

综合物业管理服务合同

项目名称：中国共产党周口市纪律检查委员会七一路东段

办公区综合物业管理项目

合同编号：

20260904-57

甲 方：

中国共产党周口市纪律检查委员会

乙 方：

周口海星物业服务有限公司

签订时间：

2026 年 9 月 4 日

综合物业管理服务合同



委托方(甲方): 中国共产党周口市纪律检查委员会

受托方(乙方): 周口海星物业服务有限公司

签订时间: 2026年9月4日

中国共产党周口市纪律检查委员会(以下简称甲方)对《中国共产党周口市纪律检查委员会七一路东段办公区综合物业管理项目》进行了竞争性磋商方式采购,按照法定程序确定周口海星物业服务有限公司为单位(以下简称乙方)为本项目成交供应商。依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《物业管理条例》《保安服务管理条例》《河南省物业管理条例》及本项目竞争性磋商文件、乙方响应文件、成交通知书等文件,甲乙双方平等协商,订立本合同,共同遵照履行。

第一条 合同文件

下列与本次采购活动有关的文件是本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力,这些文件包括但不限于:

1. 本项目竞争性磋商文件(周财磋商采购-2026-63)及澄清、变更公告;
2. 成交通知书;
3. 乙方提交的全部响应文件、技术服务方案、人员配置方案、各项书面承诺;
4. 本综合物业管理服务合同及补充协议;

5. 保密协议；

6. 双方履约过程中签署的确认单、纪要、考核文件。

第二条 物业管理内容

服务名称：中国共产党周口市纪律检查委员会七一路东段办公区综合物业管理项目

物业地点：甲方指定地点。

服务范围与内容：包含基础综合服务、安保服务、保洁服务、房屋及公共设施设备维修养护、绿化养护、物业全流程档案管理，所有服务内容、频次、标准、管理要求严格执行磋商文件第三章采购需求全部条款，无任何简化、降标。（具体分项：人员管理、保密管理、24小时门岗/消防监控/园区巡逻、全域保洁消杀、垃圾清运、化粪池清掏、设施日常巡检维修、绿化全年养护、设备机房值守、应急演练、重大活动后勤保障、物业台账档案归档、会务专项保障等。）

服务期限：根据甲方通知正式进驻之日开始计算，按照“1+1”模式签订合同并服务，1年服务期满并考核合格，再续签1年。

服务质量：乙方提供的物业服务严格按照竞争性磋商文件、成交承诺、乙方响应服务方案所列项目、编制方案、人员配置执行。（详细服务要求及标准见附件1）

第三条 物业服务费用

1. 根据竞争性磋商成交价确定，每年物业服务费含税总额：
¥1258560.00元（大写：壹佰贰拾伍万捌仟伍佰陆拾元整）。该费用包括完成本合同及竞争性磋商文件约定服务内容的所有费用。

2. 物业服务费支付方式：按月平均支付，具体支付时间以财政拨

付节点为准。前3个月为试用期，试用期满并每月均考核合格后一次性支付3个月试用期费用。每月物业服务费的5%作为绩效考核，月度考核达到90分及以上为及格，不扣除绩效；月度考核为80-89分为基本及格，扣除绩效金额的60%；月度考核为80分以下为不及格，扣除全部绩效金。

3. 根据竞争性磋商文件确定的电梯、采暖、中央空调、消防、安防监控的运行操作、巡查、日常养护由乙方负责并承担费用。如服务期间出现某些专项维保、年检等必要服务需求，且不在本次竞争性磋商服务范围内的，乙方可以通知甲方，甲方可以另行聘用专业机构实施，费用由甲方承担。

4. 零星维修材料费用涉及以下情形的，相关费用包含在物业服务费之内，由乙方承担：公共设施设备的日常维修及零星耗材所需零配件单个在500元（含）以下的（例如灯具、门锁、小便池感应器和卫生间脚踏阀等）、灭火器的年检与罐装、每年灭鼠费用等。

共用部位、共用设施、设备的大、中维修及更新改造费用由乙方编制维修计划及方案，报甲方同意后由乙方负责组织实施，费用由甲方承担。

5. 服务所需设备、工具、耗材等相关费用涉及以下情形的，包含在物业服务费之内，由乙方承担：保洁人员所需清洁工具（清洁车、洒水车、清运车等）及清洁剂、垃圾袋等，保安人员所需装备（对讲机、防爆工具、巡逻车辆、设备油、电、水的添加包括使用、保养和维修等），绿化人员所需设备（割草机、清运车等）等；其他在物业管理过程中出现的单次费用在500元以下的零星支出事项。

6. 甲方在每次应付款前，乙方应按甲方要求开具增值税专用发票，

乙方开具发票是甲方付款的前提，否则甲方有权迟延付款且不承担任何责任，乙方不得因此停止服务。

第四条 甲方权利和义务

1. 甲方有权随时依照国家法律法规和本合同规定的服务内容服务标准对乙方服务进行监督、检查、考核。甲方发现乙方有关服务工作存在问题的，有权向乙方提出意见和建议，并要求乙方限时纠正、改善，乙方应积极配合（具体考核办法见附件2）。

2. 甲方有权根据实际情况随时提出口头或书面的具体服务要求，有权根据实际需要对本合同的规定进行调整和改进，乙方应予配合，并满足甲方合理的要求。

3. 甲方有权制订相应的管理措施，并有权要求乙方根据服务内容制订服务方案，以保证乙方按合同要求及其他经议定的要求履行。

4. 经检查、考核发现乙方服务不符合合同标准或达不到合同要求的，甲方有权要求乙方限时整改。经二次通知乙方整改，乙方仍未达到有关要求的条件下，甲方有权委托其他方进行服务，因此发生的费用由乙方承担，并且甲方有权解除本合同，乙方承担一切不利后果并承担违约责任，负责赔偿损失。

5. 甲方有权对乙方选派的服务人员（包括服务期间替补人员）进行检查考评，对不合格人员，有权要求乙方限期调换，乙方应在接到甲方书面通知后5日内予以调换甲方同意的合格人员到岗工作，逾期需支付违约金1万元。

6. 甲方有权要求乙方每月汇报当月物资（品）采购使用计划及上月消耗统计报表，有权检查物资（品）消耗及设备投入情况。乙方每月

不少于一次向甲方汇报物业管理服务情况，听取甲方意见和建议，及时进行整改。

7. 3个月试用期内，任意月度考核得分低于80分的，甲方可无条件单方解除本合同，不承担任何补偿、赔偿责任。甲方有权对乙方每月进行考核验收，月度考核低于80分的视为乙方服务质量未达到合同约定的质量标准。月度评分分值连续3个月低于80分的，或年度累计4个月低于80分的，甲方有权解除合同。

8. 发生突发事件，甲方应积极配合有关部门与乙方共同采取应急避险措施。

9. 根据甲方单位特殊性，在具体服务过程中，有需要乙方提供临时性超出本服务事项、时间、次数时，甲方有权要求乙方进行实施，乙方应予以配合。

10. 服务到期后，在甲方与乙方续定合同前或与第三方签订服务合同前，乙方需继续按照本合同标准履行服务项目，甲方按照合同的价格标准支付延长期内的服务费用。

11. 甲方应为乙方工作人员提供必要的日常或临时出入证件。

第五条 乙方权利和义务

1. 承接项目后，主动与甲方沟通，实地了解服务区域内环境卫生管理、安保巡逻范围、日常维护维修、绿化管理养护、电梯及消防维保等情况。同时，向甲方提交具有针对性的物业服务方案和措施，经甲方同意后，予以实施和落实。

2. 乙方保证所有上岗的人员均经过岗前技能、职业道德、工作规范、服务态度、职业礼仪的规范培训（含安全操作规范），按要求制定

服务人员的工作手册，负责教育、培训和管理派驻本项目的服务人员严格遵守甲方各项规章制度，保持甲方现场良好的环境和秩序，爱护本项目公共设施、设备。所有人员上岗前须要签订《保密协议》。

3. 乙方应当按照约定和物业的使用性质，妥善维修、养护、清洁、绿化和维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护甲方人员、财产安全。向甲方提供的服务质量应不低于乙方在响应文件中的承诺及甲方竞争性磋商文件中的要求和本合同中的标准、要求。

4. 乙方派驻素质良好的专业服务人员提供现场服务。服务人员应为年龄在18--55岁之间，爱国爱家、身体健康、吃苦耐劳，未参加任何邪教组织，无不良政治倾向，党员、退伍军人优先。乙方必须按上述要求对所聘人员进行政审及保密、业务培训。具备甲方工作需要的技能素质和体能素质，熟知甲方工作要求和相关标准。

5. 本项目负责人、物业服务人员均应向乙方提供有效期内的相关证件复印件（甲方须核验原件）、人员信息表、无犯罪记录证明等资料备案。乙方向甲方提供前应经过审核，并对相关证件及资料的真实性责任，若出现问题，根据相关法律法规，由乙方承担后果。合同履行期间，如有人员更换情况，须提前15个工作日书面形式通知甲方并提交相关身份证件、资质证书等资料，经甲方同意后方可更换，更换期间的交接工作不得影响相关服务。

6. 乙方应接受甲方的监督、检查、考核，按时参加甲方召集的会议。安排质量检查人员协助甲方检查乙方工作，制作和签署检查记录和处理意见。乙方应接受甲方提出的合理要求和建议。对于甲方指出的工作缺陷或不足及时纠正，按照甲方提出的整改要求及时整改，确保

具体服务工作达到甲方的要求。

7. 负责派驻本项目的服务人员的工作服装，其费用由乙方负责；乙方公司派驻甲方的工作人员，应身着统一工作服和佩戴胸卡、统一鞋袜颜色，行为规范，服务主动热情，使用文明用语，按时交接班，无脱岗、迟到、早退现象。并保证着装的整洁卫生，同时爱护自己的工装，甲方将视员工服装情况有权要求乙方更换服装。

8. 每年度向甲方报告物业管理服务实施情况。

9. 保证本项目负责人、物业服务人员具备相应的职业资格（安保人员取得公安机关颁发的保安员证）和应有的素质要求，如需要调整应事先通报甲方，调整后的人员职业资格和素质要求不得低于调整前，且经甲方同意后方能上岗。对甲方提出不适合的在岗人员，乙方应做出相应调整。

10. 乙方项目配备人员与乙方应签订劳动合同，工资标准不得低于周口市最低工资标准，缴纳社会保险金（养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险）。乙方对所派驻物业服务人员购买意外伤害保险，且在任何时间、地点发生人员的医疗费、抚恤费、善后费和其他相关费用，均由乙方承担。因劳动纠纷等纠纷由乙方负责解决并自行承担法律责任。

11. 乙方在履行合同期间不得随意停止或终止服务，如因双方履行合同发生争议应友好协商或诉讼解决，不得因此影响乙方服务质量，或造成甲方无相关服务。

12. 合同履行期内，乙方发生公司名称、法定代表人、注册地址、经营范围变更、减资、对外承包、分立、合并、改制等足以影响本项目履约能力的工商登记变动，须提前 30 个工作日书面告知甲方；未按期告

知的，甲方有权单方终止合同，乙方承担全部违约损失。

13. 服务人员应按甲方的安全防范规章制度履行服务义务，对所负责区域实施安全保卫、卫生清洁，做好防火，防盗，防破坏工作，防止和制止侵害甲方财产安全的行为发生，该安全防范制度应由乙方确认备案。

14. 乙方按《保安服务条例》选聘和提供安保人员和安保服务，安保形象要求在执勤期间，行为规范和仪容仪表参照人民警察基本行为规范管理。语言文明，态度和善礼貌，举止行为得当，站坐姿端庄。佩带电警棍或橡皮棒等安全保卫防护设备通讯、急救装备，并定期检修，费用均由乙方承担。

15. 安保值班人员必须随时学习相关知识，熟悉掌握智慧管理技术及操作，熟练掌握消防设施操作规程和使用方法，懂得火警应急处理程序。实行24小时值班制度，按规定值班人员持证上岗，监控室认真接听电话并作好记录，门岗登记规范，登记信息须完整、规范、可追溯，巡逻人员按要求对消防设备进行巡查。

16. 服务人员每天巡查不得少于三次(上午、中午、夜间),巡查范围覆盖所有区域及消防设施设备、水电设备等范围内的所有设施设备，并做好巡查记录，有故障需要维修，及时维修或通知相关人员维修，并报备到甲方。

17. 在服务区域内，若发生违法犯罪事件，乙方安保人员应当及时制止，对制止无效的违法行为应当立即报警，同时采取措施保护现场。

除持枪抢劫等重大恶性案件乙方人员直接制止困难的外，因乙方未及时制止现场违法行为造成的损害均由乙方负责，并按实际造成的人身和财产损失赔偿甲方。前述违法犯罪主体确认后，乙方享有相应追偿权。

第六条 特别约定

1. 物业管理过程中如产生垃圾收集、运输处置费用已包含中物业费中，甲方不再支付。

2. 乙方办公所需物品耗材等由乙方自行承担。如甲方增加其他服务项目及内容的，另行协商。

3. 乙方如通过使用甲方物业的任何空间实施广告宣传等营利行为，应当经过甲方同意，并由甲方授权签订合作协议，收益归甲方业主所有，用于补贴物业费用。

4. 乙方提供的服务中包含保安服务，乙方应当依据《保安服务管理条例》等相关保安管理的法规组织人员，负责物业范围内的安全保障，并承担责任。

第七条 违约责任

1. 甲方对乙方的服务质量每月进行全面考核评定，如乙方的服务质量达不到合同约定的服务内容和质量标准，乙方除按甲方要求整改外，应向甲方承担当月物业服务费 10% 的违约金，并赔偿对甲方或第三人造成的损失。

2. 因甲方过错等情况导致乙方提供的服务不能达到合同约定标准的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决且严重违约的，乙方不承担相关责任，并有权解除合同。违约如对乙方或第三人造成损失的，甲方承担赔偿责任。

3. 因乙方原因造成逾期付款，甲方不承担责任。

4. 乙方擅自解除本合同的，应向甲方支付合同总价 20% 的违约金，并赔偿给甲方造成的损失。

5. 乙方不得将本项目转包、分包给第三人，或将本合同约定的权利义务转移给第三人。若乙方违反本合同约定，将本项目转包或分包的，甲方有权立即单方解除合同，并要求乙方支付合同总价 20% 的违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

6. 乙方严格按照甲方单位的要求保守秘密，不得将服务过程中掌握的信息或材料用于服务以外事项，否则甲方有权立即终止本合同。若乙方及其委派的服务人员违反保密义务的，乙方应当向甲方支付当月物业服务费 10% 的违约金（甲方有权直接扣除），并赔偿因泄密给甲方造成的全部相关损失，同时承担相应的法律责任。

7. 乙方及其委派的服务人员造成甲方或第三人财产损失、人身损害的，乙方应承担全部责任，并赔偿甲方损失。

8. 乙方在本合同履行期间向甲方支付的各项违约金，应优先用于弥补或覆盖因乙方违约行为给甲方项目造成的各项损失，包括但不限于甲方为消除违约影响、维持服务标准而额外支出的费用；在无实际损失或损失难以量化的情况下，可用于抵扣当期或后续的物业服务费用。

第八条 附则

1. 本合同一式 陆 份，甲方执 肆 份，乙方执 贰 份，具有同等法律效力。

2. 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决。协商不成时，向甲方所在地人民法院提出诉讼解决。

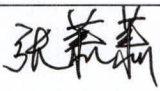
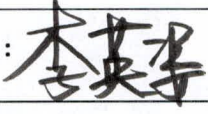
3. 本合同自甲乙双方签字、盖章，且甲方通知乙方正式进驻开展物业管理服务之日起生效。

4. 竞争性磋商文件是本合同不可分割的重要组成部分，与本合同相互补充解释。

5. 本合同如有未尽事宜，双方通过协商可签订补充合同，补充合同与本合同具有同等法律效力。

附件：1. 物业服务内容相关要求

2. 物业服务单位考核管理办法

甲方：中共周口市纪律检查委员会  2026年9月4日	乙方：周口海星物业服务有限公司  2026年9月4日
单位地址：河南省周口市城乡一体化示范区光明路 01 号	单位地址：河南省周口市川汇区七一路东段李庄商贸综合楼三单元 401 室
法定代表人：周金诚	法定代表人：张萧萧 
委托代理人： 	委托代理人：
电话：0394-8287596	电话：15225738997
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：中原银行周口中心支行	开户银行：中国银行股份有限公司周口东城支行
账号：411602010100005213	账号：252060300419
邮政编码：466000	邮政编码：466000

附件 1

物业服务内容相关要求

(一) 人员配置及需求

根据本项目实际需求，依据现行法律法规配备有关人员（不少于 30 人）。

部门职能	岗位	主要要求
服务中心	项目经理	负责整个项目制度建设、人员管理、物资管理、安全管理、服务质量管理及与甲方沟通等工作，保持 24 小时通讯畅通，有突发事件能及时到场处理。具备五年及以上物业管理经验。
保洁服务	保洁员	1.负责场所办公楼及公共区域内包括但不限于大厅、会议室、卫生间、地面、路面、道牙、停车场、绿地内、篮球场等保洁及垃圾清运。 2.负责保洁工具、清洁设备的日常保管、维护保养，规范使用清洁药剂，杜绝违规操作造成设施损坏，节约清洁物料，降低耗材成本。 3.做到垃圾日产日清，每日作业完成后及时清理责任区域垃圾，对垃圾桶、垃圾收集点定期清洁消杀，防止蚊蝇滋生。 4.作业过程中避开办公高峰时段，文明作业，不影响干部职工正常办公，严格遵守保密规定，不泄露、不传播办公区域涉密信息。 5.发现责任区域内设施损坏、跑冒滴漏、安全隐患等情况，第一时间上报项目经理与工程维保部门，及时跟进处置。 6.配合完成重大会议、政务接待、专项检查等活动的专项保洁、环境保障、会务服务工作。
维修维护 服务	维修工	负责 24 小时运行、维修值班，配电室以外的弱电安检、养护、维修，空调的日常巡检、开关机。人员具有应急管理部门颁发的特种作业操作证。（具有低压电工作业证）

	万能工	水电工、泥瓦工、木工、贴砖、办公家具小修等杂活。较大的项目由维修工协助。
保安服务	保安班长	负责当班日常工作的开展、人员管理、服务管理、突发事件处置等。
	门岗人员	1.负责门岗管理、维持门卫秩序、负责车辆、人员、物资出入管理等。24 小时值班。 2.维护出入口交通秩序，引导车辆规范停放，保障出入口通行畅通，严禁违规占道、乱停乱放。 3.值守期间保持仪容严整、文明执勤，规范填写值班台账，交接班时做好物品、待办事项、重点管控要求的完整交接。 4.发现可疑人员、可疑物品、安全隐患第一时间上报，配合处置突发情况，严禁擅离职守、脱岗睡岗。
	消防人员	1.根据国家《消防法》规定消防监控室必须双人 24 小时值守。负责消防控制室、视频监控系统的日常运行管理，实时监控消防报警系统、安防监控画面，规范填写值班记录，严禁脱岗、睡岗。 2.熟练掌握消防报警、喷淋、消火栓、视频监控系统的操作流程，接到消防报警信号后，1 分钟内完成警情核实，按应急预案启动处置流程，第一时间上报。 3.负责消防系统、安防监控系统的日常巡检，配合专业维保单位完成设备维护保养，确保系统正常运行，发现设备故障第一时间上报并跟进处置。 4.规范建立消防设施设备台账，妥善保管监控录像资料，严禁违规调取、删改录像，配合完成消防检查、消防演练工作。 5.具有应急管理部门颁发的消防设施操作员证。

	安巡人员	负责 24 小时值班及巡检，场所内巡逻，秩序维护，临时事件处理等。 1.负责完成安防任务，及时掌握各种监控信息，发现可疑情况及时向班长报告并做好记录。24 小时值班。 2.配合消控值班做好故障火情的处置、报告和解决。 3.熟练掌握监控系统的操作规程，严格按照规程操作。
绿化服务	绿化杂工	1.场所内绿化浇水、割草、施肥、修剪、病虫害防治等基础工作，根据植物生长情况调整养护频次和方法，杜绝因养护不当导致植物枯萎、死亡。 2.保持绿化区域整洁，及时清理绿化垃圾（如落叶、杂草、枯枝等），确保绿化区域无杂物、无杂草，提升场所整体环境品质。 3.定期检查绿化设施，发现设施损坏（如围栏、灌溉设备等）及时上报并配合维修，确保绿化养护工作正常开展。 4.合理使用养护工具和药剂，规范操作，避免工具损坏、药剂浪费及安全事故发生，做好工具存放和管理工作。

（二）基本服务

1. 根据甲方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. 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。

3. 员工统一着装，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. 如甲方认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，乙方应进行调换。如因乙方原因对服务人员进行调换，应当经甲方同意，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. 建立保密管理制度，根据甲方要求与服务人员签订保密协议，保密协议应当向甲方报备。

6. 每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

7. 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。

8. 配合甲方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。每年开展的重要节日专题布置三次以上。

（三）保洁服务

1. 基本要求

（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

（2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。

（3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

（4）进入保密区域时，须有甲方相关人员全程在场，或经甲方批准，严格按照场所管理办法要求进入。

2. 办公用房区域保洁

（1）大厅、楼内公共通道：①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展2次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘，透光性好，

每周至少开展1次清洁作业。③指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。

(2) 电器、消防等设施设备：①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展2次清洁作业。②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展2次清洁作业。

(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展2次清洁作业。

(4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展2次清洁作业。

(5) 作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

(6) 公共卫生间：①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展2次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。

(7) 电梯轿厢：①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展2次清洁作业。②灯具、操作指示板明亮。

(8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展2次清洁作业。

(9) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次清洁作业。

(10) 各种会议室、研判室等，每天至少开展1次清洁作业。

3. 公共场地区域保洁

(1) 每日全面清扫道路地面、停车场等公共区域2次，保持干净、无杂物、无积水。

(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。

(3) 保持篮球场等活动场所地面清洁。

(4) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展2次清洁作业。

(5) 清洁室外照明设备，每月至少开展2次清洁作业。

(6) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展1次巡检。

(7) 办公区外立面定期清洗、2米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展1次清洗。

4. 垃圾处理

(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。

(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。

(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。

(4) 化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展1次清洁作业。

(5) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。

(6) 垃圾装袋，日产日清。

(7) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

5. 卫生消毒

(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。

(2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展1次作业。

(3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

6. 重大会议及政务接待服务保障

(1) 根据甲方要求，提前对会议室（会客室）进行布置，对照明、空调、音响等进行检查，并进行环境清洁。

(2) 按照甲方要求，做好接待、引导服务，礼仪周全、服务规范。

(3) 会议期间的茶水服务，主席台15分钟巡检倒茶1次，台下根据需要准备好茶水、杯子，小型会议每15分钟巡检倒茶1次。政务接待根据甲方要求提供茶水服务。

(4) 结束后对会议室（会客室）进行清洁，擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、音响设备、门窗等。

(5) 服务过程中，严禁携带手机进入，不随意翻阅有关资料，防止闲杂人员进场。严禁以任何形式（拍照、发朋友圈、语音记录）留存信息，不得在任何场所透露有关内容。签收表、文件清单等涉密纸张须在每日工作结束后交还指定人员，不得私自销毁或带出服务区域。

(四) 维修维护服务

1. 房屋维护服务

(1) 每天巡逻检查建筑物，确保场所建筑物的完好等级和正常使用。

(2) 建筑物本体完好率98%以上，物业零修、急修率99%以上，维修合格率100%。

(3) 发现房屋主体结构、围护结构、部品部件及其他设施破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

(4) 受甲方委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。

2. 公共设施设备维护服务

(1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检1次。

(2) 设备机房

①设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡检及外来人员记录清晰完整，标识统一。

②设备机房门窗、锁具应当完好、有效。

③每半月至少开展1次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。

④按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。

(3) 给排水系统

①每天对系统进行巡检，运行维护记录完备。

②给排水系统通畅，各种水泵、管道、阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏。

③完好率99%以上，零修、急修率99%以上，维修合格率100%。

④水泵房每日至少巡检1次，每年至少养护1次水泵。

⑤每季度至少开展1次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。

(4) 电梯系统

①电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展2次电梯的安全状况检查。

②电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。

③每年至少开展1次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯标志。

④电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSGT5002）的有关要求。

⑤电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG08）的有关要求。

⑥有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练1次。电梯出现故障，物业服务人员10分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场应急处理。

⑦到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。

⑧电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。

⑨根据甲方需求，合理设置电梯开启的数量、时间。

(5) 消防系统

①委托具有消防维保资质的公司做好消防风险评估和设备维护保养工作，按规定要求出具建筑消防设施维护保养报告书。

②消防设施每天巡检、定期进行消防训练、演练，应急预案齐全，每年组织不低于两次的消防演练。

③消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。

④消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。

⑤消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。

⑥自动喷水灭火系统启动正常。

⑦消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。

(6) 供配电系统

①主变配电房（室）应建立24小时运行值班制度和维修值班制度。

②其他配电房应建立巡检制度，定期检修维护，运行维护记录完备。

③设备整洁、标示明显、状态良好，设备合格率100%。

④每天巡检公共电器柜、电器设备、公共照明系统，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常，巡检记录完整。

⑤公共部位照明完好率100%，零修、急修及时率100%，合格率100%。

(7) 采暖系统

①供暖系统日常巡检：对公共区域（走廊、大堂、设备间、管道井等）暖气管道、分集水器、阀门、压力表等进行定期巡查。检查有无渗漏、异常噪音、堵塞、温度异常等情况。

②供暖前准备工作：供暖季前对系统进行打压试水、排气、冲洗。检查阀门启闭状态，确保系统正常运行，提醒单位做好户内自检。

③供暖期运行维护：监控公共地暖系统压力、温度、流量，保持稳定运行，及时处理公共管道漏水、阀门损坏、过滤器堵塞等问题，定期对分集水器、过滤器进行排污清洗。

④供暖结束后保养：系统排水、防冻保护，对损坏部件登记、报修、更换，建立地暖设备维保档案。

⑤中央空调系统巡检、每年清扫2次。

（五）保安服务

1. 基本要求

（1）建立保安服务相关制度，并按照执行。

（2）对巡检、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。

（3）配备保安服务必要的器材。

2. 出入管理

（1）场所主出入口实行24小时值班。

（2）设置门岗，指定上下时间段立岗，形象展示。

（3）做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。

（4）在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。

（5）大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。

（6）排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。

（7）报刊信件收发，协助甲方处理各种突发事件。

3. 值班巡检

(1) 实行24小时值班巡检。

(2) 制定巡检路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡检。

(3) 巡检期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。

(4) 收到指令后，巡检人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。

4. 车辆停放

(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。

(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。

(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。

(4) 非机动车定点有序停放。

(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记。

5. 消防安全管理

(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。

(2) 消防控制室实行24小时值班，每班不少于2人。

(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。

(4) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1次消防演练。

(5) 消防监控室管理制度、报警信号处理流程等完整。

6. 突发事件处理

(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。

(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。

(3) 每半年至少开展1次突发事件应急演练，并有相应记录。

(4) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。

(六) 绿化服务

1. 基本要求

(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

(2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。

(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

2. 室外绿化养护

(1) 室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达98%，草坪常年保持平整、边界清晰。

(2) 乔、灌木以及攀援植物每年普修八次、切边整理三次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝。

(3) 绿地无绿化生产垃圾（如树枝、树叶等），无积水，无干旱。

(4) 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。

(5) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡检，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

(七) 物业档案管理

1. 建立物业信息档案

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：

(1) 甲方建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育、教育培训记录。

(2) 房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。

(3) 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、巡检记录、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。

(4) 保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。

(5) 保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。

(6) 绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。

(7) 其他：客户信息、财务明细、合同协议、大件物品进出登记等。

3. 遵守甲方的信息、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。

4. 履约结束后，相关资料交还甲方，甲方按政府采购相关规定存档。

(八) 需要说明的其他事项

1. 物业管理所需办公用房由采购方无偿提供，物业管理所需的相关办公经费由乙方自行承担。

2. 零星维修材料费用涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由乙方承担：公共设施设备的日常维修及零星耗材所需零配件在500元（含）以下的（例如灯具、门锁、小便池感应器和卫生间脚踏阀等）、灭火器的年检与罐装、每年灭鼠费用等。

3. 服务所需设备、工具、耗材等相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由乙方承担：保洁人员所需清洁工具（清洁车、洒水车、清运车等）及清洁剂、垃圾袋等，保安人员所需装备（对讲机、防爆工具等），绿化人员所需设备（割草机、清运车等）。

（九）技术要求

乙方提供服务质量要求，均须符合或优于以下标准或规范：

1. 《中华人民共和国物业管理条例》
2. 《河南省物业管理条例》
3. 《保安服务管理条例》
4. 《服务业组织标准化工作指南》GB/T 24421.1-2023
5. 《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488-2019
6. 《公共场所卫生管理规范》GB 37487-2019

附件 2

物业服务单位考核管理办法

第一条 为提高本单位物业服务质量，确保物业服务单位能够高效、规范地履行相应职责，正确评价物业服务单位的工作成绩，推进物业服务管理制度化、规范化、科学化，提升服务质量，实现“精细化管理、人性化服务”，确保工作高效、安全、有序运行，圆满完成各项工作目标，特制定本考核管理办法。

第二条 考核对象 物业服务单位。

第三条 考核依据 根据竞争性磋商文件、响应文件及服务单位合同承诺所确定的各项具体工作目标作为考核主要依据，此外双方在管理过程中（合同以外）协调一致的补充内容也可作为考核依据。

第四条 考核项目和考核指标

考核分为“月度考核、年度考核”两种。月度考核每月开展 1 次，按照“日常管理”考核细则、服务质量要求进行评定，督促服务单位提升服务质量和水平。月度考核由考核领导小组办公室负责召集，相关人员参与，采用百分制计分。

“日常管理”考核小组成员安排表

考核项目	考核小组成员
保安服务、保洁服务、 维修维护服务、绿化服务	

（备注：以上成员由相关部室人员组成）

年度考核是对服务单位在物业服务工作的整体评价,考核内容分“日常管理、本单位考核领导小组满意度、本单位工作人员满意度”等三部分,由本单位考核领导小组负责,考核总分为 100 分,考核指标如下:

(一) 日常管理 (70 分)

日常管理考核是对餐饮单位每月进行考核评价的主要途径,重点考核工作实绩、工作机制和各项业务落实以及竞争性磋商文件、响应文件及服务单位合同约定的各项义务履行情况,按每月平均分的 70% 计算实际得分。

(二) 本单位考核领导小组满意度 (20 分)

通过本单位考核领导小组的测评打分反映服务单位整体服务质量和水平,按平均分计算实际得分。

(三) 本单位工作人员满意度 (10 分)

通过本单位工作人员的测评打分反映服务单位整体服务质量和水平,按平均分计算实际得分。

第五条 本单位成立物业服务单位考核领导小组,分管后勤领导为组长,协管后勤领导为副组长,成员由相关部室负责人组成,领导小组办公室设在办公室。

第六条 考核领导小组办公室应将考核结果书面通知服务单位,服务单位应在 3 天内对考核结果进行确认。考核人与服务单位无法达成一致意见的,由考核领导小组裁定。

第七条 由于不可抗力或者其他客观因素造成某项工作不能完成的,由服务单位提出理由及书面报告,交考核小组讨论确定。

第八条 在项目实施中,每月物业服务费的 5% 作为绩效考核,月度

考核达到 90 分及以上为及格，不扣除绩效；月度考核为 80—89 分为基本及格，扣除绩效金额的 60%；月度考核为 80 分以下为不及格，扣除全部绩效金。服务单位在考核期限内发生重大责任事故或安全事故，视为绩效考核不达标，扣除全部绩效金额，并依法追究相关责任，赔偿所造成的损失。

第九条 连续 3 个月低于 80 分或年度累计 4 个月低于 80 分或年度总考核低于 80 分，由甲方报政府采购监督管理部门，依法解除合同。

第十条 服务单位工作人员缺勤、缺岗、违章违纪的，按照服务单位相关规定相应扣罚承包费，缺编的按照服务单位相应工资标准进行扣罚承包费。

第十一条 服务单位被有效投诉二次以上的或造成外部不良影响的，扣除绩效金额的 30%。

第十二条 本办法由物业服务单位考核领导小组负责解释。

物业服务单位____年度__月考核评价表

(日常管理项目)

基本类指标考评标准			
项目	考核细则	分值	得分
一、规范服务 (12分)	1、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗(持证100%)。	2	
	2、物业服务人员着装整齐规范、统一，姿势端正，文明服务礼貌待人。	2	
	3、相关职员都熟悉并掌握作业标准流程并按照流程执行。	2	
	4、上岗人员与签订合同上岗人员保持一致。	2	
	5.坚守岗位、不脱岗、不做与工作无关的任何事情。在交接班时做好执勤物品交接验收工作，交接班记录清晰、规范、统一。	2	
	6、人事档案管理完善，相关人员年龄需符合岗位要求。	2	
二、应急管理 和日常培训 (6分)	1、对安全突发事件有清晰、明确的应急流程。	2	
	2、每月进行一次最小单元防爆应急演练和最小单元消防培训。	2	
	3、对新上岗的人员进行培训，考核合格后上岗。	2	
三、基础管理 (4分)	1、建立 24 小时值班制度，设立服务电话。	2	
	2、设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。	2	

项目	考核细则		分值	得分
四、绿化养护 (16分)	人员配置及 持证 (8分)	1、绿化管理人员和专业技术人员持证上岗(持证100%)。	2	
		2、绿化人员着装整齐规范、统一，姿势端正，文明服务礼貌待人。	2	
		3、相关职员都熟悉并掌握作业标准流程并按照流程执行。	2	
		4、上岗人员与签订合同上岗人员保持一致。	2	
	外围绿化(8分)	1、制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。	2	
		2、做好绿化服务工作记录，填写规范。	2	
		3、作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。	2	
		4、相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。	2	
五、保洁要求 (22分)	1、建立环境卫生管理的作业标准书。有健全的保洁制度。		1	
	2、垃圾桶卫生整洁、无异味、无污水。垃圾及时清理、消毒。		1	
	3、在雨、雪天气时对院内的道路积水、积雪进行清扫。		2	
	4、公共卫生洁具做到清洁，无水迹，无异味。公共区域电镀设施保持光亮，无浮尘，无水迹，无锈斑。		2	
	5、公共区域垃圾桶、防火门等保持清洁。楼梯、扶手无明显灰尘、损坏、污迹。		2	
	6、公共区域地面墙面清洁，无污迹，无水痕，无纸屑。公共区域玻璃清洁无污迹，无水珠，无手印。		2	

项目	考核细则	分值	得分
五、保洁要求 (22 分)	7、卫生间干净整洁、无异味，垃圾桶及时清理。	2	
	8、电梯前室地面无污迹、无纸屑、尘土、毛发，清洁，光亮，四壁无手印。	2	
	9、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁。	2	
	10、室内公共区域内的天花板清洁、无蛛网。	2	
	11、电梯轿厢、井道、机房保持清洁完好。	2	
	12、做好会议服务；会议室办公用品表面擦拭干净无灰尘；桌椅摆放横竖对齐，间距均匀，椅子归位推入桌下；地面：无纸屑、烟头、灰尘、污渍、积水，边角、桌椅底下无杂物，拖拭干净、干爽不打滑。	2	
六、设备机房 (16 分)	1、建立 24 小时运行值班制度，值班人员持证上岗，无脱岗、睡岗现象。	2	
	2、管理制度、应急流程健全，管理人员持有特种设备安全管理证书及能源管理师证书。	2	
	3、机房安全通道畅通，卫生、照明、通风状况良好。	2	
	4、消防器材齐全并在有效期内。	2	
	5、设备铭牌清晰，无遮挡、脱落现象。	2	
	6、台账记录完整、字迹清晰。	2	
	7、保证正常供电。	2	
	8、无责任供电事故。	2	

项目	考核细则	分值	得分
七、保安服务 (6分)	1、实行 24 小时值班巡逻，定岗定位，无脱岗、睡岗、串岗。	2	
	2、着装统一、仪容整洁，文明执勤，礼貌用语。	2	
	3、来访人员、车辆登记规范，询问、核实、放行流程完整。	2	
八、停车管理 (6分)	1、车辆进出引导有序，通行顺畅，无拥堵。	2	
	2、车辆按位停放，整齐规范，无乱停乱放、占用通道。	2	
	3、停车场卫生整洁，无杂物、无明显垃圾。	2	
九、设施维护 (6分)	1、公共设施每日巡检，记录完整、真实可查。	2	
	2、发现问题及时处理，不拖延、不遗漏。	2	
	3、定期保养，无带病运行、无明显失修破损。	2	
十、报修处理 (6分)	1、报修响应及时，一般故障 15 分钟内到场。	2	
	2、维修操作规范，工具齐全，现场整洁。	2	
	3、建立回访机制，服务态度良好，满意度高。	2	
基本得分			

加减类指标考评标准		
考核细则	分值	得分
一、加分项目		
沟通协调能力、灵活应变能力	每起加 1-3 分	
应急事件处置合理、高效	每起加 1-3 分	
二、减分项目		
(一) 安全事故(交通、消防、治安保卫等)		
重大安全事故	主责实行一票否决，次责每起扣 10 分	
一般安全事故	主责每起扣 15 分，次责每起扣 3-5 分	
(二) 其他事件		
违反诚信，严重影响本单位声誉	每起扣 5 分	
对设备保养、维修不当造成质量事故	每起扣 2-5 分	
整改、反馈意见落实不到位	酌情扣 2-5 分	
每月提交的月管理报告不详细	酌情扣 2-5 分	
加减分项目得分：		
总分：	打分人：	
备注：每月物业服务费的 5%作为绩效考核，月度考核达到 90 分及以上为及格，不扣除绩效；月度考核为 80-89 分为基本及格，扣除绩效金额的 60%；月度考核为 80 分以下为不及格，扣除全部绩效金。连续 3 个月低于 80 分或年度累计 4 个月低于 80 分或年度总考核低于 80 分，由甲方报政府采购监督管理部门，依法解除合同。		

物业服务团队 年度 月考核评价表

(物业服务单位考核领导小组)

考核总得分	
考核小组反馈意见：	
签字：_____年 月 日	
领导审核意见：	
签字：_____年 月 日	

备注：物业服务团队月度考核成绩在次月 10 日公布（遇双休日顺延），每月月初考核小组办公室将上月考核成绩发送本单位领导和考核小组成员，如对考核成绩有异议，可向考核小组办公室反映，由考核小组办公室核查，一经核实，考核小组办公室将在 3 天内召集考核小组成员重新考核。

物业服务团队 年度考核评价表

日常管理考核得分	
考核领导小组满意度得分	
本单位工作人员满意度得分	
考核总得分	
考核小组反馈意见：	
签字： 年 月 日	
领导审核意见：	
签字： 年 月 日	

备注：物业服务团队月度考核成绩在次月 10 日公布（遇双休日顺延），每月月初考核小组办公室将上月考核成绩发送本单位领导和考核小组成员，如对考核成绩有异议，可向考核小组办公室反映，由考核小组办公室核查，一经核实，考核小组办公室将在 3 天内召集考核小组成员重新考核。