

红花岗区人民法院 物业管理服务合同

合同编号 ZYF-JYHT-2025-019

合同签订地点：遵义

时间：2025 年 7 月



红花岗区人民法院物业管理服务合同

委托方（甲方）：红花岗区人民法院

法定代表人：

联系人：邹玲丽 联系电话：18085236337

通讯地址：红花岗区人民法院

受托方（乙方）：深圳市航天物业管理有限公司

法定代表人：邹玲

联系人：肖桢炜 联系电话：13708516166

通讯地址：遵义市大连路遵义航天大厦 1001

第一章 总则

根据《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》等有关法律、法规及招标文件的规定，乙方受甲方委托，双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就红花岗区人民法院物业管理服务事宜，订立本合同。

第一条 本物业项目（以下简称“本物业”）基本情况如下：

类型：行政办公楼及附属场所。

坐落位置：本项目位于贵州省遵义市红花岗区剑江路及红花岗区法院相关派出法庭。

第二章 物业管理服务内容及标准

第二条 物业的管理服务范围：红花岗区法院机关及五个派出法庭物业服务（含综合服务、工程服务、清洁服务、安全管理）。

第三条 物业管理服务内容

1、综合服务：综合接待、会议服务、客服服务、保修和投诉处理、回访、客户意见征询、满意度调查等。

2、环境服务：物业管理区域内共用部位、相关场地保洁服务、绿化带保洁及修剪，含机关办公楼公共楼道、走道、电梯、重点办公室、审判庭、洗手间及公区消毒工作；含长征、深溪、虾子、新舟、金鼎山人民法院公共区域、卫生间、审判庭的清洁工作。

3、安全服务：物业管理区域内公共秩序维护，含法院机关办公楼门岗值守、安保巡逻、诉讼区安检及秩序维护等；含长征、深溪、虾子、新舟、金鼎山人民法院人员进出管理及安检工作，协助维护庭审秩序。

4、工程服务：负责机关办公楼及各人民法院的设施设备运行管理，水电及零星维修服务（不含设施设备专项维修、维保及年检）。

第四条 物业服务标准及要求

双方同意依据本合同及物业管理方案，经双方认可后执行，详细见附件二《物业管理服务标准及要求》。

第五条 在合同履行期内，经双方协商，可根据实际情况对乙方提供的物业管理服务内容及标准进行修订。

第三章 管理期限

第六条 服务期限：三年，合同一年一签。本期合同从2025年7月26日至2026年7月25日）。合同期满后，甲方年度考核平均分达90分及以上，且获得甲方年度考核合格，可续签下一年合同。

第四章 物业管理服务相关费用及资金结算

第七条 物业管理服务费

1、物业管理服务费为包干制。根据双方目前约定的服务范围和内容，物业服务费为每月人民币大写：**壹拾玖万贰仟柒佰伍拾壹元壹角叁分（¥192751.13元）**。年物业服务费用为**大写：贰佰叁拾壹万叁仟零壹拾叁元伍角陆分（¥2313013.56元）**。

物业服务费用组成详见附件一《红花岗区人民法院物业服务费用测算》，费用包含：人员工资、法定保险、法定节假日加班费、行政办公费、服装费、管理费用及税费等。费用不包含：物业开办物资，临时加班费、设施设备维保/年检及维修材料费、清洁工器具及耗材、生活水池清洗、垃圾外运、化粪池清掏、外墙清洗、保安岗位装备等。

2、在合同期内增加服务内容及标准，双方另行协商费用；如遇遵义市社保基数及最低工资标准调整，由甲方根据国家相关规定及标准补足乙方差额费用。

3、物业服务费按月支付。甲方在每月5日前按照本合同的附件三《物业服务考核评分表》对乙方物业服务质量的考核情况支付上月费用。考评总分在90分及以上全额支付物业服务费，每降低1分扣当月物业服务费用的1%，依此类推。连续两个月未达到90分的，由甲方管理部门下达整改通知书；连续三个月达不到80分，合同自然终止。

4、乙方应全面履行相关物业服务，如安保、保洁物业服务等，如不符合合同约定或有重大瑕疵，甲方有权在当月物业服务费用的3%内扣除物业服务费。如一年内连续出现3次乙方未按合同约定履约或服务存在重大瑕疵，导致甲方被上级法院或相关单位通报，甲方有权解除合同。

4、物业服务费汇入乙方指定账号：

户 名：深圳市航天物业管理有限公司遵义分公司

开户银行：建行遵义市航汽城分理处

账 号：52001624241052500662

第八条 乙方对甲方及其他物业使用人提供本合同附件未明示的维修养护或其他特约服务的，按双方约定另行收取费用。

第五章 双方权利与义务

第九条 甲方的权利义务

- 1、代表和维护产权人、使用人的合法权益。
- 2、审定乙方拟定的物业服务方案、物业管理制度并监督实施。
- 3、对本物业区域内的物业服务事项有知情权；对乙方提供的物业服务有建议、督促及通知整改的权利；有权组织物业服务满意度调查；有权决定对本物业区域内共用部位、共用设施的使用。
- 4、向乙方提供能满足乙方管理要求，且能够直接使用的物业管理用房，办公用具及物业管理服务有序开展所需的物资等。未经甲方同意，乙方不得随意改变物业管理用房的用途。
- 5、合同期内，甲方应依乙方要求向乙方提供因工作需要时所需的图纸、档案、资料，乙方并无条件保管好资料并做好保密工作，所需图纸、档案、资料，包括：

(1) 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;

(2) 维修保养单位的联系方式;

(3) 项目标识系统的设计稿。

6、按时根据合同约定向乙方支付物业服务费,并及时审定乙方提交的物料需求计划。

7、及时完善物业范围的安全保障措施,如监控、围墙等。

8、负责完成项目内建筑本体、设施设备、消防、安全、交通、环境等标识系统。

9、协助乙方做好物业管理工作。

10、不得干涉乙方依法或依据本合同规定的内容所进行的内部管理活动,包括乙方为了提高工作质量采取的管理措施。

11、有关法律规定和双方约定的其他权利义务。

第十条 乙方的权利义务

1、乙方授权深圳市航天物业管理有限公司遵义分公司全权执行《物业服务合同》并结算相关款项。

2、根据有关法律、法规及本合同的约定,按照物业服务标准和内容提供物业服务,收取物业服务费、特约服务费。

3、根据有关法律、法规及本合同的约定,自主开展各项管理经营活动,制定物业管理制度,编制物业年度管理计划,乙方制定的制度及计划应经甲方审定,且在规定期限内提出。

4、遵守各项管理法规和合同规定的责任要求,自觉接受甲方的检查监督。

5、向甲方和物业使用人告知物业使用的有关规定,并负责监督。对物业使用人违反本合同的行为,采取告知、劝说和建议等方式督促物业使用人改正。

6、及时向甲方通报本物业区域内有关物业服务的重大事项,接受甲方的监督。

7、对物业的设施、设备不得擅自占用和改变使用功能,如需在所管理物业内改扩建或完善配套项目,须与甲方协商,经甲方书面同意后方可实施。

8、建立物业管理档案,及时记载有关变更信息,并为甲方和物业使用人的资料信息保密。

9、对甲方提供的所有物资做好出入库登记,使物资使用做到有据可查,管理的工具责任到人,管理物资做到帐实相符。

10、服务期满或乙方在甲方招标过程中未中标,或因乙方原因致甲方中途终止合

同不再续约的,则乙方在合同终止后7日内向甲方移交全部管理用房和甲方提供的有关固定资产,但甲方应及时结算乙方相关费用。

11、在书面征得甲方同意的情况下,可以选聘有资质的专业性服务企业承担物业区域内的专项服务项目,费用由乙方承担,但不得将本物业区域内的全部物业服务委托给第三方;乙方应当将委托事项及受托企业的信息告知甲方;乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准,不得低于本合同约定;乙方应当对受托企业的服务行为进行监督,并对受托企业的服务行为对甲方承担连带责任。

12、对因管理责任引发的被盗事件和损失事故的,乙方承担相应的赔偿责任,被盗事件的责任界定根据国家相关规定及本合同约定的服务内容为准。

13、乙方对所聘用的人员要进行严格的审核把关,所聘用的人员不得有违法犯罪行为,不得冒充甲方工作人员。

14、对甲方大型会议及活动需乙方增加服务人员的,乙方应全力支持,产生的费用经双方协商后另行支付。

15、乙方员工发生的安全事故及用工风险由乙方负责,如聘用外包单位,乙方需与外包方签订安全协议,发生的安全事故根据安全协议约定承担事故责任,与甲方无关。

16、有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

第六章 监督检查与考核

第十一条 乙方应严格按照本合同的相关规定提供物业管理服务,做好相应的记录。乙方除执行合同约定外,可以制定出相应的考核办法,强化内部管理,以提高服务质量。

甲方可定期或不定期对乙方的工作进行监督检查,对达不到约定要求的,应以书面形式通知限期整改;对不整改或整改不符合要求的,可以根据附件三考核评分表进行扣分。情节严重的,甲方可无需书面通知整改及扣分,甲方有权在当月物业服务费用的3%内扣除物业服务费。同时,若因乙方原因给甲方造成重大损失的,乙方还应据实赔偿损失。

第十二条 如合同续约,乙方应每半年进行一次客户意见征询,一年开展一次客户满意度调查,并及时向甲方反馈意见征询及满意度的调查统计情况。

第七章 合同终止

第十三条 服务期限届满前 1 个月，甲方未将续聘或解聘意见通知乙方的，视为甲方同意续聘，服务期限自动延续 3 个月，3 个月期限届满，双方应就续聘或解聘事宜协商达成一致意见。

第十四条 本合同服务期限到期后，新的物业服务企业接管本物业前，乙方应当暂时继续提供物业服务，一般不超过 3 个月；在此服务期间，双方的权利义务继续按本合同约定履行，甲方按约支付乙方服务费用，不足一个月的按照实际服务天数给付。

第十五条 本合同终止后，甲乙双方应当共同做好债权债务处理事宜，包括物业服务费用的清算、对外签订的各种协议的执行等；甲乙双方应当相互配合，做好物业服务的交接和善后工作，乙方在合同终止后 7 日内将本项目相关的图纸、档案等资料交回甲方。

第八章 违约责任

第十六条 在合同期内，甲乙任何一方超出本合同约定条款的情况下，提前终止合同的，违约方应按照剩余期限物业服务总费用 30% 的标准向另一方支付违约金；乙方在本合同终止后或解除后 10 日内与甲方办理移交手续并清退离场，如果乙方拒绝或逾期移交清退立场，每逾期一天支付甲方违约金 10000 元；逾期超过 10 日，甲方有权自行处置，所需费用由乙方承担。前述行为给对方造成损失的，违约方应当承担相应的赔偿责任。

除不可预见的情况外，乙方擅自停水、停电的，甲方有权要求乙方限期解决，给甲方造成损失的，乙方应当承担相应的赔偿责任。

第十七条 因不可抗力致使合同无法履行的，双方互不追究责任。

第十八条 对物业管理区域内有违反治安、环保等方面行为的，乙方应及时制止并及时向甲方及相关部门报告，避免损失扩大。

第十九条 乙方有确切证据证明属于以下情况的，可不承担违约责任：

- 1、由于甲方原因导致乙方的服务无法达到合同要求的。
- 2、因维修养护本物业区域内的物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。
- 3、非乙方责任出现供水、供电及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

第九章 争议解决

第二十条 合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商或者向物业服务所在地物业主管部门申请调解的方式解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可以按照以下方式解决：

向遵义市仲裁委员会申请仲裁解决。

第十章 附 则

第二十一条 对需进入物业区域内的执法活动和救援等公共事务，双方应当配合，不得阻挠。

第二十二条 对本合同的任何修改、补充须经双方书面确认，与本合同具有同等的法律效力。修改、补充的内容不得与本合同文本和相关附件的内容相抵触。

第二十三条 本合同连同附件，一式陆份，甲方乙方各执叁份，具有同等法律效力。

第二十四条 本合同经甲乙双方签字并签章后生效，效力同时及于本物业区域的全体使用人。

附件一：红花岗区人民法院物业服务费用测算表

附件二：物业管理服务标准及要求

附件三：物业服务考核评分表

甲方（盖章）：



法人或授权代表：

张林友

乙方（盖章）：



法人或授权代表：

邹玲

签订日期：2025年7月23日

2025年7月23日

附件一:

红花岗区人民法院物业服务费用测算表

项目		计算公式	相关预算		合计 (元/月)	备注
一	管理服务成本				171466.94	
(一)	人员成本		基本配置	工资标准		
人员 工资	项目经理	人*元/月	1	5500.00	5500.00	
	工程班长	人*元/月	1	3500.00	3500.00	
	工程人员	人*元/月	1	3300.00	3300.00	
	保洁班长	人*元/月	1	2800.00	2800.00	
	机关大楼保洁	人*元/月	8	2130.00	17040.00	
	派出法庭保洁	人*元/月	10	2130.00	21300.00	
	秩序主管	人*元/月	1	4000.00	4000.00	
	安检岗	人*元/月	5	2200.00	11000.00	
	立案大厅/ 老楼电梯岗	人*元/月	2	2200.00	4400.00	
	庭审岗	人*元/月	2	2200.00	4400.00	
	大门岗	人*元/月	2	2200.00	4400.00	
	巡逻/机动岗	人*元/月	2	2200.00	4400.00	
	法庭秩序员	人*元/月	10	2200.00	22000.00	
	小计		46		108040.0	
保险 福利	社保	基数*人数*比例	1172.20	46	53921.20	2025年最低社保基数
	节假日加班费	每年国家法定假期 13天。加班费=(工 资/21.75) *13*3/12=工资 *14.9%	24060.00	14.90%	3584.94	秩序机关大门岗、 巡逻岗、法庭一半 人员;工程1人值 守;机关保洁2 人;其他人员正常 休息。如因甲方原 因安排加班,费用 由甲方另行支付。
	工会经费	工资总额2%	108040.00	2.00%	2160.80	
	小计				59666.94	
	人员成本合计				167706.94	
(二)	行政费用					
	办公用品	10元/人.月	10.00	46	460.00	
	交通费及通讯费	同类项目估算			1000.00	
	行政费用合计				1460.00	
(三)	环境管理					
	日常清洁工具及 耗材	人数*元/人.月	0.00	19	0.00	由甲方提供

	环境消杀	人数*元/人. 月	0.00	4	0.00	由甲方提供设备及药剂, 乙方人员开展消杀工作。
	环境管理费				0.00	
(四)	物资折旧					
	服装费	平均每人 1200 元	1200.00	46	2300.00	每人四套, 二年折旧
	安保器材、对讲机、防爆器材等		0.00	24	0.00	由甲方提供
	物资折旧费用				2300.00	
二	不可预见费	上述各项和*1%	171466.94	1.00%	1714.67	行业按 3%计算
三	管理费用及合理利润	按照成本的 5%计算	173181.61	5.00%	8659.08	行业不超过 10%
	不含税月费用				181840.69	
四	税费	法定税费	181840.69	6.00%	10910.44	
	含税月费用				192751.13	
	含税年费用				2313013.56	

附件二：

物业管理服务标准及要求

1、人员要求及管理指标

- (1) 按专业化的要求配置管理服务人员。
- (2) 全体员工统一着装，佩戴标志，服务意识高，敬业精神高，业务素质强，行为语言规范，服务主动、热情。

2、综合服务

(1) 报修与投诉受理：服务场所公示办事制度、规章、服务标准、联系电话、投诉渠道，24 小时受理报修，跟进服务需求记录与安排、报修、投诉与处理、反馈等。

(2) 人事及行政管理：有完善的人事及行政管理制度，有完善的员工培训、考核 制度，建立员工档案，有行政管理工作流程及标准，物业公司内部管理规范。

(3) 物业档案资料管理：有完善档案管理制度，建立健全物业管理区域内物业管理档案，包括物业竣工验收档案、设备设施管理档案、日常管理档案等。

(4) 管理人员持证上岗合格率为 100%。

(5) 工作日保证每日不少于 8 小时的业务接待并提供服务，夜间、周末及国家法定节假日值班室安排专人 24 小时值班。

3、安全服务

(1) 提供物业管理区域内防范性安全服务，维护甲方的安全和秩序，防止守护目标受到不法侵害或灾害性事故的损害，有效避免秩序维护人员责任造成的业主经济损失，满足甲方安全需求。

(2) 对物业管理区域的出入口和重要部位实行 24 小时值班，保安人员昼夜不定时巡查，做到人防、技防相结合，确保无漏岗、脱岗等失职现象。如有突发事件发生，要有应急处理措施，做到及时报警，控制保护现场，防止事态进一步恶化，事件处理及时率 100%。

(3) 保安人员对各个出入口要进行把守、查验，确保人员安全。负责指挥、疏导、管理出入车辆，协助做好来访接待工作。

(4) 针对性的提供突发事件的安全保卫服务，明确对突发事件的应急方案及疏散措施，做到措施得力、制度健全、人员到位。

(5) 维护现场秩序。

(6) 配合专业维护单位对消防、监控系统维护，确保系统运行稳定、工作正常。

(7) 加强消防通道巡查，及时发现并排除隐患，保证消防道路畅通。

(8) 严格执行消防操作规程，定期进行消防演习演练，及时发现并上报灭火器具隐患，确保可随时启用。

(9) 对重大火灾、刑事和交通事故的发生预防措施及应急处理预案、措施，有处理初期火灾的能力，保护现场，防止事态进一步恶化。

(10) 做好地面车辆停放的指引，禁止地下车库消防通道停放车辆，保持通畅（含非机动车辆停放）管理和维护工作，人员上岗需经过培训合格后方可上岗。

(11) 甲方重大会议、接待或活动时做好车辆停放指引、道路指挥，秩序维护工作。

(12) 甲方交办的其他临时性事务。

4、环境服务

(1) 对物业管理区域内的共用设施、附属建筑物和区域内的保洁及养护（包括主次干道、广场、草坪、停车场、垃圾桶、路灯、信箱、消防栓、电闸箱、室外标志及门前三包范围内与卫生清洁工作相关的其他工作），户外公共场所保持清洁，地面无纸屑、烟头、杂物等废弃物。

(2) 办公楼的公共场所保洁（包括大厅、地下室、走廊、栏杆、通道、楼梯、卫生间、杂物间等）。楼道走廊地面干爽洁净，无污渍、积水、杂物等，楼道、扶手和栏杆干净无灰尘，公共门框和墙壁无积尘和蜘蛛网，全日保洁。

(3) 办公楼大厅地面、立柱、立面的清洗等日常保洁、保养工作；地面无污渍，3米以下玻璃窗无积尘污迹，大厅内家具、设施等干净整洁，大厅立柱、墙壁、灯具、顶部无积尘污迹。

(4) 排水管、下水道等室内外沟渠保持畅通，井池不得有淤积、堵塞、漫溢等现象。垃圾日产日清，垃圾箱外表干净，无异味。

(5) 卫生间需制定保洁巡视制度，随时清扫做到地面清洁、无污迹、无积水、无异味。

(6) 建筑物外立面墙体和玻璃干净、无污迹，地下车库水沟畅通，地面无积水，车库保持干净整洁。

(7) 保洁人员必须遵守劳动纪律，服从工作安排，文明服务，礼貌待人，对工作认真负责；上岗时着装整齐、统一、规范，工作服整洁干净，按标准完成各项工作任务；保洁人员必须经过专业培训，技术合格后方可上岗，对达不到工作要求的员工，物业公司必须及时调换。

(8) 保洁工作规范、科学，有专业保洁流程，保洁完毕或下班前，及时关好门窗、照明灯、空调，做到节能减排；雨天等潮湿天气，保洁员应在大厅出入口放置踏垫，防滑毯等物品，做好防滑预防与警示工作，防止人员滑跌，并定期对防滑物品进行洗涤、护理。

(9) 甲方安排的必要的临时性会议接待服务。

附件三:

物业服务考核评分表

项目	服务质量标准	值 分	监督考评标准	得分
		100		
清洁卫生管理 30分	(一) 室内卫生清洁保洁			
	清洁保洁责任划分到人, 责任范围清洁达到标准化。清洁员着装统一, 工作细致, 形象良好。	2	未责任人扣0.1分。一处未达到标准保洁扣0.1分。	
	进入各办公室、会议室等 做清洁工作, 应礼貌打招呼, 清洁需搬动物品时应轻拿轻放, 清洁完后恢复原位。不得在办公区域随意放置刀具、铲刀、剪刀等存在安全风险的用具。	2	一人或一项不符合扣0.1分。如在办公区域发现物业人员随意放置刀具、铲刀、剪刀等存在安全风险的用具, 一次扣2分。	
	各责任区门窗干净明亮、清爽; 地面无纸屑、果皮、灰尘、杂物和污渍; 垃圾筒纸萝内的垃圾不能超三分之二。	2	一个责任区域一项未做到扣0.1分。	
	各洗手间清洁明亮, 无积水, 无异味。	2	一个洗手间一项不符合扣0.1分	
	各洗手盆、清洁池干净。	2	一项不符合扣0.1分	
	清洁用品及日耗品(如洗手间的洗手液、擦手纸、厕所用纸、垃圾袋等及时补充)	2	未及时补充的发现一次扣0.1分	
	区内室内地面保持干燥。下雨天要加强管理, 放置地滑警示牌, 防止行人摔伤, 确保安全。	2	因地面有水或其他果皮等致使人摔伤扣2分。	
	垃圾站的垃圾做到日产日清, 每三天至少清洗一次。	2	一项未做到后0.1分。	
	确保无卫生死角。	2	一处有卫生死角扣0.1分。	
	(二) 外围环境保洁			
	路面无整堆泥砂, 每100平方米烟头纸屑不超过3处。	2	一处不符合扣0.1分。	
	玻璃幕墙及外墙按时清洗。	2	未到位扣0.1分。	
	绿化草地无烟盒、饮料瓶 盒塑料袋等垃圾不能超过3处。	2	每超一处扣0.1分	
	各平台、房顶无乱堆放杂物, 目视无垃圾、无污染、无青苔、无积水。	1	发现一处扣0.1分。	
	各明沟无垃圾、畅通。	1	一条沟不符合扣0.1分。	
	确保无卫生死角。	1	一处扣0.1分。	
	(三) “除四害” 消杀			
	每周对室内杀蚊虫一次, 每月对污水井、化粪池、井, 垃圾站、雨水井等蚊 虫孳生地烟雾喷杀一次。	1	未按要求消杀扣0.1分。	
	定期放置灭鼠药物, 控制 蚊虫、鼠害密度有效。	1	业主员工投诉一次扣0.1分。	
	根据天气变化或科室要求, 随时落实临时消杀工 作。	1	一次未落实扣0.1分。	
安 全 保 卫 管 理	所聘用的保安人员必须训练有素, 有保安队员管理制度和职责, 安全隐患	5	管理制度、职责、措施不健全每项扣0.1分。	

项目	服务质量标准	值 分	监督考评标准	得分
40分	措施, 确保安全稳定。			
	保安队员必须熟悉物业环境, 上班时按规着装和佩戴装备, 文明值勤, 见到领导应敬礼, 不与职工发生矛盾和冲突。安检人员应认真按要求开展安检工作, 切实履行职责。	5	发现一名队员着装不整齐 扣0.1分, 不礼貌扣0.1分, 无理与他人发生冲突一次扣0.2分, 发生两次建议辞退。未按要求开展安检工作, 一次扣5分。	
	保安必须实行24小时值班巡逻, 认真履行职责, 机动灵活, 加强重点区域和人少到的部位巡逻。	5	查值班巡逻日志, 当值发生事件无记录扣0.1分, 记录不规范扣0.1分, 如反映巡逻不到位一次扣0.1分, 巡逻乘坐电梯一次扣0.1分。	
	做好重大活动的安全保卫工作, 圆满完成交办的任务。	5	因安全保卫工作失误, 造成不良影响扣5分。	
	定期组织安全教育; 积极发现各类安全隐患, 发生物品被盗和各类案件及安全事故及时发现报告。	4	无安全教育记录扣0.1分, 发生手机钱包被盗事件一次扣0.1分。发生财产被盗案或保安员内部自 盗一次扣1分。	
	协助搬运家具时, 必须轻移轻放, 无损坏家具和地板。	4	造成家具或地板损坏扣0.1分, 并承担10%维修费用。	
	做好区内地面、地下停车场的管理, 正确疏导进出区内各种车辆按位泊车, 提醒车主关好车辆门窗, 上好防盗锁, 防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。	4	发现乱停放车辆一辆扣0.1分, 发生车辆被盗一次扣4分。	
	引导非机动车辆集体有序停放, 停放整齐, 场地洁净, 落实管理制度, 确保安全, 严防损坏与丢失。			
	大门岗位, 严格执勤, 维护进出车辆秩序, 不与车主发生冲突。	4	发生投诉到我院的一次扣0.1分, 投诉到上级有关部门或媒体的扣0.2分。	
	保安队员, 前期进驻年流动率不超过30%, 治安案件发生率控制在1%以内。	4	流动率每超过一个百分点 扣0.1分, 依次此推, 每增加一个案件扣0.1分。	
会务管理 15分	负责日常接待、会务和主任安排的其他工作, 会务前准备工作有序, 无漏项, 清洁仔细	5	发现一处扣0.2分, 投诉一次扣0.5分	
	服务人员周到细致, 统一着装, 仪表整洁, 普通话流利	5	发现一处扣0.1分, 投诉一次扣0.2分	
	会议室相关设备、照明等报修及时, 家具保洁到位, 能熟练操作设备设施	5	发现一处扣0.1分, 投诉一次扣0.2分	
服务受理 15分	负责物业管理的服务电话, 应执行24小时值班, 随时有人接听。	3	无24小时服务电话扣0.1分, 无人接听电话一次扣0.1分。	
	耐心礼貌受理各办公室服务申请、报修、救助、建议、问询、投诉等各类信息并做好记录, 及时分发处理的回访	3	不礼貌或不耐心一次扣0.1分, 无记录一次扣0.1分, 处理不及时或无回访扣0.1分, 无落实或无反馈一次扣0.1分。	
	对安排的有关事务, 要及时跟踪, 落实和反馈。	3	在能力范围内没及时处理完成一次扣0.1分。	
	发生与物业管理有关的重大突发事件, 应立即上报有关部门和领导, 并做好 处理。	3	未按时发放意见表扣0.1分, 同一问题三次未解决扣3分。	
	每月发放服务工作征求意见表, 及时采	3	未发放意见表扣0.1分, 未及时改进问	

项目	服务质量标准	值 分	监督考评标准	得分
	纳合理建议，改进存在问题，不断提高管理与服务质量。		题扣3分。	
奖励加分项目	1、在管辖区域内或其它地方当场抓获犯罪嫌疑人的。 2、有拾金不昧、见义勇为行为的。 3、发现有人破坏机关所辖区域内公共设施设备，抓获现场的。 4、各项大型活动中表现突出，得到上级领导赞许肯定的。		1、在管辖区域内或其它地方当场抓获犯罪嫌疑人的0.5分。 2、有在一起加0.5分。 3、发现有人破坏机关所辖区域内公共设施设备，现场抓获的。 4、各项大型活动中表现突出，得到上级领导赞许肯定的加0.2分。 酌情加分，总分不超3分	

考核人：

考核时间：

被考核人：