

瑶海区机关事务管理中心合同签订审批表

合同名称	瑶海建设大厦物业管理服务合同	合同份数	甲方:3份(办公室一份) 乙方:3份	合同类别	☐ 机关事务类
					☐ 公车管理类
					☐ 项目工程类
					☐ 其他综合类
签订单位名称	安徽新华物业服务集团有限公司	合同期限	一年	起止时间	2025年3月1日—2026年2月28日
经办部门	管理科	合同金额(元)	506000	合同编号	建2025001
概况: 2024年我中心通过公开招标, 确定安徽新华物业服务集团有限公司为中标单位并签订合同, 合同形式为1+2模式。本年度合同为续签合同的第1年, 续签日期为2025年3月1日至2026年2月28日, 合同金额为合同价款为506000元, 按季度考核, 根据考核结果, 按季度付款, 每季度支付合同金额的25%。					
审 批 意 见	合同证明文件及材料真实性 审核(经办人)	吴沛 2025.2.24			
	经办部门负责人意见	柯勇 2025.2.24			
	分管领导意见	拟同意. 陈峰 2025.2.24			
	主要领导意见	柯勇 2025.2.24			
备注	本表审批完成后原件由办公室负责存档。				

合肥市政府采购合同
(服务类)

项目名称：瑶海建设大厦物业服务

项目编号：2024AYYFN00008

甲方（采购人）：合肥市瑶海区机关事务管理中心

乙方（成交供应商）：安徽新华物业服务集团有限公司

签 订 地：合肥市瑶海区

合肥市瑶海区机关事务管理中心（以下简称：甲方）通过合肥市瑶海区公共资源交易项目管理有限公司组织的竞争性磋商方式采购活动，经磋商小组评定，安徽新华物业服务集团有限公司（以下简称：乙方）为本项目成交供应商，现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

第一条 项目概况

瑶海建设大厦地址位于合肥市瑶海区新安江路与漕冲路交口西南角，共13层，含负一层地下车库，共28个停车位，总建筑面积9750 m²。项目主体公共办公区域配有高低压配电、电梯、消防、监控等一系列大型设备，并配有多媒体音控系统、电子屏显示系统、会议投屏系统等智能化办公设备等。

第二条 服务需求

本项目主要由安保、保洁、会议服务、设施设备的运行和维护、消防、绿化养护、零星工程维修等项目组成。具体如下：

（一）安保服务

- 1、实行立岗制度，在大厅及车库的出入口安排专人立岗，负责来访人员和车辆做到询问、登记、核实，正确引导所有来访人员和车辆；
- 2、对已安装的安保、消防等监控实行24小时值班制，巡逻安保24小时巡逻，确保办公大楼内无火灾、无治安事故、无安全隐患发生；
- 3、对停放于大楼门前的车辆进行有序引导，并及时维护门前交通秩序，确保大厅入口处畅通无阻挡；
- 4、负责大宗物品出入的检查、登记、核实工作；
- 5、有应急处理计划和措施，如有事故发生，能够做到及时报警、保护现场，防止事态进一步恶化，并做好紧急突发事件的应急处理工作。

（二）保洁服务

1、室外保洁

- （1）道路（含单位门前三包范围）每天上班之前清扫完毕，且随时清洁，并保持目视道路干净整洁、无垃圾杂物、浮沙污渍、积水、积雪等；

(2) 公共区域范围内的标识、宣传牌、信报箱等固定安装物每天进行清洁，确保干净无灰尘；

(3) 楼顶天台的装饰架、雨水管落水口、排水沟泥沙每月清洁一次，并随时清理发现的纸屑、垃圾和杂草等杂物，确保水管、水沟排水畅通，如遇特殊天气时需及时检查处理；

(4) 做好车库门前及地下室的排水工作，保持地下室内及门厅的整洁干燥，如遇特殊天气时需及时检查处理；

(5) 自行车棚、停车场、垃圾房等公共区域的墙面、大门每周清洗一次，公共区域内的垃圾应做到日产日清。

2、室内保洁

(1) 室内一层大厅每天清扫两次，并确保干燥，如遇特殊雨雪天气，需及时铺设防滑垫等措施；

(2) 各层走廊和楼道地面每天拖洗一次，保持地面清洁；

(3) 通道内的门、楼梯扶手、座椅、电梯门、消防栓、地角线、指示牌等公共设施每天进行擦拭，确保设施无灰尘污渍，扶手护栏干净、光亮。

(4) 电梯轿厢内保持干燥，确保灯具光亮，轿厢四壁、镜面干净无灰尘；

(5) 开水间、卫生间每天早中晚 3 次进行全面清洁，清洁时需悬挂标识，包括通风换气、地面清洗、垃圾清理、冲洗大小便池、玻璃擦拭、净化空气等，且每月需对开水间、卫生间的墙壁和顶面进行彻底清洁；

(6) 健身房及公用会议室（12 层）每天进行清洁，每周对玻璃、墙面进行擦拭和除尘，确保玻璃始终透亮无尘，墙面无蜘蛛网及无乱涂乱画现象；

(7) 主动做好垃圾分类相关工作，且对各楼层各办公室内的垃圾进行清理，做到日产日清，垃圾无堆积。

（三）会议服务

1、负责公共区域 12 层共用会议室的清扫工作；

2、根据会议不同性质，由甲方负责会议服务的，乙方需无条件配合工作；

3、每次会议结束后及时清理会场，确保下次会议正常使用。

（四）设施设备的运行和维护

1、供配电系统：

（1）确保配电房内的供电设备正常运行，且保持干净卫生不杂乱，配电柜等配电设施表面干净无灰尘；

（2）确保配电房室内外照明灯具正常使用，如有故障需及时更换；

（3）做好维修登记及值班检查记录台账，确保所有工作有迹可循。

2、电梯运行系统：

（1）确保设备正常运行，且操作人员需具有相关资格证书，并严格按照《电梯运行管理标准作业规程》等规范操作；

（2）确保电梯的附属设施齐备完好，如通风、照明等，且在电梯轿厢内明显位置张贴《电梯安全许可证》及相应的应急电话及乘客须知；

（3）做好与维保单位的对接，及时对设施设备进行维护和保养，并提前告知甲方和使用单位，且在维保时应有状态标识提醒和警戒；

（4）每年需对电梯进行一次全面安全检测，并按照规定程序办理电梯准用证件；

（5）满足甲方提出的其他需求，如设备运行时间等。

3、给排水系统：

（1）保持泵房的清洁卫生，并有良好的通风和照明设施，且地面排水畅通；

（2）对排污泵定期检查和清淤，确保无沉积物、漂浮物等；对生活水泵、消防水泵每月进行两次一般性检查保养、每半年进行一次全面保养；

（3）对化粪池、雨污管进行每月巡查，并确保每年清淤两次；

（4）楼面落水管、落水口等应保持完好，冬季对水管进行保温措施，若出现开裂破损等现象应及时更换和维修；

（5）保持水管、水泵的出入口畅通，池盖无污渍、无破损，若出现损坏、渗漏等现象应及时报告并处理和维修，并清洁现场；

（6）非大楼内部出现故障时，应及时联系相应单位进行抢修，且做到及时告知各单位。

（五）消防

1、消防设施每月进行一次巡查，确保消防设施设备正常运转，并对发现问题及时上报处理，并做好巡查记录，确保台账齐全；

2、消防演练每年 1 次，并对相关人员进行消防知识培训，对消防设备及器材能够熟练掌握和操作，并做好相关记录；

3、每日填写工作记录，建立建全消防设施（器材）管理台帐。

（六）绿化管理

1、绿化养护。包括庭院、大楼内公共部位绿化的正常管护；

2、定期组织浇灌、施肥和松土，清楚绿地杂草、杂物，做好防冻、防涝工作，且定期喷洒药物，防止病虫害；

3、保持树木长势良好，树冠基本完整，没有死树和枯枝死杈，管理期间树木枝干无机械损伤、无钉栓及非保护性捆绑现象，无明显缺株现象。

4、由专人负责，并及时清扫小花园的枯枝败叶、纸屑、烟头等，确保公共区域内的绿化整洁无异物；

（七）乙方在进场和离场时需按照甲方要求和《物业承接查验办法》（建房〔2010〕165 号）等相关文件做好物业承接查验与设施设备管理相关工作。

（八）对瑶海建设大厦建筑能耗设施、设备（如水、电、气等用能设备）进行改造，通过搭建能耗监测平台、能耗集中管理等技术来降低建筑的整体能耗，并进行合同能源托管。如需乙方进行配合，乙方应无条件配合。

第三条 人员配备

1、配备项目经理（项目负责人）1 人，安保 6 人（其中 1 人兼客服主管），保洁 4 人，工程维修 1 人，共计 12 人。

2、人员素质及要求

（1）项目经理：个人整体素质较高，具有相关管理经验，大专（含）以上学历；

（2）安保人员：政治素质好、有体貌端庄、身体健康、外貌无明显缺陷，有较强服务意识，头脑灵活，法定年龄以上，退休年龄以下，初中（含）以上学历；

（3）保洁人员：政治素质好、较强遵纪守法意识、身体健康、肯吃苦耐劳，有较强的服从意识，法定年龄以上，退休年龄以下，初中（含）以上

学历;

(4) 工程维修人员: 须持有与之工作相匹配的相关行业颁发的资格证书(维修范围: 强弱电、机电工程、风机、消防维护等)。

第四条 其他要求

- 1、制定物业管理的各种规章制度, 并监督贯彻执行;
- 2、完善主体大楼的档案、图纸等原始资料, 并做好办公楼的维修记录等技术资料的管理工作;
- 3、经月考核三次(含)不合格的, 甲方方有权解除合同。

第五条 管理费用

1、合同总价款人民币: 伍拾万元整(¥506000.00 元)。合同总价款为完成本项目的全费用价格, 其组成包括但不限于人员工资、管理费、施工费、服装费、办公费、交通费、通讯费、培训费、税金、利润、劳动保险费、合同工期内的风险费用等为完成本项目所发生的一切费用。乙方自行解决员工养老、失业、医疗、工伤、生育、纳税等保险及劳保、工资、福利、食宿、员工上下班交通、采购交通问题及为完成服务所发生的一切费用等有关问题。

乙方应考虑合同期内政策性费用调整的风险。投标报价应考虑合肥市最低工资标准上调等风险, 履约期限内不得以最低工资标准上调以及物价指数上涨等理由增加服务费用。承包期内因省、市政府出台文件调整最低人员保障工资的, 乙方须无条件予以调整, 该风险乙方投标时须综合考虑并承担, 以后甲方不再给予。

2、付款方式为: 按月支付, 甲方每月进行一次考核, 考核合格后向乙方支付。(说明: 本项目属于以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项”的项目, 故不约定预付款)。

温馨提示: 对于满足合同约定支付条件的, 甲方原则上在收到发票后 3 个工作日内将资金支付到乙方账户, 特种商品或合同另有约定的除外, 但最长不得超过 5 个工作日。对于小型、简单的政府采购项目, 鼓励乙方在验收合格当天同步开具发票, 甲方当天同步支付资金。

3、下列费用由甲方承担:

- (1) 水、电费;
- (2) 消防、空调、电梯等设备正常运行所需的大修费、配件费、办证费用等;
- (3) 外墙清洗、电梯轿厢内铺设地毯费用等;
- (4) 更换公共区域内的配件主材(如水笼头、阀门电缆线、灯管、灯泡、开关等)费;
- (5) 公共场所的标识牌、警示牌及活动护栏费;
- (6) 非物管原因造成的门窗、玻璃破损维修费;
- (7) 其他因工作需要而产生的不可预见性费用,如紧急维修人员服务费、大宗件物品搬运服务费、与其他三方服务公司所产生的突发性支出费用等。

第六条 双方的权利、义务

1、甲方的权利和义务

- (1) 有权对乙方的工作进行监督、检查和指导。
- (2) 负责提供大楼公共区域内所需的保洁工具用品、设备及易耗品等。
- (3) 提供乙方服务人员在履约过程中所需要的办公室、工具仓库等。
- (4) 支持乙方对该项目按照相关规定制度进行管理,并协助解决其在履约过程中所产生的矛盾和纠纷。

2、乙方的权利和义务:

- (1) 按照本合同内的条款进行履约。
- (2) 根据有关法律、法规政策,并结合项目的实际情况,制订其内部相应服务的管理方法、规章制度和实施细则。
- (3) 对项目所提供的服务人员,做到培训上岗、制度管理,并服从甲方的安排和要求。

第七条 服务期限

1、合同签订后 365 日历天。

2、服务期限续签条款:本次合同期限为一年;如合同履行情况良好,经甲方考核合格,且在资金能保障的前提下,经双方协商同意,可续签下一年合同,合同一年一签,最多续签2年。甲方与乙方有任何一方不同意续签,

合同不予续签。

第八条 违约责任

1、乙方未按合同规定履行义务，致使甲方人员或财产遭受损失的，根据造成损失的具体情况，由乙方承担赔偿责任；未按合同约定进行履约的，甲方可视情节对项目款进行扣除，每次扣除不超过支付款项的 5%，对工作不称职的人员，甲方建议乙方调换服务人员，乙方须无条件配合。

2、因甲方的原因致使项目的资产遭受损失的，乙方将不承担任何责任。

第九条 其他事项

1、如遇不可抗力因素致使合同无法履行的，所造成的经济损失，双方因共同协商，合理分摊。

2、在履行过程中如发生争议，双方可协商解决，协商不成的，可向里方所在地的人民法院提起起诉。

3、本合同未尽事宜，双方可另行商定，并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

4、本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，自双方签字盖章后生效。

甲方签章：



法定代表人

或委托代理人：

乙方签章：



法定代表人

或委托代理人：



2025 年 2 月 4 日

年 月 日

物业管理考核表（2024年度）

考核时间			考核人：	考核得分：		
序号	考核项目	考核内容	评分标准	标准分	考核得分	丢分原因
一	办公室 (24分)	1、制定切合实际各岗位管理制度、工作职责和标准，并有具体落实措施和考核办法，加强监管。有月度工作计划和完成工作总结。	未制定标准和制度办法各扣0.5分；无工作计划和工作总结各扣0.5分。因监管不力，出现某岗位制度不落实、履职情况不好一次扣0.5分。	1		
		2、员工姿态端正、精神饱满，服务语言规范，态度亲和，无粗话、无和业主争吵的行为。	每发现一次在工作中使用脏话或态度恶劣，与业主无理争吵扣1分。	2		
		3、物业公司每月至少一次和事管中心进行一次沟通，汇报物管工作存在的问题，及时改进措施。	工作未沟通，扣0.5分，对业主提出的问题不及时解决，扣1分。	1		
		4、按照要求足额配备工作人员。	未按照人数足额配备工作人员的，每少1人，扣1分，上限扣6分。	6		
		5、项目经理自与业主方签订合同之日起，三年内不得离岗业务主管等重要岗位人员，自与业主方签订合同之日起，一年内不得离岗。	发现1人一年内离岗的，扣1分；一年内2人离岗的，扣2分。	2		
		6、每月不能超过3名人员离职；人员变动在两个工作日内上报事管中心，重要岗位的员工招聘，在一个工作日内上	每超过一名离职扣0.5分，发现人员变动没有及时上报扣0.5分。	1		
		7、物业管理企业的管理人员和各专业技术人员持证上岗；员工着装规范，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨，无着便装上班的行为。	管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.5分；未统一着装或着装标志不符合发现1人扣0.5分。	1		
		8、大楼所有设施设备档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便。	按照移交要求，将各类资料、图纸、清单整理分类成册，包括房屋、地下管网图，水电、消防、弱电、空调、监控等所有设施设备的资料和图纸。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小修记录。共用设施设备的设计安装和竣工验收的图纸资料和台帐。每发现一项不齐全或不完善扣0.5分。	1		
		9、建立24小时值班制度，设立服务电话、接受业主和使用人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，有回访制度和记录。接受服务报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，15分钟内要有回复或指定专人到达现场处理，小修在当日解决，不能当日解决的，必须制定解决期限，每次维修有回访制度和记录。	没有值班制度扣1分，未设服务电话扣0.5分，发现一处处理不及时扣0.5分，没有回访记录每次扣0.5分，对各类信息未收集或按时处理扣0.5分；处理后未回访或记录扣0.5分。	3.5		
		10、根据要求记录水电、能耗各项数据，完善手续，完成各项费用的统计和能耗计量。	每发现一项不齐全或不完善扣0.5分。	1.5		

序号	考核项目	考核内容	评分标准	标准分	考核得分	丢分原因
		11、每日晨会，每周组织一次周例会，每月至少一次培训	每少一个项目扣0.5分。	1		
		12、发现有能耗浪费应及时处置，因设备设施损坏未及时处置造成能耗浪费的。	每发生一次扣1分。	1		
		13、出现重大会议、活动等保障不力行为或不按业主要求擅自决定的行为。	每发生一次投诉扣0.5分。	1		
		14、应从严审核维修项目，避免发生虚报、增加维修项目，造成国有资产损失。	每发现一次扣1分。	1		
		1、制定切合实际的管理制度和各岗位责任制、标准。每周巡查1次以上大楼内所有设施设备。制定定期按要求维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度并严格执行。设备良好，运行正常。一年内无重大管理责任事故。	无巡查不得分，每少一次巡查扣1分，巡查不全面的扣1分。未按规定维修保养并记录存档的扣1分。一次重大事故扣2分。	2		
		2、对设施设备存在的问题，在职责范围内的，保质保量维修，超出职责范围，及时向管理服务中心报告，并协助完成维修。	发现问题不及时处理，扣1分。	2		
		3、共用设施管理：1.共用配套设施和景观、绿化等园区内一切完好，无随意改变用途。2.共用管线统一下地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻。3.道路、景观、绿化、楼道、大堂等公共照明完好，区域范围内的道路通畅，路面平坦。	如发现一处不符合扣0.5分，接报和检查出的小修，当日或限时未完成，一次扣1分。	2		
		4、大楼内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、水房等管理完好。水、电、门窗、桌椅等范围内的维修，小型维修，当日完成，不能当日完成的，	如发现一处不符合扣0.5分，接报和检查出的小修，当日或限时未完成，一次扣1分。	2		
		5、共用楼梯、天台、通道、会议室等处无堆放废料、杂物及违章占用等。房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线等违规现象。	发现一处不符合扣0.5分。	2		
		6、制定设施设备的养护计划和各机房管理规定，记录设施设备的运行记录，发现问题，在责任范围内的及时处理，超出责任范围的，上报事管中心。各设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设计。	无养护计划和管理规定扣1分，无运行记录扣1分，无及时处理或上报扣1分。发现不整洁、不符合机房环境要求的，一次扣0.5分。	2		
		7、供电系统：1.保证正常供电，限电、停电要向事管中心报备并按规定时间通知用户。2.制订停电应急处理措施并严格执行。3.建立设备运行、检查记录。	发现不符合一次扣1分。	3		

序号	考核项目	考核内容	评分标准	标准分	考核得分	丢分原因
二	工程维修管理 (36分)	8、弱电系统：1.按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。2.弱电井内设备、监控系统等智能化设施设备运行正常。有记录并按规定期限保养、维修。3.建立设备运行、检查记录。	发现不符合一次扣1分。	3		
		9、消防系统：1.消防控制中心24小时值班、持证上岗，消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用。2.消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。3.组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人。4.制定突发火灾应急方案，在明显处设立消防疏散示意图。照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻。5.大楼内无火灾隐患6.消防，用电有严格的管理规定。室内电线、插座安装规范，无安全隐患。7.建立设备运行、检查记录。	发现不符合一次扣1分。	3		
		10、电梯系统：1.电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。2.电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，轿厢、井道、机房保持整洁。3.配备安全员监督维保单位按时维保及相关故障维修。4.运行出现故障后，要立即通知维保单位在规定时间内到达现场维修并上报事管中心。5.运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。6.建立设备运行、检查记录。	发现不符合一次扣1分。	3		
		11、给排水系统：1.设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏。2.按时间节点通知维保单位对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒，确保水池、水箱清洁卫生，无二次污染。3.高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。4.限水、停水按规定时间通知业主和使用人。5.排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水，浸泡发生。6.遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；制定事故应急处理方案。7.建立设备运行、检查记录。	发现不符合一次扣1分。	3		
		12、收到紧急报修，在15分钟内达到现场并处理，一般小型报修，在当日完成。不能当日完成的，限期完成。	接到报修后，未能按时到场，一次扣0.5分，不进行维修、不采取措施，一次扣1分	3		
		13、建立设施设备基础档案（设备台账），设施设备的运行、检修等记录齐全。	发现少一份基础资料或少一次运行、检修记录的，扣0.1分。	2		
		14、做好系统的日常检测维护，保证各种设施设备完好，线路安全畅通，系统运行良好。	每发生一次设施设备、系统故障的，扣1分。	2		
		15、如物业公司签订的设施设备服务外包合同脱保。	每发生一次，扣1分。	2		

序号	考核项目	考核内容	评分标准	标准分	考核得分	扣分原因
三	保安工作 (16分)	1、制定切合实际的管理制度和各岗位责任制、标准。保安负责人每日巡查2次以上大楼内所有岗点和区域。每个岗位明确岗位职责和管理规定，建立岗位档案，记录本岗位执勤情况，随时备查。	发现不符合一次扣0.5分。	1		
		2、保安人员熟悉区域环境，文明执勤，实行24小时值班，每日至少四次巡逻；严禁脱岗、睡岗或做与执勤无关的事情。及时发现所属区域内的异常情况并按规定处理。	没有按时巡逻，每次扣0.5分，脱岗、睡岗或做与执勤无关的事，发现一次扣0.5分。不能及时发现情况一次扣0.5分，处理不当一次扣0.5分。	2		
		3、制订安全防范措施，大楼工作人员凭有效的本人一卡通进出。对外来人员进行询问、检查、登记制度。	每发现一次未对外来访客进行检查，登记扣1分。	2		
		4、车辆管理有序，有专人指挥、疏导率100%，无堵塞交通现象，不影响行人通行。	每发现一次未对车辆进行指挥、疏通扣1分。	2		
		5、熟练操作监控设备，按时设防，发生异常情况，必须在5分钟之内达到现场。经常组织保安员进行培训、训练，提高保安员素质。制定切实可行的处突应急预案，遇有突发事件能够迅速响应、及时处理。	不按规定设防，一次扣0.5分，发生异常情况后未按规定时间到现场，一次扣0.5分。遇有突发事件，响应不及时或处理不当一次扣1分。	2		
		6、严格检查进出的货运车辆，防止危险品进入区域，外出的物品，需与部门出具的出门条相符合方可外出。	不按规定检查外出的物品，一次扣0.5分。发生违规物品进出，一次扣1分。	2		
		7、队员精神状态良好，注重礼貌礼节，着装统一规范，统一配备对讲机，无斜靠、脱帽、抽烟、聊天等不和谐现象。	每发现一次不良现象，扣0.2分。	1		
		8、适时进行消防知识的培训，每年进行1次消防演练，以便熟练操作消防设备及器材，记录齐全。	每少一次消防演练的，扣1分，不会操作消防设备的，扣0.5分，每少一次记录的，扣0.1分。	2		
		9、每月对大楼内的消防设施进行一次巡查，发现问题及时处理，及时更新器材，记录齐全。	每少一次巡查记录的，扣1分。	1		
		10、严禁发生火灾或消防设施用品存在过期使用行为。	每发现一次，扣0.5分。	1		
		1、清洁卫生实行责任制，有明确的责任范围，每日对办公区进行一次以上清洁，分类垃圾桶配备齐全，建立垃圾分类台账，垃圾日产日清，保持桶表面清洁，每天对电梯、卫生间进行一次消毒。	未实行责任制，无明确责任范围扣0.5分；每发现一处垃圾扣0.5分；未达到垃圾日产日清的扣0.5分；未建立台账的扣0.5分；未定期进行卫生消毒灭杀扣0.5分。	2		
		2、公共区域和办公区域保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；地面、扶栏、天台、门窗及办公设备等保持洁净；场地内无纸屑、烟头等废弃物，共用垃圾桶清理及时。	每发现一次不符合扣0.5分。	1		

序号	考核项目	考核内容	评分标准	标准分	考核得分	丢分原因
四	环境卫生 (12分)	3、绿化管理：1. 绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；监督绿化公司室内外植物养护良好、摆放整齐，无灰尘、无杂物、无枯死。2. 花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃。3. 绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。	每发现一次不符合扣0.5分。	3		
		4、大堂随时保洁不离人，楼层每日尘推四次，卫生间每日全面清洁四次，每小时保洁1次；道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次，并随时进行保洁；消防楼道每日清扫1次，每天拖洗1次；楼梯扶手每天擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；楼道灯每季度清洁1次。及时清除区内主要道路积水、积雪。地面、墙面、公共设施无灰尘、垃圾，卫生间通风良好，无异味、无水渍、无垃圾，厕	每发现一次不及时清洁的，扣0.5分。	3		
		5、区内公共雨/污水管道，雨/污水井每季度检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每2个月检查1次，发现异常及时清掏。	每少一次检查记录的，扣0.5分。	1		
		6、电梯：保持电梯轿厢清洁。每天清理一次地毯，吸尘一次（必要时增加次数）做到玻璃镜面光亮，轿厢四壁、灯具干净无灰尘。	每发现一次不及时清洁的，扣0.5分。	1		
		7、部分办公室，会议室、接待室由专人负责，每天清洁二次，清洁内容包括用微湿的抹布擦抹台面等办公设施（擦抹电脑等电器设备时用干毛巾）、清理室内垃圾、擦拭门、椅、柜、玻璃等室内设施及装饰物品；负责清洗地面，将各类物品摆放整齐。	每发现有多余杂物的，扣0.5分；发现未及时清洁的，扣0.5分。	1		
五	会务服务 (12分)	1、接待来访客人、参会人员时，按照规定做好相应引导、办事说明；2、收发业主的报刊和邮件。收到邮件后及时和业主联系。并将收到的报刊及时转发给楼层接待员进行分送。	每发现一次不引导参会人员或来访客人，扣0.5分；未及时发放报刊和邮件，一次扣0.5分。	2		
		2、熟练操作各会议室内各会议用仪器设备，能排除一般性故障，保证会议的正常率100%。每天打扫一遍会议室，保证会议室干净整洁。每次会议前检查所用会议室一遍，发现问题立即上报解决，做好会前、会中、会后服务工作。	因操作失误，导致会议无法正常进行，每次扣1分；未做好会议室清洁工作的，发现一次扣1分；发现设备故障不及时上报的，每次扣1分。	3		
		3、上班时间不做与工作无关的事情，不得玩手机、看书报、聊天等，会议未结束或服务的活动未结束，不得私自离开。	每发现一次上班做与工作无关的事情，扣0.5分，会议未结束私自离开一次扣0.5分。	1		
		4、按照会议主办方要求规范布置会场，桌椅、茶具、席卡、湿巾等会议用品摆放整齐有序，会标悬挂、台布铺放	发生会议主办方投诉的，每次扣0.5分。	1		

序号	考核项目	考核内容	评分标准	标准分	考核得分	丢分原因
		5、会议召开前全面做好音响、话筒、音频、视频、灯光、空调等设备的调试，确保会议正常召开和设备的正常使用。	在会议期间发生音响、灯光、空调等设备原因产生故障的，扣1分。	1		
		6、会议期间安排专人引导、茶水供应等全程现场服务，服务要规范，做到热情、礼貌、文明、得体；会议集中期间，根据需要调整会务服务人员，确保保障工作落实。	因服务态度问题发生会议主办方投诉的，每投诉一次，扣0.5分。	2		
		7、服务人员应严格遵守保密规定，不得泄露会议保密内容。	发现一次或发生投诉事件的，扣1分。	2		
六	其他	1、物业服务范围内因管理不善或设备操作不当造成的安全问题、事故。	发生设备安全问题，视严重程度扣5-25分；因物业管理不善或操作不当出现设备安全事故的，须承担相应法律责任，同时，区机关事务管理中心有权与该企业无条件解除合同。			
		2、高质量的完成业主交办的工作和任务。	出现不能按时保质保量完成的，扣2分；出现一次拒绝或推诿的，遭到业主反馈的，扣3分。			
		3、重大服务保障	表现良好的，一次加1-3分。			
		4、信访	对大型信访事件处置得当，未造成任何影响的，加1-2分。			
		5、治安	及时发现大楼内的不良分子或冒充办事人员混入大楼内的上访人员，加1-2分。			
		6、突发应急事件	处置得当、及时，未造成较大损失，加1-3分。			
考评办法		评分总分值设置为100分。每季度综合考核得分在95分以上（含95分）的，考核结果为“优秀”，90-95分（含90分）的，考核结果为“良好”，以上考核结果应足额拨付当季度物业费；不足90分的，付款时按下列标准扣款：1.考核评分为80—89分（含80分）的，考核结果为“合格”，每扣1分扣除当季度物业费1000元；2.考核得分80分（不含）以下的，考核结果为“不合格”，扣除当季度10%的物业费。				
签字：_____ 盖章：_____						