

**【国家税务总局广州市番禺区税务局办公
用房物业管理服务采购项目】**

合 同 书

甲方：国家税务总局广州市番禺区税务局

乙方：广物服务集团有限公司

依照 2023 年广东省政府采购中心公开招标文件（采购项目编号：GPCGD23C256FG167F 的相关约定，经双方协商一致，签订本合同。详细价格、技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目原来的招标文件、投标文件等均为本合同不可分割之一部分，鉴于甲方为国家行政机关和执法部门，其物业的日常服务与其他商业写字楼、住宅小区有较大的区别，为此，内容不同的部分按有利于甲方的条款执行。双方共同遵守如下条款：

一 总则

第一条 本合同当事人

甲 方： 国家税务总局广州市番禺区税务局

电 话： 020-34622332

地 址： 广州市番禺区市桥街盛泰路 336 号

乙 方： 广物服务集团有限公司

电 话： 020-38556616

地 址： 广州市天河区信华一街 1 号 1602 房

第二条 物业基本情况

1. 番禺区市桥街光明北路 56-58 号 8 层物业，建筑面积 7803 m²。
2. 番禺区市桥街东环路 455 号 7 层物业，建筑面积 4261.1 m²。
3. 番禺区南村镇兴业大道 1038 号 6 层物业，建筑面积 3317.5 m²。
4. 番禺区南村镇兴业大道 418 号，其中办公楼建筑面积 2241.25 m²，楼高 4 层，征管资料档案库建筑面积 6233.10 m²，楼高 8 层，合共建筑面积 8474.35 m²。
5. 番禺区钟村街礼贤路 1 号 6 层物业，建筑面积 3086.2 m²。
6. 番禺区沙湾街沙湾大道 7 号 10 层物业，建筑面积 5293 m²。
7. 番禺区大龙街罗家永旺路 13 号 3 层物业，建筑面积 824.2 m²。
8. 番禺区石碁街荔新大道 31 号 6 层物业，建筑面积 3361.3 m²。
9. 番禺区石楼镇沙浦路西一街 6 号 3 层物业，建筑面积 1564.81 m²。
10. 番禺区石楼镇莲花西路 68 号 7 层物业，建筑面积 3317.2 m²。
11. 番禺区化龙镇龙源路 171 号 3 层物业，建筑面积 1320 m²。

12. 番禺区石楼镇莲花山豪华路1号3层物业，建筑面积992.78 m²。
13. 番禺区石壁街谢石公路110号3层物业，建筑面积675 m²。
14. 番禺区新造镇新广路新丽大厦34号2层物业，建筑面积645.7 m²。
15. 番禺区新造镇新马路5号4层物业，建筑面积551.94 m²。
16. 番禺区沙湾镇龙岐村福龙路64号3层物业，建筑面积300 m²。

第三条 乙方提供服务的受益人为甲方和本物业的使用人，甲方、乙方和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

二 物业管理服务内容

第四条 制定物业管理服务制度，包括员工管理制度、设施设备管理制度、安全保卫管理制度、室内外清洁卫生管理制度、会议服务管理制度、档案管理制度等，并组织实施。

第五条 负责本物业红线范围内的公共区域24小时公共秩序维护，包括安全监控、门岗值勤验证、大楼巡逻等。

第六条 本物业红线范围内的交通秩序、车辆停放的管理，做到建立出入登记制度、规范停放、保障安全。

第七条 负责本物业红线范围内的室内外公共区域、办公区域的清洁保洁。

第八条 物业设施设备的日常维护、运行和管理，包括电梯、供配电、消防系统、照明系统的日常维护、运行及管理。需专业公司维修保养的项目（如电梯、消防系统、高低压维护），由甲方负责委托具有相关资质的专业公司负责维修及保养，乙方负责监督。

第九条 协助处理突发事件。当出现自然灾害、火灾、外部冲突等突发事件时，必须积极投入处理。

第十条 负责在用办公物业范围内植物的租摆、管理和养护（费用含在投标总报价中），不包括利用专业设备（如吊机等）的树木大剪修。招标文件、乙方投标文件约定的其它管理服务事项。

三 委托服务期限

第十一条 委托服务期限

根据国家税务总局广州市番禺区税务局办公用房物业管理服务项目的采购结果，中标服务期限为2年，从2024年1月1日至2025年12月31日止，合同分两次签订，即一年一签。乙方应充分考虑服务期内物价水平及人员薪金的调整

因素，服务期内服务费不做调增。

四 双方权利义务

第十二条 甲方的权利和义务

- 1) 代表和维护产权人、使用人的合法权益。
- 2) 审定乙方拟定的物业服务制度。
- 3) 检查监督乙方服务工作的实施及制度的执行情况。
- 4) 甲方向乙方提供适当数量和面积的工作用房。
- 5) 负责收集、整理物业服务所需全部图纸、档案、资料（由甲方保管），必要时乙方可向甲方借用。
- 6) 协助乙方做好物业服务工作，并协调和处理出现本合同约定之外的有关物业服务问题。
- 7) 检查、监督乙方各岗位人员情况，对不符合甲方要求的人员，有权要求乙方及时更换。
- 8) 甲方对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权、协调权以及特殊情况下的调配权。
- 9) 招标文件、投标文件及合同附件中约定的甲方其他权利义务。乙方违反合同约定，甲方根据合同附件对乙方进行扣罚的，不影响甲方解除合同权利。

第十三条 乙方的权利和义务

- 1) 乙方须聘用甲方原转移人员，并保证这批人员福利待遇不变，乙方不能单方面做出辞退、解聘、调岗或调换工作地点的决定，如确因工作表现不佳且多次批评教育，拒不改正的或在工作中出现重大失误（造成严重影响或损失的）需与甲方协商处理；对原甲方转移人员做出辞退、解聘、调岗或调换工作地点等决定时，而导致乙方与转移人员解除（终止）劳动关系的，甲乙双方应承担转移人员所有责任（包括但不限于转移人员的经济补偿和赔偿金等，经济补偿和赔偿的连续服务年限为转移人员为甲方提供劳务之日起计算，转入物管公司前的补偿由甲方负责，转入物管公司后的补偿由乙方负责）；乙方需优先聘用甲方认可的前物业人员。
- 2) 根据有关法律法规及本合同的约定，制定物业服务制度。乙方应当具备物业管理服务的资质。

- 3) 对物业使用人违反法规、规章的行为，提请有关部门处理。
- 4) 未经甲方书面同意，乙方不得将本物业的服务责任转让给第三方，不允许乙方分包或转包甲方委托的任何服务事项，否则甲方有权解除合同。因此造成甲方损失的，乙方应承担赔偿责任。
- 5) 在物业日常服务过程中对无法解决的事故或物业设施需要维修、保养的要及时向甲方反映。
- 6) 对本项物业项目的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。
- 7) 本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部工作用房及物业服务的全部档案资料。
- 8) 乙方自行负责全部员工的工伤及其它意外事故责任，与甲方无关，因此造成甲方或第三人损失的，由乙方赔偿。
- 9) 乙方派驻的人员需符合本合同的岗位要求。否则，甲方有权适当降低物业服务费用。
- 10) 乙方在履行本合同过程中要履行保密义务，本合同签订一周以内与甲方签订保密协议。同时，乙方物业服务人员应当在上岗一周内与乙方相关部门签订保密协议，服务期间严格遵守。乙方物业日常应加强对服务人员保密方面的培训。乙方或者乙方工作人员违反保密义务的，甲方有权解除合同，乙方应当承担违约责任，因此造成甲方损失的，乙方应当承担赔偿责任。
- 11) 乙方在履行本合同过程中及合同期满后，均应对本合同内容和甲方所提供的资料、服务过程中接触到的资料及各类信息等承担保密义务，未经甲方书面许可，不得将上述内容泄漏、提供给第三方，否则承担违约责任。
- 12) 乙方应根据法律规定为全部员工购买五险一金，按时足额向员工支付工资报酬。
- 13) 招标文件、投标文件中约定的乙方其他权利义务。

五 物业服务质量

第十四条 采购人对中标人管理服务期间每季度综合考评一次，中标人应根据考评结果针对问题及时整改。采购人针对每个服务点进行考核，任何一个服务点的考核得分低于85分，均视为项目考核不合格。若一个考核年度累计有两个

季度考核不及格，采购人有权将根据合同约定解除合同。合同期满前三个月内，采购人根据平时满意度调查结果，组织对中标供应商的服务进行整体验收。

具体的物业服务质量要求见招标文件第二部分“用户需求书”。

六 物业服务费用

第十五条 本项目中标物业服务费总金额为（大写）：壹仟陆佰贰拾陆万叁仟捌佰元整（¥16,263,800元）人民币，本物业服务费合同金额为（大写）：捌佰壹拾叁万壹仟玖佰元整（¥8,131,900元）人民币，具体支付方式和金额见第十六。

本项目的承包方式为招标项目总价包干制为主（物业管理成本+法定税费+企业利润），合同总额包括管理费、人员费用（含基础工资、岗位津贴、高温津贴、节假日加班或者延长工作时间工资、节日和春节慰问金、社会保险缴纳费用、住房公积金缴纳费用及教育培训、暂住费用、处理一切伤亡事故等费用）、所有税费、各项应急费用以及合同实施过程中应预见和不可预见的一切费用。如发生缺漏项视同已包含在合同总额之中。

除保安岗外的其他岗位实行酬金制（即当乙方派驻员工减少或员工个人工资未达甲方提出的标准，福利、社会各类综合保险变动，或办公用设备由甲方提供，甲方可以酌情从物业管理服务费用中减少相应的费用）；因甲方实际需要，本合同约定的部分服务延期执行的，相关人员费用按照实际发生支付；因征管改革或行政区域变动等不可抗力因素所可能产生的场地面积减少而导致的人员缩减，物业管理费将按照缩减人员的工资及其他费用进行相应的扣减。除必须由专业公司负责维护保养的专项设施、设备的维护保养费外，报价包括除上述费用外所发生的一切费用，包括且不限于：派驻员工的工资、社会保险、日常工作中所用清洁物料、工程维修费用（单项200元以下）、员工宿舍、服装费、办公交通费、开办物资费、公司管理费、税金、加班费等。

如因发生劳动争议，进而影响到物业服务项目，乙方承担违约责任。因此造成甲方损失的，乙方应向甲方承担全部的赔偿责任。

第十六条 在管理期内，甲方每月最高应付物业服务费为人民币：陆拾柒万柒仟陆佰伍拾捌元叁角叁分（¥677,658.33元），最后一期服务费用，根据合同年度内实际业务量据实结算。实际支付金额按该月实际发生费用进行核算，乙方于每月5日前交给甲方完税发票（如遇节假日顺延至第1个工作日），甲方在收

到正式发票后 10 个工作日内（如遇节假日顺延至第一个工作日）完成请款手续。由于资金来源于财政部门，甲方完成请款手续即视为完成付款义务，款项具体到帐时间以财政部门划拨为准。

第十七条 中国政府根据现行法律法规的有关规定对甲方征收的与本合同有关的一切税费均应由甲方负担。

第十八条 中国政府根据现行法律法规的有关规定对乙方或其雇员征收的与本合同有关的一切税收、规费、保险均应由乙方负担。

第十九条 如有增加、删减项目，则在补充协议或合同的补充条款中另行列明、确定。

七 其它约定

第二十条 乙方的物业服务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，重要岗位人员聘用要经甲方审定。乙方派驻人员的人事变动要先行知会甲方，个别较为重要的岗位（指：管理人员、业务骨干、机电工程人员等）人事变动必须听取甲方的意见和建议。

同时，鉴于甲方为国家行政机关和执法部门，其物业的日常服务与其他商业写字楼、住宅小区有较大的区别，为此，设立以甲方为主导，乙方经营高层为辅助的联合共管机制，乙方派驻甲方的全体员工必须坚决贯彻执行甲方的管理要求，听从甲方物业管理科的指挥调动，以确保甲方物业管理工作的正常运作。

此外，对于存在服务质量问题的物业服务人员，或者当甲方基于整体安全、形象等方面考虑，建议乙方对部分员工进行更换时，乙方应在 3 个工作日内予以调整到位。对服务质量较好的物业服务人员、管理人员和业务骨干，甲方有权提出保留要求，除劳动合同到期或个人辞职因素外，未经甲方物业管理科同意不得擅自更换。

乙方在合同履行期间存在“围猎”甲方税务人员行为的（指以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属），自甲方及甲方主管机关认定或通报之日起三年内，甲方可以拒绝乙方参与其政府采购活动。

第二十一条 乙方在物业服务期间，工作日的 07：00 至 23：00 和节假日的 09：00 至 18：00 必须至少有 1 名主管以上级别的员工坐岗带班。工作日的 23：00 至次日 07：00 和节假日的 18：00 至次日 09：00 必须至少有 1 名副领班以上

级别的员工坐岗带班，以应付和处理各类突发事件。岗位人数及配置要求如下：

序号	工种	岗位	人数	基本条件和要求
1	管 理 人 员	项目经理	1	<p>项目经理负责物业管理服务的日常管理工作，负责突发事件的预防及处理工作。在发生突发情况时具有操作相关消防设施及消防监控室的能力。负责物业服务全体员工的管理，制定一系列的规章制度和操作规程，制定全体员工的工作职责，落实各项工作完成情况，做好员工的培训、考核工作等。完成采购人交办的其他工作任务。</p> <p>1. 要具备较强的经营管理能力和组织能力，年富力强，精通本行，掌握国家政策法规。具备本科或以上学历，性别、身高不限。</p> <p>2. 均要求有 5 年或以上物业管理工作经验。</p> <p>3. 具有中级或以上职称。</p>
2		保安主管	1	<p>1. 负责安全保卫、消防等工作的计划、组织与实施。负责物业服务项目社会治安综合治理的日常工作，突发事件的预防及处理工作。负责相关消防设施的操作及消防监控室的管理使用。遵守国家法律法规忠于职守，具有较强的事业心和责任感，有一定的组织协调能力，有较高的个人修养和良好的人际关系，为人正直，以身作则，不畏强暴，秉公依法办事，勇于奉献。 性别、身高不限。</p> <p>2. 均要求有 1 年或以上物业管理工作经验。</p> <p>3. 具有退伍军人证。</p> <p>4. 具有人社部门颁发的保安管理师证书(或《保安员》)二级(或以上)技师证书</p> <p>★持有保安员上岗证或承诺签订合同之后 30 天内提供保安员上岗证(提供证书复印件或提供承诺函原件)。</p>
3		工程维修主管	1	<p>1. 对物业服务区域内的工程事务全权负责，负责对工程部员工的监管，统筹办公楼结构、设备(含电梯等)设施的维修保养、改造工程等事宜，建立与专业维护保养单位良好的沟通合作机制。本科或以上学历，性别、身高不限。</p>

				<p>2. 均要求有 5 年或以上物业管理工作经验。</p> <p>★具有特种作业操作证（高压电工证），投标时提交证书复印件。</p>
4		保安副主管	2	<p>1. 能严格遵守国家法律法规和各项规章制度，服从管理，听从指挥，能严格做到文明执勤，忠于职守，有敢于奉献，英勇顽强，严守秘密的工作作风。 性别、身高不限。</p> <p>2. 均要求有 1 年或以上物业管理工作经验。</p> <p>3. 具有退伍军人证。</p> <p>4. 具有人社部门颁发的保安管理师证书(或《保安员》)二级(或以上)技师证书</p> <p>★持有保安员上岗证或承诺签订合同之后 30 天内提供保安员上岗证（提供证书复印件或提供承诺函原件）。</p>
5		保洁部主管	1	<p>1. 要熟悉石材、地毯、铝质天花清洁工作，熟悉物业行业相关的法律法规、服务规范、 岗位技能、操作流程、专业技能（如熟练掌握大理石等清洁保养工具使用 方法及晶面处理等技术）。 学历, 性别、身高不限。</p> <p>2. 均要求有 1 年或以上物业管理工作经验。</p>
6	保安员	保安领班	15	<p>1. 能严格遵守国家法律法规和各项规章制度，服从管理，听从指挥，能严格做到文明执勤，忠于职守，有敢于奉献，英勇顽强，严守秘密的工作作风。身高要求：1.70 米或以上；男；</p> <p>2. 2 年或以上工作经验；</p> <p>1. 退伍军人不少于保安总人数的 1/4。（投标时需提交承诺函原件）</p> <p>4. 上岗前提供有效的健康体检证明，提交有效的无犯罪记录证明。</p> <p>★持有保安员上岗证或承诺签订合同之后 30 天内提供保安员上岗证（提供证书复印件或提供承诺函原件）。</p>
		普通保安	44	
7	机电工程人员	低压电工	4	<p>1. 机电工程人员应具备丰富的工程管理专业知识，责任心强，善于沟通， 并能协调各专业的相互关系，具有一定的技术能力；对物业建筑结构和装修以及空调、电力、消防、管道、通信、会议音视频和弱电等方面的专业 知识有较全面的了解。 要求 2 年</p>

				或以上工作经验； 2.大专或以上学历者不少于1人； 3.男性，身高不限，年龄要求55岁或以下。 ★具有特种作业操作证（低压电工），投标时提交证书复印件或承诺函（承诺签订合同后提供满足上述要求的人员）。
8	客服 文员	前台接待	1	1.大堂前台接待文员2名，要求：女性，举止大方；身高1.6M或以上。 2.其他文员1，性别、身高不限，并具有财务、会务及写字楼工作经验。 3.大专或以上文化，服务意识强，具有亲和力。
		文员	1	
9	保洁 人员	保洁领班	1	1.年龄55岁或以下，2年或以上工作经验； 2.熟悉保洁设备设施的操作方法和保洁的操作规程； 3.熟悉写字楼的保洁质量标准和工作流程。
		普通保洁	27	
		合计：99人		
备注	<p>1.工作人员的年龄、工作年限的时间计算至2023年12月31日。</p> <p>2.上表中以上、以下均包括本数。</p> <p>3.全部工作人员应符合广州市政府用工标准要求，身体健康，体貌端正，无不良记录和爱好，无违法、犯罪记录，无精神病史，组织纪律性较强，有与工作相适应的工作技能和资质，并经采购人认可。</p> <p>4.中标人要为工作人员按劳动法规定购买社保、五险一金及福利享受。</p>			

第二十二条 乙方应承担与其员工发生纠纷的所有责任，并按照有关规定支付其物业服务人员的各项工资、社会保险、人身意外保险、福利待遇等费用，对于乙方与其物业服务人员所发生的任何劳动争议问题，均与甲方无关。

第二十三条 乙方需协助甲方开展各类活动及其它临时性任务，随时提供人力支援。

第二十四条 乙方因员工严重缺编而影响甲方正常办公秩序，甲方有权通过其他途径补充乙方所缺编人员，所产生的所有费用均由乙方承担。

八 违约责任与赔偿损失

第二十五条 乙方在签订物业管理合同之日起5个工作日内必须提交履约保证金人民币叁拾万元整（小写：¥300,000）。履约保证金以电汇或支票形式提

交，履约保证金于服务期满并将物业服务工作顺利交接后 30 日内以转账或电汇等形式将未被扣罚的履约保证金余额无息退还乙方。

第二十六条 乙方提供的服务不符合本合同规定的（包括双方正式签署的文件所约定以及甲方招标文件所约定的物业管理质量指标要求及其他要求），甲方有权终止本合同，乙方还应按总价 5% 向甲方支付违约金。

第二十七条 乙方未能按本合同规定的时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3% 的数额向甲方支付违约金；逾期半个月的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担，如因乙方其他违约事项造成甲方损失，违约金不足以赔付的部分，甲方仍可向乙方追偿。因乙方违反国家相关法律法规致使甲方代为承担责任的，甲方除向乙方追偿外，更可在通知乙方后单方解除合同，无需向乙方支付任何补偿。

第二十八条 甲方无正当理由拒绝接受服务、到期无正当理由拒付服务款项超过三个月的，甲方向乙方偿付本合同总的 5% 的违约金。

第二十九条 甲方违反合同第十二条的约定，使乙方未完成规定服务目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，甲方应根据有关合同条款的规定给予乙方经济赔偿，并承担相应的法律责任。

第三十条 乙方若违反本合同第二十一条、第二十二条的有关约定，不按照甲方要求及时更换不合格物业服务人员，或者擅自更换甲方要求保留的物业服务人员，以及人员变动率超过标准（每季度 10%）时，甲方有权按 5‰—5% 的比例幅度酌情予以扣罚履约保证金。

第三十一条 乙方若违反本合同第二十二条的有关约定，不按照甲方要求派驻相应的物业服务人员，缺编人数连续超过 10 日未补充的，甲方按乙方所报相应岗位费用的 2 倍在每月物业服务费中扣除。

第三十二条 乙方违反本合同要求和规定，未能达到约定的服务目标（包括但不限于乙方出现违反合同第十三条规定，及多次物业维修迟延和挪用物业服务费用等情况，严重影响到物业服务质量等情况），或者物业使用人投诉多（一个季度内有效投诉超过 15 次的），或出现重大服务过错（损失金额超过人民币贰拾万元，或者造成严重社会影响的），甲方有权单方终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿，并承担相应的法律责任。甲方在向乙方送达《终止合同通知书》后，合同自然解除，同时，甲方可以酌情扣罚甚至没收履约保证金。

第三十三条 在乙方物业服务期间，如果因发生盗窃、抢劫、失火等原因导致甲方财产损失或者工作人员人身损害的，除能够证明非乙方责任外，乙方应该承担该损失的赔偿责任；情节较严重的，甲方可单方提前解除本合同，乙方除承担赔偿责任外，还需承担违约责任。

第三十四条 乙方应根据招标文件及甲方委托的具体服务事项，严格对各类设施设备进行维修、养护、巡检，确保各类设施、设备的正常运行，无安全事故发生，如果因乙方管理不善影响甲方办公秩序或导致设施、设备损坏及发生意外事故的，甲方有权扣除履约保证金，具体标准详见附件一。

第三十五条 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

九 附 则

第三十六条 自本合同签定之日起 15 日内，乙方须对甲方委托的服务事项，做出最终确认，如无异议，则视为认可本合同所有委托服务事项。

第三十七条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第三十八条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第三十九条 本合同一式肆份，甲、乙双方各贰份，均具有同等法律效力。
附件一：履约保证金的扣罚

甲方：国家税务总局广州市番禺区税务局

(盖章)

签约代表：

地 址：广州市番禺区市桥街盛泰路 336 号

电 话：020-34622332

签约日期：2023 年 12 月 27 日

乙方：广物服务集团有限公司

(盖章)

签约代表：

地 址：广州市天河区信华一街 1602 房

电 话：020-38556616

签约日期：2023 年 12 月 27 日

附件一：履约保证金的扣罚

一、履约扣罚的具体标准除合同约定之外的共分为八个部分，分别是：

（一）设施设备故障

1. 物业公司因操作失误引发一般设备故障，由物业公司支付月服务费的 5% 为违约金；发生重大设备故障，需支付月服务费的 10% 为违约金。由此造成的经济损失，由物业公司负全部赔偿责任。

2. 本办公楼发生设施设备故障，物业公司技术人员未能及时处理或不具备相应技术处理能力的，甲方有权自行委派其他人员予以修复，其相关费用由物业公司承担。

（二）停电事故

1. 因内网意外停电，物业公司在 1—4 小时内，方恢复办公楼正常供电，或未准确、及时地做好断电情况说明，需支付月服务费的 10% 为违约金； 5~8 小时内恢复办公楼正常供电，需支付月服务费的 50% 为违约金； 8 小时以上恢复办公楼正常供电，需支付月服务费的 100% 为违约金。

2. 因外网计划内停电，物业公司未能准确并提前做好停电告知，需支付月服务费的 10% 为违约金。

3. 因内网计划内停电，物业公司未能准确并提前做好停电告知，需支付月服务费的 10% 为违约金。

4. 因物业公司维保不周、维修不当或维修技术水平未达到合同要求而造成停电，需支付月服务费的 1~10% 为违约金；在 1 小时内恢复供电，需支付月服务费的 20% 为违约金；在 1-4 小时内恢复供电，需支付月服务费的 30~50% 为违约金；在 4 小时以上恢复供电，需支付月服务费的 100% 为违约金。

（三）水浸事故

1. 物业公司未准确、及时地发现水浸现象，或因处置措施不力而造成损失，需支付月服务费的 3% 为违约金，所造成的经济损失，由物业公司负相应部分赔偿责任。

2. 属物业公司管理原因发生水浸，需支付月服务费的 5% 为违约金，造成的经济损失，由物业公司负全部赔偿责任。

（四）停水事故

1. 因外网意外停水且办公楼供电正常情况下，物业公司在 1 小时以上启动二次加压系统，恢复正常供水，或未准确、及时地报告停水情况及说明的，或应急措施不得力的，需支付月服务费的 1~3%为违约金。

2. 因外网计划内停水且办公楼供电正常情况下，物业公司未能准确并提前做好停水告知，或应急措施不得力，或在 1 小时以上启动二次加压系统，恢复正常供水，或未保证办公楼供水达 6 小时的，需支付月服务费的 1~5%为违约金。

3. 因内网意外故障（如二次加压系统、管路、阀门等故障），物业公司在 1 小时以上，恢复办公楼正常供水，或未能准确、及时地做好停水情况及原因说明的，或应急措施不得力，需支付月服务费的 1~5%为违约金。

（五）火灾事故

1. 非物业公司管理原因发生火灾，经政府相关主管部门认定物业管理公司未采取有效措施，或未准确、及时地报告事故情况的，需支付月服务费的 10%为违约金；造成财物损失、人员伤亡的，由物业公司负相应部分赔偿责任，并保留对物业公司进一步追诉的权利。

2. 经政府相关主管部门认定，因物业公司管理原因发生火灾的，需支付月服务费的 20%-100%为违约金；造成财物损失、人员伤亡的，由物业公司负责全部赔偿损失，并保留对物业公司进一步追诉的权利。

（六）安全与治安事件

1. 非物业公司管理原因发生盗窃、刑事案件，但物业公司采取措施不得力（经政府相关主管部门认定），或未及时报告事件情况的，需支付月服务费的 1%—5%为违约金，造成一定经济损失及人员伤亡，由物业公司负相应部分赔偿责任。

2. 属物业公司管理原因发生盗窃、刑事案件（经政府相关主管部门认定，如门窗人为损坏、房间门窗异常开启未及时发现并有效处理等），需支付月服务费的 1%—30%为违约金，造成一定经济损失及人员伤亡，由物业公司负全部赔偿责任。

（七）其他事故

1. 因物业公司管理原因（如未按规定允许外来车辆进入的）造成管理区域停车场内车辆停放、行驶安全事故的，需支付月服务费的 1%—5%为违约金，并保留对物业公司进一步追诉的权利。

2. 如因物业公司施工、作业的原因及明显的管理失职造成管理区域内人员伤亡的，物业公司按照月服务费的的 20%-80%支付违约金，造成的经济损失，由物业公司负全部赔偿责任，并保留对物业公司进一步追诉的权利。

3. 如因物业公司管理失职而出现物业人员影响甲方正常办公秩序事件的，造成的直接与间接的经济损失，由物业公司负全部赔偿责任，并视事件情节轻重，支付月服务费的 1%-10%的违约金。

4. 如因物业公司管理失职致使未登记或未核实证件的外来人员进入本办公区域，影响甲方正常办公秩序事件的，造成的直接与间接的经济损失，由物业公司负全部赔偿责任，并视事件情节轻重，支付月服务费的 1%-10%的违约金。

5. 如因物业公司管理原因出现其他违约情形或导致其他经济损失的，由物业公司负全部赔偿责任，并按照月服务费的的 1%-10%支付违约金。

（八）有效投诉

物业管理服务费的扣罚除上述注明的情况外，其余情况扣罚的具体标准，其计算基数均为人民币 150000 元（壹拾伍万元），分别是：

1. 一般过错的有效投诉，扣罚比例为 2%，即 300 元/次。2. 一般过错的重复性有效投诉，扣罚比例为 3%，即 450 元/次。

3. 较大过错的有效投诉，扣罚比例为 5%，即 750 元/次。

4. 较大过错的重复性有效投诉，扣罚比例为 1%，即 1500 元/次。

5. 重大过错的有效投诉，扣罚比例为 2%，即 3000 元/次。

6. 一般事故过错的扣罚比例幅度为 3%—8%，即 0.45-1.2 万元/次。

7. 较大事故过错的扣罚比例幅度为 8%—20%，即 1.2-3 万元/次。

8. 重大事故过错的扣罚比例幅度为 20%—50%，即 3-7.5 万元/次。

二、上述月服务费扣罚涉及的投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确定由甲方机关服务中心与乙方另行协商予以明确，个别投诉事项可以具体个案具体明确，有分歧异议的，以甲方机关服务中心的意见为准。

三、扣罚的月服务费原则上仍用于甲方奖励乙方派驻人员中的服务表现优秀员工，具体奖励事项、奖励金额由甲方机关服务中心确定