政府采购合同

项目名称：姑苏区政务服务中心2026-2028年度物业管理项目

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2026-0256

采购人（甲方）：苏州市姑苏区机关事务管理中心

供应商（乙方）：苏州书香服务股份有限公司

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，为明确采购人（甲方）和供应商（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

采购人（以下称甲方）是指使用财政性资金，通过政府采购方式向供应商购买并接受服务的国家机关、事业单位、团体组织。

供应商（以下称乙方）是指参加政府采购活动并且中标（成交），向采购人提供合同约定的服务的法人、非法人组织或者自然人。

服务是指根据合同规定乙方应承担的工作和合同中规定乙方应承担的其他义务。

合同价款是指根据合同规定乙方在全面履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

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、组成合同的文件

本合同与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

1. 政府采购合同及其变更、补充协议

2. 中标（成交）通知书

3. 投标（响应）文件

4. 招标（采购）文件

5. 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件

三、合同总价款及支付

1. 合同总价款：大写人民币 捌佰陆拾万陆仟肆佰壹拾捌元捌角柒分 元整，小写￥ 8606418.87 。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。

合同总价款应与中标（成交）结果一致。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价款中，甲方不再另行支付其他任何费用。

2. 付款方式：

☑分期付款： 按月付款，每月付款金额=合同总金额÷24 个月-当月考核扣款金额（如有）-当月违约责任扣款金额（如有），其中涉及预付款的：无预付款

3. 支付方式：银行汇票、转账支票或数字人民币支付价款。乙方账户信息如下：

开户名称：苏州书香服务股份有限公司

开户银行：中国银行苏州姑苏支行营业部

银行账号：466358193431

数字人民币账户（数币钱包 ID）：0042000017770652

四、合同履行

1. 乙方负责 公共秩序维护（保安）、环境保洁、日常工作用餐及接待用餐的供应和服务、会务及日常接待等综合性客户服务、强电、弱电、空调、电梯、供水、消防等所有设备的日常管理、维护保养及一般设备维修、抢修工作、大楼日常节能管理有关工作 的服务工作。

2. 合同履行期限：2026.10.23-2028.10.22

3. 履约地点： 甲方指定地点

4. 履约担保：是否收取履约保证金 □是 ☑否

收取履约保证金形式：_____

收取履约保证金金额：_____

5. 如采购文件要求中标（成交）供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、

本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。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。

五、履约验收

甲方将根据《江苏省财政厅关于印发<江苏省政府采购履约验收管理办法>的通知》（苏财规〔2024〕7号）相关要求，成立验收小组，负责采购项目履约验收具体工作。

1.验收组织方式：☑验收小组验收

2.验收的实施主体：甲方

3.履约验收时间：每完成一个月（周期为上月23日-当月22日）的服务后，乙方可提出付款申请，甲方收到付款申请后，在10工作日内组织履约验收。

4.履约验收方式：□一次性验收

☑分期（段）验收：共分24期验收，由甲方组成履约验收小组，对每期服务进行考核评分，同时确定乙方当期服务内是否有重大失误造成违约，并填写履约验收报告。

5.履约验收的内容：本项目服务质量是否符合甲方需求，人员配备是否到位，持证上岗情况，入驻部门对服务满意度情况，收到投诉情况，安保、餐饮、会务、设施设备管理、保洁等方面服务质量。

6.履约验收标准：详见附件：物业管理考核办法

7.履约验收其他事项：每期服务中出现以下情况视为违约，乙方需承担相应违约责任 。

（1）如在项目范围内发生治安案件、刑事案件，情节轻微的按每起0.5万元承担违约责任，情节严重的按每起0.5万元-2万元承担违约责任，并负责赔偿案件造成的各类损失；一年内发生3起以上，或造成严重后果及社会影响的，甲方有权无条件解除与乙方所签订的服务合同。

（2）乙方处置上访事件、群体事件不得当的，情节轻微的按每起0.5万元承担违约责任，情况严重的按0.5万元—2万元标准承担违约责任；3起以上或造成严重后果或严重影响的，甲方有权无条件解除与乙方所签订的服务合同。

（3）如出现食品安全卫生问题的，情节轻微的按每起2000元承担违约责任；出现食品中毒等严重食品安全卫生问题的按0.3-1万元的标准承担违约责任；一年度内出现食品安全卫生问题3次以上，出现食品中毒5人以上，一次性扣除2万元，造成严重后果及社会影响的，甲方有权无条件解除与乙方所签订的服务合同。

（4） 因乙方工作不到位、失误造成会议或活动出现差错的。根据甲方认定问题的情节轻微的按每起500-1000元承担违约责任；造成重大影响的，按每起1000-5000元承担违约责任；如在一年度内出现5次以上的，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单位所签订的服务合同。

（5）因乙方监管不到位，工作不失误等造成设备损坏或安全事故的。经甲方认定后，所造成的直接及间接损失由乙方全额承担。情况轻微的按每次0.1-0.3万元承担违约责任；情况较重的按0.3-2万元承担违约责任；一年内出现3次以上，或事故后果特别严重的，或者影响特别恶劣的，甲方有权无条件解除与乙方所签订的服务合同 。

六、甲、乙双方权利及义务

1.甲方权利及义务：

（1）签署合同后，甲方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。甲方有权对乙方的履约行为进行检查，并及时确认乙方提交的事项。甲方应当配合乙方完成相关项目实施工作。

（2）甲方有权要求乙方按时提交各阶段有关安排计划，并有权定期检查乙方提供服务的质量等内容。甲方有权督促乙方工作并要求乙方对不符合合同约定或相关法律规定的服务进行整改。

（3）甲方应当按照合同约定及时组织验收。

（4）甲方应当协助乙方进行本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。

（5）甲方应当根据合同约定及时向乙方支付合同价款，不得以内部人员变更、履行内部付款流程等为由，拒绝或迟延支付。

（6）国家法律法规规定及合同约定应由甲方承担的其他义务和责任。

2. 乙方权利及义务：

（1）签署合同后，乙方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。

（2）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（采购）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，配合甲方的履约检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作。

（3）乙方有权根据合同约定向甲方收取合同价款。

（4）乙方在合同签订后一周内提供全部服务人员配置清单及（投标）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。

（5）国家法律法规规定及合同约定应由乙方承担的其他义务和责任。

七、知识产权保护

乙方为提供服务所使用或交付的相关产品应当享有知识产权或经权利人合法授权，保证没有侵犯任何第三人的知识产权等权利。本条款所称知识产权，包括但不限于专利、商标、著作权、商业秘密、外观设计、软件著作权、集成电路布图设计、开源代码相关权利及其他依法受保护的知识产权。

因违反前述约定对第三人构成侵权的，应当由乙方向第三人承担法律责任；甲方依法向第三人赔偿后，有权向乙方追偿。甲方有其他损失的，乙方应当赔偿。

八、保密义务

甲、乙双方对采购和合同履行过程中所获悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，均有保密义务且不受合同有效期所限，直至该信息成为公开信息。泄露、不正当地使用国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，应当承担相应责任。

九、违约责任

1.甲方违约责任：

（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。

（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：

（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）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。

（3）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。

（4）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。

十、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。

十一、合同变更、中止与终止

1.合同的变更

政府采购合同履行中，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以在合同价款10%的范

围内追加与合同标的相同的服务，并就此与乙方协商一致后签订补充协议。

2. 合同的中止

（1）合同履行过程中因供应商就采购文件、采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要的，可以中止合同的履行。

（2）合同履行过程中，如果乙方出现以下情形之一的：①经营状况严重恶化；②转移财产、抽逃资金，以逃避债务；③丧失商业信誉；④有丧失或者可能丧失履约能力的其他情形，乙方有义务及时告知甲方。甲方有权以书面形式通知乙方中止合同并要求乙方在合理期限内消除相关情形或者提供适当担保。乙方提供适当担保的，合同继续履行；乙方在合理期限内未恢复履约能力且未提供适当担保的，视为拒绝继续履约，甲方有权解除合同并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

（3）乙方分立、合并或者变更住所的，应当及时以书面形式告知甲方。乙方没有及时告知甲方，致使合同履行发生困难的，甲方可以中止合同履行并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

（4）甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替为由中止合同。

3. 合同的终止

（1）合同因有效期限届满而终止；

（2）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他任何义务。

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。

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）如果乙方破产，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利。

4. 涉及国家利益、社会公共利益的情形

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

1. 乙方不得将合同转包给其他供应商。涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）文件规定进行合同分包。

2. 乙方执行政府采购政策向中小企业依法分包的，乙方应当按采购文件和投标（响应）文件签订分包意向协议，分包意向协议属于本合同组成部分。

十三、争端的解决及法律适用

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。

5. 本合同的订立、生效、解释、履行及与本合同有关的争议解决，均适用法律、行政法规。

6. 本合同条款与法律、行政法规的强制性规定不一致的，双方当事人应按照法律、行政法规的强制性规定修改本合同的相关条款。

十四、通知

1. 本合同任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同中所约定的通讯地址、联系人、联系电话或电子邮箱。

2. 一方当事人变更名称、住所、联系人、联系电话或电子邮箱等信息的，应当在变更后3日内及时书面通知对方，对方实际收到变更通知前的送达仍为有效送达。

3. 本合同一方给另一方的通知均应采用书面形式，传真或快递送到本合同中规定的对方的地址和办理签收手续。

4. 通知以送达之日或通知书中规定的生效之日起生效，两者中以较迟之日为准。

十五、合同生效

1. 双方签约人为各自法定代表人或其委托代理人。

2. 本合同系指本文件及其附件中的所有部分，招标（采购）文件、乙方的投标（响应）文件、中标（成交）通知书、乙方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。

7. 本合同签订地为：江苏省苏州市。

甲方（采购人）		乙方（供应商）	
单位名称（公章或合同章）	苏州市姑苏区机关事务管理中心	单位名称（公章或合同章）	苏州书香服务股份有限公司
法定代表人或其委托代理人（签字或签章）		法定代表人或其委托代理人（签字或签章）	
签订日期	2026.10.19	签订日期	2026.10.19
住所	苏州市解放东路 117 号	住所	道前街 100 号
联系人	王毅	联系人	吴轶昊
联系电话	0512-65581162	联系电话	13812790205
通信地址	苏州市解放东路 117 号	通信地址	道前街 100 号
邮政编码	215000	邮政编码	215000
电子邮箱		电子邮箱	421764393@qq.com
统一社会信用代码	123205084669824729	统一社会信用代码	91320500756428453H
注：涉及联合体或其他合同主体的信息应按上表格式加列。			

附件：物业管理考核办法

采购人定期和不定期地对提供中标人的服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈中标人。并每月对 “清卫保洁及绿化养护”、“公共秩序管理”、“工程维修”、“房屋维护”、“会务服务”、“人员管理”等内容的检查结果进行考核（详见考核表）。

物业服务实行百分制考核，每月考核一次，综合考评分应在 95（含）分以上，如出现考评分低于 95 分的情况，按如下处理：

考评分在 90 以上 95 以下的（含 90 分）每 1 分扣 5000 元（例：综合考评得 92.5 分，95-92.5=2.5 分，应扣款 2.5*5000=12500 元）；

考评分在 85 以上 90 以下的（含 85 分）每 1 分扣 10000 元（例：综合考评得 88 分，95-88=7 分，应扣款 7*10*1000=70000 元），最高扣款为当月的所有管理费（也称公司利润）。

考评分在 85 分以下的每 1 分扣 20000 元（例：综合考评得 82 分，95-82=13 分，应扣款 13*20000=260000 元），最高扣款为当月的所有管理费（也称公司利润），且当月综合考评不达标。如中标人在年度服务期内两次物业服务月综合考评未达标，则年度综合考评不达标，采购人有权终止合同。

附件：物业考核明细表（采购人根据项目实际内容调整考核内容和扣分分值）

序号	考 核 内 容	分值	扣分说明	考核得分
一	综合管理	10		
1	建立健全各项管理制度和各岗位工作标准，在醒目位置公示，并制定具体落实措施、考核办法；有关检查有书面记录，设备、设施档案资料齐全分类成册，查阅方便。	2		
2	建立前台、维保、消控室等电话专线，值班员负责接听和管理，负责物业管理范围内服务项目的受理工作；对受理的服务内容进行登记、交办。	2		
3	建立投诉登记回访制度，各岗位有效投诉处理率达100%，有效投诉次数每月≤3次；突发事件处理的及时率100%；各种投诉处理、回复率100%。	3		
4	员工有责任心、吃苦耐劳、工作规范，遵守办公楼各项管理规定，无打架斗殴、吵闹等现象。	2		
5	加强企业文化建设，提升员工工作技能，提高员工队伍稳定性。	1		
二	环境保洁服务	15		
1	每月有保洁工作计划，制定检查登记表，落实检查并记录。	1		
2	所有公共区域，做到每日至少清扫两次，巡回保洁，保证环境卫生。	2		
3	公共服务区域内的地面、地毯、扶手、门窗玻璃、玻璃幕墙，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗，天花板、栏杆、楼梯、电梯等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。	3		
4	公共区域内绿化摆放整齐，保持清洁，定期做好洒水等基础保养。	2		
5	公共区域、卫生间无堆积垃圾。	2		
6	服务区域内垃圾桶的存量不超过上缘，垃圾不在筒箱内过夜。垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇。	2		
7	积极推进垃圾分类工作，督促入驻单位精准投放垃圾，做好服务区域垃圾“二次分拣”工作，并负责分类垃圾的集中收运投放。	3		
三	会议会务服务	9		
1	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。	2		
2	根据会议内容、规模提前做好会务准备，会议前2小时设备主管安排设备人员对会场的空调、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。	2		
3	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。	3		
4	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。	2		

四	**公共秩序维护与安全管理**	20		
1	按规定做好来人来访的通报、证件检验、登记工作；杜绝闲杂人员进入办公区域，维护办公区域安全、正常的工作环境；对物品进出进行监管，杜绝危险物品进入办公楼内。	3		
2	对外来施工流动人员管理、巡逻管理、处理突发事件等秩序维护有方案，人员职责明确，方案合理适用；重点区域、部位应每两小时进行一次巡视、检查并记录。	3		
3	管理区域内的监控设备应24小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼各出入口、内部重点区域的安全监控、录像；做好电梯和消防报警设备（消防报警主机）监控工作。	2		
4	做好车辆引导工作，加强地面停车位的管理，保持停放有序，杜绝乱停乱放现象。严格按照相关要求预留停车位。	3		
5	制定物业突发公共事件的应急预案，并在物业相关办公室予以公布。每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演习。	1		
6	消防管理制度健全，建立消防责任制，完善相关标识，专人定期维护消防器材；消防档案齐全、资料更新及时；	2		
7	消防系统设施设备齐全、完好无损，运行正常，巡检、点检、点动记录齐全；有突发火灾应急方案，每年至少进行一次消防宣传和消防演习，无火灾安全隐患。	2		
8	加强消控室值班人员培训，响铃3声以内必须接听，清楚处置流程；对接维保单位人员，编制电梯应急预案，确保一旦出现电梯困人事件，在规定时限抵达现场，及时、正确、有效处置。	2		
9	杜绝火灾等责任事故和治安、刑事案件	2		
五	**设施、设备维修和保养**	21		
1	按规定编制年度保养、点检计划和月度工作计划并执行；每日监测设备运行正常，定期校验并记录；设施设备保养良好，无明显锈蚀，无重大管理责任事故。	3		
2	按标书规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作；安防系统等智能化设施设备运行正常，巡检及时记录完整。	2		
3	建立严格的高配供电室岗位责任制，高低配交接班制度、高低配室操作规程制度、高配倒闸操作制度、工作票制度、高低配及维修巡回检查等制度；高配变电房24小时双人双岗值班，夜间能应急维修；变（配）电柜、低压配电柜运行正常，符合工作要求，各类表计显示正常。	3		
4	严格执行用电安全规范，确保用电安全；制订停电应急处理预案；应急照明设施完好，有编号、有点检记录。	3		
5	确保风机等系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正常，无跑、冒、滴、漏现象。	3		
6	电梯按规定时间运行，通风、照明及附属设施完好；督促维保单位定期维保，做好工作单的确认；	2		
7	空调系统运行正常，无滴漏水现象；空调系统按规定维护保养、风口清洁记录；制订空调故障应急处理方案，空调系统出现运行故障后，协调维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。	3		
8	按月度工作计划，完成相关任务，推进办公楼设备间标准化建设。	2		

六	**办公楼管理与维修养护**	8		
1	办公楼内外干净整洁，玻璃幕墙清洁明亮、无破损（2 米以下）；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象；玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响。	2		
2	办公楼内外（除地下停车场）无积水、浸泡发生；遇有事故，在规定时间内进行抢修，各楼层无较大面积漏水等现象；制定相关应急处理方案。	2		
3	对临时施工现场按规定进行管理、巡视，遇突发事件按规定处置。	2		
4	配合机关房产管理所做好办公楼各楼层标识标牌上墙工作，张贴整齐、美观，并保持清洁。	2		
七	**工程综合维修及巡查**	8		
1	办公楼设施设备做到安全运行和节能操作，发现故障立即报告并及时排除，调整各楼层通道公共照明模式，节约用电；公共照明、水电设施每天检查一遍。	2		
2	办公楼水、电设备、门锁维修不过夜；遇电路故障断电，水管爆裂、水龙头漏水、门锁开不了、门窗便池毁坏及墙面破损，要随时修复；排水管、排污管要保持畅通，如有堵塞应立即疏通，厕所堵塞应当天疏通（需换厕盆的除外）。	2		
3	日常维修接到报修信息后，必须 15 分钟内赶到现场进行处理。若无能力修复，立即报告相关部门的有关人员及领导；配合专业单位进行保养及维修工作。	2		
4	工程综合维修人员日常工作，实行定期巡查维修制；巡查内容包括配电设施、照明及供电设施、空调设施、消防设施、通风设施、给排水设施、房屋及装修设施、室外构筑设施、其他公用设施；每天对所有公共区域和房间进行巡查，并随时记录和处理；每天检查各楼层电热水器。	2		
八	**人员配备、管理**	9		
1	服务区域内各岗位人员按要求配备，无缺人顶岗现象；其中工程人员专业资质中级工占比 50%以上，高级工占比 20%以上，技师占比 5%。	2		
2	所有员工资质不得低于招标书规定，所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录，知晓本岗位的服务礼仪；重要岗位人员必须经采购单位人事部门考核、政治审查通过后方可录用。	2		
3	保持人员的稳定，管理及工程人员年流动率不超过 10%，普通服务人员的年流动率不超过 20%。遇调动或辞职时，管理主管和工程综合维修人员提前 20 天、保安提前 10 天、保洁提前 7 天告知业主并得到同意后才能更换，按要求及时补充相应人员，提前做好交接班，新到人员档案信息及时备案到采购单位。对业主认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。	2		
4	资金使用按要求实施。	3		
合计	**注：考核办法为集中检查结合日常巡查的方式进行，每发现一处不合格项，扣 0.1—0.5 分/次，以上项目情况严重、影响较大的加倍扣分。**	100		