

# 邹区镇人民政府及政务中心、文体中心物业管理服务项目合同

委托单位（甲方）：常州市钟楼区邹区镇人民政府

受托单位（乙方）：常州市中吴城市服务有限公司

根据邹区镇人民政府机关及政务中心、文体中心物业管理服务项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、采购文件的要求，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

## 第一条 项目概况

一、项目名称：邹区镇人民政府机关及政务中心、文体中心物业管理服务

二、项目编号：常采竞磋[2023]0027号

三、项目概要：

1、项目地址：邹区镇人民政府建筑面积约 7700 平方米；邹区镇政务中心建筑面积 3600 平方米，文体中心建筑面积约 1200 平方米

2、物业类型：办公大楼

四、实施地点：常州市钟楼区会灵东路、岳杨路

## 第二条 委托服务期限

一、服务期限：二年，合同一年一签。第一年服务期的前三个月为试用期，试用期满甲方考核合格后，合同方为有效。考核不合格的，试用期满后服务终止，甲方不再与乙方签订后续服务合同，乙方必须对本项目移交并离场。一年服务期满前经甲方综合评定为合格的，可再续签下一年合同；综合评定为不合格的，不再续签或终止合同。

二、本合同为第一年服务期合同，期限自 2023年5月1日起至 2024年4月30日止；其中试用期自 2023年5月1日起至 2023年7月31日止。

## 第三条 合同价款与支付

一、合同价款

本项目合同总价款为固定总价，金额为人民币 柒拾伍万零贰佰肆拾叁元捌角玖分 /年（¥750243.89/年），总价包括但不限于采购文件及其基本技术要求范围内相应服务前的准备（包括现场踏勘等）、物业管理、秩序维护、保洁、零星维修、工器具、设备设施、劳动保护、人员薪资、加班费（包括全年法定假日、双休日及职工带薪年假加班费）、社会保险、福利、企业管理、培训、服装、办公、利润、税金、风险及政策性文

件规定等各项应有费用，以及为完成项目规定的服务工作所涉及的一切相关费用；上述未列明，而乙方认为需要的其他费用也包含在内。

在履行合同期间，对因物价变动、政策性变动或其他因素而导致的人员及其他费用的变化，均不予调整。在合同执行过程中，甲方将不再另行支付与本项目相关的其他任何费用。

## 二、付款方式及时间

(1) 合同签订后 30 日内，甲方支付金额为合同总价款 10%的预付款，即人民币柒万伍仟零贰拾肆元叁角玖分（¥75024.39）元；

(2) 本项目每月应付款=（合同总价款×90%÷12）×80%（该数值取整，即人民币肆万伍仟零壹拾伍元整 ¥45015 元），每三个月为一次付款周期；剩余合同款（即人民币壹拾叁万伍仟零叁拾玖元伍角整 ¥135039.50 元）在合同期末根据每月考核扣款情况，按实扣除所有月考核扣款，以扣除扣款后的余款作为最终实际应支付的款项。

如剩余合同款全扣除后无法弥补考核扣款的，在最后一期服务费中扣除无法弥补的金额。

2、每月度进行考核并计算考核扣款，月考核扣款在合同期末汇总后在剩余合同款中扣除，甲方支付扣除考核扣款后的服务费余款。

3、每次付款时，乙方应跟甲方确定服务费金额，并按要求开具本项目内容的有效发票，凭票及有关付款材料向甲方申请付款，甲方收到服务费发票及有关付款材料齐全之日后 30 日内向乙方支付相应费用。因乙方未及时提供发票及有关付款材料导致相应后果的，甲方不承担任何责任。

4、服务费按中标（成交）价格执行，在合同实施期间不因薪资政策调整、市场变化等任何因素而变动。

## 第四条 组成本合同的有关文件

一、下列关于 常采竞磋[2023]0027 号的采购文件或本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 1、乙方提供的响应文件和报价表；
- 2、报价明细表；
- 3、服务标准响应及偏离表；
- 4、商务条款响应及偏离表；

5、成交通知书；

6、甲乙双方商定的其他文件。

二、如乙方在其编制本项目的投标文件及其相关承诺附件中作出有比采购文件及答疑补遗文件和本合同更有利于甲方的响应（该是否有利于甲方的解释权双方同意最终归甲方所有），则乙方投标文件及其相关承诺附件中更有利于甲方的相关条款内容的解释顺序优于招标（采购）文件及答疑补遗文件和本合同，乙方须按这些响应承诺履行。

三、所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、变更协议等）、采购文件、投标文件和响应承诺文件、合同附件及《中标（成交）通知书》均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其缔约生效日期为有效签署或盖章确认之日期。

## **第五条 委托管理事项**

### 一、项目基本要求

#### （一）物业托管服务质量及效果要求

1、处理日常接待咨询服务，严肃办公秩序，认真对待服务对象的投诉，建立投诉记录。

2、日常物业管理运作要切合邹区镇人民政府及政务中心、文体中心办公特点和活动规律，并建立适合邹区镇人民政府及政务中心、文体中心系统办公物业管理质量控制体系，作为保障和保证，日后能够接受第三方质量审核和检查。

#### （二）建立健全物业管理制度

根据邹区镇人民政府及政务中心、文体中心的具体情况，受托单位应制定有关制度，如日常管理制度、物业作业规章等。主要包括但不限于以下内容：物业管理员工行为规范，人员岗位责任制，操作人员岗位责任制，考核奖惩制度，环境卫生管理制度，会议服务制度、维修管理制度、综合服务制度，值班制度，进退场交接制度，应急预案制度对各项制度的监督落实制度。

#### （三）档案、资料管理

加强有关物业档案和资料的管理，档案和资料管理包括：设备使用档案、突发性事件处理档案、联系档案、投诉和意见档案、物品领用及消耗档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、环境管理档案、人事管理及人员培训档案等。要求档案（资料）做到保存完整、管理完善、交接手续完备、检索方便准确。

#### （四）明确物业管理目标

1、总体风格定位：乙方对本项目物业服务要有针对性，具有相关政策水平，树立良好服务形象，延续并提升服务层次，明确管理质量目标和长效管理方式，具有一整套清晰的，并与本项目特色相吻合的管理方案。

2、根据本项目物业的管理要求，具有物业管理内容的整体设想和规程策划，分别对各项服务内容，制订物业管理服务质量目标及服务响应时间等，并承诺保证目标的实现程度与质量水平。

## 二、项目服务要求

### （一）环境保洁服务

#### 1、工作时间要求：

（1）邹区镇人民政府：法定工作日（周一至周五）上午 7 点 15 至下午 5 点；

（2）政务中心、文体中心：乙方进场后以采购人的具体时间要求为准。

说明：邹区镇人民政府及政务中心、文体中心保洁服务人员工作时间原则上都是双休，如采购人有特殊情况安排，乙方须承诺无条件响应并按需要随时安排人员到岗。

2、清洁范围包括门厅、过道、楼道、会议室、卫生间等场所以及室外道路、广场、停车场、绿化带等。

3、执行清洁制度，每天 8:15 分前搞好公共场所室内外等清洁工作，清洁设施合理、完备，满足邹区镇人民政府及政务中心、文体中心系统办公的清洁要求，全天候、全方位地保持清洁；电梯内无任何手印痕迹；玻璃门窗透亮无浮尘；墙壁无蛛网积灰；地面无积尘、痰迹、污渍、脚印及抛弃物，确保整体物业区域内环境优美、卫生清洁。

4、办公楼立面、公共楼道及物业区域内道路整洁，无堆放杂物现象，并承担“门前三包”责任；

5、主要领导的办公室卫生清理工作（要求在领导上班前和下班后进行打扫）。

6、建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制害虫滋生；定期对各类病虫害进行预防控制，定期杀灭蚊、蝇、鼠、蚁，并做到无滋生源，适时投放消杀药物；

7、垃圾实行分类管理，日产日清，垃圾桶、箱表面无污渍；

8、物业管理区域公共场所、公共绿地、主次干道、房屋保洁（不少于以下频次）：

（1）公共绿地（1 次/天）清理；

（2）露天硬化地面（2 次/天）清扫，（1 次/周）冲洗；

（3）主次干道（2 次/天）清扫；

- (4) 室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑小品（1次/半个月）擦拭；
- (5) 水池、沟、渠、沙井（1次/天）清理；
- (6) 楼内通道、楼梯（1次/天）拖扫；
- (7) 电梯厅（白天）（1次/4小时）拖扫；
- (8) 消防通道（1次/半个月）拖擦；
- (9) 共用活动场所（1次/天）清扫；
- (10) 楼道玻璃窗（1次/半月）擦拭；
- (11) 公共卫生间（2次/天）清洁；
- (12) 电梯内（1次/天）清洁；
- (13) 及时清扫积水、积雪，清洁区域无垃圾、杂物、异味，并进行保洁巡查；

#### 9、垃圾的处理与收集：

- (1) 根据大楼实际情况合理布设垃圾桶、果壳箱；
- (2) 垃圾每日收集1次，作到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象；

#### 10、乙方负责保洁有关耗材如清洗剂、消毒剂等及清洁工具。

#### （二）秩序维护和安全服务

##### 1、工作时间要求：

- (1) 邹区镇人民政府：全年24小时值班，每班在岗人数至少2人；
- (2) 政务中心、文体中心：法定工作日（周一至周五）24小时值班，每班在岗人数至少1人。（法定休息日原则上都是双休，如采购人有特殊情况安排，乙方须承诺无条件响应并按需要随时安排人员到岗）

2、做好区域范围内安全防范和昼夜巡逻保卫工作，确保各办公楼内无火灾、无刑事事故、无安全隐患发生。有应急处理计划和措施，如有事故发生，能做到及时报警、保护现场，防止事态进一步恶化，时间处理及时率100%。

3、无上门推销现象。

4、对外来探访人员，建立询问登记制度，要求记录完整，有回执。

5、做好信件和报刊的收发工作，严肃收发纪律和程序，不得有任何失误。

6、做好门岗前周围卫生及门岗的清洁保洁。

7、指挥引导自行车、电动车、摩托车、汽车等车辆按指定地点停放并进行管理。

8、所有保安人员同时承担义务消防队员职责。

#### （三）会务管理服务

1、工作时间要求：

(1) 法定工作日（周一至周五）每日上午 8 点至下午 5 点，所有会务服务人员均须到岗；

(2) 法定休息日（周六）上午 8 点至下午 5 点，乙方安排 1 名会务服务人员到岗。

说明：法定休息日（周日）如采购人有特殊情况安排，乙方须承诺无条件响应并按需要随时安排人员到岗。

2、根据会议接待计划做好会场布置工作。服务内容根据与会人数和形式包括以下方面：会标定制、会场布置、鲜花定制、音响调节、空调调节、茶水、毛巾、清洁等服务（会议服务中的用品用具由采购人负责采购）。

3、会务服务员上岗应统一着装(包括发型、服装、鞋子)，应在会议前至少半小时到会议室整理内务，做好会议接待服务工作。要求服务规范、及时、热情、文明、保持微笑服务，使用礼貌用语。

4、会议室随用随清洁，确保会议室正常启用，按会议室要求供应会议用水、茶具。会议结束时，及时收拾清理茶具，整理桌椅，关闭照明、空调等设施。检查时如有参会人员遗留下来的物品，应及时联系相关人员。

5、按三星级管理要求选配会场服务员，并做好服务工作。

三、人员配置及要求

1、响应文件中要明确说明委派的物业管理项目负责人的情况简介及项目经历、物业从业人员的数量、岗位安排情况、学历等。相关内容及表格根据本文件要求及自身实际情况自拟。

2、人数要求：表内人数与要求为本项目的基本配置要求。

序号	岗位	人数	负责范围	要求
1	物业管理负责人	1	邹区镇人民政府及政务中心、文体中心	男性，年龄在 45 周岁（含）以下，品行端正，从事物业管理行业 5 年以上工作经验，政治思想素质高，工作责任心强，熟悉物业管理行业的法律、法规、政策和物业管理工作流程，有较强的管理能力和良好的组织、沟通与协调能力。未经采购人同意，不得更换项目负责人。
2	会务服务员	3	邹区镇人民政府	女性，年龄在 40 周岁（含）以下，品行端正，能熟练掌握会议设备操作，具有丰富的会议服务经验，负责

				日常会务接待等工作。
3	秩序维护员	5	邹区镇人民政府	1、全年 24 小时三班倒值班，每班在岗人数至少 2 人；其他情况按采购人要求执行。 2、初中以上文化程度，品行端正，身体健康，能吃苦耐劳，有责任心，具有较强的沟通协调能力，有处理突发事件的经验和办公楼保安工作经历，男性，年龄 60 周岁以下。
		2	政务中心	1、法定工作日 24 小时值班，每班在岗人数至少 1 人；其他情况按采购人要求执行。 2、初中以上文化程度，品行端正，身体健康，能吃苦耐劳，有责任心，具有较强的沟通协调能力，有处理突发事件的经验和办公楼保安工作经历，男性，年龄 60 周岁以下。
4	保洁员	5	邹区镇人民政府	1、品行端正，身体健康，能吃苦耐劳，了解本岗位工作规范和流程，能按工作要求和质量标准独立完成工作，经培训后上岗。 2、男性人员，年龄 60 周岁以下；女性人员，年龄 50 周岁以下。
		2	政务中心、文体中心	1、政务中心 1 人，文体中心 1 人； 2、品行端正，身体健康，能吃苦耐劳，了解本岗位工作规范和流程，能按工作要求和质量标准独立完成工作，经培训后上岗。 3、男性人员，年龄 60 周岁以下；女性人员，年龄 50 周岁以下。
合 计		18		本表各岗位人数为最低人数要求

(1) 所有服务人员须身体健康、适合本项目工作。

(2) 有岗前培训，服务人员 100% 经过岗前或在岗培训合格才能独立在岗。

(3) 人员必须相对固定，未经采购人同意，不得随意更换服务人员。

3、根据专业服务的要求，所有人员尽职尽责，为保证服务质量和维护采购人的形象，所有服务人员均要求品行端正，政治上信得过，政治面貌清楚。必须加强对所有工作人员保密制度的学习与培训。

4、用工人员应为长期固定用工人员，如遇重大活动或检查时乙方需根据情况安排

临时人员，乙方对此需做出无条件响应配合承诺。

5、乙方必须严格执行国家、省、市关于用工工资标准等有关政策规定，并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇、所有员工按劳动法缴纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等用人费用，承担未正确执行劳动法用工规定所产生的法律责任，维护和保障员工的合法权益。

6、各岗位人员工作时间、工作地点最终按采购人实际要求执行。乙方按采购人要求合理安排好加班人员，所有岗位人员的各项法定节假日、双休日等加班费用均应考虑在投标报价之内。采购人不再另行支付加班费用。

7、在项目实施过程中因重大事件、会议活动、上级检查等情况临时额外增加工作人员的，乙方必须无条件按采购人需求进行临时增配协助，该情况费用应考虑在投标报价之内，采购人不另行支付该部分费用。乙方未按采购人要求进行增配的，采购人有权按 5000 元/次的标准在相应付款期内进行扣除；造成重大不良影响的，视为年度考核不合格，采购人停止支付剩余服务费用，乙方承担由此造成的一切经济 and 法律责任，采购人不再与其续签合同。

#### 四、专用工具、耗材配备要求

1、乙方负责所有日常物业材料、用品及易耗品的更新。

2、乙方须提供足够的设备、工具、材料，自行解决物业管理服务时所需的日常工具和劳保用品（包括但不限于口罩、手套、消毒液、防护衣等），并根据政府机关形象要求及规范，保证落实文明工作。

#### 五、其他要求

1、根据采购人政府机关工作需要，乙方应安排好双休日及节假日各岗位人员，且不得脱岗，由乙方自行编制值班报表报采购人审批后执行，所涉及的费用，由乙方计入此次报价中。

2、乙方必须根据采购文件提供各项管理标准，岗位职责及工作程序，自查考核和服务承诺；必须遵守采购人各项制度和管理规定，并服从采购人管理。

3、如出现乙方自身管理或沟通不利使员工通过各类渠道或以其他方式对采购人的声誉造成不利影响，以及因乙方服务质量或员工素质等原因有损采购人的社会公众形象、口碑等情况，乙方必须第一时间负责将不利影响降到最低并及时妥善处理，同时承担由此造成的声誉损失后果。采购人保留从经济、法律或其他形式向乙方追究责任的权利。



4、乙方擅自将服务合同转包、分包给第三人的或委托其他单位的，以及乙方违反法律法规、规章或其他相关规范性文件的规定，影响合同履行的，采购人有权无条件终止本项目合同而无须向乙方支付任何费用或承担其他任何责任，由此产生的经济损失和法律责任均由乙方承担。

## 六、考核管理

详见附件 1：考核管理。

## 第六条 双方权利义务

### 一、甲方权利义务：

- 1、代表和维护产权人及使用人的合法权益；
- 2、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；
- 3、审定乙方撰写的物业管理服务管理制度；
- 4、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
- 5、审定乙方提出的物业管理服务年度计划及财务预决算；
- 6、在合同生效之日起向乙方提供管理用房（产权属甲方），由乙方无偿使用，具体位置和面积根据实际情况商定；
- 7、提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电供应；
- 8、协助乙方做好物业服务管理工作；
- 9、法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

### 二、乙方权利义务：

- 1、根据有关法律、法规、本合同的规定及本物业的实际情况，制定物业服务管理制度及管理方案、年度管理计划等工作目标；
- 2、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常物业管理工作，并委派有岗位资质的人员履行本合同；
- 3、自主开展各项物业管理活动，但不得侵害甲方、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；
- 4、根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向甲方收取物业服务费用；建立、保存物业管理帐目，及时向甲方公告本管理区域内的重大物业服务事项；
- 5、不得将本物业的整体物业管理及责任转嫁给第三方；
- 6、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意报有关部门方可实施；

7、合同终止时，向甲方移交全部物业管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续；

8、法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

三、在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

1、天灾、地震等不可抗力事由所致的损害；

2、暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致，不在此限；

3、因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害；

4、因甲方或第三方之故意、过失所致的损害；

5、因甲方或物业使用人专有部分的火灾、盗窃等所致的损害；

6、因乙方书面建议甲方改善或改进物业管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

7、因甲方或物业使用人指挥调派乙方工作人员所致的损害；

8、本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或重大过失所致的，不在此限；

9、除上述各款外，其它不可归责于乙方之事由的。

四、为维护公众、甲方及物业使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生燃气泄露、漏电、火灾、水灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

## **第七条 质量保证**

一、建立质量管理体系并有效运行，物业管理服务能够接受质量审核。

二、各项承诺指标及所采取的措施满足本项目采购文件要求及乙方承诺（标准及要求判定以“孰高原则”确定）。

三、其他物业管理服务质量要求按常州市有关标准执行（如有标准不一的，以“孰高原则”确定）。

## **第八条 违约责任**

一、甲方无正当理由，违反本合同有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方偿付合同总价 5%的违约金。

二、甲方未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付按当

月欠款总额的 5%滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。

三、乙方无正当理由，违反本合同有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方经济损失的，乙方向甲方弥补全部经济损失，同时乙方应向甲方支付合同总价 10%的违约金。

四、乙方无正当理由，违反本合同有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

五、乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

六、乙方若违反采购文件中所要求的用工年龄将扣除相关费用。

七、相关违约金数额如有标准不一致的，以采购文件、乙方投标承诺及本合同条款中采用“金额孰高原则”执行。

## **第九条 合同的变更和终止**

一、除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。如遇政策、法规调整等因素、需变更或终止本合同时，甲方不承担任何违约责任。

二、本合同终止时，乙方应移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方作好物业服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和物业管理的全部档案资料等。

## **第十条 税费**

根据现行税法所征收的一切税费均由各缴税责任方独立承担。在中国境外发生的与本合同相关的一切税费及不可预见费均由乙方负担。

## **第十一条 合同的转让**

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

## **第十二条 争议的解决**

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第 （1） 种方式解决争议：

- （1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；
- （2）向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在仲裁期间，本合同应继续履行。

### 第十三条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照谈判文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

### 第十四条 合同生效及其他

1、本合同自签订之日起生效。

2、本合同一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，具有同等法律效力。

3、本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

5、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。



法定代表人:

代理人:

电话:

开户银行:

账号:

单位地址:

签订地点:

签订日期: 年 月 日



乙方:

法定代表人: 陈海峰

代理人:

电话:

开户银行:

账号:

单位地址:



附件 1：考核管理

考核管理

1、甲方采取现场随机检查的方式进行考核，每月考核一次，以月度为考核周期，按百分制计分，每月计算考核扣款情况并合同期末汇总后扣除。以每月考核成绩计算当年度考核平均成绩。

2、考核细则

项目	标准内容	分值	评分细则	得分
基础管理 (10分)	1. 物业管理制度完善、岗位职责明确，具体落实措施完备。制度包括物业管理目标、物业管理质量标准、人员培训方案、保洁服务、安保措施、会务管理服务、公共设施设备日常维护服务、应急预案、退场交接方案等。	3分	少一项扣1分；制度不齐全或不完善的每项扣0.5分。	
	2. 各类档案齐全、管理完善。	2分	档案混乱、缺失每项扣0.5分。	
	3. 物业管理人员数量、素质、着装要求符合要求。	5分	上岗人员不符合要求的，每发现一人扣0.5分；着装不统一每发现1人不符合扣0.5分；人员数量不符合要求的扣2分。	
公共秩序维护 (35分)	4. 实行24小时值班巡逻制度，确保大楼内无火灾、无刑事事故、无安全隐患发生。有应急处理计划和措施，如有事故发生，能做到及时报警、保护现场，防止事态进一步恶化，时间处理及时率100%。	15分	未按要求每人每项扣1分，未能及时处理突发情况的扣3分。	
	5. 做好访客登记事宜，有问必答，热情、耐心解答进出人员的询问，并对老弱病残者及有困难者提供帮助；无上门推销现象。	5分	未按要求每人每项扣1分。	
	6. 做好各种信息的记录、反馈；熟记楼层分布及其电话号码，熟悉所有上班人员，做好服务工作；做好信件、报刊等的收发工作。	5分	未按要求每人每项扣1分。	
	7. 负责监控室的日常工作；消防、闭路监控异常情况处理，晚间任务接受及下达。	5分	未按要求每人每项扣1分。	
	8. 停车场有专人疏导、管理有序、排列整齐，非机动车辆按规定位置停放。	5分	车辆不在指定位置停放或车辆停放无序的，发现一处扣0.5分；停车场内发现有非机动车进入扣1分。	

	9. 清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任区域。	3分	未实行责任制或不落实的扣0.5分；未实行标准化保洁每处扣0.5分。	
	10. 环卫设施设备整洁、完备，放置有序。	2分	设施设备不齐全的扣1分；有破损的一处扣0.5分。	
	11. 做好环境卫生工作，保持楼内公共区域的清洁卫生：（1）杂物收集与处理：保持公共区域无杂物，随时将收集的杂物运送至管理区域指定堆放，做到日产日清。（2）通道、楼梯台阶与电梯轿厢：每天至少保洁1次，保持无明显垃圾与积灰，楼道内无杂物堆放，楼道内无乱贴广告。（3）楼梯栏杆、开关盒、表箱盖等：每周至少擦拭1次，保持无积尘。（4）门、窗等玻璃：每月至少擦拭1次，其中底层门厅玻璃每旬至少擦拭1次，无明显蜘蛛网与污迹。（5）天花板、公共灯具：每半年至少除尘1次，保持无明显蜘蛛网与积尘。（6）消火栓、信报箱：每月至少保洁1次，保持无灰尘污迹。（7）卫生间内应无异味、无积水、无污垢、无卫生死角。定时保洁。（8）楼宇定期灭杀蚊子、苍蝇、老鼠等害虫，垃圾桶、卫生间要经常消毒，做到无滋生源。	15分	每项未按要求保洁，每人每次扣1分。	
保洁服务 (35分)	12. 做好环境卫生工作，保持楼外公共区域的清洁卫生：（1）保持大楼的外墙清洁，无污迹、无乱悬挂、无乱张贴。窗户玻璃明净光洁、无灰尘、污迹、斑点。（2）道路地面（包括入水口）每天清扫，做好巡查，无白色垃圾，无果壳，无烟头，无痰渍，无地面广告，无明显杂物，道路侧石旁无杂草。（3）绿化带保洁：保持绿化带（草坪、花台等）内无白色垃圾，无果壳，无烟头，无明显杂物，无种菜，无乱堆放。（4）公共灯具、宣传栏、标识、雕塑小品等：公共灯具、宣传栏、标识每月擦拭1次，雕塑保洁保持无污迹积灰。（5）保洁垃圾桶：垃圾桶、果皮箱时刻保持清洁，周围地面无明显散落垃圾及污迹，有破损及时更换。	15分	每项未按要求保洁，每人每次扣1分。	
会务	13. 保持会议室内的地面、桌椅、主席台、墙面、门、窗台无污迹、无灰尘。	10分	每发现一处不符合扣1分。	

管理服务 (20分)	14. 定期检查相关设备, 如音响、投影仪、电脑、麦克风等, 并确保其正常使用。如有故障, 及时通知采购人维修或更换。	5分	每发现一处不符合扣1分。	
	15. 根据通知及要求, 做好会前准备、会中服务和会后整理工作。	5分	每发现一处不符合扣1分。	
<b>合计</b>		<b>100</b>		

### 3、考核结果运用

序号	月度考核成绩 a	考核结果	考核扣款措施
1	$a \geq 95$ 分	优秀	该月无扣款
2	$95 \text{ 分} > a \geq 90$ 分	合格	该月按每扣 0.5 分扣款 500 元的标准计算扣款。
3	$a < 90$ 分	不合格	该月按每扣 0.5 分扣款 1000 元的标准计算扣款。采购人有权按规定解除合同。

4、甲方取证资料必须做到时间与地点清楚、背景清晰, 便于乙方查证核对认可。当日的取证资料只保存七个工作日, 期内可供乙方查看或复制, 过期视为默认。

5、乙方在单个合同期内连续 2 次或一年内有 3 次考评结果在 90 分(不含)以下的、未能无条件响应采购人临时性调配需求以及重大活动期间因本项目物业管理工作不到位造成重大影响的, 甲方有权解除合同, 不承担任何违约责任, 且乙方应向甲方支付合同总价\*10%的违约金。

6、根据考核标准, 全年月度考核平均成绩超过 90 分(含)方可续签下一年服务合同, 否则甲方有权终止续签本项目合同, 不承担任何违约责任。

7、若同类或相似扣款项有不同标准的, 以扣款金额较高的标准为准。本项目所有扣款均在支付服务费时汇总扣除, 按扣除相应考核扣款后的余额支付该季度服务费。

8、甲方有权根据本项目物业管理工作实际情况对考核管理细则及考核表单进行细化、优化、变更等调整, 乙方对此必须无条件响应和配合。