

合同编号:昆明池物业经字[2025]016号

斗门街办 2025 年 物业管理服务合同

服务内容: 斗门街办物业管理服务

委托方: 西安市长安区斗门街道办事处

服务方: 西安昆明池物业服务有限公司

签订日期: 2025 年 1 月 27 日

委托方：西安市长安区斗门街道办事处（以下简称甲方）

服务方：西安昆明池物业服务有限公司（以下简称乙方）

根据《物业管理条例》和有关法律法规，经甲乙双方友好协商，就事宜达成一致，签定本合同。

第一章 项目基本情况

第一条 基本情况

物业类型：政府办公楼

坐落位置：斗门镇北街 34 号、沣东新城斗门街道鱼斗路镐京什字东 1 号

建筑面积：22400 平方米

第二条 本合同相关名词的含义

- 1、物业使用人：是指实际使用物业的单位及部门。
- 2、管理用房：是指甲方给乙方提供的物业服务用房、库房等。
- 3、本合同所称重大经济损失为：一次达到 2 万元以上或年累计达到 5 万元以上。
- 4、合同所称重大管理失误是指下列情况：
 - (1)发生外来人员撬盗现象，造成重大经济损失的；
 - (2)由于乙方原因发生事故，严重影响工作人员正常办公，造成重大经济损失或重大影响的；
 - (3)由于乙方原因造成物业重要资料丢失或毁损，已经造成或可能造成重大经济损失的。

第二章 物业服务事项及人员配置

第三条 双方约定的物业服务包括以下内容：

- 1、房屋日常维护管理：物业内的房屋定期进行检查、维护；
- 2、公用设施设备运行维护管理服务：对物业区内办公系统、消防系统、给排水系统、供暖系统、供配电系统、空调系统进行定期检查，对隐患巡查排查和治理，确保公用设施设备运行良好。水箱、监控设备、消防设备等设备设施的维修年检费用由甲方支付，甲方可要求乙方配合相关工作的实施；
- 3、会议服务：斗门街办一号楼大报告厅；斗门街办六号楼办公楼接待室和党工委会议室；
- 4、环境维护：保洁人员对街办院内建筑物办公区域、公共区域卫生以及卫生间的日常保洁、清洁、垃圾收集；
- 5、秩序维护：对来访人员及车辆出入管理、安全巡逻、消防安全管理；
- 6、垃圾清运：乙方必须要将生活垃圾运送到政府部门指定的生活垃圾投放站，乙方必须将生活垃圾进行分类运输，清运做到定人、定车、按时用专用的垃圾回收车进行收集清运；乙方必须联系专业的有资质的垃圾清运公司，处理甲方办公场所产生的生活垃圾。
- 7、人员配置：物业经理 1 人、秩序主管 1 人、工程维修 2 人、会服 3 人、秩序员 6 人、保洁员 10 人。

第三章 物业服务质量标准

第四条 物业服务质量标准：

- 1、按照三级资质物业服务企业标准。
- 2、物业服务目标：乙方严格按照《全国物业管理示范大厦标准及

评分细则》中的标准及 ISO9001 质量体系认证标准操作管理，实施专业化、规范化、科学化的管理，具体服务标准见合同附件 2。

3、管理服务人员素质好、文明礼貌、行为规范、服务意识强，外来办事人员对管理服务的满意率达到 90%以上。

4、按要求落实服务区域的夜间重点区域巡查、监控值守，负责外来人员出入检查管理、出入手续检查等秩序维护；配合采购人进行紧急疏散预案演练，保障采购人重大活动顺利进行。

5、物业办实行 24 小时值班，值班电话向全体服务对象公布。

6、卫生保洁服务标准及要求严格按照招标文件与合同附件各岗位职责要求执行。

第四章 物业服务期限

第五条 本合同服务期限为一年，自 2025 年 1 月 28 日 至 2026 年 1 月 27 日。

第五章 物业服务费用

第六条 本物业服务费人民币¥ 1560000.00 元，(大写：壹佰伍拾陆万元整)。其中服务费占合同总价的 90%即 1404000.00 元/年 (人民币大写：壹佰肆拾万肆仟元整)，考核费占合同总价的 10% 即 156000.00 元/年 (人民币大写：壹拾伍万陆仟元整)。每月物业服务费为 117000.00 元/月 (大写：壹拾壹万柒仟元整)。

第七条 物业服务费的支付：

1、物业服务费按季度支付，每季度应付费用为¥ 351000.00 元，(大写：叁拾伍万壹仟元整)。每季度款项在次季度首月支付。每次付款前乙方向甲方提供付款所需等额、正规的发票，如乙方未向甲方提供等额、正规的发票，甲方有权拒绝付款且乙方不得拒绝履行义务。

考核费 156000.00 元，按照月度综合考评分值评定等级后，考核费在合同到期前统一核算，与最后一个月的服务费一并支付给乙方。

2、如甲方根据实际工作需要，要求乙方增减管理面积或物业服务人员时，甲方须向乙方支付或扣除相应费用。

3、甲方仅向乙方指定的以下账户付款：

账户名称：西安昆明池物业服务有限公司

开户账号：26155501040003907

开户银行：中国农业银行西安长安斗门分理处

甲方仅认可本合同项下指定账户作为付款账户，未经双方协商一致，甲方有权拒绝向指定账户之外的任意账户付款；上述账户如有变更，乙方应及时向甲方出具加盖公章的书面变更文件；因乙方未及时说明变更情形遭受损失的，由乙方自行承担，与甲方无关。

第八条 服务费的构成：

(1) 员工工资、社保、福利费、工会经费、教育经费、加班费、服装费、劳保用品、伙食补助、员工意外险、津贴；

(2) 办公费用；

(3) 法定税费；

(4) 合理利润；

(5) 经单位协商认可的其他费用；

第六章 双方权利与义务

第九条 甲方权利和义务：

1、监督乙方制定物业管理方案、制度及其它管理规定。

2、审议乙方年度工作计划、工作报告。对乙方达不到物业管理

服务标准的，或因乙方责任造成重大管理失误情节严重的，甲方有权解除合约。

3、交付乙方管理的物业达到设计和使用验收标准的要求。如存在质量问题，确保施工单位履行工程保修的责任和义务。

4、为乙方提供必需的物业服务用房、工程技术资料，并在乙方服务期满且未获续约时予以收回。

5、及时、足额向乙方支付物业服务费。

6、协助乙方约束进驻大楼的工作人员遵守物业管理的各项规定。

第十条 乙方权利和义务

1、制定履行物业管理服务制度、服务标准和相关方案，不得转包、分包本合同项目，不得将本物业的管理服务责任转给第三方。

2、依据本合同委托服务事项，向甲方提出合理化建议。

3、发生安全事故，在采取应急措施的同时，及时向机关和有关行政管理部门报告，做好救助工作。

4、本合同终止，向甲方移交全部物业服务用房、设备、物业服务的档案材料及甲方采购的物品等，自购物品由乙方收回。

5、工作人员应遵纪守法，服从甲方管理，不得泄露秘密。工作人员发生的工伤、安全责任事故与甲方无关。

6、爱护移交的资产以及为乙方开展服务提供的固定资产。因乙方管理失误导致的设施设备、失窃、失密等其他损失，由乙方承担责任，负责赔偿。

7、乙方有自主选聘人员、决定薪酬的权利。

第七章 物业的承接查验

第十一条 乙方承接物业时，甲方应配合乙方对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验。

第十二条 档案资料管理：

1、承接档案：竣工验收相关资料、档案等，由甲方提供，乙方指定专人管理。

2、物业档案：乙方制定详细的物业档案，专人保管，注意保密。

3、对甲方交给乙方的所有资料，乙方指定专人管理，不得丢失、外借，复制给无关人员传阅，不得在其他经营活动中使用。因乙方原因造成泄密的，甲方将依法追究经济和刑事责任。

第八章 合同的履行及违约责任

第十三条 乙方提供的服务达不到合同约定标准，甲方有权要求乙方限期整改，整改后仍达不到约定服务标准的，甲方可根据情况进行处罚，罚金从物业服务费用中扣除，如造成甲方经济损失的，乙方应予以赔偿。

第十四条 双方任何一方无正当理由提前终止合同，违约方应赔偿对方半年服务费用的10%作为违约金；造成对方经济损失的，应予以赔偿。

第十五条 以下情况乙方不承担责任：

- 1、因不可抗力导致物业管理服务中断的；
- 2、非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

第九章 合同的解除、终止和延续

第十六条 每季度甲方对乙方按照《物业服务考核实施办法》(详见附件 2)进行考核,若考核不合格,甲方有权解除物业服务合同,乙方应在 30 日内撤出本物业,并移交服务用房及有关的全部资料。

第十七条 合同执行期间,如遇不可抗力(国家大的政策调整、地震、战争、拆迁等)导致合同无法继续履行需提前终止的,双方免责。甲方按照乙方实际提供服务时间以月为单位结算服务费用,不足月的按周平均费用计算。

第十八条 本合同期满后,如符合物业管理规定且甲方考核满意服务公司的服务质量,按乙方本次成交价格续签服务合同一年。

第十章 其他

第十九条 本合同未尽事宜,双方应友好协商,可以书面形式签订补充协议,补充协议与本合同具有同等法律效力。本合同补充协议仍未规定的事宜,按照国家和地方有关法律、法规和规章执行。

第二十条 对合同履行当中的争议,双方应友好协商,协商不一致时,可申请陕西省物业管理协会调解仲裁,仍不能取得一致时,可向甲方住所地人民法院提请诉讼。

第二十一条 乙方应提前进场,熟悉掌握情况,介入服务场地的查验、设施设备调试,接受相关培训。

第二十二条 乙方承担其聘用的本物业服务工作人员的人身安全、疾病等责任。

第二十三条 《物业服务日常考核检查内容及扣分标准》、《物业服务周考核评定表》、《物业定编人数》作为本合同的附件。

第二十四条 本合同一式六份。双方各执三份,均具有同等法律

效力。本合同经双方签字盖章后生效。

第二十五条 附件

附件 1:《清洁卫生作业要求、标准表》

附件 2:《服务目标》

附件 3:《考核标准》

(以下无正文)

甲方 (盖章):




法定代表人或授权代表: 

2025年1月27日

乙方 (盖章):



法定代表人或授权代表: 

2025年1月27日

附件1 清洁卫生作业要求、标准表

| 位置 | 序号 | 清洁项目 | 作业要求 | | | 清洁标准 |
|--------|----|--------------------|-------------|--------|------|---------------------------------------|
| | | | 每日 | 每周 | 每月 | |
| 楼宇外部区域 | 1 | 公共卫生间 | 清洁3次、杀菌消毒1次 | | | 拖布和日用品摆放整齐；地面干净无积水，厕顶、壁、门、窗洁净，无积尘、无异味 |
| | 2 | 垃圾箱 | | 2次 | | 定期清理，无堆积，表面无污渍，无烟头、无杂物 |
| 楼宇内部 | 1 | 办公室 | 2次 | | 保养1次 | 无杂物、污渍及烟头 |
| | 2 | 会议室 | 2次 | | | 无杂物、污渍及烟头，保持桌椅墙面干净整洁 |
| | 3 | 楼内地面、楼梯 | 2次 | | 保养1次 | 无杂物、污渍及烟头，保持光亮 |
| | 4 | 建筑物的天花板、横梁、廊柱、内外墙面 | | 除尘1次 | | 无灰尘及蜘蛛网等 |
| | 5 | 照明设施、标示牌、消防栓、楼梯扶手等 | 1次 | | | 干净、无浮尘、无污渍 |
| | 6 | 垃圾桶垃圾 | 1次 | 2周消毒1次 | | 垃圾桶体内外壁干净、无污渍 |
| | 7 | 卫生间：便器具、洁具、墙瓷砖、地砖 | 清洁3次、杀菌消毒1次 | | | 拖布和日用品摆放整齐；地面干净无积水，厕顶、壁、门、窗洁净，无积尘、无异味 |

附件2 服务目标

| 序号 | 服务目标 | 达标率 |
|----|----------------|-----------|
| 1 | 甲方对服务质量的总体满意率 | ≥ 85 |
| 2 | 秩序服务满意率 | ≥ 85 |
| 3 | 保洁服务满意率 | ≥ 85 |
| 4 | 维修服务满意率 | ≥ 85 |
| 5 | 垃圾清运满意率 | ≥ 85 |
| 6 | 服务态度满意率 | ≥ 90 |
| 7 | 仪容仪表满意率 | ≥ 85 |
| 8 | 设备保养率、检查率 | ≥ 95 |
| 9 | 光照明、楼道灯、指示灯等完好 | ≥ 90 |
| 10 | 有效投诉处理率 | 100% |
| 11 | 零修、急修及时率 | ≥ 95 |
| 12 | 零修工程合格率 | ≥ 95 |
| 13 | 安全责任事故发生 | 0 |

附件3 考核标准

| 序号 | 项目 | 检查标准 | 极限分值 | |
|----|----------|--|--|---|
| 1 | 综合管理 | 仪容仪表 | 按规定佩戴工作牌；制服干净平整，无污渍、破损；保持头发干净整齐；不佩带夸张耳环、项链等饰物；不留长指甲，染有色指甲油；男员工不留胡须 | 3 |
| 2 | | 礼仪规范 | 接到电话后按照规范要求报出服务处名称；使用“您好”“稍等”等礼貌用语；不随意打断客户说话 | 3 |
| 3 | | 办公环境 | 办公区域保持整洁干净，不放与工作无关的资料和物品、地面整洁 | 2 |
| 4 | | 客户沟通 | 每年进行满意度调查不少于1次，并对问题进行统计分析、跟进处理 | 2 |
| 5 | | | 对日常工作中客户提出的问题跟进处理，做好问题转呈记录、处理进展及时反馈给客户 | 2 |
| 6 | | 会服 | 配合街办做好会场布置及会前的各项准备工作， | 1 |
| 7 | | | 会议期间为来宾、出入会场人员提供迎送、引领服务，面带微笑、动作标准、使用礼貌用语 | 2 |
| 8 | | | 会议结束以后，仔细检查会场是否有领导遗失物品，并及时通知与会单位，做出相应处理 | 2 |
| 9 | | | 清点会议服务用品，归类存放，并做好清理工作 | 1 |
| 10 | 公共设备设施维保 | 维修响应：接到维修要求，按约定时间维修，紧急维修的30分钟内赶到现场；热情、谦虚使用文明用语 | 2 | |
| 11 | | 维修记录管理：记录准确、真实、规范、全面，客户确认明确、真实，及时归档 | 2 | |
| 12 | | 室外道路（地面）：按要求进行大理石地面，广场砖地面及其它地面裂缝、缺角系统修补 | 2 | |
| 13 | | 沟井地渠：及时疏通、洁淤，井盖、篦子定期刷漆 | 2 | |

| | | | |
|----|--------------------|--|---|
| 14 | | 管井、电井：无杂物，设备无尘、线路管路规范 | 1 |
| 15 | 消防 设备设施 | 手提式灭火器：压力正常，压力表指示在绿色安全区内，配件齐全，表面洁净 | 2 |
| 16 | | 设备维护保养：按年度保养计划进行，并有相应记录 | 2 |
| 17 | 发电机 | 巡视检查：油、水无：冷却水位正常：燃油量满足 8 小时用量：蓄电池液位正常：工具、消防设道情况正常设备及室内卫生状良好，室温正：储油间应保持有良好的通风，能及时除可燃气体：巡查记录完整 | 3 |
| 18 | | 日常运行：按规定试运行：设备运行常，运行记录完整：设备配件表面无灰尘：设备外观感好 | 2 |
| 19 | 水泵房 | 保持良好的通风及照明状况，无积尘，不得堆放杂生活水泵房各管路、阀门及各连接处部件、螺丝保养完好无锈蚀 | 1 |
| 20 | | 水箱观察孔应加盖并上锁，钥匙由值班人员专人管理透气管（孔）应用不锈钢网包扎 | 2 |
| 21 | | 水泵房各项规章制度、记录表格完善且上墙公示，设备运行记录内容符合规范要求，设备各运行参数真实、全面，抽检合格率达到 99% | 3 |
| 22 | | 配合各类会议设备的会前调试，会中操作，会后关闭，保证各类会议正常进行 | 2 |
| 23 | 人员 出入管理 | 来访人员进入街办，值班员必须礼貌询问 | 1 |
| 24 | | 对已识别的来访人员 100% 进行询问，经服务处或客户确认（服务处或客户提前通知除外） | 2 |
| 25 | | 确认后登记放行 | 2 |
| 26 | 秩序维护 物品 搬迁管理 | 值班员发现非客户携带大件、贵重物品离开，值班员须 100% 凭服务处放行条放行，做好全程监控：并向客服核实有无欠款，仔细核对物品放行条所列物品是否相符，收回放行条 | 3 |
| 27 | | 每班上岗 15 分钟内须对用路控系统送行情况 | 2 |

| | | | | |
|----|--|--|------------------------|---|
| | | | 进行一次测试 | |
| 28 | | 闭路监控系统 | 保存 2 月内录像资料 | 2 |
| 29 | 每班须对室内消防器材的完好情况检查一次 | | 3 | |
| 30 | 发现故意破坏设施的,须立即通知该区域安全巡逻员前往现场警告,对造成设施损坏的,引导安全巡逻员查找肇事者并带往服务处处理,同时做好记录 | | 3 | |
| 31 | 出现异常情况时, 中控岗安全员应在 60 秒内通知相关人员到达现场处理 | | 2 | |
| 32 | 消防安全 | 消防箱标识清楚, 玻璃完好消防设施配件齐全, 定期对消防栓进行检查 | 3 | |
| 33 | | 禁止在公共部位堆放杂物、垃圾等物品, 确保消防通道畅通, 无占用 | 1 | |
| 34 | | 每月检查灭火器 1 次; 熟悉区域内灭火器摆放位置、数量及特性 | 2 | |
| 35 | | 定期进行年检, 保证灭火器无缺失、无过期 | 3 | |
| 36 | | 外观洁净完好; 压力在合格范围之内 | 2 | |
| 37 | | 制定演习方案; 演习方案须明确演习的目的、演习的地点、每次演习的责任人、参加演习的人员、职责及总要求 | 3 | |
| 38 | 公卫设施卫生 | 公用水龙头无滴水、漏水、地面无积水 | 2 | |
| 39 | | 玻璃光洁明亮, 不锈钢无尘、无污迹无锈迹, 无碎纸片, 无乱张贴无作业时保持锁闭状态 | 2 | |
| 40 | | 生活垃圾日产日清, 垃圾装车完毕必须及时对现场进行处理, 严禁遗撒漏现象 | 3 | |
| 41 | 日常保洁 | 楼宇内部 | 标识牌及装饰物无灰尘、污迹、端正 | 1 |
| 42 | | | 玻璃、门、大理石地面、墙面无灰尘、污迹、光亮 | 2 |
| 43 | | | 照明系统无明显灰尘、污迹 | 2 |
| 44 | | | 墙面无污渍、灰尘 | 1 |
| 45 | 垃圾清运 | | 清运公司需具备西安市垃圾分类清运资格, 拥 | 3 |

| | | | | |
|----|------|---|----------------|---|
| | | 基本要求 | 有清运资格证 | |
| 46 | | | 达到相关行业的安全要求与规范 | 2 |
| 47 | | | 规定时间内完成清运 | 2 |
| 48 | | | 确保垃圾清运场地干净 | 2 |
| | 考核应用 | 1、分值 90 分以上（含 90 分），全额支付季度考核费。 2、分值 80 分（含）-90 分，扣发当季度考核费 10%； 3、分值 70 分（含）-80 分，扣发当季度考核费 20%； 4、分值 70 分以下，全额扣发当季度考核费。 | | |