

北京市残疾人服务示范中心物业服务项目委托合同

委托方：北京市残疾人服务示范中心（以下简称甲方）

地 址：北京市丰台区莲花池南里23号

法定代表人：杨志强

受托方：北京网信物业管理有限公司（以下简称乙方）

地 址：北京市西城区陶然亭路47号

法定代表人：张磊

第一章 总则

根据《中华人民共和国民法典》和《物业管理条例》等法律、法规的有关规定，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将北京市残疾人服务示范中心物业服务项目委托给乙方，甲乙双方就上述服务内容的具体事宜，特订立本合同。具体约定如下：

第一条 下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

1. 本合同书及附件
2. 合同条款
3. 招标文件（含招标文件及相关资料）

第二条 北京市残疾人服务示范中心基本情况

坐落位置：北京市丰台区莲花池南里23号

建筑面积：3.3206万平方米

其中：地上面积2.81万平方米

地下面积：0.51万平方米

室外广场面积：0.5万平方米

北京市残疾人服务示范中心：所属范围内所有土地、地上附着物、地下设施以及所有设备、公共设施、配套设施等内容。

第三条 乙方为甲方提供物业服务。乙方提供的物业服务为综合性有偿服务，受益人为甲方及甲方进驻单位。

第二章 物业服务范围和内容

第四条 房屋建筑及附属设施日常维护保养

房屋及附属设施日常管理和维修维护是指为保持房屋建筑设备、设施原有完好等级和正常使用进行日常维护和及时开展房屋修缮管理和维修维护。

1. 共用部位：包括楼盖、屋顶、楼内房间、卫生间、楼内屋顶、地面、外墙面、院落、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅。

2. 共用设施设备：包括共用的上下水管道、落水管、公共照明、中央空调、强（弱）电间、消防设施。配合监管电梯、安全监控系统等设备设施运行维修。

3. 附属设施：包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟、井、停车场（地下停车场、地面停车场）、室外照明设施。

第五条 消防安全及消防系统运行管理

消防管理是指为保障大楼消防安全所进行的消防设备设施日常管理，及中控室管理和值班值守工作，并配合甲方履行监督和辅助开展消防系统维护和保养工作。

第六条 给排水设备运行管理维护

给排水设备、直饮水设备运行管理维护是指为保证大楼及周边给排水设备、上下水管线、阀门等的正常运行所进行的日常运行管理维护，室外管道系统的维护、抄表计量和清理。

第七条 用电设备运行管理维护

供用电设备运行管理维护是指为保证大楼及周边供用电系统正常运行，对高低压电器设备、电线电缆、电器照明等设备的日常运行管理和维护。

第八条 热水系统管线的管理和维护

热水系统管线的管理和维护是指为保证大楼及周边正常供暖及洗手间、餐厅、浴室等热水供应的日常运行管理和维护。

第九条 电梯运行日常管理（不含维保）

电梯运行日常管理是指为保证电梯设备正常使用所进行的监管。甲方负责委托专业厂家进行维护保养和中修、大修维修费用，乙方协助甲方进行审核并配合施工。

第十条 空调新风系统运行管理和维护

空调新风系统运行管理和维护是指为保证大楼空调新风系统正常运行所进行的日常运行管理和维护。

第十一条 排风系统运行管理和维护

排风系统运行管理和维护是指为保证大楼排风系统正常运行所进行的日常运行管理和

维护。

第十二条 弱电系统的运行管理（不含维保）

负责楼宇自控系统、互联网、电话、无线网络系统的正常运行管理。

第十三条 有线电视系统运行管理

电视天线系统运行管理是指为保证大楼有线电视系统正常运行，对设施进行日常运行管理。

第十四条 电热热水器管理

电热热水器管理是指为保证大楼开水供应，对电热热水器的日常管理，按要求启动、关闭热水器，确保电热热水器正常运行。

第十五条 餐厅水、电、气、热的管理及维护

餐厅水、电管理及维护是指为保证餐厅给排水设备、上下水管线、阀门；动力系统、电器照明装置、供气设备、管线、阀门等的正常运行使用所进行的日常管理。

第十六条 工具设备使用与管理

定期维护所使用的机械设备工具，如出现人为操作不当损坏，由乙方负责。

第十七条 设备年检

配合大楼相关设备进行年检，包括：消电检、电梯、高压设备、压力表、避雷装置等进行强检，并配合办理各种手续。

第十八条 前台接待及培训活动室的管理、协调、接待、保洁与会议服务

大楼南出入口的前台接待及培训活动室的管理、协调、接待、保洁，会议音视频系统使用、管理，提供各种会议服务，无障碍影院影片放映、预约码查验工作。

第十九条 公共区域保洁

公共区域保洁是指为保证大楼周边环境、楼内清洁而进行的日常管理工作，包括大厅、卫生间、楼道、楼层公共休息区、楼梯、电梯间、地下停车场、水房、浴室、垃圾分类及清运、门前三包区域保洁以及扫雪铲冰等。

第二十条 公共器具及办公家具维修

公共器具及办公家具维修是指对大楼的公共器具、办公室、活动厅室、会议室、接待室、公共区域的办公家具等进行日常维护和维修等工作。

第二十一条 入室保洁服务

负责活动厅室、带班室、值班室等甲方指定区域的日常保洁服务，包括地面、玻璃、门窗的卫生间保洁，屋内物品整理及家具保洁等。

第二十二条 绿植租摆和养护服务

是指对楼内外花木草坪的卫生保洁以及双方确认的盆位绿植摆放的日常管理工作。

第二十三条 环境消杀、化粪池清掏服务

是指做好大楼的环境消杀及化粪池清掏的工作。

第二十四条 登记接待服务

负责门岗的登记、核实、咨询、接待等日常管理服务工作。

第二十五条 秩序维护服务

负责大楼、院区、停车场及周边的秩序维护、安全保卫工作，负责安防系统日常管理。

第二十六条 监管辅助服务

负责楼内各区域的面积核算、使用租金、物业服务费、能源费用、电话费等的统计及二次装修的评估审核管理工作。

第二十七条 其它临时事项。

第三章 物业服务质量和标准

第二十八条 物业服务内容及质量要求（见附件）

第二十九条 管理服务要达到的指标

1. 房屋及配套设备设施完好率：100%；
2. 急修及时率：100%；
3. 维修质量合格率：100%；
4. 维修工作回访率：100%；
5. 保洁区域合格率：100%；
6. 业主/使用人有效投诉率：5%以下；
7. 投诉处理率：100%；
8. 物业服务满意率：90%以上；
9. 消防设施设备完好率：100%；
10. 楼宇资料齐全完好率：100%；
11. 岗位人员持证上岗率：100%；
12. 人员空岗率：0；

第四章 委托服务期限

第三十条 服务期限为一年，服务期自 2023 年 12 月 1 日起至 2024 年 11 月 30 日止。

第五章 物业服务费用

第三十一条 物业服务费

1. 物业服务费是乙方为甲方提供的日常综合物业服务所需的费用，本合同费用（含税）为¥ 6,199,932.60（大写：人民币 陆佰壹拾玖万玖仟玖佰叁拾贰元陆角整）。本合同款项由甲方按照每三个月支付一次，共计支付四次，每个支付周期支付¥ 1,549,983.15（大写：人民币 壹佰伍拾肆万玖仟玖佰捌拾叁元壹角伍分）。乙方应在甲方付款3日内向甲方出具合法有效的等额增值税专用发票。

2. 物业服务费支付方式：自合同签订生效后10个工作日内，乙方以履约保函的形式（合同款的5%）作为履约保证金，甲方收到乙方履约保函后每个支付周期第一个月内支付本支付周期物业服务费（最后一次的物业服务费应在双方无异议的情况下支付），履约保证金期限为至服务期结束，保函类型为见索即付独立保函。

3. 本合同第三十一条第1款甲乙双方约定的物业服务费为年度最终标准，盈余或者亏损由乙方享有或者承担。

第六章 双方权利义务

第三十二条 甲方的权利和义务

1. 负责对物业服务活动的日常监督管理，行使本合同约定的甲方的权利和义务。
2. 有权对物业服务实施情况提出意见和建议。
3. 检查监督乙方服务工作的实施及服务标准的执行情况。
4. 本合同签订后，向乙方提供下列资料：
 - (1)竣工总平面图、单体建筑、结构、设备竣工图、附属配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料（复印件）。
 - (2)设施设备的安装、使用和维护保养技术资料。
 - (3)物业服务所必需的其它资料。
5. 协调处理原建筑施工承包单位与甲方有关的遗留问题。
6. 确保原建筑施工、承包单位按照国家规定的保修期间和保修范围承担保修责任。
7. 向乙方提供一定数量的物业管理办公用房（办公室、库房等）及部分宿舍。
8. 向乙方提供必要的办公家具（桌椅、文件柜等）、宿舍家具（床、更衣柜等）
9. 根据工作实际需要，甲方有权提出人员调整意见。甲方对工作中失职造成损失和不良影响的乙方人员，有权提出调整或调出本项目，乙方应当在3个工作日内调整。

第三十三条 乙方权利义务

1. 接受甲方对物业服务日常工作的监督和管理。
2. 接受甲方对物业服务质量的监督与管理。
3. 根据国家及地方法律法规制定物业管理规章、制度。
4. 在按时保质地向甲方提供本合同约定服务的基础上,有权依本合同向甲方收取物业服务费。
5. 乙方须为员工缴纳各种社会保险金。应遵守国家及北京市有关工资标准和社会保险方面的规定,服务人员的工资参照北京市人社局颁布的“关于职业(工种)工资指导价位的说明”的标准执行;为服务人员投保的社会保险险种、金额,不得低于国家及北京市劳动和社会保障部门的强制性要求。
6. 负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度维修维护计划和大、中修方案,经甲方审定后由乙方组织实施,甲方也可委托其他单位实施大、中修。
7. 乙方人员必须遵守并执行委托区域内的各项规章制度并按相关规定持证上岗;乙方在经营活动中,应严格遵守国家法律、法规,以及甲方有关办公大楼治安、消防、安全生产等各项规章制度。
8. 对办公楼设施不得擅自占用、改变使用功能、出租、抵押和转让。
9. 本合同终止时,乙方必须向甲方移交全部物业服务管理用房及物业管理的全部档案资料,相关设备设施以及档案资料的交接应经甲乙双方共同签署交接清单并经甲方确认。同时,当乙方未能与甲方续签下年合同时,乙方应向甲方提出离场预案供甲方选择,甲方可以优先使用乙方员工。乙方应积极配合甲方组织的交接工作,如因乙方原因在交接中造成的损失,由乙方承担责任并负责赔偿损失。
10. 乙方负责大楼及周边内的安全生产、防火、防盗、防事故工作,落实主体责任,落实安全生产责任制,责任到人。如发生事故,由乙方承担相应责任,同时甲方将视情节轻重追究乙方的经济责任。如因乙方管理工作失误,被有关执法部门罚款,费用由乙方负责。
11. 因非甲方原因发生的政治、行政、工伤、病残、意外等事故,均由乙方负责,甲方不承担任何责任。
12. 乙方负责机房设备的安全使用与清洁,爱护各种设备设施,专人管理,发现问题及时向甲方报修。如乙方造成设备丢失或人为因素致使设备损坏必须更换的,乙方应照折旧后价格赔偿。
13. 乙方应配备项目经理 1 名、工程主管 1 名、客服主管 1 名、消防主管 1 名、秩序维护主管 1 名。项目经理年龄应在 55 周岁(含)以下;具有本科及以上学历;具有工程类高

级职称；具有五年（含）以上非住宅类物业项目经理经验。工程主管具有大专及以上学历以及三年（含）以上同类物业项目同岗位经验。客服主管具有大专及以上学历以及三年（含）以上同类物业项目同岗位经验。消防主管具有中级及以上消防设施操作员职业资格证书，大专及以上学历以及三年（含）以上同岗位经验。秩序维护主管具有大专及以上学历以及三年（含）以上同类物业项目同岗位经验。

14. 乙方主要管理人员和中控、配电、会议设备技术人员、工程维修人员等有行业要求的须持相应岗位证书，主要管理人员、财务人员、中控、配电、会议设备技术人员应有两年以上工作经验。男工年龄在 60 岁（含）以下；女工年龄在 55 岁（含）以下；秩序维护人员年龄在 45 岁（含）以下；前台、会务服务人员年龄在 35 岁（含）以下。所有人员身体健康（按需提供《健康证》），相貌端正，举止优雅，统一着装，佩戴工牌，干净整洁，仪表仪容符合服务行业的要求，能够适应本工作岗位的相应要求，并满足甲方工作需求。在人员主要岗位（领班及以上人员）需要调整时，须先征求甲方同意。

15. 消防主管、消防管理工作人员及消防中控值班值守人员应通过消防职业技能鉴定，并熟悉汇爱大厦整体情况，中控室每班值守人员须持有中级及以上消防设施操作员职业资格证书，能熟练操作消防中控室所有设备设施，通过熟练操作考核记录后正式上岗（固定消防中控值班值守人员，每月初提交当月值班人员确认签字的排班表，未经甲方许可，不允许临时替班、带班）。

16. 工程维修人员应具备但不限于电工作业、有限空间作业、制冷与空调作业、制冷设备维修、特种设备安全管理、电梯修理、管道工等资格资质。

17. 乙方所用专业工具设备由乙方提供，乙方人员服装、保洁日常耗材、会务服务日常耗材及房屋设备设施维修所需耗材单件 1000 元以下由乙方提供，保障整个服务期间日常耗材及时供应，不足部分由乙方补齐并支付费用，化粪池清掏、消杀及公共责任保险费用（包括安全生产责任险）由乙方支付。

18. 乙方应在工作日做到早请示晚汇报，项目经理和各业务主管应主动向甲方指定业务负责人汇报工作，响应甲方工作要求。

19. 工作日夜间及节假日实行带班制，乙方应指派一名主管及以上级别人员驻场带班，全面响应甲方临时工作需求。每月初提交当月带班人员排班表，未经甲方许可，不允许临时更换带班人员。

20. 在安全生产方面，乙方要安排专人负责设备的安全与维护，保证所有员工接受过专业的安全知识培训，制定健全的防范措施和管理制度，定人定岗定责，责任到人。如因乙方

员工不按操作规程及个人原因造成的工伤等安全事故，甲方不负任何责任，由乙方负全部责任。

21. 做好工作人员上岗前的安全和保密管理教育、礼貌用语、消防安全知识的培训工作。定期对工作人员进行培训考核，对考核不合格者需进行再培训，并根据甲方意见进行人员调整，有规范的培训考核制度。

22. 工作人员政治可靠、无案底记录、业务熟练、工作责任心强，能忠于职守，有吃苦耐劳的精神。

23. 根据工作需要，按甲方要求，调配充足的力量进行保障，提供符合外事接待、重要会议和参访活动水平的服务接待。

第七章 违约责任

第三十四条 乙方违反本合同的约定未能达到服务质量标准的项目，应明确责任，出现下列情况之一，除赔偿损失外，视情节轻重，每次扣除全年合同费用的万分之一至万分之五，并向甲方提供书面整改措施。

1. 在正常工作期间，乙方在未征得甲方同意的情况下，出现擅自安排员工外出、休假、培训学习、开会、调入调出等离开岗位或无故造成空岗的。

2. 在日常工作中，服务标准不高，受到微信、电话等各种投诉；检查时，违反岗位职责，出现的问题较多，达不到服务标准；对指出的问题整改不及时不彻底的。

3. 乙方管理人员应服从甲方的管理，如出现顶撞、无理取闹，对安排的工作推三阻四、消极怠工、拖延时间、降低标准等不服从管理的。

4. 当乙方人员出现对设施设备操作不当造成损失的。

5. 其他未达到服务标准或违约的。

第三十五条 有下列行为之一，除赔偿损失外，甲方有权解除合同。

1. 乙方应对甲方的一切文档资料和其他涉密内容进行保密，如有泄密情节严重的。

2. 乙方存在第二章、第三章的违约行为，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的。

3. 因乙方管理不善造成重大经济损失，以及乙方人员违犯法律法规造成重大责任事故或刑事案件的。

4. 对于乙方出现不配合，多次沟通无效，拒不执行甲方的安排，严重影响办公秩序，造成恶劣影响的行为。

5. 对于人为损坏设施设备，故意关停设施设备等行为对办公秩序造成严重损失的。

6. 在工作检查和重大活动中, 因乙方人员准备不足、疏忽大意出现重大问题重大失误等对单位声誉造成重大影响, 对重大活动造成严重损失的。

7. 其他未达到服务标准或违约情节严重的。

第八章 附 则

第三十六条 合同附件为本合同不可分割的组成部分, 与本合同具有同等法律效力。

第三十七条 双方可对本合同的未尽事宜进行协商, 以书面形式签订补充协议, 补充协议与本合同具有同等法律效力。本合同与补充协议约定不一致的, 以补充协议所载内容为准。

第三十八条 本合同及其补充合同中未规定的事宜, 均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第三十九条 因房屋建筑质量、设施设备质量或安装技术等原因, 达不到使用功能, 造成重大事故的, 应由甲、乙方会同产权、建设、设计、施工等单位共同分析研究查明原因。如属设计、施工、材料的原因, 由建设单位处理。如属使用不当管理不善的原因, 则应由乙方负责处理。产生质量事故的直接原因, 以政府主管部门的鉴定为准。乙方应积极配合甲方与有关方的协调工作。因违反或未达到本合同第二章、第三章服务内容的约定所发生的事故及造成的损失, 由乙方负责。

第四十条 本合同执行期间, 如遇不可抗力, 致使本合同无法履行, 双方应按有关规定及时书面协商处理。在不可抗力因素消失后, 主张不可抗力的一方应在15日内向另一方出具官方证明文件。经甲乙双方确认后, 因不可抗力造成的双方各自损失均自行承担。

第四十一条 本合同在履行中如发生争议, 双方首先应友好协商解决, 协商不成的, 甲乙双方均有权向北京市丰台区人民法院起诉。

第四十二条 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等, 均应按照本合同所列明的通讯地址、电话号码、传真号码、电子邮件等通知方式进行送达; 一方如果迁址或者变更相关号码, 应当书面通知对方; 通过邮寄方式的, 挂号寄出或者投邮当日视为送达; 以传真或电子邮件方式的, 发出时视为送达; 一方变更通知或通讯地址, 应自变更之日起3日内, 以书面形式通知对方; 否则, 由未通知方承担由此而引起的相关责任。

第四十三条 本合同正本连同附件, 共一式陆份, 甲、乙双方各执叁份, 每份具有同等法律效力。

第四十四条 本合同条款如与有关法律、法规、规章和规范性文件抵触, 该条款无效。

第四十五条 本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

(以下无正文)

甲方：

名称：(印章)

法定代表人或授权代表(签字)

2023 年 12 月 1 日

乙方：

名称：(印章)

法定代表人或授权代表(签字)

2023 年 12 月 1 日