合同编号：FGC-20260000018

人防科普馆运营管理服务合同

项目编号：HJX-ZB-2026-0603

委托方（以下简称甲方）：西安市国防动员办公室

统一社会信用代码：1161010100K42232286T

地址：西安市未央区红旗东路888号

受托方（以下简称乙方）：诚悦物业服务集团有限公司

统一社会信用代码：916100007412779719

地址：陕西省西安市高新区锦业路36号盈樾国际A座17层

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府购买服务管理办法》等相关法律法规，以及西安曲江文化运动公园单建人防工程（西安人防科普教育馆）运营服务采购项目（项目编号：HJX-ZB-2026-060320260616001）的《招标文件》、乙方的《投标文件》及《成交通知书》，甲、乙双方在平等、自愿、公平和诚实信用的基础上，经充分协商一致，订立本合同。

第一条：项目基本情况

项目名称：人防科普馆运营

项目地点：西安曲江文化运动公园单建人防工程（含西安人防科普教育馆）

项目范围：工程全部区域，总面积约 44,902 ㎡，划分为以下两个功能区：

A 区：西安人防科普教育馆，建筑面积约 3,815 ㎡；

B 区：曲江地下人防工程其他区域，建筑面积约 41,087 ㎡（含空置区域、在用区域、地下停车场、设备间等）。

项目性质：本项目为“一个标段”，乙方须对本项目全部服务内容负总责。

第二条：项目明细及服务内容

项目明细表

序号	预算项目	明细类别	预算金额（万元）	依据与说明
1	人员经费	项目经理、保洁、工程人员、讲解员、安全培训教官等预计16人	110.1	参考西安市2024-2025年行政事业单位采购物业服务框架协议入围服务商最高限价信息。
2	核心专业设备维护	智能化设备维保	38.6	教育馆的互动体验、声光电系统等智能化设备需专业维保。
3	维修预备金	智能化设备、消防、空调应急维修	13	为应对可能发生的突发性故障维修，设立13万元的应急维修预备金，该项资金应在发生实际维修时，根据维修报价单按程序申请使用。
4	运营杂费	公众责任险	3	按场馆人流理及面积估算

5	运营杂费	微信预约小程序	1.97	政务云服务年费
6	运营杂费	垃圾清运费	0.38	按场馆面积及频次估算
7	低值易耗品	办公用品、宣教耗材等	3	此项支出包括办公文具、清洁用品、宣传资料印刷品、体验设备耗材（如急救包补充物品、打印纸等）。
8	宣传推广费	宣传品制作、易拉宝、瓶装水、场地布置等	3	主要用于重要团体参观时提供瓶装水、或依托人防科普馆由采购人安排的其他宣传工作时制作易拉宝、展板、采购宣传用品等，开支由中标方提出，经采购人批准。

9	技术服务费	互联网专线	3	市场询价（商务宽带）
10	企业管理费用、税金等	企业管理费用、税金等	17.75	
11	合计		193.80	

乙方提供的服务包括A区展馆运营管理、B区招商运营配合与基础管理、核心智能化设备专业维保三大模块，具体内容如下：

模块一：A区展馆运营管理

1.展馆日常运营：负责A区西安人防科普教育馆日常开闭馆、游客接待、团体预约、专业讲解、宣传教育活动策划与执行，配合甲方完成年度各项接待宣传活动。

2.展馆设备设施基础运维：负责A区所有人防设备、智能化设备、强弱电、空调、给排水等的日常巡检、初级维护保养、应急处置，配合核心设备专业维保团队开展相关工作，保障场馆正常运营。

模块二：B区招商运营配合与基础管理

1.招商运营配合：负责配合甲方或甲方委托的专业运营公司组织招商运营工作，对接租赁商户信息咨询，做好入驻商户的管理服务。

2.商户管理服务：负责入驻商户的秩序维护、装修巡查等日常管理服务工作。

3.商户费用代收：协助甲方收取入驻商户的物业管理费、水电费，督促商户按照甲方指定方式及时足额缴纳人防工程使用费；未经甲方书面许可，乙方不得以任何名义擅自向商户额外收取其他费用。

4.B 区基础管理：负责 B 区公共通道安保巡逻、定期保洁、人防及消防设施巡查维护、车辆停放秩序管理、战备井管理。

模块三：两区综合保障

负责 A、B 两区内公共安全维护、环境卫生清理、垃圾清运，以及各类设备设施的日常维护、维修、保养和各类应急事件处置。电梯、消防等专业性较强的设施设备维护维修及保养可委托给第三方专业公司实施。

模块四：核心智能化设备专业维保服务

负责 A 区核心智能化设备的深度维护与维修，具体内容如下：

1.机房软硬件：中控系统（具备操作界面简单直观、可对多类设备进行控制、节能等特性）、5D 影院播控系统、服务器集群（38 台）、KVM、UPS、核心交换机等。维保内容须包括系统底层性能调优、核心代码级故障排除、硬件板卡级维修等。

2.现场互动设备：含 5D 影院座椅及特效设备、大型投影融合设备等，维保内容须涵盖机械结构校准、液压系统维护、光学引擎深度清洁与光路校准等。

3.备品备件：负责提供并更换上述核心设备所需的专用灯泡、主板、传感器等核心配件。

第三条设备故障分级处理机制

乙方须建立内部高效的故障分级处理与协作机制，具体设备故障分级处理详见本合同附件一。

第四条服务团队配置要求

乙方须为本项目配备总人数不少于16人的综合服务团队（含消防/空调维保人员），具体配置要求如下：

序号	岗位	人数	核心职责及资质要求
1	项目经理（综合主管）	1	本科及以上学历，3年以上物业或场馆管理经验。全面负责项目整体运营、协调及与甲方的对接工作，配合甲方或甲方委托的专业运营公司组织开展招商运营工作，并实施相应管理与服务
2	讲解/引导员	3	大专及以上学历，普通话二级乙等及以上水平。负责讲解、咨询、接待工作

3	工程/安保人员/安全教官	5	须持有：①特种作业操作证（低压电工作业）；②中级消防设施操作员证书（四级/中级工，监控方向）；③有效期内的急救证或相关安全证书。负责安保巡逻（每小时按巡逻路线图巡逻1次，重点部位每半小时1次并书面记录）、24小时监控值守、消防检查、日常小修、现场急救知识示范
4	保洁员	6	身体健康，具备保洁工作经验。其中4人负责A区精细化保洁，2人负责B区基础性保洁
5	消防/空调专员	1	须持有：①中级消防设施操作员证书（四级/中级工，监控方向）；②特种作业操作证（制冷与空调作业）。负责消防设施日常巡查（每日防火巡查频次不低于每2小时1次），填写《建筑消

			防设施巡查记录表》；负责整个项目空调系统年度维护保养
合计		16	

注：乙方须按招投标文件要求配齐现场服务人员，确保人员资质完全符合相关规定，不得随意更换核心岗位人员；确需更换的，须提前7日向甲方提交书面申请，经甲方书面同意后方可更换。

第五条:服务质量标准

1.展馆运营服务：按照规定时间开放，不得出现迟到、早退及未提前公示的临时闭馆情况；接待服务态度良好，讲解设备正常运行，预约活动不得无故取消；及时协调解决地下区域手机及WiFi信号问题，无因安全问题引发的有效投诉。

运营活动要求

序号	活动类型	频次/数量要求
1	重要纪念日主题活动（100人以上，如5.12、9.18等）	每年不少于3次
2	其他大型宣传推广活动（100人以上）	每年不少于5次
3	30人以上中小型活动（研学、党建、社区专场等）	每年不少于20次

2.人防工程及设施设备运维：加强日常维修养护，确保人防工程本体及附属设施完好；制定设备养护维护制度，做

好日常检修，定期对高低压配电系统除尘，除不可抗力因素外，不得发生非正常停水、停电、停暖事件；发电机组、消防泵每月启动1次；核心智能化设备、电梯故障须参照设备故障分级标准及时修复；消防设施故障须按分级维保要求及时修复，发现故障后须填写《建筑消防设施故障维修记录表》并向甲方报告。

3.清洁保洁：A区展馆实行精细化保洁，地面、墙面、护栏、设备、门窗洁净，无污垢、无油渍、无垃圾、无积尘、无积水；B区公共区域随脏随扫，地下车库无油污、灰尘堆积，垃圾须在2小时内清运完毕，严格落实垃圾分类要求；通风除湿系统正常运行，无霉味、异味，湿度控制在40%~60%的适宜范围。

4.安全管理：实行24小时值班巡逻制度，监控中心安排专人值守，重点部位定时巡查；建立健全消防管理制度，定期检查消防设施，每年配合甲方组织消防演练；防汛、人防设施处于良好战备状态，疏散通道、安全出口畅通，应急照明、疏散指示灯功能正常。

5.招商运营管理：积极配合甲方或甲方委托的专业运营公司开展招商工作，及时响应商户信息咨询，做好入驻商户的装修巡查、秩序维护等管理服务；准确代收代缴商户费用，无擅自收费行为。

6.档案管理：建立规范的运营管理、物业管理、设备维

保档案，于每月5日前向甲方提交月度运营报告（含接待数据、活动总结、设备状态、问题改进）；每季度结束后10日内提交季度服务报告（含考核自评、财务收支明细、下季度计划）；合同期满前15日内提交年度总结报告（含全年绩效、资产盘点、满意度调查）。

第六条：服务期限

1.本合同服务期限为一年，自2026年8月15日起至2027年8月14日止。

2.一年服务期满后，合同解除，甲方另行按照政府采购的相关规定，实施政府采购，确定中标单位。

第七条：节能管理要求

乙方须按照政府关于开展节约型机关活动的要求做好节能工作，配合甲方控制能耗，具体执行要求如下：

1.用电管理：

严格执行空调运行规定，夏季空调温度设置不低于26℃，冬季不高于20℃，无人区域不开空调，提倡每天少开1小时空调，夏季环境温度低于26℃、冬季环境温度高于16℃时停止使用空调；

办公场所自然光度足够时不开灯，按需开启照明灯，做到人走灯灭，杜绝长明灯、白昼灯，楼梯、走廊、卫生间等公共场所照明降低功率；

计算机、打印机等办公设备设置为不使用时自动进入低

能耗休眠状态，长时间不使用时及时关闭，下班前关闭包括饮水机在内的所有办公设备电源；

优先采用环保型、节能型电器和设备，逐步淘汰高能耗、低能效设备；禁止使用移动式采暖设备。

2.用水管理：

加强用水设备日常维护管理，严禁跑冒滴漏，杜绝长流水现象，做到随手关闭水龙头，按需取用开水，会议一般不提供瓶装矿泉水。

第八条：服务费用

1.本合同费用暂定为人民币壹佰玖拾叁万捌仟零伍拾叁元捌角（¥1,938,053.80 元）。合同总价包含服务所需的所有人员薪酬、物资采购、设备维保、宣传活动、管理、利润、维修预备金及税费等全部费用。

2.维修预备金

维修预备金 13 万元已包含在合同总价内。该资金专项用于智能化设备、消防、空调系统的突发性应急维修，乙方使用时须提前向甲方提交维修报价单，经甲方书面批准后方可动用。合同期内未使用的维修预备金，甲方不再予以支付。

3.宣传推广费使用需一事一报，经甲方签字确认后方可实施。

4.设备更新或重购

若因核心设备部件自然老化导致频繁故障，确需更换部

件或报废重购设备的，乙方应书面向甲方提出申请，详细说明故障现象、老化分析及处置建议。甲方根据实际情况，决定是否聘请第三方机构进行评估，并依据评估结果按照政府采购程序向市财政局申请专项资金。在资金落实前，乙方应尽合理努力提供临时替代方案，不因此免除甲方申请专项资金的责任，也不计入乙方考核不合格事由；临时措施费用双方另行签补充协议。

5.水电费不包含在合同总价内，由甲方据实承担。乙方须配合甲方做好水电费统计和结算工作。

第九条：费用支付方式与合同结算

1.合同费用支付方式

本合同费用分四期支付，每三个月支付一次，前三期原则上每期支付合同暂定价款的25%，最后一期支付前办理合同款项结算，结算完成经双方确认后支付剩余费用。

合同签订后10日内，甲方向乙方支付第一期费用，金额为暂定合同总价的25%（即人民币肆拾捌万肆仟伍佰壹拾叁元肆角伍分，¥484,513.45元）；

第一期届满后10个工作日内，由甲方组织考核，根据考核结果确定第二期应付金额，乙方提供等额增值税普通发票后，甲方向乙方支付第二期应付款项；

第二期运营期满（2026年11月15日至2027年2月14日），由甲方组织考核，根据考核结果确定第三期应付金额，根据

乙方提供等额增值税普通发票且2027年度部门预算下达后，支付第三期款项；

合同期满前10日内，甲方组织服务项目整体考核验收及合同结算事宜，根据双方确认的结算单支付最后一期费用。

水电费不包含在本合同价款内，由甲方据实承担，乙方要做到电表专用，配合甲方做好电费统计和费用结算工作。

2.合同结算

双方同意，本合同服务期届满前，由甲方自费组织第三方会计师事务所对本合同费用使用进行审核结算，出具审核报告,依据审核报告办理结算。

第十条：考核与支付挂钩

甲方按以下标准对乙方服务进行季度考核，考核结果与当期付款挂钩：

考核得分	付款规则
85分以上（含85分）	全额支付当期应付款

70—84 分	扣除当期应付款的 3%后支付
60—69 分	扣除当期应付款的 5%后支付
低于 60 分（不含 60 分）且未解除合同	扣除当期应付款的 10%后支付
低于 60 分（不含 60 分）或发生重大安全责任事故造成严重人员伤亡	甲方有权书面要求乙方限期整改，拒绝整改或经整改仍不符合要求的，甲方有权单方面解除合同，扣除合同总价 10%的违约金（即人民币壹拾玖万叁仟捌佰零伍元叁角捌分，¥193,805.38 元），乙方须退还已支付但未实际产生服务的费用，甲方保留追究乙方刑事、民事责任的权利

具体季度考核评分细则见附件二。

第十一条：甲方权利义务

1.接受乙方提供的各项运营管理服务，按约定支付服务费用。

2.向人防工程使用单位、入驻商户宣传本合同内容，协调处理合同履行中的相关问题。

3.检查、监督、考核乙方服务质量及设施状况，对不符合要求的事项有权要求乙方限期整改（整改期限不少于 15 个

工作日）。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量及工资标准是否符合市财政规定的不同工种最高限额。

4.按国家规定承担保修期限内的人防工程及设施设备保修责任。

5.按约定向乙方提供运营管理所需用房，无偿提供给乙方使用，不得改变用途。

6.协调供水、供电、供气等公用事业单位配合乙方开展工作。

7.按照双方约定的时间和标准，配合乙方进行核验结算、设备检查、材料移交等事项。合同终止当日，配合乙方移交相关的档案资料。

第十二条：乙方权利义务

1.按本合同约定提供运营管理服务，有权按约定收取服务费用。

2.进场时对项目区域内设施设备进行查验，发现问题及时书面告知甲方。

3.有权要求甲方、访客、人防工程使用单位及入驻商户配合乙方开展管理服务工作。

4.对违反运营管理规章制度的行为，有权采取劝阻、制止等合法措施；对涉嫌违法的行为，及时向甲方及有关部门报告。

5.协助做好安全防范工作，发生安全事故时立即采取应

急措施，同时向甲方及有关部门报告，配合开展救助工作。

6.向使用单位及入驻商户告知运营管理相关规定，告知装饰装修禁止行为及注意事项。

7.编制建筑物及设施设备年度维修养护计划，经甲方审定后配合实施。

8.合同终止当日，乙方须向甲方移交全部管理用房及完整的运营管理、物业管理、设备维保档案资料，由甲方出具合格授权人员签字盖章的书面交接证明。

9.乙方设立“西安人防科普教育馆运营服务中心”，按照本合同约定专职提供运营管理服务。

10.乙方应做好工作人员的安全管理培训及防护措施保证，对于需要具有专业资质人员实施的工作，应安排专业人员进行实施，并做好防护措施。

乙方应按照法律规定向服务人员缴纳社会保险，乙方工作人员在服务中因工作原因受到伤害，由乙方负责处理，与甲方无关，因乙方工作人员行为给甲方造成直接经济损失的，乙方应承担赔偿责任，甲方有权从乙方未付费用中扣除。

第十三条：违约责任

1.因乙方提供的服务达不到合同约定标准，甲方应以书面形式列明具体不合格事项并要求乙方限期整改（整改期限不少于15个工作日）。逾期未整改或者整改后经双方共同确认仍达不到约定服务标准或法律法规强制性规定的，甲方有

权单方解除本合同，造成甲方直接经济损失的，乙方应予以赔偿，但累计赔偿总额不超过服务费总额的20%。

2.因甲方违约行为导致乙方无法完成约定的服务内容，乙方有权要求甲方在15日内予以解决；逾期未解决的，乙方有权终止本合同，造成乙方经济损失的，甲方应予以赔偿。

3.甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，给对方造成经济损失的，应给予补偿，并向对方支付合同暂定总价10%的费用作为违约金。

第十四条：乙方免责条款

以下情况乙方不承担责任：

1.因不可抗力（包括自然灾害，如地震、台风、洪水等，以及政府行为、社会异常事件等不能预见、不能避免且不能克服的客观情况）导致服务中断或给甲方造成损害、损失的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。因不可抗力不能履行服务义务的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

2.乙方已履行本合同约定义务，但因项目本身固有瑕疵造成损失的。

3.因维修养护共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方、人防工程使用单位及入驻商户，暂时停水、停电、停暖、停止供应设施设备使用等造成损失的。

4.因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、

有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

5.因非乙方责任导致设备故障、闭馆、人员短缺的情形，且乙方已尽合理注意与及时处置义务，给甲方造成损失的。

6.为应对天然气泄漏、漏电、火灾、水浸、救助人命、协助公安机关执行任务等符合“正在发生的真实危险条件”的突发事件，乙方在迫不得已的情况下采取紧急避险措施，且未超过必要限度造成不应有危害时，造成甲方财产损失的，乙方不承担责任。

第十五条:争议解决

本合同履行过程中发生的争议，由双方协商解决；协商不成的，依法向项目所在地人民法院提起诉讼。

第十六条：保修责任内人防工程、设施设备维修，由施工单位负责保修，甲方协调安排，乙方负责管理。

第十七条：因人防工程建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因造成重大事故的，由责任方承担责任并做善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

第十八条：合同终止后，甲乙双方应做好债权债务的处理，包括服务费用的清算，对外签订的各种协议等；乙方应协助甲方做好服务交接、资料交接和善后工作处理。

第十九条：本合同未尽事宜，可由双方约定后签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。但甲乙双方不得订立背离采购文件确定的合同标的、服务清单、采购金额、数

量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

第二十条：其他

1.本合同之附件均为本合同的有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

2.本合同条款如与有关法律法规和规范性文件抵触，该条款无效，其余条款继续有效。

3.本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

4.本合同自双方签字盖章之日起生效。

甲方：西安市国防动员办公室（盖章）

法定代表人/授权代表（签字）：

日期：2026 年 8 月 11 日

乙方：诚悦物业服务集团有限公司（盖章）

法定代表人/授权代表（签字）：

日期：2026 年 8 月 10 日

附件一：智能化设备故障分级处理表

故障等级	定义	处理要求
Ⅲ级（微小故障）	触摸屏偏移、声音异常、灯泡更换等	运营服务团队须在4小时内自行修复；需要更换标准配件的，按程序报批后更换
Ⅱ级（一般故障）	单个互动展项、投影机故障，不影响主展线开放	运营服务团队须在2小时内诊断并判断故障原因。属于日常维修的自行修复；属于核心问题的，立即通知核心设备维保人员。核心设备维保人员须在接到报修后4小时内响应，24小时内修复

Ⅰ级（重大故障）	核心设备（中控、5D影院、服务器集群）瘫痪，导致场馆无法正常开放	乙方须在15分钟内启动应急预案，组织运营、物业、核心设备维保人员协同抢修，同步上报甲方。核心设备维保人员须在接到通知后1小时内到达现场，4小时内提出解决方案，24小时内恢复系统运行

附件二：季度考核评分细则表

考核维度	分值	主要扣分项
运营服务（科普馆开放及地下便民服务）	20 分	未按规定时间开放（迟到/早退/临时闭馆未公示），每次扣 5 分；前台接待咨询态度恶劣、导览缺失、讲解设备故障且无替代设备，每次扣 2 分；因游客安全问题引起有效投诉，每次扣 2 分；预约科普活动/团体讲解无故取消，每次扣 3 分；地下手机信号或 WiFi 信号覆盖弱影响扫码/导览，未公示且未协调解决，每次扣 2 分。
宣传推广服务	10 分	组织宣传活动场次及人员数量满足招标文件要求得满分，部分满足根据完成比例赋分。

展馆公共区域内卫生保洁	10分	展馆内环境卫生保持不好，不符合公共区域保洁标准，地面出现杂物、垃圾，发现一次扣1分，扣完为止。
安全管理（地下防汛/人防设施等）	20分	发生一般及以上安全责任事故（火灾、触电、踩踏、设备伤人、人防设施误动等），出现1次直接扣20分；疏散通道、安全出口被堵塞或锁闭，每次扣5分；应急照明/疏散指示灯故障处理不及时每处扣2分；安全隐患未按期整改，每项扣5分；巡检漏检/漏签每次扣2分；人防构筑物、设施设备没有处于良好的战备状态或被有意毁损，每发现一处扣5分。

环境卫生（地下展厅、走廊、B 区车库及设备间）	10 分	地下空间有明显霉味、异味或通风不畅导致闷热，每次扣 2 分；墙面、地面返潮、积水未及时处理，每处扣 2 分；垃圾桶满溢未在 2 小时内清运，每次扣 2 分；垃圾未分类扣 1 分；地下车库地面油污、灰尘堆积严重，未及时处理，每次扣 2 分。
设施设备运维（核心展陈设备+电梯、空调及消防设施等）	20 分	核心智能化设备故障导致无法正常参观，单次扣 2 分；一般故障超过 24 小时未修复加扣 3 分；电路检查及维护不及时影响正常参观每次扣 3 分；供水管线漏水、爆管处理不及时影响场馆正常运营每次扣 3 分；通风与除湿系统故障处理不及时影响场馆正常运营每次扣 4 分；消防

		报警系统、应急照明、疏散指示牌故障未及时处理，每项扣5分。
服务对象满意度	10分	甲方接到投诉，经核对情况属实每次扣5分。
季度考核扣分值		
扣分依据		
考评人：		物业确认：