服 务 合 同

项目名称：启东市吕四港镇香堂苑安置区2026年物业管理服务项目

甲　　方：启东市吕四港镇人民政府

乙　　方：启东市银鹤物业管理有限公司

日　　期：2026年9月30日

夸克扫描王
极速扫描，就是高效

甲　方：启东市吕四港镇人民政府

乙　方：启东市银鹤物业管理有限公司

根据政府采购相关要求，启东市吕四港镇香堂苑安置区2026年物业管理服务项目，通过竞争性谈判方式采购，经过评委的严格审核评定，确定启东市银鹤物业管理有限公司为本项目乙方。甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《物业管理条例》等法律法规的规定，并按照公正、平等、自愿、诚实信用的原则，同意按照以下条款和条件，签署本合同。

第一条、合同文件组成

本合同由合同文本和下列文件组成，如有不一致之处，以下列文件的排列顺序为准：

1. 本合同书及其附件、补充协议；

2. 中标通知书；

3. 乙方在评标过程中做出的书面澄清或承诺；

4. 招标文件；

5. 投标文件。

第二条、物业管理内容

（一）物业共用部位的维修、养护和管理

1. 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况。

2. 每周巡查1次楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

3. 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。

（二）物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理

1. 对共用设施设备进行日常管理和维修养护。

2. 建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

3. 设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

4. 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

夸克扫描王
极速扫描，就是高效

5.道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

6.路灯、楼道灯完好率不低于90%。

7.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；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

8.电梯运行维护：

（1）乙方作为电梯使用管理单位，应严格落实电梯安全管理主体责任，配备电梯安全管理人员，建立“一梯一档”电梯安全技术档案，制定“日管控、周排查、月调度”动态风险防控机制。

（2）应委托具有相应资质且信誉良好的电梯维保单位进行电梯日常维护保养，签订规范有效的维保合同，并加强对维保单位的监督管理。

（3）严格按照《电梯维护保养规则》（TSG T5002-2017）要求，落实半月、季度、半年、年度维保项目，对电梯进行清洁、润滑、检查、调整，及时更换不符合要求的易损件，如实记录维保情况，保障电梯安全运行。

（4）建立电梯故障应急预案，保持电梯紧急报警装置24小时有效联系。接到电梯故障或异常情况通知后，应立即通知维保单位处置。发生电梯困人事件时，乙方须在15分钟内到达现场，维保单位须在30分钟内抵达现场实施救援。因维保单位过错造成事故，由乙方先行向甲方/住户承担责任，乙方可向维保单位追偿，避免乙方以是维保单位责任为由推诿。

（5）配备24小时应急救援电话，接到故障报告后应立即响应，及时派员处置。

（6）积极配合政府部门的电梯年度检验工作，确保电梯年检一次性通过。因维保原因导致年检不通过的，相关整改费用及责任由乙方承担。

（7）及时公示电梯维保信息，包括维保单位、维保周期、费用收支及分摊情况等。

（三）物业共用部位和相关场地的清洁卫生，雨、污水管道的疏通

1.道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次。及时清除道路积水、积雪。

2.区内公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。

3.根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

（四）公共绿化的养护和管理

1.有专业人员实施绿化养护管理。

2.对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护，苗木的补种。

夸克扫描王
极速扫描，就是高效

3. 定期清除绿地杂草、杂物。

4. 适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

5. 适时喷洒药物，预防病虫害。

（五）车辆停放管理

1. 进出的各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行；

2. 停车场管理有序，排列整齐；

3. 非机动车集中停放，管理有序，场地整洁；

4. 发现车辆未上锁及乱停乱放进行忠告或纠正，发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止。

（六）公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理

1. 对进出的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放。

2. 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

（七）物业档案资料管理

1. 档案资料齐全完整，分类成册，管理完善，合理分类，查阅方便；

2. 房屋及其共用设施设备档案资料齐全，查阅方便；

3. 建立业主及使用人档案，查阅方便；

4. 及时变更登记，账物相符。

（八）其他要求

1. 乙方必须无条件配合老小区改造建设，做好协调、管理等工作。

2. 物业服务费的结算形式采取“包干制”。

（九）人员配备要求：

1. 人员配备：足额配置物业服务人员，服务人员不少于8人，工资不得低于启东市最低工资标准。项目经理及相关管理人员、技术人员等由乙方另行配备。乙方必须遵守劳动法规，依法规范用工，全员签订劳动（劳务）合同，全员办理相应的社会保险。合同期内，物业服务人员的增减必须每月报甲方备案。

2. 合同签订生效后【7】个工作日内，乙方配齐全部服务人员，人员配置到位并经甲方查验合格后进场开展物业服务；签约前乙方提交拟派驻人员劳动、劳务合同、社保名册备查。若合同生效后逾期未配齐人员，按本合同违约条款处理。

3. 乙方应根据项目要求和现场情况，以及培训、人工、管理、耗材、财务等所

夸克扫描王
极速扫描，就是高效

有费用，如一旦中标，在项目实施中出现任何遗漏，均由乙方免费提供，甲方不再支付任何费用。

（十）空置房物业费

1.未安置空置房：物业费以本项目中标单价为计算标准，由吕四港镇政府按中标单价的70%支付。

2.已安置空置房：物业费由住户按本项目中标单价全额支付。

第三条、服务范围与标准

（一）服务范围

1.吕四港镇香堂苑安置区北区：非电梯住宅总建筑面积27467平方米，商业总建筑面积2982平方米。

2.吕四港镇香堂苑安置区南区：住宅总建筑面积23519平方米（非电梯住房建筑面积8003平方米、电梯住房建筑面积15516平方米），商业总建筑面积3376平方米。

（二）服务标准

非电梯住宅部分参照启发改〔2019〕98号关于印发《启东市物业服务收费管理实施细则》通知中的二级服务标准，电梯住宅部分参照启发改〔2019〕98号关于印发《启东市物业服务收费管理实施细则》通知中的四级服务标准。

第四条、服务期限及合同终止

1.服务期：一年，自合同签订之日起开始服务工作。

根据《政府购买服务管理办法》第二十四条规定，本项目根据采购结果，采取一次招标三年沿用。服务期自合同签订之日起一年，实行一年一考核一续签合同的办法，一年合同期满后，甲方可自主决定是否续签下一年度合同。如甲方因未获得预算批复或次年预算压减或需求变化等其他原因经书面通知供应商后，合同到期终止不再续签，乙方自行承担相应风险。），如果乙方没有达到合同所要求履行条件之一的，则甲方有权在委托期限内随时终止合同。

2.委托期内终止合同情形如下：

（1）乙方理应按照《中华人民共和国民法典》为所有人员按时发放基本工资（不低于国家政策性规定）、定额缴纳相关五险一金；如未能按政策规定实施而产生劳资纠纷，且不能妥善整改解决直接影响服务质量的。

（2）乙方未按照投标时承诺要求配置或减少人员数量，影响服务质量。

（3）乙方未经业主方同意擅自变动或调动人员的。

夸克扫描王
极速扫描，就是高效

（4）对业主方提出劝辞建议的不称职人员未及时予以清退或调离并及时补足人员的。

（5）乙方未按照业主方规定要求按时发放服务人员的工资。

（6）因乙方工作失职造成业主方重大安全保卫事故、其他责任事故或隐瞒、瞒报安全责任事故。

（7）累计三次以上有严重违规违纪现象。

第五条、考核办法

（一）考核内容：规章制度的建立、服务管理、环境卫生、绿化养护、公共设施设备管理。

（二）考核办法的实施

1.一月一考核并公布考核结果。

2.考核得分采用百分制。采取看现场、查资料、走访业主、征询所在社区意见等方法，进行考核。考核组的成员单位，根据各自职能，进行评分、打分，并经物业公司签字确认。

（三）考核结果的运用

1.考核的评分结果与物业费的拨付结合。季度拨付前，对之前每月的考核打分进行汇总，计算出平均分为每月的考核得分，根据考核得分比例进行支付。

2.合同终止条件：发生一次月度考核得分低于80分的，不再续签下一年度合同；连续两次月度考核得分低于 70 分的，甲方有权单方解除本物业服务合同。

3.物业公司应做好小区内的安全管理工作，加强对小区内落水管、外墙涂料、煤气管道、消防设施、下水道堵塞、太阳能热水器等可能存在安全隐患的设施设备的巡查工作，发现问题及时上报。若因小区物业未及时处置引起小区居民财物受损或人身安全的，由物业公司承担所有后果，并视情况解除物业服务合同。

第六条、物业管理服务费及结算方式

（一）合同金额

合同总金额为人民币：叁拾万玖仟肆佰陆拾捌元陆角，￥309468.6元，包含但不限于所招人员的工资、奖金、社会保险、**公共能耗费**、管理费、**电梯的年检费、保险费、维保费**、规费、利润、税金及其他一切费用，结算时合同单价不作调整。

（二）费用构成明细

夸克扫描王
极速扫描，就是高效

序号	项目	分类	面积（平方米）	单价（元/月/㎡）	合价（元/年）	备注
1	北区	非电梯住宅	27467	0.15	49440.6	由乙方向住户收缴
				0.3	98881.2	政府购买服务费用
		商业	2982	0.4	14313.6	由乙方向住户收缴
2	南区	非电梯住宅	8003	0.1	9603.6	
		电梯住宅	15516	0.65	121024.8	
		商业	3376	0.4	16204.8	

（三）结算方式

季度拨付前，对之前每月的考核打分进行汇总，计算出平均分为每月的考核得分，根据考核得分进行支付。以考核得分 90 分为基准分，得分在 90 分以上（含 90 分）的按成交报价的 100%结算，每低于基准分 1 分（得分采用四舍五入法保留整数）扣成交报价的 1% ；得分在 70 分以下的，成交报价不予支付。

第七条、履约保证金

1、本项目成交后的履约保证金为项目成交价的 10%（人民币：叁万零玖佰肆拾陆元捌角陆分 ，¥ 30946.86 元），乙方的履约保证金须在成交通知书发出之日起至合同签订前汇入甲方账户（应当以数字人民币、支票、汇票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交），乙方凭成交通知书与甲方签订合同。超期或未有协商，则视为自动放弃成交资格。

2、乙方全部履约合同义务，经甲方验收合格无质量、进度等问题的，采购人在验收合格后一次性退还履约保证金，采购人若逾期退还履约保证金的，按照逾期部分的每日 0.05%支付违约金。

3、发生以下情况的，履约保证金不予退还或部分退还：

a. 签订合同后，乙方不履行合同义务的，甲方有权全额扣除履约保证金，全额不予退还，同时甲方亦有权终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。

夸克扫描王
极速扫描，就是高效

b. 乙方在履约过程中发生违约行为，给甲方造成损失的，甲方有权在乙方缴纳的履约保证金中予以扣款，以弥补甲方经济损失，不足的部分乙方另外补齐。

第八条、甲方的权利与义务

（一）甲方的权利

1. 甲方根据项目要求，督促乙方按投标时的人员配备方案及时投入管理，如与乙方投标时的方案有差距的，有权责令乙方整改到位。

2. 对乙方的管理实施日常监督检查，如因乙方管理不善，造成重大经济损失和管理失误，甲方有权单方面解除合同，并扣除履约保证金。

3. 委托乙方对违反物业管理法规、政策及相关管理制度的部门和人员进行处理，包括：责令停止违章行为、赔偿经济损失，情节严重者追究其法律责任。

（二）甲方的义务

1. 乙方正式接手进驻前，甲方向乙方无偿提供管理用房，面积约 250 平方米，位置在北区底层商铺。

2. 协助乙方做好物业管理宣传教育工作，督导物业使用人配合乙方的物业管理活动。

第九条、乙方的权利与义务

（一）乙方的权利

1. 在物业日常管理过程中，对无法解决的事故或物业设施需要维修、保养要及时向甲方反映。对物业使用人违反法规、规章的行为，提请甲方处理。

（二）乙方的义务

1. 按投标文件承诺，负责物业管理所必备的人员、物资装备和各项管理承诺指标的落实。

2. 未经甲方书面同意，乙方不得将本物业的管理责任转让给第三方，未经甲方同意不允许乙方分包或转包甲方服务管理事宜。

3. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需要在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意后报有关部门批准方可实施。

4. 接受政府有关部门的监督、指导，并接受甲方的监督、检查。物业管理从业人员必须遵守甲方内部的管理制度，服从甲方整体管理。

5. 乙方需与所有物管人员单独签订保密协议，若因物管人员造成的泄密，乙方应承担相关责任。

夸克扫描王
极速扫描，就是高效

6. 本合同终止前 15 日内，向甲方按清单移交原接收的全部物业管理档案资料。

第十条、管理目标

1. 清洁、保洁率 99%以上。

2. 处理及回访率 100%。

3. 有效投诉率 1%以下，投诉处理率 100%。

4. 管理人员专业培训合格率 100%。

5. 会务服务满意率 98%以上。

6. 业主/使用人对物业管理满意率 98%以上。

7. 设备完好率 100%。

第十一条、甲方违约责任

1. 甲方擅自干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理和经营活动的，造成乙方损失的，甲方应承担赔偿责任。

2. 除本合同另有约定外，甲方无正当理由提前解除合同的，须向乙方支付违约金，违约金按年物业管理费用的 20%计算；给对方造成的经济损失超过违约金的，守约方有权追偿。

第十二条、乙方违约责任

1. 甲方或业主书面投诉的，乙方应在收到投诉通知后 1 个工作日内提出书面整改方案并启动整改工作。

2. 涉及紧急情况（如电梯困人、消防隐患、水管爆裂等），乙方应立即响应并按合同约定的应急预案处置。

3. 乙方逾期未响应整改要求的，甲方可给予书面警告；累计 3 次逾期未整改的，甲方有权视情节扣减履约保证金或解除合同。

4. 乙方未按照承诺配置人员或减少人员数量的，影响服务质量，甲方有权要求限期整改，逾期未整改的，甲方有权解除合同。

5. 乙方未经甲方同意擅自更换管理处经理或承诺的各管理人员的，甲方有权要求改正，拒不改正的，每发生一次扣减履约保证金的 5%。

6. 因乙方管理不善或操作不当等原因，造成损失的，由乙方按实赔偿。造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理（事故发生的原因以相关权威机构的鉴定结论为准）。

7. 未经甲方书面同意，乙方擅自将本物业的管理责任转让给第三方或分包给第

夸克扫描王
极速扫描，就是高效

三方的，甲方有权单方解除合同，且乙方应支付合同总价 10%的违约金，并赔偿因此给甲方造成的经济损失。

8. 乙方在本合同期限内擅自停止物业服务的，甲方可要求乙方继续履行，并应当按合同总价 10%向甲方支付违约金；前述行为给甲方造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。

9. 合同终止时，乙方未按照合同约定撤出物业区域、移交物业管理档案资料及管理用房的，每逾期一日，应向甲方支付 1000 元违约金，直至按约定完成移交为止。支付违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当补足。

10. 乙方擅自提高本合同约定的服务价格的，甲方有权单方解除合同，且乙方应支付合同总价 10%的违约金，并赔偿因此给甲方造成的经济损失。

11. 乙方未按本合同约定的时间开始提供物业服务的，每逾期一日，应向甲方支付合同总价千分之一的违约金；逾期超过 15 日的，甲方有权解除合同，乙方还应支付合同总价 10%的违约金并赔偿由此给甲方造成的全部损失。乙方逾期履行本合同项下其他主要义务的，甲方有权要求限期改正；逾期未改正的，每逾期一日按合同总价的 0.5‰向甲方支付违约金，逾期超过 15 日的，甲方有权解除合同并扣罚相应履约保证金。

第十三条、双方违约责任共则

1. 本合同另有约定外，一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，造成对方损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益。

2. 合同执行期间发生不可抗力事件，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任，按有关法规、政策规定及时协商处理善后事宜。

第十四条、争议解决

本合同发生争议，甲方、乙方应及时协商解决，协商或调解不成时，可向项目所在地人民法院起诉。

第十五条、其他约定

1. 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。

2. 未尽事宜，本合同未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国政府采购法》之规定解释。

3. 本合同自甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章之日起生效。

夸克扫描王
极速扫描，就是高效

4. 双方确认本合同履行过程中所有通知、函件、法律文书等文件均须按照本条款约定地址及方式送达：1. 采购方送达地址：【启东市吕四港镇人民政府】，联系人：【施峰峰】，联系电话：【13921632144】；2. 服务方送达地址：【　　】，联系人：【　　】，联系电话：【　　】；3. 一方变更送达地址须提前 3 个工作日书面通知对方，否则按原地址送达即视为有效送达；4. 邮寄送达的，签收之日为送达之日，邮寄被退回的，退回之日视为送达；电子送达的，发出之日视为送达。

甲方（盖章）：

法定代表人或

委托代理人（签字或盖章）：

联系电话：

开户银行：

银行账号：

乙方（盖章）：

法定代表人或

委托代理人（签字或盖章）：

联系电话：18251320079

开户银行：

银行账号：

签订时间：2026 年 9 月 30 日

夸克扫描王
极速扫描，就是高效

安置房居住区物业服务考核评分表

小区名称：　　小区负责人：　　考核时间：

序号	基本项目	考核主要内容	评分标准	考核组评分	扣分原因
1	一、规章制度（15分）	建立住户和空、闲置房屋档案，方便查阅。	未建立住户档案扣1分，未建立闲置房屋档案扣1分，档案不全扣0.5分。		
2		制定小区管理规约和员工岗位职责，并在小区显著位置予以公示。	未制定小区管理规约扣1分，未制定员工岗位职责扣1分，未公示扣1分。		
3		建立员工到岗、在岗制度，保证24小时有人值班巡逻，值班记录清楚。	未建立员工到岗、在岗制度扣1分；值班巡逻记录不全扣1分，无记录扣2分。员工出勤率必须达到95%以上，如达不到的扣3分。		
4		建立供水、供电、火灾等事故应急处理方案，并定期组织物业人员培训。	无应急处理方案扣2分，未组织人员培训扣2分。		
5	二、服务管理（20分）	物业人员配备到位，结构合理，重要岗位配备专业人员。	未按合同约定配齐工作人员少1人扣2分，有1个重要岗位未配备专业人员扣4分。如有主要人员变更的，必须经采购单位签字同意，否则扣5分/人。		
6		员工统一着装，佩戴标识，行为规范。	员工无统一着装扣2分。		
7		员工具有相关工作经验及从业资质，符合招标文件要求。	有1名员工不达标扣2分。		
8		在服务显著区域公示服务电话，及时处理住户的报修、求助，定期收集住户问询、质疑、投诉等各类信息，并及时反馈，有记录。	未公示服务电话扣1分，未及时处理住户投诉扣1分。		
9	三、环境卫生（20分）	合理布置垃圾桶，垃圾不得随地堆放，非生活垃圾堆放至指定地点。	关键部位未配置垃圾桶扣1分，垃圾随地堆放扣1分，非生活垃圾未堆放在指定地点扣1分。		
10		小区无乱设摊点、乱设广告牌和乱堆放现象。	发现1起乱设摊点、乱设广告牌或乱堆放现象扣0.5分。		
11	三、环境卫生（20分）	清洁卫生职责明确，有专职的清洁人员和明确的责任范围。	清洁卫生职责不明确的扣1分，清洁人员无明确责任范围的扣1分。		
12		灭鼠等除四害设施完好。	无除害设施扣2分。		
13		道路、场地、楼道等公共部位清洁卫生。	公共部位有一处不清洁扣0.2分。		
14	四、绿化养护（20分）	小区杂草及时清除，绿化带内禁止使用除草剂清除杂草。	有一处杂草未及时清理扣0.2分，发现一处绿化带内使用除草剂除草扣1分。		

夸克扫描王
极速扫描，就是高效

15		定期对花草树木进行修剪和补植，保存率不低于90%，无大面积虫害与缺损。	绿化植物未及时修整扣1分，有大面积虫害或缺损扣1分，有一处绿化植物死亡、缺损未及时恢复扣1分。		
16		绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；对业主擅自改变绿地使用用途的行为进行及时制止。	有1处绿地被破坏或占用而未及时处理扣0.5分，扣完为止。		
17		绿化带无杂物、垃圾。	绿化带有一处杂物、垃圾扣0.2分。		
18	五、公共设施设备管理（25分）	小区内栋号有明显标志，定期巡查建筑物外墙面，防止建筑物脱落，并有记录；危及人身安全处有醒目标识和防范措施。	小区有一栋楼无栋号扣1分，无及时巡查建筑外墙面扣1分，危险处无醒目标识和防范措施扣1分。		
19		水、电、气、消防、空调机组、监控等设施设备保养完好，清洁卫生、运行正常，并有保养维护台账。	保养维护台账缺失一项扣1分，无台账扣2分，无法正常运行扣2分，发现一处安全隐患扣1分。		
20		公用楼梯、通道无堆放杂物及违章占用。	有一处公共区域乱堆杂物或违章占用扣0.2分。		
21		对业主违规搭建、违章装修等行为及时制止、上报执法部门，配合处理，有记录。	发现新增一处违规搭建和违章装修扣2分。		
22		定期对排污、排水管道进行疏通，定期对化粪池清淤、疏通，无堵塞、积水、外溢现象。	未定期清淤疏通扣1分，有堵塞和外溢现象扣1分。		
23		道路畅通，路面平整。井盖无缺损、无丢失；车辆停放有序，不影响车辆和行人通行。	路面损坏未及时平整扣1分，井盖缺损扣0.2分，车辆未有序停放影响通行扣0.2分。		
24		定期检查高低压房、风机房、强弱电井和电柜等危险区域，做到无电线裸露、无插头松脱现象。	定期检查危险区域的记录和台账缺失一处扣1分，无记录扣2分；发现一处安全隐患扣1分。		
25		楼道灯、路灯完好80%以上，主干道灯完好100%。	未达到要求扣2分。		
合计得分					

考核组人员（签字）：

夸克扫描王
极速扫描，就是高效