

合同编号：

物业服务合同

（西城区人力资源公共服务中心物业服务项目）

甲方单位：北京市西城区人力资源公共服务中心

乙方单位：北京政城物业管理有限责任公司

签约日期：2025 年 12 月 2 日

合同书

经公开招标，北京政城物业管理有限责任公司（乙方）成为北京市西城区人力资源公共服务中心（甲方）物业管理服务中标方，为甲方提供物业管理服务。根据《中华人民共和国民法典》及有关物业管理法律、法规和政策，双方本着平等、自愿的原则，签署本合同。

第一条 所托物业基本情况及服务概况

西城区人力资源公共服务中心现有四处办公地点，总面积为 9484.30 平方米。

- 1、西城区德外塔院胡同 8 号，建筑面积 8794.40 平方米；
- 2、西城区魏染胡同 49 号，建筑面积：429.7 平方米；
- 3、西城区前车胡同 32 号，建筑面积：141.2 平方米；
- 4、西城区西四东大街 40 号，建筑面积：119 平方米。

第二条 服务期限

本合同有效期自 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

第三条 服务内容及职责

一、工程服务

（一）建筑物日常维护

1. 负责对甲方上述四处办公地点的房屋及附属构筑物、楼梯、道路等进行日常巡查。
2. 负责将日常检查巡视中发现的问题及时上报甲方，确保房屋完好、使用正常且等级达标。
3. 负责配合甲方每年定期进行房屋普查，并结合实际制定修缮计划，保证房屋完好率达 100%。
4. 负责在接到甲方报修后，10 分钟之内到达现场，零修及时率达 100%，零修合格率达 100%。如需第三方负责施工的，结合现场实际情况配合甲方制定维修方案，并协助配合第三方完成维修工作。零修工作不影响正常办公，一般维修任务完成时限不超过 24 小时。
5. 建立零修房屋档案，确保档案健全、维修记录齐全，负责保管相关档案。

（二）供电设备管理维护

1. 供电运行和维修人员必须持证上岗，配电室需 24 小时值守。

2. 负责高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备的日常管理，进行定期巡视维护和重点监测，建立各项设备档案，建立严格的电气维修制度，达到用电系统安全可靠，做到管理规范有序。

3. 严格执行配送电运行制度、电气维修制度和配电机房管理制度，供电设施设备发生故障，15 分钟内到达现场查明原因，配合维保单位及时排除故障，设备维修合格率 100%。

4. 加强日常维护检修，保证使用的照明、指示灯具线路、开关等电气装置完好、安全，按照甲方要求的时间每天开启和关闭照明，统筹规划、节约用电。

5. 管理和维护好避雷设施，保证完好、有效、安全。

6. 负责配合甲方或维保单位做好配电设备设施的检测和维护保养工作。

（三）给排水设备运行维护

1. 负责办公楼内外给排水系统设备、设施（如水泵、水箱、消火栓、管道、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及污水处理设备）的日常养护、维修，确保设备、阀门、管道工作正常，无跑、冒、滴、漏现象，保证给排水系统正常运行使用。保证操作人员健康合格证齐全。

2. 负责对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常巡视和定期检查，检查水箱水位、补给水泵、循环水泵和电机及各阀门开关位置是否正常，发现隐患及时通知甲方并上报有关部门，共同排除隐患，确保设备正常运行。维修合格率 100%，故障排除不过夜。

3. 负责配合甲方建立正常供水管理制度，定期做水质检测，保证水质符合国家标准，并取得相关单位检测证明。

4. 负责制定给排水事故应急处理预案及汛期安全防护预案；严格执行操作规程，保证无安全责任事故。

（四）锅炉系统运行维护

1. 锅炉系统运行维护人员必须持证上岗，24 小时值守。

2. 乙方负责协助维保单位对锅炉系统的维保工作进行监督，确保锅炉系统正常运行。

3. 负责建立运行管理制度和安全操作规程，保证锅炉系统安全运行和正常使用。

4. 负责按要求做好日常巡检, 对各锅炉区域的温度进行监测, 根据外界天气变化及时进行调整, 使各区域的温度符合规定的数值范围。做好日常检修工作, 如出现设备运行故障, 及时通知维保单位, 协助维保单位尽快修复故障, 并做好记录, 维修合格率 100%。

5 负责对锅炉系统及配套设施的日常管理、运行及日常维护。

6. 负责配合甲方或维保单位完成对相关设备的检查、维修和试运行, 确保每年按照规定时间供应暖气。

7. 设备出现故障时, 物业人员应在 10 分钟内到达现场, 及时通知维保单位进行维修, 并做好记录。

(五) 中控、消防监控系统运行维护

1. 消防监控系统运行维护人员必须持证上岗, 消防控制室需 24 小时双岗值守。

2. 乙方负责协助维保单位对消防监控系统的维保工作进行监督, 确保消防监控系统正常运行。

3. 负责每日对楼宇的消防设施设备进行巡视巡查, 检查消火栓、灭火器、七氟丙烷气体灭火器是否完好并做好相关记录。负责每日对所有监控画面进行监测检查, 发现问题及时处理并上报。

4. 配合甲方制定防火防灾应急预案, 在明显处设置消防疏散示意图, 确保应急照明等设施标志完好, 紧急疏散通道畅通。协助检测机构做好消防检测, 并接受相关部门检查。

5. 负责配合甲方做好应急处置工作。发生异常情况, 按应急预案迅速处置并报告。

6. 负责确保高位消防水箱、消防水池、气压水罐等消防储水设施水量充足; 确保消防泵出水管阀门、自动喷水灭火系统管道上的阀门常开; 确保消防水泵、防排烟风机、防火卷帘等消防用电设备的配电柜开关处于自动(接通)状态。

7. 负责配合甲方或维保单位定期对火灾自动报警系统分期分批进行检测, 对消防控制联动系统进行检测, 保证系统正常使用。

8. 负责配合甲方或维保单位定期对消火栓、消防泵、自动喷淋等进行检查, 确保设施设备组件完整, 灵活有效。

9. 负责配合甲方或维保单位定期对消防监控系统的硬件设备进行巡视检查, 确保正常运转。负责保存好相关数据, 以备调阅。

10. 负责配合弱电维保单位做好监控、门禁系统的检测、维护保养(监控探头、各

层楼梯门禁、大厅门禁、门岗门禁、停车场系统)等。

11. 负责配合燃气报警系统维保单位做好检测、维修保养(燃气报警探头、燃气报警箱、燃气调压箱)等。

12. 消防控制室值班人员需认真填写消防控制室值班记录,不得漏记、补记、代记,消防控制室值班记录应完整,字迹清晰,保存完好。

13. 负责甲方大厦内备份钥匙的管理。

14. 负责中控室的值班及设备运行情况。

(六) 电梯运行维护

1. 负责做好电梯的日常巡查、保洁、消毒工作;确保轿厢清洁,电梯 24 小时运行。

2. 电梯运行出现故障时,由乙方通知维保单位在规定的时间内到达并组织抢修。乙方负责配合电梯维保单位及时排除故障。

3. 负责协助电梯维保单位做好电梯年检,并接受相关部门检查,保证电梯正常运行。

(七) 综合维修

1. 负责甲方上述四处办公地点房屋及其构筑物、公共设施设备、供电系统、给排水系统、空调系统的日常零星维修工作。零修及时率达 100%,零修合格率 98%。

2. 负责配合维保单位对充电桩维护保养、电梯检查检验维护保养等工作。

3. 负责协助甲方做好院内停车场的管理使用,保证车辆在车场内正常通行。

4. 负责甲方办公区域内直饮水机滤芯的定期更换工作。

5. 负责完成甲方交办的其它工作。

二、保洁服务

(一) 院区保洁

1. 负责院区内道路保洁,确保地面干净、无明显泥沙和污垢、无堆积物、无积水、无树挂、无烟头,没有卫生死角。主要干道每日早 8:30 以前清扫完成。冬季下雪需及时清理,确保车辆、人员安全出行。

2. 负责保持院区所有公共区域清洁,无随意堆放杂物和占用,不见废弃物、污渍。

3. 负责院区垃圾箱清洁,每周消毒一次,每天清洗、清运,确保垃圾箱干净整洁。

4. 按卫生防疫要求,配合甲方做好灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂的辅助工作。

5. 负责其他设施保持干净整洁,无灰尘、无涂画,台面无水渍、污渍。

（二）建筑物保洁

1. 大厅、走廊、楼梯与楼梯间

（1）负责保持地面光亮，目视无灰尘，无杂物。正门清洁，玻璃通透无污渍。设置垃圾桶，保持外表清洁，无杂物堆积。定期巡查，确保干净整洁。

（2）负责每天2次清理电梯厅和楼梯摆放的垃圾桶内垃圾。

（3）负责每日用干净的抹布擦抹各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、指示牌等公共设施。

（4）负责定期对各楼梯间墙面除尘。

（5）负责每周擦1次内部公用门、窗玻璃。

（6）负责定期擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、开关、走廊附属设施等。

2. 卫生间及淋浴房

（1）负责保持卫生间地面、墙面干净，便池无水锈，洗手盆台面、镜面清洁无污渍，手纸篓内外干净，隔板无污渍，无乱贴乱画。做到室内空气清新无异味。

（2）每半小时左右对卫生间清洁1次，清洁面盆和台面、清洗大、小便器、擦拭隔板和墙面，清洁时悬挂醒目标识。定时对卫生间通风换气、清洗洁具。

（3）负责定时清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋，不定时喷洒空气清新剂，小便器内放置香球等。

（4）负责及时添加卫生纸、洗手液、擦手纸。

3. 电梯

每天至少2次擦拭、消毒，做到梯内空气清新无异味，保持电梯门、内壁、地面干净整洁，无异味、无脏物。

4. 院落

（1）每日不少于4次清扫纸屑和垃圾；发现油迹污迹锈迹，应及时擦洗干净。

（2）每周擦洗1次门窗、消防栓、指示牌、指示灯、车位档、防火门等公共设施。

5. 其他设施设备：负责会议室消毒柜、窗口服务台、开水间热水器等设施的定期清洁，保持干净。

（三）绿化带

负责绿化带的清洁、维护保养，定期修剪绿植、浇水。

（四）垃圾收集与处理

垃圾应日产日清、分类收集、运送至垃圾中转站；保持垃圾桶清洁，盖好垃圾桶盖。

（五）其他

1. 建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备。
2. 实行标准化清扫保洁，由专人负责检查、监督。
3. 每日巡视办公区卫生状况，做到环境干净整洁。
4. 负责完成甲方交办的其它清洁工作。

三、会议服务

1. 会前服务：与预定会议部门沟通会场布置的具体要求（如会议桌型、茶水等），提前做好会议室的卫生保洁、桌椅摆放、桌签打印等工作。会前 1 小时，做好会议服务准备工作，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台，请主办部门检查会场布置情况；会前 30 分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前 5-10 分钟，为主席台备好茶水。

2. 会中服务：引导参会人员入座，根据会议要求定时加水，及时为参会领导送文件。根据会议安排做好剪彩服务、颁奖服务等工作。

3. 会后服务：注意开会动向，散会后马上打开门，站立门口恭送参会人员；及时提醒、协助与会人员携带好随身物品，对遗留的文件和物品及时交有关部门处理；关闭空调、灯具，打扫会场，关闭电源，恢复原会场形式并做好保洁工作。

4. 按照甲方要求做好特殊会议接待服务。

5. 入室卫生

办公楼内领导办公室、会议室的桌、椅、柜子、地面、门、窗台等设备设施每日清洁、擦拭。墙围、踢角线、通风口、花盆、窗台、窗框、窗户玻璃、保持清洁。及时清洗值班室床上用品等。

四、绿化管理

1. 按要求在公共部位（大厅、各层楼道）、会议室、接待室等处摆放绿色植物，按季更换，植物符合设计要求，美观、整齐，有新意。

2. 负责对办公楼（区）及景观中庭摆放的绿色植物进行日常养护管理及环境美化，摆放的绿色植物无枯枝死杈及病虫害现象，花盆内干净无杂物。

3. 负责会议室绿色植物的日常养护、管理和更换。

五、其它服务内容

1. 负责报纸、杂志、刊物、其他印刷品、信件、特快专递、汇款单等物品的安全保管及收发，并做好记录；

2. 负责将投诉、举报等特殊信件转交甲方专门人员，并做好记录。

3. 定期对本物业工作人员开展保密教育活动并签订保密协议，不得以任何方式泄露所接触和知悉的国家秘密，未经审查批准，不得擅自发表涉及未公开工作内容的文章、著述。

4. 负责配合局内有关部门定期清理回收领导房间需要报废的报纸杂志文件等。

六、物业管理服务要达到的指标

1. 持证上岗率达到 100%。
2. 房屋及公共设施完好率达到 100%。
3. 设备完好率达到 98%。
4. 消防设施设备完好率达到 100%。
5. 停车场设备完好率达到 98%。
6. 维修及时率达到 100%。返修率小于 1%。
7. 有效投诉小于 1%。处理率达到 100%。
8. 甲方对物业满意率达到 90%。
9. 合同履约率达到 100%。

第四条 物业费用及结算方式

本合同期物业管理服务费合计为¥113.385684 万元（大写：壹佰壹拾叁万叁仟捌佰伍拾陆元捌角肆分）。

服务费用采取分批次支付的形式进行支付：

2026 年 3 月底前支付 50%合同款，即人民币：56.692842 万元（大写：伍拾陆万陆仟玖佰贰拾捌元肆角贰分）；

2026 年 9 月底前支付 50%合同款，即人民币：56.692842 万元（大写：伍拾陆万陆仟玖佰贰拾捌元肆角贰分）。

乙方应在支付日期前 5 日内向甲方开具合法等额发票，甲方确认无误后 5 日内付款。

乙方名称：北京政城物业管理有限责任公司

注册银行：中国建设银行北京分行宣武支行

银行账号：11001019500056229763

第五条 甲方的权利和义务

一、甲方负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料（工程建设竣工资料、用户资料等），并在乙方进驻后一个月内按规定向乙方移交。

二、为便于办公楼的安全管理，甲方应在办公楼内设置安装摄像监视系统、大门自动控制系统等技术防范措施。

三、甲方在履行本合同赋予的相应权利时，不得阻碍乙方在本合同约定的范围内的正常管理和工作。

四、甲方负责处理因自身原因产生的各种纠纷。

五、甲方有权对物业公司服务进行监督、监管；并按照附件二履约验收约定的内容，对乙方每季度开展验收考核。

六、甲方有权对不合格物业服务人员提出更换，乙方应在一个月内予以更换。

七、甲方可根据实际需要随时调度乙方完成临时、紧急工作。

八、本项目设定一个月的项目衔接期，若中标供应商在衔接期内无法胜任该项服务工作（包括人员实际配备、工作岗位的设置及各服务环节的工作衔接），为保证采购人工作的顺利开展，甲方有权按评审的顺位进行替换。

九、由于乙方操作失误或玩忽职守等原因发生事故，经甲方核实原因后确属乙方责任的，甲方有权利按次收取合同金额千分之一的违约金并要求乙方承担相应赔偿责任，同时甲方有权利监督、督促乙方对事故做好善后工作；情节严重的，甲方有权解除合同。

十、法规政策规定由甲方承担的其他责任。

第六条 乙方的权利和义务

一、乙方在本合同范围内设立专门机构负责本物业的日常管理工作，并代表乙方履行本合同的权利和义务。

二、乙方应根据有关法律、法规、政策及本合同的规定，结合物业管理的实际情况，制定本物业的各项管理办法、规章制度、实施细则等，完全遵守《中华人民共和国妇女权益法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求，自主开展各项管理经营活动，但不得损害物业使用人的合法权益，以获取不当利益。

三、乙方应建立本物业的管理档案并负责及时记载有关变更情况。

四、乙方有权选聘专业公司承担本物业的专项管理业务并支付费用，但不得将整体管理责任及利益转让给其他人或其他单位，不得将重要专项业务承包给个人。

五、根据物业管理的其它实际需要，提供本物业在配套公用设施、机电设备选型、

安装等方面的建议。

六、乙方有义务配合甲方完成临时、紧急工作任务。

七、接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，接受甲方的监督。

八、乙方负责招标文件约定的物业管理服务所需的低值易耗品（卫生纸、洗手液、擦手纸、保洁用墩布、扫把、常用药剂等）和日常维修使用设备（升降车、吸尘器、洗地机、电焊机、抛光机等）和工具费用（工具包、扳手等）。

九、因乙方原因出现未按合同约定标准提供服务的情形，乙方应当及时纠正，并承担相应的违约责任及赔偿责任。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大人身伤亡事故的，由乙方承担全部责任并负责善后处理，甲方不承担任何责任，也不给予任何经济补偿。因甲方房屋建筑或设施设备质量或安装技术等原因，造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理（产生事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定结论为准）。

第七条 其他事项

一、经双方协商一致，双方可对本合同的条款进行修订，更改或补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

二、合同规定的管理期满，本合同自然终止，双方如欲续订合同，应在管理期满前一个月向对方提出书面意见。

三、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行或造成名誉、经济损失的，双方均不承担违约责任并按《民法典》有关规定及相关法律政策及时协商处理。

四、本合同在执行期间如发生争议，双方协商解决，协商不成，提请物业管理主管部门调节，调解不成的，提交合同签约地北京市西城区人民法院依法裁决。

五、乙方按投标响应文件内容为标准，为甲方提供物业管理服务，投标响应文件中未列事宜，以此合同为准。

六、本合同一式陆份，甲方肆份；采购中心壹份；乙方壹份；具有同等法律效力。本合同在双方签字盖章后开始生效。

七、本合同未尽事宜甲乙双方友好协商解决，协商一致签订补充协议，补充协议与主合同具有同等法律效力。

本合同附有以下附件，与本合同正文具有同等法律效力：

1. 附件一：中标通知书
2. 附件二：履约验收

3. 附件三：针对本项目的季度培训计划表

4. 附件四：人员配备情况

甲方：西城区人力资源公共服务中心

盖章：

法定代表人（签字）：

地址：北京市西城区塔院胡同8号

邮编：100120

电话：(010) 59657888

2015年12月2日

乙方：北京政城物业管理有限责任公司

盖章：

法定代表人（签章）：

地址：北京市西城区白塔寺东夹道8号

邮编：100035

电话：(010) 88385805

2015年12月2日

附件一、中标通知书

北京市西城区政府采购中标通知书

西采中[2025]056号

北京政城物业管理有限责任公司：

贵公司在参加我中心组织的办公场所物业管理采购项目（采购编号：XCGK-2025-031）的公开招投标活动中，经评标委员会综合评审，确定你公司为本项目的中标单位，中标金额 1133856.84 元人民币。请接此通知书后 30 日内，与北京市西城区人力资源公共服务中心签订《政府采购合同》。《合同》一式三份，签订后三日内送西城区政府采购中心一份存档。

北京市西城区政府采购中心

2025 年 11 月 28 日



附件二：履约验收

参考国家标准《机关办公区域物业服务监管和评价规范》GB/T 43542-2023 执行。

1. 履约验收主体

采购人：北京市西城区人力资源公共服务中心

2. 履约验收时间

每服务季度的第三个月初验收。

3. 履约验收方式

每服务季度的第三个月初分期验收。

4. 履约验收程序

- 4.1. 筹备阶段：明确验收目标、制定验收方案和评估指标。
- 4.2. 验收准备阶段：向物业服务供应商发出通知，双方确认验收时间、地点和人员。
- 4.3. 验收实施阶段：进行实地考察、文件资料审查和用户调查。
- 4.4. 验收总结阶段：形成验收报告并进行评价和优化建议。

5. 履约验收内容

验收主要包括但不限于以下内容：

- 5.1. 清洁保洁服务
- 5.2. 设备设施维护服务
- 5.3. 物业维修服务
- 5.4. 档案管理

6. 验收标准

序号	项目	总分	参考标准内容	分值	评分	评分细则
1	人员制度	20分	1、实行持证上岗制度。	5		凡有 1 人不符合，扣除 1 分
			2、项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。	5		
			3. 有健全的财务会计制度，运作规范	5		完全符合得满分，部分符合相
			4. 健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。	5		应递减，不符合得 0 分
2	会议服务	14分	1、服务管理制度完善并落实。保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与其他人员发生争执。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、服务区域的地面、墙面、等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			3、会议室内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及保洁消毒情况。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分

			4、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物等整洁程度。	2		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
3	保 洁 服 务	21 分	1、保洁服务管理制度完善并落实。保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与其他人员发生争执。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
			2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
			3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含2米以下内外玻璃）整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
			4、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
			5、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物、地下车库等整洁程度。	3		完全符合得满分，部分符合相

					应递减，不符合得 0 分
			6、室外广场、道路、停车场（库）、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。	3	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；化粪池定期进行清淘，保持常年清洁；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水。	3	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
4	工程 服 务	27	1、工程维修保养制度及操作规程完善并落实，保证物业各项设备设施安全有效运行。	4	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、电气设备、照明完好率达到 100%，供电线路及后备电源、照明灯具、分体空调、中央空调室内机组的检查和维修，发现损坏做好维修。	4	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			3、配备专职人员上岗，正确操作各项电器设备，做好原始记录；定时检查巡视高低压配电系统，并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记录。	4	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分

			4、给排水设备运行正常，设施完好，无跑冒滴漏；机房整洁无积尘、积水，无杂物。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			5、供暖系统完好，运行正常。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			6、实行 24 小时工程运行维修值班制度。接到报修后 10 分钟内到现场并排除故障，维修合格率为 100%，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			7、积极配合维保单位做好对物业的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置，并做好记录。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			8、负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，定期报送采购人审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，保证工作质量。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
5	其他服	6 分	1、报纸信件收发有序、处理及时。	2		
			2、采购人临时交办任务完成及时、有效。	2		

	务		无违反采购人规定事项。	2		
6	投 诉 检 查 整 改 项	12 分	1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。	4		① 投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣 1 分。 ② 符合得 3 分，基本符合得 1 分，不符合得 0 分
			2、检查整改有效落实。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			3、无其它违反甲方相关规定之事项。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
7	标 准 分		100 分			
8	总 得 分		考核实际得分			
说 明： 1. 考核结果 $90 \leq X < 100$ 分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；						

考核结果 $80 \leq X < 90$ 分，扣除考核期间应付合同款的 1% 作为违约金；

考核结果 $70 \leq X < 80$ 分，扣除考核期间应付合同款的 2% 作为违约金；

考核结果 $60 \leq X < 70$ 分，扣除考核期间应付合同款的 5% 作为违约金；

考核结果 $X < 60$ ，扣除考核期间应付合同款的 10% 作为违约金；

2. 如连续两次出现低于 60 分的情况，主管部门将通报并解除本合同；

3. 如当季出现工作进度严重拖期，发生重大质量、安全、经济（劳资）纠纷、群体性事件及违反国家法律、法规和合同约定的，经主管部门确定，则季度考核为 0。

附件三：针对本项目的季度培训计划表

序号	培训项目	培训时间	培训内容	受训学员
1	节前安全检查要点	节假日前两周 (具体时间以实际情况为准)	(1) 学习安全检查的基本原则和标准; (2) 熟悉各类安全设施设备的使用和维护方法; (3) 掌握常见安全隐患的识别和排查技巧。	本项目全体员工
2	节前消防检查标准	节假日前两周 (具体时间以实际情况为准)	(1) 了解消防法规和标准; (2) 学习消防设备的检查和维护方法; (3) 掌握火灾报警系统和灭火器的使用方法。	本项目全体员工
3	节日值班保障规范	节假日前两周 (具体时间以实际情况为准)	(1) 制定值班表, 明确值班人员职责; (2) 学习应急预案, 提高应对突发事件的能力; (3) 掌握各类紧急情况的处置流程和方法。	本项目全体员工
4	节日投诉处理流程	节假日前两周 (具体时间以实际情况为准)	(1) 学习有效沟通技巧, 提高客户满意度; (2) 掌握投诉处理的基本原则和流程; (3) 了解常见投诉类型及处理方法。	本项目全体员工
5	紧急情况应对措施	节假日前两周 (具体时间以实际情况为准)	(1) 学习应对地震、洪水等自然灾害的应急措施; (2) 掌握人员疏散和紧急救援的组织与实施; (3) 学习紧急情况下的信息报告和协调工作。	本项目全体员工
6	绿色节能环保	每季度第三周	培养本项目员工绿色节能环保的意识, 开展系列课程, 利用理论结合实践的培训技巧, 迅速提升员工绿色节能环保的意识。	本项目全体员工
7	服务知识	每季度第二周	(1) 提高服务意识, 增强服务态度; (2) 学习有效沟通技巧, 提高客户满意度; (3) 掌握处理客户投诉的方法和技巧。	本项目全体员工
8	职业素质	每季度第二周	(1) 提高服务意识, 增强服务态度; (2) 学习有效沟通技巧, 提高客户满意度	本项目全体员工

			度； (3) 掌握处理客户投诉的方法和技巧。	
9	安全管理法规学习	每季度第二周	(1) 学习国家和地方政府关于物业管理的法规和改策； (2) 熟悉公司内部安全管理制度和规定； (3) 提高对安全责任的认识和理解。	本项目全体员工
10	案例分析与模拟演练	每季度至少一次(具体时间以实际情况为准)	(1) 通过对典型案例进行分析，学习在实际工作中如何运用所学知识和技能解决问题，提高应变能力和实操能力； (2) 模拟演练包括火灾逃生演练、地震应对演练等，旨在加强物业人员在实际应对突发事件时的应对能力和心理素质； (3) 模拟演练需要设定特定的场景，指导参训人员在安全有序的情况下采取合适的应对措施，并进行必要的的评价与反馈； (4) 演练应遵守实用、贴合实际的原则，保证物业人员在面对突发情况时能够快速有效采取应对措施； (5) 除以上的培训内容，还需注重培养物业人员的综合素质，如团队协作能力、沟通能力、解决问题的能力等。这些能力的提升将有助于提高物业服务的整体水平，为业主提供更加安全、舒适、便捷的生活环境。	本项目全体员工
11	岗位技能	每季度第一周	根据各岗位需求，选用公司内部工作经验丰富的工作人员进行培训。针对不同岗位开展不同岗位技能培训。	各岗位分开进行培训，进行岗位技能专项提升。
12	保密培训	每季度第三周	根据项目具体情况进行保密培训。	本项目全体员工

附件四：人员配备情况

总人数不少于 22 人

岗位	岗位人力配置数量(根据服务时长及岗位编制要求, 配置的人数)	配置人员要求(学历、资格证书等)
项目经理	1	具有本科及以上学历, 具有 10 年(含)以上非住宅物业项目经理经验。
综合维修	2	具备本岗位 3 年以上工作经验, 且提供有效期内电工证书复印件。
司炉工	4	24 小时值班; 具备本专业 1 年以上工作经验, 且提供有效期内的特种设备作业人员证书复印件。
中控消防人员	8	具备本岗位 3 年以上工作经验, 且提供有效期内的消防设施操作员证(4 级/中级)证书复印件。
会议服务	1	
保洁服务	6	周一至周五 8 小时/天, 法定节假日值班 4 小时/天