

办公场地物业服务协议

委托方（以下简称甲方）：中国西安人才市场管理委员会办公室（陕西省人才交流服务中心）

受托方（以下简称乙方）：中陕核置业管理有限责任公司

根据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规和政策规定，双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方实行专业化、规范化、一体化的物业管理服务事宜达成一致并签订本协议，以资共同信守。

一、物业基本情况

1. 项目概况：习武园 39 号院位于西安市莲湖区，占地 11.04 亩，院内有综合服务楼、北附楼、北四楼三栋建筑，其中综合服务楼为七层 6330 平方米，北附楼地上三层地下一层 1902 平方米，北四楼为四层 2423 平方米。总建筑面积 10621.81 m²，总使用面积 6916.57 m²。安全保卫、维修相关物业服务。

2. 基本要求：服务人员不少于 14 人，其中综合管理 1 人，保安人员 6 人，保洁人员 5 人，维修维护人员 2 人。要求乙方用工管理必须遵守国家法律法规，各项规章制度和应急预案健全，团队配置科学合理、团结协作、工作效率较高；工作人员身体健康、积极进取、政治可靠、无犯罪记录，其中综合管理人员要有从业和管理经验，并保持一定稳定性。服务人员工作期间要自觉维护甲方形象，不得饮酒或酒后上岗，不得与办事群众及单位员工发生冲突；乙方负责服务人员的安全管理工作。

二、委托管理事项

（一）综合管理

人员配置	
岗 位	要 求
综合管理 人员	1、1 人，本科及以上学历
	2、具有 3 年物业管理经验。相关业务管理经验丰富；
	3、统筹中心物业服务全面工作，对接中心管理部门，制定服务计划，监督各岗位履职，处理突发事宜，保障服务质量贴合人才服务机构要求。

（二）卫生保洁

1. 乙方负责院内环境和综合服务楼、北附楼、北四楼公共区域的保洁工作。院内环境包含大门口（含市政规定的责任范围）、停车场、公共绿化、路面等；综合服务楼包含一楼服务大厅、六楼中心领导办公室、七楼活动室、四至六楼的会议室、各楼层电梯

间、楼梯楼道、卫生间等；北附楼包含三层报告厅、各楼层楼梯楼道、卫生间等；北四楼包含各楼层楼梯楼道、卫生间等；其他需要清洁的部位。要求全天保持干净卫生，定时消杀灭毒，做好垃圾收集清运。

2. 卫生保洁所需的各类工具、清洁剂、纸制品、消毒杀菌用品等均由甲方按时足量提供。若因甲方供应不及时或不足导致乙方无法完成保洁服务，乙方不承担任何责任。若甲方未按时、足额提供上述物资，导致乙方无法达到服务标准的，乙方不承担考核扣分及违约责任，且有权要求甲方顺延服务期限或调整当月考核标准。

3. 卫生保洁的标准：

1、人员配置				
岗 位		要 求		
保洁人员		1、不少于5人，指定其中1人担任保洁主管；		
		2、身体健康（提供人员健康证明），品行端正，无不良嗜好；		
		3、女年龄18-55周岁，男年龄18-60周岁；		
		4、统一着装，有较强的服务意识和责任心。		
2、服务内容				
序号	类别	服务内容	服务频次	服务标准
1	室外区域	院内地面	每日清扫二次、 巡视	干净、无杂物、无废弃物、无污水；
		大门口、 停车场		无污迹、无丢弃物；
		垃圾站	夏季每日、冬季 每周	垃圾入袋、消毒；无散落垃圾、无害虫滋生。
2	室内公共区域	服务大厅/ 通道/楼 梯/接待 台/电梯 轿厢	每日牵尘、墩扫、 擦拭	1. 配备专业清洁工具进行清洁，操作规范；
				2. 确保区域无尘、整洁、光亮，蜡面均匀，无垃圾、无水迹；
				3. 区域内所有墙面表面完整、无破损、无尘垢、无污迹；天花板、灯口、风口表面无破损、无尘垢、无检修遗留手印；踢角线完整、表面无污迹、无遗留蜡痕和划痕；
				4. 垃圾桶表面干净、无磕碰痕迹、无残留污迹、内部有衬袋；
				5. 及时报修异常照明设备。
		卫生间	每日巡回，擦拭 墩扫、不少于三 次	1. 卫生间内无异味；
	2. 及时冲洗便池、不留脏物，洗手池、便池和洗物池无污迹、无堵塞；			
	3. 及时清倒手纸篓、篓内手纸不得多于三分之二；			

				4. 地面保持无水迹、无垃圾、无尘土、无污垢； 5. 定时擦洗云台、便盆、大小便池、门窗、隔断板、墙壁、窗台等；无污渍、金属物件表面光亮、无污迹和水迹、玻璃镜面无破损、无尘垢、无检修遗留手印； 6. 定时消毒，喷洒除臭剂、清香剂； 7. 及时补充洗手液、香球、手纸； 8. 清洁工具固定摆放、干净、有序； 9. 天花板、灯口、风口表面无破损； 10. 清洁记录和检查记录准确记载； 11. 及时向相关人员交送遗失物； 12. 及时报修异常照明设备。
		公用设施		地面干净无积水；垃圾桶整洁；附属设施无灰尘；及时报修异常照明设备。
3	室内办公会议区域	独立办公间（中心领导）	每日墩扫一次	1. 地面干净、无杂物； 2. 不动用桌上任何物件，椅子摆放整齐；
		会议室		3. 垃圾日清，垃圾袋套装规范，垃圾袋有污渍及时更换。
4	服务大厅	地面、设施	每日巡回，随时擦拭墩扫	对服务大厅的地面、柜台、座椅、书写台、自助设备、垃圾桶、饮水机、休息区及厅台玻璃（有污迹处）进行清洁，随时保证厅内整体环境的干净整洁。
		玻璃、门把手、显示屏	每周2次	彻底全面擦拭服务大厅玻璃，做到干净明亮、无手印和污垢；对厅内的所有各房间门把手、门禁、门轴、钟表、显示屏等悬挂物进行清洁，做到表面光亮并定期对该部位消毒。
		服务大厅门头、外悬挂物、单位名称	每月一次	保持服务大厅门头、外悬挂物、指示标牌等的清洁状态，污渍、破损应在24小时内清洁完毕。
5	专项清洁	空调通风口 / 单体空调	每年使用前清洁2次	清洁通风口、清洗滤网，操作程序规范，有专业设备，有专业人员现场指导。
6	消杀灭鼠	鼠害、蚊虫、苍蝇、蟑螂、蚂蚁	每日巡回记录，根据情况实施。每月进行一次情	根据国家和本地卫生工作的规定要求，对有害生物（含鼠、蚊、蟑螂、蚂蚁、白蚁、蛇等）进行有效防治，发现五害之一隐患，立

		蚊	况汇总	即局部或全部再消杀，1个工作日内清除。
7	废弃物处理	日常垃圾场管理及垃圾清运管理	日产日清，每月进行一次统计汇总	1. 建立垃圾分类管理制度，按办公垃圾、生活垃圾、建筑垃圾进行分项管理； 2. 生活垃圾和建筑垃圾及时清理至指定垃圾区并清运；办公垃圾实施留置管理，48小时后清运； 3. 规范垃圾车出入口、清运时间及车辆存放点； 4. 监控垃圾清理乙方服务质量、垃圾清理过程管理及人员行为，特殊情况及时协调。

（三）安全保卫

1. 乙方负责院内的防火灾、防盗抢、防破坏、防伤害等安全防范事项，做好隐患排查和风险化解工作，管理人员进出和车辆停放秩序，协助收送院内公共区域的书刊报纸信件，维护安全有序的生产和办公环境，做好24小时安全巡查和消防监控、门岗值守。

2. 安全保卫服务所需标准服装，对讲机及其他服务装备，均由乙方自备。保安人员的食宿由乙方提供。

3. 安全保卫的标准：

1、人员配置				
岗 位		要 求		
保安人员		1. 不少于 6 人，指定其中 1 人担任保安主管；		
		2. 男，年龄 18-60 周岁，身高 170 以上，身体健康，品行良好，具有初中以上学历的中国公民；		
		3. 外围大门岗及大厅接待岗等形象岗位须体态匀称、外貌良好、具有一定处理突发事件的能力；		
		4. 统一着装，有较强的服务意识和责任心。		
2、服务内容				
序号	类别	服务内容	服务频次	服务标准
1	门岗	执勤	24 小时	着装标准，准时到位，精神饱满，无脱岗现象；
	消防控制室			确保楼内办公人员的人身、财物安全及公共安全。
	停车场			安排专人值守，确保发现问题及异常时能够及时处理。
	公共区域			各种车辆按规定停放有序，有专人指引存放到指定地点，做到车辆停放规范、整齐、分类、安全。
				公共场所无闲杂人员随意流动，制定并落实保密管理制度，未经甲方相关部门批准，不得在

				办公区照相、录音和录像，不得泄露甲方内部工作人员私人电话、车牌号等私人资料。
2	重点部位、道路	夜间巡查	两次	夜间（22：00-6：00）对服务范围内重点部位、道路进行2次防范检查和巡视，巡查人数为2人，做好记录。
3	安防设施	设施检查	日、月、月度、年度、节假日、重大活动的接待、重点区域检查年度例行安全检查	1. 发现问题及异常，记录并跟踪整改，记录准确率100%； 2. 检查内容、覆盖范围（路线）、检查频次符合度100%； 3. 火险隐患整改率100%，重大安全消防风险控制措施覆盖率100%。
4	应急预案	制定及演习	每年一次	1. 制定完备的应急预案报甲方备案； 2. 预案演习每年不少于1次，演习过程符合规范要求。
5	安全培训	保安人员	每周、每月度、年度	保安人员进行经常性培训，并必须经过上岗前培训。
6	钥匙管理	正确使用钥匙	日常	1. 建立台帐，按规定封存； 2. 按规定正确启用，正确率100%，并保存记录； 3. 钥匙齐备，使用正常； 4. 专人专用，不得借用。
7	突发事件	各类突发事件及时处理及善后工作	日常	1. 自然灾害等可以预知的风险，提前24小时发布预警信号； 2. 100%按预案执行，未对甲方造成损失； 3. 协助甲方做好内部案件的处理； 4. 重要情况及时报告甲方； 5. 及时处理突发事件，并在处理完毕后及时填写《突发事件登记表》交甲方。

（四）维修维护

1. 乙方负责院内设施设备的日常维修维护（办公设备、甲方专属设备及设施设备的大中修除外），包括上下水管网、电动充电桩、电梯、卫生洁具、照明、空调、监控、通讯、消防等公共设施设备的日常故障排查、小修小补，对公共区域破损的装饰装修进行常规维护修补。设施设备的大中修需由甲方另行委托或书面确认后，乙方方可协助实施，相关费用由甲方承担。电梯、消防等特种设备的专业维修由甲方委托的专业维保单位负责，乙方仅承担通知甲方及专业维保单位、维护现场秩序等协助配合义务，不承担因专业维保单位未及时维修或维修不当导致的任何责任。乙方协助实施前述大中修及专

业维修工作不承担任何质量责任和安全责任。

2. 维修维护的标准:

1、人员配置				
岗 位		要 求		
维修维护人员		1. 不少于 2 人, 指定 1 人为工程主管;		
		2. 初中以上学历, 年龄 18-55 周岁。		
2、服务内容				
序号	分类	服务内容	服务频次	服务标准
1	上下水管网	现场管理	1. 一般问题乙方应在 2 小时内响应, 12 小时内处理完成。2. 严重问题乙方应在 2 小时内响应, 24 小时内处理完成。 3. 特殊问题乙方应及时响应, 处理时间视情况而定。	及时处理常规物业故障, 按照服务内容分类, 建立资料档案, 对各部分的维修管理进行指导、监督, 及时掌握各部分状态。
2	电动充电桩			
3	电梯			
4	卫生洁具			
5	照明			
6	空调			
7	监控			
8	通讯			
9	消防			
10	破损部位装饰装修			

(五) 其他

1. 除了做好以上日常物业服务以外, 遇到领导视察、重要活动、恶劣气候、意外事件等特殊情况或其他临时性机动工作, 乙方应在合理范围内按照甲方要求予以配合, 服从指挥, 做好人员调配、协调支持和服务保障工作; 如该临时性工作超出乙方日常物业服务范畴, 相关费用由双方参照本合同内同类型服务价格另行协商确定。

2. 物业服务人员制服、前期开办费均由乙方承担。

3. 乙方应为服务人员足额缴纳社保, 确保人员工资不低于当地当期最低工资标准。

三、协议限期

服务期: 合同签订后 1 年, 自 2026 年 4 月 1 日起至 2027 年 3 月 31 日止。合同履行期间, 若乙方满足甲方服务要求且考核合格, 本合同可按签一续二方式续签。

四、费用及支付方式

(一) 支付方式: 银行转账

(二) 货币单位: 人民币

（三）结算方式：

按月支付。自合同生效后次月开始，乙方每月向甲方提供等额的增值税普通发票，甲方收到发票后 10 个工作日内以银行转账的方式向乙方支付上个相应金额的服务费用。

（四）本合同总价：¥696000.00 元（大写：陆拾玖万陆仟元整），每月为 58000 元（大写：伍万捌仟元整）；该价格为含税价（税率为 6%）。

五、双方的权利义务

1、甲方的权利义务

（1）对乙方的管理与实施监督检查，对于乙方的物业服务工作有权提出意见及整改建议；如乙方在服务中出现缺陷或违规点，甲方应向乙方出具书面整改通知并明确合理的整改期限，乙方在该期限内完成有效整改的，甲方不得延迟支付物业管理服务费。若乙方未在合理期限内有效整改，或整改结果仍未达到本协议及附件约定的明确标准，甲方可就相关问题部分的物业管理费延迟支付或协商扣减，甲方需书面告知乙方延迟支付或扣减的具体金额及对应问题，并提供足以证明该问题及扣减金额合理性的客观证据。乙方对甲方的扣减决定有异议的，有权在收到通知后 5 个工作日内提出书面申辩，双方应友好协商解决。协商或核实期间，甲方不得以此为由延迟支付无争议部分的费用。具体事宜由双方另行书面确认。

（2）甲方有权定期对乙方的服务质量进行评价，评价指标和方法参照《附件 1：物业项目服务质量考核表》甲方考核时请注意保存好扣分的相关证据资料，并向乙方告知，给予乙方合理的申辩时间。

（3）甲方有义务对乙方的工作给予支持与配合；按照合同约定按时支付物业服务费；

（4）若因乙方主观故意或重大过失原因导致无法有效接管本合同约定的场地，履行合同，经乙方收到甲方书面通知后 7 日内仍未整改纠正的，甲方有权选择其它供应商，终止本合同且不予乙方任何补偿。若因此造成甲方经济损失，甲方有权向乙方索赔；

（5）甲方有权根据现场实际需求，要求乙方调整或优化部分业务方案；涉及服务内容、人员配置重大变化或可能增加乙方成本的，双方应就方案调整及可能涉及的合同价款变更另行签订书面补充协议。

（6）甲方如认为乙方服务人员不符合合同约定的任职要求，或存在违法违规、严

重违反甲方合理规章制度行为的，应书面说明理由并提供相应证据。乙方在核实情况后，应本着负责的态度进行人员调换，并及时安排符合要求的人员接替。

2、乙方的权利义务

(1) 乙方须遵守本项目所在城市的所有法律、法规、行业规范、技术标准，遵守甲方对乙方企业社会责任、环保及职业健康安全行为等相关要求；

(2) 乙方有义务聘用胜任并经过适当培训的全职人员，负责本项目现场服务；

(3) 接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督；

(4) 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内扩建完善配套项目，需报业主和有关部门同意标准后方可实施；

(5) 建立本物业的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况；

(6) 乙方须在以下情况下自行承担相应的损失：(a) 因乙方故意拖延或未能及时提供真实有效的发票，导致甲方未支付或未能按时支付物业管理服务费而带来的损失；(b) 因乙方在服务中出现具体、可验证的缺陷或违规点，且经甲方书面指出并催告后，在合理期限正当理由仍不改进，或因自身原因导致改进结果达不到甲方明确要求的，导致甲方延迟支付相应部分的物业管理服务费而带来的损失；

(7) 乙方安排的人员为乙方员工，归乙方管理，与甲方无任何直接或间接的雇佣、人事委托代理以及劳动关系，其工资、社保金、服装、福利、装备及其他任何费用均由乙方承担。乙方应为服务人员足额缴纳社保，确保人员工资不低于当地当期最低工资标准。

(8) 乙方对服务人员的人身、财产安全负全部责任。

六、服务保障

(一) 人员雇佣及工资标准

1、乙方须保障所有人员待遇不得低于西安市最低工资标准。

2、乙方须与员工签订劳动合同，引起劳动关系问题由乙方负责。

(二) 乙方提供服务时，服务要求应按不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行。

(三) 乙方承诺与拟投入人员均有劳动合同或聘用协议。

(四) 乙方承诺工作人员按磋商文件落实。

七、违约责任

(一) 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

(二) 未按本合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，且经甲方书面指出后在合理期限内仍未完成有效整改的，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。

(三) 乙方根本违约，且经甲方书面催告后在合理期限内仍不改正，导致合同目的无法实现的，甲方有权终止合同，并要求乙方承担相应违约责任。

(四) 如因乙方履行服务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。但该赔偿责任总额累计不超过本合同年度总服务费的 30%。前述赔偿范围应限于甲方遭受的直接经济损失，不包括任何间接损失、附带损失或利润损失。

(五) 因甲方原因，造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应补偿；乙方有权要求甲方限期整改，并有权终止合同。

(六) 因乙方原因，造成不能完成规定管理目标或直接造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应补偿；甲方有权要求乙方限期整改，并有权终止合同。

(七) 因甲方房屋建筑、设施、设备质量或安装技术原因，造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理；因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理。

(八) 在合同履行期间，甲方未能按时支付乙方物业管理服务费而导致乙方未能正常提供日常服务工作的，其责任由甲方负责。若甲方未按本协议约定的期限足额支付物业服务费，每逾期一日，应按当期应付未付款项的万分之五向乙方支付违约金。甲方逾期付款超过 30 日的，乙方有权暂停相应服务直至甲方付清全部欠款及违约金，且暂停服务期间的服务期限相应顺延，乙方不承担任何违约责任。

(九) 以下情况乙方不承担责任：遇到不可抗力事件导致物业管理服务中断的；乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的。

八、其他约定

1、本协议履行期间，如遇战争、地震、水灾等人力不可抗拒因素，且受影响一方及时通知对方并提供证明的，导致建筑物损毁或造成甲、乙双方损失的，均不构成违约。甲、乙双方互不追究责任；

2、因甲方房屋建筑或设施设备质量或安装技术等原因，造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理，乙方应配合做好相关工作。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理，甲方应配合做好相关工作。

3、为维护公众、业主、物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助生命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成必要的财产损失的，双方按相关法律规定处理。

九、争议的解决

执行本合同中产生纠纷，由甲方与乙方双方协商解决；协商不成，向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

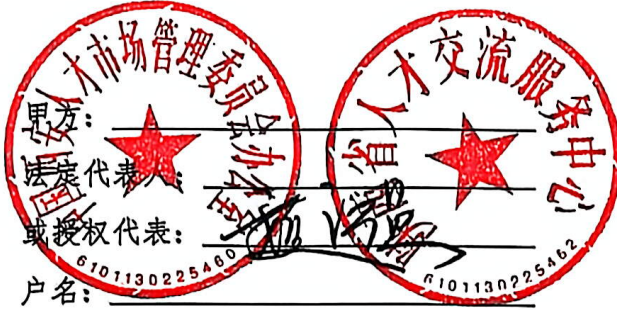
十、生效及其他

1、本协议自双方法定代表人或其授权代表签字盖章或直接盖章之日起生效，双方履行完各自的权利义务后终止。本协议期限一年届满后，经甲乙双方协商可续签一年，最多续签2次。

2、本协议一式肆份，甲、乙双方各执贰份，具有同等法律效力。本协议附件《物业项目服务质量考核表》为本协议不可分割的组成部分，与本协议正文具有同等法律效力。若附件内容与本协议正文约定不一致的，以本协议正文约定为准。

3. 通知与送达

双方因履行本合同往来通知应以书面形式（包括但不限于电子邮件、短信、传真）送达对方。以下地址为双方约定的有效送达地址，任何一方变更地址应提前3日书面通知对方，否则按原地址发送即视为有效送达。因地址错误或未及时通知变更地址导致文书未能实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。甲乙双方的送达地址信息以本合同签署页载明的通讯地址、联系人、联系电话为准。一方以下列地址送达的，即视为已经送达：
(以下无正文)



甲方：
法定代表人：
或授权代表：
户名：
开户行：
账号：
日期：2026.3.30



乙方：
法定代表人：
或授权代表：
户名：
开户行：
账号：
日期：2026.3.30



附件 1:

《物业项目服务质量考核表》

序号	内容	工作标准	检查方法及扣分
一、人员素质（7分）			
1	人员素质	员工统一着装，佩戴明显标志。	不符合每人扣0.5分。
		员工熟悉项目情况、岗位职责、工作标准、工作流程、操作规程及言行具体规范。	抽查服务人员包括但不限于综合管理人员、保安人员、保洁人员、维修维护人员等，发现不符合每人每次扣0.5分。
		人员培训有制度、有计划、有考核、有记录。	无制度和计划扣0.5分，无落实扣0.5分。
		物业服务人员考核制度及考核记录。	无制度扣0.5分，无考核扣0.5分。
		物业服务人员不得损坏或盗窃办公区内物品。	如有违反，一次扣1分。
		物业服务人员服务意识和专业态度，敬业精神。	投诉物业服务人员服务意识和态度问题，每人次扣1分。
二、基础管理（7分）			
2	基础管理	制订各项岗位职责。	无职责扣0.5分，不完善每一处扣0.2分。
		制订各岗位服务工作流程。	无流程扣0.5分，不完善每一处扣0.2分。
		制订各岗位工作标准。	无标准扣0.5分，不完善每一处扣0.2分。
		制订各岗位工作绩效考核制度。	无制度扣0.5分，不完善每一处扣0.2分。
		制订各岗位服务言行规范。	无规范扣0.5分，不完善每一处扣0.2分。
		制订项目值班、房屋修缮、投诉回访、档案借阅等内部运行制度。	每缺一项扣1分。
		制订设备定期巡视检查管理制度。	每缺一项扣0.5分。
		制订供电、供水、电梯、中央空调事故应急处理方案。	每缺一项扣1分，方案不具体扣0.5分。
		制订火灾应急方案。	无方案扣1分，方案不具体扣0.5分。

		房屋及其共同设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。	包括房屋总平面图、地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及共用设施、设备大中修记录，共用设施设备的设计安装图纸资料和台帐。每发现一项不齐全或不完善扣 0.2 分。
		房屋维修及其他施工管理档案资料。	管理资料档案缺失扣 1 分，每少一项扣 0.5 分。
		项目建立 24 小时值班制度，及时接听服务电话，接受甲方和办事群众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，有值班记录和回访记录。	无值班制度扣 0.5 分，无值班记录每次扣 0.2 分，未接听服务电话扣 0.5 分，发现一处处理不及时扣 0.2 分，对报修无回访记录每次扣 0.2 分。
		消安防监控室 24 小时值班，并有值班记录。	不符合要求，发现一次扣 1 分。

三、卫生保洁（30 分）

3	服务大厅、楼层、电梯轿厢	地面、墙面、装饰立柱、楼梯（梯级、楼梯扶手、栏杆）	整洁度；	目视有污渍、灰尘每发现一次扣 0.2 分
		玻璃门、窗、防火门	手印、污渍；	有手印、有污渍每发现一次扣 0.2 分
		天花、灯、风口、指示牌、电梯间不锈钢板、电梯内外门导轨、接待台	蛛丝、尘渍；	有蛛丝、有尘渍每发现一次扣 0.2 分
		指示牌	灰尘、污渍；	有灰尘、污渍每发现一次扣 0.2 分
		烟缸桶、垃圾桶	杂物、痰渍；	有杂物、有痰渍每发现一次扣 0.2 分
		花盆、花瓶	污渍、杂物；	有污渍、有杂物每发现一次扣 0.2 分
		电梯门、门框、消防栓、报警器开关、不锈钢按钮	手印、污渍、灰尘；	有手印、有污渍、有灰尘一次扣 0.2 分
4	洗手间	地面	污渍、纸屑、积水；	有污渍、有纸屑、有积水每发现一次扣 0.2 分
		天花	灰尘、污渍；	有灰尘、有污渍每发现一次扣 0.2 分

				扣 0.2 分
		墙身	污渍;	有污渍每发现一次扣 0.2 分
		大门、内门	污渍;	有污渍每发现一次扣 0.2 分
		纸篓	隔夜垃圾、积水;	有隔夜垃圾、有积水每发现一次扣 0.2 分
		地面	污渍、纸屑、积水;	有污渍、有纸屑、有积水每发现一次扣 0.2 分
		镜面	水渍、污渍、手印;	有水渍、污渍、手印每发现一次扣 0.2 分
		小便器、蹲便器、马桶、洗手盆、阀门	垢、污渍;	有垢、有污渍每发现一次扣 0.2 分
		洗手液、洗手液瓶	及时添加、整洁;	未及时添加、有污渍、有杂物每发现一次扣 0.2 分
		灯饰	丝网;	有丝网每发现一次扣 0.2 分
5	独立 办公 间、 会议 室等	地面	尘、污渍;	有尘、有污渍每发现一次扣 0.2 分
		瓷砖墙身	尘、污渍;	有尘、有污渍每发现一次扣 0.2 分
		地角线、花盆花叶	灰尘;	有灰尘每发现一次扣 0.2 分
		文件柜		
		隔墙板		
		门把手		
		办公室门	污渍、灰尘;	有污渍、有灰尘每发现一次扣 0.2 分
		空调风口、日光灯盘		
		玻璃门窗		
		柜台、座椅、自助设备、饮水机、及厅台玻璃		
		会议桌		
		纸篓、垃圾桶	隔夜纸屑、杂物;	有隔夜纸屑、杂物每发现一次扣 0.2 分
6	院落 及地 面停 车场	地面	污渍、杂物、纸屑、痰渍、烟头、落叶、积水、积雪等;	有污渍、杂物、纸屑、痰渍、烟头、落叶、积水、积雪等每发现一次扣 0.2 分
		灯饰	蜘蛛网、灰尘;	有蜘蛛网、有灰尘每发现一次扣 0.2 分
		果皮箱	箱身污渍, 垃圾倾倒及时性;	箱身有污渍, 垃圾倾倒不及

				时每发现一次扣 0.2 分
	休闲桌椅	灰尘、痰渍、杂物；		有灰尘、有痰渍、有杂物每发现一次扣 0.2 分
	草坪灯	锈迹、灰尘；		有锈迹、有灰尘每发现一次扣 0.2 分
	监控器材	灰尘；		有灰尘每发现一次扣 0.2 分
	通风口、铝合金	杂物、尘土；		有杂物、有明显尘土每发现一次扣 0.2 分
	宣传栏	污渍、灰尘；		有污渍、有灰尘每发现一次扣 0.2 分
	标识牌、指示牌			
7	其他	项目无鼠患，建筑内无鼠洞、无鼠迹。	建筑内鼠迹每发现一次扣 0.5 分，园区每发现 1 个鼠洞扣 1 分。	
		建筑内蚊虫、蝇蚁。	建筑内发现明显蚊虫或蝇蚁每次扣 0.2 分。	
		建筑内无蟑螂，地下室沟道无蟑螂	建筑内每发现一只扣 0.2 分。	
		物业服务周到细致，环境卫生和公共秩序良好。	如因服务不到位造成采购单位被上级或职能部门通报批评，一次扣 2 分。	
四、安全保卫（30 分）				
8	仪容仪表	站姿、坐姿良好；举止文明、端正大方；	一次不合格扣 0.5 分	
9	服务态度	态度要热情、诚恳、谦虚、谨慎；态度和蔼、微笑服务，文明执勤，服务主动、服务动作手势标准；	一次不合格扣 0.5 分	
10	工作纪律	服从管理，坚守岗位，执行岗位责任制；	一次不合格扣 0.5 分	
		按时交接班，不脱岗、误班，及时接听值班电话；		
		值班时禁止喝酒、吸烟、吃东西；不准嬉笑、打闹、看书报、听收（录）音机、玩手机、打瞌睡等，不准做其它与值班职责无关的事；		
		闲杂人员不得进入值班室或查看值班记录。		
11	服务质量	各种记录表格按规定填写，字体工整、保存完整、完好；	每发现一次扣 1 分，情节严重的要更换服务人员	
		言语规范、认真负责；		
		无火灾、盗抢、打架等治安案		

		件、交通事故等恶性事件的发生；	
		不许与甲方、办事群众等发生争吵和冲突，或出现一起有效投诉；	
		值班期间若发生突发事件能按有关规定妥善处理；	
12	安全防范	结合甲方工作特点制定安全防范措施、处突应急方案。	每发现一次或少一项扣 0.2 分
		安全防范设施（如红外线、摄像镜头等）完好、功能正常；	
		处理突发事件能力强、反应敏捷、集合迅速、装备齐全；	
		无安全隐患，在有可能发生事故处设有明显提示标志和防范措施；	一次不合格扣 0.5 分
		严格执行大楼门禁管理制度。	
13	车辆管理	车辆无丢失情况；	丢失每次扣 5 分，追究乙方的管理责任和赔偿责任
		车辆无人损坏；	车辆存在人为损坏情况每次扣 2 分，追究乙方管理失职的赔偿责任
		停车场有专人疏导，在保证工作人员固定车位的情况下，合理划归社会车辆停放区域。组织、疏导社会车辆停放。管理有序，按位停放，排放整齐；	每发现一次不合格扣 0.5 分
		行车通道、消防通道、非停车位禁止停车；	
		进行各种车辆管理，有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行；	
		非机动车辆有集中停放地，管理制度落实、停放整齐、场地整洁；	
		车辆引导人员指挥动作规范。	
五、维修维护（20 分）			
14	综合要求	设备管理制度健全、公布上墙并严格执行；	每少一项扣 0.5 分
		设备用房环境整洁，符合设备管理要求；	每发现一处不合格扣 0.5 分
		设备责任人挂牌，熟悉操作规程；	每发现一次扣 0.5 分
		是否及时响应；	

15	监控、通讯、门禁等系统	停车场管理系统工作正常，设施设备完好；	一次不合格扣 1 分
		监控系统完好，标识正确、图像清晰；	
		有对讲系统且工作正常；	一次不合格扣 0.2 分
		值班及交接班记录完整	
16	空调系统	压力在正常范围	一次不合格扣 0.5 分
		各种阀门开关灵活，无漏水	
		管道保温层完好，无冷凝水	
		空气处理器、风机盘管、管道系统正常工作	
		冷却塔、风机盘管、循环泵正常工作，无漏水现象	
		有中央空调发生故障应急处理方案	
17	房屋零星（包含卫生洁具、消防等公共设施设备）维修、紧急维修及时率；维修质量合格率	房屋零星维修、紧急维修响应及时性	不及时每项扣 1 分；维修质量不合格，每项扣 2 分。
18	排污、排水、地下管网管线等系统设施完好无损	每发现设施损坏每次扣 1 分，不符合相关部门技术要求每次扣 1 分，因不符合要求被相关部门处罚每次扣 5 分。	
19	道路、楼道、大堂等公共照明设施完好。	每发现一次扣 0.5 分。	
20	电动自行车充电桩	设备发生故障应在 24 小时内联系维保单位	超 24 小时不处置扣 1 分
21	电动汽车充电桩	设备发生故障应第一时间联系维保单位	超 2 小时不处置扣 2 分
22	电梯	设备发生故障应第一时间联系电梯维保单位，并积极组织营救被困人员	超 30 分钟不处置扣 2 分
六、客户服务（6 分）			
23	接待收发服务	遇来访客人时，按规定进行登记引导。	不按规定引导来访客人，每次扣 1 分
		收发甲方的报刊和邮件。	未及时发放报刊和邮件，一次扣 1 分。

- 1、以物业项目为单位，各项考核评分合并计算；
- 2、考核评价为满意，当月物业管理费全额结算。
- 3、考核评价为基本满意，按照当月物业服务费的 95% 结算。
- 4、考核评价为不满意，按照得分比例结算当月物业服务费。
- 5、考核分数在 60 分及以下，扣除本物业项目区域当月管理费 50%。并限期 1 个月

内整改完毕，经整改后仍不合格，且该等不合格系因乙方根本违约所致，甲方有权解除《办公场地物业服务协议》。

6、每发生一项经双方书面确认的乙方全责的重大安全责任事故（如火灾、盗窃、人身伤害等），扣除当月管理费 10%，且与上述第 3、4、5、条扣费项叠加。重大责任事故指造成甲方直接经济损失【 1000 万】元以上或造成人员重伤、死亡的安全事故。