

物业服务合同书

甲 方：张家界市公安局交通警察支队

乙 方：张家界平安物业服务有限公司

签订地点：张家界市公安局交通警察支队

签订日期：2025年3月3日

物业服务合同

甲方：张家界市公安局交通警察支队

乙方：张家界平安物业服务有限公司

因甲方工作需要，根据(张财采计[2024]000079号)竞争性谈判即物业服务采购中标结果，并根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规规定，经甲乙双方充分协商，特签订本合同。

第一条 合同期限

合同总期限叁年，自2025年4月1日至2028年3月31日，但同时执行下列条件：

1、合同一年一签。经甲方年度考核乙方物业服务合格（不合格为一年内有两个月得分70分以下或年度考核不合格70分以下），双方方可续签下一年度合同。

（一）第一年合同期为2025年4月1日至2026年3月31日；

（二）第二年合同期为2026年4月1日至2027年3月31日；

（三）第三年合同期为2027年4月1日至2028年3月31日；

2、履行合同期间，乙方不得委托或转包给第三方（个人、公司）提供本协议中的物业服务。

第二条 付款方式

1、三年合同总价为（大写）：壹佰陆拾陆万壹仟伍佰叁拾柒元整（小写：1661537元），每年为（大写）：伍拾伍万叁仟捌佰肆拾伍元陆角（小写：553845.60元）。每月为（大写）：肆万陆仟壹佰伍拾叁元捌角（小写：46153.80元）。

2、甲方根据考核结果按月支付乙方上月物业服务费用，每月20

日前由乙方凭开具的增值税发票向甲方申请支付。

3、付款方式: 银行转账。

第三条 服务内容

乙方根据招标内容为甲方提供以下物业服务:

(一) 保洁服务

1、甲方物业区域(包括但不限于行政办公楼负一层到六层楼、车辆管理所一层到四层楼、查验大厅及处罚中心一层到三层楼、风雨走廊、应急处突备勤楼二层到四层、支队整个院落停车坪等)的日常清洁工作,包括但不限于地面清扫、公共区域所属物件擦拭、垃圾收集、卫生间清洁消毒、会场清洁及杯具消毒等,确保环境卫生整洁、无异味。

2、乙方应根据甲方办公时间和实际情况,合理安排保洁人员的工作时间和频次,确保在甲方正常工作时,不影响甲方的正常工作秩序。

3、定期对公共区域进行深度清洁,如电梯地毯清洗、玻璃擦拭、大厅天花板除尘、电梯清洁保养、中心水池清洗等,保持公共区域的良好环境。

(二) 保安服务

1、负责行政办公楼一楼大门值守、门岗管控,包括人员和车辆的出入登记、检查,阻止无关人员和车辆进入甲方办公区域。

2、安排专人进行 24 小时巡逻,巡逻范围覆盖甲方整个物业区域,包括周边区域。巡逻人员应具备良好的观察力和应变能力,及时发现并处理安全隐患,如发现异常情况应及时报告甲方相关部门及乙方值班领导。

3、负责甲方办公区域夜间安全守护,确保夜间甲方人员和财产安全。

4、负责整个停车场车辆停放秩序的管理，停车场和公共区域秩序维护；指挥车辆停靠在指定地点，摆放整齐、车头一律朝外。

（三）微型消防站服务

1、配备专业的微型消防站人员，达到消防中控室人员配置要求（每班不少于 2 人，24 小时值班），所有人员均持证上岗，具有中级消防设施操作员证不少于 3 人，且人证相符；

2、负责微型消防站的日常运营和设备维护，确保微型消防站设备处于良好的运行状态。

3、定期组织微型消防站人员进行消防培训和演练，提高人员的消防技能和应急处置能力。

4、在甲方周边区域进行消防安全巡查，及时发现并消除火灾隐患，对发现的火灾隐患应及时通知甲方并协助甲方整改。

（四）维修服务

1、配备专业的维修人员，具有特种设备（A4）安全管理员证及电工证。安排人员 24 小时值班，发生设备突发事件 15 分钟之内必须现场解决。

2、甲方物业区域内各类房屋建筑、水电暖设备、电梯、消防设施等设施设备的日常维护和保养工作，定期进行检查，及时发现并解决设施设备存在的问题，确保设施设备的正常运行。

3、根据甲方需求，及时处理各类突发的设施设备故障，维修人员应在接到报修通知后 15 分钟内到达现场进行处理。

4、免费负责单价 500 元以内的零星维修，接到各科室维修任务后 2 日内必须完成维修工作。

（五）应急处突备勤房服务

1、配备应急处突备勤室管理服务人员。管理服务人员必须持有物

业经理资格证书，高中及以上文化程度，从事 5 年以上管理服务经验。安排人员 24 小时值班，负责甲方应急处突备勤房的日常管理，包括备勤房的环境卫生、设施设备维护等，确保备勤房保持良好的居住条件。

2、做好应急处突备勤楼二楼、三楼、四楼共 27 间应急处突备勤房（3 个套房、3 个单间、21 个标准间）服务工作，包含但不限于备勤室的入住登记手续办理、备勤室内外卫生打扫、对已住备勤室布草（包括一次性用具、易耗品等）的配备及更换、与洗涤公司布草洗涤的衔接、房间卫生及用电安全等进行检查、对空置备勤室定期进行巡查并做好记录、做好备勤室资产的管理等。

3、配合甲方做好应急处突备勤人员的后勤保障工作，如提供必要的生活物资配备服务等。

第四条 服务标准和考核机制

（一）考核服务标准

甲方制定详细的服务质量考核标准（详见附件《服务质量考核标准细则》），以下为各项服务的具体验收标准：

1、保洁服务验收标准

（1）所有物业服务区域地面应保持干净、无杂物、无污渍，每日至少清扫 4 次和拖地 1 次，地面应光洁，无明显垃圾、灰尘和脚印。

（2）墙面、天花板应定期清洁，无明显蛛网和灰尘积聚，每月至少清洁 2 次。

（3）门窗应保持清洁明亮，无灰尘、污渍和手印，擦拭窗户应无遗漏，玻璃透明洁净。

（4）卫生间清洁消毒应符合卫生防疫标准，每日至少清洁和消毒 1 次，洗手池、马桶、蹲便器、小便池等设施应无异味、无污渍，卫生纸和洗手液等用品应及时补充。

(5) 垃圾收集和清运应及时，垃圾桶应每日清理 1 次，每周清洗 1 次，垃圾存放点应每日消毒 1 次，保持环境整洁，无异味和垃圾外溢。

2、保安服务验收标准

(1) 人员出入登记应详细准确，记录来访人员姓名、单位、来访事由、来访时间、离开时间等信息，登记准确率应达到 98%以上。

(2) 车辆规范停放督导应严格执行，对违规停放车辆进行严格管控，查验业务车辆有序疏导，不能出现门口堵塞现象，车辆管控准确率应达到 98%以上。

(3) 巡逻人员应按照规定路线和时间进行巡逻，巡逻间隔时间不得超过 2 小时，巡逻过程中应认真检查，及时发现安全隐患并记录，每日巡逻记录应完整。

(4) 对巡逻过程中发现的安全问题，应在 1 小时内上报甲方相关部门，处理情况应及时跟踪反馈，安全隐患整改率达到 95%以上。

(5) 夜间巡逻应重点检查门窗关闭情况、消防安全设施完好情况等，确保夜间甲方人员财产安全，夜间巡逻发现问题应及时处理，无安全事故发生。

3、微型消防站服务验收标准

(1) 微型消防站值班人员应持证 24 小时在岗，无脱岗、漏岗现象，值班记录完整。

(2) 消防设施设备应每日进行巡查，每周进行一次全面检查，检查记录应详细准确，消防设施设备完好率达到 98%以上。

(3) 消防培训和演练应按照年度计划组织实施，每月至少组织 1 次培训，每季度至少组织 1 次演练，培训和演练记录应完整，参与人员应达到 95%以上。

(4) 消防安全巡查应每日进行，重点检查火灾隐患排查和整改

情况，检查记录完整，火灾隐患整改及时率达到 98%以上。

4、维修服务验收标准

(1)设施设备维护保养计划应落实到位，每月维护保养记录完整，设施设备运行状况良好，完好率达到 90%以上。

(2)突发设施设备故障维修响应时间应符合协议约定，维修人员到达现场时间不得超过 15 分钟，故障排除时间根据不同情况应在合理期限内完成，维修成功率达到 90%以上。

(3)维修人员应为专业人员，具备相应的从业资格证书，维修过程中应使用符合质量标准的配件和材料。

(4)接到各科室维修单价 500 元以内的零星维修任务后，2 日内必须完成维修工作。

(5)遇到市网停电务必在 30 分钟之内完成发电工作。

5、应急处突备勤房服务验收标准

(1)备勤房环境卫生应保持整洁，每周进行清扫和消毒，长住人员每月更换一次布草，房内无异味、无杂物、无垃圾。

(2)备勤房设施设备应每日检查，发现问题及时维修，设施设备完好率达到 95%以上。

(3)生活物资配备应及时，满足备勤人员的生活需求，采购物资质量应符合相关标准。

(二)考核方式和时间

甲方每月将采取定期检查和不定期抽查方式对乙方的服务质量进行考核。定期检查每月 2 次，不定期抽查根据实际情况随时进行，5 个物业服务项目总分分别为 100 分，考核时根据所有考评人员打分分值取平均分。

1、定期考核：甲方按照考核计划每月 5 日、20 日对乙方的服务质

量进行定期考核。考核人员由甲方相关科室负责人、工作人员及特邀人员组成。定期考核前，考核人员应熟悉考核标准和相关要求。在考核过程中，考核人员应按照预定的检查内容和方法，对乙方的各项服务进行实地检查、记录和评分。

2、不定期抽查：在不定期抽查中，甲方考核人员、各科室负责人可随时对乙方的服务情况进行检查。抽查主要关注乙方服务的日常执行情况、卫生清洁情况和应急响应能力，发现的问题应及时记录。

每次考核结束后，甲方将向乙方出具考核报告，明确考核结果和存在的问题。乙方应在收到考核报告后1个工作日内对存在的问题进行整改，并将整改情况书面反馈给甲方。

（三）考核层次

实行分级考核，考核结果为三档，分别对应考核得分如下：

1. 优秀：考核得分为90分（含）以上。
2. 合格：考核得分为70分（含）以上（90分不含）。
3. 不合格：考核得分低于70分，视为考核不合格。

（四）考核结果应用

考核结果采用月考核与年度考核相结合，一年内有2个月或年终考核不合格，不再续签合同。

第五条 甲方权利与义务

1、有权对乙方的服务内容、服务质量、服务人员的行为、服务人员的数量和资质等各个方面进行全面监督和检查，并根据实际情况提出合理的改进意见和建议。

2、有权要求乙方按照本协议约定的服务内容、服务标准、服务时间及地点等具体要求提供服务，对于乙方不符合要求的行为或服务，有权要求乙方及时整改。

3、在乙方严重违反本协议约定，有权提前解除本协议，且不承担任何违约责任。

4、为乙方提供开展工作所需的必要条件，包括但不限于提供工作场所、相关设施设备的基础信息、必要的水电供应等，确保乙方能够顺利实施物业服务。

5、按照本协议约定的时间和方式，向乙方支付服务费用。若因特殊情况需调整支付时间或方式，应提前 7 日书面通知乙方并获得乙方同意。

6、尊重乙方的正常工作秩序，不无故干涉乙方正常的服务作业，对乙方的工作成果应给予合理的认可。

第六条 乙方权利与义务

1、乙方提供“GB/T19001 系列或 ISO9001 质量管理体系认证证书、GB/T24001 系列或 ISO14001 环境管理体系认证证书、GB/T45001 系列或 ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书、认证范围包含物业服务的且在有效期内（提供证书扫描件并加盖公章），并以国家市场监督管理总局全国认证认可信息公共服务平台官方网站（<http://cx.cnca.cn>）实时查询结果为准，证书必须为“有效”状态。

2、乙方应当与所派驻甲方物业人员订立合法的劳动合同，交纳社会保险等费用，乙方需每月向甲方提供派驻物业人员工资发放表和社保缴纳凭证，由甲方存底备查。如乙方不能提供物业人员的劳动合同，甲方有权拒绝该物业人员上岗或要求乙方更换具有合法劳动合同的物业人员。

3、乙方需按照谈判文件要求派驻数量足够的物业服务人员，并至少提供其中 5 人进驻前三个月人社局出具的社保缴纳记录。

4、有权要求甲方按照本协议的约定，为乙方提供服务活动必要的

协助和支持，包括但不限于提供相关工作场地、设施设备的使用便利等。

5、有权要求甲方按时、足额支付服务费用。如甲方延迟支付或拒绝支付，乙方有权暂停服务并要求甲方支付相应款项及违约金。

6、在符合本协议约定及不损害甲方利益的前提下，有权自主安排内部工作人员的工作方式和具体分工，以确保服务质量。

7、严格按照本协议约定的服务内容、服务标准和服务时间，为甲方提供全面、优质、高效的物业服务。确保服务人员具备相应的资质和职业道德，服务过程安全、规范、有序。

8、积极配合甲方的监督检查和指导意见，对于甲方提出的问题和整改要求，应在接到通知后的1日内做出回应，并及时制定详细的整改计划，在规定期限内完成整改工作，将整改情况书面反馈给甲方。

9、加强对服务人员的管理和培训，定期组织安全教育、业务培训等活动，提高服务人员的专业素质和服务意识，确保服务人员的言行举止符合甲方管理区域的要求，不得与甲方工作人员、服务对象发生冲突或违规行为。如因乙方服务人员的过错导致甲方或第三方权益受损，乙方应承担相应的法律责任和赔偿责任。

10、合同生效后，负责对服务过程中发生的各类安全事故进行及时处理，并承担相应的责任。如因乙方原因引发安全事故，应立即采取有效措施降低损失，并及时报告甲方及相关主管部门，同时按照法律法规的要求承担相应的法律后果。

11、乙方负责所派驻物业人员安全防范保障，物业人员在工作期间、非工作期间发生的疾病、伤亡等一切安全事故由乙方全权负责，甲方不承担任何责任。

12、乙方微型消防站消防人员和安保人员的工作时间为24小时

轮班制。

13、如因乙方物业人员工作失误导致甲方损失或被第三方有效投诉造成不良影响的，甲方有权决定是否继续续签合同，并有权要求乙方进行赔偿，并追究相关责任。

14、甲方因正当事由单方解除与乙方物业服务合同的，乙方应在7个工作日内撤离物业服务区域，并按照甲方要求将物业服务区域恢复原状，合同期间物业管理的全部档案资料无条件移交甲方，与甲方或甲方新签订的物业服务单位做好物业工作交接。

15、乙方应遵守，并贯彻执行《保密协议》各项要求，接受甲方监督，承担因违反《保密协议》而造成的各类负面影响和事故的责任。

第七条 违约责任

1、乙方擅自将物业服务内容转包或分包给第三方的，甲方有权解除本协议，并追究乙方的违约责任且扣除10%的履约保证金。

2、若乙方未按照本协议约定的服务内容、服务标准提供服务，除按考核分值结算物业服务费外，还应按照当月实际结算服务费用的3%向甲方支付违约金；如因乙方服务问题给甲方造成损失的，乙方应全额赔偿甲方的经济损失。

3、若乙方未按照本协议约定安排具备相应资质和职业道德的服务人员提供服务，甲方有权要求乙方更换服务人员，乙方应在接到甲方通知后的3日内完成更换。

4、若乙方未能及时对甲方提出的问题和整改要求进行整改或整改未达到要求，每拖延一日，应按照当月服务费用的1%向甲方支付违约金；如因乙方整改不到位导致发生安全事故或其他严重后果，乙方应承担全部法律责任和赔偿责任。

5、若甲方未按照本协议约定支付物业服务费用，每逾期一天，应

按照未支付金额的日万分之一向乙方支付逾期违约金；逾期超过 30 日的，乙方有权暂停服务，但应提前书面通知甲方。

6、一方无正当理由提前终止合同的，须向对方支付一个月的物业服务费作为违约赔偿金。

第八条 附则

本合同经双方签字盖章生效，如有未尽事宜，双方协商解决。合同正本一式四份，双方各执二份。

甲方(盖章):

乙方(盖章):

甲方代表(签字):

乙方代表(签字):

2025 年 3 月 31 日



2025 年 3 月 31 日

