

第一部分 合同书

项目名称： 2026 年红星花园拆迁安置小区物业外包服务

项目编号： JSZC-320282-JZCG-G2026-0017

甲方： 宜兴市高塍镇人民政府

乙方： 宜兴市银湖物业管理有限公司

签订地： 宜兴市高塍镇远东大道 288 号

签订日期： 2026 年 7 月 10 日



2026 年 7 月 7 日, 宜兴市高塍镇人民政府 以 (采购方式) 对 2026 年红星花园拆迁安置小区物业外包服务 进行了采购。经评标委员会评审, 宜兴市高塍镇人民政府 确定 宜兴市银湖物业管理有限公司 (中标供应商名称) 为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起三十日内, 按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定, 按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则, 经 宜兴市高塍镇人民政府 (以下简称: 甲方) 和 宜兴市银湖物业管理有限公司 (中标供应商名称) (以下简称: 乙方) 协商一致, 约定以下合同条款, 以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分, 并构成一个整体, 需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形, 那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下, 组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下:

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议;
- 1.1.2 中标通知书;
- 1.1.3 投标文件 (含澄清或者说明文件);
- 1.1.4 招标文件 (含澄清或者修改文件);
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

- 1.2.1 标的名称: 2026 年红星花园拆迁安置小区物业外包服务;
- 1.2.2 标的数量: 本项目服务期两年, 合同一年一签;
- 1.2.3 标的质量: 宜兴市普通住宅物业服务等级二级服务标准。

1.3 价款

本合同 (第一年度) 总价为: ¥1,350,089.31 元 (大写: 壹佰叁拾伍万零捌拾玖元叁角壹分)。两年服务期框架总预算为 ¥2,700,178.62 元 (大写: 贰佰柒拾万零壹佰柒拾捌元陆角贰分), 第二年合同金额以续签时确认为准。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
1	项目经理基本工资	96000
2	安保主管基本工资	79200
3	工程主管基本工资	79200
4	保洁主管基本工资	79200
5	客服人员基本工资	216000
6	秩序维护员基本工资	518400
7	环境保洁人员基本工资	638400
8	消控员基本工资	144000
9	社保缴纳金额	442854
10	商业保险缴纳金额	24000
11	员工福利费	27000
12	高温补贴金额	77760
13	服装费	5130
14	备品备件费	46000
15	利润	74194.32
16	税费	152840.30
总价		2700178.62

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：

(1) 合同价款按季度支付，每季度物业管理服务费用为人民币 337,522.33 元（大写：叁拾叁万柒仟伍佰贰拾贰元叁角叁分）；

(2) 甲方完成季度考核后，按“当季应付服务费×季度考核得分对应支付比

例×70%”支付（具体见附件《物业服务考核办法》）；考核得分低于 60 分的，甲方有权暂不支付当季服务费。

（3）剩余 30%作为服务质量保证金，于一年合同期满且年度考核完成后 30 个工作日内，按年度考核结果无息结算：年度考核合格的，全额支付；年度考核不合格的，甲方有权按附件标准扣减相应保证金，扣减后仍不足以弥补甲方损失的，乙方应予赔偿。

1.4.2 发票开具方式：增值税普通发票。

1.4.3 甲方支付各期款项前，乙方应先行提供等额、合法、有效的增值税发票及甲方要求的服务报告、考核资料。乙方未提供或提供不符合约定的，甲方有权顺延付款且不承担逾期付款责任。

1.5 履行期限、地点和方式

1.5.1 履行期限：本合同第一年度服务期限为 1 年，自 2026 年 7 月 10 日起至 2027 年 7 月 9 日止。第一年服务期满前 30 日，甲方有权根据乙方年度物业服务考核结果及履约情况决定是否续签第二年合同。如乙方考核合格且无重大违约行为，甲方可优先续签，但须由甲方书面确认后方可续签；甲方亦有权因工作需要、预算调整或政策变化等原因不续签，且不承担违约责任。

1.5.2 履行地点：宜兴市高塍镇红星花园小区；

1.5.3 履行方式：宜兴市普通住宅物业服务等级二级服务标准。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 20 % 计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外,如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款,那么乙方可要求甲方支付违约金,违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0 % 计算,最高限额为本合同总价的 0 %; 迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起,乙方有权在要求甲方支付违约金的同时,书面通知甲方解除本合同;

1.6.3 除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务,经催告后在合理期限内仍未履行的,或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的,或者任何一方有腐败行为(即:提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)或者欺诈行为(即:以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)的,对方当事人可以书面通知违约方解除本合同;

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时,仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施,并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时,仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.5 由于乙方提供的服务存在问题和缺陷导致任何人身、财产损害的,乙方应负责承担由此产生的责任,与甲方无关。如不可避免地造成甲方损失的,甲方有权向乙方追偿(该等损失包括但不限于损害赔偿金、甲方为解决纠纷支付的律师费、诉讼费、差旅费等合理费用);

1.6.6 除前述约定外,除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的义务,对方当事人都有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等,且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.7 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间,书面通知甲方

暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7 争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第（2）种方式解决：

（1）将争议提交甲方所在地（宜兴）仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

（2）向甲方所在地（宜兴）人民法院起诉。

1.8 合同生效

1.8.1 本合同经甲乙双方代表签字并加盖公章（或合同章）后即生效。

1.8.2 本合同一式叁份，供需双方各持一份，报送财政监管部门备案一份

甲方：宜兴市高塍镇人民政府

乙方：宜兴市银湖物业管理有限公司

统一社会信用代码：

统一社会信用代码或身份证号码：913

20282250323240G

住所：

住所：宜兴市新街街道环科园兴业路

66号东溪望族小区

法定代表人或授权代表（签字）

法定代表人或授权代表（签字）：

联系人：

联系人：汪妍

约定送达地址：

约定送达地址：环科园绿园路1006号

金汇大厦

邮政编码：

邮政编码：214200

电话：

电话：0510-87971880

传真：

传真：0510-87971880

电子邮箱：

电子邮箱：/

开户银行：

开户银行：中国工商银行

开户名称：

开户名称：宜兴市银湖物业管理有限
公司

开户账号：

开户账号：1103028809000004004



第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标

权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 技术成果归属甲方。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 技术资料和保密义务

2.5.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.5.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.5.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.6 质量保证

2.6.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.6.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.7 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.8 合同变更

2.8.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项，且如果系追加与合同标的相同的服务的，那么所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的 10%；

2.8.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.9 合同转让和分包

2.9.1 合同的权利义务依法不得转让，如招标文件中甲方接受中标后分包，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.9.2 乙方不得将本项目的安保、保洁、客服、设施设备维护等主体或关键性服务工作分包或转包。如确需将部分辅助性、非关键性工作分包，须事先取得甲方书面同意，且乙方就分包项目与分包方对甲方承担连带责任。

2.10 不可抗力

2.10.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.10.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.10.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在约定时间内以

书面形式变更合同；

2.10.4 如遭遇不可抗力事件，遭遇不可抗力的一方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知另一方，并将有关部门出具的证明文件送达对方当事人，积极采取措施防止损失扩大。因不可抗力造成的损失，甲乙双方按照法律规定处理；

2.10.5 “不可抗力”系指不可预见、不可避免、不可克服的事件，包括但不限于：自然灾害，例如地震、台风、洪水等；某些政府行为，例如政府颁布新政策、法律和采取行政措施；社会异常事件，例如罢工、战争等及其他法律、法规规定的事件。

2.11 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.12 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.13 合同中止、终止

2.13.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.13.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.13.3 合同终止或解除后，乙方应于【15】日内完成撤场，向甲方移交全部服务档案、设备、系统权限及在管资料，并配合甲方或新服务商平稳过渡。乙方拒不撤场或移交的，每逾期一日按合同总价【0.5】%支付占用费，甲方有权直接接管，由此产生的费用由乙方承担。

2.14 检验和验收

2.14.1 乙方应于每月【5】日前提交上月服务报告；甲方依据附件《物业服务考核办法》按月/按季组织考核，考核结果作为付款依据。考核不合格的，甲方书面通知乙方限期整改，整改仍不合格的，甲方有权依违约责任条款处理。

2.14.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具政府采购项目验收单；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

2.15 通知和送达

2.15.1 任何一方因履行合同而发出的所有通知、文件、材料，均以合同第一部分尾部所列明的方式送达，并视为已有效送达对方当事人；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于15个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.15.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 履约保证金

2.17.1 签订合同前，中标供应商须交纳中标合同总金额0%的履约保证金。（可采用银行保函形式）。

2.17.2 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响

甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.17.3 如果甲方未及时退还履约保证金，相关责任由甲乙双方在合同中自行约定。

2.18 安全生产责任

乙方应建立健全安全生产管理制度，落实消防、电梯、治安等安全管理责任；发生安全事故或突发事件，乙方应立即处置并报告甲方，因乙方管理不善造成的人身、财产损害由乙方承担全部责任。

2.19 人员配置与劳动用工

乙方应严格按投标文件及本合同分项报价承诺的人员数量、资质配置服务团队，依法与员工签订劳动合同并缴纳社保；未经甲方同意不得擅自减员或降低人员资质。乙方拖欠员工工资引发群体性事件的，甲方有权解除合同并从应付款中代付欠薪，代付部分及违约金由乙方承担。乙方未按约定配置人员的，每缺岗一人每日按【200】元向甲方支付违约金。

附件 1:

高塍镇拆迁安置小区（市场化）物业管理考核办法

根据《宜兴市物业管理条例》等有关规定，结合高塍镇物业管理工作实际，以建设和生态环境办公室（物管）为考核牵头部门，会同属地社区及相关职能部门，组成拆迁安置小区物业管理监督考核小组，负责对拆迁安置小区物业管理工作进行检查考核，根据月查、季评等措施进行打分。

（一）考核办法

考核以住宅小区为单位，设定总分 100 分，考核组人员应严格对照考核评分标准，现场督查。考核内容参照《高塍镇拆迁安置小区（市场化）物业管理考核评分标准》。

1、日常考核：日常考核主体由村社区对外包物业公司进行日常的监督和考核，按照考核评分标准进行日常打分，占季度考核总分的 50%。

2、季度考核：由镇分管领导带队，建设和生态环境办公室（物管）牵头，联合农村工作和社会事业办公室（民政）、政法和社会治理办公室、高塍镇城管中队、村社区组成联合考核小组，每季度按照考核评分标准进行打分，占季度考核总分的 50%。

（二）考核服务范围

拆迁安置小区物业管理服务市场化的服务范围为：保安、

保洁、绿化管护、技防维护、消防维护、庭院灯维护、零星维修、物业费收缴等常规物业管理工作范畴。

(三) 考核标准

1、季度考核等级为优，得分在 95 分（含 95 分）以上的市场化小区，则全额发放季度服务费。

2、季度考核等级为良，得分在 85 分--94 分（含 85 分）之间的市场化小区，每低于 94 分 1 分，扣罚当季度服务费总额的 4‰，依次叠加。

3、季度考核等级为中，得分在 70 分--84 分（含 70 分）之间的市场化小区，每低于 84 分 1 分，扣罚当季度服务费总额的 8‰，依次叠加。

4、季度考核等级为差，得分在 69 分（含 69 分）以下的市场化小区，扣除当季度服务费的 60%，同时责令限期整改。视其整改情况决定是否继续拨付服务资金。限期整改合格后，下季度考核、服务资金拨付等继续按照规定实施；限期整改不合格的，直接扣除下季度考核分数 31 分；连续两次考核等级为差的，直接解除服务合同。

高陵镇拆迁安置小区（市场化）物业管理考核评分标准

类别	序号	考核内容	分值	评分标准	得分
组织机构 5分	1	村（社区）成立物业管理工作站，站长由村（社区）书记担任。同时配有一名专职副站长，具体负责本辖区物业日常管理工作。	3	未配有专职副站长的扣 3 分	
	2	配置有责任心强、技能较高的小区专职物业服务工作人员，具体实施小区日常管理服务。	2	未配置专职工作人员的扣 2 分	
行为规范 6分	3	保洁、保安人员应按规定统一着装	1	发现未按规定统一着装扣 0.5 分/起	
	4	保洁、保安人员不得擅自离岗、串岗	2	发现脱岗行为扣 1 分、离岗行为扣 0.5 分/起、串岗行为扣 0.5 分/起	
	5	保洁、保安人员不得聚众闲聊、闲坐、发呆	2	发现聚众闲聊现象扣 0.5 分/起、闲坐现象扣 0.5 分/起、发呆现象扣 0.5 分/起	
	6	门卫、保安人员上班时间应坐、站姿端正，不倚、不靠	1	发现坐站姿不端正扣 0.5 分/起，倚靠（如车、电线杆等）扣 0.5 分/起	
平安保障 14分	7	有相关治安管理平台，并做好相关记录，记录应完整、字迹清楚，发现问题及时解决处理，实行 24 小时值班、巡查制度	2	发现治安管理平台不齐全且记录不规范扣 0.5 分/起；发现问题不能及时处理的扣 0.5 分/起，未实行 24 小时值班巡查制度扣 0.5 分/起	
	8	对外来车辆及外来人员进出进行登记，严禁商贩在小区内逗留	2	发现外来车辆及外来人员未进行登记的扣 0.5 分/起，发现商贩在小区内逗留的扣 0.5 分/起	
	9	技防设施完好，并能熟练操作，消防设施设施完好无损，可随时启用	1	发现未能熟练掌握技防设施扣 0.5 分/起；消防器具配备不齐全，消防设施维护不到位扣 0.5 分/起	
	10	车辆管理有序、制度健全，责任明确，车辆按规定停放，进出有登记	8	制度不健全扣 1 分/起，车辆停放乱停放扣 1 分/起，出入无登记扣 1 分/起	
	11	与业主、相关部门沟通，及处理投诉情况，做好有关记录	1	物管站不能良好沟通，未及时处理投诉情况扣 0.5 分/，无相关记录扣 0.5 分/	
	12	实行 24 小时值班制度，设立应急维修接报电话并公布，维修及时，有回访记录	2	未建立台帐扣 0.5 分/，无设服务电话扣 0.5 分/，报修无登记，无回访记录扣 0.5 分/，维修不及时扣 0.5 分/分	
应急维修 22分	13	房屋外观完好整洁，无大面积脱落、损坏现象	1	房屋外观不整洁扣 0.5 分/起，有面积脱落损坏现象扣 0.5 分/起	
	14	对住户装修能统一进行管理，有巡查台帐，对违章装修有劝阻，制止，同时上报相关行政主管部门	3	住房装修未进行管理扣 1 分/起，无巡查台帐扣 1 分/起，对违章装修未及时劝阻、制止及未上报相关行政主管部门的扣 1 分/起	
	15	对违反规划私搭、乱搭建现象能及时劝阻制止，做好记录，并及时向有关部门报告	8	未劝阻制止且无记录扣 2 分/起，发现私搭乱建扣 3 分/起，未及时汇报扣 1 分/起	
	16	房屋档案齐全，管理完善，建立住户档案，随时可查	2	房屋档案不齐全扣 1 分/起，未建立住户档案扣 1 分/起	
	17	小区内供水、供电、供气等公共配套设备、设施状态良好，运作正常，无事故隐患	2	小区内供水、供电、供气等公共配套设备、设施损坏扣 1 分/起，存在安全隐患扣 1 分/起	
	18	小区内道路保持通畅，路面，电缆沟及盖板无破损	2	小区内道路阻塞不畅通扣 1 分/起，路面、电缆沟及盖板有破损现象扣 1 分/起	

环境卫生 35分	1 9	排水、排污管道畅通，无污水外溢现象	2	排水、排污管道不畅通扣 1 分/起，污水外溢不及时处理、整修扣 1 分/起	
	2 0	道路、楼道等公共场所保洁无纸屑、烟头等废弃物，无积水、污水、无卫生死角	15	道路、楼道等公共场所保洁不到位扣 1 分/起，有纸屑、烟头等废弃物，有积水、污水扣 1 分/起	
	2 1	居民家庭四周整洁无积水、杂物	3	发现积水现象扣 1 分/起、有杂物扣 1 分/起	
	2 2	垃圾桶（箱）内外盖底干净无污水、蛆虫现象，垃圾桶（箱）无满溢、无破损、缺损现象	2	发现垃圾桶清洗不干净扣 0.5 分/起，有蛆虫现象扣 0.5 分/起，垃圾桶（箱）满溢扣 0.5 分/起，垃圾桶破损、缺盖扣 0.5 分/起	
	2 3	木件、钢铁设施、公用走廊的室内、墙面无剥落现象	4	木件、钢铁设施、公用走廊室内、墙面有剥落现象扣 1 分/起	
	2 4	无乱设摊点和占道经营	2	发现乱设摊点现象扣 0.5 分/起，占道经营现象扣 0.5 分/起	
	2 5	无乱堆放、乱牵挂、乱涂写、乱张贴，无违反规定饲养家禽家畜及宠物等现象	7	发现乱堆放、乱牵挂、乱涂写、乱张贴现象扣 3 分/起，有违反规定饲养家禽、家畜及宠物等现象扣 2 分/起	
	2 6	公共窗户干净明亮，窗台、宣传栏无积尘	2	发现公共窗户、窗台、宣传栏不干净，有积尘扣 0.5 分/起	
绿化管 护 10分	2 7	绿化带不随便改变用途，无占用、无乱种植、无践踏现象	5	绿化带随便改变用途扣 2 分/起，占用扣 1 分/起，乱种植、有践踏现象扣 2 分/起	
	2 8	绿化带内无白色漂浮物及烟蒂纸屑，无乱堆放、无牵挂、无杂物清理不干净现象	2	绿化带内发现白色漂浮物及烟蒂纸屑扣 0.5 分/起，有乱堆放、牵挂、杂物清理不干净扣 1 分/起	
	2 9	草坪生长良好，高度适宜，绿化带内无明显杂草，无枯叶残枝、无建筑、生活垃圾	2	草坪因管护长势不好扣 0.5 分/起，有明显杂草扣 0.5 分/起，有建筑垃圾、生活垃圾扣 0.5 分/起	
	3 0	绿化带花坛内绿化成活率在 85%以上，无明显缺株，每季度修剪一次，无病虫枝，无枯枝、死树	1	绿化成活率不达标扣 0.5 分/起，不适时修剪，有病虫、枯死现象扣 0.5 分/起	
社区管 理 6分	3 1	与业主、业主委员会沟通，及时处理投诉情况，有相关记录	1	与业主、业主委员会不能良好沟通扣 0.5 分/起，未及时处理投诉情况，且无相关记录扣 0.5 分/起	
	3 2	定期向业主发放物业服务工作征求意见单，对合理意见、建议及时整改，满意率达 90%以上	2	不定期征求意见、不及时汇总的扣 0.5 分/起，满意率达不到 90%以上的每降一个百分点扣 0.2 分	
	3 3	开展丰富多彩的精神文明活动，配合社区居委做好各类中心工作	2	未开展活动的扣 0.5 分/起，不配合配合社区居委做好各类中心工作扣 0.5 分/起	
	3 4	开展便民服务或多种经营，等级服务收费公示规范，无乱收费现象	1	便民服务开展不及时扣 0.5 分/起，等级服务收费公示不到位的扣 0.5 分/起	
病媒防 治 2分	3 5	定期开展灭鼠、灭蚊蝇活动，无四害孳生场所	2	不定期开展灭鼠、灭蚊蝇活动扣 0.5 分/起，发现有四害孳生场所扣 1 分/起	
合 计			100		

附件 1:

宜兴市普通住宅物业服务等级(试行)二级服务标准

项目	内容	基本标准
综合服务	管理处设置	1、小区内设置物业服务场所。 2、配置办公家具、电话、电脑等办公设施及办公用品。
	人员要求	1、小区经理有物业管理员上岗证。2、管理人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁规范。
	服务时间	物业服务场所周一至周五每天 8 小时业务接待。
	日常服务	1、受理业主或使用人报修。急修 1 小时内到现场处理, 一般修理 2 天内到现场查看。 2、对业主或使用人的投诉在一周内答复处理。 3、公示服务标准和收费标准, 每年向业主公布财务状况 1 次, 公共水电费能耗分摊每年向业主公布 1 次。 4、建立业主档案、收费管理、设备管理等记录。 5、有装修预审管理制度, 对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。
清洁管理	共用楼道保洁	每周打扫 1 次各楼层通道和楼梯台阶, 每月清洁 1 次楼梯扶手。
	电梯及电梯厅保洁	每日清扫 1 次电梯轿厢。
	共用卫生间保洁	每日清洁 1 次。
	地面车位	每月清扫 1 次。
	绿化带、道路保洁	每日清扫 1 次。

	垃圾桶、果皮箱	垃圾每日清运 1 次, 垃圾桶、果皮箱每月擦拭 1 次。
	垃圾收集与处理	小区内定点设置垃圾收集箱或点, 每日定时清理 1 次; 垃圾收集箱或点周围地面无散落垃圾、无异味, 每月清洗 1 次。
	卫生消杀	灭鼠灭蚊等每年至少消杀 1 次。
	公共天台、屋顶	每年清理 1 次。
房屋 共用 设施 设备 维护 与管理	围墙	发现损坏立即修复。
	道路、场地等	道路、路面、侧石、井盖等, 发现损坏尽快修复。
	排水、化粪池设施	每年清扫排水明沟和疏通地下管井 1 次, 发现堵塞, 及时疏通。
	给水设施	饮用水水池(箱)每年清洗消毒 1 次。
	公共部位照明灯 景观灯等	保持灯具完好。
	消防设施设备	1、消防设施设备可随时启用, 消防通道畅通; 2、每月检查 1 次灭火器, 临近失效立即更新或充压。
	其他设施	每月巡查 1 次小区房屋单元门、楼道、管线井道、机房以及其它共用设施设备,并及时维修养护。
园林 绿化 养护 与管理	基本条件	乔灌木生长健壮; 球、篱、地被生长无缺枝、空挡。
	草坪、灌木类、花坛	成活率 70%以上, 每年修剪 2 次, 除虫施肥每年 1 次。
	乔木类	成活率 70%以上, 每年修剪 1 次, 除虫施肥每年 1 次。
	人工湖、喷水池	水面每季清捞 1 次。
	景观小品	每年清洁、整修 1 次。
安全 防范	人员要求	1、保安、秩序维护人员, 身体健康, 工作认真负责。 2、对小区日常护卫事项做出正确反应, 能正确使用消防器材。 3、上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服。

	门岗	1、主出入口 24 小时值班看守，并有详细交接班记录。 2、对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。
	巡逻岗	1、白天巡逻次数不少于 4 次，夜间主干道巡逻 2 次，并有巡逻记录。 2、在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。
	技防设施和救助	1、小区主出入口应具备录像监控。 2、小区应有火警、水警、警情应急预案并公示上墙。
	车辆管理	1、地面、墙面有简易标志。 2、收费管理的车库内地面、墙面按车辆道路行驶要求设立标志牌，照明、消防器材配置齐全。