

# 海恒社区安置房物业管理项目

# 合 同 书

项目名称：海恒社区安置房物业管理项目

项目编号：2022AJJFN00108

甲方（采购人）：合肥经济技术开发区海恒社区管理委员会

乙方（成交供应商）：合肥阡陌物业服务有限公司

签订地：经济技术开发区

签订日期：2024年1月24日

## 第一部分 合同书

合肥经济技术开发区海恒社区管理委员会（以下简称：甲方）通过合肥经济技术开发区公共资源交易中心组织的竞争性磋商方式采购活动，经磋商小组评定，合肥阡陌物业服务有限公司（成交供应商名称）（以下简称：乙方）为本项目成交供应商，现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

### 1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 磋商文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

### 1.2 服务

- 1.2.1 服务名称：海恒社区安置房物业管理项目；
- 1.2.2 服务内容：物业服务，详见附件；
- 1.2.3 服务面积：123281.19 平方米；建筑面积：118093.48 平方米
- 1.2.4 物业类型：住宅小区
- 1.2.5 服务质量：详见附件。

### 1.3 价款

本合同总价为：¥1163102.96 元/年

分项价格：详见附件

#### 1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：合同签订，且成交供应商提供等额的预付款保函或其他担保措施生效及具备实施条件后，采购人支付合同款中财政补贴部分的40%的预付款；剩余合同款中财政补贴部分依据季度考核结果，每季度付款一次。注：成交供应商应提交银行、保险公司、担保公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施；如成交供应商在签订合同时书面明确表示无需预付款的，可不提供预付款保函或其他担保措施，采购人将依据季度考核结果，每季度付款一次。；

1.4.2 发票开具方式：根据季度考核结果，申报批准后，乙方按季度开具发票。

#### 1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1 服务期限（日历天）：365

1.5.2 服务地点：海恒社区；

1.5.3 服务方式：按照竞争性磋商文件执行。

（本合同服务期限 1+X 年（ $X \leq 2$ ）本次合同自 2024 年 1 月 11 日至 2025 年 1 月 10 日），考核合格后，且财政预算保障的情况下，可续签合同，合同一年一签，续签合同累计不超过 2 年。；

#### 1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.5% 计算，最高限额为本合同总价的 5%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，

那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.5%计算，最高限额为本合同总价的 5%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.6.7 处罚规定按招标文件规定条款执行。

### 1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第 1.7.2 种方式解决：

1.7.1 将争议提交项目所在地仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向项目所在地人民法院起诉。

### 1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章时生效。

甲 方：合肥经济技术开发区  
海恒社区管理委员会（单位盖章）

法定代表人

或授权代表（签字）：

时间：2024年 1月 26日

乙 方：合肥阡陌物业  
有限公司（单位盖章）

法定代表人

或授权代表（签字）：

时间： 年 月 日

乙方账户信息

户名：合肥阡陌物业服务有限公司

账号：3404012830002157

开户银行：中国民生银行股份有限公司合肥政务区支行

## 第二部分 合同一般条款

### 2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标人签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标人在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标人的价格。

2.1.3 “服务”系指中标人根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标人签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标人；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

### 2.2 技术规范

货物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

## 2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属，详见合同专用条款。

## 2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

## 2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

## 2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

## 2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

## 2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

## 2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。



## 2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

## 2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

## 2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

## 2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照

合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

## 2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

## 2.17 履约保证金

2.17.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按合同专用条款约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交不超过合同价 10%的履约保证金；

2.17.2 履约保证金在合同专用条款约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起 30 个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；

2.17.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

## 2.18 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。

### 第三部分合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
2.3.2	无要求
2.5	合同签订，且成交供应商提供等额的预付款保函或其他担保措施生效及具备实施条件后，采购人支付合同款中财政补贴部分的40%的预付款；剩余合同款中财政补贴部分依据季度考核结果，每季度付款一次。注：成交供应商应提交银行、保险公司、担保公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施；如成交供应商在签订合同时书面明确表示无需预付款的，可不提供预付款保函或其他担保措施，采购人将依据季度考核结果，每季度付款一次。
2.11.3	无特别要求
2.11.4	无特别要求
2.15.1	无特别要求
2.15.3	无特别要求
2.17.1	免收
2.17.2	/
2.18	6份

## 第四部分 合同相关附件

附件

### 一、项目概况

1. 福祿园 A 区一、二期，福祿园 A 区三期，枣庙园小区三个小区均属于安置房小区，位于繁华大道以北，习友路以东，总面积约 123281.19m(住宅 118093.48m、商业门面 5187.71m)。

其中:福祿园 A 区一、二期概况:住宅建筑面积 48799.85 m'，无商业门面，16 栋多层建筑，共 626 套。无地下车库，非机动车车库面积 1005 m'，设有 2 个门岗。

福祿园 A 区三期概况:住宅建筑面积 42101.96 m'，无商业门面，15 栋多层建筑，共 471 套,无地下车库,非机动车车库面积 800 m，设有 2 个门岗。

枣庙园概况:住宅建筑面积 27191.67 m，商业门面房面积 5187.71 m'，12 栋多层建筑，共 320 套。无地下车库，非机动车车库面积 150 m，设有 2 个门岗。

服务范围:住宅、商业门面及周边公共区域部分(含三个小区周边 50 米范围内无管养单位区域应急处置，每周不低于 1 次)。物业服务范围包括但不限于围墙和内外墙本体，外地企业须按照当地主管部门要求自行办理备案登记手续。

2. 商业门面房 5187.71 m'，位于枣庙园小区，此面积不在财政补贴范围之内，成交供应商应无条件接管，物业服务费自行收取，收费标准不得超过 0.72 元/月/m'。

3. 非机动车库面积共计 1955 m<sup>2</sup>，其中福禄园 A 区一期、二期 1005 m<sup>2</sup>，福禄园 A 区三期 800 m<sup>2</sup>，枣庙园 150 m<sup>2</sup>，此面积不在财政补贴范围之内，成交供应商应无条件管理，相关费用等自行收取。

另：佳兴园小区属商品房小区，与枣庙园区相邻，位于轩辕路北侧，多层，住宅共 8 幢 238 户，建筑面积 24800 m<sup>2</sup>；商业 33 户，建筑面积 2110 m<sup>2</sup>。小区 1 个门岗，1 个消防通道。

供应商成交后，若该小区在无物业状态下，按照物业管理相关规定，经广大业主同意后，成交供应商应予以接管，物业管理费等由成交供应商参照服务标准及相关规定自行收取（现有收费标准为住宅 0.55 元/月/m<sup>2</sup>，门面房 0.72 元/月/m<sup>2</sup>）。

## 二、服务需求

服务范围为海恒社区福禄园 A 区一、二、三期，枣庙园安置房、门面房物业管理服务。

### （一）服务内容及标准；

具体服务内容包括但不限于以下内容：

1. 本项目共用部位的维修、养护和管理；公共部位、公共设施设备（含墙体、电梯、监控、消防、供电、道排、智能化、综合管网等设施设备）的运行、维修、养护和管理；对小区供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内开展的相关管线、设施维修养护工作主动对接、进行必要的协调和管理。

2. 物业共用部分和相关的清洁卫生；雨、污水管道以及排水管井的疏通和清淤，化粪池清理。

3. 车辆停放管理和秩序维护。
4. 小区周边 50 米范围内无管养单位区域应急处置，每月不低于 2 次。
5. 公共绿化的养护和管理。
6. 公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理。
7. 做好小区业主入住管理和装修管理工作，对住户装修进行监督，签订装修管理协议；对小区群租房及时制止和清理。
8. 物业档案资料管理；建立业主及使用人档案资料的管理，协助居委会及时做好户况更新。
9. 小区智能化维护、维修和管理。
10. 本项目区域内垃圾分类的宣传、引导、实施；垃圾厢房的运营、维护、维修、管理；垃圾的收集、清运。
11. 社区文化的开展、文明创建、疫情防控、抗旱防汛、各种迎检、应急处置、综治、公益宣传等工作。
12. 负责物业项目社区维修工作的申报及维修管理。
13. 成交供应商接收现状移交，进场前需对公共水电表过户至成交供应商名下；成交供应商在后期小区物业管理中需承担产生的所有费用。
14. 对管理区域的违法建设及时制止、报告。
15. 法律政策和物业服务合同中规定的其他事项。

成交供应商应根据自身物业管理方面的先进经验，针对小区物业服务的现状及存在的问题，结合小区物业服务的特点，制定有针对性、更优秀、更完善的物业管理服务方案，并付诸实施。

## (二)服务标准：

## 1. 组建设立物业服务中心

1) 小区内设置管理机构，配置必要的办公设备，有固定的通讯联络方式。公示服务电话；管理人员每日巡查小区 1 次以上，发现问题及时处理。

(2) 在管理处悬挂或张贴物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人照片，公示物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等有关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准。

(3) 物业服务中心办公物品及开办物资由成交供应商自行配备。

(4) 成交供应商需与当地所属居委会共同设立物业服务中心，中心主任由居委会(工作站)主要负责人兼任，中心副主任由成交供应商派驻的项目经理兼任。物业服务中心负责小区内物业管理工作的全面开展，成交供应商负责承担物业服务中心工作业务所涉及的法律义务和法律责任。

## 2. 物业服务中心人员配置和要求

本项目共配备人员不少于 30 名。具体人员配置需求（除综合评分项中要求的人员证明材料外，响应文件中无需提供下述人其他人员证明材料：合同签订后，项目服务实施前须提供满足下述要求的人员及证明材料(如涉及)供采购人核实，如成交供应商响应文件中响应更优，则按响应文件中响应的人员证明材料供采购人核实；核实不通过，需在采购人指定时间内完成整改，否则采购人有权解除合同并追究成交供应商违约责任)如下：

岗位名称	人员数量	条件要求
项目经理	1 人	年龄须在 45 周岁(含)以下，具有大专及以上学历。
客服主管	1 人	年龄须在 40 周岁(含)以下，具有大专及以上学历。

安保秩序主管	1 人	年龄须在 50 周岁(含)以下, 具有大专及以上学历。
安保秩序维护人员	13 人	年龄须在 55 周岁(含) 以下。
保洁主管	1 人	年龄须在 50 周岁(含)以下, 具有大专及以上学历。
保洁人员	11 人	保洁人员须在 55 周岁(含)以下。
工程维修主管	1 人	年龄须在 55 周岁(含)以下具有大专及以上学历。
工程维修人员	1 人	工程维修人员须在 55 周岁(含)以下。

(1) 物业服务中心人员应专职配备。

(2) 物业管理区域生活垃圾投放站点管理按照经开区相关规定执行。

3. 服务时间在小区管理机构每日不低于 12 小时提供业务接待;其他时间设置值班人员, 负责项目运行, 及时处理各种临时或突发事件。

#### 4. 日常管理与服务

(1) 制定小区物业管理与服务工作计划, 并组织实施。

(2) 建立健全各项管理制度, 公共突发性事件(如:消防、水、电、气、电梯、公共秩序、公共卫生、自然灾害等)处理机制和应急预案, 各岗位工作标准和培训、考核办法。

(3) 建立企业内部培训体系, 定期组织从业人员培训、考核。

(4) 建立物业管理档案, 归档及时、完整, 便于查询。

(5) 应用计算机和专业软件管理物业资料。

(6) 按照相关规定和管理规约(临时管理规约)约定, 建立装饰装修管理



服务制度和档案。受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、施工单位签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人相关装饰装修工程的禁止行为和注意事项。装饰装修期间，每3日巡查1次现场，做好记录；业主或使用人未申报登记或者违反相关规定，及时告知并劝阻，拒不改正的，及时报告相关主管部门、所属居委会，并在小区内公示；装饰装修结束后，应进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人应按照约定处理；装修垃圾及时清运。

(7)在物业共用部位显著位置公示24小时服务电话。

水、电、气等急迫性报修半个小时内，其他报修按双方约定时间到达现场；由专业单位负责的，发现问题应及时告知相关单位；对业主或使用人提出的意见、建议、投诉在3个工作日内处理回复。

(8)设置物业管理标志，定期巡视检查并做好记录，包括各幢、单元标志、危及人身安全部位的警示标志、维修养护期间的警示标志。小区主出入口设置小区平面示意图。

(9)涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项，应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知，履行告知义务。

(10)做好安全生产管理；重要节假日前安排安全检查。

(11)配合有关部门进行公益性宣传。自行出资制作符合要求的公益广告，并做好日常维护，每个出入口不低于3处不同内容的公益类广告。

(12)按照规范要求，每年第一季度向业主公示上一年度物业服务合同履行情况、物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算。

(13)按物业服务合同约定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责

任保险。

(14)能提供2种以上特约服务(有偿)和2种以上便民(无偿)服务。(15)专项服务委托管理。依据相关规定,签订规范的委托服务合同,明确各方权利义务;专项服务企业应具备相应资质,操作人员持有相应的职业资格证书专项服务企业人员佩戴标志,仪表整洁,行为规范。用语文明;对专项服务企业的服务有监督管理及评价记录。

(16)每年公开征集1次物业服务意见,实际入住问卷率60%以上,公示和报送整改情况。

(17)对小区内违反治安、规划、环保等方面法律、法规及违反管理规约(临时管理规约)的行为,应及时劝阻、制止并报告有关行政主管部门及全体业主。

## 5. 公共区域卫生保洁服务

### (1) 生活垃圾的收集、清运

①配置密闭式垃圾收集容器,有分类标志。

②做好垃圾分类的宣传、引导、实施;垃圾厢房的劝导员配备、运营、维护、维修、管理;垃圾的收集、清运。

③保持垃圾收集容器外观整洁,完好。每日清洗垃圾收集容器不低于1次。蝇、蚊孳生季节每日喷洒药水消毒。

④每日清运1次生活垃圾,并清运到指定的垃圾收集场所,不得乱堆乱倒。

### (2) 物业共用部分清洁

①楼内:每日清洁1次、门厅每日清扫两次:每周清拖2次大堂地面和

楼道;每周擦拭1次信报箱、玻璃;每日巡视保洁1次;每周擦拭2次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、共用防盗门、消防栓、指示牌等公共设施,保持干净、无灰尘、无污渍、无牛皮癣;每日巡视保洁1次。

②天台、屋顶屋面:每双月清扫1次,雨季前集中大清扫1次楼顶天台、屋面。有天台、内天井的每月巡查2次。

③庭院、路面:每日清扫1次道路、两侧人行道;巡视保洁1次。每月清洁1次小区公共照明及设施设备;每半年清洁1次雨篷、门头;一层露台每季度清理1次等

④天花板、公共灯具:每月除尘1次,目视干净、无蜘蛛网、无灰尘。

⑤果皮箱、垃圾桶:根据垃圾分类要求自行购置、合理设置,每日清理,每日擦拭1次,箱(桶)无满溢、无外溢、无破损、无污迹。

⑥墙面、路面:及时清理墙面“牛皮癣”等乱张贴,保证墙面干净整洁。

### (3)有害生物防治

①配合相关部门进行有害生物防治。

②投放药物应预先告知,投药位置有明显标志。

⑧每月对客井、明沟、垃圾房消毒1次,夏季每月消毒2次。每半年灭鼠1次(4)雨雪天气

①雨后清洁。雨后,对小区内主路、干路积水进行清扫。

②扫雪铲冰。提前做好铲雪除冰预案;储备必要的工具;降雪时,及时清扫积雪,铲除结冰。

(5)卫生事件:发生公共卫生事件时,配合相关部门采取防治措施。

(6)检查记录:每日抽查1次清洁质量,做好记录。

## 6. 公共秩序维护

(1) 出入口有专人 24 小时执勤。每日 7:00-9:00、17:00-19:00 立岗，并有详细交接记录和外来进出车辆的登记记录。

(2) 对重点部位进行巡视检查并做好记录, 6: 00 至 22:00 巡视 2 次、22:00 至次日 6: 00 巡视 1 次。

(3) 维护管理区域内的正常秩序。(包括但不限于小区内部及门面房区域, 包括小区周边 20 米范围内无管养单位区域)

(4) 小区应有供水、供电、供气、防汛抗旱、消防、安全生产等应急预案, 每年应组织不少于 1 次的应急预案演习。设有安防控制室的专业人员 24 小时值守; 监控影像资料, 应当留存 7 日备查。

(5) 接到报警信号后, 秩序维护人员应 8-10 分钟内赶到现场进行处理, 并报告管理处与警方; 接到住户紧急求助时, 秩序维护人员应 8-10 分钟内赶到现场, 采取相应措施。

(6) 对违法行为立即报警, 协助相关部门处理。

(7) 记录与档案。各项工作记录完整有效; 档案齐全。

## 7. 停车管理

(1) 建立停车管理制度、档案。

(2) 定期存放车辆的, 应签订停车服务协议。

(3) 在显著位置公示停车须知。

(4) 设置规范的交通标志, 包括引导标志, 疏散指示灯, 安全出口标志灯和其他警示性标志。

(5) 机动车辆识别出入, 对临时进入的机动车辆进行登记。

(6)有专人定时巡查停车场(库)及其设施设备。

(7)停车场(库)内配备消防器材并定期检查,做好记录。

(8)停车场地面每周清扫1次,每日有专人巡查清理。

(9)有专人负责非机动车指定区域停放管理,保障充电安全。

## 8. 公共绿化养护

### (1) 基本要求

①以绿为主植物选景,绿地基本无裸露。

②绿地保存率90%,乔灌、草等保存率95%以上,大乔木保存率95%以上。③有专业人员实施绿地养护管理或委托专业公司实施绿地管理。

(2)草坪每年普修二遍以上,切边整理一次以上。每年除草四遍以上,无明显杂草。干旱、高温季节基本保证有效供水。有积水应及时排除。发现病虫害及时灭杀。

(3)树木:乔、灌木按规范修剪每年二遍以上;篱、球年剪三遍以上;地被、攀缘植物每年修剪、整理二次以上。每年中耕除草四次以上,及时拔除杂草,控制大面积杂草发生;每年普施基肥一遍;和草坪植物每年春季萌芽前后和入冬前后施肥1-2次;有针对性及时灭治,年喷药不少于二次,控制大面积病虫害发生;发生倒伏及时扶正、加固。

### (4) 垃圾处理

绿化产生的垃圾和绿地内垃圾杂物及时处理清运。

### (5) 树干涂白

涂白时间一般在职11月上旬至12月中旬,小区内的树干涂白高度应保持一致。

## (6) 检查记录

每半年检查植物生长情况 1 次，并对养护工作内容进行记录。

## 9. 共用部位及共用设施设备维修养护管理

### (1) 综合管理

- ①建立房屋及共用设施设备档案，有运行、检查、维修养护记录。
- ②按照相关规定，及时对房屋使用安全情况进行评估检查。
- ③每年第四季度制定下一年度维修养护计划并组织实施。
- ④对共用部位及共用设施设备进行巡视检查和维修养护并做好记录。
- ⑤特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检验检测并做好记录。
- ⑥在发生雷暴、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后，要组织专项检查并做好记录。做好对小区居民的温馨提示工作。
- ⑦设备机房。每周巡视 3 次、每月清洁 1 次，机房内不得堆积杂物；按规范设置鼠药盒或粘鼠板、挡鼠板；在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况；设施设备标志、标牌齐全；在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书；交接班记录齐全、完整。

### (2) 共用部位

①房屋结构：根据房屋使用时间和设计年限，定期检查房屋共用部位的使用状况每半年检查 1 次梁、板、柱等结构构件，做好记录；对危及房屋结构安全的行为及时履行告知和劝阻义务，对拒不改正的，要报告行政主管部门，同时告知全体业主。

②建筑部件：每季度检查 1 次外墙贴面砖石或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调翻外机支撑构件等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；每月巡查

1 次共用部位的门、窗、玻璃等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；每半年检查 1 次房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；每年汛期前和强降雨后检查屋面防水和雨落管，按照责任范围进行维修养护，做好记录；降雨后及时排除积水。

③附属构筑物：每 2 月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每半年检查 1 次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通，并有记录。每年检查 6 月至 9 月检查屋顶 2 次，发现防水层有气藏、碎裂，隔热材料有断裂、缺损的，应及时修理。各项工作应做好记录。雨污水管井，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每半年巡查 1 次大门、(铁栅栏)围墙，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每半年巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每年检测 1 次防雷装置，按照责任范围进行维修养护，做好记录。

### (3) 排水系统

①按照市排水管理机构的要求取得排水许可证。

②排水设施。每年汛期前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查、清理、疏通。

③污水泵。每月巡视 1 次，每年养护 1 次。确保污水泵处于正常运行状态。

④化粪池。定期检查化粪池，及时安排清掏。

### (4) 公共照明和电气设备

①室内照明。每月巡检 1-2 次，一般故障即时修复，其他复杂故障 3

日内修复。

②室外照明。每月巡检 1-2 次，一般故障即时修复，其他复杂故障 5 日内修复。

③应急照明。每月巡检 2 次，故障即时修复。

④高压柜及高压线路。每月巡检 2 次高压柜；定期进行设备和线路的检测；做好记录。

⑤干式变压器(油浸变压器)。每周巡检 2 次，做好记录。

⑥低压柜。每月巡检 1 次；每年养护 1 次；每年检查 1 次电气安全；做好记录。

⑦低压配电箱和低压线路。每季度巡检 1 次；每年养护 1 次；做好记录。

⑧电动机。每月巡检 1 次运行中的电动机；每年养护 1 次；做好记录。

⑨控制柜。每月巡检 1-2 次；每年养护 1 次；做好记录。

⑩发电机。每季度试运行 1 次；做好记录。

(11)电气检测。每 3 年 1 次预防性试验；每年检测 2 次高压个人防护用品；做好记录。

(12)变配电室。有人值守；设备附件及工具、个人防护用品完好；防小动物措施完备。

#### (5) 安全防范系统

①对讲门口机。每季度检查 2 次按键、显示屏等，表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

②网络控制箱。每年检查 1 次外观、接线，表面清洁 1 次，内部除尘 1 次。



③图像采集设备。每月检查 1 次监视画面、录像功能;每月表面清洁 1 次;每年内部除尘 1 次。

④摄像机。每年检查 1 次聚焦、红外夜视、防水、接线等,镜头表面清洁 1 次;每年防护罩内部除尘 1 次。

⑤解码器。每年检查 1 次防雨罩、接线等,表面清洁 1 次;每年内部除尘 1 次。

⑥云台。每年检查 1 次运转、接线,表面清洁 1 次;每年转动部位上润滑油 1 次。

## 10. 消防安全防范

### (1) 综合管理

①落实消防安全责任制,明确逐级和岗位消防安全职责;

②成立义务消防队,每年进行 1 次消防演练,相关人员掌握消防基本知识和技能。

③发生火情及时报警,并采取必要处理措施,协助配合消防人员的工作。

④每日防火巡查 1-2 次;每季度专项检查 1-2 次消防设施设备、消防器材、消防安全标志、疏散通道等。

⑤每年对员工进行 1 次消防安全宣传教育。

### (2) 消防设施设备维修、养护

#### ①火灾自动报警系统:

报警控制主机、联动台:每日巡查设备运行情况,24 小时连续正常运行。每月机柜表面清洁 1 次,每年机柜内部设备除尘 1 次。每年定期检查

报警控制主机、联动台。模块、探测器、手动报警装置:每年巡查 1 次模块、探测器、手动报警装置;每年表面清洁 1 次:探测器投入运行 2 年后,每隔 3 年由专业清洗单位全部清洗一遍。备用电源:每年备用电源充放电试验和表面除尘 1 次。

②消防广播系统:每月机柜表面清洁 1 次,每年机柜内部除尘 1 次,设备表面清洁 1 次;每年机柜内的设备内部除尘 1 次。每年检查 1 次电话插孔、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扬声器等。

③防排烟系统:每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、防火阀等。

④防火分隔系统:每年防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位上润滑油 1 次,电控箱表面清洁、内部除尘 1 次;每年防火门附件检查 1 次,转动部位上润滑油 1 次。

⑤水灭火系统:每年养护 1 次室外消火栓、室内消火栓养护 1 次,设施整体养护 1 次。消防泵、喷淋泵每季度盘车 1 次,每年润滑检查 1 次,每年整体养护 1 次

⑥灭火器:配足、配齐灭火器,多层每单元至少配备 2 个灭火器;每季度进行 1 次功能性检查,并做好记录,不符合要求的需及时自行更换。

#### 11. 装饰装修管理服务标准:

按照住宅装饰装修管理有关规定,建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前,依规定与业主或物业使用人、装修管理企业签订协议,告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项,并不定期巡查施工现场,发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的,

及时劝阻并报告招标人和有关主管部门。

#### 12. 雨污水管网疏通要求：

雨、污水管道每年疏通 1 次，雨、污水井每半年检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每半年检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏不定期检查畅通情况。应对汛期等突发事件需及时处理。

### (三) 人员职责

#### 1. 项目经理

主要负责整体物业管理工作，做好管理处各项工作以及外界的协调、联系工作，对各岗位员工进行定期培训提高其专业技能，走访业主，收集物业管理意见并不断改进物业管理服务工作，确保服务质量。

#### 2. 安保秩序维护人员

24 小时值班，定期巡查小区的安全及值班工作。熟悉岗位任务和工作程序，预防案件、事故的发生，了解各种灭火器材的使用方法，遇到突发事件能正确进行处理。对辖区内可疑人员及物品应进行盘问和检查。制止小区内打架、滋事案件，劝离在小区的摆卖、乞讨、散发广告的闲杂人员；以及消防控制室值班工作；及时制止违法建设。

#### 3. 客服

负责小区内客户业务办理服务，对客户反应的问题记录并及时反馈。协助小区内外部协作单位及时高效的完成各种服务请求。

#### 4. 保洁人员

负责搞好小区公共场所(包括楼道、室外道路、绿化、停车场、地下停车场、小区周边无管养单位等区域)清洁卫生。

### 5. 工程维修人员

负责小区水电及大型设备运行维护和维修保养。楼宇设施设备做到安全运行和节能操作，发现故障及时排除；水、电、卫浴设备、门锁维修不过夜；遇电路故障没电，水管爆裂、水龙头漏水、单元门锁损坏、门窗毁坏及墙面破损，要随修排水管、排污管要保持畅通，如有堵塞应立即疏通，厕所堵塞应当天疏通（需换厕盆的除外）。

6. 上述人员成交供应商必须足额配备，每少一人按照 3000 元/月扣除物业补贴费。连续 3 个月人员未配齐的，除扣除相应的物业补贴费以外，采购人有权解除合同。

### 三、其他要求

1. 成交供应商须至少配备 1 辆驾驶式电动扫地车等机械设备，便于小区日常服务、管理，提升保洁质量，合同履行完成后，由成交人自行收回。

2. 成交供应商需要制定完善的物业管理方案，并具备可执行性。

3. 成交供应商对服务范围内的各种垃圾及时收集、清运，采购人不提供垃圾倾倒场地，成交人随意乱倒垃圾对产生的后果负责，采购人有权要求立即整改并给予成交供应商相应的处罚。

4. 成交供应商在服务期间须免费开展服务范围内的雨污管网疏通等相关工作。

### 四、分项价款

本合同总价为 1163102.96 元（大写：壹佰壹拾陆万叁仟壹佰零贰元玖角陆分）

序号	分项名称	分项价格（元）
----	------	---------

1	财政补贴部分	836101.84
2	自行收取部分	327001.12
	合计	1163102.96

## 五、监督管理和考核

根据《安徽省物业管理条例》《合肥市住宅小区物业管理若干规定》等有关法规和规章，结合我区实际，制定本考核细则。按照考核办法，现场考核人员两人或两人以上对评分和评分结果签字确认为准，作为考核拨付费用依据。另考核办法采购人可根据实际情况或合肥经开区有关规定及时修订。

### （一）考核主体

采购人成立考核小组或指定相应居委会等单位或人员开展考核。

### （二）考核形式

1. 日常巡查。由考核人组织日常巡查实施不定期考核。巡查结果纳入月考核成绩。

2 每月考核。由采购人组织实施，每月一次，依据物业服务质量标准和要求进行打分，并由成交供应商对检查结果认可签字。若成交供应商拒不签字，按照考核办法检查照片和现场考核人员两人签字为准，作为考核依据。具体考核办法和《考核评分细则》由采购方制定后发布实施。

3. 上级考核通报。文明办、建发局、城管局等上级部门考核结果按比例纳入季度考核成绩。

### （三）分值评定及服务费用核算

1. 物业公司每季度得分由社区委与居委会(工作站)每月根据《合肥经

《开区住宅小区物业管理工作考核实地检查打分表》考核所评分数的平均分计算。其中社区打分与居委会(工作站)打分的权重分别各占 50%。

## 2、服务费核算：

(1) 每年进行年终考核, 作为合同续签依据。月度考核的平均值为季度考核得分, 按百分制计算, 90 分为合格。

(2) 季度考核分值为 100 分。

①每季度考核得分在 90 分(含 90 分)以上为合格, 当季度财政补贴部分经费全额支付。

②每季度考核得分在 85-89 分(含 85 分), 当季度财政补贴部分经费支付 95%;

③考核得分 80-84 分(含 80 分)时, 按照得分分别支付当季度财政补贴部分经费的 90%——94%;

④每季度考核在 70-79 分(含 70 分), 当季度财政补贴部分经费支付 50%;每季度考核在 70 分以下的, 当季度财政补贴部分经费不予支付。

## (四) 付款

物业服务费用按季度支付。

## (五) 奖励及惩罚

1. 对检查发现的问题事项, 经上级书面督查未在规定时间内整改或整改不到位的单个问题一次罚款 500 元;对二次以上督办未整改的, 每次罚款 1000 元, 情况紧急的采购人有权另行委托其他单位实施, 发生费用由成交供应商支付。

2. 因物业服务不到位或内部管理原因造成业主或员工 3 人以上集体到

区或省市上访而不能在 1 小时内及时劝退的，在当月每次分别扣 2 分、4 分；在法定节假日和省、市重大活动期间，因管理不到位，群众反映强烈的，在当月总分中扣 3 分。

3. 出现安全责任事故未妥善处理造成不良影响或后果的，当月扣 5 分。

4. 未按时、足额缴纳公共水电费的，当月总分中分别扣除 2 分，并严格按照规定缴纳公共水电费，逾期仍不缴纳的，累计扣分。

5. 被省、市、县区(部门)通报或市级媒体曝光，确属本职工作失误或失职，造成不良影响的，按省级、市级、县区级分别罚款，在当月总分中分别扣除 6 分 4 分和 2 分。

对小区物业服务获省级、市级或区县级优秀荣誉的，当月考核分别加 10、5、3 分，不超过考核总分。

(六) 以下事项，视为实质性违约，采购人将有权解除合同。

1. 项目部管理人员(包括专业技术人员，但不包括一般保安队员和保洁员) 20%以上非成交供应商正式合同员工的。

2. 项目部和项目经理等主要管理人员无正式有效授权的。

3. 因物业服务原因造成重大安全生产责任事故，或一般安全事故但造成恶劣社会影响的或严重后果的。

4. 因物业服务原因造成 5 人以上群体到省市上访的事件，造成不良影响的。

5. 采购人组织的业主满意度调查中，满意率低于 85%的。

6. 在海恒社区安置房月度考核连续二个季度排名倒数后三名的：在经开区组织的住宅小区考核中，连续二次考核位列倒数后三名的；

### (七) 考核标准

1. 相应物业服务质量标准依据合肥市及经开区相关政策文件执行的，如遇文件政策变化作相应调整。解释权归采购人。

2. 具体考核实施细则由采购人制定实施，并有权根据上级有关考核和实际情况变化进行调整完善。

### (八) “门前三包” 处罚措施

1. 物业单位在“门前三包”责任区域内，发现违反规定的，应及时处置并报告所在居委会及采购人等相关部门。

2. 对不履行“门前三包”责任的单位，由相关管理部门对物业单位进行通报批评并给予罚款。

3. 有下列行为之一者，采购人除责令其纠正采取补救措施外，还可根据情节对物业单位处以 500 元及 500 元以上罚款：

(1) 在小区阳台和窗外，堆放、吊挂有碍市容物品的；

(2) 未经批准在小区饲养家畜家禽的；

(3) 栽培、整修树木花草，未及时清理枝叶、渣土的和破坏的花木草坪没有及时恢复的；

(4) 造成自来水、污水、粪便外溢或者清理下水、污水淤泥未及时清运的；

(5) 各种经营性摊点，不及时清理垃圾的；

(6) 不履行卫生责任区清扫保洁义务，不按规定的时间、地点、方式倾倒垃圾、粪便或者不按规定清运垃圾、粪便的(垃圾必须由具有专业资质的单位清运并运至垃圾中转站)；



4. 有下列行为之一者，采购人除责令其限期清理、拆除或者采取其他补救措施外，可根据情节对物业服务单位处以 500 元及 500 元以上罚款：

(1) 未经批准，擅自设置大型户外广告的；

(2) 未经批准，擅自在街道两侧和公共场地搭建临时建筑物、构筑物，私拉乱接或其他设施的；

(3) 运输流浆体、散装货物不作密封、包扎、苫盖，造成泄漏、抛撒的；

(4) 建筑垃圾、渣土、生活垃圾等未按规定处置任意倾倒的；

(5) 未经批准私占便道及乱占公共场地堆放物料的。

5. 有下列行为之一者，采购人除责令其限期清理、拆除或者采取其他补救措施外，可按下列规定进行处罚：

(1) 损坏环境卫生设施及其他附属设施的，可根据情节对物业服务单位处以 500 元及 500 元以上罚款。

(2) 凡不符合小区容貌标准、环境卫生标准的建筑物和设施，由采购人责令其所属单位和个人限期改造或拆除；逾期未改造或拆除的，并对物业服务单位处以 1000 元及 1000 元以上罚款。

以上所罚款费用由物业服务中心主任召集会议讨论支配，并进行公示，用于小区公共设施建设。

成交供应商在物业管理区域内属于业主共有的车辆停放费、公共经营收益单独列账，其中 70%用于提升小区管理品质、小区日常公共设施管理维护等，其余部分用于补贴物业服务费等。

附件一考核评分表

合肥经开区海恒社区住宅小区物业管理工作考核实地检查打分表

调查小区：\_\_\_\_社区\_\_\_\_小区 调查员：\_\_\_\_\_

调查时间：202\_年\_\_月\_\_日\_\_午( \_\_时\_\_分至\_\_时\_\_分)

序号	测评内容		测评标准及对应分值	得分
1	小区整体环境（包括环境卫生、车辆停放违章搭建、乱摆摊、乱张贴等）。		①好 16分 ②每一处不合格扣0.5分（__处）	
2	小区绿化维护（定期养护，整齐美观，无践踏、占用绿地现象等）。		①好 10分 ②每一处不合格扣0.5分（__处）	
3	垃圾日产日清，有定期卫生消毒记录，每栋楼有生活垃圾收集点且容器完好，地面清洁。		①完好 5分 ②每损坏或不洁一处扣0.5分（__处）	
4	公共设施设备（路灯、座椅、健身器材、指示牌、侧石、窨井盖等）损坏情况。		①无损坏 10分 ②每损坏一处扣0.5分（__处）	
5	随机抽查2栋楼，楼号为：	楼道（管道井）乱堆杂物，楼道（电梯）内乱涂乱贴，墙面、玻璃破损	①无 6分 ②每损坏一处扣0.5分（__处）	
6		楼道灯、应急灯有无不亮、缺损	①完好 6分 ②每出现一处扣1分（__处）	
7		电梯正常运行，轿厢清洁，电梯维保记录完整，电梯机房通风、照明良好，应急三方对讲通畅。	①无 6分 ②每损坏一处扣0.5分（__处）	
8		消防器材、设施完好，检查记录完整（仅限高层建筑）	①完好 6分 ②每出现一处扣2分（__处）	
9	文明创建公益广告宣传（小区入口200米内有满足创建要求的公益广告，且不低于3处，内容涵盖社会主义核心价值观、合肥市民文明公约等）		①内容齐全5分 ②每缺一项扣1分（__处）	
10	小区醒目位置张贴市民公约、养犬条例		①都有 4分 ②每损坏一处扣2分（__处）	
11	小区内无毁绿种菜、养家禽等现象		①无 4分 ②每出现一处扣0.5分（__处）	

12	建立物业维修、投诉、回访机制，并及时处理，有回访制度和记录。	①好 8分 ②每发现一处不合格扣0.5	
13	保安、保洁服务到位（查看服务记录表）	①都有 2分 ②无 0分	
14	公开收费项目、标准、办事制度、投诉电话等	①都有 3分 ②每缺一项扣0.5分（__处）	
15	保安、保洁着装统一，文明礼貌	①达标 2分 ②不达标 0分	
16	小区道路路面破损、坑洼积水	①无 5分 ②每出现一处扣0.5分（__处）	
17	宣传栏定期更新文明创建内容	①是 2分 ②否 0分	
备注：本考核标准及评分细则，甲方（采购人）有解释权且有权根据具体情况做适当调整，乙方（成交供应商）须无条件遵守。			