

常州市公路事业发展中心大楼及 312 国道服务区
物业服务采购项目

项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2024-0410

合
同
书

甲 方：常州市公路事业发展中心
乙 方：江苏高正健康产业集团有限公司

二〇二四年十一月

常州市公路事业发展中心大楼及 312 国道服务区 物业服务合同

甲方：常州市公路事业发展中心

乙方：江苏高正健康产业集团有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心常州市公路事业发展中心大楼及 312 国道服务区物业服务采购项目（采购编号：JSZC-320400-JZCG-G2024-0410）竞争性磋商的结果，签署本合同。

一、合同内容

常州市公路事业发展中心大楼及 312 国道服务区物业服务采购项目服务内容包括：

(1) 常州市公路事业发展中心办公大楼 1-12 层、地下室及东辅楼、西辅楼的物业服务，建筑面积约 17250 平方米。服务范围：保安服务、环境保洁服务(含地下室)、食堂服务、会议服务、公共设施设备日常使用管理以及隔油池化粪池清理、绿化养护等。

(2) 312 国道常州服务区，占地面积约 28550 平方米，建筑面积 3570 平方米，服务范围：保安服务、环境保洁服务、基础设施维修、绿化管养、停车场管理、服务区范围内的消防安全管理、以及协助采购人做好省市管理部门对服务区的专项考评等方面的工作等。

二、物业服务委托事项和期限

1、甲方将常州市公路事业发展中心大楼及 312 国道服务区物业项目，委托乙方进行服务管理。

2、合同履行期限：三年，合同一年一签，考核合格后续签下年度合同。乙方项目经理，工程主管，保安队长提前 30 天进场与甲方进行交接。

本合同委托管理期限为 12 个月，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月底。其中：前三个月为试用期，试用期满经考核合格，合同继续履行。试用期满，经考核不合格，常州市公路事业发展中心有权单方解除合同。试用期考核不合格甲方应向乙方发出考核不合格通知书和解除合同通知书，乙方应在收到通知书 30 天内撤场。解除合同后试用期内的服务费用根据乙方实际提供的服务工作量计算。

四、合同组成部分

1、下列文件应作为本合同的组成部分：

- 本合同协议书及附件；
- 成交通知书；
- 响应函；
- 采购需求；

- (5) 报价清单;
- (6) 响应文件其它组成部分;
- (7) 构成本合同组成部分的其他文件。

2、上述文件均指适用于本合同的文件，并将互相补充，若有不明确或不一致之处，以上述顺序在先者为准。

五、工作时间和人员配置

- 1、乙方人员根据甲方的要求进行合理配置（详见合同附件）；物业经理应保证 24 小时手机开机。
- 2、确保人员素质良好、身体健康。各岗位人员要求按照采购文件相关要求执行，乙方应至当地派出所核查所有入职人员身份资料，并交甲方验审合格后录用并与乙方签订劳动合同。若因对管理方案优化调整，甲方可要求乙方实际委派的工作人员增加或减少。

六、双方权利义务

1、甲方权利义务

(1) 指导、督查乙方的服务与管理工作及规章制度、工作标准的执行情况；抽查、监督乙方管理服务工作质量，如未能达到管理服务目标，有权要求乙方整改。

(2) 甲方对乙方在项目服务过程中出现的问题，有权要求乙方承担违约责任，第一次发出质量整改通知书，通知乙方项目负责人前来接洽，要求乙方及时整改或返工，并根据《物业服务考核细则》予以扣分；如不见效，第二次可向乙方发出违约处理通知书，并按违约条款处理。如甲方有其他损失的，可要求乙方赔偿。

(3) 有权要求乙方更换不称职或不合适的物业服务人员。

(4) 协助乙方做好物业管理宣传工作，按时结算管理服务费用。

2、乙方权利义务

(1) 根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业管理制度和标准，全面履行本合同约定的管理和服务内容。

(2) 服从甲方对物业管理工作的指导和监督，认真听取甲方对服务工作的建议和批评，不断完善管理和提高服务质量。

(3) 严守甲方机密，在服务工作的任何场所听到的有关内部信息，概不准外传。乙方工作人员不得随意翻动甲方的资料文件。

(4) 乙方应派素质高，服务态度好的人员进驻服务，并教育在职员工遵守法纪，文明礼貌，讲话和气，不得有盗窃、挪用甲方任何财物的行为出现。一旦发现有违法乱纪的行为，查实属乙方人员所为时，后果由乙方负责，并严肃追究当事人的责任。

(5) 为保证服务工作质量，乙方必须按竞争性磋商的有关文件要求，每天进行服务工作，并保证

按人员配置数量进行日常管理工作，岗位人员充足，保证服务质量，按物业管理要求开展工作。

(6) 负责教育所有人员严守有关安全作业规程。

(7) 乙方及其工作人员需严格遵守甲方的管理制度及双方共同确认的管理规定。因乙方工作人员违章或失职造成甲方财产损失时，根据有关法律、法规由乙方承担相应的赔偿责任。

(8) 本合同终止不再续签或中途因故解除合同时，乙方必须在合同到期日或解除日的 30 天前按有关规定进行移交工作，做好设施（设备）和相关资料的移交。

(9) 乙方不得将分包项目的单项服务委托或转包其他单位、个人进行管理。

(10) 乙方必须对违纪人员和不符合上岗条件的人员应及时调换。

(11) 协助甲方做好内保工作。

七、物业服务标准

遵守采购人的各项制度，物业服务质量符合《常州市公路事业发展中心物业服务考核细则》和《312 国道常州服务区（常乐驿站）物业服务考核细则》的要求（详见合同附件），且：

- 1、员工培训合格率 100%；
- 2、有效投诉处理率 100%；
- 3、环境卫生合格率为 100%；
- 4、消杀率为 100%；
- 5、安全责任事故发生率为零。

八、管理服务费用

1、年度合同总价为：人民币（大写）壹佰贰拾捌万捌仟零贰拾元整（¥1288020 元）。其中：

序号	项目	年度费用	备注
1	常州市公路事业发展中心办公大楼物业服务费	1032816	不少于 24 人。 含化粪池、隔油池清掏及二次供水箱清洗 12000 元/年。
2	312 国道常州服务区物业服务费	255204	不少于 6 人。
	总计	1288020	

注：本项目中标价 3864060 元/三年，年度物业服务费为 1288020 元。除不可竞争费“化粪池、隔油池清掏及二次供水箱清洗 12000 元/年”外，年度服务费按两处物业配备人员数量比例分摊（办公大楼 24/30 人=80%，服务区 6/30 人=20%），则办公大楼物业服务费计 1032816 元[（1288020-12000）*80%+12000 元]，服务区物业服务费计 255204 元[（1288020-12000）*20%]。

2、本合同执行期间，若因对管理方案优化调整，要求乙方实际委派的工作人员与人员调整方案人数不一致，按照工种单价不变原则，根据实际委派工作人员数量调整总价。

3、付款方式：甲方于合同签订后 10 个工作日内支付本项目预付款，金额为第一年度合同金额的

10%，预付款在合同签订后第一季度付款时扣回。物业服务费付款方式为每季度支付一次。由甲方于每季度结束后 10 个工作日内对乙方进行考核，考核合格后，10 个工作日内支付上季度物业服务费，如考核不合格，乙方在 10 个工作日内进行整改，甲方验收合格后于 10 个工作日内支付上季度物业服务费（不计利息）。

乙方应在各期支付前向甲方提供等额正式发票。

九、违约责任

1、甲方违约

(1) 甲方超过合同规定的日期支付费用的，应按同期未付款的短期贷款利率偿付逾期的违约金。

(2) 在合同履行期间，甲方要求终止或解除合同的（但并非乙方原因造成），甲方除应按乙方完成的实际工作量支付费用外，还应赔偿乙方因解除合同造成的损失。损失限额为 月的服务费。

2、乙方违约

(1) 乙方将工作任务转包，或者未经甲方同意私自分包的，甲方将有权解除合同，乙方还应赔偿甲方因解除合同造成的损失。

(2) 乙方未按照要求提供物业服务的，甲方按《物业服务考核办法》扣除物业服务费用。情节严重的，甲方有权解除合同，造成甲方损失的，乙方应当予以赔偿。

十、其他

1、本项目不收取履约保证金。

(1) 乙方交纳人民币 / 元作为本合同的履约保证金（不得超过合同金额的 5%）。供应商可以自主选择以支票、汇票、本票、保函（保险）等非现金形式交纳或提交，按照省市有关文件精神，鼓励优先采用电子履约保函（保险）形式。

(2) 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

1) 履约保证金退还方式： /

2) 履约保证金退还时间： /

3) 履约保证金退还条件： /

4) 履约保证金不予退还的情形： /

5) 履约保证金不予退还的情形： /

2、乙方不得将合同标的转包给他人履行。

3、乙方不得将合同标的分包给他人履行。

十一、附则

1、本合同协议书未尽事宜由双方协商解决。

2、本协议书由双方法定代表人或其授权的代理人签字并加盖公章后生效。合同费用结清后失效。

3、本协议书一式柒份，甲、乙双方各执叁份，采购代理机构壹份。

4、因本合同引起的或与本合同有关的争议，双方协商解决，协商不成的双方同意提交常州仲裁委员会按其仲裁规则仲裁，裁决是终局的，对双方均具有约束力。

- 合同附件：1、廉政合同
2、安全生产合同
3、物业服务人员配置表
4、物业服务考核办法

甲方：常州市公路事业发展中心（盖公章）

法定代表人

或其授权的代理人：（签字或盖章）

日期：2024年11月25日

乙方：江苏高正健康产业集团有限公司（盖公章）

法定代表人

或其授权的代理人：（签字或盖章）

日期：2024年11月25日

廉政合同

根据交通部《关于在交通基础设施建设中加强廉政建设的若干意见》以及有关工程建设、廉政建设的规定，为做好工程建设中的党风廉政建设，保证工程建设高效优质，保证建设资金的安全和有效使用以及投资效益，本项目委托人常州市公路事业发展中心（以下称甲方）与物业服务人江苏高正健康产业集团有限公司（以下称乙方），特订立如下合同。

第一条 甲乙双方的权利和义务

(一)严格遵守党和国家有关法律法规及交通部的有关规定。

(二)严格执行常州市公路事业发展中心大楼及 312 国道服务区物业服务采购项目合同文件，自觉按合同办事。

(三)双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（法律认定的商业秘密和合同文件另有规定除外），不得损害国家和集体利益，违反工程建设管理规章制度。

(四)建立健全廉政制度，开展廉政教育，设立廉政告示牌，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。

(五)发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。

(六)发现对方严重违反本合同义务条款的行为，有向其上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

第二条 甲方的义务

(一)甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用等。

(二)甲方工作人员不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

(三)甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便等。

(四)甲方工作人员及其配偶、子女不得从事与甲方发包工作有关的经济活动。

第三条 乙方义务

(一)乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品。

(二)乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。

(三)乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

(四)乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

第四条 违约责任

(一)甲方及其工作人员违反本合同第一、二条，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

(二)乙方及其工作人员违反本合同第一、三条，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿；情节严重的，甲方建议交通工程建设主管部门给予乙方一至三年内不得进入其主管的交通工程建设市场的处罚。

第五条 双方约定：本合同由负责监督，对本合同履行情况进行检查，提出在本合同规定范围内的裁定意见。

第六条 本合同有效期自合同签订之日起至完成所有合同服务内容止。

第七条 本合同作为常州市公路事业发展中心大楼及 312 国道服务区物业服务采购项目合同的附件，与合同具有同等的法律效力，经合同双方签署后立即生效。

第八条 本合同一式柒份，甲、乙双方各执叁份，采购代理机构壹份。

甲方：常州市公路事业发展中心（盖公章）

乙方：江苏高正健康产业集团有限公司（盖公章）

法定代表人

法定代表人

或其授权的代理人：（签字或盖章）

或其授权的代理人：（签字或盖章）

日期：2024 年 11 月 25 日

日期：2024 年 11 月 25 日

安全生产合同

为保证常州市公路事业发展中心大楼及 312 国道服务区物业服务采购项目合同的实施过程中创造安全、健康的工作环境，切实做好本项目的安全生产管理工作，确保不发生人员伤亡事故和财产损失，维护双方的利益不受损害。根据《中华人民共和国安全生产法》《建设工程安全生产管理条例》《江苏省安全生产条例》《江苏省交通建设工程质量和安全生产监督管理条例》《公路水运工程安全生产监督管理办法》等有关规定，本项目委托人常州市公路事业发展中心（以下简称“甲方”）与物业服务人江苏高正健康产业集团有限公司（以下简称“乙方”）特此签订安全生产协议书：

1、甲方权利与义务

(1) 严格遵守国家和地方有关安全生产的法律、法规、规章与强制性标准及相关技术规范，认真执行本项目合同中的有关安全生产要求。

(2) 甲方应告知乙方本项目基本情况和安全生产要求，督促乙方按照“安全第一、预防为主、综合治理”和坚持“管生产的必须管安全”的原则，履行安全生产主体责任。

(3) 甲方有权要求乙方做好本项目的安全生产管理工作，有权检查投入本项目的防护用品、设施装备、仪器器材等。

(4) 乙方应根据项目工作需要服从甲方的安全生产工作统一协调、管理，及时传达上级部门有关安全生产的精神。

(5) 甲方有权要求乙方对发现的安全生产问题进行整改，甲方对发现安全生产违法行为的，及时向负有安全生产监督管理职责的部门报告。

(6) 甲方需要履行的其他安全生产法定权利与义务。

2、乙方权利与义务

(1) 严格遵守安全生产法律、法规、规章等规定和甲方要求，履行本项目工作安全生产义务，建立本项目安全生产保证体系，落实本项目安全生产管理措施，完善安全生产目标保障机制，依法承担安全生产主体责任。

(2) 建立健全本项目安全生产责任制，落实岗位安全生产职责，建立安全生产规章制度、操作规程，构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，健全风险防范化解机制，提高安全生产水平，确保安全生产。

(3) 乙方应当对投入本项目的人员进行安全生产教育和培训，保证其具备必要的安全生产知识，配齐安全防护用品，督促现场物业服务人员按章开展工作；需要持证上岗参与本项目的工作人员，必须

持符合国家有关规定的证件上岗。

(4) 乙方应当保证本项目安全生产所必需的安全费用投入，并对由于安全生产安全费用投入不足导致的后果承担责任。

(5) 乙方应当结合本项目实际需求，在风险较大的工作场所、环境时应当制定安全防护方案或应急预案，防止因生产作业造成人身伤害和财产损失。

(6) 乙方在合同期间应采取合理有效的预防措施，防止其参与本项目的人员发生任何违法、违禁、暴力或妨碍治安的行为。

(7) 乙方应服从甲方对其安全生产工作的统一协调、管理，并依法负责本项目安全生产工作；发生生产安全事故的应当按照有关规定上报有关部门并通知甲方，坚持“四不放过”的原则，严肃处理相关责任人。

(8) 乙方参与本项目的人员必须熟悉和遵守本协议和其他各项有关规定，做到生产与安全工作同时计划、布置、检查、总结和评比。

(9) 乙方需要履行的其他安全生产法定权利与义务。

3、违约责任

服务过程中发生的安全事故，由乙方承担责任。甲方违约的，乙方可向甲方追偿。

4、本合同有效期自合同签订之日起至完成所有合同服务内容止。

5、本合同一式柒份，甲、乙双方各执叁份，采购代理机构壹份。

甲方：常州市公路事业发展中心（盖公章）

乙方：江苏高正健康产业集团有限公司（盖公章）

法定代表人

法定代表人

或其授权的代理人：（签字或盖章）

或其授权的代理人：（签字或盖章）

日期：2024年11月25日

日期：2024年11月25日

物业服务人员配置表

1、岗位配置表

序号	岗位名称	排班及人数要求				备注
		早	中	晚	轮休	
一	常州市公路事业发展中心办公大楼					
1	项目经理	1				年龄在 40 周岁以下，
2	工程主管	1				年龄在 45 周岁以下，
3	门岗保安员（含队长）	2	1	1	1	男性，年龄在 58 周岁以下，
4	高配值班、消控、 监控值班员	2	2	1	1	高配值班：男性年龄在 55 周岁以下， 女性年龄在 50 周岁以下 消控、监控值班：男性年龄在 50 周岁以下， 女性在 45 周岁以下
5	保洁员	4				男性年龄在 62 周岁以下，女性年龄在 55 周岁以下
6	会务接待	2				女性，45 周岁以下
7	厨师	2				男性，55 周岁以下
8	厨工	2				女性，55 周岁以下
9	绿化工	1				男性年龄在 62 周岁以下，女性年龄在 55 周岁以下，
10	小计	共 24 人				
二	312 国道常州服务区					
1	保安主管	1				年龄在 40 周岁以下，
2	保安员	1	1	1	1	男性，62 周岁以下
3	绿化工	1				男性年龄在 62 周岁以下，女性年龄在 55 周岁以下，
4	小计	共 6 人				
三	总计	共 30 人				

2、各岗位人员配置要求

物业服务人员需统一着装、持证上岗、尽职尽责、岗位职责公开公布。为保证服务质量和维护系统的形象，所有物业服务人员均要求具有初中以上文化，品行端正，政治上信得过，本人政治面貌清楚，无违法犯罪前科或严重违纪记录。成交供应商派驻现场的所有人员应提供健康证明、无犯罪记录证明、征信记录查询证明，无重大心脑血管系统疾病、三高症状、传染病等。具体要求如下：

(1) 项目经理：物业管理工作经验丰富，具有本科及以上学历，年龄在 40 周岁以下，从事本岗位 3 年

以上，是物业公司正式员工，担任过办公大楼、交通枢纽（含国省道公路服务区）或大型综合体等人流密集场所的物业经理，信誉良好，持物业管理经理上岗证或物业管理师资格证；具有较强的沟通能力和亲和力，敬业务实，具有清晰的工作思路和较强的事务处理能力，熟悉相关法律法规；物业经理需定岗在本项目现场，不得兼管其他项目。

（2）保安主管：担任过交通枢纽（含国省道公路服务区）或大型综合体等人流密集场所的物业主管，具有本科及以上学历，年龄在 40 周岁以下，从事本岗位 3 年以上，是物业公司正式员工，信誉良好，具有较强的沟通能力和亲和力，敬业务实，具有清晰的工作思路和较强的事务处理能力，熟悉相关法律法规。

（3）工程主管：年龄在 45 周岁以下，是物业公司正式员工，相貌端正、身体健康，持相关职业资格证书上岗，会讲普通话，无违法犯罪前科或严重违纪记录，有责任心，具有一定的沟通能力和较强的服务意识，有处理突发事件的经验和办公楼工程主管工作经历。

（4）保安员：男，公路事业发展中心办公大楼保安员 58 周岁以下，312 服务区保安员年龄 62 周岁以下，身高 1.68~1.85 米，相貌端正、身体健康，会讲普通话，无违法犯罪前科或严重违纪记录，有责任心，无不良记录，具有岗位丰富工作经验。

（5）高配值班、监控、消控值班员：

高配值班：男性年龄在 55 周岁以下，女性年龄在 50 周岁以下；消控、监控值班：男性年龄在 50 周岁以下，女性在 45 周岁以下。持有相关上岗证书，无违法犯罪前科或严重违纪记录，有责任心，无不良记录，具有岗位丰富工作经验。

（6）保洁员：男性年龄在 62 周岁以下；女性年龄在 55 周岁以下；相貌端正，身体健康，无违法犯罪前科或严重违纪记录，有较强的服务意识，业务素质较高。

（7）会务接待：女性，45 周岁以下，要求会操作会议系统等基本设施，负责会议设备的准备，调试及清洁工作，会议现场的布置、茶水及其他服务，会议结束后现场的保洁、相关设备、物品的清点归还等工作。

（8）厨房人员：

厨师：男性，55 周岁以下，身体健康，有健康证，持有相关上岗证书，无违法犯罪前科或严重违纪记录，有较强的服务意识，业务素质高，岗位级别高者优先；

厨工：女性，55 周岁以下，身体健康，有健康证，无违法犯罪前科或严重违纪记录，有较强的服务意识，工作勤奋，业务素质较高。

（9）绿化工：男性年龄在 62 周岁以下；女性年龄应在 55 周岁以下；相貌端正，身体健康，持有相关上岗证书，无违法犯罪前科或严重违纪记录，有较强的服务意识，责任意思。

成交供应商应按响应文件的承诺将人员配备到位，派驻本项目的工作人员需经采购人认可后才能上岗，上岗后人员不得无正当理由随意变动，确需人员变动的，需书面申请报采购人批准，所更换的人员应在经历、

资质、能力方面均需达到响应文件承诺的标准。

采购人可以根据工作人员（含项目经理）的表现提出更换要求，成交供应商应积极配合实施。

5.3 岗位制度和服务要求

（1）物业服务岗位制度和服务要求详见附件 1、附件 2。

（2）成交供应商必须根据招标文件提供各项管理标准，岗位职责及工作程序，自查考核和服务承诺；必须遵守采购人各项制度和管理规定。

（3）成交供应商必须严格执行常州市政府用工工资标准的有关规定，并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇、按劳动法缴纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等用人费用，承担未正确执行劳动法用工规定所产生的法律责任，维护和保障员工的合法权益。

（4）本项目服务以采购文件的要求和成交供应商响应文件的承诺作为考核标准。采购人也可以在工作中根据情况提出相应的管理要求。

5.4 物业服务考核与管理

（1）考核办法：按照《常州市公路事业发展中心物业服务考核细则》和《312 国道常州服务区（常乐驿站）物业服务考核细则》进行对两处物业分别进行考核，每季度一次，根据考核办法分别结算物业服务费。考核办法详见合同附件。

（2）奖惩：季度考核优秀可增加续约的可能性，两次季度考核不合格，采购人有权解除合同。

5.5 验收标准：详见附件

附件 1、常州市公路事业发展中心物业服务岗位制度和要求

附件 2、312 国道常州服务区（常乐驿站）物业服务要求

附件 1、常州市公路事业发展中心物业服务岗位制度和要求

常州市公路事业发展中心物业服务岗位制度和要求

（一）基本要求

- 1、建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法；
- 2、管理人员和专业技术人员持证上岗，员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨；
- 3、建立 24 小时值班制度，接受甲方对物业服务报修、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；
- 4、定期征求甲方对物业服务工作的意见。

(二) 物业经理岗位服务要求

1、全面负责管理区域内部管理、保安服务、保洁服务、食堂服务、绿化服务、会务服务、设备设施运行与维护保养、高配监控服务、应急处理及特约服务等工作。

2、组织拟制、审核和贯彻管理服务的工作计划、培训计划及作业文件。

3、负责管理区域服务的质量控制和费用控制。

4、负责协调物业行政主管部门、地方有关管理部门及有关专业公司之间的关系。

5、负责对物业工作人员的日常管理，检查每日运行日志，根据运行状况合理安排每日工作。

6、编制突发事故的应急处理预案，并适时组织预演。

7、完成采购人交办的其他工作。

(三) 工程主管岗位服务要求

1、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案、节能降耗等管理制度，并严格执行；

2、严格执行操作规程，及时完成维修工作；

3、设备及机房环境整洁，设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏现象，安排合理的用水和节水计划；

4、排水系统通畅，汛期道路无积水；

5、大楼外观完好，保持整洁美观，无安全隐患或破损；

6、按电梯、空调的使用规范进行检查、报修等管理工作；

7、制定、熟悉各类突发事件的应急预案和处理措施。

(三) 保安岗位服务要求

1、大院内安全保卫、停车秩序管理含地下车库、。

2、外来车辆的登记及停泊指引管理。包括外来机动车辆和非机动车辆的进出登记、检查、停泊指引等。

3、门岗 24 小时值班、所区安防监控与非工作时间巡更。

4、来访人员登记与电话联系。

5、报刊、杂志、邮件、信件、机要等签收与分类服务。

6、根据相关规定实施消防安全防范服务事项。

7、制定并落实服务区域的消防安全制度、操作规程，实行岗位消防安全责任制，组织对所属员工进行消防安全培训、消防疏散逃生演练。

8、定期对服务区域内的共用部位开展防火巡查、检查，发现火灾隐患的应当及时处理，无法处理的应当及时向有关部门或者单位报告。

9、对共用消防设施、器材以及消防安全标志定期组织检测、维护保养，需要维修、更新的，应当及时报告。

10、制定灭火和应急疏散预案，落实消防控制室管理制度，执行 24 小时值班，发现火灾及时报警，积极协助组织扑救并保护火灾现场，协助火灾事故调查。

11、对违反消防法律规定的行为，应当及时采取合理措施制止、向有关部门报告并协助处理。

12、法律、法规、规章规定的其他消防安全责任。

13、紧急突发事件的应急处理工作。

（四）高配、消监控值班岗位服务要求

1、高配值班人员必须持证上岗，上岗时合理穿戴防护用品，牢固树立“安全第一”的思想。认真学习技术，不断提高业务水平；

2、熟悉本所在系统中的运行方式和设备运行状况，做好一切运行工作；

3、做好 24 小时值班工作，发现缺陷及时上报，并做好相关记录；

4、遇有设备故障应及时上报，并按规定执行事故处理的操作；

5、认真做好各种资料、台帐的记录，加强对图纸、技术资料及各种运行日志的管理工作；

6、做好环境卫生和设备维护工作。

（五）保洁岗位服务要求

1、执行清洁制度，每天 8：30 分前搞好公共场所室内外等清洁工作（含领导办公室），清洁设施合理、完备，全天候、全方位地保持清洁：电梯内无任何手印痕迹；玻璃门窗透亮无浮沉；墙壁无蛛网积灰；地面无积尘、痰迹、污渍、脚印及抛弃物，确保整个院落环境优美、卫生清洁。

2、办公楼立面、公共楼道及物业区域内道路整洁，无堆放杂物现象，并承担“门前三包”责任；

3、建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制害虫滋生：定期对各类病虫害进行预防控制，定期杀灭蚊、蝇、鼠、蚁，并做到无滋生源，适时投放消杀药物；

4、雨水井、化粪池定期清掏，井池不得有淤积、堵塞、漫溢等现象；

5、垃圾实行分类管理，日产日清，垃圾桶、箱表面无污渍；

6、物业管理区域公共场所、公共绿地、主次干道、房屋保洁（不少于以下频次）：

①露天硬化地面（2 次/天）清扫；主次干道（2 次/天）清扫；

②室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑小品、公共部位室内玻璃（1 次/半个月）擦拭；

③水池、沟、渠、沙井（1 次/天）清理；

④楼内通道、楼梯（1 次/天）拖扫；

⑤电梯厅（白天）（1 次/4 小时）拖扫；

- ⑥消防通道（1次/半个月）拖擦；
- ⑦走廊等共用活动场所（1次/天）拖洗，（1次/天）清扫；
- ⑧楼道玻璃窗（1次/半月）擦拭；
- ⑨石料地面（2次/天）全面拖洗；
- ⑩地砖地面（2次/天）全面拖洗，（1次/3个月）清洗；
- ⑪地毯地面（2次/天）全面吸尘，（1次/6个月）清洗；
- ⑫室内信报箱、消防栓、过道门、扶手等公共设施（1次/天）擦拭；
- ⑬公共卫生间（4次/天）清洁，上午2次，下午2次；
- ⑭电梯内（1次/天）清洁；
- ⑮及时清扫积水、积雪，清洁区域（包含公共绿地）无垃圾、杂物、异味，并进行保洁巡查；
- ⑯单位食堂一楼大厅、二楼包厢1次/天清洁；
- ⑰领导休息室、值班室（1次/周）全面保洁，更换床单；
- ⑱领导办公室1次/天清洁，茶水服务；
- ⑲淋浴房（1次/天）清洁；
- ⑳会议室（1次/天）保洁。

7、垃圾的处理与收集：

- ①根据单位实际情况合理布设垃圾桶、果壳箱；
- ②垃圾每日收集1次，作到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象；
- ③垃圾中转站每日进行冲洗，冲洗后无异味，根据实际需要进行消杀，有效控制蚊、蝇等害虫滋生；
- ④垃圾桶、果壳箱、卫生间便纸篓每日清理，更换垃圾袋，定期清洗，保持洁净。

（8）排水、排污管道畅通

- ①单位内公共雨、污水管道（1次/年）疏通；
- ②雨、污水井（1次/6个月）检查，并视情况进行及时清掏；
- ③化粪池（1次/6个月）检查，（1次/年）清掏；
- ④二次供水水箱按国家、地方有关规定定期清洗、消毒、加药，水质符合卫生要求，定期巡查。

（六）会务接待岗位服务要求

- 1、会议前的基本设施、设备的准备、调试及清洁工作；
- 2、会议现场的布置、茶水及其他服务；
- 3、会议结束后现场的保洁及相关设备、物品的清点、归还(归位)、库存等工作；
- 4、协助招标人做好食堂用餐服务。

（七）食堂岗位服务要求

- 1、仪容仪表端庄大方，干净整洁，着装规范；
- 2、服务热情，耐心细致，语言文明礼貌，态度亲切友好；
- 3、服务技能娴熟，工作效率高，差错率低；
- 4、严格按照规定时间提供餐饮服务，不得无故提前或推迟；
- 5、菜品品种丰富，定期做好菜品更新，积极创新菜肴品种；
- 6、严格把控食材质量，加强食品保存管理，强化菜品制作流程监管，冰箱内食品生熟分开存放，成品半成品加膜加盖存放；
- 7、精心组织厨房生产，严控菜品质量，菜品成品色、香、味、型俱佳，服务时间内保证饭菜供应，不出现断供现象；
- 8、严格控制菜品单次烹饪数量，蔬菜类菜品应一次烹饪完成，衔接时间控制合理，不得造成菜品出锅时间过长不新鲜或大量浪费现象；菜品保温管理不到位，不得出现冷饭冷菜现象；
- 9、食堂环境卫生干净、明亮、整洁、有序，大厅的天花板、装饰物、墙壁及门窗无污迹，桌椅、餐台台面不得有污迹、油迹，工作区不得有杂物、物品放置整齐，收工后厨房地面、炉灶及时清洁，做好消杀工作，不得产生蚊蝇、蟑螂、老鼠，泔水、垃圾等废弃物需按规定存放，餐后及时清理；
- 10、加强员工健康及卫生管理，身体健康及穿戴符合要求，员工不得化浓妆、使用气味怪异或浓烈香水，不得留长发、长胡须、长指甲，涂指甲油；熟食品操作、传菜及服务人员应按规定佩戴一次性手套、口罩；员工有发热、腹泻等有碍食品卫生病症的，应及时调离工作岗位。
- 11、厨房物品按规定要求管理到位，加工现场井然有序，收工后刀具及砧板应及时清洗干净、按规定侧放或悬挂，烹调用具、调味品使用后应按规定管理，调味罐周边清理干净整洁，清洁用具及车辆使用后及时清洗干净，按规定位置归放；
- 12、储物柜、盛器、容器、餐具管理规范，干净整洁卫生，储物柜应按规定贴标识，盛器、容器管理规范，无污迹；餐具清洗干净，无污迹水迹，用纱布覆盖分类平整堆放；
- 13、严格食品安全管理，贯彻食品安全管理规定，遵守食品安全管理要求，做好蔬菜农药残留检测及记录等工作，做好食品留样及记录等工作，加强调味品及添加剂使用管理，调味品及添加剂使用应符合规定；
- 14、加强工作服务区域安全管理，杜绝安全事故，天然气使用过程中，现场必须有人员在场，不得离开岗位，出现现场无人现象，餐后及时关闭水电气开关，熟练掌握现场灭火器使用方法，服务时间结束后及时锁闭食堂门窗。
- 15、经常进行就餐满意度调查，及时反馈，不断改进。

（八）绿化岗位服务要求

1、养护工作内容：浇水、排水、施肥、修剪、病虫害防治、松土除草、死树杂物和绿化残留物的清理、补栽、树木扶正支撑、绿地容貌管理等。

2、绿化养护要求：

（1）乔木：有完整景观效果。无明显枯枝死杈；修剪合理；树木无明显歪斜（造型树木除外）。叶片大小、颜色正常，有黄叶、焦叶和卷叶的株数不超 15%，正常叶片保存率在 80%以上。无明显枯死株。无明显可视的病虫害危害症状。

（2）行道树：树形、树冠舒展，分枝点偏差在定负 40cm 内；长势良好，无明显徒长枝、病虫害枝、交叉枝、重叠枝、下垂枝、扭伤枝、枯枝和烂头以及萌蘖枝等。补植的行道树规格适宜，一般为：落叶树叶的胸径在 15cm 以下，常绿树种的胸径在 12cm 以下。无明显可视的病虫害危害症状。

（3）花灌木：花灌木开花适时。病虫害防治较及时。

（4）绿篱（模纹和色块）等：绿篱、模纹和色块等修剪合理。无明显可视的病虫害危害症状。

（5）攀援植物：攀援植物能正常生长。无明显可视的病虫害危害症状。

（6）地被花卉：多年生地被植物生长正常，开花适时。无明显可视的病虫害危害症状。

（7）竹类：竹林生长、叶色基本正常。无明显可视的病虫害危害症状。

（8）草坪：草坪覆盖率 85%以上，单块斑秃面积不超过 0.4 m²或 10 m²绿地内斑秃面积不超过 5 块；草坪内杂草率≤20%。无明显可视的病虫害危害症状。

3、安全施工

（1）绿化养护的各道工序施工要做到以人为本，安全施工（特别是应注意高温施工安全、交通安全），文明作业（作业垃圾及时清理，日产日清）。

（2）道路绿化养护施工要统一着安全装，设施工警示语或警示标志，保证施工人员和过往行人的安全。

（3）灾害天气，遇大风或大雪天气发现树木倒伏必须在 12 小时内扶正，并用支架固定，如工作量较大，则应及早与甲方联系，确保第一时间采取措施。

（九）物业档案、资料管理要求

加强有关物业档案和资料的管理，档案和资料管理包括：房屋维修档案，设备设施档案、食堂管理档案、投诉和意见档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、环境绿化管理档案，人事管理及人员培训档案等。物业服务单位必须运用计算机管理所有档案，要求做到保存完整、管理完善、交接手续完备、检索方便准确，并统一归档到采购人档案室，便于上级部门检查。

312 国道常州服务区（常乐驿站）物业服务要求

（一）基本要求

- 1、建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法；
- 2、管理人员和专业技术人员持证上岗，员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨；
- 3、建立 24 小时值班制度，接受甲方对物业服务报修、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；
- 4、定期征求甲方对物业服务工作的意见。

（二）服务区秩序安全管理要求

1、制定和健全安全管理制度，负责管理范围内全天候 24 小时不间断公共安保工作及防火、防盗、防破坏、防抢、防爆、防事故等安全防范工作。做好安全防范措施，保障日常秩序井然有序，确保服务区内公私财产不受损失，火灾发生率为零；责任内治安案件发生率为零。

2、巡查工作

- （1）负责办公楼、室外等公共区域的定时巡逻，做好区域内公共物资的看护工作。
- （2）做好巡查工作，管理好内部通道，控制车辆及闲杂人员从边门进出服务区，做好相关记录。
- （3）负责监控室管理，对服务区进出口流量进行统计、汇总、上报，建立台帐，抽查录像，发现形迹可疑人员、车辆，及时上报。
- （4）掌握顾客、车辆等动态，热情服务，为顾客排忧解难。
- （5）外围区域每 24 小时巡逻数量不低于 16 次，其中夜间巡逻每 1 小时 1 次。

3、安全管理

- （1）及时发现管理区域内的可疑情况及安全隐患，采取正确的方式处置各类突发事件，迅速有效地制止各类违法犯罪事件及安全事故的发生。
- （2）严格制定应急预案，按公安部门的统一部署做好安保工作，遇突发事件按预案正确实施。
- （3）按规定做好服务区域的秩序维护，建立询问登记制度，阻止可能带来安全隐患的闲杂人员及危险物品进入，保证安全。
- （4）每年不少于 2 次安全培训，1 次应急预案演习。

4、消防管理

- （1）制定和完善消防安全管理制度，严格执行消防法规，定期进行安全防范训练和演习，不断提高业务技能，确保整个消防系统处于良好的状态。

- (2) 负责管理范围内的防火管理工作，定时巡查，做好记录，做好火灾预防工作。
- (3) 负责对消防设施定时检查及小型器材的定时保养等消防管理工作，保证消防设施完好。
- (4) 按消防部门要求整理并保管消防档案。所有保安人员同时也是义务消防员，物业服务单位应定期组织消防知识培训，每年组织一次消防演习。

5、车辆管理

- (1) 指挥车辆行驶、停放、做好巡查看护管理工作，确保车辆停放有序、安全。
- (2) 车辆发生拥堵时及时指挥疏导，迅速疏散，避免发生碰撞事故，保证通道畅通。
- (5) 维护经营场所秩序，确保经营秩序井然。

6、其他管理服务：

- (1) 按规定做好领导考察等相关接待和安保工作。
- (2) 外单位在管理区域施工或进行其他活动，应按采购人规定办理相应手续，并需做好现场监管及配合工作。
- (3) 按文明城市及城市长效管理的工作要求做好相关工作，并配合采购人做好各类评比、检查、创建等工作。

(三) 服务区环境卫生管理要求

1、清洁范围包括门厅、过道、楼道、卫生间等场所以及室外道路、停车场、水沟、绿化带白色垃圾等；

2、外场卫生管理

- (1) 广场、草地、绿化区、走廊等清洁。地面无烟头、无纸屑、无杂物、无杂草、无积尘。
- (2) 垃圾箱定期清理冲洗，定时喷洒药物，保持清洁无异味。
- (3) 地面无积水、无油污、物品放置有序。
- (4) 下水道通畅，无垃圾、无杂物、无异味。
- (5) 雨污水井定期清掏，井池、管道不得有淤积、堵塞、满溢等现象：场内公共雨、污水管道（1次/年）疏通；雨、污水井（1次/6个月）检查，并视情况进行清掏。

3、室内卫生管理

- (1) 做好管理区域内的清洁工作，清洁设施合理、完备，全天候、全方位地保持清洁，确保建筑物内和外场环境优美、卫生清洁；
- (2) 地面无积尘、痰迹、污渍、脚印及抛弃物，台面无积水、无污渍、无杂物。
- (3) 购物、就餐环境干净整齐，无烟头、无纸屑、无杂物。
- (3) 商品陈列美观、整齐、清洁。

(4) 营业场所不得随意堆放杂物。

(5) 卫生及时打扫，旅客随走随清。

(6) 门窗干净明亮，墙壁无蛛网，无灰尘。

4、建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制害虫草生；定期对各类病虫害进行预防控制，定期杀灭蚊、蝇、鼠、蚁，并做到无滋生源，适时投放消杀药物。

7、垃圾的处理与收集：

(1) 垃圾实行分类管理，日产日清，垃圾桶、箱表面无污渍；

(2) 根据所管范围的实际情况合理布设垃圾桶、果壳箱；

(3) 垃圾每日收集1次，做到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象；

(4) 垃圾站每日进行冲洗，冲洗后无异味，根据实际需要进行消杀，有效控制蚊、蝇等害虫滋生；

(5) 垃圾箱、果壳箱、卫生间便纸篓每日清理、更换垃圾袋，定期清洗，保持洁净。

8、物业公司负责采购有关清洁耗材如清洗剂、消毒剂、清洁工具等；公共部位消耗品做到及时检查更换，按需领取，以旧换新。

(四) 绿化管理要求

同“常州市公路事业发展中心物业服务岗位制度和要求”(八)绿化岗位服务要求。

(五) 物业档案、资料管理要求

加强有关物业档案和资料的管理，档案和资料管理包括：房屋维修档案，设备设施档案、投诉和意见档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、环境绿化管理档案，人事管理及人员培训档案等。物业服务单位必须运用计算机管理所有档案，要求做到保存完整、管理完善、交接手续完备、检索方便准确，并统一归档到采购人档案室，便于上级部门检查。

物业服务考核办法

一、考核目的

为加强常州市公路事业发展中心大楼及 312 国道服务区物业服务工作，督促物业服务单位不断提高服务质量和管埋效果，确保服务区环境卫生优良，特制定本考核办法。

二、考核原则

坚持客观公正、民主公开、有理有据的原则，确保考核工作做到改进工作效率，提高管理水平，改善服务质量，提升国道省道公路整体形象。

三、考核对象

物业服务人员包括物业经理、工程、高配及消监控、保安、保洁、厨房、绿化等服务人员。

四、考核方式

对常州市公路事业发展中心大楼物业服务和 312 国道服务区物业服务分别进行考核，按照考核结果分别结算物业服务费用。

季度考核：考核工作在每季度第一个月的月初进行，根据《常州市公路事业发展中心大楼及 312 国道服务区物业服务合同》及其附件的有关要求，对物业服务单位的服务进行日常监督。

五、考核标准

《常州市公路事业发展中心物业服务考核细则》和《312 国道常州服务区（常乐驿站）物业服务考核细则》见附件。

六、奖罚细则

1、物业公司季度考核得分 90 分(含 90)以上的，不扣除物业服务费；季度考核得分 90 分以下的，视为考核不合格，每分扣除物业服务费金 500 元。

2、物业公司员工做好人好事，受顾客表扬或市级媒体正面宣传的季度考核每次加 2 分，受省级媒体正面宣传的季度考核每次加 5 分，受国家级媒体正面宣传的季度考核每次加 10 分。每季度累计加分不得超过 10 分，总分加满 100 分为止。

3、物业公司在考核期内有以下情形之一的，在季度考核的基础上，另行扣除相应物业服务费，其标准如下：

- 1) 被采购人点名或通报批评的，视情节每次扣 500—1000 元；
- 2) 被市级相关部门通报批评的，视情节每次扣 1000—2000 元；
- 3) 被省部级以上相关部门点名批评的，视情节每次扣 2000—5000 元；

- 4) 被各类新闻媒体曝光，情况属实但未造成恶劣影响的，每次扣 5000—10000 元；
- 5) 累计两次以上（含两次）被责令整改或未在规定期限内通过整改验收的，每次扣 2000—5000 元；
累计三次以上（含三次）被责令整改或累计两次未在规定期限内通过整改验收的，每次扣 5000—10000 元。

4、物业公司有下列情况之一的，采购人扣除合同金额 10%的违约金，并解除合同：

- 1) 累计五次以上（含五次）被责令整改或累计三次未在规定期限内通过整改验收的；
- 2) 发生影响社会稳定的安全责任事件：
 - A、因失职、玩忽职守或违章操作引发的顾客或员工伤亡事故；
 - B、因自身原因引发的火警、火灾事故；
 - C、因失职或玩忽职守引发的水浸事件；
 - D、其他因失职或自身原因引起的安全责任事故。
- 3) 发生重大、特大安全责任事故或一年内发生三次一般安全责任事故；
- 4) 被各类新闻媒体曝光，情况属实，社会反响强烈，严重损害采购人形象的；
- 5) 连续二次考核得分低于 90，评价为“不合格供应商”的；
- 6) 其他未履行或未完全履行合同条款的行为，情节特别严重的。

七、附则

- 1、本办法从下发之日起执行；
- 2、本办法由常州市公路事业发展中心负责解释和修订。

《常州市公路事业发展中心物业服务考核细则》

考核内容	扣分细则	扣分	得分
保安综合服务管理 40分	1. 项目未按岗位要求用工，一人次扣 1 分		
	2. 项目人员缺编的，一人次扣 1 分		
	3. 项目长期缺编，并且甲方提出整改意见的，一次扣 1 分		
	4. 无岗前培训，一人次扣 1 分		
	5. 发生迟到、早退、离岗情况的，一人次扣 1 分		
	6. 发生旷工的，一人次扣 1 分		
	7. 请假者没有请假手续或者手续不完全的，一人次扣 1 分		
	8. 考勤表员工不签名或代签名，一人次扣 1 分		
	9. 上班未考勤，考勤未上班，扣 1 分		
	10. 发生睡岗、离岗、串岗情况的，一人次扣 1 分		
	11. 未按要求文明值班，文明用语一次 1 分		

考核内容	扣分细则	扣分	得分	
	12. 未按要求着装制服整洁统一，一人次扣1分			
	13. 保安人员未做到文明执勤、言语规范、认真负责、团队稳定，一人次扣1分。			
	14. 对突发事件未能按照应急处理预案和措施处理的，一人次扣1分。			
	15. 未按要求对中心内机动车停放情况进行监管，出现车辆乱停现象，一人次扣1分。			
	16. 公路中心公共部位设施设备完好情况，未作好做好记录，一人次扣1分。			
	17. 当值队长负责抽查本班巡逻人员的工作质量，并做好记录，未达标一人次扣1分。			
	18. 未按要求认真填写《监控安全管理台帐》和《保安值班记录》；一人次扣1分。			
	19. 未按要求管理进入中心来访车辆，一人次扣1分。			
	20. 未按要求检查消防设备、设施（即烟感器、报警按钮、消防栓、应急灯、指示灯、开关等）一人次扣1分。			
	21. 未按要求检查治安、防火、防盗、水浸等情况，一人次扣1分。			
	22. 定期对服务区域内的共用部位开展防火巡查、检查，发现火灾隐患的应当及时处理，无法处理的应当及时向有关部门或者单位报告2分			
	23. 对共用消防设施、器材以及消防安全标志定期组织检测、维护保养，需要维修、更新的，应当及时报告1分			
	24. 对违反消防法律规定的行为，未能及时采取合理措施制止、向有关部门报告并协助处理2分			
	25. 法律、法规、规章规定的其他消防安全责任1分			
	26. 制定灭火和应急疏散预案，落实消防控制室管理制度，执行24小时值班，发现火灾及时报警，积极协助组织扑救并保护火灾现场，协助火灾事故调查。2分			
	27. 根据相关规定实施消防安全防范服务事项1分			
	28. 未按要求白天、昼夜对中心进行安全检查，一人次扣2分。			
	29. 紧急突发事件的应急处理工作3分			
	30. 制定并落实服务区域的消防安全制度、操作规程，实行岗位消防安全责任制，组织对所属员工进行消防安全培训、消防疏散逃生演练5分			
	卫生 综合 服务 管理 22分	1 中心停车场(地下室停车场)未达到整洁美观，扣1分		
		2. 各负责人对本区域的环境卫生工作进行日常检查督促不到位，扣1分		
		3. 地面无积水、无油污、物品放置有序，未达标扣2分		
		4. 门窗干净明亮，墙壁无蛛网，无灰尘，未达标扣2分。		
		5. 门窗、墙壁、门框无灰尘、门上无污迹，窗框无灰尘、玻璃干净明亮，墙壁无乱钉、乱挂现象，出现一次扣2分。		
		6. 购物、就餐环境干净整齐，无烟头、无纸屑、无杂物，未达标扣2分。		
		7. 厕所冲洗及时干净、厕所无异味、设施保持完好，未达标扣2分。		
		8. 办公楼立面、公共楼道及物业区域内道路整洁，无堆放杂物现象，并承担“门前三包”责任；2分		
		9. 建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制害虫滋生；定期对各类病虫害进行预防控制，定期杀灭蚊、蝇、鼠、蚁，并做到无滋生		

考核内容	扣分细则	扣分	得分
	源, 适时投放消杀药物 2 分		
	10. 垃圾的处理与收集: 及时率;覆盖率 2 分		
	11. 雨水井、化粪池定期清掏, 井池不得有淤积、堵塞、漫溢等现象 2 分。		
	12. 特殊时期期间的日常消杀频次, 已经覆盖率 2 分		
食堂管理	1. 菜品品种丰富, 定期做好菜品更新, 积极创新菜肴品种, 2 分		
	2. 严格把控食材质量, 加强食品保存管理, 强化菜品制作流程监管, 2 分		
	3. 加强员工健康及卫生管理, 身体健康及穿戴符合要求. 2 分		
8 分	4. 严格食品安全管理, 贯彻食品安全管理规定, 遵守食品安全管理要求, 2 分		
绿化养护	1. 园林树木树冠修剪不及时, 有明显枯枝死叉扣 2 分		
	2. 病虫害控制不及时, 园林树木有蛀干害虫危害的株数超过 3%扣 2 分		
	3. 绿地不整洁, 有明显杂物, 有白色污染(树挂), 绿化生产垃圾(如树枝、树叶、草屑等)、绿地内水面杂物不能日产日清, 不能做到保洁及时扣 2 分		
10 分	4. 花坛、花带轮廓不清晰、不整齐美观, 有残缺扣 2 分		
	5. 冬季树干不能及时刷白, 未达到保暖防冻效果造成树木枯死的扣 2 分		
员工安全	1. 员工入职没有签订安全协议, 不能收取停车费等协议, 一人次扣 4 分		
	2. 特殊工种操作违反规程, 高危作业无保护, 一次扣 4 分		
	3. 每月安全检查少于 1 次扣 2 分		
	4. 无应急预案扣 5 分		
20 分	5. 应急预案每季度演练少于 1 次扣 5 分		
汇总			

《312 国道常州服务区(常乐驿站)物业服务考核细则》

考核内容	扣分细则	扣分	得分
	1. 项目未按岗位要求用工, 一人次扣 1 分		
	2. 项目人员缺编的, 一人次扣 1 分		
	3. 项目长期缺编, 并且甲方提出整改意见的, 一次扣 1 分		
	4. 无岗前培训, 一人次扣 1 分		
	5. 发生迟到、早退、离岗情况的, 一人次扣 1 分		
	6. 发生旷工的, 一人次扣 1 分		
	7. 请假者没有请假手续或者手续不完全的, 一人次扣 1 分		
	8. 考勤表员工不签名或代签名, 一人次扣 1 分		
	9. 上班未考勤, 考勤未上班, 扣 1 分		
45 分	10. 发生睡岗、离岗、串岗情况的, 一人次扣 1 分		
	11. 未按要求文明值班, 文明用语一次 1 分		
	12. 未按要求着装制服整洁统一, 一人次扣 1 分		
	13. 保安人员未做到文明执勤、言语规范、认真负责、团队稳定, 一人次扣 1 分。		

考核内容	扣分细则	扣分	得分	
	14. 对突发事件未能按照应急处理预案和措施处理的，一人次扣1分。			
	15. 未按要求对服务区内机动车停放情况进行监管，出现车辆乱停现象，一人次扣1分。			
	16. 服务区室内外休息室等公共部位设施设备完好情况，未作好做好记录，一人次扣1分。			
	17. 当值队长负责抽查本班巡逻人员的工作质量，并做好记录，未达标一人次扣1分。			
	18. 未按要求认真填写《监控安全管理台帐》和《保安值班记录》；一人次扣1分。			
	19. 未按要求管理禁止危化品车辆进入服务区，一次扣1分。			
	20. 未按要求检查消防设备、设施（即烟感器、报警按钮、消防栓、应急灯、指示灯、开关等）一人次扣1分。			
	21. 未按要求检查治安、防火、防盗、水浸等情况，一人次扣1分。			
	22. 未按要求白天、昼夜对服务区进行安全检查，一人次扣2分。			
	23. 对共用消防设施、器材以及消防安全标志定期组织检测、维护保养，需要维修、更新的，应当及时报告2分			
	24. 对违反消防法律规定的行为，未能及时采取合理措施制止、向有关部门报告并协助处理3分			
	25. 法律、法规、规章规定的其他消防安全责任2分			
	26. 制定灭火和应急疏散预案，落实消防控制室管理制度，执行24小时值班，发现火灾及时报警，积极协助组织扑救并保护火灾现场，协助火灾事故调查。3分			
	27. 根据相关规定实施消防安全防范服务事项2分			
	28. 未按要求白天、昼夜对中心进行安全检查，一人次扣2分。			
	29. 紧急突发事件的应急处理工作3分			
	30. 制定并落实服务区的消防安全制度、操作规程，实行岗位消防安全责任制，组织对所属员工进行消防安全培训、消防疏散逃生演练5分			
	卫生 综合服务 管理 25分	1 服务区停车场未达到整洁美观，扣1分		
		2. 各负责人对本区域的环境卫生工作进行日常检查督促不到位，扣1分		
		3. 地面无积水、无油污、物品放置有序，未达标扣0.5分		
4. 门窗干净明亮，墙壁无蛛网，无灰尘，未达标扣0.5分。				
5. 门窗、墙壁、门框无灰尘、门上无污迹，窗框无灰尘、玻璃干净明亮，墙壁无乱钉、乱挂现象，出现一次扣0.5分。				
6. 购物、就餐环境干净整齐，无烟头、无纸屑、无杂物，未达标扣0.5分。				
7. 厕所冲洗及时干净、厕所无异味、设施保持完好，未达标扣0.5分。				
8. 下水道通畅，无垃圾、无杂物、无异味，未达标扣0.5分。				
绿化 养护 10分	1. 园林树木树冠修剪不及时，有明显枯枝死叉扣2分			
	2. 病虫害控制不及时，园林树木有蛀干害虫危害的株数超过3%扣2分			
	3. 绿地不整洁，有明显杂物，有白色污染（树挂），绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）、绿地内水面杂物不能日产日清，不能做到保洁及时扣2分			
	4. 花坛、花带轮廓不清晰、不整齐美观，有残缺扣2分			

考核内容	扣分细则	扣分	得分
	5. 冬季树干不能及时刷白，未达到保暖防冻效果造成树木枯死的扣 2 分		
员工安全 20分	1. 员工入职没有签订安全协议，不能收取停车费等协议，一人次扣 4 分		
	2. 特殊工种操作违反规程，高危作业无保护，一次扣 4 分		
	3. 每月安全检查少于 1 次扣 2 分		
	4. 无应急预案扣 5 分		
	5. 应急预案每季度演练少于 1 次扣 5 分		
汇总			

