# 陕西省军队离退休干部服务中心
# 物业服务合同

甲方：陕西省军队离退休干部服务中心

乙方：西安聚美物业服务有限责任公司

签订日期：2026 年 8 月 26 日

甲方：陕西省军队离退休干部服务中心

法定代表人：石红平

地址：西安市未央区太元路299号

联系人：黄　孟

联系电话：029-86729547

乙方：西安聚美物业服务有限责任公司

法定代表人：汪金平

地址：雁塔区南二环紫竹大厦B座1303

联系人：汪金平

联系电话：18681829899

甲方委托陕西省省级单位政府采购中心作为代理机构为“陕西省军队离退休干部服务中心2026年物业服务采购项目（项目编号：SNCG-FM-2026122）”选聘物业服务管理单位。经竞争性磋商，确定乙方为中标单位。根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《陕西省物业服务管理条例》等有关法律法规，甲乙双方本着平等自愿的原则，经协商一致，订立本合同。

一、物业服务区域基本情况

1.服务地点：西安市未央区太元路299 号

2.服务范围：陕西省军队离退休干部服务中心占地面积：17549.9㎡，建筑面积14371.96㎡。共有房屋9幢：其中住宅楼4栋（1号楼、

2号楼、4号楼、8号楼），建筑面积9550.06㎡；服务用房5栋：综合服务楼1栋，水泵房1栋，食堂1栋，锅炉房1栋，活动室车库1栋，建筑面积4821.9㎡。

物业服务范围包含楼宇内公共区域及室外道路、绿地等区域的保洁、室外绿化、餐饮服务、秩序维护和安全保卫、楼宇建筑及配套用房的管理和维护及共用设施设备管理维护等。

二、双方权利与义务

（一）甲方权利义务

1.甲方有权审定乙方提交的物业服务实施方案、人员配置表、管理制度等，对不符合甲方要求的有权要求乙方限期修改。

2.甲方有权对乙方的日常工作进行监督管理，要求乙方做好例行工作和完成甲方安排的有关工作任务。

3.甲方有权对乙方物业服务实施方案及各项制度等的落实情况进行监督检查，派遣专人与乙方负责联系并协调解决在乙方物业服务工作中存在的问题。

4.甲方有权对乙方的服务内容及服务质量等进行检查和考核，有权抽查乙方在岗人员、岗位资质、工作台账等，对乙方派驻的管理人员和各岗位的员工进行监督考核，如不合格，甲方有权根据情况要求乙方在3个工作日内进行更换或者限期整改。

5.甲方有权查阅乙方服务台账、物资采购记录、设施巡检记录、安保值班记录、保洁消杀记录等全部物业服务档案资料。

6.甲方应按照本合同约定及时支付物业服务费用。

7.甲方负责专项维修资金（如有）的管理使用。

8.发生重大安全事件、信访维稳、应急保障任务时，甲方有权统一调度乙方物业人员配合处置。

（二）乙方权利义务

1.乙方应当按照招标公告、招标文件、投标文件、本合同约定及法律法规政策的要求提供全部物业服务，负责本物业的日常管理工作。乙方提供服务时，应按不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行。

2.乙方应当根据有关法律法规及政策、响应文件及本合同约定，制订物业管理制度、方案，根据甲方核定的物业管理制度、方案自主开展物业日常管理服务活动。乙方应当建立完整物业服务档案台账，完整记录保洁、安保、绿化、隐患排查等工作情况，按月向甲方报送工作简报。

3.乙方应当严格履行本合同约定的有关权利义务，保证服务内容、服务质量、服务标准。妥善保管、使用甲方提供的办公场所、工具设备，定期维护，合同期满后完好交还甲方。乙方应当建立应急处置预案，应对暴雨、火灾、疫情、突发事件，服从甲方统一调度。

4.乙方应当严格落实安全生产、消防安全主体责任；24 小时值守巡查，发现建筑、消防、水电等重大隐患第一时间书面报告甲方，并采取临时防护措施。

5.乙方应当自觉接受甲方监督、考核、检查及主管部门监管，乙方及其派驻人员必须遵守甲方的相关管理制度，服从甲方的管理。对

甲方提出的整改意见，乙方必须在指定期限内完成整改并书面反馈。

6.乙方应当加强派驻人员的管理、培训和考核，确保服务人员统一着装，佩戴标牌，行为规范，用语文明，服务主动、热情，持证上岗；特殊岗位（电工等）人员必须持有国家规定有效资格证书；乙方工作人员未经甲方许可，不得擅自进入甲方行政类办公室、档案室、保密室、机要室、资料库房室、设备机房、值班室等专门用于甲方内部工作的行政办公区域。公共走廊、门厅、公共卫生间、会议室等公共服务运维区域不受此限制。乙方因工作原因需要进入甲方内部行政办公区域的，应当取得甲方科级及以上负责同志书面或者现场明确授权后方可进入。乙方应当建立、妥善保管和正确使用本物业服务相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况。乙方不得擅自占用、改变公用设施等。

7.乙方不得将全部物业服务整体转委托，不得拆分全部业务转包第三方；专项专业服务确需委托第三方机构的，应当提前15个工作日书面报请甲方同意，乙方对受托第三方全部行为承担全部责任。

8.乙方及其工作人员开展物业服务活动，不得侵害甲方及他人的合法权益，不得利用物业管理服务的便利获取不当利益。

9.乙方依法与员工签订合同、足额及时发放工资及社保等有关费用，办理开展物业服务所需有关资质证照。乙方保证所有人员待遇不得低于西安市最低工资标准。因工资、社保、工伤、人身意外等产生的纠纷或者责任，由乙方独立承担，与甲方无关。

10.乙方应加强对其派驻员工的管理，因乙方或者乙方派驻人员

造成的人身、财产损失由乙方承担全部责任并负责善后处理。

11.乙方及其工作人员对在服务过程中知悉的甲方内部工作信息、资料负有保密义务，服务终止后保密义务持续有效。

12.乙方在投标文件及服务过程中作出的服务承诺，视为本合同组成部分，乙方必须严格履行。

三、物业服务事项、质量等级与服务标准

（一）物业服务事项

1.房屋及共用设施设备维护：包含日常维修（门窗、水暖、电气、灯具等）；给排水、供电、供暖、燃气系统运行维护；电梯、空调、消防设施、安防监控系统的日常巡检与年检配合。

2.公共秩序与安全管理：包含门岗管理（24 小时值守，来访登记，车辆出入管理）；公共区域巡逻（重点：军休干部活动室、医务室、食堂周边）；其他服务（消防控制室、消防设备等巡查、火警应急处置、车辆有序停放）。

3.环境卫生保洁：包含公共区域（楼道、电梯厅、综合服务楼及副楼、多功能厅、军休大学教学楼、公共卫生间）日常保洁；垃圾收集、分类、清运，化粪池定期清掏；绿化养护（浇水、修剪、施肥、病虫害防治）。

4.专项及特约服务（面向军休干部）：包含室内紧急报修（水电、马桶堵塞等）快速响应；便民搬运服务、会议服务、信件报刊分发；协助军休中心组织活动时的场地布置。

5.食堂餐饮服务（自负盈亏）：包含负责中心食堂的日常供餐保

障；食材采购、加工制作、食品安全管理；食堂环境清洁消毒。

6.其他。

（二）服务标准及要求

1.资产盘点、交接与台账管理。乙方应当对物业服务区域内的保洁资产建档造册，包括但不限于院落绿化资产（树木、绿植、草坪逐棵登记，标注位置、现状）、公共设施设备（门窗、水电、电梯、消防、水泵、锅炉逐项造册）、餐厅库房物资（厨具、桌椅、备品、保洁安保装备全部登记）等；乙方应当对服务交接进行全流程管理，包括但不限于门岗、保洁、餐厅、维修、电梯岗建立完整交接表（有标准化清单，时间节点清晰，双方签字），过渡期24小时双岗叠加，无空档，每日上报交接情况；乙方应当健全资产责任边界管控制度，包括但不限于对于人为损坏、遗失资产单独立账，赔付流程及资料留存完整；物业进场盘点交接后，每半年配合甲方进行资产盘点复核，形成复核表等。

2.环境卫生保洁标准化。关于住宅楼道，乙方应当每日巡查，保持整洁，每周清扫、擦拭频率≥1次，扶手窗台无积灰；综合楼每日早、中清洁、清扫1次，无蛛网；多功能厅、军休大学教学楼每日洗拖2次，做到无蛛网、无浮尘，每遇到活动或者使用前后应及时清洁，至少各1次；外墙玻璃、防蚊网每年春秋各擦拭1次，有记录。关于公共卫生间，每120分钟巡回保洁1次，每日9:00、14:30固定深度消杀；常备洗手液、卫生纸；悬挂纸质清洁日志，每次清洁由保洁签字；无积水、污渍、异味，垃圾桶内垃圾杂物不超过 2/3。关于餐厅，

红色抹布专擦食品接触面，蓝色抹布擦椅腿、设备外部分类存放标识等；喷洒消毒液后静置30分钟再擦拭，乙方应当留存完整消杀时间记录。关于垃圾清运与院区，生活垃圾日产日清、分类清运，垃圾桶、烟头收集箱每日冲洗；化粪池按需清掏，留存合同与影像资料；道路、广场、绿化带每日清理杂物；雨水井每季度清理一次，化粪池根据实际需要及甲方检查情况清掏。关于绿化养护，草坪高度≤15cm，每月进行修剪，保证无大面积枯死；年病虫害防治≥4次，3月-10月应当保证至少喷药4次，并留存药剂施工记录；枯枝当日进行清理，乙方应当做到浇灌常态化。

3.秩序安保与车辆管理。关于门岗值守，应当做到24小时在岗，无脱岗睡岗；外来人员车辆要做到100%登记，事由、时间清晰；早8时、10时、午12时、14时、晚18时、20时定点清理门口占道。关于院区巡逻管控，法定工作日时间正常巡逻，每3小时巡逻一次；法定工作日时间外，每2小时巡逻1次，巡逻范围应当覆盖综合楼、餐厅、住宅楼、军休大学、消防控制室及设备等全部区域；巡逻发现隐患应当当日处置、并书面报告甲方。关于院区车辆，限行区域、消防通道全天候管控，乙方安排专人劝导违停；固定泊位同向停放，做到有序整齐。关于消防与安防管理，每月检查灭火器材，每半年组织1次消防演练；监控视频保存≥30 天，发生故障要在4小时内报修。

4.餐厅餐饮服务。关于供餐时间与菜品标准，工作日三餐准点供应，不得擅自停餐，也不得延迟超30分钟；每餐≥4款菜品，适配老年软食健康需求；菜品成本价每周进行公示，明码标价。关于食品

安全资质，乙方应持有效《食品经营许可证》，全员持健康证上岗；食材溯源台账记录完整，生熟分开，餐具每日高温消杀。关于人员服务规范，要统一工服工帽口罩，不得与就餐人员进行争执；每周收集就餐意见，根据意见进行整改并向甲方进行书面反馈。

5.军休专项应急与便民服务。关于居家维修，一般维修应当在接到通知 4 小时内修复；紧急故障（停水、漏水、断电）应当做到 15 分钟到场、2 小时内完成处置。关于高龄干部应急救助，乙方应当建立高龄、失能、独居干部帮扶台账；全员掌握基础急救常识，遇到突发疾病第一时间协助送医；报刊分发、便民搬运、会议布置要做到随叫随到。关于常态化对接反馈，物业服务群每户覆盖 1 人，项目经理 24 小时内响应诉求；严格执行周碰头、半月督查制度，准时参加会议。

6.人员配置、资质与保密管理。乙方保证配置人员符合招标文件、投标文件等的要求，并具有有效的资质证照。关于岗位足额配置，总人数≥12 人（项目经理 1、客服 1、安保 3、厨师 1、维修工 1、保洁 4、电梯管理员 1、消防员操作证 1）；各岗位持证上岗（保安员证、低压电工、电梯 A 证、中式烹调师证）。关于人员管理规范，项目经理不得兼职，更换需提前 15 日书面报备审批；全员签订保密协议，不得拍摄传播军休机构内部环境、信息、干部隐私、个人信息及活动影像；重要岗位换人提前 3 天报备。关于工作作风纪律，对军休干部态度温和耐心，不得推诿或者态度冷硬。

7.内部档案与考核台账闭环。招投标文件、合同、巡检、维修、

保洁、绿化档案等分类装订，全套档案及时归档。每月25日前提交纸质盖章版月度总结+下月计划。建立健全问题整改闭环台账，所有投诉、服务问题做到：书面登记→书面整改通知→书面复核→统一存档。

8.应急处置方案与演练。建立健全应急预案体系，含极端天气、防汛、停电停水、火灾、公共卫生等全套书面方案。保证应急物资齐全，每半年至少开展1次综合演练，并留存影像记录。

9.建立服务品质及质量反馈机制，每月开展满意度测评，并留存工作痕迹。月度走访覆盖≥30户军休干部、职工。

10.乙方保证其所提供的服务符合招标文件、投标文件、合同及其作出的承诺。如不符时，乙方应全权负责并尽快解决，因此造成的损失和相关费用由乙方负责。若乙方提供的服务和解决方案仍不符合甲方要求或者在规定的期限内未进行处置，甲方有权采取相应措施，由此产生的费用全部由乙方承担，甲方可以在支付下月度费用时予以扣除。

11.对乙方物业服务情况采取月度考核方式，按照甲方制定的考核评分表进行打分，满分100分。得分90分（含）以上为优秀；80（含）-89分为良好；70（含）-80分为合格，70分以下为不合格。

若出现以下情形之一，则当月直接判定为不合格：

（1）发生重大安全责任事故、食品安全事故；

（2）泄露军休干部隐私、单位涉密信息造成恶劣影响；

（3）与军休干部发生肢体冲突、严重辱骂；

（4）擅自大面积停岗停服，院区秩序失控；

（5）连续2个月考核低于70分且无实质整改；

（6）伪造巡检、消杀、演练等台账资料；

（7）因乙方原因引发负面舆情。

月度考核结果作为物业服务费结算、履约评价等的重要依据，《陕西省军队离退休干部服务中心物业服务月度考核评分表》作为本合同附件，是唯一的考核标准。

四、物业服务费用、停车费标准及收取办法

1.合同总价款（含税）：人民币588000元（大写：伍拾捌万捌仟元整）。该费用为固定总价包干，包括但不限于人员薪酬社保、工具耗材、日常维保、服装、保险、税费、管理费、合理利润等全部费用；除本合同另有约定外，甲方无需支付其他任何费用。

2.乙方承担化粪池清掏、雨水井清掏、垃圾清运工作及相关费用，相关费用均已包含在物业服务费固定包干总价中。乙方应当留存每次作业台账、影像资料报送甲方备案。

3.结算方式：按月结算，自合同生效次月开始，乙方每月25日前提交纸质盖章版月度总结+下月计划，甲方结合月度考核情况确定金额后通知乙方开具等额增值税发票。甲方收到发票后5个工作日内以银行转账的方式向乙方支付上个月相应金额的物业服务费用。

4.乙方账户信息：

户名：西安聚美物业服务有限责任公司

开户行：中国建设银行股份有限公司西安太白北路支行

银行账号：610017283000525042 37

若乙方的账户信息发生变动，应第一时间书面通知甲方，否则，产生的任何责任均由乙方自行承担。

五、物业服务区域养护与维修

1.乙方负责共用设施设备日常巡检、保养、小故障处置；发现设备损坏、重大隐患应当立即书面报送甲方。

2.对公共部分单项维修费用每月涉及金额200元（含）以下零星维修由乙方包干负责；超过该金额的维修项目，由乙方提交维修方案及预算报甲方审批，由甲方组织实施或另行委托第三方实施。

3.因乙方巡检缺位、维护不当、处置不及时造成设施损坏的，由乙方承担修复及赔偿责任。

4.建筑物主体结构、电梯年检、消防设施年度检测等法定强制检测事项由乙方配合甲方负责落实。

第六条 合同期限、变更与解除

1.服务期限：自2026年8月31日起至2027年8月31日止

2.若需变更合同内容，双方可协商签订补充协议。

3.出现以下情形之一，甲方有权单方解除合同：

（1）连续两个月度考核得分低于70分，经甲方书面催告整改1个月仍不达标的；

（2）乙方擅自转包、分包全部物业服务项目；

（3）乙方人员配置严重不达标，经两次通知拒不补足人员；

（4）乙方服务存在重大安全隐患拒不整改，可能造成人身财产

重大损失；

（5）乙方出现重大安全责任事故；

（6）有关部门认定乙方存在违法失信行为，不适宜继续履行本项目。

4.甲方解除合同应当提前60日向乙方发送书面解除通知；合同自通知送达之日起满60日即解除。

5.乙方如需提前解除合同，应当提前60日书面通知甲方，并妥善完成过渡期服务及交接；未经甲方书面同意乙方不得擅自撤场。

七、合同终止时物业资料、财物、服务交接

1.无论合同期满、解除或终止，乙方必须在收到甲方交接通知之日起30日内向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。乙方应向甲方移交全套设施设备图纸档案、巡检维保记录、设备台账、应急处置预案、钥匙清单、物业档案、甲方提供的有关物资资产清单等。乙方应向甲方返还物业服务用房、工具、物资、门禁卡、钥匙等全部资产。

2.过渡期安排：交接期间，乙方必须保持正常物业服务，不得擅自停止安保、保洁；因乙方拒不交接、擅自撤场造成甲方损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

八、物业服务用房管理和使用

1.为了顺利开展物业服务工作，基于工作需要，甲方向乙方无偿提供物业服务用房5间（具体用房及设施设备等以交接清单为准），产权归属甲方，物业服务用房仅限乙方用于物业办公、值班、物资存

放使用，不得对外出租、经营，不得擅自改变房屋结构。合同终止之日起30日内，乙方完好交还甲方。

2.甲方承担乙方使用的中心综合服务楼物业办公室水电费。中心大门处4间房屋产生的全部水电费用，由乙方承担。乙方应当节约水电，在物业办公用房内严禁使用电炉、热得快、大功率取暖器等非办公大功率电器，禁止私拉乱接电线。甲方不定期开展用水、用电安全检查。乙方拒不整改违规用电行为，甲方可予以考核扣分、扣减服务费；因违规用电造成的一切损失，全部由乙方承担。乙方自行承担承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公用品，自行承担所有人员服装费用等一切开展物业服务有关的费用。

3.自本合同签订之日起5日内，甲方向乙方移交物业服务用房及有关资料。

九、违约责任及纠纷解决途径

（一）乙方违约

1.乙方未落实消防安全、安保责任，发生失窃、安全事故或者造成人身财产损失的，由乙方承担相应损失及责任。

2.乙方擅自转包、分包服务项目，甲方可直接解除合同，如因此给甲方造成损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

3.乙方确保派驻人员为甲方提供服务的稳定性。因乙方或者其派驻人员导致甲方或者第三方人身、财产损失的，均由乙方自行承担，与甲方无关。如因此给甲方造成损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

（二）争议解决

因本合同产生纠纷，双方优先协商解决；若协商不成，均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十、其他约定事项

1.招标文件、中标通知书、投标文件、全部服务承诺均为本合同不可分割的附件。

2.本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

3.本合同一式捌份，甲方执五份，乙方执贰份，陕西省省级单位政府采购中心执壹份，均具有同等法律效力。

4.本合同未尽事宜，双方可协商签订补充协议。

（以下无正文）

附件：

1.《陕西省军队离退休干部服务中心物业服务月度考核评分表》；

2.交接清单

甲方（盖章）：陕西省军队离退休干部服务中心

法定代表人/授权代表签字：

日期：2026.8.26

乙方（盖章）：西安聚美物业服务有限责任公司

法定代表人/授权代表签字：

日期：2026.8.26

# 陕西省军队离退休干部服务中心物业服务月度考核评分表

项目名称：中心物业服务采购项目

考核周期：2026 年____月____日 — 2026 年____月____日

被考核单位：_____

考核日期：2026 年____月____日

考核小组：物管会□ 综合科□

| 一级考核大类（分值） | 二级考核项目 | 三级量化考核标准及扣分细则 | 标准分值 | 问题记录（点位/次数/台账缺失） | 扣分值 | 实得分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 一、资产盘点、交接与台账管理（7 分） | 1.建档造册 | 1.院落绿化资产：树木、绿植、草坪逐棵登记，标注位置、现状，漏登 1 处扣 0.2 分；2.公共设施设备：门窗、水电、电梯、消防、水泵、锅炉逐项造册，缺一类台账扣 0.3 分，账实不符每套扣 0.2 分；3.餐厅库房物资：厨具、桌椅、备品、保洁安保装备全部登记，无台账扣 0.5 分，漏登每件扣 0.1 分。 | 3 | | | |
| | 2.交接全流程管理 | 1.门岗、保洁、餐厅、维修、电梯岗完整交接表，时间节点清晰，双方签字；无标准化清单扣 1 分，缺岗位签字每项扣 0.3 分；2.过渡期 24 小时双岗叠加，无空档，每日上报交接情况；出现空档 1 次扣 0.5 分，未每日上报扣 0.5 分。 | 2 | | | |
| | 3.资产责任边界管控 | 1.人为损坏、遗失资产单独台账，赔付流程完整；无登记每件扣 0.2 分，未落实赔付扣 0.5 分；2.物业进场盘点交接后，每半年配合资产盘点复核，形成复核表；未参与盘点扣 1 分，无复核表不得分。 | 2 | | | |
| 二、环境卫生保洁标准化（22 | 1.楼栋楼道清扫 | 1.住宅楼道每日巡查，保持整洁，每周清扫、擦拭频率≥1 次，扶手窗台无积灰；1 栋未清扫扣 0.3 分，积灰每单元扣 0.2 分；2.综合楼每日早、中清洁、清扫 1 次，无蛛网；少 1 轮清 | 5 | | | |

| 一级考核大类（分值） | 二级考核项目 | 三级量化考核标准及扣分细则 | 标准分值 | 问题记录（点位/次数/台账缺失） | 扣分值 | 实得分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 分） | | 洁扣 0.3 分，蛛网每处扣 0.1 分；3.多功能厅、军休大学教学楼每日洗拖 2 次，做到无蛛网、无浮尘，每遇到活动或者使用前后应及时清洁，至少各 1 次；少 1 轮清洁扣 0.3 分，蛛网每处扣 0.1 分；3.外墙玻璃、防蚊网每年春秋各擦拭 1 次，有记录；未完成扣 1.5 分，无日志扣 0.5 分 | | | | |
| | 2.公共卫生间精细化 | 1.每 120 分钟巡回保洁 1 次，每日 9:00、14:30 固定深度消杀；缺 1 次巡检扣 0.2 分，未定点深度清洁每次扣 0.5 分；2.常备洗手液、卫生纸；缺 1 类物资扣 0.3 分，空瓶未补每处扣 0.2 分；3.悬挂纸质清洁日志，每次保洁签字；未悬挂扣 1.5 分，缺签字 1 次扣 0.2 分 4. 无积水、污渍、异味，垃圾桶不超 2/3；有异味扣 0.3 分，垃圾满溢每间扣 0.2 分 | 6 | | | |
| | 3.餐厅保洁分色管控 | 1.红色抹布专擦食品接触面，蓝色抹布擦椅腿、设备外部分类存放标识；混用 1 次扣 0.5 分，无颜色标识扣 1 分；2.喷洒消毒液后静置 30 分钟再擦拭，有消杀时间记录；未静置每次扣 0.4 分，无台账扣 1 分 | 4 | | | |
| | 4.垃圾清运与院区保洁 | 1.生活垃圾日产日清、分类清运，垃圾桶、烟头收集箱每日冲洗；堆积过夜扣 0.5 分，桶身油污每处扣 0.2 分；2.化粪池按需清掏，根据实际需要及甲方检查情况清掏，留存合同与影像；逾期清掏扣 1 分，无记录扣 0.5 分；3.道路、广场、绿化带每日清杂物；卫生死角每处扣 0.1 分；3.雨水井每季度清理一次 | 4 | | | |
| | 5.绿化养护量化 | 1.草坪高度≤15cm，每月修剪，无大面积枯死；超标每片区扣 0.3 分，枯死未补种扣 0.5 分；2.年病虫害防治≥4 次，3 月-10 月喷药 4 次，留存药剂施工记录；少 1 次扣 0.8 分，无台账扣 0.5 分；3.枯枝当日清理，浇灌常态化；枯枝超 24 小时每处扣 0.2 分 | 3 | | | |
| 三、秩序安保与 | 1.门岗值 | 1.24 小时在岗，无脱岗睡岗；脱岗睡岗 1 次扣 2 分；2.外来人员车辆 100%登记，事由、时间 | 6 | | | |

| 一级考核大类（分值） | 二级考核项目 | 三级量化考核标准及扣分细则 | 标准分值 | 问题记录（点位/次数/台账缺失） | 扣分值 | 实得分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 车辆专项管理（18 分） | 守硬性标准 | 清晰；漏登 1 人/车扣 0.3 分；3.早 8 时、10 时、午 12 时、14 时、晚 18 时、20 时定点清理门口占道；未及时清除每次扣 1 分 | | | | |
| | 2.院区巡逻管控 | 1.法定工作日时间正常巡逻，每 3 小时巡逻一次；工作日时间外，每 2 小时巡逻 1 次，覆盖综合楼、餐厅、住宅楼、军休大学、消防控制室及设备等全部区域；缺 1 次签到扣 0.3 分，无轨迹记录扣 1 分；2.巡逻隐患当日处置、书面上报；拖延处置 1 次扣 0.5 分，不上报扣 0.5 分 | 4 | | | |
| | 3.院区车辆精细化管理 | 1.限行区域、消防通道全天候管控，专人劝导违停；占用消防通道 1 台扣 1 分，违停未劝导每台扣 0.3 分；2.固定泊位同向停放，秩序整齐；成片乱停未整理扣 0.5 分 | 4 | | | |
| | 4.消防与安防管理 | 1.每月检查灭火器材，每半年组织 1 次消防演练；缺 1 次检查扣 0.5 分，无演练扣 1 分；2.监控保存≥30 天，故障 4 小时内报修；存储不足扣 1 分，故障不报扣 1 分 | 4 | | | |
| 四、餐厅餐饮服务（12 分） | 1.供餐时间与菜品标准 | 1.工作日三餐准点供应，无擅自停餐、延迟超 30 分钟；擅自停餐 1 次扣 2 分，延迟扣 1 分；2.每餐≥4 款菜品，适配老年软食需求；菜品单一投诉查实每次扣 0.5 分；3.菜品成本价每周公示，明码标价；未公示扣 1 分，随意调价无说明扣 1 分 | 4 | | | |
| | 2.食品安全资质 | 1.持有效《食品经营许可证》，全员持健康证上岗；无证 1 人扣 2 分，证件过期扣 1.5 分；2.食材溯源台账完整，生熟分开，餐具每日高温消杀；无采购台账扣 1 分，未规范消杀扣 1 分 | 4 | | | |
| | 3.人员服务规范 | 1.统一工服工帽口罩，不与就餐人员争执；着装不规范每人次扣 0.3 分，发生冲突单次扣 2 分；2.每周收集就餐意见，书面整改反馈；无意见记录扣 1 分，问题不整改扣 1 分 | 4 | | | |

| 一级考核大类（分值） | 二级考核项目 | 三级量化考核标准及扣分细则 | 标准分值 | 问题记录（点位/次数/台账缺失） | 扣分值 | 实得分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 五、军休专项应急与便民服务（10 分） | 1.居家维修响应 | 一般维修 4 小时修复；紧急故障（停水、漏水、断电）15 分钟到场、2 小时处置；紧急超时 1 次扣 1 分，一般逾期扣 0.5 分 | 3 | | | |
| | 2.高龄干部应急救助 | 1.建立高龄、失能、独居干部帮扶台账；无台账扣 1.5 分，漏走访 1 户扣 0.3 分；2.全员掌握基础急救常识，突发疾病第一时间协助送医；处置不当延误救助单次扣 1.5 分；3.报刊分发、便民搬运、会议布置随叫随到；错发延误每次扣 0.2 分，布置拖延扣 0.3 分 | 4 | | | |
| | 3.常态化对接反馈 | 1.物业服务群每户覆盖 1 人，项目经理 24 小时内响应诉求；未覆盖每户扣 0.1 分，超时回复扣 0.5 分；2.严格执行周碰头、半月督查制度，准时参会；缺席周碰头 1 次扣 0.5 分，不配合督查扣 1 分 | 3 | | | |
| 六、人员配置、资质与保密管理（9 分） | 1.岗位足额配置 | 1.总人数≥12 人（项目经理 1、客服 1、安保 3、厨师 1、维修工 1、保洁 4、电梯管理员 1、消防员操作证 1）；每缺 1 人扣 2 分；2.各岗位持证上岗（保安员证、低压电工、电梯 A 证、中式烹调师证）；1 人无证扣 1.5 分 | 4 | | | |
| | 2.人员管理规范 | 1.项目经理不得兼职，更换需提前书面报备审批；擅自更换扣 2 分；2.全员签订保密协议，严禁拍摄传播内部环境、信息、干部隐私、个人信息及活动影像；泄露隐私单次扣 2 分；3.重要岗位换人提前 3 天报备；未报备每人次扣 0.3 分 | 3 | | | |
| | 3.工作作风纪律 | 对军休干部态度温和耐心，无推诿冷硬；有效服务投诉 1 起扣 1 分 | 2 | | | |
| 七、内部档案与考核台账闭环 | 1.全套档案归集 | 招投标文件、合同、巡检、维修、保洁、绿化档案分类装订；缺一类扣 0.5 分，杂乱不分类扣 1 分 | 3 | | | |

| 一级考核大类（分值） | 二级考核项目 | 三级量化考核标准及扣分细则 | 标准分值 | 问题记录（点位/次数/台账缺失） | 扣分值 | 实得分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| （8 分） | | | | | | |
| | 2. 月度工作报送 | 每月 25 日前提交月度总结+下月计划，纸质盖章；迟报扣 0.3 分，不报扣 1 分 | 2 | | | |
| | 3. 问题整改闭环台账 | 所有投诉、服务问题做到：书面登记→书面整改通知→书面复核→统一存档；缺一环每起扣 0.5 分，无纸质存档扣 1 分 | 3 | | | |
| 八、应急处置方案与演练（4 分） | 1. 应急预案体系 | 含极端天气、防汛、停电停水、火灾、公共卫生全套书面方案；缺 1 类预案扣 0.5 分 | 2 | | | |
| | 2. 应急物资与演练 | 应急物资齐全，每半年至少 1 次综合演练，留存影像记录；物资缺失扣 0.8 分，无演练记录扣 1.2 分 | 2 | | | |
| 九、月度满意度评议（10 分） | 满意度测评与投诉 | 月度走访覆盖≥30 户军休干部、职工；满意度≥90% 得满分，80-89% 扣 2 分，70-79% 扣 5 分，70% 以下不得分；有效投诉 1 起额外扣 0.5 分 | 10 | | | |
| 基础分合计 | | | 100 | | | |

【加分项（累计最高 + 5 分，单独计入总分）】

| 序号 | 加分事项 | 加分值 | 佐证说明 |
|---|---|---|---|
| 1 | 获军休干部书面表扬、锦旗 | 0.5-1 分/次 | |
| 2 | 重大活动、应急处置表现突出 | 1-2 分 | |
| 3 | 合理化管理建议被中心采纳落地 | 0.5-1 分/项 | |

| 序号 | 加分事项 | 加分值 | 佐证说明 |
| --- | --- | --- | --- |
| 加分合计 | | | |

## 【一票否决项（出现任一情形，当月直接判定不合格）】

☐ 发生重大安全责任事故、食品安全事故
☐ 泄露军休干部隐私、单位涉密信息造成恶劣影响
☐ 与军休干部发生肢体冲突、严重辱骂
☐ 擅自大面积停岗停服，院区秩序失控
☐ 连续 2 个月考核低于 70 分且无实质整改
☐ 伪造巡检、消杀、演练等台账资料
☐ 因乙方原因引发负面舆情

最终得分汇总

基础分：_____分 + 加分：_____分 = 最终考核得分：_____分

最终考核：

☐优秀（≥90 分） ☐良好（80-89 分） ☐合格（70-80 分） ☐不合格（＜70 分）

得分 80 分（含）以上，全额支付当月服务费；

得分 70（含）-80 分之间，支付当月服务费的 95%；

得分 70 分以下，支付当月服务费的 80%。

对于甲方在月度考评过程中指出的问题，乙方应当于接到通知之日起 5 日内提交书面整改方案并落实整改。

## 【当月问题整改清单】

| 序号 | 详细问题描述（对应扣分项） | 责任岗位 | 整改时限 | 整改复核结果 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |

考核小组意见：

签字：_____ 日期：_____

物业公司签收确认：

本人已收悉本次考核结果及整改要求，按期落实整改。

单位盖章：_____ 项目经理签字：_____ 日期：_____

中心领导审批意见：

签字：_____ 日期：_____

备注：本表一式三份，物管会、综合科（财务结算）、物业公司各留存一份，随表归档现场照片、巡检日志、投诉记录、资产台账等佐证材料，作为服务费结算、合同续签、履约评价的法定依据。