

新街口街道白塔寺地区服务管理项目服务协议

委托方（以下简称甲方）：

组织名称：北京市西城区人民政府新街口街道办事处

法定代表人/负责人：张 浩

地 址：北京市西城区西直门内大街 128 号

联系人：岳阳

联系电话：010-66002715

受委托方（以下简称乙方）：

企业名称：北京天诺物业管理有限责任公司

法定代表人/负责人：张 剑

注册地址：北京市东城区西水井胡同 6 号楼 4 层

联系人：王瑞鑫

联系电话：010-66153018

北京市西城区人民政府新街口街道办事处，委托北京天诺物业管理有限责任公司提供辖区内本合同约定范围内的白塔寺街区物业服务中心服务。根据《民法典》、《物业管理条例》、《西城区背街小巷物业管理服务基础标准》等有关法律、法规的规定，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就物业管理服务有关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，达成如下协议：

第一条 协议目的

为保证甲、乙双方合作过程中的权利、义务，规范合作过程中的行为，特制订本协议。

第二条 服务内容及服务要求

2.1 服务内容

乙方根据本合同约定，为甲方指定的白塔寺片区（具体范围包括：北顺社区、宫门口社区、安平巷社区、富国里社区、官园社区共5个社区）提供以下服务：

2.1.1 公共设施维护：负责宫门口东西岔及白塔寺东夹道等区域公共设施、夜景照明、消防设备等的日常维护。

2.1.2 消防大屏值守及片区巡视：对白塔寺片区平房区进行24小时消防安全巡查、大屏值守、人流量管控、扰民行为制止、治安情况上报及协助配合处理突发事件。具体安排为：每8小时为一个班次，共3个班组，每班组2人。

2.1.3 片区管理服务：安排工作人员6人，对白塔寺片区平房区的居民、商户提供日常管理服务，包括但不限于基础生活设施应急处置、相关便民维修服务，居民个性化需求服务等。

2.1.4 设置并公示24小时服务热线，实施24小时值班制度，完善首问责任制度、信息报送制度、工作例会制度、考评奖惩制度等。

2.2 服务要求

2.2.1 乙方应组织身体健康、能够满足岗位要求的人员上岗，并为所有服务人员缴纳工伤保险在内的社会保险或足额的商业意外

险。

2.2.2 乙方应严格内部管理，强化工作流程，做好工作日志等各项记录，定期报送工作开展情况，接受甲方及其指定的街道城市管理办公室的监督、指导和管理。

2.2.3 在同等条件下，乙方应优先聘用本地居民参与本项目。

2.2.4 乙方服务人员应统一着装，做到外观醒目、标识明晰、容易辨别。

2.2.5 严禁服务人员酒后上岗，或从事任何有损甲方及白塔寺地区品牌形象的行为。

第三条 协议有效期

本协议有效期为自甲乙双方签字盖章之日起1年。

第四条 双方的权利和义务

4.1 甲方的权利和义务

4.1.1 甲方有权对乙方排到项目人员的工作进行监督、检查和具体指导，有权要求调换不适合在甲方工作的人员。

4.1.2 甲方应尊重人员的工作，对人员履行职责的行为予以支持、配合。

4.1.3 甲方根据业务要求和有关部门要求需要对人员班次及数量调整，则应及时通知乙方，乙方应当按照甲方通知调整工作计划、日常计划岗位、人员编制及设备。

4.2 乙方的权利和义务：

4.2.1 乙方对物业服务范围内的安全隐患有权向甲方提出书

面改进建议，甲方应及时、认真研究解决。甲方未采取有效措施造成损失的，乙方不承担责任。

4.2.2 乙方负责支付人员的工资和福利费用，食宿由乙方负责。

4.2.3 乙方负责人员的思想教育、业务培训等日常管理和违法、违纪问题的处理。

4.2.4 乙方应及时撤换不称职的人员。对于甲方要求乙方更换的人员，乙方应在3日内更换完毕。

4.2.5 乙方负责与人员签署劳动合同，为其办理社会保险等，乙方与人员之间的劳动纠纷，与甲方无任何关系。

4.2.6 乙方需保证人员的稳定，因工作需要调整人员的，需提前7个工作日向甲方书面申请，经甲方书面同意后方可更换。

4.2.7 乙方派驻人员需尊重并遵守甲方工作规范，保守工作过程中可能涉及到的甲方秘密。

4.2.8 乙方负责提供人员月度考勤情况，甲方有权随时监督检查，如甲方抽查结果与乙方考勤结果不一致，以甲方抽查结果为准。

4.2.9 服务人员受乙方管理，日常工作由甲方最终审核、负责。

4.2.10 服务人员受雇于乙方，跟甲方不存在劳动或劳务关系，服务人员在工作期间因自身原因，造成自身或他人人身伤害或财产损失的，由乙方承担全部责任。

4.2.11 乙方有义务接受甲方对服务过程的监督和服务结果的验收、检查，服务达不到约定标准的，按照约定承担违约责任。

第五条 服务费用支付标准及方式

5.1 支付标准:

本协议服务费用总额为 1288800.00 (含税) 元 (人民币大写: 壹佰贰拾捌万捌仟捌佰), 甲方向乙方支付的上述服务费用为甲方向乙方支付的全部费用, 包括但不限于工资、奖金、补助费、税金、服装费、劳保费、社会保险和商业保险费、公积金、医疗费、加班费、交通通讯费、节日假日工资、餐费、宿舍租住费用及乙方完成承包项目全部成本和利润等所有可能发生的费用。乙方不得再以任何理由要求甲方支付任何其他费用。

5.2 支付方式。

本次服务费用分三次支付, 第一次支付: 签订合同后十五日内, 甲方支付给乙方合同金额的 50%, 计金额: 644400 元; 第二次支付: 2025年6月30日之前甲方支付合同金额的 30%, 计金额: 386640 元; 第三次支付: 待本服务期满, 经结算评审并考核评价后, 按评审结果支付尾款。乙方向甲方开出符合法律规定的发票后, 甲方向乙方支付服务费。

服务费付至如下账户:

账户名: 北京天诺物业管理有限责任公司

开户行: 中信银行北京分行营业部

账号: 7110310182600063894

第六条 服务考核及扣款标准

6.1 火情应急响应接到火警信息或发现火情后, 5 分钟内响应并出动人员, 15 分钟内抵达现场进行先期处置, 如发生以下情况每次

扣款 10000 元。

6.1.1 超时响应或出动；

6.1.2 未在约定时间内抵达现场；

6.1.3 处置措施明显不当或不到位。

6.2 居民/商户报修响应接到居民或商户的合理维修需求后，30 分钟内响应并联系用户，2 小时内工作人员抵达现场查看（如需）。

6.2.1 由于超时响应，造成居民举报或投诉的，每次扣款 1000 元。

6.2.2 未在约定时间内抵达现场，每次扣款 500 元。

6.3 人员空岗/脱岗各岗位人员严格遵守排班在岗，经查实存在空岗、脱岗或睡岗行为。每人每次扣款 500 元。

6.4 服务人员态度恶劣，与居民发生争吵，经查证属实的，每次扣款 500 元。

第七条 违约责任

7.1 甲乙双方任何一方未履行本合同项下的义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，非违约方有权同时采取以下措施：

7.1.1 要求违约方继续履行合同义务。

7.1.2 要求违约方采取及时、合理的补救措施。

7.1.3 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

7.2 甲方如有特殊原因，需逾期支付服务费用，应以书面形式向乙方进行说明。逾期 60 天仍未支付，乙方可解除本合同。若甲方未按约定的金额、期限、方式向乙方支付费用，且未向乙方提供相关说

明，乙方有权终止合同约定服务。

7.3 若甲方未按 5.1、5.2、约定的金额、周期、方式向乙方支付费用，除应补交所欠费用外，每逾期 1 日需向乙方支付所欠费用的 1% 的违约金。

7.4 乙方提供的服务不符合协议服务要求，或给甲方造成重大损失、声誉造成重大负面影响的，甲方有权解除本协议并有权要求乙方赔偿由此给甲方造成的全部经济损失，并向甲方承担当月服务费用 10% 的违约金。

第八条 保密条款

8.1 甲、乙双方对本协议相关的各种资料和信息保密。

8.2 任何一方对于在合作过程中了解或接触到的对方商业秘密及其他敏感资料和信息（以下简称“保密信息”）均应保守秘密；未经对方书面同意，任何一方不得向媒介公开或向第三方透露、给予或转让该项保密信息。泄密的一方将对另一方因此而受的损失负完全赔偿责任。

第九条 免责条款

9.1 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行本协议的，根据不可抗力事件的影响，部分或全部免除责任。

9.2 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行协议的，应及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理的期限内，提供不可抗力事件及其对协议履行影响状况的证明。

9.3 不可抗力影响发生后，甲、乙双方视具体情况决定继续履行

本协议或解除协议。

第十条 争议解决方式

因本协议引起的一切争议，甲、乙双方首先本着互谅互让、真诚友好的态度协商解决。如协商不成的，应向北京市西城区人民法院提起诉讼。

第十一条 协议变更、终止、解除

11.1 任何一方未经另一方同意，不得修改、变更任何条款及内容，若确需修改、变更的，经甲、乙双方协商一致并签订补充协议。

11.2 如因业务调整等特殊原因，甲方提前解除协议，需提前一个月以书面形式通知乙方并履行手续，同时结清当月费用。

第十二条 其它约定

12.1 本合同期内遇国家或北京市重大政策变化，甲乙双方可以协商变更本合同。

12.2 本协议生效后，甲方以书面载明的有关调整业务内容的说明，经甲、乙双方同意，书面通知自动构成本协议的组成部分，对甲、乙双方具有约束力，协议仍有未尽事宜，甲、乙双方可签订补充协议解决。

12.3 本协议的附件、补充协议与本协议具有同等法律效力。若本协议的补充协议与本协议存在冲突，则以本协议的补充协议为准。

12.4 本协议一式 6 份，甲乙双方签字盖章后生效，甲方 4 份，乙方 2 份，具有同等效力。

（以下无正文）

本页为新街口街道白塔寺物业服务中心项目服务协议的签字盖章页。

甲方（盖章）：北京市西城区人民政府新街口街道办事处

法定代表人/负责人（签字）：



或委托代理人（签字）：

签约日期：2015年 11月 17日

乙方（盖章）：北京天诺物业管理有限责任公司

法定代表人/负责人（签字）：



或委托代理人（签字）：

签约日期：2015年 11月 17日