

中华人民共和国北仑海关

物业管理服务合同

第一章 总 则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：中华人民共和国北仑海关

受委托方（以下简称乙方）：宁波经济技术开发区长江物业有限责任公司

北仑海关长江路综合实验大楼（物业名称）物业管理以公开招标（招标编号：NBITC-202630619G），乙方于2026年7月中标。现甲乙双方根据有关法律、法规签订本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型：综合性办公大楼

座落位置：北仑区长江南路219号

占地面积：约20078.12平方米

总建筑面积：建筑面积32535平方米。主楼20层，面积约19656.84平方；辅楼B:5层，面积约6768.54平方；辅楼C:3层，面积约3413.05平方。其中地下室2620平方米。

绿化面积：7027平方米。

第二章 物业委托管理事项和管理期限

第三条 服务期限共三年：2026年8月10日至2029年8月9日；

合同一年一签；本次合同期为：2026年8月10日至2027年8月9日。

每一年度合同到期前，甲方有权根据当年度考核结果决定是否续签下一年度合同，甲方决定不续签的，本合同自然终止，甲方无需承担任何违约责任。

第四条 大楼管理基本内容

大楼管理基本内容：本项目实行开放式管理模式，房屋设施管理、设施设备维修维护、礼仪会务、安全保卫、保洁等由乙方统一管理。

1.房屋、设施管理：乙方负责对房屋及设施的日常管理、维修养护，范围包括楼内给排水系统、强电设施、落水管、污水井、消防设备、门窗设施、大楼外围公共设施、附属设施等；属保修范围内的设施，由乙方负责联系供应商并协助其上门维修。超过保修范围的设施，也由乙方负责联系具备相应资质的维修单位并协助其上门维修，相关维修方案和费用应提前经甲方书面确认。



2. 设施设备的运行和管理：乙方负责各设备的运行操作、日常巡视、保养、故障检修、维修、应急处理，范围包括电气设备（供配电系统维护）、空调系统维护、电梯（电梯系统维保及年检）、给排水系统维护、水泵、监控系统维护、安保设备（包括警棍、雨具、对讲机、电池等易耗品）等，如涉及设备、物品采购、更换，应提前经甲方书面确认后方可实施；物业设备管理人员需按照国家相关技术规范和要求操作，确保各类设备设施的安全和正常运行，制订设备运行值班制度、交接班制度及设备操作使用人员的岗位责任制；落实高配间24小时值班制度，保证做到设备设施齐全、完好无损，设备运行正常，严防各类设备设施安全事故的发生。建立节能管理制度，对公共用电和公共用水做到节约，消除阀门、管道、洁具跑、冒、滴、漏现象。

3. 礼仪会务服务：乙方负责大楼内各公共会议室、楼层的各类会议服务及重要来宾的接待，并负责食堂指定服务。

4. 安保服务：乙方负责公共秩序维护管理与服务；负责北仑海关综合实验楼内外及外围日常安全保卫工作，制订突发事件应急预案，负责做好突发事件、重大活动的安全保卫工作；提供治安、消防、停车场车辆管理服务，实现24小时管理，制订24小时定线和变线巡逻路线，保证巡逻到位，确保大楼安全。

5. 保洁服务与管理：乙方负责北仑海关综合实验楼内外公共区域的保洁和清洁耗材（包括卫生间卫生纸、洗手液、各种清洁药剂、清洁工具、垃圾清运费、灭虫灭害费、化粪池清掏费等），负责指定区域和房间的保洁，负责楼内外环境的管理；乙方在管理服务范围内保持环境整洁，垃圾日产日清；地面、窗台、门面无灰尘、无杂物、无烟蒂，墙角无蛛网，卫生间无异味，无积水，清洗外墙和玻璃幕墙。对清洁人员实行包干分配，做到责任明确，职责清晰。上班之前完成对公共区域、过道走廊、门窗扶手、电梯轿厢以及其他公共场所的清洁工作。对人员出入的频繁之处，进行不间断的保洁。

保洁服务范围中的公共区域包括：

①公共通道：门厅、走廊、安全通道、栏杆、门、窗、墙、室外场地、车库、人行道、水沟等；

②公共设施：会议室、信息设施、监控室、卫生间、水箱、垃圾箱等；

③公共照明设施：路灯、壁灯、顶灯、泛光照明、庭院灯等；

6. 绿化养护：

乙方负责室外公共区域绿化的养护管理。

7. 客户服务：

7.1 问讯接待服务：实行每天8小时以上的客户服务中心接待制度，人员统一着装，服务过程热情、周到，文明用语，主动询问并及时为客户提供服务；以规范、礼貌、文明的语言，亲切、热情的语气接听电话。

7.2 实行首问负责制，对业主提出的问题，由承问人负责跟踪落实。

7.3 做好访客来访引导服务,建立突发群体上访应急预案,有序引导上访人员到接待室等候接访,确保上访人员不进入办公区域。相关预案应经甲方审核同意后实施。

7.4 建立维修服务回访制度,水、电急修项目 12 小时内回访;有较大危险性的维修项目 24 小时内回访;房屋渗漏水维修项目,在维修完工第一个雨天后回访;一般预约维修项目在维修完工后三天内进行回访;在回访中发现存在维修质量问题,及时整改;并建立回访记录。

7.5 及时贴出告示通知业务:对限电、限水、停电、停水、电梯故障及相应的设备故障及时通知,并告知业主做好相应的准备。

8. 收发服务:负责大楼内报刊、文件、信件等收发服务。

9. 管理受招标人委托管理使用的各类资产及物业相关的工程图纸、档案、竣工验收资料等;

10. 安全生产责任:承担本项目服务期内物业委托管理范围内的安全生产主体责任。

第三章 双方权利义务

第五条 甲方权利义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益;审定乙方制定的物业管理方案、制度,乙方制定的所有制度、方案需经甲方书面确认后方可实施;

2. 检查监督乙方招标文件及管理方案的实施和制度的实行情况;

3. 审议乙方制订的年度管理计划、大楼设备设施维修计划、资金使用计划及决算报告、节能方案和能耗分析报告;

4. 按本合同的规定支付物业管理费和能耗费,并按有关规定提供给乙方必要的管理用房;

5. 负责对乙方执行日常工作的监督及乙方派驻现场的物业管理人员的监督;

6. 协助乙方做好物业管理工作的宣传教育和文化活动;

7. 处理合同期间在物业管理工作中需甲方出面协调的问题;

8. 负责对乙方物业管理业务及管理人員的满意率考评。

第六条 乙方权利义务

1. 根据有关法律、法规及本合同的约定,制定物业管理方案及实施物业管理方案,按物业方案书的承诺履行合同,并配合甲方物业监管人员的业务检查,接受物业监管考核制度的约束,其考核结果作为物业费正常支付和下一轮物业合同签订的重要依据;

2. 在大楼管理交接前配合甲方做好大楼验收工作,并对存在问题提出整改意见,同时还需负责好各类建设图纸、工程档案等建筑档案的接管工作,其档案质量必须需符合建筑档案的有关标准。

3. 需建立健全大楼物业管理档案资料,包括但不限于设备巡视记录、安保巡岗记录、报修记录单、人员来访记录及其他需要记录在案的文档,并做好各项保密工作。

4. 应认真听取甲方提出的建议和意见,并接受甲方的考核管理规定,对在物业管理中出

现的问题和薄弱环节应立即整改。

5. 对物业使用人违反法规、规章的行为，根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等措施或提请有关部门处理；

6. 乙方不得将本物业管理整体责任转让给第三方；确需选聘专业公司承担本物业的专项管理业务的，应提前将专业公司的资质情况、服务方案、费用标准报甲方书面审核同意后，方可选聘，乙方应对选聘的专业公司的全部服务行为向甲方承担连带责任；

7. 负责编制大楼、附属建筑物、设施、设备的年度维修养护计划，经双方议定后，由乙方组织实施；

8. 协助甲方对装修等工程进行现场指导和监管；

9. 乙方应按照甲方要求做好日常节能工作，指定专门能源管理工作部门，加强用能设备管理和能耗管理，并制订具体的节能管理措施；

10. 对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需扩建或完善配套项目，须事先征得甲方同意，并报有关部门批准后，方可实施；

11. 乙方应与提供清洁、安保、会务等服务的工作人员依法签订劳动合同并交纳社会保险，确保工作人员具备相应的从业资格和岗位能力。乙方工作人员在履行物业服务过程中，造成甲方或任何第三方人身伤害、财产损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

12. 本合同终止前 30 日，乙方应提前编制移交清册并报甲方审核，合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房、甲方所有资产、钥匙、备品备件及物业管理的全部档案资料，移交完成经甲方验收合格后方可完成退场手续。

第四章 物业管理服务费用及支付方式

第七条 物业管理服务费标准按乙方投标文件的商务标内容确定，服务范围和服务标准按投标文件执行，乙方向甲方收取的物业管理费每年为人民币 2792316.30 元，大写贰佰柒拾玖万贰仟叁佰壹拾陆元叁角。

第八条 支付方式：

1. 物业费实行每半年支付一次。乙方应于每半年度结束后向甲方提交该半年度物业服务考核资料、合法有效的增值税发票及甲方要求的其他付款资料。甲方确认考核合格，并收到乙方提交的完整、合规付款资料后 15 个工作日内，将对应物业管理费支付给乙方；考核不合格的，甲方有权按照考核结果扣除相应款项后支付剩余费用。

第九条 有关费用说明：

1. 各类设备设施保养、维护、检测由物业公司负责，具体维修时根据各相关设备的保修情况联系设备提供商进行维护维修。除招标文件已注明外，警具、员工服装、保洁用的日常工具和耗材、日常设备维护保养、检测费用由物业公司负责，其费用包括在投标价中。房屋及设施、设备的大中维修费用由甲方承担。

2. 签订合同后，乙方根据甲方要求派相关人员进驻现场，对隐蔽工程进行实时监管和熟

悉内部结构、管线等，并提出使用功能上的相关建议，人员费用由中标单位负责。

3. 签订合同后，乙方全体人员必须到位，并完成岗前培训等工作，物业费用结算以合同正式签订之日起计。

第五章 违约责任

第十条 由于甲方严重违反本合同主要义务，导致合同目的无法实现的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决；逾期未解决的，乙方有权终止合同。因甲方的前述违约行为给乙方造成的直接、实际且可证明的经济损失，甲方依法承担赔偿责任。

第十一条 由于乙方严重违反本合同主要义务，导致合同目的无法实现，或在三年服务期限内连续两次或累计三次考核不合格，甲方有权单方解除合同，由此产生的后果及甲方损失由乙方承担。

第十二条 甲乙双方中任何一方无法律依据提前终止合同，造成另一方经济损失的，违约方应赔偿另一方三个月物业管理费作为违约金，造成经济损失的，应给予经济赔偿。

第十三条 争议之解决方式：在本合同执行中如发生争议，甲乙双方应通过友好协商解决，协商不成的，双方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第六章 其他

第十四条 乙方提供的物业管理资质必须符合国家规定对物业管理的要求。且本合同由下列几项组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充，内容如下：1. 中标或者成交通知书；2. 投标或者响应文件；3. 采购文件；4. 其他相关采购文件。

第十五条 双方可对本合同之条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与合同具有同等效力。

第十六条 乙方的原投标文件及经甲方书面同意修改的年度物业管理方案作为合同的主要组成部分。

第十七条 本合同及附件和补充协议未规定之事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。

第十八条 本合同在履行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第十九条 因房屋建造质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲乙双方协调做好善后处理（产生质量事故的直接原因以政府主管部门的鉴定为准，以此确定责任主体）。由乙方原因造成达不到使用功能或设备故障及资产管理不当发生盗失行为，造成重大事故的或财产损失的，由乙方负责处理及承担损失。

第二十条 本合同期满后，甲方如不续订合同，应在合同期满前三十天内向对方提出书面意见。

第二十一条 本合同正本一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

第二十二條 本合同由雙方代表簽字蓋章後即生效。

甲方：

代表人

時間：



乙方：

代表人

時間：



附件 1：物業管理服務監管與考核辦法