

合同编号：_____号

智能化系统维护保养合同

甲方（采购方）：深圳市湾东物业服务有限公司

乙方（服务方）：_____

签订日期： 年 月 日

智能化系统维护保养合同

甲方（采购方）：_____

统一社会信用代码：_____

地址：_____

法定代表人：_____

乙方（服务方）：_____

统一社会信用代码：_____

地址：_____

法定代表人：_____

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规、规章及有关政策，本着平等自愿的原则，甲乙双方经友好协商，就甲方将智能化设施的维护保养工作委托给乙方相关事宜签订本合同，供双方共同遵守。

第一条 维护保养概况

（一）维护保养的工程地址：_____

（二）项目概况：_____

（三）本合同为固定总价合同，所有维护保养开支(包括人工工资及社保福利、器械、技术、管理、税收、交通费等包干费用)均由乙方承担。

第二条 合同期限

本合同期限为___个月，自202年___月___日至202年___月___日止。

对于合同最终履约评价优秀的服务供应商可实行合同续期奖励，可续期不超过24个月，续期最多不超过2次，续期合同实质性内容不得改变。但无论履约评价结果如何，甲方均有权不予续约。

第三条 维护保养服务费及支付方式

（一）费用支付

1.维护保养服务费标准为：____元/月，本合同期限内维护保养服务费含税总金额合计人民币____元（大写：____元）。各系统维保价格见下表：

序号	系统名称	含税单价（元/月）	含税总价（元/年）
1	视频监控系统		
2	道闸系统		
3	智能抄表系统		
4	LED 大屏显示系统		

2. 每次付款前，乙方向甲方提供相应合法有效的增值税（☒）专用（☐）普通发票（下称“发票”，根据实际情况在发票类型前打☒）。

3. 服务费采取**先服务后付款**的形式结算，按照以下第____种方式支付：

（1）按月付款：甲方收到发票并完成内部审批后，向乙方支付至当期费用的____%，余款____%作为履约考核评价费，根据甲方当期的月度考核评估结果进行支付，履约考核评价为优的，支付全部，履约考核评价为合格的，支付二分之一，履约考核评价为不合格的，不予支付。

（2）按季度付款：甲方收到合法有效的增值税专用发票并完成内部审批后，向乙方支付至当期费用的 95 %，余款 5 %作为履约考核评价费，根据甲方当期的季度考核评估结果进行支付，履约考核评价为优的，支付全部，履约考核评价为合格的，支付二分之一，履约考核评价为不合格的，不予支付。

（3）_____。

4. 因乙方未能及时提供发票或发票不符合规定而导致甲方未能按时付款，甲方不承担违约责任。

5. 甲方在付款时有权扣除乙方依照本合同应支付的违约金或其他应扣款项（如有）。

6. 除本合同另有约定外，非因乙方原因导致本合同终止的，乙方未开始提供服务的，甲方不支付任何费用；乙方已开始提供服务的，甲方应根据乙方提交给甲方并经甲方验收合格的实际完成工作量，按照本合同约定支付相应的费用。

（二）甲方开票信息和乙方银行账号等信息

1. 甲方开票信息如下：

公司名称：_____

纳税人识别号：_____

税务登记地址：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

2. 乙方收款账户信息如下:

开户名称: _____

账号: _____

开户行: _____

3. 甲方与乙方的价款结算只能通过甲方的账户与乙方的账户进行划转, 除政府主管部门有专门要求除外, 不能通过此外的任何第三方账户进行价款结算。

4. 甲乙任何一方如需变更银行账号和税务信息, 应提前 15 日以书面形式通知另一方。如未按本合同约定通知而遭受的损失自行承担。

乙方未按合同约定时间通知甲方, 造成的损失由乙方负责; 甲方已将款项支付至乙方账户且未被退回, 则视同甲方已履行付款义务。

5. 如经甲方查证乙方所提供发票为假发票, 乙方除需换开真实发票外, 还需按发票金额 25% 向甲方支付违约金, 乙方拒交违约金的, 甲方有权直接从合同价款中扣除, 如乙方拒绝更换发票, 甲方将书面向税务部门举报。

6. 甲方开票信息如发生变更, 乙方有义务协助甲方更换已开具的发票。

第四条 维护服务的智能化设施范围及维护内容要求

以下范围和要求若低于国家标准、地方标准或行业标准的, 则以国家标准、地方标准或行业标准为准; 国家标准、地方标准或行业标准不一致的, 以标准较高者为准。

(一) 视频监控系统维保服务

1. 月度巡检

(1) 摄像头检查: 逐个检查摄像头的画面质量、对焦情况、夜视效果; 用专用清洁布清洁摄像头镜头及防护罩; 检查摄像头安装牢固度, 紧固松动的螺丝; 调整摄像头角度, 确保监控区域无死角。

(2) 存储设备检查: 检查 NVR 的运行状态、硬盘工作温度 ($\leq 45^{\circ}\text{C}$)、硬盘使用率; 确认录像存储时间不少于 30 天; 测试录像回放、快进、快退、截图、导出功能。

(3) 网络设备检查: 检查核心交换机及接入交换机的运行状态、端口指示灯、温度 ($\leq 50^{\circ}\text{C}$); 检查网络线路连接情况, 整理凌乱的线路; 测试网络带宽和延迟。

(4) 机房环境检查: 检查机房温湿度 (温度 $18-26^{\circ}\text{C}$, 湿度 40%-60%)、防尘情况、UPS 电源运行状态、智能化设施情况。

(5) 故障处理：处理巡检中发现的小故障，更换免费额度内的易损件（详见附件3）；记录巡检情况，填写《月度维保巡检记录表》。

2. 季度巡检

(1) 全面功能测试：对所有球机进行上下左右转动、变焦、预置位调用、巡航功能测试；测试远程监控访问功能（电脑端和手机端）；测试报警联动功能。

(2) 存储系统优化：清理 NVR 冗余录像和过期日志；调整硬盘录像策略，优化存储空间使用；备份所有 NVR 的系统配置文件。

(3) 线路整理：全面整理机房及弱电井内的网络线路、电源线；更换老化的标签；检查线路有无破损、老化现象。

(4) 防雷接地检查：检查摄像头、交换机、NVR 的防雷接地装置连接情况；测试接地电阻（ $\leq 4\Omega$ ）。

(5) 系统性能分析：统计本月摄像头在线率、录像完整性、网络带宽使用率；分析故障原因，提出改进措施；形成《季度系统运行分析报告》。

3. 年度巡检

(1) 全面深度检测：对所有设备进行全面性能测试；使用专业工具检测硬盘健康状况，提前预警可能损坏的硬盘；检查电源系统负载情况。

(2) 系统完整备份：完整备份所有 NVR 的系统配置及近 3 个月的重要录像数据；备份服务器操作系统及数据库。

(3) 设备全面紧固：紧固所有摄像头、交换机、NVR 的安装螺丝及接线端子；检查所有电源插头和插座的连接情况。

(4) 系统优化升级：对服务器进行系统优化，清理垃圾文件和病毒；升级所有设备固件至最新稳定版本。

(5) 年度总结评估：提交《年度维保总结报告》，全面评估系统运行状态；提出设备更新、系统升级改造的建议。

4. 预防性维护措施

(1) 每季度对所有摄像头镜头进行一次专业清洁。

(2) 每半年对所有球机进行一次齿轮润滑。

(3) 每年对所有电源适配器进行一次性能检测。

(4) 每年对所有硬盘进行一次健康检测。

5. 故障响应标准

故障等级	定义	响应时间	修复时间	临时解决方案
一级故障	30个以上摄像头同时离线；NVR全部故障无法录像；监控机房断电。	工作日2小时，非工作日4小时	24小时内	启用备用电源；临时部署移动监控设备。
二级故障	10-29个摄像头同时离线；单个NVR故障；核心交换机故障。	工作日4小时，非工作日8小时	24小时内	调整录像存储位置；优先恢复关键区域监控。
三级故障	单个摄像头离线、画面模糊、夜视失效；录像回放异常。	工作日4小时，非工作日8小时	48小时内	调整其他摄像头角度覆盖故障区域。

（二）道闸系统维保服务

1. 月度巡检

（1）道闸运行检查：测试出入口道闸的起落杆运行平稳性、速度；检查有无异响、卡顿、抖动现象；测试道闸限位是否准确。

（2）安全功能测试：测试红外对射防砸功能、紧急手动起落杆功能；检查道闸安全警示标识是否清晰。

（3）识别系统检查：清洁车牌识别摄像头镜头及补光灯；测试车牌识别准确率（白天 $\geq 98\%$ ，夜间 $\geq 95\%$ ）；检查识别结果显示及语音播报是否正常。

（4）控制箱检查：打开道闸控制箱，清理内部灰尘；检查线路连接情况；检查电源电压（ $220V \pm 10\%$ ）。

（5）外观检查：检查道闸机箱、道闸杆外观有无破损、变形；更换破损的反光贴；清洁道闸机箱表面。

2. 季度巡检

（1）机械保养：对道闸电机、减速器、连杆、轴承、弹簧等所有机械传动部件加注专用润滑油；调整道闸弹簧拉力，确保起落平衡。

（2）电气系统检测：使用万用表检测电机运行电流、控制板工作电压；检查继电器、接触器、空气开关工作状态。

（3）参数优化：调整道闸起落速度、延时落杆时间；优化车牌识别算法参数，提高识别准确率。

（4）线路检查：检查系统线路有无破损、老化现象；整理控制箱内线路；更换老化的接线端子。

3.年度巡检

(1) 全面拆解保养：对道闸主机进行部分拆解，清洁内部灰尘和油污；检查齿轮、轴承磨损情况；更换老化的皮带、轴承。

(2) 电气系统全面检测：检测所有电气元件的性能；测试接地电阻（ $\leq 4\Omega$ ）；检查防雷接地装置。

(3) 系统升级：升级道闸控制软件及车牌识别系统至最新版本；更新车牌识别数据库。

(4) 整体性能测试：连续测试道闸起落 100 次，检查运行稳定性；测试系统整体响应时间。

4.预防性维护措施

(1) 每月对车牌识别摄像头进行一次清洁。

(2) 每季度对道闸机械部件进行一次润滑。

(3) 每年对道闸电机进行一次绝缘性能检测。

5.故障响应标准

故障等级	定义	响应时间	修复时间	临时解决方案
一级故障	道闸无法起落导致出入口瘫痪；多个出入口同时故障。	工作日 1 小时，非工作日 2 小时	立即处理，4 小时内恢复基本通行	安排人员手动指挥交通；启用备用通道。
二级故障	道闸起落不顺畅、防砸功能失效；车牌识别系统完全故障。	工作日 2 小时，非工作日 4 小时	12 小时内	改为人工放行；临时启用刷卡通行模式。
三级故障	车牌识别准确率低、语音播报异常；道闸杆轻微变形。	工作日 4 小时，非工作日 8 小时	24 小时内	安排人员辅助识别；临时调整识别参数。

(三) 智能抄表系统维保服务

1.月度巡检

(1) 数据上传检查：登录抄表管理系统，检查所有表具的每日数据上传情况；统计离线表具数量及原因；处理数据异常的表具。

(2) 读数核对：随机抽查不少于 5% 的表具（约 78 个），现场核对系统读数与表具实际读数；记录数据差异，分析原因。

(3) 采集设备检查：检查集中器、采集器的运行状态、信号强度；检查电源连接情况；重启运行异常的设备。

(4) 系统功能检查：测试系统数据统计、报表生成、异常报警、费用计算功能；检查系统日志，排查潜在问题。

(5) 故障处理：处理离线表具、数据传输异常等小故障；更换免费额度内的易损件（详见附件3）。

2. 季度巡检

(1) 全面通信检测：对所有表具进行一次全面通信测试；检查信号盲区；优化集中器安装位置和天线角度。

(2) 数据准确性校验：核对总表与分表的累计数据；分析数据差异原因；对误差较大的表具进行重点检查。

(3) 数据库维护：清理系统冗余数据和过期日志；优化数据库查询性能；备份数据库

(4) 线路检查：检查表具与采集器之间的通信线路、电源线；更换老化、破损的线路。

3. 年度巡检

(1) 全面精度校准：对 10%的关键表具（如总表、大用户表）进行专业精度校准；出具校准报告。

(2) 系统全面备份：完整备份抄表管理服务器操作系统、数据库、系统配置及历史数据。

(3) 设备性能评估：评估所有表具、集中器、采集器的运行状态及剩余使用寿命；提出设备更新建议。

(4) 能耗分析：生成年度园区能耗分析报告，分析各区域、各企业能耗情况；提出节能降耗建议。

4. 预防性维护措施

(1) 每季度对所有表具电池进行一次电量检测。

(2) 每半年对所有集中器进行一次重启和系统优化。

(3) 每年对所有通信天线进行一次检查和调整。

(4) 每年对抄表管理服务器进行一次系统优化和病毒查杀。

5. 故障响应标准

故障等级	定义	响应时间	修复时间	临时解决方案
------	----	------	------	--------

一级故障	集中器故障导致片区所有表具无法抄表；抄表服务器故障。	工作日 4 小时， 非工作日 8 小时	24 小时内	启用备用服务器；安排人工抄表。
二级故障	单个采集器故障或 10 个以上表具同时离线。	工作日 6 小时， 非工作日 12 小时	24 小时内	对故障区域进行临时人工抄表。
三级故障	单个表具离线、数据传输延迟、读数异常。	工作日 6 小时， 非工作日 12 小时	48 小时内	记录数据，后续补抄。

(四) LED 大屏显示系统维保服务

1. 月度巡检

(1) 显示效果检查：全屏显示红、绿、蓝、白、黑五种纯色画面，检查有无死灯、暗灯、花屏、色差现象；检查文字、图片、视频显示效果。

(2) 控制系统检查：检查发送卡、接收卡的运行状态；测试信号切换功能；检查控制电脑运行状态。

(3) 散热系统检查：检查所有散热风扇的运行状态；清理散热格栅灰尘；检查大屏内部温度（ $\leq 40^{\circ}\text{C}$ ）。

(4) 电源系统检查：检查电源模块的输出电压、工作温度；检查电源连接线有无松动、老化现象。

(5) 外观清洁：用专用清洁布和清洁剂清洁大屏表面灰尘和污渍；清洁大屏框架和周边环境。

2. 季度巡检

(1) 全面灯珠检测：使用专业仪器检测所有 LED 灯珠的亮度、色温；更换死灯、暗灯和亮度衰减严重的灯珠。

(2) 色彩亮度校正：使用专业校正软件对大屏进行整体色彩和亮度均匀性校正；确保大屏显示效果一致。

(3) 系统参数优化：调整大屏亮度、对比度、刷新率、色温等参数；优化显示效果，降低能耗。

(4) 内部清洁：打开大屏后盖，清洁内部灰尘和杂物；检查模块连接情况；紧固松动的螺丝。

3. 年度巡检

(1) 全面深度维护：拆卸大屏模块，逐一清洁内部所有灰尘；检查模块电路板有无腐蚀、损坏现象；检查排线连接情况。

(2) 电源系统检测：检测所有电源模块的性能；更换老化、性能下降的电源模块；检查电源线路负载情况。

(3) 系统升级：升级大屏控制系统软件至最新版本；更新播放软件；备份系统配置文件。

(4) 整体性能测试：连续运行大屏 24 小时，检查运行稳定性；测试大屏在不同亮度下的功耗和温度。

4. 预防性维护措施

- (1) 每月对大屏表面进行一次清洁。
- (2) 每季度对大屏内部进行一次灰尘清理。
- (3) 每半年对大屏进行一次色彩亮度校正。
- (4) 每年对所有电源模块进行一次性能检测。

5. 故障响应标准

故障等级	定义	响应时间	修复时间	临时解决方案
一级故障	大屏整体黑屏无法显示；控制系统完全故障。	工作日 4 小时，非工作日 8 小时	24 小时内	启用临时公告栏；通过园区广播发布信息。
二级故障	大屏局部区域（ $\geq 1\text{m}^2$ ）无法显示或花屏；电源模块故障。	工作日 4 小时，非工作日 8 小时	24 小时内	调整显示内容，避开故障区域。
三级故障	单个灯珠不亮、轻微色差；散热风扇异响。	工作日 4 小时，非工作日 8 小时	48 小时内	无明显影响，正常使用。

(五) 故障处理完整流程

1. 故障报修

甲方可通过以下方式进行故障报修：

电话报修：拨打项目 7×24 小时维保电话。

微信报修：组建项目维保微信群，发送故障描述和照片。

报修时提供以下信息：故障系统、故障位置、故障现象、联系人及联系电话。

2. 故障响应

- (1) 乙方接到报修后，30 分钟内与甲方联系人取得联系，了解故障详细情况。
- (2) 根据故障等级，乙方安排相应的技术人员在规定时间内到达现场。
- (3) 对于可以远程解决的故障（如系统调试、软件问题），乙方技术人员应立

即进行远程处理。

3. 故障处理

(1) 技术人员到达现场后，首先对故障进行全面检测，确定故障原因。

(2) 对于可以现场修复的故障，立即进行修复；需要更换易损件的，使用随车携带的备件进行更换。

(3) 对于需要更换大项设备的故障，立即向甲方出具《设备更换报价单》，经甲方确认后进行采购和更换。

(4) 故障处理过程中，技术人员应及时向甲方反馈处理进度。

4. 故障验收

(1) 故障修复后，技术人员应进行全面测试，确保系统恢复正常运行。

(2) 填写《故障报修处理单》，详细记录故障原因、处理过程、更换的部件及处理结果。

(3) 由甲方联系人对维修结果进行验收，签字确认。

(4) 对于重大故障，乙方应在 3 个工作日内提交《故障分析报告》，分析故障原因，提出预防措施。

5. 故障跟踪

(1) 对修复后的故障进行 72 小时跟踪，确保系统稳定运行。

(2) 定期对故障记录进行统计分析，找出系统薄弱环节，采取针对性的预防措施。

第五条 甲方的权利和义务

(一) 甲方有权对乙方提供的各项管理制度及维保工作实施监督，并有权及时向乙方提出合理的要求和建议。

(二) 甲方有权拒付因维修未能达到正常运行状态的维护保养款项。

(三) 甲方应尊重乙方维保人员的工作，对维保人员履行职责的行为予以支持、配合。

(四) 有关智能化系统的修改以及建筑平面布局的改动可能影响智能化维保的全面性和有效性的，甲方应及时告知乙方。

(五) 甲方对乙方的检查报告、维保记录在核对无误后，应由甲方相关负责人予以签字确认。

(六) 甲方应认真审核乙方提出为保障智能化设施设备运行的建议，并及时回

复。

（七）甲方须做好智能化设施建档、建卡工作，向乙方提供智能化系统的相关资料，以利于乙方开展维护保养工作。

（八）甲方须按合同约定的付款方式及时足额支付智能化维护保养服务费。

（九）因甲方人为造成的故障或设备损坏，乙方有义务协助甲方在最短的时间内先行修复、更换，恢复智能化系统的正常运行，所需费用由甲方承担。

（十）甲方在接到乙方通知后，应及时准备或委托乙方购买单价超过____元的维修和更换所需的配件、设备等材料，甲方可另行通过市场考察价格，最终价格以附件参考价格和甲方市场考察价格中的较低价格为准。

（十一）因乙方原因导致乙方派驻现场工作人员工资未发放的，甲方有权视情况或根据相关政府部门的指示，从实际应付的合同费用中扣除相应金额支付乙方人员工资。如乙方人员工资由甲方先行垫付的，乙方应全额补偿给甲方。

第六条 乙方的权利与义务

（一）承接该智能化系统的维护保养任务后，对该智能化系统做到精心维护，科学检修。确保维保质量和人员到位。

（二）智能化设备在使用过程中，如果设备严重损坏至无法修复需要更换时，乙方需要向甲方主管部门提出，经甲方确认同意后再进行更换。

（三）乙方对于维保过程中由乙方提供更换的设备或配件，必须保证其质量合格。

（四）乙方根据维护细则定期进行月检、季检，每次工作完成后，应做出维保报告表，经甲方现场负责人签字后存档。（注：季检的当月不再进行月检）

（五）乙方对甲方智能化设施存在问题及时告知甲方，并及时维修。

（六）非紧急特殊情况乙方接到报修电话（乙方联系人：_____，服务电话：_____），须在 24 小时内赶到现场；紧急特殊情况乙方接到报修电话，需在 3 小时内赶到现场，及时给予维修。智能化系统、设备发生一般性故障的，乙方在 2 小时内排除修复完毕，对影响整个系统的故障，乙方应安排人员尽快排除故障，恢复各系统正常运行。遇特殊情况（如无备件，特殊配件一时无法供应）不能及时修复时，经甲方同意后方可推迟修复。

（七）乙方应严格按照国家相关规范和省、市公安智能化部门的要求，对智能化设备设施进行检查、维护，按本合同的要求进行维护工作，使智能化系统一直处

于正常运行状态。

（八）乙方协助甲方完善相关的智能化管理制度，并负责为甲方培训智能化系统操作和维护人员，以便甲方人员能够正确操作，充分发挥智能化设施的作用及减少事故发生。

（九）乙方承诺其派驻甲方从事维保服务的所有工作人员均已与乙方建立了合法的劳动关系，并保证该劳动关系在本合同履行期间合法存续，乙方自行承担其工作人员的各项保险（含社会保险）、工资、劳保福利及其它一切费用，乙方处理与其员工劳动纠纷不得影响本合同的正常履行；作业过程中，乙方应严格要求其工作人员遵守甲方各项管理制度，维护甲方项目的所有公共设施、设备，如有损坏甲方管理区域内物品或物业设施、设备的，乙方及其工作人员承担连带赔偿责任。

（十）乙方应按照维护保养标准，定期维护保养，每次维保后提供智能化维护保养记录供双方签字确认后存档。乙方应出具真实的维保报告，如提供虚假材料所引起的一切责任由乙方负责。

（十一）乙方维保过程中，需更换智能化材料时，应向甲方提供与更换智能化材料相关的产品检验报告、合格证、质保期等书面文件，保证该智能化材料系合格产品，并履行质保期义务。如因维保不当造成设备损坏，由乙方负责按市场价赔偿并承担因此产生的一切责任。

（十三）智能化设施的维护保养工作中，配件费每件不超过 元（零配件辅材费用）由乙方承担，____元以上由甲方承担，以市场价算。超过____元的零配件设备甲方可自行采购，亦可委托乙方购买，乙方提供的零配件以不高于市场价算。

第七条 安全责任

（一）乙方应遵守安全生产有关管理规定，严格按安全标准作业，采取必要的安全防护措施，消除事故隐患，并随时接受行业安全检查人员依法实施的监督检查。

乙方应当为其自有人员提供符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品。同时，对作业现场所有自有人员进行安全教育培训，并严格落实持证上岗制度，乙方应始终采取合理的预防措施，维护其员工的健康和安全。

（二）人身事故、财产事故处理

1. 乙方员工及其雇佣人员在本合同履行过程中出现人身伤害事故的，应由乙方自行承担医疗及其他一切赔偿费用。

2. 乙方应保证其员工及其雇佣人员出现人身伤害事故后，在出现事故后及时安

排人员进行替换，不得耽误作业进度。

3.如乙方或其员工、雇用人员在本合同履行过程中造成甲方或其他第三方人身、财产损害的，或因维保设施设备故障、脱落导致前述损害情形发生的，应由乙方承担损害赔偿赔偿责任；如甲方因此遭受任何第三方追究法律责任或要求赔偿的，甲方有权要求乙方赔偿产生的全部损失及垫付的赔偿款。

4.乙方或其员工、雇用人员在本合同履行过程中导致甲方或第三方财产损失的（无论故意或过失），应按照购置价赔偿。赔偿标准以甲方或第三方提供的发票或收款收据或其他可以佐证的凭证为准。

5.如因乙方违反上述约定或造成甲方先行垫付相关费用的，乙方应在收到甲方通知之日起三日内承担赔偿责任或偿还甲方，因乙方拒绝赔偿或偿还甲方垫付款项而致使甲方产生的维权费用（包括但不限于：律师费、保全费、公证费、鉴定费、差旅费）及其他损失由乙方承担，且甲方可随时解除合同并不承担任何责任。

（三）行政/刑事责任

1.乙方或其员工、雇用人员在本合同履行过程中因违规操作、操作不当或因资质失效导致甲方或本合同对应项目遭受行政处罚的，乙方应无条件配合甲方处理协调，涉及行政罚款及损失赔偿的，应由乙方承担全部责任。

2.乙方在本合同履行过程中造成安全责任事故的（无论最终是否被政府认定为安全生产事故），一切经济责任和其他行政、刑事责任中的金钱给付责任（如：赔偿、罚款、罚金、滞纳金等）均由乙方承担。同时，乙方应无条件配合甲方进行事故后续安排工作，直到全部处理完毕为止。涉及行政责任或刑事责任的，乙方应无条件配合甲方，直到甲方收到政府部门正式结案文件为止。

3.如因乙方违反上述约定或造成甲方先行垫付相关费用的，乙方应在收到甲方通知之日起三日内承担赔偿责任或偿还甲方，因乙方拒绝赔偿或偿还甲方垫付款项而致使甲方产生的维权费用（包括但不限于：律师费、保全费、公证费、鉴定费、差旅费）及其他损失由乙方承担，且甲方可随时解除合同并不承担任何责任。

第八条 声明与保证

（一）各方陈述与保证

1.各方具有以其自身名义签订本合同，以及履行并承担本合同项下义务和责任的完全行为能力。

2.各方承诺，其在签订本合同时已经履行了必要的公司内部议事和批准程序。

代表各方签订本合同的个人已经获得各方充分的授权，有权代表各方签订本合同。

3.各方签订并履行本合同不违反对其有约束力的判决、裁决、合同、协议或其他法律文件，并且不损害任何第三方权益。

4.各方承诺遵循国家和所在地现行的法律法规及行业准则，保证合法合规经营。

（二）乙方关于具备履行本合同所需资质的特别声明与保证

1.乙方承诺在本合同有效期内持续拥有符合法律法规及相关政府主管部门规定履行本合同要求的所有资质（包括但不限于公司资质及相关工作人员资质）。

2.乙方承担因资质虚假、失效、被撤销等造成的全部损失；如甲方先行垫付上述损失的，乙方应在甲方垫付后3日内全额偿还甲方。

第九条 违约责任

（一）除本合同另有约定外，乙方不得无故终止合同，如有违约，则应按合同总价的20%向甲方支付违约金，造成损失的另行赔付。

（二）在甲方书面或电话故障报修后，如乙方未在本合同约定时间内到达现场维修的，按500元/次向甲方支付违约金，并赔偿因此造成的一切损失及承担全部责任。

（三）乙方未按国家、省、市标准（存在多种标准时，以维保标准高者为准）及本合同约定的维护频次、时间、维护标准执行的，均视为违约。甲方可视违约情况对乙方提出警告、限期整改或者要求乙方按500元/次的标准向甲方支付违约金，如因此发生智能化安全事故的，由乙方承担赔偿责任，并按合同总价20%的标准向甲方支付违约金，甲方可单方解除本合同。

（四）乙方维保工作符合标准和要求的前提下，甲方须按时支付维保费用，否则乙方可向甲方发出书面催款通知，要求限期在十五个工作日内支付；若甲方在该限期内仍拒绝付款，每延期一天，乙方有权按当次应付费用的万分之三要求甲方支付违约金。

（五）在主管部门检查时，如乙方维保原因出现智能化系统存在故障或安全隐患导致相关整改费用、罚款的或检查不合格，或造成人身损害或财产损失的，乙方除承担前述费用及罚款外，应按合同总价20%的标准向甲方支付违约金，甲方可单方解除本合同。

（六）乙方不得有任何贿赂或馈赠甲方人员的行为，否则视为乙方违约，甲方有权扣除乙方不少于本合同总额20%的服务费，并有权立即解除合同。

(七)任何一方违约的, 守约方因维权付出的所有费用, 包括但不限于律师代理费、诉讼费、担保费、保全费、差旅费、材料费、调查费、评估费、鉴定费等均由违约方支付, 给守约方造成损失的, 违约方还应另行赔偿。

第十条 不可抗力

(一)“不可抗力”是指本合同双方不能合理控制、不可预见、亦无法避免的事件, 该事件妨碍、影响或延误任何一方根据本合同履行其全部或部分义务。该事件包括但不限于地震、台风、洪水、火灾或其他天灾、战争、重大疫情并因疫情防控而无法履行合同或任何其他类似事件。

(二)若发生不可抗力事件直接影响本合同的履行或使本合同不能履行, 遭受不可抗力事件的一方应在事件发生后(因不可抗力事件导致通讯中断的, 则为恢复通讯之日后) 48 小时内通过电话或传真将事件的状况通知另一方, 并应在事件发生后 10 日内向另一方提供事件的详情及证明其不能履行, 需延期履行, 或只能部分履行本合同的有效证明文件。

(三)根据不可抗力的影响, 因不可抗力事件而不能履行本合同项下义务的任何一方可部分或者全部免除责任, 但该方迟延履行后发生不可抗力的, 不能免除责任。遭受不可抗力影响的一方有责任采取适当和必要地措施减轻或消除不可抗力的影响, 遭受不可抗力影响的一方应当对未尽本项责任造成或扩大的损失承担责任。

(四)当不可抗力事件对本合同的影响消除后, 双方应立即进行磋商, 就不可抗力所造成影响程度决定是否继续履行或者终止本合同。

第十一条 通知与送达

(一)根据本合同发出的任何通知应当采用书面形式, 可以通过专人递送或特快专递发送到以下通讯地址(如因本合同履行产生纠纷, 各方同意司法机关将相关法律文书送达至该地址或书面通知变更后的地址):

甲方通讯地址: _____

联系人: _____

联系方式: _____

电子邮箱: _____

乙方通讯地址: _____

联系人: _____

联系方式: _____

电子邮箱：_____

（二）如果通过专人递送，该等通知在接收时即应视为已经送达；如果通过特快专递，该等通知在发出之日后三（3）个工作日即应视为已经送达，快递发出日期以快递公司的收件邮戳或以快递单上注明的寄件日期为准。

如因合同当事人拒收，或因其预留的通讯地址不详、错误，或无人签收等原因导致通知无法正常送达的，自快递发出之日后三（3）个工作日即应视为已经送达。

（三）一方变更本条第（一）款所列信息，应提前三（3）个工作日将变更内容书面通知另一方。否则，由未通知方承担不利后果。在紧急情况下，可以采取电话、电子邮件、手机短信等形式通知，但事后应立即专人或者信函邮寄一份书面通知，否则视为未能变更。

第十二条 法律适用与争议解决

（一）本合同适用中国法律（不含香港特别行政区、澳门特别行政区法律法规、中国台湾地区有关规定）。

（二）对因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，各方应通过友好协商解决。协商不成，应将争议提交甲方住所地人民法院诉讼解决。

第十三条 其他

（一）如甲方不再管理本合同项下物业项目则本合同自然终止/如甲方不再管理本合同项下部分物业项目则针对该部分项目的服务合同自然终止，双方根据乙方提交给甲方并经甲方验收合格的实际完成工作量即时结清停止服务项目的费用，甲方不承担任何违约责任。

（二）本合同未尽事宜，甲乙双方可另行协商解决，签订书面补充协议。

（三）本合同自各方的法定代表人或授权代表签字并加盖公司公章或合同专用章之日起生效。本合同壹式_____份，甲方执_____份，乙方执_____份，具有同等法律效力。

（四）在本合同部分条款无效时，合同其他条款仍旧有效，合同各方仍应当遵守。

本合同及附件的全部内容均经各方协商一致，对任何一方均不构成格式条款。各方在签署本合同时，对各自的权利义务内容均充分理解并同意遵照执行。

附件 1：月（季）度综合考核评估表

附件 2：履约评价报告书及履约评价表

附件 3：【 】元（不低于 300 元）以内易损配件明细表

附件 4：廉洁协议

附件 5：龙岗区进一步规范政商交往行为告知书

甲乙双方签字盖章：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人（授权代表）签字：

法定代表人（授权代表）签字：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

附件1:

月(季)度考核评估表

评价日期		被评价单位			
合同名称		合同编号			
评价指标	一般情形评价内容	分值	扣分	得分	备注
常规服务需求响应	派驻至甲方的维保人员服务质量等方面是否符合合同约定要求。	10			维保人员不符合要求扣此项不得分。
	是否常出现（评价期内 2 次及以上）维保人员被派遣单位/其他第三人投诉。	15			被投诉 1 次扣 2 分，被投诉两次扣 5 分，被投诉 3 次及以上此项不得分。
	是否按合同约定的要求及周期对各项目进行检查及保养。	15			漏检/保养 1 项扣 2 分，漏检/保养 3 项及以上扣 10 分；未按周期检查/保养 1 项扣 2 分，未按周期检查/保养 3 项及以上扣 10 分。
	是否按合同约定建立维保相关档案资料（维保计划、维保记录、故障处理记录等）。	15			资料缺失/不完整 1 项扣 3 分，资料缺失/不完整 3 项及以上此项不得分。
	对于甲方提出的整改要求，是否按合同约定时效做出响应并完成整改。	15			未在 2 个自然日内响应扣 5 分，未在 5 个自然日内整改完成扣 10 分。
新增服务需求响应	维保人员不符合合同约定要求时，服务单位是及时更换符合要求的维保人员。	15			1 个月之内未完成人员更换扣 3 分，3 个月及以上为完成人员更换此项不得分。
	对于紧急情况，服务单位是否按合同约定提供应急服务，且对紧急维修情况，能否在 3 小时内及时到达处理。	15			出现 1 次未按时响应/维修扣 3 分，出现 3 次及以上未按时响应/维修此项不得分。
合计		100			
不合格情形评价内容					备注
更换的设备或配件以次充好					出现任一情形则认定为不合格（一票否决项）。
3 次及以上接到报修电话后没有在 24 小时内赶到现场					
弄虚作假，串通损害甲方利益、存在欺骗等不诚信行为					
未能检测故障或检测到故障未及时告知甲方，发生相关安全责任事故。					
向甲方人员行贿或采取其他不正当手段试图谋取不正当利益的行为					
项目工程负责人签字/日期：					
项目负责人签字/日期：					
说明：					
1. 优秀：得分 90 分以上，全额支付当期款项。					
2. 合格：得分 80-89 分，扣除当期应支付额的 3%。					
3. 不合格：得分 80 分以下，扣除当期应支付额的 5%。					

附件 2:

履约评价报告书

评价部门		评价日期	
被评价单位		类 别	☐ 货物 ☐ 服务
合同名称			
合同号		合同价	(万元)
履约评价分项内容及得分情况			
序号	分 项 内 容		得 分
1			
2			
3			
4			
5			
6			
存在以下情况			扣分
1	合同相对方未按合同约定履行被投诉、检举的,经集团公司纪检监察部门核实投诉、检举情况属实的,不得套用优秀、良好等级。		
2	合同相对方使用不正当行为影响评价结果的,或存在其他违规、违纪行为的,经集团公司纪检监察部门核实投诉、检举情况属实的,其评价结果将降至不合格等级。		
最终得分			
评价等级	☐ 优秀 (100≤总分≤90分) ☐ 良好 (75≤总分<90分) ☐ 合格 (60≤总分<75分) ☐ 不合格 (总分<60分)		
评价小组成员签字			

服务类合同履行评价表

评价日期		被评价单位				
主办部门		评价人				
合同名称		合同编号				
分项内容	一般情形评价指标	分值	扣分	得分	备注	
服务水平	服务方案表达是否清晰，是否存在歧义。	6			扣分说明：合同相对方存在评价内容情形的，直接扣除对应分值分数，反之得到对应分值分数。	
	服务方案能否准确反映公司提出的要求。	7				
	服务方案是否均有深入的分析，是否全面涵盖项目内容且有充分理由及法律依据。	10				
	服务方案是否囊括风险点且具有前瞻性。	7				
	出具服务方案是否存在延误情形	5				
	（存在其中一项即扣除 26 分）①服务方案反复修改次数超过 3 次才能完成；②多次反复沟通协调后出具的服务方案仍未能完全满足项目要求的；③未推荐或未提供保障公司最大利益的方案；④存在其它不符合合同要求未及时整改的，但未造成不良影响的。	26				
响应程度及服务态度	响应程度差，积极性不强，经多次催促才配合项目进程。	26				
	服务团队是否稳定，是否经常变更。	4				
	服务团队人员资质是否符合项目要求。	4				
	服务团队人员不符合项目要求时，是否及时更换符合项目要求的其他人员。	5				
合计		100				
不合格情形评价指标 （出现以下任一情形应当扣除 41 分，同时不再对一般情形评价指标进行评价。出现以下两项及以上即扣除 100 分。）		扣分	扣 分 栏 目 打√	得分	备注	
服务团队人数未达到合同约定人数。						
未按合同约定配合参加工作超过 3 次。						
未能按照约定期限出具服务方案及报告等。						
未经公司同意，泄露服务过程中获得公司信息、资料。						
弄虚作假，串通损害公司利益或存在欺骗等不诚信行为。						
在合同履行中受到政府有关部门严重行政处罚的。						
其它违反合同约定或违反法律法规、职业道德行为。						
总分 100 分						

附件 3:

【 】元（不低于 300 元）以内易损配件明细表

序号	智能化系统类别	配件名称	规格型号	单位	单价（元/个）

说明：本表所列【 】元以内配件仅为示例，包干范围包含维保内所有单件≤【 】元备件及辅材，本表漏列配件不另行计价；单件备件超【 】元由招标人另行采购。

附件 4:

廉洁协议

甲方：深圳市湾东物业服务有限公司

乙方：

甲乙双方为加强阳光合作，保证职员执业安全，甲乙双方经协商签订本廉洁协议并作为双方共同遵守的廉政行为准则。

一、甲方责任

1. 甲方从事业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规认定的商业秘密和合同文件另有规定者外）。

2. 甲方人员应严格遵守本单位有廉政管理的规定，不得接受乙方任何形式的回扣、实物、现金、有价证券、礼券等有价物品，不得参加乙方提供的旅游或其他可能影响职务行为公正履行的活动。

3. 甲方人员如违反廉政管理制度及本协议规定，甲方视情节轻重、影响大小给予处罚，或移交司法机关处理。

4. 对于乙方举报甲方人员违反廉政规定的情况，甲方应及时进行调查，根据调查情况进行处理，并将调查结果向乙方反馈。

5. 接受举报的一方应为举报方保密，不得对举报方进行报复。

二、乙方责任

乙方应与甲方保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务活动。

1. 乙方不得以任何形式给予甲方人员回扣、赠送实物、现金、有价证券、礼券等有价物品或提供旅游等其他可能影响职务行为公正履行的活动（以下统称“财物”）。

2. 乙方有责任接受甲方对乙方在合作期间廉政管理执行情况的监督，并对甲方相关调查工作主动配合。

3. 乙方有义务就甲方人员任何形式的索取或收受财物行为及时向甲方举报。如乙方或其人员向甲方人员给予财物，或甲方人员向乙方索取财物，乙方满足其要求并且未向甲方举报的，一经查实（包括但不限于被甲方核实属实，或者被司法机关或第三方核实属实的），甲方将在内部通报；乙方除应向甲方赔偿由此给甲方造成的损失外，乙方还应向甲方支付相当于本合同期内服务费总额（ ）的 10%的违约金，并

对乙方知情不报人员进行相应处罚，被司法机关立案查处核实属实的，甲方有权解除原合同，如甲方解除原合同的，则乙方应退还甲方所支付的所有款项并按原合同与本合同约定承担违约责任。

4. 甲方接受乙方实名或匿名举报，保证为举报者的信息保密。

三、其他

本协议经双方签署后生效。

甲乙双方签字盖章：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

深圳市湾东物业服务有限公司

法定代表人（授权代表）签字：

法定代表人（授权代表）签字：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

附件 5:

龙岗区进一步规范政商交往行为告知书

为深入构建“亲”“清”新型政商关系，努力打造尊商、亲商、助商、安商良好营商环境，龙岗区委区政府制定了《龙岗区公职人员政商交往“十个不准”》，严明公职人员在政商交往中的纪律要求。请参与龙岗建设的广大企业及其从业人员，严格监督我区公职人员落实“十个不准”，并在与我区公职人员交往中切实做到“十个不得”。

- 一、不得向公职人员赠送礼品、礼金、消费卡等财物。
- 二、不得违规向公职人员提供宴请、旅游、娱乐等安排。
- 三、不得通过打麻将等形式向公职人员输送利益。
- 四、不得为公职人员报销应由其个人支付的费用。
- 五、不得违规向公职人员及其亲友借贷款。
- 六、不得违规将车辆、住房等借给公职人员使用。
- 七、不得在招投标中与公职人员搞暗箱操作、围标串标。
- 八、不得为利益相关人和公职人员牵线搭桥或者代为传递信息、传递财物。
- 九、不得让公职人员在企业违规兼职取酬。
- 十、不得为公职人员亲友违规承揽业务提供便利。

上述“十个不得”，请您严格遵守。同时，在政商交往中，如有发现我区公职人员存在违反“十个不准”的问题，请及时通过网络举报平台或者 **12388** 举报电话等方式，向纪检监察机关反映举报，我们将一律严格保密、一律优先处置、一律严肃查处。

本人已知晓上述告知内容，并愿意遵照执行（签名）：

年 月 日