

长丰县县委县政府大院 2023 年度管理服务合同



二〇二二年十二月

甲 方：长丰县人民政府办公室

乙 方：长丰县公共服务运营管理有限责任公司

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等法律法规的规定以及县政府专题会议纪要（2021 年第 37 号）精神，乙方提供县委县政府大院物业管理服务，甲方对乙方的物业管理服务进行监督考核并支付物业管理费。双方就有关管理服务达成以下协议。

第一条 项目概况及服务事项

县委县政府大院位于长丰县水湖镇长丰路 85 号，服务范围为县委县政府大院内卫生保洁、会务服务、院内公共区域卫生、绿化区管理、车辆管理、消防管理、安全保卫、应急值守以及设备设施的维修保养等方面。物业管理服务为：1、县委县政府办公楼（六层），建筑面积 3385.57 平方米；2、人大西办公楼（二层），建筑面积 506.09 平方米；3、人大东办公楼（四层），建筑面积 1080 平方米；4、政协办公楼（4 层），建筑面积 2180 平方米，共约 7151 平方米，另含大院约 4100 平方米室外道路保洁和 3700 平方米绿化用地管理。

（一）卫生保洁。县委县政府办公楼、县人大办公楼、县政协办公楼门厅、走廊、楼梯、卫生间等保洁，领导办公室（共 35 间）和 12 个会议室保洁；县委、县政府大院范围内公共区域地面保洁工作（含大院西侧公共厕所）。以上卫生保洁收集的垃圾由乙方清运到垃圾中转站。

（二）会务服务。县四大班子所在办公楼有 12 个会议室，每周使用 30 次左右。根据各单位会议室使用需求情况，安排服务人员提供

相关服务（包括：卫生保洁、茶水供应、会场服务等）。特殊情况，双休日或夜间召开会议需使用以上会议室的，同等保障服务到位。

（三）安全保卫管理。对县委县政府大院实行统一管理，包含出入机动车辆及自行车停放管理、保安值勤、外来人员管理、消防管理、安全保卫、应急值守等。

（四）绿化苗木管理。及时对大院花草树木进行浇水、修剪、除草等维护管理。

（五）设备设施运行管理。对县委县政府大院范围内建筑物及附属物等共用设施、设备的维护、运行和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、低压配电、共用照明设施等。附属建筑物的维护和管理，包括道路、化粪池等。

第二条 管理期限和费用

1. 乙方提供上述资产的物业管理服务，期限暂定贰年，自 2023 年 1 月 1 日起至 2024 年 12 月 31 日止。期满后，经双方商定和综合考核，可以续签。具体费用按照“成本+管理费+税费”核定，2023 年度物业管理费用测算为 1230000.00 元（含洗手液卫生纸等易耗品和绿植租摆费用等，具体数额以最终双方审计确定）。根据甲方对物业管理的考核情况，按季度拨付物业管理费给乙方，乙方向甲方提供季度物业服务费发票。

2. 每季度首月的 20 日前，甲方按《县委县政府大院物业服务考核办法及百分制评分细则》以及《县委县政府大院物业服务标准》《县委县政府大院物业服务人员配备素质要求》完成对乙方考核，并向乙方支付上一季度的物业管理服务费（前三个季度全额支付）即 307500.00 元（大写：叁拾万柒仟伍佰元整）。其中扣减部分采取“按月打分记账、

最后一个季度一次性扣除”的方式执行（考核总分为100分，如考核总分不满90分，每少1分，按扣减1000元的标准执行，违约事项处罚依照附件1第17条奖惩办法执行）。

第三条 乙方的权利与义务

1. 乙方保证在物业管理服务期间严格按照国家规定提供优质物业管理服务（含保洁、会务、治安、消防、绿化管理、车辆管理、卫生防疫、用电、用水等内容），因提供服务不符合规定，或提供服务过程中造成甲方损失的，视为违约，乙方应承担给甲方造成的实际损失。

第四条 甲方的权利与义务

1. 甲方对物业服务进行监督考核，制定监督考核办法和百分制考核细则，并根据季度考核结果将季度物业管理服务费用支付给乙方。

（详见附件2. 县委县政府大院物业管理考核办法及百分制考核细则）

2. 甲方有权对物业服务及物业人员配备素质提出要求。（详见附件1. 县委县政府大院物业服务及人员配备标准）

3. 协议履行期间，乙方应妥善管理房屋及附属设施，因使用不当造成房屋及附属设施损坏的，乙方应当维修，费用由乙方自行承担，由此给甲方造成损害的，应当赔偿。

4. 协议履行期间，甲方应及时支付乙方物业管理费用。

5. 协议履行期间，县委县政府大院共用设施、设备的维修、维护由乙方具体负责。维修费用经相关产权单位审核确认后支付，产权不明的经县政府办公室审核确认后支付。

6. 协议履行期间，超出日常运营维护维修范围之外的费用不包含在物业费中，由产权方负担。

第五条 违约责任

1. 乙方违反协议，未达到约定管理服务标准，甲方有权要求乙方限期改正，逾期 30 日未改正的，甲方有权随时解除合同并追究乙方的违约责任；给甲方造成损失的，乙方承担相应的法律责任；

2. 甲方违反协议，使乙方未达到管理服务质量约定目标，乙方有权要求甲方限期改正，逾期未改正给乙方造成损失的，甲方承担相应的法律责任。

第六条 争议的解决

甲、乙双方如发生争议的，应平等协商解决。协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第七条 其他

1. 本协议其他未尽事宜由各方另行协商，可签订补充协议，补充协议效力与本协议具有同等法律效力。

2. 本协议自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。

3. 本协议一式肆份，甲、乙各执贰份，具有同等法律效力。

附件： 一、县委县政府大院物业服务及人员配备标准

二、县委县政府大院物业管理考核办法及百分制评分细则

甲 方（章）：

法定代表人或

授权代表（签字）：

乙 方（章）：

法定代表人或

授权代表（签字）：

年 月 日

2023年1月1日

附件一 县委县政府大院物业服务及人员配备标准



一、物业管理要求

	岗位职责	服务标准
安 全 保 卫	1. 负责管理区域的安全保卫、监控、消防等安全管理工作，确保区域内公共秩序的正常、有序，阻止闲散人员进入，防止偷盗等治安事件的发生。 2. 负责管理区域内交通秩序的维护，指挥各类车辆有序行驶、停放；熟记车辆车牌号码，熟悉大楼环境。 3. 确保院内车辆不乱停乱放，车辆停泊有序，要求车辆停放方向一致，并且确保车道畅通。 4. 负责对出入管理区域的大件物品进行查验，严禁易燃易爆等危险物品进入管理区域。 5. 负责监控室的日常操作	1. 在全部入口处设置安全防范人员，做好公共秩序维护和安全防范工作，并对整个区域和各建筑物进行 24 小时值班巡查。 2. 着装整齐，仪态稳重，举止规范，语言文明，态度热情，文明执勤，礼貌待客。 3. 对重点区域出入人员进行问询、身份查验、核实登记，记录要求真实、准确、完整，阻止闲散人员进入。 4. 做好消防、治安、电梯、人员疏散和群体性事件等突发事件应急预案的编制和演练，按预案程序、要求及时处置各类突发事件。做好管理区域安保设施、消防器材和设施的日常检查和维护工作。 5. 对进出管理区域的车辆进行询问、疏导，指挥车辆有序行驶、停放，及时制止乱停乱放阻碍道路交

工作：楼层照明电源控制，排风机控制，电梯运行监视，设备间钥匙管理，录像资料查阅控制等。 6、做好对管理区域安保设施、消防器材和设施的日常检查、维护、更换工作。开展消防知识及法规的宣传教育及演练，积极配合消防机关对消防设备设施的安全检查。 7. 负责做好各类紧急、突发事件的应急处置工作，负责对整个区域和建筑物实行 24 小时安全、消防监控，发现问题能及时处置，并做好监控记录和交接班手续。 8. 严格执行消防制度，相关人员应熟知消防知识，熟练掌握消防器材操作要领，保证消防通道畅通。 9. 按照信访条例规定，做好上访人员的疏导工作，	通或损坏公物等现象。做好非机动车停放管理。 6. 监控室实行 24 小时值班，认真完成监控室的值班操作工作，对出现的每一个报警信息及时做出反应，并及时通知相关人员现场核实，查明确切原因；做好楼层照明电源控制。 7. 做好大件物品的出入检查工作，查验出门人员和出门物品是否一致。 8. 做好夜间安全巡查工作；按规定时间、路线、程序进行巡查，每小时一次，全天不得少于 6 次。 9. 做好临时报纸收发及物品（邮件、包裹）的收揽工作。
---	--

	配合处理相关事宜。 10. 完成业主交办的其它工作。	
--	-------------------------------	--

	岗位职责	服务标准
卫 生 保洁	1. 县委县政府大院内部及停车场等区域的日常卫生保洁、垃圾整理收集和清运。 2. 卫生间的地面、墙面、门窗、灯具、镜子、卫生洁具等设施的日常清洁保养。 3. 县委县政府大院内部道路、广场、绿地的日常卫生保洁、垃圾收集和清运； 4. 区域内下水道发生淤堵及时清掏。 5. 做好绿化修剪、养护和维护工作； 6. 完成业主交办的其它工作。	1. 地面和门前台阶每天早晨、中午各拖一次，随时保洁，做到无污渍、水渍、痰渍、灰尘、纸屑、杂物。雨雪天及时铺放防滑地垫及安全提示牌。玻璃门、门柱每周保洁一次。来访休息区域的沙发、茶几不间断保洁，做到无灰尘、污渍、杂物。 2. 电梯不锈钢门及门框、轿厢内壁每天保洁一次，保持无锈渍、污渍；电梯轿厢顶每周擦拭一次；电梯间地面每小时循环保洁一次，做到无污渍、无杂物；不锈钢烟灰筒随时保洁。 3. 卫生间洗手池、大小便池随时保洁，及时更换保洁区域内的垃圾袋，化妆镜、卫生间隔断、排气扇

		每周全面擦拭一次。卫生间垃圾桶每天上、下午各清理一次；卷纸、擦手纸、洗手液随时补充。 4. 随时清理开水间的茶叶残渣，清扫地面，做到地面无污渍、水渍、痰渍、灰尘、纸屑、杂物。做好开水器外壳的清洁工作，每周清抹两次，每天上班前将开水器过夜水排空。 5. 各楼层内公共走道每天上、下午各拖一次，随时保洁，做到无污渍、水渍、痰渍、灰尘、纸屑、杂物。 6. 各办公室门、防火门、消防设施、踢脚线每周清抹两次。楼梯走道、扶手每日清擦（拖）一次。 7. 县委县政府大院楼顶每周清扫一次，楼层楼梯间及内走道每周清扫一次。 8. 会议室保洁：各会议室保洁应在会前会后及时完成。门、窗每两周擦一次，窗台每隔一天擦一次。要求：窗台上无灰尘；玻璃明净；门板无灰尘、泥渍；桌椅干净、摆放整齐；四壁干净，无蜘蛛网。
--	---	--

	9. 每天上、下午上班前将物业服务区域的路面各清扫一次,包括清除路面杂草、树叶、纸屑、垃圾袋等杂物,要求地面、草坪上无纸屑、杂物,做到循环保洁;花坛要保持整洁。垃圾袋装化,每天清理一次垃圾桶,每周清洁、冲洗垃圾桶的污水渍印两次;每周清洁室外道路雨水口、窨井盖下的杂物一次。 10. 物业服务区域的围墙、路灯每月保洁一次。 11. 办公区域顶部蜘蛛网一经发现随时清理; 12. 做好绿化修剪、养护和维护工作,发现绿植枯死或毁坏及时处理。 13. 暂未使用的楼层,每天对公共区域保洁一次。
--	---



	岗位职责	服务标准
会议服务	1. 会议实行申请派单, 按通知要求, 做好会议室卫生清洁, 提前开门通风, 检查并反馈会议室内植物生长、设备齐全情况; 2. 按会务要求做好会场布置工作和茶水保障工作。 3. 接待室随时做好卫生保洁, 开水供应, 来访人员的引见、接待工作。 4. 业主交办的其它事务。	负责各类会议的会前准备、会中服务、会后清理, 对会议室、接待室、休息室及展厅进行常规服务。每次举行会议时, 10 人以下的, 服务人员不少于 1 人; 10 人以上参加的会议, 服务人员不少于 2 人。 会务服务标准: 1. 根据每日会务信息, 服务员提前 1 小时检查会议室灯具、音响系统, 发现问题立即通知工程人员维修, 并及时清扫整理一次。 2. 会前 1 小时开启门窗通风, 随后关闭门窗, 冬季和夏季及时开启空调设备, 调节室内温度。 3. 根据每日会务信息, 摆好会议室桌椅和桌签, 调整好照明、音响和话筒, 根据需要连接好计算机设备和投影设备, 如有其他特殊要求, 按要求执行。 4. 会议开始前 10 分钟, 站在会议室门口迎候参会人员。服务员应熟练掌握礼仪必备的工作程序, 做到精神饱满、热情周到、端正大方。



	5. 会议期间服务员一般不得随意进出会场，应站在门口随时听从主办方提出的会务要求。会议期间续水时间为 20 分钟。 6. 注意保密，涉及保密等重大事项，严禁泄密。对会议的讲话、会议文件材料不传不看； 7. 会议结束时，服务员应及时开启会议室大门，待全部参会人员离场后，方可进入会场清理桌上资料、茶杯等物品，关闭各类设备，开窗通风，清扫会议室，做到屋顶、墙面、墙角、窗台、地面等无灰尘、玻璃明亮，会务用品干净、整洁。
--	--



二、物业人员配备素质要求

序号	种类	数量要求	人员素质要求
1	项目经理	1 人	1. 全国物业管理企业经理岗位证书; 2. 国家承认的大专及以上学历; 3. 熟悉物业管理运营工作, 具有 5 年及以上物业管理相关工作经验; 4. 年龄不超过 45 周岁; 5. 具有较强的组织能力和沟通协调能力, 相关业务能力强; 6. 负责北部综合楼日常运营管理工作, 配合甲方做好相关服务保障工作。
2	会务、前台接待人员	8人	 1. 女性且年龄一般不超过 35 周岁; 2. 普通话标准流利; 3. 身体健康、身高 160cm 及以上, 体貌端正、仪表大方得体、责任心强; 4. 国家承认的高中(或中专)及以上学历; 5. 上岗前全部经过专业培训, 有 1 年及以上会务服务工作经验, 并经过指定医院的健康检查; 6. 负责所有会议室(厅)会场、展厅、会见厅的保洁和会务工作; 7. 负责办公楼前台接待、登记工作 8. 熟悉中心办公环境、会场、展厅、会见厅的电视、音响、通讯弱电系统设备装置设施

			使用。
3	保洁人员	6人	1. 女性且年龄一般不超过 55 周岁; 2. 身体健康、仪表大方得体; 3. 熟悉办公楼宇保洁流程; 4. 上岗前全部经过专业培训, 有 2 年及以上物业保洁经历, 并经过指定医院的健康检查; 5. 吃苦耐劳; 6. 负责楼梯、走道、硬化道路等公共部位和部分办公室保洁工作。
4	秩序维护人员	7人	1. 要求身体健康、责任心强, 具有公安部门颁发的保安员上岗证 (或人力资源和社会保障部门颁发的初级保安员及以上职业资格证书); 2. 年龄一般不超过 45 周岁; 3. 五官端正, 具有较强的敬业精神; 4. 作风正派、无违法犯罪前科、身体健康、站立挺拔、无明显外观缺陷; 5. 秩序维护人员负责车辆停放管理、出入管理、消防管理和治安防范、应急值守等。



5	工程水电维护管理人员	1人	1. 负责办公区范围内所有水电气等设施设备一般性维修及管理工作; 2. 高压或低压电工操作证或电工职业资格证书; 3. 具有 5 年及以上相关工作经验; 4. 吃苦耐劳, 责任心强。
---	------------	----	--



附件 2

县委县政府大院物业服务考核办法 及百分制评分细则

第一节 总则

第一条 为加强对县委县政府大院物业管理工作的监督管理，规范物业管理服务行为，实现物业管理优质服务的目标，根据《物业管理条例》有关规定，结合工作实际，制订本办法。

第二条 本办法适用于县委县政府大院物业管理工作。具体包括以下内容：合同履行情况、服务人员配备管理、设备管理、卫生保洁管理、公共秩序维护、会务服务及其他日常服务管理等。

第二节 考核机构

第三条 由甲方人员组成物业管理考核小组，乙方安排人员全程配合，对物业服务工作的相关过程和结果实施统筹监督管理与考核。

第四条 为加强对物业管理工作的监督管理，考核小组需指定负责人每周对物业管理状况进行了解与跟进；每周至少进行一次物业管理服务情况抽查或巡查；每月召开一次例会对当月物业管理工作进行总结(形成纪要)，对发现的问题及时与物业公司协商沟通，对排查出来的风险与问题点，要求物业公司制定措施并限期整改完善，确保人员、物力调度到位，保持正常工作秩序。

第三节 考核方式

第五条 考核由考核小组组织实施。

第六条 考核由日常考核、月考核、季度考核和年度考核四部分组成。

(一)日常考核。考核小组根据物业考核内容组织对物业服务情况进行不定期抽查及专项检查。每周至少进行1次抽查或巡查,填写并保存《物业服务监督日常考核记录表》,每月巡查面需覆盖所有物业服务项目。日常考核记录将作为月考核的重要依据。巡查过程中如发现问题需及时反馈给物业相关岗位责任人,并跟踪整改落实。

(二)月考核。考核小组汇总对物业服务监督日常考核情况,填写《物业服务监督月考核表》,根据《物业管理月计划服务保障方案》完成情况,对物业公司进行奖惩。

(三)季度考核。考核小组汇总每月对物业服务监督考核情况,填写《物业服务监督季度考核表》,根据季度考核情况在结算物业费用时,对物业公司进行奖惩。

(四)年度考核。根据当年季度考核平均得分确定年度考核得分情况,并综合满意度调查问卷满意率,确定年度考核等次和奖惩。

第四节 考核内容

第七条 合同履约

(一)严格按照合同要求,物业管理服务人员足额在岗配置,明确各岗位职能职责,建立严格的考勤制度,每月向甲方申报《物业管理服务人员配置情况》统计表,甲方对服务人员配置进行抽查,作为考核内容。

(二)提供包括物业公司企业经营证照、执业资格及岗位证书等。

第八条 安全管理

(一)楼内区域的公共安全秩序维护、消防制度规范健全,有各类基础档案;工作人员熟悉工作流程,并能够严格按照工作流程进行操作,熟悉工作环境,清楚工作中的安全事项。

- (二) 工作人员懂得并能使用各类安全、消防设施和各种灭火器材。
- (三) 管理区域秩序井然，有处理和预防各类突发事件的工作预案。
- (四) 管理区域内无火灾、无治安、刑事案件发生，全年保障安全“0”事故。

第九条 日常管理

- (一) 楼内区域管理的规章制度健全，工作人员的岗位职责明确，管理工作台帐完备，有详尽的记录。
- (二) 工作人员服装统一、整齐，佩戴统一标识，工作纪律严明，态度谦和、服务热情。
- (三) 工作人员配备齐全，挂牌持证上岗；有每天值班、巡查记录；员工的考勤、考核纪录完备；工作人员不缺勤、不脱岗。
- (四) 严格值班制度，设立值班电话，做好电话记录，以服务为宗旨，提高服务质量。
- (五) 做好设备维保记录、日常管理记录、物品采购记录、低值易耗品采购记录、人员工作岗位记录、绿化养护记录、保洁安保记录、值班记录等，作为物业服务管理费用支付参考依据。
- (六) 主动做好重大活动及各种会议的配合服务工作，完成甲方安排的其它工作。

第十条 卫生保洁

做好公共环境卫生工作，保持楼内公共区域、地下停车场、会议室、接待室等重点区域的卫生。



第十一条 设施设备维护管理

- (一) 指定专人对设施设备建立独立档案，并制定设施、设备维修保养计划，按计划落实维护保养工作，有房屋、设施设备维修和安全检

查记录，及时报告设备维修保养情况。

（二）工程人员需做好管理区域内一般性维修、养护和管理工作，及时完成管理区域内业主提出的零星维修工作，确保设备完好率100%，并做好记录与反馈。

（三）指定专人负责配电房、风机房、电梯机房、空调机房、监控室等定期检查与保养维护工作，做到无灰尘、无害、无松脱现象；负责高低压配电房、变压器、水泵房及照明的正常供水、供电；负责给排水、空调机组的正常操作和维护保养；负责配电设备设施的操作与维护，保证设备正常运行，并做好相关操作、维保和检测记录。做好各变压器、高压设备、（质保期内设备检测为施工方负责）绝缘劳保工具的定期检测工作。

（四）专人负责智能化系统的安全使用；定时对水、电及相关设施进行巡查，并做好运行记录，如发生故障和隐患及时处理，防止安全事故发生。

（五）确保县委县政府大院内各项会议期间设备的安全运行，保障各项会议的顺利进行。

（六）管理与物业相关的工程图纸、设备设施合同资料、验收证明与竣工验收资料。

第十二条 应急处理能力

物业公司应具备对突发事件，如台风、暴雨、停电、停水、治安、防火、电梯、疏散等事件的应急处理方案和配合解决问题的能力，对不能及时解决或排除问题的，应及时向甲方汇报。

第十三条 遵纪守法情况

（一）乙方物业服务企业不得聘用不符合法律政策规定的人员，要按



时发放员工工资。

(二) 按照国家及合肥市规定为员工缴纳各项社会保险等。

(三) 依法纳税。

(四) 物业服务人员遵纪守法,发现危害社会治安行为要及时上报,及时处理。

(五) 严格遵守相关保密要求。

第十四条 考核细则评分标准由业主方和物业方双方共同制定。

第五节 考核评定

第十五条 考评办法

本办法对物业服务企业的考核采取百分制办法(评分细则另行制定),按月进行评分,按季度考核,季度得分为当季度三个月得分的平均数,年度考核为当年季度考核得分的平均分。

第十六条 考核等级

1.季度考核得分在 80 分(不含)以下为“不合格”,将按违约处理并终止合同。

2.季度考核 80 分(含)—90 分(不含)为“合格”,将视情况约谈服务企业的法定代表人,物业公司应改善管理方式,加大人力物力投入,提高服务标准和质量。低于 90 分(不含),每少 1 分,减少支付 1000 元当季物业费。

3.季度考核 90 分(含)—95 分(不含)为“良好”,季度考核 95 分(含)—100 分为“优秀”,将全额支付季度的服务费用。

4.年度考核得分为季度考核得分的平均分,80 分(含)—90 分(不含)为“合格”等次;90 分(含)—95 分(不含)为“良好”等次;95 分(含)—100 分为“优秀”等次,年度考核为良好和优秀

的，将在合同期满后优先推荐续约，将在各类示范项目考评和评优中予以推荐；

考核为合格以下的，物业服务企业对于考评结果和需整改项目有申诉和解释权，经考评小组确认属实，对考评结果可予以调整。确有争议的，决定权归考评小组。

第十七条 奖惩办法

物业管理公司管理不严，工作人员发生以下行为者，按下表对应的额度对物业管理公司进行处罚，在物业费中进行扣除。

序号	违约事项	违约情形	奖惩办法
1	1. 违反国家法律法规； 2. 造成人身伤亡责任事故； 3. 造成重大财产损失； 4. 造成社会影响恶劣。	严重	解除合同，并追究法律责任。
2	违反合同服务条款，影响正常办公秩序，24 小时内未妥善解决。	中等	在物业费中处以违约金 2000 元/次扣除。
3	违反合同服务条款，未能及时处理。	一般	在物业费中处以违约金 1000 元/次扣除。
4	未按合同约定配备人员或配备人员不在岗。	每人 1000 元/月	在物业费中处以违约金 1000 元/次扣除。
5	配备人员不符合合同约定资格	每人次每月	在物业费中处以违约金 1000 元/次扣除。
6	因管理问题，出现一般性事故	每人每次	在物业费中处以违约金 1000 元/次扣除，依法承担责任

7	每月物业工作计划及工作汇报及未上报	每次每天	在物业费中处以违约金 100 元/次扣除。
8	各岗位人员不在岗	每人每次	在物业费中处以违约金 100 元/次扣除。
9	按合同约定应报甲方同意，未报的	每次	在物业费中处以违约金 1000 元/次扣除。
10	绿化出现缺损未及时发现	每次每处	在物业费中处以违约金 200 元/次扣除。
11	设备维保不到位，造成损坏的	每次	在物业费中处以违约金 1000 元/次扣除，并赔偿设备。
12	因未按规程操作或操作不当，导致设备设施损坏	每次	在物业费中处以违约金 1000 元/次扣除，并赔偿设备。
13	乙方领用甲方设施设备，未按规定维保，导致损坏或丢失的	每次每项	在物业费中处以违约金 200 元/次扣除，并赔偿。
14	会议室人员缺岗、水杯未消毒、保洁不到位等；会务人员出现严重失误，造成比较恶劣的影响。	每人每次	在物业费中处以违约金 500 元/次扣除，并赔偿。
15	乙方未及时完成甲方交办物业范围内的工作	每次	在物业费中处以违约金 500 元/次扣除。

具体考核评分细则由业主方与中标方根据约定的工作职责和服务标准逐条细化，另行制定。

百分制评分细则

一、基本要求 (25 分)

1.双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。(1 分)

2.物业服务企业承接项目时，对县委县政府大院共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。(2 分)

3.物业服务企业项目经理获得国家承认的大专及以上学历，须有全国物业管理企业经理岗位证书；其中管理人员、专业技术人员持证上岗。(5 分)

4.有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。(3 分)

5.乙方物业服务企业工作人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，工作时间符合规定。(3 分)

6.公示 24 小时服务电话接受物业使用人对物业管理服务求助、投诉、建议等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。(3 分)

7.乙方在本合同以外制订涉及物业使用人权利义务的物理管理方法的，以及向物业使用人收取本合同约定以外的其他费用的，应征得甲方同意。(2 分)



8.按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。(1 分)

9.每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，基本满意率应达到 95%。(5 分)

二、房屋管理（10 分）

1.对县委县政府大院共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。（2 分）

2.根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划，向产权单位及甲方报告或建议，根据产权单位的决定，组织维修。（2 分）

3.每日巡查 1 次外立面、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。（2 分）

4.按照装饰装修管理有关规定和临时管理规约要求，建立完善的装饰装修管理制度。装修前，依规定获得装修批准，并与有关单位、装修管理企业签订协议，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查 3 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告甲方。（1 分）

5.各楼层张贴消防疏散图（该图应由甲方提供），消防应急灯和安全指示灯完好。（1 分）

6.建筑物完好，玻璃、墙面、楼梯、扶手、地面等无损坏。（2 分）

三、共用设施设备维修养护（25 分）

1.共用设施设备按照日常管理和维修养护制度运行正常，人员值守认真负责，无脱岗情况发生。（1 分）

2.建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的日常运行、

检查和设备维修、保养等记录齐全。(1分)

3.设施设备标志齐全、规范,责任人明确;操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范;设施设备运行正常。(1分)

4.对共用设施设备定期组织巡查,做好巡查记录,需要维修,属于小修范围的,及时组织修复;属于大、中修范围或者需要更新改造的,及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划,向产权单位及甲方提出报告与建议,根据业主的决定,组织维修或者更新改造。(1分)

5.载人电梯正常运行,故障发现、维修及时,电梯困人施救及时。
(3分)

6.消防设施设备完好,可随时启用;消防通道畅通。(2分)

7.设备房保持整洁、通风,无跑、冒、滴、漏和鼠害、虫害现象。
(1分)

8.办公区主要道路及停车场交通标志、引导牌标识准确、完好齐全。(1分)

9.楼道灯完好率不低于 99%。(2分)

10.容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施,对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。(2分)

11.精密空调机组系统的维护保养按照规定的频次进行,各个设备系统运行正常。(3分)

12.精密空调机组系统冷却系统设备运行正常,保养良好。(1分)

13.精密空调机组系统各种管道完好,阀件及仪表齐备,运行正常,无跑、冒、滴、漏现象。(1分)

14.智能化系统各个系统定期维护,运行正常,无故障,功能达



到设计要求。(2 分)

15.高效能耗系统运行正常,信息记录准确、及时。(1 分)

16.避雷接地系统定期检测,符合设计要求,避雷系统设施完好,工作正常。(1 分)(设备在质保期内)

17.监控系统各设备定期保养维护,设备运行正常,记录信息完好。(1 分)

四、会务服务(15 分)

1.根据每日会务信息,服务员提前 1 小时检查会议室灯具、音响系统,发现问题立即通知工程人员维修,并及时清扫整理一次。(1 分)

2.会前 1 小时开启门窗通风,随后关闭门窗,冬季和夏季及时开启空调设备,调节室内温度。(1 分)

3.根据每日会务信息,摆好会议室桌椅和桌签,调整好照明、音响和话筒,根据需要连接好计算机设备和投影设备,如有其他特殊要求,按要求执行。(2 分)

4.会议开始前 10 分钟,站在会议室门口迎候参会人员。服务员应熟练掌握礼仪必备的工作程序,做到精神饱满、热情周到、端正大方。(3 分)

5.会议期间服务员一般不得随意进出会场,应站在门口随时听从主办方提出的会务要求。会议期间续水时间为 20 分钟。(3 分)

6.注意保密,涉及保密等重大事项,严禁泄密。对会议的讲话、会议文件材料不传不看;(3 分)

7.会议结束时,服务员应及时开启会议室大门,待全部参会人员离场后,方可进入会场清理桌上资料、茶杯等物品,关闭各类设备,

开窗通风，清扫会议室，做到屋顶、墙面、墙角、窗台、地面等无灰尘、玻璃明亮，会务用品干净、整洁。（2分）

五、公共秩序维护（10分）

1.安保岗位 24 小时值勤，其中门岗 12 小时站岗，服务主动、热情、礼貌。（1分）

2.做好夜间安全巡查工作；按规定时间、路线、程序进行巡查，全天 24 小时不得少于 6 次巡查。监控室实施 24 小时值班。（2分）

3.对进出区内的机动车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放，无违规停车现象。（2分）

4.对重点区域出入人员进行问询、身份查验、核实登记，记录要求真实、准确、完整，阻止闲散人员进入。（1分）

5.做好消防、治安、电梯、人员疏散和群体性事件等突发事件应急预案的编制和演练，按预案程序、要求及时处置各类突发事件。做好管理区域安保设施、消防器材和设施的日常检查和维护工作。（2分）

6.安保人员精神状态良好，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、聊天等现象。（2分）

六、保洁、绿化养护服务（15分）

1.每层设置垃圾桶，生活垃圾做到日产日清，垃圾桶每周清洗一次，保持卫生、干净，无异味、臭味。（2分）

2.公共区域楼层每日尘推两次。（1分）

3.卫生间洗手池、大小便池随时保洁，及时更换保洁区域内的垃圾袋，化妆镜、卫生间隔断、排气扇每周全面擦拭一次。卫生间垃圾桶每天上、下午各清理一次；卷纸、擦手纸、洗手液随时补充。（2分）



分)

4.各会议室保洁应在会前会后及时完成。门、窗每两周擦一次，窗台每隔一天擦一次。要求：窗台上无灰尘；玻璃明净；门板无灰尘、泥渍；桌椅干净、摆放整齐；四壁干净，无蜘蛛网。(2分)

5.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(4 米以下，不含高空作业的)每周清洁 1 次；路灯、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，厕纸不短缺。(2分)

6.区内公共雨、污水管道每年疏通 2 次；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，每年清掏 2 次，发现异常及时清掏。(2 分)

7.供水按规定处理。(1 分)

8.根据区内实际情况进行消毒和灭虫除害。(1 分)

9.做好绿化修剪、养护和维护工作，发现绿植枯死或毁坏及时处理。(2 分)

