合同编号：YAZCHD2025-59-2

延安博物馆
2025-2026年度室内物业及安保服务

政府采购合同

延安市公共资源交易中心
（延安市市直单位政府采购中心）
2025年12月24日

合同编号：YAZCHD2025-59-2

项目编号：YAZCXG2025-12

采 购 合 同

采购人:延安博物馆　　(以下简称甲方)

供应商:陕西长城保安服务有限公司　　(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，确定乙方为延安博物馆2025-2026年度室内物业及安保服务（项目编号：YAZCXG2025-12）政府采购项目二标段的中标供应商。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。

一、服务期：自合同签订之日起1年。

二、质量管理和监督措施

1.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。

2.合同期内，因乙方管理不善且负主要责任，造成重大损失和影响，甲方有权终止合同，经济损失和法律责任由乙方承担。

3.有下列情况之一的，甲方有权随时终止合同，并收回服务权：

（1）乙方进行转包或分包的；

（2）乙方超出服务范围或从事与物业无关的服务活动的；

（3）乙方有在超出指定区域安排从业人员；

（4）乙方违反相关管理规定或合同条款约定。

三、违约责任与解决争议的方法

1. 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行；

2. 未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任；

3. 乙方未能达到服务标准，甲方有权要求乙方限期整改，逾期不整改的甲方有权终止合同，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿；

4. 乙方在服务期内，若发生争执、滋事、劳资纠纷、债务索赔安全事故，造成违法、违规和其它违犯社会治安条例，影响甲方稳定大局的事件，均由乙方自行承担一切责任与费用。

四、甲方及乙方双方的权利义务

（一）甲方的权利和义务

1. 支付服务费用：按合同约定时间支付物业服务费，提供发票开具所需资料。

2. 提供必要支持：提供物业基础资料（如建筑图纸、设备清单等）。配合乙方进入公共区域作业，提前通知配合服务（如消杀）。

3. 监督与反馈：定期检查服务质量，对投诉的问题及时反馈并要求乙方整改。公共设施维护配合，协调配合乙方对公共设施的维护或改造。

4. 服务质量监督权. 要求乙方按合同标准提供服务（如保洁频次、保安巡逻时间），定期提交服务报告。对不符合标准的服务提

出整改要求，逾期未改可扣减费用或解除合同。

5.紧急处置权。在突发事件（如火灾、管道爆裂）中，要求乙方立即响应并承担应急处理责任。

6.考核与奖惩权。按合同约定对乙方进行考核，根据评分结果支付物业服务费或扣款。

（二）乙方的权利和义务

1.基础服务内容

（1）保洁服务：明确公共区域清洁频次（如每日 2 次）、垃圾清运时间、消毒标准等。

（2）安保服务：24 小时巡逻、监控室值守、外来人员登记管理等。

2.应急响应制定应急预案（如防汛、防暴），突发事件需在约定时间内到场（如 15 分钟内）。因乙方失职导致损失（如设备损坏、财物被盗），需承担赔偿责任。

3.信息透明与沟通。设立 24 小时服务热线，受理投诉并在规定时间内（如 24 小时）反馈处理结果。

4.合规管理。确保物业服务符合《物业管理条例》及地方政策（如垃圾分类、消防合规），聘用持证人员（如电工），定期培训并接受甲方抽查。

5.费用收取权。要求甲方按时支付费用。

6.管理自主权。在合同范围内自主安排服务人员、工作计划，甲方不得无故干预。

五、服务缺陷的补救措施和索赔

1.乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用

和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

2.如果在甲方发出索赔通知后30日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后30日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

甲乙双方在履行本合同过程中或对本合同内容存在争议的，应先协商解决，协商不成的，甲乙任意一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

六、标段划分

1. 一标段：室内物业

2. 二标段：保安管理

七、付款方式

1.合同总价即中标金额，合同总价一次性包死，在合同执行过程中不受市场价格变化和其他任何因素的影响。中标金额为人民币壹佰壹拾柒万伍仟伍佰叁拾贰元整（¥1175532.00元）。

2.采购资金由甲方直接结算，具体参考付款方式如下：

实行按季度支付，每季度初10日前按实际发生的工作量考核结果支付上季度服务费并开具发票，见票付款（银行转账）。

八、合同争议的解决：合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向甲方所在地的人民法院提请诉讼。

九、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。

十、本合同从签订之日起生效，合同规定的全部事宜和程序结束后终止。本合同一式四份，甲、乙双方各一份，招标机构一份，备案一份。

本合同须经延安市公共资源交易中心（延安市市直单位政府采购中心）确认，否则无效。

附件 1：延安博物馆物业公司服务质量考核管理办法

附件 2：考核表格（具体内容根据实际项目进行调整）

甲　　方：　　（盖章）

负 责 人：　　（签字）

住　　址：延安市新区瑞金街西侧 行知北路北侧

联 系 人：贺信

联系电话：18609113633

乙　　方：　　（盖章）

法定代表人：　　（签字）

住　　址：陕西省西安市沣东新城西咸大道 29 号西咸人才大厦 9 层 902 室

联 系 人：王昱喜

联系电话：19282991715

开户银行：招商银行西安朱雀大街支行

账　　号：129910576010567

延安市公共资源交易中心

（延安市市直单位政府采购中心）：

负 责 人：

合同签订日期：2015 年 12 月 24 日

附件1：

延安博物馆物业公司服务质量考核管理办法

一、考核要求及效力

（一）服务质量监管的组织形式

监管考核工作由后勤安保部牵头。

后勤安保部组成日考核小组，每日由各负责物业公司的主管科员，对物业公司服务情况进行检查、考核、打分并出具《物业服务质量检查现场记录单》；每月后勤安保部组成考核小组随机考核，次数不少于3次，考核内容与每日检查一致；

每月后勤安保部组成的月度考核小组，对物业服务质量情况进行月检查考核(包括月度总结及计划)等工作并进行月满意度评价。

由后勤安保部专人负责每月综合考核工作的组织、沟通、汇总等工作。

（二）服务质量监管的考核内容及考核办法

物业服务、安保服务质量监管的考核内容包括现场检查、游客投诉、负面清单、加分服务、月度计划等五类项目。现场检查及游客投诉的结果通过《月物业服务质量检查评估表》体现，负面清单在《月其他扣款》中体现，作为每月另行处罚的依据，月度计划作为每月月度考核结算的依据，服务创新作为年度考核加分项目。

1.现场检查：甲方对服务项目进行服务质量的不定期检查及每月后勤安保部的随机考核。现场检查内容根据各标段服务内容确定。

2.游客投诉：指经过核实的有责投诉事件。包括甲方后勤安保部、市长信箱、信访、网络平台及通过其他渠道受理的有效投诉。

3. 负面清单：每月甲方根据实际服务情况指定的《物业管理负面清单》进行相应的处罚。

4. 加分服务：指由乙方服务项目创造并推行的有一定影响力且成效明显的服务新举措及受到各级机构表扬等情况。

5. 月度计划：指乙方每月月初提交的月度重点工作计划，包含月度工作重点内容及完成标准。 乙方每月提报的月度计划经甲方审批通过后方可执行，月度计划执行情况计入当月考核结果，无合理正当理由，月度计划未完成者将进行相应处罚。

（三）考核要求

采取日常检查、随机考核和每月综合考核相结合的形式进行。检查标准依据《现场考核评分表》。

1. 日常检查

日常检查包括每日检查、随机考核及每月综合考核。服务期内，甲方依据招标需求和合同条款并结合乙方日常工作情况， 由甲方后勤安保部组成考核小组，采用日检查、随机考核对乙方服务情况实施减分管理。甲方可采取明查、暗查的检查方式和采用现场观察、询问，查看监控、文件、记录或向服务对象了解情况等检查手段。

（1）每日检查、随机考核

①甲方每日、随机考核检查乙方服务质量，发现问题视情况口头指出或填写《物业服务、安保服务质量检查现场记录单》，依据《现场考核评分表》进行打分，并将其相关扣分项公示在工作群中，乙方应及时进行整改，对于规定期限内仍未能整改到位的区域，按《现场考核评分表》规定分值 2 倍再次进行扣分处理。如乙方有疑义需在检查结果公示当日 17：00 前向甲方提出申诉；如未申诉、无疑义或无效

申诉，每周一下午由甲方汇总上周检查结果，乙方签字确认检查结果；相关文件保留存档，作为月满意度调查的评分依据之一，每日常检查考核所扣分值在月总分中扣除。

②若甲方指出的问题，乙方拖延处理或拒不处理的，甲方可出具《物业服务、安保服务质量检查整改通知单》，由乙方项目负责人签收，对发现的问题限时整改，整改完成后乙方通知甲方复查，将复查结果在《物业服务、安保服务质量检查整改通知单》中体现，并签字确认。同时，对于整改通知单中指出的不达标行为，每次给予 500 元以上 1500 元以下的处罚。其中，《整改通知单》内容为室内外环境卫生、垃圾清运、消杀等卫生问题的给予每次 500 元处罚，内容为馆内秩序维护、值守等问题的给予每次 800 元处罚，内容为设施维修维护等维修问题的给予每次 1000 元处罚。其他未列明但因乙方服务工作中出现的未按要求完成、质量不达标、服务效果差而影响正常办公秩序，或造成安全隐患事故等问题的，给予每次 1500 元处罚。处罚金额在当月服务费支付时予以扣除；同一学期内相同问题二次或反复出现的，甲方可再次开具《整改通知单》并加倍从重处罚，直至乙方完成整改通过甲方验收。乙方同一自然月内收到三张及以上经济处罚通知单的，当月考核不得评为优秀。

③乙方接到《现场记录单》或《整改通知书》后，应根据服务质量考核细则追究相关责任人的责任，将处理情况记入台帐；项目负责人按要求将《纠正和预防措施处理单》在一周内上报甲方，甲方派专人对纠正结果进行复验。

（2）每月综合考核

①月度考核每月进行一次， 日常考核结果（包括随机考核）作为月度考核的主要依据。同时甲方每月组织由延安博物馆各职能部门组成的月满意度调查小组，对物业服务质量情况进行月满意度评价打分，满意度测评以调查问卷形式开展，若满意度平均得分低于 85 分（含），扣除当月服务费 2000 元。同时乙方每月末应提交月度工作报告，包括日常服务情况、待协调事宜、重点工作完成情况等内容。对于列入月度重点工作计划的，若无不可抗力或合理正当理由，甲方可对未完成项处以单项 500 元罚款。处罚金额在当月服务费支付时予以扣除。

②甲方有权对乙方的服务用工情况进行督查，如因乙方人员配备不足导致工作不到位，甲方有权在月度服务费支付时，按照人员实际配备情况予以扣减。

（3）月度考核考核效力

月度考核总分值为 100 分， 日常考核结果作为月度考核的主要依据。根据月度考核结果按月支付服务费， 乙方每月服务费为项目年服务总费用的 1/12。

①每月服务质量考核分数

月综合考核评分=100 分-日常工作检查记录扣分（包括随机考核扣分）-有责投诉记录扣分+各类加分

②有责扣分：甲方后勤安保部运行管理部受理的当面、电话及网络信息平台受理有责投诉每件次扣 1 分；媒体曝光每件次扣 3 分。

③各类加分：甲方表扬每件次加 1 分（甲方有书面或锦旗）；经核实的媒体表扬每件次加 3 分；有一定影响力的服务创新视频每项次加 2 分；荣获市级区级荣誉每项加 2 分，省级及以上荣誉每项加 5 分。

④根据《评分标准》所列标准要求和评分细则，对物业服务当月服务质量评定级别分为：

优：考核得分≧90 分；

良：80 分≦考核得分＜90 分；

合格：70≦考核得分＜80 分；

不合格：考核得分＜70 分。

⑤月考评结果作为服务费的支付依据。根据合同条款,进行服务费用的支付及相应处置，扣分解释权归甲方的所有：

综合评分达到“优 ”（90 分以上＜含＞），若无其他扣款，全额支付当月服务费；

综合评分为“ 良 ”（90 分以下，80 分以上＜含＞），当月服务费根据低于 90 分以下扣分部分，处以 1500 元/分扣款；

综合评分为“合格 ”（80 分以下，70 分以上＜含＞），甲方后勤安保部或监管单位向乙方发出警告函，按照月应付金额的 80%支付；综合评分为“不合格 ”（70 分以下<不含>），甲方主管部门或监管单位向乙方发出警告函，按照月应付金额的 70%支付。

⑥乙方每月应付服务费为项目年服务总费用的 1/12，月度考核评分扣款及其他处罚扣款在月度费用支付时扣除。

⑦在合同履行期，甲方对乙方的月度考核出现 2 次“不合格 ”，甲方有权终止合同，乙方履约保证金不予退还。

⑧乙方因日常、月度考核被扣除的费用，甲方不予补拨支付。

附件2：

考核表格（具体内容根据实际项目进行调整）

（1）《现场考核评分表》

延安博物馆安保服务现场考核评分表				
内容	分项指标	分值	扣分	得分
安全管理35分	门卫值班按时开关楼门，按要求使用门禁管理系统，督促游客按场馆规定制度出入。	5		
	做好值班记录、游客登记等。	5		
	增强安全意识，做好防火、防盗等安全工作，制定《各类安全管理工作预案》，并在出现紧急情况时积极配合有关人员做好处置工作。	8		
	安全疏散通道畅通，安全和疏散标志完好；危险处规范张贴警示标识，临时作业规范设置警示标牌。	5		
	严格执行《延安市用电管理规定》，规范使用智能用电管理系统，无用电安全事故发生。	5		
	雨雪天气要及时给大门台阶铺防滑地毯。	4		
	妥善保管各类钥匙，不得私自出借钥匙。	3		
综合	组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员，未产生劳动纠纷。	10		
	各项制度的执行记录、登记册和检查记录等资料必需完整、齐全，并认真保存，主要制度和重要内容装订	5		

管理65分	成册。			
	制订各工作岗位的工作职责和流程，进行规范管理并执行。	5		
	协助对服务区域楼外非机动车辆的规范停放管理。	4		
	做好服务区域的安全监督与管理，对文明行为引导，劝止不文明行为。	5		
	上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不脱岗，不做与工作无关的事情。	10		
	办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。	6		
	因工作失误或服务不到位，被游客和有关职能部门投诉。	10		
	按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显。	10		
加分工作10分	根据场馆各类活动需要，能积极主动配合及执行甲方安排的其它工作。	3		
	主动为游客提供便民服务，包含信息提供、临时向导、雨具出借、常用工具的提供、简单急救、紧急联络、休息区整理、游玩设施清洁、照顾特殊人群、提供特殊便利等内容。	2		
	在日常工作中，能够提供合同之外的增值服务，包含办公物品整理、设备清洁维护、节日装饰布置等内容。	2		

	受到游客的有效表扬。（表扬信、锦旗、网络平台公开表扬等）	3		
过失单 30分	对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次15分。本月累计收到2张《整改通知书》，本月《月综合考核评分表》总评结果即为“不合格”。	30		
	合计	100		
附注	1.每月考核满分为100分（不包括加分10分及过失单中的30分） 2.以上各项每条内容发现一处扣0.5分，扣完为止。 3.最后得分为100分减去相应的扣分总和，加上加分项目得分。 4.发生重大问题，实行一票否决，当月考核不合格。			

延安博物馆物业服务现场考核评分表				
内容	分项指标	分	扣	得
公共卫生管理25分	馆体建筑内公共环境卫生做到每天两扫两拖，平时保洁。地面干净见本色，无垃圾、无卫生死角。垃圾桶内垃圾不应超过容积的 2/3	6		
	卫生间地面、水池、便池、便盆要做到每天清洗两次。卫生间洗手盆，大、小便器上,清洁干净无黄渍。适量喷洒空气清新剂,保持空气清新、无异味。	6		
	保洁每日有值班有记录，保洁工具区分用途，明确标识，摆放规范。	5		
	各楼层通道和楼梯台阶清洁干净；各层通道的防火门、消防栓柜、灯具、楼梯扶手、护栏、墙面墙根部分地脚线、指示牌等公共设施，应保证每周循环保洁一次。	5		
	卫生间墙面、镜子、台面无污渍、无积水、无小广告。	3		
维修管理10分	小型报修均在当日解决，中修24小时内解决，大修及时申报，水电暖、门锁等紧急维修 15分钟到位。	4		
	负责维修报修，及时收集和处理维修信息，报修记录、维修记录、回访记录等必须规范齐全并存档。	3		
	不及时检修公共部位设施。	3		
	每日对服务区域进行安全隐患和消防检查,建立			

消防和防疫管理20分	夜间检查制度，节假日和特殊时间点增加检查频次，完整保存检查记录；	4		
	工作人员要具备基本的火灾预防知识和消防安全检查知识及相关能力，熟知报警报案电话及处置程序，熟练使用消防器材，具备扑救初起火灾和自救互救技能，掌握基本逃生方法，能够组织引导游客疏散逃生。	5		
	做好消培训和防演练工作，完善消防管理档案，完整保存培训记录。	2		
	每日按时对服务区域的电梯、楼道、扶手、过道、门、卫生间等公共区域消杀。严格遵守消杀操作制度，并做好记录；	4		
	开展流行性疾病防控知识宣传，张贴防控知识。配合馆里开展公共卫生等其他保障工作。	2		
	定期对服务区域内外进行消毒杀菌，灭鼠、灭蚊蝇、灭蟑螂等，公寓区域达到无蟑螂、老鼠，并完整保存相关记录；	3		
综合管理40分	组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员，未产生劳动纠纷。	4		
	各项制度的执行记录、登记册和检查记录等资料必需完整、齐全，并认真保存，主要制度和重要内容装订成册。	4		
	制订各工作岗位的工作职责和流程，进行规范管理并执行。	4		
	协助对服务区域楼外非机动车辆的规范停放管理，包含停放管理、车辆摆放整齐、及时清理违规	2		

	停放车辆，并配合相关部门做好秩序维护，确保通道畅通无阻。			
	做好服务区域的安全监督与管理，对文明行为引导，劝止不文明行为。	4		
	上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不脱岗，不做与工作无关的事情。	6		
	办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。	4		
	因工作失误或服务不到位，被游客和有关职能部门投诉。	8		
	按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显。	4		
会议管理5分	会议室桌椅摆放整齐，桌面、地面保持干净。	2		
	定期检查会议室室内灯光、投影仪、音响等设备保证正常运行。	2		
	配合使用部门做好会议准备、会中保障、会后整理等工作。	1		
加	根据场馆各类活动需要，能积极主动配合及执行甲方安排的其它工作。	3		
	主动为游客提供便民服务，包含信息咨询服务、协助与指引服务、应急救援服务、特殊关怀服务	2		

分工作10分	等。			
	在日常工作中，能够提供合同之外的增值服务，包含（观众引导与咨询服务、文化传播与讲解辅助、特殊游客关怀服务、环境维护与优化服务、应急情况处理与预防服务等。	2		
	受到游客的有效表扬。（表扬信、锦旗、网络平台公开表扬等）	3		
过失单30分	对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次15分。本月累计收到2张《整改通知书》，本月《月综合考核评分表》总评结果即为“不合格”。	30		
	合计	100		
附注	1.每月考核满分为100分（不包括加分10分及过失单中的30分） 2.以上各项每条内容发现一处扣0.5分，扣完为止。 3.最后得分为100分减去相应的扣分总和，加上加分项目得分。 4.发生重大问题，实行一票否决，当月考核不合格。			

（2）《服务质量现场记录单》

物业服务、安保服务质量检查现场记录单

被查项目名称		检查日期	
检查问题记录	检查人签名： 年　月　日		
被查项目负责人签收			
复查情况	复查人签名： 年　月　日		
备注：本通知一式贰份，检查人及被检查人各持一份。			

（3）《整改通知书》

物业服务、安保服务质量检查整改通知书

被查项目名称		检查日期	
检查问题记录			
整改意见	检查人签名： 年　月　日		
被查项目负责人签收			
复查情况	复查人签名： 年　月　日		
备注：本通知一式贰份，检查人及被检查人各持一份。			

（4）《纠正和预防措施处理单》

物业服务、安保服务质量检查纠正预防措施处理单

对不合格事实描述： 检查部门：　日期：
原因分析： 责任部门：　　日期：
纠正（预防）措施制度（预定完成时间） 检查部门：　　责任人：　　日期：
纠正（预防）措施实施情况： 执行人：　　日期：
纠正（预防）措施验证情况： 验收人：　　日期：
备注：

（5）月物业服务、安保服务质量检查评估表

标段		乙方单位：	
巡检时间	巡检区域	存在问题	所扣分值
现场检查			
现场检查合计扣分值			0
游客投诉			
游客投诉合计扣分值			0
负面清单			
负面清单合计扣分值			0
加分服务			
加分服务合计加分值			0
日常考核合计总分			100
本月得分	本月现场检查扣分分，游客投诉扣分分，负面清单扣分分，加分服务得分分。综合评估分值为分，质量评估等级为。		

评估结果	
本月考核扣款情况	根据合同约定，本月应付元，扣分分。合回约定，90分以下，80分以上<含>，当月服务费根据低于90分以下扣分部分，处以扣款，故服务考核结果产生的扣款金额为元。
乙方单位确认	

（6）月其他扣款年月其他扣款

标段：		**乙方单位名称：**	
扣款说明：			
其他扣款金额（元）：		**大写：**	
甲方单位确认： 签字（盖章）： 日期：		乙方单位确认： 签字（盖章）： 日期：	