

物业管理服务合同

(2026 年度)

甲方： 西安市第一社会福利院

乙方： 陕西瑞社物业管理有限公司

物业管理服务合同

甲 方: 西安市第一社会福利院

单位地址: 陕西省西安市高新区五星街道太原庄甲字1号

联系电话: 029-84167598

乙 方: 陕西瑞社物业管理有限公司

单位地址: 陕西省西安市雁塔区电子正街

联系电话: 18992835682

合同金额(元): 1562400.00 元

人民币大写: 壹佰伍拾陆万贰仟肆佰元整

经甲乙双方达成一致,根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定以及《政府采购框架协议采购方式管理暂行办法》签订本合同,并共同遵守。

一、服务范围及工作要求:

包含安保服务、保洁服务、消防安全服务、公共设施设备运营维护及管理服务、绿化服务。

(一) 安保服务

1. 基本要求

- (1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。
- (2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
- (3) 配备保安服务必要的器材。
- (4) 保安要以青年为主，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。
- (5) 能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉和掌握各类灾害事故的应急预案。
- (6) 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐；上岗期间不打瞌睡。
- (7) 全体安保人员应为甲方义务消防队员。

2. 出入管理

- (1) 大门、二门出入口应当实行 24 小时值班制。
- (2) 设置门岗。
- (3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
- (4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
- (5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知甲方，并配合甲方通知公安机关进行处理。
- (6) 配合相关部门积极疏导来访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
- (7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出需接收科室确认（家属区需收件人确认），严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。

(8) 提供现场接待服务。

3. 值班巡查

(1) 建立 24 小时值班巡查制度。

(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。

(3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。

(4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。

4. 监控值守

(1) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。

(2) 监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。

(3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。

(4) 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。

(5) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。

5. 车辆停放

(1) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。

(2) 严禁二门内进入电动自行车，禁止公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。

(3) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。

6. 突发事件处理

(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。

(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各岗位职责。

(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。

(4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。

(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。

7. 日常秩序维护

(1) 制定相应秩序维护方案，合理安排人员，定期对场所的安全隐患进行排查并做好登记。

(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。

(3) 配合甲方做好会议、活动等秩序维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

(二) 保洁服务

1. 基本要求

(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。

(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。

2. 办公用房区域保洁

(1) 大厅、楼内公共通道：①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水。②门窗玻璃干净无尘，透光性好。③指示牌干净，无污渍。

(2) 电器、消防等设施设备：①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹。②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点。

(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水。

(4) 作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

(5) 公共卫生间：①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展1次清洁作业。②及时补充厕纸、洗手液等必要用品。

(6) 墙面、地面有杂物及时清扫。

(7) 雨雪天气出入口铺设防滑毯，做好其他防滑措施。

3. 公共场地区域保洁

(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域2次，保持干净、无杂物、无积水。

(2) 雨雪、冰冻等恶劣天气时，及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。

(3) 各种路标、宣传栏、室内外照明设备等保持干净。

(4) 花园、草坪内无杂物，无改变用途、破坏、践踏、占用现象，每天至少开展1次巡查。

(5) 办公区外立面应定期清洗。

4. 垃圾处理

(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。

(2) 桶身表面干净无污渍，每日至少开展1次清洁作业。

(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。

(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾, 进行清理分类, 并运至垃圾集中堆放点。

(5) 垃圾装袋, 日产日清。

(6) 建立垃圾清运台账, 交由规范的渠道回收处理。

(7) 垃圾清运工具应保持清洁无破损, 清运过程中不得产生二次污染。

(8) 做好垃圾分类管理的宣传工作, 督促并引导全员参与垃圾分类投放。

5. 卫生消毒

(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒, 消毒后及时通风, 每周至少开展 1 次作业。

(2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂, 控制室内外蚊虫孳生, 达到基本无蝇, 每季度至少开展 1 次作业。

(3) 发生公共卫生事件时, 配合开展消毒、检测等工作。

(三) 消防安全管理

(1) 建立消防安全责任制, 确定各级消防安全责任人及各岗位职责。

(2) 消防控制室实行 24 小时值班制度, 每班不少于 2 人。

(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。

(4) 定期组织消防安全宣传, 每半年至少开展 1 次消防演练。

(5) 每月组织一次消防设施设备检查并做好台账登记, 发现问题及时上报甲方。

(6) 根据甲方要求配合消防设施设备维护保养。

(四) 公共设施设备运营维护及管理服务

1. 设备机房

(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。

(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。

(3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。

(4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。

(5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。

(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。

2. 消防系统

(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201)的相关要求。

(2) 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》(GA503 或 XF503)的相关要求。

(3) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。

(4) 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。

(5) 自动喷水灭火系统启动正常。

(6) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、应急照明、安全疏散等系统运行正常。

(7) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。

(五) 绿化服务。

1. 基本要求

(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

(2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。

(3) 作业时采取安全防护措施,防止对作业人员或他人造成伤害。

(4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。

2. 室外绿化养护

(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。

(2) 根据生长情况修剪绿地,绿地内无枯草、无杂物,无干枯坏死和病虫害侵害,基本无裸露土地。

(3) 定期修剪树木、花卉等,灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜,无枯叶、无病虫害、无死树缺株。

(4) 绿篱生长造型正常,颜色正常,修剪及时,基本无死株和干死株,有虫株率在10%以下。

(5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾,做好病虫害防治。

(6) 水池水面定期清理,无枯枝落叶、水质清洁。

(7) 根据病虫害发生规律实施综合治理,通常在病虫害率高时,以药剂杀死病虫害,以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。

(8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前,专人巡查,对绿植做好预防措施,排除安全隐患。

(9) 恶劣天气后,及时清除倒树断枝,疏通道路,尽快恢复原状

二、目标责任及管理规范

(一) 目标责任

1. 结合甲方要求及物业服务实际情况,制定年度管理目标,明确责任分工,并制定配套实施方案。

2. 物业管理要以高度的事业心和责任心对物业实行标准化管理、规范化服务,以达到办公环境安全、有序;环境卫生清洁、井然,设备设施运行正常而有保障,从而提升整体形象。

(二) 人员要求

1. 每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训,并进行适当形式的考核。

2. 根据甲方要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向甲方报备。

3. 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

4. 如甲方认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经甲方同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

5. 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

（三）档案管理

1. 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。

2. 遵守甲方的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。（3）履约结束后，相关资料交还甲方，甲方按政府采购相关规定存档。

（四）服务方案及工作制度

1. 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。

2. 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。

3. 制定物业服务方案，主要包括：安保服务方案、保洁服务方案、消防安全管理服务方案、公用设施设备维护管理服务方案、绿化服务方案。

（五）服务质效

1. 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。

2. 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

3. 需整改问题及时整改完成。

（六）后勤保障及应急保障

1. 配合甲方制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。

2. 建立应急预案，并定期进行应急预案的培训和演练。确保应急物资能够随时正常使用。

（七）服务电话及日常维修

1. 设置 24 小时服务电话。

2. 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

3. 日常故障应第一时间组织维修，如不能维修的，书面告知甲方故障发生时间、地点等有关情况。

三、岗位名称及从业资格

（一）项目经理：1 人，本科及以上学历，综合素质较好，具有一定的物业管理能力和经验，持有相关的物业管理岗位证书，3 年以上相关工作经验，组织协调和沟通能力较强，形象良好。熟悉物业管理操作流程且掌握有关物业管理相关法律、法规。

（二）消防控制室值班员：8 人，上岗前须提供处于有效期内的消防设施操作员（或建（构）筑物消防员）证。

（三）保安员（包含监控值班员）：19 人，上岗前须具有保安员证。年龄：男性 60 岁以下 女性 55 岁以下。

（四）保洁员（含垃圾分类员）：14 人，身体健康，能吃苦耐劳，精神面貌良好 年龄：男性 60 岁以下 女性 55 岁以下。

（五）绿化养护（根据甲方需求从其他岗位调配）：若干。

四、履约时限、地点及付款方式

（一）履约时限：2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日

（二）履约地点：陕西省西安市西安市高新技术开发区西安市长安区五星街道西安市第一社会福利院

(三) 付款方式: 合同期限内每月 10 日前, 甲方根据乙方提供的票据 (包含税金) 及履约合格验收单 (甲方提供) 向乙方支付上月物业管理服务费 130200 元。

公司名称: 陕西瑞社物业管理有限公司

税 号: 91610113MACN1E6J7D

开户银行: 中国建设银行股份有限公司西安长安区智慧城支行

银行账号: 61050170526100001161

五、服务保证

(一) 乙方提供服务时, 服务要求应按不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行。

(二) 乙方承诺与其工作人员均有劳动合同并全额缴纳社保, 承担一切用工责任。

(三) 乙方承诺工作人员工资不低于甲方所在地最低工资标准。

(四) 乙方承诺工作人员按征集文件落实。

(五) 合同金额包含物业管理服务中人员服装、工作工具、防护物品及其他物业管理服务全部费用。

(六) 设备设施出现故障的, 维修维保或更换所需的材料费由甲方承担, 维修由乙方承担; 其中监控设施设备、消防设施设备甲方委托第三方定期服务的, 乙方应全面配合甲方及甲方委托的第三方。

六、解除合同

如发生下列任意一项, 甲方有权责令整改或直接解除合同, 乙方应退还甲方全部已支付费用, 尚未支付的, 不再支付。此外, 甲方有权要求乙方赔偿全部损失及承担全部法律责任。

违反本合同约定连续超过 XXX 次, 或本合同约定期限内累计超过 XXX 次。

将本合同权利义务转包、挂靠给第三方的。

考核不合格, 拒不改正、影响服务质量或损害国家利益。

(二) 因乙方原因导致重大事故、火灾、伤亡、档案丢失等。

(三) 发生重大安全事件隐瞒不报。

(四) 其他违反法律、法规和规章制度行为，造成恶劣影响的。

(五) 未按本项目合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方应当将服务违约的情况以及拟按合同约定采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，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终止合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

七、履约验收

(一) 乙方提供不符合本合同规定服务的，甲方有权拒绝接受。

(二) 甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

(三) 甲方委托第三方组织的验收项目，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准，验收结果以该项目验收报告结论为准。在验收过程中发现乙方有违约问题，可暂缓资金结算，待违约问题解决后，方可办理资金结算事宜。

(四) 其他未尽事宜应严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）规定执行。

八、违约责任

(一) 乙方每违反合同义务1次，承担本合同约定月度平均费用的10%的违约金；违反合同义务出现严重后果的，每违反1次应承担年度平均费用的10%的违约金。所有违约金甲方有权在任意一次付款中直接扣除，同时甲方有权依据约定，解除本合同。（上述比例可以协商调整）

(二) 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终止合同，并要求乙方承担违约责任。

九、解决纠纷方式

因本合同引起的争议，甲乙双方应友好协商解决。若甲乙双方不能解决争议，任意一方可发起纠纷处理流程，由相关部门进行协调。协调不能达成一致的，提交甲方住所地人民法院诉讼解决。

十、其他

本合同一式五份，甲方四份，乙方壹份，具有同等法律效力。本合同的任何变更、补充，需另行签订书面协议。本合同由甲乙双方签字盖章后生效；合同内容如有与国家法律法规强制性规定冲突的，从其规定。

甲方（公章）：

甲方法定代表人：

甲方经办人：

日期：2015年12月24日



乙方（公章）：

乙方法定代表人：

乙方经办人：

日期：2025年12月24日



律师审核合同确认单

审核日期：2025年12月22日

合同编号	
合同名称	物业管理服务合同
律师意见	合同符合要求，经审核后同意
律师签字	安钢 日期：2025年12月22日