

新街口街道白塔寺物业服务中心项目服务协议

委托方（以下简称甲方）：

组织名称：北京市西城区人民政府新街口街道办事处

法定代表人/负责人：张立

地 址：北京市西城区西直门内大街 128 号

联系人：岳阳

联系电话：010-66002715

受委托方（以下简称乙方）：

企业名称：北京天诺物业管理有限责任公司

法定代表人/负责人：张 剑

注册地址：北京市东城区西水井胡同 6 号楼 4 层

联系人：沈 朝

联系电话：010-65523751

北京市西城区人民政府新街口街道办事处，委托北京天诺物业管理有限责任公司提供辖区内本合同约定范围内的白塔寺街区物业服务中心服务。根据《民法典》、《物业管理条例》、《西城区背街小巷物业管理服务基础标准》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，就物业管理服务有关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，达成如下协议：



第一条 协议目的

为保证甲、乙双方合作过程中的权利、义务，规范合作过程中的行为，特制订本协议。

第二条 服务内容及服务要求

2.1 服务内容

2.1.1 乙方根据成交项目对新街口街道白塔寺片街区物业综合服务中心5个社区提供日常服务，具体包含：白塔寺片区，包括宫门口社区、安平巷社区、北顺社区、富国里社区、官园社区共5个社区。辖区内有物业公司提供服务的小区不在本合同服务范围内。

2.1.2 服务内容包括对白塔寺地区居民及单位提供片区基础生活设施应急处置和相关便民服务，接受街道城市管理办公室的监督、指导和管理，制定合理的低于市场价格的收费标准收取费用。具体服务内容包括：提供片区基础生活设施应急处置和相关便民服务。

2.2 服务要求

2.2.1 处置日常生活设施应急处置和便民服务问题，包括12345政府热线问题、社区发现的问题、居民拨打物业综合服务中心热线电话求助的问题；对属于各服务单位职责范围以内的居民诉求，转至各服务单位，按照年初政府购买服务协议进行处置。对不在购买服务范围内的居民诉求，制定合理的低于市场价格的收费标准，向周边居民收取材料成本费及人工费。

2.2.2 设置并公示24小时服务热线，实施24小时值班制度，完善首问责任制度、信息报送制度、工作例会制度、考评奖惩制度等。



设立为民办事专员岗位，负责街区物业综合服务中心的日常值守、电话接听工作，全程跟踪并记录各类投诉、问题处理、意见落实等事项以及对办理情况进行回访。

2.2.3 接受社区党组织的领导，接受街道城市管理办公室的业务指导，定期召开工作例会分析总结，实现服务精准对接。

第三条 协议有效期

本协议有效期为自甲乙双方签字盖章之日起1年。

第四条 双方的权利和义务

4.1 甲方的权利和义务

4.1.1 甲方有权对乙方排到项目人员的工作进行监督、检查和具体指导，有权要求调换不适合在甲方工作的人员。

4.1.2 甲方应尊重人员的工作，对人员履行职责的行为予以支持、配合。

4.2 乙方的权利和义务：

4.2.1 乙方对物业服务范围内的安全隐患有权向甲方提出书面改进建议，甲方应及时、认真研究解决。甲方未采取有效措施造成损失的，乙方不承担责任。

4.2.2 乙方有权拒绝提供合同约定范围以外的服务。

4.2.3 乙方负责支付人员的工资和福利费用，食宿由乙方负责。

4.2.4 乙方负责人员的思想教育、业务培训等日常管理和违法、违纪问题的处理。

4.2.5 乙方应及时撤换不称职的人员。对于甲方要求乙方更换的



人员，乙方应在 3 日内更换完毕。

4.2.6 乙方负责与人员签署劳动合同，为其办理社会保险等，乙方与人员之间的劳动纠纷，与甲方无任何关系。

4.2.7 乙方需保证人员的稳定，因工作需要调整人员的，需提前 7 个工作日向甲方书面申请，经甲方书面同意后方可更换。

4.2.8 乙方派驻人员需尊重并遵守甲方工作规范，保守工作过程中可能涉及到的甲方秘密。

第五条 服务费用支付标准及方式

5.1 支付标准：

本协议服务费用总额为 898500（含税）元（人民币大写：捌拾玖万捌仟伍百元整），该费用包含各岗位服务人员的薪资及管理费用。

管理费所含内容为：残疾人保障金、工会经费、员工教育培训经费、加班费、员工餐费、服装费、办公用品及耗材费、通讯费、交通费、应急演练及宣传费用、办公能源费、日常维护费等。供应商在对管理费整项报价时应充分考虑所含内容。

5.2 支付方式。

本次服务费用分三次支付，第一次支付：签订合同后十五日内，甲方支付给乙方合同金额的 50%，计金额：449250 元；第二次支付：2024 年 5 月 30 日之前甲方支付合同金额的 30%，计金额：269550 元；第三次支付：待本服务期满且评价合格后，甲方支付合同款项的 20%，计金额：179700 元。乙方向甲方开出符合法律规定的发票后，甲方



向乙方支付服务费。

物业服务费付至如下账户：

账户名：北京天诺物业管理有限责任公司

开户行：中信银行北京分行营业部

账号：7110310182600063894

第六条 违约责任

6.1 甲乙双方任何一方未履行本合同项下的义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，非违约方有权同时采取以下措施：

6.1.1 要求违约方继续履行合同义务。

6.1.2 要求违约方采取及时、合理的补救措施。

6.1.3 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

6.2 甲方如有特殊原因，需逾期支付服务费用，应以书面形式向乙方进行说明。逾期 60 天仍未支付，乙方可解除本合同。若甲方未按约定的金额、期限、方式向乙方支付费用，且未向乙方提供相关说明，乙方有权终止合同约定服务。

6.3 若甲方未按 5.1、5.2、约定的金额、周期、方式向乙方支付费用，除应补交所欠费用外，每逾期 1 日需向乙方支付所欠费用的 1% 的违约金。

6.4 乙方提供的服务不符合协议服务要求，或给甲方造成重大损失、声誉造成重大负面影响的，甲方有权解除本协议并有权要求乙方赔偿由此给甲方造成的全部经济损失，并向甲方承担当月服务费用



10%的违约金。

第七条 保密条款

7.1 甲、乙双方对本协议相关的各种资料和信息保密。

7.2 任何一方对于在合作过程中了解或接触到的对方商业秘密及其他敏感资料和信息（以下简称“保密信息”）均应保守秘密；未经对方书面同意，任何一方不得向媒介公开或向第三方透露、给予或转让该项保密信息。泄密的一方将对另一方因此而受的损失负完全赔偿责任。

第八条 免责条款

8.1 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行本协议的，根据不可抗力事件的影响，部分或全部免除责任。

8.2 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行协议的，应及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理的期限内，提供不可抗力事件及其对协议履行影响状况的证明。

8.3 不可抗力影响发生后，甲、乙双方视具体情况决定继续履行本协议或解除协议。

第九条 争议解决方式

因本协议引起的一切争议，甲、乙双方首先本着互谅互让、真诚友好的态度协商解决。如协商不成的，应向北京市西城区人民法院提起诉讼。

第十条 协议变更、终止、解除

10.1 任何一方未经另一方同意，不得修改、变更任何条款及内



容，若确需修改、变更的，经甲、乙双方协商一致并签订补充协议。

10.2 如因业务调整等特殊原因，甲方提前解除协议，需提前一个月以书面形式通知乙方并履行手续，同时结清当月费用。

第十一条 其它约定

11.1 本合同期内遇国家或北京市重大政策变化，甲乙双方可以协商变更本合同。

11.2 本协议生效后，甲方以书面载明的有关调整业务内容的说明，经甲、乙双方同意，书面通知自动构成本协议的组成部分，对甲、乙双方具有约束力，协议仍有未尽事宜，甲、乙双方可签订补充协议解决。

11.3 本协议的附件、补充协议与本协议具有同等法律效力。若本协议的补充协议与本协议存在冲突，则以本协议的补充协议为准。

11.4 本协议一式6份，甲方4份，乙方2份，具有同等效力。

(以下无正文)



本页为新街口街道白塔寺物业服务中心项目服务协议的签字盖章页。

甲方（盖章）：北京市西城区人民政府新街口街道办事处



法定代表人/负责人（签字）：

或委托代理人（签字）：

签约日期：2023年11月29日

乙方（盖章）：北京天诺物业管理有限
责任公司

法定代表人/负责人（签字）：



或委托代理人（签字）：



签约日期：2023年11月29日

