

泰州市人民检察院物业服务合同

甲方：泰州市人民检察院

乙方：泰州市新时代物业服务有限公司

甲、乙双方根据泰州市政府采购中心机关分部项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1、标的名称：泰州市人民检察院物业管理服务

2、标的质量：

3、下列文件是构成本合同不可分割的部分：

(1) 招标文件及其补充更正公告；

(2) 乙方提交的投标文件和在投标过程中所作的其它承诺、声明、书面变更材料等；

(3) 资格证明文件；

(4) 中标通知书；

(5) 买方、卖方商定的其他必要文件。

4、物业管理服务委托时间、服务内容及服务面积

(1) 根据物业服务招标文件、投标报价文件和中标通知书，签订合同。合同服务时间：二年。自2024年11月15日—2026年11月14日止(服务期满后,在服务质量与价格不变的情况下,

经双方协商一致，服务期可延续一年。延续服务期间，双方继续履行原合同约定的权利和义务）。

(2) 乙方在报价时应充分考虑服务期内的市场因素和成本变化状况的风险，一旦成交，所报的合同报价，即为合同价一次性包干，不得以任何理由要求变更合同价。

5、物业服务内容：保安、保洁、内部会议保障、办案用房保洁、配电房值守及水电维修等。

6、物业管理服务面积：24000 m²。

7、甲乙双方均应指定专人作为本合同履行期间双方之间的联络人，所有一方向相对方正式知会事项的通知到达相对方指定联络人即视为到达对方。

甲方指定联络人：

姓名：姚章华

联系方式：18115988880

乙方指定联络人：

姓名：吴辉

联系方式：15952608259

二、合同金额

1、本合同二年服务费总金额为（大写）：贰佰捌拾伍万陆仟捌佰元整（¥：2856800元）人民币或其他币种。每年合同金额为（大写）：壹佰肆拾贰万捌仟肆佰元整（¥：1428400元）。

2、本合同总价包括招标文件所列项目服务管理内容、服装费、管理费、各种税金、人工、保险、劳保等一切费用。

三、履约保证金

1、乙方应在收到中标通知书后七天内，向甲方缴纳中标价的 **2%** 的履约保证金。（以电汇、网银、保证保险等方式递交到采购人指定的账户）。

2、合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

3、履约保证金退还方式：

（1）履约保证金退还时间：履约保证金在有效期满后 20 天内退还给乙方，不计利息。

（2）履约保证金退还条件：

（3）履约保证金不予退还的情形：

如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

四、合同款项支付

合同签订后，乙方按照合同约定时间进场提供服务。物业服务费按季度支付。每季度最后 5 天内，乙方向甲方提交物业服务费正式发票。甲方在次月 10 个工作日内向乙方支付物业服务费。

五、技术资料

1、乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸有关、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

六、知识产权

乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时，不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

七、产权担保

乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

八、合同转包或分包

- 1、乙方不得将合同标的转包给他人履行。
- 2、乙方不得将合同标的分包给他人履行。
- 3、乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

九、服务标准和服务内容

见招标文件及投标报价文件等有关内容。乙方合同签订后根据甲方要求派员进场工作，并以积极稳妥的工作完成过渡交接工作。

十、检查考核

- 1、甲方有权利在物业服务合同履行期间，依据招标文件及合同中规定的物业管理服务内容及考核办法（细则）进行检查，对乙方的服务质量、业主满意度进行定期或随机的考核，每半年至少考核一次。

2、考核方式可由甲方自行组织或委托第三方进行，可采取定期检查、随机抽查调查甲方单位问卷，但不仅限于以上方式。

3、服务质量须满足业主单位日常运行要求，考核办法及标准按招标文件中的《服务质量考核办法及细则》执行。若考核办法、考核标准视情进行调整完善，按新的考核办法、标准执行。

4、做好检查考核等方面的记录工作。

十一、甲乙双方的权利与义务

1、甲方的权利、义务

(1) 甲方负责对乙方的工作实施检查和管理，依据考核细则，每半年至少进行一次考核评定，并与乙方商量解决有关问题。对不符合质量标准的管理服务，要求乙方整改落实。如乙方派出的管理、服务人员工作表现不好，甲方可通知乙方对其考核或更换人员。如因乙方不能按约定完成管理服务目标或管理不善造成甲方重大经济损失，甲方有权终止协议，并追究乙方的经济和法律責任。

(2) 协助乙方制定《物业管理制度》。委托乙方对违反物业管理法规和《物业管理制度》的责任人和责任单位进行处理，包括对违反制度者进行批评教育。如责任者属甲方管理范围，甲方根据乙方考核通知，负责对违规部门或个人进行教育、扣款等处理。对第三方可责令停工、责令赔偿经济损失等。

(3) 负责免费向乙方提供物业管理工作所必需的维修服务工具、维修耗材、水电及保洁耗材。

(4) 甲方对乙方相关节能工作进行指导，督促乙方加大节能管理力度。

(5) 根据有关部门的要求，指导、协调乙方妥善处理与物业管理服务相关的爱国卫生等工作。

(6) 物业管理用房、休息房及开办费：甲方根据物业工作实际需要提供相应的物业管理用房，交物业管理人员使用。另甲方只提供值班人员的少量公共休息间，不提供员工宿舍。前期开办费由物业公司依据工作需求进行测算，计入投标总报价中。

(7) 协助乙方做好有关项目管理的宣传教育，协调乙方与地方行政管理部門的关系。

(8) 根据考核情况按时支付物业服务费用。半年考核连续两次为“不达标”，甲方有权单方面提出终止合同，并且不承担违约责任。

(9) 审议乙方服务项目的年度计划、工作安排，并予以监督。

(10) 甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

(11) 负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，便于乙方开展工作。

(12) 法律、法规规定由甲方承担的其他责任。

2、乙方的权利、义务：

(1) 乙方须作出以下书面承诺：

①遵守《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》和泰州市最低工资标准等相关规定；

②物业管理公司必须接受甲方的管理、检查、验收方式、奖励与处罚规定。

(2) 在承接物业时，对物业档案资料、共用部位等进行查验，并做好书面确认工作；做好物业资料建档工作。

(3) 在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按合同要求委派符合岗位资格要求的人员履行本合同。

(4) 遵守甲方制定的规范要求，乙方依据法律法规的规定，根据甲方的委托及实际情况，按照合同约定的服务标准对本项目实施服务，接受甲方检查、管理。及时与甲方沟通，接受甲方的合理化建议。及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

(5) 根据有关法律法规的规定，结合甲方的需求以及实际情况，负责制定汇编《物业管理制度》，制定乙方工作岗位的工作规范和考核办法。根据甲方的委托和《物业管理制度》对违反物业管理规章制度的责任人和责任单位进行处理。制定的各项规章制度和工作规范送甲方备案，并向甲方提供依据工作规程制定的考核标准。

(6) 根据合同规定的内容，负责编制本管理项目的物业管

理服务方案、年度工作计划、内部考核办法，经甲方批准后，由乙方组织实施。

(7) 协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，按照甲方的指导要求做好相关节能工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度。

(8) 做好本物业管理区域的安全管理（包括安全秩序等）、事故防范、监控，协助做好消防设施年检、维保工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守甲方和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取事故防范措施，制定应急预案，组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

(9) 未经甲方同意，乙方对所管理的甲方公用设施不得擅自占用和改变其使用功能；不得占用、挖掘物业管理区域内道路、场地。

(10) 在经过甲方同意后，乙方才可委托专业公司承担乙方不能或没有资质承担的项目，并由甲方支付费用，合同需经甲方审核同意后方可签订，合同签署后送交甲方备案。乙方对专业公司在甲方所从事的工作承担责任，不得将项目管理的整体责任及利益转让给其他单位或个人。

(11) 依据合同约定设置项目管理机构和人员，统一着装，挂牌服务，文明操作，爱护公共财产，如有损坏照价赔偿。

(12) 保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业

资格和应有的素质，有关服务工种的人员，必须按国家规定具备相关工种上岗证条件，并符合国家相关部门的要求。水电维修人员需持有安监部门所发《特种作业操作证》电工作业证书。做好从业人员有关政治素养方面的审核，负责对物业管理人员进行岗前培训和经常性的职业道德、业务技能培训教育，尤其要加强安全、保密教育，严格遵守甲方有关规章制度。

(13) 乙方在投标文件《人员配置最低要求表》中所列的项目管理人员及服务人员在合同履行期内(含试用期)不得擅自更换，如确需更换，须事先得到甲方同意。对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后3天内更换到位，直到甲方认可。

(14) 乙方应执行国家有关规定依法用工，负责乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷的处理，甲方不承担任何相关责任。

(15) 正常作息时间：乙方作息时间随甲方作息时间做相应调整，并保证提前准备工作的质量效应和下班后的保洁效应。

(16) 双休日及法定假日：每天安排值班人员保障常规的保洁、保安、配电房等，根据甲方要求安排人员完成保安、保洁、设备维修等工作，期间产生的加班费用另行支付(合同报价外产生的加班费)。

(17) 做好保洁用具及耗材的日常维护管理，认真记好台账，并做到厉行节约。

(18) 建立物业服务档案并负责及时记载有关变更情况, 在管理期满不再续签新合同时, 应移交物业管理权和保洁用具、耗材, 撤出本物业。协助甲方做好物业服务的交接和善后工作, 移交或配合甲方移交管理用房和物业服务的全部档案资料(包括甲方提供的资料)及账目。全部手续完成后签署物业移交确认书。

十二、违约责任

1、乙方的责任

(1) 乙方未按合同规定的质量要求提供服务, 甲方有权终止合同, 由此造成乙方的直接损失和间接损失甲方不予补偿, 造成甲方损失时, 甲方有权要求乙方按照不超过当年物业管理费的2%支付违约金进行赔偿。

(2) 乙方应执行国家有关规定, 负责乙方员工的劳动、侵权、合同等纠纷处理事宜和相关赔偿责任, 甲方不承担任何责任。

(3) 由于乙方管理不善或重大失误, 造成甲方或第三方财产损失或人身伤害的, 乙方应承担一切责任(为此所需的保险由乙方自行承担)。

(4) 所有违约金从履约保证金中扣除, 如累计扣款超过履约保证金的总额, 乙方应在10个工作日内补足。

(5) 乙方在投标报价文件《人员配置最低要求表》中的项目管理人员及服务人员试用期不得擅自更换, 如确需更换, 应经甲方同意, 否则甲方有权扣除乙方全部的履约保证金, 解除合同并追诉由此给甲方带来的各项损失。

(6) 乙方保证其为履行本合同交付的工作成果、使用的技术手段和提供的服务内容涉及的各方面,均享有完全的法律权利或获得充分的授权。乙方因自身的权利瑕疵或侵权行为使得本合同履行侵犯任何第三方合法权益的,均由乙方承担相关责任。

(7) 乙方在履行合同中产生的一切非因甲方过错导致的损失,均由乙方自行承担。

2、甲方责任

(1) 甲方按合同履行,甲方按期付款,若甲方违约应向乙方支付违约金,每逾期一天,按合同价格的万分之二支付违约金。

(2) 甲方若需派出人员参与乙方的物业管理工作,则人员关系隶属甲方,其收入、福利、医疗等一切待遇均由甲方负责,乙方负责人员的考核与管理,甲方所派人员应服从乙方的管理,如有违规等现象,乙方应以书面形式报甲方,由甲方处置。

(3) 不能按时进场

若由于甲方的原因致使合同签订后乙方不能按时进场,则乙方有权向甲方追索由此造成的损失。

十三、解决争议的方法

双方在签订、履行本合同中所发生的一切争议,应通过友好协商解决。如协商不成,由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章,并在乙方向甲方交纳履约保证金后生效。

2、如需修改或补充合同内容，应经甲方、乙方协商，共同签署书面修改或补充协议。该协议将作为本合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

4、本合同正本一式肆份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执贰份。

附件：物业服务质量考核办法及细则

甲方：
地址：
法定代表人或授权代表：
联系电话：
签订日期：2024年11月13日

乙方：
地址：
法定代表人或授权代表：
联系电话：
签订日期： 年 月 日

附件

物业服务质量考核办法及细则

每季度定期依据考核标准对物业公司服务质量进行全面考核，根据考核指标逐项打分，对存在的问题下发书面整改通知书，并可附带提供证言、照片、监控记录、刷卡记录等。每次检查总分为100分，对照考核标准逐项进行量化打分，计算分值，详见下表：

考核内容	序号	评分细则	分值	扣分标准	得分	备注
服务质量 (15分)	1	服务不到位，被有效投诉，或对待相关投诉处理不及时、又未跟踪解决	5	发现一次扣2分		
	2	故意刁难，向服务对象或办事人员索取好处费（包括吃、喝、拿）	4	发现一次扣1分		有此类情况直接调离本项目
	3	员工仪表仪容、行为不规范，未使用文明用语，不按规定着装、不佩戴胸牌	2	发现一次扣0.5分		
	4	未对员工每月进行业务培训	1	发现一次扣0.5分		
	5	员工流失率 > 15%	1	发现一次扣0.5分		
	6	未经许可，随意更换项目经理；未经事先沟通更换其他岗位人员	2	发现一次扣1分		未经甲方同意更换人员扣全分

工作纪律 (15分)	1	不服从甲方的领导，未按时完成交办的工作任务并酿成后果	3	发现一次扣0.5分	
	2	项目负责人督查不严，导致工作出现重大失误，影响甲方形象或造成较大经济损失	3	发现一次扣1分	
	3	当班饮酒或酒后上班（注：若造成损失的，另行处理）	2	发现一次扣1分	
	4	当班期间串岗、脱岗、睡岗（注：若造成损失的，另行处理）	2	发现一次扣0.5分	
	5	当班吵架、打架、赌博（注：情节严重者另行处理）	2	发现一次扣1分	
	6	扎堆闲聊、上网打游戏、看电影或在岗长时间聊私人电话（注：迟到、早退、旷工，按《考勤制度》的规定执行）	2	发现一次扣0.5分	
	7	未做到每月自检资料完整	1	发现一次扣0.5分	
环境卫生 (10分)	1	未按要求打扫清理主干道、各楼道（包括楼道内墙壁、门窗等的清理）、洗手间、电梯轿箱的清洁卫生，或明显不清洁	1	发现一次扣0.5分	
	2	未按要求打扫楼道扶手及电梯轿箱抹擦和拖地，或明显不清洁	1	发现一次扣0.5分	
	3	未按要求打扫停车场、草坪灯、楼宇门等，或明显不清洁	1	发现一次扣0.5分	

会议服务 (10分)	4	指示标牌、垃圾箱及走廊等有明显浮尘或污迹	1	发现一次扣0.5分	
	5	垃圾不按指定地点存放或不及时组织外运	2	发现一次扣0.5分	
	6	未及时与环卫部门联系, 垃圾箱未及时清理	2	发现一次扣0.5分	
	7	未定期清理屋顶露台, 导致杂物堵塞下水口	2	发现一次扣0.5分	
	1	人员配备不到位, 或未按要求履职	2	发现一次扣1分	
	2	每日会议室、候会室的卫生保洁不及时、不到位	1	发现一次扣0.5分	
	3	未在会议前准备好茶水、烟灰缸、纸巾、毛巾等相关物品, 或空调、灯光等调节不及时	2	发现一次扣0.5分	
客房服务 (10分)	4	会议结束, 未及时开展相关设备、物品的清点、归还(归位)、存库等工作	2	发现一次扣0.5分	
	5	未做好场所内各会议室会议准备及会议服务工作	3	发现一次扣1分	
	1	人员配备不到位, 或未按要求履职	3	发现一次扣1分	
	2	未按要求做好客房接待、引领、登记, 服务规范不到位	3	发现一次扣0.5分	
	3	未及时补充客人所需的各类物品, 客房的收领工作不到位	1	发现一次扣0.5分	
	4	未做好布草及其他客用品的盘点, 取送、报损、赔偿及消毒工作	1	发现一次扣0.5分	

	5	未及时将客人的意见和建议反馈给甲方	1	发现一次扣0.5分		
	6	区域内环境整洁，物品摆放整齐，无杂物、无蜘蛛网、无死角	1	发现一次扣0.5分		
治安保卫 (15分)	1	人员配备不到位，或未按要求履职	4	发现一次扣1分		
	2	存在外来车辆、人员进出登记记录不完备情况	3	发现一次扣0.5分		
	3	出入口和要害部位未按要求实行24小时值班，有无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象	3	发现一次扣0.5分		
	4	未按要求巡视巡逻，或巡视巡逻打点记录不齐全	3	发现一次扣0.5分		
	5	落实“门前三包”责任，保持值班室物品摆放整洁	2	发现一次扣1分		
设备维护 (15分)	1	人员配备不到位，或未按要求履职	4	发现一次扣1分		
	2	配电房应设警戒牌，严禁非工作人员入内	3	发现一次扣0.5分		
	3	未按要求做好报修、维护、检查等相关记录(包括零星维修、配电房等设备的保养维修记录)，未按规定巡查巡检，造成设备故障无人知晓	3	发现一次扣1分		
	4	无人接听电话；应对突发事件不能及时到场，造成重大影响	3	发现一次扣1分		
	5	各类应急预案的针对性、实用性和可操作性不强	2	发现一次扣0.5分		

保密工作 (10分)	1	未定期进行保密教育、培训	2	发现一次扣1分	
	2	未经许可翻阅办公室的资料、报刊、书籍，以任何形式透露所看到的、听到的有关工作信息	4	发现一次扣1.5分	
	3	未经许可进入资料室、档案室、机房等保密区的	4	发现一次扣1.5分	
合计			100		

一、处罚办法

1. 物业公司考核评分季度平均得分90—100分（不含）的属于服务达标，按照《物业服务合同》约定全额支付当季度物业服务费。
2. 得分80—90分（不含）的，除责令其整改，按要求作出书面整改报告之外，在考核当季度支付费用中扣除当季度物业管理费用总额的1%。
3. 得分70—80分（不含）的，除责令其整改，按要求作出书面整改报告之外，在考核当季度支付费用中扣除当季度物业管理费用总额的5%。
4. 得分不满70分的，在考核当季度支付费用中扣除当季度物业管理费用总额的10%或解除与物业公司签订的合同。
5. 如发生以下问题的，实行一票否决制，甲方随时可以清退物业并解除合同，所造成的损失由乙方承担：

- (1)发生严重安保事故的;
- (2)发生严重涉密事件的;
- (3)甲方认为的其他严重行为。

二、奖励办法

物业服务日常工作中,因见义勇为、拾金不昧、发现重大隐患或其他额外服务等,得到甲方领导的表扬,一次加5-10分(视表扬事情的情形和程度);每季度进行汇总,奖励分值与考核分值综合计算,产生当季度实际考核分值。

甲方:

地址:

法定代表人或授权代表:

联系电话:

签订日期:2024年11月13日



乙方:

地址:

法定代表人或授权代表:

联系电话:

签订日期: 年 月 日



李朝刚