

政府采购合同

(服务类)

项目编号：常采竞磋[2022]0029号

项目名称：香山欣园、香山花园物业管理服务项目

甲方：常州市新北区西夏墅镇人民政府

乙方：常州中房物业有限公司

签订地：常州市新北区西夏墅镇

签订日期：2022年7月1日



合同主要条款

委托方（以下简称甲方）：常州市新北区西夏墅镇人民政府

被授权签约人：_____

地址：常州市新北区香山路香山花园

联系电话：_____ 传真：_____

受委托方（物业服务企业，以下简称乙方）

单位名称：常州中房物业有限公司

法定代表人：李胜军 住所：常州市关河西路40号（关河大楼五层）

联系电话：0519-86626183 传真：0519-86617729

甲方将香山欣园、香山花园（物业名称）委托乙方实行物业管理服务。为保障本物业的正常运行，现根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等相关法律、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 合同标的

物业名称：香山欣园、香山花园物业管理服务项目

物业类型：住宅小区

坐落位置：常州市新北区西夏墅镇香山欣园、香山花园

物业管理区域范围：香山花园总建筑面积约 38540.27 m²，共 2 个出入口，其中消防通道一个；香山欣园总建筑面积约 347167.2 m²，共 10 个出入口。

第二条 合同价格

1、一年服务期内，甲方支付给乙方的物业管理服务费（合同价格）为人民币（大写）贰佰玖拾贰万元（小写：292 万元），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	83	2270880		
		小计 1	2270880					
		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%	12	25	327675	
	小计 2		327675					
	其他费用	计算式（元/年）				合计（元/年）		
		法定节假日加班费	2280/21.75*3*11*35			121076		
		高温费	1200*83			99600		
							

		小计 3	220676	
	人工费用合计 (元/年)	小计 1+小计 2+小计 3=2819231		
(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	65000	按项计取
(3) 税金	税金合计 (元/年)	[(1) + (2)] * 3%	86527	
总计 (元/年)		2970758		
二次报价		2920000		

备注:

(1) 具体服务费按考核情况支付。

(2) 各岗位人数因甲方需求而发生调整, 则最终结算按实际调整的人数根据相对应的岗位人工工资及考勤等情况计算。

(3) 本合同服务费金额实施期间不因薪资政策调整、市场变化等任何因素而变动。

(4) 本项目服务费包含完成招标文件规定的服务管理工作所涉及的一切费用, 包括但不限于员工工资、社会保险费、公积金、加班费(包括全年法定假日、双休日及职工带薪年假加班费, 不包括使用人特别要求所产生的加班费)、福利费、体检费、培训费(至少每季度一次)、制服费(服务人员必须统一配置工作服装)、其他人员费用支出、行政办公费、低值耗材费、固定资产折旧费、公共设施日常运行及维护、物价风险、政策性风险、合理利润、税费和规费一切费用。如国家出台最低工资和最低社会保险缴纳基数标准等规定, 乙方应保障服务人员的基本法定待遇, 但甲方并不为此支付增加的有关费用。不包含因甲方另行举办营销活动, 需乙方在非正常工作时间安排物业管理服务人员的费用或在正常工作时间增加物业管理服务人员的费用。

第三条 合同期限

本项目有效期三年, 合同一年一签。本次合同第一年服务期限自 **2022 年 7 月 1 日起至 2023 年 6 月 30 日止**。其中: 第一年前三个月为试用期, 试用期须经采购人考核, 任意一个月度考核低于 80 分的, 采购人有权解除合同。每年合同期满经采购人考核后续签下一年度合同(年度考核分数低于 80 分不得续签)。

第四条 组成本合同的有关文件

下列与本次采购活动有关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) 磋商文件(编号: 常采竞磋[2022]0029 号)
- (2) 乙方提供的投标文件;
- (3) 成交通知书;
- (4) 甲乙双方商定的其他文件等。

第五条 物业服务管理内容

1. 在本物业管理区域内由乙方设立服务中心，负责本物业的日常管理工作，并委派有岗位资格证书的人员履行本合同，并在管理区域内显著位置公示项目经理。

2. 甲方向乙方提供物业管理用房、办事窗口。装修费用、办公设备由乙方自行承担。装修方案和设施设置报甲方同意后执行。门岗、物业管理用房、办事窗口等空调设施维修费用由乙方承担。

3. 本项目采用商品小区的管理模式，乙方为本物业管理区域的业主提供管理服务，主要包括房屋建筑共用部位、共用设施设备的维修、养护、运行和管理，地下室水泵的日常保养、维护、维修，建筑小品、附属配套建筑和设施的维修（单项单件 300 元及以下日常管理基础设施设施，公共、共用部位和区域的设备设施维修费由中标人承担）、共用绿化养护和管理，公共环境卫生、垃圾分类、收集、清运（垃圾清运至垃圾中转站，垃圾中转站由投标人自行勘察、解决），交通与车辆停放秩序管理、公共秩序维持、日常管理与服务、应急管理和费用收缴（非机动车库电费的代收代付工作等），并积极配合相关考评工作，建立相关台账记录等。

4. 乙方提供的物业管理服务应达到约定的范围和质量标准。乙方应当在物业管理区域显著位置将服务内容、服务标准、收费项目、收费标准进行公示。

5. 乙方需开展非机动车库电费的代收工作，所有费用的收取标准及要求，严格按照甲方规定执行，做好台账工作。服务期若发现乙方未按实收取相关费用（如少收或漏收），每发现一次扣物业服务费 500 元。

6. 乙方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物业管理费（收费标准：不超过 0.5 元/平方米/月）。所有费用的收取标准及要求，严格按照甲方规定执行。该费用不包含在合同总价中，乙方自行收取，无论乙方是否足额收到，甲方不因此增加任何费用。

7. 安置小区如政府从划拨土地转成出让土地后，安置户出让产权后，出让面积物业费由乙方自行向产权人收取，费用标准按投标综合单价（合同金额/总建筑面积）为准。该费用包含在合同总价中，甲方将在支付物业管理服务费时予以扣除（每 6 个月由建设局牵头社区统计一次，每半年结算一次）。

8. 单项单件 300 元及以下日常管理基础设施设施，公共、共用部位和区域的设备设施维修费由乙方承担；300 元以上的日常管理基础设施设施，公共、共用部位和区域的设备设施维修费，由乙方提出申请，社区按乡镇相关流程进行实施。

9. 乙方应切实保障服务的及时性和有效性，收到甲方通知后应立即响应，20 分钟到现场，甲方根据响应情况进行考核（按考核办法执行）。本项目实施期间产生的维修，2 小时内响应，小修 2 天内完成。甲方根据响应情况进行考核（按考核办法执行）。

10. 进退场交接必须在一个月内完成，遵照《常州市物业管理考核要求》进行考核。

第六条 合同款结算及支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。

2. 本合同物业服务收费采取包干制方式；

3. 考核要求：

考核按百分制进行评分，由社区和乡镇（城管）分别进行月度考核。考核分值达到 90 分（含）的，按该月物业管理服务费的 100% 予以结算；90 分（不含）以下的，按得分率进行支付（如得 85 分，则按该月物业管理服务费的 85% 予以结算）；80 分以下的，采购人有权立即解除合同，解除合同的通知自发出之日生效。

乙方在完成社区考核和乡镇（城管）考核的同时必须同时必须完成《常州市城市长效综合管理考评细则标准》、《常州市物业管理考核要求》、《常州市文明城市考评要求》、《常州市城乡生活垃圾分类工作实施方案》、《常州市新北区生活垃圾分类工作实施方案》、《西夏

墅镇社区对安置小区物业管理工作日常考核标准》、《西夏墅镇长效管理考核标准》以及相关政策的规定考核。

在市、区级文明城市和长效综合管理考核中扣分的，甲方有权按照《常州市物业服务项目经理信用记分细则》扣除信用分，要求其更换项目经理；同时在月度考核中，实行双倍扣分。连续三次整改不到位的，招标人有权立即解除合同，解除合同的通知自发出之日生效。

长效管理考核扣款标准：区、市长效管理考核，文明城市考核每个问题扣除 1000 元，未能及时整改到位的，每个扣除服务费 3000 元；乡镇及社区长效管理考核中发现问题的，每个问题 100 元，未整改到位的问题，每个扣 300 元。

4. 付款方式：①首次付款：按照苏财购〔2020〕52号文件要求，合同签订后支付合同总额的 10%作为预付款；②后续付款：甲方根据考核结果，按季度向乙方结算物业管理服务费，首个季度付款需扣除预付款，乙方同时开具同等金额的发票给甲方。

5. 按照中国现行税法规定的税费由乙方自行承担。

6. 本项目现场管理单位为常州市新北区西夏墅镇香山社区居民委员会，本合同项下的采购资金由常州市新北区西夏墅镇香山社区居民委员会进行支付，乙方需另行与常州市新北区西夏墅镇香山社区居民委员会签订管理合同。

第七条 物业交接

1. 甲方应在合同生效之日起一个月内会同乙方对物业共用部位、共用设施设备进行检查验收，并向乙方办理移交手续。（并要求小区有安全隐患部位及时整改。）

2. 乙方承接物业时，应与甲方办理物业管理书面交接手续，甲方应向乙方移交下列资料：

1) 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

2) 设施、设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

3) 业主档案资料及物业质量保证文件和物业使用说明资料；

3. 乙方承接物业时，与甲方签订《物业承接查验协议》，附查验记录、交接记录、整改书面报告、复查记录及其他与承接查验有关的文件。

4. 乙方在交接后三十日内，持物业服务合同向物业所在地的辖市、区物业管理行政主管部门办理备案手续。乙方应当在备案后将物业承接查验情况，在物业管理区域内显著位置公告。

5. 本物业服务合同终止，乙方应当在终止之日起一个月内，退出物业管理区域，并向社区或者在社区的监督确认下与重新选聘的物业服务企业履行下列交接义务：

1) 移交占用的物业共用部分和甲方提供给乙方的物业办公设备等固定资产；

2) 移交乙方承接物业时，甲方应向乙方移交的资料；

3) 移交物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护、保养、定期检验等技术资料，运行、维护、保养记录；

4) 结清预收、代收和预付、代付的有关费用；

5) 考虑到社会的稳定性和物业管理服务的平稳过度，乙方原则上接收原有物业服务人员，无重大过错不得辞退。

6) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

第八条 物业管理约定

1. 乙方应当依据本合同服务方案及承诺事项制订本物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的管理制度，对存在安全隐患部位及时进行整改，并接受甲方督查。

2. 乙方对物业管理区域内禁止的行为，应采取劝阻、报告有关行政管理部门、诉讼等措施，制止业主、物业使用人违反规定的行为。

3. 乙方对物业管理区域内禁止的行为不采取上述措施的，业主、物业使用人可以及时报告

所在地辖市、区物业管理行政主管部门；禁止行为造成损害的，可以向人民法院提起诉讼。

4. 乙方应及时向全体业主通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理业主和物业使用人的投诉，接受甲方和物业使用人的监督。

5. 乙方可以将本区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将本区域内的全部物业服务委托给他人。

6. 因维修物业或者公共利益，业主或者其他单位确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得相关业主以物业管理委员会和乙方的同意；乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得相关业主和甲方的同意。

7. 临时占用、挖掘本物业管理区域内的道路、场地的，应在约定期限内恢复原状。

8. 乙方应当与装饰装修房屋的业主或使用人签订书面的装饰装修管理服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修质量引起的纠纷责任、装修施工人员的管理、装修管理服务费用、国家装饰装修规定等事项进行约定，并事先告知业主或物业使用人装饰装修中的禁止行为和注意事项。

9. 乙方违反本合同的约定，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，业主有权要求乙方退还。

10. 以下情况乙方不承担责任：

1) 因不可抗力导致物业管理服务中断的；

2) 乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；

3) 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

4) 因非乙方责任出现供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的；

5) 其他不可归责于乙方的事由：_____无_____。

第九条 双方权利与义务

一、甲方权利义务：

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，甲方对服务单位的人员有直接指挥权；

4、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

5、在合同成立之日起向乙方提供管理用房（产权属甲方）及其他资产，由乙方无偿使用；

6、提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电供应；

7、协助乙方做好物业服务管理工作；

8、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，

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、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；

6、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；

7、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，经甲方同意报有关部门方可实施；

- 8、合同终止时，向甲方移交全部物业管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，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；
- 9、乙方服务人员须服从甲方管理人员的管理；
- 10、乙方在物业管理期限内小区公共设施造成破坏的，由乙方承担全部责任。
- 11、乙方应为其所有员工购置相应的保险，如发生任何意外伤害所产生的费用及补偿均由乙方承担，与甲方无关。
- 12、甲方提供的物业用房及其他资产在本合同终止后由乙方完好交予甲方；
- 13、服务期内员工如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由乙方全部负责。中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。
- 14、法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

第十条 违约责任及退出机制

1. 考核分值 80 分以下的，甲方有权立即解除合同，解除合同的通知自发出之日生效。
2. 在市、区级文明城市和长效综合管理考核中扣分的，甲方有权按照《常州市物业服务项目经理信用记分细则》扣除信用分，要求其更换项目经理；同时在月度考核中，实行双倍扣分。连续三次整改不到位的，甲方有权立即解除合同，解除合同的通知自发出之日生效。
3. 根据物业人员最低配置，本次中标人在项目实施期间，人员每月每缺员 1 人扣 10 分，连续 3 次缺员的，甲方有权立即解除合同，解除合同的通知自发出之日生效。
4. 如乙方不能按约定进行服务，或造成重大损失及恶劣影响的，甲方有权解除合同，扣除上一月全部服务费用，同时有权要求乙方按照合同总价 5% 的标准支付违约金，解除合同的通知自发出之日生效。
5. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付服务费的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5% 滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5% 。
6. 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务的，甲方有权提前解除本合同，同时乙方应按合同总价款的 5% 向甲方承担违约责任。
7. 乙方在承担上述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。
8. 乙方虚假承诺，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，应向甲方支付不少于合同总价 30% 违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失，则应当赔偿甲方所有损失。
9. 乙方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的，一经发现，甲方有权直接解除合同，要求乙方立刻撤离，且追究其由此造成的一切后果，同时甲方有权将此违约情况上报相关主管部门，计入相关不良记录。
10. 其他未尽事宜，以《民法典》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

第十一条 合同的变更和终止

1. 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。乙方放弃或拒绝履行合同，应向甲方支付不少于合同总价 30% 违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失，则应当赔偿甲方所有损失。

第十二条 合同的转让

乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十三条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在五个工作日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步

协商，并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

第十四条 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(2)种方式解决争议：

- (1) 向甲方所在地人民法院提起诉讼；
- (2) 向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，默认采取第2种方式解决争议。

2. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分应继续履行。

第十五条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照磋商文件要求和投标承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十六条 合同生效及其他

- 1. 本合同自经甲乙双方授权代表签订并加盖公章后，自签订之日起生效。
- 2. 本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，集中采购机构执壹份存档。
- 3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

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：



Handwritten signature of the representative for Party A, dated 2022.7.

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：

账号：



Handwritten signature of the representative for Party B.

附件：

- 1. 社区关于物业管理项目服务质量考评办法（以甲方最终考核办法为准）
- 2. 常州市城市长效综合管理考评标准及扣分细则——住宅小区（辖市、区政府）
- 3. 常州市新北区西夏墅镇关于住宅小区物业管理工作综合考评标准（以最终考核办法为准）

附件：1. 社区关于物业管理项目服务质量考评办法

《社区关于物业管理项目服务质量考评办法》

项 目	标准内容	规定 分值	评分 细则	企业自 评分值	社区分 值
一、基础管理服务					
管理服务制 度	1. 人力资源管理制度；	5	缺一项扣 0.5分		
	2. 财务管理制度；				
	3. 合同管理制度；				
	4. 房屋维修养护管理制度；				
	5. 设施设备维修养护管理制度；				
	6. 秩序维护管理制度；				
	7. 环境清洁管理制度；				
	8. 园林绿化管理制度；				
	9. 收费管理制度；				
	10. 业主关系管理制度；				
档案管理	1. 养护档案	5	一项不符 合扣1分		
	2. 业主信息档案实现动态管理；				
	3. 档案分类规范，查阅方便；				
	4. 档案使用登记手续完备；				
	5. 档案存放环境符合规定条件。				
突发事件应 急机制	1. 制定消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故应急预案；	3	一项不符 合扣1分		
	2. 制定自然灾害、公共卫生、治安、交通等方面突发事件的配合性应急预案；				
	3. 应急预案定期演练，并有相应记录。				
员工培训和 企业形象	1. 建立企业员工培训体系，根据不同岗位特点制订并落实员工分类培训计划；	3.5	第1项不 符合扣1 分，第2、 3、4、5项 不符合各 扣0.5分		
	2. 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、高低压电工等）；				
	3. 不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志；				

	<p>4. 服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，解答问题及时准确；</p> <p>5. 企业标识标牌体系完善，业主手册、服务指南等业主服务资料简明实用。</p>				
业主服务管理	<p>1. 设立物业服务中心，公示物业服务企业营业执照、资质证书服务内容和标准、收费依据和标准、项目经理照片及资格证书、服务电话；</p> <p>2. 有专人负责接待业主来访，24 小时受理业主信息；</p> <p>3. 客服接待人员值班记录及时，业主信息处理记录完整，按月进行统计分析；</p> <p>4. 有业主回访制度和记录，投诉处理及时率 100%，并按月进行统计分析；</p> <p>5 物业服务收费明码标价，实行物业服务费酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况；</p>	2.5	一项不符合扣 0.5 分		
社区文化建设	<p>1. 社区文化建设有计划，有方案，有措施，有成效；</p> <p>2. 采用书面资料、宣传栏、网络等方式培养住户的公共道德意识和良好生活习惯；</p> <p>3. 每年开展二次以上的文体娱乐活动，营造和谐的社区氛围；</p> <p>4. 积极组织和参与社区志愿活动，开展社区精神文明建设。</p>	3	一项不符合扣 1 分		
沟通报告机制	<p>1. 对住户违反治安、消防、环保、房屋装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻，并向社区、有关行政部门报告；</p> <p>2. 主动与物业所在地的社区联络，共同协调解决物业管理中遇到的问题；</p>	3	一项不符合扣 1.5 分		
二、房屋共用部位管理					
标识系统和维保资料	<p>1. 主出入口设有小区平面示意图；</p> <p>2. 管理区域内交通标志引导指示牌规范清晰；</p>	3	一项不符合扣 0.5 分，一处不符合扣		

	3. 小区组团、栋、单元（门）、户门以及配套公建标识规范清晰；		0.2分		
	4. 建立房屋产权清册；				
	5. 房屋维修、保养记录完整；				
	6. 房屋使用功能完备，无安全隐患。				
共用部位使用管理	1. 共用场地、部位符合规划要求，无违章搭建现象；	2	一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分		
	2. 房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象，无破损，无锈斑。				
房屋外观状况	1. 房屋外观完好、整洁，无破损、脱落、渗水、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱挂现象；	2	一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分		
	2. 外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施、记录完整。				
室外附加设施管理	1. 室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批，手续齐全，色彩风格统一；	3	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2. 空调、户外防盗网、晾晒架等安装牢固，管线整齐，美观大方，无安全隐患；				
	3. 发现安全隐患，及时告知或劝阻业主及相关当事人，并采取相应防范措施。				
装饰装修管理	1. 按相关规定审核住户装修方案，办理装修施工批准手续；签订装饰装修管理服务协议；	1	一项不符合扣0.2分		
	2. 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，并在装修现场公示，装修现场的消防及安全防范措施得当；				

	<p>3. 装修 人员出入和装修施工时间有效控制，装修垃圾定点堆放，定时清运；</p> <p>4. 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，书面报告社区及有关部门；</p> <p>5. 装修验收手续完备，装修档案保存完整。</p>				
日常巡视、检查与管理	<p>1. 每日巡查屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发现损坏，及时维修养护并做好记录；</p> <p>2. 门窗无破损，楼梯、通道以及屋面无乱堆乱放现象，屋面防水性能良好，进出有监管措施。</p>	4	一项不符合扣 2 分		
三、共用设施设备运行、维修和养护					
共用设施设备管理和运行状况	<p>1. 设施设备专业管理人员配置合理，岗位职责明确；</p> <p>2. 建立设施设备总账、台账、设备卡，设施设备标志齐全、规范；</p> <p>3. 设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全；</p> <p>4. 制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划；</p> <p>5. 制定并实施日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等制度；</p> <p>6. 制定并实施维修工具、备品、备件和化学品等存放和管理制度；</p> <p>7. 制定并实施专业外包合同全程监管制度；</p> <p>8. 操作人员熟练掌握、严格执行设施设备操作规程及保养规范。</p>	4	一项不符合扣 0.5 分		
室外共用管线、管道和道路管理	<p>1. 室外共用管线统一入地或入公共管道，整齐有序，无架空管线；</p> <p>2. 排水排污管道通畅；</p>	2	一项不符合扣 0.5 分		

	<p>3. 雨水井、化粪池定期巡检、疏通与清掏，无堵塞、外溢现象；</p> <p>4. 道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标志清晰。</p>				
设备机房管理	<p>1. 设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置；</p> <p>2. 设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常、数据准确；</p> <p>3. 机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀，防鼠板、防鼠网材质、规格，防鼠药物投放等符合规范要求；</p> <p>4. 设备噪声符合规范要求，有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内。</p>	2	一项不符合扣0.5分		
库房管理	<p>1. 建立并实施维修工具、备品、备件采购、存放、出入库和报废管理制度；</p> <p>2. 对危险品、化学品等特殊备品、备件单独存放，并定期检查。</p>	1	一项不符合扣0.5分		
供电系统管理	<p>1. 管理制度与措施符合专业要求，执行严格，设备编号有序，运行、维修、保养、巡检记录完整；</p> <p>2. 受托管理高压供电设备的，变配电室安全警示牌配置齐全，检修检验和安全防护用具配置齐全，年检合格；</p> <p>3. 后备电源设备定期检测，能够随时启用；</p> <p>4. 公共照明正常，设备编号有序。</p>	2	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
弱电系统管理	<p>1. 系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求；</p> <p>2. 系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整；</p>	3	一项不符合扣1分，一处不符合扣0.5分		

	3. 摄像监控图像清晰, 按规定时间保存信息备查;		分		
给排水系统管理	1. 二次供水水质定期检测, 符合卫生标准;	2	一项不符合扣 0.5 分, 一处不符合扣 0.2 分		
	2. 给排水及中水系统设备完好、运行正常, 日检查和月、季、年保养制度完善;				
	3. 水箱加盖上锁, 周边无污染源, 定期清洗、消毒, 检查记录完整;				
	4. 水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标志清晰, 无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染。				
避雷系统管理	1. 配置避雷设施位置平面图;	1	一项不符合扣 0.5 分		
	2. 避雷设施定期检查、维护, 记录完整。				
消防系统管理	1. 消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置;	3	一项不符合扣 0.5 分, 一处不符合扣 0.2 分		
	2. 消防监控系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常;				
	3. 消火栓柜、防火卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施设备完好, 并定期组织检验、巡查, 做相关记录台账;				
	4. 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常, 并定期组织检验、巡查, 做相关记录台账				
	5. 安全疏散通道畅通, 疏散标志和示意图设置合理、醒目;				
	6. 区域消防通道畅通, 无杂物堆放, 无违章占用。				
四、公共秩序维护					

秩序维护管理	1. 对外来人员、车辆和物品进出实行识别管理;	5	一项不符合扣 1 分, 一处不符合扣 0.2 分		
	2. 监控设施和门禁系统运行良好, 监控记录保存符合规定要求;				
	3. 安全监控室及主出入口实行 24 小时值班, 并有 2 人立岗值班;				
	4. 秩序维护人员配置合理, 岗位职责明确;				
	5. 安全标志设置合理, 对可能危及人身安全的地点和设施设备, 有明显警示标志和防范措施。				
交通秩序管理	1. 公示停车场管理规定和停车收费标准和紧急联系电话;	8	一项不符合扣 0.5 分, 一处不符合扣 0.2 分		
	2. 停车场、停车位标志规范、清晰, 车辆行驶路线设置合理、路线清晰;				
	3. 固定停放车辆签订停车服务协议, 明确相关权利义务;				
	4. 车辆进出发出入证, 登记及时, 记录完整;				
	5. 车辆进出道闸设施运行良好, 维修保养及时				
	6. 机动、非机动车辆停放有序、无乱停乱放现象;				
	7. 停车场、库定时巡视检查, 高峰时进行车辆秩序引导;				
	8. 发现交通堵塞及时疏导, 发生交通事故及时报告有关部门。				
消防安全管理	1. 制定消防安全制度, 消防安全操作规程;	3	一项不符合扣 0.5 分, 一处不符合扣		
	2. 实行防火安全责任制, 明确消防安全责任人;				

	3. 消防中控室实行 24 小时专人值班制度，值班记录完整；		0.2 分		
	4. 消防安全定期巡视检查，消防安全隐患及时整改；				
	5. 定期开展消防安全宣传，进行消防知识培训；				
	6. 消防演练每年不少于两次，积极动员业主参与。				
五、环境管理服务					
保洁服务	1. 保洁人员配置合理，责任区域明确市、区、乡镇（城管）整改项目要求，规定时间内及时完成。	10	一项不符合扣 1 分，一处不符合扣 0.2 分		
	2. 制定并严格执行保洁用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准；				
	3. 垃圾实行分类管理，日产日清；				
	4. 保洁设施设备配置合理，工具台账完善；				
	5. 定期对保洁设施设备进行卫生消毒；				
	6. 管理区域内道路、绿地、停车场、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物；				
	7. 房屋共用部位及共用设施设备保持清洁；				
	8. 及时清理公共场地、道路的积雪、积水；				
	9. 防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录；				
	10. 对公共区域宠物活动实施有效管理。				
绿化养护管理	1. 绿化养护人员配置合理，责任区域明确；	8	一项不符合扣 1 分，一处不符合扣 0.2 分		
	2. 制定并落实绿化养护计划；				
	3. 绿化图纸、苗木清单等资料齐全，设备、工具台帐完善；				
	4. 醒目处设置爱护绿化提示标志，重点树木品种实行标牌管理；				
	5. 定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作；				

	6. 绿化作业安全防护措施得当;				
	7. 各类乔、灌、草等植物长势良好,修剪整齐美观,无折损,无病虫害、斑秃现象;				
	8. 绿地无破坏、践踏、占用现象,树木无悬挂物及晾晒物品,无枯枝。				
六、创新、效益与业主评价					
经营效益	1. 为商业用房提供物业服务,并负责向商业用房使用人收取物业管理费(收费标准:不超过0.5元/平方米/月)。所有费用的收取标准及要求,严格按照社区规定执行;	2	一项不符合扣1分		
	2. 开展非机动车库电费的代收工作,所有费用的收取标准及要求,严格按照社区规定执行,做好台账工作。				
社区业主满意	1. 每年至少开展一次业主满意率调查,调查覆盖率不低于80%,具备条件的,可邀请第三方机构开展业主满意度测评;	4	一项不符合扣1分		
	2. 业主满意率应达80%以上,密切配合社区,配合率100%				
	3. 满意率调查和满意度测评的内容应涵盖本标准的内容及物业服务合同的约定;				
	4. 调查和测评结果有书面报告并向业主公示,调查和测评发现的问题持续改进,改进结果向业主公示。				
月度得分					

附件 2: 常州市城市长效综合管理考评标准及扣分细则——住宅小区（辖市、区政府）

常州市城市长效综合管理考评标准及扣分细则——住宅小区 (辖市、区政府)

大类名称	分类	小类代码	小类名称	立案条件（扣分依据）	处置时限	结案（处置）标准	镇考评每处扣分	区考评每处扣分
住宅小区	基础设施（30分）	1	外立面破损	房屋、附属构筑物外立面墙皮脱落、破损	3工作日		0.2	0.4
		2	小区道路破损	小区内道路坑洼、破损	3工作日		0.2	0.4
		3	门牌号缺失破损	大楼幢数、单元门牌号缺失或破损	3工作日		0.2	0.4
		4	井盖缺失	各类井盖（含雨水算子、格栅）破损、缺失	3工作日		0.5	1
		5	消防设施缺失	消防栓（箱）设施破损、漏水、缺失	3工作日	修复	0.5	1
		6	公共设施缺失	公共设施（宣传栏、公告栏、健身、游乐器材，信报箱，景观灯、路灯，监控，各类立杆、标示标牌，休息桌椅、花台等）破损、锈蚀、缺失、倾斜、断裂	3工作日		0.2	0.4
		7	环卫设施缺失	环卫设施（公厕、垃圾箱、垃圾房、果壳箱、垃圾亭等）缺失、破损	3工作日		0.2	0.4
	环境秩序（50分）	8	清扫保洁不干净	小区内散落垃圾、淤泥、积尘、污水横溢，水面有漂浮物，宠物粪便和地面痰迹。	2工作时	清除	0.2	0.4
		9	焚烧垃圾	焚烧垃圾（树叶）现象（痕迹）的	2工作时	制止并清除	0.5	1
		10	乱堆物料	小区内杂物堆放	2工作时	清除	0.2	0.4
		11	擅自饲养家禽	有散养鸡、鸭、鹅等家禽	2工作时	清除	0.5	1
		12	建筑垃圾处置不规范	建筑（装潢）垃圾临时堆放点未设明显标志；建筑（装潢）垃圾未袋装化或未设围护或未覆盖	1工作日	整改	0.2	0.4
		13	环卫设施脏乱	环卫设施（公厕、垃圾箱、垃圾房、果壳箱等）脏乱（含周边环境）	2工作时	清除	0.2	0.4

		境)							
	14	非法小广告	小区内违章(规)张贴、涂写、悬(披)挂、刻画现象	2工作时	清除	0.2	0.4		
	15	违规晾晒	小区内违规晾晒(公共设施、绿化、树木)	2工作时		0.2	0.4		
	16	垃圾筒设置不规范	垃圾筒、果壳箱设置在绿化带内或绿地上(无绿化或植被的除外), 垃圾桶未盖盖。	2工作时		0.2	0.4		
	17	广告、店招破损	广告、店招破损	3工作日	清除并恢复	0.5	1		
	18	擅自设置广告	擅自设置广告、店招、杆牌、灯箱的	1工作日	修复	0.5	1		
	19	无证经营	流动摊贩	2工作时	清除	0.5	1		
	20	店外经营、堆放	乱设摊、商铺占道经营(堆放)	2工作时		0.5	1		
	21	除“四害”	无固定灭鼠用毒饵站或未按时有效投药	3工作日	修复	0.5	1		
	22	占用消防通道	消防通道被占用	4工作时	清除	0.5	1		
绿化管 理(15 分)	23	绿化管养不佳	绿化管养(修剪、除草)不到位, 有空秃死树枯枝、明显病虫害、垃圾、杂物	3工作日	清除	0.2	0.4		
	24	破坏绿化	绿地(篱)、树木被破坏, 有占(毁)绿、种菜、堆放、绿地停车现象	4工作时	取缔	0.2	0.4		
	25	绿化设施破损	绿化箱体、花台(坛)、护树、绿地护栏、雕塑、花架花钵等破损、缺失、锈蚀	3工作日	清除	0.2	0.4		
违法建 设(5 分)	26	私搭乱建	私自开凿及搭建建筑物、构筑物或其他设施	7工作日	按违法建设分类处置办法处置	1	2		

说明: 一类小区考核 1-26 项; 二类小区 1-3、26 项不作现场扣分处理; 三类小区 1-6、15-18、23-26 项不作现场扣分处理。

附件 3：常州市新北区西夏墅镇关于住宅小区物业管理工作综合考评标准
常州市新北区西夏墅镇关于住宅小区物业管理工作综合考评标准

考核项目		分值 比重	标准内容	考评 得分
月度 考核	社区考核	40%	各社区组织日常考核。	
	乡镇督查	50%	以市、区、镇三级城市长效综合管理考评作为扣分依据，乡镇督查扣分将按市、区、镇考评每处扣分的权重比例计算。	
	相关工作 配合完成 情况	10%	案卷回复不符合要求和乡镇部署落实各项管理工作未有效配合的，有 1 次扣 5 分。	
月度加减分项			1. 物业人员最低配备，每月每缺员 1 人扣 10 分，以此类推。 2. 受到市级主管部门考评扣分的，有 1 处扣 3 分，受到区级主管部门考评扣分的，有 1 处扣 2 分；市、区两级考评未有失分的，加 2 分。 3. 发生集体上访、越级上访或媒体报道产生负面影响的有一次扣 5 分，市级以上媒体正面报道的有一次加 5 分。	
合计				

注：乡镇督查将依据《常州市城市长效综合管理考评标准及扣分细则》进行考核，相关考核条款如遇上级文件规定有新的调整的，按上级文件规定执行，月度综合考评得分不超过 100 分，月度综合考评总得分由社区负责汇总。

附件 4:

年度加减分项 (年度一次考核)

考核项目	标准内容	计分标准	考评得分
党建引领	创建党建引领物业管理工作中获得乡镇以上荣誉的。(最高加 5 分)	乡镇加 1 分, 区级加 2 分, 市级以上加 3 分	
获得荣誉	本年度物业服务企业争先创优获得的荣誉, 按小区计入年度考核(最高加 5 分)。	区级加 2 分, 市级加 3 分, 省级加 5 分(单项荣誉降一级计分)。	
创建活动	积极举办(参加)各类创建活动(最高加 5 分)。	乡镇级加 1 分, 区级加 2 分, 市级加 3 分, 省级及以上加 5 分。	
统筹配合	发生重大、突发事件, 服从乡镇和社区的统一领导, 全力做好配合处置工作。(最高加 5 分)。	根据实际表现, 酌情加分(减分)。	
合计			

年度考核: 根据月度考核的平均分值及年度加减分项计算出年度得分。