

物业服务协议

甲方：平顶山市水利水电工程质量安全中心

社会统一信用代码：12410400MB1T92564X

乙方：平顶山市九天城物业服务有限公司

住所地：凌云路与园林路交叉口临街商铺

社会统一信用代码：91410400694865403X

法定代表人：周纪本

为加强甲方保洁、公共秩序维护管理，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》和有关法律法规规定，经甲、乙双方共同协商，本着平等互利、等价有偿的原则，平顶山市退役军人管理局将保洁、公共秩序维护服务委托给平顶山市九天城物业服务有限公司管理。

一、委托管理期限

暂定 2025 年 3 月 1 日始至 2026 年 3 月 31 日。

二、甲方的权利、义务

- 1、依照本协议规定将所属物业的保洁、公共秩序维护服务委托给乙方实行专业化的管理。
- 2、甲方根据实际工作需要，委托乙方派遣工作人员（人数以实际到位人员为准）从事保洁、公共秩序维护等工作。
- 3、甲方有权监督乙方是否依法或依协议规定开展工作，但不得干涉乙方依

法或依协议规定内容所进行的服务工作。

4、甲方享有对乙方工作人员提出更换的建议权。

5、甲方在协议生效之日起按规定向乙方无偿提供工作用房、办公桌椅休息室等。

6、按照协议约定支付给乙方物业服务费。

7、不承担乙方工作人员的各种保险及法律风险责任。

8、配合乙方物业服务工作。

三、乙方的权利、义务

1、根据协议约定，结合物业管理实际情况，制定该服务项目的各项管理办法、规章制度、服务标准及考核、奖惩办法。

2、执行甲方委托事项，自觉接受政府物业管理主管部门及其他有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的检查监督。

3、乙方未经甲方书面同意，不得将本协议项目转包给第三方经营。

4、在协议期满终止时，乙方必须向甲方移交原属甲方所有的全部物品、工具、财产等资料，乙方自行购置的设备、物品归乙方所有。

5、乙方聘用员工仅与乙方发生劳动关系。

6、乙方只提供协议约定服务内容，但不承担甲方物业使用人及非物业使用人的人身、财产的保险义务、物业使用中的安全风险及其人财物的安全保障义务。

7、乙方必须遵守甲方有关管理制度，参与甲方组织的有关会议及有关考核。

8、甲方委派住务时，按时完成。

四、物业管理目标

1、客户服务标准

1.1 上岗时必须仪表端庄，着装整齐，精神饱满。与人交谈时要面带微笑，发音清楚，语气平和亲切，讲普通话；

1.2 解答咨询事项的界定：

a) 涉及客户的有关组织、个人信息；

b) 商业机密；

c) 涉及公司、管理处内部事务；

d) 其他可能对公司、管理处、客户产生不利影响的事情。

1.4 客服人员在解答咨询时，首先要耐心倾听，可向咨询者做详细解答，不得夸大事实，无中生有；

1.5 客服人员在提供咨询服务的同时必须做好相应的登记，需其它部门办理业务，应及时通知相关部门，并由部门负责人进行确认；

1.6 客服人员对所有咨询、来访、求助和现场投诉的客户，热情接待，微笑服务、主动咨询，对其提出反映投诉的各项问题耐心细致地倾听，及时进行登记记录并做好解释；

1.7 若不能通过解释解决的，在规定时限由相关部门进行调查、核实处理，对重大问题及时上报主管部门经理或公司领导；

1.8 客服人员在接到各种投诉、报修、纠纷等问题，要快速、准确的将各种信息反馈到相关部门处理并做好记录；

1.9 客服人员应做好回访工作，对于投诉的必须 100%回访。

2、保洁管理服务标准

每天不间断清洁，不同的使用部位和建筑质地有明确的保洁要求，保洁员统一着装，使用普通话，保持文明热情的服务形象。

2.1 大堂、走廊、公共楼道：每天清拖地面，并巡视保洁，保持地面无明显污渍、灰尘。

2.2 庭院：定时、定点、定人对保洁区域进行彻底清扫，并将废弃物收集和清运，保洁员负责对区域内的卫生进行保洁维护，保持无废弃物、杂物、污渍、水渍，行牌要保持清洁；灯杆保持清洁；特殊天气时，需及时打扫积雪和积水。

2.3 对灯具、开关、把手、步行梯、楼梯扶手及时擦拭，痰桶及时清理，保持公共场所的玻璃洁净。

2.4 电梯：每天清洁、擦拭电梯门、镜面、墙面，随时清理电梯轿厢，保持电梯清洁无杂物、污渍。

2.5 卫生间：每晚对卫生间进行彻底清洁。包括：垃圾及时清走，墙面便器具、洁具、墙瓷砖、地砖的洗刷，拖布和日用品要摆放整齐，每周对卫生间彻底冲刷一次、除垢一次，定时喷洒空气清新剂，保证无异味。

2.6 停车场：每天保洁，每周彻底清扫一次，及时清理污水、污物，保持四壁无灰尘。

2.7 节假日、公休日期间，应制定相应保洁方案，保持办公大楼清洁。

3、秩序维护服务标准

3.1 24 小时值班；

3.2 维持大门口的正常秩序，保障通道畅通；

3.3 认真做好外来人员、车辆的查询、验证、登记工作，制止闲杂人员进入大楼；

3.4 对出入大楼的大件物件进行验查确认，发现可疑人员，及时进行盘查并处理；

3.5 应急处理并报告岗位区域内发生的突发事件。

4、垃圾清运服务

及时将日常生活垃圾运送至垃圾转运站或环保部门指定的地点进行处理，做到日常日清。

五、费用标准及支付

1、甲方按照乙方服务人员及服务费标准按年度支付给乙方相应人员的服务费。乙方开具发票交付甲方，甲方以银行转账形式支付物业服务费。

2、每年物业费壹万元整（¥10000.00）。

3、乙方收款账户为：

收款单位：平顶山市九天城物业服务有限公司

收款账号：00000110082971295012

开户行：平顶山鹰城农村商业银行股份有限公司新华支行

六、违约责任

1、鉴于甲方所处行业的特殊性，乙方在双方协议约定服务期内，根据协议约定提供服务，不得以任何理由停止或暂停根据本协议约定服务。甲、乙双方无正当理由提前终止协议应向另一方支付一次性违约金（一年的物业服务费）人民币壹万元整（¥10000）。

2、乙方违反协议的约定，未能完成约定的管理目标或乙方服务质量不满足

协议约定而对甲方造成不良影响、以及直接造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方在规定期限内整改，并有权终止协议。导致甲方保洁工作不能正常运行的，乙方应向甲方支付按乙方当月收取甲方服务费总额 10%计算的违约金。

3、因甲方原因，造成人身及财产损害事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成事故的，由乙方承担责任并负责善后处理，造成甲方经济损失的，甲方有权在每月支付给乙方的费用中直接抵扣。

4、本着甲乙双方长期合作、共同发展、实现双赢的原则，在协议期满前三个月，乙方应向甲方提出书面通知，征求甲方是否继续签约的意见。如双方同意继续续签协议，应另行签订书面协议。

5、本协议终止后，在新的服务承包商接管本项目之前，甲方若有要求，乙方应甲方的要求可暂时（一般不超过一个月）继续为甲方提供服务，甲方按照协议标准继续支付服务费用。

6、本协议期满且双方未能就续约问题达成一致意见的情况下，乙方应在期满之日当天撤出甲方场所，并积极配合甲方的交接工作。

7、在履行本项目协议过程中（除不可抗力以外），如果乙方可能遇到妨碍按时提供保洁、秩序维护及垃圾处理服务的情况时，应及时将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行核实，并确定是否同意延期。

8、如乙方无正当理由而拖延保洁、秩序维护及垃圾处理服务，经协商无效，甲方有权追究乙方的违约责任。乙方应向甲方支付误期赔偿费，赔偿费按

实际造成的损失计算。

9、因地震、海啸、瘟疫、骚乱、戒严、暴动、战争和本项目协议约定的其他情形，导致不能履行协议的。甲方应在商定或确定甲方应支付款项后 30 天内完成款项的支付。

七、附则

1、甲方如因业务扩大,增加服务项目及服务范围,加大工作量,要与乙方协商签订补充协议,双方可对本协议的条款进行补充,以书面形式签订补充协议,补充协议与本协议具有同等法律效力。

2、本协议及其附件中未规定的事宜,均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。

3、本协议履行期间,如遇不可抗力,致使协议无法履行时,双方应按有关法律规定及时协商处理。本协议在履行中如发生争议,双方应友好协商解决;如果协商或调解不成,任何一方可向新华区人民法院起诉。

4、本协议自签订之日起生效。本协议一式二份,甲、乙双方各执一份。

甲方(盖章)

代表人:

签订日期: 2021 年 2 月 26 日



乙方(盖章)

代表人:

签订日期: 2021 年 2 月 26 日

