合同编号：

河南省核技术应用中心物业综合服务项目合同

甲方：河南省核技术应用中心
（统一社会信用代码：　12410000419305874U　　）
中共河南省委军民融合发展委员会办公室
（统一社会信用代码：　11410000MB1961014G　　）
河南省永联民爆器材股份有限公司
（统一社会信用代码：　91410100749214908W　　）
河南省华兴建设监理有限公司
（统一社会信用代码：　91410105169952197G　　）

乙方：河南圆方物业管理有限公司
（统一社会信用代码：91410104729599046 7 ）
根据本项目采购文件及乙方响应文件，经双方协商就河南省核技术应用 中心物业综合服务项目达成如下协议，双方同意按照下述条款签订本合同。

一、服务项目：
办公楼院区综合管理服务、秩序维护与安全管理服务、 环境卫生保洁服务；会务服务、配合协调其他服务项目等。
甲方现场负责人：_____
乙方项目负责人：_____

二、服务标准和服务承诺
服务标准以采购文件和乙方响应文件为准，服务承诺以乙方响应文件为 准。

三、合同期限：自2026年11月 1日至2028年10月31日止

四、合同价款及支付
1. 本次采购由河南省核技术应用中心、中共河南省委军民融合发 展委员会办公室、河南省永联民爆器材股份有限公司、河南省华兴 建设监理有限公司四家单位联合采购。发起人为河南省核技术应用 中 心（ 甲 方 ）。河南省核技术应用中心国库集中支付两年预算42万元；中共河 南省委军民融合发展委员会办公室国库集中支付两年预算金额 80.4万元，剩余合同金额自行支付。（以上具体金额以实际签订合 同金额为准）

2.管理服务费金额：　贰佰肆拾叁万贰仟肆佰肆拾捌元　（￥2432448元）。合同期24个月，　每月费用：　壹拾万零壹仟叁佰伍拾贰　元（￥　101352　元）。承包金额包含人员工资、五险、税 费、管理费、保洁基础物料费、工装费、节日福利、节假日加班等。

3. 根据考核结果，服务费用按月支付。乙方结合考核情况于次月的前5 日出具上月正规发票，甲方在接到发票后，于当月支付上月费用，节假日顺延。合同期内最后一个月的服务费待双方办理完交接手续后无遗留问题，由甲方支付给乙方。

付款方式：转账。

乙方收款账户如下：

单位名称：河南圆方物业管理有限公司

纳税人识别号：914101047295990467

开户银行：中国建设银行郑州行政支行

收款账号：41001503010050206183

4. 服务总金额：按采购需求，成交单位的报价已经考虑到了服务期内的 物价因素和社会最低工资的调整，本合同期内不做调整。

五、甲方责任、权利与义务

1. 甲方监督检查乙方的各项工作、负责合同履行过程中有关事项的协调。

2. 甲方有义务按合同规定及时为乙方支付服务费。

3. 甲方有权对乙方提供的人员进行资格审核，审核通过后方能进场服务。

4. 甲方有权要求乙方更换不尽责或违规违纪的服务人员。

5. 审定乙方拟订的物业服务各项规章、制度，并监督检查乙方对各项规 章制度的执行情况。

6. 遇突发事件或重大活动时，甲方有权调动乙方人员、设备。

7. 如果乙方未能按照本合同的要求提供服务，甲方有权提出警告，直至 终止合同。

8. 甲方在职权范围内保证乙方的正常服务不受干扰。

9. 甲方根据对乙方的考核结果，按合同规定的方式支付服务费用。

10. 甲方有权要求更换不合格服务人员。

六、乙方的责任、权利与义务

1. 乙方为甲方提供“合同条款”的服务。

2. 乙方在履行合同义务的情形下有权要求甲方按本合同约定及时支付物 业服务费。

3. 对违反物业管理规定的行为，乙方有权进行规劝和制止，如发现有重 大违规行为而又无法制止时，应及时向甲方报告，并协助处理。
4. 根据有关法律、法规及本合同的约定，拟定物业服务规章制度，并任 命一名项目负责人，全面负责物业服务工作，监督、布置、检查下属工作，确保服务区域内各项服务工作正常开展。
5. 乙方在合同履行过程中，应严格遵守有关法律、法规及甲方的管理规 章制度，不得在服务区域从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，未获甲方同意，乙方任何时候都不能在服务区域存放易燃、易爆、有毒等危险物品以及挥发性大或气味浓烈的液体等。
6. 乙方确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况；接受甲方的指导、检查、监督和考核。
7. 乙方应遵守消防安全法规和甲方的消防管理规章制度，组建义务消防队，编制消防应急疏散预案，并定期演练，保障消防通道畅通。
8. 在服务区域内的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括法定休息日及公众假期。如遇防汛抢险、火灾扑救等突发事件或安全检查、重大活动等特殊情况时，乙方须服从甲方统一安排，配合有关单位执行任务，并指定专职人员协助作，直至完成。
9. 严格履行投标文件中做出的所有承诺，为服务区域内的各项服务工作配备足够数量、服务经验丰富且符合劳动部门有关用工规定的人员，并持证上岗。
10. 乙方须按照有关法律、法规等的要求，为其所有人员办理劳动用工手续和缴纳保险等，如因未办理劳动用工手续、未依法签订劳动合同、未按时发放工资、福利或未缴纳社会保险等原因引起劳动纠纷的，乙方应承担全部责任。乙方拒不承担的，甲方有权代其支付劳动纠纷所涉及的费用，相应费用从乙方服务费中扣除。
11. 在合同期内，乙方所有人员的安全由乙方全权负责。
12. 乙方应严格、妥善管理由甲方提供的设备、设施及工器具，不得人为损坏、挪为它用和浪费，一经发现、核实，乙方予以照价赔偿或甲方有权从服务费用中进行扣罚。
13. 遵守甲方保密规定，承担违反保密规定的法律责任与经济赔偿责任。
14. 签订合同后，按照双方确定的物业服务移交接管方案，对物业服务进行接管。本合同终止时，应移交物业管理权，撤出服务区域，协助甲方做好物业服务的交接工作。

七、监督与考核：

（一）考核主体：河南省核技术应用中心

(二)考核办法：
1.物业服务公司管理人员进行日常监督检查，并做好记录，月底汇总； 河南省核技术应用中心后勤服务管理部门每月不定期进行检查和抽查。
2.物业服务公司现场项目经理每月5日前应向甲方提供人员月考勤和工 作小结，用于核对检查。
(三)考核项目及标准：
按照采购文件中物业服务的相关标准、甲方制定的相关要求(详见附件一、附件二、附件三、附件四)和服务企业提供的《物业管理服务方案和承诺》的标准，结合管理服务企业的基本要求，秩序安全管理、环境保洁服务， 会务服务等方面进行考核。

八、合同的解除

在合同期内，若乙方的整体工作达不到甲方的标准，甲方通知乙方整改 两次后仍达不到标准或一年内累计三次不合格，甲方有权解除合同。

九、争议的解决

本合同一经签订，即具有法律效力，任何一方不得违约。在执行合同的 过程中双方发生的争议，应由双方协商解决，协商达不成一致意见时，任何一方可将争议事项诉至法院仲裁。

十、附则

1. 未尽事宜，双方可以对本合同的条款进行补充，或以书面的形式签订 补充协议，其协议与本合同具有同等的效力。
2. 招投标文件和附件、补充协议也是本合同的内容之一。
3. 本合同一式捌份，甲方执肆份，乙方执肆份。 附件一：卫生保洁周期及服务标准
附件二：管理服务质量标准
附件三：项目需求及技术要求物业服务考核评分表
附件四：物业管理服务处罚标准

（签署页，无正文）

甲方：
（单位盖章）
法人代表人
或授权代理人（签字）：
签约时间：2026.10.12

甲方：
（单位盖章）
法人代表人
或授权代理人（签字）：
签约时间：

甲方：
（单位盖章）
法人代表人
或授权代理人（签字）：
签约时间：

甲方：
（单位盖章）
法人代表人
或授权代理人（签字）：
签约时间：

乙方：
（单位盖章）
法人代表人
或授权代理人（签字）：
签约时间：

项 目	内容及范围	周期	标准
走廊	地面、窗户内面 玻璃、所有门	1次/日拖洗、擦拭	洁净、无尘、光亮
地面	公共区域内所有硬质地面的拖洗及保养	1次/日拖洗、巡视保洁	光亮、洁净、无烟头、无痰迹、无死角
步梯	台阶正面及立面的拖洗	2次/日拖洗	无杂物、无污迹
	扶手、栏杆的擦 拭	2次/日擦试	无灰尘、无蜘蛛网
公共卫生间	地面的拖洗	4次/日保洁	干净、无污水、无杂物
	便池隔板的擦拭	1次/日擦试	干净、无污迹
	大小便池的冲刷	巡视保洁	干净、无干便、无异味
	手纸篓的倾倒	1次/日倾倒	纸篓内垃圾不超过2/3
附属物	暖气片、暖气管 道的灰尘、擦拭 及消防栓擦拭	2次/周擦拭、掸尘	干净、无积尘、无蜘蛛网
大院道路	2次/日清扫，巡视保洁		无垃圾、无泥沙、无积水、无杂物、无烟头
大院宣传栏警示牌	1次/周清洁，巡视保洁		无污迹、无乱贴乱画、干净完好
垃圾桶痰桶	1次/日擦拭、倾倒，巡视保洁		垃圾及时清理、外表无污迹
日常垃圾	日产日清		垃圾存放处无污水、无明 显污迹

附件二、管理服务质量标准

项　目	内容	标准
管理服务质量标准	仪容仪表	1、按规定着装，佩带胸卡。 2、精神饱满，姿态良好。 3、举止文明，大方。
	服务态度	1、礼貌待人，说话和气，微笑服务。 2、主动、热情、耐心、周到。 3、禁止发生争吵、打架斗殴事件。
	服务要求	1、不出现因管理服务工作失职造成甲方 被盗事件。 2、因管理服务工作失职造成甲方被盗事 件由乙方照价赔偿。
	工作纪律	1、按时交接班，不迟到，不早退，忠于 职守。 2、不在岗位上吸烟、吃零食、看书报、 会客、听收(录)音机，嬉戏、打闹。

附件三、项目需求及技术要求物业服务考核评分表

一、项目总体情况：

1 、 河南省核技术应用中心(以下称“采购人”),对物业综合 服务项目的安全性、规范性、保密性有着较高要求。

2 、 本项目服务区域办公楼内的公共区域(走廊、步梯、卫生 间)、会议室、地下室、地下车库、后勤楼和室外公共区域(广 场、道路、篮球场、车棚等)。

3 、 本项目具体服务范围包括：(1)综合管理；(2)秩序维护 与安全管理；(3)环境卫生保洁服务；(4)会议服务；(5)配合、 协调及其它服务等。

4 、物业服务人员须认真执行采购人各项规章制度和管理规定， 严格遵守工作纪律，认真履职。严格遵守保密要求，不该说的不说， 不该问的不问，不该做的不做。

5 、采购人对本项目一些重要岗位的设置、人员录用与管理及一 些重要的管理决策有直接参与权与审批权。

6 、成交供应商制定的物业服务方案、组织架构、人员录用等各 类规章制度，实施前要报告采购人，采购人有审核权。

7 、成交供应商对录用的人员要保证定人定岗，人员要有较强的 专业技能和过硬的政治素质，专业技术岗及管理岗人员要持证上岗。

8 、 本项目需求未明确，但有利于本项目物业管理服务工作开展 的工作程序、服务措施等，成交供应商应按照采购人要求进行补充 完善。

9 、本次采购由河南省核技术应用中心、中共河南省委军民融合 发展委员会办公室、河南省永联民爆器材股份有限公司、河南省华 兴建设监理有限公司四家单位联合采购。发起人为河南省核技术应 用中心。

二、服务范围

(一)环境卫生保洁服务

1 、服务内容

为保持办公楼(区)内公共区域、大院、广场、篮球场、地下室、地下车库内等环境清洁而进行的日常管理工作。

2 、服务要求及标准

(1)公共区域卫生保洁

公共区域包括办公楼大厅、大门、楼道、楼梯及相关区域和办公大厅及上述部位内所有设施用品和饰物。

A: 服务要求

清理大楼内的所有垃圾，对垃圾进行分类回收；收集及清理所有垃圾箱内的垃圾；清洁所有窗户及指示牌；清洁所有花盆及植物；清洁所有出入口、

大门及门牌；清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面；清扫所有通风窗口；清扫空调风口百叶及照明灯片；拖擦地、台表面；清洁所有楼梯、走廊及窗户；清洁所有灯饰；清扫、洗刷大厅入口地台及梯级；擦净入口大厅内墙壁表面和所有玻璃门窗及设施；清扫大厅天花板尘埃；定期投放喷洒鼠、蟑螂、蚊蝇药物；清洁地下车库地面、墙面设施；上述区域产生的垃圾及废旧物品运送至垃圾房。

B: 服务标准

地面光亮无水迹、污迹，无尘物；楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物；垃圾筒内垃圾不超过1/2,并摆放整齐，外观干净；花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物；玻璃、门窗无污迹、 水迹、裂痕，有明显安全标志；厅堂内无蚊蝇；灯饰和其它饰物无尘土；大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹；无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

(2)公共卫生间保洁

A:服务要求

擦净所有门、天花板；擦、冲及洗净所有洗手间设备；擦净所有洗手间镜面； 擦净地、台表面；天花板及照明设备表面除尘；擦净排气扇；及时补充卫生纸等 日常消耗品；清理垃圾桶脏物；清洁卫生洁具。

B: 服务标准

门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污迹、无尘物；玻璃、镜面 明亮无 水迹；地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹；地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污迹、无污物，电镀件明亮；便池无尘、无污迹、无杂物， 小便池内香球不少于1个，并及时更换；桶内垃圾不超1/2即清理；设备(灯、 开关、暖气、通风口、门锁等)无尘、无污迹；空气清新、无异味；工具摆放处整洁、无杂物，物品摆放整齐，不囤积。

(3)电梯间保洁

A: 服务要求

扫净及清擦电梯门表面；擦净电梯内壁、门及指示；电梯天花板表面除尘；电梯门缝吸尘；擦净电梯通风及照明；电梯表面涂保护膜；清理电梯槽底垃圾；擦净电梯大堂、走廊表面。

B: 服务标准

电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮；电梯天花板、门缝无尘土；井道、槽底清洁，无杂物；电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

(4)外场保洁

外场保洁主要包括大院、大门前、停车场、通道、广场等的卫生管理工作。

A: 服务要求

室外垃圾桶内垃圾的清理；围栏的清洁；全楼垃圾清理；大院广场地面清洁；夏季清除积水、冬季清扫积雪；垃圾清运至垃圾房。

B:服务标准

大院、广场地面清洁无废弃物；保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶；垃圾清运及时，垃圾房消毒，无蚊蝇滋生；清扫及时，地面无积水、积雪。

(二)秩序维护与安全管理服务

1 、北大门保安室24小时值班，主要职责为监控视频、保安巡逻、治安管理、车辆停放管理、大门口秩序维护等工作。工作时段 的公务来访传达、访客登记、电话核实、提前报备来访车辆停放、 临时停车区的引导指挥等。

2 、西门值班室7:30- 12:30,14:30- 18:00值班，主要职责 为值守西门、上下班高峰期本单位人员出入管理，防止外来人员进 入，节假日西门关闭。早高峰期指挥停车场车辆规范统一停放，定 时巡逻车位情况随时报大门岗。

3 、安保人员身体健康，经过专业培训，持证上岗，熟练掌握办 公区基本情况，安保人员应熟悉各种报警、救护电话：110、119、 122、120,熟练掌握火警、匪警等突发事件发生时的报警方法、应急措施和简单救护知识。

4、对服务区域采用专门安保措施，充分运用安保监控室视频监 控系统监控服务区域内安全。保安人员分时段对服务区域进行安全巡查，能及时处理和发现各种安全和事故隐患，并做好巡查记录和交接班记录。

5 、停车场车辆停放整齐、有序，保证交通畅通。

6 、 监控值班管理

具体工作内容：

(1)区域内的安全监控工作；
(2)防盗报警的上报及处理工作；
(3)巡逻人员的调度、值班情况的监督工作；
(4)安防系统故障设备的及时上报工作；
(5)监控、防盗等安防设备的日常检查工作；

(6)配合维护采购人正常的办公秩序。
服务标准：
(1)建立健全各项规章制度、岗位职责、各岗位规范的工作流程及操作标准、突发事件处置预案等，并认真执行、落实；
(2)保持24小时职守，不得出现监控盲点，了解掌握各区域的安全状况，认真做好值班记录；
(3)未经采购人允许严禁无关人员进入、停留，监控视频等信息一律不准其他人借调、拷贝；
(4)对值班期间出现的各种警情及时调派巡逻人员查验、处理或上报，并有处理结果反馈；
(5)做好安防故障设备的报修工作，维保单位修复后，要及时进行反馈；
7、突发事件处理程序
(1)伤病员抢救处理：场区内如有急、重病人，当值保安应主动协助处理，立即拨打“120”请求援助，协助进行前期抢救。
(2)治安案件处理：服务区域内发生治安案件，应立即拨打“110”,请求援助；保安组织现场保护，布置警戒线，阻止无关
人员进入现场；正在进行的犯罪或有妨碍正常秩序的行为，一旦发现应立即制止或组织擒拿。应急处理后，主管须在《保安值班记录》中记录，并书面汇报采购人；报告的内容应包括：时间、地点、参与人员、事情经过、事情的处理结果。
(3)防汛应急处理
进入汛期后物业服务负责人应随时关注天气变化，当有雷暴天气预警时，应第一时间启动应急预案，确保办公区财产安全。
8、服务质量
(1)无严重治安案件发生，不发生打架斗殴，聚众闹事事件。不因失职发生人身伤害及财产损坏或丢失等事件，制订各类突发事件应急预案，并定期演练。
(2)安保值班记录及交接班记录及时、准确、真实、完整、规范，值班期间值班人员无缺岗、脱岗、睡岗及做与值班无关的事。

(3)严格按制定的巡逻路线巡逻值勤，详细填写巡逻记录。接 到各类报案后，报告上级并赶到现场不超过3 分钟。无闲杂人员、 推销人员及无关车辆进入。

9 、服务工作标准

(1) 着装：身着统一保安制服。

仪容、仪表：不留长发、长须、长鬓角；站时背直腰挺、不倚不 靠、不袖手；坐时精神饱满，不东歪西倒；走时抬头挺胸，姿态自 然；衣着整洁，纽扣齐全，不敞衣，卷裤管。

(2)语言：语气亲切，表情自然，态度和气；语言文明，用词 恰当，不卑不亢，有理有节；使用“请、谢谢、您、对不起”等规 范用语。

(3)观察力：保持应有的警觉，不为假象迷惑；做有心人，处 处留意，善于观察，不放过任何可疑迹象。

处理能力：对事件的后果判断正确，方法得当，行动果断，干净 利索；叙说清晰、记录完整。

(4) 劳动纪律：服从调配，顾全大局；按时交接班，如实考勤。服务纪律：态度和蔼讲文明，挂牌上岗守纪律；公开办事讲规范， 按章办事不违规。岗位上不得抽烟，不得嬉戏打闹，不得玩手机及 其他与工作无关事项。做好来访人员、车辆的登记工作。对来访人员办理登记手续， 门卫在电话核实征询被访人员同意后方可准入。

对推销商品、收购废品等人员不准进入，遇有形迹可疑人员应立 即向有关部门汇报并做好记录。 做好大门外围的道路及车辆管理 工作。保持大门口道路畅通。做好门口区域的卫生工作，保持大门 口区域、值班室内干净、整洁。

门岗值班精神面貌端正、背直腰挺、精神饱满、姿态自然、衣 着整洁、纽扣齐全。

10 、保安巡逻作业规程

(1)巡逻的内容：检查管辖区域界墙设施、安全防盗设施是否完好，有无人攀爬，发现异常情况立即汇报主管；注意临时停车车辆的泊位情况，发现违规情况应及时联系车主；发现可疑人员及时督劝其离开。

(2)巡逻的时间：24 小时不间断巡逻。

(3)巡逻的基本要求： 一轻，走路轻；二看，对被检查场所仔细看；三听，集中精力听；四闻，对异味注意发生源。

异常情况的处理： 一般异常情况由巡逻保安员当场处理；有碍管辖区安全秩序或当场无法处理的情况，由主管指挥处理，重大情况 应立即报采购人及有关部门处理。

做好安全巡查和治安巡逻工作，严格按照巡更路线每2小时巡逻一次，重点部位须重点检查，防止意外事故的发生，治安负责人每天须对巡更情况进行检查验证。配合监控室做好各楼宇内的警情查验、处理、反馈工作。
注意来往人员的动向及所携带物品，做好区域内的治安管理工作。
(三)会议服务
1、根据会议的不同性质、不同规模制定切实可行的会务保障方案，并严格按照方案执行；做好会议车辆及人员引导、会务安全保 障保密工作。
2 、根据会议通知时间，提前6小时对会议室的照明、空调、卫生等会议保障进行全面检查，会议期间安排维修、清洁、秩序维 护机动人员待令处理应急事件。
3 、有重要领导参加的会议要提前24小时进行特别安全巡查控制，清除一切可疑物体或不明物体，彻底消除不安全隐患。
4 、清洁会议室桌面，保持干净、无污迹、无灰尘、无手印。

5 、服务工作要细致周到，服务中要做到“三轻”(走路轻、讲话轻、动作轻)。
6、会务负责人必须到场监督服务员工作，巡视会议室的准备情况和会议的进行情况，以便及时应对突发事情。
7 、会议结束10分钟内开始会场清洁服务，擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、 门窗等。
8 、主要内容：负责会场布置、整理及保洁；桌椅等会议室负责会务茶点及来访客人的茶水服务等。
9 、服务要求
(1)会议服务员要求：形象气质佳，普通话流利，有文化、有素质，服务得体大方，礼貌热情，气质高雅。
(2)制订完善、高效、专业的会议及接待服务工作流程和管理制度，配备足够的服务人员，明确服务岗位职责，提供优质、专业的服务。
(3)按照采购人会议需求安排会议服务，会场布置满足采购人要求。
(4)按照采购人要求安排客人用餐。
(5)为参会人员及来访客人提供茶水服务，会议期间倒水间隔为 2 0 分钟一次，并负责茶具的清洁、消毒及会议室、接待室的卫 生打扫及整理等工作。
(6)定期检查、维护会议室设备设施，发现问题及时报告和修理，确保音响、视频设备、桌椅等设备设施状况良好，对会议内容 等信息严格保密。

(四)服务人员职责及要求

1 、 服务人员仪容仪表要求

(1)着装要求：服务人员上岗必须按要求统一着装，工装必须成套穿着，不允许混搭或在工装外套穿其他衣服。

(2)配饰要求：按照规定佩戴头花等配饰，女员工头发束起且要佩戴统一的头花，不得佩戴其它饰品。

(3)面部要求：男员工面部干净整洁，不留胡须，鼻毛不外露；女员工面部干净整洁，可化淡妆。

(4)头部要求：男员工头发要保持清洁，前不遮眉，侧不遮耳，后不及领；女员工头发要保持干净整洁，不得蓄留怪异发型，发长过肩要盘起。

(5)手部要求：服务人员手部要保持干净，不留长指甲，不涂有色指甲。

(6)鞋袜要求：服务人员上岗须按乙方要求穿统一工鞋，女员工穿黑色布鞋，深色或肉色袜子；男员工穿深色工鞋，深色袜子。

2 、服务人员基本行为规范要求

(1) 站姿：女员工站立时要保持身体正直，双脚并拢或呈丁字步，双手交叉于小腹前，两眼平视前方；男员工站立时脚跟并拢，脚尖自然分开或双脚叉开与肩同宽；站立时不得东倒西歪、倚门靠物。

(2)走姿：走路时要保持身体正直，步幅适中；走路时不允许勾肩搭背、左摇右摆，将手插入口袋。

(3)坐姿：坐下时要保持坐姿端正，腰背挺直，两膝并拢；禁止前仰后合、东倒西歪。

(4)蹲姿：下蹲时一脚在前，一脚在后，前小腿垂直于地面，前脚全脚着地。

人员配置及岗位要求：

序号	岗位名称	数量(人)	岗位职责	岗位要求	证明材料要求
			负责项目整体运行工作，秩序安	△1.年龄在50岁周岁以下 ；	是(提供身份证扫描件)

			全与环境管理、客户关系、品质督导与风险管控、团队人事管理、突发事件应急处理。	△2.本科以上学历；	是(提供学历证书扫描件)
1	项目经理	1		△3.有三年以上类似 项目管理经验。	是(需同时提供服务合同及服务对象 出具的证明材料)
			负责安保部门整体工作，突发事件管理、门岗出入管理、院区巡逻与治安防范、消防与安全管理、	△1.年龄在50周岁以 下 ；	是(提供身份证扫描件)
2	秩序维护主管	1		△2.两年以上管理经 验 ；	是(需同时提供服务合同及服务对象 出具的证明材料)
				△3.为退转军人(含退役兵和军转干部)	是(提供证件扫描件)
			监控与安全设备管理。	★4.持《保安员》证 上岗。	是(提供公安机关颁发的有效《保安 员》证)
			遵守各项规章制度，负	△1.男，年龄在 25-50周岁；	是(提供身份证扫描件)

3	公共秩序维护员	9	责秩序维护工作、门岗值守、治安巡逻、车辆管理、消防安全、秩序维护及突发事件管理。	★2.持《保安员》证 上岗。	是(提供公安机关颁发的有效《保安 员》证)
4	环境保洁主管	1	负责保洁部门的整体工作，品质检查、人员培训、现场督导、环境卫生问题整改，确保整体干净整洁、环境达标。	△1.年龄在50周岁以 下 ；	是(提供身份证扫描件)
				△2.具有2年以上保洁主管管理经验。	是(提供承诺函，格式自拟)
			遵守公司各项规章制度，负责公共区域的清洁、垃圾收集、环境卫	△1.年龄在55周岁以 下 ；	是(提供承诺函，格式自拟)

5	环境保洁员	12	生维护工作，保持干净、整洁、无杂物、无异味，文明	△2.身体健康，经过 专业培训，能胜任环 境保洁工作。	是(提供承诺函，格式自拟)
			作业规范操作。		
6	会务服务	2	负责项目会议室、接待区域的日常管理，会务布置、来宾接待、茶水服务、会议室环境卫生及物资管理工作。	△1.年龄在35周岁以 下 ；	是(提供身份证扫描件)
				△2.身高160cm以上，具备相关礼仪知 识，普通话流利，形 象好气质佳，能胜任 会务服务工作，满足 采购人需求。	是(提供承诺函，格式自拟)
				△1.年龄在55周岁以 下 ；	是(提供身份证扫描件)

7	消防控制室值班	3	24时日常值守设备与巡检，报警标准化处置	△2.具有2年以上类似项目工作经验；	是(需同时提供服务合同及服务对象 出具的证明材料)
				★3.持有建(构)筑物 消防员证或消防设施 操作员证。	是(提供证书扫描件)
合计		29			

(五)其他要求

成交供应商应建立健全各区域物业各项管理规章制度，各岗位工作职责和工作标准，制定具体落实措施和考核办法，包括(不限于) 物业管理服务工作程序、质量保证制度、岗位考核制度等。

成交供应商建立的24小时接待服务值班岗位，统一接收涉及物业管理与服务的报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等来电，

迅速做出处理安排，事后及时进行回访，填写回访记录。成交供应商应提出采购人对成交供应商进行监督检查处罚机制 及具体方案(处罚包含但不限于警告、罚款、提前解除委托合同等)。

成交供应商应定期(每月度1次)按采购人要求开展物业管理服务工作意见征求和问卷调查工作，定期汇报其物业服务工作开展情 况，收集各类投诉、意见和建议，及时总结和整改，并以书面形式上报采购人。

成交供应商管理人员、秩序维护人员、保洁等服务人员的服装样式由采购人审定，每年至少更换一次，春秋装及夏装各一套，成交供应商拟派人员每年至少体检一次。

成交供应商应对本项目未包含的服务分项工作予以协助，配合采购人开展相应工作。

成交供应商须保证服务团队人员数量不低于采购文件规定的人数。

三、服务考核及运用

物业综合服务由采购人的服务中心组织考核，物业综合服务月考核综合得分在90分以上(含90分)为优秀，通过考核，不予扣款；考 核得分在80分-89分之间(含80分),服务中心视情况扣除当月物业服 务费的5%;考核得分在70分-79分之间(含70分),扣除当月物业服务 费用的10%。
一年内累计三次考核分数在70分以下的，采购人有权终止合同。成交供应商不得因被扣除服务费，而降低或者变相降低相关服务人员的工资待遇。物业服务考核评分标准如下表：
物业服务考核评分表

考核项目及内容		评分标准	备注
一、综合管理(30分)			
考核项目及内容		评分标准	备注
组织机构及 制度建设	组织机构健全、岗位职责明确、管理制度 完善	30分，不符合标 准扣1分/项：不按要求整改扣5分 /次，直至此	
人员情况	人员数量符合要求，出勤良好，工作热情， 服务周到有耐心		
	员工着装规范，佩戴明显标志，工作规范、 作风严谨		
	人员资质满足工作要求，持证上岗		
工作配合和 协调	服从后勤管理领导，按要求报送各类报表 等，与其他单位的关系和谐融洽		
资料管理	档案资料齐全，分类成册、管理完善，查 阅方便		

值班制度	建立24小时值班制度，设立服务电话、 接受使用人对物业服务报修、求助、建议、 问询、投诉等各类信息的收集和反馈，并 及时处理，有回访制度和记录	项不得分。	
后勤保障	物料消耗品供应品质满足要求，满意度高		
资源节约	消耗品管理到位，无浪费；各项节能措施 落实到位。		
二、安全保卫管理(25分)			
安保值班、监控值班	着工装上岗，风纪严整，专于值守，无脱 岗	15分，不符合标准扣1分/项	由于安全保卫措施不到位，造成财产损失等治安案件或造成事件范围扩大，本项不得分
	严禁迟到、早退现象		
	严禁睡岗、不按要求上岗		
	严格出入管理，按制度查验登记，文明服 务，礼貌待人		
	值班记录完整，字迹清楚，无漏记错记		
	交接班手续完备，记录清楚，交接事项清 楚		
	按制度要求对院区安全、停车场、地下室、 楼顶巡视工作，发现问题及时报告和处理		

考核项目及内容		评分 标准	备注
应急管理	有火警、治安、防汛等突发应急工作预案		
	定期开展演练，员工能按预案熟练处置突发情况	5分， 不符 合标准扣1 分/项	
	应急物资备用，警戒线、手电筒、应急头灯、水泵、急救箱、对讲机等，定期盘点、 完好有效。		
责任区卫生 及设备操作	安保值班区域及设备及时清扫，保持整洁	5分， 不符 合标准扣1 分/次	
	严格按照操作规程进行设备操作		
三、环境卫生管理(25分)			
	按标准做好区域保洁，道路、篮球场、停车场等做到地表目视无杂物、无垃圾、无污渍、无积水、 无积雪、无积冰。		
	景观设施及标识宣传牌表面无污迹、无水印。		

	室外区域	设施完整、干净整洁、有序使用，汽车充电桩和电动车棚定期清洁维护。	25分，不符合标准扣1分/项	
		垃圾定点分类存放，每日按时收集，垃圾存放处无散落垃圾，地面干净。		
		定期开展杀虫灭鼠及消毒消杀工作，夏季增加消毒消杀频次。		
	楼内公共区域	按标准做好区域保洁工作，地面、楼梯扶手栏杆、 玻璃门窗洁净光亮，无屑土、无污痕污渍		
		天花板、墙壁、开关面板无灰尘和蜘蛛网。玻璃 屋顶清洁透亮，下水口通畅。		
		卫生间定时保洁消毒，做到无异味。台面、镜面 无水渍，小便斗、蹲便池无黄渍。		
		每日定时收集办公区域垃圾，运送到垃圾存放 处。		
四、会务服务管理(20分)				

会务服务	各类设备设施整洁，卫生状况良好，设施完好。	20分，不符合标准扣1分/项	
	人员着装统一，举止文明，服务周到及时。		
	会议室用品，按规定摆放整齐，及时检查数量， 发现缺少及时添加。		
	会议服务及时高效，倒水间隔不超过20分钟， 实际情况根据会议需要进行调整。		
	签订保密协议，做好保密工作，不外泄任何会 议信息。		

附件四、物业管理服务处罚标准

考核办法及运用：

1. 考核办法：考核实行百分制。月度考核。每月1次检查抽查，月度考 核得分90分以上(含90分),以上的为优秀，考核得分在80分-89分之间(含 80分)以上为良好，考核得分在70分-79分之间(含70)分为合格，70分以 下为不合格。

2. 考核结果运用

(1)月度考核优秀，月度物业服务费按考核结果足额拨付。

(2)月度考核良好，扣拨当月度物业服务费的5%。

(3)月度考核分数合格，分数在70-79分的，扣拨月度物业服务费的10%。

(4)一年内累计三次不合格的，采购人有权解除物业服务合同。

3. 其他情形

(1)管理服务工作中，甲方检查发现未履行服务标准者，每人次扣除乙方服务费10—20元。

(2)凡发生客户投诉事件经查实属乙方责任的，每人次扣除乙方服务费 20-50元。
(3)其他未能履行服务标准者，由甲方书面通知后，必须按照要求立即 整改，并扣除乙方服务费20-50元；未按照要求和事件整改的，扣除乙方服 务费100-200元。
4、由于物业服务公司原因造成甲方重大损失者，甲方视情况严重程度扣除 乙方服务费1000—10000元。