无锡市房屋管理服务中心公共租赁住房委托管理服务项目

合

同

书

采购人：无锡市房屋管理服务中心

中标方：江苏明宜物业服务有限公司

合同书

甲方（采购人）：无锡市房屋管理服务中心

乙方（中标方）：江苏明宜物业服务有限公司

一、 政府采购编号：JSZC-320200-WXXG-G2026-0001

二、 采购内容：无锡市房屋管理服务中心公共租赁住房委托管理服务项目

三、 中标总金额：人民币（大写）壹佰玖拾柒万伍仟玖佰贰拾贰元整；

人民币（小写）1975922.00 元

四、 质量和服务要求及验收标准：满足招标人要求，详见招标文件

五、 服务期限：2026 年 3 月 1 日至 2027 年 2 月 28 日

六、 服务地点和方式：按招标文件中公共租赁住房具体地点为服务地点，发生变化时，以甲方给出房源信息为准。服务方式：按招标文件要求。

七、 货款支付步骤和办法：服务费分为基础服务费和绩效考核服务费，中标金额的 50%为基础服务费，每 3 个月等比例支付一次，另外的 50%为绩效考核服务费，每 3 个月根据考核结果支付一次（服务每满 3 个月后，采购人在 5 个工作日内启动考核验收工作），按考核分数/100 分等比例支付绩效考核服务费。

八、 违约责任：详见合同条款

九、 解决争议的方式：详见合同条款

十、 其他事项：/

十一、合同不可分割部分：

招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

十二、合同备案：

合同一式五份，甲乙双方各执二份，采购代理机构一份。

十三、合同生效：

本合同由甲乙双方签字、盖章，并经江苏新桂工程咨询有限公司见证后生效。

甲方（采购人）：无锡市房屋管理服务中心

（盖章）

法定（授权）代表人：

2026 年 2 月 28 日

乙方（中标方）：江苏明宜物业服务有限公司

（盖章）

法定（授权）代表人：

2026 年 2 月 28 日

乙方户名：江苏明宜物业服务有限公司

乙方开户银行及账号：江苏银行无锡槐古支行 27140188000018849

见证方：（盖章）

合同条款

根据无锡市政府采购（编号：JSZC-320200-WXXG-G2026-0001）招标文件和该文件的中标通知书及供方投标文件，甲乙双方就此次房屋维修和无锡市房屋管理服务中心公共租赁住房委托管理服务项目及其相关事宜，经协商一致，特订立本合同，并同意按照下列条款执行。

第一条　合同标的

甲方委托乙方对甲方管理的公共租赁住房实施管理服务。

一、项目基本情况：

1. 座落位置：

委托管理房源

小区	房源数
毛湾家园	3800
东璟家园	884
新街家园	678
惠景家园	581
瑞星家园	506
南湖家园	173
广石家园	41
民丰家园	6
五星家园	37
广益佳苑	10
零星二手房源	268
合计	6984

（服务期内，若甲方房源情况发生变化，不再另行约定，委托管理服务范围随甲方房源的变化而变化。）

二、公共租赁住房委托管理服务期限：2026 年 3 月 1 日至 2027 年 2 月 28 日。**因国家、省、市有关公共租赁住房政策调整、项目取消或职能调整，导致本合同无法继续履行的，甲方有权提前解除合同，乙方应无条件配合做好交接工作，服务费用按实际履行期限据实结算。**

第二条　委托管理事项

公共租赁住房委托管理服务事项详见本项目招标文件。

第三条　合同总价款

一、合同金额为：人民币（大写）：壹佰玖拾柒万伍仟玖佰贰拾贰元整（小写：¥1975922元）；包括在服务期内完成服务内容所需要的一切费用，其中包括管理费、耗材、移动设备、通讯费用（包括通话及流量）、办公设备、各种税费、人工、高温费、保险、劳保、维护、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。除非因特殊原因并经甲乙双方协商同意，乙方不得再要求追加任何费用。同时，除非合同条款中另有规定，否则，乙方所报价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

第四条　组成本合同的有关文件

关于本项目的招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

第五条　双方权利义务

一、甲方权利义务：

1、代表和维护产权人及保障对象（租户）的合法权益；

2、不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动；

3、审定乙方撰写的公共租赁住房委托管理服务的管理制度；

4、检查监督乙方管理服务工作的实施及制度的执行情况；

5、审定乙方提出的管理服务年度计划；

6、协助乙方做好委托管理服务工作；

7、制订考核办法对乙方进行考核；

8、每三个月对乙方的服务（包括但不限于服务质量、人员配备情况、服务承诺等）进行验收。甲方有权对乙方的管理服务质量、人员配备、履约情况进行全过程监督、检查和考核，并有权根据考核结果扣减服务费用；

9、甲方有权根据政策调整、管理需要或公共利益需要，对委托管理范围、内容和方式进行合理调整，乙方应无条件配合；

10、法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

二、乙方权利义务：

1、根据有关法律、法规、本合同的规定及本项目的实际情况，制定服务管理制度及管理方案、年度管理计划等工作目标；

2、乙方负责完成本次采购要求的全部服务工作，乙方应按招标文件以及合同约定的技术规范、标准实施，并保证按期、保质保量完成项目的实施工作，对提交的项目质量负责。

3、乙方应设立 24 小时服务热线，电话号码，投诉电话（工作时间），及时处理租户投诉、维修及突发事件，并接受甲方监督；

4、乙方在履约过程中应服从甲方的统一管理和工作安排，不得以任何理由拒绝或消极履行管理职责，乙方应当接受上级管理部门及有关政府部门的监督、指导、绩效考核，接受并配合相关部门对乙方的日常考核、巡查、绩效考核；

5、未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下任何服务内容转包、分包或变相转包、分包；

6、乙方不得擅自向租户或第三方收费，不得利用管理便利谋取任何不正当利益；

7、每月向甲方提交管理服务工作报告，包括工作实施内容及成果；

8、乙方工作人员与乙方之间应为劳动关系。乙方应确保履行包括劳动合同、社会保险、特殊工种职业健康等在内的法定义务。乙方工作人员与甲方不具有任何劳动法律关系，所有与乙方工作人员有关的劳动权利义务关系将完全由乙方独立承担，与甲方无关（即若甲方因任何原因被要求向乙方工作人员支付工资报酬、经济补偿金、赔偿金等任何款项的，甲方将有权向乙方进行完全的追偿）。

9、因乙方原因或管理不到位出现安全责任事故及其他事故的，一切责任由乙方承担；

10、乙方应严格按照投标文件及本合同约定，足额配备管理及服务人员，并保持人员配置的持续稳定，乙方若未按约定标准配备人员，或者在合同履行期间擅自减少人员配置的，甲方将依据《无锡市房屋管理服务中心公租房委托服务考核表》的相关规定，对乙方进行考核，并据此采取相应的管理措施；

11、设立专门机构负责本项目的日常委托管理服务工作，并委派专门人员履行本合同，**及时处理维修及服务过程中产生的各类纠纷**；

12、自主开展委托管理服务活动，但不得侵害甲方、租户及他人的合法权益，不得利用提供管理服务的便利获取不当利益；

13、根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向甲方收取委托管理服务费用；

14、建立、保存委托管理服务各项台账，及时向甲方公告本项目的重大管理服务事项；

15、合同终止时，向甲方或甲方指定单位移交全部管理档案资料并办理交接手续；

16、乙方在签订合同时应依据投标文件中的《人员配备表》向甲方提交《项目团队人员配置表》，在合同期内该表内人员原则上不得调换。如确需调换的，须向甲方提出书面申请，并经甲方批准后方可调换。

17、法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

三、在管理过程中，为维护公众、甲方及租户的合法权益，在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

第六条　质量保证

一、建立质量管理体系并有效运行，管理服务能够接受质量审核。

二、各项承诺指标及所采取的措施详见“招标文件”。

三、其他管理服务质量要求按无锡市有关标准执行。

第七条　款项支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。

2. 本合同项下的采购资金由甲方支付。

3. 合同款项按如下方式支付：服务费分为基础服务费和绩效考核服务费，中标金额的50%为基础服务费，每3个月等比例支付一次，另外的50%为绩效考核服务费，每3个月根据考核结果支付一次（服务每满3个月后，采购人在5个工作日内启动考核验收工作），按考核分数/100分等比例支付绩效考核服务费。

4. 本合同价格为含税价，根据国家有关税务法律、法规和规定，与本合同有关的税费均由乙方承担。

第八条 履约保证金

本项目是/否向采购人缴纳履约保证金：是。

履约保证金缴纳金额：中标价的 10%。

履约保证金的缴纳时间：中标供应商在收到中标通知书后 7 日内，并在签订合同协议书之前 ；

缴纳形式：以电子履约保函或银行保函；

履约保证金的退付时间：履约保证金在本项目验收合格后一次性无息退还；

退付办法：原路退回；

履约保证金不予退还的情形：

①由于乙方的原因不能履约的。

②在履行合同期间发生重大安全事故，给甲方造成不良影响和严重经济损失的。

③乙方擅自将本合同项下服务转包 / 分包给第三方的。

④乙方提供虚假材料骗取甲方服务费用的。

⑤乙方擅自解除本合同或无正当理由拒绝履行合同义务的。

甲方不予退还履约保证金，并不构成对乙方违约责任的豁免。

第九条 违约责任

1. 乙方无正当理由，违反本合同第五条及第六条的有关规定，以及未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方或租户经济损失的，乙方应向甲方支付 合同总价款 5%的违约金，并赔偿甲方或租户的实际损失，且甲方有单方解除本合同的权利。

2. 乙方无正当理由，违反本合同第五条的有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

3. 在合同生效后，乙方无故要求解除合同的，应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。

4. 乙方工作人员在提供服务期间发生工伤事故或人身伤亡事故时，由乙方承担全部责任和所有费用及工伤待遇等，与甲方无关（即一旦甲方因前述乙方工作人员的工伤事故或人身伤亡事故而遭受任何实际损失的，甲方有权对乙方进行完全的追偿）。

5. 乙方工作人员在提供服务期间，因乙方工作人员的原因而造成甲方或第三方遭受人身损害或财产损失的，所有责任、费用亦由乙方进行独立承担，与甲方无关（即一旦甲方因前述甲方或第三方的人身损害或财产损失而遭受任何实际损失的，甲方有权对乙方进行完全的追偿）。

6. 乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

7. 因本协议纠纷之诉讼，违约方除承担违约责任外还应承担守约方因维权所支付的包括但不限于诉讼费，律师费，咨询费，取证费，公证费，执行费等相关费用。

第十条 不可抗力

1. 如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

2. 本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其他双方商定的事件。

3. 在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

第十一条　诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照采购文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十二条　保密条款

乙方同意对在工作过程中接触到的甲方的任何资料、文件、数据（无论是书面的还是电子的），以及对为甲方服务形成的任何交付物，负有为甲方保密的责任。未经甲方书面同意，乙方不得以任何方式向任何第三方提供或透露，若乙方因泄密造成甲方损失的，应当按照甲方实际损失予以赔偿。

第十三条　合同生效及其他

1. 合同经甲乙双方代表签字并盖章，且经见证方加盖章印后即生效。

2. 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招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式签订补充协议，且补充协议与本合同具有同等效力。

3. 合同中未有约定的按照有关的法律法规以及国家行业标准或技术文件规定予以解决。

4. 甲乙双方确认：对本合同条款及后果均已知悉，一致确认不存在欺诈、胁迫、乘人之危、重大误解、显失公平等任何可能导致合同无效或被撤销的情形。

5. 合同签订后甲乙双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照合同约定、法律法规的规定办理。在合同履行过程中，双方如有争议，由甲乙双方协商处理，若协商不成，可选择以下方式处理：（2）

（1）向无锡仲裁委员会申请仲裁。

（2）向甲方所在地法院提起诉讼。

6. 本合同终止时，乙方应移交管理权，协助甲方做好服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交全部档案资料等。

7. 本管理合同终止后，在新的管理企业接管前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老管理公司的交接过渡期最长为 1 个月，在此期间乙方应提供过渡期管理服务，过渡期管理服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；1 个月过渡期满，即完成交接、撤离。否则，甲方有权进行任何处置，一切后果由乙方承担。

甲方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：

日期：2026年 2月 28日

乙方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：

日期：2026 年 2 月 28日

附件：考核形式及方法

考核要求：

1、每季度招标人对中标人的质量进行考核，考核内容分为签约及入住管理、租金收缴考核、维修服务考核、日常管理考核、资料管理及数据统计考核、群众投诉信访等十个项目。

具体考核办法参考下表执行。

无锡市房屋管理服务中心公租房委托服务考核表

序号	考核标准	考核意见	加（扣）分
一、制度及档案管理（5分）	1.被委托单位应建立各项内部管理制度，如房屋巡查、租金收缴、房屋腾退、投诉处理、安全生产等规章制度。相关制度于服务期限第一季度内报备市房管中心业务科室。未及时报备扣1分，每缺少一项扣1分。持续缺失将于后续各服务期持续扣分。		
	2.被委托单位应做好公租房租赁合同及其他材料的整理和扫描，上传住房保障档案系统，并将纸质材料移交档案管理部门。确保资料齐全、准确，无档案遗失。归档出错或不及时的，每发现一起扣0.1分。		
二、签约及入住管理（10分）	1.根据甲方要求，配合组织开展公租房配租活动，包括但不限于确定配租对象和房源，准备相关配租材料，做好配租现场的管理，确保不发生失误和群体事件。如发生配租材料错误，每发生一起扣0.5分，如发生对象遗漏和房源失误，每发生一起扣1分；如发生现场群体事件，该项目得分为零。		
	2.被委托单位应当做好公租房租赁合同签订工作，包括新配租及资格复审通过后续期合同签订工作。如合同签订错误或不及时的，每发生一起扣0.5分。		
	3.被委托单位应当现场监督小区物业入住手续的办理，配合做好水、电、燃气等手续办理及交接工作。在办理入住过程中，如发生对象有效投诉的，每发生一起扣0.5分，如果因此引起群体事件，该项目得分为零。		
	4.按照物业管理规定和物业合同条款，督促物业企业做好小区物业管理相关工作，确保小区干净、整洁、安全。未起到督促义务的，发现一起扣0.5分。		

三、租金收缴管理（15 分）	1.被委托单位应当成立专门的租金收缴团队，建立租金收缴台账（包括市场租赁）。按甲方要求的频次、内容格式向甲方批量报送租金缴款通知书开票信息，并根据甲方开具的缴款通知书收缴租金，严禁通过其他途径收取租金。被委托单位提供的开票信息有误的，每发生一起扣 1 分。被委托单位通过其他途径收取租金并截留的，季度考核得分为零，并且甲方有权解除合同。		
	2.按租赁合同约定，及时对租金进行催缴，做好欠租追缴工作，通过发送短信等方式保留工作记录。建立欠租家庭欠租台账（包括市场租赁），内容包含欠租原因、追缴措施及进度。要求欠租 6 个月以内应至少完成 1 次电话催缴，欠租 6 个月-12 个月应至少完成 1 次上门催缴并送达催缴通知书，欠租 12 个月及以上应上门送达律师函。未按要求及时开展欠租追缴工作（未建立或未更新欠租台账视为未及时开展），每月报送报表时发现一次扣 0.2 分。		
	3.每月第 5 个工作日前完成上月报表报送及系统数据录入，包括当月应收租金、实收租金、清欠历史租金等数据字段，数据准确完整，账实相符，系统核账一致。未及时报送报表，每产生一次扣 0.1 分；报送有误的，每发现一起扣 0. 1 分。		
	4. 完成年度租金收缴目标任务。租金收缴率不得低于 95%（属异常情况不计入租金收缴率，例如：租金诉讼）收缴完成率每低一个百分点，扣 1 分，未满一个百分点的，按一个百分点计算。		
	5.被委托单位应配合甲方开展租金长期欠租对象的行政和司法诉讼工作，做好相关诉后和执行工作。未能按要求完成或产生投诉的，每发生一次扣 0.5 分。		
	6.在租金催缴过程中发生打架斗殴、人身伤害等恶劣事件；或因被委托单位工作人员失误造成严重损失或不良后果、造成重大群体性上访事件，经核实属于被委托单位管理责任的,当季度考核得分为零。		

四、日常巡查走访（15 分）	1. 被委托单位应当成立专门的巡查走访团队，确保对已入住房源每 6 个月上门走访不少于 1 次/套，承租户为 60 周岁以上的孤寡老人、重残等特殊群体的，应提高巡查频次，每 3 个月不少于 1 次/套。对空置房源每 6 个月上门走访不少于 1 次/套。走访率应达 100%，每低一个百分点扣 0. 1 分，未满一个百分点的，按一个百分点计算。做好巡查走访记录，存档备查，台账记录不全的，发现一例扣 0. 1 分。		
	2.被委托单位在日常巡查中做好年审督办，应认真核对家庭成员信息，发现有人员变化可能影响承租资格的，及时告知租户年审，同时做好记录并跟踪整改；及时发现、上报、督促整改承租家庭的违规行为，如违规装修、违规出租等。针对违规问题应设定整改期限，被委托单位应督促整改，如对象不能如期整改完成的，发现一起扣 1 分。整改过程要全过程跟踪，直至整改完成，形成闭环。做好相关记录台账，按月度报送保障房巡查情况。台账记录不全或虚报的，发现一例扣 0.1 分。		
	3.按要求开展空置房源入户检查，发现问题应及时处理并上报，每漏报或台账记录不全的，发现一例扣 0.1 分；空置房源漏水影响其他相邻房屋的，发现一起扣 0.5 分；空置房源发生侵占、破损或其他情况的,每发现一起扣 1 分。		
	4.在日常巡查过程中发生打架斗殴、人身伤害等恶劣事件，或因被委托单位工作人员失误造成严重损失或不良后果、造成重大群体性上访事件的,经核实确属管理责任的,发生一起扣 15 分。		
五、房屋维修管理（10 分）	1.建立房屋维修 24 小时报修热线电话。没有设立扣 5 分；设立电话，每发生一起因报修电话无人接听导致的对象投诉扣 0.1 分。		
	2.接到报修后，被委托单位应及时联系维修单位，并安排人员与维修单位一起在 24 小时内（紧急情况 2 小时之内）上门进行踏勘。现场确定原因，并按合同约定进行划分。如由保修单位承担维修的，应及时联系保修单位进行维修；如属于公共部位或公用设施维修，及时协调物业处理；如确定由租户自行承担的，需当场告知其政策并做好解释工作。 如因上门不及时、未做好相关解释导致的有效投诉，每发生一起扣 0.1 分。未在规定时间内通知维修单位的，发生一起扣 0.1 分。		

	3.对于报修房屋维修，被委托单位应会同维修单位研究维修方案，并负责和保障对象的沟通协调工作。维修结束后应对照维修方案进行签字验收，对于质量不符合要求或未按维修方案进行维修的，要及时督促整改。如未安排人员负责协调的，发生一起扣0.1分。如验收后房屋发生质量问题的，发现一例扣0.1分。如验收后发现有应修未修的，发生一起扣0.1分，		
	4.如发生台风、暴雨洪水、雨雪冰冻等各类突发事件，需要紧急抢修的，被委托单位应当立即报备甲方，并联系维修单位开展紧急抢修。被委托单位应负责现场组织和统筹，负责协调和解决各种问题。如组织不力、应对失措、行动迟缓、推诿扯皮，发生一起扣1分，因此引起租户投诉扣2分。如因被委托单位原因而造成损失和舆情的，由此产生的损失由被委托单位承担，该项目当季得分为零；发生重大损失和严重舆情的，由此产生的损失由被委托单位承担，当季度考核得分为零，并且甲方有权解除合同。		
	5.对于空置房屋维修，被委托单位应配合维修单位一起进行踏勘并确定维修方案，维修结束后应对照维修方案进行签字验收，对于质量不符合要求或未按维修方案进行维修的，要及时督促整改。如未安排人员陪同上门的，发生一起扣0.1分。如验收后房屋发生质量问题的，发现一例扣0.5分。如验收后发现有应修未修的，发生一起扣0.5分。		
	6.被委托单位应建立报修登记清册、空置房维修清册等台账、做好维修后续跟踪，存档备查。并依据登记清册对维修单位维修项目进行核对。如台账记录不全的，发现一起扣0.1分。因被委托单位核对工作失误，造成维修项目增加或遗漏的，发生一起扣2分。		
六、房屋安全管理（15分）	1.根据安全生产规定开展各项房屋安全生产工作，按要求制定房屋安全管理各类应急预案并报送甲方。有效落实巡查制、责任制、值班制等各项安全制度，能及时发现安全隐患并处理，督促维修单位和物业企业开展安全生产工作，确保不发生安全生产事故。未及时报送应急预案或未有效落实安全生产相关制度，发现一起扣1分；未及时发现安全隐患或未及时采取措施解决安全隐患的，发现一起扣5分；因管理不到位发生安全事故的，由此产生的损失由被委托单位承担，该项目当季得分为零；发生较大或重大安全事故，由此产生的损失由被委托单位承担，当季度考核得分为零，并且甲方有权解除合同。		

	2.针对恶劣、灾害天气以及业务科室要求，被委托单位应及时开展专项安全检查，并按规定要求做工单上报，未开展专项检查或未及时上报工单的，发现一例扣 1 分。		
	3.在日常巡查中应对租户进行安全提醒，发现安全隐患应当立即督促整改，并跟踪整改情况直到完成整改，做好台账记录。未能及时发现安全隐患，整改不到位或台账记录不全，发现一例扣 1 分。		
	4.被委托管理单位应当配备专业技术人员，如专业消防、电工、工程技术人员等，在日常巡查中针对房屋消防安全、结构安全、用电、用气安全等进行检查，及时发现和解决房屋安全隐患。未配备专业人员的扣 5 分。		
	5.做好各项安全巡查记录，建立安全巡查台账，存档备查。安全台账混乱、记录不全的，发现一例扣 0.1 分。		
七、退出管理（15 分）	1.对于应退未退的公租房资格取消对象,被委托单位应建立台账，采取多时段、多频次、多手段方式实施督促腾退。年度新增资格取消对象实现退出比率达 80%，每降低 1 个百分点扣 0.1 分，未满一个百分点的，按一个百分点计算。		
	2.被委托单位应当根据各区取消资格情况及时编制市本级退出住房保障对象清单，建立跟踪台账，及时电话联系租户配合办理退出手续。对无法联系的对象、拒不配合的对象进行上门走访，告知其相关政策，督促其退出房源或配合签订市场租金协议。应督促未督促的，发现一例扣 0.1 分。		
	3.被委托单位应当对接区住房保障部门、公安、民政、属地街道、社区、物业等部门，对退出对象家庭情况进行调查摸底，为退出工作提供相关信息。应调查未调查或调查不全的，发现一例扣 0.1 分。		
	4.接收退出房屋时，应现场核查水电气及设施设备，做好交接手续。做好空置房源水电气管理工作。接收房源时应调查水电气欠费情况，向退出对象催缴欠费。空置房要定期检查水、气阀门，配电箱，如发生漏水、漏气、偷电等情况的，每发生一起扣 0.5 分。由此产生的相关费用由被委托单位承担。		

	5.被委托单位应当详细了解水、电、气、网络等关于过户、安装和退费办理流程，指导入住对象相关手续办理。如发生租户入住过程中水、电、气、网络等问题投诉的，发现一起扣 0.1 分。		
	6.被委托单位应在业务科室指导下开展对象符合条件换房、互换手续的办理，做好换房完成后退出房源的回收。如因工作不力，造成房源占用情况的，发生一起扣 1 分。		
	7.对于非保障对象占用公租房的，被委托单位需建立相关处置流程督促腾退，同时在律师指导下调查和摸清占用人员信息，采集各项证据，为后续诉讼提供依据。如发现处置不及时，证据搜集不到位的，发生一起扣 2 分。并且扣分不设上限。		
	8.被委托单位应当定期对取消资格对象进行梳理，每半年向业务科室提供拒不配合退出对象清单，配合业务科室开展行政和司法诉讼工作，配合和办理相关后续工作。未能及时报送清单的，每发生一起扣 0.5 分。		
八、信访处理（10 分）	1.被委托单位应在规定时限内配合处理“12345”热线、市长信箱、局长信箱、网络事项、来电来信来访等信访件。未能及时配合处理，未在规定的时间内安排调查走访的，每发生 1 起扣 1 分。		
	2.被委托单位应设置公租房违规转租转借投诉举报受理办理工作机制。设置举报电话或二维码扫描填表，对投诉举报人信息严格保密，制作公告或小卡片固定在小区或房源楼栋。被委托单位对每一起投诉举报信息均要进行上门查实，并做好台账记录。台账记录不全或虚报的，发现一例扣 0.1 分。		
	3.被委托单位应做好对象现场来访接待工作，了解相关情况，及时向甲方提出解决建议，并按要求做好下一步处置。同时对来访中出现的极端情况要提前做好预案和确定处置流程，出现情况后项目负责人应及时到场牵头处置。未建立应对预案和处置流程的扣 2 分；项目负责人未到场处置的，发现一起扣 2 分；因处置不当造成严重后果的，发生一起扣 5 分，并且扣分不设上限。		
	4.被委托单位针对投诉、信访及舆情应处理得当，避免出现媒体负面信息曝光、群众上访或群访等负面事件。每出现一起扣 5 分。		

	5.被委托管理单位对甲方派发的投诉及信访处理未能形成闭环的,并未记录存档的每发现一起扣 0.1 分。		
	6.被委托单位管理人员在投诉及信访处置中因处理不当被租户投诉的，经甲方认定为有效投诉，发现一起扣 0.5 分。		
	7.因被委托单位工作人员工作失误，造成严重损失或重大群体性上访事件、严重舆情等不良后果的，发现一起扣 5 分，并且扣分不设上限。		
	8.被委托单位管理人员利用公租房牟取非法利益或额外收入的，发生一起扣除 5 分，并且扣分不设上限。		
九、其他工作（5 分）	1.与征收部门开展房屋征收前期配合，跟进房屋征收补偿款的收缴，力争按征收协议约定日期到位补偿款。未及时跟进或追缴的，发生一起扣除 0.1 分。		
	2.做好中心交办的其他后续管理服务相关工作。未按通知或要求开展工作的扣 2 分。		
	3.服务规范，确保服务场所、服务人员、服务行为标准化。各管理点场所、管理、服务未实行规范标准化的，发现一项扣 1 分。被委托单位应按投标文件确定的人数足额配备管理人员，如少一人扣 1 分；被委托单位项目负责人应在甲方指定的工作场所上班，负责团队工作的组织和推进，人员的管理，对接业务科室。如未按要求在规定地点上班的扣 5 分。		
	4.被委托单位应做好涉及对象、房源和配租等各项相关数据信息保密工作。如因被委托单位原因造成数据信息泄露，造成不良影响和对象投诉的，发现一起扣 5 分，并且扣分不设上限。		
	5.相关数据、材料真实有效。发现数据和材料造假，发现一起扣 1 分。		
十、创优加分	1.围绕房屋维修和管理和服务，在履职尽责过程中，为民服务方式、工作方法等方面有重大创新或明显成效的，每发生一起加 0.5～1 分。		
	2.在排除房屋重大安全隐患、处置灾害天气等工作中有表现出色、成绩显著的，每发生一次加 1 分。		
	3.在服务中受到承租户书面表扬或赠送锦旗的，一次加 0.1 分，累计不超过 0.5 分。		

累计扣分			
得分			
考核小组成员签字			
委托团队负责人签字			
领导批示			

备注：

（一）服务费分为基础服务费和绩效考核服务费，中标金额的 50%为基础服务费，每 3 个月等比例支付一次，另外的 50%为绩效考核服务费，每 3 个月根据考核结果支付一次（服务每满 3 个月后，采购人在 5 个工作日内启动考核验收工作），按考核分数/100 分等比例支付绩效考核服务费。

（二）房屋发生质量安全事故并且造成重大经济损失或人员伤亡的，除当季房屋维修管理项目评为 0 分外，每发生一起事故扣 10000 元，由被委托单位承担一切后果并负责处理后续事宜。

（三）防汛防台期间，因被委托单位没有及时组织好防汛防台工作而造成突发重大事故的，除当季房屋安全管理项目评为 0 分外，每发生一起事故扣 10000 元，由被委托单位承担一切后果并负责处理后续事宜。

（四）发生火灾事故的，火灾原因以消防部门的鉴定为准，造成重大经济损失或人员伤亡的，若存在被委托单位措施不到位情形的，除当季房屋安全管理考核项目评为 0 分外，每发生一起事故扣 10000 元，由被委托单位承担一切后果并负责处理后续事宜。

投标供应商拟投入本项目人员一览表

投标供应商名称：江苏明宜物业服务有限公司（盖章）

项目编号：JSZC-320200-WXXG-G2026-0001

拟在本项目担任职务	姓名	性别	年龄	证书/身份证号
项目负责人	吴怡雯	女	33	全国物业管理项目经理岗位技能证书 320211199310150027
项目主管	陈妍琰	女	41	32020319851102126X
维修主管	吕芳	女	41	工程师(建筑工程专业)证书 341102198506056241
安全负责人	过参明	男	50	中级注册安全工程师证书 320203197611161230
内勤负责人	钱琪	女	30	会计专业技术资格初级证书 320283199612046542
内勤主管	王琪	女	49	320203197712010925
内勤	俞静	女	44	320202198207204022
内勤	凌萍	女	41	320211198505223826
内勤	陆静娜	女	47	320211197907101640
内勤	陈磊	男	45	32021119810901001X
内勤	金淇	女	22	320281200410292043
内勤	袁佩玉	女	44	320202198205084020
内勤	徐淳思	女	40	320202198602103029
内勤	马嘉翊	女	25	320203200110071223
外勤负责人	于柱	男	49	320203197703030035
外勤主管	陈黎超	男	52	362523197410220012
外勤主管	戴鲁军	男	50	320211197603084511
外勤	钱伟民	男	56	320211197006146518

外勤	钟敏	男	55	消防设施操作员四级(中级工)证书 320202197108221519
外勤	许烈群	男	55	320222197112310974
外勤	王晓	男	55	320222197111121039
外勤	周志伟	男	55	320211197105293118
外勤	殷红伟	男	55	320211197103143132
外勤	奚立新	男	52	320222197404240971
外勤	刘伟	男	52	36010419740311151X
外勤	过孝贤	男	50	320222197607030982
外勤	赵坚	男	48	320211197810222817
外勤	张闻	男	46	320211198012196532
外勤	顾亮	男	45	320211198111053879
外勤	章浩军	男	45	320502198101292059
外勤	路英浩	男	37	411381198912117155
外勤	仇丽娜	女	49	320203197709130926
外勤	沈列琴	女	48	320202197809214020
外勤	孟丽娜	女	46	320202198003233024

法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章：

注：1、上表可自行延长。

2、附以上人员的社保缴费证明。