

洛阳隋唐大运河文化博物馆 物业服务合同

甲方： 洛阳隋唐大运河文化博物馆

乙方： 洛阳文旅集团物业管理有限公司

甲方：洛阳隋唐大运河文化博物馆

乙方：洛阳文旅集团物业管理有限公司

洛阳隋唐大运河文化博物馆物业服务项目在 2024 年委托洛阳市政府采购中心进行了政府采购，按照评委会评审推荐甲方确定乙方为中标单位。现根据乙方 2024 年度至 2025 年度的服务情况和财政监督部门有关物业服务采购的相关规定以及结合甲方工作需要，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就洛阳隋唐大运河文化博物馆物业服务签订本合同。

合同文件

下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 1.（洛直集采招标(2023)0106 号）招标（采购）文件
2. 乙方投标（响应）文件
3. 乙方在投标（响应）时的书面承诺
- 4.（洛直集采招标(2023)0106 号）中标通知书
5. 合同补充条款或说明
6. 保密协议或条款
7. 相关附件、图纸及电子版资料

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况：

物业名称：洛阳隋唐大运河文化博物馆物业管理服务项目

物业类型：展馆类

坐落位置：洛阳市老城区滨河北路与巡河路西北角

建筑面积：洛阳隋唐大运河文化博物馆，位于老城区瀍河入洛河处西北角，占地面积 47.7 亩，建筑面积 3.3 万平方米，展厅面积 1.2 万平方米，绿化 1.3 万平方米，室外道路广场 0.92 万平方米。

洛阳仓窖博物馆包含回洛仓遗址、含嘉仓遗址两处馆舍。回洛仓遗址，位于瀍河区睦邻大道与原 310 国道交叉口，占地面积约 200 亩，总建筑面积为 3268 平方米；含嘉仓遗址位于瀍河区春都东路 60 号，占地面积约 866 平方米，总建筑面积为 380 平方米。

洛阳万里茶道博物馆位于老城区九都东路 171 号，占地面积约 5000 平方米，建筑面积 3000 平方米。

第二章 合同期限

第二条 本合同有效期限自 2026 年 1 月 18 日起至 2027 年 1 月 17 日止。（一年）。本合同约定服务期限届满，合同终止，乙方须与甲方或甲方指定主体办理交接手续。

第三章 物业服务内容与标准

第三条 服务内容：

（1）安全保卫：24 小时区域内秩序维护（治安）；24 小时消防、监控值班服务；车场管理；应急事件处置。

（2）环境清洁：区域内的室内外保洁服务；垃圾收集、清运、处理；消杀；化粪池的疏通及清理；包括进场后的开荒保洁，达到博物馆运营标准。

（3）绿化维护：室外景观绿化的养护、管理；景观绿化浇灌设备维修、保养。

（4）维修服务：公用设施、设备维护与管理；24 小时供配电系统、供水、给排水系统的运行值守服务；水电工、维修工服务；办公区域及附属用房设施日常维修和末端水电维修物料、备料、消耗材料。影响物业服务对象工作的作业计划应提前 24 小时公告，如停水停电、电梯维保、消杀作业等。接受甲方委托对入驻商户的装修行为进行监督管理，具体事项与入驻商户另行签订《装饰装修管理服务协议》，该协议应向甲方报备。

第四条 服务要求：

人员配备要求：洛阳隋唐大运河文化博物馆、洛阳万里茶道博物馆和洛阳仓窖博物馆合计不少于 125 人（配备人数可根据甲方需求进行调整）。

（1）负责人（1 人）：全面负责物业服务工作的管理，做好与甲方的沟通和协调工作（须拥有一定相

关业态工作 3 年以上年限和资历，同时具有相关从业资质证书）。

安保秩序人员 76 人，其中隋唐大运河文化博物馆 52 人（基本陈列一层展厅 7 人，二层展厅 4 人，三层展厅 4 人；门厅大厅文创区阶梯阅览区 5 人；两层专题展厅 6 人；消控室白班夜班共 7 人；外围岗亭六个白班六个夜班共 12 人，外围岗亭要 24 时有人值守，不得出现断岗、缺岗；检票安检 4 人；专职巡逻员 3 人），洛阳仓窖博物馆 15 人，洛阳万里茶道博物馆 9 人（消控室白班夜班共 6 人；专职巡逻员 2 人；检票 1 人），负责区域内的安全防范、公共秩序维护管理，须按国家有关规定持证上岗。上述人员须身体健康、训练有素。

同时须具备：①人员必须按照国家有关规定持证上岗，至少有 4 人满足熟练运用各类办公软件、大专以上学历、35 岁以下，其他年龄不超过 50 岁；②遵纪守法，忠于职守；③仪容仪表端庄，值班执勤时，着新式保安员服装，着装佩戴整洁得体，行为举止规范，文明执勤，训练有素；④正确使用各类消防、物防、技（安）防器械和设备；⑤熟悉周边环境，能处理和应对公共秩序维护工作；⑥掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案；⑦按规定处置秩序维护服务中遇到的情况。

(2) 保洁绿化人员 25 人，其中隋唐大运河文化博物馆 19 人（保洁 16 人，绿化 3 人），洛阳仓窖博物馆 4 人，洛阳万里茶道博物馆 2 人。人员要求年龄不超过 50 岁，身体健康、训练有素、具备一定高空作业经验。

(3) 设备运维人员 11 人，要求身体健康，技术过硬。其中，高低压值班维修电工不少于 3 人（电工应具有高低压电工进网作业许可证）；中央空调值班维修工不少于 1 人；水暖维修工不少于 1 人；房屋日常管理不少于 1 人，弱电技术人员不少于 1 人，电梯操作员不少于 1 人。各岗位人员需按照国家有关规定持证上岗。消防系统日常管理和维护人员（包括安全专员）（不少于 8 人）：人员要求身体健康，能够熟练掌握防爆、消防、救治等设施设备和仪器，处理一般突发性设备故障，协助处置、救治一般突发性险情，协助组织消防、治安、救治培训和演练活动，并做好资料整理工作，每班必须保证两人同时在岗，且须按国家有关规定持证上岗；安全专员须专人专项负责，年龄不超过 50 岁。

(4) 会场服务（不少于 4 人，其中 1 人必须熟练掌握学术报告厅和多功能厅音响设备的操作）：人员

要求熟练运用各类办公软件，熟练掌握会议室、多功能厅、学术报告厅等各类设施设备管理及操作，至少具有大专学历，年龄不超过 35 岁，仪态端庄，举止大方。

(5) 所有岗位，尤其是关键职位，应优先聘用中共党员、退役军人、烈士遗属遗孤、劳动模范等受过国家、省、市、县(区)、行业内表彰人员。

(6) 各岗位人员要拥护中国共产党的领导，政治可靠，无犯罪记录，不得参加邪教等非法组织。

(7) 乙方须每月向甲方提报服务岗位配置信息包含且不限于配岗班次、时长、交接班时段、购买保险、人员信息及岗位职责等。如相关服务内容发生改变须以书面形式向甲方提出变更申请及变更后工作方案。相关重要管理岗位人员变更须以书面形式提前一个月向甲方提出申请，并向甲方提供更换人员的详细信息，甲方保留对管理人员的考核评定权利，乙方提报的管理人员信息应做到详细真实，具备和胜任该管理岗位的从业资格及相关资质。严禁资质挂靠和人证不符等违规行为。

(8) 乙方应对管理人员进行严格核查和任用，杜绝使用不具备从业能力及从业行为不良人员。如有违反，对甲方造成的不良影响和名誉损失由乙方全权负责。

(9) 乙方现场负责人及相关重要岗位人员需向甲方提供真实有效的从业简历，甲方有权对涉及安全、保密等相关重要岗位人员进行行业行为核查。

(10) 乙方应按照国家劳动合同法规定，合理安排人员休息，按时发放薪酬，按照国家有关规定为每名人员购买保险等，如发生纠纷对甲方造成的不良影响和名誉损失由乙方全权负责。

(11) 物业管理服务单位应及时将有违法违纪行为的人员辞退，对采购人无正当理由提出调换的人员按照程序及时调换到位。同时应具有一定的人员储备，需要时可立即上岗。

(12) 物业相关服务物资储备应不少于一个季度，同时设立库存清单，逐月上报甲方库存情况，以备核查。

第五条 环境卫生保洁

(1) 负责服务区域内所有公共区域、设备间、会议室、广场、各通道等区域的卫生清扫、保洁。包括：大厅、门厅、楼内公共通道、地面、墙壁、玻璃幕墙、走廊、楼梯、扶手、门窗、卫生间、电梯轿厢、

护栏、天花板、灯具、垃圾池及其他附属物等。保洁内容及要求：

① 天花板每季度至少清洁 1 次。要求无积尘、无蛛网；对所有馆区天花板及格栅吊顶每月至少进行 1 次掸尘除渍，对所有馆区除中央大厅等超高区域以外的地方进行天花板及格栅吊顶每月至少进行 1 次掸尘除渍（中央大厅等超高部分及屋顶屋面必须保证有重大接待时进行全面打扫，每年不低于两次）对基本陈列展厅及专题展厅内的展柜每天不间断进行掸尘除渍，要求无积尘、无蛛网。

② 大厅及楼内公共通道地面每日至少清洁 2 次，门把手和扶手栏杆每日消毒 1 次，防滑地毯每月至少清洗 1 次，对所有馆区内地砖地面定期进行清洗、打蜡、抛光。对所有馆区全天候保洁，要求表面光亮，干净整洁，无垃圾杂物，无污渍、无积水。

③ 对所有区域内的水系景观地面每月至少进行 1 次清洗。

④ 出入口道路每日至少清洁一次，要求地面干净整洁，无垃圾杂物。

⑤ 2 米以下墙体、玻璃每月至少清洁 1 次，高位墙身每季度至少清洁 1 次。要求表面无污迹、无脱漆、无霉点、无灰尘、无蛛网，干净整洁。

⑥ 宣传栏每周至少保洁 1 次。要求表面无污迹、无灰尘、无积尘、无蛛网，干净整洁。

⑦ 窗户每月至少保洁 1 次。要求玻璃光洁、明亮、无水迹，窗台及窗框架表面无灰尘无污渍。

⑧ 平台及屋顶每月至少清扫 1 次，雨季期间，每半月至少清扫 1 次；每日至少巡查 1 次天台内天井，有杂物及时清扫。要求无垃圾杂物，无青苔，无积水。

⑨ 地下停车场每周至少清洁 1 次。要求地面无垃圾杂物、无积水，标识、指示牌干净无浮尘。

⑩ 卫生间每日至少清洁 2 次，循环保洁。要求地面干净、无污渍无积水；洁具洁净、无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净、无污迹，金属饰件有金属光泽；换气扇表面无积尘；洗手台干净、无污垢；保持空气流通，无明显异味。

⑪ 楼梯及楼梯间每日至少清洁 1 次。要求梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净、无灰尘、无污渍，防滑条（缝）干净。

⑫ 电梯/扶梯轿厢门、面板，扶梯扶手、两侧挡板每日至少擦拭 1 次，轿厢地面、扶梯阶梯表面清

拖 1 次；不锈钢材料装饰的轿厢每月至少护理 2 次。要求轿厢内无污渍、无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净、无异味，电梯门槽内无垃圾、无杂物；扶梯橡胶扶手无水渍、无灰尘、无污渍，阶梯表面缝隙内无杂物、干净整洁、无灰尘、无污迹，两侧挡板表面干净整洁、无积尘、无污迹。

⑬ 配电箱、消防栓、报警器、开关插座、灯具、空调出风口等设施设备每月至少清洁 1 次。要求表面干净，无灰尘、无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮、无灰尘、无斑点。

⑭ 垃圾桶每日至少保洁 2 次。要求内部无满溢、无异味，外表面无污迹、无灰尘。

⑮ 负责冰雪天气室外区域的清雪除冰工作，遇到大雪天气要及时清扫出入口道路积雪，做好防滑措施，以便车辆和行人通行。同时做好除雪防滑相关物资的储备。

⑯ 所使用的保洁清洗用品及工具不损伤腐蚀物体表面和牢固度。

⑰ 自备工具和清洁用品，包括所有馆区内所使用的垃圾袋、纸巾、清洁剂、洗手液等消耗品。包括工作服和必要的劳保用品。

⑱ 遇到突发事件能够按照甲方要求按时消杀、清理指定区域环境卫生。

(2) 应制定消杀工作计划，内容包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容。

消杀内容及要求：

① 消杀作业应在专业人员指导下进行，并提前做好防护。

② 消杀药物应符合国家农药管理要求，消杀药物供应商应具有有效资格证书。

③ 消杀区域包括但不限于以下区域：物业管理区域内的各人行通道、各楼层的电梯口、公共洗手间及楼宇周围；垃圾桶、垃圾池、化粪池、污水井等室外公共区域；雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域；办公室、设备房、洗手间等办公用房和空置房；绿化带周围。

④ 应提前告知消杀时间、地点、范围，明确注意事项等信息，放置消杀警示标识。

⑤ 消杀时进行安全防护，建立消杀记录。

⑥ 消杀结束后将器具、药具等统一清洗并送至指定地点保管。

(3) 公共卫生防控内容及要求：

- ① 每月至少开展 1 次环境消毒，并进行记录，特殊时期的环境消毒频次按防疫要求另行规定。
- ② 消毒用品应符合国家卫生健康部门管理要求，在确保消毒效果的前提下，尽量选择对人体伤害小、对物品破坏少、对环境污染小的消毒产品。
- ③ 环境消毒区域包括但不限于以下区域：食堂、会议室、电梯、卫生间等人群密集或通风不良的密闭空间；垃圾集中收集点等重点室外公共区域。
- ④ 突发公共卫生事件期间应加强走廊、会议室等人群聚集场所的通风换气。

第六条 绿化养护

- (1) 根据物业管理区域特点和绿化实际需要，建立绿化管养方案及绿化养护管理台账。
- (2) 设置爱护绿化提示标识，重点树木实行登记表（牌）管理，登记表（牌）内容包括植物名称、摆放和更换时间、养护内容和时间等。
- (3) 要求花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无枯枝、无折损、无遮挡监控等现象，无斑秃。
- (4) 绿地内无影响景观的杂物、垃圾等，无树挂、乱拴乱挂等现象。
- (5) 应对栅栏、喷灌设施、花盆、树木加固支架、遮阳装置等物业绿化工具、设施春夏季节每周维护 1 次，秋冬季节每月维护 1 次。
- (6) 绿化养护设施设备严禁随意摆放，并应在作业完成后及时保养入库。
- (7) 在进行修剪、绿化病虫害防治等风险操作时，作业人员应穿戴安全制服、安全帽、手套、安全绳等，做好防护措施。
- (8) 绿化作业现场应采取设立安全警示标志牌等措施，保证施工人员和过往行人的安全；喷洒药剂须在专业人员指导下，严格按照操作规范进行，作业现场药剂摆放不应脱离视线范围。
- (9) 提供各馆区元旦、春节、牡丹花卉节、“五一”及“十一”等重要节庆期间的景观花坛的摆放，并依据实际需要进行养护更新。
- (10) 根据季节和气候状况，对室外植物、草地、花卉等进行定期养护，室外绿化管养内容及要求包括

但不限于：

① 定期开展修剪工作：草坪要求草的高度不超过 9 厘米且保持一致，草坪无杂草草屑，生长茂盛，边缘完整，平整无坑洼；花坛要求轮廓完整清晰，花卉适时开花，搭配适宜，无明显残花败叶；灌木要求植物主枝分布均匀，通风透气，造型美观，绿篱整齐一致；乔木要求树冠

圆整、树势均匀，针叶树应保持明显顶端优势；竹类要求应保持良好美观的竹丛形态。

② 视天气情况定期灌溉，做到供水充足，保持植物良好长势，不出现大面积枯萎等缺水、胀水现象。

③ 定期组织除杂草、松土，做到草地上无开花杂草，花木丛中无高于花木的杂草，土壤疏松通透。

④ 定期进行施肥，做到施肥均匀、充足、适度、保证绿化植物强壮、枝叶茂盛。

⑤ 及时防治病虫害，做到病株、虫害现象不成灾。

⑥ 及时扶正、加固弱小树木、植物。

⑦ 因生长不良造成的残缺花草树木及时补栽补种，做到能满足植物生长的条件下无黄土裸露。

⑧ 积极预防极端恶劣天气，对树木加固，及时清除倒树断枝，疏通道路，清理扶植；冬季应有防冻保湿措施。

⑨ 绿化养护时产生的垃圾应随产随清。

第七条 秩序维护

(1) 负责所有区域内公共安全的秩序维护，对人员、车辆、器材出入查验、登记、报备。

(2) 负责公共区域高空悬挂物、安防、消防、水电暖等事项的巡查检查及检修维护，及时关闭馆区内用电设施设备、长明灯、长流水和楼内中央空调开关。

(3) 全天候 24 小时负责所有区域内的安全，外围岗亭、馆区内重要岗位、部位及巡逻人员不得缺岗、断岗、脱岗、串岗，外围秩序岗位主体应以男性为主，所占比例不得少于总体人数的 80%，各岗位人员做好巡查检查工作，各岗位人员应对负责区域内安全环境、设备设施，做好巡查检查工作，发现问题及时报告处理。巡逻人员应保持双人在岗，按照甲方划定区域进行巡查检查工作，发现问题及时报告处置。

(4) 按照岗位需要自备足够公共秩序安全维护管理人员使用的装备和器材，包括服装、通讯器等。

(5) 须建立操作规程和保密制度，在甲方未授权批准的情况下，任何时间、任何方式、任何人员，严禁私自带领其他人员进入馆区、监控室、办公区、地下车库、机房、库房、高低压配电房、空调风机房、厨房等重要部位。若违反的，每发生一次扣除乙方费用 10000 元作为违约金，造成甲方损失的，乙方还需承担赔偿责任，且由此产生的民事、行政、刑事责任均由乙方承担。发生 3 次以上（含本数）的，甲方还有权单方解除本合同。

(6) 按照消防、治安等相关法律法规规定，选派固定数量消防站和防恐队员（每项，隋唐大运河文化博物馆不少于 6 人，洛阳万里茶道博物馆、洛阳仓窖博物馆不少于 3 人），并长期开展相关特训，队员因故离开后，应在最短时间内补充到位，确保按照相关规定时间，随时在第一时间处置险情。

(7) 每半年至少组织 1 次消防、反恐、盗窃等突发事件应急演练，每年至少各组织 1 次消防、反恐、救护等安全培训和生产安全培训。

(8) 自带维修工具和设备，包括工作服和必要的劳保防护用品。

(9) 若有重大活动，重大活动开始前，应制定相应的活动安保方案和突发事件处理预案，合理配备安保人员，对活动场所安全隐患进行排查；应提前控制停车位，并做好停车场车位牌等标识信息。活动举办过程中，应做好交通疏导，保持活动场所通道、出入口顺畅；安排一定数量人员按照相关预案，做好现场治安秩序的维护和突发事件的处置工作，确保无妨碍大型活动安全的行为，无违法犯罪行为。

第八条 供配电系统管理

(1) 建立配送电运行制度、电气维修制度、配电房管理制度等各类配电房管理制度；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。

(2) 建立 24 小时运行值班监控制度（高控高进运行供电系统 24 小时值班），值班、巡检、维保等各项记录齐全；发现问题及时处置，不能处置的应及时联系供电部门，并向物业管理单位报告。

(3) 定期对供电范围内的电器设备进行巡视维护，对重要配送电部位（低压配电柜、配电箱、控制柜及线路）和高耗能设备的计量应进行重点巡视和监测。及时修复或更换损坏的照明设备，确保照明灯具完好，供配电设备运行良好、安全、合理、节约用电。

(4) 每年雨季前应组织防雷检测，确保防雷系统的设置正确，符合设计要求，接地装置的接地阻值在规定的数值内，接地网连接牢固可靠，接地设施工作正常。

(5) 每年至少 1 次委托专业机构对高压设备进行检查、保养、检测。

(6) 高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试，其中绝缘胶垫、验电笔每年 1 次、绝缘鞋及绝缘手套每年 2 次。

(7) 有重要和重大活动时，应提前对活动区域供电及照明系统进行检查、维修。

(8) 定期对应急电源设备进行巡查、测试和维护，确保紧急停电时能及时投入。

(9) 建立突发事件应急预案及临时用电管理措施。计划性停电应事前通知物业管理和物业服务对象，非计划性停电应在事件发生后及时通知，快速恢复或启用应急电源。

第九条 弱电系统管理

(1) 建立弱电系统管理制度、设施设备操作规程，明确各类设施设备和岗位责任人及职责，应有专业技术人员维护保养，确保设施设备（含甲方工程、移动供电站、技（安）防设施设备）运行正常。

(2) 对运用物联网技术的技（安）防监控系统、防盗报警系统、消防报警系统、门禁系统、停车管理系统等每周 1 次巡查运行状态；每月 1 次对室外物联网探头等设备表面清洁（极端天气及时进行排查并保持正常运行）；每季度 1 次检查按键、显示屏等；每年 1 次内部除尘。

(3) 对卫星通讯、局域网、信息与视频显示系统、多媒体会议系统等信息自动化系统设施设备每日 1 次巡查运行状态及管线接触通畅情况；每月 1 次表面清洁；每季度 1 次检查按键、显示屏等；每年 1 次内部除尘。

(4) 保存运行记录，发现故障及时通知专业机构进行维护并做好过程监督。

第十条 给排水系统管理

(1) 每月对给排水系统的设备、设施，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、给排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物的给排水设施进行巡视检查和维护保养，对生活水泵、消防水泵等重要设备的运行状态参数数据进行日常巡回检查检测并

记录。

(2) 每月检查公共卫生间、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，集水坑、污水坑、室内外排水沟渠（井）等；每年汛前对雨、污水管井、屋面雨水口等排水设施进行检查，保障排水系统通畅。

(3) 日常维修，有维修工人自行及时修理或接报修后自行及时修理，需要向采购人报告的，按采购人要求及时到场尽快修理。若遇到重大故障，可边应急维修边向采购人报告。

(4) 建立防汛预案，每年至少组织 1 次演练。

(5) 自带维修工具和设备，包括工作服和必要的劳保防护用品。

第十一条 消防系统管理

(1) 根据行业标准或采购人安排每年定期进行消防设施设备年检、消防联动和消防演习等。

(2) 消防设施平面图，火警疏散示意图设置在楼层明显位置，消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

(3) 火灾自动报警系统、火灾应急照明和疏散指示标志、水灭火系统、气体灭火系统、防排烟系统、防火门与防火卷帘系统等运行正常，消防水泵控制随时处于自动状态。

(4) 定期检查消防设施设备，消防设施的维护管理应符合 GB 25201 等标准要求。

(5) 须由有资质的检测维保机构，每月检查维护天然气管道、厨房电器线路、厨房用气用电、抽油烟机等设施设备。

(6) 每月 1 次检查消防设施设备，检查内容包括但不限于：消火栓是否损坏，消防水带、枪头是否在位；消防水管是否漏水；防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道照明是否完好；手提式灭火器是否有效；烟感、温感探测器是否正常；消防报警按钮、警铃以及指示灯、消防广播系统，自动喷淋系统、气体灭火装置等是否正常。

(7) 每周至少 1 次检查消防水泵，检查内容包括但不限于：各类信号指示灯是否正常；各类水压压力表是否正常；消防水泵泵体是否漏水、生锈；消防备用电源是否正常，能否及时切换。

(8) 每半年至少进行 1 次消防系统联动测试。

(9) 消防控制室值班期间每 2 小时记录 1 次消防控制室内消防设备的运行情况；对火灾报警控制器进行每日检查，检查和交接班记录清晰、准确、完整。

第十二条 消控室（监控室）安全管理

(1) 安排有持国家承认的专业资质证书的人员上岗值班。监（消）控室属于甲方重要部位，乙方聘用人员应受甲方直接管辖，同时必须由甲方最终考核通过后方可上岗，监（消）控室必须确保 24 小时双人双岗值班，日常巡查管理，密切监控服务区域内各种消防设施、设备（技（安）防设备）的运行状况。发现消防系统（技（安）防系统）隐患或故障，及时检修。

(2) 监控室环境须符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测。

(3) 建立操作规程和保密制度，其他人员进入监控室或查阅监控资料，应经甲方授权人批准。建立操作规程和保密制度，在甲方未授权批准的情况下，严禁任何时间、任何方式，私自打开门禁系统，为其他人员进入馆区、监（消）控室、库房、高低压配电房、空调风机房、厨房等重要部位提供便利。一经发现立刻解除劳动合同。同时保留追溯相关法律权利。

(4) 值班人员应熟悉接到报警信号后的处置程序。监控中心收到火情、入侵、险情以及其他异常报警信号后，立即安排人员到场处理，同时根据现场情况按预案指挥现场人员进行疏散，必要时对险情进行处置。

(5) 技（安）防、监控系统属于甲方重要涉密系统和资料，乙方聘用人员未经甲方批准，严禁私自拷贝、拍摄、查阅监控视频资料，严禁向外部人员透漏监控视频和布防等相关信息情况，一经发现立刻解除劳动合同。同时保留追溯相关法律权利。

(6) 保持值班电话畅通，接听及时。值班人员应熟悉甲方各馆舍内外地理环境及摄像头、技（安）防报警设施设备分布情况，了解设备运行状态，保持监控画面呈现的时间、地址信息与实际状态一致，并密切关注监控画面，及时按照相关应急预案正确应对处置可疑或异常情况。

(7) 自带维修工具和设备，包括工作服和必要的劳保防护用品。

第十三条 房屋日常管理维护

(1) 每月至少一次对地面、墙、台面及吊顶，门及门锁、窗及窗玻璃、楼梯、通风道、大厅玻璃墙、大厅玻璃门等日常巡查和检修，外墙进行养护和维修，楼顶及排水设施定期进行检查清扫，还应包括房屋、办公家具、门、门锁、窗户等杂项修理。

(2) 日常维修，按照服务合同约定，属于物业服务人维修范围的项目应及时维修，重大故障(指直接影响服务质量，对服务对象造成明显影响的故障维修)应及时上报，并在约定的期限内完成维修，一般设施设备故障维修时间不应超过 24 小时。应自带维修工具和设备，包括工作服和必要的劳保用品。

(3) 每年汛期和强降雨等恶劣天气前后，检查屋面防水和落雨管等。

(4) 每半月至少 1 次巡查大门、围墙(栏)、道路、甬路、场地、管井、沟渠、景观等；每半月至少 1 次检查雨、污水管井、化粪池等；每年 1 次检测防雷设施。

(5) 每日 1 次巡查室外场地、道路、停车场、非机动车停车区，地面破损、松动、开胶应及时修复；每季度至少进行 1 次道路保养，路面保持完好平整、无障碍，道路畅通；井盖、雨水篦子、电动闸门应坚固耐用、方便开启、清洁美观，每半月至少巡查 1 次，发现问题及时处理。

(6) 元旦、春节、五一、国庆等重大节假日和重大活动开展前，须进行系统巡检，记录齐全、完整。

第十四条 设备机房管理

(1) 设备机房每月至少清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物，灯具干净无积尘，送排风口无积灰。

(2) 设备机房门口应有防鼠装置(挡鼠板、粘鼠板或捕鼠笼)和防汛设施。

(3) 中央空调冬夏两季每天定时开关系统；定时巡视管理系统，发现隐患或故障，及时检修。自带维修工具和设备，包括工作服和必要的劳保用品。

(4) 天花板无漏水，无蜘蛛网，无孔洞；机房内水管与电缆槽之间应有防止漏水导致短路的措施。

(5) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材以及设备维修专用工具，确保完好有效；设施设备标识标牌齐全；张贴机房及设备管理相关制度及证书。

(6) 危及人身安全的区域应采取安全防护措施，设置警告标志等。

第十五条 施工管理

(1) 物业服务对象或施工单位向物业管理单位或物业服务人提出施工申请，施工申请资料应包括施工项目、施工标准、施工人数、拟开工时间、竣工时间等内容，并附经物业服务对象审批通过的施工方案复印件。

(2) 施工前，物业管理单位或物业服务人应与物业服务对象提前确认具体施工需求，与施工单位签订施工协议及施工治安消防责任书，办理进出通行手续。

(3) 须对进人的施工作业人员履行查验手续。要求施工单位应指定一名防火安全责任人，具体负责施工现场的防火安全工作，确保各项防火安全措施落实。明火作业须提前 24h 向物业管理单位和物业服务人报备，经同意后方可实施。

(4) 施工过程中，物业服务人应根据物业服务对象的要求，以及施工协议内容，定期对施工现场进行巡视巡查，并检查施工人员、施工使用材料和设备是否符合 GB 50222 和相关法律法规的要求，避免出现安全隐患，发现异常情况应及时处置、上报。

(5) 严格执行控烟、涉密区域管制等相关管理规定。对于违反文明施工的行为，如：围挡或隔离措施缺失、乱堆乱倒、人员流窜、污染损害以及投诉事件等，应及时制止并纠正。督促作业人员在规定工作时间结束后不应在物业管理区域内逗留。

(6) 遇举行重大活动等事项，须及时通知施工单位停止施工，并与物业服务对象确认恢复施工日期。

(7) 对违反法律法规和施工协议的，须提出书面整改意见，要求施工方限期整改，发生争议应报有关部门处理。

(8) 工程竣工后，协助物业服务对象对施工结果进行验收，并协助提供相关佐证材料资料。

第十六条 处理突发事件：按照要求制订突发事件应急预案，每年组织全体秩序维护人员不少于 2 次的突发事件应急演练。

第十七条 其他服务：协助做好会议、接待、宣传、教育、文体、文件收发等公共保障工作。

第十八条 乙方受甲方或本项目的实际使用人委托对本项目提供其他特约服务，服务内容、标准及价格由双方另行协商约定)

第十九条 监督与考核

(1) 满意测评

① 采取多种形式收集对物业服务满意度的信息，及时分析，不断提升服务质量，物业服务满意度调查每月 1 次，满意度达 80%以上。

② 对物业服务满意度信息的收集可采用与物业服务对象及物业管理单位直接沟通、电话回访、发放调查问卷、第三方机构测评等方式收集。

(2) 监督检查

① 物业服务人应主动接受物业管理单位、物业服务对象以及相关单位的监督检查和考核。

② 物业管理单位可通过日常巡查、定期考核、发放意见征求表、邀请第三方机构测评等方式，对物业服务人的运行情况进行考核管理。

③ 依据考核结果，对物业服务人进行奖惩。

④ 考核结果作为物业服务续约或采购的参考。

(3) 服务改进

物业服务人应对满意度测评结果进行汇总、分析，并形成报告，制定整改措施及计划，每季度向物业管理单位提交工作总结报告。

第四章 物业服务费

第二十条 物业服务费用：本项目物业服务费为包干制模式，即乙方收取的物业服务费用，盈余或亏损均由乙方享有或承担。

本合同总价款还包括服务期间必须的日常物料、易耗品、工具、调试费、培训费及其他与本合同约定事项有关的费用等全部相关费用。除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有物业管理及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

本合同执行期内因工作量变化而引起的服务费用的变动，在双方事先协商一致的前提下签订补充合同，但若服务费用增加的，因此而增加的服务费用不得超过原中标金额的 10%。

第二十一条 收费标准如下：交付使用后的物业服务费为人民币 3898000 元（大写叁佰捌拾玖万捌仟元整）/年。

第二十二条 服务费支付方式：按月支付，乙方每月 25 日须向甲方出具月度服务报告及合法有效的发票，甲方于次月 20 日前完成对乙方服务报告的审核和付款流程的提报、由财政拨付后支付当月服务费。

第二十三条 其他甲方需求的特约服务、代办服务等费用另行协商。

第二十四条 乙方指定收款账户如下：

【开户名称】：洛阳文旅集团物业管理有限公司

【开户行】：中信银行洛阳新区支行

【开户账号】：8111 1010 1210 0145 927

第五章 权利与义务

第二十五条 甲方的权利义务

（一）应当按照国家有关规定和物业服务合同的约定，移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业；

（二）不得擅自处分物业共用部位、共用设施设备的所有权或使用权；

（四）本合同约定向乙方足额支付服务费；

（五）甲方应给乙方安排一定面积的物业管理用房；

（六）按照法定的保修期限、范围，承担物业的保修责任，负责处理甲方遗留问题引发的纠纷；

（七）法律、法规规定的其他权利义务。

第二十六条 乙方的权利义务

（一）设立专门机构负责本物业管理区域的日常服务工作，并委派具有相应专业要求的管理与技术人员履行本合同；

（二）按照物业管理相关法律法规规定及本合同的约定开展物业服务活动，接受甲方的监督，定期向甲方报告本合同履行及物业服务工作开展情况；

(三) 依照本合同的约定，向甲方收取物业服务费；

(四) 配合甲方制定本物业管理区域内物业管理相关规章制度，并获得甲方同意后实施。根据规章制度提供物业服务时，甲方应积极给予配合；

(五) 经甲方同意，可以选聘专业性服务企业承担物业管理区域内的专项服务项目，但不得将本物业管理区域内的全部物业服务委托给第三方；与受委托企业签订的合同中约定的服务标准，不得低于本合同约定；应当对受委托企业的服务行为进行监督，并对受委托企业的服务行为承担责任；

(六) 结合本物业管理区域的实际情况，编制物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划、年度费用预算和决算报告；保修期满后，应根据物业实际情况制定本物业的年度大修、中修和更新、改造方案，并按规定程序办理；

(七) 按相关规定要求，及时向甲方书面通知本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理有关服务的投诉；

(八) 建立、妥善保管和正确使用本物业的管理服务档案，并对甲方的资料信息保密；

(九) 属于甲方保修的专有部分物业，乙方应当给予协助，并对施工现场提出管理要求；

(十) 按照约定落实安全防范措施，并协助公安等相关部门做好物业管理区域内的安全防范工作；物业管理区域内发生安全事故等突发事件时，在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政主管部门报告，并协助做好救助工作；

(十一) 未履行物业服务合同义务或者履行合同义务不符合约定，导致甲方或公众人身、财产受到损害的，应当依法承担相应的法律责任；

(十二) 本合同依法解除、协商解除、单方解除或者期满终止时，乙方应当按照有关规定和本合同约定退出本物业管理区域的物业服务，并按有关规定和本合同约定办理移交手续和项目退出手续；

(十三) 乙方须履行的其他义务

1. 乙方承诺遵守招投标文件内容，认真完整履行自身义务、职责。承接项目后，主动与甲方沟通，实地了解服务区域内设施、设备、人员流动情况。

2. 向甲方派出的人员均经过专业培训。向甲方提供所有管理人员和服务人员（包括服务期间替补人员）的相关有效证件复印件及人员信息表并备案。

3. 经甲方同意获取必要的服务所需的图纸、档案等资料。但乙方需对甲方提供的图纸、资料承担长期保密责任，违反该约定的，需承担合同总金额 30%的违约金和赔偿甲方损失并承担由此引发的其他行政、民事、刑事法律责任。

4. 自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公家具和办公用品的配备。

5. 向甲方提交针对甲方的物业管理服务方案和措施，经甲方同意后自主予以实施和落实。

6. 管理人员、服务人员穿工作服、佩戴标志，行为规范，服务主动热情。

7. 根据本项目招标（采购）文件、本合同的约定、和乙方投标文件以及法律法规的规定要求提供物业管理服务。

8. 按国家或行业规定，结合甲方实际需要，与甲方商定服务人员的工作时间，包括星期天及公众假期。遇重大活动、自然灾害、恶劣天气等特殊情况，根据业主单位的要求 24 小时到场服务，增援力量配备充足。

9. 严格按照业主单位的要求保守秘密，不得将服务过程中掌握的信息或材料用于服务业务以外的事项。

10. 保证所提供的服务不存在危及人身及财产安全的隐患，不存在违反国家法规、法令、法律以及行业规范所要求的有关安全条款，否则应承担全部法律责任。

11. 根据甲方授权，对违反甲方物业管理方面的行为及时制止或处理。

12. 在不可预见的情况下，如发生突发事件，乙方应积极配合有关部门与甲方共同采取应急避险措施。

14. 按照响应文件承诺配备各岗位服务人员，确保全部岗位正常运行。各岗位服务人员名单和岗位工作安排要以书面形式报给甲方，接受甲方的监督检查。因缺员影响甲方正常工作的，接受甲方的处理，直至解除合同。

15. 按国家相关规定给员工投必要的人身安全保险等险种，确保员工的合法权益，乙方与员工之间发生纠纷的，由乙方负责解决，与甲方无关。

16. 因乙方原因造成甲方或甲方人员或第三人人身、财产损失的，由乙方负责赔偿解决。

17. 对在工作中出现问题，例如上岗时做与岗位无关的工作，发现 1 次给予警示；发现 2 次由乙方负责处理，并将处理结果报告甲方；发现 3 次由甲方扣除部分服务费。

18. 因乙方工作有漏洞等原因，造成公共设备损毁、被盗或丢失的由乙方负责赔付。

19. 按国家相关规定给员工投必要的人身安全保险等险种，按时按相关标准发放员工工资，确保员工的合法权益。同时，乙方承诺若乙方人员发生受伤、交通事故、疾病、死亡、工伤、工亡及其他与此相关事宜的，均由乙方负责解决和承担相应费用，与甲方无关。此外，乙方做好自身人员的管理工作，乙方与员工之间发生纠纷的，由乙方负责解决，与甲方无关。

20. 因乙方原因造成甲方或甲方人员或第三人人身、财产损失的，由乙方负责赔偿解决。

21. 本合同终止时，向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

（十四）法律、法规、规章规定的其他权利义务。

第六章 日常管理

第二十七条 甲方委派_____作为本合同的现场负责人，负责联系、协调、验收乙方的工作，并对乙方的物业服务工作进行监督检查，对服务不合格的提出整改意见。如甲方现场负责人有所变动，应提前 7 个工作日以书面形式通知乙方。乙方指定____（联系电话：_____）为本项目负责人，其具有有效期内物业管理从业人员岗位证书（证书编号：_____），乙方已为其缴纳社保。负责本服务项目的实施，包括服务的咨询、协调、执行和后续工作。如乙方委派负责人有所变动，应提前 7 个工作日

第二十八条 规范操作，熟悉并掌握所管理设施设备，接受技术培训，提高处理问题和解决问题的能力。乙方及乙方的作业人员必须具备相应资格/资质，乙方保证上述资格/资质的真实、有效。

第二十九条 乙方工作人员必须规范着装，佩戴标志，文明用语，行为得体，乙方工作人员在工作场

所必须严格遵守甲方各项规章制度，不得与来访者、游客及消费者发生冲突。

第三十条 乙方须按照本合同内服务要求与质量标准提供服务，保证设施设备的正常运行，每次维护保养前应提前联系甲方以确认具体的维保时间，每次维护保养后应于当日向甲方提交维护保养项目单，并由甲方现场负责人签字确认后备案存档。每次维修保养需更换设备、配件、材料单价在 200 元以下的，由乙方承担；每次维修保养设备、配件、材料单价在 200 元以上、50000 元以下的由甲方承担（为保障现场工作的顺利开展，提升效率，经甲方委派的现场负责人确认后，每次维修保养须更换的设备、配件、材料可由乙方购买，凭发票甲方每月及时报销），安装的人工费由乙方承担；针对设施设备需要进行更换、大修的（单次维修费用 50000 元以上），经乙方提请甲方同意后（甲方可委托第三方权威鉴定机构对需要维修的设施设备进行鉴定），乙方可向当地主管部门申请使用维修基金，在维修基金申请到位前，由甲方支付该项费用。

第三十一条 乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应承担由此而产生的一切损失。

第三十二条 乙方于本合同服务区域对甲方有影响的公共物业服务区域内施工的，须与甲方确认施工方案，并服从甲方排除营业影响的各项管理规定。

第七章 违约责任

第三十三条 乙方违反物业服务合同、临时管理规约或者相关法律、法规、规章，管理服务达不到合同约定的服务内容和质量标准，给甲方造成损失的，由乙方负责承担相应的赔偿责任。

第三十四条 乙方违反相关法律、法规、规章规定和合同约定，擅自扩大收费范围、提高物业服务费等收费标准或者重复收费的，甲方就超额部分有权拒绝交纳。乙方已经收取的违规费用，甲方使用人有权要求乙方返还。

第三十五条 乙方弄虚作假，在物业承接查验活动中侵害甲方利益的，应当承担赔偿责任。

第三十六条 甲方违反物业服务合同、临时管理规约或者相关法律、法规、规章，致使乙方的管理服务无法达到合同约定的服务内容和质量标准，给乙方造成损失的，乙方可追究甲方相应责任。

第三十七条 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、暖气管破裂、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，当事人应当按有关规定处理。

第三十八条 乙方所交付服务成果不符合本合同规定的或存在违约行为，甲方有权拒收并要求乙方在 3 个工作日内采取补救措施，逾期仍未采取有效措施或不能采取补救措施的，甲方有权要求乙方赔偿因此造成的损失并支付合同总价 10% 的违约金。乙方无正当理由逾期交付服务的，每逾期 1 天，乙方向甲方偿付合同总额的 4% 的违约金。如乙方逾期达 7 天，甲方有权解除合同，甲方解除合同的通知自到达乙方时生效。在此情况下，甲方有权要求乙方赔偿因此造成的损失并支付合同总价 20% 的违约金。损失包括但不限于由此产生律师费、诉讼费、差旅费及消除影响所产生的广告费、公告费等费用。

第三十九条 其他违约责任

1. 如果一方在服务期内无理由提出终止本合同，该方须提前一个月向另一方发出书面通知，该方应支付给另一方季度服务款二倍金额的赔偿金。

2. 双方已签署《物业管理服务验收报告》且满足全部付款条件的，但甲方未按合同规定的期限向乙方支付合同款的，每逾期 1 天甲方需按同期银行存款利率向乙方支付应付金额的违约金，但累计违约金总额不超过欠款总额的 1%，且因财政审核或乙方原因造成的除外。

3. 因乙方提供的服务达不到采购文件、响应文件、本合同的要求，甲方提出整改要求后，乙方应在 12 小时内整改完毕，经整改乙方服务仍达不到要求或逾期整改的，甲方有权依据损失大小行使下列权力：解除合同，同时要求乙方赔偿损失和支付违约金（不低于合同总金额的 20%）或每逾期 12 小时乙方须支付 5000 元违约金和赔偿甲方损失。

4. 因乙方管理不善造成甲方重大经济损失、重大责任事故或安全事故，甲方有权终止合同，并要求乙方给予赔偿并支付合同总金额 30% 的违约金。

5. 乙方破产清查、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方有权终止合同。

6. 终止合同，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

7. 甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

8. 合同终止之日，乙方须与甲方或甲方指定主体办理完毕交接手续，履行交接义务和撤场义务，并将相应管理权限及设施、设备、管理事宜的房屋、工具及其他物品、资料等完好交还给甲方或交付给甲方指定接收主体。逾期的，每逾期一日，乙方需承担本合同总金额千分之三的违约金，给甲方造成损失的，乙方需承担赔偿责任。

9. 合同终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方服务区域设施、设备状况检查，并要求乙方三天内将乙方物品撤离服务区域，否则甲方将代为处理，且乙方应支付合同总金额 10% 的违约金，给甲方造成损失的，乙方需承担赔偿责任。

10. 除本合同约定外，乙方违反自身承诺、合同约定的，甲方有权要求乙方支付合同总金额 10% 的违约金和赔偿损失。

11. 乙方违反合同约定、自身承诺，经甲方指出拒不改正的，甲方除有权单方解除本合同外，还有权要求乙方承担违约责任和赔偿损失。

12. 本合同约定的应由乙方承担的违约金、赔偿金、甲方损失等费用，甲方均有权从应付乙方费用中予以扣除。

13. 本合同不得转包、分包，乙方违反约定进行转包或分包的，甲方有权解除合同并要求乙方支付合同总金额 20% 的违约金和赔偿甲方损失。

第八章 其他事项

第四十条 双方未尽事项可签订补充协议，与本合同具有同等法律效力。

第四十一条 若本项目产权人发生变更，《洛阳隋唐大运河文化博物馆物业服务合同》重新修订。

第四十二条 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第四十三条 双方如欲续签合同，须年度考核通过并符合采购（招标）文件规定和本合同约定条件，且双方协商一致后方能续签合同。

第四十四条 甲方可委托乙方提供合同之外的服务项目，服务内容和费用由双方另行商定。

第四十五条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同存在冲突的，以补充协议为准。

第四十六条 本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，协商不成，由甲方所在地人民法院管辖。

第四十七条 本合同一式捌份，甲方执伍份，乙方执叁份，自双方签字并盖章之日起生效，具同等法律效力。

(以下无正文)

甲方（盖章）：



法定代表人（或授权代表）：

[Handwritten signature]

签约日期：2016年1月18日

乙方（盖章）：



法定代表人（或授权代表）：



签约日期：2016年1月18日

[Handwritten signature]

