江苏省政府采购合同（服务）（合同编号）

项目名称：林陆苑安置小区物业管理服务项目

项目编号：JSZC-320206-JZCG-G2026-0031

甲方：（买方、需方、采购人）无锡市惠山区堰桥街道办事处

乙方：（卖方、供方、供应商）无锡惠宁城市发展有限公司

甲、乙双方根据无锡市惠山区政府采购中心林陆苑安置小区物业管理服务项目公开招标的结果，签署本合同。

第一条 合同标的

一、项目名称：林陆苑安置小区物业管理服务项目

二、项目坐落位置：无锡市惠山区堰桥街道；项目总建筑面积：163888 ㎡

三、物业管理服务期限两年。本合同期限1年，自2026年8月1日至2027年7月31日；在物业管理服务期限内，本合同期满后，甲方有权根据物业管理服务履约评价情况，决定是否与乙方签订后续下年度服务合同。

第二条 委托管理事项

一、项目概况

林陆苑安置小区，建筑面积163888 ㎡，居住面积155903 ㎡，绿化面积35934 ㎡，总楼栋数40栋，总单元数108单元。

二、具体物业管理服务范围和标准

（一）各岗位工作内容：

1、物业经理/副经理服务内容：

（1）负责物业现场日常运营统筹工作；

（2）负责各部门年度培训工作；

（3）负责与相关部门的协调对接工作；

（4）管控项目安全风险，解决突发问题，落实合规要求。

2、保安主管服务内容：

（1）负责治安防范、安全保卫和消防管理工作；

（2）负责礼貌接待问询，主动热情为各类业主提供便利服务。

（3）负责对保管部门工作及人员的管理；

（4）每日对部门各岗位工作完成情况进行抽查，对楼宇内外公共区域共设备进行全面检查，统筹布局部门人员工作。

3、保安服务内容：

（1）负责管理区域内所有公共区域、绿化带内、区域内所有秩序维护工作；

（2）负责来访人员的询问和引导服务；

（3）负责异常情况、突发事件的处理，并及时向直接领导汇报；

（4）负责消控室值班、消控台账登记及应急处置工作。

4、消控服务内容：

（1）对主监控室实行值班，负责治安防范、安全保卫和消防管理工作，

（2）定期测试消防设施，参加消防演练；遇突发事件，须按规定的程序，负责执行本职范围内的工作。

5、保洁主管服务内容：

（1）负责管理区域内所有公共区域、绿化带内、区域内所有保洁工作；

（2）每日对部门各岗位工作完成情况进行抽查，对楼宇内外公共保洁区域进行全面检查，统筹布局部门人员工作。

6、保洁服务内容：

（1）负责管理区域内所有公共区域、绿化带内、区域内所有保洁工作；

（2）保洁员需及时上报发现各类问题，并跟进解决回馈。

7、客服兼出纳服务内容：

（1）做好相关接待工作，对来访人员做好接待、登记、引导工作，及时通知被访人员等；

（2）做好登记报修，停车费、收费押金及对接工作；

8、工程部主管服务内容：

（1）公共设施设备的维修保养及现场应急处理；

（2）负责监督公用设施、设备的正常运行工作，并负责计划的审定；负责监督公用设施设备的保养、维修安全检查的计划的审定；

（3）组织并参与设备的大检修，负责制定设备大检修计划并监督实施；布置、协调工程部内部各项事务；

9、工程部维修工服务内容：

（1）做好相关设施设备维护保养工作；

三、物业管理服务基本要求

1、服务机构

应在住宅小区内设置相适应的物业服务机构，并符合以下要求：

（1）配备满足服务需要的设施设备；

（2）服务窗口应公示中标供应商资质证书或复印件、物业服务项目、服务流程、收费依据、收费标准、投诉渠道等，提供特约服务的，应公示特约服务项目、服务流程及收费标准等；

（3）由客服人员为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。

2、人员要求

物业服务人员应符合以下要求：

（1）具有良好的职业道德；

（2）管理人员、专业技术操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书；

（3）进驻物业服务区域后，中标供应商应针对实际情况对所有上岗人员进行岗前培训，合格后上岗；

（4）统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁；服务主动热情，窗口服务人员宜使用普通话；

（5）定期参加专业技能、法律法规、安全等相应的培训。

3、规章制度

中标供应商应建立完善的规章制度，主要包括：

（1）物业服务方案；

（2）岗位职责、工作流程及服务规范；

（3）内部管理制度，如财务管理制度、节能管理制度等。

4、财务管理

（1）物业服务费和其它费用收支应符合无锡市相关规定要求；

（2）对于合同约定的收费项目及标准应按合同要求执行；

（3）为业主或物业使用人提供的特约服务应按双方约定收费并单独结算；

（4）规范操作，账目清晰。

（5）采购方要求的其他项目。

5、档案管理

（1）基本要求

中标供应商应建立和完善档案管理制度，做到档案、记录等内容完整、准确，及时对文件资料和记录进行归档保存。

（2）技术档案

1）工程竣工验收档案；

2）项目竣工综合验收档案；

3）物业承接查验档案；

4）其他相关资料。

（3）日常档案

1）设施设备管理档案；

2）装饰装修管理档案；

3）业主或物业使用人档案；

4）物业服务日常管理文件、记录；

5）公共秩序维护与管理档案；

6）应急事件处理档案；

7）处理投诉档案；

8）其他相关资料。

6、消防管理

协助公安机关消防机构、公安派出所做好消防安全工作。

（1）消防安全职责

1）执行《中华人民共和国消防条例》《中华人民共和国消防条例实施细则》和其他有关消防法规；消控值班室的管理配置需符合《中华人民共和国消防法》《机关团体企业事业单位消防管理规定》（公安部 61 号令）、《消防控制室通用技术要求》（GB25506-2010）、《建筑消防设施的维护管理》（GB25201-2010）等规定，消防控制室管理应实行每日 24 小时专人值班制度，每班不应少于 2 人，值班人员应持有消防控制室操作职业资格证书，熟知消控中心发生的一切警报信息并能够做出正确的处理；

2）制定消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定中标供应商消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人管理维护消防设施和器材；

3）制定符合本小区实际情况的应急疏散预案，每年组织业主进行以扑救初起火灾、逃生自救为内容的消防演练；利用消防宣传设施普及消防安全知识；

4）工作人员应参加消防培训，具备检查消除火灾隐患、组织扑救初起火灾、组织人员疏散逃生和消防宣传教育培训的能力；

5）建立消防档案，存档备查；

6）其他依法履行的消防安全职责。

（2）消防安全防范服务

应对管理区域内的共用消防设施进行维护管理，提供消防安全防范服务，并符合以下要求：

1）与原物业服务单位交接时，确保消防技术资料齐全，消防设施运行正常，消防器材、消防宣传设施、消防设施警示标识配备符合要求且完好有效；

2）保持疏散通道、安全出口、消防通道畅通，无堵塞、占用、锁闭现象，常闭式防火门处于常闭状态，在消防车道设置禁止占用的明显标志；

3）定期进行防火巡查、防火检查，每周至少进行 1 次防火巡查，每季度进行 1 次防火检查，及时消除火灾隐患；巡查、检查应做记录，由检查人及主管人员签字，存档备查；应对住宅小区中的商业服务区域加强管理，增加巡查频次，业主或物业使用人应配合中标供应商的管理工作；

4）水泵房、风机房、配电室等消防安全重点部位由专人每日巡查；

5）确保管理区域内的共用消防设施运行正常，器材完好有效，如有故障、损坏及时维修更换；消防泵每月启动一次并做记录，每年保养一次，保证其运行正常；消防栓每月巡查一次，保持消防栓箱内各种配件完好；每半年检查一次消防龙带、阀杆处加注润滑油并做一次放水检查；每月检查一次灭火器，如失效立即更新或充压；不得擅自停用自动消防设施；

6）发现违法行为应及时纠正，当事人拒不纠正的应立即报告当地公安派出所。

四、住宅物业管理服务标准（无锡简明标准三级）

1、综合管理服务

（1）中标供应商应向业主提供物业服务手册；

（2）承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全；

（3）客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时，其他时间设置值班人员；设置并公示 24 小时服务电话；

（4）24 小时受理业主或物业使用人报修；急修 20 分钟内到现场处理，一般修理 1 天内完成（预约除外）；

（5）对业主或物业使用人的投诉在 2 天内答复处理；

（6）能提供 5 种以上便民（无偿）服务，如配备雨具、配置手推车、短时间内物品存放、邮件收发、信息咨询等；

（7）配合社区开展社区文化活动，节假日有专题环境布置；

（8）每年的沟通面不低于小区住户的85%，每年1次征询业主对物业服务的意见，满意率达90%以上，对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达90%，处理率达90%以上。

2、房屋管理与维修养护服务

（1）房屋管理

1）制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等规章制度；

2）每年第四季度制定下一年度维修养护计划；

3）小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显；

4）房屋外观完好、整洁；对外墙面砖、涂料等装饰材料进行定期巡视，发现脱落、有污迹的及时编制维修计划，适时组织维修；

5）楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损、使用安全；

6）室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；

7）对擅自安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳篷的行为及时劝阻制止并上报相关主管部门；

8）对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻并制止，并上报相关主管部门。

（2）维修养护

1）中标供应商应根据小区实际建设情况，做好下列房屋维护巡查工作并做好记录，包括：

①每年1次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定；

②每季度检查1次墙体、墙面；

③每年检查2次顶棚；

④每年检查2次楼梯、扶手；

⑤每年检查2次屋面保温隔热层、防水层；

⑥每年检查2次天台扶栏、公共防盗网；

⑦每年检查2次散水坡、雨檐台、连廊；

⑧每年全面检查2次楼板、地面砖；

⑨每年检查2次通风口；

⑩每月巡查 1 次小区各标识；

⑪每 2 周全面检查 1 次公共门窗；

⑫每 2 周巡查 1 次路面、侧石、窨井盖等；

⑬每 2 周巡查 1 次围墙；

⑭每 2 周巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、健身设施、儿童乐园等；

（3）装饰装修管理

1）受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人装修须知和注意事项；

2）装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，应及时劝阻、制止；拒不改正的，报告堰桥街道办和相关行政主管部门；

3）装饰装修结束后进行检查，对违反装饰装修管理服务协议的按照约定处理；

4）装修产生的建筑垃圾应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，在 2～3 日内清运。

3、共用设备设施运行、维修、保养服务

（1）公共照明

1）院落、楼道照明每 2 周巡查 1 次，并及时修复损坏的开关、灯口、灯泡；

2）保持公共照明灯具清洁，院落照明灯按时开启，亮灯率 95%以上，满足使用要求；

3）公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次，保证工作正常；灯具无损坏、无变形、完好率 95%。

（2）雨污水排放

1）公共污水管道每年检查 2 次，视情况进行清通，排水畅通；

2）雨水管道、化粪池等部位每季度检查 1 次，每年清理两次，保证排水畅通，无堵塞；

3）污水提升泵每半年检查保养 1 次，定期对化粪池进行清挖、清抽，集水坑定期清理；

4）雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖；

5）不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。

（3）安全防范设施

中标供应商应根据小区安全防范设施配备的实际情况，做好安全防范系统管理及设备调试、检测、运行与维护，同时做好下列维护保养具体工作：

1）监控系统：

①设备设施 24 小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；

②按设备使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养；

③系统发生故障，应及时进行修复，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。

2）门禁系统：

①每周巡视 1 次，保证系统工作正常；

②门锁、对讲主机检查保养每季 1 次；

③系统发生故障，一般性故障 2 小时内修复；较为复杂的故障 2 日内修复。

3）周界防范系统：

①主机除尘，压线端子牢固，每年对射探头牢固性检查 1 次；

②报警系统有效性测试每周 1 次，中心报警控制主机能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号；

③系统发生故障，一般性故障 1 小时内修复，较为复杂的故障 24 小时内修复。

（4）防雷接地系统

1）每年对避雷装置进行 2 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复；

2）高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试，保证其性能符合国家规定。

（5）景观配套附属设施设备

1）按时开启；

2）每 2 月检查 1 次，发现损坏及时修复；

3）重大节日前对景观附属设施设备进行安全功能检修，保证各项设施运行正常。

4、协助公共秩序维护服务

（1）人员要求

1）专职公共秩序维护人员以中青年为骨干，身体健康，具有较强的责任心，并定期接受专业培训；

2）能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、安防器械和设备；

3）配备对讲装置或必要的安全护卫器械；

（2）门岗

1）建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责，人员到位，责任到位；

2）值班电话畅通，接听及时；

3）各出入口 24 小时值班，主出入口双人值勤，7:00～9:00、17:00～19:00 设立岗，按要求进行出入车辆管理、访客登记；

4）对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实；

5）对装修及其它临时施工人员实行出入证管理，加强出入询问，阻止小商小贩、可疑人员随意进入；

6）保持出入口环境整洁、有序，道路畅通。

（3）巡逻

1）制定详细的巡查方案，小区院落每 3 小时巡查 1 次；重点部位增加巡查频次，记录规范、详实；

2）每天定时巡查楼梯间等室内公共区域，保持楼梯间畅通、无擅自占用、乱堆乱放现象

3）巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

（4）车辆管理

1）按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，地上车位标识规范；

2）按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正；

3）非机动车应定点停放。

（5）监控

1）设有监控室的应有专人 24 小时值班，交接班记录规范、详实；

2）监控室收到报警信号后，公共秩序维护人员应在 15 分钟内赶到现场进行处理；

3）监控的录像资料至少保持 30 日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

（6）紧急事故防范

1）对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人；在事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施；

2）对因故障导致的临时性停水事故，应及时报告相关部门，协助其实施维修；

3）对因故障导致的紧急性用电事故（可能涉及的高压线路故障），应迅速判断故障点并进行必要的隔绝处理，保障业主安全，并及时报告相关部门；

4）每年组织 1 次以上应急预案演习。

5、保洁服务

（1）楼内保洁

1）楼层通道和电梯前厅，每日清洁 1 次，每日湿拖 1 次，保持干净整洁；楼梯台阶每周清洁 2 次，每周湿拖 1 次，干净整洁；

2）楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌每周清洁 2 次，栏杆每月清洁 2 次；

3）天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每 2 月清洁 1 次；

4）楼内共用门窗玻璃，每月擦拭 1 次，玻璃明亮，目视干净。

（2）外围保洁

1）道路每日保洁 2 次；雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行；

2）绿化带每日保洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加保洁次数，目视无杂物；花坛表面洁净无污迹；

3）水景开放期内，定期清洁，定期对水体投放药剂或进行其他处理，水面无漂浮物，水体无异味；

4）休闲娱乐、健身设施每 2 日擦拭 1 次，每 2 周刷洗消毒 1 次，设施表面干净；

5）3 米以下庭院灯、草坪灯每 2 周清洁 1 次，目视干净；

6）标识、宣传牌、信报箱、景观小品每 2 周清洁 1 次，目视干净；

7）天台、明沟、上人屋面每 2 月清洁 1 次，排水顺畅、无垃圾堆放；

8）设有公共卫生间的，每日清洁 2 次；每周 1 次对公共卫生间进行消杀。

（3）垃圾收集与处理

1）垃圾桶布局合理，垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无明显异味；

2）建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运；

3）垃圾桶、果皮箱每两日清洁 1 次，每周消杀 1 次。

4）在物业服务范畴内，生活垃圾收集工作包含两部分短驳运输。其一为社区范围内将垃圾运送至集中点的短驳；其二是小区内部的短驳运输。

（4）卫生消杀

蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 2 次，其他根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每季进行 1 次，无明显鼠迹。

6、绿化服务

（1）绿化养护

有专业人员对住宅小区实施绿化养护管理，并做到：

1）对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护；

2）定期清除绿地杂草、杂物，杂草面积小于 5%；

3）对草坪、花卉、绿篱、树木等适时补植更新，缺株率小于 5%，存活率不小于 95%，行道树缺株率小于 5%，土地无明显裸露；

4）适时进行防冻保暖；定期喷洒药物，预防病虫害；

5）对树木每年至少修剪 1 次，树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。

（2）环境布置

1）绿化总体布局合理，乔、灌、花、草配置得当、层次丰富，视觉效果良好，满足居住环境需要，无侵占现象；

2）绿地设施及硬质景观保持常年完好，无人为破坏现象；

3）设有景观湖的，保持三季有水，每年春季可投放观赏鱼苗，水质良好，每月至少补水 1 次，每年清淤 1 次；

4）重大节日或庆典活动，对公共区域进行花木装饰；

5）加强绿化宣传，对古树名木保护措施到位，使其生长正常；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。

7、特种设施设备维护运行服务标准

（1）电梯

1）电梯设备运行情况每日巡查 1 次，记录规范、详实；

2）保证电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好；

3）委托专业电梯维保单位按监督部门要求定期进行保养，每年进行安全监测，并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》及紧急救援电话；对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录；

4）电梯发生故障，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复，一般性换件维修 1 日内完成，较为复杂维修 3 日内完成；发生困人或其它重大事故，物业管理人员应立即通知电梯维保单位，并在 15 分钟内到达现场开展应急处理，并协助专业维修人员进行救助；中标供应商应保存相关记录；

5）电梯轿厢地面、轿厢四壁每日清洁 1 次，灯饰及轿厢顶部每月清洁 1 次，保持干净、整洁。

（2）自动消防设施

1）设有消防控制室的住宅小区应实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人；防火巡查人员、自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书，持证上岗；

2）每半年对所有的火灾探测器、消防喷淋进行一次时效模拟实验，每 2 年对探测器进行清洗，及时更换失效的器件；

3）中标供应商应委托具备资质的检测、维修保养机构每年对自动消防系统至少进行 1 次全面检测和维保，并做好记录。

五、其他要求：

1.物业费报价中包含公共水电费。

2.国家法定节假日加班费及高温期间高温岗位高温费等包含在投标费用中。投标报价中含工具和各类耗材成本、人员工资、各类社保基金、人员的各类加班、人员管理成本以及人员意外成本和所应承担的税收等中标供应商所涉及的一切相关费用。

3.投标供应商报价时应充分考虑服务期内所有可能影响的因素（包括人员最低工资政策性调整），一旦投标结束最终中标，总价将包定，不予调整。如发生漏、缺、少项，都将被认为是中标供应商的报价让利行为，损失自负。

4.中标供应商未征得采购人同意不得分包给第三方。

5.报价中相关成本费用的测算及标准符合国家、省、市相关最新政策规定。

6.投标报价包含完成本项目的全部服务内容所需的一切费用，包括但不限于人员费用（工资、福利、公积金、培训、社会保险、人身意外伤害险、服装费、高温费、劳保用品费、餐费等）、服务所用设备工具购置及维修费用、保洁消耗材料费、物业开办费、四季消杀费、突击费用（临时加班加点产生的费用）、管理费用、利润、税金、涉及物业项目管理及运营的所有费用、政策性文件规定及合同包含的所有风险（包括但不限于最低工资调整、物价上涨、重大活动、检查、突发情况、税费调整、统计误差等）、责任等完成本项目的一切费用。

7.如遇国家和省、市级迎检、重大活动保障及自然灾害时，中标供应商必须服从投标供应商统一安排，增加服务人员，所需费用中标供应商综合考虑，中标不作增加。

8.对于与报价相关的采购人的各种免费维保条件，请各投标供应商自行与采购人联系、了解，并考虑在本次报价中，若签订合同后由于该种因素考虑调整合同价格的采购人将不予考虑。

9.本次项目物业管理执行《中华人民共和国政府采购法》、国务院《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》等法律法规，中标单位要严格履行投标书的承诺和物业管理合同的约定，接受业主管理部门对物业管理日常工作的监督和考核管理，如发现管理达不到约定要求，中标

单位管理服务水平下降、投诉多等现象，或物业管理单位在管理中发生重大管理失误的，将依照合同约定、法律规定进行处理。

10.投标供应商要根据安置小区特点，有针对性地提出管理理念、方法、措施，要有针对性、可操作性，如违章搭建、房屋渗漏处理、保洁、车库开店、红白喜事搭木圆堂、养宠物、接待和值守、安全防范、便民人性化服务等。

11.依据堰桥街道办事处《关于做好非拆迁户缴纳物业费工作的通知》，中标供应商需积极开展小区内非拆迁安置户（涵盖外来租住户与房屋买卖户）的物业管理费与停车费的收取工作，费用须统一缴纳至采购人指定账户。

12.对于电梯、消防、技防监控、泵房、风机、潜水泵、智能化道闸系统等特种设施设备，中标供应商按照规范流程选聘的维保单位必须具备国家认可的相应资质证书、营业执照、技术等级，并且符合相关要求及规定，并必须到堰桥街道物管办备案登记。上述设备的维保、年检、设备损坏、更换等费用都包含在综合运营费用中，中标供应商需负责以上系统日常的清洁保养和使用管理，并对专业公司的维护情况进行监督检查及协调等。

13.原则上，大、中修由堰桥街道承担费用，小修问题由中标供应商自行解决，以500元（单件或单处）为分界点。对于电梯、消防、技防监控、泵房、风机、潜水泵、智能化道闸系统等特种设施设备因保养维护不当造成的维修费用由中标供应商承担。

14.中标供应商必须积极参与配合做好社区各类文体活动和创建工作等社区管理的日常事务及各类矛盾纠纷调解。

15.如果发现有违法搭建，中标的中标供应商要及时制止并在第一时间上报相关主管部门，并采取一定的措施。

16.履约保证金要求

（1）为保证中标供应商按合同约定的服务质量履行合同，中标供应商需向采购人提交履约保证金。中标供应商在收到中标通知书后十个工作日内，并在签订合同协议书之前，按年度合同价款10%的金额向采购人提交履约保证金。

（2）履约保证金缴纳形式：支票、汇票、本票、保函、电汇等非现金方式缴纳。中标供应商提交履约保证金所需费用均由中标供应商承担。

17.依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

18.本项目服务期期满前两个月，采购人将采用招标或其他方式确定下一期项目服务中标供应商。如本次中标供应商未能中标，其必须积极配合采购人和新中标供应商无条件做好交接

手续，不得出现服务真空，否则采购人保留追究中标供应商因其未能及时完成交接手续所带来损失的权利。

第三条 合同总价款

一、本合同总价款（含税）为人民币 大写：贰佰零肆万零柒佰伍拾伍元贰角柒分 /年（RMB2040755.27元/年）。

二、本合同执行期间总价不变。

三、履约保证金的缴纳和退付

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：204075.527元

履约保证金的缴纳时间：在收到中标通知书后十个工作日内，并在签订合同协议书之前，按年度合同价款10%的金额向采购人提交履约保证金，缴纳形式：支票、汇票、本票、保函、电汇等非现金方式缴纳。

履约保证金的退付时间：服务期满后，退付办法：履约保证金（无息）将在服务期满后无息退回。

履约保证金不予退还的情形：供方无正当理由，违反本合同的有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，需方有权要求供方限期整改，逾期未整改，造成需方经济损失的，需方有权扣留供方全部履约保证金。

逾期退还履约保证金的违约责任：/。

四、付款方式

物业管理费用按月、年度分别考核，每六个月支付，具体支付办法如下：

1.从中标供应商正式入驻林陆苑安置小区的每满六个月的次月10日前（如遇法定节假日顺延），采购人向中标供应商支付前六个月实际应付物业管理服务费【实际应付物业管理服务费＝年度合同价款×95%÷2—每六个月考核累计扣款（如有）—每六个月违约累计扣款（如有）】；

每月考核扣款计算办法：考核分数低于95分（90分～94分），每分核减物业管理服务费0.005元/㎡/月；考核分数低于90分（85分～89分），每分核减物业管理服务费0.01元/㎡/月；考核分数低于85分（不含），每分核减物业管理服务费0.02元/㎡/月。

2.年度合同到期后，按年度考核结果核算年度考核费用，与年度合同第二期的物业管理服务费同时支付。

【年度考核费用＝全年物业管理服务费的5%—年度考核扣款】

注：合同履行期间，采购人和中标供应商均需严格执行堰桥街道安置房小区的物业管理工作考核办法及相关文件规定。

以上价款均不计利息，每次付款时，中标供应商需开具满足采购人财务要求的增值税专用发票。

第四条 组成本合同的有关文件

下列关于采购林陆苑安置小区物业管理服务项目项目（编号：JSZC-320206-JZCG-G2026-0031）的招投标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

一、乙方提供的投标文件和报价表；

二、中标通知书；

三、甲乙双方商定的其他文件。

第五条 双方权利义务

一、甲方权利义务

（一）审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

（二）审议、修改物业管理区域共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生、绿化维护等方面的规章制度。

（三）对物业管理服务质量进行监督检查，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

（四）为乙方的管理服务提供必要的工作场所以及物业管理服务所必需的水、电供应。

（五）对乙方的节能工作进行指导和监督，提高用能设施设备的能源利用效率。

（六）根据有关部门的要求，指导和监督乙方做好控烟、爱国卫生等工作。

（七）定期与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施物业管理服务履约评价，指导和督促乙方提升本物业的服务质量，协助乙方做好物业服务管理工作。

（八）按照合同约定，及时支付合同款项。

（九）法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

二、乙方权利义务

（一）在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好建档工作。

（二）在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格条件及能力的人员履行本合同，保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先征得甲方书面同意，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

（三）根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和资金使用计划及决算报告，报送甲方审定。

（四）非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

（五）对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改。

（六）协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度。

（七）乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

（八）加强内部监督检查，至少每季度检查一次物业管理服务质量情况，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

（九）投保物业公众责任险。

（十）乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告；合同期限届满前，乙方应向甲方提交物业管理服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应向甲方移交房屋、设备、档案和图纸资料以及甲方所有的工具、物料等，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

（十一）法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

三、在管理过程中，因下列因素所致的损害构成乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

（一）天灾、地震等不可抗力的事由所致的损害；

（二）暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害；

（三）因甲方或第三者之故意、重大过失所致的损害；

（四）因乙方书面建议甲方改善或改进物业管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

（五）本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或非乙方人为的任何损坏。

（六）除上述各款外，其他不可归责于乙方之事由的。

以上所有事项因乙方故意或过失所致，或未尽到物业管理职责的，不在此限；

四、为维护公众、甲方及物业使用人的合法利益，在不可预见情况下，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、管理服务逐步达到接受创优评审条件。

三、各项承诺指标及所采取的措施详见“招标文件”及投标文件。

四、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

一、本合同项下所有款项均以人民币支付。

二、甲方在收到乙方开具相应的增值税发票后按约定支付物业服务费；乙方未提供发票的，甲方有权迟延支付款项且不承担违约责任，乙方仍应继续履行本合同项下的全部义务。

三、付款方式及进度安排及履约评价考核机制按招标文件执行。

第八条 违约责任

一、甲方无正当理由，违反本合同约定的，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方偿付合同总价 5%的违约金， 或依照法律程序解除部分或全部合同。

二、甲方未按合同约定向乙方支付款项的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5‰违约金，但累计违约金总额不超过欠款总额的 5%。

三、乙方无正当理由，违反本合同约定及招标文件规定、投保文件承诺，未能达到规定管理目标及质量保证的，未按服务管理制度及管理方案、年度管理计划、资金使用计划及决算报告内容履行物业服务合同，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改不符合要求的，甲方有权解除合同并要求支付合同总价 5%的违约金。

四、乙方无正当理由，违反本合同约定，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，甲方有权拒绝付款；已经支付的，有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应予赔偿。

五、因乙方原因导致重大火灾、失窃、泄密等事件的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

六、合同到期未续签时，乙方拒绝按本合同约定及时、有序撤场并交接的，甲方有权拒付管理服务费用，并要求乙方支付物业管理服务年度总费用的30%作为违约金；造成的损失超出前述违约金的，甲方有权要求乙方按照实际损失予以赔偿。

七、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（甲方解除合同的除外）。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。

第九条 合同的生效、变更和终止

一、本合同自签订之日起生效。除《中华人民共和国政府采购法》第五十条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

二、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。

三、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。

四、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。

五、本合同终止时，乙方应移交管理权，撤出本项目，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管理用房和管理的全部档案资料等。

六、本合同终止后，在新的物业管理服务企业接管本项目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老物业管理服务企业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。

第十条 争议的解决

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__二__方式处理：

一、向无锡仲裁委员会申请仲裁。

二、向甲方所在地法院提起诉讼。

第十一条 诚实信用及其他

一、乙方应诚实信用，严格按照招标投标文件要求和承诺履行合同，严禁向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

二、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（采购人）：（盖章）

代表人：

电话：

开户银行：

账号：

乙方（供应商）：（盖章）

代表人：

电话：

开户银行：

账号：

签订日期：2026年 8 月 1日

附件：

1. 安置房小区市场化物业管理考核巡查细则。
2. 安置房小区物业管理考核标准（高层）。
3. 安置房小区物业管理考核标准（多层）。

附件 1：

为全面落实堰桥街道《关于进一步加强安置小区物业管理工作的实施意见》和《堰桥街道安置房小区物业管理工作考核办法》，就加强和规范街道安置房小区物业管理考核巡查工作制订本细则。

一、考核：

1.考核时间：每月最后一个星期；

2.考核内容：按照安置房小区物业管理考核标准；

3.考核人员：街道物管办物业管理考核小组（物管办、社区等）；

4.考核方式：（一）外场、设施设备由考核小组现场随机抽取；

（二）楼栋考核由考核小组现场随机抽取；

（三）不符合考核标准内容列入当月考核评分；

（四）考核发现问题开出整改通知书限期整改；

5.考核评分：（一）考核评分在次月第一个星期下发，由小区物业负责人签收；

（二）考核评分低于 95 分，由物管办开出考核通报随同考核评分下发，由小区物业负责人签收。

（三）年度考核综合得分为街道物管办对中标供应商物业管理服务的全年月度考核的平均得分（即全年总评分÷12 个月）：

平均得分低于 95 分（90 分～94 分）的，扣减年度物业管理费的 1%；

平均得分低于 90 分（85 分～89 分）的，扣减年度物业管理费的 3%；

平均得分低于 85 分（不含）的，扣减年度物业管理费的 5%

二、巡查：

1.巡查时间：每月不定时不低于两次；

2.巡查内容：按照安置房小区物业管理考核标准；

3.巡查人员：街道物管办；

4.巡查方式：

（一）街道物管办根据工作时间需要不定时进行巡查；

（二）巡查发现问题开出整改通知书限期整改，并由物业负责人签收。

5.巡查结果在月度考核中体现。

三、整改：

1. 小区物业管理在收到整改通知书后应及时整改，并将整改回复单及整改现场图片在整改通知期限内及时上报街道物管办；

2. 如整改问题因客观原因未能及时整改，小区物业管理应说明原因并形成书面材料及时上报街道物管办；

3. 考核整改内容在整改期限内未整改到位的列入次月考核评分；

4. 巡查整改内容在整改期限内未整改到位的列入本月考核评分；

5. 整改后未能及时上报或因客观原因未能按时整改又未形成书面材料及时上报街道物管办的视为没有整改到位，列入考核评分。

安置房小区物业管理考核标准（ 高层 ）

年　　月

序号	项目	服务标准	分值	评分标准	扣分	原因
一	基础管理（6分）	物业管理设有专门的管理服务场所，管理服务场所整洁有序，办公设施完备	1	符合1，基本符合0.5，不符合0		
		有完善的物业管理方案，质量管理，财务管理，档案管理制度健全。各类物管台账齐全完善。	2	发现一项不符合扣0.5		
		设有服务接待中心，公示24小时值班服务电话。有完善的投诉处理流程，及时处理业主和使用人投诉，记录完整。无小区物业问题引发向上级部门投诉、信访、上访事件。	3	发现一项不符合扣0.5		
二	人员管理（7分）	物业管理人员，工作人员按实际工作岗位配备齐全，管理人员、专业操作人员按国家有关规定持证上岗。人员使用、岗位设置、情况变更应及时向街道物管办备案。	3	有一项不符合扣0.5		
		建立对物业管理、工作人员的工作制度和考核制度，设有值班人员和人员去向表。各项制度、内容上墙公布。	2	有一项不符合扣0.5		
		物业管理人员、工作人员应统一着装、挂牌上岗；仪表整洁、行为规范、服务主动热情。	2	有一人不符合扣0.5		
三	房屋管理（15分）	小区主出入口有小区平面示意图，主要路口设有路标，各栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。	1	符合1，基本符合0.5，不符合0		
		房屋及共用设施设备档案资料齐全，建立住房用户档案、分类成册、管理完善、查阅方便。	2	符合2，基本符合1，不符合0		
		制定健全的房屋装修管理制度，对不符合规定的行为和现象及时劝阻、制止，并有完整的台账记录。	2	有一项不符合扣0.5		
		报修1小时到位，小修当天解决，及时处理业主和使用人报修，有完整的报修、维修和回访记录。	2	有一项不符合扣0.5，无记录扣1，记录不合扣0.5		
		对房屋共用部位进行日常管理和维修养护；小修范围及时修复，大中修范围及时申报组织修复；检修养护，申报维修记录齐全。	3	有一项不符合扣0.5，无记录扣1，记录不全扣0.5		
		每日巡查一次小区房屋单元门，楼梯通道及共用部位门、窗玻璃等公共设施，做好巡查记录，并及时维修养护。	2	有一项不符合扣0.5，无记录扣1		
		房屋外观完好、整洁、外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。	2	有一项不符合扣0.5		
		户外广告牌、霓虹灯按规定设置，室外共用管线统一入地，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。	1	有一项不符合扣0.5		
四	共用设施设备养护、维修（23分）	建立共用设施设备档案、设备台账；设施设备运行、巡查、维修、保养记录齐全。设施设备运行正常。	2	有一项不符合扣0.5		
		设施设备标志齐全、规范、责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范。	2	有一项不符合扣0.5		
		容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设施设备故障（电梯、供电、供水、消防设施设备等）有应急预案。	1	有一项不符合扣0.5		
		对共用设施设备定期组织巡查，做好记录。小修范围及时组织修复，大中修范围或需要更新改造的，及时上报编制维修。	2	有一项不符合扣0.5		
		小区道路路面平整，道板砖无缺损，各类设施井盖无缺损、无丢失，主要道路及停车场、库交通标志齐全、规范。	2	有一项不符合扣0.5		
		共用雨、污水管每年疏通一次，雨污水井每月检查一次，根据检查情况及时清理、疏通，确保畅通无堵塞，化粪池每月检查一次每半年清理疏通一次，发现异常及时处理；并有巡查、疏通台账记录。	2	有一项不符合扣0.5，台账不齐扣1，无台账0		
		设备房保持整洁、通风、无跑、冒、滴、漏和鼠害等现象。各类水泵运行正常，管道及阀门配件完好，无损坏、渗漏、锈迹。	2	有一项不符合扣0.5，记录不齐扣0.5，无记录扣1		
		二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求，并有记录。	1	有一项不符合扣0.5，无记录或记录不全0		
		每月检查公共配电系统运行状况，出现异常及时处理，并有记录。	1	有一项不符合扣0.5，无记录或记录不全0		
		公共照明灯具、开关等无损坏，使用正常；发现损坏缺失及时修复更换，并有记录。	2	有一项不符合扣0.5，无记录或记录不全扣1		
		安全监控设施设备完好，运行正常，监控室24小时值班，定期检修养护。值班、检修、养护记录齐全。	2	有一项不符合扣0.5，无记录或记录不全扣1		
四	共用设施	消防设施设备完好，可随时启用。定期检修、养护。巡检、养护、维修记录齐全。	2	有一项不符合扣0.5，记录不齐扣1，无记录0		

	设备养护维修	载人电梯 24 小时正常运行。电梯照明、风扇、按钮、对讲系统及安全设施养护到位，无异常、无损坏、巡查、养护、维修记录齐全。	2	有一项不符合扣 0.5，记录不齐扣 1，无记录 0		
五	公共秩序管理（11 分）	实行封闭式管理，小区出入口 24 小时门岗值勤，小区主出入口开放时间段站岗值勤；有值班、交接班记录。	2	有一项不符合扣 0.5，记录不齐扣 1，无记录 0		
		按规定对小区进行巡查，重点区域，重点部位每小时至少巡查一次，配有安全监控设施的，实行 24 小时监控，并有记录。	2	有一项不符合扣 0.5，记录不齐扣 1，无记录 0		
		有车辆管理制度，对进出小区的车辆实施有效管理，引导车辆有序停放。	2	有一项不符合扣 0.5		
		摩托车、电动车、自行车、三轮车等按指定地点有序停放，无私拉乱接充电现象。	2	有一项不符合扣 0.5		
		对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理，并有台账记录。	1	有一项不符合扣 0.5		
		保持小区道路畅通，消防通道、消防登高场地、登高平台无障碍。	2	有一项不符合扣 0.5		
六	保洁管理（16 分）	楼层通道畅通，楼单元门厅、楼梯台阶、扶手干净；无杂物、积灰、蛛网、无乱涂写、乱张贴。	2	有一项不符合扣 0.5		
		电梯轿厢内整洁、无积灰、无乱张贴、乱涂写等；电梯机房整洁、无明显积灰。	2	有一项不符合扣 0.5		
		停车场、库或车棚整洁，绿地无垃圾、杂物、污迹；及时清理道路、场地积水、积雪。	2	有一项不符合扣 0.5		
		标识标牌、宣传告示栏整齐完好，干净整洁，无明显浮灰、污迹。	2	有一项不符合扣 0.5		
		共用部位门、窗、路灯、楼道灯定期清洁，保持完好、干净整洁、无明显浮灰、污迹。	2	有一项不符合扣 0.5		
		设置建筑垃圾收集点，做到有序堆放，无明显堆积，无抛洒散落。	1	符合 1，基本符合 0.5，不符合 0		
		合理设置垃圾桶、箱点位，收集点无污迹、无散落垃圾、无明显异味，无蚊虫滋生，垃圾桶、箱无污迹、积灰，完好无损。	2	有一项不符合扣 0.5		
		小区其他公共场所、设施保持干净、整洁、无浮灰、污迹、无乱张贴、乱涂写。	2	有一项不符合扣 0.5		
		根据当地实际情况定期对公共部位进行清洁和灭虫除害，并有记录。	1	符合 1，基本符合 0.5，不符合 0，无记录 0		
七	绿化养护管理（10 分）	有专业人员实施绿化养护管理，植物成活率在 90%以上，做好养护管理记录台账。	3	无专业人员 0，成活率 90%以下 0，记录不齐，无记录 0		
		草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。	2	符合 2，基本符合 1，不符合 0		
		花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况及时修剪整形和补栽补种，保持观赏效果。	2	符合 2，基本符合 1，不符合 0		
		根据季节定期组织浇灌，施肥和松土，做好防涝、防冻、防旱。	2	符合 2，基本符合 1，不符合 0		
		根据植物生长情况定期喷洒药水，防治病虫害。	1	符合 1，基本符合 0.5，不符合 0		
八	创建管理（8 分）	创造条件、积极配合、支持参与社区文明建设，开展有意义、健康向上的小区文化活动。	1	符合 1，基本符合 0.5，不符合 0		
		合理设置、规范管理小区公示牌、告示栏、宣传栏等宣传设施，根据需要及时更换宣传内容。	1	符合 1，基本符合 0.5，不符合 0		
		对小区乱搭建、乱堆放、乱牵挂、乱晾晒及时清理，对小区内乱设摊和乱设店棚及时制止清理。	6	发现一项不符合扣 0.5		
九	收费管理（4 分）	按标准合理收取物业管理费、车辆停车费，按规定按时结算上报并做好台账。	2	符合 1，基本符合 0.5，不符合 0		
		因小区管理需要使用小区场地、房屋、公共设施等进行收费项目，须提前将方案上报街道物管办，经批准同意后方可实施。	2	符合 1，不符合 0		
十	考核评分	当月考核分数低于 95 分（90 分~94 分），每分核减物业管理费 0.005 元/㎡/月，当月考核分数低于 90 分（85 分~89 分），每分核减物业管理费 0.01 元/㎡/月，当月考核分数低于 85 分，每分核减物业管理费 0.02 元/㎡/月				

被考核单位签字：　　社区考核人员签字：　　区

负责人签字：

物管办片区负责人　　物

管办负责人签字：

安置房小区物业管理考核标准（ 多层 ）

年　　月

号	项目	服务标准	分值	评分标准	扣分	原因
一	基础管理（6分）	物业管理设有专门的管理服务场所，管理服务场所整洁有序，办公设施完备	1	符合2，基本符合1，不符合0		
		有完善的物业管理方案，质量管理，财务管理，档案管理制度健全。各类物管台账齐全完善。	2	发现一项不符合扣0.5		
		设有服务接待中心，公示24小时值班服务电话。有完善的投诉处理流程，及时处理业主和使用人投诉，记录完整。无小区物业问题引发向上级部门投诉、信访、上访事件。	3	发现一项不符合扣0.5		
二	人员管理（7分）	物业管理人员，工作人员按实际工作岗位配备齐全，管理人员、专业操作人员按国家有关规定持证上岗。人员使用、岗位设置、情况变更应及时向街道物管办备案。	3	有一项不符合扣0.5		
		建立对物业管理、工作人员的工作制度和考核制度，设有值班人员和人员去向表。各项制度、内容上墙公布。	2	有一项不符合扣0.5		
		物业管理人员、工作人员应统一着装、挂牌上岗；仪表整洁、行为规范、服务主动热情。	2	有一人不符合扣0.5		
三	房屋管理（16分）	小区主出入口有小区平面示意图，主要路口设有路标，各栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。	1	符合1，基本符合0.5，不符合0		
		房屋及共用设施设备档案资料齐全，建立住房用户档案、分类成册、管理完善、查阅方便。	2	符合2，基本符合1，不符合0		
		制定健全的房屋装修管理制度，对不符合规定的行为和现象及时劝阻、制止，并有完整的台账记录。	2	有一项不符合扣0.5		
		报修1小时到位，小修当天解决，及时处理业主和使用人报修，有完整的报修、维修和回访记录。	2	有一项不符合扣0.5，无记录扣1，记录不合扣0.5		
		对房屋共用部位进行日常管理和维修养护；小修范围及时修复，大中修范围及时申报组织修复；检修养护，申报维修记录齐全。	3	有一项不符合扣0.5，无记录扣1，记录不全扣0.5		
		每日巡查一次小区房屋单元门，楼梯通道及共用部位门、窗玻璃等公共设施，做好巡查记录，并及时维修养护。	2	有一项不符合扣0.5，无记录扣1		
		房屋外观完好、整洁、外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。	2	有一项不符合扣0.5		
		户外广告牌、霓虹灯按规定设置，室外共用管线统一入地，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。	2	有一项不符合扣0.5		
四	共用设施设备养护维修（18分）	建立共用设施设备档案、设备台账；设施设备运行、巡查、维修、保养记录齐全。设施设备运行正常。	2	有一项不符合扣0.5		
		设施设备标志齐全、规范、责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范。	2	有一项不符合扣0.5		
		容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设施设备故障有应急预案。	1	有一项不符合扣0.5		
		对共用设施设备定期组织巡查，做好记录。小修范围及时组织修复，大中修范围或需要更新改造的，及时上报编制维修。	2	有一项不符合扣0.5		
		小区道路路面平整，道板砖无缺损，各类设施井盖无缺损、无丢失，主要道路及停车场、库交通标志齐全、规范。	2	有一项不符合扣0.5		
		共用雨、污水管每年疏通一次，雨污水井每月检查一次，根据检查情况及时清理、疏通，确保畅通无堵塞，化粪池每月检查一次每半年清理疏通一次，发现异常及时处理；并有巡查、疏通台账记录。	2	有一项不符合扣0.5，台账不齐扣1，无台账0		

		每月检查公共配电系统运行状况，出现异常及时处理，并有记录。	1	有一项不符合扣 0.5，无记录或记录不全 0			
		公共照明灯具、开关等无损坏，使用正常；发现损坏缺失及时修复更换，并有记录。	2	有一项不符合扣 0.5，无记录或记录不全扣 1			
		安全监控设施设备完好，运行正常，监控室 24 小时值班，定期检修养护。值班、检修、养护记录齐全。	2	有一项不符合扣 0.5，无记录或记录不全扣 1			
		消防设施设备完好，可随时启用。定期检修、养护。巡检、养护、维修记录齐全。	2	有一项不符合扣 0.5，记录不齐扣 1，无记录 0			
五	公共秩序管理（16 分）	实行封闭式管理，小区出入口 24 小时门岗值勤，小区主出入口开放时间段站岗值勤；有值班、交接班记录。	2	有一项不符合扣 0.5，记录不齐扣 1，无记录 0			
		按规定对小区进行巡查，重点区域，重点部位每小时至少巡查一次，配有安全监控设施的，实行 24 小时监控，并有记录。	2	有一项不符合扣 0.5，记录不齐扣 1，无记录 0			
		有车辆管理制度，对进出小区的车辆实施有效管理，引导车辆有序停放。	2	有一项不符合扣 0.5			
		摩托车、电动车、自行车、三轮车等按指定地点有序停放，无私拉乱接充电现象。	2	有一项不符合扣 0.5			
		对进出小区的装修、家政等劳务人人员实行临时出入证管理，并有台账记录。	1	有一项不符合扣 0.5			
		确保小区各出入口门禁、智能道闸正常使用，遇故障及时报修处置，并有台帐记录。	2	有一项不符合扣 0.5			
		门卫、岗亭、值班室干净整洁，无与工作无关人员长时间滞留。	1	有一项不符合扣 0.5			
		对治安、公共卫生、公共安全和危及住户人身安全等突发事件有应急预案和防范措施。	1	有一项不符合扣 0.5			
		保持小区道路畅通，消防通道无障碍，每年至少进行一次消防演练活动。	3	有一项不符合扣 0.5			
六	保洁管理（15 分）	楼层通道畅通，楼单元门厅、楼梯台阶、扶手干净；无杂物、积灰、蛛网、无乱涂写、乱张贴。	2	有一项不符合扣 0.5			
		停车场、库或车棚整洁，绿地无垃圾、杂物、污迹；及时清理道路、场地积水、积雪。	2	有一项不符合扣 0.5			
		标识标牌、宣传告示栏整齐完好，干净整洁，无明显浮灰、污迹。	2	有一项不符合扣 0.5			
		共用部位门、窗、路灯、楼道灯定期清洁，保持完好、干净整洁、无明显浮灰、污迹。	2	有一项不符合扣 0.5			
		设置建筑垃圾收集点，做到有序堆放，无明显堆积，无抛洒散落。	1	符合 1，基本符合 0.5，不符合 0			
		合理设置垃圾桶、箱点位，收集点无污迹、无散落垃圾、无明显异味，无蚊虫滋生，垃圾桶、箱无污迹、积灰，完好无损。	2	有一项不符合扣 0.5			
		小区其他公共场所、设施保持干净、整洁、无浮灰、污迹、无乱张贴、乱涂写。	2	有一项不符合扣 0.5			
		根据当地实际情况定期对公共部位进行清洁和灭虫除害，并有记录。	1	符合 1，基本符合 0.5，不符合 0，无记录 0			
		根据季节定期清扫露台天沟，疏通落水管，确保畅通无堵塞，并有台帐记录。	1	有一项不符合扣 0.5			
七	绿化养护管理（10 分）	有专业人员实施绿化养护管理，植物成活率在 90%以上，做好养护管理记录台账。	3	无专业人员 0，成活率 90%以下 0，记录不齐，无记录 0			
		草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。	2	符合 2，基本符合 1，不符合 0			
		花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况及时修剪整形和补栽补种，保持观赏效果。	2	符合 2，基本符合 1，不符合 0			
		根据季节定期组织浇灌，施肥和松土，做好防涝、防冻、防旱。	2	符合 2，基本符合 1，不符合 0			
		根据植物生长情况定期喷洒药水，防治病虫害。	1	符合 1，基本符合 0.5，不符合 0			
八	创建管理（8 分）	创造条件、积极配合、支持参与社区文明建设，开展有意义、健康向上的小区文化活动。	1	符合 1，基本符合 0.5，不符合 0			
		合理设置、规范管理小区公示牌、告示栏、宣传栏等宣传设施，根据需要及时更换宣传内容。	1	符合 1，基本符合 0.5，不符合 0			
		对小区乱搭建、乱堆放、乱牵挂、乱晾晒及时清理，对小区内乱设摊和乱设店棚及时制止清理。	6	发现一项不符合扣 0.5			
九	收费管理（4 分）	按标准合理收取物业管理费、车辆停车费，按规定按时结算上报并做好台账。	2	符合 2，基本符合 1，不符合 0			

		因小区管理需要使用小区场地、房屋、公共设施等进行收费项目，须提前将方案上报街道物管办，经批准同意后方可实施。	2	符合2，基本符合1，不符合0		
十	考核评分	当月考核分数低于95分（90分~94分），每分核减物业管理费0.005元/㎡/月，当月考核分数低于90分（85分~89分），每分核减物业管理费0.01元/㎡/月，当月考核分数低于85分，每分核减物业管理费0.02元/㎡/月				

被考核单位签字：　　社区考核人员签字：

区负责人签字：

物管办片区负责人签字：

物管办负责人签字：