如城街道绿杨新村二期安置区
物业服务合同

合同编号：GX[2026]0407 号

甲　　方：如皋市人民政府如城街道办事处

乙　　方：江苏通城环境产业集团有限公司

根据《物业管理条例》和相关法律、法规、政策，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对如皋市如城街道绿杨新村二期安置区物业服务项目提供物业服务事宜，订立本合同。

第一章　物业基本情况

第一条　物业基本情况:

物业名称如皋市如城街道绿杨新村二期安置区物业服务 ；

物业类型高层住宅小区；

项目概况：

本项目位于如皋市如城街道新安定小学以北，育贤路以南，绿杨路以东，李渔路以西；共有高层住宅 8 幢，1032 套，临街商业 3 幢，总建筑面积约 15.64 万平方米；其中住宅建筑面积约 14.4 万平方米，商铺建筑面积约 1.24 万平方米。

以上面积为勘测单位按有关规定测定测算结果。

第二章　服务内容与质量

第二条　该项目全托管物业服务。根据《如皋市普通住宅公共物业服务等级标准》（试行）要求，该项目物业服务需达到的等级为：综合管理服务二级，公共区域秩序维护服务二级，公共区域清洁卫生服务二级，公共区域绿化日常养护服务二级，共用部位、共用设施设备的日常运行、保养、维修服务二类，且切实履行高空抛物的防控义务。包括以下事项：

1.物业共用部位的维修（项目单价维修 500 元以内）、养护和管理；

2．物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理；电梯、消防、

通风系统等涉及人身财产安全以及其它特定要求的设施设备，必须委托专业机构进行维修和养护。

3.物业共用部位和相关场地的清洁卫生，雨、污水管道的疏通及垃圾的清运；

4.公共绿化的养护和管理；

5.车辆停放管理；

6.小区内的值班保卫、公共秩序的维护、配合公安做好安全管理（不含私家财产看管）、车辆行驶及停泊；

7.业主反映问题的接洽、登记与答复；

8.物管范围内违章搭建、“八乱”现象的告诫与清理；

9.物管范围内公共设施、亮化美化设施的看管与防盗；

10.服从社区管理，及时做好创建迎查等重大事项服务工作；

11.装饰装修管理服务；

12.物业档案资料管理（含电梯、消防等台账）；

13.地下车库与人防工程及车棚的安全防范管理事项；

14.负责小区便民服务中心场地的管理服务；

15.其它服务：负责法律、法规及合同等规定的小区所有物管区域治安、公共秩序的维护以及其他管理服务；

16.负责编制应急使用维修资金方案，并向维修资金代管部门提出申请。

第三条 在物业管理区域内，经街道物管办及社区同意后乙方可提供以下服务事项：

1.文体活动服务；

2.业主的特约服务；

3.其它。

第四条 单个业主可委托乙方对其物业的专有部分提供维修养护等服务，服务内容和费用由双方另行商定。

第五条 物业服务标准及要求

（一）清洁、绿化、秩序、公共设施服务标准

1.公共区域清洁卫生服务标准

做好小区道路、楼梯、公共区域的保洁工作，做到垃圾日产日清，确保卫生无死角，公共区域整洁，无杂物堆放，路面干净，墙面整洁，对发现的小广告随时清除。

2.公共区域绿化日常养护服务标准

草坪：确保保存率不低于85%，定时修剪，定时清理乱种植，适时补种，及时除虫害。

树木：确保保存率不低于90%，适时修剪，确保无杂草，及时灭治病虫害，不得使用国家禁止使用的剧毒等农药，及时扶正因人为或风害等因素造成树木倾斜。

3.公共区域秩序维护服务标准

根据要求配备足量的保安，身体健康、工作负责，接受过相关技能培训，能对日常护卫事项做出正确反应，正确使用消防器材。出入口按相关规定值守，交接记录完整，定时巡逻，有相关佐证材料。遇突发事件，采取必要措施并及时上报。保证车辆有序停放。

4.共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修服务标准

定时检查房屋结构、涉及使用安全的部位、公共门窗、屋顶、道路、路面、窨井、排水沟、室外设施等，做好台账记录，发现损坏，及时告知上报并进行维修。

（二）日常小维修标准及要求

1.经村（社区）审核，维修金额小于或等于500元/项的（楼道照明灯及开关、窨井盖、下水管道疏通等），乙方负责维修。

2.水、电急修项目30分钟内到达现场，当日修复。

3.符合小维修的一般维修当日到达现场勘察，三天内修复。

4.维修及时率应达到95%以上；维修质量合格率应到90%以上；被服务业户满意90%以上；维修服务回访100%。

（三）消防及通风系统维修保养标准及要求

供应商应聘用专业的消防维保单位（须选择应急管理部消防技术

服务平台备案的独立法人维保机构，维保单位人员配置需满足现行消防技术服务从业条件，维保单位资料须报送采购人审核备案），需将相关资料报采购人留档备案。

必须配备至少1名消防岗位人员（持有中级及以上消防设施操作员证，相关证件必须复印盖章交采购人备案），如遇突发情况及时应急处置，并报采购人和消防维保单位。

（1）必须保障消防设施运行符合国家法律法规及相关技术规范，对消防设施存在的问题及隐患，必须以书面形式向采购人提出建议。

（2）每周派人员不少于1次到服务区域对火灾自动报警系统日常误报警清查。

（3）确保消防水泵、稳压泵、增压泵及所有相关设备运行正常，各水箱水位正常，成交供应商免费更换价值300元以下的器材、元器件，单项300元以上器材、元器件配件采购费用由采购人承担，维保单位负责提供配件型号、报价，经采购人审核确认后实施安装、调试，安装调试人工费用由维保单位承担。配件更换须履行书面申报、审核流程，未经采购人书面确认不得擅自采购更换。

（4）对消防水系统进行末端试水，室外消火栓抽查、检查。确保室内外消火栓的完好、好用，消防水出水状况符合消防规定。针对寒冷天气，做好防寒防冻措施。

（5）发现隐患在24小时内排除修复，重大隐患在征得采购人同意后，立即采取应急措施。

（6）每月进行一次报警系统的联动进行测试。（测试内容符合消防法及相关国家技术标准）

（7）每季度测试烟感报警点、温感报警点灵敏度，抽查率按维保合同及国家相关规定执行。

（8）每月一次对消防水系统的联动检查测试。（测试内容符合消防法及国家技术标准）

（9）每季度对手动报警器、喷淋泵、消火栓及管道系统的阀门轴心上润滑油，对正压风口、防火阀、风机除锈剂上润滑油。

（10）每季度测试烟感、温感报警器准确度必须达到相关国家技术标准，出水水量充裕，水压正常，水质良好。

（11）在检查维修、维保等项目完毕后，必须清理施工现场卫生，恢复原貌。

（12）每半年进行一次各系统的全面检测及实验，并就测试情况出具测试报告。

（13）接到故障报告或电话通知后，派遣持有职业资格证书的维修人员（每次至少 2 人），一般故障 24 小时内到现场排除故障，紧急故障 2 小时内到达现场，大中修根据约定完成，并承担不及时维修发生的责任。

（14）选聘的消防维保单位需配合制定消防应急演练方案，协助组织开展小区消防应急演练；每年至少组织 1 次包含火灾报警联动、设施启停、人员疏散的综合性消防演练。维保单位负责演练前消防设施状态检查、演练过程中技术保障，演练结束后出具演练评估小结，相关资料归档留存。

（四）排污泵维修保养标准及要求

1.污水泵应有专人管理与使用，管理单位应按保养规范负责对水泵进行维护保养并填写记录。

2.包干负责维修保养所需要机具、材料,乙方免费更换价值 200 元以下的器材、元器件，单项 200 元以上器材、元器件由甲方采购、提供。

3.确保水泵良好并正常运行，发现故障及时上报。

（五）电梯维修保养标准及要求

根据依据《特种设备安全法》、TSG 08-2026、总局令第 74 号要求电梯逐台落实安全员责任，小区物业需配备足量电梯岗位人员，结合南通市场监管实操指导标准，完善相关台账资料，相关证件必须复印盖章交甲方备案。

1.必须聘用专业的电梯维保单位,维保养护人员必须持证上岗，相关证件必须复印盖章交甲方备案。

2.提供的服务必须符合特种设备安全技术规范 TSGT5002-2017《电梯维护保养规则》的要求，根据设备生产厂所提供的《维修保养手册》的标准和要求进行保养维护，并严格按照本合同规定的维修保养方案及内容和要求执行，确保设备的正常运行。

3.要求提供 24 小时服务电话，全年无休故障响应服务。

4.提供重要活动的保驾措施服务。

5.收到故障报警后，若通过电话无法解决，应立即派工程师保证 30 分钟之内到达现场排除故障。一般故障 1-2 小时内解决，严重故障以最快速度解决，维保单位人员不得离开故障现场，直到设备维修完成，尽快恢复该设备的运行。

6.确保维保设备处于良好、安全的工作状态，并做好维修保养的各项记录。

7.维保过程中乙方须自行负责安全管理工作，如因维保单位原因引起设备及人身发生意外事故的由乙方承担全部责任。

8.如遇雨、雪、寒潮等灾害性天气，应随时安排人员到场协助排水、除冰等抢险作业。

9.维保操作人员必须具备电梯操作证及其维修电梯能力，确保电梯安全正常运行，同时必须注意自身安全和修养，做好维修阶段的对居民的安全防范措施，如发生安全事故，一切由乙方自行负责。

10.负责电梯维保及所有维修配件的更换、年检的手续的办理及相关费用的结算。相关台账资料需及时交甲方备案。

电梯保险：乙方须为电梯购买特种设备责任保险及其他商业保险，每次事故赔偿限额为不低于叁佰万元，其中人身伤害不低于贰佰万元、财产损失不低于壹佰万元（以可以购买的最高保障标准）。若出险，由乙方向保险公司报案、理赔，保险费用均已经包含在合同价中。

（六）物业服务人员配备要求

项目经理 1 人（具有全国物业管理项目经理职业岗位证书），其他作业人员最低配置 18 人，服务团队合计 19 人。

若考核不达标，乙方必须增加人员，甲方不另支付任何费用。有

资质要求的岗位须持有效资格证书上岗，人员照片办公场所内上墙公示。经街道物管办及社区抽查发现有无故缺岗现象，乙方需向甲方支付违约金100元/人/次。

（七）人员素质要求：

1.无违法犯罪记录，品行端正，服从管理，踏实工作，身体健康，年龄不超过国家规定的法定退休年龄。

2.安全保卫人员：要求身体健康，责任心强，体态良好，接受过安全保卫或相关训练，熟悉有关法律法规，掌握基本安全保卫技能，思想品质好，作风正派，无不良记录，五官端正。

3.卫生保洁人员：要求身体健康，热爱保洁工作，有责任感和事业心，勤劳，朴实。有较好的个人形象和素质。要统一着装、行为要规范。

4.派驻的项目负责人：持有上岗证，有较强的组织领导能力和协调能力。确定实际派驻并组织管理，如不能派驻则视为违约；派驻人的变更须经甲方同意。

5.技术管理人员：持相关岗位证书或资格证书，具有相应技能和经验，有一线实际工作经历，本岗位不允许兼职。

6.电梯岗位人员：持有特种设备安全管理员证A证。

7. 消防岗位人员：持有中级及以上消防设施操作员证。

8. 电力供应与维修人员：持有低压电工证。

9. 物业小型维修人员：具有相关工作经验。

（八）其他：

1.乙方应根据国家、省市的有关法律、法规，按照物业管理委托合同对本物业实施统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。

2.乙方人员由乙方自行聘用，乙方聘用人员的住宿、就餐、医疗、工伤、保险、安全等问题由乙方自行解决，与甲方无任何关系。

3.乙方的人员必须遵守甲方各项规章制度的规定，服从甲方的管理，并按照甲方考核要求进行考核和结算物业服务费用。

4.爱护公物，规范保洁。若因野蛮操作造成公用设施设备损坏，

由乙方负责赔偿经济损失。不可抗力的因素除外。

5.乙方必须服从甲方的临时突击安排，保质保量按时完成突击任务。

6.乙方不得有事实或书面的转包行为，甲方发现乙方有转包行为或委托第三方服务管理的（除甲方在招标文件中有特殊要求的），有权解除合同。

7.乙方应对其在本合同项下提供的全部服务活动承担安全管理主体责任。包括不限于：

（1）乙方必须建立健全安全管理制度、岗位操作规程及应急救援预案，对所有驻场员工进行岗前安全培训和定期安全教育，保证员工具备必要的安全操作技能和应急处突能力，培训记录应留存备查。

（2）乙方在进行保洁、维修、绿化、消杀等作业时，必须严格落实安全防护措施。涉及登高作业（超过2米）、临时用电、有限空间作业、湿滑地面处理、机械设备操作、化学品使用等风险操作的，应规范设置安全警示标志，安排专人现场监护。因乙方作业引发的安全事故，由乙方承担全部责任。

（3）隐患排查与报告：乙方工作人员在日常巡查或服务过程中，发现物业服务区域内存在消防设施故障、消防通道堵塞、电梯运行异常、井盖缺失、路面破损、电线裸露、外墙瓷砖松动、积水结冰等安全隐患的，必须立即采取设置围挡、张贴醒目警示标识等应急防护措施，并于24小时内书面报告甲方。因乙方未履行巡查职责、未及时发现明显安全隐患，或发现后未采取应急防护措施、未按时报告，导致发生安全事故、造成人员伤亡或财产损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

（4）安全投入保障：乙方应确保安全防护设备、劳动保护用品、安全培训及保险购买等方面的资金投入满足国家法律法规及本合同服务内容的要求。

甲方有权随时对乙方的安全生产制度执行情况、现场作业安全状况、安全防护措施落实情况、安全投入及保险购买情况进行监督检查。

检查中发现问题的，在甲方告知乙方后，乙方应在甲方指定期限内整改到位并书面回复。乙方拒不整改、逾期未整改或整改不到位的，甲方有权在考核中直接扣减相应分数和金额；因此导致安全事故的，乙方承担加重赔偿责任，甲方有权直接解除合同。

第六条 考核标准及奖惩方法

1.遇有物业管理不善、乙方人员推诿扯皮不积极主动化解矛盾造成投诉的（包括但不限于越级（镇级、市级）上访，向市长热线投诉等），查实一例扣款500元，并在月度考核中作扣分处理；发生消防、质检等相关职能部门检查考核不符合要求的情形，一处扣款1000元；同一情形连续2次不符合要求并整改不到位的，扣款3000元；检查考核不符合要求的同一情形连续发生3次及以上，甲方有权单方面解除合同。

2.甲方每月定期或不定期进行抽查，以百分制进行考核，采取扣分法进行质量评估、评分，具体考核评分标准参照以下评分标准。

3.乙方未按规定要求配齐持证人员、台账缺失造假、制度落实不到位等，甲方有权限期15日整改；逾期未整改的，将发放整改通知书；逾期30日仍未整改的，甲方可单方解除合同。由此产生的行政处罚、安全事故及业主损失全部由乙方承担。

4.甲方对乙方的物业管理内容和质量，根据如城街道物管办季度考核结果核定ABC三个等级，根据等级拨付费用：

考核得分在90分（含）以上的，为A级，物业费全额拨付；

考核得分在90（不含）～75（含）分之间的，为B级，物业费扣除考核扣除金额后拨付；

考核得分在75分以下的，为C级，并判断为不合格，在B级扣款基础上，以75分为基数，扣季度物业费2000元/分，且物业费待整改合格后拨付。

因物业公司处置或上报不及时发生重大舆情造成恶劣影响的不得评为A级。如乙方连续两次季度考核不合格的，甲方有权解除合同。

第三章　服务费用

第七条　本物业管理区域物业服务收费选择包干制，总费用人民币1128000元/年（大写：壹佰壹拾贰万捌仟元整），包括但不限于相关服务费、公共能耗费、电梯维保费（年检费、维保费、维修费、砝码租赁费及保险费等）、小修维修费（500元以下的维修费）、排污泵维保费（免费提供、更换单价200元以下的配件）、消防及通风系统维保费（免费提供、更换300元以下的配件）、管网疏通费（单次500元以内）及税费等全部费用。

特别说明：乙方须为甲方电梯购买第三方责任险及财产险等商业险，每次事故赔偿限额为不低于叁佰万元，其中人身伤害不低于贰佰万元、财产损失不低于壹佰万元（以可以购买的最高保障标准）。若出险，由乙方向保险公司报案、理赔，保险费用均已经包含在服务总费用中。

物业服务费用由业主按其拥有物业的建筑面积交纳，物业服务费用对照物业服务等级二级标准(不包括私家财产保险和保管费) 具体标准如下：

根据市相关会议精神，对本年度主动缴纳物业费的业主按住宅高层0.5元/平方米/月收取(不得向交房未满两年的业主收取)。乙方按照上述标准收取物业服务费用，并按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

第八条　业主应按入住通知书约定的房屋交房时间起，缴纳物业服务费用。

第九条　乙方应向全体业主公布物业管理年度计划和物业服务资金年度预决算，并每年一次向全体业主公布物业服务资金的收支情况。

第十条　拨付方式：每季度支付一次；根据街道物管办及社区季度考核情况，甲方按季度支付，凭票拨付到位，乙方需提供正式税务发票。

第四章　物业的经营和管理

第十一条 物业服务用房按照现有配置无偿移交。

第十二条 本物业管理区域内的物业用房属全体业主所有。不得买卖和抵押。乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途。

第五章 物业移交

第十三条 物业公司在移交物业时，甲方应当根据相关文件规定参加物业移交并做好监督工作，同时督促物业公司对物业共用部位、共用设施设备进行查验并做好相关交接手续。

第六章 物业的使用和维护

第十四条 乙方应配合甲方制定本物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度。

乙方根据规章制度提供管理服务时，业主和物业使用人给予必要配合。

第十五条 物业管理区域内禁止行为及违约规定：

1.擅自改变物业的规划用途；

2.损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构；业主入住时需告知住户《小区管理须知》，一是材料进场，门卫要逐户登记并指定堆放地点；二封闭阳台颜色与原门窗一致，不得有其他颜色且不得安装外凸式防盗窗及固定衣架；三是住户装修时二次防水必须验收确认不渗漏，水路管道施工完后需进行试压，确认管道完好，并做好记录，户主签字确认后方可继续后续装修工作；四是如发现住户私自改变主体结构，乙方须及时制止，并报甲方；以上四项工作发现问题后应当现场处置并上报社区及街道物管办，如巡查不到位或发现问题后处置不及时或处置不力，每例乙方需支付违约金2000元，因此造成损失的还应由乙方全额承担，该违约金和损失在当季度结算时一并扣除。

3.违法搭建建筑物、构筑物；小区内不得有私拉乱接、违章搭建现象，如发生违规私搭乱建（包括阳光房）现象，乙方负责恢复原样，同时按2000元/例向甲方支付违约金。

4.损坏或者擅自占用、改建物业共用部分，损坏或者擅自占用、

移装共用设施设备；

5.做好空置房保管工作，如因乙方未做好空置房保管工作，造成空置房被占用、损坏等情形的，乙方应按甲方要求做好恢复工作，同时按2000元/套向甲方支付违约金，如因此对甲方造成损失大于2000元的，则乙方还应当就实际发生的损失部分（该损失包括但不限于诉讼费、律师代理费等）向甲方承担赔偿责任。

6.公用配套设施完好、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患。确保小区内无违反规划私搭乱建（包括阳光房），无擅自改变房屋用途现象，无破窗开门，无破墙开门，无占用车棚，无占用公共部位堆放杂物，无占用绿化部分及公共部位打深水井、改停车位等现象，如有发生，除乙方无条件自行恢复原样外同时按甲方物业管理考核办法相应条款进行处罚；如有住户人为破绿、毁绿种植农作物、蔬菜、设计图纸以外的果树等现象，乙方负责恢复原样并按甲方物业管理考核办法相应条款进行处罚。如因乙方管理不到位需组织集体行动，其一切费用由乙方负责承担。

7.存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质或者超负重等违反安全规定的物品；

8.制造超过规定标准的噪音、振动或者影响邻居采光、通风；

9.任意弃置垃圾、排放污水、抛掷杂物和露天焚烧；

10.侵占绿地、毁坏绿化和绿化设施；

11.擅自摆摊设点、占道经营，无序停放车辆；

12.破坏或者擅自改变房屋外观；

13.擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画；

14.法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

有上述行为或违反小区临时管理规约及其他规章制度的，乙方应当及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告有关主管部门，有关主管部门应当及时依法处理；业主、物业使用人对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。

第十六条 乙方应及时向全体业主通告本物业服务区域内有关

物业管理的重大事项，及时处理业主和物业使用人的投诉，接受甲方、业主和物业使用人的监督。

第十七条 因维修物业或者公共利益等，确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得相关业主和甲方的同意；临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应在约定期限内恢复原状。

第十八条 乙方与装饰装修房屋的业主或物业使用人应签订书面的装饰装修管理服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修管理服务费用等事项进行约定，并告知业主或物业使用人在装饰装修中的禁止行为和注意事项。

第十九条物业管理区域内划定车位、停放车辆，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道，不得影响其他车辆和行人的正常通行。

第七章 违约责任

第二十条 乙方的服务上达不到本合同第二条、第三条、第四条、第五条约定的服务内容和质量标准，应按收费总额的1%标准向甲方支付违约金。

第二十一条 业主或物业使用人未按照物业服务合同的约定交纳物业服务费用的，乙方可以通过上门催缴、在物业管理区域内显著位置公示等形式，督促其限期交纳，逾期未交纳的，乙方可以向人民法院起诉。

第二十二条 乙方违反本合同相关条款约定，擅自提高物业服务费用标准的，物业使用人就超额部分有权拒绝交纳；乙方已经收取的，物业使用人有权要求乙方双倍返还。另外由于乙方经营不善，中途撤离，或甲方解除合同的，按该年度物业费未使用期间的余额乙方向甲方和物业使用人双倍返回。

第二十三条 以下情况乙方不承担责任和赔偿：

1.因不可抗力导致物业管理服务中断的；

2.乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失

的；

3.因维修养护物业共用部分、共用设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

4.因非乙方责任出现供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的；

5.如遇不可抗力的自然灾害因素（如台风、暴雨、洪水、地震、自杀、枪杀等），造成经济损失的。

第八章　其他事项

第二十四条　服务期拟定三年，本合同期限自2026年11月16日起至2027年11月15日止。合同一年一签，合同期满后，经甲方组织相关部门对履约情况进行验收，如服务良好，在不改变服务要求和服务价格前提下，甲方可与乙方按年续签合同。总承包期最长为叁年。

第二十五条　本合同终止时，乙方应将物业管理用房、物业管理相关资料等属于全体业主所有的财物及时完整地移交给业主委员会（或物业管理委员会）；业主委员会（或物业管理委员会）尚未成立的，移交给甲方指定的单位代管。

第二十六条　本合同未尽事宜，双方可协商解决，协商不成，双方均可向如皋市人民法院提起诉讼。

第二十七条　本合同一式伍份，甲、乙双方各执贰份，如城街道档案室留存一份。双方法定代表人签字并加盖公章后生效。

附：如城街道安置房居住区实施基本物业服务项目季度考核评分标准

甲　方：

法定代表人（签章）：

2026年 11月 16日

乙　方：

法定代表人（签章）：

2026年 11月 16日

如城街道安置房居住区实施基本物业服务项目季度考核评分标准

序号	基本项目	考核内容	分值	评分标准	得分
一	内部管理（10分）	1.按合同要求，人员配备到位。专业人员持证上岗，佩戴标识，行为规范，举止文明，主动热情。	3	每缺少1人，扣1分，扣1000元/人/季度；特岗人员无证上岗，扣1分，扣1000元/人/季度。	
		2.建立各项管理制度、明确岗位工作标准，并制定具体的落实措施。	2	每有一项不符合扣0.5分；因工作失责造成重大事故或严重舆情影响的，终止合同。	
		3.对服务项目、标准进行公示，公示内容清晰易懂，收费行为规范。	2	没有公示的扣2分，公示内容不清晰扣1分，发现违规收费行为，扣2分。	
		4.每年按规定公布年度资金的收支情况，要求真实、准确、详实。	1	未公布或内容不真实不得分。	
		5.在服务显著区域公示服务电话，接受业主和使用人对报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有服务电话接通率制度、回访记录。	2	缺少值班制度，扣1分；未设服务电话扣1分；接通率过低，扣1；发现一处处理不及时扣0.5分；没有回访记录扣0.5分。	
二	基本公共秩序维护（10分）	1.小区基本实行封闭式管理，主出入口24小时值守。	1	未封闭或无人值守扣0.5分。	
		2.有专业秩序维护队伍，秩序维护员熟悉小区的环境，文明执勤，巡逻有序，言语规范，认真负责。	2	每发现一处不符合扣0.5分。	
		3.危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施。	2	无防护措施的扣0.5分；无标识的扣0.5分。	
		4.公共设施设备完好无损；消防通道畅通；制定公共设施设备应急方案。	3	每发现一处不符合扣0.5分，每处扣200元/季度，上不封顶。无应急方案，扣1分。	
		5.车辆停放有序，合理划分停车位。	2	每项不符合扣1分。	
三	基本保洁（20	1.环卫设施完好，无破损，破损缺失及时更换，定期清洗。	3	每发现一处不符合扣0.5分。	

	分）	2.清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁。	3	未实行责任制的扣1分，无专职清洁人员和责任范围扣0.5分，未实行标准化保洁的扣0.5分。	
		3.垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀，有消毒消杀记录。	2	每发现一处暴露垃圾扣1分，垃圾未日产日清的扣2分，未定期进行卫生消毒、灭杀的扣2分。	
		4.小区内道路等共用场地无纸屑、烟头、其它漂浮垃圾等废弃物。	2	每发现一处扣0.5分，每处扣100元/例/季度，上不封顶。	
		5.房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净。	4	每发现一项不符合扣0.5分。每处扣100元/例/季度，上不封顶。	
		6.小区内不得饲养家禽、家畜；饲养宠物等应当符合相关规定，有文明养犬标语。	3	每发现一处不符合扣1分。	
		7.无乱设摊点、广告牌；无乱贴、乱画、乱堆放现象。	3	每发现一处不符合扣0.5分。	
四	基本维修维护（25分）	1.公用配套设施设备完好，无随意改变用途。公用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无飞线充电。	4	每发现一处不符合扣0.5分，扣100元/例/季度。	
		2.对业主违法搭建、违规装修等行为及时制止，并上报执法部门和物管办及村社区，有巡查上报记录。	8	每发现一处扣1分，扣2000元/例/季度。	
		3.排污、排水管道畅通，无堵塞、积水、外溢现象，按合同约定，定期对管网疏通，并有疏通记录。路灯（楼道灯）90%明亮，道路畅通，路面平整；井盖无缺损、无丢失，不影响车辆和行人通行。	8	未落实责任制或措施不扎实，造成安全生产责任制事故的，每发现一处不符合扣1分；无疏通记录，扣500元/季度。	
		4.常态化组织消防、电梯、防汛防灾等专项应急演练，规范整理归档全套台账资料；配齐各类防汛、防灾、应急处置物资，定期盘点维护，保障应急储备到位。	5	未能定期开展或物资缺少的，每发现一处扣1分。	

五	基本绿化养护（10分）	1.花草树木修剪整齐美观，无缺失，无斑秃，绿地无杂物，定期对绿化带进行修剪整形，及时更换枯死花木，保持绿化景观效果。	5	每发现一处不符合扣1分。非主观人为原因，未进行修剪和及时更换枯死花木，影响景观效果的扣1分。	
		2.绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；对业主擅自改变绿地使用用途的行为进行及时制止，上报执法部门和物管办及村社区，积极配合处理。	5	每发现一处不符合扣1分，毁绿面积≥20㎡以上，扣2000元/处/季度。毁绿面积＜20㎡，扣1000元/处/季度。	
六	舆情管理（5分）	12345市长热线处理不及时；两代表一委员不及时回复；社会舆论管控不及时；宣传、舆情和上级交办事项，服从社区调度的情况；上一轮考核中出现的问题得到解决或好转。	5	经查实为物业管理中的责任问题，每发现一起扣1分，可视情节加重处罚，扣1000元/例/季度；未能解决或未有所好转且无正当理由的，扣3分，扣3000元/季度。	
七	业主评价（10分）	抽选小区5名以上业主代表对小区物业服务情况进行打分。	10	取业主打分的平均分。	
八	合同履行情况（10分）	针对各小区项目签订物业服务合同中物业服务要求、合同中约定的物业服务等事项履行情况。	10	按照履行情况的百分比打分。	
100分		合计得分：		合计扣分：	
加分项目(5分)		物业费在财政拨付的基础上，能业主认可，收取物业费达到10%及以上。	5	根据实际情况，进行加分，最高加分5分。	
说明：平时抽查计入月度、季度考核，每季度结算一次。					