

合同编号： hnskjght2021-0-1

河南省科学技术馆新馆 物业（包1）服务合同

豫财招标采购-2021-577（河南省科学技术馆新馆物业（包1）服务招标项目）

甲方：河南省科学技术馆

乙方：北京国基伟业物业管理有限公司



河南省科学技术馆物业（包1）服务合同

甲方：河南省科学技术馆

乙方：北京国基伟业物业管理有限公司

为做好河南省科技馆新馆物业服务项目，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等规定及甲方的招标文件（含补充、修改文件）和乙方的投标文件（含澄清、补充文件）等，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上签订本合同，甲乙双方共同遵守。

一、有效合同文件

1. 合同条款、附件及补充协议；
2. 中标通知书；
3. 招标文件；
4. 投标文件；
5. 双方形成的其他文件等。
6. 若同一事项表述不一致，以最新表述内容为准。

二、基本情况

1. 业主名称：河南省科学技术馆
2. 地理位置：郑州市郑东新区郑开大道锦绣路交叉口
3. 服务内容：馆容馆貌管理、保洁服务、场馆建筑日常养护维修、观众服务（秩序维护）、会议服务等，及有效合同文件约定的服务内容（详见招标、投标文件等）。
4. 服务要求：符合有效合同文件约定的服务内容和相关考核标准。
5. 服务期限：从2021年10月6日至2023年10月5日。

6. 合同价格：8716239.51 元，大写：捌佰柒拾壹万陆仟贰佰叁拾玖元伍角壹分

三、服务要求

（一）服务期限阶段性划分

鉴于物业服务时间跨越展教工程建设期、部分建成试运营期、部分建成开放期和全部建成开放期等 4 个阶段，将分 4 个阶段提供物业服务。

第一个阶段：展教工程建设期（2021 年 10 月 6 日—2022 年 1 月 5 日）。

第二个阶段：部分建成试运营期（2022 年 1 月 6 日—2022 年 6 月 5 日）。

第三个阶段：部分建成开放期（2022 年 6 月 6 日—2023 年 1 月 5 日）。

第四个阶段：全部建成开放期（2023 年 1 月 6 日—2023 年 10 月 5 日）。

（二）甲方管理配置及要求

1. 服务期内甲方配置指定的现场物业服务管理办公区域，并免收办公区租金、办公用电电费和办公空调使用费。乙方需将该办公区域使用分配方案报甲方审批。如需对该办公区域的改造或调整，须按照甲方审批的方案执行，费用自理。

2. 甲方设立相应的运行管理部门，对口管理现场物业服务单位的工作，实行运行管理联席会议制度，对物业服务工作进行考核、监督和协调。

3. 甲方运用信息化系统监控日常运行管理，并强调运行数据收集的重要性，对物业服务单位业务信息报送情况进行考核。

4. 甲方运行管理部门设立物业服务质量考评小组，对物业服务各项工作质量进行日常考评和季度满意度测评，并按季度向乙方发出《管理质量意见书》。

（三）对乙方的总体要求

1. 乙方是河南省科技馆现场运行管理（招标、投标文件约定范围）

的第一责任人，以及安全生产管理的管理责任人。

2. 岗位设置要求：乙方负责各岗位人员素质要求和基本岗位数量的配置，须符合甲方设置的相关要求，基本岗位不得低于下表所列人数及要求：

阶段	岗位数
第一阶段（展教工程建设期）	41 人（含机动人员 7 人）
第二阶段（部分建成试运营期）	96 人（含机动人员 16 人）
第三阶段（部分建成开放期）	128 人（含机动人员 22 人）
第四阶段（全部建成开放期）	157 人（含机动人员 27 人）
注：在服务范围内任何工作量的变更，以及服务期内任何工作量的变更，上述岗位数均需保证到位，经甲方批准的除外。	

3. 人员要求：乙方对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有犯罪记录；按国家及地方有关要求须持证上岗的岗位录用人员应有相关上岗资格证。部门经理级以上人员的安排和变更，需提前书面征询甲方同意后方可实施。领班以上管理人员的任免应征求甲方意见，甲方如有异议的应调整人选。各个岗位人员要求如下：

序号	类别	岗位名称	人员素质要求
一	领导层	经理	50岁以下，大专以上文化程度，中级以上职称，5年以上物业管理项目相关管理经验，并具有物业管理经理上岗证。
二	工作人员	工程技术人员	45岁以下，2年以上相关工作经验。
		观众服务人员	35岁以下，女性身高1.60米以上，男性身高1.70米以上，身体健康，形象气质佳，普通话标准。
		保洁人员	50岁以下，会使用相关保洁工具，身体健康，会讲普通话。
		会务人员	35岁以下，专科及以上学历，女性身高1.65米以上，男性身高1.75米以上，身体健康，形象气质佳，普通话标准。

4. 考评要求：乙方需积极配合甲方对物业管理质量、服务质量、信息报送和满意度开展的考评（测评）工作，及对财务（包括为本服务项目员工工资等）和财务凭证及岗位考勤记录等的审查工作，及时对不符合项目进行分析和整改，完善管理并持续保持，提升和确保物业服务质量。

5. 进驻要求：乙方收到中标通知书/成交通知书后，须按招标要求和投标承诺第一时间组织人力物力为本物业服务提前做好准备，以保障场馆的正常运行。

6. 工资待遇：乙方用工最低工资福利标准应符合甲方对各岗位所设定的要求，不得低于郑州市最低工资标准，排岗用工应符合《劳动法》的有关要求。

四、费用支付及要求

1. 物业费支付分两块：月管理服务费和质量奖惩金。根据乙方阶段性月报价，月管理服务费按当月物业费的 90% 计算，按月支付；质量奖惩金按当月物业费的 10% 计提，按季度支付。基准费用如下：

阶段划分	阶段费用	平均月费用	月管理服务费	月计提质量奖惩金
第一阶段	439870.56 元	146623.52 元	131961.17 元	14662.35 元
第二阶段	1464350.55 元	292870.11 元	263583.10 元	29287.01 元
第三阶段	2698377.15 元	385482.45 元	346934.21 元	38548.24 元
第四阶段	4113641.25 元	457071.25 元	411364.13 元	45707.12 元

2. 乙方根据甲方需要派驻工作人员。若当月乙方工作人员达到基本岗位设置人数，月管理服务费根据考评结果按规定支付；若当月工作人员没有达到基本岗位设置人数，月管理服务费按“当月管理服务费（核定值，见上表）÷当月基本岗位设置人数×实际到岗人数”计算，以此为基准，根

据考评结果按规定支付。月计提质量奖惩金按“当月计提质量奖惩金（核定值，见上表）÷当月基本岗位设置人数×实际到岗人数”计算，以此为基准，根据考评结果按规定支付。

3. 自合同签订之日起，甲方向乙方按月支付管理服务费，次月15日前支付上个月费用；按季度支付质量奖惩金，次季度初（当月15日前）支付上季度费用。

4. 甲方财务部门凭相关部门开具的月度考核单或季度满意度测评表和乙方开具的正规发票，以转帐方式向乙方支付相应费用。

5. 合同期内最后一个月服务费和最后一个季度的质量奖惩金，待甲乙双方办理完交接手续后，由甲方根据考评结果按规定支付给乙方。

6. 在本合同履行期限内，合同价格保持不变，不因原材料及人力费用等市场行情变化而变动，乙方严格按照本合同及投标文件约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担，乙方不得以亏损或其他任何理由擅自增加费用、降低服务标准或减少服务内容。

五、考评结果运用

1. 考评分日常考评和季度满意度测评。

2. 日常考评结果运用

2.1 月度日常考评作为月服务费支付的主要依据。甲方依据《物业服务质量日常考核办法》（见附件），每周不定期考核2次，月度日常考评结果（得分）：月度每次考评得分总和÷8，月服务费根据得分情况支付。

2.2 日常考评结果满分为100分，合格分为85分。

2.3 日常考评得分≥85分，甲方按规定足额支付当月服务费。

2.4 日常考评得分<85分，甲方按不足85分每低于1分按当月服务费的0.5%额度扣除相应的服务违约金。属安全问题的，如没按照甲方所下通知内的要求时限按时完成整改的，甲方按合同物业服务费当月金额的1%

额度扣除相应的服务违约金，同时，甲方有权另行委托第三方完成相关工作，费用亦从乙方合同服务费中支付，造成严重损失的，全部由乙方负责。

3.季度满意度测评结果运用

3.1 季度满意度测评作为支付质量奖惩金的主要依据。季度满意度测评每季度举行一次。季度满意度测评得分:100-公众投诉扣分-调查问卷满意率扣分。公众每有效投诉一次扣5分；一份调查问卷中满意率低于80%的扣5分，每下降一个百分点再扣1分，以此类推。质量奖惩金根据得分情况支付。

3.2 季度满意度测评满分为100分，合格分为75分。

3.3 得分值≥75分，计发100%当季质量奖惩金；

3.4 得分值≥70分，计发90%当季质量奖惩金；

3.5 得分值≥65分，计发80%当季质量奖惩金；

3.6 得分值<65分，每下降0.5分在上一级计发额基础上再扣减质量奖励金1%。

六、履约保证金

1. 乙方以银行保函的方式向甲方财务部门提供合同价的5%的履约保证金。

2. 本项目合同期满时，乙方完成相关服务工作，没有违约行为，办理完相关交接手续，并按时退场后的10日内，由甲将履约保证金一次性无息退还乙方。

3. 本项目合同期内，若乙方在甲方组织的月度考核中没有达到相应分值，甲方将按照合同约定从乙方服务费中或履约保证金中扣除违约金。

4. 本合同履行过程中，若乙方在连续三次月度考核中均低于合格分值，并直接造成甲方损失（包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定等方面），情节严重的，甲方有权单方面终止合同，履约保证金不予退回，并有权要

求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

七、甲方的权利与义务

1. 为乙方提供值班所需要场地和综合办公用房。乙方使用甲方的房屋资产应严格按照甲方的相关规定使用，不得出租或挪做它用。

2. 协调组织乙方服务项目的交接工作，审核并备案乙方的经营资质及关键岗位人员资质。

3. 审定乙方拟定的物业管理服务计划、方案和制度，检查监督乙方提供的各项服务承诺的执行情况。

4. 对乙方物业管理服务工作进行监督检查，并有权提出合理的整改意见。乙方应服从甲方领导指挥，完成甲方交办的临时工作（需与物业服务相关），对拒绝、不服从或抵触甲方领导指挥的乙方工作人员，甲方有权利要求乙方进行调换。

5. 对乙方的综合考评结果应及时通知乙方，并对有关需要改进的事项进行二次监督，促使其整改到位。对于拒不整改的，甲方有权自行聘请其他公司进行整改，整改费用从当月乙方管理服务费用中扣除。

6. 有权对乙方违反合同有关规定的行为及达不到质量标准的事项要求乙方进行经济补偿。

7. 对乙方在服务项目管理过程中所发生的重大事项享有知情权。

8. 承担乙方在提供物业服务过程中所消耗的水电费，不承担其他任何费用。

9. 不得行政干涉乙方在法律法规规定和本合同约定范围内的经营管理业务，并应对乙方开展本合同约定的各项服务给予配合和支持。

10. 未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的合同项下的义务，否则视为违约，甲方有权单方面解除合同；**本项目禁止分包与转包。**

11. 因乙方过错导致甲方有重大经济损失，或导致甲方名誉受到不良影响时，甲方有权单方面解除合同（造成甲方的经济损失由乙方承担）。

12. 甲方有义务按照乙方提出的安全隐患整改建议进行整改。

13. 甲方人员或经合法进入甲方场所第三方因乙方在物业服务中的过错和瑕疵造成的人身或财产损失，乙方要承担相应的赔偿责任。如甲方先行支付后可以向乙方追偿，追偿范围包括但不限于诉讼费用、差旅交通费用、律师费用、利息、名誉损失等。

八、乙方的权利与义务

1. 根据法律法规的有关规定和有效合同文件的约定，制定物业管理办法及实施方案，开展各项物业管理服务活动，但不得损害甲方的合法权益，获取不当利益。

2. 根据法律法规的有关规定和本合同的约定向甲方收取管理服务费用。

3. 负责做好服务区域内的安全防范工作，发现安全隐患及时处理并上报。

4. 负责其员工各类有效证件及手续的督办和审验，保证特殊工种必须持证上岗。负责其员工社会治安的管理，自行处理其员工的社会治安问题，并独立承担相应责任。

5. 接受甲方考核和相关行政主管部门的监督，不断完善管理服务，如因乙方管理失误造成事故及甲方损失，乙方承担全部责任并负责全部赔偿。

6. 乙方以合同约定并经甲方确认的标准作为管理服务标准，必须每月进行工作自评，如有不符合标准的情况，须及时整改。

7. 乙方承担所聘用员工工资福利并按国家规定为聘用人员交给各种社会保险和工伤保险。因乙方未按国家规定为聘用人员办理并交纳社会保险、劳动保险及工伤保险，或未按国家法律法规规定承担所聘用人员各项

费用由此发生的各种劳动及劳务纠纷由乙方承担一切责任。由此给甲方造成名誉和经济损失的，甲方可向乙方要求赔偿。

8. 工作人员必须经专业培训后方可上岗，乙方应当对培训结束后进行考核或考试，并将考核或考试的结果书面报甲方存档备查。乙方人员应当遵守甲方的规章制度，统一着装，佩带工号牌，爱护甲方的各类设施设备及其它财产，如乙方工作人员因过错损坏甲方设施设备及其它财产，由乙方负责赔偿。

9. 提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备，乙方应当对物业服务所使用的各种工具及设备承担质量保证义务，如因乙方各种工具设备的质量问题给甲方及第三方造成损失的，乙方应当承担赔偿责任。各类物业人员的劳保用品等全部由乙方提供，委托管理期间，服务范围内所需要的一切费用由乙方承担。

10. 乙方应当对本项目提供直接的管理服务，不得以内部承包的名义转让本项目，也不得以收取管理费等形式进行转包，也不得将本项目分解后分别向他人转包、分包、承包。

11. 负责其聘用人员的养、老、病、伤、残、亡及安全和意外事件的处理，并独立承担相应的法律责任和经济责任。对甲方和第三方的人身及财产造成损害，乙方必须承担由此而产生的一切责任。

12. 必须服从甲方工作大局，做好与甲方的协调和配合工作。

13. 本合同到期或终止当日，乙方无条件向甲方移交档案资料和退还属甲方所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料，并办理交接手续。乙方未按时履行交接手续或者移交手续未达到甲方要求的，甲方有权没收乙方履约保证金；履约保证金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权向乙方进行追偿。

九、赔偿责任

1. 由于不可抗力或非乙方人员失职造成的财产损失，由双方按照公平原则协商解决。

2. 乙方派遣的人员因工受伤，须根据劳动法处理时，均由乙方承担，甲方对此概不负责。如因上述原因给甲方带来损失或费用支出的，则乙方须赔偿甲方因此遭受的一切损失及支出的费用（包括但不限于各类赔偿金、差旅费、律师代理费、诉讼费等）。

3. 乙方因管理不善、员工未按规定履行岗位职责、工作失职等原因造成甲方财产丢失、损失、损坏的，乙方应全额赔偿，并追究当事人以及乙方公司级领导法律责任。

4. 乙方承担用工主体资格，应按时支付工作人员工资和办理社会保险，乙方处理与其工作人员的劳动纠纷不得影响本合同的正常履行。乙方派遣的人员在工作中导致任何人身伤亡事件（含第三方）或任何动产、不动产损失的，该损失均由乙方承担；如导致甲方遭受损失或连带索赔的，乙方须负全部责任，并赔偿甲方所遭控告的一切损失以及所支付的费用（包括但不限于各类赔偿金、差旅费、律师代理费、诉讼费等）。

5. 乙方未按投标内容进行服务将进行相应处罚。

十、协议解除、违约责任、协商方式

1. 本协议执行期间，如遇不可抗力，致使协议无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策及时协商处理。

2. 甲、乙双方任何一方如在正常情况下提前终止协议，终止要求提出方应提前三个月以书面形式通知对方，否则，其应承担协议总标的 5%违约金作为给对方的赔偿。

3. 乙方在物业服务过程中未履行合同及投标文件要求，经甲方书面要求其纠正仍不纠正的，甲方可以单方面终止合同；给甲方造成损失的，甲方有权向乙方进行索赔。

4、如乙方违反本协议的约定，将本合同以各种形式分包、转包、承包或分割后进行转包的，乙方应当承担本项目总金额 30%的违约金，甲方有权提前解除合同并可要求赔偿损失。

5. 在履行协议中发生纠纷时，由双方协商解决，协商不成的，可通过甲方所在地法院诉讼途径解决。

十一、其它规定

1. 如有未尽事宜，双方协商后以正式文件补充，补充的文件与本合同具有同等效力。

2. 如遇政府相关政策调整，将依据相关规定对费用做出适时调整。

3. 本协议一式陆份，共计 28 页，甲方留存肆份，乙方留存贰份，双方签章后生效。缺页之合同为无效合同。

4. 本合同约定时间到期，合同自然终止。



2021年10月05日



法定代表人:



2021年10月05日

附件：

物业服务质量考核管理办法

1.目的

为促进场馆管理规范化和标准化，提高物业管理和服务水平，实现促进省科技馆可持续发展的目标。

2.适用范围

2.1.适用于驻场物业服务单位及其驻场服务所有员工。

2.2.考评范围：物业服务合同范围内服务单位应履行的工作，包括驻场物业服务单位所提供的综合管理、质量管理、安全管理、物业服务，以及其他专业化服务项目管理等内容。

3.权责

3.1.省科技馆成立物业服务质量考评小组，由馆领导任组长，运行管理相关部门负责人任副组长，各业务部门相关人员任成员。

3.2.运行管理相关部门为日常考评组织和责任部门，负责考评计划的编制和组织实施，安排考评人员开展日常考评和组织季度满意度测评，负责考评过程的沟通，考评结果的统计分析以及考评办法的改进等。

3.2.驻场物业服务单位需配合运行管理相关部门开展各项考评工作，派专人对接考评工作，并根据考评反馈的结果，组织服务的改善和提升。

4.工作程序

4.1.考评原则：考评以“全面、客观、公平”为原则，以“完善服务、管理提升”为目的。以“计划督促、日常检查、专项考评”为方法。

4.2.考评依据：

4.2.1.省科技馆和驻场物业服务单位签订的《物业服务合同》及其附件，以及招标文件相关条款的要求；

4.2.2.《物业服务质量日常考评标准》(见附表1)。

4.2.3.行业法律法规要求和相关质量标准。

4.2.4.省科技馆的管理目标要求和考核指标,详见《量化考核指标》(见附表2)。

4.2.5.省科技馆和驻场物业服务单位的质量管理体系文件。

4.2.6.省科技馆下达的工作计划和任务、驻场物业服务工作计划、日常工作联系单和运行管理会议安排计划工作等。

4.2.7.相关场馆运行管理制度和办法等。

4.3.考评内容

4.3.1.计划执行和落实:对物业管理服务计划工作、省科技馆下达的工作计划和任务、驻场物业服务工作计划、日常工作联系单和运行管理、会议安排、计划工作等的执行和落实情况。

4.3.2.运行工作质量:对物业服务日常运行的执行质量情况、专项工作的执行质量情况以及管理目标的落实质量情况。

4.3.3.岗位出勤情况:对省科技馆要求的岗位需求落实情况与实际布岗、出勤情况。

4.4.考评方式:分为日常考评和季度满意度测评。

4.4.1.日常考评,指对考评内容的工作质量的考评。日常考评实行扣分制,具体标准见《物业服务质量日常考评标准》。

4.4.2.季度满意度测评,每季度组织一次,由甲方组织测评,抽样范围为省科技馆中层以上领导干部和运行管理相关部门考评人员。

4.5.考评手段:可采用现场抽查、询问、观测、查看质量记录文件和监控录像、听取汇报、第三方暗访等手段进行考评,并有对现场检查情况和资料进行拍照、复印留档的权利。

4.6.考评程序

4.6.1.日常考评

4.6.1.1.各项专业服务每周抽查考评次数不低于2次，当次考评需做好物业服务质量考评记录。由运行管理相关部门考评人员负责进行，每次原则上考评人员至少2人同行。当抽查物业服务各岗位或服务质量发现不合格项时，填写《物业服务质量考评任务单》（见附表3）并在考评结果栏选择扣分项，送物业服务单位相应质量管理部门确认。

4.6.1.2.对于考评小组未现场考评，但业已发生的对现场服务或场馆运行产生重要影响的事件或事项，直接认定为不合格项，在运行信息系统上填写《物业服务质量考评任务单》并在考评结果栏选择扣分项，纳入日常考评结果中。

4.6.1.3.省科技馆考评小组以外的工作人员在工作中发现物业服务单位的不合格项时报告给考评小组，由考评小组核实后，在运行信息系统上填写《物业服务质量考评任务单》并在考评结果栏选择扣分项，纳入考评结果。

4.6.1.4.如物业服务单位对考评结果有异议，可在3个工作日内提出申诉，考评小组组织复议，并在3个工作日内给出回复意见。

4.6.2.季度满意度测评

4.6.2.1.服务满意度测评每季度进行一次。

4.6.2.2.甲方中层以上干部和运行管理相关部门考评人员，参加服务满意度测评。

4.6.2.2.如服务单位对测评结果有异议，可在3个工作日内报至运行管理相关部门考评小组处进行复议核定，考评小组组织复议，并在3个工作日内给出回复意见。

4.7.考评结果运用

4.7.1.日常考评结果运用

4.7.1.1 日常考评作为月服务费支付的主要依据。甲方依据《物业服务质量日常考核标准》，每周不定期考核行2次，月度日常考评结果（得分）：月度每次考评得分总和÷8，月服务费根据得分情况支付。

4.7.1.2 日常考评结果满分为100分，合格分为85分。

4.7.1.3 日常考评得分≥85分，甲方按规定足额支付当月服务费。

4.7.1.4 日常考评得分<85分，甲方按每低于85分1分按当月服务费的0.5%额度扣除相应的服务违约金。属安全问题的，如没按照甲方所下通知内的要求时限按时完成整改的，甲方按合同物业服务费当月金额的1%额度扣除相应的服务违约金，同时，甲方有权另行委托第三方完成相关工作，费用亦从乙方合同服务费中支付，造成严重损失的，全部由乙方负责。

4.7.2.季度满意度测评结果运用

4.7.2.1 季度满意度测评作为支付质量奖惩金的主要依据。季度满意度测评每季度举行一次。季度满意度测评得分:100-公众投诉扣分-调查问卷满意率扣分。公众每有效投诉一次扣5分；一份调查问卷中满意率低于80%的扣5分，每下降一个百分点再扣1分，以此类推。质量奖惩金根据得分情况支付。

4.7.2.2 季度满意度测评满分为100分，合格分为75分。

4.7.2.3 得分值≥75分，计发100%当季质量奖惩金；

4.7.2.4 得分值≥70分，计发90%当季质量奖惩金；

4.7.2.5 得分值≥65分，计发80%当季质量奖惩金；

4.7.2.6 得分值<65分，每下降0.5分在上一级计发额基础上再扣减质量奖励金1%。

4.7.3.如岗位设置和数量不能满足省科技馆方在招标文件中提出的需求，除进行日常考评扣分外，根据实际核查数扣减缺岗人员当天应发工资的两倍。

4.8.如发生以下事件，经省科技馆考评小组议定为物业公司管理责任的，该季度质量奖惩金全部扣除，并按合同约定另行进行其他处理。

4.8.1.发生安全责任事故（火灾、停车场安全责任事故、治安责任事故等），出现人身伤亡。

4.8.2.发生严重服务质量事件，影响正常开馆及重要VIP接待活动，严重影响省科技馆品牌和对外形象及利益。

4.9.如物业公司在配合或代表省科技馆获得区级以上荣誉方面做出优异成绩，经省科技馆考评小组评议通过后，可在当月的日常考评月度总分中加0.5—3分，单项已有奖励的除外。

4.10.考评沟通和整改完善

4.10.1.为促进服务质量的完善和提升，运行管理相关部门和物业公司每周对考评情况进行沟通。

4.10.2.物业服务单位根据日常考评结果反馈组织不合格项的整改完善，运行管理相关部门组织抽查复检。

4.11.根据运行管理工作和物业服务的实际情况，运行管理相关部门负责持续对本考评办法进行调整完善。

5.附表：

- 1.《物业服务质量日常考评标准》
- 2.《量化考核指标》
- 3.《物业服务质量日常考评任务单》

附表1

物业服务质量日常考核标准

服务内容	工作目标	工作要求	考核及评分办法	满分值
一、综合管理	合同条款落实到位	按合同条款做好相应物业服务和管理工作。不断完善内部管理和服 务，提高服务水平 和质量。	合同条款未按要求落实，因服务质量差、态度不好或工作不到位导致观众或甲方提意见或投诉的，视其性质和影响程度，扣3-5分。	15
	完善管理制度,岗位 责任制执行率100%	制定完善管理制度和日常工作操作规范、标准；日常工作档案建立齐全并管理规范，及时更新。	管理制度和日常工作操作规范覆盖全面，检查记录真实，档案建立完善。不到位1项1次扣1分。沟通协调后未提供视为不及时，一次扣2分。	
	管理层管理到位	管理层做好管理工作，做好纠正预防和整改完善工作，杜绝问题未整改彻底或同样问题再次发生。	缺现场或运行信息系统巡查记录，发现一次扣1分；记录不清晰或虚假记载，发现一次扣1分；发现问题无整改、无跟进，发现一次扣2分。	
	人员在岗保障率 100%、特种岗位持证上岗率 100%	做到岗位分配合理，管理区域全面覆盖。员工工作时间准时到岗，无缺岗、脱岗、串岗现象。按国家相关法律法规要求规定的特种岗位，必须持证上岗。	如管理层未做好管理工作或纠正预防工作不到位，不合格项经检查未按要求整改彻底或整改期后在一个月 内同样问题再次发生，扣2分；两个月内第三次发生，再扣3分。	
	岗位人员素质达标率100%	各在岗人员具备该岗位基本岗位素质和能力要求，熟知岗位职责和各项规章制度，严格遵守岗位纪律和场馆运行各项规章制度，认真履行工作职责。	未按要求布岗，不能满足岗位和现场服务需求，或缺岗10分钟，一次扣1分，并按相应规定另行扣罚。	
	遵守员工基本服务规范	上班期间按员工着装规定着装，保持良好的服务形象。	违反岗位纪律，每人次扣1分；违反场馆运行管理制度一次扣1分；不具备对应岗位素质要求的，一人次扣1分；因服务缺失、态度不好或工作不到位导致观众或甲方提投诉的，视其性质扣3-5分。	
	按期保质完成工作任务,计划完成率 100%	按时按要求提交各项方案、计划、总结等资料并组织实施，记录齐全、完整。上报的各类资料、数据信息完整、准确。	在岗人员岗位形象不达标一人次扣0.5分；仪容仪表不到位一人次扣0.5分。	
			提交文件信息不完整不准确一次扣0.5分；未按要求及时提交一次扣1分；组织实施未达要求一次扣2分；计划未沟通但与实际不相符扣2分。	

		及时对甲方提出的工作协作要求进行配合落实。	未按要求完成工作计划或任务的，一次扣1分。工作结果反馈为不满意的，一次扣2分。	
二、质量管理	服务响应及时率100%	面向观众的服务或甲方交办的任务，现场服务响应时间迅速、执行到位。	现场响应时间馆内不超过5分钟，馆外不超过10分钟，拖延一次扣1分，拖延造成现场不良影响的一次扣2-5分。	15
	沟通协调良好	计划性工作影响面广或需设备设施停用的，提前做好沟通协调，避免影响现场服务和场馆运行。	沟通不及时导致影响服务和场馆运行的一次扣1分。	
	服务类和辅助管理类工器具管理到位	做好服务、管理及日常工作使用的各类工器具的管理工作。特种工器具按相关要求管理并按期检验。发现故障及时维修或通知相应部门采取措施，并做好资产管理，配合甲方的资产盘点工作。	未及时修复或通知相关部门采取措施一次扣1分，特种工器具未按期检验发现一次扣2分，未做好管理工作造成设备设施、资产损坏或丢失，视情节和财产价值情况扣1-3分，并按规定进行赔偿，按相应规定另行处理。	
	施工管理到位	符合合同及施工管理要求，安全监管按照相关规范和标准执行，过程巡查和监督到位，且验收一致。发现问题及时上报并处理。	单个项目发现管理不到位，核查验收情况不符合，发现问题未及时采取措施降低不良影响的，一次扣2分。导致后果严重的，视情况扣3-5分。	
	重大接待/活动及各类型临时活动的执行保障率100%	重大活动及临时接待任务人员及时到位；设备运行安全可靠；应急处理及时迅速。	因保障或执行不到位造成失误或不良后果，扣2-5分。	
	做好质量督导工作，不断提升服务质量	建立内部监督和督导机制，做好自查自检。按需开展甲方对物业的客户满意率调查，满意率大于98%。结果及整改措施需向甲方公示，并有整改措施落实记录。	内部督导不完整，一次扣1分；整改措施未落实，一次扣1分。满意率未达标一次扣2分，未有结果公示或整改措施未落实，一次扣2分。	
	对物业服务的有效投诉为0	物业管理执行到位，从业人员服务到位，设备设施按时按需开放；并做好各个来源途径的投诉接待工作，按操作流程做好后续跟踪处理和记录。	因物业服务质量问题导致的有效投诉，视性质和影响程度，扣2-5分，并按相关规定和条款另行处理。因与投诉方沟通过程中态度恶劣或处理不善引起事态恶化，一次扣3分。	
三、安全管理	安全生产工作落实到位，安全责任事	严格制定执行安全管理制度，落实安全责任事故层级负责制，落实各项安全生产工作，落实安全检查，及	每发生一次，视其轻重扣2-5分，并按相关规定和条款另行处理。	15

	故发生率为0	时发现、消除安全隐患，防范安全责任事故发生。		
	特殊工种管理完善	特殊工种有完善的安全管理制度，执行落实到位。	缺安全管理制度发现一项扣1分，有制度无落实或落实不到位，一次扣2分。	
	突发事件预防和控制措施到位	制定并完善各类应急预案，做好突发事件应急预案的演练和实施工作，突发事件预防和控制措施到位。工作区域内发现有异常或突发事件，需及时上报并按应急预案处理。	各类应急预案每年至少演练1次，消防为2次，未完成一次扣2分。因防控措施未到位或未及时响应导致现场服务质量出现问题或导致影响扩大的，一次扣2-5分。	
	安全隐患排查整改到位	做好定期和节假日前的安全检查，排查安全隐患，做好检查记录，跟进整改方案，确保公共安全。	未按规定进行检查发现次扣1分；未做好记录一次扣1分；责任范围内的整改措施未执行或执行不到位，单项扣3分。	
四、馆容馆貌管理	各类服务设施管理到位	编制各类服务设施管理办法，做好公共设施设施常规性管理、维护。	各类服务不及时不到位1次扣1分，因服务不及时造成扩大化的发生一次扣2-5分。	10
	各种标识牌、导向指示牌管理工作到位	各标识牌指示清晰无损坏，各类临时标识牌等物料摆放整齐；定期对导向指示牌及各种标记予以清洁，保持明晰。	标识牌导向指示不清晰、损坏没及时维修更新一次扣1分，告示牌及各种导向标记没有及时更新保持明晰发现一次扣1分。	
	各类活动占地设施设备管理到位	各类活动占地、商业活动、设备设施及摆放物品管理有序，并灵活根据现场情况调整配置。	未规范摆放各类活动物品等物料，发现一次扣1分；未做好活动占地及有关设施管理，未及时指直销商小贩活动及私搭乱建行为，发现一次扣2分。	
五、观众服务（秩序维护）管理	检票准确率100%，检票通道畅通	按“人票（证）相符”的原则和相关检票政策对应检票，做好相关票券的整理归档工作。	发现未按原则检票的一次扣1分，私自无票（证）放人入场馆或影院的一次扣3分。未做好记录统计或记录不完整、不准确的一次扣1分。	10
		开馆前做好各项服务准备工作，各岗位布岗合理，使观众快速、有序进入，通道畅通。	未合理分配岗位导致进场人群混乱、阻滞的一次扣2分。发现非工作人员进出无登记、无管理的一次扣2分。	
	做好电梯口管理和有关设施管理	做好馆内有关设备设施的管理及报修；做好电梯、扶梯出入口的管理工作。	发现问题未及时处理或上报一次扣1分；未做好电梯管理导致事故的一次扣2-5分。	
	贵宾接待服务满意率100%	协助做好贵宾接待服务，有问题及时反馈，保障各项相关工作落实到位。	服务不及时不到位一次扣1分；有问题未及时反馈一次扣1分；未妥善处理现场导致接待失误的一次扣2-5分。	

六、会议服务	做好会议保障、人员引导、礼宾服务等	做好人员调配和各项准备工作，保障会议相关物资的充分准备，会议设备设施的正常使用，有问题及时处理，保障会务服务的正常开展。	会议预约后有专人提供会务服务，一次不到位扣1分。会议准备不到位或失误，一次扣3分。会议系统出现故障不及时报修，一次扣1分，影响会议举行扣3分。	5
七、保洁服务	清洁、保洁及时率100%	馆内和办公区域清洁卫生达标；垃圾清理日产日清；空气清新、无异味。闭馆后保洁及时有效，清洁完毕相关照明灯及设备及时关闭。	开馆前每发现一处卫生未达标扣0.5分；开馆期间未及时清理垃圾导致地面污物明显、异味明显，每次扣1分；用展项设备灯未关闭的一次扣1分。	20
	卫生间保洁到位，洁具设备设施报修及时，维修及时	对重点区域洗手间实行定岗服务，保证厕格、洗手池台面、垃圾及时清理。	按卫生间服务质量标准检查，一处不符合扣0.5分；客流高峰期不达标一次扣1分。	
		保洁工具、设备设施齐全，摆放整洁有序，发现洁具等设备设施故障及时报修处理。	工具设备不齐全影响现场清洁效率和效果的，一次扣1分。故障未及时报修一次/处扣1分。	
八、建筑物维修维护	维保计划完成率100%	编制年度/月度维保计划，并根据维保计划定期组织维护保养，无出现维修、保养后问题重现。	未建立台账或台账不完整一次扣1分；未编制维保计划扣1分；未按计划实施扣1分；出现维修后保养后问题重现，发现一次扣2分。	10
	房屋完好率大于98%	做好建筑物的日常巡检工作，发现问题及时上报或处理，遇有事故，及时抢修。	发现问题上报不及时，发现一次扣1分；造成部分建筑物无法正常使用，出现一次扣2分；未及时采取相应措施导致出现安全问题的，一次扣2—5分。	
	维修及时率100%，零修合格率100%，	对各类报修响应及时，急修5分钟内到场处理修复，一般性维修当天处理完成，需另外购置材料维修的，2个小时内回复并持续跟进。	维修不及时或不合格一次扣1分，影响现场造成影响的一次扣2分。	

注：1. 上表各服务内容的对应分值，为该项扣分上限值，合计总扣分数为 100 分。

2. 上表各服务内容，对应其工作要求和考核及评分办法进行考评，其实际扣分数等于其下各小项考评扣分数之和；当其扣分数超过其对应分值数时，则以该分值数为日考评扣分数。

3. 以上各工作标准，如在过程中有变动，以书面的最新标准或要求为准。

附表 2:

量化考核指标

序号	考核项目	量化指标	管理指标实施措施
1	场馆建筑物完好率	大于 98%	指定维修技术人员负责责任区域内的房屋巡查, 建档记录, 确保房屋完好、整洁, 无损坏公共设施现象。
2	一般公共区域设施完好率	大于 98%	通过平时的维护保养并建立定期检查、排查制度, 确保设施设备的完好
3	返修率	小于2%	建立良好先进的沟通联络, 紧急情况立即通知相关岗位当值人员, 建立严格的修缮制度, 零修工程及时完成, 急修工程不过夜。实行24小时值班制度。正常情况10分钟内到场。
4	火灾发生率	0	定期进行防火培训和演习, 加强宣传, 发现隐患, 及时处理并通知服务中心, 确保消防安全。
5	安全措施保证率和突发事件控制率	100%	完善各类应急预案, 经常性组织进行各项应急演练, 各类突发事件预防和控制措施到位。
6	安全责任事故发生率	0	严格制定执行安全管理制度, 落实安全责任事故层级负责制, 发现问题及时处理反馈。
7	清洁、保洁及时率	100%	保洁落实到人, 进行全天候保洁工作, 巡查记录完善, 监督检查得力, 严格考核制度。
8	观众有效投诉率	小于1%	做好做细各项服务工作, 采取措施, 加强与观众的沟通, 强化服务意识, 提高员工素质, 及时为观众、用户排忧解难。投诉处理有结果、有记录、有回访。
9	投诉处理及回访率	100%	对投诉事件及时回访, 做好解释和沟通工作, 消除影响。
10	服务人员专业培训合格率	大于99%	员工分别进行入职培训、在职培训、定期培训等常规培训, 并予以考核; 对于特种作业、行业性要求的员工, 实行定期培训, 并予以考核。
11	特种岗位持证上岗率	100%	特种岗位员工需持相对应上岗证件。
12	岗位责任制执行率	100%	通过系统的培训, 使员工充分掌握熟习各项规章制度与岗位职责; 采取执行严谨有效的监督机制和奖惩机制, 切实落实岗位职责任务, 保障各项规章制度的落实执行, 使物业服务工作高效高质地进行。
13	服务及时率	100%	制定完善管理制度, 责任部门监督执行。
14	档案建立与完好率	100%	建立资料库, 档案齐全, 管理完善。

附表3

物业服务质量日常考评任务单

服务内容	工作目标	工作要求	考核及评分办法	扣分内容及分值	考核人员签字	物业人员签字
一、综合管理	合同条款落实到位	按合同条款做好相应物业服务和管理工作。不断完善内部管理和提升服务水平和质量。	合同条款未按要求落实，因服务质量差、态度不好或工作不到位导致观众或甲方提意见或投诉的，视其性质和影响程度，扣3-5分。			
	完善管理制度，岗位责任制执行率100%	制定完善管理制度和日常工作操作规范、标准；日常工作档案建立齐全并管理规范，及时更新。	管理制度和日常工作操作规范覆盖全面，检查记录真实，档案建立完善。不到位1项1次扣1分。沟通协调后未提供视为不及时，一次扣2分。			
		建立完善岗位责任制度、现场巡回检查制度，检查记录清晰，发现问题有整改、有跟进。	缺现场或运行信息系统巡查记录，发现一次扣1分；记录不清晰或虚假记录，发现一次扣1分；发现问题无整改、无跟进，发现一次扣2分。			
	管理层管理到位	管理层做好管理工作，做好纠正预防和整改完善工作，杜绝问题未整改彻底或同样问题再次发生。	如管理层未做好管理工作或纠正预防工作不到位，不合格项经检查未按要求整改彻底或整改期后在一个月内同样问题再次发生，扣2分；两个月内第三次发生，再扣3分。			

	人员在岗保障率100%、特种岗位持证上岗率100%	做到岗位分配合理，管理区域全面覆盖。员工工作时间准时到岗，无缺岗、脱岗、串岗现象。按国家相关法律法规要求规定的特种岗位，必须持证上岗。	未按要求布岗，不能满足岗位和现场服务需求，或缺岗10分钟，一次扣1分，并按相应规定另行扣罚。			
	岗位人员素质达标率100%	各在岗人员具备该岗位基本岗位素质和能力要求，熟知岗位职责和各项规章制度，严格遵守岗位纪律和场馆运行各项规章制度，认真履行工作职责。	违反岗位纪律，每人扣1分；违反场馆运行管理制度一次扣1分；不具备对应岗位素质要求的，一人扣1分；因服务缺失、态度不好或工作不到位导致观众或甲方投诉的，视其性质扣3-5分。			
	遵守员工基本服务规范	上班期间按员工着装规定着装，保持良好的服务形象。	在岗人员岗位形象不达标一人扣0.5分；仪容仪表不到位一人扣0.5分。			
	按期保质完成工作任务，计划完成率100%	按时按要求提交各项方案、计划、总结等资料并组织实施，记录齐全、完整。上报的各类资料、数据信息完整、准确。	提交文件信息不完整不准确一次扣0.5分；未按要求及时提交一次扣1分；组织实施未达要求一次扣2分；计划未沟通但与实际不相符扣2分。			
		及时对甲方提出的工作协作要求进行配合落实。	未按要求完成工作计划或任务的，一次扣1分。工作结果反馈为不满意的，一次扣2分。			
二、质量管理	服务响应及时率100%	面向观众的服务或甲方交办的任务，现场服务响应时间迅速、执行到位。	现场响应时间馆内不超过5分钟，馆外不超过10分钟，拖延一次扣1分，拖延造成现场不良影响的一次扣2-5分。			

沟通协调良好	计划性工作影响面广或需设备设施停用的，提前做好沟通协调，避免影响现场服务和场馆运行。	沟通不及时导致影响服务和场馆运行的一次扣1分。			
服务类和辅助管理类工器具管理到位	做好服务、管理及日常工作使用的各类工器具的管理工作。特种工器具按相关要求管理并按期检验。发现故障及时维修或通知相应部门采取措施，并做好资产管理，配合甲方的资产盘点工作。	未及时修复或通知相关部门采取措施一次扣1分，特种工器具未按期检验发现一次扣2分，未做好管理工作造成设备设施、资产损坏或丢失，视情节和财产价值情况扣1-3分，并按规定进行赔偿，按相应规定另行处理。			
施工管理到位	符合合同及施工管理要求，安全监管按照相关规范和标准执行，过程巡查和监督到位，且验收一致。发现问题及时上报并处理。	单个项目发现管理不到位，核查验收情况不符合，发现问题未及时采取措施降低不良影响的，一次扣2分。导致后果严重的，视情况扣3-5分。			
重大接待/活动及各类型临时活动的执行保障率100%	重大活动及临时接待任务人员及时到位；设备运行安全可靠；应急处理及时迅速。	因保障或执行不到位造成失误或不良后果，扣2-5分。			
做好质量督导工作，不断提升服务质量	建立内部监督和督导机制，做好自查自检。按需开展甲方对物业的客户满意率调查，满意率大于98%。结果及整改措施需向甲方公示，并有整改措施落实记录。	内部督导不完整，一次扣1分；整改措施未落实，一次扣1分。满意率未达标一次扣2分，未有结果公示或整改措施未落实，一次扣2分。			

	对物业服务质量的投诉为0	物业管理执行到位，从业人员服务到位，设备设施按时按需开放；并做好各个来源途径的投诉接待工作，按操作流程做好后续跟踪处理和记录。	因物业服务质量问题导致的有效投诉，视性质和影响程度，扣2-5分，并按相关规定和条款另行处理。因与投诉方沟通过程中态度恶劣或处理不善引起事态恶化，一次扣3分。			
三、安全管理	安全生产工作落实到位，安全责任事故发生率为0	严格制定执行安全管理制度，落实安全责任事故层级负责制，落实各项安全生产工作，落实安全检查，及时发现、消除安全隐患，防范安全责任事故发生。	每发生一次，视其轻重扣2-5分，并按相关规定和条款另行处理。			
	特殊工种管理完善	特殊工种有完善的安全管理制度，执行落实到位。	缺安全管理制度发现一项扣1分，有制度无落实或落实不到位，一次扣2分。			
	突发事件预防和控制措施到位	制定并完善各类应急预案，做好突发事件应急预案的演练和实施工作，突发事件预防和控制措施到位。工作区域内发现有异常或突发事件，需及时上报并按应急预案处理。	各类应急预案每年至少演练1次，消防为2次，未完成一次扣2分。因防控措施未到位或未及时响应导致现场服务质量出现问题或导致影响扩大的，一次扣2-5分。			
	安全隐患排查整改到位	做好定期和节假日前的安全检查，排查安全隐患，做好检查记录，跟进整改方案，确保公共安全。	未按规定进行检查发现次扣1分；未做好记录一次扣1分；责任范围内的整改措施未执行或执行不到位，单项扣3分。			

四、馆容馆貌管理	各类服务设施管理到位	编制各类服务设施管理办法，做好公共设施设备常规性管理、维护。	各类服务不及时不到位1次扣1分，因服务不及时造成扩大化的发生一次扣2-5分。			
	各种标识牌、导向指示牌管理工作到位	各标识牌指示清晰无损坏，各类临时标识牌等物料摆放整齐；定期对导向指示牌及各种标记予以清洁，保持明晰。	标识牌导向指示不清晰、损坏没及时维修更新一次扣1分，告示牌及各种导向标记没有及时更新保持明晰发现一次扣1分。			
	各类活动占地设施设备管理到位	各类活动占地、商业活动、设备设施及摆放物品管理有序，并灵活根据现场情况调整配置。	未规范摆放各类活动物品等物料，发现一次扣1分；未做好活动占地及有关设施管理，未及时指直销商小贩活动及私搭乱建行为，发现一次扣2分。			
五、观众服务（秩序维护）管理	检票准确率100%，检票通道畅通	按“人票（证）相符”的原则和相关检票政策对应检票，做好相关票券的整理归档工作。	发现未按原则检票的一次扣1分，私自无票（证）放人入场馆或影院的一次扣3分。未做好记录统计或记录不完整、不准确的一次扣1分。			
		开馆前做好各项服务准备工作，各岗位布岗合理，使观众快速、有序进入，通道畅通。	未合理分配岗位导致进场人群混乱、阻滞的一次扣2分。发现非工作人员进出无登记、无管理的一次扣2分。			
	做好电梯口管理和有关设施管理	做好馆内有关设备设施的管理及报修；做好电梯、扶梯出入口的管理工作。	发现问题未及时处理或上报一次扣1分；未做好电梯管理导致事故的一次扣2-5分。			

	贵宾接待服务满意率 100%	协助做好贵宾接待服务，有问题及时反馈，保障各项相关工作落实到位。	服务不及时不到位一次扣1分；有问题未及时反馈一次扣1分；未妥善处理现场导致接待失误的一次扣2-5分。			
六、会议服务	做好会议保障、人员引导、礼宾服务等	做好人员调配和各项准备工作，保障会议相关物资的充分准备，会议设备设施的正常使用，有问题及时处理，保障会务服务的正常开展。	会议预约后有专人提供会务服务，一次不到位扣1分。会议准备不到位或失误，一次扣3分。会议系统出现故障不及时报修，一次扣1分，影响会议举行扣3分。			
七、保洁服务	清洁、保洁及时率100%	馆内和办公区域清洁卫生达标；垃圾清理日产日清；空气清新、无异味。闭馆后保洁及时有效，清洁完毕相关照明灯及设备及时关闭。	开馆前每发现一处卫生未达标扣0.5分；开馆期间未及时清理垃圾导致地面污物明显、异味明显，每次扣1分；用展项设备灯未关闭的一次扣1分。			
	卫生间保洁到位，洁具设备设施报修及时，维修及时	对重点区域洗手间实行定岗服务，保证厕格、洗手池台面、垃圾及时清理。保洁工具、设备设施齐全，摆放整洁有序，发现洁具等设备设施故障及时报修处理。	按卫生间服务质量标准检查，一处不符合扣0.5分；客流高峰期不达标一次扣1分。 工具设备不齐全影响现场清洁效率和效果的，一次扣1分。故障未及时报修一次/处扣1分。			
	八、建筑物维修维护	维保计划完成率100%	编制年度/月度维保计划，并根据维保计划定期组织维护保养，无出现维修、保养后问题重现。	未建立台账或台账不完整一次扣1分；未编制维保计划扣1分；未按计划实施扣1分；出现维修后保养后问题重现，发现一次扣2分。	10	

	房屋完好率 大于98%	做好建筑物的日常巡检工作，发现问题及时上报或处理，遇有事故，及时抢修。	发现问题上报不及时，发现一次扣1分；造成部分建筑物无法正常使用，出现一次扣2分；未及时采取相应措施导致出现安全问题的，一次扣2—5分。			
	维修及时率 100%，零修 合格率 100%，	对各类报修响应及时，急修5分钟内到场处理修复，一般性维修当天处理完成，需另外购置材料维修的，2个小时内回复并持续跟进。	维修不及时或不合格一次扣1分，影响现场造成影响的一次扣2分。			
馆方负责人签字			物业公司负责人签字			