如城街道安置区绿杨新村一期物业服务合同

合同编号：GX[2025]0391号

甲　　方：如皋市人民政府如城街道办事处

乙　　方：江苏星球物业服务有限公司

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安置区绿杨新村一期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安置区绿杨新村一期物业服务；

物业类型多层住宅小区；

项目概况：

本项目绿杨新村一期位于宁海东路以北，仙鹤路以东，绿杨路以西，育贤路以南，共17幢5+1，总套数522户，面积约为9.28万平方米，其中住宅面积约为8.024万平方米，车棚面积约为1.252万平方米。

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：综合管理服务一级，公共区域秩序维护服务一级，公共区域清洁卫生服务一级，公共区域绿化日常养护服务一级，共用部位、共用设施设备的日常运行、保养、维修服务一类，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（包含日常运行、维护消耗所产生的水费、电费）。

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；

13．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；

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其他管理服务；

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：

生活垃圾收集：业主或使用人送至小区指定垃圾堆放点，物业公司送至垃圾中转站。装修垃圾定点堆放，每周清理一次。

通道及楼梯台阶：每周清扫一次，无蜘蛛网，通道及楼梯的野广告随时清除。

楼梯扶手、栏杆、窗台、开关：每周擦抹一次。

门、窗等玻璃：每年适时擦拭两次，其中底层门厅玻璃每两月擦拭一次。

天花板、公共灯具：每年除尘二次。

消火栓、指示牌、信报箱：每月擦抹一次。

道路地面：每天清扫三次。

绿地、明沟：明沟每天清扫一次；绿地每天捡拾一次。

垃圾箱（桶）、果皮箱：每天清运一次，垃圾箱（桶）、果皮箱每月擦抹一次。

消灭鼠害蚊蝇:夏季（6月、7月、8月）每月对窨井、明沟、垃圾箱喷洒药水一次，每年灭鼠二次。

设施设备用房：每周清扫一次。

休闲、娱乐、健身设施：每月清洁一次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅）。

停车场或共用车库（棚）：每周清扫二次，及时清除地下室进出口的垃圾。

化粪池清淤、疏通：每年一次，保证化粪池出入口畅通。

2、公共区域绿化日常养护服务标准:

保存率：草坪保存率不低于80%；树木保存率不低于90%。

修剪：草坪每年一次对草坪整治修剪；树木灌木每年适时整形修剪一次，篱、球每年修剪二次以上。

清杂草：草坪：每年适时清除乱种乱植、杂草二遍以上；树木：及时拔除大型杂草，控制大面积杂草发生。

补植：每年适时对缺损的草坪进行补植。

病虫害防治：控制大面积病虫害发生。

3、小区秩序维护标准及要求

人员配备：配备安全护卫人员，身体健康，工作认真负责。

技能水平：对日常护卫事项能做出正确反应，能正确使用消防器材。

服装仪容：上岗时佩戴统一标志。

出入口值守：主出入口24小时有人值守，次出入口封闭，门卫有交接班记录。

进出人员管理：阻止小商小贩随意进入小区。

车辆疏导：对进出小区车辆进行管理、疏导，保持出入口道路畅通。

巡逻要求：每天不少于两次在小区内巡逻，协助维护正常生活秩序。

应急处理：在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理员和相关部门。

露天车位：地面有停车点，设置简易的交通标志，车辆停放有序。

车库（棚）：有专人管理，车辆停放有序，备有必要的消防器材，车库（棚）场地整洁，有照明，无易燃、易爆及危险物品存放。

4、共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修服务标准

房屋结构：每年一次对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。

门窗：每月一次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常,楼宇对讲门每年检修一次，每二年油漆保养一次。

道路、路面、侧石、窨井盖：每两个月一次对路面、侧石、窨井盖等设施进行巡检，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修，要求窨井不漫溢，井盖不缺损，能正常使用。

屋面泄水沟、楼外排水管道：每半年对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通一次。

地面排水沟：每半年巡查一次，清理地面排水沟的泥砂与杂物。

楼梯间、公用走廊的室内墙地面：楼内墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，地坪、地砖平整，有缺损及时修补（修补范围见备注）。

安全标志：对危险隐患部位设置安全防范警示标志。

（二）日常小维修标准及要求

①经审核，项目单价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）消防维修保养标准及要求

（1）室外消火栓定期检查设备是否完善，每季度除锈保养一次，生成消防设备巡查台账(列入小区物业消防考核范围)。

（2）每月对灭火器定期检查，保证压力在指示正常范围内。

（四）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），保安6人（需持保安员证），保洁4人，水电维修1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。

（五）人员素质要求：

（1）无犯罪记录，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。持有户籍地或居住地公安机关开具的无违法犯罪证明；

（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。

（六）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。

第六条 考核标准及奖惩方法

1、甲方每月定期或不定期进行抽查，以百分制进行考核，进行质量评估、评分，具体考核评分标准参照如城街道安置房居住区实施基本物业服务项目考核评分标准所定的评分标准。

2、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。

3、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；同一情形连续两次不符合要求并整改不到位的，扣款3000元；同一情形连续发生三次及以上，甲方有权单方面解除合同。

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325560.00元/年（大写：叁拾贰万伍仟伍佰陆拾元整），包括但不限于相关服务费、公共能耗费、室外消火栓养护及灭火器充装、小维修费（单项维修500元以内）、管网疏通费（单次500元以内）及税费等全部费用。

物业服务费用由业主按其拥有物业的建筑面积交纳， 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0.2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，次季首月中旬凭票拨付到位，乙方需提供正式发票。

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、外墙脱落、高空抛物、高空坠落、自杀、枪杀等），造成经济损失的。

第八章 其他事项

第二十四条 本合同期限自2025年11月01日起至2026年10月31日止。如乙方服务质量考核合格，甲方按相关程序报上级有关部门批准，双方可延续贰年，总承包期最长为叁年。（如要续签合同，按政府采购程序组织实施。）

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。

甲 方：

法定代表人（签章）：

委托代表人（签章）：

2025年11月24日

乙 方：

法定代表人（签章）：

委托代表人（签章）：

年 月 日