政府采购合同

项目名称：孙武花园一区、二区物业管理服务

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2026-0027

甲方：苏州市吴中区人民政府香山街道办事处

地址：苏州市吴中区香山街道北塘路 2 号

联系人：陆丹青

电话：18550098000

乙方：苏州吴楚物业管理有限公司

地址：苏州市吴中区胥口镇孙武路 636 号

联系人：邹纯扬

电话：17761943931

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购单位（甲方）和供应单位（乙方）购销过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

一、定义

以下术语有特定的含义：

服务是指根据合同规定乙方应承担孙武花园一区、二区物业管理服务工作和合同中规定乙方应承担的其它义务。

合同价款是指根据成交单位的投标文件和合同规定，乙方在正确地履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

甲方是指合同中明确规定的实际购买和接受服务的单位。

乙方是指合同中规定的提供服务的单位。

损失是指合同一方因不履行合同义务而导致另一方及第三方的各种损失的费用，还包括守约方为减轻损失或维护权利而需支付的各种调查费用、车旅费用、律师费用等。

二、合同项目及期限

2.1 乙方负责孙武花园一区、二区物业管理服务工作。具体工作内容如下：

2.1.1 服务范围及概括

孙武花园一期（舟山花园三期二区）为高层住宅，共 21 幢 1768 套安置房，总建筑面积为 279741.08 平方米。

孙武花园二期（舟山花园三期三区、舟山花园四期）为高层住宅，共 18 幢 1198 套安置房，舟山花园三期三区总建筑面积为 180464.74 平方米、舟山花园四期总建筑面积为 57740.58 平方米。

2.1.2 物业管理服务工作范围

孙武花园一期（舟山花园三期二区）区域内的综合性物业管理服务包括：保安、保洁、客服、工程、建筑垃圾分拣及清运、设施设备维护、绿化养护等，公建房老年活动室及婚宴礼堂管理工作。

孙武花园二期（舟山花园三期三区、舟山花园四期）区域内的综合性物业管理服务包括：保安、保洁、客服、工程、建筑垃圾分拣及清运服务、设施设备维护、绿化养护等。

遵守并执行度假区物业管理办法 ，遵守并执行度假区拆迁安置小区维修管理意见。

小区内涉及的零星维修工程工作，买卖户物业费及停车费的收缴工作。

2.1.3 人员配备要求

岗位	人数	年龄要求	性别	基本要求
项目经理	1 人	男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下	不限	高中或以上学历证书。对保洁、保安、工程、客服总体进行管理。需具备一定急救知识，项目内突发情况须对人员进行初步急救。兼职消防管理负责人，需具备一定消防知识，**具备建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书，须持公安部门颁发的保安员证上岗。**
客服主管	1 人	男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下	不限	具备大专或以上学历，有一定的计算机操作能力，普通话标准，有良好的语言表达能力；熟悉和掌握相关急救知识，遇到紧急情况能开展救护活动。
客服	6 人	男 60 周岁及以下，	不限	普通话良好，有一定的沟通能力

		女 50 周岁及以下		
保安主管	1 人	60 周岁及以下	男性	对项目内保安总体进行管理。需具备一定急救知识，项目内突发情况须对人员进行初步急救，须持公安部门颁发的保安员证上岗。
保安组长	4 人	男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下	不限	有一定的保安工作经验，须持公安部门颁发的保安员证上岗。
门岗、巡逻岗保安	54 人	男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下	不限	有一定的保安工作经验，须持公安部门颁发的保安员证上岗或承诺中标后提供（提供承诺函）。
消防/监控岗保安	12 人	男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下	不限	须持有建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证或承诺中标后提供（提供承诺函）。须持公安部门颁发的保安员证上岗或承诺中标后提供（提供承诺函）。
保洁主管	1 人	男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下	不限	对项目内保洁总体进行管理。需具备一定急救知识，项目内突发情况需对人员进行初步急救。
保洁	51 人	男 60 周岁及以下 女 50 周岁及以下	不限	有一定的保洁工作经验
绿化人员	4 人	男 60 周岁及以下 女 50 周岁及以下	不限	有一定的绿化工作经验
工程主管	1 人	60 周岁及以下	男性	有变电房，高低压配电柜的运行、维保、值班，暖通，弱电，维修经验，持特种作业操作证（准操项目：高压电工作业）和特种作业操作证（准操项目：低压电工作业）上岗，需提供证书复印件。熟悉了解急救知识，紧急情况下能够协助开展救护工作。

工程维护和运行管理人员	8人	男60周岁及以下，女50周岁及以下	不限	有变电房，高低压配电柜的运行、维保、值班，暖通，弱电，维修经验
合计：144人				

2.1.4 物业管理服务要求

1.项目经理

（1）工作职责和范围

①领导全体项目服务部员工完成公司下达的责任目标；

②对项目的收支情况负责，业主住户满意率在95%以上；

③对项目部的整体服务质量安全生产负责；

④对项目的内部运作负责；

⑤负责项目不合格服务的处理及纠正、预防措施和跟踪；

⑥每季度走访各业主不少于1次，制定各月工作计划和总结；

⑦按要求收集业主相关需求信息，并拿出组织实施方案；

⑧对项目员工进行考核，并据实进行奖罚；

⑨根据公司的相关规定对有关合同及分供方进行评审；

⑩根据国家、市及公司的决定，制定并批准本项目的管理运作制度，计划周密安排得体；

⓫每年组织项目对业主进行书面回访满意度调查；

⓬督导各部门做好相关体系资料的建立和存档；

⓭检查和组织相关部门人员进行业务培训并定期考核存档；

⓮组织管理人员做好日检，周检，月评工作并存档；

⓯带动和组织全体员工落实终端服务；

⓰每日对本项目各岗位及各项工作的质量检查，并填写检查记录表，对各岗工作进行布置落实、监督检查、跟踪整改。

（2）工作时间和要求：按劳动法等相关法律法规执行，需保持24小时电话通畅。

2.管理人员（含保安主管、保洁主管、客服主管、工程主管、客服人员）

（1）工作职责和范围

①在项目经理领导下，具体行使管理、监督、协调服务的职能；

②负责管理公司清洁、治安、维修、接待、回访等项服务工作；

③全面掌握区域物业公共设施、设备的使用过程；

④协调物业经理送发物业管理方面的文件；

⑤参加物业经理主持的部门例会，总结当月工作，制订下月计划；

⑥负责发现运作中不合格的服务项目，进行跟踪、验证，处理业户投诉；

⑦收集有价值的物业信息，为推动公司物业管理工作的发展出谋划策；

⑧负责公司业户接待工作，做到仪表端庄、态度和蔼、热情大方、反应敏捷、处事稳健；

⑨负责为业户办理入住、装修手续；

⑩按接待来访规定，做好来访登记，对电话预约的来访要及时通知有关领导或部门，对突然来访者，要报告有关领导或部门后，再约时间接待；

⓫负责接待及处理业户咨询、投诉工作，并定期进行回访；

⓬负责为公司业户商务、票务收发等项服务工作；

⓭完成办公室临时交办的工作。

（2）工作时间和要求：按劳动法等相关法律法规执行，需保持 24 小时电话通畅。

3. 保安人员

（1）工作职责和范围

门卫岗位职责

①应严格遵守公司各项规章制度；

②值班时不准擅自离岗、嬉笑打闹、看书报、吃东西、睡觉、不做收听录音机等与工作无关的事；

③严格执行车辆出入规定，发现可疑情况及时报告，并认真做好交接班工作，因交接班不清而造成事故时，追究交接班双方责任；

④文明执勤、礼貌待人，不允许与业主争吵，更不允许与业主辱骂斗殴。遇业主刁难或羞辱时，应保持冷静，克制自己的情绪，确实无法处理的事情，应迅速报告队长处理。如业主不听劝阻，无理取闹，甚至态度蛮横，动手打人，应通知领导，将肇事者送交公安机关处理；

⑤凡装有易燃、易爆、剧毒物品或装有污染性物品的车辆、大货车、大拖车（经公司领导同意的除外）等，严禁驶入住宅区内；

⑥监督、控制出入的施工人员、房产中介、拾荒者和推销人员入内；

⑦对驶出的可疑车辆，一律停车进行检查，如发现可疑物品应立即上报当班队长进行处理；

⑧按规定对外来车辆和访客进行盘查、确认、登记。对带入、带出的可疑物品进行检查、并对来访人员确认清楚，登记，减少不必要的人员进入社区；

⑨与内部的巡逻员及其他岗位人员紧密协作与交流，最大限度地保障生命和财产安全；

⑩认真填写各种登记，要求字迹清楚，内容详细准确。

巡逻岗岗位职责

①监视管区内的人员、车辆情况，维护管理区域内秩序，防止发生事故；

②巡查、登记公共部位设施、设备完好情况；

③对管区内的可疑人员和物品进行盘问和检查，制止管区内发生的打架、滋扰事件；

④制止并劝离管区内的摆卖、乞讨、散发广告等闲杂人员；

⑤应仔细检查各类消防、防盗设施是否完好无损，及时发现和消除各种隐患。若有异常情况应作好记录，并上报当班队长进行处理；

⑥按小区巡逻方案的路线及规定时间对小区进行巡逻，每班对小区内每栋各单元巡楼不少于两次，在《巡查记录表》上登记。对小区内的闲杂人员进行盘问或驱赶，对业主（住户）违反管理规定影响他人工作、休息的行为要进行劝阻和制止；

⑦对小区的车辆严格排查，对违规停车的现象及时坚决制止，保证消防通道畅通，发现可疑情况及时汇报当班队长；

⑧负责记录业主反映的各种信息，并及时报告；

⑨负责监督管区内的清洁卫生及垃圾清运管理检查；

⑩服从领导的安排，认真完成上级领导交办的其他工作

消控岗岗位职责

①消控室工作实行 24 小时值班制度；

②值岗人员必须熟练掌握各项消防/监控系统的操作和应用及各区域基本状况及监控布点情况；

③值班人员着装要整洁、整齐，注意自己的仪容仪表；

④值班人员在岗期间，要做到“五不准”：不准脱岗和睡岗；不准在电脑上打游戏；不准看与工作无关的书籍；不准听各种音乐；不准随意更改设备运行参数；

⑤值班人员要随时清理消控室垃圾、灰尘，并保持设备及显示器表面无灰尘；

⑥值班人员要时刻注意云台画面，如发现画面异常现象或有警情等意外情况发生，应立即报告当值班长及主管领导；

⑦值班人员要对各个监控点实施扫描监控，并做详细记录；

⑧非值班人员没得到主管领导许可严禁进入监控室。值班人员对进入监控室人员要做详细的登记；

⑨值班人员对消控室内的各种设备系统，没有经领导批准不能擅自开关；

⑩值班人员在交接班时要做好详细的交接班记录。接班人员不到岗不得私自下班。

（2）着装要求：保安人员上岗执勤，必须身着统一的保安服装，佩戴统一的标志符号。保安服装、标志符号和证件的设计、制作和供应，按国家规定执行。

（3）工作时间和要求：全天候服务，24 小时值班。

4. 保洁人员

（1）工作职责和范围

①遵守物业管理公司各项管理制度，统一着装上岗，树立良好形象；

②听从上级领导指挥，按照公司管理规定及项目服务标准，保证质量地完成本人所分管区域内的保洁工作；

③遵守职员纪律，坚守工作岗位，工作时间不准干私活或做与工作无关的事情；

④工作时要细心、不开小差，发扬互助精神，防止事故的发生，支持同时工作，以礼相待；

⑤清洁过程若发现异常现场，如跑、冒、漏水和设备设施损坏、故障等，及时报告主管领导或专管人员，必要时积极协助专业人员排除故障；

⑥发现事故隐患和可以迹象，立即上报领导，并有义务监视事态过程或采取有效措施，控制事态发展，维护小区公共秩序的正常；

⑦认真填写好材料收发、妥善保管好清洁工具和用品，不得丢失和人为损坏，不得将清洁工具和用品送人、私借他人或带回家中使用；

⑧及时办理业主对保洁质量提出的意见和建议，不得与其发生争执；

⑨拾金不昧，拾到物品立即上交或送还失主；

⑩认真完成公司及上级主管临时交办的其它任务。

（2）着装要求：保洁人员上岗必须身着统一的保洁服装，佩戴统一的标志符号。保洁服装、标志符号和证件的设计、制作和供应，按国家规定执行。

（3）工作时间和要求：在保证小区洁净的前提下，具体保洁时间自定。

（4）遇突击任务及重大活动时应无条件按招标单位要求完成布置的工作，服从安排，同时要准备好一支突击保洁队伍，随时应付各种突击保洁工作。

5. 工程人员

（1）工作职责和范围

①在公司总经理的指导下，负责所属辖区的全面工作，对公司总经理负责；

②负责辖区设施设备、计量器具管理；

③负责房屋及配套设施的维护工作；

④负责客户装修申请、巡查、违规装修整改、复查；

⑤负责接管验收及入伙期间工程遗留问题的收集和反馈；

⑥经常巡视管理处内外各场所情况，检查服务质量，及时发现问题，积极解决问题；

⑦负责制订所辖小区全年维修养护计划，物业管理合同、管理方案及中心工作计划；

⑧负责入伙办理、验收资料接管等；

⑨负责空置房管理；

⑩协助办公室做好管理处员工的招聘、业务培训和考核工作；

⑪协助办公室做好创建优秀、文明小区的工作；

⑫协助办公室进行管理小区的筹备、档案资料和文件起草，处理接受业主的投诉及跟踪处理，并做好处理结果和存档；

⑬协助办公室实施制度考评，如发生重大问题及时向品质部部长汇报；

⑭对管辖小区范围内的房屋结构、设施、设备、外墙外观、清洁卫生、绿化、治安、交通、消防等管理项目进行技术指导，监督、监管。确保为业主提供安全、舒适、优美的生活和居住环境；

⑮负责制定物业管理小区全年维修、养护计划;物业管理合同、管理方案以及总结当月工作、制定下月工作计划；

⑯负责新的管理小区的前期介入、接管验收以及管理处筹备工作；

⑰按时、按质、按量完成上级领导交办的其它各项工作任务。

（2）工作时间和要求：保持 24 小时电话通畅，突发故障，需随叫随到。

（3）必须持有相关操作上岗证，配置的电工需具有相关部门签发的电工证。

（4）积极主动与甲方协调做好工作。建立日常的保养、保修制度，定期进行保养，保证公用设备设施的正常运行。做好安全生产、节能减排工作。

（5）乙方需向甲方提供维保计划，服务期限内每次更换维修的相关内容需向甲方提供书面报表。

（6）乙方在服务期间内需做到：保养到位、不延误。人员齐全、不脱岗。

6.绿化人员

（1）主要工作及职责

①熟悉小区的绿化情况，充分利用和发展绿化地面积，保证绿化覆盖率达95%以上，合理种植花草树木的品种和数量，创造优美的植物景观。

②提高绿化养护管理的知识和技能，熟悉花草树木品种、名称、特性和栽培管理方法，掌握花木病虫害的防治方法，正确并熟练使用园林机具。

③养护、管理花草树木。

A.对花草树木适时浇水，满足其生长需要，防止过旱和过涝。

B.对花草树木适时适量施肥，方法正确，满足花草树木正常生长发育需要。

C.对花木进行修剪、整形，使花木长量适当，长势优良，乔灌木各种树形搭配优美，构成丰富的植物景观。

D.清理杂草、杂物，适时剪草，保持草的一定生长高度，草地整洁、美观。

E.以“预防为主”和“治早、治了”为原则，及时防治花草树木病虫害，同时注意保护环境，减少农药污染。

F.定期对花木进行培土、树干涂白、防风害、日灼，对遭受自然损害的花木及时进行修补、扶持和补苗。

G.经常巡视住宅区的绿化地，严格制止在草地上践踏、倾倒垃圾或用树干晾晒衣服被褥等行为，完善绿化转护、隔离设施。

④加强学习，熟练掌握各类工具、器具的操作方法，做好工具、器具的养护和管理工作。

⑤绿化养护工作中所需要的工具、化肥、农药等物品由中标单位负责。绿化养护工作中的人员管理、交通安全、施工安全等人身或财产安全责任由中标单位负责。

⑥完成领导交办的其它任务。

2.1.5物业服务标准

根据《普通住宅物业公共分类分项分级标准》（苏价服字【2014】86号），按照度假区住建局的核定，孙武花园一期、二期物业管理服务为**三级八档标准**。

2.2服务期限：2年，自2026年 4月 1日至2028年 3月31日。

2.3服务地点：根据甲方指定地点。

三、合同总价款：大写人民币壹仟肆佰玖拾壹万柒仟贰佰元整，小写￥14917200.00元。合同总价款包括在承包期内综合服务的需要的服务管理内容、各类人员的工资、加班费、服装、福利、意外险、高温费、节假日补贴以及国家规定的社会保险、管理费、人员培训费、

通讯、服装、胸卡、各种税费、保险、劳保、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

四、付款方式

1.付款步骤：

（1）①合同签订后，甲方支付乙方合同金额的10%作为预付款，剩余金额每季度进行4方考核进行结算。

②甲方按照《苏州太湖国家旅游度假区拆迁安置小区物业管理办法（试行）》和《香山街道住宅小区物业服务长效管理综合考评方案（试行）》的有关规定对乙方进行季度考核。季度考核得分达到90分及以上的，则无考核扣款；乙方季度考核得分在75（含75分）—90分（不含90分）之间的，按当季度剩余金额*考核分数%付款，低于75分（不含75分）当季度剩余金额全部扣除（招标文件及合同中规定的其他扣款约定继续有效）。如考核依据有变化，以最新的要求为准。

（2）按照《江苏省财政厅 国家金融监管总局江苏监管局 江苏省地方金融监督管理局关于在全省政府采购领域推行电子履约保函(保险)的通知》和相关法律法规规定，采购人如向中标(成交)供应商收取履约保证金的，供应商可以以履约保函(保险)的形式代替提供履约保证金。

2.根据国家现行税法对甲方征收的与本合同有关的税费均由甲方承担；根据国家现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。如乙方在履约过程中产生额外的收益，归甲方所有。

3.账户信息

乙方开户名称：苏州吴楚物业管理有限公司

开户银行：苏州银行胥口支行

银行账号：706660182112016900 3095

五、甲、乙双方的责任

1.甲方责任：

1.1依本合同约定按期支付合同款项；

1.2依本合同约定及时组织验收；

1.3协助乙方进行项目的相关协调工作及约定期限内提供相关资料以利于开展项目。

2.乙方责任：

2.1 乙方负责完成本次采购要求的全部服务工作，乙方应按招标文件以及合同约定的技术规范、标准进行实施，并保证按期、保质保量完成项目的实施工作，对提交的项目质量负责。

2.2 乙方在合同签订后一周内提供全部服务人员配置清单及投标文件中涉及的人员其他证明资料。若乙方在本项目中享受了《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》第四条第一款第（三）项之规定，还需提供乙方依照《中华人民共和国劳动合同法》与本项目全部服务人员订立的劳动合同。

六、违约责任

1.甲方违约责任：

1.1 在合同生效后，甲方无故要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

1.2 甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金，总额不超总价款的5%。

2.乙方的违约责任：

2.1 在合同生效后，乙方无故要求解除合同的，应向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

2.2 乙方未按合同规定的质量要求提供服务，不能完成合同时，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

2.3 乙方必须自己完成合同内容，不得自行分包，否则，甲方有权按乙方不能完成合同处理。

2.4 乙方应执行国家有关规定（如苏州最低工资标准和其他规定），负责乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。

2.5 乙方负有对自己员工的安全责任，甲方不承担任何相关责任。

七、不可抗力

1.如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

2.本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它双方商

定的事件。

3.在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

八、争端的解决

1.甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可向有关合同管理部门提请调解。

2.如果调解不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼。诉讼由合同签订地人民法院管辖。

3.诉讼费由败诉方负担。

4.因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

九、违约终止合同

1.在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知，提出终止部分或全部合同。

1.1 如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务。

1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

1.3 如果乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下：“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方的利益，包括投标人之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

2.如果甲方根据以上的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。并且，乙方应继续履行合同中未终止的部分。

3.如果甲方违约，应承担相应的违约责任。

十、破产终止合同：如果乙方破产或丧失清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何补救措施的权力。

十一、政府采购法对政府采购合同变更终止的规定：政府采购合同的双方当事人（指甲乙双方）不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社

会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

十二、合同转让和分包：本项目不得转让和分包。

十三、需要补充的合同条款：（根据评审过程中或者商务谈判时商定的条款和条件在订立合同时标明）。

十四、合同生效

1. 双方签约人为各自法定代表人或被授权代表。

2. 本合同系指本文件及其附件中的所有部分，招标文件、成交单位的投标文件、中标通知书、中标人在采购过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。

3. 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

4. 本合同壹式肆份，甲乙双方各执贰份，各份具有同等法律效力。

5. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

6. 合同修改：除甲乙双方签署书面修改、补充协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2026.3.30

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2026.3.30

合同签订地：苏州市吴中区香山街道

附件：物业服务质量考评标准表

物业服务质量考评标准表

项目	序号	考核内容及要求	分值	得分
保洁 30 分	1	有工作职责等管理制度、统一着装、佩证上岗、无迟到、早退、工作时不擅离岗位、不聚众闲谈、做私活。	5	
	2	巡视打扫、定时定点打扫，并保证 2 小时保洁一次，卫生间、大堂等公共区域有保洁记录。	5	
	3	垃圾箱按规定地点摆放、外观无污迹、灰尘，垃圾日产日清、无过夜垃圾、内胆干净等。	5	
	4	区域内设施(包括指示牌、灯具等)无污物、污迹、无粘贴物、无蛛网、灰尘、无乱涂乱划，无斑剥等。	5	
	5	门窗玻璃透明程亮、无污迹。	4	
	6	厕所通风无异味、无堵塞、无积水，便器清洁、无便迹、无尿垢等、墙体整洁。	6	
保安 30 分	1	保安人员持证上岗， 接待来访人员热情、礼貌、周到。	6	
	2	24 小时值守，无脱班脱岗现象。	6	
	3	履职到位，在管理区域内无财物被盗、人员伤亡等案件发生。	6	
	4	院内车辆有序停放，无交通阻塞情况发生。	6	
	5	建有安全管理防患制度和突发事件应急预案，发现安全隐患，反应及时，配合做好对应急事件的处理及与有关人员的联络，并根据事态发展逐级进行汇报处理	6	
工程 维修 20 分	1	房屋及各项公共设施维护保养到位，维修及时；路灯、楼道灯、公共玻璃窗等完好无损；容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施	4	
	2	小区内强弱电、管道燃气、给排水、安防（监控、门禁、道闸）等设备能正常使用	4	
	3	消防设备正常运行、消防设施无缺失；消防泵房干净整齐、管网压力值无异常；设备无生锈、漏水现象	4	
	4	建立供配电管理维护制度，保持配电间干净整洁，配电设施按规定进行安检，巡检记录完整	4	

	5	急修服务1小时内到位，24小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修5日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延	4	
客服 20分	1	有工作职责等管理制度、统一着装、佩证上岗、无迟到、早退、工作时不擅离岗位、不聚众闲谈、做私活。	6	
	2	接待业主来访、受理装修申请和各项办证业务； 负责房屋及公共设施的维修业务受理及回访落实； 部门内务管理工作和各种文件的拟定、打印与分派；	7	
	3	负责汇总呈报部门月材料需用和月材料消耗报表； 负责本项目工作资料档案和业户档案的建立与管理；	7	

甲方按照《苏州太湖国家旅游度假区拆迁安置小区物业管理办法（试行）》和《香山街道住宅小区物业服务长效管理综合考评方案（试行）》的有关规定对乙方进行季度考核。季度考核得分达到90分及以上的，则无考核扣款；乙方季度考核得分在75（含75分）—90分（不含90分）之间的，按当季度剩余金额*考核分数%付款，低于75分（不含75分）当季度剩余金额全部扣除（招标文件及合同中规定的其他扣款约定继续有效）。如考核依据有变化，以最新的要求为准。