物业服务采购合同

合同编号：

采购人：常州市金坛区东城街道办事处　　供应商：常州金坛鑫盛物业有限公司

住所地：　　住所地：常州市金坛区春风新村桃园 1 号楼东侧

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，甲乙双方按照采购结果签订本合同。

第一条 合同标的

甲方将峨嵋新村与东方三村委托乙方实行物业管理服务。

一、项目基本情况

1. 坐落位置：峨嵋新村位于金坛区南环一路与思进路交叉口南 100 米

东方三村位于金坛区东城街道晨风路 90-30

2. 总建筑面积：约 33218.72 ㎡；

3. 公共绿地面积：约 10500 ㎡；

4. 物业类型：安置小区；

二、委托物业服务事项

详见单一来源采购文件具体要求。

三、物业服务委托管理期限：

1. 物业服务期限：2026 年 1 月 1 日 至 2026 年 12 月 31 日。

2. 合同生效后按约定时间及地点提供服务。

四、物业服务结算方式

1. 自物业服务公司正式进场起，前三个月为试用期，试用期满经考核 90 分（含 90 分）以上，合同方为有效。物业服务公司在合同期间内不得自行中止或终止合同。

2. 物业服务公司必须接受采购人的管理，配合采购人对小区进行更好的服服务。

3. 采购人考核物业服务公司的物业管理服务，并依据考核结果和维修、扣款等实际费用情况，每满半年支付一次物业管理费用。

4. 本项目采购人仅补贴支付安置户的物业服务费，因采购文件规定的原因取消优惠的安置户、非安置户、安置户出售或转让后、商业住宅的物业服务费由物业服务公司自行收取并管理（现安置户总住宅建筑面积为 33218.72m^2）。

5. 每次付款前，物业服务公司须根据采购人要求开具相应金额的增值税专用发票，否则采购人有权延期付款。

6. 合同期内若涉及金坛区最低工资、社保缴费基数调整，工资差额、固定岗位工资差额、假日工资差额、社保差额部分等，合同总价均不作调整。

第二条 委托管理事项

一、主要物业服务内容

1. 综合管理服务；

2. 公共秩序维护；

3. 公共区域清洁卫生服务；

4. 公共区域绿化日常养护服务；

5. 共用部位、共用设备设施日常维护保养服务；

6. 消防维保、电梯维保与年检、智能化（含监控）维保服务（含日常保洁与管理）；

7. 突发事件的应急处置等工作。

二、服务人员要求

一）人数要求及人员基本要求

东方三村

根据专业服务的要求，服务人员要身心健康、统一着装、持证上岗、尽职尽责，岗位职责公开公布。具体要求如下：

1. 各个岗位的人员要求及最低人员配置如下：

（1）项目经理 1 名：男性，年龄在 55 周岁（含）以下；女性，年龄在 50 周岁（含）以下；具有中专及以上文化程度，从事本岗位 2 年以上物业服务经验；

（2）公共秩序人员：4 人，男性，年龄在 63 周岁（含）以下；

（3）保洁及绿化人员 2 人：男 63 周岁（含）以下；女 55 周岁（含）以下；身体健康，责任心强；

峨嵋新村

根据专业服务的要求，服务人员要身心健康、统一着装、持证上岗、尽职尽责，岗位职责公开公布。具体要求如下：

1.各个岗位的人员要求及最低人员配置如下：

（1）项目经理1名：男性，年龄在55周岁（含）以下；女性，年龄在50周岁（含）以下；具有中专及以上文化程度，从事本岗位2年以上物业服务经验；

（2）公共秩序人员（含消控人员）：4人，男性，年龄在63周岁（含）以下，消控人员必须持有四级/中级消防设施操作员证；

（3）保洁及绿化人员2人：男 63周岁（含）以下；女55周岁（含）以下；责任心强；

二）人员其他要求

1.所有服务人员必须身心健康、适合本项目的工作环境。

2.人员必须相对固定，除采购文件规定外，不得兼职其他岗位，避免经常更换，人员配备不得少于上述最低要求。物业服务公司可根据实际管理的需求适当增加物管人员人数，所增加的人员费用包含在投标（响应）报价中，采购人不另行支付费用。

三、物业服务标准

东方三村、峨嵋新村物业管理服务标准

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准
综合管理服务	基本要求	1	服务机构	（1）小区内设置服务处，有识别标志。
				（2）配置办公家具、电话、电脑等办公设施。
				（3）办公场所基本装修，有客户接待功能。
				（4）能提供2种以上的特约（有偿）服务和2种以上便民（无偿）服务，服务内容、价格公示。
		2	服务人员	（1）小区经理有中专及以上学历，从事本岗位2年以上物业服务经验。
				（2）小区服务人员取得物业管理从业资格证书或上岗证；统一着装，仪表整洁规范。
		3	服务规范	按照行业服务规范要求进行，公布投诉电话。
		4	服务时间	周一至周日在接待地点实行8小时业务接待，其余时间在固定地点值班，公示值班与接待电话。
	日常管理与　服务	1	工作计划	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每年向委托方报告一次计划实施情况。
		2	管理制度	（1）建立值班和交接班等制度，有详细记录。
				（2）制定服务处内部管理制度、考核制度。
				（3）服务场所公示办事制度、办事规章、收费依

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准
				据、收费标准、服务时间等。
				（4）建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。
		3	报修、投诉受理	受理业主或使用人报修、投诉。接报后，急修 45 分钟内到现场查看处理，小修 3 天内修复，不能及时修复的，约时修理，（维修责任以国家相关规定和合同约定为准），并按采购人的维修流程办理，对业主或使用人的投诉在 2 天内答复处理。
		4	档案管理	建立完善的档案管理制度，规范收集、整理、检索、使用，健全小区物业管理档案（包括物业承接查验档案、物业入住期档案和物业日常管理期档案等）。
		5	费用公示	物业服务费收支情况以及代收代交、代管费用每年公布 1 次（合同另有约定的从其约定），每半年向街道办书面上报一次费用收支情况。
		6	满意度调查	每年 1 次对业主或使用人进行书面满意度调查，调查面不低于小区住户的 50%，对调查结果进行分析并采取改进措施。
		7	小区文化活动	节假日（元旦、春节、劳

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准
				动节、国庆节）有专题布置，每年开展不少于3次的小区文化活动。
		8	装修管理	在入住装修前进行书面告知或签订装修管理协议； 在装修前期每日巡查一次，发现违章，当即开具违章通知单告知业主； 经三次通知和劝阻仍不改正的，3日内以书面报告的形式向有关主管部门报告，并积极协同主管部门监督违章业主整改到位。
公共秩序维护服务		1	人员要求	（1）专职秩序维护人员中45周岁以下的人员占总数的40%以上，身体健康,工作认真负责。
				（2）有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、技防器械和设备。能恰当地处理和应对小区护卫工作，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力。
				（3）上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，配备对讲装置或必要的安全护卫器械。
		2	门　岗	（1）主出入口24小时值班看守，次出入口16小时值班看守。交接班制度完善，并有工作及交接班记录。
				（2）对外来人员或送货

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准
				人员进行问讯，谢绝业主拒绝访问的外来人员进入小区，耐心解答业主或客户的询问。
				（3）对进出小区的车辆进行管理、交通指挥与疏导工作，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。
		3	巡逻岗	（1）白天夜间巡逻次数均不少于4次，有巡逻记录，发现安全隐患及时处理。
				（2）重点部位（小区道路、单元出入口、地下停车场等）、重点时段加强巡逻，设巡更点的应有巡更记录。
				（3）在遇到异常情况、突发事件时，采取相应的应对措施，防止事态扩大，及时报告服务处和相关部门，协助保护现场和证据。
		4	监控岗	监控中心24小时有人值班，发现情况，及时通知秩序维护人员到场处理，同时接受住户求助，解答住户的询问。
		5	交通、车辆管理	（1）引导地面的车辆停放有序。
				（2）保持场地整洁，相关设施设备维护完好。
				（3）对地面上的机动车辆乱停放情况，做好协调工作。
公共	楼内公共	1	生活垃圾收集	每天收集垃圾2次，将生

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准
区域清洁	区域		与处理	活垃圾收集运送至垃圾中转站，并及时处理小区内装修垃圾，物业公司承担装修垃圾的处理费用。（物业公司自行设置装修垃圾堆放点）
		2	通道、楼梯台阶 与电梯轿厢	每周清扫2次，拖洗1次，地面、楼梯间保持干净，无垃圾、污迹；楼梯间墙面、顶面每月除尘1次，梯间顶面无蜘蛛网、灰尘；轿厢每月清洁2次，无积尘与明显污迹。
		3	楼梯栏杆、开关盒、表箱盖、单元门	每周擦抹2次，保持干净、无灰尘。
		4	门、窗等玻璃	每月擦拭1次；其中底层门厅玻璃每月擦拭2次，玻璃无明显灰尘。
		5	天花板、公共灯具	每月除尘1次，目视干净、无污迹、无蜘蛛网。
		6	消火栓、信报箱	每周保洁1次，表面干净、无灰尘、无污迹。
	楼外公共区域	7	道路地面 （包括落水口）	每天清扫2次，目视基本干净，无垃圾、杂物、无污迹，无明显痰迹、烟头。
		8	绿地、明沟 （包括散水坡）	绿地每天清扫1次，秋冬季节或落叶较多季节适当增加捡拾次数。明沟每周3次，目视基本干净、无污迹、无垃圾，花坛表面基本清洁。
		9	消杀及灭鼠害蚊蝇	每周对窨井、明沟、垃圾箱喷洒药水1次（夏季每3天1次）；每年灭鼠5次（夏季每月1次），有

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准
				相应记录和图片。
		10	公共灯具、宣传栏、标识、雕塑小品等	公共灯具、宣传栏、标识每周擦抹 1 次，雕塑每季保洁 2 次，保持无污迹积灰。
		11	休闲娱乐健身设施	每周保洁 2 次，设施表面基本干净，无灰尘污迹，目视休闲场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾。
		12	水景、喷水池	每月打捞漂浮物 2 次，保持无白色垃圾等漂浮物。
		13	其他公共场所	每天保洁 2 次，每月清洁 2 次。
		14	垃圾房、垃圾桶、箱	垃圾房每周清洁 2 次；垃圾桶、果皮箱夏季每周清洁 2 次，其它季节每月清洁 2 次，周围地面无明显散落垃圾及污迹。垃圾房、垃圾桶、箱做到无破损、无缺失。
公共区域绿化	基本　要求	1	乔、灌木补种	乔、灌木保存率 85%以上；要有补种计划，补种率不低于 10%。
		2	草坪补种	草坪保存率 80%以上；要有补种计划，补种率不低于 15%。
	冷季型草坪	1	修　剪	年普修 2 遍以上，绿化修剪费用由物业公司自行承担。
		2	清杂草	每年除草 3 遍以上，控制杂草生长。
		3	病虫害防治	控制大面积病虫害发生。
		4	施　肥	每年适时施肥。
		5	灌、排水	无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施。

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准
	暖季型	1	修　　剪	年普修 3 遍以上，绿化修剪费用由物业公司自行承担。
		2	清杂草	每年除草 4 遍以上，控制杂草生长。
		3	病虫害防治	控制大面积病虫害发生。
		4	施　　肥	每年适时施肥。
		5	灌、排水	无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施。
	树木	1	修　　剪	乔木每年适时修剪，灌木每年修剪 1 次以上；绿篱、球每年修剪 1 遍以上；地被、攀援植物每年适时修剪、整理，绿化修剪费用由物业公司自行承担。
		2	除草、松土	每年不少于 2 遍，及时拔除大型杂草，控制大面积杂草生长。
		3	病虫害防治	有针对性及时灭治，年喷药不少于 2 次，控制大面积病虫害发生。
		4	扶正加固	发生倒伏及时扶正、抢救。
公共部位		1	房屋结构	每半年巡检 1 次。对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时告知采购人，并按采购人的维修程序进行维修。
		2	门窗、构件、雨棚	每月巡视 1 次。保持门窗、构件、雨蓬完好，开闭正常。
		3	屋　　顶	每年检查 1 次（台风、暴雨到来前增加检查 1 次），发现屋顶防水层碎裂、隔

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准
				热板断裂缺损等应及时告知采购人，并按采购人的维修程序进行维修。
		4	道路、侧石、窨井盖等	每月 1 次对道路、侧石、窨井盖等设施进行巡检 。道路破损面积单项小于 1 平方米，侧石单项破损长度小于 1 米，及时修复，井盖发现缺损，及时更换，以上修复和更换费用物业公司自理。巡检有记录和相应图片。
		5	楼梯间、公用走廊的室内墙地面	每季度巡查 1 次，粉刷层无大面积剥落，地坪平整，单项小于 1 平方米，有缺损及时修补，以 上修补费用物业公司自理。单项大于 1 平方米，按采购人的维修程序进行维修。
		6	建筑物、构筑物的局部外立面	每季度检查 1 次，有脱落及时通知告知采购人，并按采购人的维修程序进行维修
水电系统		1	排水系统	每月清理 1 次排水沟；楼顶每年检查清理雨水口 2 次；每年雨季前疏通管道 1 次。雨水口开裂、破损等及时更换，排水设施保持完好，明沟内无垃圾和杂草，巡检有记录和相应图片。
		2	巡检、保洁 配电房、年检	每天填写运行记录，每月 1 次保洁，发现虫害采取措施杜绝，配合供电部门做好供配电系统年检工

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准
				作。
		3	室内室外 公共电气柜	每季度进行巡检保养一次，每年电气安全检查一次
		4	楼道灯及开关	每月全面检查与保养 1 次，楼道灯完好率为 95%以上，更换费用物业公司自理
		5	景观灯	每月全面检查与维护 1 次， 景观灯完好率 85%以上。
消防系统		1	填写记录， 建档备查，消防设备管理	每月 1 次检查与维护消防栓（箱）烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志、疏散指示灯、消防应急灯、消防排烟系统等消防设备 24 小时正常运转。每月检测 1 次消防设备，发现压力不够，马上检修排除故障（检修、排除故障费用由物业公司自行负责）
			消防演习	每年演习 1 次，消防演习时以检查消防监控设备工作状态。
		2	灭火器	每月检查 1 次，发现压力不够，及时更换，更换费用物业公司自理。
智能化系统		1	监控系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知采购人，并按采购人的维修程序进行维修。
		2	周界报警系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准
				时告知采购人，并按采购人的维修程序进行维修。
		3	巡更系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行。
		4	单元对讲系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知采购人，并按采购人的维修程序进行维修。
其它设施		1	道　闸	每天检测 1 次，每月对道闸润滑保养 1 次，保证正常运行，如有损坏及时更换，费用物业公司自理。
		2	伸缩门	每天检测 1 次，每月对伸缩门润滑、紧固、调整 1 次，保证正常运行，如有故障及时排除，费用物业公司自理。
		3	标识系统	每周巡查 1 次，缺失及时补齐，保证标识清晰完整。
		4	接地系统检查（避雷设施）	每年雨季前检查维护 1 次发现腐蚀、松脱等及时更换或紧固。避雷系统专项测试，2 年检测 1 次。

物业服务公司的物业管理服务内容及标准不得低于标准中的相关规定。物业服务公司可以根据自身企业的管理水平和先进的设施设备等实际情况提供高于标准所规定的服务内容及标准，同时认真执行常州市文明城市建设和城市长效管理考核标准，并按东城街道长效综合管理考核办法实施意见执行。

四、物业服务要求

1.物业服务公司需具有科学合理的组织架构，严格的管理细则和岗位责任制度；具有提供完善的后勤管理和保障服务的能力，并具有一定的企业规模。

2.物业服务公司应针对本次采购项目特点编写管理方案。包括组织计划、人员安排、流程安排、设备工具的安排等，遇重大、紧急事项的应急措施等。各类物业服务方案、应急预案上墙，服务过程中做好台账记录和管理。

3.物业服务公司的各岗位员工要求统一服装，并由物业服务公司负责其员工工作服的配备和洗涤。

4.物业服务人员100%经过岗前或在岗培训合格才能独立上岗，严格执行持证上岗制度。

5.物业服务管理办公用房由采购人提供，在服务期限内免费给物业服务公司使用。办公用品等所有其它物资装备全部由物业服务公司自行解决，采购人不承担除物管用房以外的其它办公、装备费用。物业服务公司严禁将物业管理办公用房自行出租或挪作他用或将物业管理用房出租给其它任何单位和个人，如物业服务公司发生上述行为，采购人将按照其周边出租房屋市场评估价的5倍从物业管理服务费中扣除，并责令其限期整改。物业服务公司拒不执行采购人要求的，采购人有权终止合同。采购人不负责由此带来的矛盾和纠纷。

6.小区生活垃圾全部由物业服务公司运至环卫处设置的垃圾中转站。小区装修垃圾的运送及处理费用由物业服务公司按照政府相关规定规范处理，采购人不支付相应费用。合同期内本项目如执行垃圾

分类标准和要求，物业服务公司需严格按照政府相关文件规定和要求对垃圾进行处理和运送，对业主进行垃圾分类督导，且费用自理。

7.业主或物业使用人对其普通住宅物业进行室内装饰装修的，应当由业主或物业使用人与物业服务企业签订装饰装修管理服务协议。业主或物业使用人对其物业进行室内装饰装修产生的建筑垃圾，可以委托物业服务公司或清运公司清运，并承担清运费用和处置费用。物业服务公司提供特约服务收取的装饰装修管理服务费、装修押金（保证金）等，由双方根据服务内容协商约定，物业服务公司不得强制服务、强行收费，此两项费用单独设立台账，在物业管理服务交接时，已办理入住手续且未装修的业主已交纳的装饰装修管理服务费用和装修押金和装修未结束物业未验收的业主的部分或全部装饰装修管理服务费用和装修押金需经审计后移交给下一个进行物业服务的物业服务公司。如物业服务公司截留款项或过度使用装饰装修管理服务费用，则采购人将从物业管理服务费中扣除相应款项或提起法律诉讼。

8.本次采购的保洁范围不包括石材养护、石材翻新和外墙清洗。

9.物业服务公司负责所有有关小区环境保洁、设备设施保养维护所需的清洁、洗涤剂、保洁的运送工具和设备等日常耗材，物业服务公司自行支付为小区项目所配置的保洁设备的采购、维修和维护费用。

10.物业服务公司配置管理人员、值班人员的通讯设备，并负责此类设备所产生的费用。

11.物业服务公司须提供足够的作业机具，自行解决物业管理服务时所需的日常工具和劳防用品，并能根据小区的行业形象要求及规范，保证落实文明工作。

12.物业服务公司需做到小区围墙范围内无卫生死角、无乱堆放（含楼道）、无乱披挂、无散养家禽、无乱张贴涂写、无违规设置广告。

13.如发生由采购人进行的绿化改造，由相应施工单位负责其养护期内的相关工作，施工单位的养护期结束后，交由物业服务公司按物业服务标准进行绿化的维护与补绿；如因小区局部市政改造、房屋局部修缮引起的绿化补植或换植，由物业服务公司负责按物业服务标准实施绿化养护。

14.小区内的公共收益（比如广告、车位等），均由采购人和相应合作单位签订合同，如物业服务公司自行与相应合作单位签订合同，则从物业管理费中扣除相应的合同费用，且全额扣取物业服务公司的履约保证金。公共收益的分配比例和要求按政府相关文件执行。

15.小区垃圾桶在交付给物业服务公司后的合同期内，发生垃圾桶被盗、损坏等情况的，由物业服务公司自行补齐，费用自理。

16.物业服务公司负责小区内公共照明的灯泡更换和维护费用。

17.电梯、消防、智能化、泵房由物业服务公司在进场半个月内与具有相应专业资质的维保单位（**消防维保供应商应已录入社会消防技术服务信息系统、电梯维保供应商具备电梯维保与年检供应商应具有《特种设备安装改造维修许可证》（电梯）C级及以上资质**）签订相

应维保合同并管理， 且自行支付相应费用。在办理物业服务交接时必须保证所有系统的完好与运行正常，所签合同原件需报送采购人。

（1）消防维保

1）物业服务公司提供的消防设施维保服务应符合招标时已颁布的现行中国国家标准和省、市、地方相关标准、规定的有关条文，必须能够满足相关规范、规定、省、市消防部门及招标文件的要求，按照《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）等消防技术标准规定的内容、程序、周期等要求进行消防维保服务，确保全部消防设施处于正常的工作状态。

2）由于消防维护工作不到位、未按规定落实值班和管理措施、或失职造成未发现设备设施问题，或发现问题未及时修复导致消防系统或设施设备未能正常工作而发生的事故，或擅自违规操作造成故障和损失的，由物业服务公司承担全部法律和经济责任。

3）消防主管部门进行消防检查时，若出现消防设施设备及系统存在问题而提出处罚意见时由物业服务公司负责处理并承担相应费用。

4）物业服务公司必须为现场维保人员自行购买人身安全保险及第三方责任险，一切安全事故由物业服务公司负责，与采购人无关。

5）在工作和检查过程中，发现各类消防问题和隐患问题及时上报采购人和相关部门。

（2）电梯维保与年检

物业服务公司应按照国家、行业有关标准及乙方《电梯使用管理

与维护保养规则》（TSGT5002-2017）对设备进行调整、检查、润滑、清洁、维修等内容，并做好维护保养记录。物业服务公司实施日常维护保养后的电梯应当符合《电梯维修规范》（GB/T18775）、《电梯制造与安装安全规范》（GB 7588）。

18.车辆停放费：

车辆停放费参照《金坛市城区住宅小区机动车辆停放收费标准》(坛发改价〔2012〕17 号)文件规定，并根据采购人的具体要求执行。车辆停放费的分配比例和要求按政府相关文件规定执行。

19.物业管理服务费：

业主应当按时、足额向物业服务公司交纳物业管理服务费用，业主欠交物业管理服务费的，物业服务公司可以依法催缴。

（1）拆迁安置户的卫生保洁费按 10 元/月/户，由物业服务公司自行收取。符合条件的拆迁安置户,可携带身份证明、拆迁安置协议(含补充协议）、不动产权证等，向所属村（社区）申请，村（社区）应对申请内容进行核实认定。如存在违反《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》等法律法规规定行为，影响社区秩序稳定且拒不配合改正的，取消当年优惠，取消优惠的安置户每月按（中标总价/（33218.72*12））*业主房屋产权面积+10 元/月/户的两个费用之和进行交纳（电梯费用除外，电梯费用详见第 20 条）。

（2）非安置户、安置户出售或转让后、商业住宅的物业服务费按每月按（中标总价/（33218.72*12））*业主房屋产权面积+10 元/月/户的两个费用之和进行交纳（电梯费用除外，电梯费用详见第 20

条）。

20.住宅电梯运行维护费，是指住宅电梯的日常运行以及维护所发生的费用，主要包括运行电费、年检费、日常维护保养费和维修材料费等，不包括电梯的大修(修理费用在1万元及以上的)和更新改造费用(电梯大修、更新改造费用的筹集办法另行制定)。住宅电梯运行维护费统一按业主拥有的住宅建筑面积结合楼层系数计算，由物业管理企业向电梯受益业主按月收取，也可按物业服务协议或买卖(租赁)合同约定向业主分期预收，但时间不能超过一年，电梯运行维护费需单独列账。运行电费、年检费、日常维护保养费和维修材料费等均在住宅电梯运行维护费中支出，本项目电梯运行维护费由物业服务公司按坛价费[2006]116号文收费标准自行向业主收取，采购人不支付电梯任何费用。电梯的大修和更新改造费用按公共维修基金的相关政策和方法执行。

21.物业服务公司自行负责地下设备设施的维修保养、全部车库和车位的保洁费用、设备设施保洁和电费等地下全部管理费用，物业服务公司必须定期打扫地下车库，保持车库的整洁。本次采购人不支付任何车库的任何费用，物业服务公司不得将任何车库建筑面积计入可收费面积。

22.小区公共部位、公共设施设备、智能化系统、水电系统、其它设施、消防系统等的维护、保养、维修责任均按《东方三村、峨嵋新村物业管理服务标准》执行，如物业服务公司拒不进行维护、保养、维修并支付相应费用，则由采购人从物业管理服务费中扣除相应款项。

23.物业服务公司实际报价摊派面积为安置户总住宅建筑面积33218.72㎡，商业面积不计入本次报价可收费面积。商业部分收费价格由物业服务公司自行到物价部分报备，由物业服务公司自行收取，同时报东城街道备案。如商业部分物业管理服务费发生任何收费问题，物业服务公司仍需对商业区域进行物业服务。

24.小区的空置房屋由采购人和物业服务公司现场交接，物业服务公司应每个月巡查小区空置房屋，保持空置房屋的整洁，门窗和原有设施完好，有异常情况及时上报采购人，空置房内的电线如被偷盗，按每户1000元从物业管理服务费中扣除，其它的人为损失均由物业服务公司负责赔偿或恢复原样。

25.临时性重大活动、检查时，必须按招标人要求，配置足够的人员到位。遇有紧急维修事项、维修人员需第一时间到位并处理。物业服务公司有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的资料。

26.突发事件的应急处置等工作

物业服务公司必须具备对于突发事件的应急事件处置预案和能力，包括疫情、管路（雨、污、给水、消防）、电路（高低压）、燃气、防台防洪和极端天气、突发案件、火灾等的应急预案和应急正确处置方式。物业服务公司有义务协助和配合采购人处置一切突发事件。

27采购人不接受物业服务公司任何因遗漏报价而发生的费用追加，因物业服务公司违反《中华人民共和国民法典》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由物业服务公司承担。

28.物业服务公司自行负责其招聘员工的一切工资、福利、保险；如发生工伤、疾病、意外伤害乃至死亡的一切责任及费用由物业服务公司全部负责；与采购人无关，物业服务公司应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

29.物业服务公司须严格按照国家和常州市政府规定缴纳各种社会保险。

30.全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准由物业服务公司给付员工加班薪资。

31.员工费用和管理人员费用、离职补偿金、管理费、人员培训费、加班费、利润、设备、工具、公共水电费、维修保养耗材、固定资产折旧、各类保险费用、各种税费、政策性文件规定及合同明示或暗示的所有风险、责任、义务等各项应有的全部费用由物业服务公司承担。上述未列明，但物业服务公司认为所需的其他费用也包含在内，采购人不接受物业服务公司任何因遗漏报价而发生的费用追加。物业服务公司应考虑合同期内的物价、政策等所有风险因素，在投标（响应）时自行预测并纳入投标（响应）总价中。合同期内若涉及本地区最低工资、社保缴费基数调整，工资差额、固定岗位工资差额、假日工资差额、社保差额部分等，合同期内均不作调整。

32.此次投标（响应）报价不修正任何计算和理解错误，以投标一览表中的大写报价为最后报价。如投标（响应）报价计算过程中发生漏、缺、少项，都将被认为是物业服务公司的报价让利行为，损失

自负。

五、考核管理

1.物业服务公司必须接受常州市金坛区东城街道办事处的管理。

2.小区物业服务管理考核根据东城街道安置小区物业管理工作考核标准进行考核管理，对所有作业服务及履行合同情况及工作进行考核。

采购人平时检查并考核物业服务（每季度），考核结果以书面形式送交物业服务公司，采购人将严格按照考核标准对物业服务公司管理的项目进行物业管理服务考核。

3.合同签订后，在小区物业管理项目经理必须日驻现场（工作日），如发现项目经理未经业主批准不在现场，一次罚款500元人民币；发现三次以上（不含三次），或发现项目经理不是物业服务公司的管理人员或未经采购人同意随意更换项目经理，或更换工作人员未向街道备案或人员数量低于合同要求，采购人均有权终止合同。

4.东城街道安置小区物业管理工作考核得分≧90分，全额结算物业管理服务费用；考核得分90分以下，每下降1分扣除物业管理服务费0.01元/㎡.月。

5.常州市金坛区东城街道办事处物业服务考核细则：

东城街道安置小区物业管理工作考核评分表

物业名称：　　考核日期：　　年　　月　　日

类别	考核内容		分值	评分标准	得分
基本	服务时间	周一至周日在小区服务处实行不少于8小时业务接待，节假日安排值班人员，在固定地点值班，公示	3分	有人值班得2分，公示得1分	

要求18分		值班与接待电话；			
	管理制度	建立值班和交接班等制度，有详细记录；	3分	制度1分，记录1分	
		公示服务内容和服务标准，各类应急预案、服务流程和收费标准，每半年公示1次物业管理服务费收支情况。	6分	少一项扣1分，扣完为止	
		制定服务处管理制度，考核制度、客户服务制度，财务制度、档案管理制度、应急处理制度等。	3分	少一项扣1分，扣完为止	
	服务人员	按照委托合同配置服务人员，并公示接受监督；统一着装，仪表整洁、规范；管理员需持证上岗。	3分	发现1人扣1分，扣完为止	
日常管理与服务70分	保洁服务	1.垃圾日产日清，垃圾桶保持清洁，无大面积污渍，台账记录齐全；	8分	1项不到位扣2分，扣完为止	
		2.道路、公共场地每天2次、绿地每天一次、景观每月2次，保持整洁，可视范围无垃圾，台账记录齐全，台账记录齐全；	6分	1项不到位扣2分，扣完为止	
		3.房屋共用部位 （门厅玻璃、走廊、楼梯、 扶手、表盖箱每周擦抹2次）抽查；3处手拭无明显灰尘。	6分	1项不到位扣2分，扣完为止	
	绿化养护	1.定期修剪、除虫、除草；乔灌木草坪无害虫；植物长势正常；	4分	1项不到位扣2分，扣完为止	
		2.可视范围内绿化无死亡、无枯枝、无白色垃圾和大量落叶。	4分	1项不到位扣2分，扣完为止	
	秩序维护	1.主出入口24小时值班看守，次出入口16小时值班看守，对进出车辆进行管理；	6分	1项不到位扣2分，扣完为止	
		2.监控中心24小时有人值班，并接受住户求助，解答住户询问，台账记录齐全。	4分	1项不到位扣2分，扣完为止	
		3.引导、协调做好地面车辆停放有序，保持场地清洁，设施完好。	4分	1项不到位扣2分，扣完为止	
	公共设施	1.每月1次检查、检测与维护消防、智能化、水电系统，消防设备24小时正常运转，智能化系统、水电系统正常运行，台账记录齐	6分	检查得2分，维护得2分，台账记录得2分	

		全；			
		2.每半年对房屋结构巡检1次，每年对屋顶检查1次，每年消防演习1次，台账记录齐全；	5分	1项不到位扣1分，扣完为止	
		3.属于小、中、大维修的协助社区做好有关申请维修工作；台账记录齐全；	3分	开展1次得1分	
		4.保证共用设施设备正常运行，台账记录齐全；	6分	一处不正常扣2分，台账记录得2分	
	报修、投诉受理	受理业主或使用人报修、投诉。接报后，急修30分钟内到现场查看处理，小修2天内修复，不能及时修复的，约时修理，（维修责任以国家相关规定和合同约定为准）对业主或使用人的投诉在1天内答复处理。台账记录齐全；	8分	接待得2分、处理得2分、回访得2分、台账得2分	
其他12分	通过宣传栏、电子屏、条幅、居民微信群等载体开展物业管理宣传活动。		2分	开展宣传活动1次得1分	
	存在居民举报（投诉、信访）情况属实，被相关部门通报批评的		4分	有一次扣2分	
	节假日有专题布置，每年开展不少于4次的小区文化活动，每季度开展1次不低于小区住户的20%的业主或使用人满意度调查。		3分	开展1次文化活动得1分，满意度调查得1分	
	及时劝阻小区各类违章行为，劝阻无效的上报相关职能部门，并有台账记录。		3分	发现未及时上报的1次扣1分，无台账的扣1分，扣完为止	
附加分	积极配合街道、社区实施安置小区改革方案，引导居民进行生活垃圾分类工作		5分	已落实得5分，部分落实得0--4分。	
	考核得分				
考核单位（盖章）：				考核人员（签名）：	
1.物业管理服务费用季度考核，每满半年支付一次物业管理服务费用。 2.小区物业管理考核得分≧90分，全额结算物业管理服务费用；考核得分90分以下，每下降1分扣除物业管理服务费0.01元/㎡.月。					

六、对标的物业托管的标准要求

物业服务公司对本项目管理要有针对性，具有相关政策水平，树立项目形象，延续并提升服务层次，明确管理质量目标和长效管理方式，具有一整套清晰的，并与项目情况相吻合的管理方案。

第三条 合同总价款

一、本合同项下物业服务费用人民币价款为（小写） 243500 元；（大写） 贰拾肆万叁仟伍佰元 。

第四条 组成本合同的有关文件

本项目物业采购文件或与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. 乙方提供的响应文件和报价表；

2. 分项报价明细表；

3. 服务标准响应及偏离表；

4. 商务条款响应及偏离表；

5. 供应耗材清单；

6. 中标通知书；

7. 甲乙双方商定的其他文件。

8. 采购人对响应人的物业管理考核文件

第五条 双方权利义务

一、 甲方权利义务：

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. 负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；

4. 检查监督乙方服务工作的实施及制度的执行情况，对违约情况进行处罚；

5. 审定乙方提出的物业管理工作计划；

6. 在合同生效之日起向乙方提供物业服务用房，由乙方无偿使用；

7. 提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电等管线供应，水、电、电话和网络的使用费用由乙方自理；

8. 协助乙方做好物业服务管理工作；

9. 法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

二、 乙方权利义务：

1. 根据有关法律、法规、本合同的规定及本物业的实际情况，制定物业服务管理制度及管理方案、年度管理计划等工作目标；

2. 定期向甲方呈报服务计划；

3. 在本物业管理区域内设立专门办公场所；

4. 负责采购文件要求范围内的物业服务工作；

5 负责采购要求范围内的材料消耗；

6. 自主开展各项管理活动，但不得侵害甲方及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；

7. 根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向甲方收取相应的物业服务费用；

8. 建立、保存物业档案，及时向甲方公告本管理区域内的重大物

业服务事项；

9.除采购文件规定外，乙方不得擅自转让本合同项下的各项业务。

10.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，须与甲方协商，经甲方同意报有关部门方可实施；

11.合同终止时，向甲方移交全部物业服务用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续；

12.法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

三、在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

1.天灾、地震等不可抗力的事由所致的损害；

2.暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致，不在此限；

3.因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害；

4.因甲方或第三者之故意、过失所致的损害；

5.因甲方或物业使用人专有部分的火灾、盗窃等所致的损害。

6.因乙方书面建议甲方改善或改进物业管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

7.本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或重大过失所致的，不在此限；

8.除上述各款外，其它不可归责于乙方之事由的。

四、为维护公众、甲方及物业使用人的合法利益，在不可预见情

况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

第六条　质量保证

1. 建立质量管理体系并有效运行，物业管理服务能够接受质量审核。

2. 各项承诺指标及所采取的措施详见“投标文件”。

3. 其他物业管理服务质量要求按常州市有关标准执行。

第七条　履约保证金

1. 乙方在签订本合同之日，向甲方或甲方指定的机构提交履约保证金____元整。

2. 履约保证金的有效期为甲乙双方签署验收满意说明之日起 5 个工作日内。

3. 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

4. 履约保证金扣除甲方应得的补偿后的余额在有效期满后 5 个工作日内无息退还给乙方。

第八条　款项支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。

（1）采购人考核物业服务公司的物业管理服务，并依据考核结果和维修、扣款等实际费用情况，每满半年支付一次物业管理费用。每次付款前，物业服务公司须根据采购人要求开具相应金额的增值税

专用发票,否则采购人有权延期付款。

（2）物业服务公司必须接受采购人的管理，配合采购人对小区进行更好的服务。本项目采购人仅补贴支付安置户的物业服务费，因招标文件规定的原因取消优惠的安置户、非安置户和商业住宅的物业服务费由物业服务公司自行收取并管理（安置户总住宅建筑面积为33218.72㎡）。

2.本合同项下的采购资金由采购人根据考核结果办理支付手续。

3.以上款项按约定向乙方支付。

第九条　违约责任

1.甲方无正当理由，违反本合同第五条的有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方偿付合同总价5%的违约金。

2.甲方未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的5‰滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的5% 。

3.乙方无正当理由，违反本合同第五条及第六条的有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改,造成甲方经济损失的,甲方有权扣留乙方全部履约保证金，同时乙方应向甲方支付合同总价5%的违约金。

4.乙方无正当理由，违反本合同第三条的有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权

要求乙方双倍返还并中止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第十条　合同的变更和终止

1.除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，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.本合同终止时，乙方应移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方做好物业服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和物业管理的全部档案资料等。

3.本物业管理合同终止后，在新的物业管理企业接管本物业前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老物业服务公司的交接过渡期最长为1个月，在此期间乙方应提供过渡期物业管理服务，过渡期物业管理服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

注：物业服务公司退场前应无条件配合采购人对项目进行交接验收工作，验收时出现的各类问题凡属于招标文件规定的在物业服务公司职责范畴内的由物业服务公司自行负责整改到位，验收合格后采购人按招标文件的要求和考核、交接情况支付末次物业服务费用，办理移交手续。

第十一条　合同的转让

乙方不得擅自将招标文件规定以外的部分或全部转让其应履行的合同义务。如发生以上情况，甲方有权拒绝验收管理的物业服务并拒绝支付相应物业费。

第十二条　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）向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2.诉讼期间，为保持小区物业的稳定性，由甲方决定继续履行合同或中止、终止合同。

第十三条　　诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照谈判文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十四条　　合同生效及其他

1.本合同自签订之日起生效。

2.本合同一式七份，交易中心二份，甲方二份，乙方二份，招标代理一份。

3.本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

4.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，合同的其他条款继续有效。

（以下无正文）

甲方（采购人）：（盖章）　　乙方（供应商）：（盖章）

法定代表人：（盖字或盖章）　　法定代表人：（盖字或盖章）

委托代理人：　　委托代理人：

电话：　　电话：

开户银行：　　开户银行：

账号：　　账号：

单位地址：　　单位地址：

日期：2025 年 12 月 19 日　　日期：　　年　　月　　日