

# 锡林郭勒盟行政公署驻呼和浩特联络处 物业管理服务合同

甲方：锡林郭勒盟行政公署驻呼和浩特联络处

法定代表人：克尔伦

地址：呼和浩特市新城区艺术厅南街 22 号

乙方：内蒙古悦榕智胜物业集团有限责任公司

法定代表人：韩伟

地址：内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区昭乌达路世纪七路传媒大厦对面 13 号楼一到三层

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及 物业管理服务（三次） 项目（填写项目名称）  
152500-XMZFCG-GK-20250003-2（填写政府采购项目编号）的中标（成交）结果、招标文件、投标（响应）文件等文件的相关内容、经平等自愿协商一致，就如下合同条款达成一致意见。

## 一、服务管理范围和内容

### （一）服务管理范围

办公区有办公楼 6 层，建筑面积 2119.92 m<sup>2</sup>。办公楼设有办公室、会议室、活动室、客房及餐饮服务等。

### （二）服务内容

- 1、物业管理区域内共用场所设备设施的使用管理、日常维护；
- 2、物业管理区域内公共环境秩序管理和日常卫生保洁服务，办公楼日常卫生保洁服务，物品设施更换、清洗、整理等日常服务；
- 3、物业管理区域内会议、接待服务；
- 4、物业管理区域内客房的入住和退房的清理工作服务。
- 5、物业管理区域内日间、夜间安全巡查、物业管理区域内共用设施设备防盗、防火、防灾等安全检查及必要维护；
- 6、其他一般物业管理常规的服务内容。

如果服务期内出现本文件中未约定，但实际有需要的服务内容，乙方需要根据实际情况提供相应的服务。通过委托管理服务，为甲方的行政事务及会议、日常工作等提供及时有力的后勤保障。

## 二、人员配置明细及要求：

### （一）人员配置

项目经理 1 人；厨师长 1 人；厨房热菜 2 人；厨房凉菜 2 人；厨房配菜 2 人；厨房面案 2 人；厨房洗碗 2 人；餐厅服务员 3 人；客房服务员 3 人；前台接待 2 人；商务中心 3 人；会议中心 3 人；门房保安 3 人；共计 29 人。

### （二）人员配备要求

1、项目经理：45 周岁以下，有办公楼、企事业单位 5 年以上物业管理经验或 3 年以上项目经理任职经历，专业技能熟练，有较强的组织领导能力和协调能力，能熟练操作电脑。

2、保安人员：有 2 年以上相关工作经验，年龄 50 周岁以下，

爱岗敬业，有吃苦耐劳精神，责任心强。

3、客房服务人员：年龄 40 周岁以下，身体健康，吃苦耐劳，对工作认真负责。

4、接待及会议服务人员：年龄 35 周岁以下，女性，身高 160 厘米以上，五官端正，体态匀称，身体健康，会讲普通话。

5、餐厅服务人员：年龄 45 周岁以下，身体健康，吃苦耐劳，对工作认真负责。

### 三、委托物业服务管理期限

委托管理期限：2025 年 7 月 16 日至 2026 年 7 月 15 日。

服务地点：锡林郭勒盟行政公署驻呼和浩特联络处

地址：呼和浩特市新城区艺术厅南街 22 号

### 四、服务费用及支付

1、本合同总金额为 1897066.88 元（小写），人民币大写：壹佰捌拾玖万柒仟零陆拾陆圆捌角捌分。

2、支付方式及时间：双方约定分两次支付，分别为 7 月份、12 月份，每次支付合同总金额的 50%。以转账方式支付到乙方以下账户

乙方名称：内蒙古悦榕智胜物业集团有限责任公司

开户行：招商银行呼和浩特大学东街支行

帐号：4719 0040 9910 305

### 五、物业服务标准要求

（一）总要求：物业公司设立项目服务管理中心，为锡林郭勒盟行署驻呼和浩特联络处办公楼、职工餐厅及全部外围环境等提供高效

优质的物业管理服务。

(二) 制度建设要求: 物业公司需建立各类管理制度, 包括服务规范、设备操作规范、安全事故防范方案、维修报请处理及紧急情况应急预案等。

(三) 员工素质要求: 各类人员按岗位着装要求统一, 各类管理人员要言行规范, 注重仪容仪表, 加强对工作人员的职业道德教育、行为管理、技能培训及签署保密协议, 禁止外传、议论关于本单位任何事宜。全体员工上岗前进行政审并开具无犯罪记录证明, 部分员工有保密场所服务经历。相貌端正身体健康, 岗前必须进行正规体检, 持证上岗。禁止录用高龄人员上岗。

(四) 礼貌用语要求: 要熟悉并正确运用基本文明用语十个字。即: 您好、请、谢谢、对不起、再见。对宾客要有适当称呼, 不得直呼姓名, 应称: 先生、女士或职务等。

(五) 首问责任制要求: 发现问题的第一人, 就是责任人, 必须全程跟进直到解决; 如遇特殊情况及时上报项目经理进行协调解决。

## 六、物业、餐饮服务范围及质量标准

### (一) 物业服务范围及质量标准

1、服务范围: 办公楼、职工餐厅、客房、安全保卫等的协调与管理工作。

#### 2、服务质量标准

(1) 负责项目部每日日常工作安排、检查、监督、反馈。

(2) 指导员工按照工作指引进行日常高质量的服务工作。

- (3) 每日对项目部各区域进行检查, 发现问题及时处理。
- (4) 检查当班各岗位工作人员的仪容仪表、礼仪礼貌、行为规范等, 及时纠正不规范的行为。
- (5) 每周组织员工进行安全应急预案培训及演练, 确保每人都能熟练应对各类突发事件。
- (6) 组织召开本项目部的创新工作会议, 讨论创新思路与措施。
- (7) 每周将项目部工作与甲方沟通汇报, 听取意见和建议。

## (二) 餐饮服务范围及质量标准

1、服务范围: 职工餐厅、厨房等

2、质量标准:

- (1) 按照国家有关餐具卫生管理要求, 做好公共餐具消毒工作, 菜品加工符合食品卫生法律法规规定。
- (2) 原材料采购要选定五证齐全的原材料供应商, 由甲乙双方共同验收, 保证所购买的原材料均是甲方认可的。
- (3) 一日三餐需提供职工餐, 并完成接待盟领导到驻点联络处的接待餐。
- (4) 餐费标准由甲方确定, 乙方负责按照甲方要求制定菜单, 根据甲方要求随时更换、调整厨师和菜单。
- (5) 做好餐厅及厨房全部公共区域、厨房设备的保洁工作。每周进行一次全面清理及消毒, 每天对餐厅内所有设施进行清理保洁和维护。

## 七、物业管理日常要求及标准

## （一）设备设施维护、运行、保养（不含办公设备）

### 1、日常养护维修

服务内容：日常养护维修是指保持办公室、会议室、公共区域、卫生间、走廊、屋面、外墙立面等的原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏等维护管理工作。

### 2、服务要求及标准

（1）要爱护物业管理区域内的设施，未经采购人批准，不得对其结构、设施等进行改动；

（2）及时完成各项零星维修任务，合格率 100%。一般维修不得超过 24 小时。

## （二）传达、保安、秩序及监控系统管理

传达、保安、秩序及监控系统管理是指为保证办公楼安全和正常工作秩序，对来人来访进行登记、查验，做好安全保卫和防火防盗工作，负责监控系统（包括消防报警系统、闭路监控系统等）的值班、检查、检测和弱电设备的日常维修保养，并做好车辆、道路及环境秩序的维护和管理、报刊杂志等的收发等。

### 1、保安巡查管理

保安巡查管理是指，为保证办公楼正常工作秩序，对办公楼做好日常巡查维护，做好安全保卫和防火防盗工作。

### （1）服务要求

①建立、健全和落实内部治安、消防管理规章制度；

②贯彻公安部门工作精神，落实各项安全保卫任务，并积极协助

公安机关、国家安全部门调查各种违法活动和侦破各类案件；

③负责保安人员的业务技能培训，定期组织考核，提高保安人员业务技能和自身素质；

④做好值班期间登记等，并负责对携带的大宗物品进行检查；

⑤出入口 24 小时不间断值班，院内巡逻，保障院内安全，出入登记；当班保安要着装整齐、仪表端庄、服务热情、有礼节礼貌；当班期间不准擅自离开工作岗位、不得打瞌睡，不得看书听收音机，保持良好的精神状态；认真填写值班记录、来客登记、巡查记录，做好交接班；负责来人来访的验证、登记和联络，经被访人或被访部门同意后方可入内；负责报刊邮件的接发；负责外来车辆管理，统一停放；对院内进行不间断的巡查，巡查间隔不得超过一小时，人员较多时或其它特殊情况要加大巡查力度；发现问题及时处理，处理不了的事要及时上报或直接报警；当班人员应服从甲方的临时工作安排。做好安全保卫、防火防盗工作；

⑥做好对易燃易爆、放射、剧毒等危险品的安全管理工作；

⑦按安全管理规定更换失效消防设施，经常开展消防安全检查和演练，消除安全隐患，保证重点部位的安全；

⑧负责办公楼公共秩序维护、道路交通安全、机动车和非机动车停放管理等工作；

⑨制定应急抗灾工作预案，提高处理自然灾害、意外事故的能力，并协助突发事件；

⑩做好重大活动，重要人物、宾客及重大节日的安全保卫工作。

## （2）服务标准

- ①严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入机关；
- ②办公楼环境秩序良好，道路畅通，车辆停放有序，机动车、自行车停车场秩序井然；
- ③各种消防设施和器材配套合理、更换及时、使用有效；
- ④能及时发现和处理各种安全和事故隐患，确保机关不发生安全方面问题，并能迅速有效处置突发事件；
- ⑤定期开展消防安全演练，提高消防安全防范技能和意识。
- ⑥负责登记、接收报纸、杂志，各类普通邮件（平信、明信片、汇款单、包裹单等），并负责发放到各科室。

## （三）监控系统管理

1、监控系统管理是指负责办公楼区域监控系统（包括消防报警系统、闭路监控系统等）的值班、检查、检测和弱电设备的日常维修保养。

### （1）服务要求

- ①控制室 24 小时值班，随时了解物业管理区域消防自动报警系统及附属设备、通讯系统、视听系统、自控系统及闭路监控系统的运行情况；
- ②制定弱电设备维修计划，并组织实施；
- ③制定停电、强电磁干扰、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施；
- ④及时排除各系统运行中的故障；



- ## (2) 服务标准

- #### （四）公共秩序维护服务

3、值班，发现险情及时处理并报告。对消防器材和设备及时检





## 1、服务范围

## 2、服务质量要求

- ### 3、服务标准

- 10

(2) 会场布置整洁、大方，会标、台签大小、颜色协调，花木适度，摆放合理，符合标准；

(3) 茶杯洗消要符合卫生防疫规范标准和要求；

(4) 保持室内整洁，保证设备正常运行使用；

(5) 窗帘、杯垫等洁净；

(6) 会议接待服务员要求具备会议接待的礼仪知识，服务得体大方，礼貌热情，气质高雅，形象好。

#### (六) 客房保洁

客房保洁是酒店服务中至关重要的一环，直接关系到客人的住宿体验。

##### 服务要求

(1) 服务人员具有良好的职业道德和服务意识，尊重客人隐私，对待工作认真负责，保持积极向上的工作态度。

(2) 身体健康，无传染性疾病，持有效的健康证明。

(3) 经过专业的客房保洁服务培训，熟悉各类清洁工具、清洁剂的使用方法及安全操作规程。

(4) 做好客人入住登记，知晓客房入住流程以及退房后的结账和清理卫生工作。

(5) 退房后的布草更换及备品的检查补充工作。

(6) 做好客房内日常检查和维护工作。

#### (七) 餐厅服务

##### 1、服务要求及标准

1.1、乙方在服务期内，接受国家监督机构各类检查，凡检查中发现有异常情况（包括食物品质异常、食品加工异常、食品生产日期过期等），应第一时间上报，同时按要求立即整改（整改期间不能中断职工正常餐饮服务）。因国家监督机构检查产生的一切后果均由供乙方承担，因此导致的各项损失（包括但不限于人身、经济损失、声誉风险等）均由乙方负责。

1.2、乙方负责食堂日常行政管理所发生的费用（各类证照办理、年检；监督管理部门相关管理费用等）、清洁卫生工具费用（墩布、簸箕、扫把、抹布、清洁精、火碱、餐桌台布等）、服务团队工作服装费用（工作服、帽、口罩、围裙、工作鞋、各类手套等）和劳动保障各类药品等费用。

1.3、乙方每季度对餐饮服务范围内的各单位出具正规运营报告（包括：运营基本情况、问题、解决的措施、制度建设情况、日常管理情况、人员培训情况、满意度情况等）。

1.4、乙方用工必须符合《中华人民共和国劳动法》要求，食堂灶台主厨、面案主厨必须持相关资格证书。

1.5、甲方指派食堂监督管理人员，不指派专门负责食堂的项目经理。

1.6、食堂所用食材和其他所需材料由甲方自行采购和管理，乙方只协助验收食材，不得涉及采购。

1.7、乙方派到甲方的厨师等人员要经过甲方的试厨，甲方有权提出对不合格人员拒绝使用，如果在使用后发现不适合的人员，有权

要求在一周内替换，乙方不能及时替换或拒不替换，甲方有权扣其管理费和替换人员的工资。

1.8、甲方食堂实行一日三餐，食堂服务时间根据甲方工作时间随机调整。

1.9、涉及甲方工作日内部接待、开会、培训等工作需要，乙方应积极配合工作，属正常工作范畴；工作日外，涉及内部接待、开会、培训等，需要说明加班费的费用情况由乙方支付。

1.10、如有工作衔接或特殊情况（如疫情等原因），务必保证甲方食堂服务平稳过渡或运行保证食堂正常运转。

1.11、除以上要求，其它双方权益以签订合同为准。

## 八、其他管理

1、物业管理档案资料的建立与管理。

2、门卫负责登记、接收报纸、杂志，各类普通邮件（平信、明信片、汇款单、包裹单等），并负责发放到各科室。

## 九、费用界定

### （一）甲方负责费用

1、特殊设备及大型设备的维保：消防系统、安全监控系统等特种设备和大型设备，由采购人委托给专业维保公司负责专业维保，供应商建立运行检查制度并进行日常运行管理，发现故障及时联系维保方维修，需定期检测和年检的设备督促维保方定期年检；

2、消防器材的定期年检，灭火器的补压；

3、会议室所需的各类客用品；

## (二) 乙方负责费用

1、用工成本，物业公司的用工须符合法律、法规之规定；管理服务人员的工资、社会保险、意外险和按规定提取的福利费等；

2、行政办公费用，办公用品用具等（物业管理公司正常工作所需电脑、打印机、传真机、复印机）；

3、保洁耗材、保洁费（日常公共区域所需的卫生纸手纸、擦手纸、洗手液等、拖布、尘推、扫把、垃圾铲、家私腊、碧丽珠、清洁剂等）；

4、除四害及卫生消杀费用（蟑螂药、老鼠药等）；

5、保洁工具机械（单擦机、洗地机、吸尘器、地毯抽洗机等）；

6、设备设施的日常运行维护及耗材费用（大楼设施设备的日常检修管理，乙方负责单件 500 元以内设备设施的日常检修及耗材费用）；

7、员工的服装费用、行李及床铺费用。

8、厨房耗品、通下水、化粪池清掏、二次垃圾处置、油烟机清洗以及天然气费用。

9、客房布草清洁耗品、餐厅布草清洁及耗品费用。

10、卫生费、冷库租赁费支出费用。

## 十、双方的责任、权利、义务

### (一) 甲方：

1、行使维护产权人、使用人的合法权益。

2、审定乙方拟定的物业管理制度、年度计划。

3、检查监督乙方管理工作的实施及制度执行情况，当乙方服务质量、服务内容不符合约定时，甲方有权要求乙方及时整改，对乙方拒不改正或改正不到位的，甲方有权随时解除合同，并根据具体情况扣除部分或全部服务费用。

4、负责保证按规定、按时拨付物业管理费用。

## (二) 乙方:

1、根据有关法律、法规及本合同的规定，制定物业管理制度、人员岗位配置及划分方案，自主开展各项管理经营活动。

2、遵守各项管理法规和合同规定的责任要求，根据甲方授权对物业实施综合管理。负责大楼的消防防火、防盗、基础设施、物业等安全维保工作。同时要自觉接受甲方管理部门及有关政府部门检查监督。

3、根据需要制定维保方案，及时向甲方汇报维保事项，经甲方审议通过后积极组织实施。

4、向甲方和物业使用权人宣传告知物业使用的有关规定，并负责搞好服务。

5、管理期满应向甲方移交全部专用房屋及有关财产、物业管理档案及有关资料。

6、如乙方工作人员因工作过错或失误造成甲方财产损失，乙方承担全部责任，并照价赔偿。

## 十一、保密

在合同有效期内，乙方对合作中所知晓的与甲方相关的信息应予



以保密，在没有甲方的书面同意，不得向第三方泄露。

## 十二、违约责任

协议双方本着友好合作的目的诚信履行本合同约定的义务，任何一方不履行本协议或违反本协议的任一条款，均属违约。违约责任由违约方承担并按协议中总价款的 10 %作为违约金（或月支付金额 10 %）执行处罚。因违约给对方造成损失的，受损方保留追究违约方责任的权利。

双方对物业服务质量发生争议的，可共同委托物业服务评估监理单位，就乙方的物业服务质量是否符合合同约定服务标准进行评估。乙方的服务质量达不到合同约定的服务标准，应当承担补救措施或者承担赔偿责任等违约责任。

1、乙方应按照协议的约定履行义务，若因乙方原因造成甲方及甲方工作人员损失的，甲方除可要求其支付上述违约金、赔偿损失外，还可单方面解除本协议。

2、如一方违反了本协议约定的保密义务，另一方有权要求违约方承担违约责任，具体数额应按照受损方实际遭受的损失来计算或按合同总价款 10 %计算。

## 十三、免责条款

任何一方由于战争、罢工、政变、暴动、自然灾害、政府行为、监管政策等不可抗力而导致不能履行本协议的，该方不对此承担责任。但在此情况下，无法履行的一方需尽可能迅速通知对方有关不可抗力的情况，并在不可抗力消失后 15 日内向另一方发出有关部门出



具的证明书或其他为公众认可的资料作为证明。如不可抗力事件持续存在超过 60 天，双方应进行友好协商，商定继续履行本协议的方法。

#### 十四、合同的变更和解除

1、经甲乙双方协商一致后，方可对本合同相关条款进行修改，并达成书面协议。

2、除本协议另有约定外，经双方协商一致并形成书面协议后，可终止本协议。

3、甲乙双方在合作中有任何一方擅自不履行本协议约定义务，造成本协议目的无法实现的，另一方均可以依法终止协议，但必须提前 10 个工作日书面通知对方。如单方终止合同需提前 15 日书面告知对方。

#### 十五、争议解决

双方在合作期间产生争议的，应该本着友好、平等、互利的态度协商解决；协商无效，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

#### 十六、其他

（一）本合同于甲乙双方法定代表人或授权签字人签字（或加盖签名章）并加盖公章之日起生效。

（二）本合同壹式肆份，双方各执贰份，各份具有同等法律效力。

（三）未尽事宜双方协商解决，可另行签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。



日期: 2025年 7月16日

日期: 2018 年 7 月 16 日