

张家港市住房和城乡建设局文件

张住建发〔2022〕37号

关于开展全市 2018-2019 年度前期物业服务 项目专项督查的通知

各相关区（镇）、街道办事处,各相关物业服务企业、开发建设企业:

为进一步加强事中事后监管,推进当前重点工作开展,督促前期物业服务方案落实,维护物业服务市场各方主体合法权益,经研究,定于 2022 年 5 月份开始对全市 2018-2019 年度前期物业服务招标项目开展专项督查。现将有关事项通知如下:

一、督查范围和主要内容

1.督查范围: 全市 2018-2019 年度前期物业服务招标项目,含往年未督查的前期物业管理招标项目(具体名单见附件一)。

2.督查内容: 重点督查物业服务项目生活垃圾分类、文明城市创建、高层建筑消防安全整治、打通“生命通道”集中攻坚行动及其他安全工作,全面督查前期物业服务合同履行情况,包括:合同管理、物业承接查验、规章制度建设、客服接待、设施设备管理、电梯管理、消防管理、项目秩序维护、环境管理等。

二、督查组织和督查时间

1.本次督查由市住建局牵头组织，市物业管理处召集物业管理协会专家组成员参与现场督查；项目所在地区（镇）、街道办事处、社区居（村）民委会相关负责人员参加现场评价。

2.物业服务企业主要负责人，公司市场拓展、品质部门负责人，项目经理做好接受对项目督查的准备工作；开发建设单位工程质量分管负责人，开发前期部门负责人，应参与并接受对项目的督查。

3.督查时间：5月中旬开始，具体时间另行通知。

三、督查方式及流程

1.以现场督查为主，包括设施设备、档案资料和外环境三个方面。

2.召开座谈会听取区（镇）、街道、社区居委会以及业主代表对项目管理的意见。

3.督查组反馈督查情况。出具《2018-2019年度全市前期物业服务项目督查情况表》。对问题突出的项目开具《物业服务项目督查责令改正通知书》，建立抄报机制，将检查发现涉及消防、电梯等专业设施设备的安全隐患报送相关行业主管部门。

四、督查准备事项

请相关物业服务企业要认真做好合同履行情况的自查，对存在问题要制定有效的整改措施，确保合同的正常履行，真正为业主提供质价相符的物业服务。对于开发建设单位遗留问题，要抓紧做好沟通，会同开发建设单位制定整改方案、落实整改时限。填写《2018-2019年度前期物业服务项目基本情况表》（附件二），

并准备好招标文件、投标文件、委托合同等，并根据《2018-2019年度全市前期物业服务项目督查主要内容及标准》（附件三）准备相关材料备查。

五、后续措施

1.对督查中发现的问题，督查组应当明确整改内容、完成整改时限。物业服务企业应当及时整改，并将整改情况报市物业管理处，接受复查。

2.督查情况将由市住建局专题通报，对管理不到位、没有认真履行合同、业主（业主委员会）、建设单位反响较大，或者消防、电梯等设施设备因管理不善，造成严重安全隐患的予以通报批评并责令限期整改，逾期不整改或者整改不到位的将限制其承接新的项目，外埠企业的要通报企业注册地的省、市物业主管部门。其行为将被记入物业服务企业和项目经理诚信档案，并按规定扣减企业和项目经理诚信分。

六、其他事宜

督查组开展督查工作不得违反廉洁廉政规定。

请相关区（镇）、街道办事处明确一名联络员与市住建局联系，联系人：倪钱斌，联系电话：58699179。

张家港市住房和城乡建设局

2022年4月26日



(此件公开发布)

张家港市住房和城乡建设局办公室

2022年4月26日印发

附件 1

督查项目名单（2018 年度）

序号	项目名称	开发单位	管理单位	归属区域
1	馨塘桥村 26 幢	张家港市塘桥城乡房地产开发有限责任公司	张家港保税区长山物业管理有限公司	塘桥镇
2	锦庐	张家港建鑫房地产有限公司	保利物业发展股份有限公司张家港分公司	锦丰镇
3	艾庐	张家港鼎瀚房地产有限公司	保利物业发展股份有限公司张家港分公司	金港街道
4	昕悦名邸	张家港弘晨置业有限公司	南京弘阳物业管理有限公司	大新镇
5	江城源著	张家港保税区耀辉房地产开发有限公司	正荣物业服务服务有限公司	金港街道
6	铂金名邸	张家港市华苑置业有限公司	张家港市华夏物业管理有限公司	塘桥镇
7	东方樾花苑	张家港祥生弘远房地产发展有限公司	浙江祥生物业服务有限公司	大新镇
8	熙悦花园	张家港建耀置业有限公司	江苏金新城物业管理有限公司	杨舍镇
9	珑樾花园	张家港鼎馨房地产有限公司	江苏金新城物业管理有限公司	杨舍镇
10	香山麓院	苏州正利置业有限公司	正荣物业服务服务有限公司	金港街道
11	华兴商务综合楼	张家港鸿伟置业有限公司	张家港市永泰物业管理有限公司	锦丰镇
12	朗樾名邸	张家港中昂地产有限公司	中昂物业管理有限公司张家港分公司	凤凰镇
13	星盛唐名邸	张家港锐城置业有限公司	南京弘阳物业管理有限公司	塘桥镇
14	湖悦天镜	张家港当代青禾置业有限公司	广东碧桂园物业服务股份有限公司	杨舍镇
15	十里锦绣	苏州正信置业发展有限公司	江苏金新城物业管理有限公司	锦丰镇
16	博翠名邸	张家港百俊房地产开发有限公司	金科物业股份集团有限公司	金港街道
17	汇港商务楼	张家港保税区长红房地产开发有限公司	张家港保税区长山物业管理有限公司	金港街道

18	东望花园	张家港全塘置业有限公司	江苏兴鸿物业管理有限公司	塘桥镇
19	清源名邸	苏州新赫房地产开发有限公司	北京石榴物业服务服务有限公司	锦丰镇
20	吴越府	苏州昌创置业有限公司	阳光城物业服务服务有限公司	杨舍镇
21	云樾兰庭	张家港城西碧桂园房地产开发有限公司	广东碧桂园物业服务股份有限公司	杨舍镇
22	阅塘名邸	苏州昌明置业有限公司	上海永升物业管理有限公司	杨舍镇
23	艾庐花园	张家港鼎瀚房地产有限公司	保利物业发展股份有限公司张家港分公司	金港街道
24	创富大厦	张家港杰德置业有限公司	张家港中昊物业服务服务有限公司	杨舍镇
25	名仕雅苑	港中旅(张家港)置业有限公司	港中旅物业管理(深圳)有限公司	锦丰镇
26	泱誉名邸	张家港建祥房地产开发有限公司	怡家园(厦门)物业管理有限公司	杨舍镇
27	和璞院	张家港保税区伟业房地产开发有限公司	吴江市伟业物业管理有限公司张家港分公司	金港街道
28	云锦名邸	苏州明湖房地产开发有限公司	北京石榴物业服务服务有限公司	金港街道
29	金麟荟庭	苏州祥生弘景房地产开发有限公司	浙江祥生物业服务有限公司	杨舍镇
30	中凯城市之光二三期	张家港嘉凯城房地产开发有限公司	嘉凯城集团物业服务服务有限公司	杨舍镇
31	五月花购物广场	张家港京华置业有限公司	张家港市沙上物业管理有限公司	锦丰镇
32	悦港名邸	张家港中联置业有限公司	张家港市和逸物业管理有限公司	金港街道
33	锦润华庭	张家港恒顺房地产开发有限公司	上海龙湖物业服务服务有限公司	杨舍镇
34	澜悦华庭	张家港志成房地产开发有限公司	江苏金新城物业服务股份有限公司	杨舍镇
35	湖悦天镜	张家港锦裕置地有限公司	广东碧桂园物业服务股份有限公司	杨舍镇
36	都会花园	张家港万鑫置业有限公司	江苏苏南万科物业有限公司	杨舍镇

督查项目名单（2019年度）

序号	项目名称	开发单位	管理单位	归属区域
1	铂悦花园四期	张家港中联铂悦房地产有限公司	张家港市和逸物业管理有限公司	杨舍镇
2	凤凰印象	张家港市金厦房地产开发公司	张家港市金厦物业服务服务有限公司	凤凰镇
3	嘉瑞商业广场	张家港市富玺房地产开发有限公司	张家港市城西驰晟物业管理有限公司	杨舍镇
4	悦湖雅居	张家港智茂置业有限公司	中化金茂物业管理（北京）有限公司	杨舍镇
5	云筑	张家港弘晨置业有限公司	南京弘阳物业管理有限公司	塘桥镇
6	锦鲤花园	张家港星辰房地产开发有限公司	金科物业股份集团有限公司	杨舍镇
7	华悦盛商务楼	张家港鸿伟置业有限公司	张家港鸿伟物业管理有限公司	锦丰镇
8	依云兰庭	张家港市广鑫汇房地产开发有限公司	江苏金港湾物业服务服务有限公司	杨舍镇
9	玉璟雅苑	张家港保税区鑫悦房地产有限公司	怡家园（厦门）物业管理有限公司	金港街道
10	同心大厦	张家港市同心置业有限公司	江苏融汇通智能物业科技有限公司	杨舍镇
11	华兴商务	张家港鸿伟置业有限公司	张家港市永泰物业管理有限公司	锦丰镇
12	熙庭雅苑	张家港市国泰景云房产置业有限公司	张家港保税区国泰景云物业管理有限公司	杨舍镇
13	和光荟生活广场	张家港世茂新纪元房地产开发有限公司	世茂天成物业服务集团有限公司张家港分公司	杨舍镇
14	滨湖名邸	张家港慧茂置业	中化金茂物业管理（北京）有限公司	杨舍镇
15	金农联大厦	张家港市新农联置业发展有限公司	江苏农联物业管理公司	杨舍镇
16	美邻生活广场	金新城置业集团有限公司	江苏金新城物业服务股份有限公司	杨舍镇
17	绿智科技中心 A	张家港市金城投资发展有限公司	张家港市金城物业物业管理有限公司	杨舍镇
18	玖隆花苑	张家港玖隆房地产开发有限公司	张家港市宏润物业管理有限公司	锦丰镇
19	绿智科技中心 B	张家港市金茂投资发展有限公司	张家港市新茂物业管理有限公司	杨舍镇
20	暨阳湖苑	张家港世茂新纪元房地产开发有限公司	世茂天成物业服务集团有限公司张家港分公司	杨舍镇

附件 2

2018—2019 年度全市前期物业服务项目基本情况表

企业名称：

项目名称							属地	镇					
建设单位								街道					
总建筑面积	m ²	已交付面积			m ²	社区							
交付时间	一期：	二期：		三期：		四期：		五期：					
建筑面积	多层		高层		别墅		商业		其他				
服务费标准	多层		高层		别墅		商业		其他				
代收代交费	多层		高层		别墅		商业		其他				
物业用房	m ²		其中办公		m ²	商业		m ²	业委会用房	m ²			
车位 车库 情况	总数			个	地面车位			个	地下车位			个	
	已售			个	地面车位			个	地下车位			个	
	出售价格	地面车位				万元/个		地下车位				万元/个	
	已租			个	地面车位			地下车位					个
	出租价格	地面车位				万元/个		地下车位				万元/个	
项目 人员 情况	项目经理	姓名				项目经理证书号							
	人员总数			名	其中管理人员				名	秩序维护			名
	工程			名	绿化				名	保洁			名
	电梯			名	消防				名	其他			
前期开办费	万元			所置物资是否到位				<input type="checkbox"/> 全部到位, <input type="checkbox"/> 未到位					
承接查验	<input type="checkbox"/> 已经完成, <input type="checkbox"/> 基本完成, <input type="checkbox"/> 未进行				问题解决方案		<input type="checkbox"/> 有, <input type="checkbox"/> 未制订						
代收代交分列	<input type="checkbox"/> 已分列, <input type="checkbox"/> 未分列			未分列的原因									
物业管理 责任险	<input type="checkbox"/> 已投保, 责任范围:						投保金额:	保险费用:					
	<input type="checkbox"/> 未投保, 主要原因:												
物业费收缴率	%		是否成立业委会		<input type="checkbox"/> 成立 <input type="checkbox"/> 未成立		成立时间						
存在的问题 及需要说明 的情况													

填报人：

2022 年 月 日

附件 3

2018-2019 年度全市前期物业服务项目督查主要内容及标准

企业名称：

项目名称						属地	镇				
建设单位							街道				
总建筑面积	m ²	已交付面积	m ²		社区						
交付时间	一期：	二期：	三期：	四期：	五期：						
建筑面积	多层	高层	别墅	商业	其他						
服务费标准	多层	高层	别墅	商业	其他						
代收代交费	多层	高层	别墅	商业	其他						
物业用房	m ²		其中办公	m ²		商业	m ²		业委会用房	m ²	
车位 车库 情况	总数	个		地面车位	个		地下车位	个			
	已售	个		地面车位	个		地下车位	个			
	出售价格	地面车位 万元/个				地下车位 万元/个					
	已租	个		地面车位	个		地下车位	个			
	出租价格	地面车位 万元/个				地下车位 万元/个					
项目 人员 情况	项目经理	姓名			项目经理证书号						
	人员总数	名		其中管理人员	名		秩序维护	名			
	工程	名		绿化	名		保洁	名			
	电梯	名		消防	名		其他				
前期开办费	万元		所置物资是否到位			<input type="checkbox"/> 全部到位, <input type="checkbox"/> 未到位					
承接查验	<input type="checkbox"/> 已经完成, <input type="checkbox"/> 基本完成, <input type="checkbox"/> 未进行			问题解决方案		<input type="checkbox"/> 有, <input type="checkbox"/> 未制订					
代收代交 分列	<input type="checkbox"/> 已分列, <input type="checkbox"/> 未分列		未分列的原因								
物业管理 责任险	<input type="checkbox"/> 已投保, 责任范围:			投保金额:		保险费用:					
	<input type="checkbox"/> 未投保, 主要原因:										
物业费收缴率	%		是否成立业委会	<input type="checkbox"/> 成立 <input type="checkbox"/> 未成立		成立时间					
存在的问题 及需要说明 的情况											

填报人：

2022 年 月 日

(此表由企业填写, 督查时交督查组)

2018-2019 年度全市前期物业服务项目存在问题及综合评价

项目名称:

物业企业:

项目	存在问题	综合评价		
合同管理	<input type="checkbox"/> 没有合同或合同不全; <input type="checkbox"/> 合同填写不正规; <input type="checkbox"/> 合同超期、 <input type="checkbox"/> 超范围、 <input type="checkbox"/> 服务等级降低、 <input type="checkbox"/> 其他; <input type="checkbox"/> 合同未备案; <input type="checkbox"/> 没有物业服务方案、 <input type="checkbox"/> 方案与前期招投标不符合; <input type="checkbox"/> 显著位置未有收费信息公示。	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差		
承接查验	<input type="checkbox"/> 未制订承接查验方案、工作流程; <input type="checkbox"/> 公司没有分管领导; <input type="checkbox"/> 各类工程、项目尚未交接; <input type="checkbox"/> 资料无专人保管, <input type="checkbox"/> 资料收集、造册、借阅等不符合规定; <input type="checkbox"/> 资料不完整、有缺失; <input type="checkbox"/> 承接查验遗留问题没有解决方案, <input type="checkbox"/> 有方案但未落实到位。	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差		
规章制度	<input type="checkbox"/> 制订工作岗位职责、规章制度; <input type="checkbox"/> 应急预案未上墙明示; <input type="checkbox"/> 有关人员不熟悉应急事件处置程序, <input type="checkbox"/> 记录不真实、全面, 没有处置结果和整改措施。	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差		
客服接待	<input type="checkbox"/> 未设立管理处、 <input type="checkbox"/> 或管理处尚未交付; <input type="checkbox"/> 管理处未装修, 不符合使用要求; <input type="checkbox"/> 未公示管理制度、服务等级、收费标准、财务账目等; <input type="checkbox"/> 工作人员着装不统一、 <input type="checkbox"/> 未挂牌上岗; <input type="checkbox"/> 没有专门的客服接待人员, <input type="checkbox"/> 或礼遇、用语不规范; <input type="checkbox"/> 没有物业服务手册; <input type="checkbox"/> 客服记录不清晰、详实; <input type="checkbox"/> 未设立业主意见箱, <input type="checkbox"/> 或不能每天开箱、登记, 及时处理并归档; <input type="checkbox"/> 未设立 24 时业主报修受理业务; <input type="checkbox"/> 问题处理不及时; <input type="checkbox"/> 没有处理结果及业主回访记录, <input type="checkbox"/> 表单不受控。	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差		
设施设备管理	<input type="checkbox"/> 设施设备档案不完整, <input type="checkbox"/> 无设施设备表(卡), <input type="checkbox"/> 或登记内容不完整、准确; <input type="checkbox"/> 设备运行状态与台账不相对应; <input type="checkbox"/> 保养维护(修)没有记录, <input type="checkbox"/> 保修期内没有跟踪记录; <input type="checkbox"/> 未制订设施设备管理制度; <input type="checkbox"/> 没有完整清晰的设备运行、交接班、来访记录及设施设备运行分析; <input type="checkbox"/> 配电房工具不全, <input type="checkbox"/> 绝缘设备齐全或未经校验; <input type="checkbox"/> 设备房保洁不及时, 有杂物、灰尘; <input type="checkbox"/> 表单不受控。 <input type="checkbox"/> 水泵房管理混乱; <input type="checkbox"/> 污水泵(井)存在问题。	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差		
电梯管理	<input type="checkbox"/> 电梯检测合格已经过期, <input type="checkbox"/> 电梯维保记录填写不规范; <input type="checkbox"/> 电梯机房没有很好的通风设施和照明; <input type="checkbox"/> 电梯管理人员未按规定配备并持上岗证书; <input type="checkbox"/> 三方通话不畅通, <input type="checkbox"/> 没有温馨提示; <input type="checkbox"/> 装修期间没有电梯间保护; <input type="checkbox"/> 表单不受控。	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差		
消防管理	<input type="checkbox"/> 消防管理制度不完整; <input type="checkbox"/> 中控值班人员不符合规定; <input type="checkbox"/> 记录不完整; <input type="checkbox"/> 消防故障(误报)没有处理记录, <input type="checkbox"/> 或记录不全; <input type="checkbox"/> 未进行消防演练和培训; <input type="checkbox"/> 监控摄像图像模糊, 有盲区死角, <input type="checkbox"/> 周界报警灵敏, <input type="checkbox"/> 图像储存时限在一个月以内; <input type="checkbox"/> 消防器材合格证、检测报告过期, <input type="checkbox"/> 数量、规格现场与台账不一致, <input type="checkbox"/> 没有巡查记录。 <input type="checkbox"/> 有擅自拆改(移)消防设备现象; <input type="checkbox"/> 消防不能自动启动(或不能联动), <input type="checkbox"/> 消防设施不能正常工作。	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差		
秩序维护	<input type="checkbox"/> 没有小区示意图, <input type="checkbox"/> 道路(室内停车场)标志(标线)不清晰不完整; <input type="checkbox"/> 没有车辆、人员进出登记、询问制度; <input type="checkbox"/> 出入口、巡逻班次少岗; <input type="checkbox"/> 有座岗、睡岗现象; <input type="checkbox"/> 停车(含非机动车)管理无序, 乱停现象严重; <input type="checkbox"/> 消防通道被堵塞(或停放车辆); <input type="checkbox"/> 地下停车场没有专人管理(或管理不到位)。	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差		
环境管理	<input type="checkbox"/> 道路(面)有积水、污泥(物)、垃圾; <input type="checkbox"/> 排水沟(井)有脏物; <input type="checkbox"/> 路灯(泛光灯)有缺失、灯具不整洁; <input type="checkbox"/> 房屋外立面擅自外挂物, <input type="checkbox"/> 立面面积污; <input type="checkbox"/> 楼顶平台有杂物; <input type="checkbox"/> 封闭阳台式样不统一, <input type="checkbox"/> 无装修管理, <input type="checkbox"/> 违章搭建严重。 <input type="checkbox"/> 楼道乱涂乱画、 <input type="checkbox"/> 楼梯扶手积灰; <input type="checkbox"/> 公共卫生间有异味; <input type="checkbox"/> 没有专职的绿化养护人员, <input type="checkbox"/> 不能及时修剪或补种草坪和树木, <input type="checkbox"/> 有枯死、露土现象; <input type="checkbox"/> 养护期内没有跟踪管理措施。	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差		
垃圾分类	<input type="checkbox"/> 未建立垃圾分类管理制度; <input type="checkbox"/> 未建立垃圾分类台账或记录混乱; <input type="checkbox"/> 垃圾分类设施维护差、周边不整洁; <input type="checkbox"/> 不配合垃圾分类工作, 发生垃圾混装、混运, 被收运单位拒收现象。	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差		
文明创建及其他	<input type="checkbox"/> 配合社区文明创建等工作不认真、不积极; <input type="checkbox"/> 与开发单位沟通不主动; <input type="checkbox"/> 业主有效投诉多, 满意度不高; <input type="checkbox"/> 物业费收缴率低, <input type="checkbox"/> 代收代交费未按实分摊; <input type="checkbox"/> 未投公众责任险。	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差		
督查组代表	房产企业代表	被检单位代表	总评	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差