

物业管理服务合同

委托方(甲方): 福建海峡环保集团股份有限公司

受托方(乙方): 融信世欧物业服务集团有限公司

根据甲方委托福建国诚招标有限公司进行公开招标(招标编号: FJGC-ZB-G-2019-081)的招标结果,乙方为中标人,现依照招标文件、投标文件及相关文件的内容,双方在自愿、平等、协商一致的基础上,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: 福建省海峡环保集团股份有限公司物业管理服务;

物业类型: 企业办公楼、厂区;

座落位置: 福州市晋安区鼓山下院洋里路 16 号;

占地面积 33.5 万平方米,总建筑面积 21000 平方米,其中实验大楼总建筑面积约 14000 平方米(含健身活动中心、员工休息室 19 间、展示厅等),综合办公楼约 5000 平方米(含员工休息室 21 套),生产控制中心约 2000 平方米(含休息室约 32 套),是集综合型、专业型、智能型于一体的建筑。

第二条 甲方应于签定合同后 10 个工作日内向乙方提供相关物业服务用房(物业管理用房及值班人员用房)。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,详见移交清单。

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。若乙方擅自改变其原有结构功能用途,甲方有权要求乙方在限期恢复原状,并承担由此产生的一切费用及责任。

第三条 本合同服务期限及范围

1. 本合同服务期限: 三年(2019 年 5 月 16 日-2022 年 5 月 15 日)

2. 管理和服务范围: 厂区生产现场及办公楼(实验大楼、综合办公楼、生产控制中心)物业服务。

3. 物业管理内容包括: 环境卫生保洁服务、秩序维护服务、设备设施管理、巡

查及零星维修服务和客服及会务接待服务等。

4. 物业管理服务事项:

4.1 环境卫生保洁服务: 实验大楼、综合办公楼、生产控制中心的清洁卫生服务, 重点区域的定期消杀, 厂区道路、楼内生活垃圾的收集清运, 食堂服务和外围广告牌的定期清洗。

4.2 秩序维护服务: 负责厂区、办公楼公共部分的巡视、检查及安全巡逻; 负责 24 小时保安岗执勤、消防及公共秩序管理, 包括每日安全巡查、消防设施设备巡查、监控设施值守(但不包括甲方和物业使用人的人身、财产保险保管责任); 交通秩序、车辆行驶停泊和人流、物流的管理; 负责各楼、活动场所和所有通道的大门开放、关锁工作。

4.3 设备设施管理、巡查及零星维修服务(实验大楼、综合办公楼、生产控制中心区域): 负责公共配套设施(包括基本配套生活设施等)、设备维护(包括排气扇、照明等电器设备)、物业共用设施设备(包括道路、化粪池、污水井、雨水井、排水沟)、消防设施(含消防泵、灭火器等)、公共照明设施、避雷设施、车场(库)、停车位、非机动车停车棚、共用设施设备用房及物业服务用房等)管理及巡查。

4.4 巡查及零星维修服务: 负责实验大楼、综合办公楼、生产控制中心的设备设施巡视检查工作, 每天巡查不少于一次, 遇急修要求工程人员半小时到场, 及时完成。零星维修主要指加固、电焊、合页、锁扣、拉柄等小维修。

4.5 客服及会务接待服务: 负责实验大楼、综合办公楼、生产控制中心日常客服接待及会务管理; 遇有重大活动、检查等情况, 物业要服从甲方统一安排, 提供必要的人员和符合规定的物资保障。

4.6 具体物业服务内容及标准详见投标文件物业管理服务方案。

第四条 物业服务费

1. 三年物业服务费为: 大写人民币伍佰肆拾万伍仟伍佰捌拾元整(¥5405580 元), 每月物业服务费为: 大写人民币壹拾伍万零壹佰伍拾伍元整(¥150155 元), 不足一月的, 按每天大写人民币肆仟玖佰叁拾柒元整(¥4937 元)计算。除国家 6% 税率调整外, 合同价不会因人工、物价或汇率等的变动而作任何调整。

2. 甲方采用月考核方式，结合考评结果结算物业服务费，每三个月支付一次。乙方在合同签订后第四个月的前5个工作日内，须向甲方提交前三个月的考评记录、发票等相关资料附件，甲方在5个工作日内审核完毕，确定最终物业服务核算费用。

3. 银行转账方式付款。乙方根据最终核算费用按国家有关财税规定和甲方的要求足额开具6%的一般纳税人增值税专用发票给甲方，否则甲方有权拒绝支付该笔款项。甲方收到发票之日起7天内通过银行转账形式支付服务费(经考核扣除相关费用后的剩余服务费)。如遇节假日等特殊情况，付款时间顺延，但时间不能超过5个工作日。合同履行期间，遇国家增值税率下调，则乙方应按国家税务总局的相关规定按原适用税率开具相应发票，若未能开具原适用税率相应发票的，应扣回相应税点的价款。

4. 本合同约定的物业服务费不包含水费、电费、物耗、工具、日常零星维修材料费，包含人工费(含员工的薪资、社保费、服装费、年终奖金、法定假日补贴、培训费及通讯费等)、垃圾清运费、四害消杀费用(含人工、药剂等费用)、不可预见费(员工意外事故赔偿)、日常零星维修费、公司佣金、6%一般纳税人增值税税费等一切费用，未说明的视为包含在物业服务费用内。水费、电费、物耗、工具费(含物业服务用房的水费、电费、管理处办公室市内电话费)均由甲方承担。

5. 乙方配备的电瓶车人员需持C1驾驶证，且经专业培训上岗，培训费用由甲方支付。乙方应保证电瓶车人员的稳定，未经甲方同意不得随意更换。

6. 乙方服务人员住宿、伙食等费用由乙方自理。

7. 对由甲方提供的耗料、配件、工具等物品，乙方应本着既保障需求又厉行节约的原则，如实申领。

8. 甲方委托服务内容或范围增加时，所需增加费用不超过三年中标总价的10%且甲乙双方可另行订立补充协议。

第五条 服务质量考核

1. 由甲方对乙方物业服务质量进行检查考核。检查可分为月检查及不定期抽查。检查考核的结果将作为对乙方的物业服务质量评价、物业管理费用支付以及其他奖惩的依据。

2. 月检查、不定期抽查等由甲方组织进行随机抽样检查。

3. 月检查和不定期抽查达不到要求的，对照附件 1《物业管理服务质量考评表》进行考核，根据考核扣分对物业服务质量进行综合评定，作为结算依据：考核得分 ≥ 90 分，全额拨付当月物业服务费； $85 \leq$ 考核得分 < 90 分的，扣除当月物业服务费的 5%，拨付当月物业服务费的 95%； $80 \leq$ 考核得分 < 85 分的，扣除当月物业服务费的 10%，拨付当月物业服务费的 90%；考核得分 < 80 分的，扣除当月物业服务费的 15%，拨付当月物业服务费的 85%。

4. 若乙方全年累计三个月的考核得分低于 80 分，视为考核不合格，甲方有权终止合同，并没收其履约保证金。终止合同后，在甲方招到新管理公司之前，乙方需继续服务并将全部工作与新的管理公司交接完毕方可离开，否则由此造成的一切损失及费用，由乙方承担。

5. 甲方每三个月向有关部门发放《物业管理服务满意度征询表》，收集物业管理意见，对物业服务进行评分，一年内累计两次(含两次)以上满意度 $< 90\%$ 的，甲方有权要求乙方继续履行合同并没收其履约保证金，且重新缴纳的履约保证金应于 7 日内提交招标人账户。

6. 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，甲方有权按照考评表进行扣分且甲方可书面通知乙方要求其限期整改，乙方未按要求整改到位的，甲方有权从物业服务费中扣除人民币 300 元/次；乙方不按期整改或整改后无法完成整改要求当月累计达到 3 次，应向甲方支付人民币伍仟元的违约金。一年累计达到 5 次以上的甲方有权要求乙方继续履行合同并没收其履约保证金，且重新缴纳的履约保证金应于 7 日内提交招标人账户。

第六条 履约保证金

1. 乙方应一次性以电汇、银行转账形式向甲方缴交 3 年合同总金额 5405580 元的 5%的履约保证金 270279 元，履约保证金在合同期满无违约并做好资产清点和交接工作后，由乙方提出申请后 10 个工作日内甲方无息退还。

2. 甲方根据合同约定扣除履约保证金后，乙方应在 7 个日历日内补足履约保证金。若乙方未能按时补足的，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担合同总金额 5%

的违约金。

3、乙方违反合同约定的，甲方有权根据本合同的约定没收履约保证金，若履约保证金不足以赔偿甲方损失的，乙方应负责补偿。

第七条 甲方相关的权利义务

1. 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服务方案、设施设备维修报告、管理制度、办法和措施。

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. 根据附件 1、2 对乙方的物业服务质量实施考核，每月根据考核扣分对物业服务质量进行综合评定。依据考评结果结算物业服务费。如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误，甲方有权终止合同，所造成的损失由乙方自行承担。

6、房屋内(含附属配套建筑物)公用部位、公用设施、设备及其他重要设备的维修、维护和更新设备、设施及配件(须征得甲方书面同意)；电梯年检、电梯维保、安防监控系统、空调系统、消防系统、水池清洗、外墙清洗等正常维保，由甲方负责并承担费用。乙方应积极配合做好设备设施维护管理，协助监督施工方的工程质量和施工过程。

7. 法律、法规规定的其他权利义务。

第八条 乙方相关的权利义务

1. 服务期内，乙方应按本合同的约定、投标文件的承诺及招标文件规定的要求完成本物业服务。乙方应设立服务中心(物业处)，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；公示 24 小时服务电话及投诉电话、有专职管理人员处理各项咨询、投诉、报修，并在承诺的时间内给予回复解决。

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. 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，落实管理区域内安防力量，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。

7. 乙方所派驻甲方的人员应与乙方合法建立劳动法律关系，并向甲方提供派驻人员名单，自行负责相关人员劳动关系的建立、维护、社保缴纳等手续。乙方应对所派驻甲方的人员严格审核，保证派驻甲方的人员无违法犯罪记录并进行严格查检，派驻甲方的人员均须由甲方审定。管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。外来务工人员须按公安机关的要求，办理外来人口居住证，并按计生部门要求，办理相关证件。如遇所派驻的物业负责人更换，更换的人员需经甲方同意后方可上岗。

8. 保证各类管理人员按岗位统一着装，佩戴标志，言行规范，服务主动热情。

9. 乙方的员工在工作期间内发生的意外事故由乙方承担。

10. 乙方应做好物业前期移交接管验收工作，应用电脑对物业管理服务进行电子化管理，台账资料齐全，并做好保管和建立本项目完整的档案。

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。

14. 乙方应保证甲方不受到第三方关于任何侵权的指控，任何第三方如果提出

指控，乙方应自行与第三方交涉，并承担可能发生的一切法律责任、费用和后果，甲方概不负责。

第九条 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。

第十条 违约责任

1. 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及费用。

2. 乙方在服务期间所聘用的工作人员如出现打架、斗殴、盗窃、吸毒、贪污或挪用收费款等违法犯罪行为的，乙方必须无条件更换当事人员，每人每次应向甲方支付人民币叁仟元的违约金，违约金在当季物业服务费或履约保证金予以扣除；如违约金不足以赔偿甲方损失的，乙方应负责补偿；如累计三起，甲方有权终止本合同并没收履约保证金。

3. 若乙方的岗位人员数量未及时配备到位，所缺人数按 5000 元/人/月直接扣除月物业管理费。

4. 若乙方有出现脱岗并造成严重后果的，视为乙方违约，每脱岗一人次应向甲方支付人民币伍仟元的违约金，违约金在当季物业服务费或履约保证金予以扣除；若给甲方造成损失或不良影响的，甲方有权终止合同并没收履约保证金，由此造成的一切法律后果，乙方自行负责。

5. 若乙方出现因平常维护不到位或脱岗导致不能及时供电的，视为乙方违约，应向甲方支付人民币伍仟元的违约金，违约金在当季物业服务费或履约保证金予以扣除；若给甲方造成损失或不良影响的，甲方有权终止合同并没收履约保证金，由此造成的一切法律后果，乙方自行负责。

6. 因乙方原因发生安全事故(产生安全事故的直接原因，以政府有关部门的鉴定结论为准)，给甲方、乙方及第三方造成经济损失或造成人员伤亡的，报相关行

政主管部门处罚；由此造成的一切法律后果，由乙方自行负责。若事故严重造成恶劣影响，甲方有权单方终止合同，并没收其全部的履约保证金，履约保证金不足以赔偿甲方损失的，乙方应负责补偿。

7. 本项目不允许乙方以任何名义和理由进行转包、分包，如有发现，甲方有权单方终止合同，并没收其全部的履约保证金。若履约保证金不足以赔偿甲方损失的，乙方应负责补偿。

8. 如甲方无故拖欠乙方服务费用超过 30 日的，乙方有权终止本合同，并保留向甲方追索及诉讼的权利。

9. 如因甲方未能按时提供物业服务用房、设施设备、物品及相关资料的，造成乙方在服务期间未能按合同约定提供服务的，乙方有权要求甲方限期解决。

10. 合同履行中相关的违约责任发生时，乙方应向甲方支付违约金，违约金在当季应付服务费中或从履约保证金中扣除，若履约保证金扣除后，乙方应在 7 个工作日内补足维持原履约保证金金额。

第十一条 如双方任何一方丧失合作意愿的，经双方协商一致后可书面解除本合同，双方均不承担责任。乙方因自身原因未能按合同约定提供服务，需提前壹个月以书面形式通知甲方，待甲方找到第三方接管，乙方应配合甲方完成善后、工作交接等相关事宜后方可解除合同，且甲方有权没收履约保证金。双方应在合理期内完成交接手续，且乙方应于交接之日退出服务管理区域。

第十二条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议。补充协议及本合同的附件均与本合同具有同等法律效力。

第十三条 本合同自双方签字/盖章后生效。本合同一式玖份，甲方执伍份、乙方执叁份，送招标代理壹份，具同等法律效力。

第十四条 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。

第十五条 本合同在履行中如发生争议，由双方协商解决，不愿协商或协商不成的，则提交福州仲裁委员会仲裁。

第十六条 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、完好地移交给甲方，并按照相关规定办理移交和项目

退出手续。

第十七条 合同构成

1、下述文件是构成合同不可分割的部分，具有同等的法律效力：本合同及附件、与本合同相关的补充协议、中标通知书、投标文件、招标文件。

2、上述文件应认为是互为补充和解释的，若有不明确及一致之处，以上面所列顺序为准。

第十八条 本合同服务期三年，自 2019 年 5 月 16 日起至 2022 年 5 月 15 日止。

附件一、物业管理服务质量考评表

附件二、物业管理服务满意度征询表
(以下无正文)

甲 方：福建海峡环保集团股份有限公司 乙 方：融信世欧物业服务集团有限公司

单位地址：福州市晋安区鼓山下院洋里 16 号 单位地址：福州市台江区五一南路 1 号联信

中心 12 楼

法定代表人：陈秉宏

法定代表人：马祥宏

委托代理人：

委托代理人：

电 话：0591-83628730

电 话：0591-38252538

开户银行：兴业银行福州杨桥支行

开户银行：中国建设银行股份有限公司福州

广达支行

帐 号：117200100100014769

帐 号：35001870007059006621

签订时间：2019 年 5 月 16 日

附件一、物业管理服务质量考评表
(供参考)

考核内容	分值	考核标准	考核细则	考核结果
一、环境卫生保洁及食堂保洁服务	20 分			
1.1 大楼大堂、展示厅: 1.1.1 每天用地拖扫净及抹净地面和梯级,发现垃圾和污渍随时清理,保持地面清洁、无积水; 1.1.2 每日 1 次抹净玻璃门、窗扶手、栏杆、不锈钢装置等; 1.2.3 展示厅墙面、展示柜包括摆放物品等每日擦拭干净,每周对其大清洁一次。	3 分	1、地面光亮洁净、无纸屑、果皮、烟头等杂物。 2、展示墙面、摆放物品、展示柜等干净无灰尘。	有纸屑、有杂物、有积水、地面不清洁每发现一处扣 0.1 分	
1.2 室内: 1.2.1 会议室每三天擦抹并及时清除烟蒂及杂物、接待室每日保洁,使用前后应进行一次清洁,每周全面清洁一次; 1.2.2 每天对指定办公室里的办公家具、资料室、备勤室等每日擦抹,并及时清洗茶具、清除烟蒂及杂物; 1.2.3 阅览室、健身活动中心、室内羽毛球馆每周清洁 2 次(含运动器械及设施的擦拭),遇特殊情况随时清洁; 1.2.4 员工休息室(实验大楼和综合办公楼)每周清洁一次,生产控制中心休息室每周清洁一次,有客入住前、后应全面清洁,入住期间随时保洁。	2 分	1、办公家具、桌椅、器皿、烟盅洁净摆放整齐 2、玻璃门、窗无污迹、天花板、风口、灯无灰尘 3、地面干净、无纸屑、烟头等杂物,	办公家具、桌椅、器皿、烟盅不洁净摆放不整齐,玻璃门、窗有污迹、天花板、风口、灯饰、有灰尘、蜘蛛网,地面不干净、有纸屑、烟头等杂物每发现一处扣 0.1 分	
1.3 楼内公共区域: 1.3.1 每日打扫地面、告示牌、消防	2 分	地面无杂物、无烟蒂、无污渍、洁净	地面有杂物、烟蒂、污渍每处扣	

栓、各楼梯扶手、梯级。 1.3.2 每周清洁擦抹玻璃、天花板、灯饰、墙面、墙柱、圆体玻璃墙面、玻璃门、窗及其它公共设施。 1.3.3 垃圾桶(篓)垃圾桶加盖，每小时巡查一次，及时清倒垃圾，更换垃圾袋。 1.3.4 屋顶花园每天清扫一次、平顶天台台面、水沟每周清洁一次		明亮，墙柱、墙面无粉尘、无粘贴物，公共设施表面无灰尘、不锈钢扶手无灰尘、光亮，玻璃窗无污迹、天花板、风口、灯饰无灰尘、蜘蛛网。桶(篓)内外洁净，桶(篓)内脏物不超过 70%，无异味。	0.1 分；墙柱、墙面有粉尘、有粘贴物每处扣 0.1 分；公共设施表面有灰尘、不锈钢扶手有灰尘每处扣 0.1 分；玻璃窗有污迹、天花板、风口、灯饰有灰尘、蜘蛛网，每发现一处扣 0.1 分 桶(篓)内外不洁净，每发现一处扣 0.1 分；桶(篓)内脏物超过 70%，有异味扣 0.2 分 天台有杂草、水沟不畅通每处扣 0.1 分	
1.4 洗手间： 1.4.1 每天 2 次全面清洁洗手间，清倒垃圾、刷净洗手池及台面、蹲式马桶、小便池、地漏污垢、锈迹。 1.4.2 每周一次擦净玻璃、隔板镜面、门窗、不锈钢装置等； 1.4.3 每小时巡查 1 次，发现不干净的地方及时保洁； 1.4.4 及时补充卫生方面消耗用品。随时擦洗小便器、擦抹洁具、纸架、皂液盒、瓷砖、隔板、洗手盒、水台、镜面、地面等。	3 分	洁具无污渍，镜面明亮，无杂物，无异味、边角无霉渍、无堵塞、无滴水、台面干净，物品配齐。	洁具有污渍每处扣 0.1 分；镜面不明亮每处扣 0.1 分；有杂物，有异味每处扣 0.1 分；边角有霉渍、有堵塞、有滴水每处扣 0.1 分；台面不干净，物品配不齐扣 0.2 分	
1.5 电梯：	2 分	无灰尘、洁净、	有灰尘、不洁净、	

1.5.1 每天一次清洁擦拭电梯轿厢、地面、厅门、轿厢灯罩、排气扇及指标板，并随时保洁； 1.5.2 电梯损坏时要及时放置维修标志。		明亮有光泽。	不明亮，每处扣0.1分	
1.6 地下停车场：每日清扫地面。每周清洁3米墙面及吊顶。	2分	无纸屑、无杂物、无积水，墙面洁净，车辆停放整齐，无蜘蛛网。	有纸屑、有杂物、有积水，墙面不洁净，车辆停放不整齐，有蜘蛛网，每发现一处扣0.1分	
1.7 外围广告牌、生活垃圾清运： 1.7.1 负责厂区生产现场道路和办公楼区域露天、室内外垃圾桶的生活垃圾收集并清运出区； 1.7.2 每月一次清洗垃圾桶 1.7.3 垃圾桶按照政府相关文件精神执行垃圾分类收集。	2分	1、外围广告牌每周清洁一次，无明显污渍； 2、及时收集生活垃圾，日产日清 3、垃圾桶外表无灰尘，干净整洁	有异味，有污渍，未按规定垃圾分类、日产日清，外围广告牌、垃圾桶未清洁每次扣0.1分	
1.8 消杀：每月进行一次消杀，夏季时根据虫害情况适当增加到一月两次。根据招标人要求对重点部位进行专项治理	2分	减少虫害，办公生活区域基本无虫害。	未按要求消杀每次扣3分	
1.9 食堂保洁服务：食堂卫生清洁、原材料清洗、餐具的清洗消毒整理及定期拆洗油烟机，每月不少于2次。	2分	原材料、餐具用具、操作台面等干净、卫生、油烟机油网、油管畅通、无堵塞，无明显油渍。	厨房用具、菜品清洗不到位，如汤匙、餐盘、筷子、碗等未擦拭干净、留有污渍，油烟机使用专业清洁剂清洗每月不少于2次。每次扣1分	
二、秩序维护服务	20分			
2.1 安全防护 2.1.1 建立值班和日常巡视制度，	7分	安防人员着装上岗、仪容端正、	安防人员未着装上岗、仪容不端	

对外来人员、车辆、物品进出进行盘查登记。 2.1.2 维护生产区域及办公区域内正常工作秩序，防止骚扰，协助处理突发事件。		态度热情； 值勤文明、服务周到、有完整的工作登记本和资料。	正、态度不热情， 每发现一次扣0.2分，值勤不文明、服务不周到，对外来人员未盘查，每次扣0.2分	
2.2 巡逻 2.2.1 安防人员按照指定路线和时间进行24小时巡逻；对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次，（夜间携带警犬巡逻）有巡查记录存档，随时接受招标人指派工作。 2.2.2 发现厂内可疑人员要立即进行盘查，无关人员清理出院。 2.2.3 巡逻过程中如有发现危险设施或区域，应立即设置安全的标识，做好防范措施，并及时报告管理人员。 2.2.4 每月对消防设施进行检查，发现异常立即上报	7分	严格做好巡逻签到工作。 关闭门窗、公共区域水电。 对盘查人员做好登记。 做好消防设施的检查。	工作时间未执行标兵岗，每次扣0.2分； 未对园区进行巡逻，每次扣0.1分； 未训练及喂养警犬，每次扣0.1分； 对重点部位没有按要求进行巡查，每次扣0.2分 未对消防设施进行检查，每发现一次扣0.5分	
2.3 车辆管理 2.3.1 车辆停放指定位置，保证道路畅通，做好车辆进出的登记工作； 2.3.2 随时巡检地面车辆情况及周边人员动态，发现异常情况及时处理并上报； 2.3.3 设置可危及人身安全的标识和防范措施； 2.3.4 配合车辆管理员做好周末节假日车辆封存的相关管理工作。	6分	无乱停乱放车辆的现象，做好井然有序有序，保持辖区内的道路畅通无阻； 无破坏事件发生。	车辆停放无序，道路不畅通，每次扣0.2分 对危及人身安全的地方未设置标识和防范措施，每发现一次扣0.2分	
三、设施设备管理、巡查及零星维修服务	20分			
3.1 设备设施管理	8分	所有设备完好率	未按要求执行，	

3.1.1 制定各类设备人员岗位责任制、运行记录和操作规程，并按规定进行操作与记录。 3.1.2 定期与专业维保检修单位对设备进行日常保养巡查工作，负责检测维保工作过程监督等事宜，承担监督责任 3.1.3 做好监控、消防、供水、供电、空调、电梯等系统的设施设备和大门入口伸缩门的管理、操作工作。		达到 90%，运行正常。 掌握设备的运行状况，发现故障隐患及时处理，并做好详细记录。	每发现一次扣 0.2 分	
3.2 巡视 3.2.1 每天至少 1 次巡查室内公共照明及楼道灯情况，水池供水系统、消防水泵、生活水泵、电开水器、排气扇及路引标志。 3.2.2 规范操作所有水电系统、电梯、中央空调等设施设备的开关工作，出现故障及时与专业维保检修单位联系进行维修、保养。	8 分	确保大楼供水、供电、空调、电梯正常运行。 保证所有灯光照明等公共设施完好率达 90%。 确保设备和管道系统状况良好。	未按要求进行巡视，每发现一次扣 0.2 分	
3.3 零星维修服务：主要指加固、电焊、合页、锁扣、拉柄等小维修。	4 分	水电工实行 24 小时轮岗值班，值班电工兼做水电等力所能及的零星维修工作。 小修半小时到场，当天完成； 急修 30 分钟到场，及时完成。	未实行 24 小时值班，每发现一次扣 3 分； 维修未按要求时间到达，每次扣 0.2 分	
四、客服及会务接待服务	20 分			
4.1 接待服务	10 分	态度热情、服务	不遵守公司各项规章制度，不熟	

4.1.1 遵守公司各项规章制度，熟悉工作内容与操作流程。 4.1.2 树立好岗位形，上班须穿工作服、佩戴工作牌，做到着装整洁、仪容端正、整齐，保持良好的精神面貌，微笑服务。		及时周到，做好接待工作	悉工作内容与操作流程，每发现一次扣 0.1 分 未穿工作服、未佩戴工作牌，每发现一次扣 0.1 分 态度不热情、服务不及时周到，每次扣 0.1 分	
4.2 会务服务 4.2.1 做好日常会议及非工作日会议服务，熟练掌握会议室各项设备的使用功能，并按业主要求做好服务。 4.2.2 跟踪并及时通报业主会议室内各项设备使用情况。	10 分	态度热情，服务及时周到，按业主要求提供茶歇。 确保会议室内各项设备使用情况完好。	态度不热情、服务不及时周到，每次扣 0.1 分 不能正确使用会议室内各项设备情况，每次扣 0.1 分	
五、物业内部管理	15 分			
5.1 档案管理：建立和健全招标人相关档案：人员档案、设备台帐、水电巡检和维修资料以及日常运行记录资料。	5 分	资料齐全、清楚，随到随查，做好月归档工作。	资料不齐全，不进行归档，每次扣 0.1 分	
5.2 一般行政事务管理： 5.2.1 负责大楼全面的物业管理，监督落实大楼日常及各部门的具体物业工作。接受监督，完成和落实下达的物业管理任务。将每月工作情况向招标人通报。 5.2.2 在不影响正常工作情况下协助完成招标人交办的力所能及的临时性工作，包括搬运杂物(如搬运办公桌椅、床架、警用装备、办公电器等)、各种文化娱乐、招标人业务宣传及形势教育等活动。	5 分	1、各项工作及时落实。 2、确保大楼管理规范。 3、热情接待，认真做好投诉记录，及时分析原因，拟定处理办法，并安排服务，要求服务满意率 90%以上。 4、投诉处理应及时回访，并形成《整改措施报	工作不落实，管理不规范，每次扣 1 分	

		告》报备。		
5.3 人员编制与工作纪律: 5.3.1 按规定配置人员包括人员数量, 任职要求等; 5.3.2 工作人员上岗期间不得从事与本职工作无关的事情, 且按要求做好人员考勤工作。 5.3.4 物业服务人员更换需经招标人同意, 且不得更换频繁	5 分	按要求配置人员 严格按考勤管理制度管理	未按要求配置人员, 每次扣 1 分 未按考勤制度执行, 每次扣 0.5 分 未经允许更换人员扣 1 分	
六、满意度	5 分			
每季度招标人向各科室、发放《物业管理服务意见征询表》, 收集物业管理意见, 对物业服务进行评分。	5 分	满意率达 90%以上	满意率低于一个百分点扣 0.5 分	

附件二、物业管理服务满意度征询表(供参考)

对物业管理服务工作的意见				
1、环境卫生保洁和食堂服务	☐ 满意	☐ 较满意	☐ 一般	☐ 不满意
2、秩序维护服务	☐ 满意	☐ 较满意	☐ 一般	☐ 不满意
3、设施设备管理、巡查及零星维修服务	☐ 满意	☐ 较满意	☐ 一般	☐ 不满意
4、客服及会务接待服务	☐ 满意	☐ 较满意	☐ 一般	☐ 不满意
5、服务态度	☐ 满意	☐ 较满意	☐ 一般	☐ 不满意
6、其它服务	☐ 满意	☐ 较满意	☐ 一般	☐ 不满意
意见与建议：				
被征询人(部门)：_____				
年 月 日				

备 注:

- 1、被征询单位收到“征询意见表”后，请在“□”内打上“√”或“X”。
- 2、为更好地提高物业管理服务工作，请提出合理化建议或意见。
- 3、以上填写完毕请及时反馈给综合部。