

南通市崇川区永生陵园物业管理服务采购项目（二次） 合同书

采购单位（或称甲方）：南通怀恩管理服务有限公司

中标人（或称乙方）：南通盛和物业管理有限公司

签订时间：2025年7月23日

签订地点：天福堂

根据《民法典》及（项目名称）南通市崇川区永生陵园物业管理服务采购项目（二次）（采购编号：CCCG2025006）的采购结果、招标文件及投标文件，经双方协商一致，签订本合同。

一、合同的标的物

1.1 乙方向甲方提供以下相关服务：

门卫保安、消监控值班、（骨灰楼、殡仪厅、佛事厅、办公楼）园区保洁、绿化养护、水电木五金类综合维修和招标单位交办的其它工作等6个方面，具体详见招标文件、中标人投标文件。

1.2 乙方按其投标文件提供的服务必须满足招标文件的各项要求。

1.3 乙方提供的服务不得低于招标文件的要求及投标文件承诺的标准。

1.4 前述采购服务甲方根据需要进行调整。

二、合同价格与支付

2.1 合同价格按此次中标价格执行，本年度合同总金额为人民币捌拾陆万零贰佰玖拾陆元整（¥860296.00 元），投标报价包含人员开支费用（包括人员工资、服装、社保、保险费、餐费、补贴费、加班费、福利等所有费用）、自备设备及其备品、备件、维修费用、易耗品耗材、通讯和专用工具费用、税费、运输、保险、技术支持与培训、售后服务及相关劳务支出等工作所发生的全部费用以及投标人企业利润、税金和政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任，即响应本项目的各项应有费用。

2.2 付款方式：

2.2.1 以季度（3个月）为单位计算支付；

2.2.2 合同签订生效，乙方开始服务之日起计至3个月后，付本项目合同年

度价的 25%；计至 6 个月后，付至本项目合同年度价的 50%；计至 9 个月后，付至本项目合同年度价的 75%；计至 12 个月后，通过年度考核，付至本项目合同年度价 100%；考核标准：季度、年度考核未通过或检查不合格的，罚款部分会在当季度支付款项中直接扣除。每次支付前，乙方应开具符合要求的等额增值税专用发票并向甲方提交付款申请，否则甲方有权拒绝付款。

2.2.3 最终的结算付款方式，以双方签订的采购合同为准。

2.3 根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担；根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

三、项目概况

项目位于崇川区天生港镇街道，总占地面积约 214 亩，闲置土地约 40 亩。园区建有业务行政楼 1 幢（2 层）、骨灰存放楼 4 幢（4 层）、集中守灵厅 6 间、佛事服务厅 5 间，设有门卫兼消监控室、食堂、民俗辅助用房和停车场等功能区域，是一所融骨灰安葬、殡仪服务、餐饮配套、民俗祭祀于一体的综合性公益设施。

本次招标的物业管理内容为：门卫保安、消监控值班、（骨灰楼、殡仪厅、佛事厅、办公楼）园区保洁、绿化养护、水电木五金类综合维修和招标单位交办的其它工作等 6 个方面。

四、物业管理范围内容

1、物业管理范围内容

本次招标的物业管理内容为：门卫保安、消监控值班、（骨灰楼、殡仪厅、佛事厅、办公楼）园区保洁、绿化养护、水电木五金类综合维修和招标单位交办的其它工作等 6 个方面：

1.1 门卫值班服务

物业管理区域内保安秩序管理，其中须包含但不限于：外来车辆及外来人员管理登记；来访群众接待引导；24 小时保卫值岗、夜间巡查工作；大门周边区域清洁和应急响应措施等。

1.1.1 服务要求：

（1）来访群众接待引导：24 小时警卫值岗，客户来访，问明来意，做好来客登记，根据业务类别做好来园群众引导，通知相关部门做好接待准备；

(2) 来访群众车辆管理：引导来访车辆按采购人管理要求分类有序停放，禁止外来车辆驶入园区禁停区域，确保员工机动或非机动车位不被占用；

(3) 值班日志台账管理：做好值班日志、来访人员/车辆、监控、交接班台账记录，确保记录完整可追溯；

(4) 工作期间遵守采购人管理制度，认真履行岗位职责，保持值班室、大门周边环境整洁有序，自觉接受采购人日常工作的指导和有关考核；

(5) 负责按时收发报纸、信件、快递，完成甲方交给的其它突击性任务。

(6) 统一着装，仪表端庄，文明用语，礼貌待人，按规定要求配备相应的保安器械，因保安人员渎职导致园内物资被盗，要追究乙方责任，造成的损失照价赔偿。

1.2 消防监控值班服务

(1) 防火巡查：按照相关部门安全管理要求，落实 24 小时值班管理，白天每 2 小时进行一次园区防火巡查，夜间每 3 小时进行一次防火巡查，每月进行一次防火检查。

(2) 运行管理：对火灾报警控制器运行情况进行管理，及时关注报警主机火灾报警，发现设施运行故障及时采取措施并报告单位负责人，发现火灾报警，以最快方式现场确认火灾，启动单位内部应急疏散和灭火预案，报告安全管理人员和负责人。

(3) 值班日志台账管理：做好值班日志、消防控制室值班记录、监控、交接班台账记录，确保记录完整可追溯。

(4) 按照园区年度消防培训及演练计划，配合好消防演练、培训以及上级部门专项安全排查的工作落实。

(5) 积极联系消防定点维保单位，对发现的设备故障及时修复，不能修复的，形成汇报材料及时汇报园区负责人。

1.3 环境卫生保洁服务

提供环境卫生管理方案，其中须包含但不限于：室内公共区域内地面、楼道、门窗、桌椅、水池台面、栏杆每日清洁、除尘；室外包括园区道路地面、广场、绿地、宣传栏等每日清洁；消毒灭害；垃圾收集及垃圾桶的清理，保持园区整洁干净的环境。

1.3.1 服务范围：

(1) 室内公共区域卫生：主要包含但不限于：业务办公楼、骨灰存放楼、殡仪服务区（灵堂、经堂、遗体整理间、花房、焚烧房等）等区域卫生保洁。

(2) 室外公共区域卫生：主要包含但不限于整个园区室外道路、绿化带、水池、停车场（棚）、焚化炉等区域卫生保洁。

1.3.2 服务要求：

(1) 业务办公楼：每日不低于两次清扫，长效保持业务接待服务大厅干净、整洁，地面无烟蒂、纸屑等杂物，大厅墙面四周及阴角无蜘蛛网；大厅展示橱柜、标牌、吧台清洁无浮尘；洗手间清洁无异味，洗手池无水渍，便池、水池无明显污渍，洗手池常备洗手液、擦手纸。

(2) 殡仪服务区：守灵厅、经堂、遗体整理间使用结束后，1小时内及时清扫，并做好设备、设施消毒工作，家具原位摆放整齐，及时清理焚纸桶内纸灰，做到窗明几净，干净整洁；根据甲方要求，定期对化库房焚化后的纸灰清理出园，确保祭祀垃圾及时清运，目视无杂物、垃圾堆积。

(3) 骨灰安放区：保持骨灰楼地面干净整洁无杂物，门窗清洁明亮，窗台无积尘，墙角无蛛丝。

(4) 卫生间区域：设施干净无积垢，排污管发生堵塞时及时疏通，每天保洁频次不低于2次，卫生间垃圾桶及时清理，手纸篓垃圾不外溢。常态化保持地面清洁，做好小便池、蹲厕、坐便器清洁无黄斑、污物，定期在小便池投放卫生球。

(5) 室内外公共区域：每天保洁频次不低于2次，常态化巡查，保持公共区域环境卫生。楼梯、扶手、过道、开关面板、灯具、消防栓箱、各种指示牌、门框无手印、无水印、无灰尘；每日及时清倒垃圾，更换垃圾袋，收集各类垃圾堆放在指定地点；及时清洗垃圾桶（箱），保持干净，无异味，无满溢；公共部位走廊、墙壁、天花板每月全面清刷一遍，门厅、卫生间玻璃清擦每周不少于1次等。及时清理绿化带果壳、废纸、灰烬、杂物等垃圾；定期疏通房屋落水管，确保排水顺畅，屋面不积水。雨污水管、窨井每季度清理疏通一次，做到内壁无粘附物、井底无沉淀物；化粪池每年清洁处理一次，园区底层建筑门窗卫生每月集中清洁一次；清扫工具必须放至工具间或指定位置，不得随处摆放，暴露于人

前。

(6) 本项目涉及部分遗体携带的医疗废弃物的处置，中标单位须按照医疗废弃物处置规范进行处置。

1.3.3 保洁耗材及其它说明

(1) 保洁必备室外垃圾箱、果皮箱、室内各楼层卫生间纸篓由采购人提供。

(2) 洗手间的卫生球、室外水池投放的净水药剂，公共区域的垃圾袋等耗材由乙方配备，按要求摆放到位。

(3) 室内外保洁所需之设备、工具和各种清洁剂等保洁工具均由中标人自行负责。

1.4 园区绿化养护服务

1.4.1 服务范围：

(1) 对室外已规划、种植的绿化植物进行养护，提供绿化养护和管理；

(2) 对园区存量土地，闲置土地区域（占地约 40 亩）进行常态化除草、清洁处理；

1.4.2 绿化服务要求：

(1) 采取包干制，按照不低于“绿化二级管理养护”要求，按不同季节对园区花卉、苗木养护，进行施肥、修剪、防虫治虫、除草、浇水等养护，做到树灌木完整，长势茂盛，无枯枝，无病虫害；绿篱、绿地无杂草、杂物，无堆料，完好率达到 98%以上；绿化修剪整齐美观，无践踏、黄土裸露区适时播种草籽，保持园区绿化环境。因养护不到位，造成树木死亡，由中标人负责按原品种及株茎补种。完成采购人提出的园区绿化的移栽、倒伐、补种事项。

(2) 对园区存量约 40 亩闲置用地进行常态化整治，定期通过喷洒除草剂、人工除草等方式，控制杂草长势，定期将杂草清理出园，确保闲置土地上无明显杂草，目视场地整洁。

1.4.3 养护工具及耗材说明：

绿化养护工具、防虫药剂、施肥材料、根据需要播种的草籽由中标人提供，并按照养护要求施工，绿化产生垃圾由中标人联系清运出园，绿地内无明显的废弃物。

1.5 综合维修服务

提供的水电木及五金类综合维修方案，其中须包含但不限于如下：

水电木维修中包括园区日常照明、电器管理与应急措施；自来水、污水管道、化粪池、窨井（沟）、排水沟、集水井等保证通畅，无堵塞外溢现象；各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒、总配电箱、内部电话线路等的日常维护与测试。

1.5.1 服务范围：

- （1）负责园区水、电、木、小五金类综合维修服务；
- （2）负责园区空调设备保养，定期清理滤网，对消防设施运行情况检查。

1.5.2 服务要求

（1）每日巡查园区水、电设备设施，确保园区水电设备设施工作正常，路灯、楼道灯、各房间内的照明灯，亮灯率不低于 98%，水笼头无滴漏，冬季对园区水管进行保温防冻措施；

（2）总配电箱：每年保养，无积尘，接头无松动现象；各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒：无积尘，接头无松动现象；主要用电线路安全状况每半年测试一次，防老化、防电器火灾；

（3）消防设施：设备维护人员每周一次对消防水泵房及相关增压、稳压、贮水、防排烟、喷淋、及报警主机设备进行巡视检查，做好相关记录，设备发生异常应及时报告并进行处置。

（4）保持玻璃门窗配件完好，门、窗开闭灵活；路面平整，井盖无缺损、无丢失，不影响车辆和行人通行；

（5）完成甲方领导交办的各类临时任务。

1.5.3 设备维修服务的工具及耗材管理

（1）物业公司自行承担管理中用到的各项维修工具及劳护用品的配备；

（2）维修耗材如灯泡、灯管、门锁、水龙头、玻璃、插销、零星电缆、水管、水泥黄沙、插座开关、空气开关等各类水电木五金类单笔小于 500 元的维修物资均由物业公司按正常损耗率自行估算在总报价内，维修时按原品牌相同配置进行更换或维修。（消防监控设施、骨灰存放设施等专用设备维修耗材由采购人自行承担）

1.6 其它物业服务相关需求

(1) 提供给排水、供电设备管理方案，其中须包含但不限于：建立设备管理、安全管理制度；保证管辖区域内所有设备在办公时段有效运行；有专业人员对设备进行保养、维护及日常运行的巡检处置与记录等。

(2) 物业维修应急措施方案，其中须包含但不限于：对物业突发事件(包括发生台风、暴雨等灾害性天气及其他突发事件)时的应急预案及相应的措施。

(3) 提供智能化设施的管理与维修方案，其中须包含但不限于：对智能化设备(如监控设备、公共区域及办公、会议室的供电系统、电气照明装置、给排水等公共设施)的日常管理和应急维修方案和所需人员岗位安排分配明细情况(包括人员数量配置,重要岗位所需人员详细资料等)。

(4) 提供针对清明期间祭扫群众接待方案，其中须包含但不限于：在祭扫人流高峰期安全保卫、环境保洁等方面的管理与应急措施。

(5) 本项目鼓励供应商采用电脑端或手机端智能化管理软件（含投诉处理、报修功能、品质巡检等功能）提供物业管理服务。

2、物业管理岗位需求

2.1 物业岗位需求

物业岗位需求总在岗人数不得低于 16 人，且不得少于乙方投标承诺人数。人员组合方式由投标单位自行设计分配方案。岗位人员要求见下表：

序号	岗 位	年龄要求	人员在岗要求	备注
1	物业主管	男性：≤60 周岁 女性：≤50 周岁	法定工作日白班全职在岗履行管理职责，统筹协调各物业岗位相关工作落实。	具有物业项目经理证书
2	保安人员	男性：≤60 周岁 女性：≤55 周岁	要求工作日 24 小时换班双人在岗，落实门卫值守及安保巡逻任务。	具有保安证
3	消控值班员	男性：≤60 周岁 女性：≤55 周岁	24 小时在岗出勤，人员配置数量及结构符合国家规定的消监控室值班要求	具有消防设施操作员证书
4	水电工	男性：≤60 周岁 女性：≤55 周岁	根据采购人日常保养、维修需求任务量投标人合理安排人员在岗数量及工作方式。	中级及以上电工技能证书（懂弱电） 低压特种作业操作许可证
5	保洁	男性：≤60 周岁 女性：≤55 周岁	根据采购人日常保洁维护需求任务量投标人合	

			理安排人员在岗数量及工作方式。	
6	绿化养护	男性：≤60 周岁 女性：≤55 周岁	根据采购人日常养护及维护周期需求任务量投标人合理安排人员在岗数量及工作方式。	按二级及以上养护要求包干

2.2 人员及场地说明

(1) 根据招标单位需求合理配备各类服务人员，其中物业主管需有一定物业管理工作经验者担任，应保证所录用人员身体健康、无传染性疾病、无刑事违法或处分犯罪记录；

(2) 所有相关人员的配备如需获得相关主管部门认证的，均需配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装；

(3) 中标人必须在合同签订前提供为本项目派驻现场的专职项目经理缴纳的在职社保证明；

(4) 中标人必须在合同签订前提供所有涉及到保安、消监控值班、保洁、绿化、维修、消防、给排水、供电设备管理、物业维修人员等各相应物业服务人员的资质证明材料，如：有效职称证明、技工证、上岗证等各相关从业资格证明文件的原件，供招标人审核。如果中标人在合同签订前不能提供，则招标人有权废除中标候选人的中标资格。所有人员必须专职为招标人服务，不得兼职，合同签订后，各相应物业服务的工程技术人员如需要更换，须及时上报招标采购人，经招标采购人同意认可后才能更换；

(5) 为提高物业管理水平，所有物业人员除接受投标人对服务人员的培训外，还需接受招标人对服务人员的集中培训；

(6) 招标人将对前期进场主要管理人员、工程技术人员进行考核，如在培训、熟悉环境过程中发现其不能胜任的，招标人可要求更换，直到胜任为止；

(7) 招标人提供物业办公室、保安值班室，根据需要在适合的楼层配备洁具堆放间，物业人员食宿自理，如需办公用品（如电脑、文件柜等自身使用的办公用品）由投标人自行解决。

3、报价特别说明：

中标供应商必须严格执行《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国民法典》等国家有关法律法规，具体负责所属人员的

招聘、用工手续、用工合同、相关费用、责任及日常管理，确保人员稳定。并依法与项目组所有成员签订劳动合同，办理各种用工手续，按法律规定支付所有的工资和有关福利待遇。符合缴纳当地标准五险条件的人员必须缴纳当地标准的五险。如因用工不当给采购人和用工人员造成损失由中标供应商承担。工作中产生矛盾、纠纷，责任在用工人员的由中标供应商负责处理。工作中用工人员如发生意外伤害或伤亡的，由中标供应商负责处理。

4、其他要求

(1) 本项目响应时，投标人应先行确定本项目派驻现场的专职项目经理。

(2) 本项目须投标人自行对项目现场和周围环境进行仔细认真查勘，在随后的采购活动中，对现场资料和数据所作出的推论、解释和结论及由此造成的后果由投标人负责。

(3) 合同履行期间，如出现重大综合管理缺陷，采购单位有权自缺陷出现之日起直至缺陷更正，进行处惩，如服务投标人对综合管理缺陷不予更正，采购单位有权另请其他单位更正，所发生的费用可在当季度费用结算中按费用发生金额的 2 倍扣除。

(4) 针对本次采购项目，须提供项目《物业服务到期配合承诺函》（须加盖公章），提供在本项目服务合同到期后，为采购单位提供关于本项目的后续服务配合的承诺，其内容必须包括：配合采购单位规划本项目下一合同期的采购工作及交接工作，承诺与该项目下一合同期中标人做好技术交底及相应的衔接工作。

五、采购标的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点

1、采购标的的数量：本项目合同期限为两年，一年一签。

2、采购项目交付时间：本合同自 2025 年 7 月 23 日至 2026 年 7 月 22 日止。年度合同期末，采购人将对中标人的服务质量进行考核并决定是否进行下一年度的合同签订。合同期满后，甲方对乙方进行两年综合考评（考核标准详见合同附件），两年综合考评为优秀的，在不改变原服务价格的基础上，双方协商一致可延期一年。

3、采购项目交付地点：崇川区天生港镇街道永生陵园内。

六、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

1.1 合同期内，采购人将对中标人的服务质量进行年度汇总考核，并决定是否进行下一年度的合同签订。考核结果在合格及以上等次的，采购人与中标人正常履行下一年度的合同签订；因中标人考核不合格或项目实施出现重大差错、产生重大安全事故等原因，采购人有权不予续签合同，并不视作违约。

1.2 管理服务应达到的各项指标：

- (1) 火灾及安全责任事故零发生；
- (2) 物业工作人员盗窃及刑事案件零发生；
- (3) 环境卫生、清洁率达 99%；
- (4) 清明祭扫接待安全 100%；
- (5) 零修、报修及时率 100%，返修率小于 1 %；
- (6) 服务有效投诉少于 1 %，处理率 100%；
- (7) 满意率 98%以上。

七、采购标的验收标准

1.1 合同履行期间，如出现重大综合管理缺陷或未能达到约定的管理服务目标，采购人有权要求乙方在 7 日内整改，且有权自缺陷出现之日起直至缺陷更正，进行惩处。如中标人在采购人要求的期限内未对综合管理缺陷予以更正或者更正不符合要求，采购人有权终止合同且另请其他单位更正，所发生的费用可在当季度费用结算中按费用发生金额的 2 倍扣除。造成采购人经济损失的，中标人应当额外给予经济赔偿。造成业主、物业使用人人身、财产安全受到损害的，中标人应当依法承担相应的责任。

1.2 中标人在履约期间，违反规定将服务转包他人的，采购人有权解除合同并要求中标人按照年度服务费用的 30%缴纳违约金，给采购人造成损失的应另外赔偿损失。

1.3 合同履行期间由于中标人的责任，违反管理规章等情形或造成社会不良影响的，采购人有权根据情节轻重采取以下一项或多项措施：

- (1) 解除与中标人的合同；
- (2) 拒绝其参与本项目计划采购下一服务期的采购活动；

(3) 涉及违约金、赔偿金或其他应付费用的, 采购人有权从应支付的合同价款、已缴付的履约保证金等可扣款项中扣除(若前述款项不足或没有可扣除款项, 中标人应当另行向采购人支付)

八、履约保证金条款

8.1 履约保证金是否收取: 是

8.2 履约保证金的数额: 本项目中标后的履约保证金为项目年度中标价的10%。

8.3 缴纳履约保证金时间: 中标供应商在中标通知书发出之日起 15 日内。

8.4 缴纳履约保证金形式: 支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函、履约保证金保险等非现金形式。

8.5 退还履约保证金时间: 中标人递交申请后 30 日内退还。

8.6 退还履约保证金方式: 原路退还

8.7 退还履约保证金条件: 中标供应商在按要求保质保量的完成该项目合同并通过验收后, 采购人凭中标供应商提交的申请, 一次性无息退还该合同项目的履约保证金。。如续签须缴齐当年履约保证金。

8.8 不予退还履约保证金的情形: 由于中标供应商原因, 在签订合同后出现不按合同履行的情况, 采购单位有权将履约保证金作为违约金, 全额不予退还, 同时采购单位亦有权终止合同, 中标供应商还须承担相应的法律赔偿责任。

九、违约责任

合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的, 应当承担继续履行、采取补救措施或赔偿损失等违约责任。

9.1 甲方违约责任

9.1.1 在合同生效后, 非乙方原因甲方要求终止服务的, 应向乙方偿付合同总价款的 5%, 作为违约金, 违约金不足以补偿损失的, 乙方有权要求甲方补足。

9.2 乙方违约责任

9.2.1 乙方违约情形包括但不限于: 服务不达标、人员配置不足、擅自转包、安全事故等。每发生一次违约, 甲方通知乙方限期整改, 整改后依然不达标的, 甲方有权直接扣除当期应付合同款的 5%, 累计三次违约甲方可单方面解除合同, 并且乙方应向甲方支付合同总价款 20%的违约金, 不足以弥补甲方损失的, 乙方

还应另行赔偿。

9.2.2 乙方应为其员工在服务期间的违法行为或重大过失导致的第三方人身损害、财产损失承担全部赔偿责任。若甲方先行赔付，有权向乙方全额追偿。

十、不可抗力

10.1 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方延迟履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

10.2 合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

十一、合同的解除和转让

11.1 甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

11.2 有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

11.2.1 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

11.2.2 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同

11.2.3 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

11.3 合同的部分和全部都不得转让。

十二、合同的生效及备案

本合同在甲乙双方签字盖章后生效，同时本合同需在合同签订之日起2个工作日内进行合同公告。

十三、争议的解决

甲乙双方因合同发生争议，应在甲方的主持下进行调解，协商不成，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。

十四、附则

14.1、双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与合同具有同等效力。本合同及其附件和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、法规和规章执行。

14.2、合同份数：本合同一式伍份，甲乙双方各贰份，崇川区审批局一份。

14.3、本合同文件使用中文书写、解释和说明。

14.4、本合同履行过程中产生的纪要、协议以及中标通知书、采购响应文件和采购文件为本合同的附件，与合同具有同等效力。

十五、未尽事宜

本合同未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其相关配套法律法规之规定解释。

采购单位（盖章）：

法定代表人或委托代理人

2025年7月21日

中标人（盖章）：

法定代表人或委托代理人

2025年7月23日

注：甲方保留对合同微调的权利。

附件 1：永生陵园物业管理考核细则

《综合物业管理考核细则》

一、考核内容：甲方对物业服务范围内包含门卫保安、消监控值班、室内葬区骨灰存放设施安全巡检、园区及室内保洁、绿化养护、水电木五金类综合维修、招标单位交办的其它工作等方面进行全面测评。按照组织管理（20分）；服务质量（65分）；工作态度（10分）；管理成效评价（5分）四个维度进行季度测评计分。

二、考核时间：每季度进行一次，年度末将对季度考核结果进行汇总产生年度综合评价。

三、奖惩办法

1、由甲方按《物业管理方案》进行检查，评定计分详见评分表。

2、评价等次及经济考核

2.1 季度考核综合评分 90（不含）以上为优秀，按季度服务费的全款支付；

2.2 季度考核评分 80-90（含）分为合格，按季度服务费全款的 2%处以罚款；

2.3 季度考核评分 80（不含）分以下的为不合格，按季度服务费的 5%处以罚款；

2.4 罚款金在当季度服务费支付款项中直接扣除。

2.5 每个合同年度末，由甲方汇总四个季度的考核结果并进行均值计算，产生年度综合评价结果。90（不含）以上为优秀；80-90（含）分为合格；80（不含）分以下的为不合格。年度综合考核不合格的，甲方将不再与乙方签订下一年度物业服务合同。

2.6 本招标期内，三年合同履约完成，甲方将进行服务期综合评价，评定结果为优秀的，双方按照合同约定，协商续约事宜。

以上考核细则解释权归甲方所有。

南通怀恩管理服务有限公司

物业管理考核季度考核评价表

序号	考核指标	考核细则（满分 100 分）	计分	得分
1	组织管理 (20 分)	有预防安全事故的保障措施，定期完成自查并有记录。	4	
		管理制度健全，岗位职责明确。	4	
		职工对岗位职责和管理制度掌握准确，无违章违纪现象。	4	
		有奖励和处罚措施，定期完成自查并有记录。	4	
		管理人员统一着装，佩戴工号牌。	4	
2	服务质量 (65 分)	门卫、消监控值班室，实行 24 小时值班制。	10	
		加强门卫值班，并做好园区出入车辆的现场管理。	10	
		安全人员不定期排查，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻；发现安全隐患或突发事件时，及时报告甲方管理人和公司负责人，必要时采取正当防卫，防止事态扩大、协助保护现场和证据，并详细记录，杜绝火灾责任事故，杜绝盗窃及治安、刑事案件。	4	
		加强防火巡查与消监控值班火灾报警现场确认，发现火情按公司应急预案积极响应。	4	
		检查安全消防设施、用水、供电设备，做好雨污水、电气设施、弱电等日常维护、有损坏及时报修。维修及时率 100%，返修小于 1%。	4	
		消监控值班人员、电工需持证上岗，按规范操作，动火作业需事前审批，提前做好安全防范。	4	
		协助业主做好消防安全、弱电设施管理，智能化系统运行正常率达 95%。	4	
		保障园区环境卫生，确保业务服务区域干净整洁，道路全天候全方位保持清洁，垃圾做到日产日清，展示企业窗口服务形象，环境卫生、清洁率达 99%。	5	
		绿化修剪及时，做好施肥、防虫、松土等养护工作。	5	
		台账清晰，缺陷汇报及时。处置得当，从事安全员监督管理工作得力。	5	
		维护业主单位形象，不干预业主业务，不损害业主经济利益。	5	
		物业管理档案规范	5	
3	工作态度 (10 分)	工作积极主动，认真、耐心、细致、负责，遇事不推诿，不扯皮，不推卸责任。	2	
		遵守劳动纪律，工作认真负责，上班时不干私活，不做与工作无关的事情。	2	
		注重个人卫生，文明服务，礼貌待人。发生问题后在三个工作日内给予答复和处理。	2	
		按质按时，认真完成甲方安排的其他任务。	2	
		管理负责人定期检查，做好与甲方的沟通工作。	2	
4	管理成效 评价(5 分)	服务有效投诉少于 1%，处理率 100%，满意率达 98%	5	
本季度考核总得分				
结果评定及服务评价		☐ 优秀 ☐ 合格 ☐ 不合格（服务评价可另附页）		

参加测评人员签字：

年度考核评价表

测评年度		测评服务区间	
一季度得分			
二季度得分			
三季度得分			
四季度得分			
年度平均总分			
年度测评等级	☐ 优秀 ☐ 合格 ☐ 不合格		
年度综合服务评价			