

2026 年水乡客厅开发建设指挥部物业管理服务项目的合同

合同统一编号：11NMB2F052632026201

合同内部编号：

合同各方：

甲方：长三角生态绿色一体化发展示范区执行委员会

地址：青浦区朱家角镇沙家埭路 66 号

邮政编码：

电话：39255103

传真：

联系人：王春

乙方：浙江耀江物业管理有限公司

地址：浙江省杭州市莫干山路 100 号

邮政编号 2026年03月13日

电话：18069828655

传真：

联系人：鄢小敏

开户银行：工行浙江分行营业部莫干山路支行

账号：1202026119910036727

根据《中华人民共和国民法典》的有关规定，甲、乙双方经友好协商，就水乡客厅开发建设指挥部项目之物业管理服务，为明确双方权利义务，特制定以下条款。

第一条 定义与解释

1. [项目]指：物业名称（地名核准名称）：水乡客厅开发建设指挥部；
2. 物业类型：展示及办公；
坐落位置：沪青平公路与新杨路交叉口西约180米；
占地面积：约11000平方米；建筑面积：约3500平方米；
（规划平面图见附件一，物业基本数据见附件二）。
3. [甲方]指：委托方。
4. [乙方]指：受托方。
5. [物业服务合同]指：本合同。
6. [合同开始日期]指：即本合同签订日期。
7. [管理公约]指：项目【**管理规约**】【**用户手册**】或其它与本项目相关的类似所有的文件并包括其后不时进行修改和补充的文本。
8. [公共设施]指：为全体或不同使用人利益而安装的楼梯间照明、自动灭火装置、供水管、排水管、电线、管道、电缆、消防设备、公共电视天线、空调设备及管道、电扶梯、电梯和所有其它已装设和日后将装设在本项目内的公用设施，包括作为资本投入的设备和设施。

第一章 物业服务内容与标准

第一条 一般责任

在服务期限内，乙方应从甲方及全体物业使用人的利益出发，以正确有效、务实的方式，依据合同和本项目管理公约的条款进行管理。

第二条 物业服务内容

乙方于本项目正式交付使用起负责本项目的全权物业服务包括如下内容：

1. 乙方将对本项目的物业服务承担全面执行及监督责任，行使本合同中赋予乙方的管理权，包括对本项目的日常运作监督、服务、维修等。
2. 乙方对本项目提供专业会务接待服务和特色讲解增值服务，确保项目整体领导接待和讲解服务工作达到甲方总体服务标准要求和现场考评标准要求。
3. 根据本项目的接收时间进度乙方安排各领班级以上人员，提前进场参与现场工作，以熟悉项目现状。
4. 乙方代表甲方与信誉良好的保险公司洽谈及签订合同，投保有关公共责任险。
5. 物业公用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾收集、清运及雨、污水管道疏通、控制虫害。以使本项目公共区域始终保持其良好的卫生条件和环境形象；同时提供包含本项目整体绿化维护、电梯维护、设施设备维护等物业服务。
6. 公共绿化监督维保单位进行养护和管理。
7. 公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；确保本项目内所属范围内所有公共地方、通道、出入口的畅通无阻。
8. 物业档案资料管理。
9. 乙方提供的物业服务标准对应招标文件中的业主方服务需求内容（物业服务标准附件三），及其他物业服务： /

第三条 乙方服务内容不含物业使用人租用部分的维修养护、家政服务以及甲方、物业使用人车辆等特定财产的保管服务及代泊车服务，但物业使用人与乙方协商一致另有约定的除外。

第二章 合同时效

第一条 本服务的服务期限：**合同签订之日起1年。**

第二条 本合同任何一方依据法规及合同约定决定提前终止、解除本合同或合同到期不再续签的，应当提前两个月书面通知对方。

第三章 权利与义务

第一条 甲方权利义务：

1. 对乙方提供的物业服务有建议、督促的权利。
2. 对物业使用人对任何公共部位进行损坏的行为，进行劝阻和制止。

3. 甲方按有关规定向乙方无偿提供建筑面积 85.16 平方米的物业管理用房并提供必要办公家具及配套办公用品。
4. 按照本合同约定，向乙方缴纳物业费。

第二条 乙方权利义务：

1. 劝阻、制止任何人对本项目的任何公共部份进行改造、损坏的行为，并依法上报行政主管部门。
2. 为了能更好的提供本合同约定的物业服务，乙方须及时与甲方磋商以配合本项目的运作、维修服务的合理需要，对本项目管理公约进行修改或补充。
3. 乙方监督物业使用人遵守并执行本项目管理公约的所有条款，并对任何违反上述管理规定的行为有权采取一切合法合理措施予以制止。
4. 代表甲方或按照甲方指示或授权，就本项目日常服务所涉事项与有关政府部门、公共事业管理部门等进行沟通协调。
5. 处理日常物业服务中的突发事件以及一切乙方认为必要的事项。
6. 负责监查所有机电设备的保养维修以及验收工作
7. 编订日常物业服务必须的各项规章制度、工作计划以及月度工作报告。
8. 乙方有权挑选合适的专业服务机构，负责保养维修本项目内的大型公共设施和设备，包括供电系统、电梯系统、暖通空调系统、水泵、水箱、下水道、污水处理、电缆等，使其保持良好的运作状态。乙方所聘请的专业服务机构必须为合格、适任并持有有效资质证书，若因专业服务机构的疏忽、错误使用和保养维修导致甲方损失的，乙方需要承担连带责任。

第四章 物业费用

第一条 物业费用说明

1. 乙方以 包干制 方式为本物业提供物业管理服务。本合同价格为 **2826320.69** 元整 (**贰佰捌拾贰万陆仟叁佰贰拾元陆角玖分**)
2. 物业费按【季度】缴纳。同时，甲方应于每个季度付款周期届满后的 10 个工作日内，将当期应付的物业服务费用汇入乙方指定账户内。甲方可根据附件相关服务评价考核表考评结果按对应约定标准比例支付当季费用；乙方应当开具相应金额合法有效的增值税专用发票，否则甲方有权拒绝付款并无需承担任何责任。

乙方银行账户信息：

开户银行：

账户名称：

账 号：

3. 乙方根据税收相关法律，所有结算费用需甲方签字确认后可作为结算依据，在甲方交费时开具全额收据并在交费前按交费金额向甲方开具增值税发票。
4. 物业费由物业服务成本、法定税费和物业服务企业的管理费用构成，物业服务成本主要用于以下开支：
 - (1) 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；每月人工成本中已含有员工经济补偿费用计提。
 - (2) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
 - (3) 物业管理区域清洁卫生费用；
 - (4) 物业管理区域室内养护租摆费用；
 - (5) 物业管理区域秩序维护费用；
 - (6) 办公费用；
 - (7) 物业服务企业固定资产折旧；
 - (8) 物业雇主责任险和公众责任保险费用；
 - (9) 管理利润
 - (10) 法定税费

第五章 员工

第一条 乙方应依据本项目服务之需要，不断提高管理员工的素质、调整员工的岗位及数量。

第二条 乙方应自行处理好所聘任人员的劳动/劳务关系，若存在劳动/劳务纠纷的由乙方自行解决，与甲方无关。若因乙方未按时足额支付劳动报酬导致工人闹事、罢工等影响项目正常运行情形，甲方有权为维持现场秩序与项目正常运转而直接代为支付相关费用，并有权在应付乙方的服务费中直接扣除。

第六章 违约责任

第一条

1、甲方违反本合同的约定，致使乙方未达成本合同约定的服务质量标准的，由甲方自行承担损失及相关责任。

2、如乙方提供服务不符合约定的，若经过要求调整后，仍不符合甲方要求的，或者其他乙方原因导致合同目的不能实现的，乙方应按照合同金额的 20% 支付违约金，且甲方有权解除合同。

第二条 双方约定因为下列事由所导致之损害或导致乙方不能履行本合同约定义务的，乙方均不承担违约责任：

1. 雷暴、台风、雪灾、地震、火灾、泥石流、洪水等不可抗力及非乙方能够控制的其它事由（包括但不限于政府行为或政策法规变动等所致之损害）。
2. 本物业内发生治安或刑事案件（包括但不限于军事行为、武装冲突、暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾、盗窃等），但因乙方故意或违反本合同约定义务而直接导致的情况不在此限。
3. 因物业本身固有瑕疵所致的一切相关损害、专有及专用部分的任何受损，但因乙方故意或违反本合同义务而直接导致的情况不在此限。
4. 因物业使用人或其他第三者故意或过失，或违反本合同、管理规约、用户手册及其它物业管理规定、未经乙方同意擅自委托乙方工作人员提供服务所致的一切相关损害。
5. 乙方曾向甲方或物业使用人建议改善自用、共用及约定共用部分设施设备或改进管理措施，而甲方或物业使用人未采纳所致之损害（包括但不限于高空抛物、违章装修、未及时维修或提供维修便利等）。
6. 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甲方和物业使用人，暂时停水、停电、停止供热、停止共用设施设备使用等造成的损失；非因乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成的损失。
7. 乙方及其代理人以及雇员无需为履行或欲履行本合同和项目管理公约的规定所实施的或不实施的一切行动、行为，对某一位业主方、业主方的授权代表及其委托人负责（但任何由于乙方的过错而引致的设备设施运行失常、遭致损坏，则需由乙方负责）。
8. 除上述各款外，其它不可归责于乙方的事由而导致的任何损失。

第三条 乙方仅对甲方的直接经济损失承担责任，不对使用、生产、利润、收入、业务、储蓄的损失；或融资成本、营业成本增加及任何其他金融或经济性损失；或特别的、间接性的或后果性损失承担责任。

第四条 解约

在本合同期限内符合以下条件的一项或者多项的情况下，本合同自动终止。

1. 任何一方被清算或有停业、注销或破产。
2. 本合同约定乙方服务的物业被乙方任命的接管人接管后或者继承人继承后，与接管人或者继承人没有发成继续履约的共识。
3. 其他本合同内约定的解约条件出现。

第五条 无论何种因素致使本合同终止/解除时，乙方必须将本项目全部固定资产、档案、文件、各类图纸，一切已签署合同文本、记录和财务账簿的复印本（如有）移交给甲方或甲方指定的接收方，并于合同终止的一个月内配合回复甲方一切有关以上记录的问题。但相关人员聘用的劳动/劳务合同和考勤记录等不在此列，乙方应自行处理好劳动/劳务关系，若存在劳动/劳务纠纷的由乙方自行解决，与甲方无关。

第六条 因甲方或物业使用人违反本合同的约定，使乙方未达成本合同约定的服务质量标准，乙方不承担违约责任。

第七章 其他事项

第一条 关联员工聘任

除非经对方同意，双方不得在本合同生效期内以及合同终止后的一年内聘用对方所聘用的员工。

第二条 知识产权

未经乙方书面明示同意，甲方不得对外使用乙方享有在先权利的品牌或标识。

第八章 附则

第一条 本合同的附件为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

合同文件的组成和解释顺序如下

1. 本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；

2. 本合同书；

3. 本项目中标或成交通知书；

4. 乙方的本项目投标文件或响应文件；

5. 本项目招标文件或采购文件中的合同条款；

6. 本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

7. 其他合同文件（需列明）。

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

第一条 本合同的附件为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第二条 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，以补充协议为准。

第三条 本合同及其附件、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、法规执行，除非双方当事人另行约定的，其他标准（包括非法律规定的强制性标准、地方行业标准等）均不作为双方权利义务的依据。

第四条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，任何一方不承担违约责任，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第五条 本合同在履行中发生争议，双方可以通过协商和解、向有关行政部门依法申请调解，或按以下方式解决：

向甲方所在地人民法院提起诉讼

第六条 双方的联络方式以其电话、传真、通信地址为准。双方保证对所提供资料的真实性负责。一方联络方式如有变更，应在变更后五日内以书面形式通知对方。其中任何物业使用人的联系方式为：以本物业管理区域内已租用房屋为收件地址；如果物业使用人与乙方另有约定通信地址的，

则以物业使用人发出的最后一份通知约定为准。

第七条 本合同正本连同附件共____页，一式____份，甲、乙双方各执____份。本合同自双方签字盖章之日起生效。

特别提示：

本合同在双方在自愿、平等、协商一致的基础上签订，对涉及免除或者限制物业服务企业责任的条款，采用黑色、加粗、加下划线的方式特别提醒物业使用人注意，且提供合同的一方已向物业使用人作过特别沟通、说明及解释，物业使用人表示理解和同意。

甲方签章：_____ 乙方签章：

代表人：_____ 代表人：

_____年___月___日

_____年___月___日

- 附件： 一、规划平面图
二、物业基本数据
三、物业服务标准
四、项目服务考评表
五、物业服务内容及成本说明

附件一：规划平面图



注：规划如有变更，以政府主管部门最终审批的为准

附件二：物业基本数据

物业基本数据

项目	数据（面积）
项目总用地面积	约 11000 平米
项目总建筑面积	约 3500 平米
建筑物栋数	3
建筑密度	27%
容积率	/
绿化率	/
绿化面积	约 4000 平米
集中绿化率	40%
集中绿化面积	/
地上车位数	38

注：以上物业构成的数量、状态等，以甲方实际移交给乙方的为准。

附件三：项目物业服务需求内容

1、综合管理

(1) 根据本物业的特点和招标方授权的服务要求，组织协调专业服务团队在管理服务区域内做好物业管理服务工作，并按要求委派符合岗位资格要求的人员履行职责，管理相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等。

(2) 项目管理服务通过统一管理制度、统一管理模式、统一管理考核，三统一对项目接待服务（展厅、办公、会务行政）、保洁、工程维护、安全保障进行管理。

(3) 所有服务标准严格按照规范并以水乡客厅开发建设指挥部物业服务考核表为基准，确保项目高服务高品质的服务标准。

(4) 物业服务按照季度和年度向执委会提交物业管理服务总结报告。

(5) 中标方不得擅自更改项目性质及服务状态，有特殊情况第一时间和执委会沟通并确认。

2、日常保洁服务需求

2.1 日常保洁服务范围

● 楼层公共设施及配套设施

工作内容：做好物业管理区域公共部位和相应场所的清洁卫生、消杀灭害、垃圾收集分类和清运等工作。

清洁标准：无浮灰、无污迹、无水迹等。

● 楼层公共通道（地坪）

工作内容：清扫、推尘；

清洁标准：每日经常性循环清扫，无积灰、无纸屑垃圾、无烟蒂杂物。垃圾袋更换及时，无满溢、无滴漏等。

● 楼梯道及消防楼梯道

工作内容：清扫、推尘；

清洁标准：无蛛网、无积灰等清洁擦拭公共设施及配套设施，无浮灰、无污迹、无水迹等，如为不锈钢制品应洁净、光亮，清扫每日经常性循环，无烟蒂杂物等。

● 办公室、会议室、其他需保洁区域

工作内容：清扫、推尘；

清洁标准：无蛛网、无积灰等、无浮灰、无污迹、无水迹等，如为不锈钢制品应洁净、光亮，清扫、推尘、湿拖、吸尘，无积灰、无纸屑垃圾、无烟蒂杂物等垃圾分类收集、垃圾袋更换及时，无满溢、无滴漏等。

● 室外公共设施及配套设施（展示、标志牌、指示牌等）

工作内容：清洁擦拭；

清洁标准：无浮灰、无污迹、无水迹等，如为不锈钢制品应洁净、光亮去除污迹、污渍及时无明显污迹、污渍等。

- 室外地坪

工作内容：清扫、湿拖、去除污迹、污渍；

清洁标准：每日经常性循环清洁、无垃圾、无污迹、垃圾收集、垃圾袋更换及时，无满溢、无滴漏等。

- 室外绿化带

工作内容：做好物业管理区域的公共绿地、树木、灌木、景观及室内公共场所植物等养护、管理、租摆工作；

清洁标准：每日经常性循环、无垃圾杂物等。

- 室外排水沟

工作内容：捡拾垃圾杂物；

清洁标准：每日经常性循环、无垃圾杂物、无堵现象。

- 生活垃圾房

工作内容：清理生活垃圾房；

清洁标准：每日经常性循环，生活垃圾分类摆放整齐并实行袋装化或桶装化等协助环卫部门清理、清运生活垃圾，每日一次生活垃圾清运后，地坪用水冲洗清洁生活垃圾房每日经常性循环干净、整洁、无污迹、无水迹、无异味等，垃圾房定期消杀每周一次清洁、卫生。垃圾清运不含在工作范围内。

- 公共卫生间

工作内容：清扫、推尘；

清洁标准：无积灰、无污迹等，清洁擦拭公共设施及配套设施瓷砖墙面洁净、光亮无污迹、无水迹，卫浴设施无浮灰、无污迹水垢、无尿垢锈渍等如为不锈钢或镀铬制品应洁净、光亮清扫、推尘无积灰、无纸屑垃圾、无烟蒂杂物等保持空气清新。垃圾收集、垃圾袋更换（以不满溢、不隔夜为准）收集更换及时，无满溢、无滴漏等。

- 地毯清洁

工作内容：地毯清洗；

清洁标准：每月不少于1次、无污迹。

- 大理石地面养护

工作内容：大理石镜面处理；

清洁标准：每季度不少于1次、光亮洁净。

- 室外地坪冲洗

工作内容：开机清洗、冲洗地坪、刮尽污水；

清洁频次：根据需要，不定期清洁；

清洁标准：无积水，干净、整洁等。

- 建筑外墙清洗

工作内容：搭设吊绳吊板、清洗外墙、现场安全监督；

清洁标准：每季度不少于 1 次清洁、无积灰、无污迹、无水迹；

- 屋顶、露台清洁

工作内容：清洁擦拭、去除污迹、污渍；

清洁标准：每月不少于 1 次清洁、无杂物，排水沟、排水孔畅通等。

- 窗帘、布艺清洗

工作内容：清洗；

清洁标准：每季度至少 1 次清洁、无污渍。

2.2 人员要求

(1) 年龄 45 岁以下占总数的 60%以上，身体健康；

(2) 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装，仪容仪表整洁；

(3) 物业单位需配备保洁人员日常工作所必需的工具、保洁用品、承担日常保洁耗材费用。

3 设施设备日常管理服务

3.1 维修保养服务范围

(1) 设施设备避雷年检、生活用水水箱清洗及水质检测；

(2) 供电设备设施的日常管理和养护；

(3) 给排水设备设施的日常管理和养护；

(4) 电加热开水炉、饮水机的日常管理和养护；

(5) 大楼内变配电间维保监管；

(6) 消防系统维护保养和年检监管；

(7) 空调系统保养维护监管；

(8) 门禁系统、监控系统等弱电系统维护保养监管；

(9) 其他（网络等）系统的维护保养的合同管理；

(10) 电梯系统保养维护、监管；

(11) 高压供配电不含在工作范围内。

3.2 维修保养服务要求

(1) 做好物业管理区域建筑物及其附属设施的检查 and 维修养护工作，使建筑物及其附属设施处于完好状态。

(2) 房屋及其公用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便；

(3) 建立健全报修服务操作规程，建立回访机制，提供 24 小时维修服务，急修项目

10 分钟到达现场，小修当场修复，一般项目当天修复，不受双休日或节假日影响，疑难问题 3 天内修复，特别难以解决的问题，或实际修复工时确实无法在规定时间内完成的，必须提前主动向使用方管理部门报告；

(4) 设施设备系统包括供电系统、给水排水系统、智能化弱电系统、安全防范系统、空调系统、照明系统、避雷系统、消防报警与灭火系统等。针对物业设施设备特点，制定科学、严密、切实可行的操作规程，认真做好日常运行、维修、养护和管理工作；对操作人员进行相关培训，按照国家规定需持证上岗的工种必须持证上岗；加强维护保养工作；定期校验设备中的仪表和安全附件，确保设备灵敏可靠；科学检测、诊断故障，确保设施设备安全运行；做好设备事故预防和处理工作。

(5) 修配钥匙需经管理职能部门批准，建立配制钥匙的登记制度，严格履行配制钥匙的手续；

(6) 制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行纪录管理、维修档案、事故应急处理等管理制度，并严格执行；

(7) 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求；

(8) 所有维修养护人员持证上岗并经过岗前培训严格执行操作规范；

(9) 设备良好，运行正常，无重大管理责任事故；

(10) 保证正常供电，限电、停电应有明确的审批权限和操作制度，道路、楼层、大堂等公共照明完好；制定临时用电措施与停电应急措施；

(11) 建立供水管理制度、保养制度；设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏；按规定对二次供水蓄水设施设备进行清洁消毒；二次供水许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池水箱清洁卫生，无二次污染；水泵、水池、水箱有严格管理措施，周围无污染隐患；排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水浸泡发生；遇事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；

(12) 制定电加热水炉管理、维修和保养制度，建立运作、检查、维修或保养的台账；定期检查电加热水炉的设置和部件，发现问题，及时维修，排除故障，保证供应；

(13) 对大楼区域内按照国家规定需要进行年检的设备设施建立台账，并按规定进行年检或督促设备设施保养单位提供年检报告，消防、弱电、空调、电梯等专项维保和年检费用（若发生）由物业承担；

(14) 协助招标方对其直接委托的设备保养方进行合同管理，制定合同管理细则，跟踪并督促设备保养单位履行合同，发现问题向招标方汇报；

3.3 维保期服务说明

(1) 在维保期内，中标方起到监督第三方维保单位，且可主动找第三方对接快速处置；

(2) 在维保期外，中标方要及时发现问题，并及时提供第三方供应商至现场解决问题。

4、会务服务

(1) 对指挥部内所有会议场所实施统一管理，建立相关的制度，加强技能培训，达到使用方便有序，服务热情周到，举止文明得体，操作敏捷规范，设施完好安全的目标；

(2) 负责会议登记，提早开门，做好准备工作，用后即关锁门；

(3) 负责所有会议茶杯、热水瓶、托盘、杯托、毛巾盘、席卡等分类保管；

(4) 负责会议、活动前场地、会场布置和环境布置，按招标方要求提供日常会务服务和重要政务活动保障，并配合招标方做好安全工作，会议或活动期间的茶水、水果、点心供应以及会议结束的清理打扫，餐具和茶具的清洗、消毒工作；

(5) 负责相关会议室灯光、音响、多媒体、空调等的准备和服务，保证会议或活动顺利进行，确保无故障、无事故；

(6) 人员要求：年轻女性，体貌端庄，着装美观，举止得体，反映敏捷，有一定文化基础，接受能力较强。需要安排熟练掌握音频、视频等设施设备和保养的人员，节假日能来本大楼工作。物业单位需配备会务人员日常工作所必需的物品、服装等物品。

(7) 根据任务量安排，需满足展厅介绍及讲解需求。

5、接待服务及特色讲解服务

(1) 对本项目所涉及的具体接待服务工作要求提供高标准的服务内容，包括安排具体项目经理、客服主管、高素质礼仪人员、讲解人员提供现场人性化、品质化接待服务；

(2) 对本项目所涉及的具体讲解服务工作要求提供高标准的项目讲解服务内容，包括安排具体高素质现场讲解人员提供内容准确、形象良好、逻辑清晰、语言动听、讲解引导服务动线舒适的特色讲解增值服务；

6、公共秩序维护

(1) 门卫

门卫值守严格遵守规章制度和队纪队规，包括：安排 24 小时值班；对展厅、办公楼（区域）来访人员进行通报、登记、证件检查等；保安人员工作时着装统一、仪表整齐、操作规范、文明用语、礼貌服务。

(2) 安保巡逻

安保巡逻应符合国家及本市标准，包括设有 24 小时保安、巡逻、执勤；确保管辖区内的治安秩序；重点区域检查，无死角、无盲区，认真详细做好当班值班记录；定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备；检查公共区域场所通道设施，门、窗防火门、装修现场、电梯、照明等设施、设备的状态。发现有损坏，及时报修，并做好记录。办公楼监视监控设施应 24 小时开通，保证对安全出入口、内部重点区域实施安全监控；发现问题及时采取措施。监控岗人员须持证上岗。

(3) 车辆管理

保安人员对进入车辆的证件、牌照进行确认并记录，有序指挥进入；保持停车场所有通

道畅通，如遇堵车，及时疏导；车辆管理员及时掌握和加强对车库、路面车辆管理，检查指挥进出车辆停放以及统计工作。

每半小时或随机详细检查车辆车况，发现漏水（油）、未关好车门（窗）或未上锁等情况及时处理并通知招标方，做好相关记录；每月至少检查一次防火卷帘门、消火栓和灭火器等防火设施设备，保证防火卷帘门下无堆物、消火栓和灭火器无过期和失效，并做好相关记录。

（4）重大任务安保

相关岗位人员应熟知岗位职责，在活动前对相关区域进行检查，加强对活动区域及沿途安全执勤和管控，防止无关人员闯入；确保活动区域安全巡查和车辆管理，防止意外情况发生；符合保密工作相关制度。

（5）消防管理

建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好；定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，各类设备设施在有效期内能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；定期进行消防宣传和消防演习。

7. 示范区规划展示馆预约”小程序日常管理

- （1）承担小程序云资源租赁、系统运维等费用；
- （2）负责通过小程序每月收集、汇报来访的公众信息、客流量等情况。

8. 其它服务

（1）包括指挥部报刊、杂志、信件分发以及办公家具、文书、纸张等零星物件搬运；临时性的物品搬运；大型活动参与环境布置；晚上和节假日等其它临时或突发的事务等。

（2）开展公共机构节能工作，做好物业管理服务区域的电、水、燃气等能源资源消耗的统计、分析工作，配合做好能源分项计量、办公建筑能源审计、节能技术改造等节能工作，不断挖掘潜力，提高能源使用效率。

（3）积极配合做好疫情防控工作，做好室内外日常消杀工作，制定疫情防控预案及日常内部人员健康闭环检查。

（4）做好灾害性天气及特殊突发情况应急处理预案，针对重大灾害性天气及事件提前响应，配置相关人力物力提前准备。

（5）根据办公及展厅接待需求，招标方要求国定节假日提供物业服务时，加班费用明确包括在整体投标报价费用内。

（6）物业单位应根据国家及本市要求，确保所属单位员工安全工作，对从事本物业的从业人员进行安全操作培训，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，适时组织演练，避免发生安全事故。如发生安全生产事故由物业单位全权负责，与招标方无关，并为本项目购买公众责任险和雇主责任险。

(7) 除了垃圾清运外，由中标方负责园区绿化养护、园区楼栋外墙清洗、灭四害、电梯、消监控设备、消防设备、暖通设备、给排水、空调等（以下统称“设施设备”）项目的相关维保服务并承担相应费用，本项目存续期间，若设施设备自然损耗、损坏的，相应的维修、更新费用由招标方承担。

(8) 非经招标方书面许可，不得改变物业管理区域内公用部位、公用设施设备的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，应事前以书面形式向招标方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响执委会工作秩序。

(9) 按要求组织成立服务质量监督检查部门，定期对物业管理服务质量进行内部监督检查，及时向招标方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

(10) 服务年限或自然年底前向招标方提交物业管理服务年度总结报告。

(11) 物业单位应根据国家及本市要求，确保所属单位员工安全工作，如因物业的原因发生安全生产事故，应由物业单位全权负责，与招标方无关。

9. 延伸服务

(1) 除约定的物业管理服务内容外，招标方因机关正常运营需要，需委托中标方提供的其他物业管理服务，视为延伸服务，延伸服务的内容、标准和服务费用可另约定。

(2) 除本招标要求的相关项目物业服务需求服务内容之外，中标方承诺对相关项目整体综合物业运营服务成本及服务品质兜底保障，充分调动内部资源及费用保障相关项目高品质运营和综合服务质量，达到招标方对项目的高品质服务总体要求。

(3) 项目物业服务需按招标方整体服务要求继续保证服务品质，其中重点接待任务工作、重大活动需要及时向招标方汇报、寻求工作支持，由中标方确保相关工作任务无纰漏并兜底服务，如中标方安全值守不到位等情况导致的设施设备损坏等责任由中标方承担。

项目服务考评表

1、物业日常管理服务考核表

考核日期：

序号	考核内容	得分标准	月度得分项描述	得分
1	综合管理 (权重 25 分)	考勤、仪容仪表、 行为举止、信息 安全及工作报告 管理等	不得缺岗，员工岗位职责明确，流程清晰； 员工统一着工装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁、行为举止规范；档案管理按标准执行，业主信息资料及时归档，无泄漏业主信息、机密事项。	
2	客服管理 (权重 20 分)	特色增值服务、 服务态度、仪容 仪表、行为举止、 业主方意见及需求 响应	高质量完成会务及领导接待服务工作，现场讲解服务工作得到甲方认可；按规定着装，仪表仪容、行为举止规范；客服人员服务热情、服务语言规范。	
3	设备维修管理 (权重 15 分)	定期检查检修、 记录报告反馈、 突发情况现场处 置及响应	坚守值班岗位，无脱岗、空岗、睡岗现象； 按规定频次对公共设施设备进行巡查，并有记录；电梯故障等情况需快速到达现场处理故障；每月制定设备设施维护保养工	

			作计划，并提供相关记录	
4	安全管理 (权重 15 分)	安全巡逻、报告 记录、应急预案、 突发情况处置	按规定线路巡逻，重点部位每次有巡视记录；做好应急预案编制并落实相关工作；不出现治安、偷盗等恶性事件。	
5	清洁绿化管理 (权重 15 分)	整体保洁、巡查、 绿化养护、垃圾 处理	园区内无纸屑、烟头等杂物；绿化带循环清理，确保无杂物无垃圾；大堂区域目视洁净，无脚印、无尘、保持光亮。	
6	加分奖励项 (权重 10 分)	其余甲方认定表 现突出的事项	其余甲方认定现场服务团队表现突出的 额外加分事项。	
合计				

甲方考核人签名：

说明：本表由甲方代表组织按季度对物业管理单位的工作进行考评打分，最终的考核成绩取季度平均值，此考核表成绩将通报物管单位并作为甲方支付季度物业服务费的凭证依据。

2、考核办法

考核等级	分值	费用奖罚额	服务改善处理办法
优	考核成绩 90 分以上 (含 90 分)	全额支付乙方季度考核服务费和季度服务费	乙方内部奖励项目管理优秀团队或个人
良	考核成绩 80 分~90 分 (含 80 分)	全额支付乙方季度服务费 且不支付乙方季度考核服务费	
合格	考核成绩 65 分~80	不支付乙方季度考核服务	提出专项整改措施，建议

	分（含 65 分）	费，且要求乙方进行限期整改，整改验收未达到要求的，扣除本季度服务费 50%	乙方处罚主要责任人
差	考核成绩 65 分以下	不支付乙方季度考核服务费，且甲方提出书面警告并要求乙方限期整改，整改验收未达到要求的，扣除本季度服务费 100%	乙方需提出系统的整改方案，并建议撤换项目经理。

说明：本项目物业服务总费用中设立年度考核服务费壹万元整（季度考核服务费为贰仟伍佰元整），每季度结算时，按照当季度每月考核成绩平均值进行费用结算。

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

2026年03月11日

乙方（签章控件）：

法定代表人：黄楚颖（女）

2026年03月13日

合同签订点：网上签约