固体废弃物收集装置，设置有害垃圾存放室应张贴相应标识； 2. 不可回收利用的废弃物集中收集并堆放在垃圾房内；可回收

	废弃物集中收集后统一送废品回收机构； 3. 无乱堆乱放有害废弃物情况，建立《有害废弃物出入库记录》台账，每次收集有害废弃物进行记录。
石材养护	1. 表面无污渍、无泥沙、无水渍、无油渍、无胶渍；表面护理均匀、无明显凹凸、表面亮度清晰成影； 2. 大堂出入口石材及轿厢石材每天养护一次、其他石材每周养护一次、每季度晶面处理一次。 3. 安排于下班时间，避免影响入驻单位的正常办公。
外墙清洗	1. 清洗前提前一天张贴温馨提示，要求入住单位和干部职工提前关好门窗，并做好相应的配合。 2. 留意天气变化，禁止气候条件不宜时高空作业，如下雨、下雪、有雾、能见度差以及高温（35℃以上）和低温（0℃以下）时不宜高空作业，风力4级以上时应禁止高空作业； 3. 清洗前：对外墙表面情况进行查看，以便清洗后进行效果对比，作业人员需达到18周岁且持有效力的《高空作业上岗证》、办理工伤意外保险，作业前禁止饮酒；作业人员确保防护措施的配备，确保外墙清洗设备处于良好的工作状态； 4. 作业期间：需有专人进行监护；使用符合国家质量要求的清洗药品、药物；作业区地面设置遮栏或隔离带，并在5米处的人行路设置温馨告示牌，地面绿植、石材进行遮盖防护； 5. 清洗后：进行效果检验，如采用抽查、远处目视等方式对效果进行检验，外墙（多种材料，玻璃幕墙、大理石等）表面光亮、干净，清洗后效果明显，清洗过后提交清洗报告。

（3）病媒防治及消毒消杀管理工作

①严格执行全国爱卫会、卫生部《病媒生物预防控制管理规定》、（全爱卫〔2009〕9号）、《全国灭鼠、蚊、蝇、蟑螂标准》、《国家卫生城市标准》、《全国病媒生物监测方案》、《陕西省爱国卫生条例》的有关规定和要求，通过科学有效的方式正确、准确识别有害生物，按照害虫生活繁殖规律，提供不同防治方案，做到消杀、防治齐下手，把虫害发生率降低为零。给为民服务中心办公客户提供“安全”、“舒适”、“温馨”的综合环境；

②灭蚊、蝇、蟑螂工作，每年的4—11月份中，每周进行一次消杀，其他月份按照有关部门要求进行消杀。消杀区域：（1）各楼梯口、梯间；（2）楼宇周围；（3）各办公室；（4）公厕、沟渠、化粪池、垃圾箱及周边公共区域。消杀药物：消杀药物一般用灭害灵、敌百虫类喷洒剂等有关部门规定的药剂；

③消杀方式及注意事项：(1)喷洒时须穿戴好防护衣帽；(2)按要求将药物稀释注入喷雾器里；(3)楼梯间喷洒不得喷在楼梯扶手及业主户门上；(4)消杀药品严禁使用全国爱卫会禁用对人体有害和生活环境有污染的消杀药品；(5)喷洒时要避开人流高峰期，办公区应在下班后喷洒；

④灭鼠工作，每月进行两次（具体按实际情况而定）；灭鼠区域：地下车库、设备房、机关餐厅、绿化带及常有老鼠出没的区域；灭鼠方法：主要采用毒饵和粘鼠板灭鼠等有关部门规定的物品灭鼠；

⑤投放毒饵注意事项：(1)毒饵尽量放在隐蔽的角落，小孩碰不到的区域；(2)放置“有毒”字样的警示牌；(3)严禁随意撒放；(4)一周后撤回饵料，清理死鼠并做好相关记录；(5)消杀完毕后将器具统一清洗保管；

⑥消毒管理：(1)公共区域室内空气消毒，定期对室内公共区域空间用消毒液喷洒或喷雾，作用30分钟；(2)电梯厅、楼梯间物体表面消毒，定期对公共区域墙面、吊顶、门窗（把手）、公区地面、绿植以及下水道、垃圾桶等用消毒液擦拭或喷洒或喷雾，作用30分钟；(3)定期对水池、下水道、水箱用消毒液冲洗，停留30分钟，用流动水冲净；(4)垃圾设置点及垃圾分类装置的消毒，定期对项目垃圾堆放点及各公共区域设置的垃圾装置等用消毒液擦拭或喷洒或喷雾，作用30分钟。

第十条 会务服务

1.服务内容

服务内容包括：为为民服务中心各类会议室以及贵宾接待室（外事接待室）、多功能厅、礼堂等会议场所提供会议服务工作。主要包括：1.项目入驻单位会议服务工作；2.根据会议议程安排，提前做好预定会议室准备工作；3.项目各会议室的环境卫生清洁工作；4.项目各会议室的设施设备调试、维护工作；5.项目各会议室物品清点、保管、养护工作；6.项目各会议室维修、装修施工管理工作；7.协助、配合其它部门做好项目物业服务工作；8.服务热情周到，统一着装，程序合理，保守秘密，杜绝失密、泄密现象发生。

2.会议服务标准

建立会议室管理制度，制订会议服务规程并认真落实，保证会议设施设备的正常运行，配备一次性纸杯、小号垃圾袋、中号垃圾袋等消耗用品；保证开水供应并定时续水，保持室内整洁。做到：各个楼层会议室专业服务团队；会议室的各类物品应保持干净，并按顺序归类摆放整齐；每次会议结束后，各类垃圾、纸屑、废料等及时清理；会议室内的木器类、设备类物品安全完整；服务人员务必做到会散、人走、电源关、门上锁。会议服务人员，岗位设置合理，服务人员和设施设备操作及维护人员总共不少于 64 名，其他岗位根据需要配置，年龄不超 45 岁；

（1）会议的分类

根据会议接待工作实际情况，将会议接待分为日常接待（二类会议接待）、重要会议大型接待（一类会议）、临时会议；

（2）会议接待服务标准

●日常接待（二类会议接待）

①每天的工作由会议负责人根据实际情况进行安排；会议服务组长必须提前到场监督（根据会议规格）实施会议服务工作，检查会前准备情况和会中的服务实况以便有突发事情时及时灵活应对；

②会议服务人员仪容仪表整洁，统一着装，戴好工作牌，于会议开始前 30 分钟将各项工作准备到位；

③会前检查会议室内的灯光是否调整到位、空调温度是否舒适，设备、会议物资是否到位，发现异常无法处理时及时向会议主管报告；

④服务人员在会议开始前主动、热情地配合办会方引领参会人员入座（如有特殊情况可自行调整）；

⑤接到会议通知，会议临时需要的物资，应 15 分钟内送到，如无法满足会议需求，由会议主管向办会方如实反映；

⑥会议结束时，服务人员应将会议室清理干净，桌椅摆放整齐，所有设备恢复关闭状态；会议临时用品（插线板、铭牌、临时增加的椅子、白板等）撤离会场；有遗留物品及时联系办会方归还失主；

⑦每天下班前，服务人员应对自己负责区域的会议室门、窗、空调、灯等设备进行检查是否关闭，做好交接记录。

●重要会议大型接待（一类会议）

①会服主管接到中、大型及重要会议通知后，与预订会议人员联系，了解会议过程中各项需求，并全程跟会，应对突发事情；

②按会议规格要求准备会议所需物资，物资到位后，提前做好饰品摆放工作，并对会议室进行全面检查，与会议主办单位（部门）保持联系，对座位数、名位牌、会标等进行核对，同时应对影视、音响设备、灯光、茶水茶杯的准备、卫生情况、进出通道进行检查（包含安全通道），要求达标后通知会议主办单位（部门）领导验收会场，一切妥当后对会议室（会场）进行封闭管理，直至会议开始前，不准无关人员进入会场（会议室）或在会场外长时间逗留；

③会议服务人员仪容仪表整洁，统一着装，戴好工作牌，提前 50 分钟到岗，并于会议开始前 30 分钟将茶水准备到位，在会场外主动、热情、面带笑容准备迎宾；

④按日常会议接待（二类会议接待）做好会议全程服务工作；

⑤会议快结束时会议服务人员提前在会场门外做好送宾准备；

⑥如会议有需要，在会议期间应加强安全保卫工作，防止无关人员进入会场扰乱会议正常进行；弱电技术员应注意会议期间用电设备的工作情况，防止事故发生；会议服务人员应与设备科、保卫科做好协调联动确保消防通道和二、三号楼通道的畅通，紧急情况下，应在场进行疏散。

●临时会议

接到会议通知后，该楼宇会议接待人员应 5 分钟内到场，按日常会议接待（二类会议接待）做好会议服务工作；

（3）会议服务规程

①接收会议预定信息

会议主管接收到会务科下达的会议预定情况（包括：会议楼层、会议类型、会议时间、参会领导、参会人数、办会单位、对设施设备是否有其他要求）等一系列会议预定服务相关信息后，准确无误登记于会议预定册内，第一时间通知会议楼层组长；

②会前准备

楼层组长接到会议信息后，根据会议预定内容，合理调配楼层人员准备好会场所需要的一切物品以及设施设备，并按照操作流程规范准确布置（包括音响、话筒、投影、幕布、立式讲台、签到台、茶杯、杯垫、茶叶、毛巾碟、热毛巾、矿泉水、横幅、签约夹、签字笔、铅笔、饰品水牌等），按照卫生标准清洁会场，会议物品不能以次充好，质量不达标甲方有权要求重新更换；弱电人员调试设施设备，保证正常运转；根据预定要求，准确布置会场；通知办会方工作人员验收会场；

③会中服务

服务人员按照规定化淡妆，着装统一，男职员不能留长发，除手表外不能佩戴其他饰品，认真整理工装、工牌、检查仪容仪表，上岗时保持精神饱满；除楼层班长外服务人员一律不得携带手机进入会场；检查会议室内灯光是否打开，空调温度是否适宜，发现异常无法处理时，及时向会务主管报告；

会前准备工作就绪后，站立于电梯和会议室门口准备迎宾（引领参会代表时，应立正站直，手臂平伸，五指并拢，手心向上，指向前进方向：“这边请”。并在前方保持距领导 1.5 米的距离带路，每到一个转弯处，都需做出同样的手势）；

站姿：头正、肩平、臂垂、躯挺、腿并。身体重心主要支撑于脚掌、脚弓上。从侧面看，头部肩部、上体与下肢应在一条垂直线上；

手势：双手置于身体两侧，右手搭在左手叠放于体前，双手叠放于体后，一手放于体前一手背在体后；

脚位：“V”型 双脚平行分开不超过肩宽，小“丁”字型；

坐姿：入座时要轻稳，入座后上体自然挺直、挺胸，双膝自然并拢，双腿自然弯曲，双肩平整放松，双臂自然弯曲，双手自然放在双腿上或椅子、沙发扶手上，掌心向下。头正嘴角微闭，下颌微收，双目平视，面容平和自然。坐在椅子上，应座满椅子的 2/3，脊背轻靠椅背，离座时，要自然稳当（适用于视频会议或其他大型接待类会议）；

领导入座时，两侧一侧腿屈膝顶住椅背下端，将座椅轻轻拉出，请领导入座（做到安全、轻、缓、稳，切记座椅拖地出声）；

会议未正式开始前服务人员应在负责的区域内随时巡视观察会场人员动态，以便能及时做好针对性服务；

会议正式开始后，服务人员应每隔 15—20 分钟为领导添加一次开水；在会议过程中，根据情况应及时续水、更换热毛巾等；并密切留意会议室内的设施设备是否正常运转，空调温度是否适宜等。服务过程中要做到热情、主动、细致周到，做到走路轻、说话轻、操作轻；

服务人员从后侧倒水时，应注意邻座的空间大小采用弧度、直线的方式，防止烫伤；

倒茶时，保持茶水七至八分为宜；

主席台倒水时，应按照职位高低顺序倒水；倒水时，一定要设计好行走路线，做到省时、省力。

④会议结束后，及时检查会场内是否有遗留物品（会议材料等），若有及时和办会方联系确认归还；关闭所有电源，按照卫生标准进行会场清洁，清洁完毕后，通知班组长检查随时备用；做到人走、门锁、电源关；

⑤会议主管主动询问相关领导和办会方对服务质量及设施设备等方面的意见建议，不断创新改进，提升服务；

⑥严格执行保密制度，加强服务人员保密工作培训，严禁将会议内容泄露外传，出现失、泄密事件并造成严重后果的，移交司法部门处理。

（4）卫生管理

会议室责任应落实到人（会议服务员），责任人在每天上班时应对会议室卫生进行除尘，确保会议室处于待命状态。每次会议结束后，责任人及时做好会议室清理保洁工作。服务人员做好清理保洁工作离开时检查区域内门、灯、空调等设施设备的完好情况，发现问题及时报修；

①会议室卫生清洁要求与标准

玻璃门窗（会议室窗户、扇形会议室玻璃墙面）里外清洁明亮，无污渍、水渍、手印、浮灰，门把手色泽光亮；天花板（顶棚、照明灯具、开关、换气扇、风口）目视无蜘蛛网、无明显污渍、大量水滴；照明灯干净、无积尘、无污迹，及时关灯，无长明灯现象，风口无堵塞物；墙壁（钟表）、门（门框、正反面）、地面（木质地面、大理石地面）墙面无粘附泥沙、痰

迹，无污印、无斑迹，钟表挂置端正，电池电量是否充足，干净无尘；门墙完好、无灰尘；地面光亮无积尘，地缝线里无黑灰；墙面开关插表面光亮；绿植、窗帘、桌椅（会议桌、会议椅）、布艺沙发、国旗党旗、话筒、投影仪、电视机、投影幕布、音响设备、操作间、工作间保持干净整洁，定期保洁，室内植物套盆和枝叶干净、完好，无干枯，目视观察和手摸没有明显灰尘；窗帘高度一致、左右对齐、上下整齐，无污渍，定期洗涤窗帘，每年不少于2次；桌椅排放整齐，不晃动、无破损，摆放符合要求、桌面明亮无污迹，桌内无杂物，无污渍；椅子洁净无灰尘，靠背无油迹，电器无尘土，定期维护填写巡查表，储备物资分类并摆放整齐；

②会议室配套设施设备服务要求

茶水间给排水设备管理。排水系统通畅，无积水、浸泡发生；制定有设备保养计划并按要求实施执行；茶水间设备运行正常，设施完好，无跑冒滴漏；设备整洁无积尘、积水、无杂物；

会议弱电人员能熟悉和正常使用各类设备接头、线材；能正确使用及合理摆放话筒和调音台；能连接各种音源与调音台；能正确连接 DVD、各种品牌型号电脑与电视机和投影机；了解各种连接插件的特性与使用方法（如网传盒子、噪音隔离器、各类音视频转换器）；会焊接卡侬头、大三芯、大二芯、莲花、VGA 线等各类音视频连接线；设备出现问题不能正常运行，能快速排查问题，及时解决非设备本身故障之外的问题，如：人为操作失误、系统设置不匹配、线路连接不畅通等。弱电人员需要提供相关岗位3年以上工作经验书面证明材料及3年工资流水证明；弱电人员上岗实操考核不合格甲方有权直接停岗或退回；

会议室供配电设备管理良好、运行正常，每日检查各种设备的遥控器、平板、无线话筒等移动设备电量是否充足；机房环境整洁、无杂物、各类设备表面无污渍灰尘，定期清扫调音台、机柜、操作台，定期清理投影仪、功放、音箱等各类会议设备内部积尘；定期检查各类设备之间连接线头是否老化、松动、脱落；定期检查投影仪、LED 大屏、电视机、监视器外表是否完整，能否正常开机，画面是否清晰。按照要求进行检查及维修保养，每天巡视一次，每月进行月检，并做好相应记录；

电视电话会议系统设备及会议消防设备管理。定时检查会议室电脑能否正常开机，各类会议辅助软件能否正常运行，定期检查桌插、墙插、地插上的音频接口、网络接口、高清接口、电源接口是否通畅，传输是否正常，有调试记录，定期保养；消防设施设备完好无损，可随时启用，每半年进行一次全面检查；有消防应急预案，无火灾安全隐患，消防通道畅通；

会议室内公共设施设备和会议室专用设施设备维护和维修，严格按照设施设备使用说明书做好日常维护工作，做到维护规范到位，并做好维护记录；每日对会议室专用系统开展一次专项巡检，发现问题及时报修，小问题立即修复，大问题必须于24小时内完成故障汇报及所需更换配件的采购，48小时内恢复设施设备的正常运行；建立应急预案，遇到重要会议、重大活动，发现问题启动应急措施及时修复完成，确保重要会议、重大活动如期正常进行。

第十一条 读书角服务管理

1.服务内容：为民服务中心各楼层设立的读书角的管理，包括读书角的场地、图书、设备及盆栽花卉的更换、养护等，要设立专门的服务管理团队，工作日有专人值守；

2.服务标准：

(1) 建立读书角管理制度，制定服务规程并认真落实；

(2) 设立专门服务团队管理，管理人员不少于8名。提高服务质量的同时，确保图书资源的安全完整；

(3) 做好卫生保洁，营造干净、整洁的读书环境。每日对书架、图书、沙发、桌面等设施设备清洁一次，保持地面干净，无杂物、无污渍、无尘土；

(4) 建立健全图书管理和借阅制度，设立图书借阅登记本，规范图书借阅记录，要求填写图书名称、单价、借书日期、还书日期、借阅人单位及姓名，联系电话等项目；

(5) 读书角的图书只对干部职工借阅，每人每次借阅图书不得超过2本，每次借阅期限不得超出1个月，借阅人丢失图书照价赔偿；

(6) 读书角图书每月进行相互交换，联系图书馆每季度将全面更新图

书，确保图书内容新颖，吸引更多的读书爱好者；

(7) 每个读书角要有人员负责管理，人员来源可统筹安排；

(8) 驻楼单位若未经允许在办公楼内私自建设读书角，服务人员应及时阻拦。

第十二条 健身中心管理

1.服务内容：为民服务中心各健身中心场所设施设备的维修养护和使用管理，卫生保洁服务以及指导监督干部职工正确使用设施设备等；

2.服务标准：建立健身中心管理制度，制定规范化的服务礼仪、服务语言、应急方案，使服务过程、服务程序的控制更为严谨。严格按照健身器材的使用规程使用，指导监督干部职工正确使用设备。加强卫生保洁管理，营造干净、整洁、文明、和谐、空气清新的健身环境。健身中心需建立服务人员、服务内容公开上墙制度，使每项服务内容自觉接受群体性的评价和监督。做到服务工作“零距离”，服务保障“零失误”，设施设备“零故障”。

(1)管理和服务人员要统一淡妆上岗、统一服装服饰、统一挂牌上岗统一发式发型。规范点名交接、规范上岗服务、规范工作程序（不能代劳非健身房工作内容，比如：强弱电井、风井、潜污泵等设施设备工作按钮）。规范仪态仪表；

(2)健身中心仅供入驻为民服务中心单位干部职工使用，不准擅自带闲杂人员入内。进入健身中心需穿干净的软底鞋，使用健身器材需穿运动鞋，禁止穿高跟鞋、皮鞋入内；

(3)加强设备管理，指导和监督干部职工严格按照健身器材的使用规程使用，确保锻炼人员及器材安全，防止因使用不当造成事故；爱护健身中心设施设备，不准乱丢乱放，不得将健身器材拿出健身中心或挪作他用；健身房管理人员要认真做好经常性的维护保养工作，按有关规定做好书面记录，若发现一般性故障，应及时予以排除，如出现重大故障，24小时之内必须向上级主管部门汇报，故障器械及设备所需更换配件的采购期限不得超过48小时，应尽快采取维护、维修措施，确保器材正常运行；按照健身器材使用说明做好维护保养，每月定期保养一次，根据器材的不同性质

和要求，要做好防尘、防潮、防锈、防腐蚀等工作，使器材保持应有的性能，经常处于完好的可用状态；

（4）加强环境卫生管理，及时对健身中心室内外场地、墙面、吊顶、门窗以及设施设备进行卫生保洁，做到无尘土、污迹、烟头、纸屑、垃圾、异味、蚊蝇、无浮灰等杂物；

（5）健身中心人员岗位需设置合理，每个健身房至少配一名服务员、一名教练员和卫生保洁员，再有一名维护人员负责两处健身房设施设备的巡查事项，两处健身中心服务人员不少于4名，年龄不超40岁；

（6）每月定期对健身中心所有员工进行一次礼仪、专业技能培训。培训人员必须熟练掌握全面的健身技能，掌握各类器材的性能、操作规程和维护保养常识。

第十三条 国旗管理

1.服务内容：严格依据《中华人民共和国国旗法》等有关规定，做好为民服务中心国旗设施设备的管理和升降工作，并负责组建国旗仪仗队。国旗每天需早晨升起，傍晚降下。每周一上午7:30分，举行升旗仪式（如遇重大活动、节日需举行升旗仪式的，另行通知）；需要举行下半旗仪式的，按照中省市通知要求执行；

2.服务标准：国旗的升降标准、规范，符合《中华人民共和国国旗法》规定。国旗仪仗队队员必须具备高中以上文化程度，思想进步，身高180CM以上，五官端正，身体协调，基本动作熟练；国旗仪仗队执行任务时要服装整洁，精神饱满，整体动作标准规范，按要求准确无误完成每一个动作和内容。要加强对国旗的保管，不得升挂破损、污损、褪色或者不符合规格的国旗，不得以焚烧、毁损、涂划、玷污、践踏等方式侮辱中华人民共和国国旗。国旗仪仗队及设施设备维修等相关人员，可与其他项目人员统筹设置。

第十四条 服务人员配备，供应方服务保障人员须至少按下列数量配备，并取得相应的从业资格。其中，秩序维护、客服、会服、设备管理人员配备须做好政治审查并经采购方审核方可聘用，秩序维护人员聘用还须经辖区公安派出所审核。

序号	岗位名称	人数(名)	年龄要求	备注
1	物业经理	1	≤45岁	须持有物业管理师证或物业经理证
2	秩序员	110	男性≤50岁 女性≤45岁	其中包含国旗护卫12人, (身高178以上, 年龄≤40岁)
3	客服员	40	≤40岁	其中包含读书角管理人员8名
4	保洁员	70	男性≤60岁 女性≤55岁	
5	会务员	64	≤40岁	其中包含会议服务人员43名、设备操作及维护人员17名、健身中心服务人员4名
6	工程、设备专技人员	40	≤45岁	其中包含管道工6名、水工6名、高压电工2名、强电电工6名、新风机组4人、综合维修工4名、弱电工4名
总 计		325人		

第四部分 合同期限及价格

第十五条 合同签订期限：按一年预算进行招标，服务期最长三年，合同自签订之日起一年一签。合同期内，供应方能严格履行合同，无安全事故，经考核质量管理得到基本满意，且委托事项无重大调整的前提下，在同等条件下优先考虑。

第十六条 物业管理服务费

1.承包方式：该项目总承包制，报价中包含物业管理区域内管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；物业共用部位、共用设施设备日常运行、维修保养费用；清洁卫生费用（含餐厨垃圾清运费）；秩序维护费用；会议室（厅）、停车场（库）、读书角、健身中心的管理和服务等委托服务范围的所有费用以及物业服务企业的办公费用、固定资产折旧等费用；中标价格为人民币贰仟叁佰捌拾玖万玖仟柒佰元整

(¥23899700.00 元/年);

2. 价格调整: 合同价不受市场价格变化因素的影响, 但合同期内, 合同价格可随增减服务项目进行调整。管理服务过程中, 如甲方在现有服务内容的基础上需增设、扩大或减少、缩小相关服务项目, 双方以签订补充合同方式确认相关增加或减少内容, 费用另外计算或根据分项报价进行扣除;

3. 付款方式: 月应支付物业费为年合同价的平均价, 甲方按月依据考核结果扣除处罚费用后支付物业管理服务费。乙方每月依据实际应结算金额出具正式发票, 合同期满且交接手续完成后一次性结清;

经考评达到合同约定的物业管理服务工作标准和质量目标, 由甲方于次月 10 日前向乙方支付当月物业管理服务费。

第五部分 监督考核

第十七条 监督方式

甲方制定物业监管、考核制度并监督供应方遵守合同。甲方相关科室采用单项考核、专项考核、综合考核等方式对乙方履职情况进行全面监管, 定期不定期的按合同约定对乙方提供的各项服务进行评审和检查考核。

单项考核既可以指针对具体的单一事件、任务或指标进行的随机考核, 也可以对一定区域、范围内的履约情况进行随机考核, 如单次报修的处理效率、某天的环境卫生达标情况等。专项考核指针对某一特定服务领域或专项工作的考核, 常用于检验物业在特定领域的服务效果和履约能力, 聚焦于专业性较强的模块, 如专项设施维护、专项活动保障、专项环境治理等。单项和专项考核采取随机方式进行。综合考核指物业管理量化考核, 是对一定时期内物业整体服务水平进行全面评估, 一般每月进行一次。在本项目中, 单项和专项考核对考核不达标的事项实行处罚制; 综合考核实行评分制, 综合指标分值达到 90 分以上, 视为优秀; 达到 80 分-90 分, 视为合格; 80 分以下, 视为不合格。(具体考核办法详见附件一: 为民服务中心物业管理考核办法)。

第十八条 考核办法

1. 新区物业科考评标准 (详见附件一)

- 2、设备科考评标准（详见附表一）
- 3、基建科考评标准（详见附表一）
- 4、会考科考核标准（详见附表一）
- 5、保卫科考核标准（详见附表一）
- 6、餐饮科考核标准（详见附表一）

第六部分 权利义务

第十九条 甲方权利义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益;
2. 审定乙方拟定的物业管理制度;
3. 结合实际, 有权变更或调整服务范围或调整监督管理主体;
4. 监督检查乙方物业管理合同的实施及制度的执行情况;
5. 审定乙方提出的物业管理服务年度计划;
6. 乙方接管之日起甲方须为乙方提供必要的办公室、值班室和仓库等必要的物业用房; 协助乙方为物业员工解决住宿场所;
7. 负责收集、整理乙方物业管理所需图纸、档案、资料, 待建设工程竣工验收合格后向乙方移交;
8. 协助乙方制定和落实防火、防盗、保密制度及突发事件应急预案;
9. 若乙方未达到甲方在评审和检查考核中的相关要求, 甲方应及时通知乙方进行整改。若乙方在规定的期限内没有达到甲方要求的整改效果以及乙方在履行合同期间发生重大安全责任事故, 或因重大服务保障不到位, 给甲方或使用单位造成极坏影响和后果的, 甲方有权进行处罚、要求赔偿、甚至终止尚未履行完的合同并追究法律责任;
10. 甲方结合实际制定物业服务满意度调查办法并组织实施;
11. 按合同约定向乙方支付考核后的物业管理服务费用。

第二十条 乙方权利义务

1. 对甲方和物业使用人违反法规、政策的行为, 有权提请有关部门处理;
2. 乙方在提供物业服务过程中有权对甲方不当的管理、监督行为进行

反馈，甲方查证属实后，应予以改正；

3.乙方根据有关法律法规及本合同的约定和投标承诺，制订物业管理制度、办法和实施细则以及各种突发性应急预案，自主开展物业管理活动。对专业性较强的托管事项，经甲方许可，乙方可选聘专管公司承担专项服务业务，但不得将项目分包或转让给任何单位和个人，不得将物业管理责任转让给第三方；

4.负责制定房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的日常维护维修方案，经双方认可后组织实施；

5.按物业管理内容和标准要求配备人员，从事物业管理、保障和服务的专业人员应全部持有物业管理人员职业上岗证书。各类专业人员及各项服务单位操作人员应当按照国家有关规定，取得与其岗位要求相一致的资格证书，包括消防监控员、高低压电工、公共卫生从业人员健康检查证明等；特种作业人员应100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。乙方要定期对从业人员进行物业管理业务知识培训、消防培训及其他服务培训；

6.乙方严格按《中华人民共和国民法典》、《劳动合同法》管理从业人员，用工期间应签订相应的劳动用工合同。乙方需按照国家、省、市有关法律、法规和政策规定，为所雇用的员工缴纳社会保险等必须缴纳的费用。在工期内，乙方员工因触犯法律被司法机关处理，或发生工伤、非工伤以及伤亡等各类事故，或各类劳动纠纷等，均由乙方负责处理、解决，并承担由此所产生的各项费用和承担全部责任，甲方概不负责；

7.乙方必须认真负责，必须建立主动服务机制且积极主动作为，必须严格按照要求高标准、高效率自主搞好服务保障工作，并制定切实可行的计划，严格组织实施；要做好服务范围内易损设施设备及其易损配件的储备，确保设施设备出现故障后第一时间完成修复任务；

8.坚决执行例行检查制度，对检查出的问题及时进行整改到位；彻查一切可能出现的故障，并及时修复，严格禁止出现积少成多规避合同关于维修条款情况。对于出现的问题要及时查清原因，小损小坏要及时修复，大的损坏要第一时间报告甲方，根据双方分工，制定维修方案，及时进行

维修。接到紧急维修时，保证在 10 分钟内赶到现场；一般维修 15 分钟内赶到现场处理。如没有特殊情况，维修必须当天完成,完成合格率 100%；

9.对本物业管理项目的建筑物、场地、公用设施等，不得擅自占用和改变其使用功能，如切实需要在本物业项目内扩建完善的配套项目，须报请甲方和有关部门批准后方可实施；

10.建立健全各类设备设施的管理档案资料，并及时记载有关变更情况；

11.定期向甲方汇报物业管理的实施情况，并委派项目经理，代表乙方履行合同；

12.接受物业管理主管部门及有关部门的监督、指导，并接受甲方的监督；

13.向甲方和物业使用人告知物业使用的有关规定，当业主和物业使用人装修维修时，告知有关限制条件，订立书面约定，并负责监督；

14.不得损害甲方的合法权益，获取不正当利益；

15.积极完成好甲方委托办理的其他事项，如物品搬运和挪移等；

16.本合同终止时，如双方不再续签合同，乙方须向甲方移交全部图纸、详细档案资料以及相关的工作设备、设施、用品等。

第七部分 违约责任

**第二十一条** 乙方违反合同服务标准约定，未能达到第三部分约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改、维修维护，并按照考核结果扣罚。对于专业程度较高的项目，乙方在签订本合同后一个月内，未配齐专业技术人员或配备的专业技术人员能力不足的，甲方对专业程度较高的项目有权委托第三方机构完成，费用以中标价从乙方合同总价中扣除；造成甲方损失的，乙方应承担经济、法律责任。

第二十二条 甲方在检查中发现乙方履约不到位，将及时通知乙方限期完成和整改，并出具整改通知单。甲方每出具一份整改通知单，每月按当月累计出具整改通知单的数量，每份从物业费中扣除物业费人民币 500.00 元，作为对乙方不主动服务的处罚。出具的整改通知单，乙方须按

约定时限内完成，限时不能完成的，甲方有权负责组织实施，并按实际发生的费用从物业费中扣除。

第二十三条 对照考核办法和服务标准，每个项目的综合考核结果如低于 80 分，按照实际考核分值与 80 分的差额，每分扣除 2000 元；连续三个月考核低于 80 分，扣除当月 20000 元，连续半年考核低于 80 分，甲方有权提前通知乙方期限后终止合同；物业管理满意率指标低于 80% 的，按照所抽取驻楼单位中出现的不满意次数，每次扣除 2000 元。

第二十四条 对照各项服务标准，在专项、单项考核中，未达到约定指标，属于甲方发现问题的，每发现一处，经双方现场确认，从当月应付物业服务费中视情节予以 1000 元至 10000 元罚款。该条与第二十一条应分别执行。甲方相关科室建立相应台账，并留存相关照片、视频等资料。

第二十五条 对照设施设备维护管理标准，如乙方维护保养不到位导致设施设备不能正常使用的或推诿扯皮造成损失扩大的且延长修复时间的，甲方有权自行修复，相关费用从应支付物业服务费用中扣除；给甲方造成损失和不良影响的，乙方承担全部责任。

第二十六条 涉及维修维护类整改事项未按约定时限落实的，甲方组织实施后产生的费用根据考核后下发的整改通知单内容，按实进行扣罚。经甲乙双方协商同意委托第三方机构进行专业化服务的费用应由乙方承担。

第二十七条 对照人员配备数量要求，物业各部门因人员配备问题导致的考核处罚，应不与在岗工作人员的个人绩效工资考核挂钩。乙方借用该项目内人员到其他项目工作或开展活动的，须报甲方相关科室审批，未经审批同意，擅自调离或临时借用项目内人员的，发现一次按人数每人每天扣 500 元，给甲方造成损失的，除赔偿甲方损失外还要承担由此带来的法律责任；甲方以随机抽查方式，不定期核实项目人数，乙方须按月向甲方提供项目内人员花名册和工资发放表，一次未提供扣款 5000 元。

第二十八条 乙方须严格按《中华人民共和国劳动合同法》管理从业人员，用工期间应签订相应的劳动用工合同，按月为从业人员足额发放劳动报酬。需按照国家、省、市有关法律、法规和政策规定，为所雇用的员

工缴纳社会保险等必须交纳的费用。要为特种行业从业人员提供相应的劳动保护用品，为高危行业人员缴纳人身安全保险。要加强安全生产管理，确保从业人员生命和财产安全。在合同期内，乙方员工因触犯法律被司法机关处理或发生工伤、非工伤以及伤亡等各类事故，以及各类劳动纠纷等，均由乙方负责处理、解决，并承担由此所产生的各项费用和承担全部责任，甲方不承担任何责任。

第二十九条 乙方须严格执行《保安服务管理条例》，合同签订后4个月内按规定办理保安服务许可资质，按期没有办理的，每月从应付物业费中扣罚人民币50000.00元，半年内未能办理保安服务许可资质的，甲方有权将保安服务委托具有资质的公司提供安保服务。要加强保安人员从业人员管理，严禁未取得保安证的人员从事保安工作。要制定相应制度办法，要求保安人员正确、规范履职，确保园区内人、财、物安全，如在园区内发生偷、盗、抢事故的，视情节轻重，给予经济处罚直至停止合同，造成重大影响的，还要追究政治和法律责任；不严格执行门卫管理制度，让社会闲杂人员进入办公楼内，视情节轻重，给予经济处罚直至停止合同，造成重大影响的，还要追究政治和法律责任。

第三十条 若发生重大安全事故或对突发事件处理不及时，依据给甲方和物业使用人造成的实际损失，据实扣除相应费用，并追究法律责任。

第三十一条 甲、乙任何一方无故提前终止合同的，违约方应赔偿对方当年物业费10%的违约金；造成对方经济损失的，应据实给予经济赔偿。

第八部分 附 则

第三十二条 合同期满后，乙方全部完成合同并且管理成绩优秀，甲方和物业使用人反映良好。

第三十三条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。未尽事宜由双方在签订合同时具体明确，但不得超出招标文件合同草案规定。

第三十四条 乙方的投标文件、本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字加盖双方印章后与印刷文字具有同等效力。本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民

共和国有关法律、法规和政策执行。如遇法律法规修订，按最新规定执行。

第三十五条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第三十六条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请物业行政主管部门进行调解，协商或调解不成的，可以向甲方所在地人民法院起诉。

第三十七条 投标文件、报价文件、成交通知书、成交供应商承诺书是本合同不可分割的组成部分，对甲方和乙方均具有法律效力。

第三十八条 本合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

第三十九条 本合同从签订之日起并经延安市市直单位政府采购中心确认后生效。合同规定的全部事宜和程序结束后终止。本合同一式陆份，甲方叁份，乙方贰份，延安市市直单位政府采购中心壹份。

甲方：
负责人：
住 址：
联系人：
联系电话：



(盖章)

(签字)

乙方：
法定代表人：
住 址：
联系人：
联系电话：
开户银行：
账 号：



延安市市直单位政府采购中心：

负责人：



合同签订日期：2025年10月24日