

常州市政府采购合同（服务）

（JSZC-320400-JZCG-G2025-0088 采购包 2）

项目名称：梧桐苑、运河苑、星港苑安置小区物业管理服务及智能化系统完善项目

项目目标：采购包 2-运河苑安置小区物业管理服务及智能化系统完善项目

项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2025-0088

甲方：（买方）常州市钟楼区北港街道办事处

乙方：（卖方）常州市永佳物业服务有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心梧桐苑、运河苑、星港苑安置小区物业管理服务及智能化系统完善项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：运河苑安置小区物业管理服务及智能化系统完善项目

1.2 标的质量：详见招标文件及乙方投标响应承诺，质量标准不一的，按孰高原则执行。

1.3 标的数量（规模）：详见招标文件。

1.4 履行时间（期限）：三年，自2025年6月1日起至2028年5月31日止，合同一年一签。首次合同前三个月为试用期，试用期内经甲方考核合格后，合同继续履行；试用期考核不合格，合同终止且甲方不承担任何责任。一年合同期满后经甲方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。

本合同为第一年期限合同，自2025年6月1日起至2026年5月31日止，首次合同前三个月为试用期（自2025年6月1日起至2025年8月31日止），试用期内经甲方考核合格后，合同继续履行；试用期考核不合格，合同终止且甲方不承担任何责任。一年合同期满后经甲方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。

1.5 履行地点：北港街道运河苑安置小区，包括小区整体（含社区办公区域及

周边)，以围墙为界，南门至星港大道，西门出口至玉龙路。具体物业管辖范围以北港街道物管科、社区指定范围为准。

1.6 履行方式：按招标文件、乙方投标响应承诺及成交合同履行，质量、标准不一的，按孰高原则执行。

二、项目总价及合同金额

2.1 本项目乙方中标总价（项目总价）为：人民币捌佰玖拾捌万贰仟元整/三年（¥8,982,000.00/3年），即人民币贰佰玖拾玖万肆仟元整/年（¥2,994,000.00/年）。

2.2 本合同金额为：人民币贰佰玖拾玖万肆仟元整（¥2,994,000.00）。

2.3 以上金额均为含税价。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

本项目不收取履约保证金。

6.1 乙方交纳人民币 / 元作为本合同的履约保证金。供应商可以自主选择以支票、汇票、本票、保函（保险）等非现金形式交纳或提交，按照省市有关文件精神，鼓励优先采用电子履约保函（保险）形式。

6.2 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.2.1 履约保证金退还方式： / 。

6.2.2 履约保证金退还时间：___/___。

6.2.3 履约保证金退还条件：___/___。

6.2.4 履约保证金不予退还的情形：___/___。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

8.1 分期付款

8.1.1 合同签订（收到发票）后 10 个工作日内支付当年度合同价款的 10%（即人民币 299,400.00 元）作为预付款。

8.1.2 剩余合同价款按季度（指自然季度，全文同）支付，每个季度履约完成支付当年度合同价款的 22.50%（即人民币 673,650.00 元）（自然季度里服务不足三个对应自然月的，则按季度内实际服务时间结算），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。

8.1.3 每月度进行考核，按季度汇总，相关考核扣款在对应季度费用中扣除。相关考核详见附件中“（八）考核管理”。

8.1.4 每次付款前，乙方应与甲方确定最终具体服务费用金额，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。因乙方未及时提供发票及所需材料导致相应后果的，甲方不承担任何责任。

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要,甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收,相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组,按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时,甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,验收小组出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目,甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目,甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的,甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的,甲方向乙方偿付拒绝接受服务单年度合同价款总值 5% 的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额 5‰ 每日向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的,乙方应按逾期提供服务单年度合同总额每日千分之六向甲方支付违约金,由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的,甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的,乙方应向甲方支付项目价款总额 5‰ 的违约金,如造成甲方损失超过违约金的,超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的,甲方有权拒绝接受服务,并可单方面解除合同。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内,任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同,则合同履行期可延长,其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后,应立即通知对方,并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式陆份，具有同等法律效力，甲方执肆份、乙方执贰份。

附件：采购包 2 运河苑安置小区物业管理服务及智能化系统完善项目采购需求

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：



乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：



Handwritten signature of the authorized representative of the乙方.

签订日期：2025 年 5 月 26 日

附件：采购包 2 运河苑安置小区物业管理服务及智能化系统完善项目采购需求

采购包 2 运河苑安置小区物业管理服务及智能化系统完善项目采购需求

一、采购标的

1. 采购包 2 名称：运河苑安置小区物业管理服务及智能化系统完善项目

2. 采购项目概况（简介）：运河苑安置小区的物业管理服务及智能化系统完善项目主要包括但不限于对安置小区的环境卫生保洁、秩序维护、绿化养护、公用部位和设施设备维护维修车辆管理、消防维护、停车管理、智能化系统完善和设施设备维保等工作，以及完成项目所要求的其他相关服务。

二、商务要求

（一）实施的时间和地点

1. 实施时间：三年，拟自 2025 年 6 月 1 日起至 2028 年 5 月 31 日止，合同一年一签，具体时间以合同为准。首次合同前三个月为试用期，试用期内经采购人考核合格后，合同继续履行；试用期考核不合格，合同终止且采购人不承担任何责任。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。

2. 实施地点：北港街道运河苑安置小区，包括小区整体（含社区办公区域及周边），以围墙为界，南门至星港大道，西门出口至玉龙路。具体物业管辖范围以北港街道物管科、社区指定范围为准。

（二）付款条件（进度和方式）

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

2. 剩余合同价款按季度（指自然季度，全文同）支付，每个季度履约完成支付当年度合同价款的 22.50%（自然季度里服务不足三个对应自然月的，则按季度内实际服务时间结算），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，按季度汇总，相关考核扣款在对应季度费用中扣除。相关考核详见“（八）考核管理”。

4. 每次付款前，中标人应与采购人确定最终具体服务费用金额，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。

三、技术要求

（一）基本信息

运河苑总体基本情况

占地面积 (m ²)	216262	建筑面积 (m ²)	403891
绿化面积 (m ²)	90261	住宅楼幢数 (幢)	66
住宅居住宅区户数 (户)	2820	住宅居住宅区单元数 (个)	214
地面车位 (个)	800	地下车位 (个)	570
备注	范围包括小区整体 (含社区办公区域及周边), 以围墙为界, 南门至星港大道, 西门出口至玉龙路。具体物业管辖范围以北港街道物管科、社区指定范围为准。		

(二) 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运河苑安置小区的住宅特点和规律, 并建立适合运河苑安置小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. 为保证运河苑安置小区的正常物业开展, 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。

(三) 建立健全物业管理制度

根据运河苑安置小区的具体情况, 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、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、安全经营生产管理制度、应急处置制度、档案管理制度、进退场交接制度等；以及其他采购人要求制定的相关制度。

（四）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。

（五）服务内容及要求

1. 环境卫生服务

小区及所有道路（包括过境小区的道路）、绿化带、小区外临街绿化带、商业街、广场、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；小区内所有楼顶（天台）、地下室、单元楼道、电梯等公共部位的清扫、杂物乱堆放的日常清理管理工作（楼道、地下室保洁一周至少一次，如遇突发、紧急等情况按采购人要求增加保洁频次）。

（1）管理范围（包括但不限于）：

- a. 小区公共设施、公共区域等及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. 垃圾分类房（亭、箱、桶等）内的垃圾分类、收集、清运；
- g. 垃圾分类房（亭、箱、桶等）的保洁；
- h. 楼顶（天台）的清扫保洁和乱堆放、乱搭建的清理；
- i. 其他相关区域的保洁；
- j. 街道及社区等有关部门明确的相关物业区域的保洁。

（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；垃圾分类房（亭、箱、桶等）内的垃圾分类、收集、清运；垃圾分类房（亭、箱、桶等）的保洁；

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. 小区内所有楼顶（天台）、单元楼道、地下室、电梯轿厢内部的清扫保洁；楼顶（天台）的清扫保洁和乱堆放、乱搭建的清理；

h. 垃圾清运，要求做到日产日清，生活垃圾与建筑垃圾分开清理，架空层、地下室、楼道等公共部位乱堆放的清理工作；

i. 其他相关区域的保洁；

j. 街道及社区等有关部门明确的相关物业区域的保洁。

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（各岗位内部做好协作配合工作）；

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（各岗位内部做好协作配合工作）；

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

小区内绿地、花木、建筑小品等的养护与管理。每年按采购人需求提供大修至少一次。

(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；绿化垃圾应集中清运至钟楼区指定绿化垃圾处置终端处理，如采购人有其他规定的从其规定执行。清理、外运及处置费用由中标人承担；

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. 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；物业管理区域内管道疏通由中标人负责疏通，所有费用由中标人承担；

(4) 所有公用绿地、水面、花木、建筑小品等的养护管理；

(5) 所有公共环境卫生设施设备的管理、维修维护；

(6) 所有车辆停放车位设施设备的管理、维修维护；

(7) 垃圾分类房（亭、箱、桶等）的管理、维修维护及更新；

(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) 应当在接到电梯、消防维保等相关通知后，须在规定时间内尽快联系各维保单位，积极做好相应的配套服务工作。

(11) 其他相关维修、养护和管理。

(12) 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中标人负责。

日常零星维修：物业范围内的零星单项维修材料在 500 元及以下的（包含单项单个维修所需的材料费，不包含人工费）由中标人承担。500 元及以内维修项目主要包括但不限于：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。

5. 消防维护

(1) 投标人应当确保消控室实现 24 小时不间断的专人值守监控。在人员选派方面，需挑选具备专业知识和技能、持有相关合格证书的人员担任值守工作。这些人员要熟悉消防设施设备的操作与维护，能够熟练运用各类监控系统，对火灾报警信号、消防设施运行状态等进行实时监测和分析。

(2) 投标人应当每月对消防栓（箱）、水枪、水带、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志、疏散指示灯、消防应急灯、灭火器、防火门、闭门器等消防设备展开巡检，有记录台账，无占用和堵塞消防通道现象，确保消防设施设备时刻处于良好运行状态。

同时，投标人应当督促消防维保单位每季度对小区内消防设备、管网线路进行巡检，无压力不够现象。

(3) 巡检过程中一旦发现消防设施设备存在故障、损坏或运行异常等问题，投标人必须立即详细记录问题情况，包括设施设备名称、具体位置、故障现象等，同时第一时间通过电话、工作群等方式通知消防维保单位进行现场处理。

在消防维保单位到达现场前，投标人应安排专人保护现场，防止问题进一步恶化。维保单位到达后，投标人应积极配合其开展现场检查与维修工作，提供必要的协助与支持。维修过程中，全程跟进维修进度，详细记录维修措施、更换的零部件等信息。

(4) 在本项目的物业管理工作中，投标人全体工作人员均需肩负起义务消防队员的重要职责。日常工作里，每一位人员都必须严格依照消防操作规程开展各项工作，无论是消防设施的日常检查与维护，还是火灾预防措施的落实，都要做到严谨细致、一丝不苟。与此同时，为了切实提升应对火灾等突发情况的能力，投标人需对本项目全体人员定期开展系统且专业的消防演习，通过模拟真实的火灾场景，熟练掌握灭火技能、疏散流程以及应急救援方法，确保在关键时刻能够迅速、有效地采取行动，最大程度保障项目内人员的生命安全和财产安全。

6. 停车管理

运河苑现有 759 个地面独立车库，除集体占用外，尚有 600 供居民租用（具体确切数量以社区核准数为准）；路面划线车位 800 个、地下车位 570 个；除地面车库外，还有部分地下车位可供居民停车租用（具体数量以实际使用为准）。中标人进驻小区后车库车位管理由中标人负责，中标人进场后须对小区内的停车秩序进行维护，疏导交通，做好所有停车设施设备的维护、维修、

更换、保养工作（费用由中标人承担）。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，中标人按现行收费标准不得随意调整，每季度末将所收取停车费上缴至采购人指定账户。

中标人要做好地面及地下车位的收费和日常管理工作，收费标准不得随意调整，收缴的费用交至采购人指定账户。具体车位数量以街道和社区核定为准，地面、地下固定车位临时停车收费按街道原管理模式执行。后期车库车位的管理方式、收费标准及物业公司的车库车位管理费用如有变更，按街道要求执行。经采购人与中标人双方商定后订立补充协议。

7. 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）由中标人负责。

(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，由中标人统一购置并承担相应费用。

8. 智能化设备设施维保等

(1) 小区内所有智能化设备设施维保，包括但不限于监控、道闸、门禁、人脸识别等设备设施均纳入本项目，由投标人负责维护、维修、更换和保养，确保正常运行，维护、维修、更换和保养全部费用由投标人承担。

(2) 项目实施期间，相关设备设施如需接入公安监控系统的，设备设施的接入费用、日常网络费用由中标人承担。

9. 其他相关服务内容

(1) 本项目为安置小区提供物业服务，居民矛盾较大，物业公司进驻后需采取积极措施，化解居民矛盾，顺利开展各项工作。

(2) 接受并积极做好上级交代项目考核管理、城市长效管理考核、文明城市检查等各项检查考评工作，并做到不失分。

(3) 中标人必须根据市、区及街道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。相关清运要求、收费规定及收费标准按相关主管部门政策执行。

(4) 对外来购房户和商铺收取物业费。为切实保障广大拆迁安置户的正当权益，为北港街道发展腾让全部土地的世界户将继续享受物业费全免及停车收费的特别优惠政策（世界户停车费每辆每月 100 元，外来租赁或者购房户停车费每辆每月 150 元）。对于外来户购买的已经完成过户手续、产权归属明确的安置房，根据社区居委会编制详细的户籍清单，由中标人向这些房屋的

业主合理合规地收取物业管理费用，每年七月和十二月分两次将所收取物业费上缴至采购人指定账户。同时，对于那些处于中标人提供的保洁服务范围之内的商铺，则由中标人直接负责收取相应的垃圾清运费，以确保商铺周边环境的整洁。具体根据北港街道相关实施办法执行，中标人必须无条件响应及实施。

(5) 采购人视项目管理情况提出有关工作要求的，中标人有义务做好相关物业服务费等费用的收缴工作。

(6) 中标人应按街道要求，协助并积极配合街道对安置房小区进行全面细致的摸排工作，具体涵盖车位数量及其租金水平、商铺数量与面积、二手房交易记录、小区公共部位收益等关键数据。与此同时，进一步梳理物业管理的各项支出成本，包括但不限于人员配置与工资福利、设施设备维护费用、保洁绿化、以及零星维修等必要费用。

(7) 项目实施期间，中标人须确保小区设施设备完好，并维持绿植存活率及数量符合采购人要求。合同到期或终止时，如有设施设备损坏或绿植不完备的，在合同到期或终止后 30 日内，中标人应按采购人要求完成缺损设施修复及绿植补种工作，逾期未履行修复义务，采购人有权按第三方评估核定的实际损失金额，直接从服务费中予以扣除。

新老物业管理单位交接时，双方应在采购人全程监督下对设施设备运行状态、绿植数量等开展联合查验，形成包含现场影像资料、设备清单及验收结论的书面交接报告，签字确认后报采购人存档。存档文件作为后续物业交接时设施设备完整性、绿植完备性的状态核查基准。

(六) 人员配置及要求

1. 人员配置表

序号	岗位	人数要求 (至少)	岗位要求
1	物业项目经理	1	年龄 55 周岁（含）以下；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；熟悉住宅类物业管理工作；具有相关职称或技能证书优先；具有较强的沟通协调能力和突发事件应急和救援能力。
2	客服 (兼内勤、档案信息管理)	1	年龄 50 周岁（含）以下；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；普通话较好，熟悉本地方言，具有较强的沟通能力。
3	秩序维护主管	1	由秩序维护员兼任；年龄 55 周岁（含）以下；高中及以上学历；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；具有较强的沟通能力，有处理突发事件的经验和小区秩序维护

			工作经历；具有保安员证；具有消防设施操作员或建（构）筑物消防员证书。
4	秩序维护员	12	其中小区正大门设置立岗1人（限男性）。立岗人员年龄45周岁（含）以下、其他人员年龄60周岁（含）以下；小学及以上学历；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；具有较强的沟通能力，有处理突发事件的经验和小区秩序维护工作经历。
5	保洁主管	1	由保洁员兼任；年龄50周岁（含）以下；高中及以上学历；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；具有相关职称或技能证书优先；具有较强的沟通能力。
6	保洁员	24	年龄60周岁（含）以下；小学及以上学历；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；具有较强的沟通能力。
7	维修主管	1	男性；年龄55周岁（含）以下；高中及以上学历；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；具有特种设备安全管理和作业人员证的优先；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；具有较强的沟通能力以及突发事件应急和救援能力。
8	维修员	1	男性；年龄55周岁（含）以下；初中及以上学历；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。
9	绿化养护员	5	年龄60周岁（含）以下；小学及以上学历；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；具有较强的沟通能力。
10	车辆管理员	5	年龄60周岁（含）以下；小学及以上学历；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；具有较强的沟通能力。
11	长效管理员	3	年龄60周岁（含）以下；初中及以上学历；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；具有较强的沟通能力。
12	智能化设备维保员	1	男性；高中及以上学历；年龄55周岁（含）以下；同时具有低压电工作业证和高压电工作业证；维保员同时熟悉智能化设备维修作业；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。
13	监控员	4	男性；年龄55周岁（含）以下；高中及以上学历；具有消防设施操作员或建（构）筑物消防员证书；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	60	
----	----	--

注：

★（1）上表内岗位、人数为本项目的基本配置要求，为实质性响应内容，对此投标人提供承诺函，承诺函格式自拟，承诺函加盖投标人公章。未能响应该实质性条款的，投标无效。

★（2）根据运河苑安置小区项目运转需求，投标人应合理安排好周末及法定节假日各岗位人员工作及休息。本项目周末、法定节假日在岗人数至少为 33 人，具体岗位及岗位人数根据采购人要求进行安排及调整。本项为实质性内容。投标人提供承诺函，承诺函格式自拟，承诺函加盖投标人公章。未能响应该实质性条款的，投标无效。

（3）结合采购需求情况，合理有效配置齐全相关工作人员。

2. 人员管理要求

（1）从业人员应知法、懂法、守法、依法办事，必须严格遵守从业规范，模范遵守管理规定。所有人员须身体健康，政治素质过硬，具有较强事业心、责任感，有较高的业务水准，较强的组织协调与管理能力；现场应急处置能力强，具备复杂环境下较强的应急处置能力。服从采购人的领导与指挥。根据专业服务的要求，所有人员尽职尽责，为保证服务质量和维护采购人的形象，所有服务人员均要求品行端正，政治上信得过，政治面貌清楚。

（2）有岗前培训，人员 100% 经过岗前或在岗培训合格才能独立在岗。所有员工入驻服务时须提供健康体检证明。费用由中标人自行承担。

（3）人员必须相对固定，不得兼任其他物业项目岗位，并避免经常更换。更换人员或新进人员必须及时通知采购人，并得到采购人相关管理部门的同意。做好人员出勤记录等详细工作台账。中标人不得通过不正当手法频繁更换人员获取利益。对进驻小区物业服务不满 1 个月就更换人员，每有 1 人次则扣罚中标人管理费 500 元（除采购人要求换人或人员伤亡等特殊情况下）。

考虑到社会的稳定性和物业管理服务的平稳过度，中标人进场时对原物业公司物业服务人员能接收的尽量接收，必须做到稳定交接。

各岗位人员工作时间、工作地点最终按采购人实际要求执行。如遇重大活动或检查时投标人需根据情况安排临时人员，投标人对此需做出无条件响应及配合；如遇突发、紧急等特殊状况需要投标人安排相应工作人员加班加点在采购人要求的限期内完成相应工作任务的，投标人对此需做出无条件响应及配合，不得以任何理由及条件拒绝或者要求支付额外费用。在采购人需要中标人按采购人要求合理安排好加班及临派人员，所有人员的各项法定节假日等加班费用及临时派费用均应考虑在报价之内。采购人不再另行支付加班和临派费用。

(4) 中标人安排在本项目的所有员工必须遵纪守法不得从事非法活动。如有不服从采购人管理、不熟悉操作或工作态度差的员工，采购人有权要求中标人辞退、更换。

(5) 针对运河苑安置小区的实际情况，投标人应踏勘现场并在投标文件中要明确说明工作人员数量、工作内容和标准等，在保障完成任务的前提下体现合理性，提供项目配置人员表、拟委派的物业管理项目负责人的情况简介及项目经历、其他骨干人员工作简历及项目经历、物业从业人员的数量、专业分工、专业配备、专业技能要求、年龄构成、培训计划及内容、上岗标准等，表格自制。

(6) 投标人应针对本项目所有服务人员进行应急救援知识和技能培训，普及应急救护常识，提高人员应对突发事件的处置能力，掌握急救基本知识和基本操作技能，在意外事故现场能够进行有效救护。

(7) 投标人必须严格执行国家、省、市关于用工工资标准等有关政策规定，并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇、所有员工按劳动法缴纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等用人费用，承担未正确执行劳动法用工规定所产生的法律责任，维护和保障员工的合法权益。员工如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由投标人全部负责。因投标人违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失的，则全部由投标人承担。

3. 服装及装备要求

(1) 保洁员应统一着装、佩证上岗、文明用语、礼貌待人。

(2) 装备：拖把、抹布、鸡毛掸、垃圾袋、水桶、扫地簸箕、清洁剂、刷子、鸡毛掸、空气清新剂、玻璃刮水器、手套、口罩、垃圾运输车、平头铲、扫帚、簸箕、消毒剂等。装备数量根据采购人要求配置。

4. 所有人员同时承担义务消防队员职责。严格执行消防操作规程，定期参加消防演习。

(七) 安全责任要求

1. 投标人必须建立健全安全作业制度，严格落实安全保障工作管理，加强人员安全教育以及作业设备设施及用品的安全检查及管理。

2. 投标人及其人员在履行合同过程中，因其安全管理工作不当，发生各类人身、财产安全事故，造成较大损失及社会影响的，采购人有权视情况终止合同。

3. 投标人自行承担日常工作中产生的各项安全事故的责任。投标人对物业区域发生的突发事件必须有相应的应对措施，相关费用须包含在投标费用中。员工进行小区物业服务工作时必须做好安全措施和安全警示标识。因物业员工工作不到位或工作失误等原因导致发生意外事故（包括办公区域纠纷），一切责任由中标人负责。如因中标人管理不善，造成重大经济损失或管

理失误，经采购人认定工作能力不足，采购人有权终止中标人的物业管理服务。

投标人任何车辆设备设施、人员在作业过程中，造成对采购人、投标人人员各类安全事故、设备设施的财产损失或对第三方造成损失的，责任均由投标人承担，与采购人无关。

4. 投标人必须定期对作业人员进行安全培训（包括但不限于治安防范、设施设备操作安全、人身安全、消防安全等）及相关应急救援培训，教育人员严格遵守各类安全作业生产的法律法规，严禁酒后作业、疲劳作业、野蛮作业，如违规造成的所有事故，责任均由投标人承担，与采购人无关。

5. 投标人应严格遵守其他安全生产相关政策、规范及要求。

★6. 投标人须承诺中标后为本项目全员购买意外伤害险，单人保险理赔金额不低于 50 万元。本项为实质性内容。投标人提供承诺函，承诺函格式自拟，承诺函加盖投标人公章。未能响应该实质性条款的，投标无效。

（八）考核管理

北港街道安置房小区物业管理考核办法

为加强北港街道安置房小区的物业管理，提高物业公司服务水平、提升小区宜居品质，围绕品质北港常态化、精细化、制度化管理的的要求，按照文明城市测评、城市长效管理考评工作的要求，结合安置房小区物业管理的实际，特制订北港街道安置房小区物业管理考核细则。

一、考核对象：北港街道 7 个安置房小区，相关物业公司。

二、考核内容：1、北港街道安置房小区物业管理工作考核细则；2、结合文明城市测评、城市长效管理考评等；

三、考核方式：

1、社区考核常态化，定人定位定考核，具体做到：每天查、平时抽、全方位、全天候对物业管理工作进行考核，每月 10 号将上月考评结果（电子版、纸质版）报街道物管办，月度评分直接与季度结算费用挂钩；

2、结合文明城市测评、城市长效管理考评、群众满意度调查等工作，社区配备志愿日常巡查员，对小区物业管理工作进行巡查评分；

3、针对安置房小区管理过程中存在的难点问题及薄弱环节，由街道物管办定期开展专项抽查工作。

4、物业服务费和公共收益收缴专项考核：对街道和社区下达的外来购房户、商铺、公租房清单足额收取相应的物业管理服务费和清洁费，及广告、快递柜等公共收益，并于每年七月、十二月底缴纳至采购人指定账户。

四、结果运用：

考核细则由相关单项组成，采用百分比考核的方式，考核结果与物业服务费直接挂钩。考虑到物业管理的复杂性、流动性，考核得分以 90 为合格，低于 90 分的，每少 1 分扣除单月物业费 0.5%，以此类推。连续两个季度排名末位的，加入黑名单，不得参与本辖区内的所有物业招投标。

存在下列问题，在扣分的同时直接进行处罚：

- 1、严控违建材料进入小区，对违章搭建未能及时发现、未采取任何措施，造成违章搭建的，发现一起扣除物业费 5000 元；
- 2、在文明城市考察中，每扣 1 分相应扣除物业费 2000 元；
- 3、在市、区城市长效管理考评中，每扣 1 分相应扣除物业费 1000 元和 500 元；
- 4、市、区、街道派单的整改未能在规定时间完成的，发生一起扣除物业费 1000 元；
- 5、未遵守物业服务管理合同或履行职责不到位被媒体曝光，发生一起扣除物业费 2000 元。因管理服务不到位，引起上访、群访事件并造成一定的社会影响，发生一起扣除物业费 3000 元；
- 6、配合公安部门做好辖区内合租房管理工作，加强巡查，降低小区内偷盗现象的发生率。如连续发生盗窃案件，由公安部门对物业公司作出相应处罚。
- 7、由于物业公司管理不到位，小区内发生重特大刑事案件、重大火灾、安全事故，造成人员伤亡的，除上级主管部门对物业公司进行处罚，甲方有权单方面终止合同。
- 8、未按清单内容足额及时收取上缴相关物业费、清洁费和公共收益的，在合同结算时扣除相应的费用；合法合规发现并收取上缴超清单范围的物业费、清洁费和公共收益的，按街道相关会议纪要予以返还奖励。

9、北港街道安置房小区物业管理工作考核表

北港街道安置房小区物业管理工作考核表

考核小区：_____

考核时间：_____

项目服务	内容	服务标准	分值	扣分细则	考评
日常管理 (10分)	管理制度	建立基本的管理制度；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；建立档案管理制度，含电梯维保、绿化管养等台账档案。	3分	相关制度未上墙公示的扣 0.2 分，台账资料不齐全的扣 0.2 分。	
	报修投诉受理	受理居民或网格群内的报修、投诉，急修 2 小时到场查看处理，不能及时修复	5分	未及时受理和维修而产生的升级投诉（12345 工单、社区部门接待	

		的,约时修理;投诉在规定时间内答复。		等)有一例扣0.2分。	
	装修事项	告知居民或使用人装修须知,对违规装修、违章搭建应及时劝阻并告知相关部门,有记录。	2分	因装修占用公共通道、违章搭建未及时制止造成影响的一次扣0.2,新增违章搭建扣分的同时进行罚款。	
保洁服务 (20分)	保洁员、工具配置	按合同要求配备相应数量的保洁员,严格保证工作时间;配置冲洗油污的车辆,提升保洁质量。	3分	人数未配备到位,每缺1人扣0.1分;道路、道板、过道存在较大面积的污迹一处(1平方米以上)扣0.1分。	
	建筑垃圾收集与处理	建筑垃圾临时堆放点实行封闭式管理,周边环境整洁、无混装和积尘;运输单位有合同及备案手续;台账、过磅单等资料齐全实现闭环管理。	4分	有一项未落实的扣0.2分。	
	生活垃圾分类与处理	设施完好、标识清楚、及时清运、周边环境整洁;“餐厨垃圾”与“其他垃圾”无混装;勤擦拭、定期消杀及灭鼠害蚊蝇;及时配合做好垃圾分类第三方测评工作。	6分	分类箱破损达到0.25平方米以上、无分类标志每一处扣0.2分,其余有一项未落实扣0.2分。	
	公共区域、楼道、商铺沿街路面	墙体、走道、单元门、楼梯、电梯轿厢、地下室、地下车库及公共设施保持清洁,无乱涂乱贴乱堆放;商铺沿街路面整洁、无明显油污脏乱差;无不文明养犬现象;	7分	1平方米内出现的垃圾、纸屑、烟蒂、污物、痰迹、宠物粪便、乱涂写、小广告算1处,每处扣0.1分;宠物未牵绳每只扣0.1分。	
保安服务 (20分)	人员要求	按合同要求配备相应数量的保安员,持证上岗,严格保证工作时间;上岗时穿戴统一制服,切实履行职责。	3分	人数未配备到位,每缺1人扣0.1分;未按规定着装扣0.1分。	
	门岗管理	岗亭内外环境整洁有序,主次出入口24小时值班看守,对进出的非本小区车辆、异常人员做好登记,有台账;严禁拾荒、流动摊贩进入小区;按规定开展亮警灯巡逻,突发情况第一时间到现场处置并上报社区。	6分	脱岗、夜班睡岗发现一次扣1分,无外来车辆和异常人员登记台账扣0.2分,小区内有拾荒车辆和流动摊贩,发现一例扣0.2分。	
	机动车辆管理	引导机动车辆进小区规范停放,及时处理占位请求,定期排查清理僵尸车,小	6分	机动车辆停放堵塞消防通道或导致其他车辆无法通行,道板上停	

		区内交通标识明显完整，停车位整洁、按规定收取停车费用。		车、绿化带内停车未及时劝阻的，发现一辆扣 0.5 分。	
	架空层及非机动车管理	架空层无乱堆放乱停车、无私自分割圈地。规范电动自行车充电装置，电动车在指定位置停放，充电统一收费标准。	5 分	架空层内乱堆放发现一处扣 0.1 分，非机动车乱停放乱充电发现一处扣 0.1 分。	
绿化养护 (15 分)	绿化环境 日常养护	绿化带目视无纸屑、果皮、烟头、枯枝败叶、罐类物品和堆放其他杂物等。乔、灌木长势良好，无空秃、死株，有补种计划。绿化带内无种菜，无散养家禽。	15 分	大面积空秃未及时补种的发现一处扣 0.1 分，堆放杂物发现一处扣 0.1 分，种菜发现一处扣 0.2 分，散养家禽发现一起扣 0.2 分。	
设施设备维护 (15 分)	基础设施设备日常维护管理	对小区机房、照明、管网、给排水、道闸、监控探头、门禁等设施进行检查、维护和保养，无明显损坏公共设施现象；	15 分	无巡检保养记录扣 2 分，未及时修复或上报，发生一起扣 0.5 分。	
消防维护 (20 分)	消防设备管理	督促维保单位每季度对小区内消防设备、管网线路进行巡检，无压力不够现象。物业公司对消防栓（箱）、水枪、水带、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志、疏散指示灯、消防应急灯、灭火器、防火门、闭门器等消防设备展开巡检，有记录台账，无占用和堵塞消防通道现象。	20 分	未有检查记录台账的扣 5 分，消防栓内水带、水枪缺失的发现一处扣 0.5 分，消防设施损未及时更换的发现一处扣 0.2 分；占用和堵塞消防通道发现 1 处扣 1 分。	

社区考核员：_____

社区书记：_____

总得分：_____

建管办：_____

10、试用期内，月度考核成绩在 90 分（不含）以下情况发生时，即试用期考核不合格，合同终止，按实际服务时间及有关考核办法约定支付相应期间服务费用。

11、单年合同期（含试用期）内的月度考核平均成绩在 90 分（含）以上的，即为合格，方可续签下一年服务合同；单年合同期（含试用期）内的月度考核平均成绩在 90 分以下的，即为不合格，采购人有权终止本项目合同续签且不承担任何责任。

12、项目合同实施期间，采购人有权根据项目实际情况及管理需求对考核管理（包括但不限于内容、方式、标准、细则等）进行细化、优化、调整等变动，物业公司对此必须无条件配合及响应、执行。

（九）其他重要说明

1. 投标人必须具有科学合理的组织架构，严格的管理细则和岗位责任制度；具有提供完善的后勤管理和保障服务的能力，并具有一定的企业规模。提供的服务要以人为本、优质文明。

2. 投标人应针对本次项目特点编写相关项目管理方案。包括组织计划、人员安排、流程安排、设备工具的安排等，遇重大、紧急事项的应急措施等。

3. 中标人管理办公用房、仓库用房（给予一般性装饰，保证整洁大方、明亮）由采购人提供，在服务期限内免费给中标人使用，用水、电费用支出由中标人承担。中标人自备办公设备。中标人应节约用水、用电及易耗品，降低能耗，减少浪费。

4. 中标人配置管理人员、值班人员的通讯设备，并负责此类设备所产生的费用。

5. 中标人须提供足够的设备设施、工器具、材料，自行解决物业管理服务时所需的日常工具和劳防用品，并能根据物业管理区域形象要求及规范，保证落实文明工作，费用由中标人自行承担。

6. 中标人负责所有有关物业管理区域环境保洁所需的清洁、洗涤药剂；清洁用品及耗材；生活（黑色）垃圾袋；地面和物体表面擦拭用的消毒剂；保洁（除垃圾箱外）、运送工具、设备及耗材等。费用由中标人自行承担。

7. 中标人的各岗位员工要求统一服装，并由中标人负责其员工工作服的配备和洗涤。费用由中标人自行承担。

8. 中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

9. 中标人有责任配合采购人接受相关部门的监督、检查，并提供必须的资料。如检查不合格，中标人必须按有关部门的整改要求给予落实，且采购人有权追究中标人相关责任并进行扣罚。

10. 项目实施期间，未按要求缴纳社保的，采购人可扣除相应费用，情节严重的，采购人可无条件单方面终止服务合同。

11. 本项目采用总价包干制，投标人应当考虑项目实施的各项成本、收益、所有税费、市场价格波动风险因素、政策性文件规定及项目明示或暗示的所有风险、责任、义务等各项应有的费用；采购文件未列明，但投标人认为所需的其他费用也包含考虑在内，采购人不接受投标人任何因遗漏报价而发生的费用追加和调整，采购人不再向中标人支付其他额外任何费用。同时，除非合同条款中另有规定，否则，投标人所报价格在项目投标、合同实施期间不因市场变化等因素而变动。

12. 中标人自行承担日常工作中产生的各项安全事故的责任。中标人对发生的突发性事件必须有相应的应对措施，相关费用须在投标报价中考虑。

13. 按采购人需求全年 365 天 24 小时不间断提供物业服务，中标人应根据项目要求及工作情

况合理安排好节假日其物业人员加班，其物业人员的加班费应严格按国家有关法律、法规要求的标准由中标人给付。

14. 各类广告、快递柜等的设置须与街道和社区协商后按相关规定实施，如须调整相关价格必须与街道及社区商定。每年七月和十二月分两次将所收取各类广告、快递柜等收益上缴至采购人指定账户。

15. 本项目为安置小区提供物业服务，居民矛盾较大，物业公司进驻后需积极解决居民矛盾。

16. 对投标人中标后的其他要求

(1) 投标人中标后必须与采购人的管理人员和物业所在社区保持密切联系，共同研究，做好小区物业服务管理。并随时接受采购人的监督、检查，能如实提供检查时所需的情况和资料。项目实施期间，北港街道如有相关安置小区管理政策的新增、调整变动的，投标人应严格遵循并无条件响应及实施。

(2) 投标人中标后必须积极配合街道各部门、社区做好安置小区矛盾调解、长效管理、文明城市、防汛应急等方面的工作，不得以任何理由推诿、扯皮。

(3) 投标人中标后须做好物业服务管理年度计划、必须每月向采购人提供对物业服务管理项目工作计划和工作总结，并落实实施。

(4) 采购人有权每月组织至少一次由双方管理人员参加的服务质量联合检查，检查按物业管理各项服务标准进行考核评分，并按物业服务管理考核办法进行扣罚，物业管理服务必须按标准限期进行整改。

(5) 投标人中标后提供的材料及耗材，必须符合国家环保标准。

(6) 中标人员进行物业服务时必须做好安全措施，有明显标识的安全标志。不得损坏所有设备。因中标人员工作不到位或工作失误等原因导致发生意外事故，一切责任由中标人负责。

(7) 投标人中标后在服务期间，需开展某些活动时，应提前通知采购人，同意后方可实施。

(8) 服务期内中标人在经营中的一切债权和债务均由中标人负责。

(9) 如投标人中标后有违法经营行为的，或有违法纵容、煽动工人怠工、罢工等过激行为的，或因中标人无视工人权益引致工人有怠工、罢工等过激行为的，采购人有权即时终止合同。

★(10) 人员交接：中标人入驻服务前与原物业管理公司的交接过渡期最长为1个月。中标人须无条件对原物业公司物业服务人员能接收的尽量接收，且确保6个月内不无故辞退（但接收后属于企业合法辞退情况的除外）。本项为实质性内容。投标人提供承诺函，承诺函格式自拟，承诺函加盖投标人公章。未能响应该实质性条款的，投标无效。

(11) 如出现投标人自身管理或沟通不利使员工通过各类渠道或以其他方式对采购人的声誉

造成不利影响，以及因投标人服务质量或员工素质等原因有损采购人的社会公众形象、口碑等情况，投标人必须第一时间负责将不利影响降到最低并及时妥善处理，同时承担由此造成的声誉损失后果。采购人保留从经济、法律或其他形式向投标人追究责任的权利。

(12) 未经采购人同意，投标人擅自将服务合同转包、分包给第三人的或委托其他单位实施的，以及投标人违反法律法规、规章或其他相关规范性文件的规定，影响合同履行的，采购人有权无条件终止本项目合同而无须向投标人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投标人承担。

(十) 实质性要求汇总表

实质性要求汇总表

序号	要求内容	证明材料
1	★本项目岗位、人数配置要求：物业项目经理至少 1 人、客服（兼内勤、档案信息管理）至少 1 人、秩序维护主管至少 1 人、秩序维护员至少 12 人、保洁主管至少 1 人、保洁员至少 24 人、维修主管至少 1 人、维修员至少 1 人、绿化养护员至少 5 人、车辆管理员至少 5 人、长效管理员至少 3 人、智能化设备维保员至少 1 人、监控员至少 4 人，总人数至少 60 人。	投标人提供承诺函，承诺函格式自拟，承诺函加盖投标人公章。未能响应该实质性条款的，投标无效。
2	★根据运河苑安置小区项目运转需求，投标人应合理安排好周末及法定节假日各岗位人员工作及休息。本项目周末、法定节假日在岗人数至少为 33 人，具体岗位及岗位人数根据采购人要求进行安排及调整。	投标人提供承诺函，承诺函格式自拟，承诺函加盖投标人公章。未能响应该实质性条款的，投标无效。
3	★投标人须承诺中标后为本项目全员购买意外伤害险，单人保险理赔金额不低于 50 万元。	投标人提供承诺函，承诺函格式自拟，承诺函加盖投标人公章。未能响应该实质性条款的，投标无效。
4	★人员交接：中标人入驻服务前与原物业管理公司的交接过渡期最长为 1 个月。中标人须无条件对原物业公司物业服务人员能接收的尽量接收，且确保 6 个月内不无故辞退（但接收后属于企业合法辞退情况的除外）。	投标人提供承诺函，承诺函格式自拟，承诺函加盖投标人公章。未能响应该实质性条款的，投标无效。

钟楼经济开发区廉政合约

(经开区/北港/新闻项目)

甲方：(建设单位) 常州市钟楼区北港街道办事处

乙方：(承包单位) 常州市永佳物业服务有限公司(乙方单位全称)

为进一步加强廉政建设，就 梧桐苑、运河苑、星港苑安置小区管理服务及智能化系统完善项目(采购包2：运河苑安置小区物业管理服务及智能化系统完善项目) 特订立如下协议。

一、甲、乙双方的权利和义务

1. 甲乙双方应严格遵守党的政策规定和国家有关法律法规，坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则，严格执行项目的合同文件，自觉按合同办事。

2. 乙方不得以任何理由向甲方工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品、消费卡等，甲方不得在乙方报销任何应由个人支付的费用。

3. 甲乙双方不得以任何理由违反廉洁自律的有关规定。如甲乙双方发现对方严重违反本协议条款的行为，有及时提醒对方、向其上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

二、违约责任

1. 甲、乙双方及其工作人员违反本协议有关规定的，按管理权限，依据有关规定给予经济处罚或追究党纪政纪责任；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给双方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

2. 本协议一式 陆 份，甲、乙双方及相关监督部门单位各执一份。

甲方单位(盖章):

法定代表人(委托代理人):

日期: 2025年5月26日

乙方单位(盖章):

法定代表人(委托代理人):

日期: 2025年5月26日

