

# 伊和家苑物业管理

## 采购合同

甲方：海宁市经济房建设发展有限责任公司  
乙方：海宁市康居物业管理有限公司



# 服务合同

## 一、通用必备条款部分

合同编号：HCCG2025012

预算金额：7939195 元

采购人（以下称甲方）：海宁市经济房建设发展有限责任公司

供应商（以下称乙方）：海宁市康居物业管理有限公司

采购方式：公开招标

根据《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照伊和家苑物业管理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。
- 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）柒佰肆拾柒万肆仟捌佰叁拾叁元伍角肆分，人民币（小写）7474833.54元。

3.2 本合同总价款含所有税费（包括因承包本次采购服务项目全部员工工资（含福利、保险、津贴、国定假日加班等）、培训费用、消防（电梯）等设备维保费等各项费用以及物业一体化管理的所有费用、利润、税金、保险及不可预见费等一切费用。）

#### 3.3 付款手续和付款时间

3.3.1 甲乙双方签订合同后、乙方安排人员进场后支付 30 万元作为预付款，之后每季度末支付一次（共计 12 个季度，其中第 4 个季度付款时回扣 30 万元预付款）。

注：如甲方在日常考察中发现乙方存在服务质量问题，在支付乙方每季度合同金额中作相应扣款处理。

### 第四条 履约保证金和质量保证金

本项目设置履约保证金，乙方应于收到成交通知书后甲方交纳合同总金额 2% 的履约保证金（采用银行汇票、网银转账形式交纳）。本项目在服务期满后，无质量和售后服务问题的，由甲方凭乙方的收据不计息退还履约保证金。

### 第五条 合同的变更和终止

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。

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

一、有  
二、中

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、浙江海辰建设管理有限公司一份。

### 二、特殊专用条款部分

#### 第一条 项目概况说明

1.1 伊和家苑工程为住宅项目，位于海宁市联合路南侧、广远路东侧、睢阳路北侧、海涛路西侧地块。

##### 1.2 本项目基本情况

(1) 本项目规划设计的物业类型为高层住宅、商业、地下机动车停车位。

(2) 用地面积约 43270 平方米；

(3) 总建筑面积约 146295 平方米，其中地上建筑面积 107587.97 平方米（含住宅、商业约 100374.78 平方米、社区及配套用房约 7116.38 平方米、地下室管井约 96.81 平方米），地下室建筑面积 38707.05 平方米；

(4) 机动车位 1068 个，其中地下机动车车位 815 个，地上机动车车位 253 个；

(5) 绿化率 30.05 %，容积率 2.49；

(6) 项目开发交付使用时间：于 2022 年 8 月开工，计划 2025 年 8 月交付；

1.3 本招标项目按照国务院《物业管理条例》、《浙江省物业管理条例》、《海宁市物业管理实施细则》及《海宁市属国有企业采购管理实施办法（试行）》等有关法律、法规、规章及规范性文件，通过招标方式选定承包人。

#### 第二条 物业管理服务内容和标准

##### 2.1 综合服务

###### 2.1.1 基本要求

(1) 服务双方签订物业服务合同，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，做好客户服务；

(2) 财务管理运作规范，账目清晰；

(3) 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全；

(4) 物业承接查验手续齐全，物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；

(5) 专业管理人员具备相应的岗位资格证书；

(6) 物业服务人员服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、言行规范；

(7) 公共经营性收益收支情况每 6 个月公布 1 次；

(8) 建立业主、物业使用人一户一档，确保信息及时更新；

###### 2.1.2 服务标准

(1) 设置专门的服务接待处，配有专职客服值守，发现问题及时处理；办公设施及办公用品配置完



备；

(2) 每日不少于 8 小时在服务接待处进行业务受理；其他时间设置联系人员并公示其联系方式；

(3) 对业主（物业使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（物业使用人）的投诉在 24 小时内答复；做到有受理、有记录、有处理、有回访；

(4) 急修服务 45 分钟内到位，24 小时内修复，若不能，应有紧急处理措施，并对业主（物业使用人）做出合理解释和限时承诺；小修 3 日内修复，特殊情况应做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延；

(5) 告知业主（物业使用人）装修须知，监督装修过程，每日巡查现场不少于 1 次，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告；

(6) 制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每年向委托方报告 1 次计划准备和实施情况；

(7) 采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主（物业使用人）进行沟通。每年沟通面不低于小区住户的 80%；业主（物业使用人）对服务总体满意率不低于 80%，对调查结果进行分析，采取改进措施，并向业主（物业使用人）反馈；

(8) 能根据业主需求提供特约服务和不少于 2 种以上的便民（无偿）服务；

(9) 节假日有专题布置，每年组织不少于 2 次社区活动。

## 2.2 物业共有部分维护

### 2.2.1 基本要求

(1) 建立房屋及设施设备管理制度、计划和记录，建立物业共有部分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，园区内所有公区带电设备张贴防触电警示标示，水系、屋顶、公共楼道窗等危险处张贴警示标示；

(5) 专业维保人员持证上岗；

### 2.2.2 服务标准

(1) 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；

(2) 排污泵每月检查启动 1 次；每月清扫 2 次排水明沟，保证排水通畅、无积水；地下管井每年疏通 1 次，化粪池每年清掏 1 次，发现堵塞及时处理；

(3) 建立供配电管理维护制度；配电设施按规定进行安检；避雷安全每年做好检查和记录；照明系统的完好率达到 95%以上；

(4) 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 95%以上；

(5) 建立电梯管理维护制度；公示安全使用许可；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，应当至少每 15 日进行一次清洁、润滑、调整和检查；每年全面综合调整与测试 1 次；每 2 年进行限速器校验及综合联动试验。维保停梯提前一天通知；发生电梯困人事件时，



城区的电梯，维保人员应在接通知后 30 分钟内抵达并及时救援，其他地区一般不超过 1 小时；

（6）消防系统每日抽检 1 次，各类仪表稳定正常；消防泵、喷淋泵每月启动 1 次，保证正常运行，水泵运行部件保持润滑灵活；消火栓、灭火器每月检查 1 次；

（7）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；

（8）物业服务企业应与有资质的维护单位签订消防（电梯）等专业设备的维保协议，明确维保标准与责任，按时年检。其他设备综合完好率达到 95%以上；

（9）工程人员人均服务建筑面积不得高于 5.5 万平方米。

## 2.3 公共秩序维护

### 2.3.1 基本要求

（1）配有专职的秩序维护员；

（2）各类管理规章制度完善，消控室、门岗的岗位职责、操作标准等资料上墙；

（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；

### 2.3.2 服务标准

（1）小区设有的监控中心，配备的电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、门锁智能卡等技防设施，24 小时开通；

（2）小区主出入口 24 小时值班看守，次出入口早 6：00 至晚 22：00 有 1 个值守，并有交接班记录和外来访客及车辆的登记记录；谢绝业主拒绝访问人员和未经业主委员会批准的商贩入内，大件物品搬出实行登记；对车辆实施有效管理，制定小区车辆管理制度，及时处理车辆停放不规范的现象；

（3）白天巡逻不少于 4 次，夜间巡逻不少于 6 次，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，并有巡逻记录；

（4）接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理；

（5）监控室、消控室 24 小时专人值守，消控室人员持有效证件上岗，工作记录完整，应安装消防远程监控设备；

（6）定期进行安全防范知识的学习，能正确使用消防器材、技防设施；

（7）每年组织有业主（物业使用人）参与的消防演练不少于 1 次；

（8）对居住满 1 年的业主（物业使用人），识别率达到 75%以上；

（9）遇到突发事件，应执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作。

## 2.4 保洁服务

### 2.4.1 基本要求

（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



(3) 草坪每年修剪 4 遍以上, 清除杂草 4 遍以上, 整块草地没有已开花杂草, 没有明显阔叶杂草, 按肥力、草种、生长等情况及时施肥、淋水、修剪和灭虫;

(4) 花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾, 每年施基肥 1 次, 每次布置前施复合肥 1 次; 泥面不开裂, 花木无缺水枯萎现象; 有低洼及时整平;

(5) 绿化带中无明显的堆物、搭棚、践踏、侵占等现象; 无明显的人为破坏;

(6) 每年有 1 次以上花卉、景点布置;

(7) 水景每周打捞漂浮物 1 次, 保持水面清洁; 喷水池每季度全面清洁 1 次, 池底无沉淀物、池边无污迹;

(8) 假山、亭廊等建筑小品每日巡视 1 次, 每半年全面检查 1 次, 损坏部位及时修复; 保持清洁卫生。

## 2.6 绿色建筑星级评审相关服务要求

(1) 制定完善的节能、节水、节材、绿化的操作规程、应急预案, 实施能源资源管理激励机制, 且有效实施。(6.2.10 条)

(2) 提供实测分类用水量计量报告、实际用水单元数量统计报告。(6.2.11 条)

(3) 定期对建筑运营效果进行评估, 并根据结果进行运行优化。(6.2.12 条)

1) 制定绿色建筑运营效果评估的技术方案和计划;

2) 定期检查、调适公共设施设备, 具有检查、调试、运行、标定的记录, 且记录完整;

3) 定期开展节能诊断评估, 并根据评估结果制定优化方案并实施;

4) 提供水质检测管理制度、历年的水质检测记录、检测报告、整改记录及公示记录。

(4) 建立绿色教育宣传和实践机制, 编制绿色设施使用手册。(6.2.13 条)

1) 每年组织不少于 2 次的绿色建筑技术宣传、绿色生活引导、灾害应急演练等绿色教育宣传和实践活动, 并有活动记录;

2) 有绿色生活展示、体验或交流分享的平台, 并向使用者提供绿色设施使用手册;

3) 每年开展 1 次针对建筑绿色性能的使用者满意度调查, 且根据调查结果制定改进措施并实施、公示。

## 第三条 物业管理资金来源

3.1 本项目物业费收取标准, 按中标价格确定, 由乙方向甲方收取。

## 第四条 其他说明

4.1 乙方应根据国家、省、市的有关法律、法规及规定, 按照《伊和家苑物业管理服务合同》对本物业来实施统一管理, 自主经营, 自负盈亏。

4.2 甲方有权检查监督乙方物业管理工作的实施及制度的执行情况, 审议管理计划、资金使用计划及决算报告以保证日常管理工作正常进行。

4.3 要求物业管理公司在工程竣工验收前三个月开始安排相关人员进场, 满足开荒期间甲方及物业管理要求;

4.4 服务期限: 自甲方取得交付备案手续后次月起三年。

4.5 乙方在招标过程中违法违纪或采用不正当手段的, 一经查实取消投标资格, 已经中标的取消其中

录:

- (3) 垃圾分类收运, 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;
- (6) 配置公共厕所的, 应及时清扫, 定期消杀, 确保干净、整洁、无异味;

#### 2.4.2 服务标准

(1) 小区内设有垃圾收集点, 居民自行投放垃圾, 未设置厢房的, 生活垃圾收集每日 1 次, 生活垃圾桶清运每日 1 次, 设置厢房的, 生活垃圾每日清运 2 次, 协助垃圾收运企业将生活垃圾桶拖至收运点;

(2) 道路、绿化带、停车场地等公共部位的清洁每日 2 次, 目视干净、整洁; 地面垃圾滞留不超过 12 小时;

(3) 电梯轿厢清扫每日 2 次, 每月对电梯轿厢内全面擦拭清洗 1 次; 每季度打蜡上光 2 次;

(4) 楼道每周清扫 2 次, 拖洗 1 次; 扶手保洁每周 1 次; 楼梯间墙面每季度除尘 1 次; 楼道共用玻璃门每季度擦拭 1 次;

(5) 休闲、健身设施每周清洁 2 次;

(6) 标识、宣传牌每周清洁 1 次; 生活垃圾桶每日清洗 1 次, 定时消毒, 无明显异味, 设置厢房的, 定期冲洗厢房, 无明显异味; 四害消杀每年至少 2 次;

(7) 公共区域照明灯具每年至少清理 2 次, 目视无厚积灰;

(8) 有天台、屋顶、雨棚的, 定期清理疏通, 保持干净整洁, 管网畅通;

(9) 保洁管理、清洁卫生人员人均管理建筑面积为 1.2 万平方米以下;

(10) 小区内应设置有装修、大件垃圾固定堆放(收集)点; 有专门车辆对装修、大件垃圾进行及时收运处置。

### 2.5 绿化养护服务

#### 2.5.1 基本要求

(1) 有专业人员进行绿化养护管理;

(2) 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度;

(3) 草坪生长良好, 做好修剪和补种, 花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况, 做好修剪整形;

(4) 做好病虫害防治工作;

(5) 使用化学药剂, 应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;

(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;

#### 2.5.2 服务标准

(1) 小区绿化成活率 90%以上, 长势良好; 缺株适时进行补种;

(2) 乔木每年进行修枝塑形, 做好防台、防汛加固, 做好冬季的防冻、防虫措施; 灌木、攀缘植物定期修剪, 每年 2 次以上, 无枯枝、缺枝, 每年中耕除草 5 次以上, 土壤基本疏松; 按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥, 每年普施基肥 1 遍, 部分花灌木增施追肥 1 次; 发生倒伏及时扶正、抢救;



标资格，一切后果由责任者自负。

#### 第五条 双方职责：

##### 5.1 甲方权利和义务：

5.1.1 甲方根据工作内容对乙方服务质量进行不定期考察，甲方有权在不超出本协议约定条款的情况下，对服务内容做相应的调整。

5.1.2 积极配合乙方工作，对于乙方的合理化建议，甲方应及时采纳，以保证乙方管理服务工作的正常进行。

5.1.3 按协议约定金额及时间支付服务费用。

5.1.4 甲方若决定提前终止本协议，应提前1个月以书面形式通知乙方。

##### 5.2 乙方的权利和义务：

5.2.1 按甲方要求的工作内容，负责做好伊和家苑的物业管理服务工作，树立良好的物业管理形象。

5.2.2 积极配合甲方工作，对甲方的合理化建议，乙方应及时采纳，以保证甲方工作的正常进行。乙方应全力配合、组织实施甲方策划的活动。

5.2.3 乙方应于约定时间内，安排工作人员到位并开始对伊和家苑实施物业管理服务。

5.2.4 乙方应保证派驻人员的健康状况。

5.2.5 乙方对甲方提供的物品应物尽其用并妥善保管。

5.2.6 合同到期后，重新招标后乙方未中标的，接到甲方通知后一个月内办理好移交工作并撤场。

#### 第六条 违约责任

6.1 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。

6.2 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。

6.3 合同到期后，重新招标后乙方未中标的，接到甲方通知后一个月内办理好移交工作并撤场。未在约定时间内撤场移交的，甲方有权扣除履约保证金并追究其法律责任。

#### 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”是指不可抗力、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。

甲方（盖章）：海宁市经济房建设发展有限责任公司

地址：

法定代表人（授权代表）：

联系人：

联系电话：

日期：二〇二〇年6月0日

乙方（盖章）：海宁市康居物业管理有限公司

地址：

法定代表人（授权代表）：

联系人：

联系电话：

开户银行：

账号：

日期：二〇二〇年 月 日

