

交通局综检站物业服务合同

委托方（甲方）：北京市通州区交通局

地址：北京通朝大街 310 号

电话：81568305

受托方（乙方）：北京万仁物业管理有限公司

地址：北京市丰台区造甲街南里 11 号楼 11-3 幢 1 层 11137 号

电话：13121158711

甲方为进一步规范通州区交通局综检站的物业服务保障工作，委托乙方作为专业的物业服务企业进行正规化管理，根据《中华人民共和国民法典》等法律、法规的有关规定，甲、乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就该项目事宜达成协议如下：

第一章 物业项目基本情况

第一条 本物业项目（以下简称“本物业”）基本情况如下：

1. 名称：北京市通州区交通局西集、觅子店、牛牧屯综检站物业服务
2. 类型：服务类
3. 坐落位置：西集小灰店村、后尖平村南、牛牧屯村北口

第二章 服务内容及要求

第二条 乙方提供的物业服务包括以下内容：

1. 保洁类

1.1 环境卫生与保洁管理时间为 24 小时。

1.1.1 每天至少 2 次打扫公共区域，发现杂物、废弃物及时清理。

1.1.2 服务区域内垃圾实行袋装化，在各公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱（垃圾箱由甲方提供）；由专人分类、清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。

1.1.3 及时清扫公共区域地面积水、垃圾、烟头等，保持干净、无杂物、无积水等。

1.1.4 对垃圾箱每天清洁或清洗 1 次，停车场、室外地面每周进行 1 次高压

冲洗。

1.1.5 每天至少 1 次对公共设备、设施表面进行清洁、抹净处理,保持洁净。

1.1.6 对人员走动频繁场地和公共卫生间,进行不间断的走动保洁,确保站区室内外地面无杂物,卫生间无异味。

1.1.7 每周至少 3 次清洁、拖洗属于公共区域室内地面。

1.1.8 每天对楼内办公用房,及公共区域进行清理、清洁。

1.1.9、每周至少 1 次检查并清扫大楼天台、设备机房等部门。

1.1.10、清洗及保洁各区域的洗手间、更换卫生纸、洗手液、洁厕精。抹净各类洁具等工作,相关消耗品由乙方提供。

1.2、管道疏通、垃圾及化粪池清运处理

1.2.1、所有垃圾清运处理应符合有关法律、法规规定。

1.2.2、生活垃圾清运、处理的范围分为:日常办公垃圾、日常生活垃圾、公共通道、园林、道路、化粪池等综合垃圾。

1.3、污水及化粪池管理

1.3.1、区域内生活污水经污水管道集中排放处理。

1.3.2、为保持污水管通畅,保洁员每月对排水沟清扫 3 次。(明沟每月 2 次,暗沟每月 1 次)。

1.3.3、保持化粪池正常使用,每月检查 1 次,每半年清掏 1 次,发现异常及时清掏和抽运。

工作周期	保洁工作项目及内容	保洁工作效果
公共区域		
每日工作	1. 清扫楼内走廊、楼梯基石、电梯等区域垃圾、杂物,拖抹一次,巡回保洁; 2. 用专用保洁剂处理地面污渍、油渍; 3. 用抹布清抹楼梯扶手、防火门; 4. 每日上午清倒各楼层垃圾桶内垃圾,及时更换垃圾袋,及时清洁灭烟沙盘; 5. 清抹楼梯间指示牌、消防栓; 6. 用玻璃保洁工具、玻璃保洁保养剂对玻璃门、镜子全面刮洗一次,发现有硬性污迹,用铲刀铲除; 7. 擦抹垃圾桶、窗台、窗轨、隔墙板、低位设施一次; 8. 垃圾桶按实际情况及时清倒多次。	保持走廊、梯道、电梯间地面无沙粒,干净,无乱张贴物,玻璃镜面干净无脏污,各种设施干净无尘,垃圾桶干净,无污渍、异味。
每周工作	1. 定期清抹门窗一次; 2. 定期清洗垃圾桶。	保持无尘、干净。

每月工作	1. 定期对照明设施进行扫尘, 清抹; 2. 全面保洁一次, 消杀消毒一次。	保持无卫生死角。
各楼层公用卫生间		
每日工作	1. 清洗每个厕位二次, 地面拖抹二次, 巡回保洁; 2. 低位墙身擦抹一次; 3. 洗手盘巡回保洁; 4. 擦抹窗台、窗轨、隔墙板、低位设施1次; 5. 厕纸箩清倒多次。	洁具洁净无黄渍, 地面整洁, 无尘积 污渍, 漏口无沙泥 畅通。
每周工作	1. 厕位全面擦洗一次; 2. 洗尿埠凹位一次; 3. 清洗镜面三次; 4. 清洗厕纸箩一次; 5. 厕缸、尿槽用消毒剂配防手套、百洁布进行消毒。	无积水、无异味。
每月工作	对墙身、间隔、门、天花、风口、照明灯等用棉布配合全能保洁剂进行保洁。	无积尘污渍。
每日工作	1. 对地面进行来回推尘; (推尘次数视灰尘污染程度及人流量而定); 2. 及时清扫地面、边角位、死角位垃圾、杂物; 3. 遇上天气潮湿, 员工要坚守岗位, 地面水迹反复拖抹, 保持大厅地面干燥、防滑、整洁。	保持地面干净、光 亮、无污迹、无烟 头、无明显灰尘、 无明显印迹, 雨天 保持地面干燥、防 滑。
每月工作	对墙身、间隔、门、天花、风口、照明灯等用棉布配合全能保洁剂进行保洁。	保持无卫生死角

2. 安保服务

2.1 门卫须保持 24 小时在岗在位, 其中工作日上班期间为立岗, 每个检查站门卫 (含监控室) 配备专人值守。

2.2 做好访客接待工作, 严禁无关人员进入指定办公区域。外来人员进入, 需通过电话确认, 并指引来访人员到达甲方指定区域。

2.3 认真做好车辆进出登记、引导工作, 对进入指定办公区域的车辆认真核对车牌和核实联系方式。对准予进入的车辆要及时引导至划定的停车区域内停放整齐。

2.4 保持值班室整洁、干净, 认真做好值班登记。

2.5 严格执行办公区出入管理制度, 外来人员应当凭统一制发的临时证件出入办公区; 持物外出应当开具持物证明。

2.6 严格控制外来人员、车辆进入办公区, 确需进入的, 应当严格登记手

续，检查其证件，经接待人员允许后方可进入办公区。

2.7 禁止商贩及共享交通工具进入办公区。

2.8 禁止快递人员进入办公区，接收快递、网购商品应当在办公区外进行；确需进入办公区的，必须由接收人员办理相关手续，并进行必要的安全检查。

2.9 车辆管理

2.9.1 交通、车辆、停车场管理要指定专人负责，要制定可行的管理制度。

2.9.2 要有专人负责停车指引，确保各类车辆按指定位置停放，做到安全有序、整齐规范。对外部车辆实施限行制度，引导停放至外部临时停车场。

2.10 建立车辆停放登记制度，严防被盗事件发生。

3. 绿化类

3.1 公共绿地的养护和管理

3.1.1 专业的绿化管理，根据植物状况定期浇水，修剪养护树木、草坪、花卉、盆栽等，执行正常的养护和管理工作。

3.1.2 负责区域内水塘/水池（如有）垃圾的清理，保持水体清洁、给排水畅通。

3.1.3、草坪（如有）：

3.1.3.1、春夏两季每两个月进行1次修剪，秋冬两季根据情况修剪。

3.1.3.2、每次修剪后对草皮施肥1次，保持草坪常绿。

3.1.3.3、草皮杂草每周巡查拔除，做到基本不见杂草。

3.1.3.4、拾除草坪、花丛内纸屑、果皮等杂物。

3.1.4、乔灌木、花卉（如有）：

3.1.4.1、每月巡查，及时修剪枯枝、病虫枝、下垂妨碍观瞻和活动的枝条，修剪下的枝叶要立即清除。高大树木通过疏密和缩冠修剪，可抵御大风，减少自然灾害的影响。

3.1.4.2、根据植物特性定期施肥，施用符合国家规范的肥料。

3.2 管理保养除害

3.2.1 提倡生物防治、人工防治，使用药剂须以不伤害人体健康为前提，使用高效低毒的农药。

3.2.2 在使用农药时，须做好人员保护措施（防治器材、药剂由甲方提供）。

3.2.3 使用小型或手动喷雾器，注意天气情况，避免药液扩散。

3.2.4 每次养护工作完成后，应即时予以记录备案。

3.2.5 对室外绿化进行管理，植物群落完整，黄土不外露。

4. 简单维保工程类

4.1、建筑物日常维修、养护、管理

4.1.1、日常巡视范围包括站区各类房屋建筑、构筑物、设备设施的使用情况和完好程度；站区路面及附属设施标志、接线的使用情况和完好程度。

4.1.2、日常巡视应每天记录台账，发现问题应及时报站长处置。

4.1.3、公共设备的维修由甲方提供配件，乙方配备具有专业证件或资质要求的从业人员进行维修。乙方负责对站内路灯维修工作，相应配件由甲方提供。公共设备的维修包括：建筑屋外路灯、建筑物内灯具、插座面板、水龙头、门锁、纱窗、明面上下水管等设施、设备。

4.2.1、给排水、供水系统：

4.2.1.1、建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划。

4.2.1.2、节约用水，防止冒、滴、漏，或大面积跑水事故的发生。

4.2.1.3、保持供水系统的正常运转，每周检查水泵运转情况；其中消防泵启动每年不少于4次。

4.2.1.4、保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染。

4.2.1.5、每周检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转。

4.2.1.6、保证排水系统的正常运转，防止阻塞。

4.2.1.7、停水预先通知具体项目需求方及受影响部门，并张贴预告。

4.2.2、机电、照明及自动化系统管理：

4.2.2.1、对办公楼（区域）供电系统高、低压电器设备、照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修并根据实际使用情况制订年度总体节能计划。

4.2.2.2、建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。发电机保养：每月进行不少于2次启动检查维护，保障检测机组运作正常。

4.2.2.3、供电和维修人员持证上岗。做到发现故障、及时排除。

4.2.2.4、保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；电气线路符合设计、

施工技术要求，线路负荷要满足用户的要求、确保发配电设备安全运行。

4.2.2.5、停电限电预先通知具体项目需求方及受影响部门，并张贴预告。

4.2.2.6、对临时施工工程有用电管理措施。

4.2.2.7、发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源。

4.2.2.8、负责对路灯、庭园灯电源的操作，保证供电正常。

4.2.2.9、确保区域内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换。

4.2.2.10、负责办公楼（区域）楼音源、服务器、喇叭等广播设备的正常使用及维修保养工作。

4.2.3、消防系统：

4.2.3.1、对火灾自动报警系统；自动喷淋系统；室内灭火栓；排防烟系统；安全疏散、应急系统；防火门系统；二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修。

4.2.3.2、按时对消防、喷淋、配电系统做启动测试，管道养护工作。将水管内污水排空，保证消防系统在应急处理中能正常运转，培训有关人员学会应急处理的方法。

4.2.3.3、负责对消防水电设施进行例行保养，每周检查消防栓和消防器械。消防水电设施确保运行良好。对消防、电房、水供房的设施设备要做到每日小查，每月大查，确保场地及设施设备清洁、正常运转，备用发电机要确保每周进行启动保养。

4.2.3.4、消防中控员持证上岗，配备的人员数量需足够 24 小时值班。

4.2.4、空调系统运行维护

4.2.4.1、建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。

4.2.4.2、根据实际使用情况制订年度总体节能计划。

5. 管理类

5.1 管理人员要求

5.1.1 项目负责人专科以上学历并具有物业管理师资格。

5.1.2 管理人员需参与到日常岗位工作，对各项工作内容有一定了解，对采

购人有关后勤服务要求、服务求助、投诉等各类情况及时进行反馈。

5.1.3、具有一定的服务意识和责任心，工作积极主动。

5.2 进驻管理

5.2.1 详细审阅、熟悉甲方提供的所有区域设计图纸和物业状况，并从物业管理及用户角度提出专业管理意见、改进方案。

5.2.2、迅速熟悉区域机电设备系统、楼宇/场地智能化管理系统、网络系统、IT基础设施的性能、规格、造型、布置提出专业管理意见和建议。

5.2.3、详细了解业主的目前物业状况，并从物业管理及用户角度提出专业意见和改进方案。

5.2.4、对业主提供的图纸、资料、档案等提出专业意见和建议。

5.2.5、提供 24 小时热线，响应紧急要求。

5.3 档案管理

5.3.1 建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。

5.3.2 健全甲方交付的建筑物、公用设施、设备图纸资料档案，及时增加修改资料。

5.3.3 建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常服务档案。

5.3.4、所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱/盒/柜内。

5.4、公共关系管理

5.4.1、主动联系本检查站（区域）水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立联系和应急协调机制。

5.4.2、主动联系本检查站（区域）公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制。

5.4.3、制作材质好、外观端正、内容清晰的名牌、标牌、告示牌、警示牌等指示牌，与大楼/区域的整体环境相适应。

5.5 低值易耗品

5.5.1 储备相应数量的低值易耗品，如保洁用品，常规工具等。

6. 管道疏通、化粪池清运、垃圾清运

6.1 乙方定期对管道进行疏通，化粪池进行清掏，确保无堵塞、无溢出现象。

6.2 乙方应每天对残余垃圾及生活垃圾进行清运，确保无堆积现象。

7. 额外专业服务内容

7.1、有害生物防制

7.2.1、协助、配合甲方进行除“四害”防治工作。

第三条 乙方提供的物业服务应符合以下要求：

1. 乙方各项管理制度健全，具有明确的岗位职责、工作标准、考核措施及奖惩办法，并建有详细的物业服务工作档案。
2. 乙方遵守甲方的各项规章制度，严格按照本协议约定提供物业服务，自觉接受相关地方管理部门的监督和指导。
3. 乙方应设置一个物业服务中心并配置项目经理，对本项目的服务实施综合管理，同时做好与甲方项目负责人沟通。
4. 遇到突发事件，乙方应立即组织人员赶到事发现场，采取紧急应对措施，最大限度减少损失，并做好记录，立即向甲方负责人报告事情的原由。
5. 乙方做好工作的同时，可以向甲方提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。
6. 乙方提供工作人员的健康证明及身份证明。
7. 在合同期限内，未经甲方同意，不可以整体转包、外委。
8. 乙方工作人员须遵守甲方有关规章制度和管理规定，并且不得泄露甲方机密文件，如有违反或损害甲方利益，甲方有权要求更换人员，乙方应当在一周予以更换。
9. 乙方在日常管理中要建立交接班等登记制度。
10. 乙方各类工作人员按岗位要求着装统一，言行规范，注意仪容仪表，公众形象良好。
11. 乙方负责工作人员的职业道德教育、业务知识培训工作；定期接受甲方关于服务工作满意度的测评。

第三章 服务期限

第四条 服务期为 24 个月。自 2024 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。（2025 年度合同双方应根据财政预算批复及人员变动情况签订补充协议）

第四章 服务费用

第五条 物业服务费用两年合计 599.76 万元，每年为 299.88 万 元，费用构成包括：

1、人工费：服务人员，包括工资、社保对应的“五险”、服装费、劳保费、健康体检、培训费、福利费、差旅费、奖金、法定节假日加班费用、人事档案管理费用等。

费用：管理人员 3 人，工资标准 6800 元/月；保洁及门卫 33 人，工资标准 4600 元/月；工程人员 6 人，工资标准 5800 元/月，共计：248400 元/年。

2、低值易耗品购置费：卫生纸、洗手液、垃圾袋、清洁用品等。

费用：低值易耗品费用共计：每站 16485.53 元/年，共计 49456.6 元整。

3、管道进行疏通，化粪池进行清运。

费用：每站 24900 元/年 共计 74700 元。

4、厨余垃圾、生活垃圾清运。

费用：每站 59233.33 元/年 共计 177700 元。

5、站内路灯维护、维修。

费用：每站 14400 元/年，共计 43200 元整。

6、公司管理费用、税金和其他应当承担的一切费用等。

费用：管理费及税金 6%，共计 169743.4 元/年

7、如物业人员需在站内食堂用餐，乙方按照合同服务费用中服务人员数，每月 5 日前向甲方支付物业人员当月就餐费每人每月 660 元（按每人每天 30 元标准，每月按 22 天计）。

8、除正常维护、维修外，甲方无法提供相应配件、设备时，需经双方协商，若由乙方实施，所产生的费用由甲方承担。

9、如遇特殊情况，需经双方协商，所产生的费用由甲方承担

10、空调、消防设施、监控、污水处理、锅炉、称重设备、办公系统、厨房设备等专用设施设备的维护、维修、年检费用由甲方承担。

11、年度财政预算批复下达后，双方另行签订补充协议，合同支付金额最终以区财政预算批复为准。

第六条 服务费支付方式：按月支付，每月约 249900 元，每月 25 日前甲方将本月服务费以支票或汇款形式支付到乙方合法账户。每年度第 12 月服务费甲方可根据财政资金到位情况随同第 11 月服务费一同向乙方支付，后续考核中发现问题需要扣除服务费的由服务履约保证金中予以扣除。甲方每月对乙方服务进行考核，月考核结果低于 60 分支付 50%，低于 70 分支付 70%，低于 80 分支付 80%，低于 85 分支付 90%，低于 90 分支付 95%，得 90 分以上支付 100%。甲方日常检查发现的问题，从当月服务费中按照每 1 个 1000 元扣发。每月考核发现问题需要扣除服务费的从服务履约保证金中扣除，甲方书面通知乙方扣除原因及金额，履约保证金不足的乙方应补足，否则甲方有权解除本合同。具体考核标准详见合同附件。乙方向甲方开具增值税普通发票。

本项目的资金来源于财政资金，合同双方对本合同的付款条件达成共识并做出如下约定：甲方收到财政资金拨款后应及时按照合同的约定向乙方支付合同价款，但因财政资金拨付延迟而导致甲方不能按照合同的约定及时向乙方支付合同价款时，不构成甲方的违约行为，乙方不得因此追究甲方违约责任。

双方约定自本合同生效之日起 7 日内，乙方按照合同总金额的 3% 向甲方缴纳服务履约保证金，如服务质量符合甲方要求，合同到期次月无息返还。

第五章 双方权利义务

第七条 甲方权利义务

1. 有权对项目的进展情况进行指导、监督、考核和管理，发现问题并及时提出解决办法。甲方有权要求乙方更换不尽责或违规违纪人员。合同期内，如乙方出现对甲方影响较大问题，考核连续三次不合格或将物业管理转包第三方，甲方有权终止合同。若乙方到岗人员没有达到合同约定人数，甲方按照实际到岗人员人数支付人员费。

2. 按时支付协议所述项目的费用，协助乙方作好物业区域内的物业管理工作。

3. 为乙方提供本项目的背景资料及其他与项目相关的全部资料，包括但不限于：竣工总平面图、单体建筑、结构、设备竣工图、配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；各专业部门验收资料；其他与项目相关的资料。

4. 甲方不提供保洁低值易耗品及相关的物料消耗品。
5. 负责指派项目负责人对项目工作提出建议，并协助乙方协调与相关单位的合作关系。
6. 自合同生效之日起向乙方无偿提供物业服务用房，房屋所有权属于甲方，乙方在使用期内负有维保和零星修缮责任。

第八条 乙方权利义务

1. 乙方与甲方商定项目团队的工作人员及工作方式。
2. 在项目确定的时间内完成各阶段工作进度，按照甲方对项目标准的要求提交服务方案。
3. 根据有关法律、法规及本合同的约定，在本物业区域内提供物业服务，项目实施过程中出现的违法、违规行为乙方自行承担。
4. 在项目开展过程中，服从甲方管理，接受甲方按照《综检站后勤服务考核工作意见》进行考核，服从考核结果运用。
5. 选聘专业公司承担本物业的专项管理业务，但不得将物业的整体管理委托给第三方。
6. 乙方有配合甲方落实扶贫采购的义务。具体金额按照区财政下达年度采购指标调整，采购金额不少于三万元。
7. 乙方与自身物业服务人员发生劳动争议或劳务纠纷的，乙方自行处理并承担相应责任，与甲方无关。
8. 乙方履行本合同期间，对获取的甲方及甲方事务相关数据资料负有保密义务，非因履行本合同需要或因法律规定，未经甲方批准，不得擅自披露或挪作他用。本条款长期有效，不因本合同的终止、解除而失效。

第六章 合同变更、解除和终止、违约的约定

第九条 甲乙双方中途变更或终止合同未及时通知对方，应赔偿对方因此造成的损失，并按照年度服务费用的 5 %向对方支付违约金。

第十条 合同到期双方不再续签的，甲方结清全部费用后乙方向甲方移交物业管理用房以及甲方交付的相关资料。

第十一条 本合同终止后，甲乙双方应做好债权债务的处理，包括物业管理费用的清算，对外签署的各种协议等。

第十二条 乙方未能按照约定提供相应服务，或违反合同约定，或严重侵害甲方利益的，甲方有权单方解除合同，由此给甲方造成的直接损失或包括但不限于律师费、公证费、评估鉴定费等维权损失的，乙方应全额赔偿，保证金不予退还。因不可抗力的原因需要变更合同或不能继续履行合同时，应及时通知对方，双方通过协商，变更或解除合同。

第七章 其他约定

第十三条 双方约定自本合同生效之日起 7 日内，乙方按照合同总金额的 3%向甲方缴纳服务履约保证金，根据甲方委托管理事项，办理承接验收手续。

第十四条 为维护物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成必要的财产损失的，当事双方按有关法律规定处理。

第十五条 本合同正本连同附件一式六份，甲方四份、乙方两份，自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

第十六条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的向北京市通州区人民法院起诉。

甲方：北京市通州区交通局

法定/授权代表：



签约时间：2023 年 12 月 29 日

乙方：北京万仁物业管理有限公司

法定/授权代表：



签约时间：2023 年 12 月 29 日

综检站物业考核细则（考核表）

站点名称：		考核人：			
指标名称	考核内容	扣分标准	得分	扣分原因	
站区卫生 (20分)	无固定保洁人员	扣1分			
	站区公共卫生间每天打扫不少于4次	少一次扣2分			
	群众举报卫生间卫生脏乱差的	每次扣0.5分			
	群众举报站区环境差的	每次扣1分			
	站区可视范围有明显白色垃圾的	每次扣3分			
	地面5平方米范围有3个以上明显垃圾的	每处扣1分			
	站区未见保洁人员打扫卫生	每次扣0.5分			
	楼道地面、楼梯及扶手、墙挂宣传栏、公共办公设备有灰尘的	每项扣1分			
	楼内墙壁有蜘蛛网的	每处扣1分			
	卫生间、洗澡间保持清洁，有异味的	每次扣1分			
	公共用品、办公设备、生活物品摆放不整齐，卫生不整洁	每处扣1分			
	存在卫生死角的	每处扣1分			
	垃圾、污水等处理及时，按照国家有关规定实行垃圾分类，正规渠道实施消纳	未按规定及时处理、未按要求分类消纳每次扣5分			
绿化区域有杂草、有垃圾	每次扣1分				
人员管理 (15分)	相关管理人员、工程维修人员不具备职业资格上岗作业的	每次扣10分			
	未落实日考勤制度或考勤表登记模糊不清、代签名的	每次扣5分			
维修维护 (10分)	应急维修（例如水管破裂、房屋漏水等）	突发事件在1小时内未响应的每次扣5分			
	可实施的小修事项维修	已具备维修条件事项，未及时维修，每次扣3分			
	管道清理及时，保持畅通	管道堵塞疏通时间超过6小时每次扣2分			
服务质量 (20分)	未制定服务方案	扣4分			
	工作时间，从事与工作无关事情的	每人每次扣2分			
	与站内外人员发生纠纷事件的	每起扣2分			
	各项统计不及时、不真实、不清晰达不到上岗人数要求或无故脱岗、空岗的	每人每次扣10分			
群众满意度 (20分)	服务能力	根据群众满意度评价表结果扣分			
	服务态度				
	服务质量				
	服务效率				
	单位管理水平				
领导小组评价 (15分)	综合评价				
考核否定性指标	安全隐患排查不到位，造成严重安全生产责任事故的或发生严重损害甲方权益造成严重不良影响的	一票否决			

