

分包合同书

项目名称： 国家税务总局清远市税务局 2024-2025 年办公
场所及公有住房后勤社会化服务采购项目绿植租摆服务和
行政综合分包合同



甲方：保利物业服务股份有限公司清远分公司

电话：0763-5852223 传真：

地址：广东省清远市清新区太和镇 107 国道清新路段 598 号

乙方：清远市湘源物业管理服务有限公司

电话：13622931333 传真：

地址：清远市清城区永安北路 81 号恒福上筑楼三座 5 层 08 号（仅限办公）

根据《中华人民共和国民法典》及国家有关法律法规规定，经友好协商，就乙方向甲方提供国家税务总局清远市税务局 2024-2025 年办公场所及公有住房后勤社会化服务采购项目绿化租摆服务及行政综合服务事宜一致同意签订本合同。

一、项目概况

本项目服务包括：半环北路办公区（含办公大楼 1 号楼、2 号楼 1 层至 2 层、3 号楼 1 层至 2 层、停车场及办公区园区）、滨江路办公区（含办公大楼、金洲花园办公楼、富华大厦办公楼及办公区园区）和 39 户公有住房的绿化租摆服务及行政综合服务。另外，项目方可为乙方部分服务人员提供早、午、晚三餐，用餐人员需严格按照项目方相关要求错峰用餐，乙方需按照用餐明细定期向项目方缴纳餐费。

二、合同金额

本合同暂定含税金额为 392.84 万元（为甲方与项目方所签订的本项目主合同总金额的 31%），其中：2024 年和 2025 年暂预估各 196.42 万元，甲方根据实际发生并最终认定的费用，采取每月一次一结的形式结算给乙方。本合同服务费用包括日常管理所发生的费用，包括服务成本（包括但不限于乙方全部驻场工作人员的工资、各类补贴、加班费、社保费、公积金、福利费等人员成本费用）、经营费用、法定税费和乙方的利润等一切应尽费用，甲方除按本合同约定支付乙方服务费用外，本合同履行过程中产生的其他各项费用、开支均由乙方自行承担。

由于项目方国家税务总局清远市税务局机构改革或因工作需求调整办公地点和场所，从而调整甲方的服务费用的，甲方有权在服务内容、服务面积对等的前提下同步、相应调整本合同下乙方的服务费用。

三、服务范围及人员配备设置

1. 甲方聘请乙方提供包括但不限于以下服务：

服务事项：绿化租摆服务及行政综合。

乙方应积极配合甲方、项目方的节能、节水、生活垃圾分类管理工作，协助完成双方协商制定的节能管理目标。

2. 乙方应按要求配备人员(满足或优于)，如在职人员少于配备人数时，甲方有权把不足人员的经费总额扣除(扣除金额按乙方与员工签订的劳动合同约定的工资执行)。如特殊情况下，短期内(一般指 15 个日历日内)出现招工困难，不得不延长在职人员工时，须保证将不少于未到位员工工资的 80%发给加班的员工。

四、服务期限

本项目服务期为 2 年，自 2024 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止，分 2 次签订合同，每次合同服务期为一年。每次服务期满的两个月前，甲方根据乙方的服务质量进行考核，对考核不合格的，甲方有权取消乙方的服务资格，不再与其签订下一次服务合同。年度内累计 2 个月以上服务质量及综合指标考核不合格，甲方有权立即终止本合同。本次合同自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日止，合同签订后前三个月为试用期，如试用期内未能达到考核标准，甲方有权立即终止本合同。

五、甲方乙方的权利和义务

(一) 甲方权利和义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益；
2. 审定乙方拟定的管理制度和管理服务年度计划，并提出合理化建议，督促乙方健全应有的制度规程、工作规范等；
3. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
4. 负责收集、整理管理所需全部图纸、档案、资料，根据乙方管理服务需求，适时提供给乙方；
5. 甲方对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权，乙方必须遵从甲方的意见；
6. 协助乙方做好管理工作；
7. 按时支付服务费给乙方。

(二) 乙方权利和义务

1. 根据有关法律法规及本合同的约定，制订管理制度，编制管理年度计划，并经甲方审定后实施；

2. 乙方分包项目内容，需要经过甲方同意，否则甲方有权解除合同，并限期乙方在规定的时间内移交物业、物业管理用房及有关档案资料，同时甲方不予退还履约保证金；

3. 对物业使用人违反法规、规章的行为，有责任告知甲方处理；乙方在日常物业服务过程中对无法解决的问题要及时向甲方反映，并请求甲方协助解决；

4. 在设备设施维护保养或物业设施需要请专业维保公司维修、保养的属日常例行维护的，需作好相关登记，并及时告之甲方；乙方物业管理服务的组织机构必须完整，同时保证在整个服务期限内物业服务人员的在位率达到；

5. 乙方必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全，乙方工作人员在甲方工作范围内因履行乙方安排的岗位工作职责发生事故的一切责任由乙方负责；

6. 乙方的服务人员要有符合国家规定的上岗证，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经甲方审定，同时，乙方的服务人员须听从甲方调动指挥；

7. 乙方每月需将派驻甲方的服务人员的全部工资签收表原件及每月服务费的支出情况明细表交甲方审核、备案，经甲方及项目方审核无误后，作为支付乙方服务费的依据；

8. 本合同终止时，乙方必须在甲方要求的时间内及时移交本物业，并向甲方移交全部管理用房及有关档案资料；

9. 乙方全部工作人员须符合政府用工标准要求，乙方须在本合同签订后十个工作日内与服务本项目的全体人员签订劳动合同；在签订劳动合同后五个工作日内向甲方提供相关人员的劳动合同，并按政府相关规定购买相应的社会保险(包括养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险与生育保险)、劳动保险和住房公积金；并向甲方提供相关人员的劳动合同、社保证明(每月)、医保证明(每月)、健康证明(每年)、身份证证明。员工个人工资薪酬不得低于清远市的企业职工最低工资标准每月准时发放(个人绩效考核费用除外)。出现拖欠员工工资薪酬，如当月工资在次月 15 日前不能发放的，甲方有权暂时扣留相应金额的费用。

六、服务费及付款方式

合同生效后,甲方按月支付服务费,每月的上旬乙方申请支付上个月服务费时须提供服务满意度调查表和乙方向其员工发工资的银行流水记录等资料给甲方审批,甲方结合上月驻场人员工薪、上月乙方服务质量考核结果等进行审核,经甲方及项目方确认相应服务费用金额后,乙方在每月15日前提供合法有效的发票给甲方(乙方每月开具的发票应为扣除上月扣、罚等相关金额后的金额),甲方向项目方提出付款申请,甲方收到项目方支付的物业服务费后将应付乙方的上月服务费用以转账方式转入乙方银行账户。

乙方知悉:甲方收到来自项目方国家税务总局清远市税务局就本项目支付的物业服务费后,方能向乙方支付本合同下的服务费,如因非甲方原因导致本合同付款延迟的,不视为甲方逾期付款,甲方无需承担任何违约责任,乙方对此表示谅解并不得以此作为乙方迟延履行或不履行合同义务的理由。

七、考评办法

1.甲方每月对乙方的服务工作进行评价打分,由甲方组织专门的工作小组,向项目方、物业使用人征集满意度调查之后对乙方服务实施考核。月考核分数满分为100分,分数在90分以上(含90分)为考核达标,甲方按合同要求支付乙方当月服务费的100%。得分<90分的,甲方按本合同总金额的5%比例扣减考评当月服务费。

2.乙方派驻的服务人员受到有效投诉(具体扣罚比例及金额按照《考评准则实施办法及考核准则》),或乙方有其他违反合同约定的行为的,甲方按照合同约定有权从应付乙方服务费中扣减相关服务费用。

八、履约保证金

乙方第一个月的应收服务费金额,扣减10万元直接转为履约保证金,计¥10万元。若乙方没有违约行为,并向甲方移交了全部管理用房及物业管理的全部档案资料,履约保证金在合同有效期满后30个工作日内由甲方无息退还到合同约定的乙方账户。甲方付款时间为甲方向项目方提出支付申请的时间,如因项目方或相关政府财政支付管理流程导致的支付延期,甲方不承担逾期付款责任,也不作为乙方迟延履行或不履行合同义务的理由。

九、违约责任与赔偿损失

(一) 甲方自收到项目方国家税务总局清远市税务局支付的物业服务费后 20 个工作日内（如遇节假日顺延至节后第一个工作日）将应付乙方的服务费支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件，甲方逾期付款，则每日按应付未付款的万分之五向乙方偿付违约金，累计违约金总额不超过应付未付款金额的百分之五。

(二) 如因乙方原因导致项目方与甲方解除物业服务合同的，由此导致的一切违约赔偿、损失赔偿等均由乙方承担。

(三) 乙方违反本合同规定，所提供的服务未达到合同要求，甲方书面提出整改通知，

累计提出达三次，乙方未按要求及时整改的，甲方有权终止合同，由此造成甲方经济损失的，乙方应给予赔偿。

(四) 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

十、争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼解决。

十一、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后十五日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十二、附则

(一) 本合同之附件均为合同的有效组成部分，双方可对本合同的条款进行补充，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。

(二) 本项目服务标准及要求、考核标准，详见本合同附件一《植物配置和养护》、附件二《行政综合（客服、会务、档案、资料、资产管理等）》、附件三《考评准则实施办法及考评细则》、附件四《物业服务考核办法》、附件五《物业服务满意度调查表》，同时遵循甲方与项目方国家税务总局清远市税务局的物业服务合同的相关约定。

(三) 服务费的扣罚

1. 服务费的扣罚除上述注明的情况外, 其余情况扣罚的具体标准, 其计算基数均为当月的服务费用金额。

- (1) 一般过错的有效投诉, 扣罚比例为 2%。
- (2) 一般过错的重复性有效投诉, 扣罚比例为 3%。
- (3) 较大过错的有效投诉, 扣罚比例为 5%。
- (4) 较大过错的重复性有效投诉, 扣罚比例为 1%。
- (5) 重大过错的有效投诉, 扣罚比例为 2%。
- (6) 一般事故过错的扣罚比例幅度为 3%—8%。
- (7) 较大事故过错的扣罚比例幅度为 8%—20%。
- (8) 重大事故过错的扣罚比例幅度为 20%—50%。

2. 上述服务费的扣罚涉及的投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确定由甲方与乙方另行协商予以明确, 个别投诉事项可以具体个案具体明确, 有分歧异议的, 以项目方的后勤主管部门的意见为准。

(四) 在执行合同过程中, 所有经甲乙双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为本合同的有效组成部分, 其生效日期为双方签字盖章确认的日期。

(五) 本合同一式四份, 具有同等法律效力, 甲方执两份、乙方执两份, 合同自双方签字盖章生效。本合同未尽事宜, 由双方协商处理。

甲方: 保利物业服务股份有限公司清远分公司

负责人或授权代表人: 

联系电话: 13076696111

签约日期: 2024年1月25日

乙方: 清远市湘源物业管理服务有限公司

法定代表人或授权代表人: 

联系电话: 13622931333

附件一 《植物配置和养护》

1、绿化不设岗位，由乙方根据甲方要求各办公区派出2名专业人员上门服务，费用包含在项目预算内（园林绿化专项资金）。

2、负责按甲方相关标准为各办公区按提供室内植物摆放配置和室内外植物的管理和养护。

3、室内植物配置（租摆）标准：

室内植物租摆配置明细表

半环北路办公区和滨江路办公区				
序号	配置场所	规格（CM）	单位	配置标准
1	办公楼大堂	超大型植物。高100-400/冠幅151以上	盆/月/办公区	按现场实际
2	办公楼大堂	小型植物。高25-45，冠幅25-35	盆/月/办公区	按现场实际
3	公共区域	大型植物。高170-300/冠幅60-150	盆（棵）/月/	按现场实际
4	办公室	大型植物。高110-300/冠幅60-150	盆（棵）/月/办公室	按现场实际
5	办公室	中型植物。高70-100/冠幅60-80	盆（棵）/月/办公室	按现场实际
6	办公室	小型植物。高25-45，冠幅25-35	盆（棵）/月/人	按现场实际
室内植物以观叶类为主，不宜有浓烈气味的品种，乙方按上述标准负责采购所需植物并配置摆放，定期根据季节轮换不同品种。在上述需求总数不变的情况下甲方可根据需要要求乙方调配各办公区的租摆数量。				

4、室内植物的采购、配置、补种或更换均由乙方承担费用，乙方应具备随时调配补种和更换室内植物的能力。

5、办公楼周边室外或园区植物花草由于花期和寿命自然凋谢或死亡的，乙方应及时以书面形式向甲方报告，并提出更换、补种的方案或建议，经甲方同意后实施，单株或一次批量不超过500元的植物，由乙方负责采购补种，单株或一次批量超过500元的植物由项目方采购，乙方免费进行补种。

6、由于管理不善造成室内外植物或苗木死亡的，或在保养维护过程中因操作不当导致设施损坏，乙方承担补种或设施损坏所有相关损失的责任，及时进行

补种或更换，甲方不再另行支付费用。

7、乙方须指定项目负责人，提供公司服务热线及项目负责人电话，24 小时响应甲方养护服务需求。乙方必须保证驻场人员每天对办公场所和园区巡回养护最少一次，做到及时发现问题并及时解决，并填写养护、维护报告。

8、在服务期内，半环北路办公区和滨江路办公区工作日需保证各安排 2 名养护人员，工作时间为 7:30-17:30。养护人员工作日应每天对办公区域内的植物进行巡查和养护，法定节假日至少安排 2 人值班。乙方须提供 24 小时的紧急维修应急响应服务，且在工作日上午 7 点 30 分至下午 17 点 30 分期间接到服务通知后 10 分钟内到达现场；在其余时段，接到服务通知后，应当在 1 小时内抵达现场进行处理。如不能按照规定到达现场处理的，发现一次扣罚人民币 500 元，因此产生的直接或间接的法律及经济责任，由乙方完全负责。

9、乙方要建立健全绿化养护、管理制度和各岗位职责，建立日常养护巡视制度，做好日常养护记录。每次完成维护保养或故障维修后，乙方相关负责人员应提交一份详细的书面绿化养护、配套设施维修报告，交由甲方相关人员签字确认，并存档；乙方须在每月第一个工作日，将上月维护、保养记录表以文档的形式报送甲方存档。

10、在养护过程中，不得影响项目方的正常工作秩序，在开展养护工作前与项目方做好

沟通与协调。维护人员须遵守项目方的各项规章制度，并接受项目方相关部门的监督，确保维护保养工作的按规定安全开展。

11、乙方须配备最少 2 人以上应急技术小组，为项目方的专项工作及突发情况提供事前应急支援、事中排查养护、事后维护保养服务。

12、养护人员在岗时须着装整齐统一、佩戴工卡上岗。做到工完场清，文明作业。如养护工作人员发生变动，须对新上岗操作人员进行相关的培训方可上岗。

13、对于没有淋水设施的绿地，乙方必须自行解决淋水问题，自备浇水设施。

14、乙方承诺负责办公区周边或园区的安全围栏、路侧石、花基、园路、景石、景墙、座凳等园林设施的养护、维修。

15、乙方对派驻到项目办公场所服务的所有养护人员的安全承担责任，提供安全生产和安全教育方案，并对人员进行安全教育和培训，加强高大树木养护作

业时的安全保障。如在养护服务过程中乙方的上述人员发生人身意外伤亡事故及第三者伤亡事故的,其一切损失赔偿责任全部由乙方承担,甲方不承担任何责任。

16、保持植物的花盆、器皿干净整洁、无脏污,套缸内无泥垢、脏水,盆器内无杂物、垃圾,花盆不可用塑料盆,对损坏残缺的花盆套缸及时更换,做到进场无烂、坏盆。

17、浇水、排水:经常检查盆栽植物保墒和绿地排灌情况,保证无积水、无旱情,不得因涝、旱影响植物生长。每次浇水使植物根部保持湿润。夏季浇水在早晚进行,避免高温季节午间浇水,干旱季节应满足草坪生长所需的水份。园区树木应做规范的养护穴、养护沟。

18、施肥管理:根据植物生态习性及土壤状况进行施肥,绿地以施有机肥料为主,树木施肥先挖好施肥环沟,其外径与冠幅相适应。除根外施肥外,肥料不得触及树叶。

19、室外绿化养护,室外绿化总面积约 13000 平方米。

序号	地点	面积
1	半环北路办公区	11000 平方米
2	滨江路办公区	2000 平方米

20、杂草清除:每年累计绿地除草 6 次以上,及时清除各种杂草,确保绿地无杂草。禁止使用化学除草剂,务必保证园林植物的安全,无污染、无危害。

21、病虫害防治:根据植物的特点,选择效果好、对植物无伤害的药物报甲方。药物防治每年 3 次以上,人工防治 2 次以上,确保树木花草无病虫害症状,病虫害危害率控制在 2%以内。药物防治须要做到对园区空气、水体等不产生污染,不得对植物有药害现象。

22、灾害预防:根据植物生态习性,及时采取必要的防寒防晒防风措施,新种树木有保护架,暴风雨过后 12 小时草地无明显积水,树木无倾斜,断枝、落叶在 12 小时内处理完毕。

23、绿地卫生:负责及时清理园区草叶枯枝杂物,自行运至院外,绿化垃圾当天内清完。

24、乔木护理:每季度按标准施肥 2 次,每月按标准防治病虫害 2 次,无须造型修剪的乔木,剪除黄枝、病虫枝、荫蔽徒长枝及阻碍车辆行驶的下垂枝每季 2 次;每周进行 1 次清除树根周围杂草。

25、灌木、绿篱、袋苗养护：每季度进行2次按标准施肥，每天进行1次淋水（雨天除外），水渗透深度10厘米以上；防治病虫害，每季度防治1次；每月进行1次小修，每季进行1次大修，修剪成圆形、方形或锥形，剪口平滑、美观，并及时清除修剪物；及时剪除枯枝、病虫枝，及时补种老、病死植株。每周进行1次清除杂草。

26、草本类：每季度进行2次施肥，每667 m²施尿素混复合肥10千克，采用撒施及水肥等，施后3小时内淋水1次；每天进行1次淋水（雨天除外），水渗透深度10厘米以上；每季度进行1次防治病虫害；每周进行1次剪除残花，清除杂草1次；及时剪除枯枝、黄枝；每季度剪除1次。

27、台湾草：每季度进行2次施肥，每667 m²施尿素混复合肥10千克，施肥均匀、淋水透彻，水渗透深度5厘米以上；每季度进行1次防治病虫害，进行1-2次修剪，及时补种萎死残缺部分，覆盖率达98%以上；夏、夏两季根据台湾草生长速度应增加修剪次数，保证草地整齐美观。

28、绿化管理有关要求：每日清洁室外绿化区域的垃圾和枯枝落叶，保证整洁美观；施肥、除草、喷药、修剪、更换、补种、护理等工作须与甲方做好事前沟通报备和事后验收工作，负责范围内的绿化植物，因乙方工作失误导致植株死亡的，须按原标准复原，否则甲方有权在服务费中扣除相关费用。

附件二《行政综合（客服、会务、档案、资料、资产管理等）》

1、实施管理和服务工作中的各种制度、规程、流程、工作标准、工作内容工作要求记录、图表、函件等及各部门、岗位管理年报、季报、月报、周和每天巡视、巡查、检测、检查、检修、维修报告、记录、申请；

2、开通 24 小时服务热线，配备客服负责接听记录，工作时间内现场接听，及时分派各类服务需求，一般服务需求 15 分钟内有反馈，复杂需求 30 分钟内有反馈；

3、协助项目方做好各类会议会务保障服务，会务接待服务人员要求形象良好，具备专业素质，有丰富的接待服务能力，重大活动或会议期间，根据项目方需求须临时增派、调拨人员进行支援；

4、建立资料的收集、分类整理、归档管理和保密制度建立一套完整的档案管理制度。如在日常管理中要建立交接班、项目故障维修、保养、设备巡视等登记制度。保管好其它与档案资料管理有关的事资料；

5、乙方需具有较强档案综合管理能力，具有专门的综合档案管理部门和场所，保证项目方交给物业档案资料（包括设备维修、改造的档案料）及管理过程中形成的档案资料的完整性、完好性。合同期满乙方应及时将整理好的新物业档案资料原件统一移交给甲方的综合档案室进行分类、立卷、编号、归档，录入计算机便于更科学的管理。档案类别和内容包括但不限于以下方面：

（1）房屋、房间：面积、数量、图纸、产权、图纸房间等建设资料；

（2）各类工程：评估、可研、项目建议书、立项、招投标、预算、报建、设计图纸、组织施工、施工资料；竣工资料、竣工验收、工程结算、财务决算；

（3）各类管理软件系统（平台）等图纸、功能架构、竣工验收资料、各类设备设施、机械、器具、工具、用品、用具，度（测量）仪、物品材料的品牌、说明书、使用手册、登记表、维修手册、厂家情况、管理规定使用办法等；

（4）各种材料：采购商、价格、厂家情况、库存情况。

6、安排专业人员专职进行资料、仓库管理。

附件三《考评准则实施办法及考核准则》

1、本项目服务期限为两年，合同一年一签。甲方将依据本项目的考核准则和第三方满意度调查对乙方进行全面的半年度及年度考核（考核细则详见附件）。

2、甲方依照本采购文件要求，每月对服务工作进行检查、评价、打分，所得分值作为合同年度考核的主要依据。由甲方组织专门的工作小组，于每个月 10 日前向物业使用人征集满意度调查之后对上一个月实施考核，采购人按照 1 个月考核分数给予相应管理费。具体详见服务考核细则。月考核分数满分为 100 分，分数在 90 分以上（含 90 分）为 1 个月考核达标，甲方支付乙方当月服务费的 100%。

3、扣罚办法

（1）扣分扣罚规定：每月评分总分为 100 分，考核分按实际考核得分计算。具体如下：

①90 分或以上为合格，不扣减当月服务费，但我司需对不足之处予以整改；

②得分 < 90 分的，采购人按比例支付当月服务费（例 1：如当月服务费为 20000 元，当月评分为 80 分，则当月服务费为 $20000 \text{ 元} \times 80\% = 16000 \text{ 元}$ 。例 2：如当月服务费为 20000 元，当月评分为 85 分，则当月服务费为 $20000 \text{ 元} \times 85\% = 17000 \text{ 元}$ 。依此类推），并给予乙方整改期限。整改期限为 3 个工作日（特殊情况除外），如果乙方不能按服务标准在规定的期限内完成整改，或整改后仍未达到服务要求的，甲方有权扣减乙方应得服务费的 2% 作为处罚金。若乙方收到书面整改通知后不进行整改的，甲方有权在其服务期限未滿的情况下终止合同，要求乙方退场及赔偿服务费用，并报告甲方主管部门和行业部门请求其作出相应的处罚。除按规定扣减当月服务费外，还向乙方发出书面警告，乙方须对不足之处予以整改。

合同生效之日起 12 个自然月为一个服务周期，若甲方累计二个月向乙方发出书面警告或乙方一个服务周期内收到三次或以上书面警告的，甲方有权在其服务期限未滿的情况下终止合同，要求乙方退场及赔偿服务费用。

（2）为确保考核结果符合公平、公正、公开和实事求是原则，甲方须提供相关扣罚（分）依据，例如：照片、视频或问题处理单等，并在每次考核后以会议形式向乙方公布考核结果，经双方沟通确认后，确属乙方因管理不善而引起的

问题，甲方以整改通知单形式通知乙方，乙方应尽快组织整改，并将整改情况汇总报告甲方，由甲方进行验收。

(3) 乙方对考核结果和需整改项目有申诉和解释权，经确认属实，甲方可对考核结果予以调整。如双方对扣分持有不同意见，可共同协商聘请第三方裁定。

(4) 本办法由甲方负责解释。可依据实际情况进行补充调整。本办法作为服务采购合同的附件，双方盖章后生效。

附件四《物业服务考核办法》

序号	考评项目	考评内容	分值	评分标准	备注
1	综合服务 质量(32 分)	(1) 物业服务人员数量、资格达到采购需求书规定。	6	每发现一人次不符合一项要求,且没有合理解释的扣1分。	
		(2) 物业服务人员按采购需求书及物业管理质量指标要求,经培训考核合格后上岗。	4	每发现一人次不符合要求的扣0.5分。	
		(3) 人员稳定性,当月按部门更换超过1人。	2	每更换1人扣0.5分。	
		(4) 人员考勤 4.1、管理岗人员离开岗位半天以内须口头请示采购人方可离开,离开半天以上需书面请示采购人机关服务中心主要负责人同意后方可离开。 4.2、特殊时期管理人员需安排全天候轮值处理突发事件;日常需要确保通讯工具24小时开启。	4	每发现一人次不符合要求的扣1分。	
		(5) 仪容仪表要求 5.1、按照采购需求书及物业管理质量指标要求各部门人员按照分工种统一着装,佩戴工牌。 5.2、值班时姿势端正、精神抖擞,举止文明礼貌,使用服务用语及服务手势。	4	每发现一人次不符合要求的扣1分。	
		(6) 服务工作不到位,导致采购人或外来办事人员对服务项目有效投诉。投诉事项由第三方监管机构进行调查确认。	4	每次扣1分,影响特别恶劣的媒体投诉、领导投诉和重大节假日投诉的每次扣2分。	
		(7) 工作受理 7.1、无合理原因拒绝受理采购人合理工作要求。 7.2、受理同一服务项目,超过2次以上未作处理。 7.3、对受理的服务项目,不按规定时间处置,	4	每发现一项不符合要求的扣0.5分。	
		无故拖延,时间超过3天。			

		<p>(8) 突发事件</p> <p>8.1、及时制定或更新各类突发事件应急预案。 8.2、发生突发事件时投标人人员未能在5分钟内到位处理。</p> <p>8.3、发生突发事件（如秩序混乱、打架斗殴、上访事件等）未能及时通报、并采取措施控制，影响单位正常运作。</p> <p>8.4、服务中与第三方发生肢体冲突。</p>	4	每发现一次不符合要求的扣0.5分。	
2	绿化管理 (2分)	协助采购人对室内外绿化的摆设、更换及养护工作，以确保环境优美。	2	每发现一次不符合要求的扣0.5分。	
3	总体印象 分 (6分)	以动态考核为依据，由考核小组进行打分，小组打分结果报分管领导审定。	6	详见《物业服务满意度调查表》	
考评时间： 20 年 月 日—20 年 月 日			总得分：		

附件五 《物业服务满意度调查表》

物业服务满意度调查表				
调查测评时间:				
单位:		科室:		姓名:
工作范围	测评项目	分值	得分	意见/建议
行政综合	员工仪表	5		
	工作态度	10		
	办事效率	5		
园林绿化、绿植	员工仪表	5		
	工作态度	10		
	办事效率	5		
总体评价				

