政府采购合同

项目名称：吴门桥街道物业管理服务

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2026-0198

采购人（甲方）：苏州市姑苏区人民政府吴门桥街道办事处

供应商（乙方）：苏州天鸿宝地物业管理经营有限公司

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，为明确采购人（甲方）和供应商（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

采购人（以下称甲方）是指使用财政性资金，通过政府采购方式向供应商购买并接受服务的国家机关、事业单位、团体组织。

供应商（以下称乙方）是指参加政府采购活动并且中标（成交），向采购人提供合同约定的服务的法人、非法人组织或者自然人。

服务是指根据合同规定乙方应承担的工作和合同中规定乙方应承担的其他义务。

合同价款是指根据合同规定乙方在全面履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

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、组成合同的文件

本合同与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

1. 政府采购合同及其变更、补充协议

2. 中标（成交）通知书

3. 投标（响应）文件

4. 招标（采购）文件

5. 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件

三、合同总价款及支付

1.合同总价款：大写人民币肆佰叁拾贰万陆仟肆佰伍拾叁元陆角整，小写￥4326453.60。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。

合同总价款应与中标（成交）结果一致。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价款中，甲方不再另行支付其他任何费用。

2.付款方式：

☑分期付款：签订合同后，根据物业考核评分结果，按月支付。

3.支付方式：银行汇票、转账支票或数字人民币支付价款。乙方账户信息如下：

开户名称：苏州天鸿宝地物业管理经营有限公司

开户银行：中国建设银行苏州苏锦支行

银行账号：32201988752051502519

数字人民币账户（数币钱包ID）：中国建设银行苏州苏锦支行0052202509916325

四、合同履行

1.乙方负责吴门桥街道办事处办公楼、东区办公楼及司法所的综合性物业管理服务：包括秩序维护、保洁服务、餐饮服务、会议服务、设施设备维修养护等。

（一）项目概况：

吴门桥街道办事处位于长吴路188号，占地约3500平方米，建筑面积约10500平方米，主办公楼四层，地面设有室外机动车停车场两处，非机动车停车场一处。中标单位须负责吴门桥街道办事处办公楼、东区办公楼及司法所的综合性物业管理服务：包括秩序维护、保洁服务、餐饮服务、会议服务、设施设备维修养护管理等。

（二）物业工作内容

1.秩序维护负责吴门桥街道办事处、东区办公楼及司法所的门卫值班、保卫、巡更（逻）工作；

2.秩序维护负责吴门桥街道办事处、东区办公楼及司法所内部人员及外来办事人员车辆的指挥、停车场停放秩序维护工作；

3.秩序维护负责吴门桥街道办事处、东区办公楼及司法所访客的接待及问询、登记工作；

4. 会议客服负责日常引导及来客接待任务，并能满足吴门桥街道办事处、东区办公楼内部各类会议的服务要求。会议服务人员要根据各会议室的功能不同提供各类会务服务，基本服务内容应包括会议室热水、毛巾、会场布置、音响设备、商务文印等内容。

5. 保洁服务负责经吴门桥街道办事处、东区办公楼及司法所指定的办公室（办公区域）内部细致保洁工作。

6. 保洁服务负责吴门桥街道办事处、东区办公楼及司法所的各个楼内大厅、走廊通道、会议室、食堂、餐厅、卫生间、楼梯间等公共部位日常清洁、定时保洁及管理工作，室外道路、庭院、场地、停车场的保洁和特殊天气（积水、积雪）保洁清理工作；

7. 保洁服务负责吴门桥街道办事处、东区办公楼及司法所内部生活垃圾与餐余垃圾的收集，清运工作由采购方另行委托相关单位完成；

8. 负责吴门桥街道办事处、东区办公楼及司法所各办公室报纸、杂志的收发及经采购方同意暂存快递包裹；

9. 餐饮服务负责吴门桥街道办事处工作人员早餐、中餐供应工作，包括材料采购、库存与出入库管理、每日菜单制定与成品制作、分餐工作、餐具消毒、餐厅环境卫生等工作。

10. 工程人员负责办公楼内设备维护和零星维修工作，同时根据采购单位要求，统一服从工作安排，满足采购单位要求的指定区域和范围内的水电零星维修工作。

（三）物业工作标准

1. 秩序维护：消防、门卫、巡更（巡逻）24 小时，办事处办公楼内三班二运转，每班至少配备 2 名秩序维护队员重点部位（区域）、重点时间以及特殊情况时加强巡逻频率；及时发现和处理不安全隐患；对进出车辆进行有序管理、引导，确保吴门桥街道办事处及周边的道路通畅，并制定详细紧急情况和突发事件的详细处理方案。

2. 日常保洁：吴门桥街道办事处、东区办公楼及司法所内公共通道，活动室，卫生间、公共区域，公用设施等每天保洁，保持无垃圾，无污迹，洁净明亮。

3. 会议服务：落实做好吴门桥街道办事处工作人员内部培训、各类中小型会议的服务保障工作，提供切实有效人员服务支持。保证街道办事处各类会议、培训教育的会议茶水服务，会议音控服务。

4. 根据采购方的要求及标准，提供吴门桥街道办事处早、中餐服务，工作餐标准由采购方制定，采购方每天确定用餐人数报餐饮部（或设定最低用餐人数）以杜绝浪费，采购方负责食材供给（中标单位负责采购，甲方同步验收），中标单位完成加工制作及供应等，中标单位应提前将一周菜谱上报采购方，批准后在食堂内公示。中标单位应保障饮食安全，保证食堂设备设施的正常运行及维护保养。

5.设备管理：工程人员需提供各类型设备的日常保养、维护及管理，专业设备按照规范配合专业单位进行检修及维护，做好台帐资料，一般设备应做好日常管理维护工作，出现问题及时解决（一般问题能在1小时内解决）。中标单位要配合保修单位做好设备维护资料，及时通知相关单位解决出现的问题。具体要求如下：

（1）电气运行、维护、管理：保持配电箱（柜）和电气连接点接触良好安全正常工作，按需要给各类用电设备和用电器供电，保持设备清洁，定期清扫；定期和不定期进行检查，发现隐患及时与业主和供应商联系，督促、配合维修；处理小故障，事故的紧急处理。维护好大楼的供配电，提高供电系统的安全性和可靠性及稳定性。

（2）室内外照明和泛光照明：室内外照明的运行、维修和管理。按采购人要求开、闭灯光，保持设备良好；对保修期内的灯具、灯泡自然损坏及时与业主和供应商联系修复；有节能管理措施；保持设备清洁。

（3）给排水和卫生设备系统：从水表开始到各出水口和卫生设备，排水系统从排水口到雨水出口和城市污（雨）水管网的接入口的正常运行、维护、管理。要保持给排水管路畅通，如有不畅要及时疏通排除，如漏水要及时修复，保持阀门和水泵良好，阀门和水泵有故障时及时与业主、供应商联系、配合修复；对长期不用的水泵、阀门要定期检查、测试运行，保持设备清洁；发生紧急情况时及时采取应急措施，卫生设备的阀门、排水口、感应器、水箱等要保持完好。

（4）工程维修保养：停车场、门窗、地墙面、水池、道路等建筑物的小修小补。所需材料由甲方提供。

6、中标人需提供的相关制度或方案

（1）进退场交接方案；

（2）各项目岗位职责及工作程序；

（3）值班、交接班制度；

（4）登记制度及相关记录；

（5）安全岗位责任制；

（6）应急预案：包括紧急应对火灾、地震、暴雨等自然灾害的紧急应对；夜间盗抢、停电、停水、空调故障、水管损坏堵塞、特种设备管理、突发故障、事故的应急处理和联动；大型活动、交通疏导以及其他专门的紧急预案等；

（7）物业及物业管理、设备设施档案、资料；

（8）其他和物业服务相关的制度。

以上制度需在相应位置明示。

（四）物业服务人员的要求

保洁、秩序维护（保安）、会议服务、工程管理及食堂人员等配备要求：

1. 项目负责人：1 人

2. 保安人员：12 人

人员安排：街道本部秩序领班 1 人，东区秩序领班 1 人；除领班外，街道本部秩序维护队员 5 人，东区秩序维护员队 4 人，司法所秩序维护队员 1 人。街道本部、东区，按三班二运转，每班不少于 2 名；司法所，做五休二，日班不少于 1 人。

3. 保洁人员：8 人

人员安排：保洁主管 1 人，街道本部保洁员 3 人，东区保洁 3 人，司法所保洁 1 人，做五休二。

4. 会议服务：4 人

人员安排：街道本部 3 人，东区 1 人。做五休二。

5. 食堂服务人员：9 人

人员安排：厨师 4 人，厨工 5 人。

6. 工程管理：1 人

人员配备总数不得低于 35 人。所有服务人员需全部进驻采购单位及服务地点，不得兼职。中标单位须按照国家及苏州市的有关规定支付工资、加班费用（采购单位要求加班的，加班费由采购单位另行结算。）和交纳项目所在地的社会保险、住房公积金等。

采购单位要求中标单位服务人员在国家法定节假日、休息日和特殊情况下的加班费用不包含在本次招标中，确需加班的，中标单位服务人员需提前向采购单位报批，经采购单位审核批准后方可执行，并根据国家有关规定由采购单位另行结算。

序号	岗位	人数	要求
1	项目负责人	1 人	男女不限，年龄 40 周岁及以下。身体健康，具有大专或以上学历，2 年或以上管理经验，具有应急救护相关知识和能力。
2	保安（含保安领班 2 人）	12 人	男。保安领班年龄 45 周岁及以下，具有高中或以上学历，具有应急救护相关知识和能力；保安领班：（1）严格执行消防安全检查制度，确保接到报警信号后能迅速调度巡逻人员现场核实，并规范记录误报或火警处理全过程。（2）每日督导保安员重点检查疏散通道畅通性、应急照明及标识完好率，严禁占用消防通道；定期组织消防器材点检与维护，确保设施处于良好备用状态。（3）定期组织班组开展消防技能培训和应急演练，确保全员熟练掌握初期火灾扑救程序及紧急疏散引导流程，做到遇险不乱、处置得当。 其余 10 名保安年龄 60 周岁以下（不含 60 周岁），身体健康。**★保安领班需持有公安部门颁发的保安员证，其余 10 名保安提供承诺函（承诺中标后提供公安部门颁发的保安员证）并加盖投标单位公章。★保安**

			领班具有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证书。
3	保洁人员（含保洁主管1人）	8人	男女不限，保洁主管年龄40周岁及以下（含40周岁）；其余保洁人员，男60周岁以下（不含60周岁），女50周岁以下（不含50周岁）。具有初中或以上学历。
4	会议服务	4人	女，年龄50周岁以下（不含50周岁），大专或以上文化学历。具有应急救护相关知识和能力。
5	厨师	4人	男，年龄60周岁以下（不含60周岁），具备有效期内的健康证明。
6	厨工	5人	男女不限，男性年龄60周岁以下（不含60周岁），女性年龄50周岁以下（不含50周岁）。具备有效期内的健康证明。
7	工程管理（兼安全管理员）	1人	男，年龄60周岁以下（不含60周岁），大专及以上学历，具有应急救护相关知识和能力。**★须持有特种作业操作证（准操项目：高压电工作业），★须持有特种设备安全管理和作业人员证（A证）。**

（五）其它要求

1.中标单位对服务缺陷不予更正，有权追究其责任，并根据物业考核评分标准扣除相应款项。

2.中标单位须按照本采购文件的要求对该采购项目进行服务工作。

3.采购单位如遇部门调换办公区域或其他临时性工作需要，中标单位需极力配合采购单位完成工作。

（六）秩序维护要求

1.提供吴门桥街道办事处、东区办公楼的24小时秩序维护工作。

2.工作时间：要求全年每天提供24小时秩序维护服务。

3.工作职责和义务：

（1）根据采购单位的护卫管理的各项制度和相关运行文件，执行秩序维护服务工作；

（2）负责巡视吴门桥街道办事处、东区办公楼及司法所内的建筑物、设施设备、附属物，公共区域，办公用房的设施设备和物品，防范偷盗和损害财物的行为以及其它任何影响采购单位财产和人身安全的破坏行为。

（3）对进出采购单位区域的人员和货物实行验证或登记，谢绝未经采购单位许可的无关人员进入采购单位区域。

（4）对在办公区停放的车辆进行交通秩序和停车秩序的维护。

（5）对采购单位区域内的消防设施定期进行检查并书面报告相关设备的检查结果，配合采购单位组织进行相关消防演练。

（6）对办公区范围进行安全监控，防范各种涉及安全和消防等事故。

（7）对违反采购单位安全规定的人员及其行为进行防范和制止。

（8）协助采购单位在重大社会活动期间的相关护卫的配合工作。

（9）做好当班工作情况的记录并监管当班使用的保安设施设备。

（10）独立处理当班发生的常规性事务及问题并负责与下一班次人员交接。

（11）每月提供相关工作报告给采购单位备案。

（12）其它涉及本合同的服务内容，由采购单位安排的相关工作（如邮件、包裹的收发配合，个人防护用品的收发配合工作等）以及采购单位领导交办的其他工作。

（13）除检查和紧急处置需要外，未经采购单位许可，不得擅自动用采购单位所属的任何设备和物品或擅入任何禁入场所。

（14）本项目若发生治安、刑事案件或灾害事故时，秩序维护人员应采取有效措施积极予以制止并保护好现场，维持好秩序，向采购单位及本单位领导报告并向当地公安机关报案，使损失减少到最低限度。

4. 中标单位对进驻现场的保安须进行相关的治安保卫工作培训，并针对采购单位的规章制度、操作流程等规定进行全面岗位培训，不得出现安全责任事故。

5. 中标单位应对保安进行全面管理，并积极主动地与采购单位协调做好安全防范工作。

6. 保安人员上岗必须身着统一的保安服装，佩戴统一的标志符号。

（七）保洁服务要求

1. 工作时间：按一班制运转的方式，具体保洁工作时间为采购方工作人员正常上班前 1 小时至正常下班时间，每天与采购方工作人员同步。

2. 日常服务内容：由中标单位向采购方提供保洁服务，负责各标识牌、消防栓、建筑物内外地面、墙面、玻璃门窗、办公室、更衣室、卫生间、会议室、“门前三包”区域等的日常清洁。

3. 保洁服务作业要求：

范围	作业内容	标准	频率
会议室	地面拖抹	干净、无污渍	1 次/天+巡回
	物品整理	整齐	
	垃圾清理	及时、无溢漏	
	玻璃窗	干净、明亮	1 次/周
	开关面板	干净、无污渍	
	踢脚线	干净、无污渍	
卫生间	地面洗刷、湿拖	干净、无污渍	1 次/天+巡回
	整容镜擦拭	干净、明亮	1 次/天或按需
	台盆、台面、龙头擦拭	清洁、无水渍	1 次/天+巡回
	便池、座便器清洗、消毒	干净、无异味	1 次/天或按需
	垃圾清理	无垃圾、无溢漏	根据需要
	隔板擦拭	干净、无污渍	1 次/周
	门框擦拭	干净、无污渍	
	玻璃窗	干净、明亮	

	开关面板	干净、无污渍	
	踢脚线	干净、无污渍	
大厅	地面湿拖（或牵尘）	干净、无污渍	1 次/天+巡回
	桌椅擦拭	干净、无污渍	
	大门玻璃	干净、明亮	
	垃圾清理	干净、无溢漏	
	墙面	干净、无蜘蛛网	按需
	踢脚线	干净、无污渍	1 次/周
公共走道、楼梯	地面湿拖(或牵尘)	干净、无污渍、无垃圾	1 次/天+巡回
室外卫生（广场、停车场等）	道路清扫	干净、无树叶	1 次/天+巡回

4.环境卫生的管理，主要通过完成日常清洁、保洁等基础工作，包括定时、定点、定人进行生活垃圾的分类收集、处理和清运，通过清、扫、擦、拭、抹等专业性操作，保护友新街道的环境，维护保洁区域所有公共地方、公用部位的清洁卫生，从而塑造文明形象，提高环境效益。

5.除检查和紧急处置需要外，未经采购方许可，保洁人员不得擅自动用采购方所属的任何设备和物品或擅入任何禁入场所。

6.保洁人员必须遵守采购方的规章制度和劳动纪律。

（八）餐饮服务工作内容及要求

1.工作餐：满足吴门桥街道办事处工作人员早餐、午餐约 150 人工作餐供应服务（实际用餐人数以街道办事处最终确定数为准），工作餐标准由采购方制定，采购方每天确定用餐人数报餐饮部以杜绝浪费，采购方负责食材供给（中标单位负责采购，采购方同步验收），中标单位完成加工制作及供应，中标单位应提前将一周菜谱上报采购方。每餐饭菜必须在就餐前 15 分钟准备完毕。加工后的饭菜要注意保温、保洁。就餐期间餐厅员工应根据就餐情况及时调配饭菜，保证饭菜供应充足。

2.餐具用品：做到卫生、洁净、消毒；餐室（厨房）无蝇、无虫。

3.伙食调剂恰当，味道可口，品种花色多样。

4.每周五上午在食堂显著位置提前公布下周菜单。

（九）会议服务内容及要求

负责街道内各类会议、培训教育的会议茶水服务，会议音控服务。做好采购方各类中大型会议、学习培训等活动的服务保障工作。

要求物业不断提高采购人的会务保障水平，会议客服须熟悉会议服务流程和接待业务，能独立完成会议策划和组织实施工作，有较强的沟通协调能力，能统筹安排落实采购人各部门的会议会务保障。

要求安排专职会务人员，负责来客的引导以及茶水服务。在不影响办公的前提下，根据需要进行卫生保洁服务。

采购人职能部门负责提供会议的内容及名单，会议的台牌及席卡制作由物业负责。

（十）工程管理要求

设备维护维修人员要做好大楼的电器设备的维护和维修工作，要求熟悉大楼服务区所有电器设备种类、数量、性能和使用，严格遵守各项操作规程和各项规章制度，随时检查电器设备的运行状态。做好各种设备设施的维护维修，坚持随叫随到的服务原则，发生故障时尽最大可能立即修复，实在无法修复的立即通知由业主单位指定的专业维护单位进行维护、维修；公共场所的设备如发生丢失、人为损坏的负责赔偿和修复。

实行防火责任制，经常开展消防安全教育，组织防火检查，消除火灾隐患，定期检查消防器材和设施，发现问题及时与业主联系，配合设备设施维修。

做好办公区域所属水、电等设备（设施）的正常使用、检修与维护，确保设备性能良好、运转正常，并负责好办公区域固定设备的维护及保养，包括：电气运行维护管理，室内外照明的运行维修管理，给排水和卫生设备系统的运行维修管理。

做好门窗、地墙面、水池、道路、给排水、水电等日常维修工作，做好室内照明的运行、维修和管理，中标单位应有节能管理措施。对灯具、灯泡自然损坏的由中标单位及时修复，维修耗材由采购单位负责。

2. 合同履行期限：自 2026 年 8 月 28 日起至 2028 年 8 月 27 日止。

3. 履约地点：甲方指定地点

4. 履约担保：是否收取履约保证金 □是 ☑否

收取履约保证金形式：无

收取履约保证金金额：无

5. 如采购文件要求中标（成交）供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。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。

五、履约验收

甲方将根据《江苏省财政厅关于印发<江苏省政府采购履约验收管理办法>的通知》（苏财规〔2024〕7号）相关要求，成立验收小组，负责采购项目履约验收具体工作。

1.验收组织方式：☑验收小组验收

2.验收的实施主体：甲方

3.履约验收时间：供应商提出验收申请之日起 15 日内组织验收

4.履约验收方式：☐一次性验收

☑分期（段）验收：共分 24 期（段），分期（段）验收的工作由甲方组织按物业考核标准实施考核验收。

5.履约验收的内容：包括但不限于组成合同文件所要求的服务内容或承诺，具体为本项目服务质量、服务进度、人员及设备配备情况、项目需求、服务承诺等

6.履约验收标准：附件：物业考核评分标准

7.履约验收其他事项：无

六、甲、乙双方权利及义务

1.甲方权利及义务：

（1）签署合同后，甲方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。甲方有权对乙方的履约行为进行检查，并及时确认乙方提交的事项。甲方应当配合乙方完成相关项目实施工作。

（2）甲方有权要求乙方按时提交各阶段有关安排计划，并有权定期检查乙方提供服务的质量等内容。甲方有权督促乙方工作并要求乙方对不符合合同约定或相关法律规定的服务进行整改。

（3）甲方应当按照合同约定及时组织验收。

（4）甲方应当协助乙方进行本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。

（5）甲方应当根据合同约定及时向乙方支付合同价款，不得以内部人员变更、履行内部付款流程等为由，拒绝或迟延支付。

（6）国家法律法规规定及合同约定应由甲方承担的其他义务和责任。

2.乙方权利及义务：

（1）签署合同后，乙方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。

（2）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（采购）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，配合甲方的履约检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作。

（3）乙方有权根据合同约定向甲方收取合同价款。

（4）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）响应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。

（5）国家法律法规规定及合同约定应由乙方承担的其他义务和责任。

七、知识产权保护

乙方为提供服务所使用或交付的相关产品应当享有知识产权或经权利人合法授权，保证没有侵犯任何第三人的知识产权等权利。本条款所称知识产权，包括但不限于专利、商标、著作权、商业秘密、外观设计、软件著作权、集成电路布图设计、开源代码相关权利及其他依法受保护的知识产权。

因违反前述约定对第三人构成侵权的，应当由乙方向第三人承担法律责任；甲方依法向第三人赔偿后，有权向乙方追偿。甲方有其他损失的，乙方应当赔偿。

八、保密义务

甲、乙双方对采购和合同履行过程中所获悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，均有保密义务且不受合同有效期所限，直至该信息成为公开信息。泄露、不正当地使用国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，应当承担相应责任。

九、违约责任

1. 甲方违约责任：

（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。

（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：

（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）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。

（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。

（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。

（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。

十、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。

十一、合同变更、中止与终止

1.合同的变更

政府采购合同履行中，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的服务，并就此与乙方协商一致后签订补充协议。

2.合同的中止

（1）合同履行过程中因供应商就采购文件、采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要的，可以中止合同的履行。

（2）合同履行过程中，如果乙方出现以下情形之一的：①经营状况严重恶化；②转移

财产、抽逃资金，以逃避债务；③丧失商业信誉；④有丧失或者可能丧失履约能力的其他情形，乙方有义务及时告知甲方。甲方有权以书面形式通知乙方中止合同并要求乙方在合理期限内消除相关情形或者提供适当担保。乙方提供适当担保的，合同继续履行；乙方在合理期限内未恢复履约能力且未提供适当担保的，视为拒绝继续履约，甲方有权解除合同并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

（3）乙方分立、合并或者变更住所的，应当及时以书面形式告知甲方。乙方没有及时告知甲方，致使合同履行发生困难的，甲方可以中止合同履行并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

（4）甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替为由中止合同。

3. 合同的终止

（1）合同因有效期限届满而终止；

（2）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。

②如果乙方未能履行合同规定的其他任何义务。

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。

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）如果乙方破产，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利。

4. 涉及国家利益、社会公共利益的情形

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

1. 乙方不得将合同转包给其他供应商。涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响

应）文件规定进行合同分包。

2. 乙方执行政府采购政策向中小企业依法分包的，乙方应当按采购文件和投标（响应）文件签订分包意向协议，分包意向协议属于本合同组成部分。

十三、争端的解决及法律适用

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。

5. 本合同的订立、生效、解释、履行及与本合同有关的争议解决，均适用法律、行政法规。

6. 本合同条款与法律、行政法规的强制性规定不一致的，双方当事人应按照法律、行政法规的强制性规定修改本合同的相关条款。

十四、通知

1. 本合同任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同中所约定的通讯地址、联系人、联系电话或电子邮箱。

2. 一方当事人变更名称、住所、联系人、联系电话或电子邮箱等信息的，应当在变更后3日内及时书面通知对方，对方实际收到变更通知前的送达仍为有效送达。

3. 本合同一方给另一方的通知均应采用书面形式，传真或快递送到本合同中规定的对方的地址和办理签收手续。

4. 通知以送达之日或通知书中规定的生效之日起生效，两者中以较迟之日为准。

十五、合同生效

1. 双方签约人为各自法定代表人或其委托代理人。

2. 本合同系指本文件及其附件中的所有部分，招标（采购）文件、乙方的投标（响应）文件、中标（成交）通知书、乙方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。

7.本合同签订地为：江苏省苏州市。

甲方（采购人）		乙方（供应商）	
单位名称（公章或合同章）	苏州市姑苏区人民政府吴门桥街道办事处	单位名称（公章或合同章）	苏州天鸿宝地物业管理经营有限公司
法定代表人或其委托代理人（签字或签章）		法定代表人或其委托代理人（签字或签章）	
签订日期	2026.8.17	签订日期	2026.8.17
住所	苏州市姑苏区人民政府吴门桥街道办事处	住所	苏州市姑苏区城北东路1188号江星广场4号楼
联系人		联系人	
联系电话		联系电话	0512-69359703
通信地址	苏州市姑苏区人民政府吴门桥街道办事处	通信地址	苏州市姑苏区城北东路1188号江星广场4号楼
邮政编码		邮政编码	
电子邮箱		电子邮箱	
统一社会信用代码		统一社会信用代码	91320508314053321XW

附件：

物业考核评分标准

一、服务履约验收

采购人定期和不定期地对提供中标人的服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈中标人。并每月对“清卫保洁及绿化养护”、“公共秩序管理”、“工程维修”、“房屋维护”、“会务服务”、“人员管理”等内容的检查结果进行考核（详见考核表）。

物业服务实行百分制考核，每月考核一次，综合考评分应在95（含）分以上，如出现考评分低于95分的情况，按如下处理：

考评分在90以上95以下的（含90分）每1分扣5000元（例：综合考评得92.5分，95-92.5=2.5分，应扣款2.5*5000=12500元）；

考评分在85以上90以下的（含85分）每1分扣10000元（例：综合考评得88分，95-88=7分，应扣款7*10*1000=70000元），最高扣款为当月的所有管理费（也称公司利润）。

考评分在85分以下的每1分扣20000元（例：综合考评得82分，95-82=13分，应扣款13*20000=260000元），最高扣款为当月的所有管理费（也称公司利润），且当月综合考评不达标。如中标人在年度服务期内两次物业服务月综合考评未达标，则年度综合考评不达标，采购人有权终止合同。

附件：物业考核明细表（采购人根据项目实际内容调整考核内容和扣分分值）

序号	考核内容	分值	扣分说明	考核得分
一	**综合管理**	10		
1	建立健全各项管理制度和各岗位工作标准，在醒目位置公示，并制定具体落实措施、考核办法；有关检查有书面记录，设备、设施档案资料齐全分类成册，查阅方便。	2		
2	建立投诉登记回访制度，各岗位有效投诉处理率达100%，有效投诉次数每月≤3次；突发事件处理的及时率100%；各种投诉处理、回复率100%。	3		
3	员工有责任心、吃苦耐劳、工作规范，遵守办公楼各项管理规定，无打架斗殴、吵闹等现象。	3		
4	加强企业文化建设，提升员工工作技能，提高员工队伍稳定性。	2		
二	**环境保洁服务**	15		
1	每月有保洁工作计划，制定检查登记表，落实检查并记录。	1		
2	所有公共区域，做到每日至少清扫两次，巡回保洁，保证环境卫生。	2		
3	公共服务区域内的地面、地毯、扶手、门窗玻璃、玻璃幕墙，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗，天花板、栏杆、楼梯、电梯等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。	3		
4	公共区域内绿化摆放整齐，保持清洁，定期做好洒水等基础保养。	2		

5	公共区域、卫生间无堆积垃圾。	2		
6	服务区域内垃圾桶的存量不超过上缘，垃圾不在筒箱内过夜。垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇。	2		
7	积极推进垃圾分类工作，督促入驻单位精准投放垃圾，做好服务区域垃圾“二次分拣”工作，并负责分类垃圾的集中收运投放。	3		
三	**会议会务服务**	**9**		
1	会议服务员要做好仪容仪表的自我检查，做到仪容端庄，仪表整洁；工作中精神饱满，面带微笑，全神贯注；接待客人要做到主动热情，礼貌服务，语言规范。	2		
2	根据会议内容、规模提前做好会务准备，会议前 2 小时设备主管安排设备人员对会场的空调、照明、电器设备以及门、窗进行全面检查，发现问题立刻解决与排除。	2		
3	会议过程中按标书中的相关规定进行服务，根据会议主办单位要求，确保音响系统、会议系统等设备设施的正常运行。	3		
4	会议结束后做好会场的清洁整理工作，检查是否有客人遗忘的物品；关闭照明、空调等电器开关，话筒、座位复位；协助会议组织者撤下会标等；对会议内容必须保密。	2		
四	**公共秩序维护与安全管理**	**20**		
1	按规定做好来人来访的通报、证件检验、登记工作；杜绝闲杂人员进入办公区域，维护办公区域安全、正常的工作环境；对物品进出进行监管，杜绝危险物品进入办公楼内。	3		
2	对外来施工流动人员管理、巡逻管理、处理突发事件等秩序维护有方案，人员职责明确，方案合理适用；重点区域、部位应每两小时进行一次巡视、检查并记录。	3		
3	管理区域内的监控设备应 24 小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼各出入口、内部重点区域的安全监控、录像。	3		
4	做好车辆引导工作，加强地面停车位的管理，保持停放有序，杜绝乱停乱放现象。严格按照相关要求预留停车位。	3		
5	制定物业突发公共事件的应急预案，并在物业相关办公室予以公布。每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演习。	2		
6	消防管理制度健全，建立消防责任制，完善相关标识，专人定期维护消防器材；消防档案齐全、资料更新及时；	2		
7	消防系统设施设备齐全、完好无损，运行正常，巡检、点检、点动记录齐全；有突发火灾应急方案，每年至少进行一次消防宣传和消防演习，无火灾安全隐患。	2		
8	杜绝火灾等责任事故和治安、刑事案件	2		
五	**设施、设备维修和保养**	**10**		
1	按规定编制年度保养、点检计划和月度工作计划并执行；每日监测设备运行正常，定期校验并记录；设施设备保养良好，无明显锈蚀，无重大管理责任事故。	3		
2	按标书规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作；安防系统等智能化设施设备运行正常，巡检及时记录完整。	3		
3	严格执行用电安全规范，确保用电安全；制订停电应急处理预案；	3		

	应急照明设施完好，有编号、有点检记录。			
4	按月度工作计划，完成相关任务，推进办公楼设备间标准化建设。	1		
六	**办公楼管理与维修养护**	**14**		
1	办公楼内外干净整洁，玻璃幕墙清洁明亮、无破损（2 米以下）；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象；玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响。	4		
2	办公楼内外（除地下停车场）无积水、浸泡发生；遇有事故，在规定时间内进行抢修，各楼层无较大面积漏水等现象；制定相关应急处理方案。	4		
3	对临时施工现场按规定进行管理、巡视，遇突发事件按规定处置。	3		
4	配合机关房产管理所做好办公楼各楼层标识标牌上墙工作，张贴整齐、美观，并保持清洁。	3		
七	**工程综合维修及巡查**	**13**		
1	办公楼设施设备做到安全运行和节能操作，发现故障立即报告并及时排除，调整各楼层通道公共照明模式，节约用电；公共照明、水电设施每天检查一遍。	4		
2	办公楼水、电设备、门锁维修不过夜；遇电路故障断电，水管爆裂、水龙头漏水、门锁开不了、门窗便池毁坏及墙面破损，要随时修复；排水管、排污管要保持畅通，如有堵塞应立即疏通，厕所堵塞应当天疏通（需换厕盆的除外）。	3		
3	日常维修接到报修信息后，必须 15 分钟内赶到现场进行处理。若无能力修复，立即报告相关部门的有关人员及领导；配合专业单位进行保养及维修工作。	3		
4	工程综合维修人员日常工作，实行定期巡查维修制；巡查内容包括配电设施、照明及供电设施、空调设施、消防设施、通风设施、给排水设施、房屋及装修设施、室外构筑设施、其他公用设施；每天对所有公共区域和房间进行巡查，并随时记录和处理；每天检查各楼层电热水器。	3		
八	**人员配备、管理**	**9**		
1	所有员工资质不得低于招标书规定，所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录，知晓本岗位的服务礼仪；重要岗位人员必须经采购单位人事部门考核、政治审查通过后方可录用。	3		
2	保持人员的稳定，管理及工程人员年流动率不超过 10%，普通服务人员的年流动率不超过 20%。遇调动或辞职时，管理主管和工程综合维修人员提前 20 天、保安提前 10 天、保洁提前 7 天告知业主并得到同意后才能更换，按要求及时补充相应人员，提前做好交接班，新到人员档案信息及时备案到采购单位。对业主认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。	3		
3	资金使用按要求实施。	3		
合计	**注：考核办法为集中检查结合日常巡查的方式进行，每发现一处不合格项，扣 0.1—0.5 分/次，以上项目情况严重、影响较大的加倍扣分。**	100		

二、试用期履约考核

试用期 1 个月，试用期内如进场实际人员配置与投标文件不符，且未能取得采购方书面同意的，合同终止。试用期间参照本办法单独考核，考核期为 15 天，若考核得分低于 80 分的，物业公司应在 15 天内整改到位，如无法整改到位，为试用不合格，采购人有权终止合同，应结算的物业管理费=合同金额×实际服务月数/24-考核扣减金额，乙方已收取预付款的，预付款扣除应结算的物业管理费用后退回甲方。

试用考核不合格，提前终止合同的，全部履约保证金（如有）在办妥退场交接手续后 15 个工作日无息退还。

2、验收结果不符合采购要求的，采购方有权终止合同，一切损失、检测费用及专家费用等由中标方承担。