

杭州工艺美术博物馆

(杭州中国刀剪刀、扇业、伞业博物馆)

物业管理服务合同

项目编号：**HZZFCG-2024-224**

采购单位（甲方）：杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪刀、扇业、伞业博物馆）

供应商（乙方）：浙江耀江物业管理有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》、地方有关物业管理法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就采购人委托中标人（经评审最终确定的成交供应商）对杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪刀、扇业、伞业博物馆）2025-2026年度物业管理服务项目实行专业化、一体化的物业管理订立本合同。

第一条 定义

1. “合同”即由采购人、中标人共同签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

合同将由采购人杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪刀、扇业、伞业博物馆）（以下简称“甲方”）与经评审最终确定的中标人浙江耀江物业管理有限公司（以下简称“乙方”）结合本项目具体情况协商后分别签订。以下为甲方提出涉及乙方的主要条款，乙方在投标文件中应对其进行确认或拒绝。如乙方在其投标文件中未做拒绝或提出修改要求的，甲方将视作认同。

2. “合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时，甲方应支付给乙方的款项。

3. “管理服务”系指乙方按投标文件规定，结合本项目的设施配置及本物业使用性质特点，提出物业管理服务定位、目标，为甲方提供优质的物业服务。

4. “现场”系指将要提供物业管理与服务的地点。

5. “验收”系指甲方依据国家有关规定接受合同所依据的程序和条件。

第二条 适用范围

本合同条款适用与本次采购活动。项目实施范围详见附件——投标文件和投标文件及补充文件、承诺书等。

第三条 物业基本情况

物业名称：杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）2025-2026年度物业管理服务项目

物业类型：公益性物业

坐落位置：拱墅区小河路334、336、450号

第四条 委托管理事项

列入本次综合物业管理的范围为：物业管理服务范围内建筑面积约36807.7平方米，分为三个馆区，杭州工艺美术博物馆16235平方米（其中杭州青少年文化创意培训中心4682平方米），中国刀剪剑博物馆、中国伞博物馆13907平方米，中国扇博物馆6665.7平方米。建筑类别：一类，建筑耐火等级：一级。以及上述区域博物馆红线范围内的所有建筑、绿化及设施。

内容如下：

- (1) 设施设备的操作、维护、检测、管理；
- (2) 房屋建筑的日常维护和管理；
- (3) 市政公用设施、附属建筑物、构筑物的维护、保养和管理；
- (4) 日常保洁和专业清洁服务（包括灭“四害”消杀和门前“三包”）；
- (5) 安保服务；
- (6) 展厅管理和公共服务；
- (7) 绿化摆放与养护服务；
- (8) 物业档案管理；
- (9) 物业财务管理服务；
- (10) 延伸服务。

（具体内容详见招标项目技术规范和服务要求）

第五条 合同期限

自2025年1月1日至2026年12月31日，为期24个月。合同期满，乙方应根据采购人的要求延续提供1-2个月的服务，费用标准参照所在年度物业费用标准执行。

第六条 物业装备、耗材的使用

甲方免费提供物业管理的办公场地，但办公用品（指办公桌、电脑、打印机、对讲机、文件柜等自身使用的等办公用品）由乙方自行解决。

第七条 物业管理收费

本合同期内物业管理服务费为：人民币壹仟零叁拾肆万捌仟元整（¥10348000.00元）。采用包干制，除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有物业管理及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

物业服务费成本监审：

乙方承诺，接收甲方主管部门实施的物业服务费成本监审，并遵守以下原则：

- 1、合法性原则。计入定价成本的费用符合有关法律、行政法律和国家统一会计制度的规定；
- 2、相关性原则。计入定价成本的费用为与物业服务直接相关或间接相关的费用；
- 3、对应性原则。计入定价成本的费用与物业服务内及服务标准相对应；
- 4、合理性原则。与物业服务定价成本各项费用的主要技术、经济指标均符合行业标准或者社会公允水平。

第八条 费用结算方式

乙方进场服务并通过甲方考核后，甲方凭供应商开具的正规发票和甲方认可的各项记录复印件按月度进行支付，每月月底前支付当月物业管理费（12月份的物业管理费在12月15日前支付），合同期内1-11月每月物业管理费为人民币肆拾叁万壹仟壹佰陆拾陆元陆角陆分（¥431166.66），12月当月物业管理费为人民币肆拾叁万壹仟壹佰陆拾陆元柒角肆分（¥431166.74）。

第九条 履约保证金

1. 签订合同后 5 个工作日内，乙方须向甲方缴纳相当合同总额 1% 的履约保证金或保函（如之前合同有保证金在甲方账上未退还，且额度大于或等于本次履约保证金额度的，该笔履约保证金自动作为本次合同履行保证金）。以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金在甲方存续期间不计息。

2. 甲方有权从履约保证金中扣除用于修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额和违约金，且乙方应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足扣除差额，保证承包期间履约保证金的完整。

3. 甲方认为乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为的，将在履约保证金中扣除乙方应付金额或违约金。

4. 物业服务期满，通过验收，甲方于收到乙方退还履约保证金申请之日起 5 个工作日内一次性退还乙方履约保证金。甲方无故逾期退还的，按照每逾期一日支付履约保证金 5‰ 的额度承担违约责任。

第十条 物业管理服务质量要求

乙方须按下列约定，实现目标管理，如双方认为需要进一步细化的，可以通过附件形式进行进一步明确：

1. 保安：按照采购单位的要求配足保安人员。馆区出入口应和消监控等重要场所安排 24 小时值岗，严格出入登记制度，对物品进出实施分类管理，杜绝闲杂人员和危险物品进入馆区；明确巡视工作职责，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况，及时发现和处理各种安全和事故隐患。

2. 绿化：按照采购单位的要求提供绿化摆放和绿化维护。绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率 100%；植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、无倾斜，无枯枝死杈；花坛、花景以及门厅花木摆放造型新颖、色彩鲜艳，植物长势良好，无残花、杂草；病虫害防治率 100%，危害率低于 5%。

3. 外观：室内墙面完好，外观整洁，如出现墙面的一般损坏或污浊，乙方应在 24 小时内修复或清理完毕。

4. 消防、空调、电梯、安防等设备运行：设备良好，运行正常，定期保养，专人维护，无破损，消防系统可随时启用，如出现问题，乙方应立即进行处理或向特定维修机构报修；电梯保证常年无人、无伤人等安全事故。如国家、行业有规定需要取得从业资格证书上岗的，则应从其规定。

5. 房屋及设施、设备的维修、养护：保证每月对房屋状况、设施、设备运行情况全面检查一次，并按月提供检查报告。乙方每年度不少于 2 次对馆区高空檐沟进行清理，保证排污排水等的通畅，并保证随时发现问题，随时解决，除非确实存在不能克服的特殊情形，应在 1 个工作日内处理完毕。

6. 环境卫生：按照采购单位的要求配足保洁人员。乙方根据物管区域的不同分布和采购需求每日需安排一定保洁人员进行清理，除每日采购单位闭馆期间对馆区进行全面清理外，保洁人员在工作时间随时清理垃圾，尘土，保持馆区环境的整洁，乙方保证保洁人员工作规范，作风优良。

7. 急修：应立即到位，确保在最短时间内予以修复，除不能克服的特殊情况乙方可以征得甲方同意后延迟外，应在半个工作日内修复。

8. 小修：应在一个工作日内修复，除非乙方征得采购单位同意延迟。

9. 甲方每月组织进行对乙方物业服务的综合考核，考核结果合同进度款挂钩，考核扣款可在物业合同进度款中予以抵扣（详见博物馆物业工作考核细则）。

10. 乙方作为博物馆消防管理责任单位和电梯使用管理责任单位，必须强化安全意识，落实责任，做好现场管理和专业维保单位服务的监管，以确保博物馆安全。

11. 招标需求中的《项目技术规范和服务要求》规定的其他内容和乙方入围承诺的其他内容。

12. 犬管员须经工作犬培训合格，取得培训单位颁发的相关证书，不少于2本。实行一人一犬饲养、培训和工作，犬管员需遵守《博物馆护卫犬管理制度》和《博物馆护卫犬饲养及护理规定》，物业提供犬只，承担犬只养护的所有费用，保证警犬的健康和博物馆犬防的功能要求。

第十一条 经营制约

1. 未经甲方同意，乙方无权在承包区域中从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚；但甲方在该区域发布的广告宣传保证不致影响乙方的正常工作；

2. 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

第十二条 乙方对甲方作出如下承诺：

1. 不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事甲方认可的服务工作。

在承包期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。

2. 乙方应允许甲方或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查，有关费用由乙方承担。

3. 在承包区域的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括星期天及公众假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作。

4. 乙方必须聘请(或指定)一位经理(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换经理(负责人)、相关骨干人员。

5. 为承包区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量（ 98个岗位 ），甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，如果抽查时发现乙方安排在岗的人员数量少于合同约定的数量，甲方可以按缺少人数每个岗位 150 元/次累计扣除当月度合同款。乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核，该类费用开支由乙方负担。岗位数量如下：

杭州工艺美术博物馆物业服务中心岗位要求			
部门		岗位	岗位数
服务中心		6	
		主任	1
		会务后勤	5
秩序维护部		57	
		主管	3
		消监控员	8
		犬训导员	2
		领班	2
	开馆时段	工美正门2人、刀馆正门2人、刀馆大厅后门2人、扇馆正门2人	8
		机动岗（含扇馆临展厅、工美1楼临展厅、2楼临展厅、刀馆大厅、扇馆和刀馆广场、运河侧外围）	5
		扇馆一楼	2
		扇馆二楼	1
		刀馆后门运河边岗亭及运河侧外围	1
		5号楼2楼临展厅（皇甫江临展厅）	1
		刀馆1号楼	1
		刀馆一楼	1
		刀馆二楼	1
		伞馆一楼	2
		伞馆二楼	1
		工美馆二楼	2
		工美馆三楼	2
		工美馆东南角	1
		工美馆非机动车场岗亭	1
		服务岗	3
		闭馆时段	扇馆门岗
	刀伞馆门岗		1
	工美馆东南角		1
	扇馆领班		1

		刀伞工美馆领班	1
		刀馆后门运河边岗亭	1
		扇馆巡逻岗	1
		刀伞工美馆巡逻岗	1
		工美馆非机动车场岗亭	1
绿化保洁部	19		
		保洁主管	1
		保洁领班	2
		工美馆大厅（包括临展厅）	1
		工美馆二楼	1
		工美馆三楼	1
		刀伞馆大厅、报告厅、连廊	2
		刀馆展厅	2
		伞馆展厅	2
		刀、伞、工美馆外围	2
		扇馆大厅兼二楼临展厅、广场	1
		扇馆展厅	2
		绿化工	2
工程部	16		
		工程部主管	2
		高配（需 24 小时在岗值班、刀馆值班员 需要兼顾冰蓄冷和电蓄热的操作）	5
		扇馆综合维修兼弱电	2
		刀馆综合维修兼弱电	2
		伞馆综合维修兼弱电	2
		工美馆综合维修兼弱电	2
		夜间弱电值班岗	1
岗位数合计：98			

6. 在承包期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《劳动合同法》的有关规定。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束。

7. 乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

8. 乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与承包区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税费。

9. 乙方必须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。接受有关部门监督与检查。同时，乙方自觉参加甲方认为有助提高甲方形象的宣传活动的。

10. 在承包期内乙方应保证承包区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员的检查。馆内高配机房设备设施及劳保用品、防雷装置、室内通风环境系统、消防设备设施的专业年检费由乙方承担，日常零星维修所需材料的费用单件在 300 元以内的由乙方承担，同时做好备品备件的档案管理工作。对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改，甲方将负责完成这一工作，所需费用连同 15%行政附加费全部由乙方承担。

11. 乙方在承包区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方书面同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由甲方备案。

12. 禁止事项

12.1 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付费用或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。

12.2 不得在承包区域住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在承包区域对甲方经营活动进行滋扰性的行为。

12.3 除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁承包区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免无线电受干扰。

12.4 未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在承包区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

13. 保险

13.1 第三者责任保险

乙方应对乙方人员以及第三方全权负责(如乙方应投保第三责任险),乙方应按时投保合同履行期内的博物馆第三者责任险(费用由乙方承担);在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责,甲方不承担任何责任。

13.2 员工人身意外

在承包期内,乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工投保人身意外险),以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。

13.3 其他保险及费用

乙方须按《劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

14. 乙方及其员工遵守行政大楼内的一切行政管理、消防安全等规定和制度,保证承包区域的消防设施能正常使用,消防通道畅通,同时承担违规责任。

15. 遇突发事件或安全检查时,乙方必须配合有关部门执行任务,并指定专职人员协助工作,直至完成。

16. 乙方保证在承包期满当天下午五时前撤离现场。

17. 乙方须积极配合甲方对其进行的物业服务综合考评。

第十三条 甲方对乙方作出如下承诺:

- 1、甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。
- 2、保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。

第十四条 合同生效和终止:

1. 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章,由乙方向甲方缴纳1%履约保证金后生效。

2. 终止

2.1 提前终止

2.1.1 如果甲方在服务期内无理由终止合同，甲方须提前一个月向乙方发出书面通知终止承包，甲方支付给乙方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.2 因乙方在服务期内超过两次物业服务综合考评未达标，甲方可以单方面终止承包，且乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.3 如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押承包等情况，甲方可以单方面终止承包，且乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.4 如果乙方在服务期内无理由终止合同，乙方须提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金；如果乙方在服务期内突然无理由终止合同，未提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度承包服务款三倍金额的赔偿金。

2.1.5 如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面终止承包，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失，并须支付给甲方月度承包服务款五倍金额的赔偿金。

2.1.6 提前终止承包期早于月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用于上述2.1.1、2.1.2、2.1.3、2.1.4、2.1.5 五条。

2.1.7 乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即终止承包。

2.1.8 乙方破产清处、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方不必通知乙方即可终止承包。

2.2 协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止协议。

2.3 自然终止

合同规定的承包服务期满，承包自然终止。

3. 承包终止后果

3.1 终止承包，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

3.2 上述 2.1.6、2.1.7 二条的终止，乙方的履约保证金作为违约金支付给甲方。

3.3 承包终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方承包区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离承包区域，否则甲方将代理处理，乙方支付甲方代理费及 10% 的手续费。

4. 不放弃权利

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

第十五条 双方权利义务

1. 甲方权利义务

(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管理制度；

(3) 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

(4) 审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算；

(5) 负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安装、使用和维护保养技术资料；

(6) 按期支付物业管理费用；

(7) 在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。

(8) 提供乙方所需的办公用房。

(9) 甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

2. 乙方权利义务

(1) 根据有关法律法规、投标文件及本合同的约定，制订物业管理制度、方案，根据甲方核定的物业管理制度、方案自主开展物业日常管理服务活动；

(2) 按甲方要求及时如实向甲方报告物业管理服务实施情况；

(3) 征得甲方同意可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方；

(4) 负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和大中修方案，经双方议定后由乙方组织实施；

(5) 向甲方工作人员和其他使用人告知物业使用的有关规定，并负责监督；

(6) 建立、妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；

(7) 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

(8) 因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应依法承担赔偿责任；

(9) 乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公用品，自行承担所有人员服装费用，但服装样式需经过甲方认可，办公、生活用水、电、通讯费用由乙方自行承担。

(10) 本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

第十六条 乙方的人员配置

1. 乙方的人员配置

1.1 乙方的项目总负责人_____，身份证号码：_____

1.2 乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨干人员。骨干人员变动须经甲方同意，其他人员变动须甲方备案。

1.3 乙方项目总负责人及部门负责人须及时与甲方沟通，第一时间报告重大、紧急事件；每月须向甲方汇报上月工作情况，并提供相关报告。

2. 物业人员要求：

(1) 所有相关人员的配备须获得相关主管部门认证的，须配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装。

(2) 所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

(3) 重要岗位人员必须由甲方人事部门考核、政治审查通过方可录用。

(4) 为提高物业管理水平，所有物业人员还需进行相关的培训。除乙方对服务人员的培训外，需接受甲方对服务人员的集中进行培训，培训费用由乙方承担。

第十七条 争议处理

1. 本合同如发生纠纷，甲、乙应当及时协商解决，如协商不成，按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》或其他法律法规的规定处理。

第十八条 其他

1. 本合同（否）为可融资合同，关于中小企业信用融资事项可登陆杭州市政府采购网（<http://cg.hzft.gov.cn>）“中小企业信用融资”专栏进行查询。

2. 本合同（否）为中小企业预留合同。

3. 对于通过“要求以联合体形式参加或者合同分包等措施”签订的采购合同，联合协议或者分包意向协议以附件形式作为采购合同的组成部分。

4. 未经过甲方的书面同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务，并将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

5. 乙方不得参与可能与合同规定的与甲方的利益相冲突的任何活动。

6. 乙方人员在甲方场地工作时，应遵守甲方相关规章、制度。

7. 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

8. 合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同若有未尽事宜，需经双方共同协商，订立补充协议，补充协议与本合同有同等法律效力。

9. 投标文件【编号：HZZFCG-2024-224】、投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。

10. 本合同一式8份，甲方执4份、乙方执4份。

11. 适用法律：本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

甲方（盖章）：
法定代表人或受委托人（签字）：

联系人：

地址：

电话和传真：

开户银行：

帐号：

乙方（盖章）：
法定代表人或受委托人（签字）：

联系人：

地址：

电话传真：

开户银行：

帐号：

签约地点：

签约日期：2024年1月8日

附件：博物馆物业工作考核细则

博物馆物业工作考核细则

博物馆安全是博物馆的生命线，是一切工作的基础。为确保物业服务合同的履行，进一步加强物业的现场管理和保障能力建设，促进物业工作规范管理、效率管理，客观、真实、公平地评价物业的工作绩效，经研究确定，拟定2025-2026年度物业工作考核办法。

一、考核期限

2025年1月1日至2026年12月31日；

二、考核对象

浙江耀江物业管理有限公司杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）物业服务中心；

三、考核方式

1、设立考核领导小组，由馆领导任组长，安全技术部全体安全管理员任组员，考核领导小组下设办公室，具体执行考核各项工作，办公室设在安全技术部，由安全技术部门负责人兼任办公室主任。

2、实行年度、月度、每周、每日等类型检查考核。每次考核由安全技术部负责，检查问题以书面形式反馈至物业服务中心，并明确整改时限。

3、具体考核方式如下：

（1）每日检查：由安全技术部安全管理员每日到馆区检查，及时汇总检查情况，并反馈给物业服务中心；

（二）每周检查：

两周进行一次综合巡馆，由馆领导带队，将检查情况书面汇总，会同每周中层值班巡馆发现的问题一并书面发送至物业服务中心；

（三）月度考核：月度考核以月度承包服务款付款周期为考核周期，月度考核由考核领导小组全体成员参加，进行不定期抽查，包括夜间检查，督促并跟进改进情况。同时，将整个月度的所有各项检查情况整理汇总，经考核领导小组会议讨论，量化考核，签字确认后书面递交给物业服务中心；

（四）半年度/年度考核：考核领导小组根据每月考核情况及整改情况，对半年度/年度内每月考核的分数进行汇总平均，完成年度物业管理绩效考评。

四、考核兑现：

根据月度汇总考核分值，将考核结果与物业绩效费用挂钩，每3个月月度考核汇总为平均分，兑现一次（平均分 <60 分，扣4%的相应考核当月合同款； $60 \leq$ 平均分 <70 ，扣除3%的相应考核当月合同款； $70 \leq$ 平均分 <80 ，扣除2%的相应考核当月合同款； $80 \leq$ 平均分 <90 ，扣除1%的相应考核当月合同款；平均分 ≥ 90 ，不扣相应考核当月合同款。

考核款物业合同进度款中予以抵扣。

附：物业管理考核量化表

2025-2026 年度物业管理考核量化表

考核周期:

考核项目	考核内容	标准分值	实得分	扣分事由	扣分说明
人员到岗率(10%)	按照标书要求合理确定岗位, 确保定岗定员, 保证人员到岗率; 有特殊情况确保有人顶岗; 顶岗人员知道岗位职责, 做好交接工作。	10			违规一次扣1分, 扣完为止;
岗位形象服务态度(5%)	按规定统一穿着制服、佩戴工作证、其他必要装备等; 按规定使用礼貌用语, 微笑服务, 服务意识良好, 对待游客主动、热情; 能够积极接受意见, 不与游客或同事发生争吵或有失敬、失礼的行为。	5			凡有游客有效投诉1起, 该项不得分; 有吵架等不文明行为, 每次扣1分
安全秩序管理(30%)	主管、领班工作安排合理、有序、全面, 能较好地发挥一线员工的主动性; 对各项应急事项指挥处置得当; 保证馆方交办任务的执行到位; 重要情况能及时上报;	4			违规一次扣1分
	抓好队伍管理, 合理安排岗位; 新进员工做好政审、培训及考核合格后上岗, 做好记录备查; 经常性开展消防安防等培训, 确保培训时间每周不少于二次, 做好培训备案待查; 经常性开展自身各部门主管带队的隐患自查或演习测试, 发现问题及时整改, 并形成书面备案, 确保每月不少于2次;	6			违规一次扣2分
	严格按照岗位要求做好工作, 遵守工作纪律, 文明礼貌, 不得擅自离岗、脱岗、串岗、睡岗; 不聚众闲聊、不做与本职工作无关的事情; 严禁在岗期间抽烟、酗酒, 严禁酒后上岗;	4			发现离岗、脱岗、睡岗、酒后上岗等违规行为一次扣2分
	对损坏博物馆安全、破坏博物馆财物的各类行为能及时发现, 及时制止;	4			未及时发现或未及时制止的, 每次扣1分
	消控等重点岗位严格落实持证上岗制度, 严格执行消控室、办公楼来访问询登记制度; 记录详实;	2			违规一次扣1分
	严格进馆审批和博物馆布撤展各项安全制度, 布撤展期间门口岗位不脱岗, 规范做好入馆审核登记;	5			违规一次扣1分
	对博物馆重要接待、重要展览、重大活动、恶劣天气等特殊要求, 全面做好安全防范, 确保应急准备到位、安全	5			违规一次扣1分
	保洁管理(20%)	整体状况良好, 地面无果皮、纸屑等废弃物, 墙面清洁、无污渍, 玻璃表面无手印;	4		
	严格按照垃圾分类实施管理, 垃圾桶及时清理不满溢; 垃圾桶堆放场所整洁, 无蚊蝇;	4			违规一次扣1分
	厕所内保持地面清洁、地面干燥, 空气无明显异味, 无手纸时及时更换; 卫生洁具及时保洁;	2			厕所有明显异味发现一次扣1分

	馆区外围地面、墙面保洁到位，树木、矮灌木没有无明显枯枝残留、及时修剪枝叶，保持绿化的一致性和协调性；	4			外围检查不整洁、绿化养护不到位发现一次扣1分
	合理安排岗位，抓好队伍管理，杜绝因大面积作业影响开馆秩序的状况；保洁人员态度文明，按要求着装，不做与本职工作无关的事情；	2			违规一次扣1分
	会议接待茶水供应及时，直到会务结束；	2			违规一次扣1分
	盆栽绿化按标书要求摆放到位，长势良好，叶片整洁；	2			违规一次扣1分
工程管理 (20%)	及时发现、维修损坏故障的设备，对展厅或公共区域的灯光、空调、供配电、多媒体等设备和公共区域其他设施运行有良好的掌握，确保维修及时率；	5			违规一次扣1分
	对外围建筑装修、墙体墙面、门窗、工程搭建物、电线电缆等硬件的情况定期检查，建立详细巡检表、建立定期巡检制度；	3			违规一次扣1分
	空调、灯光等设备开启及时、准确，空调温度设定合理；电梯、高配等特种设备管理到位、台帐齐全；	3			违规一次扣1分
	对施工或维保单位的维修进行全程跟进，安排专人现场负责，并有书面记录，以备查；	3			违规一次扣1分
	合理安排岗位，做好队伍管理；配合馆方在馆区内的各项活动的开展，具有服务意识，不推诿不扯皮；	3			违规一次扣1分
	建立完善的维修记录单，并且及时上报和跟进维修进度	3			违规一次扣1分
犬只管理 (5%)	犬舍打扫干净、犬健康状况良好，严格遵守《护卫犬管理制度》和《护卫犬饲养及护理规定》；	2			违规一次扣1分
	有明确的犬训练和饲养计划，并且有清晰的台账记录；犬只使用记录台账齐全、完备；	1			违规一次扣1分
	训导员必须要持证上岗，遵守工作纪律和工作时间，做好犬只的训练和养护，并定期汇报犬只状态。	2			外围巡逻未栓狗绳未佩戴狗口罩等违规一次扣1分
服务中心 总体工作 (10%)	及时发现制止各种消防隐患和安全隐患,及时处置得当；	4			违规一次扣4分
	统筹物业管理和物业工作安排，定期对物业工作进行自查和抽查，做好台账；	3			违规一次扣3分
	做好馆方各项交办任务的配合和执行	3			违规一次扣3分
其他项	与博物馆的配合度				在100分基础上增减，一项1-2分
	物业工作亮点或好人好事				在100分基础上增分，一项1-2分
	有无严重违规违纪行为或严重违反博物馆开馆形象的行为				在100分基础上减分，一项1-3分
	由于物业的责任，在检查和例会中多次重复发生问题的(>2次)，或馆领导及以上层面点名批评的				在100分基础上减分，一项1-3分

	其他备注事项				
合计得分:					
考核领导小组:					
物业公司签收:					