

第二章 物业管理服务内容

第一条 在物业管理区域内由乙方设立专门机构负责本物业的日常管理工作，并委派有岗位资格证书的人员（特殊工种）履行本合同。乙方配备的所有人员必须符合国家法律规定。

第二条 甲方提供的物业管理服务包括以下内容：

1、甲方应向乙方提供适当面积（100平方米），能够直接投入使用的物业管理用房。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，不得改变其用途。

第三条 乙方提供的物业管理服务包括以下内容：

1. 物业共用部位的养护和管理；
2. 物业共用设施设备的运行、养护和管理；
3. 物业共用部位和相关场地的清洁卫生，生活垃圾、建筑装修垃圾的收集、清运出小区，化粪池、天沟、地沟、雨、污水管道等每半年清洗一次；
4. 公共绿化的养护和管理；
5. 车辆进出、停放秩序、收费管理；
6. 公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；
7. 装饰装修管理服务，包括物业使用禁止性行为的管理；
8. 物业档案资料管理，包括业主档案管理、电梯、设施设备、公共能耗测算等，各水、电表的现场交接，并做好台帐记录；
9. 物业其他共同事务的管理服务，包括物业代收代交费用事项；
10. 业主委托的其他有偿物业管理服务事项；
11. 物业管理区域内的消防安全宣传和防范；
12. 物业管理区域内突发事件的处置（如防汛、防冻等相关物资由乙方承担）；
13. 乙方在《新丰苑物业服务投标文件》中约定的其它事项；

14. 物业相关法规和政策规定由物业管理公司管理的其它事项。

第四条 乙方提供的物业管理服务应达到约定的质量标准（详见附件1）。乙方应当在物业管理区域显著位置将服务内容、服务标准、收费项目、收费标准进行公示。

第五条 业主可委托乙方对其物业的专有部分提供维修养护等服务，服务内容和费用由双方另行商定。双方商定内容须制作成书面协议提交甲方审议，经甲方认可后方可按书面协议内容执行。

第三章 物业服务费用

第六条 物业服务费用由甲方按其拥有的建筑面积（不含店面房）交纳，共计壹佰玖拾肆万陆仟叁佰元/年（1946300元/年）。扣除伍万元（即年度奖惩基数）以后，余额按季度支付，每季度甲方根据《青龙街道物业服务考核管理办法》考核的结果实际支付物业服务费。年度奖惩基数在全年度考核结束测算后支付。

支付合同款项时，一律不得向乙方以外的任何第三方法人公司办理付款手续。开户行和帐号以政府采购合同签订为准；如果乙方要求变更，则乙方必须提供加盖了公章、财务专用章的证明文件，报经甲方备案。

商铺店面由乙方收取物业费，不得高于0.5元/平方米*月

乙方负责机动、非机动车库的巡查、管理、维护。

第七条 小区所有装修建筑垃圾由乙方清运出小区。

第八条 停车场（地上、地下停车位）收费由乙方代收，具体所收费用将上缴甲方。

第九条 本物业管理区域内公共资源的日常维护管理由乙方负责。

第十条 物业共用部位、共用设施设备、公共场地等的养护费用等由乙方负责，其中灭火器充装所产生的费用由乙方承担50%。（物业管理服务日常维护、

维修标准详见附件 2；其他物业管理服务事项详见附件 3)。

第十一条 小区物业用房产生的水电费由乙方承担。

第十二条 乙方未按规定提供服务或物业管理工作严重不到位，甲方有权扣除相应的物业费。

第十三条 物业服务费用实行包干制方式计算。

第四章 物业交接

第十四条 乙方承接物业时，甲方应配合乙方对物业共用部位、共用设施设备进行查验。甲乙双方应办理物业管理书面交接手续（物业交接明细表详见附件 4）。

第十五条 甲乙双方确认经查验过的物业共用部位、共用设施设备存在问题的，甲方负责维修后移交乙方管理维护，并在第十四条所述的书面交接手续中注明。

第十六条 本物业由甲方交付业主使用后，应按照国家《建设工程质量管理条例》和《房屋建筑工程质量保修办法》等规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。

第十七条 本物业服务合同终止后，乙方应在甲方的监督确认下与新选聘的物业服务企业完成下列交接义务后，退出物业管理区域。

乙方应履行的交接义务如下：

1. 移交占用的物业共用部分和甲方提供给乙方的物业办公设备等固定资产；
2. 移交物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护、保养、定期检验等技术资料，运行、维护、保养记录；
3. 乙方应负责物业共用部位、共用设施完好及正常运行，按照乙方进场时、双方交接时的标准向新选聘的物业服务企业进行移交；
4. 结清预收、代收和预付、代付的有关费用；
5. 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

第五章 物业管理约定

第十八条 停车场属于甲方所有，委托乙方管理的，业主和物业使用人有优先使用权，车位使用人应按规定标准交纳停车费。

第十九条 由于安置房特性，该物业无专项维修资金，但参照公共专项维修资金的标准执行。

第二十条 乙方应制定本物业管理服务区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度，制定《业主公约》。

第二十一条 乙方根据本合同约定及规章制度提供管理服务时，甲方、业主和物业使用人应给予必要配合，并遵守《业主公约》的书面约定。

第二十二条 乙方应采取规劝、制止、公示等必要措施，制止业主、物业使用人违反《业主公约》和物业管理区域内物业管理规章制度的行为，制止无效的及时上报甲方和相关主管部门。

第二十三条 乙方应及时向全体业主通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理业主和物业使用人的投诉，接受甲方、业主和物业使用人的监督。

第二十四条 乙方可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将物业的整体管理委托给第三方，在专营公司承担本物业的专项管理业务期间，造成任何甲方、业主、物业使用人损失的，乙方将承担全部责任。

第二十五条 因维修物业或者公共利益，乙方需要临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应提前告知、公示相关内容，征得相关业主和甲方的同意，并在约定的期限内恢复原状。

第二十六条 乙方与装饰装修房屋的业主或物业使用人应签订书面的装饰装修管理服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修质量引起的纠纷责任、装修施工人员的管理、装修管理服务费用、国家装饰装修规定等事项进行约定，并事先告知业主或物业使用人装饰装修中的禁止行为和注意事项，物业

公司应按照国家相关政策与规定收费，不得乱收费。

第二十七条 乙方违反本合同约定，不能完成本合同第一、三条约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。逾期未整改且严重违约的，甲方有权提前解除本合同，另行选聘物业服务企业。

第二十八条 以下情况乙方不承担责任：

1. 因不可抗力导致物业管理服务中断的；
2. 乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；
3. 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；
4. 因非乙方责任出现供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的；

第二十九条 为维护业主、物业使用人的切身利益，在不可预见的情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按国家有关法律规定处理。

第三十条 本项目服务期限三年，合同一年一签，本次合同期限为 2023 年 10 月 1 日至 2024 年 9 月 30 日。甲方先与乙方签订为期一年的合同：前三个月为试用期，三个月的试用期如果无法满足甲方物业要求，甲方有权随时解除合同且不承担违约责任，并重新进行招投标。每年服务期满后，根据年度考核结果，月平均分低于 90 分的，甲方将不再与乙方续签下一年合同。

第三十一条 本合同届满，甲方决定不再委托乙方管理的，应提前一个月书面通知乙方；乙方决定不再接受委托的，应提前三个月书面通知甲方。本合同期满，甲方没有将续聘或解聘乙方的意见通知乙方，且没有选聘新的物业管理企业，乙方应继续管理，原合同权利义务对双方具有约束力。

第三十二条 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同

等法律效力。

第六章 其他

第三十三条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同存在冲突的，以本合同为准。

第三十四条 本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，协商不成，可向天宁区人民法院提起诉讼。

第三十五条 本合同一式伍份，甲、乙各执贰份，常州市政府采购中心执壹份。

- 附件：1. 物业管理服务质量标准
2. 物业管理服务日常维护、维修标准
3. 其他物业管理服务事项
4. 物业交接明细表

甲方（签章）：

法定代表人（签字）：

负责人（签字）：

2023年9月25日

乙方（签章）：

法定代表人（签字）：

负责人（签字）：

2023年9月25日

见证方（代理机构）：常州市政府采购中心

物业管理服务质量标准

一、综合管理服务质量标准

序号	内容	服务要求
1	管理处设置	(1) 小区内设管理处, 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, 办公整洁有序。
2	管理人员要求	(1) 管理处主任、物业管理员持有上岗证; 特种作业人员持有操作证。 (2) 管理人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁, 行为规范, 服务主动、热情。
3	服务时间	(1) 周一至周日在管理处进行业务接待, 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) 服务规范应符合甲方规范要求。 (2) 公开报修电话, 24 小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理, 一般修理一天内完成 (预约除外)。 (3) 对业主或使用人的投诉在三天内答复处理。 (4) 告知业主或使用人装修须知, 制定小区房屋装修申请、审批、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, 监督装修过程, 对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。建立财务制度, 对物业共用部位、共用设施设备维修进行财务管理, 做到运作规范, 账目清晰。建立健全小区物业管理档案, 包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案 (含业主或使用人房屋装修档案) 等。建档标准按照上级管理部门要求执行。 (7) 制定小区物业管理与物业服务工作计划, 并组织实施。 (8) 建立管理处内部管理制度和考核制度。制定或完善突发事件应急预案。 (9) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。 (10) 对违反小区公约 (业主公约) 或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或上报有关部门处理。 (11) 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。

二、公共区域秩序维护服务质量标准

序号	内容	服务要求
1	人员要求	<p>(1) 秩序维护人员身体健康、并定期接受专业培训，掌握基本安全护卫技能。</p> <p>(2) 了解物业管理及有关规定，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。</p> <p>(3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。</p> <p>(4) 每位在岗保安人员配对讲装置和其他必备的安全护卫器械。</p> <p>(5) 遇到各类刑事、治安案件或各类灾害事故按照应急预案及时处理。</p>
2	门岗	<p>(1) 主入口 24 小时值班看守，次入口定时开放，有交接班记录和外来车辆的登记记录。</p> <p>(2) 封闭管理小区：对外来人员或送货人员进行记录，阻止未经许可的来人员进入小区。</p> <p>(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；对大型物件搬出实行记录。</p>
3	巡逻岗	<p>(1) 白天每二小时巡逻一次，夜间每三小时巡逻一次，重点部位、重点区域每二小时巡逻一次，并有巡逻记录。</p> <p>(2) 在遇到异常情况、突发事件时，采取相应的应对措施，及时报告甲方，协助采取有关措施。</p>
4	监控岗	<p>(1) 小区应具备录像监控、单元对讲等技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视设备各所传达的信息。</p> <p>(2) 监控中心收到报警信号后，保安人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。</p> <p>(3) 小区有火警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂。</p>
5	车辆管理	<p>(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。</p> <p>(2) 及时处理车辆停放不规范的现象。</p> <p>(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，车库场地每日清洁一次，有照明，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。</p>

附件 2

物业管理服务日常维护、维修标准

服务项目	序号	内容	甲方职责（义务）	乙方职责（义务）
公共部位	1	围墙	1.入驻时，甲方确保公共部位完好。 2.自物业服务委托合同签订之日起 30 日内，与乙方办理物业管理书面交接手续。 3.乙方承接物业时，甲方应配合乙方进行查验。 4.甲方负责对围墙墙体严重开裂、缺损等问题实施维修。	1.每月一次巡查围墙。 2.发现围墙附件部分（铁栏杆掉漆、缺损等）损坏等现象，乙方应及时上报甲方进行修复。 3.积极配合甲方实施重大维修工程，提供必要的人工及技术支持。
	2	道路、场地	1.入驻时，甲方确保公共部位完好。 2.自物业服务委托合同签订之日起 30 日内，与乙方办理物业管理书面交接手续。 3.乙方承接物业时，甲方应配合乙方进行查验。 4.甲方负责对道路、场地严重损坏等问题实施维修。	1.每月一次巡查道路、路面、侧石、井盖、道板等。 2.发现侧石、井盖、道板砖损坏等现象，乙方应及时上报甲方进行修复。 3.积极配合甲方实施重大维修工程，提供必要的人工及技术支持。
	3	绿化	1.入驻时，甲方确保公共部位完好。 2.自物业服务委托合同签订之日起 30 日内，与乙方办理物业管理书面交接手续。 3.乙方承接物业时，甲方应配合乙方进行查验。	1.每天对小区绿化巡查一次，根据季节不同，合理安排修剪、施肥、治虫及杂草清除。 2.乔、灌木保存率 85%以上，长势良好。 3.绿化修剪、维护所产生的费用由乙方承担。
	4	雨水管道		1.每季检查清理楼顶雨水口 2 次；每半年雨季前疏通管道 1 次；每年雨季前重点巡视，发现问题及时处理；每周清扫 1 次排水明沟，保持明沟内无垃圾杂草。
服务项目	序号	内容	甲方职责（义务）	乙方职责（义务）
公共部位	5	墙面、顶面、地面	1.入驻时，甲方确保公共部位完好。 2.自物业服务委托合同签订之日起 30 日内，与乙方办理物业管理书面交接手续。 3.乙方承接物业时，甲方应配合乙方进行查验。	1.每季度巡查 1 次，公共部位墙面、顶面、地面有脱落、缺损的，乙方及时上报甲方修补。
	6	门窗、构件、雨篷		1.每周 2 次巡查小区房屋单元门、公共部位门窗，做好巡查记录，并及时养护，保持玻璃、门窗、雨篷配件完好，开闭正常。
	7	设备机房		1.每天巡查 1 次，对设备机房进行安全、运行检查并有详细记录。
	8	污水管道		1.小区内公共污水管道每半年疏通 1 次，污水井每月检查 1 次，并视检查情况及时进行清掏。

	9	化粪池		1.每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏。
服务项目	序号	内 容	甲方职责（义务）	乙方职责（义务）
电力系统	1	公共照明	1.入驻时，甲方确保电力系统设施到位。 2.自物业服务委托合同签订之日起 30 日内，与乙方办理物业管理书面交接手续。 3.乙方承接物业时，甲方应配合乙方进行查验。 4.甲方负责对路灯损坏等问题实施维修。	1.每季度清洁 1 次，完好率不低于 99%。
	2	公共电气柜		1.每月对公共电气柜全面检查与保养 1 次，如有故障及时排除。
	3	配电房		1.每天填写运行记录，每周 1 次保洁，采取措施杜绝虫害。 2.每 2 年测试 1 次，配合供电部门做好供配电系统年检工作。
	4	路灯		1.乙方负责日常维护。 2.发现路灯有损坏等现象及时通知甲方。 3.积极配合甲方实施重大维修工程，提供必要的人工及技术支持。
消防系统	1	消防管理	1.入驻时，甲方确保消防系统设施到位。 2.自物业服务委托合同签订之日起 30 日内，与乙方办理物业管理书面交接手续。 3.乙方承接物业时，甲方应配合乙方进行查验。 4.甲方负责对消防设备的主机及管道严重损坏问题实施维修。	1.每年演习 1 次,定期检查消防监控设备工作状态，做好巡查记录。
	2	灭火器		1.灭火器每月检查 1 次，发现压力不够、过期、损坏等及时更换。 2.灭火器充装所产生的费用由乙方承担 50%（含地下车库内）。
	3	消防设备		1.每月 1 次消防设备检查与维护,消防栓(箱)烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志、疏散指示灯、消防应急灯、消防排烟系统、消防水带及水枪等消防设备 24 小时正常运转（含地下车库消防设备）。 2.出现压力不够、损坏等情况马上检修排除故障。 3.积极配合甲方实施重大维修工程，提供必要的人工及技术支持。
服务项目	序号	内 容	甲方职责（义务）	乙方职责（义务）
智能化系统	1	监控系统	1.入驻时，甲方确保智能化系统设施到位。 2.自物业服务委托合同签订之日起 30 日内，与乙方办理物业管理书面交接手续。 3.乙方承接物业时，甲方应配合乙方进行查验。	1.每月检测保养 1 次，保证正常运行。
	2	单元对讲系统		1.每月检测保养 1 次，保证正常运行。
	3	道闸门禁系统		1.每周检测 1 次，每月对道闸、门禁系统润滑保养 1 次，确保正常运行。
其他	1	标识系统	1.入驻时，甲方确保公共设施到位。 2.自物业服务委托合同签订之日起 30 日内，与乙方办理物	1.每周巡查 1 次，保证标识清晰完整。

公共设施	2	接地系统 (避雷设施)	业管理书面交接手续。 3.乙方承接物业时，甲方应配合乙方进行查验。	1.每年雨季前检查维护1次，发现腐蚀、松脱等情况及时更换或紧固。避雷系统专项测试，2年检测1次。
	3	箱、栏、桶、 环卫设施		1.每周对信报箱、垃圾桶（箱）及环卫设施等巡查1次。
服务项目	序号	内容	甲方职责（义务）	乙方职责（义务）
其他公共设施	4	排水系统 (水泵)	1.入驻时，甲方确保公共设施到位。 2.自物业服务委托合同签订之日起30日内，与乙方办理物业管理书面交接手续。 3.乙方承接物业时，甲方应配合乙方进行查验。	1.运行期间每天巡视，及时排除故障，保证正常运行。 2.雨季前排查水泵可能存在的故障或隐患，及时排除，确保在雨季来临时正常运行。
	5	公益性设施	1.入驻时，甲方确保公共设施到位。 2.自物业服务委托合同签订之日起30日内，与乙方办理物业管理书面交接手续。 3.乙方承接物业时，甲方应配合乙方进行查验。 4.甲方负责对设施严重损坏问题实施维修。	1.乙方负责对小区休闲椅凳、亭廊、台、池、雕塑、游乐场、健身设施的日常管护。 2.保持公益性设施环境整洁，目视基本干净。 3.积极配合甲方实施重大维修工程，提供必要的人工及技术支持。

附件 3

其他物业管理服务事项

服务项目	甲方职责（义务）	乙方职责（义务）
停车	1.停车车位费归甲方所有。 2.车库电费由甲方承担。	1.停车车位费上缴甲方。 2.每天对车位、车库巡查 1 次，车位、车库目视基本干净。 3.停车秩序：车位停放整齐，不得在绿化带、道板上乱停放。 4.乙方负责对车库给排水、照明、消防、供电、通风、车辆管理、应急系统等各种设备、设施的管理与维护。
店面房	1.甲方支持乙方收取物业费。	1.乙方按要求进行店面房日常物业管理。 2.收取已承租商户的物业费。 3.按甲方要求代收已承租商户的水电费，并上缴甲方。

附件 4

物业交接明细表

类别	序号	交接内容	数量	所在位置	备注
公共部位	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
共用设施设备	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
其他	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
甲方代表签字： (盖章) 日期：			乙方代表签字： (盖章) 日期：		