写字楼物业服务协议

购房方(以下简称甲方)：西安市二府庄军队离休退休干部休养所

地址：西安市未央区二府庄路 13 号

联系电话：029-86320651

管理方(以下简称乙方)：中建七局物业管理有限公司西安分公司

地址：陕西省西安市经济技术开发区明光路 177 号中建财智广场 9 号楼 2 层 01 号

为了加强本项目物业管理服务，提供安全、文明、便捷的办公和经营环境，根据《中华人民共和国民法典》国家、省、市《物业管理条例》等有关法律、法规的规定，在自愿、平等、协商一致的基础上，就物业的管理服务事宜，特订立本协议，以资双方共同遵守。

第一节 总 则

物业的基本情况：

物业名称：中建七局物业

甲方所购写字楼(下称“房屋”)基本情况：

坐落位置：陕西省西安市经济技术开发区明光路 177 号中建财智广场 5 号楼 4 层

物业类型：商业写字楼

根据有关法律法规的规定，甲乙双方就物业管理服务达成如下协议：

第二节 物业管理服务内容

一、制定物业管理服务工作计划，并组织实施。

二、房屋建筑共用部位的日常维修、养护和管理，共用部位是指户外墙面、楼梯间、走廊通道、配电箱、水泵房、消防监控室、玻璃幕墙等。

三、共用设施设备和附属建筑物、构筑物的日常维修、养护和管理，共用设施设备是指共用的上下水管道、落水管、加压水泵、避雷网、供电线路、通讯线路、照明、供气线路、供暖设施、电梯、消防设施、安防监控设备和地漏、化粪池、给排水系统、临时应急供电系统、报警系统(位于业主专有面积范围内，乙方无法自由出入区域的共用部位和共用设施设备除外)。

四、公共环境卫生维护，包括走廊、楼道、电梯、卫生间、楼宇玻璃幕墙、楼道内玻璃等公共场所的清洁卫生。

五、维护公共秩序，包括大堂服务，物业公共区域内的巡查、门岗执勤、访客登记。

六、协助公安部门维护本物业区域内的公共秩序，维护物业区域内的安全，以及各种突发性事件的预防和处理。

七、消防管理服务，包括公共区域消防设施设备的维护管理、火灾的预防，全力协助相关政府部门对火灾发生的救护和处理等。

八、对装饰装修管理，严格按照政府相关部门规定及《写字楼装修管理服务协议》等相关文件执行。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

第三节 物业管理服务质量

一、综合服务管理

（一）建立完善的物业管理制度和服务质量管理体系。

（二）项目客服人员人均服务户数不多于500户，日常事务对接处理响应及时。

（三）履行物业管理服务协议，并按规定公布物业管理服务项目内容及物业管理服务费收取标准。

（四）特种作业员工100%持有专业部门颁发的有效证书上岗。

（五）物业服务所有员工统一着装，佩戴标牌，行为规范，用语文明，服务主动、热情。

（六）运用办公软件对业主资料、房屋档案、设备档案、收费管理、日常办公等进行管理，建立完善的档案管理制度。

（七）设置客户服务中心和24小时服务热线，对投诉在24小时内答复、并有效处理跟进，有效投诉处理率、回访率100%。

（八）公开24小时报事报修电话，夜间有专人值守，处理紧急报修，水、电等紧急报修30分钟内到现场。

（九）物业管理区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。

（十）每半年至少进行一次服务满意率调查，促进物业管理服务工作的改进和提高。

二、服务标准

（一）服务内容

1、服务类别：

（1）设备设施维护服务；

（2）户外保洁及绿化服务；

（3）公共秩序维护服务；

（4）客户对接服务；

（5）增值服务（户内保洁、户内维修服务、会议服务、绿植租摆）等。

2、物业服务区域：

（1）公共区域：红线以内的各种建筑物、构筑物公共区域以及相关配套的设施设备、卫生间、道路及停车场。

（2）共用部位：红线以内的各种建筑物承重结构部位（包括基础、柱、梁、楼板、屋顶、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等）。

（3）共用设施设备：本物业服务区域内，物业使用人共同使用的供配电、弱电系统、给排水系统、空调系统、消防系统、监控系统、供暖系统、建筑物防雷设施及其他公用设施设备。

（二）技术（服务）要求

1、总体服务要求

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（1）保密性：供应商拟派的工作人员须具备良好的政治素养，定期组织开展思想政治教育和保密教育工作的培训。

（2）安全性：供应商拟派的工作人员（包括人员调整和更换）主动接受采购人安全管理部门的审查、检查；严格落实防火、防盗、防爆、防破坏、防事故的工作要求，确保服务区域人员及设施安全；项目运行严格按照规程执行，建立突发事件应急处置机制，全年开展不少于 2 次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，杜绝重大管理责任事故。

（3）规范化和标准化服务：供应商需建立质量管理体系，按照 ISO9001 国际质量标准进行规范服务，健全各项管理制度，明确岗位职责、岗位工作标准，落实奖罚措施及考核办法。

（4）人员规范：供应商拟派的工程岗人员须持有效的特种作业操作证（高压和低压电工作业）上岗；秩序岗派驻人员须持有效的保安员证上岗；全员统一着装、佩戴标识，使用标准普通话与规范服务用语，保持微笑服务。

（5）服务监督：供应商公开服务标准、公示服务与监督联系电话；设立投诉电话，所有投诉 24 小时内予以回复；每半年开展一次采购人服务意见征询，改进物业管理的各项服务流程，提高服务质量，确保采购人满意。

2、具体服务内容及标准

（1）设备设施维护服务内容及标准

服务内容	内容及标准
设施设备服务	**综合管理：** 1、房屋共用部位的养护和日常管理：包括房屋周界部分、楼顶、外墙、楼内门厅、楼梯间、走廊通道、地下室以及相关的行人道、行车道、公共卫生间、共用设施设备使用的房屋及其他公共部位的维修、养护和管理。 2、共用设施设备的日常运行、维修、养护和管理：对公共区域内的上下水管道、落水管、照明、消防设施、供配电系统、给排水系统、空调系统、道路、路灯、沟渠、井、停车场等的日常运行、维修、养护管理。
	具体服务要求： 1、物业共用部位、共用设施，设备日常运行维护。 2、共用照明设施完好率 95%以上，重点区域照明发生故障，维修人员应在 1 小时内到场处理，24 小时内恢复照明。 3、载人电梯 24 小时运行，并按有关规定进行巡检、维护保养和年检。 4、维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好。 5、共用设施设备按照项目配套建设管理，责任分工运转正常，维护良好，有设备台账，运行记录、检查记录、维修记录、保养记录，对设备故障及重大或突发性事件有应急处置方案和处理记录。 6、水、电、监控等设备运行人员技能熟练，严格执行操作规程及保养规范： ①道路平整通畅，交通标志齐全规范。 ②设备用房整洁，主要设施设备标识清楚齐全。 ③雨水污水井、化粪池、排水管网每月检查一次，定期疏通，保持通畅，无堵塞外溢。 ④在接到有关部门停水、停电通知后，立即通知采购人。 ⑤定期对应急发电设备进行维修保养，保持良好的设备性能。

（2）保洁及绿化服务内容及标准

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

服务内容	内容及标准
保洁服务	**综合管理：** 负责红线以内楼宇所有部位、包括楼内门厅、楼梯间、电梯间、走廊通道、卫生间、会议室以及相关的行人道、行车道等其他公共部位的清洁保洁以及生活垃圾清理处置。
	具体服务要求： 1、电梯前厅，每日拖擦 2 次，电梯轿厢，每日清扫、擦拭 2 次；每月对电梯门壁上光 1 次，表面光亮、无污渍。 2、楼内通道和楼梯，每周拖擦不少于 2 次，每天巡检 1 次。 3、门及门厅玻璃每周擦拭 2 次，目视洁净、光亮、无污渍。 4、大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦 2 次。 5、公共场地无明显纸屑、烟头等废弃物。 6、雨雪天气及时对公共区域内的积水、积雪进行清扫，楼道无乱悬挂、乱贴、乱画、乱堆放等现象。 7、根据实际情况开展灭蚊、灭鼠、灭蝇、灭蚊等卫生消杀工作。
绿化服务	1、每日对办公区域绿化草坪，苗木进行巡查，根据绿化草坪苗木生长情况进行浇水灌溉。 2、每季度对办公区域绿化草坪，苗木进行消杀作业，病虫害防治工作。 3、每季度对办公区域绿化草坪，苗木进行修剪作业，保持绿化美观。

（3）公共秩序维护服务内容及标准

项目	内容及标准
公共秩序维护服务	**综合管理：** 1、提供完整的、可实施的，针对本项目实际情况且符合国家应急管理要求的地震、雷电、车辆安全管理等方面的应急预案。 2、维护正常的秩序及重点要害部位的安全防范，确保治安、刑事案件责任事故零发案。 3、按照有关规定定期检查消防设施设备，消防设备设施完好无损，可随时启用、消防通道畅通，制订消防应急预案。 4、负责消防系统的日常检查、维护、保养，发现系统故障第一时间上报，保障消防设施的正常运转，消除隐患，杜绝火灾。 5、公共区域建筑原设计安全隐患处，需有明显提示标识和具体的防范措施。 6、中央监控室实施 24 小时安全监控。 7、发生治安案件、刑事案件、交通事故、应及时报警，并配合公安部门进行处理。 8、配合公安、消防等职能部门进行现场安全检查，并对发现的问题积极配合整改。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

	具体服务要求： 1、写字楼主要出入口有专人值守，对进入的人员、大件物品、车辆履行盘查登记，统筹做好车辆进出、调度、停放全环节管理，维护通道通行秩序。 2、每周巡查 3 次物业管理区域楼宇楼梯通道，以及其它共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录。 3、秩序维护人员应配备对讲装置、视频采集设备和其他必备的安全护卫器械。 4、有专门秩序维护人员，实行 24 小时值班及巡逻制度，楼宇内接到报警及时响应赶赴现场。 5、写字楼未录入人脸识别系统人员，需至写字楼物业前台申请办理门禁录入相关手续。 6、快递、文件、外卖等外来服务机构，均不得进入写字楼内，需采购人至一楼大堂外现场确认领取。

（4）客户对接服务内容及标准

服务内容	内容及标准
客户对接服务	1、负责对接客户日常咨询，报事，报修，投诉，求助信息。 2、将客户诉求转派物业其他部门并跟踪处理，直至诉求解决。 3、对客户信息档案进行登记管理，并严格实行保密。 4、日常对客户办公楼层进行巡查，将巡查过程中发现的问题进行登记，派单和跟踪处理。

（5）增值服务内容及标准

服务内容	内容及标准
增值服务	**1、户内保洁：** ①每日对 4 层整层进行地面清扫，地面湿拖。 ②除个人办公位外（公共办公家具）擦拭【采用抹布分色分类方式】。 ③办公室垃圾每日进行收集和清理。 ④卫生间每日清洁，期间不间断巡查工作（包含卫生间垃圾的收集和清理，卫生间耗材更换）。 ⑤每周对 2 米以上部位进行除尘，高位清洁工作。 ⑥每月对玻璃门，玻璃隔断进行刮洗。 ⑦每月对卫生间进行深度清洁工作。 ⑧每年对办公区域进行全面深度清洁工作。 ⑨对零星地毯进行清洁工作，大面积地毯清洁需根据市场价格另行收费。 **2、户内维修服务：** ①每季度对水电线路维修、检查、维护。 ②每半年对空调出风口和管道清理（空调主机维护，维修和更换另行计费）。 ③每月进行一次设施设备安全检查。 ④每周进行一次户内巡查。 ⑤日常设备维修（含基础耗材，耗材成本不得超过当月服务费收入）。 **3、会议服务：** ①在采购人的调配下，负责会议室及接待室的卫生清理、会场布置、设备调试以及

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

	会议茶水服务等。 ②协助采购人完成各种迎送、接待、礼仪活动。 ③按照客户的需求提供会议服务，年度不得超过12次。 ④会议室音响、话筒、投影等多媒体设备的日常维护、调试、软故障处理及网线安装，对突发故障应急处理，确保正常运行。 **4、绿植租摆：** ①在客户过道通道内摆放匹配客户现场办公环境的绿植。 ②对办公区域内绿植进行浇水，施肥，消杀，养护。

3、人员配置要求

结合本项目实际需求，供应商最低配置固定服务人员总人数为5人。岗位具体配置明细如下：

序号	上岗点位	岗位	数量	工作要求
1	办公区	客服岗	2人	2名客服年龄均≤60岁，1名客服负责与采购负责人进行对接，负责日常各类行政办公事务的协调处理；1名客服负责会签筹备工作、会中服务、会后收尾工作。
2		保洁岗	1人	年龄≤60岁，负责公共区域环境卫生清扫。
3		工程岗	1人	年龄≤60岁，全面负责管理区域内的日常维修受理。派驻上岗人员须持有效的特种作业操作证（高压和低压电工作业）上岗，无资质人员禁止开展相关作业。
4		秩序岗	1人	年龄≤60岁，派驻人员须持有有效的保安员证，无有效证件人员不得派驻上岗。
合计	5人			

第四节 物业管理服务费用

一、项目服务费用：

（一）基础服务费用

甲方同意乙方按本协议提供物业服务，物业服务费用由业主按其拥有房屋的建筑面积交纳，具体标准如下：

1、物业费：__8.5__ 元/月·平方米；

2、垃圾费：__0.5__元/月·平方米；

以上费用共计人民币（大写）：__贰拾万贰仟柒佰伍拾元伍角陆分__；￥__202750.56__元。

（二）增值服务费用

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

为满足甲方对物业服务的个性化需求，提升居住/使用体验，乙方同意在履行主协议约定的基础物业服务之外，为甲方提供额外的增值服务（以下简称“增值服务”）。双方经平等协商，就增值服务的具体内容、费用及权利义务等事宜达成如下补充协议。

增值服务内容、标准与费用：乙方为甲方提供以下增值服务，具体服务标准详见附件《增值服务标准说明》。

乙方提供的增值服务属于本合同约定的固定服务范围，除合同明确约定需另行收费的项目外，乙方不得就增值服务内容向甲方收取任何额外费用。

服务项目	增值服务内容	单价	年费用（人民币）
户内保洁	1、每日对 4 层整层进行地面清扫，地面湿拖。 2、除个人办公位外（公共办公家具）擦拭【采用抹布分色分类方式】。 3、办公室垃圾每日进行收集和清理。 4、卫生间每日清洁，期间不间断巡查工作（包含卫生间垃圾的收集和清理）。 5、每周对 2 米以上部位进行除尘，高位清洁工作。 6、每月对玻璃门，玻璃隔断进行刮洗。 7、每月对卫生间进行深度清洁工作。 8、每年对办公区域进行全面深度清洁工作。 9、对零星地毯进行清洁工作，大面积地毯清洁需根据市场价格另行收费。	3.32 元/㎡/月	【74792.43 元/年】
户内维修服务	1、每季度对水电线路维修、检查、维护。 2、每半年对空调出风口和管道清理（空调主机维护，维修和更换另行计费）。 3、每月进行一次设施设备安全检查。 4、每周进行一次户内巡查。 5、日常设备维修（含基础耗材，耗材成本不得超过当月服务费收入）。	1.1 元/㎡/月	【24780.62 元/年】

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

会议服务	按照客户的需求提供会议服务，年度不得超过 12 次。	1.53 元/㎡/月	【34467.60 元/年】
绿植租摆	在客户过道通道内摆放匹配客户现场办公环境的绿植。	免费	免费
合计	/	5.95 元/㎡/月	134040.65 元/年

以上费用共计人民币（大写）：壹拾叁万肆仟零肆拾元陆角伍分；￥134040.65 元。

二、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）：叁拾叁万陆仟柒佰玖拾壹元贰角壹分；￥ 336791.21 元。

（二）合同总价：合同总价包含但不限于包括管理人员和服务人员的人工费（工资、社保、福利等）节假日加班费、员工培训费、办公经费、员工食宿费、清洁材料及工具、劳保及人身意外保险费、企业法定利润、财务费用、管理费用和税金及乙方认为完成本合同义务所需要的其他一切费用。系固定不变价格，不受市场价格变化因素的影响。

三、款项结算

（一）付款方式：合同签订且乙方出具符合国家规定的增值税专用发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同价款的 40%，服务期满并经甲方整体验收合格后，且乙方出具对应剩余金额符合国家规定的增值税专用发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付剩余合同价款。

（二）支付方式：银行转账。

乙方的账户信息如下：

名　　称：中建七局物业管理有限公司西安分公司

税　　号：91610132MABOGTN34U

电　　话：029-81315896

单位地址：陕西省西安市经济技术开发区明光路 177 号中建财智广场 9 号楼 2 层 01 号

开户银行：招商银行西安文景路支行

银行账户：129912567710802

第五节 双方的权利和义务

一、甲方的权利义务

（一）参加业主大会或业主代表大会，享有选举权、被选举权和监督权。

（二）监督乙方的物业管理服务行为，就物业管理有关问题向乙方提出意见

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

和建议。

（三）遵守并督促物业使用人(指物业承租人和实际使用物业的其他人，下同)遵守本物业的物业管理制度,包括但不限于《中建财智广场临时管理规约》(下称“《临时管理规约》”)等相关守则。

（四）业主或物业使用人必须按照政府的相关规定，合法使用。

（五）装饰装修房屋时，应遵守政府有关规定，应与乙方签订《中建财智广场写字楼装修管理服务协议》(下称“装修管理服务协议”)，并遵守该协议中的有关规定。

（六）不得占用，损坏本物业的共用部位。共用设施设备严禁改变其使用功能。

（七）转让房屋时，甲方应至少提前 30 天书面通知乙方，全力配合乙方提交相关变更资料，并督促受让方与乙方签订本协议。

（八)对物业使用人违反本协议的行为所产生的法律责任,应承担连带责任,本协议约定下的责任条款同样适用于物业使用人。

（九）按照安全、公平、合理的原则，正确处理物业的给排水、通风、采光、维修、通行、卫生、环保等方面的相邻关系，不得侵害他人的合法权益。因乙方管理不善或者管理、服务不符合合同约定标准或者未履行法定职责，造成甲方财产损失、信息泄露或名誉受损的，甲方有权要求乙方承担赔偿责任，并有权单方解除本协议。

（十）无正当理由，不得以任何方式对本物业区域内乙方的管理、提供的维修服务进行干涉。

（十一）房屋不得改变销售协议中注明的用途，不得在本物业管理区域内及房屋内从事违反国家法律法规的活动及行为。

（十二）依照本协议向乙方按时足额缴纳物业管理服务费用。

（十三）对于政府倡导性文件，乙方以公告形式及时进行宣导，甲方需积极配合执行。

（十四）生活垃圾日常投放需按照西安市垃圾分类管理条例执行，甲方及物业使用人对生活垃圾按照分类提示进行投放，建筑类垃圾由甲方联系具有清运资质的单位自行清运。

（十五）对于电梯可能的高低分区管理设置不提出相关任何异议。

（十六）入户门以外均属公共部分。为了维护全体业主的利益，业主/住户不得迁拆、更改或干扰任何走廊、平台、外墙或将任何窗户、冷气机位改装、加大或封闭，此外业主/住户不得加设铁笼、遮晒衣架，花棚、窗户铁栅、天线、招牌及其它装置于写字楼外墙上。

（十七）严禁破坏、拆改写字楼原有结构(包括梁、柱、剪力墙、混凝土楼面、天花)。

二、乙方的权利义务

（一）根据有关法律、法规和本协议的约定，在本物业区域内提供物业管理服务。

（二）有权要求甲方及物业使用人配合乙方的管理服务行为。

（三）向甲方收取物业管理服务费用。

（四）根据有关法规和政策，结合实际情况，制定本物业的物业管理制度和物业使用守则并书面告知甲方。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（五）对甲方违反本协议的行为，有权根据情节轻重，采取劝阻、制止、法律诉讼等措施。

（六)根据需要，可以委托专业公司承担本物业的专项管理业务与服务业务，但不得将物业的整体管理义务委托给第三方。

（七）在合理的情况下，设施设备维修、保养影响甲方使用的，乙方应事先向甲方发出书面通知。突发或紧急情况下，乙方可暂停使用相关设施设备，但应第一时间通过有效方式通知甲方，并立即采取抢修及合理减损措施，于事发后24小时内书面告知甲方事件原因及预计恢复时间。因乙方未及时履行通知义务、未采取合理抢修或减损措施，或因乙方未尽到日常巡检、维护义务及其他过错导致突发情况发生并造成甲方损失的，乙方应承担赔偿责任。

（八）向甲方提供能力范围内的诸如房屋自用部位、自用设施、设备维修养护等有偿服务时，费用由双方另行约定。

（九）不负责写字楼的招商、代租、包租等形式的承诺，甲方确需乙方提供招商、代租服务的，需与乙方另行约定。

（十）如实履行法律、法规、规章规定的各项义务；

（十一）非因乙方管理责任原因，乙方不承担甲方和物业使用人的人身伤害和财产损失责任；但因乙方未尽本协议约定的管理、维护及合理安全保障义务，或因乙方管理、履职存在过错，导致甲方或物业使用人人身伤害、财产损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

（十二）建立安全防范的管理制度：

1、24小时负责巡逻公共区域，对于重点区域、重点部位每两小时至少巡查一次。

2、负责组织物业管理区域消防检查和演练，做好相关预案和日常管理。

3、定期对物业管理范围内公共区域进行专项安全巡查，及时提出和协调安全隐患整改，对于违规行为甲方拒不整改的，乙方有权知会政府部门责令整改。

4、加强物业管理区域内的秩序维护，协助公安部门处理相关事宜。

5、建立其他安全管理规范，并组织实施。

（十三）对违规、禁止行为乙方有权进行告知、劝阻，报告相关行政部门处理。

第六节 其他有偿服务费用

乙方对甲方房屋自用部位、自用设备维修养护及其他特约服务，另行计费收取，乙方制定的甲方房屋自用部位、自用设备维修养护及其他特约服务的收费价格应在物业管理区域内公示。

第七节 保险

一、本物业房屋共用部位、公用设施设备的保险由乙方购买；

二、甲方的房屋内财产与人身安全的保险由甲方自行购买。

第八节 考核验收

一、服务内容完成后先由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方（必要时请有关专家）进行最终验收，验收时乙方应派人员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。验收合格后，填写政府采购项目验收单作为对服务的最终认可。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

二、乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

三、验收依据：

（一）单一来源采购文件、单一来源采购响应文件、澄清表（函）；

（二）本合同及附件文本；

（三）国家相应的标准、规范。

四、甲方应在合同期满后三个工作日内组织完成验收并签署验收确认文件。因乙方未提交完整资料、服务未完成或服务不符合合同约定等乙方原因导致验收无法按期进行的，验收期限相应顺延。验收不合格的，甲方有权要求乙方在指定期限内整改并重新验收；因乙方原因逾期未整改或整改后仍不合格的，甲方有权扣除对应款项，视为验收不合格。

第九节 保密条款

一、责任主体

物业服务单位为保密第一责任主体，对全体在岗、临时、外包人员负全部保密管理责任。须健全保密制度，开展保密教育与日常检查。所有人员持证、培训合格、签订承诺书后方可上岗，人员变动、离职须报备甲方并完成脱密交接。

二、保密范围

服务期间接触的甲方各类文件资料、会议内容、人员信息、场地安防设施信息、未公开政务动态、内部涉密事项等所有非公开信息，均属于保密范围。

三、保密纪律

（一）严禁私自查阅、打探、留存各类涉密资料、工作信息。

（二）严禁对办公、会场、涉密场所、文件屏幕拍照、录音、录像。

（三）严禁向任何外部人员、网络、亲友泄露甲方内部信息。

（四）严禁私自带走、捡拾、处置甲方废弃涉密文件资料。

（五）未经许可不得进入涉密场所，作业须甲方人员在场。

（六）发现涉密遗留资料立即封存上报，不得私自处置。

（七）严禁在网络平台发布甲方内部影像及工作信息。

（八）设备运维严禁窥探、拷贝、留存甲方涉密数据。

四、日常管理

建立人员保密台账，人员变动 3 日内报备甲方；常态化开展保密培训、月度自查；严格涉密会场管理、废件统一交由甲方处置；所有外来人员须登记、签订保密承诺、全程管控。

五、保密存续

保密义务永久有效，不因合同到期、终止而失效。合同终止后，物业须彻底删除、销毁全部甲方资料数据，不得留存备份；人员离职须签订离岗保密承诺，持续履行保密义务。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

六、违规追责

（一）轻微违规：责令整改、通报批评、扣分、扣减服务费。

（二）造成泄密及不良影响：扣罚绩效、取消评优、约谈整改。

（三）严重泄密、造成损失及舆情风险：立即终止合同、列入黑名单、不予续签。

（四）涉嫌违法泄密的，由涉事单位及个人承担全部法律、经济责任，甲方保留追责及移交权限。

乙方违反保密条款，无论情节轻重，除承担相应违约责任外，还应赔偿甲方因此遭受的全部损失，包括但不限于直接经济损失、商誉损失及甲方为维权支出的合理费用。

第十节 违约责任

一、乙方违反本协议，未达到管理服务质量约定目标的，甲方有权要求乙方限期整改，整改期限不超过 15 日；乙方逾期未整改或整改后仍不符合约定标准的，应按合同总价款的 10%向甲方支付违约金；违约金不足以弥补甲方实际损失的，乙方还应赔偿不足部分。乙方累计三次整改后仍未达到约定标准的，甲方有权单方解除本协议，且不承担违约责任。

二、乙方违反本协议，擅自提高收费标准或乱收费的，甲方有权要求乙方立即清退全部多收费用，并按多收金额的两倍向甲方支付违约金；

三、甲方违反本协议，乙方有权要求其停止违约、恢复原状，相应费用由甲方承担；若给乙方造成损失，甲方应予以全额赔偿；

四、双方违反本协议，损失方有权要求对方停止违约、恢复原状，并赔偿因此造成的全部实际损失；乙方违约的，甲方有权同时要求乙方按本合同约定承担责任；

第十一节 其他情况

一、在本协议执行期间，如遇不可抗力，致使协议无法履行，双方按有关法律规定处理；

二、本协议在履行中如发生争议，双方协商解决无效的，可向房屋所在地的有管辖权的人民法院提起诉讼；

三、甲乙双方的通信地址和联系方式以本协议为准，如有变更的，应在变更后 3 个工作日内以书面形式通知对方，逾期未能通知对方的，视为原地址和联系方式继续有效。上述地址同时是双方解决争议(包括司法机关办理案件寄送法律文书)送达资料的有效地址。

第十二节 服务期限

服务期：1 年，以合同签订时约定的起止时间为准。

第十三节 附件

附件 1：《服务考核标准表》

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

甲 方（盖章）：

甲方签字：王红

2026 年 8 月 1 日

乙 方（盖章）：

乙方签字：

2026 年 8 月 1 日

附件 1：服务考核标准表

服务考核标准表

序号	内容	服务标准	标准分	评分标准（每部门总分 100）	评分	评价人
1	客服	着装/工牌/服装	统一穿着当季工装，不得混搭私服；工牌垂直悬挂于左胸前。	10		
2		人员进出管控	对进入大厅的非本楼常驻人员（施工人员、外来访客）实行 100%登记制度，须核实有效身份证件、登记姓名、单位、事由、进出时间，并联系被访人确认后方可放行。24 小时全天候执行。	10		
3		服务态度/响应/倾听	根据甲方提出的服务需求，乙方须在 15 分钟内作出明确回应（能办/不能办/何时办）；接待投诉须站立倾听，完成书面记录，不得争辩、不得使用“不归我管”等用语。每次需求响应/接待执行。	10		
4		服务时间与电话	设置 24 小时服务电话并公示；正常上班时间提供现场接待，节假日有管理人员值班。	10		

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

5		意见征询	每年至少1次征询甲方对物业服务的意见，满意率目标85%以上。年度执行。	10		
6		报修响应	实行24小时报修受理值班制度：急修半小时内到达现场，一般维修12小时内或按约定时间到达。每次报修执行。	10		
7		巡楼与室内环境检查	每次巡楼须在巡更点/签到表上签字并记录到达时间；拍摄不少于3张水印照片（公区全景、设施特写、卫生细节）存档。每次巡楼执行。	10		
8		室内环境检查	检查户内有无积水、无蛛网、无明显浮尘；桌面/窗台积尘标准：肉眼可视无颗粒感。每次巡楼全覆盖。	10		
9		设施状态确认	确认门窗关闭严实、水阀处于关闭状态、强弱电箱面板无缺失、下水口无堵塞。每次巡楼全覆盖。	5		
10		公区卫生复查	巡查公区时对保洁清洁质量进行抽查，抽查点不少于5处（含电梯轿厢、楼道扶手、防火门）。每次巡楼执行。	5		
11		信息告知服务	涉及停水、停电、电梯保养等影响办公或施工的事项，须提前24小时书面/电话通知贵单位对接人。 按实际发生执行。	5		
12		会议服务	按甲方需求提供会议服务，甲方对会议服务满意视为合格。	5		
总分						
1	工程	公共照明完好	楼层应急灯、疏散指示灯、走廊筒灯亮灯率保证100%（即查即修）。每日巡查1次。	15		
2		电梯运行管理	确保电梯平层准确、运行平稳无异响、轿厢通风正常；电梯轿厢整洁明亮，无污渍印痕。每日巡检2次。	15		
3		供水供电保障	生活水泵房、配电房每日巡查，确保电压/水压稳定，无跑冒滴漏；配电房保持清洁、防虫、防潮。每日抄表/巡检1次。	20		

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

4		装修用电安全	检查区域及周边临时用电是否规范，无私拉乱接，配电箱上锁。每日巡楼同步检查。	10		
5		日常报事报修	接报修后，一般维修事项 30 分钟内到达现场勘查；急修事项（跑水、停电、电梯困人等）15 分钟内到达现场处理；到达现场后 10 分钟内判断故障原因并告知报修人。 每单维修执行，完成时效一般维修事项 12 小时内完成；复杂维修事项（需更换配件、协调厂家）72 小时内完成，无法按期完成的须书面说明原因并提供临时解决方案。每单维修执行。	20		
6		设施设备保养	每季度对水电线路维修、检查、维护，每半年对空调出风口和管道清理，每月进行一次设施设备安全检查，每周一次户内巡查。	20		
总分						
1	秩序	人员进出管控	对进入甲方所在楼层的施工/访客人员执行 100%登记与核验制度。24 小时全天候执行。	20		
2		房屋安全管理	确保户内无外来人员逗留、无火灾隐患、无物品丢失。每班次（8 小时）巡查至少 1 次，消火栓箱玻璃无破损、箱内无杂物堆放；灭火器压力表指针位于绿色区域；箱体表面无积尘。每次巡楼必查。	15		
3		楼层消防巡查	检查消火栓箱内器材齐全、灭火器压力正常（指针在绿区）、防火门保持常闭；消防管理人员掌握消防设施使用方法。每周全覆盖检查 2 次。	20		
4		车辆停放秩序	管辖区域内非机动车/机动车停放整齐，无占用消防通道、无堵塞出入口。每 2 小时巡视 1 次。	15		
5		监控与记录	监控室 24 小时不离人值班，监控录像保存周期不少于 30 天。随时备查。	15		
6		应急预案响应	接到火警等紧急报警，3 分钟内到达现场确认并启动预案；制定火灾、电梯事故、治安案件等突发事件应急	15		

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

			预案。按实际演练/发生执行。			
总分						
1	保洁	大堂与电梯厅	地面晶面处理/石材养护，确保无脚印、无污渍、无积尘：目测光泽度均匀。每日全面拖洗不少于 2 次。	10		
2		楼层走廊与地面	瓷砖/地毯吸尘拖洗，无明显垃圾、无积水、无胶印。每日循环推尘/2 次。	10		
3		楼梯通道	台阶清扫干净，扶手栏杆无灰尘（白手套擦拭无变色）。楼梯台阶每周湿拖 1 次，扶手每日擦拭 1 次。	10		
4		卫生间	地面干燥防滑、台面无水渍、镜面无水痕、便池无污垢、纸篓存量不超过 2/3；乙方负责的洗手液/纸巾余量不低于 1/4。每 2 小时循环保洁 1 次。	15		
5		电梯轿厢	每月对电梯门壁护理上光一次，表面光亮无污迹油渍，轿厢壁无浮尘印痕。每日保洁，每月护理。	10		
6		入户保洁	户内地面每月集中清扫 1 次，确保无建筑浮灰及杂物堆积。每月固定日期执行。	15		
7		垃圾清运	垃圾桶内垃圾量不超过桶容量的 3/4，清运后桶身清洗无异味；按照政府垃圾分类要求规范设置分类收集点。每日早晚各清运 1 次。	10		
8		公共设施擦拭	公共设施擦拭 消火栓、指示牌、开关面板等公共设施表面无灰尘、无污迹。每周擦抹 3 次。	10		
9		日常工作	每周对 2 米以上部位进行除尘，高位清洁工作，对玻璃门，玻璃隔断进行刮洗，每月对卫生间进行深度清洁工作，每年对办公区域进行全面深度清洁。	10		
总分						

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App