

合同协议书

项目名称：常州市金坛区元巷小区三期物业服务

项目编号：坛政采竞磋[2023]0002号

合同编号：坛政采竞磋[2023]0002号

采购人（甲方）：常州市金坛区金城镇人民政府

中标供应商（乙方）：常州金坛金盛物业管理有限公司



元巷小区三期物业服务 合同

采购人：（以下称甲方）

中标供应商：（以下称乙方）

住所地：江苏省常州市金坛区江南路 99 号

住所地：江苏省常州市金坛区金坛区金河花园 30 号二层

根据《中华人民共和国外包法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照招标结果签订本合同。

第一条 合同标的

一、项目基本情况：

1、项目名称：元巷小区三期物业服务

2、坐落位置：金城镇元巷小区

3、总建筑面积：

元巷小区三期总建筑面积 147108.9 m²，其中：物业计费面积按纯住宅建筑面积 99966.5 m²；自营商业用房 298 m²；物业用房 769.5 m²；配电房 370 m²；共 13 栋住宅楼。

4、物业类型：安置小区

二、委托物业管理服务事项详见招标文件要求。

三、物业管理服务委托管理期限：2023 年 5 月 1 日至 2024 年 4 月 30 日

四、合同签订形式：一年。

第二条 委托管理事项

一、物业托管服务范围：综合管理服务；公共秩序维护；综合大楼保洁和物业维护；公共区域清洁卫生服务；公共区域绿化日常养护服务；共用部位、共用设备设施日常维护保养服务等（三期的电梯运行维护和消防维保除外）；

二、物业服务要求：

该物业具有明显的安置小区性质，故对此物业托管企业要有针对性，具有相关政策水平，树立小区形象，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，并与项目情况相吻合的管理方案。

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价款为 956800 元/年；（大写）玖拾伍万陆仟捌佰 元/年。

二、本合同执行期间如遇金坛区最低工资标准、社会保险缴费基数等政策性调整时，一年合同期内不予调整任何物业费用。

三、元巷小区业主自行交纳物业保洁 0.3 元/月·m² 的保洁费，由物业公司自行收取。

第四条 组成本合同的有关文件

元巷小区物业管理服务项目招标文件或与本次招标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) 乙方提供的投标文件和报价表；
- (2) 采购方的招标文件；
- (3) 中标通知书；
- (4) 甲乙双方商定的其他文件；
- (5) 招标人对投标人的物业管理考核文件

第五条 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、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、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；
- 5、审定乙方提出的物业管理工作计划；
- 6、在合同生效之日起向乙方提供物业管理用房，由乙方无偿使用；
- 7、提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电等管线供应，水、电、电话和网络的使用费用由乙方自理；
- 8、协助乙方做好物业服务管理工作。

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、定期向甲方呈报服务计划；
- 3、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服务管理工作，并委派管理人员驻点履行本合同；
- 4、负责报价范围内的材料消耗、物业公司办公用水电网络电话费、消耗；
- 5、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，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；
- 6、根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向甲方收取相应的物业服务费用；
- 7、建立、保存物业档案，及时向甲方公告本管理区域内的重大物业服务事项；
- 8、乙方不得擅自转让本合同项下的各项业务。

9、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；

10、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；

11、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，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“投标文件”。

三、其他物业管理服务质量要求按常州市有关标准执行。

四、遵守常州市长效管理考核内容，并按长效综合管理考核工作实施意见执行。

第七条 履约保证金

一、乙方在签订本合同之日，向甲方提交履约保证金，履约保证金金额为中标价的 5% 。

二、履约保证金的有效期为甲乙双方签署验收满意说明之日起 5 个工作日内。

三、如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

四、履约保证金扣除甲方应得的补偿后的余额在有效期满后 5 个工作日内无息退还给乙方。

第八条 款项支付

一、本合同项下所有款项均以人民币支付。

二、物业管理服务费结算形式：

1、合同签订后，支付合同价 30%的预付款；

2、甲方按考核表考核物业公司的物业管理服务，每半年度结束后根据考核结果计算出物业服务费（扣除预付款），并拨付相应物业管理费用。付款时提供等额的增值税发票。

三、本合同项下的招标资金由招标人根据考核结果办理支付手续。

四、以上款项按约定向乙方支付。

第九条 违约责任

一、甲方无正当理由，违反本合同第五条的有关规定，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。

二、乙方无正当理由，违反本合同第五条及第六条的有关规定，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，造成甲方损失的，甲方有权扣留乙方全部履约保证金，同时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并中止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第十条 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。

三、本物业管理合同终止后，在新的物业管理企业接管本物业前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老物业管理公司的交过渡期最长为 1 个月，在此期间乙方应提供过渡期物业管理服务，过渡期物业管理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。如发生以上情况，甲方有权拒绝验收管理的物业服务并拒绝支付相应物业费。

第十二条 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、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

一、本合同自签订之日起生效。

二、本合同一式陆份，甲方贰份，乙方贰份，相关部门存档贰份。

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（招标人）：（盖章）

法定代表人：

委托代理人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

日期： 年 月 日



乙方（物业公司）：（盖章）

法定代表人：

委托代理人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

日期： 年 月 日



服务标准

综合管理服务	基本要求	1	服务机构	(1) 小区内设置服务处，有明显的标志。
				(2) 配置办公家具、电话、电脑等办公设施。
				(3) 办公场所功能分区明显，有客户接待引导。
				(4) 能提供 2 种以上的特约（有偿）服务和 2 种以上便民（无偿）服务，服务内容、价格透明。
	基本要求	2	服务人员	(1) 小区经理有中专以上学历，或有 2 年以上的物业服务工作经历。
				(2) 小区服务人员取得物业管理职业资格证书或上岗证；统一着装，仪表整洁规范。
		3	服务规范	按照行业服务规范要求进行，建立有效的投诉渠道，另设专用投诉电话。
		4	服务时间	周一至周日在接待地点实行 8 小时业务接待，其余时间在固定地点值班，公示值班与接待电话。
	日常管理与服务	1	工作计划	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每年向委托方报告一次计划实施情况。
				2
		(2) 制定服务处内部管理制度、考核制度。		
		(3) 服务场所公示办事制度、办事规章、收费依据、收费标准、服务时间等。		
		(4) 建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。		
		3	报修、投诉受理	(1) 受理业主或使用人报修、投诉。接报后，急修 1 小时到现场查看处理，小修 4 天内修复，不能及时修复的，约时修理（维修责任以国家相关规定和合同约定为准）。
				(2) 投诉 3 天内答复处理，做到投诉有受理、有记录、有处理、有回访。
		4	档案管理	建立完善的档案管理制度，规范收集、整理、检索、使用，健全小区物业管理档案（包括物业承接查验期档案、物业入住期档案和物业日常管理期档案等）。
5		费用公示	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（合同另有约定的从其约定），车位、广告费每年公示不少于两次。	

		6	满意度调查	每年1次对业主或使用人进行书面满意度调查,调查面不低于小区住户的50%,对调查结果进行分析并采取改进措施。
		7	小区文化活动	节假日(元旦、春节、劳动节、国庆节)有专题布置,每年开展1次小区文化活动。
公共秩序维护		1	人员要求	(1) 秩序维护人员,身体健康,工作认真负责。
				(2) 对小区日常护卫事项能做出正确反应,能正确使用消防器材,定期进行安全防范学习。
				(3) 上岗时佩带统一标志,穿戴统一制服。
		2	门岗	(1) 主出入口24小时值班看守,次出入口16小时值班看守
				(2) 对外来人员或送货人员进行问讯,谢绝业主拒绝访问的外来人员进入小区,耐心解答业主或客户的询问。
				(3) 按合同约定对进出车辆进行管理和疏导,保持出入口畅通。
		3	巡逻岗	(1) 白天夜间巡逻均不少于2次,并有巡逻记录。
(2) 在遇到突发事件时,采取必要措施并及时报告服务处和相关部门。				
4	监控岗	监控中心24小时有人值班,发现情况,及时通知秩序维护人员到场处理,同时接受住户求助,解答住户的询问。		
5	交通、车辆管理	(1) 引导地面的车辆停放有序。		
		(2) 保持场地整洁,相关设施设备维护完好。		
		(3) 对地面上的机动车辆乱停放情况,做好协调工作。		
公共区域清洁	楼内公共区域	1	生活垃圾收集与处理	每天收集垃圾1次,将生活垃圾收集运送至垃圾中转站。
		2	通道、楼梯台阶与电梯轿厢	每周清扫2次,拖洗1次,地面、楼梯间保持干净,无垃圾、污迹;楼梯间墙面、顶面每月除尘1次,梯间顶面无蜘蛛网、灰尘;轿厢每月清洁2次,无积尘与明显污迹。楼梯通道不允许堆放杂物。
		3	楼梯栏杆、开关盒、表箱盖、单元门	每周擦抹2次,保洁后无积尘。
		4	门、窗等玻璃	每年擦拭4次;其中底层门厅玻璃每月擦拭1次,无明显蜘蛛网与污迹。
		5	天花板、公共灯具	每年除尘4次,保洁后无明显蜘蛛网与积尘。
		6	消火栓、信报箱	每月保洁2次,保洁后无灰尘污迹。
	楼外	7	道路地面(包括落水口)	每天清扫1次,清扫结束后地面无明显垃圾、杂物。

公共区域	8	绿地、明沟	绿地每周清扫2次，每天局部拾捡1次，明沟每周清扫1次，目视无明显杂物。	
		(包括散水坡)		
	9	消杀及灭鼠害蚊蝇	每周对窨井、明沟喷洒药水1次(夏季每3天1次)；每半年灭鼠1次。	
	10	公共灯具、宣传栏、标识、雕塑小品等	公共灯具、宣传栏、标识每月擦抹1次，雕塑每年保洁2次，保洁后无污迹积灰。宣传栏不允许张贴广告。	
	11	休闲娱乐健身设施	每周保洁1次，设施表面基本干净，无灰尘污迹，目视休闲场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾。	
	12	水景、喷水池	及时打捞漂浮物，打捞后无白色垃圾等漂浮物。	
	13	其他公共场所	每天清扫1次，室内、外墙每月保洁1次，保持清洁。	
公共区域绿化	基本要求	1	乔、灌木补种	乔、灌木保存率85%以上；要有补种计划，补种率不低于10%。
		2	草坪补种	草坪保存率80%以上；要有补种计划，补种率不低于15%。
		3	其他	确保绿化面积不得减少、不得在绿化区域内发生业主私自种菜、违章搭建等情况。
	冷季型草坪	1	修剪	年普修2遍以上。
		2	清杂草	每年除草3遍以上，控制杂草生长。
		3	病虫害防治	控制大面积病虫害发生。
		4	施肥	每年适时施肥。
		5	灌、排水	无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施。
	暖季型	1	修剪	年普修3遍以上。
		2	清杂草	每年除草4遍以上，控制杂草生长。
		3	病虫害防治	控制大面积病虫害发生。
		4	施肥	每年适时施肥。
		5	灌、排水	无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施。
	树木	1	修剪	乔木每年适时修剪，灌木每年修剪1次以上；绿篱、球每年修剪1遍以上；地被、攀援植物每年适时修剪、整理。
		2	除草、松土	每年不少于2遍，及时拔除大型杂草，控制大面积杂草生长。
		3	病虫害防治	有针对性及时灭治，年喷药不少于2次，控制大面积病虫害发生。

		4	扶正加固	发生倒伏及时扶正、抢救。
公共 部位		1	房屋结构	每半年巡检 1 次。对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时告知业主或使用人并配合申请住宅专项维修基金。
		2	门窗、构件、雨篷	每月巡视 1 次。保持门窗、构件、雨篷完好,开闭正常。
		3	屋 顶	每年检查 1 次(台风、暴雨到来前增加检查 1 次),发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损等应及时告知有关业主或使用人,配合申请住宅专项维修基金。
		4	道路、侧石、窨井盖等	每月 1 次对道路、侧石、窨井盖等设施进行巡检.道路破损面积单项小于 1 平方米,侧石单项破损长度小于 1 米,及时修复,井盖发现缺损,及时更换,费用由物业公司承担。
		5	楼梯间、公用走廊的室内墙地面	每季度巡查 1 次,粉刷层无大面积剥落,地坪平整,单项小于 1 平方米,有缺损及时修补,费用由物业公司承担。单项大于 1 平方米,配合申请住宅专项维修基金。
		6	建筑物、构筑物局部外立面	每季度检查 1 次,有脱落及时通知相关业主或使用人,配合申请住宅专项维修基金。
		7	小区内外观	小区内不允许牵引绳索进行晾晒,不允许堆放杂物,不允许散养家禽。
水电 系统		1	排水系统	每月清扫 1 次排水明沟;楼顶每年检查清理雨水口 2 次;每年雨季前疏通管道 1 次。雨水口开裂、破损等及时更换,排水设施保持完好,明沟内无垃圾和杂草。
		2	巡检、保洁 配电房、年检	每天填写运行记录,每月 1 次保洁,发现虫害采取措施杜绝,配合供电部门做好供配电系统年检工作。各楼幢内配电间定期维护,有问题或隐患及时处理或上报。
		3	室内室外 公共电气柜	每季进行巡检保养一次,每年电气安全检查一次
		4	楼道灯及开关	每月全面检查与保养 1 次,楼道灯完好率为 95%以上。
		5	景观灯	每月全面检查与维护 1 次,景观灯完好率 85%以上。
消防 系统		1	填写记录,建档备查,消防设备管理,	每月 1 次检查与维护(包括地下室)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。	每年演习 1 次,消防演习时以检查消防监控设备工作状态。
		2	灭火器	每月检查 1 次,发现压力不够,及时更换。