

# 西林街道华林家园三期小区物业管理服务项目 采购合同

项目名称：西林街道华林家园三期小区物业管理服务项目

项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2024-0338

甲方：常州市钟楼区西林街道办事处

乙方：常州和鑫保安服务有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心 西林街道华林家园三期小区物业管理服务项目 公开招标的结果，签署本合同。

## 一、合同内容

- 1.1 标的名称：西林街道华林家园三期小区物业管理服务项目
- 1.2 标的质量：见招标文件 第四章 采购需求及附件一：西林街道华林家园三期物业考核管理细则
- 1.3 标的数量（规模）：见招标文件 第四章 采购需求
- 1.4 履行时间（期限）：自签订合同之日起至 2027 年 09 月 30 日止
- 1.5 履行地点：常州市钟楼区西林街道华林家园三期
- 1.6 履行方式：见招标文件 第四章 采购需求

## 二、合同金额

- 2.1 本合同金额为（大写）：贰佰肆拾伍万捌仟叁佰陆拾捌元整（2458368.0000 元）人民币。

## 三、技术资料

- 3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。
- 3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

## 四、知识产权

- 4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

## 五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

## 六、履约保证金

本项目**不收取**履约保证金。

6.1 乙方交纳人民币\_\_\_\_/\_\_\_\_元作为本合同的履约保证金。供应商可以自主选择以支票、汇票、本票、保函（保险）等非现金形式交纳或提交，按照省市有关文件精神，鼓励优先采用电子履约保函（保险）形式。

6.2 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.2.1 履约保证金退还方式：银行转账

6.2.2 履约保证金退还时间：如物业服务企业无违约行为，保证金在合同期满后 30 天内退还。

6.2.3 履约保证金退还条件：物业服务企业已按照合同约定履行完毕所有义务，包括但不限于服务质量、服务期限。此外，物业服务企业已妥善处理所有与业主的纠纷和索赔。

6.2.4 履约保证金不予退还的情形：物业服务企业在合同履行过程中未达到合同约定的服务质量标准、提前终止合同等违约行为。

## 七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

## 八、合同款项支付

8.1 分期付款：

8.1.1 合同签订（收到发票）后 10 个工作日内支付当年度合同价款的 10%作为预付款。

8.1.2 每六个月为一个周期，剩余合同价款分两个周期支付：

8.1.2.1 第一周期支付：第一周期履约完成支付当年度合同价款的 45%，满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付；

8.1.2.2 第二周期支付：第二周期履约完成支付当年度合同价款的 45%，满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付，

8.1.3 每月度进行考核，按周期汇总，相关考核扣款在对应周期服务费用中扣除。每次付款前，中标人应与采购人确定服务费用金额，并按要求开具本项目内容的有效发

票，满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付。因中标人未及时提供发票及所需材料导致相应后果的，采购人不承担任何责任。

8.1.4 服务费按中标（成交）价格执行，在合同实施期间不因薪资政策调整、市场变化等因素而变动。

## 九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

## 十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

## 十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值 10% 的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额 1% 每日向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提

供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额10%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所提供的服务标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

## 十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

## 十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

## 十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：



乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：



签订日期：2014年9月25日

附件一：

# 西林街道华林家园三期 考核管理细则

常州市钟楼区西林街道办事处

2024年9月10日

# 西林街道华林家园三期物业管理服务

## 项目实施要求及考核管理细则

### 一、项目实施要求

#### (一) 实施的时间和地点

1. 实施时间：三年，自签订合同之日起至 2027 年 09 月 30 日止，合同一年一签。首次合同前三个月为试用期，试用期满经采购人考核合格后，合同继续履行；试用期考核不合格，合同终止且采购人不承担任何责任。一年合同期满后经采购人考核合格后可续签下一年合同，服务期限总累计不得超过三年；考核不合格的，终止合同不再续签。
2. 实施地点：常州市钟楼区华林家园三期小区

#### (二) 付款条件（进度和方式）

1. 合同签订（收到发票）后 10 个工作日内支付当年度合同价款的 10%作为预付款。
2. 每六个月为一个周期，剩余合同价款分两个周期支付：
  - a. 第一周期支付：第一周期履约完成支付当年度合同价款的 45%，满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付；
  - b. 第二周期支付：第二周期履约完成支付当年度合同价款的 45%，满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付。
3. 每月度进行考核，按周期汇总，相关考核扣款在对应周期服务费用中扣除。每次付款前，中标人与采购人确定服务费用金额，并按要求开具本项目内容的有效发票，满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付。
4. 因中标人未及时提供发票及所需材料导致相应后果的，采购人不承担任何责任。

### **(三) 基础管理内容**

#### **1. 提供相应报表**

中标人应当每月第一周星期五向采购人提供下列报表，且采购人有权对中标人相关台账、账务信息等数据进行核查、核对，中标人应当根据要求主动提供及配合，中标人不得隐匿、变造、伪造相关数据，中标人不配合的，采购人对其进行考核扣分。相关数据包括但不限于：

- a. 上月住宅物业服务费收取报表；
- b. 上月停车费收取报表；
- c. 房屋维修支出台账报表；
- e. 其他应该向采购人报告的收支情况（含项目运行收支报告，包括各类广告的设置须与采购人协商后实施，广告产生的收益由中标人上缴西林街道财政）。

#### **2. 建立健全管理制度**

根据华林家园三期小区的具体情况，中标人应制定有关制度，日常管理制度、物业作业规章等，具体参考如下：物业管理员工行为规范，人员岗位责任制，操作人员岗位责任制，考核奖惩制度，环境卫生管理制度、维修管理制度、综合服务制度、值班制度、进退场交接制度、应急预案、对各项制度的监督落实制度等。

#### **3. 档案、资料管理**

加强有关物业档案和资料的管理，档案和资料管理包括：设备使用档案、突发性事件处理档案、联系档案、投诉和意见档案、物品领用及消耗档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、环境管理档案、人事管理及人员培训档案等。要求档案（资料）做到保存完整、管理完善、交接手续完备、检索方便准确。

### **(四) 公共能耗及管理费用收缴**

**小区物业管理区域内的公共能耗费用（包括公共区域照明、监控、消防、车辆道闸、地下车库、门岗物业用房等的用电费用，公共厕所、保洁、绿化等用水费用及其他公共能耗费用）由中标人承担。**中标人提供承诺函，格式自拟，承诺函加盖中标人公章。

小区现有地面车库、地下车位的停车费用、物业服务费用、电梯运行维护费由中标人负责收缴，停车管理及秩序维护由中标人负责。

## （五）智慧停车要求

中标人做好物业范围内的智慧停车管理，在中标合同签订之日起 15 天内，自行完成小区出入口设备（包含地库出入口）与区指定停车平台实现无缝对接，实现停车数据、停车账单上传，道闸远程控制、白名单远程下发等功能。相关功能对接的各项内容均须满足采购人的管理及实际需求，平台对接费用由中标人承担。

## （六）相关服务标准

### 1. 基础管理

服务内容	服务标准
负责制定物业管理服务工程计划，并组织实施	每半年向甲方报告一次计划实施情况
对房屋及设施设备进行安全普查，根据普查结果提出维修计划，报有关部门组织实施	普查每半年一次，并做好台帐
受理住房咨询、投诉、报修、预约服务，为住户排忧解难电、水、气、道路照明系统、小区技防监控保证正常使用	一般性投诉与服务当日解决，其他不能当日解决的，承诺或约定解决时限并作出合理解释，并做好台帐，并设立 24 小时投诉电话、意见箱。
完成街道及相关部门安排的工作	按政策、法规及有关部门要求
建立规章制度与服务标准	制度健全；服务标准符合合同约定，服务标准、内容上墙；档案资料齐全，保管良好。
应用计算机系统对业主及房产档案、物业管理服务及收费情况进行管理	有专人维护，内容完整、准确、有效、及时更新。
员工统一着装，持证上岗	分工种着装，配戴胸牌及文明城市红袖标；按规定要求持证上岗，特殊工种人员证书上墙。
进行物业管理服务满意率调	每年进行一次，并作分析、评估且有改进措



查,促进管理服务工作的改进和提高	施
向业主宣传物业管理方面的法律法规	按照有关政策、法规、合同、公约的规定进行管理
将住宅装饰装修的禁止行为和注意事项告知装修人员	在入住装修前进行书面告知或签订装修管理协议
业主(使用人)装修期按规定审查业主(使用人)的装修方案	24小时内审结方案并签署审查意见交业主
装修与施工现场管理	建立装修、装饰服务制度,在装修前期巡查装修现场,发现违章,当即开具违章通知单告知业主。
对装修中的违法行为、违章建筑及时劝阻	经劝阻不改正,开具违章通知单或整改通知单,并及时向有关部门汇报,同时做好台帐,对于有明显搭建建筑行为的建筑材料,一律不能进入小区。
参与、配合街道及有关部门举办的文体、宣传等活动	配合街道及有关部门开展文体、宣传等活动,并做好安保工作
电梯紧急呼叫电话接听服务	24小时接听电梯乘客的紧急呼叫,并及时处理

## 2. 环境卫生保洁

项目	服务内容	服务标准
楼内公共区域	杂物收集与处理	每天收集杂物1次,将收集的杂物运送至小区指定堆放点。
	通道、楼梯台阶与电梯轿厢	每天保洁1次,保洁后无明显垃圾与积灰,楼道内无杂物堆放,楼道内无乱贴广告。
	楼梯栏杆、开关盒、表箱盖、单元门等	每周擦抹1次,保洁后无积尘。
	门、窗等玻璃	每月擦拭1次,其中底层门厅玻璃每周擦拭1次,无明显蜘蛛网与污迹。
	天花板、公共灯具	每半年除尘1次、保洁后无明显蜘蛛网与

		积尘。
	消防栓、信报箱	每月保洁1次，保洁后无灰尘污迹。
楼外公共区域	道路地面 (包括入水口)	每天清扫1次，做好巡查，无白色垃圾，无果壳，无烟头，无痰渍，无地面广告，无明显杂物，道路侧石旁无杂草。
	绿化带保洁	保持绿化带(草坪、花台等)内无白色垃圾，无果壳，无烟头，无明显杂物，无种菜，无乱堆放，无乱停车。
	消杀及灭鼠害蚊蝇	每周对窨井、明沟喷洒药水1次(夏季每天1次)，每半年灭鼠1次。维护灭鼠毒饵站的完好。
	公共灯具、宣传栏、标识、雕塑小品等	公共灯具、宣传栏、标识每月擦抹1次，雕塑每年保洁2次，保洁后无污迹积灰。
	健身场地、广场保洁	确保场地、设施干净，场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾。
	保洁垃圾桶	垃圾桶、果皮箱时刻保持清洁，周围地面无明显散落垃圾及污迹，有破损及时更换。
	建筑垃圾及杂物的收集	每天及时清理建筑垃圾及杂物，并将其收集运送至小区指定垃圾堆放点，并设立明显标志。
商业街 (商铺周围)	商业街(商铺周围)保洁	确保场地、设施干净，场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾。

### 3. 秩序维护

服务内容	服务标准
人员要求	秩序维护人员，身体健康，工作认真负责； 对小区日常护卫事项能做出正确反应，能正确使用消防器材，定期进行安全防范学习与培训；

	上岗时佩戴统一标志与红袖标，穿戴统一制服。
门岗值班	制定值班制度，门岗 24 小时有人值班看守；每天必须派一人于上午 7 时至下午 7 时在门岗站岗；对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通；阻止小商小贩进入小区，禁止卡车进入小区（除装修、搬运车辆等，需做好登记），禁止违章搭建材料进入，对外来陌生车辆（尤其面包车）要盘查并做好登记与台帐。及时处理突发情况。
区域巡逻	按安保要求，不间断巡视，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，协助公安机关做好安全防范工作，并有巡逻记录台帐。 对小区主干道、组团道路进行巡视，指挥机动车辆按车位有序停放，对已经违章车辆发告示，处理小区交通堵塞事项，定期巡视消防状况。 小区有火警、警情等突发事件应急处理预案。 小区内禁止堆放易燃、易爆品。
车辆管理	制定车辆管理制度，小区内设有明显的交通标志，维持交通秩序，发现有偷盗车辆破坏交通设施等现象及时制止。

#### 4. 公共设施、设备、场地日常运行、消控、维修、保养

项目	服务内容	服务标准
道路系统	小区路况检查与维修；	每日巡检路面发现有明显坑洼、龟裂、破损、啃边，侧石明显破损，及时进行维修。
	道板路面与人行通道检查与维修；	每日巡查路面发现有明显坑洼、破损、道板缺失，及时进行维修。
	交通标志的检查与维护；	每日巡查交通标志、标线与交通设施齐全、完好；如有缺失，进行维护。
公共设施维护保养	体育设施巡查、维护、保养	每周巡查体育设施齐全、完好；如有问题，及时进行维护、保养，并做好台帐。
	公共护栏、围栏与宣传标牌、宣传栏的巡查、维护、保养	每日巡查公共护栏、围栏与宣传标牌、宣传栏设施是否齐全、完好；如有问题，进行维护，并做好台帐。

	楼道公共门、窗巡查、维护、保养	每日巡查楼道公共门、窗设施是否齐全、完好；如有问题，进行维护，并做好台帐。
排水系统	雨污水管网检查与维护 (污水管网指房屋本体部位)	楼顶每 3 个月检查清扫一次并清理雨水口杂物，落水斗、管如有损坏，及时更换；排水设施定期维护，阴井盖破损、缺失及时更换；每 3 个月清理一次排水明沟内的泥沙、纸屑等垃圾，并做好台帐。
智能化系统	单元对讲系统定期进行 检查与维护	每月 1 次，保持系统状态良好，工作正常。若单元对讲系统损坏，需及时上报街道及有关部门，经同意后，及时更换。
消防系统	督促外包单位检查与维护消防栓（箱）、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设备	督促外包单位每月 1 次检查与维护，同时检查楼道与架空层内消防安全设施是否齐全，并做好安全台帐
	督促外包单位检测消防管网水压	督促外包单位每月检测 1 次，发现压力不够，马上检查排除故障。
	进行消防演习，以检查消防监控设备工作状态	每年消防演习一次，每半年举行消防知识讲座一次，并做好台帐
	电梯三方对讲保持畅通	保持 24 小时接听电话，并及时联系电梯维保人员处置
	督促外包单位填写巡查 工作记录，建档备查。	督促外包单位填写工作记录
	进退场交接	配合采购人做好上下交接工作。
	照明系统	楼道照明灯与应急灯检查与维护

	景观灯检查及维护，发生故障应及时与相关部门联系	景观灯每3个月全面检查与维护一次，灯具随坏随换。
	路灯维护，发生故障应及时与相关部门联系	发生故障应及时与相关部门联系
其他	配合电梯维保单位做好电梯保养工作	(1) 配合维保单位工作，做好台帐
	核查小区内的外来施工，并予以监督	(1) 核查外来施工手续是否齐全；(2) 监督施工方不得破坏小区的设施、环境；如施工需要，需督促施工方及时恢复；(3) 督促施工方做好现场及周边防护工作。并设立警示标志。

**(七) 人员配置要求:**

序号	服务范围	岗位	人数	基本要求	证明材料要求
1	华林家园三期小区	项目经理 (兼任客服)	1	年龄45周岁(含)以下	提供高中及以上学历证明
2		秩序维护员	6	年龄在60周岁(含)以下	提供初中及以上学历证明
3		保洁员	4	年龄55周岁(含)以下	提供初中及以上学历证明
4		消控员	3	年龄在55周岁(含)以下，具有消防设施操作员证。	提供高中及以上学历证明 提供设施操作员证
5		维修员	1	年龄60周岁(含)以下。同时具有低压电工作业证和高压电工作业证。	提供初中及以上学历证明 提供低压高压电工操作证

合计	15		
----	----	--	--

## 二、项目考核管理

### (一) 考核办法

1. 西林街道建设管理办公室考核小区：每月由西林街道建设管理办公室负责，考核辖区内的住宅小区物业管理工作，根据小区物业服务合同内容和小区的实际情况进行考核。考核为即时扣分。

2. 文明城市、长效管理检查：按区、街道对文明城市检查标准，长效管理考核要求进行全面考核。

3. 西林街道建设管理办公室考核小区：

#### (1) 考核内容

a. 华林家园三期物业企业管理考核办法（暂行）、市城市长效管理、文明城市考评等；

b. 市、区、街道专项考核。

### (二) 考核方式

1. 西林街道建设管理办公室考核常态化，定人定位定考核，具体做到：每天查、平时抽、全方位、全天候对物业管理工作进行考核，月度考核评分直接与项目结算费用挂钩。
2. 建立健全巡查机制，充分发挥“三全”网格平台作用，有效地解决小区管理粗糙的问题，把常态化管理落到实处。
3. 结合“三全”网格、城市长效管理考评、文明城市检查、群众满意度调查，适时配备志愿者作日常巡查员，对小区物业管理工作进行巡查评分。
4. 针对小区管理过程中存在的难点问题及薄弱环节，定期开展专项整治工作，消除安全隐患。
5. 由西林街道建设管理办公室组织利用智慧平台，发动居民代表、志愿者、物业服务第三方评估机构进行全方位、全天候考核，结合市城市长效管理、全国文明城市检查、双随机检查、区考、网评办月考、居民满意度调查等手段，从根本上改变小区的居住环境，提升居民的生活质量。

### **(三) 考核结果运用**

1. 考核细则由西林街道及相关单项组成，采用**百分比**考核的方式，考核结果与物业服务费直接挂钩。由于物业管理具有复杂性、流动性，考核得分以 90 分（含）为合格，低于 90 分的，每少 1 分扣除月度物业服务费 1%，以此类推。连续两个月度排名末位的，加入黑名单，不得参与本辖区内的所有物业招投标。

合同期内平均月度考核成绩高于 90 分（含）方可续签下一年服务合同，否则采购人有权终止本项目合同，不再续签。

2. 存在下列问题，在华林家园三期物业企业管理考核扣分的同时另再直接进行考核扣款：

① 严控违建材料进入小区，对违章搭建未能及时发现、未采取任何措施，造成违章搭建的，发现一起扣除物业服务费 2000 元；

② 在市、区城市长效管理、文明城市考评中，市考每扣 1 处扣除物业服务费 1000 元，区考每扣 1 处扣除物业服务费 500 元，依此类推；

③ 市、区、街道派单的整改未能限时整改到位的，发生一起扣除物业服务费 1000 元；

④ 未遵守物业服务管理合同或履行职责不到位被市级以上媒体曝光，发生一起扣除物业服务费 5000 元。舆情未及时上报，引起上访、群访事件并造成恶劣的社会影响，发生一起扣除物业服务费 2000 元；

⑤ 配合公安部门做好辖区内群租房管理工作，加强巡查，降低小区内偷盗现象的发生。如连续发生盗窃案件，公安部门将对物业公司作出相应处罚。

⑥ 由于物业公司管理不到位，小区内发生重特大刑事案件、重大火灾、安全事故，造成人员伤亡的，除上级主管部门对物业公示进行处罚，采购人有权单方面终止合同。

### **(四) 华林家园三期物业管理考核办法**

华林家园三期物业企业管理考核办法

项目服务	内容	服务标准	分值	扣分细则	考评得分
日常管理 (15分)	服务人员基本要求	小区经理及主管应取得物业管理从业资格证或上岗证, 物业公司与小区物业服务人员(严禁有前科记录、闲杂人员)应签订劳动合同, 服务人员应定期参加培训。	2分	无物业管理从业资格证或上岗证扣0.2分, 劳动合同签订每缺一人扣0.5分, 上岗前未参加培训扣0.1分。	
	工作计划	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施。	1分	无月度物业管理计划报告扣0.5分, 未按计划实施扣0.5分。	
	管理制度	建立基本的管理制度; 收费标准、服务标准、服务时间、及各类机房管理制度、消控室消控证上墙公示。	2分	每少一项扣0.2分, 无例会制度无台账扣0.2分, 无设施设备记录一处扣0.2分。消控证低于4张, 每少1张扣0.5分。	
	报修投诉受理	受理业主或网格群内的报修、投诉, 急修2小时到场查看处理, 不能及时修复的, 约时修理; 投诉1天内答复。	3分	未按标准及时维修而产生的升级投诉有一例扣0.5分; 投诉、维修没有回访记录有一例扣0.1分; 有漏报、瞒报现象每发现一起扣0.1分。	
	办公环境	办公室内外环境清洁、整齐、有序, 办公桌面归置整齐, 卫生间整洁	1分	告示栏不整洁扣0.1分; 墙面剥脱、有较大污迹、蛛网一处扣0.1分。	



		无异味。		
	装修事项	告知业主或使用人装修须知，对违规装修、违章搭建应及时劝阻并告知相关部门，有记录。	3分	违章装修每发现一户扣0.2分，无装修巡查记录一户扣0.1分，占用公共通道、违章搭建未及时制止造成影响的一次扣0.2分、破窗、破墙开店扣0.2分。
	档案管理 阵地建设	建立档案管理制度，含电梯维保、绿化管养、消防维保等档案。有序推进红色物业阵地建设。	3分	资料目录每少一份扣0.2分。未按时成立党组织的扣0.2分。
保洁服务 (35分)	保洁员、 工具配置	按合同要求配备相应数量的保洁员、保洁时间上墙公示，严格保证工作时间；配置冲洗油污的车辆，提升保洁质量。	5分	人数未配备到位，每缺1人扣0.5分，道路、道板、过道存在较大面积的污迹一处扣0.1分。
	建筑垃圾 收集与处 理	清理生产的建筑垃圾要求袋装化、围挡覆盖，并及时清运，不得满溢。建筑垃圾临时堆放点实行封闭式管理，统一投放时间，杜绝生活垃圾进入，定期完成消杀。	5分	有一处未落实的扣0.2分。
	生活垃圾 收集与处 理	配置专门清运垃圾分类的车辆，每天收集垃圾2次，将生活垃圾运	5分	未及时收集、清运造成满溢一处扣0.1分，出现抛洒滴漏扣0.1分，其余每

		送至小区指定垃圾堆放点,需和建筑垃圾堆放点分开设置。垃圾桶保持清洁,周围地面无明显垃圾及污迹。定期消杀及灭鼠害蚊蝇。		发现一处不符合扣 0.1 分。	
	公共区域、楼道、商铺沿街路面	通道、电梯轿厢、楼梯栏杆、台阶、单元门保持清洁,保洁后无明显积灰及蜘蛛网;宣传栏、标识、信报箱、健身设施等目视无积灰、无乱涂乱贴;设置警示标识,楼外公共区域无乱堆放。按规定对单元楼道进行美化出新,定期清理,无乱堆放、私拉乱接电线、乱张贴乱涂写等。保证商铺沿街路面整洁、无明显油污脏乱差;每季度疏通 1 次排水沟,楼顶每年检查清理雨水口 1 次,排水设施完好。	20 分	公共区域及设施每发现一处明显积灰(未有保洁痕迹)扣 0.1 分,乱涂乱画乱贴每发现一处扣 0.1 分,警示标识未设置每一处扣 0.1 分,乱堆放扣 0.1 分,私拉乱接充电每发现一处扣 0.1 分。落水管、雨水口破损发现一处扣 0.1 分。	
保安服务 (35 分)	人员要求	上岗时佩戴统一标志,穿戴统一制服,仪容仪表端庄整洁。监控(消控)人员取得职业资格证书。	5 分	未按规定着装扣 0.5 分,不挂牌上岗每 1 人扣 0.5 分,监控(消控)人员无资格证书扣 0.2 分。	

	门岗及巡逻岗	岗亭内外环境整洁有序，主次出入口 24 小时值班看守，对进出车辆、人员做好登记，有台账。早晚进出高峰时段安排保安员立岗，严禁拾荒、流动摊贩进入小区。按规定开展巡逻，配置巡更点位打卡系统，实行电子化管理。	15 分	岗亭内外脏乱差扣 0.1 分，脱岗、睡岗发现一次扣 1 分，巡岗不到位发现一次扣 0.1 分，无立岗扣 0.1 分，无进出登记台账扣 0.5 分，小区内有拾荒车辆和流动摊贩，发现一例扣 0.2 分。
	车辆管理	引导机动车辆进小区规范停放，小区内交通标识明显完整，停车位干净整洁，按规定收取停车费用。	10 分	车辆不按规定位置停放，发现一辆扣 0.1 分，机动车辆停放堵塞消防通道、道板上停车、绿化带内停车、僵尸车发现一辆扣 0.5 分。
	架空层管理	架空层无乱堆放乱停车、无私自分割圈地。规范电动车充电装置，电动车在指定位置停放，充电统一收费标准。	5 分	架空层内乱堆放发现一处扣 0.1 分，非机动车乱停放发现一处扣 0.1 分。
绿化养护 (10 分)	绿化环境 日常养护	绿化带目视无纸屑、果皮、烟头、枯枝败叶、罐类物品和堆放其他杂物等。乔、灌木长势良好，无空秃、死株。绿化带内无种菜，无散	10 分	因维保不到位造成大面积空秃的扣 0.1 分，绿化带内堆放杂物发现一处扣 0.1 分，种菜发现一处扣 0.2 分，树木上有晾晒现象发现一处扣 0.1 分，散养

		养家禽。		家禽发现一起扣 0.2 分。
消防维护 (5 分)	消防设备 管理	督促维保单位每季度对小区内消防设备、管网线路进行巡检,无压力不够现象。物业公司对消防栓(箱)、水枪、水带、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志、疏散指示灯、消防应急灯、灭火器等消防设备展开检查,保证单元内消防设施完好齐全,有记录台账。	5 分	未有检查记录台账的扣 0.5 分,消防栓内水带、水枪缺失的发现一处扣 0.1 分,橱窗玻璃破损未及时更换的发现一处扣 0.1 分。
汇总分数			100	
附加扣分项:其他未按招标文件标准及要求、投标响应承诺标准及要求执行的(标准、要求口径不一的,以“孰高原则”确定)。			/	未按要求,每次每项扣 0.5 分。
最终考核得分			100	

4. 实施期间,采购人及相关单位有权根据上级要求、政策文件调整及小区实际情况变动对考核管理、办法、方式及内容等进行细化、优化、调整、变更等更新,中标人对此必须无条件配合及响应。