中共南通市委老干部局直属事业单位物业管理服务项目合同

第一章　总　则

第一条　合同当事人

采购单位全称：中共南通市委老干部局（简称甲方）

中标供应商全称：万佳融达(江苏)物业管理有限公司（简称乙方）

依照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就中共南通市委老干部局直属事业单位物业管理服务项目相关事项协商一致，签订本合同，并达成如下合同条款。

第二条　基本情况

1.南通市老干部活动中心，位于市环城南路23号，主体建筑构成为3幢楼房，总建筑面积约8158平方米，其中，怡情楼4368平方米，知行楼2980平方米，凌云楼810平方米。总占地近6000平方米。建有小型变电站（高供高计模式）、消防泵房。

2.南通市老干部活动中心虹桥分室，位于市虹桥新村附15号，建筑构成为1幢二层楼房，建筑面积约470平方米。院内场地面积约290平方米。

3.南通市老干部活动中心莘园路分室，位于市莘园路附53号，建筑构成为1幢二层楼房，建筑面积约490平方米。院内场地面积约200平方米。

4.南通市老干部活动中心北阁分室，位于市北郭新村附1号，建筑构成为1幢三层楼房，建筑面积约480平方米。院内场地面积约50平方

米。

5.南通市老干部活动中心新城分室，位于市世纪大道66号新城小区物业楼三楼，建筑构成为一层楼面，建筑面积约500平方米。

6.南通市委办公室老干部活动分室，位于市桃坞路44号崇川区委大院内，建筑构成为两大一小3间活动室。建筑面积约100平方米。

7.南通市市直老干部管理服务中心，位于市环城南路23号知行楼五楼。

第三条 本项目物业管理服务执行国家及南通市对物业管理、保安服务、人员聘用、劳务薪酬等的相关标准、规范要求，按照科学化、专业化、规范化的总体要求，以一流的服务水平、科学的管理手段，切实为广大老同志学习活动提供一个整洁、安全、文明、温馨的环境。

第四条 提供服务的受益人为本物业服务的委托方，甲乙双方均应对履行合同承担相应的责任。

第二章 委托物业管理服务事项

第四条 服务内容

1.环境卫生保洁服务。物业区域楼内公共部位的消毒、保洁，包括门窗、走廊、楼梯、楼道、卫生间、开水间、电梯轿厢和共享空间的卫生保洁，各类大小会议室和活动室的清洁卫生、桌椅器材整理等；物业区域环境卫生，包括院内场地、道路等的清洁卫生和垃圾的收集、清运等；重大节庆日（活动）环境布置所需卫生保洁服务。服务范围内公共区域绿化管理养护工作，周边杂草清理及保洁。

2.安保消防服务。物业区域内的公共秩序维护、安全防范及车辆停

放秩序管理和服务，包括保安执勤、巡视、安全值班，以及防风、防盗、防破坏、防事故、抢险等工作。按规定对来访人员进行问询、登记、查验、联络等工作；报刊杂志、信件、邮寄物品的收发、登记、传达、交接等工作。做好视频监控、消防控制系统（报警系统、消防栓系统、喷淋系统、泵房等）监控值班，执行安全防范任务，承担相应的消防维保服务责任。妥善处理物业区域内各类突发事件，并及时汇报业主单位，做好记录。

3.会议（活动）服务。包括会场和活动现场布置、引导、茶水服务，会议音响、LED 屏、多媒体系统等操作服务，会议、活动桌椅器材的调整摆放，会议、活动现场消毒卫生保洁，以及按要求提供的其他保障服务。

4.老干部辅助管理。协助做好老干部各项待遇落实、老干部管理服务、日常学习活动服务、离休干部有关费用管理与结报等工作。

5.老干部服务。协助做好老干部日常学习活动服务等工作，协助做好老干部活动证验证，老干部接待及咨询、活动场所指引，有关信息收集、传递、录入、归档等工作。

6.设施设备运行、维护和管理。包括：老干部学习活动设施、空调系统、高低压配电系统、给排水系统、消防与监控系统、电梯、室内外照明、亮化、音响、LED 屏、多媒体设备、饮水机、热水器、卫生保洁设备、上下水管道等设施设备日常管理、运行、养护、维修，以及配电高压值班工作。配合做好节能减排工作。

7.公用设施和附属配套建筑物的维修、养护和管理。包括楼宇、外场地、道路、化粪池、上下水管道及停车棚、围墙、围栏、大门等。

8.行政管理。根据有关法律、法规、政策及甲方要求，制定物业服务各个岗位管理办法、规章制度、职责任务、操作流程、考核细则等，负责服务人员的培训、分工、管理、考勤、考核等工作。加强与业主单位协调、沟通，及时征求业主单位的意见、建议、要求，并分析研究，组织整改落实。按照相关评级标准，规范记载运行情况，妥善整理保管物业管理档案资料。

9.市老干部活动中心保安服务、消防监控值班、配电高压值班为每天24小时，并符合规范要求；市老干部活动中心（活动分室）开放时间为周一至周五，每天时长为8小时。市直老干部管理服务中心有关老干部辅助管理等工作，与市级机关工作时间一致。遇有老干部重大活动、重要会议、特殊情况等须安排加班。

10.甲方交办的其他服务。

第五条 服务内容和标准要求

1.环境卫生保洁服务

（1）服务范围内大厅、活动场所、会议室、公共通道、走廊、楼梯每天消毒、清扫2次，每周清洁1次（含楼梯扶手），实行8小时巡回保洁，确保楼内无垃圾堆积，无卫生死角，无废弃物，环境整洁，地面光洁，立面无灰尘，墙角无蜘蛛网，楼梯扶手护栏干净，设施设备摆放整齐，门窗明亮整洁。

（2）服务范围内场地、道路每天至少清扫2次，垃圾、杂物随时清扫，目视道路应干净整洁，无浮砂、污迹、树叶、烟蒂、纸屑、塑料袋等滞留物，无大面积积水、积雪，实行8小时保洁。

（3）每日对电梯轿厢进行全面清洁、擦拭、消毒，有污即擦，保持

电梯内外立面光洁明净，无明显污迹。每周保养一次，用不锈钢光亮剂擦拭上光。地面每天清扫四次，保持无垃圾、污迹。

（4）保持卫生间地面清洁干燥，每日对卫生间、盥洗室保洁 4 次（上午、下午各 2 次），每天进行 2 次消毒，达到“三无”要求，即无异味、无污迹、无积水，防止人员滑倒。

（5）服务区域内垃圾桶、手纸篓、茶叶篓等，发现废弃物应及时清倒、擦洗，保持表面清洁光亮、盂口无痰迹，楼层垃圾桶每日清理一次。

（6）按照卫生疾控要求，做好物业区域的建筑、场地、设施设备的消毒工作。

（7）每周擦拭照明灯及附属设备（2 米以下），保持照明灯及设备无灰尘、无污迹。

（8）茶水间、饮水机每天擦拭，拖吸地上残留的水迹，采取防滑措施，保持开水间等用水场所干净、整洁、无积水。

（9）车辆雨棚每年清洗 2 次，使之无尘土。

（10）做好服务区域内绿化管理工作。做到树木生长良好，适时修剪。绿地整洁，基本无杂草，无杂藤攀援树木。养护中产生的垃圾要及时清理。

2.安保消防服务

（1）安全保卫方面

①依据行业标准，按照业主单位管理规定与服务要求，制定切实可行的安保服务整体方案和应急预案，突发事件反应迅速，预案处置有力。

②对保安服务的防范区域，实行每天 24 小时值班。维持日常管理，做到出入有登记，治安秩序正常有序，确保安全。

③对外来探访人员按规定做好问询、登记、通知等工作，车辆进出要及时指挥、协调、疏导，做到摆放有序无堵塞，协助做好治安管理工作，保证老干部进出安全、畅通、有序。

④做好服务区域内报刊、杂志、一般邮件的接收、分发；凡重要信件、邮件都要及时接收、送交并登记。

⑤对本物业所有服务场所定期巡回检查，确保人员、财产安全。每天检查服务区域内门、窗、灯关锁情况，发现异常及时处置、报告。对突发事件正确处置，第一时间采取应急措施保护人员安全，迅速上报甲方和有关方面并配合处理。

⑥落实防火、防盗、防破坏等安全防范措施，发现责任区域内的安全隐患，及时报告采购人并予以处理。

⑦做好门前“三包”工作。

⑧保安人员应严格履行岗位职责，遵守采购人符合法律规定的各项规章制度和岗位职责要求，并完成甲方交办区域内的其他辅助工作。

⑨保安人员应接受甲方对应突发事件的安保消防培训和演练。

（2）安全消防监控方面

①严格消防值班制度，消防监控人员 24 小时专人值班在岗在位，每班应不少于 2 人，确保安防监控系统、消防报警系统处于正常工作状态。严格执行交接班制度，填写值班记录，全面了解和密切监视辖区内的安全状况，发现情况及时报告并采取应急措施，确保安全无事故。

②节假日、重大活动前要进行全面消防安全检查，建立消防台账，防火检查、巡查记录及时录入相关管理系统内。

③监控室人员应密切监视屏幕情况，发现可疑情况立即报告并做好

记录，预防各类事故案件的发生。发现监控设备异常、故障应立即报告，并及时查明原因，排除故障，保证设备始终处于正常工作状态。

④出现报警信号后，应立即现场核实，如属误报应消除信号并做记录；如属火灾报警应迅速采取处置措施，同时向119报警，并向业主单位报告。非值班人员禁止操作消防报警设备。

⑤监控室应常备应急手电筒及应急照明灯等，做好监控设备和室内环境卫生。

⑥消防监控室人员必须保持充沛精力，不得离岗，不得随意向无关人员提供本物业范围内监控点、消防设备等保安方面的情况，未经甲方许可，非工作人员不得进入监控室，不得接受外单位摄影采访等。

3.会议（活动）服务

（1）服务人员统一着装，仪容举止端庄，精神饱满，热情礼貌，语言规范。

（2）根据通知要求做好各项准备工作，负责会议活动桌椅及音响、灯光、LED屏、多媒体等设施器材的调整以及现场布置、场地清洁消毒工作，做好老干部导引、服务工作。

（3）做好音响、LED屏、多媒体操作、茶水服务等工作，重要会议活动要求半小时加一次茶水；服务人员必须注意现场动态，做好其他相关服务工作。

（4）做好会议活动后消毒、保洁、整理工作。关闭照明、空调等电器开关，做好话筒、座位复位等工作。

（5）茶杯必须经过消毒，茶杯、茶盖无黄斑、无缺口、无水迹且光亮。茶杯必须使用消毒柜进行消毒。热水瓶表面光亮无水迹，会议活动

开始半小时前充满水。按照主办单位要求准备好茶叶。

（6）做好活动场所器材管理、现场整理、卫生保洁等工作。

4.老干部辅助管理

（1）协助联系、走访、慰问老干部。

（2）协助做好老干部接待工作。

（3）协助做好老干部会议、活动等保障工作。

（4）协助做好老干部丧事处理工作。

（5）协助开展“520 暖心项目”的服务。

（6）协助做好易地安置离休干部公用经费等费用的账目处理工作。

（7）协助做好易地安置离休干部医药费报销工作。

5.老干部服务

（1）提前做好各活动场所开放的准备工作。

（2）协助做好老干部日常活动的组织服务工作。

（3）协助做好老干部思想工作。

（4）做好阅览室报刊、杂志等的分发、管理工作。

（5）落实安全责任，共同做好消防、保卫、安全等工作。

（6）做好老干部活动证办证、验证、老干部信息录入、材料收集归档工作。

（市委办老干部活动分室：老干部每月定期集中活动，需做好会务、茶水、搀扶等服务和卫生保洁工作；老干部日常活动按需提供服务；定期整理分发报纸杂志；其他共性要求。）

6.设施设备运行、维护和管理

负责物业区域内设施设备的运行管理及维护服务，负责服务范围内

水电、木瓦工小修、零修任务。掌握各类设备设施的安装、性能、结构特点、使用要求以及管理维护方法。制定日常及定期维修养护计划，建立维修养护的质量标准，并建有各类保养报修台帐以备检查。

（1）电梯系统：

①运维人员每日对所有电梯的主要部位巡视一次，并将电梯运行情况（时间、状态）记录于《电梯日巡视记录》。

②督促电梯维保公司按规定进行维修保养；运维人员每半月对电梯运行状况进行一次检查，发现问题及时处置。

③当电梯年检即将临近时，督促电梯维保公司做好电梯年检、年审。因维修、保养而不能正常使用的电梯，应在一楼挂牌告示。

④轿箱内外、扶手、井道保持清洁；制定电梯应急预案，若出现运行故障，维保人员应及时抵达现场处理，如遇电梯关人等突发情况，须在最短时间内救出被困人员。

（2）空调系统：

①配合维保公司做好维修、保养，定期对空调主机进行检查，定期清理机组外表及机组环境。

②每季停机前开机后，做一次全面的技术性能检查，对发现运行控制器显示的异常指标进行现场核实确认；检查压缩机运行是否异常。

③协助做好对出风口滤网进行每年 2 次清洗消毒，并做好年度保养记录。

④其他维护保养事项。

（3）高低压配电系统：

①配电间高压值班人员 24 小时专人值班，每班应不少于 2 人，监视

电气设备的运行情况并做好值班记录，严禁超负荷运行。

②根据不同季节、负荷大小情况，加强对变压器的巡视，并将巡视检查结果进行记录。

③对低压配电设备巡视检查，并将设备运行数据（环境温度、电流、电压、功率因素等）做好日常记录。

④供配电设备发生异常，应及时报告班（组）长，并及时排除异常，保障安全运行，供电运转正常。

⑤非工作人员不得进入配电间，因工作需要进入配电间的人员必须由电工人员陪同方可入内；配电间保持良好通风及照明；消防设施完备，配电间内禁止吸烟；保持配电间清洁卫生，设备无积尘、油渍。

⑥协助有资质的专业公司实施年检工作。

⑦每天对电瓶车充电系统进行巡视，发现异常及时处置、报告并记录。

（4）给排水系统：

①水泵房每天巡视一次，观察水泵（设备）运行情况，注意有无异常声响，做好供水设备运行记录。

②水泵房每周打扫一次，机组每月清洁一次；每半年对楼顶屋面排水口进行清洁打扫。

③因工作维修等原因停水，事先通知业主单位做好相关解释工作。定期对排污水、雨水管道（井）、化粪池等排水排污系统进行巡视巡查，排除管道堵塞，确保排污、排雨两畅通。

（5）照明系统：

①保持室内外照明、亮化系统正常使用，外观整洁，无缺损、松落

等安全隐患，无蚊虫、蜘蛛网、积尘等。

②维修人员应在规定的时间内进行维修施工。维修结束后维修人员做好维修时间、地点、项目、耗材等记录。

③各类灯具完好率 98%以上。

（6）会议室、活动室智能化设备、音响（灯光）系统：

①按照要求做好会议、活动前准备工作，确保多功能一体机、话筒、音响、LED 屏、灯光系统工作正常。

②会议、活动期间注意话筒、音响效果。必须熟悉音控、视频播放设备、灯光操控设备等的性能，要会准确、熟练地操作。

③会议、活动结束及时关闭音响、视频、照明等系统。

（7）消防监控系统：

①根据《中华人民共和国消防法》和《江苏省消防条例》等规定，配合维保公司对整个区域消防设施、灭火器材、防护装具进行维护保养，保证消防疏散标志醒目、完好、齐全，消防设施器材完好无损随时启用，消防通道畅通。

②每天对室内外消火栓系统进行 2 次以上巡回检查，确保高位消防水箱、消防水池等消防储水设施水量充足；确保消防泵出水管阀门、自动喷水灭火系统管道上的阀门常开；确保消防水泵、消防排烟风机等消防用电设备的配电柜开关处于正常状态。

（8）设施设备的日常维修由乙方负责，日常低耗用材如灯泡、灯管、门锁、水龙头等由业主单位统一采购提供，乙方按要求进行日常维修保养。乙方须按程序办理耗材领用手续，对人为造成的损坏乙方要承担相应的责任。

（9）开通 24 小时服务热线，维修维护等应急任务的应答时间为随传随到，日常维修维护的应答时间为 30 分钟，维修及时率、合格率达 100％。重大会议活动加强维保力量，确保万无一失。

7.公用设施和附属配套建筑物的维修、养护和管理

（1）房屋外观完好、整洁，无妨碍市容和观瞻。外墙无锈迹、装饰无破损，无安全隐患。

（2）房屋整体共用设施整洁完好，共用楼梯、天台、通道等无堆放杂物，无违章占用等。

（3）制定年度房屋养护计划并抓好落实，每项巡查检修记录和保养记录齐全、保存完整。

（4）院内道路平整，道路及停车场交通标志齐全、规范。

8.突发事件应急处理

（1）突发事件，是指在甲方区域内，突然发生的对甲方、乙方员工和其他相关人员的人身和财产安全，造成或者可能造成严重危害，需要采取应急处置措施予以应对的火灾、自然灾害、建筑物和设备设施事故、公共卫生和伤亡事件、社会治安事件，以及公关危机事件等。

（2）乙方应成立突发事件应急指挥机构，在突发事件发生时起到协调、统一领导以及快速决策等作用。

（3）乙方应针对突发事件的性质、特点和可能造成的危害程度，对突发事件具体细分等级，制定相应的应急管理程序与制度预案：包括不限于火灾预案、自然灾害预案、疾病防控预案、治安事件预案、设备实施预案、电梯相关应急实施预案、其他应急处置预案。

9.行政管理

（1）签订标准的物业管理服务合同，做到与甲方责、权、利关系明确。

（2）设立物业管理处，公布服务热线电话，实现综合一体化管理服务。

（3）管理人员佩带明显标识牌，持证上岗；物业管理方面各指示标识清晰、规范。

（4）制订各类管理服务人员的岗位职责、内部管理运作及考核制度，制订管理规章制度及完善的管理服务工作流程。

（5）落实安全管理责任，由于物业服务、管理措施等不到位而造成的安全事故，乙方需承担法律责任。

（6）档案资料齐全，管理完善，分类合理，方便查阅。

（7）按月对物业管理服务人员实施考勤、督查和考核，并每月将考勤、督查和考核情况向业主单位反馈。

（8）及时落实业主单位提出的其它合理服务事项。

（9）服从、落实业主单位的管理服务要求。

（10）制定回访制度，每月回访 1 次，听取意见，及时改进工作。

第六条 物业服务人员配置要求

1.岗位编制设定及配置要求

配置岗位	配置人数	配置要求
项目经理	1	具有大专及以上学历，有 3 年以上的物业经理从业经验。50 周岁以下，身体健康，综合素质好，责任心强，具有较强的组织管理、沟通协调能力。能完成工作质量标准、检查标准、培训方案、安全方案等的制订及有效执行。能应对日常安全事务和处理突发事件。

配置岗位	配置人数	配置要求
环境卫生保洁人员	5	女性，具备初中及以上文化水平，年龄不超过58周岁，身体健康，热心服务老同志，掌握一定的清洁卫生知识。其中2名为年龄不超过45周岁女性，形象较好，能够配合做好会议、活动服务工作。
安保消防人员	9	男性，年龄不超过55周岁，身体健康，素质较高，形象较好。其中3名持有公安机关颁发的保安员证，6名须持有公安部门或应急管理部门颁发的消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证。掌握计算机操作。
会议（活动）服务人员	4	女性，具备大专及以上学历，年龄不超过45周岁，身高160cm以上，身体健康，热心服务老同志，政治素养好，形象较好，熟悉会议音响、LED屏、多媒体操作，具备一定的电脑操作、急救技能。
活动分室服务人员	8	女性，具备初中及以上文化水平，年龄不超过58周岁，身体健康，综合素质较高，热心服务老同志，具有一定的沟通协调能力。其中1名具有绿化养护专业知识和技能。与活动中心相关岗位统筹使用。
设施设备建筑物维保人员	6	男性，具备高中及以上文化水平，年龄在55周岁以下，身体健康，有5年以上工作经验，掌握变配电、通讯、给排水、设备维保等方面的知识，均持有应急管理部门颁发的高压电工特种作业操作证、低压电工特种作业操作证，其中1人熟悉五金、门窗、土建等日常维修，具有较强的实际操作能力。
智能化设备维保人员	1	男性，具备高中以上文化水平，50周岁以下，3年以上音响、灯光、多媒体一体机等智能化设备管理经验，责任心强，具有团队协作精神。
综合服务管理人员	2	具有大专及以上学历，年龄不超过50周岁，身体健康，有涉老单位一线岗位工作经历，能熟练运用办公软件，具有较强的文字写作和综合协调能力。党员优先考虑。

配置岗位	配置人数	配置要求
	1	具有大专以上学历，年龄不超过55周岁，身体健康，综合素质较高，熟悉财务会计业务，具有人社部门颁发的会计、经济相关专业初级职称，热心服务老同志。
合计	37	

2.以上物业岗位配置为投标人必须响应的最低要求，乙方投标响各岗位人数、服务标准、条件等必须达到或高于招标文件设定的要求，在实际运行过程可根据需求调整人员岗位，但总岗位不得低于物业岗位最低人员配置。

3.所有管理服务人员政治上要信得过，本人政治面貌清楚，身体健康，头发不得染黑色和栗色以外的颜色。

4.乙方必须向甲方提供参与物业服务人员履历表、上岗证和其他相关技术证书，经甲方审核认可后，方能上岗。为保持本项目物业服务人员的相对稳定。乙方在合同期间未经甲方认可，不得随意调整。

5.为保证服务质量，乙方所配人员不得少于投标时物业服务详表中所配人员。凡超过规定年龄的应及时更换，原则上不得继续使用（特殊情形需经甲方批准）；超过年龄未按规定更换的，每月每人扣除物业服务费1000元；因各种原因造成岗位人员不全的，应主动报甲方备案待查，乙方应采取各种办法调配人员，一周后还不能保证岗位人员正常出勤的，每天每人扣除物业服务费500元。

6.甲方将通过巡查、抽查、调查、投诉等途径跟踪及了解乙方的服务质量。因不当服务导致老同志投诉，如经查实采购人视情节严重性，每次扣除物业服务费100-500元。如因乙方工作人员的原因给甲方造成不良影响和损失的，甲方有权向其追究责任和赔偿，后果严重的可终止合

同。

7.甲方因举行重大活动造成的服务需求增加，乙方必须响应，并按甲方要求增加相应岗位的服务人员，如会务服务人员等。因甲方要求增加服务量后，相应的服务费用由乙方承担，后期不作调整。

8.乙方应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。乙方应当自行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险等保险均应当考虑在报价因素中。因社保基数、比例调整等原因乙方需要调整岗位人员工资与甲方无关，合同价格不予调整。

9.对乙方内部管理要求

（1）乙方须按投标文件成交结果组成本项目物业管理处，派遣物业服务项目经理，实行甲方领导下的项目经理负责制，驻现场负责本项目的物业管理工作。全面熟悉了解物业工作情况，倾听意见，与采购人共同商议物业管理工作的开展落实，拟定具体管理细则。

（2）加强员工素质培训，让每一位员工牢记“业主至上，服务第一”的物业服务宗旨，凡加入本项目工作的工作人员均需严格培训，达到岗位要求才能够上岗。对所有员工进行安全生产教育和管理，自行承担所聘物业人员的全部风险。

（3）所有员工对业主做到：热情、礼貌、诚实、上岗着装统一制服，按行业标准和岗位要求做好服务。

（4）建立健全各项台帐记录，根据物业管理需要分类分项建立台帐，包括不限于：（1）房屋修缮台帐；（2）物料消耗台帐；（3）管理服务台帐；（4）业务学习台帐；（5）电梯、空调、供电、供水等设备运行及维修养护台帐；（6）业主投诉台帐等。

（5）建立健全管理规章制度。为确保各项工作落实到实处，根据本项目具体情况，拟修订物业管理规章制度，包括不限于：（1）双方联席会议及回访制度；（2）维修报修制度；（3）员工岗位职责和岗位标准；（4）水电设备维修制度；（5）消防管理制度；（6）卫生管理制度；（7）交通管理规定；（8）工作人员礼貌服务守则；（9）人员调整变动报告制度；（10）员工考勤考核管理制度等。

（6）不带朋友或亲戚进入工作场所，不准在业主单位办公、活动区域内抽烟或吃零食、闲谈等，工作中使用语言要文明，举止要大方。

（7）甲方有重大活动时，乙方必须配合做好相关设施设备、活动桌椅的搬运以及重要场合的消毒、特殊保洁和安保（含在报价中）。如上述岗位原配置的人数不能满足需要，乙方应及时从本公司内抽调具备相应服务能力和素质的人员加强力量，以保证活动正常开展。

（8）服务人员因病事假而缺勤，乙方应主动及时安排人员补岗。

第三章　委托管理期限

第八条 物业管理服务期限：服务期为三年。服务合同按自然年度一年一签订。本合同服务期限：2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。合同到期经甲方考核，年度考核分达到 80 分以上的，双方续签下一年度服务合同。最多续签 2 次。合同到期经甲方考核，服务质量达不到甲方要求的，甲方重新组织招标。

第四章　双方权利义务

第九条　双方权利义务

一、甲方权利和义务

1.委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家验收标准要求。

2.有权审定由乙方制订的物业管理制度和服务方案，以及乙方拟定的年度管理计划等内容。

3.甲方有权监督乙方在选聘物业管理人员中的各项审核录用情况。有权要求乙方调换不符合要求的人员。否则甲方有权从乙方服务费中扣除不合格人员的相关费用。

4.甲方有权提醒乙方规范用工，不承担因乙方不规范用工造成的一切后果。

5.免费提供物业管理办公用房一间，作为乙方日常办公所用。

6.甲方对乙方的日常管理服务工作应给予支持和配合，协助乙方做好物业管理推动工作。

7.甲方不干涉乙方按照招标文件以及本合同规定所进行的管理活动。

8.甲方有权检查考核乙方管理服务工作。对检查考核发现的问题，书面督促乙方限期改正。检查中涉及乙方的经营信息，不得向第三方泄露。

9.甲方结合物业管理实际，加强考核，督促乙方认真履行合同，提高服务管理水平。

二、乙方权利和义务

1.乙方须按投标文件成交结果成立本项目物业管理处，驻现场负责本项目的物业管理服务工作。全面了解物业工作的情况，倾听意见，与甲方共同商议物业管理工作的开展，拟定具体管理细则。

2.乙方必须加强员工培训，让每一位员工牢记“业主至上，服务第

一”的物业管理服务宗旨，所有物业服务人员均需严格培训，达到岗位要求才能够上岗。

3.所有员工对业主做到：热情、礼貌、诚实，上岗着统一制服、佩带工号牌，按行业标准做好服务。

4.建立健全各项台帐记录，根据物业管理需要分类分项建立台帐，包括不限于：

（1）房屋修缮台帐；

（2）物料消耗台帐；

（3）管理服务台帐；

（4）业务学习台帐；

（5）电梯、空调、供电、供水等设备运行及维修养护台帐；

（6）业主投诉台帐等。

5.为确保各项工作落实到实处，根据本项目具体情况，建立健全物业管理规章制度，包括不限于：

（1）双方联席会议及回访制度；

（2）维修报修制度；

（3）员工岗位职责和岗位标准；

（4）水电设备维修制度；

（5）消防管理制度；

（6）卫生管理制度；

（7）交通管理规定；

（8）工作人员礼貌服务守则；

（9）人员调整变动报告制度；

（10）员工考勤考核管理制度等。

6.乙方在服务过程中，所有安全工作责任包括所属员工的人身安全等，均由乙方自行负责。

7.乙方不得将本物业管理项目的全部或部分转包或通过委托、合伙、股权转让等方式将本合同服务内容转让给任何第三方。否则，甲方有权立即解除本合同并要求乙方按本合同总价款的5%承担违约责任。

8.本合同终止，如乙方退出物业管理时，必须向甲方移交全部物业管理用房以及办公区的全部物业物管档案资料（包括电子文档），做好与甲方的交接工作。否则乙方应向甲方支付本合同总价款5%的违约金。

10.乙方应严格遵守国家劳动法等法律法规，与所雇员工建立规范的劳动用工关系，签订劳动合同，不得无故克扣、拖欠员工工资、餐贴、各项福利、补贴、加班费、保险、公积金等；乙方每月应向甲方据实提交各类人员的工资、餐贴、各项福利、补贴、加班费、保险、公积金等发放清单备查。否则甲方有权拒付和截留乙方相关费用，并作相应考核。

11.乙方根据物业岗位服务内容和特点，提出各阶段、各岗位优化用工方案，并报甲方批准后实施。优化用工结余费用可部分用于年度考核奖励。

第十条 违约责任

1.本合同生效后，任何一方不履行或不完全履行本合同约定义务的，即构成违约，守约方有权要求违约方按照实际损失承担赔偿责任。

2.乙方在履行合同提供服务过程中如有不当之处，应接受甲方投诉、查处，并限期整改。

3.乙方在履行合同提供服务过程中如因乙方工作人员责任造成甲方

财产受损或者甲方员工、服务对象或相关人员人身损害的，乙方应全额赔偿。

4.由于乙方的过错造成其提供的服务不能满足本合同约定的服务目标或要求的，甲方有权要求乙方予以改正，并视情况要求乙方支付违约金，违约金的金额为物业服务费用总价款的5%；乙方在本合同期限内擅自停止物业服务的，甲方可要求乙方继续履行，采取补救措施，并每停止服务一日，可按服务费总价款1%的标准要求乙方支付违约金。上述两项违约金的金额可以叠加。如违约金总额超过服务费总价款的15%，甲方有权解除本合同。乙方前述行为给甲方造成损失的，并应当赔偿相应损失。承担违约责任的一方应向另一方支付违约金。

5.乙方在本合同终止后拒不撤出本物业服务区域的，甲方有权要求乙方按时撤出服务区域，并应当按合同总价10%的标准向甲方支付违约金；前述行为给甲方造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。

6.因本合同一方原因致使另一方遭受第三方追诉的，违约方应赔偿由此给另一方造成的损失。

7.按本合同规定应该偿付的违约金、赔偿金和各种经济损失，应当在明确责任后30日内付清，逾期按应支付金额的日万分之3计收利息。依据本合同乙方应向甲方支付前述款项的，甲方有权自行从应付物业服务费用中扣除充抵。

第十一条 其他约定

1.乙方提供的服务应至少能够达到招标文件要求，同时明确详细的综合管理方案。乙方必须承诺采购文件中提出的全部综合管理要求。

2.甲方有必要向乙方提供相关物业管理的必要资料，并为日常工作

查询资料提供便利。有权审定乙方制定的物业服务管理方案和规章制度，有权检查监督乙方服务管理工作的执行情况并实行考核。

3.乙方不得将物业管理服务项目的全部或部分转包或通过委托、合伙、股权转让等方式将本合同服务内容转让给任何第三方。否则一经发现，甲方有权立即解除合同并要求乙方按合同价款的5%承担违约责任。

4.关于合同价

（1）人员工资必须至少满足国家和地区的工资标准，执行南通市相关工资标准政策且依法缴纳社会保险费等。

（2）本次合同价为成交单位报价。合同价包括人员工资、福利、社保费（养老保险、失业保险、医疗保险、生育保险、工伤保险等各项保险）、加班费、员工培训费、员工服装费、管理费、保安器材、日常保洁工具、水电维修工具、绿化维保工具、垃圾清运、化粪池抽运、日常保洁物耗，各种税费、维护费、利润、税金、政策性文件规定的费用，也包含乙方的管理费用、必须缴纳的税收、合理利润、其他不可预见费用等所有费用。

（3）乙方在投标报价时已充分考虑近年来相关人员工资标准及保险基础调整情况。在本项目服务期内，本项目合同价不做任何调整。在服务期内，无论何种原因造成本项目物业服务人员的工资低于省规定的本地区工资标准的，由此产生的所有费用及法律责任由乙方自行承担，甲方不再为此承担任何费用及责任。物业人员发生工伤事故（含上下班途中的交通事故）和意外伤害，由乙方负责处理及赔偿。

（4）乙方承诺不发生拖欠员工工资的问题，及时支付员工工资，若员工投诉经查实的，可先从服务费用中扣除发放给员工，造成甲方不良

影响的，甲方有权解除合同，一切责任由乙方自负。

（5）如因甲方物业服务区域拓展需要增加服务人员，乙方须按要求配合并另行签订补充合同，薪酬按照同类岗位人员工资标准计算。

5.物业管理设备、工具、耗材投入基本要求

（1）保安器材、水电维保工具、绿化维保工具及常规维修及卫生管理所需消耗性材料，由乙方自行负责。包括但不限于下水道等管网的疏通；空调日常保洁耗材。包括但不限于消杀设备、消毒材料、垃圾袋、洗涤材料、手套、洗衣粉、洗洁精、洁厕液、清洁球等消耗性物品和作为保洁工具的保洁车、笤帚、簸箕、拖把、抹布、玻璃擦等卫生保洁的相关物品。

（2）室外垃圾箱、室内各楼层卫生间纸篓、垃圾桶和洗手间用的洗手液、手纸、擦手纸等由甲方采购提供；大楼室外高空保洁由甲方外聘专业公司负责；垃圾外运由甲方商请环卫部门集中清运。

（3）乙方对物业管理范围内的门窗、桌椅、灯具、管道等物品损坏、小微维修工程提供维修服务。维修材料单价 200 元以内的零配件由乙方提供，单价 200 元以上的零配件或需批次购买的零配件由甲方提供。

（4）大楼室外高空保洁由甲方外聘专业公司负责，其余部分由乙方负责保洁。垃圾清运及化粪池的抽运费由乙方负责。

6.其他

（1）乙方须具备物业管理经验，管理规范，为甲方和老同志提供规范的、全方位的物业服务。须在项目现场常设管理机构和人员，做好服务人员现场管理工作。

（2）乙方负责编制物业服务管理年度计划，提出服务范围维修、更

新、改造项目计划，每月向甲方通报管理服务情况，接受甲方对物业管理服务工作的检查考核，及时答复甲方的咨询。

（3）乙方须建立完备的规章制度、操作规程和服务规范。做好进驻服务人员的教育、管理、培训工作；制定项目管理与项目服务工作计划并组织实施，每季度向甲方报告一次计划实施情况。有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录。建立内部管理制度和考核制度。服务场所公示办事制度、办事规则、服务流程。

（4）乙方须制定人力资源规划，有明确的考核、激励机制，有系统的员工培训制度和实施记录。必须提供人员配置情况，以及各项管理标准、岗位职责及工作程序、自查考核和服务承诺；必须遵守甲方的各项制度和管理规定，并服从甲方职能管理部门的管理。

（5）乙方须建立能源管理与考核机制，有完备的设备设施运营、巡检与维护记录。不得私自使用大功率电器，注意节约用水用电。

（6）乙方各部门组织严密、沟通协调有效，富有团队精神。有完善的岗位安全责任制与各类突发事件应急预案，有培训、演练计划和实施记录。服务人员发生意外伤害事故由乙方负责。

（7）乙方安排相关人员提前介入接受培训熟悉情况，了解各类设施设备性能及操作规程，确保尽快开展服务，不影响老干部正常学习活动。对物业管理人员的业务培训由乙方负责。

（8）乙方须向甲方提供派驻服务人员身份证明、相关服务岗位技能受训情况材料并经甲方确认方可上岗。服务员须统一着装，乙方应为不同工种物业服务人员按季节配发相应工作服和工号牌。会议（活动）服务人员所配服装大方得体，符合机关办会着装要求，其他工种配发服装要统一

规范符合行业标准，仪容仪表符合规定标准，装束要统一。相应的费用包含在合同总价中。具有健康证明。甲方对经考核不能胜任或有失职行为的人员可以提出更换，乙方应在一周内及时调整和更换。乙方拟投入本项目的所有人员，如需岗位调动或更换，须提交书面申请给采购人确认，不得擅自更换。如未经同意擅自调换物业人员的，视为违约。

（9）甲方有权对物业进驻人员的身份情况、整体形象、工作作风、服务态度进行审查并视情况要求更换。甲方对物业服务在编在岗人数有权不定期进行抽查，乙方在职人数要满足甲方物业服务保障要求，因乙方人员缺编影响服务质量，甲方有权对乙方处以缺编人数月工资二倍处罚。

（10）乙方必须严格执行南通市政府用工工资标准的有关规定，并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇、按劳动法交纳社会保险、劳动保险、工伤抚恤等用人费用，承担未正确执行劳动用工规定所产生的法律责任，维护和保障员工的合法权益。所有产生的劳动纠纷与甲方无关，甲方不承担任何连带赔偿责任。

（11）乙方所用全体工作人员的岗位职责、操作规范、人身安全、医疗、工资、各项保险、劳保用品、内部管理、各类纠纷等各项事宜及所涉及经费均由乙方自行负责，甲方概不负责。

（12）乙方需对甲方重大培训、会议等临时任务的服务保障提交专项工作方案，明确重大活动的组织保障和人员保障措施。服从甲方统一指挥调度，以及日常突发性和临时性的工作安排。在国家法定假日或重大活动时，必须无条件服从配合甲方工作安排。节假日期间的基本卫生保洁、水电运维、保安消防值班是本项目的基本服务要求，不以加班论

处，由乙方安排调休。重大活动期间因物业管理工作不到位造成重大影响的，甲方有权解除合同。

（13）乙方须建立老干部意见收集、反馈和持续改进机制。服务人员须有良好服务态度和工作经验和技能，服务到位，不与服务对象争执。

（14）乙方日常保障工作接受采购人检查评估，甲方对保障不力的人和事按照规章制度有权进行处罚。物业人员有适合下列其中一项时，甲方有权要求物业立即调换：

*触犯法律而受行政处罚的；

*违反采购人规章制度两次以上屡教不改的；

*因精神或身体方面的原因，难以胜任本职工作的；

*因重大过失给采购人造成重大损失的；

*其他不合适继续在甲方工作的。

（15）乙方的工程、保洁及设施、设备资料档案齐全，管理完善，运行记录、值班记录完整、填写规范、交接手续齐备，检索方便。

（16）乙方承诺安全责任，包括但不限于工伤事故（含上下班途中的交通事故）和意外伤害、火灾、物品失窃等，均由乙方承担相应责任。一旦出现上述问题，甲方不承担任何连带赔偿责任。

（17）如果发生因乙方工作失职造成消防事故、失窃事件或其他财产损失和人身伤害，均由乙方承担相关经济和法律责任。物业人员对发生的灾害性事故、治安、刑事案件有义务采取积极有效的措施予以制止，及时准确地向所在地公安机关和甲方领导报告，并保护好现场。

（18）因物业人员人为原因造成采购人物资损坏的，由乙方按实赔付。为确保大楼安全，大楼设有安防系统，包括:周界报警系统、摄像监

控系统，这些设备的维修由采购人负责，日常使用、保养由乙方按要求履行职责，由于使用、保养不当造成的损坏应由乙方承担。

（19）乙方不得擅自利用老干部活动中心房产、水电等资源从事商业经营活动，不能改变其使用性质。

（20）乙方应当加强对物业人员的教育管理，物业全体人员必须严格执行甲方规章制度，做好安全和保密工作，努力完成甲方交办的其他临时任务。如发生对机关工作机密的泄密或有违反工作纪律的，甲方有权要求乙方更换人员，情况严重的，则视为乙方违约，并按照《中华人民共和国保守秘密法》、《中华人民共和国保守秘密法实施条例》等规定追究供应商责任人的纪律责任和法律责任。双方在履行本合同过程中获悉的工作秘密，未经对方同意，另一方不得向任何第三方泄露。保密责任不因合同的终止而无效。

第十二条 履约保证金

1.本项目履约保证金为合同价的 5%，乙方的履约保证金须在成交通知书发出之日起至合同签订前汇入甲方账户（应当以数字人民币、支票、汇票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交），乙方凭成交通知书与甲方签订合同。超期或未有协商，则视为自动放弃成交资格。

2.乙方全部履约合同义务，经甲方验收考评达到 80 分以上，在 30 日一次性退还履约保证金。甲方若逾期退还履约保证金的，按照逾期部分的每日 0.05%支付违约金，经双方协商续签合同，履约保证金要求按合同第十二条办法执行。

3.发生以下情况的，履约保证金不予退还或部分退还：

a.签订合同后，乙方不履行合同义务的，甲方有权全额扣除履约保证金，全额不予退还，同时甲方亦有权终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。

b.乙方在履约过程中发生违约行为，给甲方造成损失的，甲方有权在乙方缴纳的履约保证金中予以扣款，以弥补甲方经济损失，不足的乙方另外补齐。

4.以履约保函（保险）形式向采购人缴纳的，按照《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》，登录江苏政府采购网，选择“保险保函”模块，进行相关操作。供应商可登陆江苏政府采购网“资料下载”栏目下载“政府采购电子履约（保函）保险操作手册。

第五章　物业管理服务费用

第十三条　合同每自然年度总价款：大写：壹佰陆拾万元人民币（¥1600000 元）。

第十四条　付款约定：每季度支付合同价的 25%。在收到乙方提供符合税务机关规定的正式发票，甲方按相关财务支付规定办理支付手续。以上付款均不计利息。若乙方未能提供符合要求的发票，甲方有权拒绝付款，且不承担逾期付款的违约责任。采购人每季度按照合同约定的验收标准进行评分，根据每季度考核结果支付物业管理费。评分在 80 分（含 80 分）至 100 分的，全额支付季度服务管理费费用；评分在 70 分（含 70 分）至 80 分的，扣季度服务管理费的 2%。评分在 60 分（含 60 分）至 70 分的，扣季度服务管理费的 3%；连续两次取消合同续签。评分低于 60 分的，扣季度服务管理费的 5%，采购人有权要求更换本项目

负责人，限期整改，并取消合同续签。

第六章　其他约定事项

第十五条　保密性安排

1.在本合同履行期间及履行完毕的任何时候，未经对方同意，任何一方不得以任何形式向第三方泄露本合同及附件内容，以确保双方的商业机密，但法律法规另有规定或监管部门另有要求的除外。

2.在本合同履行期间及履行完毕的任何时候，乙方对于因实施本合同项下服务从甲方获取或知悉的保密信息，应承担严格的保密责任，未经甲方书面同意不得向任何第三方透露，否则，乙方应赔偿由此给甲方造成的全部损失，且甲方有权随时终止本合同，但法律法规另有规定或监管部门另有要求的除外。保密信息指乙方因履行本合同所知悉的任何以口头、书面、图表或电子形式存在的甲方信息，无论该信息是否享有知识产权，包括但不限于：

（1）任何涉及甲方过去、现在或将来的文件资料、规章制度、操作规程、处理手段、财务信息；

（2）任何甲方的技术措施、技术方案、软件应用及开发，硬件设备的品种、质量、数量、品牌等；

（3）任何甲方的技术秘密或专有知识、文件、报告、数据、客户软件、流程图、数据库、发明、知识、及信息秘密；

（4）甲方文件、会议内容；

（5）甲方及其员工信息和客户信息。

本保密责任永久有效，不因本合同的失效而失效。如需要，乙方应

根据甲方的要求签署保密承诺函，保密承诺函与本条款存在不一致的，以保密承诺函为准。

第十六条 通知

乙方发生名称、法定代表人、住所、经营范围、注册资本金或公司（企业）章程或税务登记事项（如增值税纳税人身份变更）等重大事项变更的，应当在变更后五个工作日内书面通知甲方，并附变更后的相关材料。

乙方发生包括但不限于申请/被申请破产、停产、歇业、被吊销营业执照或相关资质、涉及重大法律纠纷、生产经营出现严重困难或财务状况恶化等可能影响履行本合同约定义务的，乙方应立即书面通知甲方，甲方有权要求乙方为本合同的履行安排提供甲方认可的担保，在乙方安排提供甲方认可的担保前，甲方有权暂停履行本合同项下的支付义务。

本合同任何一方当事人传递给对方的通知，须按本合同所列的联系人、联系电话、通讯地址等联系方式进行。一方联系人、联系方式如有变动，应于发生变动之日起 7 日内以书面形式通知对方，因未及时通知造成的损失由变动方承担。

第十七条 合同的完整性

如果乙方在本合同招标、谈判阶段向甲方提供过任何加盖有公章或由授权代表签名的任何正式书面承诺、保证或说明，则该书面承诺、保证或说明材料中有关乙方义务、责任或承诺的内容，均构成本合同项下乙方的义务，对乙方具有同样法律约束力，但甲方明确书面同意予以免除的除外，如上述书面承诺、保证或说明与本合同约定冲突的，以本合同约定为准。

第十八条 不可抗力

不可抗力，系指地震、台风、水灾、火灾、战争、政府禁令等不可预见、不可避免且无法克服的，直接影响本合同履行的意外事件。如果出现不可抗力，双方在本合同中的义务在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行。经双方确认的不可抗力影响时间，不计入本合同执行时间，本合同执行时间相应顺延。合同期限可根据中止的期限作相应延长，但须双方协商一致。任何一方均不会因此而承担违约责任。但是，一方迟延履行本合同同时发生了不可抗力，迟延方的违约责任不能免除。

受不可抗力影响的一方，应当尽可能采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对履行本合同所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不能就扩大损失的部分要求免责，仍需就扩大损失的部分承担赔偿责任。

受不可抗力影响的一方应在不可抗力事件发生后 3 个工作日内将不能履行本合同的原因书面通知对方，并提供有效的证明文件。不可抗力影响结束后，受影响一方应在 3 个工作日内书面通知对方。

如果不可抗力影响超过 7 天，双方可协商解决此后的合同执行问题。如果双方在相应顺延的 7 天内未能协商一致，任何一方均有权解除本合同。

第十九条 合同终止

1.有下列情形之一的，本合同的权利义务终止：

（一）甲乙双方未按照本合同的约定履行各自的权利义务；

（二）双方约定或一方根据法律、法规或本合同的规定解除本合同；

（三）法律规定或者双方约定终止的其他情形。

2.本合同终止后，甲乙双方应共同做好债权债务处理工作，包括但不限于物业服务费用的清算、对外签订的各种协议的执行等；乙方应协助甲方做好本服务项目的交接和善后工作。

3.任何一方决定在本合同服务期限届满后不再续约的，均应当在期满 2 个月前书面通知对方。

4.本合同终止后尚未有新的物业服务企业承接的，乙方应当应甲方的要求暂时继续为甲方提供物业服务，直至甲方提出终止委托乙方继续提供服务之日止。

甲方应于终止委托之日起 30 个工作日内按照本合同约定的物业服务费计算标准向乙方支付相应的服务费用。

第七章　法律适用及争议的解决

第二十条　本合同适用中华人民共和国法律。

第二十一条　凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方可通过协商解决，协商不成，按照以下第[（一）]种方式解决：

（一）向甲方住所地人民法院起诉。

（二）将争议提交[南通]仲裁委员会进行仲裁。

第八章　合同生效及其他

第二十二条　本合同自双方法定代表人或者授权签署人签署并加盖公章之日起生效。

第二十三条　本合同履行期内，双方不得随意变更或解除合同。未尽事宜，由双方共同协商达成补充协议解决。补充协议与本合同不一致

的，以补充协议为准。

第二十四条 本合同一式肆份，甲乙双方各执两份。附件为本合同的一部分，具有同等法律效力。附件与本合同正文内容不一致的，以正文为准。

第二十五条 合同组成文件

与履行本合同有关的下列文件，为本合同的组成部分，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成本合同的多个文件的优先次序如下：

1.合同正文及附件

2.招标文件

3.投标文件

甲方（盖章）：

甲方法定代表人（签署）：

或授权签署人

2025 年 11 月 14 日

乙方（盖章）：

乙方法定代表人（签署）：

或授权签署人

2025 年 11 月 14 日

见证方（公章）：

经办人（签字）

日期：

中共南通市委老干部局直属事业单位物业管理服务项目团队服务质量考核办法（试行）

第一条 为建立科学合理的考核体系，全面客观评价物业服务质量，推进服务管理制度化、规范化、科学化，实现“精细化管理、人性化服务”，结合实际制定本办法。

第二条 考核对象：物业管理服务项目团队。

第三条 考核依据。根据相关采购文件及物业管理服务项目合同所确定的各项具体工作目标作为考核主要依据，双方在管理过程中（合同以外）协商一致的补充内容作为考核补充依据。

第四条 考核项目和考核指标。

定期组织开展考核，按照合同约定的内容标准、服务质量要求进行评定，督促服务团队提升服务质量和水平。

第五条 考核领导小组构成。

组　长：分管、协管局领导

副组长：活动中心、市直老干部管理服务中心负责人

成　员：活动中心、市直老干部管理服务中心工作人员。

考核领导小组下设办公室，设在活动中心，负责日常具体工作。

第六条 考核方式

考核由考核领导小组办公室负责召集，相关人员参与，采用百分制计分，总分 100 分，包括每月服务质量考核，季度服务对象满意度测评、局工作人员满意度测评等各项得分。

（一）每月服务质量考核评分（权重 70%）。每月考核领导小组成

员抽取 2-3 人对物业管理服务项目团队所提供服务的专业化规范化水平、组织协调能力、执行力、完成任务效果等情况进行评分，重点考核工作实绩、工作机制和各项业务落实，招投标文件约定的各项义务履行情况。

（二）服务对象满意度测评（权重 15%）。每季度向参加学习活动老同志发放《服务质量满意度测评表》发放 5—10 份，由老同志进行评分并汇总。

（三）局工作人员满意度测评（权重 15%）。局工作人员对服务团队季度综合服务情况进行评分。

（四）根据月度日常监督考评和季度服务对象、局工作人员满意度测评的评分情况，按权重汇总后得季度得分。

（五）年度得分由季度得分汇总平均得分。

第七条 考核结果运用

（一）综合得分≧80 分，按合同发放季度服务管理费；

（二）70 分≦综合得分＜80 分，扣季度服务管理费的 2%；

（三）60 分≦综合得分＜70 分，扣季度服务管理费的 3%，连续两次取消续签；

（四）综合得分＜60 分，扣季度服务管理费的 5%，同时采购人有权要求更换本项目负责人，限期整改。同时取消续签。

（五）服务团队在岗人数低于合同约定最低人数要求，且超过 15 日未补齐合同约定人数的，及时核减缺岗人员工资（按团队平均工资计算）。

（六）因物业服务团队自身原因发生重大设施设备管理责任事故的，由服务团队承担一切法律、经济损失（含间接经济损失）等责任，市委

老干部局有权提前解除服务合同，不再支付余下的服务费。

第八条 局考核领导小组办公室应将考核结果书面通知服务团队，服务团队应在3天内对考核结果进行确认。若无法达成一致意见的，由考核领导小组决定。

第九条 由于不可抗力或者其他客观因素造成某项工作不能完成的，由服务团队书面提交考核小组上报局务会审定。

第十条 本办法由局考核领导小组办公室负责解释。

附件：1.中共南通市委老干部局直属事业单位物业管理服务项目日常监督考评表

2.中共南通市委老干部局直属事业单位物业管理服务项目质量满意度测评表

3.中共南通市委老干部局直属事业单位物业管理服务项目季度服务质量综合得分表

附件 1

中共南通市委老干部局直属事业单位物业管理服务项目

日常监督考评表

（满分：100 分）

考评时间范围：　　年　　月　　日至　　年　　月　　日

序号	考核内容	评分标准	扣分	扣分说明
一	管理制度执行			
1	按要求制定内部各项管理制度；建立健全物业管理台账及服务人员档案；有完备的物业管理方案。	缺一项扣 1 分		
2	物业专业人员按行业规范要求取得相应职业资格证书持证上岗。	不定期检查，缺一个扣 1 分		
3	物业服务人员着统一服装上岗、佩戴工作牌、仪表仪容整洁规范。	不定期检查，不符合要求的，一个扣 0.5 分		
4	未经甲方同意，不得随意调整、减少物业人员。	无沟通扣 1 分，不符合要求的，一个扣 1 分		
5	按合同提供符合岗位设置、符合年龄要求的服务人员。服务时间内严禁迟到、早退、脱岗。	不定期检查，不符合要求的，一次扣 0.5 分		
6	及时与甲方沟通，征询甲方对物业服务的意见，对业主反映的问题及时处理。	无沟通扣 1 分，不及时处理，一次扣 1 分		
二	环境卫生保洁			
1	服务范围内大厅、活动场所、会议室、公共通道、走廊、楼梯每天消毒、清扫 2 次，每周清洁 1 次（含楼梯扶手），实行 8 小时巡回保洁，确保楼内无垃圾堆积，无卫生死角。	不定期检查，不符合要求的，一次扣 0.5 分		
2	服务范围内场地、道路每天至少清扫 2 次，临时垃圾、杂物随时清扫，目视道路应干净整洁，无浮砂、污迹。	不定期检查，不符合要求的，一项扣 0.5 分		

序号	考核内容	评分标准	扣分	扣分说明
3	每日对电梯轿厢进行全面清洁、擦拭、消毒，有污即擦，保持电梯内外立面光洁明净，无明显污迹。每周保养一次，用不锈钢光亮剂擦拭上光。	不定期检查，不符合要求的，一次扣 0.5 分		
4	卫生间地面清洁干燥，每日对卫生间、盥洗室保洁 4 次（上午、下午各 2 次），每天进行 2 次消毒，达到“三无”要求，即无异味、无污迹、无积水，防止人员滑倒。	不定期检查，不符合要求的，一次扣 0.5 分		
5	服务区域内垃圾桶、烟灰桶、手纸篓、茶叶篓等，发现废弃物应及时清倒、擦洗，保持表面清洁光亮、盂口无痰迹，楼层垃圾桶每日清理一次。	不定期检查，不符合要求的，一次扣 0.5 分		
6	每周擦拭照明灯及附属设备（2 米以下），保持照明灯及设备无灰尘、无污迹。	不定期检查，不符合要求的，一次扣 0.5 分		
7	每天擦拭茶水间、饮水机，拖吸地上残留的水迹，采取防滑措施，保持开水间等用水场所干净、整洁。	不定期检查，不符合要求的，一次扣 0.5 分		
8	车辆雨棚每年清洗 2 次，使之无尘土。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
9	做好服务区域内绿化管理工作。树木生长良好，基本无杂草，无杂藤攀援树木。	不定期检查，不符合要求的，一次扣 0.5 分		
三	安全保卫工作			
1	按要求做好 24 小时值班及巡逻保安，安保人员应熟悉服务区域环境，文明值勤，言语规范。	不符合要求的，一次 0.5 分		

序号	考核内容	评分标准	扣分	扣分说明
2	加强物品进出管理，外来车载物品进入时要询问，并与甲方相关部门工作人员核实，必要时要进行检查与记录；涉及中心内物资或固定资产移出时，必须由相关部门人员陪同并查验后，方可放行。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
3	做好来访人员问询、登记和通知工作。进出车辆统一管理，出入登记，无堵塞交通现象，指挥车辆有序停放，排列整齐。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
4	做好文件、来函、信件、邮件包裹等物品的接收、登记、 分类存放与发放管理。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
5	做好巡回检查、定点巡更。重大活动等全程服从现场管理，维持现场秩序，做好安全防范工作。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
6	落实防火、防盗、防破坏安全防范措施，及时发现安全隐患，及时报告并予以处理。	不符合要求的，一次扣 1 分		
7	做好门前“三包”工作	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
四	安全消防监控			
1	消防监控人员 24 小时专人值班在岗在位，每班应不少于 2 人，确保安防监控系统、消防报警系统处于正常工作状态。严格执行交接班制度，填好值班记录，发现情况及时报告并采取应急措施，确保安全无事故。	不符合要求的，一次扣 1 分		
2	节假日、重大活动要进行全面消防安全检查，建立消防台账，防火检查、巡查记录及时录入相关管理系统内。	不符合要求的，一次扣 1 分		

序号	考核内容	评分标准	扣分	扣分说明
3	密切监视屏幕情况，发现可疑情况立即报告并做好记录。发现监控设备异常、故障应立即报告，并及时查明原因，排除故障，保证设备始终处于良好工作状态。	不符合要求的，一次扣 1 分		
4	出现报警信号后，应立即现场核实，如属误报应消除信号并做记录；如属火灾报警应迅速采取处置措施，同时向 119 报警，并向业主单位报告。非值班人员禁止操作消防报警设备。	不符合要求的，一项扣 1 分		
5	监控室应常备应急手电筒及应急照明灯等，做好监控设备和室内环境卫生。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
6	消防监控室人员不得离岗，不得随意向外人提供本物业范围内监控点、消防设备等保安方面的情况，未经业主单位许可非工作人员不得进入监控室，不得接受外单位摄影采访等。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
五	会议（活动）服务			
1	接受会议（活动）预定、记录会议需求，要求及时、准确、无差错。	不符合要求的，一次扣 1 分		
2	主席台、会标、席位卡、茶杯、话筒、视频等调试摆放到位。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
3	会议（活动）前检查会场卫生，做好清洁工作；会中做好服务，按时加水；会后对会议现场做好清扫整理工作。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
六	老干部辅助管理及服务			
1	协助做好老干部走访慰问、接待等。	不符合要求的，一次扣 1 分		
2	协助开展“520 暖心项目”服务。	不符合要求的，一次扣 1 分		

序号	考核内容	评分标准	扣分	扣分说明
3	协助做好易地安置离休干部公用经费等费用账目处理、医药费报销工作。	不符合要求的，一次扣 1 分		
4	及时做好学习活动场所服务准备工作。	不符合要求的，一次扣 1 分		
5	做好阅览室报刊杂志分发、管理工作。	不符合要求的，一次扣 1 分		
6	协助做好老干部活动证办理、查验，信息录入、材料收集整理工作。	不符合要求的，一次扣 1 分		
七	设施设备维护			
1	每日对所有电梯的主要部位巡视一次，并将电梯运行情况（时间、状态）记录于《电梯日巡视记录》。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
2	督促电梯维保公司按规定进行维修保养；每半月对电梯运行状况进行一次检查，发现问题及时处置。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
3	督促电梯维保公司做好电梯年检、年审。因维修、保养而不能正常使用的电梯，应在一楼挂牌告示。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
4	轿箱内外、扶手、井道保持清洁；制定电梯应急预案。如遇电梯关人等突发情况，在最短时间内救出被困人员。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
5	配合做好维修、保养，定期对空调主机进行检查，定期清理机组外表及机组环境	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
6	空调每季停机前开机后，做一次全面的技术性能检查，对发现运行控制器显示的异常指标进行现场核实确认；检查压缩机运行是否异常。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
7	协助做好对出风口滤网进行每年 2 次清洗消毒，并做好年度保养记录。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		

序号	考核内容	评分标准	扣分	扣分说明
8	配电间高压值班人员24小时专人值班，每班应不少于2人，监视电气设备的运行情况并做好值班记录。	不符合要求的，一次扣1分		
9	根据不同季节、负荷大小情况，加强对变压器的巡视，并将巡视检查结果进行记录。	不符合要求的，一次扣0.5分		
10	对低压配电设备巡视检查，并将设备运行数据（环境温度、电流、电压、功率因素等）做好日常记录。	不符合要求的，一次扣0.5分		
11	供配电设备发生异常，应及时报告，并及时排除异常，保障供电运转正常。	不符合要求的，一次扣1分		
12	非工作人员不得进入配电间，因工作需要进入配电间的人员必须由电工人员陪同方可入内；配电间保持良好通风及照明；消防设施完备，配电间内禁止吸烟；保持配电间清洁卫生，设备无积尘、油渍。	不符合要求的，一次扣0.5分		
13	水泵房每天巡视一次，观察水泵（设备）运行情况，注意有无异常声响，做好供水设备运行记录。	不符合要求的，一次扣0.5分		
14	水泵房每周打扫一次，机组每月清洁一次；每半年对楼顶屋面排水口进行清洁打扫。	不符合要求的，一次扣0.5分		
15	定期对排污水、雨水管道（井）、化粪池等排水排污系统进行巡视巡查，排除管道堵塞，达到排污、排雨两畅通。	不符合要求的，一次扣0.5分		
16	保持室内外照明、亮化系统正常使用，外观整洁。	不符合要求的，一次扣0.5分		
17	维修人员应在规定的时间内进行维修施工。维修结束后维修人员做好维修时间、地点、项目、耗材等记录。	不符合要求的，一次扣0.5分		
18	各类灯具完好率98%以上。	不符合要求的，一次扣0.5分		

序号	考核内容	评分标准	扣分	扣分说明
19	每周巡检2次，按照要求做好会议、活动前准备工作，确保多功能一体机、话筒、音响、LED屏、灯光系统工作正常。	不符合要求的，一次扣0.5分		
20	熟悉音控、视频播放设备、灯光操控设备等的性能，准确、熟练操作。会议、活动期间全程关注并做好保障。	不符合要求的，一次扣0.5分		
21	会议、活动结束及时关闭音响、视频、照明等系统。	不符合要求的，一次扣0.5分		
22	配合维保公司对消防设施、灭火器材、防护装具进行维护保养，保证消防疏散标志醒目、完好、齐全，消防设施器材完好无损随时启用，消防通道畅通。	不符合要求的，一次扣0.5分		
23	每天对室内外消火栓系统进行2次以上巡回检查，确保高位消防水箱等消防储水设施水量充足；确保消防泵出水管阀门、自动喷水灭火系统管道上的阀门常开；确保消防水泵、防排烟风机等消防用电设备的配电柜开关处于正常状态。	不符合要求的，一次扣1分		
24	开通24小时服务热线，维修维护等应急任务的应答时间为随传随到，日常维修维护的应答时间为30分钟，维修及时率、合格率达100%。重大会议活动加强维保力量，确保万无一失。	不符合要求的，一次扣1分		
25	房屋外观完好、整洁，不影响市容和观瞻。外墙无锈迹、装饰无破损，无安全隐患。	不符合要求的，一次扣0.5分		
26	房屋整体共用设施整洁完好，共用楼梯、天台、通道等无堆放杂物，无违章占用等。	不符合要求的，一次扣0.5分		

序号	考核内容	评分标准	扣分	扣分说明
27	制定年度房屋养护计划并抓好落实，每项巡查检修记录和保养记录齐全、保存完整。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
28	院内道路平整，道路及停车场交通标志齐全、规范。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		
29	组织技术培训，熟练操作系统，不断提高业务技能。	不符合要求的，一次扣 0.5 分		

附件 2

中共南通市委老干部局直属事业单位物业管理服务项目
服务质量满意度测评表
（　　年　　季度）

序号	评价项目	具体分数	打分参考标准
1	物业管理服务项目包括保洁、会务、设施维护、智能化等服务项目。（满分 100）		非常满意　90 分—100 分 满　意　　80 分—90 分 基本满意　60 分—80 分 不满意　　60 分以下

二、您的宝贵意见和建议

附件 3

中共南通市委老干部局直属事业单位物业管理服务项目

_____年第___季度服务质量综合得分表

(满分 100 分)

项　目	满 分	得 分	综合得分
月度服务质量考评	70		
服务对象满意度测评	15		
局工作人员满意度测评	15		
说明：综合得分=（每月服务质量监督考评分加总÷3）*70%+服务对象满意度测评分*15%+局工作人员满意度测评分*15%			