阳山镇桃香苑B、C区及睦邻中心物业管理服务采购项目

服务合同

项目编号：JSZC-320206-JZCG-G2026-0055

委托方（甲方）：无锡市惠山区阳山镇人民政府

受托方（乙方）：无锡太湖世家物业服务有限公司

签订日期：2026年10月19日

甲方：（买方、需方、采购人）无锡市惠山区阳山镇人民政府

乙方：（卖方、供方、供应商）无锡太湖世家物业服务有限公司

甲、乙双方根据无锡市惠山区政府采购中心阳山镇桃香苑B、C区及睦邻中心物业管理服务采购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：阳山镇桃香苑B、C区及睦邻中心物业管理服务采购项目

二、项目坐落位置：无锡市惠山区阳山镇；项目总建筑面积：2790000㎡

三、物业管理服务期限（中标服务期）：三年，自2026年10月21日至2029年10月20日，采取“1+1+1”模式，合同一年一签。本合同期限一年，自2026年10月21日至2027年10月20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

委托物业管理服务内容：详见本项目招标文件

第三条 合同总价款

一、本合同总价款（含税）为人民币 大写：叁佰壹拾万伍仟捌佰捌拾捌元/年（RMB 3105888元/年），三年总报价为人民币 大写：玖佰叁拾壹万柒仟陆佰陆拾肆元（RMB 9317664元）。

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：年度物业管理服务费的10%，即310588.80元。

履约保证金的缴纳时间：服务合同签订前，缴纳形式：支票、汇票、本票、保函等非现金形式。

履约保证金的退付时间：合同期满且供方完成合同要求事项后，退付办法：按照原缴纳方式退还。

履约保证金不予退还的情形：供方无正当理由，违反本合同第五条及第六条的有关规定，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，同时供方应向需方支付合同总价5%的违约金。

逾期退还履约保证金的违约责任：如需方未按规定及时退还履约保证金，应当向供方支付同期银行存款利息。

第四条 组成本合同的有关文件

下列关于采购阳山镇桃香苑 B、C 区及睦邻中心物业管理服务采购项目（编号：JSZC-320206-JZCG-G2026-0055）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；在合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应在合同终止之日起 15 日内，完成向甲方移交房屋、设备、档案和图纸资料以及甲方所有的工具、物料等工作，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 天甲方向乙方就应付未付款项的 0.5‰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、本合同终止包括但不限于甲方单方解除、双方协商终止、合同履行完毕等情形。合同终止后，乙方未按本合同约定期限完成全部物业移交工作，或拖延移交、拒绝移交的，每逾期 1 个工作日，乙方应向甲方支付年度物业管理服务费 0.5‰的违约金，累计违约金总额不超过年度物业管理服务费的 5%；逾期超过 30 个工作日仍未完成移交的，甲方有权没收乙方全部履约保证金并强制清场，同时乙方应赔偿甲方因此造成的全部经济损失。

八、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。

附件：1、采购需求

2、开标一览表

3、报价明细表

甲方（采购人）：（盖章）

无锡市惠山区阳山镇人民政府

法定（授权）代表人：

电话：

开户银行：

账号：

签订日期：2016年 10月 19日

乙方（供应商）：（盖章）

无锡太湖世家物业服务有限公司

法定（授权）代表人：

电话：0510-85072857

开户银行：光大银行梁溪支行

账号：51640188000050781

附件 1：采购需求

投标供应商所投内容必须满足以下要求，不得有负偏离。

第一部分　项目技术要求

一、项目概况、服务期、质量标准及其他要求

1. 项目名称：阳山镇桃香苑 B、C 区及睦邻中心物业管理服务采购项目

2. 项目概况：本项目为阳山镇桃香苑 B、C 区及睦邻中心物业管理服务采购项目，总建筑面积为 27.9 万平方米，为提高小区物业管理服务水平，从而提升小区居民的居住环境，增强居民的幸福感，且根据区住建局要求各乡镇（街道）安置房必须实行市场化管理的需求，提升服务质量，拟推进阳山镇桃香苑 B、C 区及睦邻中心物业管理服务采购。

3. 服务期限：3 年（具体起始日期以合同签订日期为准），采取“1+1+1”模式，合同一年一签，若上一年度物业管理未达到采购人要求，采购人有权拒签下一年度物业管理合同。

4. 付款方式：中标供应商中标签订合同后，采购人向中标供应商支付中标总价 10%的预付款。采购人每季度初结合考核情况及履约情况向中标供应商支付上一季度的物业服务费用。以上均不计利息，每次付款时中标供应商须提供符合采购人财务要求的税金发票。

5. 预算金额：人民币 934.092 万元

6. 最高限价：人民币 934.092 万元

二、服务具体内容与要求

1、项目情况简述：

安居小区名称			桃香苑 B、C 区
用地面积（㎡）			114121
总建筑面积（㎡）			257000
其中	计入容积率部分面积（㎡）		199213
	其中	住宅建筑面积（㎡）	178694
		物业用房面积（㎡）	400
其中	不计入容积率部分面积（㎡）		58793
		地下汽车库（㎡）	138340
		住宅底层架空（㎡）	20595
		门卫及垃圾房面积（㎡）	230
		配电房面积（㎡）	851.66
绿地率			36%
绿化面积（㎡）			38000
总套数（套）			1617
电梯数量（部）			69

门卫室数量（个）		4
消控室（个）		2
监控室（个）		2
机动车停车位	停车位总数（个）	1056
	地面停车位数（个）	312
	地下停车位数（个）	744
睦邻中心（建筑面积）		22000
总建筑面积		279000

2、人员最低配置表

本项目人员配置总数不少于 46 人。本项目允许配置按国家规定可不缴纳社保的人员，该类人员最高不超过项目总配置人数的 30% 。同时根据人社部 56 号令，针对退休返聘保洁、门卫、绿化工人，全国统一执行工伤保险强制单独参保。

项目			性别	年龄要求	人数	上班时间	说明
1	管理部	物业经理	不限	55 周岁（含）以下	1	5 天 8 小时制	常驻
		出纳兼客服	女	45 周岁（含）以下	2	5 天 8 小时制	
		保安队长	男	45 周岁（含）以下	2	5 天 8 小时制	
2	保安部	保安兼巡逻	男	60 周岁（含）以下	8	5 天 8 小时制	2 个门卫室
		门岗	不限	60 周岁（含）以下	8	四班三运转 8 小时制	
		消控	不限	60 周岁（含）以下	8	四班三运转 8 小时制	
3	保洁部	保洁主管	不限	50 周岁（含）以下	2	5 天 8 小时制	
		保洁员	不限	65 周岁（含）以下	11	5 天 8 小时制	
		保洁员	不限	65 周岁（含）以下	2		垃圾桶的拖倒复位以及垃圾桶的保洁工作
		工程（水电）	男	55 周岁（含）以下	2	5 天 8 小时制	
小 计					46		

注：（1）根据《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国社会保险法》，中标供应商必须依法规范用工，符合规定条件的人员须签订劳动合同，依法参加社会保险及缴纳住房公积金，工资应不低于最新公布的投标供应商所在地最低工资标准。

（2）中标供应商须在合同签订前三天内提供符合本项目人员配置要求的物业人员保安员证、建（构）筑物消防员证等相关职业资格证书。若无法提供或提供虚假材料的，将提请相关部门严肃处理，并承担一切社会经济责任。

三、具体物业管理服务（江苏省省标三级）和范围

1.清洁管理标准

1.1 共用楼道保洁

每日打扫 1 次各楼层通道和楼梯台阶，每周拖洗 2 次；

水磨石地面和水泥地面每月刷洗 1 次，大理石地面每季度抛光打蜡 1 次；

每日收集 2 次业主（使用人）垃圾；

每日清理 1 次通道摆放的烟灰缸内垃圾和烟头；

每日用干净的抹布擦抹 1 次楼梯扶手；

各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施每月循环清洁 1 次；

各梯间墙面、天花板每月除尘 1 次；每月擦 1 次楼梯道共用门窗玻璃。地面、梯间基本干净，无垃圾、灰尘、杂物、污渍、水渍，无乱贴乱画，无擅自占用现象，无乱堆乱放；

扶手护栏基本干净、光亮，清洁结束用干净纸巾擦拭检查 20cm 无显著脏污；

梯间顶面无明显蜘蛛网、灰尘，地脚线无明显污渍，地面目视无明显杂物、污迹。

楼梯道玻璃无灰尘。

1.2 共用卫生间保洁

每日早、晚对共用卫生间清洁 2 次，保洁时悬挂醒目标识；

清洁内容包括：通风换气；冲洗烟灰缸、洁具；清扫地面垃圾、倾倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；

用洗洁剂清洗大、小便器；用快捷布擦洗洗手盆并冲洗干净；用毛巾抹墙面、台面、开关、门牌；

用毛巾擦干净玻璃、镜面；用拖把拖干净地面等；每月 1 次用毛巾擦灯具；每月 2 次对共用卫生间进行消杀，发现墙壁有字及时清洁。室内无异味、臭味；地面无烟头、纸屑、污渍、积水，天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网，目视墙壁干净，便器洁净无黄渍。

1.3 停车场、共用车库或车棚保洁

每日清扫 1 次车库的纸屑和垃圾；及时清除地下室进出口的垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净；

每月打开 1 次地下室、车库的集水坑和排水沟盖板，彻底疏通冲刷 1 次；每月擦洗 1 次门窗、消防栓、指示牌、指示灯、车位挡、防火门等公共设施；

每月清扫 1 次地下室管线；

每月进行 1 次地下室消杀工作。地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无油迹、无污迹和杂物；无异味、空气流通；

管道油漆无脱落、无锈迹；标识、指示牌等公共设施目视无明显灰尘；墙面、管线基本

无污迹、无积灰。

1.4 道路保洁

每日清扫 2 次，保洁时间不少于 4 小时，保洁人员往返一周时间不超过 1 小时，目视道路基本干净、整洁，无垃圾、杂物、浮砂，无污迹，无积水、积雪，每 100m2 痰迹、烟头、纸屑平均不超过 5 个，无直径 1cm 以上的石子；地面垃圾滞留时间不能超过 1 小时；

每月清洁 2 次，目视灯具无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩、灯座明亮清洁。

1.5 标识、宣传牌、雕塑、信报箱保洁

标识、宣传牌每 3 日擦拭 1 次，雕塑每月擦拭 1 次。

清洁后检查无污渍、无积灰，不损伤被清洁物；

每周擦拭 1 次业主（使用人）信报箱，擦拭后信报箱干净无灰尘、无污迹。

1.6 绿化保洁

每日清扫 2 次绿化带、草地上垃圾，捡 1 次草地、绿化带上的烟头、棉签等小杂物，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，地面基本干净、无积尘、无污渍、无垃圾，每 100m2 痰迹、烟头、纸屑平均不超过 5 个，花坛表面洁净无污渍，地面垃圾滞留时间不超过 1 小时。

及时进行浇水、养护，浇水的同时应冲洗叶面，保证室内绿化整洁鲜艳，提高观赏效果。大楼周围的树木、草坪要及时拔除杂草，及时修剪平整，以免有碍景观。

及时对树木、草坪进行浇水灌溉。水压要适中防止损坏花木及草坪。做好树木及草坪病虫害的预防工作，预防为主、防治结合。使用药品时，要加强对药品的管理，注意安全，科学用药。避免产生对其他环境的影响。

保证树木成活率 100%。

1.7 休闲、娱乐、健身设施保洁

每日清洁 1 次（擦拭表面灰尘、用清洁剂擦拭污渍用清水冲洗干净用抹布抹干、清扫垃圾、擦拭座椅）；

每月彻底刷洗消毒 1 次；

设施表面干净，无灰尘污渍、锈迹，目视游乐场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾，及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。

1.8 门卫、岗亭、监控探头保洁

门卫、岗亭每日清洁 2 次，内外地面拖洗干净，擦洗干净内外门窗玻璃、窗台以及其他台面，室内外墙面每月清洁 2 次，发现不卫生随时处理，保持墙、地面干净、光亮、整洁，保安岗亭随时保洁，墙面、顶面无积灰；

工具、器具摆放整齐、有序；监控探头每周擦拭 1 次，镜头用专用纸，探头外表用微湿的毛巾；擦拭不得刮伤镜片，清洁后镜头光亮洁净，探头外表干净无灰尘。

1.9 垃圾桶、果皮箱

垃圾桶、果皮箱：每日清运 2 次；

每日抹布抹 1 次；

垃圾桶、果皮箱周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹；垃圾桶、果皮箱无明显污迹、油污，无明显异味。

1.10 垃圾收集与处理

保持垃圾桶清洁，回收垃圾桶垃圾后重新铺好新的垃圾袋；再盖好垃圾桶盖；垃圾分类收集；对有毒物质分离特殊处理；建筑垃圾定点堆放。

1.11 卫生消杀

夏季等蚊、蝇滋生季节每月消杀 1 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；确保操作人员和业主（使用人）安全，有切实可行措施，不干扰业主（使用人）正常生活，检查仓库、地下室，目视无明显蚊虫在飞；检查办公室、食堂，目视无苍蝇在飞；抽查楼道无明显鼠迹。

公用设施设备的清洁卫生、沟渠、下水管道消毒杀菌无异味。

“四害”防治及处理。按国家卫生城市标准和要求对公共场所和周围环境定期进行预防性卫生消杀，制定详尽的消杀预防方案，消除老鼠蟑螂苍蝇及其他有害昆虫及其滋生条件，做到科学、有效、有记录。完成突发性事件造成的保洁工作，配合做好防汛、防冻、防台风、防火的应急处理。

1.12 喷水池

每日用捞筛对喷水池水面漂浮物打捞清洁 1 次；每季对喷水池清洁 1 次（刷洗水池瓷砖；抹洗灯饰、水泵、喷头、电线、大石表层的青苔、污垢；清理池底脏物、垃圾；清洗喷水池地面、清洗池底鹅卵石、周围地面等）；目视池底清澈见底，水面无杂物、池底无沉淀物、池边无污迹。

1.13 假山、亭、廊、雕塑等建筑小品

每季度清洁 1 次，细致、认真、全面地检查 1 次，主要检查山石之间是否牢固；大理石雕塑每半年擦洗 1 次。

2. 保安管理标准

2.1 人员组织

专职安全护卫人员，身体健康，责任心强，工作认真负责，体态良好；

接受过安全护卫或相关训练，训练有素，掌握基本安全护卫技能，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力；

熟悉社区环境，熟悉物业管理及有关法律法规，能恰当地处理和应对小区护卫工作；思想品质好，作风正派，热爱安全护卫工作，无犯罪记录；

当班时保安人员上岗必须凭证并统一着装（着保安服、系武装带，戴保安帽），并配备

对讲装置和其他必备的安全护卫工具及警用器材；

上岗时精神振作，举止应文明，姿态良好，大方、得体，精神振作，姿态良好，抬头挺胸，注意检查和保持仪表；在执勤时不吸烟、不吃零食， 不袖手、背手、叉腰或将手插入衣袋，不弯腰驼背，前倾后靠；讲普通话；

交接班制度完善，并有工作及交接班记录。

2.2 门卫

各出入口 24 小时有值班看守，主出入口至少有 2 人驻守，其余出入口至少有一人值守；按照委托合同要求进行进出车辆管理、访客登记，谢绝业主拒绝访问人员和未经业主批准的商贩入内，大件物品搬出实行登记，实施交通指挥交通疏导等工作。

2.3 巡逻

白天巡逻次数不少于 6 次，夜间巡逻次数不少于 8 次，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻；及时发现和处理安全隐患；接受业主（使用人）投诉和求助；回答用户的询问；在遇到突发事件时，及时报告警方与管理处，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据；安全巡逻有记录有检查。

2.4 紧急事故反应

制定紧急事故处理预案，至少包括：火灾、爆炸、地震、炸弹恐吓、安全疏散等；

有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态；

书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地进行反应训练；

按消防要求组织进行疏散演习；

对紧急事故做出快速、正确的反应；尽可能减少破坏和损失程度；

2.5 其他防范措施

设有业主（使用人）求助与报警电话，24 小时有人值守；

接到报警信号，确认后管理处应立即派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理；

涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；

协助有关部门维持社区正常生活秩序，防止不安全事件发生；

对社区内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明；

建立空置房屋、设备室、垃圾房、杂物房巡查、钥匙管理及登记备案制度。

2.6 交通、车辆管理

有较为完善的车辆管理制度；

社区设置明显的交通标志；

维持交通秩序，发现车辆未上锁及乱停乱放进行忠告或纠正，发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止；

封闭停车场由专人管理，车辆进场、离场有检查、记录；管理人员责任心强，认真负责。

2.7 消防

执行《中华人民共和国消防法》和其他有关消防法规；

健全消防组织，建立消防责任制；

定期进行消防训练，保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力。

根据防火、灭火的需要，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障；

制定防火安全管理办法，指定专人维护、管理消防器材、设备和设施，保持完整好用；

发现火警有义务迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，组织力量救火，抢救生命和物资，派人接应消防车，服从火场总指挥员的统一指挥；

每月 1 次巡查消防栓、箱、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时给予维修；发现设备故障时，必须及时修理或通知厂方处理，保证设备 24 小时正常运转；

每日检测 1 次喷淋管网水压，发现压力不够，马上检修排除故障；

每年模拟火灾操作 1 次，以熟悉操作和检查消防监控设备；

消防监控室保持清洁，每周至少保洁 1 次，要求地面无积灰，监控箱表面无污渍；

每日填写工作记录，建档备查。

3. 公共服务

3.1 接待

佩戴统一标志，仪表端庄、大方，衣着整洁，表情自然和蔼、亲切；对业主（使用人）一视同仁；接待时主动、热情、规范；迎送接待业主(使用人)时，用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳，耐心细致；使用文明用语，不应使用服务忌语。

对业主（使用人）的报修与求助应耐心细致，对收费项目及时说明服务标准、服务方式、收费标准等事项，征求业主（使用人）的意见。

3.2 值守

有完善的值班制度和交接班制度；工作有记录。

3.3 服务时限

急修服务 10 分钟内到位，中修 8 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，做出限时承诺。小修 2 日内修复，特殊情况必须作出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息时间顺延。

4. 房屋、共用设施、设备维护与管理

4.1 巡检

每年年底或年初对房屋共用部位、设施设备、道路、绿地等进行全面检查 1 次，掌握房

屋设施设备完损状况，对完损程度作出评价；

每半年检查巡视 1 次房屋主体结构，发现质量问题及时向业主报告与建议；根据委托方的委托，组织维修工作；

在冬、雨季和天气异常时安排组织房屋设施巡视，对质量较差，易出问题的部位重点检查；每半年检查清除 1 次屋面、檐沟内落叶杂物树叶等，疏通雨水口、落水管等；

每日巡视 1 次房屋门厅、楼梯间通道部位以及其他共用部位的门窗、玻璃、路灯等；每年秋季对共用部位门窗做专项检修 1 次；巡检有记录；

巡检结束后将检查情况、维修计划及需要进行大、中修或更新改造的项目报告委托方。

4.2 房屋

4.2.1 装修管理

4.2.1.1 将室内装饰装修工程的禁止行为和注意事项告知装修人；

4.2.1.2 对业主（使用人）装修房屋的申请，应在 2 个工作日内给出同意意见或修改意见，并签订装饰装修管理服务协议；

4.2.1.3 业主（使用人）在装修期间每日巡查装修施工情况；

4.2.1.4 装修结束后组织验收；

4.2.1.5 验收合格 2 个月后组织复验；

4.2.1.6 复验合格后 3 个工作日内退还装修保证金；

4.2.1.7 对装修中的违约行为及时劝阻；已造成事实后果或者拒不改正的，应当及时报告有关部门依法处理。

4.2.2 建筑物外立面

建筑物外立面为玻璃幕墙、瓷砖、仿石、大理石的，至少每年清洗 1 次；外立面为水刷石、干粘石和喷涂材料的，原则上每 5 年粉饰 1 次；外立面为其他材质的，视材质情况定期清洗。因施工等原因致使建筑物、构筑物外立面有明显污迹的，应当及时进行清洗、粉饰。

委托合同另有约定的按合同约定执行。

4.3 给排水系统及其配套设施

4.3.1 给水设施

饮用水水池（箱）每年消毒 1 次，操作人员具有相应操作资格，按照程序操作，清洗时无二次污染，具有严密的管理设施；保持水池（箱）结构完好，无渗漏，表面和支架不锈蚀，漆膜脱落处及时修补。经常检查保养水箱人孔、进水管、溢水管、泄水管、水位计、液位传感器、浮球阀和各类闸门；冬季水箱有可靠的保温措施，且不得对水质产生污染；

保持泵房清洁卫生，良好的通风、照明和采暖，地面排水畅通；

水泵运行正常，每 2 小时巡查泵房 1 次，以防低位水池液压阀（浮球阀）失灵，各种仪表指示稳定正常，阀门开关灵活，发现滴漏及时维修；消防泵、喷淋泵、污水泵等不经常启

动的水泵，每月启动 1 次，保持水泵能正常运行，每月检查 1 次消防泵及管道阀门，使之处于完好和正常开启状态；水泵运转部件经常加油，保持润滑灵活；每年对水泵机组清洁保养 1 次；每日填写水泵运行记录，建档备查；

专业人员专人巡视，每日检查泵、管道、水箱、阀门、水表状况，定期保养、维护，出现问题随时处理。

4.3.2 排水设施

化粪池每年清理 1 次，每季巡查 1 次。出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；

楼面落水管落水口等保持完好，开裂、破损等及时更换，定期检查；

每月清扫 1 次以上排水明沟内的泥沙、纸屑等垃圾，拔除沟内生长的杂草；达到目视基本干净无污渍、无杂草，排水畅通，无积水、臭味；

每季对地下管井清理 1 次，捞起井内泥沙和悬浮物，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护栏。清理后达到目视管道内壁无黏附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。

4.4 供配电系统

建立和完善有关规章制度，包括电气设备运行操作规程、安全操作规程、事故处理规程、巡视检查制度、维护制度、安全及交接班制度；

值班人员具备变配电运行知识和技能，具备上岗资格，持有上岗证书；

保持配电房清洁卫生，每周清扫地面及擦拭配电柜表面，要求地面干燥无积灰，配电柜表面无污渍；

每日检查变压器电压、电流互感器、断路器、隔离开关、高压熔断器及避雷器、配电箱、导线等供配电系统的运行状况，并定时抄表做好记录，出现异常及时处理；

每年对变压器外部、低压配电柜进行 2 次清洁、保养；保证正常电力供应，限电、停电按规定时间通知业主（使用人）；每年检测 1 次保安接地电阻；每年检测 1 次配电房主要电器设备的绝缘强度；每年检测 2 次配电房内消防器材，保持消防器材完好；妥善保管高压操作工具，并每年送供电部门检测 1 次；

潮湿天气时，采取安全有效措施，保持配电房内主要电器设备干燥；

每月检测 1 次配电房内有无蛙、鼠、蚁等虫害，如发现马上采取措施杜绝；

每日填写运行记录，建档备查。

4.5 弱电系统

操作人员受过专业培训，持证上岗；

工作时认真负责，精神集中，对异常情况能及时识别；发现异常，及时处理；

有切实可行的维修保养计划；保养、检修及时；

对相关设备、设施定期进行调试，使系统处于最佳工作状态；

工作、维修、养护有记录，特殊系统、设备的进入经过授权，密码有效保护；

分系统定时检查和记录各部分、各监控点的工作及运行状态，定期对各类信息、数据进行统计分析，形成日、月报表。

4.6 避雷接地系统

每年雨季来临之前，对整个避雷接地系统进行检查维护；在大雷雨过后也要及时对系统检查，发现严重腐蚀、松脱等立即更换或紧固。

4.7 道路、停车场（车棚、车库）及配套设施

加强道路维修与养护，制定详细的道路维修养护计划，按照合同约定实施；

保持道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通；

设立报修渠道，并有巡查制度，专人负责，发现损坏及时修补；

按照社区公约的约定，劝阻人为损坏路面，制止在路面焚烧垃圾、落叶或其他杂物；

停车场、棚、房完好无损，有大、中、小修计划；

停车场内照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要的消防设备，符合停车场规范要求，便于管理和车主停放车辆。

5.档案资料

档案资料齐全完整；分类成册，管理完善，合理分类，查阅方便；及时变更登记，账物相符。

6.培训制度

物业管理公司具备完备的培训制度，对物业管理从业人员进行岗前培训及阶段性培训管理，使其熟悉工作流程与要求，定期对保安和保洁人员进行安全教育与业务培训。并定期与业主共同进行消防安全培训和组织消防演练。

四、考核办法

详见本章附件。

五、其他要求

（1）物业费包含公共水电费。

（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。其中高温费人数为保安兼巡逻人员 10 人，加班费人数为保安部及保洁部人员共 41 人。

（3）投标供应商报价前应到实地查看现场情况，并在报价时应充分考虑服务期内所有可能影响到报价的因素（包括最低工资标准和社保基数的政策性调整），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）中标供应商不得将项目整体转包或非法分包给第三方。

（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）员工工资、社保费用、税金、保险法定费用为不可让利部分（不可竞争费用），须按规定计算并报出，投标总报价不可低于上述相关费用合计。

（7）派驻人员工资待遇需符合国家、省、市相关政策，符合无锡市最低工资标准且必须缴纳个人社保费，且必须签订正式的劳务合同。

（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，中标供应商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，中标供应商管理服务水平下降、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，将依照法律程序按规定处理。

（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）对于电梯、消防、技防监控、泵房、风机、潜水泵、电力设施、智能化道闸系统等特种设施设备，必须由具备国家认可的相应资质证书、营业执照、技术等级的维保单位进行维保，且符合镇相关要求及规定。维保单位须与中标单位签订维保合同，签订的维保合同必须到所属社区和镇物管办备案登记。设备的维保、年检、维修、更换等费用均包含在投标报价中，中标供应商需负责以上系统日常的清洁保养和使用管理，并对专业维保单位的维保服务进行监督考核及协调，并支付相应的维保服务费。

（12）大、中修（即单件或单处维修费用≥300 元）所产生的费用，原则上由阳山镇政府承担；小修（即单件或单处维修费用＜300 元）所产生的费用，由中标供应商承担。质保期内的非维保单位承担的费用由中标供应商承担，质保期外的均由中标供应商承担。对于电梯、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，并承担安全责任及相应损失（如有）。如因中标供应商管理不当造成的大金额的维修，视情节状况，由中标供应商承担责任并支付相应维修费用。此外，中标供应商要加强日常的物业服务管理，涉及房屋修理、房屋漏水等（指保修期以外的）大金额的维修，需积极配合采购人做好联系和协调工作，及时进行登记并向镇相关部门反映。维修过程中，中标供应商需积极跟进；维修结束后，中标供应商需及时进行回访。

（13）中标供应商必须积极参与并配合社区做好社区管理的日常事务，包括但不限于各类文体活动、创建工作和各类矛盾纠纷调解等。

附件：

阳山镇住宅小区物业管理工作考核办法

为进一步加强阳山镇住宅小区物业管理工作，提升物业管理水平，促进物业管理标准化和规范化，进一步改善居民生活环境，营造整洁、有序、安全、和谐的小区环境，根据《无锡市住宅小区城市精细化管理“红黑榜”考核办法》《惠山区住宅小区物业管理工作考核办法》《阳山镇关于加强安置房小区物业管理工作的实施意见》及有关物业管理规定，结合本镇实际情况，就加强住宅小区物业管理制订考核办法。

一、考核对象

本镇范围内的安置房小区、商品房小区和17个老旧小区的物业管理工作。

二、考核成员单位

物业管理科、宣传网络科、行政执法局一中队、行政执法局综合科、消委办、卫计教育科、建设科、派出所、各社区。

三、考核内容

物业管理工作考核内容包括：《阳山镇住宅小区物业管理考核评分标准》和《阳山镇住宅小区物业落实各项重点工作检查标准》，考核内容适时动态调整并公布。

四、考核办法

阳山镇物业管理考核采用百分制。《阳山镇住宅小区物业管理考核评分标准》得分权重占60%，《阳山镇住宅小区物业落实各项重点工作检查标准》得分权重占40%。1、由镇物业管理科牵头，组织各社区、居民代表、人大代表以及物业服务企业负责人按《阳山镇住宅小区物业管理考核评分标准》每季度对各住宅小区进行季度考核；2、由镇物业管理科会同各社区牵头，组织各职能科室按照《阳山镇住宅小区物业落实各项重点工作检查标准》每季度对各住宅小区进行季度考核，最终由物业管理科进行考核汇总，年终考核得分为季度考核平均得分。

五、考核结果运用

1、以考核管理要求为标准，考核总分值为100分，季度综合得分90分以上（含90分），全额支付季度物业管理费用。

2、85分—90分（含85分），扣除季度物业管理费用0.02元/月·㎡；

3、80分—85分（含80分），扣除季度物业管理费用0.04元/月·㎡；

4、70分—80分（含70分），扣除季度物业管理费用0.07元/月·㎡；

5、60分—70分（含60分），扣除季度物业管理费用0.1元/月·㎡；

6、低于60分，季度物业管理费用全部扣除；

7、综合得分连续两个季度低于80分或有一次低于60分的，本年度物业服务合同到期后不再续签。综合得分连续三个季度低于80分或有两次低于60分的，即时终止物业服务合同。

六、工作要求

1、各物业服务企业必须高度重视物业管理考核工作。对照《阳山镇安置房物业管理考核基本标准》《阳山镇住宅小区物业落实各项重点工作检查标准》的内容和标准，不断完善管理措施，提升服务水平。

2、各物业服务企业在接受考核时要及时提供考核所需的合同、台账等相关材料，以备检查。

3、各社区要按照属地管理的原则，结合辖区实际和物业管理的政策、法规等文件要求，协同镇物业管理科做好社区物业管理工作，认真贯彻落实本办法，在落实中抓规范，在规范中促提升；各相关职能部门要主动深入各物业小区，指导督促各物业企业落实落细疫情防控、安全生产、文明城市创建、住区环境、城市管理等各项重点工作。

本办法自发布之日起执行，具体由镇建设局物业管理科负责解释。

附件：1、阳山镇住宅小区物业管理考核评分标准

2、阳山镇住宅小区物业落实各项重点工作检查标准

无锡市惠山区阳山镇人民政府

附件 1：

阳山镇住宅小区物业管理考核评分标准（占考核总分值 60%）

序号	项目（分值）	内容	管理要求	分值	评分标准	扣分	扣分原因
1	基础管理（15分）	人员管理	1、小区项目经理要有项目经理上岗证，有两年以上的物业管理经验。2、物业人员按招投标书和实际岗位配备到位，服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范，服务热情主动	2	无项目经理上岗证扣 0.5 分，人员配备不到位扣 1 分，发现一次不符合扣 0.5 分		
		日常服务	小区设置物业管理站，周一至周五 8 小时业务接待，设立 24 小时值班服务电话。有完整的报修、维修和回访记录	1	无报修、维修回访记录的，发现一次扣 0.5 分，其他发现一次扣 0.5 分		
		服务公示	在小区醒目位置公示物业服务内容、收费标准、服务承诺和服务电话。每月在物业点或楼道公示楼道清理、设施设备维保计划及执行情况	1	未按要求公示的发现一次扣 1 分		
		规章制度	建立对物业人员的工作制度和考核制度，并上墙公布。各类物管方案、台账资料齐全完善。录用人员需向物管办备案，统计的相关数据与资料及时上报物管办	1	发现缺少一项的扣 0.5 分，资料数据上报不及时每次扣 0.5 分		
		投诉处理舆情处置	及时处置业主举报及反映的问题，记录完整，形成台账；及时处置 12345 平台的投诉，记录完整，形成台账；对突发状况处置得当，不得引发舆情。	10	未及时处置业主举报及反映的问题扣 1 分 1 次；12345 平台同一问题因物业公司原因被反复投诉的扣 1 分 1 次；引发舆情的扣 10 分；无台账扣 3 分。		
2	清洁管理（24分）	共用楼道保洁	确保楼层通道、楼梯台阶、扶手干净，无杂物、积灰、蛛网，无小广告、乱张贴、乱涂写、乱停车等	4	发现一处扣 0.5 分，扣完为止		
		电梯保洁	确保电梯轿厢内整洁，无乱张贴、无乱涂写、无积灰等；电梯机房整洁，无明显积灰、无乱堆放	3	发现一处扣 0.5 分，扣完为止		
		停车场共用车库或车棚保洁	整洁、无杂物、无明显积灰，门窗、墙面整洁无破损	3	发现一处扣 0.5 分，扣完为止		
		标识、宣传牌、塑料信报箱保洁	完好、干净、无明显浮灰、污迹	3	发现一处扣 0.5 分，扣完为止		

		休闲、娱乐、健身设施保洁	完好、干净、无明显浮灰、污迹	3	发现一处扣 0.5 分，扣完为止		
		门卫、岗亭、河道	门卫、岗亭干净、整洁，没有无关物品；河面无漂浮物，岸脚无垃圾	4	发现一处扣 0.5 分，扣完为止		
		其他公共场所、设施、公厕	保持干净、整洁、无浮灰、污迹、损坏，无乱堆放、乱涂写、乱牵挂、乱晾晒现象	4	发现一处扣 0.5 分，扣完为止		
3	房屋共用设施、设备维护与管理（18 分）	服务时限	急修 1 小时到位，12 小时内修复；小修 2 日内修复，有记录	1	超过时限扣 0.5 分，无记录扣 0.5 分		
		房屋管理	有完善的装修管理制度。业主装修无破坏主体结构等情况。及时处理小区居民的报修工作，按照维修管理规定执行	1	发现一处破坏主体结构扣 1.5 分，一周内整改不到位的扣 2 分，未按照维修规定执行的每次扣 0.5 分		
		给排水设施	水箱、蓄水池盖板完好无损坏，每年做好清洗工作，有记录	1	发现一次扣 0.5 分，扣完为止		
			泵房整洁无杂物，各类水泵运作正常，管道及阀门配件完好、无损坏、渗漏、锈迹	1	发现一次因人为原因运行不正常的扣 1 分；发现一处损坏渗漏，维保不到位的扣 0.2 分		
			每月清扫一次明沟，无堵塞。清扫有记录，多层安置房梅雨季节前清扫一次露台天沟；疏通一次路面窨井，化粪池每年清理一次	1	未按要求做的，发现一次扣 1 分，限时整改不到位的扣 2 分		
			窨井无损坏、无缺失，安装到位，不影响行人与车辆通行	1	发现一处扣 0.5 分，扣完为止		
			雨水管污水、给排水管无堵塞、排水畅通	1	发现一处扣 0.5 分		
		公共照明	每月检查公共供配电系统的运行状况，并做好记录，出现异常情况及时处理	1	不检查一次扣 0.5 分，不及时处理扣 0.5 分		
			公共照明灯具开关等无损坏，使用正常	3	发现一处扣 0.5 分，扣完为止		

		电梯	选聘有资质的维保单位进行日常维护保养，维保记录资料齐全，主动到镇物管办登记备案。做到一梯一档；有应急救援预案和操作程序。在接到报警信号半小时内设法解救乘客，排除故障，有记录。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	1	未及时备案的扣 2 分无正常维护保养扣 2 分；记录不全，发现一处扣 0.2 分；其他发现一次扣 0.2 分		
		消防	选聘有资质的维保单位进行日常维护保养，主动到物管办登记备案。每月进行一次巡查，调试消防栓、箱、烟管器、消防水阀。消防标志等消防设备完好、齐全，确保正常使用，并及时维修，有记录，无失窃、私用等情况。灭火器定期检查更换药粉，确保有效使用	2	没有备案的扣 2 分；无巡查调试扣 1 分，设备、设施损坏不符合要求，每发现一处扣 0.2 分，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	1	不检查扣 1 分，不及时维修扣 0.5 分		
			监控室实行 24 小时值班，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	发现无人值班扣 1 分，情况不及时处理扣 0.5 分，发现有无关人员一次扣 0.5 分；发现有杂物堆放每次扣 0.5 分		
		其他公用设施智能道闸	完好无损、无随意改变用途现象	1	损坏 1 处扣 0.2 分，随意改变用途扣 1 分，确保智能道闸正常使用，未按规定使用的每次扣 0.2 分		
4	绿化养护与管理（14 分）	草坪、树木、花坛	植物长势良好，草坪、色块、树木、花坛成活率在 90%以上。如有死亡，毁绿现象能够及时补绿	6	发现一处毁绿扣 0.5 分，不及时补绿扣 1 分，扣完为止		
			绿地无杂草，无明显土地裸露，无乱种植现象	6	发现一处扣 0.5 分，扣完为止		
		假山、亭、雕塑等建筑	干净无垃圾、无明显积灰、无污迹、无损坏	2	发现一处扣 0.5 分，扣完为止		

5	安全防范（20分）	巡逻	按规定白天巡查不少于4次，夜间巡查不少于6次，巡查台账完备。车库门、防盗电控门保持完好，及时关闭	15	缺一次巡逻扣1分，夜间车库门未关闭发现一处扣0.5分，扣完为止		
		交通秩序	保持消防通道畅通，消防通道无路障；对于火灾等突发事件要有应急预案，每年进行一次消防演练活动	3	消防通道不畅通，发现一次扣2分，未进行消防演练活动的扣1分		
		其他方面	对于治安、公共卫生等突发事件，危及住户人身安全的设施设备有明显标志和防范措施。主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标、幢、单元（门）和户门标志	2	发现一处不符合要求的扣0.5分，扣完为止		
6	业主权益（9分）	收费	按标准合理收取物业管理费、车辆停车费，加强沟通避免投诉，每月月底按时结算上报	1	未按规定收费的，发现一次扣1分，每月月底未结算上报的，每次扣1分，不合理收费发现一次扣1分		
		公示	按季度公示经营管理收支情况，专项维修情况	1	未按规定公示的，每项扣1分		
		召开座谈会	每季度召开一次业主代表物业服务工作座谈会，听取意见或建议。对合理的建议及时整改	4	座谈会少于3次的不得分，无正当理由不整改不得分		
		满意度	居民满意度90%以上	3	每下降10%扣1分，低于60%不得分		
合计				100	最终得分		
考核人员签字：							

附件 2：

阳山镇住宅小区物业落实各项重点工作检查标准

（占考核总分值 40%）

检查项目：_____检查时间：_____检查人签字：

序号	配合工作内容	检查程序	扣分标准	考核部门	社区评分（20%）	考核科室评分（20%）	最终得分
1	文明城市建设提升 10 分	宣传、管理是否达到居民小区点位检查的 23 条标准	有一项未落实到位的扣 2 分；有多项未落实到位的累计扣分最多不超过 10 分	各社区、宣传网络科			
2	城市精细化管理（主要涉及环境卫生）10 分	查看是否落实环境卫生管理要求	环境卫生差，扣 2 到 5 分；城管部门是否有通报，一起扣 2 分，对发现的各类问题逾期不整改的或整改不到位的扣 2 分。	各社区、行政执法局综合科			
3	垃圾分类（主要检查已实施垃圾分类试点的项目）10 分	查看垃圾分类设施是否到位，垃圾分类工作是否已实际开展，垃圾分类成效是否落实到位	垃圾分类设施未到位的扣 10 分；垃圾分类工作开展不到位的酌情扣 3—5 分；垃圾分类成效不好的扣 1—3 分	各社区、行政执法局综合科			
4	安全生产 10 分	查看企业安全管理措施，应急制度、值班记录	安全生产落实情况，未落实到位的（检查、提醒、宣传、预案、演练、设施设备保养运行）扣 2 到 10 分	各社区、消委办			
5	打通“生命通道”专项行动 10 分	查看是否落实专项治理行动，划设消防通道标识线和警示标志，消防通道畅通，违停抄报落实	无宣传措施的扣 1 分；未落实到位的扣 3 到 5 分；未开展行动的扣 10 分				
6	违建管控 10 分	查看报送城管部门记录、对房屋装修拆改监督情况	未落实到位的扣 1 到 5 分；违建严重完全失控的扣 10 分	各社区、行政执法局一中队			
7	建筑垃圾清运 10 分	查看清运委托合同	未委托环卫部门指定的清运单位进行清运扣 10 分；发现偷倒建筑垃圾的一起扣 5 分，扣满为止	各社区、行政执法局综合科			
8	协助群租治理，车库住人专项治理	查看落实情况	出租未落实登记制度的扣 2 分；出租管控措施不到位的扣 2 到 5 分；被通报批评	各社区、派出所			

	10 分		的扣 10 分；发现群租现象的一起扣 5 分，扣满为止				
9	爱国卫生 10 分	查看病媒生物防治、病原体污水清理是否到位。	上级通报一次扣 3 分，对发现的各类问题逾期不整改的或整改不到位的扣 2—5 分，完全未落实的扣 10 分	各社区、卫计科			
10	装修管理 10 分	小区内房屋装修前至镇建设科报备，根据《住宅室内装饰装修管理办法》（建设部 110 号令）、《无锡市房屋安全管理条例》和《关于明确既有建筑改造和装饰装修工程建设管理有关事项的通知》（锡既建安办〔2021〕3 号）等法规和文件规定，查看是否存在违反房屋装修登记制度的情况。	未落实到位酌情扣 1 到 10 分	各社区、建设科			
合计：			100				

考核人员签字：

社区：_____建设科：_____宣传网络科：_____

派出所：_____

消委办：_____卫计科：_____行政执法局一中队：_____

行政执法局综合科：_____

附件 2：开标一览表

（2）开标一览表

开标一览表

项目编号：JSZC-320206-JZCG-G2026-0055

项目名称	投标总报价（小写）
阳山镇桃香苑 B、C 区及睦邻中心物业管理服务采购项目	人民币 9317664.00 元/三年
投标总报价（大写）：人民币玖佰叁拾壹万柒仟陆佰陆拾肆元整	

投标人名称（盖章）：无锡太湖世家物业服务有限公司