

湖北省住房和城乡建设厅 物业服务委托合同

龙湖物业服务集团有限公司

二〇二六年



第一章 总则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：湖北省住房和城乡建设厅

受托方（以下简称乙方）：龙湖物业服务集团有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《湖北省物业服务和管理条例》和相关法律、法规，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对湖北省住房和城乡建设厅办公区及附属设施（物业名称）提供物业服务事宜，订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型：综合办公楼

座落位置：武昌区中南路12号建设大厦A座1层大厅、19-26层，地铁还建楼1层政务服务大厅、5-9层全部，综合楼-3楼到5楼及综合楼地下停车场（141个车位）。

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的全体业主和物业使用人，本物业的全体业主和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

第二章 委托管理事项

第四条 物业服务内容主要包括但不限于以下：

- 1、公共部位的维护和管理；
- 2、共用设施设备的运行维护、小型维修和管理；
- 3、共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾分类收集、清运及雨、污水管道的疏通；
- 4、公共绿化的养护和管理、办公楼绿植租摆工作（绿植租摆方案须报甲方审定）；
- 5、机关地下停车场的车辆停放及管理；
- 6、公共秩序维护、消防、安全防范等事项的协助管理；
- 7、装饰装修管理服务；
- 8、厅机关办公区域会务服务和迎宾服务；
- 9、政务值班室保洁、洗漱用品及床品更换；
- 10、配合业主开展相关工作。

具体服务标准、具体工作内容及要求，详见附件1。

第三章 委托管理期限

第五条 根据《关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知（财库【2014】37号）》，“采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目，在年度预算能保障的前提下，采购人可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同”的规定，本次物业委托管理服务期限为叁年（2026-2028年），本合同服务期限为壹年（2026年），合同到期前，采购人组织服务质量考核，甲方根据乙方的服务质量考核（考核标准由采购人与供应商协商确定，作为合同附件）结果（85分以上视为合格）决定是否续签，乙方服务质量达到合格以上，甲方可与乙方签订下一年度物业服务合同，合同最多续签2次。若未通过考核，则合同自动终止，甲方将另行采购物业服务单位。

第四章 双方的权利和义务

第六条 甲方的权利和义务

- 1、审定乙方拟定的物业管理计划和方案。
- 2、监督乙方物业管理计划、方案的实施和管理制度的执行情况。
- 3、负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料。
- 4、协助乙方做好物业管理宣传教育工作，不干涉乙方依法或依本合同约定而进行的正常管理服务工作的。
- 5、负责监督乙方的综合服务质量，发现问题及时告知乙方处理和改进，对乙方合理的要求及建议，甲方应予以协调和支持。
- 6、按时支付乙方的管理服务费用。
- 7、法律法规规定由甲方承担的其他责任。

第七条 乙方的权利和义务

- 1、根据有关法律、法规及本合同的约定，制订本物业的管理方案、规章制度、实施细则。
- 2、根据公共秩序管理的委托事项，协助公安机关维护甲方新办公楼财物（私人物品除外）、人身、消防及车辆安全。
- 3、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。
- 4、接受甲方及物业管理行业主管部门的监督和指導。定期报告工作完成情况和管理服务计划。
- 5、本合同期满时，必须向甲方移交全部管理用房和原移交的图纸、档案、资料及管理阶段的全部档案、资料。
- 7、法律、法规规定由乙方承担的其他责任。

第五章 物业管理服务费用

第八条 物业管理服务费每年总额为人民币贰佰零柒万零壹拾元贰角伍分（¥2070010.25元）。

付费方式：季度支付。每季度第三个月25日之后，至次月5日之前由甲方向乙方支付物业服务费，即，第一季度人民币伍拾壹万柒仟伍佰零贰元伍角陆分（¥517502.56元）；第二季度人民币伍拾壹万柒仟伍佰零贰元伍角陆分（¥517502.56元）；第三季度人民币伍拾壹万柒仟伍佰零贰元伍角陆分（¥517502.56元）；第四季度人民币伍拾壹万柒仟伍佰零贰元伍角柒分（¥517502.57元）；。

第九条 物业管理服务费中包含的事项：管理服务人员的工资、社保、员工服装、福利、行政办公费、通信费；清洁工具、清洁耗材、清洁药剂、通讯工具、小型维修工具，绿植租赁、企业管理佣金、法定税费。

第十条 财务信息：

公司名称：龙湖物业服务集团有限公司

乙方开户行：招商银行重庆江北支行 帐号：231282388910001

第六章 违约责任

第十一条 甲方违反本合同第六条的约定，使乙方未完成约定管理目标，则乙方不承担任何责任。当甲方逾期支付乙方管理费，则每逾期一日，违约方应按照管理服务费的万分之五的标准向乙方支付违约金，当甲方延迟支付服务费超过45天，乙方可无责退场，甲方承担乙方实际损失。

第十二条 乙方违反本合同第七条的约定，或者未能达到约定的管理目标，造成甲方损失的，应当赔偿由此给甲方造成的全部损失。

第十三条 甲、乙双方任何一方提前终止合同，必须提前30天通知对方。违约方必须赔偿守约方经济损失人民币拾万元整；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应另给予赔偿。

第七章 附则

第十四条 自本合同生效之日起15天内，根据甲方委托管理服务事项，办理完交接手续。

第十五条 双方可对本合同条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第十六条 本合同附件及投标文件均为合同有效组成部分，本合同及其附件、空格部分填写文字与打印文字具有同等效力。

第十七条 本合同及其附件和补充协议中未约定的事宜，均遵照中华人民共和国法律、法规执行。

第十八条 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。

第十九条 本合同执行期间，如遇到不可抗力，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。

第二十条 本合同在履行中如发生争议，双方协商解决，协商不成，双方同意向乙方所在地人民法院提起诉讼。违约方应当承担守约方因实现权利而支付的相关费用，包括但不限于律师费、鉴定费、调查取证费用、保险费等。

第二十一条 合同期满本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满前三个月向对方提出书面意见，本合同自签订之日起生效。

甲方签章：

代表人：

日期：



乙方签章：

代表人：

日期：



附件 1:

物业服务标准、具体工作内容及要求

1 室外保洁工作内容及要求

(1) 工作内容:

行政办公楼层及还建楼公共区域、会议室、卫生间、停车场的环境卫生和办公楼门前三包相关工作；垃圾的分类、收集、处理、转运至甲方生活垃圾集中堆放点；配合做好办公楼化粪池疏通打扫；根据季节变换做好环境卫生及防疫工作。

(2) 工作要求:

①办公楼门前广场区域：执行政府门前“三包”规定，整洁、干净，无垃圾、沙土、纸屑、烟头油迹等，无脏物、无小广告及无积水、青苔；

②停车场：保持地面无垃圾、纸屑、烟头、无小广告及无积水；

③垃圾箱：垃圾箱无异味散播，无蚊蝇孳生；

④消杀处理：定期投放灭鼠药，播撒消毒药水，保持明沟、暗沟、垃圾池、绿化带、地下室、窨井及各类机房的清洁卫生，无蚊蝇鼠害等；

⑤绿化带、花草盆：无垃圾、无杂物，花草叶无枯萎和明显积尘，花草盆无积水和异味，花草修剪整齐，摆放美观。

(3) 工作标准:

①环境卫生的清扫、保洁，每天环绕数次，不留死角；屋面排水沟每月清洁一次；保证办公区电梯及大堂干净整洁。

②污水井、雨水井、化粪池每季度检查清理一次，遇特殊情况及时疏通；

③定期投放灭杀蚊虫、老鼠药品，发现蚁害及时灭杀。

2 室内保洁工作内容及要求

(1) 工作内容:

①办公楼各楼层的公共区域（含楼梯、过道）的清扫保洁；

②会议室、接待室的清洁服务；

③领导办公室清洁；

④综合楼各楼层公共区域及会议室的清洁服务。

(2) 工作要求:

①各楼层卫生

a. 地面：无杂物、无纸屑、无污垢；

b. 墙面：踢脚线、消防排烟口、警铃、安全指示灯、各种标识牌表面干净，无灰

尘、水渍、污垢及无小广告；

c. 电梯间：墙面、地面、门框、电梯指示牌表面干净，无油迹、灰尘、杂物；

d. 电梯轿厢（墙、地面、门、天花）：外表干净，无污垢、积尘，无杂物；

e. 垃圾桶：外表干净，无积垢，无臭味；

f. 玻璃窗（玻璃、窗框、窗帘、窗台）：明净、光洁、无积尘、污垢、斑点；

g. 各种设施外表（如大厅前台、灯箱、消防栓箱、楼层分布牌）：表面干净、无积尘、污垢、斑点。

②卫生间

a. 大、小便池：内外光洁、无污垢；

b. 洗手盆、镜台、镜面：内外光洁，无污垢、斑点、积水、积尘；

c. 地面、墙面：光洁，无污垢、杂物、脏物、积水、积尘、蜘蛛网；

d. 厕纸篓、垃圾篓：无沉积物、无臭味、外表干净；

e. 及时更换卫生纸、手纸、保洁球及洗手液（不包含卫生纸、手纸、保洁球及洗手液等低值易耗品，包含但不限于以上低值易耗品由甲方进行申购，乙方找甲方进行领取并做好出库记录）。

③楼梯

a. 楼梯（所管理区域内的楼梯踏步及栏杆）：踏步无灰尘、无杂物，扶手光洁、无积尘；

b. 楼梯间墙上各种设施（应急灯、水管、出入指示牌、其他悬挂物等）：无积尘、无杂物；

c. 门（各卫生区域的门）：干净，无灰尘、污垢；

④会议室、接待室、领导办公室

a. 保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁，无破损；

b. 保持室内墙面、天花板整洁、完好、无污渍、无浮尘、无破损、无蛛网；

c. 保持地面地毯整洁、完好，无垃圾、无污渍，无破洞；

d. 保持室内各种家具光洁、无灰尘，放置整齐；

e. 保持室内各种灯具整洁、完好、无破损；

f. 保持室内空调滤网出风口干净、整洁，无积尘、无霉斑；

g. 室内各种艺术装饰挂件摆放端正、整洁无损；

h. 室内花草摆放整齐、清洁；

i. 定时开窗通风，保持室内的空气清新；

j. 循环保洁周期 2 小时，可根据领导工作情况适当调整；

(3) 工作标准:

①大楼总体清洁服务

- a. 清理大楼垃圾到垃圾转运站每天二次以上;
- b. 收集并分类清理垃圾桶、烟灰缸及花槽内垃圾每天二次以上;
- c. 告示牌、指示牌保洁每天一次以上;
- d. 出入口大门保洁每天二次以上;
- e. 扶手、栏杆、楼梯及玻璃表面保洁每天一次以上;
- f. 通风窗口保洁每月一次以上;
- g. 空调风口、百叶窗保洁每季一次以上;
- h. 大理石墙面每周一次以上;
- i. 各类灯饰保洁(含灯罩、灯片)每季一次以上;
- j. 大楼公共区域内玻璃窗清洗每季一次以上;
- k. 消防器材、消防门保洁每周一次以上;

②卫生间、保洁间保洁

- a. 卫生间所有设备、门板、挡板、门把手保洁每天两次以上;
- b. 卫生间内镜面、台面保洁每天四次以上;
- c. 天花板及照明设备、排气扇表面除尘每月一次以上;
- d. 清理卫生桶脏物垃圾每天二次以上;
- e. 墙壁及地漏清洁每周一次以上;
- f. 及时更换卫生纸、手纸、保洁球及洗手液每天巡查,及时补充;

③人行楼梯卫生保洁

- a. 打扫及拖抹所有楼梯每天一次;
- b. 抹扶手栏杆每天二次;

④大厅卫生保洁

- a. 一层大厅出入口地面及阶梯保洁每天二次以上;
- b. 一层大厅入口玻璃门窗保洁每天循环;
- c. 一层大厅内墙面、分布牌、宣传橱窗表面每周一次以上;
- e. 一层大厅天花、空调风口、灯具保洁每季一次以上;

⑤电梯保洁

- a. 打扫电梯轿厢每天四次以上,每天更换轿厢地毯;
- b. 清擦电梯门及显示板表面每天二次以上;
- c. 电梯厢壁、电梯门框上保护剂每天一次以上;

- e. 电梯门槽、门缝的清理及保洁视情况进行；
- f. 电梯轿厢天花板、灯具表面清擦每月一次以上；
- g. 电梯轿厢监视探头清擦每月一次以上；

⑥电梯前室、走廊保洁

- a. 天花板保洁每季一次以上；
- b. 走廊店面卫生每天循环；
- c. 电梯前室、走廊区垃圾筒清洁每天二次以上；
- e. 地脚线、照明灯具、指示牌每季一次以上；

⑦天台卫生（房顶及平台）

- a. 地漏清洁每周一次；
- b. 天台卫生清洁打扫每周一次；

⑧政务值班室

- a. 每天更换床品 2 次；
- b. 每天更换洗漱用品 2 次（洗漱用品由物业公司提供）；
- c. 每天对值班室卫生间及洁具进行 2 次消毒清洗；

3 安全保卫、消防工作内容及要求

（1）工作内容：

①一层行政办公大厅要求 24 小时值守，每日 7:00-18:00 为双岗，对出入厅机关办公楼层的人员进行身份验核和登记；还建楼一层政务服务大厅为单岗 24 小时值守；综合楼地下停车场 24 小时值守。

- ②确保进入地下停车场的车辆通行畅顺，停放有序，并有专人指挥车辆停放；
- ③巡查办公楼内各重点部位的防火、防盗设施，加强火灾防范管理；
- ④处置突发事件，维护机关正常工作秩序；
- ⑤结合机关特点，制定并执行安全防范措施及各项规章制度；

（2）工作要求：

①安防监控室或物业项目部设立 24 小时投诉、服务电话，接受报修、求助、投诉等各类信息的记录和反馈，及时处理并有回访制度和记录。

②各班保安员必须严格执行岗位责任制，坚守岗位，不迟到、不早退、不漏岗和无故脱岗，在岗及待岗期间严禁饮酒。确保机关办公楼及大院内无火灾、入室盗窃等治安问题的发生。

③办公大楼遇见厅领导要敬礼，对来人来访及车辆登记后，行注目礼。

④安保人员对来人来访要热诚、礼貌、得体，并及时联系受访部门、查验证件、

详细填写会客单，并对所有到机关来访和办事的人员出入情况，进行详细登记。

⑤停车场巡查岗当班人员在交接班时应共同对停车场进行例行检查，并做好交接记录。

⑥停车场当班安保人员有义务对车辆进行引导，确保排列整齐有序，不影响其他车辆和行人通行。并注意车辆的防损、防盗，必要时采取适当的防范措施。

(3) 工作标准：

①安保人员 24 小时值班备勤（正常安排轮休除外）；严格执行项目负责人编排的人员排班表；

②办公楼每晚 23:00 点全楼层清场，要求层层巡查，关闭电源（走道照明、消防应急电源和加班时除外），发现异常及时报告，保证安全，并做好清场记录。每天早上 6:00 恢复大楼正常供电；

③办公楼及大院巡逻岗每班巡查安防监控设备、消防设施不少于两次，每次巡查后需字迹工整的填写巡查记录；

④加强办公楼门前秩序管理，杜绝自行车和本单位以外机动车停放；

⑤加强办公楼人员进出管理，禁止各类推销人员进入办公区；

⑥还建楼停车场白天保证正常照明，晚间 23 时后关闭部分照明灯，只留少数照明灯即可，节约能源。

4 会务服务

(1) 工作内容：

负责省住建厅行政办公楼层各会议室的会务服务，含茶水供应、空调的开关和门窗的开关以及会议文具的补充等。

(2) 工作要求：

①严格遵守上下班时间，有会议时顺延下班，节假日休息期间如有会议安排，需按时安排相应会议服务人员。

②做好会议室使用登记和会议文具消耗统计工作。

③各项服务工作要做到礼貌、热情、细致、周到。

④按规定着装和要求完成会议服务，无投诉。

(3) 工作标准：

①会前 30 分钟按照甲方工作人员要求，做好准备工作，如需增减桌椅提前一天准备、茶水、花卉、台签、文具的摆放，协助分发会议资料等。

②根据不同季节、不同会议提前(具体要求另定)开启和关闭空调及照明灯。

③负责各会议室设备的调试工作。

④茶水供应做到及时、保质、保量。

⑤会议期间服务人员必须坚守岗位，会议结束及时清场，关闭空调，锁好门窗，收拾保管好参会人员遗失的物品。

5 工程维修、维护

(1) 工作内容：

负责办公楼、综合楼及停车场的供电系统、给排水系统、照明等系统设施设备的日常值守、维护和一般维修，负责电梯的日常运行，配合做好电梯的日常工作及节能降耗相关工作。

(2) 工作要求：

①各类工程维修、维护人员必须 24 小时值守，严格实行安全规范，确保各系统运行安全；

②双回路配电房值守人员必须具备专业上岗证，能熟练掌握和操作供配电设备的切换；在收到供电、供水部门的停电、停水通知或因设备维修需要暂停水电供应时，应书面向房产物业管理科报告，并做好相关信息的发布工作；

③协助电梯、供电、空调、消防等系统维保单位开展必要的设施、设备检测等工作；

④做好供水管道、各类供水阀门、供电设备、供电线路的巡检工作。

⑤根据各系统运行实际状况，提出节能降耗意见并向甲方报备，经甲方同意后监督执行。

(3) 工作标准：

①供水、供电设备每日巡检不少于一次，巡视检查要有记录并统一归档管理，资料齐全。及时发现问题，解决问题。杜绝跑冒滴漏现象的产生。

②保证大楼各系统工作正常，设备出现故障后，维修、维护人员应在接到报修后 10 分钟内到达故障现场并按规定实施抢修，一般性维修在 12 小时内落实完成，并做好检修记录及报修信息核销工作。

③当系统设施设备出现故障或存在安全隐患时，应立即通知相关设备维保单位进行抢修，同时书面通知房产物业管理科。如系统设备出现严重故障须更换时，应立即书面向甲方报告，并采取一定的应急措施，确保系统运行。

④正式制冷和供暖前，需对制冷和供暖环境、系统设备等进行全面检查，确认无误后方可投送制冷和暖气。检查结果需记录在案；制冷和供暖期间，每周核查一次制冷和供暖效果，并结合天气变化调整供应度。要求每天做好天气、供回水温度、制冷和供暖投送停止时间等信息的记录工作。

6 垃圾分类相关工作

(1) 工作内容：

配合做好垃圾分类宣传、服务工作；做好可回收、有害垃圾的分类收集工作；定期对垃圾分类收集容器进行维护、清洗，保持器具的完好、整洁并摆放有序；配合做好垃圾分类相关收据统计工作，接受垃圾分类服务单位的培训和指导。

(2) 工作要求：

建立垃圾分类收运台账，配合开展垃圾分类宣传教育活动。

7 绿化租赁养护管理

(1) 工作内容：

负责公共区域（含园区绿化、综合楼5楼屋顶花园）的绿化维护、保养、补种、浇水、施肥、除虫、修剪等工作，确保绿化整齐美观。负责行政办公区的绿植租赁摆放、保养、补种、浇水、施肥、除虫、修剪等工作。

(2) 工作要求：

结合植物特性，每周浇水不少于一次，气候变化浇水频率可适当调整频率；每季播撒植物肥不少于一次，植物生长旺盛期可适当调整频率；每季喷水植物病防治药物不少于一次，气候变化或其他原因可适当调整频率；定期对花灌木进行修剪；做好苗木养护工作日志。定期对行政办公区的绿植进行更换，并配合采购人做好重要活动、节假日的绿化布置等工作。

8 人员配置

8.1 岗位人数（31人）：

(1) 项目负责人1名。

(2) 安保岗（15人）。

办公大厅门双岗（24小时值守）；巡逻岗（工作时段）；停车场入口岗（24小时值守）；车场出口岗（24小时值守）；停车场巡查岗（24小时值守）；安全监控室（双岗24小时值守）；地铁还建楼大厅门岗（24小时值守）。

(3) 保洁岗（7人）。

包括但不限于公共区域保洁岗、厅领导办公室保洁岗、室外区域保洁岗、地下停车场保洁岗等。

(4) 工程人员（2人）。

高压配电房值守岗（24小时值守），供电设施设备维修岗，水暖设施设备维修岗，办公家具日常维护维修岗。主要负责双回路配电房24小时值守、办公楼水电路、设施的维修、维护、保养等工作。

(5) 会议服务及迎宾岗（5人）。

由物业服务单位根据会议室数量、确定人数。迎宾岗为女性，年龄 45 岁以内，身高 1.65cm 以上，相貌良好。

(6) 绿化养护岗 (1 人)

8.2 人员素质及要求：

(1) 项目负责人：年龄 50 岁以下，大专以上文化，持物业经理上岗证，有 3 年以上管理类似物业项目经验。知识面广，会电脑及有一定写作能力；专业技能熟练；有较强的组织管理能力及协调沟通能力。

(2) 安保人员：年龄在 45 岁以下，有入伍服役经历优先，身高 165 公分以上，身体健康，五官端正，说话清楚，没有明显口音，持有公安机关核发的保安员证。消防监控室人员必需持消防部门认可资格证上岗。必须要有 5 名以上 35 岁以内的身体素质优秀的安保员。安保人员必须严格政审流程，需出具录用人员户口所在地公安机关出具的无违法犯罪记录证明。

(3) 保洁人员：年龄不得超过 55 岁，招录该部分人员需严格政审流程，需出具录用人员户口所在地公安机关出具的无违法犯罪记录证明。

(4) 会议服务迎宾岗：女性，年龄不得超过 45 岁，应选配综合素质和相貌修养较高的人员并保持相对稳定，迎宾岗身高 1.65cm 以上。

(5) 工程人员：年龄不超过 60 岁，高压电工需持有专业人员上岗证，水电维修工持有上岗证，电梯管理人员需持有专业人员上岗证。

(6) 绿化养护人员：具备一定的绿植养护经验，熟悉植物属性，病虫害的防治等。

附件 2:

厅物业服务考核评价办法 (试行)

为保障厅机关工作正常高效运转,进一步加强办公区、家属区物业管理工作的统筹调度和监督检查,落实管理责任,增强物业服务单位的主动性,提升服务质量,针对房产管理、设备运行维护、环境卫生、绿化养护、秩序和安全保卫等具体工作制定本考核评价办法。

一、考核评价对象

本办法考核评价对象为厅机关办公区及家属区物业服务单位及厅机关后勤服务中心人员。

二、考核评价方式

物业服务考核评价采用日常巡查与月满意度调查相结合的方式进行。

三、考核评价内容

对物业服务单位的考评:

(一)日常巡查

1.巡查部位和内容

日常巡查部位主要包括:办公区走廊、设备用房和屋面,家属区公共部位等。

日常巡查内容主要包括:人员到岗情况、设施设备运行情况,环境卫生情况,绿化养护情况,秩序维护情况,会议服务情况等。具体为:

(1)人员情况

巡查内容:物业服务人员到岗情况、着装情况、工作状态等。

处罚标准:①项目经理无故不在岗的,扣减服务费 300 元/次;项目保洁、保安、工程、会服主管无故不在岗的,扣减服务费 100 元/次;其它岗位(含办公区前台、地下车库和大院进出口保安、保洁、工程,会服)无故不在岗的,扣减服务费 100 元/次。②物业服务人员未按规定统一着装的,口头警告 3 次以上的,扣减服务费 100 元。③各岗位人员在岗期间存在玩手机、睡觉等情况的,扣减服务费 100 元/次。

(2)设施设备运行

巡查内容:供电、供水、中央空调、电梯、燃气等系统。

处罚标准:①物业服务单位未定期检查保养各系统,出现系统故障,影响办公秩序的,扣减服务费 500 元/次;造成安全事故的,当月服务费全部扣除,并承担相应赔

偿责任。②出现系统运行故障，工程人员 10 分钟内未到场检查处理的，扣减服务费 100 元/次；出现运行故障现场无力处置，且未按管理权限上报处置的，扣减服务费 100 元/次。③工程人员在日常维修时，对办公秩序、卫生环境造成影响的，扣减服务费 50 元/次。

(3) 环境卫生

巡查内容：办公区公共区域、卫生间、大院公共区域、花坛等部位是否存在明显垃圾和垃圾清运不及时的情况。

处罚标准：①垃圾桶污染未及时清理、桶内垃圾清运不及时的，扣减服务费 50 元/次。②卫生间清扫不及时有明显异味的，扣减服务费 50 元/次。③大院路面、花坛有塑料袋、烟头等明显垃圾，未能及时清理的，扣减服务费 50 元/次。④大院内建筑物发现小广告的，扣减服务费 50 元/次。⑤大院内加装电梯等改造施工，未按规定管理造成环境破坏的，扣减服务费 100 元/次；未督促施工单位及时恢复的，扣减服务费 100 元/次。

(4) 绿化养护

巡查内容：办公区绿植养护情况，苗木长势情况、定期更换情况；大院绿化苗木长势，养护，更新情况。

处罚标准：①绿植未按时养护造成苗木死亡的，扣减服务费 100 元/次；②办公区绿植定期更换不及时的，扣减服务费 100 元/次；③苗木死亡后未及时更新的，扣减服务费 100 元/次。

(5) 秩序维护

巡查内容：来访人员登记管理、车辆（含非机动车）停放、日常巡逻等。

处罚标准：①来访人员未登记进入办公区，影响办公秩序的，扣减服务费 50 元/次；②未对来访车辆进行指挥有序停放的，扣减服务费 50 元/次；③大院车辆未有序停放的，扣减服务费 50 元/次；④地下车库车辆未有序停放影响其他车辆通行的，扣减服务费 50 元/次。

(6) 会议服务

巡查内容：会前准备情况，会议服务是否规范。会后场地清理是否及时。

处罚标准：①会前准备不到位，影响会议进程的，扣减服务费 100 元/次；②会议过程中服务不规范的，扣减服务费 100 元/次；③会后场地未及时清理的，扣减服务费 100 元/次。

(二) 月度考核

1. 考核方式

月度考核采用满意度调查问卷测评方式进行。每月由后勤中心对厅机关及厅直单位干部职工发放不少于 50 份测评表，从环境卫生、安保服务、停车场管理、设施设备维修维护、物业人员服务态度、会议服务和保障等 10 个方面共 58 项具体工作进行综合评价。

2.考核结果运用

(1) 月度满意度评分 85 分以上，当月服务费仅扣减日常巡查的扣减服务费金额。

(2) 月度满意度评分 70 分-85 分，当月服务费按扣减日常巡查的扣减服务费金额后的 80%支付，并要求物业服务单位进行整改。

(3) 月度满意度评分 70 分以下，当月服务费全部扣除，后勤中心约谈物业服务单位主要负责人，责令提交书面整改方案，限期整改。次月考核评价仍未能达到 80 分以上的，后勤中心有权解除合同。

(4) 每月扣减服务费在每季度物业费结算时予以扣除。后勤中心扣减的物业服务费，如物业服务单位整改后，服务质效明显提升并能长期保持，则物业费年底按照全年合同金额补足。

四、考核奖励机制

物业服务单位如在重要会议或接待活动中保障得力、应急处突过程中响应及时且处置得当，办公秩序井然有序，环境卫生干净整洁，受到厅领导表扬的，提出的合理化建议被采用的，奖励 300 元/次。每季度的奖励金额不超过扣减服务费总额。

巡查工作记录表

巡查时间： 年 月 日 (星期)

序号	巡查内容	巡查记录	处理意见
一	人员到岗情况		
1	项目经理是否在岗		
2	保洁、保安、工程、会服主管是否在岗		
3	其它岗位(含办公区前台、地下车库和大院进出口保安、保洁、工程、会服)是否在岗		
4	物业服务人员着装是否统一规范		
5	人员在岗期间是否存在玩手机、睡觉等情况		
二	设施设备运行		
6	是否存在物业服务单位未定期检查保养各系统,出现系统故障,影响办公秩序的情况,是否造成安全事故		
7	出现系统运行故障,工程人员10分钟内是否到场检查处理		
8	出现运行故障现场无力处置,是否按管理权限进行上报		
9	日常维修,对办公秩序、环境卫生是否造成影响		
三	环境卫生		
10	垃圾桶外观是否整洁		
11	垃圾清运是否及时的		
12	卫生间清扫是否及时,有无明显异味		
13	大院路面、花坛等部位是否有塑料袋、烟头等明显垃圾,未能及时清理		

	大院內是否存在乱贴的小广告		
14	大院內加装电梯等改造施工,是否对环境和基础设施造成破坏,是否敦促施工单位及时恢复		
四	绿化养护		
15	绿植养护是否到位		
16	办公区绿植是否定期更换		
17	苗木死亡后是否及时更新		
五	秩序维护		
18	来访人员登记情况;		
19	车辆是否有序停放		
六	会议服务		
20	会前准备情况		
21	会议过程中服务情况		
22	会后场地清理情况		
	奖励记录		

巡查人员(签字):

综合科备案:

主要负责人(签字):

满意度调查表（月度）

	物业服务评价	满意	较满意	一般	不满意	极不满意	备注
1	对物业的环境服务的总体评价						
1.1	楼宇大堂清洁卫生	5	4	3	2	1	
1.2	电梯内部清洁卫生	5	4	3	2	1	
1.3	楼层、走廊清洁卫生	5	4	3	2	1	
1.4	洗手间清洁卫生	5	4	3	2	1	
1.5	消防通道	5	4	3	2	1	
1.6	大楼外围	5	4	3	2	1	
1.7	“四害”消杀效果好	5	4	3	2	1	
1.8	绿化、景观养护良好	5	4	3	2	1	
1.9	综合评价您对环境服务的总体满意度	5	4	3	2	1	
2	对物业安保服务总体评价						
2.1	对外来人员的出入管理	5	4	3	2	1	
2.1	非办公时间的安全管理	5	4	3	2	1	
2.3	上班高峰时电梯的人流引导	5	4	3	2	1	
2.4	日常的楼层巡查	5	4	3	2	1	
2.5	大楼外围的保安服务	5	4	3	2	1	
2.6	综合评价您对安保服务的总体满意度	5	4	3	2	1	
3	对停车场管理的总体评价						
3.1	停车场标识和指示清晰明确	5	4	3	2	1	
3.2	停车场内车辆停放有序	5	4	3	2	1	
3.3	需要的时候总能找到服务人员来帮助您	5	4	3	2	1	
3.4	综合评价您对停车场管理的总体满意度	5	4	3	2	1	
4	对日常运营和信息沟通方面总体评价						
4.1	日常消息公告、消息通知，包括设备检测维护等	5	4	3	2	1	
4.2	应急事故的消息通知及处理，包括意外停水/停电、其他意外事故等	5	4	3	2	1	
4.3	协调其他单位装修时对您单位工作所产生的影响	5	4	3	2	1	
4.4	综合评价您对日常运营和信息沟通方面的总体满意度	5	4	3	2	1	
5	对硬件设施维护的总体评价						
5.1	电梯运行正常，让人感觉安全	5	4	3	2	1	
5.2	空调设备运行正常	5	4	3	2	1	
5.3	供电、供水设备运行正常	5	4	3	2	1	
5.4	洗手间马桶、洗手盆等设备能正常使用	5	4	3	2	1	
5.5	洗手间内洗手液、卫生纸等配套用品充足	5	4	3	2	1	
5.6	公共区域照明系统运行正常	5	4	3	2	1	
5.7	综合评价您对物业硬件设施维护的总体满意度	5	4	3	2	1	
6	对维修服务的总体评价						
6.1	过去一个月内有向物业进行报修的经历	是	否	如“否”，7.2至7.9跳过			

6.2	报修渠道通畅	5	4	3	2	1	
6.3	相关人员响应及时	5	4	3	2	1	
6.4	维修过程中，维修人员能与贵单位保持良好沟通	5	4	3	2	1	
6.5	维修过程中注意避免打扰贵单位的正常工作	5	4	3	2	1	
6.6	维修过程中注意保护贵单位设备财产	5	4	3	2	1	
6.7	报修问题能够得到圆满的解决	5	4	3	2	1	
6.8	对暂时不能解决的问题及时跟进	5	4	3	2	1	
6.9	综合评价您对维修服务的总体满意度	5	4	3	2	1	
7	对投诉和意见反馈的总体评价						
7.1	过去一个月内有针对物业管理与服务的投诉	是		否		如“否”，8.2至8.6跳过	
7.2	投诉渠道通畅	5	4	3	2	1	
7.3	投诉处理及时	5	4	3	2	1	
7.4	问题能够得到圆满的解决	5	4	3	2	1	
7.5	对暂时不能解决的问题及时跟进	5	4	3	2	1	
7.6	综合评价您对投诉处理的总体满意度	5	4	3	2	1	
8	对物业人员服务主动性的总体评价						
8.1	物业人员能主动发现您的需要并提供帮助	5	4	3	2	1	
8.2	您在大楼内碰到的物业人员总是有礼貌地对待您	5	4	3	2	1	
8.3	综合评价您对物业服务主动性的总体满意度	5	4	3	2	1	
9	对物业人员服务态度总体评价						
9.1	客服人员服务态度	5	4	3	2	1	
9.2	保洁人员服务态度	5	4	3	2	1	
9.3	维修人员服务态度	5	4	3	2	1	
9.4	保安人员服务态度	5	4	3	2	1	
9.5	综合评价您对物业人员服务态度的总体满意度	5	4	3	2	1	
10	咨询、引导、会议服务和大型活动保障						
10.1	大堂咨询服务感受	5	4	3	2	1	
10.2	电梯引导服务感受	5	4	3	2	1	
10.3	会议服务感受	5	4	3	2	1	
10.4	大型活动保障服务感受	5	4	3	2	1	
10.5	综合评价您对咨询、引导、会议服务和大型活动保障的总体满意度	5	4	3	2	1	

对物业管理与服务的改进建议：