南星苑三社区物业管理服务外包合同

项目名称：南星苑三社区物业服务外包项目　　项目编号：JSZC-320214-JZCG-G2025-0138

甲方：（买方、需方、采购人）无锡市新吴区人民政府硕放街道办事处

乙方：（卖方、供方、供应商）银城物业有限公司

甲、乙双方根据无锡市公共资源交易中心新吴分中心 南星苑三社区物业服务外包项目公开招标的结果，签署本合同。

第一条 合同标的

一、项目名称：南星苑三社区服务外包项目

二、项目座落位置：南星苑三社区位于南星三路以南、南星一路以西、华友中路以东区域

项目总建筑面积：南星苑三社区总建筑面积 326669.64 平方米;

三、物业管理服务期限 2 年。本合同期限 1 年，自 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日；在物业管理服务期限内，本合同期满后，甲方有权根据物业管理服务履约评价情况，决定是否与乙方签订后续下年度服务合同,若不续签下年度合同，则视为物业管理服务期满，本合同到期自动终止。

第二条 委托管理事项

委托物业管理服务事项详见本项目招标文件，具体为：

1、房屋建筑共用部位的维修、养护和管理，包括但不限于:楼顶、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅、地下车库等。

2、共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括但不限于:共用的上下水管道、落水管、烟道、共用照明、水泵房、楼内消防设施设备、电梯等。

3、公用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括但不限于:道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、雨棚、地下停车场等。

4、公用绿地、花木、建筑小品等的养护与管理。

5、附属配套建筑和设施的维修、养护和管理，包括但不限于:商业便民网点、文化体育娱乐场所。

6、公用环境卫生，包括但不限于:公共场所、房屋共用部位的清洁卫生，建筑装潢垃圾、生活垃圾及餐厨垃圾清运、以及化粪池清理和雨污水支管道疏通。

7、交通与车辆停放秩序的管理。

8、维持小区公共治安、秩序，包括安全监控、消防、巡视、门岗执勤。

9、管理与物业相关的工程图纸、住用户档案与竣工验收资料。

10、组织开展社区文化娱乐活动。

11、负责向业主和物业使用人收取物业管理服务费和车辆场地占用管理费，具体收取方案，待甲方确定后，交由乙方执行，收取率及考核办法由甲方制定，乙方应无条件服从。

12、业主和物业使用人房屋自用部位、自用设施及设备的维修、养护，在当事人提出委托时，乙方

应接受委托并合理收费,本项服务范围、方式、价款等以双方另行签订的合同为准。

13、对业主和物业使用人违反业主管理规约的行为，针对具体行为并根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止、诉讼等措施。

第三条 合同总价款

一、本合同项下物业管理服务费用人民币总价款（贰年）¥8490000元，大写人民币捌佰肆拾玖万/贰年，物业管理服务费¥4245000元/壹年，大写人民币肆佰贰拾肆万伍仟/壹年，折合按建筑面积（326669.64平方米）每月每平方米1.08元。

二、本合同执行期间总价不变。

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：__否__ 。

履约保证金缴纳金额：__/__元。

履约保证金的缴纳时间：__/__，缴纳形式：__/__。

履约保证金的退付时间：__/__，退付办法：__/__。

履约保证金不予退还的情形：__/__。

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

下列关于采购南星苑三社区物业服务外包项目（编号：JSZC-320214-JZCG-G2025-0138）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须的水、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，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；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。

（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，稳步提升物业管理服务质量。

（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。

（十二）按投标文件的要求配置相应人员。

（十三）当对业主和物业使用人不按规定交纳物业管理费时，负责催交；

（十四）配合甲方收取适当的停车费用和物业管理费用；

（十五）甲乙双方一致确认，通信运营商在社区内安装的基站等设施产生的场地费、广告位费由甲方收取，相关设施由甲方协调负责管理；乙方除可收取电费外无权对相关设施进行运营、管理和收费。

（十六）在服务期间，未经甲方同意，乙方不得将委托管理范围内的设施、设备、场地等出租给第三方。若经甲方同意后出租的，租赁期限不得超出《南星苑三社区物业管理服务外包合同》的服务期限，

否则甲方有权追究乙方的违约责任，要求乙方按《南星苑三社区管理服务外包合同》涉及的总金额的20%支付违约金。

（十七）消防养护维保单位必须提供相应的资质并签订消防维保合同，消防设施设备应确保随时启用，消防通道畅通；电梯应由有资质的维保单位进行日常维护保养，并符合甲方招标要求，做到一梯一档；有应急救援预案和操作程序。

（十八）消控室按消防部门要求保证24小时双人持证值班。

（十九）本合同终止时，乙方必须向甲方移交物业管理用房及物业管理的全部档案资料以及其它需移交的相关事项。

（二十）在本合同履行期间，乙方全面负责安全生产责任。本合同履行期间，若乙方或乙方人员发生安全事故、工伤事故、意外伤害或造成第三人损害的，由乙方负责处理并承担相应的责任，甲方不承担任何责任。若任何一方向甲方主张权利，甲方有权在清偿后向乙方追偿。

（二十一）由于无锡市现行规定要求小区进行垃圾分类并需配备餐厨垃圾收集车辆，为配合相关部门推进垃圾分类的相关工作，乙方在配置原有建筑垃圾车、生活垃圾车基础上另需配备餐厨垃圾收集车辆并配合做好垃圾分类工作,达到相关部门规定的收运次数，每日早晚清运不少于2次（日产日清）并且分类收运；垃圾分类收集屋人员、运行工作按相关部门要求执行并进行考核。

（二十二）乙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、公共应急管理等相关工作（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。

（二十三）物业服务项目在一个自然年内被市、区各行政管理部门单项评定3次以上（含3次）黑榜的（涉及物业服务管理内容），甲方有权无条件解除物业管理合同并有权拒签下一年度物业管理合同。

（二十四）大件垃圾直运到新吴区垃圾转运开发区站；建筑垃圾直运至有资质的公司进行处置；绿化弃料由外包物业公司或维保单位进行处置。大件垃圾、建筑垃圾、绿化弃料清运处置所产生的费用由中标物业公司承担。

（二十五）原街道物业公司及社区转岗人员，乙方需做好转岗人员对接工作，承认转岗人员在原单位的工作年限。转岗人员如因不符合管理标准要求被乙方解聘，转岗前的工龄补偿金由乙方依法按规先行垫付，一年合同期满凭乙方的结算依据，转岗前工龄补偿金由甲方拨付。

（二十六）加装电梯后期维护、安全运行：安置房小区电梯加装后由中标物业公司统一接管电梯的安全运行和维保（含电费、年检费及相关部门要求的其他检测项目、维修保养费用），以上费用由物业公司承担(电梯更换除外)。

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、地震等不可抗力的事由所致的损害；

（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；

（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；

（五）本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或非乙方人为的任何损坏。

（六）除上述各款外，其它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，如发生煤气泄露、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。

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、服务费按本合同第七条第三项约定的付款方式，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，乙方仍应继续履行本合同项下的全部义务。

三、付款方式及进度安排及履约评价考核机制按招标文件执行（考核方案、标准甲方可根据日常工作情况作调整）。

（一）本物业的管理服务费（含电梯维修、保养、年检费）由乙方每季向甲方收取，先服务后收取。每月按服务费的80%结算，余下20%的服务费作为月度服务质量考核之用。考核为月考，总分100分，甲方（物管办）占比30%，所在社区占比60%，住户服务满意度占比10%，住户满意度按住户总数2%的比例随机抽样。最终得分以整数为准，整数后的小数点将四舍五入计算（考核得分=甲方考核得分×占比30%＋所在社区考核得分×占比60%＋总户数2%的住户服务满意度平均分×占比10%）。月度考核基础合格分为90分：

1、90分以上（含90分）且乙方无违规违约行为的，剩余20% 服务费于合同期满后一次性无息发放给乙方。

2、如乙方月考核分低于90分，则：

（1）南星苑三社区月考核得分80-89的，按低于90分的分值数，每分扣除贰仟捌元。甲方按实际扣分值扣除月服务费用后于合同期满后一次性无息结算给乙方。例如，月考核得分85分，扣除月服务费计算为5×2800=14000元。

（2）月考核得分70-89的，按本条第（1）的约定计算80-89分部分扣减服务费；低于80分部分，

每分扣除肆仟贰佰元。甲方按实际扣分值扣除月服务费用后于合同期满后一次性无息结算给乙方。例如，月考核得分75分，扣除月服务费计算为10×2800+5×4200=49000元。

（3）月考核得分连续二个月得分低于80分或一个自然年度累计三个月考核得分低于80分的，甲方有权无条件解除物业管理合同并有权拒签下一年度物业管理合同。

（4）乙方如未按投标文件的要求配置相应人员，甲方将根据检查结果，按实际缺失的人员数量扣除相应的费用。

（二）乙方对业主和物业使用人的房屋自用部位、自用设备、毗连部位的维修、养护及其他特约服务，由当事人按实际发生的费用计付，收费标准须经甲方同意。

（三）房屋的共用部位、公用设施、设备、公共场地的维修、养护费用：

1.房屋共用部位、公用设施和附属建筑物、构筑物的修理，质保期内按相关法规执行，质保期外大、中修由甲方承担费用，小修问题由乙方自行快速解决，定以维修金额壹仟元单项、单处为分界点，壹仟元及壹仟元以上由甲方承担，若维修金额超过壹仟元的，甲方根据实际需要选择由第三方进行维修，由第三方公司送审并结算，最终结算费用以审计价为准。

2.房屋共用设施、设备的修理（电梯、消防、二次供水、技防等），大、中修由街道承担费用，小修问题由乙方自行解决，定以叁仟元单项、单处为分界点，叁仟元及叁仟元以上由甲方承担，甲方根据实际需要选择由第三方进行维修，每半年或累计满拾万元，由第三方公司送审并结算。

3.公用绿化的养护费用，免费维保质保期内由甲方承担，相应费用从乙方物业管理费用中扣除，免费维保质保期后由乙方承担；更新、移植费用，由甲方承担，甲方根据实际需要选择由第三方进行更新、移植，由第三方公司送审并结算。已实施老旧小区改造过的小区，草坪如有缺失，需及时补种到位。

4.共用设备、设施、公共部位、附属建筑物等维修超过限定金额的，首先由乙方项目部根据现实情况勘察、评估，列出维修材料、人工清单，预估工程维修金额。单项、单处在壹仟元以下的，由乙方自行快速维修，不得有任何理由和借口拖延，将小修问题拖成大修问题，若因乙方拖延维修造成的经济损失由乙方承担。单项、单处达到和超过壹仟元的，由乙方在不超过1天时间向甲方或甲方选定的第三方公司汇报，由双方会同社区工作人员，业主（涉及到业主的）现场评估、复核维修金额，经参与方共同确认维修金额、维修方案并及时实施，甲方可根据实际需要选择由第三方进行维修。维修质保按相关法规执行，确保维修质量，排除安全隐患和次生损害。如遇特殊情况，抢修、抢险等重大事项，按实际费用由甲方另行支付，施工方须按以上流程补齐资料。

5.根据以上条款的约定应当由乙方进行维修的，乙方应当于发现问题后及时进行维修，不得影响居民正常生产生活，若乙方怠于履行维修义务的，甲方有权另行聘请第三方进行维修，维修费用在物业管理费中直接予以扣除。

6.房屋共用部位、公用设施和附属建筑物、构筑物，房屋共用设施、设备，公用绿化维修更新等均

由维修方派驻该工程项目跟踪审计。

7. 根据项目情况，需单独报批项目，根据街道建设工程相关管理流程审批后实施；急办和特事特办的项目上报领导批准后可先行实施，后补齐相关资料。

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。

二、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乙方向甲方支付合同总价 5%的违约金。

三、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，有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应予赔偿。

四、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，并要求乙方赔偿相关损失。

五、因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

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、按照考核办法进行日常考核，由社区居委、社区居民、行业主管部门以及相关职能部门定期考核，月考核得分连续二个月得分低于 80 分或一个自然年度累计三个月考核得分低于 80 分的，甲方有权无条件解除物业管理合同并有权拒签下一年度物业管理合同，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔损。

八、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。

九、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。

第九条 合同的生效、变更和终止

一、本合同自签订之日起生效。除《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，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

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，协助甲方作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项目前，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。

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，严格按照招标投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。

甲方（采购人）：（盖章）

代表人：

电话：

开户银行：

帐号：

签订日期：2025 年 12 月 17 日

乙方（供应商）：（盖章）

代表人：王波

电话：

开户银行：

帐号：

签订日期：2025 年 12 月 17 日