江阴市自然资源规划综合服务中心
大楼物业管理服务合同

委托方：江阴市自然资源规划综合服务中心（以下简称甲方）

受托方：江阴市乾诚物业管理有限公司　　（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国经济合同法》、《物权法》等有关法律、法规政策规定，经江阴市政府采购中心公开招标采购，采购项目编号：JSZC-320281-JZCG-G2025-0100，由乙方中标，根据采购项目招标文件需求及投标书，签订本服务合同。

一、服务区域和服务项目及内容

（一）服务区域

江阴市自然资源规划综合服务中心大楼室内外区域，地址江阴市长江路 181 号，大楼占地面积约 26 亩；建筑高度为 99.80 米，楼层二十三层（地上 22 层，地下 1 层）；建筑面积约 3.3 万平方米。

（二）服务项目与内容

1、房屋日常养护维修服务：

大楼及附属建筑物（或设施）房屋、地面、道路、墙台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护维修服务工作。

2、给排水设备运行维护服务：

对办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置，水处理设备、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等进行日常操作养护维修等服务工作，确保正常运

行。

3、低压供电设备管理维护服务：

对办公楼（区）低压电气设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修等工作。

4、高压配电设备管理维护服务：

对办公楼（区）高压电气设备进行二十四小时不间断值班操作监控管理和养护维修等工作，确保正常运行使用。

5、弱电系统：

对办公楼（区）防盗监控设备、楼宇自控设备、网络设备、电子显示、音响设备等进行日常运行操作管理和养护维修等工作。

6、电梯运行维护：

电梯运行管理和机房设备井道系统轿厢设备进行的日常安全运行和维护管理操作等工作，由乙方设备专业人员负责管理。电梯维保养护由甲方自行委托专业公司实施，专业公司实施保养维护时，乙方协助做好相关安全施工措施及监督职能，做好记录台帐工作。

7、空调系统运行维护：

集中空调系统的运行管理及锅炉、热泵、VRV、冷水机组、水泵、风机盘管、热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常安全运行和维护管理操作等工作，由乙方设备专业人员负责管理。集中中央空调维保养护

由甲方自行委托专业公司实施，专业公司实施保养维护时，乙方协助做好相关安全施工措施及监督职能，做好记录台帐工作。

8、消防系统运行维护：

对大楼内火灾自动报警系统、自动喷淋系统、室内灭火栓、排防烟系统、安全疏散应急系统、防火门系统、二氧化碳等灭火系统进行日常安全运行和维护管理操作等工作，由乙方持证上岗专职人员负责。消防系统维保由甲方自行委托专业公司实施，专业公司实施维保时，乙方协助做好相关安全施工措施及监督职能，做好记录台帐工作。

9、环境卫生保洁管理：

①日常保洁项目：大楼建筑内外所有楼层公共区域、办公室、各类会议室、值班接待室、地下室、广场区域、餐厅及包厢、楼梯、走廊、天台、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动学习场所、楼宇外墙等所有公共场地的日常清洁，垃圾等废弃物清理和化粪池清掏等工作（各类库房、食堂操作间内的日常地面卫生除外）。

②专业类保洁、养护项目：各类场所地毯清洗、PVC 地材及地板打蜡养护专业工作每季度实施一次（日常清洁外），二楼职工餐厅 PVC 地材每月需清洁养护一次；门前雨棚、车库玻璃顶棚每季度清洗一次；提供保洁工具及清洁消毒用品。

10、大厅专业养护：

对办公楼（区）内大厅和重要部位的大理石、花岗岩地面的专业镜面处理、抛光打蜡等工作。大厅大理石地面养护除日常的

清洁养护外，每季度必须请专业公司进行一次全面的镜面处理及抛光打蜡养护工作，全年不得低于四次。

11、除“四害”管理和卫生消毒：

灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到爱国卫生会规定的标准。具备有专业技术的单位组织实施灭害工作，原则上每季度一次，视情科学有效地增加消杀频次进行。

12、绿化管理：

办公楼（区）树木、花草、绿地及“门前”规定区域绿地的日常养护和管理等工作。绿化养护应由专业养护人员按专业养护质量标准实施。

13、安保、传达、秩序管理：

大楼内外部区域全天候的安全保卫管理、人员进出秩序维护及来人来访的通报、证件检验、登记、引导等；门卫、守护和巡逻，公共秩序维护，机动车停放管理，负责报刊杂志、信函收件工作、治安及其他突发事件处理等工作。

14、会议服务：各类会议的会务保障，会议布置及灯光、音响保障、开水供应、茶具消毒保洁等服务工作。

15、设备维护运行服务：

大楼所属各类相关设备设施、车库道闸、水电燃气蒸汽等设备控制的日常操作、运行、使用、维修和维护服务，感应门的专业维护保养等。

二、人员配备与岗位要求

1、人员配备：服务人员至少由29人组成，其中：项目经理1人；安保组10人（窗口派驻1人）；保洁组11人（窗口派驻1人）；会务组3人；设备组4人。

2、岗位要求：精干 高效 专业 敬业 健康

（1）物业经理1名，全面负责物业服务各项事务。年龄45周岁以下，具有中级以上职称或本科以上学历，持物业管理师或物管经理证书，有三年以上的物业管理项目经理履历，知识面广，专业技能熟练，有较强的物业管理经验、组织领导能力和协调能力。

（2）安保人员10名（设队长1名），男性，年龄在55周岁以下，负责大楼内安全保卫工作。政审体检合格，仪表端正、政治素质好，初中以上文化，派驻人员需三分之一以上有安保岗位从业经验。实行24小时值班值守制度。

（3）保洁员11名，负责大楼环境卫生保洁。55周岁以下，初中以上文化，具有保洁服务工作经历，有吃苦耐劳精神，责任心强。

（4）会务服务员3名（设会务保洁主管1名），年龄要求在45周岁以下，高中以上文化，政审体检合格，品貌端庄、仪表端正，有会务服务经验。

（5）设备组4名（设设备主管1名），其中高压电工1人；低压电工2人；弱电电工1人；年龄55周岁以下，具有国家规定的相关证书，持证上岗，负责大楼内各类设施设备的操作运行

维护管理工作。要有三年以上工作经验，有较强的专业维护知识和运用能力。实行夜班轮流值守制度。

注：

（1）人员配置为不可负偏离项，进驻人员及岗位信息报甲方审核备案。

（2）对所录用人员要严格审查，录用人员没有刑事犯罪记录，身体健康，有相应岗位上岗资格证，并严格执行规定给所有录用人员依法购买社会养老保险、工伤险、医疗保险等，由此产生的一切法律责任由物业公司负责。

（3）各类人员按岗位要求统一着装，言行规范，注意仪容仪表，公众形象。

（4）安保、配电房及监控消控室实行 24 小时值班值守制度，值班人员应随时听取甲方及客户的意见和要求，并作出妥善处理和处理情况信息反馈，做好值班记录和各类保修、维修和回访记录台账。

（5）以上所有人员上岗前均须有健康证，无重大疾病和传染病。

（6）所有人员正式上岗前，均须报采购单位审核，待审核通过后方可上岗使用。服务期内物业公司如需更换服务人员，应提前向采购方提出人员变更申请，说明人员的变更原因，经采购单位同意后方可变换人员。

三、合同期限及费用组成

（一）合同期限

物业管理服务期限为三年，合同一年一签，第一年自 2026 年 1 月 16 日零时至 2027 年 1 月 15 日二十四时止。每年由甲方进行考核，考核合格则续签合同，续签期限为一年；若未通过考核或者发生不可续约的其他情况，则终止合同重新采购。

（二）合同价款

本合同价款（年度物业费）计：人民币（大写） 壹佰叁拾捌万伍仟壹佰元/年 ；（小写） ￥1385100 元 。

（三）合同价款组成

1、本合同价款包含各项服务内容收费及服务所需日常用耗材、备

件及进驻服务人员工资等各类费用（加班费、福利、社会保险费等）、保安装备折旧费、主要设备工具使用折旧费、保洁工具和要求的各专业项目费、设备维护费、绿化养护费、达标费、管理费和税金等一切费用）。

2、本合同价款包含物业服务提供所需日常用耗材、备件等指单个物品、设施设备价格在 1000 元以下，涉及物业服务日常养护维修更换物品（指：各类设施设备、各种灯具、门锁、玻璃【不含幕墙、门厅雨篷和车库棚玻璃】、各类阀门、水泵、五金、电气类开关插座、卫生消毒、保洁工具、维修工具等易耗品）。

3、本合同价款不包含水电气（汽）能耗费用、供电检测费、电梯年检费、消防检测费等专业检测费用。

4、本合同价为最终固定结算价，服务期内不作任何调整（除考核扣款以外）；包含开办费、市场价格风险和政策风险在内的一切费用，成交后，承包单位由于考虑不周，漏报、少报而要求追加报价将不会被甲方所接受

5、凡服务管理范围内的项目，由乙方自主管理、自负盈亏。

（四）支付方式

每季度支付一次物管费，按照甲方考核结果支付。

四、物业管理服务标准与质量要求

1、日常管理服务标准

机构设置	人员素质	1、符合物业管理需求项目人员配备及岗位要求、标准配备。服务工作期间待人接物文明礼貌，言行举止得体，仪容仪表端正，吃苦耐劳精神，责任心强，体现代表公共机构窗口形象。 2、项目经理应熟悉物业管理相关法规，有专业业务能力，有较强组织领导协调能力，能规范管理服务工作。 3、项目经理和主管人员有经从业资格培训获取的上岗证，统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。 4、设备专业维护技术作业人员具有相关专业岗位操作证或上岗证，挂牌上岗。
	服务时间	安保、保洁、会务及设备维护人员每天至少 8 小时工作（大楼实行 24 小时值班制度，具体岗位工作时间、人员配置安排必须报业主方备案、核准），有突击性活动时必须服从业主方安排。
日常管理与服务	工作计划	制定物业管理服务月度年度工作计划并组织实施，每月向委托方递交计划报告与实施情况。
	服务规范	1、服务人员工作期间必须着物业服务专职服装上岗。 2、按照物业管理规范化提供服务。
	管理制度	1、遵守业主方大楼及工作管理制度，制定物业服务各项管理规定，报业主方备案便于监督检查考核。 2、制定物业值班制度和交接班制度，工作有记录台帐。 3、制定物业内部管理制度、考核制度和培训制度。 4、制定设备设施的安全运行操作规程及运行管理规定，日常运行维护、交接有记录台帐。 5、制定有应对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并定期组织实施各类培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时报告顾客、物业管理企业和有关部门，并采取相应措施。
	制度公示	物业管理制度、设备管理及操作规程、服务人员信息、服务标准等必须在指定场所上墙公示接受监督。
	报修、维修跟踪、投诉受理	1、24 小时受理业主报修。接到任何报修 10 分钟内到达现场处理（预约除外）。有完整的报修、维修跟踪服务和回访台帐记录。服务时限不得因节假日和休息时间顺延。 2、对业主的投诉在 8 小时内答复处理。
	考评及满意度	1、每季度进行考评及满意情况普测，对测评结果分析并及时整改，平时采取多种形式与业主沟通。 2、严格 24 小时值班值勤，设立服务电话，负责业主和使用单位的日常服务、维护、报修、求助、建议、问询、质疑、投拆等各类信息的收集记录和反馈，并及时处理，制定有效的回访制度。处理率和回访率 100%；用户满意率 98%以上。

	档案管理	建立档案管理制度，建立健全物业管理档案［包括大楼各项基建图纸档案、设施设备管理档案、业主资料档案、日常管理档案等］。
	其他	1、定期组织服务人员各项业务技能培训，提升服务质量水平；有晨会、周会、月会、年会制度，每天有管理人员负责巡查一遍全区域工作情况，有布置、抓落实、促整改做好服务，发现问题及时向业主方报告沟通，重大问题协调处置。 2、组织服务人员消防培训和演习，每年不少于一次。 3、管理人员及各岗位主要负责人必须保持 24 小时手机通讯畅通。

2、房屋维护管理标准

序号	项目	内容	标准
1	房屋承重及抗震结构部位	1、局部受损 2、沉降原因造成的结构问题	每周巡查一次，发现问题，立即处理、维修，恢复完好
2	内外墙面	1、墙面涂料起鼓脱落 2、墙面局部渗漏 3、墙面局部墙砖、石材损坏	每周检查一遍，发现问题，及时维修，恢复完好
3	公共屋面	1、隔热层破损 2、防水层破损造成屋面渗漏	每周检查，出现问题，及时维修，恢复完好
4	地面、道路、门窗、通道、门厅、楼梯间、通风道等公共部位	1、局部（地面、广场、道路）石材、地砖零星损坏 2、门、窗（不含幕墙玻璃）、通道、门厅的墙、楼梯间墙面、扶手、踏步等损坏 3、门窗、雨篷、车棚、扶手、管道、食堂平台等钢结构锈蚀	1、每周检查一遍，发现问题，及时维修，恢复完好。 2、临时接报的简单维修及时处置，恢复完好。 3、钢结构材质设施除锈涂漆每年一次。

*特别说明：该房屋维护项目不包括业主自行大面积修缮及改造工程维修

3、公共秩序管理标准

监控岗	技防设施	1、监控中心 24 小时专人值守操作，对所有监控点实施监控无遗漏，有记录台帐备查。 2、技术防范设施（如安防监控、周界报警等）能熟练有效使用，对所反应的信息实施管理并及时处理。

	应急处理	1、监控中心接到报警信号，第一时间通知安保人员五分钟内到达现场进行处理，有能力进行现场前期的处置处理或控制态势，中心按规程报告甲方和上级部门等。 2、建立水、火、警情等各类应急预案，制度、预案、职责在监控中心上墙，岗位职责必须落实。
门卫岗		1、负责大楼内外部区域全天侯的安全保卫管理， 负责人员进出秩序管理、车辆停放秩序管理、大门口礼节性问询、引导和收件，进出登记，对外来维修维护施工人员严格登记挂牌识别制度，晚间大楼室内外区域二小时一次定时巡更制度（有记录台帐），做到辖区内无盗窃、水电气等责任事故发生，有问题及时通报处置，日常管理做好人员进出登记及巡更记录台帐。
外围岗		1、结合本大楼车辆管理制度要求，引导指挥车辆停放秩序管理，搞好人员进出管理、达到人员进出、车辆停放有序。 2、大楼周围巡视，制止劝离摊贩、盲流、收旧捡垃圾等社会人员滞留及不文明行为，维护机关窗口形象。

4、保洁、会议活动保障服务标准

大楼内公共区域（21 楼除外）	垃圾收集	1、设置垃圾收集点，每天更换两次垃圾袋；每天早晚定时清理二次。垃圾箱内部的垃圾及时清理，外表无污迹、粘附物，地面无散落垃圾、无污水、污渍，发现及时清理。 2、及时清运垃圾,并倒入指定室外垃圾箱，日产日清。
	大厅、走廊通道及楼梯	1、地面适时清扫，循环保洁，每日至少拖洗两次。 2、楼梯间墙地面每周至少除尘保洁一次。 3、每日循环清扫地面垃圾，清除台面、地面的污迹，每月至少彻底清洗两次，平时发现污渍及时处理。大厅的地面每日至少拖地 2 次，推尘 3 次。 4、楼梯间无烟蒂灰尘，无乱贴乱画，无擅自占用现象。 5、巡回保洁，发现及时清理。
	地毯	非会议期间每周用吸尘器进行吸尘次数不少于 1 次，可视污染程度进行局部吸尘或增加次数，每季度专业清洗一次。
	室内干挂花岗岩墙面、铝板墙面	每日清洁，无灰尘、无粘附物，无明显污迹，保持清洁。

	卫生间	1、每日循环保洁清洁。 2、墙地面：清洁无污迹、无积水、无垃圾。 3、日常循坏使用干、湿拖抹布交替擦拭及时处置脚印污迹。 4、便池：无污迹、无便迹、无水垢、无异味，所有下水通道保持畅通无阻，及时巡检并用洁厕灵进行清洗。 5、面盆：清洁干净，每日二次用洁而亮进行清洗消杀。 6、水龙头及水管：保持光亮洁净，每日用清洗光亮剂等清洁养护。 7、卫生间内卫生纸、洗手液等用品加强巡视，用毕及时添置。
	会议室、活动室等	1、 每日对各类会议室墙地面、桌椅、设备清洁除尘去污。 2、 根据各类会议室使用情况提前布置摆放桌椅、茶具用品、做好桌椅和地面清洁等各类准备工作，每次会议结束后及时打扫、整理、保洁，保持环境干净、整齐。
	办公室、领导办公室	1、办公室地面每日清洁一次，每周对墙面灰尘及蛛网打扫清洁，视情可及时处置清洁。 2、 每天下班前收集室内垃圾袋分类集中处置倾倒处理。 3、 协助办公室人员对办公家具、废旧纸张清洁整洁。 4、 领导办公室固定专人负责日常清洁，并落实保密措施。
	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	每天至少擦抹一次，保持扶手护栏干净、无灰尘，巡回保洁。清洁要保持原有的光泽和干净的外观，必须防止沉渍、污物的形成。
	大楼内所有玻璃门、窗及玻璃隔断	每周至少擦抹一次，保持洁净、无印迹灰尘。
	天花板、空调风口、公共灯具	每周至少除尘一次，天花板、空调风口、灯盖、灯罩、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。
	电梯及电梯厅	巡回保洁、及时清扫和消毒处理，电梯内墙地面每天拖、扫、消毒三次以上。
	消火栓、指示牌、信报箱	每周打扫清洁一次，保持干净无灰尘、无污迹。
	卫生消杀	安全、科学进行卫生消杀、定期除“四害”，确保卫生安全。
大楼外公共区域	广场、道路、地面	每天清扫保洁至少三次，清扫避开上、下班高峰时间进行，白天专人不间断循环保洁。目视道路干净无落叶、无烟蒂、无杂物垃圾、无积水、积雪。

	绿地、明沟	每天循环保洁，发现垃圾杂物及时清除，垃圾滞留地面不超过半小时，明沟每月至少一次清捞杂物淤泥。
	垃圾箱（桶）、果皮箱	每天清理并至少抹洗一次，垃圾无漫溢，垃圾箱（桶）、果皮箱周围地面干净整洁、无垃圾、无污迹、无异味。
	消灭鼠害蚊蝇	每月至少对窨井、明沟、垃圾箱等喷洒药水一次，春夏季（4月、5月、6月、7月、8月）每月至少灭鼠一次，其余每季灭害一次；视情增加消杀频次。
	停车场（库）	每天清扫至少二次；及时清除垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净；无异味、空气流通；标识、指示牌等公共设施目视无灰尘。
	屋顶平台	每周至少清扫一次，重点保证雨水口畅通，下雨前增加清理一次，排水沟每月至少一次清捞杂物淤泥。
会议保障服务	会务保洁	按业主及会议要求做好严密详细的会务保洁策划、安排和落实工作，确保会议期间环境卫生整洁干净、会议进展顺利、注意形象统一着装，遵守保密纪律，做到满意无投诉。
	设备维护	做好会务设备运行保障相关工作、会前会后设备检查准备工作，确保会议期间会议室设备设施安全正常运行。
其他专项保洁、养护项目		各类场所地毯清洗、PVC 地材及地板专业打蜡养护工作每季度实施一次，二楼职工餐厅 PVC 地材每月需清洁养护一次，特殊情况增加频次；门前雨棚、车库玻璃顶棚每季度清洗一次；提供规范合格保洁工具及清洁消毒用品。

5、设施设备的日常维护管理服务标准

	供水供汽系统	1、供水设施设备做好日常操作巡检、养护维修工作，有记录台帐。 2、定期做好泵、管道除锈、油漆工作。 3、水泵和饮用水水池（箱）：水泵每季度保洁保养一次 4、水箱蓄水池应盖板加锁，溢流管口安装金属防护网，每年冬季对外露水管包扎、防冻。有水泵房的，实施封闭管理。 5、蒸汽安全阀每年一次配合检测并做好记录。 6、建立正常供水管理制度，保障水质符合国家标准、防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路及设备进行日常清洁卫生并定期清洗消毒。 7、设备设施完好率为98%，保证设备正常运行。

	供配电系统	1、建立和完善有关规章制度，包括电气设备运行管理规定、操作规程、安全操作规程、事故处理规程、巡视检查制度、维护制度、安全及交接班制度，工作有记录台帐备查。 2、值班人员具备变配电运行知识和技能，必须具备上岗资格，持证上岗（24 小时值班制度）。 3、保持配电房清洁卫生，每周清扫地面及擦拭配电柜表面，要求地面干燥无积灰，配电柜表面无污渍。 4、每日检查变压器电压、电流互感器、断路器、隔离开关、高压熔断器及避雷器、配电箱、导线等供配电系统的运行状况，并定时抄表做好记录，出现异常及时处理，做好维护维修工作。 5、每年协助配合专业队伍对变压器、高压开关柜进行 1 次测试、试验等项目的维修保养；每年对变压器外部、低压配电柜进行 2 次清洁、保养；保证正常电力供应，限电、停电按规定时间通知业主（使用人）；每年检测 1 次保护接地电阻；每年检测 1 次配电房主要电器设备的绝缘强度。每年检测 2 次配电房内消防器材，保持消防器材完好；妥善保管高压操作工具，并每年送供电部门检测 1 次。 6、配电间严禁外来人员进入，有需要由工作人员陪同。 7、每天检查配电间“四害”问题，发现情况立即处置，杜绝安全隐患。 8、每日填写运行记录，建档备查。 9、对应急电源每月利用休息日进行自启动、自投入运行一次，运行时间不少于 30 分钟。 10、设备设施完好率为 98%，保证设备正常运行。
设备维护管理	公共照明系　　统	1、楼道灯、道路灯日常完好率为 98%左右，并及时修复。 2、景观灯、节日彩灯日常完好率为 98%左右，并及时修复。 3、室内、室外公共电气柜每日巡查一次，做好养护维修工作。 4、限电、停电按规定时间通知业主或使用人。
	弱电系统	1、操作人员受过专业培训，有弱电工作经验，持证上岗，认真负责，能及时处置日常普通性的故障维修工作。 2、对相关设备、设施定期进行检查调试，做好日常工作记录和设备情况记录，使系统处于最佳工作状态。 3、不得随意更改原系统设备在使用、控制或性能上的各项技术指标和要求，确需更改或进行技术改造须经甲方同意。 4、做好与专业队伍的维修、养护、检测配合协调工作。

		5、设备设施完好率为98%，保证正常运行。
	空调暖通系统	1、设备人员做好日常操作和维护。 2、建立和完善空调系统管理和各项规定并严格按规定执行，空调操作工做好每日巡检、周检、月检、季检工作，做好巡检记录，发现问题随时处理，做好养护维修工作（或联系专业空调维保单位处理）。 3、巡检内容包括空调制冷机组系统、冷却塔系统及蒸汽系统的各类设施设备，检查设备压力、温度、风量和噪音等各项运行指标是否正常，确保各系统正常运行。 4、巡检各类管道、风机、盘管运行正常、清洁设施设备。 5、协助配合专业队伍对空调机组系统、水循环系统、风系统进行保养维护；日常检查是否有凝结水，保温层是否破损等及时修复。每半年对各种阀类进行一次养护，检查是否有泄漏，开关是否灵活。 6、设备设施完好率为98%，保证正常运行。
	消防系统	1、消控人员持证上岗，设备人员能够熟练操作、维护消防主机系统和设备（24小时值班制度），确保系统正常运行。 2、日常操作外每月对各类消防器材检查、测试一次，并将检查、测试的结果书面报甲方，重大节日增加检查次数，有故障时，联系专业消防维修人员及时到场处理。 3、对不常用设备（如消防水泵、消防报警、防盗传感、应急照明等），要按规范每月启动运行一次，并有记录。 4、协助配合专业队伍的维修、保养及和消防部门的报验工作。 5、设备设施完好率为98%，保证正常运行。
	电梯	1、做好电梯机房、轿厢的日常巡检工作。 2、确保电梯照明、对讲、应急按钮功能正常。 3、按规定时间做好电梯的启停工作。 4、做好与专业维修、保养队伍的配合协调工作。 5、发生电梯困人事件时应在5分钟内到场解救，故障无法处理的联系专业维修人员到场协助处置。 6、设备设施完好率为98%，保证正常运行。

	其他设备	1、做好其他设备日常检查维护工作，确保正常运行。 2、其他设备的专业维护由乙方负责（如：电动门等），乙方需选择有资质的专业公司委托实施维护，并报甲方备案；实施维护不当造成损失的，甲方有权在合同价款中扣除。

6、大厅石材日常维护管理服务标准

首层大厅、2-3层公共区域、通道及电梯厅和电梯轿厢内地面石材每季度必须进行一次全面的镜面处理专业养护工作，并且在日常养护时要：①用干净尘推喷洒适量静电吸尘剂循环推地，遇有水或果汁等液体时用干毛巾擦掉，遇有粘性物附于地上时则用小铲刀予以清除。②发现有颜色的液体（如茶汁、可乐、咖啡、果汁等）必须及时擦掉，以免时间过长影响地面光泽。③确保石材地面光亮、洁净、光泽度好，地面布蜡均匀、无污渍。	1、保持地面石材完好、光亮、整洁。 2、每季度必须进行一次全面的专业镜面处理，全年不得低于四次。 3、专业养护必须由专业公司实施，污损严重时进行专业翻新处理。

7、绿化养护管理服务标准

办公楼（区）树木、花草、绿地及“门前”规定区域绿地的日常养护和管理等工作	绿化需专业养护。 ①根据设计意图，按植物生态特性：喜阳、耐阴、耐旱、喜湿等分别养护，做到季相分明，群落完整；②根据植物生长不同阶段及时调整，保持丰富的层次，底层黄土不裸露；③植树修剪应按技术规程操作。全年修剪不少于4次（3、6、9、12月下旬），黄扬球、草坪、绿篱等易疯长树木花草应不定期（每月）修剪，要求无枯枝、死树、陡长枝；④需及时补换死株、枯株。树木移植成活率达98%以上；⑤保持土壤疏松、无积水，充分利用有机肥，增强土壤肥力，改善土壤物理性状，达到理化标准；⑥病虫害采取综合防治，防治病虫害，大面积防治每年不少于4次。无病害率达到85%，无虫害率达到90%以上，至少控制在以不影响观赏效果的危害程度之内。⑦清理：绿化区域土地平整，无杂物，无枯枝烂叶、砖石(不超过3立方厘米)等，除下的杂草、修剪的废枝，应及时清理处置。⑧除杂草：杂草高度不超过10厘米，按100平方米计算，每平方米不超过10株，长势旺盛期应适当增加除草次数。

五、双方权利与义务

（一）甲方权利义务

1、有权获得并接受上级物管单位的指导、支持与帮助。

2、负责对乙方物业服务成本核算的审查。

3、负责对相关服务质量投诉的协调处理。

4、负责与乙方签订《安全生产管理责任书》，并履行职责。

5、定期和不定期对乙方服务质量和合同的执行情况进行考核和检查。

6、根据本合同物业管理服务内容与质量要求，对乙方在管理服务的实施、投标承诺及相关制度的执行情况，以及未达标的情况提出相关整改要求和意见。

7、在辖区内无偿向乙方提供管理服务必需等的用房和工作所需的日常用电用水等。

8、负责协调乙方服务工作中的关系和矛盾，同时，协助乙方做好有关物业管理的宣传和安全教育等工作。

9、有权对乙方服务人员的基本条件和工作表现进行考核评价，发现有不能胜任本职工作的，及时提出调整意见，乙方必须立即落实调换。

10、派驻的管理服务人员为保护甲方利益而致伤、残、亡后果的，依照相关法律法规处理。

（二）乙方的权利义务

1、乙方在开展物业服务时，有权获得甲方和上级物管单位的协

助和帮助。接受并支持甲方和上级物管单位的管理、监督、检查与考核。

2、按甲方招标文件要求的标准和质量要求及乙方的投标承诺实施管理方案等，履行好管理服务的职责。

3、乙方应完善企业内部管理，遵守有关行业规定，承担独立法人企业相关的经营责任和义务。按照法定要求规范用工，乙方必须与物业服务人员签定正式用工劳动合同，并为他们办理基本养老、医疗、失业、工伤等保险，保障从业人员合法权益。乙方若需调整服务人员，须向甲方提出书面申请，经甲方同意后方可实施。

4、做好派驻人员的日常管理工作（包括学习、教育、培训和人员调配），严格对服务人员进行日常考核奖惩，确保服务人员严格遵守国家法律法规和甲方的有关管理规定。做好安保、保洁、会务、设备等日常管理服务工作。

5、服务人员仪表端正、工作认真负责，统一着装、佩戴铭牌；培训合格方可上岗、操作规范、文明礼貌、热情周到、优质服务。

6、乙方在承包服务期间应积极配合甲方开展的各项活动和有关维修工作。严格遵守有关法律法规和各项管理制度，结合甲方制定的大楼管理规定，制定江阴市自然资源规划综合服务中心大楼物业管理相关细则，服从甲方管理。落实安全责任制，确保安全无事故。

7、严格执行与甲方签订的《安全生产管理责任书》履行义务。

8、积极配合甲方和上级物管单位的检查考核，结合对机关工作人员满意度的调查反馈意见，不断提高服务质量，确保服务满意率不低于 80%。

9、积极配合和协助甲方完成年度的公共机构节能的目标和任务。

10、负责安排派遣合格的工作人员。按时将物业管理服务人员名册、工作人员值班安排、设备维护保养计划及各类项目专业养护保洁计划上报甲方，经甲方确认后严格按计划执行。

11、未经甲方同意，不得擅自占用和改变大楼公用设施的使用功能。

12、甲方对乙方人员下达的整改或有益于大楼管理的指令和建议，乙方必须无条件执行。

13、抓好物业管理服务人员的安全管理，实施安全责任制，物业管理服务人员工作时间内非因甲方过错导致的意外事故伤害及健康问题，其后果和损失由乙方承担。

14、乙方对甲方所委托管理的设备设施因乙方工作人员人为因素造成经济损失的，由乙方承担。

15、本合同终止且不再续签，乙方必须向甲方移交全部乙方用房及甲方购置的有关工具和物业管理的全部档案资料，并保证全部移交物的完好。

五、违约责任

1、甲方若违反上述合同条款，乙方有权提出修改合同或中止合同，由此给乙方造成的一切损失均由甲方承担。

2、乙方违反投标承诺及本合同条款时，甲方有权立即解除本合同，由此给甲方造成的损失由乙方承担。

3、乙方在服务过程中不及时整改隐患而导致相关安全事故，甲方有权立即解除合同，由此造成的损失由乙方承担。

4、除不可抗力因素外，甲乙双方任何一方无正当理由提前终止合同，违约方应向受损方支付违约金，违约金按合同经费总额的 5%执行。

六、考核及其他事项

1、甲方对乙方日常工作参照《江阴市行政事业单位物业监管考核办法》（澄物管发【2012】1 号）实施考核并按照考核结果支付物业费用，有以下情形之一的，甲方有权终止解除本合同，由此给甲方造成的损失由乙方承担。

①乙方未按合同要求进场服务；各工种人员缺岗未到位；合同期内甲方对乙方履行合同的情况实施季度和年度考核工作，年度考核分值低于 60 分为不合格或季度考核连续两次不合格低于 60 分，视作乙方违约，终止本合同解除服务。

②上级物管单位组织实施的考核工作，若乙方年度考核成绩不满 60 分的，甲方按上级考评结果要求乙方执行退出，终止本合同解除服务。

2、乙方因考核不合格终止合同退出的，乙方必须配合甲方协调新旧物业单位实施移交相关各项基建、水电暖通、设备等档案台账资料，须按退出机制规定的操作程序和退出要求进行退出管理，并报市行政事业单位物业管理工作领导小组备案，不配合及有破坏行为的，一经查实，甲方将按有关文件追究违约责任并报有关部门追究法律责任。未尽事宜按《江阴市行政事业单位物业管理办法》、《江阴市行政事业单位物业服务质量考核办法》、《江阴市行政事业单位物业服务退出管理办法》执行。

3、具体考核办法或考核细则由甲方另行制定执行。

4、招标文件、投标文件、考核细则及甲方与乙方签订的《安全生产管理责任书》等均是本合同的附件，为本合同不可分割组成部分，与本合同具有同等法律效力。如有未尽事宜，双方另行签订补充协议，该补充协议同样为本合同的附件。

5、乙方必须服从甲方单位管理，因工作特殊性，按本合同服务范围的前提下，日常或遇甲方有重要公务活动时，乙方需无条件服从甲方安排，调剂或增派工作人员在岗和延长服务时间，确保甲方工作、活动的正常进行。对于甲方临时安排的非物业管理服务内容的其他工作，乙方有义务无条件配合执行。

6、乙方不得在合同期限内将本项目的管理服务权转包或发包。

7、合同期内乙方人员用餐与甲方食堂承包商另行协商解决且自行支付相关费用。

8、本合同执行期间，如遇不可抗拒因素致使合同无法履行时，均不视为违约行为，双方应按有关法律规定及时协商处理。

9、合同期内若发生争议和纠纷，按国家有关法律、法规处理。

10、本合同一式四份，甲、乙方各执壹份，市政府采购中心执壹份，市行政事业单位物业管理工作领导小组存档壹份，经甲、乙双方代表签字盖章并经江阴市政府采购中心见证后生效。

甲方（盖章）：江阴市自然资源规划综合服务中心

法人（或委托代理人）：　　2026年2月10日

乙方（盖章）：江阴市乾诚物业管理有限公司

法人（或委托代理人）：　　2026年2月10日

见证方（盖章）：

负责人：　　年　月　日