

物业服务管理合同

采购人（甲方）：合肥市生态环境局

地址：合肥市经济技术开发区繁华大道 304 号

电话：63508114，邮编：230601

成交供应商（乙方）：安徽新长江物业服务有限责任公司

地址：合肥市瑶海区长江东路 1 号

电话：0551-64392856, 0551-64392850（传真），邮编：230001

资质等级：一级，证书编号：（建）106128

项目名称：合肥市生态环境局物业服务采购

项目编号：2023BFFFZ01358

合肥市生态环境局（以下简称：甲方）通过合肥市政府采购中心组织的公开招标方式采购活动，经评标委员会评定，安徽新长江物业服务有限责任公司（中标人名称）（以下简称：乙方）为本项目中标人，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。

第一条 物业基本情况

合肥市生态环境局位于合肥经济技术开发区繁华大道 304 号，现有办公楼 1 栋，共六层，建筑面积 6614.8 平方米，一至六层为办公室。

第二条 物业服务内容及要求

一、人员素质及质量要求

1、人员任职要求：

(1) 项目经理：持证上岗。

(2) 保安：身体健康，品行端正，身高 173CM 以上。须经过严格的岗前培训，基本掌握队列操练、交通手势、擒拿等基础知识，工作时着正规保安服装上岗，严守纪律，严谨细致，认真负责，有勇有谋，服从指挥。

(3) 保洁：身体健康，五官端正。

(4) 工程维修人员：持证上岗，2 年以上工作经验。

2、合肥生态环境局物业服务人员配置

序号	岗位名称	人数	备注
1	项目经理	1	
2	工程维修人员	1	
3	会务员	1	
4	保安	4	
5	保洁	4	
合计		11	

二、委托管理事项

1. 物业管理区域内物业及共用部位、共用设施设备（包括但不限于楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅）的维修、养护和管理；供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相对管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；

2. 物业管理区域内公共秩序和环境卫生的维护；

3. 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；

4. 物业管理区域的日常安全保卫巡查，对违章违法行为进行制止并及时报告；

5. 会务服务；

6. 物业档案资料管理服务；

7. 其他为了确保采购人正常办公及满足对外提供优质服务需要，需由中标人所承担的其他服务内容，包括但不限于上级领导或行业系统单位参观视察时的相应会务保障服务；发生扰乱采购人办公秩序等突发事件时的秩序维护、安全保障服务；发生恶劣天气时的清障工作等。

8. 完成采购人交办的其他工作

第三条 委托管理期限

本次服务期限为合同签订后一年，自 2024 年 7 月 30 日起至 2025 年 7 月 30 日时止。甲方每季度对中标人履约情况进行考核，如中标人约良好，年度考核达到优秀水平，且年度预算能保证的前提下，甲乙双方无异议后可以续签下年度合同，续签累计不超过两年，合同一年一签，合同金额不变。

第四条 甲方的权利义务

1、审定乙方根据本项目情况所拟定的物业管理服务制度；

2、审核乙方为甲方提供服务所制订的月度、年度管理服务计划，费用概预算、决算报告等；

3、有权对乙方的管理及服务进行不定期的监督检查，发现问题的有权要求乙方立即整改，直至达到双方约定的服务标准；如因乙方原因造成甲方经济损失或负面社会影响的，甲方有权解除合同，并有权依法要求乙方承担赔偿责任；

4、乙方所派驻的人员不能胜任工作或甲方对乙方的派驻人员不予认可的，有权要求乙方随时调整，乙方应无条件予以调整，如若因此给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任；

5、有权要求乙方及所派驻人员配合甲方的整体工作安排及协调工作；

6、收集整理物业管理所需的相关图纸、档案、资料，并于本合同生效后 30 日内向乙方移交，双方并办理书面的移交手续；

7、本合同生效之日起5日内向乙方提供不少于40平方米建筑面积管理用房（产权属甲方），由乙方按下列第（1）项执行；

（1）无偿使用；

（2）按建筑面积每月每平方米 /元租用，其租金收入用于 /。

8、协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动。

第五条 乙方的权利义务

1、根据有关法律法规规章及本合同的约定，于本合同生效之日起10日内，向甲方提交拟定的本物业的管理服务制度，并根据甲方的意见进行修改完善；

2、乙方应具有履行本合同的合法资质，并保证所派驻的服务人员遵纪守法、忠于职守、服从管理、身体健康，其中属于国家对相关行业或岗位的工作人员有任职条件规定的，乙方应确保所派驻的人员具备相应的资质、证件及条件，否则甲方有权要求乙方无条件予以更换；

3、乙方应按照本合同约定的服务范围和服务标准及经甲乙双方确认的各项制度、操作规程，按时保质保量地完成工作任务；未经甲方书面同意，乙方不得将本合同约定项目以直接或者间接方式转包或者分包给其他第三方及其他个人；

4、负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度维修养护计划和大中修方案。

5、对本物业的公（共）用设施、设备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，须与甲方协商并经甲方同意后报有关部门批准方可实施；

6、乙方应根据本合同约定的服务内容、服务标准及本物业的具体情况提供能够确保完成合同内容的人员及相关设施设备；

7、乙方应接受相关主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的

监督；

8、在本协议履行过程中，乙方自身所造成的人身伤亡、财产损失，与甲方无关，由乙方及员工自行承担。

9、乙方及乙方所派驻保安人员应合法使用甲方的监控设备，不得以任何方式改变监控影像资料的内容；未经甲方书面同意，不得以任何方式进行使用。

10、乙方及其所派驻的人员在履行本协议过程中所获悉的甲方任何秘密，不得以任何形式向第三方予以透露或使用。乙方（含所派驻的员工）违反该条约约定的，经主管部门认定确属于秘密的，乙方应依法承担相应法律责任，并赔偿甲方因此导致的所有经济损失，甲方并有权解除本合同。

11、本合同解除或终止后5日内，乙方应向甲方移交全部专用房屋及有关财产、全部物业管理档案及有关资料。

12、法律、法规、规章等所规定的其他义务。

第六条 服务标准及目标

乙方根据甲方的委托管理事项制定本物业的“管理分项标准”（各项维修、养护和管理的工作标准和考核标准），乙方须按本合同所约定的各项服务标准及目标提供服务。

1、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）根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划，经甲方书面同意，组织维修；

2、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，确保设施设备运行正常。

(4) 对共用设施设备每周组织巡查一次，做好巡查记录，发现异常的，及时进行维修及保养，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，经甲方书面同意后，组织实施。

(5) 确保载人电梯工作时间正常运转；

(6) 每月对消防设备进行一次检查和保养，发现异常的，及时进行检查及保养，确保消防设备始终处于良好状态，可随时启用，消防通道畅通；

(7) 路灯、楼道灯完好率不低于 90%；

(8) 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制订有应急方案。

(9) 其他为了确保甲方工作正常开展所应由乙方承担的服务内容。

3、物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的检查、疏通服务标准：

(1) 办公楼内每层设有垃圾收集点，垃圾每天清运 1 次；

(2) 物业区域内公用部分及公共场所的日常清洁（包括但不限于走廊、过道、楼梯、大厅等），由乙方设立专职卫生人员负责，确保为甲方提供一个清洁、舒适的工作环境，每日定期清扫 2 次，发现垃圾或杂物、污渍等脏乱现象的，及时进行保洁；共用部位玻璃每月清洁 1 次；卫生间每日清扫不少于 3 次

(3) 雨、污水管道每半年疏通 1 次，未至疏通期限但发生堵塞等情况的，乙方应及时予以疏通；雨、污水井每月检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化

粪池每半年检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常的及时清掏，保证正常使用。

(4) 其他应由乙方提供保洁等服务的。

4、车辆停放管理服务标准：机动车辆和非机动车辆按划定车位有序停放，并由乙方派驻专人予以负责。

5、公共秩序维护、安全防范等事项的服务标准：

(1) 门岗 24 小时轮流执勤，每岗不少于 2 人，交接班准时并做好交接班记录，甲方工作时间之外或夜间，每隔 2 小时进行一次全面巡查，并保留详细的书面巡查记录。

(2) 办公区内每日安排保安不定期进行巡查和监控，遇到节假日期间，乙方应制定详细的值班计划，经甲方审查同意后，按计划切实执行；

(3) 对火灾、治安、公共卫生等突发事件制订有应急预案，事发时及时报告甲方和有关部门，并协助采取相应措施，维护甲方的正常工作秩序，确保办公正常。

6、会务服务：

会务服务：由乙方指派专人负责会务服务工作，随时擦拭桌椅、门窗和玻璃，各种会议牌、装饰物等，要求无灰尘、无污渍，确保干净整洁，会前、会后及时倾到垃圾、清理会场等，完成会议礼仪、茶水、会场形式布置等相关工作，确保各类会议圆满完成。

7、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，确保与物业有关的各档案材料的真实、完整。

8、新增服务

(1) 值班室被褥等床上用品清洗费；

(2) 不包含在物业范围内的设备维修；

(3) 建筑垃圾及其他非市政范围内大型垃圾清运费；

(4) 其他非物业范围内的新增服务项目。

第七条 特别约定

1、乙方应与派驻人员签订书面劳动合同，办理、缴纳各类社会保险，有关劳动合同的履行、变更、解除及终止等事宜由乙方与派驻员工按照相关规定处理，合同期间一切劳动事务由乙方办理，与甲方无关。

2、合同期间，如被派驻人员违反劳动法规或甲方单位规章以及其他相关规定的，甲方可将该派驻员工退回乙方，并要求乙方另行予以补充。乙方拒不予以调整补充的，甲方可以依法解除合同，造成甲方损失的，乙方应依法承担赔偿责任。

3、乙方所派驻的为甲方提供会议服务的人员，符合物业管理方案人员岗位配置要求，不符合条件的，甲方有权要求立即予以更换，乙方拒不更换或经更换后仍不符合条件的，甲方可以依法解除合同，造成甲方损失的，乙方应依法承担赔偿责任。

4、乙方所派驻的从事秩序维护服务的人员，符合物业管理方案人员岗位配置要求，乙方所派驻人员不符合上述条件的，甲方有权要求立即予以更换，乙方拒不更换或经更换后仍不符合条件的，甲方可以依法解除合同，造成甲方损失的，乙方应依法承担赔偿责任。

5、合同期限内，若甲方物业的相关情况发生变化，包括但不限于面积增减、物业位置地点变更、服务范围及内容的变化等，双方可根据相关情况对本合同的内容，在协商一致的基础签订补充协议。

第八条 物业管理服务费用

本合同物业管理服务费用为 426127.33 元（大写：肆拾贰万陆仟壹佰贰拾柒元叁角叁分）。

付款方式：合同签订后预付合同款的 40%，剩余合同款的 60%按季度分 10%、25%、25%支付（第 2 季度支付合同款的 10%，第 3、4 季度分别支付合同款的 25%）此费用不含公共设施设备运行能耗费、电梯年检及维保费，届时由业主单位承担。以上费用不含食堂餐饮工具及设施设备购置费用，由业主单位提供；不含食堂水、电、燃气等能耗费，由业主单位据实承担；不含食材原材料及佐料等采购费用，由业主单位据实承担；不含维修材料、保洁用品及卫生间用纸费用、会务用具等日常易耗品，由业主单位据实承担；不含新增服务项目费用。（注：由于新增服务费用市场波动较大，相关服务定价随行就市；费用主要由劳务费和税费构成，其中税费按国家税务部门核定的行业纳税标准执行；为激励乙方履职尽责，甲方每月对物业公司新增服务进行考核，甲方按次支付乙方新增项目物业服务费，每次服务结束后结清费用，金额较小的服务可到一定金额后统一结清。）

合同签订后，若乙方未按照合同约定履行本合同，甲方有权解除本合同，乙方应无条件退回甲方已支付的全部合同款项，并按照本合同约定向甲方承担违约责任。

第九条 违约责任

1、乙方派驻人员违约视为乙方违约，因甲方擅自安排工作的行为除外；

2、乙方提供的服务不符合合同约定（包括但不限于服务的范围、标准等不符合约定）的，乙方应负责立即予以整改；乙方拒不整改或经整改仍不符合合同约定的，甲方有权解除合同并有权拒付相关服务费用，造成甲方其他损失的，乙方应依法承担赔偿责任；

3、乙方所派驻的人员不符合本合同约定或甲方不予认可的，乙方应负责立即予以调整、更换；乙方拒不调整或经调整后仍不符合合同约定或甲方仍不认可的，甲方有权解除合同并有权拒付相关服务费用，造成甲方其他损失的，乙

方应依法承担赔偿责任；

4、如乙方未经甲方同意，以任何形式将本合同约定服务转包或分包给其他第三方或个人或合同签订后不履行合同的，甲方有权解除合同，乙方并应向甲方支付违约金叁万元，造成甲方其他损失的，乙方应依法承担赔偿责任；

5、乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方予以清退，并至退还之日止，每日应按多收款项的 3%向甲方支付违约金。

6、甲方违反本合同约定，使乙方未能完成管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内予以解决，逾期未解决的，乙方有权解除合同。造成乙方其他损失的，甲方应依法承担赔偿责任；

7、甲方未按期付款，每日应按应付款项的 0.1%向乙方支付违约金，最高不超过合同金额的 1 %。

8、以下情况乙方不承担责任：

(1) 不可抗力因素导致物业管理服务中断或引起服务质量问题的；

(2) 乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；

(3) 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要，且事先已告知甲方，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

(4) 因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、及其他共用设施设备运行障碍造成损失的；

(5) 其他与业主或物业使用人另有约定的情形。

第十条 其他事项

1、本合同自甲乙双方当事人签字盖章后生效。

2、合同履行期内，甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同如有未尽事宜，须经双方共同协商，做出补充规定，补充规定与本合同具有同等效力。

3、本合同履行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方按有关法

律规定及时协商处理。

4、 本合同如发生纠纷，当事人双方应当及时协商解决，协商不成时，按以下第（2）项方式处理：（1）根据《中华人民共和国仲裁法》的规定向合肥仲裁委员会申请仲裁。（2）向甲方所在地人民法院起诉。

5、 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。

6、 下列关于合肥市政府采购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）招标文件（2）乙方提供的投标文件（3）物业服务方案（4）甲乙双方商定的其他文件。以上附件顺序在前的具有优先解释权。

上述文件与本合同约定不一致的，以本合同为准；但乙方在上述相关文件中所承诺的服务质量、服务标准等内容高于本合同之约定的，则按照乙方的承诺内容执行，若乙方违反该承诺内容的，视为乙方违约，乙方应依法承担包括赔偿损失在内的违约责任。

双方在本合同生效之后所达成的相关补充协议与本合同约定不一致的，按照补充协议的内容执行。

委托方（甲方）：（公章）

地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

开户银行：

账号：

2024年7月30日



被委托方（乙方）：（公章）

地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

开户银行：

账号：

2024年7月30日



附件 1: 《合肥市生态环境局物业服务季度考核明细（年度）》

合肥市生态环境局物业服务季度考核明细（年度）

项目	序号	各项服务考核细则	分值	扣分项
人员配 备及形 象	1	物业公司不得配备低于物业管理服务合同约定人员的数量及相关要求。发现一次不符合项，扣 1 分。	5	
	2	服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，工作时间符合合同约定、统一配备对讲机，无斜靠、脱帽、抽烟、聊天等不和谐现象。如发现违反行为，发现一次未按要求执勤的，扣 0.5 分。	5	
设施设 备维修	3	建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的日常运行、检查和设备维修、保养等记录齐全。发现一次不合格项，扣 0.5 分。	5	
	4	根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况，对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，共用设施设备按照日常管理和维修养护制度运行正常，设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；玻璃、墙面、楼梯、扶手、地面等无损坏，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、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主单位主管部门提出报告与建议，根据业主单位主管部门的决定，组织维修或者更新改造。发现一次未按要求及时维修，小修扣 0.5 分，中修、大修扣 1 分。	10	
	5	设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害、虫害现象。发现一次不合格项，扣 0.5 分；办公区主要道路及停车场交通标志、引导牌标识准确、完好齐全。发现一次不合格项，扣 0.5 分；路灯、楼道灯完好率不低于 99%。发现一次不合格项，扣 0.5 分；空调系统的维护保养按照规定的频次进行，保养良好；各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏现象；各个设备系统运行正常。未能按要求对空调系统进行维护保养的，扣 2 分/次。	10	
	6	载人电梯 24 小时正常运行，故障发现、维修及时，电梯困人施救及时。发生一次不按规定时间到达现场并实施救援的，扣 5 分；一季度内发生两次未按规定时间到达现场并实施救援的，扣 10 分；一季度内发生三次以上未按规定时间到达现场并实施救援的，当季度考评 0 分。	5	

安保制度	7	安保 24 小时值勤，其中大门门岗 24 小时在岗，监控机房 24 小时值班在岗。一楼门厅门岗工作时间在岗，服务主动、热情、礼貌，形象佳。发生一次脱岗及服务投诉，经业主单位核实，扣 1 分；按规定线路巡逻，每 2 小时巡查 1 次，配电子巡更系统，每个巡更点之间的巡逻时间不能超过 2 分钟，配有安全监控设施的，实施 24 小时监控，偷盗及泄密 0 发生率。经业主单位检查巡更记录，发现一次不合格项，扣 1 分；发生一次外部偷盗及泄密事件，除最追物业公司当班责任人相应责任外，当季度考评扣 10 分；将监控数据删除或拷贝外带，除最追物业公司当班责任人相应责任外，当季度考评扣 20 分；智能化系统各个系统定期维护保养，设备运行正常，无故障，功能达到设计要求，信息记录完好。未能按要求对智能化系统进行维护保养的，扣 2 分/次；各类信息记录不完善的，扣 0.5 分/项。	10	
	8	对进出区内的机动车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放，无违规停车现象。发现不按要求停车或乱停车现象，扣 0.5 分/次；如管理不当出现违规停车造成堵路的（上访事件除外），扣 1 分/次；对外单位办事人员实行登记管理。发现一次不合格项，扣 0.2 分	5	
应急消防	9	各楼层消防疏散图、消防应急灯和安全指示灯完好。发现一次不合格项，扣 0.5 分；消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。发现一次不合格项，扣 1 分；对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时应及时启动应急预案并采取相应处置措施，同时报告业主单位主管部门及相关职能部门。火灾报警信号发出后 3 分钟赶到现场处理。无相应应急预案的，扣 2 分/项；未能按要求的时间到达现场处置的，扣 5 分/次；因处置不当造成不良后果的，除追究责任人相应责任外，当季度考评 0 分。	10	
保洁卫生	10	大堂、楼层公共部位每日定期清洁 2 次（早上上班前一次、中午一次）并随时保洁，卫生间、热水间等区域每日早、中、晚全面清洁各 1 次；道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 1 次，并随时进行保洁；消防楼道每周清洁 3 次；除消防安全通道外楼梯扶手每天擦洗 1 次；共用部位玻璃每周清洁 1 次；路灯、楼道灯每季度清洁 1 次。及时清除区内主要道路积水、积雪。地面、墙面、公共设施无灰尘、垃圾，卫生间通风良好，无异味、无水渍、无垃圾，厕纸不短缺。整体要求整洁、卫生，如未能做到，扣 0.5 分/次/处；每层设置垃圾桶，生活垃圾每天清运 1 次，垃圾桶每周清洗 2 次，保持卫生、干净，无异味、臭味。发现一次不合格项，扣 0.5 分。业主单位主管部门指定的领导办公室、会议室、接待室区域，每日定期清洁 1 次（早上上班前一次）并随时保洁，整体要求整洁、卫生，如未能做到，扣 0.5 分/次/处	15	

会务保障	11	掌握会议基本安排情况,协助承办部门搞好会场相关保障,维护会场内外秩序,做好会议期间各类保障工作,发生一次工作失误扣1分	10	
服务投诉	12	因服务质量问题,被投诉且被查证的,扣1分/次	10	
综合评分:			等级	
考核人签字				
考核说明		物业服务考核采取驻办公楼机关及直属单位进行共同考核,按照平均分进行等级评价,90分(含)以上为优秀、80分(含)-89分为良好,80分(不含)以下为一般。		

附件 2: 《物业服务考核综合登记表》

物业服务考核综合登记表

考核时间: 年 月 日

单位	机关	执法支队	特管中心	信息中心	环科所
得分					
总分			平均分		
等级					

考核人签字:

监督人签字: