北京市农林科学院2026年物业服务外包采购项目合同

甲　　方：北京市农林科学院

乙　　方：北京侬苑物业管理有限责任公司

采购方（以下简称甲方）：北京市农林科学院

地址：北京市海淀区曙光花园中路 9 号院

法定代表人：燕继晔

承接方(以下简称乙方)：

地址：北京市海淀区西郊板井村（市农林科学院宿舍 11#楼地下室）

法定代表人：李建楼

根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《北京市物业管理条例》等国家、地方法律、法规、规章和政策,在平等、自愿、协商一致的基础上，就本项目的物业服务事项：房屋建筑本体、公共部分日常维护、管理；公共配套设施、设备的维护、保养及运行管理；公共场地、道路、建筑公共部分清洁、消杀及生活垃圾收集清运；机电设备、设施的运行及维护管理；园林绿化养护；物业档案资料管理和其它物业服务内容，订立本合同。

第一条 物业基本情况

项目名称：北京市农林科学院 2026 年物业服务外包采购项目

招标编号：BGPC-G26283B

物业类型：办公

第二条 合同期限

1、委托服务期限 3 年，物业服务合同 1 年 1 签，下一年度服务合同在上一年度结束前 10 日内签署完成。

2、合同期自 2026 年 9 月 22 日起至 2027 年 9 月 21 日止。

第三条 物业服务内容

（一）物业管理区域

北京市农林科学院主办公区（曙光花园中路9号、11号）、北京市农林科学院南办公区（彰化路50号院内）、北京市农林科学院畜牧兽医研究所（曙光花园中路9号）、北京市农林科学院水产科学研究所（北京市丰台区角门路18号），物业管理面积123009.65平方米，（建筑清单如下）：

序号	建筑清单	备注
一	**曙光花园中路11号：北京农科大厦**	
1	院机关	不含出租面积
二	**曙光花园中路9号：北京市农林科学院**	
1	1号楼：玉米研究所、杂交小麦研究所	
2	2号楼：植物营养与资源环境研究所	
3	3号楼：植物保护研究所	
4	4号楼：植物保护研究所	
5	5号楼：草业花卉与景观生态研究所	不含出租面积
6	6号楼：数据科学与农业经济研究所	
7	数据科学与农业经济研究所西配楼、平房	
8	图书馆	
9	7号楼：种质楼（玉米研究所、杂交小麦研究所、生物技术研究所、质量标准与检测技术研究所）	
10	8号楼：政策研究室、国际期刊编辑部	
11	10号楼：植物保护研究所天敌昆虫楼	
12	12号楼：草花所、离退休工作处	
13	13号楼：畜禽疫病防控技术北京市重点实验室	
14	14号楼：植物保护研究所食用菌中试车间	

15	作物公寓浴室、作物餐厅、作物西院平房、作物所原车库、作物所库房平房（彩钢）、作物西院风干室、作物所公厕（质标所样品间）、作物所库房平房、作物西院种子库	
16	微型消防站	
17	原毒品库	
三	**其他**	
1	幼儿园	
2	职工食堂、多功能厅	
3	社区卫生服务站	
四	**彰化路 50 号：** 蔬菜研究所、加工研究所	
1	1 号楼：行政楼、热力交换站	
2	2 号楼：种改楼	
3	3 号楼：职工餐厅、食堂旁房及北侧连廊	
4	4 号楼：国际交流中心	
5	5 号楼：加工楼	
6	6 号楼：保鲜楼	
7	7 号楼：专家楼	
8	8 号楼：栽培楼	
9	9 号楼：630KVA 配电室（院管）	
10	10 号楼：生态育种楼	**不含出租面积**
11	11 号楼：种子短期库	
12	13 号楼：车库及办公用房	
13	14 号楼：老配电室	
14	15 号楼：种子短期库②	
15	16 号楼：传达室	
16	19 号楼：采种间	
17	拖拉机东库	
18	开发加工车间	
19	北门新配电室（值班室）	
20	彩钢简易库房	

21	蔬菜所人工气候模拟实验室	
22	蔬菜所东门门卫室	
23	蔬菜所种子丸粒化加工车间	
24	蔬菜所 1、2、3、5 号库	
25	蔬菜所初加工车间	
26	蔬菜所物流部办公室	
27	加工营养实验室及南侧平房	
28	加工所营养品质实验室	
五	**曙光花园中路 9 号、彰化路 50 号：畜牧研究所**	
1	西院 5#、8#平房	
2	西院孵化楼 6#	
3	西院原测定楼	
4	西院加盖二层楼房	
5	库房	
6	科研楼	
7	1 号楼	
8	中试 SPF 动物舍	
9	南院 12#—19#、21#、22#平房	
10	南院东楼、警卫室	
六	**丰台区角门路 18 号：水产研究所**	
1	办公用房	
2	职工食堂	
3	锅炉房、职工浴室	
4	鱼药仓库	
5	综合楼	
6	门卫室	
7		

（二）主要服务内容

1. 设施设备维护

维护范围：

供水/供电/供热系统、电梯、空调、避雷装置、会议室影音设备、安防监控设备日常值班值守和设备的日常运行。

执行标准:

建立设备电子档案，每日巡检并记录;

电梯每月 2 次专业维保配合，故障 30 分钟内响应;

供水供电故障 2 小时内修复（重大故障除外）。

2. 保洁服务

区域与频次:

区域	保洁标准	频次
大厅/走廊/卫生间	无积水、无杂物、无异味	每日 3 次
2 米以下玻璃幕墙/窗户	光洁无尘、无污渍	每月 1 次
垃圾分类点	桶身清洁、分类正确	每日清运 2 次
会议室/多功能厅	会前 1 小时清洁消毒	按需服务

3. 绿化与环境

绿化养护：草坪修剪（每月 2 次）、乔木病虫防治（春秋季各 1 次）、绿植更换（枯死 72 小时内处理）。

环境卫生：化粪池清掏（每季度 1 次）、雨污井、雨水管道、房顶疏通（雨季前全面检查）、除雪（积雪 5cm 以上 2 小时内启动）。

4. 会议服务

基础服务：会场布置、设备调试、接待、安保等（包含在物业费内）。

增值服务：茶水和矿泉水服务、同声传译设备租赁（单独报价，需甲方书面确认）。

5. 秩序维护

岗位配置：主入口 24 小时值守，监控室持证上岗≥2 人。

巡检要求：楼宇安全巡逻每 2 小时 1 次，消防设施每周全覆盖检查。

停车管理：对进出车辆进行有序引导，做好交通和车辆停放管理，指定车辆停放区域，禁止乱停乱放，保障消防车道通畅；非机动车按规定位置有序停放；做好重大活动期间的车辆导引、分流、管理工作。

收费管理：根据甲方制定的停车场的收费标准和规定，对进出停车场的车辆进行收费，包括临时停车收费和月租收费等。

应急处理：制定并执行应急预案，应对停车场内可能发生的紧急情况，如火灾、车辆故障等。

6. 消防管理

负责物业管理服务区域内公共部分的消防管理工作，包含消防安全隐患排查和巡视，灭火器的检测和配备，消防监控室的值班值守，消防应急处置等工作。

强制条款：消防控制室值班人员须持消防设施操作员中级证书；灭火器压力不足/过期立即更换（发现后 24 小时内处理）。

7. 代收代缴代付业务与档案

代收代缴：水、电、供暖、电话费等按月代收，3 日内完成缴付。

代收代付：房租、停车费、幼儿园托费、门诊部医疗费等。

档案管理：设备档案、巡检记录、合同等纸质/电子双备份，保存期≥10 年。

8. 能源管理

协助甲方开展节能计划的制定、宣传工作，设备设施节能降耗计划措施的制定和实施，实现采购人水、电、暖等能源节能降耗的任务

目标，形成月记录报表。负责能源设备日常管理工作，不得出现“长明灯、长流水”等浪费能源现象，建立月度能耗分析报告。

9.停车场管理

设施维护：车位标线每年刷新1次，监控摄像头故障4小时内修复。

10.道路养护

破损路面修复（裂缝＞3cm或坑洼＞10cm需48小时内修补），道路交通设施设置、维护等。

11.其他服务

应急机制：设立24小时服务热线（30秒内接听），突发停水停电15分钟内到场处置； 极端恶劣天气根据《极端恶劣天气预案》实行24小时值班保障机制，及时应对。

人员要求：全员社保+意外险，特种作业持证上岗；

第四条 甲方的权利和义务

（一）按照合同约定的内容和标准，督促检查验收乙方的保障服务过程和结果，检查核实乙方工作人员配置、在岗情况、持证情况等。

（二）甲方有权对乙方工作人员进行监督管理并更换和调整不合适的人员。调整期限为一周之内到位，乙方要积极配合，更换人员资质、能力、履历须经甲方审核通过，确保服务质量、人员配置完全符合甲方要求及合同标准。。

（三）甲方有权要求乙方对给甲方造成的经济和声誉损失进行经济补偿及提出警告，并发出整改通知书或要求更换不合格人员。

（四）甲方为乙方提供清洁用水、电和必要的办公场所。

（五）甲方有权对乙方不合理的作业程序提出意见，乙方应积极配合。

（六）乙方须在甲方提供《整改单》的整改时限内完成整改。

第五条 乙方的权利和义务

（一）根据有关法律、法规政策及本合同的规定，制订物业的各项管理办法、规章制度、实施细则，自主开展各项管理经营活动，不得损害甲方和业主的合法权益，获取不当利益。

（二）遵照北京市物业服务收费有关规定，按物业管理的服务项目、服务内容、服务深度，测算物业管理服务收费标准，并向甲方提供测算依据，严格按照合同规定的收费标准收取，不得擅自加价，不得只收费不服务或多收费少服务。

（三）有权聘请具有相应资质的专业机构承担机电设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、工程施工、安保等专项服务，但不得将物业管理区域全部物业服务一并委托或者转交给其他单位或者个人。

（四）接受甲方的监督、指导。

（五）不得擅自占用本物业的共用设施设备和场地，并不得擅自改变其使用功能，如需在本物业管理区域内改扩建完善配套项目，应当报甲方和有关部门批准后方可实施。

（六）建立物业管理档案和业主档案，依照相关规定严格执行档案管理制度。

（七）按照甲方需求和本物业管理区域特点，开展服务工作。

（八）遵守安全生产的有关规定，制定物业管理区域内安全防范应急预案，主要包括火灾紧急处理预案、易燃气体泄漏应急处理预案、

跑水及漏水应急处理预案、电梯故障突发性事件应急预案、突发性自然灾害(包括但不限于极端天气、地震、公共卫生事件等)应急预案等。

（九）本合同终止时，甲方管理单位不再续聘乙方的，或者因甲方管理单位选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效，本合同自动终止的，乙方应当依照相关法律、法规规定的要求，在合同终止七日内向甲方管理单位新选聘的物业服务企业移交物业相关资料和业主相关资料，并配合依法选聘的物业服务企业接管。

（十）乙方不得以物业服务中的债权债务纠纷未解决、阶段工作未完成等为由拒绝退出。

第六条 物业服务费用及结算方式

（一）服务费用

物业服务外包费每服务年度（三年服务期）支付 4 次，月度考核季度支付。

乙方根据约定付款的时间提前至少 10 个工作日主动提交费用的支付申请和正规发票等，采购人审核无误后付款。

1、物业服务费：该服务项目的费用实行包干制（包括工资、各类加班费用含法定节假日、符合法律要求的各类保险等全部费用）。

物业管理费金额： 14607730.2 元/年（大写：壹仟肆佰陆拾万零柒仟柒佰叁拾元贰角整）。

本合同签订后，支付每服务年度服务费的 25%，金额：3651932.55 元（大写：叁佰陆拾伍万壹仟玖佰叁拾贰元伍角伍分整）；之后按月度考核季度支付。

（二）费用结算

每个付款日前，乙方按照合同约定金额向甲方开具相应发票，甲方应当在收到发票后10日内将资金支付到乙方账户。

（三）支付方式

甲方以银行转账形式支付给乙方。

第七条 违约责任

（一）甲方违反本合同的约定，造成乙方未达到规定服务标准或直接造成乙方经济损失的，甲方应予乙方相应补偿。乙方有权要求甲方限期整改，逾期未改正给乙方造成损失的，甲方承担相应的违约责任。甲方应按本合同约定的时间和金额支付服务费，每逾期1日，按未付金额的万分之五向乙方支付违约金，违约金总额最高不超过未付金额的5%.。若甲方逾期付款超过30日，乙方可书面催告；催告后15日内仍未支付的，乙方有权暂停部分物业服务（如清洁、绿化等非核心服务），且不承担暂停服务的违约责任。

（二）乙方违反本合同的约定，造成不能达到服务标准或直接造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应补偿。甲方有权要求乙方限期整改，逾期未改正给甲方造成损失的，乙方承担相应的违约责任。

（三）以下情形乙方不承担责任:

1、因不可抗力导致物业管理服务中断的;

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、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的;

4、因非乙方责任出现供水、供电及其他共用设施设备运行障碍

造成损失的;

5、法律、法规规定的其他不由乙方承担责任的情形。

第八条 其他事项

（一）每个合同期内，月考核平均值得分90（含）以上，方可续签下一年度合同，应在上一年度结束前10日内签署完成。

（二）双方可对本合同的条款进行修订更改或补充，以书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力，应符合政府采购法相关规定。如果出现补充的内容与本合同有不符的，应以补充协议为准。

（三）本合同执行期间，如遇不可抗力因素，不可抗力因素是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，通常包括自然灾害、社会异常事件或政府行为等，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任，并按有关法规政策规定及时协商处理。

（四）本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，协商不成，应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

（五）本合同之附件均为合同有效组成部分，其与本合同具有同等法律效力。

（六）甲方依法提供物业服务办公用房，满足物业服务办公所需。

（七）物业管理区域内甲方所有的停车场(库)等公建配套设施及其他物业共用部位、共用设施的收益分成由甲、乙双方另行约定。

（八）合同期内，甲方解除合同或欲提前终止合同的，以书面形式提前通知乙方，该通知以快递送达的，自该快递寄出后3日即视为送达；以当面送达的，自该通知交由乙方负责人或授权姿托人签收后即视为送达：甲方不因提前终止/解除合同承担任何责任。

（九）合同到期，甲方不与乙方续答合同时，甲方不承担任何责任，乙方应无条件服从甲方决定，并在 3 日内撤场和办理移交手续。

（十）本合同及其附件和补充协议中未规定的事项，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和政策执行。

（十一）本合同壹式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

（十二）本合同自双方法定代表人签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

（以下无正文）

甲方（盖章）：

法定代表人：

2021年9月17日

乙方（盖章）：

法定代表人：

2021年9月17日

附件 1：北京市农林科学院物业管理量化考核评分表

考核单位：北京市农林科学院　　被考核单位：　　考核时间：　年　月　日

序号	考核项目	考核内容与评分标准	得分
1	综合管理（6 分）	□物业资格证书□物业人员政审资料□人员着装上岗□记录齐全□档案资料/考核资料齐全□代收代缴□在岗人员出勤□公寓/宿舍管理□有效投诉。 【扣分】缺资格证书/政审扣 3 分；记录、资料不全每项扣 1 分；缺 1 人/未着装 1 人/其它扣 1 分	
2	保洁服务（24 分）	□地面墙面□墙上装饰□开关□消防设施□宣传栏□门窗□窗台□玻璃□过道□大厅□暖气罩□顶棚□楼梯扶手□高窗台□楼梯间墙面□暖气片□垃圾桶□电梯门□防火门□茶叶桶□洗面台□台前镜□水龙头□洗手液盒□蹲坑□小便斗□卫生间异味□水管□隔墙□纸盒□卷纸□净手纸□地漏□上下水管□电梯内卫生□电梯地毯□电梯消毒记录□保洁区域无污渍、烟头、纸屑、蜘蛛网□主干道、草坪人行道干净无污垢、杂物、杂草、积水□消毒消杀到位（电梯、卫生间、会议室、门把手）□楼周边拐角无污垢、杂物、积水、尘土、蜘蛛网□楼前台阶、电动门擦洗□玻璃墙定期冲洗□垃圾桶、标识牌、路灯、路灯杆保持 干净无明显污渍、灰尘□树坑、绿化带边树叶杂物□垃圾清运及时无乱堆放，日产日清□定期对垃圾桶箱墙面消毒、清洗□发现问题及时报告并做好记录□无卫生死角 【扣分】室内外有污渍、杂物、蛛网 1 处扣 1 分；卫生间有异味、电梯未定期消毒 1 处扣 1 分；垃圾未日产日清 1 处不达标扣 1 分；卫生死角 1 处扣 2 分；其它扣 1 分；不服从监管 1 次扣 2 分	
3	绿化服务（15分）	□树木、草坪等养护、修剪、补换栽种、浇水、打药防虫服务规范□每年开展春、秋季修剪□植物生长季节按时防虫害□春秋季养护、补植到位□春秋季养护、补植到位□绿化带整洁无垃圾杂草□无树木死亡□温室管理到位 【扣分】养护不到位扣 3 分；未修剪或修剪不到位扣 2 分；无故死树 1 颗扣 3 分；温室管理不到位扣 2 分；不服从监管 1 次扣 2 分	
4	会议服务（15 分）	□会议室地面、墙面、桌面、窗台干净整洁□会议要求：提前 40 分钟摆好茶杯、抽纸、话筒、湿巾纸、毛巾等物品□会前 60 分钟，服务员、维修工对会场进行检查（空调、照明、温度、音响、麦克风、投影等设备是否完好□会议室幕布□服务人员是否在岗□会议室主席台席签、话筒摆放完好□服务人员会前关闭手机。 【扣分】未按时准备扣 3 分；设备故障未排查扣 2 分	

5	维修维护 (20 分)	□电器开关、线路是否完好□节假日时开关是否调整关闭□上下水管道是否畅通□消防泵房巡更记录 □水泵、机柜、电机干净无灰尘□空调是否正常□ 空调设备更换有记录□电梯面板□电梯照明□电梯设备记录□检查电梯维保记录□检查电梯更换设备记录□制度标牌齐全□地面、墙面干净无灰尘 对电梯进行安全监测□配电室设备及卫生检查记录是否正常□检查线路、插座、灯具是否完好□发现问题不报告 【扣分】水电、空调、电梯、消防、配电不正常扣 3 分；维保、巡检、更换记录不全扣 3 分；故障未及时处理、机房卫生不达标扣 5 分；无维保记录扣 3 分；不服从监管 1 次扣 2 分	
6	秩序 消防 安防 (20 分)	□门岗：24 小时值守（不脱岗、漏岗、睡岗）□大楼岗：坚守岗位，热情服务（突发事件应急处置）☑巡逻岗：要求 2 小时 1 次□消防/安防中控室 24 小时值守（有消防证、安防证）□消防设施完好，无遮挡、无挪用、无过期□疏散通道、安全出口畅通□消防设及安防设备设施维修及时□停车场管理：车辆规范停放，不堵消防通道，做到交通无堵塞、无逆向停车、无压线停车、无一车占双位现象 □应急预案及消防演练记录完整□交接班记录、外来人员及车辆记录齐全□发现问题不报告 【扣分】脱岗/无证扣 5 分；发现 1 处问题扣 3 分；不服从监管 1 次扣 2 分	
合 计			
测评人：		分管领导：	物业公司确认：

附件 2

物业管理设备设施管理服务标准和要求监督检查考核细则

序号	项目	检查内容	扣分标准
1	基本要求	1.维修人员持证上岗、挂牌上岗、着装上岗。	专业技术人员无专业技术证书，发现一人次扣 2 分;维修人员不挂牌上岗，不着装上岗发现一次扣 1 分。
		2.建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受服务单位报修、求 助、建议等各类信息的收集和反馈，并及时处理。	每发现一项不符合要求的扣 1 分
		3.建立并落实维修服务承诺制，零修、急修及时率 100%，返修率不高于 2%， 并有回访制度，回访记录、值班记录。	每发现一项不符合要求的扣 1 分
		4.按要求定时抄记设备运行数据及各区域水、电表示数。	每发现一项不符合要求的扣 2 分
		5.建立设备档案资料，公用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善， 查阅方便。	每发现一项不符合要求的扣 2 分
2	供水（供暖）系统	1. 每半月对管理服务区域供水设施进行检查，做好检查记录，发现跑、冒、 滴、漏及时处理。消防器材如消火栓、 水枪、水龙头、水带等要保持完好，发现有老化现象要及时上报。	不能按时检查或无记录一次扣 1 分，发现问题不能及时处理一次扣 2 分，消防器材不完好未上报一项扣 2 分。
		2. 急修小修类事项维修人员 15 分钟内到达现场处理，常规性维修当日完成； 大项维修及时呈报维修申请。	急修小修类故障维修不及时 1 次扣 2 分； 大项维修呈报不及时，1 次扣 2 分；到达现场不及时，1 次扣 3 分。
		3. 每年供暖前和停暖前对暖气设备进行全面检查、保养，做好检修记录。	不能按时检查、保养的一次扣 2 分。
		4. 供暖期间发现漏水、跑水、管道堵塞等问题能及时处理； 在规定时间内能及时完成维修，完不成的要说明原因。	不能及时维修或没有正当理由扣 2 分，无记录扣 1 分。
3	给排水系统	1.每周对楼内卫生器具、给排水管道进行检查，做好检查记录，发生堵塞、 排水不畅现象及时清理疏通。	不能按时检查或无记录一次扣 1 分，发现问题不能及时维修一次扣 2 分。
		2.每天对楼内延时阀、延时水嘴，热水器等设备进行检查。	对楼内延时阀、延时水嘴，热水器等设备未进行检查或无记录一次扣 2 分。
		3.每天对地下室水泵，集水坑检查，出现问题及时进行处理。	不能及时处理一次扣 2 分。
		4.定期清理排水井、污水井、化粪池，做好检查记录， 发现堵塞或不畅及时清理疏通。	不能及时清理或无记录一次扣 2 分，发现堵塞不畅扣 2 分。
		5.及时对雨漏管、地面明排检查口、屋顶雨漏进行清理，保障排水畅通。	不及时清理扣 2 分，排水不畅通扣 2 分。
4	供电	1.工作人员按规定每天对配电室、 楼内	没有巡查扣 2 分，没有记录扣 1 分，

	系统	配电室开展巡检，对运行状态和运行参数做巡检记录，按月将巡检记录整理装订成册。	少检查一次扣 2 分，委托他人代签扣 2 分，并对代签人员严肃处理。
		2. 严格执行《电业安全规程》进行检查、安全管理制度；设备运行、检修、 记录齐全。	不按《电业安全规程》检查扣 2 分，没有记录扣 1 分。
		3. 每年 2 次对配电室设备进行检修， 根据运行情况及时进行电气试验，并做好记录。设备检修前、后要报采购人审核、备案。	不按时检修或无记录一次扣 2 分，没有备案扣 1 分。
		4. 杜绝责任性停电事故；发生停电事故及时查找原因并立即解决。	发生责任性停电事故，一次扣 3 分；发生停电事故不能立即解决一次扣 2 分。 不打招呼停电一次扣 1 分；
		5. 配电室、楼内配电室设备卫生干净 整洁无明显灰尘、杨柳絮或蜘蛛网，地面干净。	卫生不干净有灰尘、杨柳絮或蜘蛛网一次扣 2 分。
5	运行系统	1. 每月对办公楼内强弱电间设备、楼层配电箱、楼道照明灯、室外路灯、大院监控设施进行巡检， 要能保证完好率在 98％以上，做好维修、巡检记录及强弱电间卫生保洁工作。	不按时巡查一次扣 2 分，设备完好率达不到 98%以上扣 3 分，环境质量不好一次扣 2 分。
		2 . 重大节假日前配合主管部门人员对大楼消防设施设备、配电设施设备进行全面检查、维护和电气设备试验，并做好记录。	不能按时检查一次扣 2 分，没有记录一次扣 1 分。
		3. 每月对电气控制设备、消防控制设备(含消防泵、喷淋泵、集水坑) 、地下车库污水泵等进行巡检，做好 巡查记 录，发现设备隐患和缺陷妥善处理，并保证设备安全运行。	不能按时巡查一次扣 2 分，没有记录扣 1 分，不妥善处理扣 2 分。
		4. 确保监控、消防弱电相关子系统正常使用，监督维保单位每月两次日常巡检，并做好记录。	不能正常使用一处，没有记录扣 2 分。
		5. 确保电梯正常运行，监督维保单位每月两次对电梯的维保，每天对电梯进行日常检查并做好记录。	不能确保电梯正常运行扣 3 分，维保单位每月两次对电梯的维保发现少一次 扣 3 分，做不到对电梯进行日常检查一 次扣 2 分；没有做好记录一次扣 1 分。
6	供电工作	1. 制定保电方案，安排专人负责保电。定期举办保电培训班及应急保电演练。	未制定保电方案扣 1 分，没有专人值守扣 1 分，未开展培训、演练扣 1 分.
		2. 保电前一天，对设备和线路进行检查和维护，并做好记录，向主管部门提前汇报准备情况。	未开展检查和维护扣 1 分，记录不全扣 1 分，未向主管部门汇报准备情况扣 1 分。
		3. 各类会议开始前 40 分钟安排人员做好灯光、音响、麦克、投影仪等检查	未按要求检查的一次扣 2 分，没有做好记录一次扣 1 分。

7	建筑物及楼宇附属设施	1.建筑物外观完好、整洁， 外墙面砖、石材等装饰材料无脱落、无污迹。	为要求检查或发现问题一次扣 2 分。
		2.每月对建筑物顶部、 内外墙面、内外地面（地坪）、门窗、地下车库、 等进行全面检查， 做好记录， 发现 问题及时处理。	没有检查一次扣 2 分，没有记录扣 2 分，发现问题不及时处理扣 2 分。
8	临时性工作	能圆满完成机关及相关处室交办的临时性工作。	发生一起没有按要求完成的工作扣 3 分。

附件 3

物业管理保洁服务和绿化养护服务标准及要求监督检查细则

序号	项目	检查内容	扣分标准
1	人员管理	1.卫生保洁实行责任制，明确清洁人员的责任范围。日常管理制度规范、齐全；建立员工基本档案，随时更新。	不实行责任制、不明确责任范围一次扣 2 分。管理制度少一项扣 2 分；员工档案一项不规范扣 2 分，缺少一人扣 3 分。
		2.新录用的保洁人员年龄不得超过 53 岁。	保洁人员超过要求年龄一人扣 3 分。
		3.所有员工统一着装，佩戴工号牌。	发现一人次不符合，扣 1 分。
		4. 制定明确的清扫、保洁作业标准，对需要定期进行清洗保洁的区域及设施制定明确的定期保洁计划。	未制定相关作业标准， 缺一项扣 1 分；未制定区域及设施定期保洁计划，缺少一项扣 1 分。
		5. 对公共区域、卫生间使用的清洁工 具进行明确区分和标识，并在不同区域使 用不同的清洁工具。科学合理使用清洁用品，定期对不锈钢、卫生洁具等保养。	未按规定使用清洁工具发现一次扣 2 分；不按规定使用清洁用品、使用不当发现一次扣 2 分，造成相关物品损坏或 表面腐蚀的照价赔偿。
		6. 做好公共区域水暖电、开水器、消防等相关设施设备故障、墙地面、门窗破损和公共区域堆放杂物的 报告工作。	公共区域水暖电、消防等相关设施设备发现故障未报告一次扣 2 分，墙地面、门窗破损和公共区域堆放杂物未报告一次扣 2 分。
2	一楼大厅及二楼过道	1 .地面无垃圾，不得有明显灰尘、脚印，无水渍。	地面有垃圾一次扣 2 分，地面有明显灰尘、脚印一次扣 2 分，有水渍一次扣 2 分。
		2.各类标识牌、消防设备、宣传墙不得有灰尘、污渍，花盆内不得有杂物、杂草，有人管护。	标识牌、消防设备、宣传墙有灰尘、污渍一次扣 2 分，花盆内有杂物、杂草一次扣 2 分， 出现缺水或黄叶等一 次扣 2 分。
		3.门框、窗框、窗台、电子屏幕及金属件表面光亮无灰尘、无污渍； 门窗玻璃干净无尘，透光性好。	门框、窗框、窗台、金属件表面有灰尘、污渍一次扣 2 分；电子屏幕表面不光亮有污渍一次扣 2 分；门窗玻璃有灰尘、污渍一次扣 3 分。
		4 .墙面、立柱、地脚线、天花板干净无积尘、无蛛网；指示牌干净无污渍； 室内摆件表面光亮无灰尘。	墙面、天花板有灰尘、蛛网一次扣 3 分； 室内摆件表面有灰尘一次扣 2 分。
		5.防尘垫无灰尘、无污渍；门厅设施无灰尘、无污渍， 摆放到位不得挪动。	消毒毯、防尘垫有灰尘、污渍一次扣 2 分；测温仪及门厅设施有灰尘、污 渍一次扣 2 分，随意挪动未及时归位一 次扣 2 分。
3	室内楼梯	1.地面、楼梯无垃圾， 地面、楼梯、 地脚线无明显灰尘、无污渍、无水渍。花 盆不	地面、楼梯有垃圾一次扣 2 分， 地面、楼梯、地脚线有明显灰尘、脚印、

	楼道	得有灰尘、污渍，花盆内不得有杂物、 杂草，有人管护。	污渍、水渍一次扣 2 分。花盆有灰尘、 污渍一次扣 2 分，花盆内有杂物、杂草一次扣 2 分， 出现缺水或黄叶等一次扣 2 分。
		2 . 墙面 （含大理石墙面） 、地脚线、天花板干净无积尘、无蛛网；门框、窗框、 窗台、消防栓柜、排送风口及指示牌无灰 尘、无污渍； 门窗玻璃干净无尘；楼梯间平台、灯具、扶手无尘、无污渍。	墙面、天花板有灰尘、蛛网一次扣 2 分；门框、窗框、窗台、消防栓柜、排送风口及指示牌有灰尘、污渍一次扣 2 分； 门窗玻璃有灰尘、污渍一次扣 2 分；楼梯间平台、灯具、扶手有灰尘、 污渍一次扣 2 分。
		3. 垃圾桶放置整齐，保持清洁，无污迹、无异味、无烟蒂，四周无散落垃圾。	垃圾桶放置不整齐一次扣 2 分； 表面污迹、烟蒂或有异味一次扣 2 分；垃圾 桶 内垃圾不能及时倾倒且超过垃圾桶 2/3 的一次扣 2 分；垃圾桶四周有散落垃圾的一次扣 1 分。
4	公共卫生间	1 . 地面、墙面、洗手池、水笼头、镜面、干手器、台面不得有灰尘，污渍。	地面、墙面、洗手池、水笼头、镜 面、干手器、台面有灰尘，污渍一次扣 2 分。
		2 . 地面干净无污渍、无积水； 墙面、 门窗、玻璃、窗台、镜面、隔断、暖气片表面干净， 无污迹， 金属饰件表面有光泽，天花板表面无蛛网。	地面干净有污渍或积水一次扣 2 分；墙面、 门窗、玻璃、窗台、隔断、装饰画、暖气片表面有灰尘、 污渍一次扣 2 分，天花板表面有灰尘、蛛网一次扣 2 分。
		3. 洗手台干净无污渍，无水渍；洁具、手纸盒洁净无污渍； 洗手盆无污渍。	洗手台有污渍或水渍一次扣 2 分；洁具、手纸盒有污渍或水渍一次扣 2 分； 洗手盆有污渍一次扣 2 分。
		4. 垃圾桶、茶叶桶放置整齐， 保持清洁，无污迹、无异味，四周无散落垃圾。	垃圾桶、茶叶桶放置不整齐一次扣 2 分 ； 表面污迹或有异味一次扣 2 分；茶叶桶不能及时清理一次扣 2 分； 垃圾桶内垃圾不能及时倾倒且超过垃圾桶 2/3 的一次扣 2 分；垃圾桶四周有散落垃圾的一次扣 2 分。
		5. 卫生间保持空气流通，无明显异味，蹲便池、小便器、座便器不得有污垢、尿垢；卫生工具摆放整齐， 工具间不得有垃圾、杂物	卫生间内有异味，未通风的发现一次扣 2 分； 蹲便池、小便器、座便器有 污垢、尿垢一次扣 2 分；卫生工具摆放不整齐或有杂物一次扣 2 分。
5	室外保洁	1. 一楼、负一楼通道，门前踏步台清扫及时， 无污渍、蛛网、杂草、积水；雨雪天及时放置防滑垫、提示牌等。	一楼、负一楼通道、门前踏步台清扫不及时， 有污渍、杂草、积水一次扣 2 分；雨雪天未及时放置防滑垫、提示牌等一次扣 2 分。

		2. 大院内道路、人行道、停车场及大楼周边清扫干净，无污渍、烟头、杂物、积水；垃圾箱、雕饰、标识牌、 路灯及灯杆保洁到位， 无明显污迹、无积灰。	大院内道路、人行道、停车场及大楼周边清扫不及时， 有污渍、烟头、杂 物、积水一次扣 2 分； 垃圾箱、雕饰、标识牌、路灯及灯杆有污迹、积灰一次扣 2 分。
		3. 散水、窨井无杂物、无垃圾；生活垃圾分类每日清运，非生活性垃圾清运及时，无乱堆乱放现象，灭烟柱清理干净。	散水、窨井有杂物、垃圾一次扣 2 分；生活垃圾未分类每日清运一次扣 2 分；非生活性垃圾清运不及时，乱堆乱放一次扣 2 分；楼内垃圾清理时间不适宜、造成电梯拥堵的一次扣 2 分；灭烟柱内垃圾不能及时倾倒且超过垃圾桶 2/3 的一次扣 2 分。
		4. 消杀工作到位，根据季节合理安排消杀频次。	消杀工作不到位、不及时一次扣 3 分，未根据季节安排消杀工作一次扣 3 分。
6	电梯轿厢	1. 每日擦拭 1 次轿厢门、面板，不锈钢材料装饰的轿厢每月护理 1 次。	未按规定擦拭轿厢门、面板一次扣 2 分，未按规定护理轿厢一次扣 3 分。
		2. 厢内地面干净， 每周更换地毯； 灯具、操作指示板明亮；轿厢内无污渍无粘贴物；电梯门槽内无垃圾无杂物。	厢内地面有污渍一次扣 2 分，每周更换地毯不及时发现一次扣 2 分；轿厢、 灯具、操作指示板有污渍一次扣 2 分； 电梯门槽内有垃圾无杂物一次扣 2 分。
		3. 电梯消毒液、垃圾桶放置整齐，保持 清洁，无污迹。	电梯消毒液添加不及时的一次扣 2 分；垃圾桶放置不整齐一次扣 2 分；表面污迹一次扣 2 分；垃圾桶内垃圾不能及时倾倒且超过垃圾桶 2/3 的一次扣 2 分。
7	茶水间	1 .地面干净无污渍、无积水； 墙面、地脚线、门框及电源插座干净无污点、无污物，天花板表面无蛛网。	地面有污渍或积水一次扣 2 分； 墙面、地脚线、 门框、电源插座有灰尘、污渍一次扣 2 分，天花板表面有蛛网一次扣 2 分。
		2. 开水器台面干净、光亮，无杂物、无水渍； 开水器机身干净光亮，无水渍无污点。	开水器台面 有污渍或积水 一次扣 2 分 ；机身有水渍、污点一次扣 2 分。
8	电器箱、消防等设施设备	1. 配电箱、消防栓灭火器及开关等保证表面干净，无尘无污迹。	未按规定清洁配电箱、消防栓灭火器及开关等， 表面有灰尘、污迹一次扣 2 分。
		2. 监控摄像头、报警器等表面光亮， 无尘无污点。	监控摄像头、报警器等表面有灰尘、污迹一次扣 2 分。
9	地下停车	1. 地面不得有明显灰尘、垃圾、杂物、油渍等。	地面有明显灰尘、垃圾、杂物、油渍一次扣 2 分。

	场	2.各类标识牌、设施设备、管道及照明灯具不得有积灰。	各类标识牌、设施、设备、管道及照明灯具有积灰一次扣2分。
		3.排水沟（槽）不得有垃圾和堵塞。	排水沟（槽）有垃圾和堵塞一次扣2分
		4.墙面、顶棚不得有积尘、蛛网。	墙面、顶棚有积尘、蛛网一次扣3分。
10	卫生消毒	1.公共场所和周围环境根据季节合理进行卫生消杀（夏季每月2次、冬季每月1次）。	不按要求进行消杀一次扣2分
		2.采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生。	不按要求进行消杀一次扣2分。
		3.在化学防治中注重合理用药，不使用违禁药品。	不按要求进行消杀一次扣2分。
11	绿化管理	1. 大院内绿化区域内树木、草坪等养护、修剪、补换栽种、灌水、打药管理规范。	院内树木为及时修剪、打药、灌水每项扣3分；草坪杂草丛生扣3分。
		2.每年开展春季、秋季修剪，生长季节按时防虫害。	未开展春季、秋季修剪一项扣3分，未按时防虫、防病发生病虫害一次扣3分。

附件 4：

物业管理会议服务标准及要求监督检查细则

序号	项目	检查内容	扣分标准
1	承接服务	1.会议服务实行 预约登记制度， 做好预约记录。	不实行预约登记一次扣 2 分，记录等不规范一次扣 2 分。
		2.严格按照有关规定做好交接， 并认真填写承接会议记录	不按照有关规定做好交接一次扣 2 分，承接会议出现失误差错的一 次扣 2 分。受到领导批评的一次扣 3 分。
		3.会服人员不得擅离职守，不准做与工作无关的事情。	不按要求值班一次扣 2 分。
		4.对各会议室位置、名称、功能、容纳人数、设备情况等要熟练掌握。	不熟练掌握一次扣 2 分。
		5.对预约会议或布置会场的人员要礼貌 待人、热情服务， 根据要求介绍各会议室的功 能情况。提供会议服务要按照先来后到的原 则， 特殊情况报有关领导协调处理。	不能礼貌待人、热情服务，不能根据要求介绍各会议室的功能情况。不按照先来后到的原则，特殊情况没 有报有关领导协调处理每发生一次扣 3 分。
		6.详细了解会议使用单位召开会议名称、 会标内容、使用时间、次数、摆放形式、茶水 服务、联系电话及其他特殊要求。	发现一项不符合要求的扣 3 分
2	会议服务	1.按照使用单位要求，会前做好音响、灯 光调试， 会场布置、会标悬挂、空调启动、卫生保洁、开水供应等工作。	会前没做好音响、灯光调试，会场布置、会标、空调启动、卫生保洁等工作一次扣 2 分。出现服务不到位、灯光或音响设备故障一次扣 3 分
		2.项目负责人对布置好的会议室进行全 面检查， 发现不符合要求的方面要及时调整。	不及时调整一次扣 2 分
		3.重要会议音响、灯光及服务人员要提前一小时（ 一般会议提前 40 分钟）到达会 场，按要求着装并整理好自己的仪表仪容。根 据各自岗位职责，提前做好会议服务的准备工作。	不按要求着装， 不能提前做好会议服务的准备工作一次扣 2 分；发生音响、设备故障的一次扣 3 分。
		4.按规定和要求为办会方提供优质服务。	不按要求做好服务一次扣 2 分。
		5.随时注意会场温度，按照季节做好空调 温度调整。	不按要求做好服务一次扣 2 分。
		6.会议结束后，及时开门欢送，对会场进 行检查， 有无遗物留物品， 检查设施设备有无 损坏， 如有损坏，及时报告。	不按要求做好服务一次扣 2 分。
		7.会议保障服务工作要确保质量让办会方满意。	质量不高，存在疏漏办会方不满意一次扣 3 分。

3	设施管理	1.日常维护和定期维护有记录。	不进行维护一次扣 1 分， 无记录 一次扣 2 分。
		2.严格执行各类设施设备的操作规程。	不能执行相关规程一扣 2 分。
		3.设备档案资料齐全，完整便于检查核对。	设备档案资料不齐全， 不完整一次扣 2 分。
		4.设施设备（桌、椅、音响、话筒、显示屏、灯、窗帘、幕布、消防设施、消毒柜、茶杯）数量要做到帐物相符， 未经批准不得改变其性能和结构， 不得随意拆装。	设备的实物与台账不符扣 3 分。
		5.闲置设备应妥善保管，不得外借，如有 外借要向有关领导请示。	设备保管不善一次扣 3 分，外借不向领导请示、无登记的一次扣 3 分。

附件 5：

物业管理安保服务标准及要求监督检查细则

序号	项目	检查内容	扣分标准
1	管理规范	1.安保对重点区域实行 24 小时值班及定时巡逻制度，做好值班记录；熟悉楼院环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。	重点区域：未做到 24 小时值班及定时巡逻的一次扣 3 分，记录等不规范一处扣 2 分。
		2.上班时间统一着保安服装，不允许 与其他混杂着装，行为举止规范。	不统一着装一次扣 2 分，行为举止不规范一次扣 2 分。
		3.不准脱岗、串岗。严禁上岗时玩手机、看书、看报、听收音机、上岗打盹、 睡觉、扎堆聊天、酒后上岗、在岗上吸烟。	脱岗、串岗、玩手机、看书、看报、听收音 机、打盹、睡觉、扎堆聊天、吸烟一次扣 3 分；酒后上岗一次扣 3 分，醉酒上岗责成物业公司与当事人解除劳动关系。
2	前门岗	1.对来访人员要有礼貌；严禁与来访群众发生口角。	对来访人员不礼貌一次扣 2 分； 与来访群众发生口角扣 3 分。
		2.严格验证登记制度，有来访或不登记闯入者，应及时制止并及时上报。	不严格验证登记制度，有来访或不登记闯入者，不及时制止一次扣 2 分，不及时报告一次扣 2 分。
		3.外来未录入信息车辆，不登记不得进入大院，登记后停在适当位置，不得影响其他车辆正常行驶。	发现未录入信息车辆不登记进入大院一次扣 2 分。
		4、建立登记制度，对来访人员作详细记录。	不履行来访登记制度，对来访人员无记录一次扣 2 分。
		5.熟悉各部门、单位的办公区域，对来办事人员经允许后方可登记办理进入手续。	不熟悉各部门、单位的办公区域，对来办事人员没经允许办理登手续 一次扣 2 分。
		6.引导车辆按照要求出入大院，并按要求有序停放。	发现没有及时按要求引导车 辆进出院落，一次扣 2 分，没有要求规范停放发现一次扣 2 分
3	车辆指挥	1.按照要求熟记相关车辆号牌。	不能熟记相关车牌号码发现一次扣 2 分。
		2.机动灵活、不失原则的处理车辆的 违停现象。停车场做到交通无堵塞、无逆向停车、无压线停车、无一车占双位。	不能机动灵活处理车辆的违停现象一次扣 2 分。停车场如有交通无堵塞、 逆向停车、压线停车、一车占双位发现一次扣 2 分 。
		3.严禁使用消防水源清洗车辆，确保停车场内各种设施、设备的安全。	随意使用消防水一次扣 3 分。
4	楼内岗	1.对进入大厅来访人员进行验证引导。	对来访人员不进行验证、不引导、一次扣 2 分。
		2.值班期间发现可疑人员要及时询问，并报告相关领导妥善处置。	未做到询问，造成推销人员或未经允许进入的一项一次扣 2 分。

5	监控室	1.做好交接班记录，接到报警报修电话后，认真登记并立即发出指令，并及时逐级报告。	不做交接班记录，接到报警报修电话后，不认真登记不发指令，不及时报告一次扣 2 分。
		2.监控室 24 小时值守（有消防证人员）做到不脱岗、漏岗、睡岗。严禁无关人员进入监控室，爱护室内的设施、设备器材，对电视墙进行除尘、除静电擦拭， 保持室内卫生清洁，维护各种设施设备正 常运行。	监控室 24 小时值守（有消防证人员）如脱岗、漏岗、睡岗一次扣 3 分。无关人员进入监控室，不爱护室内的设 施、设备器材，对电视墙不进行除尘、室内卫生不清洁，不能维护各种设施设 备正常运行一次扣 3 分。
		3.熟练掌握报警、视频监控、公共广播、消防等系统的操作使用规程。	不能掌握报警、视频监控系统、公共广播系统、消防自动报警系统的操作使用规 程一次 扣 3 分。
		4.安防（消防）设备报警后，立即通知巡逻保安到场巡查确认并及时反馈，做好记录。	设备报警后，不及时通知巡逻保安到场巡查确认、不及时反馈，不做记录 一次扣 3 分
		5.熟悉并掌握消防、安防等应急预案，充分发挥好总监控室应急指挥的作用。	不熟悉消防、安防等应急预案，不能发挥好总监控室应急指挥的作用一次扣 3 分。
6	巡逻保安	1.熟悉楼内外建筑布局，按规定对楼院内区域进行巡视检查，对重点部位要加大巡逻力度。	不按规定对大楼院内区域进行巡视检查一次扣 2 分，对重点部位没有加大巡逻力度一次扣 2 分。
		2.熟悉楼内外安防、消防设施、器材位置、数量和功能，每月对各类设施检查 一次，掌握使用方法；熟悉各消防通道、安全出口的开关情况，熟悉院落各通道和门岗情况，掌握院落薄弱地界。	未做到熟悉使用方法、院落情况的一次扣 2 分。
		3.发生报警情况或接到监控室指令，3 分钟内到达现场，确认是上访、滋事、治安、盗窃、火灾、故障、误报，采取有效措施妥善处置，并及时上报。	发生报警或接到指令，不能在 3 分钟内到达现场一次扣 2 分，确认是上访、滋事、治安、盗窃、火灾、故障、误报，不能采取有效措施妥善处置一次扣 3 分，不及时报告一次扣 2 分。
		4.掌握消防设施设备的使用方法并能 及时处理各种问题，对处理不了的问题及时上报，做好记录。	不掌握使用方法，不及时处理问题一次扣 2 分，不做记录一次扣 2 分。
		5.做好非机动车辆的管理工作，维护车棚整洁，摩托车、自行车、电动 车按指定位置摆放整齐。	自行车、电动车、摩托车摆放不整齐一次扣 2 分。
7	人员管理	1. 严格按照保安配置表对人员定岗定位。	不能按照保安配置表对人员定岗定位少一人扣 2 分。
		2、招聘保安人员要建立健全各种档案资料，并及时更新。	档案资料不全一次扣 2 分，资料更新不及时一人次扣 2 分。

附件 6：

物业工作人员日常行为的监督检查细则

检查项目	检查内容	扣分标准
仪容仪表： 统一着装，穿着整洁、仪表端庄	1. 未统一着装上岗； 2. 服装不洁净、衣冠不整、穿拖鞋上岗； 3. 蓬头垢面、化艳妆、留怪发、留长甲。	发现一次扣3分
行为举止： 精神饱满、端庄稳重、举止得体	1. 工作懒散，在岗期间吸烟饮酒、吃零食、嚼口香糖； 2. 工作时吹口哨、听收录机或手机； 3. 工作中与人闲聊、打闹、大声喧哗或与人争吵；	
文明礼貌： 尊重他人、态度和蔼、使用文明用语	1. 不尊重他人人格、习俗； 2. 不使用文明用语 ，出口伤人或污言秽语； 3. 不服从管理、不听从劝阻； 4. 不认真回答问题，不进行耐心解释； 5. 接打电话语言粗暴； 6. 动手打人、伤人； 7. 行为不检点、有损形象。	
遵规守纪： 遵纪守法、严格纪律、照章行事	1. 不挂牌服务、无证上岗； 2. 不经过岗前培训或培训考核不合格上岗； 3. 不遵守采购人的相关规章制度； 4. 拒绝接受采购人及上级管理部门监督、检查； 5. 在本物业内聚众赌博或变相聚众赌博； 6. 扰乱采购人正常工作秩序； 7. 迟到、早退、脱岗；工作时间打瞌睡或睡觉； 8. 不执行安全生产操作规程； 9. 不提供劳保、安全用品； 10. 不为从事危险工作的人员提供安全防护设施； 11 对于巡视中发现的问题不予解决或汇报； 12. 未执行相关规定进行巡检及安全隐患排查； 13. 接到服务项目需求的报告不及时到位或未按时完成； 14. 特殊事件未按规定设置相关“警戒线”、“警示牌”； 15. 浪费采购人的各种资源（水、电、纸张等）；	

物业管理服务质量监督检查方案

为稳步推进采购人物业管理服务工作的有效进展，切实加强物业管理服务工作，提高物业服务企业的管理服务质量，保障甲方相关管理制度的贯彻落实，保障甲方运营的正常秩序，根据合同相关文件要求，结合甲方实际情况制定本方案。

一、成立物业管理服务质量监督领导小组。

为保证对乙方服务供应商的服务质量监督检查工作顺利开展，甲方成立物业管理服务质量监督领导小组，增强沟通，促进工作。

物业管理服务监督领导小组

组　长：甲方主要负责人

副组长：物业管理工作职能部门负责人

成　员：物业管理部门员工及物业项目部成员

监督检查过程中，检查组中采购人总人数至少 2 人，物业单位当日带班领导全程配合见证。

二、监督和检查内容：

1. 物业服务单位的管理和聘用人员监督检查细则（见附件 1）;

2. 设备设施运行维护维修监督检查细则（见附件 2）;

3. 保洁服务监督检查细则（见附件 3）;

4. 综合服务监督检查细则（见附件 4）;

5. 绿化养护监督检查细则（见附件 5）;

6. 物业服务单位工作人员日常行为规范监督检查细则（见附件 6）;

三、监督小组权限：

1. 要求被检查的物业相关部门及人员予以配合，对检查中发现的问题责成被检查部门限期改正，同时记录扣除违约金;

2. 按照有关工作规程进入被检查部门的工作现场，开启相关工作房间，查阅相关记录档案，询问相关工作人员；

3. 检查物业在岗人员考勤情况；

4. 对不称职的物业管理服务人员，提出处理意见。

四、监督检查方式：

1. 不定期进行检查；

2. 检查一般采取现场检查、事后检查、专项调查的办法进行，检查既要突出重点，又要全面，注重检查效果；

3. 监督检查实行报告制度，内容包括：被监督单位、检查项目、发现的主要问题等；

4. 广泛了解采购人各部门的意见和建议，及时反馈并由投标人调整到位；

5. 做好检查记录，监督小组定期将收集的相关信息进行汇总、上报；

6. 检查方案发现的问题需物业项目经理做出详细记录且经项目经理签字（如果事实清晰，项目经理拒绝签字，加倍扣除违约金，采购人可以立即要求替换项目经理。）后采购人存档作为考核及结算依据。

附件 1: 物业服务单位的管理和聘用人员监督检查细则

检查项目	检查内容	相关处理措施
出勤管理	采购人不定期抽查投标人投入的人员数量，如果抽查时发现投标人投入的人员数量少于约定的数量，且未提前获取相关部门负责人书面批复的，采购人可以扣除违约金。投标人聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经投标人相关的专业考核合格后持证上岗。	缺岗扣除违约金每人 500 元/次，无持证上岗扣除违约金 1000 元/每人，项目负责人拒绝签字扣除违约金 10000 元/次
库房管理	在物资进出库或者物资管理出现错误或者手续不全	发现一次扣除违约金 10000 元。
工资发放	采购人将不定期对物业企业工资发放情况进行的抽查，如果发现有不合理克扣工资的情景，将以克扣工资的双倍（当月该工人应发金额）进行扣除违约金，扣除违约金所得归被扣工人所有，工人工资不得延期发放超过 2 个月。	发现一例扣除违约金 1000 元，可累加
其他管理	人员资格不符合采购文件要求	发现一次扣除违约金 5000 元，同时该员工对应岗位的工资全额扣除。
	提供虚假信息或隐瞒颠倒事实的，或对市政府相关重大项要求配合不及时不准确的（如疫情防控）等	发现一次扣除违约金 10000 元。
	整改工作落实延期完成的	逾期期间，每天扣除违约金 5000 元。
	发现与投标文件提供项目人员入场时间表、易耗品及拟投入设备工具明细表及入场时间表、专业运维项目及所有其他委托第三方单位工作相关合同签订时间表不符的。	发现一项扣除违约金 10000 元/项。
	发现“长明灯、长流水”等浪费能源现象	发现一次扣违约金 3000 元。
	合同约定中未明确提出扣除违约金标准的	发现一次（处）扣除违约金 1000～20000 元。

附件 2: 设备设施管理服务标准和要求监督检查细则，具体内容详见: 采购需求—设备设施管理服务标准和要求标准和要求，标准和要求里每一处一次不符合扣违约金 200～1000 元，表格中未提及的环节，均参考同类扣除违约金细则。

附件 3: 保洁服务标准及要求监督检查细则；具体内容详见：采购需 求—保洁服务标准及要求，标准和要求里每一处一次不符合扣违约金 100～500 元，表格中未提及的环节，均参考同类扣除违约金细则。

附件 4: 绿化养护服务标准及要求监督检查细则，具体内容详见：采购需求--绿化养护服务标准及要求，标准和要求里每一处一次不符合扣违约金 100～500 元，表格中未提及的环节，均参考同类扣除违约金细则。

附件 5: 物业服务单位工作人员日常行为的监督检查细则

检查项目	检查内容	违约金标准
仪容仪表: 统一着装，穿着整洁、仪表端庄	1. 未统一着装上岗; 2. 服装不洁净、衣冠不整、穿拖鞋上岗; 3. 蓬头垢面、化艳妆、留怪发、留长甲。	发现一次扣违约金 300～1000 元
行为举止: 精神饱满、端庄稳重、举止得体	1. 工作懒散，在岗期间吸烟饮酒、吃零食、嚼口香糖; 2. 工作时吹口哨、听收录机或手机; 3. 工作中与人闲聊、打闹、大声喧哗或与人争吵;	
文明礼貌: 尊重他人、态度和蔼、使用文明用语	1. 不尊重他人人格、习俗; 2. 不使用文明用语 ，出口伤人或污言秽语; 3. 不服从管理、不听从劝阻; 4. 不认真回答问题，不进行耐心解释; 5. 接打电话语言粗暴; 6. 动手打人、伤人; 7. 行为不检点、有损形象。	
遵规守纪: 遵纪守法、严格纪律、照章行事	1. 不挂牌服务、无证上岗; 2. 不经过岗前培训或培训考核不合格上岗; 3. 不遵守采购人的相关规章制度; 4. 拒绝接受采购人及上级管理部门监督、检查; 5. 在本物业内聚众赌博或变相聚众赌博; 6. 扰乱采购人正常工作秩序; 7. 迟到、早退、脱岗；工作时间打瞌睡或睡觉; 8. 不执行安全生产操作规程; 9. 不提供劳保、安全用品; 10. 不为从事危险工作的人员提供安全防护设施; 11 对于巡视中发现的问题不予解决或汇报; 12. 未执行相关规定进行巡检及安全隐患排查; 13. 接到服务项目需求的报告不及时到位或未按时完成; 14. 特殊事件未按规定设置相关“警戒线”、“警示牌”; 4 15. 浪费采购人的各种资源（水、电、纸张等）;	