兴安盟综合福利园区物业管理服务合同

合同编号：152203-NXZC-1-GK-20260015

甲方（采购人）

名称：兴安盟社会养护院

地址：乌兰浩特市新城街道宝泉街兴安盟综合福利园区

联系人：金鹏

联系电话：0482-8877909

乙方（中标供应商）

名　称：兴安盟财安物业管理服务有限责任公司

地　址：内蒙古乌兰浩特市兴安北大路52号

联系人：李思奇

联系电话：18614826660

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，以及“物业管理服务项目”（项目编号：152203-NXZC-1-GK-20260015）的招标文件、乙方投标文件、中标结果及乙方服务承诺，甲乙双方本着平等自愿、协商一致的原则，签订本合同，以资共同信守。

一、服务内容、范围与标准

服务内容为4个区域(兴安盟社会养护院、兴安盟儿童福利院、兴安盟佑安养护院、兴安盟救助站、总建筑面积约44538平方米、总占地面积71187.84㎡，约106.8亩。)

乙方按照甲方在招标文件中对物业服务岗位设置和人

员数量配备工作人员，如需调整需双方协商后确定调整方案。乙方负责按时足额发放物业服务人员工资、社保等费用，保障员工合法权益，由此产生的全部费用由乙方承担。乙方工作人员需持证上岗、统一着装、文明服务，接受甲方日常管理与考核，不符合岗位要求的人员，甲方有权要求乙方限期更换。

（一）从业人员管理及要求

（1）着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

（2）服务人员须身体健康，形象良好，工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，从事岗位应符合相应岗位资质要求，例如电工有电工证、保安有保安证等。工作时间不能饮酒、抽烟、玩手机等有损服务形象的行为。

（二）保洁服务

（1）室内外清洁

提供全方位的保洁服务，确保兴安盟综合福利园区院区及各功能区域的整洁。保洁服务将覆盖所有办公区域等公共场所。针对不同区域，制定详细的清洁标准和清洁频率，确保各个角落保持整洁干净。具体措施包括:

公共区域

办公楼层、走廊、卫生间、楼梯间、餐厅地面、会议室、室外保洁、房间内部卫生（社会养护院）含室内玻璃清洁专

项工作。每周至少进行一次深度清洁，确保公共环境的卫生状况达到标准。

卫生间

卫生间将按照高标准进行清洁，每日至少清洁两次，确保无异味、无污垢，且所有卫生设施保持良好状态。定期进行消毒处理，以保障使用者的健康。

（4）专项清洁

针对特殊区域和场合，实行定期及应急清洁，以保障环境卫生。具体措施包括:

（5）应急清洁

在突发事件或特殊活动后，立即组织人员进行现场清理，确保恢复正常使用状态。例如，针对大型活动后，需对场地进行全面清理，确保无垃圾和杂物，恢复场地整洁。

定期专项清洁

针对一些特殊区域，如会议室等，制定专项清洁计划，定期进行深度清洁，确保区域内的卫生和安全。每月至少进行一次全面检查和清洁，确保设备及环境符合使用标准。

（三）安保服务

（1）外来人员管理

严格控制进出兴安盟综合福利园区办公楼院内的人员及车辆，确保安全防范措施落实到位。所有外来进出人员须持有效证件，来访人员必须经过受访人员的同意并进行登记

后方可放行。对于外来车辆，除公务车辆外，严禁进入院内。必要时，需请示相关领导并进行登记。出门车辆如需载运贵重物品或货物，须持有综合福利园区办公楼相关部门签发的出门证，并经过查验后方可放行。

安保人员需在院区内及楼内进行 24 小时巡查，及时发现和处理可疑人员和事件。所有安保人员持证上岗，均需接受定期的安全培训，熟悉相关法律法规及工作流程，以提高其应对突发事件的能力。

（2）应急响应

针对突发事件，制定详细的应急响应预案，确保能够迅速响应并有效处置各类安全隐患。预案将涵盖火灾、自然灾害、公共卫生事件等多种突发情况。所有安保人员均熟悉应急预案的内容，并定期参与应急演练，以确保在实际发生突发事件时能够快速、准确地执行预案。

在突发事件发生时，安保人员将立即启动应急预案，第一时间向相关领导报告，并根据事件性质采取相应措施，如疏散人员、封锁现场、进行初步处理等。同时，与综合福利园区相关部门保持密切沟通，确保在应急事件中能够得到及时的支持和协助。

定期对应急响应预案进行评估和更新，确保其适应性和有效性。在演练过程中，根据实际情况进行总结和改进，不断提升安保服务的应急处置能力。

（3）安保设施管理

负责院区内所有安保设施的管理与维护，包括监控设备、门禁系统、报警系统等。定期对安保设施进行检查、维护，确保其正常运转。所有安保设备均需符合国家安全标准，并具有良好的技术性能。

建立完善的安保设施管理档案，记录每次检查、维护和故障处理的情况，确保在发生突发事件时，能够快速调取相关信息，便于决策和处理。同时，乙方要对安保人员定期培训安保设施的使用，提高其操作技能和应急处理能力。

（4）公共秩序维护

负责维护综合福利园区的公共秩序，确保办公、来访等活动的安全进行，并制定秩序维护员巡岗记录。安保人员需在重要活动期间加强对现场的巡查与管理，确保来宾的安全和活动的顺利进行。对于任何干扰正常办公秩序的事件，安保人员需迅速采取措施，并及时上报。

建立来访人员的登记制度，确保所有外来人员在进入院区前都经过严格的身份验证和登记，防止不明人员进入，进楼人员必须经过到访人员同意并派员到一楼大厅引领上楼。

（四）综合维修服务

（1）设施维护

对兴安盟社会养护院院内的各类设施进行定期检查与维护，确保其正常运转。具体措施包括但不限于对高低压配

电设备、供水供暖设施及其他关键设备进行系统化的巡检及维护，确保所有设备在最佳状态下运行。针对办公楼及附属设施，制定详细的巡检计划，涵盖日常检查、维护和保养，以减少故障的发生。对于各类设备的使用情况，建立详细的档案记录，确保每次维护有据可查，维护到位。

电力设施的维护

有资质人员每月定期检查变压器、高压开关柜、低压开关柜和供电线路，排查隐患，全天 24 小时专职电工值班，检查配电室和发电机的运行状态并保证发电机的正常运行，确保电力供应的稳定性与安全性。所有维护人员均持有相关资质证书，具备必要的专业知识和技能。

水暖设施的维护

对供水管道、排水管道及供暖设备进行定期检查，确保无漏水、堵塞等问题，保持供水、供暖系统的正常运转。

电梯设备的维护

聘请有资质的第三方负责电梯的定期保养、年检、日常巡检和故障维修，做好维保记录，确保电梯运行安全可靠，并在发生故障时，能第一时间响应，及时处理。

消防设施设备的维护保养

聘请有资质的第三方，严格按照消防规范，对消防栓、灭火器、烟感报警器、喷淋系统、消防控制主机等消防设施定期检测、维护、更换，确保消防设备完好有效，通过消防

部门年检，落实日常消防安全巡查，做好维保记录。消控室安排专职持证人员 24 小时值班，对消防报警或故障及时处理并上报，做好值班记录。

监控及门禁道闸设施设备的维护保养

负责院内及办公楼内所有摄像头的日常巡检、清洁、调试与维护。

负责门口道闸设施设备的日常巡检、清洁、调试与维护，负责道闸系统 2000 元以下更换件的维修。

紧急维修

提供 24 小时紧急维修服务，确保在出现问题时能够及时解决，保障正常使用。紧急维修服务将覆盖项目区域内所有关键设施，包括电力、供水、供暖及其他日常使用的设备。接受各类维修请求，并确保在接到请求后 30 分钟内到达，且不间断维修直至修复完成。

日常维护

除了紧急维修外，实施日常维护，确保所有设施设备的正常运转。日常维护包括定期检查、清洁和保养，确保设备的长期稳定性。

（五）其他配套服务

（1）反馈机制

为了持续提升服务质量，建立完善的用户反馈机制，及时收集综合福利园区各部门的意见和建议。对反馈中的问题，

迅速制定整改方案，并在规定时间内落实改进措施，确保服务质量稳步提升。

（2）文化活动支持

积极支持综合福利园区的文化活动，促进机关内部的团结与凝聚力。

（3）其他

3.1 档案管理

3.1.1 建立物业信息档案，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存。

3.1.2 档案和记录齐全，包括但不限于：

甲方建议与投诉，员工内部教育培训和考核记录；公用设施设备维护服务：设备台账、维保记录、秩序维护员巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等；物业管理服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等；保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等；其他：来访人员登记、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等；严格遵守甲方的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

3.1.3 服务期满后，相关资料交还甲方，甲方按档案管理办法等相关规定存档。

二、服务期限

（一）本合同服务期限为 12 个月，自 2026 年 10 月 1 日起至 2027 年 9 月 30 日止。

（二）合同期满，经甲方考核合格后，甲乙双方可续签下一年度合同（续签合同最长期限不超过 2 年）。

三、服务费用及支付方式

（一）服务费用

本合同总金额为人民币：肆佰壹拾玖万陆仟捌佰陆拾捌元整（¥4,196,868.00），为 12 个月服务期总价，该费用包含:

人员费用

工资、保险、福利、培训、统一服装等;

运营费用

行政办公费、保洁、安保、维修耗材（全年总额按照甲乙双方实际发生量核算）、专项服务费（消防维保、电梯维保、日常垃圾清运等，不包含装修垃圾清运）; 其他费用：管理费、利润、营业税金、工伤意外险保费、应急物资储备费用。

（二）支付方式

甲方按季度支付服务费用，每次支付金额为合同总金额的 25.00%(¥1,049,217.00 元)

（三）乙方账户信息

开户银行：中国建设银行股份有限公司乌兰浩特五一支

行，银行账号：1505 0162 6640 0000 0955

四、双方权利与义务

（一）甲方权利与义务

权 利：

有权对乙方服务质量进行全程监督、检查，对不符合约定的服务要求乙方限期整改，逾期 15 天未整改的可扣除当月应支付服务费 1%。

义 务：

（1）为乙方提供必要的工作条件（办公场地、设备存放空间、水电接口等），协助乙方开展服务工作。

（2）按本合同约定及时支付服务费用。

（3）配合乙方开展应急预案演练、安全检查等工作，提供必要的场地及人员支持。

（二）乙方权利与义务

权 利：

（1）有权按本合同约定收取服务费用。

（2）有权要求甲方提供开展服务必需的配合与支持（如设备技术资料、场地准入权限等）。

义 务：

（1）乙方不得将本项目全部物业服务转委托，不得肢解分包；电梯、消防、等专项外包须经甲方书面同意，乙方承担全部管理与法律责任。严格按照本合同及服务承诺提供

服务，配备专业的物业服务团队，关键岗位（电工、消防、电梯维保）人员 100%持证上岗。

（2）建立健全管理制度体系，包括服务规范、设备操作规程、应急预案、档案管理制度等，每季度向甲方报备制度执行情况。

（3）乙方定期向甲方报送设施设备维修计划。按照甲乙双方实际发生量核算，对于超出协议约定标准的维修项目，乙方在取得甲方书面同意后先行采购，维修完成后，凭有效发票及维修记录，向甲方提报费用，甲方应在收到乙方请款申请后 15 个工作日内据实支付。针对维修计划外的紧急维修部分，为不影响甲方正常使用，乙方在征求甲方同意后，先行维修并留存维修现场照片等，在将相关发票报送给甲方后，甲方向乙方支付发票费用。

（4）遵守甲方保密规定，与涉密岗位人员签订保密协议，不得泄露甲方档案资料、职工信息、会议内容等秘密；档案实行纸质+电子双归档，专人管理，查阅需甲方审批，乙方工作人员禁止进入涉密区域、禁止拍照、录音、拷贝文件，不得擅自处理甲方涉密垃圾，应由甲方进行专项处置。

（5）制定火灾、停水停电、食物中毒、传染病等 12 类专项应急预案，每半年至少开展 1 次专项演练，留存演练记录和影像资料；应急物资储备充足，确保突发事件快速处置。

（6）建立完整的服务档案，包括服务记录、设备维护

档案、考核记录、培训档案等。

（7）接受甲方的考核与监督，对考核发现的问题15日内完成整改，确保服务质量持续达标。

（8）为服务人员额外购买雇主责任险和工伤意外险，保险期间应覆盖整个服务期限；人员工资按月足额发放，不拖欠、不克扣。

（9）定期开展1次全员培训，内容涵盖岗位技能、职业素养、消防安全、应急处理、保密教育等；培训记录归档备查。

五、验收与考核

（一）甲方每月对乙方服务质量进行考核，按甲乙双方协议考核得分90分（含）以上为合格。

（二）若乙方月度考核不合格，甲方扣除当月应支付物业费的1%；乙方应在15日内完成整改，整改后复查仍不合格的，甲方有权解除本合同。

（三）验收依据包括本合同、招标文件、乙方投标文件、乙方服务承诺、国家相关标准及双方约定的其他要求。

六、违约责任

（一）乙方服务质量不符合招标文件要求、乙方在投标文件中做出的服务承诺，经甲方要求整改后仍未达标的，甲方有权扣除相应服务费用，造成甲方损失的，乙方应予以赔偿并有权解除合同。

（二）乙方泄露甲方重要信息及秘密的或乙方原因引发针对甲方的不良社会舆情造成甲方损失的，还应承担赔偿责任，乙方因违反保密义务给甲方造成直接经济损失的，应当承担相应赔偿责任，但因员工个人行为导致的，乙方承担赔偿责任后，有权向该员工追偿。双方确认，除非乙方存在故意或重大过失，乙方在本合同项下因泄密事由承担的累计赔偿总额不超过合同总价的 5%。

（三）因乙方员工在执行物业管理服务过程中的故意或重大过失行为，直接造成甲方或第三方人身、财产损失的，乙方应承担与其过错程度相应的赔偿责任，但乙方承担的累计赔偿总额以本合同总价的 20%为上限，若损失系因甲方指示不当，设备设施固有瑕疵或不可抗力所致，乙方不承担责任。

七、其他条款

（一）保密条款：乙方应对服务过程中接触的甲方各类档案、信息、数据等予以保密，未经甲方许可，不得向第三方泄露或用于其他用途；服务期满后，保密义务持续有效，乙方按实际将所有甲方资料如数移交、涉及甲方物品清点后进行交接。

（二）应急预案：乙方应根据甲方实际情况，完善各类突发事件应急预案，确保应急物资充足、应急响应及时（紧急情况 15 分钟内到场）。

（三）档案管理：乙方应建立规范的服务档案，妥善保管服务过程中的各类记录、文件。

（四）争议解决：本合同履行过程中发生的争议，双方应协商解决；协商不成的，提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

（五）合同生效：本合同自双方签字盖章之日起生效，合同文本一式伍份，甲方执贰份，乙方执贰份，采购代理机构（兴安盟公共资源交易中心）执壹份，具有同等法律效力。

（六）补充协议：本合同未尽事宜，双方可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

八、不可抗力

因不可抗力或政府政策重大调整导致本合同无法履行的，双方互不承担违约责任；受不可抗力影响的一方应在48小时内通知对方，同时提供相关证明文件，双方协商后续履行事宜。

甲方（盖章）：

法定代表人（签字）：

签订日期：2026年1月30日

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

签订日期：2026年1月30日