

大名北苑物业服务合同

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，甲乙双方按照武进区政府采购中心的采购结果签订本合同。

第一条 采购内容

1、项目名称：大名北苑物业服务项目（三年期）

2、采购内容：大名北苑三年物业管理服务，具备内容包括秩序维护、环境保洁、设施维修、绿化养护、垃圾清运等服务。

3、服务范围：大名北苑占地面积50181.57平方米，建筑面积161034.6平方米，住宅8幢，具体见下表。

项目总体基本情况			
小区总用地面积	5.018 公顷	总建筑面积	161034.6 平方米
地上建筑面积	131216.3 平方米	地下建筑面积	29336.38 平方米
住宅居住区户数	1067 户	住宅楼幢数	8 幢
公共绿地面积	48471.4 平方米	绿地率	30.1%
公建配套	3417.55 平方米	配电房	4 个
煤调	/	机动车停车位	1051 辆
非机动车停车位	2870 辆	封闭情况（标明主次出入口数）	主 1，次 1
结构类型、层数：框剪结构，共 8 幢（其中三栋为 24 层；三栋为 30 层；二栋为 27 层）			

4、服务期限：叁年。自 2023 年 11 月 1 日起至 2026 年 10 月 31 日止。

本次合同签订的服务期自 2023 年 11 月 1 日起至 2024 年 10 月 31 日止。

根据每月考核最终得分，年度低于合格分的扣分累计达到 36 分（含 36 分）以上，或业主满意率低于 70%，不再续签合同。

5、其他：

第二条 合同总价款

本合同人民币总价款为 4024580.37（小写），肆佰零贰万肆仟伍佰捌拾元叁角柒分（大写）。

其中，每年度合同价款为 1341526.79（小写），壹佰叁拾肆万壹仟伍佰贰拾陆元柒角玖分（大写）。

第三条 组成本合同的有关文件

下列关于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) 采购文件；
- (2) 投标文件；
- (3) 中标通知书；
- (4) 乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清；
- (5) 甲乙双方商定的其他文件等。

第四条 权利保证

乙方应保证甲方在合同履行期限内不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

第五条 质量保证和售后服务

1、乙方应按采购文件规定的服务要求、技术要求、质量标准向甲方提供服务。

2、质量保证：

3、售后服务：

采购文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

第六条 验收

验收标准：按采购文件所规定的服务标准和乙方投标文件的承诺。

第七条 付款

1、本合同项下所有款项均以人民币支付，乙方向甲方开具发票。

2、付款方式：合同签订后 15 日内支付年度合同价 10%的作为预付款；第三个月 20 号前支付扣除预付款后的前两个月应得服务费的 90%；第三个月以后每月 20 号之前支付上个月应得服务费的 90%，剩余 10%物业服务费用根据考核细则及考核情况每半年支付一次。

乙方出具正规等额发票给甲方。支付合同款项时，一律不向乙方以外的任何第三方办理付款手续。开户行和账号以政府采购合同签订的为准。

第八条 违约责任

1、甲方无正当理由拒绝验收或拒付合同款项的，应向乙方偿付合同总价 10% 的违约金。

2、甲方逾期支付合同款项的，每逾期 1 天应向乙方偿付欠款总额 0.5% 的滞纳金，但滞纳金总额累计不得超过欠款总额的 5%；一旦滞纳金总额累计达到欠款总额的 5%，乙方有权解除合同。区财政因素除外。

3、乙方无法完成项目的，应向甲方支付合同总价 10% 的违约金，同时甲方有权解除合同。

4、乙方逾期完成项目的，每逾期 1 天应向甲方偿付逾期交付合同总额 0.5% 的滞纳金，但滞纳金累计不得超过逾期交付合同总额的 5%；一旦滞纳金总额累计达到逾期交付合同总额的 5%，甲方有权解除合同。逾期超过 1 年，视乙方无法完成项目，项目自动终止，甲方停止支付剩余款项并按相关条款进行处理，剩余款项包括已经申请但并未支付款项。

5、乙方完成的项目不符合要求的，应按照甲方选择的下列一种或多种方式承担赔偿责任：

(1) 在甲方同意延长的期限内交付符合要求的提供服务并承担由此给甲方造成的一切损失；逾期末完成或完成的项目仍不符合要求，乙方应向甲方支付合同总价 10% 的违约金，同时甲方有权解除合同。

(2) 在甲方规定时间内，修正有缺陷的部分以达到合同规定的要求并承担一切费用和 risk，同时承担甲方因此所遭受的全部损失；

(3) 按合同规定同种货币退还甲方已付款项，同时承担由此发生的一切损失和费用，包括但不限于利息、银行手续费及所需的其他必要费用。

6、乙方未按规定和承诺提供伴随服务、售后服务的，应向甲方支付合同总价 5% 的违约金。

7、违约方承担违约责任并不影响其合同项下的义务(合同解除的除外)。

8、其他：

第九条 不可抗力

1、不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，如战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害等。

2、任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，应尽快以书面形式将不可抗力的情况、原因及对履行本合同的影响等及时通知另一方。同时，遭受不可抗力影响的一方有义务尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响，因未尽本义务而造成的相关损失由其承担。

3、发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任，法律另有规定的除外。

4、合同各方应根据不可抗力对本合同履行影响程度，协商确定是否终止本合同或是继续履行本合同。

第十条 合同的变更和终止

1、除《政府采购法》第五十条规定的情形外，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、除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

第十一条 合同的终止

本合同因下列原因而终止：

- (1) 本合同正常履行完毕；
- (2) 因不可抗力导致本合同无法履行或履行不必要；
- (3) 任何一方行使解除权解除本合同；
- (4) 合同的继续履行将损害国家利益和社会公共利益。

除上述情形外，甲乙双方不得擅自终止合同。

第十二条 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) 向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在仲裁期间，本合同应继续履行。

第十三条 合同生效及其他

1、本合同由甲乙双方签字、盖章后生效。

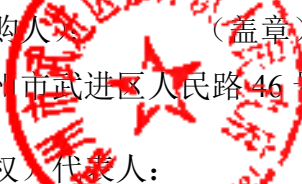
2、本合同一式5份，甲方2份，乙方2份，常州市武进区政府采购中心1份。



3、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

附件 1： 物业管理服务内容及标准

附件 2： 大名北苑物业服务项目（三年期）管理考核奖惩办法

附件 3： 大名北苑物业服务项目（三年期）管理考核表

甲方（采购人）（盖章）
地址：常州市武进区人民路46号
法定（授权）代表人：

乙方（投标人：福建花卉富贵物业管理有限公司）盖章）
地址：福州市鼓楼区东大路8号B座6层
法定（授权）代表人：

2023年 10 月 30 日

2023年 10 月 30 日

★.备注：甲乙双方必须以本格式文本拟订合同。

附件1:

物业管理服务内容及标准

一、物业服务内容

(一)、秩序维护

1、服务范围

(1) 小区物业管理用房、各主次入口、停车场及全区二十四小时安全护卫及秩序维护、消控安全;

(2) 消防监控中心(室)值班;

(3) 停车场安全管理保卫及秩序维护;

(4) 小区公共区域设施、设备的安全护卫;

2、服务内容

(1) 门岗室整洁,人员统一着装,配备必要的保安器械。设专人24小时值勤,其中主出入口不少于10小时立岗值勤。对本区机动车出入验证;对外来机动车登记换证。加强进出人员、车辆、物资管理,接收住户反馈信息,及时处理。

(2) 按照规定路线和时间进行24小时不间断巡逻,不少于8次,对小区重点部位每2小时巡查一次,并做好巡查记录。巡逻过程中对可疑人员进行询问,发现火警或治安隐患、事故及时报告有关部门。

(3) 对外来人员和车辆、物品进出进行登记,对出入小区的机动车辆进行引导,行驶有序并停放在指定位置。非机动车辆停放整齐车辆停放规范,无占道停放、无占绿停放。

(4) 设有中央监控室及消控室的实施24小时安全监控并记录及时,具有熟悉区域内消控设施的操作员,负责掌控小区消控、泵房的维护、卫生、消控设备的操作流程。

(5) 负责小区日常秩序、劝阻居民不文明行为、设施设备的安全保卫等工作;

(6) 业主在公共部位堆放的杂物须及时清理,如非机动车库及机动车库中堆放的老旧家具等,在此过程中产生的问题妥善处理。

(7) 对可能发生的涉及安全和秩序的各种情况有应急预案和措施;对雨雪、冰冻等自然灾害或火灾、水浸等突发事件有应急处理预案。

(8) 设置接待室,受理业主的投诉、报修;

(9) 公示各项规章制度，档案资料齐全，管理规范。

(10) 定期对服务人员进行消防培训，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用。

(二)、环境保洁

1、服务范围

- (1) 小区公共设施、公共区域清洁卫生；
- (2) 小区内垃圾收集、清运；
- (3) 停车场保洁工作；
- (4) 小区公共洗手间保洁与管理；
- (5) 办公场地的保洁；
- (6) 小区管理用房的清洁卫生；

2、服务内容

(1) 小区道路每日清扫 1 遍，包括：主干道、人行道、支道、停车位、露天健身场地、休闲场地、通道廊道等；

(2) 楼道门厅部位每周保洁不低于 2 遍，包括：门厅、楼梯踏步、休息平台、栏杆、扶手墙等；

(3) 绿化带：定期循检保洁，包括：草坪、花坛等，发现杂物及时清理；

(4) 水景：每日清捞，保持水面清洁，无白色漂浮物；

(5) 垃圾桶：夏季每日清理垃圾桶内垃圾，定期清洗；

(6) 保洁垃圾站、房：加强日常保洁，定期清理，垃圾不外溢。

(7) 公共区域玻璃每月擦洗 2 次。

(8) 定期做好公共场所的消杀灭菌（蚊、蝇、虫等）及灭鼠工作；

(9) 公厕的清洁工作：台盆、地面、镜子、厕具保证清洁、厕所无异味；

(10) 保洁工作中发现需维修和其他隐患及时报告。

(三)、设施维修服务内容

1、电工持证上岗。

2、完成小区里公共部位日常零星维修。

3、发现小区内设施设备故障时及时上报。

4、各设备房卫生整洁，主要设施设施标示清楚齐全；

5、各设备房及公共场所、场地、危及他人安全的隐患处有明显标识和防范

措施：

（四）、绿化养护管理内容

- 1、绿化养护人员负责小区绿化浇灌、修剪、病虫害防治等相关工作。
- 2、乔灌木养护，包括：树木、绿篱的修剪和病虫害防治；
- 3、草坪养护：负责暖季型草坪的修剪、施肥、除草、喷药；
- 4、对色块的养护：色块修剪有层次。

（五）、垃圾清运：

1、熟悉小区楼宇结构、单元户数、楼栋号等的分布情况，便于顺利开展各区域垃圾清运工作。

2、维护小区内卫生，每天早晚各一次及时作好垃圾的收集和清运工作，防止滋生异味、招引蚊蝇害虫。

二、物业服务标准

（一）卫生保洁要求：

1、日常保洁：公共建筑物、地面设施、外墙、建筑物周边、护栏、道路广场、标识标牌、绿化地的卫生工作。

服务标准：

（1）屋面平顶无堆积杂物，墙壁无灰尘蛛网，大理石地面定期打蜡打磨、清洗，保证没有污渍；

（2）公共部位门窗保证清洁明亮，无水渍、无污渍；

（3）楼梯扶手、室内外休息座椅、标识标牌要求每周进行擦洗，不得有污渍和灰尘；

（4）公共地面每天打扫，地板、扫脚、窗台不得有污渍和灰尘；

（5）楼顶要进行定期打扫，要保持干净，不得有杂物。灯具、天花板上不得有蜘蛛网出现；

（6）道路、广场保证没有垃圾和杂物，及时清除污迹；

（7）及时清理绿化带及草坪，枯枝落叶及时清理；

（8）公共垃圾桶及时进行清理保洁，保证无过夜垃圾；

（9）遇消防、文娱等重大活动开展时，乙方需无条件配合甲方搞好保洁工作。

2、垃圾收集及外运：

做到及时清扫、收集；垃圾日产日清、密封存放，无乱堆、乱倒、乱放现象，并负责集中运至垃圾中转站，垃圾中转站设在物业范围内。（不含垃圾外运）

3、公共卫生间的保洁：

地面无积水、无污渍，纸篓垃圾及时收集，无蚊蝇，空气清新无异味，洁具表面清洁干净，洗手台面无积水，无污渍。必要的耗材，如卫生球、清洁剂等易耗品费用分担：用于物业管理的清洁用品、用具及共用部位的日耗品由物业公司自行购置并承担费用。

4、公共区域的垃圾桶的保洁：

数量：由业主进行配置

保洁要求：定期清洗，保持干净，无污渍。

（二）绿化养护要求：物业管理范围的树木、花草、绿地等的日常维护、修整、管理和施肥，病虫害防治。

服务标准：

（1）有绿化管理措施，花草树木生长正常，定期进行病虫害防治，无黄土裸露，修剪及时，无枯枝死杈及病虫害现象；

（2）定期进行苗木修剪，绿地管理和养护措施落实，无破坏、践踏及随意占用现象，保证绿化完好率 98%，草坪纯度 95%；

（三）安全保卫要求：负责进出的车辆指挥、大门、住宅楼前坪等所有建筑的室内外的安全保卫、秩序维护；负责夜间巡逻，值班室的夜间守护；防盗、防火报警监控设备、消防工作，消防设备运行管理，公共秩序维护，治安，防火防盗及其它突发事件处理等。

服务标准：

（1）建立保安、车辆、道路及公共秩序等管理制度并认真落实，部分岗位 24 小时值班；

（2）严格验证、登记，环境秩序良好；

（3）维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行；

（4）做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处理突发事件；

（5）协调、控制车辆出入，保证道路畅通，车辆停放有序，确保交通安全；

（6）按照岗位规定要求及时巡查，作好记录，及时报告和处理突发事件；

(7) 建立消防管理措施及发生火灾处理预案；确定重点防火部门，消防人员持证上岗，实行 24 小时消防值班制度。坚持日常巡视，发现隐患及时排除，确保无火灾事故发生。

(四) 设备、设施维保：

1、给排水系统设备运行维护

给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及输通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物、引水管道等正常运行使用，进行日常养护维修。

服务标准：加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，水塔保持清洁卫生并定期消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅，做好防锈处理；及时发现并解决故障，零星维修合格率 100%，故障排除不过夜，做好节约用水工作。

2、供电系统设备管理维护

对物业管理范围内供电系统变、低压电器设备、变压器、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和养护维修，确保正常运行使用。临时用电管理。

服务标准：每天对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，发现问题及时处理解决。每月对供电设备内的接线箱、控制柜、自动开关、熔断器、漏电保护器、接线端子等原件吹尘、清扫、紧固、温度检测并做好记录。照明系统的光源、开关、控制器、插座工作正常、灵敏有效、绝缘地接有效、线序排列整齐、编号清晰正确。建立各项设备档案，健全用电管理制度，做到安全、合理、节约用电；建立严格的送配电运行制度、电气维修制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，零星维修合格率 100%；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电安全。避雷系统每年遥测一次。

3、消防设施的数量及维护要求：

每月检查一次，做好记录，及时报修。

4、房屋门窗维修：门窗框松动、开启不灵活、脱榫、开焊、小五金件缺损、窗纱、玻璃破损的修理。

服务标准：确保门窗完好和正常使用，合格率 100%

三、其他约定事项

1、对物业管理公司的违纪处罚：因物管公司责任造成财产损失、丢失，负责全额赔偿。

2、对物业管理公司安全防火的要求：严格管理工作人员，确保全年无一例安全防火事件，因物业公司管理不善，或工作人员失误造成的损失全部由物业公司承担。

3、对物业管理公司工作人员流动及必要的失业保险、医疗保险、保险和人员意外伤害、死亡保险办理及费用的要求：物业公司按规定购买社会险，其费用由物业公司自行承担。

4、对物业管理公司安全保卫人员素质的要求：高中或中专以上学历，男身高 170cm，相貌端正，身体健康，无违法违纪记录。

5、对物业管理公司员工统一着装，持证上岗及健康状况的要求：统一着装，电工、安保、工程、财务等岗位需要持资格证上岗，持有健康证，其费用由物业公司自行承担。

6、物业公司无对外收费权。

7、对物业管理公司履行报刊、邮件等的签收、登记、分发等工作要求：物业公司根据自身的需要订报刊、杂志，手续自理。

8、对物业管理公司的其他要求：应制定严格的保密措施，防止泄密事故发生；所有工作必须有台账记录。

9、物业管理用房的提供情况：业主提供物业管理用房 1 间。

10、物业管理饮食安排情况：餐饮自理。

11、公用水电费的分担及收缴要求：由业主单位负责，但中标人的办公及员工生活用电用水由中标人承担。

12、设备的维护与维修：物业公司负责消防设施、水泵的维护与维修及损坏灯具灯管（公共部位）的更换和其它 100 元以下的单项维修。

13、小区装修垃圾的运送管理费用由物业公司自行支付，招标人不支付相应费用。

14、对物业管理公司运营绩效考核要求（与物业费用支付挂钩）：具体《大名北苑物业服务项目（三年期）管理考核奖惩办法》（见附件二）。

附件 2:

大名北苑物业服务项目（三年期）管理考核奖惩办法

为加强全镇住宅小区物业管理工作，规范物业服务企业服务行为，切实提高物业管理水平，保障业主的合法权益，根据嘉泽镇人民政府 2018 年第 4 号《关于进一步明确相关部门工作中若干问题的会议纪要》要求及相关规定，结合本镇实际，特制定本考评标准及评分细则。

一、考核对象

辖区内具有物业服务企业资质、与政府签订服务合同并从事物业管理活动的物业服务企业。

二、考核主体

嘉新社区

三、考核原则

坚持实事求是和公开、公平、公正的原则；依据物业服务合同约定的原则；根据物业服务质价相符的原则。

四、考核内容

围绕普通住宅物业服务等级标准，即(1)基本服务标准；(2)清洁卫生标准；(3)秩序维护标准；(4)房屋公共部分管理标准；(5)公共设施设备运行、保养维修及公共区域绿化日常养护服务标准等五个方面规定，具体包括基础管理、物管机制、房屋管理与维修养护、共用设施设备管理、安全消防车辆管理、环境卫生管理、绿化养护、商铺及公建配套等设施管理、物管特色服务及创优项目 9 个考核项目(具体考核评分标准附后)。

五、考核方式、时间和相关流程

1、考核方式：

镇政府统一编制《大名北苑物业服务项目（三年期）管理考核表》（附件 3），具体由嘉新社区负责考核（注：嘉新社区每月也将结合上级主管部门或相关职能部门对各小区考核情况，酌情测评），并且由考核单位与被考核单位人员于现场签字确认。

2、考核时间及频度：每月考核原则上不少于 2 次，一般为中旬和下旬各 1 次（也可根据实际情况而定）。

3、考核标准：每项考核根据“扣分标准”执行考核；扣分或加分项目都不能

超过相应标准分。对照物业服务委托合同，考核得分为 90 分（含 90 分）以上为合格，不予以另外奖励；低于 90 分，每降 0.5 分，扣 1000 元，以此类推。

4、考核程序：次月 5 号前由嘉新社区负责收集上个月数次考核总分，取月平均值上报至考核单位分管领导同意后，方可支付上个月物业服务费。

5、满意度调查：每年度采用业主座谈、电话、不定期检查与随机问卷调查方式，调查业主对小区物业管理的满意情况，一般为 1—2 次反映业主对物业管理综合满意程度，具有一定的权重和参考价值。业主对物业管理的满意率达 85% 及以上，不予扣款；若低于 85%，每降 1%扣物业费 3000 元。

6、意见反馈：联合考核主体单位应将每月考核情况及时反馈至被考核单位，并将考核结果作为物业服务企业下次投标、中标的重要参考依据。

7、特别说明：根据每月考核最终得分，年度低于合格分的扣分累计达到 36 分（含 36 分）以上，或业主满意率低于 70%，考核主体单位将提请嘉泽镇人民政府不再续签或解除与该物业公司的物业服务合同。

六、有关要求

1、各物业服务企业必须高度重视物业管理考核工作,要对照考核内容和标准,完善管理措施,规范管理行为,全面提高企业服务质量和管理水平。

2、本细则下发后,各物业服务企业要认真组织学习,并结合本企业实际,结合有关物业管理的政策法规,认真贯彻落实,在落实中抓规范,在规范中促发展。

3、本考评标准及评分细则由考核主体单位负责解释。

附件 3

大名北苑物业服务项目（三年期）管理考核表

考核项目	考核内容	扣分标准	扣分情况	扣分情况
一、基础管理（15分）	1. 按规划要求建设，住宅及配套设施投入使用。	有一项不符合要求扣 1 分		
	2. 物业服务企业严格按照资质和招标要求接管物业项目，成立物服中心，实施统一专业化管理，已办理接管验收手续。	有一项不符合要求扣 1 分		
	3. 建设单位在房屋销售或交付前，与选聘的物业管理企业签订物业管理合同，双方责权利明确。	有一项不符合要求扣 1 分		
	4. 小区物业管理规章制度健全、人员岗位职责明确，记录详尽。	有一项不符合要求扣 1 分		
	5. 房屋及建筑物清册、各类建筑及附属设施设备图纸、合同齐全。房屋使用、装饰装修管理规定及业主公约等各项公众制度完善。	有一项不符合要求扣 2 分		

	6. 对照物业管理委托服务合同中人员构成情况, 配备齐全工作人员。物业管理服务人员稳定, 若有项目主管人员变动需提前上报至镇物管科。	对照合同, 缺一人扣 0.5 分; 有一项不符合要求扣 2 分		
	7. 物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗; 员工统一着装, 佩戴明显标志, 工作规范, 作风严谨。	有一项不符合要求扣 2 分		
二、物管机制(10分)	1. 物业企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行国家有关规定; 至少每半年公开一次物业管理服务费用收支情况。	有一项不符合要求扣 2 分		
	2. 建立住用户档案、房屋及其配套设施权属清册; 档案资料齐全, 分类成册, 管理完善, 查阅方便。	有一项不符合要求扣 2 分		
	3. 建立 24 小时值班制度, 建立服务电话, 接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈, 并及时处理, 有回访制度和记录。	有一项不符合要求扣 2 分		
	4. 建立并落实便民维修服务承诺制, 零修急修及时率 100%, 返修率不高于 1%, 并有回访记录。	有一项不符合要求扣 2 分		

	5. 成立物业管理矛盾调解投诉中心，建立应急维修服务机制。业主有正当理由到物管科投诉物业管理服务的或发现有网络投诉的。	有一项不符合要求扣 2 分		
	6. 建立住宅小区各类安全管理预案和物业管理应急托管机制。	有一项不符合要求扣 2 分		
三、房屋 管理与 维护（10 分）	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）、户门标号标志明显。	有一项不符合要求扣 1 分		
	2. 无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。	有一项（处）不符合要求扣 2 分		
	3. 房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。	有一项（处）不符合要求扣 1 分		
	4. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按相关部门许可后按规定或要求设置，保持整洁统一美观、无安全隐患或破损。	有一项（处）不符合要求扣 1 分		
	5. 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；除建筑设计有要求外，不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。	有一项（处）不符合要求扣 2 分		
	6. 空调安装位置统一，支架无锈蚀。房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。	有一项（处）不符合要求扣 2 分		

四、共用设施设备管理维护(10分)	1. 共用配套设施完好, 无随意改变用途。设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录, 无事故隐患, 专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范。	有一项(处)不符合要求扣2分		
	2. 室外共用管线统一入地或入公共管道, 无架空管线, 无碍观瞻。排水、排污管道通畅, 无堵塞外溢现象。	有一项(处)不符合要求扣2分		
	3. 电梯运行正常, 设施齐全, 无安全事故; 轿厢、井道保持清洁; 电梯机房通风、照明良好; 制定出现故障后的应急处理方案。	有一项(处)不符合要求扣2分		
	4. 道路通畅, 路面平整; 井盖无缺损、无丢失, 路面井盖不影响车辆和行人通行。	有一项(处)不符合要求扣2分		
	5. 供水设备运行正常, 无渗漏、无污染; 二次生活用水有严格的保障措施, 水质符合卫生标准; 制定停水及事故处理方案。	有一项(处)不符合要求扣2分		
	制定供电系统管理措施并严格执行, 记录完整; 供电设备运行正常, 配电室管理符合规定, 路灯楼道灯等公共照明设备完好。	有一项(处)不符合要求扣1分		

五、安全 消防及 车辆管 理（15 分）	1. 小区基本实行封闭式管理，有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉小区的环境，文明值勤，认真负责。	有一项（处）不符合要求扣 1 分		
	2. 危及人身安全处有明显标识和具体的防治措施。全年保障安全，无重大责任事故。若出现责任事故，有 1 起扣 2 分，重大事故扣 10 分。	有一项（处）不符合要求扣 2 分		
	3. 消防设备设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通；制订消防应急方案。	有一项（处）不符合要求扣 2 分		
	4. 员工会正确使用安全消防器材，消控室人员持证上岗；小区一年两次消防演练。	有一项（处）不符合要求扣 2 分		
	5. 机动车和非机动车管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记，管理有序。小区内无私拉乱接现象。	有一项（处）不符合要求扣 2 分		
	6. 小区内规定烟花爆竹的燃放区域，管理规范，执行到位。加强对电梯、消防等维保单位的考核，做到考核监督记录完整。	有一项（处）不符合要求扣 2 分		
六、环境 卫生管 理（15	1. 环卫设备完备，设有垃圾分类箱、果皮箱、垃圾中转站或临时堆放点（注：标牌到位）、建筑垃圾袋装化并实行定点堆放。	有一项（处）不符合要求扣 2 分		

分)	2. 清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁。垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。	有一项（处）不符合要求扣 1 分		
	3. 小区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物。房屋共用部位保持清洁，无蚁害、无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、公共玻璃等保持洁净。	有一项（处）不符合要求扣 2 分		
	4. 无违反规定饲养宠物、家禽、家畜。	有一项（处）不符合要求扣 2 分		
七、绿化 养护（10 分）	1. 绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。无纸屑、烟头、石块等散在垃圾或杂物。	有一项（处）不符合要求扣 1 分		
	2. 花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无大面积杂草、无枯树、无斑秃等现象。	有一项（处）不符合要求扣 2 分		
八、商铺 及公建 配套等 设施管 理（15	1. 小区商铺管理有序，符合物管、城管等部门对小区的长效管理要求及环境卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象，无乱堆放现象。	有一项（处）不符合要求扣 2 分		
	2. 商铺及公建配套等设施的使用符合镇级相关管理办法或操作流程，无私自占	有一项（处）不符合要求扣 2 分		

分)	用或出租现象。			
	3. 全面负责小区商铺及公建配套等设施的物业管理工作, 并积极主动配合镇资产科对商铺及公建配套等设施的管理。	有一项(处)不符合要求扣 2 分		
	4. 做好小区商铺及公建配套等设施的租赁衔接工作(如: 水、电、钥匙等移交), 落实管理职责。	有一项(处)不符合要求扣 2 分		
	5. 负责监管商铺及公建配套设施的完好, 无随意改变用途, 确保设施设备正常运行。如发现异常, 应立即向镇资产科上报维修。	有一项(处)不符合要求扣 2 分		
	6. 排放油烟、噪声等国家环保标准, 外墙无污染。	有一项(处)不符合要求扣 1 分		
1. 按规定程序申报成立业委会或物管会, 并严格遵照章程履行职责。(经物管科审核, 当年成立加 5 分)		当月有同类型的加分项目只加一次分。当年项目, 年底加分一次。		
2. 创新性地开展小区内公共部位的美化, 以及方便业主的零星服务。(经社区证明有一项加 1 分)				
3. 创造条件, 积极做好社区重大活动的配合工作, 支持并参与社区文化建设。(经社区证				

明有一次加 1 分)			
4. 物业企业自主开展为民利民、宣传教育等活动 (经社区证明有一项加 1 分)			
5. 积极开展达标创优工作。(当年物管项目评为“国优”加 5 分,“省优”加 4 分,“市优”加 3 分)			
6. 主动配合社区开展商铺的招商工作,由物业公司介绍后并成功办理租赁手续的。(经社区证明有一项加 2 分)			
100 +20 分			

备注: 1、考核方式: 由嘉新社区负责考核。2、考核时间及频度: 每月原则上考核两次, 一般为中旬和下旬各一次 (也可根据实际情况而定)。3、次月上旬由嘉新社区取月平均值上报至考核单位分管领导同意后, 方可支付上个月物业服务费, 物业费由嘉新社区代为支付。4、对照物业服务委托合同, 考核得分为 90 分 (含 90 分) 以上为合格, 不予以另外奖励; 低于 90 分, 每降 0.5 分, 扣 1000 元, 以此类推。5、超过 100 分 (不含) 为优秀, 每超过 1 分, 奖励 2000 元。6、嘉新社区每月将结合上级主管部门或相关职能部门对各小区考核情况, 酌情予以测评。

第一次考核时间: _____ 得分 第二次考核时间: _____ 得分

本月两次考核汇总平均分： 本项目合同每月应付金额： 本月考核后实际支付金额：

考核单位人员签名：物业服务企业负责人（或项目经理）签名：