

合同编号：

政府采购合同

(服务类)

第一部分 合同书

项目名称： 2025-2028 年三墩镇智慧三件套运维服务项目

甲方： 杭州市西湖区三墩镇人民政府

乙方： 浙江中辰城市应急服务管理有限公司

签订地： 杭州西湖区

签订日期： 2025 年 7 月 4 日

2025 年 6 月 24 日，杭州市西湖区三墩镇人民政府 以 公开招标方式 对 2025-2028 年三墩镇智慧三件套运维服务项目 进行了采购。经 评标委员会 评定，浙江中辰城市应急服务管理有限公司 为该项目成交乙方。现于中标通知书发出之日起 10 个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 杭州市西湖区三墩镇人民政府（以下简称：甲方）和 浙江中辰城市应急服务管理有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标或者成交通知书；
- 1.1.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

1.2.1 服务内容：为三墩镇全域感知数智化设备和系统提供远程和现场技术保障服务，服务包含运维设备的维修、备件以及运营平台使用，服务期内应保持各项软硬件的高性能运行，全力支撑业务安全运行。

1.2.2 服务标准：

1.2.2.1 驻场人员及运维体系标准

（1）乙方的服务团队人员不少于 12 名，其中 2 名技术工程师需具备专业处置资格及能力，10 名巡查及应急响应服务人员需具备相应的专业能力。乙方在服务期内每季度

组织不少于一次的综合技能提升培训。制定完善的培训制度与培训计划，服务人员在上岗前必须经过专业培训。

(2) 针对本项目各个应用系统软、硬件设备远程发现的问题，进行现场响应处置和修复。在接到重大故障在接到报修后实时响应。普通故障 24 小时修复，重大故障 48 小时修复，如无法解决需要明确解决时间，并给出临时解决方案。

1.2.2.2 主动式服务要求标准

(1) 例行巡检，确保各类设备服务在线：

三墩镇区域内，按行政区划例行巡检，确保每年对全域约 2.7 万个设备完成至少一次巡检，包括电池、物联网卡等配件更换，确保设备在线正常运行。

(2) 设备升级服务：

合同签订后半年内完成沿街商铺设备更换；一年内完成其他设备升级。运维期间，根据设备过保状态逐步平缓切换，已过保及即将过保设备切换至新平台，未过保设备，保留在原有平台上运营，直至全部更新完成。

(3) 平台服务：

平台提供线上服务功能，一旦设备离线，离线信息通过系统推送至运维人员，运维人员上门排查故障，简单问题现场修复，硬件问题，联系设备厂家维修，若厂家设备过保或设备无法修复，提供同等规格备件进行更换，确保设备在线正常运行。

(4) 重大活动事件保障服务：

运维期间，如遇重大活动时，在活动前，组建重大活动保障小组，对系统功能进行全方位的检查，遇到问题及时联系研发解决，活动当天，配合进行系统保障及讲解工作，确保顺利完成保障内容。

(5) 应用平台数据保障服务：

定期检查应用平台数据库，主要检测数据库的信息包含：磁盘使用情况、数据库进程、监听端口、数据库配置信息、数据库用户信息、数据增长情况、错误日志、表空间使用率、数据文件、JOB 信息、RMAN 信息、归档日志、默认参数等。

1.2.2.3 响应支持服务要求

(1) 现场维修：

乙方运维人员后台接单后，安排人力现场排查故障。维修人员手机定位与现场设备定位进行现场匹配，处置过程中需拍摄现场照片，完成维修工作。一旦用户发现设备故障，可通过相关服务 APP 和小程序主动报修。

(2) 一般响应支持

针对本项目各个应用系统软、硬件设备远程发现的问题，进行现场响应处置和修复。设备及系统故障 12 小时内响应，如无法解决需要明确解决时间，并给出临时解决方案。

(3) 应急处置响应

收到设备预警信息后，乙方服务团队人员需在 20 分钟内到达设备预警现场核查，如发生初起火灾事故或其他应急安全事故，则有义务协助政府消防专职队、镇政府应急处置人员等开展应急安全事故的处置工作，如有必要，需提供临时设备预警监测解决方案。

(4) 平台功能要求

利用人工智能技术，平台对历史数据进行深度学习，模拟分析潜在的火灾隐患，提前预警。

(5) 数据汇总与分类：平台能够对采集到的数据进行高效汇总与分类，便于后续的分析和决策。

(6) 定期报告与分析：平台能够定期生成报告，提供数据分析和趋势预测，帮助客户进行长期的安全管理和风险评估。

(7) 扩展对接服务要求

为实现三墩镇三件套维保项目更好的开展，乙方提供服务 APP 和小程序，无缝对接服务，合理利用物业、保安等相关资源提升项目维护效率和质量，有效提升项目运营质量。

(8) 平台对接服务要求

本项目运维所有设备均推送至西湖区三件套管理平台，乙方需按照甲方提供的接口对接协议或按照上级平台提供的接口协议进行开发，并及时推送相应数据，推送内容包括：用户组织信息、设备状态、设备报警数据等。

1.2.2.4 保险服务

乙方需对本次维保项目的设备提供产品责任险。更换的新设备都提供产品责任险或安责险。费用包含在响应总价内。

1.2.2.5 其他要求

1、所有设备在线率保持在 99%，设备离线后需 24 小时内响应，预警点位准确率保持 100%，且每个报警信息均有反馈内容；预警信息 1 分钟内通知相关人员。

2、新设点位的新装设备相关要求

(1) 参数要求：按照更新设备参数要求执行。

(2) 费用：新设点位的新装设备相关费用不包含在本次采购中，乙方需对相关费用进行报价，后续如有新装设备需求，甲方可按此价格进行委托。详见新装点位报价表。

1.2.3 技术保障：满足项目服务标准要求；

1.2.4 服务人员组成：12人（按投标响应文件执行）；

1.2.5 合同否（是/否）涉及货物。若涉及货物的，则：

1.2.5.1 货物名称、品牌、规格型号：/；

1.2.5.2 货物数量：/；

1.2.5.3 货物质量：/；

1.3 价款

本项目采用以下第1.3.1条款规定的计价方式计价。

1.3.1 总价合同，本合同总价（含税）为：¥ 2160600.00 元/年（大写：贰佰壹拾陆万零陆佰 元人民币）。

分项价格：

序号	分项内容	分项价格
1	2025-2028 年三墩镇智慧三件套运维服务项目（第一年）	2160600.00 元/年
总价：	大写：贰佰壹拾陆万零陆佰 元/年 小写：2160600.00 元/年	

1.3.2 单价合同，本合同单价（含税）标准为：/。服务工作量的计量方式为：合同专用条款。单价合同，在合同履行期间内，根据实际完成的工作量据实结算，但结算总价上限不得超过预算金额或者双方确定的金额¥ / 元（大写：/ 元人民币）。

1.3.3 其他计价方式：/。

1.4 履约保证金

乙方 否 （是/否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.4.1 履约保证金的比例为合同金额的 / %；

1.4.2 履约保证金支付方式详见 合同专用条款；

1.4.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利；

1.4.4 甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起个工作日内将履约保证金无息退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的 0.05 %计算，最高限额为本合同履约保证金的 20 %。

1.5 预付款

甲方 是 （是/否）需要支付预付款。若需要支付预付款的，则：

1.5.1 预付款比例、支付方式、时间详见 合同专用条款；

1.5.2 预付款的扣回方式详见 合同专用条款；

1.5.3 预付款的担保措施详见 合同专用条款。

1.6 资金支付

1.6.1 甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后5个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.6.2 资金支付的方式、时间和条件详见 合同专用条款。

1.7 履行期限、地点和方式

1.7.1 服务交付（实施）的时间（期限）：合同专用条款；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：合同专用条款；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：合同专用条款。

1.7.4 若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：详见 合同专用条款；

1.7.4.2 交付地点：合同专用条款；

1.7.4.3 交付方式：合同专用条款。

1.8 违约责任

1.8.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付服务成果或者实施服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，迟延履行违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的0.05%计算，最高限额为本合同总价的20%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.2 服务中涉及的货物，除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的0.05%计算，最高限额为本合同总价的20%；迟延交付货物的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.3 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.05%计算，最高限额为本合同总价的20（可根据情况修改）%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.8.4 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.8.5 除前述约定外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均

不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.8.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标或者成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.7 违约责任 合同专用条款另有约定的，从其约定。

1.9 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第 1.9.2 条款规定的方式解决：

1.9.1 将争议提交 合同专用条款 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.9.2 向 合同专用条款 人民法院起诉。

2.0 合同生效

本合同自双方当事人盖章签字时生效。

甲方：杭州市西湖区三墩镇人民政府

统一社会信用代码：

住所：

杭州市西湖区三墩镇三墩街188号

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：杭州市西湖区三墩镇
三墩街188号

邮政编码：310000

电话：13516816087

传真：

电子邮箱：

乙方：浙江中辰城市应急服务管理有限公司

统一社会信用代码或身份证号码：

住所：

杭州市西湖区三墩镇厚仁路150号538室

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：马飞

约定送达地址：杭州市西湖区紫荆花路386
紫荆大厦6楼

邮政编码：310000

电话：13838567364

传真：

电子邮箱：

开户银行：杭州联合银行兰里支行

开户银行： 中国银行杭州运河支行

开户名称：杭州市西湖区三墩镇人民政府 开户名称： 浙江中辰城市应急服务管理

有限公司

开户账号：201000006827097

开户账号：364984619223

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指甲方和中标或成交乙方签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标或成交乙方在完全履行合同义务后，甲方应支付给中标或成交乙方的价格。

2.1.3 “服务”系指中标或成交乙方根据合同约定应向甲方履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括甲方自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标或成交乙方签署合同的甲方；甲方委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，甲方的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标或成交乙方；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个乙方的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时提供服务的情况，

应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包乙方就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.16 通知和送达

2.17.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.17.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 计量单位

除技术规范中另有规定外, 合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

2.19 合同份数

合同份数按合同专用条款规定, 每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
1.3.1	本项目采用以下第 <u>1.3.1</u> 条款规定的计价方式计价。
1.4	否
1.5.1	合同签订且具备实施条件之日起 5 个工作日内支付当年合同金额的 40%作为预付款。
1.5.2	/
1.5.3	/
1.6.2	1、预付款：自合同签订且具备实施条件之日起 5 个工作日内支付当年合同金额的 40%作为预付款。 2、服务期间满 6 个月后支付当年合同金额的 40%。 3、当年服务期结束后支付合同金额的 20%。
1.7.1	3 年，合同一年一签。
1.7.2	杭州市西湖区三墩镇
1.7.3	甲方正式书面通知后乙方开始实施服务，乙方根据服务内容提供服务，由甲方对乙方的服务进行考核。
1.7.4.1	/
1.7.4.2	/
1.7.4.3	/
1.8.7	/
1.9.1	合同签订所在地
1.9.2	合同签订所在地
2.3.2	/
2.5	同 1.6.2
2.11.3	因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在 30 日内以书面形式变更合同

2.11.4	受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在 15 日内以书面形式通知对方当事人，并在 15 日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。
2.15.1	乙方按照双方确定的服务考核办法的约定，定期提交服务报告，甲方按照服务考核办法的约定进行定期验收，详细考核内容见附件。
2.15.3	服务考核办法及招标文件中记载的采购需求
2.19	壹式陆份，甲方执叁份，乙方执贰份，采购代理机构执壹份

附件：

2025-2028 年三墩镇智慧三件套运维服务项目考核内容

1. 总体原则

- (1) 责任到人：明确运维服务供应商的项目责任人，落实全流程管理责任。
- (2) 动态监管：采用定期自查、现场核查、平台数据抽查相结合的方式。

2. 考核办法

- (1) 季度自查：供应商每季度提交自查报告，包含设备运营维护、设备升级服务、故障维修与应急响应、设备运维记录与季度报告、管理体系建设情况等。
- (2) 现场核查：采购人每季度实施抽查核验、记录真实性。
- (3) 年度综合评估：根据季度得分平均计算半年度、年度总分，并作为服务费计算依据。

3. 考核细则

考核项目	工作要求	分值	考核标准
设备运营维护	确保每年对本项目范围内约 2.7 万个设备完成至少一次巡检，包括电池、物联网卡等配件更换，确保设备在线正常运行。	20	年度服务期内，对本项目范围内所涉及的智慧物联网设备巡查覆盖率达 100%，得 20 分；每低 1%扣 2 分。
设备升级服务	合同签订后 6 个月内完成所有沿街商铺设备更换。	15	合同签订后 6 个月内，对沿街商铺设备更换率达 100%，得 15 分；每低于 1%，扣 2 分；每超出 1 天，扣 1 分。
	合同签订后 12 个月内完成其他设备升级。	15	合同签订后 12 个月内对本项目范围内其他设备完成一次设备更新与升级，升级覆盖率达 100%，得 15 分，每低 1%，扣 2 分，每超出 1 天，扣 1 分。
故障维修与应急响应	设备发生故障后，供应商应及时安排服务人员现场排查故障。	10	对故障设备的维修恢复率达 100%，得 10 分；每接到投诉查证属实或发现 1 起，扣 1 分。
	平台接收设备发生预警信息，供应商服务团队人员需及时响应并到达预警信息现场开展核查工作。	10	平台接受到设备预警信息，服务人员均能够在 20 分钟内达到，不扣分，每发生 1 起超时延误，经查证属实，扣 1 分。
	所有设备在线率保持在 99%，预警点位准确率保持 100%。	10	所有设备在线率达 99%，预警点位准确率达 100%，得 10 分，每低 1%，扣 1 分。
设备运维记录与报	供应商应每季度提供设备运维记录与季度分析报告。	10	设备运维记录需包含设备基础信息、检查与维护记录、故障与处理记录、系统平台运行数据、接警处置等关键模块，每缺 1 项每处扣 2 分。

告			
管理体系建设	按照合同要求配备合格的运营管理与服务人员，确保服务人员业务素质过硬，配备必要的软硬件设施设备。	5	1、组织机构健全、规章制度完善、人员分工清晰、运行维护有效得 5 分。应配未配无故缺岗的，管理岗位每少一人扣 5 分，其他岗位每缺一岗扣 2 分，半月内补足不扣分。
	建立健全各类规章制度，制订合理的年度、月度工作计划方案。	5	规章制度、方案计划制订实施合理有效，人员的配置、运营维护符合工作实际需要的得 5 分，每缺失一项或出现与实际工作脱节的扣 1 分。

4. 考核结果应用

1. 优秀（ ≥ 90 分）：优先续签合同，不予扣减服务费。
2. 合格（70-89 分）：限期整改，根据得分换算为百分比，扣减相应的服务费。
3. 不合格（ < 70 分）：全额扣除服务费并解除合同终止合同。