

物业管理委托合同

采购人（以下称甲方）：

供应商：（以下称乙方）

常州市钟楼区北港街道办事处（北港街道星港路社区居委会）

常州市五星物业服务有限公司

住所地：钟楼区梧桐路 2 号

住所地：钟楼区洪庄路 1-2 号

根据有关法律、法规，在自愿、协商一致的基础上，根据《物业管理条例》和相关法律、法规、政策，在自愿、平等、协商一致的基础上，订立本合同。

第一条 项目基本情况

一、项目基本情况

1. 项目名称：常州市钟楼区北港街道办事处星港苑小区物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务

星港苑小区总体基本情况			
总建筑面积（万m ² ）	14.5	住宅建筑面积（m ² ）	180000
绿化面积（m ² ）	43000	住宅楼幢数（幢）	44
住宅居住区户数（户）	1040	住宅居住区单元数（个）	104
地面车库（个）	545	地下车位（个）	/
备注			

2. 服务范围：小区整体（含社区办公区域及周边）、1期商铺南侧、北侧及道板，2期商铺南侧及西侧。

3. 服务主要内容：（1）小区及所有道路、绿化带、小区外临街绿化带、商业街、广场的公共环境卫生保洁，垃圾的收集清运；楼道等公共部位杂物清理管理工作。（2）小区的安全保卫工作，包括进出门岗有人值守，小区内公共秩序维护，车库车位、车辆停放秩序的管理等；（3）小区内绿地、花木、建筑小品等的养护与管理；（4）房屋建筑共用部位、共用设施设备的维修、养护、运行和管理，附属配套建筑和设施的维修、养护和管理；（5）积极做好相关考评迎检工作等。

4. 星港苑现有 545 个地面独立车库，除集体占用外，尚有 438 个供居民租用（实际数量由社区核准）。乙方进驻小区后车库车位管理由乙方负责，按现行收费标准不得随意调整，每年七月和十二月分两次将所收取停车费上缴至甲方指定账户。后期小区启用路面划线车位进行临时停车收费，车位管理方式、收费标准及乙方的管理费用经双方商定后订立补充协议。

5. 小区内绿化带、小区外临街绿化带花木、建筑小品等的养护与管理。养护区域内的绿化苗木及行道树的施肥、除草、浇水、修剪整形（每年按甲方需求提供大修一次）、病虫害防治、扶正、补苗（草、灌木类植物补苗）、绿植垃圾清运、安全防护、支撑固定及看护、复播草籽、去除枯死植株等日常养护工作，达到要求的养护标准。



6. 服务区域内管道疏通由乙方负责疏通，所有费用由乙方承担。其它零星单项维修在300元（包含单项维修所需的材料费、人工费、安装费等一切费用）以下的由乙方承担，如甲方与乙方对零星单项维修是否超过300元有争议，则由甲方委托第三方单位进行价格的核定。列入甲方维修采购目录的，由甲方完成，但乙方须做好相应的配套服务工作。此外，乙方在接到电梯、消防及安置房维保通知后，须在规定时间内尽快联系各维保单位，做好相应的配套服务工作。

7. 本项目为安置小区提供物业服务，居民矛盾较大，乙方进驻后需采取积极措施，化解居民矛盾，顺利开展各项工作。

第二条 人员配置

一、星港苑小区人员配置

本项目配备的各类人员数量不得少于以下约定：

序号	岗位设置	人数	要求	备注
1	项目负责人	1	男性50周岁（含）以下，女性45周岁（含）以下，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年以上物业经理经验
2	项目主管	2	男性50周岁（含）以下，女性45周岁（含）以下，高中（含）以上文化程度	从事本岗位2年以上工作经验
3	客服兼内勤及档案信息管理	1	男性50周岁（含）以下，女性45周岁（含）以下，高中（含）以上文化程度	从事本岗位2年以上工作经验
4	绿化养护	4	身体健康无残疾，女性60周岁（含）以下，男性65周岁（含）以下，小学（含）文化以上。	
5	水电气维修工	1	男性，55周岁以下，身体健康，有责任心，高中（含）以上文化，精通水电气维修。	
6	长效管理	2	身体健康无残疾，女性60周岁（含）以下，男性65周岁（含）以下，小学（含）文化以上。	
7	车辆管理	2	身体健康无残疾，女性60周岁（含）以下，男性65周岁（含）以下，小学（含）文化以上。	
8	秩序维护员	14	身体健康无残疾，女性60周岁（含）以下，男性65周岁（含）以下，小学（含）文化以上。	

			秩序维护员负责人年龄要求 50 周岁（含）以下。	
9	保洁	8	身体健康无残疾，女性 60 周岁（含）以下，男性 65 周岁（含）以下，小学（含）文化以上。保洁主管年龄要求 50 周岁（含）以下。	
10	合计	35		

注：1. 需配置至少 35 名物业人员，为保证服务质量和维护形象，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。且要求品行端正、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。

2. 以上服务人员中缴纳社保人员人数不得少于总人数的 35%。

3. 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。

4. 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甲方，并得到甲方相关管理部门的同意。乙方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 人次则扣罚乙方管理费 500 元（因甲方要求换人或员工生病等特殊情况除外）。考虑到社会的稳定性和物业管理服务的平稳过度，乙方进场时对原物业公司物业服务人员能接收的尽量接收，必须做到稳定交接。

5. 乙方入驻服务前与原物业管理公司的交接过渡期最长为 1 个月。乙方须无条件接收原有物业管理公司服务人员，且确保 6 个月内不无故辞退。

6. 乙方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。如有不服从甲方管理、不熟悉操作或工作态度差的员工，甲方有权要求乙方辞退、更换。

第三条 物业管理要求

一、整体要求

1. 乙方应具有健全的企业内部管理制度，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，综合服务制度，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。

2. 乙方必须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。

3. 乙方应针对本项目特点编写拟采取的管理方案。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。

4. 乙方管理办公用房、仓库用房（给予一般性装饰，保证整洁大方、明亮）由甲方提供，在服务期限内免费给乙方使用，用水、电费用支出由乙方承担。乙方自备办公设备。

5. 乙方配置管理人员、值班人员的通讯设备，并负责此类设备所产生的费用。

6. 乙方须提供足够的设备、工具、材料，自行解决物业管理服务时所需的日常工具和劳保用品，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。

7. 乙方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。

8. 乙方的各岗位员工要求统一服装，并由乙方负责其员工工作服的配备和洗涤。

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

10. 乙方不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

11. 乙方有责任配合甲方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，乙方必须按有关部门的整改要求给予落实，且甲方有权追究乙方相关责任并进行扣罚。

12. 乙方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乙方全部负责；乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

13. 乙方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。因乙方违反法律法规而造成甲方的连带责任和损失全部由乙方承担。

14. 项目实施期间，未按要求缴纳社保的，甲方可扣除相应费用，情节严重的，可终止服务合同。

15. 本项目采用总价包干制，合同期内费用一律不予调整。

16. 所有员工入驻服务时须提供健康体检证明（费用由乙方负责）。

17. 乙方自行承担日常工作中产生的各项安全事故的责任。乙方对发生的一般突发性事件必须有相应的应对措施。

18. 按甲方需求全年 365 天 24 小时不间断提供物业服务，乙方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、法规要求的标准由乙方给付。

19. 各类广告的设置须与社区协商后实施，广告产生的收益由乙方上缴至街道财政。

20. 本项目为安置小区提供物业服务，居民矛盾较大，乙方进驻后需积极解决居民矛盾。

二、其他要求

1. 乙方必须与甲方的管理人员和物业所在社区保持密切联系，共同研究，做好小区物业服务管理。并随时接受甲方的监督、检查，能如实提供检查时所需的情况和资料。

2. 乙方必须积极配合街道各部门、社区做好安置小区矛盾调解、长效管理、文明城市、防汛应急等方面的工作，不得以任何理由推诿、扯皮。

3. 乙方须做好物业服务管理年度计划、必须每月向甲方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。

4. 甲方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。

5. 乙方提供的材料及耗材，必须符合国家环保标准。

6. 乙方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。因乙方员工工作不到位或工作失误等原因导致发生意外事故，一切责任由乙方负责。

7. 乙方服务期间，需开展某些活动时，应提前通知甲方，同意后方可实施。

8. 服务期内乙方在经营中的一切债权和债务均由乙方负责。

9. 如乙方有违法经营行为的，或有违法纵容、煽动工人怠工、罢工等过激行为的，或因乙方无视工人权益引致工人有怠工、罢工等过激行为的，甲方有权即时终止合同。

10. 乙方入驻服务前与原物业管理公司的交接过渡期最长为 1 个月。乙方须无条件接收原有物业管理公司服务人员，且确保 6 个月内不无故辞退。

第四条 物业管理考核办法

为充分体现北港街道的整体形象，突出北港街道高效管理服务一流的管理理念，街道物业管理科对全街道安置小区进一步明确责任、完善机制、规范管理，从而提升安置小区整体居住环境、人文环境，现对安置小区物业管理实施如下考核：

（一）考评方法

1. 社区及物管会考核小区：每月由社区及物管会负责，考核各自辖区内的住宅小区物业管理工作，根据各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，次月5号前社区将考核结果电子版、纸质版（加盖公章）交至物管科。

2. 街道物管科考核小区：物管科负责每月对辖区内的住宅小区物业服务企业的服务管理工作进行考核，包括基础台账、设施设备及现场环境等方面。

3. 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。

4. 北港街道办事处考核小区：

（1）考核内容

1 北港街道物业企业管理考核办法、市城市长效管理、文明城市考评等；

2 市、区、街道专项考核。

（2）考核方式

1 社区考核常态化，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，月度评分直接与季度结算费用挂钩。

2 建立健全巡查机制，充分发挥“三全”网格平台作用，有效地解决安置房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，配备社区志愿者日常巡查员，对各安置房小区物业管理工作进行巡查评分。

4 针对安置房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 由社区组织利用物管平台，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。社区配备专人负责此项工作，每月5号将上月考评结果（电子版、纸质版）报街道物管办。

（二）结算运用

1. 各安置小区物业管理服务单位，要求在服务期间认真对照物业管理考核办法，正常有序开展物业管理工作，不断提高各小区的满意度和幸福指数。

2. 北港街道办事处考核结果运用：

考核细则由相关单项组成，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分为合格，低于90分的，每少1分扣除单季物业费1%，以此类推。连续两个季度排名末位的，加入黑名单，不得参与本辖区内的所有物业招投标。

存在下列问题，在扣分的同时直接进行经济等处罚：

（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，发现一起扣除物业费2千元；

（2）在市、区城市长效管理、文明城市考评中，每扣1分扣除物业费5千元，依此类推；

（3）市、区、街道派单的整改未能限时整改到位的，发生一起扣除物业费2千元；

(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, 发生一起扣除物业费 2 千元。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, 发生一起扣除物业费 2 千元;

(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, 公安部门将对乙方作出相应处罚。

(6) 由于乙方管理不到位, 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, 除上级主管部门对乙方进行处罚, 甲方有权单方面终止合同。

(三) 考核标准

考核标准如下:

北港街道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
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, 卫生间整洁无异味。	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。	
	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、消控维保等档案。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。	

项目服务	内容	服务标准	分值	扣分细则	考评
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。	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。	

1. 保安服务

项目服务	内容	服务标准	分值	扣分细则	考评
	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，无散养家禽。	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。	

第五条 管理服务费用

一、经甲、乙双方协商，本合同期物业管理服务费为 1566503.67 元/年，（130541.97 元/月）。包含正常工资、节假日加班工资、福利、税金等全部费用。服务期三年，自 2022

年5月1日起至2025年4月30日止。合同一年一签，其中：前三个月为试用期，试用期考核不合格，甲方有权解除合同。年度合同期满后甲方考核合格后，续签下一年合同。

二、结算方式：

1. 由甲方于每季度结束后5日内对乙方考核，考核达标后，乙方持相关材料至甲方处结算上季度物业管理费用。如果物业管理服务质量严重偏离双方协议，甲方有权拒付上月的物业服务费。如乙方造成重大损失将被追究责任，并补偿损失。

第六条 委托管理期限

一、本合同为第一年，期限自2022年5月1日起至2023年4月30日止。乙方未能按本合同的约定提供服务或服务质量未能达到约定的标准，甲方可提前一月通知乙方终止服务期限，乙方不得要求甲方予以服务期限内除正常服务费之外的补偿。

二、甲乙双方因协议履行发生其他争议时，双方应协商解决，协商不成可通过法律途径解决。

三、本合同经双方签字盖章后生效，一式陆份，甲方双方各执一份，具有同等效力。

甲 方：

单位名称（章）

单位地址：

法定代表人： 委托代理人：

电话：

传真：



乙 方：

单位名称（章）

单位地址：

法定代表人： 委托代理人：

电话：

传真：

开户银行：

帐号：



2022年