物业服务合同

甲方：常州综合保税区管理办公室（以下简称甲方）

乙方：常州中房物业有限公司（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》和有关物业管理服务的法律、法规和规章的规定，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上签订本合同。

一、合同目的

为明确双方的权利和义务，规范物业管理和服务的标准，提高常州综合保税区的管理水平，提升常州综合保税区的整体形象，特签订本合同。

二、物业管理服务委托管理期限及合同金额：

（一）本合同服务期限为一年，2026 年元月 16 日至 2027 年元月 15 日

（二）年度合同金额明细：小写 **850，000** 元，大写**捌拾伍万**元整

三、物业概况

（一）、物业名称：常州综合保税区管理办公室

（二）、物业类型：工业园区

四、服务内容

（一）保洁

1. 道路及人行道板：14.8 万平方米

（1）创新大道主干道 3.6 万平方。

（2）次干道 8.1 万平方（北海路、新纬一路、新纬六路、新纬七路）。

（3）巡逻道 3.1 万平方（巡逻道、创新大道及北海路人行道板）。

（二）秩序维护

1. 秩序维护卡口进出

2. 办公大楼（东、西各设门岗）

（三）设备设施的日常巡视

1. 配套设备巡视

（1）供配电系统：区内有三条 10KV、一条 110KV 的俱电线路，3 座环网柜。每天巡视并做好记录。

（2）消防系统:每天巡视园区公共区域的消防设施并做好记录。

（3）给排水系统：与市政管网相通。每天巡视并做好记录，雨季根据情况加强

巡视频率。

（4）地磅：4台，每年代为办理年度检测及手续，年检费用由甲方支付。

2.其他相关内容

（1）围网内其它公共设施：如市政道路、窨井盖、侧石、弱电、燃气、蒸汽等。每天巡视并记录，发现问题及时报告；

（四）绿化养护

综合保税区内（标准厂房区及保税库除外）绿化养护面积合计52000平方米（含绿篱、乔灌木、色块、施肥、浇水、绿篱及病枯枝修剪、病虫害防治、树干刷白、清理绿化垃圾）等。

五、服务人员配置

根据本项目采购需求及专业服务的要求，服务人员要统一着装、持证上岗、尽职尽责，岗位职责公开公布。为保证服务质量，所有物业管理服务人员均要求品行端正，政治清白。

根据项目岗位安排，配置的物业服务人员总数不得低于16人。具体要求如下：

序号	岗位	人数	工作内容	要求
1	项目负责人	1	负责对服务区域的物业服务及绿化服务工作的整体管理工作，对服务区域各岗位工作的检查、监督、考核和培训与甲方沟通协调并做好回访工作。	45周岁及以下，大专及以上学历，具有相关工作经验，有较强的管理能力和良好的组织、沟通与协调能力。
2	保安队长	1	负责保安队伍管理，做好日常工作要求的培训及指导，对工作落实情况进行检查。	45周岁及以下，高中（中专）及以上学历；持证上岗，3年以上相关工作经验，有较强的保安业务管理能力和良好的组织、沟通与协调能力。；
3	保安人员	10	24小时工作制，负责卡口执勤、秩序维护	60周岁及以下，初中及以上学历，男、身高170cm以上，持证上岗，相貌端正，身体健康，无违法违纪记录。

4	保洁人员	2	公共区域的卫生保洁	60周岁及以下，品貌端正，仪表整洁，言行文明，身体健康；上岗培训合格，掌握清洁工作必要的标准和要求，掌握各类清洁工具、用品的使用方法。
5	维修工	1	确保区域内供电系统、给排水系统正常运行，定期检查公共设备情况	55周岁及以下，熟练掌握维修相关专业技能，对水、电及常规维修能及时修复，保证质量。
6	绿化养护	1	负责绿植的日常养护，保持整齐美观。巡查并防治病虫害，维护保养绿化工具。	要求60周岁以下，身体健康。具有相关绿化养护专业知识。

六、服务要求

（一）基本要求

1. 管理人员及专业操作人员按照国家有关规定持有相关资格证书或者岗位证书，并按规定和要求配备职数。为员工购买工伤保险及其他相关的保险。

2. 有完善的物业管理方案，员工有健全的培训和管理制度。

3. 管理服务人员在工作时必须统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

4. 物业档案资料齐全，查阅方便。

5. 国家法定节假日或极端天气，乙方应主动配备值班人员并把值班表上报甲方备案。

（二）安全保卫

1. 大楼实行24小时值班制度，雷要配备相应的秩序维护员，确保物业管理区域24小时安全。

2. 大楼水电发生故障时，乙方应及时向甲方反馈，并协助水电工妥善处理有关故障。

3. 做好雷雨天气防护，关好门窗。遇突发事件或紧急情况时，能及时处理，并在第一时间内向值班干部或处办公室汇报。

4. 维护道板上机动车停放秩序。

5. 遵守政府单位安全保密制度，不得带无关人员进出大楼，不得打听、传播单位

内部工作和讲话内容。

6.不得以任何理由拒绝甲方交付的临时性工作，如会议室桌椅调整等。

7.大楼秩序维护员意外致伤、致残以及死亡由乙方自行负责,甲方不承担责任。

（三）卫生保洁

1.公共区域应有专人负责清扫维护，通道、垃圾桶等随时保持干净整洁，无异味。

2.员工在服务期间，必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范，做到文明礼貌，热情周到。

3 每日至少一次对所管辖区域进行巡视检查，及时发现并解决问题，保持卫生状况良好。

4.道路、人行道、绿化带的保洁，每年不少于 2 次对雨水收集井进行清理。

5.及时落实甲方要求的其它合理服务事项。

（四）秩序维护服务

1.门卫

主出入口应安排 24 小时值岗：对外来人员实行进出管理，做好来客登记，拒绝危险物品进入大楼；对来访客人用语规范，进入大楼的人员应实施详细登记。

2.巡视

按规定次数进行巡视，巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。

3.突发公共事件处置

发生突发公共事件时，各岗位管理人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助甲方处理相关事宜。

4.消防管理

定期对消防设施进行检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用：发现消防器材有异常情况，应及时通知办公室；秩序维护员必须会使用消防器材。

（五）绿化养护要求

严格按照《常州市城市绿化养护管理质量标准》（试行）、《常州市城市绿地养护技术要求》质量标准、《市政府关于进一步完善常州市城市长效综合管理考核工作的实施意见》和甲方及其上级发布的管理规定、规范、办法、文件等执行。如遇新标准，按最新标准执行。植物保存率不低于 96%，景观效果良好。

绿地养护废弃物（含外运及处理等费用）由乙方自行解决。乙方应具有完善 的园林废弃物处置制度，能做到依法合规，做到园林废弃物可再生资源循环利用。

1.绿化养护工作人员要求应具有相应的绿化管理知识，能熟练操作绿化养护设

备，熟悉绿化养护工作。

2. 根据甲方要求编制工作计划和工作日志。

3. 及时清除杂草，清理各类垃圾。

4. 及时修剪绿墙、影响行人走路及遮挡监控、路灯的树枝。

5. 确保做好花木病虫害的防治工作，防止病虫害的产生，使用低毒农药。

6. 及时清理绿化带内落叶和树枝条。

7. 及时清理各区域野树。

8. 及时修剪下垂枝及影响通行的树木，行道树枝下高不低于 2.5 米，越冬前对树木进行全面修剪。

9. 及时清理树木枯枝和绿化带内落叶。

10. 天气干旱时及时浇灌，台汛期注意排涝，寒冷时做好防冻工作。做好树木的支撑及加固工作，因不可抗拒因素（如由于台风、暴雨、大雪等自然灾害引起树木突然倒塌、碰线、碰屋、伤物），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，如未能及时恢复，甲方有权安排第三方恢复，所发生的费用从服务费中扣除。

11. 必须听从甲方的安排，随叫随到，积极完成甲方指定的绿化养护任务。

12. 必须安排专人对所辖范围内绿地进行巡查，一旦发现对绿地的侵占、破坏行为要加以制止并及时通知甲方。至少一周一次。一旦发现对绿地的侵占、破坏行为要加以制止并及时通知甲方。若不是甲方造成的破坏，由中标人供应商和肇事方联系、追责并协商补种。

13. 根据甲方要求完成绿化养护的其他相关工作。

注：养护水源由甲方提供。

七、双方权利义务

（一）甲方权利义务

1. 指导、督查乙方的服务与管理工作及规章制度、工作标准的执行情况；抽查、监督乙方管理服务工作质量，如未能达到管理服务目标，有权要求乙方整改。

2. 乙方在日常管理中出现服务质量下降，甲方在日常检查中发现相同的问题重复出现，第 1 次按章考核扣分，第 2 次则考核加倍扣分。

3. 甲方对乙方在服务过程中出现的问题，有权要求乙方承担违约责任，第一次发出质量整改通知书，并通知乙方项目负责人前来接洽，要求乙方及时整改或返工；如不见效，第二次可向乙方发出违约处理通知书，按当季管理服务费 5%扣除。如甲方有其他损失的，可要求乙方赔偿。

4.物业管理用房属甲方所有，乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途。所产生的水、电、气等费用由乙方承担。

5.协助乙方做好物业管理宣传工作，按时结算管理服务费用。

（二）乙方权利义务

1.根据有关法律法规及本合同的约定，根据实际情况及时制定物业管理制度和工作标准，全面履行本合同约定的管理和服务内容。

2.服从甲方对物业管理工作的指导和监督，认真听取甲方对服务工作的建议和批评，不断完善管理和提高服务质量。

3.严守甲方机密，在服务工作的任何场所听到的有关内部信息，概不准外传。乙方工作人员不得随意翻动甲方的资料文件。

4.乙方应派素质高，服务态度好的人员进驻服务，并及时对所属人员进行全面、严格的培训，教育在职员工遵守法纪，文明礼貌，讲话和气，不得在岗位上做与本职工作无关的事；不得有盗窃、挪用甲方任何财物的行为出现。一旦发现有违法乱纪的行为，查实属乙方人员所为时，后果由乙方负责，并严肃追究当事人的责任，情节严重者送司法机关处理。

八、服务标准与管理目标

（一）服务总的标准是使综保区秩序井然，符合国家有关法律法规和甲方的管理要求。具体服务和管理标准依招标书、投标书、国家有关法律法规及运营过程中制定的要求执行。

（二）管理目标

1.员工培训合格率100%；

2.有效投诉处理率100%；

3.环境卫生合格率为99%；

4.消杀率为100%；

5.安全责任事故发生率为零；

6.消防设施设备完好率大于95%；

注：“安全责任事故”是指：1、因失职或玩忽职守引发的员工伤亡事故；2、因失职或玩忽职守引发的火警、火灾事故；3、因失职或玩忽职守引发的水浸事件；4、因失职或玩忽职守引发的各类治安事件；5、其它因失职或自身原因引起的安全责任事故。

九、管理服务费用、人员约定及相关事宜

（一）管理服务费

本物业管理区域根据甲方要求实行人员配置，服务费用为年度总价（具体以中标价为准），物业服务费用包括物管、秩序维护、保洁、设备日常使用管理、检测，物业用房内使用的电费、电话费、办公用耗材、劳务、培训、环境布置、宣传服务、利润、税金、风险及政策性文件规定等各项应有的所有费用。

合同总价已包含了每个派驻人员的工资、奖金、劳保福利待遇及管理费、税金、零星维修材料费、保洁耗材等一切费用。所有派驻人员的用工关系由物业公司办理，与甲方无关。

（二）人员数量及相关约定

1. 核定物业岗位总数以投标文件及乙方报与甲方备案为准，如岗位缺员则按实结算。乙方按甲方要求如实上报岗位人员，人员数量须与招标文件所报数量一致，否则如果甲方抽查中发现乙方岗位缺员，则结算费用时按实扣减。

2. 本合同执行期间，若因管理范围调整或管理方案优化调整人员，则根据实际人员增减情况结算服务费用。

3. 甲方将进一步加强对乙方服务质量的考核，根据实际运营管理情况提出要求，提高管理标准，加大考核力度，乙方需积极配合。乙方也应主动进一步完善岗位责任制度、奖惩制度等各项管理条例和各级各类台帐，不断提高服务水平。

（三）下列费用不包含在合同价内

1. 消防设施（设备）运行、维修、保养的能耗费用（水、电、气等），维修材料费、零配件费及大中修、改造、更新费用；

2. 消防设施（设备）、特种设备的年检、校验、领证费用；

3. 因甲方特殊要求，致使乙方所发生的其它费用。

（四）验收标准

1、甲方根据附件《物业服务季度考核表》对乙方服务质量进行季度考核。考核得分 90 分（含）以上为“优秀”，按合同价全额支付；得分在 85 分（含）至 90 分之间为“合格”，每下降 1 分，扣除当季度应付费用的 1.5%；得分在 80 分（含）至 85 分之间为“基本合格”，每下降 1 分，扣除当季度应付费用的 2%；得分低于 80 分为“不合格”，除扣除相应费用外，甲方有权发出书面警告，并要求乙方限期整改。如连续两个季度考核得分低于 80 分，或任一季度得分低于 75 分，甲方有权单方解除本合同。

2. 检查结果定期通过书面形式送达成交供应商，轻微差错限期整改，严重差错将与服务费用挂钩。

3、本考核办法由甲方制定并负责解释。甲方有权根据实际管理需要及上级要求，对考核标准及办法进行修订，修订后的版本经书面通知乙方后即对双方产生约束力。乙方如对修订内容有异议，应在收到通知后 7 个工作日内书面提出，双方协商解决；逾期未提出或协商不成的，视为接受。

（五）物业管理服务费付款方式：每季支付一次

付款约定：甲方于每季结束后 10 日内对乙方考核，乙方在每季度结束后向甲方提出付款申请，由甲方根据考核成绩核定每季度物管费后，乙方提供有效发票，甲方接票后 10 个工作日内支付上季物业管理费用（考核标准及内容见附件）。

（六）设备维护责任划分

1、乙方负责本合同第四条所列设备设施的日常巡视、检查、记录及报告。对于巡视中发现的一般性问题（如灯泡更换、简单零部件松动紧固、管道小范围堵塞疏通等），由乙方使用合同价款包含的“零星维修材料费”及时处理。

2、对于超出日常维护范围的故障、损坏，或需要专业资质进行的维修、检测（如消防系统主机故障、配电柜核心部件更换、压力容器检测等），乙方应在发现后 2 小时内书面报告甲方。甲方应在接报后及时确认并安排维修，相关费用由甲方承担。

3、因乙方巡视不力、报告不及时或处置不当导致故障扩大或发生安全事故的，由乙方承担全部责任及由此产生的一切费用。

十、 违约责任

（一）乙方自接到甲方签发的质量整改通知书起，必须在规定时间内整改完毕，未整改或整改不合格，视为乙方违约，甲方有权扣除当月管理服务费用的 5%作为违约金。

（二）若甲方违约，无故连续二个月拖欠付款，则乙方有权提出终止合同，但必须提前一个月通知甲方，并由甲方按月向乙方支付滞纳金，滞纳金标准为年总服务费的 0.5%。

（三）出现下列情况之一的，甲方有权终止本合同，并视具体情况由乙方赔偿由此给甲方造成的损失：

1. 甲方在满意度调查中发现乙方存在问题，而乙方在规定限期内不整改；

2. 给甲方造成重大损失或恶劣影响时；

3. 乙方不按约定积极配合，不能达到甲方的管理要求，产生较严重的负面影响；

4. 发生重大、特大安全责任事故或一年内发生三次一般安全责任事故；

5. 乙方管理水平达不到规定标准，一考核年度内累计二次以上（含二次）被责令整改或累计三次未在规定期限内通过整改验收的；

6. 岗位人员缺编给管理带来隐患的。

（四）甲乙双方任何一方无正当理由提前终止合同视作违约，违约方应支付给对方人民币伍万元整（￥：50000 元）的违约金，造成对方经济损失的，还应给予全额赔偿。

（五）乙方必须确保本合同第五条约定的各岗位人员足额配备到位，且其资质、经验、能力符合投标文件承诺及本合同要求。未经甲方事先书面同意，乙方不得更换项目负责人、保安队长及维修工。如需更换其他人员，应至少提前 15 日书面通知甲方并提交继任者资质证明。若乙方未经同意更换项目负责人或保安队长，每次应向甲方支付相当于两个月该项目负责人/保安队长岗位估算费用（暂定为人民币[　]元）的违约金，该违约金甲方有权直接从当期服务费中扣除。若更换后人员资质低于原承诺标准，甲方有权拒绝认可，并视同乙方未配备合格人员，甲方有权按照第九条第（二）款第 1 项的规定按缺员处理。

（六）乙方应在每月 5 日前，向甲方提交上一月度所有服务人员的考勤记录、社保缴纳凭证及在岗证明，甲方有权随时进行现场核查。如发现人员虚报、资质不符或未足额到岗，甲方除按缺员扣减费用外，有权要求乙方支付当季服务费总额 5%的违约金。

十一、争议解决

1、本合同未尽事宜，或者在合同期内如管理服务内容发生较大变动，双方可进行补充，并以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

2、在本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行，双方按有关法律法规处理。

3、本合同在履行中如发生争议，双方协商解决。协商解决不了的，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十一、合同生效及其他

1、本合同自双方签字盖章之日起生效。

2、本合同一式四份，甲乙双方各执贰份。

十二、附 则

（一）乙方在合同签订后三日内，向甲方支付履约保证金人民币肆万零柒佰贰拾玖元整（￥40,729.00）（即年度合同金额的 5%）。合同期内，若乙方发生违约行为，甲方有权根据本合同约定直接从保证金中扣除相应违约金或赔偿金。合同期满且乙方无任何违约行为后 30 日内，甲方将保证金余额无息退还。

（二）乙方违反约定，未能达到约定的管理目标和服务承诺，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同。

（三）如本合同期满，一方不再与另一方续签合同，甲、乙双方必须提前一个月

以书面形式告知对方。

（四）本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。

（五）招标代理机构根据甲方的授权代其采购确定乙方为成交单位，但不承担本合同规定的甲方的权利和义务。

甲方（甲方）：（盖章）

法定代表人：

代理人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

日期：2016年 1 月 8日

乙方（供应商）：（盖章）

法定代表人：

代理人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

日期： 年 月 日

附件：物业服务季度考核表

物业服务季度考核表

	检查项目	检查内容	检查频率	考核分值	考核得分	备注
一、公共设施、设备及场地的维护和管理（20分）	消防、水、电、弱电、燃气、蒸汽等系统	消防、供水、供电、弱电、燃气、蒸汽等运营情况是否正常	每周不低于二次	5		
	公建配套区域雨水管（井）确保上、下畅通，无堵塞	雨水管道清理、疏通	每年6月份检查一次	5		
	做好设施设备的防锈处理（室外消火栓等）	室外消火栓等的防锈处理情况	每年10月份检查一次	3		
	区内电气、照明运行正常	电气、照明设备（路灯）有无损坏、 故障	每月检查一次	4		
	突发事件的应急处理	方案、处理措施、记录等文件资料，如有突发事项需处理完善	每月检查一次	3		
二、环境保洁管理（20分）	确保公共场所干净、整洁	公共场所保洁工作	每周检查一次	6		
	确保卡口等公共区域卫生整洁	公共部位玻璃门窗、墙壁、窗台、地面等	每月检查一次	6		
	公共区域整洁，无杂物堆放	有无杂物堆放、影响通行情况	每周检查一次	4		
	确保区内无害虫及其滋生源	药物投放、消毒情况	高发季节每月二次	2		

	无垃圾乱放及溢满现象	各垃圾桶设置区域	每天检查一次	2		
三、秩序维护服务（25 分）	确保甲方管理区域内办公秩序、卡口进出正常，对外来来访人员，建立询问登记制度	卡口人员、车辆进出管理、停车秩序、办公楼等区域	每周不少于二次	5		
	做好对区内企业装修的监督，确保文明施工	装修施工单位的文明施工检查	按文明施工协议时间内每周检查一次	2		
	做好消防安全、环境安全等异常情况的巡检工作	值班、巡检情况	每周检查不少于二次	5		
	确保外墙无广告喷涂	区内公建配套设施、建筑等外观立面等	每周检查一次	2		
	负责辖区内消防通道畅通，做好消防与突发事件处理	消防器材完好、道路等无障碍，应急 反应处理	每月检查二次	2		
	公共场所的设施完好，（围网、窨井盖、室外消火栓、侧石等）	无损坏及缺失	每周检查一次	3		
	做好管理区域内各类防范及其它工作	技防设备使用及保管情况	台账记录齐全、现场 设施检查每周一次	2		
	做好邮件的代收发服务工作及国旗升降	严肃收发纪律和程序，不得有任何失误，国旗及时升降	按甲方要求实行	2		
	保证提供优质服务，完成甲方临时安排的其它工作	服务要求、规范；员工培训情况；服务态度、时间，着装整齐，仪	日检、月检相结合	2		

		表整洁，文明用语，礼貌执勤等				
四、道路清扫、保洁及垃圾拖运（10分）	区内道路清扫、保洁	路面无垃圾、无杂物及堆积物、保持整洁；道路、人行道路面和周边及绿化带中无白色垃圾及废弃物。	主干道每日清扫、保洁，次干道、巡逻道每周一次清扫、保洁，落叶季节增加清扫频率，确保路面整洁	10		
五、绿化养护（15分）	乔灌木养护	植物需生长健壮、叶色正常，无大面积枯死枝；乔木、花灌木、绿篱修剪规范，造型美观，不影响通行；树枝上无悬挂物、漂浮物；灌木丛下、树丛下无垃圾堆放、杂草、落叶、超高土等；树木浇水：根据树木长势、天气情况如干旱时，及时浇水。未按标准执行每项扣1分。	不定时检查	5		

	地被	植物生长茂盛、整齐，生长季节无枯黄现象；无杂草、无斑秃、起垄、凹陷等现象；适时修剪，地被高度保持在8cm以下，自然草高度保持在10cm内，修剪后达到平整美观，观赏性好；地被无修剪残留物，残枝败叶、垃圾、堆物，无杂草、超高土等；视天气干燥情况需及时浇水；对被破坏或其他原因引起死亡的地被、植物（甲方造成的原因除外）由乙方及时发现并负责补种。	不定时检查	5		
	病虫害防治	提前监测预警，遵循“预防为主”原则，用药安全环保；无大面积病虫害爆发，发现后及时处置，不危害植物生长。要适树适时为树木施肥，保证树木拥有良好的树势。	不定时检查	5		

		未按标准执行每项扣 1 分。				
六、人员配置情况（5分）	各岗位科学、合理配置	按报予甲方的人员配置核对，不虚设人员	每月一次	5		
七、资料管理（5分）	设备设施档案、业主投诉和意见档案、 设备设施的维修保养记录、日常巡查记录、值班交接班记录、清洁卫生管　理记录等	每季度检查一次	每季度检查一次	5		