000014

中南西路500号综合楼物业管理服务项目合同

编号：2026-045

项目名称：中南西路500号综合楼物业管理服务

项目编号：JSZC-320200-JZCG-G2025-0201

甲方：（买方、需方、采购人）无锡市机关事务管理局

乙方：（卖方、供方、供应商）江苏润德梁物业管理服务有限公司

甲、乙双方根据无锡市公共资源交易中心中南西路500号综合楼物业管理服务项目公开招标的结果，签署本合同。

第一条 合同标的

一、项目名称：中南西路500号综合楼物业管理服务项目

二、项目坐落位置：无锡市滨湖区中南西路500号；项目总建筑面积：大院总占地面积约0.52万平方米，其中绿化面积约1000平方米（含院外东侧步行道）。院内主楼共12层，辅楼3层，副楼3层，建筑面积约2.3万平方米。辅楼内设有餐厅、厨房、洗碗间等配套用房5间，约460平方米左右，另有门卫室1间，约32平方米。

三、物业管理服务期限3年。本合同期限3年，自2026年4月1日至2029年3月31日；在物业管理服务期限内，本合同期满后，甲方有权根据物业管理服务履约评价情况，决定是否与乙方签订后续下年度服务合同。

第二条 委托管理事项

委托物业管理服务内容：

1. 物业服务范围

（1）物业管理（建筑物）

名称		明细
中南西路500号综合楼		
总面积	建筑面积（㎡）	23000㎡
	需保洁面积（㎡）	23000㎡
门窗	门窗总数量（个）及总面积（㎡）	门窗总数720个，总面积约1400㎡
地面	地面各材质及总面积（㎡）	地砖面积13200㎡，环氧地坪450㎡，总面积13650㎡
外墙	外墙各材质及总面积（㎡）	干挂石材8000㎡，玻璃幕墙7000㎡，总面积15000㎡
	外墙需清洗面积（㎡）	7000㎡
会议室	会议室数量（个）及总面积（㎡）	会议室数量：2个，总面积508㎡
餐厅及厨房	餐厅厨房数量（个）及总面积（㎡）	餐厅1个，厨房1个，总面积460㎡
卫生间	卫生间数量（个）及总面积（㎡）	卫生间数量36间，总面积450㎡
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个）	院内东北侧，面积8㎡，1处
公用设施设备	供配电系统与设备机房	变电站1座：10千伏变电设备2套，高低压柜30个；
	给排水系统	恒压供水系统1套，排污泵4套，院内雨污水排水管网
	电梯系统	客运电梯2台（上海三菱客梯13层13站）、送餐电梯1台（无锡新安宏达2层2站）；

		客梯功率 11.7KW，送餐梯功率 1.5KW、
	空调系统	美的 VRV 多联机空调系统及美的分体式空调。 中央空调 14 层×25KW=350KW 立式柜机 6×3.5KW=21KW 挂机 16×1.5KW=24KW
	消防系统	火灾报警控制器 1 套，钢制防火卷帘门 3 个，消防泵 2 个，喷淋泵 2 个，消防稳压泵 2 个，喷淋稳压泵 2 个，七氟丙烷灭火系统 3 套共 7 瓶，排烟风机 2 个，屋顶消防水箱 1 个，湿式报警阀组 2 组，室内消火栓 75 个，水泵接合器 2 个，干粉灭火器 176 只，排烟防火阀 2 只，防火门 98 扇，疏散指示灯 83 个，应急照明 187 个，安全出口指示灯 75 个，喷淋泵控制柜 1 个，消防泵控制柜 1 个，水流指示器 17 只，消防喷淋头 725 个，实验消火栓 1 个，烟温探测器 436 个，消火栓按钮 75 个，应急广播设备 63 个；
	弱电系统	楼宇自控系统、弱电系统、消控系统、大屏幕显示系统；智能化设备：弱电综合布线 1 套，消控系统 1 套监控大屏幕显示系统 1 套， 能源监管系统 1 套。网络摄像机 72 台，硬盘录像机 3 台，4T 监控硬盘 11 台，监视器 12 台，光纤收发器 9 套，客户机 1 台，高清解码器 1 台，不间断电源 1 套，接入交换机 6 套，独立门禁 5 套，车牌识别系统 2 套
	照明系统	室内照明灯 530 只，室外路灯 17 套

（2）物业管理（室外）

名称	明细
室外面积	室外面积 5200 平方米
绿化面积	绿化面积 1000 平方米
地面车位	地面车位 60 个
垃圾站	垃圾存放点 1 处
消防栓	消防栓 4 只
垃圾箱	垃圾箱 10 只
室外配电箱	室外配电箱 3 个
门前三包	面积 480 ㎡
监控	室外监控 11 只
指示牌、显示屏	指示牌 3 块、显示屏 0 块

2. 物业管理服务内容及标准

2.1 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。 （2）项目服务主要内容及要求包括但不限于： 根据合同约定和院内及大楼办公区实际，配备具有职业资格的物业管理服务人员和满足服务需要的必要设施设备。 建立完善的规章制度和完备的服务体系，主要包括物业服务方案、岗位职责、工作流程、服务规范、内控管理制度、人员考核奖惩机制等。 杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件及安全质量事故；特殊岗位上岗证持有率 100%；环境卫生、清洁率达 99%、控虫率 100%；服务的有效投诉率少于 5%，处理率 100%；应急预案完备率 100%，应急响应处置完成率 100%；垃圾分类率 100%；固定资产的合理使用率 100%； 1）构建双方预防机制，建立动态完善安全风险等级管控和隐患排查治理双重预防机制，在显著位置张贴风险辨识及管控“四色图”告知点位风险和管控措施。 2）综合服务满意率 95%以上，若达不到服务质量要求的，采购人

		有权依法终止合同。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 （2）根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。 （3）服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。 （4）如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。原则上供应商不得自行对服务人员进行调换，本项目服务人员不得在其他项目兼职。 （5）着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
3	保密和思想政治教育	（1）建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。 （2）根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。 （3）每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。 （4）发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。
4	档案管理	（1）建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。 （2）档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、意见反馈表等。⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 （3）遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。
5	分包供应商管理	（1）合理控制外包服务人员数量和流动率。 （2）根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。 （3）明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。 （4）开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。 （5）根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。
6	服务改进	（1）明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。 （2）对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格服务再发生。 （3）需整改问题及时整改完成。
7	重大活动后勤保障	（1）制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。 （2）实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。 （3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
8	应急保障预案	（1）重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部

		位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。 （2）应急预案的建立。根据隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。 （3）应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。 （4）应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时购置齐全，确保能够随时正常使用。
9	服务方案及工作制度	（1）制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。 （2）制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。 （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。
10	信报服务	（1）对邮件、包裹和挂号信等进行正确分类、安全检查和卫生防疫检查。 （2）及时投送或通知收件人领取。 （3）大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。
11	服务热线及紧急维修	（1）设置 24 小时报修服务热线。 （2）紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复，特殊情况及时报备。

2.2 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）每月至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。 （2）每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨棚、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （4）每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （5）综合楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。 （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（1）每半月至少开展 1 次大门及道闸、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （2）每年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）路面状态良好，排水系统通畅不堵塞。 （4）接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。
3	装饰装修监督管理	（1）楼内办公用房装饰装修前，对进场施工的装修企业签订装饰

		装修施工安全协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。 （2）根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放等。 （3）受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
4	标识标牌	（1）标识标牌符合《公共信息图形符号第 1 部分：通用符号》（GB/T 10001.1）的相关要求，消防安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志 第 1 部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。 （2）每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

2.3 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）每月及重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	设备机房	（1）设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案、流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。 （2）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 （3）每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。 （4）按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 （5）安全防护用具配置齐全，检验合格。 （6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
3	给排水系统	（1）生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。 （2）二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。 （3）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 （4）水泵房、水箱每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。 （5）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。 （6）每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。 （7）水箱每年清洗 2 次，确保饮用水安全；开水炉每年清洗 2 次。
4	电梯系统的维护和保养服务	（1）电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。 （2）电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 （3）每年至少开展 1 次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。 （4）电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。 （5）电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG08）的有关要求。 （6）有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。 （7）到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。 （8）电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。 （9）根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。 注：电梯系统维保服务采购人允许中标后进行分包，具体内容详

		见招标文件“关于中标后项目进行分包的情况”
5	空调系统	（1）空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。 （2）办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。 （3）定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。 （4）运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。 （5）每年至少开展 2 次滤网等清洗消毒；每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。 （6）每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。 （7）制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。 （8）发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。
6	消防系统	（1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。 （2）消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503 或 XF503）的相关要求。 （3）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 （4）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 （5）联动灭火系统启动正常。 （6）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。 （7）消防监控系统运行良好，手动报警设施启动正常。
7	供配电系统	（1）建立 24 小时运行值班监控制度。 （2）每日对供电范围内的电气设备巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 （3）公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。 （4）发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。 （5）复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。 （6）高低压设备每小时巡视不少于 1 次，做好相关记录。
8	弱电系统	（1）安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T 1081）的相关要求。 （2）保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。
9	照明系统	（1）外观整洁无缺损、无松落。 （2）更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。 （3）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

2.4 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
2	办公用房区域保洁	（1）大厅、楼内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 3 次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每月至少开展 1 次清洁作业。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 （2）电器、消防等设施设备： ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少

		开展 1 次清洁作业。 （3）楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 3 次清洁作业。 （4）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每小时至少开展 1 次清洁作业。 （5）作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 （6）公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每小时至少开展 1 次清洁作业。 ②及时补充卫生间所需的必要用品。 （7）电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每天至少开展 3 次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。 （8）平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。 （9）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见具体清洁要求） （10）地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。
3	公共场地区域保洁	（1）每日清扫道路地面、停车场等公共区域 3 次，保持干净、无杂物、无积水。 （2）雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。 （3）各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。 （4）清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。 （5）绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。
4	垃圾处理	（1）在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据无锡市垃圾分类相关要求设置。 （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展 1 次清洁作业。 （5）每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。 （6）垃圾装袋，日产日清。 （7）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 （8）做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。 （9）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按无锡市垃圾分类的相关要求执行。
5	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫滋生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。 （3）发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。
6	院内清洁	楼外庭院、大门口和车库等公共区域要保持干净整洁，物品和车辆停放管理要规整有序。
7	垃圾废弃物	做到按规定堆放，定时清理外运；保持常年干净、清洁、无积水、无异味。
8	白蚁防治	做好白蚁防治工作

2.4.1 具体清洁要求

序号	材质	服务标准
1	耐磨漆地面	（1）日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机器，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。
2	瓷砖地面	（1）日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。 （2）深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
3	石材地面	（1）日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
4	水磨石地面	（1）日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。 （2）深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
5	地板地面	（1）日常用吸尘机除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
6	乳胶漆内墙	（1）有污渍时用半干布擦拭。

2.5 绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好绿化服务工作记录，填写规范。 （3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。 （4）相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。 （5）公共空间绿化布置和养护。 （6）重大活动、国定假期（元旦、春节、国庆）的绿植布置。
2	室外绿化养护	（1）根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。 （2）根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫侵害，基本无裸露土地。 （3）定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。 （4）绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。 （5）清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。 （6）水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。 （7）根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。 （8）雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。 （9）恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

2.6 保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保安服务相关制度，并按照执行。 （2）对巡查、值守及异常情况等做好相关记录，填写规范，保存完好。 （3）配备保安服务必要的器材。 （4）值岗期间与来访人员交谈时，应使用文明、规范用语，不得使用“命令”“要求”类用语及禁忌语，不得发生争吵。 （5）举办活动、楼内装修、布局调整等，保安要协助做好搬运和安全警戒等工作；若有临时性、突发性任务安排，须配合完成。
2	出入管理	（1）办公楼（区）主出入口实行 24 小时值班制。 （2）设置门岗。 （3）在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关单位部门取得联系，同意后方可进入。 （4）大件物品搬出有相关单位部门开具的证明和清单，经核实后放行。

		（5）排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。 （6）配合相关单位部门积极疏导上访人员，有效疏导出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。 （7）根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。 （8）提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。 ⑥与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。 （9）根据安防要求使用安检设备对来访人员及其随身物品进行安检。
3	值班巡查	（1）建立 24 小时值班巡查制度。 （2）制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。 （3）巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。 （4）收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。 （5）白天巡查不间断，夜间巡查 2 小时一次，做好巡查记录。
4	监控值守	（1）监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。 （2）监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。 （3）监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。 （4）值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。 （5）监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。 （6）无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。 （7）监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
5	车辆停放	（1）车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。 （2）合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。 （3）严禁在大楼公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。 （4）非机动车定点有序停放。 （5）发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。
6	消防安全管理	（1）建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。 （2）消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。 （3）消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。 （4）易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。 （5）定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。 （6）值班人员须持证上岗，熟悉消防系统操作程序。
7	突发事件处理	（1）制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的

		安全责任。 （2）建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。 （3）识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。 （4）每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。 （5）发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。 （6）办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。 （7）事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
8	大型活动秩序	（1）制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。 （2）应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。 （3）活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事故的处置工作，确保活动正常进行。
9	防汛、防台风、防寒等极端天气控制服务	（1）物资与设备管理，做好防汛物资采购、更新和更换工作，如防水沙袋、抽水泵、防水布、应急照明设备、雨衣、雨靴等防汛用品，定期检查物资数量及状态（如抽水泵测试运行）。配备必要的除雪工具，比如雪铲、草包等。建立物资台账，记录检查、更换时间，确保物资有效期管理。 （2）监测与应急响应管理，实时关注气象预警信息，组建应急抢险突击队，建立巡查机制，做好极端天气预警期间各项安全措施的落实。如巡查排水系统、积水点、附属设施、屋顶积雪、树木倒伏等风险隐患巡查。 （3）针对性建立健全极端天气应急预案。

2.7 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备等摆放规定。
2	引导服务	放置引导牌在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
3	会中服务	会议期间按要求加水。
4	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

第三条 合同总价款

一、本合同总价款（含税）为人民币 大写：肆佰壹拾伍万零捌拾贰元壹角陆分（RMB4150082.16元）。

二、本合同执行期间总价不变。乙方应充分考虑服务期内所有可能影响到报价的因素，包括最低工资标准及社保基数的政策性调整，总价固定，不予调整。

三、履约保证金的缴纳和退付

本项目是/否向采购人缴纳履约保证金：_____/_____ 。

履约保证金缴纳金额：_____/_____元。

履约保证金的缴纳时间：_____/_____，缴纳形式：_____/_____。

履约保证金的退付时间：_____/_____，退付办法：_____/_____。

履约保证金不予退还的情形：_____/_____。

逾期退还履约保证金的违约责任：_____/_____。

第四条 组成本合同的有关文件

下列关于采购中南西路 500 号综合楼物业管理服务项目（编号：JSZC-320200-

JZCG-G2025-0201）的招投标文件或与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：

一、乙方提供的投标文件和报价表；

二、中标通知书；

三、甲乙双方商定的其他文件。

第五条 双方权利义务

一、甲方权利义务

（一）甲方提供乙方使用的场地、设施、设备、材料等。

（1）甲方可提供乙方办公室 3 间（共 45 平方米）；

（2）甲方可提供乙方法定工作日期间食堂午餐（双休日、法定节假日不提供），餐费不含在本项目预算中，需由乙方自理。

乙方应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

（二）审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

（三）审议、修改物业管理区域共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生、绿化维护等方面的规章制度。

（四）对物业管理服务质量进行监督检查，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

（五）为乙方的管理服务提供必要的工作场所以及物业管理服务所必需的水、电供应。

（六）对乙方的节能工作进行指导和监督，提高用能设施设备的能源利用效率。

（七）根据有关部门的要求，指导和监督乙方做好控烟、爱国卫生等工作。

（八）定期与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施物业管理服务履约评价，指导和督促乙方提升本物业的服务质量，协助乙方做好物业服务管理工作。

（九）按照合同约定，及时支付合同款项。

（十）法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

二、乙方权利义务

（一）乙方应按照相关规定，与所有聘用人员依法签订劳动合同。

（二）乙方履行合同所需的设备

根据项目实际需求，需要乙方提供作业设备（自有或租赁）用于物业管理服务：

序号	用途	作业设备名称	数量	单位
1	保安服务	对讲机	8	台
2	保安服务	警棍、盾牌、防暴钢叉	5	套

注：甲方已无偿提供的作业设备，或准备放置评分项中做考察的，不在此重复要求。

（三）物业管理服务人员需求

1.本项目不允许配置按国家规定可不缴纳社保的人员

类别	岗位	人数	备注
项目管理	项目经理	1	
工程管理	工程主管	1	
工程管理	工程人员	4	
环境管理	保洁领班	1	
环境管理	保洁人员	5	
安保管理	安保人员	11	需持证上岗
人员总数		23	

2. 本项目针对项目技术要求中提及的物业服务人员及相应经验、证书等要求乙方在中标并合同签订生效后，乙方须按招标文件要求及所投的投标文件中做出的相应承诺将相关人员及时配置到位，否则甲方将依法追究乙方相应责任，并有权依法解除合同。乙方应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等，应该自行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

（四）以下相关费用由乙方承担：本项目预算金额包括乙方的全部成本、税金和合理利润，不包括甲方本单位设备运行燃料动力费、水电费以及单次单品超过 300 元的维修维护零配件材料费。

1.乙方自行承担电话费、网络费、有线电视等通讯费用。甲方不提供开办费、前期接管费用，乙方需考虑将以上费用计入报价中。

2.乙方负责工程类、设备类日常维修，包括维修材料及人工费。防汛、防台风、极端天气抢修物资设备包括防水沙袋、抽水泵、防水布、应急照明设备、雨衣、雨靴、雪铲、草包等由乙方承担。

3.乙方负责绿化养护类，包括绿化养护、苗木费、控虫消杀等材料费及人工费。

4.乙方自行承担电梯系统管理维护费用包含保养费用、年检费用及日常维修费用（大修除外）。

5.乙方负责其他费用包括大楼卫生间卷纸、垃圾袋、擦手纸、洗衣液、会务用品、低值易耗品、清洁、办公用品、垃圾清运费等费用由乙方承担。

6.使用低值易耗品及维修等产生的费用支出，乙方需做好明细台账记录，以备监管人员的确认和检查。

7.如在合同期内，甲方因不可抗力因素需终止物业管理服务的，则按照有关规定和法律程序终止双方物业管理合同，由甲方按实际服务的期限支付给乙方相应的物业服务费。

8.乙方应根据国家、省、市有关法律法规、政策及时与甲方签订《中南西路500号物业管理服务合同》，实行“统一管理、综合服务、自主经营、自负盈亏”，并确保甲方固定资产的合理使用。

9.本款涉及的相关服务由乙方承担，服务费用包含在物业服务项目合同金额之内。

（五）关于中标后项目进行分包的要求：具体要求详见中南西路500号综合楼物业管理服务项目（编号：JSZC-320200-JZCG-G2025-0201）的招投标文件。

（六）在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验,并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好建档工作。

（七）在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格条件及能力的人员履行本合同，保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先征得甲方书面同意，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

（八）根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和资金使用计划及决算报告，报送甲方审定。

（九）非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

（十）对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改。

（十一）协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度。

（十二）乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

（十三）加强内部监督检查，至少每季度检查一次物业管理服务质量情况，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

（十四）投保物业公众责任险。

（十五）乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告；合同期限届满前，乙方应向甲方提交物业管理服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应向甲方移交房屋、设备、档案和图纸资料，以及甲方所有的工具、物料等，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

（十六）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构成乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

（一）天灾、地震等不可抗力的事由所致的损害；

（二）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；

（三）因甲方或第三者之故意、重大过失所致的损害；

（四）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；

（五）本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或非乙方人为的任何损坏。

（六）除上述各款外，其他不可归责于乙方之事由的。

以上所有事项因乙方故意或过失所致，或未尽到物业管理职责的，不在此限；

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，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、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。

第六条 质量保证

一、履约验收要求

（1）履约验收主体：无锡市机关事务管理局

（2）履约验收时间：每月 25 日

（3）履约验收方式：无锡市机关事务管理局驻点监管员督查评分

（4）履约验收程序：无锡市机关事务管理局驻点监管员对照招标文件及合同约定的验收标准进行现场查验，并依据《无锡市机关管理局外包单位月度考核表》进行考核打分。乙方需提供每月员工考勤表、工资表及社保缴纳证明资料，由监管员负责审核。验收合格后办理月度服务费结算报销手续，不合格则下达整改通知并监督复验，复验仍不通过则按违约条款处置。

（5）履约验收内容和标准：详见《无锡市机关管理局外包单位月度考核表》

无锡市机关管理局外包单位月度考核表

序号	考核内容	总分值	扣分值	扣分事由	考核细则
1	组织管理	15分			1.岗位人员按合同要求配齐配全，组织架构、服务方案科学合理； 2.人才梯队建设合理，人员素质、技术等级、相关职称满足岗位需求，员工持证上岗； 3.岗位分工及工作职责清晰，内部管理严格规范； 4.员工培训计划、月度工作计划及措施详细，档案资料、工作台账完备，各类登（统）表填写规范齐全； 5.落实员工考勤制度； 6.员工上班期间统一工装挂牌上岗，仪容仪表端正，服务态度热情周到，服务礼貌使用文明用语； 7.办公室、值班室、设备房、工具间按规范要求设置。
2	制度建设	10分			1.管理制度、岗位工作职责、工作流程、服务承诺、保密守则等按规定上墙公示； 2.建立突发事件处置工作预案、极端天气应急预案； 3.执行晨会、每周工作例会、每月质量分析会、安全日报制度； 4.有效执行各类值班及请示报告制度； 5.建立健全员工绩效考核奖惩机制。
3	服务质量	50分			1.贯彻执行《物业管理条例》《机关后勤服务质量标准和要求》等行业标准； 2. 履行《项目服务外包合同》及服务承诺所规定的服务范围、工作标准及要求（根据合同内容针对性补充考核条款）； 3.执行上级指令坚决及时； 4.工作流程畅顺规范，服务规范无偏差，服务跟踪回访对各类投诉意见处理、服务响应时间及时； 5.设备房、操作间作业所用的设备器械及工具专人保管，摆放规范统一； 6.定期组织员工业务技能、节能教育培训； 7.作业场所有无“长明灯”“长流水”“无人空调”等现象。
4	安全管理	20分			1.项目建立安全管理组织架构，落实岗位安全责任制； 2.建立健全安全管理制度、突发事件应急处置工作预案； 3.按计划组织安全教育培训及应急演练； 4.施工作业落实有效安全防范措施，提醒、警示标识牌规范设置； 5.建立安全巡检台账，安全隐患问题整改处置及时到位； 6.不得擅自使用非标设备用具、大功率电气设备，禁止电线私拉乱接。
5	廉洁自律	5分			1.遵守廉洁从业各项规定，不得向中心工作人员赠送礼金、有价证券、礼券、纪念品、烟酒等其他物品； 2.不得向中心工作人员支付业务回扣、佣金或其他好处； 3.不得违规出现向大楼其他合作供应商或施工单位吃、拿、卡、要现象。

二、建立质量管理体系并有效运行，管理服务能够接受质量审核。

三、管理服务逐步达到接受创优评审条件。

四、各项承诺指标及所采取的措施详见“招标文件”及投标文件。

五、其他管理服务质量要求按无锡市有关标准执行。

第七条 款项支付

一、本合同项下所有款项均以人民币支付。

二、付款方式：自合同签订生效之日起算，于次月，经甲方考核合格后向乙方逐月支付。

三、甲方在收到乙方开具相应的增值税发票后按约定支付物业服务费；乙方未提供发票的，甲方有权迟延支付款项且不承担违约责任，乙方仍应继续履行本合同项下的全部义务。

四、付款方式及进度安排及履约评价考核机制按招标文件执行。

第八条 违约责任

一、甲方无正当理由，违反本合同约定的，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，或依照法律程序解除部分或全部合同。

二、甲方未按合同约定向乙方支付款项的，每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的5‰违约金，但累计违约金总额不超过欠款总额的5%。

三、乙方无正当理由，违反本合同约定及招标文件规定、投标文件承诺，未能达到规定管理目标及质量保证的，未按服务管理制度及管理方案、年度管理计划、资金使用计划及决算报告内容履行物业服务合同，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改不符合要求的，甲方有权解除合同并要求支付合同总价5%的违约金。

四、乙方无正当理由，违反本合同约定，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，甲方有权拒绝付款；已经支付的，有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应予赔偿。

五、因乙方原因导致重大火灾、失窃、泄密等事件的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

六、合同到期未续签时，乙方拒绝按本合同约定及时、有序撤场并交接的，甲方有权拒付管理服务费用，并要求乙方支付物业管理服务年度总费用的30%作为违约金；造成的损失超出前述违约金的，甲方有权要求乙方按照实际损失予以赔偿。

七、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。

第九条 合同的生效、变更和终止

一、本合同一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，自签订之日起生效。除《中华人民共和国政府采购法》第五十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。

二、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式签订补充协议，且补充协议与本合同具有同等效力。

三、合同中未有约定的按照有关的法律法规以及国家行业标准或技术文件规定予以解决。

四、甲乙双方确认：对本合同条款及后果均已知悉，一致确认不存在欺诈、胁迫、乘人之危、重大误解、显失公平等任何可能导致合同无效或被撤销的情形。

五、本合同终止时，乙方应移交管理权，撤出本项目，协助甲方作好服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和管理的全部档案资料等。

六、本合同终止后，在新的物业管理服务企业接管本项目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老物业管理服务企业的交接过渡期最长为1个月，在此期间乙方应提供过渡期管理服务，过渡期管理服务标准和服务费标准不变。

第十条 争议的解决

合同签订后甲乙双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照合同约定、法律法规的规定办理。在合同履行过程中，双方如有争议，由甲乙双方协商处理，若协商不成，可选择以下__二__方式处理：

一、向无锡仲裁委员会申请仲裁。

二、向甲方所在地法院提起诉讼。

第十一条 诚实信用及其他

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

二、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（采购人）：（盖章）	乙方（供应商）：（盖章）
代表人：	代表人：
电话：	电话：
开户银行：	开户银行：
账号：	账号：

签订日期：2026年 3月 31日