如东县退役军人事务局

物业服务合同

2026年1月

南通美丽华物业管理有限公司

江苏省政府采购合同（合同编号JSZC-320623-JZCG-T2025-0068）

项目名称：如东县退役军人事务局物业管理服务项目

项目编号：JSZC-320623-JZCG-T2025-0068

甲方：（买方）如东县退役军人事务局

乙方：（卖方）南通美丽华物业管理有限公司

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关的法律法规，以及本采购项目的采购文件、乙方的《响应文件》及《成交通知书》，甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下：

一、合同内容

1.1 标的名称：如东县退役军人事务局物业管理服务项目

1.2 标的质量：详见谈判文件

1.3 标的数量（规模）：一年期物业管理服务项目

1.4 履行时间（期限）：本次采购预算为一年费用，合同期限为一年。

1.5 履行地点：如东县退役军人事务局

1.6 履行方式：提供物业管理及相关服务，包括保洁、安保、水电维修、属于物业管理的其他工作事项。详见附件。

（1）物业管理总目标

参照国家建设部制定的物业管理市级创优考评的各项标准开展工作，物业各项使用功能，深化管理服务，提高物业管理水平，提升物业管理形象。

严格遵守国家的法律、法规、条例以及江苏省的各项管理规定。科学、规范管理，全面导入和推行ISO9001质量管理体系认证，服务热情、周到，建立现代化、人性化管理服务体系。

建立严格规范的物业防火、防水、治安等应急体系，确保安全工作万无一失。

严格认真推行并实施示范管理与服务，达到细微、周到、真诚、规范的服务要求，定期向甲方征求服务意见，对合理的建议及时整改，努力提高客户满意度。

加强与甲方的沟通与协作，自觉接受甲方的监督管理，广泛听取、接受甲方的建议和意见，了解和熟悉大楼内甲方的业务，在不损害甲方利益的前提下，利用本物业的一切条件，支持和配合甲方开展工作。

协助甲方，确保大楼房屋主体及各类设备设施运行良好，维修正常，服务配套，为甲方创立一个管理规范、服务到位、配套齐全、工作便捷的现代服务信息平台。

提高优质环境保障，确保大楼卫生状况良好，垃圾日产日清，定期进行消杀，使大楼保持洁净、明亮、舒适。

进一步完善各项管理制度、各岗位工作标准，建立严格的考核办法，充分调动员工的工作积极性和主观能动性。进一步加强员工的服务意识和责任心。

制定完善系统的培训计划，切实提高员工队伍的整体素质，确保持证上岗率达

100%。

（2）物业人员配备要求

人员要求：工作人员要遵纪守法、热爱本职工作、身体健康，年龄符合甲方要求，有一定的工作经验，签订合同时须按要求提供工作人员名单、身份证、健康证、相关职业资格证书等复印件报甲方审查通过后方可上岗并备案。乙方物业公司对所录用人员必须严格审查，保证录用人员没有违纪违法记录，确保录用人员身体健康，有上岗资格证，并严格执行规定给录用人员依法购买社会各项保险，由此产生的一切法律责任均由乙方物业公司承担。

①常驻保安2人：年龄在50周岁以内，至少一名男性，初中以上文化程度，均须持有保安证和健康证明。负责局机关的安全护卫、巡查、来局人员登记、电梯、停车场管理等工作，日常维护良好的工作秩序，要求身体健康，品行良好，业务熟练。

②常驻保洁2人：年龄不超过65周岁，男女不限，均须持有健康证明。负责局机关的保洁、会务服务等工作，要求思想作风正派，敬业精神好，保洁能力强，身体健康。

③临时水电工1人：年龄不超过60周岁，熟悉水电安装和维修业务，须具有电工证，负责局机关的水电维修，保障局机关的正常运转，要求随叫随到，技术过硬，品行良好，身体健康。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：壹拾伍万贰仟壹佰壹拾捌元壹角贰分 元（152118.12元）人民币。

三、技术资料

3.1 乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供与合同标的有关的技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行本合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同标的或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的合同标的的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 乙方交纳人民币/元作为本合同的履约保证金。

6.2 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.2.1 履约保证金退还方式：/

6.2.2 履约保证金退还时间：/

6.2.3 履约保证金退还条件：乙方全部履约合同义务，经甲方验收合格无质量、进度等问题的，甲方在验收合格后一次性退还履约保证金，甲方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。
6.2.4 发生以下情况的，履约保证金不予退还或部分退还：
6.2.4.1 签订合同后，乙方不履行合同义务的，甲方有权全额扣除履约保证金，全额不予退还，同时甲方亦有权终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。
6.2.4.2 乙方在履约过程中发生违约行为，给甲方造成损失的，甲方有权在乙方缴纳的履约保证金中予以扣款，以弥补甲方经济损失，不足的部分乙方另外补齐。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将本合同标的转包给他人履行。
7.2 乙方不得将本合同标的分包给他人履行。
7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、双方的权利和义务：

8.1 甲方的权利义务
（1）有权代表和维护产权人的合法权益；
（2）有权审定乙方物业公司制定的物业服务管理方案和规章制度。
（3）有权检查监督乙方物业公司服务管理工作的执行情况并实行考核；
（4）协调、处理物业管理过程中的有关问题。
（5）对物业管理服务保障不到位，违反甲方管理规定、保密规定的行为的，后果严重的予以处理。
（7）如安保、保洁、水电维修人员服务水平达不到甲方要求，则必须按甲方要求进行人员更换。
8.2 乙方物业公司的权利义务
（1）乙方物业公司按甲方要求，确保工作人员尽快熟悉本项目房屋结构、功能，了解设施、设备性能，确保物业管理与服务工作快速、有效地开展。负责提供符合法律法规、合同约定、采购要求、投标承诺的物业管理及相关服务，制定物业服务管理方案和各项规章管理制度并予以落实。
（2）负责每季度向甲方通报管理服务情况。
（3）须接受甲方对物业管理服务工作的检查考核，及时答复甲方的咨询。
（4）根据甲方节能工作要求负责公共部位和物业服务区域的节能管理。
（5）乙方物业公司按要求对各类设施、设备等进行日常维护；对物业管理人为造成的损坏，乙方物业公司要承担相应的责任；各类设施、设备，乙方物业公司有义务检查，发现问题应及时报告甲方。
（6）乙方物业公司派往甲方如东县退役军人事务局工作的相关工作人员需服从甲方如东县退役军人事务局的管理。乙方物业公司平时要加强对内部员工的管理，履行保密义务，不断加强对员工的日常工作考核，并将阶段性的员工考核情况及时书面报告给甲方。
（7）乙方在合同履行过程中，需采取必要措施确保其人员的安全，防止人员的伤亡或损害，若产生安全事故，由乙方承担全部责任。乙方工作人员发生工伤事故（含上下班途中的交通事故）和意外伤害，由乙方物业公司负责处理及赔偿，与甲方无涉。

九、合同款项支付

9.1 合同款项的支付方式及进度安排

物业管理服务费用按季度支付，先服务后支付，即待甲方验收合格后，每个季度末支付年服务费金额的25%（根据考核结果调整具体结付金额）。乙方必须提供正式税务发票。

9.2 考核测评

甲方定期组织对乙方物业公司的考核测评，并将考核测评情况作为支付物业管理费的依据。甲方不定期、不定时组织人员对物业服务进行抽查。抽查中如发现一例乙方不能履行合同条约、人员配备要求或服务标准及要求不达标的（做好检查文字记录和拍照留证），一次扣减 1-5 分，一季度一汇总。考核基准分为100分，费用扣除方式：≥ 90 分足额支付费用；小于 90 但≥ 80 分之间每下降1分扣除500 元， 80 分以下则每下降1分扣除 800 元。连续3次低于 80 分或一次低于 60 分，甲方有权终止双方合同。详见《考核验收细则》。

十、税费

10.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十一、项目验收

11.1 甲方依法组织履约验收工作。

11.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

11.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

11.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

11.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

11.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十二、违约责任

12.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供的合同标的的，甲方向乙方偿付拒绝接受合同价款总值 / 的违约金。

12.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额 / 每日向乙方支付违约金。

12.3 乙方逾期交付合同标的的，乙方应按逾期交付合同总额每日 / 向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 / 个工作日不能交付合同标的的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付合同标的或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 / 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

12.4 乙方交付合同标的的标准不符合合同规定及采购文件规定标准的，甲方有权拒

绝接受合同标的，并可单方面解除合同。

十三、不可抗力事件处理

13.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。
13.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。
12.3 不可抗力事件延续 15 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十四、解决争议的方法

14.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十五、合同生效及其它

15.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

15.2 本合同未尽事宜，遵照中华人民共和国现行法律法规有关条文执行。

15.3 本合同正本一式 肆 份，具有同等法律效力。

十六、附件

16.1 附件一：物业管理需求

16.2 附件二：《考核验收细则》

甲方：
地址：
法定代表人或授权代表：
联系电话：

乙方：
地址：
法定代表人或授权代表：
联系电话：18512113668

签订日期：2026年1月9日

附件一：

物业管理服务需求

一、物业人员配备要求：

1、常驻保安2人：原则上年龄在50周岁以内，至少一名男性，初中以上文化程度，均须持有保安证和健康证明。负责局机关的安全护卫、巡查、来局人员登记、停车场管理等工作，日常维护良好的工作秩序，要求身体健康，品行良好，业务熟练。

2、常驻保洁2人：原则上年龄不超过65周岁，男女不限，均须持有健康证明。负责局机关的保洁、会务服务等工作，要求思想作风正派，敬业精神好，保洁能力强，身体健康。

3、临时水电工1人：原则上年龄不超过60周岁，熟悉水电安装和维修业务，须具有电工证，负责局机关的水电维修，保障局机关的正常运转，要求随叫随到，技术过硬，品行良好，身体健康。

二、服务内容：

（1）安保服务：局机关的安全护卫、巡查、来局人员登记、停车场管理等工作。

（2）保洁服务：局机关公共区域以及办公区域保洁、会务保障等工作。

（3）维修服务：局机关日常水电维修等工作。

2、服务范围及要求：

（1）安保服务：

①统一制服、装备上岗，仪表整洁，精神饱满，业务操作规范，礼貌待人，保持岗位卫生整洁。

②严格遵守工作纪律，不迟到早退不旷班；严禁出现空岗或脱岗现象；上班期间不抽烟、不喝酒、不打瞌睡；不在岗位上坐卧、倚靠、闲谈、嬉笑、打闹、吃东西、看书报、玩手机、喝酒；处理问题讲原则，讲方法，以理服人；保守内部机密。

③日常上班时，保持良好形象，杜绝闲杂人员滞留警务室及大厅。

④认真做好来客、来访人员登记，杜绝闲杂人员进入办公区域。

⑤做好停车场交通秩序管理，保障进出口道路安全与畅通；加强停车管理，规范停车，禁止车辆乱停乱放。

⑥加强物品进出管理，涉及局机关内物资或固定资产外出，必须由相关工作人员

陪同并查验好后，方可放行。

⑦熟练掌握消防栓、灭火器、消防水泵等消防设施的使用方法；了解存在地点和存放位置；每月检查记录公共部位的消防设施，确保器材功能完好并在有效期限内；发现有人擅自动用消防设施的，应及时制止并报告；发现火灾隐患，立即上报并设法消除；发生火警，能冷静处置，按预案进行火灾报警、人员疏散、组织扑救、抢救物资等工作。

⑧做好文件、来函、信件、邮件包裹等物品的接收、登记、分类存放与发放管理。合理安排工作时段，按要求整理分类发放文件信件、邮件和包裹。

⑨熟悉掌握单位基本情况、房屋设施设备、物业服务合同约定内容；做好用电设施的日常维护，出现故障及时上报。

⑩每日下班前对大楼进行巡查，关好门窗、水电等设备。

⑪配合做好其他安保与管理方面的临时安排事务。

（2）保洁服务：

①统一服装上岗，仪表整洁，精神饱满，业务操作规范，礼貌待人。

②所有区域内卫生按要求打扫，发现卫生问题及时清洁。

③清洁要求：各区域内的地面无纸屑、无杂物、无污染物、干净整洁；墙面、墙裙无球印、脚印、污染物；天花、墙角、雨棚无蜘蛛网、无杂物等；保持门、窗户无灰尘、污迹、玻璃干净明亮；楼梯、扶手及下方装饰物、柱子、窗台、开关面板、灯具、消防栓箱、各种指示牌、门框上无手印、无水印、无灰尘；保持盆栽花无黄叶、烟头、纸屑等杂物，使区域内的卫生都处于良好的清洁状态。

④对散落在外物品，及时通知工作人员并帮助收管，发现保洁范围内水、管道、电力设施设备损坏、失灵应及时报修。

⑤完成甲方交办的其它临时性卫生保洁、会务保障任务。

保洁区域	保洁要求	服务标准
公共区域	1、相关宣传氛围字样每周清洁 1 次	表面清洁，无脏污
	2、垃圾桶每天抹 1 次，垃圾每天清理 1 次	表面清洁，垃圾桶内无垃圾
	3、墙面、天花板：每月清洁 2 次	无渍、无色、无蛛网
	4、卫生间：每天循环打扫 2 次	清洁，无异味
	5、楼梯地面、扶手：每天清扫 1 次，推尘 1 次	无污染、无杂物、无水油渍
	6、电梯间每天清洁 1 次	表面清洁，无脏污
	7、门前、院内每天清扫 1 次	地面干净整洁无杂物
办公区域	1、走廊地面：每天清扫 1 次，推尘 1 次，其中大楼一、二、三层每天增加 1 次。	无污染、无杂物、无水油渍
	2、窗户玻璃内面及窗框：每月刮洗和全面清洁 1 次	清洁，干净明亮
	3、墙面、天花板：每月清洁 2 次	无渍、无色、无蛛网
	4、门：每周循环清洁 2 次	无污染、清洁
	5、办公区内垃圾桶每天清理 1 次	垃圾桶内无垃圾
	6、消防设施：每天表面清洁 1 次	表面清洁、干净
	7、会议室及办公室：每天清洁 1 次	地面、桌面干净整洁

（3）维修服务

负责局机关的水电维修，保障局机关的正常运转，技术过硬，品行良好，身体健康。要求每周巡查不少于 2 次，遇特殊情况电话通知随叫随到，一般在接通知 20 分钟内到场。

三、物业管理要求：

（1）保安人员、保洁人员要严格按照甲方规定时间上下班。不迟到早退不旷班，上班期间严禁从事与工作无关的事情，节假日休息。

保安：夏时令作息时间为上午 8：00—12:00，　下午 14：30—18:30；

冬时令作息时间为上午 8：00—12:00，　下午 14：00—18:00；

午休期间需留一人值班；

保洁：上午 7:30—11:30，下午 13:00—17:00。

（2）乙方物业公司负责提供所有保安人员、保洁人员所需的工作服，装备、器材和耗材等由甲方负责。

（3）保安人员、保洁人员、维修人员要爱护公共财物，节约水电资源；对因工作违规或失职导致的财产损失或人员伤害的，须由乙方物业公司予以赔偿；对故意破坏设施设备的，乙方物业公司必须予以开除并更换；情节严重的，依法追究其法律责任。

（4）保安人员、保洁人员、维修人员发生工伤事故（含上下班途中的交通事故）和意外伤害，由乙方物业公司负责处理及赔偿。

（5）水电维修人员日常维修产生的人工费、低耗材材料费等由乙方物业公司承担。

附件二：

《考核验收细则》

为了保证物业管理公司对采购人的服务质量，有效监督物业管理公司的服务内容，制定以下考核细则。采购人每月对物业管理抽查考核不少于1次，并书面反馈考核结果，采购人在考评测评后，按季统计扣分情况，根据扣分情况，按实支付该季度物业管理服务费。

一、水电维修考核细则

1、熟悉掌握采购人单位基本情况、房屋设施设备、物业服务合同约定内容，因不熟悉相关情况而影响工作造成负面影响的，一次扣5分。

2、做好用电设施的日常维护。出现故障没有及时维修的，一次扣1分；没有相关台账记录的，一次扣1分。

3、合同中约定的其他应履行的职责没有履行到位的，一次扣1分。

二、保安人员考核细则

1、不服从采购人正常管理和指挥的，一次扣2分；情节恶劣的，采购人可要求成交供应商立即更换人员。

2、保安无保安证上岗的，一次扣2分，并限期整改。

3、迟到、早退、脱岗或睡岗的，一次扣1分。

4、上班时间在传达室闲聊或干与工作无关事情，一次扣1分；责任区卫生不合格，一次扣1分。

5、上班不穿保安服或未按标准穿戴保安服，一次扣1分。

6、接待不规范，语言粗暴，被群众举报并经查实的，一次扣1分。

7、对进入办公区的来访人员应进行查验、联系、登记、接待，维持好人员出入秩序。对进入办公区的来访人员，保安应在确认并进行登记后引导其前往服务中心大厅。未经许可放入外来人员，或没有进行登记的，一次扣1分。

8、引导来访人员将车辆有序停放。未指挥、引导外来车辆按次序停放车辆的，一次扣1分。

9、所有区域定期巡视一遍，未按规定巡视的，一次扣1分。因主观原因造成财产损失的，需作价赔偿。

10、没有对消防系统设施设备、器材定期巡查的，一次扣1分。

11、每日下班前对大楼进行巡查，确保大楼门窗、灯关闭，没有做到一次扣1分。

12、若上级督查、暗访，在保安责任范围内发现问题，致使曝光的，发生一次扣5分。

13、同一情况、同一人员违反规定两次以上，采购人可要求成交供应商及时更换该人员，确保服务质量；对采购人要求限期整改项目，没有按时完成，每延期一天加扣1分；一个季度连续出现同一不合格项三次，采购人可解除合同。

三、保洁人员考核细则

1、不服从采购人管理，态度恶劣给采购人造成不良影响的，一次扣2分；情节恶劣的，采购人可要求成交供应商立即更换人员。

2、合同约定的卫生保洁范围，未按规定的频次和要求做到位的，发现一处扣1分；保洁三次做不到位的，采购人可要求成交供应商立即更换保洁人员。

3、工作中做与工作无关事情或闲聊，一次扣1分；影响采购人正常工作秩序的，一次扣1分。

4、若上级督查、暗访，在保洁责任范围内发现问题，致使曝光的，发生一次扣5分。

5、做好大楼环境卫生，做到地面、玻璃干净整洁、无污迹，墙壁四周无灰尘、无蜘蛛网，未做到每处扣1分。

6、每日及时清扫卫生间，定时清理垃圾，清除地面污迹，保持清洁干燥、无异味，未做到每处扣1分。

7、做好会务的服务工作，提前进行会前保洁，会后及时清洁收尾，会议室保洁未到位的，一次扣1分。

8、同一情况、同一人员违反规定两次以上，采购人可要求成交供应商更换该人员，确保服务质量。对采购人要求限期整改项目，没有按时完成，每延期一天加扣1分；一个季度连续出现同一不合格项三次，采购人可解除合同。

本细则未涉及事项以合同为准。