

合同协议书

项目名称： 湖香苑小区物业管理服务项目
项目编号： JSZC-320413-JZCG-C2023-0009
合同编号： JSZC-320413-JZCG-C2023-0009

采购人： 常州市金坛区儒林镇人民政府
成交供应商： 江苏帅煜物业服务有限公司
签订日期： 2024 年 1 月 31 日



采购人：常州市金坛区儒林镇人民政府（以下称甲方） 中标供应商：江苏帅煜物业服务有限公司（以下称乙方）

住所地：常州市金坛区儒林镇府前路 68 号 住所地：常州市武进区武宜路 28 号 537 室

按照《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规的规定，结合本项目的具体情况，双方在平等、自愿、协商一致的基础上，达成如下协议，共同遵守。

一、合同内容：

1、甲方确定乙方江苏帅煜物业服务有限公司为湖香苑小区物业管理服务项目的实施人。

2、项目经理：朱洁。

3、项目概况及服务内容

项目概况：

湖香苑一期：用地面积 31146.10 平方米，总建筑面积 75801.41 平方米，地上建筑面积 60876.84 平方米，其中住宅 53117.39 平方米，地下建筑面积 14550.03 平方米。

湖香苑二期：用地面积 59079 平方米，总建筑面积 155963.6 平方米，地上建筑面积 117034 平方米，其中住宅 106125 平方米，地下建筑面积 35003 平方米。

服务内容：

综合管理服务、公共秩序维护、公共区域清洁卫生服务、公共区域绿化日常养护服务、共用部位、共用设备设施日常维护保养服务等。

注：具体采购范围及所应达到的具体要求，以本采购文件中采购需求的相应规定为准。

4、合同服务时间：自 2024 年 2 月 1 日至 2025 年 1 月 31 日止。

5、合同履行期限：2 年（1+1），自通知物业经营单位正式进场起，甲方先与乙方签订为期一年的合同，其中：前三个月为试用期，试用期满经考核合格后，合同方为有效。一年期满后经甲方根据综合考评决定是否续签下一年合同，最终解释权归甲方所有。乙方在两年的总合同期间内不得自行中止合同。

6、物业服务基本要求：

（一）具有合理人员配置组织结构：

针对小区的实际情况，投标人应踏勘现场并在投标文件中要明确说明工作人员数量、工作内容和标准等，在保障完成任务的前提下体现合理性，提供项目配置人员表、培训计划及内容、上岗标准等，表格自制。

乙方须严格按照国家和常州市政府规定给有年龄要求的投标员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）。

根据专业服务的要求，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。具体要求如下：

（二）各个岗位的人员要求及最低人员配置如下：

服务类型	岗位名称	岗位人数	岗位人员配备
物业服务	项目负责人	1	主要负责小区进行管理、物业保安、保洁、维修人员的全面统筹管理。
	客服	1	8小时工作制，有客服经验，能熟练使用日常办公软件，能协助管理办公室进行一般事务处理。
	维修人员	1	8小时工作制，负责小区日常维修。
	消控室、监控工作人员	2	8小时工作制，24小时值班。负责监控室的值班、台账记录、突发事件的回报等工作。
	秩序维护员	8	8小时工作制，24小时值班。负责门岗工作。
	绿化养护员	1	8小时工作制，负责小区日常绿化。
	保洁人员	9	8小时工作制，负责小区环境保洁工作。
	合计	23	

所有服务人员须通过岗前培训机构培训，100%经过岗前或在岗培训合格才能独立在岗，适合小区物业服务工作。

(三) 物业服务人员相关要求：

(1) 项目负责人：男性或女性，年龄在55周岁（含）以下，具有大专（含）以上学历，从事本岗位3年以上物业服务经验，了解消防设施操作工作，能熟练使用工作软件。

(2) 客服：男性或女性，年龄在50周岁（含）以下，具有大专（含）以上学历，从事本岗位3年以上客服经验，能熟练使用工作软件。

(3) 维修人员：年龄在55周岁（含）以下，能处理一般维修事务，了解特种设备安全技能，并有单独操作技能，具有本工种5年以上工作经验。

(4) 消控室、监控工作人员：年龄在55周岁（含）以下，持有专业上岗证书，并有单独操作技能。

(5) 秩序维护员：男性，年龄在60周岁（含）以下，具有相应的保安类上岗证书，身体健康，有责任心。

(6) 保洁人员：年龄在60周岁（含）以下，了解垃圾分类，身体健康，有责任心。

(7) 绿化养护员：男性，年龄在60周岁（含）以下，女性，年龄在女55周岁（含）以下，具有大专（含）以上学历，从事本岗位2年以上经验，身体健康，有责任心。

(四) 人员必须相对固定, 避免经常更换, 人员配备不得少于上述最低要求, 物业公司可根据实际管理的需求适当增加物管人员人数, 所增加的人员费用包含在投标价中, 采购人不另行支付费用, 物业单位在投标时自行考虑, 采购人将按投标文件的相应人数进行人员考核。

(五) 投标人所配备的物管人员年龄必须满足上述标准。

(六) 投标人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、按劳动法缴纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等所有用人费用, 维护和保障员工的合法权益, 具体要求如下:

1) 月工资标准不得低于常州市最低工资标准 2280 元/人; 总人数不得少于 23 人。

2) 社保月缴费基数不得低于常州市最低标准 4494 元/人, 缴费比例不低于 25.7%; (社保年度缴费不得低于 13860 元每人) 总人数不得少于 13 人。

3) 税率不得低于 1%。

7、下列文件为本合同不可分割部分:

①中标通知书;

②乙方的投标文件;

③招标文件(含采购需求、服务标准、考核办法等);

④乙方在招标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等。

二、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、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷;

4、审定乙方撰写的物业管理服务管理制度;

5、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况;

6、审定乙方提出的物业管理服务年度计划及财务预决算;

7、在合同生效之日起向乙方提供办公用房, 由乙方无偿使用;

8、协助乙方做好物业服务管理工作;

9、乙方在正式进场前, 须提供从业人员名单、劳动合同以及社保证明资料报甲方核查; 服务过程中, 乙方如未按要求为员工缴纳职工社保, 甲方有权视作乙方违约并有权解除合同;

10、实际现场管理人员必须与投标文件中提供的人员一致, 否则甲方有权视作乙方违约; 项目负责人发生更换处以 10 万元的违约金, 直至解除合同, 如乙方更换经甲方认可的同档次人员或甲方主动要求更换的同档次人员除外。

11、甲方负责小区内部道路路面的维修;

- 12、甲方负责小区内的休闲娱乐健身设施的维修和更换；
- 13、甲方负责楼栋公共区域墙面破损、开裂的维修；
- 14、甲方负责楼顶防水层的维修；
- 15、甲方负责各类智能化系统（监控、报警、对讲、安防、喷淋、电梯、消防等）的维修；
- 16、甲方负责小区内道路照明路灯、落水管的维修或更换；
- 17、人数要求：表内岗位、人数与基本要求为本项目的基本配置要求。所有人员上岗时间每天不低于 8 小时，实际到岗人数以采购人最终下发的通知为准。
- 18、法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

三、乙方权利义务：

- 1、不得将物业管理项目转让给他人，未经甲方同意，也不得将项目分包给他人。
- 2、乙方需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。
- 3、乙方负责所有有关小区环境保洁、设备设施保养维护所需的清洁、洗涤剂、保洁的运送工具和设备等日常耗材。
- 4、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。乙方自行支付为小区项目所配置的保洁、绿化养护等完成物业服务所需要的设备的采购、维修和维护费用，乙方所投入的设备必须满足小区的日常服务，如实际不能满足，则甲方有权要求乙方进行添置，如乙方对甲方的合理要求不予采纳，则甲方将自行购置，且此费用将从甲方支付给乙方的物业服务费中扣除。
- 5、乙方须提供足够的作业机具，自行解决物业管理服务时所需的日常工具和劳防用品，并能根据小区的行业形象要求及规范，保证落实文明工作。
- 6、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。
- 7、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。
- 8、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。
- 9、乙方须严格按照国家和金坛区政府规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）。
- 10、全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准由乙方给付员工加班薪资。
- 11、乙方有义务配合甲方接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的资料。
- 12、乙方负责对小区内业主的装修进行日常巡查，发现不符合装修规定的情况应及时按规定处

理，情节严重的需向各管理部门汇报。

13、小区装修垃圾由乙方自行运至甲方指定地点，小区生活垃圾由乙方自行运至甲方指定地点。

14、二次及以上装修垃圾由乙方按金坛区装修垃圾收费办法向业主自行收取装修垃圾运输费用并拖运。

15、小区内的公共收益，均由甲方和相应合作单位签订合同，乙方负责日常管理。如乙方自行与相应合作单位签订合同，则甲方将从物业服务费中扣除相应的合同费用。

16、地下车库（车位）的日常保洁由乙方负责，乙方必须安排人员定期打扫地车库（车位），保持车库（车位）的整洁。

17、绿化用水由甲方承担，乙方负责小区绿化的日常管理和养护，绿化的人为破坏由乙方负责追责并恢复到位。

18、实行垃圾分类的小区内垃圾桶和宣传等公共配置由乙方按照垃圾分类等政府要求，提出合理化方案报甲方审批，甲方配置到位后交付给乙方进行日常管理，合同期内甲方不另行支付垃圾桶的任何费用，垃圾桶在合同期内的损坏由乙方负责购买补充到位。

19、未进行垃圾分类的住宅小区，垃圾桶由甲方配置到位后交付给乙方，合同期间的垃圾桶缺失由乙方自行补充。

20、甲方不接受乙方任何因遗漏报价而发生的费用追加，因乙方违反《劳动法》等法律法规而造成甲方的连带责任和损失全部由乙方承担。

21、乙方报价表中所报的单价和合价以及报价汇总表中的价格应包括：员工费用和管理人员费用、离职补偿金、保险、人员培训费、加班费、设备、工具、消耗品、绿化日常养护、共用设施设备日常维护费用、管理费、利润、各种税费、政策性文件规定及合同明示或暗示的所有风险、责任、义务等各项应有的完成采购文件规定的物业服务所需的全部费用。

22、工资标准按金坛区工资标准。

23、乙方拒绝维修的，处 10000 元/次的违约金，从物业服务费中扣除。

24、保洁范围：除小区住户以外的所有公共区域保洁。

25、乙方负责管理或维修的部位包括：

（1）楼栋内部的污水管道疏通和维修（产生的相关费用由乙方和业主协商）。

（2）小区内的窨井盖（自来水、通信部门的井盖由乙方通知相应单位管理）、路牙侧石、楼道灯、景观灯、公共音响、宣传栏（牌、标识）、公共部位的门、窗、玻璃、楼梯栏杆、开关盒、表箱盖、道闸、伸缩门等。其他未列明的单项单价在 500 元以下的都由乙方负责维修或更换，单项单价在 500 元及以上的及时向政府报告请示维修或更换。

（3）甲方委托乙方负责联系维保单位对电梯、消防的日常维保，需要更换相关配件的应及时向政府报告请示。

26、小区内的各类公共设施由小区业主损坏的，由乙方负责向小区业主追偿或者要求业主修复到位。

四、价格与支付

1、合同年度总金额为人民币（小写）817790元/年，（大写）捌拾壹万柒仟柒佰玖拾元。

2、付款及扣款方式：

甲方按季度对乙方的物业管理服务进行综合考核，根据考核结果结合实际情况计算出相应的物业服务费，按季度支付服务费用，经考核合格，采购人于次季度 20 日前支付上季度服务费用（若发生考核扣款，则在相应季度结算价款内直接扣除）。（付款前乙方需向甲方提供增值税发票）。

五、履约保证金的支付

1、乙方向甲方提供相当于合同总价 5%的履约保证金（乙方自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳或提交），甲方将在合同履行完毕后返还乙方履约保证金；

2、合同期满后或不属乙方重大责任事故造成的本合同终止，甲方一次性无息返还乙方的履约保证金。

六、奖励与处罚

1、乙方必须配合甲方对小区进行更好的服务。

2、合同签订后，在投标时审核通过的物业管理项目负责人必须日驻现场（工作日），如发现项目负责人未经甲方批准不在现场，一次扣除违约金 1000 元人民币，发现三次以上（不含三次），甲方有权终止合同。如发现项目负责人不是乙方的管理人员或未经甲方同意随意更换项目负责人，均按违约处理。

3、乙方必须服从甲方或甲方委托的管理团队的管理，如在年度物业服务过程中发生三次（不含三次）不服从管理，甲方将拒绝该公司参与后续物业服务招投标。

4、在城市长效综合管理考核过程中，每被通报一个区级考核扣分点，甲方直接扣除乙方 200 元/点位；每被通报一个市级考核扣分点，甲方直接扣除乙方 500 元/点位。如一处案件收到两次及以上整改通知单，甲方直接扣除乙方上述金额的双倍。

5、在金坛区住宅小区物业服务项目“红黑榜”评价中，如出现一次“黑榜”，直接从下季度物业服务费中扣除 5000 元。

6、在地市级城市长效综合管理二类街道（镇）季度考核中，当季度考核结果第 1 名的，甲方支付乙方 10 万元的奖励金；当季度考核结果第 2-3 名的，甲方支付乙方 6 万元的奖励金；当季度考核结果第 4-6 名的，甲方支付乙方 5 万元的奖励金，两个年度内奖励金不超过 30 万。当季度考核结果倒数第 1 名的，甲方直接扣除乙方 10 万元的保洁服务费且甲方有权解除与乙方合同，并不承担任何责任；当季度考核结果倒数第 2 名的，甲方直接扣除乙方 6 万元的保洁服务费且甲方有权解除合同，并不承担任何责任；当季度考核结果倒数第 3 名的，甲方直接扣除乙方 5 万元的保洁服务费。

七、违约责任

合同一方不履行合同义务或违反履行合同义务约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

八、不可抗力

1、因不可抗力（或甲、乙双方不能控制的原因）不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除其责任。

2、合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

九、合同生效及终止

1、合同生效：经甲乙双方签字并盖章后即生效。

2、合同终止：（1）在乙方收到采购人发出的违约通知后10天内，乙方仍未纠正其下述任何一种违约行为，采购人可向乙方发出终止合同通知，终止部分或全部合同，由此带来的一切损失由乙方承担：

a. 乙方未能在合同规定的期限内及时进场；

（2）甲方终止部分合同，甲方可以按适当的条件和方式采购类似的由于乙方未交付部分的服务；乙方应承担甲方购买类似服务的额外费用并继续履行合同中未终止的部分。

（3）破产终止合同

A. 当乙方破产或无清偿能力时，乙方应书面通知采购人终止合同，在甲方知情而未收到乙方终止合同书面通知时，甲方亦可书面通知乙方终止合同；

B. 因不可抗力的自然灾害原因造成自然终止合同时按破产终止合同办法终止合同。

十、合同的解除和转让

1、甲方和乙方协商一致，可以解除合同。合同解除应提前 15 日由甲方书面报告见证方代理公司。

2、有下列情况之一，合同方可以解除合同：

①因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

②因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同。

3、有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后 30 天内书面通知对方提出解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

十一、争议解决

甲乙双方因履行本合同发生争议，应在甲方的主持下进行调解，协商未果，任何一方可向常州市金坛区人民法院起诉。

十二、本合同在执行过程中如出现未尽事宜，双方在不违背合同和投标文件的原则下协商解决，协商结果以书面记录在案，并经签名同意，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

十三、约定事项：本合同一式陆份，甲方、乙方及代理公司双方各执贰份。

甲方:

法定代表人:

签约代表:

地 址:

电 话:

传 真:

签约日期: 2024年1月31日

开户银行:

账 户:

单位税号:



乙方:

法定代表人:

签约代表:

地 址:

电 话:

传 真:

签约日期: 2024年1月31日

开户银行:

账 户:

单位税号:



服务标准

服务项目	服务类别	序号	内 容	服 务 标 准
综合 管理 服务 (一 级 标 准)	基本 要求	1	服务机构	(1) 小区内设置服务处。
				(2) 配置基本办公设施。
		2	服务人员	小区服务人员取得物业管理从业资格证书或上岗证。
		3	服务规范	按照行业服务规范要求进行。
	4	服务时间	周一至周日在服务处实行 8 小时业务接待，其余时间在固定地点值班，公示值班与接待电话。	
	日常 管理 与 服务	1	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。
		2	管理制度	建立基本的管理制度；收费标准、服务标准、服务时间进行公示。
		3	报修、投诉受理	受理业主或使用人报修、投诉，急修 2 小时到场查看处理，小修 1 周内修复，不能及时修复的，约时修理（维修责任以国家相关规定和合同约定为准）；投诉 5 天内答复处理。
		4	档案管理	建立完善的档案管理制度。
		5	费用公示	物业服务费收支情况以及代收代交、代管费用每年公布 1 次（合同另有约定的从其约定）。
		6	小区活动	每年开展 1 次小区文化活动。
	公共 秩序 维护 (一 级)	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。
(3) 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表端正整洁。				
2		门 岗	(1) 主出入口 24 小时值班看守，次出入口 16 小时值班看守。	
			(2) 对进出小区的车辆进行管理、交通指挥与疏导工作，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。	
3		巡逻岗	(1) 白天夜间巡逻均不少于 3 次，并有巡逻记录。	
	(2) 在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告服务处和相关部门，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据。			

		4	监控岗	监控中心 24 小时有人值班，发现情况，及时通知秩序维护人员到场处理，同时接受住户求助，解答住户的询问。
		5	交通、车辆管理	(1) 引导地面的车辆停放有序。
				(2) 保持场地整洁，相关设施设备维护完好。
				(3) 对地面上的机动车辆乱停放情况，做好协调工作。
公共区域 清洁	楼内公共区域 (三级)	1	生活垃圾收集与处理	每天收集垃圾 1 次，将生活垃圾收集运送至小区指定垃圾堆放点。
		2	通道、楼梯台阶	每周清扫 2 次，拖洗 1 次，地面、楼梯间保持干净，无垃圾、污迹；楼梯间墙面、顶面每月除尘 1 次，梯间顶面无蜘蛛网、灰尘；轿厢每月清洁 2 次，无积尘与明显污迹。
		3	与电梯轿厢	每周擦抹 2 次，保持干净、无灰尘。
		4	楼梯栏杆、开关盒、表箱盖、单元门	每月擦拭 1 次；其中底层门厅玻璃每月擦拭 2 次，玻璃无明显灰尘。
		5	门、窗等玻璃	每月除尘 1 次，目视干净、无污迹、无蜘蛛网。
		6	天花板、公共灯具	每周保洁 1 次，表面干净、无灰尘、无污迹。
	楼外公共区域 (三级标准)	7	消火栓、信报箱	每天清扫 2 次，目视基本干净，无垃圾、杂物、无污迹，无明显痰迹、烟头。
		8	道路地面	绿地每天清扫 1 次，秋冬季节或落叶较多季节适当增加捡拾次数。明沟每周 3 次，目视基本干净、无污迹、无垃圾，花坛表面基本清洁。
		9	(包括落水口)	每 3 天对窨井、明沟、垃圾箱喷洒药水 1 次(夏季每天 1 次)；每年灭鼠 5 次(夏季每月 1 次)。
		10	绿地、明沟	公共灯具、宣传栏、标识每周擦抹 1 次，雕塑每季保洁 2 次，保洁后无污迹积灰。
		11	(包括散水坡)	每周保洁 2 次，设施表面基本干净，无灰尘污迹，目视休闲场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾。
		12	消杀及灭鼠害蚊蝇	每月打捞漂浮物 2 次，打捞后无白色垃圾等漂浮物。
		13	公共灯具、宣传栏、标识、雕塑小品等	每天保洁 2 次，每月清洁 2 次。
		14	休闲娱乐健身设施	垃圾房每周清洁 2 次；垃圾桶、果皮箱夏季每周清洁 2 次，其它季节每月清洁 2 次，周围地面无明显散落垃圾及污迹。
公共区域 绿化	基本要求	1	乔、灌木补种	乔、灌木保存率 95% 以上。要有补种计划，补种率不低于 2%。特殊树种、大规格树种保存率 90% 以上。保持长年基本完好。
		2	草坪补种	草坪保存率 90% 以上。要有补种计划，补种率不低于 7%。

(三 级)	冷季 型草 坪	1	修 剪	每年普修 3 遍以上, 草面基本平整, 切边整理一次以上。
		2	清杂草	每年普除杂草 5 遍以上, 杂草面积不大于 6%, 整块草坪无明显杂草。
		3	病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。
		4	施 肥	每年施肥 1 遍。
		5	灌、排水	及时灌溉, 保证有效供水, 有积水及时排除。
	暖季 型	1	修 剪	每年普修 3 遍以上, 草面基本平整, 切边整理 1 次以上。
		2	清杂草	每年普除杂草 5 遍以上, 杂草面积不大于 6%, 整块草坪无明显杂草。
		3	病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。
		4	施 肥	每年施肥 1 遍。
		5	灌、排水	及时灌溉, 保证有效供水, 有积水及时排除。
	树木	1	修 剪	乔木每年修剪 1 遍以上, 无枯枝; 灌木每年修剪 3 遍以上; 绿篱、球超过齐平线 10cm 应修剪, 每年 3 遍以上, 做到表面圆整; 地被、攀援植物适时修剪, 每年 2 次以上。
		2	除草、松土	每年除草 4 次以上, 土壤基本疏松。
		3	施 肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥; 每年施肥 1 遍, 部分花灌木追肥 1 次。
		4	病虫害防治	有针对性及时灭治, 各类树木有虫株率控制在 12% 以下。
		5	扶正加固	有倒伏倾向, 及时扶正、加固。
		6	其 它	乔灌木生长良好, 树冠完整; 球、篱、地被生长正常, 缺枝、空档不明显。
公共 部位	一级	1	房屋结构	每半年巡检 1 次。对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录, 发现损坏及时告知业主或使用人并安排专项维修。
		2	门窗、构件、雨篷	每月巡视 1 次。保持门窗、构件、雨篷完好, 开闭正常。
		3	屋 顶	每年检查 1 次 (台风、暴雨到来前增加检查 1 次), 发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损等应及时告知有关业主, 使用人并安排专项维修。
		4	道路、侧石、	每月 1 次对道路、侧石、窨井盖等设施进行巡检。道路破损面积单项小于 1 平方米, 侧石单项破损长度小于 1 米, 及时修复, 井盖发现缺损, 及时更换。
		5	窨井盖等	每季度巡查 1 次, 粉刷层无大面积剥落, 地坪平整, 单项小于 1 平方米, 有缺损及时修补。
		6	楼梯间、公用走廊	每季度检查 1 次, 单项小于 1 平方米, 有脱落及时修补。

水电系统	一级	1	排水系统	每月清扫1次排水明沟；楼顶每年检查清理雨水口2次；每年雨季前疏通管道1次。雨水口开裂、破损等及时更换，排水设施保持完好，明沟内无垃圾和杂草。
		2	巡检、保洁	每天填写运行记录，每月1次保洁，发现虫害采取措施杜绝，配合供电部门做好供配电系统年检工作。
		3	配电房、年检	每季进行巡检保养一次，每年电气安全检查一次
		4	室内室外	每月全面检查与保养1次，楼道灯完好率为95%以上。
		5	公共电气柜	每月全面检查与维护1次，景观灯完好率85%以上。
智能化系统		1	监控系统	督促维保单位每月检测保养1次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。
		2	周界报警系统	每月检测保养1次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。
		3	巡更系统	每月检测保养1次，发现故障及时修复，保证正常运行。
		4	单元对讲系统	每月检测保养1次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。
		5	家居安防系统	每月检测保养1次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。
其它设施		1	喷泉、水景、水泵	运行期间每天巡视，及时排除故障，保证运行，如需更换，及时告知业主，安排专项维修。
		2	电子广告牌	每天巡检1次，发现故障及时修复，保证正常运行，如需更换，及时告知业主，安排专项维修。
		3	公共音响	每周检测1次检测公共音响外壳完好，无失真。功放、CD机、卡座运行正常，保持系统正常运作。
		4	草坪喷淋系统	每周维护1次喷淋头调节，总阀门维护，发现问题及时修复。
		5	道 闸	每天检测1次，每月对道闸润滑保养1次正常运行，如有损坏及时更换。
		6	伸缩门	每天检测1次，每月对伸缩门润滑、紧固、调整1次。正常运行，如有故障及时排除
		7	标识系统	每周巡查1次，缺失及时补齐，保证标识清晰完整。
		8	接地系统检查（避雷设施）	每年雨季前检查维护1次发现腐蚀、松脱等及时更换或紧固。避雷系统专项测试，2年检测1次。

注：各投标人在投标文件中的物业管理服务内容及标准不得低于招标文件中的相关规定。
各投标单位可以根据自身企业的管理水平和先进的设施设备等实际情况提供高于招标文件所规定的服务

物业管理考核细则

考核项目	考核内容		考核标准	分值
一、综合管理服务	基本要求	服务机构	小区内设置服务处，配置基本办公设施，	1
		服务人员	小区服务人员取得物业管理职业资格证书或上岗证。	1
		服务规范	按照行业服务规范要求进行，配合并服从甲方做好防疫、治安等重大活动安排。	2
		服务时间	周一至周日在服务处实行 8 小时业务接待，其余时间在固定地点值班，公示值班与接待电话。	2
	日常管理与服务	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
		管理制度	建立基本的管理制度；收费标准、服务标准、服务时间进行公示。	1
		报修、投诉受理	受理业主或使用人报修、投诉，急修 2 小时到场查看处理，小修 1 周内修复，不能及时修复的，约时修理（维修责任以国家相关规定和合同约定为准）；投诉 5 天内答复处理。	2
		档案管理	建立完善的档案管理制度。	1
		费用公示	物业服务费收支情况以及代收代交、代管费用每年公布 1 次（合同另有约定的从其约定）。	1
		小区活动	每年开展至少 1 次小区文化活动。	1
	业主室内装修管理与服务	告知	(1) 书面告知业主或物业使用人装修规定、流程及注意行为	1
			(2) 与业主或物业使用人签订装修管理协议。	1
		巡查	加强对装修过程的监督管理，每日对装修户进行巡查一次。	1
		报告	对违章、违规装修（阳光房搭建、私自开门、毁绿修路等）应及时劝阻，劝阻无效的报相关部门；以上行为发现一例扣 5 分。	5
	装修垃圾清运	告知装修人和装修单位将装修垃圾分类定点堆放，并及时清运。	2	
	二、公共秩序维护	人员要求	(1) 秩序维护人员，身体健康, 工作认真负责。	1
(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。			0.5	
(3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服。			1	
门岗		(1) 主出入口 24 小时值班看守，次出入口 16 小时值班看守。	2	
		(2) 按合同约定对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通。	2	
巡逻岗		(1) 白天夜间巡逻均不少于 2 次，并有巡逻记录。	2	
		(2) 在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告服务处和相关部门。	1	
交通、车辆管理		(1) 引导地面的车辆停放有序。	1	
		(2) 保持场地整洁，相关设施设备维护完好。	1	
		(3) 对地面上的机动车辆乱停放情况，做好协调工作。	1	
三、公共区域清洁卫生	楼内公共区域	生活垃圾收集与处理	每天收集垃圾 1 次，将生活垃圾收集运送至小区指定垃圾堆放点。	5
		通道、楼梯台阶与电梯轿厢	每周清扫 2 次，拖洗 1 次，地面、楼梯间保持干净，无垃圾、污迹；楼梯间墙面、顶面每月除尘 1 次，梯间顶面无蜘蛛网、灰尘；轿厢每月清洁 2 次，无积尘与明显污迹。	2
		楼梯栏杆、开关	每周擦抹 2 次，保持干净、无灰尘。	1

		盒、表箱盖、单元门			
		门、窗等玻璃	每月擦拭1次；其中底层门厅玻璃每月擦拭2次，玻璃无明显灰尘。	1	
		天花板、公共灯具	每月除尘1次，目视干净、无污迹、无蜘蛛网。	1	
		消火栓、信报箱	每周保洁1次，表面干净、无灰尘、无污迹。	1	
	楼外公共区域	道路地面（包括落水口）	每天清扫2次，目视基本干净，无垃圾、杂物、无污迹，无明显痰迹、烟头。	5	
		绿地、明沟（包括散水坡）	绿地每天清扫1次，秋冬季节或落叶较多季节适当增加捡拾次数。明沟每周3次，目视基本干净、无污迹、无垃圾，花坛表面基本清洁。	2	
		消杀及灭鼠害蚊蝇	每3天对窨井、明沟、垃圾箱喷洒药水1次（夏季每天1次）；每年灭鼠5次（夏季每月1次）。	1	
		公共灯具、宣传栏、标识、雕塑小品等	公共灯具、宣传栏、标识每周擦抹1次，雕塑每季保洁2次，保洁后无污迹积灰。	1	
		休闲娱乐健身设施	每周保洁2次，设施表面基本干净，无灰尘污迹，目视休闲场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾。	1	
		水景、喷水池	每月打捞漂浮物2次，打捞后无白色垃圾等漂浮物。	1	
		其他公共场所	每天保洁2次，每月清洁2次。围墙外5米范围内确保无垃圾。	2	
		垃圾房、垃圾桶、箱	垃圾房每周清洁2次；垃圾桶、果皮箱夏季每周清洁2次，其它季节每月清洁2次，周围地面无明显散落垃圾及污迹。	2	
	四、公共区域绿化日常养护服务	基本要求	乔、灌木补种	乔、灌木保存率95%以上。要有补种计划，补种率不低于2%。特殊树种、大规格树种保存率90%以上。保持长年基本完好。	0.5
			草坪补种	草坪保存率90%以上。要有补种计划，补种率不低于7%。	0.5
		冷季型	修剪	每年普修3遍以上，草面基本平整，切边整理一次以上。	1
清杂草			每年普除杂草5遍以上，杂草面积不大于6%，整块草坪无明显杂草。	0.5	
病虫害防治			发现病虫害及时灭杀。	0.5	
施肥			每年施肥1遍。	0.5	
灌、排水			及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。	1	
暖季型		修剪	每年普修3遍以上，草面基本平整，切边整理1次以上。	1	
		清杂草	每年普除杂草5遍以上，杂草面积不大于6%，整块草坪无明显杂草。	1	
		病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。	0.5	
		施肥	每年施肥1遍。	0.5	
		灌、排水	及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。	0.5	
树木		修剪	乔木每年修剪1遍以上，无枯枝；灌木每年修剪3遍以上；绿篱、球超过齐平线10cm应修剪，每年3遍以上，做到表面圆整；地被、攀援植物适时修剪，每年2次以上。	1	
		除草、松土	每年除草4次以上，土壤基本疏松。	0.5	
		施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥；每年施肥1遍，部分花灌木追肥1次。	0.5	

		病虫害防治	有针对性及时灭治，各类树木有虫株率控制在 12% 以下。	0.5
		扶正加固	有倒伏倾向，及时扶正、加固。	0.5
五、共用部位、共用设备设施日常维护保养	公共部位	房屋结构	每半年巡检 1 次。对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时告知业主或使用人并安排专项维修。	1
		门窗、构件、雨篷	每月巡视 1 次。保持门窗、构件、雨篷完好，开闭正常。	1
		屋 顶	每年检查 1 次（台风、暴雨到来前增加检查 1 次），发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损等应及时告知有关业主，使用人并安排专项维修。	1
		道路、侧石、窞井盖等	每月 1 次对道路、侧石、窞井盖等设施进行巡检。道路破损面积单项小于 1 平方米，侧石单项破损长度小于 1 米，及时修复，井盖发现缺损，及时更换。	2
		楼梯间、公用走廊的室内墙地面	每季度巡查 1 次，粉刷层无大面积剥落，地坪平整，单项小于 1 平方米，有缺损及时修补。	1
		建筑物、构筑物局部外立面	每季度检查 1 次，单项小于 1 平方米，有脱落及时修补。	1
	水电系统	排水系统	每月清扫 1 次排水明沟；楼顶每年检查清理雨水口 2 次；每年雨季前疏通管道 1 次。雨水口开裂、破损等及时更换，排水设施保持完好，明沟内无垃圾和杂草。	2
		巡检、保洁配电房、年检	每天填写运行记录，每月 1 次保洁，发现虫害采取措施杜绝，配合供电部门做好供配电系统年检工作。	1
		室内室外公共电气柜	每季进行巡检保养一次，每年电气安全检查一次	0.5
		楼道灯及开关	每月全面检查与保养 1 次，楼道灯完好率为 95% 以上。	0.5
		景观灯	每月全面检查与维护 1 次，景观灯完好率 85% 以上。	0.5
	消防系统	填写记录，建档备查，消防设备管理，	督促维保单位每月 1 次检查与维护，消防栓（箱）烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志、疏散指示灯、消防应急灯、消防排烟系统等消防设备 24 小时正常运转。每月检测 1 次消防设备，发现压力不够，马上检修排除故障	2
		消防演习	每年演习 1 次，消防演习时以检查消防监控设备工作状态。	0.5
		灭火器	督促维保单位每月检查 1 次，发现压力不够，及时更换。	1
	智能化系统	监控系统	督促维保单位每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。	1
		周界报警系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。	1
		巡更系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行。	1
		单元对讲系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。	1
		家居安防系统	每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。	0.5

其他 设施	喷泉、水景、水泵、草坪喷淋系统	运行期间每天巡视，及时排除故障，保证运行，如需更换，及时告知业主，安排专项维修。每周维护1次喷淋头调节，总阀门维护，发现问题及时修复。	1
	电子广告牌等	每天巡检1次，发现故障及时修复，保证正常运行，如需更换，及时告知业主，安排专项维修，无乱贴非法广告。	3
	公共音响	每周检测1次检测公共音响外壳完好，无失真。功放、CD机、卡座运行正常，保持系统正常运作。	0.5
	道 闸	每天检测1次，每月对道闸润滑保养1次正常运行，如有损坏及时更换。	1
	伸缩门	每天检测1次，每月对伸缩门润滑、紧固、调整1次。正常运行，如有故障及时排除	1
	标识系统	每周巡查1次，缺失及时补齐，保证标识清晰完整。	0.5
	接地系统检查 (避雷设施)	每年雨季前检查维护1次发现腐蚀、松脱等及时更换或紧固。避雷系统专项测试，2年检测1次。	1

公 司 印 章

