

合同协议书

2021.11-2021.12.31

项目名称: 东方一、二村物业管理服务项目

项目编号: _____

合同编号: _____

保江多文

招标人 (甲方): 常州市金坛区东城街道办事处

中标供应商 (乙方): 常州金坛诚信物业服务有限公司



常州市金坛区东城街道安置小区 物业管理服务项目合同

采购人：（以下称甲方）常州市金坛区东城街道办事处 中标供应商：（以下称乙方）常州金坛诚信
物业服务有限公司
住所地：常州市金坛区汇贤路 住所地：金坛区景阳花园 41 幢 A6 号

根据《中华人民共和国外包法》、《中华人民共和国合同法》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

甲方将常州市金坛区东方一、二村安置房小区委托乙方实行物业管理服务。

一、东方一、二村安置房小区项目基本情况：

- 1、总建筑面积：东方一村 39374.41 m²；东方二村 47806.24 m²
物业费计费面积：东方一村 38398 m²，其中空置房 229.61 m²；东方二村 47153.42 m²，其中空置房面积 497.38 m²（其中空置房按中标价的 70%支付物业服务费。）
- 2、绿地面积：东方一村 12635 m²；东方二村 9653 m²
- 3、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：2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日

本次采购服务时间为 3 年（1+1+1）模式（自通知乙方正式进场起），其中：前两个月为试用期，试用期满经考核 90 分及以上，合同方为有效。合同期内考核符合采购人要求，则续签下一年度物业合同；如年度考核不符合采购人要求，采购人有权终止合同。乙方在三年的总合同期间内不得自行中止合同。

第二条 委托管理事项

一、物业托管服务范围：

标的物业：综合管理服务；公共秩序维护；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。

二、对标的物业托管的标准要求：

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。服务质量及效果的具体要求见招标文件。

第三条 合同价款

- 一、本合同项下物业管理服务费用（人民币）价款为（大写）零点肆贰元/m²·月，小写 0.42 元/m²·月。

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，(1+1+1)总合同期内不予调整任何物业费用。

第四条 组成本合同的有关文件

坛政采公[2020]0054号物业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) 投标分项报价表；
- (3) 服务标准响应及偏离表；
- (4) 商务条款响应及偏离表；
- (5) 供应耗材清单；
- (6) 中标通知书；
- (7) 甲乙双方商定的其他文件。
- (8) 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；
- 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、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；
- 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。

第七条 履约保证金

1、乙方在签订本合同之日，向甲方或甲方指定的机构提交履约保证金，**履约保证金金额为中标价的5%，即 21500 元。**

2、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。

- 3、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。
- 4、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 内无息退还给乙方。

第八条 款项支付

- 1、本合同项下所有款项均以人民币支付。
- 2、物业管理服务费的结算形式：**采购人每月考核乙方的物业管理服务，每半年根据考核结果和维修等实际费用情况，支付相应的物业管理服务费用。**
- 3、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。
- 4、以上款项按约定向乙方支付。

第九条 违约责任

- 1、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，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。
- 2、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% 。
- 3、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，造成甲方经济损失的，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。
- 4、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

- 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、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。
- 3、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接过渡期最长为 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

- 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（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。
- 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 4 份，甲方二份，乙方二份。
- 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。

第十五条 服务标准和内容、物业服务相关说明：

1、 物业服务内容及标准

| 服务类别 | 服务项目 | 序号 | 内容 | 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，有识别标志。 | | |
| | | | | (2) 配置办公家具、电话、电脑等办公设施。 | | |
| | | | | (3) 办公场所基本装修，有客户接待功能。 | | |
| | | | | (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、价格公示。 | | |
| | 日常管理与服务 | 2 | 服务人员 | (1) 小区经理有中专以上学历，或 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从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，公布投诉电话。 |
| | | | | 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 | 2 | 管理制度 | 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。 | |
| | | | | (1) 建立值班和交接班等制度，有详细记录。 | | |
| | | | | (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 | 受理业主或使用人报修、投诉。接报后，急修 45 分钟内到现场查看处理，小修 3 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），并按东城街道的维修流程办理，对业主或使用人的投诉在 2 天内答复处理。 | |
| | 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），每半年向街道办书面上报一次费用收支情况。 | |
| | 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，每年开展不少于 3 次的小区文化活动。 | |
| | 8 | 装修管理 | 在入住装修前对业主进行书面告知并签订装修管理协议；在装修前期每日巡查一次，发现违章随即开具通知单告知业主，经三次通知和劝阻仍不改正的，3 日内以书面形式向有关部门报告，并积极协同主管部门监督违章业主整改到位。 | |
| | 公共秩序维护服务 | 1 | 人员要求 | (1) 专职秩序维护人员中 45 周岁以下的人员占总数的 40% 以上，身体健康，工作认真负责。 |
| | | | | (2) 有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、技防器械和设备。能恰当地处理和应对小区护卫工作，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力。 |
| (3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，配备对讲装置或必要的安全护卫器械。 | | | | |
| 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。交接班制度完善，并有工作及交接班记录。 | |
| | | | (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) 对进出小区的车辆进行管理、交通指挥与疏导工作，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。 | |
| 3 | | 巡逻岗 | (1) 白天夜间巡逻次数均不少于 4 次，有巡逻记录，发现安全隐患及时处理。 | |
| | | | (2) 重点部位（小区道路、单元出入口、地下停车场等）、重点时段加强巡逻，设巡更点的应有巡更记录。 | |

| | | | |
|--------|--------|---|--|
| | | | (3) 在遇到异常情况、突发事件时, 采取相应的应对措施, 防止事态扩大, 及时报告服务处和相关部门, 协助保护现场和证据。 |
| | | 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(四级) 每天收集垃圾 2 次, 将生活垃圾收集运送至垃圾中转站, 并及时处理小区内装修垃圾, 中标供应商承担装修垃圾的处理费用(中标供应商自行设置装修垃圾堆放点)。 |
| | | 2 | 通道、楼梯台阶与电梯轿厢(四级) 二层及以上公共走道每周清扫 2 次, 拖洗 1 次, 首层公共走道和大厅、电梯轿厢每天清扫和拖次一次, 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; 轿厢内部每月清洁 2 次, 无积尘与明显污迹。 |
| | | 3 | 楼梯栏杆、开关盒、表箱盖、单元门(三级) 每周擦抹 2 次, 保持干净、无灰尘。 |
| | | 4 | 门、窗等玻璃(三级) 每月擦拭 1 次; 其中底层门厅玻璃每月擦拭 2 次, 玻璃无明显灰尘。 |
| | | 5 | 天花板、公共灯具(三级) 每月除尘 1 次, 目视干净、无污迹、无蜘蛛网。 |
| | | 6 | 消火栓、信报箱(三级) 每周保洁 1 次, 表面干净、无灰尘、无污迹。 |
| | 楼外公共区域 | 7 | 道路地面(包括落水口) 每天清扫 2 次, 目视基本干净, 无垃圾、杂物、无污迹, 无明显痰迹、烟头。 |
| | | 8 | 绿地、明沟(包括散水坡) 绿地每天清扫 1 次, 秋冬季节或落叶较多季节适当增加捡拾次数。明沟每周 3 次, 目视基本干净、无污迹、无垃圾, 花坛表面基本清洁。 |
| | | 9 | 消杀及灭鼠害蚊蝇 每周对窨井、明沟、垃圾箱喷洒药水 1 次(夏季每 3 天 1 次); 每年灭鼠 5 次(夏季每月 1 次), 有相应记录和图片。 |

| | | | | |
|--------|-------|-------------------|--|---|
| | 10 | 公共灯具、宣传栏、标识、雕塑小品等 | 公共灯具、宣传栏、标识每周擦拭1次，雕塑每季保洁2次，保持无污迹积灰。 | |
| | 11 | 休闲娱乐健身设施 | 每周保洁2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 | 其他公共场所 | 每天保洁2次，每月清洁2次。 | |
| | 13 | 垃圾房、垃圾桶、箱 | 垃圾房每周清洁2次；垃圾桶、果皮箱夏季每周清洁2次，其它季节每月清洁2次，周围地面无明显散落垃圾及污迹。 | |
| 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%。 |
| | 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，发现损坏及时告知采购人，并按采购人的维修程序进行维修。 |

| | | | |
|------|------|-------------------|---|
| | 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采购人，并按采购人的维修程序进行维修 |
| | 4 | 道路、侧石、窞井盖等 | 每月 1 次对道路、侧石、窞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，以上修复和更换费用中标供应商自理，巡检有记录和相应图片。 |
| | 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，以上修补费用中标供应商自理。单项大于 1 平方米，按采购人的维修程序进行维修。 |
| | 6 | 建筑物、构筑物局部外立面 | 每季度检查 1 次，单项小于 1 平方米，有脱落及时修补，以上修补费用中标供应商自理。 |
| | 水电系统 | 1 | 排水系统 |
| 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。 |
| 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，更换费用中标供应商自理。 |
| 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，及时补充，及时更换到有效期的灭火器，费用中标供应商自理。 |

| | | | |
|-------|---|--------------|---|
| 智能化系统 | 1 | 监控系统 | 每月检测保养1次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知采购人，并按采购人的维修程序进行维修。 |
| | 2 | 周界报警系统 | 每月检测保养1次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知采购人，并按采购人的维修程序进行维修。 |
| | 3 | 巡更系统 | 每月检测保养1次，发现故障及时修复，保证正常运行。 |
| | 4 | 单元对讲系统 | 每月检测保养1次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知采购人，并按采购人的维修程序进行维修。 |
| | 5 | 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，如设施需更新，及时告知采购人，并按采购人的维修程序进行维修。 |
| 其它设施 | 1 | 道 闸 | 每天检测1次，每月对道闸润滑保养1次正常运行，如有损坏及时更换。 |
| | 2 | 标识系统 | 每周巡查1次，缺失及时补齐，保证标识清晰完整。 |
| | 3 | 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。 |

2、物业服务相关要求

详见招标文件第四章全部采购需求条款

第十六条 奖励与处罚

1、乙方必须服从招标人或招标人委托的管理团队的管理，如在年度物业服务过程中发生三次（不含三次）不服从管理。招标人将拒绝该公司参与招标人后续的物业服务招投标。

2、招标人平时检查并考核物业服务，考核结果以书面形式送交乙方，招标人将严格按照考核标准对乙方管理的项目进行物业管理服务考核，并按具体考核条款结算物业服务费用。

3、合同签订后，在投标时审核通过的小区物业管理项目经理必须日驻现场（工作日），如发现项目经理未经业主批准不在现场，一次扣除违约金 1000 元人民币，发现三次以上（不含三次），招标人有权终止合同。如发现项目经理不是乙方的管理人员或未经招标人同意随意更换项目经理，均按违约处理。

甲方（招标人）：_____（盖章）
 地址：_____
 法定（授权）代表人：_____

乙方（供应商）：_____（盖章）
 地址：_____
 法定（授权）代表人：_____

2020 年 11 月 28 日

_____ 年 _____ 月 _____ 日

