

# 河南省人民会堂 2026 年物业服务外包项目合同

甲方：河南省人民会堂（以下简称甲方）

乙方：河南省省直物业管理有限责任公司（以下简称乙方）

根据按照《民法典》等有关法律、法规，甲乙双方经协商一致，达成以下合同条款：

## 一、服务项目

(一)项目名称：河南省人民会堂 2026 年物业服务外包项目

(二)服务范围：内场

以会堂主楼内、会议室、办公室门以外为界限，对主楼公共区域、前台阶、大厅、卫生间、楼梯、电扶梯、走道、化妆间通道、地毯、书画、二楼环廊综合服务区等公共区域及区域内所有的配套设施设备、展台、摆件、物品提供保洁服务及设施设备管理服务，具体包括：

### 【环境管理】

(1) 会堂内部公共区域环境管理，包括公共大堂保洁、会议室、办公室、礼堂门以外全部区域、二楼环廊综合服务区、公共走道环廊、楼梯保洁、卫生间保洁、公共区域墙面、石材保洁及楼内公共区域附属设施保洁清洗、书画、垃圾桶、门窗、窗帘、玻璃、地毯、灯具清洁、电梯（扶梯）保洁、定期石材养护、室内绿植养护（如有）、低区玻璃幕墙清洁等、会堂内场垃圾清运至指定垃圾收集点等。

(2) 会堂台阶范围内的环境保洁、地面清洗和石材养护等。

(三)服务范围：外场

对会堂东、西大门、北院门岗、质检院门岗、提供24小时保安值班、巡更服务，对南、北院区、质检院区、主楼前厅、外围广场提供秩序安全管理服务，对会堂提供停车管理服务、绿化、垃圾清运、广场、主楼南北东墙体、步梯、玻璃、石材保洁服务，对职工宿舍、质检院、卫生间、公共区域提供保洁服务，具体包括：

### 【秩序管理】

秩序管理服务范围：河南省人民会堂南、北院区、质检院区、综合治理安全值班、主楼前厅和出入安全防控及秩序管控。

(1) 东、西大门和北院区、质检院区、主楼前厅安全值班，出入安全防控、秩序管控和防控消杀；

(2) 人民会堂外围广场及北院区安全24小时巡更检查、质检院综合治理、安全防范

和广场秩序管控、广场活动卫生清理、广场车辆清场；

(3) 非机动车停车秩序管理、安全巡查、交通疏导、行车动线管理及相关设施管理；

(4) 停车场管理，含机动车停车引导、停车秩序管控、交通疏导、安全巡查、行车动线管理、停车场管养维护报修申请和广场停车区域相关设施的管理等；

(5) 停车缴费系统管理、临停车辆收费管理；

(6) 人民会堂主楼及外围广场、北院区装修和维修作业的秩序管理、落叶清理、隐患排查清理；

(7) 人民会堂内外部消防应急处理，发生突发消防安全事故时，协助保卫科执行突发消防事故；

(8) 应急灾难处理，发生突发应急灾难事故时，协助人民会堂管理部门执行处理应急灾难处理；

### 【环境管理】

(1) 会堂外围广场环境管理，包括外围广场环境卫生清理保洁消杀、主楼外侧墙面、玻璃、立柱、台阶、石材台面、广场活动卫生清理垃圾清运、广场卫生间保洁、宿舍公共区域、质检院、卫生间、广场垃圾桶清理、垃圾房保洁杂物清理、职工车棚、绿化带花池清理及外围广场所有附属设施的环境清洁，会堂垃圾清运日产日清（清运至会堂外政府指定地点）。

(2) 人民会堂内外部绿化养护管理，包括定期绿化修剪、绿化浇水施肥、绿化残枝落叶清理和死株更新等。

(四) 项目地址：郑州市花园路1号、政三街4号

## 二、人员配置标准

(一) 派驻人员从业资格应严格按照合同约定执行。在保证服务内容按标准完成、服务质量符合要求 and 身体健康的前提下，退转军人优先，年龄原则为 20 岁至 55 岁之间。管理人员试用期 2 个月，试用期不合格的，需 2 周内完成人员更换到岗。

(二) 派驻人员需政审合格，无违法犯罪记录、并提供无犯罪记录证明。

(三) 身体健康，无传染性疾病和其他影响提供岗位服务的疾病，需提供体检健康证明。

(四)形象及要求：体形标准，五官端正，普通话流利，符合采购人仪容仪表、公众形象要求；按岗位要求统一着装、言行规范。

(五)乙方需按国家法律法规要求，按时按规定标准对派驻人员发放工资、福利、购买保险等。

(六)乙方派驻人员总数(含管理人员)不少于 30 人(具体岗位配置标准见附表1, 人员配置承诺表见附表2, 人员配置总数少于30人时, 需出具详细的服务方案并经甲方审核同意)。

### 三、质量要求

参见附表3。乙方应严格按照服务质量标准之要求开展物业服务工作。

### 四、服务考核

(一)月度考核：物业服务按月度进行考核，分保洁、满意度两个考核维度，考核标准分别见附表4、附表5。保洁维度每次考核满分均为100分，按扣分制考核。物业服务满意度评价满分为100分，由管理部门直接评价。月度内多频次考核评价的各专业取其平均分。保洁、服务满意度两个维度月度考核评价得分按75:25比例汇总为最终物业服务月度考核得分(见附表6)。

(二)日常考核：日常服务监督考核见附表7。

月度考核与日常考核相互补充、并行使用，为逐步迭代提升服务能力，甲方保留基于实际管理服务需要调整考核细则的权利。

### 五、甲方权利义务

#### (一)权利

1、甲方有权对乙方的服务工作进行监督、检查、指导，有权对不履行职责、违反规章制度的人员进行处置(包括停、扣发服务费及追究相关人员责任)，同时有权要求乙方调换不称职的管理人员和服务人员。甲方有权每周对服务进行检查，每月对服务进行综合评价，并按评价标准对服务结算费用进行合理奖罚。

2、甲方有权监督乙方开支是否合理，是否按规定标准发放工资、购买保险等，如因此产生的劳动、劳务或类似纠纷均由乙方自行负责和承担。

3、合同期间如果乙方达不到合同要求的标准，有权责令其限期整改，如整改期限内仍不能达到合同要求的，甲方有权解除合同。

4、甲方如收到投诉等不良反映，甲方有权要求乙方整改并按照相关考核制度进行处罚。如有效月投诉或不良反映等次数超过3次的，甲方有权立即解除合同且不承担违约责任。

5、乙方签订合同后，试用期一个月，如试用期内未达到甲方服务要求或出现重大事项影响，甲方有权终止合同生效。

6、甲方享有本合同及相关文件中的权利。

7、甲方保留对基础工作人员的工资福利待遇、人员调整的监督权及根据客观情况对本协议约定的合同费用的调整权。

8、甲方拥有根据现场实际情况优化服务质量标准和考核标准的权利。

9、甲方有权指定专人或委托第三方审计乙方在本项目发生的物业服务费的支出。

10、如乙方在服务过程中有重大突出表现的，可酌情给予奖励。

## (二)义务

1、根据现有条件为乙方物业服务提供临时办公用房，按甲方规定办理相关手续，按需提供物业服务所需的易耗品，乙方做好详细台账记录备查。

2、负责制订所属区域内出入管理、消防安全、环境保洁、绿化养护等有关规章制度，向乙方提出岗位布置、服务形象、服务频次、服务标准等方案和建议。

3、甲方应按合同约定支付给乙方相关费用，合同存续期间产生的劳务纠纷由乙方自行承担。

## 六、乙方权利义务

### (一)权利

1、按合同约定，取得物业服务费用。

2、有权对甲方提供的治安防范、人员出入管理、区域保洁、绿化养护等有关规章制度，岗位布置、服务形象、服务频次、服务标准等方案提出建议。

### (二)义务

1、按服务质量标准要求和执行甲方适用的管理体系、标准、规范和作业指引要求，高标准完成物业服务。

2、接受甲方监管、检查、考核和管理。

3、乙方派驻人员工作期间要按规定着装，佩带齐全、文明执勤、礼貌待人。

4、乙方派驻人员必须服从甲方监管人员发出的指令，并根据指令要求及时处置火情、灾情、险情和突发事件等情况。

5、加强对派驻人员的教育和管理，维护派驻团队的纯洁与稳定。

6、乙方人员在工作场所因乙方原因所发生的一切人身事故，均由乙方自行负责，甲方不承担任何责任。甲方为乙方支付的服务费用已包含乙方员工所有工资、加班、保

险及福利待遇等，如因此产生劳动、劳务或类似纠纷，由乙方承担一切后果，与甲方无关。甲方因此承担的，有权向乙方全额追偿。

7、安全责任：乙方应建立劳动安全制度，落实人员政审、健康安全责任，严格执行安全管理制度和安全操作规程，承担全部安全事故责任。

8、乙方派出项目管理人员，每月 25 日前将当月服务报告和下月度服务计划以书面形式报告甲方。

9、乙方应严格执行甲方管理体系要求，甲方管理体系更新的，应按最新管理体系要求执行。

10、未经甲方书面同意，乙方不得转包、分包本合同约定的服务事项。

11、不得低于投标时服务承诺及标准要求。

## 七、服务费用

(一)本项目物业服务费用采用固定总价合同，年服务费总价为：人民币大写：壹佰壹拾玖万壹仟贰佰玖拾陆元整¥1191296.00。

(二)本合同生效后，物业服务费按月进行支付为：99275，每月支付费用为人民币大写：玖万玖仟贰佰柒拾伍元整。

### (三)服务费用与考核

月度综合考核评价得分(为以下(1) (2) (3) (4) (5)，共 5 档，档级从前至后)应用方案如下：

(1) 考核评分 $\geq 90$ 分，月度物业服务费全额支付；

(2)  $90 \text{ 分} > \text{考核评分} \geq 80$ 分，月度物业服务费处罚 2000 元；连续两次以上降档处理；

(3)  $80 \text{ 分} > \text{考核评分} \geq 70$ 分，月度物业服务费按 0.9 倍系数支付；连续两次以上降档处理；

(4)  $70 \text{ 分} > \text{考核评分} \geq 60$ 分，月度物业服务费按 0.8 倍系数，连续两次以上降档处理；

(5) 60 分以下，视为不合格，采购人有权无条件解除合同，并拒绝支付月度物业服务费。

甲方保留对上述考核应用方案做合理调整和优化的权利，但需事先向乙方书面声明。

### (四)物业服务费用组成

物业服务费包括：物业服务的驻场人员的人员工资、福利、加班费及临勤人员费用、各类保险、劳保用品、员工培训费、员工服装费、日常办公成本及本项目直接相关的税费和合理利润所有费用。

物业易耗品、大型工具设备及大型工具设备维修保养成本由甲方另行提供。

#### 八、付款方式

(一)支付周期：物业服务费按月支付，乙方每月 15 日前根据考核评分向甲方申请支付上月服务费用，甲方收到《合同付款申请》及相应金额的增值税专用发票后 5 个工作日内进行支付。

#### (二)乙方收款账户

乙方收款公司名称：河南省省直物业管理有限责任公司

乙方开户银行名称：交通银行郑州政二街支行

乙方开户银行账号：411060200018000506535

#### 七、双方违约责任

1、乙方应严格执行管理质量标准要求作业标准，严格遵守甲方的规章制度，如发现乙方人员违约，乙方按甲方制定的工作规范主动交付罚款，否则甲方有权自结算费用时自动扣除。

2、乙方要爱护甲方的公共设施和财物，无故损坏要照价赔偿，因失职造成的破坏或被盗后果均有乙方承担。

3、如本合同项下的物业服务项目如因乙方管理不善而发生事故的，则乙方应当承担相应违约责任。与此同时，乙方还应积极配合政府有关部门对事故的调查，并接受政府有关部门的处罚。

4、甲方要按约定正常支付物业服务费。

#### 八、委托期限

委托期限：自 2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日止。

#### 九、合同终止

(一)本合同应按第八条所述约定或提前终止之日终止。

(二)乙方严重违反本合同的任何其他约定并且在收到甲方要求其纠正的书面通知后的 30 日内未能整改其违约行为的，甲方有权通知乙方立即终止本合同。

(三)因乙方管理不善或操作不当或没有进行适当的日常检查保养等原因造成责任事故或造成重大影响而给甲方造成重大财产损失的，甲方有权要求乙方赔偿，乙方拒绝赔偿的，甲方有权单方面解除本合同，并保留向乙方追偿的权利。

(四)乙方管理服务考核不及格的，甲方有权单方面解除本合同。

(五)乙方违反本合同的约定，虚报物业服务支出骗取甲方资金的，甲方有权单方面解除本合同，并要求乙方双倍返还超额支付的费用，涉嫌刑事犯罪的，甲方有权将犯罪

线索移交至司法机关。乙方非因主观原因统计计算失误导致的费用结算错误、发现问题后主动退还甲方超额付款的，甲方经客观调查属实，应认定为不属于虚报支出骗取甲方资金范畴。

(六)乙方变更实际控制人，或资不抵债，或进入破产程序，或其资产被冻结、查封、扣押或以其他方式被保全或被强制执行，或发生其他类似事件的，从而严重影响乙方履行本合同义务或致使本合同目的难以实现的，甲方有权通知乙方立即解除本合同。

(七)乙方提交《合同付款申请》及相应金额增值税专用发票后，无违约事项 30 天内甲方仍未支付合同款项的，乙方有权终止本合同的履行，而不承担任何违约责任。

(八)除本合同另有约定外，乙方违反本合同的各项义务(包括对本合同所载之任何条款、条件、协议或规定有任何违反、不遵守或不履行)，并且在收到甲方要求其纠正的书面通知后的 30 日内未能纠正其违约行为，甲方有权单方解除本合同并不承担任何违约责任。

(九)除本约定的合同终止情形外，甲、乙任何一方如单方提前终止本合同，应向对方支付 10 万元的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应赔偿不足部分。除此及不可抗力之外，双方不得无故终止本协议。否则应向对方承担违约责任。

#### 十、合同终止的后果

(一)本合同终止后，双方在本合同项下的所有权利和义务即告终止，但不免除任何一方应当承担的赔偿责任和质保责任。

(二)本合同终止时，乙方应在 5 个公日内向甲方移交全部办公用房、甲方所属的设备物资及有关物业环境管理服务的全部档案资料，并自本协议下的物业现场撤离。乙方逾期移交的，每逾期一日，应向甲方支付 1000 元人民币(大写：壹仟元)的日违约金。

#### 十、其它事项

1、乙方不得随意调整派遣人员，若需调动，必须经甲方同意后方可实施。

2、本合同未尽事宜，双方可协商解决，并可另行签订补充协议。与本合同具有同等法律效力。

3、本合同签订和履行适用中华人民共和国法律，因履行合同发生的争议，由甲乙双方友好协商解决，如协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。


(此后无正文)



甲方（公章）：

地址：郑州市花园路1号

法定代表人或

授权代理人（签字）：

电话：0371-65908271

开户银行：交通银行郑州政二街支行

账号：411060200018001316696

签约时间：2026年6月30日




本页为合同签署页

乙方（公章）：

地址：郑州市政五街2号

法定代表人或

授权代理人（签字）：

电话：0371-65907600

开户银行：交通银行郑州政二街支行

账号：411060200018000506535

签约地址：郑州市花园路1号

附表 1

表 1-1 人员配置标准

人员类别	要求
内场负责人	10 年以上物业管理经验，至少 5 年以上项目经理（负责人）操盘经验，本科以上学历，物业管理专业或酒店管理专业优先，年龄不超过 45 岁，至少拥有 3 年以上商务或政务楼宇管理经验。同等条件下，党员优先。 需经采购人面试合格后方能上岗。试用期 2 个月，试用期间不合格的，两周内应予以更换到岗。
环境领班	3 年以上环境管理经验，大专以上学历，物业管理或酒店管理相关专业背景，年龄不超过 45 岁，拥有一线公司工作经历或本地优秀企业从业经验以及酒店相关行业从业经验者优先。 需经采购人面试合格后方能上岗。试用期 2 个月，试用期间不合格的，两周内应予以更换到岗。
保洁员	年龄不超过 55 岁，无违法犯罪记录、身体健康。
石材养护技工	55 岁以下，无违法犯罪记录、身体健康。拥有石材养护经验，能熟练使用石材养护器械。可兼职保洁员或绿化技工。

表 1-2 人员配置标准

人员类别	要求
外场负责人	10 年以上物业管理经验，至少 5 年以上项目经理（负责人）操盘经验，本科以上学历，物业管理专业或酒店管理专业优先，年龄不超过 45 岁，至少拥有 3 年以上商务或政务楼宇管理经验。同等条件下，党员优先。 需经采购人面试合格后方能上岗。试用期 2 个月，试用期间不合格的，两周内应予以更换到岗。
保安队长	3 年以上秩序管理经验，年龄不超过 45 岁，大专以上学历，物业管理专业相关专业背景，身高 170 以上，持保安证，退伍军人或党员优先；特别优秀的，可放宽工作经验限制。 需经采购人面试合格后方能上岗。试用期 2 个月，试用期间不合格的，两周内应予以更换到岗。
保安员	白班：年龄不超过 45 岁，身高 170 以上，无违法犯罪记录、持保安证，退伍军人优先。 夜班：年龄不超过 55 岁，身高 170 以上，无违法犯罪记录、持保安证，退伍军人优先。
保洁员	年龄不超过 55 岁，无违法犯罪记录。
绿化技工	3 年以上绿化园艺管理经验，55 岁以下，无违法犯罪记录。拥有中专以上学历，园林绿化专业优先。

附表 2

表 2-1 人民会堂人员配置表

序号	区域	岗位	人数	人员总数	备注
1	管理人员	物业管理负责人			
2	会堂内场保洁	保洁领班		10	重要会务及大型商业活动期间,临时增加保洁人员 4 名。
3		楼层保洁			
4		办公区保洁			
5		前厅石材养护技工			
6		机动岗(化妆间走道)			
人员配置总人数			10		

表 2-2 人民会堂人员配置表

序号	区域	岗位	人数	人员总数	备注
1	外场	项目负责人	1		
2	南院、北院外围环境	北院及电子楼、员工宿舍公共区域、楼梯、宿舍卫生间、垃圾房清理	2	20	
3		南院主楼墙体以外公区及公共卫生间	2		
4		绿化工	1		
5	外围保安	队长	1		1、西门 24 小时双岗; 2、大型商业活动当日,临时增加保安人员 4 名。
6		夜班门岗	4		
7		夜班巡逻岗	1		
8		白班门岗	4		
9		白班巡逻岗	1		

10	主楼保安	前厅安检岗（白班、夜班）	2		
11		电子楼门岗（白班）	1		
人员配置总人数			20		

附表 3

表 3-1 内场保洁服务质量标准

区域	日常清洁			周期清洁			
	清洁项目	频次	质量标准	保养方式	频次	质量标准	保养方式
楼层公共区域(大堂以外公共区域高度不超过 3.6m 部分)	石材地面	4 次/天	干净, 无污渍、沙粒、灰尘	推尘、擦拭	1 次/季	光亮度达到 80% 以上, 斜视无水浪状。	石材结晶保养
	瓷砖地面	4 次/天	干净, 无污渍、沙粒、灰尘	推尘、擦拭	1 次/月	干净, 无污渍、水印	洗地机清洗
	地毯	1 次/天	干净, 无污渍、沙粒、碎屑	吸尘、清扫	1 次/月	干净, 无污渍	地毯机清洗
	墙面	1 次/天	无灰尘、胶渍	维护清洁	1 次/周	无灰尘、胶渍	干湿擦拭
	楼梯台阶	1 次/天	干净, 无污渍	维护清洁	1 次/周	干净, 无污渍	擦拭、湿拖
	楼梯天花	1 次/天	无灰尘、蜘蛛网	维护清洁	1 次/月	无灰尘、蜘蛛网	清扫
	楼梯扶手	1 次/天	干净, 无污渍、灰尘	维护清洁	1 次/月	干净, 无污渍、灰尘	擦拭
	电梯(含扶梯)不锈钢	1 次/天	干净明亮, 无污渍、手印、胶渍、水印	维护清洁	1 次/周	干净明亮, 无污渍、手印、胶渍、水印	擦拭、抛光
	公区不锈钢	1 次/天	干净明亮, 无污渍、手印、胶渍、水印	维护清洁	1 次/周	干净明亮, 无污渍、手印、胶渍、水印	擦拭、抛光
	装饰品	1 次/天	无灰尘、污渍	维护清洁	/	/	/
	公区设施设备	1 次/天	无灰尘、污渍、胶渍	维护清洁	1 次/周	无灰尘、污渍、胶渍	擦拭
	公区天花板	1 次/天	无灰尘、蜘蛛网	维护清洁	1 次/月	排风口无灰尘、蜘蛛网	干湿擦拭
	公区垃圾桶	1 次/天	无灰尘、污渍、烟头, 垃圾	维护清洁	2 次/周	无灰尘、污渍	擦拭、抛光

大堂公共区域 (高度不超过3.6m部分)	玻璃	1次/天	吸不超过三分之二	维护清洁	1次/周	无手印、污渍、水渍、水痕	清洗
	门及门框	1次/天	无灰尘、污渍	维护清洁	1次/周	无灰尘、污渍	干湿擦拭
	卫生间	5次/天 大清, 每60分钟 巡视小清洁	大小便器干净无黄渍、墙面 无污渍、水渍地面干净 无污	维护清洁	1次/周	天花风口干净, 无污渍地面干净, 无污渍、水渍	1、干湿擦拭2、 洗地机清洗
		其中一层卫生间 30分钟一次 小清洁	大小便器干净无黄渍墙面 无污渍、水渍地面干净 桶垃圾不超过三分之二; 整 体无异味; 玻璃干净、明 亮、无水印	维护清洁	1次/周	天花风口干净, 无污渍地面干净, 无污渍、水渍	1、干湿擦拭2、 洗地机清洗
	石材地面	10次/天	干净, 无污渍、沙粒、灰 尘	推尘、擦拭	1次/季	光亮度达到80%以上, 斜视无水浪 状	石材机结晶保 养
	地毯	4次/天	干净, 无污渍、沙粒、碎 屑	吸尘、清扫、 除渍	1次/周	干净, 无污渍	地毯机清洗
	2米以下墙面	1次/天	无灰尘、胶渍	维护清洁	1次/周	无灰尘、胶渍	干湿擦拭
	楼梯台阶	1次/天	干净, 无污渍	维护清洁	1次/周	干净, 无污渍	擦拭湿拖
	楼梯天花	1次/天	无灰尘、蜘蛛网	维护清洁	1次/周	无灰尘、蜘蛛网	清扫
	楼梯扶手	1次/天	干净, 无污渍、灰尘	维护清洁	1次/周	干净, 无污渍、灰尘	擦拭

外围台 阶区域	电梯不锈钢	1次/天	干净明亮,无污渍、手印、 胶渍、水印	维护清洁	1次/周	干净明亮,无污渍、手印、胶渍、 水印	擦拭、抛光
	玻璃	1次/天	无手印、污渍、水印、胶 渍	维护清洁	1次/周	无手印、污渍、水印、胶渍	清洗
	公区不锈钢	1次/天	干净明亮,无污渍、手印、 胶渍、水印	维护清洁	1次/周	干净明亮,无污渍、手印、胶渍、 水印	擦拭、抛光
	家私	1次/天	干净,无灰尘	湿干擦拭	/	/	/
	装饰品、镜子	1次/天	干净,无灰尘	湿干擦拭	1次/周	干净,无灰尘	湿干擦拭
	公区设施设备	1次/天	干净,无灰尘	湿干擦拭	/	/	/
	公区垃圾桶	1次/天	干净,无污渍、灰尘	维护清洁	2次/周	干净,无污渍、灰尘	湿干擦拭
	门及门框	1次/天	干净,无污渍、灰尘	维护清洁	1次/周	干净,无污渍、灰尘	湿干擦拭
	卫生间	4次/天 大清,每30分 钟时巡 视小清 洁	大小便器干净无黄渍墙 面无污渍、水渍地面干 净,无污渍、水渍;垃圾 桶垃圾不超三分之二;整 体无异味;玻璃干净、明 亮、无水印	维护清洁	1次/周	天花风口干净无污渍地面干净无 污渍、水渍	干湿擦拭洗地 机清洗
	广场地面/台 阶	随时/ 天	干净,无污渍、垃圾	维护清洁	1次/周	干净,无污渍、垃圾	用高压水 枪冲洗
	指示牌/灯饰	1次/天	干净,无污渍、灰尘	维护清洁	1次/周	干净,无污渍、灰尘	干湿擦拭
	绿植树 (花)池 (盆)台面	1次/天	干净,无污渍、灰尘	维护清洁	/	/	/
	4米以下 外墙	1次/天	干净,无污渍、灰尘、胶 渍	维护清洁	1次/周	干净,无污渍、灰尘、胶 渍	清洗

墙面	1次/天	干净，无污渍、灰尘	维护清洁	1次/周	干净，无污渍、灰尘	清扫除尘
门	1次/天	干净，无污渍、灰尘	维护清洁	1次/周	干净，无污渍、灰尘	干湿擦拭
大厦外墙	1次/天	/	/	2次/年	干净无灰尘、污渍、胶渍	外请
大堂4米以上玻璃/墙壁	/	/	/	1次/年	干净，无灰尘、污渍、胶渍	干湿擦拭

表 3-2 秩序服务质量标准

服务项目		服务标准	
公共秩序	人员控制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 无外来人员在公共区域张贴无关广告物;</li> <li>2) 无小商小贩在公共区域进行推销;</li> <li>3) 无施工人员未办理相关证件就进入施工;</li> <li>4) 装修人员不得留宿, 违规装修;</li> <li>5) 非工作需要不得在工作区域停留, 影响他人办公或会议、活动组织。</li> </ol>	
	物资控制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 大件物品出入凭甲方放行条放行, 门岗核实物品和信息后放行;</li> <li>2) 公共区域内无闲杂物品乱堆放;</li> <li>3) 物资按指定通道出入;</li> <li>4) 对未上锁车辆应登记看护, 及时联系车主进行关闭车锁。</li> </ol>	
	安检管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 执行进出大堂人员、物资、设备、车辆安全检查;</li> <li>2) 处置安检突发事件, 院区 24 小时安全巡更, 维护人民大会堂运行安全。</li> <li>3) 发现安全风险, 及时处置。</li> </ol>	
	安全巡逻	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 巡逻人员按规定时间、频率与路线巡逻并填写巡逻记录、签到;</li> </ol>	

		<p>2) 巡逻过程中对可疑人员进行监控;</p> <p>3) 发现公共设施损坏及时上报, 并填写报修单;</p> <p>4) 发现车辆违规违章停放, 应及时通知车辆规范停放, 不能通知到位的, 及时张贴违规停放提示;</p> <p>5) 发现违规违章、纠纷及安全隐患及时处理。</p>
<p>车辆进出和停放管理</p>		<p>1) 车场入口畅通、开启车挡器不超过 20 秒/次;</p> <p>2) 车场出口岗收费、开启车挡器不超过 90 秒/次, 严格执行车辆管理制度要求</p> <p>3) 车辆指挥手势规范, 车辆进出有序, 无交通堵塞现象;</p> <p>4) 所有员工应该严格执行 BI 管理要求, 文明管理, 对客户要礼貌周到;</p> <p>5) 车辆停放齐整, 无乱停放现象, 无违章占道、车辆刮蹭现象;</p> <p>6) 车辆无违章洗车、修车、练车现象;</p> <p>7) 发现异常情况, 车场巡逻岗在 3 分钟内赶到现场。</p>

表 3-3 外场保洁服务质量标准

区域	清洁项目	日常清洁			周期清洁		
		频次	质量标准	保养方式	频次	质量标准	保养方式
外场	广场地面、窗户、墙壁	随时/天	干净, 无污渍、垃圾	维护清洁	1 次/周	干净, 无污渍、垃圾	用高压水枪冲洗
	指示牌/灯饰	1 次/天	干净, 无污渍、灰尘	维护清洁	1 次/周	干净, 无污渍、灰尘	干湿擦拭
	排水沟	1 次/天	干净, 无垃圾、杂物、沙粒	维护清洁	1 次/周	干净, 无垃圾、杂物	清扫、冲洗
	主楼墙体、地面、坡道、石材	1 次/天	干净, 无污渍、垃圾、口香糖	维护清洁	1 次/周	干净, 无污渍、垃圾	用高压水枪冲洗

	分类垃圾桶	1次/天	干净, 无污渍、灰尘	维护清洁	1次/周	干净, 无污渍、灰尘	
	绿植树 (花)池 (盆)台面	1次/天	干净, 无污渍、灰尘	维护清洁	/	/	/
附属区 域	4米以下 外场建筑物 外墙	1次/天	干净, 无污渍、灰尘、胶 渍	维护清洁	1次/周	干净, 无污渍、灰尘、胶 渍	清洗
	南院外场各 门、窗、石材	1次/天	干净, 无污渍、灰尘	维护清洁	1次/周	干净, 无污渍、灰尘	干湿擦拭
	垃圾堆放点	1次/天	干净无污渍、异味、蚊虫、 积水	维护清洁	1次/周	干净, 无污渍、异味、蚊虫、积 水。	刷洗、消 毒、杀虫
	大门口雨 棚	/	/	/	2次/月	干净无灰尘、污渍、胶渍	清洗

表 3-4 绿化养护服务质量标准

服务事项		内 容	养护标准
绿化养护部分	修剪	1、乔木的修剪	剪除内生枝、重枝、病枝。
		2、灌木的修剪	剪除病枝、枯枝、交叉枝。
	造型	1、乔木造型	乔木造型自然、优美。
		2、灌木造型	造型生动、构思新颖。
	养护	1、植物施肥	根据植物的情况，无病无虫、长势良好。
		2、植物浇水	浇水 100%均匀。
		3、植物除草	花草植物无杂草，纯净率 98%以上。
		4、植物保洁	草地表面无杂物，植物叶片无灰尘。
		5、苗木支撑	苗木支撑是否牢固，有无歪倒或影响苗木生长。
	防治	1、乔木防治	无病株、病枝、病叶。
2、灌木防治		灌木生长健康，无病害、虫害。	
工作纪律	1、员工管理	人员配备要固定充足，无缺勤、打架斗殴、吵架现象，衣着形象要保持统一整洁。	
	2、工作配合	是否配合甲方的工作安排和布置，能否按时完成日常养护工作并做好养护书面记录，垃圾清运是否及时。	
	3、工具设备	工具设备按规定地点堆放，做好设备的日常维护保养，保证设备能随时可用。	

表 4-1 河南省人民会堂物业服务月度考核表—内场保洁服务

序号	类别	作业标准	检查内容	扣分标准	得分	扣分原因
1	前台阶及墙面、大门区域(12分)	全面清洁1次/天,地面、墙面、大门玻璃保持干净,无杂物、无积水、无污迹、目视无污渍,不定时巡视,随时清洁。	台阶面有油渍、污渍、烟头、青苔、积水烟头(3分)	单位平方米发现3处以上扣0.5分		
2			四周墙面和玻璃不干净(3分)	发现1处,扣0.5分		
3			大门玻璃不干净(3分)	发现1处,扣0.5分		
4			深色花岗岩污渍、灰尘(3分)	发现1处,扣0.5分		
5	卫生间(27分)	4次/天大清,每30分钟时巡视小清洁(广场卫生间不多于60分钟),地面干净无污渍无积水;洁具洁净,无污渍;门窗、墙壁、玻璃表面干净无污迹,金属饰件有金属光泽,天花板表面无蛛网;换气扇、出风口表面无积尘;洗手台干净无污垢;保持空气流通,无明显异味。玻璃镜每天至少擦拭4次,应保持光洁、明亮、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。清洁工具摆放应整齐有序;卫生间空调温度以舒适为宜。	洗手台污渍、水渍(5分)	发现并观察1小时内是否有管理动作,若无,扣0.5分/处		
6			小卷纸厕纸、擦手抽纸盒(重要会务层卫生间摆放)(3分)	会议期间应按要求摆放,发现漏一处,扣0.5分		
7			门、窗台(3分)	无水印、油污、污渍,发现1处扣0.5分		
8			烟灰缸(3分)	不超过3个烟头,内壁干净,发现1处,扣0.5分		
9			开关(2分)	表面干净无灰尘,正常使用无故障,发现1处,扣0.5分		
10			垃圾桶(4分)	垃圾不得超过2/3,发现1处,扣0.5分		
11			工具摆放(2分)	工具随人走,摆放整齐,发现1处,扣0.5分		

12			绿植 (2分)	绿植水分充足、无黄叶, 发现1处, 扣0.5分		
13			蜘蛛网 (3分)	发现1处, 扣0.5分		
14	公共区域 (21分)	石材地面 10次/天, 干净, 无污渍、沙粒、灰尘; 2米以下墙面 1次/天, 无灰尘、胶渍; 楼梯台阶、天花板 1次/天, 干净, 无污渍, 无灰尘、蜘蛛网; 楼梯扶手 1次/天, 干净, 无污渍、灰尘; 电梯不锈钢护板 1次/天, 干净明亮, 无污渍、手印、胶渍、水印; 玻璃 1次/天, 无手印、污渍、水印、胶渍; 公区垃圾桶 1次/天, 表面无污渍, 盖子常闭, 每周清洗 1次; 装饰品 1次/天, 干净, 无灰尘; 家私 1次/天, 干净, 无灰尘。	玻璃门手印、污渍 (2分)	发现后观察 1 小时内是否有管理动作, 若无, 扣 0.5 分/处		
15			电梯灰尘、污渍, 地面污渍, 目视垃圾 (5分)	发现 1 处, 扣 0.5 分		
16			窗帘、锁 (2分)	表面干净, 正常使用无故障, 发现一处故障扣 0.5 分 (已报修的除外)		
17			垃圾桶痰渍 (3分)	发现后观察 1 小时内是否有管理动作, 若无, 扣 0.5 分/处		
18			大理石地面 (3分)	发现漏做一次, 每次扣罚 1 分		
19			垃圾桶、烟筒 (3分)	发现 1 处不合格, 扣 0.5 分		
20			楼梯扶手灰尘, 台阶墙壁脚印 (3分)	发现 1 处, 扣 0.5 分		
21			协同会议服务 (15分)	重要会务期间保洁人员按照男女打扫相应卫生间, 随用随保洁; 当天集中点名前打开前厅照明灯; 会议期间 20 分钟巡视各区域一次, 确保卫生整洁、物品摆放整齐; 空调按要求调整适宜温度。	保洁人员按男女打扫相对应的卫生间 (5分)	发现 1 处, 扣 0.5 分
22	前厅点名之前灯打开 (2分)	发现 1 处, 扣 0.5 分				
23	物品摆放整齐 (2分)	发现 1 处, 扣 0.5 分				
24	会议中的巡视保持整洁 (3分)	发现 1 处, 扣 0.5 分				

25			空调温度适宜 (3分)	冬季 18-20℃, 夏季 25-26℃, 发现 1 处扣 0.5 分	
26	对听到的会议相关内容和信息做到保密不泄露; 捡到遗失物品立即上交会堂主管科室; 上班期间统一穿着工装、佩戴工牌, 工作期间礼貌礼节、服务用语要规范; 不能与客户发生争吵、不能泄露客户信息; 工具间物品摆放整齐, 门保持关闭。	总体要求 (17分)	遵循保密协议 (5分)	发现泄露会堂信息, 每发生 1 次扣 5 分	
27			捡到遗失物品立即上报 (2分)	发现 1 次未上报, 扣 1 分	
28			工具间 (2分)	发现 1 次, 扣 2 分	
29			着工装, 戴工牌, 文明用语 (3分)	发现 1 次, 扣 0.5 分	
30			不准与客户发生争执 (3分)	发现 1 处, 扣 3 分	
31			不准泄露客户信息与他人 (2分)	发现 1 处, 扣 2 分	
32			要求记录表单保存完整, 并每月汇总, 负责人签字审核 (3分)	发现缺少一份, 扣 1 分	
33	规章制度未落实 (5分)	发现 1 处, 扣 2 分			
34	相应工作在会堂质检通报上体现	表扬加 3 分/次; 批评扣 3 分/次			
得分 (总分 100 分)					

评分说明: 1、此表适用内外场保洁考核使用, 若不涉及的项目不扣分; 2、单项分数扣完为止。

考核日期:

考核人:

责任单位:

责任单位负责人:

表 4-2 河南省人民大会堂物业服务月度考核表—外场保洁服务

序号	类别	作业标准	检查内容	扣分标准	得分	扣分原因
1	广场环境 (50分)	全面清洁 1 次/天, 地面、主楼墙体、门窗、石材保持干净, 无杂物、无积水、无污渍、目视无垃圾, 不定时巡视, 随时清洁。	所有外围地面、主楼墙体、门窗、石材、油渍、污渍、烟头 (10分)	单位平方米发现 3 处以上扣 0.5 分		
2			广场地面树叶、积水、青苔 (10分)	发现 1 处, 扣 0.5 分		
3			垃圾堆放点卫生整洁 (10分)	发现 1 处, 扣 0.5 分		
4			垃圾、地钉、石材 (10分)	发现 1 处, 扣 0.5 分		
5			大门口建筑物以及附属设施卫生整洁 (10分)	发现 1 处, 扣 0.5 分		
6	卫生间 (20分)	4 次/天大清, 每 30 分钟时巡视小清洁, 地面干净无污渍; 门窗、墙壁、小便池表面干净无污渍, 金属饰件有金属光泽, 天花板表面无蛛网; 换气扇、出风口表面无积尘; 拖把池干净无污垢; 保持空气流通, 无明显异味。清洁工具摆放应整齐有序;。	蹲坑污渍 (5分)	发现并观察 1 小时内是否有管理动作, 若无, 扣 0.5 分/处		
7			小便池卫生 (3分)	会议期间应按要求摆放, 发现漏一处, 扣 0.5 分		
8			门、窗台 (3分)	无水印、油污、污渍, 发现 1 处扣 0.5 分		
9			地面 (3分)	不超过 3 个烟头, 内壁干净, 发现 1 处, 扣 0.5 分		
10			开关 (2分)	表面干净无灰尘, 正常使用无故障, 发现 1 处, 扣 0.5 分		
11			工具摆放 (2分)	工具随人走, 摆放整齐, 发现 1 处, 扣 0.5 分		
12			蜘蛛网 (2分)	发现 1 处, 扣 0.5 分		

13		遵循保密协议 (5分)	发现泄露会堂信息, 每发生1次扣5分	
14		捡到遗失物品立即上报 (2分)	发现1次未上报, 扣1分	
15	总体要求 (15分)	工具摆放 (2分)	发现1次, 扣2分	
16		着装, 戴工牌, 文明用语 (3分)	发现1次, 扣0.5分	
17		不准与客户发生争执 (3分)	发现1处, 扣3分	
18		不准泄露客户信息与他人 (2分)	发现1处, 扣2分	
19		要求记录表单保存完整, 并每月汇总, 负责人签字审核 (15分)	发现缺少一份, 扣1分	
20	规章制度未落实 (5分)	发现1处, 扣2分		
21	附加项	相应工作在会堂质检通报上体现	表扬加3分/次; 批评扣3分/次	
得分 (总分 100分)				

评分说明: 1、此表适用外场保洁考核使用, 若不涉及的项目不扣分; 2、单项分数扣完为止。

考核日期:

考核人:

责任单位:

责任单位负责人:

表 4-3 河南省人民会堂物业服务月度考核表—绿化服务

序号	类别	作业标准	检查内容	扣分标准	得分	扣分原因
1	卫生管理 (25分)	全面清洁 1 次/天,绿化带内无长期堆积的落叶,目视无白色垃圾、烟头等人为产生的垃圾;绿化工具定点存放并摆放整齐;绿化垃圾随生活垃圾日产日清,外围烟筒、垃圾桶 1 次/清洁,每周清洗 1 次。	油渍、污渍、烟头 (7分)	发现 1 处,扣 0.5 分		
2			垃圾、地钉、饮料瓶、塑料袋 (4分)	发现 1 处,扣 0.5 分		
3			严重落叶堆积、积水、青苔 (6分)	发现 1 处,扣 0.5 分		
4			工具摆放整齐 (3分)	发现 1 处,扣 1 分		
5			垃圾日产日清 (5分)	发现 1 处,扣 1 分		
6	绿化带 (15分)	绿化植物根据植物长势合理把控浇水频次,并确保浇水 100%均匀,花草植物无明显杂草,纯净率 98%以上;草地表面无杂物,植物叶片无灰尘,叶色青绿,夏季无枯黄叶;修剪平整、高度一致,边缘整齐,裸露地不能超 1 平方。	长势情况,若枯死已报补栽更新不扣分 (5分)	发现 1 处,扣 0.5 分		
7			修剪高度保持一致 (5分)	发现 1 处,扣 0.5 分		
8			杂草及裸露情况 (5分)	发现 1 处,扣 0.5 分		
9	乔木灌木 (15分)	乔木长势良好,枝条粗壮、叶色浓绿、无枯枝残叶、无缺株、无死株;灌木生育良好,花繁叶茂,枝条分布均匀	乔木长势,若缺株、死珠的已报甲方补种的不扣分 (5分)	发现 1 处,扣 0.5 分		
10			灌木长势及修剪情况 (5分)	发现 1 处,扣 0.5 分		

11		匀, 衰老枝及时更新, 枝梢不超过上缘线 20cm。单株灌木具有一定造型, 枝梢不超过整形面 20cm。	病 (虫) 株少于 3 处 (5 分)	发现 1 处, 扣 0.5 分	
12	花卉 (10 分)	病 (虫) 少于 3 处。盆花修剪成良好的形状, 花坛内干净, 杂草少于 3 处; 枝蔓生长良好, 叶色绿, 无黄叶; 蔓、叶片分布均匀。	病虫害、花坛卫生 (5 分)	发现 1 处, 扣 0.5 分	
13			长势及修剪情况 (5 分)	发现 1 处, 扣 0.5 分	
14	室内绿植 (10 分)	无病虫害, 无枯萎现象, 长势良好; 叶面无灰尘, 盆内无烟头、烟灰等杂物。	长势及造型 (3 分)	发现 1 处, 扣 0.5 分	
15			叶面卫生及花盆内卫生情况 (7 分)	发现 1 处, 扣 0.5 分	
16	管理体系 (25 分)	人员配备要固定充足, 工装统一; 建立绿化养护管理台账, 编制绿化养护工作计划, 制定养护措施, 并做好工作记录。	落实执行 (25 分)	发现 1 处, 扣 5 分	
17	附加项	质检通报	相应工作在会堂质检通报上体现	表扬加 3 分/次; 批评扣 3 分/次	
得分 (总分 100 分)					

评分说明: 1、不涉及的项目不扣分; 2、单项分数扣完为止。

考核日期:

考核人:

责任单位:

责任单位负责人:

表 4-4 河南省人民会堂物业服务月度考核表—秩序服务

序号	类别	作业标准	扣分标准	得分	扣分原因
1	值班 (30分)	保持良好形象、着统一工装规范、站姿标准、礼貌用语, 做好交接工作。(3分)	发现 1 处不合格, 扣 0.5 分		
2		早中晚高峰期及会议迎宾期间、大型活动、车辆进出、岗亭外立岗, 禁止坐在岗亭内。人员进出高峰期主楼前厅安检岗立岗服务, 禁止坐岗。(6分)	发现 1 处不合格, 扣 2 分		
3		值班期间禁止玩手机、抽烟, 站姿、坐姿不端正。(6分)	发现 1 处不合格, 扣 2 分		
4		做好岗亭内及周边 10 米内环境卫生、物品摆放整齐。(5分)	发现 1 处不合格, 扣 0.5 分		
5		保持岗位相关区域设备正常使用, 操作熟练倒闸、安全仪器, 损坏及时报修并跟进结果。(5分)	发现 1 处不合格, 扣 0.5 分		
6	值班、巡逻执勤严格认真, 做好保密工作, 确保安全。(5分)	发现 1 处不合格, 扣 0.5 分			
7	巡逻 (15分)	设置巡逻点位, 建立巡逻路线图, 每季度更新一次。(5分)	发现 1 处不合格, 扣 0.5 分		
8		外围 2 小时巡逻一次, 夜间、节假日、大型活动 1 小时巡逻一次, 极端天气半小时巡逻一次, 保留巡逻记录及异常记录。(5分)	发现 1 处不合格, 扣 0.5 分		
9		主动巡查发现问题, 做好反馈及跟进处理。(5分)	发现 1 处不合格, 扣 0.5 分		
10	车辆管理 (20分)	保持停车场、停车棚车辆管理, 停放有序 (含非机动车), 上下班高峰期现场引导, 维护出入及停放秩序 (已发现已处理不计入考核)。(5分)	发现 1 次, 扣 0.5 分		
11		协助处理管理区域内的交通事故, 维护门前交通秩序, 确保车辆、人员进出有序。(5分)	发现 1 次, 扣 0.5 分		
12		开展机动车、非机动车巡查, 及时发现车辆未上锁、乱停乱放、违规充电等情况, 并劝告和纠正。(5分)	发现 1 次, 扣 0.5 分		

13		发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象，未及时制止。(5分)	发现1次，扣5分		
14		每月至少一次的安全防暴演练。(6分)	发现1次，扣3分		
15	安全应急 (15分)	每年至少组织1次防汛应急演练，具有防汛物资协调调动能力。(3分)	发现1次，扣5分		
16		根据会堂实际情况，吸取教训，持续完善应急管理机制。(3分)	发现1次，扣0.5分		
17		每年进行2次以上的突发公共事件应急演练，记录完整。(3分)	发现1处，扣5分		
18	体系(20分)	要求所有记录表单保存完整，并每月有汇总，负责人签字审核。(5分)	发现少一份，扣1分		
19		服务频次不达标的。(15分)	发现1处，扣5分		
20	附加项	质检通报：相应工作在会堂质检通报上体现	表扬加3分/次；批评扣3分/次		
得分(总分100分)					
评分说明：单项分数扣完为止。					
考核日期： 考核人：					
责任单位： 责任单位负责人：					

附表 5

表 5 满意度考核评价表

序号	类别	评价得分	评价标准
1	管理满意度评价		非常满意：75-100 分 基本满意：50-75 分 不满意：25-50 分 特别不满意：0-25 分
2	团队满意度评价		
3	专业满意度评价		
4	质量满意度评价		
考核日期：			考核人：

附表 6

表 6 河南省人民会堂物业服务\_\_\_\_\_月度考核汇总表

序号	考核项目	考核项得分	权重比例	换算得分	备注
1	保洁、保安服务		75%		
2	满意度		25%		
月度考核评价汇总得分					
月度物业服务费付款基准					
应扣金额					根据奖罚标准确定
实际应付月度物业服务费					
<b>奖罚标准：</b> 月度综合考核评价得分(为以下(1) (2) (3) (4) (5) ，共 5 档，档级从前至后)应用方案如下： (1) 考核评分 $\geq 90$ 分，月度物业服务费全额支付； (2) $90 \text{ 分} > \text{考核评分} \geq 80$ 分，月度物业服务费处罚 2000 元；连续两次以上降档处理； (3) $80 \text{ 分} > \text{考核评分} \geq 70$ 分，月度物业服务费按 0.9 倍系数支付；连续两次以上降档处理； (4) $70 \text{ 分} > \text{考核评分} \geq 60$ 分，月度物业服务费按 0.8 倍系数，连续两次以上降档处理； (5) 60 分以下，视为不合格，采购人有权无条件解除合同，并拒绝支付月度物业服务费。					
制表人：			制表日期：		
审批人：			审批日期：		

## 附表 7

### 物业服务日常监督管理考核办法

为加强外包物业服务公司管理，保障会堂保安秩序管理、环境卫生质量标准符合要求，特制定本管理办法。

#### (一) 考核方式

物业科对外包物业公司服务质量进行考核，设一名科室人员对日常工作情况进行定期巡查并汇总。

#### (二) 奖惩方式

以会堂及物业公司的各项规章制度和劳动纪律对保安、保洁、绿化养护进行考核，凡是出现未按照要求执行的行为将开具处罚单，并在每月服务费用中直接扣除。

#### (三) 处罚细则

##### 1、仪表仪容

- ①不按规定着装，不佩戴胸卡，每次扣50元；
- ②衣衫不整，工装太脏，个人卫生差，每次扣50元；
- ③不穿袜子、鞋子太脏，每次扣50元，穿拖鞋上班每次扣100元；

##### 2、劳动纪律

- ①上班迟到、早退、脱岗(15分钟以内),扣50元；(15-30分钟)扣100元。
- ②不请假或不经批准私自离岗，请假后不按时返回者，按旷工处理；无故旷工一天，扣200元；旷工二天，开除。
- ③当班期间聚堆闲谈、串岗、坐岗、看报纸杂志、不落实工作安排、玩手机、听音乐，违者一项扣100元。当班期间睡觉的每次扣200元。
- ④挑拨事非、骂架扣300元，打架斗殴者开除；
- ⑤上班前喝酒每次扣300元，上班喝酒者开除；
- ⑥上班时吸烟每次扣100元；
- ⑦对客户态度粗暴或不礼貌、未使用文明用语被投诉一次扣300元，二次者开除；

⑧存在吃、拿、卡、要现象或偷拿会堂和客户物品者一次扣500元，开除；

⑨在工作场所拾到物品不上交者一次扣500元，开除。

### 3、日常卫生

①地面有三个以上烟头、纸团、杂物，扣50元；五个以上扣100元；

②有明显污迹(口香糖、痰迹、污水迹)一处扣50元；

③垃圾桶、痰桶太脏、垃圾超过三分之二，扣50元；

④卫生间大小便池有水锈、黄锈、干便者，扣50元；

⑤洗手池不干净、台面上有污迹，扣50元；

⑥水龙头表面不干净者，扣50元；

⑦卫生间地面有大滩水迹，扣50元；

⑧有死角卫生(水池下、楼梯拐角处)，有杂物者扣100元；

⑨区域内公共设施表面不干净者扣50元；

⑩2米以下内玻璃、指示牌、装饰物不净者扣50元；墙角有蜘蛛网，墙面有明显灰尘者扣50元。

### 4、计划卫生：

由项目经理根据具体情况，做成计划上报科室，科室根据上报的计划进行检查，一项不合格扣100元，一项不按时做扣200元，一项没做扣300元。

### 5、秩序管理

私自收费、不按要求登记放行车辆的，每次罚款200元；

车场巡检查车辆不仔细，异常情况未及时上报，巡逻检查未按规定签到或打点的，每次罚款200元；

未按作业流程或突发事件处理流程操作，导致事件升级的责任人，每次罚款100元；

接班时间超过10分钟；对讲机呼叫多次无应答，每次罚款100元；

未经允许，在宿舍留外人（非公司员工）住宿的，每次罚款200元；

车辆乱停乱放，值班人员没有及时纠正、制止或汇报的，每次罚款100元；

6、公司必须严格按照各岗位人员实际要求年龄上岗，员工信息在科室报备，若年龄超出，每人次扣除500元。

7、对不符合要求的员工将责令公司劝退，公司必须及时调整补充人员并报科室备案。如不执行规定将扣除1000元/次。

- 8、不能出现空岗、缺岗现象，每发现少一人次扣除1000元， 以此累计。
- 9、管理人员离职、更换、就职未到科室报备的，每起扣除当月服务费500元。
- 10、发现其他未列入考核细则的违规行为，视情节严重情况，给予100元—1000元不等的罚款。