开封市场馆物业

服务合同

（博物馆、规划馆、美术馆、图书馆、文化馆、党员政治生活馆）

2026 年

开封市场馆物业服务合同

甲方：开封市机关事务中心（以下简称甲方）

乙方：润达物业管理有限公司（以下简称乙方）

按照政府采购程序要求，根据《中华人民共和国政府采购法》及前期“开封市场馆物业服务项目”谈判文件和乙方的响应文件，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对开封市场馆及相关附属设施（以下简称本物业）提供物业管理服务事宜，签订本合同。

第一章　项目基本情况

1、场馆名称：开封市场馆，包括博物馆、美术馆、规划馆、图书馆、文化馆、党员政治生活馆。

2、物业类型：场馆类物业。

3、坐落位置：博物馆、规划馆、美术馆位于郑开大道路北、五六大街之间；图书馆、文化馆位于开封新区CBD商务区浙商广场B座；党员政治生活馆位于晋安路金明池公园内，建筑面积4500平方米。

4、建筑面积：场馆总建筑面积约99421平方米；三馆建筑面积约75441平方米，图书馆及文化馆建筑面积约19480平方米，党员政治生活馆建筑面积4500平方米。

第二章　物业服务期限及费用

一、服务期限

1、本项目合同有效期24个月，有效期自2026年8月26日至2028年8月25日止。

2、服务期内，甲方定期开展综合评价考核，经甲方综合考核，

乙方连续 3 个月考核不合格，且经甲方书面限期整改后仍不能达到招标文件及合同约定服务标准的，甲方有权单方解除本合同，乙方应承担相应违约赔偿责任。

二、合同价款及支付

1、本项目物业服务费用选择包干制方式。物业服务费用含税 24 个月共计为￥16898080.80 元整（人民币壹仟陆佰捌拾玖万捌仟零捌拾元捌角整），不包含物业管理区域内公共水、电、暖等能耗费用。

2、乙方与甲方签订本合同之日起，需在 7 个工作日内向甲方出具金额为 30 万元的银行履约保函，保函有效期等同于合同有效期内，乙方如有违反本合同条款，造成甲方损失的，甲方可以直接罚没银行履约保证金。乙方未按合同约定提供符合国家规定及甲方要求的银行履约保函的，甲方有权单方面解除本合同，并要求乙方承担违约损失。

3、物业服务费用含税每月为￥704086.7 元（人民币柒拾万肆仟零捌拾陆元柒角整）。甲方每月支付给乙方的服务费，包括但不限于人员工资(月工资不得低于开封市现行最低工资标准)、管理费、耗材费、电梯地毯购置费、设备工具费、人员服装费、办公费（含物业公司工作人员日常办公消耗、员工休息区桌椅等）、税金、利润、社会保险费、合同工期内的风险费用等，涉及上述员工的养老、医疗、工伤、生育、失业等法定社会保险费用，以及国家法定节假日、休息日应支付的加班费用，均由乙方自行承担，上述员工与甲方没有劳动关系。乙方按照上述标准收取物业服务费用，并按本合同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。

4、物业服务费需按月支付，乙方须提供给甲方国家税务部门认可的发票，甲方财务部门在收到发票且经验证合法有效后，通过银行转

帐结算费用。甲方在无法及时支付费用的情况下，如第三个月不能支付第一个月的费用，甲方须提前告知乙方服务并与乙方共同协商解决办法，乙方需垫付，乙方不得拖欠一线员工工资，但由此引发的乙方服务人员流动不纳入考核范围。

乙方收款信息：

名　　称：润达物业管理有限公司

税　　号：914101036780686820

地　　址：河南自贸试验区郑州片区（经开）第三大街69号3号楼2单元303

开户银行：中国银行洛阳瀍河支行营业部

账　　号：262489459694

5、物业建筑（本体）的共用部位及共用设施、设备，零星维修及由于乙方管理不善造成的非正常损坏，由乙方提出建议与方案，经甲方书面同意后，由乙方组织实施，费用由乙方承担。但属于工程遗留问题等非乙方原因而需要维修的，由甲方负责协调解决。

6、物业建筑（本体）的共用部位及共用设施，超出设备质保期限或者设备达到大、中修规定运行时间，确需专业维保或大、中修的，或由甲方要求进行更新改造的，可由乙方提出建议与方案，甲方根据政府规定组织实施，费用由甲方承担。

第三章　物业服务内容

在物业管理区域内，乙方提供的物业管理服务包括秩序维护、卫生保洁、消防管理、工程维护、展厅管理、绿化养护、会务服务、卫生消杀、化粪池清掏及垃圾清运等。

（一）秩序维护（保安）工作

1、保安服务区域内实行24小时巡更执勤，工作时间段内做好秩

序维护、安全防范，做好车辆停放管理，预防火灾、刑事事故、消防等安全隐患的发生。做好紧急突发事件的应急处理工作，如有事故发生，做到能够及时报警、保护现场，防止事态进一步恶化，事件处理及时率100%。负责日常消防控制室、安防控制室及其他配套设施（消防泵房、预作用阀组间、气体灭火室、灭火器、消火栓等）的值班、巡检及记录工作，确保设备设施处于完好备用状态。巡检当中如发现消防、电梯、弱电、空调等一些设施设备出现故障，需立即通知配合相关专业维保单位及时处理。按照相关主管部门要求，定期做好各类突发事件演练以及消防演练、防暴演习等工作。安防监控和夜间巡更区域不含博物馆展厅内部。

2、本项目财政核定费用包含人员工资、社会保险、加班费等各项福利、人员工装、物品损耗、项目所需配套设备（包括但不限于昼夜巡逻车辆、对讲机、钢叉头盔、微型消防车等各类安保和消防器材）。

3、乙方应具有详细的各种工作方案和应急预案，报甲方审核备案保存，同时根据投标文件及实际需求配齐各类安保器材。

4、视岗位需要，部分岗位如消防员等岗位拟上岗人员应严格具备行业部门认证或颁发的专业资质（资格）证书，拟派人员需具有消防设施操作员中级（四级）及以上证书，实现特殊岗位持证上岗。

5、本项工作需严格遵守及符合项目所在地公安机关各类政策性及专项检查要求。

（二）保洁工作

1、保洁服务针对场馆公共区域，包括但不限于外围硬化广场、场馆外墙、楼内走廊通道、公共大厅门厅、公共露台、各类会议室、地下停车库、升降电梯、公用设备机房、公共卫生间、展厅展馆柜体外部、消防通道等区域，负责进行外围水系石材清洗、定期卫生消杀、

化粪池定期清理、玻璃房顶、幕墙外部定期清理、雨污水管道及管道井定期清理、中央空调进出风口清理、楼梯扶栏以及其他公共设施清扫保洁、垃圾收集清运和污水管道清理及疏通等。（场馆机关餐厅、厨房内的卫生保洁及厨余垃圾清运不在保洁服务范围内。）

2、本项目财政核定费用已包含人员工资、社会保险、加班费等福利、人员工装、保洁物品（含工具及公共区域保洁消耗品）损耗、项目所需设备及设备的维修保养（包括但不限于电动三轮或四轮巡视作业车、扫地机、洒水车、擦窗机器人、高压清洗机等各类专业保洁设备和器械）。

3、乙方应具有详细的包括但不限于日常保洁、卫生消杀等各种工作方案和应急预案，报甲方审核备案保存，同时根据投标文件及实际需求配齐各类保洁物资。

（三）工程维护维修

1、维修服务针对场馆公共区域，包括但不限于对场馆建筑本体及外围共用部位、共用设施的维修养护，负责场馆内外给排水、场馆亮化在内的强弱电设施设备（各馆自身内部安防系统除外）的管理、巡检和日常运行，负责场馆高低压配电室及各类设备机房的人员值班，负责场馆内外公共区域门窗维修、管道疏通、公共区域照明、开关插座、高低压配电室、弱电系统等设施设备的维修养护，负责协调配合包括但不限于电梯、消防等相关设施设备的巡检、保修、年检等相关工作。负责中央空调系统运行管理维护，负责场馆夏季供冷、冬季供暖期间中央空调主机、管道及末端等全系统的相关维修养护，负责夏季供冷、冬季供暖期间人员值班，对中央空调系统的维护保养按照规定的频次进行；定期对中央空调系统主机、冷却塔、水泵、电器控制箱、膨胀水箱等进行保养检修；保障中央空调主机及附属设施的正常

运行和良好保养，提供符合要求冷冻水；保证采暖设备及附属设施的正常运行和良好保养、提供符合要求的采暖热水；能量计费系统处于完好状态；定期检查中央空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数；定期安排对空气品质的测定；定期安排对风管系统的清洗；包含中央空调主机专业维保费用。

2、本项目费用已包含人员工资、社会保险、加班费等各项福利、人员工装、物品损耗、项目所需设备及设备的维修保养（包括但不限于个人工具、两轮或两轮以上巡逻车辆、高压专业工具、电焊机、切割机、升降机或升降平台等各类维修工具及专业设备）。

3、乙方应具有详细的包括但不限于日常巡检等各种工作方案和应急预案，报甲方审核备案保存，同时根据投标文件及实际需求配齐各类维修物资。

4、视岗位需要，部分岗位拟上岗人员应严格具备行业部门认证或颁发的专业资质（资格）证书，拟派人员需具有制冷工中级（四级）及以上证书，实现特殊岗位持证上岗。

5、乙方负责承担单次单价10000元以内的零星维修开支，承担中央空调、强弱电等全部维保费用。

6、供水、供电、通讯、弱电等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，乙方需进行必要的协助和管理。

（四）绿化养护

1、绿化服务广场周围的各类草坪花木绿化面积约5000平方米。做好现有绿化苗木修剪、除草、浇水、抗涝、施肥、植物病虫害防治、防寒、死亡苗木的补种、绿地保洁、绿植养护以及绿化垃圾清运等日常工作，不含各场馆内自行租赁摆放绿植。

2、本项目财政核定费用已包含人员工资、社会保险、加班费等各

项福利、人员工装、物品损耗、项目所需配套设备（包括但不限于打药车、绿篱修剪机、草坪修剪机等专业和专用设备）。

3、乙方应具有详细绿化工作方案和应急预案，报甲方审核备案保存，同时根据投标文件及实际需求配齐各类绿化所需物资。

（五）客服专线服务。要设立物业客服专线，有专门的客服人员处理客户沟通、报修、投诉事件，并对此类事件进行登记，委派工作人员进行处理、回访、反馈等。

（六）资料管理。物业档案资料管理及与物业相关的事项的申报、处理、备案。

（七）会务服务。含会前准备、会中服务、会后清扫等甲方交办的其他事项。

（八）完成甲方交办的其他约定工作任务。

（九）新增服务内容由甲乙双方协商解决。

第四章　双方权利义务

一、甲方权利义务

1、按照本合同条款，接受乙方提供的物业服务，审定乙方制定的物业管理服务质量标准和工作计划，并就物业管理的有关各项工作提出建议，监督、考核乙方履行合同情况。

2、按照物业管理考核评分办法（见附件）对乙方的服务质量进行考评，并按照相应的处罚办法进行处罚。

3、按时支付给乙方物业管理费及其他相关费用。

4、监督、检查乙方管理工作的实施及制度的执行情况，对物业共用部位、共用设施和相关场地使用情况享有知情权和监督权。

5、协调、处理本合同生效前发生的管理或工程遗留问题。

6、负责向乙方提供以物业为主体的相关档案资料（如图纸、说明

书、设备使用手册等）。

7、监督乙方做好物业管理区域内的宣传教育、秩序维护及消防工作。

8、根据情况不定期召开座谈会议，沟通协调相关问题。

9、对乙方派驻人员进行考核，对考核不合格或不符合用工要求、违反物业管理规定等人员退回乙方或要求乙方更换。

二、乙方权利义务

1、根据甲方的授权和有关法律、法规及本合同约定，制定物业管理制度；在本物业区域内提供物业管理服务，全面履行招投标文件要求和本合同规定的各项义务；乙方如未能履行物业服务合同约定，或因乙方人员操作不当、违规施工，造成包括但不限于人身、财产、安全受到损害情况的，乙方应承担全部责任。

2、乙方应制定本物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度，并报甲方审核同意。乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方和物业使用人应给予必要配合。

3、乙方应及时向甲方通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理甲方和物业使用人的投诉，接受甲方和物业使用人的监督。

4、按合同约定向甲方收取物业管理服务费。

5、乙方不得将本物业的管理责任转让外包或部分外包给第三方。经过甲方书面同意认可，可以由乙方委托第三方专业公司承担本物业的专项服务业务，但不得将物业的整体或部分管理委托或分包给第三方。

6、负责编制房屋、构筑物、设施、设备等专业工作的年度维修养

护计划。

7、负责编制物业管理年度计划并报甲方审核同意。

8、不得擅自改变物业管理用房的用途；对本物业的共用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须经甲方书面同意后实施，特种专业报有关部门批准后实施。

9、双方合作终止时，乙方应保证在合同终止之日移交物业管理权，按照甲方要求，乙方按时移交管理用房和物业管理的全部档案资料，并做好物业服务的交接和善后工作。如乙方未按时交还场地，甲方有权利对乙方所有设施设备、物品进行处置，甲方不承担任何责任。合同终止后，乙方安装、改建的不可移动或拆卸的物品无偿归甲方所有。

10、加强内部学习和教育，确保内部工作人员遵纪守法，文明作业，尽职尽责。

11、积极完成甲方交办的其他工作任务。

第五章　保密约定

乙方因履行对开封市场馆的物业服务合同，将可能涉及到部分保密事项，这些保密事项属于国家机密，关系到国家重要文物、书画作品等安全。因此，乙方对甲方因履行本合同而提供的信息资料及涉密操作人员（含消防监控室值班人员、展厅人员等）必须采取保密措施，并签署保密协议。并且乙方应采取必要的手段，建立健全保密制度来避免保密信息的泄漏。一经甲方发现乙方违反本条约定的，甲方有权扣除乙方当年年度物业管理费的3%作为乙方的违约金，情节严重的，甲方有权解除本合同，并追究相关法律责任。本条款为持续性条款，不因本合同的终止而失效。

第六章　合同解除和终止的约定

一、本合同终止后，在新的物业服务企业接管本物业项目之前，

乙方应当按甲方的要求暂时（一般不超过一个月）继续为甲方提供物业服务，甲方也应继续付给相关的物业服务费用，费用参照原物业费标准，以实际发生天数，据实结算。

二、本合同终止时，甲、乙双方商定不再续签合同并就撤管达成一致意见后，乙方应将物业管理用房、物业管理相关资料等属于甲方所有的财物完整地移交给甲方。

三、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第七章　违约责任

一、乙方违反本合同要求的约定，未能达到约定的所有承诺，或出现重大管理失误，或者连续3次没有通过甲方每月组织一次的服务质量考评或半年平均考核达不到要求，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方向甲方支付当年年度物业管理费的5%作为违约金，违约金不能弥补损失部分，由乙方承担全部赔偿责任。

二、乙方物业服务人员应保持相对稳定，每月人员变动不得超过用工总数的10%，若违反合同约定，第一次甲方对乙方进行警告，第二次按照缺失人员数量扣除物业费，第三次甲方可直接解除合同，由此带来的一切损失由乙方承担。

三、任何一方无正当理由提前解除合同的，应向对方支付违约金，违约金为本合同总金额的10%；由于解除合同造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

四、乙方在合同终止后，未按时移交物业管理权，未按时撤出本物业和移交管理用房及有关档案资料等，按本合同总金额日万分之五标准累加计算，直至乙方完成移交。

五、乙方擅自将本合同项下的物业管理责任转让外包或部分外包

给第三方的，甲方有权单独解除本合同，并要求乙方支付当年年度物业管理费的10%作为违约金。

六、乙方对考核结果认可，如有异议可申诉。

第八章　其他事项

一、本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

二、本合同未尽事宜，双方协商解决，或双方另行以书面形式签定补充协议，与本合同存在冲突的，以本合同为准。

三、本项目招标文件、投标文件是合同组成部分，具有同等法律效力。

四、本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，无法协商解决，双方可选择向甲方所在地人民法院提起诉讼方式处理。

五、本合同一式捌份，甲、乙双方各执肆份。

甲方：

委托代理人：

日期：2021年8月20日

乙方：

委托代理人：

日期：2021年8月20日

附件 1：

物业服务需求和具体标准

一、各类人员需求

（1）项目负责人：全面负责物业服务工作的管理，做好与业主方的沟通和协调工作。要求具有本科及以上文化程度且持有相关资格证书，要求具有本科及以上文化程度且持有相关资格证书，在投标单位任职 3 年以上，要求具有综合物业或场馆管理 3 年及以上的工作经验。

（2）其他管理人员：政治素质好，身体健康、高中（含）以上学历，持有相应岗位证书。要有相关岗位工作及管理经验。要有责任心、吃苦耐劳的工作精神。

（3）保安人员要求政治可靠，品德好，五官端正，身体健康，训练有素，年龄一般在 18 岁至 50 周岁之间，退伍军人优先。

（4）工程维修绿化人员：须持有与本岗工作相关的行业资格证书，年龄不超过 50 岁，专业技术过硬年龄可适当放宽至 55 岁。

（5）客服人员、会务人员要求为女性，年龄一般不超过 30 岁，身高一般不低于 163CM，身体健康，形象好，气质佳，普通话标准，穿着统一工装和标准黑色皮鞋，佩戴工牌号，时刻保持干净整洁。

（6）物业各岗位人员应保持稳定，每月人员变动、流失不得超过用工总数的 10%，如超出一人将罚款一万元，按实际上岗人员拨付服务费用，连续两月超出，采购方有权解除物业合同。录用一线保洁、保安人员年龄不能超过 50 岁，如有超过年龄者或物业服务人员素质如不能满足招标文件对各岗位的相关要求，采购方可要求物业服务企业在限期内调整，如到期不能调整，则采购方相应扣除该项费用，如第

二次出现类似情况，除扣除费用外，采购方可提前解除物业合同。

（7）中标单位在承包期间必须按照《劳动合同法》等法律法规规范用工，办理相关社会保险。投标单位在成本核算时所有配备的人员都应计算保险部分，中标后须将所有保险凭证交招标人查验。

（8）项目所有人员工资费用按不低于开封市最低工资标准加五险（养老、医疗、失业、工伤、生育）执行，任何情况下不得拖欠一线员工工资，如发现有拖欠工资现象采购方有权解除合同。各岗位人员要坚决拥护中国共产党的领导，政治可靠，不得参加任何邪教等非法组织。

（9）要求为重点部位及人员统一配备专业对讲机用于工作联系。物业员工非工作需要不得随意进入办公区域、库房区、设备机房等重要区域；馆内非某具体区域的物业人员不得随意进入其他区域。

（10）如遇不可抗力原因（包括但不限于暴雨、地震、疫情等）致使场馆闭馆时间超过一个月，将按照实际上岗人数支付当月服务费用。

（11）下列费用由采购方负责：水、电、暖等能源费（不包含电话、宽带使用费）。

（12）投标单位需作出保密承诺。如因中标人管理不善，致使该项目设施设备资料、潜在缺陷被泄露，并导致治安事件发生或造成不良社会影响，业主有权解除物业合同，并依据损失情况向中标人索赔。

二、物业服务具体要求和标准

(一)秩序维护（安保）

（1）出入口管理：在各出入口须做好参观、来访人员的引导及秩序维护工作，禁止推销、叫卖、携带宠物、衣着不整等人员进入场馆区域；严禁易燃易爆等危险物品进入场馆区域，在非办公时间实施封

闭式管理；配合收发各种报刊杂志、邮件、信件，做好大件物品出入查验工作，确保馆内物品安全；各出入口须按时间要求站岗值勤。

（2）公共秩序管理：馆内部做好工作期间安全巡视工作，保证正常办公和工作秩序，公共区域和展厅秩序井然，无吸烟、大声喧哗、不文明等现象，配合各馆方做好闭馆清场工作，填写安全检查记录。

（3）巡逻及消防监控安全：巡逻人员实行24小时值班制度，白天负责对场馆各楼层展厅、公共区域不定时巡逻，做好巡逻记录，夜间巡逻人员根据制定的寻更路线进行巡逻。由于场馆外围属于开放状态，闭馆后乙方对场馆四周设置保安巡逻，严禁其他闲杂人员进入警戒区域，夜间做好对建筑周边的执勤、巡逻；对消防、治安、暴恐等突发事件有应急预案，一旦发生，要做到及时处置，并立即报告甲方，防止事态进一步恶化，事件处理及时率100%；对馆内外消防设施分布要准确把握，负责每天对消防器材的检查，记录，必须做到清晰掌握每个报警点位的具体位置，必须做到突发情况用最短的时间到达处置到位；做好扶梯、电梯秩序维护工作；做好消防、监控值班工作，值班人员须有主管部门发放的配套资质证书，持证上岗，做好24小时值班工作，迅速核实、处置、报告每一个报警信号，并做好记录，确保无火灾事故和盗窃等安全责任事故发生。

（4）安检闸机值机：做好各场馆入口安检闸机值机工作，防止管制刀具、易燃易爆等违禁物品进入馆内；接受外来人员求助，回答外来人员的询问，在遇到突发事件时，及时处置报警，并立即报告甲方，防止事态扩大。

（5）停车场管理：负责地下停车场的管理，引导参观车辆和外单位办事车辆有序停放,除指定停车区域外，其他地点不允许机动车和非机动车辆驶入、停放；禁止周边小区居民车辆任意占用或夜间停放。

未登记的车辆需经场馆管理科批准后方可进入场馆

（6）应急演练：定期做好突发事件演练以及消防演习等工作。每周、每季度按时进行消防检查、消防联动调试，并对工作进行影像资料记录、做好消防检查调试台账。

（7）成立消防机动小组：要求人员训练有素，保证消防的专业力量，确保第一时间发现火情，第一时间组织人员疏散，第一时间启动消防设施。

（二）保洁工作

（1）展厅：每天清扫，并在正常工作时间内保持墙面、地面等处的清洁；保持室内无杂物，无污痕、无尘挂。

（2）展柜、台面玻璃如有指印等污迹须随时清洁。

（3）会议室、培训室、接待室、多功能厅、报告厅等公共场所的保洁要做到室内外地面、玻璃、窗台、室内家具设备等每天及时保洁，必要时清洗。

（4）楼道及大厅：楼内所有通道的地、墙、柱、不锈钢扶手、玻璃窗、摆饰品等无灰尘、无污渍、无杂物；首层四周玻璃幕墙、各出入口雨搭循环清洁，确保无污渍、无手印；各层和通道的防火门、电梯门、消防栓、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施保持清洁；休息区内外玻璃保洁。

（5）卫生间：无异味，保持卫生洁具、墙面、地面、玻璃等处的清洁、无水迹、无污迹等；及时补充手纸、芳香球等易耗物品。

（6）电梯：保持电梯轿厢清洁，每天更换1次地毯，每天进行电梯轿厢壁的保养，扶梯玻璃无污迹，踏步无灰尘或污迹。

（7）建筑外立面：建筑物、构筑物外立面高度在三米以内的区域有明显污迹时，应当及时用清水进行清洗；每年春节、五一、十一前

须清洗一次。

（8）博物馆中庭玻璃顶：保持顶部整洁，表面有明显尘土或落叶污损时，应尽快清洗；做到每季度至少清洗1次，清洗时间应与场馆开放时间错开。

（8）各出入口及阶梯：每天及时清洁，确保地面无污渍。雨雪天气及时铺防滑地毯，并摆放小心地滑指示牌。

（9）景观水池：确保无异味、无飘浮物、无杂物、无明显污迹。

（10）地下车库：每天及时清洁，确保地面无灰尘、无杂物、无污渍。

（11）垃圾桶、果皮箱：做到日产日清，保持里外干净。

（12）排水沟、地下管井：随时清理，确保无杂物、随时畅通。

（13）大理石、花岗岩材质部分（含墙、柱、地面）清洗打腊2次/年。

（14）建筑屋面顶部每月清理一次。

（15）完成甲方交代的其他需保洁事项。

（16）职工餐厅和厨房内的卫生保洁和垃圾清运不在物业服务范围内。

（三）会务服务

会务服务：负责会议室、接待室、学术报告厅、青少年活动中心等场所的会务服务、卫生清洁等工作。做好会议茶水供应、礼仪，按甲方要求配合做好文具用品摆放、横幅悬挂等工作。

（四）设备运行管理和维护

1、负责物业区域给排水、强弱电、电梯、空调、消防、楼宇自控等系统（安防系统除外）的设施设备的正常运行、管理、维护（设备保修期内，若发生故障由施工单位负责）；负责协调相关设施设备的

保修、年检等工作，按照甲方要求拟定照明、空调、电梯、开水器等设备开关时间，并做好各项节能工作。确保零修、急修及时率达99%以上，零修、急修合格率达100%；电梯、空调、消防、配电等设施如发现故障应及时与设备供应商沟通、协调、联系，尽快排除故障。

2、给排水系统：保持各类泵房清洁卫生，三个月清洗1次泵房，每2小时巡查泵房1次，不经常启动的水泵每月要启动1次，每年对水泵机组清洁保养1次；每日填写水泵运行记录，建档备查。每半年对给排水管进行1次全面检查维修。专业人员每天巡视，出现问题随时处理。楼顶落水口保持完好畅通。

3、供配电系统：建立和完善有关规章制度及应急预案，高压配电室要求24小时值班。值班人员要具备变配电运行知识和技能，具备上岗资格，持有上岗证书。保持配电房清洁卫生，每周清扫地面及擦拭配电柜表面。每日监察供配电系统的运行状况，并定时抄表做好记录，出现异常及时处理。每年委托专业单位对供配电相关系统和工具进行测试，对其外部进行清洁、保养。按照行甲方管部门以及行业政策规定对包括但不限于主要电器设备、高压操作工具等进行专业检测或检验。每月检测1次有无动物侵入配电房。每日填写运行记录，建档备查。

4、弱电系统：操作人员应受过专业培训，持证上岗，对异常情况能够识别。有切实可行的维修保养计划，维护保养及时，使系统处于最佳工作状态。有日常维护记录、季检记录及报告、年检记录及报告。建立相关的作业指导规定。

5、电梯运行与管理：建立健全电梯管理制度，日常检查电梯配套设施是否完好、齐全、通风、照明等附属设施是否完好，发现问题及时与电梯维保公司进行。按照国家有关规定配合电梯维保单位进行电

梯年检。

6、空调系统及其配套设施：机房值班人员须持有操作上岗证。物业公司承担空调系统及其配套设施的操作，主机房及主机每周清洁1次，同时根据运行情况，要对空调系统及其附属设施进行清洁、保养。每年清洁4次出风机，每年检查2次主机房消防设备，控制柜内线路每年吸尘2次。空调运行时每日填写运行记录，建档备案。

7、消防系统：健全消防组织，建立消防责任制，严格贯彻执行消防法规。指定专人维护、管理消防器材、设施设备，每月至少两次巡查消防栓、箱、烟感、喷淋、消防外阀、消防标志等是否完好、齐全，保证设备24小时正常运转。每天检查1次喷淋管网水压，每月模拟火灾操作1次。消防监控室24小时值班。每日填写工作记录，建档备案。

8、夜景照明：根据甲方要求开闭夜景和亮化照明。

附件 2：

物业管理考核评分方法

1、考核形式

1.1、每日巡查。由采购人安排专人（不少于 2 人）负责，并做好巡查记录。

1.2、全面检查。由采购人组织实施，每周一次，对照《物业管理服务标准月度考核细则》，现场评分、亮分，并由中标单位对检查结果认可签字。

1.3、暗查。由采购人组织实施，一般两月一次。

1.4、若中标单位拒不签字，按照考核办法检查照片和现场考核人员两人签字为准，作为考核依据。

上述考核的结果，均计入当月总分。

2、分值评定

考核分值为 100 分。每次考核按照《物业管理服务标准月度考核细则》规定进行扣分，作为对中标者兑现合同履约保证金和物业费的依据。

3、考核措施

每月考核得分在 90 分（含 90 分）为合格。

4、处罚

4.1、每月考核得分在 90 分（不含 90 分）以下的，罚款中标人 5000 元，存在的问题中标人响应采购人要求限期整改。

4.2、每月向甲方和观众征询服务意见。甲方综合满意率低于 90%的，每降低 1 个百分点扣罚物业服务费 1000 元；观众综合满意率低于

90%的，每降低1个百分点扣罚物业服务费1000元；甲方、观众任一方综合满意率低于80%的，自动解除物业服务合同。

4.3、被省、市、区媒体曝光，确属物业公司人员工作失误或失职，造成不良影响的，在当月总分中扣5分，罚款5万元。

4.4、在法定节假日和省、市重大活动期间，因管理不到位，与游客发生冲突，群众反映强烈的，在当月总分中扣3分，视情节轻重，罚款1万-5万元。

4.5、连续两个月考核在90分（含90分）以下的或半年平均考核在90分（不含90分）以下的，招标方有权随时终止合同，造成的影响和损失由中标单位承担，履约保证金不予退还。

5、《物业管理服务标准月度考核细则》。

开封市机关事务中心 场馆管理科
场馆（保安）月度考核表（　　年　　月）

	考核项目	标准分值	考核内容	考核结果	备注
工作情况	人员配置	10分	工作人员人数是否按照合同规定安排到岗		
	仪容仪表	10分	按规定统一穿着制服、佩戴工作证、其他必要装备；微笑 服务，动作姿势较准确；举止文明大方；动作手势规范、 准确、有力。		
	职业道德	10分	保安人员热爱本职工作、敬业精神、认真履行职责、出色 完成安全保卫任务；文明执勤、礼貌待人、注重形象；工 作积极主动、坚持原则、大胆管理。在岗期间禁止饮酒、禁止吸烟。		
	安防工作	10分	是否准确完成日常各项机关院内的安全保障工作 ；监控设施完好；弱电智能化完好。		
	消防巡查	10分	是否及时发现制止各种消防隐患，责任范围内无消防安全案 件；定期检查消防设施设备，确保完好，发现问题及时上报； 按时进行机关各院办公楼内消防巡检工作 、及时排查消防安全隐患。		
	卫生状况	10分	办公区域内卫生保持情况，安保器材器具是否整齐、干净 、无尘；个人物品是否整齐摆放；杂物是否及时清理。		
	日常管理	10分	保安人员执行工作纪律情况；工作期间对讲机是否存在离线情况；访客制止情况；办公区域内机动车、非机动车按规定指挥车辆出入或停放；利用职能之便，故意刁难车主，巡查时未及时整理或未阻止违章停放现象；办公区域内单位 是否按要求正常施工，有误违规施工未及时制止的现象。		
	协调能力	10分	是否与其他社会化公司存在业务或工作上相互推诿扯皮现象，能否准确无误与其他部门联合工作。		
	合同执行	10分	是否严格按照合同内容服从甲方安排 ，执行各项规定、有 无违约情况出现		
	服务满意度	10分	是否有投诉情况		
总分考核标准	根据项目招标、投标、合同及市财政局绩效考评意见制定本评价机制 ；考核内容及标准：得分 85-[illegible] 分处罚 1000 元，得分 80-85 处罚 2000 元，得分 90 分（不含）以下，当月考核不合格，连续三个[illegible] 得分 90 分（不含）以下，甲方有权直接解除合同。注：当项标准分值为负数时，可从其他项分值[illegible] 代扣。				
现场经理确认					
考核人意见					

开封市机关事务中心 场馆管理科
场馆（保洁）月度考核表（　　年　　月）

	考核项目	标准分值	考核内容	考核结果	备注
工作情况	人员配置	5分	工作人员人数是否按照合同规定安排到岗		
	仪容仪表	5分	按规定统一穿着制服、佩戴工作证及其他必要装备；微笑服务，动作姿势较准确；举止文明大方；动作手势规范、准确、有力。		
	职业道德	5分	保洁人员热爱本职工作、敬业精神、认真履行职责、出色完成安全保洁任务；文明执勤、礼貌待人、注重形象；工作积极主动、坚持原则、大胆管理。		
	保洁工作	20分	是否准确完成日常各项办公区内的清洁保障工作；保洁工具及工具柜干净、整洁，做到工具及时归位；有序做好日常保洁、周计划、月计划相关工作内容；及时更换温馨提示、垃圾标识、岗位区域明示；四害消杀工作是否有序推进。		
	日常巡查	20分	是否及时发现、制止、处理各种保洁问题，责任范围内无死角清洁；定期检查保洁工具及工具柜等设施设备，确保完好，发现责任区域内保洁和维修问题及时上报；及时制止工作区域内违规施工或未按规定要求处置生活垃圾和建筑垃圾情况。		
	卫生状况	10分	办公区域内卫生保持情况，器材器具是否整齐、干净、无尘；个人物品是否整齐摆放；杂物是否及时清理。		
	日常管理	15分	保洁与会务人员相互配合情况；保洁执行工作纪律情况；会务期间会议室内打扫及物品摆放情况；工作期间对讲机是否存在离线情况；办公区域内保洁工具及技术设施设备随意停放；办公区域、公共区域、外环境区域等作业问题相互调配情况；日常考核情况及时统一，做好问题汇总及整改到位。		
	协调能力	5分	是否与其他社会化公司存在业务或工作上相互推诿扯皮现象，能否准确无误与其他部门联合工作。		
	合同执行	5分	是否严格按照合同各项规定执行、有无违约情况出现。		
	服务满意度	10分	是否有投诉情况。		
总分考核标准	根据项目招标、投标、合同及市财政局绩效考评意见制定本评价机制；考核内容及标准：得分85-90分处罚1000元，得分80-85处罚2000元，得分90分（不含）以下，当月考核不合格，连续三个月得分90分（不含）以下，甲方有权直接解除合同。注：当项标准分值为负数时，可从其他项分值中代扣。				
现场经理确认					
考核人意见					

开封市机关事务中心 场馆管理科

场馆（绿化）月度考核表（　　年　　月）

	考核项目	标准分值	考核内容	考核结果	备注
工作情况	人员配置	10分	工作人员人数是否按照合同规定安排到岗		
	仪容仪表	10分	按规定统一穿着制服、佩戴工作证、其他必要装备，举止文明大方。		
	职业道德	10分	绿化养护人员热爱本职工作、敬业精神、认真履行职责、出色完成绿化养护任务；礼貌待人、注重形象；工作积极 主动、坚持原则、大胆管理。		
	绿化工作	10分	是否准确完成日常各项机关院内的绿化养护工作；绿化养 护工具干净、整洁，做到绿化养护工具及时归位；有序做 好日常保洁、周计划、月计划相关工作内容。		
	节能减排	10分	绿化灌溉浇水应采用喷头喷施方式或使用绿化洒水车 ，浇水时间应为早晨或傍晚，减少蒸腾；及时根据季节气候状况调整节约资源方案；无出现长流水等浪费水资源现象。		
	养护状况	10分	草坪、绿篱、造型球适时规范修剪；及时预防各种病虫害如：蚜虫、白粉病、蚧壳虫等；绿植中耕、除草、施肥、修剪是否及时；绿化带白色垃圾清理情况；绿化垃圾及时清运，清场状态应确保工具归位。		
	日常管理	10分	绿化人员执行工作纪律情况；工作期间对讲机是否存在离 线情况；进行立体绿化维护时，禁止大声喧哗，距离办公 楼较近的绿化带修剪，工作日期间不许使用噪音较大的机 械设备，减少对办公区域的影响。		
	协调能力	10分	是否与其他社会化公司存在业务或工作上相互推诿扯皮现 象，能否准确无误与其他部门联合工作。		
	合同执行	10分	是否严格按照合同各项规定执行 、有无违约情况出现		
	服务满意度	10分	是否有投诉情况		
总分考核标准	根据项目招标、投标、合同及市财政局绩效考评意见制定本评价机制 ；考核内容及标准：得分85-90 分处罚 1000 元，得分 80-85 处罚 2000 元，得分 90 分（不含）以下，当月考核不合格，连续三个月得分 90 分（不含）以下，甲方有权直接解除合同。注：当项标准分值为负数时，可从其他项分值中代扣。				
现场经理确认					
考核人意见					

开封市机关事务中心 场馆管理科

场馆（工程）月度考核表（ 年 月）

	考核项目	标准分值	考核内容	考核结果	备注
工作情况	人员配置	5分	工作人员人数是否按照合同规定安排到岗		
	仪容仪表	5分	按规定统一穿着制服、佩戴工作证、其他必要装备；微笑服务，动作姿势较准确；举止文明大方。热爱本职工作、敬业精神、认真履行职责、出色完成维修任务；文明作业、礼貌待人、注重形象；工作积极主动、严格按照技术规范施工。		
	设施设备	20分	所负责区域内设施设备完好率；是否达到延长、正常使用寿命；是否达到节能降耗效果明显。		
	巡查巡检	20分	对服务区域强弱电设施（环网柜、低压配电室、箱式变压器、户外配电箱、线路线缆等）巡查巡检记录台账；及时发现并有效处置作业隐患。		
	日常管理	10分	持证上岗(现场项目经理、特殊工种)；建立健全人事、管理等相关制度及台账记录；严格按照仓库管理制度、物料领取办法；认真填写物料使用库存单、物料领取单、建立健全作业内维修台账，做到物帐准确无误。		
	卫生状况	5分	办公区域内卫生保持情况；维修器材器具是否整齐、干净、无尘；个人物品是否整齐摆放；杂物是否及时清理。		
	工作效果	15分	维修质量是否按规范技术要求执行；维修及时率是否符合“1520”服务要求；当月维修量与未完成维修作业量之比小于10%（查看报修台账明细）；返修量不得超过5%。		
	协调能力	5分	是否与其他社会化公司存在业务或工作上相互推诿扯皮现象，能否准确无误与其他部门联合工作。		
	合同执行	5分	是否严格按照合同各项规定执行、有无违约情况出现。		
	服务满意度	10分	是否有投诉情况		
总分考核标准	根据项目招标、投标、合同及市财政局绩效考评意见制定本评价机制；考核内容及标准：得分85-90分处罚1000元，得分80-85处罚2000元，得分90分（不含）以下，当月考核不合格，连续三个月得分90分（不含）以下，甲方有权直接解除合同。注：当项标准分值为负数时，可从其他项分值中代扣。				
现场经理确认					
考核人意见					

开封市机关事务中心 场馆管理科

（场馆物业）_____月考核整改报告

序号	检查时间	现场实况描述	现场图片	完成时间	整改后	部门主管签字
1						
2						
3						
4						如实记录问题细节，附整改前后对比照片，明确责任人与完成时限。部门主管需严格审核整改成效并签字确认，确保闭环管理。此报告作为月度考核重要依据，直接影响绩效评分及奖惩执行。务必保证信息真实、完整，严禁弄虚作假。若整改不力或重复出现同类问题，将加倍处罚并纳入年度评价体系，以此推动服务质量持续提升，满足甲方高标准管理要求。
5						
现场经理确认						
科长意见						
主管局长意见						