常州市政府采购合同（服务）

（JSZC-320400-JZCG-G2026-0300-001）

甲方：（买方）常州市新北区春江街道办事处

乙方：（卖方）常州江南中鑫物业服务有限公司

根据《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，甲乙双方按照常州市政府采购中心的采购结果签订本合同。

第一条　采购内容

1.项目名称：百馨西苑三期、百馨西苑四期、百馨西苑五期、江欣花苑物业服务项目。

2.采购内容：详见对应标包内容。

3.服务范围：包括但不限于小区内的房屋管理、设施设备管理、公共秩序维护、公共区域保洁服务、绿化养护管理、垃圾收运、电梯维保、消防维保等服务。

4.服务期限：1年，合同内，前三个月为试用期，试用期满经考核合格（考核得分90分及以上），合同方为有效。三个月试用期内物业服务公司服务工作无法满足招标人要求的，招标人有权随时单方面解除合同且不承担违约责任。

本次签订的服务期为 2026 年 11 月 16 日至 2027 年 11 月 15 日。

5.乙方项目负责人：_____。

第二条　合同总价款

1.本项目合同人民币总价款为 10108788元 （小写），壹仟零壹拾万捌仟柒佰捌拾捌元整（大写）。即：本项目年度合同人民币总价款为 10108788元 （小写），壹仟零壹拾万捌仟柒佰捌拾捌元整（大写）。

2.合同总价的组成

百馨西苑三期总价为 1918700元（小写），壹佰玖拾壹万捌仟柒佰元整 （大写）。

百馨西苑四期总价为 2575229元（小写），贰佰伍拾柒万伍仟贰佰贰拾玖元整（大写）。

百馨西苑五期总价为 3587190元（小写），叁佰伍拾捌万柒仟壹佰玖拾元整（大写）。

江欣花苑总价为2027669元（小写），贰佰零贰万柒仟陆佰陆拾玖元整（大写）。

第三条　组成本合同的有关文件

下列关于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）采购文件；

（2）投标文件；

（3）中标通知书；

（4）中标人在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清；

（5）甲乙双方商定的其他文件等。

第四条　权利保证

乙方应保证甲方在合同履行期限内不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。项目经理及服务团队人员未经甲方确认不得擅自更换。涉及项目经理配置和调整，需征得甲方正式同意。

第五条　质量保证和售后服务

1.乙方应按采购文件规定的服务要求、技术要求、质量标准向甲方提供服务。

2.质量保证：详见投标文件。

3.售后服务：详见投标文件。

采购文件、投标文件、合同条款及中标通知书，中标人在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

第六条　验收

验收主体：甲方

验收时间：履约验收条件达到时，甲方应当在5个工作日内启动履约验收工作，并向乙方发出《政府采购履约验收通知单》。

验收方式：甲方应当成立验收小组，负责采购项目履约验收具体工作。（技术复杂或专业性强的政府采购项目，可以邀请有资质的第三方专业机构参加验收并出具专业意见。对于甲方和使用人分离的采购项目，甲方或其委托的采购代理

机构应当邀请实际使用人参与验收。政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象进行公共服务项目满意度评价，评价结果作为履约验收的参考依据。）

验收内容：验收小组应当制定验收工作实施方案，按照方案开展验收，出具验收意见。

验收标准：应当符合政府采购合同约定、乙方投标文件的承诺、法律法规以及国家强制性标准等，对服务类采购项目，可以参照行业标准、专业标准等。

第七条　履约保证金

本项目(不收取)履约保证金。

第八条　合同转包或分包

1. 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

2. 乙方应当按照投标文件中提供的分包意向协议（如有）履行合同。

第九条　付款

（一）本合同项下所有款项均以人民币支付，乙方向甲方开具发票。

（二）付款方式：

1. 支付方式：本项目所有款项均以人民币支付。

2. 分期付款：合同总金额的 97%按季度平均支付。每季度费用根据月度现场考核扣款、空置房（未安置部分）扣款及考核奖励情况，经双方确认后进行支付。合同总金额的 3%根据年度绩效考核情况进行支付。满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付。

3. 关于空置房（未安置部分）的扣款比例：单价（0.46 元/平/月）*空置面积*30%，空置房面积由社区核准。

4. 考核

（1）月度现场考核：社区基础考核、街道物业管理专项考核、其他各类专项考核三方面考核中发现的问题，每个问题扣除当月 100 元，因乙方主观原因未能及时整改到位的，每个问题扣除 300 元；区、市各类考核，文明城市考核中发现的问题，每个问题扣除 1000 元，未能及时整改到位的，每个扣除 3000 元；重大事项考核，确由乙方履职不到位出现重大问题，且造成严重后果的，社区及街道物业管理部门在当月考核工作中加大扣款力度，具体扣款数额视情节轻重而定。

（2）年度绩效考核：预留全年项目金额的 3%作为年度绩效考核，年度考核

得分＝街道物业管理部门对该项目考核平均分×40%+社区对该项目考核平均分×60%。年度考核分值达到 90 分（含）的，按 3%予以结算；85（含）-90 分（不含）以下的，按 2%予以结算；80（含）-85（不含），按 1%予以结算；有一个或超过一个小区年度考核分为 80 分（不含）以下的，不予结算且招标人有权立即解除合同，解除合同的通知自发出之日生效。

（3）考核奖励

乙方在迎检工作中表现突出，在省、市、区级考核中成绩优异，将给予相应奖励。获得省级及以上荣誉的，奖励 5000 元；获得市级荣誉的奖励 3000 元；获得区级荣誉的奖励 2000 元。

第十条　违约责任

1. 乙方无法完成项目的，应向甲方支付合同总价 10%的违约金，同时甲方有权解除合同。

2. 乙方逾期完成项目的，每逾期 1 天应向甲方偿付逾期交付合同总额 0.5%的滞纳金，但滞纳金累计不得超过逾期交付合同总额的 5%；一旦滞纳金总额累计达到逾期交付合同总额的 5%，甲方有权解除合同。逾期超过 1 年，视乙方无法完成项目，项目自动终止，甲方停止支付剩余款项并按相关条款进行处理，剩余款项包括已经申请但并未支付款项。

3. 乙方完成的项目不符合要求的，应按照甲方选择的下列一种或多种方式承担赔偿责任：

(1)在甲方同意延长的期限内交付符合要求的提供服务并承担由此给甲方造成的一切损失；逾期未完成或完成的项目仍不符合要求，乙方应向甲方支付合同总价 10%的违约金，同时甲方有权解除合同。

(2)在甲方规定时间内，修正有缺陷的部分以达到合同规定的要求并承担一切费用和风险，同时承担甲方因此所遭受的全部损失；

(3)按合同规定同种货币退还甲方已付款项，同时承担由此发生的一切损失和费用，包括但不限于利息、银行手续费及所需的其他必要费用。

4. 乙方未按规定和承诺提供伴随服务、售后服务的，应向甲方支付合同总价 5%的违约金。

5. 出现以下情形的，乙方还应承担如下违约责任：

(1) 未经甲方书面授权，擅自向业主或使用人收取任何费用（包括但不限于停车费、进场费、管理费）的，每次应向甲方支付 50,000 元违约金，并立即退还擅自收取的费用。

(2) 因电梯、消防设施维保不当或应急处置不力，导致发生安全事故、被行政部门处罚或产生重大负面舆情的，每次应向甲方支付 30,000-100,000 元违约金，并承担全部法律责任和经济赔偿。

6. 违约方承担违约责任并不影响其合同项下的义务(合同解除的除外)。

第十一条　不可抗力

1. 不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，如战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害等。

2. 任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，应尽快以书面形式将不可抗力的情况、原因及对履行本合同的影响等及时通知另一方。同时，遭受不可抗力影响的一方有义务尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响，因未尽本义务而造成的相关损失由其承担。

3. 发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任，法律另有规定的除外。

4. 合同各方应根据不可抗力对本合同履行的影响程度，协商确定是否终止本合同或是继续履行本合同。

第十二条　合同的变更和终止

1. 除《政府采购法》第五十条规定的情形外，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. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

第十三条　合同的终止

本合同因下列原因而终止：

(1) 本合同正常履行完毕；

(2) 因不可抗力导致本合同无法履行或履行不必要；

(3) 任何一方行使解除权解除本合同；

(4) 合同的继续履行将损害国家利益和社会公共利益。

除上述情形外，甲乙双方不得擅自终止合同。

第十四条　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）向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2.在仲裁期间，本合同应继续履行。

第十五条　合同生效及其他

1.本合同由甲乙双方签字、盖章后生效。

2.本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（招标人）：　　（盖章）　　乙方（投标人）：　　（盖章）

地址：　　地址：

法定（授权）代表人：　　法定（授权）代表人：

年　　月　　日　　年　　月　　日

合同附件、常州市新北区春江街道安置小区等物业服务项目物业管理整体要求

（一）基本要求

1、按照《常州市住宅物业管理条例》、《常州高新区(新北区)推进党建引领物业综合治理三年行动方案》（常开委办〔2025〕59号）等相关文件要求实施本项目物业管理。

2、在物业办公区域设置接待室，用于受理业主的投诉、报修；

3、公示各项规章制度，档案资料齐全，管理规范。

（二）房屋管理

1、对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时劝告、阻止、报告并协助有关部门依法处理；

2、对私改乱拆管线、破坏房屋结构和损害他人利益现象及时劝阻、报告并协助有关部门依法处理；

3、对占用公用部位的情况应及时劝阻、报告并协助有关部门依法处理。

（三）设施设备管理

1、各设备房卫生整洁，主要设施标示清楚齐全；

2、各设备房及公共场所、场地、危及他人安全的隐患处应有明显标识和防范措施；

（四）公共秩序维护

1、服务范围

（1）小区物业管理用房、各主次入口、停车场及全区二十四小时安全护卫及秩序维护、消控安全；

（2）消防监控中心（室）值班；

（3）停车场安全管理保卫及秩序维护；

（4）小区公共区域设施、设备的安全护卫；

（5）装修秩序管理，告知装修人注意事项，巡查装修房屋，规劝、制止不当行为；

（6）负责进出的车辆指挥、大门、住宅楼前坪等所有建筑的室内外的门岗执勤、安全保卫、秩序维护；负责夜间巡逻，值班室的夜间守护；防盗、防火报警监控设备、消防工作，消防设备运行管理，公共秩序维护，治安，防火防盗及其它突发事件处理等。

2、服务标准

（1）门岗室整洁，人员统一着装，配备必要的保安器械。设专人 24 小时值勤，其中主出入口不少于 10 小时立岗值勤。对本区机动车出入验证；对外来机动车登记。加强进出人员、车辆、物资管理，接收住户反馈信息，及时处理。

（2）做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处理突发事件。按照规定路线和时间进行 24 小时不间断巡逻，不少于 8 次，对小区重点部位每 2 小时巡查一次，并做好巡查记录。巡逻过程中对可疑人员进行询问，发现火警或治安隐患、事故及时报告有关部门。

（3）建立保安、车辆、道路及公共秩序等管理制度并认真落实，部分岗位 24 小时值班；协调、控制车辆出入，保证道路畅通，车辆停放有序，确保交通安全；严格验证、登记，环境秩序良好；对外来人员和车辆、物品进出进行登记，对出入小区的机动车辆进行引导，行驶有序并停放在指定位置。非机动车辆停放整齐车辆停放规范，无占道停放、无占绿停放。

（4）设有中央监控室及消控室的实施 24 小时安全监控并记录及时，具有熟悉区域内消控设施的操作员，负责掌控小区消控、泵房的维护、卫生、消控设备的操作流程，维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行。建立消防管理措施及发生火灾处理预案；确定重点防火部门，消防人员持证上岗，实行 24 小时消防值班制度。坚持日常巡视，发现隐患及时排除，确保无火灾事故发生。

（5）负责小区日常秩序、劝阻居民不文明行为、设施设备的安全保卫等工作。

（6）业主在公共部位堆放的杂物须及时清理，如非机动车库及机动车库中堆放的老旧家具等，在此过程中产生的问题妥善处理。

（7）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；对雨雪、冰冻等自然灾害或火灾、水浸等突发事件有应急处理预案。

（8）设置接待室，受理业主的投诉、报修。

（9）公示各项规章制度，档案资料齐全，管理规范。

（10）定期对服务人员进行消防培训，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用。

（五）公共区域保洁服务

1、服务范围

（1）小区公共设施、公共区域清洁卫生；

（2）小区内垃圾收集、清运；

（3）停车场保洁工作；

（4）小区公共洗手间保洁与管理；

（5）办公场地的保洁；

（6）小区管理用房的清洁卫生；

2、服务内容

（1）小区道路每日清扫 1 遍，包括：主干道、人行道、支道、停车位、露天健身场地、休闲场地、通道廊道等；

（2）楼道门厅部位每周保洁不低于 2 遍，包括：门厅、楼梯踏步、休息平台、栏杆、扶手墙等；

（3）绿化带：定期循检保洁，包括：草坪、花坛等，发现杂物及时清理；

（4）水景：每日清捞，保持水面清洁，无白色漂浮物；

（5）垃圾桶：夏季每日清理垃圾桶内垃圾，定期清洗；

（6）保洁垃圾站、房：加强日常保洁，定期清理，垃圾不外溢；

（7）公共区域玻璃每月擦洗 2 次；

（8）定期做好公共场所的消杀灭菌（蚊、蝇、虫等）及灭鼠工作；

（9）公厕的清洁工作：台盆、地面、镜子、厕具保证清洁、厕所无异味；

（10）保洁工作中发现需维修和其他隐患及时报告。

3、卫生保洁要求

3.1、日常保洁

范围：公共建筑物、地面及地下设施、外墙、建筑物周边、护栏、道路广场、标识标牌、绿化地等卫生工作。

服务标准：

（1）屋面平顶无堆积杂物，墙壁无灰尘蛛网，大理石地面定期打蜡打磨、清洗，保证没有污渍；

（2）公共部位门窗保证清洁明亮，无水渍、无污渍；

（3）楼梯扶手、室内外休息座椅、标识标牌要求每周进行擦洗，不得有污渍和灰尘；

（4）公共地面每天打扫，地板、扫脚、窗台不得有污渍和灰尘；

（5）楼顶要进行定期打扫，要保持干净，不得有杂物。灯具、天花板上不得有蜘蛛网出现；

（6）道路、广场保证没有垃圾和杂物，及时清除污迹；

（7）及时清理绿化带及草坪；

（8）公共垃圾桶及时进行清理保洁，保证无过夜垃圾；

（9）遇消防、文娱等重大活动开展时，中标单位需无条件配合招标人搞好保洁工作。

3.2、垃圾收集及外运要求：

做到及时清扫、收集；垃圾日产日清、密封存放，无乱堆、乱倒、乱放现象，并负责集中运至垃圾中转站。

3.3、公共卫生间的保洁：

地面无积水、无污渍，纸篓垃圾及时收集，无蚊蝇，空气清新无异味，洁具表面清洁干净，洗手台面无积水，无污渍。必要的耗材，如卫生球、清洁剂等用于物业管理的清洁用品、用具及共用部位的日耗品由中标供应商自行购置并承担费用。

3.4、公共区域的垃圾桶的配置及保洁：

数量：由投标人根据项目情况自行负责配备及更换，费用自行承担。

保洁要求：定期清洗，保持干净，无污渍。

（六）绿化养护管理

1、服务内容：绿化养护人员负责小区绿化浇灌、修剪、病虫害防治等相关工作；乔灌木养护，包括：树木、绿篱的修剪和病虫害防治；草坪养护：负责暖季型草坪的修剪、施肥、除草、喷药；对色块的养护：色块修剪有层次；全年不少于 2 次的大树修剪。

2、服务标准：

（1）有绿化管理措施，花草树木生长正常，定期进行病虫害防治，无黄土裸露，修剪及时，无枯枝死杈及病虫害现象；

（2）定期进行苗木修剪，绿地管理和养护措施落实，无破坏、践踏及随意占用现象，保证绿化完好率 98%，草坪纯度 95%；

（3）全年不少于 2 次的大树修剪。

3、为确保养护质量，乙方需对绿地落实专人进行动态养护管理，着装上岗，全天候作业。

4、养护过程中，乙方必须采取周密的安全措施，以避免对人身和财产的损害。由于养护不到位造成人身伤害或财产损失的，由乙方自行承担。

5、由于台风、暴雨、大雪等自然灾害引起树木突然倒塌，碰线、碰屋，影

响交通安全等，乙方需立即启动相关预案，并在接到甲方通知后应迅速组织力量，半小时内到达现场并及时处理。

6、对于乙方养护期间由于养护工作不能及时完成，且造成较大影响的，甲方有权安排第三方进行养护，所发生的费用从乙方月度养护费中扣除。

7、乙方养护期间的乔灌花草保存率低于要求的，必须在适合的季节及时补植同品种、同规格的苗木，并确保成活。若乙方未按规定补植，甲方有权安排第三方进行种植，所发生的苗木费及补植费用从乙方月度养护费中扣除。

8、发生绿化被偷盗、挖掘、毁坏的，及时阻止并上报，并负责后续恢复工作。

9、乙方负责原有设施及绿化的成品保护工作，相关费用已包含在养护费中。对发现人为破坏设施及绿化行为，乙方有义务对破坏行为进行及时报警并采取有效制止措施，否则按 500 元/次进行处罚。由以上等情况造成的所有的空秃、绿化补种等费用均由乙方负责。

10、承包人有义务按甲方要求，配合甲方对现有的绿化资产进行统计。

11、合同报价已经充分考虑到原有区域内的空秃、补种，菜地清除及补种，以及任何其他原因造成的绿化补种等情况。

12、合同期内绿化管养标准不得低于交付前管养标准，因为绿化养护不到位引起的矛盾争议，由乙方负责协调。

（七）公共用水、用电等设施的维修服务

1、做好公共设施设备的日常巡查和养护工作，负责小区内公共用水、公共照明等公用设施的维修工作。**包括但不限于公共区域内的自来水管、水龙头、线管、照明灯具（含灯管、灯泡）等维修所需的材料、人工等全部费用，所有维修费用均由中标供应商自行承担；单次维修项目费用在 500 元以下（含 500 元）由投标单位承担，维修费仅指材料费，其他人工费、安装费等一切费用由乙方自行负责。超过 500 元的维修项目由招标人承担。**

2、给排水系统设备运行维护

服务内容：给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及输通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物、引水管道等正常运行使用，进行日常养护维保。

服务标准：

（1）加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管

理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，水塔保持清洁卫生并定期消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅，做好防锈处理；及时发现并解决故障，零星维修合格率 100%，故障排除不过夜，做好节约用水工作。

（2）**按照招标人要求，中标供应商对公共区域内的给排水系统设备进行定期或不定期的巡查，涉及更换配件及维修的，更换配件单次单价（仅计配件主材费，其他人工费、安装费等一切费用由乙方自行负责）不超过 500 元的费用，由中标供应商自行承担。更换配件单次单价超过 500 元的，中标供应商报招标人后，由招标人另行安排维修，维修费用不在本次招标范围内。**

3、供电系统设备管理维护

服务内容：对物业管理范围内供电系统变、低压电器设备、变压器、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和养护维修，确保正常运行使用。临时用电管理。

服务标准：

（1）每天对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，发现问题及时处理解决。每月对供电设备内的接线箱、控制柜、自动开关、熔断器、漏电保护器、接线端子等原件吹尘、清扫、紧固、温度检测并做好记录。照明系统的光源、开关、控制器、插座工作正常、灵敏有效、绝缘地接有效、线序排列整齐、编号清晰正确。建立各项设备档案，健全用电管理制度，做到安全、合理、节约用电；建立严格的送配电运行制度、电气维修制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，零星维修合格率 100%；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电安全。避雷系统每年遥测一次。

（2）**按照招标人要求，对公共区域内的供电系统设备进行定期或不定期的巡查，涉及更换配件及维修的，更换配件单次单价（仅计配件主材费，其他人工费、安装费等一切费用由乙方自行负责）不超过 500 元的费用，由中标供应商自行承担。更换配件单次单价超过 500 元的，中标供应商报招标人后，由招标人另行安排维修，维修费用不在本次招标范围内。**

4、房屋门窗维修要求：

内容：门窗框松动、开启不灵活、脱榫、开焊、小五金件缺损、窗纱、玻璃

破损的修理。

服务标准：确保门窗完好和正常使用，合格率 100%。

5、发现小区内设施设备故障时及时上报；

6、各设备房卫生整洁，主要设施标示清楚齐全；

7、各设备房及公共场所、场地、危及他人安全的隐患处有明显标识和防范措施；

8、做好日常报修的接待、联络和协调工作，住户自用部位小修随叫随到，费用由住户自行承担。

（八）智能化维护保养服务

1、小区内的所有智能化设施设备提供 7×24 小时维保服务。包括但不限于网络设备、服务器设备、存储设备、备份设备、安全设备、监控设备、LED 设备等软硬件设施。

2、按照招标人要求，中标供应商对公共区域内的给智能化系统设备进行定期或不定期的巡查，涉及更换配件及维修的，中标供应商报招标人后，由招标人另行安排维修，维修费用不在本次招标范围内。

3、每个月对智能化系统进行一次全面例行巡检检查，做好维修保养记录，招标人或其委托的物业管理人员在维修保养记录单上签名确认，维保单位应定期将整理归档，以备查阅。每月对弱电间及机房设备内外进行不低于一次的灰尘清理，及时向用户方反馈设施设备现状。有隐患的设备，及时通知招标人。

4、每个季度确保对设备内部易积灰部件进行一次灰尘清理，确保运行可靠。根据运行状况，及时向招标人反馈有关系统运行的状态报告和运行建议。

5、每半年一次对相应设备内机械活动部件应加注润滑油，进行养护确保设备最佳运行状态。

6、有重大活动时，维保单位需根据招标单位要求派保障人员到达现场驻场，提供技术保障服务。

7、提供 24 小时服务电话，全年无休故障响应服务。中标供应商接到报修通知后 2 小时内到达维修现场进行故障判断和处理。

8、每年底，根据整年度系统运行状况和设备现状，向招标人出具系统运行的状态报告和运行建议或改造建议等，确保用户方设施设备处于良好状态。

9、中标供应商若无智能化专项维保能力，可委托专业维保公司，费用由中标供应商承担。

（九）电梯维护保养服务

1、电梯设施设备的日常管理

（1）监督电梯维保单位按照合同约定履行维护保养义务，发出故障通知或提出建议。

（2）要求电梯维保单位保障电梯的正常运行，电梯维保单位的维护保养达不到合同约定的维护保养标准或要求的，有权拒绝在维护保养记录上签字，并有义务监督电梯维保单位整改至符合合同约定标准、行业标准及法律法规等相关规定要求。

（3）建立电梯安全运行管理制度，保证电梯的用电、三方通话、防雷、通风、救援通道等系统安全可靠；并保证机房、井道、底坑无漏水、渗水现象，通往机房、底坑、井道安全门的通道畅通、照明充分。

（4）安排电梯安全管理人员负责电梯的日常安全管理，同时全程配合甲方组织的检查工作。

①负责电梯钥匙的使用管理；②负责对电梯维保单位的维护保养记录、修理记录签字确认；③负责对电梯维保单位提交的电梯安全隐患提示单签字确认并及时转达甲方；⑤如更换电梯安全管理人员，应当及时通知甲方、电梯维保单位。

（5）制定电梯事故应急防范措施和救援预案并定期演练。

（6）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，并及时通知甲方、电梯维保单位。

（7）除电梯维保单位无法解决的情况外，未经电梯维保单位书面许可不得允许非电梯维保单位人员从事与电梯维护保养有关的工作。

（8）应在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

（9）乙方应切实保障服务的及时性和有效性，收到业主或社区通知后应立即响应，提供 24 小时维修及抢修处理服务。出现电梯困人事故乙方应在接到通知后 15 分钟内到达现场实施紧急救援；电梯发生其他故障，乙方应在 30 分钟内赶到现场实施紧急救援。在规定时间内未到达现场抢修，造成人员伤亡事故，费用由乙方负责赔偿；乙方未在规定的时间内将被困人员解救出来，发生的各类道歉及赔偿由乙方承担。

（10）负责提供维修保养过程中零部件和电气元件的配件工作，对电梯机房轿厢内通风、照明等配件应及时维修更换，以确保电梯运行的舒适感。所有电梯零部件、配件费及其附属费用均由乙方承担。；

（11）乙方须保证合同期内的电梯顺利通过质量技术监督部门的年检；年检整改项目由乙方负责整改；属于乙方原因产生的年检复检费用由乙方承担。

（12）乙方供应的电梯配件因质量问题引起的各类安全事故（包括但不限于人身、财产损失）或影响设备的正常运行所带来的损失，由乙方承担全部责任；

（13）乙方必须履行合同期内电梯维修保养操作流程及标准，维修保养过程中出现的各类安全事故，由乙方承担全部责任。

（14）合同期内电梯维保服务救援不及时造成的人员伤亡事故的，由乙方承担全部责任。

（15）制订有关电梯的应急救援预案（如电梯困人、消防、电梯水浸等），合同期内至少开展一次应急救援演练，确保应急系统运行有效。

2、乙方若无电梯专项维保能力，可委托专业维保公司，费用由乙方承担。

3、电梯运维服务统一交由乙方集中承接，服务内容主要包括电梯日常维护保养、维修及配件更换、电梯年检、电梯三方通话、电梯保险、电梯试验、电梯机房空调等设备维修维护及突发事件造成的其它事项等各项费用，甲方不再支付额外增加的费用。乙方不得因为运行费用超出甲方支付费用而故意推诿或延误电梯正常运行，超出部分由乙方承担，因为乙方故意推诿或延误电梯正常运行造成的损失或矛盾纠纷，由乙方承担。

（十）消防维保服务

1、火灾手动报警系统每月对手动报警按钮、火灾报警控制器进行检查。

2、消火栓系统

（1）每月对消火栓进行检查，发现问题及时处理。

（2）每月对最不利点消火栓进行静压压力试验。

（3）每半年对室内消火栓箱内的水枪、水带等设备进行检查，发现问题及时通报。

（4）季度抽查消火栓的出水情况，对重点部位的消火栓每月进行出水检查。

（5）每月对各阀门进行上油保养。

3、防火分隔系统

（1）每周检查木质防火门、钢制防火门等的完好情况。

4、应急照明疏散指示

（1）每周检查安全出口、疏散通道、重要场所的应急照明和疏散指示标志是否处于正常完好使用状态，完好率 99%。

（2）每月试验应急照明灯和疏散指示灯切断电源后是否能正常工作。

5、其他建筑消防设施。

（1）每月检查灭火器的压力、重量、有效期等，必要时做喷射试验，检查数量不少于总数量的 75%，灭火器压力不足及时重新灌装。

6、按照《建筑消防设施的维护管理》（GB 25201）等消防技术标准的规定，制定建筑消防设施维修保养计划，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。

7、每月对合同约定范围内的建筑消防设施全面检查和维修保养一遍，保证其正常运行，并向甲方出具测试记录。

8、每年对承担维修保养的建筑消防设施至少进行一次（根据救援维保方案进行）全面检查测试。年度检查测试报告应当按规定送达甲方并报甲方所在地的辖区公安机关消防机构备案。

9、在巡查、巡检中发现建筑消防设施存在问题、故障，或接到甲方通知要求维修的，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，应当组织维修，尽快排除故障。

10、对甲方值班或者管理人员进行建筑消防设施的使用、操作规程等专业技术指导，确保甲方值班或者管理人员能正确掌握设施的使用和操作规程。

11、乙方除应为现场维修服务人员提供必要的劳动保护条件外，还应为其办理作业时的人身安全保险和意外伤害险。一切安全责任事故均由乙方负责（保险种类由乙方自行选择）。

12、乙方应做好职工的安全生产教育，并配备一定的劳动保护必需品以供职工使用。

13、乙方若无消防专项维保能力，可委托专业维保公司，费用由乙方承担。

注：消防维保服务报价包括但不限于人工费、机械用具费、培训费、保险费、辅材辅料及主材零部件费（500 元及以下单个配件由投标人自行承担，500 元以上维修配件由招标人承担，单价以招标人审核价为准）、管理费、利润、税金及完成消防维保服务所需发生的一切费用。

（十一）垃圾清运（包括生活垃圾、装修垃圾及毛垃圾）

1、熟悉小区楼宇结构、单元户数、楼栋号等的分布情况，便于顺利开展各区域垃圾清运工作。

2、维护小区内卫生，做到及时清扫、收集及清运，垃圾日产日清、按规定存放。无乱堆、乱倒、乱放现象。防止滋生异味、招引蚊蝇害虫。

3、装修垃圾应设置专门的堆放点，并设置围挡（集中装修期由甲方清运）。

4、小区内的无主垃圾清运费用，也由中标供应商自行承担。

（十二）岗前培训

1.进驻住宅小区前根据小区实际情况进行摸排，并做好保洁、保安、内勤等人员的工作技能培训，确保交接完成后顺利开展物业服务工作。

2.人员招聘后，进行工作培训，确保工作顺利开展，每年制定培训计划并落实计划。

（十三）公共建筑和设施的维修、养护和管理

1、房屋建筑共用部位的维修、养护和管理，包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅等。

2、共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、垃圾道、烟囱、共用照明、天线、楼内消防设施设备等。

3、市政共用设施和附属物、构筑物的维修、养护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、自行车棚、停车场等。

4、附属配套建筑和设施的维修、养护和管理，包括商业网点、文化体育娱乐场所等。

5、急修：房屋急修及时率 98%以上，合格率达 100%,有维修记录和回访记录。

6、小修：房屋急修及时率 98%以上，合格率达 100%;险情排除率、及时率达 100%,有维修记录和回访记录。

7、以上涉及的单次维修项目费用在 500 元以下（含 500 元）由投标单位承担，维修费仅指材料费，其他人工费、安装费等一切费用由乙方自行负责。超过 500 元的维修项目由招标人承担。

（十四）收费

做好安置小区费用收取工作，履行小区车辆停放服务费、购房户物业费、出售商铺公共管理服务费等相关费用的收取工作。相关费用当年度收缴率原则上不低于前两年度平均收缴率。

1、经甲方及所在社区授权，代为收取小区停车费（地下停车位无服务费），购房户物业费、出售商铺公共管理服务费并全额缴入甲方指定账户。

2、经甲方及所在社区授权，代为收取商铺电费，并全额缴入甲方指定账户。

3、经甲方及所在社区授权，利用单元门、外墙、电梯轿厢、单元门厅、走廊通道等小区场地设置室内广告，及利用共有场地开展商业活动、投放设施等产生的收益由乙方统一收取后全额缴入甲方指定账户。

上述“代收代缴”的均须得到招标人授权。否则，中标供应商无权收取本项目相关费用。相关费用的处置按法律法规规定及甲方相关文件或双方协商签订的补充协议执行。

（十五）对标的物业托管的物业服务质量要求：

乙方须按下列约定，实现目标管理。

1、房屋外观：完好、整洁、无脏损和妨碍市容观瞻等现象；

2、设备运行：小区内公共配套服务设施完好，并按原设计用途使用；公共照明设施设备齐全，运行正常；

3、房屋及设施、设备的维修、养护；

4、公共环境：污水排放畅通，沟道无积水；道路、绿地、公用场地无杂物，保持清洁；雪后及时清理污水；小区内实行垃圾袋装化，日产日清；

5、交通秩序：道路畅通，路面平坦无损坏；

6、保安：小区内实行 24 小时值班巡逻制度；值班人员有明显标志，熟悉辖区情况，工作规范，作风严谨，有值班巡逻记录，各项管理措施落实；

7、急修：房屋急修及时率 98%以上，合格率达 100%，有维修记录和回访记录；

8、小修：房屋急修及时率 98%以上，合格率达 100%，险情排除率及时率达 100%，有维修记录和回访记录；

9、收费：做好安置小区费用收取工作，车辆停放服务费、商品房物业费当年度收缴率原则上不低于前两年度平均收缴率。

（十六）物业交接

1、进退场交接必须在合同签订后一个月内完成。

2、乙方承接物业时，应与社区、前物业公司签订《物业承接查验协议》，附查验记录、交接记录、整改书面报告、复查记录及其他与承接查验有关的文件。

3、乙方应当在备案后将物业承接查验情况，在物业管理区域内显著位置公告。

4、本物业服务合同终止，乙方应当在终止之日起一个月内，退出物业管理区域，并与重新选聘的物业服务企业履行下列交接义务：

（1）移交占用的物业共用部分和甲方提供给乙方的物业办公设备等固定资产；

（2）移交物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护、保养、定期检验等技术资料，运行、维护、保养记录；

（3）结清预收、代收、预付和代付的有关费用；

（4）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

5、在乙方进退场承接时，须确保项目稳定，因乙方承接项目产生的矛盾纠纷（包括与原物业公司、原现场工作人员、维保单位、绿化养护单位因进退场产生的矛盾），由乙方负责处理。

（十七）权利义务

甲方及现场管理方权利义务：

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、 在处理特殊事件和紧急、突发事件时，甲方及现场管理方对服务单位的人员有直接指挥权；

4、 负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；

5、 审定乙方撰写的物业管理服务管理制度；

6、 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

7、 审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算；

8、 在合同成立之日起向乙方提供管理用房；

9、 提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电供应，费用由乙方承担；

10、 协助乙方做好物业服务管理工作；

11、 甲方、现场管理方或其他部门对乙方进行的年终考核成绩不合格的，

甲方有权解聘乙方，不再续签下一年合同；

12、 法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

乙方权利义务：

1、 乙方应当依据本合同服务方案及承诺事项制订本物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的管理制度，对存在安全隐患部位及时进行整改，并接受政府督查。在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常物业管理工作，并委派有岗位资质的人员履行本合同；

2、 乙方对物业管理区域内禁止的行为，应在物业服务方权限内采取劝阻、报告有关行政管理部门、诉讼等措施，制止业主、物业使用人违反规定的行为；

3、 乙方对物业管理区域内禁止的行为不采取上述措施的，业主、物业使用人可以及时报告所在地辖市、区物业管理行政主管部门；禁止行为造成损害的，可以向人民法院提起诉讼；

4、 负责所有日常物业材料、用品及易耗品的更新，自行配备环卫保洁设施，包括垃圾桶、作业车辆等；

5、 自主开展各项物业管理活动，但不得侵害甲方、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；

6、 根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向甲方收取物业服务费用；

7、 建立、保存物业管理账目，及时向甲方公告本管理区域内的重大物业服务事项，每季度向甲方公布一次小区公建配套收入；

8、 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，须与甲方和现场管理方协商，征得有关部门同意后方可实施；

9、合同终止时，向甲方及现场管理方移交全部物业管理用房、档案资料和其他资产，并办理交接手续，同时须配合接手的物业公司做好过渡期物业服务及管理工作；

10、乙方服务人员须服从甲方及现场管理方管理人员的管理；

11、乙方必须配合做好本物业管理区域内信访维稳工作，避免出现因物管矛盾引起的群体性事件；

12、乙方必须积极配合街道做好市、区两级各项考核迎检工作，因乙方履职不到位出现重大失误造成考核失分的，发现一处扣除当月 3000 元服务费；

13、乙方必须服从其他上级部门的工作安排；

14、乙方在物业管理期限内小区公共设施造成破坏的，或因履职不到位造成居民财产损失的，由乙方承担全部责任，承担双倍以上赔偿；

15、乙方在自身条件允许情况下，尽可能接收原项目上的工作人员，保持项目稳定运行；

16、乙方应确保项目各项工作稳定有序开展，因乙方支付两保人员费用低于甲方支付金额引起的矛盾纠纷，由乙方承担；

17、乙方应做好职工的安全生产教育，并配备一定的劳动保护必需品以供职工使用并为职工提供必要的劳动保护条件；

18、因物业维修或者维护公共利益，乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得相关业主和甲方的同意；临时占用、挖掘本物业管理区域内的道路、场地的，应在约定期限内恢复原状；

19、乙方应当与装饰装修房屋的业主或使用人签订书面的装饰装修管理服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修质量引起的纠纷责任、装修施工人员的管理、装修管理服务费用、国家装饰装修规定等事项进行约定，并事先告知业主或物业使用人装饰装修中的禁止行为和注意事项；

20、乙方负责做好本合同区域内恶劣天气的应急物资保障及各类防范措施，保证小区正常的生活秩序；

21、安全防火的要求：严格管理工作人员，确保全年无一例安全防火事件，因中标供应商管理不善，或工作人员失误造成的损失全部由中标供应商承担。

22、必要的失业保险、医疗保险、保险和人员意外伤害、死亡保险办理及费用的要求：中标供应商按规定购买社会险，其费用由中标供应商自行承担。

23、小区装修垃圾的运送管理费用由中标供应商自行支付，招标人不支付相应费用。

24、法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

（十八）“阳光信托”物业管理

合同有效期内，中标人应配合“阳光信托”物业管理的开展，具体要求在实施时另行商定。