

海宁市百合人才公寓项目物业管理服务采购合同

一、通用必备条款部分

合同编号：SJCGQT2024030

预算金额：175 万元

采购人（以下称甲方）：海宁市城投集团资产经营管理有限公司

供应商（以下称乙方）：浙江鸿城物业股份有限公司

采购方式：竞争性磋商

根据《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照 海宁市百合人才公寓项目物业管理服务 SJCGQT2024030 项目采购结果签订本合同。

第一条 合同组成

本次采购活动的相关文件为本合同的组成部分，这些文件包括但不限于：

- 1.1 本合同文本；
- 1.2 采购文件与采购响应文件；
- 1.3 中标或成交通知书；

组成本合同的所有文件必须为书面形式。

第二条 合同标的与相关属性

- 2.1 本次采购的是 海宁市百合人才公寓项目物业管理服务。
- 2.2 本合同项下产品属于（可多选）： 环保产品； 节能产品； 进口产品

第三条 合同价款

- 3.1 本合同项下总价款为人民币（大写）壹佰柒拾壹万元整，人民币（小写）1710000 元。

3.2 本合同总价款含所有税费（管理、服务人员的工资和按规定提取的福利费、公共设施和设备日常维修及保养费、绿化养护及管理费、清洁卫生和生活垃圾清运费、秩序维护服务费、电梯和增压水泵等高能耗设施设备运行所需能耗费用、办公费、招标代理费、物业管理单位固定资产折旧费、利润、税费等本项目可能发生的一切费用。双方约定：公共部位的公用设施维修项目单项单笔维修费用在 3000 元（含）以下的及室内的维修项目单项单笔维修费用在 300 元（含）以下的，由乙方进行全权处理维修及相应的费用，并将维修事项及金额报备给甲方；全年累计维修总金额不超 60000 元（全年累计维修金额如有结余，需从 4 季度物业费中扣除），超出以上约定金额的维修项目的维修费用由甲方全额承担，甲方可视情况委托乙方全权处理维修事宜，维修工作纳入年终考核范围内）。若归属于公共部位的公用设施维修项目单项费用乙方询价超过 3000 元的报至甲方；甲方再次进行询价后维修价格低于 3000 元的，则按 3000 元以内标准由乙方承担维修；若归属于室内的维修项目单项费用乙方询价超过 300 元的报至甲方；甲方再次进行询价后维修价格低于 300 元的，则按 300 元以内标准由乙方承担维修。

3.3 付款手续和付款时间

3.3.1 甲方与乙方签订合同后，按合同总金额分季度平均支付，每季度末结算一次，甲方在扣除该季度考核扣款和其他各类费用后向乙方出具结算清单，甲方收到乙方开具的合法销售发票和加盖乙方公章确认的结算清单后，十个工作日内付款。

3.3.2 甲方在日常检查考核中发现乙方服务质量问题时，可根据考核办法规定作扣款处理，甲方在支付乙方每季度合同金额时作相应扣除。

第四条 履约保证金

本项目不设置履约保证金

第五条 合同的变更

5.1 合同履行中，甲方需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

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

除以上二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自终止合同或对合同实质性条款进行变更。确有特殊情况的，应报主管部门备案。

第六条 合同的转让与分包

乙方不得部分或全部转让其应履行的合同义务，同时也不允许分包。

第七条 争议的解决

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，则向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第八条 合同备案及其他

本合同一式五份，甲乙双方各执两份、招标代理机构一份。

二、特殊专用条款部分

第一条 服务时限：

1.1 招标范围：海宁市百合人才公寓项目物业管理服务责任区域，占地面积约50163平方米（具体以现场踏勘为准）。

1.2 服务期限：1年（2024.11.6-2025.11.5），服务期期限内采购人评价好、服务满意度高，经采购人同意后可续签1年。

第二条 项目内容：

（1）物业管理区域公共部位内房屋、设施、设备的管理及维修养护；

（2）物业管理区域内协助公安部门维护公共秩序、进行治安防范工作，对违章违法行为进行制止并及时报告；

（3）物业管理区域内环境卫生的管理、服务以及垃圾分类管理工作，以及依据《浙江省生活垃圾管理条例》，承担条例所规定的垃圾分类投放管理责任及相关费用；

（4）物业管理区域内绿化养护和管理；

（5）各种车辆（包括机动车和非机动车）的管理；

（6）物业档案资料管理；

(7) 协助人才公寓公司做好查验房工作及人员入住、智能电表开卡工作、住户扣款及开票服务等各项信息统计工作；

(8) 党群站活动前期准备工作；

(9) 对物业管理区域内的装修活动进行监督管理；

(10) 提供业主需要的其他特约服务和代办服务。

第三条 服务内容及要求：

2.1 服务内容

(1) 物业管理区域公共部位内房屋、设施、设备的管理及维修养护；

(2) 物业管理区域内协助公安部门维护公共秩序、进行治安防范工作，对违章违法行为进行制止并及时报告；

(3) 物业管理区域内环境卫生的管理、服务以及垃圾分类管理工作，以及依据《浙江省生活垃圾管理条例》，承担条例所规定的垃圾分类投放管理责任及相关费用；

(4) 物业管理区域内绿化养护和管理；

(5) 各种车辆（包括机动车和非机动车）的管理；

(6) 物业档案资料管理；

(7) 协助人才公寓公司做好查验房工作及人员入住、智能电表开卡工作、住户扣款及开票服务等各项信息统计工作；

(8) 党群站活动前期准备工作；

(9) 对物业管理区域内的装修活动进行监督管理；

(10) 提供业主需要的其他特约服务和代办服务。

2.2 服务要求

各投标单位可根据下列要求进行补充和完善（但不得低于下列要求），并制订完整的管理方案：包括但不限于以下管理要求，确保项目正常运行。

(1)、综合管理服务标准

| 基本服务要求 | |
|--|--|
| 1. 服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确；按照明码标价规定公示服务内容、服务标准、收费标准等内容； | |
| 2. 承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全； | |
| 3. 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理等制度健全； | |
| 4. 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索； | |
| 5. 物业服务经理（项目经理）、专业管理人员具备相应的岗位资格证书。 | |
| 内容 | 服务要求 |
| 物业服务中心设置 | 本项目内设置物业服务中心，办公设施设备较先进完备，应用计算机等现代化管理手段进行科学管理，办公场所整洁有序。 |
| 服务人员要求 | (1) 物业服务中心经理有相应的上岗证。 (2) 物业服务人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范，行为规范，服务主动、热情。 |
| 服务时间 | 周一至周日在物业服务中心进行业务接待，并提供服务，每天接待时间不少于 8 小时，并提供 24 小时热线电话服务。 |

| | |
|---------|---|
| 日常管理与服务 | <p>(1) 服务规范应符合海宁物业管理行业规范要求。</p> <p>(2) 公开报修电话，24 小时受理业主或使用人报修。急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。</p> <p>(3) 对业主或使用人的求助、咨询等及时处理在 24 小时内答复，；做到有受理、有记录、有处理、有回访。</p> <p>(4) 告知业主或使用人装修须知，制定项目房屋装修申请、备案、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，每日巡查现场不少于 1 次，装修过程的施工管理、垃圾堆放、噪音等有专人管理，对违规装修、违章搭建及时劝阻并取证，对于造成事实后果的应及时向相关部门报告。</p> <p>(5) 建立财务制度，对物业服务费和共用部位、共用设施设备经营收入的收支进行财务管理，做到运作规范、账目清晰。</p> <p>(6) 按有关规定和合同约定规范使用物业维修资金。</p> <p>(7) 建立档案管理制度，建立齐全的物业管理档案[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（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等]。</p> <p>(8) 制定物业服务工作计划，并组织实施，每半年向委托方事先、事后各报告 1 次计划准备和实施情况。</p> <p>(9) 采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主或使用人进行沟通。每年沟通不低于小区住户的 85%，业主对服务总体满意率不低于 85%，对调查结果进行分析并采取改进措施并向业主反馈。</p> <p>(10) 制定物业服务中心内部管理制度和考核制度。</p> <p>(11) 广泛运用计算机进行管理（含业主档案、房屋档案、设备档案、收费管理、日常管理）。</p> <p>(12) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。</p> <p>(13) 综合服务的其它服务项目达到约定的服务标准。</p> <p>(14) 对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。</p> <p>(15) 物业内标志明显。</p> <p>(16) 能根据业主需求提供特约服务和不少于 5 种以上的便民（无偿）服务。</p> <p>(17) 节假日有专题布置，每年组织不少于 2 次社区活动。</p> |
|---------|---|

(2)、公共区域清洁卫生服务标准

| 基本服务要求 | |
|---|--|
| 1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、规章制度；做好服务记录； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 严禁使用不合格的清洁剂； 5. 定期做好消杀工作。 | |
| 内容 | 服务要求 |
| 地面 | 一层共用大厅每日拖洗 1 次。 |
| 楼道 | 电梯厅、非电梯住宅楼道每日清扫、拖洗 1 次，有电梯住宅楼道每周清扫、拖洗 2 次。 |
| 楼梯扶手 | 楼梯扶手每日擦洗 1 次。 |

| | |
|------------|--|
| 栏杆 | 非电梯公寓每天擦抹一次，电梯公寓每周擦抹一次。 |
| 天花板、公共灯具 | 每月除尘一次。 |
| 进户门 | 每周擦抹一次。 |
| 楼道玻璃 | 每月清洁一次。 |
| 天台、屋面 | 每月清洁一次（不上人屋面季度至少清扫1次）。 |
| 地下车库 | 每日清扫一次，每周拖洗一次。 |
| 电梯轿厢 | 电梯轿厢清扫每日1次，每周对电梯轿厢内全面擦拭清洗1次；电梯内应急电话、按钮等每半月消毒1次；达到玻璃镜面基本光亮、无明显手印、污迹，轿箱四壁基本干净，用手触摸无明显污迹；灯具、天花板无积灰。 |
| 生活垃圾收集 | 垃圾分类收集，每日收集、清理二次垃圾桶，垃圾桶配有垃圾袋、收集点周围地面无散落垃圾。 |
| 道路地面、绿地、明沟 | 道路、绿化带、停车场地等公共部位的清洁每日2次，保洁时间不少于4小时，循环保洁时间不超过1小时，目视干净、整洁、无死角；路面明沟每周清扫一次。 |
| 垃圾箱（房） | 垃圾箱（房）每天清理1次，无明显异味。 |
| 果皮箱、垃圾桶 | 每日清理2次，箱（桶）无满溢。 |
| 消毒灭害 | 每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8、9月每月喷洒一次），灭鼠消杀每季度至少1次。 |
| 休闲、健身设施 | 每日清洁1次。 |
| 路灯 | 每月清理1次。 |
| 标识、宣传牌 | 每周清洁1次 |

（3）、公共区域秩序维护服务标准

| 基础服务要求 | |
|--|--|
| 1. 配有专职的秩序维护员； 2. 各类管理制度完善； 3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装； 4. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，在遇到突发事件时，采取有效措施，启动相应预案，防止事态扩大； 5. 对车辆进行有效管理和疏导，车辆停放有序。 | |
| 内容 | 服务要求 |
| 人员要求 | （1）秩序维护人员整个队伍需初中以上文化程度，定期接受专业培训。 （2）能处理和应对物业内公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，了解各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 （3）上岗时佩带统一标志，按需求穿戴统一制服，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。 （4）配备对讲机和其他必备的安全护卫器械。 |
| 门岗 | （1）主要出入口24小时站岗执勤，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。 （2）对进出小区的装修等劳务人员实行临时出入证管理。 （3）对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。 |

| | |
|------------------|--|
| 巡逻岗 | <p>(1) 合理设置巡逻路线，重点部位、重点区域每小时巡逻 1 次、其他部位每 2 小时巡逻 1 次，特殊情况加强巡逻，并做好巡更记录。</p> <p>(2) 接到火警、警情后及时到达现场，并报告业主委员会或相关单位，协助采取有关措施。</p> <p>(3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，及时赶到现场，采取相应措施。</p> |
| 技防设施和救助 (监控岗) | <p>(1) 小区设有的监控中心，具备录像、监控，24 小时开通。</p> <p>(2) 报警中心接到报警信号后，秩序维护人员及时赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助的要求，解答用户的询问。</p> <p>(3) 小区应有火警、水警、警情应急预案，并在报警中心控制室内悬挂；每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演练不少于 1 次。</p> |
| 车辆管理 | <p>(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，划定车辆行驶路线引导车辆有序停放。</p> <p>(2) 有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜；及时处理车辆停放不规范的现象。</p> |
| 消监控室 | 24 小时专人值守，消控室人员持有效证件上岗，工作记录完，必须安装消防远程监控设备。 |
| 业主识别度 | 对居住满 1 年的业主（使用人），识别率达到 85%以上。 |

(4)、公共区域绿化日常养护服务标准

| 基本要求 | | |
|--|-------|-------------------------|
| <p>1. 有专业人员进行绿化养护管理；</p> <p>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；</p> <p>3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形；</p> <p>4. 做好病虫害防治工作；</p> <p>5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示；</p> <p>6. 打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味；</p> <p>7. 小区绿化成活率 90%以上，长势茂盛；缺株适时进行补种；</p> <p>8. 绿化带中无堆物、搭棚、践踏、侵占等现象；设施完好，无人为损坏，对违法行为能及时发发现和处埋。</p> | | |
| 内容 | 要素 | 养护要求（植物） |
| 草坪 | 修剪 | 草坪常年保持平整，边缘清晰。 |
| | 清杂草 | 每年清除杂草，无明显杂草。 |
| | 灌、排水 | 常年保证有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。 |
| | 施肥 | 按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年二遍以上。 |
| | 病虫害防治 | 及时做好病虫害防治。 |
| | 其它 | 草地生长正常。 |

| | | |
|----|---------|--|
| 树木 | 修剪 | 乔、灌木修剪每年三次以上，做到枝叶紧密、圆整；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于三次，及时清理枯枝。 |
| | 中耕除草、松土 | 适时中耕除草，及时清理杂草，疏松土壤。 |
| | 施肥 | 按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥不少于二遍。 |
| | 病虫害防治 | 防治结合、及时灭治。 |
| | 扶正加固 | 树木基本无倾斜。 |
| | 其它 | 乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长良好。 |

(5)、共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务标准

| 基本服务内容 | |
|---|---|
| 1. 建立物业共用部位、共用设施设备的维保计划及巡查维修记录； 2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；对小区内安全隐患部位落实防范措施、设置警示标识； 3. 共用设施设备，应达到规定的保养标准； 4. 共用设施设备落实专人管理；各类设施设备有明显标识； 5. 专业维保人员持证上岗； 6. 每月巡检公共部位、公用设施，并制定大中修计划；楼道、单元门窗、路灯等重点部位每日巡检1次，发现问题及时处理。 | |
| 内容 | 运行、保养、维修服务要求 |
| 门窗 | 日常巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好。 |
| 楼内墙面、顶面、地面 | 墙面、顶面和地面发现损坏，属小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制计划和物业维修资金使用计划，向业主大会或业委会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织实施。 |
| 配电管理及照明 | 建立供配电管理维护制度；配电设施按规定进行安检；避雷安全每年检测1次；照明系统的完好率达到98%以上。 |
| 雨、污水管道 | 项目内主要公共雨、污水管道每年疏通两次，主要雨、污水井每月检查一次，并视检查情况及时清掏。 |
| 道路、场地等 | 巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏，属小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制计划和物业维修资金使用计划，向业主大会或业委会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织实施。 |
| 安全标志等 | 对危险隐患部位设置安全防范警示标志，每半月检查一次，保证标志清晰完整。 |
| 供水系统 | 1、对供水设备每天检查1次，每季对水泵润滑点加油，根据需要对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养1次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁。 2、每年定期二次清洗水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准。 3、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。 |
| 排水系统 | 1、每月1次检查污水泵、提升泵、排水泵。 2、每年二次对污水处理系统全面维护保养。 3、控制柜电气性能完好，运作正常。 |

| | |
|------|--|
| | <p>4、污水处理系统正常运行，过滤格栅基本无堵塞，污水排放符合环保要求。</p> <p>5、每周清扫1次排水明沟，保证排水通畅、无积水；每年疏通地下管井2次，发现堵塞及时处理。</p> |
| 升降系统 | <p>1、电梯24小时正常运行（如遇维保、年检、故障除外），轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。</p> <p>2、委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测按规范运行，物业服务企业应对电梯保养进行监督。</p> <p>3、电梯发生一般故障的，专业维修人员一小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业服务人员接到信息后须及时到现场应急处理，并通知维保单位专业技术人员在半小时内到现场进行救助。</p> <p>4、建立电梯管理维护制度；公示安全使用许可；电梯机房要求防尘处理；每日巡查记录电梯使用运行状况，建档备案；安全设施检查保养每月不少于2次；每年全面综合调整与测试1次；每2年进行1次负荷校调试。维保停梯提前一天通知。</p> |
| 消防系统 | <p>消防泵、喷淋泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，运行正常。</p> <p>消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。</p> <p>每天检查消防联动控制器火警功能、报警功能是否正常。</p> <p>每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，火灾探测器及时清洗或更换。</p> <p>每半年检查一次消防水带、阀杆处。</p> <p>每月检查一次灭火器，及时更新或充压。</p> <p>消防系统每日抽检1次。</p> |
| 弱电系统 | <p>楼宇对讲系统（可视）：进行日常检查与保养，24小时运行正常（如遇维保、故障除外）。</p> <p>2、周界报警：24小时设防（如遇维保、故障除外），不定期进行调试与保养。</p> <p>3、监视系统：监控设备24小时正常运行（如遇维保、故障除外），录像功能正常。</p> <p>4、电子巡更（如有）：根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，运行正常。</p> <p>5、弱电系统每月进行1次保养检修，发现问题及时处理，完好率达到98%以上</p> |
| 设备房 | <p>设备房地坪、设备基座等进行防尘处理；泵体、机架、管道等每年进行1次保养；通风、温度、湿度达到运行条件。</p> |

(6)、物业管理总人数不得低于23人。具体分工见下表。

| 职位 | 人数 | 备注 |
|-------|----|----------------------------|
| 项目负责人 | 1 | 有具有物业经理上岗证或全国物业经理上岗证，持证上岗。 |
| 客服 | 3 | |
| 保安班长 | 2 | 年龄要求60周岁以内 |
| 保安人员 | 4 | 年龄要求60周岁以内 |
| 高配工 | 2 | 具备低压或高压电工证，年龄要求55周岁以下 |

| | | |
|--------|----|-------------------------|
| 保洁人员 | 7 | 年龄要求 65 周岁以内 |
| 垃圾清运工 | 1 | 年龄要求 65 周岁以内 |
| 工程维修主管 | 1 | 具备低压或高压电工证，年龄要求 55 周岁以下 |
| 消控员 | 2 | 具有构（建）筑物消控证 |
| 合计 | 23 | |

第四条 人员及车辆要求

- (1) 乙方必须按照规定为相关工作人员缴纳社会保险。
- (2) 乙方承担所有人员的安全责任及费用，在工作期间发生的一切意外事故，均由乙方负全责。
- (3) 所有人员工资不得低于海宁市最低工资标准，在本项目服务范围内，如需现有人员增加工作量的及最低工资如遇政策调整的，甲方不再额外支付任何费用。续签合同期间可根据海宁市最低工资最新标准协商调整。

第五条 双方职责：

7.1 甲方职责

- (1) 负责向乙方提供主要工作范围，并进行现场踏勘；
- (2) 甲方有权对乙方的工作进行监督指导，检查乙方作业人员的配置及到位情况，作业人员及管理员奖励费开支情况；
- (3) 按照《竞争性磋商文件》对乙方作业质量进行定期与不定期检查考核；
- (4) 因日常作业需要，协助乙方协调各有关单位。

7.2 乙方职责

- (1) 接受甲方和上级主管部门的检查考核，建立日常作业管理档案，每日作业检查情况有书面记录，每月有计划和总结；
- (2) 按季度向甲方报告具体管理服务执行情况；
- (3) 遇省、市等举行大型活动或其他创建突击活动时，乙方必须服从甲方的统一调配；
- (4) 严格遵守国家法律、法规及有关规定，遵守甲方制订的安全生产、优质服务等相关规章制度。

第六条 违约责任

- 6.1 甲方未按合同约定向乙方支付款项的，每逾期 1 天甲方向乙方支付欠款总额的 5%滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。
- 6.2 因乙方原因，造成甲方名誉、形象严重损害的，或者服务质量与合同要求严重不符时，甲方有权单方终止合同，不承担违约责任及经济责任，并有权向乙方索赔。
- 6.3 对上报甲方批准的计划措施，乙方必须遵照执行，不得擅自更改，不得降低服务质量；如果更改，须另外上报甲方批准。否则，甲方可视乙方违约，扣除乙方履约保证金。

第七条 不可抗力

- 7.1 在执行合同期限内，任何一方因不可抗力事件造成不能履行合同时，应立即通知对方，并

寄送有关权威机构出具的证明，则合同履行期可相应延长，延长期与不可抗力影响期相同。出现上述情况不受合同有关逾期责任制约。

7.2 不可抗力影响时间持续 30 日以上时，甲乙双方应及时解除合同。

7.3 本条所述“不可抗力”是指不可预见、不能克服及不能避免的事件，包括战争、严重火灾、洪水、地震等。

第八条 物业服务考核

每季度由甲方及实业产业组成检查小组对乙方的物业管理工作进行考核，具体考核办法详见合同附件：《物业管理服务工作考核实施办法》。

第九条 反虚假宣传

甲、乙双方均清楚并愿意严格遵守中华人民共和国《民法典》、《著作权法》、《商标法》、《专利法》、《反不正当竞争法》、《广告法》等相关法律的规定，双方均有权就本合同所约定事项以约定方式在约定范围内进行真实、合理的使用或宣传，但不得涉及合同所约定的保密内容。为避免商标侵权及不当宣传等风险的发生，双方均同意，在使用对方的商标、品牌、企业名称等进行宣传前，均须获得对方事先的书面认可，否则，不得进行此类使用或宣传。双方在此承诺，会积极响应对方提出的就合作事项的合理使用或宣传申请。双方均承认，未经对方事先书面同意而利用其商标、品牌及企业名称等进行商业宣传；虚构合作事项；夸大合作范围、内容、效果、规模、程度等，均属对本合同的违反，并可能因虚假宣传构成不正当竞争，守约方或被侵权人将保留追究相应法律责任的权利。

第十条 送达条款

任何与本合同有关的通知均应当以书面形式快递方式或以手机短信方式或以电子邮件形式送达。若任何一方的地址或者联系人、联系电话、电子邮箱发生变化，应自发生变化之日起及时通知对方，否则任何一方以本合同列明的地址和通讯方式送达的与本合同有关的文件，均视为已经送达。手机短信和电子邮件以发出之日视为收悉日，快递以送达签收之日视为收悉日。

甲、乙双方按以下列地址交付本合同约定各种文书、票据或发送通知、反馈情况：

甲方：（海宁市城投集团资产管理有限公司）

业务联系人：（史超）

联系电话：（0573-89238025）

电子邮箱：（/）

联系地址：（浙江省海宁市硖石街道为民路 35 号 1108 室）

邮政编码：（314400）

乙方：（浙江鸿城物业股份有限公司）

业务联系人：（陈超）

联系电话：（13506738165）

电子邮箱：（business@hochain.cn）

联系地址：（海宁市海昌南路 339-341 号金融中心 F 座 9-10F）

邮政编码：（314400）

一方若指定其他地址或地址变更，须及时以书面形式或电子邮件形式通知另一方，怠于通知的

一方应当承担对其不利的法律后果。

第十一条 合同组成、补充与终止

12.1 组成本合同的文件包括本合同、合同附件。

12.2 双方可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。

12.3 本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

12.4 本合同壹式伍份，甲、乙双方各执贰份、浙江信益工程管理有限公司执壹份，具有同等法律效力。

12.5 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。

12.6 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报物业管理行政主管部门进行调解，协商或调解不成的，双方同意由嘉兴仲裁委员会仲裁，未达成书面仲裁协议的，可以向海宁市人民法院起诉。

12.7 合同终止后，乙方可参加甲方的物业管理招标并在同等条件下给予优先。

12.8 乙方出具或需确认的所有书面材料、合同、协议必须盖有乙方公司公章（或合同专用章），乙方公司任何员工个人未经公司书面授权签字确认均属无效，甲乙双方对此确认。

12.9 本合同自签字之日起生效。

本合同包含如下附件：

附件一：物业管理服务工作考核实施办法

附件二：安全生产责任书

甲方（盖章）：海宁市城投集团资产经营管理有限公司

地址：浙江省海宁市硖石街道为民路35号1108室

法定代表人：_____

联系人：史超

联系电话：0573-89238025

日期：二〇二四年七月六日

乙方（盖章）：浙江鸿城物业股份有限公司

地址：浙江省嘉兴市海宁市海洲街道海昌南路339-341号1001室-01

法定代表人（授权代表）：_____

联系人：陈超

联系电话：13506738165

开户银行：建行海宁皮革城支行

账号：33050163616000000399

日期：二〇二四年十一月六日

附件一：物业管理服务工作考核实施办法

物业管理服务工作考核实施办法

第一章 总 则

第一条 为有效促进物业管理服务工作，更好的落实管理措施，使人才公寓物业管理工作标准化、制度化、规范化，创建优美、整洁、安全、方便、舒适、文明的居住环境，特制订本办法。

第二条 为加强对物业考核工作的组织领导，特成立物业管理服务考核领导小组，组长由城投资产公司分管人才公寓工作领导担任，成员为人才公寓服务中心主要负责人、实业产业分管本项目的负责人（每季度城投资产及实业产业考核评分各占 50%，最终每季度考核得分=城投资产考核总分+实业产业考核总分。）。

第二章 考核内容

第三条 根据人才公寓物业管理合同内容，结合日常动态管理工作，对物业管理公司工作情况进行考核。

第四条 考核内容分为项目管理人员、安全保卫、卫生保洁、维修、绿化养护和设备管理五个方面，具体考评内容见附表一：《人才公寓物业服务考核表》。由领导小组考核打分。

第五条 考核物业管理服务满意度，具体考评内容及细则见附表二：《人才公寓物业管理满意情况调查表》

第三章 考核办法

第六条 考核工作采取直观量化，实行季度考核和年终考核评定。

第七条 季度考核操作办法：季度终了 20 日内由考核领导小组组织人员对物业管理服务工作进行考核，只考核附表一：人才公寓物业服务考核表。对发现的问题进行整改通报。如物业公司在限期内未能整改到位或同一问题连续两次被限期整改，报考核小组批准后，可对物业管理公司扣减物业管理费，扣减金额为当季物业管理佣金。最后一季度考核作为年度考核，年终考核附表一：人才公寓物业服务考核表和附表二：人才公寓物业管理满意情况调查表。附表一考核权重为 80%，附表二考核权重为 20%。具体操作办法见下表：

| 考核结果 | 奖惩兑现 |
|------------|------------------|
| 90 分及以上 | 当季物业管理佣金全额支付。 |
| 85 份--89 分 | 扣减当季物业管理佣金 0.5%。 |

| | |
|---------|-----------------|
| 80分—84分 | 扣减当季物业管理佣金 2%。 |
| 75分—79分 | 扣减当季物业管理佣金 5%。 |
| 70分—74分 | 扣减当季物业管理佣金 10%。 |
| 60分—69分 | 扣减当季物业管理佣金 30%。 |

第四章 附 则

第八条 本办法自与物业管理服务公司签订的《物业管理委托管理合同》生效之日起实施。

第九条 本办法由考核领导小组负责解释。

附表一 人才公寓物业服务考核表

附表二 人才公寓物业管理满意情况调查表

附表一

人才公寓物业服务考核表

考核周期:

考核时间:

| 考核内容 | 标准要求 | 评估方法 | 分数评定 | | 得分 |
|------|--|------|------|------|----|
| | | | 分值 | 扣分内容 | |
| 综合管理 | 1、人员数量符合合同约定，无缺员现象； | 现场查看 | 2 | | |
| | 2、按时出勤，有出勤记录，请休假有相应的流程，人员信息按规定进行上墙公示，有人员变动及时进行变更； | | 2 | | |
| | 3、统一穿工作服、佩戴工作证； | | 1 | | |
| | 4、标识标牌齐全，无疏漏，如有损坏能及时进行补充。 | | 1 | | |
| | 5、服务中心规章制度齐全并按要求进行上墙公示，各类台账记录齐全，并做好相应的档案管理； | | 1 | | |
| | 6、用语文明、行为规范，遵守工作纪律； | | 1 | | |
| | 7、做好客户的接待、咨询及投诉工作，有相应的台账记录； | | 2 | | |
| | 8、办理好入住及退房人员的验房工作等手续； | | 2 | | |
| | 9、物业工作不到位产生的投诉及信访。（信访1次扣2分，每季度信访累计超3次扣8分） | | 8 | | |
| 安全保卫 | 1、人员数量符合合同约定，无缺员现象； | 现场查看 | 2 | | |
| | 2、按时出勤，有出勤记录，请休假有相应的流程； | | 2 | | |
| | 3、服装统一、各类配饰齐全符合规范； | | 2 | | |
| | 4、人员信息按规定进行上墙公示，有人员变动及时进行变更； | | 2 | | |
| | 5、按要求进行站岗、姿态符合要求； | | 2 | | |
| | 6、执勤时用语文明、行为规范，遵守工作纪律； | | 2 | | |
| | 7、做好门岗守卫工作，对来访人员及车辆进行询问、登记，积极回答对方的询问，给出必要的指引；能熟练操作道闸等设备； | | 5 | | |
| | 8、按固定路线进行巡逻，及时处理巡逻过冲中发现的问题； | | 5 | | |
| | 9、消控室24小时有人在岗，人员须持相关证件，证件上墙公示，如有变动及时更新；能熟练操作消控室相关设备，发现问 | | 5 | | |

| | | | | |
|---------------------|--|----------|---|--|
| | 题及时处理; | | | |
| | 10、做好消防检查、保持消防通道的畅通,点检卡记录完整、真实,发现问题及时处理并有相关记录; | | 2 | |
| | 11、做好停车秩序管理,机动车、非机动车按规定停放整、有序,杜绝电瓶车私拉电线充电现象,一经发现立即处理; | | 2 | |
| | 12、做好交接班工作,有相应的交接班记录; | | 1 | |
| | 13、各类记录台账齐全,记录清晰、完整; | | 2 | |
| | 14、做好值班室内及周边区域的环境卫生,确保办公区内干净、整洁、有序; | | 1 | |
| 保洁 卫生 | 1、人员数量符合合同约定,无缺员现象; | 现场 查看 | 2 | |
| | 2、按时出勤,有出勤记录,请休假有相应的流程; | | 2 | |
| | 3、服装统一、佩戴工作证; | | 2 | |
| | 4、公共走廊、消防前室、电梯间、楼梯无尘土、无杂物; | | 2 | |
| | 5、大理石、花岗石地面、柱身要洁亮,柱子、玻璃、镜面要光亮、无手印; | | 2 | |
| | 6、电梯轿箱无尘土、洁净、无异味; | | 2 | |
| | 7、地面及地下车位、车道无杂物、无积水,地沟无杂物、管道通畅; | | 2 | |
| | 8、垃圾桶无满溢、桶内外壁定期清洗,周边无明显残留垃圾; | | 2 | |
| | 9、垃圾箱房四周无异味、无杂物; | | 2 | |
| | 10、配合社区定期做好 | | 2 | |
| | 11、保洁台账齐全、记录清晰、完整。 | | 2 | |
| 维修 及设 备管 理 | 1、人员数量符合合同约定,无缺员现象; | 现场 查看 | 2 | |
| | 2、按时出勤,有出勤记录,请休假有相应的流程; | | 2 | |
| | 3、服装统一、佩戴工作证; | | 2 | |
| | 4、持证上岗,证件信息上墙公示,如有变动及时更新; | | 2 | |
| | 5、定期进行设施、设备巡查,发现问题及时进行处理,确保设施、设备能正常运转; | | 3 | |
| | 6、定期对设施、设备进行保养,有保养记录;交由第三方保养的,有监督机制及相关记录; | | 2 | |
| | 7、及时维修,急修30分钟内到场,24小时内修复,如无法修复需给出预计修复时间;上门维修的,服务满意度不低于90%; | | 3 | |

| | | | | |
|-------------|---|-----|--|--|
| | 8、维修耗材的申购有相应的流程，符合合同约定，大额维修应及时告知甲方并征得同意； | 1 | | |
| 绿化 维护 | 1、定期对公寓内外花草树木绿地进行除虫、除草、浇水、施肥、松土； | 2 | | |
| | 2、定期做好树木、绿植修剪等工作； | 2 | | |
| | 3、保持绿地草坪的整洁卫生，清理各种杂物，严禁人员践踏草坪、摘花、折树、损坏栏杆。 | 2 | | |
| 综合评定得分 | | 100 | | |
| 考核领导小组人员签字： | | | | |

附表二

人才公寓物业管理满意情况调查表

填表单位：

| 序号 | 内 容 | 满 意 程 度 (很满意 10 分、满意 8 分、基本满意 6 分、不满意 3 分) |
|---------|---------------|--|
| 1 | 工作人员的仪表, 文明举止 | 很满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 () |
| 2 | 接待人员服务态度 | 很满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 () |
| 3 | 工作人员在岗情况 | 很满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 () |
| 4 | 大楼的消防安全状况 | 很满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 () |
| 5 | 院内及大楼的财产安全状况 | 很满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 () |
| 6 | 院内及大楼内的卫生保洁状况 | 很满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 () |
| 7 | 维修人员的服务态度 | 很满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 () |
| 8 | 设施的维护、维修情况 | 很满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 () |
| 9 | 应急事件处理情况 | 很满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 () |
| 10 | 物业综合服务情况 | 很满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 () |
| 其它意见和建议 | | |

年 月 日

注：该表由人才公寓内部住户、服务中心填写。

附件二：安全生产责任书

安全生产责任书

为加强安全管理，确保消防、治安等安全各项安全工作到位，落实安全生产责任制。特签订安全生产责任书。责任单位及主体为浙江鸿城物业股份有限公司。

一、安全主体责任：

- 1、所管辖公寓内发生的所有安全生产责任事故。
- 2、浙江鸿城物业股份有限公司作为海宁市云和景苑人才公寓项目管理安全生产责任人。
- 3、积极配合消防、公安、安监等职能部门工作，为所有安全生产检查及落实的主体。

二、具体责任：

- 1、作为公寓主要消防安全责任人，全面负责室内及公共场所的消防安全工作。
- 2、在管理中不得出现随意侵占消防通道，不得改动原有消防设施；不得使用、储存易燃易爆化学物品，禁止使用煤油炉、酒精炉等明火设备；
- 3、严禁随意动用明火；确因需要，必须填写“动用明火审批表”，经业主单位批准，在指定地点、时间、落实防范措施后，方准动火；
- 4、确保公共场所的消防器材、设施、不得损坏；须按规定配置灭火器，消防安全标识明确；
- 5、加强安全防范意识，自觉遵守有关安全防范的规章制度，做好防火、防盗工作。
- 6、本项目所有消防系统已经过相关部门验收，在装修和使用时，不得随意拆除或改动。如若拆除或改动而导致整个消防系统产生故障所引发的一切损失均由安全生产责任人承担。
- 7、主导消防维护工作，尽到义务消防员的职责。
- 8、公寓发生安全生产事故，无论量级，安全生产责任人应当第一时间汇报处理，安全生产责任人为安全事故处理的主体。
- 9、根据安全生产责任主体的职责，应承担相应的法律责任，承担因安全事故造成的经济损失。

三、其他

以上安全生产责任中未尽内容，安全生产责任人仍需承担，超出安全生产责任范围的内容，责任人不予承担。

安全生产责任期限与浙江鸿城物业股份有限公司提供的物业服务期限一致。

责任人（盖章）：

2024年



11月6日

廉政合同

甲方：海宁市城投集团资产经营管理有限公司

乙方：浙江鸿城物业股份有限公司

为促进甲乙双方在业务活动中优质、高效、有序地合作，促使甲乙双方工作人员廉洁从业，经甲、乙双方同意签订本廉政合同，并作为甲、乙双方共同遵守的行为准则。

第一条 甲、乙双方的权利和义务

(一) 严格遵守党的方针、政策和国家相关法律、法规的规定。

(二) 严格执行 海宁市百合人才公寓项目物业管理服务（合同编号：SJCGQT2024030） 的合同文件，自觉按合同办事。

(三) 双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（除法律认定的商业秘密和合同文件另有规定之外），不得损害国家和集体利益，违反工程建设管理规章制度。

(四) 建立健全的廉政制度，开展廉政教育，设立廉政告示牌，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。

(五) 发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒该方纠正的权利和义务。

(六) 发现对方在业务活动中有不廉洁行为时，应及时采取措施予以制止，有严重违反本合同义务条款的行为，应向上级有关部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

第二条 甲方廉政管理的义务

(一) 甲方有责任向乙方介绍本单位有关廉政管理的各项制度和规定；

(二) 甲方有责任对本单位工作人员进行廉政教育。

(三) 甲方工作人员应严格执行本单位制定的廉政管理和廉洁自律等有关规定，如违反规定，除给予当事人批评教育外，视情节轻重，后果大小，给予相应的经济处罚或纪律处分。

(四) 甲方工作人员及其配偶、子女等亲属和其他特定关系人**不准**接受乙方安排的宴请、旅游、健身、娱乐等活动；**不准**接受乙方赠送的礼品、礼金、消费卡等；**不准**接受乙方提供的通讯工具、交通工具或私房建设、住房装修人工、材料和相关服务；**不准**利用职权向乙方介绍或为配偶、子女、亲属和其他特定关系人参与同甲方项目工程有关的设备、材料、工程分包、劳务等经济活动；**不准**以任何名义向乙方借款；**不准**在乙方报销任何应由甲方或甲方工作人员个人支付的费用；**不准**将配偶、子女等亲属和其他特定关系人安排到乙方兼职；**不准**和乙方合股经营或参与管理工作有关的其他任何业务。

第三条 乙方廉政管理的义务

(一) 乙方应当了解甲方有关廉政管理方面的各项制度和规定，并遵守执行。

(二) 乙方应当对本单位工作人员进行廉政教育，按时出席甲方召集的廉政管理会议。

(三) 乙方不得在业务活动中以获得不正当利益为目的而安排甲方工作人员及其配偶、



子女等亲属和其他特定关系人宴请、旅游、健身、娱乐等活动；不得以任何名义赠送甲方工作人员及其配偶、子女等亲属和其他特定关系人礼品、礼金、消费卡；不得向甲方工作人员及其配偶、子女等亲属和其他特定关系人提供通讯工具、交通工具或私房建设、住房装修人工、材料和相关服务；不得为甲方工作人员及其配偶、子女等亲属和其他特定关系人报销任何应由甲方或甲方工作人员个人支付的费用。

(四) 服务结束后，乙方自觉接受监督部门对其在服务期间有关费用开支情况的监督检查。

第四条 违约责任

(一) 甲方及其工作人员违反本合同第一、二条，按管理权限依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

(二) 乙方及其工作人员违反本合同第一、三条的，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿，用不正当的手段获得的非法利益由有关部门予以追缴；贿赂甲方工作人员，被纪检监察机关或司法机关立案查处的，甲方有权更换有关人员或终止合同；情节严重的，甲方将乙方列入禁止合作单位名录；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

第五条 双方约定

本合同由双方或双方上级单位的纪检监察机关负责监督。由甲方或甲方上级单位的纪检监察部门对本合同履行情况进行检查。

第六条 本合同作为主合同的附件，与该合同具有同等的法律效力，经双方签署后立即生效。

第七条 未尽事宜由双方另行协商决定。本合同壹式伍份，甲方执贰份，乙方执贰份，招标代理机构壹份。

甲方：海宁市城投集团资产经营管理有限公司

乙方：浙江鸿城物业股份有限公司

法定代表人（或授权委托人）：

法定代表人（或授权委托人）：

2024年11月6日

2024年11月6日

