

综合保障服务合同

2023年

2023 年办公区综合保障服务合同

甲方：北京商务中心区管理委员会

地址：北京市朝阳区东大桥路 8 号 SOHO 尚都北塔 A 座 7 层

法定代表人/负责人：崔小浩

联系人：于宗洋

联系方式：010-58780025

乙方：北京商务中心区物业管理有限公司

地址：北京市朝阳区建国路 91 号 6 号楼 101 号

法定代表人/负责人：王志仙

联系人：齐文山

联系方式：010-56938730

双方本着平等互惠的原则，通过友好协商签署本合同。

第一条 定义

1.1 “办公区综合保障”：甲方为做好其各个办公区的食堂服务、安全保障、会议服务、综合保障等物业服务工作，确保各项业务稳定、有序开展，委托乙方提供的相关保障服务。

1.2 “技术文件”或“技术资料”：本合同中规定的所有与办公区综合保障相关的服务、考核和验收相关文件。

1.3 “服务”：乙方为甲方使用办公区综合保障服务而作出的所有履约行为。

1.4 “现场”：甲方各办公区。

1.5 “响应时间”：乙方就甲方提出的问题予以答复并提供可行性解决方案的时间。

1.6 “一方”：甲方或乙方。

1.7 “双方”：甲方和乙方。

1.8 “中国”：中华人民共和国，但在本合同中不包括香港、澳门和台湾地区。

第二条 服务内容

本项目服务内容主要包括食堂管理服务、安全保障服务、会议服务、综合保障服务等。

2.1 综合管理：至少配备 1 名项目主管、2 名项目副主管，负责项目总体协调调度，制定完善的项目服务内容管理制度，及相关应急预案。

2.2 食堂管理服务：至少配备 10 名工作人员，安排在 2 处食堂。提供 74 人的早、午、晚餐的制作服务，以及节假日加、值班餐的制作服务，含原材料采购；根据要求合理搭配菜品，保障用餐环境干净卫生，做好食品安全卫生管理，确保原材料采购渠道安全，餐具及其他用具消毒彻底，确保卫生安全。

2.3 安全保障服务：至少配备 11 名安保人员，安排在 3 处办公区，实行 24 小时安全管理。通过人防、技防相结合，监控、巡视、值班相配合的工作方式，确保无漏岗、脱岗等现象；有针对性地提供突发事件的保卫服务，制度健全，措施得力，人员到位；做好安全防范和日常巡视，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件；做好现场安全管理，重点加强现场施工安全、用水用电安全等巡视巡查。

2.4 会议服务：至少配备 9 名会议服务人员，安排在 3 处办公区。负责前台接待、信刊收发等工作；根据会议的不同性质不同规模制定切实可行的会务保障方案，并严格按照方案执行；根据会议通知时间，提前对会议室的照明、空调、茶具、桌椅和卫生等进行全面检查。

2.5 综合保障服务：至少配备 4 名综合保障人员。负责综合业务的保障工作，包括公务用车安全检查、办公区环境管理等，以及临时交办的其他工作；作为各保障部门的后备力量，及时补位到相关保障部门中，协助完成各项急难险重任务。

2.6 其他保障服务：根据各项保障工作需要，及时采购

或更换设备设施、工作用具、日常消耗品等物资；工作人员每年更换两次工作服，分别为秋冬装、春夏装；做好金盏办公区园区整理及环境整治工作；按照工作开展需要及时购置办公区所需其他物业保障物资，24小时内响应，72小时内购置到位。

第三条 服务费用

3.1 本合同的总价格（“合同总价”）（含税价）：人民币大写[叁佰捌拾贰万柒仟肆佰叁拾肆]元整，小写[3827434.00]元。

3.2 上述合同总价包括甲方实现本合同目的所涉及的所有费用，价格为包干价格。

3.3 上述合同总价包括：

3.3.1 乙方自本合同签订之日起12个月内，向甲方提供本合同第2条约定的综合保障服务的所有费用。

3.3.2 乙方应缴纳的所有税费（包括但不限于营业税、增值税等）。

除另有约定外，甲方不再因任何原因向乙方或涉案服务的其他权利人（若有）支付任何费用及税费（包括但不限于营业税、增值税等）。

第四条 支付

4.1 合同总价的所有支付由甲方以支票或银行转账的方式付至乙方。甲乙双方银行账户信息和纳税人信息：

甲方信息如下：

名称：北京商务中心区管理委员会

纳税人识别号：1111010580113683XL

地址：北京市朝阳区东大桥路8号 SOHO 尚都北塔A座7层

电话：010-58780000

开户行：中国建设银行北京自贸试验区国际商务服务片区支行

账号：11050166750008000001

乙方信息如下:

名称: 北京商务中心区物业管理有限公司

纳税人识别号: 9111010569502645X2

地址: 北京市朝阳区建国路 91 号 6 号楼 101 号

电话: 56938730

开户行: 北京银行商务中心区支行

账号: 20000013149800015543423

4.2 甲方按照以下条款向乙方支付合同总价:

4.2.1 第一次付款: 自本合同生效之日且甲方资金到位后 10 个工作日内, 甲方向乙方支付合同总价的[50]%, 计人民币[壹佰玖拾壹万叁仟柒佰壹拾柒]元整: ¥1913717.00。乙方应提前向甲方提供符合国家规定的等额增值税普通发票。

4.2.2 第二次付款: 第 1、2 次考核完成后, 甲方依据考核结果向乙方支付不超过合同总价的[30]%, 计人民币[壹佰壹拾肆万捌仟贰佰叁拾元贰角零分]: ¥ 1148230.20。乙方应提前向甲方提供符合国家规定的等额增值税普通发票。

4.2.3 第三次付款: 第 3、4 次考核完成后, 甲方依据考核结果向乙方支付不超过合同总价的[20]%, 计人民币[柒拾陆万伍仟肆佰捌拾陆元捌角零分]: ¥765486.80。乙方应提前向甲方提供符合国家规定的等额增值税普通发票。

4.3 如乙方提供的增值税普通发票不符合法律法规要求或本合同约定, 或不能通过税务认证的, 甲方有权拒收或于发现问题后退回, 乙方应及时更换, 如无法更换的, 甲方有权要求乙方支付发票金额 10%的违约金, 并赔偿甲方由此遭受的全部损失。同时, 甲方有权延迟付款直至乙方提供了足额、合法、真实的增值税普通发票, 而无需承担违约责任。

4.4 若根据本合同规定, 乙方应当支付违约金和/或承担赔偿责任, 则甲方有权从上述任何一笔付款中直接扣除相应金额。

4.5 在甲方银行所发生的银行费用由甲方负担, 甲方银

行以外的一切银行费用由乙方负担。

第五条 服务期限

5.1 服务期限自 2023 年 3 月 1 日起至 2024 年 2 月 29 日止。

第六条 考核奖励

6.1 考核标准

考核项目	考核标准	得分
人员配备	人员配备不足导致岗位出现空缺的，空缺每满 1 个月，按照该岗位月工资标准扣除服务费用；空缺不满 1 个月的，不予扣除。	-
日常管理 100 分	建立物业管理沟通协调例会机制，每月召开 1 次，每少 1 次扣除 0.5 分； 建立完善的物业管理制度体系，每少 1 项，扣减 1 分； 未按照服务标准开展工作，每出现 1 次，扣减 0.5 分； 工作服更换不及时，每出现 1 次，扣减 2 分； 园区环境整治不到位，每出现 1 次，扣减 1 分； 各项服务响应不及时，每出现 1 次，扣减 0.5 分； 卫生清洁保障不到位，每出现 1 次，扣减 0.5 分； 接到服务对象投诉的，每出现 1 次，扣减 0.5 分； 出现较大工作失误，每次扣减 1 分，出现重大工作失误的，每次扣减 5 分。	
满意度 100 分	组织各内部机构从综合服务、食堂服务、会议服务等物业服务各个维度进行满意度测评，按照非常满意（90 以上）、比较满意（80-89）、基本满意（60-79）和不满意（59 以下）四个层次评分，取平均值计入满意度总分。	
考核得分	日常管理得分*70%+满意度得分*30%	

6.2 甲方每 3 个月组织一次对乙方的考核，乙方考核得分在 80 分及以上为合格，低于 80 分为不合格。

6.3 乙方考核结果为合格时，甲方不扣减服务费用；乙方考核结果为不合格时，甲方按照未付金额 50%的比例一次性扣减服务费用。

6.4 甲方每次考核后，将考核结果反馈乙方，并要求其限期整改，乙方须积极整改并提交书面整改报告，如限期内未完成整改，甲方有权终止与乙方的服务合同。

6.5 乙方应于每次甲方考核结束后，组织开展项目员工内部评价，评选出优秀部门 1 个，优秀员工 2 名，报甲方同意后，由乙方给予一定物质奖励。

第七条 权利义务

7.1 甲方的权利和义务

7.1.1 对物业管理日常工作进行监管，审议乙方拟订的物业管理各项规章制度。

7.1.2 对管理实施过程中出现的问题提出改进意见和建议。

7.1.3 检查监督乙方管理服务工作的实施及制度执行情况。

7.1.4 向乙方提供物业管理所需的图纸、档案、资料。

7.1.5 根据双方约定，甲方应按时向乙方支付相应物业服务费用。

7.1.6 若乙方未达到本合同约定的管理服务标准，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未改正的，甲方有权终止合同，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

7.1.7 对违反合同规定的乙方人员，甲方有权要求调换人员。

7.1.8 法律、法规规定的由甲方承担的其他责任。

7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 根据有关法律、法规及本合同的约定，制定物业管理制度，自主开展各项管理服务工作。

7.2.2 遵守各项管理法规和合同规定的责任要求，根据甲方授权对物业实施综合管理，确保实现各项管理目标，并

承担相应责任，自觉接受甲方检查监督。

7.2.3 对违反物业相关规定的行为，有权进行规劝、警告、制止，如发现有重大违规行为而又无法制止时，应及时向甲方报告，并协助采取相应措施。对不听劝告造成严重后果的情况（包括但不限于火灾事故、治安事件等）交由相关部门处理。

7.2.4 制定人防或技防等安全防范措施，禁止无关人员进入办公区域。

7.2.5 建立服务反馈、投诉机制，对造成相关影响和过失人员，在甲方要求撤换的情况下，72小时内撤换。

7.2.6 对甲方重点关心的问题，乙方应先提出方案，经甲方同意后实施。

7.2.7 有权依本合同向甲方收取相关的物业服务费用。

7.2.8 乙方派驻的工作人员应按相关要求上岗，自备物业管理所需的设备及工具。

7.2.9 对物业设施设备不得擅自占用和改变使用功能，如需改扩建或完善配套项目，须经甲方同意并报有关部门批准后实施。

7.2.10 甲方违反合同约定内容，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，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

7.2.11 法律、法规规定的由乙方承担的其他责任。

第八条 违约责任

8.1 乙方违反本合同条款任何一项规定的，应承担合同总价5%的违约金，同时甲方有权要求乙方赔偿因此而造成的损失（该损失包括但不限于律师费、诉讼费、评估费、第三方索赔等）。

8.2 本合同履行过程中，如乙方未能按合同规定及时提供服务，除本合同规定的不可抗力原因外，每迟延一次，乙方应当支付合同总价的5%的违约金。如乙方的延迟使甲方

遭受损失的，乙方还应承担甲方由此造成的损失。如延迟累计超过 15 天时，甲方有权视情况解除本合同。该等解除并不免除乙方根据甲方要求应当承担的上述违约责任。

8.3 对于乙方依据本合同约定应当承担的各项违约金及损失赔偿，甲方均有权从应支付乙方的款项中扣除，不足扣除部分，甲方有权另行追索。如乙方对前述扣款事项有异议，应在接到甲方通知后五日内提出。

8.4 如甲方依据本合同约定解除合同，则乙方应当依据本合同约定的违约条款承担违约责任和赔偿责任(包括支付违约金、赔偿甲方由此遭受的损失等)，且应于自违约行为发生时之日起在 10 个工作日内，履行完毕全部违约责任和赔偿责任。

8.5 除非甲方解除合同，否则，乙方承担违约责任并不免除其继续履行合同的义务。

8.6 如果因为甲方原因使得乙方的合同义务未能在合同期限内得到全面履行，则在得到甲方书面确认后时间将相应顺延。

第九条 不可抗力

9.1 本合同所称不可抗力，是指地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

9.2 本合同任何一方因不可抗力不能履行或不能完全履行本合同的义务时，应在不可抗力发生之日起十日内书面通知本合同另一方，并在不可抗力发生之日起三十日内向另一方提供由有关部门出具的不可抗力证明。

9.3 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，受影响方部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除责任。

9.4 如果因不可抗力的影响致使本合同中止履行九十日或以上时，甲方有权决定是否继续履行或终止本合同，并书面通知乙方。

第十条 税收

10.1 双方将各自承担中国有关机构根据中国税法向其征收的所有与合同执行有关的税费。

第十一条 法律适用及争议解决

11.1 本合同适用中华人民共和国法律。

11.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议,则任何一方均可采取下述第[2]种争议解决方式:

(1) 将该争议提交[]仲裁委员会,按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在[]进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的,对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 依法向甲方所在地的人民法院起诉。

11.3 仲裁或诉讼进行过程中,双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其它部分。

第十二条 保密

12.1 甲乙双方对一方所提供的所有资料以及在本合同签订、过程中所接触到的甲方及其关联公司的商业秘密、技术资料、客户信息等资料和信息(统称“保密资料”),负有保密义务。未经一方书面许可,对方不得向任何第三方披露,不得将保密资料的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。甲乙双方有义务对保密资料采取不低于对其本身商业秘密所采取的保护手段予以保护。甲乙双方可仅为本合同之目的向其确有知悉必要的雇员披露保密资料,但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

12.2 甲乙双方仅可为履行本合同之目的对保密资料进行复制,不得以任何方式(如软硬盘、图纸、彩样、照片、光盘等)留存保密资料(包括但不限于素材、半成品、成品)。甲乙双方应当在完成委托事项或本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还对方,并销毁所有复制件。甲乙双方应当妥善保管保密资料,并对保密资料在对方期间发生的被盗、

泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成一方损失的，对方应负责赔偿。

12.3 当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。
当保密资料：

(1) 并非一方的过错而已经进入公有领域的。

(2) 通过该方的有关记录证明是由一方独立开发的。

(3) 法律要求一方披露的，但该方应在合理的时间提前通知对方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

12.4 如一方违反本合同关于保密的约定，该方应赔偿因此而给对方造成的一切损失。

12.5 本保密条款自保密资料提供或披露之日起至保密资料进入公众领域至始终有效。

第十三条 合同的解除

13.1 双方确定，本合同可以在以下情况出现时解除：

(1) 由于本合同规定的不可抗力致使本合同的履行成为不必要或不可能的。

(2) 乙方未能在合同规定的限期或买方同意延长的限期内，提供全部或部分服务；

(3) 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

(4) 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。“腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

“腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响买方在合同签订、履行过程中的行为。

“欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害买方的利益的行为。

13.2 本合同自有权解除合同一方发出解除的书面通知时解除。

第十四条 附则

14.1 本合同自双方签字盖章之日起生效。

14.2 本合同将保持其有效直至双方已完全履行合同项下的所有义务且双方之间的所有付款和索赔已结清。

14.3 本合同一式[肆]份，双方各持[贰]份，具有同等法律效力。

14.4 任何一方未经另一方同意不得向任何第三方透露本合同的签订及其内容。任何一方向其关联公司透露的，不受此限。

14.5 对合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方签字盖章后成为合同不可分割的部分。

14.6 未得到对方的书面许可，任何一方均不得在本合同约定的正当用途之外使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

14.7 本合同各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

14.8 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其它条款不受影响。

14.9 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

14.10 本合同附件是本合同不可分割的部分，若附件与合同正文冲突，以本合同正文为准。

甲方：北京商务中心区管理委员会

授权代表(签字)：

乙方：北京商务中心区物业管理有限公司

授权代表(签字)：

2023年2月28日，签署于北京市朝阳区。