

福建省计量科学研究院科研基地

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：池辉

通讯地址：福州市鼓楼区屏东路 9-3 号 邮政编码：350003

物业服务企业（乙方）：福建融信世欧物业管理集团有限公司

统一社会信用代码：91350111574708155M 资质等级：壹级

法定代表人：马祥宏 联系电话：13675053805

通讯地址：福州市仓山区南江滨西大道 136 号世欧上江城会所 3 层

邮政编码：350000

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、《福建省物业管理条例》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，通过公开招标方式，确定由乙方中标，现就委托乙方对福建省计量科学研究院科研基地实施物业服务的有关事宜，订立本合同。

第一条 本合同所涉及的物业基本情况

- 1、物业名称：福建省计量科学研究院科研基地物业管理服务；
- 2、物业类型：行政、事业单位物业；
- 3、座落位置：福州市闽侯县经济技术开发区二期长龙西路 10 号；
- 4、院内建筑总面积：约 31490 m²。

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 服务方案及内容（具体详见附件三）。

第四条 本合同服务范围

乙方提供的物业服务范围及要求须严格按照[3500]FJJDBZB[GK]2017002 号招标文件执行，否则视违约处理，甲方有权提前解除合同。

第五条 物业服务费

1、本合同的物业服务费总价为人民币贰佰玖拾万肆仟玖佰贰拾壹元陆角整（¥2904921.6），本合同约定的物业服务费不会因人工、物价或汇率等的变动而作任何调整。增值服务的费用另计。

2、物业服务费按月支付，每月的物业服务费为人民币拾贰万壹仟零叁拾捌元肆角（¥121038.4）。每月初由甲方负责对乙方上月物业管理履行职责情况进行综合考核，并根据考核结果以转账方式按实支付物业服务费。乙方需提供等额正式纳税的发票。甲方的纳税人识别号：12350000488000230F。

3、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，且乙方无违约的前提下，由乙方提出申请后 10 个工作日内无息退还。

4、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。

5、乙方服务人员办公、伙食等费用均由乙方自行承担。

6、本条约定的物业服务费不含物业维修费用，若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。其中水龙头、门锁、灯具、简易布线等耗品的更换、更新由乙方负责，乙方不收费，材料费由甲方承担。

7、乙方日常工作所需工器具、辅助设备、辅材、卫生消杀用品、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。

8、在合同履行期间，除本条第4点、第6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备费、员工工资、工作服费等。

9、对由甲方提供的耗材、配件、保洁用品等物品，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，如实申领并使用。如发现虚报冒领行为，甲方有权以一罚三，从物业费中扣支。

10、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。属于本合同约定的增值服务，按本合同有关增值服务的条款按实计取相应的费用。

第六条 乙方应提交可行的物业服务交接方案，甲方牵头组织乙方及原有物业公司对物业服务范围的建筑物、构筑物及其相应设施设备进行查验，由乙方与原有物业公司按规定做好交接工作。甲方应向乙方移交物业服务所必需的相关资料。

第七条 甲方应自行按照规定向供水、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。

第八条 甲方相关的权利义务：

1、有权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，有权要求乙方物业管理人员按规定考勤；有权要求乙方对不合格人员进行调整岗位或辞退；

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、需自行支付生活垃圾处理费、门前三包费（若有）及其他应由甲方支付的费用；

7、法律、法规规定的其他权利义务。

第九条 乙方相关的权利义务：

1、应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，乙方应按要求配置物业工作所需的办公设施设备、上墙材料、工作所需的工器具、辅材耗材等。

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；遵守制定的物业管理制度、服务方案及有关办法和措施。

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、安全保险等工作，乙方的员工在工作期间内发生的任何意外事故均由乙方承担；物业费需确保专款专用，不得出现因欠薪拖薪事件而引起的员工矛盾或影响甲方办公场所的正常工作；

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；协助本物业涉及的日常事务性协调工作（如当地派出所、城管部门、开发区、街道、消防部门等有关部门的协调）；

5、结合本物业的实际情况，编制具有可实施性的物业服务方案（合同签订后30天内提交）、年度服务计划、年度费用预算和决算报告；负责编制房屋、附属构筑物、设施设备、环境美化等的年度维修养护计划或建议方案，经甲方同意后实施。

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、需负责联系和监督重要设备维保单位（消防、配电房系统、电梯、行车、空调、智能化系统、会议音响系统等）按维保合同内容及方案实施维保，加强与维保单位的沟通，跟踪维保实施情况，定期对维保服务进行考核评价。

8、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；

9、乙方负有物业队伍和人员的管理、教育、培训等责任，重要岗位使用人员需持证上岗；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；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、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；

11、应承担由甲方委托到本物业范围内实施零星项目施工的管理责任。

12、建立健全本物业的物业管理档案资料；

13、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；

14、法律、法规规定的其他权利义务。

第十条 免责条款

本合同履行期间，若发生以下情况乙方不承担责任：

1、因不可抗力导致物业服务中断的；

2、乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；

3、非因乙方责任出现供水、供电、通讯、有线电视及其他设施设备运行障碍等造成损失的；因甲方未及时缴纳供水、供电、通讯、有线电视等费用而导致服务中断或受到影响的；

4、因非乙方责任而出现需要维修的，但设备供应商或关联使用人不配合而造成的损失；

5、因非乙方责任而导致发生火灾、失窃等损失。

第十一条 物业人员配备与职责履行

1、乙方常驻物业管理服务人员必须满足投标文件承诺的人数（详见附件一），人员按投标承诺要求，限制年龄，无犯罪记录，且必须保证工作日白天在岗人数不得少于 20 人（不含食堂人员，不含正常请假和调休人员）。甲方有权对乙方人

员进行考勤，若乙方人员数量少于承诺数量或人员不满足承诺要求，甲方将根据缺失人员数按福州最低工资标准的双倍扣除物业费。

2、乙方投标承诺的主要管理人员（包括物业项目经理、工程主管）须能完整全职在本项目履行职责，期间除因甲方认为乙方所派驻人员不能履行职责外（乙方需重新派驻同等资质、学历人员），不得随意更换，如派驻人员中途离职或其他原因离开本项目服务的，乙方均需更换或选派经甲方认可的同等资质、学历人员，并须事先征得甲方同意，否则视同为乙方严重违反合同约定，甲方有权单方终止合同。

乙方应保持物业服务人员相对稳定，年内招聘和辞退人次不得多于5人次，若无特殊原因，每超过一人次，甲方有权扣除物业费1000元。

3、甲方每月初负责对乙方上月物业管理履行职责情况进行综合考核，乙方的物业管理履行职责与考核办法详见合同附件二《物业管理目标要求与考核办法》以及本合同其他条款的约定，单月考核不合格，甲方有权从当月物业费中扣除1000到8000元，若累计三个月均考核不合格，甲方有权单方终止合同。

4、本条款以上所列情况，因乙方原因造成甲方行使单方终止合同的，甲方有权从乙方履约保证金中扣除违约金，违约金数额以1个月物业服务费为限，其中违反本条第1与第2小点的，甲方有权以此作为乙方失信行为上报采购主管部门。

第十二条 如在合同期限内，由于乙方的物业管理及服务人员不尽责而失职造成火灾、失窃与主要设施损坏等事件的发生，乙方应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

第十三条 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。

第十四条 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，并与甲方或新物业公司完成交接手续。

第十五条 根据甲方实际需求，在乙方本身物业服务范围之外，乙方需承诺提供相关增值服务（包括但不限于零星修缮、卫生保洁、外墙清洗、空调移修、管道疏通、化粪池清理、搬家货运、专业钻孔、水电安装、垃圾清运、地板打蜡抛光、盆栽养护、其他代办事务等），并承诺价格不高于公开市场价格标准，费用由甲方承担。

第十六条 双方协商一致，可解除本合同，并在 10 天内办理交接手续。

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 乙方应在本合同物业服务期开始后 30 日内，结合现场物业服务工作及实际情况，向提交可实施的《物业服务方案》，经认可的《物业服务方案》将作为本合同的附件。补充协议及本合同的附件、本项目招投标文件均与本合同具有同等法律效力。本合同附件：

附件 1：物业人员配置及要求

附件 2：物业管理目标要求与考核办法

附件 3：物业服务方案

第十九条 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。

第二十条 本合同一式陆份，甲方叁份、乙方执叁份，并由物业服务企业持一份样本向甲方物业所在地的区（县、市、省）人民政府房地产行政主管部门备案。

第二十一条 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。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 2017 年 9 月 1 日至 2019 年 8 月 31 日止。

第二十三条 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所有甲方的财物及时完整地移交给，并按照相关规定办理移交和项目退出手续。

第二十四条 本合同自双方盖章签字之日起生效。

(以下无正文)

甲方：福建省计量科学研究院

法定代表人：

委托代理人：

2017年9月9日



乙方：福建融信世欧物业管理集团有限公司

法定代表人：

委托代理人：

2017年9月1日



附件一：物业人员配置及要求

序号	职务名称	人数	任职要求
1	物业经理	1	大专以上学历、年龄 25-55 岁，经理应有 3 年以上、助理有 2 年以上相关职务管理经验，物业经理须持有人力资源和社会保障部、住房和城乡建设部颁发的物业管理师证书，身体健康。助理可兼职其他内设岗位。
2	物业经理助理	1	
3	保安主管与保安员	9	(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（全天 24 小时轮班）要求熟练运用计算机上岗； (2) 保安员：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，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。
4	工程部主管与工程技术人员	5	含负责人、水电工、维修工等，年龄 22-55 岁，身体健康，有 3 年以上相关专业运行维护工作经验，必须持相关证件上岗。夜间须有 1 个电工驻点值班。 工程部至少 2 人持有《电工进网作业许可证（高压）》，至少 1 人持有电梯《特种设备作业人员证（A4）》，至少 1 人持有《消防安全从业人员职业资格证书（五级）》，至少有 1 人具有从事暖通空调运行维护三年以上工作经验，可一人同时持有不同证件或工作经验。
5	保洁工	9	年龄 20-50 岁，身体健康，有较强服务意识、团队合作精神，具有初中文化以上程度，有 1 年以上相关工作经验。
6	客服人员	2	女，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。
7	食堂	3	25-55 岁，身体健康，有较强服务意识、团队合作精神。
	合计	30	

人员配置其他要求：

(1) 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总人数进行合理调整或调配，但必须保证工作日白天在岗职工不得低于 20 人

（不含食堂工作人员，不含正常请假和调休人员），因调整所产生的费用均包含在合同价款内。

（2）乙方需承诺派驻的物业项目经理，能完整全职在本项目履行职责，期间除因甲方认为乙方所派驻人员不能履行职责外（乙方需重新派驻同等资质、学历人员），不得随意更换项目经理，如派驻人员中途离职或其他原因离开本项目服务的，乙方均需更换或选派经甲方认可的同等资质、学历人员，并须事先征得甲方同意。

（3）乙方在物业服务期间，对于非主要管理岗位的人员，也应尽量保持稳定，不得无故随意更换，如确实需更换，应及时向甲方报备，且更换人员应符合招标投标约定。

附件二：物业管理目标要求与考核办法

1、物业管理目标要求

项目	管理范围	管理内容	管理目标
(一) 卫生 保 洁	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,定期用水冲洗一遍,保证地面清洁明亮,如遇台风天气,路面堆积泥土杂物与枯枝败叶较多,台风过后立即用水清洗,如遇后山塌方或山洪冲入园区,相关清理由甲方负责承担,乙方需予以配合。 2、及时清理绿化带、花圃、水池和室内外(含大厅、会议室和领导办公室)的盆景内的杂物、枯枝败叶与水面漂浮物,定期更换小型喷水池池水,保证卫生整洁,不留卫生死角; 3、1#楼行政大厅与客服大厅的外墙玻璃保洁每两个月不少于一次,其他建筑物外墙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、保持1#楼行政大厅与客服大厅的外墙与其他建筑3米以下外墙的整洁干净。
	1#楼一层行政大厅、客服大厅和关键公共通道	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、空调等所有位置; 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。	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; 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,每周不少于一次清洁电梯与楼梯间地面、墙壁、窗户、天花板; 2、每天不少于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; 3、每月2次对轿厢内灯饰、排气扇进行保养; 4、电梯内的地毯每周更换清洗。	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;	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

	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 次清扫配电间及各设备机房的地板及四周的卫生； 7、每周对大楼进行一次全面大扫除。 8、每天不小于 1 次对开水间、实验室更衣室进行卫生清扫。	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，定期放置除臭药丸； 3、发现不干净或有水迹的地方，应及时清理和擦干。	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。
领导办公室 (5 间)	1、地面、台面与物面每天清洁 1 次； 2、领导办公室所有窗户玻璃和墙壁、天花板、灯具和空调设施每月清洁 1 次。	1、地面干净，台面整齐，物面光洁，门窗明亮； 2、办公设备摆放有序，完好无损。
客房 (10 间)	1、每天不少于两次清扫地面灰尘，保持室内设施卫生整齐，每周擦拭一次门窗和玻璃； 2、每天上下午各整理一次住宿人员床铺，被套床单（含浴巾毛巾）每客一换，并清洗和晾晒； 3、洗手间要及时洗刷和去除臭味。 4、客房无入住超过 30 天的，每月不少于两次对被套床单的清洗及晾晒。	1、保持室内卫生整洁； 2、住宿人员满意率达 95% 以上。
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、每月（夏季每周）不少于一次消毒消杀，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、保持垃圾桶内外干净、摆放整齐，垃圾桶内的垃圾要做到日产日清，每天至少一次清理垃圾桶内的垃圾，最多不超过垃圾桶的 2/3，并及时更	改善园区环境卫生，预防疾病的发生及传播，消除疫病发生的危险因素。

		换垃圾袋，清洗垃圾桶。	
(二) 设备 设施 管理	水电供应	1、负责对园区内给排水系统的日常巡查，确保水龙头、水箱与卫浴设备等供水设备的漏水、堵塞问题能及时解决，及时清理排污口、雨水口（含屋顶雨水斗与路边雨水疏散井等）的杂物与泥土，保证给排水系统正常运行。 2、生活水箱每年不小于四次消毒与清洗（甲方已配置专业的消毒清洗设备），使其符合卫生要求；楼顶天台清扫每个月不小于一次，每年不少于三次对园区内地下雨污水管网进行疏通冲洗，定期检查化粪池和隔油池底部的沉积物的沉积量。 3、供电操作和维修人员必须持证上岗，加强对电房、线路和用电设备的日常巡视和保养，确保供电正常、用电安全； 4、每月对柴油发电机进行启动试运行两次，每月对消防设备的双电源进行切换检查一次。 5、园区内所有固定照明灯具（包括室内外各类场所灯具）完好率不低于 95%。 6、各类场所（包括办公室、实验室等）的插座与开关出现故障，及时进行维修更换。 7、办公室与实验室等因设备或其他需求变化，简单增加少量布线与插座，按我方要求进行安装与布线。 8、每周对园区内用水用电进行抄表，分析是否存在跑、冒、滴、漏等现象，是否存在异常用电情况，发现问题，及时排查解决。	1、确保大院水电正常供应； 2、统筹规划，防止跑、冒、滴、漏，合理节约用水用电。 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。
	设施维护	1、建立健全各类设备设施的维修保养制度，落实人员岗位责任制、运行记录和操作规程，并按规定进行操作； 2、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； 3、每周一次对各类设备设施进行维护保养，并按规定定期检修，及时排除安全隐患；	1、所有设备完好，运行正常； 2、掌握设备设施的运行状况，发现故障隐患及时处理，并做好详细记录； 3、维修人员应在 10 分钟内到达现场排除故障；

		4、当水电系统和设备设施（含常用电器）出现故障时，应及时检查和维修，保证水电通畅、设备设施正常；属于维保单位的维保项目，应负责联系并督促厂家或设备供应商维修处理，检修记录和保养记录齐全； 5、做好园区所有空调的运行管理，特别是实验室恒温恒湿空调，根据精度控制情况与甲方要求，及时调整空调运行参数，包括温湿度测量记录与送回风阀门调节等。 6、定期对监控、门禁与会议设备等弱电设施进行检查与维护。 7、需要由外包单位维保处理的，应及时报告后勤保障部门，并督促和跟踪外部维保单位进行维修。 8、定期做好消防设施的检查与试验，包括泵房水泵启动、灭火器、消防水箱、安全出口、通风排烟、喷淋系统的试验，确保消防设施处于正常状态。	
(三)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。对进出基地外来人员加强管理，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基地的要进行登记； 3、对基地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。 6、后门属大物流通道，无特殊情况处关闭状态。	1、保安人员着装上岗，警容端庄、态度热情、认真负责； 2、严禁闲杂人员进出基地大院，保持大院内工作 and 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。
	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、当系统出现一般性故障要立即排除，如遇不能	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%；

		处理的要迅速通知有关部门进行抢修； 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； 4、定期保养系统设备和机房，使之时刻处于良好的工作状态。	2、定期保养系统设备和机房，使之时刻保持良好的工作状态。 3、做好两个系统日常运行和维修保养等相关记录。
	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电子巡更，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。 5、维护实验室各进出通道门处于关闭状态。 6、二期用地与一期后山防洪沟动态巡逻，二期用地每天 2 次，后山防洪沟每天 1 次，特殊情况增加巡视频率。	1、发现可疑人和事要马上盘查，发现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。
	车辆停放管理	1、加强对进出基地大院汽车、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，做好基地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。	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。
(四)会议服务	会议室、培训室等（10 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、天花板等部位和桌椅、灯具、音响等设施； 3、做好会议、培训、接待和重大活动现场所需音响与灯光的保障工作，定期对音响和灯光等设施进行维护保养。	1、保持培训室、会客室、会议室干净、明亮和整齐，随时保障茶水供应，做到参会人员满意； 2、负责音响的人员应熟悉掌握播放技能，严格按使用说明规范操作，保证会议、

			培训、接待和重大活动时随叫随到，不得擅自脱岗离岗； 3、音响与灯光等设施保持完好，保证随时使用。
(五)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；	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；
	修缮	负责门窗、桌椅和橱柜等公共设施和办公家俱的小修小补。	每周五到各部室巡查一次，发现破损及时修补，保证完好无损。
	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、配合业主协调与处理好与政府公安、环保、城管和供水、供电、邮政等部门的关系，做好上级检查的相关迎检准备工作，但上级检查人员进入大院时要及时电话通报基地有关部门； 5、节假日、会议等重大活动等大院文化宣传场面布置。 6、配合业主协调处理设施设备的包装垃圾、零星项目建设产生的工程垃圾等清运工作。	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。
(六)内部管理	人员	1、根据乙方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	1、确保所有人员在岗在位，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。

		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； 3、相关人员需持证上岗。 4、物业人员工作时间必须满足业主的工作作息时间。	
	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，且佩戴安全用具。	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。 4、每月需向业主提交人员表、物业工作计划和总结、日常巡查结果汇总表、设施设备巡检和维修记录等。业主有权抽查物业的相关记录资料。	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。

2、职工食堂管理要求

项目	管理范围	管理内容	管理目标
		1、仪容仪表： 上岗前着统一的工作服，保持整洁，时刻面带微笑； 2、食材验收： 确定食品的质量、新鲜度以及是否缺斤少两；	1、服务热情，礼貌待人； 2、做好食材验收和管理，合理控制

职工 食堂管理	工作日	3、菜品分类及摆放： 负责荤菜、素菜的分类及定点整齐摆放；	成本； 3、定期更新菜谱 花样； 4、确保饮食安全， 不发生食品安全 事故； 5、职工满意度达 90%以上。
	员工午餐 的供应	4、菜谱落实： 确定当日菜单上的荤菜、素菜是否到位； 5、冰箱： 确保生、熟食品分开摆放，不串味； 6、食品粗加工： 荤菜、素菜分类到各岗位进行粗加工，烹饪前须做到确保 食品的新鲜、卫生和安全； 7、日常工作检查： 检查餐具是否摆放整齐、是否消毒。以及餐厅卫生的检查； 8、菜品份数控制： 根据当天员工的用餐数，控制菜品的份量，尽量不浪费； 9、餐后卫生管理： 餐具的清洗与消毒，厨房及餐厅环境卫生保洁彻底到位； 10、离岗前的工作检查： 检查门窗、水、电是否关好，餐厅厨房卫生是否清理； 11、满意度调查： 调查员工的满意度及意见反馈。	

(1) 食堂人员配置应不少于 3 人（厨师 1 名，小工 2 名），为保证项目交接及食堂服务质量，可沿用原食堂服务人员。

(2) 食堂及人员管理应按要求严格执行，根据服务情况有权要求随时更换不称职的食堂人员。

(3) 菜金标准已确定，不含在乙方的投标总价中。

3、其他管理目标：

(1) 无重大设备责任事故，出现重大设备责任事故一票否决，当月考核不合格。

(2) 无重大安全事故，出现重大安全事故一票否决，当月考核不合格。

(3) 管理及维护好物业及设备，提升使用寿命。

(4) 科学合理使用维修材料及其他耗材，降低人均维修材料成本。

(5) 实施管理节能与技术节能。

(6) 在合同期内，物业服务达到省级示范大厦标准并在硬性条件符合的情况下争创省优。

(7) 其他服务目标如下：

项目	目标值	计算方法	统计
----	-----	------	----

			频率
1. 项目 部 综合管理	1. 1有效投诉率 $\leq 1\%$	有效投诉件数/总投诉件数 $\times 100\%$ 有效投诉：由于项目管理原因造成的投诉。	每月
	1. 2投诉处理及时率100%	及时处理的投诉件数/总投诉件数 $\times 100\%$ ，及时：24小时内处理。	每月
	1. 3物业管理服务满意度 ≥ 95	满意度调查统计分数	每季
	1. 4管理人员持证上岗率100%	持证上岗人数/应持证上岗人数 $\times 100\%$	每月
2. 安防部	2. 1依据保安服务整体方案，相关人员培训率100%。	培训率=实际培训时数/计划时数	每季
	2. 2保障财产和人身不受侵害，维护正常的教学、科研、生活秩序(财产丢失、人身伤害事件发生率为零)。	统计当月财产损失及人身伤害次数	每月
	2. 3防火设备完好率98%。	完好防火设备数/防火设备总数	每季
	2. 4火灾年发生率0。	统计火灾发生次数	每季
3. 环境部	3. 1保洁、绿化完成率98%。	保洁（绿化）完成面积/保洁（绿化）总面积 $\times 100\%$	每月
	3. 2垃圾日产日清率100%	垃圾清除数/垃圾总数 $\times 100\%$	每月
4. 客服部	4. 1 会议服务投诉事件为0。	统计会务服务投诉事件次数	每月
5. 工程部	5. 1零修及时率 $\geq 100\%$	零修及时的件数/零修总件数 $\times 100\%$ 及时：不超过8小时。	每月
	5. 2急修及时率 $\geq 100\%$	急修及时的件数/急修总件数 $\times 100\%$ 及时：30分钟内到达现场。	每月
	5. 3重大设备责任事故为0	当月设备重大责任事故数量	每月
	5. 4设备设施完好率 $\geq 98\%$ ； 重要部位：配电房、水泵房设施设备完好率100%。	完好、基本完好设施设备数/总设施设备数 $\times 100\%$	每月
6、食堂	6. 1工作人员持健康证上岗率100%	持证上岗人数/应持证上岗人数 $\times 100\%$	每月
	6. 2食品安全责任事故为0	当月食品安全责任事故数量	

	6.3满意度达70%	满意度调查统计分数	
7、综合	7.1物业管理服务满意度 ≥ 95	满意度调查统计分数	每季

4、其他要求

(1) 本物业服务项目不允许乙方以任何名义和理由进行转包和分包，不允许以分公司的名义挂靠管理，不允许物业经理或其他人承包管理，否则甲方有权单方面终止合同，乙方还必须赔偿由此给甲方所造成的损失。

(2) 凡需要有关专业公司维修保养的设备设施，由甲方另外委托专业公司承担，费用由甲方支付；乙方负责这些设备设施日常的运行管理和维护保养，并配合与协助专业公司做好专门的维护报修工作。

(3) 化粪池内的污物处理、3米以上部分的外墙定期全部清洗等由甲方委托其他专业公司承担，费用由甲方支付；乙方负责这些设施日常的清理保洁，并配合与协助专业公司做好相关工作。

(4) 物业的移交、验收、接管均按国家现行有关规定实施，乙方需做好甲方项目现有物业的接收工作。

(5) 在合同执行期间，乙方须遵守国家法律法规并接受市行业主管部门的监管。

(6) 遇有突发性事件时，如自然灾害、安全事故和群体性骚乱等，乙方应积极主动配合甲方做好防御、抢险、救灾等工作。

(7) 甲方将对乙方日常物业服务工作进行管理、监督和考核，并根据考核结果支付物业服务费。

(8) 开办费由乙方自筹。

5、物业每月综合考核办法

每月初由甲方负责对乙方上月物业管理履行职责情况进行综合考核，考核采用扣分制，满分 100 分，分 6 大项，各项目分值如下：卫生保洁 20 分、设备设施管理 20 分、安全保卫 15 分、会议服务 15 分、其他事务 15 分、内部管理 15 分，考核内容按以上有关物业管理目标要求中管理内容细条逐条进行考核，根据每条的执行情况在 0 到 3 分之间进行扣分（如执行较好，扣 0 分，即不扣分），单月 6 大分项中单个分项扣分分值达分项总分 40%以上或总分低于 65 分以下，认定为单月考核不合格，按相关合同条款处理。

附件三、物业服务方案（另行提供）