

常州市武进区潞城街道办事处物业服务

合 同 书

采购人(以下简称甲方): 常州市武进区潞城街道办事处
供应商(以下简称乙方): 江苏怡然物业管理有限公司



常州市武进区潞城街道办事处物业服务合同

采购人（以下称甲方）：常州市武进区潞城街道办事处

供应商（以下称乙方）：江苏信然物业管理公司

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

第一条 合同标的

1. 甲方委托乙方实行常州市武进区潞城街道办事处物业服务

2. 项目基本情况

1) 服务范围：常州市经开区潞城街道办事处（含地下车库）、常州市潞城派出所
羁留用房

2) 物业服务面积：9000 平方米。

3) 物业类型： 办公楼

3. 委托物业管理服务事项详见采购文件及乙方响应文件。

第二条 合同价格

签约合同总价（人民币，下同）：柒拾捌万肆仟捌佰零玖元/年（小写 784809 元/年）。

本合同总价包括竞争性磋商文件所确定的采购范围相应服务的提供、员工工资、社会保险费、加班费（包括全年法定假日、双休日及职工带薪年假加班费，不包括使用人特别要求所产生的加班费）、福利费、体检费、培训费（至少每季度一次）、制服费（服务人员必须统一配置工作服装）、其他人员费用支出、行政办公费、低值耗材费、固定资产折旧费、公共设施日常运行及维护、物价风险、合理利润、税费和规费等一切费用。员工因社保、工资、福利等问题产生的纠纷和发生职业暴露、工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由乙方全部负责。合同执行期间如遇不可预见的政策调整因素，可按相关政策要求同步调整服务费，但费用调整仅限于保障物业人员基本法定待遇，增加的费用在每一个年度最后一次付款时结清。

本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务/售后服务费用。

第三条 合同履行期限

1. 本项目服务期限为三年（2023 年 7 月 1 日—2026 年 6 月 30 日），合同一年一签。本合同履行期限自 2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日。其中：前三个月为试用期，试用期满须经甲方考核，考核不合格，甲方有权解除合同。每年合同期满经甲方考核合格后续签下一年度合同（考核分数低于 60 分不得续签）。

2. 本合同为第壹年合同，自 2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止，其中试用期自 2023 年 7 月 1 日至 2024 年 9 月 30 日日止。

第四条 组成本合同的有关文件

下列与本次采购活动有关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) 竞争性磋商文件（编号：常采竞磋[2023]0051号）
- (2) 乙方提供的磋商响应文件；
- (3) 成交通知书；
- (4) 甲乙双方商定的其他文件等。

第五条 履约保证金

1. 乙方应按竞争性磋商文件的约定提供相应的履约保证金壹万元。
2. 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权从履约保证金直接扣取。
3. 履约保证金待合同全部履行完毕后全额无息退回。

第六条 合同款结算及支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。
2. 本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。
3. 支付合同款项时，一律不向乙方以外的任何第三方办理付款手续。开户行和帐号以政府采购合同签订的为准，如果乙方要求变更，则乙方必须提供加盖了公章、法人代表人本人签字的证明文件，报经甲方审查同意。除另有规定外，按人民币结算款项。
4. 付款方式：

(1) 首次付款：合同签订后，采购人在收到发票后的15天内支付合同价款的10%作为预付款。

(2) 后续付款：物业服务费用按月支付，每月10号前结算上月服务费。采购人在收到发票后的15天内支付上月服务费。（每月付款前应扣除已支付金额，以此类推）

第七条 考核

本项目服务作业必须高质量，服务标准要求高，供应商必须严格按照要求服务作业，达到规定的服务要求、质量以及配合采购人在实际工作中的相关要求。本项目严格按照规定执行考核。

(一) 物业考核表：见附件

第八条 双方权利义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益。积极协助乙方做好物业服务工作。
2. 审定乙方制定的物业服务制度及实施细则，并监督使用人遵守。
3. 审定乙方提出的物业服务年度计划、年度费用概预算、决算报告等。抽查物业服务经费的使用情况。
4. 对乙方的物业服务实施监督检查，每年进行不定期考核评定，考核实施细则按照采购文件规定执行，甲乙双方可进一步协商完善。
5. 在合同生效之日起10日内向乙方提供15平方米建筑面积的办公用房，由乙方无偿使用。

6. 负责对物业设施、设备进行清点、核查,在合同生效之日起 20 日内与乙方办理交接验收手续,移交相关的物业及其附属设施、设备、物业服务的原始资料和技术档案(工程建设竣工资料)等,并在乙方管理期满时予以收回。

7. 依照本合同约定,按时支付物业服务费。

(二)乙方的权利和义务

1. 不得将物业服务项目转让给他人;未经甲方同意,也不得将项目分包给他人
2. 严格遵守有关法律法规和采购文件的规定,对物业实行专业规范、安全高质的管理。

3. 接受物业服务行政主管部门和甲方的监督、指导。

4. 制定物业服务的各项办法、规章制度及岗位责任。建立健全本项目的物业服务档案,及时记载有关变动情况。

5. 对管理范围内的物业和公用设施不得擅自占用或改变使用功能,如需在本物业内改扩建完善配套项目,须报甲方和有关部门批准后方可实施。

6. 对业主和使用人违反制度的行为,针对具体行为并根据情节轻重,采取批评、规劝、警告、制止等措施。

7. 对其员工管理应符合常州市政府的有关规定及甲方有关的要求。员工证件应齐全,包括身份证、务工证、计划生育证等,有关证件复印件乙方应送甲方备案;乙方保证相关证件真实性、有效性。乙方员工食宿自行安排,工作日中午甲方免费为乙方员工提供工作餐。

8. 应按劳动部门的政策给员工办好社会养老保险并对保安工作人员办好意外伤害保险等手续,有关手续费用已含在本合同中。在合同执行期间,乙方人员工作时若发生工伤或保安人员发生意外伤害,由乙方承担全部民事责任,甲方不承担任何责任。

9. 本合同终止时,乙方须向甲方移交原委托管理的全部物业及其各类管理档案、财务等资料;移交其管理范围内的全部公共财产,并接受甲方指定专业机构的移交审核。向甲方移交时,要确保各项设施的性能良好。

10. 有权按时从甲方处支取物业服务费。

11. 乙方未能履行合同义务或履行不当,造成甲方损失或导致甲方被追诉的甲方损失及维权成本与费用由乙方负担。

第九条 其他事项

1. 如遇突发或重大事件,乙方管理人员应在第一时间报告甲方有关部门,乙方项目负责人应在第一时间到达现场,适时处理或协助处理有关问题,甲方如认为情况危及到甲方的安定管理,乙方应无条件同意甲方直接调配乙方资源直至危机结束。

2. 委托管理范围内的设施,如发生 3 次及以上被盗情况,由乙方全额赔偿。委托管理区域内发生人身伤害事故,按照物业服务有关的法律、法规、文件规定,乙方承担相应的管理责任。

3. 乙方人员必须严格遵守操作规程,如因违反操作规程而造成甲方财物损失的,乙方应负全部赔偿责任。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。

4. 由于乙方原因而损坏甲方财产的,由乙方负责赔偿。因甲方原因,造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的,甲方应给予乙方相应补偿。

第十条 违约责任

1. 如乙方不能按约定进行服务的,甲方有权解除合同,乙方交纳的全部履约保证金不予退还,同时有权要求乙方按照合同月度总价 5%的标准支付违约金,解除合同的通知自发出之日生效。

2. 乙方未完成合同规定的各项管理目标,甲方可发出警告或整改通知,甲方连续二次或半年内三次发出警告或整改通知而又无彻底改善的,视为乙方无能力继续履行合同,甲方有权终止合同,并没收其履约保证金。

3. 乙方未按本合同规定向甲方交付履约保证金的,甲方有权拒绝签订本合同,同时乙方应按应交付履约保证金的 100%向甲方支付违约金。

4. 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务的,甲方有权提前解除本合同,同时乙方应按合同月度总价款的 5%向甲方承担违约责任。

5. 如因乙方管理不善,造成重大经济损失,经有关部门认定,甲方有权终止本合同,并追究乙方的经济责任。

6. 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。

7. 乙方属虚假承诺,或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的,除乙方已交履约保证金不予退还外,还应向甲方支付不少于月度总价款的 5%违约金,若该违约金不足以弥补甲方损失,则应当赔偿甲方所有损失。

8. 甲方不能按照本合同约定的价款和支付方式如期支付,每逾期一天,应支付总价款 5%的违约金。

9. 其他未尽事宜,以《民法典》等有关法律法规规定为准,无相关规定的,双方协商解决。

第十一条 合同的变更和终止

1. 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. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外,甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。乙方放弃或拒绝履行合同,履约保证金不予退还。

3. 违约终止合同

(一) 在乙方收到甲方发出的违约通知后 10 天内,乙方仍未纠正其下述任何一种违约行为,甲方可向乙方发出终止合同通知,终止部分或全部合同,由此带来的一切损失由乙方承担:

(1) 乙方未能在合同规定的期限内及时进场;

(2) 乙方提供的服务质量不符合合同规定,且未及时纠正的;

(3) 乙方未能履行合同项下的任何其它义务的。

2. 甲方终止部分合同，甲方可以按适当的条件和方式采购类似的由于乙方未交付部分的服务；乙方应承担甲方购买类似服务的额外费用并继续履行合同中未终止的部分。

(三) 破产终止合同

1、当乙方破产或无清偿能力时，乙方应书面通知甲方终止合同，在甲方知情而未收到乙方终止合同书面通知时，甲方亦可书面通知乙方终止合同。

2、因不可抗力的自然灾害原因造成自然终止合同时按破产终止合同办法终止合同。

第十二条 合同的转让

乙方不得擅自或部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十三条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在5日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

第十四条 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) 向甲方所在地人民法院提起诉讼；
- (2) 向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，默认采取第2种方式解决争议。

2. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分应继续履行。

第十五条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照竞争性磋商文件要求和磋商承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十六条 合同生效及其他

1. 本合同自甲乙双方授权代表签订并加盖公章后，自签订之日起生效。
2. 本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，代理机构执壹份存档。
3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲 方：

单位名称（章）：

法定代表人（委托代理人）：

2023年7月1日



乙 方：

单位名称（章）：

法定代表人（委托代理人）：

2023年7月1日



附件:

物业服务标准及考核标准

考核对象	考核周期: 年 月 日至 年 月 日					
考核内容	考核标准	总分	评分标准	应扣/加分值	扣分说明	备注
门岗 (26分)	来访人员管理: 登记来访人员身份信息、车辆信息, 与公司对接人员确认后允许上楼	2	每发现一项不合格, 扣1分			
	服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁规范, 行为规范, 服务主动热情。	4	每发现一项不合格, 扣1分			
	环境卫生: 保持岗位区域内卫生环境, 物品整齐摆放	4	每发现一项不合格, 扣1分			
	设施设备: 保持岗位区域内的所有设备正常使用, 损坏及时报修并跟进结果	4	每发现一项不合格, 扣1分			
	工作记录: 填写详细、完整	4	未及时填写、明显错误、内容不完整, 每项扣1分			
	车辆管理: 保持停车场、车棚车辆停放有序, 上下班高峰期现场引导	6	每发现一项不合格, 扣1分			
消防安全 (4分)	设施巡查: 每周对消防设施设备进行巡检并详细填写记录, 及时反馈安全隐患信息	2	每发现一项不合格, 扣1分			
	消防通道: 保持消防通道畅通	4	每发现一项不合格, 扣1分			
公共区域 (18分)	地面: 无积水、无堆积垃圾	6	每发现一项不合格, 扣1分			
	墙面、门窗: 无明显污迹、小广告, 无蛛网	4	每发现一项不合格, 扣1分			
	垃圾桶、纸篓: 垃圾日产日清, 不超过容量的三分之二	2	每发现一项不合格, 扣1分			
	阳台、天台: 无泥沙、杂草杂物等	4	每发现一项不合格, 扣1分			
	扶手, 开关盒, 表箱盖每日擦摸一次。	2	每发现一项不合格, 扣1分			
	天花板、公共灯具, 每周除尘一次	1	每发现一项不合格, 扣0.5分			
卫生间 (6分)	室外环境卫生: 地面无塑料瓶、积水等, 无堆积垃圾、小广告, 无过多落叶及杂草	6	每发现一项不合格, 扣1分			
	地面、墙面、门窗: 无污渍、积水、蛛网, 保持通风无异味	1	每发现一项不合格, 扣0.5分			
	便池、尿斗、面盆、镜面: 干净、无污迹、无污垢、无异味;	1	每发现一项不合格, 扣0.5分			

	纸篓、垃圾桶：垃圾日产日清，不超过容量的三分之二	1	每发现一项不合格，扣0.5分			
开水间 (2分)	地面、墙面、门窗、垃圾桶：无污渍、积水、小广告、蛛网；垃圾日产日清，不超过容量的三分之二	2	每发现一项不合格，扣1分			
日常维修 (10分)	公开报修电话，24小时受理使用人报修。急修半小时内到现场处理（在服务时间内）	1	每发现一项不合格，扣0.5分			
	每日巡查园区大楼和园区外部，及时发现并维修破损、老旧的设施设备，	6	每发现一项不合格，扣1分			
	结单率：无特殊原因，当月结单率100%	1	每单扣0.5分			
	回访率：回访率不低于10%，并有详细记录	2	无完整记录或低于10%均扣1分			
	及时率：内、外部普通维修当日完成；特殊情况未能完成需要及时上报维修期限至需求部门和监管部门	2	每发现一项不合格，扣1分			
设施设备管理 (4分)	电梯：每日巡查并记录，监督跟进维保工作，每月提供电梯巡查表及电梯维保记录	2	每发现一项不合格，扣1分			
	配电房、箱变、水泵、强电井等水电设施：定期巡检并记录；持证上岗，按专业制度流程操作	2	每发现一项不合格，扣1分			
物业服务 (8分)	物业标志：园区物业标志清晰。	2	每发现一项不合格，扣1分			
	现场服务：按制度流程进行服务，禁止做与工作无关的事情；特殊情况能够临时应变	2	每发现一项不合格，扣1分			
	素质要求：保持良好形象、热情接待、规范用语、认真填写工作表单	2	每发现一项不合格，扣1分			
	环境卫生：保持岗位区域内卫生环境，物品整齐摆放	2	每发现一项不合格，扣1分			
职业素养 (8分)	遵守公司相关规章制度，上班时间段不做与本职工作无关的事项并保持良好个人形象	6	每发现一项不合格，扣3分			
	无迟到早退、擅自离岗、脱岗情况	2	每发现一项不合格，扣1分			
主动巡查巡检 (6分)	每日对园区大楼和外部园区进行巡查，不低于三次，检查日常使用的设施设备及环境卫生情况（包括但不限于空调、灯具、插座、空开、办公桌椅、门窗、卫生设施等），建立每日检查记录表。	2	未及时填写、明显错误、内容不完整，每项扣1分			
服务时间 (2分)	周一至周五在物业服务中心进行业务接待，并提供服务，每天接待时间不少于8小时。	2	每发现一项不合格，扣0.5分			
		100				