



镜湖区文化馆

物 业 管 理 服 务 合 同

签署前请详细了解本合同条款

本合同附件与合同正本具有同等法律效力



CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

物业服务合同书

甲方：芜湖市镜湖区文化馆

乙方：安徽鸠兹物业服务有限公司

2024 年 3 月 15 日



镜湖区文化馆、图书馆及体育馆外围物业服务合同

甲方：芜湖市镜湖区文化馆

法定代表人：

地址：

联系电话：

乙方：安徽鸠兹物业服务有限公司

法定代表人：

地址：

联系电话：

依照相关法律法规，依据芜湖市公共资源交易中心公开招标结果，就镜湖区文化馆、图书馆及体育馆外围物业管理招标（项目编号 WH13CG2023FW8963），经甲乙双方协商一致，签订立本合同遵循平等自愿、互惠互利、协商一致的原则，按下述条款和条件签署本合同（以下简称“合同”）。

一、项目概况

镜湖区文化馆、图书馆及体育馆外围位于镜湖世纪城，内含镜湖区文化馆、镜湖区图书馆，建筑面积约 8500 m²，并有 2 台 500KV 中心电房，消防、监控机房，另有广场、绿化带、停车场约 5000 m²。镜湖区文化馆、镜湖区图书馆是省级民生工程，免费开放，全年无休。

二 服务期限和费用支付

第四条 本次招标服务期限为三年（1+1+1），合同一年一签。本次合同期限为 2024 年 4 月 1 日起至 2025 年 3 月 31 日止。本合同期满后，经甲方对乙方考核合格后，双方再续签下一年合同。

第五条 本合同期内物业管理服务费为：壹佰壹拾肆万柒仟柒佰叁拾柒元贰角叁分/年（¥1,147,737.23 元/年）。每月按¥ 95,644.77 元标准进行考核后支付（考核标准甲乙双方协定达成一致，参考招标文件的考核标准）。乙方凭书面考核结果并盖章确认所确定的月度物业管理费数额及乙方出具该数额等额的正规发票，上报甲方支付乙方物业管理服务费用。

第六条 服务费的范围及支付

1、服务费应包含：全部工作人员的工资，按规定购置的社会“五险”及相关保险、节假日加班、卫生清洁工具、税金等费用。

2、水电费由甲方承担。

三、主要物业服务事项

1、房屋建筑本体共用设施设备（共用的上下水管道、落水管、污水井、雨落管道、共用照明、供水设备、配电系统、楼内消防设施设备、电梯、电视天线接受系统、避雷装置、中央空调、保安监控系统等）的维修、养护和服务。

2、公共环境（包括公共场地、房屋建筑物共用部位）的清洁卫生、垃圾的收集、清运。



- 3、交通、车辆行驶及机动车辆和非机动车辆停泊管理服务。
- 4、配合和协助当地公安机关进行安全监控和巡查等保安工作（但不包括人身、财产保险责任）。
- 5、馆方临时安排的工作和重大活动的物业服务。
- 6、物业及物业服务档案、资料收集、整理和归档服务。
- 7、法律、法规及相关政策规定的由乙方提供的其他服务事项。

三、双方的权利与义务

- 1、乙方应制定相应的服务评价标准和评价体系及实施方案，报甲方审查后实施。
- 2、甲方对乙方的物业服务实施监督检查，每月对乙方的物业服务质量进行一次考核评价。
- 3、在本物业中有关物业服务设施除垃圾桶、垃圾清运站（点）、单车棚、停车场设施、标识系统、相应物业管理服务的工作间由甲方给予配套外，其它应由乙方在物业服务包干费用中支出，并力求与本物业的服务和使用相适应。
- 4、对本物业进行维修、维护、保养过程中发生的物业服务费用，符合物业服务行业规定的以及物业《招标书》、《投标书》、和《镜湖区文化馆、图书馆及体育馆外围物业服务合同书》约定的由乙方支付（乙方应向甲方提供相关的物业服务费用支付行业规定和标准），其他物业服务费用按政府有关规定和双方约定支付。
- 5、甲方应及时与物业服务行政主管部门沟通，协助乙方在房管、工商、公安等行政主管部门办理本物业服务所需的相关法律、行政批准手续。
- 6、在乙方正式接管本物业后，甲方应尽快向乙方提供下列物业服务工作需要的资料查阅和复印件：
 - （1）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料。
 - （2）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料。
 - （3）物业质量保修文件和物业使用说明文件。
 - （4）物业服务所必需的其他资料。
- 7、协助乙方做好物业服务工作的宣传教育。
- 8、乙方所聘为甲方提供物业服务的人员不与甲方发生劳动关系和劳务关系。
- 9、甲方享有的其他权利和应承担的其他义务，依照法律、法规和相关政策规定和双方的约定执行。
- 10、根据物业服务有关的法律、法规、政策及本合同的规定，制定本物业的各项服务办法、规章制度、实施细则，自主开展各项物业服务活动。不得损害甲方的合法权益，获取不当利益。
- 11、接受物业服务行政主管部门和相关政府部门的监督、指导，接受甲方的指导和监督。
- 12、建立本物业的物业服务档案并负责及时记载有关变更情况。
- 13、本合同终止时，乙方应提前10日办理以下事项：
 - （1）向甲方移交原委托服务的全部物业及各类物业服务档案。
 - （2）移交本物业的公共财产。
 - （3）对乙方就本物业服务的财务进行审计，依照现行法律法规和市政府的相关规定执行。
- 14、乙方可以根据甲方的委托，提供物业服务合同约定以外的服务，服务报酬由双方协议约定。
- 15、乙方应当做好物业服务区域内的安全防范工作。发生安全事故时，乙方在



采取应急措施的同时，应当及时向甲方和有关行政服务部门报告，并做好救助工作。

16、乙方指定专人作为乙方履行本合同的代表人，全权处理与本合同有关的事务。

17 乙方必须不打折扣的认真履行物业《招标书》、《投标书》、和《镜湖区文化馆、图书馆及体育馆外围物业服务合同书》中乙方承诺的标准和内容。

18、乙方享有的其他权利和应承担的其他义务，依照法律、法规和相关政策规定和双方的约定执行。

四、物业服务质量目标

乙方依照 ISO9001: 2000 质量服务体系和 ISO14001、OHSAS18001 环境和职业健康、安全服务体系的规定，对本物业提供服务，并承诺质量目标如下：

1、物业服务总目标

(1) 治安服务：安全护卫 24 小时值班，物业服务区内实行出入服务，严格控制外来人员，确保甲方的生命财产安全。

(2) 清洁卫生：实行专职保洁员责任制，保证物业服务区内 24 小时干净、卫生、整洁，尤其馆内卫生和办公区的卫生。

(3) 车辆停泊：车辆凭证出入，甲方车辆实行登记发证，无证车辆禁止出入物业服务区，所有外来车辆未经许可不得进入馆区。

(4) 绿化服务：按时修剪、维护、保持花草树木茂盛美观，绿化完好率 95%（因气候、季节原因枯萎的除外）。

(5) 接受甲方就物业服务管理和服务提出的批评和建议，不断改进物业服务工作，及时掌握物业服务工作进度。

(6) 员工培训：定期对员工进行业务培训，提高员工物业投诉回访率 100%。服务水平，加强员工思想教育，专业岗位员工必须持证上岗。

(7) 严格落实《镜湖区文化馆、图书馆及体育馆外围物业服务招标要求》

2、物业服务具体目标

(1) 房屋本体共同部位及共用设施设备零修及时率 100%。

(2) 维修工程回访率 100%。(3) 清洁卫生保洁率 95%。(4) 环境绿化完好率 95%。

(5) 违章事件处理率 100%。

(6) 甲方有效投诉处理率 100%。(7) 甲方有效投诉处理及时率 100%。

(8) 甲方有效投诉回访率 100%。

(9) 甲方对乙方的服务满意率应在 95% 以上，甲方对乙方的物业服务满意率低 95% 时，甲方将扣除乙方当月适应物业服务费，甲方在物业服务过程中三次及以上月度考核不合格时，甲方有权依法解除本合同。

五、物业服务费及其它费用

1、与甲方约定的物业服务费标准：

(1) 每月人民币 95644.77 元，共计人民币大写：分整(玖万伍仟陆百肆拾肆元柒角柒分)。

(2) 合同时间

(3) 付款方式：下月 20 日前支付上个月的物业服务费。

2、乙方对物业服务费用实行总费用包干，乙方物业服务费用包干范围内，完全自负盈亏。

3、日常设备设施维修保养、配件更换，由甲方承担。

六、违约责任

1、如因甲方原因，造成乙方未完成本物业服务目标或直接造成乙方经济损失的，

1 页 共 1 页



甲方应给予乙方合理、适当、及时的补偿；乙方有权要求甲方限期整改，并有权解除或终止合同。

2、如因乙方原因，造成不能完成物业服务目标或直接造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方合理、适当、及时的补偿。甲方有权要求乙方限期整改，并有权解除或终止本合同。

3、因甲方房屋建筑或设施设备质量或安装技术等原因，造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方服务不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理。

4、对乙方派驻本物业的服务人员，甲方根据其工作能力和工作业绩每三个月进行一次考核，如确认不能胜任工作或工作中存在问题，或工作中出现失误，引起不良影响，甲方可要求乙方撤换。

七、其它事项

1、对乙方派驻本物业的高级管理服务人员，甲方根据相关要求和实际情况给予确认后方能上岗。

2、合同到期后，乙方完全履行本合同的约定，其物业服务业绩优秀，反映良好，按照招标书要求采取1+1+1方式续订本物业服务合同。乙方续订物业服务应当在合同期满前30日向甲方提出书面申请，甲方确定续订后应当在合同期满前10日内通知乙方续签合同。

3、甲、乙双方协商一致时，可对本合同的条款进行修订、更改或补充，并以书面形式签订补充合同条款。补充合同条款与本合同具有同等法律效力。

4、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使本合同无法履行或不必要履行时，甲、乙双方均不承担违约责任，并按有关法律法规的规定可以终止本合同的执行，涉及已执行部分的责任，由甲、乙双方协商处理。

5、本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决；协商不成时，可提请物业服务主管部门调解；调解不成，依法向人民法院提起诉讼。

6、本合同一式柒份，甲、乙双方各执叁份，本物业服务主管部门（备案）收执壹份，均具同等法律效力。

7、本合同自甲、乙双方法定代表人签字，并加盖公章后生效。

八、备注

本合同未尽事宜，双方另行约定。

附件一：镜湖区文化馆图书馆物业工作考评考核标准

甲方盖章：

代表：

2024年3月15日



物业工作考评考核表

服务项目	服务标准	综合得分
基本要求 (30分)	1、项目经理应在岗在位，法定休息日、双休日及特殊时期须在岗。特殊情况不在岗需要履行请假手续，并指定代理人（5分）（以考勤为依据）	
	2、专业操作人员（高低压电工、消防监控等岗位）按照国家有关规定持证上岗。（5分）（一证否决）	
	3、物业管理人员统一着装，认真履行职责，行为规范，服务主动热情。（2分）	
	4、物业当班人员要在岗、在位，严禁脱岗，每月提交考勤记录。电房、消防监控等重点岗位24小时人员在岗且认真履职，不做无关事情。（5分）	
	5、每天检查房屋（包括外立面、玻璃、内墙面、楼梯、扶手、地面、下水道等）情况，根据各自职责，做好相关维保清洁等工作，及时向馆方提出报告与建议，根据馆方安排，组织维修。（5分）	
	6、对管理区域内的外来施工人员做好跟踪监督工作，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等违规操作现象的，及时劝阻并报告项目单位。（1分）	
	7、各楼层张贴消防疏散图，消防应急灯和安全指示灯完好，确保消防通道畅通。（2分）	
	8、物业公司因对现场管理处置不当，接到投诉。（5分）	
水电及设施设备维修养护 (25分)	1、设施设备（配电房、消防、监控、电梯、水泵、中央空调、避雷接地系统等，下同）按照日常管理和维修养护制度，实行定人、定岗，严格按各岗位操作规程和保养规范执行，确保安全和正常运转，及时发现和排除安全隐患。设施设备故障有应急处置预案，无脱岗情况发生。（5分）	



	2、设施设备档案（设备台账）、标志特别是安全警示等标识齐全、规范，设施设备的日常运行、检查和设备维修、保养等记录完整。（5分） 3、设施设备每天按要求由相关专业人员进行巡查，做好巡查记录，发现问题及时报告。根据各自职责，做好维修或者检测等工作。（5分） 4、无特殊情况，接到维修通知后15分钟内到达，立即进行修复，并做好维修记录。（10分） 5、因对设备管理不善，造成安全事故。当月不得分。	
公共秩序维护 (20分)	1、安保人员在岗，做好安全巡回检查。服务主动、热情、礼貌，着装统一规范，确保场馆内外安全有序。（3分） 2、安保人员每日对管理范围内外巡查次数不少于3次，每月提交巡查到点记录。（5分） 4、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时应及时报告，采取有力措施，相关人员及时到现场进行处置。（5分） 5、根据项目管理需要，安保人员统一配备对讲机。（2分）	
保洁服务 (20分)	1、垃圾每天清运，垃圾桶每日清洗一次，保持卫生、干净，无异味、臭味楼宇公共区域、院落、停车场（库）、道理、绿化带等各部位干净整洁，无垃圾、无灰尘。及时清除管理区域内主要道路积水、积雪。（5分） 2、卫生间刷洗干净，无污渍、无异味。公共区卫生间厕纸、洗手液，每周放置不少于1次，卫生间擦手纸、厕纸、洗手液不短缺。（5分） 3、按合同规定全部保洁范围和要求开展保洁工作，月度检查中发现一处未保洁到位扣1分，扣完为止。（8分） 4、月末进行集中大扫除（2分）	
绿化管理 (5分)	1、有专业人员实施绿化养护管理，有年度计划和每月工作安排。（1分） 2、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护，无杂草，无黄土裸露，绿篱平整。（2分） 3、适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。无枯死。（1分） 4、适时喷洒药物，预防病虫害，无病虫害现象。（1分）	
	二 年 月 日 二 年 月 日	

送 勤 工 服 务 部



备注：

- 1、入驻后考核办法为签订物业服务合同的有效附件，采购人及中标供应商均要认真执行。
- 2、考核细则中的评分项目目如未达标；则此项目零分。
- 3、考核实行百分制，月度考核得分在 90 分（含 90 分以上），月度应付款=月支付基数（按合同中标价）；月度考核得分在 85 分（含 85 分以上），月度应付款=（月支付基数）-（100 分-月度考核得分）X2000 元/分；月度考核得分在 80 分（含 80 分以上），月度应付款=（月支付基数）-（100 分-月度考核得分）X3000 元/分；月度考核 80 以下，为月度不合格。

