

附件 1:

合同补充条款

依照《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，甲、乙双方就《江苏建设大厦物业管理服务合同》事项达成共识，并作以下补充条款:

双方权利与义务

1、甲方权利及义务

(1)检查、监督乙方提交的服务方案执行情况，共同做好物业管理服务相关工作。

(2)提供物业管理用房(物业管理用房供乙方在本合同期限内使用,但乙方不得自行改变其用途)和水电、电话、网线并承担相关费用。

(3)按《江苏建设大厦物业服务季度考核细则》对乙方物业管理服务情况进行考核，甲方有权根据江苏建设大厦实际情况对考核细则进行修订。

(4)按本合同约定的时限向乙方支付物业服务费等相关费用。

(5)甲方未征得乙方管理人员的同意，不得安排乙方人员从事职责范围以外的工作。

(6)负责提供客耗品，如:瓷杯、水笔、笔筒、水壶、消毒柜、毛巾等。

(7)负责提供环氧地坪、石材等日常维护所需耗材。

(8)负责提供乙方工作所需的低值易耗品及工具，如卷纸、擦手纸、消毒柜、垃圾分类袋等其他必要耗材和工具。

(9)负责邀请专业单位对区域内消防系统、电梯、空调、机械车位、供电、外墙清洗等设施设备进行专项维保并承担有关费用。

(10)如遇临时性突发情况需要安排乙方人员临时性加班或委托乙方办理合同外工作，涉及人员加班费用由乙方按照国家有关法律规定与甲方据实结算。

2、乙方权利及义务

(1)按招标文件要求和承诺标准选派保安、保洁、工程、客服等服务人员，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更要求后及时作出调整。

(2)按招标文件要求和承诺标准提供服务。乙方根据甲方的委托，对项目实施保洁、保安、客服、设施设备维修保养等物业管理服务，确保实现服务目标，并承担相应责任。

(3)按照国家有关规定、服务承诺及相关要求负责处理好聘用人员的劳动关系。

(4)所有人员必须严格遵守甲方的各项保密规定。

(5)配合甲方对保洁、保安、会务、设施设备维修保养等物业管理服务情况进行考核。

(6)合同期满或按甲方要求退场后，应将管理用房及保洁、维修材料和

工具等制作台账，并在退场后 7 天内移交给甲方。

(7)按本合同约定的时限获得甲方给付的酬金。

(8)乙方派往甲方的工作人员由乙方负责管理，工资及社保等有关费用由乙方支付。

(9)因乙方原因更换工作人员或管理人员，产生的服装费由乙方承担。

(10)乙方不得利用服务区域内甲方房产、水电等资源从事经营活动，不得改变其使用性质。

(11)因乙方人员工作失职造成财产损失和人身伤害，由乙方承担相关经济责任和法律责任。导致甲方资产受损的，乙方需按价赔偿。

附件 2:

江苏建设大厦物业服务季度考核细则

标准内容	规定分值	评分细则	自评	得分
一、基础管理	26			
1、公司对管理处定期考核和解决实际问题的举措是否到位?	1	1、查原始台账; 2、看具体事项, 符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0		
2、按照合同约定, 按时发放工人工资、缴纳五险一金和福利(高温费、加班费、带班费、重大节日费等费用)。	2	财务报表。符合 2.0, 每发现一处扣 0.5		
3、公司领导定期到管理处督导检查指导工作。	1	符合 1.0, 不符合 0		
4、公司按照物业委托服务合同约定投入更新设施设备情况。	1	查台账。查使用管理情况。符合 1.0, 每缺少一项扣 0.1		
5、建立 24 小时值班制度, 设立服务电话, 接受使用人对物业服务报修、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, 有回访制度和记录。	2	查原始台账符合 2.0, 值班制度不符合扣 1.0, 未设服务电话扣 0.2, 发现一处处理不及时扣 0.2, 没有回访记录每次扣 0.1		
6、物业服务人员非紧急状况下不得乘坐客梯。	1	符合 1.0, 每发现一人次扣 0.1		
7、根据 OA 的会场登记及相关领导的临时通知提供相应会务服务与保障。	1	符合 1.0, 每发现一处扣 0.2		
8、大厦物业服务与管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准, 并制定具体的落实措施和考核办法。	2	制度、工作标准建立健全 2.0, 主要检查物业管理服务工作程度、质量保证制度、岗位考核制度等每发现一处不完整规范扣 0.1, 未制定具体的落实措施扣 0.2, 未制定考核办法扣 1.0		
9、物业服务企业的管理人员和专业技术人员持证上岗; 员工统一着装, 佩戴明显标志, 使用规范语言, 作风严谨。	1	对管理人员、专业技术人员持证情况进行核对, 每发现 1 人无证上岗扣 0.2, 着装及标志不符合扣 0.1/次		
10、严格执行外来人员的询问、联系、登记制度, 并按要求提供正确指引。	1	查原始登记本。符合 1.0, 每发现一处扣 0.2		
11、物业服务企业在收费、费用核算、税收等方面执行有关规定:至少每半年公开一次物业服务费用收支情况。	1	执行有关规定 0.5, 未执行 0; 公开 0.5, 未公开 0		

12、按接管验收清单将房屋及其共用设施设备档案资料分类成册，管理完善，查阅方便。	1	每发现一项不齐全或不完善扣 0.1		
13、建立通讯录档案。	1	每发现一处不符合扣 0.1		
14、雨水井、明沟、化粪池（管道）、隔油池定期巡查、疏通与清掏，无堵塞、外溢现象。清掏时间：雨水井、明沟每年一次，化粪池半年一次（现场情况而定），隔油池每周一次。	2	每发现一处不符合扣 0.1，查原始台账，符合 2.0，每缺少一项 0.2		
15、围绕厅中心工作，积极按时完成临时性工作任务。	1	查原始台账，符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0		
16、根据合同承诺内容建立并落实便民维修服务承诺制，零修急修及时率 100%、返修率不高于 1%，并有回访记录。	2	建立并落实 1.0，建立但未落实扣 0.5，未建立扣 1.0；及时率符合 0.5，每降低 1 个百分点扣 0.1；返修率符合 0.3，不符合 0；回访记录完整 0.2，记录不完整或无回访记录		
17、按照合同约定，确保服务人员到位，无缺岗缺位情况，人员缺岗情况不得超过半个月；服务队伍的稳定，年人员流动率不得高于 20%。	4	查月份工资发放原始台账。符合 4.0，每发现缺少一人扣 0.2，缺岗扣 0.2，不符合 0		
18、管理处有年度各项工作计划和目标，及实施情况记录。	1	查台账，符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.1		
二、房屋管理与维修养护	6			
1、大厦楼层、房号标志明显，大厦内布置合理并设立指引平面图，驻大厦各单位名录标识在门厅内显示。	3	符合 3.0，发现一处标志不清或没有标志扣 0.1		
2、定期检查大厦外观是否完好、整洁；外墙建材贴面无脱落；玻璃幕墙清洁明亮、无破损；如有异常在半个工作日内向服务中心汇报。	3	符合 3.0，未及时发现一处扣 0.3		
三、共用设备管理	35			
（一）综合要求	4			
1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。	1	查制度、措施和检查保养记录等原始台账，符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.1		
2、设备及机房环境整洁，标识标牌清楚，无杂物，灰尘，无鼠、虫害发生，	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2		

机房环境符合设备要求。				
3、配备所需专业技术人员，严格执行操作规程。	1	规程上墙，专业人员责任到位，并熟练掌握。符合 1.0，不符合 0		
4、设备良好，运行正常，保证正常使用，无重大管理责任事故。	1	规程上墙，专业人员责任到位，并熟练掌握。符合 1.0，不符合 0		
(二) 供电系统	4			
1、保证正常供电，限电、停电有明确的审批程序并按规定时间通知大厦内工作人员。	1	符合 1.0，临时用电措施或停电应急措施不符合均扣 0.2		
2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。	1	符合 1.0，临时用电措施或停电应急措施不符合均扣 0.2		
3、配电值班人员需经专业培训，持证上岗，对日常用电进行定性分析。	1	符合 1.0，不符合 0		
4、定期对绝缘器具进行耐压试验。	1	符合 1.0，不符合 0		
(三) 弱电系统	2			
1、做好大厦所有会议室、电话、门禁系统的日常维保工作，按工作标准在规定时间内排除故障，会务保障系统使用正常。	1	符合 1.0，发现一处不符合扣 0.2		
2、监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录保存完整。	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0		
(四) 消防系统	6			
1、消防控制中心 24 小时值班，消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时启用。	2	符合 2.0，发现一处不符合扣 0.2		
2、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2		
3、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人。	1	符合 1.0，责任人不明确每发现一处扣 0.2		
4、订有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。	1	符合 1.0，无应急方案扣 0.5，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.1		
5、定期对消火栓箱、灭火器箱内的设施设备进行检查、维护，及时提醒更换到期的器材，确保完好。	1	符合 1.0，每漏检 1 个扣 0.1		
(五) 电梯系统	7			

1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。	2	符合 2.0, 不符合 0		
2、电梯按规定或约定时间运行,设施齐全,通风、照明及附属设施完好。	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.2		
3、轿厢、井道、机房保持清洁。	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.2		
4、电梯由专业队伍维修保养,维修、保养人员持证上岗。	1	符合 1.0, 不符合 0		
5、运行出现故障后,物业维修(持证)人员应在规定时间内到达故障现场。	1	符合 1.0, 每超时一次扣 0.2 分		
6、运行出现险情后,应有排除险情的应急处理措施。	1	查台账,符合 1.0, 不符合 0		
(六) 给排水系统	9			
1、建立大厦用水、供水管理制度,积极协助大厦内工作人员安排合理的用水和节水计划。	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0		
2、设备、阀门、管道工作无异常,无跑冒滴漏。出现故障修复及时。	1	查台账,每发现一处不符合扣 0.2		
3、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、清毒;二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全;水箱清洁卫生,无二次污染。	2	符合 2.0, 发现一处不符合扣 0.5		
4、高压水泵、水箱有严格的管理措施,水箱上双锁,水池、水箱周围无污染隐患。	1	没有管理措施扣 0.5, 水箱周围每发现一处隐患扣 0.2		
5、限水、停水按规定时间通知后勤服务中心。	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0		
6、排水系统通畅,汛期道路无积水,地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.2		
7、遇有事故,维修人员在规定时间内进行抢修,无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0		
8、制定事故应急处理方案。	1	查台账,无处理方案扣 1.0, 方案不完善扣 0.5		
(七) 空调系统	3			
1、中央空调系统运行正常,无严重跑漏水现象。	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0		
2、中央空调系统出现运行故障后,物业人员第一时间通报服务中心和维保	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0		

人员。				
3、制订中央空调发生故障应急处理方案。	0.5	无应急处理方案扣 0.5，有方案但不完善或执行不够的扣 0.2		
4、定期对中央空调循环水质进行检测，对空调滤网进行清洗。	0.5	符合 0.5，每发现一处不符合扣 0.1		
四、共用设施管理	4			
1、共用配套服务设施完好，无随意改变用途。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2		
2、共用管线统一下地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2		
3、道路、楼道、大堂等公共照明完好。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.1		
4、大厦范围内的道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标志清晰。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2		
五、秩序维护及车辆管理	11			
1、信访接待及时准确，对上访人员跟进到位，联系接待人员及时。	1	符合 1.0，每发现一次扣 0.2		
2、有专业秩序维护队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉大厦的环境，文明值勤、训练有素、言语规范、认真负责。	2	符合 2.0，无专业保安队伍扣 1.0，值班及巡逻记录等不规范每处扣 0.2		
3、结合大厦特点，制订安全防范措施。危及人身安全处设有明显标志。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.1		
4、进出大厦各种车辆管理有序，大厦管理区域无堵塞交通现象，不影响行人通行。	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0		
5、大厦外（黄河大厦）停车场有专人疏导，按照大厦停车管理规定地面车位停满后，方可到黄河大厦停车场停放，停放时间段工作日 7:00-19:00，电子停车卷发放时间工作日 8:00-9:30，账目清楚。	1	查原始台账，符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.1		
6、地下停车场管理严格，识别出入。	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0		
7、大厦地面停车场车辆停放有序，无堵、违、占现象。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2		
8、非机动车有集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁。	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0		

9、对进入大厦的人员进行有礼貌的询问，外来人员（车辆）实名登记制，地面停车场禁止外来车辆过夜。	1	符合 1.0，每发现一次不符合扣 0.2		
10、做好大厦外立面清洗、大型设施设备、二次装修施工期间的安全保障与配合工作。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2		
六、环境卫生管理	11			
1、环卫设备完备，设有可回收和不可回收垃圾桶，果皮箱、垃圾车等。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2		
2、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁。	1	未实行责任制的扣 0.5，无专职清洁人员和责任范围的扣 0.3，未实行标准化保洁的扣 0.1		
3、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀，房屋共用部位、共用设施设备无蚁害。	2	每发现一处垃圾扣 0.2，未达到垃圾日产日清的扣 0.5，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.5		
4、房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、屋顶平台、公共区域玻璃窗等保持洁净；大厦内共用场地纸屑、废弃物等滞留不得超过 40 分钟。	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.1		
5、大厦公共区域管理有序，符合卫生标准。	2	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.1		
6、公共卫生间洗手液、纸及装饰花卉及时更换。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.1		
7、按规范正确使用保洁工具	1	符合 1.0，不符合 0		
8、大厦内排烟、排污、噪音等国家环保标准，墙面无污点。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2		
七、绿化管理	3			
1、对大厦广场、屋顶平台等绿化有管理措施并落实。	1	无措施扣 1.0，有措施，落实不力扣 0.5		
2、绿地无改变使用用途、破坏、占用现象。花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2		
3、绿地纸屑、5 公分以上的石块等杂物每 100M ² 不得超过 3 个。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.1		
八、其他	4			

1、节能宣传培训，有无使用大功率电器，有无及时关闭空调、电源、照明、门窗等（物业办公室、会议室、设施设备间和公共区域）。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.1		
2、生活垃圾分类常态化、长效化机制，明确分类责任，实现有害垃圾、餐厨废弃物、可回收物、其他垃圾的规范分类和回收。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2		
3、严格执行无烟党政机关要求，建设无烟工作环境，室内全面无烟，无烟头，不得摆放烟缸烟具，做好监督、义务宣传、引导、劝阻。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2		
4、积极争先创优，各类管理服务在行业处于领先地位。	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2		
总得分				

说明：计分方法按百分制计算，共分八个部分。

1. 基础管理 26 分，房屋管理与维修养护 6 分，共用设备管理 35 分，共用设施管理 4 分，秩序维护及车辆管理 11 分，环境卫生管理 11 分，绿化管理 3 分，其他 4 分，满分 100 分。

2. 每季度考核一次，考核评分及分级：考核实行百分制，考核分数由实地检查及综合评分确定。

3. 为加强物业管理，杜绝重大违约事件发生，本着加强事前预防的原则，增加事件性考核，针对重大违约事件，采用一票否决制。

4. 考核后的整改措施：对在检查中发现的问题，将通知乙方当场进行整改，并做好相应的书面记录；对当场无法整改的问题，应限定整改时限，乙方在规定的时限内及时采取措施，整改完毕将整改结果报甲方备案。对于重复发生的问题双倍考核计分。

5. 考核结果评定：按以上评分标准每季度考核一次，得分 95 分以上为优良；95~90 分为合格；90 分以下为不合格，90 分以下每降低一分扣物业服务费壹万元整。综合评分在 80 分以下约谈公司总经理，拒不整改或者屡次整改不力，甲方有权提前中止合同。