

政府采购项目

竞争性磋商

周至县人民法院物业管理服务项目 服务合同

(项目编号: XCZX2024-0055)

甲 方: 周至县人民法院

乙 方: 西安优创城市服务有限公司

2024 年 7 月

中国 西安

服务合同

甲方：周至县人民法院

乙方：西安优创城市服务有限公司

就甲方所需服务，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，按照政府采购程序组织竞争性磋商，确定乙方为周至县人民法院物业管理服务项目（项目编号：XCZX2024-0055）成交供应商。根据《中华人民共和国政府采购法》及实施条例、《中华人民共和国民法典》以及西安市市级单位政府采购中心竞争性磋商文件、成交通知书，经甲、乙双方协商，达成如下合同条款。

一、合同标的物内容及数量（以响应文件正本和澄清表〈函〉为准）

序号	服务名称	服务内容	计量单位	服务时间	数量	备注
1	保洁	办公楼及其附属楼、院落卫生	项		1	
2	除“四害”	达到全国爱卫会规定的标准	项		1	
3	绿化养护	所属区域内绿化养护达到要求	项		1	
4	安保	所属区域内门卫、巡逻、消防巡查等。	项		1	
5	会务接待	会议、接待	项		1	
6	工程维护	所属区域内水电维修	项		1	
7	消防值守	对消防设施进行日常监管	项		1	
8	消防维保	按照设备维保质量标准进行维保	项		1	
9	餐饮	正常提供工作日员工餐及接待用餐，加班餐等。	项		1	
合计	9项					
说明	（一）环境清洁 服务内容：周至法院机关及基层法庭的楼梯、大厅、走廊、卫生间、审判法庭、会议室、地下车库等所有公共部位、公共场地的日常清洁保养，垃圾等废弃物清理等。					

- 1、办公楼内外环境保洁，办公楼内环境包括大厅、走廊、审判法庭、会议室及公共部位的保洁工作；
- 2、垃圾清运；
- 3、其它临时性服务。

（二）除“四害”管理和卫生消毒

灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准。科学有效地进行卫生消毒。

（三）绿化及绿植养护服务

办公楼（区）树木、花草、绿地等的日常养护和管理，办公楼（区）“门前”规定区域绿地的养护管理等。服务标准：花草树木生长正常，修剪及时，叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，绿地无杂草。

（四）安保和秩序维护服务

负责管理机关及终南法庭区域内的防火、防盗、防破坏、防事故、防人身伤害，维护管理区域内正常的办公秩序，以及为达到上述目标必须开展的制度建设、内部培训、队伍训练、监督检查、宣传教育、计划总结等管理性、辅助性工作：

- 1、24 小时门卫值班；
- 2、工作时间内的巡查服务；
- 3、报刊杂志信件等送达服务。

（五）会议服务

做好机关会议室的日常管理、设备设施维护、清洁、布置、会前、会期、会后服务，及迎送、接待、礼仪等。

- 1、了解各类会议正确的座位安排和环境布置等。
- 2、熟悉会议室、接待室、审判法庭及办公、活动场所常用的设备、用具的使用。
- 3、能按照各类会议、接待要求，迅速、准确无误地对会场进行安排、布置。
- 4、会使用电脑及日常办公软件。

（六）工程维护及设施设备管理维护

公共区域照明、空调及公共卫生间洁具、供排水设备等共用设施设备的日常养护及维修。

- 1、办公楼（区）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、办公家具等的日常养护维修。
- 2、对办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管、楼顶天沟及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修清理。
- 3、对办公楼内所有供电系统电器设备、电线电缆及照明灯具等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

	（七）消防值守服务 对消防设施进行日常监管，每天进行巡查，并记录；有情况及时处理，确保消防设施安全、正常、有效；对接消防队及省市县相关检查工作；及时按消防规范要求对各类标识进行完善。 （八）消防及电梯维保服务 负责项目各类设备的维保服务，按照设备维保质量服务标准，建立完备设备保养计划并实施；制定科学合理的经济运行和节能降耗措施；严格按照保养准则和标准以及国家有关法规进行作业。 （九）餐饮服务 1、服务商合理安排机关及基层法庭员工餐、制定科学食谱。采购人全程监管； 2、餐饮区内公共区域的通道、地面、楼梯、墙壁、走廊、玻璃、餐具、取样盒、消防设施等的清洁、保洁、消毒工作； 3、餐厨垃圾清倒至指定区域。
--	---

二、服务条件:

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务期：自 2024 年 7 月 10 日至 2025 年 7 月 9 日。

三、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写） 壹佰叁拾壹万贰仟捌佰元整；

¥ 1312800.00 元。

（二）合同总价包括：物业管理服务费（招标文件中包含的所有服务项目）。服务费已包含管理人员和服务人员的人工费（工资、社保、福利等）、节假日加班费、员工培训费、办公经费、员工食宿费、清洁材料、工具、劳保及人身意外保险费、设备设施维护费、企业法定利润、财务费用、管理费用和税金等完成本项目所需的一切费用。其中，人员的工资、社保、福利等必须符合国家及省、市相关法律法规所规定的标准要求。甲

方不再为此增加任何费用。

(三) 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响

四、款项结算

(一) 物业服务费按月结算，月费用=合同总价÷12-考核扣款

(二) 支付方式：银行转账。

(三) 结算方式：每个月甲方组织验收服务工作，验收合格后填写政府采购项目验收单（一式伍份），乙方持成交通知书、服务合同、正式发票、政府采购项目验收单，与甲方结算。

五、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利义务

- 1、甲方有权对服务人员的工作情况进行监督检查，明确员工职责范围，对工作中不负责任、违反管理规定的人员，有权提出辞退要求，情况属实，乙方应无条件予以执行。
- 2、甲方不得指派服务人员从事与物业服务无关的事情。
- 3、甲方应按时付给乙方服务费用。

(二) 乙方的权利义务

- 1、按合同要求给甲方派出合格的服务人员，依据岗位职责结合甲方交予的任务执行服务工作；遵守甲方制定的各项规章制度，为甲方提供保障服务。

2、乙方工作人员在上岗期间要着装整洁、仪表端庄，坚守岗位、遵守纪律、认真负责。

3、乙方定期征求甲方的意见，以便及时沟通并做好服务工作。

4、乙方工作人员因工作失职或疏忽直接造成损失，由乙方处理并承担相关责任。

5、乙方负责现场人员的日常管理和业务培训，并承担其职务行为职责。

六、质量保证

（一）服务方案科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。

（二）符合国家有关服务规范要求，确保服务要求达到本项目要求。

（三）乙方须接受甲方的各类检查考核，甲方有权根据有关规定对质量考核标准及奖惩办法作相应的修改。

（四）乙方提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责，甲方保留索赔权力。

七、验收

（一）服务期满后，甲方根据合同要求，进行验收，确认服务标准和数量。验收合格后，填写政府采购项目验收单（一式伍份）作为对项目的最终认可。

（二）验收依据

- 1、磋商文件、响应文件、澄清表（函）；
- 2、本合同及附件文本；
- 3、国家相应的标准、规范。

（三）成交乙方应向甲方提交项目实施过程中的所有资料，以便甲方日后管理和维护。

八、违约责任

（一）由双方按《民法典》、《物业管理条例》中的相关原则进行补充。

（二）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》、《物业管理条例》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

九、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情

况，甲方有权索赔。

(二) 甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

(三) 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十、争议解决

(一) 本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第2种方式解决：

- 1、提交西安仲裁委员会仲裁；
- 2、依法向甲方所在地人民法院起诉。

(二) 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十一、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

十二、合同生效

(一) 本合同自签订之日起生效。

(二) 本合同一式 6 份，甲方持 2 份，乙方持 2 份，结算使用 1 份，西安市财政局政府采购管理处备案 1 份，本合同甲、乙双方签字盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

(三) 如本合同有未尽事宜，以磋商文件为准，磋商文件未做要求的，由双方依法订立补充合同。

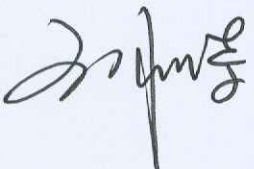
十三、其他事项

(一) 西安市财政局政府采购管理处在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

(二) 竞争性磋商文件、竞争性磋商响应文件、澄清表（函）、成交通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

(三) 合同未尽事宜，由甲、乙双方协商后签订政府采购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

以下为签署页

甲 方	乙 方
 周至县人民法院 (盖章)	 西安优创城市服务有限公司 (盖章)
地址: 周至县环城南路西段	地址: 西安市高新区高新路60乙号一品美道1幢11718室
邮编: 710400	邮编: 710075
法定代表人:	法定代表人: 
被授权代表 (签字): 	被授权代表 (签字):
电话: 029-87181039	电话: 029-89142615
传真: /	传真: /
	开户银行: 西安银行股份有限公司高新支行
	帐号: 901011510000103945
日期: 2024年7月12日	日期: 2024年7月12日

岗位配置及人员要求:

岗位名称		人员资质要求	岗位数量
项目经理		具有专业性及相关工作经验，普通话流利，应有较强的协调能力； 大专以上学历，年龄不超过 45 岁。	1
会务接待		具有 2 年以上的客服从业经验； 大专以上文化程度，形象气质良好、仪表端庄； 大专以上文化程度，年龄在 25-35 周岁	2
保洁		办公保洁工作经验，吃苦耐劳； 年龄不超过国家法定退休年龄。 含基层法庭保洁人员	10
绿化		有绿化工作经验，吃苦耐劳。 年龄不超过国家法定退休年龄。	1
工程维护	日常 维修	日常设施设备维修，电工必须持有“高压电工作业证”； 具备日常水电维修维护技术中级业务水平，年龄在 18-50 周岁；	1
	电梯 管理员	电梯运行人员持有电梯“《电梯特种设备作业人员证》”或具备电梯安全管理员证书，年龄在 50 周岁以下。	1
安保和秩序维护		持有“保安员证”，有安保服务工作经验，吃苦耐劳； 年龄不超过国家法定退休年龄。	9
消防值守		持有“消防设施操作员”证书； 年龄不超过国家法定退休年龄。	3
餐 饮	厨师 长	持有“国家职业中式烹调师资格证书”和“健康证”；有一定的厨房管理能力。从业经验 3 年以上。年龄不超过国家法定退休年龄。 应具备当地菜（小吃）、陕北菜（小吃）、川菜等特色风味厨艺。	1

餐 饮	面点	持有“健康证”； 年龄不超过国家法定退休年龄。 熟悉陕西面食制作工艺，精通馒头、面条、包子、饺子等制作流程。	1
	帮厨	持有“健康证”； 年龄不超过国家法定退休年龄。	2
	基层 厨师	持有“健康证”； 年龄不超过国家法定退休年龄。 擅长家常菜制作，熟悉陕西面食制作流程。	3
合计			35

附件 1:

检查与考核

第一条 服务对象作为服务的直接受益人，有权监督中标单位的工作情况，部完成中标单位的服务质量评价。日常反映的投诉、意见和建议，均作为评价中标单位的参考依据。

第二条 统一组织的重大检查及各种专项检查的结果均作为评价中标单位的参考依据。

第三条 后勤保障部根据中标单位提供的服务，综合采购单位干部职工的满意度调查，对中标单位服务情况进行客观公正的评价。

第四条 检查与考核由后勤保障部采取例行检查、日常监查以及中标单位自查相结合的检查与考核方式。

第五条 服务综合评价每月进行一次，月度评价结果作为当月合同费用拨付的依据。

考核标准及方式

第一条 监管考核标准

监管标准以《周至县人民法院物业服务项目监管考核办法》、《服务合同》以及国家和行业有关标准等。

第二条 监管考核方式

例行检查：监管员依据外包合同内容要求，参考本办法中监管检查频次、方法及范围，对服务质量以及“人、机、料、法、环”等要素实施检查。

专项检查：对于突发事件、专项工作、临时性工作等，监管员应进行必要的实施准备工作检查、实施过程及效果检查、问题项复查及整改验证。

考核细则及结果应用

第一条 考核细则

根据考核方式，服务评价采取百分制（日常检查等分占 70%，月度检查得分占 30%）。

日常考核：后勤保障部根据职责要求与专业技术要求中标单位的服务质量、安全、人员与材料设备、制度执行等进行监查考核。根据项目服务类别和区域划分考核单元，每单元总分 100 分，根据实际工作检查点均摊分值，进行监督检查与考核计分。以各单元的月平均分总和，作为当月该服务项目合同费用结算的依据，占总分值的 70%。

月度考核：后勤保障部每月组织联合重点检查验收一次，并根据检查标准和管理要求进行月度考核并计分，以各单元的平均分值总和，作为当月该服务项目合同费用结算的依据，占总分值的 30%。

不定期抽查：检查人填写工作检查记录由中标单位被检查人签字确认。根据平时检查结果，后勤保障部有权针对出现的问题对中标单位实施处罚。

第二条 服务质量判定

监管员按照日常中标单位服务结果，判定其属性，分为合格、一般不合格、严重不合格和其它严重事故/事件。

1. 合格：服务质量符合项目标准，各项检查均为达标。
2. 一般不合格。服务质量有细微瑕疵，服务中有质量轻微不达标但未造成安全隐患或不良影响、投诉，且及时整改等。
3. 严重不合格。连续 2 次出现类似的一般不合格；对一般不合格不按时或不按要求整改的事项；服务中存在事故隐患、服务态度恶劣、受到投诉或违反操作规程而引起的事故事件等。服务单位内部管理制度不健全、管理不到位，岗位履职缺位，对服务质量影响重大或连续影响服务质量的；严重违纪造成不良影响或事故隐患。
4. 其它严重事故/事件。严重违反法律、法规及行业安全标准要求违章作业而引起的事故/事件；多次发生的安全隐患、发生责任事故、设备严重损坏以致无法正常工作；发生严重责任治安或刑事案件、严重违反法律法规及相关规定，造成恶劣影响的。

第三条 考核等级

根据考核结果，对服务情况进行评级管理，评级等级分为 A、B、C、D 级。

1. A 级：90 分以上，服务费用全额结算；

2.B级：80分至89分，服务费用按95%结算；

3.C级：79分（含79分）以下，服务费用按90%结算；

4.D级：费用按50%结算

连续2次被评为C级，甲方有权单方面解除合同；

发生重大安全责任事故（含重大治安责任事件）或重大设备事故，则直接评定为“D级”，依据责任事故认定结果，赔付相关费用，根据情节的严重性，进行处罚。并有权终止合同。

第四条 处罚方式

处罚方式有扣分方式、扣款方式、下达整改通知书、解除合同等。

扣分方式：后勤保障部对日常检查的服务质量问题项按考核细则进行扣分，按月汇总，在服务费用中结算。

扣款方式：监管人员对日常检查的问题项按考核细则直接开出处罚单，“一事一罚”，及时纠偏；后勤保障部每月统计汇总、在费用结算时单独扣减。

下达整改通知书：同类服务问题进行扣分或扣款两次以上的情况；服务项目被判定为“一般不合格”（含）以上的情况下达整改通知书，责成限期整改。

解除合同：经服务质量评估，连续三个月发生同类违约事项；或经调查职工满意度连续三个满意率低于70%的；发生严重群体性治安事件、刑事案

件、火灾及其他事故的。出现治安案件、自然灾害或群体性事件，中标单位不及时按照预案和甲方要求采取措施，造成严重影响的。

第五条 后勤保障部负责检查结果的汇总与核算。根据当月的最终实际得分与考核结果结算支付相应的服务费。结合全面管理要求和业绩效果，综合考评后，形成月度报告，通报服务单位。

（一）后勤保障部于每月5日前完成后勤外包项目服务质量评估报告。

（二）服务单位于每月3日前报送上月《巡查表》、《自查考核表》与《员工考勤表》，此三表由外包服务单位自行制定。

（三）服务单位配备驻地项目经理一名，根据招标文件及合同要求配备相应管理人员和服务人员，科学划分片区，做好定编、定岗、定人、定责等工作，人员不足或服务工作不到位时，按有关规定进行处罚。

第六条 合同明确规定的违规事项扣款，按照合同扣款标准另计。对于服务严重不达标或服务单位，以及对于严重违反中心有关制度的服务单位，按合同约定及管理要求执行。

第七条 服务单位的年度考核业绩，作为在下一轮选用的参考依据。业绩优良者，可择优选用；业绩差者，不再录用。

第八条 服务经费由财务审计部根据招标文件要求、合同约定和后勤保障部监查标准，核定服务公司每月费用。

根据中心业务发展的实际情况，制定其他管理规定和要求。

附则

第一条 本办法由周至县人民法院后勤保障部门负责解释。

第二条 本办法自发布之日起实行。

附件二

项目月度考核评分表

日期： 年 月 日

服务单位名称：

考核项目名称				
考核指标名称		内容	权重分	实得分
基础 管理	制度管理	各项管理制度、各岗位工作标准，工作计划健全，档案资料齐全，管理完善。	10	
	人员管理	管理人员和专业技术人员仪容仪表、工作环境、工作规范、工作技能、服务态度达到要求，定期组织检查和培训。	10	
	安全管理	符合安全规范要求，定期巡检、学习，及时整改安全隐患，岗位值守情况反馈及时。	10	
	组织管理	队伍稳定，岗位分工明确，职责清晰，工作执行力强。	10	
	作业管理	服从管理、按时完成工作任务、工作记录完善，作业完后做好现场“6S”管理	10	
服务 自查	服务质量	达到合同约定标准。	10	
	服务整改	不合格地方及时整改。	5	
	服务创新	根据服务情况提供合理化建设性创新服务。	5	
意见 管理	服务对象意见	无投诉发生	10	
	意见处理	报修、求助、建议、问询、质疑、投诉及时处理，有回访制度和记录。	10	
重大事件处理	消防、水、电气、公共卫生，自然灾害及其他突发事件等	1. 有突发事件紧急处理预案 2. 每月不少于一次的培训，并有培训记录 3. 能否及时按照流程报告 4. 检查现场时提问员工知会预案流程和处理措施情况。	10	
备注				
后勤保障部（签字）：		服务单位（签字）：		
年 月 日		年 月 日		

月度考核内容及处罚标准

序号	考核检查内容	外包服务单位扣款额度	备注
1	服务区域内失火、失盗事件，由乙方承担经济损失，并承担年费用总额（不含外墙清洗费用）的5%违约金。	根据合同约定费用计算	
2	甲方对乙方服务质量进行不定期检查，若一个月内发现两次同一性质的服务质量不达标，则乙方承担当月服务费总额 1%—5%的违约金。	视情节严重性计算	
3	发生重大失责行为，造成严重后果者。	1000 元以上，同时承担相应法律责任	
4	乙方工作人员在作业区域内不得使用明火或大功率电器，如确因作业需要必须在甲方人员现场监管下使用。	1000 元/次	
7	大楼附近严禁打架、斗殴、寻衅滋事等事件的发生；严禁盗窃和人为破坏行为。	500 元/次	
8	任何服务人员不得违反我单位安全保密相关规定。	500/次，同时承担相应法律责任	
9	因维修保养不及时造成设备故障问题者。	500 元/次	
10	水质符合卫生要求，水箱加盖上锁，水箱口，泄水管口安装防虫纱网。	每发现一次不合格者，扣款 500 元/次	
11	乙方工作人员不得带领非本项目工作人员进入工作区域，或未经允许擅自查看、记录拷贝监控视频资料。	500 元/次	
12	落实下达的任务不及时、不到位或置之不理者。	300 元/次	
13	特殊工种人员必须具备相应的专业资质，持证上岗。	每发现一次不合格者，扣款 200 元	
14	服务态度恶劣蛮横或与服务对象吵架、打架者。	每次扣款 200 元以上	
15	服务区域内发生有效投诉。	每次扣款 200 元以上	
16	不服从分配顶撞领导，对所分配的工作处理不及时、不到位或置之不理者。	每次扣款 200 元	
17	服务公司须于每月 28 日前报送《工作完成情况表》与《人员信息表》及下月《工作计划表》、此三表由外包服务单位自行制定。	每少一表，扣款 100 元	
18	如乙方服务人员缺岗，且未安排替岗，甲方可按该岗位日工资 1.5 倍扣除费用。	根据岗位实发工资计算	

19	如乙方违反甲方《停车场管理办法》相关规定	100 元/次	
20	对进出办公区域人员不按甲方规定进行身份核实、资料填写放行的行为	100 元/次	
21	乙方人员不得在卫生间洗头、洗衣服等与工作无关及故意浪费的现象，不得使用职工浴室或私自使用浴室配备物品	100 元/次	
22	不得擅自离岗、脱岗、睡岗。	每发现一次不合格者， 扣款 100 元	
23	严格履行检查职责，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入大楼。	每发现一次未检查者， 扣款 100 元	
24	消防设备、器材和消防安全标志是否在位，状态是否良好，发现破损应及时维修更换。	每发现一次不合格者， 扣款 100 元	
25	安全通道无违规占用、无杂物堆放等现象。	每发现一次不合格者， 扣款 100 元	
26	闲杂人员进入大楼，院内车辆乱停乱放，不及时制止者。	100 元/次	
27	室内楼道、步行梯、电梯间、卫生间、大厅、门厅、会议室保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者， 扣款 100 元	
28	大楼外观完好、整洁、外墙、路面、绿地、散水坡、停车场、水池、楼梯入口台阶保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者， 扣款 100 元	
29	垃圾箱等环卫设备内部垃圾及时清理，外表无污迹，垃圾箱周围无散落垃圾，污迹。	每发现一次不合格者， 扣款 100 元	
30	雨、污水管井的井底无沉积物，水流畅通；井盖无污物，盖板无污迹。	每发现一次不合格者， 扣款 100 元	
31	地面地漏完好无堵塞，无大面积积水，明沟、暗沟排水畅通，无垃圾，无溢流现象。沟盖板安装牢固、平稳。	每发现一次不合格者， 扣款 100 元	
32	垃圾中转站、收集箱垃圾不能溢出，周围无散落垃圾，无明显污物。有效控制蝇、蚊等害虫孳生。	每发现一次不合格者， 扣款 100 元	
33	绿化带、草坪、灌木定期浇水、修剪、养护、施肥，所有绿化长势良好，整齐美观，无病害、无斑秃，无人为损害；杂草经常进行清除。花草树木枯死，应在一周内清除更换。	每发现一次不合格者， 扣款 100 元	
34	值班室保持清洁、卫生、采光、通风、照明良好。	每发现一次不合格者， 扣款 100 元	
35	设备机房内整洁，无烟头无乱堆现象，保持机身洁净仪表清晰，设备、阀门、管道工作正常，无	每发现一次不合格者， 扣款 100 元	

	跑冒滴漏。		
36	接到报修维修人员未在规定时间内到达现场，维修不及时。	每发现一次不合格者， 扣款 100 元	
37	未及时巡查发现随意乱拆乱改室内装修或乱装乱订已造成事实。	每次扣款 100 元	
38	嬉笑打闹，值班时看书、看报或进行其他与值班无关的事。	每发现一次不合格者， 扣款 50 元	
39	如发现乙方人员在上下班高峰期、会议高峰期或在相邻楼层之间乘坐电梯。	每发现一次，扣款 50 元	
40	值班人员未按规定进行巡更，人为原因造成漏巡或连续三周以上未进行巡更器数据读取。	50 元/次	
41	工作人员服务态度端正，佩戴明显标志(工作牌)，穿工服，讲文明礼貌用语、服从和接受机关事务管理人员的指挥和检查。	每发现一次不合格者， 扣款 50 元	
42	未按规定进行巡检，对洗手间的日常耗用品未及时补给的，经采购人提醒 15 分钟后仍未补给的。	100 元/次	
43	因餐厨卫生及服务态度提出的投诉。	每投诉一次，扣款 10 元	
44	其他服务质量有达不到合同约定标准的其他事项的（包括乙方投标文件承诺的服务质量标准）。	每次扣款 50 元	

附件三

整改通知单

填表日期： 年 月 日

受检单位：		检查项目：	
违规内容			
整改要求			
整改期限			
监管员：	后勤保障部：	外包单位：	
备注：			

附件四：

年 月服务评估报告

项目名称		服务单位	
日常考核 得分		本月考核 得分	
本月服务 情况报告			
本月总分		考核等级	
费用换算			
后勤保障部 签字		项目负责人 签字	
备注	根据月度考核综合评价结果，对外包单位服务情况进行评级管理，评级等级分为 A、B、C、D 类，费用结算详见《****外包服务项目项目监管考核办法》。		

附件五:

服务季度征集意见表

日期: 年 月 日

考核项目名称			
考核指标名称		内容	意见反馈
基础管理	制度管理	各项管理制度、各岗位工作标准, 工作计划健全, 档案资料齐全, 管理完善。	
	人员管理	管理人员和专业技术人员仪容仪表、工作环境、工作规范、工作技能、服务态度达到要求, 定期组织检查和培训。	
	安全管理	符合安全规范要求, 定期巡检、学习, 及时整改安全隐患, 岗位值守情况反馈及时。	
	组织管理	队伍稳定, 岗位分工明确, 职责清晰, 工作执行力强。	
	作业管理	服从管理、按时完成工作任务、工作记录完善, 作业完后做好现场“6S”管理。	
服务自查	服务质量	达到合同约定标准。	
	服务整改	不合格地方及时整改。	
	服务创新	根据服务情况提供合理化建设性创新服务。	
意见管理	服务对象意见	无投诉发生	
	意见处理	报修、求助、建议、问询、质疑、投诉及时处理, 有回访制度和记录。	
重大事件处理	消防、水、电气、公共卫生, 自然灾害及其他突发事件等	1. 有突发事件紧急处理预案 2. 每月不少于一次的培训, 并有培训记录 3. 能否及时按照流程报告 4. 检查现场时提问员工知会预案流程和处理措施情况。	