

天堂公墓物业管理服务合同

甲方（委托方）：北京市大兴区天堂公墓管理所

法定代表人：刘良辉

地址：北京市大兴区黄村镇西庄路 18 号

联系方式：60276100

乙方（受托方）：北京恒兴泰物业管理有限公司

法定代表人：王俊杰

地址：北京市大兴区庞各庄镇隆新大街 3 号 4 幢 2 层 201

联系方式：17611422699

一、总则

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平和诚实信用的基础上，就甲方委托乙方对大兴区天堂公墓管理所进行物业管理服务事宜，经协商一致，订立本合同。

二、公墓基本情况

项目名称：天堂公墓物业管理服务

项目地址：北京市大兴区黄村镇西庄路 18 号

占地面积：153410 m²

三、服务内容

（一）房屋建筑及场地的日常保养与维修

1. 服务内容：

（1）保持房屋原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损和小坏等房屋维护管理工作。

（2）建筑物的土建维修、养护和管理。对建筑、房屋进行维护（包括但不限于：公用房、库房、厕所、走廊通道、设备机房及室内门窗修补、顶棚维修、墙面找补抹灰、木结构刷漆、瓷砖修补等等）。

（3）清理屋面管线沟杂物，疏通下水和雨落管；定期清扫屋面，及时补漏。

（4）公用设施及附属配套设施的维修、养护和管理，包括但不限于道路、地面停车场、雨污水管道、公墓各个进出口大门的维修、保养和管理。

2. 服务标准：

（1）及时完成各项维修任务，维修合格率达 100%，遇有需要紧急修补的，必须及时采取措施。一般维修不得超过 24 小时。

（2）对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，建立日常房屋维修、报修、巡检制度。负责零星维修的接报、工作任务分配、任务完成情况记录。

（3）每日巡查 1 次，包括：室外、室内等上述工作范围规定区域的巡检，发现建筑物破损及时上报并记录。爱护楼内设施，未经批准，不得对建筑结构、

设施等进行改动。

(4) 恶劣天气条件下(如大风、大雨、大雪、冰雹等)加强日常巡视次数与频率,建立相关应急预案和约束机制。

(5) 门窗。每天巡视通道门窗,保持玻璃、门窗配件完好,门窗开闭灵活并无异常声响。

(6) 办公用房墙面、顶面、地面粉刷层无剥落,面砖、地砖平整不起壳、无缺损。

(7) 管道、排水沟、屋面泄水沟。每月一次对屋面泄水沟、墓区及办公区内外排水管道进行清扫、疏通,保障排水畅通,每半年检查一次屋顶,发现防水层有气鼓、碎裂,隔热板有断裂、缺损的,应及时修理。

(8) 围墙。每半月一次巡查围墙,发现损坏按制度及时修复,围墙表面无锈蚀,保持围墙完好。

(9) 道路、场地。每周一次巡查办公区、停车场、墓区道路、路面、侧石、井盖等,发现损坏及时修复,保持路面平整、无破损、无积水,侧石平直无缺损,井盖无丢失、损坏。

3. 人员配置

(1) 综合维修工 2 人;

(二) 电气设备系统运行管理和维保

1. 服务内容

(1) 负责高低压配电设备的运行管理、维护,接受和执行调度命令,进行设备运行记录。

(2) 负责安全用电、节约用电的管理和检查监督工作。

(3) 负责办公区域内电源、电缆、线路、灯具、电机等与电有关设备、设施的检查、维修、保养工作。

(4) 及时做好服务区域内的用电保障工作。

(5) 协助高压绝缘工具年检和供配电设备的更新、改造工作。

2. 服务标准

(1) 必须坚持 24 小时值班,并配备专职负责人主持配电室全面工作,接受和执行调度命令,制作和审查设备运行记录。停电倒闸时要事前请示报告甲方管理部门,并在 24 小时前发出告示,严格按操作规程进行倒闸操作。

(2) 值班人员要认真填写值班记录,按时抄写电负载及电度表计量读数。

(3) 负责协调高压绝缘工具每年的检验和供配电设备更新、改造工作。

(4) 认真巡视设备运行情况,发现异常和隐患要立即上报,正确果断的处置,并作好记录,认真做好交接班工作。

(5) 各种电机和运行设备按《设备维修保养计划》维修、保养、配电室工具不能挪做它用。

(6) 各区域的配电箱、配电柜、配电盘,每周检查维修一次,各电源开关、插座、照明灯具及时检修更换,接到报修后 10 分钟到达现场,小修 1 小时内完

成，一般修理当日完成。

(7) 每月对消防、监控和其它电器、电源进行检查，保证在紧急情况下能启动运行。

(8) 每月进行一次安全用电情况检查，对违规行为及时纠正。

(9) 制定安全、节约用电计划、方案，并认真组织实施，每天定时抄表，每月统计用电数据。

(10) 必须严格按照安全用电和变配电的操作规程操作。

3. 人员配置

(1) 高压电工 2 人；

(三) 给排水系统运行管理和维保

1. 服务内容

(1) 负责办公区、停车场、墓区上水、下水、中水、消防用水、热水、绿化用水、雨水回灌的保障和使用管理。

(2) 负责公墓纯水机的使用管理维修保养和除垢工作。开水机的除垢。负责各种供水管线，水卫设备器具和各种水泵排污泵及阀门的使用管理、检查、维修、保养工作。

(3) 协助各种水箱、水罐的清洗、消毒、水质检验、报检工作。

(4) 负责室内外各种排污管道的疏通、维修；负责化油池、化粪池、积水池的清掏、清运工作。

(5) 检查公墓所有卫生间的卫生洁具，如大、小便冲洗阀等出水是否正常，冲洗阀延时器是否调节合适，大、小便器、面盆的下水是否畅通；

(6) 检查卫生间、墩布池地漏水封；

(7) 卫生间和开水间的排气扇外观卫生、声音、震动、排气量是否正常；

(8) 卫生间内的天花板应平整无脱落；

(9) 检查各管道井内的管道和控制阀门是否有跑、冒、滴、漏的现象等；

2. 服务标准

(1) 上、下水管道，设备、器具要求无跑、冒、滴、漏现象，维修及时，在接到报修后 10 分钟到达现场，小修 1 小时内完成。

(2) 各种水泵均要保持良好的技术状态，单机的故障排除维修、保养时间不得超过 8 小时，每月运行检查校验不少于一次。

(3) 开水热水器每月清洗 1 次，化粪池定期清掏。

(4) 做好各种设备维修登记，坚持交接班制度，并做好值班记录，发生停水事故必须向管理部门报告。

(5) 必须严格按照给排水设备的操作规程操作。

3. 人员配置

(1) 水暖工 1 人；

(四) 供暖运营管理

1. 服务内容：供暖运营管理及锅炉房设备维保；

2. 供暖锅炉房设备维保服务要求

(1) 按照《锅炉燃烧器维保检修项目》对锅炉燃烧器实施年度保养工作，具体日期由双方按照供热要求，在不影响正常供热的情况下进行。

(2) 对锅炉燃烧器等设备进行运行维保和巡检工作，填写维保设备巡检记录和设备检修记录，锅炉房内 24 小时必须有人在岗，全面负责锅炉的安全运行。

(3) 对司炉工作人员进行设备日常巡视、维护和检查以及故障应急处理方面的技术培训。

(4) 维保及检修范围包括锅炉燃烧器、锅炉本体、泵房设施等。

(5) 紧急维修维保范围内的各种故障，需更换零部件时，优先选择锅炉原厂配件。在原厂配件供应不及时，可选用其他厂家与之相匹配的优质合格配件，保证锅炉正常运行（更换配件采购人提供）。

(6) 负责联系完成锅炉内、外部年检、能效检测、水质检测、排放年检、燃气泄漏报警年检等检验工作并取得相应检验报告（不包含各项检验费用）。

3. 人员配置

(1) 司炉工 2 人。

(五) 化粪池清掏及垃圾清运

1. 化粪池清掏：

5 个化粪池(包括办公区公厕 1 个*20 立方米/个、墓区公厕 2 个*22 立方米/个、停车场 1 个*22 立方米/个、食堂化粪池 1 个*16 立方米/个)

(1) 日常采用 8T 清运车清运，每月 2-3 车次，18 车次/年；

(2) 清明节期间采用 10T 清运车清运，5 车次/年；

2. 垃圾清运：其他垃圾及厨余垃圾

(1) 根据公墓每月垃圾量动态清运垃圾并负责消纳。

(2) 3 月、4 月份应考虑清明节垃圾量增加的影响；

(3) 厨余垃圾 66 桶/年。

(六) 墓区绿化养护

负责墓区、停车场、办公区的草坪树木、绿篱植物等进行的日常养护管理，包括施肥、打药、灌溉、修剪外形、剪除枯枝、防治病虫害、补种老、病死植株、清除杂草等绿化养护工作。

1. 养护质量

服务单位的养护质量，参照《城镇绿地绿化养护技术规范》DB11T213-2022 规定的要求。对养护质量有特殊要求时，双方可以另行约定。

2. 养护考核

(1) 服务单位应认真按照园林绿化行业的标准、规范、合同的要求以及采购人代表人依据合同发出的指令进行养护，随时接受采购人的检查和考核，为检查、考核提供便利条件。

(2) 采购人可按照合同约定的时间、标准进行随机检查和定期考核，发现

养护质量达不到约定标准的部分，采购人可要求服务单位采取补种、更换、重做、修复等一切补救措施，直到符合约定标准。因服务单位原因达不到约定标准，由服务人承担由于采取补救措施而产生的一切费用。

3. 具体工作内容

(1) 制定养护期内相应的绿化养护管理方案；

(2) 建立完善的养护班组，制定养护岗位职责以及各岗位规范、操作规程、养护制度(包括节假日值班制度、防汛防台期间的值班制度和应急抢险工作制度)。根据合同约定，配备技术管理人员和养护操作人员，并将岗位规范、操作规程、管理制度及工作人员的名单交采购人审批备案；

(3) 根据季节、气候、土壤、植物的生长习性和生长阶段及养护场地的具体情况合理安排、开展养护工作，根据采购人要求及时做好养护区域的局部调整，保证绿化观赏的整体性。

(4) 负责区域内各类植物养护及日常巡视检查，如发现各类苗木、设施有破损、被盗等情况时，应及时向采购人汇报并立即进行补缺、恢复。

(5) 开展养护工作时，严格遵守政府和有关主管部门对噪音污染、环境保护和安全生产等的管理规定，文明施工；对外开放的养护区域，处理好养护工作与参观人员和家属的关系。绿化垃圾须堆放于采购人指定位置，除双方另有约定外，垃圾由供应商负责清理外运。

(6) 养护期间，做好养护范围内的地下管线和现有建筑物、构筑物的保护工作；但 采购人须在供应商进场前，将养护范围内的地下管线、地下构筑物的情况向供应商进行交底。

(7) 接受采购人的管理、监督、检查和考核，对采购人发出的整改通知，应及时按采购人的要求进行整改。供应商无正当理由拒绝整改时，采购人可以另行委托他人予以整改，所发生的费用由供应商承担。

(8) 负责养护工作人员的劳动保护和人身安全。

4. 养护方案及调整

(1) 必须按投标文件中的养护方案组织养护，接受甲方对养护质量的检查、监督和考核。

(2) 涉及重大活动或其他原因，甲方认为确有必要暂停养护工作或调整养护方案时，应当以书面形式要求乙方养护人员调整养护时间或更改养护措施。乙方应遵从采购人要求。除双方另有约定外，因该项调整导致的费用增加由采购人承担。

(3) 未经采购人事前书面许可，乙方不得自行调整养护时间或更改养护措施。

5. 养护施工所需机械、材料、器具设备

(1) 除双方另有约定外，乙方应自行配置养护管理所需要的交通工具以及其他养护所需机械、材料、器具设备，完成本养护项目所有机械、材料及器具设备。

(2) 乙方应当对投入使用的机械、材料、器具设备的质量负责。供应商在机械、材料、器具设备送达养护场地前 24 小时通知采购人代表清点。供应商投入使用的机械、材料、器具设备的数量、规格和品质达不到合同约定标准时，须承担违约责任。

(3) 乙方应保证其提供的机械、材料、器具设备符合安全标准。在供应商使用前，应按要求进行检验或试验，不合格的不得使用。检验或试验费用，除双方另有约定外，由供应商承担。

(4) 甲方发现乙方提供或使用不符合约定的机械、材料、器具设备时，乙方应当按照甲方的要求负责采取更换、重做等补救措施，并自行承担相应费用。

6. 人员配置

(1) 绿化主管 1 人；

(2) 绿化工 6 人。

(七) 保洁服务

负责办公楼、单位厨房及员工餐厅、公墓范围内墓园、墓区通道、公共卫生间、停车场日常保洁工作。

1. 服务时间

保洁员提供服务时间拟定为：上午 8:00——11:30，下午 13:00——16:00，每周休息一天。可以采取弹性工作制，但必须早 8 点到 16 点有三分之二以上的人全时在位，确保服务落实和应急使用。实际上岗工作时间与甲方协商调整确定。

2. 服务要求

(1) 办公区域

①地面

a) 办公区院内，每日清扫、拖擦 1 次；

b) 各办公室及廊道，每日清扫、拖擦 1 次；

②墙面

a) 涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面，每 2 个月清扫 1 次，保持无蛛网；

b) 2 米以下贴砖墙面，每 2 周抹擦 1 次，保持表面无污渍。

③照明开关按钮等每 2 日擦抹一次，保持表面干净、无污渍。

④栏杆、窗台、消防栓、标识牌等公用设施每 2 周擦抹一次，保持表面无污渍。

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、窗等的玻璃每一个月擦拭 1 次，保持洁净、光亮、无污渍。

⑦天台、屋顶保持清洁、无垃圾。

(2) 墓区

①墓位通道

通道地面每日清扫 1 次，目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过两小时。

②垃圾

垃圾桶垃圾做到及时清理。清理堆放通道边的树木落叶、枯枝等也应做到及时清运；墓位上的祭品、贡品等垃圾清扫根据甲方规定执行。

③其他

如遇雨天积水、秋季落叶、冬季积雪，应做到及时清扫。

(3) 墓区通道、停车场区域

①停车场及道路地面

每日清扫 1 次，目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过 2 小时。

②墓区通道

通道地面每日清扫 1 次，目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过 2 小时。

③垃圾

垃圾桶垃圾做到及时清理。清理堆放通道边的树木落叶、枯枝等也应做到及时清运。

④其他

如遇雨天积水、秋季落叶、冬季积雪应做到及时清扫。

(4) 卫生间

办公区卫生间每小时清洁一次，停车场、墓区卫生间每日常规清洁 4 次，目视墙壁干净，坐便器、小便器等卫生洁具洁净无黄渍。室内无异味、臭味。地面无烟头、纸屑、污渍、积水。

3. 人员配置

- (1) 保洁主管 1 人；
- (2) 保洁员 12 人；
- (3) 厨师 2 人。

4. 其他要求

- (1) 成交供应商须提供保洁服务必要的保洁工具及简单耗材；
- (2) 按服务合同的要求，准时到达作业现场，按时完成服务工作。
- (3) 供应商有权调动服务人员工作并负责服务人员的培训和管理。
- (4) 积极与采购人协调、配合，并根据采购人的要求，不断改进、提高清洁服务质量。

(5) 按相关安全法规进行安全服务，遵守采购人现场管理的有关规定，承担在服务过程中的防火、防盗、人身安全、防止事故发生等安全责任。若发生任何问题，责任由成交供应商自行承担。

(6) 成交供应商要加强员工管理，集体宿舍要符合北京市有关防火、防疫等要求。

(八) 食堂服务：

1. 服务内容：

- 1) 提供食堂服务；
- 2) 用餐人员约 110 人次/天；

3) 全年 365 天提供一日三餐：早餐、中餐、晚餐（具体用餐人数根据甲方工作安排确定）。

4) 清明节期间用餐人数根据甲方工作安排确定。

2. 服务标准：

1) 按时按质按量供应各餐，做到新鲜可口，花样翻新，营养搭配。

2) 搞好餐厅环境卫生，负责日常职工用餐服务工作。

3) 食堂工作人员按卫生部门规定按时进行身体检查，供应商服务于本项目的全部人员均须具备健康证。

4) 用餐标准及花样品种，做到花样品种翻新，荤素搭配得当。

3. 乙方须严格执行相关法律法规，有义务向甲方提供专业规范的餐饮管理服务、保证全部食品进货渠道的合规合法，保证食品质量、保证餐厅的食品安全、消防安全和环境卫生符合国家有关规定及标准。如果因乙方提供的餐饮在食用过程中出现质量问题、假货问题或因食品本身质量问题引起甲方及任何第三方发生人身损害或财产损失事故的，乙方应承担全部责任，甲方有权解除本合同。

（九）秩序服务

公墓内部安全保卫工作与秩序保障工作。

1. 质量目标要求

（1）依托行业标准，根据公墓的内部安全管理规定与服务要求，制订切实可行的保安服务整体方案和应急预案，突发事件反应迅速，预案处置有力；

（2）依法办事，文明值勤，严格管理，保障公墓的安全秩序，维护正常的工作、生活秩序。

2. 服务要求

（1）确保公墓内部安全，切实维护公墓内部的安全管理和车辆秩序；

（2）管理坚持原则、慎密严谨；服务以人为本、主动热情；处理问题高度警惕、有礼有节；

（3）上岗人员仪表整洁，业务操作规范，礼貌待人，保持岗位卫生整洁；统一人员制服，区分春夏秋冬，并确保制服穿着大方合体；

（4）清明节增加执勤确保公墓工作安全有序。

3. 队伍建设与管理要求

（1）负责提供进驻人员值勤所需的装备、器材、通讯设备等；

（2）从公墓内部安全保卫工作实际出发，经常性开展在岗人员业务培训和紧急预案演练；

（3）内部管理体制健全，全面负责日常安保的规范化管理；

（4）供应商必须采取切实有效措施保持人员稳定，严格控制非违纪人员轮换岗比例，确保服务质量不因人员变动而受影响；

4. 工作衔接要求

（1）根据行业服务标准及公墓安全管理规定要求运作，落实安全保卫整体方案，并在实践中不断完善；

(2) 与公墓安全保卫主管人员保持必要的工作交流，每周必须向安全负责人员汇报工作，及时汇报所承担的保安工作开展情况及信息反馈，重大情况须随时报告；

(3) 做好详细的执勤记录，原始台帐保存完好，以备核查。

5. 岗位工作职责要求

(1) 门卫管理：严格人员、物资进出管理；按时立岗，礼貌待人，树立良好的形象；对携物出门实行出门证验审制度，防止财物流失；维护责任区域秩序，与各岗卫互通信息；保持内外环境整洁卫生；完成会务处交办的其他事项。

(2) 墓区巡逻：全方位巡视，夜间巡查，防火防盗防破坏，确保工作环境秩序正常，执行安全防范任务，处置突发事件。

①防止火灾隐患的发生。

②保证工作岗位 24 小时人员认真负责按要求值守，白班 6 人，夜班 4 人，做好防疫防范工作。节假日、重大活动时，加强巡视频次。

③维护正常秩序，包含但不限于车辆引导及车辆秩序维护管理等，保护院内人员人身和财产安全，有效处理各种突发事件。

④ 严格按照巡逻路线认真巡视，重点部位需重点巡查，发现问题立即上报，并认真做好巡视记录。

⑤ 了解消防管理的基础知识以及各项法律法规、熟悉消防安全器材使用，熟知院内消防管理的重点、难点，熟悉各种火情特点并能够熟练掌握各种消防器材。

⑥ 日常巡视时应包含防火巡查内容。严格执行禁烟政策，劝解吸烟人群；及时扑灭火情，杜绝火灾隐患；干燥季节应加强巡视排查。

⑦ 按公墓要求组织有针对性的消防演练，至少每半年进行一次演练。配合公墓完善消防应急工作管理制度，增强预警分析，提高防范意识，力争早发现、早报告、早控制、早解决。

⑧熟知公墓内外周围的社会治安情况，加强与公安部门的密切联系、协作，按照甲方及公安部门提出保安工作的建议和要求进行整改完善。

6. 人员配置

(1) 保安 10 人；

(2) 清明节保安加勤 100 人；

(十) 有害生物防治：有害生物防治每月 1 次。

(十一) 清洗食堂油烟道：每 60 天 1 次，并依法出具报告。

(十二) 消防设施检测及电气防火检测：每年不少于 1 次，并依法出具报告。

四、验收服务标准

1. 报修及时率 100%；

2. 物业工作满意率 $\geq 95\%$ ；

3. 投诉率 $\leq 1\%$ ；

4. 投诉处理及时率 100%；

5. 房屋建筑完好率 $\geq 90\%$;
6. 设施设备完好率 $\geq 90\%$;
7. 维修及时率 $\geq 90\%$;
8. 维修合格率 $\geq 90\%$;
9. 甲方对乙方的满意率 $\geq 98\%$ 。

五、服务期限

本项目服务期限为三年（2025 年 1 月 1 日起至 2027 年 12 月 31 日），合同一年一签，合同期满，经甲方考核合格（满足验收服务标准且全年综合考核评分的平均分不低于【95】分），可进行合同续签，如有重大事故或者考核不合格，第二年合同不再续签。

本合同期限：自 2025 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。遇上级主管部门政策调整，按上级政策要求执行。

六、服务费用及支付方式

1、服务费用

本合同服务费用为每年人民币 4824187.2 元（大写：肆佰捌拾贰万肆仟壹佰捌拾柒元贰角），共计人民币 14472561.6 元（大写：壹仟肆佰肆拾柒万贰仟伍佰陆拾壹元陆角）。此费用包括垃圾清扫（收集）产生的费用、环境卫生服务、垃圾运输费、六乱治理、综合品质提升、管理费、人员费用（含基础工资、岗位津贴、高温津贴、节假日加班或者延长工作时间工资、工人节和春节慰问金、社会保险缴纳费用、住房公积金缴纳费用及教育培训、运营费用、处理一切伤亡事故等费用）各类税金、生产资料（工具、各种机械设备的耗损）、卫生间清洁用品（大盘纸、擦手纸、洗手液等品牌型号按照甲方要求提供）、食堂用品（餐巾纸、桌布等品牌型号按照甲方要求提供）等乙方为完成本合同项下全部内容所需的一切费用，如有缺漏，视为含在投标报价之内。

在重大节日、活动和迎接国家、省、市等检查整治期间，乙方需无条件做好中标范围内的服务工作，由此所产生的费用（工人加班费、机械费等）由乙方自行解决，甲方不再另行支付。

除本合同另有明文规定外，甲方无需承担向乙方支付任何其他款项或费用的义务。如需进行审计，待甲乙双方协商确定的审计部门审计后，根据审计结果结算付款，所产生的审计费用由乙方支付。

2、支付方式

服务费用甲方分三期向乙方支付：

第一期：合同签署后支付合同总金额 30%服务费，即人民币 1447256.16 元，大写金额为：壹佰肆拾肆万柒仟贰佰伍拾陆元壹角陆分；

第二期：甲方于 2025 年 6 月末支付合同总金额 50%服务费即人民币 2412093.6 元，大写金额为：贰佰肆拾壹万贰仟零玖拾叁元陆角；

第三期：待乙方按照合同约定及甲方要求提供服务全部履行完毕，经甲方书面考核合格后（乙方提供服务满足验收服务标准且全年综合考核评分的平均分不

低于【95】分），甲方根据审计结果结算服务尾款。

3、甲方每次向乙方付款前，乙方应先向甲方提供合法、合规的税务发票，并经甲方验证通过后付款。但甲方收取乙方发票，并不视为对乙方所完成工作验收合格的确认。

4、乙方向甲方提供发票的形式与内容均应合法、有效、完整、准确，乙方不开具或开具了不合格的发票，甲方有权延迟支付应付款项直至乙方开具合格票据之日，甲方不承担任何违约责任，乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。不合格发票包括但不限于以下情形：开具虚假、作废等无效发票或者违反国家法律法规开具、提供发票的；开具发票种类错误；开具发票税率不符合税法规定或与合同约定不符；发票上的信息错误；因乙方延迟送达、开具错误等原因造成发票认证失败等。

5、如因财政或有关部门就本项目资金未能及时拨款到位，待本项目资金到位后向乙方付款，而不视为甲方付款违约，甲方亦不承担任何违约责任。但乙方不得拒绝或延期履行义务，否则应按本合同约定承担违约责任。

6、甲方收到乙方提供的发票后，无论任何时间发现乙方提供的发票不合格，乙方均应在甲方通知期限内予以重开并更换；如因此造成甲方被处罚或经济损失等由乙方承担，甲方有权向乙方追偿。

七、双方权利和义务

（一）甲方权利义务

1、甲方有权审定乙方拟定的物业管理制度、物业管理方案、物业管理服务年度计划、维修养护计划，监督乙方管理服务方案及制度的执行情况；维护自身的合法利益。

2、甲方有权负责物业共用部分维修、更新、改造的竣工验收。

3、甲方应定期听取乙方关于物业管理合同履行情况的报告。

4、甲方有权监督乙方实施物业服务的其他行为。

5、甲方应协助乙方做好物业管理工作和宣传、文化活动。

6、甲方有权对乙方违反法律、法规的行为进行监督，并可请有关部门处理。

7、甲方应自合同生效之日起向乙方移交物业管理用房和物业管理相关资料。

8、甲方有权要求乙方处理本合同生效前发生的相关遗留问题。

9、甲方应负责提供物业办公用房、库房及附属设备设施大中修费用。乙方为该办公用房、库房的实际管理人，对房屋的安全负责，并进行必要的安全检查，如发生一切安全事故（包括人身安全及财产损失等）均由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。

10、甲方有权监督乙方履行本合同，对乙方提供的物业服务有检查、督促的权利。

11、当甲方认定乙方工作人员不按本合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换乙方工作人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

12、甲方有权定期对乙方工作事项进行考核，如甲方认为乙方履行合同不符合本合同约定、甲方要求或考核不达标，甲方有权向乙方送达限期整改通知；乙方在收到甲方的限期整改通知仍不整改或虽经整改但仍不符合本合同约定或甲方要求的，甲方有权解除本合同。

13、甲方的检查、检查、督促及本合同应承担的其他责任或义务并不解除乙方应承担的合同义务及法律责任。

（二）乙方权利义务

1、根据有关法律法规及本合同的约定，制定物业管理方案和制度。
2、积极宣传物业管理相关法律、法规及有关规定。
3、规范双方行为，如甲方有违法、违规行为，应及时协商解决。协商不成，建议有关部门处理。

4、可选聘专业公司承担本物业的专项管理业务。在本合同约定的权利和义务范围内，经过甲方书面同意后可选择专业公司分包专业项目给第三方。乙方应当将受托企业的信息在物业管理区域内公示。乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准，不得低于本合同约定。乙方应当对受托企业的服务行为进行监督，并对受托企业的服务行为承担连带责任。

5、负责 500 元以内（含 500 元）小修的一切费用，并及时到位，超出维修部分应另行审批。确保房屋及设备设施的正常使用。协助甲方制定房屋及附属设施设备的大中修计划和方案。

6、根据甲方要求处理以往物业管理过程中遗留的问题，且除本合同有明文规定外不得提出任何费用的增加。

7、不得擅自改变物业管理区域内共用部分的用途，不得擅自在物业管理区域内从事物业服务以外的经营活动。

8、妥善保管和正确使用本物业档案资料，及时记载有关变更信息，不得将甲方信息用于物业管理活动之外的其他用途；遵守甲方有关保密条款和法规规定；按甲方要求，为甲方查阅提供便利条件。

9、乙方实施电梯、电气、制冷以及有限空间、高空等涉及人身安全的作业，应当经甲方同意后，委托具备相应资质或委托具备相应资质的单位或个人实施，委托其他单位实施的，应当明确各自的安全管理责任。

10、本合同终止或解除时，乙方必须按照甲方要求向甲方移交物业管理用房和物业相关资料；且乙方应在甲方通知的时间内，撤离全部人员，腾退属于乙方的自有物品，并将甲方的设备、设施及甲方提供的场地等完好地交付给甲方，按照甲方要求的时间办理交付手续；交接时如有损坏，由乙方承担赔偿责任。如乙方逾期交付或腾退，乙方应按每日 1 万元向甲方支付逾期违约金，且甲方也有权强行收回。届时，乙方及其工作人员所留有的任何物品等，均视为自动放弃物，同意由甲方自行任意处置，处置费用及乙方因此造成的损失均由乙方自行承担。

11、乙方工作人员在岗时统一着装，佩带胸牌。

12、公示物业管理昼夜值班电话。

13、乙方应具备履行本合同所需资质。乙方委派的工作人员（含乙方委托专业性服务企业指派人员）在履行本合同期间的行为，均视为代表乙方的职务行为。乙方为每位委派员工缴纳劳动保险、足额发放工资；该工作人员与甲方无任何劳动或劳务关系，任何劳动或劳务关系纠纷与甲方无关。乙方委派的工作人员的生产工作安全由乙方负责监督管理，并承担相应责任。

14、经甲方考核不合格项，甲方有权要求乙方进行整改，并下达的限期整改措施的通知，乙方必须按通知期限完成。乙方未经整改或未能按通知期限完成，甲方有权解除本合同，本合同自甲方发送解除通知至乙方之日起解除，乙方应按本合同约定承担责任。

15、乙方同意就本合同项下所有的相关事项、资料（包括但不限于任何书面文件、计算机磁盘或其它电子媒介方式保存的资料）和谈判内容（统称“保密信息”）承担保密责任，未经甲方同意不得向任何第三方透露或另作他用。若乙方违反保密义务，应向甲方支付本合同总金额 30%的违约金，违约金不足弥补甲方损失的，乙方应赔偿甲方全部损失，且甲方有权解除合同。本条款不因本合同的终止而无效。

16、乙方每月发生的维修工作情况，于次月 5 日前汇总后提交甲方。

17、乙方应对委派的工作人员（含乙方委托专业性服务企业指派人员）进行岗前培训及安全防护等方面的培训，乙方及乙方工作人员在从事委托任务期间所发生的人身损害及安全事故等，以及给他人造成的人身及财产损失等，均由乙方承担全部责任。

18、如乙方未及时履行上述义务或未及时处理，造成相关人员向甲方或有关部门上访、围堵大门、办公场地或者可能给甲方造成其它不利影响时，甲方可以选择（但无义务）进行处理或先行垫付有关费用；无论甲方垫付的费用是否合理均由乙方承担，甲方有权向乙方追偿或在应付乙方款项中扣除，并要求乙方按甲方垫付部分的 30%承担违约责任。

19、由于乙方在经营过程中造成的任何损失、经营亏损、损害赔偿等（包括但不限于与甲方及其他第三人之间发生的纠纷，与其工作人员之间发生的纠纷，信息泄露等），由乙方负责承担全部责任。

20、乙方有义务就执行过程中的突发事件及时通知甲方，因实际情况需对工作计划做相应变动或调整的，乙方应在得到甲方同意后方可执行；在乙方负责的工作范围内，如因乙方单方面的原因，导致意外事故或计划不能按期、按质、按量完成等情况出现，其经济损失（包括因处理事故实际发生的费用，由此给甲方造成的相关合同损失、声誉损失）及法律责任由乙方单方承担。

八、物业服务要求和标准

（一）乙方应按照物业服务标准提供物业服务，甲方根据乙方提供的服务每季度进行考核、评分、记录，对物业服务进行考核评分（满分为 100 分）标准如下：

1、园区内设有垃圾收集桶内的生活垃圾、祭扫垃圾及时清运处理。（3 分）

2、室内公共区域卫生（12分）

- （1）厕所（含门窗隔板设备等）及时清洁，发现堆积物和遗洒物及时清理。
- （2）楼道、大门玻璃、台阶、窗户玻璃等，及时巡视清拖，发现堆积物和遗洒物及时清理。
- （3）会议室、办公室、会客室及时保洁，会议室窗帘根据需求及时清洁，发现堆积物和遗洒物及时清理。

3、室外公共区域环境卫生（10分）

- （1）清洁卫生实行责任制，指定专职的清洁人员并明确责任范围。
- （2）垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。
- （3）园区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物。
- （4）房屋各部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象。
- （5）排水，排污管道保持通畅，无堵塞外溢现象，发现情况及时妥善处理。

4、花草树木维护方面（28分）

- （1）花草树木及时修剪补种，做到整齐美观，定期浇灌、施肥和松土，保持观赏效果；
- （2）保证花草树木长势良好，及时喷洒农药，无病虫害、折损、斑秃等现象；
- （3）花盆内无杂物，花缸花槽底无积水，植物无缺水干旱现象；
- （4）绿地无纸屑、烟头、石块等杂物；
- （5）园区内杂草及时铲除、清理；
- （6）确保专业人员定期提供绿化服务。

5、防疫方面（6分）

- （1）所有公共厕所按照疫情防控要求及时消毒；
- （2）各楼公共区域按照疫情防控要求及时消毒；
- （3）定期开展灭鼠、灭蟑、灭蝇等工作。

6、设备、设施、维护、维修方面（22分）

- （1）物业管理人员应熟悉掌握房屋建筑等基本情况，确保园区内道路平整、无洞坑；路牙直顺无残缺、路肩无坍塌、翘角；边沟齐整不淤塞、涵洞通畅无损坏；
- （2）确保各类设施设备运行正常使用。维修按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与规范执行；
- （3）排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象，确保下水管道、检查井、雨水口通畅无存泥，结构及附件物无损坏；
- （4）道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行；
- （5）水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；制定停水及事故处理方案；
- （6）供电设备运行正常，路灯、楼道等公共照明设备完好；
- （7）日常设备、电器设备、零星维修设备、围栏及围墙等按照甲方下达的

维修单，及时进行维修、维护、更换等，一般不超过三日，特殊情况及时反馈；

(8) 维修人员接到报修后，10-15 分钟到达维修现场；维修及时率 100%，维修合格率 98%以上，维修返修率小于 2%。

7、园区及大门岗日常管理方面（10 分）

(1) 管理人员需熟悉园区内的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责；

(2) 巡逻时发现火警事故或隐患、治安事故、交通事故，要及时处理，并上报甲方有关部门；

(3) 危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施；

(4) 非机动车车辆按规定位置停放，管理有序；

(5) 管理人员统一着装，岗位标志明显，工作严谨认真；

(6) 服务人员态度热情友好，服务规范；

(7) 物业服务人员专业培训合格率：100%，安全知识普及率：100%；

(8) 物业管理服务综合满意率：90%以上。

8、其他方面（9 分）

(1) 场内发生应急工作时，应当迅速到位高效处理；

(2) 妥善保管正确使用本物业的档案材料，做好记录；

(3) 乙方在提供物业服务过程中给甲方造成损失的，乙方承担责任。

(二) 乙方指定物业服务项目负责人：

姓名：王俊杰，联系电话：17611422699。

八、违约责任

1、甲、乙双方对物业服务质量发生争议的，双方可共同委托物业服务评估监管机构就乙方的物业服务质量是否符合本合同约定的服务标准进行评估（因委托监管机构产生的所有费用由乙方承担）；乙方管理服务达不到本合同约定的服务内容和标准的，应当承担采取补救措施或赔偿损失同时乙方应按本合同总金额 30%的标准向甲方承担违约责任，且甲方有权解除本合同。

2、乙方在本合同期限内擅自停止物业服务或迟延履行合同义务的，甲方可要求乙方继续履行，每停止或迟延一天乙方应当按合同总金额的 5%的标准向甲方支付违约金，停止服务或迟延履行合同义务达到 10 日的，甲方有权解除合同。

3、乙方违反本合同保密条款的，应当按本合同价款的 30%向甲方承担违约责任，并赔偿相应损失，且甲方有权解除本合同。

4、乙方未经甲方书面同意将本合同项下全部或部分权利义务转让或分包给第三人的，甲方有权解除本合同。

5、本合同履行期内，甲方有权提前一个月通知乙方解除本合同，解除通知在送达乙方后即生效，双方据实结算发生的费用，乙方按本合同标准将尚未实际发生的费用须还给甲方，但甲方无需承担任何违约责任。无论因何种原因提前解约，乙方均需配合甲方指定的物业管理企业顺利交接。

6、乙方未应甲方要求调换委派人员的，甲方有权暂停支付物业服务费直至

调换合格人员为止，乙方逾期 10 日及以上未应甲方要求调换委派人员的，甲方有权解除本合同，并扣减相应期间须调换人员的项目服务费，造成甲方损失的乙方应赔偿损失。

7、乙方提供的服务经甲方考核未满足验收服务标准或乙方的任一次考核评分低于【90】分的，甲方有权选择解除本合同。

8、因乙方原因导致本合同无效或因乙方原因导致本合同解除或终止的（含甲方按本合同约定解除或终止本合同），甲方有权不支付未履行的款项，乙方应向甲方返还已收取的款项，并向甲方支付相当于本合同总金额 30%的违约金，且赔偿甲方的全部损失，包括但不限于直接损失、预期利益损失、甲方向第三人支付的违约金、赔偿金，承担甲方支付的包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、评估费、拍卖费、办案差旅费等全部支出费用及其他甲方为追偿损失而支出的合理费用及对第三方支付的任何赔偿等。

9、因乙方原因给甲方造成任何损失的，乙方应赔偿甲方的全部损失，承担甲方包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、评估费、拍卖费、办案差旅费等有关支出费用，及其他任何甲方为追偿损失而支出的合理费用以及对第三方支付的任何赔偿等。

10、甲方有权在应支付的款项中扣除乙方应支付的违约金和赔偿金，不足抵扣的，乙方应于 3 日内补足。

九、合同变更和解除

（一）合同变更

本合同履行期间，如有未尽事宜或需要变更的内容，双方可协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

（二）合同解除

1. 经双方协商一致，可以解除本合同。

2. 因不可抗力致使本合同无法继续履行的，双方可解除本合同，且互不承担违约责任。

十、通知和送达

（一）一方向另一方发送的有关法律文件等，均按本合同记载的联系方式及通讯地址送达。一方联系方式、通讯地址发生变化的，应当及时通知到对方；在一方通知到达对方前，对方按本合同列明的联系方式及通讯地址送达的均为有效送达，由未通知方承担相应的责任。

（二）以书面方式邮寄至本合同记载之地址时，即视为送达。如按本合同记载之地址送达被拒收或退回，拒收或退回之日视为送达。直接送达的以接收方签收为有效送达。

十一、争议解决

本合同在履行过程中如发生争议，双方应首先友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

十二、其他条款

1. 本合同自双方签字盖章之日起生效。
2. 本合同一式4份，甲方执3份，乙方执1份，具有同等法律效力。

(以下无正文)



法定代表人 (签字):



主管领导 (签字):

签订日期: 2024 年 12 月 31 日



签订日期: 2024 年 12 月 31 日