

西安市不动产信息档案管理中心浐灞 档案库综合管理项目合同

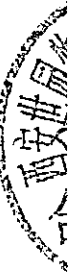
甲 方：西安市不动产信息档案管理中心

乙 方：西安世园物业管理有限责任公司

鉴 证 方：陕西上德招标有限公司

签订时间：2022年6月

签订地点：陕西省西安市



甲方：西安市不动产信息档案管理中心

乙方：西安世园物业管理有限责任公司

鉴证方：陕西上德招标有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》的相关规定，就甲方西安市不动产信息档案管理中心浐灞档案库综合管理项目，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，于2021年8月通过公开招标的方式，确定乙方为供应商，服务期限为3年。甲方与乙方，本着平等、自愿、诚实、信用、互惠互利的原则，经充分协商以及鉴证方确认，就第二年西安市不动产信息档案管理中心浐灞档案库综合管理项目，订立如下合同，双方共同遵守。

一、合同标的（以投标文件正本、澄清函为准）

本合同标的为西安市不动产信息档案管理中心浐灞档案库综合管理项目，乙方为甲方提供服务项目包括：物业综合管理服务、群众接待服务、工程维护服务、秩序维护服务、环境卫生维护服务、特种设备管理、设施设备维护养护服务、垃圾清运处理服务、病媒生物消杀防制服务、外墙清洗服务、化粪池清掏服务、灭火器充粉等内容。具体服务内容、人员、方案、计划、标准详见附件一《服务内容》。

二、项目服务期限

项目服务期：2022年8月5日至2023年8月4日，乙方需完成合同约定的全部服务内容，并交付甲方验收合格。

三、合同总价款

（一）合同总价款为人民币（大写）叁佰肆拾陆万伍仟贰佰肆拾陆元伍角贰分（¥：3465246.52元）。

（二）合同总价包括：合同价款包含了项目所需的所有服务、人员、设备等和乙方完成《服务内容》所列所有项目的全部费用。

（三）合同总价一次性确定，不受市场价格变化因素的影响。

四、付款方式

（一）常规费用

1、日常物业费¥2920146.52元/年，该项目自合同签订生效后30日内，甲方支付30%的预付款，即人民币¥876043.96元（大写：捌拾柒万陆仟零肆拾叁元玖角陆分）。剩余价款甲方于本次第二年续签服务期限开始后30日内，将剩余金额（¥2044102.56元）予以支付。

2、垃圾清运处理费¥182500元，于本次第二年续签服务期限开始后30日内，甲方一次性予以支付。

3、管理责任险¥8600元，于本次第二年续签服务期限开始后30日内，甲方一次性予以支付。

（二）专项费用

1、病媒生物消杀、外墙清洗、化粪池清掏、设施设备日常维修养护（含电梯及消防设施设备日常巡查及日常维保）、灭火器检测及补充，自本次第二年续签服务

期限开始后，由乙方根据项目实际情况，向甲方提出申请并填写附件二《专项设备维护申请单》，甲方签字同意后予以实施。经甲方验收合格后，各分项按实际产生金额予以支付。

2、如有其他专项设备设施事项，另行签订合同。

(三)支付方式：银行转帐。

(四)结算方式：甲方付款前，乙方必须先向甲方提供等额、合法有效发票，验收合格后填写政府采购项目验收单（一式伍份）、发票（等额、合法有效发票），乙方持中标通知书、供货合同、发票、政府采购项目验收单，与甲方进行结算。

五、服务保证

(一)乙方应按照投标文件内容提供相关服务。

(二)乙方向甲方提供的人员与乙方及第三方无劳务纠纷且无任何犯罪及不良记录，如因上述纠纷等产生的一切后果由乙方负法律责任，甲方保留索赔权力。

(三)乙方应保证项目服务符合国家对物业管理工作的要求。

六、项目验收

(一)人员到场：甲方指定人员 李杰 为项目联系人。乙方配置的项目人员到服务场地后，甲方参照招投标文件要求，对人员进行初验。

(二)最终验收：本年度项目运行完成后，由乙方向甲方递交验收申请书，经甲方确认后，组织进行系统验收。填写附件三《满意度调查表》和附件四《政府采购项目验收单》，作为对本项目的最终认可和支付依据。

(三)验收依据：

- 1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；
- 2、本合同及附件文本；
- 3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

七、双方权利义务

(一)甲方的权利和义务

- 1、在项目服务过程中，甲方有权了解乙方工作开展情况。
- 2、甲方有权审定乙方的物业服务方案并监督实施，知悉具体物业工作内容，并有督促及建议权。
- 3、甲方有权对乙方所提供服务按照招标文件和投标文件要求进行检验。
- 4、甲方有权根据服务质量要求乙方更换项目经理和服务人员。
- 5、甲方应按期为乙方开展项目服务做好必要的准备工作，协调项目现场问题，即合同生效前遗留问题，配合乙方做好进场服务工作。
- 6、甲方应依据本合同规定的付款要求及时将合同价款支付给乙方。
- 7、甲方负责办公用品、保洁工具、工程物料等日常耗材采购。
- 8、甲方负责项目日常运行产生的所有能耗费用。

9、甲方有权监督本物业区域内共用部位、共用设施的收益使用情况。

10、甲方应连同乙方对物业公共部位、公共设施设备进行查验，并按规定向乙方移交物业管理所必须的相关资料。（甲、乙双方办理物业查验、移交手续，对查验、移交中发现的问题及相应解决办法应采用书面方式予以确认）

11、甲方应配合乙方在物业移交期间承接查验发现的设施设备、园林绿化等存在的缺陷或故障，及时督促施工管理方予以修缮或整改。

12、甲方应向乙方提供物业开办的必要用房、办公设施设备。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方应按照本合同约定的物业服务事项和服务质量标准提供相应的服务。

2、乙方有权将物业服务区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将本项目的全部物业服务一并委托给第三人并进行监管。

3、乙方应结合本项目服务区域的实际情况，编制物业服务方案、物业服务规定、年度管理计划、维修保养计划及相关文件。

4、乙方应及时制止本项目服务区域内违反有关秩序维护、环保、物业装饰装修和使用等方面的规章制度的行为人，对违反法律法规规定的行为人及时向甲方和有关行政管理部门报告。

5、乙方在项目实施过程中，接受甲方的合理化意见和建议，接受甲方的管理和协调。原则上不得随意更换本项目各岗位管理人员，包括项目经理、副经理、主管及各部门负责同志，原则上在服务期内不得随意调整、离职，确因不可抗力发生人员变动，需甲乙双方提前一个月协商处理。

6、乙方应做好物业服务区域内的安全防范工作，发生安全事故时，应按应急预案采取应急措施，并及时向甲方和有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

7、未经甲方许可，不得擅自改变公共建筑和共用设施设备用途，不得擅自占用、挖掘本项目服务区域内的道路、场地，如有需要，应经甲方同意并办理有关手续后进行。

8、本合同约定的服务期终止时，应当将物业服务用房和物业服务相关资料及时移交给甲方，并与其他中标单位做好衔接，确保项目平稳有序。

9、若因承接的设施设备、园林绿化等缺陷或故障引起的乙方服务标准不达标的，乙方不承担违约责任。

10、因物业项目移交产生的物业服务成本以及设施设备改造费用，由甲乙双方协商解决。

11、在乙方管理期间，若项目创优成功，则甲方应以文件等形式对乙方予以表彰。

12、乙方根据现场管理需要，制定必要的规章制度，并以有效方式督促物业使用人遵守。

13、乙方应根据合同约定全面履行合同义务，如乙方不履行或不完全履行本合同义务的，应当承担相应的违约责任，并赔偿甲方造成的损失，包括但不限于为实现债权而支付的律师费、保全费、诉讼费、公证费、鉴定费等。

14、乙方应对乙方人员及其第三方全权负责（包括但不限于如乙方应投第三责任险、为员工投保人身意外险等），乙方所有人人员及第三人的事故由乙方全权负责，以保证甲方在相关人员索赔时不受任何责任的约束。

八、服务承诺

以投标文件、澄清表（函）、合同为准。

九、人员培训

乙方须制定和提供本项目有关培训手册，作为培训的基础资料，并为甲方培养至少2名后勤管理员，内容包括：物业管理条例、消防安全知识、设备运行原理、常见故障排除等内容。

十、保密义务

（一）双方同意本合同条款及其附件内之信息属于商业秘密，双方有保密之义务，非经对方的书面允许，不应将其泄露给任何第三方（根据其适用的法律必须披露的情况除外）。

（二）双方同意对在合作过程中所获知的对方的数据、技术秘密和资料均负有保密义务，任何一方不得将获知的对方技术、商业秘密泄露给第三方（根据其适用的法律必须披露的情况除外）。

（三）乙方在服务过程中，禁止复制、记录库区和机房中存储的数据及档案，同时严禁携带存有业务数据的载体离开设备现场，确保甲方档案数据安全。

（四）违反上述规定的直接损失由责任方承担。

十一、违约责任

（一）甲方违约责任

1、甲方逾期付款的，每日按应付款金额的0.01%向乙方支付违约金，违约金总额不超过合同总额的5%。

2、如因甲方非正当原因，导致合同终止，甲方需承担乙方已发生的运营费用、招标成本等费用。

3、为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生燃气泄漏、漏电、火灾、暖气管、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，应当按有关规定协商处理。

（二）乙方违约责任

1、乙方原因不能按照合同约定及投标文件内容提供服务的，甲方有权对乙方进行处罚包括但不限于罚款、扣除乙方相应尾款等。

2、乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足招标文件技术要求，必须无条件更换服务人员。若仍不达标，甲方应当将乙方违约的情况以及拟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《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。

3、乙方在本合同终止后无故拒不撤出本区域或未与其他中标单位做好衔接过渡

的，前述行为给甲方造成损失的，乙方应当承担相应的赔偿责任。

4、乙方有确切证据证明属于以下情况的，可不承担违约责任：

- (1) 由甲方或物业使用人的自身责任导致乙方的服务无法达到合同要求的。
- (2) 因物业本身固有的瑕疵造成的损害；
- (3) 因维修保养本物业区域内的物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。
- (4) 因非乙方责任造成的供水、供电、通讯及其他共用设施设备的障碍和损失。

十二、不可抗力

(一) 不可抗力系指双方在缔结协议时不能预见、并且它的发生及后果是不能克服和不能避免的客观情况。一方因不可抗力不能履行合同或不能完全履行合同的，根据不可抗力的影响，可以部分或全部地免除责任。

(二) 由于不可抗力原因致使合同无法履行时，无法履行合同义务的一方应以合理方式立即将不能履行合同的事实通知另一方，并在不可抗力事件发生后 15 天内用特快专递向对方发出事件发生地点有关政府部门、公证机关出具的证明，以证实不可抗力的存在；如因一方怠于通知而造成另一方损失或损失扩大的，则怠于通知的一方应负责赔偿另一方的相应损失。

十三、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生争议，任何一方均不得采取非法手段，应由甲乙双方根据“招标文件”、“投标文件”、“服务方案”协商解决。协商不成的提交甲方所在地法院依法办理。

十四、合同生效

本合同一式拾贰份，甲方执肆份，乙方执肆份，鉴证方壹份，西安市财政局政府采购管理处备案叁份。本合同甲、乙双方签字盖章后生效，合同服务期届满后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

十五、其他事项

(一) 鉴证方作为招标代理机构对合同进行确认。

(二) 西安市财政局政府采购管理处在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

(三) 招标文件、投标文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

(四) 合同未尽事宜，由甲、乙双方协商，经鉴证方确认后，作为合同的补充与原合同具有同等法律效力。

对于以上所述各项内容，甲、乙、鉴证方三方表示完全同意，签字并盖章如下：

甲方	乙方	鉴证方
 西安市不动产信息档案管理中心 (盖章)	 西安世园物业管理有限责任公司 (盖章)	 陕西上德招标有限公司 (盖章)
地址: 西安市凤城八路109号	地址: 西安市浐灞生态区世博大道西安世博园指挥中心201室	地址:
邮编: 710007	邮编:	邮编:
法定代表人:	法定代表人: 	法定代表人:
被授权代表: (签字) 	被授权代表: (签字)	负责人:
电话: 88086701	电话: 13319186812	承办人: (签字) 
开户银行: 建行西安文景路支行	开户银行: 长安银行西安曲江新区支行	电话:
账号: 61050178150008000011	帐号: 806010101421004897	
日期: 2022年6月23日	日期: 2022年6月23日	日期: 2022年6月23日

服务承诺：

一、服务质量保证承诺

本服务承诺提供了我公司对本项目项目综合管理服务的基本要求与标准，本服务承诺指标依据中华人民共和国建设部《〈全国物业管理优秀示范企业〉》标准及一级《企业物业管理公共服务等级指导标准（征求意见稿）》标准制订。

1、建立环境卫生管理制度并认真落实，实行标准化清扫保洁。承诺指派专人负责建筑物公共区域、楼梯间保洁和垃圾清理，所有道路、绿化带的清扫及洒水降尘工作，冬季清雪工作，责任范围内的垃圾清运工作。所有公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占用，无废弃物、污渍，卫生间无异味；及时清扫积水积雪、垃圾及废弃物的清运，确保公共区域和附属设施卫生区域容貌整洁。

2、确保上级下达给采购单位的节能减排、卫生城市创建及社会综合治理等各项工作达标。

3、我司承诺将高标准、高质量的完成综合管理服务，并承诺高于招标文件提出的标准提供服务；

4、承诺按照本投标文件中提出的十余项重大提升措施进行落实，切实提升本项目的相关管理服务；

5、承诺本项目机构健全、扁平管理、分工明确、合理配备、责任到人。符合物业服务管理要求。

6、公司承诺每季度对客户进行服务满意度调查，客观评价各项服务工作客户满意度；

7、将运用公司先进管理软件进行辅助管理，规范服务流程和质量监控体系；

8、公司承诺集中全公司的人力、财力、物力对本项目予以政策倾斜和支持。

9、本项目将通过运用长期积累的经验，采取技术节能和管理节能的综合措施为我局节能降耗。

10、遇甲方重大活动时如有需要，公司抽调各方面力量，对本项目进行支援，确保活动的顺利进行；

11、公司每上、下半年在本项目至少免费组织一次治安、消防或突发事件应急预案演练；

12、我司全员将严格按照 ISO 作业体系文件及流程操作，安全作业、防范风险。

保洁方面：

1、每天定时对区域的环境卫生和室内卫生进行清扫，垃圾要及时运走，确保干净、整洁，无垃圾、无杂物，摆放整齐、有序。每天共清扫 3 次：7:30 之前完成第一次清扫，12:30 至 14:30 完成第二次清扫，18:00 以后进行第三次清扫；

2、对积水、积雪清扫及时，在降水停止后 6 小时内将院内道路清扫完毕，24 小时内将绿化带内清扫完毕；

3、迎接贵宾等活动情况时，按照甲方要求临时增加清扫次数，确保迎接贵宾期间无垃圾、无杂物，摆放整齐、有序。

4、垃圾桶每日清理，每半月清洗一次，做到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象。根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孽生。

5、及时洒水降尘，根据天气情况，对物业区域道路洒水降尘，确保物业区域道路无浮土扬尘。

6、室内卫生应做到表面、接缝、角落、边线处等洁净无杂物、灰尘、印迹、污垢、污渍、划痕等。

7、公共卫生间应做到地面干净、干燥、无异味。台面、镜面无水迹、手印迹。小便斗、坐便器无黄渍。

8、对公共区域的清扫和保洁工作；冬季清雪工作，责任范围内

的垃圾清运工作。

每日需对责任范围进行三次集中清扫。

第一次清扫时间：7:30 之前完成第一次清扫；

第二次清扫时间：12:30 至 14:30 完成第二次清扫；

第三次清扫时间：18:00 以后进行第三次清扫；

安全方面：

1、乙方向甲方派遣的秩序人员，配合甲方 24 小时全区域和全程录像监控，对双方确认的目标、区域实施安全保卫，做好防火、防盗、防破坏工作，预防和制止侵害甲方安全的行为发生，并积极配合甲方处理有关突发事件。根据实际情况，有效的预防巡逻区域内各种事故、事件和案件的发生，依法同各种违法犯罪行为做斗争，保证巡逻的密度和力度，维护甲方的正常的经营、办公秩序。

2、乙方应当按照保安服务业技术标准的规定提供保安服务，上岗时发现违法犯罪行为的，应当予以警告；对制止无效的应当立即报警，同时采取措施保护现场；乙方应当按照保安服务业技术标准的规定提供保安服务，上岗时发现违法犯罪行为的，应当予以制止；对制止无效的应当立即报警，同时采取措施保护现场；

3、对进出建筑物内的人员车辆进行管理，严禁外来人员车辆私自进入，必须持证（卡）进入，或由甲方人员带入。安排调整院内车辆停放，确保整齐有序；

4、对建筑物内秩序进行管理，督促外来电动车、汽车按规定停放，人员不得聚集逗留。

5、乙方保安人员的具体执勤岗位、职责范围、勤务及其他安保事项安排，由甲乙双方在法律法规允许的范围内协商确定。

二、服务内容承诺

西安世园物业管理有限责任公司将以“管理示范企业”的标准

为工作准则，注重细节把握，认真最好每项具体工作，确保服务品质。现对本次综合管理服务的方案、内容和方式作出以下承诺，并努力达到以下管理指标：

- 1、承接综合管理之前与委托方签定的综合管理合同。
- 2、管理区域有常设机构—物业管理项目部为用户提供 24 小时服务。
- 3、项目部设立专门服务电话，接受用户对综合管理服务需求、求助、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。
- 4、综合管理项目部标识清晰，办公环境安静、整洁、有序。
- 5、各员工精神饱满、姿态端正、服装整齐。
- 6、服务人员休息室有序、整洁。
- 7、区内有协防值守。
- 8、服务人员统一配置专门服装。
- 9、协防人员配置对讲机等警用器具。
- 10、应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率。

消防系统（日常检查）

消防主机、应急照明控制柜、消防卷闸门系统、消防水泵、消防水泵控制柜、防排烟风机除尘维护；设备房应急照明、应急照明灯、湿式报警阀、防排烟风机测试除尘；楼层喷淋末端、消防管网、室内外消火栓月度检查等。

安全防范

- 1、管理区域制定安全防范制度，保证 24 小时值班及巡逻安全防范；

- 2、设固定岗专人值守,采用限时跨立姿势于指定地点站立服务;
- 3、对来访人员提供指引服务,态度须和蔼。善于发现隐患和可疑人员,处理突发事件。大件物品进行出入登记签可制;
- 4、巡视人员按规定时间和线路电子巡更,巡视率达100%,频率不低于2小时/次;
- 5、监控系统24小时三班值守,对控制区域进行监控并定时录像(待设备到位);
- 6、安全员须统一着装,配证上岗;
- 7、经岗前培训及每月定期培训,熟悉区内环境,文明值勤,训练有素,言语规范,认真负责,赋有献身精神。保持良好的岗位形象,态度和蔼、仪态端庄,自然大方、热情。用语规范,说话和气、口齿清楚;
- 8、上岗时严禁吸烟、喝酒、看书看报,不做与工作无关之事。不迟、旷准时接班;
- 9、配证上岗须着制式服装,冬装,夏装不得混穿。扣好领钩、衣扣,不得披衣,敞怀,卷裤腿。制式衬衣,内衣下摆不得外露,前后不得打褶。不得在制服外罩便服,不准围围巾;
- 10、非管理原因火灾、刑事和交通事故年发生率不超过0;
- 11、作好每班《值班记录》、《交接班记录》,时时微笑服务。

卫生洁净

- 1、实行垃圾分类,全环境洁净保障,保洁率达95%,袋装垃圾,中转垃圾日产日清;
- 2、洁净设施齐全,设有垃圾箱、果皮箱,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、公共玻璃窗等保持洁净;

- 4、洁净工具摆放有序，作业完毕清洗干净每周两次消毒灭菌；
- 5、洁净人员经岗前培训，统一着装，配证上岗；
- 6、明确责任区域，实行责任制酒店化标准化保洁；
- 7、房屋共用部位无乱贴、乱画和擅自占用、堆放杂物现象；
- 8 公共楼道、设施每天 2 次以上擦洗率须达 100%；
- 9、全日制保洁共用场地。
- 10、道路、场地、停车场等保洁进行全范围冲洗 1~2 次/周；
- 11、道路、场地、岗亭、设施等，清扫、擦拭、拖洗 100%；
- 12、每日管理人员进行两次保洁检查，记录完整。发现不合格当日内纠正；

- 13、卫生区域进行消毒灭杀 2 次/周；
- 14、每年全区域进行灭鼠灭害 4 次/年。

交通及停车场

- 1、交通标识清晰准确，无残缺现象；
- 2、停车场干净整洁，交通及车位标志线清晰可见；
- 3、车辆停放有序，无跨线停车及无证停放现象；。
- 4、专业停车场管理制度完善，管理责任明确；车辆出入登记完善，登记率达 100%。对前来泊车的车辆要作到先敬礼，发卡放入、收卡发行杜绝车辆丢失；指引车辆停放，动作标准，微笑服务；
- 5、摩托车及自行车在指定区域（非机动车车场）按指定位置停放，管理有序；
- 6、车辆管理员经岗前培训，配证上岗，交通指挥动作统一规范；
- 7、危及人身安全处设有明显标识和具体的防范措施；
- 8、停车场设专人管理。

设备设施日常巡查、维修保养

安防系统：闭路监控系统月度维护、显示大屏月度除尘维护、硬盘录像机存储月度检查、门禁管理系统月度维护、门禁末端设备

月度维护、停车场道闸月度维护等。

给排水系统：排污泵月度维护、污水坑月度清掏、生活水泵季度维护、生活水泵控制柜季度维护、供水管网阀门季度维护、卫生间洁具月度维护、室外雨污水管网月度检查、水井季度维护、雨污水井盖刷漆维护等。

供配电系统：变压器半年度维护、高压柜半年度维保、低压配电柜季度维护、低压配电箱季度维护、电井季度维护、公区照明灯季度维护、室外路灯季度维护、发电机半月度运行测试等。

空调系统：空调滤网清洗、空调室外机维护、新风控制箱季度维护、新风主机滤网季度清洗等。

电梯系统：日常巡查、机房日常月度除尘维护等。

弱电系统：会议设备季度维护等。

日常维修管理

1、包括对建筑物配套设施设备日常维修维护和道路的日常养护。

2、严格执行并达到行政事业单位相关管理服务标准的质量要求。

附件一：服务内容

一、综合管理服务范围

对不动产信息档案管理中心（以下简称中心）提供综合管理服务、群众接待服务、工程维护服务、秩序维护服务、环境卫生维护服务、设施设备日常维护养护服务、垃圾清运处理服务、病媒生物消杀防制服务、外墙清洗服务、化粪池清掏服务、灭火器检测充粉等内容。

二、综合管理服务内容及标准

1. 服务内容：综合管理服务经理负责客服、秩序、工程、保洁的日常管理工作，包括制定切实可行的管理制度、详细的工作计划并组织实施；综合管理经理工作时间与中心同步；

2. 服务标准：负责根据中心要求制定管理制度，监督指导服务人员按服务制度规范操作，如有问题负责落实整改及人员更换；制定详细工作安排，协调处理服务中各项事务要求和建议，按照相关需求组织人员完成工作。

（二）客户服务管理

1. 服务内容：大厅接待，包括办事群众业务指引及大厅咨询及投诉电话接听；大厅公共秩序维护；中心四个会议室管理，包括会议服务；日常物料及耗材管理；各部门相关工作沟通协调。

2. 服务标准：

大厅接待：对来访办事群众热情接待，引导至对应服务窗口；指导群众规范使用大厅各类信息化设备；对投诉群众做好安抚及解释工作；接听咨询电话及投诉电话，热情解释，做好问题登记及回访等事务。

会服工作：做好四个会议室管理工作，会前准备、会中茶水服务、会议全程保障及会后会场清理、会议室整理工作。

物资管理：制定切实可行的库房管理办法，物资分类放置，建立物资台账，物资出入库帐目清晰，每月对物资进行盘点，及时补充库存，做好物资保障工作。

（三）秩序工作管理

1. 服务内容：南门及西门 24 小时出入管理；24 小时区域巡逻（至少每 2 小时一次）；工作日楼内岗值岗；区域内公共秩序维护；安全设施维护；正常办公秩序维护；公共财物安全维护；消防协管；消防中控室及监控室管理。

2. 服务标准：

公共秩序：实行中心大门 24 小时安全保卫制，中心大门岗位 24 小时受控，禁止商贩等闲杂人员及车辆影响门口出入，维护物业管理区域秩序安全；

交通秩序：规范中心内各类车辆的交通秩序，及时制止车辆危险行为及其他各类违反中心交通管理要求的行为；

消防管理：定期检查消防设施设备，确保各类消防设施设备有效并能正常使用，确保消防通道的畅通；

出入口管理：维护中心内各主要出入口现场秩序，严格执行中心出入口管理规定，严格对进入办公区域人员及车辆进行审查；

安全设施：对中心内的各项安全设施进行 24 小时看护，及时发现和有效制止破坏设施设备的行为，发现损坏及时上报中心相关部门；

突发应急：制订切实可行的突发事件应急预案，及时发现处理并上报各类安全隐患。

（四）公共设施设备维护

1. 服务内容：中心范围内供配电系统运行值守与巡检、定期维保灯具、应急灯、排风扇、安全出口牌、开关、插座等供电设

施设备小型维修；中心范围内给排水系统运行巡检，设备定期维保及水龙头、延时阀、脚踩阀、上下水软管、排水泵、下水堵塞等小型维修；中心范围内消防系统设备运行巡检、管道保压、阀门保养等日常维保；

中心范围内安防系统运行巡检，设备定期维保及蓄电池柜外观、监视器、监视画面、硬盘录像机等点检；中心范围内中央空调系统运行巡检、故障报修等；其他配套设施设备维修；配合外来维保或维修单位做好相关施工辅助工作；配合做好中心内施工管理、过程跟踪及资料记录等。

2. 服务标准:

电气设备运行正常：配电室、配电柜内无异物，母线、电缆线之间联接处接触良好，各电器开关完好无损，对设备进行短时间的的外观检查，及时发现各种异常现象，清扫配电室内卫生；

照明：保障日常使用的前提下节约能源，灯具损坏及时维修；

建筑室内管道设施使用中不跑、冒、滴、漏；

配套给、排水设施，巡视阀门开启是否灵活、有无漏水现象，井盖密合、流水畅通、井内无积物；

中央空调运行：每天巡视一次，检查室外机组运行状态，办公区域空调运行情况，库区恒温恒湿机组温湿度巡查，定期对新风系统进行测试；

安防系统运行：巡视检查蓄电池柜、楼控系统、人脸识别系统、安防报警、门禁、闭路监控、周界报警等功能正常运行；

消防系统运行：做好日常巡查，检查消防水泵体有无破损、外观整洁完好、盘根无渗水、溢水，层显\手报\控制模块\消防电话，消防防排烟系统、消防广播系统、区域火焰报警器、各种模块，处在良好工作状态，设施功能完好无损坏，每月抽检消防末端测试 10%，一年覆盖全部；

3. 日常养护维修

(1) 服务内容: 办公楼(区)房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、照明设施、新风等的日常养护维修;

(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; 碎裂或断裂、缺损的, 应在规定时间内安排专项修理; 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; 发现问题及时报告, 提出方案或建议, 及时完成各项零星维修任务, 维修合格率 100%, 一般维修任务不超过 24 小时。

4. 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, 如二次供水水泵、生活水箱、消防水泵、消火栓、消防水池、细水雾设备、给水管道、消防管件、关键阀门、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管、雨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: 每日一次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、清洁一次, 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; 每月抄写水表, 对公共区域能耗统计分析。

5. 供电设备管理维护

(1) 服务内容: 对办公楼(区)供配电系统变压器、低压配电柜、抽屉负载、高、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和重点检测, 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; 供电运行和维修人员必须持证上岗; 严格执行运行维修值班制度, 及时排除故障, 一般故障排除时间不超过 2 小时, 零维修合格率 100%; 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,

6. 空调系统运行维护

(1) 服务内容: 集中空调系统的运行管理及新风机组、风机盘管、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修, 库区恒温恒湿机组定期巡查记录, 检查库区温湿度数据, 机组运行正常。

(2) 服务标准: 严格执行安全操作规程, 确保空调系统安全运行和正常使用。定期巡查设备运行状态并记录运行参数; 定期清洗滤网, 检查冷凝水管是否排水通畅, 空调系统电源柜、控制柜进行检查, 紧固螺栓、测试绝缘, 保证系统的用电安全; 检查管道、阀门无锈蚀, 保温层完好无破损, 无跑、冒、滴、漏现象; 在每个供冷期或供热期交替运行之前, 或系统停机一段时间后又重新投入运行时, 必须对系统所有设施设备进行严格细致的检查、清洗、测试和调整, 确定正常后方能投入运行;

7. 消防系统维护

(1) 服务内容: 对火灾自动报警系统、自动喷淋系统、室内灭火栓、排防烟系统、安全疏散、应急照明系统、防火门系统、

七氟丙烷灭火系统等灭火系统进行日常管理和养护维修，负责组织灭火器等消防设施的年检。

(2) 服务标准：严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态；定期检查消防设备、安全出口、疏散指示灯，引路标志完好，紧急疏散通道畅通；消防水带每半年检查一次，无破损、发黑、发霉现象；联动控制台工作正常、显示正确，消防泵每周启动一次，消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，末端放水检查一次；消防管道、阀门至少每一年进行一次除锈刷漆；保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；每月对消防设备定期检查一次，重大节日增加检查次数。有突发火灾应急预案，经常组织义务消防员的培训，每半年组织 2 次消防火灾演练。

(五) 环境卫生维护

1. 服务内容：

日常清洁工作：建筑物内公共区域卫生清洁工作，包括楼道、大厅、卫生间、门窗等部位的清洁和维护；中心办公室、接待室、会议室的室内保洁工作：地面、办公桌椅、办公家具、文件柜、窗户窗台等日常保洁工作。

外环境的清洁：包括停车场、篮球场、主干道、建筑物空地、公用设施、指示牌、宣传栏、广告栏、座椅等清洁卫生工作及不间断保洁工作以及绿化带的日常保洁。

定期清洗工作：石材、地砖、地面、墙面定期清洗；门窗玻璃、灯具、指示牌、公用设施定期清洗。3 米以下外墙、幕墙及遮阳棚定期清洗。

室内消毒工作：室内消毒工作，应包括墙面、地面消毒、家具等设施设备的擦拭消毒、保洁用具的消毒。园区定期消杀工作。

生活垃圾的处置工作：生活垃圾必须日产日清、随时收集、打包桶装，桶内垃圾及时清运至垃圾暂存点。

保洁工具、保洁耗材配备：日常保洁工具及保洁耗材采购方负责提供。

2. 服务标准：

(1) 室内保洁管理要求

门、窗、办公桌椅等设施清洁，无污迹、无锈迹；

通道保持整洁，无垃圾、无杂物；

无积水、无垃圾、无杂物，建筑物落水畅通；

各类机房保持无垃圾杂物堆放。

(2) 室外保洁管理要求：

室外地面保持干净，无积水，无积雪、积冰，晴天无水渍；

座椅、灯柱等设施清洁，无张贴物；

绿化带、花坛、盆栽植物内无枯叶、烟蒂、杂物，周围无杂物、无积水；

各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱等表面无积灰、无污垢、无污迹；

垃圾箱（桶）的清洁质量箱内垃圾不超过箱内容积的三分之二，垃圾容器内必须套袋，箱体周围无抛撒垃圾，无异味；

道路：路面无堆积物、无砖瓦土石、无果皮纸屑塑料袋、无烟蒂痰迹、无积泥积尘、无污水、无灰带。

停车场：地面无垃圾、无堆积物与杂物、无积水；雨雪天气须对停车场区域道路积水积雪进行清理，保证行驶安全通畅。

(3) 卫生间管理要求：

地面清洁、无积水，地漏畅通、无堵塞；

墙面、隔断、门、执手等无污迹；

便具无积垢、无污迹、无锈迹、无异味；

洁具表面光洁、明亮，无污渍；

镜面保持光亮，无水迹；镜框边缘无灰尘；

台面光洁、明亮，无水迹、无皂迹；

金属水嘴、感应器、外露水管、电气开关和插座等表面光亮，无灰尘；

废物桶表面无污迹、无异味；

(4) 绿化带及绿地保洁要求：

目视范围内无白色垃圾无杂物；

绿化带、花坛、盆栽植物内无枯叶、烟蒂、杂物；

绿化范围内及周围无杂物、无积水。

(5) 外围保洁服务要求：

外围目视无塑料袋和废纸；

绿化带内无废纸和垃圾，保持干净；

将中心外围各个角落、车棚、大楼周围通道内垃圾清扫干净；

保洁员不准在影响交通的地方停留；

遇下雨、下雪天气要及时将下水道口、通道清理出来。

(6) 对火灾、雪灾、水灾、高温、大风、大雨、雷电、地震等安全隐患等突发事件应及时上报甲方，一旦事故发生应立即报告有关部门，并及时采取力所能及的应急措施防止灾情或事件蔓延和扩大；

(7) 保洁人员需培训上岗，在岗期间杜绝脱岗严禁从事与保洁业务无关的工作，包括但不限于抽烟，打架，盗窃等行为。

(六) 病媒生物防制消杀工作

区域消杀：含外围区域、配套用房、1-3层办公区域，消杀频次夏秋季每月一次，冬春季每月两次。区域消杀主要以防治病媒鼠患、蚊蝇、蟑螂以及其他爬虫飞虫等为主。

库区消杀：4-9层为档案库区，需进行防霉变、防书虱等强

化消杀，频次每月 2 次，增加四月及十月两次全方位消杀。主要以防治病媒鼠患，病媒书虱，病媒衣鱼，病媒甲壳虫，同时防治霉变等菌类的滋生和繁殖，其消杀防治采用两种方式进行，地面墙面架子等固化物体采用菊酯类进行作业，而纸质档案和书籍类等采用熏蒸药剂处理。

（七）垃圾清运处理

保洁人员每日分时段将垃圾从室内外清扫、收集并运送至垃圾转运站，由垃圾分类专用车辆将垃圾从转运站压缩并运送至垃圾处理场或垃圾焚烧发电厂进行集中无害化处理。

（八）外墙清洗

外墙清洗每年 1 次，操作人员必须持“高空作业证”，含玻璃刮洗及石材养护。

（九）化粪池清掏

每年对区域化粪池及隔油池清掏 4 次。

附件二： 专项设备维护申请单

《专项设备维护申请单》

申请日期：

申请内容	
申请费用	
费用合计	
乙方 意见	项目经理（签字）： 年 月 日
甲方 意见	综合科负责人（签字）： 年 月 日

注：此表格用于该合同约定的专项设备维护申请使用

附件三：信息档案管理中心服务满意度评价表

项目名称	不动产信息档案管理中心沪灞档案库项目			
评价	非常满意	满意	一般	不满意
指标				
意见				

档案公司章

附件四：西安市市级单位政府采购合同履行验收单

单位：万元

项目名称		验收时间	年 月 日
采购单位		联系人	
供应商		负责人	
供应商自 检结论	<p style="text-align: right;">供货商（盖章） 年 月 日</p>		
采购单位 验收意见	<p style="text-align: right;">供货商（盖章） 年 月 日</p>		

- 1、本单一式三份，采购单位二份，供应商一份。
- 2、如此表格不够可复印。