政府采购合同

项目名称：苏锦街道大楼物业服务采购项目

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2025-0595

甲方：苏州市姑苏区人民政府苏锦街道办事处

地址：苏州市姑苏区平泷路 1288 号

电话：0512-67217727

传真：0512-67217727

乙方：苏州天鸿宝地物业管理经营有限公司

地址：苏州市姑苏区城北东路 1188 号江星广场 4 号楼

电话：0512-68725326

传真：0512-69350111

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，为明确甲方（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锦街道办事处所在办公大楼、服务中心及其部门所属办公区域的保安、保洁、餐饮和设施设备维护服务等综合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 乙方负责苏锦街道办事处所在办公大楼、服务中心及其部门所属办公区域的保安、

保洁、餐饮和设施设备维护等 的服务工作。

（一）项目概况

服务地点共六处：

1.苏州市姑苏区苏锦街道办公大楼

负责保安、保洁、餐饮、综合维修、会议服务等物业管理服务。苏州市姑苏区苏锦街道办公大楼位于苏州市姑苏区平泷路1288号，总建筑面积9000平方米，广场面积约800平方米，地下车库面积约3000平方米，大楼共12层,地面停车位24个，地下停车位84个，非机动车停车场1处，常驻办公人员180人，内部建筑为砖混结构，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、人防配套系统、中央监控系统、电子显示系统、门禁系统、楼宇控制系统等。

2.苏州市姑苏区苏锦街道司法所

负责保洁服务，司法所位于平泷路，管理面积约700平方米。

3.苏锦街道便民服务中心

负责苏锦街道便民服务中心内部保洁及门前停车区域秩序维护（保安）服务，苏锦街道便民服务中心位于平泷路1258号人才大厦南一层。管理面积约500平方米。

4.苏锦街道城管一中队、二中队、三中队办公楼

负责苏锦街道城管一中队、二中队、三中队办公楼一、二层内部保洁服务，管理面积总计约1150平方米。一中队位于江坤路橘郡花园1号楼，二中队位于石曲街18号家悦花园南门旁，三中队位于江昊路399号浅棠平江花园一楼。

（二）服务要求

1.苏州市姑苏区苏锦街道办公大楼物业服务：

（1）物业共用部位的维修、养护

负责对甲方物业共用部位进行日常检查及简易维护，包括房屋的主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、梁、柱、楼板、屋顶等）、管道竖井、户外墙面、屋面、公共门厅、楼梯间、走廊通道、地下室、院落、食堂等的内墙立面、地面、顶棚、门窗等。

（2）物业共用设施设备的运行、维修、养护

负责甲方物业共用设施设备的运行、维修及养护，包括：

①负责甲方给排水设备运行的维护和甲方院内市政供水、排水、消防用水、污水系统的维护、保养、疏通。保证给排水设备的正常运行，包括各类室内外管网、沟、渠、井、池等给排水设施。

②负责甲方的低压电器设备、电线电缆、照明设施进行日常检查和维护。

③增加对甲方办公楼配套附属高压变电所的日常巡查工作，乙方需安排持证工程人员完成变电所日常巡视检查工作，做好检查记录，发现问题应按设备操作规程及时处置，不能处置的应立即向甲方报告。

（3）会议服务

负责甲方的会议服务，会议服务包括会议室举办的各种会议、活动提供的会议接待、会议礼仪服务、保洁服务，所需会议用品由甲方提供。

会议音响及视听系统由甲方负责提供（包括音响录音、操作管理和对电脑、调音台、功放机、投影机、屏幕、音箱、VCD机、录像机、话筒音响设备），负责在会议前对音响及视听系统检查调试，如有问题及时上报甲方联系维修。负责大型会议的音响保障工作。

（4）公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理

①大楼出入口全天有专人值守，危及人身安全处有明显标志和防范措施。

②发生治安案件、刑事案件、交通事故时，应及时上报甲方并协助报警，配合公安部门进行处理。

（5）职工食堂运行、管理、维护

按甲方规定的时间、用餐标准，提供新鲜蔬菜、食品，保证甲方职工的午餐服务，保障饮食安全，保证食堂设备设施的正常运行及维护保养。主副食、调料必须保证正规渠道进货，厂家经甲方认可。

根据甲方的要求及标准提供甲方来客的用餐服务，用餐标准由甲方确定，费用不包含在本合同中，甲方按月另行进行支付。

（6）卫生保洁

物业管理区域内的清洁卫生、垃圾的收集工作，会议服务、餐厅服务等工作，包括但不限于以下内容：

①楼内大厅、会议室、领导办公室、电梯间、食堂、卫生间、楼梯间、走廊通道等公共部位日常清洁、定时保洁及管理工作，做到门前三包；

②负责提供卫生间大卷纸、擦手纸。

③石材地面定期清洗；

④室外道路、庭院、场地、停车场的保洁和积水、积雪清理；

⑤大楼周边垃圾及时收集，清运工作由甲方另行委托相关单位负责。

2.苏州市姑苏区苏锦街道司法所物业服务：

（1）卫生保洁

物业管理区域内的清洁卫生、垃圾的收集工作及临时辅助工作，包括：

①楼内大厅、会议室、领导办公室、卫生间、楼梯间、走廊通道等公共部位日常清洁、定时保洁及管理工作，做到门前三包；

②负责提供卫生间大卷纸、擦手纸。

③根据采购方要求，在指定的时间段内，完成临时辅助工作。

3.苏锦街道便民服务中心物业服务：

（1）卫生保洁

物业管理区域内的清洁卫生、垃圾的收集工作及临时辅助工作，包括：

①楼内大厅、会议室、领导办公室、卫生间、楼梯间、走廊通道等公共部位日常清洁、定时保洁及管理工作，做到门前三包；

②负责提供卫生间大卷纸、擦手纸。

（2）公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理

①服务中心对外开放期间，大厅出入口有专人值守，保证出入人员秩序正常，无关人员禁止进入办事大厅，对于管理区域内危及人身安全的地方有明显标志和防范措施。

②服务中心门前停车位管理，指挥办事人员车辆有序停放，有效疏通进出车辆，避免堵塞。

③发生治安案件、刑事案件、交通事故时，应及时上报甲方并协助报警，配合公安部门进行处理。

④配合甲方做好临时指派、力所能及的服务工作。

4.苏锦街道城管一中队、二中队、三中队办公楼物业服务：

（1）卫生保洁

物业管理区域内的清洁卫生、垃圾的收集工作及临时辅助工作，包括：

①楼内大厅、会议室、领导办公室、卫生间、楼梯间、走廊通道等公共部位日常清洁、定时保洁及管理工作，做到门前三包；

②负责提供卫生间大卷纸、擦手纸。

（三）服务标准：

1.制定物业管理工作计划并组织实施，管理与物业相关的工程图纸、档案及竣工验收资料等：

（1）管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全；

（2）每年度进行一次建筑物及设备设施的安全普查；

（3）定期向甲方进行管理服务满意征询，及时针对意见进行整改，投诉处理率达到100%；

（4）建立应对各种公共突发事件的处理机制和预案；

（5）应用现代化、科学化管理手段；

（6）全体员工统一着装，佩戴标识，规范上岗。

2.物业管理区域共用部位、共用设施设备的维修、养护和管理：

（1）执行并达到《房屋及其设备小修服务标准》；

（2）建筑及配套设施完好率达99%；

（3）设备完好率达98%，运行安全率达98%；

（4）日常维修在接到报修通知后应在本条约定时间内到达现场，维修及时率达98%，返修率不高于1%；

（5）应到达现场维修时间：紧急情况下，根据甲方的要求随叫随到；一般情况下，根

据甲方的要求，在 15 分钟内到达现场进行维修；

（6）室外道路、庭院、场地平整，建筑小品、围栏完好；

（7）定期清扫屋面、疏通雨落水管；

（8）定期清理污水井、雨水井、雨水口、井盖保持完整。

3. 物业管理区域内的清洁卫生、垃圾的收集工作，会议服务、餐厅服务等工作：

（1）卫生市级达标率 100%；

（2）有应对突发公共卫生事件的处置预案；

（3）有健全的会议、接待管理服务制度；

（4）会议服务和接待服务规范化；

（5）餐具清洗干净，消毒彻底；

（6）巡查记录完善，监督检查得力，严格考核制度，确保垃圾日产日清。

（7）食堂按食品管理要求和标准做好每天职工餐的食品留样。

4. 物业管理区域内的车辆管理及秩序维护服务等工作：

（1）治安案件、消防事故发生率低于 1‰；

（2）定期组织消防演练；

（3）对突发事件有处置预案；

（4）对进出车辆进行管理、疏导，避免出现拥堵现象；

（5）对来访人员进行登记，对发现的可疑人、事、物等进行处置。

5. 应符合劳动法的相关标准及要求，所聘用的人员应经过甲方的岗前培训，对于需要有专业资格的岗位，人员必须具备专业资格证书，同时提供甲方备案，如人员有所调整，应及时上报甲方。

6. 共用部位、共用设施设备的小修、养护费用，由乙方承担；更换设施设备配件，200 元以内的费用由乙方承担（含 200 元）；200 元以上的费用、大中修及更新费用，由甲方承担。

（四）配备人员要求：

本项目须配备服务人员 38 人。

序号	岗位设置	人数	年龄	基本要求
1	项目负责人	1 人	50 周岁及以下（男女皆可）	**★持有公安部门颁发的保安员证上岗；** 具有大专或以上学历； 具有一定的物业管理经验； 具有一定的应急救护知识和能力； 能够做好各类中小型会议、学习培训等活动的服务工作。
2	项目文员	1 人	40 周岁及以下（女）	高中或以上学历；
3	会议服务	3 人	35 周岁及以下	高中或以上学历；

			（女）	能够做好各类中小型会议、学习培训等活动的服务工作；
4	厨师长	1 人	50 周岁及以下（男）	有相关食堂厨房管理和工作经验。 **★持有有效健康证明上岗**
5	厨师	2 人	男，55 周岁及以下；女，50 周岁以下	有相关食堂厨房管理和工作经验。 **★持有有效健康证明上岗**
6	厨工	4 人	50 周岁及以下（男女皆可）	服从厨师长管理，有厨房工作经验。 **★持有有效健康证明上岗**
7	综合维修人员	2 人	55 周岁及以下（男）	**★持有特种作业操作证（准操项目：低压电工作业）**
8	保安主管（兼任专职消防安全员）	1 人	45 周岁及以下（男）	大专或以上学历； 具有一定的应急救护知识和能力； **★须持有公安部门颁发的保安员证上岗，同时需持有建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书上岗。**
9	保安员（含监控、车辆管理）	9 人	男，55 周岁及以下；女，50 周岁以下	**★须持有公安部门颁发的保安员证上岗；至少 2 人持有消防设施操作员或建（构）筑物消防员证书；** 办公大楼配置 8 人，四班三运转，每班 2 人，24 小时值守。 便民服务中心配备 1 人，工作时间周一至周五，8:30-17:00。
10	保洁（含保洁主管 1 人）	14 人	男，60 周岁以下；女，50 周岁以下	工作时间周一至周五，8:30-17:00。 办公大楼固定安排 7 人（含保洁主管 1 人）； 司法所固定安排 2 人； 城管一、二、三中队办公楼固定各安排 1 人； 便民服务中心固定安排 2 人。
	合计	38 人		

2.2 服务期限：2 年（2025 年 12 月 5 日至 2027 年 12 月 4 日）

2.3 服务地点：根据甲方指定地点。

三、合同总价款：大写人民币肆佰壹拾玖万捌仟伍佰陆拾元整元整，小写￥4198560.00。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。

四、付款方式

1.付款步骤：

（1）物业管理费每个季度为一个结算周期，每季度应结算的物业管理费=合同金额/8-考核结果扣减费用（按季度考核得分）。

（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，甲方如向中标(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.支付方式，本次货款以数字人民币形式支付。乙方账户信息如下：

乙方开户名称：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：32201988752051502519

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

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：

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。

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，否则，甲方有权按乙方不能完成合同处理。

2.4 乙方作为其员工的用人单位，应独立承担《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规规定的全部雇主责任，包括但不限于其员工的工资、社会保险、福利待遇、工伤事故、劳动争议等。因乙方或其员工的过错导致发生安全事故，造成乙方人员、甲方人员或第三方人身财产损害的，由乙方承担全部赔偿责任。甲方因前述原因对外承担责任或遭受损失的，有权向乙方全额追偿。

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。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，任何一方可向合同签订地有管辖权的人民法院提起诉讼。

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。

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。

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甲方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。

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）。

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：2025.12.8

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2025.12.8

合同签订地：苏州市姑苏区人民政府苏锦街道办事处

附：

物业管理考核办法

甲方定期和不定期地对提供中标人的服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈中标人。并每月对 “清卫保洁及绿化养护”、“公共秩序管理”、“工程维修”、“食堂餐饮”、“会务服务”、“人员管理”等内容的检查结果进行考核（详见考核表）。

物业服务实行百分制考核，每月考核一次，综合考评分应在 95（含）分以上，如出现考评分低于 95 分的情况，按如下处理：

考评分在 90 以上 95 以下的（含 90 分）每 1 分扣 5000 元（例：综合考评得 92.5 分，95-92.5=2.5 分，应扣款 2.5*5000=12500 元）；

考评分在 85 以上 90 以下的(含 85 分)每 1 分扣 10000 元(例:综合考评得 88 分,95-88=7 分，应扣款 7*10*1000=70000 元），最高扣款为当月的所有管理费（也称公司利润）。

考评分在 85 分以下的每 1 分扣 20000 元（例：综合考评得 82 分，95-82=13 分，应扣款 13*20000=260000 元），最高扣款为当月的所有管理费（也称公司利润），且当月综合考评不达标。如中标人在年度服务期内两次物业服务月综合考评未达标，则年度综合考评不达标，甲方有权终止合同。

附件：物业考核明细表（甲方根据项目实际内容调整考核内容和扣分分值）

物业考核总得分=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%+会议会议工作考核得分×20%+设备管理工作考核得分×20%

物业服务考核评分标准

（一）安保工作考核标准

序号	考核细则	规 定分值	扣分标准	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；严格执行登记制度，凡进入办公大楼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，凡进入办公大楼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	8	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	8	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）进出办公大楼按规定查验	5	车辆（含摩托车、自行车等）进出办公大楼未按规定查验的	
6	保安人员要严格检查进出办公大楼的物品，严禁易燃易爆、有毒有害等危险品进入。	5	发现平江新城办公大楼有易燃易爆、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	
9	有火、水、警等应急预案，按计划组织应急预案演习	5	无应急预案扣 2 分，未按甲方要求组织应急演练的扣 1 分	
10	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	5	阅台出现驻车或待车等人滞留时间过长未及时疏导的	
11	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；在平江新城办公大楼内发生交通事故时，保安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	办公大楼内、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；在平江新城办公大楼内发生交通事故时，保安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	
12	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	
13	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；	
14	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，甲方有权无条件解除与乙方所签订的服务合同。 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，甲方有权无条件解除与乙方所签订的服务合同。（有上述一起事件发生的扣 10 分，承担违约责任的费用由甲方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	规定分值	扣分标准	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。	
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 10 月间进行	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	未按甲方要求及时处理的扣 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	平江新城办公大楼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；按规定一个季度冲洗一次	3	汽车库及自行车库有明显灰尘、垃圾的；未按规定一个季度冲洗一次扣 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、光亮明洁；其他墙面、墙角线无灰尘	3	大理石地面、墙身未按要求保洁、有灰尘、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

序号	考核细则	规定分值	扣分标准	得分
一	厨房间环境卫生（9 分）			
1	地面、下水道、明沟积有污水、污物	1 分	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；	2 分	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 分	发现一次扣 0.1 分	
4	厨房内垃圾桶没有及时加盖	2 分	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 分	发现一次扣 0.2 分	
6	无关人员进入厨房间	1 分	发现一次扣 0.2 分	
二	粗加工、配菜、烹调卫生（18 分）			
1	荤、素食品没有按要求做到分池（定位）清洗	2 分	发现一次扣 0.5 分	
2	清洗后的食品接触地面	1 分	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 分	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 分	发现一次扣 0.5 分	
5	食物加工未熟的	2 分	发现一次扣 0.5 分	
6	菜肴里或汤里、米饭里发现有杂物	3 分	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 分	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 分	发现一次扣 1 分	
9	要提倡节约不浪费，发现无故浪费	2 分	发现一次扣 1 分	
10	食堂没有按规定要求建立卫生台帐	2 分	发现一次扣 1 分	
三	个人卫生及要求（24 分）			
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 分	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 分	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 分	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 分	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 分	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 分	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 分	发现一次扣 0.5 分	
8	当班时串岗或擅自离岗的	2 分	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分	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分	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分	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分	发现一次扣0.5分	
12	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分	发现一次扣0.5分	
四	服务以及菜肴质量（10分）			
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分	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分	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分	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分	发现一次扣2分	
5	菜肴不新鲜，色泽、口味不好，有过期及腐烂变质的食物。	1分	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分	发现一次扣0.5分	
五	食品采购与贮存（15分）			
1	食品采购和出入库未按要求由专人负责验收、登记的	2分	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分	发现一次扣0.2分	
3	使用超过保质期的食品的	2分	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分	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分	发现一次扣1分	
6	冰箱、冰柜内食品生熟混放	2分	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分	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分	发现一次扣0.2分	
六	餐具、餐厅卫生（14分）			

1	餐具使用前没有做好清洗、消毒工作，直接使用	1分	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分	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分	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分	发现一次扣0.1分	
5	放餐饮具的保洁柜没有及时关门	1分	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分	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分	发现一次扣0.1分	
8	餐桌没有随时打扫、清理	1分	发现一次扣0.1分	
9	备餐柜内不卫生，有异味、有杂物的	1分	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分	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分	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分	发现一次扣0.1分	
七	节能管理（10分）			
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分	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分	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分	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分	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分	缺一次扣0.1分	
八	其他			
1	认真做好食品卫生保障工作，确保中餐、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，甲方有权无条件解除与乙方所签订的服务合同。（上述承担违约责任的费用甲方直接从物业费中扣除）	
考核得分：		考核人：	考核时间：	

（四）会议会议工作考核标准

序号	考核细则	规定分值	扣分标准	得分
一	会前服务（40 分）			
1	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；会议人员配齐、到位。	10 分	有一项不合格减 2 分，减完 10 分为止	
2	音响、背投及室内照明等会务设备系统完好	10 分	有一项不合格减 2 分，减完 10 分为止	
3	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	10 分	有一项不合格减 2 分，减完 10 分为止	
4	会议室照明、灯光正常打开；会议室内空调提前开启到位	10 分	有一项不合格减 2 分，减完 10 分为止	
二	会中服务（25 分）			
1	签到台会议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	10 分	有一项不合格减 2 分，减完 10 分为止	
2	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 分	有一项不合格减 3 分，减完 15 分为止	
三	会后服务（35 分）			
1	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 分	有一项不合格减 2 分，减完 10 分为止	
2	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 分	有一项不合格减 3 分，减完 15 分为止	
3	会务服务人员及时清点设备用品，并做好保养和维护	10 分	有一项不合格减 2 分，减完 10 分为止	
四	其他			
1	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。		因物业工作不到位、失误造成会议、活动出现差错的。根据甲方认定，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，甲方有权无条件解除与乙方所签订的服务合同。（上述承担违约责任的费用甲方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	规定分值	扣分标准	得分
一	内部管理（20 分）			
1	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	
2	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；	
3	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，并由综合维修人员全程陪同	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	
4	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	
5	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；	
6	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	弱电部分管理（25 分）			
1	熟悉所有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。	10	无岗位培训材料及无操作流程的或资料不全扣 10 分；	
2	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	
3	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）	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	

	会议设备正常		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	
三	电器设备、空调设备、给排水系统维护，土建，装饰（55 分）			
1	熟悉各种电器设备、给排水系统情况，按操作规程实施操作	10	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；	
2	按规定巡查电器设备、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。	10	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	
3	做好电器设备、给排水系统的日常维护和应急抢修工作。	15	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；	
4	电器设备和周围环境（机房等），排水系统畅通	10	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	
5	每周巡查各类用房土建、装饰情况和道路、场地、围墙等情况，发现问题及时报甲方，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	安全管理			
1	当月无设备事故发生		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。经甲方认定后，所造成的直接及间接损失由乙方全额承担。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，甲方有权无条件解除与乙方所签订的服务合同。（上述承担违约责任的费用甲方直接从物业费中扣除）	
考核得分：		考核人：	考核时间：	