

物业管理服务合同

第一章 基本概况

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：武汉市市政工程项目建设事务中心

受托方（以下简称乙方）：武汉汇得行靛江物业服务有限公司

第二条 根据《物业管理条例》、《湖北省政府集中采购目录及标准（2021年版）》（鄂政办发（2020）56号）内的服务类采购项目2024-2025年度按照《武汉市政府采购中心执行政府集中采购目录及标准（2021年版）实施方案（试行）》规定试行电子商城采购。甲乙双方遵循自愿、平等、协商一致的原则，甲方委托乙方对保洁服务、秩序维护、工程维修和客服服务等物业项目实行管理，签订本合同，以资共同遵守。

第三条 本合同相关的必要定义

1、甲方业主：武汉市市政工程项目建设事务中心。

2、本合同：指在未做特殊说明的情况下，合同文本中所做的承诺与表达均构成乙方于本合同之义务（双方另有约定除外）。

3、物业管理区域：指办公大楼一楼至五楼、八楼及院落（含门前三包配合工作）。

4、物业管理费：指乙方向甲方就委托物业项目范围内的客户服务、保洁服务、秩序维护、工程维修的人员薪资、社会保险费用、服装费、加班费、办公费、福利费、清洁材料费、绿化维护费、消杀、秩序维护装备费用所收取的费用。

第二章 委托管理事项

第四条 在物业管理区域内，乙方提供的服务包括以下内容：

1. 安全保卫消防工作

人员出入管控，车辆停放管理，消防设施、设备及用具的管理，消防应急预案的实施，安全监控，全天候的监视防火防盗管理，重大活动安全警戒和秩序维护等。

2. 机电设施、设备运行维护

（1）强弱电及相关设施、设备、电机电器的维护管理及低压设施及线路的维护等。

(2) 大楼的水务保障。其范围包括：自来水供应；热水、开水供应；水泵及其它设施维护管理等。

3. 环境卫生保洁

公共区域环境卫生、主要领导办公室室内保洁、大楼及院内消毒杀菌等。

4. 环境绿化服务

室外绿化养护、杂草修剪清理，节日期间环境布置等。

5. 会议服务保障

准确、及时、热情做好甲方会务相关服务保障工作，及时进行会后场地清理。

安全保卫、消防工作内容及要求

1. 工作内容

(1) 大门 24 小时值班，对出入大门外来人员进行验证检查和来访登记；

(2) 对出入物资严格检查、登记后放行；

(3) 办公楼门卫，办公区及周边区域防火、防盗、治安巡逻安全保卫；

(4) 按甲方要求，提供不少于 8 个固定停车位，保证公务车辆通行方便，停放有序；

(5) 对突发事件及时报告处理，维护好本单位正常工作秩序；

(6) 制定并执行有效的安全防范措施。

(7) 重大活动安全警戒与秩序维护保障；

(8) 甲方提出的其他秩序维护工作。

2. 工作要求

(1) 安全管理人员 24 小时值班，主要负责大门周围秩序维持管控、来访人员及车辆检查登记、本单位公务用车外出登记放行工作（甲方工作时间不少于 2 人，非工作时间，不少于 1 人）；设立服务电话，接受甲方问询、报修求助、投诉等各类信息的记录和反馈，及时处理并有回访制度和记录。

(2) 各班保安员必须严格执行岗位责任制，坚守岗位，不迟到、不早退、不漏岗。

(3) 对来人来访及车辆登记后，行注目礼。

(4) 门卫保安对来人来访要热诚、礼貌、得体，并及时联系受访部门、查验证件，并对所有到本项目来访和办事的人员出入情况，进行详细登记。

(5) 当班安全管理人员有义务对本单位门口车辆进行引导，不影响其他车辆和行人通行。

3. 工作标准

(1) 每班巡查安防监控设备一次。

(2) 每班巡查防火安全设施一次。

- (3) 所有登记记录完整，字迹工整。
- (4) 每天巡查院内安全情况。
- (5) 危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

工程设施设备运行维护

1. 配、供电设备检查管理

(1) 工作内容

- ①负责各级供电及各种设备的电气正常运行检查及监管工作。
- ②收到电力部门的停电通知，应立即报告。
- ③负责大楼各类照明设施的维修。

(2) 工作要求

- ①配、供电维护配备专业人员，必须具有高、低压电工操作证书
- ②保障配、供电及照明设施设备的正常运行，并按要求做好巡视记录。
- ③保障各设备的电气部分正常运转。
- ④对损坏电气设备及元件（插头、插座、空气开关、各种开关、灯泡等）进行更换，甲方负责费用支出。
- ⑤按责任范围每日巡查各种设备和照明设施1次。
- ⑥每季度按要求做好设施设备的正常运行检查。

(3) 工作标准

- ①每天巡查一次高、低压配电设备。
- ②每天巡查一次各楼层配电间，发现问题及时处理。
- ③每月巡视一次各楼层配电间，按实际情况进行保养设施设备运行检查、维修跟进。
- ④按要求做好各设施设备的电气运行检查记录。

2. 给、排水系统的维护管理

(1) 工作内容

- ①给、排水设备日常运行的检查、维修。
- ②收到供水部门停水通知时应立即通知相关人员做好蓄水准备。
- ③各管线和各级阀门的检查和维修。
- ④各公共卫生间的给、排水设备设施的检查和维修。
- ⑤消防系统的检查和维修。

(2) 工作要求

- ①保障给、排水设备系统的日常运行。
- ②发现给排水设备的故障应及时上报、修复，如无法解决应协助跟进直到修复为止。

③对各种水阀失灵及水闸渗水和损坏，应及时维修、更换，甲方负责费用支出。

④对上、下水道的堵塞不畅应及时疏通。

⑤各大厦室内外达到无积水、无垃圾、无浸泡现象，无事故发生。

3. 其它日常养护维修

(1) 工作内容

①巡视室内外的墙面、地面、天花板、门、窗及楼道等日常检查管理。

②墙砖、地砖、瓷砖、门、窗损坏的维修和更换，小面积的木质地板修理和更换，甲方负责费用支出。

③墙体、地面有松动、脱落现象时应及时维修，甲方负责费用支出。

④有渗漏现象应找出原因，及时上报、维修，如无法解决应协助跟进直到修复为止。

⑤甲方提出的其他工程维修保障工作。

(2) 工作要求

①保证单位大楼的墙面、地面、天花板、门、窗及楼道的正常使用。

②保证墙砖、地砖、瓷砖、门、窗损坏的维修和更换，小面积的木质地板修理和更换。

③有渗漏现象时及时上报、维修，如无法解决应协助跟进直到修复为止。

(3) 工作标准

①定期巡查墙面、地板、地面、天花板、门、窗及楼道的使用情况。

②如出现墙砖、地砖、瓷砖、门、窗损坏应及时维修和更换，甲方负责费用支出。

③如出现渗漏现象，及时上报、维修，如无法解决应协助跟进直到修复为止。

环境卫生的工作内容及要求

1. 工作内容

(1) 公共区域、楼梯、过道清扫保洁。

(2) 会议室清洁服务、茶水服务。

(3) 办公室清洁保洁。

(4) 道路、绿化景观、大楼、停车场周边环境卫生。

(5) 垃圾的收集、处理。保持卫生、清洁，做到无污水、无臭味。

(6) 沟渠、污水井、雨水井无堵塞。

(7) 甲方提出的其他清洁整理工作。

2. 工作要求

(1) 公共区域、楼梯、过道

地面无杂物、无纸屑、无污垢。墙面踢脚线、消防排烟口、警铃、安全指示灯、各种标识牌表面干净，无灰尘、水渍、污垢。电梯间墙面、地面、门框、电梯指示牌表面干净，无油迹、灰尘、杂物。扶手、栏杆光洁、无积尘。门（各卫生区域的门）干净，无灰尘、污垢。玻璃窗（玻璃、窗框、窗帘、窗台）明净、光洁、无积尘、污垢、斑点。垃圾桶外表干净，无积垢，无臭味。各种设施外表（如大厅前台、灯箱、消防栓箱、楼层分布牌灯）表面干净、无积尘、污垢、斑点。

(2) 卫生间

大、小便池内外光洁、无污垢。洗手盆、镜台、镜面内外光洁，无污垢、斑点、积水、积尘。地面、墙面光洁，无污垢、杂物、脏物、积水、积尘、蜘蛛网。厕纸篓、垃圾篓无沉积物、无臭味、外表干净。

(3) 会议室、办公室

保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁，无破损，窗帘定期清洗（或拆卸交洗衣房洗）。保持室内墙面、天花板整洁、完好、无污渍、无浮尘、无破损、无蛛网。保持地面整洁、完好，无垃圾、无污渍，无破洞。保持室内各种家具光洁、无灰尘，放置整齐。保持室内各种灯具整洁、完好、无破损。保持室内空调滤网出风口干净、整洁，无积尘、无霉斑。定时开窗通风或喷洒空气清新剂，保持室内的空气清新。办公室内卫生员不能随意翻阅公文、信件，严格遵守保密规定。

(4) 室外

广场区域地面和道路：路面整洁、干净，无垃圾、沙土、纸屑、烟头、油迹等，无脏物、积水、青苔。

门前：执行政府门前“三包”规定，做到无垃圾、纸屑、烟头。

停车场：保持地面无垃圾、纸屑、烟头、积水。

垃圾箱：垃圾箱无异味散播，无蚊蝇孳生。

3. 工作标准

(1) 公共区域、过道、楼梯每日至少清洁一次，安排巡察保持卫生。

(2) 卫生间每日至少清洁两次，安排巡察保持卫生无异味。

(3) 办公室、会议室每日至少清洁一次。

(4) 环境卫生的清扫、保洁每天安排巡察，不留死角。

(5) 排水管道等排污部位每月至少清洁一次。

(6) 主要水泥路面每月至少冲洗一次（如路面有泥要及时冲洗）。

4、保障办公楼层公共区域的纸巾配备。

绿化环境服务

1. 工作内容

- (1) 楼前花坛绿植养护；
- (2) 甲方提出的其他环境布置保障工作。

2. 工作要求

- (1) 绿化带植物整洁、美观、无杂草。
- (2) 负责本单位门前绿植的养护服务，按季节变化，每个月观察绿植的生长与变化。
- (3) 负责本项目绿植浇水、修剪、防虫及清理杂草。

其他要求

(1) 乙方必须保证所有员工的基本工资，社保（五险），劳保福利，加班费，意外伤害保险等不得低于政府规定的最低标准，员工服装至少配置冬装 2 套、夏装 2 套，必须佩带号牌上岗。如存在员工社保（五险）非乙方缴纳的情况，必须提供其社保所在地相关证明材料。

(2) 大楼设备、各项物业服务档案资料是物业服务的重要资源，档案资料要保证完整，各项运行记录、故障记录、统计分析等都应纳入档案管理，以便应用于指导实际工作。合同期满后，应将物业服务的全部档案资料无条件移交委托人。

(3) 乙方在履行合同期间与职工产生任何纠纷；及乙方工作人员在工作期间发生的所有安全事故，乙方负责处理但甲方应提供必要协助。乙方应提交安全管理情况承诺书及安全事故处罚条款（如出现人员伤亡、盗窃等）。

(4) 甲方有权审查乙方所有员工身份证及相关证件，发现乙方职工不能胜任岗位工作的甲方有权要求乙方调换员工。

(5) 乙方保障工作用具、清洁用具的提供使用。

第五条 乙方对物业使用人违反大楼管理制度规定，根据情节轻重，可采取批评、规劝、制止等措施。

第六条 本合同签订后，甲、乙双方可以就其他委托事项另行签订补充协议。

第三章 委托管理期限

第七条 本合同有效期自 2024 年 7 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日止。

第四章 双方的权利和义务

第八条 任一方有权通过一切合法、正当的方式维护其合法权益。

第九条 甲方支持乙方依据办公大楼管理制度对物业使用人进行物业服务管理。

第十条 甲方有权采取以下方法对乙方的工作进行考核：

1、甲方直接向物业使用人进行不定期调查访问。

2、甲方随时检查乙方对其所提建议的落实情况：对乙方物业管理服务工作进行检查、考核。

3、甲方对乙方在物业服务工作中出现的违约情况提出批评、警告、进行经济处罚直至终止合同，对给甲方造成的损失，向乙方进行索赔。

4、甲方有权对乙方不称职人员提出更换，乙方必须认真、及时解决。

5、本合同履行期间内，甲方按月向物业使用人进行满意度调查，调查结果以百分率表示，调查的结果作为甲方考核乙方服务管理质量的依据。

6、乙方管理服务满意率达标 90%为达标；

7、甲方上述考核结果需形成书面文件由乙方负责人或联系人签字确认

第十一条 甲方按合同约定支付物业管理服务费。

第十二条 乙方应保证其具有的企业的资质证书真实、有效，并有资格从事本合同项下的管理服务。

第十三条 乙方应当尽职尽责地履行本合同项下的各项义务。

第十四条 乙方无条件地实现其承诺的服务管理目标，实行各级目标管理责任制，并达到甲方认可的物业服务标准；出现问题时按投标承诺承担责任。

第十五条 乙方有权根据有关法律、法规及本合同的约定，制定各项物业管理服务管理制度，所有制度应当事先交甲方备案，同时对甲方提出的合理的修改意见予以采纳。

第十六条 乙方有权对物业使用人的违反法律、规章的行为及时提请有关部门处理；甲方负责协调本合同项下物业管理服务所涉及的各相邻关系。乙方应予以配合。

第十七条 乙方招聘人员必须符合有关管理部门的用工标准，乙方负责为所招聘的人员办理相关手续，统一着装，挂牌上岗。乙方招聘人员应当与乙方建立劳动关系，其工资、社会保险等由乙方负责发放、办理。乙方招聘人员在为甲方提供物业服务期间发生的劳动争议、工伤事故等纠纷均由乙方自行承担责任。

第五章 物业管理服务要求与标准

第十八条 乙方根据甲方的委托管理事项，执行保洁、秩序维护、工程维修、会议服务的工作标准。

第十九条 乙方承诺在物业管理年度内，本合同项下物业实现以下管理目标；

- 1、公共区域清洁保洁率 100%。
- 2、区域内安全无责任事故，不发生偷盗案件，不发生火灾事故。

第六章 物业管理服务费用

第二十条 本物业的管理服务费用为 600010.20 元，即 人民币：陆拾万零壹拾元贰角整。

甲方于 2024 年 7 月 31 日前支付 2024 年 7 月 1 日至 2024 年 9 月 30 日物业服务费用 150002.50 元，即 人民币：壹拾伍万零贰元伍角整。

于 2024 年 10 月 31 日前支付 2024 年 10 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日物业服务费用 150002.50 元，即 人民币：壹拾伍万零贰元伍角整。

于 2025 年 1 月 31 日前支付 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 3 月 31 日物业服务费用 150002.50 元，即 人民币：壹拾伍万零贰元伍角整。

于 2025 年 4 月 30 日前支付 2025 年 4 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日物业服务费用 150002.70 元，即 人民币：壹拾伍万零贰元柒角整。

第二十一条 本合同项下的物业管理服务费的支出包括：

- 1、甲方委托的物业服务费用；
- 2、物业管理服务人员的工资及福利；
- 3、法定税费；
- 4、物业管理企业的利润。

第七章 违约责任

第二十二条 因乙方原因，导致服务质量差或引起纠纷，所产生责任由乙方负责；甲方有权建议乙方辞退不称职人员，乙方无正当理由，又不采纳甲方建议，乙方按照月度物业管理服务费总额百分之五的比例向甲方支付违约金；因乙方管理不到位而发生偷盗案件及火灾事故的，由乙方按投标要求承担责任。

第二十三条 如因甲方违约，致使乙方未能或无法完成本合同约定的物业管理服务目标，乙方有权要求甲方在一定期限内予以解决，并以书面形式给予解释。逾期未解决，或未予书面解释，由此给乙方造成实际经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第八章 合同变更、解除和终止的约定

第二十四条 合同双方经协商一致，可对合同内容进行变更。

第二十五条 乙方经甲方年度考核未能达到承诺标准，甲方有权单方面解除本合同，对此甲方不承担任何违约责任。

第二十六条 乙方应当全面履行本合同约定的各项义务，否则甲方有权要求乙方限期履行，并达到要求，乙方逾期仍未能履行的，甲方有权解除本合同，乙方向甲方赔偿由此造成的一切损失。

第二十七条 除本合同另有约定外，任何一方无正当理由不得单方提前解除本合同，否则，视为违约。主张提前解除合同的一方应当向对方发出书面解除合同的通知并赔偿合同剩余未履行月份每月物业管理服务费的20%作为违约金。

第二十八条 如遇包括但不限于甲方办公地址调整、机构改革、人员变动等特殊原因，甲方有权单方解除本合同，对此不承担任何违约和赔偿责任，乙方对此有所预见且不持任何异议。

第二十九条 本合同期满后，甲方不再继续委托乙方管理本合同项下物业管理服务，应于本合同届满45天前，以书面形式通知乙方。

第三十条 本合同期满后，乙方无意继续接受委托甲方本合同项下物业，应于本合同届满45天前，以书面形式通知甲方。

第三十一条 本合同期限届满后，甲方另聘的物业管理企业尚未接管本合同项下物业前，乙方应根据甲方的书面要求，暂时(不超过60日)代为向甲方提供物业管理服务，在甲方通知进行物业服务移交后，乙方应积极配合予以移交，若乙方无故拖延，因此给甲方造成的损失由乙方承担。

第九章 争议的解决

第三十二条 本合同履行期间如发生争议，甲方、乙方双方应协商解决，或报请物业管理行政主管部门进行调解，协商或调解不成时，双方均可向本合同物业所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十章 附则

第三十三条 本合同自甲方、乙方双方签字、盖章之日起生效。

第三十四条 本合同一式五份，甲、乙双方各执二份，政府采购办公室备案一份，具有同等法律效力。

第三十五条 本合同履行期间，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。

第三十六条 根据每年当地政府公布的社保基数递增幅度，乙方以书面形式向甲方提出申请，甲方按国家政策规定的递增额度给予增加相应费用。

第三十七条 本合同未尽事宜，将由双方协商进行修改或补充，并以书面确认文件为准(投标文件作为本合同附件)。

甲方：武汉市市政工程项目建设事务中心
武汉市建设工程设计审查和消防验收中心（代章）

甲方代表：



日期：

乙方：武汉江物业服务集团有限公司

开户行：830178

账号：1702930104008830

乙方代表：

日期：

物业管理费测算明细

单位：元（人民币）

附件一：人员薪资

序号	项目	人数	月基本工资	月支出	年支出	备注
1	项目经理	1	6000.00	6000.00	72000.00	
2	维护员	5	4000.00	20000.00	240000.00	
3	保洁员	4	3300.00	13200.00	158400.00	
4	工程员	1	4279.00	4279.00	51348.00	
5	服务费取费		上述费用的15%	6521.85	78262.20	服务费取费项目包括：服装费、加班费、办公费、福利费、清洁材料费、绿化维护费、消杀、秩序维护准备等费用
		11		50000.85	600010.20	



