

服务合同

项目名称：启东市吕四港镇政府及为民服务中心办公大楼

物业服务项目

甲 方：启东市吕四港镇人民政府

乙 方：东吴服务产业集团（江苏）有限公司

日 期：二〇二五年一月十日



甲 方：启东市吕四港镇人民政府

乙 方：东吴服务产业集团（江苏）有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等法律法规的规定以及项目编号为 JSZC-320681-JZCG-C2024-0089 的启东市吕四港镇政府及为民服务中心办公大楼物业服务项目采购结果，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就启东市吕四港镇政府及为民服务中心办公大楼物业服务项目事宜经双方协商一致，订立本合同。

第一条 本合同由合同文本和下列文件组成

1. 招标文件
2. 投标文件
3. 中标通知书
4. 乙方在评标过程中做出的书面澄清或承诺

第二条 服务内容及服务地点

1. 物业管理内容：

- (1) 负责吕四港镇政府及为民服务中心卫生保洁服务。
- (2) 负责吕四港镇政府及为民服务中心会议服务。
- (3) 负责吕四港镇政府及为民服务中心日常零星维修。
- (4) 负责吕四港镇政府及为民服务中心秩序维护服务。
- (5) 负责吕四港镇为民服务中心高压值班。
- (6) 负责吕四港镇为民服务中心消防值班。
- (7) 负责吕四港镇政府及为民服务中心电梯维保服务。
- (8) 负责吕四港镇政府及为民服务中心空调维保服务。

2. 服务地点：启东市吕四港镇政府及为民服务中心。

第三条 乙方提供服务的受益人为甲方的全体使用人，物业的全体使用人均应履行本合同规定的物业使用人的义务，遵守物业管理规章，支持协助乙方的管理服务，并承担相应的责任，

第四条 乙方接受甲方委托，承担启东市吕四港镇政府及为民服务中心办公大楼物业服务，包括室内外卫生保洁、会议服务、日常零星维修、秩序维护、高压值班、消防值班、电梯维保、空调维保服务等，具体服务内容以及服务质量标准按招标文件第三部分《物业管理服务项目需求和服务标准》执行。

第五条 本合同期限为一年，实际以双方合同签订之日为准，期限顺延。

根据《政府购买服务管理办法》第二十四条规定，本项目根据采购结果，采取一次招标三年沿用。一年合同期满后，甲方未获得预算批复或因政策变化采购需求取消，则经甲方书面通知乙方后，合同到期终止不再续签，或受疫情等不可抗力影响，次年预算压减，甲方也将根据新的预算重新采购，乙方自行承担相应风险。服务期自合同签订之日起一年，实行一年一考核一续签合同的办法，甲方有权单方决定是否续签后一年度合同，除政策性调整(如最低工资等)外，合同金额不作改变。如果乙方没有达到合同所要求履行条件之一的，则甲方有权在委托期限内随时终止合同。委托期内提前终止合同情形如下：

(1) 乙方理应按照《劳动合同法》为所有人员按时发放基本工资（不低于国家政策性规定）、定额缴纳相关五险一金；如未能按政策规定实施而产生劳资纠纷，且不能妥善整改解决直接影响服务质量的。

(2) 乙方未按照投标时承诺要求配置或减少人员数量，影响服务质量。

(3) 乙方未经业主方同意擅自变动或调动人员的。

(4) 对甲方提出劝辞建议的不称职人员未及时予以清退或调离并及时补足人员的。

(5) 乙方未按照业主方规定要求按时发放服务人员的工资。

(6) 因乙方工作失职造成业主方重大安全保卫事故、其他责任事故或隐瞒、瞒报安全责任事故。

(7) 累计三次以上有严重违规违纪现象。

第六条 甲方的权利与义务

1. 甲方根据项目要求，督促乙方按投标时的人员配备方案及时投入管理，如与乙方投标时的方案有差距的，有权责令乙方整改到位。

2. 审定乙方年度物业管理计划。

3. 对乙方的管理实施日常监督检查，如因乙方管理不善，造成重大经济损失和管理失误，甲方有权单方面解除合同，并扣罚乙方当年的履约保证金。

4. 自乙方正式接手进驻前，甲方向乙方无偿提供必须的管理用房。

5. 不得擅自干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理和经营活动。

6. 按约定要求支付乙方物业管理费。

7. 负责处理非乙方原因产生的各种纠纷。

8. 协助乙方做好物业管理宣传教育工作，督导物业使用人配合乙方的物业管

理活动。

9. 委托乙方对违反物业管理法规、政策及相关管理制度的部门和人员进行处理, 包括: 责令停止违章行为、赔偿经济损失, 情节严重者追究其法律责任。

10. 遵守招标文件中的所有承诺。

11. 法规、政策规定由甲方享有的其它权利和应承担的其它责任。

第七条 乙方的权利与义务

1. 根据有关法律、法规、政策及本合同的规定, 制定本物业的各项管理办法、规章制度、实施方案和考核办法, 建立物业管理档案, 及时记载有关变更情况。加强员工业务培训和职业道德教育, 敬业爱岗, 确保各项管理服务规范有序地进行。

2. 按投标文件承诺, 负责大楼物业管理所必备的人员、物资装备和各项管理承诺指标的落实。

3. 未经甲方书面同意, 乙方不得将本物业的管理责任转让给第三方, 未经甲方同意不允许乙方分包或转包甲方服务管理事宜。

4. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能, 如需要在本物业内改、扩建或完善配套项目, 须与甲方协商, 经甲方同意后报有关部门批准方可实施。

5. 在物业日常管理过程中, 对无法解决的事故或物业设施需要维修、保养要及时向甲方反映。对物业使用人违反法规、规章的行为, 提请甲方处理。

6. 接受政府有关部门的监督、指导, 并接受甲方的监督、检查。物业管理从业人员必须遵守甲方内部的管理制度, 服从甲方整体管理。

7. 非乙方管理原因造成的人身伤害和财产损失乙方不承担赔偿责任。

8. 乙方自愿接纳甲方可能推荐的人员。未经甲方同意, 乙方不得擅自更换管理处经理和投标书中明确的各管理人员。

9. 乙方的物业管理人员要有符合国家规定的上岗证, 要严格政审没有刑事犯罪记录, 重要岗位人员聘用需经甲方审定。如有需要, 乙方的物业管理人员要听从甲方调动指挥。

10. 根据要求开展便利于物业使用人的特约服务, 所需费用由特约要求人承担。

11. 乙方需与所有物管人员单独签订保密协议, 若因物管人员造成的泄密,

乙方应承担相关责任。

12. 本合同终止前 15 日内, 向甲方按清单移交原接收的全部物业管理档案资料。

13. 遵守投标文件中的所有承诺。

14. 法规、政策规定由乙方享有的其它权利和应承担的其它责任。

第八条 服务工作的考核监督

第九条 保洁范围人员配置及管理要求

| 月度考核细则 | 物业管理服务方式及目标要求: | 扣分数 |
|----------------|---|-----|
| | 1、日常问题整改不及时, 超过 2 天的, 无特殊情况说明, 每延长一天扣除当月考核分 1 分; | |
| | 2、物业人员的仪容仪表、礼貌用语, 服务与礼仪接待服务规范, 不符合要求的月度考核扣 1 分; | |
| | 3、以月度为单位, 值岗期间出现睡岗现象的, 第一次月度考核扣 1 分; 第二次月度考核扣 2 分; 以此类推; | |
| | 4、月度重要接待出现原则性失误 1 次, 扣月度 1 分, 最多扣 5 分; 月度重要接待无失误的, 月度考核加 3 分; | |
| | 5、按时足额发放薪水, 违反合同克扣员工工资的, 从管理费中扣除该员工工资的 2 倍金额; 请长病假未按规定及时上报甲方, 并无证明的, 从管理费中扣除该员工工资的 2 倍金额; | |
| | 6、发现有缺岗缺人的, 扣除当月考核 5 分, 并且按照缺人缺岗情况扣除该部分人员费用 (按照报价测算); | |
| | 7、有效投诉 1 次, 月度考核扣 1 分, 最多月度扣 5 分; 收到住户表扬 (经甲方确认) 则加分, 上限 3 分; | |
| | 8、出现打架等妨碍社会治安类问题的, 出现 1 次, 月度考核扣 5 分; | |
| | 9、公共区域卫生整洁, 卫生间巡查到位, 打扫不及时, 出现 1 次, 月度考核扣 1 分; | |
| | 10、管辖区域每出现 1 次责任性 (例如车棚出现盗窃现象) 盗窃事件, 月度考核扣 5 分; | |
| | 11、因乙方拖延工作或不作为, 如火灾、漏水、意外伤害等异常情况不汇报或汇报不及时, 造成甲方损失的, 除承担损失以外, 视情节轻重处以月度扣 5-10 分处理。 | |
| | 备注: 春节期间人员流失率酌情考虑。 | |
| 考核得分 (总分 100): | | |

| 岗位 | 人数 | 说明 |
|----|----|----|
| | | |

| | | |
|--------|----|------------------------------|
| 项目负责人 | 1 | 统筹镇政府及为民服务中心物业管理 |
| 内勤 | 1 | 协助项目经理做好项目管理工作 |
| 保洁人员 | 10 | 负责镇政府及为民服务中心保洁 |
| 客服人员 | 3 | 镇政府及为民服务中心会议服务 |
| 工程人员 | 4 | 负责为民服务中心 24 小时高压值班，兼镇政府及为民服务 |
| 消防值班人员 | 6 | 负责为民服务中心 24 小时消防值班工作 |
| 秩序维护员 | 6 | 镇政府 3 名，为民服务中心 3 名 |
| 合计 | 31 | |

第十条 乙方按下列约定实现管理目标

1. 清洁、保洁率 99%以上
2. 处理及回访率 100%
3. 有效投诉率 1%以下
投诉处理率 100%
4. 管理人员专业培训合格率 100%
5. 业主/使用人对本项目服务管理满意率 98%以上
6. 设备完好率 100%

第十一条 本项目服务费及结算方式

1. 服务费总价大写：壹佰伍拾捌万柒仟捌佰捌拾元整；

小写：(¥: 1587880 元)。

本项目为固定总价合同，包括以下费用：①员工的工资、五险一金（医疗、养老、工伤、生育、失业、住房公积金）、福利、津贴、职业病、突然死亡等各类费用。（备注：进场后，按招标人员配置要求及投标承诺，向甲方上交所有人员身份证复印件和人员排班。不得随意更换员工。如发现人员配置不足或未缴纳五险一金，将扣、除相关人员费用。）②办公用品费用。③保洁用具及维修工具等费用。④保洁机器（至少配备洗地机 1 台、单擦机 1 台、吸尘器 2 台、尘推车 2 台、吹风机 4 台、高压水枪 1 台、平板推车 2 台等保洁机器）放在甲方指定地点，如发现缺少将扣除相关费用。⑤镇政府及为民服务中心电梯维保和空调维保费用，镇政府幕墙清洗费用。（如未做此工作，将扣除相关费用）。⑥管理费、

税费、风险金。⑦如遇人工工资、税金调整等政策性调整费用甲方按政策予以相应调整。⑧为履行合同产生的其它费用。

备注：

(1) 乙方需为所有人员缴纳五险一金，人员工资不得低于启东最低标准2490元/人/月；

(2) 启东当地社保单位承担部分最低交纳金额为1263.67元/人/月。

(3) 公积金个人和单位最低标准都是360元/月。

2. 服务费的结算方式：

本项目按季度进行考核，根据考核结果结算物业管理服务费，按季度支付，分别按年度物业管理费的25%，于下一季度的10日前支付给成交供应商。（不计利息）

考核得分支付：90-100 支付当月全额服务费；80-90 扣除当月全额服务费用的2%；70-80 扣除当月全额服务费用的5%；60-70 扣除当月全额服务费用的10%；60 以下扣除当月全额服务费用的15%，连续两个月考核60分以下，甲方可直接解除合同，且不承担任何赔偿。

第十二条 履约保证金

1. 本项目成交后的履约保证金为项目合同价的10%（158788元），乙方的履约保证金须在成交通知书发出之日起至合同签订前汇入甲方账户（应当以数字人民币、支票、汇票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交），乙方凭成交通知书与甲方签订合同。超期或未有协商，则视为自动放弃成交资格。

2. 乙方全部履约合同义务，经甲方验收合格无质量、进度等问题的，甲方在验收合格后一次性退还履约保证金，甲方若逾期退还履约保证金的，按照逾期部分的每日0.05%支付违约金。

3. 发生以下情况的，履约保证金不予退还或部分退还：

a. 签订合同后，乙方不履行合同义务的，甲方有权全额扣除履约保证金，全额不予退还，同时甲方亦有权终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。

b. 乙方在履约过程中发生违约行为，给甲方造成损失的，甲方有权在乙方缴纳的履约保证金中予以扣款，以弥补甲方经济损失，不足的部分乙方另外补齐。

~~第十三条~~ 乙方未完成规定的管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权解除合同，造成乙方经济损失的，甲方赔偿乙方实

际经济损失。

第十四条 未能达到投标书承诺和本合同约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改到位的，甲方有权视情况扣除履约保证金，直至解除合同；造成甲方直接经济损失的，乙方应给予甲方相应的经济赔偿。如乙方全部履行合同义务，实现项目管理目标，履约保证金在委托管理期限界满后予以退还，利息不予计算。

第十五条 经双方协商一致可对本合同的条款按规定进行修订、更改和补充，签订的补充协议与本合同具有同等效力。

第十六条 一方如需提前解除合同，应提前 30 日通知对方，乙方在通知时间期满后 15 日内必须撤离甲方物业管理区，并将原接收的本项目档案资料同时交付甲方。

第十七条 本合同执行期间发生不可抗力事件，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任，按有关法规、政策规定及时协商处理善后事宜。

第十八条 本合同存在矛盾之处，按谈判纪要、乙方投标承诺、投标文件、招标文件的顺序执行，本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决；协商不成时，提请物业管理主管部门调解；调解不成的，提交甲方所在地有管辖权的人民法院裁判。

第十九条 本合同未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国政府采购法》之规定解释。

第二十条 本合同由甲、乙双方签订并加盖公章后生效，合同一式柒份，甲、乙双方各执叁份，财政局壹份。具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人（签字）：

（或委托代理人）

地址：

电话：

开户行：

时间：2025年2月5日



乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

（或委托代理人）

地址：

电话：

开户行：

时间：2025年2月5日

