

政府采购合同

(服务类)

项目编号：常采公[2022]0064号

项目名称：新北区春江街道百馨西苑五期安置小区物业服务

甲方：常州市新北区春江街道办事处

乙方：江苏高正健康产业集团有限公司

签订地：常州市新北区春江街道

签订日期：2022年7月1日



采购人：（以下称甲方） 常州市新北区春江街道办事处

住所地： 常州市新北区春江街道

供应商：（以下称乙方）江苏高正健康产业集团有限公司

住所地：常州市武进区常武中路 18 号常州科教城创研港 2A201

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照常州市政府采购中心的采购结果签订本合同。

1.合同标的

甲方将委托乙方实行物业管理服务。

一、项目基本情况：

1.座落位置： 百馨西苑五期小区位于常州市新北区春江街道

2.建筑面积： 总建筑面积 656754 平方米。主要包括 29 幢住宅，住宅建筑面积为 481787 平方米，商业面积 20892 平方米，汽车位：5087 辆，其中地上 748 辆，地下 4339 辆，共 4 个出入口。

3.绿地面积： /

4、物业类型： 小区及配套用房物业。

二、委托物业管理服务事项详见招标文件第七章、“服务标准响应及偏离表”、“商务条款响应及偏离表”、“供应耗材清单”及服务方案等。

三、物业管理服务委托管理期限：2022 年 8 月 1 日至 2023 年 7 月 31 日。本次采购服务时间暂定叁年（自通知物业公司正式进场起），项目成交价格一经确定，服务期内一律不再调整（因人员增减所致的费用增减除外），投标人已考虑服务期内的物价、政策等所有风险因素，在投标时已预测并纳入投标总价中。合同一年一签，其中：第一年的前三个月为试用期，主要负责前期验房、看护、环境管理等工作。试用期满经采购人考核合格后，合同有效；考核不合格，采购人有权解除合同。一年合同期满经采购人考核满意后，可签订下一年合同。

1.委托管理事项

一、物业托管服务范围：

1、前期物业工作：在房屋正式安置前，负责前期验房、看护、环境管理等；

2、房屋建筑公用部位的维修、养护和管理，包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅等。

3、共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、垃圾道、烟囱、共用照明、天线、楼内消防设施设备等。

4、市政共用设施和附属物、构筑物的维修、养护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、自行车棚、停车场等。

5、公用绿地、花木、建筑小品等的养护与管理。

6、附属配套建筑和设施的维修、养护和管理，包括商业网点、文化体育娱乐场所等。

7、电梯、消防设施设备的日常管理（如：消防安全工作责任、消防安全管理制度、灭火和应急疏散预案、消防设施登记、消防培训档案等）。

8、公共环境卫生，包括公共场所、房屋共用部分的清洁卫生、垃圾的分类收集、清运等。

9、交通与车辆停放秩序的管理。

10、维持公共秩序，包括安全监控、巡视、门岗执勤、小区巡逻等。

11、日常管理与服务：包括业主或使用人的保修、投诉受理，小区文化活动的开展，告知业主或使用人装修应注意的事项，与物业相关的工程图纸、业主档案与竣工验收资料的保管等。

12、对业主和物业使用人违反业主公约的行为，针对具体行为并根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等措施。

13、物业公司要履行车辆停放服务费收取的工作职责，须为商业用房提供物业服务，并负责向商业用房使用人收取相关费用。

14、业主和物业使用人房屋自用部分，自用设施及设备的维修、养护，在当事人提出委托时，乙方应接受委托与当事人商定合理收费。

15、其他委托事项：另行协商。

二、对标的物业托管的物业服务质量要求：

乙方须按下列约定，实现目标管理。房屋外观：完好、整洁，无脏损和妨碍市容观瞻等现象；

1、设备运行：小区内公共配套服务设施完好，并按原设计用途使用；公共照明设施设备齐全，运行正常；

2、房屋及设施、设备的维修、养护。

3、公共环境：污水排放畅通，沟道无积水；道路、绿地、公用场地无杂物，保持清洁；雪后及时清理污水；小区内实行垃圾袋装化，日产日清；

4、绿化：绿化有专人养护和管理，无损坏、践踏现象，无病虫害及枯死现象。对绿地、花木等定期浇水、施肥、除虫、修剪、清除枯叶；

5、交通秩序：道路畅通，路面平坦无损坏；

6、保安：小区内实行 24 小时值班巡逻制度；值班人员有明显标志，熟悉辖区情况，工作规范，作风严谨，有值班巡逻记录，各项管理措施落实；

7、急修：房屋急修及时率 98%以上，合格率达 100%，有维修记录和回访记录；

8、小修：房屋急修及时率 98%以上，合格率达 100%；险情排除率及时率达 100%，有维修记录和回访记录；

9、业主和物业使用人对乙方的满意率达到：100%。

2.合同总价款

本合同项下物业管理服务费用人民币总价款（壹年）为叁佰柒拾贰万壹仟肆佰玖拾柒元玖角肆分（大写），具体组成为：

项目	分项		计算				备注	
			月工资/人	年工资/人	人数	合计（元/年）		
(1) 人工费用	工资	人均	2280	27360	80	2188800		
		小计 1	2188800					
		社会保险费（企业缴纳）	月缴费基数	月缴费比例	月/年	人数	合计（元/年）	
		人均	4250	25.7%	1092.25/13107	80	1048560	
		小计 2	1048560					
	其他费用	计算式（元/年）				合计（元/年）		
		法定节假日加班费	3459.31/人*80人			276744.8		
		高温费	1200*80			96000		
		小计 3	372744.8					
	人工费用合计（元/年）		3610104.8					

(2) 企业费用(包含企业利润、办公费用、意外伤残险、工作服、耗材、设备等全部费用)	企业费用合计(元/年)	1项	3000	按项计取,包含耗材、福利、服装、培训、管理、利润、办公、工会、第三者责任保险和员工人身意外保险等费,政策风险,物价风险等一切其他相关费用。如有超出部分,由中标单位自行承担
(3) 税金	税金合计(元/年)	$[(1) + (2)] * 3\%$	108393.14	按比例计取
总计(元/年)		3721497.94		

1、本合同采用总价包干制,合同期内费用一律不予调整(另行约定的除外),乙方已考虑合同期内的物价、政策等所有风险因素,并已在投标时纳入合同总价中。

2、第一年的前三个月为试用期,主要负责前期验房、看护、环境管理等工作,验房期间物业费用按月支付,每月支付按中标物业费/12*50%计算。

3、三个月验房期结束至房屋正式安置前,物业公司必须做好看护工作,本时间段内物业费按实际投入人员数量进行结算。正式安置后,按合同正常履行结算。

4、小区房屋建筑共用部位、共用设施设备易损件由物业公司承担,主要包括:水龙头、落水管、落水斗、楼道灯、天窗盖板、伸缩缝盖板(不锈钢)、单元门器件、钢化玻璃、雨污水井盖板、门窗、锁、污水泵、指示牌、警示桩、消防龙带、消防箱玻璃等。乙方需切实履行巡查职责,巡查中发现的问题属于自身维修范围的应及时维修到位,不在维修职责范围的应及时以书面形式上报社区。若因巡查不到位导致公共基础设施设备维修不及时,乙方需承担相应责任。

3.组成本合同的有关文件

下列关于常州市政府采购 常采公[2022]0064 号的招标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力,这些文

件包括但不限于：

- (1) 乙方提供的投标文件和报价表；
- (2) 投标分项报价表；
- (3) 服务标准响应及偏离表；
- (4) 商务条款响应及偏离表；
- (5) 供应耗材清单；
- (6) 中标通知书；
- (7) 春江街道住宅小区物业管理考核办法
- (8) 由管理部门出具的其他规范指导性文件

第五条 权利义务

一、甲方及现场管理方权利义务：

- 1、代表和维护产权人及使用人的合法权益；
- 2、不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动；
- 3、在处理特殊事件和紧急、突发事件时，甲方及现场管理方对服务单位的人员有直接指挥权；
- 4、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；
- 5、审定乙方撰写的物业管理服务管理制度；
- 6、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
- 7、审定乙方提出的物业管理服务年度计划；
- 8、在合同成立之日起向乙方提供管理用房；
- 9、提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电供应，费用由乙方承担。
- 10、协助乙方做好物业服务管理工作；
- 11、甲方、现场管理方或其他部门年终考核成绩不合格的，甲方有权解聘物业公司，不再续签下一年合同。
- 12、法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

二、乙方权利义务：

- 1、根据有关法律、法规、本合同的规定及本物业的实际情况，制定物业服务管理制度及管理方案、年度管理计划等工作目标；
- 2、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常物业管理工作，并委派有岗位资质的人员履行本合同；

- 3、负责所有日常物业材料、用品及易耗品的更新;
- 4、自主开展各项物业管理活动,但不得侵害甲方、物业使用人及他人的合法权益,不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益;
- 5、根据有关法律、法规的规定和本合同的规定,向社区收取物业服务费用;
- 6、建立、保存物业管理账目,及时向甲方公告本管理区域内的重大物业服务事项;
- 7、不得将本物业的整体物业管理及责任转嫁给第三方、或分割转包第三方;
- 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,须与甲方和现场管理方协商,征得有关部门同意后方可实施;
- 9、合同终止时,向甲方及现场管理方移交全部物业管理用房、档案资料和其他资产,并办理交接手续,同时须配合接手的物业公司做好过渡期物业服务及管理工作;
- 10、乙方服务人员须服从甲方及现场管理方管理人员的管理;
- 11、乙方必须服从其他上级部门的工作安排;
- 12、乙方在物业管理期限内小区公共设施造成破坏的,由物业管理公司承担全部责任。
- 13、法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

三、在管理过程中,因下列因素所致的损害,不论其为直接或间接,均构成对乙方的免责事由,乙方均不负赔偿之责:

- 1、天灾、地震等不可抗力事由所致的损害;
- 2、暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害,但因乙方故意或过失所致,不在此限;
- 3、因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害,若乙方知悉或应当知悉瑕疵,但未采取合理措施的除外;
- 4、因甲方或第三者之故意、重大过失所致的损害;
- 5、因甲方或物业使用人专有部分的火灾、盗窃等所致的损害。
- 6、因乙方书面建议甲方和现场管理方改善或改进物业管理措施,而甲方和现场管理方未采纳所致的损害;
- 7、本合同标的物之共用部分(含共用部位、共用设备设施)自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或重大过失所致的,不在此限;
- 8、除上述各款外,其它不可归责于乙方之事由的。

四、为维护公众、甲方和现场管理方及物业使用人的合法利益,在不可预见情况下,如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况,乙方因

采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

五、房屋的共用部位、共用设施、设备；市政公用设施和附属建筑物、构筑物；附属配套建筑和设施；公共绿地等在乙方管理服务期限内，如因乙方管理不到位或人为因素造成损坏、丢失的，由乙方负责修理和重做，费用自理，甲方和现场管理方不承担任何费用。

合同期满，乙方必须将上述房屋的共用部位、共用设施、设备；市政公用设施和附属建筑物、构筑物；附属配套建筑和设施；公共绿地完好无损的交还给甲方和现场管理方，如有损坏或丢失，乙方应负责赔偿或修理等，并必须保证甲方和现场管理方正常使用。

第六条 质量保证

一、建立质量管理体系并有效运行，物业管理服务能够接受质量审核。

二、各项承诺指标及所采取的措施详见“投标文件”。

三、其他物业管理服务质量要求按常州市有关标准执行。

第七条 款项支付

1、本合同项下所有款项均以人民币支付。物业服务费按季度支付，每季度结束后下个月内支付上个季度的物业服务费，以上付款需执行《春江街道住宅小区物业管理考核办法》中相关扣款规定。

首次付款：按照苏财购〔2020〕52号文件要求，合同签订后15日内支付合同总额的10%作为预付款；后续付款：项目付款每季度一次，首个季度付款需扣除预付款，甲方根据季度考核结果，于次季度首月前根据季度考核情况向乙方支付当季作业服务款。季结算金额=季作业费用-各部门考核累计扣除金额。乙方同时开具同等金额的发票给甲方。

经甲方考核达标，可续签下一年合同。

2、本合同采用总价包干制，合同期内费用一律不予调整（另行约定的除外），合同价格已经包含合同期内的物价、政策等所有风险因素。如果因甲方工作量增减所致的物业人员增减，甲方与物业公司结算费用时按照中标单价测算标准与实际派驻人员按实结算。

3、以上款项按约定向乙方支付。

第八条 违约责任

1、甲方和现场管理方无正当理由，违反本合同第五条的有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方和现场管理方在一定期限内解决，逾期未解决，视为乙方完成规定管理目标。

2、社区未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期1天社区向乙方支付应付款项的5%违约金，但累计违约金总额不超过应付款项的5%。

3、乙方无正当理由，违反本合同第五条（第三项、第四项除外）及第六条的有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方和现场管理方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方经济损失的，乙方应向甲方和现场管理方支付合同总价 5%的违约金。

4、乙方无正当理由，违反本合同第三条的有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方和现场管理方有权要求乙方双倍返还；造成甲方和现场管理方经济损失的，乙方应给予经济赔偿。

5、乙方在承担上述 3、4 款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

6、甲乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付 2 万元的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第九条 合同的变更和终止

1、除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定或本合同约定变更、终止条款外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2、本合同终止时，乙方应移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方和现场管理方作好物业服务的交接和善后工作，移交或配合甲方和现场管理方移交管理用房和物业管理的全部档案资料等。

3、本物业管理合同终止后，在新的物业管理企业接管本物业前，除甲方和现场管理方要求乙方提前撤离外，新老物业管理公司的交接过渡期最长为 1 个月，在此期间乙方应提供过渡期物业管理服务，过渡期物业管理服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；1 个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

第十条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十一条 争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（1）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在诉讼期间，本合同应继续履行。

第十二条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照谈判文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十三条 合同生效及其他

1、本合同自签订之日起成立，当本合同第三条第三款成就时，本合同生效。

2、本合同一式六份，甲乙双方各执二份，二份交政府采购中心存档。

3、政府采购中心为集中采购机构，根据甲方的授权代其采购确定乙方为中标单位，但不承担本合同规定的甲方的权利和义务。

4、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。

5、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。

甲方（采购人）：（盖章）

乙方（供应商）：（盖章）

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

电话：

电话：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

单位地址：

单位地址：

日期：2022年7月1日

日期：2022年7月1日

附件一：招标文件采购需求

附件二：《春江街道住宅小区物业管理考核办法》

附件一：招标文件采购需求

一、项目概况

1. 项目名称：百馨西苑五期安置小区物业服务

2. 项目概况：百馨西苑五期小区位于常州市新北区春江街道，总建筑面积 656754 m²。

主要包括 29 幢住宅，住宅建筑面积为 481787 m²，商业面积 20892 m²，汽车位：5087 辆，其中地上 748 辆，地下 4339 辆，共 4 个出入口（详见下表）。

百馨西苑五期小区项目总体基本情况			
小区总用地面积	201085 m ²	总建筑面积	656754 m ²
地上建筑面积	512766 m ²	地下建筑面积	138744 m ²
住宅建筑面积	481787 m ²	住宅居住区户数	4286 (户)
住宅楼幢数	29 (幢)	住宅楼楼道面积	
商业及配套建筑面积	8293 (m ²)	封闭情况	4 个出入口
结构类型、层数、单元数		见下表	
公共走道、楼梯、电梯厅装修标准		地砖、涂料	
备注			

总体公建配套情况		
1、地下车库面积：138744 m ²		
其中	机动车库：117592 (m ²)	汽车位：5087 (辆)，其中地上 748 辆，地下 4339 辆
	非机动车：20217 (m ²)	人防地下室 (公益性)：33608 (m ²)
2、住宅地面停车位：	748 (辆)	商业用房：20892 (m ²)
其它：自行踏勘现场		

项目信息表

施工编号	公安编号	单元数量	层数	备注
1	136 幢	1	31	一层地下室
2	137 幢	1	34	一层地下室
3	138 幢	1	31	一层地下室
4	139 幢	1	27	一层地下室
5	140 幢	1	34	一层地下室
6	141 幢	1	27	一层地下室
7	143 幢	1	27	一层地下室
8	144 幢	1	34	一层地下室
9	145 幢	1	27	一层地下室
10	146 幢	1	27	一层地下室
11	147 幢	1	34	一层地下室
12	148 幢	1	27	一层地下室
13	150 幢	1	34	一层地下室

14	151 幢	1	34	一层地下室
15	152 幢	1	34	一层地下室
16	156 幢	1	34	一层地下室
17	157 幢	1	34	一层地下室
18	158 幢	1	34	一层地下室
19	159 幢	1	27	一层地下室
20	160 幢	1	34	一层地下室
21	161 幢	1	27	一层地下室
22	162 幢	1	27	一层地下室
23	163 幢	1	27	一层地下室
24	164 幢	1	27	一层地下室
25	165 幢	1	34	一层地下室
26	166 幢	1	27	一层地下室
27	167 幢	1	34	一层地下室
28	168 幢	1	34	一层地下室
29	169 幢	1	34	一层地下室
30	142 幢		3	商业
31	149 幢		3	商业及配套
32	153 幢		2	商业
33	154 幢		3	商业及配套
34	155 幢		2	商业
商铺信息				
1	30#		3	商业
2	31#		3	商业及配套
3	32#		2	商业
4	33#		3	商业及配套
5	34#		2	商业

设施设备情况		
项目	有	无
1、供配电系统	有	
2、道路系统	有	
3、给水系统	有	
4、排水系统	有	
5、智能化系统:	有	
(1) 监控系统	有	
(2) 周界安保系统	有	
(3) 对讲系统	有	
(4) 安防系统		无
(5) 综合布线	有	

(6) 门禁系统	有	
(7) 巡更系统	有	
(8) 车辆管理系统	有	
6、消防系统:	有	
(1) 消火栓系统	有	
(2) 喷淋系统	有	
(3) 消防报警控制系统	有	
(4) 排烟机	有	
7、照明系统:		
(1) 庭院灯		无
(2) 楼道灯	有	
(3) 景观灯		无
8、公共音响系统	有	
9、建筑小品有		
10、电 梯	台数: 74	
	梯速: 71 台住宅电梯 1.75m/s 3 台商业电梯 1m/s	
	品牌: 蒂森克虏伯	
	载重: 1000 kg	
	备注:	

其它: 详细情况请投标单位自行现场勘察, 项目概况以现场实际存在为准。

3. 项目主要内容:

1. 前期物业工作: 在房屋正式安置前, 负责前期验房、看护、环境管理等;
2. 物业共用部位、共用设施设备的维修、养护、运行和管理;
3. 物业管理区域内绿化、商业办公区域的养护与管理, 附属配套建筑和设施的维修、养护和管理;
4. 物业管理区域内日常环境卫生保洁、垃圾的分类收集、清运;
5. 物业管理区域内公共秩序、安全防范、消防通道、停车秩序等事项的管理和维护, 积极配合相关考评工作;
6. 小区车辆停放服务费、商铺物业费等收费工作;
7. 应业主要求进行的室内特约维修服务;
8. 其他物业管理服务事项。
9. 本项目电梯及消防维保由采购人单独发包, 但电梯、消防设施设备的日常管理(如: 消防安全工作责任、消防安全管理制度、灭火和应急疏散预案、消防设施登记、消防培训档案等)须由中标人负责。

二、服务期限

暂定叁年, 合同一年一签, 具体进场时间根据甲方通知。其中: 第一年的前三个月为试用期, 主要负责前期验房、看护、环境管理等工作。试用期满经采购人考核合格后, 合同有效; 考核不合格, 采购人有权解除合同。一年合同期满经采购人考核满意后, 可签订下一年合同。

三、岗位人员配置及要求

★（一）人员数量最低配置（提供人员配备承诺函（格式自拟），如不提供承诺函或承诺不符合实质性要求将被视为无效投标文件）

序号	岗位设置	百馨西苑五期安置小区
1	项目负责人	1
2	项目主管	2
3	客服兼内勤及档案信息管理	2
4	绿化养护	4
5	水电气维修工	4
6	高配	2
7	监控	2
8	长效管理	4
9	车辆管理	4
10	保安员	15
11	保洁	40
12	合计	80

（二）报价填报要求：

1. 如果按单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修正总价；
2. “投标分项报价表”中的合计数应与“开标一览表”中的总报价一致；如有不一致，以“开标一览表”中的总报价为准；
3. 工资、社保费按人均计算。

★4. 最低工资标准 2280 元/人·月，社保月缴费基数不低于 4250 元，社保月缴费比例不低于 25.7%，高温费按不低于 1200 元/人*年计算，法定节假日加班费不少于 3459.31 元/人*年，税金税率不低于 3%。本项目要求人员配置数量不得低于 80 人，要求全员缴纳社保。法定节假日加班人员不得低于 80 人，全员发放高温补贴。提供分项报价表，如不提供详细分项报价或填报不符合实质性要求将被视为无效投标文件。

5. 企业费用包括耗材、福利、服装、培训、管理、利润、办公、工会等费，税金、政策风险、物价风险等一切其他费用。

（三）服务人员要求

服务人员要统一着装、持证上岗、尽职尽责，岗位职责公开公布。为保证服务质量和维护形象，所有物业管理服务人员均要求品行端正、身体健康，政治上信得过，本人政治面貌清楚，家庭主要成员没有现役罪犯或劳教人员。具体要求如下：

1. 项目负责人：45 周岁（含）以下，高中（含）以上文化、5 年以上物业经理经验。身体健康（无心脏病、精神性疾病等严重疾病），具有较好的身体素质和政治素质，工作责任心强；熟悉物业管理工作流程，有较强的管理能力和良好的组织、沟通与协调能力。

2. 项目主管：45 周岁（含）以下，高中（含）以上文化程度、从事本岗位 3 年以上工作经验，身体健康（无心脏病、精神性疾病等严重疾病），具有较好的身体素质和政治素质，工作责任心强。

3. 客服兼内勤及档案信息管理人员：45 周岁（含）以下，大专（含）以上文化程度、从事本岗位 3 年以上工作经验，身体健康（无心脏病、精神性疾病等严重疾病），具有较好的身体素质和政治素质，工作责任心强。

4. 保洁人员：身体健康无残疾，初中（含）文化以上。保洁主管 50 周岁（含）以下，负责相关保洁设施、设备、工具、器具的使用与维护等的控制和管理，负责保洁工作的检查，考核各员工的工作绩效和品行。其他保洁人员：女性 50 周岁（含）以下，男性 55 周岁（含）以下。

5. 保安员：身体健康无残疾，有责任心，持有保安员上岗证。男性，50 周岁（含）以下，初中（含）文化以上。其中队长 1 人，要求年龄在 45 周岁以内，退役军人为佳。

6. 高配人员、监控人员、水电气维修人员：男性，45 周（含）以下，身体健康，有责任心，高中（含）以上文化，精通水电气维修。

7. 维修主管：45 周（含）以下，负责了解掌握小区设备的正常运行和日常维修，接受并组织实施运行调度令和日常维修工作令，检查维修质量，保证满足采购人服务要求

8. 其他人员（绿化养护工、长效管理人员、车辆管理人员）：身体健康无残疾，女性 50 周岁（含）以下，男性 55 周岁（含）以下，初中（含）文化以上。

9. 有岗前培训，物业服务人员 100% 经过岗前或在岗培训合格才能独立在岗。物业公司每年需组织不低于 3 次的物业培训工作，提升物业服务专业知识。

10. 物业服务人员必须相对固定，不得兼职其他岗位，避免经常更换。更换人员或新进人员必须及时通知采购人，并得到采购人相关管理部门的同意。中标人不得通过不正当手法频繁更换人员获取利益。对进驻小区物业服务不满 1 个月就更换人员，每有 1 人次则扣罚物业公司管理费 500 元（因采购人要求换人或员工生病等特殊情况除外）。

11. 中标人安排在本项目的所有员工必须遵纪守法不得从事非法活动。如有不服从采购人管理、不熟悉操作或工作态度差的员工，采购人有权要求中标人辞退、更换。

（四）公共基础设施设备管理

1. 物业公司必须配备专业的设施设备管理人员，管理人员应熟悉各类特种设备的操作使用方法。小区电梯维保和消防维保由采购人单独发包，但物业公司需对电梯、消防设施设备进行日常管理，包括消防安全工作责任、消防安全管理制度、灭火和应急疏散预案、消防设施登记、消防培训档案、维保单位现场工作监督等，并纳入物业考核要求。

2. 小区发生安全责任事故的，经鉴定是因物业公司巡查管理不到位造成的，如消防通道堵塞、杂物堆放、私拉乱接等，由物业公司承担一切责任。

3. 小区房屋建筑共用部位、共用设施设备易损件由物业公司承担，主要包括：水龙头、落水管、落水斗、楼道灯、天窗盖板、伸缩缝盖板（不锈钢）、单元门器件、钢化玻璃、雨污水井盖板、门窗、锁、污水泵、指示牌、警示桩、消防龙带、消防箱玻璃等。物业公司需切实履行巡查职责，巡查中发现的问题属于自身维修范围的应及时维修到位，不在维修职责范围的应及时以书面形式上报社区。若因巡查不到位导致公共基础设施设备维修不及时，物业公司需承担相应责任。

（五）公共秩序管理

1. 违建巡查。物业公司应履行小区违建巡查职责，指派专人定期巡查，发现在建违章，应在第一时间进行劝阻制止，并留有书面记录，以书面形式汇报至社区，并配合职能部门违章拆除工作。因物业公司巡查不到位导致违章搭建成事实的，按照合同相关要求进行了严厉处罚。

2. 车辆管理。物业公司应指派专人对小区的车辆秩序进行管理，确保小区车辆停放规范有序。

3. 装修管理。物业公司应加强装修管理，应告知业主装修规定、流程及注意行为，签订装修管理协议，加强对业主装修过程的监督与管理，对违规装修问题应及时劝阻并上报社区及主管部门，因巡查不到位导致违规装修成现实的，物业公司需承担相应责任。

4. 商铺管理。物业公司需对小区配套商铺进行管理，主要有商铺装修管理、建筑垃圾堆放清运、商铺店招前期管理。

（六）费用相关要求

1、物业公司需负责小区及周边商业车辆停放服务费、相关物业费收取工作。安置户出让产权后，出让面积物业费由物业服务公司向产权人收取，费用标准按春江街道的要求收取。街道根据车辆停放服务费和购房户物业费的收费率，返还至各社区，用于小区基础设施设备、公共部位的维护维修、改造提升，专款专用。社区和物业公司签订劳务协议，物业公司的劳务费由各社区根据实际收费率制定。

2、第一年的前三个月为试用期，主要负责前期验房、看护、环境管理等工作，验房期间物业费按月支付，每月支付按中标物业费/12*50%计算。

3、三个月验房期结束至房屋正式安置前，物业公司必须做好看护工作，本时间段内物业费按实际投入人员数量进行结算。正式安置后，按合同正常履行结算。

4、政府未安置的住宅，按中标单价的 50%收取物业管理费，差额部分在支付物业管理服务费时予以扣除，空置住宅以房屋征补中心和社区提供的数据为准，签订物业合同时统计一次数量，后续每 6 个月统计一次。

3、各类广告、临时停车等项目须与社区、街道农村工作局按相关规定协商后实施，如须调整相关价格必须与社区、街道农村工作局商定。

四、其他具体要求：

(一) 物业服务地点：常州市新北区春江街道

(二) 物业托管服务质量及效果要求：

针对各小区的实际情况，投标人应踏勘现场并在投标文件中要明确说明工作人员数量、工作内容和标准等，在保障完成任务的前提下体现合理性，提供项目配置人员表、拟委派的物业管理项目负责人的情况简介及项目经历、其他骨干人员工作简历及项目经历、物业从业人员的数量、专业分工、专业配备、专业技能要求、年龄构成、培训计划及内容、上岗标准等，表格自制。

服务人员要统一着装、持证上岗、尽职尽责，岗位职责公开公布。为保证服务质量和维护形象，所有物业管理服务人员均要求具有初高中以上文化，品行端正，政治上信得过，本人政治面貌清楚，家庭主要成员没有现役罪犯或劳教人员。能处理好日常接待咨询服务，严肃办公秩序，认真对待业主的投诉，建立投诉记录。

保安服务根据监控机房、门卫和白天小区内巡查等 3 个类别的岗位特点和保安服务时间，其中监控机房（1 个岗位点），24 小时全天候作业，实行 4 班 3 运转；出入口（1 个岗位点），24 小时全天候作业，实行 4 班 3 运转，从早上 5：00 至晚上 21：00；白天园内巡查（2 个岗位点），从早上 6：00 至晚上 18：00。要求：男性、身高 1.70 米以上，年龄 50 周岁以内，身体健康，有责任心，持有保安员上岗证。其中队长 1 人，要求年龄在 45 周岁以内，退役军人佳，具有保安员上岗证。

(三) 建立健全物业管理制度：

根据小区的具体情况，物业单位应制定有关制度，如企业内部管理制度，日常服务的运作管理制度等。主要包括以下内容：物业管理员工行为规范，办公室工作职责，工程部职责，环境保洁部职责，秩序维护执勤职责、管理人员岗位责任制，操作人员岗位责任制，管理人员岗位考核细则，操作人员岗位考核细则，经济考核制度，考核奖惩制度，见义勇为奖励制度，房屋使用管理制度，设备运行管理制度，环境卫生管理制度，控烟劝烟制度，综合服制度，24 小时值班制度，进退场交接制度，应急预案制度等（包括紧急应对停电停水、消防与电梯故障、大型活动、水管损坏堵塞应急预案以及其他专门的应急预案等），对各项制度的监督落实制度。

(四) 招标相关说明

1. 对投标人的要求：具有科学合理的组织架构，严格的管理细则和岗位责任制度；具有提供完善的后勤管理和保障服务的能力，并具有一定的企业规模。提供的服务要以人为本、优质文明。

2. 投标人应针对本次招标项目特点编写公司中标后拟采取的管理方案。包括组织计划、人员安排、流程安排、设备工具的安排等，遇重大、紧急事项的应急措施等。

3. 中标人管理办公用房、仓库用房由采购人提供，在服务期限内免费给中标人使用，用水、电费用支出由中标人承担。中标人自备办公设备。

4. 中标人配置管理人员、值班人员的通讯设备，并负责此类设备所产生的费用。

5. 中标人须提供足够的设备、工具、材料，自行解决物业管理服务时所需的日常工具和劳防用品，并能根据物业管理区域形象要求及规范，保证落实文明工作。

6. 中标人负责所有有关物业管理区域环境保洁所需的清洁、洗涤药剂；清洁用品及耗材；生活（黑色）垃圾袋；地面和物体表面擦拭用的消毒剂；保洁（除垃圾箱外）、运送工具、设备及耗材等。

7. 中标人的各岗位员工要求统一服装，并由中标人负责其员工工作服的配备和洗涤。

8. 中标人有岗前培训机构，服务人员 100% 经过岗前或在岗培训合格才能独立上岗。

9. 中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

10. 中标人有责任配合采购人接受相关部门的监督、检查，并提供必须的资料。如检查不合格，中标人必须按有关部门的整改要求给予落实，且采购人有权追究中标人相关责任并进行扣罚。

11. 中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利、社会保险；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

12. 中标人必须严格执行常州市政府用工工资标准的有关规定，并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇、所有员工按劳动法缴纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等用人费用，承担未正确执行劳动法用工规定所产生的法律责任，维护和保障员工的合法权益。因投标方违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由投标方承担。

13. 中标人所有人员必须在上岗前签订劳动合同并按照国家有关规定参加企业职工社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等五险）。社会保险除必须的各种社保外，还应包括第三者责任保险和员工人身意外保险。报价时必须核算企业缴纳本项目所有职工的社会保险费用，否则报价无效。项目实施期间，未按要求缴纳社保的，采购人可扣除相应费用，情节严重的，可终止服务合同。

14. 所有员工入驻服务时须提供健康体检证明（费用由中标人负责）。

15. 中标方自行承担日常工作中产生的各项安全事故的责任。中标人对发生的一般突发性事件必须有相应的应对措施，相关费用须在投标费用中考虑。

16. 按采购人需求全年 365 天 24 小时不间断提供物业服务，中标人应根据工作需要合理安排好节假日其物业人员加班，其物业人员的加班费应严格按国家有关法律、法规要求的标准由中标人给付。

17. 投标总价应包括：员工费用和管理人员费用、离职补偿金、保险、管理费、人员培训费、加班费、利润、设备、工具、消耗品、各种税费、政策性文件规定及合同明示或暗示的所有风险、责任、义务等各项应有的费用。采购人不接受中标人任何因遗漏报价而发生的费用追加。

18. 对投标人中标后的其他要求：

(1) 投标人中标后必须与采购人的管理人保持密切联系，共同研究，做好小区物业管理，并随时接受采购人的监督、检查，能如实提供检查时所需的情况和资料。

(2) 投标人中标后须做好物业服务管理年度计划、必须每月向采购人提供对物业服务管理项目工作计划和工作总结，并落实实施。

(3) 采购人有权每月组织至少一次由双方管理人员参加的服务质量联合检查，检查按物业管理各项服务标准进行考核评分，并按物业服务管理考核办法进行扣罚，物业管理服务必须按标准限期进行整改。

(4) 投标人中标后提供的材料及耗材，必须符合国家环保标准。

(5) 中标人员工进行物业服务时必须做好安全措施，有明显标识的安全标志。不得损坏所有设备。因中标人员工工作不到位或工作失误等原因导致发生意外事故，一切责任由中标人负责。

(6) 投标人中标后在服务期间，需开展某些活动时，应提前通知采购人，同意后方可实施。

(7) 服务期内中标人在经营中的一切债权和债务均由中标人负责。

(8) 如投标人中标后有违法经营行为的，或有违法纵容、煽动工人怠工、罢工等过激行为的，或因中标人无视工人权益引致工人有怠工、罢工等过激行为的，采购人有权即时终止本承包合同。

(9) 中标人服务期满需配合新物业公司做好交接工作。

六、考核要求：详见附件二《春江街道住宅小区物业管理考核办法》

附件二：

春江街道住宅小区物业管理考核办法

为进一步加强春江街道住宅小区物业管理，提升物业服务整体水平，根据《江苏省物业管理条例》《常州市住宅物业管理条例》文件要求，按照“一年打基础，两年求突破，三年上台阶”的总体目标，结合春江街道办事处实际情况，特制定本办法。

一、明确职责，完善上下联动的管理体系

明确各部门的相关职责，理顺管理体制，将物业管理纳入社区管理体系，加快推进物业管理重心下移，强化社区属地管理职责，提升社区在解决物业矛盾纠纷、物业企业日常监管等方面的能力，建立健全上下联动及突发事件联动机制。

（一）农村工作局作为春江街道物业服务行业的主管部门，负责统筹协调街道范围内的物业行业监管及业务指导工作，负责对社区物业工作的考核等相关工作。

（二）各社区作为物业工作的属地管理单位，应设置专人专岗与主管部门做好业务衔接，执行物业管理各项工作任务。各社区应根据实际情况，制定相应的监督考核制度，对物业服务、电梯维保、消防维保、绿化养护等外包单位进行监督与考核；负责推进小区业委会（物管会）的筹建与换届，以及物业党组织建设与运行；各社区应按照街道建设局相关工作要求，推进安置小区基础设施的零星维修工作；应根据社区实际，制定物业矛盾投诉处理机制，设置固定的物业矛盾协调场所，协调处理各类物业纠纷投诉；应结合小区实际，推进安置小区车辆停放服务费、购房户物业费收费工作；其他物业管理相关工作。

（三）各物业公司应按照物业服务合同严格执行小区环境卫生保洁、安全保卫、设施设备日常巡查与管理、零星维修、公共秩序维护、物业纠纷投诉处理、车辆停放服务费和购房户物业费收取等日常工作；其中安置小区物业公司应积极配合社区监督好电梯维保、消防维保、绿化养护等外包单位的日常工作，确保工作质量；主动接受社区及上级主管部门的各项监督考核，积极配合上级主管部门及社区布置的各项任务，切实履行职责，提高服务质量。

二、加强考核，提升物业服务质量

（一）考核范围及标准

考核范围：春江街道范围内所有住宅小区物业服务企业。

考核标准：参照《新北区住宅小区物业管理工作评分标准》（以下简称《评分标准》，详见附件1），长效管理考核要求、文明城市创建等相关要求。

（二）考核内容

物业考核工作由农村工作局、综合执法局和社区共同开展，共同监督物业公司日常工作，考核中出现的问题由社区负责督促物业公司及时整改。

基础考核：各社区每月应严格按照《评分标准》，组织工作人员对物业公司的各项日常工作进行考核，并形成每月考核工作台账。

长效管理考核：由综合执法局按照当月的工作计划负责开展长效管理考核。长效管理考核主要包括街道、区、市三级，考核反馈情况由城管条线扎口，考评巡查发现的问题由各社区负责督促物业公司进行及时整改回复。

专项考核：由农村工作局每月按照《评分标准》，对小区环境卫生、工作台帐、设施设备管理等开展考核评分。

重大事项考核：重大事项主要包括物业服务企业在日常管理中因主观原因造成的，且可能造成严重后果的问题。

1. 因各类物业管理投诉纠纷处理不当，导致居民频繁投诉或引发小区居民上访等群体事件，经媒体曝光产生重大负面影响的。

2. 在文明城市检查、市区两级长效管理考核等重要考核中出现严重问题，或不配合街道开展工作的。

3. 不服从街道、社区在疫情防控等其他重大事件工作安排的。

4. 对违章搭建、违章装修、严重毁绿侵占绿地行为不劝阻、不制止、不及时向有关部门汇报的，或者劝阻、制止不力，造成违章行为在小区内既成事实，引起其他业主投诉、效仿等不良后果的。

5. 因疏于管理（门卫管理松散、车辆管理不到位等多种情况），造成小区秩序混乱、治安案件多发，或发生刑事案件的。

6. 对小区消防、电梯等设施设备日常巡查不到位，导致维保工作出现严重问题，或小区发生重大安全事故的。

7. 涉及小区重大事项未与上级部门及时沟通而私自做决定或造成严重后果的。

8. 因物业企业主观原因，在安置小区收取车辆停放服务费、物业费工作中履职不到位，导致工作推进不力的。

9. 按照安置小区物业服务合同规定，属于物业公司维修范围内的维修项目，因物业服务企业主观原因，导致维修不及时或维修工作不到位的。

10. 物业服务项目未依法接管或退管，造成恶劣影响的。

11. 物业服务项目非法挪用、侵占物业专项维修资金、保修金、前期物业服务费的。

12. 物业服务中存在串标围标、签订“阴阳合同”等严重违反市场行为的。

13. 严重违反《江苏省物业管理条例》、《常州市住宅物业管理条例》及其他法律法规的行为。

如当月物业企业出现以上类型问题，则在当月考核中，直接扣除10分。

满意度测评：每年12月底，由各社区牵头，组织本小区全体居民代表、楼道长等，对安置小区各物业服务企业进行满意度测评（附件2）。

年度综合评分：满分100分，农村工作局占50%，社区占30%，满意度测评占20%，社区和农村工作局得分以每月考核得分的均分计算。

（四）考核结果运用

1. 安置小区物业服务费扣款。社区基础考核、农村工作局专项考核、街道长效管理考核三方面考核中发现的问题，确实是由物业公司管理不到位造成的，每个问题扣除当月 100 元服务费，因物业公司主观原因未能及时整改到位的，每个问题扣除服务费 300 元；区、市长效管理考核，文明城市考核中发现的问题，每个问题扣除 1000 元，未能及时整改到位的，每个扣除服务费 3000 元（绿化养护由社区发包的除外）。重大事项考核，经调查，确由物业公司履职不到位出现 13 项重大问题，且造成严重后果的，社区及农村工作局在当月考核工作中加大扣款力度，具体扣款数额视情节轻重而定。各条线考核情况每月汇总至相应社区，由社区填写《春江街道安置小区物业考核汇总表》（附件 3），作为结算物业服务费的依据。

2. 物业公司优秀奖励。对于日常工作中表现优异，在年底综合评分排名靠前的单位实施相应的奖励。安置小区年度评分奖励排名第一的物业项目奖励 5000 元，排名第二的物业项目奖励 3000 元，排名第三的物业项目奖励 2000 元，并授予年度优秀物业服务项目称号。服务期限内连续两年获得优秀物业服务称号的，在新一轮物业招投标中将给予优先考虑的资格。商品房小区年度评分排名第一的物业项目奖励 5000 元，并授予年度优秀物业服务项目称号。

3. 安置小区物业合同续签。安置小区在服务期限内，在一年服务期限满前 1 个月，根据年度综合评分，填写《春江街道安置小区物业服务年度评定单》（附件 4），由社区和主管单位出具评定意见后续签下一年服务合同。

4. 社区年底综合考核评分。所辖小区物业年度综合评分将作为社区综合考核的重要参考依据，纳入综合绩效量化考核指标体系。

三、严格标准，优化物业管理队伍

（一）建立末位淘汰机制

严格按照考核要求，形成能进能出的末位淘汰机制。安置小区年度综合评分排名最后的，或经社区及主管部门认定确实管理不到位的，社区将直接解除物业服务合同，在服务期限内不再续签合同，该物业公司列入春江街道物业服务企业黑名单，取消参与春江街道物业项目的招投标资格。结合区房管局物业条线考核，商品房小区年度综合评分在全区范围内靠后的，主管部门将按照《新北区开展物业行业“提质创优”活动实施方案》物业企业分类分级管理要求，上报为“C”类，列入行业重点监管对象，并实施以下措施：

1. 不建议在新北区区域内承接新项目。
2. 由主管部门进行约谈，明确整改措施。
3. 物业服务企业信用分扣 10 分。

（二）加强人员队伍建设

物业服务企业应加强本公司内部员工的监管和考核，并定期开展业务培训工作，提升员工业务水平，对于不能胜任工作岗位的员工应及时进行调整，提升物业管理队伍专业化水平。

四、争先创优，开展示范项目创建活动

根据年度综合评分结果，对排名靠前的优秀物管项目、企业、物业服务主体进行评优激励，形成示范、看齐效应。

（一）鼓励企业创建区级、市级示范项目

鼓励年度综合评分前三的项目申报区级、市级示范管理项目，被评为区级、市级示范管理项目的，街道将配套相应资金，直接奖励至项目，并在年底综合评分中进行加分。项目在考核年度发生因物业服务主体责任引起的物管矛盾频发或集访群访事件造成恶劣影响的，或发生重大责任事故的，一票否决，取消评选示范项目资格。

（二）鼓励企业争创物业服务“先锋管家”称号

鼓励物业服务企业开展党建引领创建活动，有效融入属地社区的基层党建和管理，提升物业管理水平，充分发挥基层党员在小区物业管理中的先锋模范带头作用。

五、转变观念，促进社区物业管理健康发展

（一）公开公正，规范考核。农村工作局和各社区要严格按照考核细则，以高标准，严要求的工作态度，以提升小区物业服务管理水平为目的，认真履职，对各小区的物业管理工作进行公开公正的考核。

（二）完善物业管理组织建设。1. 各社区应及时转变工作观念，在条件合适的小区筹建业委会（物管会），完善物业管理组织架构；2. 各社区应以党建引领推进物业行业管理为契机，充分发挥基层党员在小区物业管理中的先锋模范作用，推进小区物业管理党组织建设，进一步提高党组织引领下的物业服务管理和社区治理水平；3. 农村工作局应加强对社区在业委会（物管会）筹建、物业管理党组织创建行动中的业务指导，协助社区加快完善物业管理组织建设。

（三）提升物业矛盾纠纷处置能力。农村工作局应加强对各社区的业务指导，定期组织业务培训，切实提高社区物业工作人员物业投诉、矛盾纠纷的处置能力。各社区应充分发挥好业委会（物管会）、物业党组织在物业管理事项的决策、矛盾纠纷处置等方面的积极作用，有效推进小区物业管理规范、协调发展。

（四）全面推进安置小区收费工作。为增加社区收入，完善社区“造血功能”，按照“谁受益、谁付费”的原则，各社区应加强宣传引导，全面推进安置小区车辆停放服务费和购房户物业费收缴工作。收取的费用按照一定比例返还至各社区，实行专款专用，专项用于小区的基础设施设备维护和维修（购房户物业费返还方式参照车辆停放服务费）。各物业公司应按照物业服务合同，全力配合社区推进小区收费工作，收费工作的具体执行情况和收费率将纳入物业考核。

附件 1

新北区住宅小区物业管理工作评分标准

检查项目：

服务主体：

日期：

类别	考核项目	标准内容	分值	评分标准	得分
基础管理 (30分)	公示管理	显著位置公示内容（主出入口或宣传栏）：投诉电话、联系信箱；商品房项目公示上年度“代收代付”、公共公益收支情况（有公示照片及台账记录），公共收益单独列账，按约定分配，经授权使用。 公示公布物业服务与管理每月的工作安排；涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项，应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知，履行告知义务（有公示照片及台账记录）。	6分	一处不符扣2分，扣完为止	
	人员管理	专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书（包括消防监控人员、电梯维修人员、高低压电工等）。 商品房项目的项目经理为本市项目负责人信用信息档案登记在册人员（有复印件）。	6分	一处不符扣2分，扣完为止	
	制度档案台账管理	建立共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。 各类设施设备维修养护合同应妥善保管，并在有效期内；各类设施设备维修、保养、检修记录完整。 档案分类管理，查阅方便；设施设备日常维护、业主信息实现动态管理。 房屋结构、建筑部件、附属构筑物小修及时，并建立相应档案、台账。 建立本小区有针对性的突发公共事件应急预案，定期进行演练。 每年至少1次公开征集物业服务意见，公示整改情况。 建立装饰装修管理服务制度；按相关规定登记业主装饰装修申请；签订装饰装修管理服务协议；书面告知业主及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项；专人每日巡视检查装修现场，及时劝阻和制止装修违规行为，制止无效的，书面报告业主委员会及有关部门。 发现群租房屋租赁当事人有违反相关法律法规行为的，应当及时予以劝阻、制止、并报告有关部门，建立台账。 对住户违反治安、消防、环保等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻，并向有关行政部门报告。 积极配合相关部门布置的工作，以及公益性宣传（有台帐、记录）。	12分	一处不符扣1分，扣完为止	

	投诉处理	建立物业矛盾、投诉处理台账；及时协调业主集中反映的物业管理问题，无推脱、推诿现象；无因物业管理不到位发生集访或越级上访、同一问题投诉到区级两次以上或被媒体报道产生一定社会影响等情况。	6分	一处不符扣2分，扣完为止
设施设备 (30分)	公共部位管理	主出入口设有小区平面示意图(新、次新小区)；区域内交通标志引导指示牌，幢号、单元、房门及配套公建标识规范清晰。	10分	一处不符扣2分，扣完为止
		房屋、附属构筑物外立面无破损、脱落；健身、游乐、监控、安防等设施无破损、锈蚀、缺失。		
		空调、户外防盗窗、网，晾晒架等安全牢固、整洁，无安全隐患。		
	设施设备管理	设施设备专业管理人员配置合理，岗位责任明确；设施设备标志齐全、规范；各类现场记录齐全、规范；各设施设备房整洁、无杂物堆放；电梯、消防、监控安防等有特殊要求的设施设备，应委托专业机构进行维保，并对受托企业进行有效监管，及时处理发现的问题。	20分	一处不符扣3分，扣完为止
		电梯通风、照明情况良好；运行正常、三方通话运行正常；准用(合格)证、年检证明、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置；轿厢内保持清洁，广告设置有序，无乱贴、乱画。		
		监控安防系统运行正常；能按规定时间保存信息备查；安防及消防控制室设专人24小时值守。		
		室内外管线整齐有序；变配电室安全防护用具配置齐全，年检合格。		
	配置避雷设施位置平面图；避雷设施定期检查、维护，记录完整。(新、次新小区)			
	消防设施运行正常；消防器材配备须符合要求。			
环境秩序 (30分)	现场环境及秩序管理	绿化管养(修剪、除草、杀虫)到位；绿化带内无死树枯枝、空秃(大于1m ²)现象，无占(毁)绿种菜、停车、堆放等。	30分	一处不符扣1~3分，扣完为止
		无散落垃圾、杂草丛生，水面无漂浮物；无散养家禽(畜)、杂物堆放、焚烧垃圾(树叶)现象(痕迹)。		
		建筑(装潢)垃圾临时堆放点设置明显标志；建筑(装潢)垃圾须袋装化、设围护或覆盖。		
		设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志；标志无破损。		
		环卫设施(公厕、垃圾箱、垃圾房、果壳箱等)无缺失、破损，周边环境整洁无脏乱；垃圾筒、果壳箱不能设置在绿化带内或绿地上(无绿化或植被的除外)；实行垃圾分类收集。		
		无违章(规)张贴、涂写、堆放、悬(披)挂、刻画、晾晒现象。		
		消防通道保持畅通、标志标线清晰醒目；加强小区内机动、非机动车管理，无电动车乱停放和私拉乱接现象。		
重大事项考核 (10分)	小区重大	物业企业在项目上出现矛盾纠纷处置不当、疏于管理造成严重后果等13项重大事项。	10分	出现1次扣10分

分)	事 项				
----	--------	--	--	--	--

注：因客观原因无考核内容的作缺项考核（消防、监控、电梯、变配电间、避雷设施等每项按 5 分计），自查时发现问题并已采取应急措施、整改措施的，扣分分值可适当减少或不扣分。

考核单位：

考核人员：

被

考核单位（人）签字：

附件 2

春江街道安置小区物业____月考核汇总表

时间：

序号	项 目		问题个数	未整改到位 问题数	扣款标准	扣款
1	社区基础考核				每个问题 100 元；未整改到位的问题，每个扣 300 元	
2	长效 管理 考核	街道			每个问题 100 元；未整改到位的问题，每个扣 300 元	
3		区、市级 各类考核			每个 1000 元；未整改到位的，每个问题扣 3000 元	
4	农村工作局 专项考核				每个问题 100 元；未整改到位的问题，每个扣 300 元	
5	重大事项考核				根据实际情况扣款	
合计扣款						
物业公司：			社区：	农村工作局：		

附件 3

春江街道安置小区物业服务满意度测评表

小区名称：

物业企业名称：

考核日期：

得分情况 测评单位	街道农村工作局 (20 分)	社区居委会 (30 分)	居民代表、楼道组长 (50 分)
评价赋分			
总得分			

注：1. 本表为请各测评人员根据小区的物业服务情况，客观公正的进行评价，并赋分。

2. 评价人员选择、评价汇总等工作，由各社区组织落实，居民代表、楼道长一栏得分取均分。

