

物业管理委托合同

采购人（以下称甲方）：

常州市钟楼区北港街道办事处

住所地：常州市钟楼区星港花苑东

供应商：（以下称乙方）

常州市五星物业服务有限公司

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《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》和有关法律、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

乙方根据甲方需求提供下列服务：钟楼区北港街道松涛苑安置小区物业服务项目，系指根据合同规定乙方须承担与服务有关的所有辅助服务。

一、项目基本情况

1、项目名称：钟楼区北港街道松涛苑安置小区物业服务项目

2、服务范围：松涛苑小区建筑面积约 29.6691 万平方米（包括商铺），包括 13 幢房、3 个出口。

3、项目主要内容包含：（1）小区及所有道路（包括过境小区的道路）、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；（2）垃圾清运，要求做到日产日清，生活垃圾与建筑垃圾分开清理，架空层、地下室、楼道等公共部位乱堆放的清理工作；（3）小区的安全保卫工作，包括门岗专人值守，小区内公共秩序的维护，车库及车位停放秩序的管理；（4）小区内绿化管养、浇水施肥、修剪清理树枝、翻土、空秃补种，行道树每年至少修剪一次；（5）房屋建筑共用部位、共用设施设备的维修养护、运行和管理；（6）积极做好上级交代的各项检查考评工作并做到不失分；（7）乙方要做好地面及地下车位的收费和日常工作，收费标准不得随意调整，收缴的费用交至甲方指定账户。具体车位数量以社区核定为准，地面、地下固定车位临时停车收费按街道原管理模式执行；（8）物业范围内的零星单项维修在 500 元以内的（包括单项维修所需的材料费、人工费、安装费等一切费用）由物业公司承担，如采购方与物业公司对零星单项是否超过预算产生争议时，由甲方委托第三方进行价格核定；（9）小区绿化养护合同已于今年 6 月份到期、智能化设备维保目前已脱保，按照街道要求，松涛苑小区绿化养护、智能化设备维保，包括但不限于监控、道闸、人脸识别等设施均纳入此次合同，由乙方负责维修和保养，确保正常运行；（10）小区现有约 550 个监控探头，乙方要对其中已损坏的 180 个左右的探头进行维修，同时乙方进场后需在三个月内更换监控探头不少于 50 个，并接入系统网络，维修更换和后期维护费用由乙方负责。三年合同期满后无偿移交给甲方；（11）乙方进场后将原 43 台电梯的脚板更换为不锈钢脚板。（12）小区现有的智能化设备损坏率已接近 80%，中标人进场后，负责全面维修和保养，确保正常运行；（13）北港世居户户籍以外的人员购买本小区安置房的房屋，



由中标人负责收取物业管理费和电梯费，后续在街道支付的物业管理费中扣除。收费时间及收费标准依据街道后续出台的相关文件确定。

第二条 人员配置

序号	岗位	人数	要求	备注
一	管理处	共 1 人		
1	项目经理	1 人	持相应岗位证书，男女不限，年龄 55 周岁以下，有一定沟通和管理、协调能力。	从事物业管理 5 年以上工作经验
二	客户服务部	共 5 人		
1	客服经理	1 人	持从业资格证书，男女不限，年龄 55 周岁以下。	从事客服工作 2 年以上工作经验
2	客服员	4 人	年龄 45 周岁以下，男女不限。	
三	工程部	共 5 人		
1	维修主管	1 人	持相应岗位证书，男性，年龄 60 周岁以下。	5 年以上工作经历
2	水电维修工	4 人	持相应岗位证书，男性，年龄 60 周岁以下。	
四	保安部	共 35 人		
1	保安主管	1 人	持保安员证书，男性。年龄 55 周岁以下。	1、保安主管 1 人。
2	保安人员	34 人	持保安员证书，男性。年龄 60 周岁以下。	2、主出入口 3 人一班，共 12 人，需分时段立岗。 3、小区内部巡逻 3 人一班。共 12 人。 4、西门岗值班 1 人，共 4 人。消控室共 6 人（持证上岗）。年龄 60 周岁以下。
五	保洁部	共 39 人		
1	保洁主管	1 人	有工作经历，吃苦耐劳，男女不限，年龄 50 周岁以下。	1、保洁主管 1 人。
2	保洁人员	30 人	有工作经历，吃苦耐劳，男女不限。	2、楼道保洁员 13 人。
3	垃圾清运	4 人	有工作经历，吃苦耐劳，男性。	3、停车场 5 人。
4	绿化工	4 人	有工作经历，吃苦耐劳，男女不限。	4、公共区域保洁 12 人。
	合计	85		5、垃圾清运 4 人。 6、绿化工 4 人。

注：1、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。所有房产管理服务人员均要求具有初高中以上文化，身体健康，品行端正，政治可靠，本人政治面貌清楚，

没有现役罪犯或劳教人员。

2、在同等条件时，优先安排本地农民。

3、愿意遵守及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》的规定接受考核。

4、愿意在中标后全面接收中标小区现有物业工作人员，本人自愿辞职的除外。

5、职工的待遇严格执行国家省、市有关规定，并建立职工有关档案。

6、保质保量按时完成主管部门安排的相关任务（如活动、迎检）。

第三条 作业服务量清单

一、作业服务量清单

小区清扫保洁、保安、绿化带内保洁、垃圾清理、维修管养作业清单

1、保洁范围：全小区（绿化带内的保洁需清理）

2、安保范围：松涛苑小区3个出口。

3、公共设施的维保。

4、零星单项维修在500元以内的（包括单项维修所需的材料费、人工费、安装费等一切费用）由乙司承担，如采购方与供应商对零星单项是否超过预算产生争议时，由甲方委托第三方进行价格核定。

5、绿化带内的保洁标准工作由供应商监督。

6、车库管理、车辆管理、小区秩序管理。

7、其他物业管理应承担的范围。

二、作业服务量清单说明

1、本作业服务量清单中的作业服务范围包括：小区及所有道路（包括过境小区的道路）、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、垃圾清运、小区绿植保养及空秃补种、地面及地下车位的收费和日常管理工作、公共设施的维保（包括技防设施及监控探头的完善增补及维保工作）、物业管理区域秩序维护。

2、职工待遇严格执行国家省、市有关规定。

3、因突发情况（如台风、雨雪、冰雹、霜或冻等天气或气候因素，或车辆、行人等人为因素，或是其它因素，以及复合因素或不明原因的情况）导致的道路污染必须及时清除，不论这些因素是可预测或不可预测的，均已包含在投标报价中。除甲方要求外，投标总价不作调整。

第四条 物业管理要求

一、整体要求

1、供应商应具有健全的日常清扫保洁制度、绿化带内保洁制度、管理制度、应急处理制度、自检自查制度。

2、供应商应承诺配合市、区及有关部门做好城市长效管理、文明城市建设工作，对有关部门提出的指导意见或合理要求积极配合，对存在问题及时整改。

二、基本要求

1、社区清扫保洁采用机械化清扫保洁和人工清扫保洁。道路清扫保洁作业范围详见《作业服务量清单及说明》。

2、社区清扫保洁作业时间：上午 6 时至下午 6 时。

3、道路及绿化带内路面废弃物，如果皮、纸屑、塑膜、烟蒂、痰迹等不大于 5 处/平方米，且路面无污水；绿化带内无垃圾杂物。

4、全路段清扫无死角，垃圾无漏收；雨水窨井无阻塞。

5、降雪天气，应及时组织铲雪作业。道路融雪后，路面煤渣、灰沙及其它废弃物应及时清扫干净。

6、社区清扫保洁工在作业时应统一着具有反光标志的工作装。

7、清扫保洁工人上岗期间不得有闲聊、窜岗，休息时坐在马路边等违反劳动纪律的情形。

8、确保承包社区的道路、环卫设施等稳定呈现干净整洁的面貌。

9、在小区醒目位置设置上岗人员公示牌，每日更新。物业服务人员必须建档，保证基础资料完整，并递交社区归档。

10、因本小区为老小区，老年人比较多，所以，要求物业人员具备一定的救护技能。

三、《公共事务管理》要求和说明

服务内容	服务标准
(1) 负责制定物业管理服务工程计划，并组织实施	(1) 每半年向甲方报告一次计划实施情况
(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	(2) 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	(3) 一般性投诉与服务当日解决，其他不能当日解

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	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。
(4) 完成社区及相关部门安排的工作	(4) 按政策、法规及有关部门要求
(5) 建立规章制度与服务标准	(5) 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。
(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	(6) 有专人维护，内容完整、准确、有效、及时更新。
(7) 员工统一着装，持证上岗	(7) 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。
(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	(8) 每年进行一次，并作分析、评估且有改进措施
(9) 向业主宣传物业管理方面的法律法规	(9) 按照有关政策、法规、合同、公约的规定进行管理
(10) 将住宅装饰装修的禁止行为和注意事项告知装修人员	(10) 在入住装修前进行书面告知或签订装修管理协议
(11) 业主（使用人）装修期按规定审查业主（使用人）的装修方案	(11) 24 小时内审结方案并签署审查意见交业主
(12) 装修与施工现场管理	(12) 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。
(13) 对装修中的违法行为、违章建筑及时劝阻	(13) 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。
(14) 参与、配合社区举办的文体、宣传等活动	(14) 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
(15) 电梯紧急呼叫电话接听服务	(15) 24 小时接听电梯乘客的紧急呼叫，并及时处

	理
--	---

四、物业管理区域秩序维护

1、人员要求	<p>(1) 秩序维护人员，身体健康，工作认真负责；</p> <p>(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；</p> <p>(3) 上岗时佩戴统一标志与红袖标，穿戴统一制服。</p>
2、门岗值班	<p>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。</p>
3、区域巡逻	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 小区有火警、警情等突发事件应急处理预案。</p> <p>(4) 小区内禁止堆放易燃、易爆品。</p>
4、车辆管理	<p>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。</p>

五、公共设施、设备、场地日常运行、维修、保养

项目 \ 内容	服务内容	服务标准
1、道路系统	(1) 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。
	(2) 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。
	(3) 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。
2、公共设施维护保养	(1) 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。
	(2) 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。
	(3) 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。
3、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。
4、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，需及时上报社区，经同意后，及时更换。
5、消防系统	(1) 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
	(2) 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。
	(3) 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
	(4) 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
	(5) 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

	(6) 进退场交接	配合甲方做好上下交接工作。
6、照明系统	(1) 楼道照明灯与应急灯检查与维护	(1) 灯随坏随换。(2) 楼道灯及开关每3个月全面检查与维护一次。(3) 做好台帐。
	(2) 景观灯检查及维护 (3) 路灯维护, 发现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。
	(3) 路灯维护	发现故障应及时与相关部门联系
7、其他	(1) 配合电梯维保单位做好电梯保养工作;	(1) 竭诚配合维保单位工作, 做好台帐
	(2) 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。

六、保洁作业服务要求

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。
	消火栓、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	每天清扫1次, 做好巡查, 无白色垃圾, 无果

	(包括入水口)	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、标识每月擦拭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。

七、垃圾清运作业要求

垃圾范围: 生活垃圾、建筑垃圾等。

作业要求: 按照文明城市创建、城市长效管理的相关要求, 做到日产日清, 任何时间垃圾箱不能满溢, 同时做好消杀工作。

八、车库车位管理要求:

安置小区现有地面车库、地下车位的停车费用由物业公司负责收缴(按比例返还, 参照街道会议纪要), 停车管理及秩序维护由物业公司负责。负责地面车库、地下车位的保洁, 保证现有停车设备的完好、发现道板、设施损坏及时维修。

九、技防设施管理要求

小区现有约 550 个监控探头，乙方要对其中已损坏的 180 个左右的探头进行维修，同时乙方进场后需在三个月内更换监控探头不少于 50 个，并接入系统网络，维修更换和后期维护费用由乙方负责。三年合同期满后无偿移交给甲方。

序号	材料名称	品牌型号	数量	单位	备注
1	警戒摄像机	原品牌	180	个	200W
2	网线	原品牌	20	箱	国标
3	20PVC 穿线管	原品牌	2000	米	
4	6 寸 PE 管	原品牌	1800	米	PE 增强预埋管
5	光缆	原品牌	3000	米	24 芯主干
6	光缆	原品牌	1800	米	8 芯分支
7	电源线	原品牌	2000	米	RVV3*2.5
8	32 路录像机	原品牌	7	台	
9	6TB 监控专用硬盘	原品牌	56	块	每台 8 块，60-90 天
10	电梯无线网桥	原品牌	43	套	电梯专用无线网桥
11	电梯 POE 交换机	原品牌	43	台	电梯监控专用
12	43 寸监视器	原品牌	2	台	更换两台损坏设备
13	收发器集成	原品牌	4	台	双供电，每台 12 路
14	收发器	原品牌	48	台	43 台电梯+外场立杆
15	电梯交换机	原品牌	22	台	POE5 口千 M
16	节点交换机交换机	原品牌	32	台	POE8 口千 M
17	核心交换机	原品牌	2	台	24 口千 M+2 口万 M
18	光配架	原品牌	1	台	48 口
19	光纤跳线	原品牌	96	根	
20	耦合器	原品牌	96	个	LC-LC

21	尾纤	原品牌	96	根	
22	前端节点光端盒	原品牌	48	个	8口
23	跳线	原品牌	240	根	2米
24	辅材		1	批	电源、拖线板, PDU 等等
25	人工		150	点位	

该小区有监控 500 多个点位, 包含高空抛物、电梯、外场等等, 原有数据链路负载过大卡顿、无正常传输实时图像, 加上防水老化, 断电保护等等措施未完善, 目前因进水, 雷击, 大电流过载等损坏设备众多。

因损坏更换监控探头及小区原有监控探头均在本次采购的物业管理服务范围内。

十、小区绿化管理要求

小区绿化管理由物业公司全面负责, 小区内绿化管养、浇水施肥、修剪清理树枝、翻土、空秃补种, 行道树每年至少修剪一次。

十一、电梯脚板更换要求

乙方进场后将原 43 台电梯的脚板更换为不锈钢脚板。

十二、服务方式: 承包制

由甲方与乙方签订承包合同, 根据招标文件规定和乙方的投标承诺具体事项和考核办法, 乙方若发生违约行为或考评不合格, 甲方有权终止合同的履行。

十三、服务质量标准及要求

保证达到常州市市长效管理考评细则标准和常州市物业管理考核要求及常州市文明城市考评要求。

物管会及相关职能部门对物业公司的季度考评结果与经济挂钩, 对物业管理服务履约情况采取经济责任考核制度。

供应商须承诺每月第一周星期五向甲方提供下列报表并允许甲方核对台账, 如果供应商不执行, 每次考核扣分。

- (1) 上月住宅物业服务费收取报表;
- (2) 上月停车费收取报表;
- (3) 房屋维修支出台账报表;

(4) 其他应该向甲方报告的收支情况（含项目运行收支报告，包括各类广告的设置须与社区协商后实施，广告产生的收益由乙方上缴街道财政）

第五条 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. 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. 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 由社区组织利用智慧北港平台，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。

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，市考每扣 1 处扣除物业费 5 千元，区考每扣 1 处扣除物业费 1000 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	内容	服务标准	分值	扣分细则	考评
日常 管理	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	2 分	无物业管理从业资格证或上岗证扣 0.2 分，劳	

(15分)		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。		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；	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。		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、灭火器等消防设施展开检查，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。

第六条 管理服务费用

1、本项目合同总价款为固定总价，金额为人民币玖佰伍拾肆万元整/三年（¥9540000元/3年）【即本项目单年度合同价款为：人民币叁佰壹拾捌万元整/年（¥3180000元/年）】。

2、付款方式：合同生效后，根报考核标准，按季度先考核、后结算。甲方支付乙方每笔款项的另一前提是收到乙方开具的正式发票，甲方应自接收到乙方开具的正式发票之日起15日内按照约定支付资金。

第七条 合同履行期限

本项目服务期限为三年（2024年2月3日至2027年2月2日），合同一年一签。本合同为第一年，履行期限自2024年2月3日至2025年2月2日。其中：前三个月为试用期，试用期满须经甲方考核，考核不合格，甲方有权解除合同。每年合同期满经甲方考核合格后续签下一年度合同。

第八条 违约责任

- 如乙方不能按约定进行服务的，甲方有权解除合同，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。
- 甲方未按合同规定的期限向乙方支付货款的，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%。
- 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。
- 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。
- 乙方属虚假承诺，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。
- 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。

第九条 合同的变更和终止

- 本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。
- 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。

第十条 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。

第十一条 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5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。

第十二条 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（ ）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。

第十三条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照招标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。

第十四条 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. 本合同一式捌份，甲方执陆份，乙方执壹份，代理机构执壹份存档。
- 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：

签订时间：2024年2月3日

乙 方：

单位名称（章）：

单位地址：

法定代表人： 委托代理人： 孙

电话：

传真：

开户银行：

账号：

