



【2022-2024 年云网中心】物业管理合同

甲方：【中国移动通信集团湖北有限公司】

地址：【武汉市江汉区常青三路 66 号】

法定代表人：【范秉衡】

联系人：【李忠伟】

电话：【13818115668】

传真：【/】

邮政编码：【430023】

乙方：【北京东光物业管理股份有限公司】

地址：【北京市朝阳区建国门外大街甲 24 号二十三层 2301 室】

法定代表人：【黄旭东】

联系人：【刘露】

电话：【18310582751】

传真：【/】

邮政编码：【100022】

第一章 总则

第一条 合同目的

为加强甲方的物业管理，保障房屋和公用设施、设备等的正常使用，创造优美、整洁、安全、文明的办公环境，根据《中华人民共和国民法典》及国家颁发的有关物业管理方面的法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，经双方友好协商，甲方委托乙方实行物业管理服务，订立本合同。

第二条 物业基本情况

范围主要包含安保服务、保洁服务、绿化服务、消杀服务、客户服务、房屋及设备设施维护管理服务，服务标准见附件【技术规范书】。

王梦 刘露





第三条 乙方本着勤勉尽责的精神，切实维护甲方的利益和良好的社会声誉。

第二章 管理服务事项

第四条 房屋建筑部位的维修、养护和管理，包括：楼梯间、走廊通道、门厅、门窗、卫生间、茶水间、楼顶、楼面【以及其他土建装饰等房屋及其附属设施】等。

第五条 共用设施、设备的维修、养护、管理，包括：【给排水系统、电气系统、办公家具、弱电系统、通讯设备、广播会议系统、办公用电器等公共设施设施的运行/维护/保养/维修等管理服务，协助甲方对自行采购涉及行政后勤业务的安防设备、消防设备、电梯、空调、IT办公设备、食堂设备、工程施工等专业乙方进行管理。】

第六条 公共环境卫生，包括：大厅、主要办公室公共卫生间及其它公共场所的卫生保洁、垃圾的收集清运【以及卫生间纸品和洗手液等物料供应、以及门前三包和消杀服务】等。

第七条 车辆停放管理，机动车辆按指定位置停放，大院内及地下车库保持良好的交通秩序。

第八条 维护公共秩序，包括门岗执勤、安全巡视、消防监控等。

第九条 绿化租摆、绿植养护，包括现有土建工程建设的庭院绿地、小区进行不定期养护。

第十条 保管好与物业相关的工程图纸与竣工验收资料。

第十一条 其他【前台接待、报刊信函收发、会议室管理、会议现场服务、员工活动场地管理等客户服务；应急处理等服务。详见附件《技术规范书》】

第三章 合同期限

第十一条 委托管理期限为：【2022】年【1】月【1】日起至【2024】年【12】月【31】日止。

第四章 双方权利义务

王梦

刘磊





第十二条 甲方权利义务

- 1、代表和维护产权人、使用人的合法权益；
- 2、遵守本物业的物业管理制度；
- 3、审定乙方拟定的物业管理制度；
- 4、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
- 5、在甲方正式入驻前向乙方提供一定面积的管理用房（产权属甲方）供乙方无偿使用；
- 6、依据本协议向乙方交纳物业管理费用；
- 7、负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，逐步向乙方移交；

8、其他【（1）甲方有权对乙方的服务过程和服务结果进行监控，以确保乙方服务质量的稳定和可靠，对于乙方服务质量存在的缺陷或不符项，甲方有权提出整改要求，并对乙方的整改过程及结果进行监督、审查和验收；如乙方在服务中出现缺陷或违规点，且在甲方规定的时间内未能有效整改，或因乙方原因导致整改结果仍不能达到甲方服务需求，甲方有权延迟支付物业管理费，并不承担任何责任，直至问题解决。

（2）甲方有权对乙方在本项目交接期内因乙方原因造成无法有效交接时，选择其它乙方，并无条件终止与乙方的合作且不予任何补偿。甲方有权对此行为造成的经济损失向乙方索赔。

（3）甲方有权要求乙方撤换达不到合同约定的任职要求的人员，以及违反国家、地方法律法规及严重违反甲方内部管理规定的；

（4）甲方有权从乙方正式接管日期起，定期对乙方服务质量进行评价，评价结果作为对乙方绩效考核、物业服务费用支付、处罚与激励的依据，具体服务质量评价标准与处罚细则见以下附件《物业供应商考核评价办法》中的详细说明。甲方有权根据实际情况对评价标准进行修订，修订后的标准涉及经济处罚的经双方签字确认后实施。对本标准存在争议的，最终解释权归甲方。

（5）甲方有权对合同期结束乙方撤离时对本项目范围内所有设备设施数量及实物品牌、型号进行清查核对，如有与最初入驻时的交接清单不一致，或功能不全（正常损耗除外），且乙方无法出具相对应的更换记录及甲方批准说明

王梦 刘露





的，乙方应照价赔偿。乙方正式接管本项目后，须在甲方规定时间内全面清点项目范围内所有动力设备设施并做好登记，由甲乙双方签字备案。

【(6) 甲方依据法律、法规规定享有的其他权利。】

第十三条 乙方权利义务

- 1、根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业管理制度；
- 2、乙方合法拥有从事物业管理及相关服务业务资质及持证上岗人员；
- 3、建立健全本物业的物业管理档案资料；
- 4、对甲方违反法规、规章的行为，提请有关部门处理；
- 5、对甲方违反物业规定的行为进行处理；
- 6、可委托经甲方同意的专业公司承担本物业的专项管理与服务业务；
- 7、向甲方告知物业使用的有关规定，当甲方装修物业时，告知有关限制条件，订立相关管理规定，并负责监督；
- 8、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商经甲方同意后报有关部门批准方可实施；
- 9、依据本协议向甲方收取物业管理费用；
- 10、乙方的物业管理行为不得影响甲方工作、生产正常进行，若可能造成对甲方的影响，需提前告知甲方并征得甲方同意后实施；
- 11、乙方应与其派遣人员建立合法有效的劳动关系，且为其员工依法办理各类保险；
- 12、乙方应保守在管理服务过程中接触的甲方商业秘密，不得向任何第三方出示或泄露物业管理的全部档案资料。
- 13、本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料；
- 14、乙方人员不得以任何借口同甲方员工发生冲突（特别肢体冲突），如因此造成不良后果，乙方需负全部赔偿责任，并追究相关法律责任。。
- 15、其他【(1) 乙方按照国家有关物业服务的技术标准、行业规范以及本服务合同的要求，对项目的物业进行管理，提供专业化的服务。

(2) 乙方须在指定时间内应甲方要求提供相关资料，包括但不限于以下内

王梦

刘磊





容:

(2.1) 上月工作总结报告及下月工作计划、客户投诉及表扬月统计及分析报告、各类违规记录、各类重大和突发事件处理的报告。

(2.2) 季度、半年度、年度等相关管理报告、计划总结、述职材料等。

(2.3) 乙方服务本项目的财务收支报表及双方往来明细账目。

(3) 乙方未经甲方许可并办理有关手续,不得擅自改变物业管理区域内场地及设备设施的用途,亦不得占用。

(4) 乙方须按照甲方需求有本项目投标技术承诺的工具、设备、耗材(如备品备件、耗材)的品牌、规格、型号,以及清洁大型工具、设备的数量进行配置,未经甲方许可不得改变,乙方应建立完整的工具、设备清单档案。经甲方许可改变的不得低于项目报价及合同明确的档次要求。

(5) 因乙方在服务中出现缺陷或违规点,且在合理时间内仍不改进,或因自身原因导致改进结果达不到甲方要求的,导致甲方延迟支付相应部分的物业管理费而带来的损失由乙方自行承担。

(6) 如在乙方服务期间,国家相关部门检查服务范围内的业务出现违规、不合格等情况,由乙方承担所有责任,自行承担相应罚款,且甲方保留追究其责任的权利。

(7) 所有服务人员上岗前需经过投标方系统培训,培训内容包括但不限于现场工作要求、专业技能培训、礼仪礼节、综合体系培训等。在岗培训根据业务需求进行,不得占用为甲方服务的时间,应在工作时间以外开展。

(8) 乙方应自行组织满足甲方业务外包要求的常驻服务人员招聘工作,不得借用甲方名义开展招聘活动,不得使用甲方平台发布招聘信息。服务人员入职时,由乙方独立进行通知、组织、劳动合同解释和签订,入职手续必须到乙方办事机构办理,不得在甲方办公场所办理。

(9) 乙方应与常驻服务人员签署告知书,明确其与乙方的劳动关系的与甲方的业务外包关系,定期向甲方提供常驻服务人员劳动合同、告知书、花名册、薪酬明细供甲方核查。

(10) 对学历、技术资格有要求的岗位需持证上岗,并将资质证件(含及以上学历学位证书、技术资格证书等)在当月内向甲方报备存档;关键人员(项

王梦 刘露





目部人员、园区经理、各业务主管及领班)需事先通过甲方审核。

(11) 所有服务人员均要求身体健康,符合防疫要求,出具体检证明、无犯罪证明,不可出具无犯罪证明的,需要物业公司书面担保。

(12) 服务人员须具备信息化工具(电脑、手机APP)使用能力,熟练运用信息化管理平台和工具进行作业管理和服务,乙方需为工作人员使用信息化管理提供必要支撑条件(如工作电脑、通信、流量补贴)。

(13) 乙方应建立完整的服务人员管理、考核、激励体系,根据应答报价的综合人工费用合理分配工资、社保、补贴、奖金、加班费等,对人员的工作时长、工作效果进行考核、激励后发放薪酬,体现差异。

(14) 乙方应保持工作人员的相对稳定,管理人员和关键岗位人员每年更换人数不超过20%,普通人员每年更换人数不得超过乙方为甲方提供物业服务总人数的40%。

(15) 关键人员如因培训、事假、病假等需离开驻点服务场所和岗位时,需提前3天以书面形式向甲方主管人员提出申请,获批同意后方可实施。

(16) 乙方人员应遵循甲方相关管理规章制度及要求,包括但不限于出入管理、节能减排管理等,不得迟到早退、大声喧哗,不得与甲方员工产生冲突,不得监守自盗、非法侵占甲方财物。

(17) 乙方遵守国家劳动和社会保障法律法规,直接与常驻服务人员个人签订合法有效的劳动合同。如发生投诉、上访等劳务纠纷或其他人员伤亡等恶性事件,乙方应承担全部责任并保证不影响为甲方提供的服务,甲方不承担任何法律责任和赔偿责任。

(18) 乙方消控室值班人员须全部具备建(构)筑物消防员职业资格证书或消防设施操作员证。

(19) 乙方所有物业服务作业过程中使用的设备、工器具、配件耗材等物料均要符合技术规范相关品牌质量要求,采用国家正规产品,不得采用次品、假冒伪劣商品。

(20) 所有技术规范书及费用说明中明确为包干的部分均由乙方付费,甲方不再另行支付其他任何费用;如乙方拒绝提供包干内容中相关服务的,甲方有权从本项目物业服务费用中扣除相关费用,并根据考核办法按照不诚信事件

王梦

刘露





进行考核。

(21) 乙方在应答文件中承诺的相关事项，须按照承诺执行，否则甲方有权根据考核办法按照不诚信事件进行考核。

(22) 乙方须履行的法律、法规规定的其他义务。】

第五章 物业管理服务质量

第十四条 乙方承诺从接管之日起，将各项物业管理指标纳入服务质量检查范围，进行日、周、月自检并接受甲方检查。为确保服务质量，乙方定期征求使用部门意见，不断改进工作，满足甲方的要求。

第十五条 乙方按下列约定，实现目标管理。

- 1、房屋及设施、设备的维修、养护：达到接收标准以上。
- 2、公共环境：门窗洁净，扶手无灰尘，屋顶墙面无蜘蛛网，卫生间无异味，大小便器无黄渍，卫生纸篓每半天清洁一次，保持面盆清洁，大院出口及院内干净无杂物。

3、安全保卫：实行 24 小时不间断安全保卫，门岗执勤做到礼貌、规范，坚守岗位，保持警惕，认真做好来访人员的登记工作。

4、急修：包括上下水不通，突然断电，水管爆裂等，接到维修申告，15 分钟内维修人员到达现场，一般故障及时修复。小修不过夜，维修后及时回访并做好记录。

5、甲方对乙方的满意率达到 90% 以上。

6、加强与甲方的沟通与协作，自觉接受甲方的监督，广泛听取、接受甲方的建议和意见，了解和熟悉大厦内甲方的业务，在不损害甲方利益的前提下，利用本物业的一切条件，支持和配合甲方发展业务。

7、其他【(1) 乙方需分专业或岗位配置统一的职业服装，项目现场所有人员均应着职业装。服装款式需按不同岗位不同季节进行配置，配置方案需以实物样板方式报甲方审批确认，否则，乙方自行承担甲方要求更换着装所造成的经济损失。

(2) 乙方需按 5S 的要求建立现场库房及工具管理的流程制度，办公区禁止使用与项目档次不符的服务工具（如自制人字梯等）。

王梦

刘露





(3) 乙方应按照甲方要求使用信息化管理平台和工具进行作业管理和服
务,系统信息和记录归属于甲方。

(4) 乙方所有工作记录应进行规范整理和保存管理,管理期限不得少于
N+1年(N为合同期限)。所有记录应能确保甲方在规定期限内任何时候进行查
阅。

(5) 甲乙双方以乙方投标方案及甲方相关要求为基础,共同确定乙方各项
服务方案。乙方在合同执行过程中,严格按照双方确定的服务方案为甲方提供
服务,并对服务过程中发现的问题进行优化,优化后的方案需经甲方同意后方
可实施。】

第六章 物业管理服务费用

第十六条 物业管理服务费

1、本合同为框架合同,不作为结算依据,合同结算金额以买卖双方签署的
订单金额为准。含税总金额为:¥15,864,800.00元(人民币大写:壹仟伍佰
捌拾陆万肆仟捌佰元整),不含税总金额为人民币:¥14,966,800.00元(人
民币大写:壹仟肆佰玖拾陆万陆仟捌佰元整),折扣系数为【90.00%】,增值税税
率为6%。详见附件【应答一览表】。

结算方式为:框架+订单,按照考核结果和实际工作量按月据实结算。考核
详见附件【物业供应商考核表、物业供应商考核评价办法】。

2、甲方根据考核结果确定每结算周期内的结算金额,并通知乙方依据结算
金额开票。乙方接到甲方的开票通知,3日内向甲方提供正式发票,甲方在收到
发票后的30个自然日内,将物业服务费以转账的方式支付给乙方。

甲方将暂缓支付本合同最后一个月物业服务费,待乙方整体移交完成并妥
善处理完遗留问题后,再做结算。

3、因甲方审计或其它原因发现多支付的款项,从甲方应付物业服务费中扣
除,或要求乙方退回相应的款项。

4、维修配件采购要求及费用界定详见附件【技术规范书】。

5、双方结算相关信息如下:

甲方名称:【中国移动通信集团湖北有限公司】

王梦

刘磊





纳税人识别号:【914200007109374127】

户名:【中国移动通信集团湖北有限公司】

开户行:【工商银行武铁支行】

账号:【3202006619200039073】

地址:【湖北省武汉市江汉区常青三路 66 号】

联系电话:【027-85309017】

乙方名称:【北京东光物业管理股份有限公司】

纳税人识别号:【9111010870009145X9】

户名:【北京东光物业管理股份有限公司】

开户行:【交通银行股份有限公司北京公主坟支行】

账号:【110061505018010027623】

地址:【北京市朝阳区建国门外大街甲 24 号二十三层 2301 室】

联系电话:【010-51501190】

任何一方如需改变上述账户,应提前十(10)日以书面通知另一方。如一方未按本合同规定通知而使另一方遭受损失的,应予以赔偿。

6、由于乙方未足额缴纳应缴税款和开具发票不真实、不合格而引起的一切责任(包括商业责任和法律责任)和损失,由乙方承担。

7、如乙方主管税务机关未将其属于营改增范围的业务纳入增值税应税范围,乙方应承诺其业务被主管税务机关纳入增值税应税范围后向甲方提供增值税专用发票。

8、免税业务需提供主管税务机关认定的相关证明材料。

在合同履行过程中,如遇国家税率政策变更,对于合同未履行完毕的部分,在原标的不含税(单)价不变的基础上,按照新税率重新计算标的含税(单)价/合同总价,并且继续履行,后续不再另行签订补充协议。

第十七条 物业管理服务范围以外的专项或特约服务由双方商定另行结算费用。

第十八条 房屋的共用部位、共用设施、设备、公共场地的维修、养护费

王梦

刘露





用:

乙方违反本合同第五章的约定,未能达到约定的管理目标,甲方有权要求乙方限期整改,逾期未整改的,甲方有权解除合同;甲方每季度对乙方服务满意率进行调查,满意率连续三次低于90%,甲方有权解除合同;造成甲方经济损失的,乙方应据实给予甲方经济赔偿。

乙方未履行合同的约定,导致业主人身、财产安全受到损害,应依法承担相应责任;乙方雇请的保安人员在维护公共秩序、履行职责时,不得侵害公民合法权益,由此产生的侵权行为造成的损害赔偿由乙方负责。

第七章 违约责任

第十九条 乙方违反本合同第五章的约定,未能达到约定的管理目标,甲方有权要求乙方限期整改,逾期未整改的,甲方有权解除合同;甲方每季度对乙方服务满意率进行调查,满意率连续三次低于90%,甲方有权解除合同;造成甲方经济损失的,乙方应据实给予甲方经济赔偿。

乙方未履行合同的约定,导致业主人身、财产安全受到损害,应依法承担相应责任;乙方雇请的保安人员在维护公共秩序、履行职责时,不得侵害公民合法权益,由此产生的侵权行为造成的损害赔偿由乙方负责。

第二十条 乙方未与其派遣人员建立合法有效的劳动关系或者违反保密约定,应按合同总金额的20%向甲方支付违约金,因此给甲方造成的经济损失由乙方负责赔偿。

第二十一条 甲、乙任一方无正当理由提前解除合同的,应向对方支付不少于合同总额的【20】%的违约金;给对方造成的经济损失超过违约金的,将据实予以赔偿。

第二十二条 乙方违反国家法律、法规、规章、政策等规定开具、提供发票的,乙方应自行承担相应法律责任,并承担如下违约责任:

- (1) 乙方应按甲方要求采取重新开具发票等补救措施;
- (2) 乙方应向甲方支付合同含税总价【5】%的违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,乙方还应予以赔偿;
- (3) 乙方已经提交履约保证金的,甲方将不予退还;

王梦

刘





(4) 甲方终止合同的,乙方在甲方终止合同之日起两年内不得参加甲方及其关联公司相同产品的采购活动。

第二十三条 乙方提供的增值税专用发票没有通过税务部门认证,造成甲方不能抵扣的,乙方应按甲方要求采取重新开具发票等补救措施,同时乙方还应向甲方支付未通过认证发票中载明的税款金额作为违约金。违约金不足以弥补甲方损失的,乙方还应予以赔偿。乙方未按甲方要求采取补救措施、支付违约金和赔偿的,甲方有权终止合同,乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失。

第二十四条 乙方未按本合同约定开具、送达增值税专用发票的,应按甲方要求采取重新开具发票等补救措施,同时,甲方有权要求乙方支付合同含税总价【5】%的违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,乙方还应予以赔偿;情节严重的,包括但不限于出现乙方未按合同约定开具、送达发票次数达【3】次及以上的、乙方违约给甲方造成严重损失的、乙方违约致使合同无法继续履行等情况,甲方有权终止合同,乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失,乙方在甲方终止合同之日起两年内不得参加甲方及其关联公司相同产品的采购活动。



第八章 附 则

第二十五条 自本合同生效之日起,根据本合同约定的管理事项,双方协商尽快办理完交接验收手续。

第二十六条 双方对本合同的条款需进行调整或补充的,可以书面形式签订补充合同,补充合同与本合同具有同等效力。

第二十七条 本合同空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。本合同中未规定的事宜,均遵照国家有关法律、法规和规章执行。

第二十八条 本合同一式四份,甲、乙双方各执二份,具有同等法律效力。

第二十九条 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因,达不到使用功能,造成重大事故的,由甲方承担责任并作善后处理。若因乙方使用操作不当造成事故或损失的,由乙方承担相应责任。产生事故的直接原因,以政府主管部门的鉴定为准。

第三十条 本合同执行期间,如遇不可抗力,致使合同无法履行时,双方应

王梦

刘露





按有关法律规定及时协商处理。

第三十一条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行调解。

第三十二条 合同期满本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满60天前向对方提出书面意见。

第三十三条 本合同有效期从【2022】年【1】月【1】日起至【2024】年【12】月【31】日止。

合同附件内容包括：

附件1：应答一览表

附件2：【标包1】基准价

附件3：技术规范书

附件4：全省物业服务内容和质量标准

附件5：设备设施管理责任界面

附件6：设备维护保养标准

附件7：物业供应商考核评价办法

附件8：物业供应商考核表

附件9：物业基本信息

附件10：新物业服务手册

附件11：工具、耗材、专项服务

附件12：开水器统计表

附件13：物业服务采购需求书

附件14：安全生产协议

附件15：保密协议

附件16：中国移动通信集团湖北有限公司廉政及反商业贿赂合同

王梦

刘磊





(此页无正文)

签字页：

甲方：【中国移动通信集团湖北有限公司】（盖章）

签字：【】

日期：【2021年12月8日】



乙方：【北京东来物业管理股份有限公司】（盖章）

签字：【】

日期：【2021年12月8日】



王梦 刘燕

