启东高新区2025年度四海家园及商务中心、博士创业园物业服务项目

服 务 合 同

启东高新技术产业开发区管理委员会

2025年11月6日

甲　方（委托方）：启东高新技术产业开发区管理委员会

乙　方（服务方）：东吴服务产业集团（江苏）有限公司

启东高新区2025年度四海家园及商务中心、博士创业园物业服务项目以竞争性磋商招标方式进行采购。经评标委员会确定　东吴服务产业集团（江苏）有限公司　为乙方。甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》和其他法律、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、本合同由合同文本和下列文件组成

1、磋商文件

2、投标文件

3、中标（成交）通知书

4、乙方在评标过程中做出的书面澄清或承诺

第二条、服务内容及需求：

（一）服务范围：

商务中心：建筑面积20411.39㎡，地下室建筑面积：2168㎡。

四海家园：目前共有6栋公寓楼，1栋食堂楼。其中15层4栋（6、7、9、11号），每栋建筑面积11708.3㎡，约含195个房间；9层一栋（4号），建筑面积5248.26㎡；11层1栋（14号），建筑面积8765.8㎡；食堂（2号）建筑面积2537㎡。

本次列入报价范围的是四海家园2、4、6、7、9、11、14号楼及商务中心，其中2号楼食堂建筑面积2537㎡，4号楼九层公寓建筑面积5248.26㎡，6、7、9、11号15层公寓建筑面积46833.2㎡，14号11层1栋，建筑面积8765.8㎡，四海家园地下室建筑面积7690㎡，商务中心建筑面积20411.39㎡，商务中心地下室建筑面积：2168㎡，合计总建筑面积：93653.65㎡，博士创业园二期：三栋厂房、一栋办公楼、一栋宿舍楼、一栋附房。

注：因本次招标类别为服务项目，各供应商要充分掌握实际服务范围及要求。上述数据可能与实际有误差，内容可能不全面，各供应商可自行勘踏现场，充分了解掌握服务内容和实际情况，自行根据招标需求仔细认真应标，若有遗漏，后果由供应商自行承担。

（二）服务执行的标准、规范：

如在项目实施过程中，如国家标准修改，应按照最新国家标准实施；如磋商文件规定高于国家标准，无论新旧标准，均按磋商文件规定实施；如磋商文件规定低于国家标准，无论新旧标准，均按国家标准规定实施。如磋商文件内有内容相互矛盾，以高标准高要求的为准。以上有关风险等由成交供应商自行承担。

（三）服务要求

1、建筑物服务标准

项目	操作规程	服务标准
天花板	用鸡毛掸或肩背式吸尘器清洁天花板各处，包括灯具。	无灰尘无污染
墙壁	将全能清洁剂混合无味消毒液按 1：30 稀释，用涂水器浸湿后由上至下涂墙壁各处，然后用玻璃刮刮去，后用干毛巾擦去残留水迹。	墙面洁净、光亮、无灰尘、无胶迹、无钙化物、无异味。
玻璃	用玻璃铲刀进行预铲。先用玻璃清洗剂或活性剂去除玻璃上的石灰、水泥渍，用涂水器浸湿后由上至下擦洗，然后用玻璃刮刮去污水，后用干毛巾擦去残留水迹。	无胶迹、石灰、水泥迹、无水迹、晶莹透亮。
窗台	先用湿抹布，沾上不锈钢清洗剂擦拭，再用干抹布擦干。推拉式玻璃窗的滑槽如有沙粒可用排刷加以清除，将玻璃和窗帘左右拉动一遍。	窗框无灰尘、无污迹、光亮，窗槽无沙砾，无灰尘。
卫生洁具	全能清洗剂按标准使用。用喷壶均匀喷洒在洁具内外，用手刷清洁。将无味消毒剂按 1：30 稀释，用喷壶均匀喷洒，刷清洁厕位，最后用干毛巾擦干外部，用清水冲净内部。	无水迹、水锈，无尿碱、无异味。

地面	用扫帚、簸箕扫去各种垃圾。将全能清洁剂按 1 :30 稀释；每周保养地面地砖，减少釉面损伤。	地面无污染、无水迹、无杂物、无烟头、无痰迹，光洁明亮。
垃圾桶	用半干毛巾擦干垃圾桶外部。	外观无污染，洁净。
烟灰桶	用半干毛巾擦干外部	外观无污染、洁净。
不锈钢扶手	用干毛巾将不锈钢涂抹液均匀涂抹在不锈钢扶手上，后用粗麻布抛光。如有必要可先用磨砂型百洁布。	无灰尘、无油腻、无水印、无异味。
楼梯走道	将全能清洁剂按标准使用。地拖浸湿后再拧干，拖除地面上的涂迹，再用尘推喷上静电尘推吸尘剂进行推尘。	无污染、无杂物 ,光洁明亮。
宿舍	退宿后的清洁整理，保证下次入住的正常使用	无杂物、无异味

2、设施设备管理服务

（1）电梯运行维护

①服务内容。电梯运行管理和机房设备、井道系统、轿厢等设备日常运行管理和养护。

②服务标准和质量要求。

a.建立电梯运行管理、设备维护、安全管理制度。严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，做到电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。

b.落实安全运行和岗位责任制。在特约维保单位指导下，严格执行有关维修保养规程和操作使用规程 ,保障运行设施完好 ,保持轿厢、井道清洁。

c.加强日常工作巡查，每日对电梯运行情况进行检查，及时发现事故隐患 ,及时向特约维保单位报修 ,及时解决问题。做好巡查登记，并有检查及问题处理情况的记录。

d.演练并熟悉执行电梯故障应急预案，提供每天 24 小时技术与人员保障，确保随时处置各类突发情况。电梯出现故障，物管人员 3

分钟内到场应急处理，专业人员 10 分钟内到场进行救助和排除故障，同时通知特约维保单位及时处理。

e.建立电梯运行档案，完整记录电梯维修、保养和运行状况等内容。

f.定期进行维修保养，协助采购方督促特约维保单位全面履行维保合约。

g.所有电梯应通过年检并取得年检合格证。到期后由中标方负责特约维护。

(2)空调系统运行维护

①服务内容。空调设备的日常养护维修。

②服务标准和质量要求。

a.建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。

b.定期检修和养护空调设备，保证空调设施、设备处于完好状态。

c.空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，维修合格率 100%。

(3)消防系统运行维护

①服务内容。对消防监控系统、火灾自动报警系统、自动喷淋系统、室内灭火栓、新风系统、排防烟系统、安全疏散应急系统、防火门系统、二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修。

②服务标准和质量要求。

a.严格执行消防法规，建立消防设施设备管理制度，建立月、季、年巡检登记制度，确保整个系统处于良好的状态。

b.定期检查保养消防设施设备，重点部位、重点设备每周检查一次，一般设备每月检查一次，每季对系统进行全面巡查一次，重大节日增加检查次数，确保质量达到消防要求。保证系统开通率及完好率。发现问题及时向特约维保单位报修，并协助采购方督促特约维保单位

全面履行合约。合约到期后由中标方负责特约维保。

c.提供每天 24 小时监控值班及技术与人员保障，有故障时，维修人员应及时到场维修，并做好检查、维修记录。接到火警、漏水等报修报警电话，5 分钟内派人到场，确保随时处置各类突发情况。保持紧急疏散通道畅通，紧急疏散指示灯运行正常。

d.演练并熟悉执行消防事故应急预案。

e.消防系统应通过消防部门的消防年检并取得年检合格证。

(4)其他设施、设备的运行操作、养护和维修

①服务内容。高、低压电气设备、系统的运行操作和养护；给、排水设备系统的运行操作和维修保养；照明系统运行维护保养；办公楼楼宇自控设备、避雷系统的运行操作和监管；通讯设备、网络设备等的管理维护及代办、特约服务项目；桌椅等设备的维修和管理；其他设施设备如：门窗、道路、照明系统、电视机等的运行维修和管理。有检测审查要求的由投标方完成。

②服务标准和质量要求。

a.按启东市标准做好高、低压室 24 小时值班、设备系统日常保养巡查记录，如有问题及时与特约维保单位联系，协助维修。做好节能系统的监控节电操作控制。

b.按照电力部门规定的技术要求和安全规则，定期对电线线路进行检查，每年不少于 2 次。及时发现并排除事故隐患。接到报修电话后，10 分钟内派人到达现场。

c.确保各类弱电设备系统运行状况良好，杜绝重大责任事故发生。

d.做好管道的疏通维护，确保各项设施的正常运行。

e.按规定做好楼宇自控系统、安全防护设备系统、门禁系统、公共照明等设施维修保养工作，确保完好率达 98%以上，负责与专业维保单位的联系及现场管理工作。组织技术培训，不断提升业务技能。

3、卫生保洁管理服务

（1）服务内容。人才公寓楼公共区域卫生保洁，如公共过道、洗衣房、公寓入住前后整理。商业区外广场及公共区域，如厕所、过道。室外垃圾箱由招标方负责配置。

（2）服务标准和质量要求

①环境卫生管理服务标准按照相应要求和国家公共场所卫生标准执行，建立和落实环境卫生管理制度。

②实行标准化的清扫保洁，保持所有公共区域清洁，无杂物、无污痕、无尘挂。

③建筑内外各类大理石的清洁保养，随时保持干净光亮。根据需要进行大理石晶面保养；若公共区域地面有磨损程度随时进行保养维护，保证其干净、光亮。对大厅、门厅地面每年至少进行2次晶面处理，各楼层地面至少进行1次晶面处理。每季度对大楼地面进行一次全面保养维护。

④服务范围内垃圾实行分类，日产日清。楼内垃圾桶摆设整齐，无异味，垃圾及时清理（垃圾桶由投标方自行采购）。

⑤其它部位，如墙面、台面、栏杆、灯座等保持光亮、整洁；大厅玻璃门、窗、框保持干净、光亮；裸露管道、地面、立柱干净卫生。

⑥除“四害”管理和卫生消毒

公寓区及商业区公共部位灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准，科学有效地进行卫生消毒。

a.定期对公共场所和周围环境进行预防性卫生消毒。

b.定期做好消灭老鼠、蚊虫、苍蝇、蟑螂等工作，做到大厅、走廊、车库及室内公共部分达到基本无蝇，严格控制室内外蚊虫孳生。

c.在化学防治中，注重科学合理用药，不使用国家禁用药品。

4、公寓管理物业服务

（1）服务内容。公寓区水电设施的完备、入住员工的退、入宿舍管理、公寓区消防安全管理、协助水电公司抄水电表及催缴相关费

用、外来人员管理服务。

（2）服务标准和质量要求。

①建立公寓管理制度，制定相关管理公约规程并认真落实。

②公寓楼内消防设施按要求定期巡查，对存在安全隐患部位及时整改并报招标方。

③公寓入住管理注意事项。

a.接到入住人员名单后，检查并整理好房间号，按流程备好钥匙并发放。

b.按要求做好入住人员的登记工作，对违纪违规行为及时劝阻和上报甲方。

c.协助招标方在人员退宿后全面清点房间内物品、水电费缴清、各类费用的结清，发现损坏和丢失及时上报。

d.对宿舍内违法情况进行制止或报招标方和公安机关。

e.严禁公寓内大功率电器的违规使用，物业做好安全教育工作。

5、秩序维护服务

（1）服务内容：24 小时秩序维护服务，监控、公寓门岗、商业区巡逻、停车场停车、招牌、广告牌、违章搭建管理。

（2）服务标准和质量要求。

①按国家标准监控室值班 24 小时在岗制，随时观察监控情况，有异常及时做好处理。

②公寓门岗控制外来人员进出，防止偷盗等违法事情的发生，协助公安机关对物业区形迹可疑人员进行监控。

③商业区内门窗关闭、管道滴漏、电线的裸露、设施的完好性检查。

④停车场车位管理：统一协调车辆的停放管理，对违规车辆进行劝阻和上报。同时做好停车场内车辆安全巡视工作。

⑤商业务招牌、广告牌，须向园区综合执法局报务同意后实施。

⑥对违章搭建行为及时发现、制止及上报园区综合执法局并协助拆除。

⑦按租赁合同对商租户的装修管理。

（四）人员配置要求

1、人员素质要求

（1）基本要求:拥护中国共产党，拥护社会主义制度，遵守国家法律，遵守社会规章制度，思想品质好，作风正派，无违法犯罪及其他不良记录。

（2）本项目负责人必须具备大专及以上学历，女性年龄45周岁以下,男性年龄50周岁以下，并具有五年以上物业服务经验。

（3）服务人员素质要求：

①公寓主管：女性年龄45周岁以下,男性年龄50周岁以下，有相关工作经验。

②保洁主管：女性年龄45周岁以下,男性年龄50周岁以下，有相关工作经验。

③工程主管：男性，年龄50周岁以下，有相关工作经验。

④安保主管：男性，具有保安上岗证，年龄50周岁以下，有相关工作经验。

⑤秩序维护员：女性年龄45周岁以下,男性年龄50周岁以下，身体健康；安保人员：男性50周岁以下，具有保安上岗证。

⑥设备管理人员基本要求见下表：

序号	设备系统	基本要求	备注
1	电梯设备、系统	持有特种设备安全管理员证书（作业类别为电梯）	成交供应商在签约进场管理后必须按照本项要求派员的，否则视为违约，招标人有权
2	弱电设备、系统	持有智能楼宇管理师证书	
3	消防设备、系统	持有消防设施操作员证	
4	强电设备、系统	持有高压证	

5	维修人员	一般水电土木工种维修人员除电工要求持有电工证外，其余不作要求。	解约并不予退回履约保证金。

岗位	人数	数量要求	岗位要求
项目负责人	1		主持项目日常管理工作，提出改进和提供物业管理工作水平，对服务区内设备运行、公共秩序维护、环境卫生、公寓入住等服务情况了解，发现问题及时督促整改；对公司和业主负责，并及时汇报；组织突发事件培训和演练，控制项目成本及物业费收缴等工作。
内勤人员	1		项目员工考勤、考核；文件归档、会议提示、业主满意度调查等
商业街及公寓服务人员	7	客服主管 1 人；水电抄表，水电费统计，收缴，开票 2 人；房屋租聘合同签订、退租、租金核算结算 1 人；报修、投诉、跟踪处理、安全宣传教育 1 人；安全与品质检查管理 1 人；总值班 1 人（夜间总值班，处理夜间一切事务）	水电抄表、水电费统计、水电费结算、收缴；报修、投诉、人员入住合同签订、退租、物业费收缴、宿舍安全检查、安全宣传 、房租结算等；夜间总值班。
工程人员	23	工程主管 1 人、强电 6 人、弱电 1 人、消控监控 12 人、电梯管理员 1 人、维修工 2 人。	高压配电房巡视及值守，监控室日常维护保养及配合维保单位维护检修，消监控 24 小时值班，火警或故障等情况现场处置，防火巡查点检等；电梯日常维护管理以及配合维保单位维护检查等；日常公寓门、锁、床、桌椅、路灯、照明灯，集水坑等维修，屋顶排水及地面排水沟清理等等
保洁人员	21	保洁主管 1 人，商业街保洁员 2 人，党群服务中心保洁员 1 人；公寓区 4 号楼 1 人，2 号楼和 4 号楼、6 号楼、7 号楼、9 号楼、11 号楼、14 号楼外场保洁 3 人，商业街地下室和公寓区地下停车场保洁 2 人，6 号楼、7 号楼、9 号楼、11 号楼、14 号楼各 2 名保洁员（共 10 人），博士创业园二期 1 人。	负责商业街外围和党群服务中心内日常保洁工作，负责公寓区 2 号楼、4 号楼、6 号楼、7 号楼、9 号楼及地下室日常保洁垃圾清运等工作，负责博士创业园二期三栋厂房、一栋办公楼、一栋宿舍楼、一栋附房日常保洁工作。

秩序维护员	20（主管1人，机非动车管理4人，保安巡逻15人）	白班：保安主管1人，商业街非机动车管理2人，机动车管理2人（机、非动车管理共安排4人，3人一岗，1人休息，轮班制）。保安巡逻共安排3组，轮班制，每组4人，其中：白班北门岗2人，巡逻岗2人；夜班：领班1人，巡逻岗2人，门岗1人； 博士创业园二期保安：3人（三班制，每班1人）	服务区内机动车和非机动车管理，大件物品及外来人员进出管理；服务区域内的安全管理和安全巡视；信件包裹收发等。
合计	73人		

注：以上为人员最低人数配置，成交供应商在签约进场管理后必须按照本配置要派员的，否则视为违约，招标人有权解约并不予退回履约保证金。

（五）考核要求

采购人将对中标人的管理服务按月度实施考核，不定期抽查管理服务质量，并按照以下考核得分支付：90-100分支付当月全额服务费；80-90分扣除当月全额服务费用的2%；70-80分扣除当月全额服务费用的5%；60-70分扣除当月全额服务费用的10%；60分以下扣除当月全额服务费用的15%，连续两个月考核60分以下，甲方可直接解除合同，且不承担任何赔偿。

（六）服务期限要求

1、服务期：一年，自2025年11月6日起至2026年11月5日止。

本项目预算为一年度的预算，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。一年合同期满后，采购人未获得预算批复或因政策变化采购需求取消，则经采购人书面通知供应商后，合同到期终止不再续签，或受疫情等不可抗力的影响，次年预算压减，采购人也将根据新的预算重新采购，供应商自行承担相应风险。），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，采购人有权单方决定是否续签后一年度合同，除政策性调整(如最低工资等)外，合同金额不作改变。如果成交供应商没有达到合同所要求履行条件之一的，则采购人有权在委托期限内随时终止合同。”

如果乙方在履约期间出现提前终止合同情形之一的，则甲方有权在委托期内终止合同。

2、提前终止合同情形

（1）乙方理应按照《中华人民共和国劳动合同法》为所有员工按时发放基本工资（不低于国家政策性规定）、定额缴纳相关五险一金、意外险；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）乙方未经甲方同意擅自变动或调动人员的。

（4）对甲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）因乙方工作失职造成甲方重大责任事故或隐瞒、瞒报安全责任事故。

（6）累计三次以上有严重违规违纪现象。

（7）月度考核连续两个月得分均在80分以下的。

3、本项目要求的人员配置为当前甲方的实际需求，乙方在合同签约后，根据甲方的进场通知及时到场管理，进场后甲方有权根据不同时段的实际服务需要，要求乙方调增或调减服务人员，乙方须无条件接受。

第三条　合同服务费及付款方式

1.合同服务费为人民币大写：贰佰玖拾万零捌仟陆佰肆拾元整；

小写：2908640.00。

本项目为固定总价合同，包括（但不限于）以下费用：

（1）员工的工资、五险一金（医疗、养老、工伤、生育、失业、住房公积金）、福利、津贴、职业病、突然死亡等各类费用。（备注：进场后，按招标人员配置要求及投标承诺，向甲方上交所有人员身份证复印件和人员排班。不得随意更换员工。如发现人员配置不足或未缴纳五险一金，将扣除相关人员费用。）

（2）办公用品费用。

（3）保洁易耗品（包含保洁工具、保洁药剂、公共区域垃圾袋等保洁日常易耗品）、单次单价 100 元以下的维修费用及维修工具等费用。

（4）管理费、税费、风险金。

（5）其它为采购人提供服务前所产生的一切费用，实行一次包干，无论是否计列，采购人将一律视为总报价已包括该项费用。

备注：供应商需为所有人员缴纳五险一金，人员工资不得低于启东最低标准。

2.付款方式：物业服务费季度拨付，按先考核后支付方式进行，即每季度结束后的十个工作日内，由招标人方对中标方上季度的服务工作进行考核（考核方式另行规定），考核结束后的七个工作日内将上季的服务费（扣除考核罚扣款）支付给物业公司。

注：每次付款凭合法有效发票，并且须配合业主方的付款流程提供相应资料。

第四条　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%，计人民币 290864 元，成交供应商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采购单位账户（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），成交供应商凭成交通知书与采购单位签订合同。超期或未有协商，则视为自动放弃

成交资格。

2．成交供应商全部履约合同义务，经采购单位验收合格无质量、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，成交供应商不履行合同义务的，采购单位有权全额扣除履约保证金，全额不予退还，同时采购单位亦有权终止合同，成交供应商还须承担相应的法律赔偿责任。

b.成交供应商在履约过程中发生违约行为，给采购单位造成损失的，采购单位有权在成交供应商缴纳的履约保证金中予以扣款，以弥补采购单位经济损失，不足的部分成交供应商另外补齐。

4．若成为本次政府采购项目的中标（成交）供应商，可自愿选择履约保函（保险）形式替代履约保证金，也可持政府采购合同在线向金融机构申请无抵押无担保贷款。第三方机构将根据《转发关于在全省政府采购领域推行电子履约保函(保险)的通知》(通财购〔2023〕57号）和《关于深入开展南通市政府采购线上合同信用融资业务的通知》（通财购〔2022〕68号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的服务。

第五条 甲方违反本合同的约定，乙方有权解除合同，造成乙方经济损失的，甲方赔偿乙方实际经济损失。

第六条 经双方协商一致可对本合同的条款按规定进行修订、更改和补充，签订的补充协议与本合同具有同等效力。

第七条 本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。

第八条 本合同一式柒份，甲、乙双方各执叁份，财政局壹份。

第九条 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。

甲方（盖章）：

法定代表人：

委托代理人：

联系电话：

纳税人识别号：

开户银行：

银行账号：

乙方（盖章）：

法定代表人：

委托代理人：

联系电话：

纳税人识别号：

开户银行：

银行账号：