

协议编号:

艺墅大厦物业服务协议

甲方: 陕西省西咸新区开发建设管理委员会

乙方: 陕西西咸新区物业集团有限公司

签订日期: 2025年3月1日

陕西西咸新区
物业集团有限公司

甲方：陕西省西咸新区开发建设管理委员会

地址：陕西省西咸新区沣泾大道西一路一号

联系方式：33312911

乙方：陕西西咸新区物业集团有限公司

地址：陕西省西咸新区沣东新城西咸大道企业路13号院内东侧

联系人：王亚娟

联系方式：18991822997

甲方已有租赁房屋作为办公使用，并由该区域物业服务单位乙方提供物业服务及特约服务，现根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规之规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，双方达成如下协议：

第一条 房屋位置、面积、用途

1.1 房屋位置

陕西省咸阳市秦都区沣河森林公园东侧扶苏路3号艺墅大厦

1.2 房屋状况

装修完成（“拎包入住”，含设备设施、办公家具）

1.3 房屋面积

共计12707m²

1.4 房屋用途

办公

第二条 物业管理服务期限

本项目物业管理服务期限为自合同签订之日起三年（2023年3月16日至2026年3月15日），服务期内合同一年一签。本协议服务期限为2025年3月16日至2026年3月15日。

第三条 物业费及其他费用

3.1 物业服务费用

3.1.1 收费标准：

物业服务费：16.8元/平方米·月。月度服务费：213477.60元/月（含税，大写：人民币贰拾壹万叁仟肆佰柒拾柒元陆角），其中不含税金额 201393.96 元，税额 12083.64 元。费用总计：2561731.20元（含税，大写：贰佰伍拾陆万壹仟柒佰叁拾壹元贰角），其中不含税金额 2416727.55 元，税额 145003.65 元。

（一）基础物业服务部分：按照艺墅大厦实际使用建筑面积以 11 元/平方米·月标准收取，主要包含公共区域综合管理、保洁、设施设备维修维护及基础养护管理、安保、客服、秩序维护等基础服务；

（二）特约物业服务部分：按照艺墅大厦实际使用建筑面积以 5.8 元/平方米·月收取，主要包含：入室清洁、会议服务、重点楼层的客服、重点楼层的安保、固定资产的管理、代理服务、接待服务、节能管理、垃圾分类、附属服务单位管理等内容。

3.1.2 物业服务费按季度支付。每季度结束后甲方组织对乙方的考核，服务费按考核结果支付，乙方向甲方提供当期费用明

细，经甲方核对确认后，乙方向甲方提供等额、合法且符合甲方财务要求的增值税普通发票，甲方收到发票后办理报销手续支付乙方相应的服务费用，甲方付款时间以甲方财务管理制度拨付时间为准。乙方提供发票不符合约定的，甲方有权拒绝支付并不承担违约责任，甲方缴纳费用通过银行、银联汇款至乙方账户。

乙方指定收款账户：

账户名称：陕西西咸新区物业集团有限公司

纳税人识别号：9161110009402116X9

开户行：长安银行西咸新区分行

银行账号：806140001429996666

乙方确保上述账户的真实准确性、合法、稳定、有效，若要变更需提前十个工作日书面通知甲方。否则，由此造成的一切损失由乙方自行承担。

3.1.3 物业服务费用包含物业服务过程中必要的人员工资、社保及特约室内保洁、安保等。

第四条 协议各方权利与义务

4.1 甲方的权利与义务

4.1.1 在乙方不违反合同约定的前提下，甲方应按规定时间交纳物业管理的相关费用。

4.1.2 按照本协议的约定享有乙方提供的服务。

4.1.3 甲方不定期对物业质量进行监督检查，对不符合质量标准的服务要求乙方整改落实。监督乙方的物业服务行为，就物

业服务的有关问题向乙方提出要求和建议。

4.1.4 遵守物业的《管理规约》、《用户手册》及其它物业服务规定。

4.1.5 按照安全、公平、合理的原则，正确处理物业的给排水、通风、采光、维修、通行、卫生、环保等方面的相邻关系，不得侵害他人的合法权益。

4.1.6 为维护甲方/物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，甲方/物业使用人应积极配合乙方采取紧急措施。

4.1.7 在协议有效期内，乙方招聘人员不能胜任甲方要求的，甲方有权要求乙方更换人员或调整工作岗位。

4.1.8 乙方违反协议，未达到服务质量约定目标，甲方有权要求乙方限期改正，并有权按照考核结果支付相应物业费。

4.1.9 甲方对乙方将以定期和不定期两种方式检查考核。每次考核采取计分方式，以物业管理费为基数，综合指标评分90以上的全额支付（含90分），90-85分的支付95%费用（含85分），60-85分以下的支付90%费用（含60分），60分以下的不支付。

若乙方服务质量连续三个月考核分值均在60分以下，未达到甲方满意，甲方有权提前解除合同，并不承担任何法律责任。

4.2 乙方的权利与义务

4.2.1 提供物业共用部位、共用设施设备的养护、运行、维

修和管理服务，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序（公共区域综合管理）。同时按要求向甲方提供特约室内保洁、设施设备维修维护及基础养护管理、消防安全管理、绿化管理、安保、客服、接待、特约会议服务、秩序维护等服务（按照协议及招标文件相关内容和标准执行）。

4.2.2 根据有关法律、法规、政策及本协议的规定，制定物业的各项管理办法、规章制度、实施细则及其他相关的物业管理制度，并书面告知甲方。

4.2.3 建立健全物业服务档案资料。

4.2.4 制止违反《管理规约》、《用户手册》及其他物业管理规定的行为。

4.2.5 根据需要可委托专营企业承担本物业的专项管理与服务。

4.2.6 告知甲方/物业使用人装修房屋的注意事项和限制条件，与其订立《装修管理服务协议》。

4.2.7 乙方可根据实际情况利用物业共用部位合理划分停车区域并制定相应管理方案。

4.2.8 乙方对物业服务团队的生产安全、人身安全负全部责任。

4.2.9 保管和正确使用服务对象的相关档案资料，及时记载有关变更信息，不得泄露甲方任何个人、房屋、活动信息或将甲方信息用于物业管理活动之外的用途。

4.2.10 维护好服务区域内的设施设备，建立完善的设施设备管理工作制度。及时接收出租方配给的各项设施设备及办公桌椅等资产，建立详细的工作台账，设专业人员管理。因管理不善致使设施设备失窃、失密等其他损失，乙方必须承担全部责任。在正常物业管理期间，因乙方原因导致供水、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损失的，乙方应承担相应责任。

4.2.11 灭鼠等药品须定点放置，且须对大厦内人员进行相关培训，以防误食威胁人身安全。因乙方投放药品不当，导致人员伤亡的，乙方必须承担相应责任。

4.2.12 乙方工作团队要严格执行物业服务标准和制度，定期向甲方汇报服务团队履职情况。因乙方自身原因，乙方所聘工作人员发生任何性质的安全事故由乙方负全责。

4.2.13 配合甲方开展装修改造工作，承担“事前审核、事中监督、事后验收”职责。

4.2.14 乙方应参照《陕西省优秀管理大厦标准》执行。按要求组织成立服务质量监督检查部门，对服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报涉及物业服务的重大事项，稳步提升服务质量。

4.2.15 乙方应自觉接受甲方物业服务考核，并对考核结果确认。

4.2.16 未经甲方书面同意，乙方不得转让或以任何方式出售

或出让在本协议项下的权利、义务。

4.2.17 下列文件构成本协议的组成部分，彼此相互解释，相互补充。1.本协议 2.中标通知书 3.招标文件 4.投标文件 5.澄清、补充文件 6.相关服务建议书；本协议签订后，双方依法签订的补充协议或合同也是本协议的组成部分。本协议未尽事宜参照上述文件执行。

第五条 协议的变更、解除与终止

5.1 甲方可以与乙方进行协商、变更或终止本协议。

5.2 因不可抗力因素导致本协议无法履行时，合同终止履行，双方互不承担违约责任，但发生不可抗力的一方应当在不可抗力发生之日起 10 日内通知对方，且应提供有效的证明文件。

5.3 甲乙双方单方解除合同时，除本协议另有规定外，应以书面方式提前 15 日通知对方，经协商一致可以解除合同。

第六条 违约责任

6.1 双方应严格遵守本协议的各项规定，任何一方违反本协议的规定，除本协议另有约定外，违约方应向对方支付六个月物业服务费总额的 5%作为违约金。

6.2 因违约方违约给守约方造成损失的，违约方应承担违约责任，并向守约方赔偿各种损失，包括但不限于守约方为追索该损失而发生的律师代理费、诉讼费、仲裁费、证据调查费、保全费、保全担保费等费用。

第七条 争议解决的方式

本协议在履行中如发生争议，各方应友好协商，协商不成的应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第八条 其他

8.1 本协议未尽事宜，经协议各方共同协商做出补充协议，补充协议与本协议具有同等效力。

8.2 本协议自甲乙双方法定代表人/负责人或其授权代表签字或盖章并加盖合同专用章或公章之日起生效。本协议一式[捌]份，甲乙双方各执[肆]份，具有同等法律效力。

第九条 送达

本协议所记载的地址和联系方式适用于双方往来联系、书面文件送达以及争议解决时法律文书的送达。因地址和联系方式错误而无法直接送达或妥投的，自交邮后的第三日视为送达。一方拟变更地址或联系方式的，应提前书面通知对方，且在对方实际收到变更通知后才发生变更效果，否则一方应按照原信息进行的送达一经送出即视为送达成功。

(以下无正文)

(本页无正文，为艺墅大厦物业服务协议签署页)

甲方（盖章）：



法定代表人/负责人或授权代表：

李炯

日期：2025年3月7日

乙方（盖章）：



法定代表人/负责人或授权代表：



日期：2025年3月7日

附件：

物业服务考核表

_____年__季度专业考核表

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
1	安全管理	基础要求	现场抽检合格率符合要求： 1. 无脱岗、睡岗及不符合岗位规范的行为； 2. 消防器材抽检合格率不低于98%； 3. 保安员对工作内容及岗位标准认识清晰准确。	通过临时查岗、监控录像追溯等方式，发现一起，则本项不合格；每月抽检的消防器材设备，抽检合格率低于98%，则不合格；（注：已报修的不计入合格率计算）	2	
2	安保基础管理质量	服务素质	保安员工培训上岗，具备较高的服务意识和职业素养，统一着装，制服、鞋帽干净整洁，发型、胡须、饰物佩戴等符合要求，精神面貌良好，注意力集中，反应迅速敏捷	抽查2名在岗保安员： 1. 询问其接受培训的详情（时间、内容等）； 2. 抽查其是否理解岗位要求	2	
3		安防设备	门禁、中控室、监控设备等安防系统完好，无设备故障引起的服务质量下降。	设备总故障率低于2%。	2	
4		巡视表记录填写	巡检记录真实有效	抽查五次，超过两处即为不合格项	2	
5		服务素质	保安员工培训上岗，具备较高的服务意识和职业素养，对岗位职责和标准操作流程有正确认识。	抽查5名在岗保安员： 询问其接受培训的详情（时间、内容等）； 注：如发现未接受培训的上岗保安员，则该项不合格；	2	
6		培训	制定合理的培训计划，并确保该培训计划覆盖到所有岗位人员；	无培训计划或记录不合格。	2	
7		文档管理	原始记录保存完整，归档整齐有序。	抽查当季的安管文档，如出现文档遗失或有擅自涂改、书写不规范，本项不合格。	2	
8		安全岗位	做好日常检查、测试、保养及	对照台帐抽查设备和相关领用	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
		用具和保安器材用具管理	维修,保持用具清洁.功能正常,设备完好率100%;	记录,出现数量不足或用具不齐不合格;无台帐不合格;领用记录不齐全不合格。		
9		中控室管理	中控室环境良好,监控设备和消防设备运转正常,相关记录完整	中控室内无杂物.无乱堆乱放现象,监控.消防设备无异常,记录完整;否则相应减分	2	
10	进出管理	人员进出管理	楼宇出入口人员出入查询	测试安全岗位对进出人员的识别检查来访人员登记情况是否规范,出现不规范现象则不合格	2	
11		物品进出管理	物品出门条保存完整,有相关人员确认	抽查当月出门条存档(20份),如出现2份以上不符合要求的出门条,则该项不合格	2	
12	消防管理质量	消防管理规范	建立义务消防队并保证其有效	检查人员名单和架构表,无相关制度或制度不更新则不合格	2	
13			施工符合消防管理规范	抽查施工单位动火作业是否有符合流程的申请文件存档,如没有则不合格	2	
14			消防器材.防汛物资.应急照明灯具等应急消防器械齐全,固定位置摆放整齐	检查消防应急物资柜是否完好,按要求数量配置配备,并且正常合格有效.抽查5个点,完好率低于95%不合格	2	
15			备用钥匙管理完好率	抽查钥匙与台帐相符合.记录是否完整	2	
16	突发安保事件	危险源识别	突发安保事件处理得当报告及时,重大事件应在10分钟内知会监管部门,突发事件接报后5分钟内赶到现场,按流程及时通知或协调相关部门处理;	1. 监管人员通过投诉.巡检.监控等途径得到管理区域内异常/突发/求助事件发生的消息; 2. 监管人员通过现场记录物业公司实际到场时间,或事后调查等方式确认物业公司实际到场时间,如采用调查方式确认应通知物业公司有关人员参与;	2	
17			安全设施报警(含火警.消防门.门禁等)3分钟内发现异常;发现或接报后5分钟内到达并控制现场;	3. 行政监管部门对事件加以	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
18			突发事件处理按预案及时规范处理，因及时或规范性而导致事件处理有严重后果的事件为零突发事件结束后，在1个自然日内提交书面报告给监管部门	记录，得出项目考核结果；	2	
19	保洁 监管	制度	有规范管理制度，符合保洁服务水准及按照标准流程操作	检查清洁工作流程，并随机抽查在岗员工	2	
20		工具管理	清洁工具房，工具洁净，无交叉使用，乱丢乱放	抽查2个清洁工具房	2	
21		清洁质量	抽查公共区域，办公区，卫生间清洁	抽查10个点，多于1个点不合格则本项不合格	2	
22		消杀作业	有详细完整的消杀作业计划、实施记录、结果报告等；有效措施控制突发疫情，提供所用化学药剂安全说明，确保无二次污染等	审查记录的完整性	2	
23	前台 服务	现场管理	突发事件上报及时并处理得当，无有效投诉；	考核依据：无及时上报、无安抚举动行为，事后追溯为有效投诉的本项不合格	2	
24			前台无乱摆放现象，现场整齐有序，发现问题及时通知相关部门跟进、处理；	考核依据：抽查非繁忙时，前台工作用品及行李摆放是否整洁有序；整点门厅等候区桌面及地面是否清理干净并已通知保洁人员	2	
25	基本要求	会务接待	1. 所有会议室支持有力，无客户投诉； 2. 展厅接待需求确认及时，按规范执行，着装整洁，流程完善，处置得当； 3. 客服中心各项服务周到，举止专业；	1. 所有公共会议室支持有力，无客户投诉； 2. 会议用物资库存及消耗管理规范，预算使用合理，台账清晰； 3. 客服中心各项服务应当流程清楚，专业高效，投诉率低于1%；	2	



序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
26	接待服务	接待效果	接待过程衔接顺畅, 场面整洁. 有序, 接待人员服务态度热情及礼仪规范	考核依据: 由于乙方自身疏忽导致接待衔接不顺畅, 出现客人. 接口同事, 对讲解员有效投诉的本项不合格	2	
27			接待资源安排妥当	考核依据: 造成投诉累计 3 次	2	
28	会务服务	服务效率	受理客户服务需求响应迅速, 并按标准提供优质会议服务, 且未受到有效投诉	考核依据: 造成投诉累计 3 次的;	2	
29		巡查效果	每次考核检查问题累计不超过 5 点, 在规定时间内完成报修并跟进处理结果。包括资源使用. 设备设施. 桌面整洁。	考核依据: 抽查 5 个会议室, 按照会议室巡查标准, 会议室存在问题超过 3 点则不合格	2	
30	专业指标	现场管理	对现场各项支持工作有效支持, 未出现服务不及时或服务品质不满足活动要求的情况。	考核依据: 各项支持工作客户投诉不超过 3 次。	2	
31		服务效率	受理客户服务需求及时准确, 按照流程及标准安排工作, 无有效投诉	考核依据: 投诉累计 3 次的;	2	
32	室内设施	门. 窗. 窗帘完好	闭门器. 把手. 门窗表面无明显破损. 污渍. 皱折	抽查一层楼, 出现 2 处以上不合格, 该项不合格	2	
33		室内墙面. 天花完好	平整无污渍, 无断裂. 裂痕, 涂料无明显色差	抽查一层楼, 出现 2 处以上不合格, 该项不合格	2	
34		室内地面. 地毯完好	平整无破损, 踢脚线平直, 与墙. 地面接口紧密;	抽查一层楼, 出现 2 处以上不合格, 该项不合格	2	
35		洗手间设施完好	台面. 镜面无破损, 隔断板. 门. 门把. 门锁正常	抽查一层楼, 出现 2 处以上不合格, 该项不合格	2	
36		员工座位	卡位. 椅子. 活动柜无明显破损; 家具上强电. 弱电配套插座牢固, 无裸露电线. 松动	抽查一个楼层, 如出现破损家具而乙方无上报记录或跟进记录, 则视为监管失效, 本项不合格	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
37	配电设备	末端风机 盘管. 空调 机. 新风机 运行正常	运行控制正常, 无噪音. 震 动. 漏水。	出现 2 处以上未有记录的缺陷 则不合格	2	
38		灯光照明 完好率;	照明无不亮. 闪烁	抽查一层楼, 如多于 3 个故障 点, 则该项不合格	2	
39		办公及公 共区域动 力供电运 行稳定性;	供电运行稳定, 当月无停/ 断电投诉	核对报障记录	2	
40	安防设备	监控系统 设备运行 正常	监控系统各摄像机图像齐 全. 记录完整. 回放清晰	抽查二天存储图像	2	
41		消防设备. 设施正常	应急灯. 紧急疏散指示灯无 缺失. 故障	抽查 10 处, 每发现 2 处及 以上无记录的故障不合格	2	
42		巡视表记 录填写	巡检记录真实有效	抽查五次, 超过两处即为不 合格项	2	
43		重要机房 有外来人 员登记制 度并有效 实施	内容详细. 准确, 字迹清晰 工整. 有相关人签字	抽查当月 5 天《重点部位人 员登记表》	2	
44		配电柜	配电柜有“严禁合闸”等移 动标识挂放点, 工具. 标识牌 有固定位置摆放	2 个机房	2	
45		工具存 储摆放	工具. 器材分类. 摆放整齐	检查机房内工具. 物品, 摆 放杂乱该项不合格	2	
46		设备房 内环境的 温. 湿度	温度在 40℃ 以下, 相对湿度 在 40%-60%	检测机房环境温湿度, 如未 达相关标准则不合格	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
47		设备房环境	(卫生、防鼠等) 符合规定, 通风良好, 挡鼠板安装牢固, 合理布置粘鼠板	检查机房	2	
48	运行管理	数据采集及时性	按时准确抄录数据, 字迹清晰工整. 有相关人签字	抽查相关工作记录	2	
49		系统图、机房规 制度上墙、 张贴设备 卡	内容准确, 粘贴规范. 牢固, 表面清洁无污染。	抽查设备房	2	
50		值班人员 掌握各类 操作程序 和应急处 理预案	有各类操作程序和停电应急 预案, 并进行有效培训。相 关案例及时上传。	抽查当班值班人员是否能回答 出相应应急程序	2	
得分合计					10 0	

考核人:

物业公司确认: