

## 永红街道散居楼物业服务（四标）合同

项目名称：永红街道散居楼物业服务（四标）

项目编号：JSZC-320400-JZCG-C2023-0037

甲方：常州市钟楼区永红街道办事处

乙方：常州市五星物业服务有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心永红街道散居楼物业服务（四标）项目竞争性磋商的结果，签署本合同。

### 一、委托服务区域

序号	小区名称	建筑面积（万m <sup>2</sup> ）	单元数
1	新华苑	1.19	12
2	越友苑	0.25	6
3	西环路 6-1、6-2、2-1、54-1、54-2	1.7	16
4	陈渡苑	1.32	17
5	合计	4.46	51
6	荆川东园	2.79	28
7	清园 6-10 幢	1.21	14
8	花园路 11、17、21、23、27、29、31、 33、35、53-1、53-2	5.26	28
9	花园路 49	0.27	3
10	南陈村	0.8	13
11	武进家具厂宿舍	0.22	3
12	徐家新村	1.1	6
13	生化厂宿舍	0.12	1
14	荷叶 60	0.12	1
15	陈渡路 119 号	0.08	1
16	煤气厂宿舍 1 栋	0.3	3



17	合计	12.27	101
18	总合计	16.73	152

## 二、委托服务内容

本项为永红街道散居楼物业服务（四标），主要包括对清五社区、锦阳社区、荆川里社区、花南社区范围内的物业管理区域内建筑垃圾的清运、基础零星维修、停车秩序维护、小区内巡逻安保、乔木修剪、绿化管养、管道疏通、爱卫（除四害）工作及其他相关物业管理服务。

## 三、服务标准和要求

### 1、综合管理服务基本要求

具体基本工作要求（包括但不限于以下内容）：

（1）项目负责人有5年以上的管理工作经历，服务人员持证上岗，员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨；严格按照行业服务规范服务。

（2）周一至周日实行8小时业务接待，公示接待电话。

（3）建立基本的管理制度，收费标准、服务标准及服务时间等信息进行公示。信息、收费项目、收费标准上墙公示，按物价局标准收取停车及物管费用，做好相关财务台账；

（4）受理业主和甲方的报修、投诉。急修1小时内到场修复；小修4天内修复；不能及时修复的，在约定时间内修复。投诉3天内答复处理。

（5）告知业主装修须知，对装修工人实行管理。对违规装修、违章搭建应及时劝阻并报告相关部门。

（6）维修资金使用按照政府规定规范操作。

（7）绿化养护（含乔木、灌木修剪）按照常州市绿化规范要求执行。

（8）对负责的区域进行日常循例巡查，发现无主垃圾，及时通知清理人员进行清理清运。

（9）其他相关综合管理服务按行政主管部门等要求执行。

### 2、清洁卫生服务要求

（1）公区保洁包括但不限于以下内容：

①负责住宅楼内公共区域通道、楼梯台阶、楼梯扶手、天花板等相关保洁服务。

②区域内定期保洁巡查。

③及时处理乱张贴、乱涂写、乱悬挂、乱种植。

④及时发现公共设施设备需维修和其他隐患立即上报。

⑤保洁范围内垃圾日产日清，定期进行卫生消杀工作。

⑥墙壁无蛛网积灰，地面无积尘、痰迹、污渍、脚印及抛弃物，楼梯扶手无积灰，卫生筒垃圾无堆积。

⑦文明城市检查期间及甲方临时指定范围，应按甲方要求，无条件配合相应区域内保洁。

⑧其他相关或指定的环境保洁服务工作。

3、公共区域秩序维护、机动车管理、非机动车管理（含车库）等服务要求

(1) 根据不同小区实行对应的封闭式、半封闭式和开放式管理，配置秩序维护员。

(2) 达到封闭管理条件的小区主出入口值班看守，副门固定时间提供开关服务。在每个出入口对来往出入车辆行驶和停放进行有效管理、保持通畅。引导车辆停放有序，无乱停放现象。

(3) 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。

(4) 建立完善安防措施，通过对讲系统等设施，配备必要的保安器械，实行 24 小时巡逻，保障及时发现及时处理问题。对可能发生的涉及安全和秩序的各种情况有应急预案和措施。

(5) 其他相关或指定的公共区域秩序维护、机动车管理、非机动车管理（含车库）等服务工作。

4、公共区域绿化养护服务要求

(1) 乔、灌木保存率 85%以上。特殊树种、大规格树种保存率 90%以上。保持长年基本完好。

(2) 病虫害防治：有针对性及时治理树木病虫害：①根据病虫害发生规律实施综合治理；②预防为主，防治及时，用药准确；③施药后及时跟踪验证清理现场，做好记录。

(3) 冬季对树木涂白防冻、消灭过冬害虫。





(4) 按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥；每年施肥 2 遍，部分花灌木追肥 1 次。

(5) 干旱季节，必须及时全区浇水，不得留下死角，防止树木枯死。

(6) 树木发生倒伏及时扶正、加固。

(7) 每年普除杂草 6 遍以上，发现杂草须及时拔除，整块草坪无明显杂草。

(8) 发现病虫害及时灭杀。

(9) 每年至少进行 1 次施肥。

(10) 其他相关或指定的绿化养护服务工作。

#### 5、设备（设施）维护保养和日常维修（零星维修）服务要求

(1) 设备台帐、运行记录、检查记录、维修记录、保养记录完整，保证运行正常。每天做好日常巡查台账记录。

(2) 房屋结构、涉及使用安全部位每半年巡检 1 次，发现损坏及时告知并安排专项维修。

(3) 道路、侧石、窞井盖等设施每月巡检 1 次，井盖发现缺损，及时更换。

(4) 公共管道每年清淤疏通 1 次，发现堵塞及时疏通，发现井盖损坏及时维修。

(5) 室内外公共设施健身设施、宣传橱窗、宣传标语等保持清洁，晾衣架、围栏、楼道灯及时维修。

(6) 消防设备每月检查与维护 1 次，发现压力不够，马上检查排除故障；消防演习每年 1 次，演习同时检查消防监控设备工作状态，并做好台帐。

(7) 维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好。

(8) 对设备设施故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。

(9) 相关水电等维修，必须按国家相关规范要求，持证上岗。

(10) 其他相关或指定的设备（设施）维护保养和日常维修（零星维修）服务工作。

#### 6、无主垃圾清运服务要求

(1) 对区域内进行巡查，对易偷倒生活、建筑垃圾等各类无主垃圾区域要

进行重点巡查，有效减少无主垃圾（含生活、建筑垃圾，下同）偷倒情况的反复发生。

(2) 对巡查时发现的无主垃圾，按政府相关规定妥善处置，并在长效管理规定时限内清运、处置到位，现场必须做到干净、整洁。

(3) 在处置过程中应将垃圾运到合规的地方处置，该处置点由乙方自行解决，若被查处违规处置，一切后果由乙方承担。

(4) 处置现场应设置防尘、防污水外溢等设施，保持现场整洁，防止对周围环境的污染。

垃圾处置时应做好扬尘处理措施，不得乱扔乱抛、乱堆乱放，必须对垃圾进行有效遮盖，如有影响环境的应及时进行清洁打扫，并承担全部责任。

(5) 在处置过程中应注意工作人员的礼仪、礼貌，文明作业，不得与群众发生任何形式的冲突，不得影响群众正常的生活秩序。

(6) 乙方自行配置垃圾最终处置场地，包括但不限于填埋区、火力发电厂等，最终处置场地必须符合相关法律法规及有关部门的要求，若被查处违规处置，一切后果由乙方承担。

#### 7、人员配置表

序号	岗位	人数	负责范围	基本要求	其他要求
1	物业管理负责人	1	永红街道散居楼（四标）	男女不限，年龄50周岁(含)以下	品行端正，从事物业管理行业5年以上工作经验，政治思想素质高，工作责任心强，熟悉物业管理行业的法律、法规等政策和物业管理工作流程，有较强的管理能力和良好的组织、沟通与协调能力。未经甲方同意，不得更换项目负责人。
2	维修人员	1	永红街道散居	男女不限，年龄50周岁(含)	大专及以上学历文化程度，品行端正，身体健康，有责任心，具

			楼（四标）	以下	有维修工作经历，持证上岗
3	保洁人员	6	永红街道散居楼（四标）	男女不限；男性，年龄60周岁（含）以下；女性，年龄50周岁（含）以下	品行端正，身体健康，能吃苦耐劳，了解本岗位工作规范和流程，能按工作要求和质量标准独立完成工作，经培训后上岗。
4	秩序维护员	3	永红街道散居楼（四标）	男女不限，年龄60周岁（含）以下	初中以上文化程度，品行端正，身体健康，能吃苦耐劳，有责任心，具有较强的沟通协调能力，具有秩序维护服务工作经历。
合计		11			

#### 四、委托服务期限

合同期为叁年，合同一年一签，本合同期限自2024年1月18日至2025年1月17日。如遇政策调整因素或管理服务内容发生变动，双方协商后就变动部分另行签订补充协议。

#### 五、甲方的权利和义务

- 1、甲方确定物业管理服务的内容的标准。
- 2、街道与属地社区、街道相关部门有权检查、监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。乙方未能达到管理服务目标，有权要求乙方整改。
- 3、甲方督促乙方做好消防等安全工作，按街道物管办要求签订安全责任书。
- 4、甲方向乙方安排物业管理用房，用房地址：                    。甲方提供办公用品为：无，乙方需妥善管理，物业管理用房及其相关物品。合同到期后，乙方将物品全部归还甲方。
- 5、甲方对乙方每年合同到期前对乙方所提供服务进行综合评定，综合评定不合格的，不再续签或终止协议。乙方在合同期内未达到管理服务目标，不服从甲方工作安排和要求的，甲方有权终止协议，且无需承担任何赔偿义务。



## 六、乙方的权利和义务

1、根据有关法律、法规及本合同的约定，制定物业管理制度。按要求做好工作台账。

2、全面履行本协议约定的管理和服务内容，认真听取甲方对服务工作的建议和批评，不断完善管理和提高服务质量。

3、指派专人对服务工作实施管理及与甲方协调，对业主和物业使用人违反法规、规章的行为经劝阻无效的，提请有关部门处理。

4、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后报有关部门批准方可实施。

5、如遇应急或重大突发事件，乙方必须服从甲方安排。

6、乙方应做好管理区域内消防、车库等安全工作，与街道物管办签订安全责任书。

7、社区对乙方具有约束力，督促乙方按要求管理。乙方应配合社区，服从社区安排。

8、本协议终止时，乙方必须按照双方约定进行移交。

## 七、合同费用

本项目合同总价款为固定总价，金额为人民币壹佰伍拾伍万叁仟零肆拾/三年（¥1553040.00/3年）【即本项目单年度合同价款为：人民币伍拾壹万柒仟陆佰捌拾元整/年（¥517680.00/年）】

## 八、合同款项支付

1、预付款支付时间：合同签订后15日内，预付款支付比例：合同金额的10%。

2、本项目小区物业费、机动车停车费有乙方代收。

3、本项目按季付款，即剩余合同款扣除代收费用（即物业费、机动车停车费）后按季度平均支付（如均值有偏差，则取整后微调），考核扣款等扣除项均在每季度应付服务费中按实扣除，扣款标准详见考核管理。

4、每次付款前，乙方应与甲方确定当期应付实际服务费金额，并按要求提交相关付款材料并开具有效发票，凭票向甲方申请付款，对应满足合同约定支付



条件的，甲方自收到发票后 15 日内将资金支付到合同约定的乙方账户。因乙方原因，其未对应满足合同约定支付条件导致相应后果的，甲方不承担任何责任。

## 九、管理考核与奖惩措施：

### （一）考核惩罚

（1）城市长效管理考核：市考每扣 1 分，扣 2000 元；区考每扣 1 分，扣 1000 元；媒体曝光、进入市点评片问题和重点问题库，每次扣 4000 元。如发现乙方将非承包区的建筑、生活垃圾运输到本承包区堆放点或将本承包区的建筑、生活垃圾违规偷倒的，每次扣 3000 元。

（2）物业管理考核：在管理中，涉及媒体曝光或因物管矛盾越级上访的，每发生一次扣 2000 元。

（3）在文明城市检查中检查出的问题未整改到位的，每个问题扣 1500 元；在文明城市检查中有扣分的，每扣 1 分扣 1500 元。

（4）市区考评及永红街道自查所查处问题未按时整改，每个问题扣 1000 元，由永红街道或社区代为整改的，产生的费用从服务费用中按实扣除。不服从社区管理、督促，社区有权上报至街道，每次扣 1000 元。

### （二）奖励机制

甲方依据年终城市长效管理考核成绩，对乙方进行相应考核与奖励，在市、区长效管理考评中，市、区考核全年无扣分，奖励乙方 2 万元；市、区当季度考核无扣分，一次性奖励 2000 元。季度奖励将在每季度结算时发放，全年无扣分奖励在当年度结束后统一结算。前述奖励不重复计算。

## 十、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. 乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；
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. 其他不可归责于乙方的事由。

## 十一、前期考核



1、乙方在签订合同后一个月内所有人员必须到位，如未到位视为考核不合格；

2、项目服务考核期为合同签订后前三个月，乙方在前三个月内不能按要求履行相关服务或所履行的服务达不到甲方要求的，视为考核不合格；

3、乙方有以上情况考核不合格的，甲方可以单方面解除合同而无须向乙方支付任何费用或承担其他任何责任，由此产生的经济损失和法律责任均由乙方承担。

## 十二、其他

1、本协议一经协商，甲乙双方签字（盖章）后生效，一式四份，甲方执两份、乙方执两份。

3、本合同未尽事宜，双方可以增加条款或补充协议的形式加以补充，补充协议与本合同具有相同的法律效力。

甲方：

单位名称（章）：

法定代表人：吕萍香

委托代理人：

乙方：

单位名称（章）：

法定代表人：

委托代理人：

签订时间： 年 月 日

附件：

## 物业管理服务内容和标准

### 一、公共秩序维护服务服务内容和标准

序号	内 容	服 务 标 准
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) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服。人员定员、定岗、定位、定责, 按要求完成工作。
2	交通、车辆管理	引导地面的车辆停放有序。绿化带无乱停车现象。

### 二、公共区域清洁卫生服务内容和标准

服务项目	序号	内 容	服 务 标 准
楼内公共区域(仅收费区域)	1	通道、楼梯台阶	通道、楼梯台阶每 10 天保洁 1 次, 保洁后无明显垃圾与积灰。
	2	楼梯扶手	每 10 天擦抹 1 次, 保洁后无积尘。
	3	天花板	每年除尘 1 次、保洁后无明显蜘蛛网与积尘。
楼外公共区域	4	消杀及灭鼠害蚊蝇	1、夏季每 3 天 1 次对窨井、明沟、垃圾房(桶)喷洒药水 1 次。 2、春冬两季灭鼠安排专人培训, 按要求投放鼠药。
	5	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。
	6	休闲娱乐健身设施	每天场面清扫 1 次, 设施表面基本干净, 无灰尘污迹, 休闲场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾。
	7	建筑垃圾管理	建筑垃圾按要求对方袋装化, 指定堆放区域, 及时清运。
	8	城市长效管理、文明城市建设	无乱张贴、乱涂写、乱悬挂; 发现乱堆放立即处理; 公共设施设备发现破损立即维修; 严格按照城市长效综合管理考评和文明城市标准。

### 三、安全工作、共用部位和设备设施日常维护保养服务内容和标准

服务项目	序号	内 容	服 务 标 准
公共部位	1	房屋结构	配合街道、社区巡检工作, 每月巡检 1 次(特殊情况按要求巡检)。对房屋结构、涉及使用安全部位进行检查并有记录, 发现损坏及时告知并安排专项维修。

	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，雨篷有堵塞情况及时疏通。
	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、窞井盖等	每月 1 次对道路、侧石、窞井盖等设施进行巡检。井盖缺损，应及时上报社区更换。
水电系统	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，确保车库用电安全。
安全工作	1	填写记录，建档备查，消防设备管理，消防演习，重点部位检查。	对消防器材与设备每月 1 次检查与维护。灭火器每月检查 1 次，发现压力不够，及时更换。
			每年演习 1 次，消防演习时以检查有关人员是否会使用灭火器及加强相关知识培训。
			每月进行一次小区重点部位（车库等）安全检查，及时消除安全隐患，填写记录。

#### 四、基础设施维修

服务项目	序号	内 容	服 务 标 准
基础设施维修	1	范围	楼道、车库门（锁）、灯等用电方面及其他零星维修；小区内基础设施（如休闲凳、乒乓桌、道路、花坛等）小范围的维修； 遇维修工程量大或有困难乙方而不能维修，双方协商解决。



老住宅小区物业管理工作考核标准

类别	考核主要内容	分值	评分标准
基础管理方面 15分	1、有专门的管理机构及服务方案。	5	无管理机构扣3分，无服务方案扣2分
	2、小区内公示各项服务内容、收费标准及收支情况。	5	公示内容少1项扣2分
	3、如小区已成立业主委员会，应签订物业服务合同。	5	未签订合同扣5分
小区管理服务方面 70分	1、保洁服务：楼内公共部位每10天保洁1次，楼道内无乱堆放等现象；垃圾箱、房等环卫设施完好、整洁；。	15	发现1处不符合扣1分
	2、小区绿化：花草树木长势良好，无枯死现象，修剪及时，整齐美观；绿化无损坏，无毁绿种菜现象。	15	发现1处不符合扣1分
	3、小区设施设备管理：无乱张贴、乱悬挂、乱刻划等现象；无破墙开店、占道经营、乱搭乱建等现象；小区内健身设施、邮政信箱完好；基础设施无缺损。	15	发现1处不符合扣1分
	4、小区内交通及停车秩序良好，无占用绿化带停车等现象；消防通道畅通，设施完好。	10	发现1处不符合扣1分
	5、无乱收费现象，小区无因管理不善引起的重大矛盾或事故。	10	发现1次扣10分
	6、物业管理收费率40%以上。	5	物业管理收费率40%的5分，每降低1%，扣0.5分，扣完为止
相关配合工作 15分	1、配合市、区相关部门开展工作，对相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。	10	发现1次不符合扣5分
	2、每年开展一次物业管理服务群众满意度测评，随机抽查10户以上户主，满意率达60%以上。	5	满意率达60%得5分，提高1%加0.5分，限加5分；每降低1%，扣0.5分，扣完为止

**常州市城市长效综合管理考评标准及扣分细则**  
(辖市、区政府)

分类	序号	考评标准	扣分依据	整改时限	每处(个)扣
公共 厕所	1	公共厕所环境卫生及公共设施应定期维护和更新。公厕设施完好,排水通畅,无粪便淤塞;厕所内外保持整洁,无违章(规)张贴、涂写	公共厕所无标志牌或标志牌破损、内部照明设施、冲水设备、洗手器具损	2天	0.1
	2		化粪池与出粪口盖板破损,粪槽、便槽(斗)和管道破损,内外墙面粉刷、磁砖(墙砖)破损或剥落的	4天	0.1
	3		粪便收集设施泄漏或堵塞、沟管堵塞漫溢、地下储粪槽渗漏或漫溢的	2天	0.1
	4		公厕内外墙面、内部设施有违章(规)涂写、违章(规)张贴的	2小时	0.1

**小区管理**

分类	序号	考评标准	扣分依据	整改时限	每处(个)扣
基础 设施	1	小区内房屋、附属构筑物外立面等完好;道路、排水设施、污水泵、化粪池等排水设施运行正常;宣传栏、公告栏、景观灯(路灯)、健身器材、环卫设施等公共设施完好;小区内设置垃圾分类收集设施	房屋、附属构筑物外立面墙皮脱落、破损的;小区内部道路坑洼(大于0.5 m <sup>2</sup> )、破损的;大楼幢数、单元门牌号缺失或破损的	7天	0.1
	2		小区内排水设施、污水泵、化粪池等雨污水设施不能正常运行或污水横溢的	1天	0.1
	3		宣传栏、公告栏、健身(游乐)、信报箱、景观灯(路灯)、监控等设施破损、锈蚀、缺失的	3天	0.1
	4		环卫设施(公厕、垃圾箱、垃圾房、果壳箱等)缺失、破损的	4天	0.1
	5		小区内未设置垃圾分类收集设施的	7天	0.1
环境 秩序	1	小区内建筑垃圾堆放点设置合理,并按指定地点集中堆放;绿化整齐美观,无枯死现象,绿地无损坏,无占(毁)绿种菜现象,无绿地停车、堆放等现象;内部管理秩序规范,无违章(规)	小区内杂草丛生,楼道内有杂物堆放、焚烧垃圾(树叶)现象(痕迹)的	3天	0.1
	2		建筑(装潢)垃圾临时堆放点未设明显标志的;建筑(装潢)垃圾未袋装化或未设围护或未覆盖的	1天	0.1
	3		环卫设施(公厕、垃圾箱、垃圾房、果壳箱等)破损现象	2小时	0.1

4	小区内违章(规)张贴、涂写、悬(披)挂、刻画、晾晒现象的	2小时	0.1
5	绿地(篱)、树木被破坏,有占(毁)绿、种菜、停车、堆放等现象;有死树枯枝、空秃(大于1 m <sup>2</sup> )现象;绿化管养(修剪、除草)不到位的	4小时	0.1
6	垃圾筒、果壳箱设置在绿化带内或绿地上(无绿化或植被的除外)的	4小时	0.1
7	广告、店招破损;擅自设置广告、店招、杆牌、灯箱的	4小时	0.1
8	有乱设摊、流动摊贩、商铺占道经营(堆放)的	4小时	0.1
9	未对违章搭建、破墙开门(窗)等违法行为查处的	7天	0.2
10	无固定灭鼠用毒饵站或未按时有效投药的	2天	0.1
11	消防通道被占用的	1天	0.1

注:城市长效管理考核实际根据上级下发考核标准为准。

