

紫霞花苑物业服务项目采购合同

合同编号：JSZC-320400-JZCG-C2024-0045

签订地点：

甲方（采购人）：常州市武进区横山桥镇人民政府

乙方（中标人）：常州市湖港物业服务有限公司

乙方在常州市政府采购中心组织的紫霞花苑物业服务项目采购中，通过公平竞争，成功中标。现依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》，签订本合同，以便共同遵守。

依据采购文件（含补充、修改文件）和乙方的投标文件（含澄清、补充文件），乙方向甲方提供物业管理服务。

一、物业基本情况

1、物业名称：紫霞花苑物业服务项目

2、小区面积：212131.45平方米。（不含三期新建三栋）；绿化面积42000平方米；电梯20台。

3、人员要求：人员要求：秩序维护人员8人，保洁8人，维修主管1人，内勤1人，监控(消控)员2人，项目经理1人。秩序维护人员不得大于55周岁，保洁男性，年龄不得大于60周岁；女性，年龄不得大于50周岁。

二、委托管理事项

物业管理范围：保洁服务、秩序维护与保安管理服务、垃圾清运服务、车辆管理服务等等。

三、物业管理质量

乙方的物业管理服务应达到《江苏省物业管理服务收费服务等级标准》的规定。

小区车辆管理按常州市政府规定标准执行。

四、委托管理期限

本项目服务期为两年，合同一年一签。自2024年4月1日至2025年3月31日止。在此期间未履行合同，不遵守承诺或达不到甲方要求，甲方有权解除合同，其一切责任由乙方负责，乙方不得以任何理由向甲方提出任何索赔要求。

五、物业管理费及其支付

合同总价：2800000元（两年），每年1400000元

付款方式：本项目付款按季度支付，每季度支付不超过合同价款的25%，其中20%为每季度物业服务基本费，5%为每季度物业服务考核部分（与《物业管理制度》扣分情况挂钩）

甲方委托横山桥镇山水社区对本项目进行管理（包括对乙方的考核以及办理服务

费支付手续等), 季度考核得分与服务费用支付挂钩, 每季度得分 90 分以上(含 90 分)不扣款, 90 分以下至 80 分以上扣款 5%。连续两季度考核分 80 分以下的甲方有权终止合同。

六、履约保证金的支付

- 1、乙方在签订本合同之日, 向甲方或甲方指定的机构提交履约保证金 元整。
- 2、履约保证金的有效期为甲乙双方签署验收满意说明之日起 5 个工作日内。
- 3、如乙方未能履行合同规定的义务, 甲方有权从履约保证金中取得补偿。
- 4、履约保证金扣除甲方应得的补偿后的余额在有效期满后 5 个工作日内无息退还给乙方。

七、双方权利义务

(一) 甲方的权利和义务

- 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管理用房 (产权属甲方), 由乙方无偿使用, 具体位置和面积根据实际情况商定;
- 8、提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电供应;
- 协助乙方做好物业服务管理工作;
- 10、法规、政策规定由甲方承担的其他责任。
- 11、指导、监督乙方的服务于管理工作及规章制度、工作标准的执行情况; 抽查、监督乙方管理服务工作质量, 如未能达到管理服务目标, 有权要求乙方整改。逾期未整改的、造成甲方经济损失的, 甲方有权予以经济考核或终止合同。
- 12、甲方应实行物业管理服务的归口管理工作, 指派专人负责与乙方的协调工作。委托方其他部门如需乙方配合完成的工作, 其指令由归口部门下达, 否则乙方将视为无效。

(二) 乙方的权利和义务

- 1、根据有关法律法规、本合同的规定及本物业的实际情况, 制定物业管理制度及管理方案、年度管理计划等工作目标, 全面履行本合同约定的管理和服务内容。
- 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, 并委派有岗位资质的人员履行本合同;

3、承担为本项目提供配套服务的相关耗材费用（除厕纸、垃圾袋由甲方提供）及垃圾清运等费用。

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、根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向甲方收取物业服务费用；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、可选聘专营公司承担本物业的专项物业管理业务，但不得将本物业的整体物业管理及责任转嫁给第三方；

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、按本合同第八条第1、2款规定，对甲方的违约行为进行处理；

9、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；

10、法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

11、服从甲方对物业管理工作的指导和监督，认真听取甲方和业主对服务的建议和批评，对提出的合理意见积极整改，不断完善管理和提高服务质量。

12、严守甲方秘密，在服务、接待及会务工作的任何场所听到的有关内部信息，概不准外传，不得泄露。

13、因乙方工作人员违章或失职造成甲方财产损失时，根据有关法律、法规由乙方承担相应的赔偿责任。

14、乙方要做好应对特殊情况预案。如遇到暴雨、暴雪、冰冻等特殊天气，应提前做好应付工作。

15、本合同终止不再续签时，乙方必须无条件积极配合，进行工作移交。

（三）在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

1、天灾、地震等不可抗力事由所致的损害；

2、暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致，不在此限；

3、因甲方或第三者之故意、过失所致的损害；

4、因甲方或物业使用人专有部分的火灾、盗窃等所致的损害；

5、因甲方或物业使用人指挥调派乙方工作人员所致的损害；

6、本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或重大过失所致的，不在此限；

7、除上述各款外，其它不可归责于乙方之事由的。

(四) 为维护公众、甲方及物业使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

八、违约责任

1、甲方无正当理由，违反本合同有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方偿付当月总价 5%的违约金。

2、甲方未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付按当月欠款总额的 5‰滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5% 。

3、乙方无正当理由，违反本合同有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方经济损失的，乙方应向甲方支付当月总价 5%的违约金。

4、乙方无正当理由，违反本合同有关规定，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，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

5、乙方在承担上述 3、4 款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。

九、其他事项

1、如遇突发或重大事件，乙方管理人员应在第一时间报告甲方有关部门，乙方项目负责人应在第一时间到达现场，适时处理或协助处理有关问题，甲方如认为情况危及到甲方的安定管理，乙方应无条件同意甲方直接调配乙方资源直至危机结束。

2、委托管理楼宇内的设施，每年被盗率不得超过1‰件，超过此比率的，由乙方全额赔偿。委托管理区域内发生人身伤害事故，按照物业管理有关的法律、法规、文件规定，乙方承担相应的管理责任。

3、乙方人员必须严格遵守操作规程，如因违反操作规程而造成甲方财物损失的，乙方应负全部赔偿责任。因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理，产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

4、由于乙方原因而损坏甲方财产的，由乙方负责赔偿。因甲方原因，造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应补偿。

十、不可抗力：由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，在取得有关权威部门的证明以后，允许延期履行、部分履

行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免予承担违约责任。

十一、本合同的其他组成文件：

- 1、采购文件（含补充、修改文件）
- 2、乙方的投标文件（含澄清、补充文件）
- 3、中标通知书

十二、合同的变更和终止

1、除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。如遇政策、法规调整等因素、需变更或终止本合同时，甲方不承担任何违约责任。

2、本合同终止时，乙方应移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方作好物业服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和物业管理的全部档案资料等。

3、本物业管理合同终止后，在新的物业管理企业接管本物业前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老物业管理公司的交接过渡期最长为1个月，在此期间乙方应提供过渡期物业管理服务，过渡期物业管理服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；1个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

十三、合同补充和修改：对合同条款作任何改动或偏离，增加补充条款，均须由甲、乙双方签订书面的补充合同。

十四、违约终止合同

1、在乙方收到甲方发出的违约通知后10天内，乙方仍未纠正其下述任何一种违约行为，甲方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：

- (1) 乙方未能在合同规定的期限内及时进场；
- (2) 乙方提供的服务质量不符合合同规定，且未及时纠正的；
- (3) 乙方未能履行合同项下的任何其它义务的。

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。

十五、破产终止合同

1、当乙方破产或无清偿能力时，乙方应书面通知甲方终止合同，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。

2、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。

十六、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。

十七、合同纠纷

1、如因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方协商解决；协商不成时，则采取以下第(2)种方式解决争议：

- (1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；
- (2) 向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在仲裁期间，本合同应继续履行。

十八、未尽事宜

合同如有未尽事宜，须经甲、乙双方共同协商，作出补充约定；补充约定与本合同具有同等效力。

十九、诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照谈判文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

二十、合同份数及生效

合同份数及生效：本合同一式四份，甲乙双方各执两份。

本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。

甲方（采购人）：_____（盖章）

乙方（中标人）：_____（盖章）

地址：

地址：

法定（授权）代表人：

法定（授权）代表人：

_____年____月____日

_____年____月____日

★备注：甲乙双方必须以本格式文本拟订合同。

附件 1:

物业管理要求附件

综合管理服务标准			
服务项目	序号	内容	服务标准
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。
			(3) 根据小区实际情况提供特约（有偿）服务和便民（无偿）服务。
	2	服务人员	(1) 小区经理有 1 年以上的物业服务工作经历。
(2) 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 1 小时到场查看处理, 小修 4 天内修复, 不能及时修复的, 约时修理; 投诉 3 天内答复处理。
	4	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报告相关部门。
	5	档案管理	建立基础的档案管理制度, 基本健全小区物业管理档案。
	6	维修资金	按照政府规定规范操作, 账目清晰。
	7	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)。
	8	小区文化活动	每年开展不少于 2 次的小区文化活动。

共用部位、共用设备设施日常维护保养服务标准

服务项目	序号	内容	服务标准
公共部位	1	房屋结构	每季巡检 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	每两周巡视共用部位门窗，做专项检修 1 次。保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。
	3	屋顶	每半年检查 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、路面、侧石、窨井盖等	每两周 1 次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行巡检。道路破损面积单项小于 3 平方米，侧石单项破损长度小于 3 米，及时修复，井盖发现缺损，及时更换。
	5	楼梯间、公用走廊的室内墙地面	每两月巡查 1 次，粉刷层无大面积剥落，地坪平整，单项小于 3 平方米，有缺损及时修补。
	6	建筑物、构筑物局部外立面	每两月检查 1 次。单项小于 3 平方米，有脱落及时修补。
	7	假山、亭、廊、雕塑、休闲椅、室外健身设施等	每两月检查 1 次。造型完整，无缺损，活动正常。
水电系统	1	雨水管	每 2 周清扫 1 次排水明沟；楼顶每半年检查清理雨水口 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 2 周 1 次保洁，发现虫害采取措施杜绝。每 2 年测试 1 次，配合供电部门做好供配电系统年检工作。
	3	室内室外公共电气柜	每月进行巡检保养一次，每年电气安全检查一次。
	4	楼道灯及开关	每两周全面检查与维护 1 次，楼道灯完好率为 98% 以上。
	5	景观灯	每两周全面检查与维护 1 次，景观灯完好率为 90% 以上。
消防系统	1	填写记录，建档备查，消防设备管理，消防演习	<p>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。</p> <p>每年演习 1 次，消防演习时以检查消防监控设备工作状态。</p>

	2	灭火器	每月检查 1 次，发现压力不够，及时更换。
智能化系统	1	监控系统	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。
	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 2 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。
其他设施	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，保持系统正常动作。
	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。

公共秩序维护服务标准

序号	内容	服务标准
1	人员要求	<p>(1) 专职秩序维护人员身体健康，工作认真负责。</p> <p>(2) 有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、技防器械和设备。能恰当地处理和应对护卫工作，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力。</p> <p>(3) 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，配备对讲装置或必要的安全护卫器械。</p>
2	门岗	<p>(1) 主出入口 24 小时值班看守，次出入口 16 小时值班看守。交接班制度完善，并有工作及交接班记录。</p> <p>(2) 对外来人员或送货人员进行问讯，谢绝业主拒绝访问的外来人员进入小区，耐心解答业主或客户的询问。</p> <p>(3) 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。</p>
3	巡逻岗	<p>(1) 白天夜间巡逻次数均不少于 4 次，有巡逻记录，发现安全隐患及时处理。</p> <p>(2) 重点部位（小区道路、单元出入口、地下停车场等）、重点时段加强巡逻，设巡逻更点的应有巡更记录。</p> <p>(3) 在遇到异常情况、突发事件时，采取相应的应对措施，防止事态扩大，及时报告服务处和相关部门，协助保护现场和证据。</p>
4	监控岗	<p>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。</p>
5	交通、车辆管理	<p>(1) 引导地面的车辆停放有序。</p> <p>(2) 引导车库内的车辆停放有序，场地整洁，相关设施设备维护完好。</p>

公共区域清洁卫生服务标准

服务项目	序号	内容	服务标准
楼内公共区域	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、楼梯台阶与电梯轿厢	每周清扫 2 次，保洁后无明显垃圾与积灰。
	3	楼梯栏杆、开关盒、表箱盖、单元门	每月擦抹 3 次，保洁后无积尘。
	4	门、窗等玻璃	每年擦拭 4 次，其中底层门厅玻璃擦拭 1 次，无明显蜘蛛网与污迹。
	5	天花板、公共灯具	每年除尘 4 次，保洁后无明显蜘蛛网与积尘。
	6	消火栓、信报箱	每月保洁 2 次，保洁后无灰尘污迹。
楼外公共区域	7	道路地面（包括落水口）	每天清扫 1 次。清扫结束后地面无明显垃圾、杂物。
	8	绿地、明沟（包括散水坡）	绿地每周清扫 3 次，每天局部拾捡 1 次，明沟每周清扫 2 次，目视无明显杂物。
	9	消杀及灭鼠害蚊蝇	每周对窨井、明沟喷洒药水 1 次（夏季每 3 天 1 次），每半年灭鼠 1 次。
	10	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 2 次。雕塑每年保洁 4 次，保洁后无污迹积灰。
	11	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。
	12	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。
	13	其他公共场所	每月保洁 1 次，室内、外墙面每月保洁 1 次，保持清洁。
	14	垃圾房、垃圾桶、箱	垃圾房每周清洁 1 次；垃圾桶、果皮箱夏季每周清洁 1 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。

公共区域绿化日常养护服务标准

服务项目	序号	内容	服务标准
基本要求	1	乔、灌木补种	乔、灌木保存率 90%以上。要有补种计划，补种率不低于 6%。绿地设施基本完好。
	2	草坪补种	草坪保存率 80%以上，要有补种计划，补种率不低于 11%。绿地基本无裸露。
冷季型草坪	1	修剪	年普修 2 遍以上，适时切边整理。
	2	清杂草	年除杂草 4 遍以上，杂草面积不大于 8%，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	每年适时施肥。
	5	灌、排水	干旱、高温季节基本保证有效供水，有积水应及时排除。
暖季型草坪	1	修剪	年普修 3 遍以上，适时切边整理。
	2	清杂草	年普除杂草 4 遍以上，杂草面积不大于 8%，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	每年适时施肥。
	5	灌、排水	干旱、高温季节基本保证有效供水，有积水应及时排除。
树木	1	修剪	乔木每年修剪 1 遍以上；灌木每年整形修剪 2 次以上；绿篱、球每年修剪 2 次以上；地被、攀援植物每年修剪、整理 1 次以上。
	2	除草、松土	每年除草 3 次以上。
	3	施肥	每年施肥一遍。
	4	病虫害防治	有针对性及时灭治，每年喷药不少于 2 次，控制大面积病虫害发生，
	5	扶正加固	发生倒伏及时扶正、加固。

附件 2:

横山桥安置小区物业管理考评标准

(100分)

小区名称: _____ 物业服务企业: _____ 区: _____

分类	考评标准	扣分依据	基础分值	每处扣分	说明
依法经营	严格按照规范程序通过前期物业招投标或选聘方式承接物业。	缺少一项内容扣5分	5分		
	与建设单位或业委会(物管会)签订合同后及时进行备案。	缺少一项内容扣3分	3分		
基础管理	显著位置公示内容(主出入口、或宣传栏):物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息;相关部门执法公示牌;投诉电话、联系信箱;项目负责人照片。	缺少一项内容扣0.5分	2分		
	物业办公场所:设置业主服务场所,配置基本办公设备;公示物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人照片。提供特约服务的,公示特约服务项目及服务标准、收费标准;业主服务场所工作时间,工作日不少于8小时,其他时间设置值班人员;设置并公示24小时服务电话;前期物业服务合同或物业服务合同复印件。	缺少一项内容扣1分	6分		
	人员:从业人员佩戴标志;消防、高配电工从业人员按照相关规定取得职业资格证书;项目负责人,为本市项目负责人信用信息档案登记在册人员(有复印件)。	从业人员发现1名未佩戴标志扣0.2分,其它内容每项不符合标准扣0.5分	1.5分		
	制度:建立共用部位及共用设施设备维护保养、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度;各类台帐健全(含电子台帐);建立本小区防汛、防火和有针对性的突发公共事件应急预案;建立物业服务工作记录;建立装饰装修管理服务制度,装饰装修期间每日巡查一次现场。	缺少一项内容扣1分	7分		
	档案:建立物业管理档案;配备档案管理人员;(主要指新、次新小区)		1分		
	标志:设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。	缺少一项内容扣0.5分	1.5分		
	业主服务:涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项,应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知,履行告知义务;对违反治安、规划、环保等方面法律、法规	缺少一项内容扣1分	1分		

	规定的行为,应劝阻并报告相关行政主管部门(有信息记录)。				
承接 查验 手续	共用部位、共用设施设备查验记录 共用部位、共用设施设备交接记录 物业承接查验协议	缺少一项内容扣1分	3分		
共用 部位 及共 用设 施设 备运 行、维 修养 护	综合管理:(1)共用部位检查中发现的问题,应按照规定范围编制修缮计划,并按计划组织修缮;共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题,应立即采取措施;(2)每年第四季度制定下一年度维修保养计划;(3)设备机房:保持清洁,室内无杂物;设置挡鼠板等;设施设备标志、标牌齐全;张贴或悬挂相关制度、证书。	每小项不符合标准扣1分	3分		
	共用部位:房屋结构、建筑部件、附属构筑物小修及时	每一处不符合标准扣0.2分	4分		
	共用设施设备:(1)排水设施、污水泵、化粪池等排水设施运行正常;(2)楼内、外照明正常,应急照明启用,配电设施运行正常;(3)监控安防系统运行正常;(4)电梯定期检验,有维保合同,三方通话正常,有应急预案;(5)消防设施运行正常,消防器材配备符合要求,人员落实到位;(6)道路无明显破损。	每一处不符合标准扣1分	6分		
绿化 养护	(1)乔木、灌木、绿篱和色块、地被和花坛植物基本成活,草坪无多处空秃和人为践踏;	每一处不符合标准扣0.2分	6分		
	(2)灌溉、施肥、除虫、除草、修剪等定期养护;	每小项不符合标准扣0.5分	5分		
保洁 服务	楼内:大堂、走廊、楼楼、地下车库、电梯轿箱、扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓、指示牌等共用部位、共用设施卫生清洁,无卫生死角;	每一处不符合标准扣0.2分	5分		
	楼外:(1)道路、停车泊位及可视范围无垃圾,水景无漂浮物;(2)绿化带无成片白色垃圾;(3)垃圾箱周边环境整洁,建筑垃圾定点堆放;(4)无乱堆放、乱涂写、乱张贴现象。	每一处不符合标准扣0.2分	5分		
公共 秩序 维护	主要出入口有人值守,有巡查记录;	每一项不符合标准扣1分	5分		
	安防控制室设专人24小时值守,监控影像资料、报警记录应按规定时间留存备查;	每一项不符合标准扣1分	3分		

	实施装饰装修押金管理服务制度, 装饰装修期间每日巡查1 次现场。	每一项不符合标准扣2分	4分		
	机动车、非机动车有序停放 (采取的告示、划线等措施)。	每一处不符合标准扣0.2分	1分		
参与社区建设	积极参与属地政府、社区各类文明创建活动; 积极开展达标创优工作。	每一处不符合标准扣5分	5分		
日常服务	按政策规定收费, 无乱收费现象	每一处不符合标准扣1分	2分		
	制定物业管理宣传工作制度, 落实物业管理宣传工作内容, 利用媒体、宣传栏、座谈会等形式宣传物业管理。	每一处不符合标准扣0.5分	3分		
	有投诉台帐, 对业主提出的投诉, 及时处理, 在限期内给予答复	每一处不符合标准扣0.5分	3分		
	做好对禁止燃放烟花爆竹的巡查工作		1分		
	新增违建未及时发现、处理	每一处不符合标准扣1分	2分		
	业主提出的投诉未及时处理导致业主上访投诉	每一处不符合标准扣0.5分	3分		
	上级部门考核, 暗访, 检查扣分	每一起扣0.2分	3分		