政府采购合同

项目名称：2026-2028 兴南华庭安置小区物业服务

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2026-0132

甲方（采购单位）：苏州市吴中区人民政府城南街道办事处

送达地址：吴中区东吴南路 81 号

联系电话：0512-68567964

乙方（供应单位）：苏州天旷物业管理有限公司

送达地址：苏州太湖国家旅游度假区孙武路 2999 号 4 幢文创中心 1 号楼

联系电话：0512-65386603

根据本项目的招标文件、投标文件和中标通知书，甲方和乙方就中标事宜，依照《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确甲乙双方的权利义务，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商后签订本合同，以资共同遵守。

第一部分通用条款

第一条 物业管理服务的定义

物业管理服务是指根据本合同规定，乙方应承担物业管理服务等工作和合同中约定的乙方应承担的其他义务。

第二条 物业服务管理费的范围

本合同约定的物业服务管理费，既包括乙方在履行合同过程中，各类人员的工资、加班费、福利、意外险、高温费、节假日补贴以及国家规定的社会保险、管理费、办公费用、人员培训费、通讯、服装、胸卡、各种税费、保险、劳保、利润、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；也包括小区公共能耗费、生活垃圾清运费、小区公用设施设备专项维保检测费、属于物业公司责任的日常维修费用等。

第三条 物业项目概况

3.1 安置小区名称：兴南华庭

3.2 安置小区位置：苏州市吴中区城南街道南湖路 81 号

3.3 安置小区基本情况：兴南华庭为高层住宅，绿化率 37.26%，容积率 2.5，共计 3320 户，总建筑面积为 522540.02 平方米；住宅面积为 353529.48 平方米）。小区配套概况：电梯 90 台、消防系统、智能化系统、公共照明、自来水二次供水等。机动车位共计 4031 个（地下车位 3024 个，地上车位 1007 个），非机动车位共计 6561 个（地下车位 6231 个，地上车位 330 个）。

3.4 物业管理收费面积为 353529.48 平方米。物业管理收费面积以不动产权证书登记或实际测绘的房屋建筑面积为准；未经登记及测绘的房屋，以甲方核实为准。配套用房、车库、架空层及本合同第 14.1 条约定的四类性质房屋所涉面积不计入物业管理收费面积范围。

3.5 物业服务期限：24 个月，从 2026 年 6 月 26 日至 2028 年 6 月 25 日止。

第四条 物业管理服务费的核定及拨付

甲方根据吴中经开区相应文件规定以及本合同特别条款的约定核定物业管理服务费并向乙方拨付。

第五条 公共收益管理及分配

5.1 小区公共收益包括小区公共场地停车费，电梯轿厢、建筑外立面等区域的广告收益，快递柜、售卖机等设施的场地租赁费，通信基站、电动自行车及汽车充电场所的场地占用费等利用小区公共场所、公共设施设备等共有资源进行经营活动所获取的收益。

5.2 公共收益单独列账、独立核算，由物业服务企业或物管会统一代收，相关税费由物业服务企业全额承担。

公共收益按吴中经开区相应文件管理及处置。公共收益 25%（含税费）归乙方，作为管理成本与报酬；40%支付至甲方指定账户，由甲方按规定进行管理；35%由乙方支付至经开区专用财政账户。乙方应当每月向甲方提交详细的公共收益报告，包括但不限于收入门类、金额、收支明细等，并接受甲方的监督和审核。乙方应每半年一次，及时足额支付上述公共收益至甲方和经开区财政指定账户。

第六条 物业管理服务内容

6.1 物业共用部分、公共设施设备的使用管理和维护；

6.2 共有部分绿化的养护、管理；

6.3 共有部分的保洁；

6.4 加强日常安全巡查，维护物业管理区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全；

6.5 共有部分的管理，包括电动自行车、电动汽车充电场所等租赁点位的管理；

6.6 共有部分的病媒生物预防控制；

6.7 车辆的停放管理；

6.8 物业使用中对禁止性行为的管理措施；

6.9 物业维修、更新、改造和养护费用的账务管理；

6.10 物业档案资料的保管；

6.11 与物业管理有关的其他服务，如通知公示服务等；

6.12 物业合同约定的其他服务；

6.13 因甲方工作需要，乙方需要无条件配合完成的其他突击工作。

第七条 物业管理服务标准和质量

物业管理服务标准和质量根据采购文件要求，结合《普通住宅物业公共分类分项分级标准》（苏价服字〔2014〕86号），低层建筑按“三、三、三、三、三”、高层建筑按“三、四、三、三、三”等级标准和项目实际需求确定，详见附件。

第八条 甲方的义务

8.1 在吴中经开区主导下，在完成物业管理费考评、审核后，甲方根据本合同约定及吴中经开区财政拨付情况支付物业管理费。

8.2 依据本合同约定及时组织验收。

8.3 协助乙方进行项目的相关协调工作及在约定期限内提供相关资料以利于开展项目。

8.4 组织确认停车费（租金及管理费）、小区广告、场地租金等收费标准。

第九条 乙方的义务

9.1 乙方负责完成本次采购要求的全部管理服务工作，乙方应按采购文件以及本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，对提交的项目质量和安全负责。

9.2 乙方在合同签订后一周内提供全部服务人员配置清单及响应文件中涉及的人员其他证明资料。方在本项目中享受了《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策，根据《政府采进中小企业发展管理办法》第四条第一款第(三)项之规定，还需提供乙方依照《中华人民共和国劳动法》与本项目全部服务人员订立的《劳动合同》。上岗前中标供应商需将人员配置要求中的相关材料提供给采购人核查，待采购人确认后方可上岗。上岗后所有人员调整必须书面报告采购人，新进人员需符合岗位配置等采购需求，并经采购人书面同意后方可进行调整。

9.3 乙方专业分包行为须符合上级相应规定，专业分包只涉及消防、电梯，并将专业分包事项第一时间向甲方报备，获得甲方同意后才可分包。专业分包后，乙方仍需对服务质量和安全负责，不得以分包为由推责。

9.4 乙方除应为本项目服务相关人员提供必要的劳动保护条件外，还应为其办理作业时的人身安全保险和意外伤害险。一切安全责任事故均由乙方负责（保险种类由乙方自行选择）。

9.5 乙方提供的服务人员应当属于乙方聘用的劳动者，乙方应执行国家有关规定（如苏州市最低工资标准和其他规定），按时发放员工工资和代扣代缴个人所得税，负责员工的生病、事故、伤残、死亡和劳动纠纷，并承担其他依法应由用人单位对劳动者承担的义务。同时，甲乙双方确认，在任何情况下，乙方服务人员与甲方均不构成劳动关系、劳务关系或劳务派遣关系或其他类似法律关系，甲方不承担任何相关责任。

9.6 乙方负责处理与乙方服务人员有关的劳动争议和其他纠纷等事宜，不得以任何方式影响甲方或其他任何第三方的正常秩序，造成甲方损失，还应承担赔偿责任。

第十条 不可抗力

10.1 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。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指双方无法控制，不可预见的事件，但不包括单方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等事件，但根据合同约定，属于乙方应当履行物业管理服务范围的除外。

10.3 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 违约责任

11.1 甲方违约的，应承担相应的违约责任。

11.2 发生下列情形之一的，视为乙方根本性违约，甲方有权提前解除合同并要求乙方承担违约责任及赔偿甲方相应损失，该损失包括但不限于甲方另行招标费用、法院诉讼费、律师费、差旅费、保全费、担保费等费用：

（1）乙方存在将本项目物业管理事项进行整体转包或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人或者项目管理团队为非乙方人员等改变履行合同义务主体行为的，甲方有权责

令乙方限期改正，乙方仍未改正或改正不到位的，甲方有权启动清退程序，同时将乙方上述严重违约行为上报市级物业服务企业信用系统，并上报上级行政主管部门。

（2）乙方在本合同的竞争或实施中，有腐败和欺诈行为的。为此，定义如下："腐败行为"指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；"欺诈行为"是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方利益，包括响应单位之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

（3）乙方无正当理由擅自停止物业管理服务的，甲方有权解除合同，并要求乙方按合同总价款的10%支付违约金；

（4）乙方未按本合同第11.3条约定期限移交物业档案资料及相关资产的，甲方有权解除合同，并要求乙方按合同总价款的5%支付违约金；

（5）因乙方管理失职或乙方服务人员过错，引发重大安全事故或重大舆情的，甲方有权解除合同，乙方应承担全部赔偿责任。

11.3 因服务期限届满、甲方依法依约解除本合同等原因，甲方将书面通知乙方撤离本合同约定的物业管理服务区域，乙方应在收到甲方通知后3日内向甲方或业主委员会/物业管理委员会移交全部物业服务用房、物业档案资料和属甲方或业主委员会所有的其他资产，并办理交接手续。

11.4 如果甲方根据11.2约定提出解除合同，在甲方未另行选聘新物业公司接管之前，依照物业管理的有关规定，乙方仍应继续履行合同义务。乙方应积极配合做好物业服务交接工作，确保小区正常运转。乙方在过渡期间消极履行或拒绝履行合同义务的，甲方有权按日扣除相应物业管理服务费，并追究乙方违约责任。

11.5 在合同履行期间，如因乙方履职不到位等原因导致出现重大舆情、重大不稳定事件或重大安全事故的，乙方应当积极配合妥善处理前述事宜，同时，甲方有权上报市级物业服务企业信用系统等措施。

第十二条 送达条款

12.1 双方确认将在本合同中记载的送达地址作为本合同项下合同履行、争议解决等相关的法律文书的送达地址。

12.2 送达地址或方式需要变更的，应书面通知另一方。

12.3 因各方提供的送达地址或方式不准确、不真实，或者送达地址变更后未及时通知另一方的，或者拒绝签收的，自行承担由此产生的法律后果。

第二部分 特别条款

特别条款用于确定前述通用条款的相关内容。各方当事人承诺严格遵守以下约定内容：

第十三条 本项目须配备服务人员共 111 人，人员必须全部到岗。

序号	岗位设置	人数	年龄	工作时间	专业能力要求
1	★项目经理	1	男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下	8 小时工作制，并且要求通讯方式保持 24 小时畅通	具备高中及以上学历，对保洁、保安、工程、客服总体进行管理。需具备一定急救知识，项目内突发情况须对人员进行初步急救。兼职安全、消防管理负责人，需具备一定保安、消防知识，**★须持有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证，须持保安员证上岗**
2	★保安主管	1	男，60 周岁及以下	8 小时工作制，并且要求通讯方式保持 24 小时畅通	对项目内保安总体进行管理。需具备一定急救知识，项目内突发情况须对人员进行初步急救，**★须持保安员证上岗。**
3	★保安人员门岗（含队长 3 名）	21	男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下	24 小时值守	**★须持保安员证上岗，需提供证书复印件或承诺中标后提供并提供承诺函**
4	★保安人员巡逻岗（含队长 1 名）	12	男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下	24 小时值守	有一定的保安工作经验，**★须持保安员证上岗，需提供证书复印件或承诺中标后提供并提供承诺函**
5	保洁人员（含垃圾分类人员）	39	男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下	8 小时工作制	有一定的保洁工作经验，含环境主管 1 名。
6	★工程维修主管	1	男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下	8 小时值守，夜间有值班，并且要求通讯方式保持 24 小时畅通	有变电房，高低压配电柜的运行、维保、值班，暖通，弱电，维修经验。**★持特种作业操作证（准操项目：高压电工作业）**
7	工程维修人员	14	男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下	8 小时值守，夜间有值班，并且要求通讯方式保持 24 小时畅通	有变电房，高低压配电柜的运行、维保、值班，暖通，弱电，维修经验。
8	客服主管	1	男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下	8 小时工作制	具备大专或以上学历，普通话良好，有一定的计算机操作能力，需具备一定急救知识，项目内突发情况须对人员进行初步急救。
9	客服人员	5	男 60 周岁及以下，女	8 小时工作制	普通话良好，有一定的沟通能力。

			50 周岁及以下		
10	★消监控室人员	12	男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下	24 小时值守	★须持有中级（国家职业资格四级）及以上消防设施操作员或中级（国家职业资格四级）及以上建（构）筑物消防员证书，需提供证书复印件或承诺中标后提供并提供承诺函
11	绿化人员	4	男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下	8 小时工作制	有一定的绿化工作经验。

第十四条 物业管理收费标准、结算及考评

14.1 合同总价款：大写人民币 壹仟贰佰贰拾伍万捌仟柒佰壹拾 元整，小写¥12258710 元，高层建筑物业服务费标准按 1.5856 元/每平方米/月。住宅面积为 353529.48 平方米，其中住宅空置房面积 60515.99 ㎡，按采购单价的 50%招标，最终按照成交单价的 50%进行补贴；四类房面积 1136.27 ㎡，费用由物业公司自行收取（不在预算内）。后期新增四类房在结算中予以扣除。

注：对于以下四类性质房屋，乙方应按照不高于本合同约定中标单价的标准向业主收取物业管理费：（1）已出售且完成不动产权证书变更的房屋；（2）用于抵扣工程款的房屋；（3）街道（社区）自行投资开发的房屋；（4）土地使用权性质（类型）为出让的商品房拆迁获得的安置房屋。以上房屋数据按每季度更新一次。

付款方式：物业管理费按每季后支付，具体为：每季度过后下一个月 15 日前乙方根据考核结果由乙方开具上季度物业管理服务费发票，最终拨付时间以经开区财政拨付后一个月内进行支付。乙方不提供发票的，甲方有权拒绝付款且不构成违约。

14.2 物业管理费考评：考评方式由经开区建设局、街道和物管会考评组成。建设局考评占 30%，街道考评占 40%，物管会考评占 30%。其中建设局考评每季度考评一次，街道和物管会考评每月考评一次，暂未成立物管会的由社区代替进行考评。季度综合考评得分按权重计算，街道、物管会（社区）季度考评分按该季度内三次月度考评的平均分计取。低层、高层混合小区统一按高层标准进行考评。

14.3 考评结果所对应物业管理费支付比例计算方式：物业服务补贴按季度结算，每季度 50%用于物业服务基本补贴，其余 50%作为物业服务考评经费。物业服务考评补贴与考评结果挂钩，对于考评综合得分达到 95 分（含 95 分）的小区，物业服务考评补贴按照当季度

金额全额支付；对于综合考评得分为90分（含）至94分的，物业服务考评补贴按“考评补贴×考评得分/100”支付；对于综合考评得分为80（含）至89分的，物业服务考评补贴按“（考评补贴×考评得分/100）×0.9”支付；对于综合考评得分为70分（含）至79分的，物业服务考评补贴按“（考评补贴×考评得分/100）×0.8”支付；对于综合考评得分低于70分（不含70分）的小区，物业服务考评补贴全部扣除。

若连续两次考评得分低于70分（不含70分）的小区，乙方必须无条件撤出，甲方重新选聘新的物业服务企业。

14.4 拆迁安置小区物业考评标准参照：《经开区拆迁安置小区物业管理考评细则》（建设局考评）、《经开区拆迁安置小区物业管理考评细则》（街道考评）和《经开区拆迁安置小区物业管理考评细则》（物管会或社区考评），如经开区对考评细则进行调整，则按照最新标准执行。社区自管的拆迁安置小区考核参照上述标准执行。

14.5 物业管理费原则上按季度结算。物业管理费支付具体为：根据考评结果由乙方开具相应季度物业管理服务费发票，最终拨付时间以经开区财政拨付后一个月内进行支付。乙方不提供发票的，甲方有权拒绝付款且不构成违约。

14.6 乙方明确表示无需预付款。

14.7 履约验收

甲方将根据《江苏省财政厅关于印发〈江苏省政府采购履约验收管理办法〉的通知》（苏财规〔2024〕7号）相关要求，成立验收小组，负责采购项目履约验收具体工作。

1.验收组织方式：☑验收小组验收

2.验收的实施主体：甲方

3.履约验收时间：根据甲方要求实施

4.履约验收方式：☐一次性验收

☑分期（段）验收：按（季度）验收

5.履约验收的内容：按照吴开管委[2026]6号《经开区拆迁安置小区物业管理考评细则》的内容进行验收

6.履约验收标准：建设局考评占30%，街道考评占40%，物管会考评占30%。其中建设局考评每季度考评一次，街道和物管会考评每月考评一次，暂未成立物管会的由社区代替进行考评。季度综合考评得分按权重计算，街道、物管会（社区）季度考评分按该季度内三次月度考评的平均分计取。低层、高层混合小区统一按高层标准进行考评。考评结果所对应

物业管理费支付比例计算方式：物业服务补贴按季度结算，每季度50%用于物业服务基本补贴，其余50%作为物业服务考评经费。物业服务考评补贴与考评结果挂钩，对于考评综合得分达到95分（含95分）的小区，物业服务考评补贴按照当季度金额全额支付；对于综合考评得分为90分（含）至94分的，物业服务考评补贴按“考评补贴×考评得分/100”支付；对于综合考评得分为80（含）至89分的，物业服务考评补贴按“（考评补贴×考评得分/100）×0.9”支付；对于综合考评得分为70分（含）至79分的，物业服务考评补贴按“（考评补贴×考评得分/100）×0.8”支付；对于综合考评得分低于70分（不含70分）的小区，物业服务考评补贴全部扣除。

7.履约验收其他事项：无

第十五条 其他费用

15.1广告收入、场地租金等收费标准由甲方与乙方协商确定，乙方与第三方签订的相关租赁合同应报甲方备案。

15.2新建安置小区物业服务前期开办费用、前期介入费用、建筑垃圾清运费用等 按吴中经开区相应文件处理。

15.3本项目单次零星维修4000元以下（含4000元）的维修费用由成交单位承担明细如下

15.3.1设施设备：消防、电梯、智能化、风机、水泵给排水系统、供电系统、安防系统等设施设备、

15.3.2公区易损设施：吸顶灯、人员疏散指示灯、应急照明灯、开关、插座；单元门、防火门及设施设备房门的闭合器及门锁等配件；公区玻璃、拉手等配件；灭火器充装；公共楼道、楼梯间、电梯厅、大堂区域的地面修复；墙面、天花板局部破损修复；小区内雨污水井盖破损维修及更换；小区内停车位局部破损维修；公区绿化补种等。

15.3.3其他因物业管理原因，产生公区问题后导致房屋的内部受损。

15.3.4“单次维修”指针对同一故障点、在同一报修单中发起的一次性维修任务。因同一原因导致多个故障点同时发生的，应合并计算维修费用。维修范围包括但不限于第五条第15.3.1至15.3.3款所列内容。乙方承担费用的维修项目，应确保维修质量，对维修结果提供至少三个月的保修期。保修期内同一问题再次出现，乙方应免费重新维修。

第十六条 账户信息

乙方开户名称：苏州天旷物业管理有限公司

开户银行：江苏苏州农村商业银行股份有限公司胥口支行

银行账号：070667843112010002595 7

第十七条 争议解决

在执行本合同中所发生的一切争议，双方应通过友好协商的办法进行解决，如协商不能解决的，提交甲方所在地人民法院裁决。

第十八条 与合同有关的文件

18.1 本合同中，有关合同附件为本合同的组成部分。

18.2 本合同有关的采购文件、成交单位的响应文件、成交通知书、成交单位在采购过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。

18.3 本合同一式六份，甲、乙双方各执 2 份，主管部门备案 2 份，自甲、乙双方签字盖章之日起生效。

（以下无正文）

甲方（签章）：

乙方（签章）：

本合同签订于 2026 年 6 月 26 日

附件 1：物业管理考核办法

拆迁安置小区物业服务考评主要内容为公共设施设备，房屋，道路的日常维护维修；绿化的养护补种；车辆秩序管理；小区卫生状况；业主反映问题的处理；相关费用的收缴情况；业主满意度；日常物业管理的规范化，制度化，合法化，人性化成效。

物业考评工作由经开区建设局，街道和物管会(社区)三方负责，实行权重评分制。

（一）建设局考评，权重 30%，每季度一次；

（二）街道考评，权重 40%，每月一次；

（三）物管会(社区)考评，权重 30%，每月一次。

季度综合考评得分按权重计算，街道，物管会(社区)季度考评分按该季度内三次月度考评的平均分计取。低层，高层混合小区统一按高层标准进行考评。

物业服务补贴资金拨付及考评奖惩

物业服务补贴资金原则上按季度拨付，每季度补贴总额的 50%作为物业服务基本补贴，其余 50%作为物业服务考评补贴，考评补贴与当季度综合考评结果挂钩：

（一）综合得分 95 分(含)以上的，考评补贴全额拨付；

（二）综合得分 90 分(含)至 94 分的，考评补贴按"考评补贴 x 考评得分/100 拨付；

（三）综合得分 80 分(含)至 89 分的，考评补贴按"(考评补贴 x 考评得分/100)x0.9"拨付；

（四）综合得分 70 分(含)至 79 分的，考评补贴按"(考评补贴 x 考评得分/100)x0.8"拨付；

（五）综合得分低于 70 分的，考评补贴全额扣除。

综合考评得分连续两个季度低于 70 分的小区，物业服务企业须无条件撤出，街道应及时启动新物业服务企业选聘工作。选聘期间，街道在振请经开区管委会同意的前提下，可选用一家物业服务企业进行临时服务，但服务期原则上不超过三个月。

考评细则详见附件 2-4。

附件 2：

经开区拆迁安置小区物业管理考评细则—高层（建设局）

（2026）

物业企业名称：

一、综合服务		分值	评分标准	得分
1	企业营业执照公开悬挂；签订物业服务合同；公布服务内容、服务标准、收费标准等内容；有经营设施收益收支明细。	3	有一项不符扣 0.5 分，存在乱收费行为直接扣 2 分，无收支明细扣 1 分。	
2	各部门职责范围明确，人员配置达到合同约定人数或能满足合同约定服务等级标准，项目经理及其他管理人员和专业技术人员持证上岗，统一着装，佩戴明显标志。	3	职责范围不明确、人员配备未达到合同约定标准的扣 1 分；查看项目经理、维修工、消控人员持证上岗情况，不符合的一项扣 0.5 分，扣完为止。	
3	有完善的管理方案，相关考核制度、报修服务与投诉处理制度、员工工作程序与工作标准、各应急预案等制度健全。	2	有一项不符扣 0.5 分，扣完为止。	
4	建立住户档案、业主共有房屋及其配套设施权属清册；房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册。	2	未建立扣 1 分；资料不全，缺一项扣 0.5 分。	
5	承接项目时，按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责，承接手续齐全。	2	无承接手续扣 2 分；承接手续不全扣 1 分。	
6	设置专门的服务接待处，配有专人值守；每日不少于 8 小时在服务接待处进行业务受理；其他时间设置联系人员并公示其联系方式。	2	未设立专门接待处 0.5 分，无专人值守扣 0.5 分；未公布业务受理电话及联系人信息扣 0.5 分；受理时间不符扣 0.5 分。	
7	采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查	2	未做沟通扣 2 分，沟通面低于 80%	

	等形式与业主（使用人）进行沟通。每年沟通面不低于小区住户的80%；业主对服务总体满意率不低于80%，对调查结果进行分析并采取改进措施并向业主反馈。		扣1分，未做调查结果分析扣1分。	
8	对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉在24小时内答复；急修服务45分钟内到位，24小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修3日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺，做到有受理、有记录、有处理、有回访。	2	未在有效期内处理业主投诉的发现一处扣0.5分；未建立维修台账扣1分；急修不及时或未闭环记录发现一处扣0.5分。	
9	告知业主（使用人）装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告；装修现场有上墙资料及巡检记录、室内配备灭火器。	2	任意抽查1处现场，并提供就近期间内3份业主装修审批材料，每发现1处不符合扣0.5分；现场无装修许可、巡检记录、现场无灭火器的，每发现1处扣0.5分，扣完为止。	
10	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每年向委托方报告1次计划准备和实施情况。	1	未制定计划的扣0.5分；无报告记录扣0.5分。	
11	能根据业主需求提供特约服务和不少于2种以上的便民（无偿）服务；节假日有专题布置，每年组织不少于2次社区活动。	1	无便民服务每少一种扣0.5分；无社区文娱活动每少一次扣0.5分。	
二、房屋管理与维修		**分值**	**评分标准**	
1	主出入口设有小区平面示意图，主要	3	无平面示意图、路标、楼幢标识、	

	路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门牌标志明显，及时维护并保持完整；物业企业不得违反规定私搭乱建，不得擅自改变房屋用途；危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施。		户门牌各的，每发现一处扣 0.5 分（开发商本身没有配置的不扣分）；物业企业私搭乱建、改变放五用途的，每发现一处扣 0.5 分；无标识及防范措施的，每处扣 0.5 分。	
2	每月巡检公共部位、公用设施，并制定大中修计划；楼道、单元门窗、路灯等重点部位每日巡检 1 次，发现问题及时处理。	2	无巡检记录扣 0.5 分；巡检频次不足扣 0.5 分；发现问题未及时处理扣 0.5 分；查看现场安全隐患的每发现一处扣 0.5 分。	
3	每月清扫 3 次排水明沟，保证排水通畅、无积水；每年疏通地下管井 2 次，发现堵塞及时处理。	2	查看排水系统每发现一处不符扣 0.5 分，扣完为止；无清扫或疏通记录各扣 0.5 分，清扫或疏通频次不符各扣 0.5 分。	
4	照明系统的完好；弱电系统每月进行 1 次保养检修，发现问题及时处理。	2	照明系统有问题每发现一处扣 0.5 分，弱电系统无保养检修台账扣 1 分，发现问题未及时处理扣 0.5 分。	
三、共用设施设备维护		**分值**	**评分标准**	
1	根据服务等级标准，建立物业共用部位、共用设施设备的维保计划及巡查维修记录。	4	无维保计划每项扣 1 分；无巡查维修记录每一处扣 0.5 分，扣完为止。	
2	建立电梯管理维护制度；公示安全使用许可；电梯机房要求防尘处理；每日巡查记录电梯使用安全状况，建档备案；安全设施检查保养每月不少于 2 次；每年全面综合调整与测试 1 次；每 2 年进行 1 次负荷校调试验；每五年进行砝码检定一次。	8	无制度扣 1 分；未建立一档一梯的扣 2 分；未按频次检查保养、测试、校验的每发现一处扣 1 分；超期未年检扣 2 分，扣完为止。	

3	生活水泵每 2 小时巡查 1 次；排污泵每月巡查启动 1 次。	4	无生活水泵房巡查扣 1 分；无排污泵巡查每一处扣 0.5 分；未按要求频次巡查和启动的每发现一处扣 0.5 分，扣完为止。	
4	消防系统每日巡检 1 次，各类设备、仪表稳定正常；设备房有上墙制度及管理痕迹；消防泵、喷淋泵每月启动 1 次，保证正常运行，消防水泵运行部件保持润滑灵活；消火栓、灭火器每月巡检 1 次，有配备微型消防站的，站内物品状态正常、有清单、巡检表。	8	系统瘫痪扣 3 分；顶楼末端放水测试无水扣 2 分；远程启动时消防主机无反馈扣 1 分；设备房无上墙制度及管理痕迹扣 1 分；未按规定频次巡检每一处扣 0.5 分；微型消防站有不符合要求的，每项扣 0.5 分，扣完为止。	
5	设备房地坪、设备基座等进行防尘处理；泵体、机架、管道等每年进行 1 次保养；通风、温度、湿度达到运行条件；消防设施设备按国家规定维护，按时年检。	5	每不符一处扣 1；消防设备无维保计划扣 1 分；无维保记录扣 2 分；未按时年检扣 1 分。	
6	建立供配电管理维护制度；配电设施按规定进行安检。	3	无制度扣 1 分；无安检记录扣 2 分。	
四、公共秩序维护		**分值**	**评分标准**	
1	小区配备 24 小时录像监控设备并留存不低于 30 天；监控室、消控室 24 小时专人值守，消控室双人双岗，工作记录完善。	4	监控有故障扣 0.5 分，留存不足 30 天扣 0.5 分；无人值守扣 1 分；消控室非双人双岗扣 1 分；无工作记录扣 1 分。	
2	小区主出入口 24 小时值班看守，次出入口早 6：00 至晚 22：00 有 1 个值守，并有交接班记录和外来访客及车辆的登记记录；大件物品搬出实行登记；对车辆实施有效管理，制定小	3	无人值守的每处扣 1 分，值守时间不足扣 0.5 分；交接班记录、车辆进出、大件物品、外来人员进出记录齐全，如有不符每处扣 0.5 分；无小区车辆管理办法扣 1	

	区车辆管理制度、及时处理车辆停放不规范的现象。		分，车辆随意停放扣 1 分。	
3	白天巡逻不少于 4 次，夜间巡逻不少于 6 次，重点部位（指小区道路、单元出入口、主要楼层等），重点时间以及特殊情况加强巡逻，并有巡逻记录。	3	无巡逻岗扣 1 分；巡逻频次不足扣 1 分；无巡逻记录扣 1 分。	
4	每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演练不少于 1 次，有记录台账。	2	查看演习预案和记录每不符一处扣 1 分。	
5	接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理；定期进行安全防范知识的学习，能正确使用消防器材、技防设施。	2	紧急求助设备完好，救助处理及时，每不符合一处扣 0.5 分；查看培训和学习记录，现场随机抽查消防器材使用情况，每不符一处扣 0.5 分，扣完为止。	
五、保洁服务		**分值**	**评分标准**	
1	道路、绿化带、停车场地等公共部位的清洁每日 2 次，目视干净、整洁。	1	清洁频次未按要求扣 0.5 分；现场目测每不符一处扣 0.5 分，扣完为止。	
2	垃圾房按张贴时间开启关闭，垃圾按要求清运，有专人负责垃圾房保洁工作。	1	每不符合一项扣 0.5 分，扣完为止。	
3	电梯轿厢清扫每日 2 次，每月对电梯轿厢内全面擦试清洗 1 次；每季度打蜡上光 2 次；有记录台账。	1	清洁频次未按要求扣 0.5 分；现场目测每不符一处扣 0.5 分；无记录台账每处扣 0.5 分，扣完为止。	
4	楼道每周清扫 3 次，拖洗 1 次；扶手保洁每周 1 次；楼梯间墙面每季度除尘 1 次；楼道共用玻璃门每季度擦试	1	清洁频次未按要求扣 0.5 分；现场目测每不符一处扣 0.5 分；无记录台账每处扣 0.5 分，扣完为	

	1 次，有记录台账。		止。	
5	休闲、健身设施每周清洁 3 次；路灯每年清理 2 次，目视无积灰；有天台、屋顶的，根据季节情况每半年至少清扫 1 次，有记录台账。	1	清洁频次未按要求扣 0.5 分；现场目测每不符一处扣 0.5 分；无记录台账每处扣 0.5 分，扣完为止。	
6	标识、宣传牌每周清洁 1 次；公共垃圾房每周冲洗 1 次；根据季节情况每年灭鼠消杀至少 2 次。	1	清洁频次未按要求扣 0.5 分；未按要求消杀、灭鼠扣 0.5 分；现场目测每不符一处扣 0.5 分，扣完为止。	
六、绿化养护服务		**分值**	**评分标准**	
1	小区绿化成活率 85%以上，长势良好；缺株适时进行补种。	2	目测现场有 6 平米以上裸漏或踩踏现象的扣 1 分，有灌木缺株现象的有一颗扣 0.2 分。	
2	乔、灌木、攀缘植物、草坪等按合同约定等级进行相应频次修剪养护、灭虫。	2	每不符一处扣 0.5 分，扣完为止。	
3	花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；绿化带中无明显的堆物、搭棚、践踏、侵占等现象；无明显的人为破坏。	2	每不符一处扣 0.5 分，扣完为止。	
4	有水景的小区，每周打捞漂浮物 1 次，保持水面清洁；喷水池每季度全面清洁 1 次，池底无沉淀物、池边无污迹。	1	每不符一处扣 0.5 分，扣完为止。	
5	假山、亭廊等建筑小品每日巡视 1 次，每半年全面检查 1 次，损坏部位及时修复；保持清洁卫生。	1	每不符一处扣 0.5 分，扣完为止。	
七、整改落实		**分值**	**评分标准**	
1	根据上季度及其他考评检查出问题	3	每有一处未整改扣 0.5 分，扣完	

	的整改落实情况。		为止。	
八、维修落实		分值	评分标准	
1	按照合同约定及物业管理相关内容开展小区维修工作。	3	每有一处未按要求开展维修工作的扣 0.5 分；拒不配合维修工作最高可一次性扣除 2 分。	
九、公共收益上缴		分值	评分标准	
1	按照合同约定或物业管理办法及时核对上缴小区公共收益。	1	不配合、不及时上缴的扣 1 分。	
十、社区精神文明建设		分值	评分标准	
1	创造条件，积极配合、支持并参与社区文化建设。	1	符合得 1 分；基本符合得 0.5 分（需提供材料或相片）；不符合不得分。	
2	积极配合街道、社区等相关部门有关防火、防盗等要求，做好群租房管理工作，对发现的群租积极制止，并向公安部门报告。对业主车库开店等其他违规行为按规定向各职能部门报告。	1	符合得 1 分；不符合不得分。	

考评人：　　日期：

附件 3：

经开区拆迁安置小区物业管理考评细则—(街道考评)
(2026 年)

物业企业名称：　　小区名称（□高层 □低层）：　　属地街道（盖章）：

评议内容	目标要求	分值	评分说明	得分
环境绿化卫生管理（20分）	有专职绿化养护人员，按合同标准，制定小区绿化养护计划，保持小区绿化良好生长	6	无绿化养护计划及实施记录扣 3 分；未修剪、未清理杂草、枯死等，每处扣 1 分	
	对小区生活垃圾、装修垃圾制定专项清洁处理方案，始终保持垃圾丢放点周围卫生整洁	7	无垃圾处理方案的扣 3 分，存在不整洁现象每处扣 1 分	
	针对小区共用部位、设施设备、道路、绿地、小区内道路、绿化带、停车场（地下车库）等共用场地有清扫保洁方案，有专职清洁人员，明确职责范围，按合同实行标准化保洁	7	无小区保洁方案的扣 3 分，共用场地保洁不到位的每处扣 1 分	
区域秩序车辆管理（30分）	建立小区机动车、非机动车管理制度，车辆按规停放，管理有效，责任明确，保证消防通道畅通，按规定收取车位管理费、租金	10	无车辆管理制度扣 3 分；其余每处不符扣 1 分	
	无乱搭乱建、擅自破墙开门（窗）的行为，危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施	10	发现 1 处不符合扣 1 分	
	根据合同服务标准，实行保安值班及巡逻，发现违规行为及时劝阻，并记录	10		
安全管理（30分）	有效管理，维护小区住户的人身和一般财产安全，偷盗派出所报案率低，及时上报发生的违纪违法案件	10	发现 1 处不符合扣 2 分	
	保证房屋供水、供电、供气、电梯等主要共用设施设备的安全，维护业主和使用人正常生活	10		
	小区监控、安保设备运行正常	10		
配合管	尽职尽责做好小区物业的各项管理工作，积极响应政府	5	不配合不得分	

理纠纷处理（20分）	号召，配合政府创建各项荣誉称号，受属地街道办事处的监督和指导，积极配合协助小区开展的各项工作			
	对住建、消防、派出所、城管等相关行政主管部门的工作要求能按时完成	3		
	对住建部门物业管理考核检查中提出的整改意见，在限期内整改到位	4		
	积极开展限放烟花爆竹的宣传，对发生小区第一时间上报相关部门（禁放区内）	2		
	物业管理服务应遵守各项规定和约定，无因违规违约而被主要新闻媒体曝光	3	有违规或被媒体曝光的不得分	
	12345 舆情处理；电梯、火情等安全问题及时处置及上报	3	不配合不得分	
合计		100	得分	

考评人： **日期：**

附件 4：

经开区拆迁安置小区物业管理考评细则—(物管会或社区考评)

(2026 年)

物业企业名称：　　小区名称（□高层 □低层）：　　物管会或社区（盖章）：

评议内容	目标要求	分值	评分说明	得分
环境绿化卫生管理（30 分）	生活垃圾日产日清；已实行垃圾分类的按规定分类；装修垃圾定点堆放，环卫设施完好，无破损、脏污	6	每发现一处不符合扣 1 分；	
	小区内路灯、楼道灯等公共照明设备完好；道路、绿化带、停车场（地下车库）等共用场地无垃圾、杂物及大块乱石，干净、整洁、无死角	6		
	标识标牌无污渍、无乱贴乱画小广告，景观、娱乐设施表面基本干净，无污渍、锈迹	6		
	绿化长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损等现象	6	无绿化养护计划及实施记录扣 2 分；其余每处扣 1 分	
	绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。对违反规定的及时有效阻止或报送管理部门请求处理	6	未有效阻止，报送相关管理部门请求处理记录的，每处扣 1 分；未报送相关管理部门请求处理扣 2 分	
区域秩序车辆管理（40 分）	有秩序维护队伍，服装统一，佩戴明显标志，熟悉小区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责，专人值班，定时巡逻	10	未统一服装，管理人员不熟悉工作内容扣 2 分，其余每处不符合扣 1 分	
	机动车按规定位置停放，无乱停乱放现象，外来机动车进出有登记，对搬运大件物品有询问记录或实行通行管理	10	每发现 1 辆车乱停乱放扣 1 分；无车辆管理制度扣 3 分	
	无乱搭乱建、擅自破墙开门（窗）的行为，危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施	10	发现 1 处不符合扣 1 分	
	划定非机动车停放位置，按序停放，管理责任明确，保证公共充电设施安全，无业主私拉电线	10	未划定扣 3 分，私拉电线每处扣 1 分	

安全管理（10 分）	小区室内消防柜干净整洁有巡检记录卡，无生锈、漏水、器械缺损	5	发现 1 处不符合扣 1 分	
	电梯正常运行，干净整洁，按照服务标准定期维护保养	5		
配合管理	积极响应政府号召，配合政府创建各项荣誉称号，受属地街道办事处的监督和指导，配合协助小区开展的各项工作	6	不配合不得分	
纠纷处理（20 分）	积极妥善处置各项纠纷事宜，无业主群访造成不良影响	4	发现 1 处不符合扣 1 分	
	及时有效地解决业主或使用人多次有效投诉	6		
	配合维修工作；更换项目经理提前报备；电梯、火情及时上报	4	发现一处扣 1 分	
合计		100	得分	

考评人： **日期：**