

委托单位（甲方）：常州市新北区飞龙实验小学

受托单位（乙方）：常州开元生活服务有限公司

项目编号：常采竞磋[2023]0096号

根据常州市新北区飞龙实验小学物业管理服务项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、采购文件的要求，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

第一条 项目概况

一、项目名称常州市新北区飞龙实验小学物业管理服务项目

二、项目编号：常采竞磋[2023]0096号

三、项目概要：本项为常州市新北区飞龙实验小学物业管理服务，服务内容包括但不限于采购文件及其基本技术要求范围内学校安全保障、安全秩序维护、环境卫生保洁服务以及采购文件所要求的相关服务等全部内容。

四、实施地点：常州市新北区飞龙实验小学

第二条 委托服务期限

服务期限：三年。2023年9月1日至2026年8月31日止（服务期三年，合同一年一签。合同签订前三个月为试用期，试用期满经考核合格，合同方为有效。服务期满，经考核合格，可续签一年合同。）。2023年9月1日至2024年8月31日。

第三条 合同价款与支付

一、合同价款

本项目合同三年总价款为人民币壹佰玖拾玖万零捌佰元（¥1990800.00元），每年总价款为人民币陆拾陆万叁仟陆佰元整/年（¥663600.00元/年），本项目总价包括基本要求范围内相应服务前的准备（包括现场踏勘等）、管理、劳务、车辆机械、设备设施、工器具、耗材、人员薪酬、加班费（包括全年法定假日、双休日及职工带薪年假加班费）、社会保险、福利费、利润、税金、物价风险及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成规定的服务

工作所涉及的一切相关费用；上述未列明，而乙方认为需要的其他费用也包含在内。

在履行合同期间，除有其他相关合同约定外，服务费在合同实施期间不因薪资政策调整、市场变化等任何因素而变动。

二、付款方式及时间

1、付款方式：

(1) 服务费由常州市新北区飞龙实验小学支付给乙方。

序号	阶段	付款条件	付款期限	付款比例	金额
1	季度款	第一个季度履约完成（收到发票）后	15 天内	25	165900
2	季度款	第二个季度履约完成（收到发票）后	15 天内	25	165900
3	季度款	第三个季度履约完成（收到发票）后	15 天内	25	165900
4	尾款	每年履约完成（收到发票）后	15 天内	25	165900

2、乙方应于每周期末跟甲方确定服务费金额，并按要求开具本项目内容的有效发票，凭票向甲方申请付款，甲方收到服务费发票后 10 日内向乙方支付相应费用。因乙方未及时提供发票及所需材料导致相应后果的，甲方不承担任何责任。服务费按中标（成交）价格执行，在合同实施期间不因薪资政策调整、市场变化等任何因素而变动。

第四条 组成本合同的有关文件

一、下列关于常采竞磋[2023]0096 号的采购文件或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、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、成交通知书；

6、甲乙双方商定的其他文件。

二、如乙方在其编制本项目的投标文件及其相关承诺附件中作出有比采购文件及答疑补遗文件和本合同更有利于甲方的响应（该是否有利于甲方的解释权双方同意最终归甲方所有），则乙方投标文件及其相关承诺附件中更有利于甲方的相关条款内容的解释顺序优于招标（采购）文件及答疑补遗文件和本合同，乙方须按这些响应承诺履行。

三、所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、变更协议等）、采购文件、投标文件和响应承诺文件、合同附件及《中标（成交）通知书》均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其缔约生效日期为有效签署或盖章确认之日期。

第五条 管理服务内容及标准

（一）项目基本要求

1、建立健全物业管理制度

根据常州市新北区飞龙实验小学的具体情况，乙方应制定有关制度，如学校内部管理制度，日常服务的运作管理制度等。主要包括以下内容：物业管理员工行为规范、环境保洁部职责、秩序维护职责、管理人员岗位考核细则（百分考核）、操作人员岗位考核细则（百分考核）、考核奖惩制度、见义勇为奖励制度、消防制度、环境卫生管理制度、秩序维护执勤制度、24小时值班制度、进退场交接制度、应急预案制度（包括紧急应对停电、大型活动、水管损坏堵塞应急预案以及其他专门的应急预案等）及对各项制度的监督落实制度等。

2、档案、资料管理

加强有关物业档案和资料的管理，档案和资料管理包括：设备使用档案、突发性事件处理档案、学生联系档案、师生投诉和意见档案、物品领用及消耗档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、环境管理档案、人事管理及人员培训档案等。要求档案（资料）做到保存完整、管理完善、交接手续完备、检索方便准确。

3、明确物业管理目标

（1）总体风格定位：常州市新北区飞龙实验小学物业具有明显的校园特色，对此乙方要有针对性，具有相关政策水平，树立良好服务形象，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，并与学校服务特色相吻合的管理方案。

(2) 根据学校物业的管理要求，具有物业管理内容的整体设想和规程策划，分别对环境保洁工作、秩序维护工作、消防工作等内容，制订物业管理服务质量目标及服务响应时间等，并承诺保证目标的实现程度。

(3) 与学校系统作息制度相匹配，合理安排长效管理与突击性任务的关系，做到保障有力。

(4) 具体分项指标：

- ① 有效投诉办结率 98%（含）以上，回访率 100%；
- ② 委托方意见反馈满意率 85%（含）以上；
- ③ 纠错率 100%；
- ④ 不得有任何违章建筑；
- ⑤ 各种指示牌、标识完好、清洁。

(二) 秩序维护服务内容

1、服务内容

(1) 校园门卫值班、固定岗值守、消控监控中心值守、校园进出访客系统使用、车辆停放秩序、校园 24 小时治安巡逻、防盗、门前三包等服务实施管理。

(2) 熟悉周边的环境，能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，负责消防、闭路监控、电子围栏异常情况处理，并负责晚间任务接受及下达；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；来人来访的通报、证件检验、登记、报刊信件收发等；协助学校发放各类课本、书籍等；门卫、守护和巡逻，维护公共秩序；处理治安及公共突发事件；负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理；负责防盗、防火报警监控设备运行管理。积极主动的配合、服从安全保卫科的临时应急调度。建立完善的消防制度和消防工作计划，物管人员应定期接受消防培训并掌握现有消防设施设备的使用方法，并能及时处理各种火灾事故。严格执行消防操作规程，定期进行消防演习，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用。明确防火责任人，按照突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施及引路标志完好，紧急疏散通道畅通。成立义务消防队，对全校范围内的微型消防站、消防喷淋灭火系统、气体灭火系统、火灾报警系统、电器火灾报警

系统、消防排烟机组等消空设备按相关条例进行监管和操作使用。

2、服务质量标准

(1) 门卫值班：上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责；配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入，维护师生安全、正常的工作、学习环境。对物品进出实施分类管理，实行物品进出审验制度，杜绝危险物品进入校区和学校资产流失。

①实行 24 小时全天候安全保卫、监控、消防工作制度。维护学校正常的教育教学秩序，确保师生安全；

②出入口 24 小时值班看守，主入口确保双人执勤，按规定时间执行立岗，时间为学校上下班（学）前一个小时，树立学校形象；次入口单人值岗，控制车辆进出管理；

③外来人员：门岗秩序维护员按委托方要求对外来人员做好访客询问登记事宜，有问必答，热情、耐心解答进出人员的询问，并对老弱病残者及有困难者提供帮助。建立询问登记制度，要求记录完整，有回执，并通过访客系统、对讲、电话系统联系相关人员，决定是否放行并做好来访人员指引工作，确保无上门推销现象；

④外来车辆：对外来车辆和进出的时间严格执行学校相应规定，确需进入的履行正常的来访车辆登记换证手续，引导车辆有序通行并指定地方停放；

⑤物品出门：所有物品出门，特别是大型物件搬出，必须实行确认制度、并进行记录，废品出门进行出门证确认；

⑥做好报刊信函、快递物资物品的接收和分发工作，并做好当班记录，严肃收发纪律和程序，对来往信函、快递物品做好保密工作，不得有任何失误；

⑦熟记楼层分布及其电话号码，熟悉教师及上班人员，做好服务工作。

(2) 巡查：划红线范围以内安排 24 小时巡查。明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况，及时发现和处理各种安全和事故隐患并上报安全保卫科。巡视时必须使用巡更设备，填写完整的巡更记录。在接到监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达事发现场，采取相应措施妥善处理；如巡视时发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启

动并执行相应的应急预案。

(3) 消控、监控室值班：消控、监控设施应保持 24 小时开通，实行昼夜专人值班，并保持完整的监控记录，保证对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。同时，确保治安电话畅通，接听及时(在铃响三声内应接听)。消控人员必须持证上岗。

(4) 停车管理：在管辖区域设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，非机动车应实行定点停放。对进出管辖区域的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆有序通行、有序停放。对出入车辆进行指挥，防止通道堵塞。做好停放车辆的安全监控，指挥来校车辆在规定地方停放，对未按规定停放和车头朝向不对的车辆及时纠正，始终保持校园道路畅通和有序。

(5) 突发事件处理：学习学校制定的各类突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室等处张榜悬挂。每年组织不少于 1 次的突发事件应急演练。当发生台风、暴雨等灾害性天气及其他危害公共突发事件时，应采取以下应急措施：对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理，有应急处理计划和措施，如有事故发生，在有关部门到达现场前，保护现场，确保人身安全，减少财产损失，并全力协助处理相关事宜，防止事态进一步恶化，处理及时率 100%。对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置。

(6) 秩序维护管理的具体要求：根据专业服务的要求，服务人员要统一着装尽职尽责，岗位职责公开公布。为保证服务质量和维护学校的形象，所有物业管理服务人员均要求具有初中以上文化，年龄在 55 周岁以下，品行端正，政治上信得过，本人政治面貌清楚，家庭主要成员没有现役罪犯或劳教人员。

(三) 保洁服务内容

1、清洁范围包括门厅、过道、楼道、会议室、卫生间、校长办公室等场所以及室外道路、广场、运动场、地下停车场、绿化带等公共区域。如有重大活动安排，配合学校相关部门做好活动场所卫生保洁工作。

2、执行清洁制度，每天 8：00 前搞好公共场所室内外等清洁工作，清洁设施合理、完备，满足学校系统办公和人流量大等特点下的清洁要求，全天候、全方位地保持清洁；电梯内无任何手印痕迹；玻璃门窗透亮无浮沉；墙壁无蛛网积灰；地面无积尘、痰迹、污渍、脚印及抛弃物，确保整个院落环境优美、卫生清洁。整体管理达到管理要求。

3、教学楼立面、公共楼道及物业区域内道路整洁，无堆放杂物现象，并承担“门前三包”责任，特别注意教学区楼梯间环境卫生和劳动工具摆放整齐。

4、建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制害虫草生：定期对各类病虫害进行预防控制，定期杀灭蚊、蝇、鼠、蚁，并做到无滋生源，适时投放消杀药物。

5、雨水井、化粪池定期清掏，井池不得有淤积、堵塞、漫溢等现象。

6、垃圾实行分类管理，日产日清，垃圾桶、箱表面无污渍。

7、合理安排好学生包干区卫生工作，并指导学生如何进行规定区域保洁工作。

8、物业管理区域公共场所、公共绿地、主次干道、房屋保洁（不少于以下频次）：

- (1) 露天硬化地面（2 次/天）清扫，（1 次/周）冲洗；
- (2) 主次干道（2 次/天）清扫；
- (3) 室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑小品、公共部位室内玻璃（1 次/半个月）擦拭；
- (4) 水池、沟、渠、沙井（1 次/天）清理；
- (5) 楼内通道、楼梯（1 次/天）拖扫；
- (6) 电梯厅（白天）（1 次/4 小时）拖扫；
- (7) 消防通道（1 次/半个月）拖擦；
- (8) 共用活动场所（1 次/天）清扫；
- (9) 楼道玻璃窗（1 次/半月）擦拭；
- (10) 石料地面（2 次/天）全面拖洗；
- (11) 地砖地面（2 次/天）全面拖洗，（1 次/3 个月）清洗；
- (12) 地毯地面（2 次/天）全面吸尘，（1 次/6 个月）清洗；
- (13) 室内信报箱、消防栓、过道门、扶手等公共设施（1 次/天）擦拭；

- (14) 公共卫生间（2次/天）清洁；
- (15) 电梯内（1次/天）清洁；
- (16) 及时清扫积水、积雪，清洁区域无垃圾、杂物、异味，并进行保洁巡查。

9、垃圾的处理与收集：

- (1) 根据校区实际情况合理布设垃圾桶、果壳箱；
- (2) 垃圾每日收集至少2次，作到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象；
- (3) 垃圾桶每日进行冲洗，冲洗后无异味，根据实际需要进行消杀，有效控制蚊、蝇等害虫滋生；
- (4) 垃圾桶、果壳箱、卫生间便纸篓每日清理，更换垃圾袋，定期清洗，保持洁净；
- (5) 垃圾桶、果壳箱周边无污渍，定期清洗，保持整洁；
- (6) 对于垃圾中硬纸板、矿泉水瓶等有价值的废品，垃圾清运人员负责整理，由学校后勤服务处统一处理，物业员工任何人不得私自处理有价值的废品垃圾；
- (7) 垃圾清运人员除完成本职工作以外，兼顾学校零星搬运杂物工作。

10、排水、排污管道畅通

- (1) 校区内公共雨、污水管道（1次/年）疏通；
- (2) 雨、污水井（1次/6个月）检查，并视情况进行及时清掏；
- (3) 化粪池（1次/6个月）检查，（1次/年）清掏。

（六）人员配置及要求

序号	岗位名称	数量	备注
1	项目负责人	1	
2	秩序维护主管	1	
3	秩序维护员	6	
4	保洁主管	1	
5	保洁人员	5	

1、人员需求一览表

- (1) 所有服务人员须身体健康、适合教育系统环境工作

(2) 有岗前培训机构，服务人员 100% 经过岗前或在岗培训合格才能独立在岗。

(3) 人员必须相对固定，避免经常更换。

3、根据专业服务的要求，服务人员要统一着装，所有人员尽职尽责，岗位职责公开公布并上墙公示。为保证服务质量和维护常州市新北区飞龙实验小学的形象，所有物业管理服务人员均要求具有初高中以上文化，品行端正，政治上信得过，政治面貌清楚，家庭主要成员没有现役罪犯或劳教人员。

4、上表所列计划拟用工数量为长期固定用工人员，如遇学校重大活动或检查时乙方需根据情况安排临时人员，乙方对此需做出无条件响应配合承诺。

5、物业公司必须严格执行常州市政府用工工资标准的有关规定，并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇、所有员工按劳动法缴纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等用人费用，承担未正确执行劳动法用工规定所产生的法律责任，维护和保障员工的合法权益。

6、所有人员必须在上岗前签订劳动合同并按照国家有关规定参加企业职工社会保险(五

第六条 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、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；
- 3、审定乙方撰写的物业管理服务管理制度；
- 4、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
- 5、审定乙方提出的物业管理服务年度计划及财务预决算；
- 6、在合同生效之日起向乙方提供管理用房（产权属甲方），由乙方无偿使用，具体位置和面积根据实际情况商定；
- 7、提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电供应；
- 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、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常物业管理工作，并委派有岗位资质的人员履行本合同；

3、自主开展各项物业管理活动，但不得侵害甲方、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；

4、根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向甲方收取物业服务费用；建立、保存物业管理帐目，及时向甲方公告本管理区域内的重大物业服务事项；

5、不得将本物业的整体物业管理及责任转嫁给第三方；

6、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；

7、合同终止时，向甲方移交全部物业管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续；

8、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、因甲方或第三方之故意、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、因甲方或物业使用人指挥调派乙方工作人员所致的损害；

8、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；

9、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，如发生燃气泄露、漏电、火灾、水灾、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。

第七条 质量保证

一、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。

二、各项承诺指标及所采取的措施满足本项目采购文件要求及乙方承诺（标准及要求判定以“孰高原则”确定）。

三、其他物业管理服务质量要求按常州市有关标准执行（如有标准不一的，以“孰高原则”确定）。

四、乙方必须根据采购文件提供各项管理标准，岗位职责及工作程序，自查考核和服务承诺；必须遵守甲方各项制度和管理规定，并服从甲方的管理。

五、如出现乙方自身管理或沟通不利使员工通过各类渠道或以其他方式对甲方的声誉造成不利影响，以及因乙方服务质量或员工素质等原因有损甲方的社会公众形象、口碑等情况，乙方必须第一时间负责将不利影响降到最低并及时妥善处理，同时承担由此造成的声誉损失后果。甲方保留从经济、法律或其他形式向乙方追究责任的权利。

第八条 违约责任

一、甲方无正当理由，违反本合同有关规定，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。

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

三、乙方无正当理由，违反本合同有关规定，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，乙方向甲方弥补全部经济损失，同时乙方应向甲方支付合同总价 10%的违约金。

四、乙方无正当理由，违反本合同有关规定，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；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

五、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。

六、乙方若违反采购文件中所要求的用工年龄将扣除相关费用。

七、相关违约金数额如有标准不一致的，以采购文件、乙方投标承诺及本合同条款中采用“金额孰高原则”执行。

第九条 合同的变更和终止

一、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。如遇政策、法规调整等因素、需变更或终止本合同时，甲方不承担任何违约责任。

二、本合同终止时，乙方应移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方作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。

第十条 税费

根据现行税法所征收的一切税费均由各缴税责任方独立承担。在中国境外发生的与本合同相关的一切税费及不可预见费均由乙方负担。

第十一条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

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) 向项目所在地人民法院提起诉讼；
- (2) 向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在仲裁期间，本合同应继续履行。

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、本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

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，合同的其它条款继续有效。

甲方：(盖章)
法定代表人：
代理人：
电话：
开户银行：
账号：
单位地址：



乙方：(盖章)
法定代表人：
代理人：
电话：
开户银行：
账号：
单位地址：



签订地点：常州市新北区飞龙实验小学

签订日期：2023年8月29日