

常州市冶金新村物业管理服务合同

项目编号：常采竞磋[2023]0072 号

项目名称：冶金新村物业管理服务项目

使用单位：常州市钟楼区新闻街道办事处

服务单位：江苏德和行物业服务有限公司

签订日期：2023年__月__日

冶金新村物业管理服务合同

委托方（使用单位，以下简称甲方）

单位名称：常州市钟楼区新闻街道办事处

受委托方（物业服务企业，以下简称乙方）

单位名称：江苏德和行物业服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定及常州市政府采购中心采购编号为常采竞磋[2023]0072号采购文件及投标（响应）文件，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲乙双方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

第一条 物业概况

物业名称：冶金新村

物业类型：住宅

坐落位置：钟楼区新闻街道

总建筑面积 6.2 万平方米，共有住宅楼 29 幢、1118 户。

物业服务费用

本物业服务收费方式为包干制。物业服务各工种岗位人员配备数量不得少于以下约定：

序号	名称	服务要求	服务人数	备注
1	项目负责人	45 岁以下，男女不限，具有大专（含）以上文化程度、2 年以上物业经理经验，持物业项目经理证上岗。	1	
2	管理员	男女不限，大专（含）以上文化程度，身体健康，具有高中（含）以上文化程度。	1	
3	维修工	55 岁以下，男女不限，身体健康，具有高中以上文化程度，从事水电气维修工作三年以上经	1	

		验，精通水电气维修。		
4	秩序维护员	白班3人，晚班2人，轮休1人，有工作经历，吃苦耐劳，男女不限，身体健康。（秩序维护员队长要求45岁以下）	6	
5	保洁员	有工作经历，吃苦耐劳，男女不限，身体健康。	5	
	合计		14人	

在一年的服务期内，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）：柒拾柒万壹仟陆佰元。（小写：771600元）。

第三条 合同期限

本项目服务期一年，服务合同期限自2023年7月13日起至2024年7月12日止。

第四条 组成本合同的有关文件

招标文件、乙方提供的投标文件、物业管理服务内容质量标准、物业管理服务考评细则为本合同不可分割的组成部分。

第五条 履约保证金

- 1、乙方应提供合同总价格5%的履约保证金。
- 2、如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权从履约保证金按合同约定扣取。
- 3、履约保证金待合同全部履行完毕后全额无息退回。

第六条 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机构负责本物业的日常管理工作，并在管理区域内显著位置公示项目负责人。

2、甲方向乙方提供物业管理用房。其装修费、水电费由乙方自行承担。装修标准和设施设置报甲方同意后执行。用水、电费用支出由乙方承担。

3、乙方为本物业管理区域的业主提供的物业管理服务公共事务管理、协助公安

机关进行物业管理区域秩序维护、公共设施、设备、场地日常运行、维修、保养、公共区域清洁卫生服务、公共区域绿化日常养护服务、垃圾分类、应急管理等。

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、超过保修期内的日常水电小维修，乙方承担 300 元/次及以下日常管理基础设备设施，公共、共用部位和区域的设备设施维修费，300 元/次以上的日常管理基础设备设施，公共、共用部位和区域的设备设施维修费用，由乙方提出申请，按相关流程进行实施。

6、合同期的绿化养护由乙方承担。

7、进退场交接必须在一个月內完成，遵照《常州市物业管理考核要求》进行考核。

8、所有费用的收取的标准及要求，严格按照甲方规定执行。

第七条 物业服务费用结算及支付

1、本合同项下所有款项均以人民币支付。

2、考核要求：乙方愿意遵守合同主要条款规定的全部内容，并愿意按照《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》、《住宅小区物业管理考核实施意见》的规定接受考核。在服务责任范围内，街道考评每扣一分，扣除月度合同价的千分之一，全年累计；第二个服务年重新开始考评打分。

3、甲方根据考核结果，按季度结算物业管理服务费，考核扣款金额从履约保证金中扣除。乙方应每季度补足履约保证金。

4、按照中国现行税法规定的税费由乙方自行承担。

5、甲方未按约定支付服务费，每日需支付乙方合同总额千分之三滞纳金，30 天未支付的，乙方有权解除合同，甲方应赔偿乙方损失。

第八条 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，甲方应向乙方移交相关资料，如小区工程技术资料及业主档案资料等。

3、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。

4、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，并履行下列交接义务：

（一）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；

（二）移交相关资料；

（三）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；

（四）结清预收、代收和预付、代付的有关费用；

（五）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

第九条 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,应及时恢复原状。

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,甲方有权要求乙方返还。

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) 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;

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) 刑事案件造成物业、业主、人身财产损失的;

6) 除上述各款外,其它不可归责于乙方之事由的。

11、乙方在服务期间应做好停车费及公共收益的收取工作,对停车费的收取进行考核,具体由双方另行协商确定。

第十条 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可直接指挥；
- 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）及物业管理服务所需相关工具及物资，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，费用由乙方承担；
- 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、乙方在签订本合同前需缴纳履约保证金；
- 2、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；
- 3、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；
- 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，向甲方完好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、乙方在物业管理期限内小区公共设施因乙方责任造成损坏的，由乙方承担责任。

10、法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

第十一条 退出机制

1、考核分值 70 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起生效。

2、文明城市考核和长效综合管理考核出现三个及以上问题时，甲方有权按照《常州市物业服务项目经理信用记分细则》予以扣分，并要求其更换项目经理。连续两月出现相同问题的，甲方有权立即解除合同，解除合同的通知自发出之日起生效。

3、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，乙方交纳的全部履约保证金不予退还，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起生效。

4、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%。

5、乙方未按本合同规定向甲方交付履约保证金的，甲方有权拒绝签订本合同，同时乙方应按应交付履约保证金的 100%向甲方支付违约金。

6、乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供服务的，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，除乙方已交履约保证金不予退还外，还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、其他未尽事宜，以《合同法》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双

方协商解决。

第十二条 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，保证金不予退还。

第十三条 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。

第十四条 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。

第十五条 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。见证方仅对甲乙双方签订采购合同的事实进行见证，不代表任何承诺或保证，该合同的履行等相关情况均与见证方无任何关系。

2、本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，见证方执壹份存档。

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:

帐 号:



乙 方:

单位名称 (章):

单位地址:

法定代表人:

委托代理人:

电 话:

开户银行: 建行常州钟楼支行

开户账号: 32001628836052513125



见证方:

代理机构 (章)

经办人:

电 话:

附件一：

区域秩序维护考评细则

考核内容	评分细则
1. 人员要求： 1) 秩序维护人员，身体健康，工作认真负责；2) 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； 3) 上岗时佩戴统一标志与红袖标，穿戴统一制服。	违反其中一项每人每次扣1分。
2. 门岗值班：制定值班制度，门岗24小时有人值班看守；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。	未按要求做的每人每次扣1分；未能及时处理突发情况的扣5分。
3. 区域巡逻： 1) 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。 2) 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。 3) 小区有火警、警情等突发事件应急处理预案。 4) 小区内禁止堆放易燃、易爆品。	未按要求做的每人每次扣2分。
4. 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。	未按要求设有明显的交通标志的扣1分；未能及时阻止偷盗车辆破坏交通设施等现象的扣2分。

附件二：

公共事务管理考评细则

考核内容	评分细则
1 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。	未按要求每半年向甲方报告一次计划实施情况的扣1分。
2. 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。	未按要求进行普查，没有做好台帐的扣1分。
3. 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。	未按要求解决投诉的扣2分。
4. 完成社区及相关部门安排的工作，按政策、法规及有关部门要求。	未按政策、法规及有关部门要求执行的扣1分。
5. 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。	未按要求建立规章制度与服务标准的扣1分；未按要求保管资料的扣1分。
6. 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。	未按要求管理维护的扣1分。
7. 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。	未按要求着装扣1分；未按规定持证扣1分。
8. 进行物业管理服务满意率调查，促进管理服务工作的改进和提高，每半年进行一次，并作分析、评估且有改进措施。	未按要求每半年进行一次，并作分析、评估且有改进措施的扣1分。
9. 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。	未按规定管理的扣1分。
10. 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。	未按要求在入住装修前进行书面告知或签订装修管理协议的扣1分。
11. 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。	未按要求24小时内审结方案并签署审查意见交业主的扣1分。
12. 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。	未按要求巡查现场，开具违章通知单的扣1分。
13. 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	未及时劝阻开具通知单的扣1分；未能阻止对于有明显搭建建筑行为的建筑材料进入小区的扣1分。
14. 参与、配合社区举办的文体、宣传等活动，配合社区及有关部门开展文体、宣传等活动，并做好安保工作。	未按要求配合社区及有关部门开展文体、宣传等活动，并做好安保工作扣1分。

附件三：

保洁考评细则

内容项目	考核内容	评分细则
楼内公共区域	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。	未按要求每天保洁1次，保洁后无明显垃圾与积灰，楼道内无杂物堆放，楼道内无乱贴广告扣1分。
	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。	未按要求每周擦抹1次，保洁后无积尘扣1分。
	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。	未按要求每半年除尘1次、保洁后无明显蜘蛛网与积尘扣1分。
	消火栓、信报箱：每月保洁1次，保洁后无灰尘污迹。	未按要求每月保洁1次，保洁后无灰尘污迹扣1分。
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，道路侧旁无杂草。	违反一项扣1分。
	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。	违反一项扣1分。
	消杀及灭鼠害蚊蝇：每周对窞井、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	未按要求每周对窞井、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扣1分。
	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。	未按要求公共灯具、宣传栏、标识每月擦抹1次，雕塑每年保洁2次，保洁后无污迹积灰扣1分。
	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。	未按要求确保场地、设施干净，场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾扣1分。
	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。	未按要求垃圾桶、果皮箱时刻保持清洁，周围地面无明显散落垃圾及污迹扣1分；有破损未及时更换的扣2分。
	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。	未按要求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，并设立明显标志扣1分。
道路清扫	1. 监管人员跟班作业，每日对所辖区域进行两次巡查，如实记录工作台帐、工作表等，并及时上报，及时向领导汇报检查中发现的问题及处理措施和结果，根据不同季节、时段，适时调整管理方式和管理重点。	未按要求进行巡查、没有工作台帐、工作表的每项每次扣1分。 监管人员未跟班作业、隐瞒业务、堆积问题的每项每次扣1分，造成严重后果的每人每次扣5分。创新工作方法，并取得明显实效的每项每次加2分。
	2. 作业人员上班时间不得拾费品，严格执行上下班、交接班制度。	违反其中一项每人每次扣1分。
	3. 作业人员每日按时完成普扫，达到“六无六净”，且不得将垃圾、泥沙扫入下水道进水篦。	未按时完成普扫、丢段、落段，普扫质量达不到“六无六净的”每人每次扣1分。将垃圾、泥沙扫入下水道进水篦的每人每次扣2分。
	4. 每班作业人员必须清除果皮箱内垃圾，每周擦洗	未按要求清除果皮箱垃圾和擦洗的每人每

一次果皮箱。	次扣1分
5. 作业人员上班时穿着工作服和安全反光背心，且服装干净、整洁。	未按要求穿着服装或服装不干净的每人第次扣1分。
6. 保洁时，作业人员不得坐岗、擅离作业岗位，要巡回走动清理垃圾，确保路面、人行道、树坑、果皮箱周围干净、整洁。	保洁时，作业人员坐岗、擅离作业岗位的每人每次扣1分；作业时间内保洁人员坐岗，路面、人行道等有纸屑、饮料瓶等垃圾每次每处扣1分。
7. 普扫、保洁时使用统一的清扫工具。	未使用统一工具或工具达不到要求的每人每次扣1分。
8. 普扫、保洁时推车整洁、无悬挂物，车内垃圾倾倒至垃圾点或巡回收集车内。	推车上悬挂物、不整洁的每人每次扣1分；作业人员乱倒垃圾的每人每次扣2分。

附件四：

垃圾分类考评细则

	考核内容	评分细则
垃圾 收 集 清 运	1. 监管人员跟班作业，每日对所辖区域进行两次巡查，如实记录工作台帐、运行记录、工作表等，并及时上报，及时向领导汇报检查中发现问题及处理措施和结果，根据不同季节、时段，适时调整管理方式和管理重点。	未按要求进行巡查、没有工作台帐、运行记录、工作表的每项每次扣1分；监管人员未跟班作业、隐瞒业务、堆积问题的每项每次扣1分，造成严重后果的每人每次扣5分；创新工作方法，并取得明显实效的每项每次加2分。
	2. 作业人员上班时间不得拾废品，严格执行上下班、交接班制度。	违反其中一项每人每次扣1分。
	3. 垃圾封闭运输，不沿途撒落，做到“车走地净、车动盖蓬、运输途中无撒漏”的作业标准。	垃圾未封闭运输，造成沿途撒落的每车每次扣2分。
	4. 池点垃圾每日按时完成两次清运，做到日产日清，无存留、无垃圾死角，回扫干净，池点4米内干净整洁。	未按时完成两次清运、池点内有存留垃圾、回扫不干净、池点4米内不干净、整洁的，每次每项扣1分。
	5. 驾驶员必须着装上岗，衣帽整洁，严格执行八不准。	未按要求穿着服装或服装不干净的每人每次扣1分。违反八不准的每人每次扣2分。
	6. 收集车辆按时出车、收车，慢速并按规定路线行驶，司机随时下车清理路两旁的垃圾和洒落在车外的零星垃圾，收集完成后，放下两侧箱盖。	未按时出车、收车和收集完毕后未放下两侧箱盖的每车每次扣1分。收集车司机未及时清理路两旁和洒落在车外的零星垃圾每车每次扣1分。
	7. 垃圾收集车和清运车辆每日将垃圾运至中转站，进入中转站后听从车间人员指挥，到指定机位卸车，不得在车间逗留。	未将垃圾运至中转站的每车每次扣5分。车辆进入中转站不听从指挥或在车间逗留的每车每次扣1分。
	8. 车容干净、整洁、无悬挂物，与居民沟通时必须礼貌用语。	车上有悬挂物、不整洁的每车每次扣1分；
	9. 小区垃圾及时清运，确保垃圾无外溢，垃圾口（桶）外回扫干净。	小区垃圾未及时清运、垃圾外溢的或垃圾口（桶）外回扫不干净的每车每次扣1分；情节严重有业主投诉的每次扣3分。
	10. 按时完成超市、饭店的定点清运工作。	未按时完成清运或有业主投诉的每次扣2分。
垃圾 处 理 场 及	1. 垃圾处理场和粪便处理场专人专职进行管理，有工作记录、工作表并及时上报。	无工作记录、工作表和未及时上报的，每次扣1分。
	2. 垃圾处理场作业人员做好道路及掩埋场库区的养护工作，按时处理当日的垃圾并进行行掩埋。	违反其中一项每次每处扣1分。
	3. 填埋区作业面、机械设备、办公区、场区道路定期进行消毒，场区内严禁烟火。	未定期进行消毒的每次每处扣1分； 由于吸烟等造成事故的作业人员承担全部责任。
	4. 粪便处理场每日进行清扫，场区及周边环境保持干净整洁、无杂物；场区内各种设施、设备经常保持整洁，避免水、泥、气的泄漏。	违反其中一项每次每处扣1分； 由于管理失职造成水、泥、气泄漏每次扣3

粪 便 处 理 场		分。
	5. 作业人员着装上岗, 衣帽整洁。	未按要求穿着服装或服装不干净的每人第次扣1分。
	6. 粪便处理场作业人员严格按照设备操作规程开展工作, 全面做好安全生产工作, 爱护公物, 保养维护好场内的设施, 按时巡视检查设施、设备及电器、仪表的运行。	违反其中一项每次扣1分; 作业人员违反操作规程造成的设施、设备损坏, 每人每次扣2分。
	7. 密闭卸粪, 卸粪接受口及周边区域整洁, 无粪便残留、遗洒现象, 及时清理及洗刷接受口。	违反其中规定每次每处扣1分。

附件五:

绿化养护考评细则

分类	序号	项目	检查测试方法 (按每项扣完为止方法进行)
修剪	1	乔木	无枯枝, 树木不阻碍车辆和行人通过, 主侧枝分布均匀; 目视抽检 12 棵, 每发现一处不合格扣 0.5 分。
	2	灌木	成型, 整齐, 新长枝不超过 30 厘米; 目视抽检 3 处共 30 米, 每发现一处不合格扣 0.5 分。
	3	草等	路牙、井口、水沟、散水坡边整齐、草坪目视平整; 目视抽检 6 处共 90 平方米, 每发现一处不合格扣 1 分。
施肥	4	施肥	保证基肥, 追施化肥, 少量多次, 不伤花草; 目视检查, 抽检 6 处, 每发现一处不合格扣 0.5 分。
防病治虫	5	病虫害防治	无明显枯枝、死杈, 有虫害枝条 2% 以下; 目视抽查, 每发现一处不合格扣 0.5 分。
抗旱	6	花卉、苗	泥土不染花叶, 土不压苗心, 水不冲倒苗; 目视抽检 6 处共 60 平方米每发现一处不合格扣 0.2 分。
	7	树木、草地	冬季早晚不浇水, 夏季中午不浇水, 浇水时不遗漏, 浇水透土深度为: 树木 3 厘米, 草地 2 厘米, 无旱死、旱枯现象; 抽查 5 处, 共 60 平方米, 每发现一处不合格扣 0.5 分。
日常养护	8	中耕、除杂草	无明显杂草, 草纯度在 90% 以上, 树木底下土面层不板结, 透气良好, 抽查草地 60 平方米 3 处, 取平均值, 每发现一处不合格扣 0.5 分。
	9	补栽补种	无明显黄土裸露, 最大裸露块在 0.4 平方米以下, 裸露面积在总面积的 0.5% 以下, 缺株在 0.5% 以下; 抽检 5 处, 总计算, 每发现一处不合格扣 0.5 分。
	10	防风、排涝、巡视看管	暴风雨过后 12 小时, 草地无 1 平方米以上的积水, 树木无倒斜, 断枝落叶在半天内处理; 目视检查, 抽检 5 处, 每发现一处不合格扣 0.5 分。
绿化保洁	11	绿化保洁	残花败叶及时清除, 绿地促进洁率在 93 以上, 绿地无大量落叶杂物, 无枯枝, 绿化垃圾及时清运, 每发现一处不合格扣 0.5 分。
其它	12	合同其他项目执行情况 (含人员到位、重点绿化工作完成情况、员工培训等)	人员到位情况, 人员不足一次扣 0.5 分; 重点绿化项目未按合同及月度计划执行, 一次扣 0.5 分; 员工培训不足不能满足岗位要求, 一次扣 0.5 分; 服务及时性 (按合同约定或与管理处约定) 差, 一次性扣 1 分; 按合同约定, 其他不符合项目 (如: 未带工牌、礼仪不符合要求等) 一次扣 0.5 分。

说 明	考核方法：1. 每月对辖区绿化完好率考核一次；2. 绿化完好率= 检查得分（合计分）%。3. 数量不足抽检样本时全检。4. 单项考核按每项扣完为止方法进行，不合格数较多时按比例扣分。
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------

附件六：

物业管理与服务考评细则

	考 核 内 容	评 分 细 则
物 业 管 理 与 服 务	1. 监管人员跟班作业，每日对所辖物业小区进行两次巡查，如实记录工作台帐、收纳台帐、工作表等，并及时上报，及时向领导汇报检查中发现的问题及处理措施和结果，根据不同物业服务项目、季节等情况适时调整管理方式和管理重点。	未按要求进行巡查、没有工作台帐、工作表的每项每次扣1分； 监管人员未跟班作业、隐瞒业务、堆积问题的每项每次扣1分，造成严重后果的每人每次扣5分； 创新工作方法，并取得明显实效的每项每次加2分。
	2. 作业人员上班时间不得拾费品，严格执行上下班制度。	违反其中一项每人每次扣1分。
	3. 每日按时完成小区清扫保洁工作，确保门厅、公共走廊、门、窗、玻璃、扶手等区域干净整洁、无尘土、无污渍，院落内场地、绿化地等公共场所地面无垃圾、绿化地内无异物。	违反其中一项每次每处扣1分； 有业主投诉经核实后每次扣2分。
	4. 检查小区院落各项安全设施以及公共照明的正常运转，发现问题及时上报、维修。	违反其中一项的每次每处扣1分。
	5. 作业人员着装上岗，衣帽整洁，且清扫保洁时使用统一的清扫工具。	未按要求穿着服装或服装不干净的每人第次扣1分； 使用工具不合格，每人每次扣1分。
	6. 收取费用的票据按规定领取，真实、准确填写，并做好保管工作，收取的费用及时上交，不准座支挪用。	违反其中一项每次扣2分。
	7. 按时完成与代征单位征费的核算； 物业收取率达到95%。	未按时与代征单位进行征费核算的每次扣2分； 物业收取率第小一个百分点扣1分。
	8. 门卫实行24小时轮流值班制，严格执行出入登记手续，维护小区进出秩序，发现可疑人员及时报告。	违反其中一项每人每次扣1分。
管	1、建立健全各项规章制度、考核标准及要求、岗位责任制等。	制度不健全每少一个扣3分。
	2、全面负责所管分公司的各项工作，抓好内部管理、业务培训、日常督导检查、工作落实、票据管理、考勤及协调等工作，各项工作日志、记录、报表齐	违反其中一项每次扣2分。

理 人 员	全并及时上报，妥善处理突发事件。	
	3、工作大胆，方法妥当，保质保量完成各项任务及交办的临时性任务，保证所分管的环卫工作符合规定要求。	未按时完成工作及临时性交办的工作任务的每次扣2分，情节严重给公司造成不良影响的每次扣5分；被领导批评、媒体曝光、同一事件群众投诉两次以上(含两次)的每次扣5分；管理方式、方法有创新，运用到工作中效果明显，每次加5分。
承 包 人 员	1. 承包人员每天必须到承包路段检查，及时处理路上发生的问题，每周五到所属分公司汇报本周工作情况，接受公司、分公司的整改意见。	违反其中每项每次扣2分。
	2. 承包人有事外出须请假。	未按考勤制度要求请假私自外出的，发现一次扣2分。
	3. 承包人必须保持联系畅通，按时完成公司、分公司交办的各项工作任务，服从管理和调度。	承包人作业时间内手机必须开通，因工作事宜联系不上的每次扣2分；未按时完成成公司、分公司交办的工作任务每次扣5分；不服从公司管理和调度的，特别是重大迎检等活动，每次扣10分，情节严重取消承包合同。
	4. 承包人加强对作业人员作业安全管理，尤其是恶劣天气下作业人员的安全管理。	承包人每月应对作业人员至少召开一次以上安全会议，进行安全法规和恶劣天气下作业人员的安全教育，无安全知识教育和记录的每次扣2分。
	5. 承包人应按公司规定和合同要求，保证作业人员、工具到位。	作业人员数量未达到规定和要求的，每少1人扣5分；作业工具不到位或不符合标准的每人每次扣2分。
	6. 管理、服务达到合同及公司规定的标准。	被领导批评、媒体曝光、同一事件群众投诉两次以上(含两次)的每次扣5分。

