政府采购合同

项目名称：苏锦街道档案管理服务中心物业管理服务项目

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2026-0255

采购人（甲方）：苏州市姑苏区人民政府苏锦街道办事处

供应商（乙方）：苏州嘉昌保安服务有限公司

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）在购销过程中的权利、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（以下简称甲方）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（以下简称乙方）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 壹佰贰拾陆万柒仟伍佰伍拾伍元陆角 元整，小写￥ 1267555.6 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。

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：

□全额付款：____（应明确一次性支付合同款项的条件）_____

☑分期付款：合同签订后支付预付款30%。剩余款项先做后付，按季付款，甲方应在每季度结束后的第一个月向乙方支付物业管理服务费，甲方季度支付的价款=本合同总金额*70%÷8，具体费用按照考核成绩支付。付款前乙方应按甲方要求提供等额的增值税发票，否则甲方有权推迟付款。

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：苏州嘉昌保安服务有限公司

开户银行：交通银行苏州分行吴中支行

银行账号：325325400018800046520

数字人民币账户（数币钱包ID）：0092000824600000

四、合同履行

1.乙方负责 苏锦街道档案管理服务中心物业管理服务 的服务工作。

2.合同履行期限：2026年10月8日—2028年10月7日

3.服务内容：

（一）项目背景

档案管理服务中心作为区域重要档案史料保管、公共文化服务与政务信息存管阵地，承担着守护城市历史文脉、留存珍贵记忆、面向社会提供档案查阅利用等公共服务职能。本次物业管理服务，致力于为该项目打造全覆盖、专业化、精细化、数字化的智慧物业服务体系，保障建筑本体与各类机电设施安全稳定长效运行，持续打造整洁雅致、舒适有序、安全可靠的馆内环境，为档案日常保管运维、工作人员办公作业以及社会群众档案查阅等各项业务高效开展夯实后勤保障基础。

本项目坐落于平川路与广济路交汇处。项目总建筑面积 7129.45 ㎡，建筑总高度 21.23 米，其中地下车库建筑面积 2885.28 ㎡。整体由 1 号楼、2 号楼两栋单体建筑组成，内部规划档案库房、行政办公区、对外查阅大厅等功能分区；建筑地上层数为 2 层至 5 层不等，下设地下一层，馆区设置主出入口 1 处。

馆内配套配置高压细水雾自动喷淋消防系统、全域安防视频监控系统、机房动环智能监测系统、高低压供配电系统、中央空调通风系统、给排水管网系统、载人电梯、机械式立体停车库等成套智能化专业设施设备。

本次综合物业服务覆盖全域安保值守、消防值守与系统监测、全域环境卫生保洁、建筑及机电设施日常巡检等服务内容。

（二）服务内容：

1.安保值守

1.1 人员配置与值班制度：设立专业安保团队，实行 24 小时值班制度，负责人员与车辆出入登记、检查，馆内各区域日常巡逻，突发事件处理等；

1.2. 门禁与访客管理：严格执行门禁制度，工作人员凭工作证出入，外来访客需在门卫室进行详细登记，说明来访事由，经被访人确认后方可进入。对携带物品进行检查，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入档案馆。

2.消防值守与系统监测

2.1 负责高压细水雾喷淋消防系统、全域安防视频监控系统、机房动环智能监测系统、楼宇物联云监测平台的 24 小时不间断值守与实时监测，全程盯控馆内消防烟感、温感、喷淋泵、稳压泵、机械排烟、防火卷帘、档案库房温湿度、配电设备运行、地下车库机械车位等全系统运行工况，逐一对各类监测数据、设备反馈信号做好台账记录；安防监控录像、消防主机运行日志、动环数据资料完整留存，分类归档以备随时调阅核查。

2.2 开展消防设施巡查，配合消防维保单位每月开展消防联动模拟测试，定期参与全馆消防实操演练；负责建立消防报警、隐患整改、设备维保、应急处置全套台账，规范归档留存。

2.3 发生火情报警时第一时间启动消防联动、应急广播，配合现场人员开展应急处置，事后形成完整处置报告；重大节假日、档案搬迁、群众查阅高峰等时段加密巡检，强化重点区域消防监控保障。

2.4 严格管理消控室，落实外来人员登记制度，妥善保管消防图纸、台账与操作工具；定期参加消防技能培训，熟悉档案库房特殊消防防护规范；同步保障数字化远程监测数据稳定上传，协助开展馆内消防安全宣传提示。

3.环境卫生保洁

3.1. 将档案馆划分为办公区域、公共区域、档案库房、查阅室等多个保洁区域，制定不同区域的保洁频次。办公区域每日进行全面清洁，包括地面清扫、垃圾清运、桌面擦拭等；公共区域如走廊、楼梯、电梯间等，定时进行清扫和消毒，保持环境整洁；档案库房每月进行一次深度清洁，确保档案保存环境的卫生；查阅室在开放期间，随时保持清洁，及时清理垃圾和杂物。

3.2. 室外绿化养护：对档案馆周边的绿化带、花坛、树木等进行定期养护，包括浇水、施肥、修剪、病虫害防治等。保持绿化植物生长良好、造型美观，绿化区域无杂草、杂物，定期清理绿化垃圾。

3.3. 室内绿植摆放与养护：在档案馆办公区域、公共区域等摆放适量的绿植，起到美化环境、净化空气的作用。定期对室内绿植进行养护，包括浇水、施肥、更换等，确保绿植生长健康、美观。

3.4. 保洁标准与要求：地面干净整洁，无灰尘、污渍、杂物；门窗玻璃明亮干净，无手印、灰尘；墙面无乱涂乱画、无污渍；卫生间清洁卫生，无异味，设施设备完好；垃圾桶及时清理，垃圾不堆积，保持外观整洁。保洁人员应统一着装，佩戴工作牌，遵守工作纪律，文明作业，不得影响档案馆正常工作秩序。

3.5. 特殊区域保洁：对于档案库房等特殊区域，保洁人员需经过专业培训，了解档案保管的特殊要求，在保洁过程中，严格遵守相关规定，避免对档案资料造成损坏。使用专用的清洁工具和清洁剂，确保清洁过程的安全和卫生。

所有的保洁工具、由中标单位提供，卫生纸、垃圾桶、垃圾袋、洗手液等易耗品由采购方提供。

4.设施设备维护管理

4.1. 建立设施设备档案：对档案馆内的所有设施设备进行详细登记，建立设备档案，包括设备名称、型号、购置时间、安装位置、维修记录等信息，为设施设备的维护管理提供依据。

4.2. 日常巡检与维护：安排专业技术人员对设施设备进行日常巡检，每天至少巡检 2 次，重点检查设备的运行状态、安全性能、是否存在故障隐患等。定期对消防系统、安防监控系统、电梯、机械车位等重要设施设备进行检测和维护，确保其性能可靠，符合相关标准和要求。对发现的问题及时进行记录，同时维修人员应在接到通知后 30 分钟内到达现场进行维修，及时恢复设备正常运行。

4.3. 定期保养与维修：根据设施设备的使用要求和维护周期，制定定期保养计划，质保期内，设施设备发现的问题，中标单位要及时联系相应单位到场维修。

4.4. 能源（水、电）管理：加强对档案馆能源消耗的管理，通过合理调整设备运行参数、推广节能技术和设备等措施，降低能源消耗，提高能源利用效率。定期对能源消耗情况进行统计和分析，制定节能改进措施，实现节能减排目标。

5.安全检查服务

对馆内各区域、各设备设施进行专业安全检查；每月 1 次，五一、十一、元旦、春节专项检查各 1 次，每年共计 16 次。

6.数字化安全管理服务

6.1.利用云平台对服务区域安防、消防及安全用电远程监测，一旦发现问题及时通知上级及有关部门，并及时做出应急处理。

6.2 应急逃生：一旦火灾发生，智能化系统将迅速响应。通过对现场火势、烟雾扩散情况及建筑结构的实时分析，精准规划出最佳逃生路线，人员依据规划路线快速撤离。

中标单位须具有数字化消防管理能力，完成服务区域内智能消防设备加装及云平台对接，实现智能监测、隐患预警与常态化智慧管控。相关费用均包含在投标总报价内。中标单位依托智能云平台对各类物联设备开展实时监测、风险预警及闭环处置工作，全面提升项目安全智能化管理及保障水平。

7. 其他

7.1. 档案搬运服务：在档案馆进行档案搬迁、库房调整等工作时，提供专业的档案搬运服务。制定详细的搬运方案，采用合适的搬运工具和设备，确保档案在搬运过程中的安全，避免档案损坏、丢失。搬运人员经过专业培训，熟悉档案搬运的操作规范和注意事项。

7.2. 档案整理协助服务：根据档案馆的需求，协助档案管理人员进行档案整理工作，如档案分类、编号、上架等。协助人员需了解档案管理的基本知识和流程，遵守档案管理的相关规定，确保档案整理工作的准确性和规范性。

（三）服务人员配置要求

本项目须配备服务人员不少于 11 人，其中：项目经理 1 人，安保人员 3 人，消监控室人员（含主管 1 名）6 人，保洁人员 1 人。

序号	岗位	人数	基本要求
1	项目经理	1 人	男；40 周岁（不含）以下；大专或以上学历；身体健康；具有一定的应急救护知识和能力，熟悉消防相关知识，**★持有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证书★持公安部门颁发的保安员证上岗。**
2	保安人员	3 人	男女不限；女 50 周岁（不含）以下，男 60 周岁（不含）以下；身体健康；初中或以上学历。**★持公安部门颁发的保安员证上岗。**
3	消监控室人员（含主管 1 名）	6 人	男；55 周岁（不含）以下；身体健康，无不良记录，能熟练使用消防、动环，细水雾设备。**★持有四级及以上建（构）筑物消防员资格证或四级及以上消防设施操作员证。** 消监控室主管学历要求：高中或以上学历。
4	保洁人员	1 人	男女不限；女 50 周岁（不含）以下，男 60 周岁（不含）以下；体检合格。

4. 履约地点：甲方指定地点

5. 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：/

6. 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：（计划于供应商提出验收申请之日起 5 日内组织验收）

4.履约验收方式：□一次性验收

☑分期（段）验收：（应明确共分 期（段），分期（段）验收的工作安排）

5.履约验收的内容：包括但不限于组成合同文件所要求的服务内容或承诺，具体为本项目服务质量、服务进度、人员及设备配备情况、项目需求、服务承诺等

6.履约验收标准：考核工作由甲方定期或不定期进行检查、抽查、记录、确认等方式进行，检查记录由服务单位负责人现场确认，按考核情况进行服务反馈。服务人员考核标准见附表，未尽事项经双方协商确认。扣分记录计入考核评分中。每月总分为100分。甲方在检查中发现的问题及时通知乙方，乙方及时整改，同时乙方须主动联系甲方，在抽查检查考核得分表、每周日常巡查得分表上签字确认，如若乙方不及时签字确认，甲方一律视为乙方默认甲方的考核评分。

7.履约验收其他事项：无

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，总额不超过总价款的 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。

（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。

（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。

（6）乙方发生转包、挂靠履约、弄虚作假、无正当理由擅自停止服务、拒不撤场、发生重大安全责任事故、欠薪引发群体性闹事、行贿、泄露涉密信息等情形之一的，甲方有权单方解除本合同，追究乙方相应违约责任，并有权将乙方违法违约线索上报政府采购监管部门。乙方经甲方书面催告后，在规定期限内仍拒不整改的，甲方亦有权单方解除合同。

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、地震以及其他双方商定的事件。

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，本合同的其他部分应继续执行。

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，双方当事人应当按照法律、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：**江苏省苏州市姑苏区。**

甲方（采购人）		乙方（供应商）	
单位名称 （公章或合同章）		单位名称 （公章或合同章）	
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	2026.9.30	签订日期	2026 年 9 月 30 日
住所		住所	苏州市高新区文化北路 8 号 1 幢 105 室
联系人		联系人	陈焕俊
联系电话		联系电话	17315550503
通信地址		通信地址	苏州市高新区文化北路 8 号 1 幢 105 室
邮政编码		邮政编码	215000
电子邮箱		电子邮箱	215880417@qq.com
统一社会信用代码		统一社会信用代码	91320508MA1WULG00B
注：涉及联合体或其他合同主体的信息应按上表格式加列。			

物业考核评分标准

一、考核标准如下：

考核工作由甲方定期或不定期进行检查、抽查、记录、确认等方式进行，检查记录由服务单位负责人现场确认，按考核情况进行服务反馈。服务人员考核标准见附表，未尽事项经双方协商确认。扣分记录计入考核评分中。每月总分为100分。

甲方在检查中发现的问题及时通知乙方，乙方及时整改，同时乙方须主动联系甲方，在抽查检查考核得分表、每周日常巡查得分表上签字确认，如若乙方不及时签字确认，甲方一律视为乙方默认甲方的考核评分。

二、考核办法：

考核工作由甲方定期或不定期进行检查、抽查、记录、确认等方式进行，检查记录由服务单位负责人现场确认，按考核情况进行服务反馈。服务人员考核标准见物业考核明细表，未尽事项经双方协商确认。扣分记录计入考核评分中。每月总分为100分。

甲方在检查中发现的问题及时通知乙方，乙方及时整改，同时乙方须主动联系甲方，在抽查检查考核得分表、每周日常巡查得分表上签字确认，如若乙方不及时签字确认，甲方一律视为乙方默认甲方的考核评分。

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**	18		
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。	4		
2	搭建电话专线，消防控制室值班人员负责来电接听，受理火情报警、消防设施故障报修、消防安全隐患上报等各类消防相关诉求，逐项规范登记台账，依照处置流程交办相关人员处置跟进。	4		
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%。	4		
4	员工有责任心、吃苦耐劳、工作规范，遵守各项管理规定，无打架斗殴、吵闹等现象。	3		
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。	3		
二	**环境保洁服务**	25		
1	每月有保洁工作计划，制定检查登记表，落实检查并记录。	2		
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。	4		
3	公共服务区域内的地面、地毯、扶手、门窗玻璃、玻璃幕墙，	4		

	沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗，天花板、栏杆、楼梯等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。			
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。	4		
5	公共区域、卫生间无堆积垃圾。	3		
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。	4		
7	积极推进垃圾分类工作，督促精准投放垃圾，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。	4		
三	**公共秩序维护与安全管理**	**36**		
1	按规定做好来人来访的通报、证件检验、登记工作；杜绝闲杂人员进入馆内，维护馆内安全、正常的工作环境；对物品进出进行监管，杜绝危险物品进入馆内。	4		
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。	4		
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。	4		
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。	4		
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。	4		
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。	4		
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。	4		
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，在规定时限内抵达现场，及时、正确、有效处置。	4		
9	杜绝火灾等责任事故和治安、刑事案件。	4		
四	**楼宇管理与维修养护**	**12**		
1	楼宇内外干净整洁，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。	3		
2	楼宇内外（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。	3		
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。	3		
4	做好各区域各楼层标识标牌上墙工作，张贴整齐、美观，并保持清洁。	3		

五	**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。	3		
2	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。	3		
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。对采购单位认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。	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 0.5—1 分/次，以上项目情况严重、影响较大的加倍扣分。**	100		

注：（采购人根据项目实际内容调整考核内容和扣分分值）

1. 考评分在 95（含）以上的不扣款。

2. 考评分在 85（含）以上 95 以下的每 1 分扣 1000 元。

3. 考评分在 85 以下的每 1 分扣 1500 元。

4. 如中标单位在年度服务期内两次物业服务月综合考评未 80 分，则综合考评不达标，采购人有权终止合同。

中标后，不得擅自、随意更换投标文件中明确承诺的项目服务团队及相关人员。因项目推进、人员离职等特殊情况确需更换项目服务人员的，供应商须提前向采购人提交正式书面变更申请，详细说明人员更换原因、离任人员信息、新任人员资质及岗位适配情况等相关内容。所有更换后的项目服务人员，其从业资质、专业能力、工作经验、执业证书等各项核心条件，均不得低于投标文件中原承诺人员的资质标准与岗位要求，确保项目服务质量不降低。未经采购方审核同意，供应商不得私自更换项目服务人员，否则将视作供应商违约，采购人有权依据相关约定追究其违约责任。