# 仙河苑三期（东区）、方泉苑、雪新苑等安置房

# 小区物业管理服务项目

# （一标段）

# 合

# 同

# 书

甲方：（买方、需方、采购人）无锡市滨湖区雪浪街道办事处

乙方：（卖方、供方、供应商）无锡市山水金佳城市服务有限公司

# 合同文本

以下为中标后签订本项目合同的通用条款，中标人不得提出实质性的修改。

项目名称：仙河苑三期（东区）、方泉苑、雪新苑等安置房小区物业管理服务项目

项目编号：JSZC-320211-JZCG-G2026-0022

甲方：（买方、需方、采购人）无锡市滨湖区雪浪街道办事处

乙方：（卖方、供方、供应商）无锡市山水金佳城市服务有限公司

甲、乙双方根据无锡市滨湖区公共资源交易中心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：一标段：方泉苑（一、二期、三期、四期、五期 ABCEFHI 块）、方泉雅苑（A 区、B 区）安置房小区物业管理服务；

1.2 标的质量：参照无锡市物业服务三级标准，同时满足招标文件需求及甲方考核标准要求；

1.3 标的数量（规模）：方泉苑一二期、方泉苑三期、方泉苑四期、方泉苑五期 A 块、方泉苑五期 B 块、方泉苑五期 C 块、方泉苑五期 E 块、方泉苑五期 F 块、方泉苑五期 HI 块、方泉雅苑 A 区、方泉雅苑 B 区范围内的物业管理服务，主要服务内容为基本服务、房屋维护服务、 公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安服务；

1.4 履行时间（期限）：2 年

1.5 履行地点：无锡市滨湖区雪浪街道方泉苑一二期、方泉苑三期、方泉苑四期、方泉苑五期 A 块、方泉苑五期 B 块、方泉苑五期 C 块、方泉苑五期 E 块、方泉苑五期 F 块、方泉苑五期 HI 块、方泉雅苑 A 区、方泉雅苑 B 区安置房小区；

1.6 履行方式：按照招标文件需求及无锡市物业服务三级标准提供物业管理服务，并接受甲方考核。

二、合同金额

2.1 本合同金额为人民币（大写）：贰仟捌佰肆拾贰万零柒佰捌拾柒元叁角肆分，小写：28420787.34 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、样品或资料提供给基于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。

（注：采购项目如涉及采购标的的知识产权归属、处理，如订购、设计、定制开发的信息化建设项目等，应当约定知识产权的归属和处理方式。）

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

6.1 本项目收取 10%的履约保证金。

6.2 本项目收取履约保证金的形式：以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳。

6.3 履约担保期限：服务期结束后 30 个工作日内退还。

6.4 履约保证金的缴纳时间：乙方在签订合同后 5 个工作日内，向甲方缴纳。退付办法：服务期结束后 30 个工作日内退付。

6.5 履约保证金不予退付的情形：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。

6.6 逾期缴纳或退付履约保证金的违约责任：承担履约保证金金额千分之二/天的违约金。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将其应当提供的全部物业服务转包给第三方，亦不得将全部物业服务拆分后全部分包给第三方。一经查实，甲方有权依法解除本合同，并追究乙方的违约责任。

八、合同款项支付

8.1 合同款项的支付方式及进度安排：甲方根据合同条款按季支付。

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、项目考核

10.1 甲方依法组织履约考核工作。

10.2 甲方在组织履约考核前，将根据项目特点制定考核方案，明确履约考核的时间、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。乙方应根据考核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考核。

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考核，相关意见将作为考核书的参考资料。

10.5 甲方成立考核小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行考核。考核时，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。考核结束后，考核小组出具考核书，列明各项标准的考核情况及项目总体评价，由考核双方共同签署。考核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。履约考核的各项资料存档备查。

10.6 考核合格的项目，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。考核不合格的项目，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《中华人民共和国民法典》。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依约提供物业服务的，应向乙方支付拒绝接受服务部分对应合同价款的违约金。

11.2 甲方无故逾期支付物业服务费的，应按逾期付款总额每日向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供物业服务的，应按逾期提供服务对应合同总额的每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从应付未付物业服务费中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日仍不能提供服务的，甲方有权解除本合同。乙方因逾期提供服务或其他违约行为导致甲方解除合

同的，应向甲方支付合同价款总额的违约金；若造成甲方损失超过该违约金的，超出部分由乙方继续赔偿。

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，发生方应立即通知对方，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、合同生效及其他

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《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关条款执行。

14.3 本合同正本一式六份，具有同等法律效力，甲方执四份，乙方执二份。

甲方（盖章）：

地址：

法定代表人

或授权代表（签字或盖章）：

联系电话：

乙方：

地址：

法定代表人

或授权代表（签字或盖章）：

联系电话：

签订日期：2026 年 10 月 27 日

# 补充专用条款

## 第一章　项目概况

第一条　本合同当事人：

委托方（以下简称甲方）：无锡市滨湖区雪浪街道办事处

受托方（以下简称乙方）：无锡市山水金佳城市服务有限公司

根据有关法律法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将本项目仙河苑三期（东区）、方泉苑、雪新苑等安置房小区物业管理服务项目，其中一标段：方泉苑（一、二期、三期、四期、五期 ABCEFHI 块）、方泉雅苑（A 区、B 区）安置房小区物业管理服务委托乙方实行管理，并订立本合同。

第二条　物业基本情况

物业类型：居民安置房

坐落位置：无锡市滨湖区雪浪街道方泉苑一二期、方泉苑三期、方泉苑四期、方泉苑五期 A 块、方泉苑五期 B 块、方泉苑五期 C 块、方泉苑五期 E 块、方泉苑五期 F 块、方泉苑五期 HI 块、方泉雅苑 A 区、方泉雅苑 B 区安置房小区。

占地面积：/

建筑面积：约 1007595 平方米，其中甲方提供乙方使用的场地：方泉苑三期物业用房 221 平方米，方泉苑四期物业用 130 平方米，方泉苑五期 A 块物业用房 166 平方米，方泉苑五期 C 块物业用房 182 平方米。

## 第二章　委托管理事项

第三条　　包括但不限于：屋顶、外墙面、承重结构、楼梯、走廊通道、门厅、地下车库、地面停车场等公用部位的巡检、养护和管理，以及所有施工人员施工的过程监控及管理。

第四条　道路、共用上下水管道、落水管、水箱、电梯、照明、消防设施、安全设施、沟渠、停车场等物业管理区域的市政设施、共用部位设备设施的运行、检查和监控、小修和养护，以及对所有施工人员的施工过程进行管理。

第五条　公共环境卫生，包括但不限于：道路、公共走廊、楼梯，河道及沿岸，公共场所（包括公共厕所）、广场、房屋共用部位的清洁卫生、生活垃圾短驳清运、建筑垃圾短驳清运等。

第六条　公共照明、建筑小品等的日常检查、养护与管理，公用绿地的日常养护。

第七条　安全防范，维持公共秩序，包括但不限于安全监控、巡视、监控室值勤等。

第八条　交通与车辆停放秩序的管理。

第九条　物业使用禁止行为的管理。

第十条　物业档案资料的管理。

第十一条 物业其他共同事务的管理服务。

第十二条 承租人和物业使用人房屋自用部位、自用设施设备的维修、养护、清洁等，在当事人提出委托时，乙方可以接受委托并合理收费。

第十三条 物业管理费及其他费用的委托收取：甲方委托乙方收取停车费、非拆迁安置户的物业管理费。

第十四条 甲方委托的其他物业管理服务事项：单项维修材料费用500元以下，由乙方自行承担；500元以上（因消防、技防监控、泵房、风机、潜水泵、电力设施、智能化道闸系统等设施设备维修保养不当而造成的维修费用，由乙方自行承担并支付），由乙方提出申请，社区核实，由甲方承担并支付。

乙方须及时维保设备设施。若未及时履行维修、更换或改造义务，按以下标准扣款：首次发现故障48小时内未修复的，扣当月服务费1000元；超96小时仍未修复的，再扣2000元。逾期未履行的，甲方可自行或委托第三方维修，费用由乙方承担；造成其他损失的，乙方须赔偿。

## 第三章　委托管理期限

第十五条 委托管理期限为2年，

起始日期：自2026年11月1日起至2028年10月31日止。

# 第四章　双方权利义务

第十六条 甲方权利义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益。

2. 检查监督与考核乙方管理工作的实施及制度的执行情况，对不符合要求的行为书面提交乙方要求整改。

3. 向乙方无偿按规定提供管理用房（产权属甲方）。

4. 在本合同约定期限内，甲方按本合同的约定向乙方支付物业管理服务费。

第十七条 乙方权利义务

1、 根据有关法律法规及本合同的约定，制定物业管理方案及制度并公示和执行。

2、 对承租人和物业使用人违反法规、规章的行为，乙方须及时予以劝阻、制止；涉及违法犯罪的，应及时移交有关部门处理。

3. 质保期内的质量问题，接受甲方委托，联系相关责任单位进行处理解决，如其不能在期限内处理解决，则通报甲方，由甲方协调解决。

4. 负责编制房屋、附属建筑物、构建物、设施、设备、绿化等的质保期之外的年度维修和养护计划。该计划由乙方组织实施。

5. 不得擅自占用和改变本物业公用部位和共用设备设施使用功能。

6. 根据法律法规的有关规定及本合同的约定，受甲方委托开展各项物业管理活动，但不得侵害业主、物业使用人和其他第三人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；如因乙方原因，致使业主、物业使用人和其他第三人的合法权益受到侵害的，由乙方自行承担相关的赔偿责任，与甲方无关；乙方应及时对其违规或违法行为予以整改。

7. 规范人事用工管理，约束、监督乙方按本合同约定委派从事相关物业管理工作的员工的行为；员工在履行职务行为时所受到的伤害，由乙方承担相应的赔偿责任（包括但不限于工伤赔偿、人身损害赔偿等）。

8. 接受甲方、业主、使用人和物业管理主管部门等的监督，不断完善管理服务。

9. 在本合同执行当中，乙方不得有任何损害甲方权益的言行，如对甲方权益造成损害的，乙方应及时予以整改并赔偿给甲方造成的损失。

10. 本合同终止时，乙方必须向甲方移交管理用房、物业管理的全部档案资料，以及甲方配置的所有工具及设备（不含易损易耗物资）。

11. 因本合同范围内有原未到期的物业单项管理服务，乙方有义务配合甲方洽谈、接管原物业单项管理服务内容，所接管单项物业管理服务费用包含在本合同总价中。

## 第五章　物业管理服务质量

第十八条 乙方提供的物业管理服务质量应达到如下约定标准（外包项目除外）。

1. 接待与服务时限参照无锡市物业服务三级标准，同时需满足招标文件需求及甲方考核标准要求。

2. 房屋的公用部位、共用设施设备维护与管理：

1）每月定期对房屋公用部位、公用设施设备、道路、绿地等进行全面检查，并根据巡检记录编制维修计划，参照无锡市物业服务三级标准，同时需满足招标文件需求及甲方考核标准要求。

2）给排水系统及其配套设施：参照无锡市物业服务三级标准，同时需满足招标文件需求及甲方考核标准要求。

3）供配电系统、避雷接地系统、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参照无锡市物业服务三级标准，同时需满足招标文件需求及甲方考核标准要求。

4）消防、电梯服务必须在项目上设立备品备件仓库，消防、电梯作业人员需执行 24 小时值班制度。

5）清洁管理参照无锡市物业服务三级标准，同时需满足招标文件需求及甲方考核标准要求。

6）绿化养护与管理参照无锡市物业服务三级标准的同时需满足招标文件需求及甲方考核标准要求。

7）安全防范参照无锡市物业服务三级标准的同时需满足招标文件需求及甲方考核标准要求。

8）上述约定之外的其余物业管理服务内容同样参照无锡市物业服务三级标准，同时需满足招标文件需求及甲方考核标准要求。

9）档案资料：分类成册，管理完善，查阅方便，及时更新。

## 第六章　物业管理服务费用

第十九条　本物业管理委托合同物业服务费实行两年期总价包干，按季支付，合同期内总服务费用为人民币（大写）贰仟捌佰肆拾贰万零柒佰捌拾柒元叁角肆分，（小写）¥28420787.34元，建筑面积约1007595平方米，其中甲方提供乙方使用的场地：方泉苑三期物业用房221平方米，方泉苑四期物业用130平方米，方泉苑五期A块物业用房166平方米，方泉苑五期C块物业用房182平方米除外。

第二十条　物业管理服务费的具体支付金额根据考核情况（按照《物业管理考核表》按月考核）确定。物业服务费按季度支付，按实际管理面积，结合小区物业服务考核结果支付。单项维修材料费用500元以上的（其中因消防、技防监控、泵房、风机、潜水泵、电力设施、智能化道闸系统等设施设备维修保养不当而造成的维修费用，由乙方自行承担并支付），按维修上报工单量作为对账依据，从安置房小区住宅专项维修资金中列支。

第二十一条 甲方核定并同意：乙方的人员编制为270人。乙方须将全部人员的档案和照片报甲方备案，并保证备案人员全部上岗到位。

甲方可随时对乙方上岗人员情况进行检查，如发现与乙方提供给甲方的备案人员材料不符的，甲方有权要求其改正，拒不改正的，甲方有权拒绝支付费用。

第二十二条 甲方如需举办创建活动，乙方须无条件予以配合。由此导致乙方增添人员工资、加班费及其他费用，经双方商定后由甲方直接支付给乙方。

第二十三条 乙方行政办公费中的水电费由乙方自己承担。乙方办公以外更换的灯具、灯泡、水龙头等，由乙方负责提供并更换。

第二十四条 供配电系统的设备设施运作费用由乙方承担。

第二十五条 第三方公共财产险、公共设备设施财产险，由乙方代办。

第二十六条 物业管理所产生的公共能耗费用由乙方承担。

## 第七章　违约责任

第二十七条

1. 考核原则

（1）公开、公平、公正的原则；

（2）月度考核、年度居民满意度测评的常规考核与日常检查相结合的原则。

2. 组织实施

甲方职能部门和社区每月组织相关人员对乙方管理的小区进行月度考核评分和日常检查，由各小区物管会在合同期内的第 12 个月、第 24 个月组织相关人员对乙方管理的小区进行年度居民满意度测评。一标段按方泉苑一二期、方泉苑三期、方泉苑四期、方泉苑五期 A 块、方泉苑五期 B 块、方泉苑五期 C 块、方泉苑五期 E 块、方泉苑五期 F 块、方泉苑五期 HI 块、方泉雅苑 A 区、方泉雅苑 B 区 11 个小区单独进行月度考核评分和日常检查。

3. 考核方式

坚持月度考核、年度居民满意度测评的常规考核与日常检查相结合的考核方式，严格按照考核标准评分。

3.1 月度考核分值与“红、黄、蓝”牌判定：月度考核满分为 100 分；85 分以上（含 85 分）为优秀；得分 85 分以下、80 分以上（含 80 分）为良好；80 分以下、75 分（含 75 分）以上为合格，给予蓝牌警告；75 分以下为不合格，给予黄牌警告；70 分以下为严重不合格，给予红牌警告。

3.2 物业服务月度考核得分按以下方式核定：由甲方职能部门、社区分别考核评分，考核评分满分为 100 分；最终月度考核得分＝甲方职能部门评分×40%＋社区评分×60%（计算结果保留小数点后一位）。

3.3 年度居民满意度测评：综合满意度 90%以上（含 90%）为优秀；综合满意度 90%以下、80%（含 80%）以上为良好；综合满意度 80%以下、70%（含 70%）以上为合格；综合满意度 70%以下为不合格。

3.4 日常检查：由甲方职能部门、社区按照考核标准进行日常检查，不符合考核标准的问题由甲方职能部门、社区开具整改通知书，要求乙方限期整改。

4. 处罚措施

4.1 不处罚情形：月度考核得分 80 分以上（含 80 分）的，当月物业管理服务费全额计取。

4.2 蓝牌警告：月度考核得分 80 分以下、75 分以上（含 75 分）的，以 80 分为基准，每低于 80 分 1 分（不足 1 分按线性比例计算），扣减当月物业管理服务费总额的 2%。

4.3 黄牌警告：月度考核得分 75 分以下的，以 80 分为基准，每低于 80 分 1 分（不足 1 分按线性比例计算），扣减当月物业管理服务费总额的 2%；合同期内累计 2 次黄牌警告，乙方必须更换项目经理；合同期内累计 3 次黄牌警告，终止物业服务委托合同。

4.4 红牌警告：月度考核得分低于 70 分（不含 70 分）的，以 80 分为基准，每低于 80 分 1 分（不足 1 分按线性比例计算），扣减当月物业管理服务费总额的 2%，终止物业服务委托合同。

4.5 年度居民满意度测评：综合满意度优秀及良好的，不扣减费用；综合满意度合格的，从该小区当月物业管理服务费总额中扣减该小区全年物业管理服务费总额的 1%；综合满意度不合格的，从该小区当月物业管理服务费总额中扣减该小区全年物业管理服务费总额的 2%。

4.6 日常检查处罚：开具的整改通知书中不符合考核标准的问题，按每一个问题 500 元扣减当月物业管理服务费。

4.7 一票否决制度

安置房小区因乙方管理原因出现的设施设备瘫痪、较大安全隐患、影响较大的安全生产事故、群体性事件以及其他造成较大不良影响等情况的，终止物业服务委托合同。

4.8 结算支付：甲方职能部门根据合同条款，扣除月度考核评分扣款费用和扣款单费用后，结算并申请支付。

5. 终止合同

5.1 因管理服务不到位，出现较大安全事故，造成社会影响的；

5.2 乙方将其应当提供的全部物业服务分包给第三人，或者将全部物业服务支解后分包给第三人的，甲方有权依照法律程序解除合同，并追究乙方的违约责任。

6. 退出流程

6.1 退出方式。由甲方与乙方进行协商解约；如协商未果，则由项目所在地法院调解/仲裁/诉讼解约。

6.2 重新招标。将双方解约协议或法院的判决书报送无锡市滨湖区政府采购管理办公室后，再按相关流程实施项目新一轮招标。

7. 甲方有权根据实施情况对本考核办法及考核标准及时作出修改，乙方需无条件执行。

第二十八条 如在合同履行期间，甲方发现乙方的管理主体与合同主体不符，则甲方有权立即单方面解除本合同，乙方应支付甲方违约金人民币 10 万元。

第二十九条 除不可抗力或本合同约定的情形外，如甲方单方面解除合同或因甲方原因导致合同终止、解除的，乙方有权不予返还甲方已支付的总服务费；违约金不足以弥补乙方损失的，甲方还应承担相应的赔偿责任。

第三十条 除不可抗力或本合同约定的情形外，如乙方单方面解除合同或因乙方原因导致合同终止、解除的，乙方应支付甲方违约金人民币 10 万元，同时，乙方应退还甲方已支付但未到实际服务期限的总服务费；违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应承担相应的赔偿责任。

## 第八章 附则

第三十一条 本合同之附件均为合同有效组成部分，与本合同具有同等效力。

第三十二条 本合同及其附件的未尽事宜，由甲乙双方协商解决，必要时，可以签署补充协议。

第三十三条 在履行本合同过程中，如遇国家对人员工资或福利的政策性调整，由双方协商并经甲方同意后方能调整。

第三十四条 本合同执行期间如遇不可抗力，致使本合同部分或全部无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第三十五条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行协调解决，协商不成的，由无锡市滨湖区人民法院管辖。

第三十六条 合同期满，本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满 30 天前向对方提出书面申请。

第三十七条 本合同一式六份，甲方执四份，乙方执二份，自签署之日起生效。

甲方（盖章）：

地址：

法定代表人

或授权代表（签字或盖章）：

联系电话：

印成鉴婧

乙方：

地址：

法定代表人

或授权代表（签字或盖章）：

联系电话：

签订日期：2026年 10月 29日

考核标准

# 安置房小区物业管理考核标准

社区　　小区　　年　月

| 序号 | 项目（分值） | 内容 | 考核内容 | 分值 | 评分标准 | 得分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 基础管理（15分） | 人员管理 | 管理人员服装统一，挂牌上岗，电工、消控操作等持证上岗，仪表整洁规范，服务热情主动。 | 1 | 每发现一处不符合扣0.5分。 | |
| | | 基础台账 | 建立业主档案，收费管理、设备管理等有记录。保安、保洁、保绿等台账齐全。制定小区物业服务年度计划并组织实施，每半年向委托方报告一次计划实施情况。 | 2 | 每缺一项扣0.5分。 | |
| | | 日常服务 | 管理处周一至周五8小时业务接待，周六、日提供值班服务，设立24小时服务电话。急修半小时内到现场处理，一般修理两天内完成（预约除外）。有完整的报修、维修和回访记录。 | 2 | 无报修、维修回访记录的，每发现一次扣1分。 | |
| | | 专业维保 | 消防、电梯、监控安防等应有专业的维保单位。 | 2 | 无专业维保合同的，每项扣1分。 | |
| | | 房屋管理 | 制定小区房屋装修申请、验收等装修管理制度，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 | 2 | 每发现一次未阻止违规行为的扣0.5分。 | |
| | | 服务公示 | 在小区醒目位置公示物业服务标准、收费标准、服务承诺和服务电话。提供一种以上特约服务和便民服务。每年向业主公布财务状况一次，公共水电费能耗每半年向相关部门、 居民公布一次。公共收益每半年公示一次。 | 2 | 未按要求公示的，每发现一次扣1分。 | |
| | | 投诉处理 | 服务态度端正，有完整的投诉处理流程，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上访事件。 | 2 | 每发现一处不符合要求的扣0.5分，因物业服务引发上访事件的扣2分。 | |
| | | 规章制度 | 建立物业管理各项工作制度，应急预案、安全制度、卫生制度、夜巡制度、投诉处理制度、报修服务制度等建立健全，建立各类物业人员的工作制度和考核制度。 | 2 | 每发现一处不完整规范的扣0.5分。 | |
| 2 | 清洁管理（25分） | 公用楼道保洁 | 楼层通道、楼梯台阶每周打扫1次，楼梯扶手每周擦拭1次，每季楼梯间墙面、顶层除尘1次，确保干净，无杂物、积灰、蛛网、乱张、乱涂写、乱停车等。 | 5 | 每发现一处扣0.5分。 | |
| | | 电梯保洁 | 每日至少清洁1次电梯桥箱，每周对电梯轿厢进行全面的清洁1次，确保轿厢内整洁，无乱张贴、乱涂写、乱积灰等；电梯机房整洁，无明显积灰、乱堆放。 | 2 | 每发现一处扣0.5分。 | |
| | | 停车场、共用车库或车棚保洁 | 每半月清扫1次车库，每半年进行1次地下室消杀工作。确保整洁、无杂物、无明显积灰，门窗、墙面整洁无破损。 | 3 | 每发现一处扣0.5分。 | |
| | | 绿化带、道路保洁 | 每日清扫1次，小区道路无垃圾污迹杂物；绿化带内无明显垃圾、果皮、漂浮物、枯枝等。 | 2 | 每发现一处扣0.5分。 | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | [illegible] | [illegible] | 1 | 每发现一处扣0.5分； | |
| | | [illegible] | [illegible] | 2 | 每发现一处扣0.5分； | |
| | | [illegible] | [illegible] | 2 | 每发现一处扣0.5分； | |
| | | [illegible] | [illegible] | 1 | 每发现一处扣0.5分； | |
| | | [illegible] | [illegible] | 1 | 每发现一处扣1分； | |
| | | [illegible] | [illegible] | 2 | 每发现一处扣0.5分； | |
| | | [illegible] | [illegible]、无污渍、无积水、无乱堆放、[illegible]。 | 2 | 每发现一处扣0.5分； | |
| 3 | 房屋共用设施、设备维护与管理（26分） | 公共部位门窗 | 每年巡视检查公共部位门窗，保持玻璃、门窗完好，门、窗开关灵活无异响。 | 2 | 每发现一处扣0.5分； | |
| | | 围墙 | 每季一次巡查围墙，发现损坏立即修复，保持围墙完好， | 2 | 每发现一处扣0.5分， | |
| | | 道路、场地等 | 每季一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面完好。小区主要道路及停车场交通标志齐全。 | 2 | 每发现一处扣0.5分， | |
| | | 排水设施 | 每季度清扫一次明沟，每年对地下管井进行疏通1次，清扫有记录，确保无堵塞，露台天沟、地下管井每季节前清理1次，确保排水管道畅通。 | 2 | 未按要求做的，每发现一次扣1分，限时整改不到位的扣2分， | |
| | | 公共照明 | 检查公共供配电系统、公共照明灯具，出现异常情况及时处理，保持灯具完好。 | 2 | 未检查一次扣0.5分，未及时处理扣0.5分。 | |
| | | 电梯 | 选聘有资质的维保单位进行日常维护保养，做到一梯一档，维保记录资料齐全。有应急救援预案和操作程序，在接到报警信号后半小时内到达现场，解救乘客，排除故障，并做好记录。电梯灯具、风扇、按钮、对讲系统及安全设施保养到位，无异常、无损坏，项目应设立备品备件库，实行24小时值班，故障维修需要按照要求时间内完 | 4 | 无专业维护保养扣1分；无应急预案的扣0.5分；记录不全，每发现一处扣0.5分；未设立备品备件库扣0.5分；未及时完成维修的扣1分；其他每发现一次扣 | |

| 序号 | 项目（分值） | 内容 | 考核内容 | 分值 | 评分标准 | 得分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 成（必须确保有 1 台电梯运行，大型故障除外）。保持机房清洁卫生，无杂物堆放。 | | 0.5 分。 | |
| | | 消防 | 消防设施设备可随时启用，消防通畅通；每半年检查一次消防水带、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，临近失效立即更新或充压。 | 4 | 无巡查调试扣 1 分；设施损坏不符合要求，每发现一处扣 0.5 分；每发现私用扣 1 分。 | |
| | | 监控 | 每月按规定检查监控设备，有记录，如有损坏及时修复。 | 2 | 每发现一处扣 0.5 分。 | |
| | | | 监控室实行 24 小时值班，每发现情况及时上报处理，情况处理有记录；禁止无关人员在内，保持室内整洁，无杂物堆放。 | 2 | 每发现一处不符合规定扣 0.5 分。 | |
| | | 其他设施 | 每月巡查 1 次小区房屋单元门、楼道、管线井道、机房以及其他公用设施设备，并及时维修养护，保证正常运行，无杂物、垃圾；智能道闸、交通标志、信报箱等完好无损、无随意改变用途现象。 | 4 | 损坏 1 处扣 0.5 分，发现一处杂物、垃圾扣 0.5 分。 | |
| 4 | 绿化养护与管理（10 分） | 草坪、树木、花坛 | 植物长势良好，草坪、色块、树木、花坛成活率 80%以上。如有死亡、毁绿现象能够及时补绿。 | 3 | 每发现一处毁绿扣 0.5 分，不及时补绿扣 1 分。 | |
| | | | 进行季节性修剪，每年不少于 3 次。按时除草、施肥、浇水，防病除虫，无枯死植物，养护有记录，每年不少于 1 次。 | 3 | 每发现一处扣 0.5 分 | |
| | | | 无搭建，无乱种植、树木之间无牵线拉竿晾晒现象。 | 2 | 每发现一处扣 0.5 分 | |
| | | 人工湖、喷水池 | 每季度水面清捞不少于 1 次，确保水面干净，无漂浮物。 | 1 | 每发现一处扣 0.5 分 | |
| | | 景观小品 | 每半年清洁、整修 1 次，确保干净无垃圾、无污迹、无损坏。 | 1 | 每发现一处扣 0.5 分 | |
| 5 | 安全防范（15 分） | 门岗 | 人员要求能处理和应对小区公共秩序维护工作，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案；主出入口 24 小时有人在岗执勤，有值班、交接班记录；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。 | 3 | 每发现有离岗现象的一次扣 1 分；服务态度不好，业主反映强烈的，一次扣 0.5 分；未按规定进行查验登记的每发现一次扣 1 分。 | |
| | | 巡逻 | 按规定白天巡查不少于 4 次，夜间重点部位巡逻 2 次，并有巡逻记录，确保车库门、防盗电控门、保持完好，及时关闭。<br>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。 | 3 | 缺一次巡逻扣 0.5 分，夜间车库门未关闭每发现一处扣 0.5 分，突发事件未采取必要措施及时上报的，每次扣 1 分。 | |
| | | 充电桩管理 | 按规定白天巡查不少于 4 次，夜间重点部位巡逻 2 次，并有巡逻记录，充电桩存在长期故障未及时修复。<br>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。 | 2 | 缺一次巡逻扣 0.5 分，充电桩或存在长期故障未及时修复，每发现一次扣除 0.5 分，突发事件未采取必要措施及上报的，每次扣 1 分。 | |
| | | 车辆管理 | 对小区内车辆按规定进行管理，引导车辆有序通行、停 | 5 | 每发现一处乱停放、私拉乱 | |

| 序号 | 项目（分值） | 内容 | 考核内容 | 分值 | 评分标准 | 得分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 放、确保道路畅通。非机动车按指定地点有序停放，电瓶车无私拉乱接充电现象。 | | 接充电等违规行为且无管理痕迹扣 0.5 分。 | |
| | | 交通秩序 | 保持消防通道畅通，消防通道无路障；有火警、水警、警情应急预案，每年进行 1 次消防演练活动。 | 2 | 有路障不畅通，每发现一次扣 1 分，未进行消防演练活动的扣 2 分。 | |
| 6 | 工作保障（6 分） | 工作落实 | 按照要求落实上级安排的各项工作。 | 2 | 未按要求落实工作，每发现一项扣 1 分。 | |
| | | 汛期、创建 | 做好防汛防台防疫、卫生文明城市检查、文体活动秩序维护等工作。 | 4 | 不服从、不配合社区统一安排的扣 2 分。 | |
| 7 | 问题整改率（3 分） | 街道、社区开出的整改通知书未有效处置回复的。 | | 3 | 每发现一次的扣 1 分。 | |
| 合计 | | | | | | |

考核人员签名：　　物业管理项目负责人签名：