

国家税务总局阳西县税务局2023年—2025  
年物业管理服务项目

合 同 书

合同编号： yxswj-cwgl-202305

采购编号： YXCG-20230515

项目名称： 国家税务总局阳西县税务局 2023 年—2025 年物业管理  
服务项目

甲方：国家税务总局阳西县税务局

统一社会信用代码：11441721MB2D0375XL

地址：广东省阳江市阳西县织篢镇桥平一路 278 号

电话：0662—5539357

乙方：阳江市俊兴劳务服务有限公司

统一社会信用代码：91441781MA4UM1BD01

地址：阳春市春城街道育德路 39 号旗峰花园商业 3—A 幢 4 号商铺

电话：0662—7962818

根据 国家税务总局阳西县税务局 2023 年—2025 年物业管理服务项目（采购编号：YXCG-20230515）的采购结果及招标文件中的相关约定，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下：

#### 第一条 合同金额

合同金额为人民币（大写：贰佰叁拾玖万柒仟陆佰元整）

（¥2397600.00元）。

本合同履行期间实际支付的物业管理服务费总额不能超出上述合同金额，否则超出部分由乙方承担。

#### 第二条 一般规定

1、本合同为物业服务合同，乙方向甲方提供物业服务需求事项：物业档案建立和管理、环境卫生与保洁管理服务（垃圾清运）、污水

及化粪池管理、安保及秩序管理服务（停车场管理）、绿化的养护和管理、物业配套设施设备的日常维护管理等。

2、物业服务期限从2023年8月1日起至2025年7月31日止（共计两年），但本合同规定的提前终止协议的情形除外。

3、除双方另有约定外，甲、乙双方之间任何与本合同相关的信函以及结算，均使用并且只能使用本合同中甲、乙双方指定的地址和银行开户帐号。

4、本合同中甲、乙任何一方的名称、法定地址、汇款人、收款人、开户银行、帐号若有变更，变更一方应于变更前至少提前十五天书面通知对方。该书面通知经加盖公章并经本合同授权代表签字确认方有效，如乙方名称更改，还需提供新的营业执照复印件和企业名称变更核准通知书。

5、服务地点为国家税务总局阳西县税务局桥平办公区、国家税务总局阳西县税务局升平办公区、国家税务总局阳西县税务局第一税务分局（办税服务厅）、国家税务总局阳西县税务局沙扒税务分局、国家税务总局阳西县税务局儒洞税务分局，以及阳西县内甲方指定的其他地点。

### 第三条 双方的权利与义务

1、乙方服务人员必须是品行端正、身体健康。

2、乙方服务人员在服务过程中应该态度良好。如乙方人员在服务过程中出现服务质量问题，甲方有权要求乙方服务人员改正或通知乙方责令人员改正，若乙方服务人员再不能达到要求的，甲方有权将该人员退回乙方，并有权要求乙方另行配备符合条件和要求的人员提供

服务。

3、乙方应与所有服务人员签订正式的劳动合同，并承担所有服务人员的工资及加班费、福利、应缴纳各项社会保险（含养老、医疗、工伤、失业、生育险、高额医疗保险）、住房公积金及其他应由用人单位承担的一切有关费用。

乙方应以法定货币形式按月支付服务人员工资，不得克扣或无故拖欠。乙方应执行有关最低工资的规定。

4、乙方服务人员如果患病、因事不能提供服务的，必须提前向甲方请假。

5、乙方服务人员为甲方提供服务期间，对甲方有关工作内容及其它信息有保密义务，服务期间，服务人员要与甲方签定保密协议。

6、服务人员有《劳动合同法》第三十九条第（二）、（三）、（六）项和第四十条第（一）、第（二）项规定情形的，甲方可以将服务人员退回乙方，并有权要求乙方重新配置符合条件的服务人员。

7、甲方有权查询乙方发放服务人员的薪酬情况，出现违法现象，甲方可以依法向乙方交涉要求纠正，因此造成甲方损失的，乙方应当给予甲方赔偿。

8、乙方在合同签订生效之日起7个工作日内，安排各部门业务骨干入场详细了解物业状况，制定管理服务制度及相关方法、方案，并与原物业公司共同研究本项目物业管理服务交接方案（进驻时间由甲方决定）。确保交接期内（20个自然日或甲方确定的期限）本项目各项物业管理服务正常运作，30个自然日内按招标文件要求完成物资、物料、工具、设备、设施等必须品的配备、配置，物业管理从业人员人数按照招标文件要求全部到位。整个交叉管理期间产生的费用

在当月管理费中核支，在甲方的协调、监督下，乙方和在管公司双方按投入人员、物料等比例分配相关费用。（须提供承诺书）

9、在管理服务期内由于乙方责任造成第三人、甲方和乙方工作人员人身伤亡和财产损失，全部费用和责任由乙方承担。

10、乙方工作人员在本项目辖区范围内发生违法、违规行为的，所造成的一切后果及损失，由乙方承担责任及负责赔偿。

11、乙方不按照甲方要求及时更换不合格物业服务人员，或者擅自更换甲方要求保留的物业服务人员，以及人员变动率超过标准（每月3%）时，甲方有权扣减当月物业管理服务费的5%。

12、乙方未按本项目要求和承诺配备具有资职证、上岗证等有效资格证明足够工作人员，且在甲方发出的规定期限内未整改补充到位，则甲方按缺少岗位、人员工资的三倍扣减当月的物业管理费，继续要求不整改的，甲方有权终止合同。

13、在管理服务期内若发现乙方假借派驻员工劳动合同到期或个人辞职为理由，实际将该员工调换至乙方或其下属控股公司、子公司的其他在管物业项目工作服务时，则甲方按相关岗位、人员工资的三倍扣减当月的物业管理费。

14、乙方违反合同要求和规定，未能达到约定的服务目标，发生多次物业服务保障迟延或挪用物业管理服务费用等情况，严重影响到物业服务质量，或者物业使用人投诉多（两个月内有效投诉累积超过30次），或出现重大服务过错（损失金额超过人民币10万元，或者造成严重社会影响的），甲方有权视情况终止合同；造成甲方经济损失由乙方负责赔偿，并承担相应的法律责任。

15、甲方在向乙方送达《解除（终止）合同通知书》后，合同自

然解除或终止，甲方可将本项目重新招标，同时，甲方有权视情况自行决定扣减履约保证金的金额或没收履约保证金。

16、在物业服务期内，如果因发生盗窃、抢劫、失火等原因导致甲方财产损失或者工作人员人身损害的，除能够证明非乙方责任外，乙方应该承担法律责任及赔偿经济损失，甲方有权从物业管理服务费和履约保证金中扣除，情节严重的，甲方有权终止合同。

17、在物业服务期内乙方应确保在服务范围内无刑事、治安案件（事件）的发生；无消防责任事故发生、无机械设备操作责任事故发生。如发生责任事故，乙方应该承担法律责任及赔偿经济损失，甲方有权从当期的物业管理服务费和履约保证金中扣除，情节严重的，甲方有权终止合同。

18、甲方未能按时支付服务费，乙方有权要求甲方及时结清。

19、在甲方办公区域，乙方服务人员应尊重甲方有关规定，不得影响甲方的正常工作秩序。

20、合同期最后三个月，乙方应无条件配合甲方做好新的物业服务采购招标工作，合同期最后一个月为物业接管过渡期，乙方在过渡接管期间不得拒绝新物业公司为有利于接管而提出的配合要求（限服务范围内），乙方同时将整理好的管理记录及档案整体移交给甲方。交接时间超过合同服务截止时间，乙方应根据本物业管理需要承诺临时延长期服务，临时延长期物业管理费不得超过原合同总金额的10%，延长服务范围内容要求及物业管理服务期由甲方与乙方另行协商。

21、如果中标时乙方为中型企业，乙方应在与甲方签订合同后30天内与小微企业签订分包协议，约定分包给小微企业的金额比例不低于合同总金额的60%，并将分包协议、小微企业的营业执照、承

诺书等有关资料提供一份给甲方备案，否则甲方有权要求乙方纠正，乙方逾期 30 天不纠正的，甲方有权不支付实结总金额的 60% 的费用给乙方，直至乙方纠正之日止。若乙方逾期 6 个月不纠正的，甲方有权解除或终止本合同，因此造成的损失和责任全部由乙方承担。

#### 第四条 物业服务要求

##### 【一】环境卫生与保洁管理

1、每天至少 1 次清扫、拖抹公共部分。门厅每天用水拖抹 1 次，雨天随脏随抹；对人员走动频繁之地，进行不间断巡回保洁，要求做到地面干净、保持材料本色，无明显灰尘、污渍和杂物，无积水。发现杂物、废弃物立即清理。特殊情况或特殊时期要每天 1 次消毒。

2、区域内垃圾实行袋装化，在各公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱。由专人分类、清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。

3、及时清扫服务区域地面积水、垃圾、烟头、枯叶等，使保持干净、无杂物、无积水等。

4、对垃圾筒每天清洁或清洗 1 次，停车场、室外地面每周进行 1 次高压冲洗。

5、每天至少 1 次对公共设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。每天擦净、抹净各办公室、会议室、接待室、休息室、餐厅等的办公桌、讲台、文件柜等家具。门窗、梯间内、楼梯扶手、灯饰栏杆、指示牌等无污渍及明显灰尘。每月至少 1 次用水冲洗所有水泥地面、沥青地面等。

6、清洗及保洁各区域的洗手间、更换卫生纸、洗手液、洁厕精。厕内无臭无味，目视地面、坑位、小便池、洗手盆干净，无尿迹、痰

迹和其它污迹，无茶渣、烟头、纸巾、果皮等垃圾存在，特殊情况需按实际加强消毒频次。

7、每周至少 1 次检查并清扫大楼天台，设备机房等场所。

8、作业时应小心执行、控制扬尘，不扰民，不溅污行人及住户衣物，避免妨碍行人和车辆正常行驶。

## 【二】垃圾清理

1、垃圾清运、处理分为：生活垃圾（有机、无机、有害垃圾）清运处理、督促装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运应符合广东省及省内各地有关法律、法规规定。

2、垃圾清运、处理的范围分为：日常办公垃圾、日常生活垃圾、日常厨余垃圾、公共部位上通道、园林、道路等综合垃圾。

3、垃圾清运、处理工作分为：收集区域内垃圾，并更换垃圾袋，每天至少 1 次清洁垃圾筒。每天定时清运、处理不少于 2 次。将物业项目内所有桶内垃圾清理于净封好胶袋口。

4、果皮箱随满随掏。垃圾无爆满落地，周边无散落垃圾，无陈旧垃圾，无垃圾堆积。箱体经常擦拭、清洗、保持干净整洁、无异味、无旧污迹，无污水漫溢，箱桶周边地面整洁，无蝇、无臭。垃圾不外溢，周边无垃圾散落，无蝇、无臭、无残留或堆积垃圾。

## 【三】污水及化粪池管理

1、区域内生活污水经污水管道集中排放处理。

2、为保持污水管通畅，保洁员每月按时排水沟清扫 3 次（含明沟、暗沟）。

3、保持化粪池工作正常，每月检查 1 次、每半年联系专门机构清掏 1 次，发现异常及时清掏。

#### 【四】安保及秩序管理服务

1、全天候负责区域内正门、侧门、区域通道、围墙、各楼层/区域内办公室及公共走道交通及 24 小时巡逻、值勤。

2、办公楼(区域)来访人员通报、登记、证件检查等。

3、积极配合公安部门工作，制定或完善监控室管理制度。

4、执行当地公安部门关于物业区域范围内的安全保卫工作方针、政策和有关条例。认真做好各种应急预案，并报备甲方审查。遇恶劣天气(如台风、雷雨、槽壁和极潮湿等)或突发事件须及时出示警告牌，并记录和保护相关资料，尽量降低损失。

5、及时制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

6、每天至少 1 次对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查。

7、建立防火制度和安全操作等制度。每半年开展防盗、防火宣传。

8、巡逻范围包括区域的公共区域、绿地带、设备用房和各办公楼(区域)及甲方指定场所。

9、处理各种突发事件，严重事件及时报警。

10、定期巡视消防器材和设备。及时通知指定有关人员负责保养、维修和管理。

#### 【五】停车场管理

1、执行甲方制定的停车场管理规定。

2、外来车辆进出辖区应登记日期、进出时间、车牌号码。建立登记制度，严防盗抢事件发生。

3、非机动车、机动车等各种车辆停放有序，有专人指引按规定

停放在划定的露天车位或车棚内，做到车辆停放规范、整齐、分类。制止车辆在行车通道、消防通道及非停车位上停车。

#### 【六】绿化的养护和管理

1、对服务区域内的所有绿化植物进行日常管理和养护，包括室内摆设植物、室外绿地、花木等。

2、根据植物状况定期浇水和施肥，及时修剪枯枝、残枝和养护树木、草坪、花卉、盆栽等，保持无病虫、无黄叶、无脏物、造型优美，绿化植物应叶片茂盛，枝条均匀，花朵鲜艳，无病虫害，并做好抵御如台风、暴雨等自然灾害防护措施，需要时联系专业公司对安全隐患进行消除。

#### 【七】建筑设备、设施维修、维护、管理

1、给排水、供水系统维护管理:建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体划，节约用水，防止冒、滴、漏，或大面积跑水事故的发生。保持供水系统的正常运转，每周检查水泵运转情况。保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染。每周检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表、保证其正常运转，发现故障及时排除。保证排水系统的正常运转，防止阻塞。遇停水应预先通知甲方及受影响部门。

2、机电、照明及自动化系统维护管理:对办公楼(区域)供电系统高、低压电器设备、照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修并根据实际使用情况制订年度总体节能计划。建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。保证公共使用的照明、指示、显示灯完好;电气线路设计、施工技术要求，线路负荷要满足用户的要求，确保发配电设备安全运行。遇停电限电预先通知甲方及受影响部门。发

生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源。确保办公区域内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换。负责办公楼(区域)楼音源、服务器、喇叭等广播设备的正常使用及维修保养工作。

3、空调系统管理：制定并严格执行空调运行管理制度、安全操作规程和空调系统设备维修保养制度，监控专业公司定期对空调系统范围内的设备设施进行检查、检修和保养，确保空调系统安全运行、正常使用；做好各项运行和维修保养记录；制定切实可行节能运行制度，有明显节能降耗效果。

4、消防系统管理：制订并严格执行消防管理制度，监控消防专业公司定期对消防系统设备维修保养，加强对消防系统范围内的设备设施包括控制中心、报警系统、应急广播和对讲电话、防排烟风机、气体灭火系统、消防栓及管网、消防泵、喷淋泵、喷淋管网、各类阀门、疏散指示牌等的日常检查、检测等管理，设立消防疏散示意图，保证紧急疏散通道通畅，确保无消防安全隐患。及时发现并协助排除设施设备故障，确保维修合格率 100%。

5、电梯系统管理：负责监督电梯维护专业公司定时、定期对电梯系统各项设施设备进行检查、检测、检修和保养；及时配合有效处理电梯事故，维修质量合格率 100%；协助对电梯进行年度定期检验，办理安全运行证。

6、监控系统管理：制定并严格执行监控系统运行管理制度、安全操作规程。定时、定期对监控系统各项设施设备进行检查，保证监控设备运作正常，画面清晰。做好录像资料储存设备的安全工作，录像资料至少保留一个月以上。

## 第五条 技术支持服务要求

### 【一】物业服务范围包括以下内容：

1、建筑体部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位，外面墙、楼梯间、洗手间、走廊通道、门厅、室内地面或地板、设备机房）的管理。

2、设施设备（高低压配电系统、给排水系统、照明设施、停车场管理系统、会议室及办公场所内音响影像设备）的日常维修、养护和管理。

3、物业安全防范管理，包括公共秩序管理、消防管理、财产管理、安全监控管理、停车场管理等。

4、室内外环境卫生管理，包括所有办公室、会议室、卫生间、设备房、院子、走廊通道、停车场等室内外卫生管理、垃圾清运。

5、协助物品搬运和活动场地布置服务。

6、绿化服务。

7、隔油池、化油池、化粪池管理维护。

【二】国家税务总局阳西县税务局是政府重要的办公及会议场所，对安全性、保密性、规范性要求严格，必须按甲方规定的要求执行。

【三】在处理特殊事件和紧急、突发事件时，甲方对乙方的物业管理人員有直接指挥权。

【四】乙方各类管理人員按岗位着装要求统一着装，言行规范，要注意仪容仪表，公众形象。

【五】乙方必须按照国家有关规定为员工购买社会保险，员工待遇不低于国家规定最低工资标准要求，员工享受国家劳动法规定的福利假期，要求乙方遵守国家及阳江市有关劳动法律法规等有关规定执

行。员工的劳动合同关系、薪酬待遇、保险、工伤、因工作失误导致意外等经济责任、法律责任及相关费用均由乙方负责，甲方不承担相关责任。

【六】乙方在做好工作的同时，有责任向甲方提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

【七】在合同期间甲方的所有财产的安全问题由乙方负责，由于乙方管理不到位，导致甲方财产损坏的，乙方赔偿相应的维修费并恢复原样；导致甲方财产丢失的，甲方有权要求乙方按照该财产的原价格赔偿。

【八】乙方全体管理人员的人身安全及健康状况由乙方负责。

【九】乙方提供的管理人员及各项服务费用需经甲方审核。（须提供承诺函）

【十】合同期满后，乙方与新接管物业管理企业须绝对服从甲方的指挥，进行设备清点、登记、移交，并确保完好无损。不得以任何理由、借口缓交或拒交。

【十一】合同签订后1个月内，乙方须向甲方提供本项目所有人员的人事档案资料，包括身份证复印件、体检证明、专业人员证书等。乙方不得伪造人事档案欺骗甲方，如有此种情况发生，甲方有权要求乙方在规定的时间内更换人员，且甲方有权立即解除合同。

【十二】管理用房：甲方提供专门的管理办公用房（含办公室、资料室、仓库及维修场所），不提供任何居住和居住相关用房。

【十三】公用水电费用由甲方承担。（包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备等各类用电）。

**【十四】档案资料管理：**

1、乙方要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。对以下的所有档案资料，甲方有权随时调阅、查阅、复印。对所有原始档案资料在合同期内，乙方必须严格管理。

2、在日常管理中要建立交接班、设施设备故障与维修、保养等登记制度。

3、档案资料包括：与物业相关的工程图纸、档案和竣工验收资料；实施管理和服务工作中的各种制度、规程、流程、记录、图表、函件等。

4、乙方须向甲方提供相关外包服务项目合同复印件。

5、乙方应做好相关档案资料的保密工作，禁止泄密。

**【十五】其它事项要求**

1、协助甲方管理政府资产。

2、协助甲方办理办公用房交接登记。

3、协助甲方及办公单位临时搬运物资。

4、按甲方要求完成重要节日张挂工作。

5、其它临时性的事务。

**【十六】**甲方可随时检查乙方人员的工作，并可随时要求乙方更换工作人员，乙方应当及时执行。

**【十七】**乙方的服务质量应符合招标文件、中标文件、合同等约定的标准，否则甲方有权要求乙方整改，乙方应当及时执行，由此产生的一切费用，以及给甲方造成的损失，均由乙方承担。

**【十八】**乙方服务期间应落实安全生产措施，如乙方人员在服务过程中造成自身、甲方或第三人的人身和财产损害的，由乙方承担约

定和法定责任。

【十九】乙方违反招标文件、中标文件、合同等约定的，甲方有权立即聘请第三方提供合同项下的服务，由此产生的一切费用由乙方承担，同时甲方可从乙方应取得的合同款中予以扣减。

#### 第六条 新增服务业务程序

甲方如需新增新物业管理服务，乙方按如下要求新增：

1、甲方根据业务需要和岗位设置情况，以书面形式向乙方发出需求通知书。

2、乙方收到甲方服务需求通知书后，按照需求提供物业管理服务人员。

3、甲方对乙方推荐的物业管理服务人员进行选用确认。甲方有权自行决定是否接受选用乙方推荐的物业管理服务人员。

▲4、乙方须组织获得选用资格的人员进行体检，审验、收集获得选用资格人员的相关证件等资料，上述资料须备份给甲方。

5、甲方对获得选用资格并体检合格的人员进行岗位培训，乙方对其进行公共职业培训，上述培训均合格后，由甲方确定正式选用名单。

6、乙方通知选用人员入职，并办理相关入职手续、签订劳动合同等。签订的劳动合同须备份给甲方。

▲7、甲方有权要求调换不适合岗位要求的物业管理服务人员，乙方调换物业管理服务人员须经过甲方同意。

#### 第七条 考核及验收

1、甲方对乙方的物业管理服务情况进行考核及验收，并对造成失误、过错、事故的，当月作出处理并追究相关责任，其考核扣罚费

用下月据实结算。

2、招标文件条款明确的责任及罚则所涉及的投诉类型、失误、过错大小、事故性质、有效性的确定由甲方与乙方在合同签订时协商予以明确,分歧异议部分,以甲方后勤主管部门的意见为准。

3、甲方对乙方管理服务期间每月综合考评一次,累计有两个月得分低于80分,则视为不合格,甲方有权终止合同。

4、乙方如有违反或未达到招标文件内★号项要求,视为0分考评,甲方有权终止合同,重新组织招标。有分歧异议的,以甲方的意见为准。

5、甲方和乙方共同参与乙方服务工作人员考勤管理,乙方服务工作人员出勤率应达规定人数的100%,每日全勤奖励加8分。考勤按在岗时间以小时计算,全体员工迟到、早退等不在岗时间累计共(到)有八小时视为1人当天缺勤,按本岗位用工3倍工资的标准计算扣减物业管理服务费,累计时间缺勤一小时扣一分;因员工离职和考核考评不合格、违规遭到投诉等换人造成的岗位即时缺人,按本岗位用工3倍工资计算扣减物业管理服务费,每人每天扣8分。

6、在经营活动中存在违反税收法规财务制度及其他违法违规记录,扣20分。

7、在经营中是否履行合同承诺。很好履行合同承诺得3分;基本履行合同承诺不得分;未履行合同承诺每次扣3分。

8、提倡节约能源,不准浪费水、电及消耗品等公共资源(违反则扣0.5分/次)。

9、不准违反工作纪律、违规操作。严格执行和遵守各项管理制度(违反扣1分)。

- 10、一般过错的有效投诉，按 60 元/次扣减物业管理服务费。
- 11、一般过错的重（反）复性有效投诉，按 120 元/次扣减物业管理服务费。
- 12、较大过错的有效投诉，按 180 元/次扣减物业管理服务费。
- 13、较大过错的重（反）复性有效投诉，按 480 元/次扣减物业管理服务费。
- 14、重大过错的有效投诉，按 720 元/次扣减物业管理服务费。
- 15、重大过错的重（反）复性有效投诉，按 1800 元/次扣减物业管理服务费。
- 16、一般事故过错的，按 1.5-2.4 万元/次扣减物业管理服务费。
- 17、较大事故过错的，按 3-6 万元/次扣减物业管理服务费。
- 18、重大事故过错的，按 6-15 万元/次扣减物业管理服务费。
- 19、违反以下条款每条每个事项扣 0.1 分
  - (1) 工作或执勤时，乙方的所有服务人员必须身着制服，佩证上岗，制服不准混穿；
  - (2) 乙方的所有服务人员的制服要保持整洁、平整，不得敞胸露怀、卷袖子、挽裤腿；
  - (3) 上班时间须精神振作、精力集中，不得袖手、插手、背手；
  - (4) 值班在岗时站姿、坐姿姿态端正，保持立正姿势，不得东摇西晃、坐卧、倚靠、躺卧、打盹、吸烟、吃东西、电话聊天、看书报、下棋、玩弄手机、听看音频视频，不得聊天，大声说话，喧闹，嘻哈玩笑，随意走动、乱堆乱放；
  - (5) 上班人员提前十五分钟达到各执勤工作岗位，办理接班手续、做好交班记录和物品出入登记，没人顶接不准擅自离开岗位；

(6) 值班人员不准在岗就餐，值班时不得会客；

(7) 工作有礼有节，热情受理各种问题，对发现的问题要及时解决，解决不了的及时汇报并做好登记管理；

(8) 工作场所保持整洁、不准随意粘贴、悬挂与堆放与工作无关的物品；

(9) 有效投诉一次。

20、如有气味、噪音、饮水等影响了甲方正常工作秩序，乙方没能及时处理和制止，每次扣减物业管理费¥500 元。

21、按规定准时关闭空调、电脑、照明、抽风及非须使用的电气设备，若造成浪费，每次扣减物业管理费¥100 元。

22、招标文件和合同其它约定相关事项。

其它由于乙方责任发生的过错，物业管理费扣罚标准详见附表。

附表 1：服务管理综合考评满意度调查表

附表 2：物业管理服务综合考评、管理服务奖励处罚分数统计表

附表 3：物业管理服务处理单

## 第八条 履约保证金

1、乙方须在中标结果公告期满后 20 个自然日内按合同签订年度中标金额的 5%向甲方提交由合法金融机构出具的连带保证责任的履约保函(保证期限应不少于本合同履行期限加上 6 个月的总和)，担保范围为甲方向乙方索偿的一切违约金和赔偿金。如乙方无法按前述规定提供履约保函的，可向甲方提供年度合同总金额的 5%的履约保证金作为替代。合同期限届满前，保函金额或保证金被甲方扣减的，乙方应在收到通知后 10 天内补足，否则，甲方有权视为乙方未按规定提供履约保函或履约保证金。

2、按承诺完全履行合同的约定，物业管理合同期满 3 个月，且顺利完成工作交接后的 30 个工作日内返还履约保证金或终止履约保函有效期。

3、乙方未按规定提供履约保函或履约保证金的，甲方有权单方解除合同，并有权要求乙方支付合同总金额 10%的违约金。

4、乙方派驻人员应严格按照规定认真履行职责，对乙方派驻的工作人员违反服务规定，造成的损失由乙方负责，损失金额超过人民币 5 万元或者造成不良社会影响的，甲方有权没收履约保证金或按履约保函担保额度索赔保证金并视情况终止合同。

#### 第九条 服务费及结算方式

1、物业管理服务的范围包括以下内容：提供物业档案建立和管理、环境卫生与保洁管理服务（垃圾清运）、污水及化粪池管理、安保及秩序管理服务（停车场管理）、绿化的养护和管理、物业配套设施设备的日常维护管理等。具体服务内容按照招标文件、合同及双方约定执行。物业管理服务量有增减的，据经甲乙双方确定的实际物业管理服务数量和质量等进行结算。

#### 2、乙方应承担的服务费包含：

(1) 服务人员正常工作时间的工资及加班费、福利、应缴纳各项社会保险费（含养老、医疗、工伤、失业、生育险、高额医疗保险）、住房公积金。

(2) 合同履行过程中因与员工产生劳动纠纷而产生的经济补偿金或赔偿金、工伤待遇、未及时签订劳动合同的另一倍工资等可能产生的法律责任和费用均由乙方承担，乙方不得要求甲方承担。

(3) 乙方的服务管理费：每月服务管理费按该月份提供服务成本的 9.9%计算。

### 3、结算方式

本项目据实结算，物业管理服务费按照“当月支付上月”的方式进行结算，计算方式：根据乙方上月实际提供的物业管理服务和考核验收情况据实结算。

### 4、付款方式

(1) 每次按合同支付款项前，乙方先应向甲方开具提供与支付金额相符的有效发票作为甲方付款的前提，且收款方、出具发票方、合同乙方均必须与乙方名称一致。甲方收到发票等相关资料并审核无误后在20个工作日内办理支付手续。

(2) 如遇财政拨款未到位情况，上述付款期限顺延，乙方不得追究甲方的相关法律责任。

### 5、支付方式采取银行转账付款。

乙方开户行：广东阳春农村商业银行股份有限公司万城支行

乙方全称：阳江市俊兴劳务服务有限公司

账 号：80020000008360182

### 第十条 违约责任

1、甲方未能按时支付服务费，乙方有权要求甲方及时结清。

2、在甲方办公区域，乙方服务人员应尊重甲方有关规定，不得影响甲方的正常工作秩序。

3、甲方指派服务人员从事本合同约定的服务职责范围外的工作，由此造成服务人员或对第三方的经济赔偿责任，由甲方负责。

4、乙方提供的服务人员或者服务不符合本合同的约定，甲方有权要求乙方纠正并按本合同的约定扣减相应的服务费，因此造成甲方其他损失的，甲方有权直接在乙方缴交的保证金中扣减有关损失费用或者要求保证人承担连带保证责任，扣减保证金或者保证人承担保证责任后，不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续向乙方追偿。

### 第十一条 其他

1、有关本合同的未尽事宜及因本合同发生的一切争议，应由双方友好协商解决，如协商不能解决时，交由甲方所在地人民法院诉讼解决。

2、凡对本合同进行修改、补充或变更，须以书面形式经双方授权代表签字盖章后，作为本合同的组成部分。

3、合同附件是本合同不可分割的部分，与本合同具有同等效力。

4、本合同由甲、乙双方授权代表签字并盖章后生效。本合同一式肆份，甲、乙双方各执两份，每份具有相同法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人（签名）：

委托代理人（签名）：

签订日期：2023年7月26日



乙方（盖章）：

法定代表人（签名）：

委托代理人（签名）：

签订日期：2023年7月26日



附表1：物业管理服务综合考评、管理服务考评满意度调查表

考评单位考核评分（请打“√”）

项目	很满意 5 分	满意 4 分	基本满意 3 分	不满意 0 分
制度流程				
服务标准				
机构设置				
装备配备				
人员配置				
培训演练				
专业水平				
仪容仪表				
服务态度				
执行力度				
安全意识				
卫生意识				
服务意识				
工作责任				
时间观念				
协调能力				
服务效率				
服务质量				
节能减排				
整体服务综合考 核评分（合计）				
说明	考核满分为 100 分，每获得 1 个分项：很满意得 5 分；满意得 4 分；基本满意得 3 分；不满意得 0 分。			
建议意见				

此表供参考，采购人可根据实际设置考评项目。

附表 2:

物业管理服务综合考评、管理服务分数统计表

项目	加分	扣分	合计	扣罚金额	备注
管理服务综合考评					
物业服务管理奖罚					
全勤奖励					
缺勤处理					
在经营活动中违反税收法规财务制度及其他违法违规记录					
在经营中未能履行合同承诺					
浪费水、电、消耗品等公共资源					
一般性失误					
一般性重复失误					
一般性过错					
一般性重复过错					
较大性过错					
较大性重复过错					
重大性过错					
重大性重复大过错					
一般性事故					
较大性事故					
重大性事故					
违反工作纪律、违返操作规程、违反各项管理制度					
噪音、气味等干扰工作秩序					
招标文件和合同约定的其它相关事项					
招标文件带星号条款					
总计					

附表 3:

物业管理服务处理单 (参考表格)

投诉单位 (部门)	投诉人:	证明人:	投诉现场:	处理时间:
处理事由:				
对应条款:				
扣分:	损失值: ¥	扣减服务费金额: ¥	合计金额: ¥	
物业公司被投诉人确认				
物业公司项目负责人确认				
物管组管理员确认				
物管组负责人确认				
备注:	办公室 年 月 日			