

国家税务总局天津市南开区税务局
物业管理服务合同书

项目编号： TGPC-2023-D-0310

甲 方：国家税务总局天津市南开区税务局

乙 方：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司



甲方：国家税务总局天津市南开区税务局

地址：天津市南开区白堤路 96 号

乙方：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

地址：天津市河西区环渤海发展中心 c 座 305

依据《中华人民共和国民法典》、《天津市物业管理条例》等相关法律法规，甲乙双方在平等、自愿、互利的基础上，经友好协商，甲方将物业外包服务项目委托给乙方，为明确双方责、权、利，特制订本协议。

一、服务范围：

1、项目名称：国家税务总局天津市南开区税务局物业管理服务项目

2、物业类型：综合办公楼

3、服务范围：卫生保洁服务、秩序维护服务、综合维修服务、洗衣服务、绿化养护服务、美湖里办公区食堂膳食制作服务共六项内容。

二、服务标准：

乙方为甲方提供专业物业服务，满足甲方的物业服务需求，具体服务内容和标准详见投标书：《服务内容及标准》。

三、服务期限：

本次签订服务期限：自 2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止（每年度甲方对乙方的物业服务考核合格后，双方服务合同续签一年，拟服务期限为叁年，自 2023 年 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日止）。

四、人员配备：

乙方派驻现场人员共计 68 人，具体人员标准详见投标书：《人员配置标准》
服务人员入场前，乙方需向甲方提供全部人员的身份证复印件以及无犯罪记录证明。

五、服务费用：

1、服务费用按年计算，其中：年度服务费为：3039415.56 人民币元/年（大写：叁佰零叁万玖仟肆佰壹拾伍元伍角陆分/年），年度增值税税额为：人民币：182364.96 元/年（大写：壹拾捌万贰仟叁佰陆拾肆元玖角陆分/年），合计年度服务费为人民币：3221780.52 元/年（大写：叁佰贰拾贰万壹仟柒佰捌拾元伍角贰分/年）。

2、服务费包括：提供物业服务所需的全部费用：人工费（包含：人员工资、加

班费、福利、公积金、五险)、工具费、清洁材料费、工作服费、管理费用、应缴税金、项目需求书中涉及的其他费用及不可预见费和应得利润等费用、盈余或者亏损均由乙方享有或者承担,除以上服务费外甲方不再另行支付其他费用。

3、协议期内,如出现服务人员缺编情况(正常病事假、法定员工公休、国家法定节假日除外),甲方将根据人均单价标准和当月实际天数计算日人均费用,并按实际缺勤人数、天数进行扣减。

4、如出现临时或长期增减人员,需经双方协商同意后,临时增减服务人员则根据人均单价标准和当月实际天数计算日人均费用,并按实际人数、天数结算。长期增减服务人员则按照人均单价以签署补充协议的方式进行约定。

5、经甲乙双方协商,如需对服务人员、服务需求、服务标准或服务费标准进行调整,则需重新测算服务费用并以签署补充协议的方式进行约定。全年上调费用,应控制在全年物业服务费用 10%以内。

六、费用分割

1、物业服务人员统一着装并佩戴工牌,服装费用(含工牌制作费用)由乙方承担。

2、保洁服务中使用的工具、耗材(如洁厕剂、全能清洁剂、芳香球、垃圾袋等)由乙方提供;大盘纸,洗手液、洗衣设备、熨烫设备、洗衣房耗材由甲方承担。

3、美湖里驻外所办公区员工食堂食材、耗材、食堂设施/设备的更新及维修养护由甲方提供,水费、能源费由甲方承担。

4、秩序维护所需器具耗材(对讲机、警棍、手电等)费用由乙方提供。

5、甲方需无偿提供 20 平米物业管理用房及仓库。

6、维修工具由乙方提供,维修耗材和更换零配件由甲方承担。

七、付款方式:

1.乙方按照甲方要求中的全部服务范围、服务项目、服务内容及服务标准提供服务,则甲方应按照乙方服务费的价款额依据本合同约定如期支付乙方,乙方价款为每年人民币 3221780.52 元,折合每月为人民币 268481.71 元。

2.按月付款,乙方经甲方考核合格后,甲方每月 30 日前支付乙方上一月物业服务费,乙方提供正式发票(特殊情况以合同为准)。

八、甲方的权利义务：

- 1、甲方有权要求乙方提供本项目管理架构及专项服务的详细工作实施计划、管理方案、专项业务操作规程、本项目管理架构、工作计划及培训计划、物资物品采购使用计划及上月消耗统计报表、工作现场的质量记录及乙方派驻人员相关资料等，并有权对乙方现场工作情况、质量记录情况、物资消耗及设备投入情况进行检查和评估。
- 2、甲方有权要求乙方严格按照双方所约定的《服务内容及标准》、《项目服务质量考核细则》实施专项服务，对乙方违反管理规定或未达到服务质量标准之项目可提出限期整改要求，并有权按照《服务内容及标准》和《项目服务质量考核细则》规定对乙方服务质量进行评估，按照评价考核验收标准执行。
- 3、甲方可根据季节、工作需要、假日及特殊天气的服务需求，调整乙方派驻现场服务人员的工作时间、工作内容，乙方有义务配合甲方工作，如临时调用乙方人员协助工作，请明确说明情况，不得私自私下委派。非紧急情况下须提前1个工作日通知乙方，遇到突发事件、灾害性天气紧急通知的，乙方应无条件响应，属于乙方责任范围内的工作不再另计费用。超出本项目需求服务范围的服务甲方另行支付相关费用。
- 4、甲方有权提前面试乙方拟派驻的现场人员，并对其相关资料的真实性进行核实，面试不合格或资料存在不符情况，乙方应立即调换人员，并承担一切相关责任。乙方人员应统一着装、统一形象、统一编号挂牌服务，乙方在现场作业期间的人员着装、形象方案需提前报甲方认可。乙方派驻现场服务人员如出现破坏项目形象的行为，甲方有权制止与纠正，情节严重甲方有权要求乙方调换人员。
- 5、甲方有义务在乙方入场前将项目的基本情况、管理制度、标准作业规程、行为规范要求告知乙方。甲方有义务要求及教育本公司员工尊重乙方人员的劳动成果，对破坏劳动成果的行为应予以制止或纠正。
- 6、甲方应尊重乙方派驻人员，不得刁难、辱骂、殴打乙方派驻人员，发生纠纷应立即联系乙方管理人员，或报警处理，合理、高效解决矛盾。甲方不能强迫乙方人员做有安全隐患的工作，若强迫做有安全隐患的工作造成的人身伤害，其安全事故责任由甲方承担。
- 7、甲方有义务协调乙方在工作过程中与其他人员的关系，甲方应对乙方合理的工作要求及建议给予全力支持。甲方应对乙方依据现场实际情况提出合理的工作

协助、要求及建议，予全力支持。甲方对服务过程中难以发现的安全隐患，应提前告知乙方人员，避免由此引起不必要的纠纷。

8、甲方有义务按本协议规定的价款和付款方式、日期准时付款。

九、乙方的权利义务：

1、乙方有义务严格按照协议约定的《服务内容及标准》提供服务，乙方现场人员应接受甲方对其工作的检查和纠正，乙方应配合甲方开展的定期检查评估，并按照甲方要求的期限对不合格项予以整改，如遇有关部门的工作检查，乙方必须积极配合甲方开展好迎检工作，并保证其所管理的作业区域符合检查标准。

2、乙方应确定现场负责人员，由其具体安排及全面督导日常服务工作，并严格组织安全教育、培训和管理，承担安全责任，定期巡检（分自检和参与甲方联检）现场工作情况，及时处理甲方投诉，并保持与甲方相关负责人的日常联系，乙方现场负责人因特殊原因不在岗时，不应影响现场工作的正常进行，乙方须每月至少一次指派高层管理人员到项目检查评估服务范围区域内工作情况，并积极征询甲方相关负责人意见、加强沟通，不断提高现场作业品质。

3、乙方有义务提醒甲方提供符合现场作业安全、规范的场所，甲方交付服务场地应保证安全，整改有安全隐患位置，如乙方提醒后，未及时整改，乙方将不承担任何责任。乙方人员在工作期间发生工伤事故，全部责任和费用由乙方承担，甲方除按照本协议约定向乙方支付物业服务费用以外，不代乙方承担其与现场人员劳动合同项下的任何义务。

4、乙方应选派具有相应资质、素质良好、服务热情的服务人员（包括常驻现场负责人）进驻现场工作，保证所有上岗的人员均经过岗前技能、职业道德、工作规范、服务态度、职业礼仪的规范培训，并教育和管理派驻现场的人员严格遵守甲方各项规章制度，爱护甲方物业管理区域内的财产及公共设施设备，维护甲方良好的形象，对有违法乱纪的员工，乙方须予以严肃处理。乙方须向甲方提交所有派驻的专业人员的名册、有效身份证、包含本人信息并盖有供方单位公章的实名质名录或其他相关证件的复印件备案。

5、乙方的经营管理、招聘录用等需要符合国家和政府的相应法律要求。乙方派驻现场的服务人员应身体健康，且必须与乙方具有合法的劳动合同关系，并有严格的人事管理规章制度。乙方应依据现场实际需要自行安排替班人员，确保每日出勤人数符合协议约定。如发生因个人健康原因、劳动关系或乙方内部矛盾所

导致的纠纷，则由乙方自行解决，因此给甲方造成不良影响，乙方需承担全部责任，甲方有追究经济赔偿的权利。

6、乙方人员在进入放置或张贴有甲方规章制度、信息资料等文件的办公场所、会议室、档案室等房间进行工作时，不得翻阅甲方的文件资料，应严守接触到的商业秘密。在工作时间内乙方人员不得擅自脱岗，未经甲方同意，乙方人员不得出入与工作无关的区域，出入应遵守甲方规章制度。

7、乙方有义务向甲方反映管辖范围内共用部位、设施设备存在安全隐患，或有可疑人员时，应及时通知甲方并配合做好安全防范工作，乙方现场所有人员应定期接受甲方组织的消防培训工作。

8、乙方现场人员需积极参与甲方管理区域内的紧急突发事件处理工作，在甲方的统一指挥下参加抢险工作。乙方应积极参与甲方的应急预案演练工作，熟练掌握应急处理程序。

9、乙方在开展专项作业及人员变动时，须提前一天以书面形式通知甲方负责人，将详细方案上报甲方，经甲方同意后方可实施。

10、如发生因乙方原因导致的有效投诉，则甲方有协调处理责任，乙方应积极进行处理。如因乙方原因造成他人的产生经济损失，则由乙方自行承担。若因乙方承包范围内服务质量不达标，而被有关行政主管部门予以处罚，所需之罚金，由乙方负全部承担。乙方服务人员在工作过程中与第三人（包括但不限于业主或使用人）间的关系出现状况，应在第一时间告知甲方，并由甲方进行协调，避免问题激化。

11、乙方人员造成自身或第三方人身伤害或财产损失的，乙方应当负责赔偿受损方的经济损失。

十、 违约责任:

1、若乙方拒绝履行或不能完全履行合同义务的，甲方下达书面履行合同义务通知书一定时间内，乙方仍拒绝，甲方有权直接委托第三方完成，按照所发生的费用2倍从乙方的每月服务费中扣除，且甲方有权单方解除本合同。

2、乙方人员在工作中发现的可利用废品物资应由甲方统一收集管理，乙方人员不得擅自收集、转卖，如发现私下收集、转卖的行为，乙方须退还转卖所得并向甲方支付当月服务费5%的违约金。

3、乙方派驻现场的服务人员如不符合合同约定人员标准、无法胜任岗位、工作质量不能达到服务标准、严重影响甲方工作或被业主投诉的，乙方应立即调换合格人员；乙方应按本合同约定数量指派服务人员，如出现缺勤、缺编（正常病事假除外、法定员工公休、国家法定节假日除外），乙方应在 3 日内对缺编人员进行补充，以确保该现场的物业服务质量；如超过以上期限未完成人员补充，则甲方可在按本合同人均单价标准扣除服务费的基础上按 100 元/天扣除服务费作为违约金。进行人员调换或补齐期间的服务费甲方将不予支付，由乙方自行承担。如因以上原因给甲方造成损失，则乙方需承担赔偿责任。

4、甲方按照下列任一条款解除本合同的，甲方将不承担任何责任：

(1) 乙方连续 5 日以上（含 5 日）出现 20%（含 20%）以上乙方人员缺编的（正常病事假除外、法定员工公休、国家法定节假日除外）。

(2)、因乙方人员在工作中出现重大责任事故造成他人人身伤害或财产损失造成一定影响的，乙方除赔偿经济损失外，甲方有权单方解除本合同。

(3)、乙方人员在项目内从事与本合同约定内容无关的活动，甲方有权单方解除本合同。

(4)、未经甲方同意，乙方私自将本合同项下的工作内容转包或分包给他人，甲方可单方解除本合同。

(5)、甲方按照上述任一条款解除本合同的，甲方将不承担任何责任。双方终止合作解约的，乙方应做好按时撤场并配合新单位完善交接手续，，否则视为违约；

5、甲方未在合同约定时间内支付服务费的，视为违约，每逾期一日，甲方向乙方支付欠款总额每日 0.1%的违约金，直至结清欠款为止。

6、甲方合同期内不能随意终止物业合同，如未按合同要求提前解除本合同，甲方需赔偿乙方相应费用。

7、乙方合同期内不能随意终止物业合同，如未按合同要求提前解除本合同，乙方需赔偿甲方相应费用。

十一、评价考核验收标准

考核项目	考核标准	扣分规则
员工出勤率	满分 25 分	缺勤每人每天扣 1 分，此项分数扣完为止。
安全生产	满分 25 分	出现 1 次安全事故扣 25 分

安管理	满分 25 分	发现一次不合格扣除 5 分，此项分数扣完为止。
保洁服务质量	满分 25 分	一次服务不达标扣除 2 分，此项分数扣完为止。

- 1、项目按月进行考核。
- 2、项目考核满分为 100 分。
- 3、每月考核分数 95 分以上，提醒乙方应加强管理。
- 4、每月考核 90 分至 95 分，对乙方进行口头警告，并要求乙方加强管理监督。
- 5、每月考核 85 分至 90 分，对乙方进行警告，要求乙方及时整改。
- 6、每月考核 80 分至 85 分，按扣分项扣除一定比例物业服务费，要求立即整改。
- 7、每月考核不足 80 分，扣除 20%物业服务费，要求立即整改，必要时更换项目经理。
- 8、按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，招标人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

十二、保密条款：

- 1、甲乙双方应对本协议中所涉及的条约及协议价款等相关内容进行保密。
- 2、甲乙双方在履行本协议中可能被乙方知晓的关于甲方业务、客户等信息，在本协议中都应该被认为是甲方的商业秘密，未经甲方事先的书面同意，乙方不能使用它们，也不能在本协议履行期间或终止之后的任何时候将它们泄露给第三方。

十三、廉洁条款：

- 1、严禁甲方人员以任何方式明、暗示乙方请吃、请喝、收受乙方礼金、礼品或接受乙方提供的其他私人便利或利益，一经查实，乙方有权单方解除本协议，因解除相关本协议给乙方造成的损失，有甲方承担赔偿责任。
- 2、如果出现乙方在履约过程中进行私下请吃、向甲方人员提供私人便利、行贿等一切非正常活动，一经查实，甲方有权单方解除本协议，因解除相关本协议给甲方造成损失的，由乙方承担赔偿责任。

十四、争议解决方式：

本协议在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决或向有关部门申请调解，协商、调解不成的，依法向甲方所在地人民法院起诉解决。

十五、协议变更、终止及续签：

- 1、协议履行期间，如服务约定发生变更，双方可在协商一致的基础上以补充协议的形式进行变更。
- 2、本合同书在到期前一个月期间，甲方需完成下一周期招标工作。特殊情况需原物业保障继续顺延时，经甲乙双方共同协商同意，另签延期补充协议。
- 3、本协议如有未尽事宜，可经双方协商一致以补充协议或增项协议的形式进行约定，补充协议或增项协议与本协议同样具备法律效力。

十六、附则：

- 1、本协议自甲乙双方盖章之日起生效，本协议壹式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，具有同等法律效力。
- 2、本协议之补充协议、附件与原协议具有同等法律效力。本协议下列附件自本协议盖章之日起一并生效。

甲方：国家税务总局天津市南开区税务局

乙方：天津市羽辰盛佳物业管理

甲方：(签章)

乙方：(签章)

日期：2023年6月30日

日期：2023年6月30日