政府采购合同

项目名称：苏州市公共文化中心物业管理服务

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2025-0092

甲方：苏州市公共文化中心

地址：苏州市姑苏区人民路 2075 号

电话：65816631

传真：0512-65816631

乙方：常州中房物业有限公司

地址：常州市关河西路 40 号

电话：13063966668

传真：0519-86617729

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苏州市公共文化中心物业管理服务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 乙方负责苏州市公共文化中心物业管理服务的服务工作。

2.2 服务期限：2025 年 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日

2.3 服务地点及服务内容：苏州市公共文化中心文化馆、美术馆、名人馆、正道书院、创客空间、品苏空间、培训楼、观众服务中心（苏州市人民路 2075 号）及下辖吴作人纪念馆、苏州版画院（朴园）、颜文樑纪念馆和杭鸣时粉画艺术馆各项目秩序维护、消监控室值班、停车管理等；日常保洁、特殊区域（会议室、会客厅、展厅等等）专业性保洁、突击性保洁，以及大型活动综合保障等；日常客户服务接待等；版画院室外绿化养护；职工食堂餐饮服务；工程水、电设施设备系统的日常巡视巡查、维护、维修及工程维修施工管理等，以及本项目的创优工作。

三、合同总价款：大写人民币陆佰陆拾壹万玖仟玖佰贰拾元整，小写￥6619920 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、甲方员工餐费（82.08 万元为固定报价，不得变动，按照实际用餐数量结算，多退少补）、乙方为本合同的履行配置的各类人员的工资、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）每月考核、每季付款。每次付款金额=合同金额/4-考核扣款（考核标准详见采购文件附件：苏州市公共文化中心物业监督管理办法），按上述公式折算的付款金额，乙方凭合格的物业发票在下一季度第一个月的10日前由甲方一次性付清。

特殊约定：甲方在每次付款前，乙方除提供符合规定的发票外，还需要提供在甲方物业服务员工的工资支付（包括加班费、福利等工资性收入）、社保缴纳情况明细，明细中需详细注明员工的姓名、身份证号等详细信息。如甲方发现乙方有未能及时支付工资、缴纳社保、人员变更超过 5%或重要岗位人员变更未经甲方同意的的任一情况，甲方均有权暂停支付物业费并不承担逾期支付的违约责任，直到乙方完成整改。

（2）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.账户信息

乙方开户名称：常州中房物业有限公司

开户银行：中国农业银行股份有限公司常州新闸支行

银行账号：10613101040005055

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：

2.1 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，接受甲方人员的监督及指示。

2.2 乙方应当严格按照法律法规及江苏省、苏州市的地方性政策用工，并承诺每季度本合同物业项目下的物业服务人员（包括派遣员工）的变动不可超过 5%，且任何人员变动均需告知甲方，重要岗位人员变动需经甲方的同意。

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 甲方无正当理由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，不得自行分包或转包，否则，甲方有权立即解除合同。

2.4 乙方应严格执行劳动合同法和国家其他有关规定（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、死亡和劳动合同或劳务纠纷，按时发放、缴纳员工工资福利和社保。乙方为履行本合同提供或配置的人员，均与甲方不存在劳动或劳务关系，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，提供充分的安全设施，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，甲乙双方应友好协商解决。

2. 如果协商不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼。诉讼由甲方所在地人民法院管辖。

3. 诉讼费、律师费等由败诉方负担。

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，特别是未能按时支付员工（包括派遣员工）工资、缴纳社保等达到两次以上情形的。

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、提供虚假材料，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）。

乙方若使用派遣员工，需保证合作的派遣公司具备相关资质，无不良用工记录，且需提前将合作的派遣公司名称和相关资质（包括营业执照、劳务派遣许可证等）等证明文件提交甲方，经甲方确认并认可后，方可与该派遣公司合作，在本物业服务中使用该派遣公司的派遣员工。

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：

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：

合同签定地：

附件

苏州市公共文化中心物业监督管理办法

（2024 年 12 月修订）

为规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，根据相关法律、法规，结合“中心”实际情况，制定本办法。

一、目的

加强和规范苏州市公共文化中心的物业服务水平，不断提升服务质量，促进其持续、健康、稳健运行。

二、适用范围

对苏州市公共文化中心本部及外馆区域内物业服务活动的监督管理，适用本办法。

三、监管内容

公共秩序维护、环境维护、前台接待、公共设施设备维护服务、餐饮服务。

四、监管措施

1. 督促物业公司定期向“中心”提供物业人员的基本信息、资质证明，并按合同要求提供其他相关资料。

2. “中心”对安排在项目内工作的高级管理人员进行审核，通过后，凡被确定为关键性岗位的工作人员，未经“中心”同意不得擅自调动或调整岗位。如确需作出调整的，物业应提前两周向“中心”提出书面申请，并提出合适的替代人选，经“中心”批准后方可作出调动。

3. 在日常管理过程中，“中心”负责对物业服务品质进行监督，如物业无法达到合同相关约定（含“中心”要求）或物业工作人员的工作未达到“中心”工作要求的，可督促物业在规定的时间内调换服务人员，且“中心”不承担除合同约定以外的其他任何费用。

4. “中心”对物业在日常管理工作中的安全防范措施进行监督检查，若发生消防事故、安全事故、治安案件、刑事案件的，督促物业承担相应责任，并应由物业负责赔偿由此造成的损失。

5. 日常巡视监管措施：“中心”指定专人每天进行巡视，对物业的各项工作进行监督检查，并根据实际需要不定期地对物业进行专项检查。

6. 日常督促措施：“中心”每月定期召开物业工作例会，物业对月度工作进行总结并制定下一月工作计划。对例会提出的问题落实整改。

五、监管考核内容及标准

“中心”依据国家的有关法律和行政法规，建立监管考核内容及标准（详见附件），实现监督管理的制度化、规范化。

六、随机检查和综合评定与考核

检查和评定目的：通过在“中心”各部门员工间定期开展物业服务满意度调查来衡量苏州市公共文化中心的物业服务质量及水平，从中发现问题并提出相应的解决措施，以此进一步完善对物业公司的管理，提升“中心”总体服务品质。

随机检查由开放服务部负责，在工作时间内随机检查（合同期内不少于每月 1 次）如发现有未达标情况，以照片或文件等形式通知乙方，并按相关条款进行扣分。

综合评定由物保部牵头，每月物业专项会议通报本月物业工作情况，开放服务部通报随机检查情况，征求各部门意见后，得出本月评分报主任会议。

七、附则

1. 对物业服务的监督管理，法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

2. 非合同性质物业服务活动的监督管理，参照本办法执行。

3. 本办法由苏州市公共文中心负责解释。

4. 本办法自发布之日起试行。

附件：苏州市公共文化中心物业日常考核表

分类	分值参考	考核标准、内容	评分细则	评分
一、管理目标（10 分）	2	在签订合同 1 月内，乙方应向甲方提供参与物业人员的基本情况、资质证明，并按合同要求提供其他相关资料。	发现 1 处不相符，扣 0.5 分	
	3	甲方形成自查自检机制，每月月底进行工作检查。由物保部牵头，每月召集召开专题工作会议，针对检查报告以及其他部门提出的问题进行总结，落实整改方案。乙方项目负责人须参加专题会议，总负责人合同期内至少参加 2 次会议。	每发现 1 处不符合，扣 1 分	
	2	每季度发放物业管理服务工作征求意见单等方式，向业主和相关使用人进行满意率调查和意见征询，对合理建议及时整改，满意率≥92%；客户意见 2 个工作日	不进行满意度调查，扣 3 分；满意率低于 92%，扣 1 分；低于 90%，扣 1.5 分；低于	

		内回复，及时处理率≥92%。	85%，扣 2 分；客户意见 2 个工作日内未回复或及时处理率低于 92%，扣 2 分	
	3	资产完好率 100%；维修及时率常规情况下 3 个工作日内完成）；突发事件响应时间（常规情况下 5 分钟内）；物业方承担维修的项目，按时合格率≥100%，返修率≤2%；其他维修项目，按时合格率≥100%。	凡出现资产损失且为乙方原因的，所有责任由乙方承担。每出现 1 次不符合，扣 2 分（其中按时合格率以年度计算，并在合同期最后一个月内进行考核）	
二、制度建设及档案管理（5 分）	1	完整的规章制度体系（办公室、人事、仪容仪表、安保、保洁、维修、会务服务、物资等方面），并进行分类、归纳和细化，加强制度的可操作性、规范性、全面性，及时更新，具有落实措施和绩效考核方法，每半年度集中汇编结集。	乙方必须根据实际工作需要不断完善规章制度建设，并将修订情况报甲方进行备案，如相关工作没有制度可依或相关制度已不能反应真实工作情况，每发现 1 次，扣 1 分	
	1	有明确的档案管理制度，有科学规范的档案分类目录，所有的物业管理内容应分类分册建立目录，便于查询。	档案分类不规范的，每发现 1 次扣 1 分；乙方必须根据实际工作需要不断规范档案管理制度及分类，如有修订将修订情况报甲方进行备案	
	1	保证档案资料的完整、准确、安全，保证档案资料及时归档，建立定时检查机制，包括工程维修记录及消耗明细、消防安全检查、清洁记录、巡逻记录等所有与日常工作相关的记录，检查其安全性，发现疏漏部分及时整改。	不能及时归档，每出现 1 次，扣 0.5 分；不能定期进行检查或修改，导致缺档、断档或错误的，每出现 1 次，扣 0.5 分	
	1	做好当月物业管理情况书面汇报及水电报表，每月乙方工作报告按时提交（次月 5 日之前）。	提交不及时，每出现 1 次扣 1 分	
	1	房屋及其共用设施设备、物品、使用人档案材料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。	每发现一项不齐全或不完善，扣 0.5 分	

三、人事管理（15 分）	4	有完备的组织结构图及岗位说明书，配备岗位数量符合合同约定，或者提供的工时符合合同约定；建立岗位责任制，制定具体的落实措施和评估/激励方案。按时发放、缴纳员工工资福利和社保。	在乙方相关文件的基础上，甲方有权审阅并提出修改意见，未及时完成或不完善的，扣 1 分	
	2	专业人员需持证上岗，严格执行操作规程。	专业配备人员未能获得相关认证或不符合相关法律法规要求，每发现 1 例，扣 1 分	
	4	甲方对安排在项目内重点岗位人员进行审核，通过后，凡被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。	项目内重点岗位人员包括：项目经理、项目安保队长、各外馆安保队长、前台经理等。每出现一次沟通不顺畅的，扣 1 分	
	2	定期对工作人员进行培训，重点岗位人员每人每年参加培训次数≥4 次；其他人员每月参加培训次数≥2 次；培训时深化培训结构和培训层次，在立足基本能力培训的同时，着力提升素质发展/专项服务的培训，提升服务水平。	每缺少 1 次，扣 1 分；乙方必须根据实际工作需要不断完善培训内容，如相关工作没有进行相应培训或培训内容不符合真实工作需要，每发现 1 次，扣 1 分	
	1	员工统一着装，仪表整洁，佩戴明显标志；工作规范，文明服务，作风严谨，忠于职守，认真负责，礼貌热情，不脱岗，不聚众聊天，不做与工作无关的事情等。	每发现 1 处不符，扣 0.5 分；乙方必须根据实际工作需要不断完善仪容仪表规定，并加以制度化规范	
	2	乙方及其员工、代理人应遵守苏州市公文中心的相关管理制度。	乙方员工违反相关制度的，每发现 1 次，扣 1 分	
四、建筑物、设施、设备资产管理及其维修保养（15 分）	1	房屋外观良好，整洁明亮，无破损、脱落、渗漏、侵蚀、污渍、乱涂乱画或乱悬挂现象，保证房屋各部分处于完好状态（维修实施中项目除外）。	每发现 1 处不符合，扣 0.5 分	
	2	道路、楼道、大厅等公共照明完好；排水系统通畅，道路、地下室、设备房无积水	每发现 1 处不符合，扣 0.5 分	
	1	无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。	每发现 1 处不符合，扣 1 分	
	2	做好房屋、设施设备安全检查工作，发现问题及时报修	缺少相关检查、方案或计划，每发现 1 处	

			不符合，扣 0.5 分	
	1	建立并落实维修服务承诺制，返修率不高于 1%。	无回访记录或返修率高于 1%，扣 1 分	
	1	正确使用、操作各类设施设备，保证其安全良好运行，定期巡回检查，维护保养，运行记录管理；并建立定期维修保养计划。	由于乙方原因导致设施设备不能良好运行的，按相关考评要求进行评分；其他相关问题每发现 1 处不符合，扣 0.5 分	
	1	做好与本物业项目相关的工程竣工验收及相应接管工作。	每发现 1 处不符合，扣 0.5 分	
	2	常规维修当天解决，建设单位责任当天联系，一般急修项目，15 分钟之内到场，即时处理；其他零星维修保证 24 小时内完成；做好报修、维修记录。	每发现 1 处不符合，扣 0.5 分	
	2	制定设施设备事故应急处理方案，运行出现故障后，维修人员在规定时间内到达现场抢修并及时向甲方进行汇报。	不能在规定时间内采取措施，每次扣 1 分	
	2	对施工队进行监督管理，做好人员和物资出入登记，严格按有关规范执行，预防和制止违法、破坏公共设施设备的行为，保证所有资产安全完备，发现问题及时进行处理和反馈。	未作有效登记和监督，每发现 1 次，扣 0.5 分	
五、安全生产及能耗管理（23 分）	2	建立用水、用电管理制度，每月抄表记录汇总到甲方。制定节水、节电计划，进行合理有效控制。	每发现 1 处不符合，扣 0.5 分，每出现一次浪费水或电的行为而未能及时发现或制止，扣 0.5 分	
	2	及时排除各类安全和消防隐患，零火灾事故，零安全责任事故。落实中心场馆内禁止抽烟制度。	每出现一次，且经查明为乙方责任的，扣 2 分	
	2	建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受甲方和使用人对物业管理服务报修，求助，建议，问询，质疑，投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有登记制度、回访制度、反馈制度，并做记录。	每发现 1 处不符合，扣 0.5 分	
	2	结合物业特点，制定安全防范措施。有专业保安队伍，实行 24 小时值班及定时巡逻制度，按标准做好开放场馆入馆的安检工作。	每发现 1 次脱岗，扣 1 分	
	2	监控室人员持证上岗；熟练操作设施设	每发现 1 次没有按要	

		备，发现紧急情况 2 分钟内进行响应和汇报，5 分钟内采取相应解决措施。	求严格执行，扣 0.5 分	
	2	保安人员做到环境熟悉，文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责。固定岗人员需做到姿态端庄，精神高昂，不得出现松松垮垮、精神懈怠的状态，工作期间不得做与工作无关的事情。	每发现 1 次不符合，扣 0.5 分	
	2	定期进行消防安全检查，并书面登记；遇台风暴雨等灾难性天气，提前 1 天向业主发放通知。	每发现 1 次不符合，扣 1 分	
	2	定期进行安全防火检查，保障消防通道畅通，及时反馈检查结果。组织安全生产培训及安全演练一年≥4 次	每发现 1 处不符合，扣 1 分	
	2	每季度（或根据甲方要求）开展馆内消防设施设备及风险隐患的自查，并对自查结果进行分析后报告建议至业主方。	每发现 1 处不符合，扣 1 分	
	2	制定停车管理制度；及时疏导车辆进出，做好出入登记；车辆停放有序，严禁在广场或消防通道等处停车；保证停车场安全。	每发现 1 处不符合，扣 0.5 分	
	3	制定应急方案（≥10 套），并严格执行。出现问题后 2 分钟内进行响应并汇报，5 分种内到达现场采取相应解决措施，保护管理范围内人员生命、财产安全及公共设施完好。否则，所带来的一切损失，由乙方承担；应急预案需常变常新，确保预案的时效性和实用性。	没有应急预案，每缺少 1 套，扣 0.5 分；不能及时组织员工进行预案实施演练，每发现 1 次扣 0.5 分。	
六、环境卫生管理（17 分）	2	清洁卫生实行负责制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁。	每发现 1 处不符合，扣 0.5 分	
	5	对指定办公室和会议室每日清洁。	每发现 1 处不符合，扣 0.5 分	
		公共区域和办公区域保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放。	每发现 1 处不符合，扣 0.5 分	
		电梯轿厢地面每天清洁 4 次以上，内壁每天清洁 1 次以上，电梯可视化区域无污迹、杂物。		
		洗手间每天清洁 6 次以上，确保洗手台无积水、厕纸和洗手液保持常备、地面无水迹、马桶或蹲坑及时清洁、空气无异味、内壁及隔断无污渍和涂鸦。		

		室内空气无异味；积极采取措施，保证馆内无苍蝇和老鼠。		
	4	垃圾日产日清。 定期进行全馆卫生消毒工作。 有毒有害物品处理及时、得当，符合相关规定。 定期对自来水箱进行消毒和水质检测（每半年），防止二次污染。	每发现 1 处不符合，扣 0.5 分	
	6	室内及室外灯杆旗、灯柱等每天清洁 1 次以上，确保无积尘、无污渍、无锈迹、无蜘蛛网等。 公共广场、停车场、道路、绿化带内无污物、杂物、烟头、占用等，每天清洁 2 次以上。 室外区域和车棚区域每天清扫，保证无垃圾纸屑和树叶。 负责公共绿地、绿化、建筑小品等的巡视检查，发现问题及时与甲方及施工单位联系。 明暗沟、污水井内无杂物、无积沙堵塞。	每发现 1 处不符合，扣 0.5 分	
七、服务工作（15 分）	5	配合馆方做好布展、重要接待等活动，按需提供关键岗点位方案	每发现 1 处不符合，扣 0.5 分	
	5	客服人员仪表整洁，礼貌热情，在规定的服务时间内，始终保持有岗有人有服务，出现问题及时处理，并联系相关单位协助解决。	每发现 1 处不符合，扣 1 分（每出现 1 次因岗位人员违规或个人工作失职而产生的观众投诉，扣 5 分）	
	1	服务电话记录清楚，做好交接班及相应的交接记录。	每发现 1 处不符合，扣 0.5 分	
	2	做好物业内临时性、突发性的服务及各类接待工作。	每发现 1 处不符合，扣 1 分	
	2	按甲方要求完成后勤保障工作（包括问讯、分发邮件、引导、秩序维护以及搬运、辅助劳务等）。	每发现 1 处不符合，扣 1 分	
			总分：	

备注：

1. 此表由随机检查、综合评定来确定得分，考核评分报主任会议同意后执行。

2. 随机检查由开放服务部负责，在工作时间内随机检查（合同期内不少于每月 1 次），如发现有未达标情况，以照片或文件等形式通知乙方，并按相关条款进行扣分；

3. 综合评定由物保部牵头，每月物业专项会议中通报本月物业工作情况，开放服务部通报随机检查情况，征求各部门意见后，得出本月评分报主任会议；

4. 如考评分在基准分 90 分以上 （含 90 分），且针对扣分项目，乙方按期整改完成，则当月物业管理费全额计算；

5. 如未能按期整改完成，则按照扣分项目 2 倍的分数进行扣分；如不进行整改，直接扣 10 分；

6. 考评总得分每低于基准分（90 分）1 分，扣减当月物业管理费 500 元；低于基准分（90 分）2 分，扣减当月物业管理费 1000 元，以此类推；

7. 合同期内，同一个问题重复出现的，从第 2 次开始按照扣分项目 2 倍的分数进行扣分，第 3 次开始按照扣分项目 3 倍的分数进行扣分，以此类推；

8. 整改时间以整改通知书为准。

9. 一票否决：

（1）乙方在物业服务管理中出现重大治安、消防事故，造成重大人员伤亡和财产损失的；出现严重违反劳动用工情况，产生严重后果的；产生舆情造成重大影响的，经主任办公会议讨论可终止合同并追究相关责任。

（2）乙方在物业服务管理中应有完整、合法的人员调配、招聘与离职控制程序，加强目标管理。出现严重违反劳动用工情况，产生严重后果的。

10. 本表由苏州市公共文中心负责解释。