榆林市应急管理局与应急管理宣教中心办公区物业及餐饮服务项目合同

甲　方：榆林市应急管理局

乙　方：榆林万家物业服务有限公司

榆林市应急管理局与应急管理宣传教育中心

办公区物业及餐饮服务项目合同

根据《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》等法律法规的规定，乙方经2026年8月26日公开投标后，现中标甲方物业及餐饮服务项目，现就甲乙双方依据《中标通知书》，本着协商一致，公平、平等、自愿的原则，签订本合同，具体约定如下

第一章　物业基本情况

第一条　物业基本情况

1.应急管理局办公区：总占地7144.8平方米，建筑面积6024平方米（其中主楼3832平方米、副楼1628平方米、后院二层564平方米），建筑结构为主楼6层、副楼2层。室外面积约2000平方米，其中绿化约600平方米，车位80个，5个人行出入口、2个车辆出入口。内设会议室5间、会客厅1间、党建室1间、活动室1间，就餐人数115人。

2.应急管理宣传教育中心办公区：总占地3855.26平方米，建筑面积6742.36平方米，共6层楼（含地下一层）。室外面积约1300平方米，车位46个，2个人行出入口、1个车辆出入口。内设会议室3间、党建室3间、活动中心1个，就餐人数141人（含市能源培训中心10人）。

第二章　物业管理服务内容

第二条 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：

1.物业管理区域内物业共用部位、共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：对大楼房屋构筑物，房屋使用的设备、设施等的维修和管理；共用管道、共用照明、电梯、中央空调系统等的日常运行和管理。

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、大楼外四周的清洁卫生、垃圾的收集、清运。

3.物业管理区域内的绿化养护和管理。

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。

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，进行必要的协调和管理。

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。

7.物业档案资料的保管及有关物业服务费用的账务管理。

8.物业管理区域内管理与物业相关的工程图纸、竣工验收资料。

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。

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（包含应急管理局安排的会议）。

11.市应急管理局书面委托的、属于本合同服务性质范畴的临时性物业服务事项。

第三章　合同期限

第三条　合同期限：一年，自2026年 8 月 27 日始至2027年 8 月 26 日止。

第四章　合同价款及结算方式

第四条　根据中标通知书：物业服务费（一年）总价款为：大写：贰佰捌拾肆万捌仟壹佰陆拾柒元整（小写：￥2848167.00）。

第五条　结算方式：合同按照12个月、4个季度执行，每季度结算一次，每季度支付712041.75元。每季度服务经甲方考核合格后，乙方须向甲方开具相应金额的增值税普通发票；考核不合格的，甲方有权根据考核结果扣除相应款项后支付剩余部分。甲方在收到发票且考核结果确认后，于下季度第一个月15日前按程序完成付款。

第五章　服务内容及标准

第六条　乙方提供的物业服务及餐饮服务内容、标准不得低于招投标文件要求、投标文件承诺及本合同条款约定。

第七条　物业管理服务

1.基本要求

敬岗、爱业、专业、精干、高效、健康、思想品质好，作风正派，服务意识强；男员工不准留胡须、蓄长发、染发（黑色除外）、刺青纹身、佩戴过分的饰物；女员工不准浓妆艳抹或佩戴过分的饰物，头发染色不能过艳；所有进驻的物业人员工作时间不准抽烟、闲谈以及做和工作无关的事；使用语言要文明，举止要大方，要具有一定的工作经验；员工需统一着装上岗。

2.办公楼日常养护维修

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

（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24小时内安排专项修理；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；发现问题及时向市应急局报告，提出方案或建议，经市应急局同意后组织实施。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.给排水设备运行维护

（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、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、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。

（2）服务标准：每日对给排水系统进行检查巡视，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、维护一次；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）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，井盖无污渍、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；清理后达到目视管道内壁无黏附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。及时发现并解决故障，零维修合格率100%；给排水系统发生事故时，维修人员在30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；未经市应急局许可，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。

4.供电设备管理要求

（1）服务内容：对办公楼（区）供电系统低压电器设备、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。

（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，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；设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；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，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。

5.保洁服务要求

（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、大厅楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、停车场（库）等所有公共场地的日常清洁保养，垃圾等废弃物清理。

（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：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、窨井内无杂物、无异味；各种标识标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。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。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。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。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。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。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。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。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。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。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，垃圾不应超过2/3，内胆应定期清洁、消毒。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。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。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。

6.绿化管理：

（1）服务内容：对办公楼（区）树木、花草、绿地等的日常养护管理。

（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；绿地内立石应无明显杂草，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。

7.除“四害”管理和卫生消毒

（1）服务内容：协助并配合做好灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准。

（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；采取综合措施杀灭蟑螂，房间蟑螂侵害率不得超过5%，有蟑螂房间的成虫数不超过5只；有蟑螂未孵化卵荚的房间不得超过2%，有卵荚平均数不得超过2个；严格控制室内外蚊虫滋生，逐步做到有蚊房间的蚊数不得超过3只。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。

8.传达、保安、秩序管理

（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，治安及其他突发事件处理等；楼区道路交通管理，机动车和非机动车停放管理等。

（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。

9.会议服务要求

（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。

（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）会务服务人员要做到：

①服务人员要仪容、仪表：着装干净整洁，无异味，服务员应化淡妆，不得浓妆艳抹，禁止穿高跟鞋，保持口腔清洁，不吃异味食物，面部保持微笑。

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。

④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。

⑤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。

⑥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。

10. 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但不限于：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、具体的管理方案、工作计划、维修记录、巡查记录、监控记录、餐饮加工留样记录、消杀作业记录等资料档案；乙方不得擅自留存甲方及入驻单位工作人员的非必要个人信息，如需收集应仅限履行本合同目的且需经甲方书面同意。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。

11. 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。如中标后，未能按这些制度执行，应视为违约，市应急局将按违约处理，每次违约处以合同总价1%的违约金。

第八条 餐饮服务

1.服务范围

工作日早餐、午餐、晚餐、临时加班用餐、各类公务接待用餐和会议、培训等用餐任务（服务时间段包含双休日、节假日）。

2.工作内容

（1）承担办公区干部餐厅餐饮、公务接待、会议用餐、餐厅保洁等业务和与此相关的管理工作。

（2）乙方需保证所有从业人员持健康证上岗，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。

（3）经过甲乙双方确认，由甲方统一配送食材，由乙方负责加工烹饪，乙方应当在合理的范围内节约使用，杜绝浪费。

（4）甲方负责向乙方提供厨房、餐厅、专用设施设备（主要包括厨房设备、餐台、餐具、餐椅及工具等，具体细节详见移交清单），乙方进场前，甲方需将现有基础设施及厨房用品配备齐全，确保符合使用要求后交付乙方。所有物品需经双方清点并签字确认移交清单后移交使用。

（5）甲方提供的餐厅应具备上下水、供电、消防等系统，并保证乙方能正常使用。

（6）甲方负责承担水、电、燃气费，乙方应当在合理范围内节约用水、用电。

（7）乙方在合同履行期内，承担甲方和入驻单位对餐厅所要求的卫生、环保、安全等管理责任且需满足达标要求。

（8）经双方同意，乙方提供的服务内容、形式、标准，按照招投标文件内容、准则及本合同的约定执行。

（9）提供的餐饮品种由甲方提供菜单，乙方负责加工烹饪实施。甲方有权根据实际需求随时调整菜单、服务标准、服务时间等餐饮服务内容，但必须给予乙方充足准备时间，乙方须按照甲方临时调整的工作要求执行，产生的额外费用由甲方承担，调整内容超出本合同约定服务范围的，双方应另行协商费用及实施安排。

第六章　日常费用界定

第九条　甲方承担管理区域内共有部位、共有设施设备的全部维修费用及材料费用，以及公用管道、公共线路、发电机组、电梯、消防等设施的每年所必需的养护经费和化粪池清掏费用。

第十条　乙方仅承担物业保洁服务所需清洁工具的相关费用，公共卫生间消耗品及餐厅易耗品（包含但不限于卫生间洗手液、大盘纸、擦手纸、垃圾袋、卷纸）由甲方负责提供。

第十一条　甲方承担餐饮服务过程中的全部必需费用（含水、电、气费用），包括餐具、原材料、小件厨具等相关支出。

第七章　双方权利及义务

第十二条　甲方的权利与义务

1. 要求乙方人员遵守相关规约。

2. 检查监督乙方管理服务工作的实施及制度执行情况。

3. 有权要求乙方对违反合同规定的物业服务行为进行整改。

4. 负责向乙方提供履行本合同所必需的、非涉密的图纸、档案、资料等；乙方如需使用涉密资料的，需经甲方书面审批并签订保密协议后方可使用，且仅限用于本次物业服务目的。

5. 协助乙方做好物业管理工作，配合乙方做好办公区主体、设施设备维修工作。

6. 甲方有权根据实际需要调整服务内容、标准及人员配置。调整内容属于本合同服务范畴且未实质性增加乙方服务负荷的，乙方应配合执行，费用不变；如调整超出本合同服务范畴，或导致乙方服务成本较合同总价增加超过5%的，双方应另行协商服务费用。甲方有权要求乙方对不能胜任工作的员工进行调整，乙方应在收到通知后72小时内完成调整。

7. 在合同期限内，向乙方提供物业管理的必要办公用房、物资库房、值班室用房及相关设施设备。合同期满后，乙方需将房屋恢复原状返还甲方。同时，为乙方工作人员提供用餐保障。

8. 下达有关物业年度节能指标，督促乙方加大节能管理力度，对乙方的日常物业管理、修缮等情况进行监督、检查、考评。

9. 按照合同约定的物业管理服务质量标准对乙方工作进行考核，并按照考核结果，要求乙方整改并执行处罚相关措施。

10. 建立定期会议机制，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，监督乙方提升本物业的服务质量。

11. 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，乙方应按照甲方的书面修改建议对内容作出修改、完善后提交甲方确认后方可实施。

12. 甲方应按照合同约定及时足额支付乙方物业服务费用。

第十三条　乙方的权利与义务

1. 根据有关法律法规政策及本合同约定，按照服务内容和标准依法依规开展相关管理活动。

2. 乙方应及时向甲方报告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，包括人事变动，及时处理甲方的投诉，接受甲方的监督。

3. 经甲方书面许可，乙方可选聘具有相应合法资质的专业公司承担本物业的专项服务业务，但不得将本合同所确定的物业服务及餐饮服务整体或部分转让给第三方；乙方对分包的专项服务业务向甲方承担全部连带责任。

4. 负责制定本物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备使用、公共秩序维护及环境卫生清洁等方面的规章制度，报甲方审核同意后实施，甲方应予以必要配合。

5. 乙方的人员配置必须满足甲方工作要求，甲方不得干预乙方的用工安排（除经理与维修人员），但乙方不能违法雇工。

6. 乙方聘用物业工作人员并与其签订劳动合同后方可上岗，乙方应依法为其员工参加各项社会保险。因乙方或其工作人员履行本合同造成安全事故或第三人人身、财产损害的，由乙方承担全部赔偿责任。

7. 乙方配备人员需严格按照甲方要求统一管理，并对所聘用人员进行定期培训。乙方工作人员不得以甲方工作人员名义实施任何活动，如出现前述情形，乙方应自行更换相关责任员工，如造成舆情，甲方有权解除本合同，并视损失情况向乙方追究赔偿责任。

8. 甲方每季度对物业服务工作进行考核，并提出整改意见和建议，对合理的意见和建议应当积极采纳并做好记录。

9. 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。

10. 合同终止（包括期满、解除、提前终止等情形）后，乙方应在7日内将物业管理及餐饮服务期间的全部档案资料、相关工作设备、设施、用品及用房等完整移交甲方；乙方不得私自复制、留存任何属于甲方的档案、资料、数据及信息，且对履行合同过程中获知的甲方所有信息承担永久保密义务，未经甲方书面同意不得向任何第三方泄露。

11. 未经甲方同意，乙方不得擅自对房屋、设备设施做任何改动。

12. 法律法规规定的其他权利及义务。

第八章　物业管理服务质量考核及处罚

第十四条　甲方按季度对乙方的服务进行考评，考评标准由甲方制定。

第十五条　方采取百分制考评机制，如乙方季度考评得分为85分以上的，甲方按约定向乙方全额支付服务费用；得分为

75分以上且低于85分的，甲方责令乙方限期整改并扣除当季度5%的服务费；得分为70分以上且低于75分的，甲方责令乙方限期整改并扣除当季度7%的服务费；得分低于70分的，判定为项目管理不合格，甲方责令乙方限期整改并扣除当季度服务费用的10%。连续两个季度考评得分低于70分的，甲方有权单方解除合同。

第十六条 本合同以及相关附件中所涉及的赔偿金、处罚金，甲方将从服务费用中直接扣除，仍有不足的，乙方承担赔偿责任。

第九章 服务保证与承诺

第十七条 提供的服务必须满足招标文件要求。

第十八条 符合国家要求和行业标准，确保服务达到最佳状态。

第十九条 以投标文件、澄清表（函）、合同等相关文件为准。

第十章 违约责任

第二十条 按照《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

第二十一条 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》有关条款及合同约定解除终止合同，并要求乙方承担违约责任。

第二十二条 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解除终止合同，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第二十三条 因甲方原因导致乙方未能达到服务标准，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第二十四条 乙方在履行职责中出现以下情形，应分别承担相应责任：

1.乙方未按合同约定完成管理目标和服务质量标准的，在乙方接到通知后，拒不改正或者在限期内未予以解决的，甲方有权单方解除合同，因此给甲方造成经济损失的，乙方应承担相应的赔偿责任。

2.乙方工作人员在工作期间出现串岗、离岗、吃东西、聊天及不按规定着装、酒后上岗等行为，甲方有权建议或要求乙方限期整改、建议乙方更换工作人员。逾期未更换或整改的，甲方有权单次扣除当季度服务费的1%—3%，累计3次出现同类情形的，甲方有权单方解除合同。

第二十五条 以下情况乙方不承担责任：

1.因不可抗力导致的物业管理服务中断。

2.乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成的损失。

3.因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方的情况下，暂时性停水、停电、停止共用设施设备使用等造成的损失。

4.因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其它共用设施设备运行障碍造成的损失。

第十一章 争议解决

第二十六条 本合同执行过程中产生纠纷，由双方协商解决，达成一致并另行签订补充协议，签订的补充协议与本合同具有同等法律效力。若协商不成，向甲方所在地的人民法院提

起诉讼。

第十二章　合同生效及其他

第二十七条　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。

1. 通知与送达：双方因履行本合同发出的通知、要求、文件等，应以书面形式通过专人递送、挂号信、快递或双方确认的电子方式发送至本合同载明的联系地址或联系方式。通知以专人递送之日、快递签收之日或电子信息到达对方系统之日视为送达。一方联系方式发生变更的，应提前书面通知对方；未及时通知的，仍以原联系方式送达的通知视为有效送达。

2. 附件效力：本合同附件是本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。附件载明的岗位职责、责任及要求细则等内容，乙方应当严格遵守并履行；附件与本合同正文约定不一致的，以本合同正文约定为准。

第二十八条　本合同终止后，乙方在接到通知之日起7日历日内，须按照本合同的有关规定与甲方进行办公区场地及设施、设备等交接工作。

第二十九条　本合同自双方签字盖章之日起生效。

第三十条　合同一式六份，甲乙双方各执三份。

第三十一条　本合同与招标文件、投标文件、澄清文件及补充协议约定不一致的，以本合同约定为准；本合同未约定的事项，按照招标文件、投标文件及澄清文件执行；前述文件之

间存在不一致的，以补充协议、招标文件、投标文件、澄清文件的顺序确定适用效力，但补充协议另有约定的除外。

甲方：

负责人或委托代理人：

电话：

开户银行：

账号：

日期：　　年　　月　　日

乙方：榆林万家物业服务有限公司

委托代理人（签字）：

电话：0912-3528444

开户银行：中国农业银行榆林城区支行

账号：26090501040002832

日期：　　年　　月　　日

附件 1：

岗位职责、责任、要求细则

一、物业经理职责

职责：对本管理处物业服务负全责，负责甲方与物业公司之间的工作协调配合，负责物业管理处的员工招聘、使用、管理辞退。**责任：**实行 24 小时工作责任制，每天监督检查员工出勤和工作情况，并对所管理的物业服务区域办公楼及附属楼等每天认真仔细地检查一遍：做到了如指掌，心中有数。发现问题及时协调妥善解决，遇到比较大的问题要及时向甲方主管部门和物业公司请示汇报。**要求：**凡甲方想到的要事先知道，在甲方还没有想到之前，就必须有所预料。并且随时征求甲方对物业管理和服务中的意见，立即付诸于工作行动、不拖、不拉。对甲方交办的临时工作任务乐意接受，保证圆满完成。

二、客服管理人员

职责：负责甲方会议管理（包括会议室设备），负责会议室卫生，会议期间的音响服务，茶水服务等。负责定期为附属楼充值水电费、收缴暖气费、物业费。**责任：**1、确保甲方会议室设施设备完好无损好用；2、经常保持会议室干净整洁；3、接待时，甲方会议室要提前准备好饮用水和打开会议室门窗；4、甲方开会期间要不间断地为与会人员添水服务；5、甲方会议结束后，立即将会议室打扫干净、摆放整齐、关掉电源、关好门窗，为下次会议做好准备工作；6、记好甲方机关和附属楼对物业服务的投诉记录，接听报修电话，并立即通知工程维修人员进行维修。同时负责物业管理处员工考勤，物业档案管理，打字，复印，工资表制作，工资发放等；7、每月负责定期张贴通知充值水电费时间，并为业主提供热情、周到的服务，收缴的

水电费，暖气费及时交给甲方指定的部门，物业费及时交回物业公司财务部。**要求：**1、服务会议期间不得有较大的声响，更不得说话和接听电话；2、对甲方会议内容不听、不记、不传；3、维修人员维修结束后要进行回访；4、如果有业主急需要充值水电费，要不讲任何理由和困难为业主服务，确保业主生活正常。所收缴的费用不得出现任何差错。受主任指派完成临时性工作任务。

三、领导办公室保洁员

职责：负责甲方各领导办公室干净整洁明亮，确保甲方对外形象。**责任：**每天中午甲方领导下班后，进领导办公室进行一次性整理打扫，即：整理桌面，清洗烟灰缸和痰盂等，保证领导下午上班办公室干净整洁。每天下午领导下班后进行一次彻底的清洁，保证领导第二天上班时办公室干净整洁明亮。**要求：**做到进门认真仔细打扫卫生出门不看不管不传不议领导的任何事情。

四、办公楼大厅保安

职责：对本管理处主楼安全工作全面负责。**责任：**每天甲方上下班期间，在门口立岗欢迎单位职工上班和欢送下班。负责对来客人员进行询问登记对来找单位领导的人员进行电话预约，并引导其到领导办公室门口。对外来与单位无关人员劝其离开。**要求：**1、凡遇到突发事件要及时向主任报告。2、熟知消防器具的使用，确保所管的区域内不会发生火灾、盗窃等事故。3、工作人员出入时要起立接待，个人卫生清洁整齐、着装整齐、佩戴标志、守岗敬业。

五、外围停车场保安

职责：负责打扫大楼台阶和停车场卫生及指挥安排车辆停

放。确保工作区域清爽干净，车辆停放整齐有序。**责任：**对甲方和来客办事的车辆进行引导停放，并对所停放的车辆安全负责。保持大楼的台阶和车场卫生。**要求：**对既不是业主和住户又不是来办事的车辆要坚决阻止其停放。

六、维修工

职责。对本管理处所管区域的工程维修全面负责。**责任：**负责对水暖电、中央空调系统的维护和保养，发现问题及时处理，自己处理不了的要及时向主任报告并同时向工程总工程师报告以求援助。确保甲方的正常工作和生活。**要求：**1、维修工必须在岗在位，要熟悉设施设备性能，熟悉电路走向，做到心中有数。2、本着以保为主，以修为辅的原则，经常检查保养设施设备，确保正常运行。3、做到报修后立即行动，不得拖拖拉拉，更不得借机刁难业主。对投诉处理结果应建立回访制度，有回访记录，年回访率70%以上。

七、办公楼保洁

职责：负责办公楼公共区域及卫生间及电梯轿厢卫生和电梯铺垫的清洗更换。**责任：**每天上午、下午各清理一次，确保无尘、无污渍、无蝇蚊，垃圾日产日清。**要求：**各办公室每天至少清扫一次，电梯轿厢每天至少清扫两次，楼梯、楼道每天必须拖扫两次，扶手、开关面板全面擦拭一次，消防栓，过道门，踢脚线每周必须全面擦拭一次。清洁完后清洁区域要确保无垃圾、无杂味、无异味，并进行不断的保洁巡查。对垃圾每日的处理和收集：1、合理地布设垃圾桶、果壳箱。2、垃圾每日收集一次，做到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象。3、对垃圾箱进行定期的清洗，消杀蚊、蝇等虫害。所负责的区域保持整齐、干净、明亮。受主任指派完成机关临时性卫生工作。