三亚市委大院及市周转房

物业管理服务合同

（范本）

甲方：三亚市机关事务管理服务中心

乙方：

物业服务合同

甲方（接受服务方）：三亚市机关事务管理服务中心

法定代表人：伍斌

统一社会信用代码：12460200MB1E017293

通讯地址：三亚市吉阳区春河小区2区

电子邮箱：

乙方（提供服务方）：

法定代表人：

统一社会信用代码：

纳税人类型:一般纳税人

开户银行：

银行账号：

通讯地址：

电子邮箱：

鉴于乙方在2025年xx月xx日成功中标三亚市委大院及市周转房物业服务项目（项目编号：《中标通知书》编号为xx，经过评委会全体成员的评审和媒体公示，乙方被认定为该项目的中标供应商，预计服务期限为三年。

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规规定，甲乙双方在平等自愿、诚实信用的基础上，就甲方委托乙方负责市委大院及市周转房物业管理服务工作事宜，协商达成一致，特订立本合同。

第一部分 物业项目基本情况

**第一条 项目基本情况**

项目名称：三亚市委大院及市周转房物业管理服务；

物业类型：办公（写字楼）、住宅 ；

座落位置：1.三亚市吉阳区榆亚路 1 号 ；

2.三亚市吉阳区海螺一路春河东岸小区；

3.三亚市吉阳区海螺一路一巷同心家园29期安2栋。

**第二条 物业服务区域**

1.三亚市委大院:位于三亚市榆亚路1号。总用地面积约7500平方米，建筑面积约 10890 平方米。包含但不限于道路、约 2000 平方米的停车场、约 4000 平方米绿化带、 4 栋建筑等三亚市委大院内所有区域。

2.市周转房春河东岸项目：总用地面积2720平方米，建筑面积9322.13平方米，包括建设1栋地下1层，地上13层周转楼(含食堂、会客室、住宅、健身区、消防控制室、机房、物业用房等)，绿化面积约1088平方米，监控室、值班室等配套用房等管理范围所有区域。

3.市周转房同心家园二十九期项目：三亚市吉阳区海螺一路一巷同心家园29期安2栋所有区域，共计住宅56套（每套约102平方米）；二楼设有厨房、餐厅、活动室、招待室、卫生间、休闲区、办公室等。

第二部分 物业服务内容、标准

**第三条 在三亚市委大院及市周转房管理区域内，乙方提供的物业服务包括以下内容：**

（一）物业综合服务

负责市委大院、市周转房物业服务的统筹协调、组织指挥、应急处置等工作；为市委办公楼各类会议室、会客室提供会务服务，对接确认会议（见）时长、参会人员信息、要求等；在规定时间内做好会前准备工作。通知门岗会议时间、外来参会人员、车辆信息；打开会议室、门、灯、空调，检查音响、投影等设备并根据需要开启。市周转房理发室、活动室的使用管理服务。经采购人确认的其他临时性工作。

（二）物业安保服务

1.保安人员持证上岗。

2.市委机关大院按市治安支队安防部署建议和机要保密要求，设6个保安执勤岗，分别是来访人员登记处、市委大院门岗、办公大楼一楼岗、三楼定点岗、监控室、巡检流动岗，主要负责市委办公楼和大院的安全保卫、消防安全，进出大院人员和车辆登记办证、人脸识别录制、院内停车场管理、外来人员接访；维持大院人员和车辆进出秩序、保障市委大院和办公楼办公人员人身和财产安全；负责现场周边环境治理、消防巡检及其他安全防范工作。

3.市周转房项目日常安保服务，包含大门车辆出入岗、人行出入岗、巡逻岗、消防巡检、紧急情况处理等服务。

（三）物业环境保洁、四害消杀服务

1.包含市委办公楼、2号楼和3号楼的会议室、走廊、卫生间、消防通道、开水间、窗户等公共场所和相关区域的卫生保洁；市周转房服务区域内保洁卫生、垃圾清运、入户清洁等保洁服务。

2.各区域四害消杀服务

（四）物业绿化服务

包含市委大院、市周转房项目内草皮绿植修剪维护、室内绿植摆放、绿化病虫害防治养护等工作。

（五）物业工程维护保养服务

物业服务负责市委大院、市周转房基础水电设施的检修维护保养，保障变电、配电设备、应急发电机、给排水设备、电梯、消防设备、照明设施、弱电设备运转正常，每天检查，每半月测试一次，定期维保；严格执行操作规程，安全防护设施齐全完好，标识明确，工作记录真实齐全；对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。

**第四条 乙方提供的物业服务应达到招标、投标文件约定的质量标准。**

（一）基本要求

1.服务人员基本要求

(1)从业人员按照相关规定取得职业资格证书。

(2)从业人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

(3)安保人员年龄需在20-50岁之间、保洁人员年龄需在18-55岁之间。

(4)配备物业服务项目负责人,并具有 2 年以上物业服务企业或相关企业管理工作经历，为本市项目负责人信用信息档案登记在册人员。

2.制度建设要求

（1)建立共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。

（2)建立突发公共事件应急预案。

（3)建立物业服务工作记录。

3.档案管理基本要求

（1)建立物业管理档案。

（2)明确档案管理人员职责。

4.标志/标识管理要求

设置安全警示、交通警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。

5.客户服务要求

（1）每年组织至少一次物业服务满意度调查，客户满意率不低于90%；

（2）水、电急修 20 分钟内、其他报修按双方约定时间到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在 30 分钟内告知。

（3）客户、使用人提出的意见、建议、投诉在1个工作日内回复。

（4）每年公开征集 1 次物业服务意见，公布整改情况。

（5）配合相关部门进行公益性宣传。

（6）按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。

（二）物业管理区域及其设施设备运行、维修养护

1.综合管理

（1）建立房屋及共用设施设备的基础档案。

（2）运行、检查、维修养护记录应每月归档。

（3）每月组织房屋使用安全隐患排查，对水、电、气组织安全隐患评估。

（4）共用部位检查中发现的问题，应报告给采购人并按照责任范围提供维修建议。

（5）每年第三季度制定下一年度维修养护计划。

（6）特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。

（7）雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施。

（8）设备机房

每月清洁1次，室内无杂物。

设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。

在明显易取位置配备消防器材，确保完好有效。

设施设备标志、标牌齐全。

张贴或悬挂相关制度、证书。

2.公共部位

（1）建筑部件

每日检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。

每日巡检1次共用部位的门、窗、玻璃等。

每年对共用部位开展系统性巡检，室内重点检查地面、墙面、天棚状况；室外针对屋面、散水等区域进行全面排查，确保建筑结构及公共设施完好。

执行“汛前+雨后”双检机制，每年上汛前完成屋面防水性能及雨落管排水功能的预防性检查；遭遇强降雨后，立即开展专项复查，及时消除渗漏、堵塞等安全隐患。

（2）附属构筑物

每日巡检 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。

每半年检查 、清掏1 次雨、污水管井等。

每日巡检1次大门、围墙、围栏等。

每日巡检1次休闲椅等。

每年检测 1 次防雷装置。

3.二次供水设施

（1）按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，水箱按半年一次清洗消毒、水质化验，水质符合国家生活饮用水卫生标准。

（2）每日巡检 1 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。

（3）每半年切换 1 次备用水泵。

（4）每年检查 1 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵。

（5）每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入冬前对暴露管道进行处理。

（6）水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

4.排水系统

（1）排水设施

每年上汛前对雨水、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。

（2）污水泵

汛期每日巡检 1 次，平时每月巡检 1 次，检查设备运行状态；每月进行 1 次手动启动测试；每年养护 1 次。

（3）化粪池

每半年检查 1 次化粪池；组织安排清掏。

5.照明和电气设备

（1）楼内照明：每日巡检 1 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 1 周内修复。

（2）楼外照明：每日巡检 1 次，一般故障 3 日内修复；复杂故障 2 周内修复。

（3）应急照明：每日巡检 1 次，发现故障，及时修复。

（4）低压柜：每周巡检 2 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。

（5）低压配电箱和线路：每月巡检 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。

（6）控制柜：每月度巡检 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。

（7）发电机：每月试运行 1 次，保证运行正常。

（8）配电室、楼层配电间：防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好。

6.安全防范系统

（1）报警控制管理主机：每日巡检 1 次，检查设备运行状态；每月表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

（2）网络控制箱：每年检查 1 次外观、接线；每年表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

（3）图像采集设备：每周检查 1 次监视画面、录像功能；每月表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

（4）摄像机：每月检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调校；每月镜头表面清洁 1 次；每年防护罩内部除尘 1 次。

（5）解码器：每年检查 1 次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每年表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

（6）云台：每年检查 1 次运转、接线，进行清晰度调校；每年表面清洁 1 次；每年转动部位上润滑油 1 次。

（7）巡更点：每半年检查 1 次外观，发现故障隐患，即时排除；每半年表面清洁 1 次；每日存储巡更记录。

（8）读卡器：每季度检查 1 次外观；每季度表面清洁 1 次，查看防水状况。

（9）防冲撞设施：每月检查1次升降运作，每年表面清洁1次。

7.电梯：

（1）电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内，应向相关行政主管部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电梯的显著位置。

（2）在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

（3）日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修。

（4）应与有资质的电梯制造、安装、改造、维修单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。

（5）对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督。

（6）配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

（7）制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其他重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。

（三）消防安全防范

1.综合管理

（1）建立、落实消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。

（2）成立义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。

（3）设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行 1 次消防安全培训。

（4）每日防火巡检 1 次，每月防火检查 1 次，按照规定每年检测 1 次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。

（5）发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。

（6）消防控制室设专人 24 小时值班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。

（7）发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。

2.消防设施设备维修养护

（1）火灾自动报警系统

火灾报警控制器、联动控制设备：每日巡检 1 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部除尘 1 次。

火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置：每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行 2 年后，每隔 3年由专业清洗单位清洗 1 次。

（2）备用电源

每月检测切换 1 次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。

（3）防排烟系统

每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。

（4）防火分隔设施

每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年检查维护 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。

（5）水消防系统

消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每半年检查 1 次润滑情况；每年养护 1 次室内、外消火栓。

（6）应急照明、疏散指示标志

每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。

（7）消防电梯

每月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿厢内消防电话。

（8）灭火器

每日巡检 1 次灭火器数量、位置情况，每月检查核对 1次灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。

（四）绿化养护

1.基本要求

（1）乔木：植株保存率高于 85%，年成活率高于 85%。

（2）灌木：植株保存率高于 85%，年成活率高于 85%。

（3）绿篱和色块：植株保存率高于 85%，年成活率高于 85%。

（4）地被和花坛植物：花坛植物死亡率低于 15%。

（5）草坪：保证基本成活。

2.绿化养护内容

（1）灌溉：根据天气、土壤和植物生长状况合理灌溉，不出现严重旱涝现象。一般植物在萌芽前、春季干旱期间、入冬前浇水1 次。

（2）施肥：根据植物生长情况施肥，一般乔木每 3 年至 4 年施肥 1次；灌木每 1 年至 2 年施肥 1 次；地被和草坪植物每年开春后施肥 1 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。

（3）病虫害防治：植物生长季每月检查 1 次病虫害发生情况并进行防治，不出现严重病虫害现象。

（4）整形修剪：一般乔木每 3 年修剪 1 次；灌木每 2 年修剪 1 次；绿篱和色块每年生长季节或萌芽前、入冬后修剪 1 次；冷季型草坪生长季节每月修剪 1 次，全年至少修剪 5 次。根据台风雨季情况酌情增加修剪频次。

（5）除草：每年全面除草 1 次，重点绿地增加除草次数，出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 30%。

（6）垃圾处理：绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理 1次。

3.工作检查和记录

生长季节每月检查 1 次植物生长情况。

（五）环境卫生

1.生活垃圾的收集、清运

（1）按有关规定和标准实行垃圾分类。

（2）配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。

（3）遵守禁塑相关规定。

（4）每周至少清洗 1 次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每 5 日喷洒 1 次杀虫药。

（5）每日清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。

2.公共区域清洁

（1）大堂、一层候梯厅：每日清扫 1 次、每日清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面。每月擦拭 1 次大堂玻璃。

（2）楼道、楼梯：每周清扫 1 次、每月清拖 1 次楼道、楼梯地面。每月擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。

（3）电梯轿厢：每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板。每日清拖 1 次轿厢地面。按要求进行消毒。

（4）天台、屋面：雨季前清扫 1 次天台、屋面。

（5）楼外道路及设施：每日清扫 1 次楼外道路。

（6）有害生物预防和控制：按计划进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。

（7）雷雨天气清洁：雨后对小区内主路、干路积水进行清扫。

3.入户清洁

（1）区域：客厅、卧室、厨房、卫生间、阳台等指定区域（需提前确认）。

（2）内容：地面除尘/拖洗、家具擦拭、玻璃清洁、厨房油烟机/灶台清理、卫生间除垢消毒等。

（4）清洁标准：地面无污渍、水痕；

（5）家具、家电无灰尘；

（6）卫生间/厨房台面无水垢、油污；

（7）垃圾清理并带走。

4.工作检查和记录

每日抽查 1 次清洁质量，做好记录。

（六）秩序维护

1.按需求设置岗位、人员及值班时间；

2.制定巡检路线，巡视检查并做好记录。巡检路线、频次符合相关规范及保密要求；

3.巡检检查停车场，维护道路、场地使用秩序。

4.机动车辆凭证出入。

5.安防控制室设专人 24 小时值守；监控影像资料、报警记录应留存 30日以上备查。

6.对违法行为立即报警，协助相关部门处理。

7.记录与档案：各项工作记录完整有效，档案齐全。

（七）物业服务区域施工管理

1.建立物业服务区域施工管理服务制度。

2.建立物业服务区域施工管理档案。

3.物业服务区域施工期间，应按照具体部位保密、安全要求，做到定时巡检、不定时巡检、现场跟进等管理措施；

4.物业服务区域施工结束后应进行全面检查，恢复原状；

5.施工垃圾，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖措施，并及时清运。

**（八）空置房屋管理**

1.每月对空置房屋实施两次通风管理，每次通风时间为20至30分钟；

2.通风过程中检查设施设备等是否损坏等现象，如有异常，第一时间上报甲方；

3.每次作业后，及时关闭门窗，避免造成不必要的损失。

4.保持室内卫生清洁，定期打扫。

第四部分 合同期限及费用

**第五条 合同期限**

预计服务履行期限为三年。服务合同一年一签，本合同为第一年即2025年 月 日至2026年 月 日期间的服务合同。在年度预算保障的前提下，乙方依据合同约定履约，且履约评价考核达标后可续签下年度服务合同，否则不再续签。

**第六条 本合同约定服务费用及支付**

本合同服务费用采用包干制，预算年服务费用为含税总额人民币 XX元（最终付款金额以考核为准），大写： ，乙方应将本服务费用主要用于以下开支：

（一）物业管理服务

1、物业管理服务费用主要用于以下开支：

（1）服务人员的工资、社会保险、制服、劳保用品和按规定提取的福利费等；

（2）物业共用部位、共用设施设备的日常运行费用；

（3）物业管理区域清洁卫生费用（含纸巾等易耗品，具体乙方提供易耗品详见附件2《消耗品明细单》）；

（4）物业管理区域绿化养护费用；

（5）物业管理区域秩序维护费用；

（6）办公费用；

（7）物业管理企业固定资产折旧；

（8）物业所有部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

（9）法定税费；

（10）物业管理企业的利润；

（11）其他费用。

2、以上费用包含物业服务费用，并按本合同约定的物业服务内容和服务标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

（二）甲方按月支付乙方服务费，甲方依据物业服务管理标准每月对乙方物业服务进行服务考核（考核标准详见附件 1），运行管理服务考核总分值为 100 分，每月对提供商进行综合量化考核分值，并根据考核分值确定服务费用扣除金额。按考核结果支付该月服务费，扣除标准如下：

1.低于85分（不含85分），将扣除提供商当月的2%的服务费。

2.低于75分（不含75分）,将扣除提供商当月的5%的服务费。

3.低于60分（不含60分）,将扣除提供商当月的10%的服务费。

（三）乙方根据甲方验收结果及双方协商一致的扣除标准确定上月服务费后，于每月28日前按确定的上月服务费用提供税务发票给甲方，甲方收到乙方发票后20个工作日内一次性转账支付上个月的管理服务费用给乙方。乙方指定收款账户信息如下：

开户行：

账户：

银行账号：

（四）本合同物业服务费以外，如房屋设备设施大、中修及更新改造，根据相关法律法规，依法由甲方负责解决。

**第五部分 物业的承接验收**

**第七条** 乙方承接物业时，应当对物业的设施、设备进行查验。甲方应配合乙方验收。乙方经验收签署确认书查收相关设施设备后，即视为甲方交付乙方的设施设备均属正常适用状态，乙方应依法依约及依行业规范使用及维护保养。

**第八条** 对于本合同约定乙方提供物业服务的三亚市委大院及市周转房管理区域内，全部属于乙方提供物业服务的责任范围。

**第六部分 物业的使用与维护**

**第九条** 乙方应配合甲方制定本物业区域使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度。乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方和物业使用人应给予必要配合。

**第十条** 乙方可采取规劝、发出书面整改通知等必要措施，制止物业使用人违反物业管理区域内物业管理规章制度的行为。

**第十一条** 乙方应及时向甲方和物业使用人通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理物业使用人的投诉，接受甲方和物业使用人的监督。

**第十二条** 因维修物业或者公共利益，物业维修人确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，乙方配合、监督；乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得甲方的同意。临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应在约定期限内恢复原状，不得影响甲方正常办公和人员通行。

**第十三条** 未经甲方书面同意，乙方不得对三亚市委大院进行任何装饰、装修，任意占用所管理的任何物业。

**第十四条** 管理用房属甲方所有，乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途。

第七部分 双方的权利义务

**第十五条** 甲方的权利和义务

（一）审定乙方的物业管理服务工作计划，工作计划完成情况。

（二）对物业管理活动进行考核、监督与指导，有权对物业管理实施情况提出意见和建议及整改措施；

（三）审定乙方拟订的物业管理各项规章和制度，并检查监督乙方对各项规章制度的执行情况；

（四）有权同意或者不同意乙方分包物业管理事项，并对此享有监督、管理权，且有权随时拒绝不具有相关资质或给甲方造成任何不利影响的分包主体向甲方提供服务，相应后果均由乙方承担。

（五）本合同签订后30日内，如有，向乙方提供下列资料：

1、竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，附属配套设施、地下管网工程竣工图、电气竣工验收图、建筑工程消防验收意见书等竣工验收资料；

2、设施设备的安装、使用和维护保养的技术资料；

3、物业质量保修文件和物业使用说明文件；

4、协助乙方办理审批卫生许可证及年检。

（六）根据双方约定，在乙方按时保质地履行本合同约定内容的基础上，甲方应按时足额向乙方支付物业管理服务的各项费用。

（七）甲方为乙方提供必要的物业管理用房及宿舍等办公场所（宿舍的水电费、物业费及其他费用乙方自理）。

甲方在办理移交时一次性将物业设施设备、电路等维修所需的工具全部交付给乙方，后期损耗或丢失由乙方补充，乙方撤离时应将其交还给甲方。

（八）合同期间，甲方有权对乙方提供的服务进行抽查、检查和考核，期间发现的问题，甲方有权要求乙方进行整改，并按照考核结果确定考核期内的物业服务费用。

（九）甲方有权要求乙方撤换不称职的人员。

（十）其他相关法律法规规定的权利和义务。

**第十六条 乙方的权利和义务**

（一）根据甲方的委托和法律法规及本合同的约定，在本物业区域内提供物业管理服务。

（二）按双方约定的服务标准、人员配置向甲方提供服务，在乙方按时保质地履行本合同约定内容的基础上，向甲方收取服务费。

（三）根据有关法律法规及本合同的约定，拟定物业服务方案、物业管理规章与制度并经甲方确认。

（四）挑选政治可靠、品质优秀、技术熟练、礼仪得体的人员为甲方提供服务，并保证乙方所派人员均与乙方建立正式、合法且有效的劳动关系；乙方应根据甲方的要求及时调换不适合在甲方工作的服务人员。

（五）经甲方同意后，可以选聘专业性服务企业承担物业区域内的专项服务项目，但不得将本物业区域内的全部物业服务委托给第三方。

（六）乙方须接受甲方对物业管理日常工作的检查、监督、考核和指导：如经甲方检查发现不合格项，乙方应按甲方要求立即整改，甲方要求乙方解决的问题，乙方应当提出解决方案，经甲方同意后实施。

（七）乙方派遣至甲方的岗位人员必须按照国家有关部门的要求,具备从事岗位工作的相应技能和资格，乙方应对其工作人员进行安全教育、培训，并形成安全培训记录。

（八）对物业使用人违反本物业管理规定的行为，有权进行规劝和制止。如发现物业使用人有重大违规而又无法制止时，及时向甲方报告，并由甲方负责处理。

（九）乙方设立专门的服务、投诉电话，受理服务咨询和投诉，乙方应将对投诉事件的处理结果及时书面报告甲方，并接受甲方的监督和指导；

（十）对物业设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须经甲方书面同意后报有关部门批准实施。

（十一）因乙方或乙方人员造成甲方、甲方人员或第三方人员人身损害、财产损失或其他损失的，乙方承担赔偿责任；

（十二）遵守甲方保密规定，并有义务根据甲方要求签订保密协议；

（十三）其他相关法律法规规定的权利和义务。

第八部分 人员配备标准

**第十七条**乙方根据采购需求合理安排人员配备，应具备（但不限于）以下岗位及人员：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **人数** | **工作职责** |
| 1 | 项目负责人 | 1 | 全面负责三亚市委大院项目物业委托服务工作，处理内外部关系，对整体管理和服务质量负责 |
| 2 | 项目主管 | 2 | 负责会务接待工作；协助项目经理开展日常管理工作 |
| 3 | 维修技工 | 2 | 负责设施设备的日常维护、保养的具体实施，及日常零星维修的具体实施，做好日常各项记录工作 |
| 4 | 维修工 | 2 | 区域建筑（含室内外非机电设备设施）、土建部分维护、日常零星维修等；机电设备设施（变配电系统、给排水系统、监控系统、安防系统、消防系统、中央空调系统、家用电器等）抄表、巡查、清洁、维护、零星维修等。 |
| 5 | 弱电工（网管） | 1 | 维护和保障网络与应用平台的正常运行，处理各种网络和系统故障 |
| 6 | 会务服务员 | 4 | 负责会议服务的前期准备，会议期间的接待和收拾服务，提前按要求对会议现场的环境打扫、会议桌布置、休息室接待等工作。平时协助物业主管进行项目内部工作的实施 |
| 7 | 环境主管 | 1 | 负责项目保洁、绿化养护 |
| 8 | 保洁员 | 12 | 负责公共走道、楼道、卫生间、会议室、开水房等卫生保洁工作与相应区域保洁员负责地毯清洗、玻璃刮洗、烧开水、户外道路、停车场清扫保洁；生活垃圾装车；定期对地面进行冲洗、沟渠的清理，做好日常各项记录等工作。 |
| 9 | 绿化工 | 3 | 在保洁绿化主管的安排下，实施项目的日常绿化养护工作；定期对绿化作物进行浇水、拔草、修剪、施肥、补种等工作；做好日常各项记录工作 |
| 10 | 秩序维护队长 | 1 | 负责项目的秩序维护工作，掌握项目内的基本情况，及时消除各种安全隐患，管理维护消防安全设施。 |
| 11 | 保安队长 | 1 | 负责指挥和调度所有保安，掌握项目内的基本情况、车辆管理等工作的规律及重点，及时消除各种安全隐患；负责本部门员工的安保知识、岗位操作流程、专业技能等的培训与考核 |
| 12 | 保安班长 | 2 | 听从统一指挥和调度，负责当班人员的值班和换岗调度等；检查、督促下属员工按照岗职责开展工作 |
| 13 | 保安门岗 | 14 | 维持出入口正常秩序，保证通道通畅；落实疫情防控工作要求；依据管理要求落实对外来人员登记；落实疫情防控工作要求； |
| 14 | 监控室值班员 | 3 | 严格按照安全操作规程规定的程序及其注意事项操作；及时对监控信息复核处理；做好监控资料存档保留工作； |
| 15 | 保安巡逻岗 | 6 | 熟悉项目楼座排列及结构、路灯、楼道开关、绿化水、消防水开关、摄像头分布位置等；引导项目内车辆有序停放；发现安全隐患及异常情况及时上报；对园区道路、楼体内部、地下车库、消防通道等进行全覆盖巡查，消防、安防设施设备检查，园区内公共秩序维护，紧急情况处置，与其他岗位联动。 |
| 16 | 保安替休岗 | 3 | 承担替岗工作职责。 |
| 总计 | | 58 |  |

第九部分 违约责任

**第十八条**如出现如下情形，甲方有权解除本合同，乙方应承担由此产生的一切损失及责任，损失赔偿范围包括但不限于甲方向第三方支付的赔偿款、处理违约事件发生的调查费、诉讼费、律师费、保全费、担保费、公证费等全部费用，同时乙方需按合同约定年服务费用的30%向甲方支付违约金。

1.出现安全生产、食品安全、消防安全事故;

2.发生被投诉、通报，造成恶劣影响的;

3.对乙方的服务考核累计两次考核低于60分的；

4.乙方的管理服务达不到本合同约定的服务内容和质量标准，甲方有权要求乙方限期整改；逾期未整改的，或整改不符合要求的；

**5.**乙方擅自将本合同的项目管理责任权利转让给第三方；

**6.**发生用电用水、火灾、群体事件等安全责任事故；

**7.**乙方利用甲方服务场所进行违法活动。

**第十九条** 甲方不得无故拖欠应付给乙方之款项，否则，每拖欠一日按拖欠款额的万分之五向乙方支付违约金，如甲方迟延付款超过30日,乙方有权单独解除合同并要求甲方支付拖欠款项及违约金。

**第二十条**合同履行期间，乙方如需单方面解除终止本合同，应提前三个月通知对方，否则，视为单方违约，应向甲方支付相当于年服务费的30%作为违约金。

第二十一条若因甲方或上级主管部门要求，需取消本项目服务解除本合同的。甲方需提前1个月通知乙方，乙方应当无条件配合，并按要求办理交接手续。甲方除需按合同约定标准支付乙方服务期间的服务费用外，不向乙方承担任何赔（补）偿义务责任。

**第二十二条** 乙方有确切证据证明属于以下情况的，可不承担违约责任：

（一）由于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。

（二）因维修养护本物业区域内的物业，且事先已告知甲方并经得甲方同意，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

（三）非乙方责任出现供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

第十部分 紧急避险

**第二十三条** 紧急避险指的是为维护甲方、公众、使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生燃气泄漏、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。

**第二十四条** 甲、乙双方同意，在本合同有效期内，不可抗力的范围是：由于烈度为7级以上的地震、10级以上持续12小时的台风、持续降雨24小时且降雨量为100mm以上造成的雨水灾、政府明令管控的疫情、战争以及其他不能预见，并且对其发生和后果不能防止，或避免和克服的人力不可抗拒事件：由双方协商决定是否解除本合同，或者部分履行或对本合同进行修改。由于不可抗力造成任何一方的损失，另外一方不承担任何责任。

**第二十五条** 合同执行期间，如发生不可抗力致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。如因国家或海南省相关政策规定发生变化，双方应友好协调适当增减人员和费用或终止合同。

第十一部分 通知

**第二十六条** 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等，均应按照本合同所列明的通讯地址、电话号码、传真号码、电子邮件等通知方式进行传达；一方如果迁址或者变更相关号码，应当及时书面通知对方；通过邮寄方式的，挂号寄出或者投邮当日视为送达；以传真或电子邮件方式的，发出时视为到达。

**第二十七条** 一方变更通知或通讯地址，应当在变更之日起5日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

第十二部分 其他事项

**第二十八条**，无论是合同依法解除或是期满终止，本合同终止时，乙方应按甲方要求将物业管理用房、物业管理相关资料等属于甲方所有的财物及时完整地移交给甲方或甲方指定的第三方代管，并撤出本物业。本合同终止后，在新物业管理企业接管本物业项目之前，乙方有义务按甲方要求继续为甲方提供物业管理服务，甲方根据实际服务周期按合同标准经考核确认后，以月度为单位结算相应物业管理服务费用；不满一个月的，按实际服务天数及合同约定标准据实结算支付服务费用。

**第二十九条** 双方可对本合同的未尽事宜进行协商，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。补充协议与合同正文不一致的，以补充协议为准。

**第三十条** 本合同的订立、效力、解释、履行和争议解决适用中华人民共和国法律。本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决,协商未果需诉讼处理的由甲方所在地地人民法院管辖起诉。

**第三十一条** 本合同正本连同附件，正本一式拾份，甲方留存叁份，乙方留存伍份，报市财政局壹份，送市政府采购中心壹份。

**第三十二条** 本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

（以下无正文）

甲方： 三亚市机关事务管理服务中心 （盖章）

法定代表人（或授权代表）：（签字或盖章）

签订日期： 年 月 日

乙方：（盖章）

法定代表人（或授权代表）：（签字或盖章）

签订日期： 年 月 日

乙方：（盖章）

法定代表人（或授权代表）：（签字或盖章）

签订日期： 年 月 日

附件：1.物业管理考核表

2.消耗品明细单

附件1

物业管理考核表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 检查具体内容 | 评分标准 | | 检查  结果 | | 分值 | 得分 |
| 基本要求（15分） | 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、食品安全管理等制度健全。 | 无管理方案减2分，无相应制度，缺少一项减1分。 | |  | | 5 |  |
| 设置服务热线，公示服务电话。 | 未在明显区域公示减1分 | |  | | 1 |  |
| 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。专业操作人员按照国家有关规定取得执业资格证书。 | 未按要求统一着装减1分,未佩戴标志扣1分，服务态度消极扣1分，专业人员无证上岗减2分。 | |  | | 5 |  |
| 运行服务费用使用情况的监督。强化节能意识，节约资源杜绝浪费。 | 每月未向采购人报告费用使用情况的减1分，发现水电等公共资源浪费现象的减1分。 | |  | | 2 |  |
| 强化保密管理，人员入职统一政审。把好政审关口，加强保密教育。 | 未按要求政审减1分,保密管理未达到要求减2分，情节严重者将依法处理。 | |  | | 2 |  |
| 及时上报突发事件，压实管理责任。 | 发生舆情事件并造成不良影响的，该项“基本要求”评分项目不得分。 | | | | | |
| 公共秩序维护（25分） | 门岗24小时执勤情况。 | 发现脱岗一次减2分、迟到一次减2分、旷工一次减5分。发现两次以上，该项不得分。 | |  | | 5 |  |
| 安保人员着装统一，消防设施操作人员持证上岗。 | 无统一着装发现一次减2分，无证上岗减3分。发现两次以上该项不得分。 | |  | | 3 |  |
| 对火灾、治安、公共卫生等突发事件备有应急预案。 | 有一项未达标减1分。三项应急预案均没有减4分。 | |  | | 4 |  |
| 安全巡逻、设备检查。 | 有一项未达标减1分。发现两次以上该项不得分。 | |  | | 3 |  |
| 公共区域无乱堆乱放，消防通道畅通。 | 有一项未达标减2分，发现两次以上该项不得分。 | |  | | 5 |  |
| 外来车辆人员出入登记。 | 每发现未登记一次扣2分，发现两次以上该项不得分 | |  | | 5 |  |
| 设施设备维修养护（20分） | 配电设备运行正常无安全隐患，设备运行及维修记录，安全防护设备齐全完好无过期，配电房内温度不超过30度，机房卫生良好，配电房巡检2小时一次记录。 | | 缺一项减1分 |  | | 3 |  | |
| 应急发电机运转正常无漏油，应急电池和油料充足，运行保养记录详实，卫生良好，发电机发上下班巡检。 | | 缺一项减1分 |  | | 4 |  | |
| 电梯设备运行稳定安全，做好维保记录，轿厢内灯光良好，无按键缺失，机房卫生状况良好。 | | 缺一项减1分 |  | | 4 |  | |
| 周转房设备设施定期巡检，发现问题或接保障申请后及时处理。 | | 缺一项减1分 |  | | 3 |  | |
| 消防泵房及设备运行正常，消防设备设施齐全无老化缺失，设备保持清洁，火灾监测报警系统正常运行，每日上下班巡检记录。 | | 缺一项减1分 | |  | 3 |  | |
| 水泵房及设备运行正常无漏水，管道阀门完好无生锈，做好每日巡检一次记录。 | | 缺一项减1分 |  | | 3 |  | |
| 保洁  绿化（25分） | 道路地面无杂物、无污迹。分类垃圾桶闭盖放置，外观干净，周围无垃圾堆放。公共设施无污迹、无张贴。 | | 发现一项不合格减1分。发现两项不合格，该项不得分。 |  | | 3 |  | |
| 电梯轿厢及楼梯通道楼梯、消防通道、墙面、地面、扶手等无污迹、无积灰、无杂物、无蜘蛛网，不锈钢光洁，垃圾袋及时更换，垃圾桶清洗干净，无接触按键用品及时补充。空置房每周至少开窗通风 2 次，每次通风时长不少于 2 小时，及时关闭门窗。每月对空置房进行 1 次全面清洁检查，发现问题及时时处理并报甲方，做好记录。 | | 发现一项不合格减1分。发现两项不合格，该项不得分。 |  | | 3 |  | |
| 办公楼区域如会议室、会客室、开水间场地等区域干净整洁，垃圾桶及时倾倒、清洗干净，静置状态时关闭盖子；卫生间干净整洁、无异味，大小便器无污垢、无堵塞，洗手盆进水排水正常，厕纸、擦手纸、洗手液等供应到位，每日检查、清洗。  空置房间及时清理，保证干净、卫生、整洁。 | | 发现一项不合格减1分。发现两项不合格，该项不得分。 |  | | 3 |  | |
| 绿地无杂物、无垃圾、无明显黄土裸露。每天清理绿化垃圾。 | | 发现一项不合格减1分。发现两项不合格，该项不得分。 |  | | 2 |  | |
| 服务区域内各类植物浇水、施肥、修剪、松土生长、病虫害防治等养护工作有计划、有记录。 | | 缺少工作计划，没有养护记录的减1分。 |  | | 2 |  | |
| 室内绿植定期保养 | | 绿植干枯等，发现一项减1分。 |  | | 2 |  | |
| 绿植无缺水，视季节、雨量情况增减浇水频次。科学施肥，适时松土、土壤改进，以达到最好效果 | | 因浇水不及时、方法不当致使绿植枯黄、死株等现象的减2分。发现两次绿植枯黄、死株等现象的，该项不得分。 |  | | 5 |  | |
| 做好室内绿植摆放养护 | | 室内绿植摆放杂乱的一次减1分。发现两次以上摆放杂乱的，该项不得分。 |  | | 3 |  | |
| 重要部位叶片无明显灰尘。 | | 未做到减1分。 |  | | 1 |  | |
| 根据不同植物生长特点合理修剪，经常性清除杂草。 | | 未做到减1分。 |  | | 1 |  | |
| 会务接待  （15分） | 会议会见信息确认、物资设备、卫生检查、引导服务等会前准备工作。 | | 未能提前登记外来参会人员车辆信息的减1分。未提前准备好会议设施设备影响使用的减2分。地面、桌面、座椅有污渍、灰尘等不整洁现象减1分。纸巾未折角、矿泉水等未准备充足的减0.5分。 |  | | 5 |  | |
| 会议会见日期、时间、使用部门、人数、会议主持人等记录详实。 | | 未做登记减1分。 |  | | 1 |  | |
| 会中服务人员应在管理区等待服务。 | | 服务人员无故离开管理区的减1分。 |  | | 2 |  | |
| 会后，桌面、地面清理干净，桌椅摆放整齐；将未使用的瓶装水等会议物资收回储藏室；插线板、铭牌等临时用品收回指定位置；茶杯等用具清洗消毒；关闭门、窗、灯、空调、会议设备等。 | | 有一项未达标减1分 |  | | 5 |  | |
| 每周维护、检查会议室、会客室等的设备。 | | 未按时检查维护设备导致影响使用的减1分。 |  | | 2 |  | |

附件2

消耗品明细单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 序号 | 名称 |
| 1 | 雨鞋 | 32 | 湿纸巾 |
| 2 | 雨衣 | 33 | 蚊香 |
| 3 | 尘推杆 | 34 | 花露水 |
| 4 | 尘推布 | 35 | 草帽 |
| 5 | 玻璃刮 | 36 | 疏通管道 |
| 6 | 水桶 | 37 | 垃圾斗 |
| 7 | 地刷 | 38 | 绿植 |
| 8 | 塑料扫把 | 39 | 纸杯 |
| 9 | 马桶吸 | 40 | 保鲜袋 |
| 10 | 降解大垃圾袋 | 41 | 消毒片 |
| 11 | 降解小垃圾袋 | 42 | 擦手纸 |
| 12 | 洗衣粉 | 43 | 纸篓 |
| 13 | 抹布 | 44 | 漂白水 |
| 14 | 百洁布 | 45 | 地垫 |
| 15 | 吸水拖把 | 46 | 防台风沙袋 |
| 16 | 橡胶手套 | 47 | 洗洁精 |
| 17 | 钢丝球 | 48 | 草耙 |
| 18 | 檀香 | 49 | 胶水管 |
| 19 | 樟脑丸 | 50 | 竹箩筐 |
| 20 | 玻璃清洗剂 | 51 | 打草用机油、汽油 |
| 21 | 酸性清洁剂 | 52 | 砍刀 |
| 22 | 洁厕灵（3.8L） | 53 | 锄头 |
| 23 | 不锈钢光亮剂（3.8L） | 54 | 铁铲 |
| 24 | 84消毒液 | 55 | 高枝剪刀 |
| 25 | 大竹扫（外围保洁用） | 56 | 剪花刀 |
| 26 | 地面除尘液（3.8L） | 57 | 马桶刷 |
| 27 | 静电吸尘剂（3.8L） | 58 | 火碱 |
| 28 | 棉线手套 | 59 | 牙签 |
| 29 | 抽纸 | 60 | 防爆器材八件套 |
| 30 | 卷纸 | 61 | 其他消耗品等 |
| 31 | 洗手液 | 62 |  |