

# 桐乡乌镇互联网服务管理有限公司 整体运营服务项目合同

甲 方：桐乡乌镇互联网服务管理有限公司

乙 方：

2024 年 01 月

# 目录

前 言	4
第 1 条 定义和解释	5
第 2 条 声明	7
2.1 甲方的声明	7
2.2 乙方的声明	8
第 3 条 项目合同组成	8
第 4 条 双方的基本权利与义务	9
4.1 甲方的基本权利	9
4.2 甲方的基本义务	10
4.3 乙方的基本权利	11
4.4 乙方的基本义务	12
第 5 条 整体运营服务项目概况	13
5.1 项目地址	13
5.2 项目整体运营服务范围	13
5.3 整体运营服务目标	14
第 6 条 项目运营公司	14
6.1 项目运营公司的成立	14
6.2 项目运营公司的经营范围	15
第 7 条 项目服务期限	15
第 8 条 履约保障	15
8.1 履约保证金	15
8.2 服务权的转让	15
第 9 条 整体运营服务内容	16
9.1 建筑物、设备设施的管理	16
9.4 服务类管理	17
9.5 培训类管理	18
第 10 条 服务团队要求	18
第 11 条 整体运营服务与工作标准	19
第 12 条 制定服务管理方案	19
第 13 条 整体运营服务的监督和介入	20
13.1 甲方对整体运营服务的监督	20
13.2 应急处置	20
13.3 临时接管	21
第 14 条 服务费	22
14.1 服务费标准	22
14.2 服务费范围	22
14.3 服务费支付方式	22
第 15 条 考核办法	23
第 16 条 移交	23
16.1 移交范围及日期	23
16.2 移交委员会	23
16.3 移交保证	23

第 17 条 合同的取消与转让 .....	24
第 18 条 移走物品 .....	24
第 19 条 不可抗力 .....	25
19.1 不可抗力事件 .....	25
19.2 积极补救不可抗力的义务 .....	25
19.3 不可抗力发生后的处理程序 .....	26
第 20 条 违约及违约责任 .....	26
20.1 甲方违约及违约责任 .....	26
20.2 乙方违约及违约责任 .....	27
第 21 条 免责约定 .....	28
第 22 条 合同终止与变更 .....	29
22.1 甲乙双方发出的终止 .....	29
22.2 合同服务内容变更 .....	30
第 23 条 争议解决与通知 .....	30
23.1 协商 .....	30
23.2 诉讼 .....	30
第 24 条 其 他 .....	30
24.1 保密 .....	30
24.2 廉政和反腐 .....	31
24.3 补充合同 .....	32
24.4 合同份数 .....	32
签 字 页 .....	33

## 前 言

桐乡乌镇互联网服务管理有限公司整体运营服务项目合同于2024年月日在浙江省嘉兴市桐乡市签署：

甲方：桐乡乌镇互联网服务管理有限公司，系按照中华人民共和国有关法律法规设立、登记、注册及运作的有限责任公司。

法定代表人：

地址：

乙方：\*\*\*\*\*有限公司，系按照中华人民共和国有关法律法规设立、登记、注册及运作的有限责任公司。

法定代表人：

地址：

鉴于：

1、根据《桐乡乌镇互联网服务管理有限公司整体运营服务项目公开招标文件》，甲方通过公开招标方式选定乙方作为本项目的中选合作方，甲、乙双方确认并同意签订本合同。

2、乙方签订本合同后，依本合同约定组建的项目运营公司承继本合同项下乙方的所有权利义务，不再签订补充合同。

3、根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律规定，结合《桐乡乌镇互联网服务管理有限公司整体运营服务项目公开招标文

件》，共同达成并签订本合同如下：

## 第 1 条 定义和解释

### 1.1 定义

除本合同另有约定外，下列术语应具有本款所指的含义：

1.1.1 本合同，指由甲方与乙方就本项目签署的项目合同，包括全部附件以及日后签署的本合同之补充协议和附件，均视为本合同的组成部分。

1.1.2 本项目，指桐乡乌镇互联网服务管理有限公司整体运营服务项目。

1.1.3 招标文件，指《桐乡乌镇互联网服务管理有限公司整体运营服务项目公开招标文件》。

1.1.4 响应文件，指乙方按照招标文件要求编制，并对招标文件予以实质性响应的投标文件。

1.1.5 适用法律，指中华人民共和国境内（香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区除外）所有适用的法律、行政法规、司法解释、地方性法规、规章、政府部门颁布的标准、规范或其他适用的强制性要求，以及有法律约束力的其他规范性文件等。

1.1.6 法律变更，指在生效日后颁布、修订、废止或重新解释的任何适用法律，导致甲方、乙方在本合同项下的权利义务发生实质性变化。

1.1.7 政府部门，指：

(1) 中国国务院及其下属的部、委、局、署、行，中国的任何立法、司法或军事当局，或具有中央政府行政管理功能的其他行政实体；

(2) 本项目所在区域的任何地方立法、行政、司法部门。

1.1.8 生效日，指本合同甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日。

## 1.2 解释

本合同中的标题仅为参考所设，不应影响条文的解释。以下规定同样适用于对本合同进行解释，除非其上下文明确显示其不适用。在本合同中：

1.2.1 合同或文件，指包括经修订、更新、补充或替代后的该合同或文件；

1.2.2 “元”，指中国的法定货币单位“人民币”；

1.2.3 条款或附件，指本合同的条款或附件；

1.2.4 一方、双方，指本合同中的一方或双方，并且包括经允许的替代该方的主体或该方的受让人；

1.2.5 “包括”，指包括但不限于；

1.2.6 “以上”、“以下”、“以内”或“内”均不含本数；

1.2.7 日、月、季、年，均指公历的日、月、季、年；

1.2.8 本合同并不限制或以其他方式影响甲方及其他政府部门行使其法定行政职权；

1.2.9 本合同构成双方对项目的完全理解，属于本项目合同文件的重要组成部分。双方约定合同文件的地位和优先顺序如下：

(1) 《桐乡乌镇互联网服务管理有限公司整体运营服务项目合同》；

(2) 本合同附件；

(3) 投标响应文件；

(4) 招标文件；

(5) 组成本合同的其他文件。

## 第2条 声明

### 2.1 甲方的声明

甲方在此声明：

(1) 甲方作为本合同签约主体已获得产权所有单位授权；

(2) 甲方有能力履行本合同项下的义务；

(3) 已获得相关政府部门就本合同项目后勤服务整体运营的批准或备案；

(4) 保证履行本合同项下的义务不会构成对其他第三方的违约、侵权或利益损害；

(5) 如果甲方在本条款下所作的声明被证明在做出之时存在实

质方面不属实，乙方有权终止本合同。

## 2.2 乙方的声明

(1) 乙方在此声明：

乙方是依据国内外法律正式成立的独立企业法人，其公司章程不与本合同的内容相冲突。乙方为签署本合同已经依据适用法律及公司章程之规定完成所有必要的公司内部行为，其有权签署本合同并履行本合同项下的义务。

如果乙方的承诺被证明在做出时存在不实或不能兑现，则甲方有权根据本合同规定要求乙方赔偿，并有权终止本合同。

(2) 乙方的承诺

① 在签署本合同之前，乙方已为自身的利益进行了必要的调查及检查，包括但不限于对项目场地进行细致而全面的检查、评估，充分知悉了项目的现状和风险；

② 在签署本合同时，乙方只是参考但并未依赖由甲方或其他任何政府部门作出或提供的任何材料、信息或数据。

③ 按合同约定运营服务本项目，合同未约定的，按招投标文件实施。

## 第3条 项目合同组成

本次服务采购活动的相关文件为本合同的组成部分，这些文件包括但不限于：

(1) 本合同文本；



(2) 招标文件与投标响应文件；

(3) 中标或成交通知书；

#### 第 4 条 双方的基本权利与义务

##### 4.1 甲方的基本权利

(1) 对乙方履行有关法律、法规、规章和本合同规定的义务进行全程监督和管理；有权对乙方的后勤服务整体运营计划实施情况和  
服务的质量以及安全情况进行监督和管理；

(2) 拥有对乙方履行本合同服务管理的监督考核权，指导、协助乙方作好区域内的管理服务  
工作，对乙方管理及服务进行考核评定；

(3) 有权要求乙方对违反服务承诺的事项进行限期整改；受理公众对乙方的投诉，并有权及时将服务质量检查、监测、评估结果整  
改情况以适当的方式向社会公布；

(4) 有权要求乙方采纳甲方提出的合理要求；有权对乙方不称职的人员提出撤换的建议；

(5) 乙方如出现下列行为之一者，甲方有权责令其限期改正，或依法采取有效措施督促其履行义务；逾期不改正的，甲方有权终止  
本合同，收回整体运营服务权；

① 未经甲方书面同意转让、质押项目运营权或擅自处置、抵押项目资产等事项；

② 不按合同约定和国家相关规定提供服务的；

③ 弄虚作假，非法套取、骗取补贴、优惠政策等，情节严重的；

④ 因违法违规经营，被有关机关依法责令整改、整顿后仍不按要求整改、整顿的；

⑤ 擅自停业、歇业而影响到社会公共利益和公共安全的；

⑥ 因经营管理不善，造成重大质量、安全责任事故，严重影响公众利益的；

⑦ 被有关部门依法注销、关停的；

⑧ 法律法规禁止的其他行为。

(6) 有权制止乙方运营服务活动中的违法、违纪、违规、违约等与法律法规及合同约定相悖的行为。如果发生乙方违约时，有权要求乙方纠正违约行为，收取违约金、提前终止或采取其他措施。

(7) 招投标文件和本合同约定的其他权利。

#### **4.2 甲方的基本义务**

(1) 在项目合作期间，甲方指定项目对接人，全权代表甲方进行对接和决策，并给予各项行政审批和申报上的全力支持，确保项目可以顺利推进。

(2) 审定乙方拟定的本项目各类服务管理方案、制度、年度工作计划、运行预算，检查监督乙方管理服务的实施情况。

(3) 审定乙方根据管理服务活动需要提出的设备设施和原材料、用品的采购清单和计划，并及时保质保量提供，确保管理服务的正常开展。

(4) 根据合同，及时编制、申报、审批、支付双方约定的管理服务费用。

(5) 负责免费提供一定的管理用房、办公设备和家具供乙方使用（具体事项及管理辦法由双方另行协商确定）。

(6) 甲方应及时向乙方移交以下资料：

①竣工总平面图、单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

②设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

③物业质量保修文件和物业使用说明文件；

④各专业部门验收资料；

⑤管理服务所必须的其它资料，如物业的规划、建设的有关资料，工程验收的各种签证、记录、证明等。

(7) 甲方委派监管部门人员具体实施对乙方服务管理内容的监督，列席乙方管理团队工作例会，了解乙方的管理服务情况（包括采取实地和案头核实团队人员考勤、线上线下采购以及餐饮食材外购、领用、结存等相关数据信息并做好保密工作），协调甲方与乙方关系，协调处理非乙方原因而产生的各种纠纷。

(8) 招投标文件和本合同约定的其他义务。

#### **4.3 乙方的基本权利**

(1) 依法获得本项目的整体运营服务权。

(2) 根据合同约定，依法获得服务费的權利。

(3) 根据合同约定，请求甲方给与必要的协助和配合的權利。

(4) 在甲方违反本合同相关条款情况下，根据合同约定获得补偿或赔偿。

(5) 招投标文件和本合同约定的其他权利。

#### 4.4 乙方的基本义务

(1) 在合作期间，乙方应指定项目负责人，全权代表乙方进行对接和决策，确保项目可以顺利推进。

(2) 根据有关法律、法规政策、星级酒店标准、物业管理规范及本合同的规定，制订酒店式管理服务的各项管理办法、规章制度、实施细则，包括安保、工程、客房、餐厅、前厅、会务、健身娱乐、保洁、人事、劳动、节约型建设、应急预案等制度、方案，自主开展各项管理服务活动，但不得损害甲方的合法权益，获取不当利益。

(3) 未经甲方许可，乙方对运营服务范围内的资产不得擅自占用和改变使用功能，不得用于与本合同服务管理无关的活动，也不得将本项目转包、分包给其他任何单位和个人。乙方在管理服务期间，应保证甲方资产的安全，不流失，不人为损坏，维护设备和资产的完整和完好。

(4) 乙方的服务与管理必须服从、服务于甲方的教学、科研、培训、办公和行政管理需要，接受政府有关部门、甲方的监督、指导，不断完善管理服务，确保各项管理和 Service 工作的安全、顺畅、优质、高效，并切实做好各项保密工作。

(5) 乙方执行本项目的项目负责人及主管人员必须具有相应的管理知识、工作经验和完全符合项目的品质要求；必须有足够的专业技术力量负责中心设施设备的运行保障，并对影响管理服务和经营工作的事项提交报告。

(6) 负责编制年度运行预算、服务管理工作计划和房屋、附属建筑物、设施设备的年度维修养护计划，提出改进、完善、提升经营、管理、服务的意见建议，经甲方审定后组织实施，并书面向甲方提供每月服务、管理履行情况报告和年度工作总结。

(7) 辅助甲方开展培训资源的组织，协助开展培训学员生活服务（含现场教学的食宿行等）。

(8) 辅助甲方参与教学计划的制订与安排，协助教学活动的组织、管理与质量反馈，协助完成相关物料资料的准备、整理与归档。

(9) 协助甲方统筹安排所需物料及设备的采购事宜，包括线上线下采购以及餐饮食材外购、领用、结存等。

(10) 建立服务经营管理档案并负责及时记载有关变更情况；本合同终止时，乙方必须向甲方完好移交原运营管理的全部物业及其各类管理档案等资料。

(11) 建立质量保证体系、安全保证体系、应急预案等，完善服务方案，确保后勤服务符合相关法律法规和行业标准。

(12) 招投标文件和甲方要求的其他义务。

## **第 5 条 整体运营服务项目概况**

### **5.1 项目地址**

项目坐落于桐乡市文丰路 456 号，桐乡市梧桐街道庆丰北路东侧、规划文丰路北侧、规划广育路西侧、绕城北路南侧。

### **5.2 项目整体运营服务范围**

(1) 教学楼一幢，内设图书阅览室一个、166 人教室一个、60 人教室 2 个、80 人教室 2 个、100 人教室 2 个、应急管理实训室 1 个、新闻发布实训室 1 个、多主题功能教室 1 个、心理关爱中心 1 个，以及配套的大中小讨论室和休息室；

(2) 行政楼一幢，一层为党外人士之家、二至三层为办公室和会议室等功能；

(3) 报告厅一幢，内设 400 人主报告厅 1 个和 70 人分会场 2 个；

(4) 餐厅一幢，内设 80 人职工餐厅一个、30 人教师餐厅一个、300 人学员餐厅一个、8 人至 20 人大小包厢 7 个；

(5) 住宿楼三幢，内设室内运动区（羽毛球场 1 片、乒乓球桌 2 张、健身房 1 个）、活动交流区，客房 161 间。

### **5.3 整体运营服务目标**

进一步宣传桐乡，讲好桐乡故事，推进培训事业高质量发展，从后勤服务保障与教学培训实际出发，通过整体运营服务模式，使甲方的后勤服务水平保持达到“规范化、精细化、人性化”的要求，满足教育培训、教学科研的特点和需求，乙方辅助开展培训资源的组织、培训活动的管理、现场教学能力的提升等。

## **第 6 条 项目运营公司**

### **6.1 项目运营公司的成立**

乙方需在桐乡市组建项目运营公司。项目运营公司的组织形式为

有限责任公司，项目运营公司承继乙方在本合同中的所有权利义务。若乙方为联合体，则联合体组建项目运营公司的各方持股比例应与投标响应文件之联合体协议相同。

## **6.2 项目运营公司的经营范围**

项目运营公司的经营范围必须符合本项目要求，后勤服务管理所涉及服务范围，符合《公司法》相关规定，依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动（具体经营范围以工商登记为准）。

## **第 7 条 项目服务期限**

项目服务期限 3 年。具体时间以甲方发出书面通知之日起满 3 年，服务期内年度考核得分不到 70 分，视为考核评价不达标，甲方有权单方终止合同。

## **第 8 条 履约保障**

### **8.1 履约保证金**

乙方应在项目合作期内向甲方提供履约保证金，乙方在收到中标通知书后 15 日内向甲方递交履约保证金贰拾万元，履行合同完毕后，乙方将全部实物及资料以妥当的方式交接给甲方指定的接受人员和机构，经甲方验收合格后 5 日内，由甲乙双方按合同约定结算履约保证金并退还剩余履约保证金（无息）。

### **8.2 服务权的转让**

（1）在合作期内，未经甲方同意乙方不得转让项目整体运营服

务权；除非转让为法律所要求，由司法机关裁定和执行。否则认定为乙方违约，甲方有权视情形提取违约金；

（2）若征得甲方书面同意，乙方可转让项目整体运营服务权，但须提前向甲方报送转让方案，内容应包括受让方情况、实施条件和细节等全部信息，实施方案经甲方批准后方可实施；

（3）乙方转让项目整体运营服务权须连同本合同约定的全部权利和义务一并转让，且受让方应当具有不低于乙方的资质、经验、业绩。

## **第 9 条 整体运营服务内容**

### **9.1 建筑物、设备设施的管理**

（1）设施设备的管理。负责日常运营各配套基础设施设备的维护、操作、检测和管理以及各专业设备的年检年修，包括：空调系统、恒温恒湿系统、给排水系统、供电系统、暖通系统、安防消防系统、弱电系统、多媒体系统（含教室和客房计算机、投影、音响、舞台灯光等）、电梯及其他设备设施。

（2）房屋建筑的日常保洁、维护和管理，包括：内墙面、楼梯间、库房、办公区、会议室、接待室、休息区域、卫生间等。

（3）市政公用设施、附属建筑物、构筑物的维护、保养和管理，包括：道路、校园内外停车场、室外管道、化粪池、广场、门卫岗亭、校区内的水系景观管理与服务。

### **3.2 物业类管理**



（1）室外：公共区域、场所和道路、校园内外停车场、广场、水系景观及环境卫生维护与保洁。

（2）室内：教室、图书阅览室、咖啡吧和书架、行政楼、会议室、讨论室、文体中心、宿舍楼、信息部机房、卫生间等所有场所、所有建筑物的服务、保洁和维护管理。

（3）区域内车辆管理：车辆（机动车和非机动车）通行、校内外车辆停放及场所管理。

（4）管线网络管理：供水、供电、供气、通讯、网络、有线电视、电梯、空调等相关管线、设施日常养护。

（5）安保管理：区域内的 24 小时门岗、监控室值班与消防、高配房值班、安全巡查服务和公共秩序管理（总监控：24 小时值班；校大门：单人双岗值班 24 小时；校园 24 小时巡逻值班）。

（6）资料管理：物业档案资料的保存与保管。

#### **9.4 服务类管理**

合作范围内的服务与管理，需达到旅游饭店四星以上标准（含前厅接待、客房、教室、会议室、讨论室、图书馆及咖啡吧、健身娱乐服务及设施设备、公共场所维护保养保洁、绿化养护等）。

（1）设施设备的服务与管理（含接待前厅、客房、教室、会议室、讨论室、图书馆及咖啡吧、健身娱乐服务及设施设备、公共场所维护保养保洁、绿化养护等）。

（2）各类培训、会议、活动的会务服务（含全部培训、会议、活动和礼仪）。

(3) 各类餐厅的日常餐饮、卡包、宴会服务与管理。

(4) 多媒体服务：

①有任务时均需安排技术人员值守服务。

②完成区域内配备的电脑等弱电设备的日常维护。

③所有相关工作人员必须熟练掌握多媒体设备操作、日常维护以及应急处置操作。

### 9.5 培训类管理

(1) 辅助甲方开展培训资源的组织，协助开展培训学员生活服务（含现场教学的食宿行等）。

(2) 辅助甲方参与教学计划的制订与安排，协助教学活动的组织、管理与质量反馈，协助完成相关物料资料的准备、整理与归档。

## 第 10 条 服务团队要求

本合同签订之日起，根据甲方要求配备相关人员到岗，项目总负责人需在合同签订之日到岗，主管人员需在合同签订之日起 3 日内到岗，其余人员需在办理交接手续之日全部到岗。

执行本项目的管理人员必须具有相应的管理知识、工作经验和完全符合乙方管理服务的品质要求。服务人员（含管理人员）不得少于招标文件明确的 84 人，项目负责人与主管人员须与投标文件一致，如人员变更须经甲方书面同意，所有岗位配置按投标文件要求与标准设置。

(1) 所配备的相关人员，如须获得相关主管部门认证的，均须

配证并持证上岗。

(2) 所有人员要求政治上可靠，身体素质好，须进行桐乡市流动人口信息远程申报比对，证明无不良行为记录。

(3) 招标文件中明确的服务团队带“\*”号人员必须经甲方审核后方可录用，此类岗位人员调离、更换，须事先征得甲方同意，并在监管人员监督下完成所有交接手续后方可变动；其他岗位人员增减需按月报备监管部门。

(4) 项目运营公司须对员工进行面部识别等信息技术考勤管理，每月上报人员流动及考勤情况。

## **第 11 条 整体运营服务与工作标准**

整体运营服务与工作标准主要包括七个方面：1、保洁服务与工作标准；2、教学培训与会议服务工作要求；3、餐饮服务与工作要求；4、学员宿舍服务与工作要求；5、设备维运保养服务与工作要求；6、安全保卫服务要求；7、绿化养护要求。

具体详见附件《桐乡乌镇互联网服务管理有限公司整体运营服务与工作标准》。

## **第 12 条 制定服务管理方案**

本合同签订之日起 15 日内，乙方需制定项目后勤服务管理方案，根据投标文件与招标结果进行修正，包括但不限于：

①旅游饭店四星级以上前厅、客房的管理服务方案；

- ②旅游饭店四星级以上餐饮的管理服务方案；
- ③培训、会议、活动的管理服务方案（含礼仪）；
- ④营销、物资采购、财务管理等管理服务方案；
- ⑤行政楼、风雨操场的服务管理方案；
- ⑥后勤物业服务区域内全部设施设备的管理及维修养护方案；
- ⑧后勤物业服务区域内公共区域、道路、校园内外停车场、广场和相关场地的清洁卫生；室外区域保洁和环境卫生；生活垃圾的分类收集及雨污水管道的疏通服务方案；
- ⑨固定资产、能源、物品、消耗品等管理方案；
- ⑩车辆停放管理服务方案；
- ⑪公共秩序维护、消防、安全防范等事项的管理服务方案；
- ⑫物业档案资料管理方案；
- ⑬其他服务方案。

## 第 13 条整体运营服务的监督和介入

### 13.1 甲方对整体运营服务的监督

甲方对于项目整体运营服务享有监督和介入权，具体包括：

- （1）在不影响项目正常服务管理的情况下至少每月进行一次现场检查；
- （2）每月、年获得项目后勤服务管理情况的阶段性报告；
- （3）有权审阅乙方拟定的项目管理计划并提出意见。

### 13.2 应急处置

本项目应设置两个层面的应急处置预案。甲方将就项目后勤服务管理过程中可能出现的不可抗力、事故等设置应急处置预案。乙方应在此基础上完成自身的应急预案编制。项目实施过程中，乙方应当提交项目应急处置预案，并根据甲方的要求对应急预案进行修订后实施。

### 13.3 临时接管

在发生下列事由时，甲方有权直接接管整体运营服务项目：

（1）存在重大安全隐患且拒不整改，危及或者可能危及公共利益、公共安全的；

（2）发生紧急情况，且政府部门认为该紧急情况会导致人员伤亡、严重财产损失、造成环境污染或影响项目正常实施的；

（3）乙方管理团队存在严重影响社会稳定的现象；

（4）因管理不善，发生重大质量、生产安全事故的；

（5）擅自非法以出售、转让、出租、抵押等方式处置委托管理资产，或在项目资产上设置其他权利限制，导致本项目不能正常运营的；

（6）乙方被依法注销、关停的；

（7）法律、法规规定的其他情形。

当出现上述（3）（4）（5）情形时，甲方应当给予乙方一定期限补救，若未能补救，则在发出书面通知后实施临时接管，当出现上述其他情况时，甲方直接进行临时接管。临时接管期间所发生的费用由乙方承担。

临时接管原因消除后，甲方应及时解除临时接管状态。如果临时

接管原因长期得不到消除的，甲方可以单方解除合同、追究乙方违约责任。

## 第 14 条 服务费

### 14.1 服务费标准

本合同服务费用总额为     万元（中标金额），每年     万元。

费用计算日期为：     年     月     日至     年     月     日

（计算期内服务费不作调整）。

### 14.2 服务费范围

服务费由人员经费和综合经费组成。综合经费包括管理费和其他费用。其他费用含服务团队的日常办公经费以及员工的服装费、工衣洗涤费、劳保用品费、员工工作餐费等其他相关费用，但服装样式、质量须经甲方认可。本合同费用范围详见招标文件费用报价明细所列内容。

### 14.3 服务费支付方式

1. 年服务费扣除 120 万元后按 12 个月平均数支付，每月 10 日为上月费用结算日，凭乙方完税发票，经甲方签署后，办理付款手续。

2. 考核支付。全年考核服务费金额人民币 120 万元整，其中月度、年度各占 50%，分别为 60 万元，月度考核未达“优秀”等次的，以人民币 5 万元作为扣款基数；年度考核未达“优秀”等次的，以人民币 60 万元作为扣款基数。

## 第 15 条 考核办法

考核分为“月度考核、年度考核”两种。

月度考核采取日巡、周查、月度评价等形式进行，按照考核细则，对服务质量要求进行评定，每月形成月度考核评价表，督促服务单位及时提升服务质量和水平。

年度考核是对服务单位每年度在后勤服务工作的整体评价，根据月度考核情况，结合学员满意度、教职工满意度考核，由甲方后勤服务考核领导小组负责考核。

考核办法详见附件《桐乡乌镇互联网服务有限公司整体运营服务考核管理办法》。

## 第 16 条 移交

### 16.1 移交范围及日期

移交范围：根据本合同整体运营资产，按编制的项目资产清单移交。乙方应编制资产清单及管理服务情况说明书、管理的档案资料等，逐一向甲方移交。

移交日期：在本项目合作期满的最后一天，乙方应将本项目资产全部移交给甲方。

### 16.2 移交委员会

期届满前 1 个月，双方各自派员组成移交委员会，具体负责和办理移交工作，核实盘查，双方签字。

### 16.3 移交保证

在移交日，乙方应确保本项目的资产均处于良好状况，在适用法律和谨慎运营惯例运营的情况下，能够继续稳定可靠地运营。乙方需将本项目中归甲方所有的项目资产移交给甲方，同时保证所有项目设施在正常使用年限内能正常运营，并保证本项目没有任何负债和免受任何第三方追索。

## **第 17 条 合同的取消与转让**

在资产移交日前，乙方应取消其签订的、于移交时仍有效的设备合同、供货合同、场地租赁合同和任何其他合同。甲方对于取消合同所发生的任何费用不负责任，同时乙方应尽全部合理义务保护甲方免受任何此类损害。

经甲方同意，乙方与本项目后勤服务管理与培训相关的合同可一并进行转让。

## **第 18 条 移走物品**

在本项目的移交日之后 15 日之内，乙方应自行从本项目场所移走其全部的所属物品。

移走的物品仅限于乙方雇员的个人用品以及与本项目的后勤服务管理无关的物品，不包括移交清单所列的本项目设备、工具、零配件、设计图纸和技术资料或者其他本项目管理和维护的必需物品。乙方如果在上述时间内没有移走这些物品，甲方在通知乙方之后，可以移走或将物品转运至适当的地点以便安全保管，但甲方不承担物品可



能存在的遗失、损坏之责任。乙方应承担该搬移、运输和保管的合理费用和 risk。

## **第 19 条 不可抗力**

### **19.1 不可抗力事件**

“不可抗力事件”指完全地或部分地阻碍了或不可避免地延误了任何一方履行其在本合同下的义务的任何事件、状态或情况或各种事件、状态或情况的组合，但以受影响方的直接或间接的合理控制范围之外的，而且受影响方在签订本合同时不能合理预见、做出合理努力也无法避免的事件、状态和情况为限。下述事件和情况如果符合上述要求，应属不可抗力事件：

(1) 任何战争行为（无论是否宣战）、入侵、武装冲突、外敌行为、封锁、暴乱、恐怖活动或军事力量的使用；

(2) 自然灾害（指水灾、风灾、地震、自然引起的火灾等）；

(3) 发生瘟疫和大规模流行性疾病；

(4) 国家法令强制停业等；

(5) 省级以上党政机关政策、指令；

(6) 法律变更和政策变化。

### **19.2 积极补救不可抗力的义务**

如果任何一方发生不可抗力事件，该方应：

(1) 尽快向对方通告事件或情况的发生，对事件或情况的预计持续时间和对其在本合同下履行义务的可能影响做出估计；

- (2) 做出一切合理努力以继续履行其在本合同下的义务；
- (3) 尽快采取行动纠正或补救造成免于履行义务的事件或情况；
- (4) 做出一切合理努力以减轻或限制对对方造成的损害；
- (5) 将其根据上述 (2) (3) (4) 点采取的行动和行动计划定期通告对方，并在导致免于履行义务的事件或情况不再存在时立即通知对方。

### **19.3 不可抗力发生后的处理程序**

不可抗力事件发生后，甲乙双方应本着诚信平等的原则，立即就此等不可抗力事件进行协商，如果双方在不可抗力事件发生后六十日内达成一致意见，继续履行本合同； 如果不能在上述期限内达成一致意见的，则任何一方可送达终止通知，互不追究违约责任。

## **第 20 条 违约及违约责任**

### **20.1 甲方违约及违约责任**

(1) 因甲方原因逾期交付本项目相关资产、资料和办理审批手续，影响乙方正常运营的，乙方有权要求甲方采取补救措施，同时延长相应合作时间。

(2) 甲方未按时支付乙方服务费的，经乙方书面催告后 15 个工作日内仍未支付相关费用的，甲方应承担延期支付违约利息。违约利息每日按拖欠金额万分之五计算。

(3) 因甲方违反本合同约定或其他违法行为导致乙方经济损失的，应承担相应赔偿责任。

## 20.2 乙方违约及违约责任

(1) 由于乙方原因，造成不能完成整体运营范围内服务或服务质量达不到招标文件要求或直接造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方限期整改、赔偿甲方的直接经济损失，若乙方拒不整改或整改后仍不能达到甲方要求的，就该项内容甲方有权另行委托他人进行管理，所需费用由乙方承担，并收取乙方年度服务费 10%作为违约金，同时没收履约保证金；

(2) 因乙方管理原因(不可抗力因素除外)或人为因素造成重大责任事故，导致合作范围内所指定的物业、设备及其他损失或严重影响甲方教学、培训、工作和声誉的，甲方有权最高扣除乙方年服务费的 10%作为乙方的违约金，并有权终止合同，因事故造成的一切损失由乙方负责赔偿，同时没收履约保证金；

(3) 乙方不得以任何形式将本项目转包、分包给其他任何单位和个人(但乙方为履行本合同而聘请第三方提供专项服务，经甲方同意的除外)，违者，甲方有权要求乙方限期整改或终止合同，同时不予退还履约保证金，由此造成的一切经济损失由乙方承担；

(4) 乙方未按时提交履约保证金，经甲方书面催告后 15 个工作日内仍未提交的视同乙方违约，乙方应支付履约保证金额的违约利息，每日违约利息按履约保证金额万分之五计算。

(5) 乙方未按投标文件承诺的整体运营服务方案实施服务的，视乙方违约，甲方有权要求乙方限期整改，整改后仍不符合要求的，甲方有权终止本合同，并收取乙方年服务费 10%作为违约金，同时没

收履约保证金。

(6) 服务人员配备标准必须符合投标文件和招标文件规定的有关要求，对不符合投标文件和招标文件要求的，则该服务人员费用不予计算，并按投标文件报价对应岗位费用标准在每月服务费支付中扣除。全部服务人员需按规定到岗到位进行管理，否则将被扣罚 10% 履约保证金。乙方未经甲方同意更换投标时确定的项目负责人与主管人员的，视同乙方违约，没收履约保证金。

(7) 在本合同履行期间，乙方应杜绝发生重大管理责任事故，如经有关部门认定乙方发生重大管理责任事故造成损失的，甲方有权要求乙方赔偿损失，赔偿金从服务费中扣除，不足部分由乙方支付，如乙方拒不支付的甲方通过法律手段向乙方追偿，乙方承担由此而造成的一切经济损失和法律后果（包括但不限于赔偿金、违约金、为实现合同权利或解决纠纷、诉讼而花费的诉讼 / 仲裁费、公证费、鉴定费、评估费、公告费、执行费、律师费、差旅费、误工费等）。发生二次重大管理责任的，甲方有权终止合同，由此而造成的一切经济损失和法律后果均由乙方承担。

(8) 因乙方违反本合同约定或其他违法行为导致临时接管的，按本合同临时接管章节条款执行。

## **第 21 条 免责约定**

如果一方证明其未履行义务是由于不可抗力事件或法律变更或对方的违约造成的，则不构成该方违约。

为维护公众、甲方、物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施而造成必要的财产损失的，当事双方按有关法律规定处理。

## 第 22 条 合同终止与变更

### 22.1 甲乙双方发出的终止

#### 1、甲方发出的终止

下述任一事件发生时，甲方有权立即发出终止通知：

(1) 乙方在本合同中承诺被证明在做出时存在虚假或未兑现，严重影响其履约能力；

(2) 由于乙方管理不善等原因发生火灾、重大人身伤害、重大财产损失等重大安全责任事故(另行制定防止重大安全责任事故规章制度)；

(3) 年度主体班次服务质量测评综合满意度低于 90%的；

(4) 年度考评为不合格的；

(5) 年度有效投诉率高于 0.3%；

(6) 乙方出现本合同临时接管情形的，按本合同临时接管章节条款执行。

#### 2、乙方发出的终止

甲方在本合同承诺及其他任何声明和保证被证明是虚假的或未兑现，使乙方履行本合同的利益受到不利影响。

## 22.2 合同服务内容变更

根据本项目运行状况，甲方有权决定增加或停止某些功能区块的服务，或改变某些功能区块管理服务运行方式，但甲方应在改变前一个月书面通知乙方，乙方应根据甲方要求相应增加或减少人员配置，调整服务，并按投标文件的人员配置费用标准相应增减。

## 第 23 条 争议解决与通知

### 23.1 协商

若由于本合同的解释或履行发生争议，由争议双方协商解决。争议双方协商后不能达成一致意见的，则争议各方有权通过诉讼解决。

### 23.2 诉讼

如任何争议在双方不能协商解决的情况下，双方均有权将争议提交桐乡市人民法院诉讼解决。

## 第 24 条 其 他

### 24.1 保密

任何一方或其雇员、顾问或代理人等获得的所有资料 and 文件，如果尚未公布或公开即应保密，未经另一方事先书面同意，在合作期间及届满之日起一年期间不得向第三方透露或公开，但是以下情况除外：

(1) 并非因接受一方违反本合同项下义务而成为公开可获得的信息；

(2) 一方以不违反保密义务的方式从第三方已经取得的信息；

(3) 一方独立开发的信息；

(4) 按照适用法律或有权政府主管部门、有管辖权的法院或被认可的证券交易所要求或为审计或财务报表中的披露目的而进行披露的信息；

(5) 甲乙双方仅应将保密信息用于履行本合同之目的，不应将保密信息用于任何其他目的或用途。双方为本合同之目的，有权向其内部相关人员以及各自的财务和法律顾问透露必要的信息资料，但前提是该方应通过签署保密合同等方式确保该类有关人员对保密信息严格保密，该等人员违反本条的行为应视为该方对本条的违反，该等人员和该方应单独及共同的向对方承担责任。

## **24.2 廉政和反腐**

### **1、甲方的声明**

甲方及其代表在将本合同授予乙方未要求或收到过不合法的（以贿赂或回扣的形式给予的）报酬或佣金或其他直接或间接利益，也未行使或利用过任何不合法影响；

除非充分披露相关事实并取得乙方事先书面同意，甲方不得故意将与本项目有关的任何工作承包给其任何官员或雇员，直接或间接参与合同签订或项目监督的任何上述官员或雇员的近亲属成员（配偶、父母、子女或兄弟姐妹），或者上述人员担任管理人员或持有相当股份的公司或企业。

### **2、乙方的声明**

乙方或其代表均未为本合同向任何甲方的官员或雇员，或者任何

其他政府主管部门的官员或雇员提供任何欺骗性文件或陈述，或任何非法报酬或佣金（以贿赂或回扣形式）或其他直接或间接利益，亦未使用或利用任何非法影响力来促成或获得本合同；

如果乙方直接或间接地向任何中国国内或国外的人员、公司或企业已支付或将支付任何与获得或促成本合同有关的佣金，乙方应向甲方披露该受款人的身份、受款数额及所提供服务的性质。

### **24.3 补充合同**

本合同未尽事宜，在执行过程中经双方一致同意可签订补充合同。

### **24.4 合同份数**

本合同一式六份，双方各执三份，具有同等法效效力。



## 签字页

本合同由双方各自法定代表人在其签名下注明的日期签署。

本合同双方愿受本合同的法律约束。

甲方（盖章）：桐乡乌镇互联网服务管理有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：        年        月        日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：        年        月        日

附件

一、桐乡乌镇互联网服务管理有限公司整体运营服务与工  
作标准

二、桐乡乌镇互联网服务管理有限公司整体运营服务考核管理办法