

国家税务总局常州市税务局物业管理服务项目

合 同 书

采购人（以下简称甲方）：国家税务总局常州市税务局

供应商（以下简称乙方）：常州华房物业有限公司

物业管理服务委托合同

项目编号：常采公[2023]0094号

甲方：国家税务总局常州市税务局

签订地点：常州

乙方：常州中房物业有限公司

签订时间：2023年7月1日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方协商一致签订本合同。

第一条 合同标的

一、项目概况

甲方将 国家税务总局常州市税务局（龙锦路办公区）大楼 委托乙方实行物业管理服务。

- 1、座落位置：常州市新北区龙锦路1258号；
- 2、办公区占地面积：约18745 m²（不含辅楼），大楼占地面积：4544 m²；
- 3、大楼建筑面积：36000 m²，绿地面积：约为4000 m²，运动场面：约1500 m²；
- 4、物业类型：机关办公大楼。

二、委托物业管理服务事项详见采购文件。

三、物业服务委托管理期限：2023年7月1日至2025年11月30日，合同壹年壹签。本次合同期限为2023年7月1日至2024年6月30日止。（前三个月为试用期，试用期满合格后，合同方为有效。甲方在每年年末前对乙方进行考核，考核不合格，不再与服务单位续签下年度服务合同）。

第二条 委托管理事项

一、物业托管服务范围：

按照专业化的要求配置管理服务人员，包括公共设施、设备及场地的维护和管理；环境保洁服务（包括所有办公室内部的保洁工作）；会务管理服务；保安服务；网球场、篮球场、乒乓室（健身房）管理。

二、对标的物业托管的标准要求：

1、本项目具有明显的专业特色，对此乙方要有针对性，具有相关政策水平，树立良好服务形象，延续并提升服务品质，明确管理质量目标和长效管理方式，具有一整套清晰的，并与税务局物业服务特色相吻合的管理方案。

2、根据税务局的管理要求，具有物业管理内容的整体设想和规程策划，分别对秩序维护管理工作、保洁及其他工作等内容，制订物业管理服务质量目标及服务响应时间等。

3、与甲方作息制度相匹配，合理安排长效管理与突击性任务的关系，做到保障有力。

三、工作时间和人员配置

1、乙方管理与服务人员实行每天8小时工作制，周六、周日轮休；管理处主任、主管周六、周日轮流值班。

2、确保人员素质良好、身体健康。

第三条 合同价款

一、本合同项下物业服务费用人民币价款（壹年，投标分项报价表附后）为贰佰零伍万圆整（大写），每季度物业服务费为：伍拾壹万贰仟伍佰圆整（大写）/季。本合同执行期间不因常州市市区最低工资标准、社会保险缴费基数的调整而调整合同总价。

二、本合同执行期间如遇特殊情况需要增加或减少物业服务人员的，由甲方根据实际调整的岗位和人数，按照物业公司本次投标报价中的各岗位单价按实结算物业服务费。

三、下列费用由甲方另行承担：

1、所有设施（设备）运行、维修、保养的能耗费用（水、电、气等）；维保材料费、零配件费及大中修、改造、更新费用；

2、设施（设备）的年检、校验、领证和水箱清洗等费用；

3、维修保养所需的耗材、物料，乙方实行审领制。

4、玻璃幕墙、外墙面、大厅吊灯、大厅立柱和顶部、延伸室外的雨棚、球场顶篷、地毯清洗的保洁费用；地板打蜡、地砖镜面维护保养费用。

5、除扫把、拖把、尘推、鸡毛掸、各种清洁剂、抹布、垃圾袋、玻璃水、不锈钢清洁剂、洗手液、卫生纸、地毯清洁剂等以外的清洁消杀及保洁耗材费用。

6、因甲方特殊要求，致使乙方所发生的其它费用。

第四条 组成本合同的有关文件

下列关于常采公[2023]0094号的采购文件或本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

一、乙方的投标文件；

二、中标通知书；

三、甲乙双方商定的其他文件。

第五条 双方权利义务

一、甲方权利义务：

- 1、代表和维护产权人及使用人的合法权益；
- 2、不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动；
- 3、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；
- 4、审定乙方撰写的管理制度、流程；并监督乙方对制度流程的完善、改进；
- 5、检查监督乙方服务工作的实施及制度的执行情况，对违约情况进行处罚；
- 6、审定乙方提出的物业管理工作计划；
- 7、提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电供应；
- 8、提供办公桌椅和员工更衣柜；
- 9、甲方提供为完成本项目服务日常设施设备耗材及垃圾外运费用；
- 10、协助乙方做好物业服务管理工作；
- 11、按时支付物业服务费；
- 12、法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

二、乙方权利义务：

- 1、根据有关法律、法规、本合同的规定及本物业的实际情况，制定物业服务管理制度及管理方案、年度管理计划等工作目标；
- 2、定期向甲方呈报服务计划；
- 3、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常物业服务管理工作，并委派管理人员驻点履行本合同；
- 4、负责报价范围内的材料消耗；
- 5、自主开展各项管理活动，但不得侵害甲方及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；
- 6、乙方各岗位员工要求统一服装，并由乙方负责其员工工作服的配备和洗涤。
- 7、乙方服务人员 100%经过岗前或在岗培训合格才能独立上岗。
- 8、乙方有责任配合甲方接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的资料。
- 9、乙方自行负责其招聘员工的一切工资、福利、社会保险；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由乙方全部负责；乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。
- 10、根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，按时开具发票，向甲方收取物业服务费用；
- 11、建立、保存物业档案，及时向甲方公告本管理区域内的重大服务事项；

12、乙方不得擅自转让本合同项下的各项业务；

13、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

14、合同终止时，向甲方移交相关物业管理档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续；

15、双方合同期满后或不再续签合同的情况下，乙方需按原合同履行至甲方新招的服务单位进场为止。费用按原合同相应结算。

16、法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

三、在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

1、天灾、地震等不可抗力事由所致的损害；

2、暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致，不在此限；

3、因维修养护需要，事先经甲方同意并通知或公告，暂时停水、停电、停止设施设备使用等造成损失的；因非乙方责任出现供水、供电、供气及其他设施设备运行障碍造成损失的；

4、因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害；

5、因甲方或第三者之故意、过失所致的损害；

6、因甲方或专有部分的火灾、盗窃等所致的损害；

7、因乙方书面建议甲方改善或改进而甲方未采纳所致的损害；

8、因甲方指挥调派乙方工作人员所致的损害；

9、本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或重大过失所致的，不在此限；

10、除上述各款外，其它不可归责于乙方之事由的。

四、为维护公众、甲方的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

第六条 质量保证

1、建立质量管理体系并有效运行，物业管理服务能够接受质量审核。

2、各项承诺指标及所采取的措施详见“投标文件”。

3、其他物业管理服务质量要求按常州市有关标准执行。

第七条 款项支付

1、本合同项下所有款项均以人民币支付，合同签订后，预付 10%；2023 年后第三季度付款 15%；2023 年第四季度付款 25%；2024 年第一季度付款 25%；2024 年第二季

度合同到期后付款 25%。

2、物业管理服务费的结算形式：于每季度结束后 5 日内考核。考核得分达 90 分及以上，季度物业费全额支付，低于 90 分的每少 1 分，扣 5000 元。

3、支付合同款项时，一律不得向乙方以外的任何第三方办理付款手续。开户行和账号以采购合同签订为准；如果乙方要求变更，则乙方必须提供加盖了公章、财务专用章的证明文件，报经甲方审查同意。

4、法定节假日的加班费已含在合同总价内。

第八条 违约责任

1、甲方无正当理由，违反本合同第五条的有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方偿付合同总价 5%的违约金。

2、甲方未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期 10 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5‰滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。

3、乙方无正当理由，违反本合同第五条及第六条的有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方经济损失的，甲方有权扣留乙方全部履约保证金，同时乙方应向甲方支付合同总价 5%的违约金。

4、如非乙方违反合同约定方面的原因，甲方单方提出终止或不续签本合同，根据《劳动合同法》第四十条第（三）款，甲方应承担乙方在甲方服务的所有人员一个月工资标准的经济补偿金。

第九条 合同的变更和终止

1、除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2、本合同终止时，乙方应移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方作好物业服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交物业管理的全部档案资料等。

3、本物业管理合同终止后，在新的物业管理企业接管本物业前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老物业管理公司的交接过渡期最长为 1 个月，在此期间乙方应提供过渡期物业管理服务，过渡期物业管理服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；1 个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

第十条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十一条 争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第(2)种方式解决争议：

- (1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；
- (2) 向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在仲裁期间，本合同应继续履行。

第十二条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照谈判文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十三条 合同生效及其他

- 1、本合同自签订之日起生效。
- 2、本合同一式陆份，甲乙双方各执贰份，政府采购管理部门贰份。
- 3、本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。
- 4、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。

甲方（盖章）：



法定代表人：

委托代理人：

日期：2023年 月 日

乙方（盖章）：



法定代表人：

委托代理人：

日期：2023年 月 日

附件一：

国家税务总局常州市税务局龙锦路办公区物业管理服务投标分项报价表

序号	名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	服务人数	备注（如果有）
1	总体管理	国家税务总局 常州市税务局 龙锦路办公区	详见招标文件“四、项目基本要求”	12个月	详见招标文件“四、项目基本要求”	1人	包含员工费用和管理 人员费用、离职补 偿金、保险、管理费、 培训费、各类加班费 （法定节假日等）、 值班费、岗位补贴、 高温补贴、员工福利、 利润、设备、工具、 消耗品、工会费、 维护修理、折旧、各 种税费、政策性文件 规定及项目明示或 暗示的所有风险、责 任、义务等各项应有 的费用。上述未列 明，但投标人认为所 需的其他费用也包 含在内，采购人不得 接受投标人任何因遗 漏报价而发生的费 用追加。投标人应考 虑合同期内的物价、 政策等所有风险因 素，在投标时自行预 测并纳入投标总价 中。合同期内若涉及 本地区最低工资、社 保缴费基数等上调， 涉及到工资差额、固 定岗位工资差额、假 日工资差额、社保差 额部分等均由投标 人承担。
2	环境 保洁 服务	国家税务总局 常州市税务局 龙锦路办公区	详见招标文 件“（一）环 境保洁服务”	12个月	详见招标文 件“（一）环 境保洁服务”	12人	
3	秩序 维护 和安 全服 务	国家税务总局 常州市税务局 龙锦路办公区	详见招标文 件“（二）秩 序维护 and 安 全服务”	12个月	详见招标文 件“（二）秩 序维护 and 安 全服务”	11人	
4	会 务 管 理 服 务	国家税务总局 常州市税务局 龙锦路办公区	详见招标文 件“（三）会 务管理服务”	12个月	详见招标文 件“（三）会 务管理服务”	1人	
5	大 厅 接 待 服 务	国家税务总局 常州市税务局 龙锦路办公区	详见招标文 件“（三）大 厅接待服务”	12个月	详见招标文 件“（三）大 厅接待服务 服务”	1人	
6	设 施 设 备 维 修 服 务	国家税务总局 常州市税务局 龙锦路办公区	详见招标文 件“（三）设 施设备维修 服务”	12个月	详见招标文 件“（三）设 施设备维修 服务”	3人	
投标报价		金额小写	2050000 元/年				

附件二：物业管理服务内容

一、秩序维护

1、实行 24 小时值班巡逻制度，确保办公楼内无火灾、无刑事事故、无安全隐患发生。有应急处理计划和措施，如有事故发生，能做到及时报警、保护现场，防止事态进一步恶化，时间处理及时率 100%；

2、监控室必须实行 24 小时全天值班制度，值班人员必须持有消控上岗证书，负责监控室的日常工作及设备的日常管理与报修，加强对大楼内外环境、人员、设备设施的监视监控，做好监视监控值班记录；

3、对大楼各楼层、地下车库、关键部位及院落周边定时巡查，并做好巡查记录；

4、对外来人员、物资出入实施严格的登记验证制度，有严格的交接班制度和交接班记录；

5、负责消防、闭路监控异常情况处理，并负责晚间任务接受及下达；

6、无上门推销现象；

7、严格执行消防操作规程，定期进行消防演习，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用；

8、对外来探访人员，建立询问登记制度，要求记录完整，有回执；

9、做好信件、报刊、资料的签收、分发工作，严肃收发纪律和程序，不得有任何失误；

10、自行车、电动车、摩托车、汽车按指定地点停放并进行管理。

二、环境及卫生保洁

1、清洁范围包括门厅、过道、楼道、会议室、各楼层办公室、卫生间等场所以及室外广场、停车场、人行道等；

2、执行清洁制度，满足办公楼清洁要求，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，确保管理区域内环境优美、卫生清洁；

3、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；

4、建立防疫消杀工作管理制度，根据实际情况常态化开展消杀工作，做好疫情预防，消杀；

5、雨水井定期清掏，井池不得有淤积、堵塞、漫溢等现象；

6、办公楼垃圾由乙方负责日产日清；

7、物业管理区域公共场所保洁(不少于以下频次)：

- (1) 公共绿地 (1 次 / 天) 清理;
- (2) 露天硬化地面 (2 次 / 天) 清扫;
- (3) 主次干道 (2 次 / 天) 清扫;
- (4) 室外标识公共部位室内玻璃 (1 次 / 半个月) 擦拭;
- (5) 水池、沟、渠、沙井 (1 次 / 月) 清理;
- (6) 楼内通道、楼梯 (1 次 / 天) 拖扫;
- (7) 电梯厅 (白天) (1 次 / 4 小时) 拖扫;
- (8) 消防通道、消火栓 (1 次 / 半个月) 拖擦;
- (9) 共用活动场所 (1 次 / 天) 清扫;
- (10) 楼道玻璃窗 (1 次 / 半月) 擦拭;
- (11) 室内信报箱、过道门、扶手等公共设施 (1 次 / 天) 擦拭;
- (12) 公共卫生间 (5 次 / 天) 清洁;
- (13) 电梯内 (5 次 / 天) 清洁;
- (14) 及时清扫积水、积雪, 清洁区域无垃圾、杂物、异味, 并进行保洁巡查。

8、垃圾的处理与收集:

- (1) 根据大楼实际情况合理布设垃圾桶、果壳箱;
- (2) 垃圾每日至少收集 1 次, 乙方作到日产日清, 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。

三、公共设施设备维修

1、设备台帐、图纸档案、运行记录、检查记录、维修记录、保养记录完整, 保证运行正常;

2、每天检查电梯、消防、供水、空调、监控等设备运行情况, 发现故障及时告知有关维修保养单位;

3、负责协调各外包维保单位对相关设备进行定期保养与维护、检测与年检等工作, 督促外包维保单位按时、保质保量地开展维保工作, 做好外包维保单位维护保养登记台账;

4、供水、供电设备严格按国家规范管理, 符合国家标准, 运行状况良好, 有可行的应急预案, 确保供水、供电系统的正常运行; 每天对大楼供电设备、供水设施和公共照明等进行检查, 发现故障及时处理;

5、定期对雨、污水管(井)检查、清理、保养, 确保管道上、下畅通, 没滴漏现象;

6、照明设备外观整洁、无脱落、无蜘蛛网、无积尘，完好率及维修更换率 100%，并按规定时间定时开关；

7、修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好；

8、对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录；

9、道路通畅，路面平坦，道路、停车场平接通畅，交通标志齐全规范；

10、各设备房及公共场所、场地，有危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施；

11、提供高配间服务

(1) 熟悉供配电设施设备情况，如高低压线路号、各出线回路走向；熟悉电气设备的配置和使用状况，能按规程操作高低压设备，确保正常供电；

(2) 严格遵守电气设备运行、维修、保养制度和安全操作规程，能正确判断处理一般电气故障，发生突发事件能迅速、准确地采取应急措施；

(3) 定期配合维保单位巡视变、配电室一次，观察电压表、电流表、计量表是否正常，认真做好各种运行记录，发现问题及时处理；

(4) 保持室内环境的清洁和设备的整洁；

(5) 发生供电线路停电或其他事故应及时与供电部门取得联系，迅速查明原因，采取应急措施；

(6) 坚守岗位，保证 24 小时值守，认真交接班，做好值班记录，保管好资料、图表、工具；

12、按时采集区域内各类水、电、气表消耗数据，分析能耗状况，杜绝跑、冒、滴、漏、长明灯、长流水等浪费现象；协助做好节电、节水节气等能工作。

四、客服接待

负责门厅接待工作，回答外来人员的问询，来访人员登记，引导，协助其他门厅指引、接待工作。

五、会务服务

1、会议前的基本设施、设备的准备、调试及清洁工作；

2、会议现场的布置工作；

3、会议前配备好茶水、烟灰缸、纸巾等相关物品；

4、在会议召开前调节好空调、话筒、音响，并打开灯或窗帘保持开会期间的光线明亮；

5、会议中的倒水、续水及其他会议服务等事宜；

6、会议结束，现场的保洁及相关设备、物品的清点、归还(归位)、库存等工作；

7、完成业主交办的其他相关工作；

8、会务用品由采购人提供。

附件三：考核管理要求

由甲方相关管理部门按季度对物业服务情况进行考核。综合考核得分达 90 分及以上，季度物业费全额支付，低于 90 分的每少 1 分，扣 5000 元。服务质量考核年度得分（按季平均得分）低于 80 分的，采购方有权提前终止合同。

考核细则

类别	序号	考核内容	分值	评分细则	得分
日常工作及基础管理	1	人员配置及岗位设置科学合理，分工明确，要求细化。各员工责任片区划分与日常工作强度相匹配，确保员工在既定工作时间内能保质保量完成职责范围内各项事务。	2	保洁、客服、水电、保安等人员配置少于合同规定员额导致没有及时完成工作任务的，扣 0.5 分。岗位设置不科学合理，要求不具体细化，工作强度明显超负荷致使质效降低的，在 2 分内酌情扣分。	
	2	每月例会有记录，工作部署全面，要求具体，责任明确。	2	未召开例会部署工作的，有一次扣 0.5 分；每月例会前未征求考评小组工作部署意见，或无例会记录的，有一次扣 0.5 分。	
	3	逐人建立机关物业人员履历表，一般情况不得私自调整员工进出，确需调整需经甲方考核同意后方可实施，且新调入物业从业人员必须进行岗前培训。	2	未向考评小组提供物业人员履历表的，扣 0.5 分；未经甲方领导同意私自调入调出员工，或调整员工未及时提供新进员工履历表的，有一次扣 0.5 分。	
	4	所有员工主动热情，礼貌待人。能服从甲方领导指挥调度，积极响应、及时妥善处理甲方指正的相关问题。	5	未能服从甲方领导指挥调度，或未及时响应、妥善处理甲方指正的相关问题的，有一起扣 5 分，超过 2 次以上没有响应甲方指正的问题，考核基准分直接降至 90 分。	
	5	严守保密协议。不拍摄、夹带任何文件资料、视频图像、设施设备。不外传机关任何信息。	5	违反保密协议，泄露公安秘密的，有一起扣 2 分，造成重大恶劣影响的，扣 5 分。拍摄、夹带文件资料、设施设备的，有一起扣 1 分。外传机关有关信息，造成负面影响的，有一起扣 2 分。	
	6	根据甲方要求特殊情况需物业人员进行合同范围外	3	未能根据甲方要求在规定时间内安排相关物业人员到达	

		的劳务服务的, 物业人员应在规定时间内到达指定地点, 并保质保量完成工作任务。		指定地点的, 有一起扣 0.5 分; 物业人员在规定时间内未能保质保量完成工作任务的, 有一起扣 1 分。	
	7	无安全责任事故。	10	因管理不到位发生安全责任事故的, 有一起扣 5 分; 安全责任事故造成重大恶劣影响的, 有一起扣 10 分	
	8	所有员工着装整洁, 讲究卫生, 注重形象。男性员工不留胡须, 不留长发; 女性员工素妆不佩带浮华饰品。专用工种员工需持证上岗。	3	员工着装不规范整洁, 形象不佳的, 有一起扣 0.2 分。专业工种员工无证上岗的, 有一起扣 1 分。	
	9	上下班无迟到早退现象, 工作时间在岗、在其工作责任区域, 无串岗、在岗怠工现象。	4	上下班迟到早退的, 有一起扣 0.1 分; 工作时间不在岗, 串岗、在岗怠工的, 有一起扣 0.5 分。	
	10	严格按照规定做好公共重点区域(过道、楼梯间、电梯轿厢、卫生间、垃圾桶)的消杀工作	4	未按规定做好消杀工作, 以及未及时或提前进行消杀台账登记的, 有一起扣 0.2 分	
	小计		40		
秩序维护和保安服务(含客服)	11	应严格按照疫情防控要求和甲方制定的来访人员进出规定, 实施进出人员登记及电话核实后才可让来访人员进入。	4	未严格按照疫情防控要求, 没有实施进出人员登记及电话核实就让来访人员随意进入的, 有一起扣 5 分。	
	12	严格按照要求交接班并做好交接班台账记录	4	未按规定交接班或交接班台账记录确实的, 有一起扣 0.2 分	
	13	有事故发生, 按应急计划和措施及时处置, 防止事态进一步恶化, 减少损失	4	未按规定采取应急措施, 导致甲方受损失的, 有一起扣 1 分	
	14	严格按照规定进行电力、消防、监控异常情况处理	4	未按规定对电力、消防、监控异常情况处理的或汇报的, 有一起扣 0.5 分	
	15	严格按照甲方要求引导机动车和非机动车在指定地点停放并进行管理	4	发现机动车或非机动车未按规定停放, 并查实属于物业管理责任的, 有一起扣 0.2 分	

	小计		20		
环境 保 洁 服 务	16	楼内墙面、屋顶清洁，无积灰吊灰、无蜘蛛网，季节性消杀害虫。	2	楼内墙面、屋顶有积灰吊灰、蜘蛛网的，有一处扣0.1分。不及时消杀害虫的有一处扣0.1分。	
	17	卫生间蹲坑（座便器）、尿斗无污染、积垢、无异味；洗手池台面清洁无污迹、下水口无积垢；镜面光亮无水迹、污迹；水龙头表面光洁无水迹；	2	卫生间蹲坑（尿斗保洁不及时，有污染、积垢的，有一处扣0.2分；卫生间有异味未及时清除的，有一处扣0.2分；洗手池台面、水龙头不清洁的，有一处扣0.2分。	
	18	卫生间、洗手池保洁卫生清扫上午和下午分别不少于3次，并有保洁记录。	2	卫生间、洗手池上午和下午的保洁少于3次的，每少一次扣0.2分。	
	19	卫生纸盒、洗手液表面清洁无污迹，添加及时	2	发现卫生纸盒、洗手液表面有污迹、添加不及时，发现一次扣0.2分。	
	20	开水间开水炉表面、水龙头始终保持清洁无水垢、柜顶无摆放杂物；茶叶篓和桶清洁无积垢，清倒及时无积尘。	2	开水间开水炉表面、水龙头有水垢，每发现一处扣0.1分；柜顶摆放杂物，每发现一处扣0.1分；茶叶篓和桶清洁不及时，有积垢、有积尘的，每发现一处扣0.1分。	
	21	楼内电梯轿厢每天必须擦拭一次，保持内壁、地面、门及门套、门缝、层显等光亮、无污迹。	3	楼内电梯轿厢内壁、地面、门及门套、门缝、层显等不光亮、有污迹，每发现一处扣0.1分。	
	22	楼道痰筒、垃圾桶外观清洁、无灰尘；垃圾清倒及时，日产日清；各类告示牌摆放有序，开关插座、消火栓、灭火器箱、座椅、走道门窗、扶手等清洁，无污迹灰尘。	2	楼道痰筒、垃圾桶外观不清洁，每发现一处扣0.1分；垃圾堆放公共区域清倒不及时，每发现一处扣0.1分；各楼栋开关插座、消火栓、灭火器箱、座椅、走道门窗、扶手等不清洁，有污迹灰尘的，每发现一处扣0.1分。	
	23	物业公司项目负责人每天上午、下午分片巡查各责任区卫生不少于一次。	3	物业公司项目负责人未按规定每天上午、下午分片巡查各责任区卫生，每发现一次扣0.3分。	
	24	雨雪天第一时间做好大楼	2	雨雪天楼内台阶未及时做好	

		外场和楼内台阶的防滑处理。		相关防滑处理或提示的，有 一起扣 0.2 分。	
	小计		20		
公共设施设备维护服务	5	建立健全报修服务制度，落实并告知报修人相关维修进程。	3	未建立制度扣 2 分；建立但未落实或告知报修人，每一次扣 0.2 分；	
	26	照明灯具维修更换率 100%，供电线路及电风扇、照明灯具等发现损坏及时维修。	2	每发现一处未达标扣 0.2 分。	
	27	水龙头、水阀、上下水管完好率达 100%，发现损坏及时维修。	2	每发现一处未达标扣 0.2 分。	
	28	维修及时率达 100%，并做好维修及回访记录。返修不得超过二次。	2	维修不及时每一次扣 0.5 分，维修记录不完整或无回访记录扣 0.2 分。	
	29	设备、管线、开关、阀门挂牌规范、准确、健全。	2	每一处不合格扣 0.2 分。	
	30	高配间 24 小时值守	3	每发现一次未按要求值守的，扣 1 分	
	31	供电、供水、空调、电梯等设备间干净整洁，维护记录健全或配合维保单位台账完整，管线、开关、阀门光亮如新，无污渍、无灰尘。室外设备管线、开关、阀门无污渍、无明显灰尘，地面清洁，无杂物、无垃圾。	3	每发现一次不合格扣 0.5 分。	
	32	涉及修理修缮，有危及人身安全隐患处放置明显提醒标志和防范措施。	1	未放置明显提醒标志或采取防范措施的，每一起扣 0.2 分。	
	33	配合甲方做好节约能源数据收集及问题排查	2	由于物业管理原因发生跑、冒、滴、漏、长明灯、长流水等浪费现象，每发现一次扣 1 分。	
		小计		20	
	合计		100		
备注	本考核表每季度考核一次，并根据最新规定和要求作适当调整，经双方认可后实施。				