

物业服务合同

甲方：国家税务总局伊金霍洛旗税务局

乙方：鄂尔多斯市铁锤物业服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》、《物业管理条例》等有关法律、法规规定，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚实、信用的基础上，就甲方委托给乙方物业服务有关事宜，经招标确定并订立本合同。

第一条 物业基本情况

物业类型：办公楼及平房院落。

建筑总面积：16944.03 平方米，院落 18435.44 平方米；

其中：旗局机关办公楼：8284.18 平方米，院落 5105.54 平方米；

旗局西侧附属楼：387.6 平米，；

纳林陶亥镇分局：1025.8 平方米，院落 1447.52 平方米；

红庆河镇税务所苏布尔嘎办公区：886.21 平方米，院落 3018.86 平方米；

札萨克镇税务所：997.76 平方米，院落 7356.32 平方米；

乌兰木伦镇税务分局：2366.48 平方米，院落 1507.2 平方米；

第二税务分局：996 平方米，

CBD 窗口内区及内设办公室：2000 平方米

第二条 物业服务事项

1. 环境卫生服务（包括旗局办公楼、基层税务分局和税务所公共区域，办公室、活动室及健身房，公共区域的卫生间、开水间、楼梯扶手、门厅、过道、室内玻

璃、室内绿化养护及外围环境、院内道路、绿化带等卫生保洁及垃圾清运、办公楼内小件物品搬运、除冰扫雪等服务)。

2. 会议服务 (包括会议、接待、礼宾服务)。

3. 秩序维护服务 (负责各处办公场所大门进出人员、车辆管理, 院内车辆停放及疏导, 办公楼内外办事人员秩序管理服务, 消防系统设备管理服务、消防知识普及宣传服务、消防演练、应急服务、监控管理及安全保卫等服务)。

4. 设施设备运行维护服务 (水、电、暖等公用设施设备的维护管理; 办公设备的保养维修服务)。

5. 公务用车司乘服务 (包括单位公务用车的驾驶、维护保养和安全管理等工作)

6. 洗车和理发服务 (包括单位洗车间车辆外观清洗、理发室理发服务及运行管理和相关设备维护保养等工作)

7. 重视物业员工队伍建设, 加强思想政治和安全教育工作, 遵纪守法, 按章作业, 规范管理, 优质服务。

第三条 物业服务期限

本合同期限自 2026 年 1 月 24 日至 2027 年 1 月 23 日。

第四条 合同金额及支付方式

1、合同金额

(1) 本合同价即中标价为: 人民币 3948000 元整 (大写: 叁佰玖拾肆万捌仟元整); 每年合同价为: 人民币 1974000 元整 (大写: 壹佰玖拾柒万肆仟元整); 每月费用合计为: 人民币 164500 元整 (大写: 壹拾陆万肆仟伍佰元整)。该价款已包含人工费、材料费、保险费、税费等为实现本合同物业管理所需的一切相关费用, 除此以外甲方无需再支付任何其他费用。

(2) 最终结算价以中标价并扣除乙方的违约金为准。甲方按照最终结算价履行付款义务。

乙方的违约金包括：根据合同或招投标文件约定产生的各类违约金或扣款，在结算过程中应从结算价中扣除该部分费用。

(3) 本次物业服务实行包干制，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担；乙方不得以亏损为由单方要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目。

物业服务费主要用于以下开支：

1. 用工成本。物业管理费用人员成本构成须包括按民法典、劳动法、鄂尔多斯市规定的人员工资、加班费、社会保险费（按劳动法规定投标人必须为全员购买社保）及福利费、工会经费、残疾人保障金、服装费等，不可缺项。

2. 行政办公费用，办公用品用具等（物业服务活动中所需电脑、打印机、传真机、复印机）。

3. 保洁耗材、保洁费（公共区域日常所需的卫生纸手纸、洗手液等、拖布、尘推、扫把、垃圾铲、家私腊、碧丽珠、清洁药剂等）。

4. 除四害及卫生消杀费用（蟑螂药、老鼠药等）。

5. 保洁机械（单擦机、洗地机、吸尘器、地毯抽洗机等）。

6. 安保器材及耗材（对讲机、警戒棍等）。

7. 员工的服装费用、行李及床铺费用。

8. 设备设施的日常运行维护及耗材费用（大楼设施设备的日常检修管理，物业负责单件单次 200 元以内设备设施的日常检修及耗材费用）。

9. 工程部所需的各类维修工具（电焊机、钳子、电流表等）。

10. 以及所有预产生的费用。

2、支付方式：

按季支付，甲方按季对乙方物业服务进行验收，验收合格后方可付款，付款前提供符合甲方支付要求的发票，否则甲方有权拒绝支付相应款项。

第五条 物业服务内容

一、秩序维护服务

1、服务内容

① 公共秩序维护。负责日常秩序维护，制止车辆乱停乱放、超速行车或乱鸣喇叭的行为以及其他各种有损甲方利益的事项。具体包括：办公楼的门卫管理、交通秩序管理、消防管理、办事人员安全秩序管理，努力配合办公大楼做到防火、防盗、防自然灾害、防暴力等工作。

② 紧急事故处理。负责各种突发事件的预防与处理，制定好各类安全事故发生时的紧急处理预案，并在事故发生时第一时间报告甲方有关管理人员，并对各类事故进行紧急救护处理。

③ 安全法制教育。加强自身工作人员的安全教育与法制教育，提高其安全防范工作能力及法制意识，确保不因自身工作人员原因发生安全事故，并配合甲方进行各类安全教育。

④ 安全隐患排查。定期排查各类安全隐患，每周定期排查一次安全隐患，如发现安全隐患，必须在 1 小时内报告甲方安全主管部门，并采取必要安全隐患防范措施。每周定期向甲方后勤部门书面报告上周安全隐患排查的情况。

⑤ 安全设备管理。建立安全设备管理与巡查制度，定期检查办公楼各类安全设施设备，包括道路交通安全防范设施、财产安全防范设施等。发现上述系统出现故障或故障隐患，须及时向甲方物业监管机构通报，联系维保厂商进行及时的维修。

2、服务要求

固定岗：大楼门岗、监控中心等要求 24 小时值班，停车场要求设正常班。

巡逻岗：楼内、外围区域要求 24 小时巡逻。建立、健全和落实内部治安、消防管理规章制度；

① 贯彻公安部门工作精神，落实各项安全保卫任务，并积极协助公安机关、国家安全部门调查各种违法活动和侦破各类案件；负责保安人员的业务技能培训，定期组织考核，提高保安人员业务技能和自身素质；

② 做好办公楼（区）来人来访的通报、证件检验、登记等，并负责对携带的大宗物品进行检查；

③ 24 小时巡逻，经常进行巡视检查，及时消除安全隐患，保证机关安全；

④ 做好对易燃易爆、放射、剧毒等危险品的安全管理工作；

⑤ 按安全管理规定更换失效消防设施，经常开展消防安全检查和演练，消除安全隐患，保证重点部位的安全；

⑥ 负责公共秩序维护、道路交通安全、机动车和非机动车停放管理及车库管理等工作；

⑦ 制定应急抗灾工作预案，提高处理自然灾害、意外事故的能力，并协助处理办公楼突发事件；

⑧ 做好重大活动，重要人物、宾客及重大节日的安全保卫工作。

监控系统管理：

① 控制室 24 小时值班，随时了解办公楼消防自动报警系统及附属设备、通讯系统、视听系统、自控系统及闭路监控系统的运行情况；制定弱电设备维修计划，并组织实施；

② 制定停电、强电磁干扰、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施；

③ 及时排除各系统运行中的故障；

- ④ 定期对各系统进行检查、检测，保证正常运行；搞好设备机房的卫生清洁；
- ⑤ 搞好设备机房的安全、防火工作。

3、服务标准

- ① 门卫的保安根据甲方要求对出入办公楼的人员、物品进行验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入办公区域内；
- ② 巡逻保安根据甲方要求对服务中心能及时发现和处理各种安全和事故隐患，并能迅速有效处置突发事件；
- ③ 巡逻保安负责按时关闭公共区域电气设备、门窗；
- ④ 定期检查各种消防设施和器材配套是否合理、更换是否及时、使用是否有效；
- ⑤ 保证办公楼项目环境秩序良好，道路畅通，车辆停放有序，机动车停车场秩序井然；
- ⑥ 定期开展消防安全演练，提高消防安全防范技能和意识；
- ⑦ 保证办公楼消防自动报警系统、门禁系统、自控制系统及闭路监控系统运行正常，各系统工作稳定；
- ⑧ 保证各系统设备灵敏可靠；
- ⑨ 一般性故障立即排除，零小维修合格率 100%。暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效；
- ⑩ 设备机房整洁。保证设备机房的安全。

(二) 环境卫生服务

1. 办公楼绿植花卉养护服务：

(1) 范围：办公楼内公共区域的各种花卉、绿植。

(2) 内容：日常浇灌、修剪、施肥、治虫、换土、擦拭花盆、冲洗绿植、对枯

枝烂叶进行清理，定期对绿植合理调换方向。如有特殊情况需要调整绿植摆放位置，需配合甲方要求随时进行调整。

(3)标准:绿植花卉生长茂盛，绿植花叶无尘土、无水迹、无枯枝、无黄叶，摆放位置合理、高低搭配协调美观、花盆及盆垫外表无尘土、无水迹。

2. 办公楼外围保洁服务:

(1)范围:办公楼台阶及两侧坡道、门前空地、办公楼周边，停车场、机动车道、人行道及四围绿化带，以上区域卫生包含地面、墙面及卫生死角。

(2)内容:卫生区域地面进行清扫、垃圾杂物进行清理，办公楼出入口门厅的玻璃、外围公共区域的垃圾桶、果皮箱等进行擦拭。

(3)要求:每日对卫生保洁区域彻清两次,周一至周五工作时间为，上午 7:30 至 12:00，下午 14:30 至 17:30 时间段内，每小时对以上区域巡视清理一次。

(4)标准:外墙及停车场地面、墙面无杂物、无烟头、无污渍、无油渍、无纸屑，树篱周边无枯枝落叶、树篱内无纸屑、无杂物，树周围大理石台阶无污渍、光亮整洁。冬季下雪，必须在职工上班之前，将积雪清除干净。

3. 办公楼公共区域保洁服务:

(1)范围:

a. 走廊:大理石地面、出风口、灯罩、办公室门、垃圾桶、痰桶、沙发、茶几、消防报警器、指示牌、开关面板、轿厢。

b. 步梯间:步梯台阶、大理石地面、不锈钢扶手、玻璃窗户、楼层指示牌、开关面板、电梯门、轿厢;

c、卫生间:男女卫生间地面、墙壁、面台、面盆、水龙头、镜子、排风系统、开关面板、小便池、蹲便池、蹲便池隔板、纸篓、塑料卫生纸盒、灯罩、脚踏阀、墩布池。

开水器、踢脚线。

(2)内容:对以上范围区域进行摸尘、擦拭、清洗、保养、消毒、补充、检查、除垢、去污、灭菌灭虫

(3)要求:每日对以上区域彻清两次,为避免与办公楼工作人员上班时间冲突,周一至周五工作时间为上午 7:30 至 8:30, 下午 14:30 至 15:30 时间段内, 每小时对男女卫生间巡视清理一次。17:00-17:30 负责区域内所有垃圾清理至垃圾指定处。每天对卫生间便池、墩布池、布统一消毒一次。

(4)标准:以上区域卫生光亮整洁、无尘土、无水迹、无油渍、无污渍、无杂物,要求制定详细的卫生清洁工作流程,针对各种材质表面,使用专业清洁用品。

4. 活动室保洁服务:

(1)范围:职工活动室、台球室、二楼理发室、男女更衣室地面、运动器材、窗台、痰桶纸篓、开关面板等。

(2)内容:对以上范围区域进行摸尘、擦拭、清洗、保养、消毒、补充、检查、除垢、去污、灭菌灭虫。

(3)要求:每日上午对以上区域彻清 1 次。

(4)标准:以上区域卫生光亮整洁、无尘土、无水迹、无油渍、无污渍、无杂物,要求制定详细的卫生清洁工作流程,针对塑胶地板表面,使用专业清洁用品。

5. 入室保洁服务

(1)范围:旗局办公楼 1-5 层、各基层税务分局税务所办公楼除涉密部门以外的办公室,包括门、门框、门牌、地面、墙面、各种开关面板、钟表、装饰画办公桌、椅子、电脑 主机、电话机、打印机、碎纸机、显示器、衣架、书柜、沙发、茶几、茶杯、笔筒、茶叶桶、各类装饰 物品、暖壶、玻璃、窗台、踢脚线、纱窗、绿植、旗杆、镜子、托盘、纸篓。

(2)内容:对以上范围区域进行摸尘、擦拭、清洗、保养、消毒、补充、检查、除垢、去污、灭 菌灭虫。

(3)要求:每日对以上区域进行清理 1 次, 为避免与办公楼工作人员上班时间冲突, 周一至周五工作时间为, 早晨须在 8:00 之前结束, 下午于 17:30 之后且办公室离人后可打扫。每周对茶杯统一消毒一次。每天对办公室所有电子、电器设备进行检查, 及时更换电池, 发现故障及时报修。

(4)标准:以上区域卫生光亮整洁、无尘土、无水迹、无油渍、无污渍、无杂物, 投标人要求制定详细的卫生清洁工作流程。针对各种材质表面, 使用专业清洁用品。

6. 办公楼垃圾清运处理服务:

(1)范围:办公楼产生的日常垃圾、装修垃圾、各类电子废弃物品、材料、家具、电器等。

(2)内容:将以上垃圾运送至指定地点进行处理, 要求楼内垃圾日产日清。

(3)要求:对收回的各类垃圾统一存放在指定地点, 不得随意堆放, 然后对垃圾进行分类处理后方可转运至垃圾回收站处理。

(三)公用设施设备的维护、管理(不含办公设备)

1. 服务内容

①负责房屋非建筑本体、公共设施设备的维护与管理。包括停车场、室内外照明、消防设施以及给排水系统、发电配电机房、电梯、空调等各类公用设施的日常运行维护与管理, 保障其正常运行或处于良好的备用状态。质保期内的大型设施设备(消防设备、监控设备、LED、高压机房、发电机、电梯、空调、供热系统二次换热设备等)的定期专业维保及维修由厂家负责, 物业负责日常监督检查, 发现问题及时联系厂家维修, 质保期后配合甲方选择优秀的维保商。

②)负责定期对大楼的各类公共设施进行检查并作记录,每月向甲方后勤部门书面报告一次公共设施情况。

③)物业公司负责承担公共水电设施设备维修单价单次在 200 元以内的日常维修零星配件费用。公共水电设施设备维修单价单次在 200 元(含)以上的日常维修零星配件费用由甲方购置、提供,物业公司根据实际情况按照有关规定领用

④)制定详细的公共设施日常维修计划及实施方案。

2. 管理标准

1) 公共设备维修养护服务标准

①)建立完善的质量保证体系,提供切实可行的运行管理、维护保养、维修的实施方案和各种措施。

②)制定设备安全运行管理、岗位责任制、定期巡视检查、操作规程及监督检查制度,建立岗位责任制,并严格执行。做到科学管理、正确使用,精心维护,备齐备件,及时维修。

③)建立安全检查制度,所服务区域设备设施进行日常安全巡检和定期安全检查,并记录备查。实行 24 小时值班制度,保证设备良好,运行正常,无重大管理责任事故。

④)设备及机房环境整洁,无杂物、灰尘,无鼠、虫害发生。

⑤)所需各种专业技术人员配备齐全、维修和操作人员持证上岗。有解决各类故障和事件的能力。

⑥)建立设备台账和档案,项目齐全,目录清晰,设备图纸档案、技术资料齐全,管理完善,可随时查阅。

2) 公用设施维修养护服务标准

序号	项目	内容	服务标准
1	房屋非本体建筑日常养护维修	1、院内围墙维修 2、门窗养护维修 3、墙台面及天花板养护维修 4、院内道路养护维修	院内外墙面、天花板、门窗的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%
2	给排水设备运行维护管理	1、给排水管道养护维修 2、水泵、水箱、阀门等设备设施养护维修 3、水泵房及机电设备的养护维修 4、给排水检查井养护维修 5、其他相关养护维修 6、沟渠池井的检查	保证给排水系统正常运行使用。防止跑、冒、滴、漏。对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修。定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；及时清理排水井和排水沟渠淤泥、杂物。及时发现并解决故障。

3	供配电设备运行维护管理	供配电设备运行维护管理	<p>对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案（包括电气平面图、设备管理图、接线图等图样），做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障；加强日常维护检修，公共使用的照明灯具、线路、开关保证完好，确保用电安全。</p>
4	照明系统维护管理	室内外照明和效果灯光工程系统维护管理	<p>加强日常检查巡视，及时更换灯具光源，确保节日灯光的正常使用；定期检测，发现故障及时维修，零修及时率达到 100%，小修不过夜。</p>

5	电梯运行 维修	电梯运行维护是指为保证办公楼（区）电梯设备正常使用所进行的日常运行管理、维修保养	<p>确保电梯按规定时间运行；安全设施齐全有效，电梯内求救警钟保持正常工作状态；通讯、照明及其它附属设施完好；电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完善；客厢、货箱、井道保持卫生清洁；电梯运行正常，且安全标志明显、齐备；因故障停梯，接到报修后维修人员应在 10 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。</p>
6	消防系统 维护	<p>定期检查各种消防设施和器材配套是否合理、更换是否及时、使用是否有效。定期开展消防安全演练，提高消防安全防范技能和意识，确保办公楼消防系统运行正常。</p>	<p>按安全管理规定更换失效消防设施，经常开展消防安全检查和演练，消除安全隐患，保证办公楼重点部位的安全。</p>

（四）会议服务：

1. 服务内容及标准

负责所有会议、参观及接待的各项服务工作：负责所有会议室的清洁及服务
工作；做好会议服务准备、保证 24 小时业主会议服务要求。具体如下：

- ① 会前、会中、会后等常规服务
- ② 会议接待服务
- ③ 会议安全服务
- ④ 会议用品洗消服务（要符合卫生防疫规范标准和要求）

2. 管理要求

- ① 提前向会议主办单位了解会议时间、参会人员和会议服务要求，并与工程、保安、保洁等部门做好会议有关协调工作。
- ② 保持会议区域、公共会议室整洁、提前做好会议服务用具物品挂放会标、摆放座签、指不牌、资料等。
- ③ 检查调试会议使用的设备器材。
- ④ 布置会场应整洁、大方。会标、台签大小、颜色协调；花木摆放合理，整体效果和谐。
- ⑤ 维护会场秩序，防止无关人员进入会议区域。
- ⑥ 在门口、电梯口等场所根据业主的需要，设置告示牌，配置引导接待员，会议休息期间，引导会议休息区域和卫生间位置。
- ⑦ 散会时，彻底打扫整理会议区域卫生，按规范做好杯具、毛巾的洗消工作；清理会场，将会场遗留的资料文件、物品等交送会议主办部门并做好会议安全保密工作。
- ⑧ 检查、关闭会议使用电源和有关设备。

(五) 司乘服务

- 1. 范围：单位公务用车。

2. 要求:正常上班时间段服务,必要时按需提供加班服务

3. 服务内容

(1) 安全驾驶

公务车驾驶员的首要职责是保证乘车人员的生命安全和财产安全。因此,公务车驾驶员应该遵守交通法规,严守相关规定,驾驶技术过硬,熟悉行车路线,确保安全顺畅地到达目的地。

(2) 乘车服务公务车驾驶员应该保持车内整洁干净,车内设备完好,车况良好。同时,驾驶员在接送乘车人员时应浓厚的服务意识,礼貌待人,主动提供各种帮助。驾驶员应尊重乘车人员的意愿,不得擅自关闭车窗或调节车内温度,根据乘车人员喜好播放音乐等。同时,在车内保持良好的卫生环境,提供足够的座椅空间和安全带

(3) 保密工作公务车驾驶员在乘车过程中接触的一些信息可能属于机密性质,驾驶员应始终保持高度的保密意识,严守机密,不得外泄公司、单位或领导人的隐私和涉密事务。

公务车驾驶员对车辆的保养工作是重要的,包括定期检查车辆发动机、制动器、轮胎、燃油等,并及时进行维修和更换。在公务车行驶过程中,需要做到合理驾驶,避免不必要的划痕和损坏。

(4) 车辆保养

(5) 礼仪规范

公务车驾驶员在接待、送别领导、乘车人员时,应注意仪容仪表,穿戴整洁。当有领导或重要乘车人员乘车时,应主动开门,热情问好,并为其打开座椅,提供必要的帮助。

4. 服务标准

(1)服务主动

驾驶员应主动了解乘车人员的需求，提前做好准备。例如，提前了解天气情况，做好车内温度调节、窗户关闭等环境准备，确保乘车人员的舒适。

(2)服务细致

驾驶员在将乘车人员接至目的地后，应主动下车打开车门，帮助拿行李，提供必要的攀扶等服务。

(3)服务真诚

驾驶员的服务应带有真诚和热情，表达对乘车人员的关心和关怀，让乘车人员感到宾至如归。

(4)服务礼貌

驾驶员在服务过程中应始终保持礼貌，言行举止得体，不得恶言相向或不恰当的言辞。

(六)理发、洗车服务

1. 理发服务

1.1 范围:单位理发室。

1.2 内容:单位职工理发服务

1.3 要求:正常上班时间段服务

1.4 服务标准

(1)造型设计服务:根据单位职工的需求和脸型特点，提供专业的造型理发服务。

(2)定期维护:为单位职工提供跟踪服务，记录个人偏好，提供定制化理发建议。

(3)卫生与安全

①每次服务前后，对理发工具进行全面消毒。

②使用一次性理发围布、梳子、耳罩等，确保个人卫生

③保持服务区域干净整洁，定期通风换气。

④职工咨询与建议:为单位职工提供关于发型选择、护理方法等方面的咨询与建议，帮助他们找到适合自己的发型和护理方法。

⑤护理服务:提供头皮护理、发膜护理、油脂调理等护理服务，保持头发的健康和光泽。

⑥专业设备与产品:配备专业的理发设备和高质量的理发产品，确保提供高品质的理发服务。

⑦预约服务:提供在线预约或电话预约服务,方便职工提前安排时间来理发

2. 洗车服务

2.1 范围:单位洗车间。

2.2 内容:单位内公车及职工车辆洗车服务

2.3 要求:正常上班时间段服务

2.4 服务标准

(1)安全性:确保清洗过程中不损坏车辆，避免使用腐蚀性强的清洁剂。

(2)专业性:清洗人员需经过专业培训，掌握正确的清洗技巧。

(3)高效性:单次清洗时间不超过 20 分钟，确保车辆及时投入使用。

(4)环保性:使用环保清洁剂，减少水资源浪费，妥善处理洗车废水

第六条 考核办法

甲方对乙方的服务情况按月进行评价，评价标准以招标文件的技术要求及乙方提供的相关承诺或说明为准，全部达标或优秀，不扣分，每有一项服务未达标扣 3 分，依次累加。物业服务月度评价 90 分及以上(即)不予扣款:80-90 分之间，

每降低一分，扣除当年合同总价的 0.5%作为违约金;80 分以下，第一次扣除当年合同总价的 10%作为违约金，第二次甲方可拒付未付服务费并有权解除合同:甲方未进行评价月份，按服务合格或优秀考虑，不予扣款。

第七条 乙方权利与义务

1. 乙方应根据本合同及合同附件的约定，提供相应品质的物业服务

2. 乙方可根据情况，选聘专业性服务企业承担某专项服务项目，乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准，不得低于本合同约定，对受托企业的服务行为进行监督，并对受托企业的服务行为承担连带责任。

3. 乙方应妥善保管和正确使用本物业的相关档案资料和表格，同时接受甲方的监督评价。乙方应对甲方的资料和业务信息进行保密，未经甲方同意或授权不得告知第三方。

4. 乙方负责管理现场的工作人员，按其岗位职责进行相关的技能培训和礼仪培训。

5. 乙方应针对甲方的整改意见、换人意见、投诉建议，及时给予回应、解释和执行，并承担因此造成的法律、经济责任。

6. 乙方应爱护甲方的公共财物，如有损坏，由甲乙双方协商相关赔偿事宜。乙方应严格遵守甲方的参观接待工作要求，未经甲方允许或授权，不得随意外来人员进出参观或查看甲方展览会议场地、工作场所及资产存放场所等甲方所有场地。

7. 乙方承诺所派出员工为正式签订劳动合同并且交纳社会保险的员工，如有人员变动，需提前 3 天告知甲方，并每季度向甲方报送派驻甲方的从业人员名单。

8. 本合同解除或者期满终止时、乙方应当按照有关规定和本合同约定，及时与甲方办理资料、资产移交和项目退出手续、将所有工作人员、设施设备撤离本

物业区域，乙方向甲方移交的资料包括但不限于：

(1) 乙方进场时接收的资料；

(2) 服务范围内的竣工图纸、保修及使用资料、设施设备维护保养及维修等技术资料；

(3) 设施设备的安装调试、验收、维护保养和维修的合同资料；

第八条 甲方权利与义务

1. 有权监督乙方执行双方约定的物业服务内容、根据情况提出整改意见和建议。

2. 对本物业区域内的物业服务事项有知情权、了解和处罚权。

3. 积极配合乙方做好本物业区域内的物业服务工作，并为乙方提供必要的生产用水用电、临时库房、物业用房等。

4. 甲方有权考核乙方工作人员的身份资料是否合格，如经考察发现乙方派驻的工作人员不适合岗位工作，可通知乙方换人或换岗。乙方拒不按照甲方要求进行调整的视为乙方违约，甲方有权单方面终止合同并要求乙方按照本合同总价的30%承担违约金。

第九条 安全责任

1. 乙方应做好一切相关安全措施，若因乙方人员自身操作不当或管理不善等原因发生任何安全事故，由乙方承担全部相应责任；乙方将安全隐患以书面形式报给甲方，甲方没能及时处理整改而导致事故再次发生的甲方负相应责任，造成甲方任何损失或致使甲方承担任何赔偿责任的，乙方应向甲方承担一切损失的赔偿责任。

2. 甲方、乙方或第三方均有原因导致发生安全事故，根据事故发生的具体因素，协商各自相应承担的经济赔偿责任。

3. 甲乙双方需严格按照要求签订《安全责任状》。

第十条 违约责任

1. 若乙方责任导致未能顺利完成合同约定的服务内容和质量标准，甲方有权要求乙方整改，24小时内不整改或整改不达标，每发生一次甲方有权减少物业服务费支付额度的5%作为违约金，累计发生三次或三次以上，甲方有权单方面终止合同并要求乙方按照本合同总价的30%承担违约金。因乙方过失造成甲方发生经济损失，乙方应给予甲方相应经济赔偿，包括直接经济损失及间接经济损失(包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费、保险费等)。

2. 乙方在本合同期限内擅自停止物业服务的，甲方可要求乙方继续行，采取补救措施，并应当按合同总价5%的标准向甲方支付违约金;前述行为给甲方或第三方造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失，造成甲方任何损失或致使甲方承担任何赔偿责任的，乙方应向甲方承担一切损失的赔偿责任。乙方在本合同终止后拒不撤出本物业服务区域的，甲方有权要求乙方按时撤出物业区域，并应当按合同总价5%的标准向甲方支付违约金。

3. 若因甲方违反合同约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同。

4. 甲乙双方任何一方未经双方协商同意而擅自决定提前终止本合同者，应向另一方支付伍万元违约金，如因此造成另一方有超出违约金的经济损失，亦应给予相应的赔偿。

5. 如有《中华人民共和国民法典》约定的不可抗力因素致使合同部分或全部无法履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除违约责任。

第十一条 合同的变更、终止和解除

1. 本合同未尽事宜，由甲乙双方协商确定，并签订补充协议。补充协议与本

合同具有同等法律效力。

2. 合同履行过程中发生争议，由甲乙双方协商处理，协商不成的向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 由甲乙双方及第三方(如有)按照招标文件的技术要求和乙方根据招标文件的技术要求做出的书面说明或相关承诺及合同要求，一同对服务内容进行验收，如验收不合格甲方可以解除合同且不承担任何法律责任。

4. 无论本合同因任何原因终止或解除，乙方均需严格履行以下附随义务，确保甲方办公秩序不受影响：

(1) 资料完整移交义务

乙方应在合同终止或解除之日起3个工作日内，向甲方移交全部物业服务相关资料，包括但不限于：物业设施设备台账、维修保养记录、运行日志、故障处理档案；安全保卫、消防演练、监控录像（保存期内）、隐患排查等安全管理资料；会议服务、环境卫生、司乘服务、理发洗车等工作记录及统计报表；甲方提供的招标文件、合同附件、考核记录等文件资料；与第三方签订的专项服务合同及相关凭证。

(2) 资产无损返还义务

乙方应在合同终止或解除之日起3个工作日内，返还甲方提供的所有资产，包括但不限于：清洁设备、保安器材、会议设备、办公家具、维修工具等固定资产；未使用的保洁耗材、办公用品、劳保用品等低值易耗品；甲方授权使用的门禁卡、钥匙、等物品。

(3) 场地清理与恢复义务

乙方应在合同终止或解除之日起5个工作日内，完成以下工作：撤离所有派驻职工，腾空使用的办公区域、工具间等场地；清理场地内所有垃圾、个人物

品、乙方资产，恢复场地原状；配合甲方进行场地验收。

(4) 配合审计与交接义务

乙方需配合甲方对物业服务期间的费用收支、服务质量、资产使用情况进行审计，提供有关凭证、记录和报表，不得隐瞒、篡改或销毁资料。如服务到期，甲方选聘新物业公司，乙方应配合新物业交接，确保服务不中断。

(5) 员工安置与秩序维护义务

乙方负责妥善安置所有派驻员工，不得因合同终止或解除引发员工投诉上访等影响甲方正常办公秩序的事件。乙方需书面告知员工不得泄露甲方信息，不得在离职后以任何方式干扰甲方工作。

第十二条 保密条款

除非经另一方许可或因政府部门及法律法规的强制性要求而披露，双方承诺不将从另一方得到的任何商业秘密及信息披露或泄露给第三方。

第十三条 其他约定

1. 本合同一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。
2. 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后正式生效。
3. 双方一致确认，本合同落款处任何一项通讯方式均有效，任何一方均有权选择任一方式履行通知义务。任何一方如变更通信方式必须书面通知对方，否则对合同相对方无效。

甲方（盖章）：

法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）：

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）：

2026 年 1 月 24 日

2026 年 1 月 24 日