物业综合管理服务合同

（凤凰山安置小区B、C区）

委托方(以下简称甲方)：徐州市铜山区铜山街道办事处

受委托方(以下简称乙方)：江苏福润德物业服务有限公司

一、根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将委托于乙方实行物业管理，订立本合同。

二、委托管理项目

1、房屋建筑共用部位和公共设施、设备的维修、养护、运行与管理；

2、物业管理范围内的市政公用设施和附属建筑物的管理；

3、服务设施、文化娱乐、体育活动场所的管理及维修养护；

4、对区域内的主要通道、停车场交通及其设施和各种车辆（包括机动和非机动车辆）的统一管理；

5、区域内的清洁卫生；

6、区域内公共绿化的维护和管理；

7、区域内的公共秩序维护与管理工作；

8、突发事件应急管理服务；

9、完成街道文明城市创建标准要求（飞线充电、野广告清理、宣传牌等）；

10、智能化系统维护与管理；

11、对区域内住户装修活动进行监督和管理(按徐州市装修管理法规内容进行管理)；

12、档案资料的管理；

13、法律政策及合同规定的其他事项。

三、委托管理项目具体要求

（一）房屋建筑本体与公共设施设备的运行维护

1．污水排放系统的维修与养护，以及化粪池、沟渠、池、井的清理。

2．雨水排放系统及其配套设施维修与养护。

3．电子监控设备、消防设施运行维护。

（二）公共环境卫生要求

1．小区道路、广场及公共设施清扫保洁。

2．绿化带内杂物、果皮、石头等污物的清理。

3．楼道杂物的清理、楼道清扫及扶手的清洁。

（三）园林绿化的养护与管理

1．对小区乔木按棵、分种类登记造册并拍照。对灌木按平米、分种类登记造册并拍照后甲乙双方签章备存。对草地按平米登记造册并拍照。建立绿化苗木管理台帐。

2．按季节进行修剪、治虫、治病、浇水，保证苗木的成活率。

（四）房屋装修及二次装修管理

1．按政府规定要求装修户办理装修登记，签订装修管理服务协议；劝阻、制止、报告破坏房屋承重结构极其他妨碍公共安全的行为。

（五）小区公共秩序、事务工作

1．对业主和物业使用人的机动车进行登记发证，对无证及外来机动车进行登记。

2．每天巡查非机动车停放秩序，发现未加锁的车辆提示业主防盗或临时保管带领。

3．发现消防、治安、设备、意外安全隐患，及时向有关部门报告。

4．小区内禁止养家禽类、圈地种菜，禁止小区内养大型犬、禁止在公共场所遛犬。

5．负责协调供水、供电、供气、通信等公共部门，为小区提供服务（不负经济责任）。

6．配合和协助当地公安机关进行安全监控和巡视等保安工作，（但不含人身、财产保险保管责任）。

7．开展社区文化活动，丰富居民生活，弘扬社会正气。

四、管理服务质量标准

小区人员配备：项目经理 2 名，会计 1 名，文员 2 名，保安员 20 名，保洁员 36 名，绿化工 4 名，电工 1 名，维修工 4 名，司机 2 名，共计 72 人。

（一）综合服务

1．按照合同约定公布物业管理服务项目、内容及物业服务标准。

2．设有服务接待中心，公示 12 小时服务电话，及时处理物业管理服务合同范围内的公共性事务，受理住户的咨询和投诉。

3．对业主及房产档案、物业管理服务、收费情况、设备档案和日常办公进行管理。

4．小区业主支持和配合物业管理的各项工作，每年进行一次对物业管理服务满意度抽样调查，满意率达 80%以上。

5．小区物业管理人员应全部持有物业管理人员职业上岗证书，特种作业人员应 100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。

6．全体员工佩戴标志，行为语言规范，服务主动，热情。

（二）房屋管理及维修养护

1．按物业服务合同和业主公约的约定对房屋及配套设施设备提供服务。

2．各栋、及单元（门）、户和公共配套设施场地的标识明显。

3．房屋外观（包括屋面、露台）完好；公共楼梯间墙面、地面无破损；外墙及公共空间无乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂现象；室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置。

4．对违反规划私搭乱建、私自拆改管线和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告相

关主管部门。

5．每周巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护，检修记录和保养记录齐全。

6．按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每周巡查 1 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。

7．保修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。

（三）共用设施设备维修养护

1．对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）；

2．小区内公共配套服务设施完好，不随意改变用途，共用设施设备按照项目配套建设管理责任分工运转正常。

3．操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常，无事故隐患。

4．水、电、监控等设备运行保养人员技能熟练，严格遵守操作规程及保养规范。

5．消防设施设备完好，可随时启用，消防通道通畅。

6．容易危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。建设 2 个微型消防站。

（四）绿化养护

1．对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。

2．定期清理绿地杂草、杂物；

3．园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。

（五）保洁服务

1．设有垃圾收集点，生活垃圾日产日清；

2．小区主干道、公共场所每天清扫 1 次；楼道每周清扫 1 次；楼梯扶手每半月擦洗 1 次；室外标识、宣传栏、信报箱等共用部位设施设备每季度擦拭 2 次；路灯、楼道灯每半年清洁 1 次。

（六）协助公共秩序

1．设专人 24 小时值勤，小区主入口全天有人值守，电子监控室全天有人值班，做好交接班记录。

2．对重点区域、重点部位每 3 小时至少巡查 1 次，并做好巡查记录。

3．对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关

部门，并协助采取相应措施。

4．有较为完善的车辆管理制度；小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放进行忠告或纠正，车辆被偷被撬及时报警。

五、双方权利义务

甲方权利义务

1．代表和维护产权人、使用人的合法权益；

2．制定业主公约并监督业主和物业使用人遵守公约；

3．审议乙方拟定的物业管理制度；

4．检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

5．为了不影响业主的居住、安全等，各种在小区内的修补、整改、配套设施建设、通信、煤气等工程施工，乙方有权要求施工单位办理施工手续，由乙方代收施工押金及管理费用后，才能允许其进入小区施工。

6．协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动；

乙方权利义务

1．根据相关法律法规及本合同的约定，制订物业管理制度；

2．对业主和物业使用人违反法规、规章的行为，提请有关部门处理；

3．可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业和管理责任转让给第三方；

4．负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备 、绿化带的年度维修养护计划和大中修方案，经双方议定后由乙方组织实施；

5．向业主和物业使用人告知物业使用的有关规定，当业主和物业使用人装修物业时，告知有关限制条件，订立书面约定，并负责监督；

6．负责编制物业管理年度管理计划、资金使用计划及决算报告；

7．每年第一季度底，向全体业主和物业使用人公布上年度相关管理经费的使用情况；

8．对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商经甲方同意后报有关部门批准方可实施；

9．本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部经营性商业用房、管理用房及物业管理的全部档案资料；

六 、违约责任

1．如乙方未完成规定管理目标，甲方有权要求乙方在一定期限内解决，逾期未解决的，甲方有权终止合同。

2．本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商或调解不成的由铜山区人民法完

裁决。

七 、承包经费的验收、支付及考核办法

（ ·） 验收

1、验收主体：徐州市铜山区铜山街道办事处

2、履约验收方式： 每季度验收一次

3、履约验收程序： 甲方每月考核，季度汇总（见物业服务检查汇总表）。

4、物业管理服务包括基本服务、保洁服务、保安服务、公共设施节水、节电、节能管理、物业移交衔接等。

5、履约验收标准：按照《考核办法》（见合同七 、承包经费的验收、支付及考核办法）执行。

6、履约验收其他事项：履约验收要求按照江苏省财政厅《关于印发<江苏省政府采购履约验收管理办法>的通知》（苏财规〔2024〕7 号）的规定执行。合同与上述文件规定有矛盾的，以上述文件规定为准。

（二）经费的支付

本合同服务期限为3年，从2026年9月3日至2029年9月2日止；总价款为4837448.26元，大写：肆佰捌拾叁万柒仟肆佰肆拾捌元贰角陆分；经双方协商一致，选择以下第二种付款方式：

付款条件一：提交预付款保函的

（1）合同签订且乙方向甲方出具预付款保函后 15 个工作日内，甲方应支付合同价款的百分之 四十 （40 %）小写¥ 1934979.3 大写人民币：壹佰玖拾叁万肆仟玖佰柒拾玖元三角

剩余合同价款甲方经考核后，按季度拨付（预付款于第一 、二季度经费中予以扣除）。

付款条件二： 不提交预付款保函的

（1）1.合同签订且乙方提供对应金额的增值税发票后 15 日内，甲方应支付合同总价款的百分之十（10%），小写¥ 483744.8 大写人民币： 肆拾捌万叁仟柒佰肆拾肆元捌角 。剩余合同价款甲方经考核后，按季度拨付（预付款于第一季度经费中予以扣除）。

注：1.服务期限为 3 年，为避免小区出现管理真空损害业主利益，合同期满一方决定不再续约的应提前 60 天书面告知另一方，一方无人签收的应登报公告。

2.服务内容和标准按中物协《普通住宅小区物业管理服务等级标准》（中物协〖2004〗1 号）二级标准执行。

（三）考核办法

由桥上社区、物业办，按照街道文明城市创建标准要求执行。

1、合同期内采购人按物业服务合同对本项目物业管理进行考评，如未达到考评标准或发

生重大管理失误等现象，则可终止委托合同，由中标人承担违约和赔偿责任。考评标准按合同执行。

2、文明创建，重大节日加强服务，物业服务范围内被区创建办下交办单的，一次扣500元；被媒体曝光、市创建办下交办单的，一次扣1000元；

3.将作业经费和检查考核评分挂钩，检查人员于次月5日前将本月检查评分情况书面报物业办，物业办根据扣分情况在考核基数中扣除相应经费后拨付给作业单位。

凤凰山安置小区____季度物业服务检查汇总表

序号	月份	村级				街道		分数合计	应扣款合计
		第1周	第2周	第3周	第4周	上半月	下半月		
备注	1、物业范围内被媒体曝光、市级检查发现问题的，一次扣1000元； 2、在物业服务范围内被区级检查发现问题的，一次扣500元； 3、按物业合同服务范围内被街道、社区检查每发现一处问题扣50元								

社区（村）盖章（签字）：　　物业科（签字）：

小区物业服务考核评分标准

评价内容	序号	主要事项	分值	评分要点
宣传氛围（15 分）	1	小区显著位置展示不少于 1 处公益广告、多种形式宣传精神文明创建内容：讲文明，树新风，（社会主义核心价值观、中国梦、传统美德、雷锋精神、 良好家风、文明有礼、生态文明、全民阅读、法治精神、疫情防控、文明健康有你有我、政治类、诚信建设、文明旅游、文明餐桌、未成年人、精神文明创建、徐州特色、厉行节约反对浪费、道德模范或疫情防控先进典型、新时代公民道德建设等 13 大主题	15	有一处缺少、破损的扣 2 分，扣完为止。
环境卫生（20 分）	2	公共区域无暴露垃圾，无污水，无刺鼻气味。	4	有刺鼻气味扣 2 分，有一处垃圾暴露扣 2 分，扣完为止。
	3	公共区域（地下室、楼道、休闲区域等）及建筑立面无乱贴乱画。	5	有一处乱贴乱画扣 2 分，扣完为止。
	4	设置垃圾收集容器、箱房，垃圾容器及时封闭，保证生活垃圾日产日清，不堆积不外溢。	7	未设置垃圾收集容器或箱房不得分。有一处垃圾容器未及时封闭扣 2 分，有一处垃圾外溢扣 2 分，扣完为止。
	5	实施垃圾分类回收，且垃圾分类设施实现住区全覆盖。	3	未实施垃圾分类投放不得分。垃圾分类集中投放点少于两处的，每少一处扣 2 分，扣完为止。
	6	开展垃圾分类回收的宣传活动，或实行垃圾分类鼓励引导举措（如积分兑换等）。	1	开展垃圾分类回收宣传活动或实行引导措施的得 1 分，未开展相关活动不得分。
小区秩序（30 分）	7	道路硬化、路面平坦，窨进盖无破损残缺，照明灯完好、无缺失， 电动自行车有牌照。	5	窑井盖丢失不得分。道路不平整有或有明显破损的扣 2 分，照明灯有一处缺失扣 2 分，扣完为止。
	8	楼道、地下室等公共区域无擅自占用和堆放杂物。	8	楼道内有电动车充电的，每发现 1 辆扣 3 分，堆放杂物的，每发现 1 处扣 2 分，扣完为止。
	9	小区内机动车行驶、停放标识标志齐全，机动车和非机动车管理有序，小区内道路划线清楚明晰。	10	机动车行驶、停放标志不全或破损的扣 1 分，无标识的扣 2 分，道路划线不清晰扣 2 分。
	10	监控使用正常； 电梯使用正常，轿厢保持清洁，有年检合格证、乘梯须知，五方对讲使用正常，有符合标准的消防设施，设有巡检表，每月巡检一次。	7	有一个监控不能正常使用扣 2 分；有一个电梯应急电话不能正常使用或无人接听扣 2 分；消防箱有破损，无巡检表的扣 2 分，扣完为止。
绿化养护（25 分）	11	绿化养护人员配置合理，责任区域明确，制定并落实绿化养护计划，绿	5	未配置绿化养护人员扣 3 分，无绿化养护计划扣 1 分，绿化设

		化设备、台帐完善。		备、台账不完善的扣 1 分，扣完为止。
	12	绿化美化效果较好，花草修剪整齐美观，无折损，无病虫害，绿化地无缺株、裸露现象。	5	花草修剪不整齐扣 1 分，有病虫害扣 2 分，有一处折损、缺株、裸露扣 1 分，扣完为止。
	13	无侵占绿地、毁绿种菜现象，树木无悬挂物及晾晒物品。	5	有一处侵占绿地扣 2 分，有一处树木晾晒衣物或悬挂杂物扣 2 分，扣完为止。
	14	绿地、盆景内外无污渍、纸屑、烟头、石块等杂物。	5	每发现一处污渍、纸屑、烟头、石块等杂物扣 1 分，扣完为止。
	15	醒目处设置适量爱护绿化提示标志，重点树木品种实行标牌管理，标志标牌外观完好无破损。	5	未设置绿化提示标志扣 2 分，每发现 1 处标识牌破损扣 1 分，扣完为止。
服务质量（10 分）	16	按规定公示物业服务内容和电话，有专人值班。	2	未公示服务内容或电话扣 1 分，无专人值班扣 1 分。
	17	保安保洁业务能力过硬，精神面貌饱满、仪容仪表整洁干净，不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志。	4	服务人员着装不统一扣 2 分，值班期间抽烟扣 2 分，穿拖鞋扣 2 分，有其他精神面貌不佳表现的酌情扣分，扣完为止。
	18	有客户回访制度和记录，及时处理业主投诉问题，及时进行业主满意度调查。	4	未及时受理业主投诉问题的扣 2 分，无回访制度和记录的扣 2 分，业主满意率在 85%以下扣 2 分，在 85%-95%之间扣 1 分，扣完为止。
扣分项	19	市交办：　　次　　区交办：　　次		

附则

1．本合同未尽事宜，可以甲、乙双方共同协商解决。可以用书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

2．本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

本合同及附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

3．本合同正本连同附件共9 页，壹式肆份，铜山街道叁份，乙方一份，具有同等法律效力。

4．因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

5．本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关

法律规定及时协商处理。

6. 本合同自签字之日起生效。

甲方签章：

代 表 人：

2020 年 9 月 3 日

乙方签章：

代 表 人：

2020年 9 月 3 日