物业管理服务合同（政府采购合同）

项目名称：新浦花园物业服务（2026-2027）

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2025-0623

甲方（采购单位）： 苏州市吴中区人民政府郭巷街道办事处

送达地址：江苏省苏州市吴中区郭新东路 97 号

联系电话：0512-65961982

乙方（供应单位）：苏州永盛物业管理服务有限公司

送达地址：苏州市姑苏区南环东路 758 号 1018 室

联系电话：0512-672484891

根据招标文件及该文件的投标文件和中标通知书，甲方和乙方就中标事宜，依照《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确甲乙双方的权利义务，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商后签订本合同，以资共同遵守。

第一部分 通用条款

第一条 物业管理服务的定义，是指根据合同规定，乙方应承担 新浦花园 物业管理服务等工作和合同中约定乙方应承担的其他义务。

第二条 本合同约定的物业服务管理费，既包括乙方在履行合同中，各类人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费、办公费用、各种税费、利润等；也包括小区公用设施设备专项维保费、小区公共能耗费、生活垃圾清运费、小区地下车库管理费、属于物业公司责任的日常维修费用等。

第三条 物业项目概况

3.1 安置小区名称：新浦花园 位置：吴中区郭巷街道潦泾路以西；自然河道以东；尹苑路以北；尹帆路以南

基本情况：新浦花园 17 幢，1242 户；地面车位 372 个，地下车位 1300 个，车位总共 1672 个；小区住宅均为高层带电梯：共有 64 部电梯，其中 23 层 6 部，18 层 58 部。项目交通：新浦花园是全封闭，小区住宅共有 3 个出入口，南侧出入口位于尹苑路，西侧 2 个出入口位于潦泾路。项目智

能配套概况：如门禁对讲系统、公共区域闭路电视监控系统、小区车辆出入管理系统、消中控室1个等。

第四条 各项要求：（详见附件二、三、四、五）

物业管理收费面积为 139799.66 ㎡ （具体以实际测绘面积为准）。

3.2 物业服务期限： 24 个月，从 2026 年 01 月 01 日至 2027 年 12 月 31 日止。

第四条 物业管理服务费的核定及拨付

甲方根据吴中经开区相应文件规定以及本合同特别条款的约定向乙方拨付。

第五条 公共收益管理及分配

5.1 小区公共收益包括小区公共场地停车费，电梯轿厢、建筑外立面等区域的广告收益，快递柜、售卖机等设施的场地租赁费，通信基站、电动自行车及汽车充电场所的场地占用费等利用小区公共场所、公共设施设备等共有资源进行经营活动所获取的收益。

5.2 公共收益按吴中经开区相应文件管理及处置。公共收益的30%归乙方，70%归甲方，由甲方按规定进行管理。乙方应当每月向甲方提交详细的公共收益报告，包括但不限于收入门类、金额、收支明细等，并接受甲方的监督和审核。

5.3 公共收益由乙方代收代缴，所涉税费及发票开具责任，由乙方负责。

5.4 涉及小区通信基站、电动自行车及汽车充电场所的场地租赁，需由甲方、乙方和承租方共同签订三方协议。

第六条 物业管理服务内容

6.1 物业共用部分、公共设施设备的使用管理和维护；

6.2 共有部分绿化的养护、管理；

6.3 共有部分的保洁；

6.4 加强日常安全巡查，维护物业管理区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全；

6.5 共有部分的管理，包括电动自行车、电动汽车充电场所等租赁点位的管理；

6.6 共有部分的病媒生物预防控制；

6.7 车辆的停放管理；

6.8 物业使用中对禁止性行为的管理措施；

6.9 物业维修、更新、改造和养护费用的账务管理；

6.10 物业档案资料的保管；

6.11 与物业管理有关的其他服务；

6.12 物业合同约定的其他服务。

第七条　物业管理服务标准和质量

物业管理服务标准和质量根据采购文件要求，结合《普通住宅物业公共分类分项分级标准》（苏价服字【2014】86号）中，低层建筑等级 “三、三、三、三、三”、高层建筑等级 “三、四、三、三、三”标准和项目实际需求确定，详见附件。

第八条 甲方的义务

8.1 在吴中经开区主导下，在完成物业管理费考评结果后，甲方根据本合同约定及吴中经开区财政拨付情况来支付物业管理费。

8.2 依本合同约定及时组织验收。

8.3 协助乙方进行项目的相关协调工作及约定期限内提供相关资料以利于开展项目。

第九条 乙方的义务

9.1 乙方负责完成本次采购要求的全部管理服务工作，乙方应按采购文件以及本合同约定的技术规范、标准进行实施，并保证按期、保质保量完成项目的实施工作，对提交的项目质量和安全负责。

9.2 乙方在合同签订后一个月内或物业进驻一个月前提供物业项目管理团队人员配置清单（清单中必须明确项目经理、副经理、客服主管、维修主管、秩序维护主管、保洁主管、监控/消控岗）及上述人员隶属乙方的证明资料（包括但不限于劳动合同、社保关系、工资流水等）。上述项目管理团队人员必须为乙方人员。

9.3 乙方专业分包行为须符合上级相应规定，并将专业分包事项第一时间向甲方报备。专业分包后，乙方仍需对服务质量和安全负责，不得以分包为由推责。

9.4 乙方除应为本项目服务相关人员提供必要的劳动保护条件外，还应为其办理作业时的人身安全保险和意外伤害险。一切安全责任事故均由乙方负责（保险种类由乙方自行选择）。

9.5 乙方提供的服务人员应当属于乙方聘用的劳动者，乙方应执行国家有关规定（如苏州市最低工资标准和其他规定），按时发放员工工资和代扣代缴个人所得税，负责员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷，并承担其他依法应由用人单位对劳动者承担的义务。同时，甲乙双方确认，在任何情况下，乙方服务人员与甲方均不构成劳动关系、劳务关系或劳务派遣关系或其他类似法律关系，甲方不承担任何相关责任。

9.6 乙方负责处理与乙方服务人员有关的劳动争议和其他纠纷等事宜，不得以任何方式影响甲方或其他任何第三方的正常秩序，造成甲方损失，还应承担赔偿责任。

第十条 履约保证金

无

第十一条 承诺

乙方承诺在合同期内使用不低于中标总金额的5%资金用于小区维修。其中日常维修方面不低于2%，主要用于消防、电梯、智能化、供电、供水、雨污水、安防等公用系统限价内的设施设备的维修更换；公共区域内照明、开关插座、门窗、玻璃的维修更换，公共区域顶墙地面、室外步道、停车位、井盖等的破损维修，灭火器的充装更换，绿化修复补种等。应急维修方面不低于3%，主要用于消防、电梯、智能化、供电、供水、雨污水、安防等公用系统的应急维修；屋顶外墙渗水漏水的应急维修等。合同期满后，甲乙双方对上述维修金额进行核算，若乙方实际投入的维修资金未达到中标总金额的5%，剩余资金将划入属地社区/小区物管会指定的公共维修资金账户，用于后续小区维修。

第十二条 不可抗力

12.1 如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

12.2 本条所述的“不可抗力”系指双方无法控制，不可预见的事件，但不包括单方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等事件，但根据合同约定，属于乙方应当履行物业管理服务范围的除外。

12.3 在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

第十三条 违约责任

13.1 甲方违约的，应承担相应的违约责任。

13.2 发生下列情形之一的，视为乙方根本性违约，甲方有权扣除履约保证金，提前解除合同并要求乙方承担违约责任及赔偿甲方相应损失，该损失包括但不限于甲方另行招标费用、法院诉讼费、律师费、差旅费、保全费等费用：

（1）乙方存在将本项目物业管理事项进行整体转包或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人或者项目管理团队为非乙方人员等改变履行合同义务主体行为的，甲方有权责令乙方限期改正，乙方仍未改正或改正不到位的，甲方有权扣除履约保证金并启动清退程序，同时将乙方上述严重违约行为上报市级物业企业信用系统，并上报上级行政主管部门。

（2）乙方在本合同的竞争或实施中，有腐败和欺诈行为的。为此，定义如下：“腐败行为”指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；

“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方利益，包括响应单位之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

13.3 因服务期限届满、甲方依法依约解除本合同等原因，甲方将书面通知乙方撤离本合同约定物业管理服务区域，乙方应在收到甲方通知后 3 日内向甲方或业主委员会/物业管理委员会移交全部物业服务用房、物业档案资料和属甲方或业主委员会所有的其他资产，并办理交接手续。

13.4 如果甲方根据 13.2 约定提出解除合同的，在甲方未另行选聘新物业公司接管之前，依照物业管理的有关规定，乙方仍应继续履行合同义务。乙方应积极配合做好物业服务交接工作，确保小区正常运转。

13.5 在合同履行期间，如因乙方履职不到位等原因导致出现重大舆情、重大不稳定事件或重大安全事故的，乙方除了应当积极配合妥善处理前述事宜，甲方有权采取扣除履约保证金、上报市级物业企业信用系统等措施。

第十四条 送达条款

14.1 双方确认将在本合同中记载的送达地址作为本合同项下合同履行、争议解决等相关的法律文书的送达地址。

14.2 送达地址或方式需要变更的，应书面通知另一方。

14.3 因各方提供的送达地址或方式不准确、不真实，或者送达地址变更后未及时通知另一方的，或者拒绝签收的，自行承担由此产生的法律后果。

第二部分 特别条款

特别条款用于确定前述通用条款的相关内容。各方当事人承诺严格遵守以下约定内容：

第十五条 物业管理费收费标准

双方确定中标单价为 1.6320 元/每平方米/月

第十六条 物业管理费结算及考评

16.1 本合同物业管理费总金额为 5475840 元，该总金额中，已包含乙方应自行负责收取的物业管理费，在结算中应予以扣除；如涉及空置房屋的，物业管理费按减半计算。

注：对于以下四类性质房屋，乙方自行负责向业主收取物业管理费：（1）已出售且变更不动产登记权证的房屋；（2）小区内的工抵房；（3）街道（村、社区）自行开发的房屋；（4）国有土地拆迁安置房。以上房屋数据按每季更新一次。

16.2 物业管理费考评：考评方式由经开区建设局或委托第三方考评、街道和物管会考评组成。建设局考评占 50%，街道考评占 30%，物管会考评占 20%。其中建设局考评每季度考评一次，街道和物管会考评每月考评一次，暂未成立物管会的由社区代替进行考评。

16.3 考评结果所对应物业管理费支付比例计算方式：物业管理补贴按季度结算，每季度 70%用于管理基本补贴，其余 30%作为物业管理考评经费。物业管理考评经费与考评结果挂钩，在下季度根据汇总的考评结果兑现支付上季度的考评金额。对于考评综合得分达到 95 分(含 95 分)的小区，物业管理费用按照当季度金额全额支付；对于综合考评得分为 70（不含 70 分）－95 分（不含 95 分）的小区，物业管理考评经费按照“（30%-（1-考核分数%））*当季度补贴金额”拨付；对于综合考评得分低于 70 分（含 70 分）的小区，物业管理考核经费全部扣除。若连续两次考评得分低于 70 分（不含 70 分）的小区，物业服务企业必须无条件撤出，街道办事处重新进行市场公开招投标，选聘新的物业服务企业。

16.4 拆迁安置小区物业考评标准参照：《经开区拆迁安置小区物业管理考评细则—高层第三方考评》或《经开区拆迁安置小区物业管理考评细则—高层（建设局）》（建设局考评）、《经开区拆迁安置小区物业管理考评细则》（街道考评）《经开区拆迁安置小区物业管理考评细则》（物管会考评），如经开区对于考评细则进行调整，则按照最新标准执行。社区自管的拆迁安置小区考核参照上述标准执行。

16.5 物业管理费原则上按季度结算。物业管理费支付具体为：根据考评结果由乙方开具相应季度物业管理服务费发票，最终拨付时间以经开区财政拨付后一个月内进行支付。乙方不提供发票的，甲方有权拒绝付款且不构成违约。

第十七条 账户信息

乙方开户名称：苏州永盛物业管理服务有限公司

开户银行：交通银行苏州分行吴中支行

银行账号：325325400018800019131

第十八条 争议解决

在执行本合同中所发生的一切争议，双方应通过友好协商的办法进行解决，如协商不能解决的，提交甲方所在地人民法院裁决。

第十九条 与合同有关的文件

19.1 本合同中，有合同附件为本合同的组成部分。

19.2 本合同有关的采购文件、成交单位的响应文件、成交通知书、成交单位在采购过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。

19.3 本合同一式六份，甲乙双方各执 2 份，主管部门备案 2 份。

（以下无正文）

甲方（签章）：

乙方（签章）：

本合同签订于 2025 年 12 月 31 日

（附件一）物业管理考核办法

物业管理考核办法

采购人定期和不定期地对提供中标人的服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈中标人。并每月对 “环境绿化卫生管理”、“区域秩序车辆管理”、“配合管理纠纷处理”、“安全管理”等内容的检查结果进行考核（详见考核表）。

合同总价款支付方式为按季度拨付（具体拨付时间以经开区财政拨付节点为准），具体为：每季度70%用于管理基本补贴，其余30%作为物业管理考核经费。物业管理考核经费与考核挂钩，在下季度根据汇总的考核结果兑现支付上季度的考核金额。对于考评综合得分达到95分（含95分）的小区，物业管理费用按照当季度金额全额支付；对于综合考评得分为70（不含70 分）-95分（不含95分）的小区，物业管理考核经费按照"(30%-(1-考核分数%))*当季度补贴金额"拨付；对于综合考评得分低于70分（含70分）的小区，物业管理考核经费全部扣除。若连续两次考评得分低于70分（不含70分）的小区，物业服务企业必须无条件撤出，街道办事处重新进行市场公开招投标，选聘新的物业服务企业。

物业管理考核方式由经开区建设局委托第三方、街道和物管会考核组成。建设局考核占50%，街道考核占30%，物管会考核占20%。其中建设局考核每季度一次，街道和物管会考核每月一次，暂未成立物管会的由社区代替进行考核。考核标准按《吴中经济技术开发区拆迁安置小区物业管理办法》的通知（吴开管委[2022]10号）的规定执行，后附考核表格。

考评细则

经开区拆迁安置小区物业管理考评细则—(第三方考评-高层建筑)

(_____年第____季度)

专项考评（100 分）

物业企业名称：　　小区名称：　　属地街道：　　日期：

评议内容	目标要求	分值	评分说明	得分
安全管理（25 分）	安全、消防制度规范健全，基础档案齐全；中控室、消控室有专门值班人员，特殊工种人员必须具备相应的专业资质，持证上岗,熟练操作	10	无证上岗扣 5 分；其余不符合每处扣 2 分	
	对突发事件具备应急预案，能够及时处理紧急情况	5	每发现一处不符合扣 2 分	
	设施设备资料台帐、标识卡及维修记录齐全	10		
设施维保（75 分）	小区内强弱电、管道燃气、给排水、安防（监控、门禁、道闸）等设备能正常使用	15	每发现一处不符合扣 2 分	
	建立供配电管理维护制度，保持配电间干净整洁，配电设施按规定进行安检，巡检记录完整	15		
	消防设备正常运行、消防设施无缺失；消防泵房干净整齐、管网压力值无异常；现场的手报、消防电话，手动启泵、高位水箱运营良好；设备无生锈、漏水现象，顶楼末端水压力正常	15	系统瘫痪扣 5 分；顶楼末端放水测试无水扣 5 分；其余每发现 1 处不符合扣 2 分	
	建立电梯管理维护制度，每日巡查、记录电梯使用安全状况；电梯内紧急呼叫等安全设施每月定期检查保养并建档备案,并张贴 96333 标贴；电梯每年进行综合调整测试，每两年进行 1 次负荷校调试验，保障全年电梯安全运行	15	超期未年检扣 5 分；其余不符合每处扣 2 分	
	房屋及各项公共设施维护保养到位，维修及时；路灯、楼道灯、公共玻璃窗等完好无损；容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施	15	每发现一处不符合扣 2 分	
合计		100	得分	

项目负责人签字：　　专家签字：

经开区拆迁安置小区物业管理考评细则—(街道考评)

(____年____月)

物业企业名称：　　小区名称（□高层 □低层）：　　属地街道（盖章）：

评议内容	目标要求	分值	评分说明	得分
环境绿化卫生管理（30 分）	有专职绿化养护人员，按合同标准，制定小区绿化养护计划，保持小区绿化良好生长	10	无绿化养护计划及实施记录扣 3 分；未修剪、未清理杂草、枯死等，每处扣 1 分	
	对小区生活垃圾、装修垃圾制定专项清洁处理方案，始终保持垃圾丢放点周围卫生整洁	10	无垃圾处理方案的扣 3 分，存在不整洁现象每处扣 1 分	
	针对小区共用部位、设施设备、道路、绿地、小区内道路、绿化带、停车场（地下车库）等共用场地有清扫保洁方案，有专职清洁人员，明确职责范围，按合同实行标准化保洁	10	无小区保洁方案的扣 3 分，共用场地保洁不到位的每处扣 1 分	
区域秩序车辆管理（30 分）	建立小区机动车、非机动车管理制度，车辆按规停放，管理有效，责任明确，保证消防通道畅通，按规定收取车位管理费、租金	10	无车辆管理制度扣 3 分；其余每处不符扣 1 分	
	无乱搭乱建、擅自破墙开门（窗）的行为，危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施	10	发现 1 处不符合扣 1 分	
	根据合同服务标准，实行保安值班及巡逻，发现违规行为及时劝阻，并记录。	10		
安全管理（20 分）	有效管理，维护小区住户的人身和一般财产安全，偷盗派出所报案率低，及时上报发生的违纪违法案件	6	发现 1 处不符合扣 1 分	
	保证房屋供水、供电、供气、电梯等主要共用设施设备的安全，维护业主和使用人正常生活	7		
	小区监控、安保设备运行正常	7		
配合管理纠纷处理（20 分）	尽职尽责做好小区物业的各项管理工作，积极响应政府号召，配合政府创建各项荣誉称号，受属地街道办事处的监督和指导，积极配合协助小区开展的各项工作	4	不配合不得分	
	对住建、消防、派出所、城管等相关行政主管部门的工作要求能按时完成	4		
	对住建部门物业管理考核检查中提出的整改意见，在限期内整改到位	4		
	积极开展限放烟花爆竹的宣传，对发生小区第一时间上报相关部门	4		
	物业管理服务应遵守各项规定和约定，无因违规违约而被主要新闻媒体曝光的	4	有违规或被媒体曝光的不得分	
合计		100	得分	

日期：

经开区拆迁安置小区物业管理考评细则—(物管会或社区考评)

（____年___月 ）

物业企业名称：　　小区名称（□高层 □低层）：　　物管会或社区（盖章）：

评议内容	目标要求	分值	评分说明	得分
环境绿化卫生管理（30分）	生活垃圾日产日清；已实行垃圾分类的按规定分类；装修垃圾定点堆放，环卫设施完好，无破损、脏污	6	每发现一处不符合扣1分；	
	小区内路灯、楼道灯等公共照明设备完好；道路、绿化带、停车场（地下车库）等共用场地无垃圾、杂物及大块乱石，干净、整洁、无死角	6		
	标识标牌无污渍、无乱贴乱画小广告，景观、娱乐设施表面基本干净，无污渍、锈迹	6		
	绿化长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损等现象	6	无绿化养护计划及实施记录扣2分；其余每处扣1分	
	绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。对违反规定的及时有效阻止或报送管理部门请求处理	6	未有效阻止，报送相关管理部门请求处理记录的，每处扣1分；未报送相关管理部门请求处理扣2分	
区域秩序车辆管理（40分）	有秩序维护队伍，服装统一，佩戴明显标志，熟悉小区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责，专人值班，定时巡逻	10	未统一服装，管理人员不熟悉工作内容扣2分，其余每处不符合扣1分	
	机动车按规定位置停放，无乱停乱放现象，外来机动车进出有登记，对搬运大件物品有询问记录或实行通行管理	10	每发现1辆车乱停乱放扣1分；无车辆管理制度扣3分	
	无乱搭乱建、擅自破墙开门（窗）的行为，危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施	10	发现1处不符合扣1分	
	划定非机动车停放位置，按序停放，管理责任明确，保证公共充电设施安全，无业主私拉电线	10	未划定扣3分，私拉电线每处扣1分	
安全管理（10分）	小区室内消防柜干净整洁有巡检记录卡，无生锈、漏水、器械缺损	5	发现1处不符合扣1分	
	电梯正常运行，干净整洁，按照服务标准定期维护保养	5		
配合管理纠纷处理（20分）	积极响应政府号召，配合政府创建各项荣誉称号，受属地街道办事处的监督和指导，配合协助小区开展的各项工作	8	不配合不得分	
	积极妥善处置各项纠纷事宜，无业主群访造成不良影响	6	发现1处不符合扣1分	
	及时有效地解决业主或使用人多次有效投诉	6		
合计		100	得分	

日期：

经开区拆迁安置小区物业管理考评细则—高层（建设局）

（2025）

物业企业名称：

一、综合服务		分值	评分标准	得分
1	企业营业执照公开悬挂；签订物业服务合同；公布服务内容、服务标准、收费标准等内容；有经营设施收益收支明细。	3	有一项不符扣 0.5 分，存在乱收费行为直接扣 2 分，无收支明细扣 1 分。	
2	各部门职责范围明确，人员配置达到合同约定人数或能满足合同约定服务等级标准，项目经理及其他管理人员和专业技术人员持证上岗，统一着装，佩戴明显标志。	3	职责范围不明确、人员配备未达到合同约定标准的扣 1 分；查看项目经理、维修工、消控人员持证上岗情况，不符合的一项扣 0.5 分，扣完为止。	
3	有完善的管理方案，相关考核制度、报修服务与投诉处理制度、员工工作程序与工作标准、各应急预案等制度健全。	2	有一项不符扣 0.5 分，扣完为止。	
4	建立住户档案、业主共有房屋及其配套设施权属清册；房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册。	2	未建立扣 1 分；资料不全，缺一项扣 0.5 分。	
5	承接项目时，按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责，承接手续齐全。	2	无承接手续扣 2 分；承接手续不全扣 1 分。	
6	设置专门的服务接待处，配有专人值守；每日不少于 8 小时在服务接待处进行业务受理；其他时间设置联系人员并公示其联系方式。	2	未设立专门接待处 0.5 分，无专人值守扣 0.5 分；未公布业务受理电话及联系人信息扣 0.5 分；受理时间不符扣 0.5 分。	
7	采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主（使用人）进行沟通。每年沟通面不低于小区住户的 80%；业主对服务总体满意率不低于 80%，对调查结果进行分析并采取改进措施并向业主反馈。	2	未做沟通扣 2 分，沟通面低于 80%扣 1 分，未做调查结果分析扣 1 分。	
8	对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉在 24 小时内答复；急修服务 45 分钟内到位，24 小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修 3 日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺，做到有受理、有记录、有处理、有回访。	2	未在有效期内处理业主投诉的发现一处扣 0.5 分；未建立维修台账扣 1 分；急修不及时或未闭环记录发现一处扣 0.5 分。	
9	告知业主（使用人）装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告；装修现场有上墙资料及巡检记录、室内配备灭火器。	2	任意抽查 1 处现场，并提供就近期间内 3 份业主装修审批材料，每发现 1 处不符合扣 0.5 分；现场无装修许可、巡检记录、现场无灭火器的，每发现	

			1 处扣 0.5 分，扣完为止。	
10	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每年向委托方报告 1 次计划准备和实施情况。	1	未制定计划的扣 0.5 分；无报告记录扣 0.5 分。	
11	能根据业主需求提供特约服务和不少于 2 种以上的便民（无偿）服务；节假日有专题布置，每年组织不少于 2 次社区活动。	1	无便民服务每少一种扣 0.5 分；无社区文娱活动每少一次扣 0.5 分。	
二、房屋管理与维修		**分值**	**评分标准**	
1	主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门牌标志明显，及时维护并保持完整；物业企业不得违反规定私搭乱建，不得擅自改变房屋用途；危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施。	3	无平面示意图、路标、楼幢标识、户门牌各的，每发现一处扣 0.5 分（开发商本身没有配置的不扣分）；物业企业私搭乱建、改变放五用途的，每发现一处扣 0.5 分；无标识及防范措施的，每处扣 0.5 分。	
2	每月巡检公共部位、公用设施，并制定大中修计划；楼道、单元门窗、路灯等重点部位每日巡检 1 次，发现问题及时处理。	2	无巡检记录扣 0.5 分；巡检频次不足扣 0.5 分;发现问题未及时处理扣 0.5 分；查看现场安全隐患的每发现一处扣 0.5 分。	
3	每月清扫 3 次排水明沟，保证排水通畅、无积水；每年疏通地下管井 2 次，发现堵塞及时处理。	2	查看排水系统每发现一处不符扣 0.5 分，扣完为止；无清扫或疏通记录各扣 0.5 分，清扫或疏通频次不符各扣 0.5 分。	
4	照明系统的完好；弱电系统每月进行 1 次保养检修，发现问题及时处理。	2	照明系统有问题每发现一处扣 0.5 分,弱电系统无保养检修台账扣 1 分，发现问题未及时处理扣 0.5 分。	
三、共用设施设备维护		**分值**	**评分标准**	
1	根据服务等级标准，建立物业共用部位、共用设施设备的维保计划及巡查维修记录。	4	无维保计划每项扣 1 分；无巡查维修记录每一处扣 0.5 分，扣完为止。	
2	建立电梯管理维护制度；公示安全使用许可；电梯机房要求防尘处理；每日巡查记录电梯使用安全状况，建档备案；安全设施检查保养每月不少于 2 次；每年全面综合调整与测试 1 次；每 2 年进行 1 次负荷校调试验；每五年进行砝码检定一次。	6	无制度扣 1 分；未建立一档一梯的扣 1 分；未按频次检查保养、测试、校验的每发现一处扣 1 分；超期未年检扣 2 分，扣完为止。	
3	生活水泵每 2 小时巡查 1 次；排污泵每月巡查启动 1 次。	3	无生活水泵房巡查扣 1 分；无排污泵巡查每一处扣 0.5 分；未按要求频次巡查和启动的每发现一处扣 0.5 分，	

			扣完为止。	
4	消防系统每日巡检 1 次，各类设备、仪表稳定正常；设备房有上墙制度及管理痕迹；消防泵、喷淋泵每月启动 1 次，保证正常运行，消防水泵运行部件保持润滑灵活；消火栓、灭火器每月巡检 1 次，有配备微型消防站的，站内物品状态正常、有清单、巡检表。	7	系统瘫痪扣 2 分；顶楼末端放水测试无水扣 1 分；远程启动时消防主机无反馈扣 1 分；设备房无上墙制度及管理痕迹扣 1 分；未按规定频次巡检每一处扣 0.5 分；微型消防站有不符合要求的，每项扣 0.5 分，扣完为止。	
5	设备房地坪、设备基座等进行防尘处理；泵体、机架、管道等每年进行 1 次保养；通风、温度、湿度达到运行条件；消防设施设备按国家规定维护，按时年检。	4	每不符一处扣 0.5；消防设备无维保计划扣 1 分；无维保记录扣 1 分；未按时年检扣 1 分。	
6	建立供配电管理维护制度；配电设施按规定进行安检。	2	无制度扣 1 分；无安检记录扣 1 分。	
四、公共秩序维护		**分值**	**评分标准**	
1	小区配备 24 小时录像监控设备并留存不低于 30 天；监控室、消控室 24 小时专人值守，消控室双人双岗，工作记录完善。	4	监控有故障扣 0.5 分，留存不足 30 天扣 0.5 分；无人值守扣 1 分；消控室非双人双岗扣 1 分；无工作记录扣 1 分。	
2	小区主出入口 24 小时值班看守，次出入口早 6：00 至晚 22：00 有 1 个值守，并有交接班记录和外来访客及车辆的登记记录；大件物品搬出实行登记；对车辆实施有效管理，制定小区车辆管理制度、及时处理车辆停放不规范的现象。	3	无人值守的每处扣 1 分，值守时间不足扣 0.5 分；交接班记录、车辆进出、大件物品、外来人员进出记录齐全，如有不符每处扣 0.5 分；无小区车辆管理办法扣 1 分，车辆随意停放扣 1 分。	
3	白天巡逻不少于 4 次，夜间巡逻不少于 6 次，重点部位（指小区道路、单元出入口、主要楼层等），重点时间以及特殊情况加强巡逻，并有巡逻记录。	3	无巡逻岗扣 1 分；巡逻频次不足扣 1 分；无巡逻记录扣 1 分。	
4	每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演练不少于 1 次，有记录台账。	2	查看演习预案和记录每不符一处扣 1 分。	
5	接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理；定期进行安全防范知识的学习，能正确使用消防器材、技防设施。	2	紧急求助设备完好，救助处理及时，每不符合一处扣 0.5 分；查看培训和学习记录，现场随机抽查消防器材使用情况，每不符一处扣 0.5 分，扣完为止。	
五、保洁服务		**分值**	**评分标准**	
1	道路、绿化带、停车场地等公共部位的清洁每日 2 次，目视干净、整洁。	2	清洁频次未按要求扣 0.5 分；现场目测每不符一处扣 0.5 分，扣完为止。	

2	垃圾房按张贴时间开启关闭，垃圾按要求清运，有专人负责垃圾房保洁工作。	2	每不符合一项扣 0.5 分，扣完为止。	
3	电梯轿厢清扫每日 2 次，每月对电梯轿厢内全面擦试清洗 1 次；每季度打蜡上光 2 次；有记录台账。	2	清洁频次未按要求扣 0.5 分；现场目测每不符一处扣 0.5 分；无记录台账每处扣 0.5 分，扣完为止。	
4	楼道每周清扫 3 次，拖洗 1 次；扶手保洁每周 1 次；楼梯间墙面每季度除尘 1 次；楼道共用玻璃门每季度擦试 1 次，有记录台账。	2	清洁频次未按要求扣 0.5 分；现场目测每不符一处扣 0.5 分；无记录台账每处扣 0.5 分，扣完为止。	
5	休闲、健身设施每周清洁 3 次；路灯每年清理 2 次，目视无积灰；有天台、屋顶的，根据季节情况每半年至少清扫 1 次，有记录台账。	2	清洁频次未按要求扣 0.5 分；现场目测每不符一处扣 0.5 分；无记录台账每处扣 0.5 分，扣完为止。	
6	标识、宣传牌每周清洁 1 次；公共垃圾房每周冲洗 1 次；根据季节情况每年灭鼠消杀至少 2 次。	2	清洁频次未按要求扣 0.5 分；未按要求消杀、灭鼠扣 0.5 分；现场目测每不符一处扣 0.5 分，扣完为止。	
六、绿化养护服务		**分值**	**评分标准**	
1	小区绿化成活率 85%以上，长势良好；缺株适时进行补种。	2	目测现场有 6 平米以上裸漏或踩踏现象的扣 1 分，有灌木缺株现象的有一颗扣 0.2 分。	
2	乔、灌木、攀缘植物、草坪等按合同约定等级进行相应频次修剪养护、灭虫。	2	每不符一处扣 0.5 分，扣完为止。	
3	花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；绿化带中无明显的堆物、搭棚、践踏、侵占等现象；无明显的人为破坏。	2	每不符一处扣 0.5 分，扣完为止。	
4	有水景的小区，每周打捞漂浮物 1 次，保持水面清洁；喷水池每季度全面清洁 1 次，池底无沉淀物、池边无污迹。	1	每不符一处扣 0.5 分，扣完为止。	
5	假山、亭廊等建筑小品每日巡视 1 次，每半年全面检查 1 次，损坏部位及时修复；保持清洁卫生。	1	每不符一处扣 0.5 分，扣完为止。	
七、整改落实		**分值**	**评分标准**	
1	根据上季度及其他考评检查出问题的整改落实情况。	3	每有一处未整改扣 0.5 分，扣完为止。	
八、维修落实		**分值**	**评分标准**	
1	按照合同约定及物业管理相关内容开展小区维修工作。	3	每有一处未按要求开展维修工作的扣 0.5 分；拒不配合维修工作最高可一次性扣除 2 分。	
九、公共收益上缴		**分值**	**评分标准**	
1	按照合同约定或物业管理办法及时核对上缴小区公共收益。	1	不配合、不及时上缴的扣 1 分。	

十、社区精神文明建设		分值	评分标准	
1	创造条件，积极配合、支持并参与社区文化建设。	1	符合得1分；基本符合得0.5分（需提供材料或相片）；不符合不得分。	
2	积极配合街道、社区等相关部门有关防火、防盗等要求，做好群租房管理工作，对发现的群租积极制止，并向公安部门报告。对业主车库开店等其他违规行为按规定向各职能部门报告。	1	符合得1分；不符合不得分。	

考评人： **日期：**

考评内容不固定，每年会根据要求略作调整。

（附件二）服务要求

1.服务内容

物业管理内容所有相关服务，包含但不限于下列内容：

（1）物业共用部分、公共设施设备的使用管理和维护；

（2）共有部分绿化的养护、管理；

（3）共有部分的保洁；

（4）加强日常安全巡查，维护物业管理区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全；

（5）共有部分的管理，包括电动自行车、电动汽车充电场所等租赁点位的管理；

（6）共有部分的病媒生物预防控制；

（7）车辆的停放管理；

（8）物业使用中对禁止性行为的管理措施；

（9）物业维修、更新、改造和养护费用的账务管理；

（10）物业档案资料的保管；

（11）与物业管理有关的其他服务；

（12）物业合同约定的其他服务。

2.服务人员配置要求

本项目须配备服务人员共40人，人员必须全部到岗。

序号	岗位设置	人数	年龄	资格要求
1	项目经理	1	男女不限，45周岁及以下	45周岁及以下，男女不限，大专及以上学历，3年及以上物业项目经理工作经验，心理素质较好；熟悉有关法律法规；熟悉消防、治安等各类安防用具的使用，建立消防安全组织，制定火灾事故防范应急预案及处理预案，防止火灾事故发生。有独立工作能力，自我约束力强；工作条理性强，具备综合、分析、判断能力；性格外向，善于沟通，有良好的语言表达及组织能力；责任心强，敢于负责，原则性和灵活性转换尺度把握较好。身体健康，电脑熟练，特别是excel\word操作熟练。**持公安部门颁发的保安员证上岗。**熟悉救护知识，紧急情况下可以协助开展救护工作。
2	项目副经理	1	男女不限，45周岁及以下	45周岁及以下。男女不限，大专及以上学历，3年及以上相关管理经验。熟悉消防、治安等事件处理程序，建立消防安全组织，制定火灾事故防范应急预案及处理预案，防止火灾事故发生。熟悉相关法

				律法规，精通秩序维护人员日常管理、专业知识及礼仪礼节的培训工作。常白班；熟悉救护知识，紧急情况下可以协助开展救护工作。**持公安部门颁发的保安员证上岗。持有建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书。**
3	客服主管	1	女性，45周岁及以下	45周岁及以下。女性，大专及以上学历，3年及以上相关管理经验。具有相关工作经验。熟悉物业管理主要内容和运作基本流程；具有本岗位所需的知识和技能；有品质意识和深厚的服务意识；熟悉救护知识，紧急情况下可以协助开展救护工作
4	维修主管	1	男性，55周岁及以下	55周岁及以下，男性，大专及以上学历，2年及以上相关工作经验；熟悉工程管理成本控制、设备设施管理与能耗控制，具备一定的建筑、机械、电气、能源控制等专业知识，熟悉物业管理主要内容和运作基本流程；有强烈的品质意识和深厚的服务意识。熟悉和掌握相关急救知识，遇到紧急情况能开展救护活动。**特种作业证操作（高压电工作业证及低压电工作业证）或特种设备安全管理和作业人员证（A证）**
5	秩序维护主管	1	男性，50周岁及以下	50周岁及以下。男性，高中及以上学历，3年及以上相关管理经验。处理事情灵活、果断，敢于坚持原则；熟悉消防、治安等各类安防用具的使用，具有本岗位所需知识和技能，熟悉和掌握相关急救知识，遇到紧急情况能开展救护活动。**持公安部门颁发的保安员证上岗。持有建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书上岗。**
6	保洁主管	1	男性60周岁及以下，女性50周岁及以下	男女不限；男性60周岁及以下，女性50周岁及以下，3年及以上有相关工作经验；熟悉物业管理相关主要内容和运作基本流程；具有本岗位所需的知识和技能；有强烈的品质意识和深厚的服务意识；责任心强。
7	客服管家	2	男女不限，45周岁及以下	45周岁及以下。男女不限，1年及以上相关工作经验。沟通能力强；有良好的客户服务意识和协调组织能力。有品质意识和深厚的服务意识；善于沟通，有良好的语言表达能力；有较强的观察力和应变能力、团队合作精神。
8	秩序维护人员	14	男女不限，年龄55周岁及以下	年龄55周岁及以下，形象良好，身体健康，无不良嗜好，遵纪守法，责任心强，能适应并服从公司工作调整安排，有相关工作经验2年及以上，**持公安部门颁发的保安员证上岗**
9	监控/消控岗	4	男女不限，55周岁及以下	55周岁及以下，熟悉电脑操作，遵纪守法，责任心强，能适应并服从公司工作调整安排，**持有建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书上岗**
10	保洁员	12	男性60周岁及	男性60周岁及以下，女性50周岁及以下，有相关

			以下，女性 50 周岁及以下	工作经验；熟悉物业管理相关主要内容和运作基本流程；具有本岗位所需的知识和技能；有强烈的品质意识和深厚的服务意识；责任心强。
11	水电/工程维修	2	男性，55 周岁及以下	有 2 年及以上维修经验。55 周岁及以下，男性。具备一定的电气、机械知识，熟悉供水、电、气、热、土木建等常识,动手能力强，敬岗爱业，责任
	合计	40		

注：（1）投标单位须在投标文件中提供相应的证书复印件并加盖投标单位公章【项目经理：公安部门颁发的保安员证；项目副经理：公安部门颁发的保安员证；项目副经理：建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书；维修主管：特种作业证操作（高压电工作业证及低压电工作业证）或 特种设备安全管理和作业人员证（A 证）；秩序维护主管：公安部门颁发的保安员证；秩序维护主管：建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书；监控/消控岗：建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书】，未提供证书复印件视为非实质性响应。

（2）投标单位须在投标文件中提供相应的证书复印件并加盖投标单位公章或承诺中标后一星期内提供相应的证书复印件加盖投标单位公章【秩序维护人员：公安部门颁发的保安员证】，未提供证书复印件或承诺函视为非实质性响应。

（3）其余人员上岗前中标供应商需将人员配置要求中的相关材料提供给采购人核查，待采购人确认后方可上岗。上岗后所有人员调整必须书面报告采购人，新进人员需符合岗位配置等采购需求，并经采购人书面同意后方可进行调整。

（附件三）服务标准

物业管理服务内容、标准参照《普通住宅物业公共分类分项分级标准》（苏价服字〔2014〕86号）执行，等级标准如下表：

服务内容	综合服务	共用部位、共用设施设备维护	公共秩序维护	保洁服务	绿化养护服务
等级	3	4	3	3	3

具体服务标准如下：（一）“综合服务”具体内容及标准如下：

服务内容	综合服务	等级	3
基本服务要求	1. 服务双方签订物业服务合同，权利义务关系明确；按照明码标价规定公示服务内容、服务标准、收费标准等内容； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 3. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全； 4. 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索； 5. 物业服务经理（项目经理）、专业管理人员具备相应的岗位资格证书； 6. 管理人员服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、言行规范； 7. 物业服务费收支情况每半年公布1次、代收代交费用每2个月公布1次（合同另有约定的从其约定）； 8. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。		
等级服务标准	1. 设置专门的服务接待处，配有专人值守；办公设施及办公用品配置完备； 2. 每日不少于8小时在服务接待处进行业务受理；其他时间设置联系人员并公示其联系方式； 3. 对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉在24小时内答复；做到有受理、有记录、有处理、有回访； 4. 急修服务45分钟内到位，24小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修3日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延； 5. 告知业主（使用人）装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告； 6. 制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每年向委托方报告1次计划准备和实施情况； 7. 采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主（使用人）进行沟通。每年沟通面不低于小区住户的70%；业主对服务总体满意率不低于70%，对调查结果进行分析并采取改进措施并向业主反馈； 8. 能根据业主需求提供特约服务和不少于2种以上的便民（无偿）服务； 9. 节假日有专题布置，每年组织不少于2次社区活动。		
参照执行增加内容			

（二）“共用部位共用设施设备维护”具体内容及标准如下：

服务内容	综合服务	等级	4
基本服务要求	1．建立物业共用部位、共用设施设备的维保计划及巡查维修记录； 2．建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；对小区内安全隐患部位落实防范措施、设置警示标识； 3．共用设施设备，应达到规定的保养标准； 4．共用设施设备落实专人管理；各类设施设备有明显标识； 5．专业维保人员持证上岗； 6．住宅区服务标准不得低于二级； 7．每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。		
高层四级服务标准	1.每月巡检公共部位、公用设施，并制定大中修计划；楼道、单元门窗、路灯等重点部位每日巡检 1 次，发现问题及时处理； 2.生活水泵每 2 小时巡查 1 次并填写运行记录；排污泵每月巡查启动 1 次；生活泵房每季度清洗 1 次；每年全面检查 1 次给水管道，对跑冒滴漏现象及时处理，对锈蚀部分及时刷涂防锈；饮用水池每年消毒 2 次；水质每季度检测 1 次； 3.每月清扫 3 次排水明沟，保证排水通畅、无积水；每年疏通地下管井 2 次，发现堵塞及时处理。排污泵每月巡查启动 1 次； 4.建立供配电管理维护制度；配电设施按规定进行安检；避雷安全每年检测 1 次；照明系统的完好率达到 95%以上； 5.弱电系统每月进行 1 次保养检修，发现问题及时处理，完好率达到 95%以上； 6.建立电梯管理维护制度；公示安全使用许可；电梯机房要求防尘处理；每日巡查记录电梯使用安全状况，建档备案；安全设施检查保养每月不少于 2 次；每年全面综合调整与测试 1 次；每 2 年进行 1 次负荷校调试验。维保停梯提前一天通知；遇困人 30 分内到位救援；全年故障率低于 5%； 7.消防系统每日巡检 1 次，各类仪表稳定正常；消防泵、喷淋泵每月启动 1 次，保证正常运行，消防水泵运行部件保持润滑灵活；消火栓、灭火器每月巡检 1 次； 8.设备房地坪、设备基座等进行防尘处理；泵体、机架、管道等每年进行 1 次保养；通风、温度、湿度达到运行条件； 9.消防设施设备按国家规定维护，按时年检。其他设备综合完好率达到 95%以上； 10.工程维修人员 24 小时值守；工程人员人均服务建筑面积为 1.65 万㎡以下；服务建筑面积低于 7.5 万㎡，工程人员不得少于 5 名；服务建筑面积超过 12 万㎡的，每超过 2.5 万㎡增加 1 名工程人员。		
参照执行增加内容			

（三）“公共秩序维护”具体内容及标准如下：

服务内容	综合服务	等级	3
基本服务要求	1．配有专职的秩序维护员； 2．各类管理规章制度完善； 3．公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装； 4．制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，在遇到突发事件时，采取有效措施，启动相应预案，防止事态扩大； 5．对车辆进行有效管理和疏导，车辆停放有序； 6．每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。		
等级服务标准	1.小区配备的电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等技防设施，24 小时开通； 2.小区主出入口 24 小时值班看守，次出入口早 6：00 至晚 22：00 有 1 个值守，并有交接班记录和外来访客及车辆的登记记录；谢绝业主拒绝访问人员和未经业主委员会批准的商贩入内，大件物品搬出实行登记；对车辆实施有效管理，制定小区车辆管理制度、及时处理车辆停放不规范的现象； 3.白天巡逻不少于 4 次，夜间巡逻不少于 6 次，重点部位（指小区道路、单元出入口、主要楼层等，下同）、重点时间以及特殊情况加强巡逻，并有巡逻记录； 4．监控室、消控室 24 小时专人值守，人员持有效证件上岗，工作记录完善； 5.每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演练不少于 1 次； 6.接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理； 7.定期进行安全防范知识的学习，能正确使用消防器材、技防设施； 8.对居住满 1 年的业主（使用人），识别率达到 75%以上。		
参照执行增加内容			

（四）“保洁服务”具体内容及标准如下：

服务内容	综合服务	等级	3
基本服务要求	1．各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 2．制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、规章制度；做好服务记录； 3．垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4．严禁使用不合格的清洁剂； 5．定期做好消杀工作； 6．每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。		
等级服务标准	1.生活垃圾由居民送到楼下垃圾桶，垃圾收集每日2次，垃圾桶配有垃圾袋，每日清运2次； 2.道路、绿化带、停车场地等公共部位的清洁每日2次，目视干净、整洁；地面垃圾滞留不超过12小时； 3.电梯轿厢清扫每日2次，每月对电梯轿厢内全面擦试清洗1次；每季度打蜡上光2次； 4．楼道每周清扫3次，拖洗1次；扶手保洁每周1次；楼梯间墙面每季度除尘1次；楼道共用玻璃门每季度擦试1次； 5.休闲、健身设施每周清洁3次； 6．标识、宣传牌每周清洁1次；公共垃圾房每周冲洗1次；根据季节情况每年灭鼠消杀至少2次； 7.路灯每年清理2次，目视无积灰； 8．有天台、屋顶的，根据季节情况每半年至少清扫1次；		
参照执行增加内容			

（五）“绿化养护服务”具体内容及标准如下：

服务内容	综合服务	等级	3
基本服务要求	1．有专业人员进行绿化养护管理； 2．制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度； 3．草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形； 4．做好病虫害防治工作； 5．使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示； 6．打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味； 7．每个等级的服务内容和要求应高于并含低一级的服务内容和要求（一级除外）。		
等级服务标准	1．小区绿化成活率85%以上，长势良好；缺株适时进行补种； 2．乔、灌木、攀缘植物每年修剪2次以上，无枯枝、缺枝，每年中耕除草5次以上，土壤基本疏松；按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥1遍，部分花灌木增施追肥1次；及时灌溉，保证有效供水，有积水采取排除措施；发生倒伏及时扶正、抢救； 3．草坪每年修剪4遍以上，清除杂草4遍以上，整块草地没有已开花杂草，没有明显阔叶杂草，按肥力、草种、生长等情况及时施肥、淋水、修剪和灭虫； 4．花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾； 5．绿化带中无明显的堆物、搭棚、践踏、侵占等现象；无明显的人为破坏； 6．每年有1次以上花卉、景点布置； 7．水景每周打捞漂浮物1次，保持水面清洁；喷水池每季度全面清洁1次，池底无沉淀物、池边无污迹； 8.假山、亭廊等建筑小品每日巡视1次，每半年全面检查1次，损坏部位及时修复；保持清洁卫生。		
参照执行增加内容			

（附件四）商务要求

1.履约期限：合同签订后2年；

2.物业管理费按每季后支付，具体为:每季度过后下一个月15日前乙方根据考核结果由乙方开具上季度物业管理服务费发票，最终拨付时间以经开区财政拨付后一个月内进行支付。乙方不提供发票的，甲方有权拒绝付款且不构成违约。

3.物业费中包含小区内公共能耗：公共楼梯照明、应急指示灯、电梯运行电费、电梯年检及维保、路灯、草坪灯、景观灯、地下车库照明等能耗、景观水池水泵、消防、安防系统、智能化系统、消控中心、消防系统用水、公共卫生间、景观水池、绿化养护用水等；

4.电梯年检可以委托具有专业单位进行月度维保和年度检测，且每台电梯的月度维保金额不得小于300元；小区消防维保委托专业第三方检测机构进行维保，年度维保金额不得小于计容面积的0.4元/平方米。

5.对安置小区中以下四类性质的房屋,按房产测绘报告上的面积向业主收取物业管理服务费:⑴已出售且变更不动产登记权证的房屋;⑵小区内的工抵房;⑶街道(村、社区)自行开发的房屋;⑷国有土地拆迁安置房。收费标准按低层最多不超过1.4 元/㎡/月、高层最多不超过1.8元/㎡/月,具体价格以小区实际物 业服务合同单价为准。以上房屋数据每季度更新一次,由街道报至经开区建设局。建设局同步更新后,在拨付物业补贴时扣除以上性质房屋物业管理服务费用。该部分费用由各安置小区中标物业服务企业自行负责收取。

6.新浦花园所得公共收益，按照百分之七十归经开区财政所有，百分之三十归物业服务企业所有。全部公共收益所涉及的税费、管理费等均由物业服务企业承担。费用由各安置小区中标物业服务企业负责收取,需要上缴部分每季度交至属地社区，社区审核后交至属地街道,由街道在关帐前统一上缴至经开区财政。

7.合同总价款支付方式为按季度拨付（具体拨付时间以经开区财政拨付节点为准），具体为：每季度70%用于管理基本补贴,其余30%作为物业管理考核经费。物业管理考核经费与考核挂钩，在下季度根据汇总的考核结果兑现支付上季度的考核金额。对于考评综合得分达到95分(含95分)的小区,物业管理费用按照当季度金额全额支付;对于综合考评得分为70(不含70 分)-95分(不含95分)的小区,物业管理考核经费按照"(30%-(1-考核分数%))*当季度补贴金额"拨付;对于综合考评得分低于70分(含70分)的小区,物业管理考核经费全部扣除。若连续两次考评得分低于70分(不含70分)的小区,物业服务企业必须无条件撤出,街道办事处重新进行市场公开招投标,选聘新的物业服务企业。

8. 物业管理考核方式由经开区建设局或委托第三方、街道和物管会考核组成。建设局考核占50%,街道考核占30%,物管会考核占20%。其中建设局考核每季度一次,街道和物管会考核每月一次,暂未成立物管会的由社区代替进行考核。考核标准按《吴中经济技术开发区拆迁安置小区物业管理办法》的通知（吴开管委[2022]10号）的规定执行，后附考核表格。

9.物业单位在合同期内使用不低于中标总金额的5%资金用于小区维修。其中日常维修方面不低于2%，主要用于消防、电梯、智能化、供电、供水、雨污水、安防等公用系统限价内的设施设备的维修更换；公共区域内照明、开关插座、门窗、玻璃的维修更换，公共区域顶墙地面、室外步道、停车位、井盖等的破损维修，灭火器的充装更换，绿化修复补种等。应急维修方面不低于3%，主要用于消防、电梯、智能化、供电、供水、雨污水、安防等公用系统的应急维修；屋顶外墙渗水漏水的应急维修等。合同期满后，甲乙双方对上述维修金额进行核算，若乙方实际投入的维修资金未达到中标总金额的5%，剩余资金将划入属地社区/小区物管会指定的公共维修资金账户，用于后续小区维修。

（附件五）其他要求：

1.工作场地

（1）物业管理用房：物业管理用房由采购人无偿提供，物业管理用房的水电费由中标供应商承担。

（2）根据需要在适当的位置配备洁具堆放间，其它房间（如工程管理需要的应急备件仓库、设备工具间、工程值班室、保洁仓库、保洁工作间、员工更衣室、会议工作间），进场后视情况协调解决。

2.服务所需用品

物业服务中所需的设施设备、清洁用品及办公用品均由中标供应商自行采购，费用由投中标供应商自行承担。

3.项目管理服务人员工作服装由中标供应商自行配备，费用自理；服装样式体现岗位特色和方便不同岗位操作，样式需经过采购人认可。

4.中标供应商需建立上岗前培训制度。所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行定期培训，必要时应接受采购人对服务人员的集中培训。

5.中标供应商应按国家和当地政府有关劳动法规、条例，向项目管理服务人员提供相应工种的劳动工资、加班工资、劳动保护等待遇。

（五）其他

投标人根据本项目特点，制定下列内容。

1.方案项目特点与需求分析；

2.项目运作设想；

3.拟采用的管理模式及服务理念；

4.项目组织管理组织结构图；

5.项目内部管理机制；

6.整体运作流程与计划；

投标人根据本项目特点，制定下列管理服务制度。

1.公司整体管理制度；

2.项目考核制度；

3.秩序维护部门制度；

4.工程服务部门制度；

5.环境清洁绿化部门制度。

投标人根据本项目特点，制定下列管理服务方案。

1. 秩序维护工作管理方案；

2. 工程服务工作管理方案；

3. 环境清洁绿化工作管理方案；

4. 进退场交接及与其他部门的沟通协调方案；

5. 承接查验综合实施方案；

6. 服务保障承诺及措施；

7. 各类突发事件应急处理方案。

投标人根据本项目特点，制定服务人员培训方案。

1. 培训时间、培训内容；

2. 培训目标、培训类别、培训方式及并对培训测试不符合要求的员工有合理处理方案。