# 物 业 管 理 委 托 合 同

（甲方）：北京市西城区人民政府广安门外街道办事处

（乙方）：北京政城物业管理有限责任公司

# 物业管理委托合同

## 第一章　总　则

本合同双方当事人：

委托方（甲方）：北京市西城区人民政府广安门外街道办事处

统一社会信用代码：11110102000048311N

法定代表人（负责人）：邢学义

地址：北京市西城区广安门车站西街17号11号楼

联系人：李思佳　　电话：63318222

受托方（乙方）：北京政城物业管理有限责任公司

统一社会信用代码：911101026337853544

法定代表人（负责人）：毛小弟

地址：北京市西城区白塔寺东夹道8号

联系人：闫广新　　电话：15810034199

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，双方在平等、自愿的基础上，经过认真协商，就甲方委托乙方对北京市西城区人民政府广安门外街道办事处机关办公区（含司法所）、马连道党群活动服务中心办公区、市民服务中心京铁和园办公区、市民服务中心马中里办公区、综合行政执法一队办公区、综合行政执法二队办公区内会议服务、楼内保洁、水电维修、消防值班实行专业化、一体化的物业管理，特订本合同。

**第一条** 所托物业基本情况

项目名称：2026年广外街道办公区物业管理服务项目

坐落位置：

广外街道办事处机关办公区：西城区广安门车站西街17号11号楼

马连道党群活动服务中心办公区：西城区广安门外红莲南路57号

市民服务中心京铁和园办公区：西城区广安门车站西街2号院17号楼

市民服务中心马中里办公区：西城区马连道中里一区1号

综合行政执法一队办公区：西城区马连道北街3号

综合行政执法二队办公区：西城区天宁寺东里甲18号

**第二条** 乙方提供服务的受益人为本物业的物业使用人。甲乙双方按本合同的规定履行相应的权利和义务。

## 第二章　甲方委托乙方物业管理事项

**第三条** 六个办公区的公共区域（含机关院内）、会议室、街道领导办公室的保洁服务。

**第四条** 六个办公区的水、电综合维修服务。

**第五条** 办事处会议、外事及重大活动的会议服务。

**第六条** 办事处机关楼内花卉租摆管理、院内的停车管理。

**第七条** 办事处机关办公楼、市民服务中心马中里办公区楼内消防值班。

## 第三章　合同期限

**第八条** 本物业委托管理期限：

本合同自 2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日止，有效期 壹 年。

## 第四章　甲方的权利和义务

**第九条** 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、竣工验收资料等），并在乙方进驻后一个月内按规定向乙方移交。

**第十条** 负责处理因甲方原因而产生的各种纠纷。

**第十一条** 法规政策规定由甲方承担的其它责任。

## 第五章　乙方的权利和义务

第十二条 乙方在本物业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；并按招标约定配置物业服务人员不少于46人，其中办事处机关办公区配置人员不少20人（含项目经理1人、保洁5人、综合维修3人、会议服务5人、中控消防值班至少6人等），市民服务中心马中里办公区配置人员不少14人（含保洁6人、综合维修2人、中控消防值班至少6人等），市民服务中心京铁和园办公区配置保洁4人，马连道党群活动服务中心办公区配置保洁4人，综合行政执法一队配置保洁2人，综合行政执法二队配置保洁2人。

以上人员需具备相关执业资质证件的，需持有效证件上岗。

**第十三条** 乙方保证具备全面履行本合同的法定资质及履约能力。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，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及第三方合法权益、社会公共利益，以获取不当利益。

**第十四条** 建立本物业的管理档案并负责及时记载有关变更情况。

**第十五条** 乙方在与甲方沟通并征得甲方书面同意的前提下，有权选

聘需有法定资质的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权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。

**第十六条** 根据物业管理的其他实际需要，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。

**第十七条** 接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，接受甲方的监督和管理。

**第十八条** 委托管理期满向甲方移交全部专用房屋及有关财产、全部物业管理档案及有关资料、钥匙、设备、物资等。

**第十九条** 除法定原因或乙方原因导致的合同双方及第三方人身、财产损失，乙方不承担对物业使用人人身和财产的保管保险义务。

**第二十条** 乙方应完全遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。乙方为全部物业服务人员唯一用工主体，独立承担社保、公积金、工伤、劳动仲裁、经济补偿金等。

第二十一条 乙方在履行本合同过程中，通过任何形式接触、知悉的甲方未公开信息（包括但不限于政务涉密文件、内部管理资料、办事群众隐私信息、涉案信息及甲方明确保密的各类数据、方案等，无论是否标注“保密”字样），均需严格保密；乙方应对派出的工作人员、为履行本合同聘用的相关分包人员进行保密培训，采取必要保密措施妥善保管保密载体，不得擅自收集、复制、泄露、转让该类信息或用于本合同以外用途，

未经甲方书面同意不得向任何第三方披露。发现信息泄露、丢失等情况需立即采取补救措施并在 24 小时内书面告知甲方配合处理。保密义务自乙方接触该类信息之日起生效，涉及国家秘密、政务涉密信息的按相关法律规定执行，不受本合同期限限制，本合同终止、解除后乙方仍需履行保密义务直至信息公开或甲方书面同意解除；若乙方违反本条约定，甲方有权要求乙方立即停止违约、采取补救措施，若造成甲方损失、名誉损害或行政追责等，乙方需全额赔偿甲方全部损失。乙方存在严重泄密、拒不整改等情形的，甲方有权单方解除本合同并要求乙方支付违约金。

## 第六章　管理目标

**第二十二条** 执行市、区物业管理政府主管部门规定的各项标准，乙方需配合甲方按照合同附件 3 的履约验收方案进行验收。

## 第七章　物业管理服务费

**第二十三条** 物业管理服务费：

本项目物业管理服务费为：2092097.58 元/年（大写：贰佰零玖万贰仟零玖拾柒元伍角捌分），甲方分三次支付给乙方物业管理服务费，首次支付日期为合同签订之日起 1 个月内，支付乙方 1128088.73 元（大写：壹佰壹拾贰万捌仟零捌拾捌元柒角叁分）;2027 年 3 月支付乙方 755008.85 元（大写：柒拾伍万伍仟零捌元捌角伍分）；合同服务期结束，经甲方对乙方物业服务成果验收合格并完成服务交接后一个月内，支付 209000 元（大写：贰拾万玖仟元整）。

乙方应在甲方付款期限届满的 10 个工作日之前向甲方提供等额发

票，未收到乙方开具的符合要求的发票，甲方可暂不付款且无需承担违约责任。

**第二十四条** 甲方逾期支付物业管理服务费，从逾期之日起按每日应交服务费万分之二支付违约金。

**第二十五条** 房屋建筑的共用部分及公用设施设备的日常维护及大中修及更新改造由乙方提出方案，经双方协商后实施，所需费用由甲方支付。

**第二十六条** 付费方式：银行转账

乙方公司名称：北京政城物业管理有限责任公司

乙方注册银行：中国建设银行北京宣武支行

乙方银行账号：11001019500056229763

## 第八章 违约责任

**第二十七条** 因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理；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）。

**第二十八条** 乙方应按招标文书约定配置物业服务管理人员，人员数量与实际不符的，甲方有权让乙方补足相应人员，乙方应在10日内补足相关人员，否则甲方有权单方提出解除合同。若配置的物业服务人员不符合甲方要求，甲方有权要求乙方更换调整，乙方应在10日内做出调整，否则甲方有权单方解除合同。

第二十九条 乙方违反本合同约定的保密条款，应向甲方支付本合同总金额10%的违约金。违约金不足以弥补实际损失的，应就不足部分进行

赔偿。

第三十条 甲方依据法律规定及合同约定提议解除合同，乙方应退还已收取并未发生的物业服务费，妥善安排撤场及交接工作。如因乙方原因给甲方造成损失的，甲方有权主张损失赔偿，赔偿的范围包括并不限于直接损失，以及实现赔偿所支出的诉讼费、保全保险费、评估费、鉴定费、律师费等。

## 第九章 其他事项

**第三十一条** 乙方在日常物业管理服务中应严格落实节水、节电等节能和垃圾分类要求，严格遵守政府有关节能、垃圾分类的相关规定和要求，并制定落实节能、垃圾分类的措施，具体见附件 2。

**第三十二条** 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。

**第三十三条** 合同规定的管理期满，本合同自然终止，双方如遇续订合同，应在管理期满前一个月向对方提出书面申请。

**第三十四条** 本合同执行期间，乙方须为北京市政府采购电子卖场框架协议物业管理服务采购有效入围供应商，若乙方后续政府采购框架协议遴选未中标，本合同终止，一个月内双方完成交接，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《中华人民共和国民法典》有关规定及相关法律政策及时协商处理。

**第三十五条** 本合同在执行期间如发生争议，由双方友好协商解决，

如协商不成时，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

**第三十六条** 本合同之附件、采购、招标文件、中标通知书等均为合同有效组成部分。乙方需严格按照本合同附件履行服务职责，甲方依据附件考评方法对乙方服务进行考评，考评结果作为履约验收、服务费支付的重要依据。本合同及其附件和补充协议未规定的事宜，均遵照中华人民共和国及其他地方有关法律、法规和政策执行。

**第三十七条** 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。本合同自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章之日起生效。

**第三十八条** 本合同未尽事宜甲乙双方友好协商解决。

甲方（盖章）：北京市西城区人民政府广安门外街道办事处 11010200012566

法定代表人
或委托代理人（签字）：

2026年 6 月 22 日

乙方（盖章）：北京[illegible]物业管理有限责任公司 合同专用章

法定代表人
或委托代理人（签字）：

2026 年 6 月 22 日

附件 1

# 物业管理服务内容及标准

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 目标与责任 | 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。 |
| 2 | 项目内容 | （1）项目经理：负责物业全面工作以及配合甲方日常事务的工作。<br>（2）保洁：负责委托服务区域内日常保洁卫生及安全等工作。<br>（3）配电室、水电维修：高低压变配电设备的巡视、供暖供水系统、照明电设备及消防设备、综合维修，保障电力系统和用电单位电气设备的安全运行；定期维护保养消防水泵、生活水泵、污水泵，保证设备正常使用；配合维保单位定期维护保养保证设备正常使用；负责办公区安全巡查工作。<br>（4）节能、节水、垃圾分类工作：按照北京市相关规定落实节能节水垃圾分类工作，并达到相关要求。<br>（5）会议服务：保障会议服务及会议运行等工作。<br>（6）电梯管理服务：负责对电梯的维修、保养工作实施监管，确保电梯有效安全运行，做好电梯清洁工作。<br>（7）绿化服务：负责机关办公楼内绿植的租摆及日常维护。<br>（8）消防中控值班：负责机关、市民服务中心马中里办公区的消防中控室 24 小时值班，每班岗不少于 2 人。<br>（9）采购文件需求中的其他内容。 |

| | | |
|---|---|---|
| 3 | 服务人员要求 | （1）每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 |
| | | （2）根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。 |
| | | （3）服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。 |
| | | （4）如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 |
| | | （5）着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。 |
| 4 | 档案管理 | （1）建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。 |
| | | （2）档案和记录齐全，包括但不限于：采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。接待投诉时，投诉内容、处理结果及反馈意见及时。<br>表：包括管理所设立的各类表格、质量记录表、使用情况表、回访表、洽商申请表。<br>房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。<br>图：包括房屋平面图、竣工图、管道走向图、污井下水道位置图、体内线路图、各房屋布置图。 |

| | | |
|---|---|---|
| | | 档：包括办公楼接管验收记录、管理合同副本、房屋产权证。<br>册：包括房屋建筑册，房屋使用册，绿化管理册、付费记录手册等。后期改造工程图纸等及时制图并存档。<br>公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。维修更新时，维修更新后的物业变动情况记录在册及时。<br>卡：包括设备保养卡、维修记录卡。<br>保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。<br>收集整理各种人事档案、质量记录、保险档案、物业权属资料、管理合同、管理制度等资料；建立工程图纸档案、设备档案、工程承包合同、招投标书或报价单、设备运行保养保修记录、竣工图纸、各类洽商。<br>其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。物业接管时，所有原始记录资料交接及时。物业入住时，全面掌握各部门及个人基本情况，区域划分钥匙分配原始记录交接及时。 |
| | | （3）遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。<br>（4）履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。 |
| 5 | 服务改进 | （1）明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。 |

| | | |
|---|---|---|
| | | （2）对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。 |
| | | （3）需整改问题及时整改完成。 |
| 6 | 重大活动后勤保障 | （1）制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划 |
| | | （2）实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。 |
| | | （3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。 |
| 7 | 应急保障预案 | （1）重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单及台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。 |
| | | （2）建立应急预案。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。 |
| | | （3）应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。 |

| | | |
|---|---|---|
| | | （4）应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。 |
| 8 | 服务方案及工作制度 | （1）制定工作制度，主要包括：制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。<br>（2）制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。<br>（3）制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、会议服务方案等。 |
| 9 | 物业值守、信报服务 | 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。及时投送或通知收件人领取。大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。 |
| 10 | 服务热线及紧急维修 | 设置 24 小时报修服务热线。紧急维修应当 5 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。 |
| 11 | 服务承诺 | 供应商制定针对本项目的服务承诺书。 |

附件 2

# 落实节电节水等节能和垃圾分类措施

一、完善落实节电措施

1、负责定时开、关公共区域的照明、开水器、热水器等设备。

2、下班后对办公区进行巡视检查，提醒工作人员及时关闭照明、计算机等设备。

3、定期维护用电设备设施，使其在最佳状态下运行，达到节能减排的目的。

4、公共区域、会议室，白天尽量使用自然光照明，或者间隔照明。

5、节约空调用电，夏季空调温度不低于 26 摄氏度，充分利用自然风，开空调时不开门窗，无人时关闭空调。定期清洗空调设备，提高空调能效。

二、完善落实节水措施

1、合理安排使用二次用水，每层设二次用水回收设备，回收水用以保洁。

2、每天巡视检查用水设备设施，杜绝跑、冒、滴、漏现象。

3、加强教育，提高员工节水意识。

三、循环再利用措施

1、提倡无纸化办公，减少文件、材料的打印，必须打印的尽量避免多印，提倡双面打印。

2、减少纸杯等一次性用品的使用，签字笔尽量做到换芯不换壳。

四、垃圾分类措施

1、垃圾分类定点存放及收集

根据街道办事处目前的垃圾情况，垃圾分为四类，包括：可回收垃圾、有害垃圾、厨余垃圾及其他垃圾。

1）、可回收垃圾包括纸张、塑料、玻璃、金属、橡胶，投放至指定位置的蓝色垃圾桶内，有保洁员收集。

2）、有害垃圾包括废旧日光灯管，投放至红色垃圾桶内，有垃圾清运员统一收集，放置到指定位置，待统一运输。

3）、厨余垃圾包括剩饭菜、瓜果皮盒等生物性垃圾，投放至绿色垃圾桶内，有垃圾清运员统一收集，放置到指定位置，待统一运输。

4）、其它垃圾包括灰土、卫生间废纸和陶瓷器等，投放分类站点灰色垃圾桶内，有保洁员统一收集。

2、垃圾运输

以上四类垃圾都与有收运资质的运输单位签订收运合同，采取定时收集运输并规范处理。

3、垃圾源头分拣

1）、办公室设置可回收垃圾桶和其他垃圾桶，并在显著位置张贴垃圾分类知识，告知大家垃圾投放相关知识。

2）、各楼层按要求设置垃圾分类桶站，方便员工将分类好的垃圾投入体积较大的对应垃圾桶。

3）、在垃圾回收站（分类桶站），由垃圾清运公司安排专人或垃圾分类指导员进行第二次分拣、清运，确保垃圾分类收集运输并处理。

附件 3

# 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：北京市西城区人民政府广安门外街道办事处

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、项目磋商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，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| | | | 4.健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。 | 5 | | |
| 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 | 4 | | 完全符合得满分，部分符合相 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 印。 | | | 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 | 3 | | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 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。 | | | 得0分 |
| 4 | 工程服务 | 30分 | 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。 | 6 | | 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、照明灯具的检查和维护，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。 | 6 | | 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。 | 4 | | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 5、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。 | 4 | | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分 |
| | | | 6、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 |
| | | | 7、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 | 其他服务 | 6 分 | 1、消防中控室、维修、保洁、会服等物业值守秩序维护得力。 | 2 | | |
| | | | 2、采购人临时交办任务完成及时、有效。 | 2 | | |
| | | | 3、无违反采购人规定事项。 | 2 | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | 投诉检查整改项 | 9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。 | 3 | | ①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣1分。<br>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。 | 3 | | 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。 | 3 | | 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 | 考核实际得分 | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 得分 | | | | |

说 明 ：

1.考核结果 90≤X＜100 分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；

考核结果 80≤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≤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≤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，主管部门将有权通报、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。