

项目编号：11010224210200012610-XM001-3

北京市西城区房屋管理局出租型 保障性住房后期管理服务 政府采购合同

项目名称：北京市西城区房屋管理局
出租型保障性住房后期管理服务
瑞旗家园后期管理服务

甲方：北京市西城区房屋管理局

乙方：北京住总北宇物业服务有限责任公司

签署日期：2024 年 04 月 08 日



第一章 总则

第一条 本合同当事人

委托方（甲方）：北京市西城区房屋管理局

法定代表人：孔勇

通讯地址：北京市西城区国英园 5 号

受托方（乙方）：北京住总北宇物业服务有限责任公司

法定代表人：李磊

通讯地址：北京市朝阳区慧忠里小区 421 楼

北京市西城区房屋管理局作为本合同项下甲方，根据《中华人民共和国政府采购法》，通过公开招标方式选定了“北京市西城区房屋管理局出租型保障性住房后期管理服务瑞旗家园后期管理服务”出租型保障性住房后期管理服务单位即本合同项下乙方，乙方应按照招标文件中约定的服务事项和工作标准开展后期服务。

为了保证后期管理服务工作进行，根据《中华人民共和国民法典》等有关法律法规的规定，在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，甲方同意“北京市西城区房屋管理局出租型保障性住房后期管理服务瑞旗家园后期管理服务”出租型保障性住房后期服务由乙方负责具体实施，为明确双方权利义务，订立本合同。

第二条 项目基本情况

物业类型：出租型保障性住房，

项目座落：北京市昌平区建材城西路瑞旗家园 24 号楼

住宅建筑面积：19597.46 平方米

房屋总套数：483 套

第二章 委托服务事项与要求

第三条 出租型保障性住房后期委托服务事项与要求

1、负责项目房源管理，包括建立房源管理台账，空置房屋巡视检查，对于需要修缮的空置房屋自空置之日起 60 日内完成维修，确保具备使用条件，同时定期查抄能源表读数，严禁出现抢占、转租、转借空置房屋问题。

2、配合甲方做好公租房选房及承租家庭资格复核工作，同时负责为承租家庭办理入住手续，按照甲方要求完成租赁合同签署工作，建立健全租赁合同管理台账及承租家庭管理台账。

3、按照租赁合同约定及政策文件要求，向承租家庭收取租金，不得错收超收租金，同时建立租金收取及催缴台账，定期完成催收、催缴工作。

4、负责承租家庭房屋退还手续办理工作，按照要求收回房屋及附属设备，结算房屋租金及其它费用、向承租家庭返还剩余能源费用，及时受理承租家庭房屋调换申请，配合开展房屋调换工作，对于不具备调换条件的完成居民解释工作。

5、负责房屋室内自用部位和自用设施设备维修养护服务，自用部位包括户门、室门、外窗、户内顶棚、墙面、地面、阳台、卫生间防水、设置的防盗栏等。自用设施设备包括户内电气、燃气、供热、自来水分户表以内的管线及配件，卫生洁具、厨房器具和相关的上、下水管道及其他配套电器。

6、接到承租家庭报修后，应组织专业人员及时上门维修，需收取费用的应提前公示并按约定标准收取，同时确保更换物品物件符合国家或行业标准；对于水、电报修 20 分钟内到达现场，其它报修按与承租家庭约定、合理时间到达现场，由专项服务企业负责的设备设

施应在 30 分钟内通知相关维修企业，公布报修电话。乙方应建立项目维修台账，同时针对公共区域及其配套设施设备对项目物业管理单位开展日常检查，监督公共设备设施运转情况。

7、每季度以不低于实际入住家庭户数 30%的比例组织入户检查工作，每年必须对入住家庭检查 1 次，对曾有违规使用房屋行为的家庭不定期抽查，适当增加检查次数，同时建立入户检查工作台账。

8、应在租赁服务站设举报信箱，每月开箱收集举报信息，公开举报电话、邮箱及地址，设人员负责接听及处理；每季度巡查项目周边房地产经纪机构，通过网络媒体、居民走访等方式获取违规情况信息。

9、针对承租家庭的违规行为，包括但不限于欠租、转租、转借、闲置、资格终止、改变用途、违章搭盖、擅自拆改房屋和违规使用公共空间等违规行为或其他违反租赁合同约定行为的，应予以制止或清退，同时建立违规处理台账。

10、配合项目物业管理单位开展公共区域及设备设施安全隐患排查及整改工作；负责全部房源、附属设备设施、办公场所及全部工作人员的安全管理，制定各类安全管理制度及应急预案，定期开展安全检查，发现问题及时整改；在项目范围内设置宣传栏宣传住房保障政策，向承租居民开展政策宣传及安全教育，在节日、重大活动期间或极端天气情况下，应落实 24 小时在岗值班制度，确保不发生安全责任事故。

11、建立入住家庭租赁管理档案，及时掌握承租家庭成员基本信息，确保档案资料完整，根据承租家庭变化情况及时更新，并按照规定完成电子化档案建立；建立房屋管理动态档案，包括房屋维修档案、

使用监管档案，并根据变化情况及时更新；建立各类租赁合同变更、续租、收缴、上缴、调换、腾退及报修和巡查等业务办理台账，严格按照档案管理制度保存；定期向甲方移交与承租家庭签署的租赁合同及相关台账，以及其它档案或资料。

12、对于一般投诉应在2个工作日内进行处理，处理结束后应对投诉人进行回访；同时负责办理委托服务范围内12345市民热线的接诉即办工作，按派件时限要求进行处理，确保不造成承租家庭上访和投诉，并建立投诉及接诉即办处理台账。

13、开展我家云系统、人脸识别系统、安居北京系统或其它系统的日常应用，配合开展软硬件维护工作；对于人脸识别系统、安居北京系统中提示的违规信息应进行上报并及时处理，依据承租家庭成员变化情况、资格复核结果、合同签署情况及时完成录入更新。

14、制定公共租赁住房服务管理方案、年度工作计划，并组织实施；制定项目安全维稳方案、租赁管理服务和使用的监督管理工作规范，明确岗位职责、人员管理制度、行为规范、档案管理、信息报送、内部检查、投诉举报等制度；对于涉及租务管理、房屋维修、使用监管等工作规范及服务流程，以及需要明确服务标准及办理时限等制度，应上墙进行公示。

15、定期开展人员培训及考核，培训过程应有书面记录及影像资料；每年组织开展消防演练及消防安全培训，消防安全培训应覆盖所有工作人员；每年组织开展突发事件应急演练，确保能够按照应急预案处置各种突发事件，工作人员熟练掌握突发事件处置流程，正确使用消防器材及应急工具。

16、建立承租家庭意见征询机制，每半年组织召开一次由各楼栋

或单元承租家庭代表参加的联席会，每年组织承租家庭填写满意度调查问卷，征询改进小区物业服务、租赁管理、使用监督管理、社会公共服务、社区建设等方面意见和建议；主动与项目属地街道、社区、派出所等政府部门及物业服务企业等专业服务部门进行定期沟通，有效解决社区及居民问题；配合项目属地街道、社区开展党建工作，积极参与党建活动，定期慰问社区老党员及孤寡老人。

第三章 服务费用及支付

第四条 后期管理服务费用

1、后期管理服务费包括但不限于乙方提供第二章约定服务的费用、人员工资、材料费、福利、保险、税金、利润、管理服务用房的日常能源费、物业费及供暖费等全部费用。乙方为本项目提供服务所发生的盈余或者亏损均由乙方享有或承担，与甲方无关，乙方不得以亏损或成本增加等任何理由要求增加任何费用、更不得以此降低服务标准或减少服务内容。

2、后期管理服务费中的户内维修资金应专款专用，乙方拟定维修计划，使用前应准备书面材料并提交至甲方审核，经甲方认可后方可按照维修计划使用。由乙方提交季度、年度维修资金支出及结余情况书面材料，如有结余资金将用于下一合同期维修工作。

3、合同总价为 3203008.86 元（叁年服务期限总费用），每 12 个月为一个服务周期，按服务周期支付，每个服务周期费用为 **【1067669.62】** 元，分三次支付：

（1）第一次支付将在每个服务周期起始之日起 60 个工作日内支付本服务周期费用的百分之五十，为 533834.81 元；

（2）第二次支付将在下一年度财政资金到账后 60 个工作日内支

付本服务周期费用的百分之四十，为 427067.85 元；

(3) 第三次支付将按照住房保障政策及我区考核标准完成考核后 60 日内，根据考核结果，综合两次考核得分，支付本服务周期剩余百分之十的服务费用，为 106766.96 元。

如根据考核结果或其他约定甲方无需支付相关费用的，则甲方有权不支付相关费用，且乙方应向甲方返还甲方已支付但不应支付的费用，甲方不承担违约责任。

4、上述服务费用由甲方直接支付给乙方。乙方应在甲方付款前提供符合甲方要求的等额有效的增值税发票。如甲方遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后恢复支付。乙方不得以此为由延迟、暂停、终止履行本合同约定的义务。

5、甲方向乙方支付后期管理服务费用实行考核机制，最终按照考核结果支付后期管理服务费用。详见附件《出租型保障性住房后期管理工作考核表》。

第四章 委托服务期限

第五条 委托管理服务期限自 2024 年 04 月 08 日起至 2027 年 04 月 07 日止。本合同服务期限届满后，在新的管理服务企业提供本项目管理服务前，乙方应按照甲方要求继续按照本合同的约定提供管理服务，直至甲方通知乙方终止管理服务之日止，在此期间的服务费按照本合同约定的标准或双方另行约定的标准向乙方支付。乙方服务实际终止后，双方应当共同做好债权债务处理事宜，包括服务费、违约赔偿等费用的结算等；各方应当相互配合，做好管理服务的交接和善后工作。

第五章 双方权利义务

第六条 甲方权利义务

- 1、甲方有权依据行政管理职权及合同约定对乙方服务内容进行监督、指导、检查和考核，并提出整改意见和建议。
- 2、甲方按本合同约定向乙方支付后期管理服务费用。
- 3、甲方审定乙方制定的出租型保障性住房服务工作计划并提出意见，检查监督乙方服务的实施情况。
- 4、甲方向乙方提供建筑竣工图、结构竣工图、建筑电气竣工图、建筑暖通竣工图、建筑给排水竣工图等出租型保障性住房服务所必须的相关资料。
- 5、甲方负责出具出租型保障性住房申请人资格复核结果，确定承租家庭租金标准及租赁合同制订。
- 6、甲方应积极配合乙方开展服务工作，并协调与该项目物业管理等相关单位的沟通。
- 7、甲方有权对乙方的工作进行满意度调查。

第七条 乙方权利义务

- 1、根据有关法律、法规及本合同的约定，按照服务标准和内容，提供管理和服服务，完成第二章委托服务事项。
- 2、乙方不得将本合同项下的义务部分或全部转包给第三方。
- 3、乙方负责确定项目管理机构及人员编制。
- 4、乙方按照服务内容负责承租家庭租金收缴、上缴工作。
- 5、乙方按照服务内容建立项目管理档案台账。
- 6、乙方按照服务内容建立管理制度。
- 7、乙方按照租赁合同约定监督承租家庭房屋使用情况，开展日

常检查和巡查，接受、处理举报和投诉。

8、乙方应接受甲方对其日常工作的监督和指导。

9、乙方应宣传、贯彻执行住房保障政策，做好出租型保障性住房政策宣传工作。

10、乙方负责与物业服务单位及项目共管单位沟通后期管理服务及物业服务方面工作，更好地开展项目后期管理服务。

11、乙方有责任监督承租家庭是否真实履行租赁合同，检查或巡查发现有不符合承租条件的情况应及时上报，配合甲方每年对承租家庭进行保障性住房资格复核工作。

12、乙方负责对项目户内设施设备的运行、保养、维修等工作，对承租家庭的报修维护等应及时进行处理；负责及时修缮项目腾退房屋，满足承租家庭入住条件。

13、乙方应及时对举报及接诉即办涉及的户内日常维修、违规拆改、转租转借、房屋抢占、租金收缴等案件进行处理。

14、乙方有维护甲方政府形象的义务，乙方及工作人员对因履行本合同而获取和知悉的甲方及承租家庭、其他相关方的全部资料和信息具有永久保密义务，未经权利方书面许可，不得将上述资料和信息用作与本合同无关的事项，且不得以任何形式向任何其他主体披露。

15、乙方需配合政府相关部门开展的保障性住房专项检查工作，做好迎检、自查、整改等工作。

16、乙方应积极配合甲方开展服务工作考核，并对考核中存在的问题进行及时整改。

17、在管理区域内设立房屋租赁服务站，安排房屋租赁管理人员为承租家庭提供租赁服务，同一公共租赁住房管理区域应至少配备

2-3 名房管员，实际管理户数超过 500 户的，应配备不少于 3 名房管员，并按照每超过 300 户增配 1 名房管员标准增配房管员。乙方应与服务人员建立合法的劳动、劳务关系，依法承担服务人员的工资、福利待遇及劳动保护等全部雇主责任，乙方服务人员与甲方不存在任何劳动、劳务、劳务派遣等关系。如乙方服务人员发生人身伤害或意外事故及其他劳动劳务等任何纠纷，由乙方自行解决，与甲方无关，甲方不承担任何经济 and 法律责任。

18、妥善保管和正确使用甲方提供的资料及在提供服务过程中形成的资料，并随时根据甲方要求，无条件为甲方提供所需资料。本合同终止或解除时，乙方需在 20 个工作日内向甲方移交全部资料。

第六章 工作标准

第八条 出租型保障性住房后期服务工作标准

1、乙方严格落实《北京市公共租赁住房管理办法（试行）》（京建住【2009】525 号）、《北京市城市廉租住房管理办法》（京政发【2007】26 号）、《北京市公共租赁住房后期管理暂行办法》（京建法【2013】15 号）等有关文件要求。

2、乙方按照《关于开展公共租赁住房项目运营管理规范化检查的通知》（京住使字【2014】59 号）及本年度检查表内容开展后期管理服务工作。

3、乙方开展后期管理服务工作标准详见附件《出租型保障性住房后期管理工作考核表》。

第七章 工作考核

第九条 考核标准

甲方依据本合同项下第二章第三条出租型保障性住房后期委托

服务事项与要求、第六章工作标准等内容对乙方服务工作进行考核。

第十条 考核时间和周期

甲方对乙方的服务考核每6个月进行一次，第一次考核时间自合同签署之日起6个月工作结束后第1个自然月内，第二次考核为自合同签署之日起12个月工作结束后第1个自然月内，以此类推。

第十一条 考核形式

考核形式采取打分制，全部满分为100分，对于未完成或不合格项目进行减分，并最终形成考核得分。

第十二条 考核结果

甲方对乙方的考核得分结果将直接影响甲方向乙方支付的服务费用。每6个月考核一次，综合两次考核结果平均得分，乙方考核得分大于等于90分的，甲方向乙方全额支付服务费用，乙方考核得分大于等于80分小于90分的，甲方向乙方支付服务费用的90%，乙方考核得分大于等于70分小于80分的，甲方向乙方支付服务费用的80%，乙方考核得分大于等于60分小于70分的，甲方向乙方支付服务费用的70%，乙方考核得分小于60分的，甲方不予支付乙方半年度的费用。

对于未达到考核要求的服务事项，甲方将督促乙方限期整改，在规定期限内未整改完成的，且应扣除款项已超过年服务费用百分之十的，将在下一个付款周期扣除未达到考核要求的服务事项的相应款项，并且甲方有权解除本合同。

第八章 违约责任

第十三条 乙方提供的服务达不到本合同约定的标准或在合同履行过程中擅自停工、消极怠工的，甲方有权要求乙方在合理期限内改

正，逾期仍未改正的，甲方有权要求乙方按照本合同约定的年服务费用的 10%向甲方支付违约金，且甲方有权单方解除本合同；给甲方或承租家庭造成损失的，乙方还应承担相应的赔偿责任。

因乙方管理原因造成甲方、承租家庭或其他主体人员伤亡、财产丢失、损坏或其它损失的，乙方承担赔偿责任；在此情形下，甲方因产权等原因需向承租家庭或其他主体承担赔偿责任的，视为甲方损失，乙方应予以赔偿。

第十四条 本协议服务期限内，如甲方持有的“北京市西城区房屋管理局出租型保障性住房后期管理服务瑞旗家园后期管理服务”出租型保障性住房产权发生变动，甲方有权单方解除本合同，并且不承担任何责任，乙方应配合甲方以及新产权单位完成项目管理资料、档案文件、设备设施、遗留问题或待解决事项等的交接，双方应当共同做好债权债务处理事宜。新的产权单位重新选聘“北京市西城区房屋管理局出租型保障性住房后期管理服务瑞旗家园后期管理服务”后期管理服务单位的，乙方有权报名参加竞选。

第十五条 乙方因自身原因造成无法继续履行本合同或者单方解除本合同的，或者乙方未按照第五条约定在合同到期后应甲方要求继续提供服务的，乙方应按照本合同约定的年服务费用的 20%向甲方支付违约金；给甲方或承租家庭造成损失的，乙方还应承担相应的赔偿责任。

第十六条 乙方违反本合同约定的保密义务的，每发生一次/件应向甲方支付 5000 元的违约金，并赔偿由此给甲方及承租家庭造成的全部损失。

第十七条 乙方擅自将本合同约定的服务转包给第三人，或将本

合同项下的权利义务转让给第三人的，甲方有权单方解除本合同，甲方除无需向乙方支付未支付的费用，且乙方应当向甲方支付年服务费用的10%的违约金；因乙方上述违约行为给甲方造成损失的，如违约金不足以弥补损失的，乙方还应赔偿甲方的全部损失。

第十八条 除本合同另有约定外，本合同终止后乙方应立即撤出服务区域并向甲方指定主体移交有关资料及财物，拒不撤离或拒不完成交接的，每逾期一日乙方向甲方支付违约金贰万元，并赔偿甲方的全部损失。

第十九条 违约方应赔偿的损失除另一方的直接损失外，还包括另一方追索债权产生的交通费、诉讼费、律师费、鉴定费等费用。

第二十条 乙方应当支付的违约金或赔偿金，甲方有权从应支付给乙方的费用中直接扣除。违约金的支付或扣除不影响合同约定的乙方应履行的其他义务。

第九章 争议解决

第二十一条 争议解决

合同履行过程中发生争议的，双方应通过友好协商解决；不愿协商或者协商不成的，可以向北京市西城区人民法院提起诉讼。

第十章 附 则

第二十二条 对本合同的任何修改、补充须经书面确认，与本合同具有同等的法律效力。

第二十三条 本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第二十四条 本合同一式陆份，各执叁份，具有同等法律效力。

第二十五条 本合同自甲乙双方盖章签字之日起生效。

附件：出租型保障性住房后期管理工作考核表

(以下无正文)

甲方(盖章):

法定代表人或授权代表签字:

孔

2024年 4月 8 日



法定代表人或授权代表签字:



李磊

2024 年 4 月 7 日

附件：出租型保障性住房后期管理工作考核表

序号	项目	分项	测评内容	分值	评分标准说明	测评要求	记分	扣分说明
1	房源管理	房源台账管理	(1) 建立项目房源管理台账，包括入住房屋、空置房屋、办公用房等 (2) 定期更新台账，每月完成台账上报	4	(1) 未建立台账扣 4 分 (2) 未更新台账扣 3 分，未按时上报扣 1 分	工作记录		
2		空置房屋管理	(1) 每月对空置房进行入户检查，查抄能源表读数，每月上报空置房检查情况 (2) 房屋自空置之日起 60 日内完成维修，确保具备使用条件，季度房屋完好率不低于 95% (3) 对于空置或长期无人居住的房屋，应采取必要措施，确保不发生意外事故	5	(1) 未完成空置房入户检查扣 0.5 分，未查抄能源表读数扣 0.5 分，未上报检查情况扣 1 分 (2) 未按时完成空置房维修或维修后不具备使用条件扣 1 分，季度完好率低于 95%扣 1 分 (3) 空置及无人居住房屋发生意外事故扣 1 分	工作记录 现场检验		
3		办公用房管理	(1) 有独立办公场所且不得挪作他用 (2) 设置明显标示，办公用房面积不低于 50 平方米	2	(1) 无办公场所或被挪作他用的扣 1 分 (2) 无明显标示或办公面积低于 50 平方米扣 1 分	现场查验		
4	租赁管理	承租家庭台账	(1) 建立承租家庭动态管理台账 (2) 定期更新台账，每月完成台账上报	3	(1) 未建立台账扣 1 分 (2) 未更新台账扣 1 分，未按时上报扣 1 分	工作记录 现场检验		

序号	项目	分项	测评内容	分值	评分标准说明	测评要求	记分	扣分说明
5		租赁合同签订	(1) 建立租赁合同签署台账 (2) 定期更新台账，每月完成台账上报 (3) 督促承租人签署租赁合同，季度签订比例不低于90%	6	(1) 未建立台账扣1分 (2) 未更新台账扣1分，未按时上报扣1分 (3) 季度签订比例低于90%扣1分，低于80%扣2分，低于70%扣3分	工作记录 现场检验		
6		租金收取及租金催缴	(1) 建立租金收取及催缴台账 (2) 定期更新台账，每月完成台账上报 (3) 向承租家庭收取租金，不出现错收超收现象 (4) 欠租家庭每月不少于1次租金催缴，应有书面催缴记录 (5) 每季度对租金收取情况进行分析总结并完成后报，年度租金收缴率100%	10	(1) 未建立台账扣1分 (2) 未更新台账扣1分，未按时上报扣1分 (3) 存在错收超收租金现象扣1分 (4) 未按时进行书面催缴扣1分 (5) 未按时上报租金收取分析总结扣1分，年度租金收缴率100%-95%扣2分，95%-90%扣3分，90%-85%扣4分，85%-80%扣5分	工作记录 现场检验		
7		房屋退还及房屋调换	(1) 居民提出退房申请后5个工作日内完成房屋收回及交割手续办理 (2) 房屋交割过程应有书面查验记录并查抄能源表读数 (3) 退还当天收回房屋附属设施设备，包括钥匙及能源卡等，10个工作日内上报书面退租文件 (4) 退还当天结算房屋租金及相关费用，不出现欠租欠费情况，向居民退还剩余能源费用 (5) 受理房屋调换申请，符合条件的于审批后10	9	(1) 未按时完成房屋收回及交割手续扣1分 (2) 房屋交割无书面记录或未查抄能源表读数扣1分 (3) 未按时收回房屋附属设施设备扣1分，未按时出具书面退租文件扣1分 (4) 未按时完成租金及费用结算扣1分，未向居民退还剩余能源费用扣1分 (5) 未按时完成调换扣1分，未完成居民解释扣1分，未建立上报台账扣1分	工作记录 现场检验		

序号	项目	分项	测评内容	分值	评分标准说明	测评要求	记分	扣分说明
			个工作日完成调换工作，不符合条件的完成居民解释工作，并建立上报房屋调换台帐					
8		设立项目管理服务站	(1) 每个项目应设立管理服务站 (2) 每个项目应配备1名项目负责人及至少2名租务人员、2名维修人员	2	(1) 未设立管理服务站扣1分 (2) 未按要求配备项目工作人员扣1分	现场检验		
9		公共区域及设施设备的检查	对项目物业管理单位开展公共区域及其配套设施设备的日常检查，监督公共设施设备运转情况	1	未开展对于物业管理单位日常检查及监督扣1分	现场查看		
10	维修管理	房屋的日常维修工作	(1) 统一公布报修电话，需要收取费用的公示维修项目及收费标准 (2) 水电报修20分钟内到达现场，其它维修按约定时间到达 (3) 专项服务企业负责设备30分钟内通知维修企业 (4) 维修中更换物品物件应符合国家或行业标准 (5) 建立维修台帐，留存维修记录，并按要求进行上报	5	(1) 未公布维修电话扣0.5分，未公示维修项目及收费标准扣0.5分 (2) 未按规定时间到达现场的扣0.5分 (3) 未按规定时间通知专项服务企业的扣0.5分 (4) 更换物品物件不符合国家或行业标准的扣0.5分 (5) 未建立维修台帐或未留存维修记录扣0.5分，未按照要求上报扣1分	工作记录 现场检验		
11	使用监管	入户检查工作	(1) 按照每季度不低于实际入住家庭30%的比例入户检查，年度100%全覆盖入户检查 (2) 入户检查应留存承租人签字书面文件及检查过程影像资料	5	(1) 季度检查比例低于30%扣1分，年度检查比例未达100%扣1分 (2) 未留存书面检查文件或承租人未签字扣1分，未保存检查影像资料扣1分	工作记录 现场检验		

序号	项目	分项	测评内容	分值	评分标准说明	测评要求	记分	扣分说明
			(3) 建立项目入住检查台帐每月完成上报		(3) 未建立上报检查台帐扣 1 分			
12		建立 举报 途径	(1) 设置举报箱, 每月开箱收集举报信息 (2) 公开举报电话及邮箱, 并有人接听及处理 (3) 建立举报信息登记台帐每月完成上报	3	(1) 未设置举报箱扣 0.5 分, 未按时收集扣 0.5 分 (2) 未公开举报电话及邮箱扣 0.5 分, 没有人接听及处理扣 0.5 分 (3) 未建立上报举报信息登记台帐扣 1 分	工作记录 现场检验		
13		违规使 用监督	(1) 每季度巡查项目周边房产机构, 了解房屋违规出租信息 (2) 每季度通过网络媒体、居民走访等形式了解违规出租使用信息 (3) 建立违规使用监督台帐每季度完成上报	2	(1) 未按时巡查房产机构扣 0.5 分 (2) 未按时开展媒体监督及居民走访扣 0.5 分 (3) 未按时上报违规使用监督台帐扣 1 分	现场检验		
14		违规使 用处理	(1) 发现违规行为当日完成信息上报及入户核查 (2) 5 个工作日内完成违规材料收集, 包括约谈记录 and 影像材料等 (3) 15 个工作日内完成违规行为制止或清退 (4) 无法按时完成制止或清退的, 应编写承租家庭违规情况书面材料, 第一时间完成上报 (5) 建立违规使用处理台帐每月完成上报, 年度违规处理比例不低于 70%	8	(1) 未按时完成信息上报及入户检查扣 1 分 (2) 未按时完成违规材料收集扣 1 分, 无约谈记录和影像材料扣 2 分 (3) 未按时完成违规行为制止或退扣 1 分 (4) 无法完成制止或清退且未在第一时间上报违规情况书面材料扣 1 分 (5) 未按时上报台帐扣 1 分, 年度违规处理比例低于 70%扣 2 分	工作记录 现场检验		
15	安全管理	项目安全 管理	(1) 配合物业管理单位开展公共区域及公共设备安全隐患排查整改 (2) 定期开展办公用房、入住房屋、空置房屋的设	8	(1) 未配合物业管理单位开展相关工作扣 1 分 (2) 未定期开展房屋设施设备检查并按时上	工作记录 现场检验		

序号	项目	分项	测评内容	分值	评分标准说明	测评要求	记分	扣分说明
			备设施检查，每月上报检查整改情况 (3) 设置宣传栏，开展保障房政策及安全宣传工作 (4) 节日或重大活动期间，汛期及极端天气期间，落实 24 小时在岗值班制度，并上报项目值班表 (5) 建立安全管理制度，指派安全管理第一责任人，确保不发生安全事故		报扣 1 分 (3) 未设置宣传栏扣 0.5 分，未开展保障房政策及安全宣传扣 0.5 分 (4) 未落实 24 小时在岗值班制度扣 0.5 分，未上报值班表 0.5 分 (5) 未建立安全管理制度扣 1 分，未指派安全管理第一责任人扣 1 分，发生安全事故扣 8 分			
16	档案管理	承租家庭档案管理	(1) 建立承租家庭档案，确保一户一档，档案资料完整无缺失 (2) 根据承租家庭变化情况及时更新档案资料，并按要求完成电子档案建立 (3) 每季度向管理单位移交租赁合同及其它应移交的档案资料	3	(1) 未建立或未做到一户一档扣 0.5 分，档案资料有缺失扣 0.5 分 (2) 未及时更新档案资料扣 0.5 分，未按要求完成电子档案建立扣 0.5 分 (3) 未按时完成档案资料移交扣 1 分	现场检验		
17	投诉处理	承租家庭的投诉处理	(1) 一般投诉 2 个工作日内处理，并对投诉人进行回访，每月上报投诉处理及回访台账 (2) 负责合同范围内 12345 投诉处理，按派件时限要求完成处理，确保不发生群体上访或诉讼 (3) 建立 12345 投诉处理台账并每月进行上报	5	(1) 未按时完成一般投诉处理扣 0.5 分，未进行回访扣 0.5 分，未按时完成台账上报扣 1 分 (2) 未完成 12345 投诉处理扣 1 分，发生上访或诉讼扣 1 分 (3) 未按时上报 12345 投诉处理台账扣 1 分	工作记录 现场检验		
18	系统应用	系统日常应用	(1) 配合开展系统软硬件维护工作，确保能够正常使用 (2) 能够用我家云系统收取租金及打印收据，查看租金收取情况	6	(1) 系统软硬件工作无法正常使用时扣 0.5 分 (甲方原因除外) (2) 未通过我家云系统打印收据或无法查看租金收取情况扣 1 分	现场查看		

序号	项目	分项	测评内容	分值	评分标准说明	测评要求	记分	扣分说明
			(3) 及时处理人脸识别系统提示信息, 及时更新采集家庭成员信息, 年度采集比例不低于 99% (4) 依据承租家庭资格复核及合同签署情况及时录入更新安居北京系统, 季度录入比例不低于 85%		(3) 未及时处理人脸识别信息扣 0.5 分, 未及更新家庭成员信息扣 0.5 分, 年度采集比例低于 99%扣 0.5 分 (4) 未及将承租家庭信息录入安居北京系统扣 1 分, 季度录入率低于 85%扣 2 分			
19	制度建立	租赁管理制度建立	(1) 制定公共租赁住房管理方案、年度工作计划 (2) 建立项目安全维稳方案、租赁管理服务制度、使用监督管理工作规范、工作人员岗位职责、工作人员管理制度及行为规范、以及档案管理、信息报送、内部检查、投诉举报等制度 (3) 涉及租赁管理、房屋维修、使用监管类制度中需要公示的制度应上墙予以公示	4	(1) 未制定公共租赁住房管理方案、年度工作计划扣 1 分 (2) 未建立安全维稳方案、租赁管理服务制度等, 少一项扣 1 分 (3) 对于需要上墙公示的制度流程未予以公示的扣 1 分	现场查看		
20	人员培训	工作人员培训考核	(1) 房屋租赁管理人员每年不少于 4 次培训, 维修人员每年不少于 2 次培训, 保安保洁每年不少于 2 次培训 (2) 每年组织不少于 2 次消防演练及消防安全培训, 消防安全培训全员参与 (3) 每年开展不少于 2 次突发事件应急演练 (4) 工作人员培训后应进行考核, 培训考核过程有书面记录 (5) 每季度上报工作人员培训考核情况	4	(1) 工作人员培训缺失或培训次数不符合要求扣 0.5 分, 无培训考核记录扣 0.5 分 (2) 消防演练缺失或次数不符合要求扣 1 分 (3) 应急演练缺失或次数不符合要求扣 1 分 (4) 未按时上报人员培训考核情况扣 1 分	现场查看		
21	综合工作	项目服务综合性工作	(1) 每半年组织各楼栋或单元承租家庭代表参加的联席会 (2) 每年组织承租家庭满意度调查问卷, 满意度应	5	(1) 未按时组织开展联席会扣 1 分 (2) 未按时开展满意度调查及分析上报扣 1 分 (3) 满意度低于 90%扣 1 分	现场查看		

序号	项目	分项	测评内容	分值	评分标准说明	测评要求	记分	扣分说明
			不低于90%，完成统计析后进行上报 (3) 定期与属地街道、社区、派出所等部门进行沟通，并有沟通记录 (4) 配合属地街道或社区开展党建工作，定期慰问社区老党员及孤寡老人		(4) 未与街道、社区等相关部门沟通扣1分 (5) 未配合街道、社区等相关部门开展党建工作扣0.5分，未开展老党员及孤寡老人慰问扣0.5分			
			总 分	100	/	/		

