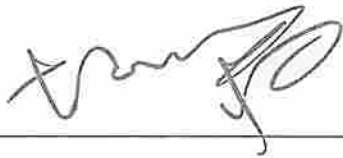


塘岗社区服务中心合同签定登记表

合同编号:

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |                      |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------|
| 合同名称                             | 合肥高新区南岗惠园、南岗畅园、南岗和园、惠民新村小区物业管理服务-3标段                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 合同金额  | 406067.17元           |
| 签约单位                             | 安徽省鹏徽市场管理服务集团有限公司                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 合同有效期 | 2025年4月1日至2025年4月30日 |
| 经办部门                             | 合肥高新区塘岗社区服务中心城市管理部                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 经办人   | 朱恒宇                  |
| 合同概述                             | <p>服务范围：该项目位于蜀山区创新大道东，磨子潭路南。2016年元月开始建设，2018年5月投入使用。畅园项目总用地面积7.8万㎡。总建筑面积35.5万㎡，其中地上总建筑面积29.84万㎡（其中住宅建筑面积27.8万㎡，配套面积0.4万㎡，商业、幼儿园及其他面积1.64万㎡），建筑密度为；综合容积率3.75；绿化率为41%。地下车库面积（含人防）5.66万㎡。机动车停车位1461个，其中地上停车位301个，地下停车位1160个；非机动车停车位6501个。本次招标不含幼儿园、商业街综合楼及是商业广场，其余均在物业合同范围内，其物业计费总建筑面积33.86万㎡。服务期限：根据2024年12月23日塘岗中心第四次主任办公会决定：“2024年前三季度，塘岗中心对三家物业公司管理的小区进行考核，三家物业公司考核均在90分以上，鉴于这三家物业公司在服务期内履约良好，同意续签一个季度物业服务合同，后期根据履约及考核情况，以季度为单位进行物业管理合同续签。”根据高新区回迁安置小区物业改革安排，2025年5月1日起，塘岗中心回迁安置小区物业管理交由合肥高新公共事务服务有限公司管理，故该阶段服务期自2025年4月1日至2025年4月30日。除服务期限外，续签合同要素保持不变，甲方可根据高新区物业改革情况，随时终止协议。服务费：本合同物业服务费总价406067.17元/月（大写：肆拾万陆仟零陆拾柒元壹角柒分/月）。物业服务费按季度支付，付款时间为每季度考核结束后的20日内支付上个季度费用。</p> |       |                      |
| 经办部门意见                           | 拟同意，请领导审核 朱恒宇 2025年1月31日 1 揭停. 2025.3月31日                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |                      |
| 分管领导意见                           | 拟同意，请领导审核 余景刚 3/3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |                      |
| 主要负责人意见                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |                      |
| 备注                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |                      |
| 说明：合同由党政办统一编号，合同签订后报党政办备份（合同原件）。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |                      |

合肥高新区南岗惠园、南岗畅园、南岗和园、惠民新  
村小区物业管理服务-3 标段

# 物 业 服 务 合 同



甲方：合肥高新区南岗科技园管理委员会



乙方：安徽省鹏徽市场管理服务集团有限公司



项 目 名 称：南岗畅园物业服务

项 目 编 号：2023AGGWZ00132-3 标段

甲 方（招 标 人）：合肥高新区南岗科技园管理委员会

统一社会信用代码：12340104MB0R48308L

法定代表人：丁科

通讯地址：合肥市高新区南岗科技园大别山路和天龙路交口

乙 方（中 标 人）：安徽省鹏徽市场管理服务集团有限公司

统 一 社 会 信 用 代 码：913401007728491782

法定代表人：华喆

通 讯 地 址：安徽省合肥市蜀山区潜山路 1999 号中桥中心 1  
幢 2520、2521 室

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等有关法律、法规的约定，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实、信用的原则，经协商一致，甲方根据招标备案号 2023AGGWZ00132-3 将 合肥高新区南岗惠园、南岗畅园、南岗和园、惠民新村小区物业管理服务 3 标段（以下简称“物业”、“本物业”或“物业管理区域”）委托乙方实行统一物业管理，提供专业化的物业服务，特订立本合同。

## 第一章 物业基本情况

### 第一条 委托物业的基本情况

物业名称：合肥高新区南岗畅园小区物业管理服务。

物业类型：回迁小区。

物业坐落位置：高新区创新大道东，磨子潭路南。

物业管理区域四至：东至绕城高速路，西至创新大道，南至惠民支路，北至磨子潭路；

物业服务范围：该项目位于蜀山区创新大道东，磨子潭路南。2016年元月开始建设，2018年5月投入使用。畅园项目总用地面积7.8万m<sup>2</sup>。总建筑面积35.5万m<sup>2</sup>，其中地上总建筑面积29.84万m<sup>2</sup>（其中住宅建筑面积27.8万m<sup>2</sup>，配套面积0.4万m<sup>2</sup>，商业、幼儿园及其他面积1.64万m<sup>2</sup>），建筑密度为；综合容积率3.75；绿化率为41%。地下车库面积（含人防）5.66万m<sup>2</sup>。机动车停车位1461个，其中地上停车位301个，地下停车位1160个；非机动车停车位6501个。

本次招标不含幼儿园、商业街综合楼及是商业广场，其余均在物业合同范围内，其物业计费总建筑面积33.86万m<sup>2</sup>。

## 第二条 物业服务用房

甲方应向乙方提供物业服务用房，物业服务用房建筑面积600平方米，位于综合楼三楼。物业服务用房属全体业主所有，乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途。

第三条 乙方按照合同约定为本合同项下约定的物业管理区域提供物业服务，应全面履行本合同约定的义务，承担相应的责任。

## 第二章 物业服务内容和标准

### 第四条 物业服务内容

#### （一）物业管理服务的内容

1. 物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备（含智能设施设备）的管理、维修、养护；
2. 物业管理区域内公共秩序和环境卫生的维护、小区门前三包环境卫生的维护；
3. 物业管理区域内的绿化养护管理和品质提升；
4. 物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及场所管理；
5. 供水、供电、供气、通讯等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；
6. 物业管理区域的日常安全巡查及门禁管理服务；
7. 协助公安部门做好小区治安防范等综治工作，对违章违法行为进行制止并及时报告；
8. 开展社区文化活动，并协助相关部门做好小区文明创建、公共卫生、环境整治等工作；
9. 物业档案资料的保管及有关物业服务费用的账务管理；
10. 物业管理区域内业主、使用人装饰装修物业的服务；
11. 消防和电梯维保单位应具备相关专业资质、由专业人员进行维护保养等工作。
12. 物业管理区域内质保期满的修缮工程、公共设施设备，视为小修的维修保养工作【单件、单项或单次在 2000 元及以下的公共设施零星维修费用】：主要包括：修补面层、泛水、屋脊等。钢、木门窗的整修，拆换五金，配玻璃，换窗纱，油漆等。修补楼地面面层，抽换个

别楞木等。修补内外墙面、抹灰及粉刷天棚、窗台腰线等拆砖挖补局部墙体、个别拱圈、拆换个别过梁等。抽换个别木梁、屋架上下正弦、木柱脚、修补木楼梯等。水、电、暖、气等设备的故障排除及零部件的维修等。下水管道、窨井的修补疏通,阴沟、散水、落水管的修补等房屋的检查,危险构件的临时加固等。如因疏通不及时导致业主受损的,由乙方承担所有责任及赔偿。

13.小区实施生活垃圾分类投放,小区内所有垃圾桶均由乙方自行购买,如有破损、缺失等由乙方自行更换。

14.乙方按要求开展组织活动。

## (二) 物业管理服务标准

### 1.日常管理与服务

(1) 服务范围应符合物业管理行业规范要求;

(2) 制定小区物业管理与服务工作计划,并组织实施;

(3) 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;

(4) 建立企业内部培训体系,定期组织从业人员培训、考核;

(5) 建立物业管理档案(包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案、装修档案、物业租赁档案、日常管理档案等),归档及时、完整,便于查询;

(6) 应用计算机管理物业资料;

(7) 24 小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到场处理，一般修理一天内完成（预约除外）；

(8) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理，并书面或电话告知投诉人，有书面记录可查；

(9) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告有关部门；

(10) 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，按照价格主管部门规定，明码公示。做到运行规范，账目清晰，财务公开；

(11) 采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的 80%；

(12) 制定管理处内部管理制度和考核制度；

(13) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准；

(14) 每年组织业主或使用人对物业管理服务进行一次满意情况测评，对测评结果进行分析并及时整改；

(15) 能提供 3 种以上特约服务（有偿）和 3 种以上便民（无偿）服务；节假日有专题布置，每年组织两次以上的社区活动；

(16) 做好安全生产管理；重要节假日前安排安全检查；

(17) 配合有关部门进行公益性宣传；

(18) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准；



(19) 对违反小区公约（临时公约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。

## 2. 物业共用部位的维修、养护和管理服务标准

(1) 对共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全；

(2) 房屋结构：每年二次以上对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查一次，并有记录，发现损坏及时联系相关业主、使用人、社居委及有关单位，属于小修范围内及时维修，大修范围内的编制维修计划，向社居委提出报告与建议，根据相关部门的决定，组织维修；

(3) 门窗：每天巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活无异常声响；

(4) 楼内墙面、顶面、地面：墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损；

(5) 管道、排水沟、化粪池、雨污水井、屋顶：每两月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通。每半年检查一次屋顶，发现防水层有气鼓、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时疏通、修理。每半年检查一次雨污水井，发现雨污水井有堵塞、溢水的，应及时疏通。窨井、化粪池每半年清掏一次。（汛期每半月检查一次，管道、排水沟、化粪池、雨污水井、屋顶）。上述检查均要有书面记录；

(6) 围墙：每半月一次巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好；

(7) 道路、场地等：每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损；

### 3. 物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理服务标准

(1) 对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）；

(2) 建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检修等记录齐全；

(3) 操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常；

(4) 对辖区“无障碍工程”（含广场坡道、老年活动室残障专用卫生间等）、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、健身路径等共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，上报社居委组织维修，确保安全使用；

(5) 消防设施设备完好，可随时启用，每周专项巡查消防各设施、器材，消防通道畅通；

(6) 路灯、楼道灯等公共照明设备清洁，完好，一般故障即时维修，其他复杂故障 2 日内修复；

(7) 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志，并有相应的防护措施；对可能发生的各种突发事件故障有应急方案及保障物资、措施；

(8) 电梯、消防、配电房等重要设施点检、日常维修维护、检测记录、频次应符合国家相关法律法规要求，齐全完整，可随时备查；物业管理范围内应承担的各项水电费用（含电梯机房中的空调电费），干粉灭火器的换粉重装及换瓶费用，自管配电房维护保养、检验试验费用等。

(9) 排水系统：每年四次对化粪池、隔油池等污水处理系统全面维护保养；污水处理系统正常运行，周边基本无异味和明显噪音，过滤格栅无阻塞，污水排放符合环保要求；

(10) 公共电气柜：每日一次巡查室内、室外公共电气柜，每月一次保养室内、室外公共电气柜，每年一次电气安全检查，保证电气设备运行安全正常；

(11) 避雷系统避雷设施。每年二次检查避雷装置。

(12) 小区监控系统。每月一次检修维护。

#### 4. 物业共用部位和相关场地的清洁卫生,垃圾的收集、清运及时、雨、污水管道的疏通服务标准

(1) 垃圾收集：每栋楼合理设置垃圾收集点，垃圾桶周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味，生活垃圾每天清运 1 次；

(2) 楼内地面和单元楼之间道路，每日清扫一次，保持干净、无灰尘；楼梯扶手、栏杆、窗台，每周擦抹一次，保持干净、无灰尘；天花板、公共灯具，每月除尘一次，目视干净，无蜘蛛网；

(3) 小区内公共雨、污水管道每年定期疏通、检查，并视检查情况及时清掏；化粪池每半年检查 1 次、清掏 1 次，发现异常及时清掏；

(4) 二次供水水箱按规定清洗；

(5) 消防栓、指示牌等公共设施，每周擦抹三次，目视无灰尘、无污渍；

(6) 门、窗等玻璃，每半月擦拭一次，其中门厅玻璃每周一次，目视洁净、光亮、无灰尘；天台、屋顶，保持清洁、无垃圾；

(7) 消毒灭害，每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次；

(8) 墙面每年保洁一次，确保美观清洁。

## 5. 公共绿化的养护和管理标准

有专业人员实施绿化养护管理和品质提升；对草坪、花卉、绿篱、树木定期 进行修剪养护。定期清除绿地杂草、杂物； 适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻； 适时喷洒药物，预防病虫害。

(1) 草坪：成活率在 90% 以上，生长正常；整块草地没有已开花杂草，整块草地没有明显阔叶杂草；基本无病虫害；绿期 250 日以上，草坪平整，留茬高度控制在 60mm 以下；绿地整洁，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象；设施基本完好，无明显人为损坏,对违法行

为能及时发现和处理；绿化生产垃圾能及时清运；根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况实施淋水、施肥、修剪和灭虫；

(2) 园林树木：生长长势较好，生长与该树种、该树木的平均年生长量相当；树冠基本完整，主侧枝分布合理，树冠通风透光，没有死树和枯枝死杈；枝干无明显的机械损伤，叶色、叶片大小、厚度正常，有黄叶、焦叶、卷叶以及有虫屎、虫网、积尘叶的柱树在 8% 以下；乔木根部无 20cm 高以上荫蘖枝，无过长杂草、杂物；缺株在 2% 以下；管理期间树林基本无钉栓、捆绑现象；绿篱生长造型正常，下部枝叶基本茂密，整形修剪表面平整，棱角线条基本统一收齐，叶色正常，修剪及时，有虫株率在 15% 以下；有蛀干害虫的株数在 2% 以下；

(3) 其他景观、轩榭楼台需每年至少二次进行巡查、检修；

(4) 禁止使用消防用水，若发现一次乙方须向甲方缴纳 10000 元违约金，依次类推累加计算。

## **6. 车辆停放管理服务标准**

(1) 充分利用小区智能设施，合理利用地上车位和地下车库做好机动车辆和非机动车辆有序停放；

(2) 做好小区住户机动车辆登记管理，对外来进出车辆进行登记询问，严格车辆出入管理制度；

(3) 在显著位置公示停车须知，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。

## **7. 公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务标准**

(1) 住宅区各出入口实行 24 小时轮流执勤，有专人值守，住出入口立岗时间不少于 6 小时；

(2) 在物业小区内安排秩序维护人员不定期巡查，遇到重大节日期间，制定详细的值班计划，并按计划切实执行；

(3) 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告社居委和有关部门，并协助采取相应措施。

(4) 协助公安、城管、社区中心维护本物业管理范围内的公共秩序及安全，发生突发事件需及时帮助住户或商户报警，协助相关部门调查各种违法案件；

(5) 对重点部位进行巡视检查并做好记录，每天不少于 8 次巡查，发现异常情况，现场采取必要措施进行处理；

(6) 人员要求：人员配备应年轻化，男女比例合适；所有人员身体健康，具有二级及以上医院出具健康证明。工作认真负责并定期接受专业培训，处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。现场项目负责人、工程部主管、保安队长、环境部经理未按要求进行配备，按照 1 万元/人/次缴纳违约金。

## **8. 装饰装修管理服务标准**

乙方按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定与业主（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，每日巡查施工现场，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，及时劝阻并报告社居委和有关主管部门。

#### 9. 物业档案资料管理标准

质量管理、财务管理、档案管理等制度健全并做到制度上墙，严格对照制度要求，做好资料存档。

#### 10. 空置房管理

(1) 卫生：安排相关人员每月对物业管理区域内空置房屋进行清洁及通风，确保空置房屋随时处于可用状态；

(2) 安全：定期对物业管理区域内空置房屋进行巡视、检查，确保空置房屋及其设施设备完整、无损坏、无被占用现象。

#### 11. 消防安全管理

(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；

(6) 每周对物业管理范围内消防设备进行定时检查及维护，并留下书面记录，确保消防设备可正常使用，特殊情况下需随时检查、维护；



(7) 每月定期检查物业管理范围内是否存在私拉乱接电线、违规使用大功率电器、违规存放烟花爆竹、违规使用明火、违规占用消防通道等具有安全隐患的现象，一旦发现需立即督促整改到位。

## 12. 其他

未尽事宜，参照合肥市房地产管理局制定的《合肥市住宅小区物业服务规范及等级指导性标准（乙级）》执行。其他特约服务标准和费用由甲方/业主和中标物业服务企业另行约定。

## 第五条 人员配备要求

5.1 为保证服务质量和维护项目形象，乙方为本项目配备物业服务人员不得少于采购需求人员配置，具体如下：

| 序号 | 配备职位                                       | 配置人数（人） |
|----|--------------------------------------------|---------|
| 1  | 项目负责人                                      | 1       |
| 2  | 管理人员（含安保主管 1 名、工程主管 1 名、环境主管 1 名、客服主管 1 名） | 4       |
| 3  | 客服人员                                       | 10      |
| 4  | 保洁人员                                       | 48      |
| 5  | 秩序维护员                                      | 48      |
| 6  | 绿化人员                                       | 5       |
| 7  | 维修人员（强弱电、管道、通风等）                           | 8       |
| 合计 |                                            | 124     |

5.2 以上人员均要求身体健康、无不良嗜好。



5.3 服务时间：本项目提供 24 小时秩序维护、设备管理，24 小时客服热线，10 小时客户接待服务；物业管理及工程岗人员在工作时间外，如遇突发情况，项目经理及各相关岗位人员 5 分钟内给与有效响应并安排现场人员处置，并在 30 分钟内到岗处置。

5.4 上述人数为乙方为本项目提供物业服务所需配备的最低人数；乙方应按达到合同物业管理标准所需要的工作量，合理配备本项目服务人员，但不得少于要求人数。

### 第三章 物业服务期限

#### 第六条 物业服务期限

自 2025 年 4 月 1 日至 2025 年 4 月 30 日止，服务期内履约良好，合同到期后经甲乙双方协商一致，且在年度预算保障的前提下，并根据高新区物业改革及考核情况，可以按季度为单位续签，最长不超过两年，标准不变。 甲方可根据高新区物业改革情况，随时终止协议。

### 第四章 物业服务费

#### 第七条 物业服务费

1. 本合同以人民币付款。乙方应按双方签订的合同规定提供服务。本合同物业服务费总价 406067.17 元/月（大写：肆拾万陆仟零陆拾柒元壹角柒分）。

第八条 物业服务费按季度支付，付款时间为每季度考核结束后的 20 日内支付上个季度费用。

### 第五章 特约服务

**第九条** 甲方委托乙方提供物业服务合同约定以外服务的，费用由双方约定，甲方或业主需按约定支付相关费用。

## **第六章 履约保证金**

**第十条** 合同签署前，乙方需支付甲方   /   元（大写：  /  ）履约保证金，合同结束后经乙方书面申请后，甲方在1个月内无息退还乙方。

## **第七章 双方权利义务**

### **第十一条 甲方权利义务**

1. 负责审定《物业服务协议》及乙方制定的小区服务的各类制度和方案（包括但不限于物业装饰装修管理要求）。
2. 保证本物业管理区域内的附属设施设备符合法定的交付使用条件，并完善本物业管理区域内的其他配套设施和配套设备，包括物业的安全防范和消防设施、标识系统、垃圾房等。
3. 向乙方提供物业管理用房，水、电、通讯等相关费用由乙方自行承担。
4. 按照法定的保修期限、范围，承担物业的保修责任。
5. 对乙方履行合同义务提供必要的支持和帮助，积极协助乙方开展工作。
6. 审查本项目乙方人员配置，对不符合要求的有关人员有权提出撤换。
7. 监督、考核、管理乙方的物业服务，当乙方达不到本合同约定的物业服务标准时，甲方扣减乙方物业费，并责令乙方限期整改，仍

达不到标准的，甲方可以报请相关行政物业主管部门批准进行处罚、直至解除合同，由此给甲方及小区业主造成的损失由乙方承担。

8. 法律、法规规定的其他权利义务。

## 第十二条 乙方权利义务

1. 设立专门机构负责本物业的日常物业服务工作，该项目的物业管理在乙方项目现场由徐红全权负责。乙方如需更换项目管理团队人员，应提前以书面形式呈报甲方，经甲方书面同意才可更换；乙方工勤人员须足额配备，特殊岗位需持有效证件上岗，并建立物业项目的管理档案。

2. 依照国家、本市有关规定、本合同约定，制定物业管理服务方案、服务合同和制度，对物业及其公用设施设备、消防、公共秩序及环境卫生等进行管理服务。

3. 根据法律、法规的有关规定、本合同的约定，开展各项物业服务活动，但不得侵害业主、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业服务的便利获取不当利益。

4. 接受甲方、小区业主的监督，定期向甲方、小区业主报告物业服务合同履行情况，及时处理小区业主的投诉。

5. 结合本物业的实际情况，编制物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划、年度费用预算和决算报告。

6. 可选聘专业公司承担本物业的供配电、消防等的专项服务，但不得将本物业整体委托第三方管理，并对专业公司的服务行为承担连带责任。

7. 对小区业主违反国家和本市有关物业管理方面的法律、法规、规章及临时管理规约的行为，进行劝阻、制止，如有需要及时向有关部门报告。

8. 维护本物业管理区域内公共区域秩序，按照法律法规政策的有关规定，提供质价相符的服务，落实园区安防力量，采取各种有效安全防范措施，通过人防、技防、物防相结合的办法，做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，应及时采取应急措施，并及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作；协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作，发生治安案件或者灾害事故时，应当及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。

9. 向小区业主公示物业使用的有关规定，当业主装修时，书面告知有关限制条件并负责监督，对侵害物业公用部位、公用设施设备的行为要求责任人停止侵害、排除妨害、恢复原状，针对具体情节并根据情节轻重采取告知、规劝、制止、向有关部门报告并申请强制执行等措施。

10. 对本物业的公用部位、设施及场地不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或者完善配套设施设备，报甲方及相关主管部门批准后方可实施。

11. 承担本物业的电梯、消防、供配电、供水、监控、道闸、空调、绿化专项管理业务及相关责任，不得将本物业的全部管理责任转让第三方；乙方进场后应根据现场管理服务需求购置公共设施设备

(如可移动花箱、垃圾桶、室外果皮箱、挡车石球等), 相关费用自行承担, 不得以此为由追加物业管理费用。

12. 乙方应依法用工, 根据招标文件要求配备人员, 物业管理人員和专业技术人员必须持有合格有效的从业证书。

13. 因乙方过错或乙方与员工或其他第三方的争议纠纷给甲方及小区业主造成经济损失的, 由乙方承担相应赔偿责任。

14. 接受甲方及小区业主的监督。

15. 本合同依法解除、协商解除或合同终止时, 乙方应当按照有关规定和本合同约定退出本物业管理区域的物业服务, 并按有关规定和本合同约定办理移交手续和项目退出手续。乙方管理资料移交必须齐全, 并在合作终止后 3 年内接受甲方或园区新选聘物业服务企业追溯。

16. 法律、法规规定的其他权利义务。

## 第八章 物业验收交接

### 第十三条 物业查验交接

1. 乙方承接查验团队不迟于 2023 年 12 月 27 日进驻项目现场, 甲乙双方应于 2024 年 1 月 1 日前共同完成项目的承接查验和移交手续。

2. 乙方在承接物业项目时, 甲方应当配合乙方对物业管理区域内的房屋及其附属设施设备的共有部分进行查验, 发现问题应当书面告知甲方, 甲方应当及时进行整改。

## 第九章 考核办法

#### 第十四条 考核办法及奖罚措施

物业管理标准执行《合肥市住宅小区物业管理服务等级指导性标准（乙级）标准》以及招标文件、委托管理合同有关规定。为更好的服务小区群众，物业考核方案按南岗科技园管委会回迁小区物业服务质量月度考核评分细则进行，采取“月评分季考核”。每月 25 日前对小区的考评内容进行考核，并提出整改意见。在每个季度的最后一个月 30 日前，对本季度三个月的月评分进行综合，作为物业费支付的依据。

考核评分采取百分制。月度考核分数=南岗管委会有关部门综合评分\*40%+有关社区（村居）评分均分\*40%+小区居民代表综合评分\*20%；季度考核分数原则上为三个月考核分数的平均值。

对季度平均考核平均得分在 90 分（含）以上的，全额支付本季度物业服务费；对季度平均考核得分在 75 分（含）以上，90 分以下的，按中标价该季度的[实际得分（四舍五入到个位）+5]%支付物业服务费；对连续三个月考核得分达不到 75 分的，且居民对物业管理企业服务意见大、满意率不足 80%的，甲方有权提前解除物业管理服务合同，并按照合同相关约定对物业公司进行追责。

#### 附件二：物业考核评分细则：

| 序号 | 标准内容                             | 规定分值 | 评分细则                                                      |
|----|----------------------------------|------|-----------------------------------------------------------|
| 一  | 基础管理                             | 18   |                                                           |
|    | 1. 管理人员和专业技术人员持证上岗，员工着装规范，佩戴明显标志 | 2    | 管理人员、专业技术人员每发现 1 人无证上岗扣 0.5 分；着装及标志每发现 1 人不符合扣 0.2 分；扣完为止 |
|    | 2. 管理和服务人员配备                     | 7    | 足额配备各类工作人员。乙方每                                            |



|   |                                                                                       |   |                                                                                                                                                                                           |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                       |   | 月排班表需提前报送至管理部门，若排班表有变动，需要提前两日报送。实际配备人数占额定人数的 90%（含）与 100%之间扣 2 分；80%（含）与 90%之间扣 4 分；70%（含）与 80%之间扣 7 分；60%（含）与 70%之间扣除当季物业费 20%；50%（含）与 60%之间扣除当季物业费 40%，50%以下乙方向甲方缴纳 20 万元违约金，同时甲方有权解除合同 |
|   | 3. 物业管理处应挂物业公司相关证照或复印件，公示项目负责人电话，建立小区业主基本信息                                           | 1 | 每发现一处不符合扣 0.5 分，扣完为止                                                                                                                                                                      |
|   | 4. 房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便                                                    | 1 | 包括房屋总平面图、地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及共用设施设备大中修记录，共用设施设备的设计安装图纸资料和台帐：每发现一项不齐全或不完善扣 0.2 分，扣完为止                                                                                                |
|   | 5. 良好的服务态度，积极解决居民困难                                                                   | 3 | 物业服务类每月有效投诉（市长热线、甲方等）超过 30 条，扣 1 分，每增加满 10 条，加扣 1 分，最多扣 3 分                                                                                                                               |
|   | 6. 建立 24 小时值班制度，有值班交接登记，设立服务电话，接受业主对物业管理服务报修、求助、建议、询问、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录 | 3 | 没有值班制度和交接登记扣 1 分。未设服务电话扣 1 分。24 小时受理业主或使用人报修，急修半小时内到场处理，一般修理一天内完成（预约除外），大型修理三天内完成（预约除外），若发现修理不及时导致业主或使用人财产受损，处以 5000 元违约金。其他发现一处处理不及时扣 1 分，没有回访记录每次扣 0.5 分，扣完为止                           |
|   | 7. 定期向业主发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时采纳                                                    | 1 | 符合 1 分，不符合 0 分                                                                                                                                                                            |
| 二 | 房屋管理与维护                                                                               | 8 |                                                                                                                                                                                           |
|   | 1. 小区内各建筑物标志明显                                                                        | 1 | 每发现一处标志不清或没有标志                                                                                                                                                                            |

|   |                                                      |    |                                                                                        |
|---|------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                      |    | 扣 0.2 分，扣完为止                                                                           |
|   | 2. 无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象                             | 2  | 每发现一处，处以 2000 元违约金，一周内不整改完成再扣 1 分并另行处以 3000 元违约金；乙方对小区内擅自住改商的业主或使用人提出诉讼的，需将诉讼处理完毕。扣完为止 |
|   | 3. 房屋外观完好、整洁，无乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象                         | 1  | 每发现一处乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣 0.2 分，扣完为止                                                          |
|   | 4. 楼道、强弱电井、供水管井及楼顶电梯房无垃圾杂物及违章占用                      | 3  | 每发现一处垃圾杂物及违章占用扣 0.5 分，扣完为止                                                             |
|   | 5. 房屋装饰装修符合规定，不发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象             | 1  | 每发现一处不符合扣 0.5 分，扣完为止                                                                   |
| 三 | 共用设备管理                                               | 40 |                                                                                        |
|   | (一) 综合要求                                             | 5  |                                                                                        |
|   | 1. 制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行 | 1  | 每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止                                                                   |
|   | 2. 设备及机房环境整洁、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求               | 1  | 每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止                                                                   |
|   | 3. 配备所需各种专业技术人员，严格执行操作规程                             | 1  | 符合 1 分，不符合 0 分                                                                         |
|   | 4. 设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故                            | 2  | 符合 2 分，不符合 0 分                                                                         |
|   | (二) 强弱电系统                                            | 8  |                                                                                        |
|   | 1. 保证正常供电，限电、停电按规定时间通知用户                             | 2  | 符合 1 分，不符合 0 分                                                                         |
|   | 2. 按工作标准和规定时间排除故障，保证各强弱电系统正常工作                       | 3  | 符合 3 分，不符合 0 分                                                                         |
|   | 3. 强弱电井无私拉乱接现象                                       | 1  | 每发现一处私拉乱接扣 0.5 分                                                                       |
|   | 4. 强弱电井按规定全部锁闭                                       | 2  | 每发现一处未锁闭扣 0.5 分                                                                        |
|   | (三) 消防系统                                             | 10 |                                                                                        |



|                                                          |    |                                             |
|----------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------|
| 1. 消防控制中心 24 小时值班,消防系统设施设备齐全、完好无损                        | 3  | 每发现一处不符合扣 0.5 分                             |
| 2. 消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题                         | 3  | 每发现一人不符合要求扣 0.2 分                           |
| 3. 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育,明确各区域防火责任人                         | 1  | 责任人不明确每发现一处扣 0.2 分                          |
| 4. 有突发火灾应急预案,在明显处设立消防疏散示意图,照明设施、引路标志完好,紧急疏散通道畅通无阻        | 3  | 无应急预案扣 0.5 分,各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.3 分,扣完为止 |
| <b>(四) 电梯系统</b>                                          | 11 |                                             |
| 1. 电梯年检合格证、维修保养合同完备,现场作业人员应当取得相应的《特种设备作业人员证》             | 1  | 符合 1 分,不符合 0 分                              |
| 2. 电梯安全设施齐全,通风、照明及附属设施完好,轿厢、机房保持整洁                       | 2  | 每发现一处不符合扣 0.2 分,扣完为止                        |
| 3. 电梯由专业人员定期维修保养并有维保记录,按时进行年检                            | 2  | 每发现一处不符合扣 0.5 分,扣完为止                        |
| 4. 乙方提供 24 小时的紧急救援服务。运行出现故障,维修人员应在规定时间内到达现场维修            | 3  | 符合 2 分,不符合 0 分                              |
| 5. 运行出现险情后,应在事故(故障)发生后 15 分钟内赶赴现场实施紧急救援(抢修)应有排除险情的应急处理措施 | 3  | 符合 2 分,不符合 0 分                              |
| <b>(五) 给排水系统</b>                                         | 6  |                                             |
| 1. 设备、阀门、管道工作正常,无跑冒滴漏现象                                  | 2  | 每发现一处不符合扣 0.5 分,扣完为止                        |
| 2. 限水、停水按规定时间通知业主                                        | 1  | 符合 1 分,不符合 0 分                              |
| 3. 排水系统通畅,汛期道路无积水,地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生                     | 2  | 每发现一处不符合扣 0.5 分,扣完为止                        |
| 4. 遇有事故,维修人员在规定时间内进行抢修,无大面                               | 1  | 符合 1 分,不符合 0 分                              |

|   |                                  |    |                                                                              |
|---|----------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------|
|   | 积跑水、泛水，长时间停水现象                   |    |                                                                              |
| 四 | 共用设施管理                           | 4  |                                                                              |
|   | 1. 各类井盖完好，无损毁和丢失现象               | 2  | 每发现一处损毁或丢失扣 0.2 分，扣完为止                                                       |
|   | 2. 道路、楼道等公共照明完好                  | 2  | 每发现一处不亮扣 0.2 分，扣完为止                                                          |
| 五 | 保安及车辆管理                          | 4  |                                                                              |
|   | 1. 有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度       | 2  | 无专业保安队伍扣 1 分，无值班及巡逻记录每处扣 0.2 分，扣完为止                                          |
|   | 2. 机动车和非机动车有序停放，无堵塞交通和消防通道现象     | 2  | 每发现一处堵塞交通和消防通道现象扣 0.5 分，扣完为止                                                 |
| 六 | 环境卫生管理                           | 8  |                                                                              |
|   | 1. 垃圾箱按标准配备齐全，无损坏                | 1  | 每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止                                                         |
|   | 2. 建筑装潢垃圾在指定地点堆放并及时清理，生活垃圾日产日清   | 2  | 建筑装潢垃圾乱堆放每处扣 0.5 分，生活垃圾未日产日清每处扣 1 分，扣完为止                                     |
|   | 3. 小区地面无污水和飘浮垃圾                  | 2  | 每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止                                                         |
|   | 4. 垃圾分类                          | 3  | 在管小区参与高新区生活垃圾分类月度测评且情况通报中排名倒数前三的，当月考核最终分数扣 3 分，处以 3 万元违约金，可重复累计计算            |
| 七 | 绿化管理                             | 3  |                                                                              |
|   | 花草树木长势良好，无占绿、毁绿和枯死现象             | 3  | 每发现一处占绿、毁绿和枯死现象扣 0.5 分，扣完为止                                                  |
| 八 | 创建及其他                            | 15 |                                                                              |
|   | 1. 设有宣传公告栏，宣传社区管理、卫生、治安、消防等方面的知识 | 2  | 没有宣传公告栏扣 1 分，未开展社区管理、卫生、治安、消防等宣传扣 1 分                                        |
|   | 2. “三线三边”                        | 2  | 乙方在管小区参与“三线三边”环境整治各级检查评比排名倒数前三的，当月考核扣 2 分另行处以 10000 元违约金                     |
|   | 3. 文明创建、爱国卫生运动、第三方检查评比等工作        | 5  | 参与各级文明创建、爱国卫生运动、第三方检查评比等检查中倒数第一的小区物业管理公司，扣 5 分处以 5 万元违约金；倒数第二的扣 3 分同时处以 3 万元 |

|         |  |   |                                                                                                                                                                                                           |
|---------|--|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |  |   | <p>违约金（跨季度出现的，下季度支付违约金）。连续两次在市级文明创建、爱国卫生运动、第三方等检查评比中倒数第一的小区物业管理公司，扣 5 分处以 10 万元违约金（跨季度出现的，下季度支付违约金）；连续两次出现倒数第二的小区物业管理公司，扣 5 分处以 7 万元人民币（跨季度出现的，下季度支付违约金）。</p> <p>以上均可重复累计计算。连续两次出现倒数第一或第二情况，甲方有权解除合同。</p> |
| 4. 督查通报 |  | 3 | <p>乙方被地市级及以上督查通报的，当月考核最终分数扣除 3 分；被县区级督查通报的，当月考核最终分数扣除 2 分；被媒体负面曝光的，当月考核最终分数扣除 3 分。</p>                                                                                                                    |
| 5. 平安建设 |  | 3 | <p>乙方联合公安部门、工商部门、市场监管部门对小区住户排查是否有涉传人员，如若非乙方排查发现涉传人员，被举报或被其他部门发现涉传人员的，每核实一户当月考核最终分数扣 2 分并处以 5000 元违约金；对小区内的撬盗机动车、入室盗窃、撬盗电动自行车、入户抢劫四类可防性案件要做到有力的防控，防控不力导致发案率较高的（环比上涨），当月考核最终分数扣 3 分并加处以 5000 元违约金。</p>      |

注：物业管理考核方案及评分细则，南岗科技园管委会可根据实际情况进行适当调整。

## 第十章 违约责任

### 第十五条 违约责任

1. 甲方违反约定，使乙方未完成规定的管理服务目标，乙方有权要求甲方解决，逾期未解决的，甲方承担违约责任，造成乙方经济损失的，甲方应当给予乙方经济赔偿。

2. 乙方违反本合同约定，未能达到约定的管理服务目标，乙方应及时按照约定整改，逾期未整改的，乙方承担违约责任，造成甲方、业主经济损失的，乙方应当给予甲方、业主经济赔偿。

3. 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，依法应由甲方承担责任；因乙方管理不善或操作不当造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理。事故原因以相关主管部门的鉴定为准。

4. 管理人员出勤。乙方不得擅自更换项目经理，每更换一次处违约金 20000 元。处违约金后确需更换的，需提前 10 个工作日通知甲方并征得甲方同意，更换后的项目经理资历、水平不得降低，否则视为违约，甲方有权终止合同；其他管理人员如需更换，须提前 5 个工作日通知甲方并征得甲方同意，否则每人处违约金 5000 元；项目经理需常驻现场，甲方发现项目负责人未履行请假手续不在现场，每次处违约金 1000 元；若甲方对乙方所派驻项目经理工作不满意的，甲方可要求更换项目经理，乙方 14 天内仍不更换的，甲方有权解除合同，一切责任由乙方承担。

5. 其他岗位人员。乙方需确保园区出入口各门岗 24 小时不间断有人员值守，如发现上述门岗无人值守（缺岗），每发现一次处违约金 1000 元；其他普通工作人员每缺岗一人次处违约金 500 元；

项目管理人员到岗率 100%，配置标准和数量不得低于招标文件的最低要求，每发现一次达不到要求的，处违约金 1000 元。

6. 空置房管理。乙方需安排专人负责空置房的日常管理，未按要求进行管理的每发生一次处违约金 1000 元。

7. 异常天气应急预案。遇大雪、暴雨、大风等异常天气，因乙方应急措施不到位、应急预案处置不当，致严重影响园区正常工作、生活秩序的，乙方每例支付处违约金 2000 元。

8. 以上违约金可从当季支付给乙方的物业管理费中扣除，或由乙方按期缴纳至甲方指定账户中。

9. 本条约定的违约责任与第十四条约定的考核细则同时适用。

## **第十六条 不可抗力的约定**

本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应当按有关法律规定及时协商处理。

## **第十一章 免责条款**

**第十七条** 以下情况乙方不承担责任：

1. 雷暴、台风、雪灾、地震、火灾、泥石流、洪水等不可抗力及非乙方能够控制的其它事由（包括但不限于政府行为或政策法规变动等所致之损害）。

2. 本物业内发生治安或刑事案件（包括但不限于军事行为、武装冲突、暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾、盗窃等），但因乙方故意或违反本合同约定义务而直接导致的情况不在此限。

3. 因物业本身固有瑕疵所致的一切相关损害、业主专有及专用部分的任何受损,但因乙方故意或违反本合同义务而直接导致的情况不在此限。

4. 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人,暂时停水、停电、停气、停止共用设施设备使用等造成的损失;非因乙方责任出现供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成的损失。

## 第十二章 争议处理

**第十八条** 本合同在履行中如发生争议,双方应当协商解决或者报请物业管理行政主管部门进行调解,协商或者调解不成的,可以向合肥市高新区人民法院提起诉讼。

## 第十三章 合同附件

### 第十九条 合同附件

1. 双方可以对本合同的条款进行补充,以书面形式签订补充协议,补充协议与本合同具有同等效力。

2. 本合同附件及该项目招投标文件均为合同有效组成部分。

本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜,均遵照国家和本市有关法律、法规和规章执行。

## 第十四章 其他

### 第二十条 合同签订和备案

1. 本合同一式柒份，甲方执叁份，乙方执肆份，具有同等法律效力。

2. 本合同签订后双方持本合同至\_\_\_\_\_办理备案。

**第二十一条** 本合同服务期限届满前 3 个月，甲方依法选聘新的物业服务企业，乙方应予以配合。

## **第二十二条**

本合同终止时，乙方应将物业服务用房、物业服务相关资料以及由甲方购买的物业相关工具和用品等属于甲方及业主所有的财物及时完整地移交。并按照《物业承接查验办法》《安徽省物业管理条例》等相关规定办理移交和项目退出手续。

## **第二十三条**

甲方与入驻企业签订的入驻合同，应当包含本合同约定的内容。

## **第二十四条**

本合同自签订合同之次日起生效。

附件 1：廉政协议

附件 2：履约保函格式

甲方：

地址：

法定代表人：

委托代理人：

邮政编码：

电话：



乙方：

地址：

法定代表人：

委托代理人：

邮政编码：

电话：