政府采购合同

项目名称：2026年物业管理

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2026-0043

甲方：苏州市河道管理处

地址：苏州市吴中区东环南路288号

电话：0512-65234029

传真：

乙方：江苏苏城城市服务有限公司

地址：苏州市相城区黄桥街道太阳路160号总部经济园B区18幢

电话：0512-63700999

传真：

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（甲方）和供应单位（乙方）购销过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

一、定义

以下术语有特定的含义：

服务是指根据合同规定乙方应承担 保安、保洁、会务、食堂、文化馆管理及讲解 等工作和合同中规定乙方应承担的其它义务。

合同价款是指根据成交单位的投标文件和合同规定，乙方在正确地履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

甲方是指合同中明确规定的实际购买和接受服务的单位。

乙方是指合同中规定的提供服务的单位。

损失是指合同一方因不履行合同义务而导致另一方及第三方的各种损失的费用，还包括守约方为减轻损失或维护权利而需支付的各种调查费用、车旅费用、律师费用等。

二、合同项目及期限

2.1 乙方负责 苏州市河道管理2026年物业管理项目 的服务工作。

2.2 服务期限：2年。处本部物业服务期间为24个月（2026年5月21日起至2028年5月31日），水文化馆、元和塘档案室物业服务期为26个月（2026年4月2日起至2028年5月31日）。

2.3 服务地点：根据甲方指定地点。

三、合同总价款：大写人民币 贰佰壹拾万捌仟圆整 ，小写￥ 2108000.00 元 。合同总价款包括在承包期内综合服务的需要的服务管理内容、各类人员的工资、加班费、服装、福利、意外险、高温费、节假日补贴以及国家规定的社会保险、管理费、人员培训费、通讯、服装、胸卡、各种税费、保险、劳保、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

四、付款方式

1.付款步骤：

（1）合同签订生效后，甲方支付预付款陆拾壹万叁仟圆整（小写：613000.00 元）。在签订合同时，乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不适用上述关于预付款的规定。

（2）由甲方组织对乙方的服务进行月度考核，按照月度考核结果结算并支付月度服务费。月度服务费的计算方式为：当月月度服务费=（中标报价中处本部物业服务费/24）+（中标报价中水文化馆物业服务费/26）+（中标报价中元和塘物业服务费/26）-扣款金额，如当月个别地点物业服务工作未开展的，结算时该月该地点的物业服务费为 0。预付款应在后续月度款中予以扣回，扣清后正常支付项目考核后的月度款。甲方应在月度考核完成并收到乙方提交的合规发票和月度台账资料后，15 个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户。

（3）在合同履约完成后 30 个工作日内，乙方须向甲方提供完整项目台账资料。甲方在收到台账资料并审核无误后 10 个工作日内，按照政府采购履约验收的相关规定、本项目招投标文件、合同和补充协议等，对本项目组织最终验收。最后一笔月度服务费在最终验收合格后 30 个工作日内支付完成。

（4）按照《江苏省财政厅 国家金融监管总局江苏监管局 江苏省地方金融监督管理局关于在全省政府采购领域推行电子履约保函(保险)的通知》和相关法律法规规定，采购人如向中标(成交)供应商收取履约保证金的，供应商可以以履约保函(保险)的形式代替提供履约保证金。

2.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。如乙方在履约过程中产生额外的收益，归甲方所有。

3.支付方式：本次货款以数字人民币形式支付。乙方账户信息如下：

开户名称：江苏苏城城市服务有限公司

开户银行：苏州银行城区支行

数字人民币账户（数币钱包 ID）：0092162951300000

五、甲、乙双方的责任

1.甲方责任：

1.1 依本合同约定按期支付合同款项；

1.2 依本合同约定及时组织验收；

1.3 协助乙方进行项目的相关协调工作及约定期限内提供相关资料以利于开展项目。

2.乙方责任：

乙方负责完成本次采购要求的全部服务工作，乙方应按招标文件以及合同约定的技术规范、标准进行实施，并保证按期、保质保量完成项目的实施工作，对提交的项目质量负责。

六、违约责任

1.甲方违约责任：

1.1 在合同生效后，甲方无故要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

1.2 甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金，总额不超总价款的5%。

2.乙方的违约责任：

2.1 在合同生效后，乙方无故要求解除合同的，应向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

2.2 乙方未按合同规定的质量要求提供服务，不能完成合同时，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

2.3 乙方必须自己完成合同内容，不得自行分包，否则，甲方有权按乙方不能完成合同处理。

2.4 乙方应执行国家有关规定（如苏州最低工资标准和其他规定），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。

2.5 乙方负有对自己员工的安全责任，甲方不承担任何相关责任。

七、不可抗力

1.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。

2.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。

3.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。

八、争端的解决

1.甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可向有关合同管理部门提请调解。

2.如果调解不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼。诉讼由合同签订地人民法院管辖。

3.诉讼费由败诉方负担。

4.因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

九、违约终止合同

1.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。

1.1 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。

1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

1.3 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东西来影响采购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，包括投标人之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

2. 如果甲方根据以上的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。并且，乙方应继续履行合同中未终止的部分。

3. 如果甲方违约，应承担相应的违约责任。

十、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。

十一、政府采购法对政府采购合同变更终止的规定：政府采购合同的双方当事人（指甲乙双方）不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

十二、合同转让和分包：本项目不得转让和分包。

十三、需要补充的合同条款：（根据评审过程中或者商务谈判时商定的条款和条件在订立合同时标明）。

十四、合同生效

1. 双方签约人为各自法定代表人或被授权代表。

2. 本合同系指本文件及其附件中的所有部分，招标文件、成交单位的投标文件、中标通知书、中标人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。

3. 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

4. 本合同壹式肆份，甲乙双方各执贰份，各份具有同等法律效力。

5. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

6. 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。

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2026.4.2

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2026.4.2

合同签订地：

住址：苏州

物业管理考核办法

考核办法和考核细则由采购单位制定，采购单位成立考核小组按月考核。在合同期内，采购单位可以根据实际工作需要，修改和完善考核办法和考核表，在通知采购方后，在次月执行新的考核条款。

考核办法的最终解释权采购单位。

考核办法：

1.采购单位将依据考核评分细则对中标单位按月进行月度考核（100 分制），按照月度考核得分支付项目月度服务费：

当月考核得分在 96 分（含）以上的，当月费用全额支付；

考核得分在 96 分以下至 92 分（含），每少 1 分扣除当月应付费用的 1%；

考核得分在 92 分以下至 85 分（含），每少 1 分扣除当月应付费用的 3%；

考核得分在 85 分以下至 75 分（含），每少 1 分扣除当月应付费用的 6%；

考核得分在 75 分以下，当月应付费用全部扣除。

支付方式：按照预付款相关规定，合同签订后支付合同价 30%的预付款，预付款在后续月度款中予以扣回，扣清后正常按月考核后支付。

2.因派驻人员工作失职或失误，造成甲方或第三方利益损失，中标单位要作出相应赔偿，以维修费用凭证为准，后果严重的要追究法律责任。同一个人多次违纪或同类型违纪连续发生，将专项扣款 5000 元/次，在月度服务费中扣除，以示严惩。

3.进行环境整治时，如中标单位将垃圾随意丢弃，未运送至合法的垃圾处理点、填埋场的，由中标单位承担清理整改的费用，同时采购单位将视情节轻重，专项扣款 1000-5000 元/次，在月度服务费中扣除。构成环境污染或涉水违法行为的，采购单位将报有关部门进行处理。

4.如非采购单位原因，中标单位派驻人员发生人身伤亡、劳务纠纷等事故的，由中标单位完全负责并承担赔偿，妥善处置，及时消除不利影响，不得转移矛盾至采购单位，不得影响采购单位正常的工作秩序、管理秩序。否则采购单位将视情节轻重，专项扣款 10000-30000 元/次，在月度服务费中扣除。

5.中标单位服务人员在合同期间出现被公安机关立案查处的违法行为的，必须立即更换人员。如发生对群众恐吓、敲诈勒索以及其它违反公序良俗的行为，经调查属实，采购单位视情节轻重，专项扣款 5000-10000 元/次，在月度服务费中扣除。

6. 凡采购单位要求中标单位提交人员资格证书原件进行审核，在接到采购单位书面通知后仍然逾期提交的，按每本证 200 元/天进行扣款处罚，在月度服务费中专项扣除。

7.中标单位须按照本招标文件的要求及其招标响应文件中所作的承诺实施该项目进行服务工作。如出现人员未按要求配备到位的（指：缺员或所配备的人员不符合招标要求、低于投标文件配置标准，或未经采购单位同意而擅自更换项目经理和服务人员），在接到采购单位书面整改通知后仍然不能按期整改到位

的，采购单位有权按照以下标准进行专项扣款：派驻服务人员按300元/天，项目经理按600元/天，在月度服务费中扣除。

8. 因中标单位管理不善或服务人员原因造成保安、保洁等工作范围内的设施、设备、景观等损坏的，由直接责任人赔偿，若直接责任人因故无法赔偿的，采购单位有权要求中标单位赔偿；

9.因中标单位服务质量不理想等原因，采购单位书面函告中标单位限期整改的，中标单位应在收件后24小时内作出响应、48小时内复函至采购单位（以采购单位收件时间为准）。此项响应和复函的时间，每逾期1天专项扣除服务费用200元。在月度服务费中扣除。

10.中标单位服务人员不服从采购单位管理，经教育督促仍不改正的，每次专项扣款1000元；与采购单位管理人员发生争吵的，每次专项扣款2000元；辱骂或殴打采购单位管理人员的，每次专项扣款3000-30000元，当事人责令辞退。以上扣款在月度服务费中扣除。

11.中标单位重大活动、突发事件保障不力，受到上级部门通报批评或点名批评的，扣款5000元/次。在月度服务费中扣除。

12.中标单位与其聘用的服务人员的劳资纠纷与采购单位无涉。中标单位应当及时、足额发放本项目服务人员的劳动报酬（包括但不限于工资、高温费、福利费、其它酬金等），并按规定缴纳社保公积金。因中标单位管理不善导致出现劳资纠纷并处置不当的，采购单位有权将视情节轻重按照以下标准专项扣款：500-5000元/人次。在月度服务费中扣除。

13.凡发生服务人员临河作业时未穿着救生衣（或其它特定工作未按规定正确穿戴防护用品用具的），采购单位有权按照以下标准专项扣款：扣款100元/人次；当月发生第三次及以上的，扣500元/人次。在月度服务费中扣除。

14.关于解除合同的声明：

若中标单位在服务期间出现下列情况的，采购单位有权单方面提前解除合同，扣除当月服务费，因此造成损失的，采购方有权要求中标单位按照价赔偿：

（1）依据考核表的要求，如中标单位出现月度考核得分不满75分或连续两个月考核得分不满80分的或累计6个月考核得分不满85分的；

（2）中标单位将承包的部分或整体服务事项转包他人的；

（3）出现重大安全责任事故，造成严重影响或造成重大损失的；

（4）因中标单位服务质量不理想等原因，采购单位书面函告中标单位限期整改的，中标单位超过7天未响应、未复函的；

（5）采购单位要求整改，经整改后仍不能满足服务要求，连续2个月出现类似情况或12个月内出现累次出现3次类似情况的；

（6）采购单位要求中标单位提交人员资格证书原件进行审核，中标单位拒绝提交，或超过15天未提交的；

（7）中标单位发生拖欠薪酬情况超过3次，或因拖欠薪酬造成恶劣影响的；

（8）发现中标单位存在媒体曝光或社会反响强烈的严重服务质量问题。

（9）中标单位其他违约行为，经采购单位认定属于严重影响本项目服务质量的。

16.表彰奖励：

若中标单位及其服务人员存在下列行为，采购单位将根据实际情况酌情在奖励，在月度考核中体现：

（1）提出关于项目服务合理化建议被采购单位采纳的；

（2）举报违法违规行为并被查实的的；

（3）服务人员有见义勇为行为被政府部门认定的；

（4）服务人员在协助采购单位工作管理以及在防盗防火、抢险救灾、暴雨暴雪天气应急处置等方面做出重要贡献的；

（5）项目服务获得区级或以上政府部门的认可或新闻媒体正面宣传报道的、其它经采购单位审查认为应当奖励的事项。

苏州市河道管理处物业管理项目月度考核评分细则

类别	项目	考核内容	扣分细则
项目管理（15分）	制度管理	服务项目组织体系完整。管理体系完善，工作责任明确、人员分工清晰；各类作业规章制度规范，有操作性；内部考核奖惩机制清楚。	不符合的，扣0.2-1分/例。
	台账管理	台帐管理制度健全。按甲方要求，按时上报日常管理台账，包括但不限于工作方案、工作计划、工作记录、月度（季度、半年度、年度）工作台账、专题情况汇报等。保证资料信息的真实准确，所有上报材料必须加盖乙方公章。	不符合的，扣0.2-1分/例。 不及时上报的，扣0.5-1分/例。
	预案管理	应急预案完善。按照工作需要制定并完善各类应急预案（如消防安全预案、突发事件处置预案等），相关保障措施落实到位，每年不少于2次演练，并做好相关记录。	不符合的，视情况扣0.5-3分/例
	应急管理	遇重大活动、重要检查、恶劣天气或紧急情况（ 如发生案件、事故、灾情等 ）时能够及时、准确处置到位，各项保障措施及时落实。	不符合的，视情况扣0.5-3分/例
	培训管理	服务人员上岗前必须通过全面的岗前培训并合格，定期对服务人员进行专题业务培训和安全教育，全员培训一年至少要有2次。相关资料按照甲方要求上报。	不符合的，视情况扣0.5-3分/例
	保密管理	遵守保密规定，不得泄露甲方内部事务、内部资料或他秘密事项，涉及泄密当事人必须限期解聘。	情节较轻的扣除2-5分/起；情节严重的，扣除5-10分/起。
人员管理（25分）	人员配备	所有服务人员的配备数量、资质要求等必须符合招标文件的要求，持有效上岗证件（健康证、保安证、驾驶证等）上岗并定期进行检查，证件过期未及时补办。	不符合的，视情况扣0.5-3分/例
	人员调整	有人员更换的，需提前书面通知甲方并获准后方可实施，应落实接替人员后方可进行更换。因服务质量问题，甲方要求更换服务人员的，应在接到甲方通知后7个工作日内完成。	不符合的，视情况扣1-3分/例
	劳务报酬	按照国家和本地的法律法规等文件要求及时支付服务人员的各类劳务报酬。符合要求的要依法缴纳公积金和社保。	不符合的，视情况扣0.5-5分/例

	工作纪律	服务人员必须按时上岗、按时下班，有交接班的岗位必须按规定，当面完成交接班。工作期间，文明服务，尽职尽责，待人接物礼貌热情。不得酒后作业、带病作业、擅离职守，不得脱岗、迟到、早退，不得工作期间睡觉，不得班上饮酒，不做违纪违规的事，不做与工作无关的事。不得将未经准入的人员、与工作无关的私人物品带到工作场所。有个人突发情况需临时请假的必须先上报项目经理。中标单位必须及时上报甲方并，安排好替岗人员。	不符合的，视情况扣 0.2-5 分/例
	劳保用品	中标单位为服务人员提供必要的劳动防护用品，服务人员开展作业时应按照相关规定正确穿戴和使用。	不符合的，视情况扣 0.2-3 分/例
	着装要求	服务人员工作期间穿戴好工作服和标识牌着装干净整洁。	不符合的，视情况扣 0.2-2 分/例。
	公物管理	中标单位对服务范围内的公物和设备设施进行有效管理，定期清点核查，发现问题及时上报。服务人员要爱护公共设施，不恶意损坏装备、破坏公物。发生恶意破坏的照价赔偿，当事人限期解聘。	不符合的，情节较轻的扣除 0.5-3 分/起；情节严重的，扣除 3-6 分/起。
		发生监守自盗的，立即解聘，并按照相关法律条款追究责任。每违反一次扣除 10 分/次，扣完为止。	扣 10 分/例。
服务要求（60 分）	区域巡视	每日开展对管辖区域开展巡视工作，巡视任务过程中认真、仔细，按要求填写日常巡查记录、场地巡查记录等各项工作记录，确保真实性和准确性。重点巡查管辖范围内房屋、附属物和相关设备设施，关注其状态、故障问题、维修养护情况等，按要求及时上报。每天上午 8：30 前完成第一遍巡视。水文化馆巡视频率不低于 2 小时/次，重点巡视公共设施和消防安全和门前场地设施等。	不符合的，视情况扣 0.2-2 分/例。
		每月定期开展防火巡检、安全检查，按要求做好巡查录和提交结果，发现情况及时上报。	不符合的，视情况扣 0.5-2 分/例。
		按甲方要求做好专项检查工作，做好相关记录，发现情况及时反馈上报。	不符合的，视情况扣 0.5-2 分/例。
	区域保洁	保洁员按时、按要求完成各项保洁任务，如室内保洁、室外卫生清理、卫生间保洁等，确保负责区域内地面、墙体、顶面等处干净整洁，无污渍、明显灰尘、蛛网等；卫生间通风无异味、无堵塞、无积水，便器清洁、无便迹、无尿垢等；公共场地区域无垃圾、杂物和漂浮垃圾绿萍等每天上午 8：30 前完成第一遍巡视，班内保洁巡视打扫时间不超过 2 小时。水文化馆应特别注意保持服务台、门前场地和绿化带、展示区等公共区域的干净整洁。	不符合的，视情况扣 0.2-2 分/例。
		贯彻除四害要求，定期消杀存档，确保食堂无异味、苍蝇、蚊虫、蟑螂、老鼠，天花板（墙壁）无蜘蛛网。	不符合的，视情况扣 0.2-1 分/例。
		负责所有管辖范围垃圾桶的垃圾清运、箱桶体的清洗消杀， 确保垃圾收集容器干净、不满溢（不超容积的 3/4）、及时清运、垃圾桶周边干净。	不符合的，视情况扣 0.2-1 分/例。
	会务管理	会议服务员要做好仪容仪表的自我检查，做到仪容端庄，仪表整洁；工作中精神饱满，面带微笑，全神贯注；接待客人要做到主动热情，礼貌服务，语言规范。	不符合的，视情况扣 0.2-1 分/例。

		根据会议内容、规模提前做好会务准备，会议前对会场的空调、照明、电器设备以及门、窗进行全面检查，发现问题立刻解决与排除。	不符合的，视情况扣 0.2-1 分/例。
		会议过程中按标书中的相关规定进行服务，根据会议主办单位要求，确保音响系统、会议系统等设备设施的正常运行。	不符合的，视情况扣 0.2-1 分/例。
		会议结束后做好会场的清洁整理工作，检查是否有客人遗忘的物品；关闭照明、空调等电器开关，话筒、座位复位；协助会议组织者撤下会标等；对会议内容必须保密。	不符合的，视情况扣 0.2-1 分/例。
	食堂管理	按要求接收配送货品，仔细检查货品质量和数量，做好详细记录。发现问题及时上报。	不符合的，视情况扣 0.5-2 分/例。
		食堂人员根据每日就餐人数合理安排用餐量，精打细算不造成菜肴变质、浪费。	不符合的，视情况扣 0.5-2 分/例。
		食堂环境卫生达标，厨房操作间设施、设备与用具摆放洁净整齐，桌椅餐具、玻璃地面干净整洁。	不符合的，视情况扣 0.5-2 分/例。
		食堂的粗加工、配菜、烹调卫生要求符合规范，荤素食品分池清洗，生熟食刀、砧板及盛器分开，调料器具、冰箱按要求定期清洗。	不符合的，视情况扣 0.5-2 分/例。
		食堂人员服务以及菜肴质量合格，根据季节调整菜肴种类。全程控制菜肴主、辅料及制作过程安全卫生，保证菜肴色泽新鲜口味俱佳。	不符合的，视情况扣 0.5-2 分/例。
		餐台保持整洁卫生，饭菜供应、碗筷补充及时。	不符合的，视情况扣 0.5-2 分/例。
		食堂食品贮存规范，生熟合理分类分区摆放，不混放。	不符合的，视情况扣 0.5-2 分/例。
		食堂用餐期间，专人巡视，餐桌调料，纸巾齐全，桌面保持整洁。	不符合的，视情况扣 0.5-2 分/例。
		食堂人员个人卫生达标，穿戴工作服佩戴工作帽（遮盖全部头发），不得留长指甲、涂指甲油、戴戒指，禁止在工作区内吸烟。	不符合的，视情况扣 0.5-2 分/例。
	门卫管理	严格履行登记手续，执行通报制度，认真查验、登记来访车辆，严禁不通报或不登记致使外来人员进入。水文化馆门前空地应畅通，无无关车辆停泊影响通行。	不符合的，视情况扣 1-3 分/例
	车辆管理	每日安排对范围内公务车辆进行巡视，对车辆使用及时登记等工作，维护车内整洁，车辆外部卫生状况及时反馈，确保车辆整洁卫生。定期检查轮胎气压。	不符合的，视情况扣 0.5-2 分/例
	水文化馆服务专项	水文化馆工作人员应热情接待来访人员，耐心解答问询并提供必要帮助，注意文明、礼貌。不得与来访人员发生口角、矛盾、冲突等。	不符合的，情节较轻的扣除 1-5 分/例，情节严重的，扣除 5-10 分/例，甲方有权要求当事人调离现有岗位。
		水文化馆工作人员应具备必要的紧急救护和“八防”知识。面对突发情况能够正确、妥善处置。	不符合的，视情节严重扣 0.5-5 分/例
		能够按照甲方要求开展现场讲解服务，包括讲解稿准备、讲解人员落实、讲解时间、频次安排等具体工作。讲解员应熟悉展示内容，能够使用标准普通话规范讲解。	不符合的，视情节严重扣 1-5 分/例

		能够按照甲方要求及时做好迎检和团体接待准备。	不符合的，视情节严重扣0.5-5分/例
		能够配合甲方妥善处置相关投诉问题并积极配合整治落实。	不符合的，情节较轻的扣除1-5分/例，情节严重的，扣除5-10分/例
		能够按照甲方要求在场馆内适当位置设置急救药箱等公务服务设施。	不符合的，视情节严重扣0.5-2分/例
	投诉处置	因中标单位项目管理不到位或者项目服务质量不达标等问题导致部门或领导投诉。	扣2分/例。
		投诉需在30分钟之内落实整改，若因客观原因无法及时整改的，应在30分钟内制定整改措施方案，明确整改完成时间。	不符合的，扣1分/例。
特殊项目	事故应对	因中标单位项目管理不到位，导致发生重大事故（包括但不限于安全生产、消防事故等）的。	事故较轻微未，未造成人员伤亡和较大财产损失的，扣10分/例；事故较大，有人员受伤或有较大财产损失的，扣30分/例；事故重大的，视情况扣50-100分/例。
		事故发生后，中标单位应积极组织应对，配合甲方和有关部分的调查和处置，全力保障人身财产安全，最大限度减少事故损失。	不符合的，扣5-20分/例。
	加分项目	主动完成职责范围外的额外任务； 提出关于保洁合理化建议被采购单位采纳； 物业项目组创新管理机制，管理成效显著； 举报违法违规行为并被查实的，被有关部门认定的； 见义勇为行为被有关部门认定的； 协助采购单位管理工作或在防盗防火、抢险救灾、暴雨暴雪天气应急处置等方面做出重要贡献的； 项目服务获得上级部门的认可或新闻媒体正面宣传报道的；其它经采购单位审查认为应当奖励的事项。	视情况加分0.2-1分/例，每月最高不得超5分。
本月考核得分：			