合同编号：2025-FW-0209-024

物业服务合同书

[市民大厦办公区物业服务项目]

甲　　方：榆林市机关事务服务中心

乙　　方：西安中海物业管理有限公司

签订日期：2026年2月9日

签订地点：榆林市机关事务服务中心

第一部分　合同协议书

甲方：榆林市机关事务服务中心
注册地址：榆林市湖滨南路4号原榆林宾馆二号楼五楼
统一社会信用代码：126108005521610640
法定代表人：叶伟
乙方：西安中海物业管理有限公司
注册地址：西安曲江新区芙蓉南路3号中海大厦3层01.02.07.08单元
统一社会信用代码：91610133MA6WKN1N37
法定代表人：董斌
联系电话：029-85263958

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》、《公共机构节能条例》等法律法规的规定，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就乙方向甲方提供物业服务，甲方向乙方支付物业服务费用等事宜达成一致，订立本合同。

第1条　项目基本情况

1.1　物业服务项目：市民大厦办公区物业服务项目
1.2　物业服务项目坐落位置：榆林市榆阳区青山路街道文化南路
1.3　服务类型：物业服务

第2条　物业服务范围及内容

2.1　乙方的物业服务范围是物业建筑产权标注区域，及其配套设施设备等资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。（服务区域范围以甲方指定为准）

2.2　乙方按照招投标文件及本合同约定的服务项目和标准开展工作，主要包括以下内容：

2.2.1 物业管理区域内物业共用部位、共用设施、设备的日常维修、养护、运行和管理，包括：对大楼房屋构筑物，房屋使用的设备、设施等的日常维修、养护和管理；共用的上下管道、落水管、共用照明、高压水泵房、楼内消防设施、电梯、中央空调系统等的日常基础维修、运行和管理，遇有故障的，应及时告知甲方并进行维修。

2.2.2　物业管理区域内公共环境卫生的维护，包括：大楼公共过道、楼梯、楼道、地下车库、大楼外四周和楼前广场的清洁卫生、垃圾的收集、清运，垃圾收集清运应符合相关规定。

2.2.3　物业管理区域内的绿化养护和管理，确保绿植的存活率和绿化率。

2.2.4　物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放秩序及场所管理。

2.2.5　供水、供电、供气、通讯等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行协调和管理。

2.2.6　物业管理区域公共区间公共秩序维护和日常安全巡查服务，包括安全监控、巡视、门岗执勤。

2.2.7　物业档案资料的保管及有关物业服务费用的账务管理。

2.2.8　物业管理区域内入驻单位装饰装修物业的服务。

2.2.9　入驻单位使用自管的房屋部位，设施及设备的更换、维修、养护，在入驻单位提出委托时，乙方应接受委托，费用由提出委托的入驻单位支付乙方。

2.2.10　物业管理区域内会议、接待等服务保障，每次会议召开前应做好各项相关会务准备工作。

2.2.11　甲方/入驻单位委托的其他事项。

第3条　服务质量标准

依据相关法律规定以及本合同的约定。

第4条　合同期限、价款及支付方式

合同含税价款为：每年人民币4859366.9元（大写：肆佰捌拾伍万玖仟叁佰陆拾陆元玖角）；合同履行期限2026年2月10日起至2027年2月9日止。

支付方式：甲方按季度支付合同价款，每个季度服务完成后，甲方对该季度的服务质量进行考评，经考评合格的，甲方向乙方支付年度总款项的25%，最后一期款项于乙方向甲方办理交付完毕后三个月内支付。

第5条　物业管理用房

甲方仅向乙方提供物业管理办公用房、物资库房、值班室用房。物业管理服务涉及的及/或物业服务工作人员的办公设施、衣食住行等由乙方自行负责。物业管理用房属甲方所有，供乙方在本合同期限内使用，不得改变其用途。

第6条　违约责任

6.1 依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等的相关条款和合同约定，乙方未全面履行合同义务或者发生任何违约情况，甲方有权要求就乙方造成的实际损失进行赔偿。

6.2 乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责的，甲方有权要求改正。若乙方因此给甲方造成损失的，乙方应当赔偿因此给甲方造成的一切损失。并追究乙方的违约责任。

6.3 因乙方原因导致火灾、失窃等事件的，甲方有权追究乙方的违约责任和赔偿责任。

6.4 违约责任的具体内容见专用条款第九条。

第7条　不可抗力

7.1 甲、乙双方同意，在本合同有效期内，不可抗力的范围是：由于地震、台风、水灾、火灾、雷击、瘟疫、战争、以及其他不能预见，并且对其发生和后果不能防止、或避免和克服的人力不可抗拒事件。

7.2 遇有上述不可抗力的一方应立即以书面形式通知另一方，并在1个月内提供不可抗力详情及本合同不能履行、或部分不能履行、或者需要延期履行的理由的有效证明文件，按该不可抗力事件对履行本合同的影响程度，由双方协商决定是否解除本合同，或者部分履行或对本合同进行修改。

第8条　争议解决方式

双方发生争议的，双方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第9条　附则

9.1 本合同未尽事宜，由双方协商解决，达成一致意见后，双方签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

9.2 若本合同的部分条款根据法律规定成为无效或不能执行的，则本合同其他条款的有效性、合法性和可执行性不受影响，在不影响整体合同继续履行的前提下，任何一方均不得以此为理由拒绝履行该合同其他条款。

9.3 本合同中所有涉及到财务往来的币种为人民币，单位为元。

9.4 本合同约定的事项中，专用条款没有约定的，以通用条款中的约定为准。合同中通用条款、专用条款约定的内容发生冲突时，以专用条款约定的内容为准，次一级为通用条款约定的内容为准。

9.5 本合同中的通讯地址为甲乙双方互发函件确认能够接收的地址，若有变更应在变更后及时以书面通知对方，否则对方按此地址送达的任何文件在发出3日后即视为送达。若发生纠纷的，该地址作为法院或仲裁机构寄发相应法律文件的送达地址，因一方预留地址有误或变更通讯地址而未通知对方的，对方、法院或仲裁机构按原地址发出通知或文件3日后，视为已送达。

第10条　合同生效

本合同自甲方法定代表人或其授权代表、业务科室负责人和乙方签字并盖章之日起生效。本合同一式陆份，甲方肆份，乙方贰份。

甲方：榆林市机关事务服务中心
（公章/合同专用章）
开户银行：中国银行榆林西沙支行
银行账号：102017[illegible]515
法定代表人或其授权代表：
（签字）
业务科室负责人：

联系方式：

2026年2月9日

乙方：西安中海物业管理有限公司
（公章/合同专用章）
开户信息：招商银行股份有限公司西安曲江支行
银行账号：129910[illegible]6610206
法定代表人或其授权代表：
（签字）

联系方式：13008417766

2026年2月9日

第二部分 通用条款

第 1 条　一般规定

1.1　合同文件相互解释，互为说明。除专用条款另有约定外，组成本合同的文件及优先解释顺序如下：

1.1.1　本合同协议书

1.1.2　中标通知书

1.1.3　投标书及其附件

1.1.4　本合同专用条款

1.1.5　本合同通用条款

1.1.6　国家和地方标准、规范及有关技术文件

1.1.7　构成合同组成部分的其他文件

1.2　双方在履行合同过程中形成的补充约定等书面形式的文件构成本合同的组成部分。

2、标准、规范

本合同适用于有关物业管理服务的各类国家及地方标准规范或行业标准规范或企业标准规范，合同双方需强调遵照执行的标准规范可在专用条款中约定。

3、遵守法律

甲乙双方在履行合同期间需遵守国家和地方有关法律法规和行业规范标准要求，对法律法规文件规定的物业管理服务单位需要获得的许可证、执照、证件、批件等，乙方需依法取得。

第 2 条　工作交接

甲乙双方应在本合同生效之前，就交接办法、时间、 内容、程序、查验要求、责任等，按国家相关文件要求进行约定，具体内容和要求详见专用条款第二条。

第 3 条　服务内容和要求

根据双方约定，乙方为本物业管理区域的甲方提供以下物业管理服务内容（具体标准要求详见专用条款第三条）。

3.1　综合管理。根据本物业的特点和甲方授权的服务要求，组织协调专业服务单位做好物业管理服务工作，管理相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等。

3.2　建筑物管理。做好物业管理区域建筑物及其附属设施的检查和维修养护工作，使建筑物及其附属设施处于完好状态。

3.3　设施设备管理。针对设施设备特点，制定科学、严密、切实可行的操作规程，做好日常运行、维修、养护和管理工作；对操作人员进行相关培训，国家规定需持证上岗的工种必须持证上岗；加强维护保养工作；定期校验设备中的仪表和安全附件，确保设备灵敏可靠；科学检测、诊断故障，确保设施设备安全运行；做好设备事故预防和处理工作。

3.4　保洁服务。做好物业管理区域公共部位和相应场所的清洁卫生、消杀灭害、垃圾收集分类等工作。

3.5　绿化养护和管理。做好物业管理区域的公共绿地、树木、灌木、景观及室内公共场所植物等养护、管理工作。

3.6　节能管理。在甲方的指导下开展公共机构节能工作，做好物业管理服务区域的电、水、燃气等能源资源消耗的统计、分析工作，配合做好能源分项计量、办公建筑能源审计、节能技术改造等节能工作，不断挖掘潜力，提高能源使用效率。

3.7　公共秩序管理。维护物业管理区域全天候公共秩序，加强安全管理，包括人员出入管理、安全巡视、24小时物业监控和突发事件处理等。

3.8　交通秩序维护与车辆停放管理。维护物业管理区域各类车辆进出秩序，引导车辆有序停放，加强停车场所的安全使用管理。

3.9　消防防灾管理。完善各类消防管理制度，落实消防工作责任制，负责物业管理服务区域的消防监控值班和巡查，消除火灾等安全隐患，按要求制定应急预案并定期开展预案演练，一旦发生火灾等灾情及时报告，并配合相关部门及甲方做好处置应对。

3.10　会务及接待服务。按甲方要求提供日常会务服务和重要政务活动保障，并配合甲方做好安全保卫工作。

3.11　综合管理。根据甲方要求，制定餐饮服务工作规程和制度、工作计划方案并组织实施。

3.12 节能管理。做好服务区域电、水、燃气等节能工作以及能源资源消耗的统计、分析工作，配合做好节能技术改造，不断挖掘潜力，提高能源使用效率。

第 4 条　甲方的权利义务

4.1 要求乙方人员遵守相关管理制度。

4.2 审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划等。

4.3 检查监督乙方管理工作的实施及制度执行情况。

4.4 有权对乙方违反招投标文件及合同约定的物业管理服务行为要求整改。

4.5 在合同期限内，向乙方无偿提供物业管理的必要办公用房、物资库房、值班室用房。合同期满后，乙方需将房屋恢复原状返还甲方。

4.6 下达有关物业年度节能指标，督促乙方加大节能管理力度。

4.7 监督乙方履行物业服务合同及审定乙方提出的年度计划。对乙方的日常物业管理、修缮等情况进行监督、检查、考评。

4.8 按本合同约定向乙方支付物业服务费用。

4.9 对超出乙方权限部分，协助乙方做好物业管理工作。

4.10 负责指导乙方做好办公区主体、设施设备维修工作。

4.11 按合同约定的服务质量标准及甲方制定的服务考评标准对乙方服务工作进行考评，并按照考评结果，要求乙方在指定期限内进行整改及/或承担违约责任。

4.12 定期会议，与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施使用单位物业管理服务满意度测评，配合乙方提升本物业的服务质量。

4.13 甲方有权审核及备案乙方提交的业务方案、规章制度、工作计划和保障措施等，并要求乙方对甲方不满意的内容进行修改、完善。

4.14 甲方依照国家及地方有关卫生防疫、消防、安全生产等相关法律、法规的规定对乙方进行监督检查，同时可要求乙方对出现的违规行为进行整改。

4.15 甲方有权要求乙方对不能胜任工作的员工进行调整。

4.16 甲方应按时支付服务费用。

4.17 法律法规规定甲方的其它权利及义务。

第5条 乙方的权利义务

5.1 制定物业管理制度和工作计划，自主开展各项管理服务活动，并按要求委派符合岗位资格要求的人员履行本合同。保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。

对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

5.2 按照各项法律和合同规定的责任要求，结合甲方授权对物业实施综合管理，确保实现各项服务承诺，并自觉接受甲方管理部门的考评。

5.3 乙方负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等服务项目的年度维修计划和大中修方案。对物业的设施、设备不得擅自占用和改变其使用功能；

5.4 向使用单位告知物业使用的有关规定，并负责监督。

5.5 乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

5.6 建立物业管理档案并负责及时记载有关信息变更情况。

5.7 在甲方与办公楼附属设施的施工单位、装修工程及水电工程的施工单位和设备供货单位的工程验收过程中，乙方向甲方提出关于设备质量及使用维护情况的意见和建议。

5.8 实现《投标文件》中《服务质量保障承诺》的各项指标，做好各项物业服务工作。

5.9 做好《投标文件》中各项应急突发事件的应对措施和解决办法。

5.10 对预上岗人员按规定进行岗位培训，并对已上岗人员定期进行职业道德、操作技能及礼貌礼节等相关培训，使上岗人员端正服务态度，提高服务质量，遵守各项规章制度及工作规范，以维护甲方的形象。

5.11 乙方负责甲方移交过来及本合同范围内设施设备的维护。

5.12 乙方有义务听取甲方的管理意见，并对存在的问题及时给予改进和限期解决。

5.13 本合同服务期间，确认因乙方过错造成的人身伤害（含自身损伤）、财产损失由乙方承担相关法律责任和赔偿责任。

5.14 协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度，完成甲方下达的物业公共部位年度节能指标。

5.15　乙方负责提供自己的办公桌椅、办公设备等用品，相关费用由乙方自行承担。

5.16　乙方应当根据《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国社会保险法》的有关规定，与其雇佣员工签订劳动合同并缴纳社会保险费。

5.17　乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告；合同期限届满前，乙方应向甲方提交物业管理服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应在甲方指定期限内向甲方移交房屋、物料、设备、工具，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。如房屋、物料、设备、工具等损毁灭失的，应当按照移交时的市场价值进行赔偿或补足。

5.18　乙方工作人员将无关、闲散人员引入物业管理区域内，导致发生安全等问题时，乙方承担相关责任。

5.19　乙方对甲方人员不合理的要求，有权向甲方投诉。

5.22　乙方的义务

5.23　乙方按本合同第一条合同条件中乙方应履行职责提供服务。

5.24　乙方保证本合同涉及范围的环境卫生符合国家有关规定及标准，并承担违反上述规定，造成的事故责任及赔偿责任。

5.25　乙方建立健全各项规章制度及相关岗位责任制和操作规程，并严格按制度和操作规程工作，以就入驻单位满意为服务宗旨。对于甲方的合理化建议，乙方应当做出响应，积极配合甲方监管人员的工作。

5.26　乙方应按招标文件中人员数量配备服务人员，并督促员工遵守甲方的办公区各项管理规章制度。

5.27　未经甲方同意，乙方不得擅自对房屋、设备设施做任何改动。

5.28　合同期内，乙方应合理妥善保管、维护甲方提供的设施、设备。

5.29　合同期内，乙方需做好服务区域的安全生产和事故防范工作，采取安全防护措施，确保安全。

5.30　合同期限届满前，乙方应根据甲方考评标准按季度向甲方提交服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，应向甲方移交工作，并填写移交清单，由双方书面签收；全部手续完成后签署餐饮服务移交确认书。

5.31　乙方需保证从业人员必须持健康证上岗，要做到统一着装、配证上岗、文明礼貌、热情服务，并将人员名单报甲方备案。如发现员工患有传染病或有违法行为应及时调离岗位并接受甲方提出的处理意见。

5.32　乙方主动接受甲方的管理、检查、监督和考评，一旦发现乙方有违反规章制度等行为，甲方有权要求乙方改正，造成损失的，由乙方负责赔偿。

第 6 条　物业的维修养护

6.1 甲方所支付物业费用中已包含物业维修日常维修费用。

6.2 乙方按照招投标文件中承诺的维修服务及本合同的约定进行物业管理的维护。

第 7 条　节能管理

7.1　乙方可自行学习节能方面的技术及知识，也可向甲方询问，乙方保证做好行为节能、管理节能、技术节能等工作。

7.2　乙方应重视物业节能工作，配备专门人员从事节能管理，建立能源资源消耗统计台账和主要用能设施设备台账，积极实施用电需求侧平衡管理，完成市节能监察部门布置的各项节能监察工作。

第 8 条　服务质量考评及处罚（包括但不限于此）

按照甲方制定的考评细则对服务区域内的服务情况进行考评、检查、监督，根据考评结果兑现服务费用。相关约定详见专用条款第八条。

第 9 条　物业管理服务收费支付方式

本物业管理服务费采取包干制的方式，甲方付款时间以财政拨付时间为准，相关约定详见专用条款第九条。

第 10 条 合同的变更

合同的内容如需变更，双方协商达成一致并签订书面补充合同，变更合同方才生效。

第 11 条　合同的终止与解除

合同履行过程中出现专用条款的情况下终止或解除合同，相关约定见专用条款第十条。

第三部分　专用条款

第 1 条　一般规定

适用于本合同的有关物业管理服务的法律法规及政府规范性文件规定，包括但不仅限于以下各项：

《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《全国物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）标准及评分细则》《陕西物业服务管理条例》等相关法律法规规定，合同履行过程中新颁布法律法规或相关物业服务标准的，补充适用新规。

第 2 条　物业交接

乙方承接物业时，甲方应配合乙方对以下物业共用部位、共用设施设备进行查验：

2.1 共用部位：基础、内外、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊、通道、扶手、护栏、设备间、围墙、大门、排水（沟、池）等。

2.2 物业公共设施设备：电梯、消防、供暖、中央空调、 化粪池、给排水系统以及水泵、水箱、发电机、强、弱电等设施设备。

2.3 室内装饰装修部位：地板、门、吊顶、灯具、卫生洁具、门厅等二次装修部位。

2.4 甲乙双方确认查验过的物业共用部位、共用设施设备如存在问题，由甲方负责督促工程承建企业、装修公司及供货商进行维修、更换，在维修更换经双方共同验收后予以共同确认。

2.5 对于本合同签订后承接的物业共用部位、共用设施设备、室内装饰装修，甲乙双方应按照前条规定进行逐项查验并签订确认书，作为界定各自在开发建设和物业管理方面承担责任的依据。

第3条 物业服务内容及要求

3.1 乙方按照招投标文件提供物业服务内容及标准的承诺执行，不得低于招投标文件的承诺。

3.2 基本要求：

3.2.1 设立24小时值班制度，接受使用单位报修、求助、建议、咨询、投诉等各类信息的收集和反馈，及时安排处理并做好相关记录；

3.2.2 物业服务企业所有员工统一着装，佩戴标牌，行为规范，服务主动、热情，文明使用规范服务用语。工作中不得有工作人员兼岗，不得有串岗、离岗、吃零食或进行其他与物业服务无关的行为，杜绝酒后上岗。

3.2.3 物业管理制度健全，岗位职责权限明确，制定相应工作服务标准、执行措施和考评办法；

3.2.4 每一个月使用单位征求对物业服务工作的意见

和建议，对合理意见和建议积极采纳并做好记录；

3.2.5 建立工程维修管理制度，急修及时率100%,返修率不高于1%；

3.2.6 房屋及其共用设施设备档案和使用单位资料档案齐全，分类成册，管理有序，查阅方便。

3.3 建筑物管理要求：

3.3.1 服务内容：办公楼（区）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护维修。

3.3.2 服务标准：确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；碎裂或隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理；对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，维修养护记录完整；根据房屋实际使用情况和使用年限，定期检查房屋的安全状况，做好检查记录；发现问题及时向甲方报告，提出方案或建议，经甲方同意后组织实施。遇紧急情况时，应采取必要的应急措施；及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%，一般维修任务不超过24小时。

3.4 给排水设备运行管理要求

3.4.1 服务内容：对办公楼（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、消防栓、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。

3.4.2 服务标准：每日一次对给排水系统进行检查巡视，确保压力符合要求、仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行日常维护，每月检查、保养、维护、清洁一次；二次供水水箱保持清洁卫生，水箱每半年由具备资质条件的专业清洁公司清洗消毒，无二次污染费用由甲方承担；水质化验单、操作人员健康合格证齐全；生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土、无鼠、虫害发生。

3.4.3 定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通，保证汛期道路、地下室、设备间无积水和浸泡的现象发生；出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；楼面落水管落水口等保持完好。开裂、破损等及时更换，定期检查；每2个月对地下管井清理1次，捞起井内泥沙和悬浮物；每季度对地下管井彻底疏通1次，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖立警示牌，必要时加装护栏。清理后达到目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无 污渍、污物。

3.4.4 及时发现并解决故障，维修合格率100%；给排水系统发生事故时，维修人员在10分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；一年内无重大管理责任事故；根据办公区域情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知；计量器具、压力仪表按规定周期送质检局校验；未经甲方许可，不得擅自采取地下水或直接从江河取水。做好节约用水工作。

3.5 供电设备管理要求

3.5.1 服务内容：对办公楼（区）供电系统高、低压电器设备、电线电缆、网络网线、照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

3.5.2 服务标准：对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，甲方配备符合要求的灭火器材；设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，一般故障排除时间不超过2小时，零维修合格率100%；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好无损，确保用电完全；管理和维护好办公楼（区）灯光亮化的设施；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限；供电设备完好 率达到99%、弱电设备完好率达到98%。每年雨季前对建筑避雷系统进行检测费用由甲方承担，留存检测合格报告，同时动员和组织写字楼内的使用人对重要设施设备进行防雷检测；保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施；每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，有问题及时解决；每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜（箱）、管道、金属构架物接地良好。一年内无重大管理责任事故。

3.6 保洁服务要求

3.6.1 服务内容：办公楼（区）内楼梯、大厅、走廊、 天台、电梯间、卫生间、公共活动场所、特殊用房、演播大厅楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁保养，垃圾等废弃物清理和化粪池清掏等。

3.6.2 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，清洁率100%。具体区域标准：

3.6.2.1 外围及周边道路 地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、客井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

3.6.2.2 绿化带及水池绿地内无杂物，花台表面干净无污渍，水池内水质清澈，池内无漂浮物，池壁无青苔等污垢，水池无异味。

3.6.2.3 大厅、楼内、公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

3.6.2.4 会议室、接待室地面、墙面、干净，无灰尘、 污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐有序。

3.6.2.5 楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条 （缝）干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。

3.6.2.6 公共卫生间 地面干净，无污渍、无积水，大小 便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，天花板无污渍、蛛网；风口或换气扇表面干净无积尘；门窗表面干净，窗台无灰尘；玻璃干净无水渍；洗手台干净无积水，面盆无污垢；各种管道表面干净无污渍；各种物品摆放整齐规范；废纸篓杂物超过2/3应及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味。

3.6.2.7 停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

3.6.2.8 开水间及清洁间地面干净，无杂物、无积水， 地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

3.6.2.9 电梯及电梯厅电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。

3.6.2.10 电器设施灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

3.6.2.11 垃圾桶及果皮箱桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹，烟灰缸内烟头不应超过3个，垃圾不应超过2/3,内胆应定期清洁、消毒。

3.6.2.12　消防栓、消防箱、公共设施保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。

3.6.2.13　垃圾中转房应专人管理定时开放，袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，房内应无明显异味，垃圾日产日清。

3.6.2.14　设备机房、管道、指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

3.7　除“四害”管理和卫生消毒要求

3.7.1　服务内容：灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准。科学有效地进行卫生消毒。

3.7.2　服务标准：采取综合措施消灭老鼠，鼠密度用粉迹法测定不得超过5%,用鼠夹法测定不得超过1%，鼠征阳性房间不得超过2%；严格控制室内苍蝇孳生地，办公室、大厅、走廊、车库及室内公共部分都应达到基本无蝇；采取综合措施杀灭蜂螂，严格控制室内外蚊虫孳生。定期科学有效地对办公区进行卫生消毒。在化学防治中，注重科学合理用药，不使用国家禁用的药品。

3.8　绿化管理要求

绿化管理是指对办公楼（区）树木、花草、绿地等的日常养护管理。

3.8.1　服务内容：办公楼（区）树木、花草、绿地等的日常养护和管理，办公楼（区）“门前”规定区域绿地的养护管理等。

3.8.2　服务标准：花草树木生长正常，修剪及时，叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净，托盘无积土。室外绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率100%。绿地设施及硬质景观完好无损。植物群落完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果。植物季相分明，生长茂盛；草坪保持平整，高度不超过5厘米，草屑及时清理；乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光；绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。花灌木花后修剪及时，无残花；绿地内立面应无明显杂草，土壤疏松通透；草皮无病斑，植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹；绿地内无垃圾，乔木无树挂；绿地无破坏、践踏及随意占用现象。

3.9　安保服务要求

3.9.1　服务内容：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；楼区道路交通管理，机动车和非机动车停放管理等。

3.9.2　服务标准：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，确保办公区安全和正常的工作环境；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，对办公区的安全状况实行24小时监控，监控记录保持完整；监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件，重点、要害部位每小时至少巡逻一次，发现违法、违章行为应及时制止；道路畅通，各种车辆停放有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。

3.10　会议服务要求

3.10.1　服务内容：为办公楼（区）举办的各类会议、活动提供会场布置、音响保障、开水供应、保洁等服务。

3.10.2　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，做好会议室的音响服务，保证开水供应并定时续水，会前会后打扫室内卫生，保持室内整洁，会场布置及时。

3.10.3　会务服务人员要做到：

3.10.3.1　仪容、仪表：着装干净整洁，无异味，服务员应化淡妆，不得浓装艳抹，禁止穿高跟鞋，保持口腔清洁，不吃异味食物，面部保持微笑，身上不得佩带手机。

3.10.3.2　站姿：采用手背式，双腿直立，上身挺直，眼睛平视。立于会议室门外，发现参会人员进入应立即添加茶水，阻止会议室外大声喧哗者及影响会议人员。

3.10.4　根据会议时间和参加会议人数，提前将会议室门、灯、空调或窗户（空调停开期间打开窗户，会议前5分钟关闭）打开。检查调试好音响、照明、投影仪。对会议室清洁进行检查，发现污损，及时处理。

3.10.5　上茶时，应注意端稳，轻拿轻放于客人面前，加茶时注意客人的动作，避免和客人身体发生接触。

3.10.6　会议结束后，收茶杯--收烟灰盅--擦桌子--摆放椅子—关灯、空调、窗户（散会后立即开窗户）—关门—清洗烟灰盅，放置于指定地点。

3.10.7　物业单位接到会议通知后，按主持会议单位的要求布置会场。

3.11　资料档案管理要求

加强物业管理区域内有关物业管理服务的档案和资料的管理。档案和资料的管理包括：入驻单位人员档案、设备设施档案、清洁卫生管理档案、室内外绿化管理档案、人事管理及人员培训档案以及具体的管理方案、工作计划等资料档案，所有资料档案做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确，符合有关标准。

3.12 建立健全物业管理制度要求

根据办公区的具体情况，制定内部管理、日常服务运作等管理制度，未能按这些制度执行，应视为违约，甲方将按违约处理。

3.12.1 物业管理员工行为规范；

3.12.2 各部门工作职责；

3.12.3 各类工作人员岗位职责；

3.12.4 各类工作人员培训计划、岗位考评办法和考评奖惩制度；

3.12.5 各类设备运行管理制度、设备维修制度；

3.12.6 消防制度；

3.12.7 会议服务制度；

3.12.8 其他管理服务制度；

3.12.9 应急制度。

第 4 条 物业维修保养

4.1 维修事项说明

4.1.1 乙方提供物业服务所涉及的维修价款已包含在合同价款中。

4.1.2 如需更换设施配件，设施配件材料由甲方购买，乙方负责安装、维修，甲方不另行支付安装维修费用。

4.2 养护事项说明

4.2.1 本项目服务要求中养护费用、年检费用、特殊检查、检测等费用说明：管理区域内共用设施设备，如共用管道清洗、共用线路、发电机组、电梯专业维保公司、中央空调、标书外场地绿化每年必须的养护费用、年检费用、特殊检查等费用由乙方向甲方提交相关经费申请及有效凭证，经甲方书面同意后，方可实施，费用由甲方承担，如物业公司不具备该项目的实施资格，则由甲方组织有资格的公司进行实施。

4.2.3 高低压配电室的日常维护由乙方负责。

第 5 条 服务质量考评（包括但不限于此）

5.1 甲方定期对乙方的服务进行考评，考评标准由甲方制定。

5.2 甲方制定的考评分数为百分制，如乙方季度考评 85 分以上，则甲方按季度向乙方支付全额的季度费用；85-75 分，限期进行整改并扣除当季度服务费的 5%；75-70 分，限期进行整改并扣除当季度服务费的 7%；70 分以下为项目管理不合格，甲方有权解除合同并扣当季度服务费用的 10%。按照季度考评分数扣除的相关费用，如乙方在下一季度考评中将上一季度的问题全部整改到位，甲方则将上一季度考评扣除的费用全部支付。

5.3 本合同以及相关附件中所涉及的赔偿金、违约金，甲方有权从服务费用中直接扣除，仍有不足的，乙方应承担补充赔偿责任。

第 6 条 不可抗力因素

6.1 甲、乙双方同意，在本合同有效期内，不可抗力的范围是：由于地震、台风、水灾、火灾、雷击、瘟疫、战争、以及其他不能预见，并且对其发生和后果不能防止、或避免和克服的人力不可抗拒事件。

6.2 遇有上述不可抗力的一方因不可抗力不能按时或者完全履行合同的，应立即以书面形式通知另一方，并在 1 个月内提供不可抗力详情及本合同不能履行、或部分不能履行、或者需要延期履行的理由的有效证明文件，按该不可抗力事件对履行本合同的影响程度，由双方协商决定是否解除本合同，或者部分履行或对本合同进行修改。

第 7 条 付款方式

甲乙双方书面确定考评扣款之后，甲方可以在付款时扣除合同项下约定的应扣除服务费，甲方付款前，乙方应向甲方开具全额增值税普通发票，以便于甲方向榆林市财政局提交审核，若因乙方提供的发票不符合财务规定所造成的经济损失或延期付款的不利后果由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。

7.4 鉴于甲方为财政拨款单位，如出现未能按时足额支付物业服务费用的情况，不视为甲方违约，甲方应积极协助乙方与财政拨款单位沟通，乙方不得以此为由拒绝提供服务或提出任何索赔。未经甲方同意，乙方不得转让本合同项下的权利与义务。

7.5 物业管理服务费用由以下项目构成，超出以下项目的费用，甲方应按乙方要求另行支付服务费：

7.5.1 管理服务人员费用；

7.5.2 物业共用部位、共用设施设备的日常运行及维修维护费用。

7.5.3 物业管理区域清洁卫生费用；

7.5.4 物业管理区域绿化养护费用；

7.5.5 物业管理区域秩序维护费用；

7.5.6 办公费用；

7.5.7 除本合同项下应由甲方承担的其他物业服务相关的费用。

第8条 合同的终止与解除

8.1 合同履行过程中出现下列情况时终止或解除：

8.1.1 合同期满，双方未能达成合作意向的，本合同于服务期到期日终止；乙方不得以任何理由、借口续签合同。

8.1.2 合同期内，经双方协商一致，可以终止本合同；

8.1.3 由于不可抗力因素，致使合同无法继续履行；

8.1.4 乙方未按照招投标文件及本合同约定的要求履行职责或服务未达到约定目标，经甲方提出书面整改要求而拒不整改的，甲方有权提前终止合同且甲方不承担任何法律责任。

8.1.5 鉴于甲方属于政府职能部门，因政策变化，职能转变，不再被赋予管理该项工作，甲方不能继续履行的，甲方应提前通知乙方，本合同自甲方解除通知到达乙方之日起解除。

8.1.6 乙方人员有违反合同约定的情况（包括但不限于乙方工作人员与甲方人员或使用单位人员发生矛盾、口角、打架、斗殴等），甲方有权单方解除合同。

8.1.7 合同期内，乙方出现服务质量问题，经甲方书面通知整改后，未见效或整改态度消极、拒不配合的，甲方有权解除合同。

8.1.8 合同期内，乙方或乙方工作人员被使用单位投诉超过5次确认属乙方责任，甲方可单方解除合同。

8.1.9 乙方提供的物业服务质量员工满意度达不到50%以上（以甲方向入驻单位人员发放的调查表及统计数据为准），非物业服务问题不列入调查表内，甲方有权单方解除合同。

8.1.10 未经甲方书面同意，乙方转包、转让物业服务或采取与第三人合作等方式，变相转让、转包物业服务的行为，甲方有权单方面解除合同。

8.1.11 乙方违反中华人民共和国法律法规进行不法经营活动的。

8.1.12 在本合同执行过程中，经甲、乙双方协商一致，可以提前终止合同。乙方若擅自解除本合同，甲方可要求乙方承担合同价款30%的违约责任，不足以覆盖甲方损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

8.1.13 乙方人员（包括管理人员及所有服务人员），对甲方和使用单位及其负责人和工作人员的人格、人身恶意攻击、诽谤、造谣等（包括但不限于利用媒体、网络等任何手段）的。

8.1.14 凡因乙方原因解除本合同的，甲方均有权要求乙方承担合同价款30%的违约责任。

8.1.15 严重违反本合同约定的其他情形。

第9条 违约责任

9.1 甲、乙双方应谨慎行使和履行在本合同中约定的权利、义务，任何一方因未履行或未完全履行其本合同中的权利、义务，而给对方造成损失的，违约方应当承担赔偿责任。

9.2 如因乙方原因导致甲方服务场地之基础设施（如照明、水电、供暖等）发生故障而影响到办公区正常使用的，乙方应在甲方指定期限内进行维修，并向甲方支付年服务费用5%的违约金。

9.3 乙方的服务人员如违反甲方的规章制度出现服务人员擅自离岗、旷工、串岗等行为，每发生一次，应向甲方支付违约金1000元，发生5次及以上的，甲方有权解除合同。

9.4 乙方人员在本合同规定的服务范围内不服从甲方/甲方驻点科室合理管理的，乙方项目管理人员应在5个工作日内予以解决。若出现缺岗的(不包含正常年休假及调休)，乙方必须立刻安排其他人员临时代替，代替岗位人员不得超过乙方提供服务人员总数的5%，否则甲方有权解除合同并扣除该岗位的费用。

9.5 乙方发生/存在以下情形之一的甲方有权解除合同，因此给甲方或物业使用单位造成损失的，乙方并应向甲方/物业使用单位承担赔偿责任：

9.5.1 乙方未按本合同约定的质量标准履行管理服务职责，并在收到甲方/物业使用单位的整改通知后的5个工作日内无正当理由未完成整改的；

9.5.2 乙方的服务质量存在严重问题导致甲方无法实现合同目的；

9.5.3 乙方及其任何管理人员、项目工作人员有欺诈、诈骗、渎职或其他违法行为；

9.5.4 甲方根据本合同约定要求更换乙方服务人员的，乙方拒不更换或迟延更换行为的；

9.5.5 乙方其他违约情形经甲方催告后在指定期限内未完成整改的。

9.6　甲方解除合同的，解除通知到达乙方之日合同即解除，服务费按照服务期限据实结算，乙方应在接到通知之日起7日内向返还多收取的服务费。

9.7　本合同项下的赔偿责任包括但不限于因一方违约给对方造成的直接经济损失、对方为此支付的律师费、鉴定费、保全费、差旅费等一切合理费用。

第10条　争议解决方式

因本合同引起的或与本合同有关的一切争议，双方协商解决，协商不成，双方均同意交由甲方所在地人民法院管辖。

第11条　特别约定

11.1本合同履行期限届满并且不再续签合同的，乙方在服务期满最后一日向甲方办理移交工作并撤离现场。乙方全部移交完毕后，甲方在三个月内将服务费结清。若乙方在合同期满之日未移交，则视为乙方放弃其设施设备等物品的所有权，甲方有权处置相关设施设备与物品，且不向乙方承担任何赔偿责任。乙方向甲方赔偿因其未按约移交给甲方造成的全部损失费用。

11.2若乙方逾期未办理交接工作的，视为乙方同意甲方单方清点服务场所的物品，经甲方单方清点的物品清单，乙方承诺不提出任何异议；且经甲方清点后发现设施设备等物品有遗失、损坏等情形时，乙方应当按照交还时的市场价赔偿或者负责出资维修至符合甲方最初移交给乙方时的品质和状态。

11.3乙方及乙方工作人员在履行本合同过程中若发生属乙方责任的工伤、人身损害、设备损害、意外事件等安全事故，均由乙方自行承担相应的责任及费用，因此给甲方造成损失的，并应向甲方承担赔偿责任。

11.4　乙方各岗位人员配置数额，严格按照招投标文件确定的人员数额执行。若岗位人员配置数额不符合要求，则根据实际人员数额，乙方将短缺人员的工资全额向甲方退还。甲方对乙方岗位人员数额核对，以乙方人员劳动合同、社保清单为准。

第12条　通知重大变更的义务

甲、乙双方约定，如乙方发生下述任何一项变更，应立即书面通知甲方：公司名称、商号、注册地址、办公地址、法定代表人、股东发生变更的。

第13条　通知

13.1与本合同有关的所有通知均应以书面作出，并以微信、短信、传真、邮寄、电子邮件或快递形式作出。以传真形式作出的任何通知应在发送方的传真机打印出传送确认单时视为送达。以邮寄形式作出的任何通知应在寄出后三个工作日后视为送达。以快递形式作出的任何通知应于送达之日经有关快递公司确认后视为送达。以微信、短信、电子邮件方式作出的任何通知应在微信、短信、电子邮件显示发出之日视为送达。一方送交另一方的所有通知应送至本合同规定的该方地址，或送至该方此后书面通知的其他地址。若本合同涉及诉讼，乙方承诺本合同所约定的地址同时可以作为司法机关的送达地址，当司法机关按照本合同所约定的地址通过快递邮寄的方式送达相关法律文书时，若快递显示退回或者拒收时，均视为乙方进行了签收，乙方承诺对此不持异议。

13.2乙方通知地址如下：

收件地址：西安曲江新区芙蓉南路3号中海大厦3层01.02.07.08单元

收件人：王恩

联系电话：13008417766