**拟签订采购合同文本**

**西安综合保税区通关服务中心物业服务项目**

**(示范文本)**

**甲方：**

**乙方：**

**委托方： (以下简称甲方)**

**受托方： (以下简称乙方)**

根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》《陕西省物业管理条例》《中华人民共和国政府采购法》及实施条例等法律法规，等法律法规，在平等、自愿、友好协商一致的基础上，就甲方、委托乙方开展物业服务相关工作事宜，双方达成本合同，以资共同信守：

第一条 乙方接受甲方委托，开展本合同约定范围内的物业服务工作。

**第二条 委托物业基本情况：**

l.委托物业服务的内容：综合保税区通关服务中心内的物业管理服务及车场秩序维护。

2.坐落位置：西安浐灞国际港港务大道88号

3.物业服务面积20484.24平方米。

**第三条 物业服务期限：**

本合同物业服务期限为 年，即自 年 月 日起至 年 月 日止(以实际服务日期为准)。

**第四条 委托管理服务范围：**

l.通关服务中心面积：2484.24平方米。

2.广场面积18000平方米。

**第五条 委托管理服务基本事项：**

l.本合同内容包括：安全保障服务、保洁服务、会务服务、工程设备设施日常维护及小型维修服务、服务区域内的车库（场）秩序协助服务等，具体包括：

(1)维护公共秩序，包括服务范围内公共安全、巡视、门岗执勤。

2

(2)负责服务范围内公共区域的环境保持、卫生清洁、垃圾的收集、分类、清运工作。

(3)负责服务范围内的会议服务。包括会议前会议室的布置服务、会议的音响调试播放服务、会后清洁整理服务。

(4)负责服务范围内的加压供水设备、配电系统、楼内消防设施设备以及发电机等所有物业管理服务事项的日常维护。

(5)提供客服管理、消防管理等其他日常服务。

(6)负责办公楼来访人员的接待、咨询、督导、电话、记录等服务。安排专人专岗，负责接待、咨询等相关工作。

(7)负责重大接待活动的会议服务工作。

(8)每年组织一至两次治安消防及突发事件应急预案演练。

(9)协助通讯系统、网络系统的端口畅通。

(10)配合业主做好资产盘点及资产管理等相关工作。

(11)做好办公楼内入驻单位办公家具、办公设备等物品的进出登记手续。

(12)服务区域内的车库（场）秩序协助服务。

(13)业主交办的其他任务。

2.基本要求

(1)设立值班专线。

服务标准：除特殊情况外，15分钟内必须有工作人员到需服务的部门处理客户需求，一般维修需求在本工作日内解决。如有特殊情况，需及时与需求人及后勤管理人员沟通，尽快协商处理。

3

(2)设立投诉监督制度。甲方指定专人对服务情况的日常监督及处理工作。投诉监督机构由专人负责业主的投诉、处理记录。以上投诉意见及处理记录作为甲方审核乙方服务标准的依据之一。

3.特约服务

（1）空调维保养护。

（2）电梯年检及维保养护。

（3）办公楼外立面清洁。

（4）其他特约服务事项。

**上述特约服务分以下两种服务方式：**

**(1)经甲方确认，并委托乙方实施，产生费用由甲方支付。**

**(2)由乙方提出作业需求，甲方实施并支付相应费用。**

**(3)特约服务费用不包含在合同签约价中。**

**第六条 委托管理服务事项服务质量标准(见附件)。**

**第七条 双方的权利和义务：**

l.甲方的权利义务

(1)有权对乙方拟定的物业管理方案提出修改意见，制定考核办法，按照第六条具体监督检查乙方对本合同的履约情况并处理其中产生的问题。

(2)有权对乙方的物业服务年度计划提出调整意见。

(3)每个季度维修材料费用累计壹仟元(含单次壹仟元)以上部分由甲方承担(不含本数)。

(4)有权要求乙方配合提供物业工作人员身份信息的相关材料。

(5)有权要求乙方管理人员和专业技术人员，必须持有资格证书，因乙方管理人员和操作人员操作使用不当，造成设备损坏形成经济损失的，确属乙方人员操作失误，费用(含鉴定费)由乙方承担。

T.l,2rrr

(6)向乙方提供独立的办公场所及办公家具、宿舍场所及家具，甲方视乙方服务人员人数情况经双方协商后确定。

(7)向乙方提供物业服务所必需的相关资料，包括：

①配电室设备图纸和室外电缆走向图纸；

②楼内电器设备强弱电施工线路图纸；

③楼内上水下水管路及消防管路施工图纸；

④整体消防和监控强弱电施工图纸；

⑤大楼建筑结构图纸；

⑥提供大楼平面图等资料。

(8)按合同约定向乙方交纳物业服务费用。

(9)法律法规规定的其他义务。

2.乙方的权利和义务

(1)按照合同约定，自主开展物业管理服务活动。

(2)乙方指定专人负责服务区域内的用电、用水抄表，按照甲方要求计算水、电费，配合供电局抄表，并协助收取水、电费。

(3)重要岗位(如工程、协防人员等)，乙方应保持配备相对稳定的工作人员。

(4)每个季度维修材料费用累计壹仟元(含单次壹仟元)以下部分由乙方承担(含本数)。

(5)有权要求甲方按合同约定及时足额向乙方支付物业服务费用。

(6)严格遵守国家的法律法规和行业标准以及西安国际港务区制定的各项制度。

(7)严格按照合同的承诺，向甲方提供优质服务。

(8)乙方应严格按照行业规范作业，并承担相应的责任。

(9)建立、妥善保管和正确使用管理服务档案，并负责及时记载有关的变更情况；向甲方定期提交物业服务工作会会议记录、设备运行情况记录。

(10)对委托范围内的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

(11)本合同终止时，乙方应向甲方移交全部管理用房、办公家具。

(12)乙方应对员工做好保密教育工作，禁止员工对外泄露甲方任何资料及信息。

(13)法律、法规规定的其他义务。

**第八条 物业服务费用及支付方式：**

（一）合同形式：固定单价合同

合同单价为完成本项目所要求单项内容且验收合格的所有费用，包括但不限于人工费(含工资、人工费、社保、降温费、高温津贴、取暖费、慰问、体检、商业险等所有福利待遇，工资、福利待遇和社保标准按当地最新政策执行)、维修费、材料费(每季度累计1000元以内)、办公费、保险、利润、税金、风险、协调费用及完成工作准备阶段、实施阶段、交付阶段、验收阶段等其他一切相关费用。

合同暂定总价（大写）： （小写）：¥ 元。

合同价格为含税价，乙方提供产品所发生的一切费用（包括增值税等相关税费）等都已包含于合同价款中。

（二）费用组成

1.通关服务中心(2484.24平方米)固定单价： 元/平方米/月（含税），共计人民币 元/年。

2.广场面积(18000平方米)固定单价： 元/平方米/月（含税），共计人民币 元/年。

注：①最终根据实际面积、服务期与合同单价据实结算。

②因甲方需求提出需增加的物业服务内容及服务人员等情况，由甲方提出需求、乙方按照甲方要求提供相关服务，产生的相关费用按照本合同约定标准计入物业服务费用中。

③特约服务：乙方为甲方提供特约服务前，应书面通知甲方相关服务内容及服务费用，甲方应于收到甲方书面通知后3日内对特约服务费用进行确认，特约服务费不包含在本次物业服务费中。

（四）支付方式

1.服务期内，每半年支付一次，乙方向甲方出具费用缴费单，甲方收到审核无误后据实结算，并支付该次结算金额的100%。

2.若甲方办公室搬迁不再需要乙方服务，应在结束物业服务前向乙方根据实际面积、服务时间与合同单价据实结算并支付已发生的物业费用。

3.双方确定，除本合同总约定金额外，甲方无须就本协议范围内的服务向乙方支付任何额外费用。

**第十条 违约责任：**

l.乙方提供的服务达不到甲方标准，应立即按甲方要求进行整改。乙方逾期不整改，或整改后仍达不到甲方标准视为乙方违约，甲乙双方因任何一方无正当理由提前终止合同，应向对方支付相当于一个月的日常物业服务费用作为违约赔偿金。给对方造成经济损失超过违约赔偿金的，应予补足。

2.甲方无正当理由不得延期支付物业服务费用。

3.合同任何一方不得向第三方透露对方的商业秘密，给对方造成损失的，违约方应承担赔偿责任。

**第十一条 在管理过程中，因下列不可抗力等事由所致的损害，构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿责任：**

l.因天灾、地震等不可抗力的事由所致的损害。

2.因抢劫、盗窃、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害；但如因乙方管理不善，未尽到合理的管理职责，不能在此免责范围内。

3.因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害。

4.因第三方之故意、过失所致的损害。因第三方之故意、过失所致的损害。如乙方未尽到管理义务，或在发现后未能及时制止致使损害扩大，乙方不能免责。

5.甲方工作人员办公室个人财物损失。

6.因乙方书面建议甲方改善共用部分(含共用部位、共用设备设施)，而甲方未采纳所致的损害。

7.因甲方(包括业主委员会)或他方指挥调派乙方工作人员所致的损害。

8.本合同标的物业之共用部分(含共用部位、共用设备设施)自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或重大过失所致的，不在此免责范围内。

9.停车场内，车辆被窃、被破坏或车内财物被窃的损害。

**第十二条 监督和管理：**

**1.政府采购合同履行中，甲方需追加与合同标的相同服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。**

2.甲乙双方均应自觉配合有关监督管理部门对合同履行情况的监督检查，如实反映情况，提供有关资料；否则，将对有关单位、当事人按照有关规定予以处罚。

**第十三条 附则：**

l.本合同在履行过程中发生的争议，由甲方、乙方双方协商解决，协商不成的，提交西安仲裁委员会仲裁。

2.本合同未尽事宜，可由甲乙双方协商约定后签订补充书面合同，补充合同与本合同具有同等效力。

3.合同执行期间，如遇不可抗力，导致合同无法履行时，双方应按照法律法规及时协商处理。

4.本合同附件为本合同有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

5.本合同一式陆份，甲乙双方执叁份，具有同等法律效力。

6.本合同经双方签字盖章或盖章后即生效。

附件：

l、安全保障服务标准

2、保洁和维护保养服务标准

3、工程设备设施服务标准

4、会务接待服务标准

(以下无正文)

**甲方：**

法定代表人(或委托代理人)：

年 月 日

**乙方：**

法定代表人(或委托代理人)：

年 月 日

附件1:

# **安全保障服务标准**

(一)安防人员素质要求

l、语言文明规范；

2、着装规范统一；

3、行为举止得体；

4、具备安保服务知识；

5、工作负责，爱岗敬业，执行力强。

(二)基本工作要求

l、值勤及巡逻

实行24小时(含节假日)值班及巡逻制度，加强日常巡视和监控，积极与公安部门配合，保障服务范围内的公共秩序，财物安全。

2、门岗接待

负责来客出入登记、接待引导及临时看管甲方存放的非贵重物品，文明执勤、训练有素、言语规范、认真负责。

3、停车场

办公楼周边所有停车区域。所有停车区域均设专人巡逻管理，负责引导各种车辆有序停放。

4、消防安全

(1)安防人员巡逻中负责消防事项的检查，发现火灾事故或隐患，及时处理并上报有关部门。

(2)维护消防设施与设备，保证其可随时正常使用。

(3)做好培训工作，所有安防人员熟练掌握消防设施设备的使用方法，实行定期训练和演习制度。

(4)明确区域防火责任人，实行定期消防安全检查制度，保证检查记录完整。

(5)制定突发火灾应急预案，设立消防疏散示意图，保证照明设施的正常使用。以多种宣传形式加强区业主消防意识。

6、其它突发事件及秩序维护与协防工作负责服务范围内的秩序维护与协防工作，协助综合执法部门与公安部门严防刑事案件和治安事件的发生，随时处理紧急情况和制止突发事件，维护工作秩序，确保正常办公。

7、每年组织一至两次治安消防及突发事件应急预案演练。

(三)具体实施计划

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职责、巡查 | 周期/时间 | 责任人 |
| 大厅 | 核查上班交接物品，查清上班工作记录。 | 每天 | 大厅门岗 |
| 查看大厅固定资产，有无丢失和破损 | 每天 | 大厅门岗 |
| 访客的登记并电话预约，做好记录 | 每天 | 大厅门岗 |
| 检查出入物品核查证件并做好记录 | 每天 | 大厅门岗 |
| 巡查 | 核查上班交接物品，查看上班工作记录 | 每天 | 巡逻员 |
| 大楼内日常工作、液化气间及园区的巡查 | 两小时一次 | 巡逻员 |
| 晚上巡查大楼内各办公室情况 | 每天 | 巡逻员 |
| 观察监控屏幕，发现异常情况立即上报 | 每天 | 监控员 |
| 车场 | 核查上班交接物品 | 每天 | 车场值班员 |
| 指挥车辆停放到位，严禁乱停乱放 | 每天 | 车场值班员 | |
| 巡查车场，盘查并报告记录 | 每天 | 车场值班员 | |
| 消防系统 | 大楼(灭火器，水泵，水带) | 每天一次 | 巡逻人员 | |
| 园区(灭火器，水泵，水带) | 每月二次 | 巡逻人员 | |
| 宿舍 | 用电设备的检查 | 每周一次 | 协防班长 | |
| 宿舍卫生 | 每天一次 | 协防队员 | |

附件2:

# **保洁和维护保养服务标准**

(一)保洁人员素质要求

l、语言文明规范；

2、着装规范统一；

3、行为举止得体；

4、认真细致，爱岗敬业，服务热情。

(二)基本工作要求

l、实行全环境清洁保障，保洁率达95%,办公垃圾日清两次，袋装垃圾、中转垃圾日产日清。

2、清洁设施齐全，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站，设施表面干净，无破损。

3、公共部分无卫生死角，无明显污迹，无灰尘，天棚无蜘蛛网，楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持清洁。

4、清洁工具摆放有序，作业完毕清洗干净，每周两次消毒灭菌。

5、保洁人员经岗前培训，统一着装，配证上岗；明确责任区域，实行责任制酒店化标准化保洁。

6、房屋共用部位无乱贴、乱画和擅自占用、堆放杂物现象。公共楼道、卫生间器具、门窗、设施舞天2次以上，擦洗率95%。

7、每天负责对办公楼公共区域及部分办公室(入驻企业除外)的日常清洁。

8、卫生用品洗手液、卷纸等随时保障正常使用。

9、每日管理人员进行两次保洁检查，记录完整。发现不合格立即纠正。

10、卫生区域进行舞周消毒灭杀。

11、对空房入驻前进行保洁，保洁率、合格率95%。

12、做好灭四害消杀工作。

(三)日常保洁范围

通关服务中心

(1)1楼大厅全部。

(2)2至5楼公共区域、会议室及会客厅。

(四)具体实施计划

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 保洁项目 | 周期/时间 | 责任人 |
| 报关大厅 | 办公桌椅、台面、台阶、清理垃圾、电梯 | 每天一次 | 保洁部 |
| 木门、玻璃、消防栓、卫生间墙面 | 每周一次 | 保洁部 |
| 卫生间的玻璃门窗 | 保洁部 |
| 地面 | 每天多次 | 保洁部 |
| 绿植 | 每周浇一次/每天巡一次 | 保洁部 |
| 其他楼层 | 办公室桌椅、办公室地面、垃圾 | 每天一次 | 保洁部 |
| 会议室桌椅、地面走廊地面、厕所地面 | 每天多次 | 保洁部 |
| 会议室地毯、卫生间墙面 | 每周一次 | 保洁部 |
| 卫生间玻璃、走廊墙面、消防栓、 | 保洁部 |
| 隔音墙、木门、走廊玻璃 | 保洁部 |
| 绿植 | 每周浇一次/每天巡一次 | 保洁部 |

附件3:

**工程设备设施日常管理服务标准**

(一)工程人员素质要求

l、语言文明规范；

2、着装规范统一；

3、行为举止得体；

4、认真细致，爱岗敬业，服务及时。

(二)基本要求

l、负责对公共区域供电、供水、制冷、采暖、照明、通讯 :>

及相关设备的日常维护维修。 ！

2、负责楼内电梯的正常运行维护，配合专业电梯公司日常保养工作。

3、负责空调设备的正常运行维护，配合专业公司日常做好保养工作。

4、负责办公区域内电话连接、网络接口通网。

5、负责服务区域内的用电抄表、计算电费、配合供电局抄表，并协助收取水电费。

6、工程设备设施服务标准

(1)负责房屋设施的维护、维修工作。

(2)设备建立管理制度、操作规程，运行、维修记录完整。

，

(3)给排水系统定期维护，阀门、管道设施无跑、冒、滴、涌现象，检查记录完整。

(4)强弱电系统线路规范，无私搭乱接现象，维修人员持证上岗。配电房上锁，标识清晰完好，各类安全和操作标识清晰。

(5)公共设施维修服务

一般维修不超过24小时，设立24小时服务电话,有维修记录。

(三)具体实施计划

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 养护项目 | 周期/时间 | 责任人 |
| 房屋本体及装修管理 | 沟渠清理、沙井之沉积物清理 | 每月二次 | 保洁部 |
| 清理天台雨水筒及渠闸 | 每周一次 | 保洁部 |
| 供水系统：检查、加油及调试各水泵 | 每月二次 | 工程维修部 |
| 设备管理 | 供水系统：检查闸阀、止水阀、开关等 | 每月一次 | 工程维修部 |
| 二次供水水池清洗 | 每年二次 | 工程维修部 |
| 供电系统：高低压配电柜清洁养护吸尘 | 每周一次 | 工程维修部 |
| 供电系统：各种开关、电表检查 | 每月一次 | 工程维修部 |
| 供电系统：线路检测、小修 | 每年一次 | 外协 |
| 变压器保养 | 每年一次 | 供电公司 |
| 水泵试运行 | 每周一次 | 工程维修部 |
| 消防系统 | 水泵轴承加油、电机轴承加油 | 每季一次 | 工程维修部 |
| 日常巡视及保养、自动报警系统测试 | 每月一次 | 工程维修部 |
| 消防设备保养公共检查及维修 | 每年一次 | 外协 |

附件4:

**会务接待服务标准**

(一)会务服务人员素质要求

l、语言文明规范；

2、着装规范统一；

3、行为举止得体；

4、爱岗敬业，有助于树立西安综合保税区良好的园区形象，提高软实力和竞争力。

(二)基本工作要求

l、负责办公楼内会议室预定、会议准备、会议服务、会后检查归整工作。

2、负责客服中心电话的接听工作及联系摆渡车服务。

3、配合业主办理入驻企业登记手续、做好登记记录。

4、负责处理好业主来电，协调各部门进行服务。

5、负责来电登记及相关客户服务档案的整理工作。

6、负责做好业主回访及投诉处理工作。

7、负责接待的执行和配合工作。

8、负责打印机、复印机、传真机、扫描仪等办公设备规范、安全使用。

9、负责对各岗位工作进行定期培训工作。

10、负责客服部相关档案的管理工作。

11、负责办公楼人员来访的接待、咨询、引导等服务。

12、负责楼内报刊、信件收发、分发。

13、负责物业资料文件档案管理，所有资料清晰、完整。

14、设立服务专线。

(三)具体实施计划

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 养护项目 | 周期/时间 | 责任人 |
| 接待室日常工作与操作 | 来访电话接听 | 每日多次 | 客服部 |
| 来访客户指引，解答。 | 每日多次 | 客服部 |
| 会议室、接待预定。 | 每周一次 | 客服部 |
| 客户回访 | 每月一次 | 客服部 |
| 办公楼内用水保障 | 每日多次 | 客服部 |
| 与各部门协调工作。 | 每日多次 | 客服部 |
| 辅助其它部门文件复印、传真、扫描工作 | 每日多次 | 客服部 |
| 办公室日常卫生维护工作 | 每日一次 | 客服部 |
| 会议服务 | 会前桌签、议程、茶水等准备工作 | 按预定会议 | 客服部 |
| 会前音响开启调试工作 | 按预定会议 | 工程部 |
| 会前投影开启调试工作 | 按预定会议 | 工程部 |
| 会前与定会人确认会场准备工作 | 按预定会议 | 客服部 |
| 会议服务工作 | 按预定会议 | 客服部 |
| 会后整理会议用品工作 | 按预定会议 | 客服部 |
| 接待服务 | 议程的接收、对接、确认工作 | 按接待计划 | 客服部 |
| 通知其它部门准备工作 | 按接待计划 | 客服部 |
| 检查及跟进接待准备、进行情况 | 按接待计划 | 客服部 |