

物业管理服务项目 管理服务合同

委托方（甲方）： 府谷县人民法院

受托方（乙方）： 榆林市秉信物业管理有限公司

签 约 日 期： 2020年11月23日

物业管理服务项目

甲 方： 府谷县人民法院

法定代表人： _____

委托代理人： 张印

地 址： 府谷县府谷镇建行上巷与人民中路交叉口西南 20 米

邮 编： _____

电 话： _____

乙 方： 榆林市秉信物业管理有限公司

法定代表人： _____

委托代理人： 白杰

地 址： 陕西省榆林市横山区西南新
区怀远八街紫瑞花园 1 号商铺

邮 编： 719200

电 话： /

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》相关规定，
在自愿、平等、协商一致的基础上，就物业管理服务项目事项订立以下协议，以资共同
遵守。

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况

物业名称：物业管理服务项目

第二章 服务范围

第二条 在物业管理区域内，乙方提供的物业管理服务包括以下内容：

按照投标文件承诺的人员配置、服务的标准开展工作，服务内容以标书承诺为准，

具体项目包括以下内容：

人员配置

- 1、我公司承诺所配管理人员具有7年以上后勤服务管理经验的。
- 2、我公司承诺所有从事岗位人员有从事本职业3年以上的经验。
- 3、所有人员统一着装上岗，佩戴规范标志。
- 4、遵守工作制度，遵守卫生制度。
- 5、遵守安全管理制度。
- 6、遵守设备安全操作规定并严格要求自身执行，人为操作不当所引起安全事故，后果自负。
- 7、爱护公共环境卫生、不随处吐痰，不乱摘瓜果和花草、乱扔垃圾（违者按公司相关规章制度处理）。
- 8、公共场合不得大声喧哗（违者按公司相关规章制度处理）。
- 9、认真负责履行本人工作职责。
- 10、按时上、下班，坚守工作岗位，服从领导安排，遇事要请假。
- 11、爱惜公共财物，不将任何物品占为己有，人为损坏照价赔偿；
- 12、节约用水、用电、用气，浪费按实际情况进行赔偿。
- 13、广泛听取广大职工意见，并对合情合理的要求进行整改。
- 14、接受各级管理部给予的合理性告诫、处罚（含经济性）、意见、建议，并进行改善。
- 15、团结协作，真诚待人，语言文明，热情周到。

服务标准

总体服务理念：公共区域场地保洁工作，营造干净、整洁、舒适环境，做到地面无污垢、无积水，无痕迹，楼内墙面无蛛网，公共卫生间干净卫生无异味。我公司为甲方提供各项服务工作。做出切实可行的服务承诺指标，制订出相应的各项规章制度及保障措施；对我公司的所有工作做到全面高标准、严要求，保证甲方能够满意，让职工感受到一份安心和舒适的居住环境。

①管理制度——健全

建立健全项目管理、安保、工程运行维修，保洁等各专业管理制度，通过实行逐日自行检查，半月专业检查，月度综合检评，以促使各项目把日常管理服务工作做得更深

入，更扎实。

②服务态度——热情

通过不间断的培训，使服务工作的员工以真诚的服务态度为甲方提供热情、周到、礼貌、规范的服务。做到语言规范，谈吐文雅，遵守制度，仪容整洁，举止大方，称呼得当。同时不断地拓展服务深度和广度，因地制宜，结合法院的实际情况，提供各种灵活的服务方式，尽可能在服务范围、服务方式等方面提供便利。

③服务效率——快速

我们将不断地对员工进行培训提高员工的素质，简明工作程序，提高办事时间，提高服务效率。对服务对象的投诉，保证在 15 分钟内主管到位，并及时地进行跟踪。以满足甲方的需求为目标，主动定期开展服务调查，存在问题及时整改，不断提高服务质量和管理水平。

3、服务承诺

①清扫保洁率达 100%以上，做到每天打扫两次，无卫生死角，坚持保洁人员自查，管理员巡查，抽查相结合，确保管理区域内外环境整洁，垃圾分类存放，日产日清。

②按照甲方的要求提供 24 小时综合服务。办公区域、设备、设施的日常维护维修、服务质量合格率达 100%以上，做到定期维护保养，确保维修以及服务质量。

③消防设施，设备完好率达 100%，做到定期维护检修，保证消防档案完备，消防预案落实。

④投诉处理率在 100%以上，回复率 100%建立回访制度，定期征询意见，对投诉反映的问题及时处置反馈。

⑤制定和落实年度员工培训计划，采取公司培训和管理培训相结合的方法，确保各岗位员工专业培训合格率达 100%。

第三章 双方权利及义务

第三条 甲方的权利和义务

- 1、要求乙方人员遵守相关规约。
- 2、审定乙方拟制的物业管理制度、工作计划、工作流程。
- 3、检查监督乙方管理工作的实施及制度执行情况。
- 4、有权对乙方违反合同规定的物业管理服务行为，要求整改。

- 5、向乙方提供物业管理办公用房,具体房屋、用房数量由甲方根据实际情况确定。
- 6、向乙方支付物业管理服务费。
- 7、甲方负责公共部位、卫生间等所需易耗品的采购,乙方按照甲方的需要配发,以便及时进行更换(包括:灯具、垃圾篓、卫生纸、洗手液、抽纸、感应器类更换电池用品等)。
- 8、法律法规规定甲方的其它权利及义务。

第四条 乙方的权利和义务

- 1、制定物业管理制度和工作计划,自主开展各项管理服务活动。
- 2、按照各项法律和合同规定的责任要求,结合甲方授权对物业实施综合管理,确保实现各项服务承诺,并自觉接受甲方管理部门的专职评估。
- 3、向甲方告知物业使用的有关规定,并负责监督。
- 4、对物业的设施、设备不得擅自占用和改变其使用功能。
- 5、建立物业管理档案并负责及时记载有关信息变更情况。
- 6、合同管理期满后应向甲方移交物业管理期间的相关档案资料,以及管理用房和设备。
- 7、因乙方工作人员对甲方设备及仪器操作不当导致设备及仪器损坏或报废,由乙方负责维修或购置,所需费用均由乙方承担。
- 8、实现《投标文件》中的各项指标,做好各项物业服务工作。
- 9、实施《投标文件》中各项应急突发事件的应对措施和解决办法。
- 10、负责编制物业年度管理计划、制度、工作计划、工作流程。
- 11、对预上岗人员按规定进行岗位培训,并对已上岗人员定期进行职业道德、操作技能及礼貌礼节等相关培训,使上岗人员端正服务态度,提高服务质量,遵守各项规章制度及工作规范,以维护甲方的形象。
- 12、乙方派到甲方物业管理的工作人员,在履行职责的过程中发生的伤亡事故,由乙方负责,与甲方无关。乙方所派驻物业人员与甲方没有任何劳动关系,甲方概不负责。

13、法律法规规定的其它权利及义务。

第四章 合同期限及服务费用

第五条 合同期限：一年，自2024年11月21日至2025年11月22日止。（本合同服务期限及服务场所仅适用于服务甲方现办公场所，如在合同期限内甲方院机关办公场所搬迁或变更，本合同自动终止，且甲方无需支付乙方违约金，赔偿任何损失）

第六条 物业服务费用

1、物业服务费：一年物业服务费共计陆拾叁万元整（人民币：630000.00元），该费用包括乙方向本合同所指物业应支付的费用包括：物业人员工资、易耗用品费、服装费、管理费、税费等。

2、物业服务费结算方式：乙方提供发票，甲方以转账形式按季度支付物业服务费。

乙方名称：榆林市秉信物业管理有限公司

税 号：91610823MA708G9X41

开户银行：陕西榆林农村商业银行股份有限公司科创支行

开户行账号：2710112801201000008206。

第五章 物业服务内容及标准

第七条 乙方按照投标书提供物业服务内容及标准的承诺执行，不得低于投标书的承诺。

第八条 为保障物业服务质量，乙方配置物业服务人员 20 人，如因离职等特殊情况造成人员短缺的，乙方在 7 个工作日内及时补充。

第九条 物业公司工作人员应相貌端庄、工作用语文明、行为规范、服装统一整洁，工作中不得有串岗、离岗、吃零食等行为，杜绝酒后上岗。

第十条 设施设备管理

1、操作规程：

①检查各种仪表压力，计量器是否正常，打开排气阀门，除去管线内压。

②确认给水槽内水位，打开给水阀，水泵进出口阀门。

1、根据甲方要求的服务范围，配备合理的工作人员，劳保上岗，统一着装。

2、院内草坪、乔木、灌木、花卉等，配备 1 人保证草坪与树木浇水施肥，做到植物叶片不萎焉，土壤表层不干旱，浇水时间和方法正确，不浪费水施肥时期方法正确，施肥量适中。

3、病虫害防治，使用农药种类倍数方法适当，喷药均匀周到。喷药后病虫害率低于 3%或病情指数低于 20%。

4、修剪要做到立侧枝均匀，内膛不乱枝稍，不超过树冠外缘线 50 厘米，新稍不超过外缘线 20 厘米，枝稍不超过整形面 20 厘米。

5、花木整形，按要求将花木造成一定的形状，枝条分布均匀，蔓生植物要及时牵引上架，使枝蔓分布均匀。

6、肥料使用做到施用肥料种类及施肥方法正确，施肥量适量适中，肥料保存方法得当。

7、建立绿化养护方案，每月进行一次检查，并做好检查记录，在工作期间做好节能降耗工作，绿化成活率达到 98%，切实保证施工质量。

第十四条 车辆管理规定及工作要点

1、车辆管理规定

①按府谷县人民法院院内车辆有关管理规定放行或禁行。

②维持门口交通秩序，指挥和疏导进出车辆，引导要及时，手势要规范，态度要热情。

③遇有外来特殊车辆出入，详细记录车辆来源与事由。放行时须手续完备（需有甲方有关部门签证的放行条），同时无其它违规行为。

④进行停车安全服务，停车就位，指挥规范，车辆停放有序。

⑤定时巡视停车场所，防止粗心而造成损失。

⑥有重大活动安排，事先预留车位，摆放醒目标志。

2. 巡视检查工作要点

⑤出入登记管理

贯彻技防为主、人防为辅的原则，做好停车场的出入口控制，建立车辆停放登记制度，严防被盗事件发生，同时，停车场防止无关人员进入和逗留。

⑥规范化的人性管理

在严格规范管理的同时，对地面停车场，配合做好车辆的防护工作，尽量减少热辐射对车辆使用人员的影响。

关注已停车辆，查看有无损坏、漏油、漏水情况，做好相关记录，若出现损坏、漏油、漏水等，尽快与使用者联系，减小损失。

⑦配合开展重大活动及其它相关工作

遇有计划性重大活动安排时，制定活动开展配合计划，事先做好预留车位及场地检查工作，摆放醒目标志，并做好协调、劝说及解释工作。

第六章 违约责任

第十五条 依据《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》的相关规定和本合同约定，乙方未全面履行本合同义务发生违约的，甲方有权解除合同，依法向乙方要求经济赔偿，并报请政府主管机关进行相应的行政处罚。

第十六条 除前条规定情况外，乙方的管理服务达不到本合同第五章约定的服务内容和标准，乙方按照甲方考核结果承担相应责任。

第十七条 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，甲方告知后，乙方在规定时间内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、由于乙方及乙方工作人员的违规操作及玩忽职守导致甲方财产及甲方相关人员的人身、财产损害的，由乙方承担全部赔偿责任，同时甲方有权要求乙方承担约定违约金。

3、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

第二十六条 本合同自签字之日起生效。

甲方：府谷县人民法院

法定代表人：_____

委托代理人：_____

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

日期：2024年11月21日

乙方：榆林市秉信物业管理有限公司

法定代表人：_____

委托代理人：白杰

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

日期：2024年11月23日