**合同编号：**

**海南省政府采购项目**

**合 同 书**

**项目名称：**

**项目编号：**

**甲 方：**

**乙 方：**

**签订日期： 年 月 日**

**合同专用条款**

白沙黎族自治县住房保障服务中心 以 公开招标的方式 对 白沙黎族自治县阳光、方亮、碧绿、南湖一区、南湖二区五个公租房小区物业服务 项目（项目编号： ）进行了采购， （中标供应商名称）为该项目中标供应商。

白沙黎族自治县住房保障服务中心 (以下简称：甲方)和 （中标供应商名称） (以下简称：乙方)根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，同意按照下面的条款和条件订立本政府采购合同，共同信守。

**一、政府采购合同文件**

本政府采购合同所附下列文件是构成本政府采购合同不可分割的部分：

1.招标文件（含澄清或者修改文件）；

2.招标文件的更正公告、变更公告；

3.乙方提交的投标文件（含澄清或者说明文件）；

4.政府采购合同条款；

5.中标通知书；

6.政府采购合同的其它附件。

**二、政府采购合同范围和条件**

本政府采购合同的范围和条件与上述政府采购合同文件的规定相一致。

**三、政府采购合同标的**

本政府采购合同的标的为政府采购合同货物清单(同投标文件中的开标一览表/分项报价明细表)中所列货物及相关服务。

**四、政府采购合同金额**

根据上述政府采购合同文件要求，政府采购合同的总金额为人民币 元/年(大写: )。 （此合同价指验收合格并将货物送到交货地点的全部货款）

1. **付款方式**

物业服务费按月支付，月费用为￥ 元/月。付款时间为：从合同签订之日起，每月根据考评结果支付上月服务费，甲方在收到乙方的付款申请、有效发票和考评结果后5个工作日内向乙方支付上月物业服务费。

**六、交付/履约时间、交付/履约地点和方式**

服务期：服务期限为签订合同之日起三年 （即 年 月 日至 年 月 日止），合同期届满后，如甲方尚未确定新的物业服务企业，双方继续签订补充合同至甲方确定新的物业服务企业止。

服务地点：海南省白沙黎族自治县阳光、方亮、碧绿、南湖一区、南湖二区五个公租房小区。

**七、人员需求**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 项目经理 | 电工主管 | 水电工 | 秩序维护员 | 保洁员 | 绿化员 | 客服/收费 | 合计 |
| 白沙黎族自治县阳光、方亮、碧绿、南湖一区、南湖二区五个公租房小区 | 2 | 1 | 1 | 12 | 13 | 2 | 2 | 33 |

**八、物业服务内容**

**(一)房屋共用部位的维修、养护和管理**

共用部位是指房屋主体承重结构部位(包括：基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶)、外墙、楼梯间、公共走廊通道、门厅、庭院。

**(二)物业共用设施设备维修、养护、运行和管理**

公共设施设备是指公用的上下水道、落水管、电梯、天线、供配电设施、通讯线路、水箱、水泵、污水管、污水井、公共照明、消防设施设备、化粪池、监控设备、绿地、道路、沟渠、停车场、车棚、垃圾收集设施、公益文体设施和公用设施设备使用的房屋等。

**(三)环境卫生**

1、小区内公共部位的清洁卫生；

2、小区内房屋共用部位的清洁卫生，公共场所的清洁卫生、垃圾的收集等；

3、公共绿地、花木、园艺小品等的维护和管理。

**(四)秩序维护**

1、小区内公共区域的安全监控、巡视、门岗执勤，发现治安案件、火警、交通事故和其他意外突发事件及时处理或上报有关部门处理；

2、交通与车辆停放秩序的管理；

本物业管理区域内的业主、物业使用人在本物业管理区域停放 车辆的，停放人应与乙方另行签订合同(临时停放车辆的除外)。

3、管理与物业相关的工程图纸、住用户档案等；

4、做好来访者的出入登记，对可疑人员进行询问，不许闲杂人 员进入小区，实行对装修施工人员核发出入证；

5、对小区装修施工进行管理；

6、物品从本小区搬出须出示物业管理中心开具的放行条方可放 行。

**(五)其它事项**

乙方受业主、物业使用人的委托对其房屋专有部分的维修、养护及其它特约服务的费用，由当事人自行约定。

**九、服务要求及标准**

详见附件二《物业服务要求及标准》。

**十、双方的权利和义务**

(一)甲方的权利和义务

1、代表和维护产权人、使用人的合法权益；

2、有权要求乙方按合同约定提供物业服务，监督乙方履行本合 同，对乙方提供的物业有建议、督促的权利；

3、审定乙方拟定的物业管理制度；

4、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

5、审定乙方提供的物业管理服务年度计划、财务预算及决算；

6、在合同生效之日起十日内按照《物业管理条例》规定的标准 向乙方提供不低于总建筑面积的2‰配备物业管理用房；

7、负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，并于 合同生效之日起向乙方移交；

8、按照安全、公平、合理的原则，正确处理物业的给、排水， 通风、通行、卫生、环保等方面的相邻关系；

9、物业共用部位及设施设备的修缮，需使用专项维修资金的， 由乙方按实际预算报价，甲方审核批准拨款后可委托乙方落实实施。

10、有关法律、法规规定的权利和义务。

(二)乙方的权利和义务

1、按照本合同约定的物业服务标准和内容提供物业公共服务， 收取物业公共服务费等；

2、根据有关法规和政策，结合实际情况，制定《管理规约》并 报甲方审核；

3、建立健全本物业的物业管理服务档案资料；

4、对业主和物业使用人违反本合同和《管理规约》的行为，采 取劝阻、制止、报告等方式督促业主和物业使用人及时改正；

5、依据本合同向甲方收取物业服务费用；

6、提前将装饰装修房屋的注意事项和限制条件书面告知甲方， 并与甲方及装修公司订立《装修施工承诺书》;

7、不得违章占用本物业的共用部位、共用设施设备或改变其使 用功能。

8、有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

**十一、考核要求**

1.甲方对乙方进行定期与不定期检查和监督，对检查中发现的问题可口头或书面通知乙方并限期整改，对乙方个别素质不符合使用要求的员工，甲方有权用书面形式通知乙方辞退调换。甲方每月根据物业考核标准（详见附件三），综合评价乙方服务质量。

2、考核结果85分为合格，85分以上足额划拨应付物业管理费；低于85分为不合格，考核为不合格的，按照实际得分情况计算核减当月服务费，计算公式为当月服务费=当月全额服务费×[1-（85-当月最终得分）/100]；

3.服务期内，乙方提供的作业内容中，单月考核得分在75分以下的，甲方有权要求服务单位限期整改，如乙方未在规定时间内完成整改，甲方有权根据考核结果全额扣除当月服务费；合作期内累计3个月考核得分在75分以下的，甲方有权向县政府申请终止本项目服务合同和重新启动招投标确定服务单位，经县政府批准后，甲方启动服务单位终止退出流程。

**十一、违约责任**

1.甲方未履行本合同约定的有关义务,致使乙方无法按双方约定的质量标准完成管理工作,责任由甲方自行承担;造成乙方的经济损失,甲方应给予乙方经济补偿。

2.乙方未履行本合同约定的有关义务,未能达到约定的管理目标,甲方有权要求乙方限期整改或随时终止合同,如造成甲方经济损失的,乙方应给予甲方经济补偿。

3.乙方不能按期提供服务或甲方无正当理由要求终止服务，应向甲方全额返还已支付的服务费。并赔偿其所造成的经济损失。

4.因乙方管理原因,引起的任何不当后果,甲方不承担责任。

**十二、合同纠纷处理**

本合同履行过程中发生的任何争议，甲乙双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第 （2） 种方式解决：

1. 将争议提交 / 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

（2） 向 合同履行地的 人民法院起诉。

**十三、政府采购合同生效**

本政府采购合同经甲乙双方授权代表签字盖章后生效。

本合同共五份：甲方二份、乙方二份、海南省政府采购中心一份。

1. **其他**

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，但增加或补充协议的条款不得对招标文件和投标文件约定的内容作实质性修改。补充协议与本合同具有相同的法律效力。

附件一：中标通知书

附件二：《物业服务要求及标准》

附件三、物业考核标准

甲方（公章）: 乙方(公章):

办公地址： 办公地址：

法定代表人 法定代表人

或授权代表(签字): 或授权代表(签字):

联系人： 联系人：

电话： 电话：

传真: 传真:

电子邮箱： 电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号： 开户账号：

**附件一：中标通知书**

**附件二：物业服务要求及标准**

（一）基本要求

1、采购人和中标人双方签订规范的物业服务合同， 双方权利义务关系明确。

2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收

手续齐全。

3、工程技术员需要具备中华人民共和国应急管理部查询有效的《特种作业 操作证》操作项目：高压/低压电工作业，国家市场监督管理总局政务服务平台查询有

效的《特种设备安全管理和作业人员证》项目：A（特种设备安全管理）。

4、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。

5、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

6、公示 24 小时服务电话。报修须30 分钟内到达现场， 有报修、维修和回访

记录。

7、按照国家有关规定，实行服务收费明码标价制度。

（二）房屋管理要求

1、制定完善的房屋共用部位年度维修养护计划，并对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的（单项金额1500元及以下），由中标人及时组织修复，费用由中标人支付；属于大、中修范围的（单项金额1500元以上），及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向采购人提出报告与建议，根据采购人的决定，组织维修。

3、每日巡查1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻

璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

4、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告采购

人和有关主管部门。

5、小区主出入口设有小区平面示意图，各栋及单元（门）、户有明显标志。

6、共用部位日常保养、维修服务标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 内容 | 运行、保养、维修服务要求 | 备注 |
| 公共部位 | 房屋结构 | 每年二次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时安排专项修理并告知相关业主、使用人。 | （1）疏通落水管、污水管等排水、排污管道。  （2）更换公共走道门窗玻璃（单块面积小于1平方米）。  （3）街坊道路侧石、路面修补（单块长度小于1米或面积小于1平方米）。  （4）设施、设备标识修补。  （5）扶手、栏杆、灯杆等补刷油漆。 |
| 门窗 | 每周一次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。 |
| 楼内墙面、顶面、地面 | 墙面、顶面粉刷层无明显剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，墙面修补应保持与原墙面材质一致。 |
| 管道、排水沟、  屋顶 | 每季一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通。每半年检查一次屋顶，发现防水层有气臌、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理。 |
| 围墙 | 每月一次巡查围墙，发现损坏立即修复；铁栅栏围墙表面无明显锈蚀，保持围墙完好。 |
| 道路、场地等 | 每半月一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面基本平整无积水，侧石平直无缺损。 |
| 休闲椅、室外健身设施等 | 每周二次以上巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外）。 |  |
| 安全标志等 | 对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。 |

（三）公共设施维护要求

1、制定完善的共用设施设备年度维修养护计划，并对共用设施设备进行日

常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。

2、建立设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检修等记录齐全。

3、操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正

常。

4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，中标人及时组织修复，费用由中标人支付；属于大、中修范围或者需要更 新改造的， 及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修费用使用计划，向采购人提出报告与建议，根据采购人的决定，组织维修或者更新改造。

5、载人电梯按规定进行定期维养及年检，且 24 小时正常运行，电梯由中标人另外聘请公司维修，维修费由中标人承担。发生电梯困人或其他事故时，中标人必须 15 分钟内到场，电梯维养企业及救援力量 30 分钟到场并展开救援。

6、应急照明每日巡查 1 次，发生故障，及时修复。

7、发电设备完好率不低于 90%，停电 20 分钟内应完成发电。

8、路灯、楼道灯完好率不低于 90%。路灯损坏的，要第一时间采取保护措

施，防止漏电，报修后 12 小时内完成修复工作。

9、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

10、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生

的各种突发设备故障有应急方案。

11、共用设备设施日常运行、保养、维修服务标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 内容 | 运行、保养、维修服务要求 | | 备注 | |
| 供水系统 | 变频水泵 | 1、每周对供水设备检查三次以上，每季对水泵润滑点加油，每季一次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养一次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁。  2、每年定期二次清洗水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准。  3、高层房屋每年二次对减压阀进行测压并做好记录。  4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行保养。 | 供水系统成本构成：  1、普通水泵：  （1）供水运行（电耗）。  （2）供水设备保养。  （3）水池、水箱清洗。（4）水质抽样化验。  2、变频水泵：  （1）供水运行（电耗）。  （2）供水设备保养。  （3）蓄水池清洗。 | |
|
| 公共照明 | 公灯 | 及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，小区内楼道灯、街坊灯亮灯率在98%以上。 | 1、公共照明成本构成:  （1）公共照明运行（电耗）。  （2）零星更换灯泡、灯头、灯座、开关等。  （3）设备的养护。 | |
| 景观灯、节日彩灯等 | 保持灯具完好，亮灯率在98%以上。 |
| 公共电气柜 | 每日一次巡查室内、室外公共电气柜，每月一次保养室内、室外公共电气柜，每年一次电气安全检查，保证电气设备运行安全正常。 |
|
| 消防系统 | 消防设施、设备 | 1、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。  2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。  3、每天检查火警功能、报警功能是否正常。  4、每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，火灾探测器投入运行二年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换。  5、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。  6、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。 | 1、消防系统成本构成：  （1）消防设施、器材保养。  （2）消防设施年安全检测。  （3）灭火器更换（跟换配备不计入本费用中）。 | |
|
| 住户报警 | 不定期进行调试与保养，保证其２４小时运行正常，中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号。 |
| 周界报警 | ２４小时设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角，保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域，收到警情时，能同时发出声光报警信号。 |
| 监视系统 | 不定期进行调试与保养，保证各项监控设备２４小时正常运行，能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常。 |
| 升降系统 | 电梯 | 1、保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。  2、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持有有效的《安全使用许可证》，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。  3、电梯发生一般故障的，专业维修人员二小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员须在十五分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。  4、电梯门无安全关闭装置、无自动称重感应装置或无紧急呼叫装置须设专人驾驶的，或由业主大会要求专人驾驶的，驾驶员应坚守岗位不脱岗，保障安全运行。 | 电梯运行费用包括：（1）电梯运行（电耗）。  （2）电梯定期常规保养。  （3）电梯年安全检测。 | | |

（四）公共秩序维护要求

1、基本要求

（1）小区 24 小时值勤。

（2）对重点区域、重点部位每 3 小时至少巡查 1 次。

（3）小区设有安全监控设施， 监控点至覆盖单元进出口、小区主要道路出

入口、停车场等重要部位，实施 24 小时监控。

（4）对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。

（5）对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。

（6）对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告采

购人和有关部门，并协助采取相应措施。

2、公共秩序维护人员要求

（1）派驻服务区的秩序维护员应知法、懂法、守法、依法办事，必须严格

遵守保安从业规定。

（2）秩序维护员主管具备高中或中专以上学历，有较高的政治思想素养和 业务水平，有较强的组织协调能力，受过专门的保安业务培训， 具有 1 年以上保 安管理工作经验。秩序维护员主管负责对派驻服务区的安保人员进行业务指导、管理与监督，确保安保人员在安保服务过程中无违规、违纪事件发生。

（3）派驻服务区的秩序维护员要求全部为男性，且须具备以下个人素质条 件： 具有初中以上（含初中）文化程度，退伍军人为佳， 年龄 18-55周岁， 身高 165cm 以上，身体健康，形象良好，有较好的语言沟通能力，无传染病及精神病史，体貌端正，无违纪违法记录。

（4）派驻服务区的秩序维护员要有高度的责任感和爱岗敬业精神，岗前专业培训不少于 24 课时，熟知采购人的安保管理规定， 恪尽职守， 善于发现问题，具备一定的管理经验和突发事件处理能力，每月进行一次岗位业务技能培训。

（5）秩序维护员执行勤务时，着统一的保安服装，佩戴统一的保安标志。

（6）派驻服务区的秩序维护员，须持有由公安部消防局或人力资源和社会保障部颁发的《消防设施操作员》证书的专业人员。

3、队伍管理要求

（1）根据采购人有关安保管理规定与服务要求，制订切实可行的安保服务

整体方案和应急预案，健全安全防范长效工作机制。

（2）负责提供派驻安保人员值勤、巡逻所需的防卫器材和通讯设备等。

（3）为提高秩序维护员人员业务素质，结合工作实际，经常性开展在岗人

员业务培训和紧急预案演练。做到突发事件反应迅速，预案处置有力。

（4）内部管理体制健全，做好项目秩序维护员备案工作，同时设立管理人

员负责安保队伍的日常规范化管理工作。

（5）保持秩序维护员队伍稳定， 确因工作需要，需要更换秩序维护员主管，应提前一个月以书面形式通知采购人，更换其他队员，应提前三天告知采购人，

经采购人同意方可更换人员，确保服务质量不因人员变动而受影响。

（6）安保服务区域召开重要会议、举行重大活动或抗风救灾、突发事件等

需要增配、抽调人员协助时，应全力予以配合。

（7）秩序维护员招聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全，相应资料

必须报采购人备案。

（8）公共区域秩序维护服务标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 服务要求 |
| 1 | 人员要求 | （1）专职保安人员中50周岁以下的人员占总数的40%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受专业培训。  （2）能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。  （3）上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。  （4）配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。 |
| 2 | 门岗 | （1）碧绿小区出入口24小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。  （2）对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。 |
| 3 | 巡逻岗 | （1）保安人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位应设巡更点。监控中心有巡更记录（如无巡更器，巡逻时二人一组）。  （2）接到火警、警情后五分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。  （3）在遇到异常情况或住户紧急求助时，五分钟内赶到现场，采取相应措施。 |
| 4 | 技防设施和救助  （监控岗） | （1）控制中心接到报警信号后，保安人员五分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助要求，解答用户询问。  （2）小区有火警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于一次的防火应急预案演习。 |
| 5 | 车辆管理 | （1）地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。  （2）有专职人员24小时巡视和协助停车事宜。  （3）收费管理的车库应24小时有专人管理，车辆停放有序，车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全，车库场地每日清洁一次，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。 |

（五）保洁服务

1、基本要求

（1）合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运 1 次。垃圾袋装化， 保持垃圾桶清洁无异味。

（2）电梯轿厢每日擦拭（清洗）1 次；楼道保持整洁无杂物；共用部位玻

璃每季度清洁 1 次；路灯、楼道灯每季度清洁 1 次。

（3）小区内共用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每半年检查 1 次， 视检查情况及时清掏； 化粪池每季度检查 1 次， 每年清掏 1 次， 发现异常及时清掏。

（4）二次供水水箱 1 年清洗两次，定时巡查，水质须由具备资质的第三方

权威检测机构出具的《水质检测合格报告》，以达到卫生要求的标准。

2、保洁服务具体要求

（1）保洁员领班制订保洁工作计划，做好每月材料申购报表。

（2）中标人负责保洁员工的岗位技能培训工作， 不断提高员工的业务素质。

（3）保洁员负责工作区域内道路、灯具、 栅栏、扶手、楼内走廊、大堂、 办公室、卫生间、屋顶、楼梯地面、内墙面、消防栓、灭火器等公共区域的清洁 工作， 负责工作区域垃圾的清理、收集工作， 有权制止各种破坏、污染卫生环境的行为。

（4）熟练掌握消防器材的使用方法和安全门锁的开启。

（5）发现各类隐患或突发事件等能及时采取应急措施，并及时向上级领导

汇报。

（6）积极参加业务培训，自觉学习有关清洁卫生知识，不断提高综合素质。

（7）公共区域清洁卫生服务标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 序号 | 内容 | 服务要求 |
| 楼内公共区域 | 1 | 地面和墙面 | 隔日清扫一次，保持材质原貌，干净、无灰尘。 |
| 2 | 楼梯扶手、栏杆、窗台 | 每周擦抹一次，保持干净、无灰尘。 |
| 3 | 消防栓、指示牌等公共设施 | 每月擦抹一次，目视无灰尘、无污渍。 |
| 4 | 天花板、公共灯具 | 每季度除尘一次，目视干净，无蜘蛛网。 |
| 5 | 门、窗等玻璃 | 每月擦拭一次，其中门厅玻璃每周一次，目视洁净、光亮、无灰尘。 |
| 6 | 天台、屋顶 | 保持清洁、无垃圾。 |
| 7 | 电梯轿厢 | 每日擦拭、清扫一次以上；每月对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮，无污迹。 |
| 楼外公共区域 | 8 | 道路地面、绿地、明沟 | 道路、地面、绿地每日清扫二次以上，广场砖地面每半月冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不能超过三小时；明沟每日清扫一次，明沟无杂物、无积水。 |
| 9 | 公共灯具、宣传栏、小品等 | 每月擦抹一次，目视无灰尘、明亮清洁。 |
| 10 | 垃圾厢房 | 有专人管理。生活、建筑垃圾封闭存放，垃圾厢（房）每日清理、冲洗，垃圾厢（房）整体清洁、无异味，灭害措施完善。 |
| 11 | 果皮箱、垃圾桶 | 合理设置。每日清理二次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。 |
| 12 | 消毒灭害 | 每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。 |

（六）绿化养护

1、绿化完好率不低于 85%，对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养

护。

2、定期清除绿地杂草、杂物。

3、预防花草、树木病虫害。

4、适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

5、适时喷洒药物，预防病虫害。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 内容 | 要素 | 养护要求（植物） |
| 草坪 | 修剪 | 草坪保持平整，草高不超过8cm。 |
| 清杂草 | 每年清除杂草七遍以上，杂草面积不大于10%。 |
| 灌、排水 | 常年保证有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。 |
| 施肥 | 按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年二遍以上。 |
| 病虫害防治 | 及时做好病虫害防治。 |
| 其它 | 草地生长正常，斑秃黄萎低于5%。 |
| 树木 | 修剪 | 乔、灌木修剪每年三次以上，基本做到无枯枝、萌蘖枝；蓠、球、造型植物及时修剪，每年不少于五遍，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于三次，基本无枯枝。 |
| 中耕除草、松土 | 适时中耕除草,做到基本无杂草，土壤疏松。 |
| 施肥 | 按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥不少于一遍，花灌木增施追肥一遍。 |
| 病虫害防治 | 防治结合、及时灭治，主要病虫害发生低于5％。 |
| 扶正加固 | 树木基本无倾斜。 |
| 其它 | 乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档。 |

（七）项目经理岗位职责

1、根据项目合同要求，坚持为业主服务、组织物业公司全体工作人员对本

小区物业开展日常管理和服务工作，努力搞好小区物业管理工作。

2、负责服务项目经营状况管理，负责服务项目各项费用的收取，监督小区日常的业务管理中的财务开支。重点对服务项目的物业管理费及各项费用的回收

有管理责任。

3、负责组织、保证小区各项安全管理、保洁管理、秩序维护管理、绿化管理、品质管理、设施设备管理等制度的贯彻执行，确保项目整体服务质量的不断提升，满足项目发展需要，保障公司利益。

4、负责服务项目的安全管理工作，落实安全责任制，每天巡视管理区域，

及时发现安全隐患并汇报处理，依法制止违规装修和违章搭建等具体违反安全管理服务工作。

5、负责督导检查服务中心内的清洁卫生、环境绿化、创优美、舒适的居住

环境。

6、负责服务项目的日常管理工作，对服务项目各项工作标准进行检查、监

督，负责业主投诉的调查、处理、回访及客户满意度调查工作。

7、负责定期（每月）按比例（业主 10%）拜访租户/业主，加强信息沟通与 业主及时交流， 收集相关需求信息， 并拿出组织实施建议或方案， 提高物业管理水平和成果。

8、负责编制服务中心年度各项支出预算，控制、审批各项开支、控制预算。

9、负责建立、健全管理档案（含业主档案、消防档案、工作日志档案等）。

10、负责对服务中心设施设备、装修、日常工程维修、水电平衡进行综合性

监督管理，及时发现问题并汇报处理。

11、发生突发事件时，立即组织相关责任人员进行处理，按应急方案制定的措施执行。

12、负责制定服务中心年度培训计划，组织有关人员业务培训及职业安全教育，不断提高业务技术素质。

13、负责做好本服务中心人员的人事管理工作，负责所辖员工的入职材料提交、工作业绩考核、考勤管理、人员排班、加班情况及协调员工关系工作。

14、加强与业主、业主单位的沟通，了解需要，完善各项工作内容。在日常工作中，加强与业主单位的日常沟通，及时处理租户/业主需求及相关问题。

（八）收费员岗位职责

1、负责日常收费工作并开具相关票据。

2、负责登记收费日记账。

3、负责填制现金上交传票。

（九）工程技术员岗位职责

1、除完成日常维修任务外，有计划地承担其他工程任务。

2、熟练地掌握小区水电设备的原理及实际操作与维修。

3、制订所管辖设备的检修计划，按时按质按量地完成，并填好记录表格。

4、积极协助其他技术员的工作。

5、严格执行设备管理制度，做好日夜班的交接班工作。

6、交班时发生故障，上一班必须协同下一班排除故障后才能下班，配电设备发生事故时不得离岗。

7、每月进行一次分管设备的维修保养工作。

8、搞好班内外清洁工作。

(九)、物业服务的其它要求

1、遵守住房保障管理部门的各项规章制度，包括政府部门出台的各项管理办法。

2、按照各项规章制度及物业服务合同的约定，配合采购人做好各项应由物业服务公司负责的物业服务工作。

3、配合主管部门进行房源的交接、验收工作，建立健全房屋档案，保证房屋正常使用功能。

4、配合主管部门做好公租房年审、租赁合同变更、终止及房屋调换、续租等事项。

5、配合主管部门做好公租房的分配工作。参与公租房配租选房的前期筹备。

6、做好公租房纸质档案、电子档案的保存和管理工作。建立公租房租赁台帐和入户巡查制度，及时掌握承租人基本信息变化情况，监督承租人房屋使用行为，并按合同约定纠正、处理违约行为。

7、做好公租房管理的协调。配合协调公安、卫健、城管、消防、供水、供电、供热、燃气、有线电视，物业服务企业等相关部门单位工作。

8、做好公租房承租户的日常管理工作，及时发现违法违规行为并采集证据上报。

**附件三：考核标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分内容 | | 规定  分值 | 评分标准 |
| 一 | 综合管理 | | 35分 |  |
|  | （一）项目资料管理 | | 4 | 1. 业主基本信息资料完整； 2. 建立房屋及共用部位、共用设施设备图纸档案完整； 3. 历年各类物业服务档案资料整理完整，分类合理，并按规范存放； 4. 档案资料存放规范，有标识，建立目录簿，查阅方便；   一项不符合扣1分。 |
| （二）日常工作管理 | | 5 | 1. 每月项目工作例会召开，照片和会议纪要存档齐全； 2. 每日工作相片分类存档于工作电脑（如定期消杀、保安巡逻、日常维修等）； 3. 项目固定资产管理规范并设有台账；   4、收费员能熟练操作物业管理软件，熟悉收费流程及注意事项；  5、物业服务收费、成本开支管理规范，记录清晰完整。  一项不符合扣1分。 |
| （三）客户服务管理 | | 4 | 1. 客户来电来访投诉、报修、建议等信息登记及处理记录完整； 2. 投诉处理及时率100%，有客户回访记录； 3. 每月费用催缴记录，有电话、微信或上门贴单等记录； 4. 项目负责人熟悉项目各类应收费用情况（询问方式考核） 5. 物业服务中心干净整洁，无乱堆乱发，办公设备无积尘。   第1、2项不符扣0.5分，第3-5项不符扣1分。 |
| （四）员工培训及企业形象 | | 4 | 1. 按职务穿着工作服、佩戴公司标志牌或衣冠穿戴整齐； 2. 服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，解答问题及时准确；   3、从业人员或者涉及人身安全的作业人员是否按照国家有关规定取得相应资格证书或岗位证书并设有台账；  4、定期完成员工专业技能培训任务，并有图文记录。  一项不符合扣1分。 |
| （五）精神文明建设 | | 4 | 1、每年组织开展一次以上有业主参与的辖区文体活动，活动有照片或影像记录；  一项不符扣4分 |
| （六）突发时间应急机制 | | 5 | 1、消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故应急预案；  2、自然灾害、公共卫生、治安、交通等方面突发事件的配合性应急预案；  3、每半年进行一次预案演习，演习有记录，相片或视频齐全；  4、现场随机抽查某项应急预案（相关人员口述预案实施过程）。  第1、2项不符扣0.5分，第3、4项不符扣2分。 |
| （七）服务环境及公示 | | 5 | 1. 设置物业服务管务公开栏及其他宣传栏； 2. 相关场所设有提示标识、安全警示标识、环境提示、禁止标识、消防标志及安全交通导向标志等警示标识； 3. 公示并及时更新物业服务标准、收费项目、收费标准、主要管理人员信息； 4. 明显位置公布24小时服务电话及投诉电话，并保存畅通。 5. 公示电梯、消防、监控等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式等信息；   有一项处罚扣1分。 |
| （八）项目整体管理能力 | | 4 | 1、辖区整体感官良好，无管理不到位、安全隐患等。  发现一处不合理或存在一处安全隐患扣1分 |
| 二 | 房屋管理与维护 | | 10分 |  |
|  | （一）标识管理 | | 2 | 1.管理区域主出入口设有区域平面示意图；  2.建筑物及幢、单元（门）、户门以及配套标识规范、清晰；  一项不符合扣1分，一处不符合扣0.5分。 |
| （二）共用部位管理 | | 2 | 1.规划合理，无违章搭建现象；  2.共用部位使用合理，无擅自改变用途现象；  3.共用部位门、窗等无破损和楼梯、通道、楼面无乱堆放现象；  4.定期巡查并记录楼面、门、窗有无漏水、渗水等情况。  一项不符合扣0.5分。 |
| （三）共用部位附加设施管理 | | 1 | 1. 定期巡视检查室外招牌、广告牌、夜景灯、空调、户外防盗网、晾晒架等室外附加设施安装是否牢固并记录； 2. 空置房巡查并记录。   一项不符扣0.5分。 |
| （四）建筑物外观管理 | | 1 | 建筑物外观完好、整洁，无破损、无开裂、无沉降、无脱落、无渗水；无乱贴、无乱画等现象，如有是否采取相应防范措施，并记录；  一处不符合扣0.2分 |
| （五）装饰装修管理 | | 4 | 1.签订装饰装修管理服务协议并登记备案；  2.按规定审核装饰装修方案，办理施工批准手续和施工人员登记；  3.书面告知装修人员及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项，并在装修现场公示；  4.有装修现场消防及安全防范措施；  5.有效控制装修人员出入和装修施工时间；  6.装修垃圾定点堆放，定时清运；  7.每日巡视检查装饰装修现场，并做好书面记录；  8.装修管理资料分户存档，查验记录完整。  一项不符合扣0.5分 |
| 三 | 共用设施设备管理 | | 20分 |  |
|  | （一）设施设备管理基础要求 | | 3 | 1.供配电系统、防雷系统及楼道、楼外照明日常巡检、运行、维修养护等工作台账完整；  2.对危险隐患部位设置安全防范警示标志；  3.共用设施设备是否保持清洁无尘。  一项不符合扣1分。 |
| (二）共用管线、化粪池和道路管理 | | 3 | 1.室外共用管线整齐有序，无架空或临时管线；  2.化粪池、污水井定期巡检、疏通与清掏等记录完整，无外溢现象；  3.道路通畅、路面平整、井盖无缺损、无丢失、路面井盖不影响车辆和行人通行。  一项不符合扣1分，一处不符扣0.5分。 |
| （三）设备机房管理 | | 5 | 1.设备机房门口应有机房类别及管理标识，保持门窗锁具完好、有效；  2.设施设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常、数据准确；  3.设备机房整洁、无杂物堆放；  4.设备机房无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀  5.设备机房具备温、湿度检测设备，且环境温度、湿度值在规定范围内，且设备噪声符合规范要求；  一项不符合扣1分，一处不符扣0.5分。 |
| （四）电梯系统管理 | | 5 | 1. 准用（合格）证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置；电梯五方对讲通话流畅； 2. 电梯巡视检查记录完整； 3. 电梯轿厢、井道内清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画； 4. 设备机房环境保持整洁，无杂物、灰尘、无虫、鼠害发生； 5. 监督电梯维保单位按合同要求进行推修保养，做好《电梯运行记录表〉《零部件更换及大修记录》。   一项不符合扣1分。一处不符扣0.5分 |
| （五）给排水系统管理 | | 4 | 1. 二次供水系统设备完好、运行正常，定期检查、维修养护并记录完整； 2. 生活水箱加盖上锁，进入孔、透气孔和溢水孔加装防护网罩，周边无污染源； 3. 对各类储水设施定期清洗、消毒、委托有资质的检测机构定期对水质进行检测并公示检测报告（至少半年一次）；   4、排水系统日常维护工作计划，汛前对雨、污水井和管道、屋面雨水口等排水设施进行检查、清理、疏通并记录工作台账。  一项不符合扣1分。 |
| 四 | 公共秩序消防管理 | | 15分 |  |
|  | （一）秩序维护管理 | | 6 | 1、建立保安服务管理制度、岗位职责制度和保安员管理制度；  2、主出入口实行24小时值班、对出入人员、车辆和物品实行管理；  3、岗亭卫生干净整洁，无乱堆乱放，设施设备无积尘、无异味；  4、严格执行物品出入管理及来访管理制度，《来访登记表》，《物品出入放行条》等记录完整；  5、定时定点巡逻，并做好《保安交接班记录表〉、《巡逻签到表〉记录；  6、对可能危及人身安全的地点和设施设备，有明显警示标志和防范措施。  一项不符合扣1分。 |
| （二）交通秩序管理 | | 5 | 1、车辆按规定位置停放，管理有序，无乱停乱放现象，不占用疏散通道、消防车通道、安全出口、公共通道及其他公共场所，不影响其他车辆和行人的正常通行；  2、电动车集中停放在统一规划场地，充电设施符合用电安全要求；  3、公示停车场（库）管理规定、停车收费标准；  4、停车场（库）定期巡视检查，记录完整；  5、车辆进出道闸、立体停车设施等运行正常，并按规定定期检查，维修养护并记录完整。  一项不符合扣1分。 |
| （三）消防安全管理 | | 4 | 1、保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通，无埋压侵占遮挡消火栓等消防设施现象；  2、消防设施、器材及消防安全标志完好有效，有定期巡查、维修养护、检测并记录；  3、消防安全隐患及时整改并有记录；  4、定期开展消防安全宣传，进行消防知识培训，每年组织消防演练并记录完整。  一项不符合扣1分。 |
| 五 | 环境、绿化管理 | | 20分 |  |
|  | （一）公共区域清洁管理 | | 10 | 1、保洁人员配置合理，责任区域明确；  2、管理区域内道路、停车场、文体活动区域等共用场地清洁，无明显垃圾、纸屑、塑料袋、饮料瓶等废弃物；  3、管理区域内天花板及墙面无污迹、无乱张贴、无蜘蛛网；  4、玻璃、电梯轿箱等无明显污渍、手印等；  5、窗台、楼梯扶手无污迹、积尘、蜘蛛网等；  6、楼道梯间、走廊地面、楼顶无杂物堆积、无积水等；  7、防治鼠害、蚊虫害等有计划，有措施，有消杀记录；  8、垃圾分类管理，日产日清，垃圾中转站管理有序；  9、保洁工具、设施设备设有台账，存放定点有序；  10、垃圾容器定期清洗消杀。  一项不符合扣1分，一处不符扣0.5分。 |
| （二）公共区域绿化管理 | | 10 | 1. 适时适量对花草树木浇水、施肥植物长势良好； 2. 定期对花草树木进行修剪、整形，无枯枝挂枝等，目视整齐美观； 3. 定期对花草树木进行喷药，无斑秃现象，无病虫害； 4. 定期对花木进行培土、修补、扶持及补苗，无明显土壤裸露现象； 5. 绿化带无明显杂草； 6. 绿化带无明显树叶堆积、白色垃圾等； 7. 设置有爱护绿化提示标志温馨清晰； 8. 绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象； 9. 树木无悬挂物及晾晒物品； 10. 绿化工具有台账，保养及相关记录表。   一项不符合扣1分，一处不符扣0.5分。 |
| 合计分值 | | | 100 |  |
| 加分项 | | | | |
|  | | 日常奖励 | 5 | 日常工作中项目获得奖励。  获得一项奖励加0.5分 |