

北京市公安局监所管理总队

物业服务合同

根据《中华人民共和国民法典》之规定, 本合同当事人在平等、自愿的基础上, 经协商一致, 签署本合同。

甲方: 北京市公安局监所管理总队

(盖章)



乙方: 北京百特物业管理有限公司

(盖章)



法定代表人或授权代表:



(签字或签章)

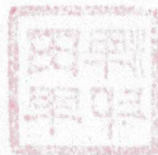
法定代表人或授权代表:

于立

(签字或签章)

日期: 2025 年 12 月 30 日

日期: 2025 年 12 月 30 日



甲方: 北京市公安局监所管理总队
地址: 北京市朝阳区豆各庄 501 号
联系人: 张咏梅
联系方式: 010-87395276

乙方: 北京百特物业管理有限公司
地址: 北京市朝阳区建国路 88 号院 9 号楼 11 层 1210
联系人: 王超
联系方式: 18211033969
统一社会信用代码: 91110105571254952G
开户行: 招商银行北京华贸中心支行
银行账号: 1109 5751 9410 001

一、总则

1.甲乙双方根据有关法律法规之规定,在自愿平等、协商一致的基础上,就乙方为甲方提供物业管理服务事宜,订立本合同。

2.“合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议,包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

3.“合同总价”系指根据合同约定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

4.本合同组成:

- (1) 本合同全部条款;
- (2) 物业服务岗位明细表(附件1);
- (3) 节约能源资源工作要求(附件2);
- (4) 合同履约验收报告(附件3);
- (5) 合同保密协议(附件4);
- (6) 在合同履行过程中的变更协议(如有);
- (7) 采购文件(如有),包括:招标文件、投标文件,谈判文件、响应文件,磋商文件、响应文件,单一来源采购文件、响应文件等政府采购文件;以及直接采购、比价、遴选等文件。

二、合同标的

1. 物业管理区域基本情况

物业项目名称：北京市公安局_监所管理总队

物业地点用途：党政机关办公楼

总建筑面积：180225.24 平方米

2. 服务期限：2026年1月1日至2026年12月31日

3. 服务内容：

(1) 卫生清洁服务，包括：建筑物内公共区域、会议室、卫生间、浴室、室外公共区域、停车场、门前三包公共区域等清洁卫生服务等工作。

(2) 绿化服务，包括：室内、外公共区域绿化养护服务等工作。

(3) 公用设施、办公设施的日常维修、养护和管理，包括：给排水、公共照明、消防系统、空调系统等公用设施及办公设施的维护，房屋建筑和结构的养护和管理等工作。

(4) 会议服务，包括：会前各项准备、提前安排布置会场、会议期间服务保障、会后清洁会场服务等工作。

(5) 提供保洁消耗品，包括：清洁药剂、清洁用品、垃圾袋、卫生纸、清洁工具等。

(6) 其他专项服务，包括：顺义办公区报纸、信件分发服务。

4. 服务岗位：详见物业服务岗位明细表。

三、合同金额及付款方式：

1. 合同总价

本合同金额共计：

人民币小写：9940000 元，人民币大写：玖佰玖拾肆万元整。

2. 支付

(1) 物业服务费实行后付制，按每三个月分四期支付：

第一期，2026年4月支付；人民币小写：2485000元，人民币大写：贰佰肆拾佰万伍仟元整。

第二期，2026年7月支付；人民币小写：2485000元，人民币大写：贰佰肆拾佰万伍仟元整。

第三期，2026年10月支付；人民币小写：2485000元，人民币大写：贰佰肆拾佰万伍仟元整。

第四期，2027年1月支付；人民币小写：2485000元，人民币大写：贰佰肆拾佰万伍仟元整。

/

(2) 结算付款方式：转账。

(3) 每次甲方付款前，乙方需向甲方提供符合甲方要求的正规发票。

(4) 本合同约定的付款时间及付款金额等以甲方获得经费审批为准，经费未及时审批及拨款的不视为甲方违约，双方可根据实际情况协商调整付款时间及金额。

3.税金

本合同的合同总价为含税价。

四、双方的权利和义务

1.甲方的权利义务

(1) 根据本合同规定，甲方将办公楼公共区域保洁、日常维修养护等内容委托乙方实行物业服务。

(2) 甲方应为乙方服务人员提供必要的工作、生活条件。

(3) 若双方认为必要，甲方应向乙方提供其进行物业管理的资料 and 文件（如甲方相关管理规定等），并在服务期满时予以收回。

(4) 协助乙方收集该项目的各项工程资料、图纸、备案资料、使用说明书等，在移交过程中，乙方不得以此为理由降低物业服务标准，应按照服务标准提供正常的物业管理服务。

(5) 对乙方的工作及工作管理实施指导、监督、检查，对于乙方工作不符合甲方要求及合同约定的，有权要求予以整改。

(6) 甲方有权要求乙方对于不符合工作要求的物业人员予以更换。

2.乙方的权利义务

(1) 根据甲方的授权和有关法律、法规及本合同的约定，在本物业区域内提供物业管理服务。

(2) 根据有关法律、法规的规定，结合实际情况，制定本管理区域物业服务的各项规章制度，报甲方审核批准后实施。

(3) 遵守各项管理法规和合同规定的责任要求，根据甲方授权管理事项，对本服务区域物业实施综合管理，确保实现管理目标、经济指标，并承担相应责任，自觉接受甲方检查监督。

(4) 乙方对服务区域的公用设施不得擅自占用和改变其使用功能，乙方如有需要，须报甲方和有关部门批准后方可实施。

(5) 乙方须在本服务区域设置管理机构，配备相关人员，并与甲方协作配合，严格执行甲方的相关规定。

(6) 乙方应当按照本合同确定的服务内容配备具有相关服务资质、服务能力、服务经验的工作人员。

(7) 乙方应当对其派驻甲方的工作人员进行必要的上岗培训，依据甲方要求进行合规培训，确保服务人员遵守甲方的规章制度。并对派驻人员进行工作安全、职业操守培训。对于派驻人员违反操作规程造成的，包括但不限于甲方、甲方人员、乙方、乙方人员及其任何第三人人身、财产及设备损失损害的，由乙方承担相应的责任。

(8) 乙方应与物业服务人员之间签订合法有效的劳动合同，并依法承担相应的法律责任。乙方物业服务人员的工资、加班费、带薪年假、社保等福利待遇由乙方自行承担，对于因派驻工作发生的劳动争议及其社会保险争议，由乙方自行解决，甲方不承担任何责任。

(9) 乙方应配合甲方完成节约能源资源相关工作，具体要求详见附件。

(10) 建立本服务区域物业管理档案并详细记载有关工作情况及应甲方要求完善相应的记录，定期向甲方汇报。

(11) 负责保管好甲方提供的相关资料，在服务期满时将全部退还甲方。保守在服务中获得的甲方的信息，未经许可不得对外泄漏，否则由此造成的损失由乙方承担相关责任。

(12) 乙方在提供物业服务过程中因乙方原因造成甲方设施损坏的，乙方应积极采取补救措施及时修复，发生的相关费用由乙方承担。由于乙方原因造成甲方和第三人财

产损失的，乙方应给予赔偿。

(13) 乙方可根据合同约定，就第二条第3款第(6)项相关专项服务，委托第三方专业公司承担，但应当将拟委托的服务事项以及第三方专业公司报甲方备案同意，且不得将服务区域物业管理的整体责任及利益转让给其他人或单位。乙方就委托第三方的专项服务承担无限连带责任。

(14) 本合同终止或解除时，乙方应积极、主动移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方和甲方确定的接手物业公司做好物业交接和善后工作，移交或配合甲方移交物业管理全部用房和物业管理的全部档案、资料等有关事项。

(15) 负责协助甲方完成与本合同相关的其他要求和任务。

五、验收

1. 验收方式：甲方有权按照固定周期每季度对乙方服务进行验收，乙方应在甲方要求的时间内按时提供考勤记录、维修维护服务记录、会议服务记录、绿化保洁服务记录等验收材料，并配合甲方完成履约验收程序。

2. 根据验收情况，双方如实填写《合同履约验收报告》，形成验收结论。

六、违约与解除

1. 甲方逾期付款的，每逾期1日，应按照合同生效当日的1年期LPR（中国人民银行授权全国银行间同业拆借中心公布的1年期贷款市场报价利率）向乙方支付未付款项的逾期违约金。

2. 乙方未能达到约定的管理目标（甲方条件不具备除外），甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权扣除合同总价10%的违约金。

3. 乙方在合同终止后，不移交物业管理权，不撤出本物业和移交管理用房及有关档案资料等，每逾期一日应向甲方支付合同总价0.2%的违约金，逾期违约金的最高限额为合同总价的10%。

4. 乙方无正当理由提前解除合同的，应向甲方支付合同总价10%的违约金。

5. 甲方有权对乙方上述的违约行为进行累加计算，但是累加计算后的违约金总额最高为合同总价的30%。

6. 上述违约金不能补偿实际损失的，甲方有权向乙方继续追偿。乙方应当向甲方赔偿的损失范围包括但不限于甲方的直接经济损失、预期可得利益以及为实现债权而

支出的律师费、保全费、诉讼费、保全保险费、公证费、鉴定费、调查费、差旅费等费用。

7.甲方有权从尚未支付的合同价款中自行扣除上述违约金及赔偿金；甲方尚未支付的合同价款不足以支付上述违约金及赔偿金的，甲方有权向乙方继续主张权利。

8.本合同执行期间，如遇不可抗力，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人民、协助公安机关执行任务等情况，乙方应采取紧急避险措施，造成财产损失的致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

9.乙方未能按照约定提供服务，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权解除合同。

10.如遇服务地点变更，或遇政策变化等原因，导致本合同不能继续履行的，甲方有权提前 30 日通知乙方解除本合同且无需支付违约金，对已执行的部分按合同支付价款。

七、争议的解决

合同履行或与合同有关的一切争端，应通过双方友好协商解决；如经友好协商不能解决，甲、乙双方均有权向甲方所在地法院提起诉讼。

八、不可抗力

1.本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震以及双方同意的事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

2.乙方应在不可抗力发生后，以最快的方式在最短的时间内通知甲方，并在不可抗力发生后 15 个日历日内，将有关证明文件直接送达甲方。

3.如果不可抗力影响延续 90 日以上的，甲乙双方应通过友好协商，在合理时间内达成进一步履行本合同的协议。

九、其它

1.转让与分包。本合同乙方不得转让或分包。

2.破产终止合同。如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知

乙方，终止合同而不给乙方补偿，该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

3.合同修改。任何对合同条件的变更或修改均须双方签订书面的修改书。

4.通知。本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

5.法律适用。本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

6.其它约定条款: _

(1) 物业管理服务质量保证

乙方依据附件的内容要求, 对本物业管理服务项目作出以下承诺:

严格按照本合同的约定内容、标准, 组织实施物业服务, 充分利用现代化管理手段对物业项目进行有效管理和等级服务;

严格按照附件 1 约定编制的岗位职位提供物业服务, 确保各类岗位编制员工全部到位, 全部空岗率不超过 1%, 聘用的专业技术岗位员工必须持有专业上岗资格许可证;

严格按照招标文件采购需求约定的服务内容及标准, 努力提升物业管理服务质量;

严格按照《北京市公安局监所管理总队物业管理服务质量考核评分标准》(附件 5) 约定的物业服务考核评分标准, 主动接受甲方的监督、检查和考核, 及时整改存在问题, 努力提高服务水平。应达到经甲方每季度对物业管理服务质量进行检查考核评分, 总分低于 90 分 (不含 90 分) 以下的、或半年综合民意测评满意率低于 80% (不含 80%) 以下的, 甲方应扣除乙方履约保证金的 25%。

注重加强对员工的管理教育, 规范员工行为, 确保员工熟悉各项规章制度、管理规定和 workflow, 遵守法律法规, 及监所管理总队纪律规定, 落实保密守则;

落实各项物业服务值班和交接班制度, 并有完备的工作记录。各岗位服务人员要佩戴统一标志, 衣着整洁, 和蔼亲切, 主动热情, 语气诚恳, 耐心细致。物业项目急修服务 15 分钟到位, 8 小时内修复, 若不能, 要有紧急处理措施, 并做出合理解释, 做出限时承诺。小修 2 日内修复, 特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息时间顺延; 同时要及时做好维修服务回访, 确保服务及时到位。

坚持每日向甲方报告日常维修维护记录, 每周报告物业服务小结, 每月报告设施设备运行情况, 每半年向甲方提交物业项目服务自评报告。

(2) 物业管理服务履约保证金: 本合同签订后 10 日内, 乙方向甲方缴纳 300000 元 (大写: 叁拾万元整) 履约保证金, 本合同终止后 20 个工作日内, 甲方应当如数返还乙方 (为无息返还)。但是, 乙方若在服务期限内履行合同不符合约定, 或者服务质量考核成绩未达到优秀等级, 或者乙方存在向甲方支付赔偿物业项目损失费用等情形, 甲方有权视情况扣除部分或者全部履约保证金, 如履约保证金不足以赔偿甲方损失, 甲方有权继续向乙方主张权利。

(3) 乙方严重违反监管工作纪律, 给甲方造成不良影响的, 甲方有权终止合同, 并提前一个月书面通知乙方解除本合同。

(4) 如到时 2026 年度北京百特物业管理有限公司没有入围政府采购企业名单，合同将自行终止。

(5) 本合同到期或终止后，甲方出于自身需求和项目需要，有权要求乙方基于本合同约定，继续按月为甲方提供物业管理服务，具体事项由双方另行协商并签署书面协议确定。

(6) 本合同终止后，甲乙双方应当相互配合，做好物业服务的交接和善后工作。若在交接中发现存在未有效履行合同的遗留问题，甲方有权追究乙方违约责任

(7) 若根据工作需要，甲方服务范围减少，则按实际发生结算服务费，根据减少的岗位数量按比例核减服务费用。

十、附则

1. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字（或签章）并加盖单位公章（或合同专用章）之日起生效。

2. 本合同未尽事宜，经双方协商一致，可签订变更或补充协议，变更或补充协议与本合同具有同等法律效力。

3. 本合同一式肆份，甲方贰份，乙方贰份，具同等法律效力。

附件 1:

北京市公安局 监所管理总队 办公区

物业服务岗位明细表

序号	岗位	岗位数量
1	项目经理或部门主管	4 个
2	维修维护人员	32 个
3	高压配电室值守	24 个
3	服务员	11 个
4	保洁绿化员	94 个(其中绿化岗位 17 个)
总计		165 个

备注: 乙方派驻人员不得兼岗

附件 2:

节约能源资源工作要求

乙方有义务配合甲方完成下列节约能源资源相关工作:

1. 基础工作

乙方应与甲方紧密沟通协作,建立节能管理制度,明确责任分工、操作规程和奖惩措施。具体工作中,乙方应明确节能管理岗位和职责,由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。

2. 节能管理

(1) 基本要求

乙方应协助甲方规范配置节能设备设施,采用符合国家节能标准的灯具、电器等,定期对用能设备进行能耗监测和维护。乙方应熟悉管理区域能源消耗热点(照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等)、设备效率、建筑围护结构情况等;定期检查维护建筑围护结构及门窗,及时修复破损、渗漏部位,减少冷热空气渗透;协助甲方在公共区域张贴节能宣传海报、标识,开展节能宣传活动。

(2) 照明用能

乙方应加强照明巡查、及时检查灯况,根据不同季节、不同天气条件下自然光照特点和不同时段的照度需求,协助甲方优化门厅、走廊、通道等公共区域照明方案,杜绝“白昼灯”;会议室、餐厅等公共区域使用结束后关闭照明,杜绝“长明灯”;如无甲方或相关部门要求,平时不开启景观照明,室外区域只开启必要的台阶和路面照明。

(3) 暖通用能

乙方应按照夏季室内空调温度设置不低于 26 摄氏度、冬季室内空调温度设置不高于 20 摄氏度的空调温度控制标准设定会议室、餐厅、走廊等室内场所空调温度,行业或甲方另有规定的,从其规定;除有特殊要求外,会议室、餐厅等公共区域仅在使用期间开启空调,开启空调时应当关闭外门和外窗。

(4) 其他用能

乙方应根据甲方要求,在满足使用需求的前提下,精细化管理电梯、公共区域打印机、复印机等设施设备自助休眠、关闭时间;新风系统、电开水器等用能设备要根据不同场所、工作日和休息日、昼间和夜间等因素个性化设置使用时段。

(5) 用能统计和分析

乙方应协助甲方统计能耗数据,定期对用能状况进行分析,开展用能诊断,挖掘节能潜力,提高能源利用效率,确保达到所属行业能耗定额标准,规范合理

用能，对于超过定额的，应及时排查原因，并配合甲方整改。

3.节水管理

(1) 基本要求

乙方应协助甲方采用节水器具，新购置用水器具要达到2级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助甲方有序更换或改造；定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费；张贴节水宣传海报、标识，协助甲方开展节水宣传活动。

(2) 会议活动用水

乙方应根据会议活动的人数和时间，合理估算会务服务热水用量，按需供水，减少“半壶水”“半杯水”浪费。如无甲方明确要求，不主动提供瓶装水，确需瓶装水的，优先提供小瓶水，并提示带走未喝完的半瓶水。

(3) 绿化景观用水

乙方应根据植被种类、季节、气温、降水情况按需浇灌，杜绝大水漫灌，灌溉优先使用雨水或中水，采用喷灌、滴灌等节水灌溉方式，使用土壤温湿度传感器或根据天气情况调整灌溉计划，加强浇灌值守，防止过度浇灌和溢水；景观用水应优先采用雨水或中水，并循环利用。

(4) 保洁用水

乙方应协助甲方在开水间设置尾水和剩水回收装置，用尾水和剩水清洗抹布拖把，取用水应根据保洁任务按需适量，避免造成浪费。

(5) 其他用水

乙方应协助甲方在卫生间、开水间、食堂等区域使用感应式水龙头，冲厕优先使用中水；淋浴间采用节水型混水器、节水型花洒；对空调冷凝水进行收集和利用。

(6) 用水统计和分析

乙方应协助甲方规范统计用水数据，对次级用水单位（功能区域）和主要用水设备（用水系统）分别计量，定期对用水状况进行分析；协助专业机构定期开展水平衡测试，定期开展用水巡查，挖掘节水潜力，提高用水效率，确保达到所属行业用水定额标准及属地水管理部门下达的用水指标，规范合理用水，对于超过定额指标的，应及时排查原因，并配合甲方整改。

4.生活垃圾分类

(1) 基本要求

乙方应协助甲方按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。

(2) 生活垃圾分类收集

乙方应协助甲方加强收集容器日常维护管理，确保无破损、无满冒、无异味，周边环境清洁卫生，收集容器出现破旧、污损或者数量不足的，及时维修、更换、清洗或者补设；对可回收物实行定期定点收集，确保各类可回收物分类收集、分类暂存；在严格“四分类”基础上，细化可回收物种类，按照《北京市可回收物指导目录》，分类收集脂类、塑料、金属、玻璃、织物等，做到可回收物应收尽收，全部进入资源循环体系；及时制止翻拣、混合已分类生活垃圾的行为。

（3）生活垃圾分类运输

乙方应协助甲方将分类后的生活垃圾交由有相应资质的单位进行分类运输；确保各类生活垃圾分类投放、分类收集、分类运输，建立完整的清运记录和台账数据，实现全过程溯源管理；严禁混收混运，避免不同类型垃圾的交叉污染。

（4）生活垃圾分类宣传与培训

乙方应协助甲方开展生活垃圾分类宣传活动，通过张贴海报、发放宣传手册、组织培训讲座等方式，提高甲方人员对生活垃圾分类的知晓率和参与度。定期组织开展垃圾分类培训，更新垃圾分类专业知识，加强实操指导。

附件 3:

合同履约验收报告-服务类

合同名称	北京市公安局监所管理总队 物业服务		合同金额	994 万元
签约单位	监所管理总队警务科技支援 支队		供应商	北京百特物业管理 有限公司
验收时间			验收地点	
验收方式	☐ 一次性验收 ☐ 分阶段验收 (共分____阶段, 此为____阶段验收) ☐ 固定周期验收 (共分____期, 此为第____期验收)			
适用程序	☐ 简易程序 ☐ 普通程序 ☐ 特别程序			
供应商履约情 况概述	1. 提供服务情况: _____ 2. 履约成果情况: _____ 3. 其他: _____			
验收内容	检查项目	履约情况	备注	
	履约时间、地点、方式等	☐ 不涉及 ☐ 合格 ☐ 不合格		
	服务成果、质量等	☐ 不涉及 ☐ 合格 ☐ 不合格		
	服务进度情况	☐ 不涉及 ☐ 合格 ☐ 不合格		

	人员配备情况	☐ 不涉及 ☐ 合格 ☐ 不合格	
	服务技术水平、响应时间情况	☐ 不涉及 ☐ 合格 ☐ 不合格	
	服务效果用户满意度情况	☐ 不涉及 ☐ 合格 ☐ 不合格	
其他需说明的事项			
验收结论	☐ 合格 ☐ 不合格		
验收人或验收小组成员（签字）：		供应商授权代表（签字）：	
年 月 日		年 月 日	
各单位（盖章）：		供应商（盖章）：	
年 月 日		年 月 日	
验收报告附件	1. 供应商履约情况报告（普通程序、特别程序必须附后）； 2. 考勤情况（涉及驻场、上勤等情况的必须附后）； 3. 验收会议记录（特别程序必须附后）； 4. 其他资料：用户满意度报告、供应商服务考核报告等。		
说明： 1. 该表为服务类项目履约验收的参考样表，使用过程中可以根据工作实际进行调整。 2. 该表中适用程序、验收方式等，□后为待选内容，应当以划“√”方式选定。 3. 该表中不涉及的填写“/”。 4. 简易验收程序可不加盖公章。			

附件 4:

合同保密协议

根据相关法律规定和公安机关保密工作要求，双方就 北京市公安局监所管理总队
物业服务项目 合同保密事宜达成如下一致意见：

- 1.甲乙双方参与上述合同事项的工作人员均应遵守本协议。
- 2.甲方有义务告知乙方本合同涉及国家秘密、警务工作秘密情况及相关要求。
- 3.乙方对合同履行过程中知悉的全部信息数据、文件资料负有保密义务，未经甲方许可，乙方不得向任何第三方泄露。除甲方明确告知保密期限外，乙方的保密义务为长期。
- 4.甲乙双方应严格遵守保密管理规定，严禁通过微信、邮箱等互联网方式发布、传输本合同涉及国家秘密、警务工作秘密信息。
- 5.乙方应认真保管甲方提供的信息数据、资料文件，不得自行复制留存，使用完成后须马上归还甲方。
- 6.乙方应保证单位资质、人员、技术、设备符合甲方的保密要求，参与、接触、知悉甲方涉密工作的人员，未经甲方许可，不得更换。
- 7.合同履行期间，乙方应掌握其工作人员资质、自然情况，并就其工作人员的保密义务责任承担法律上的担保责任，保证在发生泄密情况后，能为甲方提供查找相关工作人员及泄密原因的线索和证据。
- 8.因乙方原因泄密的，甲方有权解除本合同，并有权要求乙方承担合同总价 30% 的违约金；对因泄密所造成的后果，乙方还应当承担相应的法律责任（包括并不限于承担赔偿责任等）。
- 9.本协议自合同生效之日起生效。

（以下无正文）

附件 5

北京市公安局监所管理总队物业管理服务质量 考核评分标准

根据北京市公安局《物业定点服务商考核评分标准》，为进一步规范项目管理工作，督促总队物业管理供应商在服务期内严格履行合同约定，提升服务质量，营造办公区良好环境和正规秩序，特制定该考核评分标准。

一、组织领导

总队成立物业管理服务质量考核领导小组，由总队警务科技支援支队主要领导担任组长，各办公区相关单位负责后勤工作的领导及具体负责人、物业项目经理及院区主管为组员。领导小组办公室设在总队警务科技支援支队，具体组织实施对物业管理服务质量进行监督、检查和考核工作。

二、考核方式

考核方式分日常考核和定期考核。日常考核以各单位对照物业合同项目服务标准实施，采取日常监督检查的方式进行，及时发现存在的不足，提出意见建议，必要时向领导小组办公室反馈情况；定期考核每季度进行一次，由领导小组办公室组织实施，采取实地检查考核评分的方式进行。考核部分为100分，考核分为四个等级，其中90分以上为优秀、80分以上为良好、70分以上为一般、60分以下为较差，考评结果运用按《物业服务合同》约定执行。

三、考核内容

（一）岗位配备情况（15分）

1、各岗位全部配备到位（10分）

【评分标准】全员到位计10分；缺岗、混岗1至5个计9分；缺岗、混岗6至10个计8分；缺岗、混岗10个以上计7分。

2、专业技术岗位员工具备上岗资格，上岗证和等级证均与岗位相符，包括：水、电、暖通、电焊等岗位证（5分）。

【评分标准】每发现1名员工无证上岗，扣1分。

（二）设备设施情况考核（10分）

管理范围内的各项基础设施设施运行完好，责任落实到人（10分）。

【评分标准】设备故障、无巡检或保养记录，每发现1台扣2分。

（三）制度、预案建立情况考核（10分）

1、各岗位规章制度齐全。包括：运行及维修岗位分别有岗位责任制，工程维修岗位建立巡视检查制度，24小时值班岗位建立交接班制度，配电室建立管理制度及倒闸操作规程等。

2、建立必要的应急预案，包括供电应急预案、防汛预案、给排水应急预案、供暖应急预案、扫雪应急预案、防火应急预案、触电事故应急预案等。

【评分标准】齐全10分，基本齐全8分，不齐全5分。

（四）工作运行情况考核（15分）

- 1、值班、交换班记录详实规范，符合要求，保存完好；
- 2、报修记录详实规范，符合要求，保存完好；
- 3、配电室运行记录详实规范，符合要求，保存完好；
- 4、工程维修巡视检查记录详实规范，符合要求，保存完好；



- 5、设备运行、维修保养记录详实规范，符合要求，保存完好；
- 6、各项预案培训记录和演练记录详实规范，符合要求，保存完好；
- 7、其他相关运行记录。

【评分标准】详实15分，每发现一项扣1分。

(五) 公共区域卫生及环境绿化情况考核(10分)

- 1、院区、大厅、楼道、走廊、卫生间、电梯、楼顶、车库等公共区域做到无尘土、无杂物、无污迹(5分)。

【评分标准】合格5分，基本合格3分，不合格1分。

- 2、绿植修剪及时、无明显枯枝，草坪无杂物、修剪及时(5分)。

【评分标准】合格5分，基本合格3分，不合格1分。

(六) 员工行为规范考核(20分)

- 1、员工仪容仪表规范：

- (1) 工服穿着正确、干净卫生、无破损、无缺扣；
- (2) 工牌佩戴正确、饰物得体；
- (3) 鞋袜规范、无异味；
- (4) 头发、指甲合格；
- (5) 男士无留胡须。

- 2、员工行为规范：

- (1) 见到领导、来客主动避让、问好，做到微笑服务，礼貌用语；
- (2) 站姿规范、步姿规范、坐姿规范、手势规范、表情规范；
- (3) 无随地吐痰，无乱扔纸屑、杂物、烟头行为；
- (4) 无禁烟区吸烟。

- 3、劳动纪律：

- (1) 工作期间无脱岗、串岗、私自换岗、酒后上岗、睡岗等现象；
- (2) 无聊天、听音乐、看杂志、吃零食、看电视、玩手机等与工作无关的行为。

【评分标准】每发现一项扣0.5分。

(七) 满意度考核(20分)

民警满意度测评，一般每半年进行一次，由领导小组办公室组织实施。具体测评项目内容由物业公司与各服务单位共同制定，接受各服务单位民警满意度测评。民警满意度测评应达到85%以上，低于一个百分点扣1分。

四、工作要求

(一) 严格标准，保证实效

考核遵循“标准统一、程序规范、客观公正、廉洁奉公”的原则，根据服务情况按照考核标准对服务质量进行评价打分，切实发挥监督、检查和考核的效能，督促服务达标，不断提升管理水平，确保物业服务质量。

(二) 严格考核，客观评价

办公区各单位应注重经常性监督考核，督促服务商认真履行合同约定标准，客观公正地对物业管理服务质量进行评价。

(三) 严格要求，落实责任

物业服务未满足《物业管理服务合同》标准，经多次催告后未能在合理期限内及时有效纠正的；物业服务人员存在违反保密规定和监管工作的；物业管理过程中发生安全责任事故的；物业管理影响到各办公区工作，造成恶劣影响的；物业管理服务质量考评两次不足60分的。对出现以上任何一种情形的，考核得分为零分，甲方有权终止合同。