

# 邹区镇邹新花园 ABC 区安置小区物业管理服务合同

委托单位（甲方）：江苏省常州市钟楼区邹区镇人民政府

受托单位（乙方）：常州市五星物业服务有限公司

根据邹区镇邹新花园 ABC 区安置小区物业管理项目（2024-2027 年）项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、采购文件的要求，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

## 第一条 项目概况

一、项目名称：邹区镇邹新花园 ABC 区安置小区物业管理项目（2024-2027 年）

二、项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2024-0435

三、项目概要：本项目为邹区镇邹新花园 ABC 区安置小区物业管理项目（2024-2027 年），主要内容是钟楼区邹区镇邹新花园 A 区、B 区、C 安置小区物业服务项目主要包括但不限于对邹新花园 A、B、C 三个区（含党群服务中心、各门卫、各楼道）公共环境的卫生保洁、小区安全秩序维护、车辆管理、消防监控、零星维修、绿化养护、电梯维保等服务。

四、实施地点：邹新花园 ABC 区安置小区

## 第二条 委托服务期限

一、服务期限：三年，自合同签订之日起至满三年止，合同一年一签，具体时间以合同签订为准。一年合同期满后经采购人考核合格后可续签下一年合同，服务期限总累计不得超过三年；考核不合格的，终止合同不再续签。

二、本合同为第一年服务期合同，期限自2025 年 1 月 1 日起至2025 年 12 月 31 日止；其中试用期自2025 年 1 月 1 日起至2025 年 3 月 31 日止。

## 第三条 合同价款与支付

一、合同价款

本项目合同总价款为固定总价，金额为人民币伍佰叁拾万零壹仟元/年（¥ 5301000.00 /年），总价包括但不限于采购文件及其基本技术要求范围内相应服务前的准备（包括现场踏勘等）、物业管理、秩序维护、保洁、零星维修、工器具、设备设施、劳动保护、人员薪资、加班费（包括全年法定假日、双休日及职工带薪年假加班费）、社会保险、福利、企业管理、培训、服装、办公、利润、税金、风险及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成项目规定的服务工作所涉及的一切相关费用；上述未列明，而乙方认为需要的其他费用也包含在内。



在履行合同期间，对因物价变动、政策性变动或其他因素而导致的人员及其他费用的变化，均不予调整。在合同执行过程中，甲方将不再另行支付与本项目相关的其他任何费用。

## 二、付款方式及时间

1. 合同签订（收到发票）后 10 个工作日内采购人支付当年度合同价款的 10%作为预付款。

2. 剩余当年度合同价款按月支付：每月履约完成支付当年度合同价款的 7.50%，满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付。

3. 每月度进行考核，相关考核扣款在对应月度费用中扣除。采购人支付扣除考核扣款后的服务费余款。考核详见“长效考核管理”。

4. 每次付款前，中标人应与采购人确定实际月度服务费用金额，并按要求开具本项目内容的有效发票，满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付。因中标人未及时提供发票及所需材料导致相应后果的，采购人不承担任何责任。

5. 本项目合同期内费用按中标（成交）价格执行，在合同实施期间不因薪资政策（包括最低工资）调整、市场变化等任何因素而变动。

## 第四条 组成本合同的有关文件

一、下列关于 JSZC-320400-JZCG-G2024-0435 号的采购文件或本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 1、乙方提供的响应文件和报价表；
- 2、报价明细表；
- 3、服务标准响应及偏离表；
- 4、商务条款响应及偏离表；
- 5、成交通知书；
- 6、甲乙双方商定的其他文件。

二、如乙方在其编制本项目的响应文件及其相关承诺附件中作出有比采购文件及答疑补遗文件和本合同更有利于甲方的响应（该是否有利于甲方的解释权双方同意最终归甲方所有），则乙方响应文件及其相关承诺附件中更有利于甲方的相关条款内容的解释顺序优于招标（采购）文件及答疑补遗文件和本合同，乙方须按这些响应承诺履行。

三、所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、变更协议等）、采购文件、响应文件和响应承诺文件、合同附件及《中标（成交）通知书》均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其缔约生效日期为有效签署或盖章确认之日期。

## 第五条 委托管理事项

## （一）基本要求

### 1. 物业服务质量、效果要求及项目目标

（1）管理人员和专业技术人员持证上岗，员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨。

（2）建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受采购人及业主对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集、记录和反馈，并及时处理，有回访制度和记录；定期征求采购人和各业主对物业管理服务工作的意见。

（3）日常物业管理运作要切合邹新花园 A、B、C 区的住宅特点和规律，并建立适合邹新花园 A、B、C 区住宅物业管理质量控制体系，作为保障和保证，日后能够接受第三方质量审核和检查。

（4）为保证邹新花园 A、B、C 区的正常物业开展，投标人进驻前须向采购人提供详细的新旧物业交接方案。

（5）投标人应当根据采购文件提供各项管理标准，岗位职责及工作程序等物业服务内容，服务期间必须遵守采购人各项制度和管理规定，并服从采购人的管理及考核，设立自查考核机制，达到采购文件要求标准、服务响应承诺标准及合同约定标准，标准不一的，以孰高原则执行。

### （6）项目目标要求

服务期间，投标人应以项目考核管理、城市长效管理考核、文明城市检查等检查指标（孰高原则）为准绳，高标准、严要求的态度及方式，完成各项物业管理工作，努力打造本项目成为百姓满意、政府放心的物业项目。

### 2. 建立健全物业管理制度

根据邹新花园 A、B、C 区的具体情况，投标人应制定有关制度，如物业管理条例、物业作业规章等，主要包括但不限于以下内容：物业管理服务质量标准、秩序维护管理制度、环境保洁制度、公共设施设备维护维修制度、会务服务制度、消控服务制度、高配服务制度、人员岗位工作制度、高危作业操作制度、人员培训制度、考核奖惩制度、进退场交接制度、安全经营生产制度、应急处置制度、档案管理制度等。

### 3. 档案、资料管理

加强本项目有关物业档案和资料的管理，档案和资料管理包括但不限于：设备使用档案、突发性事件处理档案、联系档案、投诉和意见档案、物品领用及消耗档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、环境管理档案、人事管理及人员培训档案等。要求档案（资料）做到保存完整、管理完善、交接手续完备、检索方便准确。

投标人必须配合采购人接受上级部门或相关单位的监督、检查，并提供必须的资料。如检查不合格，投标人必须按有关部门或单位的整改要求给予落实，且采购人有权追究投标人的相关责任并进行扣罚。

## **(二) 服务内容及要求**

### **1. 环境卫生服务**

小区及所有道路、绿化带、广场、党群服务中心、各门卫、运动场地、小区内公共厕所等公共环境的卫生保洁；生活垃圾的收集清运至指定垃圾中转站；小区内所有地下室、单元楼道、电梯等公共部位的清扫、杂物乱堆放的清理管理工作（楼道、电梯、地下室保洁一周一次）。

(1) 管理范围（包括但不限于）：

- a. 小区公共设施、公共区域等上述所有公共环境的清洁卫生；
- b. 小区内垃圾（含生活垃圾、建筑垃圾、无主垃圾、偷倒垃圾）收集、清运；
- c. 停车场保洁工作；
- d. 小区公共洗手间保洁与管理；
- e. 办公场地的保洁、小区管理用房的清洁卫生；
- f. 其他相关区域的保洁。

(2) 管理职责（包括但不限于）：

- a. 负责小区内公共设施的定时定期擦拭工作（包括路灯、雕塑物、景观造型、橱窗、宣传栏、休闲椅、果壳箱等）；
- b. 物业公用部位和相关场地的清洁卫生，生活垃圾清运、建筑装修垃圾的收集，化粪池定期清洗，天沟、地沟、雨、污水管道的疏通等；
- c. 负责小区果壳箱内及生活垃圾、建筑垃圾、无主垃圾、偷倒垃圾的定时袋装、清运工作；
- d. 负责定期做好公共场所的消杀灭菌（蚊、蝇、虫等）及灭鼠工作；
- e. 负责公厕的清洁工作：台盆、地面、镜子、厕具保证清洁、厕所无异味；
- f. 保洁工作中发现需维修和其他隐患及时报告；
- g. 小区内所有单元楼道、地下室、电梯轿厢内部的清扫保洁；
- h. 其他相关区域的保洁。

### **2. 秩序维护服务**

小区的安全秩序维护管理及工作，包括进出门岗有人 24 小时值守，小区内公共秩序维护，车库车位、车辆停放秩序的 24 小时管理等。

(1) 管理范围（包括但不限于）：

- a. 小区物业管理用房、各主、次入口、停车场及全部区域二十四小时安全护卫及秩序维护、消防安全；
- b. 停车场安全管理保卫及秩序维护、交通疏导；
- c. 小区公共区域设施、设备的安全护卫。

(2) 管理职责（包括但不限于）：

- a. 上岗必须着统一服装，配备必要的保安器械；
- b. 大门岗不间断看护，其余区域定时巡逻；
- c. 对外来人员和车辆、物品进出进行登记，并对管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶和停放进行管理；
- d. 保安人员中熟悉区域内技防、消防设施的操作员，负责掌控小区消防、泵房的维护、卫生、消控设备的操作流程；
- e. 负责小区日常秩序、劝阻居民不文明行为、设施设备的安全保卫等工作；
- f. 业主在公共部位堆放的杂物须及时清理，如非机动车库及机动车库中堆放的老旧家具等，在此过程中产生的问题妥善处理；
- g. 单元楼道内、消防通道上电动车的清理；
- h. 消防门、消防栓（箱）的日常管理和维护；
- i. 对可能发生的涉及安全和秩序的各种情况有应急预案和措施。

### 3. 绿化养护服务

经甲方同意，由中标人选聘有资质并符合国家对绿化养护管理标准的绿化养护服务单位，确定绿化养护服务单位须向采购人备案。中标人对绿化养护服务的安全运行负全部责任，如有发现绿化养护服务不到位，投诉较多，采购人可根据实际情况要求中标人更换绿化养护服务单位。具体内容如下：

小区内绿地、花木、建筑小品等的养护与管理。

#### (1) 树木养护（乔木、灌木、绿篱）

主要包括浇水、中耕松土、除草、修剪、切边、涂白、支撑加固、扶正、抗旱、排涝、病虫害防治、施肥、防寒、树木补植等。

要求绿地无杂草、树木生长旺盛、无缺株（块），无明显斜倒，无明显病虫害、适时修剪，无枯枝死树，绿地无黄土露天及板结现象，绿化保存率达 98%。

a. 浇水、抗旱：根据不同的环境条件，本地季节特点，各类树木的生物生态习性，适时浇水、抗旱，满足树木生长要求，7-9 月高温干燥季节，保持每周绿地普遍浇透水一次；

b. 中耕松土：保持土壤常年疏松，无板结；

c. 除草：要求日常保持绿地无杂草，做到除早、除小、除净。使用化学除草剂应当保证对植物的安全，不产生危害。并报请采购人同意后实施。树木无藤蔓缠绕；

d. 修剪：根据不同树种的习性，景观配置要求，适时修剪。绿地内乔灌木修剪，要体现群落结构、景观层次。绿篱，球类、色块修剪要求轮廓整齐线型流畅，外型饱满，无飞头，赤脚、斑秃现象；

乔木按习性及时抹茸、修剪，做到无明显徒长枝、病虫枝、交叉枝、下垂枝、扭伤枝、枯枝烂头，行道树枝下高、总高及冠幅基本一致；树冠完整，定杆整齐，整枝合理

均匀，通风透光良好。紧贴基部节点不留死权，剪口平整并涂防腐剂。对于剪口直径大于 15cm 的粗壮大枝，要分段截枝、以防树枝撕裂；

花灌木修剪及时、合理，有利于短枝和花芽的形成；

绿篱、色块及球类修剪适时；轮廓明显，曲线流畅，整齐平整，球类修剪圆整；

e. 切边：对绿地内树穴、绿篱、色块、花境与草坪交接处要进行切边，保持线条流畅清晰（树木胸径 15cm 以下树穴直径是树木胸径的 6-8 倍，树木胸径 15cm 以上树穴直径统一为 120cm。）；

f. 涂白：每年 11 月上旬前对相关乔木进行一次涂白，高度按 1.2 米的高度进行涂白，涂白液按要求配比；

g. 支撑加固及树木扶正：新栽、高大、浅根系树木设支撑加固，倾斜树木及时扶正，尤其要加强台风季节树木防倾斜倒伏的措施；

h. 排涝：及时做好雨季、恶劣天气绿地、行道树、园路、铺装等地面的排水工作，确保不积水，植物不涝害、行人无安全隐患；

i. 病虫害防治：做好病虫害预测预报工作，防治及时、有效，用药正确，配比科学，安全操作，不发生药物危害，无大面积病虫害危害现象，无大面积树干蛀空、树皮腐蚀等现象；

j. 保洁：开展日常绿化地块保洁工作，做到绿地无杂物，垃圾及漂浮物；

k. 防寒：按规范要求及时有效地做好冬季植物防寒和积雪清除工作。

## (2) 草坪养护

草地色泽正常、地型优美，及时挑除杂草、控制病虫害，草坪覆盖率应达 95%。杂草率应低于 5%，无坑洼积水、无裸露地、无碎砖头石子、无残枝败叶、纸屑烟头；杂草应经常清除，防止杂草结籽繁衍，一般用手拔除或用小铲、锄头除草，结合中耕也可去除杂草。绿地无改变使用用途，无占用现象。

草坪生长高度：冷季型冬季不超过 6cm 夏季不超过 8cm，暖季型夏季不超过 8cm，冬季尽量低剪。

草坪每年施肥不少于两次，施肥用量及面积须报采购人验收。及时防治病虫害，确保草坪无大面积病虫害发生，草坪中的树坑、色块、花境边缘应进行切边，切边界沟清晰，线型流畅。

## (3) 绿化补植

中标人要根据现场状况制定科学合理的补植计划。补植应按照种植规范进行，施足基肥并加强浇水、养护管理措施。

a. 对长势衰弱的绿化或其他原因造成死亡的绿篱、花草、乔木、草坪及时拔除并补植恢复，补植的绿化的品种和规格应与原来的品种、规格一致，以保证优良的景观效果；

b. 按照种植规范，每年 5 月份、10 月份根据需求播种和复播符合要求的草籽并做好养护工作；

c. 补植包期内因中标人管理不善造成的所有树木、地被、草坪、花卉死亡的，由中标人负责按原有品种、数量、规格在半个月内补栽到位。具体工程量以交接时双方现场清点数量为准。

#### (4) 护绿管理

a. 实行常态巡查、动态管护制度。如发现擅自移伐、乱修剪树木，擅自在绿地内搭建、开挖、占用、堆放、悬挂等占绿毁绿等违规现象应第一时间制止；

b. 绿地无扣绳晾晒、各类乱种植现象；

c. 根据采购人要求，及时清理和恢复擅自毁绿、违规毁绿现场；

d. 根据采购人巡查中发现的问题下达的整改通知，限期整改到位；

e. 绿化内建筑小品的清洁、维护，发现问题及时清洁、维护。

#### (5) 组织管理及安全生产

a. 对影响秩序或存在安全隐患的潜在问题要采取有效措施防控。及时处置有安全隐患、妨碍通行的树木；

b. 每月初上报月度养护计划；

c. 有相应的特殊天气状况及紧急事件的应急预案；

d. 在养护过程中造成安全事故等所有相关事故的，由中标人承担全部责任，与采购人无关；

e. 养护负责人保持 24 小时通信畅通。

#### (6) 工作完成及配合情况

a. 对采购人提出需要整改的问题，能按规定及时办结；

b. 不得出现新闻媒体曝光、群众举报、各项检查等造成的不良影响；

c. 对上级交办的突击性工作和管护中的临时性工作能认真完成；

d. 能按照采购人要求完成月度工作计划及交办的月度重点任务；

e. 养护人员能按采购人要求及时配备到位。

#### (7) 安全防护及事故处理

a. 中标人在养护期间，应当严格遵守安全生产作业的有关管理制度，并随时接受行业安全检查人员依法实施的监督检查，采取必要的安全防护措施，消除事故隐患。由于中标人安全措施不力造成事故的责任和因此发生的费用，由中标人承担；

b. 中标人应对其在养护场地的工作人员进行安全教育，并对他们的安全负责；

c. 中标人在从事喷洒农药、控制有害生物、修剪树木、修理设施、清理道路绿化或防台防汛等工作时应自行采取相应的安全防护措施；

d. 中标人对土壤进行消毒或防治病虫害时，不得使用国家禁止使用的剧毒、高残留或可能造成其它公害的药剂。中标人应按规定妥善收集和处理；

e. 养护期间，中标人应遵守国家有关环境保护的政策、法规。养护范围内的垃圾应按规定清理、外运；

f. 中标人应按合同约定进行施肥、沤肥。施肥、沤肥不得造成绿化景观和周边环境污染；

g. 养护期间，若发生重大伤亡及其他安全事故，中标人应按有关规定立即上报有关部门并通知采购人代表，同时按政府有关部门要求处理，由事故责任方承担全部责任。

#### 4. 消防监控服务

消防室的运行值班，消防设施设备的日常管理，包括消防安全工作责任、安全管理制度、维保台账记录等物业管理日常工作，具体如下：

##### (1) 消防控制室值班人员岗位要求

根据工作需要，制定如下岗位职责要求，投标人应认真研究，确保实施。

a. 值班员负责对各种消防控制设备的监视和运用，不得脱岗、擅离职守；

b. 熟悉和掌握消防控制室设备的功能及操作规程，按照规定测试自动消防设施的功能，保障消防控制室设备的正常运行；

c. 对火警信号应立即确认，及时准确启动有关消防设备，火灾确认后立即报火警并向消防主管人员报告，随即启动灭火和应急疏散预案；

d. 对消防控制设备及通讯器材等进行经常性检查，对消防设施故障应及时排除，不能排除的应立即向部门主管人员或消防安全管理人员报告，并协助技术人员进行修理、维护，不得擅自拆卸、挪用或停用消防设施；

e. 认真记录报警控制器日运作情况，每日检查火灾报警控制器的自检、消音、复位功能以及主备电源切换功能，并填写值班记录，做好交接班工作；

f. 认真学习消防法律、法规及消防专业知识，积极参加消防专业培训，不断提高业务素质；

g. 其他消防应遵循的法律法规及政策文件要求。

##### (2) 设备维护保养范围及要求

a. 设备维护保养范围：消防供配电设施；火灾自动报警系统；消防供水设施；消火栓（消防炮）灭火系统；自动喷水灭火系统；泡沫灭火系统；气体灭火系统；防排烟系统；火灾应急照明和疏散指示标志；应急广播系统；消防专用电话；防火分隔设施；消防电梯；细水雾灭火系统；干粉灭火系统；电气火灾监控系统；可燃气体探测报警系统；灭火器；其他建筑消防设施；

##### b. 设备维护保养要求

对服务范围内的设备进行维修保养，保证相关设备正常运行。



### (3) 消控维保要求

a. 维保人员具备相应的资格和条件，严格遵守和执行有关法律法规和消防技术标准及执业准则；

b. 根据双方签订的维保合同，开展消防设施维修保养，并对消防维修保养；

c. 根据服务单位的具体情况，拟定具体的维修保养计划和方案，并进行组织实施；

d. 根据《建筑消防设施维护管理》（GB25201）等相关要求对消防设施开展检查、维修、保养、测试。并认真如实填写维修保养记录，并由双方签字确认；

e. 组织甲方消控室及相关人员培训简易操作流程、每季度一次的消防演习，在演习期间，乙方派主要负责人进行现场专业技术指导；

f. 消防部门来检查，积极配合服务单位与消防部门沟通、协商解决消防设施实际存在的问题；

g. 每年对承担维修保养的消防设施至少进行一次全面的检测及测试，确保消防设施的完好和有效运行。每次检查时告知甲方管理人员全程参与，在重大活动及节假日前进行一次全面的检查，确保安全；

h. 在巡检检查中发现消防设施存在问题、故障、或接到甲方通知维修的。能够当场修复发立即修复解决，没有条件立即修复解决的，在 24 小时内组织维修，排除故障；

i. 接到消防设施有抢修情况的通知后，在 2 小时内赶到现场进行抢修和处理；

j. 对消防设施故障零部件提供临时备件，确保在紧急状态时发挥作用，对故障零部件确实需要更换的提出合理的建议和报价并提供更换零部件报废证明；

k. 遵守服务单位的有关规定和要求，服从管理，保证消防设施的运行正常，确保安全。注重操作环境的整洁和卫生，文明操作，确保人身和财产的安全。

### (4) 人员安排

a. 该项目设定服务总人数为至少 12 人；

b. 实行每日 24 小时专人值班制度，每班不少于 2 人；

c. 掌握消控中心设施设备使用性能，负责消控设备的维护保养，确保设施设备运行正常；

d. 防火、防盗、保卫社区财产；

e. 保证操作人员的相对稳定；

f. 消控室值班人员任职要求：男性，年龄 65 周岁（含）以下。身体状况良好，能够适应倒班工作。上岗前经过专业培训，熟练掌握本系统的工作原理和操作规程，并经公安消防机构考试合格，持证上岗。

### 5. 公用部位、设施设备维护维修服务

房屋建筑公用部位、公用设施设备的维修、养护、运行和管理，附属配套建筑和设施的维修、养护和管理。

- (1) 房屋公用部位的维修、养护和管理，包括但不限于：主体结构（包括基础、墙体、柱、梁、楼板、屋顶）、楼梯间、电梯间、公用门厅、走廊通道、户外墙面等；
- (2) 房屋公用设施设备的维修、养护、运行和管理，包括但不限于：公用的下水管道、落水管、电梯、公用照明、楼内消防设施设备、邮政信箱、避雷装置、天线、二次加压水泵及水箱等；
- (3) 物业管理区域内公用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括但不限于：道路、化粪池、自行车棚、停车场等；
- (4) 公用绿地、水面、花木、建筑小品等的养护管理；
- (5) 公共环境卫生，包括公共场所及场地、房屋公用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运等；
- (6) 车辆停放车位的服务与管理，特别是对外来车辆有效制止乱停放；
- (7) 维护公共秩序，包括门岗执勤、巡视等；
- (8) 物业管理有关的文件、资料和业主情况的管理，包括物业工程图纸、竣工验收资料、产权资料、业主和物业使用人档案、维修档案；
- (9) 应当公示特约服务的内容、标准及收费标准，当业主提出上述委托服务要求时，应当提供服务，业主应当按规定付费；
- (10) 其他相关维修、养护和管理。

## 6. 电梯维保

经甲方同意，由中标人选聘有资质并符合国家对电梯维护管理标准的维保单位，确定维保单位须向采购人备案。中标人对电梯的安全运行负全部责任，如有发现维保维修不到位，投诉较多，采购人可根据实际情况要求中标人更换维保单位，具体内容如下：

(1) 包括邹新花园 79 幢、80 幢、87 幢、88 幢、95 幢、96 幢、113 幢、114 幢、119 幢、120 幢、131 幢、132 幢、133 幢、134 幢、135 幢、136 幢、137 幢、139 幢、140 幢、141 幢、142 幢、143 幢、144 幢、145 幢总计 74 台电梯的维修保养（其中 C 区电梯维保于 2024 年 11 月底结束）。

(2) 维保基本内容包括但不限于：

- a. 主机加油和清洁、控制柜清洁整理及五方对讲检查；
- b. 电梯机件进行润滑；
- c. 轿顶上所有安全装置；
- d. 井道内导靴、对重、缓冲器、保险装置及权限开关等安全装置；
- e. 保持导轨润滑、导靴运行正常；
- f. 检查并润滑厅门、轿门、门铰链、门吊板、门导靴；
- g. 检查曳引机钢丝绳张力及清洁；
- h. 安全装置的检查和调整；

- i. 定期检查维护限速器安全钳及各项安全调整等;
- j. 采购人作出的与维保相关的要求。

(3) 维保基本要求包括但不限于:

- a. 每月电梯进行两次有计划常规检查及例行保养;
  - b. 提供全天候应急处理与服务;
  - c. 收到采购人及有关单位的报修通知及电梯关人实施救援, 30 分钟内赶到现场, 对电梯故障进行处理及救援;
  - d. 采购人作出的其他基本要求。
7. 接受并积极配合做好项目考核管理、城市长效管理考核、文明城市检查等相关考评工作等。

### (三) 停车管理

中标人进驻小区后车库车位管理由中标人负责, 中标人进驻后配合采购人进行小区内车位管理费收取工作。中标人进场后须对小区内的停车秩序进行维护, 疏导交通, 同时协助采购人共同做好所有停车设施设备的维护保养工作。

### (四) 日常维修

房屋及公用设施设备的维修维护费用(单项维修材料费用 500 元以上)由采购人负责。停车管理设施的维保维修费用全部由采购人指定的设备投入单位负责。

日常零星维修: 物业范围内的零星单项维修材料在 500 元以下的(含 500 元, 包含单项维修所需的材料费)由中标人承担。500 元以内维修项目主要包括: 小面积屋面防水, 路灯维修, 楼道内换感应开关、灯头灯泡、均分器、时控开关, 公厕换水箱水龙头, 窨井盖更换, 雨污水管堵塞, 公共绿地的养护等所有公共部位。如采购人与中标人对零星单项维修是否超过 500 元有争议, 则由采购人委托第三方机构进行价格核定。列入采购人维修范围内的事项, 由采购人结算支付, 但中标人须做好相应的配套服务协助工作。

### (五) 公共区域能耗

1. 安置小区物业管理区域内的公共能耗费用(包括公共区域照明、监控、消防、车辆道闸、地下车库、门岗物业用房等的用电费用, 公共厕所、保洁、绿化用水费用及其他公共能耗费用等)由采购人负责。

2. 公用部位用具(如垃圾筒、垃圾车、巡逻车等)、防爆盾牌、防爆头盔、防刺手套、防爆毯等安保器具装备, 若采购人要求配置, 由采购人统一购置并承担相应费用。

### (六) 其他相关服务内容

1. 装修建筑垃圾的收集清运由中标人自行负责, 收费标准暂按社区原规定由中标人向业主收取; 收费标准为: 安置户毛坯房装修-200 元/户, 买房户及非毛坯装修-收取社区管理费(80 m<sup>2</sup>户型的 600 元/户, 120 m<sup>2</sup>户型的 900 元/户)和垃圾清运费(100-150

元/车，根据垃圾数量和轻重来定)。由于中标人巡查不到位，产生的无主建筑垃圾，由中标人自行承担收集清运。

中标人必须根据市、区及邹区镇等有关部门对建筑垃圾管理的规定，按要求将建筑垃圾清运至指定地点处置，相关费用由中标人承担。

2. 电梯维保由中标人选聘有资质并符合国家对电梯维护管理标准的维保单位实施。具体要求详见上述“6. 电梯维保”。

维保费用中包含正常损坏的辅料、零件、配件的更换【不含三大件：主机、变频器+主板、门机加变频器】、导轨润滑油及电梯保险费。

3. 采购人视项目管理情况，中标人有义务配合做好物业费的收缴工作，最终根据镇确定的激励政策给予中标人一定的征缴人员费用。

### (七) 人员配置及要求

#### 1. 人员配置表

部门	岗位	人数要求	岗位要求
管理部门	物业项目经理	1	专科及以上学历；年龄 55 周岁（含）以下；具有较强的敬业精神；作风正派、无前科、身体健康、无明显外观缺陷；能吃苦耐劳承受工作压力、有责任心；具有相关职称或技能证书优先；具有较强的沟通协调能力。
	客服（内勤）	2	高中及以上学历；具有较强的敬业精神；作风正派、无前科、身体健康、无明显外观缺陷；能吃苦耐劳承受工作压力、有责任心；具有相关职称或技能证书优先；具有较强的沟通协调能力。 主要包括但不限于负责接待业主到访、做好台账记录等相关工作；负责物业档案资料管理，包括业主档案管理、电梯、设施设备；做好停车收费、台帐记录等相关工作。
秩序维护部门	秩序维护主管	2	初中及以上学历；年龄 60 周岁（含）以下；五官端正，具有较强的敬业精神；作风正派、无前科、身体健康、无明显外观缺陷；能吃苦耐劳承受工作压力、有责任心；具有较强的沟通协调能力，有处理突发事件的经验和小区秩序维护工作经历。
	秩序维护员	35	年龄 65 周岁（含）以下；五官端正，具有较强的敬业精神；作风正派、无前科、身体健康、无明显外观缺陷；能吃苦耐劳承受工作压力、有责任心；具有较强

			的沟通协调能力，有处理突发事件的经验和小区秩序维护工作经历。主要包括但不限于巡逻、监控、全天候门岗等。
消控部门	消控员	12	年龄 65 周岁(含)以下;具有消防设施操作员或建(构)筑物消防员证书;五官端正,具有较强的敬业精神;作风正派、无前科、身体健康、无明显外观缺陷;能吃苦耐劳承受工作压力、有责任心;具有较强的沟通协调能力,有处理突发事件的经验和小区消控工作经历。
保洁部门	保洁员	34	五官端正,具有较强的敬业精神;作风正派、无前科、身体健康、无明显外观缺陷;能吃苦耐劳承受工作压力、有责任心;具有较强的沟通协调能力。
工程部门	维修员	2	男性;初中及以上学历;年龄 60 周岁(含)以下;同时具有低压电工作业证和高压电工作业证;维修员同时熟悉零星维修作业;具有较强的责任心,手脚勤快;作风正派、无前科、身体健康、无明显外观缺陷;能吃苦耐劳承受工作压力。
合计		88	

**(八) 长效考核管理详见附件。**

**第六条 双方权利义务**

**一、甲方权利义务:**

- 1、代表和维护产权人及使用人的合法权益;
- 2、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷;
- 3、审定乙方撰写的物业管理服务管理制度;
- 4、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况;
- 5、审定乙方提出的物业管理服务年度计划及财务预决算;
- 6、在合同生效之日起向乙方提供管理用房(产权属甲方),由乙方无偿使用,具体位置和面积根据实际情况商定;
- 7、提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电供应;
- 8、协助乙方做好物业服务管理工作;
- 9、法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

**二、乙方权利义务:**

- 1、根据有关法律、法规、本合同的规定及本物业的实际情况,制定物业服务管理制度及管理方案、年度管理计划等工作目标;

2、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常物业管理工作，并委派有岗位资质的人员履行本合同；

3、自主开展各项物业管理活动，但不得侵害甲方、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；

4、根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向甲方收取物业服务费用；建立、保存物业管理帐目，及时向甲方公告本管理区域内的重大物业服务事项；

5、不得将本物业的整体物业管理及责任转嫁给第三方；

6、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意报有关部门方可实施；

7、合同终止时，向甲方移交全部物业管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续；

8、法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

三、在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

1、天灾、地震等不可抗力事由所致的损害；

2、暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致，不在此限；

3、因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害；

4、因甲方或第三方之故意、过失所致的损害；

5、因甲方或物业使用人专有部分的火灾、盗窃等所致的损害；

6、因乙方书面建议甲方改善或改进物业管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

7、因甲方或物业使用人指挥调派乙方工作人员所致的损害；

8、本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或重大过失所致的，不在此限；

9、除上述各款外，其它不可归责于乙方之事由的。

四、为维护公众、甲方及物业使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生燃气泄露、漏电、火灾、水灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

## **第七条 质量保证**

一、建立质量管理体系并有效运行，物业管理服务能够接受质量审核。

二、各项承诺指标及所采取的措施满足本项目采购文件要求及乙方承诺（标准及要求判定以“孰高原则”确定）。

三、其他物业管理服务质量要求按常州市有关标准执行（如有标准不一的，以“孰高原则”确定）。

## **第八条 违约责任**

一、甲方无正当理由，违反本合同有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方偿付合同总价 5%的违约金。

二、甲方未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付按当月欠款总额的 5‰滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。

三、乙方无正当理由，违反本合同有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方经济损失的，乙方向甲方弥补全部经济损失，同时乙方应向甲方支付合同总价 10%的违约金。

四、乙方无正当理由，违反本合同有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

五、乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

六、乙方若违反采购文件中所要求的用工年龄将扣除相关费用。

七、相关违约金数额如有标准不一致的，以采购文件、乙方投标承诺及本合同条款中采用“金额孰高原则”执行。

## **第九条 履约保证金**

1、乙方在签订本合同之日，向甲方或甲方指定的机构提交（合同总价款的 5%）履约保证金。

2、履约保证金的有效期为甲乙双方签署验收满意说明之日起 5 个工作日内。

3、如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

4、履约保证金扣除甲方应得的补偿后的余额在有效期满后 5 个工作日内无息退还给乙方。

## **第十条 合同的变更和终止**

一、除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。如遇政策、法规调整等因素、需变更或终止本合同时，甲方不承担任何违约责任。

二、本合同终止时，乙方应移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方作好物业服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和物业管理的全部档案资料等。

## **第十一条 税费**

根据现行税法所征收的一切税费均由各缴税责任方独立承担。在中国境外发生的与本合同相关的一切税费及不可预见费均由乙方负担。

## 第十二条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

## 第十三条 争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第(1)种方式解决争议：

- (1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；
- (2) 向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在仲裁期间，本合同应继续履行。

## 第十四条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照招标文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

## 第十五条 合同生效及其他

1、本合同自签订之日起生效。

2、本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

3、本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

5、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。

附件 1: 考核管理



甲方：(盖章)

法定代表人：

代理人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：



乙方：(盖章)

法定代表人：

代理人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：



签订地点：

签订日期：2024年12月31日



## 附件：长效考核管理办法

### 邹新花园物业管理服务质量考核标准（暂行）

为进一步明确责任、完善机制、规范管理，从而提升邹新花园 A、B、C 安置小区整体居住环境、人文环境，现对邹新花园 A、B、C 区安置小区物业管理实施如下考核：

1.考核内容：具体见《邹新花园物业管理服务质量考核标准细则（暂行）》。

2.考评方法与结算运用（履约验收标准）

(1) 社区考核物业：每月由社区牵头，与镇物管科、执法局相关人员、居民小组长等组成考核小组，根据小区物业服务合同内容和小区的实际情况进行考核，包括基础台账、设施设备及现场环境等方面。每扣 0.1 分，扣除物业费 100 元，全年连续两个月低于 85 分采购人有权单方面终止物业服务合同（该项考核为即时扣分，考核结果与当月物业费挂钩）；

(2) 文明城市、长效管理检查：按市、区对文明城市检查标准，长效管理考核要求进行全面考核。根据上级反馈数据，如在长效管理工作中，在区级考评中发现问题的，有一处扣 300 元，在市级考评中发现问题的，一处扣 3000 元。（一月一统计，费用从当月物业费扣除）；

(3) 中标人应针对本项目财务收支情况进行单独核算。

### 3.邹新花园物业管理服务质量考核标准细则（暂行）

服务项目	内容	服务标准	分值	扣分细则	考评
日常管理 与服务 (22 分)	服务人员 基本要求	小区经理及主管应取得物业管理从业资格证或上岗证，物业公司与小区物业服务人员应签订劳动合同，服务人员应定期参加培训。	3 分	无物业管理从业资格证或上岗证扣 1 分，劳动合同签订每缺一人扣 0.5 分，上岗前未参加培训扣 0.5 分。	
	工作计划	制定小区物业管理与物业服务工作计划，并按计划组织实施。	1 分	无月度物业管理计划报告扣 1 分，未按计划实施扣 0.5 分。	

	管理制度	建立基本的管理制度；社区对物业督查考核制度；收费标准、服务标准、服务时间、及各类机房管理制度上墙公示。	3分	每少一项未上墙扣0.1分，社区对物业的日常督查制度未建台账扣1.5分，社区未按规定对物业考核扣1.5分、例会制度无台账扣1.5分，无设施设备、保洁巡检记录一处扣0.5分。	
	保修、投诉受理	受理业主或使用人报修、投诉，急修2小时到场查看处理，不能及时修复的，约时修理；投诉5天内答复处理，投诉登记、处理记录、回访记录等填写完整。	3分	未按标准及时维修而产生的升级投诉有一例扣1分；投诉、维修没有回访记录有一例扣0.5分；有漏报、瞒报现象每发现一起扣1分。	
	办公环境	办公室内外环境清洁、整齐、有序，办公桌面归置整齐，卫生间整洁无异味。	1分	地面垃圾及与办公无关的杂物一处扣0.2分；办公桌面凌乱一处扣0.2分；告示栏不整洁扣0.2分；	
	装修事项	告知业主或使用人装修须知，对违规装修、违章搭建应及时劝阻并告知相关部门，有记录。建筑垃圾临时堆放点符合要求。	3分	装修资料手续不全每发现一户扣0.5分，违章装修每发现一户扣0.5分，无装修巡查记录一户扣0.5分，占用公共通道、违章搭建发现一处扣3分，破窗、墙开店扣3分。	
	档案管理 阵地建设	建立基础的档案管理制度。含电梯维保、绿化管养、消防	2分	资料目录少一份扣0.2分，资料未归档扣0.5分。	

		维保等档案。有序推进红色物业阵地建设,健全基础财务制度,本项目财务收支情况应单独核算。			
	管理费用的收缴	按有关规定收缴相关费用。	2分	未收汽车停车费的发现一辆扣0.2分,未收车位、车库租赁费的发现一户扣0.5分。	
	备案制度	物业项目服务方案及相关服务人员的配置应至社区和物业服务中心备案。	2分	有一项未进行备案的扣1分,备案内容与实际不符的扣1分,未按规定进行备案变更的扣1分。	
	装修事项	建筑垃圾要求袋装化或者围挡覆盖,不得满溢,及时清运。	2分	有一处未落实的扣1分。	
公共区域 保洁服务 (25分)	生活垃圾收集与处理	每天收集垃圾2次,收集运送至指定垃圾堆放点,需和建筑垃圾堆放点分开设置。生活垃圾及时清运,配置专门清运垃圾分类的车辆,无抛洒滴漏(翻桶车)。	6分	未及时收集、清运扣1分,出现抛洒滴漏扣1分,其余每发现一处不符合扣0.2分。	保 洁 员 工 作 时 间 要 根 据 文 明 城 市 或 长 效 管 理 考 评 时 间 适 当 调 整
	楼内、楼外公共区域	屋顶平台、通道、楼梯台阶保洁后无明显垃圾与积灰;楼梯栏杆、开关盒、表箱盖、单元门保洁后无	15分	屋顶平台、单元楼道、单元隔缝乱堆放发现一处扣2分,电梯轿厢、扶手、开关、表箱、单元门等设施不清洁每发现一处扣0.5分,	

		<p>积尘；电梯轿厢、天花板、公共灯具无明显蜘蛛网与积尘，单元楼道、单元隔缝无垃圾堆放，车辆停放，楼道门无乱涂乱画、乱张贴。</p> <p>消火栓、信报箱无污迹；道路地面无明显垃圾、杂物；定期消杀及灭鼠害蚊蝇；公共灯具、宣传栏、标识、休闲椅、长廊定期清理，无乱涂乱贴；楼外公共区域无乱堆放。</p>		<p>宣传栏、休闲椅、长廊等设施每发现一处不清洁扣 0.5 分，乱涂乱画乱贴每发现一处扣 0.5 分，楼外公共区域乱堆放扣 2 分。</p> <p>小区内无流动摊贩、占道经营，发现一起扣 1 分。</p>	
	垃圾桶、箱	<p>垃圾桶、果皮箱夏季每周清洁 1 次，其它季节每月清洁 2 次，周围地面无明显散落垃圾及污迹。配置冲洗油污的车辆。</p>	4 分	<p>垃圾房未按频次清洁扣 0.5 分。垃圾桶未按频次清洁扣 0.5 分，周围每发现一处污迹扣 1 分。</p>	
公共区域 绿化养护 (13 分)	乔、灌木补种	<p>乔、灌木保存率 85%以上。服务期内缺失、死亡的要有补种计划，无死株。</p>	6 分	<p>死树移除后不及时平坑，每个扣 1 分，缺株未补每棵扣 0.5 分，死树每棵扣 0.5 分。</p>	
	绿化环境	<p>绿化带目视基本无纸屑、果皮、烟头、枯枝败叶、罐类物品</p>	7 分	<p>每发现一处杂物扣 0.5 分，发现一处种菜扣 2 分，绿化带树木上有晾晒现象发</p>	

		和其他杂物等。绿化带内无乱种菜和乱晾晒现象。		现一处扣1分，杂草面积超1平方米的每处扣0.5分。	
水电系统 (10分)	排水系统	每季度清扫1次排水明沟；楼顶每年检查清理雨水口1次；雨水口无开裂、破损，排水设施完好，明沟内无垃圾和杂草。	6分	发现未清扫明沟扣1分，有落水管破损1米以上扣1分，楼顶雨水口损坏1个以上扣1分，季度屋面未清理、无相关记录扣1分。	
	楼道灯及开关	每季度全面检查与保养1次，有记录，楼道灯完好率为95%以上。	4分	楼道灯灯泡发现不亮扣0.5分，感应开关或盖板损坏扣0.5分，总开关及控制器未检查扣0.5分。	
消防系统 (13分)	消防设备管理	每月1次检查与维修，消防栓（箱）烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志、疏散指示灯、消防应急灯、消防排烟系统等消防设备24小时正常运转。每季度检测1次消防设备，有记录。灭火器每月检查1次，无压力不够现象。防火门均能正常使用，消防水使用要有记录、有台账。	8分	每月1次未对消防标志、疏散指示灯，消防应急灯保养或无保养记录扣0.5分。消防排烟系统等消防设备检查1次发现运转异常扣1分。每季度未对消防设备或系统检测1次或无记录扣0.5分。每月未对灭火器检查1处扣0.3分。 管网水压力不正常扣1分。 无台账、缺月、季、年养护计划扣1分。	
	人员要求	监控（消控）人	5分	监控（消控）人员无资	

		员取得消防行业特有工种职业资格证书,上岗时佩戴统一标志,穿戴统一制服,仪容仪表端庄整洁。严格按照要求配置消防控制人员。		格证书扣1分,仪表仪容、个人卫生不符合要求扣0.5分,着装不符合要求扣1分,不挂牌上岗1人扣0.5分。抽查到在岗人数与配置要求不符的,一次扣5分。	
公共秩序维护(12分)	门岗(车库)	出入口24小时值班看守。	2分	脱岗全扣。在岗执勤不到位有一例扣0.5分,工作时间睡觉全扣,不按规定时间站岗一次扣2分。	
		对进出小区的车辆进行管理。	3分	车辆、人员管控不到位一例各扣1分,交通疏导不及时、不到位一例扣1分。	
		岗亭内外(包括岗亭内卫生间)、出入口环境清洁整齐有序。	2分	岗亭内部卫生不到位一处扣1分,岗亭周围、及出入口有垃圾、乱堆、乱放、乱张贴一处扣1分。	
	巡逻岗	白天夜间不间断巡逻(包括安全巡查、飞线充电巡查等),并有巡逻记录。消防演练每年一次,有台账、有照片。	2分	无巡逻记录扣0.5分,有飞线充电的一处扣0.2分,无消防记录扣1分,无演练扣2分。	
	交通、车辆、架空层管理	地面、地下车辆停放有序。小区内交通标识、车位划线明显完整,停车位干净整洁。消防车道畅通。	2分	车位停放不整齐一处扣0.1分,车辆在绿化带、道板上乱停放一辆扣1分。消防车道被占用的,一处扣1分。	

		架空层无乱堆放、无私自分割圈地。非机动车在指定位置停放整齐。规范电动车充电装置。	1分	架空层内乱堆放发现一处扣0.2分，非机动车乱停车发现一处扣0.1分。	
其他(5分)	其他	存在居民举报(投诉、信访)、上级巡查、媒体曝光情况	5分	经查属实或确实存在失职，视情况严重程度，在1-5分之间酌情扣分。	
<p>注：以上考核措施为暂行内容，在合同实施期间，采购人有权根据政策文件及项目实际情况对相关考核、规章制度进行修改、细化、调整，相关考核、规章等也会逐年修订，中标人必须严格按采购人要求予以响应及无条件配合。</p>					