

合同编号:

# 克拉玛依区政府物业管理 服务合同

《区人民政府办公楼、区残联综合办公楼、区档案馆及区党群服务中心、区图书馆、区农业农村局综合办公楼、区卫健委、市场监管局、区政法委、井下办公室、城管大厦、区委党校、区武装部、茶楼》

签订日期: 2024年12月18日

签订地点: 克拉玛依市

# 克拉玛依区政府物业管理服务合同

甲方：克拉玛依市克拉玛依区机关事务局

乙方：新疆融汇市政工程有限责任公司

甲乙双方根据《物业管理条例》和相关法律法规的规定，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将克拉玛依区政府机关办公楼物业管理服务全权委托给乙方实行物业管理。

## 一、物业管理区域情况

1. 项目名称：区政府机关办公楼物业管理服务

2. 项目地点：区人民政府办公楼、区残联综合办公楼、区档案馆及区党群服务中心、区图书馆、区农业农村局综合办公楼、区卫健委、市场监督管理局、区政法委、井下办公室、城管大厦、区委党校、区武装部、茶楼

## 二、合同期限和合同金额

合同价为：**2985130 元/年（12 个月），合同一年一签。**

具体合同价款和合同期限见下表：

序号	分项名称	合同价（元/月）	合同期限	
1	区人民政府办公楼	59089.00	2024.12.19-2026.6.18	18 个月
2	区残联综合办公楼	11963.42	2024.12.19-2026.6.18	18 个月
3	区档案馆及区党群服务中心	11963.42	2024.12.19-2026.6.18	18 个月
4	区图书馆	8587.92	2024.12.19-2026.6.18	18 个月
5	区农业农村局综合办公楼	5212.50	2024.12.19-2026.6.18	18 个月
6	区卫健委	1837.00	2024.12.19-2026.6.18	18 个月
7	市场监督管理局	15111.50	2024.12.19-2026.6.18	18 个月

8	区政法委	1791.50	2024.12.19-2026.6.18	18个月
9	井下办公室	12818.75	2024.12.19-2026.6.18	18个月
10	城管大厦	38421.42	2025.2.11-2026.6.18	16个月7天
11	区委党校	25101.50	2025.2.11-2026.6.18	16个月7天
12	区武装部	31761.42	2025.2.11-2026.6.18	16个月7天
13	茶楼	25101.50	2025.2.11-2026.6.18	16个月7天

### 三、物业服务费用支付

1. 物业服务费包含消防维保、电梯维保、保险等第三方服务费用、物业人员工资、物业物料消耗、小型维修等服务内容。

2. 物业服务费按月支付一次。支付依据物业服务考核结果，以区机关事务局认定结算费用为准，由乙方提供发票经甲方审核无误后支付物业服务费用。

### 四、物业服务内容

#### (一) 保洁服务

##### 1、服务内容

1.1 办公楼内公共区域的清洁,包括楼梯、走廊、门厅、卫生间、地下车库的清洁,垃圾的分类摆放和清运管理。

1.2 办公楼电梯轿箱内的清洁。

1.3 办公楼内会议室、备勤室、闲置办公室的卫生清洁。

1.4 会议室、公共区域皮质家具清洁。

1.5 物业服务范围内的冬季扫雪打冰工作。

1.6 高级领导办公室卫生清洁工作。

1.7 临时突发性清洁工作。

1.8 投标人负责提供清洁用品、消毒药品、养护用品、一次性生活垃圾袋等与清洁、消毒、防护相关的全部耗材和器材（不含客用易耗品，如洗手液、纸巾等），所有耗材质量必须符合国家相关规定。保洁工具统一摆放，严格分类，严禁混用。公共区域洗手间用纸由投标人负责申领、更换。

## 2、服务标准

2.1 按照公共机构节能工作、节约型机关创建要求，积极配合做好办公楼内的节能降耗及垃圾分类等有关工作。

2.2 制定水、电、气等能源资源、垃圾分类的管理制度，将管理制度明确到日常物业服务管理中，实现能源资源节约管理目标。

2.3 设置及更新节水、节电、随手关灯、减少使用电梯等节约行为的提醒标识，设置及更新节能及垃圾分类宣传标识。

2.4 配置必要的垃圾分类设施（垃圾桶），委托具备回收、处理资质的企业收运处置。

## 3、清洁标准

清洁项目	清洁/保养频次	工作标准
地面	至少 2 次/日拖拭（个别区域视人流量增加拖拭频次），大理石地面保养 2 次/年	干净、无灰尘、无水渍、无杂物
大理石墙面	1 次/周清洁、保养	大理石墙面光亮、无灰尘、无污渍
地毯	1 次/周吸尘（计划）每季度清洗 1 次	无尘土、无细碎杂物
地脚线	1 次/日清洁	无灰尘、无污渍
门、门禁、开关盒、报警器、广	1 次/日清洁	光亮、无灰尘、无污渍、无手渍印

告牌、标识牌、装饰品		
玻璃窗	1次/周擦拭	光亮、无灰尘、无污渍、无手渍印
进出风口	可触及的1次/日；不可触及的 1次/季度（擦拭）	无灰尘、无污渍
桌椅、茶几	1次/日清洁	光亮、无灰尘、无污渍、无手渍印、 摆放整齐
电冰箱、消毒柜、遥控器	1次/日清洁	光亮、无灰尘、无污渍、无手渍印， 检查电源开关是否正常工作
开水器	1次/日清洁	无灰尘、无污渍、无水渍印
公共区域及高办沙发	1次/日清洁，保养1/季度	干净、无灰尘、无污渍、无手渍印、 摆放整齐
不锈钢制品	1次/日清洁、1次/周保养	光亮、无灰尘、无污渍、无手渍印、 无残留不锈钢油
镜面、水龙头、洗手盆、台面、 烘干机、皂液盒、纸盒	1次/日清洁	光亮、无灰尘、无污渍、无水渍印
小便器、蹲便器、水箱、水管、 基座	1次/日清洁	光亮、无污渍、无黄斑、
纸篓、垃圾桶	1次/日清洁	光亮、无灰尘、无污渍、无水渍印， 内存垃圾不超过1/2
灭火器箱、消防栓	擦拭1次/日；灭火器箱内1次 /半个月；消防栓内1次/月	里外干净、无灰尘、无污渍、上下对 齐摆放
天花板、灯饰、感温、感烟器、 喷淋盖、地下车库管线	1次/季度	无尘土、无蜘蛛网、无斑点状污渍
明沟、暗渠	1次/月清洁	无杂物、无积水、无堵塞

电梯门及电梯轿厢	2次/日清洁、1次/周保养	有光泽、无污渍、锈迹
家具保养	1次/半年	皮质沙发光滑、柔软；木制家具光亮
冬季除冰扫雪	雪后及时清扫干净	地面无积雪积冰
室外地面、标识牌、绿化带、垃圾桶清洁	2次/日清洁	标识牌无灰尘、地面无垃圾、绿化带无垃圾枯叶、垃圾做好分类

## (二) 绿地养护服务

### 1、服务内容

1.1 管线维护维修：总井出水阀之后（含出水阀）的所有地表绿化管网设施的维护保管、灌溉设施的铺设及冬季绿化管网的排空和闸井的防寒保养。

1.2 日常养护：绿地、园林植物养护管理，绿地浇水，病虫害防治、施肥（招标人供肥），草坪修剪、宿根花卉的中耕除草，树木修剪、抹芽、涂白、移植、扶正、补植、防寒保温，草坪及树木修剪产生的垃圾清理外运等。

1.3 遇到树木甩打、遮挡摄像头树木及大风等特殊天气情况，必须及时将残枝落叶、倾倒树木等清理完毕。

### 2、服务标准

2.1 绿化养护技术措施基本完善，管理基本得当，植物配置基本合理，符合三级绿地配置。

2.2 乔木保存率达到 90%（除不可抗拒力外），灌木保存率达到 90%（除不可抗拒力外）。

2.3 树木树冠基本正常，修剪及时，无明显枯枝死叉。分枝点合适，枝条粗壮。行道树 3.5 米以下无下垂枝、萌生枝，林带树木应保持林带内通风透光，无缺株、无断桩，绿地内无死树。

2.4 落叶树新梢生长健壮，叶片大小、颜色正常，在正常条件下，有黄叶、焦叶、卷叶的株数不得超过 15%。

2.5 树体保持端正，对于风吹倾斜或倒伏树木及时扶正，有支撑措施。

2.6 每年 10 月 15 日前完成乔木涂白工作，涂白高度为乔木地面以上至主干 1.2 米的区域，要求整齐、美观。

2.7 花灌木开花及时，株形丰满，花后修剪及时合理。绿篱、色块等修剪及时，枝叶茂密，整齐一致。灌木无死株、缺株现象。

2.8 花坛、花带轮廓清晰，整齐美观，无残缺。

2.9 一、二年生花卉，残缺病株不超过 50%，局部更换补齐，大于 50%的全部更换。宿根花卉，残缺病株不超过 40%，局部更换补齐。

2.10 草坪及地被植物整齐，覆盖率 85%以上，草坪内杂草率不得超过 20%。

2.11 在有效绿化范围内垂直绿化覆盖面不得低于 55%。开花的攀援植物应适时开花，且花繁色艳。

2.12 病虫害控制及时。绿地内蛀干害虫的有虫株不能超过 5%。枝干病害感病株率不能超过 10%。蚜虫、红蜘蛛等枝梢害虫发生时，枝梢被害率不能超过 15%或叶片上有虫率不能超过 20%。蚧类害虫在 20cm 枝条上发生数量不能超过 8 头/20cm 枝条，食叶害虫虫口密度不能超过 5 头/50cm 枝条，叶片受损率每株不得超过 15%，叶部病害感病株率不能超过 10%。

2.13 合理追肥，每年春季需对草坪打孔施肥，肥料以氮、钾肥为主；秋季需对乔木进行穴施（穴坑深度 30cm），灌木进行挑沟施肥，肥料使用腐熟农家肥。

2.14 浇灌设施应齐备完好，不应发生跑、冒、滴、漏现象，浇水或喷灌设施损坏应及时维修，管道维修后应及时恢复绿地。

2.15 喷头应及时进行调整，避免喷、滴灌系统发生喷、滴不到位现象。

2.16 浇水围堰应规整、土埂应平直，高度不低于 10cm，密实不透水。

2.17 根据绿地浇水时间计划表，合理进行灌溉。春季、冬季认真、及时完成春灌和冬灌工作。冬季管线排空后，需对管辖范围内的支线阀门进行维修、保养，确保第二年管线正常使用。

2.18 绿地内无积水，发生积水或地下水位过高现象应及时采取有效措施保活苗木，并上报上级部门协调解决。

2.19 绿地整洁卫生，无杂草，无杂藤攀援植物，无污物杂物、无积水；对绿化生产垃圾，随产随清。

2.20 绿地完整，无堆物、堆料、搭棚，晾晒衣物现象。

2.21 绿化设施完好，及时更换破损绿化井盖、树木支撑等设施。

2.22 加强绿地日常巡查，杜绝牛羊等牲畜进入绿地。

2.23 用水车浇灌时，应接软管，进行缓流浇灌，保证一次浇足、浇透，严禁使用高压水流冲灌。

2.24 严厉制止绿地内乱砍乱伐，随意占用绿地等行为，确保绿地无破坏。任何在绿地中进行的施工，养护人员需查看克区市政公用管理局批示的绿地占用报告，如没有相关审批报告，养护人员应及时制止，并报告相关部门。绿地施工过程中，养护人员需进行看护、确保施工后绿地及时进行恢复。

### **（三）公共设施设备运行维保服务**

#### **1、服务内容**

1.1 机电设备分类建帐，制定设备管理规章制度，保证各类设备的正常运行，按规定做好日常维护与保养，严格操作记录。

1.2 给排水系统管理：给排水系统的正常运行、保养维护。

1.3 供电照明系统管理：供电系统的正常运行、保养维护。

1.4 电梯管理：电梯年检工作、日常运行使用（维护保养工作由专业维保单位具体实施维保，中标人监督管理）。

1.5 消防系统管理：消防系统的年检工作、日常运行操作（维护保养、检修工作由专业维保单位具体实施维保，中标人监督管理）。

1.6 办公楼内计量仪器、仪表检测、管理。

## 2、服务标准

2.1 设备管理制度健全，设备的运行、维护、保养、巡检必须要有记录。

2.2 遵守设备操作规程，保证设备正常运行使用。

2.3 定期和及时养护、检修设备，确保设备完好（特殊情况除外）。

2.4 负责提供服务楼宇全天候的水、电、暖、零星维修、抢修服务（注：单次维修成本在 300 元以内（含 300 元），由中标方负责承担维修工作并提供维修材料清单）。对各楼宇的各要素及重点部位心中有数，制定相应的突发抢修应急预案，保证整个大楼能够正常运转。

2.5 水、电、暖等维修接业主报修电话 15 分钟内到达现场，确认故障，小修及时解决（中修、大修，及时上报使用方审批），维修及时率 98%，维修合格率达到 100%。

2.6 设备卫生每周清洁一次，保证设备、设施清洁。

2.7 每年设备全面安全检查二次。每周对房屋及设施进行巡检，建筑物内墙体、卫生间设施、水电暖管线出现问题及时修缮，做好相应记录；每周对大院道路、花基、人行道铺装地砖等进行巡检，发现损坏及时修理，做好相应记录。

## （四）秩序维护服务

### 1、服务内容

1.1 负责物业服务区域内安全管控工作，包括但不限于：各岗位值班、来访登记及安全检查、巡逻、监控管理等工作。

1.2 遵守安保服务相关规定，负责物业管辖区域内的安全保卫和处置突发应急事件的工作，积极做好“防火、防盗、防破坏、防事故”的“四防”工作。

1.3 做好各类活动开展及临时接待任务的安全保卫工作，随时提供人力支援。根据采购人特殊时期管控要求，做好办公楼的防护、保卫工作。

1.4 配合采购人做好抵御不可抗力自然灾害和灾后恢复工作，抗灾抢险期间，全体安保人员有义务服从采购人统一指挥调动。

## 2、服务标准

2.1 遇有突发事件，值班人员应立即按规定报告相关部门，并在 5 分钟内赶到现场，控制和处理事件，所有保安人员应服从支队指挥中心的指挥和调遣。制定处置突发事件的应急预案，全年组织演练不少于 4 次。

2.2 物业区域内发生侵犯工作人员或扰乱采购人正常工作情况时，保安人员应当予以制止并采取救助行动。

2.3 落实交接班制度，下班不接，上班不离。交接班时，应明确任务和上一班遗留问题并填写交接班记录。

2.4 严格遵守采购人的各项规章制度；爱惜采购人财产，有损坏者，应照价赔偿；不得擅自使用采购人的各类设备设施；不得擅自带采购人的物资外出。

2.5 坚持文明执勤，礼貌待人，不讲脏话，处理问题时要讲原则，态度和气，不急不躁，以理服人，发生特殊事件应及时上报。

2.6 安保管理人员要求品行端正，掌握基本的法律知识，有一定防卫技能，会使用各类技防设施及器具。优先派驻有政府机关工作经验的人员，以确保物业区域内安全有序的环境。

2.7 物业服务期内无因供应商管理不当而发生重大刑事案件，重大交通、重大火灾等安全事故。包括但不限于：发生盗窃、纵火、爆炸、投毒等恶性事（案）件、外事纠纷、泄密等事（案）件。

2.8 安保管理服务日常运作所需通讯器材由供应商负责，其他安防器械（如警棍、盾牌、钢叉、防刺背心/手套、钢盔等）以及装备由采购人提供。

2.9 其他与安保管理服务有关的事项。

2.10 服务时间：保安 24 小时值班。夜间确保执勤人员每 2 个小时对办公楼内、机房、设备间等巡查一次。

2.11 交接班：有详细完整的交接班记录。

2.12 外来车辆及外来人员：禁止无关车辆停放门口，确需进入的应引导车辆有序通行、停放，禁止无关人员（产品推销及收购废品等闲杂人员）进入。

2.13 值班室、大门口清洁：保持值班室和大门口环境整洁、有序、道路畅通。

2.14 夜间：工作人员下班后关闭大门，23:00 对办公室门窗及楼道窗户关闭情况进行必要的安全检查，关闭各楼道内不必要的电灯。

2.15 定期对楼内消防设施进行巡检报修。

2.16 安防监控符合政府及相关部门法规、条例管理要求。

## **（五）综合事务服务**

### **1、服务内容**

1.1 会议器材管理；会议应急管理；会场布置；会议茶水服务。

1.2 楼宇公共设施设备的巡检、报修登记及维修等事物管理。

1.3 防疫、创城等行管部门的迎检工作。

1.4 楼宇设施设备的节能降耗工作。

1.5 楼宇内各项工作的统筹协调。

1.6 档案资料管理。

### **2、服务标准**

2.1 会议服务严格执行服务规范标准和会议服务流程。

2.2 服务人员上岗期间，必须着工装、佩戴工作证。

2.3 服务人员的仪容、仪表端庄大方，精神饱满，举止礼貌，优雅得体。

2.4 严格遵守保密制度，防止泄密事件的发生。

2.5 提供日常迎检服务与沟通工作，填写好当班接待工作重要情况的记录。

2.6 熟悉办公楼内办公室分布及使用情况，以及各使用人的办公联系电话。

2.7 秩序维护楼层内工作环境的安静。

2.8 做好楼层的检查、报修工作。

2.9 物业资料、工程资料、设备档案、设备运行维护保养资料、客户资料、管理服务资料的收集、编目、归档和管理。建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

## 五、其他事项

1、本项目人员配置要求：拟派驻物业管理服务团队共计不得低于 77 人，甲方将按照《物业服务考核表》对人员数量进行考核。

2、不得随意调整、更换项目负责人员。如有调整或更换，应提前告知招标人或物业使用人，并取得采购人或物业使用人同意。未经招标人或物业使用人同意，投标人不得私自更换项目负责人（主动辞职或采购人、物业使用人主动要求或其他特殊情况除外）；

3、乙方应定期对员工进行岗位培训，不断提高员工服务技能；员工有较强的服务责任、保密意识以及稳定性；

4、乙方所有员工身体健康，无传染病、精神病和不良癖好；

5、要加强员工队伍形象建设。要教育员工文明用语、礼貌待人，同时所有员工须统一着装；

6、要对员工进行岗前培训。要加强员工的教育和培养，不断提高员工队伍的整体素质，进而提升服务质量；

7、乙方与所聘用员工之间发生劳动、劳务纠纷等均由乙方自行负责。

## **六、物业服务考核办法**

甲方每月对工作内容的完成情况进行督促检查并参照《物业服务考核表》（见附件1）进行综合考核。综合考核评定结果90分为合格，90分以上（含90分）足额支付物业服务费；80分以上（含80分）90分以下的，扣除当月应付物业服务费的2%；低于80分的，每低3分加扣当月应付物业服务费的1%。

## **七、违约责任**

1. 如非因甲方原因，乙方未能按规定的服务质量完成服务目标或直接造成甲方经济损失的，乙方应承担相应的违约赔偿责任；甲方有权要求乙方限期改正，如到期仍不整改的，甲方有权单方解除合同，乙方需按照合同价款的1%向甲方支付违约金。

2. 因乙方违约导致甲方维权的乙方需承担甲方因维权产生的合理成本包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、保全保险费等。

## **八、争议解决**

本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，协商不成，双方均可克拉玛依区人民法院提请诉讼。

## **九、协议生效**

1. 本合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位合同专用印章后生效。

2. 本合同在履行过程中如出现未尽事宜，经双方协商一致后，可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

3. 合同期满后，乙方完成全部合同服务内容，未签订新合同时，本合同顺延，并继续有效。

4. 本合同附件作为本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同

等法律效力。

5. 本合同自双方签字盖章之日起生效，一式捌份，甲乙双方各执肆份，每份均具有同等的法律效力。

附件 1：物业服务考核表

甲方：克拉玛依市克拉玛依区机关事务局 乙方：新疆融汇市政工程有限责任公司

法定代表人/授权代表签字：

法定代表人/授权代表签字：

开户行：昆仑银行股份有限公司克拉玛依幸福路支行

开户行： /

账号：5000 0192 0202 015

账号： /

联系电话：0990-7567720

联系电话： /

附件 1：物业服务考核表