

北京民俗博物馆物业服务合同

项目编号：11010525210200026510-XM001

项目名称：北京民俗博物馆物业管理服务

使用单位：北京民俗博物馆

签订日期：2015年12月31日

北京市工商行政管理局

北京市财政局 监制

甲方： 北京民俗博物馆
统一社会信用代码： 121101054008424774
法定代表人： 申健 职务： 馆长
联系电话： 65510151 邮编： 100020
住所地： 北京市朝阳区朝外大街 141 号

乙方： 北京建元物业服务有限公司
营业执照注册号： 91110112MA00305G6R
法定代表人： 黄月册
委托代理人： 陈仕俊
通讯地址： 北京市通州区永乐店镇永乐大街 9 号-906 号
邮政编码： 101105 联系电话： 13223224037

根据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规的规定，甲乙双方在自愿、平等、互信和严格履行合同约定的基础上，就甲方选聘乙方对北京民俗博物馆提供清洁卫生、工程维护、综合服务 etc 物业管理服务事宜，订立本合同。

一、项目概况

项目名称： 北京民俗博物馆物业管理服务
项目类型： 全国重点文物保护单位，属公众场馆（博物馆）类。
项目位置： 北京民俗博物馆。
项目规模： 47000 平方米（包含东岳庙、北顶娘娘庙和九天宫）。

二、服务范围

主要范围包括清洁卫生、工程维护、综合服务等。

负责博物馆清洁卫生工作（包含清洁物品供应、环境卫生清理、除虫消杀等）；

负责博物馆工程维护工作（包含配电系统、灯光影像系统、音视频系统、办公设备网络及电话系统、净水系统等使用、管理、巡检及零件供应和综合维修等）；

负责会议服务工作；

负责观众疏导、游客中心、观众留言等工作；

负责各类门票销售、检票和统计工作；

负责讲解工作；

负责信报、快递等收发工作；

负责处理由物业项目引发的各类投诉；

负责协助开展各类活动等。

三、合同委托服务期限

本项目服务期限为12个月，自2026年1月1日至2026年12月31日。

四、人员数量及总体要求

（一）所有岗位基本条件

1. 乙方应要求所有人员均须掌握一定的消防等安全知识，熟知各类应急预案，能够妥善处置各种突发事件。乙方全部人员在服务期限内应自觉遵守国家法纪法规及博物馆各项规章制度和工作纪律，根据博物馆的要求及需求履行服务协议内容，爱岗敬业，认真完成好本岗位各项工作，保证工作质量和服务效果。乙方配备的所有人员年龄均

应在 20 岁至 55 岁之间，部分岗位另有要求，需按要求执行。

2. 乙方应保证全部人员在工作时间内必须按本合同约定及博物馆要求统一着装，挂牌持证上岗，仪表整洁规范，不得坐、卧、靠、躺；不得在服务区内争吵打闹、扎堆或闲聊，不得出现投诉。

3. 乙方应将甲方馆内的各项规章制度向乙方人员开展宣传教育活动，确保服务期限内遵守国家的法律、法规，不得违反甲方的各项规章制度；具有良好素养，政治清白，无不良行为（违法、犯罪）记录及嗜好；爱岗敬业、责任心强、工作认真，手脚勤快、礼貌待人、和蔼处事、热心服务、相貌端正、身体健康（无传染性疾病，以医疗机构体检报告为准）。

4. 乙方应对所有服务人员进行岗前培训，明确工作职责，遵守劳动纪律。

5. 乙方应确保所有服务人员须具备对应岗位国家规定的相关资质要求，乙方应于中标后 15 天内向采购人提供针对此服务项目的有效的用工人员身份证、相关岗位的上岗证、健康证及卫生体检证明等（投标人负责相关费用）。

6. 乙方为履行本合同内容所配备的服务人员试用期满后正式被录用为乙方员工的人员需保持人员及结构的相对稳定，如在服务期内须更换某项服务人员，须提前 7 日与采购人协商，交接安排及替换方案经采购人同意后方能更换。乙方应严格控制非违纪人员轮换岗比例，合同期限内乙方参与服务项目的工作人员轮换岗人数不得超过合同的 30%，确保服务质量不因人员变动而受影响。

7. 乙方应保证履行相关服务内容的人员在服务期间必须遵守“五不”原则，即不喝酒、不抽烟、不擅离工作岗位，不迟到早退，不做

与工作无关的事。

8. 采购人负责在服务期内对乙方的服务质量进行管理和考核，并有权要求中标供应商更换不满意的物业人员。乙方应于收到甲方要求更换的通知后，5日内向甲方报送交接安排及替换方案，报送内容经甲方同意后，按同意后的方案执行，对于更换的物业人员须符合本次采购项目的人员要求，并在五个工作日内更换完成。

（二）乙方服务人员数量及总体要求

本采购项目所有参与物业服务的人员均须满足下述要求：

1. 乙方要按照国家有关规定和采购人要求配备人员，并对从事不同服务内容的人员应具备的资质严格把关，严格执行执证（专业资质证书和岗位证书）服务。

2. 驻场经理必须具有丰富的管理经验、工作经历，具备较强的团队调度及与博物馆协作配合能力。

3. 工程技术人员须具备国家颁发的且年检考核合格的相应资质证件及三年以上相同工作经验，且未遭受任何行政处罚、行业处罚，不属于相关可能引发处罚结果的事件调查期间，无任何违法记录。

岗位	本馆人数	分馆人数	岗位职责
经理	1	0	负责项目部全面工作，兼项目部安全管理、人员管理、工作统筹、各工种工作效果考评、与博物馆及相关单位联系协调等。
主管	0	1	负责分馆全面工作，兼安全管理、人员管理、工作统筹、各工种工作效果考评、与博物馆及相关单位联系协调等。

岗位	本馆人数	分馆人数	岗位职责
保洁员	18	2	保洁服务。具体值日范围以乙方所报送的服务方案为准，根据甲方的需求可灵活调动。
工程领班	1	0	统筹安排博物馆综合维修工作等，须具有相关资格证书及工作经验。
工程维修	2	1	博物馆综合维修工作、设备维护、操作等，须具有相关资格证书及工作经验。
售检票	4	0	售检票、问询解答、志愿服务、游客统计等。
会议服务	2	0	会议服务。
讲解	3	1	馆庙讲解
收发	1	0	信件、报纸、快递收发等
热力看护	2	0	热力站供暖期 24 小时值守，持有特种设备作业人员证书
游客中心	3	0	游客中心看护、接待、解答等日常工作
合计		42 人	

五、各岗位具体要求

1. 经理（主管）

项目经理（主管）需积极与博物馆配合，牢固树立一盘棋的思想，增强大局意识，深入思考，认真谋划项目部的各项工作。自觉服从博物馆的领导和指挥，态度端正、主动工作，认真履行职责。与主管部门做好信息反馈和沟通，对博物馆工作提出合理建议，日常要及时、

高效、优质地完成各项工作。

项目部需加强人员管理,做好对员工的法制法规教育、政治审查、岗前培训、安全培训、规章制度和业务标准等方面的培训,按要求定期组织开展安全培训、演练。强化日常管理,对员工的各类行为负责,建立相应的管理考核办法,保证人员队伍安全稳定。每月向甲方报送服务质量总结,总结内容应涵盖各岗位履约情况、服务日志、考核记录、考勤情况、下月工作计划等。

统筹协调,督促员工落实各项规章制度、工作要求,树立良好的服务意识,奖优罚劣,及时解决工作中存在的各种问题和投诉,保证各项工作正常有序。

2. 保洁

(1) 相貌端正,身体健康。具有保洁工作的经验,工作认真细致,积极主动、仪表整洁、礼貌和蔼,有良好的素养和职业道德。女性 50 周岁(含)以下,男性 55 周岁(含)以下。

(2) 按照行业相关要求,负责日常消杀和除虫除害等工作,并做好记录。

清洁部位	序号	清洁内容	清洁标准
卫生间	1	墙面	无灰尘、污渍、污垢、水、其他印迹,无损伤,每周定期清洁并及时保洁
	2	便池、小便器	无灰尘、污迹、污垢、锈迹,水碱,光亮如新,无损伤,每周定期彻底清洁
	3	台面、镜面	无尘迹、水迹、污迹,台面无积水杂物,光亮如新,镜面影象清晰、并随时保洁

	4	面盆	无尘迹、污迹、油泥迹、水碱、无存积水，有一定的光泽
	5	卫生间不锈钢制品	无灰尘、水迹、污迹、水碱、锈迹，光亮照人，每周定期清洁并随时保洁
	6	地面	无杂物、纸屑、水迹、污渍、碱渍，边角无积尘，有一定光洁度，并保持随时清洁
	7	卫生间内	无异味、空气清新、工作区卫生间内常备纸巾
室内	1	墙面	无灰尘、污迹、印迹，每天随时保洁
	2	踢脚板	清洁及时，无灰尘、污迹及其它污渍，物见本色，每周定期清洁并及时保洁
	3	门窗把手、窗槽	无灰尘、污迹、杂物，随时保持清洁
	4	展柜	无灰尘、污迹、水迹及其它印迹，随时保持清洁
	5	玻璃	无水迹、印迹、尘迹及其它污迹，光亮照人，每周至少清洁一次
	6	室内台面	无灰尘、污迹、尘迹及其它印迹，有一定光泽，随时保洁
	7	消火栓内	无灰尘、杂物、污迹，定期擦拭，每周清洁
	8	地面	无污迹、尘迹、印迹及其它污渍，保持随时清洁

	9	步行梯	无灰尘、污迹、边角无垃圾杂物，扶手无灰尘、印迹及其它污迹，应及时清洁，保持干净
	10	室内所有不锈钢及其它金属制品	及时清洁、无灰尘、污迹、锈迹，光亮如新
门前三包	1	路面	无杂物、杂草、树叶、污迹、油迹及其它污渍，边角无积尘、无垃圾，雨后无积水、泥迹，清洁及时
	2	垃圾站及垃圾桶	及时清洁、刷洗、无异味、地面无污渍、油迹及其它污迹；垃圾桶收集及时，无太多太脏垃圾残留，及时擦拭、清洁
	3	外玻璃	及时清洁、无泥点、水渍及其它污迹

3. 工程维护

配电系统：

(1) 及时处理接报维修工作，做到按时记录，记录清晰、准确，接报维修及时并认真填写报修单、维修记录，并做好交接班记录；

(2) 保障接报维修及时，15 分钟内到达现场，维修中对博物馆的家具、桌椅、地面要注意保护，不得破坏博物馆现有设施设备及其他财产，如因乙方维修造成甲方或其他第三方财产损害，则乙方应按照换新购置价承担赔偿责任。工作完毕后清扫好现场垃圾，及时向博物馆反馈维修结果；

(3) 除接报维修工作以外，还应遵守检查、巡视制度，来保障

所管区域内的配电运行安全可靠；

(4) 按规定对所管理的应急灯、出口指示灯、疏散指示灯每月做一次放电试验并做好记录；

(5) 巡视工作，及时处理展厅、公共区等照明设备出现的电源故障，及时更换损坏的灯具、光源。做好巡视记录及更换部件的记录单；

(6) 工作人员应能够熟练掌握配电设备运行操作、数据统计、故障处理、日常维护等工作流程，遵守工程电工服务规范的职业道德保证设备及人身安全；

(7) 完成博物馆交给的服务界面内的其它任务。

综合维修：

(1) 按职责落实认真做好灯光影像系统、音视频系统、办公设备网络及电话系统、净水系统等各种设备设施的使用检查维护，发现问题及时、妥善处理；

(2) 接报维修后 15 分钟内到达现场，认真分析、处理故障问题或进行维修工作并做好相关记录；

(3) 对设备设施运行状况做到书面记录，要结合实际做出合理的维修、维护及运行管理方案；

(4) 由乙方及时负责采买和更换单价 1000 元以下的零配件（每年总价不超过 36000 元），零配件需符合国家相关质量标准；乙方应留存采访记录及入账发票备查，价格应符合同种产品市场价，统一定价或同种产品中价位；

(5) 工作人员应具备国家颁发的相应资质证书，并具有三年以上工作经验，能够很快掌握我馆水暖管路、通讯线路、机电设备等情

况,具有较强的责任心和较高的故障处理能力,值班人员要认真负责,不能敷衍了事、推诿塞责。

4. 会议服务

(1) 具有中专及以上学历,20-45岁,身高160厘米以上,形象气质佳,具有良好的语言表达能力和沟通能力,须按博物馆要求统一着装,佩带胸卡、仪容整洁;

(2) 根据博物馆各会议室的会议要求列出相应计划,合理安排、落实各项会议工作及特殊指定性的工作;

(3) 负责每天按时检查各会议室的卫生消毒、设备情况、用具数量,随时调整和添置;

(4) 如有会议安排,须协调安排好人员,及时到达会议室做会前准备。会前迎接客人,将客人引导到指定地点,会议过程中按照甲方要求做好服务。会议结束后,安排保洁人员及时清理会场。工作完成后关闭所有电源,并通知管理方锁会议室门;

(5) 工作中严格遵守礼仪和职业道德。

5. 售票检票

(1) 严格遵守规章制度,坚守岗位、履行职责;

(2) 售票员要注重仪容仪表,着规定制服上岗,工作中要文明用语、礼貌待人、热情服务;

(3) 售票过程中要认真负责、做到动作迅速、准确无误,能熟练使用各种票务系统,唱收、唱付、唱找,账款相符,如发现差错或收入假钞,需照价赔偿;

(4) 每日开馆售票前领取门票及零款,当日停止售票后将票款和所剩门票结清,准确无误后上交业务室,并认真做好交接登记手续;

(5) 当班期间妥善保管好现金和门票，外出或休息时必须保证财物安全，未按规定管理发生被盗或丢失，由当班售票员负责；

(6) 遵守国家现金、票证管理规定和财务管理制度，不准挪用公款，提高警惕，注意安全保卫工作，严防丢失被盗；

(7) 售票室内卫生要保持整洁，工作用品定位放置，不得随意摆放私人物品；

(8) 工作细致、一丝不苟、廉洁奉公、认真负责，手续完善、账目清楚。

6. 讲解服务

(1) 具有本科及以上学历，20-40 岁，女性身高 160 厘米以上，男性身高 170 厘米以上，形象气质佳，具有良好的语言表达能力和沟通能力，按博物馆要求统一着装，佩带胸卡、仪容整洁；

(2) 普通话标准，讲解内容规范，能准确回答游客的问题，讲解词应经甲方审查后应用于对外讲解，不得出现意识形态等方面的问题；

(3) 完成博物馆其他讲解工作及活动相关配合工作。

7. 信报、快递收发

(1) 负责博物馆书报刊物、信件、快递等收发工作；

(2) 负责配合接听服务电话，文明用语、礼貌待人、热情服务；

(3) 协助管理会议室；

(4) 完成博物馆交待的其他临时性工作。

8. 游客中心服务

(1) 按博物馆要求统一着装，佩带胸卡、仪容整洁；

(2) 负责游客中心看护、接待、解答等日常工作；

(3) 负责学雷锋志愿岗的志愿服务工作；

(4) 完成博物馆交待的其他临时性工作。

9. 热力看护

(1) 须持有特种设备作业人员证书；

(2) 负责热力站看护，每年博物馆供暖期 24 小时值守；

(3) 完成博物馆交待的其他临时性工作。

六、服务质量标准

详见甲方招标文件中“采购需求”部分。乙方所提供的服务标准按照国家标准或行业标准或企业标准确定。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照符合合同目的的甲方要求确定，凡符合本协议服务内容的甲方要求均视为履约质量评价标准。

七、甲方权利和义务

1. 根据本合同规定的物业管理服务项目和服务标准，审定乙方制定的物业管理服务方案、工作计划、总结、规章制度等，有权对乙方的工作进行检查指导、监督实施，有权对本物业管理服务实施情况提出意见和建议。

2. 对本物业区域内的物业管理服务事项有知情权。

3. 尊重和支持乙方依本合同内容进行的管理活动，协助乙方做好物业区域内的物业管理服务工作。

4. 有权要求乙方在规定时间内对甲方认为不符合现场服务标准或甲方认为不适宜从事物业服务的人员进行调换且无需提供证据，乙方须提供物业服务人员名单，并将全部人员的身份证复印件、资质复印件、无犯罪记录证明、定期体检证明等复印件等由乙方盖章后，交与甲方留存。如乙方人员存在传染性疾病应及时通知甲方并暂停工作，

由乙方及时替换健康人员接替履行本协议服务内容，待传染性疾病病愈后持健康证明方可调换上岗。

5. 甲方要求更换物业服务人员，乙方应在 5 个工作日内进行更换。

6. 向乙方提供必要的技术档案资料，交接时须制作交接清单由双方签字盖章确认。

7. 向乙方提供必要的物业管理服务用房，由乙方无偿使用。

8. 按合同规定向乙方支付物业管理服务费。

八、乙方的权利义务

1. 按照合同约定收取物业管理服务费。

2. 在物业管理服务工作中，达到本合同、《北京市物业管理办法》及有关规定中要求的物业管理服务内容和标准及甲方要求。不得进行服务项目的整体或部分的转包或分包。

3. 如遇重大事项，应立即向甲方通报本物业区域内有关物业管理服务的所有情况，与甲方保持密切联系，加强沟通，采取规范的应急措施的同时应协助做好救助工作。有权对服务区域内涉及公共利益的活动及人员进行监督管理并向甲方提出处理措施与意见。充分听取甲方对物业管理服务工作的意见，接受甲方和物业使用人的检查、监督、指导。

4. 制定物业管理服务计划，负责编制房屋、附属建筑物、设施设备年度维修养护计划，交由甲方安保部进行审定。

5. 建立健全各项规章制度，教育员工自觉遵守甲方制定的办公区管理规定和各项管理制度。

6. 加强安全管理，确保物业人员身体健康，无违法犯罪历史和行为，确保设备运行，不出现重大安全责任事故，如物业人员发生违

法犯罪等行为，乙方应立即更换符合约定条件的服务人选并征得甲方同意后上岗。

7. 妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息。本合同终止或解除时，乙方必须按甲方要求时间和方式向甲方移交全部物业管理服务用房和本物业的全部档案资料。

8. 每月定期向甲方征求物业管理服务意见和建议，年底以书面形式向甲方报告管理服务工作情况。

9. 乙方管理人员和设备运行维修人员须持证上岗。如调整本物业项目管理人员须与甲方协商，经甲方书面同意。

10. 乙方保证所派人员具备任职岗位职业资格。

11. 乙方应对所派人员的人身安全负全部责任。乙方应充分考虑工作性质，为乙方全部人员缴纳相应的保险（商业保险及社会保险），以保证乙方人员在执勤、抢险和保护生命财产安全中致伤、致残或死亡等，保险可以充分理赔，保险不足部分，由乙方自行承担，甲方不承担任何责任和费用，同时乙方应积极做好善后工作。如果乙方人员导致自身或他人任何人身伤害、财产损失的，或者乙方无故与他方发生争议的，由乙方自行解决并承担全部责任，如乙方拒绝承担，则乙方应当承担的赔偿责任，以及甲方有可能遭受第三方向其提出的任何权利主张，甲方均有权选择在代为支付及赔付后向乙方进行追偿，追偿范围包括甲方因处理该事件相关事宜所支付的全部金额、预期利益、诉讼费、律师费、公证费、保险费、保全费、交通费、食宿费、其他文本等。

12. 乙方应依法与乙方人员建立劳动关系，乙方负责支付人员的工资和福利、社会保险、奖金、国家法定节假日和公休日的加班费用、

工伤待遇以及购买意外伤害等其他职业所需保险等费用,提供乙方人员所需的统一制式服装及所佩戴的名牌、装备。乙方与乙方人员发生的一切纠纷(包括但不限于劳动纠纷、劳务纠纷等)均由乙方自行解决,甲方对此不承担任何责任。如果导致甲方任何损失或者遭受任何权利主张的,乙方均同意代为承担全部向甲方提出的权利主张,如甲方承担后亦有权向乙方提出已支付费用的全部主张,否则,甲方有权解除本合同,乙方除应退还甲方已支付的尚未履行部分的全部款项、向甲方支付本合同总金额10%的违约金外,还应赔偿甲方的全部损失,损失包括但不限于:给甲方造成的直接经济损失及预期利益、损害赔偿金、违约金及甲方为解决纠纷所发生的各项费用(包括但不限于诉讼费、公证费、保全费、保险费、律师费、交通费、食宿费、其他文本费用等)。

13. 乙方应加强人员日常管理,及时纠正违法违规行为。如果乙方提供的人员不得存在违法、违纪、严重违反甲方规章制度或其他导致甲方名誉、经济损失的问题。

14. 甲方不赋予乙方及乙方人员任何行政性权力、执法权力,乙方仅能辅助甲方工作,不得超越本合同约定范围处理相关事宜。

15. 乙方应严格按照国家、北京市对安全、消防、燃气、卫生的相关规定执行,避免出现安全事故。如因乙方未能按约履行或其他乙方原因导致产生任何责任或问题的,均应由乙方自行承担全部责任。

16. 因乙方原因或乙方提供服务不符合本合同约定要求给甲方或其他任何第三方造成人身或财产损失的,乙方应承担全部赔偿责任。如果导致甲方任何损失或者遭受任何权利主张的,乙方均同意代为承担全部向甲方提出的权利主张。

17. 如遇突击检查、重大接待、重大活动事项等，服务内容和次数根据实际情况进行变更，以甲方需求为准，如未能符合甲方实际需求或要求视为违约。

18. 国家法律、法规、规章规定的乙方其他权利义务。

19. 如乙方违反上述任一条款约定，甲方均有权要求乙方进行立即整改或直接解除本协议。如甲方解除本协议，则乙方应退还甲方已支付的尚未履行部分的全部款项（企业管理费和税金按实际标的计算），除此之外，乙方应按合同总金额的 10%向甲方支付违约金。如因此给甲方造成损失，应承担甲方的全部损失（损失范围包括但不限于甲方因处理该事件相关事宜所支付的全部金额、预期利益、诉讼费、律师费、公证费、保险费、保全费、交通费、食宿费、其他文本等）。

九、合同价款及付款方式

（一）、物业服务费 12 个月，服务费总金额（大写）贰佰玖拾壹万伍仟伍佰零捌元捌角整，人民币（小写 2915508.80 元），服务费计算依据投标人相关报价明细为准。

（二）、博物馆区域的服务方式为包干制，付款方式：合同期于第一季度、第二季度和第四季度共三次支付，依次支付金额为服务费的 50%、40%和 10%，其中支付尾款之前需要经过第三方审计公司进行结算审计，具体尾款以结算审计后的总金额减去已支付金额为准。甲方每次付款前，乙方需提供合法有效发票，且所提交的书面管理服务工作报告经过甲方认可，否则甲方可延迟付款并不承担任何法律责任，直至乙方提供合法有效发票。

乙方收款人名称：北京建元物业服务有限公司；

乙方开户行名称：中国建设银行股份有限公司北京东坝中路支行；

乙方银行帐号：11050166920000000298

十、涉及到物业费用的相关问题

1. 采购人提供必要的物业管理用房

2. 住宿及餐饮费用承担情况

2.1 采购人提供物业人员午餐，餐标由博物馆决定。

2.2 就餐时间：11:30-12:30

2.3 工程维修及看护需 24 小时在岗，由采购人提供住宿，其余人员均不提供住宿。

3. 能源费用承担情况

采购人承担能源费（如水、电、气等）。

4. 物业公司负责提供进驻人员所需的办公设备、装备、工具、器材、保洁用品、通讯设备等；如乙方前述设施设备短缺导致服务质量下降，则甲方有权提出采购建议，乙方应按照甲方的采购建议进行及时补充采购。

5. 易耗品费用承担

采购人需承担的费用：负责垃圾清运费用；

供应商需承担的费用：负责物业办公耗材费用；物业进入的前期费用；负责保洁工具、设备、用具、药剂和日常消耗品的费用；负责提供服务场所所需的各项设备设施及日常消耗用品的费用。

6. 付款方式及条件

（1）物业服务费为打包费用，含节假日专人值班及日常超时加班等。

(2) 物业服务费通过转账方式。

(3) 采购人和供应商如需合同内容规定之外的其他特约服务，
取费标准及相关事宜由双方另行协商，并签订补充协议。

十一、合同终止与续签

1. 本合同期满前，乙方决定不再续约的，须在期满前 1 个月书面通知甲方。

2. 本合同期满前，甲方决定继续聘用乙方的，可在期满前 1 个月通知乙方，乙方自接到续约通知 7 天内书面回复甲方。

十二、违约责任

(一) 甲方违反本合同约定，导致乙方未能完成服务内容的，乙方有权要求甲方限期解决。

(二) 除本合同约定外，乙方提供的服务达不到本合同约定的标准的，甲方有权要求乙方在合理期限内改进，乙方未能按甲方要求改进的，甲方可要求乙方支付本合同总金额的 10% 作为违约金；服务期限内发生两次以上（含两次）违约的，或出现严重责任、安全事故的，甲方有权提前解除本合同，乙方除应退还甲方已支付的尚未履行部分的全部款项、向甲方支付本合同总金额 10% 的违约金外，甲方还有权要求乙方承担全部赔偿责任（赔偿范围同第八条第 19 款）。

(三) 除本合同另有约定外，甲、乙双方均不得提前解除本合同，否则无过错方可要求违约方支付本合同总金额的 10% 作为违约金；造成损失的，无过错方可要求违约方承担赔偿责任。如果乙方提前解除本合同，乙方还应退还甲方已支付的尚未履行部分的全部款项。

(四) 乙方导致食品安全问题的，甲方有权解除本合同，乙方除应退还甲方已支付的尚未履行部分的全部款项、向甲方支付本合同总

金额 10%的违约金外，还应赔偿甲方及其他受损害主体的全部损失。

（五）乙方在保洁时，使用没有产品合格证、不符合环保标准的商品的，甲方有权解除本合同，乙方除应退还甲方已支付的尚未履行部分的全部款项、向甲方支付本合同总金额 10%的违约金外，还应赔偿甲方的全部损失。

（六）乙方故意未按照合同约定配备服务人员或向甲方刻意隐瞒实际出勤人数的，甲方有权从物业服务费用中扣除相对应的人员费用，并有权要求乙方支付违约金，违约金数额为对应人员数额每人次 500 元。（服务人员正常的病、事、婚、丧、非预见性辞职不在本范围内）。因该正常原因导致的未能出勤人员不足不应同时大于 2 人，且该原因导致的人员未能出勤率持续时间不得超过 1 周，否则应按照不符合合同约定的违约条款处理）。

（七）乙方应承担的违约金、赔偿金等，甲方有权从未支付的款项中直接扣除。

十三、争议解决

因合同的解释或履行发生争议的，双方可采取以下方式处理：

1. 协商解决；
2. 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十四、责任免除

签约双方中任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家或北京市政策调整等不可抗力因素的影响而不能执行合同时，可免除违约责任。

十五、其他约定

1. 本合同未尽事宜，国家有相关规定的，依规定解决；没有规定的，由双方协商解决，并签订书面协议。

2. 对本合同的任何修改、补充或变更应经双方书面确认，并作为本合同附件，与本合同具有同等的法律效力。

3. 本合同连同附件一式陆份，甲方、乙方各执叁份，具有同等法律效力。

4. 本合同经双方法定代表人或授权代表人签字并签章后生效。

委托方（甲方）：
（印章）



受委托方（乙方）：
（印章）



法定代表或
授权代表(签字):

2025年12月31日

法定代表

或授权代表(签字):



2025年12月31日