

渭南高新区创业大厦服务保障项目合同

甲方（需方）：渭南高新区管委会办公室

乙方（供方）：渭南智美和润物业服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》和有关法律法规，甲乙双方经友好协商，就渭南高新区创业大厦物业服务达成一致，签订本合同。现就有关事宜协议如下：

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况：

物业名称：渭南高新区创业大厦服务保障项目

物业类型：机关公共建筑类物业

物业位置：渭南市高新区崇业路 16 号

项目范围：

渭南市高新区创业大厦办公楼及大厦四邻界（围墙）内的公共区域部分的保洁服务、安全管理服务、会议服务、创业大厦楼体的维修、养护和管理等内容。

第二条 本合同相关名词的含义

1. 物业：是指渭南市高新区创业大厦各类房屋建筑及与之配套的设施设备和场地。

2. 物业服务区域：是指渭南高新区创业大厦范围以内的各种建筑物、构筑物，以及相关配套的设施、设备、场所。

3. 大楼共用部位：是指大楼承重结构部位、户内外墙体面、天井、门厅、楼梯间、走廊通道、卫生间、设备间等。

4. 共用设施设备：是指本物业服务区域内，物业使用人共同使用的供配电系统、给排水系统、空调系统（含自动控制）、通风系统、电梯系统及其他共用设施设备。

5. 物业使用人：是指实际使用物业的单位及部门。

6. 管理用房：是甲方给乙方提供的物业服务用房、库房等。

7. 本合同所称重大经济损失为：一次达到 3 万元以上或年累计达到 5 万元以上。

8. 合同所称的大、中修是指房屋、设施、设备维修费用在 500 元以上的维修项目。

第二章 物业服务事项

第三条 双方约定的物业服务包括以下内容：

1. 创业大厦楼体的维修、养护和管理；

2. 物业服务区域内的保洁服务，包含楼内公共（楼道走廊 8 个、平台 4 个、鱼池 1 个、内玻璃幕墙）区域面积 7200 m²；楼外公共（墙体、外玻璃幕墙、地面、景观喷泉）区域面积 8800 m²，外围绿化面积 7400 m²，楼梯间面积 1200 m²，地下车库面积 4125 m²，会议室 5 间面积共计 1800 m²，领导办公室 15 间面积共计 750 m²，卫生间 22 间面积 400 m²；化粪池清掏；

3. 供水、供电、供暖、中央空调、照明、消防、安防、水泵、电梯等设备设施的正常运行和维修（小型维修）管理；

4. 大厅接待（人员登记）及会议室客服的服务；

5. 大厦楼内外 24 小时安全保卫、门岗值勤、安全监控（不

包含消防值守），地上和地下车库车辆停放秩序的管理；

6. 道路、室外上下水管道、喷泉、景观灯、沟渠、化粪池等的养护和管理。

7. 大厦内外的垃圾收集、清运。

8. 其他服务

（1）配合开展文化、体育、展览等活动。

（2）各类应急突发事件处理。

（3）协助甲方对服务范围内的改造施工进行管理，监管施工过程等。

（4）根据甲方需求提供相应有偿服务。

9. 消防系统、空调系统、电梯系统（含年检）、监控系统的维保和维修，灭火器更换，灭四害消杀，绿化养护由甲方另行委托，不包含在本合同服务范围内。

10. 本项目卫生间用卫生纸，工程维修所需耗材及配件，会议用纸笔、水杯、茶叶由甲方负责采购。

11. 本项目物业服务人员配备共计 27 人，其中项目经理 1 人、会务员 4 人、专属客服 1 人、弱电工程师 1 人、维修班 2 人、保洁班长 1 人、保洁员 6 人、秩序班长 1 人、秩序员 10 人。

第三章 物业服务质量标准

第四条 物业服务质量标准见附件 1。

第四章 物业服务期限

第五条 本合同的期限为 2025 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28

目。

第五章 物业服务费用

第六条 物业服务费的构成：

1. 物业服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
2. 物业服务人员培训费；
3. 物业服务人员服装费；
4. 物业服务企业办公费用；
5. 物业服务企业固定资产折旧费；
6. 企业利润；
7. 法定税费。

第七条 物业服务费

1. 物业服务费：

(1) 本物业服务年费用共计人民币 1258144.32 元，（大写：壹佰贰拾伍万捌仟壹佰肆拾肆元叁角贰分），月费用 104845.36 元，（大写：壹拾万零肆仟捌佰肆拾伍元叁角陆分）。

(2) 本物业服务费中不含特约代办服务产生的费用，具体费用根据实际发生金额另行结算。

2. 物业服务费的支付：

物业服务费按月结算，每月 10 日前支付上月物业服务费。甲方付款前，乙方应向甲方开具对应金额的合规发票，否则甲方有权延期付款并不承担任何责任。

乙方账户为：

开户行：兴业银行股份有限公司渭南分行

户名：渭南智美和润物业服务有限公司

账号：452020100100195659

第八条 物业服务费实行包干制，盈余或亏损由乙方承担。

第九条 其他费用：

1. 房屋、设施设备大、中修及更新改造项目、建设工程遗留项目，不包含在物业服务费中，根据需要乙方单独提报计划，由甲方承担或由甲方委托他人维修。

2. 乙方可向业主提供有偿特约服务，按事先公布的有偿特约服务收费标准收取费用。

3. 工程质保期内因工程质量问题产生的维修项目及材料由甲方负责，具体参照《房屋建筑工程质量保修办法》实施。

第六章 双方权利与义务

第十条 甲方权利和义务：

1. 审定乙方制定的物业管理方案、制度及其他管理规定。

2. 检查监督物业管理方案的实施及制度的执行，对乙方进行考核，考核细则详见附件 2。

3. 交付乙方管理的物业达到设计和使用验收标准的要求。如存在质量问题，确保施工单位履行工程保修的责任和义务。

4. 为乙方提供必需的物业服务用房、工程技术资料，并在乙方服务期满且未获续约时予以收回。

5. 协助乙方约束进驻大楼的工作人员遵守物业管理的各项

规定。

第十一条 乙方权利和义务

1. 制定履行办公楼物业管理服务制度、服务标准和相关方案，不得将本物业的管理服务责任转给第三方。

2. 承接本物业时，负责对共用部位、共用设备设施进行承接查验。

3. 依据本合同委托服务事项，向甲方提出合理化建议。

4. 发生安全事故，在采取应急措施的同时，及时向有关部门报告，做好救助工作。因乙方未及时采取应急措施导致损失扩大的，乙方应承担相应责任，甲方有权向乙方追偿。

5. 工作人员应遵纪守法，服从甲方管理，不得泄露秘密。工作人员发生的工伤、安全责任事故与甲方无关。如需甲方承担责任的，甲方有权向乙方追偿。

6. 乙方应当按照本协议约定提供物业服务，并及时整改甲方提出的问题，接受甲方的监督。

7. 乙方应当与员工签订劳动合同，承担用工主体责任，乙方员工在履行工作过程中造成自身、甲方或第三方损害的，乙方应当承担相应责任。

第七章 合同的履行及违约责任

第十二条 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，整改后仍达不到约定服务标准的，根据乙方违约情况每次承担违约金 100 元-500 元，且甲方有权解除合同。

第十三条 甲方行为违约导致乙方未能完成服务内容，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决造成乙方经济损失的，应对造成的直接损失予以赔偿。

第十四条 以下情况乙方不承担责任：

1. 因不可抗力导致物业管理服务中断的；
2. 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；
3. 非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

第八章 其他

第十五条 本合同未尽事宜，双方应友好协商，可以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。本合同补充协议仍未规定的事宜，按照国家和地方有关法律法规和规章执行。

第十六条 对合同履行当中的争议，双方应友好协商，协商不一致时，可申请陕西省物业管理协会调解，仍不能取得一致时，可向甲方所在地法院提请诉讼。

第十七条 本合同签订后，不以法定代表人改变而改变。合同执行期间，如遇不可抗力（国家大的政策调整、地震、战争等），导致合同无法履行，双方免责。

第十八条 乙方应提前进场，熟悉掌握情况，介入本项目的

查验、设施设备调试，接受相关培训。

第十九条 乙方承担其聘用的本物业服务工作人员的人身安全、疾病等责任。

第二十一条 本合同附件为本合同组成部分，与本合同具有相同法律效力。

第二十二条 本合同一式伍份。甲、乙双方各贰份，采购代理机构壹份，具有同等法律效力。本合同经双方签字盖章后生效。

附件：1.渭南高新区创业大厦物业服务标准

2.渭南高新区创业大厦物业管理考核工作实施方案

甲方（盖章）：

法定代表人或授权人：

经办人：赵峰

2015年2月28日



乙方（盖章）：

法定代表人或授权人：

经办人：张园

年 月 日



附件 1

渭南高新区创业大厦物业服务标准

一、保洁服务

1. 内容：区域内公用部分的日常清洁，按楼层设立专职卫生人员以确保清洁、舒适的工作环境。

2. 标准：

（1）走廊、楼梯每日不间断循环式进行清扫，每周集中清洗 2 次，保持地面无垃圾、纸屑、烟头、水渍，并每天拖地 4 次，发现污渍、垃圾及时处理，保持光洁明亮，通风口每周保洁 1 次，无尘无蛛网等。

（2）玻璃面、光面设施等发现手印、污渍及时清理干净。

（3）垃圾桶（箱、缸）及时清理垃圾，区域内垃圾桶垃圾不超过容积的 1/2，卫生间垃圾篓、茶叶桶垃圾不超过 1/2 或每日进行收集、更换，垃圾桶外立面应保持干净，光洁明亮。

（4）电梯地面保持干净无尘，不间断巡回式对电梯内进行全面保洁、保养，电梯内地毯应按星期正确放置，地毯应每天进行刷洗，电梯内不锈钢每日用不锈钢光亮剂保养擦洗 4 次，减少氧化、腐蚀程度，电梯内保持无手印、污渍、灰尘。

（5）每日不间断巡回式清扫楼梯，每日拖洗楼梯 2 次，扶手、地脚线上无灰尘，楼梯墙面无黑色划痕，发现口香糖等污渍应及时进行清理，每周清洗楼梯 1 次。

（6）擦洗门庭玻璃墙面，每天 1 次。

(7) 大理石、瓷砖等地面每日拖洗 4 次，不间断循环式用油推进行拖洗，保持地面光洁明亮。

(8) 区域内所有标识标牌、指示灯牌每日清洁 1 次，应急灯每周清洁 1 次，保持无灰尘、无蛛网，明亮干净。

(9) 消防栓、消防器材每日擦洗 1 次，每周全面保洁 1 次。

(10) 墙面 2 米以下随时保洁，保持无污渍。

(11) 排水明沟应每日保洁 1 次，每周全面清理 1 次。

(12) 下水管口、散水每日清洁 1 次，散水无水渍、垃圾。

(13) 走廊及公共通道顶面、墙角每周清洁 2 次，平时发现蛛网应及时清除。

(14) 绿化带无烟头、纸屑、垃圾等。

(15) 景观喷泉、灯箱、学习栏等每日清洁 2 次，每周全面保洁 1 次。

(16) 车辆停放区域每日清扫一次，全天保洁，确保无垃圾，每周全面保洁一次。

(17) 卫生间每天 2 次保洁，每间隔 1 小时巡查 1 次，并有巡查记录。镜面无印渍，各类洁具设备无污光亮。地面无明显水痕，无异味。

二、安全管理服务

1. 内容：在大厦大厅、外围、车库设立专职安全管理服务人员，做好大厦内外财产、消防等方面的安全防范工作。

2. 标准：

(1) 防盗、防聚众闹事、防各种破坏活动，防止任何影响工作人员工作和人身的行为。保证日常办公秩序井然有序，重大活动顺利进行，人身安全不受侵犯，财产不受损失。

(2) 秩序维护管理期间，应合理按照区域实际情况设置固定岗位、流动巡岗、机动应急人员，建立完善、严密、可靠的秩序维护网。

(3) 按照班次、时间、人员、岗位、性质来执行日常管理任务，设置门岗交接班、流动岗位常态化按照预定路线交叉进行。

(4) 做好区域内出入人员、携物等按照相关要求做好工作。

(5) 引导出入车辆按照路面标线行驶，保障区域通道畅通、安全。

(6) 确管理区域内无违规停车现象，道路路面应保持整洁、无损、畅通。

(7) 对于进入管理区域的特种车辆应及时予以引导，并指挥车辆停放在规定的车位。

(8) 对于未完好完毕车窗、门的车辆应第一时间联系驾驶人员或安排人员进行值守。

三、会议服务

1. 内容：接到会议通知后，根据会议名称、性质、时间、与会人数、级别及布置要求确定台形、根据会议需要通知相关专业人员对会议室的音响、麦克、投影仪、幻灯机、电视、录像、照明等设备进行调试；为参会人员提供茶水服务；

会议结束退场后，整理会议物品，音响设备、空调，桌椅的清洁、复位，剩余食物、水果的处理，地毯的吸尘、清洗，物业品设备的检查（照明、水壶、茶杯等有无破损），并认真做好记录；清洗、消毒会议用品（茶杯、茶碟等）。

2. 标准：

（1）会议开始前 30 分钟检查各项准备工作是否到位，物品摆放合乎标准，各种物品摆放整齐；要求会议桌、椅摆放要整齐，在一条直线上。盖杯要放在杯垫上，摆在座位的右上方，杯把朝右侧，摆放位置要求在一条直线上。

（2）备好充足开水、调试音响，开启照明、调节空调温度（灵活控制）。

（3）会议期间要定时倒水，会议开始阶段每 15 分钟添加一次茶水，会议中期阶段每 20 分钟添加一次茶水，会议尾期阶段每 20 分钟添加一次茶水。

（4）会议休息期间，要尽快整理会场，补充和更换各种物品，根据需要摆放物品等其他服务。

（5）当参会人员来到会议室时，会服人员应礼貌热情地向参会人员问好：“您好，请进！”，并以手势示意，引导参会人员进入会议室入座。会议结束时，客服人员应站在门口，微笑着向参会人员道别：“您慢走（各位慢走），再见！”。

（6）会议期间，设备出现问题要请工程专业人员及时处理，会议结束后将会议用具、设备整理好，关闭空调、电灯、窗、锁好会议室门，物品复位。

四、消防设施

消防设施包括火灾报警系统、喷淋系统、消防水池等，物业主要负责日常使用检查，发现问题故障，监督维保公司的维护情况，维保及维修费用由甲方承担。

五、空调系统

物业主要负责日常使用检查，发现问题故障，监督维保公司的维护情况，维保及维修费用由甲方承担。

六、照明系统

包括各类灯具、开关、插座等，由物业负责日常使用检查维护，发现问题故障及时解决，需要配件的由甲方购买。

七、供水、排污系统

供水、排污系统指生活、消防、绿化、人防用水，主要设备包括各类水泵、阀门及水箱，由物业负责日常使用检查维护，发现问题故障及时解决，需要配件的由甲方购买。

八、电梯

按有关规定及时配合售后维保单位处理随时发生的问题，消除各类事故隐患，使机械始终处于最佳运行状态，保证设备运行率达 98%以上。

九、其他

1. 保密性。要求物业工作人员遵守工作纪律，保守甲方相关秘密。
2. 建立规范的物业管理档案，按年向甲方提交。
3. 员工统一着装，佩戴明显标识，工作规范，作风严谨。

附件 1

渭南高新区创业大厦物业管理考核工作 实施方案

为了进一步加强物业管理工作，提升物业服务质量和水平，打造高效有序的办公环境，切实增强机关事务服务保障能力，依据物业管理相关条例和机关事务精细化、标准化管理要求，结合高新区管委会实际，现就做好物业管理考核工作，制定此实施方案。

一、基本原则

坚持公平、公开、公正、定量考核，平时考核与年度考核相结合的原则。

二、考核内容

对物业公司所负责的高新区管委会的物业管理服务工作进行全方位考核，包括各项工作标准要求、设施设备维护、安全管理、保洁服务等方面。

三、考核办法

考核工作采取平时考核、年度考核和满意度测评相结合的办法进行，实行量化打分制，具体规定如下：

（一）平时考核。每月对物业公司实施考核，平时考核主要采取抽查、单项检查、全面检查、现场调查的形式进行。由考核组成员将发现的问题交管委会办公室，由管委会办公室对应《高新

区管委会物业管理考核实施细则》(附表 1),依据评分标准得出平时考核分数,作为年终换算分数的基础,同时汇总《物业管理考核统计表》(附表 2)报考核领导小组。

(二)年度考核。年度考核工作由物业公司根据全年工作情况提交书面总结报告,考核领导小组结合物业公司报告情况,组织进行全面检查,检查发现的问题交由管委会办公室汇总,对应考核细则打出分数。

(三)考核分数计算。考核分数总分值 100 分。按年度考核占 40%,平时考核占 60%的比例得出全年物业公司的综合分数。

四、工作要求

(一)高度重视。做好物业管理考核工作,是提升物业服务品质和加强机关事务管理能力的重要抓手和工作举措。考核组人员要高度重视,按时参加,坚持公平公正的原则,认真做好每月考核工作。物业公司要按照要求,全力配合,把考核检查作为整改提升的有效手段,与考核组共同做好考核检查工作。

(二)考核评分。考核结果作为拨付物业公司全年物业服务费和实施奖励的依据。综合得分在 90 分以上,服务费按照合同金额按时拨付;综合得分低于 90 分,服务费将按照年服务费扣减不低于 1%,并由考核领导小组约谈物业公司负责人抓好项目整改。经领导小组与物业公司负责人评定,对考核中表现优秀的部门或个人予以奖励。

(三)抓好整改。对考核过程中的减分项目和存在问题,由物业公司抓好整改,整改情况报领导小组,整改成效在年终考评时

进行通报，纳入年终考核分数内。

附表：1. 高新区管委会物业管理考核实施细则

2. 物业管理考核统计表

附表1

高新区管委会物业管理考核实施细则

一、安全管理

项目	序号	考核内容和要求	评分标准	打分
(一) 综合管理	1	服从安排，认真落实，确保监管方意见得到有力落实。	不服从安排，拒不执行或不完全执行监管方意见的，扣1-3分。	
	2	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，确保区域安全、稳定。	因擅离职守或管理不到位出现安全问题或隐患的，视情况严重程度扣0.5-1分，并承担相应责任。	
	3	秩序维护部要按照物业服务合同的约定，确保服务区内的财物安全。	经公安机关定性物业公司为责任方，办公区内发生失窃事件，每发生一起扣3-5分。	
(二) 出入管理	4	秩序员必须熟悉岗位职责以及责任区内基本情况。	随机抽查提问，答不上来者每次扣0.1分。	
	5	对进入办公区域的非办公人员进行询问、检查、核实、记录；带专业相机、摄像机进入大楼、或在大楼、外拍摄须经管委会办公室批准。	每发现一人未经询问、记录进入的扣0.1分；未经允许有带相机、摄像机进入责任区拍摄的扣0.1分。	
	6	及时制止叫买叫卖、收废品、推销等人员进入。	如发现有类似人员进入办公区域，一次扣0.2分。	
	7	贵重、大件物品需凭相关单位书面证明并按照相关管理规范执行。	擅自放行者，未造成损失的扣0.2分，造成损失的除等价赔偿外另扣2分。	
	8	尊重业主方各级领导，问好或行注目礼。	对业主方各级领导不礼貌，每次扣0.1分、引起投诉的一次扣0.5分。	
	9	按业主方要求时段站立式服务，设置形象岗。	不按业主方要求时段站立式服务的一次扣0.2分。	
	10	对进入办公区域的外来人员及施工、装修、维修等人员严格出入管理。	未对外来人员进行有效管理扣0.2分；因未进行有效管理造成不良后果扣1-5分。	

(三) 监控室管理	11	监控室工作人员要熟悉监控设备的基本操作和维护保养方法，熟悉监控布点情况，牢记岗位职责，遵守保密规定。	不熟悉基本操作、布防情况和岗位职责，发现一次扣 1 分；不遵守保密规定，泄露监控视频或私自下载监控视频录像的，视情况一次扣 2-5 分	
	12	监控室人员对可疑人员要严密监控，并随时与巡逻岗联系、技防人防紧密配合，及时做好记录。	发现可疑情况未及时通知、协助其他单位，每出现一次扣 0.5 分，造成不良后果的，视情况严重程度扣 1-5 分。	
	13	监控室实行 24 小时双人不间断值守制度。	违反制度每次扣 0.5 分。	
(四) 车辆管理	14	高新区管委会地库、地上停车场车辆停放有序，确保道路通畅。	车辆停放无序，或停放在主干道、消防雨道、影响道路通畅的每一处扣 0.2 分，	
	15	按规定动作语言对车辆的停放、出入进行指挥登记。	未按规定动作语言对车辆的停放、进行指挥登记的，每次扣 0.1 分。	
	16	未经管委会办公室同意，不得改变停车场用途。	如擅自改变停车场用途扣 2 分。	
	17	对未录入高新区管委会地库、地上停车场系统的车辆严禁入内。	如擅自放行的扣 0.2 分、造成不良后果的扣 2-4 分，	
	18	停车场设施设备齐全，监控系统使用正常，各进出口有人员值守，场内车辆停放有序。	进出口值守人员未在岗，发现一处扣 0.5 分；车辆停放无序扣 0.5 分。	
(五) 消防管理	19	每日巡查及消防检查发现问题，及时进行上报，排除安全隐患。	10 个工作日未上报的扣 3 分，20 个工作日未上报的扣 5 分。	
	20	发现火情时及时上报，并按程序处理。	未及时上报的扣 1 分；隐瞒不报和不按程序处理的扣 2 分；造成不良后果的扣 3-5 分。	
	21	灭火器和消防栓内的消防水带、水枪及其他相关设施，非因消防事项需要不得私自动用。	私自动用一次扣 2 分。	
	22	熟练使用常见的灭火器材，懂得一般性的检查和保养。	对保安人员进行不定时抽查、提问，答不上来或不会使用的每次扣 0.5 分。	

	23	熟悉责任区域内消防设施、设备、安全通道的分布情况。	对相关人员进行不定时抽查、提问，答不上来的每次扣 0.1 分。	
	24	熟悉火灾初期的扑救措施、人员疏散方法以及逃生自救的相关知识。	不定期抽查、提问，答不上的每次扣 0.1 分	
(六) 突发事件	25	如遇上访人员堵门、拉横幅时，应及时处理。	未安排物业主管处理的、每次扣 3 分。	
	26	熟悉各类应急电话。	不定期抽查、提问，答不上的每次扣 0.1 分。	
	27	了解常规突发事件处理程序，及时按程序处理和报告。	发生突发事件不及时按应急预案程序处理和报告的扣 1 分；隐瞒不报者扣 2 分；造成不良后果的扣 3-5 分。	
	28	出现紧急情况，在进行及时处理的同时迅速汇报。	未及时做出迅速反应的扣 1-3 分、没有快速汇报的扣 1 分。	
(七) 巡查工作	29	每日对责任区域内公共设施进行巡视，并做好记录。	未按要求巡视并做好记录的扣 0.2 分。	
	30	每日办公区域工作人员下班后，对办公楼宇进行检查，清除可疑人员。	未进行检查和清除可疑人员的一次扣 0.2 分，	
	31	巡视中发现问题后及时处理、汇报，并做好记录。	未对巡视中发现的问题及时处理的一次扣 0.2 分，未汇报、记录的扣 0.2 分。	
	32	按规定时间和频次对责任区域进行巡查，如实记录，严禁弄虚作假。	未按规定的时间和频次对责任区域进行巡查的扣 0.5 分；弄虚作假的扣 1 分。	
(八) 纪律要求	33	保安值班室环境卫生整洁，内务规范。	发现内务管理混乱每次扣 0.5 分。	
	34	保安队员在当班或执行任务时应统一着装，保持仪容严整。	不按规定时间着装，着装不规范，服装不整洁的扣 0.5 分。	
	35	着制服期间不得袖手、背手、插手和边走边抽烟。	违反者每次扣 0.5 分。	
	36	保安人员在执行任务时，应端正服务态度，注意礼节、礼貌。	因服务态度、礼节、礼仪不到位引起投诉的、每次扣 0.5 分。	
	37	保安人员在当班执勤期间严禁抽烟、喝酒、会客、看书报杂志、闲谈、娱乐、睡觉等。	当班喝酒者每次扣 1 分；当班睡觉者每次扣 0.5 分，其余现象每次扣 0.2 分。	

38	保安男队员不得蓄发(前不得至眉,两侧不得至耳鬓)、不得理光头、不得留胡须;女队员不得留长指甲、涂有色指甲油。	个人卫生不整洁(男队员留长发、理光头、蓄胡须。女队员留长指甲、涂有色指甲油等)发现一次扣 1	
39	当班期间应坚守岗位,严禁脱岗和不戴证上岗。未经允许不得私自调班。	当班人擅自离岗、脱岗,每次扣 1 分,私自调班者双方均扣 0.5 分,未戴证上岗者扣 0.2 分。	
40	保安人员服务态度要端正,不弄虚作假,不能以任何理由推诿本职工作。	不合格扣 0.2 分。	
41	保安管理人员手机、值班电话必须 24 小时畅通。	查实无人接听或关机每次扣 0.5 分。	
42	保持执勤场地干净整洁,执勤用具摆放整齐。	执勤场地脏乱,执勤用具摆放凌乱,每次扣 0.2 分。	
43	保安人员在值班或执行任务时应服从命令,听从指挥。	不执行上级命令、不服从指挥的每次扣 1 分。	
44	保安人员应该维护责任区域内公共物品、公共设施的安全	发现破坏公物不制止的扣 0.5 分;损坏公用物品、公共设施的扣 1 分,并照价赔偿;有意破坏的视情节严重程度除照价赔偿外扣 1-3 分、	
45	严格遵守保密制度,保守业主秘密。	泄露业主秘密的除承担相应的法律责任外另扣 1-3 分。	
46	保安人员未经允许,不得私自进入业主方办公室、会议室、机房、库房等场所。	违者扣 1-3 分,造成不良影响的将追究其相应责任。	
47	上班期间严禁打电话闲聊。	当班期间打电话闲聊的,发现一次扣 0.2 分。	
48	按规定正确使用对讲机,语言文明,呼答方式正确;对讲机指定专人管理;当班期间,应当佩戴对讲机。	人为损坏或丢失,除照价赔偿外一次扣 0.5 分;未佩戴对讲机扣 0.1 分。	

二、保洁管理

项目	考核内容和要求	评分标准	打分
1	各区域保洁人员履行职责，遵守管理制度，清洁保洁及时，实行标准保洁。统一着装，精神饱满，仪表整洁。工作责任心强，服务文明规范。	不合格者每人每次扣 0.5 分。	
2	办公楼及各楼层卫生间玻璃镜面、洗手台面和地面无积水、无明显污渍、无杂物，地面无明显脚印；按时进行清洁。	不合格每处扣 0.3 分。	
3	卫生间便池感应阀、洗手龙头能正常工作，出水流畅。出现损坏的保洁应及时上报，工程部及时维修。	不合格每处扣 0.3 分。因配件购买不及时的情况除外。	
4	卫生间墙面瓷砖、门窗无灰尘，便池内无污物，卫生间其他设施完好。	不合格每处扣 0.3 分。	
5	建筑物内公共楼道、步行梯无瓜果皮壳、烟头、纸屑、痰迹等杂物，地面无积水、无污渍。如发现应立即清扫。	不合格每处扣 0.3 分。	
6	外墙、大厅、公共楼道、卫生间、走廊等公共部分的面砖、地砖无污迹。	不合格每处扣 0.3 分。	
7	公共门窗、消防栓、标牌、栏杆、扶手、门(窗)框、电梯内，目视无污渍、灰尘，玻璃门窗无污迹。	不合格每处扣 0.5 分。	
8	停车场无瓜果皮壳、纸屑，无垃圾杂物、无泥沙、无积水、无污渍。标识牌无乱张贴，目视表面无明显灰尘、污迹。如发现垃圾应立即清扫。	不合格每处扣 0.5 分。	
9	天花板、天棚距 1 米目视无蜘蛛网、灰尘，灯罩、烟感、吹风口、指示灯无目视灰尘、污迹。	不合格每处扣 0.5 分。	
10	电梯厢壁、电梯门、电梯厅地面每天要至少打扫 1 次，做到无灰尘、无污迹、无水迹、无杂物、无痰迹，光洁明亮。	不合格每处扣 0.3 分。	
11	办公楼及内烟灰桶(箱)、垃圾箱等保洁设备内部垃圾及时清理。烟灰桶(箱)、垃圾箱外表无污迹、黏附物，垃圾箱周围无散落垃圾，无污水、污渍。	不合格每处扣 0.5 分。	

12	大楼及外围道路、平台、走廊卫生保洁人员每天环绕数次清扫干净，做到无垃圾、无杂物。如发现垃圾应立即清扫。	不合格每处扣0.3分。	
13	室外垃圾收集点、垃圾桶桶体干净，桶内垃圾不能溢出，周围无异味，无散落垃圾，无明显污物。	不合格每处扣1分。	
14	绿篱和草坪内的烟头、塑料袋、废纸等垃圾及时清理，确保绿化区美化、整洁。	不合格每处扣0.3分。	

三、设备维护

项目	序号	考核内容和要求	评分标准	打分
(一) 给排水综合 量化考核标准	1	配合管委会办公室对物业管理的工作安排。	如不配合每次扣 1 分。	
	2	每日检查电源系统、控制系统、水泵运转部分的润滑情况，并做好记录。	无检查、无记录的扣 0.5 分。	
	3	所有供水、用水设备无跑冒滴漏现象。	发现一处扣 1 分。	
	4	水龙头或水管损坏发生漏水时，工程部人员应在接到报修任务后 15 分钟内到达现场，水龙头 1 小时内维修完成。	达不到要求扣 1 分。	
	5	其他大型管件发生漏水，应立即控制水流，48 小时内修复到位。	达不到要求扣 1 分。	
(二) 中央空调综合 量化考核标准	6	值班人员必须严格按照操作程序操作空调机组、水泵、控制装置等相关空调设备。	不按操作规程操作每次扣 1 分。	
	7	设备必须清洁，不漏油、漏水、漏气，保持机房的干净整洁。需外委维修的及时上报。	如发现漏油、漏水、漏气或外委项目未及时上报的，每处扣 0.5 分	
	8	机房运行期间，巡视一次设备运行情况，并做好详细记录，	在规定时间内未作巡视或记录缺失扣 0.5 分。	
	9	根据有关设备管理规范，由物业公司联系厂家，相互配合按时对中央空调进行维护保养。	在规定时间内未做维护保养每次扣 1 分。	
	10	上班时不能脱岗、溜岗、擅离岗位。	违者每人次扣 1 分。	
	11	值班室内保持清洁、卫生、通风、照明良好；人员必须在岗在位。	达不到要求者扣 0.3 分。	
	12	认真落实上级领导交办的工作，并做好记录。	未按要求执行实施者每次扣 0.2 分，	

13	空调运行时，工程部每天负责新风柜机的巡查，发现问题及时解决。	不按要求每次扣 1 分。	
14	各种设备的运行、维护记录和报表及时准确。	不合格者扣 0.5 分。	
15	接到报修通知后，维修人员必须在 15 分钟内处理报修信息并给予回复或 15 分钟内赶到现场。	不及时者扣 0.5 分。	
16	维修人员不能无故推诿本职工作。	不合格者扣 0.5 分。	
17	设备设施的巡查工作应及时，发现问题应及时处理，并做好记录。	监督人员发现未及时处理者扣 0.5 分	
18	因客观原因不能完成的本职工作，物业管理公司应积极配合外单位进行处理，并做好跟踪处理情况记录。	不合格者扣 0.5 分以上。	
19	遇突发事件，必须及时处理并汇报，不能无故推诿。	造成严重后果者扣 0.5 分。	
20	设备运行记录、交接班记录必须完整、准确、清晰。	如出现虚假、不符等，每次扣 0.5 分，	
21	保持配电室内地面、设备、屏柜卫生清洁，不乱堆杂物，严禁吸烟。	抽查时每发现一个烟头以上者扣 1 分。	
22	配电室内配电柜操作开关设明显标志。停电拉闸、检修拉闸或停电检修应挂接地线，必须事先通知有关单位(特殊及紧急情况除外)，并挂警示牌。	违者每次扣 1 分。	
23	配电房内设备或线路的改变，必须上报管委会办公室批准。	违者每次扣 1 分。	
24	停送电必须严格执行二人制(1 人操作，1 人监护)，双人签名。	不符合要求的扣 1 分。	
25	停送电必须预先通知各单位及消防值班人员；停电时(线路停电除外)须确认电梯为无人状态，方可进行操作。	违者每次扣 2 分。	
26	停送电时间应在 15 分钟内完成(特殊情况除外)。	达不到要求的扣 1 分。	

27	确保发电机房内整洁，无乱堆放现象及无烟头：保持机身洁净，仪表清晰。	抽查时发现不合格者每项扣 0.5 分。	
28	保持发电机组燃油充分，蓄电池电压正常，连接头无松动。	不合格者每项各 1 分。	
29	发电机每月进行空载运行时间不低于 10 分钟，并详细填写运行记录。	不合格者每项扣 1 分。	
30	设备维修时应设警示牌。维修完毕后，必须遵循随手清理，必要时须及时通知清洁人员现场处理。	未清理现场者扣 0.5 分。	
31	施工单位临时用电须向管委会办公室申请，由物业公司在指定开关处搭接。	未经申请私搭者，每次扣 1 分。	
32	带电作业时，须做好绝缘处理，并在有监护人的监护下方可工作。	违者每次扣 1 分。	
33	拆除临时用电时，必须恢复原样，并做好绝缘处理。	未恢复或未做绝缘处理者扣 1 分。	
34	必须建立完善的维护保养计划，按计划进行季保养、半年保养和年保养。	无保养计划，一项扣 1 分。	
35	电梯轿厢运行平稳，无抖动、摆动或异响现象。出现上述现象由物业联系维保公司进行处理。	联系不及时导致处理不当一次扣 0.5 分。	

三、会务管理

项目	考核内容和要求	评分标准	打分
1	会议室及会议室设备调度必须服从管委会办公室管理,不得私自调整、安排、使用会议场所及设备。	不服从每次扣 0.5 分。	
2	严格按会议室使用申请表要求提供会务服务。	办会单位投诉 1 次扣 1 分,造成严重后果扣 3 分。	
3	会务服务人员必须热情主动、文明礼貌、仪表端庄整洁,精神饱满,工作期间必须按规定化妆、修饰,统一着装,佩戴工牌。	一人次不合格扣 0.2-0.5 分。	
4	会议服务人员态度要端正,不弄虚作假,不能以任何理由推诿本职工作。	不合格扣 0.5 分。	
5	会议室地面无积水、无明显污渍、无杂物、无脚印,按时进行清洁。桌椅摆放整齐,表面无灰尘、无杂物、无水渍。门、窗及窗台清洁明亮。	一次不合格视情况严重程度扣 0.5-1 分。	
6	建立会议室使用情况记录本,登记情况务必及时、准确、清晰、完整。记录需有责任人和审核人签字。	不合格扣 0.5-1 分。	
7	会议场所照明、空调及音响设备工作正常,会前严格审核把关视频、音频,确保能够正常播放,并无违法违规内容,满足会议要求。	达不到要求扣 0.5-1 分;会议期间空调、视频、音响等设备出现故障造成不良影响的扣 0.5-1 分。	

四、人员配备

项目	考核内容和要求	评分标准	打分
1	本项目物业服务人员共计 27 人,其中项目经理 1 人、会务员 4 人、专属客服 1 人、弱电工程师 1 人、维修班 2 人、保洁班长 1 人、保洁员 6 人、秩序班长 1 人、秩序员 10 人。按照以上人数配置,不允许无故缺编。	每缺编 1 人扣除 0.5 分。	

五、加分项

序号	加分标准	备注
1	全年无重大安全事故加 2 分。	
2	发现重大安全隐患处理得当，减少业主损失加 3 分。	
3	员工品德高尚拾金不昧加 1 分。	
4	积极配合业主完成各项工作（合同外）加 1 分。	
5	获得表扬信或锦旗加 1 分。	
6	提建议性节能环保并采用加 1 分。	

附表2

物业管理考核统计表

序号	项 目	评分	扣分项目	备注
1	安全管理			
2	保洁管理			
3	设备维护			
4	会务管理			
5	人员管理			
6	总 分			