

# 机关办公楼物业管理服务合同书

## 第一章 总 则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：武汉市市场监督管理局

受托方（以下简称乙方）：武汉市万吉物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等法律、法规，双方本着自愿平等、公正公平、诚实信用、协商一致的原则，甲方将机关办公楼委托乙方提供物业管理劳务外包服务，订立本合同，以便共同遵守。

第二条 物业基本情况

物业类型：办公楼

坐落位置：武汉市江汉区香港路 259 号

办公楼建筑面积：22104.41 平方米

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的全体业主和物业使用人，指甲方所属工作人员，本物业的全体业主和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

## 第二章 物业委托管理事项

第四条 房屋建筑共用部位管理与维护。乙方负责本物业区域内楼盖、屋顶、内外墙面、承重结构、走廊过道、顶棚装饰、门厅、门窗、会议室、电梯间、配电房、设备房、茶水间、卫生间、庭院院墙、道路、花坛围栏等房屋建筑共用部位的日常管理及维护工作，确保其正常使用状态与外观完整性。

第五条 共用设施设备运行管理。乙方承担消防系统设施设备、自动控制与安防监控及固定电话运行维护等弱电系统、变压器与高低压柜及动力控制柜等供配电系统、生活水泵与污水泵及二次供水系统、上下水管道等给排水系统、中央空调主机与循环水泵及风机盘管与新风机等中央空调系统、燃油燃气锅炉与储油库及电梯与特种机电设备的日常运行管理，并负责公共照明及卫生洁具的日常运行与维护，保障各系统设施设备稳定、安全、高效运行。

第六条 强、弱电维修管理。乙方负责机关楼及公共区域内强电（动力电除外）故障维修、固定电话维修、电视机故障排查、电话线与网线布线作业。同时，承担与供电公司、电信公司、移动通信公司、水务公司、天然气公司及各维保单位的业务联络与事务处理工作，包括电费、水费、电话费、有线电视收视费的统计与清缴工作。

第七条 环境卫生管理。乙方负责公共区域以及局领导办公室、会议室的环境卫生清洁工作，保持环境整洁、卫生。

第八条 秩序维护与管理。乙方在本物业范围内开展岗位值守、外来人员出入管理、车辆出入与停放管理、交通秩序疏导与维护、消防和安防值守、安全巡查工作，并在甲方突发事件发生时提供协助处理服务。

第九条 消防安全及安防管理。乙方负责消防设备及器材的日常维护、巡查、检查与安全隐患排查工作，防范自然灾害、盗窃、抢劫事件发生，协助甲方及公安人员做好群众信访安全保卫工作。定期对安全员开展消防安全培训，结合甲方特点制定消防应急预案，预防火灾事故。

第十条 会务服务。乙方负责指定会议室的会议服务工作，涵盖会前准备、会中服务与会后清理环节，并承担甲方局机关公务接待服务工作。

第十一条 后勤服务。乙方为局机关工作人员提供日常报刊、信函、邮件的收发服务，并完成甲方交办的其他后勤服务任务。

第十二条 档案建立。乙方负责建立物业管理相关记录档案，包括设施、设备台账及运行记录、物业管理工作记录等资料。

第十三条 其他事项。本合同未尽事宜以甲方发布的采购需求为准。乙方承担法律法规规定的物业管理企业应承担的其他事项。

### 第三章 委托管理期限

第十四条 物业劳务外包管理服务期限为壹年，自2026年1月1日起至2026年12月31日止。

### 第四章 合同金额及支付方式

第十五条 本合同物业劳务外包管理服务费：

全年金额为人民币：

叁佰万柒仟捌佰肆拾捌元整（¥3007848元）。

每季度金额为人民币：

柒拾伍万壹仟玖佰陆拾贰元整（¥751962 元）。

#### 第十六条 服务费用支付

1. 甲方考核部门应在每季度最后一个月的 31 日前，完成当季物业管理服务考核工作。考核结果将作为服务费用支付的依据。

2. 甲方依据考核结果按季度向乙方支付物业劳务外包管理服务费用。乙方有义务向甲方提供合法合规的正规发票。

3. 在甲方收到乙方开具的发票之日起 10 个工作日内，甲方需以转帐支票或电汇的方式支付上季度物业劳务外包管理服务费用。

#### 第十七条 物业劳务外包管理服务费中包含的事项：

- 1、管理服务人员的工资、社会保险、福利；
- 2、员工服装费；
- 3、管理人员通信费、交通费；
- 4、物业服务人员伙食费（430 元/人月）；
- 5、物业服务人员工作日、休息日及法定节假日加班费。
- 6、清洁工具、材料、清洁剂、消毒剂；
- 7、清洁设备、工程工具费；
- 8、小型维修的人工费；
- 9、企业管理费；
- 10、企业利润；
- 11、法定税费。

#### 第十八条 物业劳务外包管理服务费未涵盖事项：

以下事项不包含于物业劳务外包管理服务费之中，相应费用若发生，由甲方另行承担：

1. 房屋与机电设备的保险费用。
2. 房屋及其配套设施（设备）维修所需的材料费用。
3. 水、电、气等能源消耗费用。
4. 机电设备（包括但不限于电梯、暖通设备、消防设备等）的专业维护保养费用、电梯年检费用、避雷设施检测费用、高压设备（含高压工具）

检测费用、水箱清洗及水质检测费用、垃圾清运费、油烟道清洗费用以及虫害防治费用。

5. 灭火器换药及更换费用。

6. 安全设施、办公设备设施购置费用以及办公耗材费用。

## 第五章 双方的权利和义务

### 第十九条 甲方的权利和义务

1. 甲方有权对乙方拟定的物业管理服务计划及实施方案进行审定，以确保其符合甲方的要求与预期。

2. 甲方承担对乙方物业管理服务工作进行协调、监督、检查及考核的职责，有权依据相关标准与合同约定，对乙方工作的质量与合规性进行评价与管控。

3. 低值易耗品（如抽纸、洗涤剂、清洁用品等）的采购工作由甲方负责，以保障相关物资的供应。

4. 甲方负责局机关各类库房的管理事务，确保库房的有序运作与物资安全。

5. 甲方应为乙方的物业管理服务工作提供必要的办公场地及服务便利条件。同时，甲方需承担电梯、消防系统、中央空调系统的专业维护保养工作，开展机关楼专业虫害防治作业，保证机关楼安防系统设施设备的完备性，并定期安排油烟道的专业清洗，以维持机关楼的良好运行状态与环境品质。

6. 甲方应协助乙方收集、整理物业管理所需的全部图纸、档案及资料，为乙方工作的顺利开展提供信息支持。

7. 甲方有义务协助乙方开展物业管理宣传教育活动，且不得干涉乙方依法或依本合同约定进行的公司内部事务管理，尊重乙方在人员工资、奖金、社会保险及加班费发放，以及人员任免、奖惩等方面的自主经营权。

8. 甲方对物业新员工应聘入职环节进行监管，以维护物业人员聘用的规范性与合法性。

9. 对于乙方在服务过程中提出的有关设施、设备的合理化整改意见，甲方应依据实际情况予以考虑并实施整改，所需经费由甲方承担，以促进

物业设施设备的持续优化与完善。

10. 甲方应按照合同约定，按时足额支付乙方的物业管理服务费用，确保乙方权益得到保障。

11. 甲方有权监督乙方的物业管理服务行为，针对物业管理过程中出现的问题，及时向乙方提出意见和建议，以推动乙方服务质量的提升。

12. 甲方应为乙方员工工作日有偿就餐（早、中餐）提供便利条件，按照合同约定人数为乙方员工办理就餐卡，以解决员工就餐需求。

13. 甲方还应承担法律法规规定的其他相关责任与义务。

## 第二十条 乙方的权利和义务

1. 人员配置与报备。依甲方需求配备服务人员共 49 名，含项目经理 1 人、会议服务人员 6 人、文员 1 人、保洁人员 18 人、保安人员 16 人、工程技术人员 7 人。上述人员于合同生效当日到岗，并在 5 个工作日内，向甲方提供物业管理服务人员花名册（涵盖姓名、性别、身份证号码、年龄、岗位、职务、手机号码）、员工身份证复印件及特殊岗位资质证件复印件，以备案。

2. 加班安排。配合甲方工作安排，满足工作日、休息日与法定节假日加班需求，员工加班费由乙方承担。

3. 伙食费缴纳。按合同约定的 49 人，每月按不低于 430 元/人的标准，向甲方食堂账户缴纳员工伙食费。乙方员工须遵守甲方食堂就餐管理制度，餐卡仅限就餐，月底余额清零。

4. 标识与制度制定。因工作在机关楼张贴服务标识，或制定本物业的管理方案、规章制度、实施细则时，需报甲方同意并备案。

5. 设备管理。编制机电设备年度维修养护计划并提供大、中修意见，经甲方审定后由甲方聘请专业单位实施；建立设备台账与运行技术档案，向甲方备案。

6. 设施使用限制。不得擅自占用或改变甲方公用设施的使用功能。

7. 服务委托限制。经甲方书面同意，可委托专业公司承担专项服务，但不得转让物业项目，或肢解转让，亦不得转移管理责任。

8. 监督与整改。接受甲方与行业主管部门监督指导，定期汇报物业管

理工作阶段性成果与年度计划实施情况，及时整改甲方及行业主管部门提出的意见，并书面反馈。乙方原因导致的行业通报、处罚及甲方损失，由乙方承担。

9. 垃圾分类处理。负责甲方生活垃圾分类，确保垃圾当日清理。

10. 保密责任。严格遵守甲方保密规定，妥善保管涉及甲方的文件资料，不得泄露、外借、拷贝、损毁或丢失，不得用于商业目的。若违约，乙方承担甲方损失，合同终止时归还所有资料。

11. 施工告知义务。本物业项目维修施工时，乙方书面告知施工方相关限制要求。

12. 员工管理责任。承担派驻员工的工资、福利、社保等，进行日常与思想安全教育，掌握员工思想动态。

13. 合同终止交接。合同终止时，乙方向甲方移交全部管理原始资料（如维修工单、台账、电话与巡查记录等），完善交接手续。

14. 人员培训要求。组织物业管理服务人员定期岗位培训，保证人员健康，部分岗位依国家、省、市、区规定持证上岗。

15. 劳动法规遵循。严格遵守《劳动法》与《劳动合同法》，管理员工队伍，承担员工人身安全与用工风险。

16. 其他工作与责任。完成甲方安排的物业服务工作，承担法律法规规定的其他责任。

17. 资质备案。将签订合同的主体资质复印件提交甲方备案。

## 第六章 物业管理目标

### 第二十一条 目标管理约定

1. 房屋外观管理。保持房屋整体外观完好且整洁，公共区域禁止乱搭、乱盖、乱建行为，确保外观的规范性与整洁度。

2. 设施运行维护。设备应处于良好状况，运行稳定无事故隐患，且运行记录完整规范，以保障设施的正常运转与可追溯性。

3. 房屋及设施设备养护。房屋及设施设备完好率需达98%以上，具备完善的保养、检修制度。道路保持畅通、平坦，污水排放无阻，二次供水无染无患，全方位维护物业的硬件条件。

4. 环境卫生保障。营造清新、整洁环境，无卫生死角，保洁率 99%以上。严格执行垃圾分类并做到日产日清，维护良好卫生环境。

5. 交通秩序维持。车辆停放与行驶有序，保证主要干道与消防通道畅通无阻，确保交通与消防应急的顺畅性。

6. 公共秩序维护。护管人员全天 24 小时值勤巡逻，对进出人员、车辆及大件物品进行登记，维护公共区域秩序井然。

7. 消防服务要求。各类消防设施完备且有效，遇火警及时报告并协助消防部门救援，同时制订完善的火警应急预案，提升消防安全保障能力。

8. 维修服务时效。急修需在接到报修后 15 分钟内抵达现场，4 小时内完成；小修在接到报修后 30 分钟内到达现场，2 小时内完成，确保维修的及时性。

9. 甲方年终满意度。甲方对乙方的年终满意率应达 85%以上，以此作为乙方年度服务质量的综合评估指标。

10. 定期满意度调查。每半年甲方组织物业管理服务质量满意度调查，满意率不得低于 85%。若未达标，乙方需在 30 个工作日内整改；若整改后仍不足 85%，则视为乙方违约，以保障服务质量的持续提升与甲方权益。

## 第七章 检查、考核

第二十二条 物业服务工作考核办法及检查计划。甲方对乙方物业服务工作按季度进行考核，具体考核细则详见“合同附件”。

## 第八章 乙方员工违规违纪处理条款

### 第二十三条 行为准则与培训责任

1. 乙方员工在甲方机关办公楼服务期间，必须严格遵循甲方所制定的一切规章制度，涵盖但不限于劳动纪律、安全管理、保密规定、办公区域行为规范以及环境维护要求等，同时应确保遵守国家相关法律法规。

2. 乙方承担对其员工进行持续培训与教育的责任，培训内容包括但不限于职业道德培养、甲方特定规则的详细解读以及违规违纪后果的明确警示等，培训频率不得低于每月一次，并向甲方提供培训记录以供查阅。

### 第二十四条 违规行为界定与通知机制

1. 违规行为包括但不限于：在办公区域内吸烟、酗酒、斗殴等影响恶

劣的行为；未经授权使用甲方的办公设备、车辆或其他资源；故意损坏甲方财物；泄露甲方机密信息；工作时间擅自离岗、怠工或从事与工作无关的活动；对甲方人员或其他第三方有不礼貌、不尊重甚至辱骂、威胁等不当言行。

2. 一旦甲方发现乙方员工存在违规违纪现象，应立即以书面形式（包括但不限于正式函件、微信或电子邮件并附带照片、视频或证人证言等相关证据）通知乙方（或乙方派驻本项目经理）。通知需详细阐明违规行为发生的时间、具体地点、行为表现以及可能获取到的证据材料。

## 第二十五条 调查处理与反馈要求

1. 乙方自接到甲方违规通知之时起，需在1个工作日内启动内部调查程序。调查过程应严谨、公正，并形成详细的书面调查报告。在完成调查后的2个工作日内，乙方必须向甲方提交报告及拟定的处理方案。处理方案应依据违规情节轻重分级制定，如首次轻微违规给予警告处分并记录在案；较为严重的违规行为可实施经济处罚，罚款金额不等；对于严重违反规章制度或法律法规的行为，必须予以辞退处理，并配合甲方进行后续法律追责程序（若涉及）。

2. 若甲方对乙方的调查结果或处理方案持有异议，乙方应在甲方提出异议后的1个工作日内与甲方进行协商沟通，共同寻求合理的解决方案。若双方无法达成一致意见，可依据合同约定的争议解决条款进行处理。

## 第二十六条 损害赔偿与合同责任

1. 若乙方员工的违规违纪行为致使甲方遭受直接经济损失，乙方应全额承担赔偿责任。损失计算范围包括但不限于甲方受损财物的修复或重置费用、因服务中断引发的业务损失（按照损失业务的预期收益计算）、为处理违规事件而额外支出的人力成本（如调查人工时费）、法律事务费用（如律师费、诉讼费等）以及甲方因声誉受损而产生的潜在经济损失（根据具体情况合理估算）。

2. 若在一个服务周期（连续3个月）内，乙方员工出现2次及以上非严重违规违纪行为，或者乙方未能切实履行调查处理责任，导致违规事件处理延误或处理结果明显不当，甲方有权扣除乙方当月服务费用的3%作为

违约金，并要求乙方限期整改。若乙方在规定期限内未完成整改或再次出现类似问题，甲方有权根据合同条款提前解除服务合同，并要求乙方按照合同剩余期限服务费用总额的3%支付违约赔偿金，同时乙方仍需承担因员工违规造成的全部赔偿责任。

## 第九章 违约责任

第二十七条 甲方违约致目标未达成。若甲方违反本合同第十九条约定，致使乙方不能实现物业管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内予以解决。若甲方逾期未能解决，乙方可再次要求甲方处理；若三次处理仍未到位，乙方有权单方面解除本合同，并要求甲方全额赔偿由此给乙方造成的经济损失。如针对特定违约行为另有专门约定，则依该约定执行。

第二十八条 甲方物业费支付违约。若甲方未按本合同约定的时间或金额支付物业管理费，每逾期一日，应按未支付金额的万分之五加收滞纳金。

第二十九条 乙方违约整改不力。若乙方违反本合同第二十条、第二十一条约定，甲方有权要求乙方在限期内整改。若乙方逾期未整改或整改未达标准，甲方可再次要求乙方整改；若三次整改仍不达标，甲方有权单方面解除本合同，并要求乙方全额赔偿给甲方造成的经济损失。如针对特定违约行为另有专门约定，则依该约定执行。

第三十条 特殊情形责任界定。因政府行政命令、市政能源供应故障等不可归责于乙方的原因导致服务中断，若乙方已按本合同及应急预案采取一切合理措施避免或减少损失，则乙方无需对由此产生的损失承担赔偿责任。若因乙方未履行应急预案项下义务导致损失扩大，则乙方应对扩大的损失部分承担责任。

第三十一条 无故提前解约责任。甲乙双方中任何一方若无正当理由提前解除合同，需提前一个月书面通知对方并征得对方同意，同时违约方向守约方支付本合同总金额的3%作为违约金；若违约金不足以弥补守约方实际损失，违约方还应补足差额。

## 第十章 附则

第三十二条 自本合同生效之日起三天内，根据甲方委托管理事项，

双方完成交接手续。

第三十三条 甲、乙双方可对本合同条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第三十四条 本合同附件均为合同有效组成部分，本合同及其附件、空格部分填写文字与打印文字具有同等效力。

第三十五条 因房屋建筑质量，年久自然损耗，设施设备质量或安装技术等原因，达不到使用功能或造成重大事故，由甲方承担责任并做善后处理。

第三十六条 本合同执行期间，如遇到不可抗力，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。

第三十七条 本合同在履行中如发生争议，双方协商解决，协商不成，双方同意向甲方所在地人民法院诉讼解决。

第三十八条 本合同期满，甲乙双方权利和义务终止。

第三十九条 本合同一式肆份，甲方叁份，乙方壹份，具有同等法律效力。

第四十条 本合同自双方授权代表签字、盖章之日起生效。

甲方签章：  
委托代理人：  
日期：



乙方签章：  
委托代理人：  
日期：



合同附件

\_\_\_\_ 年\_\_至\_\_月份物业管理考核表

序号	考核项目	考核内容	考核办法	考核扣分	扣分原因
1	物业服务中心	1. 制定各岗位工作职责和标准, 并有具体落实措施和考核办法。有月度和周工作计划和完成工作总结。	未制定标准和办法、无工作计划和工作总结每处扣 1 分。		
		2. 全项目员工统一着装, 佩戴明显标志, 无着便装上班的行为。	未着装或未佩戴标志每处扣 1 分。		
		3. 员工服务语言规范, 态度亲和。无粗语、无和业主争吵的行为。	每发现在工作中使用脏话或态度恶劣, 与业主无理争吵每次扣 1 分。		
		4. 接受服务报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息的收集和反馈, 小修在当日解决, 不能当日解决的, 必须制定解决期限, 每次维修有回访制度和记录。	对各类信息为收集和处理的扣 1 分; 处理后未回访或记录扣 1 分。		
		5. 公司品质部或项目部每月至少回访 1 次; 项目经理每周至少 1 次和业主主管部门进行沟通, 了解物管工作存在的问题及时改进措施。	工作未沟通, 扣 1 分, 对业主提的问题不及时解决, 扣 2 分。		
		6. 在岗人员满足合同编制要求, 人员变动在两个工作日内上报业主报备。人员离职提前 1 周向业主报备。	发现人员变动没有及时上报扣 1 分。		
		7. 项目经理必须按照规定时间上下班, 如需要请假向业主说明情况。	如发生无故脱岗情况, 每次扣 5 分。		
		8. 每周组织 1 次周例会, 每季度组织 1 次全体员工大会, 每月有 1 次以上培训。	每少 1 个项目扣 1 分。		

序号	考核项目	考核内容	考核办法	考核扣分	扣分原因
2	工程 维 修 管 理	1. 制定岗位责任制、每月全面检查一次大型设施设备。	无巡查不得分，每少1次巡查扣1分。		
		2. 对房屋存在的问题，在职责范围内的，保质保量维修，超出职责范围，及时向业主报告，并协助完成维修。	发现问题不及时处理扣2分。		
		3. 水、电、门窗、桌椅等范围内的维修，小型维修，当日完成，不能当日完成的限时完成。	接报和检查出的小修，当日或限时未完成，1次扣2分		
		4. 按时巡逻检查，每日巡视1次，发现问题及时处理。	每少1个地方的巡视，扣1分。发现问题未及时处理扣2分。		
		5. 制定设施设备养护计划，做好巡查记录。发现问题，在责任范围内的及时处理，超出责任范围的上报业主。	无养护计划扣1分，无运行记录扣1分。		
		6. 收到的紧急报修，在2小时内到达现场并处理，一般小型维修，在当日完成。不能当日完成的，限时完成。	接到报修后，不进行维修、不采取措施，1次扣2分。		
3	秩 序 维 护 工 作	1. 秩序维护人员熟悉区域环境，文明执勤，实行24小时值班，每两小时至少1次巡逻；严禁脱岗。	没有按时巡逻，每次扣1分，脱岗一次扣2分。		
		2. 对本单位的各种车辆管理有序，有专人指挥、疏导率100%，无堵塞交通现象，不影响行人通行。	每发现1次未对车辆进行指挥、疏通扣1分。		
		3. 禁止外来车辆非特殊情况进入办公大院，来人来访进行登记。闲杂人员不得放行入内。	每放1次无关车辆进入大院、无登记每次扣1分。闲杂人员进入扣2分。		
		4. 熟练操作监控设备，按时设防，发生报警后，必须在2分钟之内到达现场。	报警后没按规定时间到现场，扣3分。		

序号	考核项目	考核内容	考核办法	考核扣分	扣分原因
3	秩序维护工作	5. 积极参加训练, 提高秩序维护员素质, 每周训练 1 次。	没有按照规定训练, 1 次扣 1 分。		
		6. 上班时着装整齐, 门岗姿态规范, 无穿便装上班的现象。	未按规定着装, 每次扣 1 分。		
		7. 严格检查进出的货物, 防止危险品进入区域, 外出的物品, 需与部门出具的出门条相符合方可外出。	不按规定检查外出物品, 1 次扣 1 分。发现违规物品进出, 1 次扣 2 分。		
		8. 上班时不做与工作无关的事, 严禁打瞌睡, 喝酒、抽烟、脱岗。	上班时看书报, 吃东西, 打电话超过 2 分钟等, 每次扣 1 分, 打瞌睡, 每次扣 1 分, 脱岗, 每次扣 2 分。		
4	环境卫生	1. 周检查计划 检查属于循环、每日、每周保洁内容。	相同问题每月不得出现三次, 如有发生扣当月考核得分 3 分; 相同问题连续三个月不得出现六次, 如有发生扣当月考核得分 5 分。		
		2. 月检查计划 检查属于每月保洁内容。	相同问题连续三个月不得出现三次, 如有发生扣当月考核得分 5 分。		
5	其他	办公场地因管理造成的安全事故为零。	扣减当月 3% 物业服务费		
6	加分	1. 配合业主完成较大的本职工作以外的事情且较好的。	每有一项突出的事迹, 加 5 分。		
		2. 为保护业主生命和财产, 表现英勇, 或发现重大隐患, 避免事故的。			
		3. 有其他优异表现的			
物业项目部经理 (签字确认):			业主办公室 (签字确认):		
备注	1. 本考核表分值为每分 50.00 元				
	2. 本考核表 85 分为合格线, 得分 85 分以上, 不奖励、不处罚。				
	3. 考核得分 85 分以下, 每少 1 分, 按分值扣罚现金。				
扣款金额	经考核后扣除金额总额为:				

