湖香苑物业管理服务项目合同

常州市政府采购合同

（合同编号　　）

项目名称：常州市金坛区儒林镇安置小区物业管理服务项目-02包（常州市金坛区儒林镇湖香苑物业管理服务项目）

项目编号：JSZC-320413-JZCG-G2026-0007

甲方：（买方）常州市金坛区儒林镇人民政府

乙方：（卖方）江苏帅煜物业服务有限公司

甲、乙双方根据常州市金坛区政府采购中心项目公开招标的结果和《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，签署本合同。

第一条　合同标的

甲方将常州市金坛区儒林镇湖香苑物业管理服务项目委托乙方实行物业管理服务。

一、项目基本情况

1.坐落位置：常州市金坛区儒林镇；

2.湖香苑一区：用地面积31146.10m^2，总建筑面积75801.41m^2，地上建筑面积60876.84m^2，其中住宅53117.39m^2，地下建筑面积14550.03m^2。

湖香苑二区：用地面积59079m2，总建筑面积155963.6m^2，地上建筑面积117034m^2，其中住宅106125m^2，地下建筑面积35003m^2。

3. 电梯：共 49 台，梯速 1.75m/s。

4. 物业类型：安置小区 。

二、委托物业服务事项

详见招标文件具体要求。

三、物业服务委托管理期限：

1. 物业服务期限：一年；

其中：

（1）物业管理服务期限（电梯维保除外）：2026.3.2-2027.3.1 ；

（2）电梯维保服务期限：湖香苑一区：2026.5.1-2027.3.1 ；

湖香苑二区：2026.5.10-2027.3.1。

自通知物业服务公司正式进场起，甲方与物业服务公司签订为期一年的合同，其中：前三个月为试用期，试用期满经考核合格后，合同方为有效。

2. 合同生效后按约定时间及地点提供服务。

四、物业服务结算方式

1. 乙方必须接受 常州市金坛区儒林镇人民政府 的管理，配合甲方对小区进行更好的服务。

2. 甲方或甲方委托的团队检查并考核乙方的物业服务，考核结果以书面形式送交乙方，甲方将严格按照考核细则对乙方进行物业管理服务考核（具体考核细则详见采购文件）。

3. 物业服务费的结算：

（1）自乙方正式进场起，前三个月为试用期，试用期满经考核

90分（含90分）以上，合同方为有效。乙方在合同期间内不得自行中止或终止合同。

（2）甲方对乙方的物业管理服务进行综合考核，考核结果以书面形式送交乙方，每季度按考核进行物业服务费的支付，于次季度的20日前支付上季度服务费用（若发生考核扣款，则在相应季度结算价款内直接扣除）：

1）物业服务季度考核每扣1分（保留整数，小数点后面第一位四舍五入），扣30元；

2）物业服务季度考核分低于80分，甲方解除合同且不承担任何违约责任；

3）合同签订后，在投标时拟派的物业管理项目负责人必须日驻现场（工作日），如发现项目负责人未经甲方批准不在现场，一次扣除违约金1000元人民币，发现三次以上（不含三次），甲方有权终止合同。如发现项目负责人不是乙方的管理人员或未经甲方同意随意更换项目负责人，均按违约处理。

4）在项目实施过程中发现未把垃圾倾倒至指定垃圾点处的，甲方直接扣除物业服务公司2000元/次的服务费；

5）关于安置小区市区两级长效管理考核结果运用由甲方另行与乙方约定，奖励或处罚频次以市区通报为准。

6）在城市长效综合管理考核过程中，每发生一个区级考核扣分点，甲方直接扣除乙方200元/点位;每发生一个市级考核扣分点，甲方直接扣除乙方300元/点位。如一起案件收到两次及以上卫生整

改通知单，甲方直接扣除乙方上述金额的双倍。(扣分点责任认定出儒林镇综合执法和安全生产监督管理办公室认定)。

7）若在金坛区住宅小区物业服务质效评价中进入四类小区排名倒数后5名的，甲方有权解除合同且不承担任何违约责任。

4.每次付款前，乙方须根据甲方要求开具相应金额的增值税专用发票,否则甲方有权延期付款。

第二条 委托管理事项

一、主要物业服务内容

（一）具有合理的人员配置、组织结构

1.乙方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。

2.针对小区实际情况和服务需求，投标人应在投标文件中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、培训计划及内容、上岗标准等，表格自制。

3.乙方应针对本次采购项目特点编写公司中标后拟采取的管理方案。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。

4.根据专业化服务的要求，服务人员应统一着装，严格执行持证上岗，尽职尽责，岗位职责公开公布，并按甲方的时间要求进行物业服务。

5.按照专业化的要求配置管理服务人员，提供包括综合管理服

务、公共秩序维护、公共区域清洁卫生服务、公共区域绿化日常养护服务、共用部位、共用设备设施日常维护保养服务、消防、电梯、智能化（不含监控）维保与年检服务（含日常保洁与管理）、偶突发事件的应急处置工作、与物业服务相关的其他工作等服务。

6. 如遇有紧急事项、临时性活动、检查时，乙方必须按甲方要求，配置足够的服务人员到位。

7. 各类物业服务标准、预案上墙，服务过程中做好台账记录和管理。

（二）湖香苑小区物业服务标准：

服务项目	服务类别	序号	内　　容	服　　务　　标　　准
综合管理服务（一级）	基本要求	1	服务机构	（1）小区内设置服务处。
				（2）配置基本办公设施。
		2	服务人员	小区服务人员取得物业管理从业资格证书或上岗证。
		3	服务规范	按照行业服务规范要求进行。
		4	服务时间	周一至周日在服务处实行 8 小时业务接待，其余时间在固定地点值班，公示值班与接待电话。
	日常管	1	工作计划	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施。
		2	管理制度	建立基本的管理制度；收费标准、服务标准、

	理与服务			服务时间进行公示。
		3	报修、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，小修 1 周内修复，不能及时修复的，约时修理（维修责任以国家相关规定和合同约定为准）；投诉 5 天内答复处理。
		4	档案管理	建立完善的档案管理制度。
		5	费用公示	物业服务费收支情况以及代收代交、代管费用每年公布 1 次（合同另有约定的从其约定）。
		6	小区活动	每年开展 1 次小区文化活动。
公共秩序维护（二级）		1	人员要求	（1）秩序维护人员，身体健康，工作认真负责。
				（2）对小区日常护卫事项能做出正确反应，能正确使用消防器材，定期进行安全防范学习。
				（3）上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表端正整洁。
		2	门　岗	（1）主出入口 24 小时值班看守，次出入口 16 小时值班看守。
				（2）对进出小区的车辆进行管理、交通指挥与疏导工作，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。

		3	巡逻岗	（1）白天夜间巡逻均不少于3次，并有巡逻记录。
				（2）在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告服务处和相关部门，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据。
		4	监控岗	监控中心24小时有人值班，发现情况，及时通知秩序维护人员到场处理，同时接受住户求助，解答住户的询问。
		5	交通、车辆管理	（1）引导地面的车辆停放有序。
				（2）保持场地整洁，相关设施设备维护完好。
				（3）对地面上的机动车辆乱停放情况，做好协调工作。
公共区域清洁	楼内公共区域（三级）	1	生活垃圾收集与处理	每天收集垃圾1次，将生活垃圾收集运送至小区指定垃圾堆放点。
		2	通道、楼梯台阶与电梯轿厢	每周清扫2次，拖洗1次，地面、楼梯间保持干净，无垃圾、污迹；楼梯间墙面、顶面每月除尘1次，梯间顶面无蜘蛛网、灰尘；轿厢每月清洁2次，无积尘与明显污迹。
		3	楼梯栏杆、开关盒、表箱盖、	每周擦抹2次，保持干净、无灰尘。

			单元门	
		4	门、窗等玻璃	每月擦拭 1 次；其中底层门厅玻璃每月擦拭 2 次，玻璃无明显灰尘。
		5	天花板、公共灯具	每月除尘 1 次，目视干净、无污迹、无蜘蛛网。
		6	消火栓、信报箱	每周保洁 1 次，表面干净、无灰尘、无污迹。
	楼外公共区域（三级）	1	道路地面（包括落水口）	每天清扫 2 次，目视基本干净，无垃圾、杂物、无污迹，无明显痰迹、烟头。
		2	绿地、明沟（包括散水坡）	绿地每天清扫 1 次，秋冬季节或落叶较多季节适当增加捡拾次数。明沟每周 3 次，目视基本干净、无污迹、无垃圾，花坛表面基本清洁。
		3	消杀及灭鼠害蚊蝇	每 3 天对窨井、明沟、垃圾箱喷洒药水 1 次（夏季每天 1 次）；每年灭鼠 5 次（夏季每月 1 次）。
		4	公共灯具、宣传栏、标识、雕塑小品等	公共灯具、宣传栏、标识每周擦抹 1 次，雕塑每季度保洁 2 次，保洁后无污迹积灰。
		5	休闲娱乐健身设施	每周保洁 2 次，设施表面基本干净，无灰尘污迹，目视休闲场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾。

		6	水景、喷水池	每月打捞漂浮物 2 次，打捞后无白色垃圾等漂浮物。
		7	其他公共场所	每天保洁 2 次，每月清洁 2 次。围墙外 5 米范围内确保无垃圾。
		8	垃圾房、垃圾桶、箱	垃圾房每周清洁 2 次；垃圾桶、果皮箱夏季每周清洁 2 次，其他季节每月清洁 2 次，周围地面无明显散落垃圾及污迹。
公共区域绿化（三级）	基本要求	1	乔、灌木补种	乔、灌木保存率 95%以上。要有补种计划，补种率不低于 2%。特殊树种、大规格树种保存率 90%以上。保持长年基本完好。
		2	草坪补种	草坪保存率 90%以上。要有补种计划，补种率不低于 7%。
	冷季型草坪	1	修　剪	每年普修 3 遍以上，草面基本平整，切边整理一次以上。
		2	清杂草	每年普除杂草 5 遍以上，杂草面积不大于 6%，整块草坪无明显杂草。
		3	病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。
		4	施　肥	每年施肥 1 遍。
		5	灌、排水	及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。
	暖季型	1	修　剪	每年普修 3 遍以上，草面基本平整，切边整理 1 次以上。
		2	清杂草	每年普除杂草 5 遍以上，杂草面积不大于

				6%，整块草坪无明显杂草。
		3	病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。
		4	施　肥	每年施肥 1 遍。
		5	灌、排水	及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。
	树木	1	修　剪	乔木每年修剪 1 遍以上，无枯枝；灌木每年修剪 3 遍以上；绿篱、球超过齐平线 10cm 应修剪，每年 3 遍以上，做到表面圆整；地被、攀援植物适时修剪，每年 2 次以上。
		2	除草、松土	每年除草 4 次以上，土壤基本疏松。
		3	施　肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥；每年施肥 1 遍，部分花灌木追肥 1 次。
		4	病虫害防治	有针对性及时灭治，各类树木有虫株率控制在 12%以下。
		5	扶正加固	有倒伏倾向，及时扶正、加固。
		6	其　它	乔灌木生长良好，树冠完整；球、篱、地被生长正常，缺枝、空档不明显。
公共部位	一级	1	房屋结构	每半年巡检 1 次。对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时告知业主或使用人并安排专项维修。
		2	门窗、构件、雨篷	每月巡视 1 次。保持门窗、构件、雨篷完好，开闭正常。

		3	屋　顶	每年检查 1 次（台风、暴雨到来前增加检查 1 次），发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损等应及时告知有关业主，使用人并安排专项维修。
		4	道路、侧石、	每月 1 次对道路、侧石、窨井盖等设施进行巡检。道路破损面积单项小于 1 平方米，侧石单项破损长度小于 1 米，及时修复，井盖发现缺损，及时更换。
		5	窨井盖等	每季度巡查 1 次，粉刷层无大面积剥落，地坪平整，单项小于 1 平方米，有缺损及时修补。
		6	楼梯间、公用走廊	每季度检查 1 次，单项小于 1 平方米，有脱落及时修补。
水电系统	**一级**	1	排水系统	每月清扫 1 次排水明沟；楼顶每年检查清理雨水口 2 次；每年雨季前疏通管道 1 次。雨水口开裂、破损等及时更换，排水设施保持完好，明沟内无垃圾和杂草。
		2	巡检、保洁	每天填写运行记录，每月 1 次保洁，发现虫害采取措施杜绝，配合供电部门做好供配电系统年检工作。
		3	配电房、年检	每季度进行巡检保养一次，每年电气安全检查一次

		4	室内室外	每月全面检查与保养 1 次，楼道灯完好率为 95%以上。
		5	公共电气柜	每月全面检查与维护 1 次， 景观灯完好率 85%以上。
智能化系统		1	监控系统	督促维保单位每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。
		2	周界报警系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。
		3	巡更系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行。
		4	单元对讲系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。
		5	家居安防系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。
消防系统		1	填写记录，建档备查，消防设备管理	日常检查与维护消防供配电设施：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、消防管道和水泵、其他建筑消防设施维保等小区内全部消防设施设备，保证小区内全部消防设施设备 24 小时正常运转。 每月检测 1 次消防设备，发现压力不够，马上检修排除故障。
		2	消防演习	每年演习 1 次，消防演习时以检查消防监控设备工作状态。
		3	灭火器	每月检查 1 次，发现压力不够，及时更换。
其它设施		1	喷泉、水景、水泵	运行期间每天巡视，及时排除故障，保证运行，如需更换，及时告知业主，安排专项维修。
		2	电子广告牌	每天巡检 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如需更换，及时告知业主，安排专项维修。
		3	公共音响	每周检测 1 次检测公共音响外壳完好，无失真。功放、CD 机、卡座运行正常，保持系统正常运作。
		4	草坪喷淋系统	每周维护 1 次喷淋头调节，总阀门维护，发

				现问题及时修复。
		5	道　闸	每天检测 1 次，每月对道闸润滑保养 1 次正常运行，如有损坏及时更换。
		6	伸缩门	每天检测 1 次，每月对伸缩门润滑、紧固、调整 1 次。正常运行，如有故障及时排除
		7	标识系统	每周巡查 1 次，缺失及时补齐，保证标识清晰完整。
		8	接地系统检查（避雷设施）	每年雨季前检查维护 1 次发现腐蚀、松脱等及时更换或紧固。避雷系统专项测试，2 年检测 1 次。

（三）消防维保服务

中标供应商若无资质，消防维保由乙方在进场一周内与具有相应专业资质的维保单位（**消防维保供应商应已录入社会消防技术服务信息系统**）签订相应维保合同并进行管理，消防维保费用含在乙方的投标报价中，由乙方自行支付。在办理物业服务交接时必须保证所有系统的完好与运行正常，所签合同原件需报送采购人存档。

乙方对湖香苑实施专业的消防维保服务，具有履行消防系统的使用维护和应急灯日常安全管理义务，是消防的安全责任主体。乙方在授权范围内，依据相关规定，对消防安全运营负责，接受相关部门检查，承担所有法律责任。

1. 消防维保基本要求

（1）乙方提供的消防设施维保服务应符合招标时已颁布的现行

中国国家标准和省、市、地方相关标准、规定的有关条文，必须能够满足相关规范、规定、省、市消防部门及招标文件的要求，按照《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）等消防技术标准规定的内容、程序、周期等要求进行消防维保服务，确保全部消防设施处于正常的工作状态。

（2）在巡查、巡检中发现建筑消防设施设备存在问题、故障，或接到甲方通知要求维护的，能够当场修复的应当立即修复解决；没有条件立即修复解决的，应当在24小时内组织维护，尽快排除故障，如未在甲方规定的时间内解决问题，每次扣除乙方违约金300元/次，从支付给乙方的物业服务费中扣除。

（3）乙方必须为现场维保人员自行购买人身安全保险及第三方责任险，一切安全事故由乙方负责，与甲方无关。

2.各系统维保主要要求（包括但不限于）：

（1）火灾自动报警及联动系统维护保养检查要求

1）每月检查火灾报警控制器自检功能、消音复位功能、故障报警功能、火灾记忆功能和主备电源自动转换功能。

2）每月检查消防控制室或消防值班室工作环境以及火灾报警控制器、联动控制器、层显（或区域控制器）、探测器、手动报警按钮等是否处于正常完好状态。

3）每月检查本系统的值班记录，做好维护保养的记录。

4）每月检查下列功能：

A：采用检测设备分期分批实验探测器的工作情况，检测数

量不少于总数的10%。

B：实验手动报警按钮报警功能，抽检数量不少于总数的10 %。

C：自动或手动实验相关联动控制设备控制和显示功能，抽检数量不少于总数的10 % 。

D：对水流指示器，通过自动喷水灭火系统管道末端放水试验，测试其报警功能，抽检数量不少于总数的20 %。

E：对消防电话插孔和对讲电话，按实际安装数量的30 %进行通话试验。

F：消防管网渗漏检测，抽检数量不得少于总数的10%；

G：结合上述各分项试验，测试消防主控屏的报警、故障显示、消音、复位、火灾记忆、消防喷淋等功能，并进行消防主电源和备用电源的自动切换模拟试验和充放电实验，对非消防电源切换、紧急广播、消防泵等设备的联动进行模拟试验。

（2）消火栓灭火系统（重点是控制子系统）

1）每月检查消防泵房工作环境及消防泵、稳压设备、蝶阀、闸阀、止回阀、水泵接合器、储水设备等是否处于正常完好状态。

2）每季度检查功能：

A：启动消防泵，当消防水泵为自动控制启动时，应模拟自动控制的条件进行启动，测试管网阀门的严密性能。有主备泵时，应同时试验主、备泵的供水情况。

B：实验远距离启泵按钮启动消防泵，抽检数量不少于总数

的 20 %。

C：屋顶消火栓出水，检查管网压力和水质。

3）每年对消防水泵及控制电器进行至少一次的维护。

4）对于系统日常运行过程中损坏、短缺的本系统的控制部件，以及在系统功能测试过程中确定为不符要求的控制部件，由本公司负责向业主提出书面报告，能维修的本公司将负责维修，需要更换的则在得到业主确认购买的前提下予以更换。

（3）防火分隔系统

1）每月检查防火门、防火卷帘门周围有无影响门正常启闭的障碍物，门能否处于正常启、闭状态，门的附件是否齐全完好。

2）每年度检查下列功能：

A：试验自动方式启动防火门、防火卷帘门。抽检数量不少于总数的 30%。

B：用手动按钮启动防火卷帘门，抽检数不少于总数的 30%。

（4）应急照明疏散指示

1）每月抽检安全出口、疏散通道、重要场所的应急照明或疏散指示标志是否处于正常完好状态。

2）每季度试验应急照明和疏散指示灯的工作照度和疏散照度，抽检数量不少于总数的 20% 。

（5）消防通讯事故广播

1）每月检查电话插孔、重要场所的对讲电话、播音设备、扬声器等是否处于正常完好状态。

2）每年度检查下列功能：

A：试验电话插孔和对讲电话的通话质量，抽检数量不少于总数的30%。

B：试验选层广播、抽检数量不少于总数的30%。

C：试验从背景音乐状态下强切至事故应急广播状态的功能。

3.消防维保主要技术要求（包括但不限于）

（1）乙方应按照《建筑消防设施的维护管理》(GB25201-2010)、《建筑消防设施检测技术规程》(GA503-2004)等消防技术标准的规定，制定维修保养计划，定期开展建筑消防设施检查、维修保养、测试等技术服务，并做好测试记录和维修记录。

（2）每月对维保范围内的消防设施全面检查和维修保养一次，保证其正常运行，并向甲方书面出具测试记录以留存;每年对维保范围内的设施至少进行一次全面检查测试，并出具年度检查测试报告。

（3）法定节假日之前必须对维保范围内的设施进行一次全面检查，并书面出具测试记录存档，确保设施正常运行。

（4）乙方在巡查、巡检中发现消防设施存在问题、故障，能够当场修复的应当立即修复解决;没有条件立即修复解决的，应当在24小时内组织人力维修，排除故障，需要更换配件的应当在2天内处理完成。

（5）乙方及专业人员接到报修故障电话后应迅速响应，一小时内必须到达现场，一般性故障4小时内修复，需要更换配件的2天内处理完成。逾期或超时的，第一次将进行书面警告，第二次扣罚相当

于一个月的维保费用，第三次则视为违约，采购单位有权终止物业服务合同，由此引起的所有损失，由乙方自行承担。

（6）如果乙方在接到甲方两次催促后仍未能及时前来维修，或维修两次以上仍未能修复的，甲方有权请有资质的第三方介入维修，由此产生的费用由乙方承担。

（7）乙方在进场半个月内，应遵循有关《建筑消防设施的管理规定》，对维保范围内的设施做一次全面的单项检查和联动检查，检修并排除故障，确保消防设施处于正常状态，符合消防检查要求，并出具合格的建筑消防设施检测报告交采购方。

（8）本服务年度内需要将气瓶进行安全检测，如果确定报废则需要进行更新。

（9）乙方对维保周期内更换的维修配件至少提供一年的免费质保期，并提供质保凭证，此质保责任不随维保合同注明的服务时限到期而解除。

（10）乙方需有固定人员与甲方进行交接，并提供法定的联系方式(含电子邮箱、地址、电话、传真)，联系电话24小时开机。

（11）乙方更换的配件必须与原品牌、型号一致，如原型号产品已经停产，乙方需提供生产厂商出具的证明材料，并经甲方相关管理人员签字同意后方可另行采购类似产品，乙方必须保证该配件的兼容性及质量。

（12）本项目充装的气体和气瓶，乙方需书面作出质量保证和质保承诺。

（13）乙方固定配置至少 2 名维保人员，明确项目负责人，工程师需持有江苏省颁发的消防维保从业人员中级及以上上岗执业资格证。

（14）所有维保事项，维保单位均应每月填写维保记录报告提交甲方。每季度提交季度维保报告，每年年底提交年度总结及向甲方提供详细技术文档等资料。

4.消防维保其他事项要求：

（1）乙方在负责消防维保过程中，发现异常和损坏时应立即维修或更换。单个/单项维修或零配件更换费用在 600 元及以下的，由物业公司自行承担全部维修和更换费用；单个/单项维修或零配件更换在 600 元以上的，由乙方申报给甲方,甲方审批通过后，相关费用由甲方承担。

（2）乙方除日常对消防系统进行故障排查及按月、按季度进行设备检测之外，应对消防报警系统进行预防性检查维护，包括硬件部分、软件部分及其他相关方面提出改进意见与建议，防患于未然。

（3）法定节假日及遇到甲方有重大活动期间需安排专业工程师值班，防止突发情况发生。

（4）故障响应时间：对于消防报警主机、CRT 主机等重要设备故障必须立即处理，末端探测器、模块等设备故障必须立即处理完成，每日无故障遗留。

（5）建立消防系统维保档案，详细记录设备故障维修时间、处理情况、设备更换日期等，以便日后查阅。

5.安全文明服务措施及服务承诺

（1）乙方在维保人员进场前，应对维保工作项目组人员进行安全文明教育，落实安全文明服务措施，明确安全文明目标，使维保目标明确，措施有力，提高服务质量。

1)安全文明目标:安全目标为实现安全无责任事故，各消防系统运行正常，文明目标为统一着装，礼貌待人，与采购方工作人员积极配合。

2)安全保证措施:首先对入场的维保人员进行安全培训，其次进行安全文明技术交底，使每个维保人员知道肩负的责任重大及维保过程中应注意的问题。第二对维保人员实行安全文明检查制度，以此来检验和督促维保人员是否按安全教育及安全技术交底内容去做，若有违反，及时进行教育，严重者给予处罚或更换。第三，对特种作业人员要求进行相关特殊工种教育，并注意用电安全教育。杜绝任何违章操作，实现安全维护目标。

（2）服务承诺是质量体系认证中的重要内容之一，在维修保养工作中将认真贯彻执行，承诺固定在场服务人员不少于 2 人。

（3）为使采购方的消防系统能够持续有效地正常使用，乙方应派出经消防部门培训过的专业消防技术人员进行现场维修保养，派出经验丰富的项目管理人员对本项目进行管理，并保证完全由乙方专业队伍实施维修保养。

（4）乙方在维修保养期间与采购方应互相尊重，密切配合认真完成各项工作。

（5）乙方应保证维修保养过程中所使用的消防器材及设备质量是符合国家相关的消防法规的，并保证消防系统能准确、优质、高效、安全地运行。

（6）乙方要有固定的具有相关资质的维保人员与采购单位进行交接，并提供有效的联系方式.(含电子邮箱、地址、电话、传真)。

（7）乙方应提供年度维保大纲及月度维保的详细计划，在执行维保任务时，应在计划制定日前后 5 天内落实。

（8）维保中造成的设备实施损坏由乙方照价赔偿或原样修复，维修服务人数不少于 2 人，工具自备。

（9）乙方有义务协助采购方完善必要的、完备的消防技术资料、使用说明书以及对相关操作人员进行培训工作。

（10）配合采购单位完成上级部门检查等与消防维保有关的相关事项。

6.违约责任

（1）乙方未按规定落实值班和管理措施，导致未发现设施问题、或发现问题未及时修复、违规操作造成故障等，均应承担相应责任。

（2）乙方不按相关规定履行职责、义务，造成甲方损失的，应当承担赔偿责任。

（3）乙方在维护保养、检查、测试中弄虚作假或不负责任，所造成的后果，由乙方承担全部责任。

（四）电梯维保与年检

一）主要服务要求（**包括但不限于**）

1.中标供应商若无资质，电梯维保由乙方在进场一周内与具有相应专业资质的维保单位（**电梯维保供应商应具有《特种设备安装改造维修许可证》（电梯）C级及以上资质**）签订相应维保合同并按约定时间进行管理，电梯维保费用含在乙方的投标报价中，由乙方自行支付。在办理物业服务交接时必须保证所有系统的完好与运行正常，所签合同原件需报送采购人存档。

乙方对湖香苑实施专业的电梯维保服务，具有履行电梯的使用维护和应急等日常安全管理义务，是电梯的安全责任主体。乙方在授权范围内，依据相关规定，对电梯安全运营负责，接受相关部门检查，承担所有法律责任。

2.乙方负责电梯的日常维护与保养，并提供维保维修期内每天24小时全天候应急处理服务。

3.乙方在负责电梯维护与保养过程中，发现异常和损坏时应立即维修或更换，并免费每年两次为电梯加注润滑油。单个/单项维修或零配件更换费用在600元及以下的，由物业公司自行承担全部维修和更换费用；单个/单项维修或零配件更换在600元以上的，由乙方申报给甲方，甲方审批通过后，相关费用由甲方承担。

4.乙方按照国家、行业有关标准及乙方《电梯使用管理与维护保养规则》（TSGT5002-2017）并根据双方约定的维保工作计划有规律地定期对设备进行调整、检查、润滑、清洁等内容，完成半月、季度、半年、年度维保项目，并做好维护保养记录。

5.乙方及时更换易损部件，进行维修服务，以确保设备的正常

运行。

6. 乙方对所维保范围内设备进行综合性安全检查和确认工作。

7. 乙方负责通过质检部门的设备年检合格，质检部门收取的年检费用由甲方支付。

8. 乙方实施日常维护保养后的电梯应当符合《电梯维修规范》（GB/T18775）、《电梯制造与安装安全规范》（GB 7588）和《自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范》（GB16899）的相关规定。

9. 抢修服务时间：乙方接到甲方或相关电话后 30 分钟内应有维修人员到达现场处理，及时修复，并填写抢修单经甲方签字认可。对电梯困人事故要求在 15 分钟内到达现场、对非零配件原因的常见故障要求在 60 分钟内排除，对零配件原因的故障应在普遍认可的合理时间内解决，保证 24 小时服务，当天不能修复的电梯应通知甲方。

10. 乙方负责建立电梯安全运行管理制度，保证电梯的用电、消防、防雷、通风、通道、电话通讯；并保证机房、井道、底坑无漏水、渗水现象，通往机房、底坑、滑轮间、井道安全门的通道畅通、照明充分。

11. 乙方配备电梯安全管理人员负责电梯的日常安全管理：

（1）负责电梯钥匙的使用管理。

（2）负责对电梯的维护保养记录、修理记录并签字确认。

（3）如果更换电梯安全管理人员，应当及时通知甲方。

12. 乙方应当制定电梯事故应急防范措施和救援预案并定期演练。

13.在电梯使用过程中发现故障或异常情况应当立即停止使用，并及时规范处理。

二）违约责任

1.乙方未按约定履行义务给甲方造成损失的，应当承担赔偿责任。

2.因电梯使用、管理、维护保养等原因导致人身伤亡、设备损坏或丢失、停梯关人事故等责任，均由乙方自行承担。

3.因维护保养原因导致电梯检验、检测不合格的，乙方还应当承担电梯复验所引发的一切费用。

4.在合同履约期中，甲方通知乙方进行维修时，如乙方不听从或在规定时间内不能及时派员来处理问题时，甲方有权聘请有资质的第三方维修，第三方的维修费用按实结算，并对乙方处500元/次的罚款，相关费用从支付给乙方的价款中扣除。

5.因乙方未能及时修复到位，被业主投诉至政府相关平台，每起有效投诉处以3000元的处罚，相关费用从支付给乙方的价款中扣除，并由乙方承担全部责任。

（五）其他物业服务相关要求

1.乙方的实际收费面积为纯住宅建筑面积，任何车库不计入可收费面积。小区的商业部分由乙方按照磋商文件的相应标准和要求进行物业服务，商业部分的物业服务收费标准由乙方和甲方确定后自行收取，并向区物价局备案，物业服务收费的结果不可影响乙方对商业区域的正常物业服务。

2.物业服务公司负责代收代缴工作：

（1）物业服务费：乙方应及时向已办理入住手续的业主收取物业服务费（收费标准为0.2元/月·㎡），收费面积为业主的房屋产权面积。若有业主在新合同履行期间未按时缴纳物业服务费的，乙方应当在当年度催缴，下一年度不可再追缴之前未收取到业主部分的物业费。

（2）停车费：湖香苑小区的停车费收费标准为地上每车位500元/年，地下每车位300元/年，由乙方代为收缴；

（3）甲方委托乙方收缴的物业服务费和停车费的40%作为奖励金给乙方，剩余的60%必须按年度缴至甲方指定账户。甲方委托乙方另行收取的其他费用（物管用房租金、电梯广告收入等）的30%作为奖励金给乙方，剩余的70%必须按年度缴至甲方指定账户。

3.甲方仅提供物业服务用房给乙方使用，除物业服务用房以外的水、电、网络、办公设施设备等办公费用均由乙方自行解决，费用自理。

4.未经甲方同意，乙方不得将本项目除消防维保、电梯维保及年检以外的服务项目转让或分包给他人。

5.乙方负责配置管理人员、值班人员的通讯设备，并负责此类设备所产生的费用。乙方自行支付为小区服务所需的清洁、绿化养护、设备设施保养维护等所需要的清洁、洗涤剂、工具、机具、耗材、设备的采购、维修和维护、劳防用品、检测、交通、食宿、加班等费用，乙方的投入必须满足小区的日常服务，如实际不能满足，则甲方有权

要求乙方进行添置，如乙方对甲方的合理要求不予采纳，则甲方可自行购置，且此购置费用将从甲方支付给乙方的物业服务费中扣除。

6. 乙方需根据小区的行业形象要求及规范，保证落实文明工作。服务后的小区内无卫生死角、无乱堆放（含楼道）、无乱披挂、无散养家禽、无乱张贴涂写、无违规设置广告。未经允许张贴的各类大小广告乙方应及时清除。

7. 乙方的各岗位员工要求统一服装，并由乙方负责其员工工作服的配备和洗涤。

8. 乙方自行负责其员工的一切工资、福利、劳保、社会保险、商业保险等人工费用，乙方须严格按照国家和金坛区政府规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）。如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由乙方全部负责；乙方应严格遵守国家与行业有关的法律、法规及政策。乙方的工作人员在岗履行职责期间(包括上下班途中），发生自身的人身伤害、伤亡，均由乙方负责处理并承担经济和道义上的责任，甲方不承担任何责任。

9. 全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准由乙方给付员工加班薪资。乙方未按国家及政府要求执行的责任及后果由乙方自行承担。

10. 乙方有义务配合甲方接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的资料。

11. 乙方负责对小区内业主的装修进行日常巡查，发现不符合装修规定的情况应及时按规定处理，情节严重的需向各管理部门汇报。

12. 小区装修垃圾由乙方及时按政府相关政策和要求进行规范处理，小区生活垃圾由乙方自行运至环卫处设置的垃圾中转站，以上垃圾的处理及清运费用均由乙方自行承担。

13. 二次及以上装修垃圾由乙方按金坛区装修垃圾收费办法向业主自行收取装修垃圾运输费用并规范拖运及处理，费用自理。

14. 小区内的公共收益，均由甲方和相应合作单位签订合同，乙方负责日常管理。如乙方自行与相应合作单位签订合同，则甲方将从支付给乙方的物业服务费中扣除相应的合同费用。

15. 地下车库（车位）的日常保洁由乙方负责，乙方必须安排人员定期打扫地下车库（车位），保持车库（车位）的整洁。

16. 小区内公共电费（含监控用电、电梯用电、路灯电费、楼道公共照明电费等）和公共用水（含绿化用水）由乙方自行承担。

17. 乙方负责小区绿化的日常管理和养护，绿化的人为破坏由乙方负责追责并恢复到位。

18. 实行垃圾分类的小区内垃圾桶和宣传等公共配置由乙方按照垃圾分类等政府要求，提出合理化方案报甲方审批，甲方配置到位后交付给乙方进行日常管理，合同期内甲方不另行支付垃圾桶的任何费用，垃圾桶在合同期内的损坏、丢失由乙方负责购买补充到位。

19. 未进行垃圾分类的住宅小区，垃圾桶由甲方配置到位后交付给乙方，合同期间的垃圾桶损坏、丢失由乙方自行补充。

20.保洁范围：除小区住户套内以外的所有公共区域。

21.乙方负责管理或维修的部位和责任包括：

（1）楼栋内部的污水管道疏通和维修（产生的相关费用由乙方和业主协商）。

（2）凡500元及以下的公共区域单个/单项维修、保养、更换（智能化系统（不含监控系统）、路灯系统、小区内的窨井盖（自来水、通信部门的井盖由乙方通知相应单位管理）、路牙侧石、楼道灯、景观灯、公共音响、宣传栏（牌、标识）、公共部位的门、窗、玻璃、楼梯栏杆、开关盒、表箱盖、道闸、伸缩、其他未列明等）均由乙方负责，并在甲方规定的时间内进行维修，维修费用由乙方自行承担，如乙方不按要求进行维修，则由甲方进行维修，相应费用从乙方的物业服务费中扣除。乙方拒绝维修的，另处10000元/次的违约金，从物业服务费中扣除。500元以上的单个或单项维修、保养、更换及时向甲方报告并请示，待甲方同意后，具体维修费用由甲方支付，乙方负责维修的配合和管理事宜。因乙方维修、维保或汇报不及时而造成的损失和责任由乙方全部承担。

（3）消防维保、电梯维保在600元及以下的单个或单项维修、保养、零配件更换均由物业公司负责，费用自理。600元以上的单个或单项维修、保养、零配件更换及时向甲方报告并请示，待甲方同意后，具体维修费用由甲方支付，乙方负责维修的配合和管理事宜。因乙方维修、更换、维保、年检或汇报不及时而造成的损失和责任由乙方全部承担。

（4）小区内的各类公共设施由小区业主损坏的，由乙方负责向小区业主追偿或者要求业主修复到位。

22.合同期内如有疫情、防控、突发等公共事件，由乙方按政府和行业要求自行负责相应应对管理方案和费用。

二、对标的物业托管的标准要求

乙方对本项目管理要有针对性，具有相关政策水平，树立项目形象，延续并提升服务层次，明确管理质量目标和长效管理方式，具有一整套清晰的，并与项目情况相吻合的管理方案。

服务质量及要求的具体要求见招标文件。

第三条 合同总价款

一、本合同项下物业服务费用人民币价款为129.1044万元（小写）；物业服务合同价：壹佰贰拾玖万壹仟零肆拾肆元（大写）。

二、本合同执行期间如遇甲方所在地最低工资标准及社保基数调整等不可预见因素（包括但不限于最低工资标准、社保基数、公积金缴费基数和社会工资水平上涨、税金等政策性调整等），合同总价不调整。

第四条 组成本合同的有关文件

本项目物业招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：

1.乙方提供的投标文件和报价表；

2.投标分项报价明细表；

3. 服务标准响应及偏离表；

4. 商务条款响应及偏离表；

5. 供应耗材清单；

6. 中标通知书；

7. 甲乙双方商定的其他文件。

8. 甲方对投标人的物业管理考核文件

第五条　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. 不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动；

3. 负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；

4. 检查监督乙方服务工作的实施及制度的执行情况，对违约情况进行处罚；

5. 审定乙方提出的物业管理工作计划及财务预决算；

6. 在合同生效之日起向乙方提供物业服务用房，由乙方无偿使用；

7. 提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电等管线供应，水、电、电话和网络的使用费用由乙方自理；

8. 协助乙方做好物业服务管理工作；

9. 乙方在正式进场前，须提供从业人员名单、劳动合同以及社保证明资料报甲方核查；服务过程中，乙方如未按要求为员工缴纳职工社保，甲方有权视作乙方违约并有权解除合同；

10. 实际现场管理人员必须与投标文件中提供的人员一致，否则甲方有权视作乙方违约；项目主任发生更换处 10 万元的违约金，维修主管发生更换处 10 万元的违约金，秩序维护队长发生更换处 5 万元的违约金，直至解除合同，如乙方更换经甲方认可的同档次人员或甲方主动要求更换的同档次人员除外。

11. 甲方负责小区内部道路路面的维修；

12. 甲方负责小区内的休闲娱乐健身设施的维修和更换；

13. 甲方负责楼栋公共区域墙面破损、开裂的维修；

14. 甲方负责楼顶防水层的维修；

15. 甲方负责各类智能化系统(监控、报警、对讲、安防、喷淋、电梯、消防等)的维修；

16. 甲方负责小区内道路照明路灯、落水管的维修或更换；

17. 人员要求:所有人员上岗时间每天不低于 8 小时，实际到岗人数以甲方最终下发的通知为准。

18. 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. 定期向甲方呈报服务计划；

3. 在本物业管理区域内设立专门办公场所；

4. 负责磋商文件要求范围内的物业服务工作；

5. 负责招标要求范围内的材料消耗；

6.自主开展各项管理活动，但不得侵害甲方及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；

7.根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向甲方收取相应的物业服务费用；

8.建立、保存物业档案，及时向甲方公告本管理区域内的重大物业服务事项；

9.除磋商文件规定外，乙方不得擅自转让本合同项下的各项业务。

10.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；

11.合同终止时，向甲方移交全部物业服务用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续；

12.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、地震等不可抗力的事由所致的损害；

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.因甲方或第三者之故意、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. 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；

8. 除上述各款外，其他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

1. 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。

2. 各项承诺指标及所采取的措施详见“投标文件”。

3. 其他物业管理服务质量要求按常州市有关标准执行。

第七条　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履约保证金____元整。

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。

第八条　款项支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。

2. 本合同项下的采购资金由甲方根据考核结果办理支付手续。

3. 以上款项按约定向乙方支付。

第九条　违约责任

1. 甲方无正当理由，违反本合同第五条的有关规定，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。

2. 乙方无正当理由，违反本合同第五条及第六条的有关规定，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，甲方有权扣留乙方全部履约保证金，同时乙方应向甲方支付合同总价 5%的违约金。

3. 乙方无正当理由，违反本合同第三条的有关规定，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并终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第十条　合同的变更和终止

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第四十九条、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。

2. 本合同终止时，乙方应移交物业管理权，撤出本物业，协助甲

方做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。

3、本物业管理合同终止后，在新的物业管理企业接管本物业前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老乙方的交接过渡期最长为1个月，在此期间乙方应提供过渡期物业管理服务，过渡期物业管理服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

注：乙方退场前应无条件配合甲方对项目进行交接验收工作，验收时出现的各类问题凡属于招标文件规定的在乙方职责范畴内的由乙方自行负责整改到位，验收合格后甲方按招标文件的要求和考核、交接情况支付末次物业服务费用，办理移交手续。

第十一条　合同的转让

乙方不得擅自将招标文件规定以外的部分或全部转让其应履行的合同义务。如发生以上情况，甲方有权拒绝验收管理的物业服务并拒绝支付相应物业费。

第十二条　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.诉讼期间，为保持小区物业的稳定性，由甲方决定继续履行合

同或中止、终止合同。

第十三条　诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照谈判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。

第十四条　合同生效及其他

1.合同生效：经甲乙双方签字并盖章后即生效。

2.合同终止：

（1）在乙方收到甲方发出的违约通知后10天内，乙方仍未纠正其下述任何一种违约行为，甲方可向乙方发出终止合同通知，终止部分或全部合同，由此带来的一切损失由乙方承担：

1)乙方未能在合同规定的期限内及时进场；

（2）甲方终止部分合同，甲方可以按适当的条件和方式采购类似的由于乙方未交付部分的服务；乙方应承担甲方购买类似服务的额外费用并继续履行合同中未终止的部分。

（3）破产终止合同

1)当乙方破产或无清偿能力时，乙方应书面通知甲方终止合同，在甲方知情而未收到乙方终止合同书面通知时，甲方亦可书面通知乙方终止合同；

2)因不可抗力的自然灾害原因造成自然终止合同时按破产终止合同办法终止合同。

3.本合同在执行过程中如出现未尽事宜，双方在不违背合同和投标文件的原则下协商解决，协商结果以书面记录在案，并经签名同意，

作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

4. 本合同一式肆份，甲方二份，乙方二份。

5. 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：

（1）因不可抗力（或甲、乙双方不能控制的原因）不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除其责任。

（2）合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

6. 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，合同的其他条款继续有效。

附：湖香苑物业管理服务项目考核细则

考核时间：_____年____月

考核项目	考核内容		考核标准	总分值	考核分值
综合管理服务	基本要求	服务机构	小区内设置服务处，配置基本办公设施，	1	
		服务人员	小区服务人员取得物业管理从业资格证书或上岗证。	1	
		服务规范	按照行业服务规范要求进行，配合并服从甲方做好防疫、治安等重大活动安排。	2	
		服务时间	周一至周日在服务处实行 8 小时业务接待，其余时间在固定地点值班，公示值班与接待电话。	2	
	日常管理与服务	工作计划	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施。	1	
		管理制度	建立基本的管理制度；收费标准、服务标准、服务时间进行公示。	1	
		报修、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，小修 1 周内修复，不能及时修复的，约时修理（维修责任以国家	2	

			相关规定和合同约定为准）；投诉 5 天内答复处理。		
		档案管理	建立完善的档案管理制度。	1	
		费用公示	物业服务费收支情况以及代收代交、代管费用每年公布 1 次（合同另有约定的从其约定）。	1	
		小区活动	每年开展至少 1 次小区文化活动。	1	
	业主室内装修管理与服务	告知	（1）书面告知业主或物业使用人装修规定、流程及注意行为	1	
			（2）与业主或物业使用人签订装修管理协议。	1	
		巡查	加强对装修过程的监督管理，每日对装修户进行巡查一次。	1	
		报告	对违章、违规装修（阳光房搭建、私自开门、毁绿修路等）应及时劝阻，劝阻无效的报告相关部门；以上行为发现一例扣 5 分。	5	
		装修垃圾清运	告知装修人和装修单位将装修垃圾分类定点堆放，并及时清运。	2	
公共秩		人员要求	（1）秩序维护人员，身体健康，工作认真负责。	1	
			（2）对小区日常护卫事项能做出正确反	0.5	

序维护			应，能正确使用消防器材，定期进行安全防范学习。		
			（3）上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服。	1	
		门　岗	（1）主出入口 24 小时值班看守，次出入口 16 小时值班看守。	2	
			（2）按合同约定对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通。	2	
		巡逻岗	（1）白天夜间巡逻均不少于 2 次，并有巡逻记录。	2	
			（2）在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告服务处和相关部门。	1	
		交通、车辆管理	（1）引导地面的车辆停放有序。	1	
			（2）保持场地整洁，相关设施设备维护完好。	1	
			（3）对地面上的机动车辆乱停放情况，做好协调工作。	1	
公共区域清洁	楼内公共区域	生活垃圾收集与处理	每天收集垃圾 1 次，将生活垃圾收集运送至小区指定垃圾堆放点。	5	
		通道、楼梯台阶与电梯轿厢	每周清扫 2 次，拖洗 1 次，地面、楼梯间保持干净，无垃圾、污迹；楼梯间墙面、顶面每月除尘 1 次，梯间顶面无蜘蛛网、	2	

卫生			灰尘；轿厢每月清洁 2 次，无积尘与明显污迹。		
		楼梯栏杆、开关盒、表箱盖、单元门	每周擦抹 2 次，保持干净、无灰尘。	1	
		门、窗等玻璃	每月擦拭 1 次；其中底层门厅玻璃每月擦拭 2 次，玻璃无明显灰尘。	1	
		天花板、公共灯具	每月除尘 1 次，目视干净、无污迹、无蜘蛛网。	1	
		消火栓、信报箱	每周保洁 1 次，表面干净、无灰尘、无污迹。	1	
	楼外公共区域	道路地面（包括落水口）	每天清扫 2 次，目视基本干净，无垃圾、杂物、无污迹，无明显痰迹、烟头。	5	
		绿地、明沟（包括散水坡）	绿地每天清扫 1 次，秋冬季节或落叶较多季节适当增加捡拾次数。明沟每周 3 次，目视基本干净、无污迹、无垃圾，花坛表面基本清洁。	2	
		消杀及灭鼠害蚊蝇	每 3 天对窨井、明沟、垃圾箱喷洒药水 1 次（夏季每天 1 次）；每年灭鼠 5 次（夏	1	

			季每月 1 次）。		
		公共灯具、宣传栏、标识、雕塑小品等	公共灯具、宣传栏、标识每周擦抹 1 次，雕塑每季度保洁 2 次，保洁后无污迹积灰。	1	
		休闲娱乐健身设施	每周保洁 2 次，设施表面基本干净，无灰尘污迹，目视休闲场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾。	1	
		水景、喷水池	每月打捞漂浮物 2 次，打捞后无白色垃圾等漂浮物。	1	
		其他公共场所	每天保洁 2 次，每月清洁 2 次。围墙外 5 米范围内确保无垃圾。	2	
		垃圾房、垃圾桶、箱	垃圾房每周清洁 2 次；垃圾桶、果皮箱夏季每周清洁 2 次，其他季节每月清洁 2 次，周围地面无明显散落垃圾及污迹。	2	
公共区域绿化	基本要求	乔、灌木补种	乔、灌木保存率 95%以上。要有补种计划，补种率不低于 2%。特殊树种、大规格树种保存率 90%以上。保持常年基本完好。	0.5	
		草坪补种	草坪保存率 90%以上。要有补种计划，补种率不低于 7%。	0.5	
	冷季	修　剪	每年普修 3 遍以上，草面基本平整，切边	1	

日常养护服务	型		整理一次以上。		
		清杂草	每年普除杂草 5 遍以上，杂草面积不大于 6%，整块草坪无明显杂草。	0.5	
		病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。	0.5	
		施　肥	每年施肥 1 遍。	0.5	
		灌、排水	及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。	1	
	暖季型	修　剪	每年普修 3 遍以上，草面基本平整，切边整理 1 次以上。	1	
		清杂草	每年普除杂草 5 遍以上，杂草面积不大于 6%，整块草坪无明显杂草。	1	
		病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。	0.5	
		施　肥	每年施肥 1 遍。	0.5	
		灌、排水	及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。	0.5	
	树木	修　剪	乔木每年修剪 1 遍以上，无枯枝；灌木每年修剪 3 遍以上;绿篱、球超过齐平线 10cm 应修剪，每年 3 遍以上，做到表面圆整；地被、攀援植物适时修剪，每年 2 次以上。	1	
		除草、松	每年除草 4 次以上，土壤基本疏松。	0.5	

		土			
		施　肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥；每年施肥1遍，部分花灌木追肥1次。	0.5	
		病虫害防治	有针对性及时灭治，各类树木有虫株率控制在12%以下。	0.5	
		扶正加固	有倒伏倾向，及时扶正、加固。	0.5	
共用部位、共用设备设施日常维护保养	公共部位	房屋结构	每半年巡检1次。对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时告知业主或使用人并安排专项维修。	1	
		门窗、构件、雨篷	每月巡视1次。保持门窗、构件、雨篷完好，开闭正常。	1	
		屋　顶	每年检查1次（台风、暴雨到来前增加检查1次），发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损等应及时告知有关业主，使用人并安排专项维修。	1	
		道路、侧石、窨井盖等	每月1次对道路、侧石、窨井盖等设施进行巡检.道路破损面积单项小于1平方米，侧石单项破损长度小于1米，及时修复，井盖发现缺损，及时更换。	2	
		楼梯间、公用走廊的室内墙	每季度巡查1次，粉刷层无大面积剥落，地坪平整，单项小于1平方米，有缺损及时修补。	1	

		地面			
		建筑物、构筑物局部外立面	每季度检查 1 次，单项小于 1 平方米，有脱落及时修补。	1	
	水电系统	排水系统	每月清扫 1 次排水明沟；楼顶每年检查清理雨水口 2 次；每年雨季前疏通管道 1 次。雨水口开裂、破损等及时更换，排水设施保持完好，明沟内无垃圾和杂草。	2	
		巡检、保洁配电房、年检	每天填写运行记录，每月 1 次保洁，发现虫害采取措施杜绝，配合供电部门做好供配电系统年检工作。	1	
		室内室外公共电气柜	每季度进行巡检保养一次，每年电气安全检查一次	0.5	
		楼道灯及开关	每月全面检查与保养 1 次，楼道灯完好率为 95%以上。	0.5	
		景观灯	每月全面检查与维护 1 次， 景观灯完好率 85%以上。	0.5	
	消防系统	填写记录，建档备查，消	日常检查与维护消防供配电设施：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	2	

		防设备管理，	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、消防管道和水泵、其他建筑消防设施维保等小区内全部消防设施设备，保证小区内全部消防设施设备 24 小时正常运转。 每月检测 1 次消防设备，发现压力不够，马上检修排除故障。		
		消防演习	每年演习 1 次，消防演习时以检查消防监控设备工作状态。	0.5	
		灭火器	督促维保单位每月检查 1 次，发现压力不够，及时更换。	1	
	智能化系统	监控系统	督促维保单位每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。	1	
		周界报警系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。	1	
		巡更系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行。	1	

		单元对讲系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。	1	
		家居安防系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。	0.5	
	其他设施	喷泉、水景、水泵、草坪喷淋系统	运行期间每天巡视，及时排除故障，保证运行，如需更换，及时告知业主，安排专项维修。每周维护 1 次喷淋头调节，总阀门维护，发现问题及时修复。	1	
		电子广告牌等	每天巡检 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如需更换，及时告知业主，安排专项维修，无乱贴非法广告。	3	
		公共音响	每周检测 1 次检测公共音响外壳完好，无失真。功放、CD 机、卡座运行正常，保持系统正常运作。	0.5	
		道　闸	每天检测 1 次，每月对道闸润滑保养 1 次正常运行，如有损坏及时更换。	1	
		伸缩门	每天检测 1 次，每月对伸缩门润滑、紧固、调整 1 次。正常运行，如有故障及时排除	1	
		标识系统	每周巡查 1 次，缺失及时补齐，保证标识清晰完整。	0.5	

		接地系统检查（避雷设施）	每年雨季前检查维护 1 次发现腐蚀、松脱等及时更换或紧固。避雷系统专项测试，2 年检测 1 次。	1	
合计				100	
考核人员（签字栏）			物业服务公司（签字栏）		

甲方（甲方）：（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

委托代理人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

日期：　　年　　月　　日

乙方（供应商）：（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

委托代理人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

日期：　　年　　月　　日