常州市政府采购合同（服务）（合同编号）

项目名称：魏村街道安置房物业服务项目

项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2026-0082

甲方：（买方）常州市新北区魏村街道办事处

乙方：（卖方）常州中房物业有限公司

丙方：常州市新北区魏村街道办事处魏村社区居委会

丁方：常州市新北区魏村街道办事处临江社区居委会

甲、乙双方根据常州市政府采购中心 魏村街道安置房物业服务 项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：魏村街道安置房物业服务项目-分包二（魏村、临江社区物业服务项目）。

1.2 标的质量：

A、物业服务内容：（见附件一魏村街道安置房物业服务具体要求）

B、小区基本情况

该项目包含魏村社区的魏村花苑（1-14 幢、60-65 幢）两个封闭小区及整个临江社区（城中村）

C、人员要求

为了保证服务质量，人员配备必须遵守《劳动法》等相规定，避免引起劳动纠纷，本项目配备人员清单如下：

岗位设置	人数（不少于）	要求
项目经理	1 人	男女不限，年龄在 55 周岁（含）以下，具有大专（含）以上文化程度、2 年以上物业经理经验。

客服兼内勤及档案信息管理	2 人	男女不限，大专（含）以上文化程度，身体健康。
水电工、维修人员	2 人	男女不限，55 周岁（含）以下，身体健康，具有高中以上文化程度，从事水电气维修工作三年以上经验，精通水电气维修。
保安人员	12 人	有工作经历，吃苦耐劳，男女不限，身体健康。
车辆管理人员	1 人	有工作经历，吃苦耐劳，男女不限，身体健康。
保洁人员	15 人	有工作经历，吃苦耐劳，男女不限，身体健康。
小 计	33 人	

其他要求：

（1）上述人员须在合同签订后 15 日内配备到位，并经培训考核合格后方可上岗。甲方有权对乙方招聘的人员进行考察，发现有不符合工作要求的，有权要求乙方更换。

（2）所聘用的全部人员必须到公安网上核查个人信息，消除治安隐患。

（3）所有服务人员须身心健康、适合本项目工作，根据专业服务的要求，所有人员尽职尽责，为保证服务质量和维护招标人的形象，所有服务人员均要求品行端正。

（4）有岗前培训，服务人员 100%经过岗前或在岗培训合格才能独立在岗。

（5）以上人员配置仅为符合岗位人员配置的最低要求。

（6）所有人员须相对固定，不得兼职其他岗位，不得随意更换服务人员。

（7）鼓励乙方自行通过对小区智能化系统等设备提升等方式提升管理效能。

（8）乙方必须严格执行国家、省、市关于用工工资标准等有关政策规定，并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇，承担未正确执行劳动法用工规定所产生的法律责任，维护和保障员工的合法权益。

（9）各岗位人员工作时间、工作地点最终按甲方实际要求执行。乙方按甲方要求合理安排好加班人员，所有岗位人员的各项法定节假日、双休日等加班费用均应考虑在投标报价之内。甲方不再另行支付加班费用。

（10）在项目实施过程中因重大事件、会议活动、上级检查等情况临时额外增加工作人员的，乙方必须无条件按招标人需求进行临时增配协助，该情况费用应考虑在投标报价之内，甲方不再另行支付该部分费用。

七、物业管理有关说明

1、乙方应与甲方签订服务合同，对该服务实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。

2、甲方不承担物业管理服务人员的食宿。

3、甲方提供物业服务用房（管理处办公场所），由乙方按照科学、合理的要求进行布置。

4、办公区域的水电费由乙方自行承担。

5、乙方在合同执行期间，须接受甲方的监督、管理与考核。

6、重要说明：

（1）乙方违反国家相关法规，与其聘用人员发生纠纷，均由乙方负责调解与处理，甲方不承担任何责任，并有权解除合同，所产生的一切后果由中标供应商负责。

（2）因乙方服务不合格而提前终止服务合同，乙方应承担全部的责任及负责全部人员的安置，不得向甲方提出赔偿。

（3）乙方服务人员在岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡等，均由乙方负责处理并承担经济和道义上的责任，招标人不承担任何责任。

（4）乙方人员在管理服务中违反国家相关法规或行业规范，因过失造成他人人身伤亡的，均由乙方负责处理并承担经济和道义上的责任，甲方不承担任何责任。

1.3 标的数量（规模）：魏村社区物业服务项目位于常州市新北区魏村街道，总建筑面积 230930 ㎡。魏村花苑(1-14)总建筑面积为 72400 平方米，共 14 幢住宅楼，共 1 个出入口(封闭)；魏村花苑(60-65)总建筑面积为 25200 平方米，共 6 幢住宅楼，共 1 个出入口(封闭)：临江花园为开放式小区，小区分布范围广，为村民自建房，共 305 栋房子，1150 户，建筑面积为 133300 平方米，两个社区共计建筑面积 230930 平方米。

1.4 履行时间（期限）：2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日。

（1）一招两年，合同一年一签，以甲方通知服务单位进场时间为准。

（2）第一期合同内，前三个月为试用期，试用期满经考核月度平均得分 90 分及以上，合同方继续生效。三个月试用期内物业服务公司服务工作无法满足甲方要求的，甲方有权随时单方面解除合同且不承担违约责任。

（3）合同一年签订一次，合同期满后甲方有权根据考核结果决定是否与物业服务公司续签下一年合同，有一个或一个以上小区年度考核平均分低于80分（不含）以下的直接终止合同。

1.5 履行地点：常州市新北区魏村街道。

1.6 履行方式：以招标文件及合同约定的物业服务。

二、合同金额

2.1 本合同金额为人民币（大写）：壹佰叁拾捌万叁仟玖佰陆拾元整（¥1383960元）。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

本项目不收取履约保证金。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付。物业服务费按季度支付，中标人于每季度结束后下个月的 10 日前开具发票交予采购人，采购人于每季度结束后下个月内支付上个季度的物业服务费，以上付款需执行物业服务质量考核要求中相关扣款规定。

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值 10% 的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额 0.5% 每日向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 10% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响 期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如

协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式六份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执两份，社区各一份。

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

丙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

丁方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：　　年　　月　　日

附件一：物业管理整体要求

（一）基本要求

1、按照《常州市住宅物业管理条例》、《关于以党建引领推进业主委员会和物业服务企业建设的指导意见》（常组发〔2019〕33号）、《常州高新区(新北区)推进党建引领物业综合治理三年行动方案》（常开委办〔2025〕59号）和党建引领物业综合治理相关文件要求实施本项目物业管理。

2、在物业办公区域设置接待室，用于受理业主的投诉、报修；

3、公示各项规章制度，档案资料齐全，管理规范。

（二）房屋管理

1、对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时劝告、阻止、报告并协助有关部门依法处理；

2、对私改乱拆管线、破坏房屋结构和损害他人利益现象及时劝阻、报告并协助有关部门依法处理；

3、对占用公用部位的情况应及时劝阻、报告并协助有关部门依法处理。

（三）设施设备管理

1、各设备房卫生整洁，主要设施标示清楚齐全；

2、各设备房及公共场所、场地、危及他人安全的隐患处应有明显标识和防范措施；

（四）公共秩序维护

1、服务范围

（1）小区物业管理用房、各主次入口、停车场及全区二十四小时安全护卫及秩序维护、消控安全；

（2）消防监控中心（室）值班；

（3）停车场安全管理保卫及秩序维护；

（4）小区公共区域设施、设备的安全护卫；

2、服务内容

（1）门岗室整洁，人员统一着装，配备必要的保安器械。设专人24小时值勤，其中主出入

口不少于10小时立岗值勤。对本区机动车出入验证；对外来机动车登记。加强进出人员、车辆、物资管理，接收住户反馈信息，及时处理。

（2）按照规定路线和时间进行24小时不间断巡逻，不少于8次，对小区重点部位每2小时巡查一次，并做好巡查记录。巡逻过程中对可疑人员进行询问，发现火警或治安隐患、事故及时报告有关部门。

（3）对外来人员和车辆、物品进出进行登记，对出入小区的机动车辆进行引导，行驶有序并停放在指定位置。非机动车辆停放整齐车辆停放规范，无占道停放、无占绿停放。

（4）设有中央监控室及消控室的实施24小时安全监控并记录及时，具有熟悉区域内消控设施的操作员，负责掌控小区消控、泵房的维护、卫生、消控设备的操作流程。

（5）负责小区日常秩序、劝阻居民不文明行为、设施设备的安全保卫等工作。

（6）业主在公共部位堆放的杂物须及时清理，如非机动车库及机动车库中堆放的老旧家具等，在此过程中产生的问题妥善处理。

（7）对可能发生的涉及安全和秩序的各种情况有应急预案和措施；对雨雪、冰冻等自然灾害或火灾、水浸等突发事件有应急处理预案。

（8）设置接待室，受理业主的投诉、报修。

（9）公示各项规章制度，档案资料齐全，管理规范。

（10）定期对服务人员进行消防培训，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用。

（五）公共区域保洁服务

1、服务范围

（1）小区公共设施、公共区域清洁卫生；

（2）小区内垃圾收集、清运；

（3）停车场保洁工作；

（4）小区公共洗手间保洁与管理；

（5）办公场地的保洁；

（6）小区管理用房的清洁卫生；

2、服务内容

（1）小区道路每日清扫 1 遍，包括：主干道、人行道、支道、停车位、露天健身场地、休闲场地、通道廊道等；

（2）楼道门厅部位每周保洁不低于 2 遍，包括：门厅、楼梯踏步、休息平台、栏杆、扶手墙等；

（3）绿化带：定期循检保洁，包括：草坪、花坛等，发现杂物及时清理；

（4）水景：每日清捞，保持水面清洁，无白色漂浮物；

（5）垃圾桶：夏季每日清理垃圾桶内垃圾，定期清洗；

（6）保洁垃圾站、房：加强日常保洁，定期清理，垃圾不外溢；

（7）公共区域玻璃每月擦洗 2 次；

（8）定期做好公共场所的消杀灭菌（蚊、蝇、虫等）及灭鼠工作；

（9）公厕的清洁工作：台盆、地面、镜子、厕具保证清洁、厕所无异味；

（10）保洁工作中发现需维修和其他隐患及时报告。

（六）绿化养护管理

协助小区绿化养护单位做好日常巡查，及时告知养护单位清理、修剪等事项。

（七）公共用水、用电等设施的维修服务

1、做好公共设施设备的日常巡查和养护工作，负责小区内公共用水、公共照明等公用设施的维修工作。**包括但不限于公共区域内的自来水管、水龙头、线管、照明灯具（含灯管、灯泡）等维修。**单次 500 元以上（以审计结果为准）公共设施维修费用由社区承担，500 元以下由乙方承担。

2、发现小区内设施设备故障时及时上报；

3、各设备房卫生整洁，主要设施标示清楚齐全；

4、各设备房及公共场所、场地、危及他人安全的隐患处有明显标识和防范措施；

5、做好日常报修的接待、联络和协调工作，住户自用部位小修随叫随到，费用由住户自行承担。

（八）电梯、消防设施设备的日常管理

电梯、消防设施设备的日常管理(如：消防安全工作责任、消防安全管理制度、灭火和应急疏散预案、消防设施登记、消防培训档案等)

（九）垃圾清运（包括生活垃圾、装修垃圾及毛垃圾）

1、熟悉小区楼宇结构、单元户数、楼栋号等的分布情况，便于顺利开展各区域垃圾清运工作。

2、维护小区内卫生，做到及时清扫、收集及清运，垃圾日产日清、按规定存放。无乱堆、乱倒、乱放现象。防止滋生异味、招引蚊蝇害虫。

3、装修垃圾应设置专门的堆放点，并设置围挡。

4、小区内的无主垃圾清运费用，也由乙方自行承担。

（十）公共建筑和设施的维修、养护和管理

1、房屋建筑共用部位的维修、养护和管理，包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅等。

2、市政共用设施和附属物、构筑物的维修、养护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、自行车棚、停车场等。

3、附属配套建筑和设施的维修、养护和管理，包括商业网点、文化体育娱乐场所等。

4、急修：房屋急修及时率98%以上，合格率达100%,有维修记录和回访记录。

5、小修：房屋急修及时率98%以上，合格率达100%;险情排除率、及时率达100%,有维修记录和回访记录。

6、单次500元以上（以审计结果为准）公共设施维修费用由社区承担，500元以下由乙方承担。

（十一）岗前培训

1.进驻住宅小区前根据小区实际情况进行摸排，并做好保洁、保安、内勤等人员的工作技能培训，确保交接完成后顺利开展物业服务工作。

2.人员招聘后，进行工作培训，确保工作顺利开展，每年制定培训计划并落实计划。

（十二）代收代缴费用

1.乙方经授权，代为收取小区停车费，并全额缴入丙、丁方指定账户。

2.乙方经授权，代为收取小区广告费，并全额缴入丙、丁方指定账户。

3.小区内其他公共收益，乙方经授权，代为收取并全额缴入丙、丁方指定账户。

上述“代收代缴”的均须得到甲方授权。否则，乙方无权收取本项目相关费用。相关费用的处置按法律法规规定及双方协商签订的补充协议执行。

（十三）物业管理具体要求

A、卫生保洁要求

1、日常保洁

范围：公共建筑物、地面及地下设施、外墙、建筑物周边、护栏、道路广场、标识标牌、绿化地等卫生工作。

服务标准：

（1）屋面平顶无堆积杂物，墙壁无灰尘蛛网，大理石地面定期打蜡打磨、清洗，保证没有污渍；

（2）公共部位门窗保证清洁明亮，无水渍、无污渍；

（3）楼梯扶手、室内外休息座椅、标识标牌要求每周进行擦洗，不得有污渍和灰尘；

（4）公共地面每天打扫，地板、扫脚、窗台不得有污渍和灰尘；

（5）楼顶要进行定期打扫，要保持干净，不得有杂物。灯具、天花板上不得有蜘蛛网出现；

（6）道路、广场保证没有垃圾和杂物，及时清除污迹；

（7）及时清理绿化带及草坪；

（8）公共垃圾桶及时进行清理保洁，保证无过夜垃圾；

（9）遇消防、文娱等重大活动开展时，乙方需无条件配合乙方搞好保洁工作。

2、垃圾收集及外运要求：

做到及时清扫、收集；垃圾日产日清、密封存放，无乱堆、乱倒、乱放现象，并负责集中运至垃圾中转站。

3、公共卫生间的保洁：

地面无积水、无污渍，纸篓垃圾及时收集，无蚊蝇，空气清新无异味，洁具表面清洁干净，洗手台面无积水，无污渍。必要的耗材，如卫生球、清洁剂等用于物业管理的清洁用品、用具及共用部位的日耗品由乙方自行购置并承担费用。

4、公共区域的垃圾桶的保洁：

保洁要求：定期清洗，保持干净，无污渍。

B、绿化养护要求

协助小区绿化养护单位做好日常巡查，及时告知养护单位清理、修剪等事项。

C、公共秩序维护要求

1、服务内容：负责进出的车辆指挥、大门、住宅楼前坪等所有建筑的室内外的安全保卫、秩序维护；负责夜间巡逻，值班室的夜间守护；防盗、防火报警监控设备、消防工作，消防设备运行管理，公共秩序维护，治安，防火防盗及其它突发事件处理等。

2、服务标准：

（1）建立保安、车辆、道路及公共秩序等管理制度并认真落实，部分岗位24小时值班；

（2）严格验证、登记，环境秩序良好；

（3）维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行；

（4）做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处理突发事件；

（5）协调、控制车辆出入，保证道路畅通，车辆停放有序，确保交通安全；

（6）按照岗位规定要求及时巡查，作好记录，及时报告和处理突发事件；

（7）建立消防管理措施及发生火灾处理预案；确定重点防火部门，消防人员持证上岗，实行24小时消防值班制度。坚持日常巡视，发现隐患及时排除，确保无火灾事故发生。

D、设备、设施维保要求

1、给排水系统设备运行维护

服务内容：给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及输通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物、引水管道等正常运行使用，进行日常养护维保。

服务标准：

（1）加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护

和定期检修，水塔保持清洁卫生并定期消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅，做好防锈处理；及时发现并解决故障，零星维修合格率100%，故障排除不过夜，做好节约用水工作。

（2）按照甲方要求，乙方对公共区域内的给排水系统设备进行定期或不定期的巡查，涉及更换配件及维修的，单次500元以上（以审计结果为准）公共区域内的给排水系统设备维修费用由社区承担，500元以下由乙方承担。

2、供电系统设备管理维护

服务内容：对物业管理范围内供电系统变、低压电器设备、变压器、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和养护维修，确保正常运行使用。临时用电管理。

服务标准：

（1）每天对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，发现问题及时处理解决。每月对供电设备内的接线箱、控制柜、自动开关、熔断器、漏电保护器、接线端子等原件吹尘、清扫、紧固、温度检测并做好记录。照明系统的光源、开关、控制器、插座工作正常、灵敏有效、绝缘地接有效、线序排列整齐、编号清晰正确。建立各项设备档案，健全用电管理制度，做到安全、合理、节约用电；建立严格的送配电运行制度、电气维修制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，零星维修合格率100%；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电安全。避雷系统每年遥测一次。

（2）按照甲方要求，对公共区域内的供电系统设备进行定期或不定期的巡查，涉及更换配件及维修的，单次500元以上（以审计结果为准）公共区域内的供电系统设备维修费用由社区承担，500元以下由乙方承担。

3、房屋门窗维修要求：

内容：门窗框松动、开启不灵活、脱榫、开焊、小五金件缺损、窗纱、玻璃破损的修理。

服务标准：确保门窗完好和正常使用，合格率100%。

E、内部管理

物业管理项目部的内部管理计划由乙方自行制定投标方案，包括跟乙方及周边单位（包括居委会、公安局等）的衔接，管理人员的配置，财务制度、内部奖惩措施等。

（十四）其他约定事项

1、对乙方的违纪处罚：因物管公司责任造成财产损失、丢失，承担双倍以上赔偿。

2、对乙方安全防火的要求：严格管理工作人员，确保全年无一例安全防火事件，因乙方管理不善，或工作人员失误造成的损失全部由乙方承担。

3、对乙方工作人员流动及必要的失业保险、医疗保险、保险和人员意外伤害、死亡保险办理及费用的要求：乙方按规定购买社会险，其费用由乙方自行承担。

4、对乙方安全保卫人员素质的要求：相貌端正，身体健康，无违法违纪记录。

5、对乙方员工统一着装，持证上岗及健康状况的要求：统一着装，电工、安保、工程、财务等岗位需要持资格证上岗，持有健康证，其费用由乙方自行承担。

6、乙方除停车费、广告费外，无对外收费权。收取事宜由甲、丙、丁方与乙方另行商定。

7、对乙方履行报刊、邮件等的签收、登记、分发等工作要求：乙方根据自身的需要订报刊、杂志，手续自理。

8、对乙方的其他要求：应制定严格的保密措施，防止泄密事故发生；所有工作必须有台账记录。

9、物业管理用房的提供情况：业主提供物业管理用房。

10、物业管理饮食安排情况：餐饮自理。

11、小区装修垃圾的运送管理费用由乙方自行支付，甲方不支付相应费用。

12、按照招标文件要求，严格执行“阳光物业”物业管理的要求。

13、因乙方管理或巡查不当造成的安全事故，由乙方承担。

14、对乙方运营绩效考核要求（与物业费用支付挂钩）。

附件一：月度考核表

魏村街道安置小区物业服务项目考核管理办法

一、考核对象

魏村街道安置小区各物业服务项目

二、考核内容

按季度对各物业服务单位开展综合考核，重点围绕日常管理、安全巡查与教育、长效管理、小区秩序维护、装修管理、群租房巡查治理等方面实施。

三、教育与培训

1. 物业服务企业须严格按照相关标准开展人员招聘，从严把控从业人员年龄、体检等准入条件，严禁录用不适合从事物业服务岗位的人员，实行一人一档规范管理。

2. 建立健全岗前培训机制，围绕岗位职责、工作内容、操作要求、问题处置等内容开展系统化培训，确保从业人员熟练掌握岗位技能与工作规范。

四、安全工作

（一）人员自身安全

各物业服务单位须为员工配备必要的保险、防护用品、劳保装备及慰问物资，切实保障员工健康上岗、安全作业。

（二）人员作业安全

1. 严格落实岗前及在岗安全培训制度，坚决杜绝新员工未经培训直接上岗。

2. 为新员工设置合理的培训、实习及适应周期，使其熟练掌握工作流程、安全规范及突发事件处置流程。

3. 遇突发事件须第一时间上报，积极配合开展现场处置、人群引导、秩序恢复等相关工作。

（三）公共区域安全

1. 消防隐患排查

定期开展消防隐患排查整治，重点清理消防箱周边堆放杂物，全面巡查维护消防设施，及时整改各类问题。针对半层地下车库有人居住等特殊情形，加密巡查频次，清理通道障碍物，补齐缺失消防器材，确保消防通道畅通。

2. 高空坠物防范

全面排查高空坠物安全隐患，对楼顶老旧太阳能热水器、破损挡风墙等设施及时上报并督

促维修。

3. 其他公共安全隐患须做到及时排查、及时处置、及时上报。

五、车辆停放秩序工作

（一）交通秩序管理

1. 机动车管理：优先保障小区主干道及消防车通道畅通，严格规范小区出入口、转弯处车辆停放，加强现场引导与秩序管控，避免交通拥堵与占道违停。

2. 非机动车管理：严禁非机动车在通道两侧随意停放，强化巡查引导，规范停放秩序。

六、装修报备管理

1. 规范业主装修报备流程，无论日常巡查发现或业主主动报备，均须详细登记，实现从装修开工至竣工的全流程闭环管理。

2. 涉及室内结构拆改的装修工程，须要求业主提供专业机构出具的结构安全质量报告。

3. 明确建筑垃圾清运方案（业主自行清运或物业代为清运），并做好宣传公示。

七、群租房管理

持续强化群租房日常管理，主动配合社区、派出所开展全面排查摸底。对群租房内违规拆改、违规使用大功率电器等安全隐患，及时温馨告知房东并督促整改；对拒不整改的，立即上报社区及相关职能部门。

八、业主诉求处理

建立完善业主诉求台账，实现诉求受理、处置、反馈全流程闭环管理。对未办结诉求须明确上报对象，主动跟踪办理进度，及时向业主反馈，持续提升业主满意度。

九、信息上报工作

发生突发事件时，须及时、准确、简明上报事件时间、地点、基本情况及现场图片，确保信息传递规范高效，为应急处置提供支撑。

十、长效管理

严格参照《市政府关于进一步完善常州市城市长效综合管理考核工作的实施意见》（常政发〔2022〔113号）、《关于开展新北物业行业“考核评价”活动通知》（常新物管办[2024]2号）执行，同步结合当前城乡环境大整治重点工作一体推进、同步落实。

十一、扣分细则

1. 违反行业管理要求，每发生1起扣0.2分；

2. 违反长效管理要求，每发生1起扣0.1分；同一问题重复出现视为未整改，扣0.3分；市、区级巡查发现问题未及时整改（重复出现）扣1分；

3. 涉及城乡环境大整治问题，每发生1处扣0.2分；市、区级曝光问题未及时整改（重

复出现）扣 2 分；

4. 因物业服务单位重大过失造成严重后果的，一经核实，立即解除服务协议，并上报区房管中心建议列入本年度物业行业区级黑榜。

5. 每扣 1 分，相应扣减物业服务费用 1000 元。