安康市公共卫生服务中心集中办公区
物业服务合同

甲方：安康市机关事务服务中心　　（以下简称甲方）

乙方：安康市美尔家保安服务有限公司　（以下简称乙方）

因工作需要，甲、乙双方本着平等互利、诚实守信、协商一致的原则，就市公共卫生服务中心安保、保洁和水电维修等服务有关事项签订合同如下。

一、服务地点及范围

服务地点：市公共卫生服务中心集中管理办公区

服务范围：市公共卫生服务中心集中管理办公区24小时安全保卫、公共区域卫生保洁和水电维修等服务工作。

二、服务内容

（一）安全保卫。办公区来人来访证件检验、登记、联系等工作（含对信访维稳相关人员的身份核验、登记备案与引导对接）；办公区防火、防盗、消防、安防监控设备运行等日常管理；门卫和日常巡逻、公共秩序维护、防汛、治安及其它突发事件处理；办公区道路交通管理，机动车和非机动车停放管理；甲方交办的办公区内其他安全工作。

（二）环境卫生。办公区内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所、楼宇外墙等以及道路、停车场（库）等公共区域环境卫生及“门前四包”区域的日常清洁，垃圾废弃物分类清理，下水道、沟渠、粪池清掏处理等。

（三）水电维修。办公区内公共区域水管、水笼头、脚踏阀、

水箱、软管、灯泡（管）、开关、电线、插座、门锁、门窗、分类垃圾箱等日常管理和维修工作。

三、服务要求

（一）人力组织保障。根据甲方安保和保洁工作需要，乙方派驻不少于41人（其中保安人员20人，保洁人员13人、物业项目主管1人、服务专员1名、水电工6名）履行安保、保洁、日常管理、水电维修等工作职责。合理组织人员，人员相对固定，重视安全生产，完成相关安保保洁工作任务。其中保安人员中应有6名须持有消防员资格证书固定在市公共卫生服务中心上班，6名具有电工资质的电工中至少有3名须持有高压电工资质证书。

（二）工具装备保障。乙方负责提供安保、保洁、水电工等人员工作中使用的工具及日常用品、低值易耗品。乙方按要求配备必要的对讲机、安保服装、照明灯、应急包等安全防护和执勤装备。

（三）执行服务标准。参照《市政府集中管理办公区安保服务绩效考核办法（试行）》和《市政府集中管理办公区物业（保洁）服务考核办法》有关规定执行，注重创新服务理念，提升服务质量。

四、合同价款及付款方式

甲方向乙方购买物业服务，同意支付乙方服务费用。年服务费金额为人民币壹佰伍拾伍万元整（小写：1550000.00元含税金）期限一年。合同自2026年10月10日至2027年10月9日止。平均月服务费为：人民币大写 壹拾贰万玖仟壹佰陆拾陆元

整（小写：129166.00元，含乙方派驻人员工资、人身安全保障、社保及其他保险等）。

甲方依据《市政府集中管理办公区安保服务绩效考核办法（试行）》和《市政府集中管理办公区物业（保洁）服务考核办法》，每月月初对乙方上月服务考核情况进行反馈，并根据考核结果在当月20日前支付上月服务费用。

五、双方的权利及义务

（一）甲方权利和义务

1.甲方按照合同约定，向乙方支付服务费用；

2.甲方为乙方服务人员提供值班场所，并配备值班电话，乙方人员负责保管使用；

3.甲方负责协调入住单位人员的教育、管理，并教育入住单位人员持证（卡）、挂牌进入办公区域，未挂牌、持证（卡）进入办公区的应主动接受保安的检查，并自觉登记；

4.甲方不得无故安排乙方派驻人员从事与本岗位无关事务，如调用人员执行合同岗位以外任务，所造成的后果由甲方负责，如产生相关费用，由甲方支付；

5.甲方对乙方派驻人员履责情况不定期向乙方通报，对表现好的及时建议乙方予以嘉奖，对立功的人员甲方可以给予奖励；

6.乙方因服务不符合甲方标准或因人员不到岗等问题，甲方依据考核结果扣除相应的服务费用，情况严重的可依法解除合同。

（二）乙方的权利及义务

1.乙方为甲方指派专业保安、保洁人员，应履行保密责任，遵守机关保密规定，不得以任何形式泄露机关文件、会议、干部

职工个人信息以及其他敏感信息，杜绝失泄密事件发生。

2. 乙方保安人员必须严格执行登记检查制度，对不严格进行登记制度，造成不符合规定的人员进入甲方办公场所造成损失的，由乙方承担全部责任;

3. 乙方派驻人员发现有不安全隐患或其它不安全因素，必须及时报告，甲方知悉后未及时处理（如水、中央空调设备、电、消防设施、门窗、消防通道出现故障或隐患等），因而造成守护区域内财物被盗或损失的，乙方不承担责任;

4. 乙方派驻人员有违法行为责任由乙方负责；甲方（单位）职工有违法行为责任由甲方负责;

5. 乙方负责教育派驻人员应注意自身安全，如发生自身安全和意外事故甲方概不负责;

6. 乙方派驻人员要带头落实高效节能工作，自觉践行并督促办公区各单位节约使用水、电，杜绝长明灯、长流水，合理使用、妥善保管甲方提供的设备设施等。要加强员工安全教育管理，做好防火、防盗和安全用电、用水等安全防范工作。如出现安全责任事故或财产损失的，均由乙方承担。乙方按要求负责办公区内垃圾收集清运处理台帐及分类投放等任务。

7. 乙方严禁私自动用和违规使用消防、监控等各种各类安防和公用设施，如违规使用造成一切后果和损失由乙方承担，并同时处以该项损失 5 至 10 倍的经济处罚。

8. 乙方应当根据国家法律规定与其派遣人员依法签署劳动合同，并负责上述人员的工伤保险、社会劳动保险、福利等费用，同时由此引发的劳动纠纷由乙方全权负责，与甲方无关。

9. 乙方需定期开展物业服务保障人员技能培训，提高人员业务素质和应急保障能力。

10. 甲方如遇临时紧急事务需服务保障的，乙方应积极配合，及时做好服务工作。

六、违约责任

1. 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，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《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。

2. 如甲乙双方有一方在合同期间无任何理由单方面终止合同，由违约方向对方赔偿违约损失。

3. 因政策规定或其它特殊原因需要终止合同时，须提前一个月通知对方，由甲乙双方协商解决。否则由违约方承担支付对方合同总金额 20% 的违约金；如乙方在管理服务期间，出现重特大案件或给甲方造成重大损失，甲方有权提前终止合同，并由乙方赔偿损失。

七、其他事项

1. 本协议未尽事宜或需增加事项由双方协商后，可另行签订补充协议；发生争议由甲乙双方协商解决，协商不能解决的，可向甲方当地人民法院提起诉讼。

2. 乙方对派驻的保安、保洁服务人员所发生的违法违纪行为负有管理责任，甲方不承担任何责任。

3. 本合同生效后，如有一方违约，守约方为维护权益，向违约方追偿的一切费用，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、鉴定费、差旅费均由违约方承担。

4. 本合同一式肆份。甲方叁份，乙方壹份，签字盖章后生效。

附件：1. 岗位设置和职责要求

2. 市政府集中管理办公区安保服务工作绩效考核办法

3. 市政府集中管理办公区物业（保洁）服务考核办法

甲方（公章）：

法定代表人（签字）：

经手人（签字）：

联系电话：18309158181

2026年10月9日

乙方（公章）：

法定代表人（签字）：

经手人（签字）：

联系电话：13609152323

2026 年 10 月 9 日

岗位设置和职责要求

一、项目主管岗位设置及职责

设项目主管岗位1人。

项目主管是物业项目现场第一负责人，统筹项目客服、秩序、保安、保洁、水电、环境等全部物业服务工作，对业主服务、现场管理、安全、成本、团队全面负责。

二、服务专员岗位设置及职责

设服务专员1名，主要职责是：

1.负责办公区后勤管理总协调，对接市机关事务服务中心，统筹各项后勤服务工作，负责日常调度、问题处理、工作汇报及整改推进。

2.负责办公区水、电、气、暖、通讯等公共设施日常巡查、隐患排查、运维对接及故障处置，督促推进维修落实，保障设施安全稳定运行。

3.统筹机关食堂日常管理，监督食品安全、环境卫生、菜品质量与供餐保障，收集职工就餐意见，督促问题整改，落实常态化食品安全管控。

4.负责办公区安保、消防管理，监督安保履职、门禁管控、办公区消防巡查，安全隐患排查、建立整改台账，妥善处置突发安全事件并及时上报。

5.统筹办公区环境卫生与绿化养护工作，监督日常保洁、垃圾清运、环境消杀及绿植养护、病媒生物防制，维护整洁优质办公环境。

6.对接入驻单位，受理各类后勤诉求，规范建立各类工作台账、整理归档资料，配合各类巡查检查考核工作。

7. 负责后勤各类突发事件的应急响应、现场处置与上报，落实应急保障措施，完成市机关事务服务中心交办的其他后勤保障工作。

三、保安人员岗位设置及职责

按照 24 小时轮流值班、每班 8 小时、3 班倒运行模式，设定 5 个岗位，共计 20 人。

（一）保安岗位资质要求

年龄 18-50 岁，身体健康，保安人员中至少有 6 名持有消防员资格证书。

（二）保安员共同岗位职责

1. 保安员上岗必须穿着统一制服，佩带规定装备和工作标示、标牌；

2. 严格遵守各种规章制度规定，按时上下班，不擅离职守，严格执行交接班制度并做好登记；

3. 上岗时要认真检查设备设施，认真做好“四防”（防火、防盗、防破坏、防自然灾害）工作，发现不安全因素立即查明情况，排除险情并及时报告，确保集中管理办公区域安全；

4. 熟悉本岗位职责，熟练掌握工作流程，严格执行工作标准；

5. 爱护设施设备和公共财物，对集中管理办公区内的一切设施、财物不得随便移动及乱用，熟悉消防系统及消防器材的安装位置，熟练掌握消防系统及设备的使用方法，遇到突发事件能正确处理；

6. 执勤过程中要始终高度警惕，注意发现可疑的人、事、物，预防各类案件、事故的发生；对岗位内发生的各种情况要认真处理，及时报告并做好记录；

7. 遇有紧急突发性重大事情，要及时向队长或主管请示报告，并果断处置。

（三）保安人员各岗位具体职责

1.门卫岗位职责

门卫岗位3人轮班，共9人，负责来访人员登记和车辆出入管理。

（1）认真执行甲方有关规章制度及管理规定，认真查验进出人员的证件，严格控制无关人员进入值班岗亭和机关大院；

（2）做好人员、车辆出入机关院内时携带物品的登记，妥善保管外来人员、车辆的证件。

（3）对外出人员携带的物资要进行认真检查核对，如发现所带物资的品种、数量和类别与相关证明手续不符时，应做暂扣处理，并进行登记，待完善相关手续后再放行；

（4）严禁无关车辆及人员在门口停留，对个别停留的士、摩的等车辆及相关人员应及时劝其离开，或让其在控制区域以外的地放停放；

（5）要注意夜间对岗亭周边情况进行监控防范，防止不法分子进入大院或进行其它破坏活动；

（6）提醒进入车辆司机按照规定行驶和停放车辆，防止不安全事故和乱停乱放；

（7）保证执勤设施设备的完好，保持岗亭内物品摆放整齐，搞好岗亭内外及周边环境卫生；

（8）完成甲方和保安主管交办的其他任务。

2.访客协管岗位职责

卫健委一楼大厅访客协管岗（2人）：主要职责是负责来访人员登记、测温、引导等。

3.车管员岗位职责

地下车库管理固定岗（3人）：负责地下车辆停放秩序的维护和管理。

（1）负责对停车场内车辆的管理、服务和引导工作。检查并提示车主锁好车门窗，并详细记录车辆进出时间、车牌号等信息。

（2）做好停放车辆监护及车场安全巡逻工作，确保车辆安全。

（3）提示司机严格遵守停车场的安全管理和使用规定，对出入车辆按规定和程序指挥放行。

（4）熟悉掌握本场周边环境的基本情况，为客户提供问询服务，指引客户到达目的地。负责停车场内设施、设备的维护和巡检工作，保持消防、照明、管线、标识等处于正常使用状态，发现有损坏现象及时报告，并做好记录。

（5）对停车场内的施工情况进行管理，避免因施工影响到机关办公和地下停车场的正常停车秩序。

（6）指挥机动车辆按规定行驶和停泊，保证消防通道畅通，防止发生交通事故；

4. 监控岗位职责

监控室值守岗（1人轮班，共3人）：负责查看监控视频及异常事件汇报及处理。

（1）认真执行监控室有关规章制度及管理规定，严禁无关人员进入监控室。

（2）熟悉和掌握监控室内所有设施、设备的性能和使用操作规程；爱护设施、设备，并随时保障其安全正常运行。

（3）负责监视监控视频内的一切异常情况，详细记录登记，并及时汇报和处置。

（4）保持和维护室内环境干净整洁，按要求调节好室内空气温湿度。

5. 巡逻岗位职责

地面巡逻固定岗（3人）：负责机关院内地面安全巡逻、出入车辆秩序的维护管理；负责机关院内整体安保值班岗位的调配管理和各单位内保安全的协调及应急突发事件的处理。

（1）监视管区内的人员、车辆活动情况，维护管理区域内秩序，防止不安全事故发生；

（2）巡查、登记公共部位设施、设备完好情况；

（3）对集中管理办公区内的可疑人员、物品进行盘问、检查；

（4）制止集中管理办公区内发生的打架、滋扰事件；

（5）劝离集中管理办公区内出现的摆卖、乞讨、散发广告等闲杂人员；

（6）定期巡楼，对楼内的闲杂人员进行盘问或劝离，对违反管理规定影响他人工作、休息的行为要进行劝阻和制止；

（7）检查并看管好集中管理办公区内停放的车辆和各种公用（消防）设施，防止丢失或损坏；

（8）负责院内公共区域内灯光、空调和有关水阀的开启和关闭。

四、保洁人员岗位设置及职责

按照劳动法要求保洁员平均每周工作不超过44小时，根据单位实际需求制定以下岗位及工作时间：保洁岗位平均每天工作6小时，每周工作42小时，工作时间为：6:00—8:00、12:00—14:00、18:00—20:00；2个综合机动保洁岗位周一到周五每天工作8小时，周六、周日轮换休假，每天工作不超过3小时，工作时间为：周一至周五8:00—12:00、14:00—18:00，周六、周日时间根据单位实际情况安排。共设6个岗位13人。

（一）保洁员岗位设置

1.外围及车库保洁岗（2人）：负责外围地面清洁、绿化带

白色垃圾及地下车库的保洁，面积23656.23m²;

2.A楼（共9层）岗（3人）：负责A楼1至9层大厅、电梯、卫生间、楼梯、走廊、通道等公共区域的保洁，面积4628.92m²;

3.B楼（共3层）岗（1人）：负责B楼1至3层大厅、电梯、卫生间、楼梯、走廊、通道等公共区域的保洁，面积1646.12m²;

4.C楼（共9层）岗（3人）：负责C楼1至9层的大厅、电梯、卫生间、楼梯、走廊等公共区域的保洁，面积4633.90m²;

5.D楼（共5层）岗（2人）：负责D楼1至5层的大厅、电梯、卫生间、楼梯、走廊等公共区域的保洁，面积2882.50m²;

6.综合机动岗（2人）：负责固定岗位人员下班后，集中管理办公区地下车库、外围和各栋楼内外公共区域的保洁维护。

（二）保洁员岗位资质要求

年龄18-45岁,身体健康，讲文明、有礼貌、姿态端正、无不良是好。

（三）保洁员岗位职责

1.认真遵守劳动纪律，严格执行岗位制度。熟悉本岗位的工作任务与要求，明确服务宗旨，端正劳动态度，讲究工作效率。

2.严格按照规定程序工作：及时清扫楼层地面（每日三次）、揩擦楼梯扶手（每日一次）、拖擦楼层地面（每日两次）、擦洗门窗及楼道附属物（每日清洁）、清扫墙壁（至少每半月一次），全日保洁。

3.及时清洁公共区域地面卫生；清洗公共区域玻璃（至少每季度清洗一次或根据需要随时清洗）。

4.保持地面无瓜果皮壳、纸屑、烟头等杂物（每5平方米内的烟头及相应大小的杂物不超过1个），无积水、污迹，及时处理外部垃圾，地面、墙面外表无污迹、无粘附物。

5.严格遵照生活垃圾分类标准，落实四分类投放管理，准确区分并规范分拣可回收物、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾，分类收集、分类转运，杜绝混装混运，保持垃圾投放点干净整洁、标识清晰，严格遵守属地垃圾分类管理相关规定。

6.随时清扫卫生间，做到地面清洁、无积水，卫生器具无异味；保持内部各类下水道畅通，如有堵塞及时反映并组织疏通。

7.负责做好责任楼层区域的公共设施的损坏记录，及时上报主管领导。

8.听取对保洁管理工作的反映与需求，发现问题及时解决，不能解决的及时向管理员汇报。

9.爱护公物，正确使用并妥善保管清洁用具，最大限度节约资源。

10.关注自身和他人安全，严格按照工作程序与标准进行工作。

11.不断学习环卫知识，提高服务水平，增强整体素质。

五、水电工岗位设置及职责

6名水电工为市政府集中管理办公区（市政府机关、市国土资源信息大厦、市公共卫生服务中心）专属配置运维人员，实行分区定岗、全域统筹服务模式，对应覆盖市政府集中管理的三个办公区，实行固定分区值守机制，每个办公区固定配置2名水电工，保障各办公区水电设施运维服务不间断、无盲区。

水电工工作职责如下:

1.日常巡检养护: 负责对应办公区内高低压配电设备、供水管道、供电线路、照明系统、给排水设施、消防配套水电设施等所有水电相关设备设施的日常巡查、定期检修、保养维护，及时排查线路老化、设备故障、漏水漏电等安全隐患，建立巡检台账，做到隐患早发现、早处置。

2. 故障应急处置：负责各办公区水电设备、管路、线路的突发故障抢修，针对停电、停水、设备损坏、漏电漏水等突发问题快速响应、及时修复，保障办公区水电系统正常、稳定运行，确保政务办公工作有序开展。

3. 合规作业运维：严格按照电力、水务行业规范及安全操作规程开展作业，持证上岗、合规操作，重点做好高压电力设备专项运维，严守安全生产底线，杜绝违规作业引发的安全事故。

4. 设施台账管理：负责办公区水电设施设备档案、运维记录、检修台账的整理、更新与归档，定期对设施运行状态、维保情况进行汇总报备，配合甲方完成安全检查、运维考核等相关工作。

5. 配套保障服务：配合完成办公区日常改造、装修施工、设备检修对接、节假日水电安全保障等相关工作，按需完成甲方交办的各类水电运维相关临时性保障任务。

市政府集中管理办公区
安保服务工作绩效考核办法

（试行）

第一条　为进一步提升市政府集中管理办公区安保服务质量，客观公正评价安保服务工作绩效，实现“以考定责、以绩定酬”，特制定本办法。

第二条　考核对象为与市机关事务服务中心签约的安保服务公司。市政府各集中管理办公区结合安保工作实际，确定考核岗位，制定安保服务工作绩效考核评分细则。

第三条　市政府集中管理办公区安保考核岗位包括大门执勤岗、人员登记岗、重点警卫岗和车辆管理岗。考核内容分共性指标和岗位业务指标，总分值为100分，其中共性指标30分、岗位业务指标70分，采取扣分制方式量化计分。共性指标主要考核考勤签到、仪容仪表、工作纪律等内容，岗位业务指标主要考核岗位目标完成、岗位职责落实和合同约定的各项义务履行，详见《市政府集中管理办公区安保服务工作绩效考核评分细则》（附件）。

第四条　市机关事务服务中心负责组织考核工作，采取“周抽查检查、月通报汇总”方式进行，每周随机抽查检查各岗位履职情况，每月通报抽查检查情况并汇总考核得分，依据考核得分对考核结果进行评定。对抽查检查中发现的问题通过现场拍照、现场扣分、现场指正等方式即时记录。

第五条　月考核分为优秀、合格、基本合格和不合格4个等次，考核结果与安保服务费兑现直接挂钩，执行方式如下：

1.月考核得分90分（含）以上为优秀等次，足额支付本月安保服务费。得分每高于基准分（89分）1分奖励100元。

2.月考核得分80-89分为合格，足额支付本月安保服务费。

3.月考核得分70-79分为基本合格等次，从本月安保服务费中扣减安保服务费后支付。扣减标准为每低于基准分（80分）1分，扣除安保服务费100元。

4.月考核得分70分以下为不合格等次，根据整改情况确定本月安保服务费。安保服务公司向市机关事务服务中心作出书面说明，提出整改措施并限期整改到位。若整改到位，按该月安保服务费的80%支付；若未限期整改到位，不予支付该月安保服务费，市机关事务服务中心有权解除合同。

第六条　为做好集中管理办公区应急安保工作，可以根据工作需要要求安保服务公司临时增加安保人员予以配合。突发应急事件需要增加安保人员，安保服务公司应在半小时内响应，按要求选派具有较高素质，熟悉安保常识的保安人迅速到岗开展工作。临时增加安保人员服务费用根据服务时长、服务效果合理确定，从合同确定的应急安保服务费中支付。对服务不符合要求、不能胜任工作的不予支付。

第七条　月考核结果由市机关事务服务中心于次月10日前反馈安保服务公司，并依据考核结果核定服务费用金额，双方负责人共同签字确认后按季度支付。

第八条　该办法适用范围为市政府机关、市国土资源信息大厦、市公共卫生服务中心三个集中管理办公区。

第九条　本办法自2020年5月1日起执行，由市机关事务服务中心负责解释。

附件：市政府集中管理办公区安保服务工作绩效考核评分细则

附件

市政府集中管理办公区安保服务工作绩效考核评分细则

（市公共卫生服务中心）

考核项目		考核内容及扣分标准	分值	扣分值	扣分原因
共性指标（30分）	仪容仪表	1. 按规范着装安保服，佩戴领章、臂章、领带、武装带等，仪容整洁，仪表大方。违反1次扣0.5分。 2. 不留长发、胡须、长指甲，蓄发不得露于帽外。发现1次扣0.5分。 3. 在岗精神饱满，严肃认真，态度严谨。不得手插裤包，不准吸烟、吃零食、嬉笑打闹，违反1次扣1分。 4. 待人举止端庄，有礼有节。不与群众发生冲突，不做有损单位形象的行为，违反1次扣2分。 5. 保安队伍稳定，人员更换必须报备并经市机关事务服务中心同意，保安队伍平均年龄不得超过50周岁，个人年龄不得超过55周岁。发现私自调换保安1人次扣1分，平均年龄每超过1岁扣1分。	10		
	考勤签到	1. 按照岗位在岗时间到岗，不迟到，不早退。每发现1次扣0.5分。 2. 工作期间必须坚守岗位，无故不在岗30分钟以上视为脱岗，每发现1次扣1分；无故不在岗1小时以上视为旷工，每发现1次扣2分。 3. 未经中心相关科室同意和安排，不得擅自代班、调班或上连班。发现1次扣2分。	10		

	工作纪律	1. 认真履行岗位职责。不得出现酒后上岗、闲聊、打瞌睡、玩手机、睡觉等行为，发现1次扣2分。 2. 严格落实每日30分钟晨训制度。未开展晨训（冰雪、雨天除外）或参与晨训人数未达到保安总人数的80%，发现1次扣1分。 3. 严格履行交接班手续，认真做好记录。未按规定交接和记录，发现1次扣1分。 4. 爱护公物，因个人原因损坏公共财物、设施和设备，除照价赔偿外，并视情节扣1-2分。 5. 保持执勤区域、值班室环境卫生干净整洁。如检查时环境卫生较差，每次扣1分。 6. 认真完成机关事务服务中心交办的工作任务。未按要求完成的，每次扣1分。	10		
岗位业务指标（70分）	机关大门执勤岗	1. 严格履行门卫职责，按时开关机关大门。工作日上下班时间前后30分钟，必须保持2人站岗，维持门口交通秩序；夜间大门保持全时有人站岗。如未按时开关大门和未按要求站岗，发现1次扣1分。 2. 按照规定查验相关证件，禁止未登记人员、收购废旧物品、推销商品等闲杂人员进入机关，出现1人次扣2分。 3. 严格依据安防系统识别放行进入机关车辆。不按规定放行，发现1次扣1分。 4. 严格物品进出，防止危险品进入办公区，凭单位出具的书面证明方可放行，上班时间禁止送货车辆进入院内。如不按规定放行送货车辆，发现1次扣1分。 5. 积极协助机关上访、纠纷事件。因报告不及时、处置不妥当造成不良后果，视情节扣3-5分。	20		

		按规定的时间、路线和要求，对重点部位进行巡逻检查，发现、报告和消除各类隐患，做好巡逻记录信息以备查。未按规定次数巡逻或巡逻不到位，发现1次扣1-2分。造成损失、危害和不良影响，视情节扣3-5分。	20		
	人员登记岗	做好来访人员登记工作，工作日上班前20分钟到岗，及时发现、报告可疑人员、事件，积极主动、稳妥高效处置。如因工作疏忽造成上访和推销人员等违规进入影响办公秩序，视情节扣1-3分。	10		
	重点警卫岗	做好重点部位安保执勤工作，工作日上班前30分钟到岗，下班后30分钟离岗，及时发现、报告可疑人员、事件，积极主动、稳妥高效处置。如因工作疏忽导致上访和推销人员等违规进入影响办公秩序，视情节扣3-5分。	10		
	车辆管理岗	维护院内车辆停放秩序，确保车辆停放规范有序，及时通知、纠正和教育违停人员，工作日上班前20分钟到岗。对因工作不到位造成院内车辆停放混乱、影响通行，视情节扣1-3分。	10		

备注：考核实行扣分制，单个项目分值扣完为止。

市政府集中管理办公区物业（保洁）服务考核办法

为加强对市政府集中管理办公区物业服务项目规范化管理，提高物业服务管理及保障水平，营造一个安全、整洁、舒适的办公环境，提升广大干部职工满意度，特制定本办法。

一、考核内容

考核内容由日常考核和服务满意度测评两部分组成。

二、考核方式

（一）日常考核。

1.考核主体：由市机关事务服务中心分管科室负责组织实施。

2.考核时间：每周检查至少一次。

3.考核方式：根据《市政府集中管理办公区物业服务管理考核评分表》进行检查评分，每月汇总统计取平均值。

（二）满意度测评。

1.考核主体：由市机关事务服务中心组织集中管理办公区物业管理委员会成员测评考核。

2.考核时间：每月一次（一般在当月底或次月初进行）。

3.考核方式：根据《市政府集中管理办公区物业服务满意度测评表》进行评分考核，汇总统计取平均值。

（三）综合评审。

实行100分制，根据日常考核和满意度测评评分结果进行综合评审（日常考核占比80%、满意度测评占比20%），结果分为

优秀（95分及以上）、合格（80分—94分）、不合格（79分以下）三个等次。

（四）一票否决制。

因服务企业自身原因出现以下情况的，实行一票否决，视为当月考核不合格，并视其情节严重情况适当扣发当月服务费的同时视情予以经济处罚。

1. 因管理不善，出现重大失误并造成较大损失的；

2. 因管理不善，发生严重盗窃、人身伤害、火灾等刑事治安事件或责任安全事故的；

3. 因管理不善，工作人员内部发生监守自盗行为的；

4. 因管理不善，受到有关行政管理部门处罚的。

(五)考核标准及要求

（1）地面：机关院内及办公楼内所有地面每天拖扫3次，上班期间来回巡查；保持干净，无杂物、污迹、水迹、灰尘（汽车过后无扬尘）。

（2）墙面：办公楼内公共区域墙面2米以下每天清理1次，2米以上每周清理1次；无灰尘、无蜘蛛网、无污迹；踢脚线每天擦拭，无污迹，边缘无灰尘。

（3）玻璃墙面、雨棚、顶棚：玻璃墙面2米以下每天擦拭1次，2米以上每周擦拭1次；玻璃雨棚每半月擦拭1次；车库出入口玻璃顶棚每季度擦拭清洗1次；表面无灰尘、污迹、蜘蛛网，保持玻璃干净明亮。

（4）屋顶、楼顶、各楼层外平台（空调主机停放处）：屋顶每半月清理1次，保持无杂物、蜘蛛网（夏季每天检查）；

楼顶每半月清理1次，无杂物、无垃圾、无污迹、无积水（定期检查，遇雨雪天及时清理疏通下水道）；各楼外平台每周清理1次，保持空调主机、墙面无蜘蛛网、灰尘，地面无杂物、污迹。

（5）电梯轿箱：每天擦拭拖扫，随时巡查，保持箱门、面板干净光亮，无污渍、粘贴物；地面无污迹、异味；电梯门槽内无垃圾、无杂物（随时巡查，发现问题及时解决）。

（6）楼梯及扶手：楼梯每天拖扫，无污迹、杂物、灰尘；楼梯扶手每天擦拭，保持表面无灰尘、无污渍（随时巡查，发现问题及时解决）。

（7）照明灯具：大院内2米以下照明灯每周擦拭1次，2米以上照明灯每季度擦拭1次，办公楼公共区域照明灯具每周擦拭1次（夏季每天检查），保持表面无灰尘、无蜘蛛网。

（8）装饰物、展板、宣传栏：每天擦拭，保持表面无灰尘、无污渍。

（9）卫生间、公厕：楼层卫生间每天清理，面盆干净无污迹、无积水；便池干净无污迹水垢、便迹、尿迹、无异味；隔板无污迹、水迹；地面无污渍、水迹（上班期间随时巡查，发现问题及时解决）；小便器清洗干净，无污渍水垢、尿迹、异味、杂物；公厕随时清理打扫，保持无污迹、便迹、尿迹、异味。

（10）垃圾桶：公共区域垃圾桶每天清理擦拭，表面干净无污迹、水迹，及时将已分类好的垃圾收集清运到指定的垃圾收集桶内。

（11）电器、消防等设施设备：配电房、高压水箱房在确

保安全的情况下根据需要进行打扫，做到地面干净、无杂物、无灰尘、无污迹；管道井房、残疾人卫生间每周清理1次，做到无蜘蛛网、无杂物、无污迹、无灰尘；消防栓、报警器、监控摄像头、公共区域开关插座等每天检查擦拭，保持表面干净无灰尘、无污渍。

(12)地下停车场：墙面、屋顶每周清理1次，无蜘蛛网、无灰尘；地面每天检查拖扫，保持无污迹、灰尘、车轮印迹，无杂物堆放，每周全面清理拖扫1次。

（13）运动场地每天清扫，每半月冲洗1次，做到无灰尘、无污迹、无积水；健身器材每天擦拭，做到无灰尘、污迹；四周围栏每周清理1次，做到无灰尘、蜘蛛网。

（14）绿化带、草坪：每天检查清理绿化带、草坪，做到无垃圾、杂物；草坪、花坛步道无烟头、纸屑；树木、绿篱上无蜘蛛网、杂物。

（15）雨雪或极端天气时，及时清理积水、积雪和杂物。

三、考核结果反馈

考核小组每次考核完毕，扣分结果现场告知物业服务单位负责人，并签字确认。市机关事务服务中心次月10日前向物业公司反馈上月考核综合评审结果，双方签字确认，作为财务报销依据。

四、考核结果运用

依据集中考核和日常监管结果，进行奖励和处罚。

（一）奖励

1.月度考核结果为合格等次时，按照程序拨付当月服务费用；月度考核结果为优秀等次时，除按照程序拨付当月服务费用外，另

行奖励。

2. 物业公司在市机关事务服务中心组织的重大活动方面积极参与、表现优异，在突发事件上处置得当、应对有力，在特殊时期冲锋在前、全力保障的，经中心会议研究，另行确定奖励方式和奖励资金额度。

（二）处罚

1. 在日常工作中发现物业服务不达标项，按照《市政府集中管理办公区物业服务日常监管考核标准》对应项目扣除当月服务费用；当月累计扣除达到1000元时，直接将当月考核结果确定为“不合格”等次。

2. 物业公司工作人员在工作过程中出现损坏或丢失公共财物、设施设备，捡拾私存单位或干部职工物品，外带或泄露会议资料等情况，造成机关单位或他人损失的，当月考核结果确定为“不合格”等次，并照价赔偿损失，承担相应责任。

3. 月度考核结果为不合格等次的，要求限期整改，整改合格后仅发放当月85%的服务费用；整改不到位的，暂缓发放当月服务费用。

4. 实行一票否决制。出现以下情况的，实行一票否决制，一切损失均由服务企业自行承担，市机关事务服务中心有权解除服务合同。

（1）因物业公司日常管理或安全设备不到位，发生严重盗窃、人身伤害、意外事故等刑事治安事件或安全责任事故的；

（2）发生失泄密事件的；

（3）因管理不规范等原因，受到有关行政管理部门处罚的；

（4）合同期内连续3次考核不合格的。

（三）奖惩资金来源

市政府集中管理办公区物业服务奖惩资金统一管理使用。处罚资金从当月服务费用中扣减。如按照《考核办法》规定，物业公司确应奖励，由监管科室提出意见建议，经中心召开会议研究确定。

五、适用范围

市政府江北集中管理办公区物业服务考核参照本办法试行。

六、其他事项

本办法由市机关事务服务中心负责解释。

附件：1. 市政府集中管理办公区保洁服务管理考核评分表

2. 市政府集中管理办公区物业服务满意度测评表

3. 市政府集中管理办公区物业考核结果反馈表

附件 1

市政府集中管理办公区保洁服务管理考核评分表

办公区名称:　　时间:　　年　月　日

保洁服务（60 分）

项目名称	检查内容	扣分标准	扣分	得分	备注
保洁服务	1. 公共区域地面干净、无烟头、纸屑、垃圾、积水。 2. 办公楼、天台、指示牌、宣传栏、电梯间、室内天花板、灯具等四周墙面无污迹、蜘蛛网。 3. 门窗、楼梯、电梯、护栏、扶手干净、无灰尘、无污迹; 4. 天台、雨蓬无杂物、灰尘、积水。 5. 室外路灯、壁灯、照明景观灯灯具（柱）无灰尘、蜘蛛网和异物。 6. 垃圾桶、痰盂每天清理擦洗，保持外部干净，无垃圾存放、无痰迹、无污迹。 7. 下水井、池内无杂物、污泥。 8. 卫生间保持清洁、无污迹、水垢、杂物、异味，洗面台无污水、污迹和积水，无在便池内清洗拖把现象。 9. 茶水间干净，地面、墙面无污迹。茶水桶每天清理无存放物; 10. 院内绿地、花园、花池、花坛、花盆无烟头、纸屑和垃圾杂物。 11. 按规定时间、内容和范围、频次保洁，垃圾日产日清。 12. 清洁工具统一放置，整齐有序，无乱搭、乱挂、乱丢、乱放现象。 13. 院内无卫生死角。	一处不符合扣 1 分			
合　计					
说　明	考核人员在考核中发现问题时，可直接在评分表上的检查内容内画“—”或“√”，以确定扣分项，或者在备注栏内写明扣分原因。				

考核人:　　物业项目主管:

人员管理（40 分）

人员管理	1. 工作人员佩戴工牌上岗、统一着装，不得穿短裤、背心、拖鞋上岗。 2. 管理制度健全，保洁、安保实行责任制管理，有明确的工作岗位和责任范围。每天工作有完整的检查登记和记录。 3. 工作人员上班期间积极工作，无脱岗、聚集聊天现象。 4. 爱护公私财物，不得损坏办公室、消防、给排水、照明等公共设施，保持现场清洁卫生，做到人走净场。 5. 遵守集中管理办公区规章制度，不得随意进入与服务、管护无关的区域，做与服务、管护无关的事。 6. 讲文明、有礼貌，操作规范，严禁喧哗，自觉维护办公秩序。 7. 按岗位要求配置工作人员，不得少于规定人数（夜班可适当减少）。	一处不符合扣1分；每少1人扣1分。			
合 计					
说 明	考核人员在考核中发现问题时，可直接在评分表上的检查内容内画“—”或“√”，以确定扣分项，或者在备注栏内写明扣分原因。				

考核人：　　物业项目主管：

附件 2

市政府集中管理办公区物业服务满意度测评表

办公区名称:　　月 度:　　年　月

序号	考评内容	分 值	得 分	备　注
1	安全保卫	0—30 分		
2	环境卫生	0—30 分		
3	车辆停放	0—10 分		
4	秩序维护	0—10 分		
5	服务质量	0—10 分		
6	服务态度	0—10 分		
合　　计		0—100 分		
为提高服务水平， 请提出工作意见和建议				

附件 3

市政府集中管理办公区物业考核结果反馈表

考核月份	考核结果	综合得分（集中考核占80%）满意度测评占 20%）	集中考核	满意度测评情况	扣款情况

物业负责人签字:

科室负责人签字:

日期:　　年　月　日