

政府采购合同（服务）

项目名称：盐南高新区新都街道辖区拆迁安置小区和老旧小区选聘物业服务项目

项目编号：JSZC-320992-JZCG-G2026-0001

甲方：（买方）江苏省盐南高新技术产业开发区新都街道办事处

乙方：（卖方）江苏恒源物业管理有限公司

甲、乙双方根据盐南高新区新都街道辖区拆迁安置小区和老旧小区选聘物业服务项目项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：盐南高新区新都街道辖区拆迁安置小区和老旧小区选聘物业服务项目。

1.2 标的质量：优质、高效的服务，具体人员安排服从甲方要求。

1.3 标的数量（规模）：物业总建筑面积约为658948.94平方米，其中，高层面积为50636.00平方米，多层面积为608312.94平方米。

1.4 履行时间（期限）：服务期三年，合同一年一签，上一年度经甲方综合考核合格后可续签下一年度合同；每年度综合考核未达到考核要求，采购人可自行终止合同）。

1.5 履行地点：盐南高新区新都街道境内。

二、合同金额

2.1 本合同金额为人民币（大写）：叁佰捌拾伍万肆仟叁佰贰拾元玖角叁分每年（¥3854320.93元/年）。其中小区公用经费乙方负责费用缴纳及能耗管理，无论实际发生多少费用，由乙方盈亏自负。

2.2 物业费补贴标准：按区住建局核定面积计算，区财政补贴 40%、街道财政配套 20%、业主收缴 30%（由乙方在合同服务期内自行收取，合同服务期内未能及时收取的费用在合同到期后乙方不得再向业主收取）、公共收益承担 10%（该费用须由乙方按《民法典》第二百七十八条规定经业主共同决定后支付），乙方必须在做好三档服务的基础上服从、服务做好甲方交办其他特定工作（主要为文明创建、疫情防控等工作）的要求。

三、技术资料



3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 乙方交纳人民币 385432.09 元作为本合同的履约保证金。

（备注：履约保证金为合同金额的 10%，采购人应当对 AA 评级及以上政府采购供应商（需提供信用管理部门备案的第三方信用报告）免收履约保证金或降低履约保证金缴纳比例为 5%。）

6.2 确需收取履约保证金的，履约保证金的缴纳形式：

6.2.1 供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交履约保证金。依据《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》，鼓励供应商自愿使用电子履约保函（保险）代替缴纳履约保证金。

6.2.2 如以履约保函（保险）形式缴纳履约保证金，供应商可通过政府采购电子履约保函（保险）平台（www.jsdzbh.com）在线申请履约保函（保险）。

6.3 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.4 履约保证金的退还：

6.4.1 方式：无息退还至投标人缴纳履约保证金的账户。如为保函，在到期时自行失效。

6.4.2 时间：验收合格且采购人收到发票后 30 日内。



6.4.3 条件：按合同要求全部履约完成并经采购人验收合格。

6.4.4 不予退还情形：

除不可抗力情况外，投标人出现下列情形之一的，其履约保证金，招标人将视情节决定不予退还或部分不予退还。

(1) 中标人无正当理由拒绝签订合同的，或者在签订合同时向采购人提出附加条件或者更改合同实质性内容要求的；

(2) 中标人不履行与采购人订立的合同的；

(3) 中标人所供货物或服务不符合招标文件规定要求的；

(4) 中标人采取欺骗、弄虚作假方式投标的或与其它投标人串通投标的；

(5) 中标人将合同内容转包、违法分包的；

(6) 中标人故意捏造事实或伪造证明材料，进行虚假恶意投诉或反映的。

6.4.5 逾期退还的违约责任：采购人逾期无故未退还履约保证金的，按中国人民银行同期贷款基准利率上浮 20%后的利率支付超期资金占用费，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方可聘请具有一定资质的专业机构承担机电设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、工程施工等专项服务，但不得将物业管理区域全部物业服务一并委托或者转交给其他单位或者个人。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、物业服务内容

8.1 乙方应按照《盐南高新区老旧小区及拆迁安置小区物业管理服务等级标准及评分细则》要求（含高层、多层、开放式）提供物业管理服务。

8.2 乙方当做好物业装饰装修的开工登记，高空作业（安装空调、玻璃等）、动火作业的安全警示及违规装修的劝阻上报工作、装饰装修垃圾清运等管理服务。

8.3 乙方应当做好消防安全管理工作，如清理楼道等公共部位的杂物，禁止电瓶车上楼和私拉乱接等工作，落实好相关消防安全责任。

8.4 其他物业服务事项，如乙方提供特约服务的，需经街道同意后提供。

8.5 房屋建筑公用部位的维修（不包括保修期范围内的项目及大、中修项目，



但有义务协助，本条同样适用下面各类服务内容的处理）、维护和管理，包括：公共屋面、外墙面、承重结构、走廊通道、门厅、储物室、配电房、控制中心、加压泵站、电梯通道。

8.6 共用设备设施的维修养护、运行和管理，包括：景观水景、文化娱乐小区、休闲主题小区、体育健身小区、给排水系统、供配电系统、消防系统、电梯、垃圾处理设施、监控系统、可视对讲系统、周界报警、电子巡更、停车场智能管理系统以及其它智能化系统等。

8.7 市政共用设施和附属建筑物、构筑物的维修养护和管理，包括公共厕所、垃圾房、道路、楼道、应急通道、共用部位窗户、落水管道、化粪池、下水道、沟渠、停车场、城市小区等。

8.8 公用绿化、建筑小品等的养护与管理，包括中心绿地、水景、休闲小区的绿化景观带的养护与管理。

8.9 附属配套建筑物如社区活动用房、室外健身娱乐活动场地、会所及其设施的小修、养护和管理。

8.10 公共环境清洁，包括公共场所、房屋共用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运。

8.11 交通与车辆停放秩序的管理，尤其是小区出入口附近、小区内以及商业用房的交通与车辆管理。

8.12 治安防范、公共秩序维护管理，尤其是小区出入口附近、小区内以及商业用房的治安防范、公共秩序管理。

8.13 应用计算机系统对与物业相关的工程图纸、竣工验收资料、业主/物业使用人档案、入住档案以及物业服务管理和收费情况进行管理。

8.14 做好便民信息和物业管理相关宣传工作，组织开展好社区文化活动。

8.15 建立、完善相关规章制度与服务标准，并制定物业服务工作计划。

九、物业服务标准要求

9.1 要有健全的、专业的物业服务管理组织机构。

9.2 物业服务人员具备相应的物业服务从业资格，管理人员和专业技术人员应持证上岗。

9.3 管理制度、服务规程、工作标准全面、健全、规范。



- 9.4 具有科学合理的物业管理服务流程。
- 9.5 员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，认真负责，作风严谨。
- 9.6 要有完善的物业服务人员具体岗位职责和详细的员工教育培训计划。
- 9.7 物业服务企业须配备计算机和物业管理软件，有应用计算机、智能化设备等现代化服务管理手段的能力，确保较高的服务管理效率。
- 9.8 对小区服务管理能够提出切实可行的总体构想及努力目标。
- 9.9 对保证体系、服务承诺要有具体的、可量化的指标。
- 9.10 建立适当的高效的收费管理制度。
- 9.11 符合法律法规的其他要求。
- 9.12 在社会治理、疫情防控、文明城市建设、幸福盐南、品质家园建设等工作中服从所属社区、街道的安排。

十、公共维修、检测

10.1 物业及时对小区内的消防、房屋建筑公用部位、共用设备设施、市政公用设施和附属建筑物、构筑物、公用绿化养护、建筑小品等、附属配套建筑物如社区活动用房、室外健身娱乐活动场地、公共环境清洁，公共厕所等所有涉及本项目托管小区的所有维修事项进行维护维修（每个小区每年维修累计费用小于等于每个小区物业费总额 10%的）；如因管理或使用不当而造成场地及设备损坏（每个小区每年维修累计费用大于每个小区物业费总额 10%的），由物业负责维护维修，费用由乙方承担，不得延迟维护维修；其他原因造成的项目主体建筑及设备、设施（每个小区每年维修累计费用大于每个小区物业费总额 10%的以上）的维修项目由物业书面向社区或街道申请，由社区或街道按照相关程序 and 标准进行维修。

10.2 在合同履行期间小区的电梯检测、维保及消防检测费用由乙方自行承担，电梯检测、维保及消防检测可委托具有相应资质的单位进行服务。

十一、合同款项支付

11.1 合同款项的支付方式及进度安排

11.1.1 预付款支付时间：合同签订后，采购人收到发票后 10 个工作日内，预付款支付比例：合同金额的 30%。（在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购人可不适用前述规定。）



11.1.2 尾款支付时间：服务结束并验收合格，采购人收到发票后 10 个工作日内，物业服务费实行每月考核，季度结算，在下一季度由街道根据考核结果支付上一季度的物业服务费。

尾款支付比例：每季度付款比例按年合同价/4 为基数（不足季度费用按年合同价除以 365 日后按实计算），如有预付款则全额扣回，如有甲方对乙方的处罚、违约金、考核等扣款，则以实际扣除后的金额发放。

11.2 资金管理要求

11.2.1 乙方应在本物业管理区域的显著位置，每年至少一次向全体业主公布物业公共服务费用和共用设施设备运行电费、公共照明、公共用水等代收代交费用及经营用房的收支情况。

11.2.2 收费要求：物业费由业主按其拥有物业的产权建筑面积和区管委会暂定的比例交纳，具体收费标准、交费时间等内容，由乙方按照《盐南高新区关于进一步加强住宅小区长效管理工作的实施办法（试行）》相关规定向业主收取，最多可预收一年。小区业主未按照物业服务合同的约定交纳物业服务费用的，物业服务企业可通过上门催交、督促其限期交纳；逾期不交纳的，物业服务企业可以向人民法院起诉。

11.2.3 物业合同签订后，乙方须在 7 日内开设双方共管账户，所有资金全部纳入该账户进行管理，实行每月考核发放。

11.2.4 乙方需按要求在收取物业费时将款项汇入到共管账户，如发生所收款项未交入共管账户的违规的情形，在每次结算时按照 1：10 的比例进行处罚。

11.2.5 由街道根据各小区考核结果（区住建局第三方、街道、社区及业主四方评分）将资金划拨至双管账户，资金由乙方管理。考核结果 90 分（含 90 分）以上的，补贴全额拨付；考核结果在 90 分以下的，按照实际得分同比例拨付（示例：考核得分 85 分，则按照 85% 补贴拨付）；考核结果在 60 分以下的，合同自动终止，乙方立即退场。一年度内出现两次考核在 70 分以下的，合同自动终止，乙方立即退场。

十二、税费

12.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十三、项目验收



13.1 甲方依法组织履约验收工作。

13.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

13.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

13.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

13.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

13.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十四、违约责任

14.1 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 10% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

14.2 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

十五、不可抗力事件处理

15.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

15.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的



证明。

15.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十六、解决争议的方法

16.1 双方在签订、履行合同中发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十七、合同生效及其它

17.1 合同经双方法定代表人或授权委托人签字并加盖单位公章后生效。

17.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

17.3 本合同正本一式捌份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执肆份。

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：



Handwritten signature of the representative of Party A.

乙方：

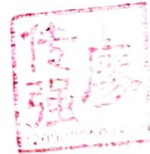
地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：



2026 年 3 月 22 日



物业管理考核办法

盐南高新区老旧小区及拆迁安置小区物业管理服务等级标准及评分细则

(高层)

序号	项目	服务标准和要求	扣分细则	得分	
(一)	安全巡查 (10分)	1	实施封闭式管理,有经过培训的专业化安全护卫队伍,巡逻及管理制度落实。	(每发现一处不符合扣1分)	
		2	安全巡护人员有统一制服、编号,衣着整洁,熟悉辖区情况,认真负责,能主动接受业主(使用人)投诉和求助。		
		3	主出入口24小时值班,可疑人员或陌生人进出随时查询,大件物品出小区有登记。临时出口规定时间开放,开放时间有专人值守。		
		4	24小时巡查小区,服务规范,全体巡查人员不少于6人,有巡查记录。		
		5	小区主出入口设有监控设备,24小时运行,监控记录完整,记录不少于15天。		
		6	危及住户安全处有明显标志和相应防范措施,突发事件有应急预案。事发时及时报告业主委员会和有关部门,并协助采取相应措施。		
(二)	卫生保洁 (25分)	7	小区内设有垃圾收集点,生活垃圾每日至少清运1次,垃圾房(箱、车)保持完好整洁,定期消毒。	(每发现一处不符合扣1分)	
		8	有专人负责公共场所、共用部位清洁工作,其中道路、广场等公共场所每日清扫2次,地面垃圾滞留时间不超过2小时,公共座椅(凳)保持整洁。目视检查道路、广场无明显垃圾和杂物,无大面积积水,地面垃圾滞留时间不超过2小时,公共座椅(凳)保持整洁。		
		9	每周打扫一次各楼层通道和楼梯台阶,每周用干净的抹布擦拭1次楼梯扶手,每季擦洗一次楼梯道公用门窗,楼梯道保持基本整洁,无垃圾、杂物、水渍及擅自占用现象。		
		10	公共厕所每天清扫两次,保持环境整洁、灯光明亮、无明显污物和异味。		
		11	窨井、下水道、化粪池每年清掏2次,保持通畅。蚊蝇滋生时及时消杀。		
		12	电梯及电梯厅每天清扫二次,每月二次擦拭、清洁电梯内墙面和地面,每月清洁一次轿厢顶部。		
(三)	绿化养护 (10分)	13	每日清理1次绿化带、草地上的果皮、纸屑、石块、树叶等垃圾,捡1次草地、绿化带上的烟头、棉签等杂物,目视基本干净,无明显垃圾、杂物。	(每发现一处不符合扣1分)	
		14	草坪成活率80%以上,生长正常,光秃不明显。整块草地没有明显阔叶杂草或蔬菜,无大面积病虫害,草坪基本整洁,		



1. 房屋及共用设施设备维护 (10分)

2. 房屋及共用设施设备维护 (10分)

1分)	对明显人为损坏和违法行为能及时处理, 能根据草坪生长情况及时浇水、施肥、修剪和病虫害防治, 做好防涝、防冻。喷泉、人工湖、水池每月清洁1次, 打捞漂浮垃圾, 每季清理一次湖底、池壁脏物、垃圾, 目视湖(池)水基本清澈, 水面无杂物, 池边无污迹。	15	假山、亭、廊、雕塑等建筑小品每年检修、油漆(粉刷)1次。	16	房屋及共用设施设备维修养护专职人员不少于1人。	17	每年年底或年初对房屋和公用部位、公用设施设备、道路、绿地等进行全面检查1次, 掌握房屋设施设备完损状况, 对完损程度做出评价, 巡检要有记录。大修及更新改造计划及时报告业主或业委会, 落实维修资金。每周巡视1次楼房门元门、楼梯间通道部位以及其他公用部位的门窗、玻璃、路灯等设施, 每年秋季对共用部位门窗做专项检查1次, 换修损坏部位。	18	房屋修缮制度完善, 便民报修措施齐全, 居民室内维修实行有偿服务, 其具体范围、服务项目价格等, 通过物业委托合同约定, 其中急修(如自来水跑水、下水管道和垃圾道堵塞、供暖设备漏水, 电源线路和照明设备故障等项目)服务2小时以内到位, 24小时修复, 若不能, 要有紧急处理措施, 并对业主(使用人)做合理解释, 做出限时承诺。小修4日内修复, 特殊情况必须做出说明和限时承诺, 服务时限不得以节假日和休息时间顺延, 有维修及回访记录。	19	设施设备标志齐全。建立共用设施设备档案, 定期巡查并做好记录。对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。共用设施设备良好, 运行正常, 无事故隐患, 设施设备的运行、检查、维修、保养记录齐全, 运行人员严格遵守操作规程及保养规范。	20	房屋外观基本完好, 无明显缺损; 屋面每半年检修1次, 破损屋面能及时修复; 公用排污、落水管道每年检修1次, 排水保持畅通。	21	共用楼道灯每旬检查一次, 损坏及时更换, 完好率(包括亮灯率)达95%以上, 无长明灯, 楼道灯无安全隐患。	22	共用二次供水水箱加盖加锁, 每年清洗1次, 无二次污染及隐患。	23	道路、停车场(棚、房)及其他公共场所(地)、建筑小品、雕塑等基本完好, 保持整洁。	24	消防设施设备完好无损, 随时可用。	25	井(池)盖板、管道损坏及时更换。	26	遇电梯发生一般故障的, 专业维修人员两小时内到达现场修理; 发生电梯困人或其它重大事件时, 物业管理专业人员10分钟之内到场应急处理, 专业人员45分钟之内到场进行救助。	27	每天进行检查, 检查记录存档。	28	保证电梯24小时完好, 轿厢内按钮、灯具等配件保持完好,	29	电梯 (5分)	(五)	
		1分)	无明显堆物堆料、搭棚、侵占等现象, 无较严重人为破坏, 对明显人为损坏和违法行为能及时处理, 能根据草坪生长情况及时浇水、施肥、修剪和病虫害防治, 做好防涝、防冻。喷泉、人工湖、水池每月清洁1次, 打捞漂浮垃圾, 每季清理一次湖底、池壁脏物、垃圾, 目视湖(池)水基本清澈, 水面无杂物, 池边无污迹。	15	假山、亭、廊、雕塑等建筑小品每年检修、油漆(粉刷)1次。	16	房屋及共用设施设备维修养护专职人员不少于1人。	17	每年年底或年初对房屋和公用部位、公用设施设备、道路、绿地等进行全面检查1次, 掌握房屋设施设备完损状况, 对完损程度做出评价, 巡检要有记录。大修及更新改造计划及时报告业主或业委会, 落实维修资金。每周巡视1次楼房门元门、楼梯间通道部位以及其他公用部位的门窗、玻璃、路灯等设施, 每年秋季对共用部位门窗做专项检查1次, 换修损坏部位。	18	房屋修缮制度完善, 便民报修措施齐全, 居民室内维修实行有偿服务, 其具体范围、服务项目价格等, 通过物业委托合同约定, 其中急修(如自来水跑水、下水管道和垃圾道堵塞、供暖设备漏水, 电源线路和照明设备故障等项目)服务2小时以内到位, 24小时修复, 若不能, 要有紧急处理措施, 并对业主(使用人)做合理解释, 做出限时承诺。小修4日内修复, 特殊情况必须做出说明和限时承诺, 服务时限不得以节假日和休息时间顺延, 有维修及回访记录。	19	设施设备标志齐全。建立共用设施设备档案, 定期巡查并做好记录。对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。共用设施设备良好, 运行正常, 无事故隐患, 设施设备的运行、检查、维修、保养记录齐全, 运行人员严格遵守操作规程及保养规范。	20	房屋外观基本完好, 无明显缺损; 屋面每半年检修1次, 破损屋面能及时修复; 公用排污、落水管道每年检修1次, 排水保持畅通。	21	共用楼道灯每旬检查一次, 损坏及时更换, 完好率(包括亮灯率)达95%以上, 无长明灯, 楼道灯无安全隐患。	22	共用二次供水水箱加盖加锁, 每年清洗1次, 无二次污染及隐患。	23	道路、停车场(棚、房)及其他公共场所(地)、建筑小品、雕塑等基本完好, 保持整洁。	24	消防设施设备完好无损, 随时可用。	25	井(池)盖板、管道损坏及时更换。	26	遇电梯发生一般故障的, 专业维修人员两小时内到达现场修理; 发生电梯困人或其它重大事件时, 物业管理专业人员10分钟之内到场应急处理, 专业人员45分钟之内到场进行救助。	27	每天进行检查, 检查记录存档。	28	保证电梯24小时完好, 轿厢内按钮、灯具等配件保持完好,	29	电梯 (5分)

(每发现一处不符合扣1分)

1分)

			轿厢整洁。	(每发现一处不符合扣1分)	
		30	客梯无安全关闭装置或无紧急呼救装置的,货梯无自动称重感应装置的应设专人驾驶电梯,驾驶员应坚守岗位,保证安全运行。		
		31	设置紧急呼救装置的,应保证24小时完好,发生故障时应确保三方通话。		
		32	委托专业维修保养单位进行定期保养,每年进行安全检测并张贴《安全检验合格》标志,物业公司应有专人对电梯保养进行监督,对电梯运行进行管理并对情况进行记录。		
		33	确定合理的电梯运行时间,随时监督电梯运行状况,加强日常维修保养,适时降温、通风、防雨,做好运行服务。经常巡查楼层,防止地面水流入电梯井;加强值班监督,防止违章使用电梯;记录每日电梯运行情况,建档备案。		
		34	定期对机房、轿厢顶和底坑进行检查,发现问题及时处理,并做好记录。		
		35	电梯维护保养前一天通知业主或使用人,并尽可能减少对业主或使用人正常生活的影响。		
(六)	基础台帐资料管理(5分)	36	档案资料实行数据化管理,房屋使用手册、业主公约等各项制度较完善。	(每发现一处不符合扣1分)	
		37	房屋档案资料较齐全,记录变更及时,无因管理不善损坏现象。		
		38	有房屋总平面图、地下管网图、规划批准文件、房屋竣工和接管验收资料、市政设施管网图、住户档案、房屋安全普查记录、物业管理维修基金提取和使用记录、业主委员会对服务标准的考核意见等资料,分类成册,查阅方便。		
(七)	房屋装饰装修管理(8分)	39	装修管理制度完善,物业管理企业与业主(使用人)签订装饰装修管理服务协议,并已告知业主(使用人)装修管理规定及注意事项。	(每发现一处不符合扣1分)	
		40	业主或房屋使用人房屋装修手续齐全,物业管理人员每周检查1次施工现场,敦促装修人按规定装修并及时办理结构安全验收手续;房屋装饰装修符合规定,无危及房屋结构安全和损害他人利益的装修现象。		
		41	管理期间阳台封闭、空调、防盗窗(网)、晾晒架、遮阳蓬安装基本统一、无重大安全隐患。房屋外观基本完好,无妨碍市容和观瞻现象,外墙无较大破损。		
		42	能及时制止违章装修、乱搭乱建、擅自改变房屋用途现象,并积极向有关部门举报,配合有关部门处理。		
(八)	环境秩序(10分)	43	小区主出入口设有小区平面示意图,房屋楼号、单元号标志明显,每季检查一次,损坏及时更换或喷涂。	(每发现一处不符合扣1分)	
		44	禁止拾(收)荒者、小商贩、社会盲流、闲杂车辆等进入小区,影响居民生活。		
		45	无违反规定饲养家禽、家畜现象,宠物及信鸽饲养不得影响他人正常生活,无乱堆乱放建筑材料和垃圾现象,无未经批准乱张贴现象。		

一
发
区

一

一
理
区



		46	小区商业网点管理有序，无出店、占道经营现象。	
		47	重大节假日喷泉、小区背景音乐能及时开放，噪音扰民现象能及时得到制止。	
(九)	车辆管理 (10分)	48	有较完善的车辆管理制度，制度落实。	(每发现一处不符合扣1分)
		49	外来机动车辆进出有登记，较大载重车辆严禁驶入小区，停车场管理有序。	
		50	小区内机动车辆停泊有序，无违章行驶及停泊；收费停车场场地整洁，有专人管护，严格按标准收费。	
		51	非机动车辆停放整齐有序，无占压绿地现象。	
		52	车位有偿使用和车辆保管职责分明，无重大车辆管理纠纷。	
(十)	社区文化活动 (2分)	53	小区订有居民精神文明公约、业主公约，精神文明建设服务制度健全，邻里团结，文明居住，有关心孤寡老人、残疾人的具体措施。	(每发现一处不符合扣1分)
		54	有一定的文化活动和场所和文化活动用房，每年小区居民联谊活动不少于2次，有活动记录。	
		55	运动场地、文化场馆定时向居民开放。	
(十一)	综合管理与服务 (5分)	56	服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，小区管理单位与物业委托人或业主委员会责、权、利关系明确；小区各项管理制度完善，有各项严格的内部管理体制制度和工作岗位考核标准。	(每发现一处不符合扣1分)
		57	承接项目时，对共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。	
		58	管理单位有固定的办公场所，管理人员和专业技术人员持证上岗，员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范作风严谨和和蔼。能开展多项便民服务措施。	
		59	物业管理项目负责人员名单、联系电话、联系方式、办公地址，应在小区明显位置给予公示。	
		60	建立财务公开、监督制度，每半年公开一次物业管理公共服务费收支情况。	
		61	小区管理单位制定出争创省或市级优秀管理项目规划和具体的实施方案。	
		62	每年至少1次征询业主对物业服务的意见和建议，征询面不低于50%，对征询的意见和建议进行分析并及时整改，并在小区进行公布。	
合计	100分			



盐南高新区老旧小区及拆迁安置小区物业管理服务等级标准及评分细则

(多层)

序号	项目	服务标准和要求	扣分细则	得分
(一)	安全巡查 (10分)	1 主出入口 24 小时值班		
		2 小区主出入口设有监控设备, 24 小时运行, 监控记录完整, 记录不少于 15 天。		
(二)	卫生保洁 (30分)	3 小区内设有垃圾收集点, 生活垃圾每日至少清运 1 次, 垃圾房(箱、车)保持完好整洁, 定期消毒。	(每发现一处不符合扣 1 分)	
		4 有专人负责公共场所、共用部位清洁工作, 其中道路、广场等公共场所每日清扫 2 次, 地面垃圾滞留时间不超过 2 小时, 公共座椅(凳)保持整洁。目视检查道路、广场无明显垃圾和杂物, 无大面积积水, 地面垃圾滞留时间不超过 2 小时, 公共座椅(凳)保持整洁。		
		5 每周打扫一次各楼层通道和楼梯台阶, 每周用干净的抹布擦抹 1 次楼梯扶手, 每季擦洗一次楼梯道公用门窗, 楼梯道保持基本整洁, 无垃圾、杂物、水渍及擅自占用现象。		
		6 公共厕所每天清扫两次, 保持环境整洁、灯光明亮、无明显污物和异味。		
		7 窨井、下水道、化粪池每年清掏 2 次, 保持通畅。蚊蝇滋生时及时消杀。		
(三)	绿化养护 (10分)	8 每日清理 1 次绿化带、草地上的果皮、纸屑、石块、树叶等垃圾, 捡 1 次草地、绿化带上的烟头、棉签等杂物, 目视基本干净, 无明显垃圾、杂物。	(每发现一处不符合扣 1 分)	
		9 草坪成活率 80% 以上, 生长正常, 光秃不明显。整块草地没有明显阔叶杂草或蔬菜, 无大面积病虫害, 草坪基本整洁, 无明显堆物堆料、搭棚、侵占等现象, 无较严重人为破坏, 对明显人为损坏和违法行为能及时处理, 能根据草坪生长情况及时浇水、施肥、修剪和病虫害防治, 做好防涝、防冻。		
(四)	房屋及共用设施设备维修养护 (10分)	10 房屋及共用设施设备维修养护专职人员不少于 1 人。	(每发现一处不符合扣 1 分)	
		11 每年年底或年初对房屋和公用部位、公用设施设备、道路、绿地等进行全面检查 1 次, 掌握房屋设施设备完损状况, 对完损程度做出评价, 巡检要有记录。大修及更新改造计划及时报告业主或业主委员会, 落实维修资金。每周巡视 1 次楼房单元门、楼梯间通道部位以及其他公用部位的门窗、玻璃、路灯等设施, 每年秋季对共用部位门窗做专项检修 1 次, 换修损坏部位。		



		12	房屋修缮制度完善,便民报修措施齐全,居民室内维修实行有偿服务,其具体范围、服务项目价格等,通过物业委托合同约定,其中急修(如自来水跑水、下水管道和垃圾道堵塞、供暖设备漏水,电源线路和照明设备故障等项目)服务2小时内到位,24小时修复,若不能,要有紧急处理措施,并对业主(使用人)做合理解释,做出限时承诺。小修4日内修复,特殊情况必须做出说明和限时承诺,服务时限不得以节假日和休息时间顺延,有维修及回访记录。		
		13	设备设施标志齐全。建立共用设施设备档案,定期巡查并做好记录。对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。共用设施设备良好,运行正常,无事故隐患,设施设备的运行、检查、维修、保养记录齐全,运行人员严格遵守操作规程及保养规范。		
		14	房屋外观基本完好,无明显缺损;屋面每半年检修1次,破损屋面能及时修复;公用排污、落水管道每年检修1次,排水保持畅通。		
		15	共用楼道灯每旬检查一次,损坏及时换修,完好率(包括亮灯率)达95%以上,无长明灯,楼道灯无安全隐患。		
		16	共用二次供水水箱加盖加锁,每年清洗1次,无二次污染及隐患。		
		17	道路、停车场(棚、房)及其他公共场所(地)、建筑小品、雕塑等基本完好,保持整洁。		
		18	消防设施设备完好无损,随时可用。		
		19	井(池)盖板、管道损坏及时替换。		
(五)	基础台帐资料管理(5分)	20	档案资料实行数据化管理,房屋使用手册、业主公约等各项制度较完善。	(每发现一处不符合扣1分)	
		21	房屋档案资料较齐全,记录变更及时,无因管理不善损坏现象。		
		22	有房屋总平面图、地下管网图、规划批准文件、房屋竣工和接管验收资料、市政设施管网图、住户档案、房屋安全普查记录、物业管理维修基金提取和使用记录、业主委员会对服务标准的考核意见等资料,分类成册,查阅方便。		
(六)	房屋装饰装修管理(8分)	23	装修管理制度完善,物业管理企业与业主(使用人)签订装饰装修管理服务协议,并已告知业主(使用人)装修管理规定及注意事项。	(每发现一处不符合扣1分)	
		24	业主或房屋使用人房屋装修手续齐全,物业管理人员每周检查1次施工现场,敦促装修人按规定装修并及时办理结构安全验收手续;房屋装饰装修符合规定,无危及房屋结构安全和损害他人利益的装修现象。		
		25	管理期间阳台封闭、空调、防盗窗(网)、晾晒架、遮阳蓬安装基本统一、无重大安全隐患。房屋外观基本完好,无		



			妨碍市容和观瞻现象，外墙无较大破损。		
		26	能及时制止违章装修、乱搭乱建、擅自改变房屋用途现象，并积极向有关部门举报，配合有权部门处理。		
(七)	环境秩序 (10分)	27	小区主出入口设有小区平面示意图，房屋楼号、单元号标志明显，每季检查一次，损坏及时更换或喷涂。	(每发现一处不符合扣1分)	
		28	禁止拾(收)荒者、小商贩、社会盲流、闲杂车辆等进入小区，影响居民生活。		
		29	无违反规定饲养家禽、家畜现象，宠物及信鸽饲养不得影响他人正常生活，无乱堆乱放建筑材料和垃圾现象，无未经批准乱张贴现象。		
		30	小区内无占道经营。		
		31	小区噪音扰民现象能及时得到制止。		
(八)	车辆管理 (10分)	32	有较完善的车辆管理制度，制度落实。	(每发现一处不符合扣1分)	
		33	外来机动车辆进出有登记，较大载重车辆严禁驶入小区，停车场管理有序。		
		34	小区内机动车辆停泊有序，无违章行驶及停泊；收费停车场场地整洁，有专人管护，严格按标准收费。		
		35	非机动车辆停放整齐有序，无占压绿地现象。		
		36	车位有偿使用和车辆保管职责分明，无重大车辆管理纠纷。		
(九)	社区文化活动 (2分)	37	小区订有居民精神文明公约、业主公约，精神文明建设服务制度健全，邻里团结，文明居住，有关心孤寡老人、残疾人的具体措施。	(每发现一处不符合扣1分)	
(十)	综合管理与 服务(5分)	38	服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，小区管理单位与物业委托人或业主委员会责、权、利关系明确；小区各项管理制度完善，有各项严格的内部管理体制制度和工作岗位考核标准。	(每发现一处不符合扣1分)	
		39	承接项目时，对共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。		
		40	管理单位有固定的办公场所，管理人员和专业技术人员持证上岗，员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范作风严谨和蔼。能开展多项便民服务措施。		
		41	小区管理单位制定出争创省或市级优秀管理项目规划和具体的实施方案。		
		42	每年至少1次征询业主对物业服务的意见和建议，征询面不低于50%，对征询的意见和建议进行分析并及时整改，并在小区进行公布。		
合计	100分				

1. 检查日期

1. 检查人



盐南高新区老旧小区及拆迁安置小区物业管理服务等级标准及评分细则

(开放式)

序号	项目	服务标准和要求		扣分细则	得分
(一)	安全巡查 (10分)	1	小区路面出口设有监控, 24小时运行, 监控记录完整, 记录不少于15天。	(每发现一处不符合扣1分)	
(二)	卫生保洁 (30分)	2	小区内设有垃圾收集点, 生活垃圾每日至少清运1次, 垃圾房(箱、车)保持完好整洁, 定期消毒。	(每发现一处不符合扣1分)	
		3	有专人负责公共场所、共用部位清洁工作, 其中道路、广场等公共场所每日清扫2次, 地面垃圾滞留时间不超过2小时, 公共座椅(凳)保持整洁。目视检查道路、广场无明显垃圾和杂物, 无大面积积水, 地面垃圾滞留时间不超过2小时, 公共座椅(凳)保持整洁。		
		4	公共厕所每天清扫两次, 保持环境整洁、灯光明亮、无明显污物和异味。		
		5	窨井、下水道、化粪池每年清掏2次, 保持通畅。蚊蝇滋生时及时消杀。		
(三)	绿化养护 (10分)	6	每日清理1次绿化带、草地上的果皮、纸屑、石块、树叶等垃圾, 捡1次草地、绿化带上的烟头、棉签等杂物, 目视基本干净, 无明显垃圾、杂物。	(每发现一处不符合扣1分)	
		7	草坪成活率80%以上, 生长正常, 光秃不明显。整块草地没有明显阔叶杂草或蔬菜, 无大面积病虫害, 草坪基本整洁, 无明显堆物堆料、搭棚、侵占等现象, 无较严重人为破坏, 对明显人为损坏和违法行为能及时处理, 能根据草坪生长情况及时浇水、施肥、修剪和病虫害防治, 做好防涝、防冻。		
(四)	房屋及共用设施设备维修保养 (10分)	8	房屋及共用设施设备维修保养专职人员不少于1人。	(每发现一处不符合扣1分)	
		9	每年年底或年初对房屋和公用部位、公用设施设备、道路、绿地等进行全面检查1次, 掌握房屋设施设备完损状况, 对完损程度做出评价, 巡检要有记录。		
		10	房屋外观基本完好, 无明显缺损; 屋面每半年检修1次, 破损屋面能及时修复; 公用排污、落水管道每年检修1次, 排水保持畅通。		
		11	消防设施设备完好无损, 随时可用。		
		12	井(池)盖板、管道损坏及时替换。		
(五)	基础台帐资料管理(5)	13	档案资料实行数据化管理, 房屋使用手册、业主公约等各项制度较完善。	(每发现一处不符合扣1分)	



	分)	14	有房屋总平面图、地下管网图、规划批准文件、房屋竣工和接管验收资料、市政设施管网图、住户档案、房屋安全普查记录、物业管理维修基金提取和使用记录、业主委员会对服务标准的考核意见等资料，分类成册，查阅方便。	分)	
(六)	房屋装饰装 修管理 (8 分)	15	装修管理制度完善，物业管理企业与业主(使用人)签订装饰装修管理服务协议，并已告知业主(使用人)装修管理规定及注意事项。	(每发现一 处不符合扣 1 分)	
		16	房屋外观基本完好，无妨碍市容和观瞻现象，外墙无较大破损。		
		17	能及时制止违章装修、乱搭乱建、擅自改变房屋用途现象，并积极向有关部门举报，配合有权部门处理。		
(七)	环境秩序 (20分)	18	小区主出入口设有小区平面示意图，房屋楼号、单元号标志明显，每季检查一次，损坏及时更换或喷涂。	(每发现一 处不符合扣 1 分)	
		19	无违反规定饲养家禽、家畜现象，宠物及信鸽饲养不得影响他人正常生活，无乱堆乱放建筑材料和垃圾现象，无未经批准乱张贴现象。		
		21	小区内无占道经营。		
		22	小区噪音扰民现象能及时得到制止。		
		23	非机动车辆停放整齐有序，无占压绿地现象。		
		24	车位有偿使用和车辆保管职责分明，无重大车辆管理纠纷。		
(八)	社区文化活 动 (2分)	25	小区订有居民精神文明公约、业主公约，精神文明建设服务制度健全，邻里团结，文明居住，有关心孤寡老人、残疾人的具体措施。	(每发现一 处不符合扣 1 分)	
(九)	综合管理与 服务 (5分)	26	承接项目时，对共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。	(每发现一 处不符合扣 1 分)	
合计	100分				

三
十
分

八
分



业主评分表

序号	项目	存在问题	得分
1	安全巡查 (15分)		
2	卫生保洁 (15分)		
3	绿化养护 (15分)		
4	投诉处理及回访 (20分)		
5	环境秩序 (20分)		
6	车辆管理 (15分)		

