

合同编号:

政府采购合同

(服务类)

项目名称: 杭州市企业退休人员管理服务中心(杭州退休干部职工大学)
2025年物业管理服务项目

甲方: 杭州市企业退休人员管理服务中心(杭州退休干部职工大学)

乙方: 杭州兴悦物业服务有限公司

签订地: 杭州市拱墅区

签订日期: 2024年12月25日

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》、地方有关物业管理法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方（杭州市企业退休人员管理服务中心（杭州退休干部职工大学））委托乙方（经评审最终确定的中标供应商）对院内物业管理服务项目实行专业化、一体化的物业管理服务订立本合同。

第一条 定义

1. “合同”即由甲乙双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

合同将由杭州市企业退休人员管理服务中心（杭州退休干部职工大学）（以下简称甲方）与经评审最终确定的中标供应商杭州兴悦物业服务有限公司（以下简称乙方）结合本项目具体情况协商后签订。以下为采购单位提出涉及乙方的主要条款，供应商在投标响应文件中应对其进行确认或拒绝。如供应商在其投标响应文件中未做拒绝或提出修改要求的，采购单位将视作认同。

2. “合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时，甲方应支付给乙方的款项。

3. “管理服务”系指供应商按投标响应文件规定，结合杭州市企业退休人员管理服务中心（杭州退休干部职工大学）物业管理服务项目的特点，提出物业管理服务定位、目标，为杭州市企业退休人员管理服务中心（杭州退休干部职工大学）提供优质的物业服务。

4. “甲方”系指通过采购接受合同及服务的杭州市企业退休人员管理服务中心（杭州退休干部职工大学）。

5. “乙方”系指经评审最终确定的中标供应商。

6. “现场”系指将要提供物业管理与服务的地点。

7. “验收”系指采购人依据国家有关规定接受合同所依据的程序和条件。

8. “项目”系指物业管理服务项目。

第二条 适用范围

本合同条款适用于本次采购活动。项目实施范围详见招标文件和投标响应文件及2024年物业管理服务项目技术规范和服务要求等，均是本合同有效组成部分，具有同等法律效力。

第三条 项目基本情况

项目名称： 杭州市企业退休人员管理服务中心（杭州退休干部职工大学）2025年物业管理服务

物业类型： 综合体办公楼

建筑总面积： 17848.66 平方米。

坐落位置： 分风景街办公楼、古运路仓库、大塔儿巷校区、保俶北路校区

第四条 委托管理事项

列入本次综合物业管理的范围： 物业管理服务和甲方交办的其他工作。

物业管理内容为所有的相关服务，包括但不限于下列内容：

物业管理服务项目杭州市上城区大塔儿巷 15 号；西湖区保俶北路 87 号，古运路 120、122、124 号；锦秀兰庭 6 幢 101 室（风景街 377 号），本次采购的物业管理服务主要包括以下内容：安保消控（包括传达、安保、秩序管理和消控、监控值班等）；清洁卫生（包括物业范围清洁、消毒、垃圾清运与白蚁防治、垃圾收集容器配置、化粪池清运疏通、除“四害”等）；绿化养护（包括绿化植物日常养护和管理、原绿化区域内死亡植物的补种，办公室和会议室观叶植物布置等）；房屋及工程设备维护（包括房屋和道路日常维修维护、给排水系统维护保养、公共照明与综合维修、空调拆移机、中央空调及维修保养、高配室值班与设备维护、太阳能供热系统维修保养等）；电梯维保维修与年检；食堂管理及服务；物业档案及财务管理服务；甲方交办的其他工作及办理物业服务范围内涉及相关证照等。

第五条 合同期限

合同服务期一年，2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

若合同期满，甲方未确定下一年度服务单位，乙方应继续提供本合同约定的全部服务直至新的服务供应商交接工作为止，保障中心以及两校区。费用按实际服务天数*下一年度中标供应商的服务费日单价结算。

第六条 物业装备、耗材的使用

甲方免费提供物业管理的办公场地，但乙方使用的办公用品（指电脑、打印机、对讲机等）由乙方自行解决。

第七条 物业管理收费（合同价格）

本合同期内物业管理服务费（合同价格） 1,745,818.00 元，采用固定总价包干制，除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有物业管理及服务费用

均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

注：合同价格是履行合同的最终价格，包括在服务期间承包区域内提供保洁及其他所有服务所需的一切人员工资、奖金、服装费、各种加班费、住宿费、保洁工具及材料费、消杀费用、绿化养护费、绿植化肥药剂费用、所需配备的各种设备、设施、工具等的成本费用、各种保险、管理费用、税费、利润、完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定即合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任。在合同服务期间内不得违反国家相关政策规定。

物业服务费成本监审：

乙方承诺，接收甲方主管部门实施的物业服务费成本监审，并遵守以下原则：

1. 合法性原则。计入定价成本的费用符合有关法律、行政法律和国家统一会计制度的规定；
2. 相关性原则。计入定价成本的费用为与物业服务直接相关或间接相关的费用；
3. 对应性原则。计入定价成本的费用与物业服务内容及服务标准相对应；
4. 合理性原则。与物业服务定价成本各项费用的主要技术、经济指标均符合行业标准或者社会公允水平。

第八条 费用结算方式

凭乙方开具的依法纳税的服务费正规发票办理服务费用的支付手续，合同签订后具备支付条件后5个工作日后支付合同金额的40%；每季度最后一个月的15日前根据季度考核情况支付上季度款项，四季度可适当提前考核后支付。二季度支付合同金额的20%，三季度支付合同金额的15%，四季度支付合同金额的25%。

第九条 履约保证金

1. 合同生效后10日内，乙方须向甲方交纳中标价1%的履约保证金，履约保证金缴纳形式包括支票/汇票/电汇/银行保函/保险公司保函，以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺。

2. 甲方有权从履约保证金中扣除用于修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额和违约金，且乙方应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足扣除差额，保证服务期间履约保证金的完整。

3. 甲方认为乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为, 甲方在服务期满验收或提前终止服务后 5 个工作日内扣除乙方应付金额或违约金后无息退还保证金余额。

第十条 物业管理服务质量要求

详见采购需求第二部分 物业服务和标准通用内容

第十一条 经营制约及乙方的服务承诺

1. 未经甲方同意, 乙方无权在服务区域中从事任何广告活动或类似宣传, 甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正, 并要求乙方承担违约责任; 但甲方在该区域发布的广告宣传保证不致影响乙方的正常工作。

2. 乙方应允许甲方或其授权的人员对服务区域内各项服务质量控制进行检查, 有关整改费用由乙方承担。

3. 在服务区域的各项服务, 其工作时间必须满足甲方的工作要求, 包括星期天及公众假期。如遇特殊情况, 甲方有权要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作。

4. 乙方必须聘请(或指定)一位经理(项目总负责人), 全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证服务区域服务工作。根据综合考评或工作情况, 甲方有权要求乙方在一个星期内更换项目经理(主管)、相关骨干人员。

5. 为服务区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量【22人】(不少于乙方投标响应文件中所陈述的人员数量), 甲方不定期抽查乙方投入的人员数量, 如果抽查时发现乙方投入的人员数量少于合同约定的数量, 甲方有权按缺少人数每人 1000 元/次累计扣除该月合同款。乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定, 并经乙方相关专业考核合格后持证上岗, 如果特定岗位需要特定资质的人员持证上岗的, 乙方必须满足相应要求, 甲方有权进行审核, 该类费用开支由乙方负担。

6. 在服务期间, 乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系, 且所有人员使用符合《劳动合同法》的有关规定。乙方人员发生任何人身或财产安全事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责, 相关法律责任和费用乙方自行承诺, 以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束。若由此造成甲方经济损失的, 甲方有权向乙方追偿。

7. 乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品, 费用和

制作均由乙方负担。

8. 乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与服务区域经营业务有关的执照和许可证及资质证,方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税、费。

9. 乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务,并根据甲方要求改变不满意的状况。接受有关部门监督与检查。同时,乙方自觉参加甲方认为有助于提高甲方形象的宣传活动。

10. 在服务期内乙方应保证服务区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况,并接受甲方或其授权人员的检查,对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况,甲方将书面通知乙方修复或整改,在书面通知下达一周后,乙方仍未按要求修复或整改,甲方将负责完成这一工作,所需费用连同15%行政附加费全部由乙方承担。

11. 乙方在服务区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方同意,并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图,交由甲方备案,相关费用由乙方承担。

12. 禁止事项

12.1 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付小费或赠送实物,违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向项目内相关人员索取小费或钱物等。

12.2 不得在服务区域住宿或从事非法活动,也不得从事有损甲方利益的活动,同时不允许在服务区域对甲方经营活动进行滋扰性的行为。

12.3 除经甲方批准进行必要的维修工程外,乙方不得损毁服务区域原有的设施和装潢,不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置。同时,也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备,以免引起安全隐患。

12.4 未获甲方书面同意,乙方任何时候都不能在服务区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

13. 保险

13.1 物业共用部位、共用设施设备及公众责任险

乙方应按照投标响应文件中所陈述物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险项目投保金额为服务区域投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。

13.2 社会保险及费用

乙方须按《劳动合同法》和政府有关部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其相关费用。乙方对此负全责。

14. 乙方及其员工遵守院内的一切行政管理、消防安全等规定和制度，保证消防通道顺畅，同时承担违规责任。

15. 遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

16. 乙方须积极配合甲方对其进行的物业服务综合考评。

17. 乙方服务人员在日常工作中造成的损失或者破坏的公共资源，经查实的则由乙方承担赔偿责任。

18. 在合同履行期间，甲方将定期、不定期对乙方的物业服务人员进行考核。

第十二条 合同生效和终止

1. 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章后生效。

2. 协议终止

2.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.3 自然终止

合同规定的服务期满，合同自然终止。

3. 服务终止后果

3.1 终止服务，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

3.2 服务终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方服务区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离服务区域，否则甲方将代为处理，乙方支付甲方代为处理的费用及10%的手续费。

4. 不放弃权利

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

第十三条 双方权利义务

1. 甲方权利义务

- (1) 代表和维护产权人、使用人的合法权益;
- (2) 审定乙方拟定的物业管理制度;
- (3) 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况;
- (4) 审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算;
- (5) 负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料, 根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安装、使用和维护保养技术资料;
- (6) 按期支付物业管理费用;
- (7) 在不可预见的情况下, 如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的, 甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施;
- (8) 提供乙方所需的办公用房;
- (9) 甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动, 组织对乙方工作综合考评, 如出现乙方管理不善造成甲方重大经济损失的情况, 甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

2. 乙方权利义务

- (1) 根据有关法律法规、投标响应文件及本合同的约定, 制订物业管理制度、方案, 根据甲方核定的物业管理制度、方案自主开展物业日常管理服务活动;
- (2) 按甲方要求及时如实向甲方报告物业管理服务实施情况;
- (3) 负责编制石材、玻璃、绿化等的年度清洁、养护计划, 经双方议定后由乙方组织实施;
- (4) 向甲方工作人员和其他物业使用人告知物业使用的有关规定, 并负责监督;
- (5) 建立、妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案, 并负责及时记载有关变更情况;
- (6) 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能;
- (7) 因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的, 乙方应依法承担赔偿责任;
- (8) 乙方自行承担电脑、打印机、对讲机等自身使用的办公用品, 自行承担所有人员服装费用, 但服装样式需经过甲方认可, 通讯费用由乙方自行承担;

(9) 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，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

第十四条 乙方的人员配置

1. 乙方的人员配置：

1.1 乙方为承包区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量（22人），乙方的项目经理（主管）贺永旺，身份证号码432924197607203255，联系方式18907468386。

1.2 乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨干人员。骨干人员变动须经甲方同意，其他人员变动须甲方备案。

1.3 乙方项目经理（主管）须及时与甲方沟通，第一时间报告重大、紧急事件；每月须向甲方汇报上月工资情况，并提供相关报告。

2. 物业人员要求：

- ①各职守岗位统一着装；
- ②上班时间佩戴工作牌；
- ③仪容仪表整洁、大方、得体；
- ④热情待人、文明礼貌、使用服务规范用语；
- ⑤开展微笑服务，遇到用户时主动问候和招呼；
- ⑥遵守安全工作规定及操作程序，及时发现不安全因素，正确处理突发事件；
- ⑦不损坏、不拿取公共或用户的财物；
- ⑧遵守保密规定，不得随便对外透露机关消息和用户情况。

第十五条 争议处理

1. 合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方及时协商解决。

2. 对于因违反或终止合同而引起的损失、损害的赔偿，由甲方与乙方友好协商解决，经协商仍未能达成一致的，双方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。为维护自己权益提起诉讼而产生的诉讼费、律师费、保全费、公证费、差旅费等由败诉方承担。

第十六条 其他

1. 未经过甲方的书面同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务和将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

2. 乙方不得参与可能与合同规定的与甲方的利益相冲突的任何活动。
3. 乙方人员在甲方场地工作时，应遵守甲方相关规章、制度。
4. 双方共同确认：合同中所注明的通讯地址和邮箱，为双方履行有关通知、协助等义务以及发生诉讼后所有法律诉讼文书送达的唯一地址和邮箱，向该地址邮寄信函或发送邮件即视为送达。上述送达方式适用于各个司法阶段，包括但不限于一审、二审、再审、执行以及督促程序。同时双方保证送达地址准确、有效，如任何一方通讯情况发生变更的，应自变更之日起7日内，以书面形式通知双方。若提供的地址不确切，或者不及时告知变更后的地址，使法律文书无法送达或未及时送达，自行承担由此可能产生的法律后果。
5. 服务期内，由于最低工资标准、社保等遇政策性变化，不予调整服务总价。
6. 合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同若有未尽事宜，需经双方共同协商，订立补充协议，补充协议与本合同有同等法律效力。
7. 招标文件、投标文件及招标过程中形成的文字资料、询标纪要、投标的优惠承诺、附件等均作为本合同的组成部分，具有同等法律效力。
8. 本合同一式肆份，甲方执贰份、乙方执贰份，具有同等法律效力。
9. 适用法律：本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

签章页 无正文

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

统一社会信用代码：

统一社会信用代码或身份证号码：

12330100788281353R

91330108MA2CFENN9B

住所：拱墅区景荷街871号

住所：浙江省杭州市滨江区浦沿街道东冠路555号

法定代表人或

法定代表人或

授权代表（签字）：

授权代表（签字）：

联系人：

联系人：贺永旺

电话：

电话：0571-56020199

传真：0571-56020199

电子邮箱：95244551@qq.com

开户银行：中国农业银行杭州市滨江支行

开户名称：杭州兴悦物业服务有限公司

开户账号：19045101040050356