

合肥市政府采购合同参考范本

(服务类)

第一部分 合同书

项目名称：合肥市庐阳区人民检察院物业管理服务项目第1包

项目编号：2024BFFFN00019

甲方（采购人）：合肥市庐阳区人民检察院

乙方（成交供应商）：安徽省鹏徽市场管理服务集团有限公司

签订地：合肥市庐阳区

合肥市庐阳区人民检察院（以下简称：甲方）通过合肥市政府采购中心组织的竞争性磋商方式采购活动，经磋商小组评定，安徽省鹏徽市场管理服务集团有限公司（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 成交通知书；
- 1.1.3 响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 采购文件（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：合肥市庐阳区人民检察院物业管理服务；

1.2.2 服务内容：合肥市庐阳区人民检察院位于北二环 699 号，于 2009 年元月投入使用。大楼占地面积 6981 平方米，建筑面积 8800 平方米。其中：主楼 6 层，局部 8 层。主要设备：配电房；城市供水系统；消防系统；中央空调系统；监控系统；通讯系统；电梯 2 台等。另有各类会议室 10 间；职工餐厅 1 间，餐饮操作间 1 间；检务工作区；车库等。现有干警约 80 人。；

1.2.3 服务质量：（1）总体指标：①满意度指数 98%以上；②管理服务范围内不发生重大安全责任事故，不发生重大火灾责任事故，不发生重大设备管理责任事故；（2）分类指标：①管理处设专线值班电话，24 小时受理报修及各种事情的处理；②业主接待时间：365 天每天 8：00——22：00；③各类服务人员上岗培训率达到 100%；④档案归档率达到 100%，档案完整率达到 100%；⑤维修及时率达到 100%；⑥维修质量合格率达到 100%；⑦实行维修回访制度，回访率

达到 100%; ⑧有效投诉处理率达到 100%; 投诉人签字满意率达到 95%以上; ⑨公共设备设施完好率达到 98%以上; ⑩10 房屋建筑完好率达到 98%以上; ⑪清洁管理无盲点, 管理服务范围内保持环境整洁, 办公及生活垃圾日产日清; ⑫管辖区域内道路完好率达到 98%以上, 停车场完好率达到 98%以上; 并设立值班室 24 小时值班看守; ⑬管理服务范围内秩序维护固定岗、巡逻岗实行 24 小时定时定点, 门岗秩序维护员立岗服务。_____。

1.3 价款

本合同总价为: ¥698,000 元 (大写: 人民币陆拾玖万捌仟元整元)。

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: 按季度支付, 下季度前十五天按合同规定开具发票支付上季度费用;

1.4.2 发票开具方式: 按甲方要求开具发票。

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: 合肥市庐阳区人民检察院;

1.5.3 服务方式: 物业管理服务。

1.5.4 续签条款: ☒是 ☐否

本服务期内履约良好, 合同到期后, 经合同双方同意, 且年度预算能保障的前提下, 可续签下一年合同, 续签时间累计不超过 2 年, 合同一年一签, 合同金额不变

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 10%; 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10%；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 因甲方未按合同约定支付价款、未按合同约定受领标的物、擅自解除合同导致乙方遭受的直接损失，乙方可向甲方申请赔偿，赔偿金额由双方协商一致；针对因政策变化等原因不能签订合同或解除合同时，造成乙方合法利益受损的情形，可以给予乙方合理补偿，补偿金额不得超过乙方的直接损失。

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；

本合同自双方当事人盖章时生效。

2025.1.23.

开户银行: _____

v25.1.23

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”系指采购人和成交供应商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，成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指成交供应商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”系指与成交供应商签署合同的采购人；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成交供应商；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 0 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
3.1	人员素质（17人）：所有人员保持相对稳定，若调换人员，需经采购人同意；人员按照响应文件配备到位。
3.1.1	项目经理 1 人，45 周岁及以下，项目经理是供应商本单位工作人员且具有相应资质，需长驻现场全面负责本项目的管理工作。
3.1.2	保洁人员 5 人（含垃圾外运的保洁人员），女性，年龄不超过 50 周岁，身体健康，工作负责，上岗前需提供所有上岗人员的健康证，具有较好的应急处理能力，并定期接受专业培训。
3.1.3	保安人员 8 人，男性 7 人，女性 1 人，男、女人员年龄不超过 50 周岁，男性保安人员身高不低于 170CM，要求所有在岗人员均具有 2 年以上保安从业经验，较好的应急处理能力。
3.1.4	会务人员 2 人，女性，年龄不超过 40 周岁，身高不低于 160CM，身体健康，体貌端庄，服务规范、及时、热情、文明礼貌，具有较好的应急处理能力，政治素质良好，保密意识强。
3.1.5	设备管理维修及绿化管理人员 1 人，持有与之工作相匹配的相关行业颁发的岗位证书、从事设备管理维修 3 年以上工作经验及绿化管理 1 年以上工作经验，有较强的事业心和责任心。
3.2	服务质量：物业管理工作有严格的操作规程和工作标准，完善的回访制度，各项工作须有详细的工作记录。
3.2.1	秩序维护及安全防范服务： (1) 全天候 24 小时值班执勤：

	(1.1)有专职安保人员，上岗前接受过岗前培训，具备安全护卫知识与技能，能恰当的处理和应对护卫工作。 (1.2)工作时间着统一制服。仪容仪表规范整齐，熟悉工作环境，熟悉物业管理及相关法律法规。 (1.3)工作时间精神饱满，姿态良好，举止文明，执勤时不吸烟、不喝酒、不吃零食，不袖手、叉腰或将手插入口袋，不弯腰驼背，坚决杜绝睡岗或溜岗现象。 (1.4)对讲机等安全护卫工具配备齐全，能够妥善保管，交接班制度完善，记录齐全。 (2)门岗管理： (2.1)每天大楼内、外实行巡岗制度，外来车辆及人员必须询查、登记。 (2.2)大楼北门实行双岗，检务大厅东门实行单岗，定人定岗，值守人员须具备高度工作责任心及主观能动性，严把大门入口关，发生群体访或其他突发事件，必须控制人员进入，实行保安及其他物管人员联动处置，并及时向法警及主管部门报告。 (2.3)按采购人要求做好来人来访的询问、登记、验证和引导，维护院内公共秩序，及时制止违规行为；对进、出物品及可疑人员要进行仔细检查和盘问，特殊情况及时向法警及主管部门报告。 (2.4)值班应有详细交接班记录。要做到规范礼貌用语、文明执勤、微笑服务。检务大厅岗位实行正常上下班时间分别提前和推迟 10 分钟服务，必须做到来人、物品通过安检设施进入。 (3)巡岗管理：巡更点 8 个。巡查护卫员白天 6:30-18:30，每隔 1 小时对大楼外围进行巡查；夜间 18:30-6:30，每隔 2 小时对大楼内各层及外围进行巡查，重点部位重点巡查，巡查过程中发现公共设施设备损坏或其
--	---

	他问题，及时上报管理处主管，发现可疑情况认真排查、解除隐患，紧急情况及时上报。 (4) 车辆管理：按采购人规定疏导外围车辆。按区划分类进行停放，对违规停放车辆耐心劝说、引导停放，确保交通畅通有序。大楼外围巡逻保安人员，不定时对停放车辆（包括车库）进行巡查，发现有漏油、车窗未关等现象，设法联系车主，排除安全隐患。 (5) 监控管理：监控人员 24 小时密切监视，重点部位重点监控，发现异常情况及时联系值班秩序维护员到现场察看、解决问题或排除隐患，紧急情况上报管理处领导及采购人。非工作人员未经许可不得进入监控室。 (6) 对外来人员实行登记管理，未经允许，来访人员不得进入办公区域。 (7) 报刊、信件、邮件收发。
3.2.2	保洁服务： (1) 大楼内、外 2 米以下墙面、门、窗的玻璃等公共部位，每周清洁一次，保持玻璃、墙、柱等无污渍、无积尘，确保表面光泽明亮。大楼外墙、玻璃窗 5 米以下每季度清洗一次，5 米以上按照采购人要求的时间每年清洗一次。主楼两边及二楼平台、台阶每半月清洗一次。 (2) 二楼大厅、检务大厅每天上、下午各清洁 1 次，定时保洁，实行“遇人回避”保洁维护。对大楼内厅及各电梯前厅地面和墙柱，每月进行 2 次抛光处理，每天用防尘剂推尘一次，保持石面光亮、洁净，无污渍、无浮灰、无脚印、无烟蒂等。 (3) 会议室启用前、后各清洁 1 次，区域内应做到随时保洁，桌面、地面做到无烟头、纸屑、水迹、浮灰、污渍等；顶面、墙面无灰尘和蜘蛛网，定期消毒灭杀。 (4) 公共走道每天清洁至少 2 次，做到无水迹、浮灰、污渍；扶手每天至

	少清洁 2 次，做到无浮灰；公共走道的门、窗及时保洁，做到整洁光亮。 (5) 干警办公室实行无干扰服务。办公区域重点楼层确定专人保洁。室内木地板专业保洁，废纸篓、茶叶篓每天及时清倒，保持物品摆放整齐，地面、桌面、门窗无浮灰、污渍等。 (6) 卫生间早、中、晚各清洁 1 次，清倒垃圾 2 次，保持洁具、墙面、地面无积水、污渍和垃圾；墙面及各隔间表面无水迹及灰尘；台面无水迹、皂迹、毛发等；镜面无水迹和指纹。卫生用品保证用量，摆放整齐；垃圾桶垃圾不可外露，每天使用洁厕剂，保持卫生间无异味。定期消毒灭杀。 (7) 室外场地、道路，每天保持清洁，无积尘、无纸屑、无烟头、树叶等杂物，无乱贴乱画现象。车库每天保洁不少于 1 次，保持清洁。 (8) 电梯间每天清洁不少于 1 次，每月不锈钢油擦拭轿厢厢体 2 次，保持不锈钢表面光亮洁净，无手印、划痕、无浮灰、无粘贴现象。轿厢地毯每周更换一次。 (9) 特殊场地按采购人要求服务：档案室接通知方能提供保洁服务；检务区、院史陈列室、图书室、党建活动室等做好日常保洁，有特殊情况及时提供保洁、会务等服务。 (10) 垃圾清运：每日不少于 1 次对办公、生活、餐饮垃圾进行清运，费用另行结算。
3.2.3	会务服务： (1) 会务服务要统一着装，统一发型、统一黑色软底平跟鞋，柔声细语、化淡妆，动作轻盈、微笑服务。 (2) 认真检查会议预约单，做到准确无误。提前半天做好会场布置，特殊布置要求如横幅、鲜花摆放等，布置完毕请采购人及时到场验收；提前 30

	分钟到场做好会前各项准备。 (3)准备工作完毕，会务服务员于会议室门前站立迎接参会人员，言行规范、举止大方得体，面带微笑，热情周到。 (4)参会人员到场，做好引导、及时添加热水等服务，茶水供应及时迅速，每十五分钟添水一次。 (5)会议前、后及时检查设备是否需要开启或关闭，及时对接会议主办方或技术人员，会后关窗锁门。 (6)保持会场整洁、美观，遇到特殊情况立即上报主管协调解决，确保会议正常进行无干扰。 (7)会议结束前 5 分钟于会议室门前站立欢送参会人员离开会场。 (8)及时清理会场，恢复使用前状态，清点会场用品，认真填写会务服务记录单。 (9)院图书室及党员活动室按采购人需求安排一名客服人员提供服务，在工作日指定时间开关门、值守及开水准备等。 (10)具备相应的应急救援技能，如遇突发事件，可以积极参与事件应对。
3.2.4	维护保养服务： (1)供配电系统管理： (1.1)熟悉大楼电气设备情况和有关安全措施，配电房 24 小时值班巡查，值班人员持有上岗证书。设备房保持清洁卫生，变压器等供电设备运行正常，配电柜保持表面无灰尘。 (1.2)按维修工作手册要求做好定期巡查、检查、维护工作，确保大楼各种设施、设备的正常运行。 (1.3)值班检查及维修情况必须做好记录，紧急情况立即报告。 (2)给排水设施管理：

	(2.1) 泵房：保持泵房清洁卫生，有良好的通风照明设施，地面排水通畅，生活水泵、消防水泵等每月一次一般性检查保养，每半年进行一次全面保养，出现故障及时维修。半年清洗水箱 1 次，三个月消毒 1 次。做好巡查、清洗、消毒记录。 (2.2) 化粪池、雨污管正常每半月巡查一次，每季度清淤一次，费用另行结算。清淤后及时清理现场，保证出入口通畅，池盖无破损、无污渍、污物。 (2.3) 楼面落水管、落水口等保护完好，出现开裂、破损等现象，应及时更换和维修，冬季应对受冻水管进行保温处理。 (2.4) 出现非大楼内部故障时，负责通知各单位，并及时联系相关部门排除故障。 (3) 消防系统管理： (3.1) 熟悉大楼消防设备情况，保持消防设施设备的完好，可随时启用，保持消防通道畅通。 (3.2) 配合消防维保单位每半月对大楼内的消防设施进行一次巡查；每月抽取不少于总烟感数的 10%，喷烟检查报警的准确性；每半年对报警控制柜等所有设备进行一次综合联动实验，检查各设备和系统是否处于正常状况；发现问题及时处理，记录齐全。 (3.3) 每年进行消防知识的培训和演练，做到熟练操作消防设备及器材，记录齐全。 (3.4) 建立消防设施（器材）管理台账。 (4) 绿化管理： (4.1) 定期组织浇灌、施肥和松土，清除绿地杂草、杂物，做好防冻、防涝工作。定期喷洒药物，预防病虫害。
--	--

	(4.2) 保持树木长势良好，树冠基本完整，没有死树和枯枝死叉，管理期间树木枝干无机械损伤、无钉栓及非保护性捆绑现象，无明显缺株现象。			
3.3	其他要求：根据物业管理目标及质量要求，提供优质管理服务，参照“合肥市物业管理优秀示范”及“全国优秀示范”等级标准。			
	序号	指标名称	指标要求	管理实施措施及指标
	1	房屋完好率	98%	落实责任人，实行巡查制度，及时做好记录，有异常情况及时报告采购人，确保房屋外观无破立面、清洁、统一，房屋无改变使用功能，无违章搭建及损坏公共设施。
	2	房屋零修急修及时率	100%	建立严格的维修制度，接到维修通知15分钟内赶到现场，维修及时完成，急修不过夜，做好回访档案记录。
	3	维修工程质量合格率	100%	分项检查，一步到位，杜绝二次返工。并进行回访制度，以确保维修工程合格，满足采购人需要。
	4	公共设施完好率	98%	确保设施使用功能，定期维修、养护。
	5	绿化完好率	95%	落实专人负责，定期做好绿植修剪、养护等，并有台账记录。
	6	清洁、保洁率	99%	保洁员统一着装，实行8小时工作制及动态巡逻制度，建立台账记录，确保大楼内垃圾日产日清，空气清新，保持公共休闲设施干净整洁。
	7	道路完好率及使用率	98%	落实责任人进行养护，实行巡查制度，确保道路完好、畅通。路面平坦、整洁、排水畅通，无随意占道，无改变使用功能。
	8	化粪池、雨	98%	落实责任人进行养护，实行巡查制度，做好台账记录，确保沟、渠、井完好，

		水井污水井完好率		并定期疏通、清理。保持排放通畅、无堵、无坍塌、井盖完好无损。
	9	排水管、明暗沟完好率	99%	落实责任人进行养护,实行巡查制度,做好台账记录,确保排水管畅通无阻、无塌陷、无堵、无积水、无污迹、无残破。
	10	路灯完好率	98%	暂无。
	11	停车场完好率	98%	车辆行驶停泊有序,车场无损坏、无积水、平坦整洁,无改变使用功能设施完好无损。
	12	治安案件发生率	年 0.5% 以下	秩序维护员培训后方可上岗,保证保安队伍的素质和精神状态,落实岗位责任制,实行 24 小时巡查制度。
	13	消防设施设备完好率	100%	建立消防设施(器材)管理台账,定期对消防系统进行巡查巡检、保持设施设备安全正常运行,发现问题及时处理,记录齐全;每年进行消防知识的培训和演练,做到熟练操作消防设备及器材。
	14	火灾发生率	年 0.5% 以下	实行全员义务消防员制,每年培训和演习二次,加强宣传,设专人负责巡查,发现隐患,及时处理并报告管理处,配齐消防器具。
	15	违章发生率与处理率	年 0.5% 以下	建立巡查制度,跟踪管理,及时发现及时处理,杜绝违章事件发生,并进行回访档案记录。
	16	业主有效投诉率及处理率	100%	按照规定做好各项工作,加强与采购人沟通,定期举行恳谈会,了解采购人需求,积极落足到位,发生投诉及时处理并记录,事后做好回访工作。

	17	管理人员 专业培训 合格率	100%	管理人员持证上岗达 100%，员工分别进行入职培训、在职培训、定期培训等常规培训，并予以考核，不合格者予以淘汰；对特种作业、行业性要求的员工，实行外送有关部门培训、考核，并就有关技术、技能进行定期培训并予以考核。
	18	维修服务 回访率	100%	对于进行维修的项目，实行回访制度，并做好记录，不断提升维修服务满意率。
	19	对物业公司 满意率	98%	及时收集需求信息，尽可能地满足采购人需要，加强沟通，不断提升采购人对物业管理工作的满意率。
3.4	服务期限为 2025 年 1 月 22 日至 2026 年 1 月 21 日，共计 365 天。			
3.5	本合同一式六份，甲乙双方各持三份。			

第四部分 合同相关附件

附件粘贴区域