

项目编号：ZHZFCG2024041G038

项目名称：镇海区 GFDY 大楼物业管理服务项目

甲方：镇海区发展和改革局

乙方：宁波首望物业服务公司

根据镇海区 GFDY 大楼物业管理服务项目的采购结果，经双方协商签署本合同。

一、项目概况

本项目位于宁波市镇海区骆驼街道永乐西路 666 号，GFDY 大楼总用地面积 4973 平方米，建筑面积 9171 平方米，附属部分包括室外地面停车位 13 个、地下停车位 68 个、草坪树木 1500 平方米等，预估用餐人员 65 名。

二、服务内容及要求

（一）服务范围

- 1、公共秩序维护、消防安全管理、车辆管理及安全保卫服务工作。
- 2、环境卫生保洁及绿化养护工作。
- 3、食堂及食堂管理保障工作，包含防汛防台、节假日等特殊时段用餐保障。
- 4、工程设施设备维修、巡检工作。
- 5、会务服务工作。

6、综合管理服务工作。

(二) 总体服务要求

1、物业管理服务总用工人不得少于 12 人(含兼职管理岗位)，其中项目负责人 1 人(兼会务服务)、安保员不少于 4 名、保洁员不少于 3 名(兼绿化养护)、厨师不少于 1 人、帮厨不少于 2 人、维修工 1 名。要求责任心强，身体健康，能吃苦耐劳，有一定文化素养，无不良行为。

2、建立科学有效的管理制度和岗位职责，合理设置岗位，科学安排人员，杜绝重复和多岗位问题的出现，通过严格、有效的管理，持续提高大楼物业服务质量，营造一个安全舒适、文明和谐、整洁优美的办公环境。

3、树立“服务第一，业主至上”的思想，切实维护采购人的人身和财产安全；遵守采购人的各项规章制度及工作规范，维护形象、服从领导。

4、管理坚持原则、慎密严谨；服务以人为本、主动热情；处理问题高度警惕、有理有节；对不遵守劳动纪律，工作作风不良的员工，经查实后酌情处罚，情节严重的采购人有权要求供应商另行安排符合条件的工作人员。

5、上岗人员仪表整洁，业务操作规范，礼貌待人，保持岗位卫生整洁；

6、乙方必须对上岗人员按规定进行岗位培训，并对上岗人员定期进行职业道德教育；从业人员业务精通，能保证

日常管理工作程序合理，实施得当。

（三）服务具体要求

1、公共秩序维护、消防安全管理、车辆管理及安全保卫服务工作

（1）日常秩序维护及安全保卫

①甲方与乙方共同确定值勤岗位、值勤时间、岗位职责等，严格遵守纪律和岗位责任制，确保区域内有序、安全。门岗当值人员必须做到规范着装，认真、负责、文明礼貌，做好来访者的询问答复及登记工作，做好收、发报刊和信件工作，重要信函即到即送。

②公共场所区域保安：定人定岗负责公共场所区域内的秩序维护和安全保安工作，根据各个不同岗位上的工作任务，履行岗位职责。对外来访问、办事人员，建立询问登记制度，对物件搬出实行记录，人员进出安全畅通，公共场所秩序井然。

③办公区域的保安要求：进行定时和不定时的巡查，严禁外来无关人员进入办公区域，确保办公区域安全。

④下班后、夜间及节假日安保：在门卫（监控室）等重要岗位建立 24 小时值班制度，做好下班后、夜间及节假日的安保工作。下班后保安人员定人定岗对各个部位、角落进行彻底、仔细地清场检查，清除各类可疑物品、易燃易爆品和无关人员。夜间值班保安人员至少保障 1 人在岗，负责门

岗值班和巡视、巡查及应急处置。节假日加班、值班保安人员做好登记及安保工作，检查无闲杂人员滞留或可疑人员躲藏楼内，消除安全隐患。加强夜间、节假日在规定的时段和巡更路线、巡更点定时和不时地对建筑物内、外进行巡查。

⑤重要场所的安保：每天定人定岗在重要场所固定或流动巡查，发现可疑及时处理，确保重要场所的绝对安全。

(2) 消防管理与应急救援

①乙方安排人员在消控室 24 小时值班值守，值班人员必须持有消控证；定期对保安人员进行消防培训与消防演练，具体人员能熟练使用灭火设施、器材扑火；消防负责人要对消防设备及灭火器材进行定期与不定期的检查并做好记录，保证消防设施设备完好，可随时启用；保证消防通道畅通；能按照应急预案处理突发事件。

②应急救援：对突发事件有应急处理计划和措施，当遇到紧急求助、火警、警情等紧急情况时，乙方应在第一时间到达现场，并采取相应的应急措施，防止突发事件事态进一步恶化，协助保护现场，必要时及时报告甲方和报警。确保治安、刑事案件及火灾事故发生率为零。

(3) 车辆管理

制定车辆停放登记等管理制度，交通、车辆、停车场管理要有专人负责，对进出外来车辆登记、泊车辅助引导工作

等，确保无特殊情况大楼门口不允许车辆停放，不准向所有车辆收取停放费。每天至少开展4次全范围的巡查。防止车辆被盗事件发生，无交通事故发生。在交通、车辆、停车场管理工作中使用的工具、器材、服装等费用由乙方负责。

2、环境卫生保洁及绿化养护工作

(1) 保洁工作

①乙方在管理本项目期间应做好垃圾分类管理工作，使用无害的清洁剂。并做好日常生活垃圾清运工作。根据相关部门要求，积极开展爱国卫生活动，做好除“四害”工作。

②具体保洁项目：

动态保洁（7：30-17：30）项目：对管理范围的公共区域、洗手间、电梯等敏感地区需要长期动态保洁并做好登记；会议室根据会议要求适时增加卫生打扫次数。

一天两保项目：餐厅、食堂作业区等每天进行两次打扫。

一天一保项目：主要出口、楼道和办公区域、值班室、饮水机。行政办公区域（一楼至七楼）早上必须提前半小时清扫。

一周一保项目：对门前道路及三包区域进行保洁。

一月一保项目：对地下室、车位区域进行保洁。

一年二保项目：对屋顶、露台、玻璃窗及建筑物外墙清洗，对楼顶水箱、雨水下水道、化粪池做好清洁、疏通工作。

③保洁员必须保证分管卫生包干区域内干净整洁，无蛛

网、无烟头、无纸屑、泥水、污水。绿化区域无瓜果皮、纸屑、无树枝等杂物，垃圾中转处、垃圾桶、窞井无垃圾积存、无臭味、无污水及虫蝇滋生等。

④保洁员捡到废品应归到指定地点并及时处理，不准擅自存放在保洁区域内。垃圾中转处保持清洁整齐。

⑤卫生间无异味、无积水。会议室桌椅干净无污渍、地面无垃圾烟蒂等。

⑥保持值班室整洁干净，做好值班室枕套、被套、床单等清洗、更换工作。

⑦甲方临时交给的其他任务。

⑧本项目所需的所有卫生用品及保洁耗材由乙方负责提供（含卫生纸、擦手纸、洗手液、垃圾袋、洗涤剂、小滤洁、抹布等所有一次性用品）。

（2）绿化养护工作

物业管理区域内草坪修剪及时，保持草坪平整；每月清除杂草1次，杂草面积不大于5%，无明显杂草；树木每年修剪3次以上，基本做到无枯枝。办公室中的盆栽植物另行租赁，不在本次采购服务范围内。

3、餐厅及食堂管理保障工作

①甲方全体员工工作日的早、中餐保障工作，根据需要，做好值班人员工作日晚餐、节假日中晚餐及防汛防台等特殊时段用餐保障。

②切实做好食堂的食品卫生和餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周对厨房进行一次大清扫。严把采购关口，保证食品安全，保证各种食品的新鲜，每天外出进行采购，灵活制定菜谱，尽量满足职工用餐需求，每日有新鲜蔬菜供应。油盐酱醋米等需要到正规超市购买。规范厨房设备管理，加强天然气、油和明火管理，保证生产安全。

4、工程设施设备维修、巡检工作

房屋本体和设备设施维保在保修期内的，其保修工作和费用由施工单位或设备供应商负责，但乙方负责联络、监管、保养等工作。保修期满后，要负责做好日常维修、养护等工作，主要有：

①有可行的设备设施维护保养制度，并能在日常的管理过程中有效实施。

②电梯、中央空调等设备委托有资质的单位进行保养和维修，并通过有关部门年检。乙方应做好配合、联络、协调等工作。

③负责水、电、电话、厨具等设备维护与保养。

④及时做好自来水管、水龙头、雨水管破损、漏水和下水道堵塞等问题的抢修，确保流水畅通，关闭自如。

⑤对损坏的照明灯具、开关、插头、电线等要及时调换、安装，搞好短距离内线路的改装与小范围的临时性停电的修

复工作。

⑥对门、窗（窗帘）损坏、关闭不紧，玻璃窗破碎，门锁坏死等问题，要及时修复、调换和配装；墙体脱落、渗漏、发黑霉变等问题要及时补修、粉刷。

乙方应确保甲方的设备、设施完好。因工作不慎导致设备、设施损坏、丢失的，按原价赔偿。

5、会务服务工作

会务由甲方统一安排，乙方应配合做好会务接待布置（包括：导向指示牌、桌椅摆放、植物摆放、横幅悬挂、姓名牌摆放等）、会务安全保障、服务安排、会议保密、会议设备使用、维护、保养等工作。

6、综合管理服务工作

①乙方要建立健全的财务管理制度，对物业服务费用和其它费用的收支进行财务管理，并按有关规定和合同约定公布物业服务费用的收支情况，做到运作规范，账目清晰，并向甲方备案。

②根据实际情况交付乙方的其他服务，乙方应积极予以配合。

（四）其他补充说明

1、乙方应按照国家法律法规给每位员工办理用工手续。若发生人身伤害等工伤事故与劳资纠纷等，由乙方自行负责与处理，与甲方无涉。

2、晚上值班人员须保障 1 人以上，负责门岗值班和巡视、巡查及应急处置。

3、接到投诉后乙方在 1 个工作日内派专人对投诉事项进行调查处理，3 个工作日内反馈处理结果。

4、乙方及其员工应主动配合甲方行政管理工作，服从调度，听从指挥，认真听取甲方提出的建议和意见，对在物业管理中出现问题和薄弱环节立即整改。

5、甲方对一些重要岗位的设置、人员录用及一些重要的管理决策有直接参与权与审查权。在处理特殊事件和紧急、突发事故时，甲方对乙方有直接指挥权。

6、乙方派驻本项目的人员应遵守安全操作规程制度。

7、乙方确保甲方的设备、设施完好。因工作不慎导致设备、设施损坏、丢失应按原价赔偿。

8、乙方出现重大管理失误、投诉多或严重违约，甲方有权中止合同。

9、除另有约定外，物业管理需要的所有设备、器材、物资均由乙方自行提供，承担相关费用。

三、监督考核与考核结果运用

1、考核小组的组成。为切实提高物业管理品质，确保物业管理工作的科学化、规范化、优质化，成立由区发改局代表和区应急管理局代表共同组成的监管小组。监管小组的职责是代表甲方对物业服务单位的管理及服务进行监管。

2、考核内容。考核小组负责对物业公司的内部管理、人员管理、保洁工作等《物业监管综合考核办法》中约定的九大项内容进行监督考核，提出达不到规定要求的物业服务事项。

3、考核频次和结果运用。考核小组每半年对乙方工作质量进行综合考核，其余时间不定期抽查。如抽查达不到规定要求的，乙方应在规定期限内改正，如不改正的，可酌情扣除物业管理费用。2次在综合考核中均达不到规定要求的，甲方有权终止合同。

4、甲方监督考核工作具体参照《物业监管综合考核办法》约定的内容执行（详见附件）。

四、其他事项

（一）合同签订与服务期限

1、服务期限一年。从2025年1月17日至2026年1月17日。合同执行期间，遇到社保缴费基数及最低工资标准上调，合同中的人员最低工资和社保缴费部分按比例予以调整，由此增加的费用由乙方负责。

2、乙方在合同有效期内，不得以任何理由终止合同，确有特殊情况的，须提前三个月向甲方提出书面申请，经甲方同意后，方可终止合同，合同有效期间需按投标承诺履行义务。因乙方不能保证工作质量，或发生重大差错事故的，甲方有权终止协议。

（二）合同价格和付款方式

合同价格为中标价格：62.5873 万元/年（含税价）。

根据先服务后付款的原则，以中标价为基数在每个服务期末按对应比例向乙方支付服务费，每个服务期为 3 个月，具体支付金额和支付日期由双方协商确定，结算时乙方应提供合法票据。

五、甲乙双方的权利和义务

1、甲方相关的权利义务：

（1）监督入驻人员遵守本项目物业管理规定，劝阻、制止违反管理规定的行为；

（2）负责协助处理非乙方原因而产生的纠纷；

（3）甲方与乙方派出的服务人员不存在劳动关系，对乙方派出的服务人员不承担用人单位的法律责任。

（4）甲方可随时要求乙方汇报有关服务内容，若有需整改之处，甲方可提出相关整改意见要求乙方及时改正。

2、乙方相关的权利义务：

（1）乙方须对派出服务人员进行严格的审查把关，确保派出人员符合国家相关法律和规定；

（2）乙方须对派出服务人员进行管理，与派出服务人员建立劳动关系并承担用人单位的法律责任；

（3）乙方严格按服务合同中的要求做好各项工作，配置相应的服务人员，确保在岗在位、各尽其职，确保服务质量；

(4) 大楼开展物业工作所需的一切工具和用品由乙方采购；

(5) 及时向甲方报告本管理区域内的重大管理服务事项。

六、 违约责任

在物业管理服务过程中发生下列事由，乙方不承担责任。

1、因不可抗力因素导致管理服务中断的；

2、非乙方原因出现供水、供电、供热、通讯及其他设施设备运行障碍造成的损失。乙方应及时通知甲方并配合协调，防止损失扩大；

3、乙方有证据证明其已履行本合同约定义务的其他情形。

七、 保密制度

1、乙方所有工作人员需签订保密协议。在工作过程中不得使用手机拍照，记录，定位有关甲方工作单位、性质等一切相关信息。不得私自查看、翻阅文件等重要资料。不得随意进出甲方明令禁止的办公室或区域。

2、如甲方核实乙方工作人员存在上述违规行为的，甲方有权要求乙方支付违约金并追究相关单位和个人的法律责任。

八、 解决合同纠纷方式

甲乙双方因本合同发生争议，应平等协商解决。协商未

果，可向宁波市镇海区人民法院起诉。

本合同一式陆份，正本一式肆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执二份；副本二份，送镇海区政府采购管理办公室、镇海区政府采购中心各一份。

甲方（章）：

地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

电传：

开户银行：

帐号：

邮政编码：

签订地点：

乙方（章）：

地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

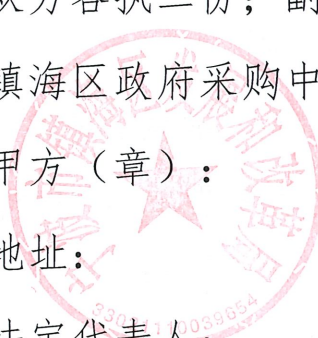
电传：

开户银行：

帐号：

邮政编码：

签订日期： 年 月 日





物业监管综合考核办法

第一章 总 则

第一条 为切实提高物业管理品质，确保物业管理工作的科学化、规范化、优质化，根据物业管理的有关法规，按照大楼物业委托管理《招标文件》、《管理合同》等相关文件的规定和要求，特制定《物业监管综合考核办法》（以下简称办法）。

第二条 本办法作为业主对物业管理和服务质量监督、考核的重要依据，旨在督导物业服务单位为大楼入住人员和办事群众提供一个优美、舒适的工作环境，营造高效、有序的工作秩序。

第三条 本办法遵循公开、公平、公正，实事求是、奖罚分明的原则，区发改局、区应急管理局对大楼物业服务单位实行全过程、全方位的监管，并根据监管与考核结果，作出相应的奖惩处理。

第二章 监管组织的构成及职责

第四条 成立物业监管小组（以下简称监管小组），由区发改局代表 2 人和区应急管理局代表 3 人共同组成。监管小组的职责是代表业主对物业服务单位的管理及服务进行监管。

第五条 监管小组的工作职责

（一）代表和维护产权人、使用人的合法权益；审查物

业管理方案、制度；

（二）负责对物业服务单位提供的管理和服务质量进行全程监管，检查监督物业服务单位按照投标文件中约定的实施落实情况，检查监督投标文件中承诺事项的履行情况；

（三）审议物业公司制订的年度管理计划和服务人员具体情况是否符合招标文件要求；

（四）负责对物业管理人员的监督及对物业服务单位的各项管理服务业务的满意率考评，做好“满意率”的调查、反馈；

（五）负责执行物业管理工作的考核，填写检查记录，签署考核意见，并根据考核结果作出相应的奖惩处理。

第三章 监管范围及实施主体

第六条 按照签订合同的规定及要求，对以下业务实施监管：

（一）公共秩序维护、消防安全管理、车辆管理及安全保卫服务；

（二）环境卫生保洁及绿化养护；

（三）保环境卫生保洁及绿化养护；

（四）工程设施设备维修、巡检；

（五）会务服务；

（六）综合管理服务。

第七条 监管的内容、标准及要求具体在考核细则中体现。

第四章 监管考核办法

第八条 为有效履行物业监管职责，由监管小组代表业主对物业服务单位提供的各项服务进行考核评价，其考核结果作为物业费用的正常支付和下一年物业合同签订的重要依据。考核具体内容和具体办法如下：

（一）监管小组每半年对物业工作内容完成情况进行综合考核，其余时间不定期抽查，对照物业承诺服务标准和物业实际执行情况，对考核表中不符合要求的地方进行扣分，并对每项业务扣分情况予以客观记录。

（二）检查人员填写考核表（附件1），由物业被检查人签字认可并保存。监管小组将考核情况及时告知物业服务单位，督促物业对存在问题及时采取措施并整改。

（三）根据抽查结果，甲方有权针对出现的问题对乙方实施处罚，并下达整改通知，责成乙方限期整改，如不改正的，扣除物业管理费用1000元。两次在综合考核中均达不到规定要求的，甲方有权终止合同。

（四）考核等级划定。综合考核最终评定分值为百分制，分合格、不合格两档，具体等级划分如下：考核分为85分及以上评定等级为合格；低于85分的为不合格。根据考核结果提交局党委会审议通过后办理合同续签手续。考评为不合格的，扣除应付年度物业服务费的2%，低于70分以下的，每低3分加扣1%。

第五章 附 则

第九条 本办法作为物业公司在为区发改局、区应急管

理局提供物业管理服务中履行合同及相关承诺的监管制度，是物业合同的构成条件之一。

第十条 本办法由区发改局、区应急管理局负责解释，并依其制定相关考核表及评分细则。

第十一条 本办法自合同签订之日起执行。

附件 1：物业管理综合考核表

附件 1

物业管理综合考核表

| 考核类别 | 考核检查内容 | 考核标准 | 得分 |
|---------------|--|------|----|
| 内部管理 (5分) | 1. 未建立档案管理制度, 基础资料缺失, 准确度不高; | 2分 | |
| | 2. 未按合同要求配备足额的管理服务人员, 人员花名册和岗位安排情况未按要求报备的; | 3分 | |
| 人员管理 (23分) | 1. 空岗、漏岗、混岗, 服务时间未执行到位; | 2分 | |
| | 2. 违反禁烟规定, 在禁烟场所吸烟; | 2分 | |
| | 3. 服务质量差被员工投诉, 经查属实的; | 2分 | |
| | 4. 乙方与甲方签订保密协议, 做好信息保密工作, 如因乙方原因发生泄漏, 经查属实的; | 13分 | |
| | 5. 对不符合甲方要求的乙方服务人员, 甲方提前三个工作日向乙方提出后, 乙方未按要求更换; | 4分 | |
| 保洁工作 (10分) | 1. 在保洁工作范围检查发现有垃圾、杂物、烟蒂、蜘蛛网、积水、积灰、积尘、积油、明显污迹等; | 5分 | |
| | 2. 所有清理运出的垃圾, 未进行垃圾分类, 未送到垃圾处理站处理, 随意倾倒影响环保的; | 5分 | |
| 食堂管理 (25分) | 1. 后勤人员未取得“健康证”就上岗的; | 3分 | |
| | 2. 未执行“食品安全法”和食品卫生“五四制度”, 发生变质、过期食品事件, 或被卫生监督部门处罚的; | 5分 | |
| | 3. 菜、饭、点心和食品中发现虫子、其他异物; | 2分 | |
| | 4. 因保管不当而造成食品积压和浪费, 或工作责任不到位, 饭、菜大量剩余, 造成浪费的; | 2分 | |
| | 5. 餐具收集不及时、没有消毒或者消毒不完全的, 操作间、食堂场所的桌、台、门、墙、窗、地面卫生不清洁; | 3分 | |

| | | | |
|-----------------|---|------------------------|--|
| | 6. 炊事人员作业时不讲究个人卫生，未做到按规范要求戴帽、戴口罩，穿着不整洁等； | 2分 | |
| | 7. 餐饮服务未准时、保质、保量、保温的； | 3分 | |
| | 8. 不如实验收，私自接收以次充好或短斤缺两食品的； | 5分 | |
| 消防安保 (10分) | 1. 值班保安要坚守岗位，严禁脱岗； | 3分 | |
| | 2. 闲杂人员进入大楼，院内车辆乱停乱放，不及时制止的； | 2分 | |
| | 3. 确保消防设备、器材和消防安全标志在位，状态良好，发现破损未及时维修更换的； | 3分 | |
| | 4. 消控室值班人员不具备消控证书的 | 2分 | |
| 设施设备维护 (10分) | 1. 对损坏的照明灯具、开关、插头、电线等未及时更换，对门、窗损坏、关闭不紧，玻璃窗破碎，门锁坏死等问题，未及时修复、调换和装配；墙体脱落、渗漏、发黑没变等问题未及时补修、粉刷； | 5分 | |
| | 2. 无完善的节能方案，或未能按方案实施节能的； | 5分 | |
| 绿化养护 (5分) | 1. 物业管理区内草坪修剪不及时，杂草面积大于5%； | 3分 | |
| | 2. 养护生产工具乱摆放； | 2分 | |
| 会务服务 (5分) | 未能配合甲方做好会务接待布置、会务安全保障、服务安排、会议保密、会议设备使用、维护、保养等工作； | 5分 | |
| 其他 (7分) | 1. 未能完成甲方临时布置工作； | 2分 | |
| | 2. 发生重大失责行为，造成后果者； | 5分 因失责行为产生损失的，要予以赔偿 | |
| 总分 | | | |

考核人：

被考核人：

考核时间：

