

塘审1748503602466

塘栖镇枇杷园区安置房项目一期前期物
业服务采购项目

合同编号

2025年321号

政
府
采
购
合
同
书

项目名称：塘栖镇枇杷园区安置房项目一期前期物业服务采购项目

采购单位（甲方）：杭州市临平区塘栖镇人民政府

服务单位（乙方）：绿城物业服务集团有限公司、杭州栖望环境管理有限公司
(联合体)

第一章 总 则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）

企业名称：浙江省杭州市临平区塘栖镇人民政府

单位地址：塘栖镇人民路 300 号

联系电话：0571-89533296

受委托方（以下简称乙方）

企业名称：绿城物业服务集团有限公司

单位地址：杭州市西湖区西溪国际商务中心 2 幢 501 室

联系电话：0571-97193120

企业名称：杭州栖望环境管理有限公司（联合体）

单位地址：浙江省杭州市临平区塘栖镇水岸锦城 16 幢 306 室

联系电话：0571-86372566

甲、乙双方根据 塘栖镇枇杷园区安置房项目一期前期物业采购项目（项目编号：HZLPZFCG-2025-025）公开招标的结果，签署本合同。甲方委托乙方对项目（以下统称“项目”）实施物业管理服务。

第二条 物业概况

物业名称：枇杷园区安置房项目一期

物业类型：高层公寓（农民安置房）、商铺类综合业态

坐落位置：坐落于塘栖镇，东至塘栖镇望梅路，南至塘栖横二路，西至塘栖纵十二路，北至运溪路。

项目情况：总用地面积为 29442 平方米，总建筑面积为 109585.65 平方米，其中地上建筑面积 72371.94 平方米，地下建筑面积 37213.71 平方米。该项目主要包括住宅、配套用房、地下车库、道路等建设内容。总计可安置房屋 612 套（其中 160 平方 51 套，150 平方 17 套，140 平方 68 套，120 平方 204 套，100 平方 34 套，90 平方 34 套，80 平方 170 套，70 平方 34 套），车位 768 个。

第三条 价款

1、本合同期内物业管理服务费总价为：¥2046670 元/年（大写：贰佰零肆万陆仟陆佰柒拾元整）（具体以实际测绘面积为准）。相关费用按投标价为限额采用包干制，除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有物业管理及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

2、第一年度项目相关费用清单（具体以实际测绘面积为准）

序号	项目名称	单价①	数量②	总价（①*②）	备注
1	物业管理费	1.5 元/平方米·月	68134.73 m ² ·12 个月	1,226,425.14	
2	车位管理费	40 元/个·月	768 个·12 个月	368640	
3	能耗费补贴	0.45 元/平方米·月	72008.68 m ² ·12 个月	388846.872	含会所、养老用房 2902.63 m ² 及公用面积 971.32 m ²
4	会所、养老用房物业管理费	1.35 元/平方米·月	2902.63 m ² ·12 个月	47,022.606	
5	公用面积	1.35 元/平方米·月	971.32 m ² ·12 个月	15,735.384	
合计（第一年度物业费总费用）		大写：贰佰零肆万陆仟陆佰柒拾元整 小写：2,046,670.00 元			以杭州临平运河综合保护开发有限公司审核通过为准

第二章 委托管理服务内容

第四条 房屋建筑共用部位的维修、养护和管理。共用部位，是指物业管理区域内属全体业主、使用人共同使用的包括梁、柱基础等承重结构部分外墙面、外墙体、楼盖、屋顶、楼梯间、走廊通道、门厅、庭院等。

第五条 共用设施设备的维修、养护、运行和管理，包括共用的上下水管道、落水管、污水管、共用照明、各类水泵、监控系统、弱电系统、电梯、公共烟道、

消防设施、文体设施、给排水系统等。电梯维保及年检费用由乙方承担。

第六条 公共设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、停车场、自行车库、会所等。

第七条 公共绿地及公共部位绿化园艺的养护与管理。

1、内容：

- (1) 修剪、浇灌、施肥等绿化养护；
- (2) 清洁公共绿地；
- (3) 除虫和必要的补种。

2、责任：

- (1) 及时养护，保持绿化的正常生长；
- (2) 保持公共绿地整洁；无缺株。
- (3) 绿化植物茂盛；无大面积缺株、虫害；

第八条 公共环境卫生，包括房屋共用部位的清洁卫生、公共场所清洁卫生、生活垃圾的收集。不包括装修建筑垃圾收集及清运。

第九条 交通与车辆停放秩序的管理。

1、内容：

- (1) 限速、限重、禁鸣；
- (2) 按规定停放；
- (3) 车辆出入管理；
- (4) 泊位管理。

2、责任：

- (1) 指挥车辆遵章行驶，有序停放；
- (2) 保持小区安静；
- (3) 确保出入口畅通。

第十条 秩序维护。

1、内容：

- (1) 协助公安部门维护本物业区域内的公共秩序；
- (2) 门岗值勤；
- (3) 巡逻检查；

(4) 秩序监控。

(5) 人员、物品的进出管理

2、责任：

(1) 协助公安部门加强治安管理, 协查各种违法案件；

(2) 检查、掌握小区的各类基本情况；

(3) 如发现事故苗头，及时报警。

第十一条 消防管理。

1、内容：

(1) 公共区域消防器材和易燃品的管理；

(2) 消防监控；

(3) 义务消防。

2、责任：

(1) 消防器材和设施齐全、有效；

(2) 消防通道畅通；

(3) 发生火情，组织灭火或报警。

第十二条 管理与物业相关的工程图纸、住用户档案与竣工验收资料。

第十三条 负责物业标识的维护与管理。

第十四条 房屋装饰装修管理。

乙方根据国家建设部《住宅室内装饰装修管理办法》，对小区的装修行为实施管理。

第十五条 业主和物业使用人房屋自用部位、自用设备及设施的维修、养护，在当事人提出委托时，乙方经与当事人协商一致后可接受委托并合理收费。

第十六条 对业主和物业使用人违反小区管理制度的行为，针对具体行为并根据情节轻重采取批评、规劝、警告、制止等措施，必要时提请有关执法部门处理。

第十七条 加强社区文化建设。每年结合实际情况组织 1-2 次开展社区文化、娱乐活动。

第十八条 其他委托事项，由甲乙双方另行协商。开展联络、协调与物业服务公司相关单位、有关行政部门的工作。

第三章 委托管理服务期限

第十九条 服务期限：

1、招标为二年，合同每年一签，按照每年考核情况及满意度调查签订合同，合同到期后，提前三个月通知，做好物资清点移交工作，物业公司自行做好相关员工处置工作。

2、本合同为第一年度合同，物业管理委托管理期限自 2025 年 8 月 1 日至 2026 年 7 月 31 日止，具体起始时间为竣备时间后一天。

第四章 双方权利义务

第二十条 甲方权利义务：

1、甲方聘用乙方为项目在合同期内提供物业管理服务，并积极配合乙方工作。

2、根据本合同约定，按时向乙方支付物业管理费等，以及其他约定的、合法、合理之费用。

3、检查乙方制定的制度，监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。甲方有权审定乙方提出的物业服务年度计划和房屋及设施的维修计划。甲方有权检查、监督乙方各项管理与服务工作的实施及相关制度的执行情况，并对乙方各项工作进行年度考核评定。

4、甲方有权委托专业审计单位，对乙方管理的本项目进行财务审计。

5、委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到政府有关部门制定的验收标准要求。

如存在质量问题，按以下方式处理：

(1) 负责及时返修，且需保证质量：

1) 电梯：24 个月；2) 建筑主体：50 年；3) 供电系统：24 个月；4) 供水系统：24 个月；5) 监控系统：24 个月；6) 消防系统：24 个月；7) 绿化：24 个月；8) 配套市政：24 个月

保修期时间计算：自业主办理领房之日起为保修期的起始日期。

(2) 委托乙方返修，并支付实际发生的维修费用。

6、乙方物业管理用房装修符合管理形象需要和管理服务需要，装修方案和前期开办费用报甲方审核通过后实施。

7、负责收集、整理物业管理所需全部图纸、资料，并于小区交付时向乙方移交；同时有负责协助乙方办理物业管理费审批手续。

8、对乙方在项目物业管理中的项目经理及其他主要管理人员进行监督考核。甲方有权要求乙方撤换表现不佳的管理人员。

9、甲方按规定给予乙方地上建筑物总面积千分之七的物业管理用房，其中千分之三为办公用房，千分之四为经营用房，有权对经营性商业用房、管理用房等收支情况进行监督。其中物业管理用房装修符合管理形象需要和管理服务需要，费用不高于 350 元/平方。前期开办费 15 万元。装修方案和前期开办费用报甲方审核通过后实施，费用由甲方承担。

第二十一条 乙方权利义务：

1、受甲方委托对小区交付后的物业进行物业管理服务，并自觉接受甲方及相关村对乙方各项管理服务实施、相关制度执行，并对乙方各项工作进行年度考核评定。

2、劝阻或报政府相关部门制止损害本住宅区公共设施或妨碍物业管理的行为，并对造成的损失要求赔偿。

3、征得甲方同意后，可选聘专业公司承担本物业的特殊专项管理业务，涉及重大管理责任的业务和本物业的全部管理责任不得转让给其它方。

4、根据本合同的约定，向甲方收取物业管理服务费用。

5、负责编制房屋、附属建筑物、设施、设备、绿化的年度维修养护计划并报备甲方审核。

6、向业主和物业使用人书面告知物业使用的有关规定，当业主和物业使用人装修物业时，书面告知有关限制条件，订立书面约定并负责监督。

7、对本物业的公共场所、公共设施不得擅自占用或改变使用功能，如需扩建或完善配套项目，须与甲方协商后报有关部门批准方可实施。

8、负责做好业主大会的筹备和会务工作。

9、合同终止时，乙方必须向甲方或业主委员会移交全部经营性商业用房、管理用房（含房内设备、设施）及物业管理的全部档案资料。

10、乙方有义务根据小区情况，输出标准的物业服务，并选派专业的管理团队全面处理小区物业管理事宜。

11、按法规要求向全体业主和甲方通报本物业管理区域内有关物业服务的重大事项，及时处理业主和物业使用人关于物业服务的投诉，接受甲方、业主和物业使用人的监督。

12、物业管理用房属全体业主所有，乙方在本合同期限内无偿使用，未经甲方及业主同意不得改变其用途。

13、每6个月公布一次业主共有的物业管理用房、共用部位、共用设施设备和场地的经营性收支帐目。

14、业主或物业使用人向乙方申请需要装饰装修房屋时，乙方应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。

15、合同期内不得以挂靠形式、转包形式出让管理权，必须由乙方公司人员进行本项目的管理和服务；

第五章 物业管理考核要求和服务标准

第二十二条 根据工作需要和招标文件规定，设定物业管理考核要求。

从补助的物业管理费中提取10%作为考核费用，上、下半年度各为5%。

上、下半年度考核由镇社会事务办（50分）、社区（50分）评分组成，总分100分。

半年度考核得分90分（含）以上的，考核费用全额拨付；考核分数在80（含）—90分的，扣减半年度考核费用的10%，以此类推，直至扣完。

小区物业服务评分标准

项目	服务内容与标准	分值	得分
(一) 基本 要求 (14	1、物业服务企业有设立专门的管理处办公机构，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1分。	1	
	2、服务与被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1分。	1	

分)	3、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 1 分。	1	
	4、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得岗位证书 1 分。	1	
	5、有完善的物业管理方案 1 分。质量管理、财务管理、档案管理等制度健全 1 分。	2	
	6、管理服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情 1 分。	1	
	7、设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修半小时内，其它报修按双方约定时间到达现场 1 分。有完整的报修、维修和回访记录 1 分。	2	
	8、根据业主需求，提供特约服务和代办服务的，在明显位置公示服务项目与收费标准 1 分。	1	
	9、按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况 1 分。	1	
	10、按有关规定和合同约定规范使用物业专项维修资金 1 分。	1	
	11、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 80%以上 2 分。	2	
(二) 服务 管理 分	1、对房屋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 1 分。	1	
	2、根据房屋实际使用年限，定期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 1 分。业主委员会成立后的小区，属于大、中修范围的，及时编制维修计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修 1 分。	2	
	3、每日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录 1 分，并及时维修养护 1 分。	2	

	4、按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度 1 分。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项 1 分。每日巡查 1 次装修施工现场，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，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门 1 分。	3	
	5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门 1 分。	1	
	6、小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标 1 分。各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志 1 分。	2	
(三)	1、落实工作人员详细登记交办居民信访投诉 2 分。	2	
信访	2、及时整改居民反映的物业管理问题，同当事人建立好沟通渠道 4 分。	4	
投诉	3、积极参与、配合社区组织的物业投诉纠纷调解 2 分。	2	
处理	4、积极落实物管办交办的信访投诉问题整改 2 分。	2	
10 分)			
	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 分。	2	
	2、建立共用设施设备档案（设备台帐） 2 分。设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全 1 分。	3	
(四)	3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确 1 分。操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范 1 分。设施设备运行正常 1 分。	3	
共用 设施	4、对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 1 分。业主委员会成立后的小区，属于大、中修范围	2	

设备 维修 养护	或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造 1 分。		
(20 分)	5、载人电梯 24 小时正常运行 1 分。	1	
	6、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通 1 分。	1	
	7、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象 1 分。	1	
	8、小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范 2 分。	2	
	9、路灯、楼道灯完好率不低于 95% 2 分。	2	
	10、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施 1 分。对可能发生的各种突发设备故障有应急预案 2 分。	3	
(五)	1、小区主出入口 24 小时值班 2 分，8 小时以上站岗值勤 2 分。	4	
协助 维护	2、对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次 2 分。配有安全监控设施的，实施 24 小时监控 1 分。	3	
公共	3、对进出小区的车辆实施管理，引导车辆有序通行、停放 2 分。	2	
秩序	4、对进出小区的装修、家政等人员实行临时出入管理 1 分。	1	
(15 分)	5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案 3 分。事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施 2 分。	5	
(六)	1、按要求设置、清洁维护生活垃圾收集容器。	1	
垃圾	2、按时将分类投放的生活垃圾分类驳运至指定集中收置点。	1	
分	3、按照规定做好垃圾分类宣传工作。	1	
类、	4、监督生活垃圾分类投放，对不符合分类投放要求的行为进行指导、劝告。	1	
保洁	5、在物业小区内设置装修、建筑、园林垃圾堆放点，避免非生活垃圾混入生活垃圾。	2	
(20 分)	6、对违反规定投放、堆放行为及时上报属地镇街及有关主管部门。	2	

	7、小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫2次1分。电梯厅、楼梯每日清扫2次，每周拖洗1次1分。一层共用大厅每日拖洗1次1分。楼梯扶手每日擦洗1次，共用部位玻璃每周清洁1次1分。路灯、楼道灯每月清洁1次。及时清除道路积水、积雪2分，以上累计不超过5分。	5	
	8、共用雨、污水管道每年疏通1次1分。雨、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏1分。化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏1分。	3	
	9、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求2分。	2	
	10、根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害2分。	2	
(七) 绿化 养护 管理 (10分)	1、有专业人员实施绿化养护管理2分。	2	
	2、草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，及时清除杂草、杂物2分。	2	
	3、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果2分。	2	
	4、定期组织浇灌、施肥和松土，绿地施肥每年不少于2次，做好防涝、防冻2分。	2	
	5、定期喷洒药物，预防病虫害2分。	2	

具体服务内容、要求等：

品名	具体服务内容、要求等	物业服务人数（人）	服务标准
塘栖镇枇杷园区安置房项目一期前期物业服务	本项目物业服务内容包括综合管理服务、公共区域清洁卫生服务、公共区域秩序维护服务、公共区域绿化日常养护服务、家宴中心清洁卫生服务、居家养老服务中心清洁卫生服务、共用部位、	物业服务总人数不得少于36人。所有工作人员工作时间均实行8小时制。需委派1名项目经理与塘栖镇政府对接，并协助镇政府开展各项参观接待、荣誉申报等工作。	详见本章附件1

	共用设施设备日常运行、维护服务、各类应急预案等含首年物业前期开办费，并全力配合采购人开展物业服务管理工作，提升小区整体服务质量和水平。		
--	---	--	--

项目人员配备表：

序号	名称	人员配备	要求
1	管理服务人员	人数不少于 8 人（含项目经理 1 人、副经理 1 人、安保主管 1 人、保洁主管 1 人、工程主管 1 人、综合主管 1 人、客服兼财务 2 人）。	管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得职业资格证书或岗位从业证书，女性年龄不超过 50 周岁，男性年龄不超过 55 周岁。
2	保洁人员	人数不少于 9 人。	身体健康品行端正，服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
3	保安人员	女性年龄不超过 50 周岁，男性年龄不超过 60 周岁，人数不少于 15 人。	（1）设专职人员，身体健康，工作认真负责并定期接受专业培训。（2）能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。 （3）上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。 （4）每位在岗人员配对讲装置和其他必备的安全护卫器械。

4	绿化养护人员	要求男性, 身体健康品行端正, 人数不少于 2 人。	每天服务时间不少于 8 小时。
5	日常维护人员	年龄不超过 60 周岁, 人数不少于 2 人	要求男性, 专业操作人员按照国家有关规定取得上岗岗位证书。
合计		36 人	

注: 以上人员需经甲方审核通过后进行服务, 如服务过程中甲方对服务不满意可要求更换相关人员, 乙方需无条件更换相关人员, 并经甲方同意。

附件 1、服务标准

(一) 综合管理服务标准

序号	内容	服务标准
1	管理处/服务中心设置	小区内设置管理处/服务中心办公机构, 办公设施设备较完备, 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。
2	管理服务人员要求	(1) 管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书, 女性年龄不超过 50 周岁, 男性年龄不超过 55 周岁, 人数不少于 8 人 (含项目经理 1 人、副经理 1 人、综合主管 1 人、保洁主管 1 人、工程主管 1 人、综合主管 1 人、客服兼财务 2 人)。 (2) 管理服务人员着装统一、佩戴标志, 行为规范, 服务主动、热情。
3	服务时间	周一至周日在管理处/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。
4	日常管理与服务	(1) 服务规范应符合杭州市物业管理行业规范要求。物业服务企业实施 ISO9001 质量管理体系, 对服务过程进行控制。 (2) 公示 24 小时服务电话。急修 1 小时内, 其他报修按双方约定时间到达现场, 有报修、维修和回访记录。遇紧急意外事件接电话后应尽快达到现场。 (3) 对业主或使用人的投诉在三天内答复处理。

	(4) 服务与被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。 (5) 按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。根据装修进度情况每周 2 次巡查装修施工现场，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，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 (6) 按有关规定和合同约定公布物业服务资金的收支情况或物业经营性收支情况。 (7) 按有关规定规范使用物业专项维修资金。 (8) 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。 (9) 制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。 (10) 每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 80% 以上，对合理的意见与建议进行整改。 (11) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。 (12) 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会、社区、街道及相关主管部门。 (13) 小区主出入口设有小区平面示意图，各组团、栋及单元（门）、户有明显标志。 (14) 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，签订物业管理交接验收协议，验收手续齐全。 (15) 按相关规定办理家宴中心的申办手续、场地卫生工作以及设施设备的检查维护。 (16) 制订临时性任务应急处理方案，如项目内举办重大活动、参观、迎接政府部门考核等； (17) 制订各类突发事件应急预案及突发事件处置流程，应急预案包括（发生台风、暴雨、雪灾、防雷等灾害性天气）时的应急预案及相应的措施；对物业管理区域内安全防范措施、消防、抗台、抗震等紧急预案；对物业管理区域内疫情期间的防控紧急预
--	--

		案；对物业管理区域内的防盗、防火的安全防范巡查、电气照明装置等设备日常管理维护方案和应急检修措施等。
--	--	--

(二) 公共区域清洁卫生服务标准

项目	序号	内容	服务标准
人员要求	1	保洁人员要求	(1) 身体健康品行端正, 女性年龄不超过 60 周岁, 男性年龄不超过 66 周岁, 人数不少于 9 人。 (2) 服务人员着装统一、佩戴标志, 行为规范, 服务主动、热情。
	2	服务时间	每天服务时间不少于 8 小时。
楼内公共区域	3	地面	每日清扫一遍, 每半月拖洗一次。
	4	扶手、开关盒、表箱盖、单元门、信报箱	扶手、信报箱、2M 以下单元门、开关盒、表箱盖每日擦抹一次, 2M 以上单元门、开关盒、表箱盖每周清洁一次。
	5	栏杆	非电梯公寓隔天擦抹一次, 电梯公寓每月擦抹三次。
	6	天花板、公共灯具	每季除尘一次。
	7	进户门	每半月擦抹一次。
	8	楼道玻璃	每季清洁一次。
	9	天台、屋顶	每月清洁一次。
	10	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次。
	11	地下车库	每周清扫一次。
楼外公共区域	12	垃圾收集	高层按幢设置垃圾收集点, 多层按物业管理需要配置收集点, 收集点每日清理一次, 收集点周围地面无散落垃圾, 无污迹, 无明显异味。
	13	道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日清扫一次, 无明显暴露垃圾, 无卫生死角; 明沟每周清扫一次。
	14	宣传栏、小品等	每月清洁一次, 高杆路灯 2M 以上部分每两个月清洁一次
	15	垃圾箱(房)	垃圾房每天冲洗一次, 垃圾桶内胆夏天每天冲洗一次, 冬天隔天冲洗一次。
	16	消毒灭害	每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次(6、7、8

			月每月喷洒一次)，每半年灭鼠一次。
家宴中心	17	地面、过道、扶手、开关盒、表箱盖、栏杆、天花板、灯具、玻璃（室内）、厨房厨具、卫生间、留样间、排水沟等	每次活动清洁一次，地面、过道、厨房厨具无油渍、污迹。无明显异味。

(三) 公共区域秩序维护服务标准

序号	内容	服务标准
1	保安人员要求	(1) 设专职人员，身体健康，工作认真负责并定期接受专业培训。女性年龄不超过 50 周岁，男性年龄不超过 60 周岁，人数不少于 15 人。 (2) 能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。 (3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。 (4) 每位在岗人员配对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
2	门岗	(1) 小区主入口 24 小时值班看守，高峰时间站岗值勤，并有交接班记录和外来车辆的登记记录。 (2) 封闭管理小区对外来人员实行登记管理，阻止未经许可的外来人员进入小区。 (3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出小区实行登记。
3	巡逻岗	(1) 按指定的时间和路线进行巡查，对重点区域、重点部位每两小时至少巡查一次。 (2) 在遇到异常情况、突发事件时，及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。
4	技防设施和救助 (监控岗)	(1) 小区具备录像监控、楼宇对讲、周界报警等技防设施设备的，应 24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。 (2) 监控中心收到报警信号后，秩序维护员应按规定及时赶到

		现场进行处理，同时应接受用户救助的要求，解答用户的询问。 (3) 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于 4 次的应急预案演习。
5	车辆管理	(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌，车辆基本停放在规定的范围内。 (2) 及时处理车辆停放不规范的现象。 (3) 车辆停放有序，车库内地面、墙面有简易的车辆行驶指示牌和地标，备有必需的消防器材，无易燃、易爆及危险物品存放。

(四) 公共区域绿化日常养护服务标准

项目	内容	要素	服务标准
绿化 养护 人员 要求		基本条件	(1) 要求男性，身体健康品行端正，年龄不超过 66 周岁，人数不少于 2 人。 (2) 服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
		服务时间	每天服务时间不少于 8 小时。
公共 绿化	草坪	修剪	每年普修四遍以上，草面基本平整。
		清杂草	每年普除杂草五遍以上，杂草面积不大于 7%。
		灌、排水	及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。
		施肥	每年普施有机肥一遍。
		病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。
	树木	修剪	乔、灌木修剪每年二次以上，无二级枯枝；蒿、球超过齐平线 10cm 应修剪，每年不少于四遍，做到表面圆整，基本无脱节；地被、攀援植物适时修剪，每年不少于二次。
		中耕除草、松土	每年中耕除草五次以上，土壤基本疏松。
		施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥；每年普施基肥一遍，部分花灌木增施追肥一次。
		病虫害防治	有针对性及时灭治，主要病虫害发生低于 10%。
		扶正加固	有倒伏倾向，及时扶正、加固。

	花坛 花境	其它	乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木基本开花；球、篱、地被生长正常，缺枝、空档不明显。
		布置	一年中在节假日有三次以上花卉布置。
		灌、排水	保持有效供水，无积水。
		补种	根据检查要求，缺枝倒伏不超过十处。
		修剪、施肥	保持花卉生长良好。
		病虫害防治	及时做好病虫害防治。
		施肥	每年普施基肥一遍。
		病虫害防治	有针对性及时灭治，每年喷药不少于二次，控制大面积病虫害发生。
		扶正加固	发生倒伏及时扶正、加固。

(五) 共用部位、共用设施设备日常运行、维护服务标准

项目	内容	运行、保养、维修服务要求
1	日常维护人员要求	(1) 要求男性，专业操作人员按照国家有关规定取得上岗岗位证书，年龄不超过 60 周岁，人数不少于 2 人。 (2) 服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
2	服务时间	周一至周日在管理处/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。
3	门窗	每月一次巡视楼内共用部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。
4	楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，面砖、地砖平整，无大面积起壳、缺损现象。发现损坏，属小修范围的，在维保期内及时上报相关单位进行维修，过了维保期自行及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，在维保期内及时上报相关单位进行维修，过了维保期及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。
5	路灯、楼道灯	每半年清洁 1 次，完好率不低于 90%。
6	雨、污水管道	共用雨、污水管道每年疏通一次，雨、污水井每季度检查一次，并视检查情况及时清掏。

7	化粪池	每两个月检查一次，每半年清掏一次，发现异常及时清掏。
8	围墙	每半年巡查一次，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，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。
9	道路、场地等	每月对道路路面、侧石、井盖、小区减速带等巡查一次，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，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。
10	安全标志等	对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。每月检查一次，保证标志清晰完整，设施正常运行。
11	房屋结构	每年对房屋结构检查二次，涉及使用安全的部位每季检查一次，并有记录，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，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。
12	供水系统	1、每周对供水设备检查三次以上，每季对水泵润滑点加油，每半年对泵房、管道等除锈、油漆一次，每年对水泵保养一次，保证二次供水正常，泵房整洁。 2、每年清洗水箱、蓄水池二次，二次供水水质符合国家生活用水标准。 3、高层房屋每年对减压阀测压二次，并做好记录。 4、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。
13	排水系统	1、每周对污水泵、提升泵、排出泵检查二次，每季润滑加油一次。 2、每年对污水处理系统全面维护保养二次。 3、控制柜电气性能完好，运作正常。 4、污水处理系统正常运行，周边基本无异味和明显噪声，过滤格栅无堵塞，污水排放符合环保要求。

14	升降系统	1、载人电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。 2、委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，物业服务企业应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。 3、电梯发生一般故障的，专业维修人员二小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员接到信息后须在五分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。 4、业主装修期间对通过客梯进行装修材料运送的要及时制止。
15	弱电系统	1、楼宇对讲系统（可视）：每周进行调试与保养一次，保证其 24 小时正常运行，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。 2、周界报警：24 小时设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角，保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器准确地识别报警区域。 3、监视系统：不定期进行调试与保养，保证各项监控设备 24 小时正常运行，摄录图像清晰，录像功能正常。 4、电子巡更：根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，保证其正常运行。
16	消防系统	1、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其正常运行。 2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。 3、每周三次检查火警功能、报警功能是否正常。 4、每年检测一次探测器，火灾探测器及时清洗或更换。 5、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。 6、每月检查一次灭火器，及时更新或充压。

17	家宴中心厨具、照明、空调	1、每次申办前巡查厨具、照明、空调，保证其正常支行。 2、每月一次联系燃气公司检查燃气管道，保障无漏气现象。
----	--------------	---

第二十三条乙方所有岗位须建立岗位责任制、运作程序、工作质量标准，以确保本项目的服务达到应有的水平，人员配置按乙方投标执行，总数不得少于人：36人。

乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，建立劳动合同关系，并经相关专业考核合格后持证上岗。乙方经理(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。乙方配备人员明显不足时，甲方有权要求乙方予以配足。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换经理(负责人)、相关骨干人员。甲方及相关方将对乙方管理人员数及物业服务质量进行抽检、暗访、考核，对未达到合同及相关文件要求的，甲方有权要求乙方限期整改，若整改后复查仍不合格的，并经劝告无效，按第十一章违约处理相关条款处理。

第六章 履约保证金

第二十四条采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按的方式，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，提交不超过合同金额1%的履约保证金；鼓励和支持乙方以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证。

第二十五条履约保证金在服务期间内不予退还。乙方在前述约定期间届满前能履行完合同约定义务事项的，甲方在前述约定期间届满之日起5个工作日内，将履约保证金退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的0.05%计算，最高限额为本合同履约保证金的20%；

第二十六条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。

第二十七条甲方根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。乙方履约验收评价总分为100分的，甲方免收履约保证金；评价总分在90分以上的，收取履约保证金为合同金额0.5%；评价总分在不满90分或者

暂无评分的，收取履约保证金为合同金额 1%。

第二十八条 甲方在乙方履行完合同约定义务事项后及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

第二十九条 对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当依照合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

第七章 转包或分包

第三十条 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。

第三十一条 乙方采取分包方式履行合同的，甲方可直接向分包供应商支付款项。

第八章 付款方式、时间和条件

第三十二条 支付方式

根据临平财采监（2022）14 号文件相关规定，此次项目采购预付款比例为 50%。

采购单位应在合同正式生效六个月后，对乙方开展上半年度考核，计算考核费用，因已预付 50%，上半年度考核费用在年终拨付中结算。

采购单位应在合同正式生效十二个月后，对乙方开展下半年度考核，计算考核费用，上、下半年度考核费用在年终拨付中一并结算。

二个半年度考核在 60 分以下的，采购单位有权无条件解除合同，合同解除后剩余费用招标人有权扣留不再支付。

实际支付以塘栖镇财办根据政府（采购法）等相关规定审核通过的合同相应条款为准。

第九章 税费

第三十三条 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。

第十章 售后服务

第三十四条 房屋共用部位、共用设施设备的保险在业主委托之后，由乙方办理。业主或物业使用人的家庭财产与人身安全的保险由业主或物业使用人自行办理。

第三十五条 电梯年检费、维保费（包清工）。公共部位的日常维修养护小额（单件价格在 200 元及以下）由物业公司负责；电梯大修及其他大额（单件价格在 200 元以上）配件更换，费用从小区物业经营性用房出租收入中支出。

乙方对业主或物业使用人的房屋自用部位、自用设备维修养护及其它特约服务，由业主或物业使用人按实际发生的费用计付。收费标准须甲方认可同意或不得高于市场价。

第三十六条 本物业管理区域内属于全体业主所有的地上停车场、物业经营用房、物业共有部位、共用设施经营收入的使用，按《民法典》、《物业管理条例》、《杭州市物业维修基金和物业管理用房管理办法》等有关法律法规执行。

第十一章 违约责任

第三十七条 甲方违反本合同有关约定，乙方有权要求甲方在一定期限内解决。逾期未解决的，乙方有权终止本合同；造成乙方经济损失的，甲方应给与乙方经济赔偿。

第三十八条 乙方未按合同进行物业管理，造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想等状况，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权让第三方完成相关工作，并由乙方承担相关费用。乙方物业管理服务质量严重达不到约定的管理目标，甲方有权终止合同，要求乙方支付不超过合同总价 20% 的违约金，并扣除履约保证金，违约金和履约保证金不足以弥补给甲方造成的损失，乙方应给与甲方经济赔偿。

第三十九条 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 0.05% 计算，最高限额为本合同总价的 20%；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；

第四十条除不可抗力外，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；

第四十一条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；

第四十二条除前述约定外，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；

第四十三条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。

第四十四条在承包期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。若乙方违反本合同的约定，擅自以挂靠形式、转包形式出让管理权，由乙方公司编外人员进行本项目管理和服务的，甲方有权督促和要求乙方整改，情节严重的有权解除合同并要求赔偿甲方损失。

若乙方违反本合同有关约定，擅自确定收费标准的，甲方有权要求乙方整改清退；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第十二章 不可抗力事件处理

第四十五条在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

第四十六条不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出

具的证明。

第四十七条不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十三章 诉讼

第四十八条双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

第十四章 合同生效及其它

第四十九条招标文件、投标文件、更正公告、中标通知书、承诺函等均作为本合同组成部分，具有同等效力。合同签订依据为相关法律法规文件、招标文件、乙方投标文件等，合同条款有与前者冲突的，以前者为准。

第五十条合同经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章后方可生效。

第五十一条合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，作为主合同不可分割的一部分。

第五十二条本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

第五十三条本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲乙双方、区财政局采购监管科、验收单位，各执一份。

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

开户银行：

帐号：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

开户银行：

帐号：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

开户银行：

帐号：

签约时间： 年 月 日

签约地点： _____