政府采购合同

项目名称：姑苏区行政中心 2026-2028 年度物业服务项目

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2026-0258

采购人（甲方）：苏州市姑苏区机关事务管理中心

供应商（乙方）：苏州天鸿宝地物业管理经营有限公司

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：大写人民币叁仟叁佰陆拾捌万伍仟贰佰玖拾伍元柒角捌分，小写￥33685295.78 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

扫描全能王 创建

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：签订合同后，根据物业考核评分结果，按月支付。即经考核后按月付款，每次付款金额=合同金额/24-当月考核扣款（考核办法详见《物业服务考核标准》）

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：苏州天鸿宝地物业管理经营有限公司

开户银行：中国建设银行苏州苏锦支行

银行账号：91320508314053 21XW

数字人民币账户（数币钱包 ID）：中国建设银行苏州苏锦支行 0052202509916325

四、合同履行

1.乙方负责姑苏区行政中心的保安、保洁、餐饮、会务服务、接待服务、客户服务、设备管理与维修维护、强弱电管理及指挥部值班配套服务等服务工作。

（一）项目概况：

苏州市姑苏区行政中心位于苏州市平川路 510 号，占地面积 36816 ㎡。中心由 5 栋单体建筑及 1 个地下公共停车场组成，总建筑面积 83184.3 ㎡。其中：1 号楼 18 层，建筑面积 16151.5 ㎡；2 号楼 8 层，建筑面积 9879.5 ㎡；3 号楼 8 层，建筑面积 20102.3 ㎡；4 号楼 10 层，建筑面积 7200 ㎡；5 号楼 10 层，建筑面积 11760 ㎡；地下 1 层为公共停车场及人防工程，建筑面积 18072.8 ㎡，地下机动车停车位 435 个，非机动车停车场 2 处。地面机动车停车位 215 个，非机动车停车场 2 处，大院外停车位 75 个，景观、绿化、道路面积约为 27000 ㎡，并设有各类附属设施。中心共设有出入口 8 个，其中地面出入口 5 个，地下出入口 3 个。

中心系姑苏区各机关及附属部门、单位日常办公、会议、对外接待等使用，常驻办公人员 1500 余人，实行封闭式管理。中心内建筑为整体框架结构，主要设备包括 VRV 空调系统、电梯系统、消防控制系统、变配电系统、水处理系统、中水回用系统、人防配套系统、中央监控系统、电子显示系统、门禁系统、自动喷淋系统、楼宇控制系统等。

（二）管理服务范围、内容：

1.项目区域内全天候安全保卫及秩序维护工作。

2.项目区域内日常保洁服务，业主方安排的突击性保洁服务工作。

3.日常工作用餐等的供应及餐饮相关服务。

4.日常会务服务、接待服务、客户服务，根据业主方要求为大型会议、综合类活动提供配套服务及保障。

5.强电、弱电、空调、电梯、供水、消防等设备的日常管理、维护保养及一般性维修及抢修。

（三）物业管理服务基本要求：

苏州市姑苏区行政中心项目物业管理服务的企业需提供高品质的保安、保洁、餐饮、会务、设备管理、维修维护、强电管理、弱电管理等综合物业管理服务。能满足业主综合性物业管理服务的整体要求，确保项目良好的公共秩序和优美的环境。能根据采购人对中心不同楼宇、楼层的管理需求，做到统分结合、统筹管理，确保达到采购单位的需求。

扫描全能王 创建

根据项目管理实际需求，采购单位要求物业中标单位应在项目的客服、会务、餐饮、保安、保洁、设备管理等方面配置必要的工作人员，以保证上述物业服务要求的实现，本项目最低人员配置 239 人，具体最低要求如下。

部门设置	岗位设置	人数	年龄及性别	具体安排	人员要求
项目管理部	项目经理	1 人	男，55 周岁及以下；女，50 周岁及以下。	全面负责物业管理工作，保障项目日常保安、保洁、工程、会服、客服、食堂等工作的运行管理，及时处置突发事件，保证中心各项工作正常秩序。	身体健康，大专及以上学历。具备较强组织协调能力、综合管理能力、沟通能力和良好的职业道德修养，能够负责项目管理的组织实施。有管理工作经验。★持有公安部门颁发的保安员证上岗。
	项目副经理	1 人	男，55 周岁及以下；女，50 周岁及以下。	配合项目经理管理工作，保障项目日常保安、保洁、工程、会服、客服、食堂等工作的运行管理，及时处置突发事件，保证中心各项工作正常秩序。	身体健康，大专及以上学历。具有较强工作能力，能有效与业主沟通，工作踏实，积极主动，具备良好的组织管理能力及文字表达能力。
	餐饮经理	1 人	女，50 周岁及以下。	负责中心内部食堂综合管理工作。	身体健康，大专及以上学历。有管理工作经验。具有较强组织协调能力、工作能力，能有效与业主沟通。
	综办人员	1 人	女，50 周岁及以下。	负责项目的内部事务、行政人事、财务、行政档案的管理等。	身体健康，高中及以上学历。
保安部	保安主管	1 人	男，45 周岁及以下。	负责项目内安保全面工作，兼任消防负责人。	身体健康，大专及以上学历，具备全面的安保系统知识，具有较高的沟通协调和组织指挥能力，能根据需要制订和组织实施各类安保方案。有管理工作经验。具备应急救护常识。★持有公安部门颁发的保安员证上岗。持有建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书。须提供投标单位为其缴纳的最近一期社保证明。

扫描全能王 创建

	保安领班	3 人	男，45 周岁及以下。	24 小时带班，负责日常安保管理，负责带队组织巡逻。	身体健康，大专及以上学历，具备较全面的安保知识。具有一定的指挥沟通能力，能根据要求组织实施安保工作。★持有公安部门颁发的保安员证上岗。须提供投标单位为其缴纳的最近一期社保证明。
	大院门岗	26 人	男，60 周岁及以下。	东主出入口及北出入口双岗 24 小时值班，南、西出入口双岗工作时间（8:00-18:00）值班。	身体健康，★持有公安部门颁发的保安员证上岗。
	办公楼门岗	14 人	男，60 周岁及以下；女，50 周岁及以下。	负责守护各楼主入口及对外办事大厅入口。其中：1 号楼 3 人，2 号楼 2 人，3 号楼 2 人，4 号楼 2 人，5 号楼主入口楼岗 5 人。	身体健康，★持有公安部门颁发的保安员证上岗。
	信访中心门岗	2 人	男，60 周岁及以下；女，50 周岁及以下。	负责信访中心入口大厅，每班 2 人。	身体健康，★持有公安部门颁发的保安员证上岗。
	巡逻岗	19 人	男，60 周岁及以下；女，50 周岁及以下。	负责项目安保巡逻、地下车库管理，车辆停放、疏导和指引等，突发情况处置。	身体健康，★持有公安部门颁发的保安员证上岗。
	消监控值班岗	8 人	男女不限，45 周岁及以下。	24 小时值班，每班 2 人，与巡逻岗、门岗、楼岗人员紧密联系配合工作。	身体健康，★持有建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书。须提供投标单位为其缴纳的最近一期社保证明。
保洁部	保洁主管	1 人	男女不限，50 周岁及以下。	负责项目内保洁全面工作。	身体健康，大专及以上学历，有类似相关项目服务经验，掌握应急救护技能。★须提供投标单位为其缴纳的最近一期社保证明。
	保洁领班	4 人	男女不限，50 周岁及以下。	在主管的督导下，负责和带领各保洁员完成项目内各责任区的保洁工作。	身体健康，有类似相关项目服务经验，熟悉保洁工作流程。★须提供投标单位为其缴纳的最近一期社保证明。

扫描全能王 创建

	保洁员	30 人	男，60 周岁及以下；女，50 周岁及以下。	完成项目内各区域、办公楼、地下空间等室内外公共区域的保洁工作。	身体健康，有类似相关项目服务经验。
	专业室内保洁	7 人	男，60 周岁及以下；女，50 周岁及以下。	完成项目内指定办公室内部的专业保洁工作，办公垃圾清扫、收集。	身体健康，有类似相关项目服务经验，熟悉保洁工作流程。**★须提供投标单位为其缴纳的最近一期社保证明。**
	外围保洁	5 人	男，60 周岁及以下；女，50 周岁及以下。	完成项目内外围通道等垃圾清扫、收集。	身体健康，有类似相关项目服务经验，熟悉保洁工作流程。
餐饮服务部	厨师长	1 人	男，50 周岁及以下。	负责食堂的日常人员管理，食堂事务管控	身体健康，中专及以上学历。能遵守各项规章制度，工作主动，能服从安排，能熟练制作各种菜品的满足食堂就餐要求，熟悉相关食品卫生法知识。进场前须体检合格，**★持有效期内的健康证明，须提供投标单位为其缴纳的最近一期社保证明。**
	副厨师长	1 人	男，55 周岁及以下；女，50 周岁及以下。	负责食堂整体管理及现场烹饪操作指导等	身体健康，能遵守各项规章制度，工作主动，服从安排，熟练掌握并能制作各种菜品，熟悉相关食品卫生法知识。进场前须体检合格，**★持有效期内的健康证明，须提供投标单位为其缴纳的最近一期社保证明。**
	厨师	16 人	男，60 周岁及以下；女，50 周岁及以下。	负责食堂现场菜肴烹饪制作等	身体健康，能遵守各项规章制度，工作主动，服从安排，熟练掌握并能制作各种菜品，熟悉相关食品卫生法知识。进场前须体检合格，**★持有效期内的健康证明。**
	点心师	6 人	男，60 周岁及以下；女，50 周岁及以下。	负责食堂现场准备和制作面点、点心等	身体健康，能遵守各项规章制度，工作主动，服从安排，熟练掌握并能制作各种菜品，熟悉相关食品卫生法知识。进场前须体检合格，**★持有效期内的健康证明。**
	冷菜师	2 人	男，60 周岁及以下；女，50 周岁及以	负责食堂现场制作各种冷菜，保证菜肴的质量、口感和摆盘美	身体健康，能遵守各项规章制度，工作主动，服从安排，熟练掌握并能制作各种菜

扫描全能王 创建

			下。	观等	品，熟悉相关食品卫生法知识。进场前须体检合格，★持有效期内的健康证明。
	切配	4 人	男，60 周岁及以下；女，50 周岁及以下。	按厨师长要求备齐各种配菜盘和烹饪用菜	身体健康，能遵守各项规章制度，工作主动，爱岗敬业，熟悉相关食品卫生法知识。进场前须体检合格，★持有效期内的健康证明。
	服务员（及传菜员）	11 人	男女不限，40 周岁及以下。	负责食堂开餐前、中、后全过程的各项服务工作，服务热情、主动、快速。	身体健康，五官端正，能遵守各项规章制度，工作主动，熟悉相关食品卫生法知识。进场前须体检合格，★持有效期内的健康证明。
	厨工	22 人	男，60 周岁及以下；女，50 周岁及以下。	厨工中应包括打荷、蒸箱、洗碗等人员。	身体健康，能遵守各项规章制度，工作主动，服从工作安排，熟悉相关食品卫生法知识。进场前须体检合格，★持有效期内的健康证明。
客服中心	客服主管	1 人	男女不限，35 周岁及以下。	负责与行政中心内所有部门的日常沟通工作。负责处理餐饮会务预定、报修、投诉等工作并按照规定进行回访并记录。处理对业主的各种预订、报修、求助及投诉，要做到有记录、有结果、有统计、有档案。	身体健康，大专及以上学历，具备应急救护常识。五官端正，口齿清晰能讲流利的普通话，熟悉公共关系、服务礼仪与服务相关知识，善于沟通协调，熟练电脑操作。★须提供投标单位为其缴纳的最近一期社保证明。
	客服服务人员	5 人	女，45 周岁及以下。		身体健康，五官端正，口齿清晰能讲流利的普通话，熟悉公共关系、服务礼仪与服务相关知识，善于沟通协调，熟练电脑操作。
会务服务中心	会议服务主管	1 人	男女不限，35 周岁及以下。	提供日常会议引领及来客接待服务，并能满足行政中心各类型会议的服务要求。	身体健康，大专及以上学历，具备应急救护常识。五官端正，善于沟通，熟悉公共关系、服务礼仪与服务相关知识。★须提供投标单位为其缴纳的最近一期社保证明。
	会议服务领班	2 人	男女不限，35 周岁及以下。		身体健康，大专及以上学历，具备应急救护常识。五官端正，善于沟通，熟悉公共关系、服务礼仪与服务相关知识。★须提供投标单位为其缴纳的最近一期社保证明。

扫描全能王 创建

	会务服务人员	19 人	女，45 周岁及以下。		身体健康，五官端正，善于沟通，熟悉公共关系、服务礼仪与服务相关知识。
工程技术部	工程主管	1 人	男，35 周岁及以下。	负责项目服务范围内工程设备全面工作，管理和调度工程部工作人员。布置和下达工程部各项工作。完成采购单位安排的应急工作，通讯 24 小时保持畅通。	身体健康，大专及以上学历，有项目管理经验，具备应急救护常识。★具有政府相关部门颁发的特种设备安全管理和作业人员证（A 类），持有特种作业操作证（准操项目：高压电工作业）。须提供投标单位为其缴纳的最近一期社保证明。
	强电工程人员（含 1 名领班）	6 人	男，60 周岁及以下；女，50 周岁及以下。	变电房、高低压配电柜的运行、维护，实行 24 小时值班制，认真做好各类记录，监视电压、电流变化，调整负荷分配，使高低压设备供电可靠稳定，做好日常维保与设备卫生工作，并做好应急预案。	身体健康，其中 1 人为领班。★6 人均需持有特种作业操作证（准操项目：高压电工作业）。领班须提供投标单位为其缴纳的最近一期社保证明。
	弱电工程人员（含 1 名领班）	8 人	男，60 周岁及以下；女，50 周岁及以下。	掌握各类智能化设施设备的使用、维护、保养，保证设备正常运行。熟知会议电子设备操作，使用，维修，维护保养等	身体健康，其中 1 人为领班。具有智能楼宇管理员或音响调音员相关工作经验。★8 人均需持有特种作业操作证（准操项目：低压电工作业或高压电工作业）。领班须提供投标单位为其缴纳的最近一期社保证明。
	综合维修（含 1 名领班）	6 人	男，60 周岁及以下。	日常使用中出现的各类问题进行及时维修、维护、保养、巡查等工作。	身体健康，有相关工作经验。其中 1 人为领班。★6 人均需持有特种作业操作证（准操项目：低压电工作业或高压电工作业）
值班房配套服务部	配套服务主管	1 人	女，35 周岁及以下。	根据采购单位工作布置，建立相应值班制度，中标单位做好相关值班房配套服务工作	身体健康，大专及以上学历。★须提供投标单位为其缴纳的最近一期社保证明。
	服务员	2 人	女，50 周岁及以下。		身体健康。
合计		239 人			

2. 合同履行期限：2026 年 11 月 2 日至 2028 年 11 月 1 日（24 个月）

扫描全能王 创建

3.履约地点：平川路510号

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：供应商提出验收申请之日起15日内组织验收

4.履约验收方式：□一次性验收

☑分期（段）验收：共分24期（段），分期（段）验收工作由甲方组织按物业管理考核办法实施考核验收

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：附件：物业管理考核办法

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：

扫描全能王 创建

（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

扫描全能王 创建

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。

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

扫描全能王 创建

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

扫描全能王 创建

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）	苏州天鸿宝地物业管理经营有限公司
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）	陈静
签订日期	2026.10.22	签订日期	2026.10.22
住所	苏州市西环路 2115 号	住所	苏州市姑苏区城北东路 1188 号江星广场 4 号楼
联系人		联系人	
联系电话	0512-68722131	联系电话	0512-69359703
通信地址	苏州市西环路 2115 号	通信地址	苏州市姑苏区城北东路 1188 号江星广场 4 号楼
邮政编码		邮政编码	215031
电子邮箱		电子邮箱	
统一社会信用代码		统一社会信用代码	91320508314053321XW
注：涉及联合体或其他合同主体的信息应按上表格式加列。			

扫描全能王 创建

附件：

物业管理考核办法

一、说明：

物业服务月度考核得分=安保工作考核得分×20%+保洁工作考核得分×20%+餐饮工作考核得分×20%+会议客服工作考核得分×20%+设备管理工作考核得分×20%。

二、物业管理服务指标要求：

（1）须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）食品卫生合格率100%。

（5）一般事故发生率小于0.3‰。

（6）工程维修报修及时率达到100%，返修率小于1%。

（7）整体有效投诉率小于1%，处理率100%。

（8）食堂易耗品损耗率小于6%。

三、考核内容：

（1）采购单位按照《物业服务考核标准》的内容和标准进行定期考核、不定期考核。

（2）关于重大事故：

①发生火灾。因物业服务单位人为疏忽、管理不力造成项目发生的火灾，除赔偿因火灾造成的损失外，考核定为不合格。

②发生食物中毒。因食堂食品安全问题造成就餐者集体食物中毒，并经医疗防疫机构确认的，除赔偿就餐者医疗费外，考核定为不合格。

③发生水灾。因物业服务单位人为疏忽、管理不力造成项目发生的水灾，除赔偿因水灾造成的损失外，考核定为不合格。

④发生供电故障。因物业服务单位人为疏忽、管理不力造成非正常停电而未紧急恢复的，考核定为不合格。

⑤发生财物失窃。因物业服务单位人为疏忽、管理不力造成失窃事件，并经公安机关立案涉案金额在一万元以上，且确认物业服务单位应负主要责任的，考核定为不合格。

⑥发生其它重大事故。经确认物业服务单位应负主要责任的，考核定为不合格。

（3）考核方法：

①每月考核满分为100分，考核采用扣分制，扣分分值为定期和不定期考核扣分之和，考核标准详见《物业服务考核标准》。

②考核得分80分（含80分）以上为合格，90分（含90分）以上的为优秀，低于80分或发生重大事故的为考核不合格。

③考核得分90以上的（含90分）不扣款，考核得分低于90 分高于85分（含85分）按照月度服务费的5%扣款，考核得分低于85 分高于80分（含80分）按照月度服务费的10%扣款，考核得分低于80分的按照月度服务费的20%扣款。

④如发生连续二个季度考核得分低于80分的，采购单位有权终止合同。

⑤如发生本考核办法中的“重大事故”，造成人员或财产重大损失的，采购单位有权终止合同。

（4）其他要求及说明：

①本考核办法适用物业合同服务期内全部期限，包括试用期。

②试用期1个月，试用期内若物业服务进场实际人员配置与投标文件不符，且未能取得采购单位书面同意的，合同终止。试用期间参照本办法单独考核，考核期为15天，若考核

扫描全能王 创建

得分低于80分的，物业公司应在15天内整改到位，如无法整改到位，则试用期不合格，采购单位有权终止合同，应结算的物业管理费=合同金额×实际服务月数/24-考核扣减金额，乙方已收取预付款的，预付款扣除应结算的物业管理费用后退回甲方。

（一）安保工作考核标准：

序号	考核细则	分值	评分标准	考核得分
一	内部管理（15分）		有以下违规行为的每次扣0.5分（条款中单独说明的除外）	
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	5	人员不到位、岗位责职不明确、不遵纪守法、不遵守职业道德、不依法执勤、不文明执勤的	
2	安保人员在执行勤务时，统一着保安服装、佩戴有效证件、携带规定的保卫器械	5	安保人员执勤时不统一着保安服装、不佩戴有效证件、不携带规定的保卫器械的	
3	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）	5	内容管理制度不完善，无人员考勤、巡更、内部管理制度，记录、台帐不全的	
二	保安服务质量（85分）		有以下违规行为的每次扣0.5分（条款中单独说明的除外）	
1	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	10	不持证上岗扣3分；不能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备的扣4分；当值时不按要求扣1分	
2	各门卫按规定时间值班，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，凡进入中心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	10	交接班记录和外来车辆的登记记录不全扣3分；不严格执行登记制度，凡进入中心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3分；对进出车辆进行管理和疏导不到位扣2分；出入口环境不整洁、无序，道路不畅通；出现小商小贩的扣2分	
3	值班人员要坚守岗位，在岗尽责，按岗位要求做到位。门卫室保持整洁卫生	5	值班人员守岗不尽责的出现失误的扣2分，出现脱岗、串岗的扣2分、门卫室不整洁、不卫生的扣1分	
4	加强上访人员的引导与管理，严格按照处置要求执行，如发现群体上访事件（3人以上含3人）应及时报告，并妥善处理	5	上访人员的引导与管理，未按规定处置的扣2分，如发现群体上访事件（3人以上含3人）未按规定处置的扣3分	
5	车辆（含摩托车、自行车等）进出中心按规定查验	2	车辆（含摩托车、自行车等）进出中心未按规定查验的	

扫描全能王 创建

6	保安人员要严格检查进出行政中心的物品，严禁易燃易爆、有毒有害等危险品进入。	3	发现行政中心有易燃易爆、有毒有害等危险品进入未及时发现的扣 3 分	
7	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；在遇到异常情况或业主紧急求助时，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	4	无巡逻方案及相关记录的扣 2 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 2 分	
8	监控、消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；消控室保持整洁卫生	10	监控、消控业务不熟悉、设备操作不熟练的扣 2 分；未按规定对设备维护保养的扣 1 分；各种监控记录不齐全、无专人负责的扣 2 分；发现情况未及时处理及时有效处理的扣 2 分；查看调取监控资料未按保密规定执行的扣 2 分；监控室卫生不整洁的扣 1 分	
9	有火、水、警等应急预案，按计划组织应急预案演习	3	无应急预案扣 2 分，未按采购单位要求组织应急演练的扣 1 分	
10	消防及监控设备齐全、完好无损、保持良好状态；消防标志到位，做好每月的检查记录；消防栓无动用，常闭式防火门处于关闭状态；	6	消防及监控设备不齐全、出现损坏的扣 2 分；消防标志不到位，检查记录不达标、不齐全的扣 2 分；消防栓、防火门等未按规定处于待命状态的扣 2 分	
11	阅台严禁停车或停车等人滞留时间过长（特殊情况除外），遇此情况安保执勤员必须上前劝离	2	阅台出现驻车或待车等人滞留时间过长未及时疏导的	
12	院内、地下车库进出车辆引导有方、有规则，无堵车现象；指挥车辆停放有序，无乱停、乱放现象，车道畅通无阻；在行政中心内发生交通事故时，安保员要第一时间到现场维护秩序，协助管理车辆，引导车辆分流，并及时汇报	5	中心内、地下车库进出车辆引导不到位出现堵车现象的扣 1 分；行政中内车辆停放无序、车道不畅通的扣 2 分；在行政中心内发生交通事故时，安保员未在第一时间到现场维护秩序，协助引导分流车辆，或未及时上报的扣 2 分	
13	停放院内、地下车库各种车辆无损伤、无失窃；电动车充电器、电池等无失窃	5	停放院内、地下车库各种车辆出现损伤、失窃的扣 3 分；出现其他设施失窃或损坏的每次扣 2 分	
14	加强地下车库的巡逻，严禁无关人员在地下车库走动；发现车辆漏油、漏水、门窗未关，应重点看管，通知车主并及时汇报；保持车道畅通；	5	未按规定按时在地下车库进行巡逻，出现无关人员未及时清理的扣 2 分；车辆漏油、漏水、门窗未关等未及时发现、做好看管未及时通知车主，或未及时上报的扣 2 分；地下车道未保持畅通的扣 1 分；	

扫描全能王 创建

15	全天候落实安全保卫工作、确保公共秩序良好，项目范围内全年内不发生刑事、治安案件，上访事件、群体事件处理得当。	10	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，采购单位有权无条件解除与中标单位所签订的服务合同。 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，采购单位有权无条件解除与中标单位所签订的服务合同。（有上述一起事件发生的扣 10 分，承担违约责任的费用由采购单位直接从物业费中扣除）	
考核得分：		考核人：	考核时间：	

（二）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	室外硬性铺装、沥青路面、停车场无垃圾、烟蒂杂物、无泥沙、无积水	5	室外硬性铺装、沥青路面、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。	

扫描全能王 创建

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	4	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2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	2	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	3	天台、露台有垃圾、杂物、泥沙扣1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	2	室外排水沟有明显垃圾、下水不通畅的；未按规定要求进行清淤的扣2分	
9	隔油池无溢出、周边无污渍，确保管道畅通；按要求进行抽清工作，一年不少于4次	4	隔油池溢出、周边出现污渍的扣2分；未按要求进行抽清工作的扣2分	
10	外立面（外墙面、玻璃幕墙、窗户等）无明显灰尘，按要求进行清洗，一年1次，一般在5月份进行	3	未按招标文件约定处理或延期的扣3分，	
11	路面积雪、积水等其他特殊情况，按业主要求及时有效处理	1	未按采购单位要求及时处理的扣1分	
12	除“四害”按有关要求进行消杀、摆放药物	2	未按有关要求进行消杀、摆放药物除“四害”的扣 2分	
13	垃圾房的垃圾清运处理；垃圾桶及周边无异味、无油腻、无蚊蝇滋生	3	垃圾房垃圾未及时清运处理的扣1分；垃圾桶及周边有异味、油腻、蚊蝇滋生的扣2分	
14	大院外围人行道板及花坛无垃圾、无杂物	2	行政中心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；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）		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、	3	大理石地面、墙身未按要求保洁、有灰	

扫描全能王 创建

	光亮明洁；其他墙面、墙角线无灰尘		尘、不光亮的扣 2 分；其他墙面、墙角线有明显灰尘的	
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	
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 1 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 1 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 1 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 1 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 1 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 1 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	1	擦手纸、卫生纸、洗手液未及时添加出现短缺的扣 1 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	
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；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	
15	会议家具无灰尘、无污渍	1	会议家具有灰尘、污渍的	
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	
19	餐厅桌椅及配套设施无油腻、无污渍	1	餐厅桌椅及配套设施有油腻、污渍的扣 1 分	
考核得分：		考核人：	考核时间：	

（三）餐饮工作考核标准：

扫描全能王 创建

序号	考核细则	分值	评分标准	考核得分
一、厨房间环境卫生	1、地面、下水道、明沟积有污水、污物	1	发现一次扣 0.1 分	
	2、墙壁、门窗、天花板有积尘、油污、蜘蛛网和涂层脱落；	1	发现一次扣 0.1 分	
	3、有关设备、设施、用具没有保持卫生清洁	1	发现一次扣 0.1 分	
	4、厨房内垃圾桶没有及时加盖	2	发现一次扣 0.1 分	
	5、地面、灶台、厨具卫生保洁没有按规定每天定时清洗；	2	发现一次扣 0.2 分	
	6、冷库没有按要求做到专人负责保管、使用及定时清洗；	1	发现一次扣 0.2 分	
	7、无关人员进入厨房间	1	发现一次扣 0.2 分	
二、粗加工、配菜、烹调卫生	1、荤、素食品没有按要求做到分池（定位）清洗	2	发现一次扣 0.5 分	
	2、清洗后的食品接触地面	1	发现一次扣 0.5 分	
	3、加工生、熟食品的刀、砧板及盛器没有分开	1	发现一次扣 0.2 分	
	4、配菜没有做到科学合理色、香、味俱全	2	发现一次扣 0.5 分	
	5、食物加工未熟的	2	发现一次扣 0.5 分	
	6、菜肴里或汤里、米饭里发现有杂物	3	发现一次扣 1 分	
	7、各种盛调味品的容器没有按要求做到及时定期清洗	1	发现一次扣 0.2 分	
	8、每天配菜的数量不满足就餐人数需求	2	发现一次扣 1 分	
	9、要提倡节约不浪费，发现无故浪费	2	发现一次扣 1 分	
	10、食堂没有按规定要求建立卫生台帐	2	发现一次扣 1 分	

扫描全能王 创建

三、个人卫生及行为要求	1、员工的健康证和卫生知识培训合格证没有在有效期内，发现过期还在使用	2	发现一次扣 1 分	
	2、要求定期对员工进行培训，新上岗的员工要求做到先培训后上岗，发现未经培训直接上岗	2	发现一次扣 0.5 分	
	3、员工上班时间不能留长指甲、涂指甲油、戴戒指，经检查发现存在问题	2	发现一次扣 0.5 分	
	4、员工上班时间没有按要求穿戴工作服、衣帽、穿戴不整洁或穿拖鞋上班	2	发现一次扣 0.5 分	
	5、员工戴的工作帽没有按要求遮盖全部头发	2	发现一次扣 0.2 分	
	6、发现上班时间工作人员在工作区内吸烟、吃零食	2	发现一次扣 0.5 分	
	7、售饭菜时员工未按要求戴一次性手套及一次性口罩的	2	发现一次扣 0.5 分	
	8、当班时串岗或擅自离岗的	2	发现一次扣 0.5 分	
	9、工作时间看小说、杂志、打电话聊天，擅自换班、调班	2	发现一次扣 0.5 分	
	10、检查发现人数未按投标书承诺到岗的	2	发现一次扣 0.5 分	
	11、食堂工作人员将就餐人员遗失在餐厅的物品占为己有的	2	发现一次扣 2 分	
	12、主管及员工的职责、制度没有上墙，没有严格按照职责、制度规定办事	1	发现一次扣 0.5 分	
	13、违反操作规程，故意损坏公共财物设备、工具造成经济损失的；	1	发现一次扣 0.5 分	
四、服务以及菜肴质量	1、服务人员未能做到热情周到，微笑服务，语言规范，文明礼貌	1	发现一次扣 0.5 分	
	2、餐台没有保持整洁卫生，饭菜供应、碗筷补充不及时。	3	发现一次扣 0.5 分	
	3、就餐期间服务人员没有做好巡查，没有及时打扫餐桌和补充桌上调料、牙签、餐巾纸等。	1	发现一次扣 0.2 分	
	4、没有全程控制菜肴主、辅料及制作过程安全卫生，因食物引起不良反应。	2	发现一次扣 2 分	

扫描全能王 创建

	5、菜肴不新鲜，色泽、口味不好，有过期及腐烂变质的食物。	1	发现一次扣 1 分	
	6、菜肴花色没有更新及时，一周内出现 3 次以上完全相同品种菜肴；没有根据季节调整菜肴。	2	发现一次扣 0.5 分	
五、食品采购与贮存	1、食品采购和出入库未按要求由专人负责验收、登记的	2	发现一次扣 0.2 分	
	2、如验收时发现食品质量有问题或超过保质期，没有及时反映或隐瞒	2	发现一次扣 0.2 分	
	3、使用超过保质期的食品的	2	发现一次扣 2 分	
	4、库房内食品没有做到分类、分架、离地、离墙整齐堆放	1	发现一次扣 0.1 分	
	5、将食品与有毒有害物品存放在同一场所的	2	发现一次扣 1 分	
	6、冰箱、冰柜内食品生熟混放	2	发现一次扣 1 分	
	7、冰箱、冰柜没有正常运转，造成食品腐烂，造成损失	2	发现一次扣 0.5 分	
	8、仓库要没有按规定专人负责保管，建立台帐，月底出报表。	2	发现一次扣 0.2 分	
六、食堂餐厅、餐桌餐具卫生	1、餐具使用前没有做好清洗、消毒工作，直接使用	1	发现一次扣 0.2 分	
	2、清洗、消毒餐具的水及水池与其它混用的	1	发现一次扣 0.2 分	
	3、消毒后的餐饮具没按要求存放在保洁柜里的	1	发现一次扣 0.2 分	
	4、保洁柜没有保持清洁，或堆放其它杂物	1	发现一次扣 0.1 分	
	5、放餐饮具的保洁柜没有及时关门	1	发现一次扣 0.1 分	
	6、用餐环境没有保持清洁、卫生，有异味、苍蝇、蚊虫，天花板有蜘蛛网，	1	发现一次扣 0.1 分	
	7、餐桌上摆放的餐饮用具不清洁光亮，有污迹	1	发现一次扣 0.1 分	
	8、餐桌没有随时打扫、清理	1	发现一次扣 0.1 分	

扫描全能王 创建

	9、备餐柜内不卫生，有异味、有杂物的	1	发现一次扣 0.1 分	
	10、餐桌上摆放的调味品没有根据用量要求定期更换、清理	1	发现一次扣 0.1 分	
	11、盛放筷子、汤勺的容器不清洁卫生，有油污	2	发现一次扣 0.1 分	
	12、发现快餐盘、碗、筷子、汤勺等上面有油污、杂物的	2	发现一次扣 0.1 分	
七、节能管理	1、完成所承担服务区域的全年节电、节水、节气等节能指标	3	一项未达标扣 1 分	
	2、制订年度工作目标，工作计划、具体实施方案	1	缺一项扣 0.5 分	
	3、加强节能管理，制定实施切实可行的节能措施，提高用能效率，促进节能规定落到实处	2	措施落实不到位酌情况予以扣分	
	4、提出技改方案，协助甲方做好各项节能项目的改造，并完成技改前后能耗对比图表	2	缺一项扣 0.5 分	
	5、每周不少于 4 次的节能巡查，及时做好巡查记录；不定期抽查	2	缺一次扣 0.1 分	
八、其他	认真做好食品卫生保障工作，确保早餐、中餐、晚餐、公务接待餐等的安全卫生。		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，并扣除 3 分；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，并扣除 5-10 分；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，采购单位有权无条件解除与中标单位所签订的服务合同。（上述承担违约责任的费用采购单位直接从物业费中扣除）	
考核得分：		考核人：	考核时间：	

（四）会议客服工作考核标准：

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，同时和花卉等装饰会场品摆放到位；客服人员配齐、到位。	7	有一项不合格减 2 分，减完 7 分为止	

扫描全能王 创建

	音响、背投及室内照明等会务设备系统完好	7	有一项不合格减 2 分，减完 7 分为止	
	地面、墙面、桌椅及卫生间卫生用具清洁并摆放到位，同时会议大厅及附属设施清洁	7	有一项不合格减 2 分，减完 7 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	7	有一项不合格减 2 分，减完 7 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	7	有一项不合格减 2 分，减完 7 分为止	
	确保会议期间相关的音响、灯光、空调等设备正常运转，一旦出现故障问题，立即处理，全力确保会议的正常进行	15	有一项不合格减 3 分，减完 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	有一项不合格减 2 分，减完 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。	15	有一项不合格减 3 分，减完 15 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	有一项不合格减 2 分，减完 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。根据采购单位认定，问题的情节轻微的按每起 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 次以上的，或造成严重后果及社会影响的，采购单位有权无条件解除与中标单位所签订的服务合同。（上述承担违约责任的费用采购单位直接从物业费中扣除）	
考核得分：		考核人：	考核时间：	

（五）设备管理工作考核标准：

序号	考核细则	分值	评分细则	考核得分
一、内部管理	工作时间内统一着装，佩戴工作牌，人员足额	2	不统一着装发现 1 人次扣 0.5 分；不戴工作牌发现 1 人次扣 0.5 分； 人员配备不足，少 1 人扣 0.5 分	

扫描全能王 创建

	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	3	无值班制度、或有制度无值班记录，扣 3 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，外来人员进入大院施工或维修需办理许可登记，并由工程部人员全程陪同	3	无登记扣 3 分，登记信息与实际不符发现 1 次扣 2 分，无人陪同施工或维修的确良发现 1 次扣 2 分	
	制定年度检修维护计划及月度工作计划	2	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	
	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	5	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；	
	在检修、维修、保养、巡检中发现问题及时处理并上报，及时落实管理部门布置的工作	5	巡查检查不倒，未发现问题的每次扣 1 分，发现问题不及处理和上报的每次扣 1 分。管理部门布置工作未在规定时间内完成或拖延不办，每次扣 1 分	
二、强电、弱电、消防设施	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 10 分钟内恢复	10	无岗位培训材料及无操作流程的或资料不全扣 5 分；停电、跳电出现后能及时恢复未恢复的 10 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	10	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 3 分（同时在物业费中照价赔偿）；出现用火安全事故扣 10 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	5	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	
	配合会务服务做好会议设备（音响、投影、话筒、灯光）的调试，确保各会议室（含大礼堂，多功能厅）会议设备正常	10	无岗位培训材料及无操作流程的或资料不全扣 3 分；会议出现话筒不响、投影不亮等影响会议情况的，每次扣 2 分；大礼堂、多功能厅出现影响正常会议情况的，每次扣 5 分	

扫描全能王 创建

三、电器设备,给排水系统维护、土建,装饰	熟悉各种电器设备、空调设备及系统、给排水系统情况，按操作规程实施操作	5	无岗位培训材料及无操作流程的或资料不全扣 2 分;未按操作规程操作的扣 3 分；	
	按规定巡查电器设备、空调设备及系统、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。	5	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。	5	日常维修任务未及时处理的扣 2 分，紧急抢修任务未及时处理的扣 5 份。日常维护无记录、记录不全的扣 2 分；	
	电器设备和周围环境（配电间、机房等），整洁、无垃圾、无尘；污水处理池清洗及时，排水系统畅通	5	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，污水池 1 次未清理扣 1 分；排水系统发现 1 处堵塞扣 3 分	
	每周巡查各类用房土建、装饰情况和道路、场地、围墙等情况，发现问题及时补修，达到各类用房无渗漏、无破损，道路无坑、无严重积水，场地平整，围墙无破损等	10	发现渗漏、破损、道路坑洼、围墙破损等情况未处理的每次扣2分,查看巡查记录，无记录、记录不全的扣 2 分；	
四、能源管理	能源管理到位，落实抄表工作，及时汇总数据，形成分析报告	5	查看抄表原始数据，能源（水电煤）用量周报、月度报表，年度报表及分析报告，无原始数据扣 5 分；无周报每次扣 1 分；无月报扣 2 分；无年度报表及分析报告扣 5 分；用量异常情况无原因分析的扣 2 分	
五、安全管理	当月无设备事故发生	10	因物业监管不到位，工作不失误等造成设备损坏或安全事故的。经采购单位认定后，所造成的直接及间接损失由中标单位全额承担。情况轻微的按每次 0.1-0.3 万元承担违约责任，扣 3 分；情况较重的按 0.3-2 万元承担违约责任；一年内出现三次以上，或事故后果特别严重的，或者影响特别恶劣的，采购单位有权无条件解除与中标单位所签订的服务合同。（上述承担违约责任的费用采购单位直接从物业费中扣除）	
考核得分：		考核人：	考核时间：	

扫描全能王 创建