江海街道星港湾花园物业管理服务合同

甲　　方：南通市江海街道办事处　　法定代表人：张海峰

住 所 地：江成路 1108 号　　邮　　编：

乙　　方：怡庭物业服务集团有限公司　　法定代表人：周华宝

住 所 地：无锡市凤宾路 1-2201　　邮　　编：

合 同 日 期：_____年

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，采购人委托中标人对江海街道星港湾花园提供物业管理服务，订立本协议。物业管理服务合同起止时间为2026年1月1日至2026年12月31日。

第一章　物业基本情况

物业名称：江海街道星港湾花园物业管理服务；

物业类型：拆迁安置房物业管理服务；

坐落位置：　南通市江海街道；

总建筑面积：约14.6万平方米（最终结报按规建、房产交易中心核定的面积为准）；

物业管理区域：东至苏通路、南至江港路、西至太湖路、北至海悦路，其中包括星港湾花园41幢房屋及沿街商铺（含星港湾花园40幢、星港湾花园41、42、43幢商铺、星港湾花园6幢商铺、26幢商铺外至西侧主干道的人行道（不含）部分）。

第二章　人员配备及标准

物业服务企业必须配足配强项目管理与服务工作人员数量，其中项目经理、电梯安全员、高（低）压电工、保安、消防、监控、绿化等从业人员。最低人员配备标准如下：

1、项目经理1人；

2、管理员1人（可兼职），年龄不超过50周岁，有3年以上的从业经验；

3、接待中心1人（可兼职），男年龄不超过55周岁，女不超45周岁；

4、绿化管理人员2人；

5、高低压电工1人，持证上岗；

6、保安人员8人，其中消防及监控室2人，小区巡查2人，门岗4人，实行24小时不间断。实行门前三包制；

7、保洁人员8人，分区域划分层负责保洁任务；

8、上述兼职人员仅限于该合同服务区域在编在岗人员；物业按规范标准用工，按规定缴纳社会保险。

第三章　物业服务内容与基本标准

1、综合管理服务标准

服务项目	序号	内　　容	服　　务　　标　　准
基本要求	1	服务机构	（1）小区内设置服务处。

			（2）配置基本办公设施。
	2	服务人员	高（低）压电工、消防、监控人员需提供相关证书
	3	服务规范	按照行业服务规范要求进行，进入道口有小区平面规划示意图及相关工作计划栏。
	4	服务时间	周一至周日在服务处实行 8 小时业务接待，其余时间在固定地点值班，公示值班与接待电话。
日常管理与服务	1	工作计划	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施。
	2	管理制度	建立基本的管理制度；收费标准、服务标准、服务时间进行公示。
	3	报修、投诉受理	受理业主或使用人报修、投诉，急修 2 小时到场查看处理，小修 1 周内修复，不能及时修复的，约时修理；投诉 5 天内答复处理。
	4	事项	（1）告知业主或使用人装修须知，做好业主装修监管工作，对违规装修、违章搭建、雨污混接应及时劝阻并报告相关部门，建立非业主人员与物资出入登记制度。 （2）加强装修巡逻，坚决制止破坏房屋整体结构影响房屋安全的装修行为。必要时有权采取法律手段解决。业主举报上述破坏行为的，中标人第一时间制止，并汇报相关部门，协调解决纠纷。 （3）加强装修垃圾的管理，及时清运。 （4）小区人防、地下室消防相关系统维护需要有专人负责管理，在遇到紧急状况时专人需要随时到场处置突发事件、排除故障，确保消防设施正常使用。 （5）特殊重要时间段，严格按照街道、社区要求，服从街道、社区调配，积极配合街道、社区做好相关工作。 （6）严禁在公共区域搭建防晒棚、饲养家禽笼等侵占公共空间的设施及建筑，发现第一时间到达现场劝阻并拆除。 （7）各单元门厅处设置企业、项目经理、服务电话、楼道负责人和工作公示栏。
	5	档案管理	建立完善的档案管理制度。
	6	维修资金	按照政府规定规范操作，账目清晰。
	7	费用公示	物业服务费收支情况以及代收代交、代管费用每季度至少公布 1 次（合同另有约定的从其约定）。
	8	小区活动	每年至少开展 1 次小区文化活动。

2、公共秩序维护服务标准

服务项目	序号	内　容	服　务　标　准
公共秩序维护服务标准	1	人员要求	（1）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能做出正确反应，能正确使用消防器材，定期进行安全防范学习。
			（3）上岗时佩带统一标志，穿戴公司统一制服。
	2	门岗	（1）出入口 24 小时值班看守。

			（2）按合同约定对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通；阻止小商小贩、危险品、外来人员随意进入小区。
	3	巡逻岗	（1）白天夜间巡逻均不少于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服务处和相关部门。
	4	交通、车辆管理	（1）引导地面的车辆（含小区内部停车位、小区内流动摊位车、小区内所有充电桩）停放有序，场地整洁，相关设施设备维护完好。电瓶车充电桩内严禁停放汽车，对无序停放车辆有切实可行的告知及相关管理措施。
			（2）小区大门出入口内、外侧严禁停放车辆。
			（3）禁止大型车辆长时间停留在小区内。
			（4）严控流动摊贩等进入物管区域内经营。

3、公共区域清洁卫生服务标准

服务项目	序号	内　　容	服　　务　　标　　准
楼内公共区域	1	生活垃圾收集与处理	每天至少收集垃圾1次，将生活垃圾收集运送至小区指定垃圾堆放点。（含星港湾中心幼儿园垃圾处置）
	2	通道、楼梯台阶、沿街商铺顶面平台	通道、楼梯台阶每天至少保洁2次，确保无明显垃圾与积灰。楼道内禁止乱堆放私人杂物。沿街商铺顶面平台每月至少清理1次，确保下水管畅通。
	3	楼梯栏杆、开关盒表箱盖、单元门等	每天至少擦抹1次，确保无积尘。
	4	门、窗等玻璃	每月至少擦拭2次，无明显蜘蛛网与污迹。
	5	天花板、公共灯具	每月至少除尘2次，确保无明显蜘蛛网与积尘。
	6	消火栓、信报箱	每周至少保洁1次，确保无灰尘污迹。
楼外公共区域（包含星港湾花园太湖路沿街商铺至西侧主干道的人行道区域）	7	道路地面（含落水口）	每天至少清扫2次，确保地面无明显垃圾、杂物。
	8	绿地、明沟（含散水坡）	绿地每周至少清扫2次，每天局部拾捡至少1次，明沟每周清扫至少1次，目视无明显杂物。
	9	消杀及灭鼠害蚊蝇	每周对窨井、明沟喷洒药水至少1次（夏季每3天至少1次），每季度至少灭鼠1次。
	10	公共灯具、宣传栏、标识、雕塑小品等	公共灯具、宣传栏、标识每周擦抹、清除小广告至少1次，雕塑每年保洁至少2次，保洁后无污迹积灰。
	11	休闲娱乐健身设施	每周保洁至少1次，设施表面基本干净，无灰尘污迹，目视休闲场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾。
	12	其他公共场所（包含小区广场）	每天清扫至少1次保持清洁，确保地面无明显垃圾、杂物。
	13	垃圾房、垃圾桶	垃圾房每周至少清洁1次；垃圾桶、果皮箱夏季每周至少清洁1次，其它季节每月至少清洁2次，周围地面无明显散落垃圾及污迹。垃圾桶、果皮箱损坏及时更换。

4、公共区域绿化日常养护服务标准（含物业服务范围内的所有公共区域绿化）

服务项目	序号	内　　容	服　　务　　标　　准
基本要求	1	乔、灌木补种	乔、灌木保存率 85%以上；要有补种计划，补种率不低于 10%，补种记录清晰。
	2	草坪补种	草坪保存率 80%以上；要有补种计划，补种率不低于 15%，补种记录清晰。
草坪	1	修剪	每两个月普修至少 1 遍以上。
	2	清杂草	每月除草至少 1 遍以上，控制杂草生长。
	3	病虫害防治	控制大面积病虫害发生，不同季节要有防病虫害实际治理措施。
	4	施肥	每年根据不同季度和天气适时施肥，要有施肥记录。
	5	灌、排水	根据不同季度实施灌排水计划，草坪无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施。
树木	1	修剪	乔木每年适时修剪，灌木每年修剪至少 2 次以上；绿篱、球每年修剪至少 4 遍以上；地被、攀援植物每年适时修剪、整理。超高树木修剪时需使用登高车。
	2	除草、松土	每季度至少 1 遍，及时拔除大型杂草，控制大面积杂草生长。
	3	病虫害防治	有针对性及时灭治，年喷药至少 4 次，控制大面积病虫害发生。
	4	扶正加固	发生倒伏及时扶正、抢救。

5、共用部位、共用设备设施日常维护保养服及公共安全管理服务标准

服务项目	序号	内　　容	服　　务　　标　　准
公共部位	1	房屋结构	每季度巡检至少 1 次。对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏、墙体脱落等及时告知业主，由物业联合社区启动专项维修基金程序进行维修。
	2	门窗、构件、雨篷、单元门楼台	每月巡视至少 1 次。保持门窗、构件、雨蓬、楼台完好，开闭正常、干净。
	3	屋顶	每季度检查至少 1 次（台风、暴雨到来前增加检查 1 次），屋顶防水层碎裂、渗水、隔热板断裂缺损等应及时告知有关业主，由物业联合社区启动专项维修基金程序进行维修。
	4	道路、侧石、窨井盖等	每月至少 1 次对道路、侧石、窨井盖等设施进行巡检.道路破损面积单项小于 1 平方米，侧石单项破损长度小于 1 米，及时修复，井盖发现缺损，及时更换。
	5	楼梯间、公用走廊的室内墙地面	每季度巡查至少 2 次，粉刷层无大面积剥落，地坪平整，单项小于 1 平方米，有缺损及时修补。

	6	建筑物、构筑物局部外立面	每月检查至少 1 次，单项小于 1 平方米，有脱落及时修补。
水电系统	1	排水系统	每月至少清扫 1 次排水明沟、车库平台；楼顶每季度检查清理雨水口、清理楼顶杂草至少 2 次；每年疏通雨、污管道至少 2 次。雨、污水口开裂、破损等及时更换，排水设施保持完好，明沟内无垃圾和杂草。
	2		每月至少清理一次污水井、雨水井、化粪池，确保雨、污水管道保持畅通，化粪池不外溢。
	3	巡检、保洁、配电房、年检	每天填写运行记录，每月至少 1 次保洁，发现虫害采取措施杜绝，配合供电部门做好供配电系统年检工作。
	4	室内室外、公共电气柜	每月进行巡检保养至少一次，每半年电气安全检查至少一次
	5	楼道灯及开关	每月全面检查与保养至少 1 次，楼道灯完好率为 100%以上。
	6	景观灯	每月全面检查与维护至少 1 次， 景观灯完好率 85%以上。
	7	专变电	1. 星港湾花园的 2 台专用变压器做好日常的安全巡查、维修保养（单次维修费用不超过 500 元），确保专变电正常运行，一旦发生事故，确保在 24 小时内抢修完成。单次维修费用超过 500 元的，及时告知业主单位，安排专项维修。 2. 专变下的电表充值系统负责日常的充值业务和每月到国家电网缴纳电费。
智能化系统	1	监控系统（含周界报警系统、巡更系统）	每月检测保养至少 1 次，发现故障及时修复（单次维修费用不超过 500 元），保证正常运行，如设施需更新或单次维修费用超过 500 元的，及时告知业主单位，安排专项维修。
其他设施	1	道　闸	每天检测至少 1 次，每月对道闸润滑保养至少 1 次正常运行，如有损坏（单次不超过 500 元）及时更换，单次维修费用超过 500 元的，及时告知业主单位，安排专项维修。
	2	接地系统检查（避雷设施）	每年雨季前检查维护至少 1 次发现腐蚀、松脱等及时更换或紧固。避雷系统专项测试，1 年检测至少 1 次。
	3	标识系统	每周至少巡查 1 次，缺失及时补齐，保证标识清晰完整。
公共安全	1	飞线充电	严禁小区内飞线充电，每周巡查至少 2 次，每月至少开展一次电瓶车违规充电及乱停放全链条集中整治，及时制止并做好相关台账。严禁电瓶车违规充电及停放。
	2	充电桩	充电桩内每周巡查至少一次，发现安全隐患及时处理并及时对接充电桩运营单位。
	3	车库内燃气私拉乱接及钢瓶使用	严禁在车库内私接燃气管道及使用液化气钢瓶，每周巡查至少 2 次，每月至少开展一次集中整治，及时制止并做好相关台账。

6、消防服务标准（含人防及地面的消防设施）

服务项目	序	内　　容	服　　务　　标　　准

	号		
消防设施	1	消防　基础管理	报警控制器功能正常。（每半月检测一次,有检测记录）
	2		保存有完整的竣工图。（有蓝图包括总平面图、报警点位图、水电系统图，电子版）
	3		消防控制室应贴有明显的防火分区信息点位图纸，能识别发生报警的精确位置。或者 CRT 主机显示，二者必须选其一
	4		当主电源断电时，能自动切换到备用电源；当主电源恢复时，能自动转换到主电源。（每季度检测一次）
	5		维修记录。
	6		报修、修理、回访记录齐全，设立专门投诉点、投诉电话。（24 小时值班，监控中心，有值班记录）
	7		机房、泵房内设备正常运行。（每天巡检有记录）
	8		消防通道畅通；有疏散指示标志、灭火器等配备。（每月一次巡检）
	9		安保人员按时在岗，有消防值班记录。（24 小时值班）
	10		消防联动测试各设备保持正常。（每 2 个月检测一次）
	11	消防水箱	检查消防水池和消防水箱的水位、阀门启闭状态。（每周巡检一次）
	12	消防泵房	泵房配电动力柜电源指示正常。将消防水泵设在自动状态，由消防控制室远程测试消防水泵的启、停功能。（每天巡检一次）
	13	消火栓、喷淋管道	检查室内、外消火栓、喷淋管道压力表数值是否正常；检查消火栓、喷淋泵出水管闸阀及单向阀状态。（每月检测一次，检测记录）

第四章　物业档案资料管理标准

1、物业服务区域内的平面图、消防图、管道图、水及电路图，房屋竣工、入住验收等相关图纸、资料，必须逐一登记造册，设专柜存放，建立当日借阅和登记归还审批制度，并由物业经理专职保管。

2、物业公司履行合同期间业主档案、家庭成员登记、与业主有关的各类入住资料、申报表格、维修合同（协议）及收费记录等信息必须输入计算机和物业管理软件，做到规范有序、有章可循。物业服务企业不得随意泄露业主个人信息，损害群众利益。

3、物业服务企业日常工作台账，必须落实规范、记录，做到分门别类逐一登记，有据可察。

4、各类制度、服务标准、服务承诺等必须上墙公示。

以上所有资料在物业合同终止时列入移交范围，如不移交或有意隐藏资料，除扣除全部履约保证金外，报请上级主管部门对企业诚信给予处罚，行业内给予通报。

第五章　其他服务要求

1、定期公示物业管理相关政策、法规及需要市民配合完善的有关事项。

2、公示便民电话，受理住户的咨询和投诉，及时处理涉及物业服务合同内的公共性事务。

3、加强与管理区域内居民沟通，半年期满组织1次物业服务质量满意度测评，并依据测评结果，调整并改进工作态度，提升物业服务质量。

4、绿化垃圾和其他家具等非生活垃圾由物业公司运往街道生活垃圾中转站，自行与环卫作业单位结算；建筑和装修垃圾须装袋堆放，须由有资质的公司运输到周边有资质的建筑垃圾分拣处置中心处置，不得运往街道生活垃圾中转站或随意倾倒，按照“谁产生谁付费”的原则由物业公司或业主缴纳给作业单位。

5、落实好垃圾分类工作，做好垃圾“四分类”的设备使用管理维护与保养。

6、单个业主可委托中标人对其物业的专有部分提供维修养护等服务，服务内容和费用按照中标人公示标准收取。

7、服务内容未尽事宜或与法律法规有冲突的，按《江苏省物业管理条例》及相关法律法规执行。

8、每个月的次月物业服务企业向社区居委会、街道物管办上报经费使用情况。

9、履行物业单位违法建设管控的第一责任，如发现小区内开展违法建设，物业公司须第一时间制止，并禁止建筑材料进入小区，同时在1小时内上报至社区和街道执法中队。

第六章　物业服务费用收支与标准

1、相关费用补贴。

序号	项目	标准
1	物业费补贴	1、物业管理服务费以中标价为准，中标价格0.25元/平方米/月； 2、物业补贴面积按每季区房产交易中心核定的面积为准； 3、二手房按中标价加公共能耗补贴由物业公司自行收取； 4、未安置交付的安置房按70%的比例支付。
2	消防维护保养补贴（含人防及地面的消防设施）	1、消防维保已由我街道签订； 2、由物业巡查消防设备，确保正常运行。

2、本小区物业服务费采取包干制，物业补贴费用开支范围（物业服务人员办公、生活、值班室、保安亭以及道闸、喜事厅等涉及的水、电、网络费由物业自行承担）：

（1）物业服务人员的工资、社会保险和应按规定享受的福利费用等；

（2）物业共用部位、共用设施设备的日常运行维护费用；

（3）物业管理区域清洁卫生费用；

（4）物业管理区域绿化养护费用；

（5）物业管理区域秩序维护费用；

（6）办公费用；

（7）物业管理企业固定资产折旧；

（8）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

（9）法定税费；

（10）物业管理企业的利润；

（11）楼道、楼前、楼后日常清杂费；

（12）楼道、小区公共区域内的所有牛皮癣、小广告的清理费用；

（13）电梯轿厢地面清拖保洁；

（14）其它费用等。

3、物业费用拨付及综合考评结果按照《江海街道2025年拆迁安置小区及老旧小区物业管理工作考核办法（试行）》。

4、物业服务企业每半年组织一次向社区报告物业服务工作计划，半年底向社区、街道报告半年工作情况和年度经费收开支情况。

5、小区内广告位及其他物业共用部位出租收益的，经街道、社区居委会确认同意，可委托中标人统一经营管理，收入的30%补贴物业服务费，70%由社区居委会管理用于公共设施维修。

第七章　专项维修资金使用标准

1、专项维修资金的缴存、管理及续筹参照南通市专项维修资金管理办法执行。

2、专项维修资金的使用时，必须履行法定程序，由利益当事人签字，不得找人代签，虚报冒领；或者按规定程序进行公示。

3、专项维修资金必须做到经得起查、经得起问、经得起审。

第八章　物业用房管理使用与维护

1、采购人向中标人提供能够直接投入使用的物业管理用房，位于星港湾花园40幢4楼部分用房，社区居委会有权调配40幢4楼房屋使用权。

2、中标人在本合同期限内无偿使用物业用房，但不得改变其用途，如街道需要使用，物业需无条件配合。

3、中标人将物业用房出租收益的，经街道、社区居委会确认同意，委托中标人统一经营管理，收入的30%补贴物业服务费，70%由社区居委会管理用于公共设施维修或民生服务。

第九章　双方权利义务

1、采购人的权利和义务

（1）维护自身的合法权益，享受中标人提供的物业管理服务。

（2）监督中标人落实物业管理服务事项等有关工作。

（3）有权向主管部门投诉中标人服务质量不高和违规的行为。

（4）有权对中标人管理人员的服务态度和服务质量进行考核并处理。

（5）协助中标人做好物业管理工作和宣传、文化活动。

2、中标人的权利和义务

（1）制止违反物业管理规章的行为，对业主和物业使用人违反法规的行为，提请有关部门处理。

（2）对物业使用人违反本协议的行为，根据情节轻重，采取规劝、警告、制止、与业主协商解决、索赔、起诉等措施。

3、每半年向采购人公示工作计划，全年汇报工作并公示收支情况。

4、协助处理房屋开发企业、或其它部门对物业管理遗留的问题。

5、中标人负责所聘（雇）人员的人身安全及各项社会保险费的缴纳。

第十章　违约责任

1、中标人违反本合同第二章相关内容的，在各级物业检查中，发现有不符合规定配备和使用人员的，每一人扣除物业服务费1000元；同一岗位年内被查3次不符合要求的，扣除物业服务费3000元；年内同一岗位被查5次及以上不符合要求的，解除物业服务合同。

2、中标人违反本合同第三章、第五章的，报修不及时，受群众投诉，每查实一起，扣除物业服务费1000元；违章搭建（包括在公共区域搭建防晒棚、饲养家禽笼等侵占公共空间的设施及建筑）控制不力，没能在第一时间到达现场劝阻，或劝阻无效时，又不向上级行政执法部门提供完备的制止手续报告的，每新建成一起又无法拆除的，扣除物业服务费5000元；建成3处以上采购人可以单方面解除合同。

3、中标人物业服务达不到第三章要求的，在文明城市长效管理和上级考核中，理应完善却未到位由社区组织人员和力量完成所产生的费用，从下拨的物业费补贴中扣除。

第十一章　其他事项

1、本合同履约保证金 4.38 万元（大写 肆万叁仟捌佰元整 ），待合同期满，移交结束后，无息返还。

2、本合同终止时，中标人应将物业管理用房、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；业主委员会尚未成立的，移交给采购人或采购人新聘物业服务企业代管。

3、本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

4、本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同存在冲突的，以本合同为准。

本合同一式陆份，甲、乙各二份，街道物管办存档一份，区房产主管部门一份。

采购人（签章）：　　中标人（签章）：

法定代表人：

（委托代理人）

联 系 电 话：

法定代表人：

联 系 电 话：

_____年_____月_____日

合同附件：江海街道2025年拆迁安置小区及老旧小区物业管理工作考核办法（试行）

为了加强物业管理工作，推动社区管理和物业管理一体化建设，完善物业管理工作监管机制，落实管理责任，促进物业管理工作健康有序发展，结合我街道拆迁安置小区及老旧小区工作实际，制定本办法。

一、组织领导

为加强对全街拆迁安置小区及老旧小区物业管理考核工作的组织领导，街道成立以城建办、综合行政执法中队、财经办、社区等相关部门为成员的物业管理考核领导小组，领导小组下设办公室，办公室设在街道城建办，由城建办牵头，负责物业管理工作指导、考核细则、评分标准、检查考核及综合评定等相关事项。

二、考核对象

全街拆迁安置小区及老旧小区的物业服务企业

三、考核内容

考核内容包括小区物业管理区域红线范围内的所有物业管理事项，包括综合管理服务、公共秩序维护服务、公共区域卫生服务（含河道）、公共区域绿化养护服务、公用部位及公用设施设备日常维护保养服务及电梯、消防、监控维护保养服务，具体标准见考核标准。

四、考核标准

详见附件

五、考核办法

街道物业管理考核领导小组牵头组织对全街拆迁安置小区及老旧小区物业管理工作进行季度考核。按照简便易行、讲究实效、科学合理的要求，采取社区日常检查与街道阶段性考评相结合，平时检查与随机检查相结合的方法，力求考核工作的公正性、及时性、有效性。

（一）日常检查考核：由社区居委会负责，对社区物业服务单位日常工作进行检查考核，每月底将考核结果报街道物业管理考核领导小组。

（二）阶段性考核：由街道物业管理考核领导小组牵头组织相关人员对各小区物业服务工作

进行考核。适时调整考评重点项目，考核的次数根据当季的工作情况决定。

（三）季度考核成绩按百分制计算，社区日常检查考核、街道阶段性考核、群众满意度测评分别占比为40%、40%、20%。社区、街道检查考评应做好台账资料以备查询。

（四）各小区物业服务的季度考核分为该季度三个月的考核平均分，年度考核分为全年季平均成绩。

六、情况通报

检查考核中发现的问题及时向各社区及物业服务单位反馈，严重问题由街道以书面形式下发限期整改通知书（附照片），经书面通知限期整改的物业服务问题，到期物业公司未整改由社区代为整改的，其发生的经费在所拨付的服务费中予以抵扣。适时召开物业管理工作例会，通报考核情况，研究部署和点评物业管理工作。

七、考核结果运用

按照“一个标准、分级考核”的原则，物业服务费实行绩效拨付。季综合考核成绩在90分以上（含90分）的为良好等级，当季物业服务费按合同100%拨付；季综合考核成绩低于90分高于80分（含80分）为一般等级，按合同的90%拨付当季物业服务费；季综合考核成绩低于80分高于70分（含70分）的为合格等级，按合同的80%拨付当季物业服务费；季综合考核成绩低于70分的按合同的70%拨付当季物业服务费，连续2个季度低于70分，解除合同。物业服务费每季度拨付一次，季拨付费用按当季每月考核成绩核算后拨付。

本考核办法由街道物业管理考核领导小组负责解释。

本办法自2025年1月1日起正式试行。

附件 3：　　江海街道星港湾花园物业管理服务考核

住宅区域名称：江海街道星港湾花园　　服务公司名称：怡庭物业服务集团有限公司

1、综合管理服务标准

服务项目	序号	内　容	服　务　标　准	分值	评分标准	得分
基本要求	1	服务机构	（1）小区内设置服务处。	0.5	达不到，扣 0.5 分	
			（2）配置基本办公设施。	0.5	达不到，扣 0.5 分	
	2	服务人员	高（低）压电工、消防、监控人员需提供相关证书	1	达不到，扣 1 分	
	3	服务规范	按照行业服务规范要求进行，进入道口有小区平面规划示意图及相关工作计划栏。	0.5	达不到，扣 0.5 分	
	4	服务时间	周一至周日在服务处实行 8 小时业务接待，其余时间在固定地点值班，公示值班与接待电话。	1	达不到，扣 1 分	
日常管理与服务	1	工作计划	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施。	1	达不到，扣 1 分	
	2	管理制度	建立基本的管理制度；收费标准、服务标准、服务时间进行公示。	0.5	达不到，扣 0.5 分	
	3	报修、投诉受理	受理业主或使用人报修、投诉，急修 2 小时到场查看处理，小修 1 周内修复，不能及时修复的，约时修理；投诉 5 天内答复处理。	1	达不到，扣 1 分	
	4	事项	（8）告知业主或使用人装修须知，做好业主装修监管工作，对违规装修、违章搭建、雨污混接应及时劝阻并报告相关部门，建立非业主人员与物资出入登记制度。 （9）加强装修巡逻，坚决制止破坏房屋整体结构影响房屋安全的装修行为。必要时有权采取法律手段解决。业主举报上述破坏行为的，中标人第一时间制止，并汇报相关部门，协调解决纠纷。 （10）加强装修垃圾的管理，及时清运。 （11）小区人防、地下室消防相关系统维护需要有专人负责管理，在遇到紧急状况时专人需要随时到场处置突发事件、排除故障，确保消防设施正常使用。 （12）特殊重要时间段，严格按照街道、社区要求，服从街道、社区调配，积极配合街道、社区做好相关工作。 （13）严禁在公共区域搭建防晒棚、饲养家禽笼等侵占公共空间的设施及建	6	达不到一次，扣 1 分	

			筑，发现第一时间到达现场劝阻并拆除。 （14）各单元门厅处设置企业、项目经理、服务电话、楼道负责人和工作公示栏。			
	5	档案管理	建立完善的档案管理制度。	0.5	达不到，扣0.5分	
	6	维修资金	按照政府规定规范操作，账目清晰。	1	达不到，扣1分	
	7	费用公示	物业服务费收支情况以及代收代交、代管费用每季度至少公布1次（合同另有约定的从其约定）。	1	达不到，扣1分	
	8	小区活动	每年至少开展1次小区文化活动。	1	达不到，扣1分	

2、公共秩序维护服务标准

服务项目	序号	内　容	服　务　标　准	分值	评分标准	得分
公共秩序维护服务标准	1	人员要求	（1）秩序维护人员，身体健康,工作认真负责。	0.5	达不到，扣0.5分	
			（2）对小区日常护卫事项能做出正确反应，能正确使用消防器材，定期进行安全防范学习。	1	达不到，扣1分	
			（3）上岗时佩带统一标志，穿戴公司统一制服。	1	达不到，扣1分	
	2	门岗	（1）出入口24小时值班看守。	1	达不到，扣1分	
			（2）按合同约定对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通；阻止小商小贩、危险品、外来人员随意进入小区。	1	达不到，扣1分	
	3	巡逻岗	（1）白天夜间巡逻均不少于2次，并有巡逻记录。	1	达不到，扣1分	
			（2）在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告服务处和相关部门。	1	达不到，扣1分	
	4	交通、车辆管理	（1）引导地面的车辆（含小区内部停车位、小区内流动摊位车、小区内所有充电桩）停放有序，场地整洁，相关设施设备维护完好。电瓶车充电桩内严禁停放汽车，对无序停放车辆有切实可行的告知及相关管理措施。	2	达不到一次，扣1分	
			（2）小区大门出入口内、外侧严禁停放车辆。	1	达不到，扣1分	
			（3）禁止大型车辆长时间停留在小区内。	1	达不到，扣1分	
			（4）严控流动摊贩等进入物管区域内经营。	1	达不到，扣1分	

3、公共区域清洁卫生服务标准

服务项目	序号	内　容	服　务　标　准	分值	评分标准	得分

楼内公共区域	1	生活垃圾收集与处理	每天至少收集垃圾1次，将生活垃圾收集运送至小区指定垃圾堆放点。（含星港湾中心幼儿园垃圾处置）	2	达不到一次，扣1分	
	2	通道、楼梯台阶、沿街商铺顶面平台	通道、楼梯台阶每天至少保洁2次，确保无明显垃圾与积灰。楼道内禁止乱堆放私人杂物。沿街商铺顶面平台每月至少清理1次，确保下水管畅通。	2	达不到一次，扣1分	
	3	楼梯栏杆、开关盒表箱盖、单元门等	每天至少擦抹1次，确保无积尘。	2	达不到一次，扣1分	
	4	门、窗等玻璃	每月至少擦拭2次，无明显蜘蛛网与污迹。	1	达不到，扣1分	
	5	天花板、公共灯具	每月至少除尘2次，确保无明显蜘蛛网与积尘。	1	达不到，扣1分	
	6	消火栓、信报箱	每周至少保洁1次，确保无灰尘污迹。	1	达不到，扣1分	
楼外公共区域（包含星港湾花园太湖路沿街商铺至西侧主干道的人行道区域）	7	道路地面（含落水口）	每天至少清扫2次，确保地面无明显垃圾、杂物。	0.5	达不到，扣0.5分	
	8	绿地、明沟（含散水坡）	绿地每周至少清扫2次，每天局部拾捡至少1次，明沟每周清扫至少1次，目视无明显杂物。	2	达不到一次，扣1分	
	9	消杀及灭鼠害蚊蝇	每周对窨井、明沟喷洒药水至少1次（夏季每3天至少1次），每季度至少灭鼠1次。	2	达不到一次，扣1分	
	10	公共灯具、宣传栏、标识、雕塑小品等	公共灯具、宣传栏、标识每周擦抹、清除小广告至少1次，雕塑每年保洁至少2次，保洁后无污迹积灰。	1	达不到，扣1分	
	11	休闲娱乐健身设施	每周保洁至少1次，设施表面基本干净，无灰尘污迹，目视休闲场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾。	1	达不到，扣1分	
				1	达不到，扣1分	
	12	其他公共场所（包含小区广场）	每天清扫至少1次保持清洁，确保地面无明显垃圾、杂物。	1	达不到，扣1分	
	13	垃圾房、垃圾桶	垃圾房每周至少清洁1次；垃圾桶、果皮箱夏季每周至少清洁1次，其它季节每月至少清洁2次，周围地面无明显散落垃圾及污迹。垃圾桶、果皮箱损坏及时更换。	1.5	达不到一次，扣0.5分	

4、公共区域绿化日常养护服务标准（含物业服务范围内的所有公共区域绿化）

服务项目	序号	内　　容	服　　务　　标　　准	分值	评分标准	得分
基本要求	1	乔、灌木补种	乔、灌木保存率85%以上；要有补种计划，补种率不低于10%，补种记录清晰。	1	达不到，扣1分	

	2	草坪补种	草坪保存率 80%以上；要有补种计划，补种率不低于 15%，补种记录清晰。	1	达不到，扣 1 分	
草坪	1	修剪	每两个月普修至少 1 遍以上。	1	达不到，扣 1 分	
	2	清杂草	每月除草至少 1 遍以上，控制杂草生长。	1	达不到，扣 1 分	
	3	病虫害防治	控制大面积病虫害发生，不同季节要有防病虫害实际治理措施。	1	达不到，扣 1 分	
	4	施肥	每年根据不同季度和天气适时施肥，要有施肥记录。	1	达不到，扣 1 分	
	5	灌、排水	根据不同季度实施灌排水计划，草坪无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施。	1	达不到，扣 1 分	
树木	1	修剪	乔木每年适时修剪，灌木每年修剪至少 2 次以上；绿篱、球每年修剪至少 4 遍以上；地被、攀援植物每年适时修剪、整理。超高树木修剪时需使用登高车。	1	达不到，扣 1 分	
	2	除草、松土	每季度至少 1 遍，及时拔除大型杂草，控制大面积杂草生长。	1	达不到，扣 1 分	
	3	病虫害防治	有针对性及时灭治，年喷药至少 4 次，控制大面积病虫害发生。	1	达不到，扣 1 分	
	4	扶正加固	发生倒伏及时扶正、抢救。	1	达不到，扣 1 分	

5、共用部位、共用设备设施日常维护保养服及公共安全管理服务标准

服务项目	序号	内　　容	服　　务　　标　　准	分值	评分标准	得分
公共部位	1	房屋结构	每季度巡检至少 1 次。对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏、墙体脱落等及时告知业主，由物业联合社区启动专项维修基金程序进行维修。	1	达不到，扣 1 分	
	2	门窗、构件、雨篷、单元门楼台	每月巡视至少 1 次。保持门窗、构件、雨蓬、楼台完好，开闭正常、干净。	1	达不到，扣 1 分	
	3	屋顶	每季度检查至少 1 次（台风、暴雨到来前增加检查 1 次），屋顶防水层碎裂、渗水、隔热板断裂缺损等应及时告知有关业主，由物业联合社区启动专项维修基金程序进行维修。	1	达不到，扣 1 分	
	4	道路、侧石、窨井盖等	每月至少 1 次对道路、侧石、窨井盖等设施进行巡检.道路破损面积单项小于 1 平方米，侧石单项破损长度小于 1 米，及时修复，井盖发现缺损，及时更换。	1	达不到，扣 1 分	

	5	楼梯间、公用走廊的室内墙地面	每季度巡查至少2次，粉刷层无大面积剥落，地坪平整，单项小于1平方米，有缺损及时修补。	1	达不到，扣1分	
	6	建筑物、构筑物局部外立面	每月检查至少1次，单项小于1平方米，有脱落及时修补。	1	达不到，扣1分	
水电系统	1	排水系统	每月至少清扫1次排水明沟、车库平台；楼顶每季度检查清理雨水口、清理楼顶杂草至少2次；每年疏通雨、污管道至少2次。雨、污水口开裂、破损等及时更换，排水设施保持完好，明沟内无垃圾和杂草。	1	达不到，扣1分	
	2		每月至少清理一次污水井、雨水井、化粪池，确保雨、污水管道保持畅通，化粪池不外溢。	1	达不到，扣1分	
	3	巡检、保洁、配电房、年检	每天填写运行记录，每月至少1次保洁，发现虫害采取措施杜绝，配合供电部门做好供配电系统年检工作。	1	达不到，扣1分	
	4	室内室外、公共电气柜	每月进行巡检保养至少一次，每半年电气安全检查至少一次	1	达不到，扣1分	
	5	楼道灯及开关	每月全面检查与保养至少1次，楼道灯完好率为100%以上。	1	达不到，扣1分	
	6	景观灯	每月全面检查与维护至少1次， 景观灯完好率85%以上。	1	达不到，扣1分	
	7	专变电	1.星港湾花园的2台专用变压器做好日常的安全巡查、维修保养（单次维修费用不超过500元），确保专变电正常运行，一旦发生事故，确保在24小时内抢修完成。单次维修费用超过500元的，及时告知业主单位，安排专项维修。 2.专变下的电表充值系统负责日常的充值业务和每月到国家电网缴纳电费。	1	达不到，扣1分	
智能化系统	1	监控系统（含周界报警系统、巡更系统）	每月检测保养至少1次，发现故障及时修复（单次维修费用不超过500元），保证正常运行，如设施需更新或单次维修费用超过500元的，及时告知业主单位，安排专项维修。	1	达不到，扣1分	
其他设施	1	道　闸	每天检测至少1次，每月对道闸润滑保养至少1次正常运行，如有损坏（单次不超过500元）及时更换，单次维修费用超过500元的，及时告知业主单位，安排专项维修。	1	达不到，扣1分	
	2	接地系统检查（避雷设施）	每年雨季前检查维护至少1次发现腐蚀、松脱等及时更换或紧固。避雷系统专项测试，1年检测至少1次。	0.5	达不到，扣0.5分	

	3	标识系统	每周至少巡查 1 次，缺失及时补齐，保证标识清晰完整。	0.5	达不到，扣 0.5 分	
公共安全	1	飞线充电	严禁小区内飞线充电，每周巡查至少 2 次，每月至少开展一次电瓶车违规充电及乱停放全链条集中整治，及时制止并做好相关台账。严禁电瓶车违规充电及停放。	1	达不到，扣 1 分	
	2	充电桩	充电桩内每周巡查至少一次，发现安全隐患及时处理并及时对接充电桩运营单位。	1	达不到，扣 1 分	
	3	车库内燃气私拉乱接及钢瓶使用	严禁在车库内私接燃气管道及使用液化气钢瓶，每周巡查至少 2 次，每月至少开展一次集中整治，及时制止并做好相关台账。	1	达不到，扣 1 分	

6、消防服务标准（含人防及地面的消防设施）

服务项目	序号	内容	服务标准	分值	评分标准	得分
消防设施	1	消防基础管理	报警控制器功能正常。（每半月检测一次，有检测记录）	0.5	达不到，扣 0.5 分	
	2		保存有完整的竣工图。（有蓝图包括总平面图、报警点位图、水电系统图，电子版）	0.5	达不到，扣 0.5 分	
	3		消防控制室应贴有明显的防火分区信息点位图纸，能识别发生报警的精确位置。或者 CRT 主机显示，二者必须选其一	0.5	达不到，扣 0.5 分	
	4		当主电源断电时，能自动切换到备用电源；当主电源恢复时，能自动转换到主电源。（每季度检测一次）	0.5	达不到，扣 0.5 分	
	5		维修记录。	0.5	达不到，扣 0.5 分	
	6		报修、修理、回访记录齐全，设立专门投诉点、投诉电话。（24 小时值班，监控中心，有值班记录）	1	达不到，扣 1 分	
	7		机房、泵房内设备正常运行。（每天巡检有记录）	0.5	达不到，扣 0.5 分	
	8		消防通道畅通；有疏散指示标志、灭火器等配备。（每月一次巡检）	1	达不到，扣 1 分	
	9		安保人员按时在岗，有消防值班记录。（24 小时值班）	1	达不到，扣 1 分	
	10		消防联动测试各设备保持正常。（每 2 个月检测一次）	0.5	达不到，扣 0.5 分	
	11	消防水箱	检查消防水池和消防水箱的水位、阀门启闭状态。（每周巡检一次）	0.5	达不到，扣 0.5 分	

	12	消防泵房	泵房配电动力柜电源指示正常。将消防水泵设在自动状态，由消防控制室远程测试消防水泵的启、停功能。（每天巡检一次）	0.5	达不到，扣0.5分	
	13	消火栓、喷淋管道	检查室内、外消火栓、喷淋管道压力表数值是否正常；检查消火栓、喷淋泵出水管闸阀及单向阀状态。（每月检测一次，检测记录）	0.5	达不到，扣0.5分	

7、其他重点工作

服务项目	序号	内　容	服　务　标　准	分值	评分标准	得分
其他	1	违规用气	新增燃气管道私拉乱接或车库存放液化气钢瓶。	6	每发现一处扣2分	
	2	违章搭建	如因物业巡查管控不力发生新建违建，物业须自行组织拆除。	6	新增违建当月未报或由街道实施强制拆除的，每1起扣2分；对存量违建，物业自行组织拆除的，每一起加2分	
	3	建筑垃圾	建筑垃圾未及时清理。	2	达不到1次，扣1分	
	4	问题交办	物业管理工作专项考核、街道社区物业管理工作考核交办的整改问题是否在规定时间内按标准整改到位。	2	达不到1次，扣1分	