

物业服务合同

委托方（甲方）：福建省计量科学研究院

法定代表人：许航 联系电话：87858019

通讯地址：福州市屏东路 9-3 号

邮政编码：350003

物业服务企业（乙方）：融信（福建）物业管理有限公司

营业执照注册号：913501007640808051

企业资质证书号：（建）112061 资质等级：一级

法定代表人：柯国斌 联系电话：0591-83059900

委托代理人： 联系电话：

通讯地址：福州市鼓楼区东大路 8 号花开富贵广场 A-12F 室

邮政编码：350001

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》等有关法律、法规的规定，甲、乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，通过邀请招标方式，就甲方选聘乙方对福建省计量科学研究院提供物业服务事宜，订立本合同。

第一条 本合同所涉及的物业基本情况

物业名称：福建省计量科学研究院物业管理服务；

物业类型：办公楼；

座落位置：福州市鼓楼区屏东路 9-3 号；

院内建筑总面积约 6600 m²。

第二条 甲方应于签订合同后 10 个工作日内向乙方提供相关物业服务用房。

物业服务用房属甲方所有，乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途。

第三条 物业及其设施设备损坏维修、更新、更换时，由乙方提出维修、更新、更换方案，经甲方同意后由乙方组织维修的，维修费用及材料费用均由甲方承担。

第四条 本合同服务范围

乙方提供的物业服务范围及要求必须严格按照〔2016-FZSG148〕号招标文件执行，否则视违约处理，甲方有权提前解除合同。详见附件。

第五条 物业服务费

1. 第一年物业服务费为 大写：叁拾叁万零贰佰捌拾肆元整（¥330284 元），月物业服务费 大写：贰万柒仟伍佰贰拾肆元整（¥27524 元）。合同价亦不会因人工、物价或汇率等的变动而作任何调整。

2. 甲方每月 10 日前支付上月的物业服务费，乙方提供依法纳税的发票。

3. 本条约定的物业服务费不包含水费、电费。水费、电费（含物业服务用房的水费、电费）均由甲方承担。

4. 乙方服务人员办公、伙食等费用均由乙方承担。

5. 本条约定的物业服务费不含物业维修费用，如需维修，维修费用报经甲方审批同意后组织维修，维修费用及其材料费用由甲方承担。

6. 乙方所需工具、设备、农药、化肥、保洁用品、员工工作服等均包括在物业总费用中，乙方不得以任何借口申索其它费用。

7. 在合同履行期间，除本条第 3 点、第 5 点规定应由甲方承担的费用外，其他因履行物业服务所需的一切费用均由乙方承担，包括但不限于乙方提供物业服务所需的工具设备费、员工工资、工作服费等等。

8. 对由甲方提供的耗料、配件等物品，乙方应本着既保障需求又厉行节约节约的原则，制定详细的管理规定，如实申领。如发现虚报冒领行为，甲方有权以一罚三，从物业费中扣支。

9. 甲方委托服务内容或范围增加时，所需增加费用甲乙双方另行订立补充协议。

第六条 签订本合同后，甲方应会同乙方对物业及其相应设施设备进行查验，并按规定向乙方移交物业服务所必需的相关资料。

乙方在收到中标通知书后 10 个工作日内应向甲方缴纳中标金额的 10% 作为履约保证金，履约保证金应以银行转帐或银行电汇或银行保函的方式从企业基本账

户汇入甲方指定账户。履约担保在合同期满后，由乙方提出申请后 10 个工作日内无息退还。

第七条 自本合同生效之日起发生的物业服务费用，由甲方承担；甲方应依照本合同第五条约定的标准向乙方支付物业服务费。

第八条 甲方应按照规定向供水、供电、供气、通讯、有线电视等专业单位交纳水、电、气、通讯、有线电视等有关费用。

第九条 甲方相关的权利义务：

1. 审定乙方制定的物业服务方案和管理制度，监督和协助乙方履行物业服务合同；

2. 审议乙方提出的物业、设施设备维修报告及方案；

3. 负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，不因此影响乙方工作开展；

4. 引导干部、职工配合、支持乙方物业服务工作

5. 不得干涉乙方依法、依本合同约定内容所进行的物业服务活动；

6. 法律、法规规定的其他权利义务。

7. 合同生效之日内 10 日内向乙方提供必要的物业管理用房及值班人员用房（产权属甲方），管理用房由乙方无偿使用。

第十条 乙方相关的权利义务：

1. 设立专门机构负责本物业的日常物业服务工作，并委派相应专业的物业服务人员履行本合同；

2. 根据法律、法规的有关规定和本合同的约定，开展各项物业服务活动，但不得侵害甲方的合法权益；

3. 根据有关法律、法规的规定和本合同的约定，向甲方收取物业服务费，同时做好派驻员工劳保工作；

4. 接受甲方的监督，定期向甲方报告物业服务合同履行情况，及时向甲方通告本物业管理区域内有关物业服务的重大事项，及时处理业主干部、职工的投诉；

5. 结合本物业的实际情况，编制物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划、年度费用预算和决算报告；

6. 可选聘专业公司承担本物业某项专项服务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方，并对专业公司的服务行为承担连带责任；

7. 维护本物业管理区域内公共区域秩序，按照法律法规政策的有关规定，提供质价相符的服务，落实院内安防力量，采取各种有效安全防范措施，通过人防、技防、物防相结合的办法，做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，应及时采取应急措施，并及时向甲方及有关部门报告，协助做好救助工作；协助制止违法、违规的行为；

8. 对所聘用的人员严格审核，保证聘用人员无违法犯罪记录并进行严格查检，重要部位人员聘用要由甲方审定。

9. 保证各类管理人员按岗位统一着装，佩戴工作牌号，言行规范，文明礼貌，有良好的仪容仪表，公众形象。

10. 乙方的员工在工作期间内发生的意外事故由乙方承担。

11. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需要在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意后报有关部门批准方可实施。

12. 本合同依法解除、协商解除、单方解除或者期满终止时，乙方应当按照商议结果和本合同约定退出本物业管理区域的物业服务，并按有关规定和本合同约定办理移交手续和项目退出手续。

13. 法律、法规规定的其他权利义务。

第十一条 在物业服务过程中发生下列事由，乙方不承担责任：

1. 因不可抗力或特殊天气导致物业服务中断的；
2. 因市政停水、停电、停止附属设施设备使用等造成损失的；
3. 因非乙方责任出现供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他附属设施设备运行障碍造成损失的；
4. 需要乙方保管的财物应专项移交确认。

第十二条 根据乙方的承诺，乙方常驻物业管理服务人员不得少于9人，人员按承诺要求，限制年龄，无犯罪记录。如违反承诺约定，甲方有权单方终止合

同，且有权要求乙方按 1 个月物业服务费的数额标准向其支付违约金。乙方应保持服务人员相应稳定，年内招聘和辞退人次不得多于 3 人次。

第十三条 如在合同期限内，由于乙方的物业管理及服务人员玩忽职守造成火灾、失窃等事件的发生，乙方应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

第十四条 因甲方违约导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决且严重违约的，乙方有权提前解除合同。造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿，赔偿金额以一个月的物业管理费为限。

第十五条 乙方未能按合同约定提供服务、或者未能达到服务质量标准的，甲方有权要求乙方限期整改，在整改期限内无法完成整改要求，或者发生法律、法规、规章规定不得继续从事物业服务活动的其他情形，致使不能完成本合同约定的服务事项和质量的，甲方有权依法解除本合同。造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿，赔偿金额以一个月的物业管理费为限，甲方解除本合同的，应当在合同终止三十日前书面告知乙方；乙方应当在合同终止之日起十日内退出本物业管理区域，并与甲方完成交接手续。

第十六条 双方协商一致，可解除本合同，并在 10 日内办理交接手续。

第十七条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议。

第十八条 补充协议及本合同的附件（含招投标文件）均与本合同具有同等法律效力。

本合同、本合同的附件及补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第十九条 本合同共 6 页，一式 4 份，甲方 2 份、乙方执 2 份，并由物业服务企业持一份样本向物业所在地的区（县、市、省）人民政府房地产行政主管部门备案。

第二十条 本合同履行期间，遇不可抗力致使合同无法履行的，双方应按有关法律规定及时处理。

第二十一条 本合同在履行中如发生争议，由双方协商解决，协商不成，双方可选择以下第 2 种方式处理：

1. 向仲裁委员会申请仲裁；

2. 向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

第二十二条 本合同为期2年, 自2016年07月01日起至2018年06月30日止。

第二十三条 本合同期限届满前二个月, 甲、乙双方应就是否另行签订物业服务合同进行协商; 经双方协商未能达成协议的, 乙方应在本合同期限届满日退出服务。

第二十四条 本合同终止时, 乙方应将物业服务用房、物业服务相关资料等属于甲方所有的财物及时完整地移交给甲方, 并按照相关规定办理移交和项目退出手续。

第二十五条 本合同自签订之日起生效。

甲方: 福建省计量科学研究院

法定代表人:

委托代理人:

2016年06月29日

乙方: 融信(福建)物业管理有限公司

法定代表人:

委托代理人:

2016年06月29日



附件一：

一、服务内容及要求

1、项目范围：

项目位于福州市屏东路 9-3 号，院内建筑总面积约 6600 m²（部分为实验室，不在物业管理范围），全楼共计八层，具体范围：一至八层的公共区域、一层客户服务大厅、大楼周边通道及停车场、非机动车停车棚等。物业管理面积以实际勘察为准。

2、服务事项：（1）大院和楼内公共场所的卫生保洁；

（2）院内绿化养护服务；

（3）大院 24 小时的安全保卫和进出车辆管理；

（4）会议服务保障；

（5）大堂值班、报刊邮件的收发管理等其他事务；

（6）物业内部管理。

3、物业管理目标要求：

项目	管理范围	管理内容	管理目标
卫生保洁室	大院内外 (含围墙外侧花池和楼顶天台<含楼层露台>及单位大门前“三包”)大楼外的所有公共区域	1、大院主干道和空地每天清扫不少于两遍，每周用水冲洗一遍，保证地面清洁明亮，即时清理花池内的杂物，没有卫生死角； 2、及时清理与清洗排污管、落水管、化粪池和生活水池，使其符合卫生要求； 3、每周清扫一次楼顶天台，下雨天要及时疏通天台上的下水道，消除积水； 4、建筑物外墙3米（含）以下部分的保洁每三个月不少于一次。	1、保持地面和明沟无积土、无烟头、无垃圾，无成片积水。绿化地带无杂物枯叶，花池干净，清洁率100%； 2、保证各管道通畅，不泄漏、堵塞及外溢，二次供水无污染、卫生达标。 3、保证楼顶天台和建筑物外墙干净卫生，无积水、无明显灰尘。
	一楼大堂和客服中心对外窗口大厅	1、每天2次用地拖清洗地面； 2、每天1次抹净玻璃门、扶手、玻璃幕墙等； 3、每周1次抹净墙壁、柱子、指示牌和开关盒、踢脚线等所有位置；	1、每天24小时保持地面干净、无纸屑、果皮、烟头等杂物； 2、确保各处表面光亮、洁净；

		4、每天2次清理痰盂、烟灰筒、垃圾桶和花盆内的垃圾,并用抹布擦拭外壳; 5、每周1次清扫墙面和天花板尘埃、蜘蛛网。	3、垃圾桶内的垃圾日产日清,摆放整齐,外观干净。
	电梯与楼梯	1、随时清扫每部电梯轿厢与楼梯地面垃圾、沙粒,每周一次清洁电梯与楼梯间地面、墙壁、窗户、天花板; 2、每天1次清洁电梯轿厢内壁、门及指示板(用不锈钢油擦拭)和楼梯扶手、护栏。	1、保持电梯轿厢地面及内外设施光洁明亮; 2、保持楼梯、地面及扶手、护栏干净光泽; 3、及时更换和清洗电梯内地毯; 4、保持电梯与楼梯间清洁卫生。
	楼层部分	1、随时清扫楼层走廊、通道地面杂物; 2、随时拖抹楼层走廊、通道地面; 3、每天不少于2次收集及清理烟灰筒、痰盂、花盆内的垃圾、并擦拭干净; 4、每周1次擦拭楼层走廊、标识牌、门及门框、玻璃窗、端景台、消防栓盖板和开关盒、踢脚线等; 5、每月1次清洁天花板和灯具上的灰尘和蜘蛛网等; 6、每周1次清扫配电间的地面及四周的卫生; 7、每周对大楼进行一次全面大扫除。	1、每天24小时保持地面干净、无尘土、无纸屑、无烟头等杂物; 2、保持各设施和器具表面洁净光亮; 3、不锈钢面需用不锈钢油擦拭。
	洗手间	1、每天不少于二次清洁洗手间,包括收集垃圾、刷净洗手池及台面、便池等池内污垢和锈迹;擦净灯饰、玻璃、镜面、门窗、不锈钢装置等灰尘; 2、每天2次喷洒空气清洁剂,定期放置降臭药丸; 3、发现不干净或有水迹的地方,应	1、墙壁和便器洁净,室内无异味; 2、地面无水迹、无毛发、无垃圾; 3、保持台面和镜面光亮。

		及时清理和擦干。	
	消毒消杀与垃圾处理	1、定期做好对办公室、会议室、接待室、洗手间、食堂和室外相关场所灭蚊、灭蝇等消毒消杀工作； 2、经常疏通渠沟和消除积水，及时投放鼠药和喷洒消杀药品，降低“四害”密度； 3、每天至少一次清理垃圾桶内的垃圾，并及时更换垃圾袋，清洗垃圾桶。	1、每月（夏季每周）不少于一次消毒消杀，及时消除积水，降低“四害”密度； 2、垃圾桶内的垃圾要做到日产日清，最多不超过垃圾桶的2/3，保持垃圾桶内外干净、摆放整齐。
绿化养护（户外）		1、对大院和楼顶的花圃、苗木进行日常养护； 2、按时对树木花草进行栽种、浇水、施肥、杀虫、松土、修剪、除草等工作； 3、做好绿地和花池盆景日常保洁工作。	1、保持树木花草茂盛鲜艳，无枯枝败叶； 2、保持绿化带和盆景无杂物、无杂草、无虫害。
安全保卫	门卫管理	1、实行24小时不间断全天候的值班执勤。对进出大院外来人员加强管理，其中班内时间外人进入要询问，并电话联系需探访人员，当确认人在并可以放行时，方可进入；班外时间一律不让进出； 2、对内部工作人员班外时间进出大院的要进行登记； 3、对公用物品带出大院要认真检查验收并索要出门证明； 4、班外时间要将所有公共部位的门窗关好，主要大门要上锁； 5、维护大院秩序，及时处置突发公共事件，确保大院安全稳定。	1、保安人员着装上岗，警容端庄、态度热情、认真负责； 2、严禁闲杂人员进出大院，保持大院内工作安全秩序； 3、大院内物品和现金等被窃要照价赔偿； 4、领导车辆进出保安要主动敬礼。 5、保安在班内时间不得睡觉、不得与进出大院的人员吵闹斗殴。
	日常巡逻	1、按职责分区域管理，巡逻与设防并重，值班主任每夜不定时查岗，并	1、发现可疑人和事要马上盘查，发现

		做好记录; 2、每天24小时不间断（每小时不少于一次）对大院和楼内进行巡逻，尤其对危险品存放处、财务室、中心机房、仓库、电房、档案室等重要部位不间断全程监控，做好巡查记录，处理好突发事件; 3、对大院周边和楼层之间进行巡更，发现异常迅速有效处置; 4、维护对外窗口客服大厅秩序，避免不安全事故发生。	不安全隐患要立即处理并报告，保证大院各部位财产与人员安全; 2、严格做好巡逻签到工作，确保巡防工作落实到位; 3、保证大院秩序正常，带班干部对当班安全工作负全责。
	消控监控	1、落实对消防系统和监控系统24小时值班制度，加强对各系统巡视检查; 2、当系统出现故障要立即通知业主有关部门进行抢修; 3、定期进行消防和监控系统全面检查，及时发现和排除各种事故隐患。	1、保证消防系统和监控系统运行正常，各系统工作安全稳定，完好率100%; 2、做好两个系统日常运行和维修保养等相关记录。
	车辆停放管理	1、加强对进出大院汽车、摩托车、电动车和自行车等各种车辆监督管理; 2、对进入大院的汽车、摩托车、电动车、自行车等车辆要引导其按指定位置停放，保证道路畅通无阻，做好车辆班外时间进出大院的登记工作; 3、随时巡检院内车辆情况及周边人员动态，发现异常情况及时处理并上报业主。 4、非机动车棚动态巡逻（每小时不少于一次）。	1、无乱停放车辆现象，保持大院道路畅通; 2、无破坏和盗窃事件发生。
会议服务	会议室、会客室等（3间）	1、会前清洁和布置好会议室，会中为参会人员递茶倒水，会后及时对会场清洁整理; 2、及时清扫和擦洗培训室、会议室内地面、墙壁、窗户、天花板等部位	1、保持会议室、会客室干净、明亮和整齐，随时保障茶水供应，做到参会人员满意。

		和桌椅、灯具、音响等设施。	
其他事务	收发	1、负责大堂外来人员接待、指引； 2、负责业主所有邮件、邮品和报刊的对内对外收发,并通知有关人员领取或送达相关人员办公室。	1、收发邮件、邮品和报刊要及时,分发要准确,重要邮件或邮品必须签收,以防丢失; 2、丢失邮件及邮品等应照价赔偿。
	其他	1、对业主公共场所吸烟人员进行劝导与阻止,如阻止不成的要引导其在规定区域内吸烟,发现地面有烟蒂要及时清扫; 2、严禁室内外墙面和公共设施上有乱张贴与乱涂写现象; 3、对大院和楼内危险易滑地段设置可能危及人身安全的标识,并采取有效防范措施; 4、配合业主做好上级检查的相关迎检准备工作,上级检查人员进入大院时要及时电话通报有关部门; 5、节假日、会议等重大活动等大院文化宣传场面布置。	1、做到禁烟的公共场所无人吸烟,地面没有烟蒂; 2、发现有人乱张贴与涂写应及时制止并铲除; 3、保证行人在危险和易滑地段行走安全; 4、处理好对外关系,各项迎接准备充分。
内部管理	人员	1、根据投标人在投标文件里有关岗位设置和人员配置要求,配齐所有物业人员,并向业主报备完整花名册,所有保安辞退、新招聘用保安,应及时报备; 2、人员必须按规定着装,佩戴执勤标识、标志、工号牌,工作期间严禁嬉戏打闹,严禁在院内从事与业务无关的事务,严禁在院内斗殴、聚众闹事、赌博等违法违纪行为;	1、确保所有人员在职在位,职责明确; 2、保证人员精力充沛,能够胜任本职工作; 3、做到文明执勤,礼貌待人,热情服务。

		3、相关人员需持证上岗。	
	安全	1、应做好自身所用工作场所的防火与防盗工作,易燃易爆物品应妥善放置,工作间内禁止吸烟,严禁私自使用电器; 2、严禁在大院内焚烧垃圾; 3、工作人员不得在有安全隐患的地方作业,在进行立体或带电作业时,必须有两人在场,且佩带安全用具。	1、做到工作场所无火灾隐患和发生偷盗行为; 2、保证大院卫生和空气清洁; 3、确保物业人员人身安全。
	制度与档案	1、应有完善的管理制度,以及突发事件的应急预案; 2、加强对业主物业档案和物业服务处人员档案、设备清单、工具与服装台账、巡检和维修记录等资料的规范管理; 3、做好业主各类设备设施日常运行检查、维修和保养等记录工作。	1、制度上墙,每年进行防暴恐及消防等演练; 2、确保资料齐全,记录清楚; 3、做到及时整理、每月归档、分类存放,便于随用随查。
	评价	1、虚心接受业主和外来人员对物业管理服务的意见与投诉,并及时反馈和处理。 2、定期或不定期与业主沟通,征求业主意见和建议,不断改进服务质量。 3、每半年进行一次业主(单位)满意度调查。	1、做到无群众投诉,无领导批评; 2、每半年不少于1次征求业主意见和建议,并对意见、建议的反馈和处理率达100%。 3、业主对物业管理服务综合满意度达90%以上。
4、人员配置及要求: 根据岗位设置配置物业人员,不少于9人,具体如下: 1、专职物业经理: 1人,任职要求: 大专以上学历、年龄25-55岁,应有5年以上相关职务管理经验。 2、保安部: 5人(含保安队长、门岗、巡逻岗、安防等)。 (1) 保安队长或保安员至少1人持有《消防安全从业人员职业资格证书》,监控室值班员要求熟练运用计算机上岗; (2) 保安员(全天24小时轮班): 男性,持有保安证,年龄20-50岁(上班时段配置于主大门的,年龄20-40岁,形象良好,身高1.70米以上),双眼裸视1.0			

以上，无色盲，无纹身，无明显伤痕，身体健康，品行良好，具有初中文化以上程度，不得聘用有以下问题的保安员：

①曾被收容教育、强制隔离戒毒、劳动教养、行政拘留的； ②曾因犯罪被刑事处罚的； ③被吊销保安员证的。

3、其他：

（1）保洁员： 2人，年龄20-50岁，身体健康，有较强服务意识、团队合作精神。

（2）接待人员： 1人，女性，大专以上学历，年龄22-40岁，身体健康，仪表端庄，热情大方，身高1.60米以上，3年以上相关工作经验。

（3）园林工：不设固定岗位，由乙方根据需要内部抽调安排。

在确保服务质量的前提下并经甲方同意后，乙方可根据实际情况对上述岗位人员配置进行合理调整或调配，但总人数不得减少（所产生的费用均包含在合同价款内）。

附件二:

一、总体质量目标

- ★ 应用计算机等先进管理手段, 对项目进行专业化的物业管理与服务
- ★ 努力营造“文明整洁、和谐有序、安全舒适、优雅温馨”的办公环境
- ★ 制定完善的各类突发事件应急预案并实施, 防范措施严密
- ★ 以“国优”为工作目标, 达到建设部全国物业管理优秀示范项目的标准
- ★ 在接管两年内取得“福建省物业管理示范大楼”的称号

类别	具体内容	要求指标	承诺指标
a、服务优质	业主综合服务满意率;	> 95%	> 95%
	违章发生率;	< 1%	< 1%
	业主年有效投诉率;	< 1‰	< 1‰
	违章处理率;	100%	100%
	公共绿化成活率、完好率;	均 ≥ 95%	均 ≥ 98%
	公共清洁保洁率: 清洁保洁达标面积/清洁保洁总面积 × 100%;	≥ 95%	≥ 98%
b、管理有效	管理人员专业培训合格率;	≥ 98%	≥ 100%
	档案建立与完好率;	≥ 98%	≥ 98%
	火灾年发生率;	< 0.1%	0 起
	治安案件发生率=案件发生次数/科室数 × 100%;	≤ 0.05%	0 起

二、物业服务标准的主要管理措施

1、维修合格

序号	名称	服务标准	测算依据	管理主要措施
1	安全监控、消防监控等设备完好率	> 98%	安全、消防监控设备数量/安全、消防监控设备总数量 × 100% > 98%	1、日常巡视与定期巡查相结合, 确保系统处于良好状态; 2、发现故障问题及时报修处理。
2	道路、车场完好率	≥ 98%	道路、车场完好面积/道路、车场总面积 × 100% ≥ 98%	1、加强日常对道路、车场的检查, 发现问题及时报修; 2、市政等工程进入辖区时, 项目部派人跟踪协助, 并登记备案;

				3、完善及维护道路、车场的有关标识。
3	公共照明完好率	> 98%	路灯、楼道灯完好数量/路灯、楼道灯完好总数量 × 100% > 98%	1、发现有损坏的路灯，及时报修，保证公共区域及楼道的照明。 2、保洁员定期做好公共区域灯具的保洁工作。
4	消防设施设备完好率	> 98%	消防系统设备设施完好无损，能随时正常启用	1、日常巡视与定期巡查相结合，每月定时检查二次，确保系统处于良好状态； 2、发现故障问题及时报修处理。
5	化粪池、雨水井、污水井完好率	≥ 98%	完好、基本完好化粪池雨水井污水井数量/化粪池雨水井污水井总数量 × 100% ≥ 98%（业主要求 > 90%）	1、制订定期维修养护计划，并严格执行； 2、公共雨、污水管道每年疏通 1 次，雨、污水井每月检查 1 次，并视检查情况及时清掏； 3、化粪池每半年清掏 1 次，每月检查 1 次。发现异常及时清掏； 4、清理后及时清洁现场，清理时地面竖警示牌，必要时加护栏。清理后达到目视井底无明显沉淀物，水面无明显漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。
6	排水管、明暗沟完好率	> 95%	完好、基本完好排水管、明暗沟长度/排水管明暗沟总长度 × 100% > 95%	1、制订详细的排水管、明暗沟维修养护计划，并严格执行； 2、排水管、明暗沟的巡查、保养落实到人； 3、日常维护检查与定期维修相结合，确保良好状态。

2、服务优质

序号	名称	服务标准	测算依据	管理主要措施
1	业主综合服务满意率	≥ 95%	回收有效调查表满意份数/回收有效调查表回收总数 ≥ 95%	1、向业主公示物业管理服务内容、服务质量标准，使物业管理工作始终处于客户监督之中； 2、设立总经理信箱，接受投诉、意见建议。 3、每年作一次业主满意率征询，由项目部主任负责对调查结果及业主反馈意见

				进行分析，对不合格项提出纠正和预防措施，及时调整和改进管理服务方案。切实为采购人（业主）排忧解难，采购人（业主）对物业管理整体满意率 $\geq 95\%$
2	业主年有效投诉率	每月少于 3 次	年有效投诉次数少于 3 次	1、不断培养和树立员工的服务意识，为业主提供优质服务； 2、建立投诉处理制度和流程； 3、设立投诉电话和投诉邮箱，及时、持续改进物业服务工作中存在的问题和缺点，提高物业服务品质。
		100%	处理投诉次数 / 投诉总次数 $\times 100\% = 100\%$ 实行 24 小时服务，采购人（业主）投诉处理率 100%	1、服务中心设立 24 小时服务电话，负责受理业主的各类投诉，值班员实行首问责任制，做好投诉记录，并根据投诉内容传递至相关责任部门，并跟踪最终处理结果； 2、各责任部门接到投诉后应立即采取措施，并在预定时间内向业主回复。暂时无法解决的问题应制订解决的计划并向业主进行解释； 3、投诉处理率作为部门及员工每月工作绩效考核的重要指标。
3	信件收发准确率	100%	准确收发件数 / 收发总件数 $\times 100\% = 100\%$	1、正确分理信件，报刊杂志和挂号信、特快专递、包裹、汇款单、特殊邮件等应进行登记。 2、挂号信、特快专递、包裹、汇款单、特殊邮件等应请收件人签收。 3、特快专递、电报等应及时传递的邮件，应在收到邮件后的 2 小时内送达（或通知）收件人，收件人因故不能按时接收的应做好相关记录。
4	公共绿化成活率、完好率	$\geq 98\%$	完好绿地 / 总绿化面积 $\times 100\% \geq 98\%$	1、加强绿化养护，室内、外绿化的管理。 2、编制合理的绿化养护计划，有专业人员实施绿化养护管理，做到无病虫害； 3、每周对绿化养护情况进行检查，其结果作为绿化工的绩效考核依据之一； 4、确保草坪生长良好，及时修剪和补栽

				补种，无杂草、杂物。定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝防冻工作。 5、花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。 6、定期开展环保宣传，绿化地设有宣传牌，增强业主方爱护绿化的自觉性。 7、定期喷洒药物，有效预防病虫害的发生。
5	公共清洁保洁率	≥ 98%	清洁保洁达标面积/清洁保洁总面积 × 100% ≥ 98%	1、坚持保洁责任制，严格执行清洁工作标准，提倡全员保洁意识； 2、加强巡视，发现问题及时处理，建档记录； 3、配备完善垃圾收集、处理设施，方便业主方使用，加强宣传教育，提高业主方保洁意识； 4、垃圾日产日清，封闭转运，杜绝二次污染，实施垃圾分类处理。 5、建立消杀工作管理制度，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生。

3、管理有效

序号	名称	服务标准	测算依据	管理主要措施
1	管理服务人员专业培训合格率及持证上岗率	100%	项目持证管理员、技术人员人数/项目管理人员、技术人员人数 × 100% ≥ 100%	1、建立严格和详细的培训计划； 2、管理及服务人员按规定培训取证、并执有效上岗证书； 3、建立理论与实操相结合的培训与考核制度，不断提高员工整体素质。
2	档案建立与完好率	≥ 98%	完好档案数量/应建档案总量 × 100% ≥ 98%	1、制订档案管理相关制度，配备专职人员管理，配置完善的储存设施及场所，加强档案资料的收集、分类和归档管理。 2、采用原始文字资料与电脑磁盘双轨存档制度，确保档案资料的安全可靠，实现档案资料储存方式的多元化。 3、前期管理把资料移交做为项重点工作

				作，积极与业主方、施工单位配合，力求获得完整系统的资料。
3	火灾年发生率	0 起	物业管理责任性的火灾发生次数为 0 起	1、定期开展各种形式的安全用电和防火宣传，提高业主方的消防意识； 2、实行全员义务消防员制，制定严格的消防管理制度和详细的消防应急作战方案，每年组织不少于二次的消防实战演习； 3、定期对消防设施、设备进行巡查、检查，发现问题及时解决； 4、分区分责任定期检查消防安全，提示注意防火； 5、定期为业主方提供安全用电检查的检测服务，及时消除隐患。
4	治安案件发生率	0 起	物业管理责任性的治安发生次数为 0 起	1、实行 24 小时公共保安服务，明确责任区域，全方位 24 小时小区监控服务，采用巡逻方式作为有效补充，建立完善的安全保障体系； 2、实行半军事化管理，定期进行军事素质和业务技能培训，不断提高处理可疑或突发事件的能力； 3、落实岗位职责，明确责任区域。 4、树立“全员防范”的安全防范意识。

三、检查与考核

甲方对物业监管采用检查和考核方式。其中检查分为日常检查和专项检查，月底根据检查情况对物业进行月考核。

考核依据为本合同相关服务要求和中标人投标文件中承诺的服务标准及内容，以下项目将作为重点考核内容：

1. 完成服务范围内的分项工作；
2. 按规定时限和质量标准完成甲方下达的书面督办工作；
3. 因物业工作失误造成财产损失的；
4. 甲方检查发现问题或有关问题多次反映是否改正；
5. 按规定全时值班，不擅离岗位。

月底根据考核对物业服务质量进行综合评定，日常和专项检查达不到要求的，甲方有权视情节每项/次从物业管理费中扣 50 至 500 元，并缓付部分物业服务费，直至乙方整改到位。