市级机关国金中心办公区办公（业务）用房三年物业服务

服务合同

甲 方：西安市集中办公区综合管理中心

乙 方：陕西海悦生活服务有限公司

2025 年 7 月

服务合同

甲方（采购人）：西安市集中办公区综合管理中心

乙方（供应商）：陕西海悦生活服务有限公司

依据《中华人民共和国民法典》及相关相关法律、法规，经甲乙双方平等协商，就市级机关国金中心办公区办公（业务）用房三年物业服务项目有关事宜达成一致，自愿签订本合同。

一、服务条件：

（一）服务地点：西北国金中心A座16层-20层（10500平方米）和西北国金中心D座15层-16层（3899.56平方米）、西北国金中心18-22号楼底层商业房二楼（1994.2平方米），合计面积16393.56平方米。

（二）服务期：总服务期为3年（自2025年08月01日起至2028年07月31日止）；本合同为第一服务期合同，合同起止时间自2025年08月01日起至2026年07月31日止。

（三）岗位配置：

部门	职务	人员类别	数量（人）	备注
综合服务部	项目经理	管理人员	2	持有物业管理师（中级工）证书
保洁服务组	保洁	作业人员	8	
秩序维护组	秩序维护	作业人员	5	均持有《保安员证》（提供证件扫描件或承诺在上岗前提供该证）。

消防维护组	消防	作业人员	3	均持有国家人力资源和社会保障部颁发的消防设施操作员证或建构筑物消防员证（提供证件扫描件或承诺在上岗前提供该证）
工程维修组	维修水工	作业人员	3	两名电工需持有《特种作业操作证》（低压电工作业）或《特种作业操作证》（高压电工作业）
	维修电工	作业人员		
合计	/	/	21	

二、合同价款

（一）本合同项下总价款为人民币 8391600.00 元（小写，精确到小数点后两位），即 捌佰叁拾玖万壹仟陆佰元整（大写）。合同履行期间，合同总价固定不变，不受市场价格变化因素的影响。

（二）合同总价包括：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、公共区域绿植配备、保洁设施设备及工具、工程维修设施设备及工具、劳保及人身意外保险费，物业服务所需之低值易耗品，日常宣传品制作及因宣传工作需要所产生的其它费用，企业法定利润、财务费用、管理费用和税金及乙方认为需要的其他一切费用。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。

（三）建筑面积最终以专业机构实测后为准，合同总价以此为准。

三、款项结算

（一）甲乙双方在本合同签署后，每月月末甲方对乙方服务质量进行考核，乙方于当月考核结束后，须先缴纳当月考核罚款。甲方每季度向乙方支付一次物业服务费，每季度服务费用=合同总价8391600元÷36个月×3个月-奖惩预留金6993元（总物业服务费÷36个月×3×1%）。在月末支付物业服务费时，乙方应向甲方提供甲方财务部门出具的罚款缴纳收据及当季服务费用正式发票（增值税普通发票，具体税率以国家税务机关的规定为准），甲方收到罚款收据及发票之日起10个工作日内向乙方支付该月物业服务费。

乙方指定的银行账户如下：

账　号：721300788018000011l9

账户名：陕西海悦生活服务有限公司

开户行：浦发银行西安文景路支行

（二）特殊活动所产生的费用由甲方另行支付。

（三）能源费：

电费：人民币0.8825元/度；

水费：人民币6.3元/吨。

如遇政府相关部门对电费、水费及供暖等能源费用进行调整，物业有权对电费、供冷服务费、供暖服务费收费标准进行调整，对此甲方同意并保证配合。

（四）水电气等能源费用由乙方代缴，甲乙双方按约定定期由乙方开具相关票据，甲方向乙方支付水电气相关费用。其中，水电费用每季度据实结算，天然气费用于年度合同期限截止前据实结算。

四、质量保证

（一）公共部位、公共设施设备的维修、维护和管理

1．公共部位、公共设施设备的维修保养；

2．公共设施设备实施专人管理，随时保证可正常运行的能力；

3．大厦外观保持完整无损、清洁卫生。

4．实行24小时报修值班制度，急修10分钟内到达现场，一般维修30分钟内或在双方约定的时间到达现场，确保维修及时，维修质量合格。对投诉处理结果应建立回访制度，有回访记录，年回访率90%以上。

（二）公共环境卫生的维护和管理

1．派人定时清扫，专人流动保洁；

2．垃圾定点堆放，定时清运；化粪池定期清掏无堵塞；

3．绿化布局优美，无枯枝黄叶缺株死苗大面积裸土等现象；

4．定期进行防虫除害工作，每次工作开展之前提前公示。

（三）公共秩序的维护和管理

1．人防技防相结合，24小时监控和24小时值班巡逻；

2．无因管理责任导致的重大治安事件、刑事案件的发生。

（四）交通秩序与车辆停放管理

1．专人管理、适时疏导、定点停放、停放有序；

2．无因管理责任导致的交通事故发生。

3．房屋装饰装修管理无乱搭乱建、乱凿乱砸、无施工扰民现象。

（五）消防安全管理

1．消防设施设备实施专人管理，随时保证可正常运行的能力；

2．消防监控室24小时无间断值守；

3．定期举行消防培训与演练，无因管理责任导致的消防事故发生。

五、双方的权利与义务

（一）甲方权利和义务

1．有权使用公共地方和公共设施设备，但须遵守相关管理规定和履行相应的义务。

2．检查监督考核乙方物业管理的服务实施情况。

3．有义务积极配合乙方或政府相关部门的消防突击检查。

4．遵守《服务手册》及物业制定的物业管理规章制度，由于违反相关管理制度，由此对其它业主/使用人带来影响时，应停止违规行为，并承担由此造成的实际直接经济损失。

5．甲方根据物业管理服务考核实施办法对乙方物业服务进行考核，考核结果将作为付款的主要依据，考核办法详见附件。

6．按时足额向乙方缴纳物业服务费、能源费及其它应付费用。

（二）乙方权利和义务

1．根据有关法律法规及《服务手册》的规定，制定有利于办公区域的物业管理服务规章制度。

2．对甲方违反《服务手册》及相关物业管理服务制度的行为，可采取劝说、警告、制止、限期整改及经济处罚或上报政府部门等措施，以利于办公区域的管理。

3．依据本合同条款向甲方收取物业服务费及相关费用。

4．采取必要合法合理的有力措施以遵守政府对本大厦的管理要求，并有权要求甲方配合这些措施的实施，由此给甲方带来的不便或影响，乙方不承担责任。但是，如果乙方采取的措施超过必要合理限度或者是违法的，甲方有权不予配合，如因此给甲方造成任何损失的，乙方应承担赔偿责任。

5．有权要求甲方参与并积极配合乙方组织的消防演练、培训工作，甲方应尽量积极配合。但是，如果甲方有合法合理的特殊情况不能参与配合乙方组织的消防演练、培训工作，乙方应允许甲方不参与，甲方不必为此承担任何责任。

6．编制共用部位、公共设施设备、附属建筑物、构筑物的年度维修保养计划。对涉及甲方使用区内的维修保养计划，乙方应按月度计划提前通知甲方，并要求甲方按双方事先约定的维保时间和形式进行，甲方应给予配合。

7．由于甲方入驻后自行装修造成的空调室内温度波动、排水管道堵塞等造成甲方损失的，乙方不承担责任，若甲方上述行为给其他业主造成损失的，应向其他业主赔偿。

8．乙方履行本合同项下相关设施、建筑物、设备等的维修义务的响应时限应为接到甲方通知后24小时内。

9．乙方承诺其具有履行本合同项下服务的合法有效的营业范围、资质和能力，否则，乙方应向甲方承担相应的法律责任。

10．乙方承诺其制定的《服务手册》以及各类物业管理服务规章制度是公平合理的并且符合相关国家、地方法律法规规定，如否，甲方有权不予遵守并要求乙方进行修改而不必为此承担任何责任。乙方应将《服务手册》以及各类物业管理服务规章制度的文本及其更新版本（如有）及时告知并提供给甲方，否则甲方不对违反上述规章制度承担任何责任。

六、验收

（一）服务内容完成后先由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方（必要时请有关专家）进行最终验收，验收时乙方应派员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。验收合格后，填写政府采购项目履约验收单（一式伍份）作为对服务的最终认可。政府采购项目履约验收单送采购代理机构一份，并据此退还履约保证金。

（二）乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

（三）验收依据：

1．单一来源采购文件、单一来源采购响应文件、澄清表（函）；

2．本合同及附件文本；

3．国家相应的标准、规范。

七、违约责任

（一）在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

（二）甲方无正当理由逾期向乙方支付物业费，应给予乙方相应的经济赔偿。

（三）因乙方提供的服务达不到合同约定标准，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或者经一次整改后仍达不到约定服务标准的，甲方有权终止本合同。造成甲方经济损失的，乙方赔偿全部损失。因甲方行为违约导致乙方未能完成管理服务内容，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期不解决的，乙方有权终止合同。造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应的经济赔偿。

（四）未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包第三方承担。

（五）乙方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》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《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（六）未尽事宜由双方遵照《民法典》协商补充。

八、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. 依法向甲方住所地人民法院起诉。

（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。

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、合同变更

1.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，并经鉴证方确认后生效（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）。

2.因不可归责于双方之事由，致租赁房屋之全部或一部遭受天灾、地震、战争、内乱或其他不可抗力事故等原因而不能使用者，经双方确认后甲方可就已不能使用部分之面积与本租赁房屋之面积之比例，减少租赁费用，直至受损部分完全恢复使用为止；或经双方书面同意后终止本合同。

3. 因国家政策调整、编制体制调整、机构改革、政府办公（业务）用房搬迁调整等不可抗力因素，致使本项目无法继续实施，本合同终止，双方不承担责任。

十一、合同生效及其他

（一）本合同自签订之日起生效。

（二）合同一式4份，甲方、乙方各执2份。

（三）未尽事宜由双方在签订合同时具体明确或签订补充合同。

（四）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。

（五）单一来源采购文件、单一来源采购响应文件、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。

附件1：物业管理服务考核实施办法

附件2：物业服务考核评分表

甲　方	乙　方
西安市集中办公区综合管理中心 （盖章）	陕西海悦生活服务有限公司 （盖章）
住所：西安市凤城八路 109 号西安市政府 5 号楼	住所：西安经济技术开发区凤城八路西北国金中心 E 座 12 层 11202 室
邮编：710018	邮编：710018
法定代表人：	法定代表人：
授权代表人（签字）：	授权代表人（签字）：
电话：	电话：
传真：	传真：
	开户银行：浦发银行西安文景路支行
	账号：72130078801800001119
日期：2025.7.18	日期：2025.7.18

附件 1：

物业管理服务考核实施办法

为规范市级机关各集中办公区物业管理服务活动，实现物业管理服务目标，维护甲乙双方的合法权益，根据《民法典》、《物业管理条例》、《机关事务管理条例》，结合办公区物业管理服务实际，制定以下物业服务考核办法。

一、考核目的

通过对物业管理服务企业的考核，调动物业服务企业积极性、主动性、创造性，以达到规范物业管理服务行为，稳定物业服务质量，促进物业管理服务向精细化方向发展，为广大干部职工提供优质高效的服务保障，营造干净、优美、舒适的办公环境。

二、考核项目

物业管理服务区域内设施设备及建筑的运行、检查、维修、养护、检测、校验和管理（不含外部设施设备的维修），雨水、污水管道的疏通；场地及楼宇外立面和楼顶层的卫生清洁，垃圾收集、分类和清运；所有场地的病媒生物防治和消杀；公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理，突发事件应急处置管控；所有设施设备及建筑的能源节约；车辆停放管理；装饰装修管理；特约服务；物业档案资料收集、分类和管理等物业管理服务项目，以及工作执行力、安全隐患处置、投诉处置等情况。

三、考核办法

（一）责任单位

由西安市集中办公区综合管理中心（以下简称综合管理中心）负责组织考核工作。

（二）考核制度

1．月考核

每月组织一次考核，对照考核办法及评分标准进行考核，月考核满 100 分。检查所发现问题，根据对应评分标准，扣除对应分值，考核工作负责人填写扣分说明并签字确认。每月考核情况由考核工作负责人进行汇总并核算出当月最终分值。

2．年度考核

根据条款内容甲方于每年元月 20 日前对上一年度服务保障情况进行考核，考核评分采取 100 分制，年度考核得分占全年考核分的 30%。（服务期不满一年的按实际服务月数计）

3．年度综合考评得分计算方法

年度 12 个月月考核得分之和除以 12 再乘以 70%加上年度考核得分乘以 30%，所得分数即为年度考核得分，即：年度综合考评得分＝12 个月月考核得分之和÷12×70%＋年度考核得分×30%。（服务期不满一年的按实际服务月数计）

（三）其他

1．考核须保留原始资料（文字、表格、图片、视频），所有资料均由甲方派驻劳动南路办公区综合管理人员统一保管，存储时间为

一年。

2.月综合考核成绩应通知物业管理服务单位，如有异议，须在 24 小时内书面报甲方，经核实后报送市机关事务管理局分管领导审定。

3. 考核罚款乙方应以现金形式向甲方财务部门交纳，甲方财务部门向乙方提供相应收据。乙方项目经理确认过的考核结果，或乙方对考核结果存在异议，但未在规定时限提出意见的，乙方应按考核办法规定及时按考核结果交纳相应金额的罚款。如乙方无正当理由扬拒不按月交纳考核罚款，甲方有权扣除当季度物业服务费用总额的10%，如乙方连续3个月无正当理由拒不交纳考核罚款，甲方有权解除《服务合同》，并通过公开招标另行确定物业管理服务企业。

四、考核结果运用

（一）月考核结果运用。物业服务费每季度支付一次，且在季度末支付。在每季度支付物业服务管理费时，乙方要先向综合管理中心出具本季度每月月考核罚款交纳收据，乙方交纳的考核罚款数应为当月所扣分数乘以 1 分所对应的物业管理服务费金额，每分对应金额为 2331 元（即年度物业服务费 2797200 元除以 12 再除以 100），罚款金额备存。月考核罚款乙方应在甲方结束当月月考核后5个工作日内向甲方财务部门交纳。

综合管理中心每月将各市级各集中办公区物业服务保障考核情况进行排名，连续三个月考核排名垫底的物业服务公司，将处以季度物业服务费用 5%的罚金，乙方应在综合管理中心支付下季度物业服务费前缴清罚金。

（二）年度考核结果运用。本项目总服务期为 3 年（自 2025 年 08 月 01 日至 2028 年 07 月 31 日），年度考核成绩作为物业服务费用结算依据。如果乙方年度物业管理服务考核结果高于 95 分（不含 95 分），甲方须和乙方签订下年度物业管理服务合同，否则不续签下一年度物业管理服务合同。甲方可通过公开招标另行确定物业管理服务企业。

（三）年终奖励。发生以下三种情况之一的，经核实无误，可给予物业管理服务企业奖励，奖励金额从每月考核罚款金额备存中支出，支完为止。

1．在突发事件应急处置过程中，因物业公司妥善处置，为物业管理服务对象减少损失、降低影响的；

2．在物业管理服务过程中，因服务企业创新或加班加点工作，帮助服务对象取得荣誉的；

3．在重大接待任务过程中，因物业管理服务企业高品质服务，受综合管理中心以上领导表彰的。

此物业管理服务考核实施补充协议最终解释权在市机关事务管理局，市机关事务管理局有权根据实际工作需要适时对本《考核办法》及附属《XXXX 办公区物业服务考核评分表》进行修订完善。

本协议生效：本协议自双方签字盖章之日起生效。本协议生效后，即成为物业服务合同不可分割的组成部分，与物业服务合同具有同等的法律效力。除本协议中明确所作增加及修改的条款之外，原合同的其余部分应完全继续有效。

附件 2：

西安市集中办公区综合管理中心
物业服务考核评分表

考核负责人：_____　　办公区负责人：_____

项目经理：_____　　月度考核评分：_____

一、安全保卫（20 分）

序号	项目		考核内容	分值	考核方式	考核标准
1	基本要求		秩序维护人员上岗时应统一服装和佩戴统一标志，按要求佩带设备。	2 分	现场检查，查看人员资质及培训等情况	上岗证检查不合格一项扣 0.1 分；其他检查不合格一项扣 0.1 分；扣完为止
			配置安全管理所需的设施设备，可包括安保设备、防爆器材等。			
2	出入管理	人员出入管理	严格执行出入人员登记制度，对进入办公区域的非办公人员进行核实、记录；并对所携带物品进行目检，预防危险物品进入；对可疑人员要做出预判，随时与巡逻岗联系，协助工作，及时做好记录；施工人员进入办公楼时，办理施工许可手续后方可进入，相关部门负责现场监管。	3 分	现场检查，查看人员进出记录	检查不合格一项扣 0.1 分；扣完为止
			协助相关部门做好上访群众秩序维护工作，对强行冲闯情况及时通知相关部门领导；对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，应及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。			
		物品出入管理	当发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以暂扣，并立即上报物业管理单位按相关规定进行核实和处理。	2 分	查看物品登记表放行单等资料	检查不合格一项扣 0.1 分；扣完为止
			大件物品出门应有相关部门签发的放行单，经查验后放行，并形成记录。			
			转交物品应做好登记。			
		车辆出入和停放管	公务和工作人员车辆实行号码登记，电子扫码进入车库/停车场。	3 分	现场查看，查看登记记录等资料	检查不合格一项扣 0.1 分；扣完为止
			标示车辆行驶路线，对进出办公楼的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。			
			其他外来人员车辆（含摩托车、自行车）按指定的位置进行停放。			

	理	禁止载有易燃、易爆等危险物品的车辆进入办公楼（区）。			
3	监控中心	监控中心实行专人 24 小时值班制度，值班电话保持 24 小时畅通，实时做好相关记录。 值班期间应遵守操作规程和保密制度，其他人员进入监控中心或查阅监控记录，应经授权人批准。 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应立即确认，情况属实时，应立即启动应急预案，并填写相关记录。 属于误报时，查明误报原因并填写相关记录。	2 分	现场检查，抽查录像记录，查看监控记录、操作保密规程等文件资料	检查不合格一项扣 0.1 分；扣完为止
4	巡查	应按指定时间和路线对相关区域进行巡查，重点区域、重点部位和重点设备宜增加巡查频次。 巡查期间应重点对可疑人员和设备出现异常情况进行检查和处置，如设施异响、异味。 巡查中发现异常情况，应立即查明并现场处置，如现场无法处置，应按程序上报并记录。	2 分	现场检查，查看方案计划规程等资料和巡查记录表	检查不合格一项扣 0.1 分；扣完为止
5	应急管理 基本要求	应急预案包括但不限于下列内容： ——防汛应急预案 ——群体性上访应急预案 ——火警火灾应急预案 突发事件发生时应立即启动应急预案，协同物业管理单位和使用单位迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。 定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。	2 分	查看应急管理责任制度、预案等相关纸质资料	检查不合格一项扣 0.1 分，因处置不当造成影响和后果扣 0.1 分，扣完为止
	消防安全管理	按照相关规定对管理区域内消防设施设备、安全通道情况进行检查、保养、维护，对存在问题及时上报处理。定期组织相关消防知识宣传。发现火情时及时上报，并按规定程序处理。定期对消防通道和安全出口进行检查，保持畅通。 在显著位置张贴平面疏散示意图，定期开展防火检查、巡查，及时消除隐患。 定期组织消防安全宣传和培训，开展灭火和应急疏散演练。	2 分	查看消防安全规程、标识设置、检查培训记录等相关纸质资料	检查不合格一项扣 2 分，扣完为止
6	安全管理	秩序维护部管理人员必须坚守值班岗位，认真履行管理职责，确保秩序维护队伍的人员稳定；全力确保管理区内的财、物安全。服从命令，听从指挥，确保物业管理部门意见得到有效落实。	2 分	现场检查，抽查值班记录，	每发生一起扣 0.1 分。未及时上报的扣 0.1 分；隐瞒不报和不按程序处理的扣 0.1 分；造成不良后果的扣 0.1 分。

本月 扣分值	扣分项及理由

二、维修管理（20 分）

序号	项目		考核内容及要求	分值	考核方式	考核标准
1	房屋维护与管理	基本要求	对办公楼（区）附属构筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，保持功能完好，并引导物业使用单位正确使用房屋。	3 分	现场检查，查看相关纸质资料（方案、计划）、维修记录等	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止
			应定期检查房屋的使用状况，大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查。			
			发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时上报，协助物业管理单位或使用单位联系相关单位进行维修。超出保修期的，应及时配合物业管理单位或使用单位进行维修。			
			及时完成日常维修，大中修项目应报告物业使用单位，物业使用单位按照规定对房屋进行维修管理，做好房屋报修、维修和回访记录。			
			应制订房屋的年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，房屋维护保养记录齐全。			
			发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。			
		房屋结构	每季度巡视 1 次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件。	1 分	现场检查，查看检查处理记录	检查不合格一项扣 0.1 分,扣完为止
		建筑部件	每季度检查 1 次外墙贴饰面和雨篷、空调室外机支撑构件等。	1 分	现场检查，查看检查记录	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止
			每半月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃楼梯、通风道等。			
			每 2 个月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。			
			每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。			
		附属构筑物	每半月巡查 1 次大门、围墙（栏）、道路、场地、管井、沟渠、景观等。	1 分	现场检查，查看检查记录	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止
			汛期每半月巡查 1 次、非汛期每季度巡查 1 次、每年检测 1 次防雷设施。			
			每半月检查 1 次雨、污水管井、化粪池等配套设施。			
2	使用单位报修		接到使用单位报修后，一般 15 分钟内赶到现场，紧急情况（如停水、停电、管道渗漏水等）10 分钟内赶到现场，若约定维修时间需在约定时间前到达现场，并开展事后回访。接待报修人员，态度应礼貌和气，用语应文明规范，维修说明应易懂。	9 分	现场检查，查看检查记录	发现一次维修不及时或者服务对象投诉，扣 0.1 分。
3	应急管理		应急预案包括但不限于下列内容： ——突发停电应急预案 ——突发跑水应急预案 ——电梯困人应急预案	5 分	查看应急管理责任制度、预案等相关纸	检查不合格一项扣0.2 分，因处置不当造成影响和后果扣1分，

				质资料	扣完为止
本月 扣分值	扣分项及理由				

三、节能管理（10 分）

序号	项目	考核内容	分值	考核方式	考核标准
1	基本要求	应对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训，配合相关处室在醒目处张贴节能节水标识提示。	2 分	现场检查，查看制度、教育培训记录、标识、巡查记录、保养记录等资料。	检查不合格一项扣 2 分，扣完为止
		应根据工作性质、气候变化和物业管理单位或使用单位需求，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数，制定合理、可行的节能运行计划。			
2	节能管理	设立能源管理岗位，制定节能目标落实节能奖惩制度。	1 分	现场检查，查看制度。	一项未落实扣 0.1 分
3		照明设施完好，无损坏、断亮。	1 分	现场检查，查看制度。	一处未落实扣 0.1 分
4		公共耗能设备管理责任到人，无长明灯、长流水等浪费情况（应急灯除外）。	1 分	现场检查，查看制度。	一处未落实扣 0.1 分
5		按规定开启、关闭路灯及景观照明。	1 分	现场检查，查看制度。	一处未落实扣 0.1 分
6	生活垃圾分类管理	垃圾分类投放工具配备齐全、标识明确。	1 分	现场检查，查看制度。	一处未落实扣 0.2 分
7		公共区域垃圾分类收集。	1 分	现场检查，查看制度。	一处未落实扣 0.2 分
8		垃圾分类中转、分类清运。	1 分	现场检查，查看制度。	一处未落实扣 0.2 分
9		建立垃圾分类台账，并按时报送。	1 分	现场检查，查看制度。	一处未落实扣 0.1 分
本月扣分值		扣分项及理由			

四、设备管理（10 分）

序号	项目	考核内容	分值	考核方式	考核标准
1	基本要求	a）设施设备运行安全稳定，并符合相关安全规范。 b）建立现场管理、设施设备台账及年度预防性维护保养计划，配备符合要求的运行维护专业技术人员，定期更新设施设备台账。设施设备维修完好率达到 100%。 c）配置先进、安全性能可靠的作业工具，所有工作器具应建立台账，责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格。 d）定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理，针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案。 e）根据设施设备管理的需要，实行巡检制，明确巡检路线、巡检范围、巡检周期、巡检内容和巡检要求，如实记录设施设备运行参数及运行状况。发现问题及时向物业管理单位报告，并及时组织维修，做好记录。 f）特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服	1 分	现场检查，查看纸质资料（台账、计划、人员资质资料、应急预案、）和记录表等	检查不合格一项扣 1 分，扣完为止

		务人对其监督并进行日常管理。			
2	空调系统	a）建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。 b）制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。 c）中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间定期进行巡查，确保安全和运行正常。 d）定期对空调通风系统进行检查维护、清洗、消毒，确保运行正常。 e）空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。 f）冷温水管道保温设施、防腐油漆无破损，户外管道支架无腐蚀。 g）管道温度计、压力表、传感器和电磁阀完好无损、无故障，表面分色、流向指示清晰明确。 h）各类泵压力计指示正常，泵芯无超标准滴漏，泵台架无锈蚀。 i）设备运行期间每 1 小时巡检一次，并记录在案。	3 分	现场检查，查看制度规程、巡查记录等资料	人为故障一处扣 0.1 分； 缺一项扣 0.1 分； 不合格一处扣 0.1 分； 锈蚀一处扣 0.1 分。
3	电梯设备	a)建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等标准或制度。 b)应委托取得相应电梯维修项目许可的单位进行维保，并与维保单位签订维保合同，约定维保期限、要求和双方的权利义务。 c)配置取得特种设备作业证的电梯安全管理人员，对电梯维保单位进行监督，对电梯日常运行进行管理，并做好电梯运行巡检与记录。 d)在对电梯进行日常巡视、检查时，发现异常情况应及时联系维保单位进行处理。并要求维保单位每 15 日至少进行一次保洁、润滑、调整和检查，并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养。 e)在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息,电梯年检测证和维护保养记录完整。 f)电梯困人时，应立即启动电梯困人应急预案；每季度进行一次电梯应急演练。 g)运行中突发故障，乙方做好上报工作，维修人员必须在 15 分钟内赶到现场处理故障。 h) 轿厢运行平稳，无明显无抖动、摆动或异响现象。轿厢外各层按键、显示灯完好，楼层显示正确。轿厢门开关正常，防水措施严密。 i)停、检修电梯时，须提前告示后方可执行（紧急情况除外），并在电梯最底层轿厢门外设置警示标牌。 j)轿厢电风扇、照明、按键、各类标志和楼层显示灯完好，楼层显示正确。层召唤键工作正常。	3 分	现场检查，查看制度规程、人员资质、维保记录、应急预案、标识标牌等资料	一处不合格扣 0.1 分； 缺少一次扣 0.1 分。
4	给排水系统	a)每日动态巡检供水设施设备，如发现跑、冒、滴、漏现象，应及时进行处理。如遇供水单位限水、停水，应按规定及时通知办公楼（区）内工作人员。 b)定期对所有支架、管路等进行养护，以防锈蚀。控制开关无损坏，线路接口无松动、锈斑。仪表显示清晰正确，重要仪表设定刻度处有标注，报	3 分	现场检查，查看检验报告、巡查记录等资料	一处不合格扣 0.1 分。

		警系统（包括超高水位溢流装置及湿式报警阀）运行正常。定期对机械传动部位进行清理、润滑工作。 c)非专业操作人员不得调整各种开关和控制参数，如保温水箱温度和太阳能集热器出水口的温度。 d)定期对排水管进行疏通、清污，保持室内外排水系统通畅，每年汛前对雨（污水）井、屋面雨水口等排水设施进行检查。雨、污水管井排水畅通，井底沉淀物不超出5cm，井盖无污物、无缺损、无丢失。 e)水泵运行平稳、无异响，无渗、漏水现象发生。各类阀门完好，无漏水、锈斑；有明显功能、工作状态标识。 f) 管道分色、流向明晰，无防腐油漆、保温层破损现象发生。蓄水池检修口上锁，污水管口安装防虫纱网。 g)污水泵电源电缆无老化，浮球阀工作灵活。			
本月扣分值		扣分项及理由			

五、保洁（10分）

序号	项目	考核内容		分值	考核方式	考核标准
1	基本要求	a)应建立相关管理机制，明确保洁服务人员、职责及服务范围；制定保洁、消杀等作业的具体操作规程。 b)保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，现场应设置“小心防滑”、“正在清洁”等安全标识。 c)根据不同部位的保洁需求，采用日常保洁和专项保洁相结合的方式。 d)对所使用的拖布、抹布、应根据保洁区域的不同，使用不同颜色进行区分。 e)开展2米及以上高空保洁作业时，现场应至少两人操作，且班长必须在场，3米以上外墙、外立面由专业机构进行清洁。 f)定期进行预防性卫生消杀，采取综合措施消灭“四害”，并做好记录。 g)保洁时应采取相应安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。		2分	现场检查并查看保洁记录、消杀记录和具体操作规程等资料	检查不合格一项扣0.1 分，扣完为止
2	公共区域	天花板	每月进行1次除尘，每年1次对铝扣板吊顶进行清洁，无积尘、无蛛网。	0.2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
		地面	地面无积尘、水迹、痰迹等污迹，无纸屑、烟头、等杂物及废弃物，无积水，无污水流溢；墙面无积尘、蜘蛛网，无乱涂乱挂现象；道路及广场内无明显泥沙、污垢、纸屑、石子、烟头、痰渍等杂物。	0.2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
		墙面	门牌、标识牌、垃圾桶、墙面控制开头、路灯等设施设备无蜘蛛网，表面无明显积尘、印迹，无乱张贴。玻璃雨棚定期擦拭，无蜘蛛网，无明显积尘、印迹；天台、连廊、护栏无蜘蛛网，无明显积尘、印迹，无纸屑等垃圾及杂物。	0.2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止

		宣传栏	每周至少保洁2次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁；无积尘、无蛛网。	0.2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
		窗户	门窗无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁；玻璃、镜面保持亮洁，护栏、踢脚线、墙群无印迹、积尘，保持亮洁。	0.2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
		平台、屋顶	每季度至少清扫 1 次；雨季期间，每月至少清扫 1 次；每月至少巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫，无垃圾杂物，无青苔，无积水。	0.2分	现场检查，采取目视方式	检查不合格一项扣0.1 分，扣完为止
		室内车库	每日至少清洁1次，地面无垃圾杂物，无积水；标识、指示牌每周清洁1次，干净、无浮尘。	0.2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
		楼梯及楼梯间	扶手栏杆每日清洁1次，无尘、台阶每周至少清洁2次，无污渍、无积尘、无杂物。	0.2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
		电梯\扶梯	A)每日至少擦拭 1 次轿厢门、面板，扶梯扶手、两侧挡板，清拖 1 次轿厢地面、扶梯阶梯表面。 b)每月1次对电梯轿厢不锈钢进行保养。 c)灯具、操作指示板明亮。 d)每半年对电梯塑胶地面进行起蜡打蜡，厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。	0.2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1 分，扣完为止
		设施设备	每季度对消火栓进行1次清洁，报警器，开关操作每周进行2次清洁，灯具、空调出风口等每半年进行1次清洁，表面干净，无尘无污迹。保洁柜保持日常清洁、物品完好，内部无积尘；防爆器材柜保持良好使用状态，设施设备维护保养及时。	0.2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1 分，扣完为止
		垃圾桶	每日对垃圾桶表面清洁1次，桶内垃圾至少倾倒1次，表面无浮尘、污渍、内部无满溢，每季度进行1次彻底清洁。垃圾箱门锁关闭、锁好。垃圾桶上方烟蒂及时清除，每周集中清洁石子	0.2分	现场检查，采取目视方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
		外围及周边道路	每日至少清扫1次，保持干净，无杂物无积水，各种标志、宣传栏等表面干净，无积尘无水印。无乱摆乱放现象。	0.2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1 分，扣完为止
		外墙	属高空作业范围的外墙及景观灯等每年保洁 1 次。	0.2分	现场检查，采取目视方式	检查不合格一项扣0.1 分,扣完为止
		停车场	每日至少保洁1次，地面无垃圾杂物，无积水；标识、指示牌干净、无浮尘。	0.2分	现场检查，采取目视、手摸等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
3	卫生	a)地面无污迹、积尘、杂物、水迹；面盆、水池无污垢；隔板、墙面无印迹、积尘；墙面无积尘、		1.2分	现场检查，采取目视、	检查不合格一项扣 0.1 分,扣

	间	蜘蛛网、无乱涂乱挂。 b) 烘手器、阀门、龙头等保持亮洁，设备完好。 c) 门窗、隔板无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁；镜面、洗手台面干净无水渍、洗手盆无污垢。 d) 小便池上方物品摆放有序，整洁；及时清理小便池杂物；大、小便池和马桶内不得有明显污渍。 e) 无手纸、洗手液（发现2处以下不扣分）或便池有较多尿碱（发现1处以下不扣分）。 f) 定期进行消毒灭杀并记录，每周不少于一次，出现孽生四害及蝇虫类问题。			手摸、擦拭等方式	完为止
4	消杀和环境消毒	消杀	a)应制定消杀工作计划。消杀工作计划应包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容。 b) 消杀药物应符合国家农药管理要求，消杀药物供应商应具有有效资格证书。 c) 消杀区域包括但不限于以下区域： ——物业管理区域内的各人行通道、各楼层的电梯口、公共洗手间及楼宇周围 ——垃圾桶、污水井等室外公共区域 ——雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域 d) 应提前告知消杀时间、地点、范围，明确注意事项等信息，每次消杀工作前，应放置消杀警示标识。 e) 消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管。灭鼠1周后撤回饵料。 f) 根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁、红火蚁等消杀防治工作。 g) 做好消杀记录。	2 分	现场检查，查看相关资质、记录表等资料	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
		环境消毒	a)每月至少开展1次环境消毒，特殊时期的环境消毒频次按防疫要求另行规定。 b) 消毒产品应符合国家卫生健康部门管理要求，在确保消毒效果的前提下，尽量选择对人体伤害小、对物品破坏少、对环境污染小的消毒产品。 c) 环境消毒区域包括但不限于以下区域： ——会议室、电梯、洗手间等人群密集或通风不良的密闭空间 ——垃圾集中收集点等重点室外公共区域 d) 做好环境消毒记录。	2 分	现场检查，查看相关资质、记录表等资料	检查不合格一项扣0.1 分，扣完为止

六、会务管理（10 分）

序号	项目	考核内容	考核分值	考核方式	考核标准
1	基本要求	a)服务人员应仪容仪表整洁，举止端庄得体， 语言精练准确，服务礼仪规范。 b) 对服务人员进行系统性培训，培训内容包括会议服务、职业道德、职业形象和专业技能等 c) 制定服务工作程序及岗位职责，应包括但不限于以下方面： ——服务人员行为规范 ——服务人员工作程序 ——服务资料准备 ——常见突发事件处理	1分	现场检查，查看培训记录和相关证明文件等资料	检查不合格一项扣0.1 分，扣完为止
2	接待服务	a)接待服务工作时间应根据物业管理单位或使用单位的要求覆盖服务对象工作时间。 b) 提供多种接待服务，包括但不限于现场	1分	现场检查，查看记录表等资料	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止

			接待、引导、接听电话。 c) 对咨询、建议、求助、投诉等事项，应及时处理或答复，并做好记录。			
3	报修服务		a)准确及时受理报修事宜，并做好报修信息的登记。 b) 在约定时限内通知相关部门及时处理物业服务对象的报修维修项目，并做好记录。 c) 及时对维修项目进行回访，并做好记录。	1分	现场抽查，查看记录表等资料	检查不合格一项扣0.1 分，扣完为止
4	会议服务	会前准备	a)会议管理人员登记会议服务需求信息，主要包含会议名称、会议类型、会议时间、会议地点、参会领导、参会人数、所需设施设备、会议物品摆放及布置要求等，安排会议服务人员。 b) 会议服务人员接到会议通知后，确认会议服务信息并进行会前准备。如会议主题、座次安排、设备调试、茶水准备等。 c) 准备工作完毕，会议服务人员应通知办会人员进行检查确认。 d) 大型或重要会议应制定接待方案，根据办会方要求在门口、电梯口等场所设置告示牌，在指定区域做好迎接工作，并做好突发情况的应急准备。	0.5分	现场检查，查看记录表等资料	检查不合格一项扣0.1 分，扣完为止
		会中服务	a)会议期间随时关注参会人员需求，根据现场情况提供茶水、导引、设备调试、突发事件处置等服务。 b) 会议中场休息时，会议服务人员应及时清理桌面卫生等。 c) 会议服务人员若因故提前离开，应告知办会人员并做好接替人员的交接工作。	0.5分	现场检查，查看会场特殊情况记录表等资料	检查不合格一项扣 0.1分，扣完为止
		会后整理	a)参会人员离开后，应立即检查会议室内有无遗留物品，如有应及时归还失主，如不能及时送还，应妥善管理并做好登记，同时通知会议主办单位。 b)会后应及时进行会场清理和物资归位，并报告会议管理人员。 c)应做好会议服务记录归档。	0.5分	现场检查，查看登记表、记录表等资料	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止
5	会议室管理及预定		a)桌、椅、沙发摆放整齐，表面无灰尘、无污渍及杂物，抽屉内无杂物。 b)地面无积水、无明显污渍，无纸屑等杂物，无脚印；门窗无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁，窗台清洁明亮，无积尘；墙面无积尘、蜘蛛网、无乱涂乱画；玻璃保持亮洁。 c)照明更换及时（发生2处以内不扣分）；明线整齐、相对固定。 d)侯会议室沙发摆放整齐、干净整洁，提前开启空气清新器。 调音人员应具有会议室设施设备维修保养的基本知识，能够判断并处置简单的故障。 e)桌椅、单色 LED 屏和会议系统等设施设备出现故障能及时处置并记录报备，严重问题在第一时间进行维修。 f)会议室除办会期间外，随时保持桌椅横、竖一条线。 g)接到平台信息后，并与办会单位取得联系，基本确定会议需求，给予答复（能否满足办会需求、商定备会时间）。 h)备会，一般情况下，应提前30分钟到场，	5.5分	现场检查，查看登记表、记录表等资料	违反扣一项0.1分

		能够协助办会方做好会务文件等物品摆放，按照办会方要求做好多媒体及电视电话系统安装的配合工作，做到干净、整洁、有序。 i)会议召开过程中，不得擅自离岗、脱岗，服务人员应动做规范，服务贴心周到（到水时间掌握，话筒开关、音量调整、空调温度调整）。 j)服务保障人员不得讨论传播会议具体内容。 k)会议结束，平台将该会议调为"已开会"状态。8小时内应完成回访，不能处理的意见应及时报告。 l)每周组织一次公共会议室设施设备检查工作并做好记录，如发现问题及时报告。			

七、随机抽查（5 分）

序号	项目	内容	考核内容及要求	分值	考核方式	考核标准
1	人员要求	物业服务人	a) a) 应具有独立的法人资格； b) 应根据物业服务合同约定，设置相适应的办公楼（区）物业管理服务职能部门及必要的物业服务场所，并根据服务项目、现场复杂情况、区域特点和服务面积等配备相应数量的专业服务人员、服务设备及用品； c) 应建立相应的管理机制和工作程序。如物业服务方案、岗位职责、服务规范及工作流程、内部管理体系等；	1.5 分	查看物业服务人提供的相关信息资料（有但不限于企业法人证书、物业服务规程、按人员配备名单抽查点名、人员管理制度、相应的专业技术操作上岗证）、档案和专业服务机构的资格证明（学历证书政审材料、专业技术证书或职业技能资格证书）。	检查不合格一项扣 1 分，扣完为止
		服务人员及培训	a) 物业服务人员包括物业现场管理人员，保洁服务、会议服务、秩序维护服务、维修维护服务等人员； b) 应根据物业使用单位需求确定物业服务人员的类别、数量、资格和能力要求。有特殊安全保密等方面要求的岗位应明确指定服务人员的资格和资历要求，并进行政审； c) 现场管理人员应具备相应的物业管理知识、专业 技术人员应取得相应专业技术证书或职 业技能资 格证书，从事特种设备作业的人员应取得特	1 分	查看相关信息资料、人员配备、人员资格资历、人员培训计划、培训记录等档案资料。	检查不合格一项扣 1 分，扣完为止

			种作业 资格； d)服务人员应符合如下基本要求： ——遵守国家法律、法规及物业管理单位和使用单位的各项规章制度； ——接受思想教育、专业技能、法律法规、安全、保密等培训，保守工作秘密； ——具有良好的职业道德，遵守岗位纪律，具 备所需专业的技能和知识。			
			a) 物业服务人应有年度培训计划和月度培训计划，每人每月培训时长应不少于4学时； b)培训类型包括法律法规培训、常规培训和专业培训。培训内容包括但不限于以下方面： ——国家法律法规； ——物业服务理论知识； ——工作要求； ——日常保密工作； ——培训及演练。 c)培训完毕后及时对培训效果进行评估。			
2	环境卫生抽查		a)门前台阶每周清洗3次； b)广场污染物须及时清理，每天第一次须在8:30前完成，无垃圾杂物，无污渍、无积水，干净整洁； c)对服务区域内加大卫生巡查，及时捡拾纸屑烟头等垃圾，周一到周五一小时全覆盖巡检一次。	2.5分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣1分；扣完为止
本月扣分值			扣分项及理由			

八、投诉（5分）

序号	项目	考核内容	分值	考核方式	考核标准
1	APP平台	平台有无投诉，经调查确认无误的。	3分	查验APP投诉记录	出现1次有效投诉扣2分，扣完为止
2	信件投诉	物业服务质量及服务态度投诉，经调查确认无误的。	1分	办公区负责人对投诉信件进行留存备案，考核时查看	出现1次有效投诉扣1分，扣完为止
3	现场投诉	物业服务质量及服务态度投诉，经调查确认无误的。	1分	办公区负责人对投诉情况进行登记，考核时查看	出现1次有效投诉扣1分，扣完为止

本月扣分值	扣分项及理由

九、信息报送及值班（10 分）

序号	项目	考核内容	分值	考核方式	考核标准
1	信息报送	每日按时报送工作信息；每月有效报送工作信息（美篇）不少于2次。	4分	查验工作信息报送记录	日工作信息于每个自然日18时前报送，迟报、漏报1次扣0.5分；月工作信息缺少1次有效报送扣2分，扣完为止
2	值班情况	工作日夜间或法定节假日人员值班安排合理，无人员在岗在位，部门负责人及项目经理联络畅通。	3分	随时抽查	出现1次值班人员脱岗或部门负责人、项目经理联络不上1分，扣完为止
		认真做好值班信息收集汇总上报工作，积极与办公区内各单位值班人员联系，做好办公区内的巡查工作。如遇突发紧急事件，应及时启动应急预案，立即向办公区负责人、中心领导进行汇报，并按照预案采取有效应对措施。	3 分	查看值班制度、应急预案及值班记录	出现1次值班失误扣1分，扣完为止
本月扣分值		扣分项及理由			