

物业服务合同书

合同编号：N5101142025000076-1

签订地点：

签订时间：2025.6.20

采购人（甲方）：成都市新都区人民政府大丰街道办事处

供应商（乙方）：成都新宜家物业管理有限公司

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及成都市新都区人民政府大丰街道办事处北延新居D区物业管理服务采购项目（项目编号：N5101142025000076）的《招标文件》，乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《招标文件》、《投标文件》、《中标通知书》等均为本合同的组成部分。

第一条 项目基本情况

北延新居D区为高层电梯住宅，坐落于大丰高家社区，总面积117616.36平方米，其中安置房住宅面积84912.63平方米，共计6栋，6个单元楼；绿化面积10081.54平方米，地面车位249个，地下车位344个。

第二条 合同期限

服务期限三年，自2025年6月21日至2028年6月20日止；合同一年一签。本合同有效期从2025年6月21日至2026年6月20日；合同期满且考核合格的，双方另行签订新的服务合同。

第三条 服务内容与服务要求

一、服务内容

1. 物业管理区域内共用部位及共用设施设备运行和维修养护管理；
2. 物业管理区域内装饰装修管理；
3. 物业管理区域内公共秩序维护管理；
4. 物业管理区域内环境卫生维护管理；
5. 物业管理区域内绿化养护管理；
6. 物业管理区域内社区文化建设管理；
7. 物业维修和管理的应急处理；
8. 化粪池清掏消毒；

9. 共用部位及共用设施能耗费。

二、物业管理服务质量要求

（一）共用部分、共用设施等管理及维修维护要求

1、客户服务中心工作时间至少 8 小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。

2、二次供水设施发现跑冒滴漏现象及时解决；

3、公共照明设施完好率不低于 95%；

4、集中居住区内道路无明显坑洼，排水沟保持畅通；

5、消防设施设备完好，可随时启用，保持消防通道畅通；

6、危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。

7、乙方须承诺业主或使用人提出的意见、建议、投诉在 3 个工作日内回复；投诉回访率不低于 90%。

8、每年组织 1 次满意度调查，客户满意率不低于 85%。

9、有宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识、有园区犬只花名册。

10、接受委托，提供邮件代收服务

（二）公共秩序的维护及日常安全巡查服务要求

1、出入口有专人 24 小时值守；

2、秩序巡逻人员对重点区域、重点部位每 2 小时巡查 1 次；

3、地面车位车辆有人引导，停放有序；

4、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理；

5、安防控制室设专人 24 小时值守；

6、对应急事件立即报告，维持现场秩序，协助相关部门进行处理；

7、白天不定时流动巡视，夜间巡回检查三次以上，并逐次做好记录；

8、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗，每半年组织物管人员和保安人员开展 1 次安全防范教育培训。

9、有租户管理制度，租户信息完善，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。

（三）绿化维护和管理要求

绿化作业包括服务区域内所有草坪、地被、水生植物的浇水、施肥、病虫害防治、修剪造型等日常养护。

1、对草坪、花卉、绿篱、树木进行适时修剪、养护；

2、根据长势，适时喷洒药物，预防花草、树木病虫害。

（四）车辆行驶、停放及场所管理

1、小区内居民车辆登记入电脑，严格控制外来车辆进入小区。外来车辆进

入小区，一律实行外来车辆管理制度，按规定登记和收取临时停车费用，不准乱收费；

2、临时来访的车辆，必须向管理人员说明被访业主的地址、姓名，由车辆管理人员登记核实后方可准许进入，并按规定的停车位停车。

3、遇到情况可疑的人员和物品，可将物品滞留，请业主本人到场说明情况后放行。

4、严禁装载易燃、易爆、有毒以及各种腐蚀性物品的车辆进入小区。否则，所造成的一切后果由车主（或业主）自行负责。

（五）环境卫生的维持和管理要求

1、单元楼梯、楼道，每日清扫1次，一个星期至少拖洗一次，保持地面干净整洁。

2、墙面、地面：无废物、纸屑；及时清理；

3、楼梯扶手、栏杆、窗台等，每月擦拭一次，并保持表面干净、无污渍。

4、电梯轿厢，每日擦拭1次，轿厢门、面板，每日清拖1次轿厢地面，保持整洁光亮无污渍。

5、天花板、共用照明灯具，每2个月除尘一次，目视无污渍，无蛛网。

6、门、窗等玻璃，每2个月擦抹1次，目视洁净、光亮、无污渍。

7、天台、屋顶保持清洁无垃圾。

8、公共区域要求：

所管辖区域地面干净，无垃圾，无杂物、果壳、烟头、纸屑等，无脏物，无积水；道路两边绿化带无积水、脏杂物，道路、广场清洁。

9、垃圾的收集与处理：

生活垃圾日产日清，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，周边无散落垃圾。垃圾中转站，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。

（六）安保系统维护管理要求

1、每季度检查一次聚焦清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。

2、对容易老化的安防设备部件定期进行全面检查，一旦发现老化现象应及时更换、维修。

（七）电梯及其他设施设备维护管理要求

定期对区域内环卫方面、公共照明方面的设备设施进行检查；做好相关专业单位对电梯、消防、二次供水、化粪池设施设备进行专业维护管理，对相关设施设备出现的安全隐患及功能问题及时协调处理维护维修。同时做好对电梯、消防等维保单位进行工作督促考核。具体以招标需求为准。

(八) 信托制服务模式要求

1、乙方应开立与乙方自有资金相隔离的独立银行账户（乙方与业主设置共享查询密码），用于管理本小区物业采购项目服务涉及的费用和公共收益等。

2、乙方应使用由中共成都市委城乡社区发展治理委员会主办开发的“成都市信托制物业信息公开平台”即微信小程序端作为线上收、支公开、透明平台，实现每个居民、社区两委成员等均可以随时了解该账户资金的变动情况，确保居民们对该基金的监督权。

第四条 考核办法

一、考核办法

物业管理服务考核实行百分制，考核工作由街道办事处或小区临时管委会负责，按照考核标准实施定期或不定期考核计分，月末统计一次考核成绩。

二、奖惩办法

每季度考核成绩在 80 分以上（含 80 分），视为合格，全额支付物业服务费用；每季度低于 80 分以下，每减少一分扣物业服务费用 1000 元，若考核成绩累计二次得分在 80 分以下，可终止合同。

三、服务要求及考核的具体办法按照招标文件标准执行。

第五条 服务费用及支付方式

一、本项目服务费用由以下组成：

序号	服务内容	面积 (平方米)	服务年限	报价 (元/年)
1	北延新居 D 区物业服务	84912.63	3	830575.09

二、服务费支付时间及方式：

付款采取银行转账方式。合同签订且供应商进场服务后，采购人预付合同金额的 40%，甲方于下一季度开始后的 10 日内，根据上季度平均考核结果向乙方支付上一季服务费；已支付的预付款在季度服务费中扣回，预付款的扣回方式分 4 次按季度同等比例从进度款中扣回。中标供应商须在支付服务费前 10 日内向采购人递交拨付服务费的票据。

第六条 知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的所有权、专利权、商标权或著作权，如因权属争议而引起法律和经济纠纷，由乙方承担所有相关责任。

第七条 无产权瑕疵条款

乙方保证提供服务使用的设施设备、机具等所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

第八条 履约保证金

本项目不涉及履约保证金。

第九条 甲方的权利和义务

一、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

二、甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的内容扣减服务费用。

三、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

四、根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

五、甲方同意将小区共用部位、共用设施设备统一交由乙方经营管理，其收益另行协商。

六、物业管理公共部位、公共设施设备维修中，经检查核实后，单次单件维修金额在 2000 元以下(含 2000 元)，费用由乙方承担；单次单件维修金额在 2000 元以上的，经甲方确认认可后，费用由甲方协调处理。

七、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第十条 乙方的权利和义务

一、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

二、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

三、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

四、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

五、负责配合甲方完成小区信访件的投诉回访。

六、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第十一条 违约责任

一、乙方在提供服务的过程中必须遵守国家 and 地方的相关法律、法规；乙方

因不遵守国家 and 地方的法律、法规而引起的纠纷或造成的损失由乙方承担相应的法律、经济赔偿责任，并向甲方赔偿因此对甲方造成的直接或间接损失。

二、若甲方对乙方考核不合格，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的或整改不合格的，甲方有权进行罚款或扣除相应物业服务费；造成甲方经济损失的，甲方有权终止合同，乙方应给予甲方经济赔偿。

三、乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，或在管理和服务中有徇私舞弊、渎职行为、平时擅自收费行为的，甲方有权督促和要求乙方清退所收费用，并向乙方按发生费用和造成的经济损失进行双倍处罚和索赔，亦有权终止本合同。

四、因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理；造成甲方经济损失的，乙方应赔偿甲方所有经济损失；产生质量事故的直接原因，以相关主管部门的鉴定为准。

五、在项目本合同签订后，履行过程中，无论任何原因发生合同解除或终止情形，乙方必须在 15 个工作日内向甲方移交由甲方提供的全部物业管理用房及物业管理相关档案资料，不得有毁损、擅自涂改和遗失情况；否则乙方应当承担由此引起的相应法律责任，若造成甲方经济损失的，还应赔偿甲方的所有经济损失。

六、若因甲方原因逾期支付供应商物业服务费，除应及时支付，还应按照合同约定支付逾期金额 1%/天的违约金。逾期付款超过 30 天的，乙方有权终止合同。

七、因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应对乙方受到的损失予以赔偿或者补偿。

第十二条 不可抗力事件处理

一、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。

二、不可抗力事件发生后 5 天内，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

三、不可抗力事件延续 30 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十三条 解决合同纠纷的方式

在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 15 天内不能达成协议时，向甲方所在地人民法院起诉；

第十四条 合同生效及其他

一、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

二、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经监管部门审批，并签书面补充协议报监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

三、本合同一式伍份，自双方签章之日起起效。甲方贰份，乙方壹份，招标采购代理机构壹份，上级主管部门备案一份，具有同等法律效力。

第十五条 附件

- 一、项目招标文件
- 二、项目修改澄清文件
- 三、项目投标文件
- 四、中标通知书
- 五、其他



甲方：(盖章)
法定代表人(授权代表)：



地址：
开户银行：
账号：
电话：
传真：传真：
签约日期：2025年6月20日

乙方：(盖章)
法定代表人(授权代表)：
地址：
开户银行：
账号：
电话：



签约日期：2025年6月20日