

铜陵市郊区桥南办事处老旧小区基础性保洁和环境维护 服务承包合同

第一章 总 则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：

组织名称：铜陵市郊区桥南办事处

法定代表人：徐奇

地址：安徽省铜陵市郊区铜港路

联系电话：3814532

受委托方（以下简称乙方）：

企业名称：安徽华泓物业管理有限公司

法定代表人：卞铜恒

注册地址：安徽省铜陵市铜官区宜嘉路金口岭村87栋旁

联系电话：13856214953

为推行郊区桥南办事处老旧小区准物业管理服务，实现市场化运作，甲乙双方根据“铜陵市郊区桥南办事处老旧小区基础性保洁和环境维护服务”（项目编号：2023CGSF240）磋商结果和磋商文件的要求，依据《中华人民共和国民法典》、《安徽省物业管理条例》、《铜陵市老旧小区准物业服务标准》等有关法律、法规，甲乙双方恪守公平、公正、诚信的原则，友好协商，签订本合同。

第二条 合同文件的组成

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- 1、“铜陵市郊区桥南办事处老旧小区基础性保洁和环境维护服务项目”（项目编号：2023CGSF240）
- 2、乙方的响应文件；
- 3、履约保证金凭证；
- 4、中标通知书。

第三条 承包范围

1、作业项目：

2、作业范围：对郊区桥南办事处八一二队小区、金川路周边区域及铜山私营工业园老旧小区区域建筑面积约 9000m²，实施基础性保洁服务和环境维护服务以及区域垃圾收集外运和配合辖区内垃圾分类工作。物业管理区域（共 m²）实施服务；对所服务物管区域参照准物业标准提供服务，对所管物业服务区域公共设施进行日常维护（详见招标文件）。

区域具体情况如下：

1. 景山812队小区，18 栋居民楼，373(其中23户闲置)户，约 7000m²；

2. 金川路周边区域(和谐酒店到金苑小区二期后门口段、金苑小区；

3. 铜山私营工业园，3 栋居民楼，80 户，约 2000m²。

4. 垃圾池清运：桥南办事处垃圾清运，古圣社区区域、东苑码头、白鹤道班对面、米立达物流旁、隆门路路口、景山社区旁、铜南苑店门口小学附近、云鹤寺上坡处、桂家湖小区马路旁、桂家湖小区后门口、白鹤英勇超市附近等垃圾清运以及办事处临时指派区域。

第二章 承包事项

第四条 物管区域物业管理服务内容

1、本区域范围内的公共部位清扫保洁服务（本区域影响环境的小广告、“牛皮癣”以及无主垃圾及时清理服务）

2、本区域范围内的绿化服务（包括有频次要求的修剪、打草和整形服务）

3、本区域范围内的公共部位管理（包括小区范围内的基本道路、人行道路以及附属部位的日程管理和零星修缮）、共用设施设备管理（包括小区范围内的化粪池、排水沟渠的日常维护和及时清理，路灯及相关照明的管理和维护）；

4、本区域范围内的垃圾收集外运服务。本区域范围内的无主垃圾以及区域内产生的影响文明创建的临时垃圾必须遵守采购人要求，无条件及时清运。

5、根据《铜陵市垃圾分类条例》，按照本区域实际要求做好垃圾分类工作。

第五条 服务范围

采购文件中服务范围

第三章 承包作业服务要求

第六条 设立桥南办事处老旧小区基础性物业服务中心，物业服务中心的客服接待场所应有专人负责，实行 24 小时工作制，节假日应有人值班，夜晚应保持报修通讯联络畅通。场所满足办公要求、接待要求以及运行设施设备或工具的仓储要求。

第七条 服务标准按照《铜陵市老旧小区准物业服务标准》提供服务，标准作为合同附件。在标准和考核参照上，存在以往的文件和新文件交叉以及过度的情况，最终以郊区和桥南办事处的相关出台文件做修正，乙方无条件接受。

第八条 清扫保洁时间：夏秋季节清扫保洁时间6:00-18:00冬春季节清扫保洁 6:30-17:00。一是支次道路和小区楼外公共区域道路地面每日普扫一遍，全天清洁，5月至10月，早上清扫在7:30分前完成，11月至次年4月，早上清扫8点前完成。其余时间不间断巡回保洁。

第九条 人员、设备投入要求

1、本项目配置 1 名负责人，1 名驾驶员，清扫保洁员 4 名、垃圾收集清理辅助人员 2 人，总人数为 8 人。本区域范围内公共部位、公共设施设备维护人员以及绿化服务人员由服务企业派员兼职，满足日常维护需求。服务范围内如果遇到部分区域撤销或改造，采购人视实际情况增减相应人员，相应增减相关费用。若乙方一年内连续三个月或累计满五个月投入人员达不到核定人数的，甲方有权解除承包合同。

2、乙方所使用的清扫保洁工具设备等，由乙方自行负责。

(1) 垃圾收集运输车辆不少于 1 辆；

(2) 配置的设施设备维修工具一套，草皮、灌木修剪工具一套；

(3) 如果桥南办事处原有的垃圾收集运输车提供给中标物业服务企业，中标方需与采购人另行签订使用协议；

第四章 服务承包期限

第十条 服务承包期限为壹年。自 2024 年 1 月 1 日起至 2024 年 12 月 31 日止。合同到期后，乙方在甲方的考核中，年终考核达到良好及以上等次的

，经乙方申请，甲方报经相关部门核准同意后，可按原合同条款与乙方续签合同，合同条款和承包费用维持不变。

第十一条： 本合同试用期三个月（2024 年 1 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日），在试用期内如提供的物业管理服务质量差（月考核在 70 分以下）、不符合响应文件要求的服务内容和标准或清洁工人数和设备投入低于规定要求的，甲方可以无条件解除合同，乙方必须无条件服从。

第五章 承包经费

第十二条 本合同总承包金额为 387000 元，按承包期平均，每月承包金额 32250 元。履约保证金为中标价2.5%（9675元），合同签订十日缴纳，该履约保证金在本合同到期后无息退还。

第十三条 承包总金额实行包干制，包干内容包括包括：人员工资、福利（过年过节、加班）、物业专项服务的费用（办公费用、物耗、工器具、劳保用品、设备折旧、工具房租赁等）、合理利润、垃圾清运费、税金、风险费、本项目代理费等所有费用。上述费用中工资、福利不得低于磋商文件标准。

第十四条 承包经费中包括员工社保经费和意外伤害保险。

第六章 双方权利义务

第十五条 甲方权利义务

1、在承包期内，甲方必须在每月的15日前（遇法定公休节假日顺延），根据乙方开据的发票将上月应付乙方的应发承包款（督查考核奖惩、公厕水电费以及公共部分能耗同时在该费用中兑现）汇到乙方指定的银行帐号。

2、甲方及其行政主管部门有权组织对乙方作业质量、文明、安全作业情况进行的定期检查考评，有权查阅、复制承包项目的有关文件和资料以及进入现场开展检查，但不得干扰乙方的正常作业。甲方检查考评结果作为每月发放给乙方承包费用的依据。

3、因乙方经营管理不善，发生重大质量或发生生产安全事故，或乙方擅自停业歇业，严重影响社会公共利益，或乙方作业过程造成重大环境污染，或其他重大、紧急可能危及公共安全行为的，甲方有权指派他人临时接管乙方的承包项目。乙方必须赔偿因自己的责任所造成的经济损失。同时，甲方有权解除与乙方合同。

4、甲方有权协同劳动监察部门对乙方用工情况进行检查，有权要求乙方按采购要求保障作业人员的福利待遇。甲方不承担任何由于乙方未办理员工劳动关系由此而产生的纠纷等责任。甲方对乙方的劳动用工、社会保险、工资发放情况进检查中发现乙方不依法与环卫作业人员签定劳动合同、不参加社会保险、未按标准发放环卫工人工资及加班费的，检查发现后第一次予以警告，第二次处以 5000 元的处罚，第三次无条件终止与中标人的承包合同。

5、遇重大活动、突发事件或检查突击任务需要时，甲方应及时通知乙方做好重点保洁保障工作。

6、甲方应积极协助乙方解决在承包期内出现的相关问题。

第十六条 乙方权利义务

1、在承包期内，乙方有权在每月15日向甲方开具发票并领取上月的应发承包费。

2、乙方必须依照本合同规定的作业时间、作业标准及行业有关作业规范、作业质量标准，按时、保质、保量完成所承包作业项目范围、承包事项的工作。

3、乙方及其雇用的员工应严格遵守国家的法律、法规，如果乙方及其所雇用的工人违反法律、法规和相关规定，所造成的后果由其自行负责，与甲方无关。

4、乙方必须依法与雇用的员工签订劳动合同，并依据《中华人民共和国劳动法》的有关规定为雇员购买养老、医疗、工伤等社会保险和意外伤害险。如果乙方违反《中华人民共和国劳动法》的有关规定，未予购买，所造成的后果由其自行负责，与甲方无关。

5、乙方必须无条件接收该标段原有物业管理区域内的环卫工人，必须保证甲方原有老环卫工人的工资、社保、福利等各项政策不低于原有标准（遇区政策性调整时必须同步调整），不得无故解聘原有环卫工人以维护环卫工人队伍的稳定；新进人员由乙方根据《中华人民共和国民法典》和相关法律法规自行负责。对拒不接受原有 环卫工人的，或接受的甲方原有老环卫工人的工资、社保、福利等各项政策低于统一规定的水平（遇区政策性调整时必须同步调整）

的，无条件终止合同，并将乙方列入区物业服务企业黑名单，取消其今后参与区政府性物业服务采购招响应报名资格。

6、乙方必须根据国家、省、地方和本市、区、桥南办事处建立自身的运营管理机制和质量检查机制、实行自查自纠，并定期向环卫专业管理部门通报执行合同情况；若出现严重的质量问题或安全事故，在采取措施补救的同时，当日应向甲方报告；若出现紧急事故，应在 5 小时内报告甲方。

7、乙方有义务参加甲方通知的相关作业会议，通报作业情况，完善作业措施，提高作业水平。

8、乙方必须自觉接受甲方及其行政主管部门的管理、监督和检查，根据需要提供相关的检查文件和资料，以及作必要的解释和说明，乙方不得阻扰检查人员的检查工作。如遇突发事件或重大活动的突击任务，乙方须无条件服从甲方的安排。若不服从安排，甲方可将其作为不良记录，一年中如不服从甲方安排达二次以上的，甲方将有权单方无条件解除合同。

9、乙方必须对企业员工进行道德教育和工作培训。教育职工严格遵守国家法律法规及环卫作业操作规程。

10、乙方与聘用人员在签订合同后 5 日内必须将合同一份送甲方备案。

11、乙方应不断提高企业管理水平和作业能力，提高企业运营管理实力，保持、提高物业及环卫作业资信等级，并按时向物业、环卫作业资信等级审查机构办理年检。

12、承包期满后，在同等条件下，在乙方无不良作业记录的情况下，通过公开采购方式，乙方有相应的优先权。

13、乙方有权对甲方人员在检查考评乙方作业质量过程中的违规行为向甲方行政主管部门举报。

14、未经甲方同意，乙方不得擅自将所承包的合同转变给他人，或肢解分包给他人。

15、乙方有权经业主大会同意，并报市物价主管部门批准，办理收费许可证件后收取基础性物业费，收费时应当开具正规票据。未经同意和批准，不得擅自收费或超标准收费。

第七章 质量考评

第十七条 承包期内，甲方组织考评人员根据原《郊区桥南办事处老旧住宅基础性物业服务考核办法》（试行）、参照《铜陵市老旧小区准物业管理服务考核暂行办法》和相关考核办法负责对乙方承包范围内的作业质量进行日检查和月考评，并结合市、区双创办的考评、媒体曝光、群众投诉情况综合计算考评结果。

第八章 违约责任及奖罚

第十八条 乙方由于自身的原因，未能保持原有资信等级，本合同即自动废除，乙方应赔偿甲方由此产生的经济损失。

第十九条 乙方违反本合同的规定，将承包的合同转包或肢解分包给他人，甲方有权取消合同，乙方同时应赔偿甲方由此产生的经济损失。

第二十条 乙方无法律依据提前终止合同的，应赔偿甲方中标价 10% 的违约金；造成甲方经济损失的，应给予经济赔偿。

第二十一条 乙方未经市物价部门审批同意，擅自收取基础物业费、超出审批范围和标准收取基础物业费或收取基础物业费不开具票据的，一经查实，甲方有权无条件解除服务合同，并将该物业服务企业列入区物业企业黑名单，取消该物业公司今后参与区政府性物业服务项目响应资格。情节严重的，依法追究企业和相关责任人法律责任。

第九章 合同的中断与终止

第二十二条 由于管理体制的变化和其它甲乙双方之外的原因使合同不能继续履行，视为合同中止。合同中止后，乙方应妥善做好承包项目的移交工作，按甲方的要求做好善后清理工作。

第二十三条 合同终止：本合同出现以下情况时甲方有权终止并解除合同，乙方必须无条件接受。

1、期限届满时自行终止。

2、在甲方进行的月检查考核中或市、区创建考评中，乙方连续二个月或累计满四个月考评为不合格等次（月得分 70 分以下）的；

3、实行一票否决制。有以下行为之一的，实行一票否决制，甲方有权无条件终止并解除合同，记入区物来服务企业黑名单，取消乙方参加今后区政府性物业服务采购招响应的资格，乙方必须无条件接受。

- (1) 违反安全或管理规定，造成重大伤亡或重大经济损失；
- (2) 因管理不善造成恶劣影响或造成其聘用人员非法上访的；
- (3) 擅自将合同转包、分包给第三者；
- (4) 违反劳动法或其他相关法规，造成恶劣影响的；
- (5) 有弄虚作假及其不正当行为；
- (6) 在重大活动、突发事件处置因清扫保洁工作不力造成恶劣影响；
- (7) 发生投诉属实的影响恶劣的事件；
- (8) 不服从甲方工作调度和安排二次以上的；
- (9) 小区业主满意率在 60%以下的；
- (10) 在甲方进行的年终考核或市、区创建年终考评中，乙方当年年终考核不合格的（考评总得分在 840 分以下）。
- (11) 无正当理由拒不接受甲方原有环卫工人的，或接受的甲方原有老环卫工人的工资、社保、福利等各项政策低于桥南办事处的水平（遇区政策性调整时必须同步调整）。

4、法律规定的终止事由。

第二十四条 在合同期满终止前十个工作日内，乙方应书面向甲方提出移交验收申请。其他事由合同终止，移交期限不少于十个工作日。

第二十五条 合同期满终止或其他事由合同终止，乙方必须将全部清扫保洁工程及时移交甲方。乙方不及时移交给甲方的，每超过一天扣除合同总价款的 2%。

第十章 附则

第二十六条 双方约定自本合同生效之日起 天内，根据甲方委托承包事项，办理接管验收手续。

第二十七条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与合同具有同等效力。

第二十八条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十九条 本合同正本连同附件 18 页，一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

第三十条 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。

第三十一条 本合同在履行中如发生争议,双方应协商解决,协商不成时,提请铜陵市仲裁委员会裁决。

第三十二条 合同期满,本合同自然终止,双方如续订合同,应在该合同期满 30 天前向对方提出书面意见。

第三十三条 本合同自签订之日起生效。

甲方(签章):



代表人(签字):

陈琳

2024年12月8日

乙方(签章):



代表人(签字):

王恒

2023年12月8日

证方(签章):

代表人(签字):

年 月 日

住宅小区物业管理考核办法

各社区、物业服务企业：

为了进一步规范物业服务行为，切实提高物业管理水平，保障业主合法权益，建立健全奖惩激励机制，根据《关于印发〈铜陵市老旧小区准物业服务标准（试行）的通知〉》（建函[2018]419号）和《铜陵市物业服务工作考核暂行办法》文件精神，结合我办实际，现就住宅小区物业管理考核提出以下意见，望遵照执行：

一、指导思想

按照省、市、区关于生态环境建设和城市管理精细化的总体要求，进一步规范住宅小区物业管理，美化小区环境卫生，提升城市宜居品质。

二、考核范围：桥南办范围内的所有住宅小区。

三、考核方法：考核分月度考核、随机抽查、专项核查和年度考核。

1、月度考核：以社区为单位对所辖小区物业管理情况逐个进行月度考核并填写月度考核表(每个小区1份表格)，并于次月10日前报办事处社会事务办，逾期不报的，在年终对社区岗位目标责任制考核时累计扣分，每个小区每次扣0.2分。综合评分在85分以上（含85分）为达标，70-85分（含70分）的为基本达标，70分以下（不含70分）的为不达标。85分以下每扣1分扣除服务费100元。连续3个月不达标或一年累计5个月不达标，解除合同。

考核时，由社区牵头，社区干部和业主委员会成员(或业主代表)共同参与。考核时间由社区根据工作情况安排，一般安排在当月下旬进行。

2、季度抽查：由办事处组织人员根据居民日常投诉、信访受理等情况，以季度为单位进行考核，不定时间，不定小区，随机抽查，抽查情况列入年度考评成绩。

3、专项检查和年度考核由办事处、社区联合实施。

月度考核、季度考核、专项检查和年度考核均列入办事处对物业服务企业考核成绩，作为办事处向区住建局提供的考核依据。

四、考核内容及评分标准

月度考核和季度抽查的考核内容和评分标准详见附件《铜陵市郊区桥南物业管理服务达标考核评分细则》。

五、有关要求

1、各社区要高度重视，认真组织抓好落实。社区干部要树立管好物业也是社区管理的重要组成部分的理念，大张旗鼓地参与和指导物业管理，起好监督和指导作用。

2、各物业服务企业要以积极的姿态面对考核检查，正确处理物业服务企业与社区居委会、业主三者之间的关系，把物业服务行业引导到规范运行的轨道上来。

3、办事处社会事务办作为这项工作的牵头单位，要认真负责，持之以恒，切实把物业管理的各项政策法规精神落到实处。

铜陵市郊区桥南物业管理服务达标考核评分细则

项目	内容	服务标准	分值	打分
(一) 基本 规定	服务 环境	1、物业服务工作场所标识清楚，整洁有序；物业服务人员应佩戴统一标识，宜统一着装，接待业主（物业使用人）时应主动、热情，使用文明用语；	1	
		2、物业服务项目负责人应接受物业管理政策法规培训，具有较好的与业主沟通和协调处理问题的能力；	1	
		3、物业服务专业操作人员（电工、消防、特种设备管理等岗位）应持证上岗；	0.5	
		4、建立员工培训制度，定期组织人员开展岗位技能培训；	0.5	
		5、物业服务管理人员在岗在位，对业主（物业使用人）报修、求助、咨询、投诉等应及时处理回复，并记录存档；	1	
		6、应用计算机、互联网等现代科技手段搭建信息化管理平台；	0.5	
		7、物业管理对小区巡查中发现的违规情况，要及时报告项目负责人，记载入《住宅小区违规行为巡查、劝阻和报告处置记录表》，按有关规定在第一时间采取有效措施予以劝阻（制止），并向其发出《违规行为劝阻通知书》；经劝阻无效的，应立即向社区和区城管、住建等部门报告，在 24 小时内报送《违规行为报告书》，并配合社区和区城管、住建等部门开展依法查处工作。	2	
(一) 基本 规定	制度 建设	1、根据物业项目具体情况，制定服务方案和服务流程；	1	
		2、岗位职责、基本操作流程在服务场所明示；	0.5	
		3、物业服务项目负责人积极参加社区党组织、社居委、业主委员会和物业服务企业“四位一体”的议事协调机制，组织物业服务人员积极配合协助社区网格员相关工作。	2	
	服务 质量 和 风 险 控 制	1、签订规范的物业服务合同；	0.5	
		2、建立质量内控制度，定期对服务质量进行检查与评价；	1	
	应急 预案	1、对本服务区域内可能发生洪涝等自然灾害，以及火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电等突发事件制定预案；	1	
		2、定期组织相关人员对应急预案进行培训，每年组织不少于 1 次应急预案演练；	1	

项目	内容	服务标准	分值	打分
		3、物业管理区域发生屋面、外墙体防水损坏造成渗漏，消防设施损坏，公共护（围）栏（墙）破损严重危及人身财产安全，楼梯外立面有脱落危险，专用排水设施因坍塌堵塞爆裂等造成功能障碍危及人身财产安全、二次供水设施损坏等危及房屋安全的情形，物业服务企业应按照规定，立即采取措施，并制定维修方案，同时向业主委员会、相关主管部门报告。需动用维修资金的，申请使用物业专项维修资金进行紧急维修。	2	
(一) 基本 规定	档案 标识 管理	1、建立基础资料、业主（物业使用人）资料、日常运行管理资料等；	1	
		2、对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理；	1	
		3、对房屋指示标识、设施设备（区域）标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等定期进行巡检和维护，并做好记录；督促有关单位，在施工改造、维护保养现场以及危及人身安全的场所设置警示标识。	1	
(二) 客户 服务	一般 规定	1、在接待场所公示营业执照，主要服务人员姓名、岗位和照片，服务内容和标准，收费项目和收费标准等相关信息；	1	
		2、在住宅区显著位置设置宣传栏，做好公益性宣传，涉及业主（物业使用人）正常生活的重要服务事项，应在主要出入口信息栏公告；	0.5	
		3、财务管理规范，账目清晰。每年应不少于1次向社区和业委会通报工作，听取意见和建议，可采取走访、召开恳谈会、问卷调查、信息交流等多种形式与业主（物业使用人）进行沟通；宜根据业主需求提供便民服务。	1	
	有效投诉率及有效投诉处理率	每（月）季度统计本项目的有效投诉率，结合主管部门的资料如实统计，并统计有效投诉办理完成率，有效投诉在规定时间内办理完成率不足，有效投诉处理结果回访满意率不足。	2	
	维修时效	1、紧急维修：30分钟内到达现场；组织或协助有关单位进行抢修，如不能及时抢修完成，应采取应急措施，并告知业主（物业使用人）；	2	
		2、一般维修5日内修复；	1	

项目	内容	服务标准	分值	打分
		3、业主报修：回访率达 100%；维修满意率达 80%以上。	2	
	意见征询	每年应至少向业主（物业使用人）进行 1 次物业服务意见征询，满意率 70%以上。	1	
(三) 共用 部位 管理	一般规定	1、制定房屋共用部位维修养护管理制度，建立台账，保持检查和维修养护记录完整；	1	
		2、定期巡视梁、板、柱等结构构件可见部分，外观出现变形、开裂等现象时，应提示相关业主申请房屋安全鉴定，在向业委会和社区报告的同时，采取必要的防护措施；	1	
		3、管理维护小区路灯、楼道灯、安防设施、消防设施等，支付相关水电费。	1	
		4、发现管理服务区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其它违反规划或管理规约的，应及时进行劝阻，并报告社区或相关主管部门；	2	
		5、应与业主（物业使用人）及装饰装修企业三方共同签订住宅室内装饰装修管理服务协议和消防安全责任书，告知业主（物业使用人）及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求；	1	
		6、应对装修现场进行巡查，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的违规装修行为，应及时制止并报告业主委员会和区城管、住建部门。	2	
	检查维护	1、住宅区各组团、栋号、单元门、户等标志、标识、宣传牌字迹清晰，无安全隐患；	0.5	
		2、每年检查 1 次外墙面、屋檐等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；	0.3	
		3、每月巡查 1 次房屋共用部位的门、窗、玻璃构件等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；	0.5	
		4、每半年 1 次检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚，室外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。	1	
	装修巡查	每 2 日 1 次巡查装修现场；装修现场动用明火的，每 2 小时巡查 1 次。	0.5	
		1、制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程；	0.4	
		2、根据共用设施设备实际使用年限、使用现状，开展设施设	0.6	

项目	内容	服务标准	分值	打分
(四) 共用 设施 设备 管理	一般 规定	备日常检查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划，向业主大会（业主委员会）进行书面报告；		
		3、根据年度综合检查结果，编制下年度日常维护保养工作计划和方案；	0.6	
		4、电梯、消防、监控、水、电等设备运行人员技能熟练，严格执行操作规程及保养规范。	1	
	消防 安全	1、每日防火巡查1次，每月防火检查1次，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；按需配备灭火器，每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。	1	
		2、严禁电动自行车违规停放和私接乱拉电线充电。现场观察，有下列情况为不符合：建筑物门禁区域内共用走道、楼梯间、安全出口等公共区域停放电动车；有私接乱拉电线充电现象。	1	
	道路 设施	1、设置道路交通标志，保持标识规范、明显、清晰；	0.5	
		2、定期维修保养道路及交通标志、路牙、路面、窞井盖、排水篦子，保持完好。	1	
	排水 设施	1、保持小区雨水、污水管网清洁、畅通，及时处理排水管网堵塞、漫溢等问题。	1	
		2、做好居民、商业网点进行排水管网改造的巡察工作，对雨污水乱接乱排予以劝阻。并及时报告社区服务中心和相关管理部门；	1	
	其他 设施	1、保持消防通道畅通，禁止在消防通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆；	1	
		2、在雨季或灾害性天气来临前应对防雷设施进行专项检查维护；对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况应及时进行处理；	0.5	
		3、对雕塑、室外健身器材、休闲桌椅等每周检查1次，保持设施正常使用；	0.4	
		4、定期对围墙、凉亭、景观小品、休闲设施、体育设施、水景设施设备、儿童乐园、地下车库（人防工程）、非机动车棚等设施进行检查和维修管护；	0.5	
(五) 公共	一般	1、建立公共秩序维护员管理规定、门岗和巡逻值勤、交接班要求等管理制度；	0.5	

项目	内容	服务标准	分值	打分
秩序管理	规定	2、秩序维护人员应掌握公共秩序维护技能，熟悉物业管理区域环境及公用设施设备所处位置，劝告或制止影响正常生活秩序的行为，各项记录完整；	0.5	
		3、值班室收到火警、警情或其他异常情况报警信号后，秩序维护人员应立即赶到现场处理；	0.5	
	安全防范	1、出入口配有专职秩序维护人员值守：出入口有专人 24 小时值守；	0.5	
		2、按规定时间和路线进行巡逻，发现异常情况，及时处理：每天 3 次；	0.5	
		3、应建立物业秩序维护巡视检查应急处理预案，包括但不限于以下主要紧急情况：打架斗殴、偷盗、持刀抢劫、恐怖等突发治安或刑事案件；火警、火灾；外墙脱落、高空坠物等突发状况；水浸、爆管等共用设施设备突发故障；树木倾倒、断枝，道路下沉等安全隐患，定期开展预案演练。	0.5	
	垃圾分类亭点	1、熟悉市区垃圾分类工作考核细则，并负责培训指导垃圾分类督导员熟悉具体工作；	1	
		2、每天安排物业管理工作人员不少于一次全覆盖检查固定时段内所有垃圾分类亭督导员人员在岗履职情况，并做好记录台账；特殊时期根据实际情况适时调整工作时间及内容；	2	
		3、保护保养垃圾分类设施设备，监督节约用水、用电；	1	
		4、小区垃圾分类红黑榜更新、每月自查报告报送、每日记录其他垃圾与厨余垃圾量（主要是厨余量），每半个月（每月 15 日）和月底当天报送垃圾投送量。	1	
(五)公共秩序管理	车辆管理	1、车库门禁系统、车库内照明、消防设施设备配置齐全保持正常使用；无渗漏，无明显积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放；	0.5	
		2、应按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，规范车位标识；	0.5	
		3、制定切合小区实际的停车方案和管理制度，对进入小区车辆引导规范停放；维持正常交通秩序，发现车辆乱停乱放及时劝阻，劝阻无效的，报城管部门处罚；	0.5	
		4、地下停车库有专人管理，车辆进场、离场有检查记录。照	0.5	

项目	内容	服务标准	分值	打分
		明设施完好，通道畅通无阻，配备必要消防设备。地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无明显油迹；无异味，空气流通；标识、指示牌等公共设施目视无明显灰尘；墙面管线无污迹、无积灰。		
(六) 环境 卫生 管理	一般 规定	1、制定卫生保洁、垃圾分类督导员管理规定、质量标准，操作流程，对生活垃圾分类投放，分类归集。垃圾桶应及时清倒，定期清洁垃圾桶；密闭清运、日产日清；督导员在岗履职情况；	1	
		2、对楼道、楼梯进行保洁：每周清扫 1 次楼道、楼梯；	1	
		3、每月擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓（箱）、指示牌等共用设施；每年除尘、擦拭 1 次门窗和灯具；	1	
		4、小区地面保洁：每日清扫 1 次，目视基本干净、整洁，无卫生死角；保持白天小区地面无垃圾；	1	
		5、对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁：每半月清洁 1 次；设施保持基本干净；	1	
		6、对天台屋面进行保洁：雨季前组织清理；	1	
		7、车库保洁：每日保洁 1 次，每季度清洁 1 次车库内公共设施，每季度清理 1 次排水沟；	1	
		8、对绿地的保洁：每周巡视保洁 2 次；	1	
		9、每天工作时间内对小区丢包垃圾拾检；	1	
	(六) 环境 卫生 管理	10、实行公共区域卫生清洁责任制；设置专人对环境卫生质量进行监督检查，每日抽查不少于 1 次；一个月内应检查到所有单元楼层，并完整记录检查情况；及时制止并清理物业管理区域内乱悬挂、乱张贴、乱涂、乱画、乱堆放等现象；	1	
		11、对临时点垃圾收集容器进行保洁：夏季每 2 日清洗 1 次；其他季节每周清洗 1 次、每周清洁外表面 1 次。	1	
		12、雨雪后及时组织排除积水，清扫路面积雪，铲除积冰；	1	
		13、制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划，实施消杀计划前，应事先进行公告，采取预防措施；按规范设置“四害”消杀基础设施。	1	
(七) 绿化	一般 规定	1、对园林设施应定期检查、养护，保持其状态完好；对于小区的公共部位应该按照小区的使用功能合理使用，不得擅自占	0.5	

项目	内容	服务标准	分值	打分
与 园林 小品		毁绿种菜和其他用途。		
		2、设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志；	0.2	
		3、对易受冻害的树木采取防寒措施，枝叶积雪时及时清除，对有倒伏危险的的树木采取支撑保护措施。对枯死树木及时清理。	0.5	
		4、灌木、乔木适时修剪，对影响安全的乔木及时修剪。草坪、绿篱、造型植物年普修2遍以上；草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度；	0.5	
		5、①按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥；年普施基肥1遍，花灌木追肥1遍；保持有效供水，草坪正常生长，排水通畅； ②树木缺株、草地空秃地段及时补植； ③每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白1次，涂白高度应符合规定。	0.5	
(八) 物业 收费	一般 规定	1、物业服务收费应公平、合理，遵循服务质量和价格相符的原则；	0.5	
		2、在管理区域内的显著位置或收费地点，按照物业服务收费明码标价规定，公布物业服务收费标准和服务等级标准；	0.5	
		3、提供有偿服务，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准；	0.5	
		4、物业服务企业应按物业服务合同约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用，不得使用非法方式催缴物业服务费。	0.5	
(九) 社区文化 和文明创 建	一般 规定	协助社区宣传与落实配合、组织、实施社居委党建工作、社区文化建设，开展文明创建宣传活动、邻里互助、志愿服务以及形式多样、内容丰富的文体活动；应积极响应，落实政府部门要求。1.按要求完成社区交办单。2 按要求完成市长热线整改内容。3. 按要求做好文明创建工作，物业公司被社区通报批评。	10	
小计			100	