

国家税务总局信宜市税务局物业
管理服务采购项目

合 同 书

项目名称：国家税务总局信宜市税务局物业管理服务采购项目

合同编号：ZX2023-FG018

签约地点：迎宾大道北 213 号信宜市税务局

签订日期：2023 年 5 月 1 日

甲 方：国家税务总局信宜市税务局

电 话：0668-8859899 地 址：迎宾大道北 213 号

乙 方：茂名市富熙物业服务有限公司

电 话：0668-2757836 地 址：茂名市茂南区站南直一街 8 号大院 6 幢 102 房

项目名称：国家税务总局信宜市税务局物业管理服务采购项目

项目编号：ZX2023-FG018

根据国家税务总局信宜市税务局物业管理服务采购项目（项目编号：ZX2023-FG018）的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《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。

一、合同金额

（1）合同金额：（大写）：人民币伍佰伍拾捌万玖仟伍佰柒拾壹元贰角贰分元（¥ 5,589,571.22）；

每年合同金额：（大写）人民币贰佰柒拾玖万肆仟柒佰捌拾伍元陆角壹分（¥ 2,794,785.61元/年）。

（2）服务期限

1. 自合同签订之日起两年（1+1 模式），满 12 个月为一年。采取 1+1 服务模式签订合同，即在第一年的合同期满前 2 个月内，由甲方根据平时考核结果作充分的评估，确定是否继续执行合同。确定继续执行合同的，与乙方再续签 1 年合同；确定终止合同的，不再支付后续管理费用。合同期内乙方如所提供的服务未达到甲方服务需求，或出现重大失误，严重影响甲方正常工作的，甲方书面提出整改通知，乙方未按要求及时整改或未达到整改要求的属于违约行为，甲方有权终止合同，不再支付后面的服务费用，由此造成甲方经济损失的，乙方应给予赔偿。

2. 服务期内茂名市最低工资标准提高的，乙方应按提高的幅度对服务人员的工资差价进行适当的调整。社保费用按照政策进行调整的，乙方应最新社保政策执行，乙方投标报价时已对以上调整作出预估，合同签订后，不得向甲方提出增加费用的请求。

二、服务内容及服务要求

甲方聘请乙方提供以下服务：

（一）服务项目概况

1、主要场所及设施设备情况

1.1 国家税务总局信宜市税务局机关办公楼、第一税务分局自助办税服务厅、第二税务分局（信宜市迎宾大道北 213 号），建筑面积约 25974.1 平方米。

1.2 国家税务总局信宜市税务局迎宾大道中路办公区（含东镇税务分局、开发区税务分局等场所），建筑面积约 13500 平方米。

1.3 信宜市行政服务中心三楼办税服务大厅，建筑面积约 645.24 平方米。

1.4 镇隆税务分局位于广东省信宜市镇隆镇开发区窦州大道 89 号，建筑面积约 822.77 平方米。

1.5 北界税务分局位于广东省信宜市北界镇圩尾路，建筑面积约 639.21 平方米。

1.6 池洞税务分局位于广东省信宜市池洞镇广海路 97 号，建筑面积约 930.08 平方米。

1.7 怀乡税务分局位于广东省信宜市怀乡镇沿江路 301 号，建筑面积约 1939 平方米。

1.8 朱砂税务分局位于广东省信宜市朱砂镇开发区，建筑面积约 630.21 平方米。

1.9 白石税务分局位于广东省信宜市白石镇白石街，建筑面积约 1600.16 平方米。

1.10 钱排税务分局位于广东省信宜市钱排镇开发区，建筑面积约 527.32 平方米。

1.11 合水税务分局位于广东省信宜市合水镇开发区府前路 031 号，建筑面积约 1939 平方米。

2、服务范围：国家税务总局信宜市税务局权属的办公用房、职工宿舍和所属公共区域。

3、服务内容：基础和公共服务、商务服务、秩序服务、环境服务、工程管理、绿化养护、应急响应管理等。

（二）项目服务要求

1、总体要求

1.1 甲方对乙方重要岗位的设置、员工录用、重要的管理决策有直接参与权与否决权。

1.2 信宜市税务局办公室对乙方组建的物业管理机构进行归口管理。

1.3 信宜市税务局办公室每月对物业服务进行考核，考核结果作为合同履行和结算的依据。

1.4 在处理紧急和突发事件时，甲方对乙方服务团队成员有直接指挥权。

1.5 乙方负责制订物业管理服务方案，建立各项规章制度，确定组织架构及人员录用等，



在实施前报甲方审核批准。

1.6 乙方须具有保安服务许可证，具备利用自身资源一次性应急抽调各岗位人员（安全保卫、清洁服务、工程管理、会务接待）不少于 20 人的调遣能力。

1.7 乙方提供拟为本项目服务的团队人数不得少于 55 人（其中项目经理 1 人）。

1.8 乙方严格按照确定的团队配置表派遣服务人员，非经甲方书面同意外不得更换任何人员，未按约定执行的，甲方有权终止合同。

1.9 乙方理解并同意“服务期内如因相关法律法规等和政府规范性文件要求，税收征管改革发展需要，机构撤并、改革等原因，甲方有权单方面终止合同，服务费用按服务期内实际发生的费用支付”。

1.10 在服务期内，乙方定期对服务团队成员进行安全教育，做好安全措施，保证工作人员的安全。

1.11 乙方对所录用人员要严格政审，保证录用人员男 60 周岁、女 50 周岁以下，无刑事犯罪记录，身体健康，严格执行《中华人民共和国劳动法》，为所有录用人员依法购买社会养老保险、医疗保险、工伤保险等，并签订劳动合同，乙方和所聘用人员要依法纳税，在同等条件下，乙方优先招聘原来为甲方提供物业服务的在岗人员。

1.12 乙方各类管理、服务人员按岗位要求统一着装，着装款式须经甲方核准，每年人均配置不少于 2 套服装。

1.13 乙方在做好物业服务工作的同时，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。

1.14 乙方须在合同签订 3 日内根据甲方的要求派出足够的服务人员接管本项目的物业服务工作，否则按合同约定视为违约，甲方可终止合同。

1.15 服务期满后，乙方须向甲方移交接管时甲方提供的管理用房、设备设施、档案资料等归属甲方的物品。

1.16 乙方提供物业服务工作人员须遵守法律法规和甲方的有关规章制度和管理规定，违反规定造成严重后果和损害甲方利益的，甲方有权辞退，由乙方承担责任并负责赔偿。

1.17 乙方提供物业服务工作人员要专职服务本项目，如有特殊情况需借用本项目工作人员的，须报甲方批准，并保证本项目正常运行。

1.18 乙方需在甲方处组建物业服务中心，配置项目经理 1 名，负责统筹和协调整个项目的物业管理，监督服务人员的工作，确保服务质量。

1.19 乙方需建立健全物业管理服务各个岗位工作标准，并制定具体落实的措施和员工

考核办法。

1.20 物业管理服务建立 24 小时值班制度，随时接收甲方报修、建议、问询、投诉等各类信息的反馈，记录相关事件并及时处理，建立回访制度。

1.21 乙方不得将管理服务项目整体转让或分包。

1.22 乙方物业服务人员在服务过程中，发生意外受伤、安全事故等全部由乙方负责，与甲方无关，由乙方为员工申请工伤鉴定，办理工伤待遇申报。

1.23 其它未明确事宜按照甲方合理要求执行。

2、物业管理服务内容、要求及标准

物业管理服务标准参照《茂名市住宅物业管理服务等级标准》的一等标准同时须满足甲方要求。

2.1 基础和公共服务

1) 建立物业管理相关制度，保证服务项目的实施。

2) 对甲方负责，按照甲方要求，全面组织服务团队完成工作任务。

3) 全面负责服务团队的日常管理，组织服务团队业务培训，对服务团队员工进行考核。

4) 负责与甲方沟通，根据甲方的意见和建议及时对工作作出调整，以确保各类工作按时按质完成。

5) 乙方在服务过程中遇到突发事件时，第一时间进行处理，并马上向甲方报告。

6) 按照甲方要求，为甲方提供物业管理台账资料。

7) 按照合同约定，完成甲方交办的其他工作任务。

2.2 会务服务

1) 包含各类会议的前后服务。

2) 根据甲方的会议要求，布置会议室并对会议进行全程保障。包括申领办公用品，提前布置会场，检查水、电、空调等是否正常运转，摆放话筒、台牌、杯具、纸巾、口罩、矿泉水等会议所需物资。

3) 做好会务服务和保密工作，按照座位表正确引导与会人员入座，会议期间不擅离岗位，会议前完成统一上水服务，会议期间做好续水工作，保密会议期间不打扰。

4) 负责会后的会场清理工作，检查会场是否有与会人员遗忘的物品，通知保洁打扫卫生，并对卫生情况进行监督，协助将桌椅摆放整齐、清点台牌，清洗杯具进行消毒，保持会议室整洁，能随时投入使用，会议结束后关水、电，锁好门窗。

2.3 接待服务

1) 根据会客需求申领办公用品。包括但不限于烧水壶、保温壶、纸巾、纸巾盒、烟灰缸、擦手纸、矿泉水、水杯和防疫物资等。

2) 做好接待服务和保密工作，会客期间不擅离岗位，会客时完成统一上水服务，期间做好续水工作。

3) 做好接待服务和保密工作，会客期间不擅离岗位，会客前完成统一上水服务，会客期间做好续水工作。

2.4 负责报刊、信件、杂志收取、登记和派发。

2.5 负责项目资料的编制、收集、整理、档案管理等内业管理，向甲方提供物业管理台账资料，包含物业服务人员档案管理、考勤记录、水电小修记录、电梯维保记录、消防检查维修记录、值班值勤记录、固定资产搬运记录等。

2.6 秩序服务

1) 服务范围为信宜市税务局两个办公区、信宜市税务局所属物业和派出机构的办公场所，包括办公楼、公共区域、停车场、其他建筑物等。

2) 为甲方提供一支思想素质高、业务能力强的保安队伍，执行严格的纪律和岗位责任，保障物业管辖范围内的安全有序。

3) 保安人员实行定期培训制度，每年不少于 12 小时的技能培训和理论学习。

4) 负责大楼内外办公区的安全保卫，负责所辖区域治安、消防、防盗等防范工作的执行，维护公共秩序制止各种违法行为和破坏行为。

5) 定时对办公区域进行巡查，对公共设施进行检查，包括监控、电梯、消防等设备的安全检查。

6) 维持公共秩序，包括纳税人办税、门岗值勤、来访登记、车辆管理秩序等。工作时有礼有节，杜绝推销人员或者没有正当理由的人员进入办公楼。

7) 维持车辆管理秩序，正确指引车辆有序停放，保证道路畅通，对于来访车辆，指定专人负责，办公大楼所有车辆停放一律不收取费用。

8) 加强对重点办公区域、设备机房、停车场等主要场所的安全防范，未经批准，不得在以上管理区域内照相、录音和录像，不得泄漏甲方有关人员的办公地点、电话、车牌号码等内部资料。

9) 核对出入办公楼物品的相关手续，对手续不符的物品不予放行。

10) 按规定做好岗位内外围的清洁维护及物品的规范化摆放。

11) 做好值班记录和监控录像工作，录像资料至少保留 1 个月以上。

12) 杜绝值班时间脱岗、离岗、睡岗，玩手机以及其他与工作无关的事项。

13) 其它事项按公安部门规定的保安人员守则和甲方要求执行。

2.7 环境服务

1) 服务范围为信宜市税务局两个办公区、信宜市税务局所属物业和派出机构的办公场所，包括办公楼、公共区域、停车场、其他建筑物等。

2) 乙方按工作标准对服务范围内的场所进行定期或不定期的日常清扫保洁。对大堂、卫生间、会议室、接待室、电梯间等重要公共区域做到按标准专人定点定时管理、巡查、保洁，每天至少进行 1 次清洁。

3) 每间办公室清洁任务：每个星期至少拖地 2 次，垃圾至少清理 2 次，对功能区复印机、沙发、茶几、茶水台等进行 2 次擦拭。

4) 卫生间每日至少要进行 1 次清洁冲洗。

5) 办公大楼内大堂地板大理石、走道地面及各会议室用手提抛光机抛光 1 次/年；抛光、打蜡保养 1 次/季。石材保养：A、大理石地面显本色，无污渍污垢残留、无划伤、无灰尘、无染色等污染、损害现象；B、翻新后进行晶面处理，防滑、防水性强，耐磨性好、光亮；C、晶面表面不起泡、不起粉，涂抹均匀；D、石材整体表面平整、光泽明亮，能起防污作用；E、白色石材光亮度达到 80 以上，花岗石达到 85 以上的定期打磨保养。

6) 保持房屋立面、公共楼梯、院内广场、通道、停车场的整洁有序，无堆放杂物。

7) 垃圾堆放点垃圾须每日进行清理，服务范围内垃圾清运处理费用由乙方负责。

8) 遇到甲方在办公楼召开会议、举办重要活动和会务接待时，须按甲方要求进行会议、活动和接待前后的清洁卫生工作。

9) 乙方在清洁卫生工作中消耗的物料、工具等由乙方采购，费用自理。

10) 服务区域内的其它保洁任务，按照甲方要求完成。

2.7.1 大厅日常保洁

1) 保持地面大理石无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾；

2) 玻璃大门无手印及灰尘，保持干净、光亮、完好无损；

3) 大厅内不锈钢烟缸保持光亮、无烟灰迹、无痰迹；

4) 大厅内的其他部位保持光亮、整洁、无灰尘。

2.7.2 公共区域卫生

1) 保持地面光亮、无污迹、无水迹；

- 2) 路基及踢脚板保持干净；
- 3) 路面保持清洁、无污痕，烟头随时清理，始终处于一种动态管理之中；
- 4) 走道设施、门框、装饰、柱子、通风口、灯管保持干净、无积灰；
- 5) 各楼层垃圾间内垃圾箱放置整齐，把垃圾袋套在垃圾箱上，四周无散落垃圾、无异味；
- 6) 保持电梯梯门光洁、明亮，四壁及地面干净、整洁；
- 7) 扶梯台阶保持清洁，扶杆上保持光亮、无积灰；
- 8) 大楼周边的地面做到无垃圾。

2.7.3 办公区域卫生

- 1) 办公桌面做到清洁、无灰尘、无污痕；
- 2) 地面清洁做到光亮、无水迹、无头发、无灰尘；
- 3) 垃圾桶内无污物、无垃圾积存；
- 4) 保持办公室内空气清新、无异味，无杂物。

2.7.4 卫生间卫生

- 1) 卫生洁具做到清洁、无水迹、无头发、无异味；
- 2) 墙面四角保持干燥、无蛛网、无手印、无水迹；
- 3) 镜子保持明净，无灰尘、无污痕、无水迹；
- 4) 金属器具保持光亮、无浮灰、无水迹、无锈斑；
- 5) 保持卫生用品齐全、无破损；
- 6) 保持卫生间内空气清新。

2.7.5 停车场卫生

- 1) 保持停车场道路畅通，无堆积垃圾及物品；
- 2) 保持地面无杂物、无垃圾、无水迹。

2.8 工程管理要求及标准

1) 乙方配备不少于 7 名专职、具备上岗资格证的专业工程技术人员对物业设施设备进行维修、保养，并具备应急处理能力，确保物业办公秩序的正常运转。

2) 乙方对甲方的消防、给排水、供电、空调、电梯、监控等设备设施，在日常使用过程中要制定日常管理制度。

3) 乙方巡查发现消防、给排水、供电、空调、电梯、监控存在故障隐患时，第一时间报告甲方，电梯、空调、消防设备设施专项维修保养工作由甲方聘请专业维保公司承担，供电、给排水、消防、监控等设备设施日常管理由乙方负责，检查维修维护所需工具由乙方负责提

供，更换的备件配件由甲方负责购买，确保供电、给排水、空调、电梯、消防、监控完好，处于良好的使用状态。

4) 乙方为甲方提供消防安全检查维修维护台账。

5) 乙方定期组织开展消防知识的宣传教育，明确各区域消防责任人，并每年组织 1 次甲方全员消防演练。

6) 确保消防设备运行安全正常、保养状况良好、设备及环境整洁；设备管理标识固定在相应的位置；完好率达 98%以上。

7) 配合甲方建立消防控制中心及配备齐全消防系统，保证设施完好无损，可随时启用，无火灾及其他安全隐患，安全通道畅通、标识明显。

8) 配合甲方做好其它消防管理工作。

9) 乙方为甲方提供水电维修维护台账。

10) 乙方每月定期对给排水系统进行检查，包括：管网、水泵、水箱、水池、井口盖、阀门等的日常检测、保养、维修清洁和疏通工作，确保给排水系统 24 小时正常安全运行。

11) 落实供水、用水管理制度，积极协助甲方合理安排用水和节水计划。

12) 公共用水设施完好，无大面积跑水事故，排水系统畅通。

13) 乙方每月定期对发电机房电气设备进行检查，包括发电机组、高压开关柜、低压配电柜、变配电室、不间断电源房、公共照明智能控制系统等进行检查、检测和维护，确保配电系统 24 小时正常安全运行。定期对供电设备进行检测，其中高压配电系统每年须测试一次。

14) 乙方每月至少检查 1 次照明器具；检查外观是否良好，灯具照度的均匀度是否异常，保证正常工作无异响；调整有器具亮度，节约能源；按照甲方要求进行更换过热、故障配件，按甲方要求进行维修。

15) 乙方每月至少检查 1 次供电线路，保持供电线路清洁卫生、无积水无灰尘、杂物；保证供电电缆标示清晰；检查线路，做到无过热现象；保证线路接线装置完好坚固；根据规定用仪表检测线路绝缘电阻，确保阻值符合规范；对金属支架、电缆套管涂防锈漆或沥青，保证无锈蚀。存在故障的，按甲方要求进行维修。

16) 乙方每季度定期检查、巡查有关设备电力、或公共物品是否松脱、是否需要添加润滑剂养护，确保开关灵活正常、无异响、无滴漏水；电器电源线、控制器开关无漏电或失灵等迹象。

17) 所有水电设备维修拆装现场清理干净，不能留有残渍。

18) 甲方在办公楼召开会议、举办重大活动时，由乙方的工程人员协助专业人员做好会议室、活动会场的音响调试、线路检测、灯光调试，确保会议、活动顺利进行。

19) 乙方的工程人员协助专业人员调试好话筒音响、电脑投影等会议设备，针对电视电话会议和电话会议，还需完成会议设备调试连接、视频会议系统联调等工作；

20) 乙方的工程人员协助专业人员做好供应商（如电信、联通、移动等）做好电视天线系统维护、通讯系统、网络维护保养工作；确保办公楼内电视用户接收到良好信号；维护办公楼内电话、网络线路，畅通率达 100%。

21) 乙方的工程人员协助专业人员做好办公电脑、打印设备安装、维护，视频监控检查、测试、维护工作。

22) 乙方的工程人员协助专业人员做好监控设备的日常维护保养，确保系统正常工作。

23) 乙方的工程人员管理操作或保养、维修有关设备不当，不按操作规程使用、维修，导致设备设施严重损坏，不能修复的，一切费用由乙方承担。

24) 其它事项按物业设施、设备的使用、维护和管理有关的规定按照甲方要求执行

2.9 绿化养护要求及标准

1) 在服务范围内，按甲方要求进行摆设。

2) 负责办公室、会议室、大堂、餐厅、走廊通道等区域的绿化摆设、养护和更换。

3) 根据气候变化，给花木适量浇水；每月根据花木长势，给花木适量施肥、适当松土和修剪。

4) 定期对室内绿植绿叶进行擦拭清洁；对枯死绿植及时更换，不影响整体环境美观。

5) 制定预防措施，防治病虫害；及时清除杂草、枯枝，春秋两季定期修剪花木，对遭受损坏的花木及时扶正，整修或补种合适的苗木、花草。

6) 对服务范围外围绿化带的养护和维护，对外围绿化内枯死、残缺部分进行清除和修补，对过密树木进行移植处理。

2.10 应急响应管理要求及标准

1) 制定停电、火灾、水灾等突发事件应急处置方案，配合相关部门处理治安、刑事等突发事件。

2) 协助建立停电、火灾、水灾等突发事件的应急处理机制，控制、减轻和消除突发事件引起的危害。

3) 保持紧急疏散通道畅通，照明设备、出口指示标志完好。

4) 加强应急管理，对突发事件有完善的应急处理程序和措施，发现隐患苗头时须立即

报告甲方，防止事态进一步恶化，协助保护现场，遇有特殊情况需要支援的，应在 30 分钟内，集结不少于 20 名专业安保人员到现场援助。

- 5) 对服务人员进行应急工作专项培训，定期组织应急演练，保证有效应对突发事件。
- 6) 配合甲方开展信访应急处置。
- 7) 服从甲方指挥，进行应急处置。

2.11 未明确的服务标准按照甲方要求执行。

3、物业服务中心

- 1) 管理人员及技术人员持证上岗，注意言行文明，服务细致、热情微笑有礼。
- 2) 应用计算机、智能化设备等现代管理技术提高管理效率。
- 3) 在收费、财务管理、会计核算、税收等方面严格执行有关规定，至少半年向甲方公开一次物业管理费用支出情况。
- 4) 乙方要建立档案管理制度，建立资料的收集、分类整理、归档管理。物业管理档案资料齐全、分类成册、管理完善、方便甲方查阅。
- 5) 每季度 1 次物业服务意见征求表，收集和整理反馈意见，并采纳合理的意见和建议，及时整改，满意度不低于 95%。
- 6) 乙方需在每季度结束 10 日内以书面形式向甲方报告上一季度工作总结。
- 7) 在日常管理中要建立交接班制度，设备故障与维修、保养等登记制度。
- 8) 甲方向乙方提供 1 间物业管理用房，用于乙方的日常办公和服务团队培训、交班和休息等。
- 9) 乙方办公场所用水、用电费用由甲方支付。

4、物业服务配置要求

- 1) 乙方须设立完整的物业服务组织机构，服务总人数需不少于 55 人。
- 2) 乙方在与甲方签订合同之日起 1 个月内提供 5 个以上由省安厅审核、地级市公安局颁发的《保安员证》，（提供社保证明）。

序号	岗位	数量（人）		备注
1	项目经理	负责物业管理（1人）		
2	会会员兼文员	局机关 6 人		
3	保安队长	局机关 1 人、迎宾大道中路办公区 1 人		
4	保安员	局机关 10 人	飞鹰办公室 7 人	

5	基层服务员	池洞镇、合水镇、钱排镇、怀乡镇、朱砂镇、北界镇、镇隆镇、白石镇各 1 人，共 8 人	
6	保洁班长	局机关 1 人	飞鹰办公区 1 人
7	保洁员	局机关 7 人	飞鹰办公区 4 人
8	绿化养护员	局机关和迎宾大道中路办公区共 1 人	
9	工程人员	局机关和飞鹰办公区 7 人	
10	合计	55 人	

3) 乙方向甲方提供的服务团队人员应符合以下条件:

1. 遵纪守法, 具有良好的思想品德, 作风正派, 无违法犯罪记录, 具备岗位所需知识和技能。

2. 具有正常履行职责的身体条件和工作能力, 工作责任感强, 吃苦耐劳, 能承受工作压力, 有良好的团队合作精神。男 60 周岁以下、女 50 周岁以下, 身体健康, 无传染病和精神性疾病 (签订服务合同时), 提供卫生部门的健康证明。

3. 严格遵守甲方的规章制度和管理规范、忠于职守、文明礼貌、严格遵守劳动纪律、服从和执行甲方作出的工作安排。

4. 甲方根据工作实际需要, 对服务人员资格条件和要求进行调整时, 乙方必须接受, 并按要求执行。

5. 符合岗位规定的其他资格条件。

4) 乙方须向甲方提供服务团队成员的人事档案资料, 包括 (身份证复印件、健康证明、学历证明等)。

5) 乙方不得伪造人事档案, 如盗窃泄漏甲方文件、国家机密, 合谋伪造公章做假, 甲方可单方终止合同, 并追究国家规定法规行政责任。

6) 配置位置不是服务范围, 服务区域在服务范围内。

5、服务人员待遇标准

1) 服务人员薪金待遇等不得低于茂名市企业职工最低工资标准, 且要符合茂名市劳动用工现行政策法规, 请乙方充分考虑服务期内物价水平及人员薪金的调整因素, 如因用工引起的劳动纠纷问题由乙方负责解决。

2) 甲方在工作日, 解决当班人员早餐、中餐、晚餐, 其余时间服务人员自行解决。

3) 乙方的人员变动需征得甲方的同意。甲方对乙方的人员素质或业务素质不满意的, 可要求乙方撤换相应的人员。

4) 服务团队人员工资、社保费、加班费等工资待遇由乙方按月发放, 乙方给加班人员发放加班费时, 由甲方核实乙方服务团队成员的加班费用, 出具加班明细表, 乙方按照相应标准在甲方支付给乙方服务费用后, 在加班费年度包干总额内按月据实发放。乙方未向加班

的服务人员实际发放加班费的，下个月起甲方支付服务费用时作相应扣除。

5) 乙方为服务团队统一购买服装时，须向甲方报备，未报备的，甲方视为未购买，扣减相应的服务费用。

6) 除首次发放服务团队成员工资外，甲方可根据工作需要，要求乙方提供服务团队成员工资表。

7) 物业管理责任险投保范围包括本次物业，投保费用由乙方承担，保险单复印件作为首次服务费用申请材料的组成部分。

9) 为保障保安员权益，乙方须为保安员购买人身意外保险。

6、其他事项

1) 乙方承担易耗品包括有：给排水设施、照明设施、电力设施、环境卫生设施、绿化设施，有关更换的配件、机件、杂件、散件、整件等等约定如下：

1.1 清洁剂等相关保洁材料配件等。

1.2 卫生间使用的洗厕刷、扫把、棉拖把、垃圾铲、大小胶袋、清洗毛巾、楼层的垃圾推车。

1.3 安全保卫使用的智能对讲机、电棒、警棍、手电筒、照射灯等。

1.4 公共设施设备维修工具及零星杂件。

1.5 经乙方采购的易耗品、零配件等物品更换时，须保证物品质量，并得到甲方或使用人认可，否则甲方可另行采购，相关费用视情况在支付服务费用时扣除。

2) 因乙方管理不到位或过失，导致甲方财产损失的，乙方承担相应的责任及损失，并按实情处罚。

7、保密要求

1) 乙方提供物业服务工作人员须严格遵守甲方的保密要求，乙方服务团队人员入职前需签订《保密承诺书》，统一留存备查。

2) 乙方对甲方及采购代理机构提供的资料、文档、储存介质进行保密，未经许可不得以任何形式向第三方传播，保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接受方仍应承担保密义务。

3) 乙方员工不得在重点办公区域、设备机房、停车场、饭堂等区域内照相、录音和录像，不得随意泄漏甲方有关人员的办公地点、电话、车牌号码等内部资料。

4) 因乙方一方的原因造成泄密，甲方将保留追究其法律责任的权利。

5) 乙方每年需组织物业管理服务团队进行保密知识培训。

8、知识产权转移要求

1) 乙方应将项目相关的报告、台账等文件材料，按照约定向甲方提供，不得有所保留。

2) 项目交付过程中所产生的所有技术成果（包括相关技术资料、设备安装配置文档等）归甲方所有，享有永久使用权、复制权和修改权。

3) 乙方不得擅自使用、复制甲方的数据信息、文档及其他资料。

4) 乙方应保证其所提供的产品及服务不侵犯第三方的知识产权，否则，由此给甲方造成的一切损失由乙方承担。

5) 项目归档的资料都应为简体中文（专用技术配置除外），清楚了，按照甲方要求进行编码归档。

9、物业管理服务履约考核标准

1) 甲方对乙方试用和管理服务期间每月综合考评一次，总分为 100 分。考核评分低于 80 分为不合格，甲方立即向乙方发出服务限期整改通知书；若整改连续 2 次或累计 3 次不合格的，甲方有权无条件终止和解除服务合同，一切经济和法律费用由乙方承担。

2) 甲方对乙方在物业管理服务中造成失误、过错、事故的，按月考核并处罚。

3) 合同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，以甲方的意见为准。

4) 甲方和乙方共同参与乙方服务工作人员考勤管理，每天按三班制，每班八小时进行考核，乙方服务工作人员出勤率须达规定人数的 100%。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，扣罚工资的 3 倍，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；

5) 在经营活动中是否有违反税收法规财务制度及其它违法违规记录。有扣 20 分；

6) 在经营中是否履行合同承诺。很好履行合同承诺不扣分；基本履行合同承诺每次扣 1 分；未履行合同承诺每次扣 3 分；

7) 提倡节约能源，不准浪费水、电及消耗品等公共资源（违反扣 0.5 分/次）；

8) 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）；

9) 一般过错的有效投诉，扣罚比例为 0.002%，即 60 元/次；

10) 一般过错的重（反）复性有效投诉，扣罚比例为 0.004%，即 120 元/次；

11) 较大过错的有效投诉，扣罚比例为 0.008%，即 180 元/次；

12) 较大过错的重（反）复性有效投诉，扣罚比例为 0.016%，即 480 元/次；

13) 重大过错的有效投诉，扣罚比例为 0.03%，即 720 元/次；

14) 重大过错的重（反）复性有效投诉，扣罚比例为 0.6%，即 1800 元/次；

15) 一般事故过错的扣罚比例幅度为 5%—8%，即 1.5—2.4 万元/次；

16) 较大事故过错的扣罚比例幅度为 10%—20%，即 3—6 万元/次；

17) 重大事故过错的扣罚比例幅度为 20%—50%，即 6—15 万元/次；

违反以下条款每条每个事项每次扣 0.5 分

18) 工作或执勤时，必须身着制服，穿皮鞋，佩证上岗，制服不准混穿；

19) 制服要保持整洁、平整，上岗前皮鞋要擦拭干净，打好领带，勤洗头、戴好帽子，

不得敞胸露怀、卷袖子、挽裤腿；

20) 上班时间须精神振作、精力集中，不得袖手、插手、背手；

21) 值班在岗站，保持立正姿势；坐姿端正，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，不得大声说话、喧闹、嘻哈玩笑，不得随意走动；

22) 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；

23) 值班人员不准在岗就餐，值班时不得会客；

24) 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；

25) 工作场所保持整洁，不准随意粘贴、悬挂及堆放与工作无关的物品；

26) 不被有效投诉；

27) 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¥2000 元；

28) 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，造成浪费的，每次扣减物业管理费¥100 元；

29) 合同约定的其它相关事项。

30) 考核详见附表：物业管理服务综合考评、管理服务处罚分数统计表和物业管理服务处罚单

三、甲方乙方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1) 为乙方提供工作必要的条件，保证提供正常的水电。

2) 为乙方提供工具库房和员工办公室共两间，约 30 平方米左右。

3) 对乙方的工作质量随时进行监督、检查。

4) 对超出服务范围的项目或甲方根据工作需要临时增加的工作量，甲方应与乙方另行协商并酌情加款。甲方要求乙方在休息日加班以及非正常上班时间安排加班的，乙方应予配合并应按照茂名市相关法规标准支付加班费用。如有需要另行签订补充协议，特殊情况下经甲方同意后可先服务后付款。

5) 甲方不得私自与乙方员工达成任何合同外服务协议。

6) 乙方有违反双方签订的合同和法律法规行为时，或因管理不善造成责任事故，甲方有权根据其情节，给予警告、罚款、责令整改直至终止合同等处罚。

(二) 乙方的权利和义务

- 1) 在合同期限内，应高质量地完成安保、保洁服务、绿化养护等工作。
- 2) 各服务人员应穿着统一整齐的工作服、佩戴工作证上岗。
- 3) 乙方员工在工作期间服从甲方的指挥，并接受甲方的监督和检查。
- 4) 爱护甲方建筑物及室内的各种设施，注意节约水电。
- 5) 乙方员工在工作期间要严守秘密、热情服务，确保办公大楼的安全。

四、服务期间（项目完成期限）

服务期限两年（1+1 模式），委托服务期间自 2023 年 5 月 1 日起至 2025 年 4 月 30 日 止。

五、付款方式

1) 物业服务费按月据实支付，甲方与乙方每月 1-5 日（节假日顺延）核对上个月物业服务人员数量，服务费用按实际提供服务人数结算，凭每月的费用明细表向甲方申请付款，甲方在收到发票后 15 个工作日内支付服务费。

- 1) 首次支付乙方服务费用时，须提供经甲方审核的意见书作为首次服务费结算的资料。
- 2) 服务人员薪金待遇等不得低于茂名市企业职工最低工资标准且要符合茂名市劳动用工现行政策法规。

六、关于合同执行

采取 1+1 服务模式签订合同，即在第一年的合同期满前 2 个月内，由甲方根据平时考核结果作充分的评估，确定是否继续执行合同。确定继续执行合同的，与乙方再续签 1 年合同；确定终止合同的，不再支付后续管理费用。合同期内乙方如所提供的服务未达到甲方服务需求，或出现重大失误，严重影响甲方正常工作的，甲方书面提出整改通知，乙方未按要求及时整改或未达到整改要求的属于违约行为，甲方有权终止合同，不再支付后面的服务费用，由此造成甲方经济损失的，乙方应给予赔偿，同时不予退还乙方交纳的履约保证金。

七、履约保证金

1. 乙方在与甲方签订合同后 7 天内，须向甲方交纳 5 万元作为乙方履行合同的保证金。如乙方在履行合同中存在违约行为，除了扣除当月物业管理服务费外，甲方可根据实情，在乙方交纳的履行合同保证金中扣除相应的违约金。如乙方在履行合同中不存在违约行为，则在合同期满后，甲方退回乙方交纳的履行合同保证金，利息不计。

2. 由于乙方过错致使合同不能履行，乙方无权要求返还履约保证金，还应赔偿甲方相应的经济损失。

八、违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合本合同规定的，乙方须向甲方支付本合同总价 5% 的违约金。
2. 乙方未能按本合同约定提供服务，从违约之日起每日按本合同总价 0.3% 的数额向甲

方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3. 甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总的5%的违约金。甲方逾期付款，则每日按本合同总价的0.3%向乙方偿付违约金。

4. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

九、争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理。

十、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十一、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十二、其它

1. 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十三、合同生效：

1. 本合同在甲乙双方法人代表或其授权代表签字盖章后生效。

2. 合同一式6份，甲乙双方各执3份。

甲方（盖章）：国家税务总局信宜市

乙方（盖章）：茂名市富熙物业服务

税务局

有限公司

法人代表（或委托代理人）：

法人代表（或委托代理人）：

签定日期：

2023.5.1

签定日期：

2023.5.1

附表 1

物业管理服务综合考评、管理服务处罚分数统计表

项目	扣分	合计	扣钱	备注
管理服务综合考评				
物业服务管理处罚（第 22 条至 30 条）				
缺勤处罚				
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、违反操作规程、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				

附表 2

物业管理服务处罚单

投诉单位	投诉人:	证明人:	投诉现场:	处罚时间:
处罚事由:				
对应条款:				
扣分:	处罚金额: ¥	损失值: ¥	合计金额: ¥	
信宜市税务局办公室 管理员:	信宜市税务局办公室 负责人:	项目负责人:	被投诉人:	
备注:				
信宜市税务局办公室 年 月 日				