2026年香花桥街道无证老旧小区物业项目的合同

合同统一编号： 11N7687720082026801

合同内部编号：

合同各方：

甲方：**上海市青浦区人民政府香花桥街道办事处**

地址：**青浦区新桥路786号**

邮政编码：

电话：**021-59224408**

传真：

联系人：**机构管理员**

乙方：**上海申勤物业管理服务有限公司**

法定代表人：**胡楠**（**男**）

地址：**上海市青浦区沪青平公路3938弄39、40号**

邮政编码：**201703**

电话：**021-69710006**

传真：

联系人：**徐天炜**

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

一、合同主要条件：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定 ，服务的内容、要求、服务质量等详见响应文件。

2. 合同金额：本合同项目服务费用金额为人民币**3569736** 大写**叁佰伍拾陆万玖仟柒佰叁拾陆元整**，与服务项目有关的所有费用应包含在合同中， 甲方不再另行支付任何费用。

3. 服务期限： **2026年2月23日起至2027年2月22日止；**

4. 交付地点：青浦区香花桥街道范围内。

二、合同条款：

1.权利瑕疵担保

1.1 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利。

1.2 乙方保证在提供服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

1.3 乙方保证其提供服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

1.4 如所提供服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

2.保密

2.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议， 甲乙双方均 有保密义务。

3.服务质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务标准按照国家标准或行业标准或企业标准确定。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准 确定。

3.2 乙方所提供的服务还应符合国家和上海市之有关规定。

4.乙方权利和义务

4.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

4.2 乙方在项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面 报告。

4.3 乙方有权在合同履行期间得到甲方必要的支持，有权拒绝执行甲方任何 不符合有关法律、法规规定的要求。

4.4 乙方应严格遵守国家、地方的法律、法规的规定，保证在合法且不侵犯 他人利益的原则下进行所委托项目服务活动，并对其所进行的与委托有关的服务 活动负责。

4.5 乙方应按本合同所述的服务范围和内容,尽自己的一切努力,按行业通常接 受的技术惯例和专业机构承认的标准 ，高效地履行自己的义务。在项目执行过程中支持和维护国家和甲方的合法利益;

4.6 向甲方提供与本项目服务有关的资料，包括项目服务单位、人员的资质证书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等，并按合同约定的 范围、时间工作依据、工作标准等 ， 出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

4.7 乙方应对履行本合同所规定的服务以及在履行中因自己违约而给甲方造成的损失承担责任并应当向甲方进行赔偿,累计赔偿总额不应超过酬金总额。

但下例情况除外:

（ 1 ）非乙方的行为、过失、违约或失职造成的损失或伤害;

(2) 不可抗力造成的损失。

4.8 乙方必须为本项目涉及的各种资料、数据和收据等保密。未经甲方书面同意,乙方及乙方员工不得泄露、遗失、复印与本合同规定业务活动有关的一切 资料和内容 。所有甲方或第三人 (与合同业务有关相关单位) 提供的与本合同 规定业务活动有关的一切资料 ， 在合同结束后均应归还。

4.9 乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责， 由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误 ， 乙方 应承担责任。

4.10 乙方在履行合同期间或合同规定期限内 ，履行本合同所确定的项目负 责人及主要专业技术、管理人员等必须是本单位职工和该项目的实际操作者，未 经甲方同意 ， 乙方不得调换或撤离上述人员。

4.11 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。

4.12 乙方在本合同履行期间均不能直接或间接从事与本合同中活动相冲突 的商业或职业活动，不得以任何理由向甲方任何工作人员行贿或有类似的行为。

5. 甲方的权利和义务

5.1甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查乙方的服 务工作质量。

5.2 甲方有权对具体的问题提出建议和意见。

5.3 当甲方认定项目服务专业人员不按项目服务合同履行其职责 ，或专业能 力、管理能力、责任心较差，不能有效与甲方配合并履行其项目服务义务 ； 或与 第三人串通给甲方造与经济损失的， 甲方有权要求更换项目服务专业人员，直至 终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

5.4 甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工 作小组成员的要求。

5.5 甲方有权得到合同范围内乙方的服务和其服务成果 。乙方提交的全部服 务成果及相关资料， 所具有的知识产权归甲方所有并使用（合同另有规定的除外）。

5.6 甲方应当在合同履约中，督促、协调与本项目服务有关的第三人（与合 同履行有关的相关单位）协同乙方办理有关服务事项。

5.7 甲方应当在 7 个工作日内就乙方书面提交并要求做出答复的事宜做出书面答复 。乙方要求第三人提供有关资料时， 甲方应负责协调、转达及资料转送。

6.服务费用的支付

6.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

6.2 付款方式： 经考核合格后，按季度支付 。备注：本项目2026年度经费支付比例调整为75%（含上一份合同应付尾款），剩余25%经费将顺延至2027年度完成支付。

7.违约责任

7.1 乙方按合同约定的质量标准履行服务职责而甲方逾期支付服务费用的， 应向乙方支付违约金，违约金最高为逾期支付服务费用的5%。

7.2 乙方未按合同约定的质量标准履行服务职责，但未给甲方造成损失的 ， 甲方可要求乙方整改 ，每逾期整改完成一日，应按本合同总金额的0.1%承担违约责任，乙方达到服务质量标准后， 甲方可扣除相应考核费用及违约金后支付剩余的服务费用。逾期30日仍未整改达标的，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担本合同总金额20%的违约金。

7.3 乙方未按合同约定的质量标准履行服务职责 ，给甲方造成损失的 ，乙方应按实赔偿，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益，但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失

，同时甲方有权单方解除合同，甲方无需支付未支付部分费用并要求乙方承担本合同总金额20%的违约金。

7.4 因乙方原因导致违反法律、法规和规章规定的行为的， 甲方有权单方解 除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

7.5 合同履约过程中， 若乙方在合同中承诺的主要服务人员安排情况自行变动而未经甲方同意的，将按照违约处理，情况严重者， 甲方有权终止合同。

8.争端的解决

8.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合 同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决 ，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

8.2 调解不成则提交上海市青浦区人民法院诉讼解决。

8.3 如诉讼事项不影响合同其它部分的履行，则在诉讼期间 ，除正在进行诉 讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

9.合同转让和分包

9.1 本项目合同不得转让、不得分包。

10.合同生效

10.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

10.2 本合同一式四份， 甲方执三份 ，乙方执一份。

11. 合同文件的组成

合同文件相互解释，互为说明。组成本合同的文件及优先解释顺序如下：

1.本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要;

2.本合同书;

3.本项目中标或成交通知书;

4.乙方的本项目投标文件或响应文件;

5.本项目招标文件或采购文件中的合同条款;

6.本项目招标文件或采购文件中的采购需求;

7.其他合同文件（需列明）。

对本合同的未尽事宜，经双方协商一致后可另行签署补充协议。补充协议作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。补充协议内容与本合同不一致处，从补充协议。

12.合同附件

12.1 本合同附件包括：物业管理服务需求

12.2 本合同附件与合同具有同等效力。

13. 其他条件

13.1 除了本合同附件 ，双方签署的书面修改协议，都将成为本合同不可分 割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方:

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期: 2026年02月13日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期: 2026年02月13日

合同签订点:网上签约

合同附件

香花桥街道无证老旧小区物业管理补贴项目服务需求

一、总则

本项目是香花桥街道居民小区物业管理，分为20个小区，因小区属于老式小区，且部分小区户数偏少、较为分散，为了能够较好地管理居民小区，本项目实行包干制。

二、小区基本情况

序号	小区名称	小区地址	小区户数	备注
1	梦盈花园别墅	大盈路 468 号	共 85 户	有门卫室（商品房）
2	教师楼（襄臣苑）	大盈路 453 弄	共 81 户	有门卫室
3	供销社	襄臣街88、97、124号（二楼），学子路248、248-1、249、250号，学子路290弄23、27、28、29、38号	共18户	无门卫室
4	圣人苑	漕盈路 4800 弄	共 60 户	有门卫室
5	小商品市场 2 号街	大盈路 314 弄	共 83 户	无门卫室
6	盈新一村	新桥路 1267 弄	共 248 户	有门卫室
7	兰马苑	新桥路 1089 弄	共 200 户	有门卫室
8	西郊花园一区	友爱路 4 号	共 11 户	有门卫室
9	西郊花园二区	香大路 1349 号	共 23 户	有门卫室
10	粮管所	大盈路 241 号	共 15 户	无门卫室
11	香大苑	新胜路 589 弄	共 46 户	有门卫室
12	友爱	新胜路 1777 弄	共 296 户	有门卫室
13	香花大厦	向阳河路 659 弄	共 47 户	有门卫室
14	亚莱菲综合大楼	普光路 177 弄、212 弄、北青公路 9322 弄	共 51 户	无门卫室
15	香花商城区	香花桥中路 22 弄 2 栋、香花桥中路 54 弄 1 栋、教师楼普光路 158 弄、池泾浜路 197 弄、农行大楼、北青公路 9197、9217 弄	共 109 户	有 2 个门卫室
16	香花文化小区	普光路 106 弄、130 弄	共 106 户	有门卫室
17	香花西区	普光路 121 弄	共 70 户	有门卫室
18	香花别墅区	普光路 8 弄	共 27 户	有门卫室
19	香花新村南区	池泾浜路 31 弄	共 258 户	有 2 个门卫室

20	香花新村东区	池泾浜路 138 弄	共 234 户	有门卫室

备注：目前香花桥集镇涉及城中村动迁改造项目，其中涉及香花桥集镇的8个小区中，除香花新村南区外，其余7个小区（香花大厦、亚莱菲综合大楼、香花商城区、香花文化小区、香花西区、香花别墅区、香花新村东区）的物业管理补贴，将依据合同附件中《无证老旧小区物业管理补贴项目按面积分摊至各小区明细表》的金额标准，结合城中村推进进度及实际服务时长结算。确认各小区空房时间后，同步终止对应物业服务。

三、物业服务内容

1、物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备及场所的使用管理；

2、物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备和相关场地的保洁服务及卫生的管理;

3、物业管理区域内公共秩序维护及管理；

4、物业管理区域内的绿化养护和管理；

5、物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及管理；

6、供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；

7、物业管理区域的日常安全巡查服务；

8、物业管理区域内的巡视、检查，物业维修、更新费用账务管理，物业档案资料的保管；

9、物业管理区域内业主、使用人装饰、装修物业的行为管理。

四、物业服务的要求及标准

物业服务标准DB31（一级）

1 、综合管理服务：要求香花集镇、大盈集镇、友爱社区等20个小区项目经理不低于2人、财务管理不低于1人、保安人员不低于34人、保洁人员不低于19人、工程维修不低于5人。

内容	服务要求
项目经理	1）应当取得与本岗位相适应的专业资格证书。 2）应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌），仪表整洁;用语文明规范、耐心热情。 3）应基本掌握物业管理相关法律、法规和标准，熟悉所服务的物业管理区域的基本情况，能正确、安全使用相关专用设备。
财务管理	1) 应建立健全财务管理制度，对物业服务费和其他费用的收支进行记账服务和财务管理，运作规范，账目清晰，确保符合相关规定。需要时，按需公布财务账目。 2）应按规定公布专项维修资金和公共收益的账目情况。公共收益应按幢单独列账,按规定与约定进行结算。

客户接待	1) 有指定接待地点。 2) 投诉在7个工作日内予以回复。 3) 办公场所内应标识清楚，整洁有序，设立服务接待区域，配备必要的办公设备及用品。 4) 采取电话或走访的方式加强与业主、使用人的沟通，并做好书面记录（每年不低于总户数的50%）。 5) 每月末与业主委员会（或居民委员会）例会沟通，不断改进服务方式，提高服务水准，提升住户的满意度。
报修受理	1) 一般维修采用预约方式，在3日内完成。 2) 急修项目应30分钟内到现场。 3) 一次维修合格率不低于90%。 4) 维修完工后36小时予以回访。
质量管理	1) 物业管理区域及专用作业区域内应设指示性标识。 2) 有基本的管理制度。 3) 每天巡视管理区域1次以上。 4) 各类档案可存在指定地点，接受业主或使用人预约查询。 5) 购买基本的公共责任保险。
社区活动	国定节假日在管理区域内有必要的布置。

2、公共区域清洁卫生服务:

项目	内容	服务要求
基本要求	人员要求	1) 应配备专职保洁人员负责住宅物业公共区域的环境清洁。 2) 保洁人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。
	管理要求	有保洁服务的，应掌握基本的保洁操作流程。
楼内公共区域	走廊、门厅、楼梯/消防梯地面	每周清扫 1 次。
	楼梯扶手、栏杆	不定期擦拭。
	电梯轿厢	不定期擦拭。
	门、窗	每年擦拭 3 次以上。
	灭/防火设施	不定期擦拭。
	天花板、公共灯具	不定期除尘和擦拭。
	平台、屋顶	无明显垃圾堆积。

楼外公共区域	道路地面	每日清扫 1 次。
	绿化带/区域	无明显垃圾堆积。
	停车场所	地面无明显杂物、垃圾。
	健身、休闲设施	表面无蜘蛛网、无严重积灰。
	水池/水景	水面无漂浮物。
	公共标识标牌	表面干净、整洁无乱涂写。
其他	垃圾箱/桶	按要求配置分类垃圾箱/桶。
	垃圾收集与清运	居民自行投放至小区分类生活垃圾收集点，分类生活垃圾收集点每天开放不少于 4 小时，清运不少于 1 次。 建筑装修垃圾应定点有序堆放。
	消毒灭杀	定期对垃圾箱/桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道 、停车场及配套设施等实施消杀灭害服务，做好白蚁防治工作。
外墙（幕墙）		根据合同约定，对外墙面/外幕墙定期清洗或粉刷，保持整洁和完好。
石材养护		花岗岩、大理石地面定期进行保养，保持地面材质原貌。

3、公共区域绿护日常养护服务:

项目	服务要求
管理要求	1）具有相应的绿化管理措施、养护计划及各类巡查台账记录。 2）绿化管理人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。
基本服务	及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。
集中绿化/绿地	绿化以草坪和灌木为主。
草坪养护	不定期养护和修翦。
乔灌木养护	生长健壮，无死树、无缺株、无明显枯枝。
花坛、花境养护	保持花卉生长良好。
绿化标识标牌	设置宣传标语及禁止性行为告知。
室内绿化植物盆栽、养护	根据合同约定进行摆放。
重点树木养护	应符合国家的相关要求。

4、公共区域秩序维护服务：

内容		服务要求
基本要求	人员要求	1）应配备秩序维护人员或专职安保人员负责住宅物业公共秩序的维。 2）年龄不高于 65 岁。 3）专职安保人员应取得公安局颁发的保安员证。 4）自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书，持证上岗。
	管理要求	1）具有公共秩序维护措施及各类台账记录。 2）秩序维护人员或专职安保人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。 3）能正确使用消防器材。
出入管理		1）非封闭式小区或非独立封闭式的小区，可以不设立专职门岗。 2）独立封闭式小区，主出入口应 24 小时开放、设立专职门岗。 3）对住宅物业的人员、车辆进出实施有序管理，保持出入口环境整洁、畅通有序。 4）封闭管理的住宅物业，应做好外来车辆进出的登记工作。阻止商贩及拾荒、乞讨人员随意进出住宅物业，并对大件物品进出小区进行记录。
技防		1）住宅物业内设有安防监控等技防设备的，应保持设备 24 小时运行。 2）发现异常情况，及时通知相关人员至现场处置。 3）监控影像资料、报警记录应出至少留存 30 日备查，不得删改或扩散。 4）制定并实施应对突发事件的应急预案。 5）有基本的监控设施。
安全巡视		1）不定时在管理区域内巡逻，每天巡逻不少于 1 次。 2）及时发现和快速处置住宅物业公共秩序维护管理中的问题。 3）遇到突发事件时，应采取必要的措施并及时报告主管部门和相关部门。
车辆停放管理		1）制定住宅物业的车辆管理方案，明确临时停车规定、停车场管理制度及使用守则、货运车辆进出规定、收费标准等。 2）地面、立面应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志等。 3）维护道路和场地使用的正常秩序，保持消防通道畅通。 4）充电设施的安装和使用，应符合 GA1283 的要求。 5）停车场所有障碍物遮挡等视线不良的位置，应安装安全反光凸面镜。 6）车辆停放有指定区域。
消防管理		1）制定与住宅物业相适应的消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定物业服务企业消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材。 2）住宅物业内设有消防控制室的，管理要求应符合GB25506的要求。 3）消防设施日常维护管理应符合国家的相关要求。 4）建立消防档案并妥善保存，存档备查。

5、共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务：

项目	内容	服务要求
基本要求	人员要求	1）应配备专职维修服务人员负责住宅物业共用部位、共用设施设备的运行维护。 2）维修服务人员应持有相应的技能证书；涉及特种设备作业的，应具有特种设备操作证，持证上岗。 3）维修服务人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。
	管理要求	1）建立设备设施维护保养年度工作计划、中大修修缮计划等，严格执行各类工作计划内容； 2）完善设备设施技术信息台账、台卡，做好库存管理与清点核盘工作； 3）加强生产作业行为的安全管理，采取相应的控制措施;有完备的培训等工作过程记录； 4）消防、技防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，应委托专业机构进行维修和养护； 5）重大节日前应对设施设备进行安全、功能检查，保证节日期间各项设施设备运行正常。
建筑物	房屋基础	1）定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整； 2）主体结构安全，房屋外立面无破损； 3）屋面雨水、污水总管、出墙管畅通、无堵塞。
	共用部位	1）大厅、楼梯和楼道的门保持完好，配件齐全，安装牢固； 2）照明、应急照明灯具完好，开关完整、无损； 3）楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整； 4）门窗、玻璃等配件完好，开闭灵活。
	公共区域	1）道路平整,路面无大面积沉陷或碎裂； 2）排水沟渠无阻碍、畅通； 3）交通标识清晰，照明效果良好，车位划线合理，无安全隐患； 4）绿地水龙头出水正常； 5）花坛完整。
	屋顶和平台	1）防水层无气鼓、碎裂； 2）隔热板无断裂、缺损； 3）屋顶平台排水沟畅通。

	附属设施	1）围墙栅栏确保完好，定期做好维护保养； 2）门岗室、垃圾房等建筑物完好，发现问题及时修复； 3）室内外强弱电机房、管道井房等设施设备完好，无安全隐患； 4）休闲椅、室外健身设施，应保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外），发现损坏立即修理。
	电动充电设施	1）基础设施安装牢固，外观良好，安全可靠； 2）配置的灭火设施数量符合现场实际，外观良好，安全有效。
	人防设施	1）人防设施功能可随时保证正常、有效，设施设备功能运行正常； 2）人防通风系统试机正常，功能有效； 3）避难设施完好； 4）人防工程检查合格，应符合GB50134的要求。
	避雷设施	1）避雷装置外观完好，功能正常； 2）避雷接地装置牢固，外观良好，安全可靠； 3）屋顶避雷装置及接地装置应由防雷专业单位每年一次进行专业测试，检测要求应符合GB/T21431的规范。
供电系统	公共电器箱/柜	1）公共电器箱柜应上锁，表体干净； 2）变（配）电柜运行正常，符合运行参数要求；电气连接可靠紧固；进出电缆封堵严密，通风、门锁、接地完好； 3）有高压变电/配电的，高压用具应配置齐全，检测合格；突发事件响应快速，故障维修及时。
	公共照明（楼道等/路灯）	1）道路、楼道、通道等应保持公共照明设施完好； 2）照明灯具线路无裸露，开关完好，无安全隐患，照明灯杆下方盖板应封闭。
	应急照明/泛光照明	1）应急照明灯、疏散指示应保持24小时开启常亮，不得随意关断。 2）出口疏散指示灯、玻璃面板无划伤、破裂现象，发现故障及时修复。
消防系统		1）消防系统养护应符合GB25201和GA1283的要求； 2）功能齐全,设备外观完好，24小时正常运行； 3）消防系统设施设备运行正常，定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整； 4）消火栓箱内设备应配备齐全，符合消防管理的要求，如有缺失及时补充； 5）按要求配置灭火器箱，定期巡检，确保箱内灭火器处于有效状态； 6）楼层防火门应处于常闭状态，并确保启闭正常； 7）室外消防栓及消防结合器应确保完好，可随时启用。

五、小区物业服务现状整改要求

1）停车场所：小区内车辆停放有序、避免车辆乱停放，导致其他车辆出入受阻。

2）绿化：目前小区绿化因长期无人修剪和除草，早已杂草丛生。对小区绿化带内的杂草进行清除。

3）公共设施：电动自行车飞线充电现象较多，协同相关部门疏堵结合，增设公共充电设施，加强巡查劝导，解决飞线充电现象，消除安全隐患。

4）保洁：垃圾房要装消杀装置，要有专人进行垃圾分类管理。

以上内容为各小区的目前现状，参与人应自行踏勘现场并结合实际情况，按照要求做出相应的整改措施及整改方案，并对各小区的物业服务做出相应的服务承诺。

六、物业服务质量目标值

服务质量目标值分解

基础管理目标值:

道路、建筑完好率90%

小区基础设施完好率90%

小区会所配套设施完好率90%

工程物业管理目标值:

供电、供水、供气保证率100%（市政原因除外）

照明设施完好率99%

通讯、视听、系统保证率99%

消防设施完好率100%

治安监控设施完好率100%（平安建设治理探头归公安、东方有限公司管理）建筑物及所有设备、设施按预定计划维护保养合格率100%

建筑物及所有设备、设施维修及时率100%

设备、设施突发事件控制率100%

秩序维护管理目标值:

突发事件控制率100%

车辆交通疏导控制率98%

重大刑事案件发生控制率100%

重大火灾事故发生控制率100%

环境管理目标值:

管理区域内无积尘、无污垢、无垃圾、无积水控制98%管理区域绿化成活率98%

配套建筑物外立面整洁保持率98%

建筑垃圾、生活垃圾、污水处理及时率98%

灭虫除害及时率98

七、物业考核标准

无证老旧小区绩效考核表

指标项目	考核内容	分值	考核情况	得分	考核部门
环境卫生管理（20分）	绿化定期修剪、除虫、除草等	2			居委会
	社区公共区域内无乱张贴、乱涂写、乱堆放等	2			居委会
	社区公共区域内无白色垃圾、小包落地垃圾、烟蒂等杂物	2			居委会
	全面履行住宅小区垃圾分类的管理责任人职责，切实落实好垃圾分类投放点的人员管理设施维护、容器干净整洁无缺损、应知应会知识宣传引导等各项垃圾分类工作	8			居委会
	建筑垃圾有指定堆放场地	4			居委会
	定期开展消杀工作，做好病媒生活防制工作	2			居委会
保安车辆管理（15分）	出入口24小时值班看守，不擅自离岗，有值班记录	3			居委会
	门卫室内外干净、整洁、有序，硬件设施配备到位，各项规章制度上墙，服务规范	2			居委会
	严格执行小区人员和车辆（随车人员）登记制度	2			居委会
	机动车、非机动车划线停放，有序管理，消防通道 畅通	4			居委会
	保持机动车、非机动车车棚整洁，消除违规飞线充电 、楼道充电现象	4			居委会
社区事务管理（35分）	制定并完善防汛防台等各类突发事件应急处理预案， 建立应急抢险队伍	5			居委会
	小区路灯和楼道等公共照明设备基本完好，消防设施设备完好有效	4			居委会
	对违建、居改非、群租等违法行为定期巡视，发现 及时劝阻并上报	4			居委会
	积极参加小区综合管理联席会议和党建联建会议，协调解决社区矛盾问题	3			居委会
	完成各项社区创建以及平安建设工作任务	3			居委会
	12345物业治理热线工单、信访数量明显减少或同期下降，媒体曝光率无或下降，业主满意度在90%以上	6			居委会

	主动配合党建引领“红色物业”建设，严格落实“五事工作法”，与社区、业委会密切协作，保障 “三驾马车” 运转顺畅	10			居委会

保洁保安（20分）	车辆停放有序，无乱停现象；消防通道畅通；楼道内无电瓶车停放，小区内无飞线充电现象	4			城建中心
	道路和绿化内无堆物、白色垃圾等杂物	4			城建中心
	垃圾厢房周边干净整洁，垃圾桶带盖封闭干净无破损	4			城建中心
	建筑垃圾有指定堆放点	4			城建中心
	楼道内整洁，按约定定时清扫	4			城建中心
窗口服务（5分）	服务人员着装整洁、举止文明，证件胸卡佩戴醒目	1			城建中心
	受理接待热情、认真负责，态度和蔼、用语规范，耐心解答，不与住户发生争执	1			城建中心
	住户投诉处理不推诿、不拖延	1			城建中心
	24小时受理保修，365天有维修服务，急修（设管理室的）半小时内到达现场，小修3天内修理完毕	2			城建中心
行业规范（5分）	公示公用部位、公用设施设备维修维护、卫生保洁、绿化养护、公共秩序维护、财务、收费、管理制度上墙	2			城建中心
	公示、投诉业主处理流程图，正确对待业主投诉、咨询，主动为业主排忧解难	2			城建中心
	公示小区各类防汛防台应急预案	1			城建中心
合计		**100**			

八、无证老旧小区物业管理补贴项目按面积分摊至各小区明细表

项目名称	预算分类	小区名称	金额（万元）	339.781	按面积分摊	疫情后增加 2 个门卫（香花）调增金额	小区面积（㎡）
无证老旧小区物业管理补贴	1.1 大盈集镇	梦盈花园别墅	110	109.78	36.75	36.75	16500
		教师楼（襄臣苑）			8.15	8.15	3659.43
		供销社			/	/	/
		小商品市场 2 号街			/	/	/
		盈新一村			31.42	31.42	14105
		粮管所			/	/	/
		兰马苑			33.47	33.47	15025
	1.1 小计		**110**	**109.78**	**109.78**	**109.78**	**49289.43**
	1.2 圣人苑	圣人苑	8.8	8.78	8.78	8.78	4900
	1.2 小计		**8.80**	**8.78**	**8.78**	**8.78**	**4900**
	1.3 西郊(一、二)	西郊花园一区	34.65	34.58	14.15	14.15	4500
		西郊花园二区			20.43	20.43	6500
	1.3 小计		**34.65**	**34.58**	**34.58**	**34.58**	**11000**
	1.4 香大苑小区	香大苑	24.2	24.15	24.15	24.15	23000
	1.4 小计		**24.2**	**24.15**	**24.15**	**24.15**	**23000**
	1.5 友爱小区	友爱	88	87.83	87.83	87.83	70568
	1.5 小计		**88**	**87.83**	**87.83**	**87.83**	**70568**
	1.6 香花桥集镇	香花大厦	74.8	74.65	5.07	5.07	6080
		亚莱菲综合大楼			4.13	4.13	4958
		香花商城区			12.15	20.85	14575.2
		香花文化小区			11.06	19.76	13260
		香花西区			6.90	6.90	8272
		香花别墅区			7.24	7.24	8680

		香花新村南区			15.19	15.19	18217
		香花新村东区			12.92	12.92	15499.88
1.6 小计			**74.80**	**74.65**	**74.65**	**92.05**	**89542.08**
合计			**340.45**	**339.781**	**339.781**	**357.181**	**248299.51**

备注:

综合上级有关部门各类明查暗访结果，以及街道相关部门的检查结果，对物业管理结果进行考核评分。管理方支付给物业企业每季度费用的20%作为奖惩，扣分与考核经费挂钩。考核内容每年根据实际情况进行调整。

1 、每季度包干费中提取20%作为绩效考核经费，考核实行百分制倒扣方式，满分100分。

2 、90分（含）以上，全额支付考核经费。

3 、80（含）——89分，扣除考核经费的50%。

4 、70（含）——79分，为不合格，扣除全部考核经费。

5 、70分以下，为“差”，直接终止合同。

6 、从重处罚事项（由社会工作办牵头）：

（1）中央、市、区各类评比检查和专项督查中发现问题，影响工作的，中央级每次扣减20分，市级每次扣减15分，区级每次扣减10分；

（2)市、区、街道例行巡查或抽检中发现的问题，问题较轻的每次扣减5分，问题严重的每次扣减10分，特别严重的每次扣减20分；

（3）拒不配合或干扰影响疫情防控、进博保障、抢险救灾等事关全局性、重大性、紧急性工作的，造成重大影响的每次扣减20分，造成一般影响的每次扣减10分；

（4）发生安全事故的，有人员死亡的每次扣减20分，有人受重伤或财物重大损失的每次扣减15分，其他情况每次扣减10分；

（5）服务事项或建设工程引发负面情况被媒体曝光，造成不影响的，中央媒体曝光的每次扣减20分，市级媒体曝光的每次扣减10分，区级媒体曝光的每次扣减5分；

（6）被群众投诉处置应对不及时的，每次扣减5分；

（7）企业法人、实际经营管理人和项目负责人违法违纪被处理的或违反社会主义道德引发负面舆情的，每例每次扣减5分。

（8）上述扣分项，发生一起扣减一次，直至扣减为零分为止。

凡在本街道原有工作基础上，服务项目和建设工程在区级以上综合考核评比中每晋升一个位次，奖励10分，一次晋升三个位次及以上的直接定为优秀，但造成重大负面影响（属于上述所列事项扣减20分的情况）的除外。