

“物业城市”服务合同

甲方：深圳市福田区华强北街道办事处

乙方：中航物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《深圳经济特区物业管理条例》等有关法律、法规的规定，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，经双方协商一致，就乙方向甲方提供“物业城市”服务等相关事宜，订立本合同，以资共同遵守。

一、“物业城市”服务

是指乙方选派专业人员协助甲方对华强北街道公共区域进行巡查监督，及时发现问题上报并协助甲方督导解决，全面提升华强北街道城市管理水平。

二、“物业城市”服务区域

华强北街道西区和通新岭片区市政道路、住宅区工业区、城中村、集贸市场、广场公园、商业街、垃圾收集点、垃圾转运站、垃圾清运车、天桥通道、公共厕所、建筑工地等十二类公共场所和公共设施。区域四至如下：

西片区：东起华强北步行街至西华富路，南起深南中路至海馨苑。

通新岭片区：东起红岭路至西上步路中间护栏，南起深南中路至北红荔中路。

以上服务区域可根据甲方要求进行调整。

三、服务内容

1. 乙方负责辅助甲方管理“物业城市”服务区域内十二类公共场所和公共设施的环境卫生，协助甲方提高服务区域内环境卫生测评指数。具体工作如下：

(1) 乙方负责辅助甲方开展服务区域内十二类公共场所和公共设施的保洁巡查工作，及时发现并上报存在的问题，提出整改意见或解决方案，协助甲方督导服务企业（“服务企业”指甲方委托或者聘请的第三方服务公司）解决。

(2) 乙方负责辅助甲方开展服务区域内十二类公共场所的硬件设施（含绿化设施）的维护和管养工作，如硬件设施出现破损应发现并上报存在的问题，提出整改意见或解决方案，及时恢复使用，如涉及维修费、管养费的，与甲方协商后另行签订补充协议。

(3) 乙方负责辅助甲方开展服务区域内十二类公共场所市容秩序（含交通秩序）相关工作，协助甲方监督管理服务区域内市容环境秩序整洁有序，对于各类经营主体的违规行为，及时发现并上报存在的问题，提出整改意见或解决方案，协助甲方督导服务企业解决，提升城市形象。

(4) 乙方负责辅助甲方开展服务区域内所有公开区域安全作业巡查工作，监督作业人员作业安全，监督服务企业配备充足的作业设备，及时发现并上报存在的问题，提出整改意见或解决方案，协助甲方督导服务企业解决。

(5) 乙方协助甲方监督管理服务企业工作，规范服务企业工作人员日常工作行为，增强服务企业服务意识，提升服务质量。

2. “物业城市”业务范畴内，甲方要求乙方负责的其他工作。涉及住建、城管、安监、交警、水务、治安、消防、市场监督等各类具体辅助服务内容的，双方可协商后另行签订协议。

四、服务要求

1. 职责定位：乙方全面配合甲方工作，工作人员负责服务区域内巡查工作，及时发现并上报问题，现场督导服务企业整改，协助甲方提升城市管理，但不具备任何执法权限。

2. 工作目标：协助甲方加强城市管理，提升城市环卫管理水平，减低安全生产责任事故，改善社区居民生活和营商环境。

3. 办公场所：乙方工作人员办公场所由甲方提供，统一在甲方指定的办公地点办公。

4. 物资配置：乙方须为工作人员配置相应的手机终端、办公设备、巡查交通工具、防护工具、统一服装等物资，提升工作效率。

5. 人员配备：乙方工作人员配备应满足服务需求，听从甲方的工作安排。

6. 制度建设：乙方工作人员须严格遵守相关工作制度和甲方工作要求。

7. 工作要求（详见附件一）：乙方工作人员须按规定要求对服务范围内的十二类场所和公共设施进行全覆盖巡查，通过信息化系统或者书面上报巡查记录及处理结果，每周组织例会或者专题工作会议汇报工作进度和结构，每月进行工作总结和数据分析，提出改进建议和措施。

8. 考核要求：乙方需按月向甲方提交工作计划和总结报告，甲方以月度为单位对乙方进行考核，考核依据包括环评结果、乙方工作人员日常表现、工作计划执行情况和工作结果等。

五、合同期限

1. 本合同期限为壹年，自 2021 年 1 月 1 日起至 2021 年 12 月 31 日止，前三个月为试用期。

2. 试用期间，甲方需对乙方进行考核，每月评分达 90 分以上为合格。如其中一个月考核不合格，甲方有权直接解除合同且不承担任何违约责任。

3. 试用期过后如出现新情况需要调整的，乙方应当无条件配合，双方另行协商，签订补充协议。

4. 评分标准详见附件二。

六、服务费用

本合同服务费总额为人民币玖拾伍万壹仟捌佰贰拾陆元零捌分（小写：¥951826.08），本服务费包含但不限于税费、装备费以及乙方工作人员的工资、福利、加班费、社会保险费、管理费、工伤待遇、解除或终止劳动关系经济补偿金、赔偿金等所有费用，乙方基于《中华人民共和国劳动法》及双方约定安排工作人员的作息时间和进行工资福利的发放。甲方不再另行支付任何费用。

七、费用结算

1. 合同费用采取按季度结算的方式执行，甲方每季度向乙方支付人民币贰拾叁万柒仟玖佰伍拾陆元伍角贰分（小写：¥237956.52），乙方于每季度初向甲方提供等额增值税专用发票，甲方在收到发票之日起 30 日内支付费用。

2. 如乙方逾期向甲方提供发票，甲方可延期支付合同价款，甲方延期支付的行为不构成违约。甲方开始进行财政支付内部审批程序的即视为开始履行付款义务。因财政审批导致付款延迟的，甲方免责。

3. 甲、乙双方税务信息

（1）甲方名称：深圳市福田区华强北街道办事处

纳税人识别号：11440304689401305Y

开户行：工商银行福田支行

银行账号：4000023329200352821

（2）乙方名称：中航物业管理有限公司

纳税人识别号：91440300192205202K

开户行：深圳招行福田支行

银行帐号：8135 8666 3210 001

八、双方权利义务

1. 甲方权利义务

- (1) 审定乙方拟定的“物业城市”服务方案和年度工作计划。
- (2) 审定乙方拟定的“物业城市”管理制度和服务流程。
- (3) 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
- (4) 为乙方执行服务方案提供办公场所。
- (5) 负责协调“物业城市”服务与执法部门、服务企业和相关单位的合作关系。

2. 乙方权利义务

- (1) 根据法律法规的规定和本合同的约定，制订“物业城市”服务方案、制度并组织实施，按照服务要求提供服务并收取服务费用。
- (2) 结合服务区域的实际情况制定年度工作计划和相关预算，提交月度 and 年度总结报告。
- (3) 针对“物业城市”服务项目提出合理化建议和可行性方案，协助甲方逐步完善和提升城市管理能力。
- (4) 接受甲方对“物业城市”服务工作的监督、考核，积极配合甲方做好相关事项的整改工作。
- (5) 乙方对甲方提供的资料负有保密义务，不得将履行合同过程中获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人，否则，甲方有权向乙方索赔。
- (6) 乙方应按照核定人员编制选配符合甲方要求的工作人员并对上岗人员进行后续培训。如出现缺员情况，乙方应 24 小时内增补替补人员，并在 5 日内将本岗位正式人员增补到位，防止任何岗位发生漏岗的情况，乙方主要岗位人员的更换应先取得甲方的同意。

(7) 乙方不得以任何理由行使综合执法权限或变相使用，不得以甲方名义擅自开展经营项目。

(8) 甲乙双方按照“买事不买人”的原则，乙方派出工作人员属于乙方员工，乙方必须按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》与派出工作人员签订书面劳动合同，建立劳动关系；甲方与派出工作人员不建立劳动关系，亦不建立劳务派遣关系，甲方既不对派出工作人员承担劳动关系中的用人单位责任，也不承担劳务派遣中的用工单位责任，同时不对派出工作人员的违法侵权行为承担任何法律责任。

九、合同终止

如乙方出现以下情况时，甲方有权单方解除合同，且无需向乙方支付任何费用或承担其他任何责任，由此产生的经济损失和法律责任均由乙方承担：

1. 乙方任一个月未按时足额发放工作人员工资（含加班工资）的人数达5人（含5人）以上的，或乙方拖欠任一名工作人员工资（含加班工资）达一个月以上的，或乙方拖欠工作人员工资（含加班工资）达人民币伍仟元以上的，或深圳市最低工资标准发生变化，乙方拒绝根据有关规定予以相应调整的；

2. 乙方有弄虚作假或其他不正当行为的；

3. 乙方被依法吊销营业执照、责令停业停产、清算或破产的；

4. 乙方行为严重损害甲方利益或社会公众利益的。

十、违约责任

1. 乙方违反本合同约定，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，甲方有权终止合同，给甲方带来损失的，乙方按照甲方实际损失赔偿。

2. 合同履行期间，乙方派出的工作人员在工作中造成他人人身伤害或者财产损失的，甲方要求乙方依法承担全部责任（包括直接向受

害者进行损害赔偿以及承担甲方因此遭受的损失)，如果系乙方派出的工作人员故意或重大过失造成的，除要求乙方承担上述责任外，还可以解除合同。

3. 乙方派出的工作人员在工作过程中，合法权益受到第三人侵害的，乙方应向侵权人追究法律责任，不得向甲方要求补偿或赔偿。若乙方工作人员因暴力抗法、意外事件、自身行为、身体健康等原因受到人身损害的，乙方应当按照劳动和社会保障法律、法规、规章及有关政策的规定承担用人单位的经济责任和法律责任，甲方对此不承担任何责任。因乙方工作人员暴力抗法受到人身损害的，甲方有权解除合同。

4. 除甲方书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。若乙方有转让等行为，甲方可以解除合同。如甲方选择解除合同的，乙方应退还服务费并按照服务费的 20% 向甲方支付违约金，因此给甲方造成损失的，乙方还应赔偿甲方所遭受的全部损失；如甲方选择继续履行合同的，则有权扣除乙方转让部分的服务费，同时乙方按照服务费的 20% 向甲方支付违约金。

十一、其他条款

1. 因合同的解释或履行发生争议，双方应协商解决。如协商不成的，双方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2. 本合同未尽事宜双方可另行以书面形式签订补充协议，对本合同条款的任何修改、补充或变更应经双方书面确认，并作为本合同附件，补充协议、附件与本合同具有同等法律效力。

3. 本合同一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，具有同等法律效力，自双方法定代表人或授权委托人人签字并签章之日起生效。

4. 附件一：华强北街道“物业城市”管理制度

附件二：华强北街道办事处“物业城市”检查考核评分表

(以下无正文)

(本页为签署页)

甲方（盖章）：深圳市福田区华强北街道办事处

法定代表人或授权委托人（签字）：

2021年 1 月 1 日

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

2021年 1 月 1 日

附件一：

华强北街道“物业城市”管理制度

一、人员管理

1. 根据与华强北街道办事处签署的《“物业城市”服务合同》（以下简称《服务合同》），由公司人力资源部在现有员工中抽调符合条件的员工；不足部分通过社会化招聘符合要求的相关人员，与公司建立劳动合同关系，明确劳资双方的责任和义务。

2. 服务人员要求具备高中以上学历、较好的服务形象、年龄在 45 岁以下、有物业管理相关工作经验、具备较好的沟通表达能力、情绪管理能力、抗压能力和综合素质，无不良记录。

3. 工作时间：服务人员工作时间实行 8 小时制，两班制运转，每天定期通过系统打卡考勤。如遇特殊情况或紧急情况，全面配合甲方工作需求及时到岗。

4. 项目经理的绩效以每月《华强北街道办事处“物业城市”检查考核评分表》（以下简称《评分表》）和个人工作成效为依据，由分管领导结合街道办意见来综合评定，纳入到公司 KPI 考核体系。

5. 服务人员的个人绩效以每月《评分表》和个人工作成效为依据，由项目经理综合评定，纳入到公司 KPI 考核体系。

6. 定期组织对服务人员的学习和培训，保证服务人员具备所在岗位相应的素质和能力。

7. 建立和完善相应的淘汰机制，连续 3 个月绩效不达标的员工，由公司人力资源调整岗位，并及时补充符合要求的员工。

8. 服务人员不得以任何理由行使综合执法权限或变相使用，不得以街道办事处的名义擅自开展经营项目和利用职务便利弄虚作假、以

权谋私，一经发现，一律清退。

二、工作职责和内容

1. 乙方负责辅助甲方管理“物业城市”服务区域内十二类公共场所和公共设施的环境卫生，协助甲方提高服务区域内环境卫生测评指数。具体工作如下：

(1) 乙方负责辅助甲方开展服务区域内十二类公共场所和公共设施的保洁巡查工作，及时发现并上报存在的问题，提出整改意见或解决方案，协助甲方督导服务企业（指甲方委托或者聘请的第三方服务公司）解决。

(2) 乙方负责辅助甲方开展服务区域内十二类公共场所的硬件设施（含绿化设施）的维护和管养工作，如硬件设施出现破损应发现并上报存在的问题，提出整改意见或解决方案，及时恢复使用，如涉及维修费、管养费的，与甲方协商后另行签订补充协议。

(3) 乙方负责辅助甲方开展服务区域内十二类公共场所市容秩序（含交通秩序）相关工作，协助甲方监督管理服务区域内市容环境秩序整洁有序，对于各类经营主体的违规行为，及时发现并上报存在的问题，提出整改意见或解决方案，协助甲方督导服务企业解决，提升城市形象。

(4) 乙方负责辅助甲方开展服务区域内所有公开区域安全作业巡查工作，保障作业人员作业安全，监督服务企业配备充足的作业设备，及时发现并上报存在的问题，提出整改意见或解决方案，协助甲方督导服务企业解决。

(5) 协助甲方监督管理服务企业工作，规范服务企业工作人员日常工作行为，增强服务企业服务意识，提升服务质量。

2. “物业城市”业务范畴内，甲方要求乙方负责的其他工作。涉及城管、安监、交警、水务、治安、消防、市场监督等各类具体辅助服务内容的，双方可协商后另行签订协议。

三、工作质量和标准要求

1. 符合物业公司与华强北街道办事处签署的《服务合同》的相关要求。

2. 符合物业公司城市物管项目制定的 SOP 手册的各种管理规范和工作流程。

3. 检查督查的质量标准满足《深圳市公共区域环境卫生质量和管理要求》《深圳市生活垃圾收集和运输密闭化标准》《深圳市高品质公共厕所建设与管理标准》《福田区城市环境卫生规范与标准》及其他相关文件规定。合同履行期间，标准、规范及规范性文件有修订的，按修订后的标准和规范执行。前述标准、规范、规定之间有不一致的，以要求较高的标准执行。

四、定期沟通和汇报制度。

“物业城市”服务的项目经理应时刻保持和街道办事处的紧密工作联系，及时准确了解相关信息，关注环评等重点工作动态；建立和维系良好的公共关系，争取政府相关部门对“物业城市”的重视和支持，争取服务区域内各类商事主体对“物业城市”项目理解和配合，做到内外协同；每周组织例会或者专题工作会议汇报工作进度和结构，每月进行工作总结和数据分析，提出改进建议和措施。

五、装备采购和管理

1. 服务人员项目所配置相应的信息化平台、手机终端、办公设备、巡查交通工具、防护工具、服装等设备和物资的标准上报华强北

街道办事处“物业城市”工作专班审核确定，由项目经理向公司提出采购申请，公司统一采购。

2. 设备、装备等采购、使用，应严格遵守公司相关管理规定。

3. 公司对“物业城市”项目给予大力支持，对项目管理需要的设备、装备保证投入，及时更新。

六、安全生产管理

1. 建立、健全、完善、适应项目管理需要的安全生产管理制度和落实安全生产责任人，制定处置突发事件的相应预案，确保安全生产。

2. 经常对服务人员进行安全生产和交通安全意识的教育和培训，培训次数不少于2次/月。

七、绩效考评

1. 与华强北街道办事处“物业城市”工作专班共同制定《评分表》，确定比分权重和评分细则。

2. 根据考核结果，确定奖惩方案。

3. 对华强北街道办事处提出的整改项立即整改并及时报告整改结果。

4. 如出现《服务合同》约定的合同终止情形，公司启动问责程序，追究相关人员责任。

附件二：

华强北街道办事处“物业城市”检查考核评分表

(实时记录，每月计分)

序号	考核内容	考核项目及标准	分数	得分
1	方案和计划执行	(1) 制定服务方案和月度工作计划，方案和计划符合项目实际情况，思路清晰，措施具体，针对性强。考评组根据被考核方制定的方案和计划内容酌情评分。	10	
		(2) 严格执行服务方案和计划内容。考评组根据被考核方执行方案和计划的情况酌情评分。	10	
2	人员配置	(1) 管家人数：人员编制共 10 人，其中 1 名管理人员和 9 名工作人员（其中 2 人轮班调休），符合双方合同约定的人数，人员流动时及时补齐。考评组根据被考核方在岗人数酌情评分。	5	
		(2) 人员素质：服务人员具备高中以上学历、较好的服务形象、年龄在 45 岁以下、有物业管理相关工作经验、具备较好的沟通表达能力、情绪管理能力、抗压能力和综合素质，无不良记录。考评组根据被考核方在岗人员素质酌情评分。	5	
		(3) 考勤：被考核方的服务人员严格遵守考勤管理规定，考勤有详细记录，真实可信。考评组根据被考核方人员的考勤统计汇总情况酌情评分。	5	
3	装备配置	配置相应的信息化平台、手机终端、办公设备、巡查交通工具、防护工具、统一服装等物资。考评组根据被考核方提供的装配情况酌情评分。	5	
4	工作完成情况	被考核方工作人员每班须按规定要求对服务范围内的场所和设施进行全覆盖巡查，透过信息化系统或者书面上上传巡查记录及处理结果，每周组织例会或者专题工作会议汇报工作进度和结构，每月进行工作总结和数据分析，提出改进建议和措施。考评组根据被考核方工作完成情况酌情评分。	20	
		因被考核方管理原因，在政府组织的环评考核出现扣分遭受严厉处罚等情况。考评组根据被考核方过错情况酌情评分。	20	
5	媒体曝光	因被考核方管理原因，在新闻、报纸、网站等各类媒体上曝光的负面报导或投诉。考评组根据被考核方过错情况酌情评分。	10	
6	服务配合情况	被考核方积极主动配合、按时完成街道交办的其他相关工作。考评组根据被考核方主动性酌情评分。	10	
合计			100	