如皋市机关事务服务中心综合物业管理服务合同

项目名称：如皋市机关事务服务中心综合物业管理服务

项目编号：JSZC-320682-JZCG-G2025-0062

采购单位（以下称甲方）：如皋市机关事务服务中心

法定代表人：黄大鹏

地　　址：如皋市海阳南路（如皋市行政中心）

联系电话：0513-87311234

供应单位（以下称乙方）：正荣物业服务有限公司

法定代表人：杨利军

注册地址：江西省南昌市红谷滩区碟子湖中大道莱蒙都会小区商业中心 5A 商业楼 2206 室

联系电话：13913946783

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购单位**如皋市机关事务服务中心**和供应单位**正荣物业服务有限公司**在合同履行中的权利、义务和经济责任，在平等、自愿、公平和协商一致的基础上，双方就采购项目相关事项协商一致，签订本合同，并达成如下合同条款：

第一条　合同标的

一、甲方将委托乙方实行物业管理服务。

二、项目基本情况

1、座落位置：

(1) **A 区：**行政中心、市民服务中心、档案馆综合楼区域，位于如皋市解放路 199 号；

(2) **B 区：**文化广场五馆，位于如皋市解放路（市行政中心西侧）；

(3) **C 区**：人武部综合指挥大楼，位于如皋市长宁路 100 号；

(4) **D 区**：民兵训练基地，位于如皋市如城街道十里村与袁桥镇何庄村交界处；

(5) **E 区**：退役军人事务服务中心，位于如皋市如城街道解放路 3 号。

2、建筑面积：共计 19.7824 万平方米，其中：

(1) **A 区**：总占地面积约 14.667 万平方米，总建筑面积 14.1 万平方米，其中行政中心 7.3 万平方米，市民服务中心 3.6 万平方米，档案馆综合楼 3.2 万平方米；

(2) **B 区**：总占地面积 11.1 万平方米，绿化面积 4.2 万平方米，道路面积 1.99 万平方米，总建筑面积 4.29 万平方米，其中规划展示馆(含科技馆)0.89 万平方米、图书馆 1.1 万平方米、博物馆 1 万平方米、文化馆 1.3 万平方米；

(3) **C 区**：总占地面积 9992 平方米，建筑面积 9193 平方米；

(4) **D 区**：总占地面积 66667 平方米，建筑面积 3313 平方米，训练场地面积约 2.5 万平米；

(5) **E 区**：建筑面积约 1420 平方米，其中，一层面积 580 平方米，二层面积 840 平方米。

3、物业类型：综合办公楼宇

三、物业管理服务范围及要求

1、环境保洁（A、B、C、D、E 区）：根据采购人实际要求，对项目整体区域及设施提供综合保洁服务，并完成采购人布置的突击任务及重大活动时的清洁服务工作。

2、会务服务（A、B、C 区）：项目区域内会务及日常接待等综合性客户服务，重要会议及各种活动的服务工作。

3、工程维修服务（A、B、C、D、E 区）：项目区域内强电、弱电、空调、电梯、供水、消防等所有设施设备的日常管理、配合采购人的维保单位做好维护保养及一般设备维修、抢修工作。

4、安全保卫（D区）：区域（D区）管理范围内全天候安全保卫及秩序维护工作。

第二条　服务期限

一、物业管理服务委托管理期限：本次采购服务期限为三年，实行一年一签，自2026年1月1日起至2028年12月31日止。

二、本合同为第一年合同，自2026年1月1日起至2026年12月31日止。

第三条　合同总金额

本合同物业管理服务总金额：**￥7960089.08**，大写：人民币**柒佰玖拾陆万零捌拾玖元捌分**。

合同基准价格按此次中标价格执行，包含乙方人员费用（含人员工资、加班费、餐补、高温费、保险、公积金、福利等）、税金、灭四害、物业服务需要的员工服装、人员培训、体检、通讯、胸卡、办公设备、会务物耗、保洁物耗、保洁基本设备、工程维修常用工具、巡检器材、各类服务内部标识指示牌、政府残疾人就业保障金、利润、政策性调整等按采购人要求运行本项目所有风险、责任及其它各项应有费用。

本合同执行期内因工作量变化而引起的服务费用的变动，在双方事先协商一致的前提下签订补充合同，但因此而增加的服务费用不得超过原中标金额的10%。

第四条　付款方式

一、　本项目合同价=人员费用（含税）（合同价的90%）+管理费（含税）（合同价的10%）

1、人员费用（含税）：每月25日前结算支付人员费用（含税），支付标准=合同价*90%/12个月。

2、管理费（含税）：每季度后一个月的25日前，根据甲方对乙方的考核结果，支付不超过25%的管理费（含税）。

每次支付前，乙方均应出具在税务部门开具的正式税票。

二、除因本合同执行中因工作量变化或应甲方要求人员变化双方协商变更合同金额外，本合同合同期内费用一律不予调整，乙方已考虑合同期内的物价、政策等所有风险因素，并已在投标时纳入合同总价中。

三、根据国家现行税法对甲方征收的与本合同有关的税费均由甲方承担；根据国家现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

四、付款通过银行转账进行支付。

第五条　甲、乙双方的责任

一、甲方责任

1、为乙方管理部门提供必要的办公用房、办公家具、库房、通讯线路，通讯费用乙方自理；并指定专人作为甲方联系人予以协调工作。加强与乙方沟通，交流情况，互通信息。

2、甲方应教育所属人员尊重乙方工作人员的劳动成果，积极配合乙方工作人员履行好合同所规定的职责和义务。因甲方人员使用设备、器材、器械不当而造成的损失与乙方无关。

3、定期组织对乙方服务质量的考核、收集意见和建议，并将结果及时通报乙方。

4、协助做好与新旧物业管理公司的业务交接事宜。

5、为乙方有效开展工作提供其他必要的便利，有权要求乙方使用符合有关质量和安全标准的工具、物品及消耗材料等，对所使用的品种、品牌有知情权和建议权。

6、每合同年度对乙方合同履约情况进行履约验收，对相关项目物业管理服务费用可作实际增减。

7、按照合同约定的时间向乙方支付对应合同款项。

8、法规政策规定的甲方应有的其它权利和义务。

二、乙方责任

1、乙方在合同签订后一周内提供全部服务人员配置清单及响应文件中涉及的人员其他证明资料。若乙方在本项目中享受了《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》第四条第一款第（三）项之规定，还需提供乙方依照《中华人民共和国劳动合同法》与本项目全部服务人员订立的劳动合同。

2、乙方经甲方审核通过后，安排在项目内工作人员，以及被甲方确定为关键性岗位的工作人员，未经甲方同意不得擅自调动或调整岗位。如确需作出调整的，乙方应提前两周向甲方提出书面申请，并提出合适的替代人选，经甲方批准后方可作出调动。上述范围以外工作人员作出调整的，应在调整后 3 日内向甲方进行备案。

3、在合同履行过程中乙方工作人员无法达到招标书及合同相关约定或甲方依据招标内容及合同约定提出的各项要求的，甲方有权要求乙方在规定的时间内调换或增配服务人员，乙方应在 15 个工作日内将人员安排到位，甲方不承担除合同约定以外的其他任何费用。

4、配置本项目的工作人员仅为本项目提供服务，不得在其他项目兼职。配置给甲方的工作人员，如需在本项目内临时调配的，需书面申报并征得甲方同意。

5、如乙方在规定的时间内未按甲方要求，调换或增配服务人员的；未经甲方批准擅自调动、调整工作人员及甲方确定为关键性岗位工作人员的；发现配置本项目人员在其他项目兼职的；擅自调动服务人员未经甲方批准的；甲方有权从物业费用中扣除相关人员的人工成本部分费用。

6、乙方应经常对员工进行岗位职责和安全教育，加强岗位责任考核。因乙方管理不当、违规操作发生消防、设备损坏等安全事故的，乙方应承担全部责任，并负责赔偿由此造成的损失，与甲方无关。此外，甲方可根据事故情节轻重，要求乙方按每次 100-500 元的标准承担违约责任，直接在管理费中扣除；

7、确保有关工作人员按国家规定具备相关工种的上岗证和高低压电工证，并按国家有关部门规定，定期组织体检且有年审合格记录。

8、认真执行国家有关职工工资、福利、假期等方面的规定，严格遵守各项

安全制度和操作规程，加强对员工的安全教育，并配备一定的劳动保护必需品以供职工使用。凡因乙方原因导致发生设备损坏和人员损伤等事故，以及员工生病、事故、伤残、死亡和劳务（劳资问题、工资拖欠问题）纠纷等，均由乙方负责和赔偿。如乙方拒不支付的，甲方有权直接在向乙方支付的管理费中扣除后支付。

9、乙方应认真管理和使用项目内各项设备，建立各类设备的管理档案资料，并每月向甲方上报备案。

10、乙方需接受并积极配合甲方组织的定期考核、满意度调查等工作，并按甲方提出的意见及时进行整改。

11、本合同自然终止或因乙方责任导致甲方无条件解除合同情况出现时，双方按本合同交接管理的相关约定执行。

12、乙方应在长假之前，应做好长假期间的管理值班方案，报甲方批准。需提前做好计划。

13、乙方项目经理参加培训或有事请假离开项目现场必须经过甲方职能科室负责人同意并安排人员临时接替。乙方应确保管理、服务人员到位，甲方将对人员到位情况进行抽查，人员应到岗但未到岗的或应到位未到位的，按 100-500 元/人次承担违约责任，在考核费中扣除。

14、乙方必须为其工作人员按国家、省、市人社部门的相关规定缴纳相关费用，并提供必要的劳动保护条件。如乙方违反上述规定，甲方有权根据人社部门有关要求，从管理费中直接支付。

15、确因甲方工作需要，乙方应无条件配合甲方完成一些突击性工作，如确有本合同范围外的人工成本增加，双方协商增补费用，但不得超出本合同金额的 10%。

16、乙方在项目内安排的考察参观、上级检查、同行业交流等会议或接待活动需提前报甲方，并在不影响内部秩序及正常办公的情况下进行。未经甲方许可擅自开展此类活动的第一次予以警告，再次出现的按 100-500 元/次承担违约责任，在考核费中扣除。

17、乙方在投标文件中提出的其他服务承诺。

18、甲方对乙方在服务工作中产生的各种过错，应采用书面形式通知乙方限期整改。该书面文件以送达至乙方企业法人注册登记中的住所地为准。

19、乙方在服务期内其员工若发生任何工伤、意外伤害、纠纷时，乙方应自行妥善处理，甲方不承担任何有关责任。

第六条　违约责任

一、甲方违约责任

1、乙方按合同全面的履约，甲方不按期付款应向乙方偿付违约金，每逾期一天，按合同价格的万分之四偿付违约金。

二、乙方违约责任

1、 乙方未按合同规定的质量要求提供服务，不能完成合同时，经甲方书面通知限期整改仍未完成的，甲方有权终止合同，由此造成甲方的直接损失和间接损失，甲方有权要求乙方赔偿。

2、乙方（1 个月（含）以上）不能按照合同规定配备足够人员的，甲方有权终止合同，并按中标金额的 2%支付违约金给甲方。

3、乙方必须自己完成合同内容，不得未经甲方同意进行转包、分包，否则，甲方有权按乙方不能完成合同处理。

4、乙方应执行国家有关规定，负责乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。

5、乙方原因导致出现重大安全责任事故及其他事故的，一切责任由乙方承担。

第七条　不可抗力

一、如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

二、本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但

不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它双方商定的事件。

三、在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

第八条　争端的解决

一、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，则向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；因解决争议所发生的差旅费、鉴定费、审计费、评估费、律师费、保全责任险保费等相关费用均由违约方或责任方承担。

二、在诉讼期间，本合同应继续履行。

第九条　合同的解除

一、甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

二、有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

1、因不可抗力致使双方或一方不能如约履行合同的，双方经协商后可解除合同且不承担违约责任。

2、因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同。

3、有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

三、因乙方违反本合同约定或未达到甲方整改要求，甲方有权解除合同：

1、乙方将承包的管理服务项目转包他人；

2、乙方未按照国家劳动法规定聘用服务人员；

3、乙方未依法用工，拖欠员工工资引起讨薪事件或对项目正常运行造成严重影响的；

4、在规定的时间内未按甲方要求，调换或增配服务人员的；未经甲方批准擅自调动、调整项目经理及甲方确定为关键性岗位工作人员的；发现配置本项目人员在其他项目兼职的；上述 1 种情况出现 3 次及以上的；

5、其他招标文件中约定的可解除合同的情况。

第十条　违约终止合同

一、在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知，提出终止部分或全部合同：

1、如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务。

2、如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

3、如果乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下：“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的物品来影响甲方人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方的利益，包括响应单位之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

二、如果甲方违约，应承担相应的违约责任。

第十一条　破产终止合同

如果乙方破产或丧失清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何补救措施的权力。

第十二条　合同生效

一、双方签约人为各自法定代表人或被授权代表。

二、本合同系指本文件及其附件中的所有部分，采购文件、成交单位的响应文件、成交通知书、成交单位在采购过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的

组成部分。

三、本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

四、本合同壹式捌份，甲乙双方各执叁份，审核备案方贰份，各份具有同等法律效力。

五、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

六、合同修改：除甲乙双方签署书面修改、补充协议，并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。

本合同附件：

附件 1：如皋市机关事务服务中心综合物业管理月度考核评分标准

附件 2：如皋市机关事务服务中心综合物业管理季度满意度测评表

甲方（采购单位）：（盖章）

法定代表人：黄大鹏

委托代理人：

电话：0513-87311234

单位地址：如皋市海阳南路（如皋市行政中心）

日期：2025年12月29日

乙方（供应单位）：（盖章）

法定代表人：

委托代理人：

电话：

单位地址：

日期：2025年12月29日

附件 1：

采购人根据《如皋市机关事务服务中心综合物业管理月度考核评分标准》（见下方表一：环境保洁工作考核标准；表二：会务服务工作考核标准；表三：工程维修工作考核标准；表四：安全保卫工作考核标准）进行月度考核，月度考核结果 90 分（含）为合格分，低于 90 分每分按 1000 元扣，结合季度满意度测评结果每季度扣款一次。合同期内，连续 3 个月考核低于 80 分的，除扣减管理费外，采购人可单方终止合同，取消供应商服务资格或取消签订下一年度合同资格，且不承担任何赔偿责任。

如皋市机关事务服务中心综合物业管理月度考核评分标准

表一：环境保洁工作考核标准：

序号	考核细则	分值	评分标准	考核得分
一	内部管理要求（20 分）		发现一次违规行为扣 0.5 分（另有规定除外）	
1	保洁人员足额；岗位设置合理，执行保洁时间到位	5	保洁人员配备不到位、岗位设置不合理的扣 3 分，保洁时间、频率未达标的扣 2 分。	
2	在工作时间内保洁人员着装统一，佩戴胸卡	2	工作时间内保洁人员着装不统一，未佩戴胸卡的	
3	保洁工作有计划、方案、台账；保洁设备、工具、药剂集全	4	保洁工作无计划、方案、台账扣 2 分；保洁设备、工具、药剂不齐全的扣 2 分	
4	保洁人员培训、管理到位；遵章守纪，遵守保密规定、无盗窃等行为	5	保洁人员培训、管理不到位扣 2 分；未遵章守纪、遵守保密规定、或出现盗窃等行为的扣 3 分	
5	保洁作业操作规范，药剂使用正确、到位，未造成客户损失	2	保洁作业操作不规范，药剂使用不正确、不到位，造成客户损失的扣 2 分	
6	保洁作业安全措施到位，无发生任何事故	2	保洁作业安全措施不到位，发生事故的扣 2 分	
二	室外保洁服务质量（37 分）		发现一次违规行为扣 0.5 分（另有规定除外）	
1	室外路面、停车场无垃圾、烟蒂、杂物、无泥沙、无积水	5	室外路面、停车场出现明显垃圾、烟蒂、杂物、泥沙、积水的。	
2	室外墙裙、采光天棚、围墙按要求做好保洁工作，无明显灰尘、无污渍	2	墙裙、采光天棚、围墙未按要求做好保洁工作，出现明显灰尘、污渍的。	

序号	考核细则	分值	评分标准	考核得分
3	室外不锈钢栏杆、照明灯具、旗杆、标示牌无明显灰尘、无锈斑。	2	室外不锈钢栏杆、照明灯具、旗杆、标示牌出现明显灰尘、锈斑的。	
4	室外垃圾桶表面无灰尘、无污渍；及时倾倒垃圾、无蚊蝇滋生	5	室外垃圾桶表面有明显灰尘、污渍的扣 2 分；不及时倾倒垃圾、有蚊蝇滋生 3 分	
5	自动伸缩门、车库道闸要求保洁，无明显灰尘、无污渍	2	自动伸缩门、车库道闸未按要求保洁，出现明显灰尘、污渍的	
6	台阶、墙角线无灰尘、无污渍	3	台阶、墙角线出现灰尘、污渍的	
7	天台、露台无明显垃圾、杂物、无泥沙；地漏按规定清理无杂物、确保落水畅通、无积水	4	天台、露台有垃圾、杂物、泥沙扣 2 分；地漏未按规定清理，出现杂物的、落水不畅通、积水的扣 2 分	
8	室外排水沟无明显垃圾、确保下水通畅；按要求进行清淤，一年不少于 2 次	4	室外排水沟有明显垃圾、下水不通畅的扣 2 分；未按规定要求进行清淤的扣 2 分	
9	路面积雪、积水等其他特殊情况，按业主要求及时有效处理	2	未按甲方要求及时处理的扣 2 分	
10	除“四害”，按有关要求进行消杀、摆放药物	3	未按有关要求进行消杀、摆放药物除“四害”的扣 3 分	
11	垃圾桶内垃圾及时清运至垃圾场；垃圾桶及周边无异味、无油腻、无蚊蝇滋生	3	垃圾桶内垃圾及时清运至垃圾场的扣 1 分；垃圾桶及周边有异味、油腻、蚊蝇滋生的扣 2 分	
12	管理区域外围人行道板及花坛无垃圾、无杂物	2	外围人行道板及花坛有垃圾、杂物的	
三	地下车库保洁质量服务（9 分）		发现一次违规行为扣 0.5 分（另有规定除外）	
1	安全通道、楼梯无灰尘、无垃圾	2	安全通道、楼梯有灰尘、垃圾的	
2	汽车库及自行车库地面无明显灰尘、无垃圾；按规定一个月冲洗一次	3	汽车库及自行车库有明显灰尘、垃圾的扣 1 分；未按规定一个月冲洗一次扣 2 分	
3	各管道、管线、设施无明显灰尘、无蜘蛛网	1	各管道、管线、设施有明显灰尘、蜘蛛网的	
4	各类标识牌、灯具表面无明显灰尘	1	各类标识牌、灯具表面有明显灰尘的	
5	墙面无明显灰尘、无蜘蛛网；门及门框无灰尘	2	墙面有明显灰尘、蜘蛛网的；门及门框有灰尘的	
四	室内保洁质量服务（34 分）		发现一次违规行为扣 0.5 分（另有规定除外）	
1	大理石地面、墙身按要求保洁、无灰尘、光亮明洁；其他墙面、墙角线无灰尘	3	大理石地面、墙身未按要求保洁、有灰尘、不光亮的扣 2 分；其他墙面、墙角线有明显灰尘的扣 1 分	

序号	考核细则	分值	评分标准	考核得分
2	灯具、天花板等无明显灰尘、无蜘蛛网	2	灯具、天花板有明显灰尘、蜘蛛网的扣 2 分	
3	大门玻璃、各层玻璃隔断无灰尘、无斑点、光亮明洁	2	大门玻璃、各层玻璃隔断有明显灰尘、有斑点、不光亮明洁的扣 2 分	
4	电子显示屏、液晶屏、标识牌无灰尘	2	电子显示屏、液晶屏、标识牌有灰尘的扣 2 分	
5	垃圾桶表面无灰尘、石子及时清洗；垃圾及时倾倒	2	垃圾桶表面有灰尘、石子未及时清洗；垃圾未及时倾倒的扣 2 分	
6	电梯内外门、轿厢内、按钮等按规定进行保洁无灰尘、无斑点、光亮明洁	2	电梯内外门、轿厢内、按钮等未按规定进行保洁有灰尘、斑点的，不光亮明洁的扣 2 分	
7	大厅及过道地面、各通道走廊无灰尘、无垃圾、无脚印、无水渍	2	大厅及过道地面、各通道走廊有灰尘、垃圾、脚印、水渍的扣 2 分	
8	值班室内无灰尘、无垃圾；床上用品每天及时更换、清洗、整理	3	值班室内有灰尘、垃圾的扣 1 分；床上用品每天未及时更换、清洗、整理的扣 2 分	
9	地垫无污渍、无油渍	2	地垫有污渍、油渍的扣 2 分	
10	小便池、座厕、台盆按要求进行保洁确保无污垢、无异味	2	小便池、座厕台盆未按要求进行保洁有污垢、异味的扣 2 分	
11	擦手纸、卫生纸、洗手液及时添加无短缺	2	擦手纸、卫生纸、洗手液未及时添加出现短缺的扣 2 分	
12	镜面、水龙头、台面、地面无污渍、无水渍	2	镜面、水龙头、台面、地面有污渍、水渍的扣 2 分	
13	开水房烧水器表面无灰尘；水斗无污垢按要求进行消毒工作	2	开水房烧水器表面有灰尘的扣 1 分；水斗有污垢未按要求进行消毒的扣 1 分	
14	会议室地面、门窗、天花板、会议设施无灰尘	2	会议室地面、门窗、天花板、会议设施有灰尘的扣 2 分	
15	会议家具无灰尘、无污渍	1	会议家具有灰尘、污渍的扣 1 分	
16	灯饰、壁饰和其他饰物无明显灰尘，定期保洁	1	灯饰、壁饰和其他饰物有明显灰尘，未定期保洁的扣 1 分	
17	公用沙发套、桌椅套、窗帘按要求定期清洗、更换	1	公用沙发套、桌椅套、窗帘未按要求定期清洗、更换的扣 1 分	
18	地毯无灰尘、无污渍按规定定期清洗	1	地毯有灰尘、有污渍未按规定清洗的扣 1 分	
考核得分：		考核人：		考核时间：

表二：会务服务工作考核标准：

序号	考核细则	分值	评分标准	考核得分
一、会前服务	候会室准备到位，检查通往会场的通道通畅；有充足的会务用品，同时和会标等装饰会场品摆放到位；客服人员配齐、到位。	8	有一项不合格扣 2 分，扣完 8 分为止	
	音响、话筒、背投、视频设备等会议系统设备完好	8	有一项不合格扣 2 分，扣完 8 分为止	
	地面、墙面、桌椅清洁并摆放到位，会议大厅及附属设施清洁	8	有一项不合格扣 2 分，扣完 8 分为止	
	会议室照明、灯光正常打开；会议室内空调提前开启到位，空调温度设定合理	8	有一项不合格扣 2 分，扣完 8 分为止	
二、会中服务	签到台客服热情为参会的同志做好引导，有条不紊的协助开会的单位发放会议资料，并在会议期间做好服务	8	有一项不合格扣 2 分，扣完 8 分为止	
	确保会议期间相关的音视频、灯光、空调等设备正常运转，一旦出现故障问题，立即处理，全力保障会议的正常进行	15	有一项不合格扣 3 分，扣完 15 分为止	
三、会后服务	热情引导参会人员离开会场，并积极向会议主办单位征求满意度测评	10	有一项不合格扣 2 分，扣完 10 分为止	
	打扫会场，恢复会议室清洁原貌。发现会场有参会人员遗留的物品及时上交。	10	有一项不合格扣 2 分，扣完 10 分为止	
	会务服务人员及时清点设备用品，并做好保养和维护	10	有一项不合格扣 2 分，扣完 10 分为止	
其他	根据要求认真做好会议及活动的各项服务、保障工作，确保无差错。	15	因物业工作不到位、失误造成会议、活动出现差错的。根据甲方认定，问题情节轻微的按每起 500-1000 元承担违约责任，并扣除 2 分；造成重大影响的，按每起 1000-5000 元承担违约责任，并扣除 3-5 分；如在一年度内出现 5 次（含）以上的，或造成严重后果及社会影响的，甲方有权无条件解除与中标供应商所签订的服务合同。（上述承担违约责任的费用由甲方直接从管理费中扣除）	
考核得分：		考核人：		考核时间：

表三：工程维修工作考核标准：

序号	考核细则	分值	评分标准	考核得分
一、内部管理（30）	工作时间内统一着装，佩戴工作牌，人员足额	6	不统一着装或佩戴工作牌发现 1 人次扣 0.5 分；人员配备不足，少 1 人扣 1 分	
	严守工作岗位，按时到岗，不串岗、离岗，落实值班制度，做好值班记录	6	无值班制度、或有制度无值班记录，扣 1 分；按制度应在岗不在岗的，发现 1 人次扣 1 分；节假日有检修、维修、施工、配合重大活动但无值班记录，每次扣 1 分；	
	落实外来施工、维修监管制度，外来人员进入区域内施工或维修需及时了解施工内容并汇报，并由工程部人员监督、配合	2	区域内外来施工情况不明、监管缺位、安排配合的项目推诿的发现 1 次扣 0.5 分	
	制定年度检修维护计划及月度工作计划	4	无年度计划、年度计划无可操作性无针对性扣 2 分；无月度计划、月度计划无可操作性扣 1 分	
	维修工作标准化制度、例会制度、巡查及报修制度、内外部工作衔接制度、各工种人员考核制度	6	无标准化用语、常见维修工作标准化施工流程制度、各工种人员考核制度的每有一项扣 2 分，各项制度未及时更新的每有一项扣 0.5 分	
	做好设备运行维护记录、维修材料使用记录、报修处理记录、材料报废制度	6	查看记录，无记录扣 5 分；缺记录每缺一份扣 1 分；记录不全每一份扣 0.5 分；	
二、强电、弱电、消防设施（15）	熟悉所有变电系统、弱电系统的各种性能和运行方式、操作流程，发生一般性故障及时处理。一般停电、跳电应在 3 分钟内恢复	6	无岗位培训材料及无操作流程的或资料不全扣 6 分；因中标方操作导致停电、跳电扣 6 分；停电、跳电出现后能及时恢复未恢复的 6 分。	
	熟悉所有消防系统的运行，按操作规程实施操作；定期进行消防设施设备检查盘点；及重点消防部位（厨房等）例行检查	5	无岗位培训材料及无操作流程的或资料不全扣 5 分；现场检查消防设施设备盘点记录，有缺失的每件扣 1 分（同时在管理费中照价赔偿）；出现用火安全事故扣 5 分（同时按出现重大事故处理）	
	做好各机房和设施、设备的保养及卫生工作，达到整洁、无尘	4	现场查看卫生状况，有积尘、生锈、有垃圾等情况的，发现 1 处扣 1 分	
三、电器设备，给排水	熟悉各种电器设备、通风设备及系统、给排水系统情况，按操作规程实施操作	3	无岗位培训材料及无操作流程的或资料不全扣 3 分;未按操作规程操作的扣 1 分；	

序号	考核细则	分值	评分标准	考核得分
系统维护、土建，装饰（10）	按规定巡查电器设备、通风设备及系统、给排水系统的运行状况，并做好巡查记录，发现问题及时处理。	2	无巡查记录的扣 3 分；记录不全扣 2 分，发现问题及时处理的扣 5 分	
	做好电器设备、给排水系统的日常维护和应急抢修工作。	3	日常维修任务未及时处理的扣 1 分，紧急抢修任务未及时处理的扣 3 分。日常维护无记录、记录不全的扣 1 分；	
	电器设备和周围环境（强电间、设备房等），整洁、无垃圾、无尘；污水处理池清洗及时，排水系统畅通	2	现场查看卫生状况，有积尘、生锈、有垃圾等情况的，发现 1 处扣 0.5 分，污水池 1 次未清理扣 1 分；排水系统发现 1 处堵塞扣 1 分；	
四、队伍建设及维修质量管理（35）	服务质量	10	故障处理不及时的每有一例扣 0.5 分；未使用标准化用语、着装、佩戴工牌的每有一例扣 0.5 分；态度恶劣收到投诉的每有一例扣 1 分；未按要求做好标牌、防尘措施的每有一例扣 1 分；维修后现场清理不整洁、柜门不关好、接线不牢的的每有一例扣 1 分；工具配备不全造成维修延误的每有一例扣 0.5 分；维修质量不符合标准的每有一例扣 1 分。	
	服从管理	5	无合理理由拖延、推诿采购方职能科室安排的工作且未汇报、沟通的扣 5 分	
	人员月度考核测评结果公正合理	5	人员月度考评结果无依据扣 1 分；无人员工作完成量化记录扣 1 分；不适合岗位人员或不具备相关技能岗位人员未及时调整的扣 1 分	
	维修方案制定	4	维修方案不合理造成设施损伤或材料浪费的每有一例扣 1 分；正常维修未能按照方案完成工作任务的每有一例扣 0.5 分	
	人员培训及不合格人员退出机制	6	每月至少组织一次业务技能及思想教育培训，未落实到位扣 2 分；每周组织例会并记录，未落实到位每次扣 1 分；不合格人员未能及时调整扣 2 分。	

序号	考核细则	分值	评分标准	考核得分
	巡查制度落实	5	墙面、地面、门窗等破损或灯光及其它设备故障情况未及时处理或无维修计划的每有一例扣 1 分；需专业设备或专业技术处理的故障或破损未及时汇报并联系维保单位的的每次扣 1 分；巡查无记录、记录不全的扣 0.5 分；	
五、安全管理（10）	当月无安全事故发生	10	高空及其它危险作业未佩戴安全防护用品的的每有一例扣 5 分；因监管不到位、工作失误等造成设备损坏或安全事故的每有一例扣 10 分，且所造成的直接及间接损失由供应商全额承担，价格按采购人核定为准。	
考核得分：		考核人：		考核时间：
注：以上考核内容及打分标准由采购人制定并负责解释，后期采购人可根据实际情况及管理需要单方面进行合理调整，中标供应商需无条件服从。				

表四：安全保卫工作考核标准：

序号	考核细则	分值	评分标准	考核得分
1	安保人员足额到位、定岗定责。遵纪守法、遵守职业道德、依法执勤、文明执勤	20	人员不到位扣 4 分、岗位责职不明确扣 2 分、不遵纪守法扣 2 分、不遵守职业道德扣 4 分、不依法执勤扣 4 分、不文明执勤的扣 4 分	
2	制定完备的内部管理制度（各岗位交接班制度、人员考勤制度、巡更制度、对各管理和服务人员进行考核制度等）	10	内部管理制度不完善扣 4 分，无人员考勤、巡更记录或台帐不全的扣 6 分	
3	保安人员受过相关安全护卫知识与技能培训，持证上岗；工作认真负责，体态良好；不定期参加安全保卫知识与技能的岗位培训，有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备；当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠；会讲普通话	20	不持证上岗扣 6 分；不能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备的扣 8 分；当值时不按要求扣 6 分	

序号	考核细则	分值	评分标准	考核得分
4	按规定时间值班，并有交接班记录和外来车辆的登记记录；严格执行登记制度，凡进入区域外来人员查验有效证件登记进入；对进出车辆进行管理和疏导；保持出入口环境整洁、有序，道路畅通；阻止小商小贩、可疑人员随意入内	20	交接班记录和外来车辆的登记记录不全扣 5 分；不严格执行登记制度，凡进入区域外来人员不查验有效证件登记进入，可疑人员随意入内的扣 5 分；对进出车辆进行管理和疏导不到位扣 5 分；出入口环境不整洁、无序，道路不畅通；出现小商小贩的扣 5 分	
5	根据物业特点，制定详细的巡逻方案，每两小时巡查 1 次，重点部位增加巡逻频次，有巡逻记录；在遇到异常情况或进驻单位紧急求助时，巡逻人员应采取相应措施，并及时报告物业公司和相关部门	15	无巡逻方案及相关记录的扣 7 分；巡逻中出现异常情况未发现、发现后未及时处置和上报的扣 8 分	
6	监控业务熟悉并能熟练操作设备；应对控制设备做好维护保养确保设备 24 小时正常运转；各种记录齐全、专人负责；情况处理及时有效；保密及调取监控等制度齐全并严格落实。	15	监控业务不熟悉、设备操作不熟练的扣 3 分；未按规定对设备维护保养的扣 2 分；各种监控记录不齐全、无专人负责的扣 3 分；发现情况未及时有效处理的扣 3 分；查看调取监控资料未按保密规定执行的扣 3 分；监控室卫生不整洁的扣 1 分	
考核得分：		考核人：		考核时间：

说明：**物业服务月度考核得分=环境保洁工作考核得分×30%+会议服务工作考核得分×35%+工程维修工作考核得分×30%+安全保卫工作考核得分×5%。**

物业管理服务指标要求：

1.持证上岗的工种持证上岗率达到 100%。

2.各种建筑物、构筑物、设备、设施的完好率达到 100%。

3.清洁卫生率达到 100%。

4.一般事故发生率小于 0.3%。

5.报修及时率达到 100%,返修率小于 1%。

6.有效投诉率小于 1%，处理率 100%。

附件 2：

采购人根据《如皋市机关事务服务中心综合物业管理季度满意度测评表》（见下表）对成交中标供应商的服务情况进行综合考核，每季度组织一次进驻单位满意度测评，如当季测评平均满意度低于 85%的，扣除管理费 2 万元，与月度考核结果一并结算。合同期内，测评满意率平均值连续两个季度低于 80%，除扣减管理费外，采购人可单方终止合同，取消中标供应商服务资格或取消签订下一年度合同资格，且不承担任何赔偿责任。考核由采购人和中标供应商共同参与，双方代表共同签字确认。

如皋市机关事务服务中心综合物业管理季度满意度测评表

进驻单位：　　填写时间：　　年　　月　　日

序号	项　　目	非常满意	满意	一般	不满意	备注
1	室内清洁卫生状况情况 10 分					
2	室外清洁卫生状况情况 10 分					
3	工程维修的及时性、维修质量 10 分					
4	会务服务情况 10 分					
5	报修、报事物业过程、结果反馈情况 10 分					
6	公共设施状况（包括照明、公共场所、道路等）10 分					
7	消防设施的配置及维护状况 10 分					
8	物业公司员工日常服务专业素养、态度及责任心情况 10 分					
9	您对物业公司员工言行举止精神面貌的满意度 10 分					
10	突发事件物业人员响应情况 10 分					

您的总体评分：

（1）请在相应项目中打“√”。

（2）计分方法：非常满意为10分，满意为9分，一般为8分，不满意为7分。

（3）物业管理满意度测评结果将作为发放物业考核奖金的重要依据。