

政府采购合同

合同名称：2026-2027 年度公共租赁住房运营管理
服务-分标 2 合同

合同编号：12N0760312XP20252601

采购人（甲方）：柳州市住房和城乡建设局

供应商（乙方）：柳州市福瑞物业服务有限责任公司

签订合同时间：2026 年 1 月 23 日

合同文本

采购计划文号：LZZC2025-G3-03164-002
 合同编号：12N0760312XP20252601
 采购人（甲方）：柳州市住房和城乡建设局
 供应商（乙方）：柳州市福瑞物业服务有限责任公司
 项目名称：2026-2027 年度公共租赁住房运营管理服务
 项目编号：LZZC2025-G3-991045-GXJZ
 签订地点：柳州市住房和城乡建设局
 签订时间：2026 年 1 月 23 日
 本合同是否为中小企业预留合同：是。

为持续抓好柳州市住房保障政策落实，进一步提高住房保障对象的服务水平，加强国有资产规范化管理，根据柳州市保障性住房（小区）服务管理的实际需要，乙方提供对保障性住房小区后期运营管理服务，根据《中华人民共和国民法典》《广西壮族自治区物业管理条例》等有关法律、法规的规定，经甲、乙双方协商一致，订立本合同。

第一条 服务范围

乙方负责对 7 个小区 8571 户房屋 的后期运营管理及 8 个小区 2326 户房屋 的代收房租工作。

（一）后期运营管理小区明细

序号	项目名称	住宅（户）
1	福鹿雅居	804
2	静兰小区	990
3	航阳小苑	711
4	航阳北苑	651
5	河西桃花源	3530

6	美景华庭	1500
7	秀山小区	385
合计（户）		8571

（二）公租房零星小区代收房租小区明细

序号	项目名称	住宅（户）
1	柳太苑	50
2	银海小区	50
3	宏祥园	407
4	文庭新居	504
5	栗园新居	869
6	龙腾苑	334
7	壶东苑	76
8	星源居	36
合计（户）		<u>2326</u>

第二条 服务期限与项目移交要求

1. 服务期限自 2026 年 1 月 1 日起至 2027 年 12 月 31 日止。

2. 项目移交要求

（1）服务文件交接要求：

乙方需确保在正式接手项目后，从原服务单位接收 2026 年 1 月 1 日至本项目签订合同之日时间内的全部相关服务文件、详细记录及项目当前进度情况。接收过程需严谨细致，确保所有资料的完整性、准确性，为后续服务提供坚实基础。

（2）衔接工作安排：

乙方应积极与原服务单位协调，组织并参加必要的交接会议，详细听取工作说明，确保全面理解项目运营现状。同时，乙方需安排人员接受原服务单位提供的专业培训，包括但不限于业务流程、系统操作、客户服务等，以确保新旧服务团队间能够无缝衔接，不影响项目正常运营。

第三条 服务事项及要求

甲方将下列事项委托给乙方，并按照本合同要求完成委托管理事项。本合同未明确具体要求的，乙方应当按照《柳州市公共租赁住房管理办法（修订）》、《柳州市住房保障对象退出操作实施细则》等相关规定的要求完成委托管理事项。

（一）环境要求

1. 办公环境干净整洁，各类标识清晰醒目，工作流程简便高效，收费项目标准依据清晰明确。

2. 具备一定规模固定的服务接待场所（窗口），便民信息公开服务到位。

（二）保障性住房基础业务工作内容及要求

1. 工作人员应熟悉掌握保障性住房管理的有关政策和工作业务常识。

2. 熟练应用保障性住房相关的系统，及时录入、变更相关信息，按工作任务要求完成操作。

3. 熟悉掌握小区租户入住情况、租户特点等，对临时居住的非保障人员要做好登记。

4. 配合甲方进行住房租赁合同的新签、续签及退房相关业务工作；完成新分房、退房的账册登记及租金销账等基础工作。

5. 配合甲方做好违规住用保障房的执法和起诉等证据收集工作：发现租户转租、转借、违章搭建等违规行为应及时制止并下发整改告知书，收集违法证据（影像、图片、录音、整改通知等），做好记录，同时上报相关部门。

6. 对有关部门交办的举报、投诉及信访件要及时调查处理并按期反馈情况。

7. 配合保障性住房服务中心开展年审工作：包括及时张贴年审通知、指导租户进行线上或线下年审、上报年审汇总表、后期开展年审整改及配合违规清退等工作。

8. 按时报送各类报表：部分报表会根据使用情况做相应的调整，据要求准时上报。

9. 乙方应对聘用的工作人员进行公租房管理委托业务的相关培训，加强岗位人员工作交接监管，强化继续教育培训。

10. 严格落实保密安全责任。除甲方书面同意外，不得以泄露、发布、传授、转让或者其他任何方式使任何第三方知悉属于租户的个人敏感信息，也不得在履行职务之外或协助任何第三人使用这些个人信息。如发现租户个人信息被泄露，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方报告。

（三）房屋动态巡查管理工作要求

1. 违规违约等日常入户巡查：每季度不少于入住户数的 30%，每户每年巡查原则上不少于 2 次（涉嫌转租、转借的，应当不定期入户核实情况）；建立健全下街册，做好巡查登记并与小区监管报备巡查情况；

2. 空置房巡查：退房时要做好空房查验工作，填写房屋验收单，空置期间，每季度不少于一次巡查，包括房屋状态、水、电表情况；发现问题及时报修；并在下街册做好记录并存档。如遇防疫等特殊情况，具体工作可特殊处理。

（四）租金管理要求

严格按财务要求落实租金收费服务和管理工作。

1. 租金收缴：建立健全小区（片区）租金代收点，认真落实催收租金工作，租金年收缴率不低于 95%（含，年收缴率=年度实收缴租金总额/年度应收租金总额，其中，跨年度补交租金不纳入年度实收缴租金总额和年度应收租金总额中计算）。因不可抗力或经过乙方多次催缴仍无法收缴的，乙方应保留工作痕迹（含催缴记录、短信、微信、电话、电子（书面）催收等方式）并提交甲方评估审核，经审核确实不属于乙方责任的，可不纳入租金收缴率的核算中。

2. 租金账务核销工作：完成每月房屋租金台账的销账工作，做到不错不漏不延误。

3. 落实租金追缴工作：及时口头或电话提醒欠租户缴纳租金；拖欠租金超过 3 个月（含）以上的，还应当书面催缴，并留存工作痕迹；对无实际特殊情况，恶意拖欠租金超过 6 个月的，上报甲方备案，协助为下一步诉讼收房收集资料。

4. 落实租金核减工作：协助租户落实动态租金核减工作。

5. 零星小区公租房（非乙方服务管理但受委托收取房屋租金的公租房小区）只负责保障房的房租收取工作，房租代收做到不错收。

（五）房屋安全管理工作要求

1. 安全检查工作

（1）房屋安全检查：每季度进行一次房屋住用安全、违章搭盖、侵占公用区域等进行全面检查，结合季节及房屋实际情况，对有住用安全隐患的房屋进行实时不定期检查，发现问题及时处理或报送，同时建立健全安全检查管理台账，做好隐患排查、报送、移交等登记、统计工作，预防安全事故的发生；

（2）小区安全检查：各小区物业服务中心每季度进行一次小区公共区域、附属建筑、内部道路、围墙、给排水系统、设施设备及楼栋的安全检查，结合季节及小区实

际情况，对有安全隐患的公共区域、附属建筑、内部道路、围墙、给排水系统、设施设备及楼栋进行实时不定期检查，发现问题及时处理或报送，同时建立健全安全检查管理台账，做好隐患排查、报送、移交等登记、统计工作，预防安全事故的发生。公共配套设施完好，无随意改变用途；建立台账及清单，完好率 95%；公共设施设备运行良好，按期维护；建立台账及清单，完好率 95%。

2. 房屋装修管理：按照甲方批复的相关内容对租户装修情况进行跟踪管理、查验，在自存的《柳州市保障性住房装修申请表》中做巡查登记，并存入每户档案中。对存在违规装修的租户下发整改通知，约谈提醒及政策辅导，并及时报送甲方业务联系科室。

（六）维修服务要求

1. 报修接待及转交：设立报修服务电话及报修记录台帐。及时落实报修接待登记和报修初核后的移交工作。水电类保修需 24 小时内给出响应，并督促维修单位及时维修；按要求进行电话回访并做好台账记录；

（1）维修内容属于乙方责任的，按乙方内部管理执行；

（2）维修内容属于甲方责任的，乙方接报修和初核后及时转交甲方，甲方根据相关政策要求在规定时限内处理；

（3）维修内容属于租户责任的，乙方初核后及时反馈租户自行维修；

2. 按物业委托合同的服务等级履行维保职责，并为租户提供合理合规的便民服务保障业务。

（七）档案管理要求

配合甲方建立健全租户的“一户一档”工作。

1. “一户一档”资料按要求分门别类做好移交目录，并按季度上缴甲方相关科室存档；

2. 资料收集工作做到不错不漏。

（八）精神文明建设工作要求

1. 积极配合、支持并参与社区开展的党建、精神文明创建和文化建设等活动；开辟创建活动宣传专栏，定期宣传党的理论和精神，社会主义核心价值观、精神文明建设等；

2. 积极组织开展法律法规、保障性住房政策及物业管理服务的宣传活动，提高小

区租户守法意识，安全意识和珍惜小区环境卫生意识，教育和团结广大租户共建和谐小区；

3. 建立健全与街道办（社区）、派出所、执行局和消防队等进行经常性工作联动机制，落实小区综合治理及特殊人群的个别化服务等工作。

（九）服务满意度工作要求

每年应在小区内开展服务满意度调查，收集租户意见，提高服务标准，不断提升保障对象的满意度和获得感。

（十）人员配备

需按 500 户（±50 户）房屋配备一名专职房管员，1500 户（±500 户）房屋配备一名专职房管工作管理人员；租金收费户数 2000 户（±500 户）的小区（区域），应当配备一名专职租金收费员。基本配置：不少于 1 人的预备房管员和 1 名业务工作主管，不少于 1 名维修工作人员。以乙方投标文件中提供的人员配备方案为准。

第四条 甲方权利义务

（一）指导、监督、检查乙方完成委托管理事项。

（二）根据《**年柳州市公共租赁住房运营管理委托服务考核评价表》，对乙方进行动态考核和计分，汇总考核结果。

（三）根据合同约定向乙方支付委托管理费。

第五条 乙方权利义务

（一）严格按照保障性住房相关法规政策的规定和本合同要求，认真履行委托管理事项。

（二）配置符合保障性住房管理工作需要的办公场所、设施设备等。

（三）做好宣传、突发事件及其他管理工作事项。

（四）接受甲方的指导、监督、检查和考核，按要求提供资料。

（五）定期整理并移交保障性住房使用管理档案。

（六）对考核标准和方式提出合理化建议，可以按照规定渠道对考核结果及费用支付提出异议。

（七）要求甲方按照合同约定支付考核后相应的委托管理费用。

（八）配合甲方做好有关保障房使用管理的其他工作。

第六条 付款方式

合同金额：人民币叁佰陆拾捌万玖仟柒佰贰拾元壹角陆分（¥3689720.16）

（一）按年度和考核结果付款：本项目合同正式生效之日起，甲方分四次向乙方支付。2026 年度和 2027 年度分别考核，各年度分别占合同款的 50%。2026 年 11 月底前支付合同价款总额的 40%；2027 年 11 月底前再支付合同价款的 40%；剩余 20%根据 2026 年和 2027 年的考核结果进行拨付，每年度考核合格后分别拨付合同价款的 10%。

（二）支付方式：转账形式

（三）甲方将服务费付至乙方指定的以下银行账号：

开户名：柳州市福瑞物业服务有限责任公司

开户银行：柳州银行股份有限公司红光支行

账号：70908500000000002009

（四）考核方式及标准：

考核结果划分为四个等级：（1）评价总分在 90（含）分以上为优秀；（2）80（含）-89 分为良好；（3）60（含）-79 分为合格；（4）60 分以下为不合格。

2027 年 2 月 28 日和 2028 年 2 月 28 日前，根据 26 年和 27 年的考核结果分别拨款年度余款 10%，具体拨款方式如下：

1、评价结果为“优秀”、“良好”等次的，于下年度拨付余下的 10%；

2、评价结果为“合格”的服务项目，下年度暂扣发核算金额的 5%，甲方责令乙方整改，整改结果达到“良好”等次的，全额补发暂扣金额；

3、评价结果为“不合格”的服务项目，于下年度暂扣发核算金额的 10%，甲方责令乙方整改，视整改情况，补发暂扣金额；整改结果为“良好”的全额补发暂扣金额；整改结果为“合格”的暂扣发 5%，继续整改，结果为良好的，补发剩余 5%，整改结果仍为合格的，扣发 3%；连续两次整改核查后考核仍为“不合格”的，扣发项目核算金额 10%，由考核小组将有关情况报送甲方。

以上整改期为 3 个月，经乙方报送整改资料给甲方审核存档。

第七条 委托业务监督、考核

（一）考核评价组织机构

成立考核小组，由甲乙双方相关业务部门人员组成。

组长：甲方业务负责人

副组长：柳州市保障性住房服务中心住房管理科负责人、乙方负责人

小组成员：柳州市保障性住房服务中心相关科室，乙方相关工作负责人及乙方各项目负责人。

（二）考核评价规则

1. 每年对委托业务实施期末评价，一般是第二年度的 1-2 月份进行。
2. 考核评价小组就委托相关工作内容对乙方工作进行全面考核。考核评价结果实行百分制，根据考核指标评价计算得分。
3. 评价结果划分为四个等级：（1）评价总分在 90（含）分以上为优秀；（2）80（含）-89 分为良好；（3）60（含）-79 分为合格；（4）60 分以下为不合格。

（三）考核评价流程

1. 考核自评

签合同的次年 1 月 30 日前，乙方根据工作完成情况提供自评报告，报告内容包括以下内容：

- （1）项目基本概述
- （2）服务管理措施和组织实施情况
- （3）总结委托业务完成情况、填写考核评价表（打自评价分）
- （4）说明未完成委托业务目标及其原因
- （5）下一步工作意见和建议

2. 实施评价

考核评价小组在接到物业自评报告后，按照《**年柳州市公共租赁住房运营管理委托服务考核评价表》相关业务指标，组织对服务项目进行考核评价。考核评价时间一般不超过 10 个工作日。评价结束后，考核评价小组将评价综合报告、评分表及评价结果上交到柳州市住房和城乡建设局。评价报告包含以下内容：

- （1）项目基本概况；
- （2）考核评价的组织实施情况；
- （3）考核评价指标体系、评价标准和评价方法及评价评分情况；
- （4）考核目标的实现程度和服务效果；
- （5）存在问题及原因分析；
- （6）评价结论及建议；
- （7）其他说明。

3. 评价结果公开

对评价结果认定有异议的，书面提出异议，考评组组织复议；对评价结果认定无异议的，委托管理单位应及时将考核评价结果在各服务小区进行公开，接受社会监督。

第八条 甲方违约责任

甲方违反合同，致使乙方难以履行委托管理事项的，乙方有权书面通知甲方尽快解决并要求甲方按照委托管理费基本标准及履行时间具实结算实际产生的委托管理费用。

第九条 乙方违约责任

乙方有下列情形之一的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方支付合同金额的万分之五作为违约金。

- (一) 未按照本合同第三条要求完成委托管理事项的；
- (二) 乙方经营状况发生严重变化直接影响到委托管理事项的继续履行；
- (三) 违反《柳州市公共租赁住房管理办法（修订）》等相关政策规定的；
- (四) 本合同终止后，逾期或不按要求办理交接手续的。

第十条 本合同未尽事宜，经甲、乙双方协商一致，可签订补充协议。补充协议及附件为本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第十一条 本合同发生的争议，由双方当事人协商或申请调解；协商或调解解决不成的，双方有权向有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十二条 其他约定事项

(一) 如《柳州市公共租赁住房管理办法（修订）》等相关政策有修改或出台新的政策的，双方同意本合同条款与修改或新出台的政策不一致或有冲突的，以修改或新出台的政策为准。

- (二) 本协议终止失效的，本合同约定的违约责任并不因此失效。

第十三条 合同生效及其它

- (一) 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。
- (二) 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政监督管理部门审批，并签书面补充协议报财政监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

- (三) 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十四条 合同的变更、终止与转让

(一) 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

(二) 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十五条 签订本合同依据

(一) 招标文件；

(二) 乙方提供的投标文件；

(三) 中标通知书。

第十六条 合同组成部分及解释顺序

下列文件作为合同的组成部分，互为补充和解释，如有不清楚或相互矛盾之处，以下面所列顺序在前的为准。

(一) 双方签订的补充协议、双方协商同意的变更、纪要、协议；

(二) 本合同书；

(三) 中标或成交通知书；

(四) 投标文件文件。

第十七条 本合同一式捌份，具有同等法律效力，采购代理机构贰份，甲方肆份，乙方贰份（可根据需要另增加）。

本合同自签订之日起 2 个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

(本页无正文，为签章页)

甲方：(章) 柳州市住房和城乡建设局 2026 年 1 月 23 日	乙方：(章) 柳州市福瑞物业服务有限责任公司 2026 年 1 月 23 日
单位地址：柳州市新柳大道 91 号启元广场 B 座 18-20 楼	单位地址：柳州市屏山大道 246 号
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
电话：	电话：0772-3263237
开户银行：	开户银行：柳州银行股份有限公司红光支行
账号：	账号：70908500000000002009
邮政编码：	邮政编码：545006

合 同 附 件

1. 供应商承诺具体事项: 按投标文件响应的事项执行。	
2. 服务具体事项: 按投标文件响应的事项执行。	
3. 质保期责任: 按投标文件响应的事项执行。	
4. 其他具体事项: 按投标文件响应的事项执行。	
甲方（章） <div style="text-align: right;">2026 年 1 月 23 日</div>	乙方（章） <div style="text-align: right;">2026 年 1 月 23 日</div>

注：服务事项填不下时可另加附页

附件 1:

2026-2027 年度公共租赁住房运营管理服务考核评价表

序号	项目	考核内容	评分标准	考核办法	备注
一	业务知识及基础工作 (35 分)	1、政策制度、业务知识掌握情况及系统操作熟练程度 (8 分)	1、工作人员应熟练掌握保障性住房管理的有关政策和工作业务常识；熟练应用跟保障性住房相关的系统并按工作任务要求完成操作。管理人员对保障性住房管理的有关政策和工作业务常识不熟，每人每次扣 1 分，最多扣 8 分； 2、按要求使用保障性住房相关的系统，及时录入、变更相关信息，信息变更未及时或变更错误，每发现一次扣 0.5 分，最多扣 8 分； 3、收集租金核减、违约金减免等依据并及时提交系统操作，未及时提交或弄丢相关材料，每人每次扣 0.5 分；造成重大矛盾或损失的，每人每次扣 2 分，最多扣 8 分。	现场检查、查看数据或日常工作中发现问题	
		2、工作人员熟练掌握小区租户入住情况 (2 分)	小区工作人员应熟练掌握小区租户入住情况，对临时居住的非保障人员要做好登记，工作人员不熟悉小区租户入住情况，无登记表或查无记录，每人每次扣 0.5 分，最多扣 2 分。		
		3、账册登记及房租销账工作(3 分)	1、完成新分房、退房的账册及系统相关填报基础工作，完善账册信息，按时登记/注销相关发票号，未及时登记信息，每人每次扣 0.2 分，最多扣 2 分； 2、及时接收上级下达的分房单，并做好相关记录，造成重复分房的情况，每人每次扣 1 分； 3、每月及时进行租赁册本销帐，未及时销账或销账错误，每人每次扣 0.2 分，最多扣 1 分。		
		4、日常催租工作 (3 分)	做好日常催租工作，超过三个月以上要及时张贴催租通知单并留好存根，未及时张贴，每人每次扣 0.5 分；最多扣 3 分。		

		5、违规违约处理及证据收集工作（3分）	发现租户转租、转借、违章搭建等违规行为及时制止并下发整改告知书，同时上报相关部门；配合做好行政执法及强制收房等工作；收集违法证据（影像、图片、录音、整改通知等），做好记录，检查或其他需要提交不出违法证据或证据明显有误的，每人次扣1分，最多扣3分。		
		6、投诉、举报、信访件反馈情况（3分）	对有关部门交办的投诉、举报、信访件要及时调查处理并按期反馈情况，未按要求调查并及时处理、反馈，每次1分；有效投诉，每次扣1分；同一个问题反复投诉，每次扣1分；其他参考《住房管理科投诉事件处理办法》，最多扣3分。同一个问题反复投诉，核实为物业公司的责任造成或核实为公司不作为造成，每次扣1分		
		7、年审及年审整改工作（5分）	1、按要求张贴年审通知、指导租户进行线上或线下年审，未及时张贴通知或解释不到位，每人次扣1分，最多扣2分； 2、按要求做好年审整改工作，发现违规第一时间应给租户正确的整改方法，因工作人员解释不到位造成未及时整改或整改错误的，每人次扣1分，最多扣3分。		
		8、按时报送各类报表（4分）	1、按节点要求及时报送各类日常报表，未按时报送或报送内容有重大错误，每人次扣0.5分；报表发现错误未按照要求修改的每人次扣0.5分，同一个错误发生3次以上的，每人次扣1分；最多扣4分； 2、按要求报送临时性的紧急报表，未按要求上报或上报不及时，每次扣2分，最多扣4分。		
		9、业务培训责任（3分）	加强岗位人员工作交接监管，强化在职教育培训；发现未进行培训即上岗，每人次扣1分；发现工作交接出现空档，每人次扣1分；发现中心组织培训后未传到到位，每人次扣1分；		

			最多扣 3 分。		
		10、保密安全责任 (1 分)	严格落实保密安全责任, 不得以泄露、发布、 传授、转让或者其他任何方式使任何第三方知 悉属于租户的个人敏感信息, 每发现一次扣 0.5 分, 最多扣 1 分。		
二	动态巡 查管理 (10 分)	1、违规违约等日 常入户巡查: 每季 度不少于入住户 数的 30%, 每户每 年巡查不少于 2 次 (5 分)	按要求做好日常巡查, 发现违规行为及时制 止、下发整改告知书、上报相关部门, 并登记 在册; 无下街册扣 5 分; 巡查次数不够, 每少 1%扣 0.2 分; 巡查记录有误, 每户扣 0.5 分, 最多扣 5 分。	现场检 查、电 话回访 或日常 工作中 发现问 题	
		2、空置房巡查情 况, 每季度不少于 1 次 (5 分)	退房时要做好空房查验工作, 填写房屋验收 单, 空置期间, 每季度不少于一次巡查, 包括 房屋状态、水、电表情况; 发现问题及时报修; 未按规定检查、记录, 每次每套扣 1 分; 记录 不全, 每次每套扣 1 分; 空房巡查不到位产生 纠纷, 每次扣 2 分; 最多扣 5 分。		
三	租金管 理 (15 分)	1、租金收缴工作 (10 分)	全年租金收缴率 95% (含) 以上得 10 分, 每少 0.1%扣 0.1 分, 最多扣 10 分。	现场检 查、或 日常工 作中发 现问题	
		2、收费管理 (5 分)	建立健全小区 (片区) 租金代收点, 做好收费 服务, 全年无收费方面的有效投诉, 每发现一 起扣 1 分; 房租代收租做到不错不漏, 发现收 费错误, 每人次扣 1 分; 及时与财务科交接票 据, 每发现一次错漏, 扣 1 分; 最多扣 5 分。		
四	房屋安 全管理 (10 分)	房屋装修管理 (4 分)	1. 房屋室内设施设备完好, 无随意改变用途的 得 2 分, 反之每发现一处扣 0.5 分, 最多扣 2 分; 2、对未按规定进行房屋装修的应及时制止, 未及时制止违规装修租户的, 每发现一处扣 1 分。	现场检 查、入 户调查 或工作 中发现 问题	

		开展安全检查（6分）	1、每季度开展安全检查。发现安全隐患未及时制止、上报的，每项扣 0.5 分，最多扣 4 分； 2、建立安全检查管理台账，及时处理安全隐患，无具体防范措施的每发现一起扣 0.5 分，最多扣 2 分； 3、造成安全事故的，此项不得分。		
五	维修服务（10分）	1、报修接待及登记管理（2分）	未进行租户报修登记，或者未按维修责任约定转交报修任务的，每人次扣 0.5 分。最多扣 2 分。	现场检查、入户调查、电话回访或工作中发现问题	
		2、维修响应：应 24 小时内给出响应；并督促维修单位及时维修、及时跟进并做好记录。（5分）	接到报修后，履行维修的服务组织工作，明确是否为特约服务，24 小时内未给出响应，每次扣 0.5 分；未及时发工程联系单督促施工单位维修，每次扣 0.5 分；报修超过 7 天未维修时，未及时跟进并上报上级部门的，每次扣 1 分；如造成投诉等不良影响的，每次扣 2 分。最多扣 5 分。		
		3、电话回访及维修台账管理(3分)	未按要求进行电话回访并记录的，每次扣 0.5 分；维修台账内容记录不完整，每项扣 0.5 分，最多扣 3 分。		
六	档案管理(5分)	1、日常查档、抽查或配合审计部门提供档案资料工作（2分）	日常查档、抽查或配合审计部门提供“一户一档”资料时，除有移交中心资料外，缺少应有未有的资料。每次扣 0.2 分，最多扣 2 分。	现场检查、或日常工作中发现问题	
		2、档案移交工作，每季度移交一次（3分）	“一户一档”资料按要求分门别类做好移交目录，并按季度上缴住房管理科存档。未按时移交，每次扣 0.5 分，最多扣 2 分；能按时移交但未做好移交目录，每次扣 0.25 分，最多扣 1 分		
七	协调配合工作（5分）	1、创建活动（2分）	积极配合、支持并参与社区开展文明创建、文化建设等活动的得 2 分	现场走访、检查资料	
		2、宣传活动（2分）	1、开辟创建活动宣传专栏，定期宣传党的理论和精神，社会主义核心价值观、精神文明建设的得 1 分；2、组织开展法律法规宣传活动得 1 分。		

		3、部门联动机制 (1分)	建立和街道社区、派出所等联动工作机制，运行良好的得1分		
八	服务满意度(10分)	服务满意度(10分)	服务对象满意度得分情况按服务对象满意度所占的百分比计算，计算公式：满意度得分=10*服务对象满意度百分比。(如某项目的服务满意度为80%，其该项得分：10*80%=8分)	收集满意度调查表	
	说明	1、积极配合上级部门或领导检查调研，每次加2分 2、因管理和不到位等因素被媒体曝光，每次扣5分 3、总分累计不超过100分 4、新交房小区未达一季度不纳入本季度考核			