

# 合 同 书

(根据相关法律规定以及采购文件确定事项订立)

## 江苏省政府采购合同（服务）

项目名称：梅村街道梅里花苑一区物业服务

项目编号：JSZC-320214-JZCG-G2025-0004

甲方：（买方、需方、采购人）无锡市新吴区人民政府梅村街道办事处

乙方：（卖方、供方、供应商）怡庭物业服务集团有限公司

甲、乙双方根据无锡市公共资源交易中心新吴分中心梅村街道梅里花苑一区物业服务项目招标文件、乙方投标文件及公开招标的结果，签署本合同，以兹双方共同遵照执行。

### 第一条 合同标的

一、项目名称：梅村街道梅里花苑一区物业服务

二、项目坐落位置：无锡市新吴区梅村街道梅西路与梅育路交汇处附近西北；

项目总建筑面积：82000 m<sup>2</sup>（绿化面积约 8435 m<sup>2</sup>）

三、物业管理服务期限两年。本合同期限两年，自2025年3月30日至2027年3月30日。

### 第二条 委托管理事项

委托物业管理服务内容：详见本项目招标文件及附件一

### 第三条 合同总价款

一、本合同总价款（含税）为人民币 大写：贰佰捌拾壹万柒仟零捌拾捌元贰角肆分/两年（RMB 1408544.12 元/年；RMB 2817088.24 元/两年）。折合按建筑面积（82000 平方米）每月每平方米物业公共服务费暂计约 1.08 元

二、本合同执行期间合同总价款不变。除前述费用外，甲方无需就本合同所涉服务支付其他任何费用给乙方。

### 三、履约保证金的缴纳和退付

本项目是/否向采购人缴纳履约保证金：是。

履约保证金缴纳金额：按签约合同总价的 5%提供履约担保，即乙方应缴纳的履约保证金为壹拾肆万零捌佰伍拾肆元肆角壹分（RMB 140854.41 元）。

履约保证金的缴纳时间：本合同签订后 7 日内，缴纳形式：保函。

履约保证金的退付时间：本合同终止后 60 个工作日内，退付办法：不计息退还。

履约保证金不予退还的情形：如乙方无正当理由提前终止本合同相关物业管理服务的，或乙方在履行过程中存在违约行为导致履约保证金被全部扣除的。

逾期退还履约保证金的违约责任:\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_。

#### 第四条 组成本合同的有关文件

下列关于采购梅村街道梅里花苑一区物业服务项目（编号：JSZC-320214-JZCG-G2025-0004）的招投标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件（含乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等）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：

- 一、乙方提供的投标文件和报价表；
- 二、中标通知书；
- 三、甲乙双方商定的其他文件。

## 第五条 双方权利义务

## 一、甲方权利义务

(一) 审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

(二) 审议、修改物业管理区域共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生、绿化维护等方面的规章制度。

(三)对物业管理服务质量进行监督检查,对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

(四)为乙方的管理服务提供必要的工作场所以及物业管理服务所必需的水、电供应。

(五)对乙方的节能工作进行指导和监督,提高用能设施设备的能源利用效率。

(六) 根据有关部门的要求, 指导和监督乙方做好控烟、爱国卫生等工作。

(七) 定期与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜, 组织实施物业管理服务履约评价, 指导和督促乙方提升本物业的服务质量, 协助乙方做好物业服务管理工作。

(八) 按照合同约定, 及时支付合同款项。

(九) 法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

## 二、乙方权利义务

(一) 在承接物业时, 对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行

行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好建档工作。

（二）在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格条件及能力的人员履行本合同，保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先征得甲方书面同意，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

（三）根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和资金使用计划及决算报告，报送甲方审定。

（四）非经甲方书面许可，乙方不得擅自改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途；不得擅自占用、挖掘物业管理区域内道路和场地。若乙方违反此规定，应立即停止违规行为；如造成甲方或第三方损失的，乙方应负责全额赔偿。确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

（五）对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改，整改需达到合同约定及相关文件要求的标准。若乙方未在规定时间内完成有效整改，甲方有权视情节严重程度扣除履约保证金或解除合同，并要求乙方承担相应损失。

（六）协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度。

（七）乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

（八）加强内部监督检查，至少每季度检查一次物业管理服务质量情况，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项（重大事项包括但不限于设施设备故障、安全事故、业主重大投诉等）。若乙方未按要求进行检查、通报，或未能在合理期限内稳步提升物业管理服务质量，甲方有权要求乙方限期整改；若整改后仍不符合要求，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿损失。

（九）投保物业公众责任险。

（十）乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告；合同期限届满前，乙方应向甲方提交物业管理服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应向甲方移交房屋、设备、档案和图纸资料，以及甲方所有的工具、

物料等，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

（十一）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构成乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

（一）天灾、地震等不可抗力事由所致的损害，且乙方需在不可抗力事件发生后【24 小时】内，以书面形式向甲方详细说明情况及采取的应急措施；

（二）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，乙方需提供公安机关或相关权威部门的证明文件；

（三）因甲方或第三者之故意、重大过失所致的损害；

（四）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，乙方需提供书面建议记录及甲方拒绝采纳的书面回复；

（五）本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设施设备）自然或非乙方人为的任何损坏，需经专业检测机构检测并出具报告证明非乙方人为因素。

（六）除上述各款外，经双方共同协商一致认定不可归责于乙方之事由的。

以上所有事项因乙方故意或过失所致，或未尽到物业管理职责的，不在此限。

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**

一、建立质量管理体系并有效运行，管理服务能够接受质量审核。

二、管理服务逐步达到接受创优评审条件。

三、各项承诺指标及所采取的措施详见“招标文件”及“投标文件”（若“招标文件”与“投标文件”不一致的，以招标文件为准）。

四、其他管理服务质量要求按无锡市有关标准执行。

## **第七条 款项支付**

一、本合同项下所有款项均以人民币支付。

二、甲方在收到乙方开具相应的增值税发票后按约定支付物业服务费；乙方未提供发票的，甲方有权迟延支付款项且不承担违约责任，但乙方仍应继续履行本合同项下的全部义务。

三、1、本合同物业管理服务费由基础费用和浮动奖励费两部分组成。

2、基础费用按季度为周期进行结算，在次季度第一个月的 25 日前结算上一季度的基础费用。

3、浮动奖励费根据考核情况每季度结算一次；在次季度结算上一季度的浮动奖励费。按照《无锡市普通住宅物业服务三级服务标准》，对乙方监督考核采

用百分制考核（具体内容详见附表一），由梅村街道办事处(发包方)组建监督考核小组。考核小组成员组成:由梅村街道物业管理办公室、社居委、住户代表、梅泰物业、街道绿化公司等单位组成。每季度考核一次，根据考核结果支付浮动奖励费。若考核分值低于70分，则每低1分需扣除0.01元/平方米/月物业服务费作为扣款；考核分值等于70分，没有浮动奖励费；若考核分值在70分以上，则每高1分可获得0.01元/平方米/月作为浮动奖励费，封顶为0.2元/平方米/月)。

4、甲方每次付款前，乙方应先向甲方开具相应金额的合法的符合甲方要求的增值税专用发票；甲方在收到乙方开具相应的增值税发票后按约定支付物业服务费；乙方未按时提供发票的，甲方有权迟延支付款项且不承担任何违约责任，但乙方仍应继续履行本合同项下的全部义务。

#### **第八条 违约责任**

一、甲方无正当理由，违反本合同约定的，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，乙方有权依照法律程序解除部分或全部合同。

二、若乙方出现擅自收费或擅自提高收费标准的行为，甲方有权立即暂停支付相关费用，并要求乙方在规定期限内提供合理说明及整改方案，经甲方审核通过后，甲方再继续支付相应款项。若乙方未能在规定期限内完成整改，甲方有权扣除相应费用，并要求乙方承担因此给甲方造成的全部损失。

三、乙方无正当理由，违反本合同约定及招标文件规定、投标文件承诺，未能达到规定管理目标及质量保证的，未按服务管理制度及管理方案、年度管理计划、资金使用计划及决算报告内容履行物业服务合同，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改不符合要求的，甲方有权解除合同并要求支付合同总价5%的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应继续补足。

四、乙方无正当理由，违反本合同约定，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，甲方有权拒绝付款；已经支付的，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应按照甲方遭受损失金额进行赔偿，包括但不限于甲方因乙方擅自收费行为而额外支出的费用、甲方为解决该问题而产生的合理费用（如律师费、诉讼费、调查费等）。

五、因乙方原因导致重大火灾、失窃、泄密等事件的，甲方有权解除合同，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失，包括但不限于财产损失、因事件导致的业务中断所产生的经济损失、恢复原状所需的费用以及甲方为处理该事件而支付的合理费用（如应急处理费用、调查费用、律师费、诉讼费、财产保全保险费、鉴

定费、公证费、差旅费等）。

六、合同到期未续签时，乙方拒绝按本合同约定及时、有序撤场并交接的，甲方有权拒付管理服务费用，并要求乙方支付物业管理服务年度总费用的 30% 作为违约金；造成的损失超出前述违约金的，甲方有权要求乙方按照实际损失予以赔偿。

七、乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

### **第九条 合同的生效、变更和终止**

一、本合同自甲乙双方签字、盖章之日起生效。除《中华人民共和国政府采购法》第五十条第二款规定的情形外，本合同一经签订，乙方不得擅自变更、中止或终止合同。在本合同有效期内，甲方可视客观情况及/或乙方履行情况提前终止本合同而不视为违约；双方依照经甲方确认的乙方实际工作量进行费用的结算。

二、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式签订补充协议，且补充协议与本合同具有同等效力。

三、合同中未有约定的按照有关的法律法规以及国家行业标准或技术文件规定予以解决。

四、甲乙双方确认：对本合同条款及后果均已知悉，一致确认不存在欺诈、胁迫、乘人之危、重大误解、显失公平等任何可能导致合同无效或被撤销的情形。

五、本合同终止时，乙方应移交管理权，撤出本项目，协助甲方做好服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和管理的全部档案资料等。

六、本合同终止后，在新的物业管理服务企业接管本目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老物业管理服务企业的交接过渡期最长为 1 个月，在此期间乙方应提供过渡期管理服务，过渡期管理服务标准和服务费标准不变。1 个月过渡期满，即完成交接、撤离。否则，甲方有权进行任何处置，一切后果均由乙方自行承担。对于因乙方原因的导致的在 1 个月过渡期内未完成交接、撤离的，乙方在 1 个月过渡期满后仍应继续提供物业管理服务并继续办理交接、撤离手续，但甲方不承担 1 个月过渡期满后额外产生的费用，若因此给甲方造成损失的，乙方还应全额予以赔偿。

### **第十条 争议的解决**

合同签订后甲乙双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照合同约定、法律法规的规定办理。在合同履行过程中，双方如有争议，

由甲乙双方协商处理，若协商不成，可选择以下二方式处理：

一、向无锡仲裁委员会申请仲裁。

二、向甲方所在地法院提起诉讼。

### 第十一条 诚实信用及其他

一、乙方应诚实信用，严格按照招标文件要求和承诺履行合同，严禁向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

二、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

三、本协议一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，均具有同等法律效力。

（以下无正文，为签署页）

甲方（采购人）：（盖章）

代表人：

电话：

开户银行：

账号：



乙方（供应商）：（盖章）

代表人：

电话：

开户银行：江苏银行无锡凤翔支行

账号：803040188600034417



签订日期：2025年3月28日

## 附件一

### 1. 项目基本情况

#### 1.1 物业情况

梅村街道梅里花苑一期建筑面积总计 82000 m<sup>2</sup>（绿化面积约 8435 m<sup>2</sup>），本项目服务期两年，最高限价：285 万元。外包区域电梯共 42 台。

| 名称                       |           | 梅里花苑一期              |
|--------------------------|-----------|---------------------|
| 总建筑面积（m <sup>2</sup> ）   |           | 82000               |
| 地下非机动车库（m <sup>2</sup> ） |           | 5717.54             |
| 地下机动车库（m <sup>2</sup> ）  |           | 13895.68            |
| 绿化面积（m <sup>2</sup> ）    |           | 8435                |
| 户数（户）                    |           | 896                 |
| 电梯数量（部）                  |           | 42                  |
| 门卫室数量（个）                 |           | 2                   |
| 消控室（个）                   |           | 2                   |
| 机动车停车位                   | 停车位总数（个）  | 443                 |
|                          | 地面停车位数（个） | 217                 |
|                          | 地下停车位数（个） | 226                 |
| 排污泵数量                    | 排污泵总数（台）  | 98                  |
| 充电桩（个）                   |           | 机动车 12 个；非机动车：360 个 |

#### 1.2 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等。

##### （1）采购人可提供的办公室

| 序号 | 数量  | 面积m <sup>2</sup> | 办公室内可用设施设备清单                       |
|----|-----|------------------|------------------------------------|
| 1  | 1 间 | 85               | 会议桌一张，椅子 8 张，柜整体一张，空调二只。<br>卫生间一间。 |

##### （2）采购人可提供的物业管理服务设备

| 序号 | 名称          | 数量 | 用途     | 主要技术指标 |
|----|-------------|----|--------|--------|
| 1  | 垃圾分类<br>收集房 | 3  | 垃圾分类收集 | 相关配套设施 |



(3) 采购人可提供的零星维修材料、低值易耗品

| 零星维修材料 |          |       |       |
|--------|----------|-------|-------|
| 序号     | 名称       | 数量    | 用途    |
| 1      | 无        |       |       |
| 2      |          |       |       |
|        | .....    | ..... | ..... |
| 低值易耗品  |          |       |       |
| 序号     | 名称       | 数量    | 用途    |
| 1      | 具体见承接查验单 |       |       |
| 2      |          |       |       |
|        | .....    | ..... | ..... |

除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料均由供应商承担。

1、物业服务范围

(1) 物业管理（建筑物）

| 名称     | 明细                                          | 服务内容及标准            |
|--------|---------------------------------------------|--------------------|
| 梅里花苑一区 | 梅里花苑一区（东至梅西路、南至梅育路、西至夹里河、北至梅苑路），楼栋 20-50 号。 | 按照无锡市三级物业服务标准提供服务。 |

(2) 物业管理（室外）

| 名称   | 明细              | 服务内容及标准            |
|------|-----------------|--------------------|
| 室外面积 | 梅里花苑一区区域范围内室外区域 | 按照无锡市三级物业服务标准提供服务。 |

### 3. 物业管理服务内容及标准

#### 3.1 基本服务

| 序号 | 服务内容   | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 物业管理服务 | <p>本合同是全委托合同，小区及配套商铺所属范围内所有和物业有关的工作包括但不限于秩序、保安、保洁、绿化、小项维修均由中标方负责，秩序管理及巡查服务工作、给排水系统管理维护、（消防）设施设备维护，（每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压）、智能化、技防设施、车辆道闸等共有设备设施维修（建设单位质保期内、街道确定由其他单位的除外）。其余的工作包括但不限于物业维修服务、电梯故障、电梯保养、能源管理、化粪池清淤（含物业管理范围内向商铺外侧连接的雨污水井及化粪池）、生活垃圾、餐厨垃圾清运等由中标人负责及时通知采购人并暂时协调相关利益方的关系，还包括配合社区对精细化管理第三方采集的公共区域管理工作。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. | 综合服务   | <p>1. 管理处设置：（1）小区内设置管理处（客服中心）。</p> <p>（2）配置办公家具、电话、电脑等办公设施及办公用品。</p> <p>2. 人员要求：（1）根据小区实际情况配足服务人员（见标书）。</p> <p>（2）小区经理有物业管理上岗证和项目经理上岗证，有一年以上物业管理工作经验。</p> <p>（3）所有工作人员服装统一，工号挂牌上岗，规范服务用语，仪表整洁规范，端正服务态度。</p> <p>3. 服务时间：管理处周一至周五每天 8 小时业务接待，夜间设应急人员联络方式。周六周日有值班人员，其余时间提供电话值守。</p> <p>4. 日常服务：（1）在醒目位置公示水、电、燃气、消防、电梯 24 小时服务电话，24 小时受理居民或使用人报修。急修半小时内到现场处理，一般修理三天内完成（预约除外）并做好回访记录。返修率小于 3%。对回访中发现的问题，24 小时内告知用户原因并通知维修人员整改。</p> <p>（2）对居民或使用人的一般投诉在三天内答复，处理完毕。</p> <p>（3）制定小区房屋装修申请、验收等装修管理制度，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止并报告。</p> <p>（4）建立居民档案、设备管理等记录。</p> <p>（5）能提供一种以上特约服务（有偿）和一种以上便民（无偿）服务，其中对小区孤寡独居老人、困难家庭免收人工费的服务；每年组织一次以上的社区活动。</p> <p>（6）遇到停电、停水状况，按规定时间通知用户。</p> <p>（7）主动衔接物业接管的各项事宜。</p> <p>（8）对电梯、消防、监控等涉及人身财产安全的以及其他有特定要求的设施设备，加强日常监管，确保所有设施设备正常运行。</p> <p>（9）协调小区内其他投诉处理工作。</p> <p>（10）针对突发事件时有完善的应急预案。</p> <p>（11）配合社区相关工作和上级相关职能部门布置的其他工作等。</p> <p>5. 中标方需无条件配合服从甲方下达的党建、文明创建、创优达标评比、公共应急管理相关工作（如疫情防控、防汛防台等），中标方需根据甲方要求，在人员配置、物资储备、设备设施等增配上满足要求。</p> <p>6. 中标人配备的人员，必须持证上岗，原有物业公司所有工作人员由中标物</p> |

|   |              |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |              | 业公司择优录取，不足人员由中标物业公司面向社会招聘。原转聘至第三方物业的社区保安、消控室人员需继续聘用，上述人员税后工资报酬不低于原有工资报酬标准（原工作时间、工资报酬），若因社保基数调整导致实发工资少于原工资报酬标准的，中标物业公司需补足至该标准。中标物业公司需与上述人员签订劳动合同，充分考虑原岗位特点，提供与之相符的岗位，在本物业管理项目中就业。上述人员由中标人统一管理，工资须按国家、省、市的相关规定发放。员工必须按国家、省、市相关规定足额缴纳社会保险费。所有员工须按照有关规定发放各项福利及津贴。 |
| 3 | 党建引领<br>物业工作 | 根据《无锡高新区（新吴区）党建引领业主委员会和物业行业建设三年行动计划（2023—2025年）》要求，进一步提升党组织领导下的物业管理水平，实现以党建引领推动社区治理，物业管理服务和居民自治的良性互动、切实提升小区治理水平。中标方优先招聘党员员工，根据甲方要求需配合成立物业党支部。                                                                                                                 |

### 3.2 工程设备维修服务

| 序号 | 服务内容            | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 房屋、共用设施、设备维护与管理 | <p>1. 公共部位门窗：每半月巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好发现破损及时维修，门、窗开闭灵活并无异常声响。</p> <p>2. 围墙：每半月一次巡查围墙，发现损坏立即修复，保持围墙完好。</p> <p>3. 道路、场地等：每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损。</p> <p>4. 排水设施：每半月清扫1次排水明沟，每年对地下支管井清理2次以上。</p> <p>5. 给水设施：饮用水水池（箱）每年清洗消毒1次，水质按相关要求定期化验须达标，确保运行正常，每季清扫1次泵房。</p> <p>6. 公共部位照明灯、景观灯等：每月检查公共供配电系统的运行状况，保持灯具完好，能正常使用。</p> <p>7. 消防设施设备：（1）选聘有资质的消防维保单位签订养护合同进行日常维护保养，乙方负责监督消防维保单位的工作，确保消防设施设备可随时启用，消防通道畅通。<br/>若因乙方监督不力导致消防设施设备无法正常使用，乙方应承担全部责任，并负责及时修复或更换。<br/>（2）每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并做一次放水检查。<br/>（3）每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。</p> <p>8. 电梯设备：（1）聘有资质的电梯维保单位签订养护合同进行日常维护保养、制定养护计划，做到一梯一档，乙方负责监督电梯维保单位的工作落实情况。<br/>（2）有应急救援预案和操作规程，在接到报警信号半小时内设法解救乘客，排查故障，有记录。<br/>若因乙方监督不到位导致电梯故障未能及时处理，影响服务区域正常秩序，乙方应承担相应责任。<br/>（3）电梯灯具、风扇、按钮、对讲系统及安全设施保养到位，无异常、无损坏。</p> <p>9. 其他设施：（1）每月巡查1次小区房屋单元门、楼道、管线井道、机房以及其他共用设施设备，并及时维修养护包括防锈处理，保证正常运行，门头楼道线缆整齐。</p> |

|   |      |                                                                                                                                                                                                                               |
|---|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |      | (2) 小区主要道路及停车场交通标志齐全。                                                                                                                                                                                                         |
| 2 | 装修管理 | <p>1. 如发现装修施工人员破坏房屋承重结构、违章搭建、破墙影响房屋质量、外貌、影响消防通道正常使用、破坏消防设施等及时阻止，采取相应措施并上报相关部门。</p> <p>2. 如发现业主和物业使用人违反装修管理规定，自行乱敲承重墙、违章搭建的首先由物业管理公司要求其停工整改，通过制止施工、阻止施工材料和人员进入、切断施工用电、用水等方式，必要时联系社区居委上门协调处理并上报城管部门行政执法，如仍拒不整改的通过诉讼途径来处理违章。</p> |

|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | 特种设备管理 | <p>对于电梯、消防、入户门禁等特种设备设施，物业公司按照规范流程选聘的维保单位必须具备国家认可的相应资质证书、营业执照、技术等级，并且符合相关要求及规定，上述各维保单位必须到所属社区和街道物管科备案登记。</p> <p>上述设备的维保、年检、设备损坏、更换等费用都包含在综合运营费用中（约定金额内的小项维修，建设单位质保期内、街道确定由其他单位的除外），物业公司需负责以上系统日常的清洁保养和使用管理，并对专业公司的维护情况进行监督检查及协调等。注：如公共设施设备中有维修维护由街道确定其他单位实施的，物业公司负责第一时间故障报修，由相关单位负责及时维护维修，并支付相关费用。</p> |
|---|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.3 保安服务

| 序号 | 服务内容 | 服务标准                                                                                                                                                                                                               |
|----|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 人员要求 | 1. 专职保安人员，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。<br>2. 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。<br>3. 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。<br>4. 配备对讲装置。                                                                                  |
| 2  | 门岗   | 1. 主出入口 24 小时值班看守，并有详细交接班记录。<br>2. 小区门禁采用车牌识别系统，外来车辆出入小区的实行收、发临时停车卡并做好登记，规范其有序停放，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。禁止一切买卖商品的货运车辆和大型客运车辆进入小区。<br>3. 禁止一切推销、派发广告、形迹可疑人员进入小区内及小区外门卫半径 50 米范围内无流动摊贩；对回收废品人员制定管理制度。<br>4. 杜绝灌装燃气进入小区使用。 |
| 3  | 巡逻岗  | 1、白天巡逻次数不少于四次，夜间重点部位巡逻不少于两次，并有巡逻记录。<br>2、在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。                                                                                                                                             |

|   |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | 技防设施和救助<br>(监控岗)      | 1. 小区主出入口、主干道应具备录像监控。<br>2. 监控中心接到报警信号后, 保安人员应立即赶到现场进行处理。<br>3. 小区应有火警、水警、警情应急预案, 并在监控中心控制室内悬挂。                                                                                                                                                                                                             |
| 5 | 车辆管理(电动车、汽车、其他车辆秩序管理) | 1. 地面、墙面有简易标志。<br>2. 收费管理的车库内地面、墙面按车辆道路行驶要求设立标志牌, 照明、消防器材配置齐全。<br>3. 制止居民在地下车库堆放破旧家具、硬板纸等易燃易爆物品, 协调处理地下车库各项事宜; 杜绝业主私自乱牵电线。<br>4. 管理日常车辆有序停放, 早晚高峰期疏导车辆有序进出小区, 主要通道车辆不乱停放, 无交通堵塞现象, 不影响行人通行。<br>5. 小区内严禁大型车辆停放。                                                                                              |
| 6 | 环境安全管理                | 1. 小区实行片区专人制管理, 对规定区域实行不间断巡视, 特别是对重点部位(车库、机房、小区死角部位及小区围墙周围)重点巡视, 一旦发现险情, 立即处置, 及时汇报。<br>2. 发现楼道和地下车库内堆放生活杂物、塑料、硬板纸等情况, 及时要求居民限期内将物品搬出楼道和地下车库, 加大宣传、入户劝说保障消防通道畅通, 过了限期居民未将杂物等搬出楼道和地下车库的由物业管理公司进行清理。<br>3. 装修时产生的建筑垃圾统一用袋装后堆放在物业管理单位指定地点, 不得乱堆乱放。<br>4. 对小区内原有的违章搭建、破墙开店须摸查数据, 在入驻管理后违建、破墙开店存量逐步减少直至没有, 杜绝新增。 |

|   |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | 出租房、空余房管理 | <p>1. 外来人口管理联同派出所、社区专管员对小区的承租户进行登记房屋人数、身份证、居住证，并配合派出所办理外来人员居住证。防止承租人用电、用气不当造成的安全隐患，防止用水不当造成渗漏水影响其他居民正常生活的隐患，防止治安、刑事案件的隐患，防止噪声扰民等。</p> <p>2. 安保专员对小区内分管片区的出租屋定期巡查，对暂住人员的分布及流动情况要准确掌握并登记存档，并配合派出所外来人口管理员不定期对出租屋及暂住人员进行检查居住证，杜绝群租，排除安全隐患。</p> <p>3. 核对各空置房屋的钥匙，确认无误后，关闭户内所有的水、电、气开关及阀门，关闭所有门窗并上锁，同时在进户门上贴封条。</p> <p>4. 建立空置房房屋清册及楼幢分布图，分发给各综合巡视员和物业管家，以方便他们对责任区的空置房进行日常巡查。</p> <p>5. 建立空置房日常巡察制度，一经发现封条启封、破损等现象，必须开门查看有无异常。有异常情况及时汇报处理。</p> <p>6. 编制空置房各类异常情况处置预案并组织人员学习掌握，以便于发现异常情况及时有序地处置。</p> <p>7. 及时更新空置房屋信息，并通知到相关人员。</p> |
|---|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.4 保洁服务

| 序号 | 服务内容          | 服务标准                                                                 |
|----|---------------|----------------------------------------------------------------------|
| 1  | 共用楼道保洁        | 每周打扫1次各楼层通道和楼梯台阶、清洁1次楼梯扶手；楼梯间墙面、顶面每季除尘1次；确保无乱堆放乱张贴。                  |
| 2  | 电梯及电梯厅保洁      | 每日清扫1次电梯轿厢，每周擦拭1次电梯门壁，每月对轿厢顶部清洁1次，无乱张贴。                              |
| 3  | 停车场、共用车库或车棚保洁 | 停车场每天清扫1次，每周清扫车库1次、每半年进行1次地下车库消杀工作。                                  |
| 4  | 绿化带、道路、活动场所保洁 | 每日清扫1次以上，保持日常清洁，无白色污染。                                               |
| 5  | 标识、宣传牌、信报箱保洁  | 标识、宣传牌每周擦拭1次，雕塑、信报箱每季擦拭1次，无乱张贴。                                      |
| 6  | 休闲、娱乐、健身设施    | 每周清洁1次，保持设施完好。                                                       |
| 7  | 垃圾桶、果皮箱       | 生活垃圾日产日清，垃圾桶、果皮箱每春、夏季一周擦拭抹、清洗2次，并且加盖封闭，保持日常整洁完好。设立垃圾桶清洗点，每半月清洗1次垃圾桶。 |

|    |         |                                                                                           |
|----|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | 垃圾收集与处理 | 小区内定点设置垃圾分类收集箱或点，根据相关部门要求配备垃圾分类指导员及生活垃圾清运、餐厨垃圾清运车，每日定时清运不少于 2 次；建筑装潢垃圾收集点确保周围地面无散落垃圾、无异味。 |
| 9  | 卫生消杀    | 灭鼠、灭蚊等每年至少进行 2 次。                                                                         |
| 10 | 公共天台、屋顶 | 每半月清理 1 次，保持清洁、无垃圾。                                                                       |
| 11 | 化粪池清理   | 每年 1—2 次，确保使用正常。                                                                          |

### 3.5 绿化养护要求

| 序号 | 服务内容      | 服务标准                                                                                                              |
|----|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 基本条件      | 统计小区各类植物数量，根据各类植物习性制定养护细则，保证所养护的绿化成活率在 95% 以上，大龄树木成活率 100%，禁止小区乱种植，恢复小区绿化。乔灌木生长健壮，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被，生长无缺枝、空挡。 |
| 2  | 草坪、灌木类、花坛 | 成活率 80% 以上，灌木类每年修剪 3 次，草坪修剪确保 3 次以上，无乱种植现象，按季节适时除虫，施肥每年 1 次。草坪保证规格 1M*1M 以上裸土全覆盖，每半年一次翻土、补种、每月一次浇水。               |
| 3  | 乔木类       | 成活率 80% 以上，每年修剪 1 次，按季节适时除虫，施肥每年 1 次。                                                                             |
| 4  | 景观小品      | 每半年清洁、整修 1 次。                                                                                                     |



### 3.6 其他要求

| 序号 | 服务内容        | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 生活垃圾分类房维护运行 | <p>1. 由街道补贴相关费用（暂定补贴至 2026 年 12 月份），由社区与中标物业公司签合同，按每月每座垃圾分类房 3000 元计算，共 18000 元/月，待社区及相关主管部门考核后，按实际开放数量结算相关费用；2027 年起按市、区、街道政策执行，如无相关政策，报街道讨论后处理。如后期有增加收集屋，中标方需按要求配置人员并按规定运作，管理考核标准按主管部门要求实施。</p> <p>2. 生活垃圾、餐厨垃圾分类清运每日早晚各清运不少于 2 次（日产日清）；含大件垃圾、绿化弃料及其他垃圾，定期及时清运至符合资质的处置点费用（原拆迁户建筑装潢垃圾不承担清运处置费）。生活垃圾、餐厨垃圾清运车辆需取得相关资质并通过备案申请。大件垃圾、绿化弃料（交房维保期间由维保单位处置）及其他垃圾清运由中标方负责清运；建筑垃圾由城管部门委托清运单位清运处置。</p> <p>3. 小区内定点设置垃圾分类收集箱或点，根据相关部门要求配备垃圾分类指导员及生活垃圾清运、餐厨垃圾清运车，每日早晚分类清运不少于各 2 次；建筑装潢垃圾收集点确保周围地面无散落垃圾、无异味，（以上各类收运车辆具有收运资质并经相关部门备案）。垃圾分类收集屋指导员（每个收集屋至少 1 名），垃圾分类收集屋或点内垃圾桶日常损耗由中标方承担。</p> |
| 2  | 大件垃圾、绿化弃料清运 | <p>大件垃圾直运到新吴区垃圾转运开发区站；绿化弃料由外包物业公司或维保单位进行处置。大件垃圾、绿化弃料清运处置所产生的费用由中标物业公司承担。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3  | 其他          | <p>1. 总报价应包括为完成招标文件规定的物业管理工作服务期内所涉及的一切相关费用。投标人报价时应充分考虑服务期内所有可能影响到报价的因素，包括无锡市最低工资标准及社保基数的调整因素等，一旦中标，总价（每月金额）将包定，即为合同价，不予调整。</p> <p>2. 员工工资、社保费用、税金、保险等法定费用为不可让利部分（不可竞争费用），须按规定计算并报出，投标总报价不可低于上述相关费用合计，否则作无效投标处理。</p> <p>3. 中标方应按照相关规定，与所有聘用人员依法签订劳动合同，服务人员的工资须符合国家、省、市的相关规定，符合无锡市最低工资标准且缴纳社会保险费。中标单位必须依法参加工伤社会保险，为聘用人员缴纳保险费。</p> <p>4. 本次项目物业管理执行《中华人民共和国政府采购法》、国务院《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》《无锡市物业管理条例》等法律法规，中标单位要严格履行投标书的承诺和物业管理合同的约定，接受业主管理部门对物</p>                                                                                                                               |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>业管理日常工作的监督和考核管理，如发现管理达不到约定要求，中标单位管理服务水平下降、投诉多等现象，或物业管理单位管理中发生重大管理失误的，将依照法律程序按规定处理，并要求进行财务审计，一切责任由中标单位承担。</p> <p>5. 投标人要根据安置小区特点，针对性地提出管理理念、方法、措施，要有针对性、可操作性，如违章搭建、房屋渗漏处理、保洁、破墙开店、红白喜事搭木圆堂、养宠物、接待和值守等。</p> <p>6. 投标人必须在满足招标文件要求的基础上进行报价，如有服务偏离请于服务偏离表中说明。</p> <p>7. 中标方不得将项目转包或分包。一发现有项目转包或分包情况，采购人有权依照法律程序解除合同，并追究中标方的违约责任。</p> <p>8. 服务期限：2年（具体起始日期以合同签订日期为准），采取“1+1”模式，合同一年一签。</p> <p>9. 若上一年度物业管理未达到采购人要求，采购人有权拒签下一年度物业管理合同，若不续签合同，由甲方重新招标投标。</p> <p>10. 本项目合同履行地点：丽景佳苑二期南地块。中标方必须按采购人要求将本项目中物业管理到指定地点（包括可能的分布范围），并按招标文件要求分地实施服务。</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. 供应商履行合同所需的设备

根据项目实际需求，需要供应商提供作业设备（自有或租赁）用于物业管理服务的，可在下表中列出，举例如下：

| 序号 | 用途         | 作业设备名称  | 数量 | 单位 |
|----|------------|---------|----|----|
| 1  | 基本服务       | /       | /  | 个  |
| 2  | 房屋维修服务     | /       | /  | 台  |
| 3  | 公用设施设备维护服务 | /       | /  | 台  |
| 4  | 保洁服务       | 高压清洗车   | 1  | 辆  |
| 5  | 保洁服务       | 扫地车     | 1  | 辆  |
| 6  | 保洁服务       | 洗地机     | 1  | 台  |
| 7  | 绿化服务       | /       | /  | 台  |
| 8  | 保安服务       | 二轮电动巡逻车 | 2  | 辆  |
| 9  | 保安服务       | 对讲机     | 5  | 台  |
| 10 | 精细化管理、落地包  | 三轮电动车   | 2  | 辆  |
| 11 | 突发防爆       | 防爆8件套   | 2  | 套  |

注：采购人已无偿提供的作业设备，或准备放置评分项中作考察的，不在此重复要求。

### （一）物业管理服务人员需求

本项目人员配置总数不少于 31 人。本项目允许配置按国家规定可不缴纳社保的人员，该类人员最高不超过项目总配置人数的 20%。

| 类别   | 岗位     | 人数 | 备注<br>(明确各岗位是否允许配置按国家规定可不缴纳社保的人员、须具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等)                                                                                                                                                                       |
|------|--------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 管理   | 物业经理   | 1  | 男女不限，30-50 周岁，5 天 8 小时制，岗位职责说明：全面负责所有物业管理及服务的各项工作，负责整体服务平台运作工作及办公楼安全生产工作，对本项目的物业管理及服务的品质负责，确保客户满意度达标。统筹安排及落实招标人的各项工作要求及任务。<br>其他：执行法定假日带班的值班制度，及项目特殊情况的值班带班工作要求，每日对现场各岗位工作情况进行抽查，覆盖率须达到 90%，确保物业服务质量。每日对工程、客服、安保及保洁工作提出工作要求。 |
|      | 工程（水电） | 2  | 男，30-60 周岁，5 天 8 小时制，岗位职责说明：公共设施设备的维修保养及现场应急处理。<br>基本素质要求：身体健康，具有丰富的工作经验，工作认真负责，能够吃苦耐劳，有团队协作精神。<br>其他：每日对公共区域现场的巡查及维修、强电弱电设施设备的运行情况巡查及管理。                                                                                    |
|      | 客服/管家  | 1  | 男女不限，25-50 周岁，5 天 8 小时制，岗位职责说明：负责对所辖楼栋业户的投诉和报修，巡查发现各类物业管理问题，协助接待业主来访和接听业户来电，负责各类通知的张贴工作。岗位职责说明：后勤保障、物资采购、资产管理、资料管理、文件编纂。<br>基本素质要求：年龄在 40 周岁（含）以下的女性，有良好的团队合作精神，沟通、协调及组织能力强。                                                 |
| 保洁服务 | 保洁班长   | 1  | 男女不限，5 天 8 小时制，岗位职责说明：                                                                                                                                                                                                       |

|      |              |   |                                                                                                                                                      |
|------|--------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |              |   | 楼内公区、外场及地库的保洁及室外道路、绿化的垃圾清运；电梯的保洁、运送垃圾、顶岗、应急、清洗设备操作、外围2米以下玻璃清洁。基本素质要求：男性60周岁以内，女性55周岁以内，身体健康，工作认真负责，能够吃苦耐劳，有团队协作精神。                                   |
|      | 保洁员          | 5 | 男女不限，5天8小时制，岗位职责说明：楼内公区、外场及地库的保洁及室外道路、绿化的垃圾清运；电梯的保洁、运送垃圾、顶岗、应急、清洗设备操作、外围2米以下玻璃清洁。基本素质要求：男性60周岁以内，女性55周岁以内，身体健康，工作认真负责，能够吃苦耐劳，有团队协作精神。                |
| 绿化服务 | 绿化           | 1 | 男女不限，5天8小时制，岗位职责说明：小区日常绿化养护工作。基本素质要求：工作认真负责，能够吃苦耐劳，有团队协作精神。                                                                                          |
| 保安服务 | 保安队长         | 1 | 男女不限，25-50周岁，5天8小时制，岗位职责说明：负责秩序维护工作、负责消防、监控技防设施操作管理，消防物资管理工作，对保管部门工作及人员的管理。基本素质要求：45周岁（含）以下的男性。其他：每日对部门各岗位工作完成情况进行抽查，对楼宇内外公共区域公共设备进行全面检查，统筹布局部门人员工作。 |
|      | 保安巡逻（含电梯安全员） | 5 | 男，做二休一12小时制，岗位职责说明：负责出入口秩序维护和安全防范，树立良好形象，兼顾沿线秩序维护和应急处理及交通指挥，楼宇巡查，车辆管理；楼道及外围日常三乱清理、落地包收集、精细化案件处置。基本素质要求：无犯罪前科、无违法违纪记录，身体健康，体形匀称，五官端正。                 |
|      | 门岗           | 6 | 男，做二休一12小时制，岗位职责说明：负责出入口秩序维护和安全防范，树立良好形象，兼顾沿线秩序维护和应急处理及交通指挥，楼宇巡查，车辆管理；楼道及外围日常三乱清理、落地包收集、精细化案件处置。基本素质要求：无犯罪前科、无违法违纪记录，身体健康，体形匀称，五官端正。                 |
|      | 消监控          | 8 | 男女不限，做二休一12小时制，岗位职责说明：应持证上岗，熟悉和掌握消防控制室设备的功能及操作规程，按照规定和规程测试自动消防设施的功能，保证消防控制室的                                                                         |

|      |  |    |                                                                                                 |
|------|--|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |  |    | 设备正常运行。应严格执行每日 24 小时专人值班制度，每班不应少于 2 人，做好消防控制室的火警、故障记录和值班记录。基本素质要求：无犯罪前科、无违法违纪记录，身体健康，体形匀称，五官端正。 |
| 人员总数 |  | 31 |                                                                                                 |

人  
事  
部