

南通怀恩服务管理有限公司

东华塔陵园综合物业管理服务采购项目合同书

采 购 单 位（以下称甲方）：南通怀恩服务管理有限公司

服务供应商（以下称乙方）：南通市康源物业管理有限公司

签订时间：2025 年 4 月 23 日

签订地点：南通市崇川区观音山街道太平路 178 号

根据《中华人民共和国民法典》及南通怀恩服务管理有限公司东华塔陵园综合物业管理服务采购项目(采购编号：CCCG2025004)的采购结果、采购文件及投标响应文件，经双方协商一致，签订本合同。

一、合同一般条款

第一部分 合同文件

1.合同文件适用法律

适用于合同文件的法律是中华人民共和国现行法律、法规及甲方所在地的地方性法规。

2.合同文件组成和解释顺序

2.1 合同文件的组成和解释顺序如下：

2.1.1 合同的特殊性条款

2.1.2 合同的一般性条款

2.1.3 洽商、变更等明确双方权利义务的纪要、协议

2.1.4 中标通知书、采购文件和供应商响应文件

2.1.5 标准、规范和其它有关技术资料、技术要求

2.2 合同的特殊性条款的效力优于合同的一般性条款的效力

3.合同文件使用文字

3.1 合同文件使用中文书写、解释和说明

3.2 合同文件使用特殊性条款约定的国家标准和规范；国家没有相应标准、规范时，可使用特殊性条款约定的行业或甲方所在地地方的标准、规范。甲方应按特殊性条款约定的时间向乙方提供一式两份约定的标准和规范。

第二部分 标的物的一般条款

4.完整物权

对于提供的标的物或服务，乙方应当拥有完整物权，并且乙方负有保证第三人不得向甲方主张任何权利（包括知识产权）的义务。

5.质量保证

由乙方按采购文件要求制定服务方案，并提供服务质量、标准、合同执行期间按此服务标准执行。

第三部分 对服务质量提出异议的时间和办法

6.提出异议的时间和办法

6.1 乙方在履约期间，若甲方认为乙方的服务质量未达到合同规定的。

6.2 如甲方在验收期满后既不出具验收合格证明又未提出书面异议的视为乙方所交标的物或服务符合合同规定。

第四部分 合同价款和支付

7.合同价款和支付

7.1 本合同的结算货币为人民币，单位元。

7.2 乙方应按照双方签订的合同规定服务并在合同特殊条款规定的期限内持下列单据结算合同款项。

7.2.1 合格的发票；

7.2.2 甲方盖章后的验收合格证明。

7.3 甲方应按合同特殊条款规定的期限和方式付款。

7.4 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。

第五部分 违约责任

8.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、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

9.甲方违约责任

9.1 在合同生效后，甲方要求取消货物服务的，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 甲方逾期付款的应按照逾期付款金额，以“全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率”（LPR）标准，计算应付款项至付清日止的逾期付款违约金。

10.乙方违约责任

10.1 乙方不能按时提供货物服务的，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

11.不可抗力

11.1 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。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

11.2 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。

第六部分 合同的终止与解除和转让

12.合同的终止与解除

12.1 本合同自双方权利义务履行完毕而终止。

12.2 甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

12.3 有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

12.3.1 因不可抗力致使不能实现合同目的，任何一方均有权解除合同；

12.3.2 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

12.3.3 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六十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；

12.3.4 文件中提到的其他情形。

13.合同的转让

13.1 合同的部分和全部都不得转让。

二、合同特殊条款

1.合同标的：东华塔陵园的综合物业管理服务。

2.价格与支付

2.1 年度服务合同价款为人民币壹佰零叁万伍仟元陆角柒分（¥1035000.67元）。

2.2 “合同价款”包括本合同约定的工作量和服务，包括完成本合同标的项目工作所需的一切费用，包括但不限于如：

2.2.1 人员开支费用(包括人员工资、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（含公用区域开关面板、插座、光源、短接线等）、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供应商企业利润、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。

2.2.2 本合同标的项目合同价款涉及人员的“工资”须满足南通市区 2024 年最低工资标准，包含乙方为人员按国家规定缴纳五项保险。

2.2.3 本合同标的项目涉及安全生产费用应按国家相关规定提取，并包含在合同价款中。

2.3 合同价款的支付以季度（3 个月）为单位计算支付；

2.4 每季度费用在下一季度首月支付，甲方在收到合同项下乙方合格发票的 15 日内，支付本项目年度合同价款的 25%；以此类推。每次支付扣除考核应扣款费用。

2.5 甲方按服务阶段付款时，乙方须提供合格发票。

2.6 付款方式：银行转帐。

3.服务范围：

门卫保安、消监控值班、室内葬区骨灰设施安全巡检、园区及室内保洁、绿化养护、水电木五金类综合维修和招标单位交办的其它工作等 7 个方面。

4.服务要求：

4.1 保安值班服务

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。

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。

4.2 消防监控值班服务

（1）防火巡查：按照《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》要求，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 小时进行一次巡更打点（巡更打点时段 20：30—5：30），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，落实好消防演练、集训拉练、员工消防知识培训，参与防火安全区域互查，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。

4.3 室内葬区骨灰存放设施安全巡检

（1）按照甲方要求，每日落实室内葬区的骨灰存放设施的动态巡检工作，对骨灰橱柜的安全状况负责，工作巡查结果每月形成综合安全汇报材料报园区负责人。对骨灰存放设施的结构安全、号牌、佛像、角花、锁具等附件的完整性进行详细的登记，日常工作点落实在太平塔驻点，兼顾其他葬区点位。接受客户维修申请单的填报，并联络物业综合维修人员进行及时的修理。

（2）负责佛事、殡仪焚化区设备的日常安全管理，兼职物业安全管理员，统筹安全管理工作，联络并监督消防室值班人员落实园区的消防综合安全事项。

4.4 园区环境保洁服务

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、墓碑、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。

4.4.1 服务范围：

（1）室内公共区域卫生：

① 门楼服务大厅、主要领导办公室、会议室、活动室、接洽室、吧台、卫生间、楼道、栏杆、门窗等；

② 太平、慧通、慈通塔、福荫堂、福泽堂门窗、外走廊及护栏、电梯轿箱，东西三合院、法事堂、孝慈殿、文天祥祠堂、配电房等建筑内外部卫生（含门窗）；

③ 殡仪服务区告别厅每天出殡结束后及时保洁、消毒，区域内设备设施、家具摆放整齐，焚纸筒纸灰清理；

（2）室外公共区域卫生：包含整个园区室外道路、绿化带、水池、停车库（场）、焚化炉、墓地等区域卫生保洁。

（3）所有室内葬区的综合卫生保洁，包含骨灰橱及玻璃保洁。

4.4.2 服务要求：

（1）业务服务大厅每日不低于两次清扫，长效保持服务大厅干净、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）园区室外环境每日一清扫（清明节前后约一个月时间，要增加保洁清洁力度与频次），长效保持道路干净整洁，地面无杂草、杂物、无烟头纸屑，每日产生垃圾及时入桶，联系环卫做到日产日清；

（3）殡仪服务区告别厅用厅结束后，1小时内及时清扫，并做好设备、设施消毒工作，家具摆放整齐，及时清理焚纸桶内纸灰，做到窗明几净，干净整洁；

（4）园区景观水池定期投放净水药剂，不定期打捞水池漂浮物，确保水池清洁，每半月启动一次水泵，对水泵进行日常维护保养；

（5）园区墓地墓碑无明显积尘、鸟粪，墓碑附属摆件整齐，废旧物品及时清理，做到干净整洁；

（6）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，三座塔楼、福荫堂建筑门窗保洁每季度1次，全年共4次；

（7）根据季节需要灭鼠、灭蟑螂三次，无明显蚊蝇滋生、鼠迹；

（8）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；

（9）工作期间接受甲方领导和监督，遵守甲方管理制度，并完成甲方领导交办的一些临时性工作。

(10) 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。

4.4.3 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) 洗手间的洗手液、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。

4.5 园区绿化养护服务

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方案, 其中须包含但不限于: 达到二级(含二级) 以上养护标准进行绿化养护, 实行巡查制度, 建档记录。

4.5.1 绿化服务要求:

(1) 采取捆绑包干制, 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。

(2) 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。

(3) 采购人提出的, 园区绿化的移栽、倒伐、补种事项。

4.5.2 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。

4.6 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。

4.6.1 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、焚化炉设施设备保养, 消防、电梯运行情况检查。

4.6.2 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%, 水龙头无滴漏, 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) 焚化炉：每日对焚化炉设施进行巡查, 清理炉膛杂物, 根据需要开关风机电源, 每周一次按照《焚化炉维护保养表》对设备进行电气、机械及配套辅助设施的全面检查, 认真记录相关检查结果, 备案存档; 焚化炉使用高峰驻点进行现场管理, 一般性故障及时修复, 确保焚化炉正常运转;

(5) 空调系统: 负责园区约 36 台空调日常维护, 冬、夏两季, 每月对冷凝器、过滤网室内机清洁不低于 1 次;

(6) 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;

(7) 完成甲方领导交办的各类临时任务。

4.6.3 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、电梯、骨灰存放设施等专用设备维修耗材由采购人自行承担)

4.7 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. 服务时间及考核要求

5.1 本合同履行期限: 壹年;

5.2 须满足甲方的季度及年度考核, 考核标准详“合同附件”。本项目合同期限为三年, 合同一年一签, 合同期内采购人将对中标人的服务质量进行考核, 考核结果在合格及以上等次的, 采购人可以与中标人进行下一年度的合同签订, 每次合同期为一年。

三年合同期期满且三年综合考评结果为优秀的, 在不改变原服务价格的基础上, 经双方

协商可延期两年，合同一年一签；因乙方考核不合格或项目实施不能落实到位的，采购人将暂停下一年度合同签订。

5.3 本项目服务的具体进驻时间：以双方签订合同生效，甲方书面通知起计的 10 个日历天内。

6.服务地点

6.1 南通市东华塔陵园（南通市崇川区观音山街道胜利路 295 号）。

7.服务标准

7.1 物业管理人员及岗位标准

物业岗位需求总在岗人数不得低于 18 人且不得少于乙方投标承诺人数。

序号	岗 位	年龄要求	人员在岗要求	人员数量	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。	1	具有物业项目经理证书
2	室内葬区安全巡检员	男性：≤55 周岁 女性：≤50 周岁	要求不少于 1 人，工作日白班在岗，对园内室内葬区落实动态安全巡查，并兼职物业安全员职责。	1	具备计算机及常用办公软件操作能力
3	保安人员	男性：≤60 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。	6	具有保安证
4	消防值班员	男性：≤60 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防监控室值班要求	2	具有消防设施操作员证书
5	水电工	男性：≤60 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。	1	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
6	保洁（生活垃圾清运）	男性：≤60 周岁 女性：≤50 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	
7	绿化养护	男性：≤60 周岁 女性：≤50 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。	1	按二级养护要求包干
8	合计			18	

7.2 人员要求和场地标准

7.2.1 本项目拟派驻场的专职项目经理，须为乙方为其缴纳五险的现职员工；其资质要

求见上表《物业管理人员及岗位标准》中物业主管要求。

7.2.2 乙方必须在合同签订前提供所有涉及到保安、消防监控值班、保洁、绿化、维修、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，供甲方审核。如果乙方在合同签订前不能提供，则甲方有权取消乙方的中标资格。所有人员必须专职为甲方服务，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，须及时上报甲方，经甲方同意认可后才能更换。

7.2.3 为提高物业管理水平，乙方需对所有拟派本项目物业服务人员进行集中培训。

7.2.4 甲方将对进场管理人员、技术人员、保安人员进行考核，如在培训、熟悉环境过程中发现其不能胜任的，甲方有权要求供应商更换，直到胜任为止。

7.2.5 甲方提供物业办公室、保安值班室，根据需要在适合的楼层配备洁具堆放间。

7.2.6 乙方拟派本项目的物业服务人员的食宿自理，如需办公用品（如电脑、文件柜等自身使用的办公用品）由乙方自行解决。

8.综合要求

8.1 乙方派驻的物业服务员工在本项目合同期间所发生的工资、税金、保险、福利费、工伤、医疗、意外伤（亡）害等费用均由乙方承担。

8.2 乙方须为本项目各类物业服务人员购买用工意外伤害保险，若在服务合同期内，出现任何问题均与甲方无关，甲方不承担任何法律和经济上的责任。

8.3 所有配套辅助用房（如果有）的钥匙由保安人员在保安警卫室保管，并根据要求及时开关，做好保安工作。

8.4 乙方在履行合同期间，其服务质量考核如未能达到甲方要求的，则甲方有权终止合同（不进行下一年合同签订），相关损失和责任由乙方承担。

8.5 乙方在履行合同期间，若所提供的服务不能令甲方满意，如：减少双方约定的服务范围，派驻的服务人员素质水平低、工作态度恶劣等，则甲方有权要求乙方在指定时间内更换相适应岗位的人员。

9.综合说明

9.1 合同履约期间，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，甲方有权要求乙方在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。如乙方在甲方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，甲方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。造成甲方经济损失的，乙方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，乙方应当依法承担相应的责任。

9.2 乙方在履约期间，违反规定将服务转包他人的，甲方有权解除合同并要求乙方按照年度服务费用的30%缴纳违约金，给甲方造成损失的应另外赔偿损失。

9.3 乙方在履约期间，违反下列规定，甲方有权解除合同：

9.3.1 严禁将服务转包他人的；

9.3.2 相关考核办法的有关规定。

9.4 合同履行期间由于乙方的责任，违反管理考核规章等情形或造成社会不良影响的，甲方有权根据情节轻重采取以下一项或多项措施：

9.4.1 解除与乙方的合同；

9.4.2 拒绝乙方参与本合同标的项目计划采购下一服务期的采购活动；

9.4.3 涉及违约金、赔偿金或其他应付费用的，甲方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，乙方应当另行向甲方支付）。

10.违约责任

10.1 按合同一般条款。

11.合同生效及其它

11.合同生效及其它

11.1 本合同在乙方提交合同总价款的 10%，即人民币 壹拾万零叁仟伍佰元零角柒分（¥103500.07 元）给甲方的履约保证金凭证后，甲乙双方签订合同。

11.2 乙方可以选择以支票、汇票等非现金形式提交履约保证金。

11.3 履约保证金在乙方按要求保质保量的完成该项目合同并通过验收后，甲方凭乙方提交的申请，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。

11.4 由于乙方的原因，在签订合同后出现不按合同履行或不适当履行的情况，甲方有权全额不予退还履约保证金；同时甲方亦有权依照本合同约定或法律规定终止或解除合同，乙方须依法承担相应的责任。除支票、汇票、本票的非现金形式外，乙方以保函等非现金方式提交履约保证金的，应当在收到甲方不予退还履约保证金通知之日起，3个工作日内将应不予归还的履约保证金汇入甲方账户，逾期需按照“全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率”（LPR）标准，计算收取款项至付清日止的逾期利息。

11.5 本合同在双方签字盖章后生效。

11.6 合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和本合同计划采购文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

12.合同争议

12.1 甲乙双方因合同发生争议，应在采购单位的主持下进行调解，协商不成，任何一方可以向南通仲裁委员会申请仲裁解决。

13.合同附件

13.1 本合同项目计划招标采购文件《南通怀恩服务管理有限公司东华塔陵园综合物业管

理服务采购项目》(采购编号：CCCG2025004)，为本合同项目的附件。

13.2 东华塔综合物业管理考核细则。

14.附则

14.1 本合同一式伍份，甲、乙双方各执贰份，南通市崇川区数据局收执壹份，每份合同均具同等法律效力。

15.未尽事宜

16.1 本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》及相关法律法规之规定解释。

甲方	乙方
单位名称:	单位名称:
地址:	地址:
法定代表人:	法定代表人:
委托代理人:	委托代理人:
开户行:	开户行:
账号:	账号
日期:	日期:

合同附件一：《东华塔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

2025 年 4 月

物业管理季度考核评价表

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)	有预防安全事放的保障措施，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璃，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	
		安全人员不定期查，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻打点；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	
		检查安全酒防设施、用水、供电设备，做好雨污水、电气设施、弱电、焚化炉等日常维护、有损坏及时报修。零修、报修及时率 100%，返修小于 1%。	4	
		消监控值班人员、电梯安全员、电工需持证上岗，按规范操作，动火作业需事前审批，提前做好安全防患。	4	
		协助业主做好有维保单位的电梯、消防安全、智能化设施管理，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，做好能肥、防虫、松土等养护工作。	5	
		室内葬区骨灰存放设施安全巡检，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:

物业管理年度考核评价表

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			
测评记录人员			