

三门峡市文博城物业服务合同

项目名称：三门峡市文博城物业服务项目

合同编号：WBC-hqbzb-2025-110

甲方：三门峡市文博城事务中心

乙方：三门峡市双和物业管理有限责任公司

签订时间：2025.12.31





三门峡市文博城物业服务合同

甲方（全称）：三门峡市文博城事务中心（采购人）

乙方（全称）：三门峡市双和物业管理有限责任公司（供应商）

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，以及本采购项目的招标文件等采购文件、乙方的《投标（响应）文件》及《中标（成交）通知书》，甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下：

一、采购项目名称：三门峡市文博城物业服务项目；采购项目编号：三财公开采购-2025-71。

二、项目概况：本项目服务区域主要包含会展东路至向青路，文化公园至五原路，及文博城运动公园，所有范围内的广场、道路、绿地、水池、公厕、停车场及会展中心、体育场两大建筑内的各层公共空间、公共设施、展厅、剧场；服务内容为秩序维护和保洁服务，管理面积 37 万平方米，室内建筑面积 15 万平方米；以及区域范围内绿化的养护工作，绿化面积约 6.1 万平方米。

三、委托服务具体内容及要求：

（一）基本要求

1. 乙方提供的物业管理服务满足甲方需求，按照国家相关行业规范标准执行。

2. 乙方需服从甲方相关职能部门的管理，乙方委派投标文件

明确的项目经理为驻甲方项目管理的负责人，非特殊情况合同期内不得更换项目管理负责人，如需更换，须经甲方同意。甲方相应的服务要求通过所属的物业管理部门传达给乙方，乙方应当组织人员完成甲方的服务。

3. 乙方对本合同物业服务项目的物业服务方案、组织架构、人员承用等建立的各项规章制度，在实施前要报告甲方，甲方有审核权。

4. 乙方要有应急处理各种突发事件的具体方案。在处理特殊事件和紧急、突发事故时，甲方对乙方的人员有直接指挥权。

5. 乙方在做好工作的同时，有责任向甲方提供合理化建议，以提高管理服务效率和管理服务质量。

6. 在项目运营中，乙方应当增加设备投入，提高工作效率，提高项目运行水平。

7. 乙方提供的所有服务项目均需达到甲方的需求。

(二) 人员配置及要求：

1. 人员配置：

序号	岗位名称	服务内容	配置人数	备注
1	项目经理	常驻项目区域，负责服务区域各项物业管理工作等。	1 人	
2	项目主管	负责协助项目经理管理服务人员，汇报物业工作信息等。	3 人	
3	秩序维护员	负责项目区域门岗、监控室值班，安全巡查等，要求每天 24 小时不间断执勤。	58 人	

4	保洁	负责项目区域卫生清扫、消毒以及垃圾清运等环境卫生工作。	36 人	
5	绿化	负责区域绿化修剪、浇水、消杀以及补栽移栽等养护工作。	8 人	

备注：以上人员均必须专职专岗且符合配置数量及要求，服务期在岗率 100%；本项目费用包含但不限于所配备服务人员工资、工装、劳保、福利、保险费用等因物业服务发生的其他费用。

2. 人员综合要求：

(1) 乙方应按照招标文件要求、投标文件承诺，设置相适应的管理服务机构，配齐管理服务人员。乙方应建立健全各区域物业管理规章制度，各岗位工作职责和工作标准，制定具体落实措施和考核办法，包括(不限于)物业管理服务工作程序质量保证制度、岗位考核制度等。

(2) 乙方对所录用人员要严格政审，保证录用人员具有过硬的政治素质、较强的专业技能和上岗资质，没有刑事处罚等违法犯罪记录。政审合格后方能上岗，录用人员的身份证、资格证书(复印件)应交甲方备查，录用后应保证定人定岗。甲方对一些重要岗位的设置、人员录用与管理和一些重要的管理决策有直接参与权与审批权。

(3) 物业服务人员须认真执行甲方各项规章制度和管理规定，严格遵守工作纪律，认真履职。物业服务人员要严格遵守保密法规，严格落实甲方保密要求，严禁泄露国家秘密、项目秘密和工作秘密。乙方所有物业服务人员严禁传播谣言、发表不当言论或

转载不实信息有损甲方形象。如有违反，甲方将依据法律法规和有关规定严肃追究乙方及有关人员的法律责任和相应责任。

(4) 物业服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉甲方区域的基本情况，能正确使用相关专用设备。

(5) 物业服务人员要爱护甲方公共财物，不得盗窃或者故意损坏。

(6) 物业服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

3. 管理人员要求：

乙方派驻现场的主要管理人员，需要持证上岗的人员必须具有相关专业的上岗证书（项目经理具有物业管理从业人员培训合格/岗位证书）。项目管理人员一经确定，未经甲方同意，乙方不得随意更换。

4. 服务人员要求：

保洁服务人员要求：身体健康、品行良好，上岗前经过统一培训，熟悉本岗位的工作内容、业务流程。

秩序维护服务人员要求：五官端正，无纹身，身体健康，具有履行职责的身体条件和工作能力。

消防值班人员要求：身体健康，责任心强，熟悉消防设施，掌握应急处理流程。

绿化养护人员要求：身体健康、品行良好，有相关从业经历。

5. 仪容仪表要求

着装要求: 服务人员上岗必须按甲方要求统一着装, 工装样式需经甲方审定, 必须成套穿着, 不允许混搭或在工装外套穿其他衣服。配饰要求: 按照乙方规定佩戴配饰, 不得佩戴其它饰品

面部要求: 男员工面部干净整洁, 不留胡须, 鼻毛不外露; 女员工面部干净整洁, 可淡妆。

头部要求: 男员工头发要保持清洁, 前不遮眉, 侧不遮耳, 后不及领; 女员工头发要保持干净整洁, 不得蓄留怪异发型, 发长过肩要盘起。

手部要求: 服务人员手部要保持干净, 不留长指甲, 不涂有色指甲。

鞋袜要求: 服务人员上岗须按乙方要求穿鞋袜, 女员工穿黑色鞋, 深色或肉色袜子; 男员工穿深色工鞋, 深色袜子。

6. 服务人员基本行为规范要求

站姿: 女员工站立时要保持身体正直, 双脚并拢或呈丁字步, 双手交叉于小腹前, 两眼平视前方; 男员工站立时脚跟并拢, 脚尖自然分开或双脚叉开与肩同宽; 站立时不得东倒西歪、倚门靠物。走姿: 走路时要保持身体正直, 步幅适中; 走路时不允许勾肩搭背、左摇右摆, 将手插入口袋。

坐姿: 坐下时要保持坐姿端正, 腰背挺直, 两膝并拢; 禁止前仰后合、东倒西歪。

7. 乙方做好人员储备工作, 确保工作连续性。重要区域配置

的清洁人员全年更换率不超过 5%。项目经理 24 小时随叫随到，如有请(休)假，提前向甲方报备，并安排人员替岗。秩序维护岗 24 小时人员值班。节假日及周末按甲方的要求提供保洁服务。

(三) 主要工具设备配置:

序号	用途	设备名称	配置数量	备 注
1	物业服务	工具车（载货汽车）	1 辆	
2	清扫服务	驾驶式电动清扫车	1 辆	
3	清扫服务	电动洗地机	1 辆	
4	区域巡查	电动巡逻车	1 辆	
5	绿化养护	电动三轮车	2 辆	
6	秩序维护服务	对讲机 70 部、强光灯 20 个等	90 个	
7	保洁服务	吸尘器 2 台等	2 台	
8	绿化服务	打草机 3 台、绿篱机 2 台、打药机 1 台、割灌机 2 台、油锯 2 个等	10 台	

备注：合同期内，上述设备用于本项目且由此产生的一切费用由物业服务企业承担。

(四) 服务范围

1、体育场：南北下沉广场、场心、4 米以下玻璃幕墙及门窗，负一层内外圈廊道、厕所、楼梯、电梯，一层至三层廊道、厕所、楼梯、电梯等公共空间及设施的秩序维护、保洁。

2、会展中心：会议、展览、运营指挥中心、文化科技中心；一层、二层展厅；会议、展览、科技负一层至四层各廊道、厕所、楼梯、电梯；大剧院；4 米以下玻璃幕墙及门窗和大厅、廊道墙

面的秩序维护、保洁。

3、广场（南北停车场、南北绿地游园、中心广场）、广场道路、苗木绿地、水池、水系、公厕、停车场、灯具、垃圾箱、座椅、标志牌、健身器材等秩序维护、保洁。

4、文化公园及涧河两岸亲水桥、广场、道路、文博城区域水池、公厕、停车场、垃圾箱、座椅、标志牌等秩序维护、保洁。

5、负责文博城辖区内消防控制室的 24 小时值班工作，发现火警报警及时巡查排除，故障报警等反馈信息及时联系文博城消防管理部门。

6、文博城范围内室内、室外所有绿化养护工作。包含但不限于三门峡文博城事务中心中心广场、运动公园、体育场、会展中心、文化科技中心、文博城花房所有室内、室外绿化,绿化面积约 61000 平方米。

（五）安全秩序服务

本条包含来人来访登记、检查、通报等工作，治安防范、财产安全、公共秩序、车辆管理以及突发事件处置等，以及重大节会、特殊重要时期、各类活动（会议、展会、演出、体育赛事等）期间的安全秩序工作等。

1. 门卫管理

--区域内主要出入口 24 小时值班；

--对外来人员逐一验证、登记及必要安检，防止闲杂人员进入；

- 配合相关部门积极疏导人员;
- 对外来车辆逐一核对、登记,防止无准入车辆进入;
- 对进出物品实施分类记录,对大件物品应当审验,严防危险物品进入。

2. 值班巡查

- 落实 24 小时值班巡查制度,保证值班电话 24 小时畅通;
- 发现违规行为应及时制止,发现异常情况应立即通知相关部门并在现场采取相应措施;收到监控指令后,秩序维护人员应及时到达指定地点并迅速采取相应措施;
- 发现区域公共安全设施设备损坏、缺失或不能正常使用的,应及时报告相关部门人员维修。

3. 消防监控值守

- 消防监控设施应 24 小时值守,确保正常运行。如遇故障,应保证对安全出口、内部重点区域的安全监控,确保监控记录完整,并按规定时限保存监控资料;
- 收到险情、火情报警信号及其他异常情况报警信号后,应立即安排人员携带相应处置装备抵达报警现场,视情况采取报警等措施妥善处置;
- 保持值班电话畅通,接听及时。

4. 车辆停放

- 引导车辆按指定区域停放,保证车辆通行、停放有序;
- 负责停车场管理,定期清洁,确保停车场无易燃易爆等危

险品。

5. 消防

积极配合采购人建立消防安全责任制；确保所有消防通道通畅；定期巡检，配合采购人确保各种消防设施设备完好、有用。

（六）保洁服务

除根据重要活动等任务通知及时保洁（清洗）外，做好以下日常工作：区域全天保洁，一天不少于两次普扫，早 8：00 前、下午 15：00 前（夏季，冬季 14：30 前）清扫完毕。

1. 大厅、楼内公共通道

- 大厅地面保持干净、无水渍；
- 进出口地垫整洁；
- 公共通道的门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无尘、无污渍；

--门窗玻璃干净、无尘，透光性好；

--灯具干净、无积尘；

--指示牌干净、无污渍，指示醒目。

2. 楼梯及楼梯间

--步梯、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净、无尘、无污渍；防滑条（缝）干净；墙面、天花板无积尘、无蛛网。

3. 卫生间

--地面干净、无杂物、无积水；

--洁具干净、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；

--天花板无蛛网；

--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。

4. 电梯轿厢

--每日擦拭轿厢门、面板，清拖轿厢地面；

--轿厢内无污渍；保证表面干净、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。

5. 公共场地

--每日清扫道路地面，在雨、雪天气及时清扫道路积水、积雪，保持干净、无杂物、无积水、无污迹；

--沟、池、井内无杂物、无异味；

--各种路标、标志、宣传栏表面干净、无积尘、无水印；

--定期清洁室外照明及共用设施；

6. 垃圾处理

按指定位置摆放垃圾桶（箱）；桶（箱）身表面干净、无污渍；地面无垃圾；垃圾袋装，日产日清。

（七）绿化养护服务

--基础维护：需保持绿地土壤疏松，无明显板结现象，定期清理绿地内杂草，杂草覆盖率不得超过 5%，且杂草高度不超过 10 厘米。同时，及时清除绿地内的垃圾、枯枝落叶等杂物，确保绿地整洁。

--植物养护：针对乔木，需定期检查树干是否有病虫害、腐烂等情况，每年进行 1-2 次修剪，保持树冠形态美观，枝条分布均匀，无明显徒长枝、病弱枝。

--病虫害防治：建立病虫害监测机制，一旦发现病虫害迹象，需在 24 小时内采取科学防治措施，优先采用生物防治和物理防治方法，必要时使用低毒、低残留农药，且农药使用需符合国家相关标准，避免对环境 and 人体造成危害。

--灌溉管理：根据季节和天气情况合理安排灌溉，确保植物水分供应充足，避免干旱或积水。灌溉系统需定期检查维护，保证运行正常，无漏水、堵塞等问题。

--季节管理：春季需做好植物返青养护，及时浇灌返青水，施加有机肥促进生长；夏季做好防旱降温工作，必要时搭建遮阳网，同时加强病虫害防治；秋季及时修剪植物，清理落叶，施加越冬肥；冬季对不耐寒的植物采取包裹、覆土等防寒措施，确保植物安全越冬，植物越冬存活率不低于 95%。

--设施维护：定期检查绿地内的灌溉设施（如喷头、水管等）、围栏、指示牌等设施，确保设施完好可用。

（八）其他：

--重大活动（区域内各类展会、演出、赛事等活动）按采购人要求增配秩序维护员、保洁人员等服务人员，制定活动保障方案，定人定岗，满足活动需求；配合做好重大活动、展会期间突发事件的应急处置，活动期间及时清扫清运，活动后及时恢复场馆卫生，保证下次活动随时启用。

--体育场 4 米以下玻璃门窗、会展中心 4 米以下玻璃幕墙及大厅廊道、墙面经常保洁，重大活动及时清洗。

--会展中心厕所全部开放，体育场厕所平时根据需要开放，重大活动时全部开放，广场厕所开放 2 个；文化公园和涧河两岸各种厕所，根据客流大小需要开放。

--积极配合采购人消防应急队建设，每月不少于 1 次消防演练。当发生灾害性天气及其他危害公共突发事件时，应采取应急措施，各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理，在有关部门到达现场前，确保人身安全，减少财产损失，并全力协助采购人处理相关事宜。

-如遇大型活动（如：各类展会、演出、赛事、大型会议等活动）需按照活动要求增加相关服务人员、设备、服务工作增加等，不再增加任何费用。

--保密要求：

（1）未经采购人书面同意，不得向第三方泄露任何项目资料或以其它方式使用项目资料。结合项目实际需求，采取相关保密措施，包括但不限于：人员信息保密措施、车辆信息保密措施、

日常管理资料保密措施、有关服务单位的信息保密措施、服务团队的保密培训措施等。

(2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议，保密协议应当向采购人报备。物业服务企业应对该项目涉及的文件、资料和信息数据落实专人负责、必须专柜存放（符合保密要求），妥善保管，严禁擅自记录、存储、复制、扩散、传递，阅读、外借和使用，严格管控涉密人员范围。

(3) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

(4) 根据采购人要求，按需自行配备符合保密要求的电脑、打印机、扫描仪、粉碎机、文件柜等保密设施设备。

(5) 物业服务企业无条件接受并配合采购人的保密工作检查。该项目结束后，物业服务企业应将该项目的保密信息全部返还采购人，不得留存，物业服务企业必须承诺对本项目有关的所有涉密事项进行保密。

(6) 物业服务企业发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。

——完成采购人交办的其他约定工作任务。

四、合同金额：

1. 合同金额： 2399656.65 元（大写： 贰佰叁拾玖

万玖仟陆佰伍拾陆元陆角伍分)

2. 付款方式:

(1) 本合同项下所有款项均以人民币支付。

(2) 甲方按月支付乙方物业服务费，每月 15 日前支付上月服务费 19.5 万元，剩余 59656.65 元经年底考核合格后进行支付。

(3) 通过银行对公转账，乙方每月须向甲方提供甲方认可的正规发票。

五、合同期限：2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

六、双方权利和义务

(一) 甲方

1、按合同约定向乙方支付合同服务费。

2、为乙方提供仅限于服务区域内秩序维护、保洁、绿化工作所需用的正常水电。

3、为乙方提供必要的工作用房、设施设备仓库、员工更衣室。

4、指派专人负责乙方保洁工作质量进行监督检查，发现质量问题及时要求乙方整改，直至达到符合服务质量标准。

5、要教育秩序维护、保洁及绿化工作人员遵守甲方物业管辖区域内的各项服务管理制度，爱护甲方服务区域内所有公共设施设备。

6、根据乙方秩序维护、保洁及绿化人员的工作表现及服务质量，甲方有权要求乙方更换秩序维护、保洁员，乙方须及时更换配置合格服务人员。

7、甲方有权对乙方在秩序维护、保洁及绿化工作中发生的不符合约定质量问题给予口头或书面警告，并视情况给予经济处罚。

8、甲方指定后勤保障部负责对乙方的服务工作实施监管。

9、甲方对乙方在秩序维护、保洁及绿化工作方面的合理化建议应予以重视，为共同搞好本合同约定的区域内服务工作创造条件。

10、甲方对乙方提供的秩序维护、保洁及绿化工作享有监督权和检查权。

（二）乙方

1、乙方派出形象端庄、身体健康、责任心强并经甲方确认的秩序维护、保洁人员上岗，并且属于合法聘用，须经专业培训和具有专业知识人员担任。

2、乙方应设安全主管一名，协助甲方做好文博城的安管理工作。重要的活动要事先协助甲方制定安全保障预案，做好安全检查，消除事故隐患，确保安全。

3、乙方负责辖区内消防安全巡查及秩序维护员的消防疏散应急演练活动，定期安排公共区域防火检查，按照规定做好消防巡查工作，对火灾隐患及时上报或整改。并将相应的文字资料上报文博城消防管理部门存档。

4、乙方负责文博城发生火警时及时组织扑救和协助文博城消防管理部门及政府消防部门进行消防灭火施救工作。

5、乙方负责文博城辖区内消防控制室的 24 小时值班工作，

发现火警报警及时巡查排除，故障报警等反馈信息及时联系文博城消防管理部门，消防控制室值班人员应持证上岗。

6、负责消控室日常资料整理工作，做好消防培训、演练、每日巡查、控制室值班、每月检查、消防设施检查、安全隐患排查等工作的记录。

7、所有秩序维护员均为应急消防队员，承担有相应的消防责任。

8、其他作为文博城物业管理企业所应承担的消防义务。

9、节约用水用电，冲洗看台座椅等大面积用水需向甲方申请核准用水基数，超出部分由乙方承担。乙方有义务检查巡查厕所龙头跑水、灯具未关等意外情况，及时报告处理。

10、秩序维护人员要严格遵守《秩序维护员守则》等规定，忠于职守，责任心强，积极做好“防火、防盗、防破坏、防事故”的“四防”工作。

11、乙方自行配备保洁人员服装、秩序维护员服装和安保用品（如对讲机、警棍、执法记录仪等）。

12、乙方服务工作人员应遵守甲方规定的服务工作时间、服务工作要求，尽职尽责，如需变更，双方协商解决。

13、因苗木自然老化及不可抗拒的自然因素造成苗木损坏，由甲方提供苗木乙方补种。

14、绿化养护所有使用的园林机具、工具、施用的肥料和喷洒的农药、绿化人员的工作服及劳保用品全部由乙方自行提供。

15、区域内出现如活动举办方等第三方责任造成非甲方服务内容的卫生污染，乙方告知甲方后，甲方及时责令督促第三方进行清理消除，否则，由相关第三方负责赔偿相关保洁费用，甲方应协助追偿。

七、监督考核：

（一）甲方有权对乙方服务质量进行考核，具体考核人员、形式、次数由甲方确定。未达到约定标准的，甲方有权要求进行整改。乙方在服务保障期间损坏甲方的设备、设施、场地等及其他应赔偿的费用，按实际发生金额进行赔偿。

（二）乙方应对准提供的服务成果作出全面自查和整理，并列出清单，作为甲方验收和使用的服务条件依据，清单应随提供的服务成果交给甲方。并按照甲方要求对服务进行整改。

（三）奖罚考核办法（所有处罚均对公司，每月一次）

1、秩序维护员

（1）上班期间脱岗，缺岗、串岗，在岗位上吸烟、喝酒、吃零食、玩手机等做其他与工作无关的事情，发现一次下发整改服务通知单，一个月内再次发现罚款 500—1000 元；

（2）上班期间不按照规定着装或者服装不整者，发现一次下发整改服务通知单，一个月内再次发现罚款 200-500 元；

（3）上班期间在门岗或其他工作区域扎堆聊天者发现一次下发整改服务通知单，一个月内再次发现罚款 500—1000 元；

（4）值班时间睡觉，发现一次下发整改服务通知单，一个月

内再次发现罚款 500-1000 元;

(5) 巡逻、巡查中出现偷盗、治安等问题及时向上级领导汇报, 如隐瞒事实不报、虚报、自做主张者罚款 2000-5000 元;

(6) 对进入我区的车辆要进行盘查、登记; 对出场车辆, 必须有相关负责人签字的出门证, 经检查所载货物与出入证一致后方可放行, 如未按要求执行的, 发现一次下发整改服务通知单, 再次发现罚款 1000—2000 元;

(7) 工作期间因文明用语不当对文博城造成较大影响的, 罚款 1000-2000 元。

(8) 工作期间未尽到巡查职责或发现安全隐患未及时报告的, 造成较大影响或损失扩大的, 处罚 2000-5000 元。

(9) 突发应急事件未按照应急预案逐级汇报、现场处置不当, 造成事态扩大的, 罚款 10000-20000 元。

(10) 若因秩序维护员现场监管不到位出现甲方设备、家具、器械等物品丢失或损坏的情况, 赔偿损失并罚款 5000-10000 元或按照丢失物品现值三倍处罚。

(11) 秩序维护员出现监守自盗者, 赔偿损失并罚款 5000-10000 元或按照丢失物品现值三倍处罚。

(12) 因物业服务不到位造成被投诉的, 一经核实, 罚款 2000-5000 元。

2、保洁

(1) 区域卫生清扫不到位的情况, 发现一次下发整改服务通

知单，一个月内再次发现罚款 500—1000 元。具体标准如下：地面有三个以上烟头、纸团、杂物；地面有明显污迹（口香糖、痰迹、污水迹）垃圾桶、痰桶太脏、垃圾超过三分之二；卫生间大小便池有水锈、黄锈、干便；洗手间镜面不干净、洗手台上有污迹，水池不干净者，开水间地面有大滩水迹；保洁区域有死角（水池、柜子下、楼梯拐角处）有杂物；玻璃有积灰者，不锈钢装饰物不干净者；墙角有蜘蛛网，墙面有明显灰尘者；4 米以下玻璃、指示牌不干净；会议室走廊、通道、卫生间疏于打扫。

（2）会议区卫生间巡查表不按时填写，发现一次下发整改服务通知单，一个月内再次发现罚款 500—1000 元。

（3）拾金不昧、好人好事、保洁特别优秀者，视情况给予适当奖励。

3、绿化

（1）乙方应认真按照园林绿化行业的标准、规范、本合同的要求、甲方代表确认的养护管理方案、养护计划以及甲方代表人依据本合同发出的指令进行养护，随时接受甲方的检查和考核，为检查、考核提供便利条件。

（2）甲方可按照合同约定的时间、标准进行随机检查和定期考核，发现养护质量达不到约定标准的部分，甲方可要求乙方采取补种、更换、重做、修复等一切补救措施，直到符合约定标准。因乙方原因达不到约定标准，由乙方承担由于采取补救措施而产生的一切费用。

(3) 乙方按合同标准和要求养护管理，在合同期内，由于乙方管理不善造成苗木严重损伤或死亡的，乙方应按同样品种和同等规格更换并补栽，否则，甲方扣除相应的养护费用。

(4) 涉及重大活动或其他原因，甲方代表认为确有必要暂停养护工作或调整养护方案时，以书面形式要求乙方养护人员调整养护时间或更改养护措施，乙方必须无条件积极配合。未经甲方事前书面许可，乙方不得自行调整养护时间或更改养护措施。

(5) 甲方有权根据协议约定的养护质量和考核标准对乙方绿化养护工作质量进行监督检查，发现绿化养护问题经反馈后乙方仍不整改的，将向乙方下发书面整改服务通知单，一个月内再次发现同类问题将向乙方下发 500-1000 元的处罚单。

八、售后服务

1. 服务期间，乙方应提供相关服务支持。对甲方所反映的任何服务问题应当立即做出响应，在 1 小时之内赶到现场实地解决问题，因极端天气、交通管制等不可抗因素导致延误，乙方需在 30 分钟内告知甲方，到场时间可顺延。问题在 2 小时后仍无法解决，乙方应在 1 日内免费提供服务的补偿、替换方案，直至服务恢复正常。

2. 乙方必须遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作或所负责业务管理区域出现事故的事项，造成甲方损失的，由乙方承担因此造成的损失赔偿并处罚合同金额单月费用的 3% 至 5%。

九、事故责任

1、乙方应当为秩序维护、保洁及绿化人员投保人身意外险。如乙方秩序维护、保洁及绿化人员在工作期间遭受意外伤害，由乙方负责向保险公司索赔，甲方在举证等程序上给予配合。

2、乙方员工为甲方服务期间发生工伤事故、人身伤害、交通意外伤害等事故的全部费用及责任由乙方承担。乙方用工应遵守国家有关法律法规，并合法办理各种用工手续及保险，如因用工不当，给甲方造成损失由乙方全部承担。

3、乙方提供的秩序维护人员及服务须严格按照国家相关法律法规规定及标准执行。

4、乙方在日常秩序维护、保洁及绿化工作中不慎将甲方所管辖区域的建筑物及设施设备、材料及甲方客户物品造成损失，乙方应承担赔偿责任。

十、违约责任:

1、在合同期间，乙方如因服务不到位发生重大安全事故或造成极恶劣影响的事件，每发生一次扣除当月服务费数额的 5%。

2、因乙方人员失职造成管辖的区域内连续出现 2 次相同设施设备人为损坏的，经甲方书面警告后，仍损坏的（如河边栈道、照明设备、健身设备等被人为损坏的情况），扣除等价服务费。

3、在合同期间，在合同规定乙方权利义务范围内，因乙方所派服务人员失职，而造成文博城内发生事故造成人员人身伤害或者财产损失（失盗、损毁等）、发生（聚众滋事、法轮功等）违

法行为等情况，乙方秩序维护人员知情不报，使甲方被相关职能主管部门（如公安等）查处并处罚，由乙方承担相应赔偿责任和法律责任。

4、乙方未按合同要求进行优质的（按合同标准）服务工作，给甲方造成恶劣影响和损失时，甲方有权向乙方收取当月服务费数额的 3‰违约金，并有权要求乙方退还当月服务费。情节严重的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方按前述标准支付违约金，并退还当月服务费。

5、逾期未付费，按当月应付金额的 3‰支付滞纳金。

十一、合同的生效：

1. 本合同经甲乙双方授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

2. 生效后，除《中华人民共和国政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

3. 如如遇政策调整或相关部门要求，导致不能按时或完全履行合同，双方免于承担责任。

十二、不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在 3 个工作日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门和政府采购管理部门报告。确定为不可抗力原因造

成的损失，免予承担责任。

十三、争议的解决方式

在履行合同中，如双方发生争议，双方应本着互谅互让原则友好协商解决或向物业管理行政主管部门申请调解；经协商不能解决的争议，双方可选择向甲方住所地仲裁委员会申请仲裁。在仲裁调解、审理期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

十四、其他

符合《中华人民共和国政府采购法》第 49 条规定的，经双方协商，办理政府采购手续后，可签订补充合同，所签订的补充合同与本合同具有同等法律效力。本合同甲乙双方各执叁份。

十五、本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，均具有同等法律效力。

甲方：三门峡市文博城事务中心



法人代表（签字）：

委托代理（签字）：张铁军

联系人：王力

联系方式：0398-2169325

乙方：三门峡市双和物业管理有限责任公司



法人代表（签字）：李海川

委托代理（签字）：

联系人：左莹

联系方式：0398-2169598

2015 年 12 月 31 日

