常州市政府采购合同（服务）

（合同编号：　　）

项目名称：常州市武进区潞城街道办事处物业管理服务项目

项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2026-0138

甲方：（买方）常州市武进区潞城街道办事处

乙方：（卖方）常州中房物业有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心 常州市武进区潞城街道办事处物业管理服务项目 公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：常州市武进区潞城街道办事处物业管理服务项目

1.2 标的质量：符合招标文件要求及甲方要求。

1.3 标的数量（规模）：详见招标文件。

1.4 履行时间（期限）：

（1）本项目服务期限为三年（2026 年 8 月 1 日-2029 年 7 月 31 日），合同一年一签，每年合同期满经甲方考核合格后续签下一年度合同。考核分数低于 60 分不得续签。

（2）本合同为第壹年合同，合同期限自 2026 年 8 月 1 日起至 2027 年 7 月 31 日止。前三个月为试用期（试用期自 2026 年 8 月 1 日起至 2026 年 10 月 31 日止），试用期满须经甲方考核，考核不合格，甲方有权解除合同。

1.5 履行地点：常州市经开区潞城街道办事处（含地下车库）

1.6 履行方式：按招标文件及甲方要求履行。

二、合同金额

2.1 本合同金额（壹年）为（大写）：人民币捌拾肆万玖仟元整（小写：849000.00 元）。

2.2 乙方应充分预见并涵盖合同执行期间全部成本要素，包括但不限于用工成本、社会保险及公积金缴纳、税费、安全管理、人员培训、设备耗材、劳保用品、工伤及意外事故处理、误工补偿、劳动争议处置等所有合法合规支出。除本合同另有明确约定外，甲方不再另行支付任何费用。乙方不得以任何理由（包括但不限于政策调整、市场波动、成本上涨等）要求追加合同价款或变更付款条件。

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、计划、图纸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(收取)履约保证金。

6.1 乙方交纳人民币 1 万元整作为本合同的履约保证金。乙方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：原路退回。

6.2.2 履约保证金退还时间：合同期满后 15 个工作日内退还（无息）履约保证金。

6.2.3 履约保证金退还条件：

（1）合同约定的服务期限届满，乙方按要求完成服务，无服务质量不达标、未履行合同义务等问题。

（2）合同履行过程中出现部分问题，乙方因服务质量不达标被扣减履约保证金后，乙方按整改计划完成整改，剩余履约保证金退还给乙方。

6.2.4 履约保证金不予退还的情形：

（1）未履行合同主要义务：如乙方未按合同约定提供基本服务，导致服务质量严重不达标，且经整改仍不符合要求，履约保证金不予退还。

（2）未完成交接工作：合同终止时，乙方未按规定移交物业服务用房、物业档案、公共设施设备等资料，履约保证金不予退还。

（3）存在违约行为且未纠正：若乙方存在违约行为，且未按合同约定或法律要求承担违约责任，且承担违约责任后赔偿金额超过履约保证金扣除额度，剩余履约保证金不予退还。

（4）给甲方造成损失：若乙方的行为给甲方造成经济损失（如设施损坏未

修复、安全事故导致甲方财产损失等），且损失金额超过履约保证金扣除额度，剩余保证金不予退还。

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：合同签订后，甲方自收到发票后 10 个工作日内支付合同总额的 10%作为预付款给乙方；剩余合同价款按月支付，甲方在收到发票后的 10 个工作日内支付上月服务费。（每月付款前应扣除已支付金额，以此类推）。

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《中华人民共和国民法典》。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合同价款总值 10% 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 千分之六 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，乙方应向甲方支付合同价款总额 10% 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表人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

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：

签订日期： 年 月 日

合同附件 1

服务内容及服务要求

1.基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

日常物业管理运作要切合街道办事处服务及办公特点和活动规律，并建立适合本项目物业管理质量控制体系作为保障，日后能够接受第三方质量审核和检查。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

乙方应当根据招标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，服务期间必须遵守甲方各项制度和管理规定，并服从甲方的管理，设立自查考核机制，达到招标文件要求标准、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。

2.服务内容及要求

2.1 岗位需求

序号	岗位	人数	年龄要求
1	物业管理负责人	1	男性 60 周岁（含）以下；女性 50 周岁（含）以下。
2	保洁主管	1	女性 55 周岁（含）以下。
3	会议室保洁服务员	2	女性 55 周岁（含）以下。
4	保安队长（兼职维修）	1	男性 55 周岁（含）以下。
5	秩序维护员	6	男性 60 周岁（含）以下。
6	保洁员	7	男性 60 周岁（含）以下；女性 55 周岁（含）以下。
	合计	18	

2.2 服务要求

（1）有岗前培训，服务人员 100%经过岗前或在岗培训合格才能独立在岗。

（2）人员不得随意更换（如需更换人员，需提前向甲方汇报，经甲方同意后方可更换人员）。

（3）根据专业服务的要求，服务人员要统一着装，所有人员尽职尽责，岗位职责公开公布并上墙公示。为保证服务质量和维护常州市经开区潞城街道办事

处的形象，所有物业管理服务人员均要求品行端正，政治上信得过，政治面貌清楚。

（4）物业管理负责人：品行端正，从事物业管理行业 5 年以上工作经验，政治思想素质高，工作责任心强，熟悉物业管理行业的法律、法规、政策和物业管理工作流程，有较强的管理能力和良好的组织、沟通与协调能力，有处理突发事件的经验和办公楼保安工作经历。

（5）保洁主管、会议室保洁服务员：品行端正，身体健康，具备保洁服务工作经验。

（6）保安队长（兼职维修）：高中以上文化程度，品行端正，身体健康，能吃苦耐劳，有责任心，具有较强的沟通协调能力，具有水电维修工作经验，有处理突发事件的经验和办公楼保安工作经历，兼职维修岗位，负责办事处大楼的零星维修。

（7）秩序维护员：三个门岗，全年 24 小时值班；具体人员安排按甲方要求执行。要求初中以上文化程度，品行端正，身体健康，能吃苦耐劳，有责任心，具有较强的沟通协调能力，有处理突发事件的经验和办公楼保安工作经历。

（8）保洁员：品行端正，身体健康，能吃苦耐劳，了解本岗位工作规范和流程，能按工作要求和质量标准独立完成工作，经培训后上岗。

2.3 各岗位工作职责

（一）物业管理负责人

（1）负责物业服务的全面工作。

（2）根据物业管理委托合同和有关物业管理的法规、政策，组织员工向甲方提供保安、保洁等服务。

（3）拟订年度工作计划，执行各项管理制度，控制管理成本。

（4）负责制定健全各类规章制度和防范措施，指导物业公司处置公共突发事件的组织指挥和各种处置方法的拟制、演练。

（5）对发生的各类安全事故和隐患要认真核实、区分责任，提出处理建议。

（6）指导检查清洁卫生和环境绿化、美化工作，建立和完善行之有效的清洁、绿化量化管理运作流程。

（7）每周组织一次工作例会，每月组织一次全体物业公司员工大会，通过会议贯彻物业管理质量方针，落实各项工作，及时协调各项工作关系，对员工进行培训和教育，促进服务质量的提高；

（8）每月要完整地对所管理的物业进行一次巡视，以便全面检查服务工作质量情况；

（9）负责对所有物业服务人员的业务培训指导和绩效考核。

（二）秩序维护员（含保安队长兼维修）

保安服务根据门卫和全区域内巡查等 3 个类别的岗位特点和保安服务时间进行工作安排。

（1）三个门岗，实行 24 小时门岗值班和巡逻制度，以确保无刑事事故、发生情况及时提供应急处理计划和措施，如遇突发事件或事故发生，能做到及时报警、保护现场，积极协助甲方处理并防止事态进一步恶化，事件处理及时率 100%。

（2）保安人员上岗必须着统一服装，配备必要的保安器械。

（3）负责门卫的日常工作及设备的日常维护与保养。

（4）负责管理区内异常情况处理，并负责晚间任务接收及下达。

（5）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。

（6）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。

（7）保安队长兼职维修岗位，负责办事处大楼的零星维修。

（三）保洁员（含保洁主管及会议室保洁服务员）

（1）清洁范围包括门厅、过道、楼道、会议室、卫生间、办公室等场所以及甲方指定的地方等。值班室床上用品每日更换、清洗，休息室床上用品每周更换、清洗。

（2）执行清洁制度，保洁人员应在非办公时间进入办公室，并在上班时间前十分钟搞好办公室及公共场所的清洁工作，清洁设施合理、完备，满足公共场所的清洁要求，全天候、全方位地保持清洁；玻璃门窗透亮无浮尘；墙壁无蛛网积灰；地面无积尘、痰迹、污渍、脚印及抛弃物，确保整个院落环境优美、卫生清洁。

（3）办公楼立面、公共楼道及物业区域内地面整洁，无堆放杂物现象，并承担“门前三包”责任。

（4）建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制害虫滋生：定期对各类病虫害进行预防控制，定期杀灭蚊、蝇、鼠、蚁，并做到无滋生源，适时投放消杀药物。

（5）雨水井定期清掏，井池不得有淤积、堵塞、漫溢等现象。

（6）垃圾实行分类管理，日产日清，垃圾桶、箱表面无污渍。

（7）物业管理区域公共场所、房屋保洁（不少于以下频次）：

1）大门前地面（1 次/天）清扫，定期冲洗；

2）室内外标识、宣传栏、公共部位室内玻璃（1 次/半个月）擦拭；

3）水池、沟、渠、沙井（1 次/天）清理；

4）地下车库（1 次/周）冲洗；

5）楼内通道、楼梯（2 次/天）拖扫；

6）共用活动场所（1 次/天）清扫；

7）消防通道（1 次/半个月）拖擦；

8）楼道玻璃窗（1 次/半月）擦拭；

9）过道门、扶手等公共设施（1 次/天）擦拭；

10）卫生间和开水间（2 次/天）清洁；

11）及时清扫积水、积雪，清洁区域无垃圾、杂物、异味并进行保洁巡查；

12）会议室和公共办公室全天整体保洁。

13）甲方其他清洁要求。

（8）垃圾的处理与收集：

1）根据大楼实际情况合理布设垃圾桶、果壳箱；

2）垃圾每日收集 1 次，做到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象；

3）对分装垃圾桶或地点每日进行冲洗，冲洗后无异味，根据实际需要进行消杀，有效控制蚊、蝇等害虫滋生。

2.4 考核要求

本项目服务作业必须高质量，服务标准高要求，乙方必须严格按要求服务作业，达到规定的服务要求、质量以及配合甲方在实际工作中的相关要求。本项目严格按规定执行考核。

物业服务标准及考核标准

考核对象		考核周期： 年 月 日至 年 月 日				
考核内容	考核标准	总分	评分标准	应扣/加分值	扣分说明	备注
门岗（26 分）	来访人员管理：登记来访人员身份信息、车辆信息，与公司对接人员确认后允许上楼	4	每发现一项不合格，扣 1 分			
	服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范，行为规范，服务主动热情。	4	每发现一项不合格，扣 1 分			
	环境卫生：保持岗位区域内卫生环境，物品整齐摆放	4	每发现一项不合格，扣 1 分			
	设施设备：保持岗位区域内的所有设备正常使用，损坏及时报修并跟进结果	4	每发现一项不合格，扣 1 分			

	工作记录：填写详细、完整	4	未及时填写、明显错误、内容不完整，每项扣 1 分			
	车辆管理：保持停车场、车棚车辆停放有序，上下班高峰期现场引导	6	每发现一项不合格，扣 1 分			
消防安全（4 分）	设施巡查：每周对消防设施设备进行巡检并详细填写记录，及时反馈安全隐患信息	2	每发现一项不合格，扣 1 分			
	消防通道：保持消防通道畅通	2	每发现一项不合格，扣 1 分			
公共区域（20 分）	地面:无积水、无堆积垃圾	4	每发现一项不合格，扣 1 分			
	墙面、门窗：无明显污迹、小广告，无蛛网	3	每发现一项不合格，扣 1 分			
	垃圾桶、纸篓:垃圾日产日清，不超过容量的三分之二	3	每发现一项不合格，扣 1 分			
	阳台、天台：无泥沙、杂草杂物等	3	每发现一项不合格，扣 1 分			
	扶手，开关盒，表箱盖每日擦摸一次。	2	每发现一项不合格，扣 1 分			
	天花板、公共灯具，每周除尘一次	2	每发现一项不合格，扣 0.5 分			
	室外环境卫生：地面无塑料瓶、积水等，无堆积垃圾、小广告，无过多落叶及杂草	3	每发现一项不合格，扣 1 分			
卫生间（6 分）	地面、墙面、门窗：无污渍、积水、蛛网，保持通风无异味	2	每发现一项不合格，扣 0.5 分			
	便池、尿斗、面盆、镜面：干净、无污迹、无污垢、无异味；	2	每发现一项不合格，扣 0.5 分			
	纸篓、垃圾桶：垃圾日产日清，不超过容量的三分之二	2	每发现一项不合格，扣 0.5 分			
开水间（4 分）	地面、墙面、门窗、垃圾桶：无污渍、积水、小广告、蛛网；垃圾日产日清，不超过容量的三分之二	4	每发现一项不合格，扣 1 分			
日常维修（10 分）	公开报修电话，24 小时受理使用人报修。急修半小时内到现场处理（在服务时间内）	2	每发现一项不合格，扣 0.5 分			
	每日巡查园区大楼和园区外部，及时发现并维修破损、老旧的设施设备，	2	每发现一项不合格，扣 1 分			
	结单率:无特殊原因，当月结单率 100%	2	每单扣 0.5 分			

	回访率：回访率不低于 10%，并有详细记录	2	无完整记录或低于 10%均扣 1 分			
	及时率：内、外部普通维修当日完成；特殊情况未能完成需要及时上报维修期限至需求部门和监管部门	2	每发现一项不合格，扣 1 分			
设施设备管理（4 分）	电梯：每日巡查并记录，监督跟进维保工作，每月提供电梯巡查表及电梯维保记录	2	每发现一项不合格，扣 1 分			
	配电房、箱变、水泵、强电井等水电设施：定期巡检并记录；持证上岗，按专业制度流程操作	2	每发现一项不合格，扣 1 分			
物业服务（8 分）	物业标志：园区物业标志清晰。	2	每发现一项不合格，扣 1 分			
	现场服务：按制度流程进行服务，禁止做与工作无关的事情；特殊情况能够临时应变	2	每发现一项不合格，扣 1 分			
	素质要求：保持良好形象、热情接待、规范用语、认真填写工作表单	2	每发现一项不合格，扣 1 分			
	环境卫生：保持岗位区域内卫生环境，物品整齐摆放	2	每发现一项不合格，扣 1 分			
职业素养（8 分）	遵守公司相关规章制度，上班时间段不做与本职工作无关的事项并保持良好个人形象	4	每发现一项不合格，扣 3 分			
	无迟到早退、擅自离岗、脱岗情况	4	每发现一项不合格，扣 1 分			
主动巡查巡检（6 分）	每日对园区大楼和外部园区进行巡查，不低于三次，检查日常使用的设施设备及环境卫生情况（包括但不限于空调、灯具、插座、空开、办公桌椅、门窗、卫生设施等），建立每日检查记录表。	6	未及时填写、明显错误、内容不完整，每项扣 1 分			
服务时间（4 分）	周一至周五在物业服务中心进行业务接待，并提供服务，每天接待时间不少于 8 小时。	4	每发现一项不合格，扣 0.5 分			
		100				

3. 其他要求

3.1 甲方提供 15 平方米建筑面积的办公用房，乙方可无偿使用。

3.2 不得将物业服务项目转让给他人，未经甲方同意，也不得将项目分包给他人。

3.3 严格遵守有关法律法规和招标文件的规定，对物业实行专业规范、安全高质的管理。

3.4 接受物业服务行政主管部门和甲方的监督、指导。

3.5 对管理范围内的物业和公用设施不得擅自占用或改变使用功能，如需在本物业内改扩建完善配套项目，须报甲方和有关部门批准后方可实施。

3.6 对业主和使用人违反制度的行为，针对具体行为并根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等措施。

3.7 对其员工管理应符合常州市政府的有关规定及甲方有关要求。员工证件应齐全，包括身份证、上岗证等，有关证件复印件乙方应送甲方备案；乙方保证相关证件真实性、有效性。乙方员工食宿自行安排。

3.8 应按劳动部门的政策给员工办好社会养老保险并对保安工作人员办好意外伤害保险等手续。在物业服务期间，乙方人员工作时若发生工伤或保安人员发生意外伤害，或造成第三人人身伤害，由乙方承担全部民事责任，甲方不承担任何责任。

3.9 服务期结束后，乙方须向甲方移交原委托管理的全部物业及其各类管理档案、财务等资料；移交其管理范围内的全部公共财产，并接受甲方指定专业机构的移交审核。向甲方移交时，要确保各项设施的性能良好。

3.10 乙方未能履行合同义务或履行不当，造成甲方损失或导致甲方被追诉的甲方损失及维权成本与费用由乙方负担。

3.11 如遇突发或重大事件，乙方管理人员应在第一时间报告甲方有关部门，乙方项目负责人应在第一时间到达现场，适时处理或协助处理有关问题，甲方如认为情况危及甲方的安定管理，乙方应无条件同意甲方直接调配乙方资源直至危机结束。

3.12 乙方人员必须严格遵守操作规程，如因违反操作规程而造成甲方财物损失的，乙方应负全部赔偿责任。因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并做善后处理，产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

3.13 由于乙方原因而损坏甲方财产的，由乙方负责赔偿。因甲方原因，造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应补偿。