

常州市物业服务合同

委托方（以下简称甲方）

常州市天宁区青龙街道社区服务中心（东青社区）

地址：常州市天宁区郑陆镇东青长青苑 19-1

联系电话：88966033

受委托方（物业服务企业，以下简称乙方）

单位名称：常州一聚物业管理有限公司

法定代表人：沈林 住 所：常州市天宁区和平北路 280 号 301 室

联系电话：13951228036

第一章 项目基本情况

甲方通过招标方式将东青雅苑和长青苑西区（物业名称）委托乙方实行物业管理服务。为保障本物业的正常运行，现根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》等相关法律、法规、政策，在自愿、平等、协商一致的基础上，订立本合同。

一、项目位置：

坐落位置：天宁区天宁经济开发区（青龙街道）东青片区

长青苑西区（武城西路南侧、东青新街西侧）

东青雅苑（新堂北路北侧、常焦公路西侧）

二、服务面积：

总建筑面积 100976 m² 平方米，其中住宅面积合计 99898 m²，商业面积合计 1078 m²。物业服务内容主要包括：环境保洁工作、秩序维护工作、设施设备运行、消防工作、水电维修工作、车辆管理工作、绿化养护管理等。

第二章 服务内容：

一、综合管理服务

综合管理服务主要包括：基本要求和日常管理与服务

1. 基本要求包括：小区服务机构、办公设施的配置；工作人员的

上岗要求；工作规范（包括业主投诉，物业回复时间）以及小区服务处的服务时间设置。

2. 日常管理与服务包括：小区年度工作计划；小区管理制度的制定并上墙公示（包括收费标准、服务标准等）；报修、投诉受理流程及处理的时效性；装修事项的管理及对违规操作的处理办法；档案管理制度的建立及小区档案的建立健全保管；维修资金使用申报的制度及流程，使用的账目清册；物业服务费收支情况以及代收代交、代管费用每年公布 1 次（合同另行约定的从其约定）；每年对业主或物业使用人进行书面满意度调查；节假日有专题布置，每年开展小区文化活动。

二、公共秩序维护服务

公共秩序维护服务主要包括：人员的设置要求（包括年龄要求、技能要求）以及定期消防、安保培训标准及要求；门岗、巡逻岗、监控岗的值守时间、工作要求及标准；小区内设有明显的交通标志，交通、车辆管理方面引导地面的车辆停放有序，引导车库内的车辆停放有序，场地整洁，相关设施设备维护完好，发现有偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止。

三、房屋共用部位及共用设施设备运行、维修和养护管理服务

房屋共用部位管理服务主要包括：公共部位、水电系统、消防系统、智能化系统以及其他设施，单次单点位维修费少于 500 元的由成交供应商承担，单次单点位维修费高于 500 元的由属地政府相关部门承担。消防和电梯维保合同由属地政府相关部门与专业维保单位签订合同。

1. 公共部位的维修、养护管理服务主要是包括对房屋结构，门窗、构件、雨篷，屋顶，道路、路面、侧石窰井盖等，楼梯间、公用走廊的室内墙地面，建筑物、构筑物局部外立面，假山、亭、廊、雕塑、休闲椅、室外健身设施等，水景驳岸的定期巡查要求及检查标准。

2. 水电系统运行、维修和养护管理服务包括排水系统的清洁疏通要求，定期巡检、保洁配电房做好记录并配合供电系统做好年检工作；室内外公共电气柜、楼道灯及开关、景观灯的定期维护及标准；排污泵、排污管道的运行及畅通。

3. 消防系统方面要填写好记录，建档备查，消防设备管理每月 1 次检查与维护，消防栓（箱）烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志、疏散指示灯、消防应急灯、消防排烟系统等消防设备 24 小时正常运转。每月检测 1 次消防设备，发现压力不够，马上检修排除故障。

消防演习每半年至少举办 1 次，每月月初检查消防监控设备工作状态。

灭火器每月检查 1 次，发现压力不够，及时更换，费用由甲乙双方各承担 50%。

4. 智能化系统方面：监控系统、周界报警系统、巡更系统、单元门禁系统、对讲系统及家居安防系统每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，费用由乙方承担，如设施需更新，及时告知甲方，安排专项维修，费用由甲方承担。

5. 其他设施方面：喷泉、水景、水泵及电子广告牌运行期间、每天巡视，及时排除故障，保证运行，费用由乙方承担，如需更换，及时告知甲方，安排专项维修，费用由甲方承担。道闸、伸缩门每天检测 1 次，每月对其润滑保养 1 次，如有损坏及时更换，保证正常运行。标识系统每周巡查 1 次，缺失及时补齐，保证标识清晰完整。接地系统检查（避雷设施）每年雨季前检查维护 1 次发现腐蚀、松脱等及时更换或紧固。避雷系统专项测试，2 年检测 1 次；地下车库通风室通风每月开五次梅雨季节增加次数，由值班室保安开启；增加居民活动室、休闲座椅、休闲长廊、健身器材（单杠、双杠、健身器材）。

四、保洁服务

保洁服务主要分楼内公共区域和楼外公共区域，生活垃圾外运工作由成交供应商承担。1. 楼内公共区域

1. 1. 楼内公共区域的保洁主要包括：生活垃圾收集与处理（包括宠物的粪便）；通道、楼梯台阶与电梯轿厢的保洁周期；楼梯栏杆、开关盒、表箱盖、楼顶二次供水水箱定时清理；门、窗等玻璃的保洁周期及要求；天花板、公共灯具的保洁周期及要求；消火栓、信报箱的保洁周期及要求

2. 商铺公共区域

2. 1. 商铺垃圾收集与处理；商铺饭店油烟往下水道排污及时处

理。

3. 楼外公共区域

楼外公共区域的保洁主要包括：道路地面（包括落水口）保洁周期及要求；绿地、明沟（包括散水坡）保洁周期及要求；消杀及灭鼠害蚊蝇的周期及要求；公共灯具、宣传栏、标识、雕塑小品等的保洁周期及要求；休闲娱乐健身设施的保洁周期及要求；水景、喷水池的保洁周期及要求；其他公共场的保洁周期及要求；垃圾房、垃圾桶的保洁周期及要求。

五、绿化养护服务

绿化养护服务主要包括：乔、灌木以及草坪的补种要求；冷（暖）季型草坪的修剪、清杂草、病虫害防治、施肥、灌排水等方面的具体要求；小区树木修剪、除草、松土、病虫害防治、扶正加固等方面的具体要求。

六、创新、经营及其他管理服务

创新、经营及其他管理服务主要包括：服务的创新，延伸服务、市文明城市创建、城市长效管理等服务费用的支出，对公共设施、设备经营收入应明确收支分配并公示。

第三章 人员配置

严格按照本合同附件内容执行人员配置（附件二）

第四章 具体服务事项：

详见常采竞磋[2023]0181号采购文件。

第五章 服务委托管理期限：

一、本项目服务期限三年（如遇政策变化，服务期限根据现政策执行）。合同一年一签。本合同服务期限从2024年1月5日起至2025年1月4日止。每年服务期满后，招标人有权根据全年考核结果决定是否与中标人续签下一年合同，并提前30日告知中标人。

二、本合同届满，甲方决定不再委托乙方管理的，应提前一个月书面通知乙方；乙方决定不再接受委托的，应提前三个月书面通知

甲方。本项目服务期满后，甲方未确定新的服务企业前，乙方应配合甲方做好项目暂管工作，产生的费用参考原合同执行，原合同权利义务对双方具有约束力。

第六章 服务标准要求

一、为充分体现甲方的整体形象，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，延续并提升服务品质，明确管理质量目标和长效管理方式，具有一整套清晰的，并与本项目服务特色相吻合的管理方案。

二、根据小区物业服务的管理要求，具有物业管理内容的整体设想和规程策划，分别对秩序维护管理工作、保洁及其他工作等内容，制订物业管理服务质量目标及服务响应时间等。

三、与甲方作息制度相匹配，合理安排长效管理与突击性任务的关系，做到保障有力。

第七章 合同价款

一、合同单价（壹年）：人民币捌拾叁万陆仟元整（¥836000 元）；

二、款项支付：

1. 付款方式：扣除伍万元（即年度奖惩基数）以后，余额按季度支付，每季度甲方根据《青龙街道物业服务考核管理办法》考核的结果实际支付物业服务费。年度奖惩基数在全年度考核结束测算后支付。

2. 本合同执行期间如遇常州市市区最低工资标准、社会保险缴费基数调整，不调整合同价款。

第八章 组成本合同的有关文件

下列关于 常采竞磋[2023]0181 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：

- 一、采购文件；
- 二、乙方的投标文件；

- 三、中标通知书；
- 四、本合同附件；
- 五、甲乙双方商定的其他文件。

第九章 双方权利义务

一、甲方的权利义务

- 1. 要求乙方按本合同范围内容进行规范服务，并对乙方的工作进行考核，提出改进意见；
- 2. 不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动；
- 3. 负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；
- 4. 审定乙方撰写的管理制度、流程；并监督乙方对制度流程的完善、改进；
- 5. 检查监督乙方服务工作的实施及制度的执行情况，对违约情况进行处罚；
- 6. 审定乙方提出的管理服务工作计划；
- 7. 提供乙方进行管理服务所必须的水、电供应（公共部位水、电费用支出由乙方承担，电梯产生的电费除外）；
- 8. 协助乙方做好车辆停放管理服务工作；
- 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、本合同的规定及本项目服务区域的实际情况，制定车辆管理服务制度及管理方案以及年度管理计划等工作目标；
- 2. 定期向甲方呈报服务计划；
- 3. 自主开展各项管理活动，但不得侵害甲方及他人的合法权益，不得利用提供服务的便利获取不当利益；
- 4. 乙方各岗位员工要求统一服装，并由乙方负责其员工工作服的配备和洗涤。
- 5. 乙方服务人员 100%经过岗前或在岗培训合格方能独立上岗。
- 6. 乙方有责任配合甲方接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的资料。

7. 乙方自行负责其招聘员工的一切工资、福利、食宿、社会保险；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由乙方全部负责；乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

8. 根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向甲方收取服务费用；

9. 建立、保存服务档案，及时向甲方公告本管理区域内的重大安保服务事项；

10. 乙方不得擅自转让本合同项下的各项业务；

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

12. 双方合同期满后或不再续签合同的情况下，乙方需按原合同履行至甲方新招的服务单位进场为止。费用按原合同相应结算。

13. 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. 因甲方或第三者之故意、过失所致的损害；

5. 因乙方书面建议甲方改善或改进服务管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

四、为维护公众、甲方的合法利益，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。

第十章 服务质量保证

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详见乙方的“投标文件”。

三、其他服务质量要求按常州市有关标准执行。

第十一章 违约责任

一、甲方无正当理由，违反本合同第六条的有关规定，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，由甲方向乙方偿付相应损失。

二、乙方无正当理由，违反本合同第六条及第七条的有关规定，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，乙方应向甲方支付合同总价 5% 的违约金。

三、乙方无正当理由，违反本合同第三条的有关规定，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。

第十二章 合同的变更和终止

一、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、本合同终止时，乙方应移交物业管理服务权，协助甲方做好交接和善后工作，移交或配合甲方移交物业管理服务的全部档案资料等。

三、合同终止后，在新的服务单位接管本项目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老服务单位的交接过渡期最长为 1 个月，在此期间乙方应提供过渡期服务，过渡期服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；1 个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

第十三章 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。

第十四章 争议的解决

一、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(2)种方式解决争议：

- 1、向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；
 - 2、向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。
- 二、仲裁期间，本合同应继续履行。

第十五章 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照采购文件要求和投标文件的承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十六章 合同生效及其他

- 一、本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。
- 二、本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。
- 三、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。
- 四、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）：
法定代表人或经办人：
日期：320411年3月31日

乙方（盖章）：
法定代表人或经办人：
日期：204020937061年 月 日

