

鄂托克前旗人才公寓物业管理服务合同

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，就甲方委托乙方对鄂托克前旗人才公寓实施专业化、一体化物业管理服务有关事宜达成一致，订立本合同。

第一章 总则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：鄂托克前旗机关事务服务中心

受托方（以下简称乙方）：鄂尔多斯市博恩信息技术有限公司

第二条 物业基本情况

物业类型：保洁、餐饮服务、秩序维护、专业绿化、会议服务、工程维修。

坐落位置：内蒙古鄂尔多斯市鄂托克前旗敖勒召其镇

总服务面积：约 13114 m²（建筑面积约 4614 m²，外围面积约 8500 m²）。

物业概况：

（一）项目位于内蒙古鄂尔多斯市鄂托克前旗敖勒召其镇，服务范围主要包含住宿楼及其室外停车场、绿化地等，总服务面积约 13114 平方米，总建筑面积约 4614 平方米，外围面积约 8500 平方米（包括车场、硬化地、绿化地），停车位 24 个。共有 1 栋建筑，楼层为 6 层，共 3 单元 36 套房间，电梯 3 部。需要配置卫生保洁、秩序维护、会议服务、专业绿化、工程维修、餐饮服务、等服务人员。

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的物业使用人，本物业的物业使用人均应履行本合同并承担相应的责任。

第二章 委托管理事项

第四条 物业服务内容

一、保洁服务内容

1、负责公共区域、卫生间、房门、大厅玻璃门、窗台、窗槽、地角线、楼梯道、楼梯扶手、标识牌等的保洁与清洁；

- 2、负责职工卫生间、公共办公区的卫生，随时保洁，保持干净；
- 3、负责大院内停车场的卫生保洁与清洁，并引导职工和办事人员车辆按规定方向停放整齐。

- 4、对消防设施的保洁与清洁；
- 5、对楼内外绿植进行养护；
- 6、对负责区域内的外墙及玻璃定期清洁；
7. 垃圾清运；
- 8、临时完成甲方委托的其它任务。

二、秩序维护服务内容

- 1、负责对外来人员的安检、管理与登记；
- 2、负责对外来车辆停放的管理；
- 3、负责监控设备的 24 小时值班；
- 4、负责夜班值班及巡视；
- 5、负责对消防设施设备的定期检查与维护；
- 6、负责定期组织消防演练。

三、维修养护服务内容

- 1、对房屋的日常养护；
- 2、对大楼内的水、电等进行日常巡视；
- 3、对发电机进行监督保养；
- 4、对标识、消防设施的维护；
- 5、对供暖设备进行维修、维护；
- 6、对楼内的设施设备故障及时维修；
7. 对房间内各种设施进行日常维修养护。

四、会议服务工作内容

- 1、负责会议前的准备茶水、会议用品等工作。
- 2、负责会议室设备及服务用品的检查及报修。
- 3、负责保持会议室与服务区的干净整洁。
- 4、负责会后的会场整理。
- 5、负责会议室条幅，指示牌的摆放及悬挂。
- 6、负责杯具的清理及消毒。
- 7、负责本岗位绿色植物的养护工作。

- 8、负责家具的定期保养工作。
- 9、负责遗留物品的收集整理并及时上报。
- 10、负责使用清洁工具的保养及维护。
- 11、完成甲方委托的其它工作。

五、餐饮服务工作内容

- 1、提供不超过 50 人的早、中、晚工作餐；
- 2、餐厅卫生清洁服务；
- 3、餐厅设施设备维护管理。

六、绿化养护服务内容

1. 室内绿植养护、配备；
2. 室外绿植科学养护，保证成活率达到 95%以上；
3. 绿化区域清洁。

第三章 委托管理事项要求及标准

第五条 物业管理服务基本要求

1、乙方在项目所在地设立物业管理服务中心，为托管项目提供优质高效的物业管理服务，物业服务标准符合内蒙古自治区地方标准《办公楼物业管理服务标准》（DB15T969-2016）。

2、乙方需依照国家、自治区有关规定及项目实际，建立各类管理制度、工作流程、突发事件应急预案等。

3、因物业项目场所属性特殊性，乙方需在本合同签订 7 日内按照本合同附件《人才公寓物业服务人员配置明细表》和甲方合同内提到的要求将所需物业人员配备齐全，否则按照不符合服务要求，甲方有权自动解除本合同，且甲方不承担任何责任。

4、乙方应确保合同项下的所有服务均由其直接提供，未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式将本合同项下的服务全部或部分转包或分包给其他单位、企业或个人。

5、工作人员及岗位要求

（1）本项目所有人员应持有甲方要求的岗位证件，不得擅自更换人员，如有更换需提出申请经过甲方同意，并按照同等职称或执业资格更换人员，如乙方

提供的物业人员不符合甲方需求本合同自动解除，且甲方不承担任何责任。

(2) 乙方提供的所有物业服务人员需提供户籍所在地和常住地公安局出具的无犯罪记录证明，所有物业服务人员需提供近一个月内健康证，如乙方提供的物业人员不符合甲方需求本合同自动解除，且甲方不承担任何责任。

(3) 物业服务人员须身心健康、思想品德好、责任心强、具有吃苦耐劳精神、具备相关的礼仪知识，服务得体大方，接受相关训练，掌握相关工作基本技能，熟悉有关法律法规。

(4) 物业服务人员上岗时统一着装、佩戴统一标识，器械佩带规范、言行规范、仪容仪表规范整齐。

(5) 所有物业服务人员需经过专业保密知识培训，并提供所有人员的专业保密培训证明，确保服务人员具有专业的保密管理能力。

(6) 会议服务人员身高不低于 1.6 米，体重不超过 60kg、大专以上学历，须有 2020 年以来连续三年以上行政事业单位会议服务工作经验，并提供工作证明。

(7) 厨师需提供厨师证、熟练制作当地菜色，并有 2020 年以来连续三年以上行政事业单位餐饮保障工作经验。

(8) 物业服务人员配备齐全后，还需经过甲方统一面试，符合要求方可上岗。如乙方在服务过程中不满足本合同内甲方所需的任何一条要求，则甲方有权自解除本合同，且甲方不承担任何责任。

(9) 物业服务人员配备后不得擅自更换，日常需执行甲方考勤制度，每发现一次违反考勤管理制度甲方将扣除合同金额 1%。

(10) 甲方将结合工作实际，对乙方实行日常考核、半年考核和年底考核，物业服务费用参照季度考核结果结算。

第六条 公共秩序维护服务要求及标准

1、出入管理

(1) 主出入口实行 24 小时值班制度。

(2) 对进出人员进行进出管理，非本公寓人员进入应进行严格登记、排查，不得出现疏漏，如因乙方管理不力导致公寓内人员投诉、不满则甲方有权解除本合同，且不承担任何责任。

(3) 对于来访人员用语文明规范，必要时引导至指定区域。

(4) 对进出物品进行进出管理，大件物品搬出应实行查验放行制度，并形

成记录；发现有可疑危险品时，应予以扣留，并上报主管部门。

(5) 根据实际情况规定车辆行驶路线，对进出的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。

2、值班

(1) 门卫实行专人 24 小时值班制度。

(2) 保证对出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。

(3) 确保电话畅通，接听及时。

(4) 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理。

(5) 值班记录保持完整，保存时间不少于 60 天。

(6) 非住户和管理人员不得擅自进入公寓。如需要进入，须严格核查身份，并办理登记手续，明确出入时间。

(7) 根据交班情况，仔细检查设备完好状况，移交用品是否齐全，交接未解决问题处理。

(8) 值班人员必须坚守岗位，不得擅自离开，有事必须在接岗人员到位后方能离去。

(9) 值班人员必须精神饱满，精力集中，认真履行职责。应当保持正确的坐姿，不得东倒西歪，不得趴在台面，不得打瞌睡、看书报、吃零食，每发现一次以上问题扣除合同金额的 1%，发现三次甲方有权解除合同，且不承担任何责任。

3、巡查

(1) 应根据实际情况，制定相对固定的巡查路线。

(2) 白天巡查次数不少于 5 次，夜间巡查次数不少于 3 次，对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每 3 小时巡查 1 次，每次巡查时要做好巡查记录，巡查记录需确保按照实际巡查时间进行及时填写，不得提前或延迟签署巡查记录。

(3) 白天盘查可疑人员，排除闲杂人员（包括推销人员）各种对影响工作环境、秩序的各种活动，对各种不文明现象的制止，如因乙方管理不力导致公寓内人员投诉、不满则甲方有权解除本合同，且不承担任何责任；

(4) 检查公共区域门窗、门锁完好情况；

(5) 体现职业素养，分析各种异常现象，及时排除各种安全隐患；

(6) 禁止闲杂人员的进入，对可疑人员进行礼貌询问；

(7) 对不利于安全的各种现象及时报告主管领导；

(8) 对已经造成损坏大楼设施的情况及时滞留当事人，并保护现场，做好记录汇报主管领导。如因乙方管理不力导致损坏则甲方有权解除本合同并向乙方追究损失；

(9) 严格按照要求填写《来客登记表》，对身份不明（无任何证件）人员，形迹可疑、衣冠不整者，秩序维护员有权制止其进入。每发现一次未登记情况，扣除合同金额的 1%，发现三次则甲方有权解除合同且不承担任何责任；

(10) 交接班制度；查看上一班记录，听取当班人员的安防情况说明；

(11) 巡查中注意异常声响、气味，如有可疑现象，应立即查明并上报，并对紧急情况采取必要的处理措施。

(12) 重点部位巡查应保持记录。

4、车辆停放管理

(1) 指定车辆的停放区域，保证车辆停放有序。

(2) 非机动车应定点集中存放，整齐有序。

(3) 在电动大门关闭时间，如有进车，必须询问，并做以登记

(4) 因乙方对车辆管理不力造成住户车辆损坏、停放困扰等，甲方每发现或接到一次投诉扣除合同金额 1% 费用，三次以上则甲方有权解除合同，且不承担任何责任。

5、突发事件处理

(1) 制定常见突发事件的应急预案，建立快速响应机制。

(2) 应急预案应明确突发事件责任人，确保规范、可行。

(3) 事件发生时应及时告知甲方，重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施。

(4) 定期对相关人员进行应急预案培训。

(5) 每季度组织 1 次以上应急预案演习。

(6) 以上内容如不符合甲方要求则甲方有权解除合同，且不承担任何责任。

6、突发事件通常包括：

(1) 突发火灾；

(2) 紧急停电停水停暖和停天然气；

(3) 天然气泄漏、暖气漏水；

(4) 治安事件;

(5) 意外伤害;

(6) 上访事件;

(7) 其他突发事件。

(8) 以上突发事件如因乙方日常巡查、维修、处理不及时造成损失则甲方有权向乙方追究损失并解除合同且不承担任何责任。

7、消防安全管理

(1) 制定消防安全管理制度，建立消防责任制，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材和消防设施;

(2) 消防巡查人员、管理人员、维护人员等相关人员必须持消防工程师证和消防设施操作员证上岗，按甲方要求配足人员，消防系统操作人员、专职消防队及志愿消防队消防员应持有消防设施操作员证书，并保证每年至少接受 2 消防职业技能培训;

(3) 每周组织一次防火巡查、防火检查，巡查、检查时填写记录，并由检查人及其主管人员签字;

(4) 物业服务企业应建立义务消防员制度，人数不低于本单位从业人员的 30%，制定符合本单位特点的灭火疏散预案，每季度至少举行 1 次消防演习。

(5) 应开展经常性的消防安全宣传和培训。应组织有关人员每年至少进行 1 次消防教育培训，使其具备检查消除火灾隐患的能力、组织扑救初起火灾的能力、组织人员疏散逃生的能力和消防宣传教育培训的能力。

(6) 根据情况确定消防安全重点部位，并设置明显的警示标志，配备符合要求的灭火器材，由专人每日巡查;对易燃易爆品设专人专区管理，填写检查记录。

(7) 物业服务企业应建立消防档案，统一保管、备查。

(8) 消防安全管理如因乙方制度、巡查、维护、管理不力造成损失则甲方有权向乙方追究损失并解除合同且不承担任何责任。

第七条 环境卫生保洁服务要求及标准

1、建立健全保洁管理制度和保洁服务方案，对保洁服务工作做好记录，清洁、消杀物品要符合环保要求，避免刺激性味道。

2、配置专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，保洁服务实行定时定点和流动保洁相结合，保持物业服务区域整洁、干净。

- 3、生活垃圾日产日清，装修垃圾专门管理并督促及时清运。
- 4、雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。
- 5、适时开展卫生防疫活动，配合做好突发性传染病控制。
- 6、大厅、楼梯、过道地面每日清扫，不定期巡视，保持无垃圾、无杂物、无污迹。
- 7、大理石地面晶面处理后光泽均匀，防滑条缝无藏污；木地板表面光亮，四周边角无积灰；地面砖色泽均一，点、线、面线条清晰；地毯色泽均一、图案统一、纤维方向一致。
- 8、墙面每周清洁，保持大理石墙面目视无灰尘、污渍，表面光滑、明亮；墙砖表面光滑，色泽均一，点、线、面、线条清晰；涂料无划痕、无污垢；不锈钢/黄铜装饰物表面明亮、色泽均一，无划痕印迹，有金属质感；铝合金板表面光滑，接缝处保持洁净。
- 9、楼梯扶手、栏杆每日擦拭，随时保洁，保持干净无灰尘。
- 10、大厅门、玻璃、窗台每日擦拭，保持公共区域玻璃、窗台、门框、门套、窗框、窗套及其上下部的缝隙处无灰尘、印迹、污垢；金属框架在原有基础上拉手洁净，无氧化斑点，色泽光亮；玻璃干净明亮，无浮尘、无印迹；门底无污迹。
- 11、公共卫生间每日清洁，保持整体无浮尘、无异味。台面、镜面无明显水迹；小便斗、座便器无黄渍、无尿碱；水龙头干净无污渍；天花板、灯具、墙角无灰尘、无蜘蛛网；卫生纸架干净无污迹，卫生用品齐全；厕纸篓无污迹，厕纸不满溢。
- 12、开水间每日清洁，保持整体洁净干燥，无异味。水龙头、地垫干净无污渍；水槽干净、无斑点、无污迹、无杂物、无水垢。
- 13、保洁人员要上下午分别对房间逐个清理，包括周六日和法定节假日，对所有房间无特殊情况必须每日开窗通风 40 分钟，上下午各 20 分钟。
- 14、所有房间需每日清洁。
①玻璃每月清洁一次，保持室内外门、窗、玻璃明亮、洁净、无裂痕，地面床底无垃圾、无水迹、无毛发杂物等。
②墙面、顶棚、护墙板、地脚线等完好，无尘物、蛛网、斑迹。
③每半个月清洗、晾晒床上用品，保持床罩、被褥等床上用品干净整洁，定期翻转床垫。
④每月对灯具、空调、冰箱、电视、油烟灶等生活电器进行清洁，保持洁净、无尘迹、无异味、无破损、使用正常。
⑤生活家具、书籍物品摆放整齐有序，保持整洁干净、无尘土；茶水杯具洁净无指印、污渍、水痕，无破损，生活设施设备使用正常完好。
⑥垃圾桶内垃圾不超

过筒 1/2 即清理，并摆放整齐，外观干净、无异味。⑦卫生器具洁净、光亮、无污迹，座厕里外都清洁，使用状态良好，无损坏，上下水畅通，卫生间清洁工具应与其他房间内清洁工具区分使用。⑧日常生活用品数量、品种齐全，状态完好，摆放有序。⑨经常开窗通风，保持室内空气清新无异味，加强“四害”消杀工作，确保无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。⑩服务人员需设固定岗，有较强的保密、安全意识，经过专业保密知识培训，提供户籍所在地和常住地的无犯罪记录证明，组织纪律强。每组服务人员至少由 2 人以上组成，同进同出、同时作业。⑪清洁完毕后，应检查门、窗、电器、灯具等设施是否安全关闭，保持安全链、窥镜、把手等完好。

15、生活垃圾清运

①生活垃圾日产日清，对生活垃圾进行分类回收清运到指定地点，保持垃圾收集容器不满溢、无散落。

②每日清洁垃圾容器，保持整体干净干燥、无臭味，封闭良好，墙身无污迹、无粘附物。

15、室内绿植养护

①摆放布局合理，花盆表面干净无杂物、托盘无积土或积水。

②根据绿植生长特性，定期浇水、施肥、修剪，保持生长旺盛无枯叶，造型优美。

③肥料应无毒、无害、无味，禁止在室内喷洒农药。

(8)庭院清扫

①每日清扫庭院庭、围墙、围栏、停车场，保持无烟头、废纸、杂物等。②每日对绿地垃圾进行清除，含割草、修剪等维护垃圾。

③经常对排水沟、排污管、污水井、楼宇内进行消杀，无鼠、蚊、蝇、蟑螂，消杀率达 95%以上。

④夏季清除积水、冬季清扫积雪，保持地面无积水、积雪。

16、每季度组织一次所有住户的玻璃清洁工作，确保玻璃干净卫生，窗纱、窗套和窗台等干净无尘土，清洁过程中乙方应确保工作人员安全情况。

17、照明设施定期清洁，保持灯杆无明显污迹，无乱张贴；灯箱、灯罩外壳无明显灰尘、污迹，灯罩内无死蚊、蝇、虫。

18、消防设施定期清洁，保持消防栓、消防箱、报警器、火警通讯、电话插座、灭火器、烟感器、扬声器表面光亮，无积尘、无污渍。

19、监控设施无灰尘、无蜘蛛网。

20、指引标识牌、广告牌每日清洁，保持表面无灰尘、无污渍。

21、外围及周边道路每日清扫，保持地面干净无杂物，无积水，无明显污迹、油迹；沟、渠、井不满溢，无杂物，无异味。

①每日清扫室外区域，围墙、围栏、停车场，保持无烟头、废纸、杂物等

②经常对排水沟、排污管、污水井、楼宇内进行消杀，无鼠、蚊、蝇、蟑螂，消杀率达 95%以上。

③夏季清除积水、冬季清扫积雪，保持地面无积水、积雪。

22、绿化带定期清理，保持无杂物，花台表面干净无污渍。

23、因乙方保洁工作不及时、不彻底造成住户生活困扰问题，甲方每发现或接到一次投诉扣除合同金额 1%费用，三次以上则甲方有权解除合同，且不承担任何责任。

(8) 庭院清扫

①每日清扫庭院庭、围墙、围栏、停车场，保持无烟头、废纸、杂物等。②每日对绿地垃圾进行清除，不含割草及修剪等维护垃圾。

③经常对排水沟、排污管、污水井、楼宇内进行消杀，无鼠、蚊、蝇、蟑螂，消杀率达 95%以上。

④夏季清除积水、冬季清扫积雪，保持地面无积水、积雪。

第八条 会议服务

1、服务内容

会议室的清洁及会议接待、会议安全、会议用品洗消等服务(要符合卫生防疫规范标准和要求)，做好会前、会中、会后等常规服务，保证 24 小时会议服务要求。

2. 服务要求

(1)提前向会议主办单位了解会议时间、参会人员 and 会议服务要求，并与工程、安保、保洁等部门做好会议有关协调工作。

(2)保持会议区域、公共会议室整洁、提前准备好会议服务用具物品、挂放会标，摆放座签、指示牌、资料等。

(3)会前做好音响设备和视频系统的检查、调试工作，确保会议顺利召开。

(4)布置会场应整洁、大方。会标、台签大小、颜色协调；花木摆放合理，整体效

果和谐。

(5) 维护会场秩序，防止无关人员进入会议区域。

(6) 在门口、电梯口等场所根据业主的需要，设置告示牌，配置引导接待员，会议休息期间，引导会议休息区域和卫生间位置。

(7) 散会时，彻底打扫整理会议区域卫生，按规范做好杯具、毛巾的洗消工作。

(8) 清理会场，将会场遗留的资料文件、物品等交送会议主办部门并做好会议安全保密工作。

(9) 检查、关闭会议使用电源和有关设备。

3. 服务人员要求

会议服务人员需有 2020 年以来连续三年的政府会议服务经验，并提供工作证明和近一个月内健康证。须有较强的保密意识、纪律意识，经过专业保密培训。

第九条 公共设施设备维护管理服务要求及标准（不含办公设备）

1、房屋维修养护

(1) 建立房屋巡查制度，根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况；大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查。

(2) 巡查中发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时联系相关单位进行维修。超出保修期的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并在 24 小时内向甲方提出书面申请，根据甲方的决定，组织维修。因乙方巡查、维修不力造成的损失，甲方有权追究乙方责任，并扣除合同金额 2% 费用，三次以上则甲方有权解除合同，且不承担任何责任。

(3) 每年制订房屋的年度维护保养计划，经甲方同意后，组织实施。

(4) 应对周边各项标识进行有效管理，主要包括：

- a、各主出入口的平面示意图；
- b、主要道路、停车场、泊车导向等标识；
- c、办公区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等警示性标识；
- d、各楼层指示、引导标识；
- e、公共卫生间、电话等公共服务设施引导和位置标识；
- f、公共场所的安全设备设施、消防设备设施标识；
- g、共用设备设施的安全警示标识；
- k、临时性服务标识。

2、公共照明

- (1) 公共照明灯按时开启，满足物业服务区域内使用要求。
- (2) 应定期巡视院落、道路、大厅、楼道等公共部位照明设施，及时修复损坏的开关和灯具。

3、电路电线

- (1) 经常性检查电路电线，保障正常供电。
- (2) 应按规定的周期监督供货方对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好，定期启动及维护备用发电机（组），确保随时可应急启用。

4、给排水设施

- (1) 每日对各类阀门等进行检查，确保给排水系统通畅，各种管道阀门完好。
- (2) 每季度对楼宇排水总管进行检查，定期对管道进行除锈油漆，定期对污水处理系统全面维护保养。
- (3) 定期对室内集水坑、隔油池、室外化粪池进行清理。
- (4) 对物业服务项目场所内的全部给排水系统设备设施的维修、维护和管理，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护和跑冒滴漏堵等故障的维修、疏通、清理等工作。

(5) 设备出现故障时，维修人员应在 5 分钟内到达现场，维修合格率达 100%，一般性故障排除不过夜。

5、监控系统

- (1) 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。
- (2) 视频记录设备工作正常、整洁。
- (3) 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。
- (4) 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。

6、消防设施

- (1) 疏散通道、安全出口、消防车道保持畅通，无堵塞、占用、锁闭现象；严禁占用防火间距。
- (2) 室内消火栓箱醒目、无遮挡，箱门应设置紧急开启装置，栓口、水枪、

水带齐全好用，启泵按钮应能够正常启动消防水泵。

(3) 室外消火栓、水泵接合器应完好，无损坏、埋压、遮挡、圈占现象。

(4) 灭火器保险及喷嘴外观良好，无损坏、无锈蚀，压力表显示在正常范围内，应定期维修、检测。

(5) 设自动消防设施的，应确保自动消防设施运行正常；发生火灾时，火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、排烟送风系统、防火卷帘等应能及时联动，各设施启停均在消防控制室有信号反馈。

(6) 设自动消防设施的，应委托具备相应资质的检测、维修保养机构对消防设施进行检测和维保，每年至少进行 1 次全面联动检测，每月进行 1 次专项检查，检测、检查应有记录。

7、供暖设施

(1) 每年供暖期开始前检查楼内供暖设备是否完好，并及时进行检查、维修。

(2) 定期对供暖设备进行检修，及时排除故障。如属于供暖公司原因，及时联系供暖公司协调解决。

(3) 暖气设备应完好、保证正常供暖。

8、电梯（客梯、货梯）运行维修

电梯运行维护是指为保证物业服务项目场所（客梯）设备正常使用所进行的日常运行管理、维修养护。

(1) 建立电梯（客梯）运行管理、设备管理、安全管理制度，加强电梯运行管理。

(2) 严格执行国家有关特种设备管理规定和安全规程、确保设备运行安全。

(3) 定期对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常养护维修和小修。

(4) 经常对电梯（客梯）设备等进行巡视检查、定期保养。

(5) 定期对电梯（客梯）进行年检。

(6) 代表采购方对专业电梯维保单位进行监督。

(7) 确保电梯（客梯、货梯）按规定时间运行。

(8) 电梯（客梯）运行正常，安全标志明显、齐备，安全设施齐全有效，电梯内求救警钟保持正常工作状态。

(9) 通讯、照明及其它附属设施完好。

(10) 电梯（客梯）准用证、年检合格证、维修保养合同完善。

(11) 因故障停梯，接到报修后维修人员应在 10 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。

9、报修服务

(1) 接到甲方工作人员的报修单后，立即安排工程人员前去维修，小修 5 分钟内到场，并立刻开展维修工作；急修 3 分钟内到场并开展工作。如遇维修不了的及时与甲方联系，并形成文字性文件报备。

(2) 维修结束后，与用户解释出现此类情况的原因，并给出合理性使用建议，避免此类情况再次发生。

(3) 每月对维修耗材进行盘点，提前预算下月耗材的数量并报备，提高工作效率。

(4) 报修、维修应做好记录。

(5) 对重点维修项目应进行回访。

(6) 因乙方维修不及时、维修不力造成住户困扰、设备损坏，甲方有权向乙方追究损失，并扣除合同金额 1% 费用，三次以上则甲方有权解除合同，且不承担任何责任。

10、维修保养计划

(1) 每年年底应对项目上的所有大小型设施设备进行检测，并按照说明列出保养计划。

(2) 如有不属于物业工作范围之内的，以书面形式报备甲方，请专人对此设备进行保养。

11、故障响应时间

发生故障应在 5 分钟内响应，2 小时内恢复正常并及时报告甲方；2 小时内无法恢复的，应排除危险，并告知服务对象，及时联络专业公司排除故障。

第十条 节能管理服务

(1) 按照政府文件配合甲方完成项目耗能管理与分析，制定符合项目实际的节能降耗服务计划及方案。

(2) 完成楼宇内能耗管理及能耗数据统计分析工作，每月统计水、电、气能耗并上报甲方。

(3) 张贴和更换节能宣传标语等。

(4) 在物业服务过程中，乙方要确保能源正常供给，建立各级人员的节约意识，并不断做好节能管理工作，对各类资源进行规范的量化管理，避免办公用

品和其他耗材的浪费，经济合理地使用水、电、气等能源；有针对性地进行节能改造，杜绝跑冒滴漏现象的发生。

第十一条 绿化服务

(1) 服务范围包括楼宇前后及东侧共 6482.32 平方米绿化地和东侧绿化区内碎石硬化路 855.54 平方米，要科学养护、合理种植，确保服务绿化区域的植被活率不低于 95%，要科学合理应对枯萎、生虫等状况。

(2) 配备专业人员对小区内绿化进行养护，养护人员需经过专业培训取得相关资质。

(3) 绿化区域应按季节、植物、气候等状况定期浇水、驱虫、施肥，确保科学养护。

(4) 确保绿化区内无垃圾杂物，及时清理杂草、枯枝。

(6) 定期巡查，维护绿化区内的秩序，防止人为破坏，如因乙方巡查、维护不及时造成的绿化损失，甲方有权追究责任，并责令乙方恢复原状，同时扣除合同金额的 2%。

(7) 绿化改造需提前书面报批甲方同意，禁止擅自砍伐或更换绿植。

第十二条 餐饮服务要求及标准

(1) 制定科学合理、切实可行的餐饮管理服务方案，提供优质高效、经济便捷的餐饮服务和人性化管理。

(2) 餐饮服务以满足主楼人员需求和甲方工作要求为基础，菜肴搭配合理、营养膳食，适合大多数人的口味，并掌握好供应时间节点，按需操作供应，减少浪费。

(3) 建立食品安全生产管理、食品卫生管理、原材料管理和设备管理等制度，严格贯彻执行食品安全卫生制度，确保餐饮安全，做到防水、防潮、防霉变和防蚊虫蝇鼠，乙方管理、生产等原因造成的生产安全、卫生安全和食品安全事故，乙方需承担法律和经济责任，甲方有权解除合同且不承担任何责任。

(4) 把好食品 and 原辅料卫生质量关，坚决杜绝不洁和编制食品及菜肴进厨房、上餐桌，每餐必须留样登记并保存，保存时间不低于 48 小时，接受相关部门的监督管理，对存在的问题及时按要求整改消除隐患并报告甲方。

(5) 做好餐厅的日常保养和维护工作，正确使用并维护厨房各种设施设备，加强日常管理，防止事故放生，严禁认为损坏。每日检查炉灶、冰箱、煤气、案台和电源灯的运转情况和卫生情况，发现故障及时报修，保证设备设施的正常运

行，避免因设备故障而造成影响餐饮供应和安全问题的发生。

(6) 餐厅保持清洁，门窗光亮、空气清新、畅通，桌椅赶紧无尘无油，地面干净无油渍，餐具严格清晰消毒、无污垢、无异味。

(7) 餐饮工作人员要求。①服务人员要做到主动、认耐心、周到，所有餐饮工作人员应确保身无异味、双手和指甲洁净；②工作人员上岗着装统一，衣帽整洁，带好口罩，佩戴工牌，不在食品加工区和餐饮供应场所吸烟；③发生投诉虚心听取意见建议，及时改正，不发生口角争执；④所有餐饮工作人员需持有在有效期内的健康证，厨师还须持有厨师证和 2020 年以来连续三年的工作经验证明。

(8) 接受甲方的派遣，完成甲方委托的其他工作。

第十三条 乙方承诺的增值服务（如各种便民查询、代订各类报纸杂志、天气预报、代收发快递信件、代缴水电气费、代订火车汽车机票、小件物品寄存、行李短驳等）。乙方提供上述增值服务不另行收取服务费，但如因此发生行政事业收费或其他单位收取手续费的，由甲方自行承担。

第四章 委托管理期限

第十四条 物业服务委托管理期限为 1 年。即自 2025 年 6 月 3 日起至 2026 年 6 月 2 日止。

第十五条 合同期内由甲方对乙方进行实绩考评，考评结果将与物业管理费用和合同续签挂钩，具体按照甲方物业考核细则执行。考评完成后，由甲方出具书面考评结果证明及履约评价证明，如考评合格，并按中标价格支付合同费用；如考评不合格，甲方出具书面的整改通知单，限期要求乙方进行整改，若整改合格，甲方应当按照本合同约定的价格向乙方支付物业服务费；若整改仍不合格，甲方有权解除合同，另行招标采购。

合同期满或提前解除合同后，因甲方未能及时选定后续物业服务供应商的，乙方有义务按本合同约定继续向甲方提供物业服务直至甲方选定新的供应商。该延长合同期内，物业费按本合同约定的物业费金额据实支付。其他权利义务关系等按本合同及其补充协议执行。

第十六条 委托管理期限内甲乙双方可根据实际情况签订补充协议，以调整

有关约定的事项。

第五章 双方的权利与义务

第十七条 甲方的权利义务

1、代表和维护产权人、使用人的合法权益。

2、审定乙方拟定的物业管理制度。

3、监督乙方依照本合同规定内容所进行的物业管理服务活动，组织对乙方提供的各项服务进行检查、考核等。合同履行期内有下列情形之一的，甲方有权随时解除合同，给甲方造成严重损失的，乙方应当承担造成甲方的实际损失。

(1) 因乙方管理不善发生重大安全责任事故或重大活动保障问题，造成人员伤亡、重大经济损失或极坏影响后果的；

(2) 乙方发生严重违约后，在收到甲方书面通知一周内仍不能采取补救措施及行动的；

(3) 乙方提供的服务和服务人员不符合合同约定要求的；

4、审定乙方提出的物业服务计划，监督乙方按规定与员工签订劳动合同。

5、负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安装、使用和维护保养技术资料。

6、根据双方约定，甲方应按期向乙方支付物业服务的各项费用。

7、在不可预见的情况下，如发生跑水、漏电、火灾、急救、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。

8、自乙方接管之日起按实际状况无偿为乙方提供办公室、值班室、库房等必要的满足乙方工作条件的物业管理用房。

9、承担本物业的水、电、暖等能源费。

10、在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰，保证乙方的员工按规定正常进入本物业服务区域开展服务工作。

12、监督乙方制定和落实防火、防盗等突发事件应急预案。

第十八条 乙方的权利义务

1、接受甲方对物业管理日常工作的检查、考核、监督和指导，定期向甲方汇报物业管理服务情况；接受物业管理主管部门及有关部门的监督、检查、指导。

2、建立专门机构，负责物业服务范围内的物业管理工作，并由该机构履行

本合同规定的权利和义务；设立专门的服务、投诉电话，受理服务咨询和投诉。

3、根据有关法律法规政策及本合同的约定，制定物业管理规章制度、办法和实施细则，按规定开展物业管理活动。

4、负责编制防火、防盗、防自然灾害等突发事件应急处置预案，并按计划进行培训与演练。

5、负责编制房屋及附属设施设备的年度维修养护计划和大中修方案，经甲方议定后由乙方组织实施；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，须经甲方同意后报有关部门批准实施。

6、对甲方及物业使用人违反法规、规章和物业管理制度的行为，有权制止或提请有关部门处理。

7、乙方应按照国家及当地现行的法律、法规和政策，与员工签订书面劳动合同，支付本物业服务区域内所有物业管理及服务人员的工资、社保等必需的费用，与相关物业服务人员签订劳动合同，乙方处理、解决因劳动争议引发的纠纷，与甲方无关。

8、乙方应对所雇佣员工进行严格审查和保密安全教育。因乙方管理不当发生爆炸、火灾、盗窃、失密等事故，并造成甲方财产损失的，乙方应承担相应的经济、法律责任，事故责任以权威部门鉴定意见认定的结论为准。

9、本合同服务范围不包括人身、财产保险及保管等责任，乙方不承担非因乙方原因造成的人身、财产损失责任；但乙方须承担甲方委托乙方代管资产的保管责任。

10、不得损害甲方的合法权益，获取不正当利益。

11、建立健全各类设施设备的管理档案资料，并及时记载有关变更情况。

12、在物业管理活动中，有义务节约能源等一切消耗费用。

13、本合同终止时，如双方不再续签合同，乙方须向甲方移交全部档案资料以及相关的设备、设施等物品。

第六章 物业服务费

第十九条 物业服务费

1、物业服务费从本合同服务期起始之日起开始计算。

2、物业服务费中标价为每年 1217900 元（大写：壹佰贰拾壹万柒仟玖佰元）

整),即每季度物业服务费为 304475 元(大写:叁拾万零肆仟肆佰柒拾伍元整)。

3、物业服务费的支付方式为按合同季度支付(即间隔三个月支付一次),付款前乙方提供符合财政支付要求的发票,甲方根据该季度考核情况核算物业服务费,并于相应合同季度结束后向乙方支付上季度物业服务费。

4、乙方向甲方和物业使用人提供本合同约定以外的服务项目,其收费标准和收费方式另行商定。

5、乙方提供的服务人员数量未达到甲方需求的,按照合同金额 20%扣除物业服务费用。

6、在管理服务过程中,如甲方因业务需要增加相关岗位的作业人员,或在本合同服务内容的基础上需增设或扩大其他服务,则按当时、当地相关政策重新核定服务人员费用并与乙方另行签订书面协议,增加的费用与本合同约定的物业费一并按季度支付。

6、乙方收款的账户信息如下

开户名称:鄂尔多斯市博恩信息技术有限公司

纳税人识别号:91150623MA0R7KDE1N

公司地址:内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克前旗敖勒召其镇苏力迪东街

2-16-45-1

公司电话:18147770888

开户行:中国农业银行内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克前旗支行营业部

账号:05396101040015933

第二十条 费用界定

1、物业服务费用界定

(1) 以下费用不属于物业服务费用,由鄂托克前旗机关事务服务中心负责支付:

1) 负责电梯、空调系统、消防系统、安全监控系统等特种设备和大型设备的更换费用;

2) 电梯年检费;

3) 消防器材年检费用;

4) 室内绿植购买费用;

5) 单次单件或单价超出 300 元部分（不含 300 元）的设备设施日常维修及耗材费用。

2、乙方负责费用

1) 用工成本（包括：物业服务人员的工资、社会保险、意外保险等费用）；

2) 乙方自身的行政办公费用、办公用品用具等（包括但不限于：物业服务活动中所需电脑、打印机、传真机、复印机等办公所需物品）；

3) 保洁机械、耗材费，主要包括：

①保洁机械（单擦机、洗地机、吸尘器、地毯抽洗机、消毒机械等）；

②公共区域保洁耗材费（如日常所需的拖布、尘推、扫把、垃圾铲、家私腊、碧丽珠、消杀清洁药剂等清洁工具）。

4) 除四害及卫生消杀费用（苍蝇药、蟑螂药、老鼠药等）；

5) 安保器材（如对讲机、警戒棍等）；

6) 维修器具及维修耗材费，主要包括：

①工程部所需的各类维修工具（电焊机、钳子、电流表等）；

②设备设施的日常运行维护（公共区域设施设备[不含土木工程、家具和办公设备]）及耗材费用（负责单次单件或单价 300 元以内的设备设施日常维修及耗材费用）。

7) 提供服务对象日常消耗品（如所有房间厕纸、洗衣液、洗手液等）。

8) 园林养护过程中所需的工具、农药、肥料等物品。

9) 员工的服装费用、行李及床铺费用；

10) 户外生活垃圾清运及化粪池清理；

11) 灭火器的补压费；

12) 电梯、消防等物业设施设备的运行、维修、养护和管理费用；

13) 管理利润；

14) 税金。

第七章 违约责任

第二十一条 甲乙双方任何一方违反合同，造成对方经济损失的，应给予经济赔偿并承担总物业费 30%的违约金。如果违约金尚不足以弥补守约方经济损失时，守约方有权在违约金之外增加支付赔偿金。赔偿金的数额依具体损失情况计

算。除违约金外，违约方还需承担给另一方造成的其他经济损失，包括但不限于：诉讼费、误工费、交通费、住宿费、鉴定费、律师代理费等。

第二十二条 甲方无正当理由逾期支付物业费的，自逾期之日起需按本合同物业费用的日万分之五向乙方支付违约金，直至款项付清。

第二十三条 乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第二十四条 甲乙双方任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付年物业费 30%的违约金；给对方造成直接经济损失的，还应给予相应赔偿。

第二十五条 未征得甲方批准将本物业服务委托给第三方、未经甲方同意向第三方提供本物业的档案资料或未经甲方同意占用、挖掘本物业区域内道路、场地等，甲方有权随时解除合同，并要求乙方承担全部责任并赔偿全部损失。

第二十六条 双方约定因下列事由所导致之损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，即乙方均不负赔偿之责：

1、天灾、地震等不可抗力之事及非乙方能够控制的其它事由，包括但不限于政府行为或政策法规变动等所致之损害；

2、因甲方或第三者之故意或过失所致，或甲方违反本合同和其它物业管理规定所致的一切相关损害；

3、非因乙方违反本合同义务，甲方专有及约定专用部分（含非乙方服务区域内）之火灾、盗窃等治安、刑事案件所致之损害；

第八章 争议解决

第二十七条 合同发生纠纷时，双方应协商解决，若协商不成则向鄂托克前旗人民法院起诉，在法院审理期间，除提交法院审理的事项外，合同其他部分仍应继续履行。

第九章 附则

第二十八条 本合同一式肆份，签署生效后甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

第二十九条 甲乙双方的联系方式以本合同明确的联系人、联系电话、地址等信息为准，双方对所提供资料的真实性、准确性负责。一方联络方式如有变更，应在变更后五日内以书面形式通知对方，否则按本合同明确的联系方式发出通

知、函件的视为已经送达，相关责任由对方承担。本合同明确的联系方式也是解决纠纷时送达各类诉讼材料的地址，因拒收、查无此人、地址不详、无法发送等原因未能收取的，视为已经送达。

第三十条 本合同经双方法定代表人或授权代表人签署并签章后生效。

第三十一条 合同附件《人才公寓物业服务人员配置明细表》

（以下无正文，为本合同之签字盖章页）

甲方：鄂托克前旗机关事务服务中心（章）

法定代表人或授权代表：



2025年05月30日

乙方：鄂尔多斯市博恩信息技术有限公司（章）

法定代表人或授权代表：



联系地址：内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克前旗敖勒召其镇苏力迪东街

2-16-45-1

联系电话：18147770888

签订日期： 年 月 日

附件：人才公寓物业服务人员配置明细表

部门	岗位	人数	工作制	配备人员要求	备注
主管	项目负责人	1	综合工作制	有近2年内的物业管理相关培训证书	提供近一个月内的健康证、户籍所在地或常住地的无犯罪证明、经过专业保密培训。
餐饮部	厨师	2	综合工作制	有厨师证、熟悉本地菜色，有2020年以来连续三年行政事业单位餐饮保障工作经验证明	
	帮厨	1	综合工作制	不超过35周岁，身体健康，有过一年以上行政事业单位餐厅帮厨工作	
	服务员	2	综合工作制	45周岁以下身体健康	
保洁部	室内保洁员	4	正常班	45周岁以下身体健康	
	室外保洁员	1	正常班	45周岁以下身体健康	
	绿化养护员	1	正常班	有三年以上绿化工作经验，取得绿化相关资格证书	
会议部	会服	2	综合工作制	身高不低于一米六，体重不超过60公斤，具有大专及以上学历；2020年以来连续三年行政事业单位会议服务工作经验证明	
秩序维护部	秩序维护员（白班）	1	正常班	不超过45周岁，身体健康。均需具有国家保安员考试审查合格证；至少一人具有消防设施操作员合格证	
	序维护员（夜班）	1	正常班		
工程部	工程维修	1	正常班	具有国家认可的电工作业证书，且熟悉水、电、暖、天然气维修工作，具有日常家电、家具维修能力。非工作时间需赶至维修现场	
以上所有物业服务人员需经过甲方面试合格后方可上岗					