

威海综合保税区基础设施和公共服务设施 PPP
项目物业管理服务项目（A 标包）

物业管理服务合同

甲方：威海中建八局建设发展有限公司

乙方：青岛华仁物业股份有限公司

2021 年 11 月

甲方(委托方): 威海中建八局建设发展有限公司

乙方(受托方): 青岛华仁物业股份有限公司

鉴于:

(1) 甲方已与威海市文登区住房和城乡建设局签订威海综合保税区基础设施和公共服务设施 PPP 项目 PPP 合同, 负责本项目的投融资、建设、运营、移交等工作。

(2) 甲方已通过公开招标方式确定乙方为本项目的物业管理服务单位。

甲、乙双方本着平等、自愿和互利的原则, 根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》等相关法律法规、规章政策的规定, 经协商一致同意订立本合同, 以兹共同信守。

一、总则

1.1 账户信息

甲方: 威海中建八局建设发展有限公司

法定代表人: 韩成涛

联系电话: 13371065979

注册地址: 山东省威海市文登区威海综合保税区(南区)广贸路1号新兴大厦A座298号

开户银行: 中国建设银行股份有限公司威海文登支行

银行账号: 37050170650100001220

乙方: 青岛华仁物业股份有限公司

法定代表人: 解艳燕

联系电话: 85726122

纳税人识别号: 91370200740398026J

纳税人身份: 一般纳税人 小规模纳税人 其他

发票信息: 增值税专用发票, 税率 6 % 增值税普通发票

注册地址: 青岛市市南区东海西路37号3137户及3136-2户

开户银行: 农业银行青岛市市南区支行五四广场分理处

银行账号: 38020801040000264

乙方如需改变账户, 应至少提前十五(15)日以书面形式通知甲方; 甲方付款前至少十五(15)日, 乙方必须向甲方开具合法有效的税率为6%的增值税专用发票, 否则甲方有权不予付款。

1.2 定义

(1) 本合同：指由甲方与乙方签署的威海综合保税区基础设施和公共服务设施PPP项目《物业管理服务合同》及全部附件，每一部分都应视为本合同的一部分；

(2) 本项目：指威海综合保税区基础设施和公共服务设施PPP项目A标段，包括包括蓝领公寓2、3#、新材料产业园（1、2、5、6、9、10号）、非保税物流中心B2、B3，白领公寓1-4#、会展中心、创新中心、培训中心、道路工程（其中沥青路面159074平方米，人行道53190平方米，路灯716座）、市政管网（其中雨水管约29902.8米、污水管12794.4米）及辅助设施等的安全保卫、卫生保洁、会务服务、设备养护管理等内容。

1.3 解释

本合同中的标题仅为阅读方便所设，不应影响条文的解释。以下的规定同样适用于对本合同进行解释，除非其上下文明确显示其不适用。

在本合同中：

- (1) 元：指人民币；
- (2) 条款或附件：指本合同的条款或附件；
- (3) 一方、各方：指本合同的一方或各方，包括经允许的替代该方的人或该方的受让人；
- (4) 一段时间（包括一年、一个季度、一个月和一日）：指按公历计算的该时间段；
- (5) 日：指自然日，包括节假日；
- (6) 政府绩效考核不达标：政府方对于项目公司进行年度政府绩效考核的分值低于90分；
- (7) “包括”应理解为“包括但不限于”；
- (8) 合同或文件包括经修订、更新、补充或替代后的该合同或文件；
- (9) 政府方及实施机构：威海市文登区住房和城乡建设局；

1.4 合同构成

下列文件共同构成本合同文件，并被视为本合同文件的一部分进行阅读与理解，其适用效力的优先顺序如下：

- (1) 本合同；
- (2) 中标通知书；

- (3) 采购结果确认谈判备忘录（如有）；
- (4) 招标文件（含招标文件答疑、澄清、更正及补遗）；
- (5) 投标文件；
- (6) 技术标准和要求；
- (7) 构成本合同组成部分的其他文件。

在本合同订立及履行过程中形成的与合同文件有关的经双方盖章及有权代表签字确认的文件均为本合同文件组成部分。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件作出的补充和修改，就同一事项的约定如有不一致，应以最新签署的合同文件为准并按其所属的文件类型对应的效力优先顺序解释。

二、委托范围和内容

2.1 范围

蓝领公寓 2、3#、新材料产业园（1、2、5、6、9、10 号）、非保税物流中心 B2、B3，白领公寓 1-4#、会展中心、创新中心、培训中心、道路工程（其中沥青路面 159074 平方米，人行道 53190 平方米，路灯 716 座）、市政管网（其中雨水管约 29902.8 米、污水管 12794.4 米）及辅助设施等。建筑面积：总建筑面积约 162010 m²，其中地上建筑面积约 142713 m²，地下建筑面积约 19297 m²。

2.2 内容

物业管理服务内容：物业服务基础管理、房屋管理与维修养护、共用设施设备管理、共用设施管理、保安及车辆管理、环境卫生管理、精神文明建设等具体见附件一。

2.3 要求

乙方需提前一个月安排相关人员进场进行移交，进场后一星期完成移交等工作，不得低于 10 人，费用自理，每缺少一人，罚款 500 元/人/天。合同期内甲方、威海市文登区住房和城乡建设局、档案局及其他入驻单位定期对乙方的物业管理服务进行绩效考核，绩效考核分数要求不低于 90 分；合作期届满设立项目移交工作组，负责制定移交流程、移交标准、资产评估和性能测试方案，性能测试结果达标（90 分）。

三、委托期限

甲方委托乙方物业服务的期限为 1 年，自 2021 年 12 月 01 日 至 2022 年 11 月 30 日 止。（以上开始服务日期为暂定日期，具体进场日期以甲方通知为准）。

委托期限届满后，甲方根据对乙方的物业服务评估情况决定是否延期，若决定延期则另行签署延期协议。

四、双方的权利和义务

4.1 甲方的权利

- (1) 甲方享有本项目的经营权、收益权等相关权益；
- (2) 有权要求乙方报告项目物业管理服务相关信息，查阅物业管理服务记录等文件；
- (3) 有权定期对乙方的物业管理服务情况进行监督、考评，包括但不限于检查设备设施的使用和保养状况等，如发现问题有权责成乙方限期内予以纠正；甲方的监督检查工作并不解除或减轻乙方应承担的任何义务或责任；
- (4) 有权审定乙方制定的物业管理服务制度和物业管理方案并提出合理化建议，前述文件须向甲方备案后方可实施；
- (5) 有权派人列席乙方的物业管理费会议，乙方应提前通知甲方会议时间、地点和会议内容；
- (6) 有权要求乙方更换不称职的工作人员；
- (7) 有权在发生本合同约定的乙方严重违约或紧急事件严重影响公共利益的情况下介入或暂代乙方物业管理服务，期间发生的所有费用由乙方承担；
- (8) 有权按本合同约定提取履约保函项下的款项；
- (9) 因甲方与实施机构协商一致变更项目合作模式、不再负责项目运营的，不构成甲方的违约情形，本合同提前终止，乙方不得以任何理由追究甲方的任何法律责任，由此产生的一切经济损失由乙方自行承担；
- (10) 合同合作期内因更新重置或升级改造投资形成的固定资产，均归政府所有。
- (11) 代表和维护产权人及使用人的合法权益；
- (12) 负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；
- (13) 乙方派出人员发生严重扰乱甲方的工作秩序或违反国家法律、法规的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相应的损失；
- (14) 甲方有权依据绩效考核制度对乙方进行考核，并根据考核结果支付物业管理费用。

4.2 甲方的义务

(1) 在合同生效之日起甲方免费提供物业管理用房，乙方要列明管理用房分配方案并报甲方审批；

(2) 管理用房的水、电费由甲方承担；

(3) 协助乙方在物业管理服务方面与政府部门的协调工作；

(4) 协助乙方申请中国大陆适用法律、法规、政策规定的可适用于本项目的各项减、免税和优惠政策及相关的补助、补贴；

(5) 按照合同约定并依据绩效考核结果支付物业管理费用。

4.3 乙方的权利

(1) 在本物业管理区域内设立专门机构和负责人，负责本物业的日常物业管理管理工作；

(2) 有权按照合同约定要求甲方支付物业管理服务费用。

4.4 乙方的义务

(1) 在合同期限内，按照国家有关技术规范、行业标准的规定和谨慎运营惯例，对本合同约定的项目提供物业管理服务，并确保各项设备及配套设施的正常使用；未经甲方书面批准，不得擅自决定中断项目服务；

(2) 对合同范围内的设备设施承担维修保养义务，保证设备设施的完整性、安全性以及功能使用的完好性，确保合作期限届满后项目设施处于良好可适用状态；未经甲方书面同意，不得擅自将物业管理服务的财产进行处置或者抵押；

(3) 遵守相关安全规定，制定安全生产管理制度，编制项目物业管理方案，报甲方审批后实施，作为项目物业管理服务指导性文件，制定应急措施和应急预案，并按要求定期进行应急预案演练，保证项目安全运行；如出现意外事故，应立即通知甲方，并尽最大人力、物力进行补救，尽量减少对公众的影响，尽快恢复正常运营；

(4) 接受地方政府及相关部门对项目物业管理服务的监督，根据相关要求优先安排政府活动或提供协助，优先支持政府开展的公益性活动；在不可预见的自然灾害等极端环境下，积极配合甲方及政府做好防灾减灾等相关工作；

(5) 按照国家相关规定，依法聘用全部管理人员；

(6) 按照本合同约定向甲方提交见索即付不可撤销的银行保函或为甲方接受的其他格式的银行保函作为履约保函；

- (7) 按照本合同约定购买保险；
- (8) 按照国家规定依法缴纳税费；
- (9) 在合同期限内，因乙方的管理行为所产生的任何债务，均由乙方承担；乙方承诺甲方免受第三方提出的债务、侵犯知识产权、侵权损害赔偿的指控，若因乙方原因导致甲方承担经济损失的，甲方有权向乙方追偿。
- (10) 物业管理过程中，乙方对甲方提出的合理要求应予以配合完成，物业公司除提供合同中的物业管理服务外，物业公司提供的一切盈利增值性服务应上报甲方，得到甲方同意后方可实施。
- (11) 不得将本物业管理项目分包给其他单位，若因乙方专项资质原因确需将某项专业项目分包给其他具备相应资质单位，必须事先征得甲方同意，合同签署后送交甲方备案；乙方对专业公司在甲方所从事的工作承担连带责任；
- (12) 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，需与甲方协商，经甲方同意报有关部门后方可实施。
- (13) 及时报告重大物业管理服务事项，按照甲方要求定期上报物业管理服务报告，重大物业管理服务事项及时进行专题报告。
- (14) 合同终止时，向甲方移交全部物业管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，协助甲方做好物业管理服务的交接和善后工作，撤出本物业，并办理交接手续；
- (15) 乙方应严格按照突发事件应急预案，及时准确处理事故隐患或停电、停水、停暖、通信中断、空调停运、电梯停运、火灾、自然灾害等各类突发事件。
- (16) 项目主要人员的到位要符合投标文件中承诺，非甲方同意不得更换。若要更换项目主要人员，须提前提供相关人员的资质证明材料，并征得甲方同意。
- (17) 乙方应保证投入的清扫、安保设备为新设备。
- (18) 乙方应于每月五（5）日前向甲方提交上月的运营维护记录。
- (19) 提供与物业服务相关的所有低值易耗品。

(20) 需要进行定期检测的设施、设备等必须按规定周期进行检测，并及时出具检测报告

(21) 中标供应商应采用物业管理系统实现高效、优质、便捷的物业服务，并按照甲方要求按期如实提供运营数据，开放系统接口实现数据对接

(22) 法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

五、绩效考核

合作期绩效考核标准

具体见附件二。

六、价格与付款

6.1 物业管理费用

本合同为固定单价合同，费用包干物业费单价详见附录 1。合同期限 1 年，本项目合同价为 3154580.56 元/年（不含税），增值税 189274.84 元/年，合计为人民币 3343855.40 元/年（大写人民币叁佰叁拾肆万叁仟捌佰伍拾伍元肆角整）。

附录 1：

定价单：

定价单							
序号	分项说明	不含税价 (元/平方米/年)	税金 (6%)	含税价 (元/平方米/年)	面积 (平方米)	含税合价 (元/年)	计量指标
1	新材料产业园 (1、2、5、6、9、10 号)、	11.32	0.68	12	26187	314244	建筑面积
2	非保税物流中心 (B2、B3 号)	11.32	0.68	12	25210	302520	
3	白领公寓 1-4#	16.98	1.02	18	10457	188226	
4	蓝领公寓 2#、3#	11.32	0.68	12	24062	288744	
5	创新中心	90.57	5.43	96	17252	1656192	
6	小计	2594269.81	155656.19				
7	会展中心	47547.17	2852.83	元/年/人	1 人	50400	人员数量
8	培训中心	47547.17	2852.83	元/年/人	1 人	50400	

9	道路工程	2.92	0.18	3.10	159074 m ²	493129.40	沥青道路占地面积
10	合计	元/年					
<p>物业管理服务费采用固定综合单价计价方式，包含但不限于所有管理酬金、人工费、开办费、检测费、维保费、维修费及绩效考核工作要求、物业合同要求的所有物业内容及国家、省市要求的有关检验检测费用，其他费用不再另行计算。单体工程量按照图纸审查合格证面积建筑面积计算，道路工程按照图纸中沥青路面占地面积计算。此次定价包含单不限于所有电梯年检及维保费、消防系统维保费、空调系统维保费、配电室绝缘设备年检费、消电检费用，小型维修，垃圾清运费、高压巡检、市政管网及路灯维护、道路保洁、防雷检测费、配件更换等。</p>							

公共区域水电能源费等费用由甲方自行缴纳。

项目在合作期内年物业管理服务付费是结合绩效考核情况进行的。

计算公式为：季度物业管理费=单体工程建筑面积（单体工程的图纸审查合格证面积）*物业管理费单价/4+道路工程沥青占地面积（图纸面积）*物业管理费单价/4+会展中心、培训中心人员单价*2人/4。季度物业管理服务付费 = 季度物业管理费×运维绩效考核系数*80%（月度支付比例）。其中，运维绩效考核系数由附件二‘项目绩效考核系数表’中绩效考核分值对应的绩效考核系数确定。

物业费中：最终价款以政府审计值为准。乙方进行结算时，需要向甲方提供合同、发票、检测证书（若有）等相关证明材料。

价税分离，且不含税价不因国家税率变化而变化，若在合同履行期间，合同约定应开具发票日期国家法定增值税率发生调整，应以调整后税率为准，价税合计金额相应调整

采购管理：超过 500 元的采购，需要投标人购买的，由项目公司及政府方批准后，按照实报实销进行考虑

6.2 支付方式

1、合同合作期内，甲方及威海市文登区住房和城乡建设局每个季度对乙方进行一次运维绩效考核，乙方在季度绩效考核分数应达到 90 分及以上。付款每季度进行一次，在接到季度考核分数达标的通报后二十（20）日内，向甲方书面提交本付款周期内物业管理服务费。

2、甲方收到申请书后的十四（14）日内对本项目的付款周期内物业管理费数额进行审核，并在审核同意后按照甲方审核金额的 80%比例进行支付。付款周期内，若出现一次绩效考核低于 80 分时，甲方暂不支付乙方该付款周期内物业管理费。进入

合作期每满十二（12）个月，乙方应在十二（12）个月期满并接到考核分数通报后二十（20）日内，向甲方书面提交本项目年度物业管理服务费付款申请书，甲方在收到申请书后的四十五（45）日内进行审核，并依据前四季度的考核结果平均分，按照附件 2 绩效考核标准的系数，待政府审计完成后按照 95%支付完四个季度的物业管理服务费（需扣除已支付的部分）。

2、如果甲方对物业管理服务费付款申请书有异议，乙方应当对甲方提出的异议给予合理解答，双方应为解决异议进行协商，协商期自甲方提出异议之日起五（5）个工作日或按双方约定的更长期限。甲方应按本合同约定时间支付无争议的金额。

3、因甲方原因未按时支付物业管理服务费，乙方可向甲方发出催告付款通知书。甲方收到乙方通知书后三十（30）日内仍不能按要求付款的，可与乙方协商签订延期付款合同。

4、我方向供应商支付款项时，供应商应向我方提供与款项金额一致的全额发票，适用税率为 6%的合规增值税专用发票，并准确填写发票内容，因供应商增值税专用发票填写有误，造成我方损失的，由供应商全额进行补偿。供应商未能按照我方要求提供增值税专用发票的，应承担合同金额（含增值税）10%的违约金。我方已经取得供应商合规发票，未经我方允许，供应商不得随意作废或开具红字发票；供应商提供的增值税专用发票因发票本身的原因无法认证或认证后无法抵扣的，供应商应对由此给我方带来的进项税额损失进行全额补偿；供应商提供的发票导致我方被税务机关调查，供应商有协助配合我方做好调查、解释、说明工作的义务。就此造成我方的损失由供应商一并承担。

5、供应商每次请款时，应提交以下资料：（1）增值税专用发票抵扣联、发票联原件（盖发票专用章）；（2）增值税专用发票发票联复印件“2份”务必盖公章；（3）合同（合同第一部分即可、包括合同封面）复印件“2份”务必盖公章；（4）提供机打账号、收款单位、开户行资料，收款账户资料不得手写（如合同中已写明，则无需提供）；（5）发票需要在税务局网站验证真伪，将验证的界面打印并盖公章（步骤为：国家税务总局全国增值税发票查验平台，输入发票代码、发票号码、开票日期及不含税金额即可查询）。如资料不全或有误的，我方可拒绝支付该笔款项。

6、甲方可能会发生的付款延误（包括进度款、尾款等），甲方发生付款延误时，乙方不得影响工作进度，并不得因此向甲方主张任何利息、违约责任和赔偿。

7、结算

7.1 结算时点：合同工作内容完成后 60 日内，由乙方将结算资料报给甲方。

7.2 结算完成时间：乙方积极配合甲方完成政府年度运营成本认定，政府年度运营成本认定完成后 30 天内完成与乙方结算工作。

7.3 结算支付时间：结算完成后，60 日内，甲方将结算剩余款项支付给乙方。

7.4 最终价款以政府审计值为准。

8、如资料不全或有误的，甲方可拒绝支付该笔款项。

七、合同到期处理

7.1 本合同终止前 2 个月，甲方项目人员将组织一次合同续约考评，考核标准及要求同日常管理考核标准。得分 ≥ 90 分的，甲方可以直接续约，续约内容和服务价格已双方签订的正式续约协议为准；得分 < 90 的合同到期自动终止，甲方有权另行采购选取新的物业管理企业。

7.1.1 合同到期后，若物业管理费价格无变化，双方均同意前提下则合同续签并参照上期合同内容执行；若有服务内容及价格调整，则续签合同由双方另行协商确定。

7.2 本合同终止后，在新的物业管理企业接管本物业之前，乙方应当应甲方的书面要求暂时继续提供物业管理服务并有权按照合同约定收取相应的管理服务费用。乙方在新的物业管理企业接管本物业之前继续提供物业管理服务的期限一般不超过三个月（具体以甲方的书面要求为准），双方的其他权利义务继续按照本合同执行。乙方拒不按照甲方书面要求继续提供物业管理服务的，甲方有权提取乙方提交的履约保函，由此给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿。

七、履约保函

7.1 出具履约保函

自合同生效之日起 30 日内，乙方应向甲方出具一份履约保函，其格式应为见索即付的银行保函或为甲方接受的其他格式的银行保函，作为其履行整个特定合作期义务的保证。履约保函的金额（按合同金额的 10%）为人民币 334385.54 元（大写叁拾叁万肆仟伍佰捌拾伍元伍角肆分）。

7.2 恢复履约保函

如果甲方在项目委托运营期内根据本合同有关规定提取履约保函项下的款项，乙方应确保在甲方提取后十（10）个工作日内，将履约保函的数额恢复到本合同约定的数额，且应向甲方提供履约保函已足额恢复的证据。甲方提取履约保函的权利

不影响甲方在本合同项下的其他权利，并且不免除乙方不履行维护本项目义务而对甲方所负的责任和义务。

7.3 解除履约保函

履约保函在合同合作期满到期，甲方在到期日后二十八（28）个工作日内解除履约保函。

乙方拒绝缴纳履约保函的，甲方有权解除本合同或自乙方报酬中扣除相应款项，给甲方造成损失超过履约保证金的，还应当承担赔偿责任。

7.4 履约保函的提取条件

- (1) 乙方存在拖欠工人工资行为，经甲方催促后仍然拒绝支付的；
- (2) 因乙方原因给甲方造成损失高于违约金的，乙方拒绝赔偿甲方损失；
- (3) 因乙方原因造成合同终止，乙方拒绝为甲方提供后续服务，拒不配合甲方完成项目交接，由此给甲方造成损失的；
- (4) 其他因乙方原因造成的损失高于违约金部分的赔偿金；

八、保险

8.1 保单要求

- (1) 乙方应在获准在中国经营保险业务、具有良好信誉的保险商处购买保险；
- (2) 乙方所投险种包括团体意外伤害险，且提供甲方保单。除上述险种以外，乙方可根据相关法律法规、行业惯例和项目实际情况，自行决定其他需要购买的保险险种。在合理的商业条件下，应遵照可保风险均应投保的原则；
- (3) 甲方应为所有保险项下的被保险人（或被保险人之一）、第一受益人，乙方或双方应为所有保险项下的投保人；
- (4) 乙方应促使保险商放弃在全部保险项下其可能拥有或获得的对甲方的任何及代位追偿权；乙方应促使保险商放弃对政府方的代位追偿权及抵扣权
- (5) 未提前三十（30）日书面通知甲方并取得甲方书面同意，不得对取消、延展或对保险合同的重要条款（包括但不限于险种、保险范围、责任限制、免赔范围等）作出实质性变更。
- (6) 乙方制定的保险方案应报甲方审核确认。

8.2 其他要求

- (1) 在整个合同合作期内，乙方应购买并维持上述保险，确保其有效且达到合同要求的最低保险金额；如果乙方未购买或维持上述保险始终有效，则甲方有权从对乙方的应付款项中扣除其应付的保险金或者直接提取履约保函项下的相应金额。乙方应在合同签订30日内购买上述保险，因乙方未及时购买相应保险造成的损失，由乙方承担。
- (2) 乙方应在投保或续保后尽快向甲方提供全部的有效保险凭证，证明乙方已按甲方要求获得了保险单据，同时向甲方提供全部保险单据的复印件及保险费已付凭据的复印件；
- (3) 当发生任何可能影响保险或其项下的任何权利主张的情况或事件时，乙方应立即通知甲方；
- (4) 乙方应尽一切合理努力协助政府或其他被保险人及时就保险提出索赔或理赔等，若从保险公司获得（或不能获得）的保险金不足以（或不能）赔付的，不足部分由乙方承担。

九、移交

9.1 移交时间

合同期届满前二个月开始，移交日即项目合作期结束后的第一（1）个工作日。

9.2 移交范围

- (1) 项目资产、与项目设施相关的所有设备；
- (2) 项目资产及设备设施清单；
- (3) 管理和维护项目设施所必需的技术文件及相关数据，以及设计图纸、工程档案、质量保修书、运营维护手册（如有）等有关资料；
- (4) 二（2）个月内正常需要的消耗性备件和事故修理备品备件；

上述移交资产不应附带任何负债或违约、侵权责任，不应设有任何抵押、质押等担保权益或产权约束，亦不得存在任何种类和性质的索赔权。上述移交资料应当同时移交书面文件和电子文档。

9.3 移交程序

移交前 60 天，甲方和乙方应成立移交工作组，移交工作组由甲方三名授权代表和乙方三名授权代表组成。

移交前 60 天，乙方制定移交实施方案，包括但不限于移交资产范围和清单、移交计划、移交程序、缺陷修改计划等，经甲方批准后执行。

移交前 10 天内，由甲方、乙方、实施机构（如有需要）共同对项目资产状况是否达到约定的移交条件和标准进行评估和测试，若验收通过则在移交验收清单上签字确认；若发现设施设备遗漏、遗失、损坏、缺陷等问题的则由责任方负责修复和更换。

9.4 移交考核标准

性能测试结果不达标（90 分），移交工作组有权要求乙方进行恢复性修理、更新重置或提取移交维修保函。移交考核标准具体见附件三。

9.5 其他

（1）乙方应在合作期届满移交前将运营维护本项目所必须的所有技术和技术诀窍无偿移交给甲方或其指定的机构；如果该技术和技术诀窍为第三方所有的，则乙方应当协助甲方或其指定的机构按照实际使用费用取得这些技术的使用权；

（2）乙方应在合作期届满移交完毕后十（10）日内，自费从场地移走与本项目运营维护无关的物品，不包括委托运营标的物交接清单所列的项目设备、备品备件、技术资料或者项目设施营运和维护的必需物品；如果乙方在上述时间内没有移走这些物品，甲方在通知乙方之后，可以移走并将物品转运至适当的地点以便安全保管，发生的搬移、运输和保管费用和 risk 由乙方承担。

十、介入

10.1 乙方未违约情形下的介入

（1）介入的情形

在以下特定情形下，甲方或政府方拥有介入本项目的权利，但在介入项目之时（前）应通知乙方：

- a. 存在危及人身健康或安全、财产安全或环境安全的风险；
- b. 介入项目以解除或行使政府的法定责任；
- c. 发生紧急情况，且甲方或政府方合理认为该紧急情况将会导致人员伤亡、严重财产损失或造成环境污染，并且会影响项目的正常实施；
- d. 突发群体性事件，且甲方或政府方合理认为该群体性事件将会影响项目的正常运营。

（2）介入的法律后果

- a. 在甲方或政府方介入的范围内，不免除乙方的任何义务或工作；
- b. 在甲方或政府方介入的期间内，乙方应依照合同继续提供有关的服务，并正常管理服务维护本项目；

c. 因甲方或政府方介入引发的所有额外费用均由双方协商分担。

10.2 乙方违约情形下的介入

(1) 介入的情形

如果甲方或政府方在发现乙方存在违约、认为有必要介入的，甲方或政府方首先书面通知乙方并给予其十（10）日的澄清与自行补救期限；如果乙方在澄清与自行补救期限内仍无法补救，甲方或政府方将行使其介入权。

(2) 介入的法律后果

a. 甲方或政府方指定第三人将代乙方履行因其违约所涉及的部分义务；

b. 任何因甲方或政府方介入产生的额外费用均由乙方承担，该部分费用由乙方另行支付，且甲方有按照合同约定兑取保函的权利；

c. 如果甲方或政府方的介入仍然无法补救乙方的违约，甲方有权认定此情况为乙方违约事件造成的提前终止。

十一、不可抗力

11.1 不可抗力

本合同所称的不可抗力，是指合同一方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况发生，导致其无法履行合同项下义务的情形。

不可抗力事件应包括下列事件：

(1) 雷电、干旱、地震、火山爆发、滑坡、水灾、暴风雨、海啸、洪水、台风、龙卷风或任何其它天灾；

(2) 大规模流行病、饥荒或瘟疫；

(3) 战争行为（无论是宣战的或未宣战的）、入侵、武装冲突或敌对行为、封锁、暴乱、恐怖行为或军事力量的使用；

(4) 全国性、地区性或行业性罢工；

(5) 项目所在地及以上任何政府部门对项目设施或其任何部分实行的没收、征用、国有化；

(6) 重大法律变更；

11.2 不可抗力的通知

不可抗力事件发生时，受到影响的一方应立即通知对方，并在不可抗力事件发生后十（10）日内，书面说明不可抗力和受阻碍的详细情况，并提供必要的证明。

不可抗力事件结束后，受到影响的一方应尽快恢复履行本合同项下的义务，并应立即通知对方。

11.3 不可抗力的后果

(1) 免除全部或部分义务

任何一方由于出现不可抗力事件使该方无法全部或部分履行其本合同项下的义务时，只要满足下列条件，可在不可抗力影响的范围内，全部或部分免除该方在本合同项下的相应义务：

- a. 不可抗力发生前不存在延迟履行相关义务的情形；
- b. 已履行了通知程序；
- c. 已尽最大努力履行义务并减少不可抗力给对方造成的影响。

(2) 延期

受不可抗力影响的一方已履行了通知程序并请求延长进度日期的，则可相应顺延其履行义务的时间，延长期应相当于不可抗力事件实际造成延误的时间。

(3) 损失承担

除本合同另有约定外，双方应各自承担由于不可抗力对其造成的损失。

(4) 解除合同

当不可抗力事件阻止一方履行其义务的时间持续九十（90）日以上时，双方应协商决定继续履行本合同的条件或者解除本合同。如果自不可抗力发生后六（6）个月之内双方不能就继续履行的条件或解除本合同达成一致意见，任何一方有权给予另一方书面通知后立即解除本合同。

十二、违约、提前终止

12.1 违约

乙方违约事件及违约责任

a. 由于乙方原因不能在甲方要求的日期开始物业管理服务的，每逾期一日，乙方须按合同金额万分之五（0.5%）向甲方支付违约金；逾期超过二十（20）日的，甲方有权提前终止该合同；

b. 由于乙方原因导致政府绩效考核不达标的，甲方有权不支付相应的物业管理费用，乙方应在限期内整改并赔偿甲方因此遭受的一切经济损失；季度考核出现连续两次或累计三次不达标、单次季度考核低于 80 分的情况，甲方有权提前终止该合同；

c. 其他违反本合同项下乙方义务的情形均视为乙方的违约事件，乙方应赔偿甲方因此遭受的一切经济损失；

d. 因乙方绩效考核不能达到全额支付绩效费用的最低考核分数（90 分），乙方

按以下公式向甲方支付赔偿金：

年物业管理服务赔偿金 = 年物业管理服务费 × (1.00 - 运维绩效考核系数) × 2

e. 项目人员数量按照不低于投标文件中承诺值配备。若乙方不能按要求配备，甲方将按照每人每天 500 元（伍佰元每人每天）对其进行处罚。

f. 项目主要人员的到位要符合投标文件中承诺，非甲方同意不得更换，项目经理按每次 30000 元（叁万元每次）向甲方支付违约金，其他主要人员按每人次 10000.00 元（壹万元每人次）向甲方支付违约金；

g. 因乙方未及时支付雇佣人员工资，导致甲方受到政府实施机构等相关政府部门处罚、罚款、通报或考核扣分，或因此影响项目正常运营，或产生社会负面影响的情况，乙方按照每次考核扣分 10000.00 元（壹万元每次）向甲方支付违约金。

h. 因乙方管理不善造成运营质量问题，经甲方函告超过两次仍未整改的，每次进行 1000 元的经济处罚。

i. 其他：因乙方绩效考核不达标造成的甲方任何损失，由乙方承担。

12.2 终止

下列所述事件，甲方有权立即发出终止意向通知：

- (1) 擅自转让、转包、出租的，擅自以本项目对外合作的；
- (2) 擅自将所管理的项目资产进行处置或者抵押的；
- (3) 因管理不善、发生重大质量、生产安全事故的；
- (4) 擅自停业、歇业，严重影响到社会公共利益和安全的；
- (5) 被依法注销、关停的；
- (6) 乙方提供的任何声明、证明材料有严重错误，使乙方履行本协议的能力受到严重的不利影响的；
- (7) 乙方未履行本合同项下的其它义务，在收到甲方说明其违约并要求补救的书面通知后 15 个工作日内仍未能补救的；
- (8) 法律、法规禁止的其他行为。

12.3 处理意见

- (1) 由于合同终止给甲方造成的一切损失，由乙方承担。
- (2) 对于由于乙方原因造成的合同终止，乙方向甲方支付合同金额的百分之五（5%）作为违约金。

(3) 合同终止后,乙方有义务继续配合甲方完成相关的物业服务,直至与相关单位完成交接。

十三、适用法律及争议解决

13.1 适用法律

本合同受中华人民共和国法律管辖并按其进行解释。

13.2 争议解决

(1) 若甲乙双方对于由于本合同条款或与本合同有关条款的解释(包括关于其存在、有效或终止的任何问题)产生任何争议、分期或索赔,尽量通过友好协商的方式解决。协商不成的,按下列【a】种方式解决:

- a. 提交上海仲裁委员会仲裁;
- b. 依法向项目所在地所在地人民法院起诉。

(2) 争议解决期间的继续履行

在争议解决期间,各方应继续履行其在本合同项下的各项义务并继续享有其在本合同项下的所有权利,而不影响以后根据上述判决进行最终调整。

(3) 本条规定的争议解决条款在本合同终止后继续有效。

十四、其他

1、受甲方的委托,乙方提供水费、电费、燃(煤)气费、热费、房租、停车场、物业费等催缴收费服务,水费、电费、燃(煤)气费、热费的收费标准执行政府规定,房租、物业费、停车场收费标准按照威海市文登区住建局批复价格执行。催缴费用必须全部归入甲方指定银行账户。

2、根据本合同需要发出的全部通知以及双方的文件往来及与本合同有关的通知和要求等,必须用书面形式,可采用书信、传真、电报、电子邮件、当面送交等方式传递。以上方式无法送达的,方可采取公告送达的方式。

各方通讯地址如下:

甲方: _____

乙方: _____

一方变更通知或通讯地址,应自变更之日起7日内,以书面形式通知对方;否则,由未通知方承担由此而引起的相应责任。

第十五条 合同效力

合同有效期自双方或双方法定代表人或其授权代表人签字并加盖公章之日起生效。自双方的权利义务全部履行完毕时终止。本合同正本一式贰份，双方各执壹份，具有同等法律效力；合同副本捌份，甲方留存伍份，乙方留存叁份。

附件一：威海综合保税区物业管理服务项目标准

附件二：威海综合保税区物业管理服务项目考核打分细则

附件三：威海综合保税区移交绩效考核标准

附件四：廉政协议

附件五：授权委托书

甲方（盖章）：
法定代表人（签字或盖章）：
授权代理人（签字或盖章）：
联系电话：
社会信用代码：
2021/11/23 14:11:07



2021/11/23 14:11:17

乙方（盖章）：
法定代表人（签字或盖章）：
授权代理人（签字或盖章）：
联系电话：
社会信用代码：



附件一：威海综合保税区物业管理服务内容 & 标准

按照整体项目交付使用的要求，物业公司必须具备进行后续的管理和服务，确保安保、保洁、设备维护等工作科学合理有序开展，为办公楼提供优美、便捷、高效、环保、节能的办公环境。具体服务内容包括但不限于如下：

1、设施设备管理

1.1、交接班管理

(1) 着整齐工作服，提前 10 分钟到达交接班现场。接班人员必须按规定时间到岗。

(2) 未履行完交接班手续前交接班人员不得离岗。

(3) 接班人员要主动询问交接班人员上班情况及核查值班记录。严禁上班时间饮酒或酒后上班。

(4) 交接班如发生事故未办理交接班手续前仍由交班人员处理，接班人协助处理。

(5) 接班后立即巡视一遍规定区域设施设备，做好巡查记录。

(6) 交接班内容包括：

① 异常运行和设备隐患、事故处理情况、待处理事宜。

② 记录交接工具、材料备件和消防器材、设备房钥匙完备情况。

③ 交接班必须严肃认真，要做到“交的细致，接的明白”，接班人要进行全面检查核实。

1.2、物业服务维报修管理

(1) 物业工程部门填写《派工单》后安排维修人员进行维修，《派工单》复印件交项目公司运营管理部备案；

(2) 物业员工领取备件后，及时进行维修；

(3) 如需购买设备配件，需项目公司运营管理部及物业询价，报政府实施机构批准后方可购买并进行维修更换；

(4) 维修人员在进行维修时，要严格按照操作规程进行作业；

(5) 维修人员在进行维修前，首先应进行仔细检测，判断出故障部位和元器件，严禁盲目安装或乱拆乱换，以免造成不必要的经济损失；

(6) 维修人员必须在最短的时间内完成维修工作，若工程量较大时，不能一次完成，需向项目公司运营管理部及政府实施机构说明原因；

(7) 操作完毕后必须清理、清洁现场，不得遗留任何工具和材料及杂物；

(8) 维修人员在完成维修作业后，物业公司填写三联单报项目公司运营管理部及管委签字，完成成本确认。

1.3、机房（强、弱电间，设备间）管理

(1) 出入管理

① 严禁非机房工作人员进入机房，特殊情况需经机房值班负责人批准，并认真填写登记表。

② 进入机房人员应遵守机房管理制度，未经许可不得在机房内拍照。

③ 进入机房人员不得携带任何易燃、易爆、腐蚀性、强电磁、辐射性、流体物质等对设备正常运行构成威胁的物品。

(2) 安全管理

① 机房内严禁私拉乱接电线，杜绝一切安全隐患存在。

② 机房工作人员应恪守保密制度，不得擅自泄露各种信息资料与数据。

③ 机房内严禁吸烟、喝水、吃食物、嬉戏和进行剧烈运动，保持机房安静。

④ 每月对机房内设置的消防器材、监控设备进行检查，以保证其有效性。

(3) 操作管理

① 在对配电箱（柜）进行维护检修时，应由两人或者以上进行，确保人身及设备安全。如需登高作业时，需有人身及机房内设备安全保障的相关措施。

② 在对相关线路进行维修时，应在对应断路器上挂“线路检修 请勿合闸”标识牌。并严格按照停电、验电、接保护地线、应有人监护（必要时需设置围栏）的程序进行检修。

③ 工程值班人员应不低于定期巡检要求的频次进行巡检，并将巡检结果真实完整填写与定期巡检表内。

1.4、水泵房管理制度

(1) 外来人员进入水泵房要有工程人员的陪同，并要求在人员进出登记表上登记。

(2) 水泵正常运转时，每日最少巡视一次，巡视不要走马观花；重点检查水压

是否正常、水泵有无温升及异常声音；控制箱柜的控制线路是否正常；供水管路及阀门连接处有无漏水、渗水现象。

(3) 在巡视的时候，需按要求填写《水泵巡查记录表》。

(4) 给水管，应标明管路的走向；供水阀门要求标示常开或常闭的标示牌；设备上要求标明设备台帐的编号、名称、责任人等信息。

(5) 进入泵房应随手关门，防止小动物进入电气控制箱柜内及水箱内，造成不必要的损失；机房内要求保持清洁。

(6) 不得在机房内聚众赌博、抽烟、喝酒等娱乐活动；不得在上班时间离岗或者在巡视记录中作假。

(7) 遇到突发停水时，应按照停水应急预案操作，同时报告上级领导。

1.5、电梯常规检查管理

(1) 电梯常规检查的分类

电梯常规检查分日检、月检、年检和不定期抽查四种。

(2) 电梯常规检查由电梯安全管理人员负责监督实施，并负责向质量技术监督部门申报年检。

(3) 电梯日常检查由电梯安全管理员按照《电梯日常(月度)检查表》内容负责具体日检工作。

(4) 电梯维保单位每半月对所有电梯进行一次全面检查，电梯安全管理员负责监督，在检查中发现的问题应及时报告维保单位及时处理。电梯维保单位出具电梯维保报告。

(5) 电梯日常检查和保养的内容、项目参照《电梯日常(月度)检查表》和电梯产品随机文件所带的使用维护说明书的要求进行。

(6) 检查中发现的问题要及时按照“定人、定时、定措施”的原则进行处理，并就处理结果进行跟踪检查。

1.6、高低压配电系统管理

(1) 配电室实行 24 小时值班制度和交接班制度，每班须保证 2 人同时值班，其中必须有一人持有高压电工操作证和电工职业资格证。

(2) 严格执行《国家电网公司电力安全工作规程（配电部分）（试行）》、《DL5027-2015 电力行业标准电力设备典型消防规程》以及《国家电网公司企业标

准 Q/GDW1799.1-2013《国家电网公司电力安全工作规程变电部分》等标准的要求。

(3) 每月一次配电设备检修，保证配电设备处于良好状态，确保供电的可靠性。

(4) 值班人员每 2 小时巡查一次高低压配电系统，并记录电器仪表数据。

1.7、空调及新风系统管理

(1) 建立、落实空调运行管理制度和 24 小时应急维修值班制度、安全操作规程以及各项设备档案。

(2) 空调动力机房春秋两季实行白班制，冬夏两季实行 24 小时值班，每班 2 人，值班人员必须持证上岗，按规定时间及时到达工作岗位进行交接班的工作检查，并做好交接班检查记录。

(3) 制定突发事件应急预案。

(4) 制定空调系统日常的维护保养制度。

(5) 空调主机的例行检查工序：通过快捷控制面板检查机组运行情况，记录、分析运行数据；蒸发器及冷凝器进出水温度、压力；回路吸气、排气压力、经济器压力及压缩机油压等；回路排气温度、电机定子温度及蒸发器液位；压缩机三相电压及电流。

(6) 空调主机的年度保养工序：更换干燥过滤器芯子、外置油过滤器、内置油过滤器及其 O 环；根据排出的冷冻油量，更换冷冻油；拆卸冷凝器安全阀，交由项目公司运营管理部送国家指定机构校验；测试压缩机电机绝缘情况；检查并收紧电路上的各电线接点；检查机组流量开关工作情况。

(7) 对于空调管道及冷凝器、冷却系统每年清洗两次，一般在换季保养时进行。

(8) 值班人员每日检查排风系统 1 次，并保证按规定时间开停。

(9) 正压送风及消防排烟系统每月检查并开启试验一次。

(10) 屋顶风机的防锈处理每年一次。

1.8、给排水系统管理

(1) 每日将所有供水管道及水阀检查一遍，确保使用良好。

(2) 值班人员每日巡查污水池、化粪池，确保水位处于正常。

(3) 雨季来临前将所有雨水管道清理一遍，确保畅通。

(4) 保持大楼雨水管的清洁畅通，定期清理，入口处加装护网，防止堵塞。屋顶和雨水沟不定期清扫，要求无积水、无垃圾。

(5) 要经常检查屋顶特别是雨雪天是否漏水，如果漏水要及时通知项目公司运

营管理部采取有效措施进行处理。

1.9、照明系统管理

(1) 值班人员每日将所有照明配电箱、插座箱检查一遍，看开关及线路是否过热、是否有异常声音，发现问题立即解决，确保照明系统正常使用。

(2) 开关、灯具、光源有损坏的，一天内解决。

(3) 室外泛光照明每日巡查一遍，并按规定时间开关。

1.10、设备管理

(1) 物业工程部应严格按照设备维护保养要求对设备进行维护保养，并建立设备台帐和设备卡，设备卡应包括：设备名称、所属系统，设备信息及负责人。设备所属系统代号：配电系统—PD、消防系统—XF、电梯—DT、给水系统—GS、排水系统—PS、送风系统—SF、排风系统—PF、空调系统—KT、监控—JK、道闸—DZ、其他—QT。

(2) 工程维护部应在每年12月份制定次年的《设备维修保养计划》报项目公司运营管理部，并按计划对设备进行维修保养，填写《设备保养记录表》，保养计划分月保养、季度保养、年度保养；对设备维修保养情况运营管理岗及工程维护部主管应督导检查。

① 月保养：对设备的主要机构和设备作定期检查、清洁、防腐、紧固和润滑，对不经常运行的机械进行盘车、试车（正压风机、消防水泵），发现小故障及时排除，作好记录。

② 季保养：设备运行三个月后，对机械设备进行检查、检测，根据实际需要局部解体，进行清洗、调整、维修更换；对电机进行绝缘摇测；对电气设备清扫，检查仪表、电器（断路器等）；对电子设备除尘、触头研磨、更换，功能检查、软件检查；对管道、风道局部除锈防腐、刷漆；对各种主要阀门（含风阀、防火阀）渗漏、故障进行处理。

③ 年度保养：设备运行一年时，对机械设备进行全面清洗、调整，部分解体检查和局部修理，更换易损件，噪声、振动、泄漏检测；对电机进行绝缘摇测，抽芯检查，清扫、轴承上油；对电气设备全面清扫，母线、导线、电器端子压接面除氧化，电器参数整定，耐压绝缘测试；对电子设备除尘、插接件接口清洗，系统功能、参数测试，工作点调整，软件维护；对管道、风道部分除锈、防腐、刷漆；对各种

主要阀门（含风阀、防火阀）渗漏、故障处理或更换。

（3）对设备的中修、大修、改造，由物业公司向项目公司运营管理部提出书面报告，项目公司报区域公司审核，投资公司运营管理部审批后，经政府实施机构批准，由项目公司运营管理部组织物业工程部及维保单位实施。工程维护部应做好记录，填写《设备维修记录表》；加强设备维修质量把关，确保设备正常运转。

（4）项目公司运营管理部应对各类设备指定责任人，运营管理岗根据《设备维修保养计划》组织和督促责任人填写《设备保养记录表》并进行设备保养。

（5）外委设备根据合同内容定期对设备进行维护保养，设备故障即刻向维保单位反映，督促维保单位按合同约定及时维修，并作好详细记录，

（6）设备运行过程中，由值班人员对设备运行情况实施监控并将运行情况填写在相应的设备运行记录表中。值班人员应忠于职守，强化自身业务能力，提高技能水平，工作中应保持清醒的头脑、思维敏捷，严禁酒后操作设备。

（7）设备房外必须做好“设备重地，非请勿进”标记，设备责任人离开设备房时必须锁闭门窗，防止发生意外事故，遵守安全操作规程和各种规章制度，杜绝事故发生。

（8）工程维护部对一些工艺要求较高、维修难度较大的工程项目，可以由物业公司以书面报告形式报项目公司运营管理部，由专业维修单位进行维修，项目公司运营管理部及物业工程部主管负责对进度、工艺质量及施工质量进行监控；对个别影响服务区域日常秩序管理的维修，应调整时间，安排在夜间维修并尽量减少影响项目的运营。

2、能源管理

2.1、岗位责任制

（1）能源管理领导小组职责：

- ① 协助和督促场馆组织贯彻执行国家的能源法律、方针、政策和技术标准；
- ② 负责场馆能源管理制度、节能计划、节能技术措施、节能奖惩办法的审查与执行监督；
- ③ 考核监督项目节能降耗工作执行情况；
- ④ 开展节能宣传，组织节能培训，积极推进节能新技术、新工艺、新设备、新材料的应用；

⑤ 结合场馆运营状况，对能源管理工作作出决策，并审批实施方案。

(2) 物业工程部职责：

① 组织、贯彻执行国家的能源法规、方针、政策、技术标准和公司相关规定；

② 项目公司运营管理部一起参与起草场馆能源管理制度；

③ 监督各部门及场馆节能降耗工作执行情况；

④ 配合项目公司运营管理部组织的用能分析、节能测试，对发现的问题及时进行调整；

⑤ 开展节能宣传，组织节能培训；

⑥ 负责场馆水、电等能源的统计，定期汇总、上报；

⑦ 组织能源计量工作，建立健全能源计量的原始记录和台帐；

(3) 能源统计的报表

运营管理岗应根据运行记录表中的数据分析设备运行状况，每月及时填报智慧运营可视化平台相关能耗信息。

2.2、能源使用及节能管理规定

(1) 用电管理

① 物业工程部负责全场馆供电、用电管理。

② 物业工程部必须努力确保全公司的电力正常供应，并督促、检查场馆及各部门合理用电。

③ 物业工程部应对场馆运营进行合理调度，对一些重大耗电设备，有效控制开停时间，尽量提高负载率，降低其单位电耗，从而最大限度地节约电能和费用支出。

④ 工程部要加强对设备的维护和日常保养工作，做到有计划地预修和检修，提高设备完好率。

⑤ 各部门必须严格执行节电制度，控制办公及公共区域用电的合理开停时间，各处照明设施的用电功率必须符合相关规定，避免电能的浪费。控制办公及公共区域空调的使用，环境温度超过 26℃方可启动空调制冷，设置温度不得低于 26℃。环境温度低于 0℃方可启动空调制热功能，设置温度不得高于 23℃。在无人工作时必须关闭空调。

⑥ 外单位用电，需经项目公司运营管理部及政府实施机构批准，并按工程部指定地点接表，按表收费。电表的购置和安装费用由申请单位承担。

2.3 用水管理

- ① 严格执行上级部门关于节约用水的有关政策、规定。
- ② 全体员工积极参加节约用水活动，增强节约用水自觉性，杜绝常流水现象；
- ③ 应全面做好节水工作，加强巡查，发现跑冒滴漏现象，应及时通知维修人员进行维修；用水后必须及时关闭水龙头、阀门，避免常流水现象。

3、环境管理

3.1 保洁管理

1、保洁服务的范围

(1) 室内保洁

- ① 大厅的各个部位及所属有关设施。
- ② 走廊、电梯间、楼梯、地下室等公共区域各个部位及所属有关设施。
- ③ 公共区域卫生间的各个部位及所属有关设施。
- ④ 垃圾的收集清运及杀虫灭鼠等。
- ⑤ 合同签订后，对所有公共区域卫生进行一次彻底的清理保洁，包括玻璃幕墙、室内墙壁装修浮灰、地面等。

(2) 室外保洁

- ① 幕墙玻璃、铝合金窗花、玻璃顶棚、楼顶等。
- ② 送排风口。
- ③ 室外公共区域各部位及所属有关设施。
- ④ 室外广场、地上和地下停车场的保洁，包括冬季除雪。

2、保洁服务须达到的要求及标准

(1) 大厅

- ① 保持厅堂地面洁净、光亮，无脚印、无污渍、无痰迹、无纸屑及其它杂物，地边死角无顽渍。
- ② 厅堂内的其它部位，如：柱面、墙面、台面、栏杆、玻璃、椅子、沙发、摆件等，保持光亮、整洁、无灰尘。
- ③ 厅堂出入口的胶毯要注意随时清扫积聚灰尘。
- ④ 垃圾筒要每日定时擦拭外表，保持洁净，筒内垃圾不得超过垃圾筒的 2/3。

(2) 走廊、电梯间、楼梯等公共区域

- ① 地面保持清洁、无污迹、无水迹、无脚印。
- ② 走道四角及地脚线，保持干净，无垃圾。

- ③ 墙面及走道设施、门框、通风口、灯具，保持干净，无积灰。
- ④ 保持电梯梯门光洁、明亮，轿箱及四壁、地面洁净，及时上油。
- ⑤ 玻璃门窗要做到一周内擦拭 1-2 次，日常要保持干净、光亮、无痕、无手印及灰尘，特别雨雪停后第二日，要全面擦拭一遍。

(3) 卫生间

- ① 卫生洁具保持清洁、无水迹、无头发、无异味、无便痕。
- ② 墙面、四角保持干燥、无蜘蛛网，地面无脚印、无杂物。
- ③ 镜子保持明净、无浮灰、无水迹。
- ④ 金属器具保持光亮、无浮灰、无水迹、无锈斑。
- ⑤ 卫生间的各类卫生用品，保证齐全、无丢损。
- ⑥ 保持卫生间内空气清新。

(4) 室外公共区域及有关设施

- ① 室外地面要保持清洁，无烟蒂、树叶、纸屑、杂草、沙土、油渍等，冬季要及时清扫室外道路和广场的积雪（当天要清扫完毕）。
- ② 要保持大理石地面的清洁。
- ③ 做好室外有关设备的清洁工作。
- ④ 及时清理室外垃圾箱（筒）。
- ⑤ 保持车位线清晰、洁净。
- ⑥ 定期设放药具，做好杀虫灭鼠工作。
- ⑦ 玻璃幕墙、窗花铝板每年至少清洗两次。
- ⑧ 玻璃顶棚要保持干净，雨雪停后第二日要清洗一遍。
- ⑨ 做好绿化管理。

(5) 综合服务要求

服务要制度化、规范化。

3.2 消杀管理

- 1、灭蚊、蝇、蟑螂，老鼠等工作，一般春夏季消杀每月不少于一次，秋冬季每季度不少于两次。
- 2、疫情期间每天对场馆进行 4 次全方位的消毒工作。
- 3、对场馆的梯、梯间及楼宇周围、厕所、垃圾箱及室外公共区域进行消杀工作。
- 4、一般用灭害灵、敌百虫、拜勒坦、菊脂类药喷洒剂等药品进行消杀工作。

- 5、楼梯间消杀时不要将药液喷在扶手的门面上。
- 6、 及时对消杀工作做好记录。

3.3 垃圾管理

- 1、各场所垃圾要按要求进行分类管理，垃圾运送要选择适宜的通道和时间，只能使用货运电梯，不可使用客梯。
- 2、要经常冲洗垃圾箱，保持垃圾间的整洁，防止产生异味及害虫。
- 3、定期对垃圾桶进行消毒。
- 4、配合做好清洁运垃圾工作。
- 5、垃圾不满时可以倒入另一个垃圾箱中，以便节约垃圾袋的使用量。
- 6、垃圾桶的垃圾超过三分之二必须进行清理。
- 7、在运送垃圾过程中禁止拖拉等现象发生，以免垃圾袋破损，使垃圾外溢，造成污染。

4、安防管理

4.1 安保管理

1、安保人员必须严格遵守国家政策、法令、法律、法规，认真执行公司规定的质量方针和质量目标，坚持安全第一、优质服务，努力完成公司下达的各项保安任务。

2、安保人员在值勤工作中应严格遵守公司及部门规定的各项规章制度和操作规程。服从领导，听从指挥，坚守岗位，恪尽职守。

3、管理区域全天 24 小时设警卫巡视岗，夜间每岗不少于 2 人；主大门门岗白天每岗 4 人，夜间每岗 2 人；安防监控室 24 小时值守，每岗设置 2 人。

4、白班安保人员每天至少进行一次消防巡查，完成消防智慧云打卡；夜班安保人员须每晚按规定时间节点完成巡更打卡，巡更打卡每晚不少于 4 次。

4、熟悉保税区建筑结构布局，对重点区域进行妥善布防，并经常进行检查与巡视。掌握各种消防器材、监控系统的位置和使用方法。下班后检查管理区域内窗门是否锁好，如发生未锁门窗情况，及时报告并做相应处理。

5、安保人员在值勤工作中应严格遵守公司及部门规定的各项规章制度和操作规程。要有高度的责任心，按时到岗，坚守岗位，不得擅离职守，杜绝不安全隐患的

发生，能应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防器材和设备，能够熟悉、掌握并建立各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。

6、安保人员必须严格遵守十个不准：

- (1) 不准酒后值勤和在上班时饮酒。
- (2) 不准在岗位上与他人发生争吵或打架。
- (3) 不准在值勤时间吸烟、吃零食。
- (4) 不准在工作时间看书、看报、下棋、打牌、玩手机、做私活。
- (5) 不准擅离岗位、脱岗、串岗。
- (6) 不准弯腰曲背，不准在岗位上与人闲聊。
- (7) 不准留鬓角、胡须、长头发、长指甲。
- (8) 不准向参观人员索讨财物。
- (9) 不准带亲友到岗位上“陪岗”。
- (10) 不准私分或挪用拾遗物品及现金。

4.2 停车场管理

1、上、下班期间增加车场保安，及时疏通车辆的行、停、放秩序。

2、监督指导停入车辆正确驶入车位，制止乱停乱放或侵占其它车位，随时保持消防通道的畅通。

3、火险等紧急情况出现时，要迅速指挥车辆驶离车场，保证消防车辆的就近停放和进出畅通。

4、发现设备设施被损坏时，应立即向项目公司运营管理部报告。

5、严禁运载易燃易爆物品车辆进入停车场。

6、下班后按时封闭地下停车场。

5、客流管理

5.1 总则

1、为维护高峰客流期间正常秩序，防止意外事件的发生，特制定本办法。

2、适用范围：用于高峰客流的疏导和管理。

5.2 职责

1、物业保安部是本办法的归口管理部门；

2、物业相关工作人员为本办法的执行人；

1、运营管理岗及物业总经理为本办法的督导及检查人。

5.3 工作程序

1、运营管理岗负责根据活动人数、运营时间、运营区域内部客流量确定是否启动高峰客流管理办法；

2、物业公司保安部主管负责总体安排应急措施，确定相关部门人员支持、物质保证、现场信息流通等工作，并承担高峰客流疏导的总协调职责；

3、物业公司各部门经理负责在客流量可能较大区域确定相应的服务和管理责任人；

4、根据现场情况，在运营区域内，利用广播、电子屏进行宣传，并安排下列工作内容：

(1)在游客到达前，运营部负责根据保安部的需求在运营外围设立临时广播点，并准备相应广播词；

(2)广播内容以宣传介绍为主，提醒顾客售票时间、地点，尽量让顾客清楚运营的营业情况和“场馆安全须知”；

(3)根据现场情况，可以利用电子屏循环播放入馆相关信息；

5、对游客流向进行控制，保证客流单向流动，禁止逆向进出；在游客进出口、顾客候场处等放置相应标识牌；根据客流情况，设置隔离带，控制运营的客流容量，控制顾客的进场时间，形成有效的缓冲区；

6、当游客达到运营的客流容量饱和时，应采取措施：

(1)根据项目公司运营管理部或者政府实施机构的指示，当值保安员在指定位置放置停止售票等告示性标识牌；

(2)外围各岗位保安人员应对排队购票的顾客进行劝说，劝导其改天前来参观；

(3)语气应平和、有耐心，避免造成治安纠纷；

7、保安部各岗位高峰客流疏导责任：

(1)车场保安员负责停车场的顾客车辆停放工作，并指引顾客至进口处；

(2)外围保安员应在顾客排队处等候区设置巡逻岗，负责顾客的指引、疏导；

(3)在管辖的外围区域，增设保安员巡逻岗，阻止无关人员进入（包括小商、小贩等）；

(4) 门岗保安员做好物品安检工作；

(5) 检票口保安员配做好检票、疏导、指引工作

(6) 各楼层保安员应做好顾客的指引、疏导工作，并对自动扶梯、运营区域的贵重物品做好安全防范工作；

(7) 监控中心保安员应对管辖区域录像监视可视范围内情况进行监控，发现异常情况及时通报处理；

8、团体客流高峰的控制

(1) 车场保安员应指引团体车辆统一停放；

(2) 外围保安员应在进口处设定团体等候区，待团体顾客集中后，由保安员组织人员有序进馆；

(3) 门岗保安员指导顾客按序号进入运营区域；

(4) 若团体众多，保安员应在外围区域设立临时等候区，并设置岗位，维持秩序；

(5) 检票口保安员指引团体顾客至团体进口处进场；

(6) 各区域保安员应对团体顾客做好指引工作，尽量将团体顾客分批指引至不同区域参观，避免在同区域内造成拥挤；

(7) 如该团队需要整队离开，保安员应指引其至出口处空置区域等候；原则上不能影响其他顾客进出。

6、消防管理

1、坚持“预防为主，防消结合”的消防工作方针，严格实行防火安全责任制，并树立“全员消防”的管理观念，实施全员义务消防员制。

2、加强消防教育宣传和培训演练工作，制定灭火应急疏散预案。

3、消防控制室实行 24 小时值班制度，每班 2 人，值班人员必须接受消防职业技能培训，并取得国家认可的职业资格证书，持证上岗。

4、做好消防培训及演练工作，重点加强保安员的消防实战演习，每年组织 1-2 次大型消防演练，提高全员的“自救”意识和能力，防患于“未燃”。

5、熟悉保税区各区域情况，特别对重点消防部位实行重点管理，设专职人员负责。对易发生火险隐患区域有相应防控措施。

6、积极落实安全检查制度，及时进行防火检查，对于发现的火灾的隐患和违法

行为予以整改和制止。每日必须防火巡查，相关要求应符合消防安全管理规定中的要求。

7、建立健全消防档案，对单位基本概况和消防安全重点部位情况及时进行登记，明确了解消防设施、灭火器材情况。

8、消防设施定期检查，安保人员每日通过消防智慧云系统对消防设施设备进行检查，消防维保单位每月按保养计划对消防设施设备进行测试保养，发现问题及时维修，并出具消防维保报告书。

9、定期对安全出口、疏散通道、安全疏散指示标志、应急灯等地方进行检查，以防在火灾发生时能够及时进行疏散处理。

7、客户服务管理

1、客服人员必须有高度的责任心，并且对待参观者提出的问题要有耐心、细致地给予回答。

2、在岗期间，坚守岗位、统一着装、佩戴胸牌、坐姿端庄、精神饱满、集中精力。

3、上班时必须使用规范服务用语，从语气、声调、应答上做到礼貌、亲切、简练、清晰、耐心周到。

4、自觉遵守劳动纪律，认真履行岗位职责。严禁在工作区域内大声喧哗，未经领导批准不得擅自离职守。

5、办公时间要保持肃静，不准串岗聊天；嬉戏打闹、高声喧哗和争吵。

6、保持会议室卫生清洁，桌椅摆放整齐无灰尘，设备设施完好无灰尘。

7、对于参观团队的接待工作，要提前了解接待信息，熟悉接待流程。

附件二：合作期绩效考核标准

在物业管理服务期间，甲方、威海市文登区住房和城乡建设局主要通过日常考核和季度考核对乙方的服务绩效水平进行考核，在规定的考核现场对物业管理服务情况进行集中全部检查和考评。

A、日常考核

甲方、威海市文登区住房和城乡建设局每周至少一次派出专人对工作内容的完成情况进行督促检查，其余时间不定期抽查，检查人填写工作检查记录由物业公司被检查人签字认可并整理保存。根据平时检查结果，甲方、威海市文登区住房和城乡建设局有权针对出现的问题对物业公司实施处罚，并下达书面整改通知，责成物管公司限期整改。日常考核内容的处罚金额在下达书面整改通知后缴纳。

B、季度考核

季度考核由甲方、威海市文登区住房和城乡建设局牵头组织实施，相关部门参加考核评定，甲方对物业管理单位实施奖惩兑现。兑现在支付物业管理服务费时进行清算。

表 1 物业管理服务日常考核检查内容及处罚标准

考核检查内容	物业公司交纳罚款额度
发生重大失责行为，造成后果者。	罚款 5000 元以上。
工作人员服务态度端正，佩带明显标志（工作牌），穿工服，讲文明礼貌用语、服从和接受机关事务管理人员的指挥和检查。	每发现一次不合格者罚款 200 元。
工作人员一定要坚守岗位严禁脱岗。擅自离开岗位或睡觉。	每发现一次不合格者罚款 200 元。
工作人员值班时不准嬉笑打闹，不准看书、看报或进行其他与值班无关的事。	每发现一次不合格者罚款 200 元。
保安要严格检查进出大楼物品，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入大楼。	每发现一次未检查者罚款 200 元。
大楼附近严禁打架、斗殴、寻衅滋事的事件发生；严禁盗窃和人为破坏行为。	每发现一次罚款 500 元。
消防设备、器材和消防安全标志是否在位，状态是否良好，发现破损应及时维修更换。	每发现一次不合格者罚款 200 元。
安全通道无违规占用、无杂物堆放等现象。	每发现一次不合格者罚款 200 元。
闲杂人员进入大楼，院内车辆乱停乱放，不及时制止者。	每发现一次罚款 200 元。

考核检查内容	物业公司交纳罚款额度
建筑物内公共楼道、步行梯、电梯间、卫生间、大堂、门厅、会议室保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者罚款 200 元。
大楼外观完好、整洁、外墙、广场路面、绿地、散水坡、停车场、水池、楼梯入口台阶保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者罚款 200 元。
果皮箱、垃圾箱等环卫设备内部垃圾及时清理，外表无污迹，垃圾箱周围无散落垃圾，污迹。	每发现一次不合格者罚款 200 元。
雨、污水管井的井底无沉淀物，水流畅通；井盖上无污物，盖板无污迹。	每发现一次不合格者罚款 200 元。
地面地漏完好无堵塞，无大面积积水，明沟、暗沟排水畅通，无垃圾，无溢流现象。沟盖板安装牢固、平稳。	每发现一次不合格者罚款 200 元。
垃圾中转站、收集箱垃圾不能溢出，周围无散落垃圾，无明显污物。有效控制蝇、蚊等害虫孳生。	每发现一次不合格者罚款 200 元。
特殊工种人员必须具备相应的专业资质，持证上岗。	每发现一次不合格者罚款 2000 元。
值班室上班时喝酒、睡觉、擅离岗位者。	每次罚款 200 元。
值班室保持清洁、卫生、采光、通风、照明良好。	每发现一次不合格者罚款 200 元。
设备机房内整洁，无烟头无乱堆现象，保持机身洁净仪表清晰，设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏。	每发现一次不合格者罚款 200 元。
因维修保养不及时造成设备故障问题者。	每次罚款 2000 元。
接到业主报修维修人员在规定时间内到达现场，维修及时。	每发现一次不合格者罚款 200 元。
二次供水水箱按有关规定必须定期清洗，消毒加药。水质符合卫生要求，水箱加盖上锁，水箱口、泻水管口安装防虫纱网。	每发现一次不合格者罚款 500 元。
未及时巡查发现随意乱拆乱改室内装修或乱装乱钉已造成事实者。	每次罚款 200 元。
对待业主顾客态度蛮横或与业主顾客吵架、打架者。	每次罚款 200 元以上。
大楼内单位发生有效投诉。	每次罚款 200 元以上。

考核检查内容	物业公司交纳罚款额度
不服从分配顶撞领导，对所分配的工作处理不及时、不到位或置之不理者。	每次罚款 200 元。
物业中心落实上级主管部门下达的任务不及时、不到位或置之不理者。	每次罚款 300 元。
配置人数不满足招标文件要求。	每日每人罚款 500 元。

表 2 物业管理服务季度考核细则

考核指标	指标解释	考核标准
建筑物 (10分)	评价物业管理公司对保税区内建筑物的检查、维修、运营维护情况	<ul style="list-style-type: none"> ① 屋顶、平台：屋顶及平台地面伸缩缝密封胶无疏松开裂、脱落现象；地面无裂缝、起鼓、空洞，大面积积水、渗漏现象，每发现1处，扣0.2分。 ② 楼地面及楼梯：瓷砖无损坏、空鼓、脱落现象；楼梯踢面和踏面无破损、空鼓、松脱现象；楼道扶手无损坏、锈蚀现象，每发现1处，扣0.2分。 ③ 内墙面：墙面涂料颜色一致，无水渍印；墙面无裂纹、起鼓、脱落现象，每发现1处，扣0.2分。 ④ 外墙面：外墙面清洁，无空鼓、裂缝、风化、脱落现象，每发现1处，扣0.2分。 ⑤ 门、窗：门窗转动部位灵活无损坏、松脱现象，每发现1处，扣0.2分。 ⑥ 吊顶天花：吊顶天花无损伤、擦、划痕及裂纹、无水渍印和霉变印、无陷落现象，每发现1处，扣0.2分。 ⑦ 基础、主体：无不均匀沉降、变形、开裂等结构性损坏情况，无侵蚀现象，每发现1处，扣2分。
保安（20分）		<ul style="list-style-type: none"> ① 各种安全制度规范健全，器械齐全，建立对各种安全隐患、故障的预防应急预案和应急处理程序。能够及时有效处理突发情况。安全制度不健全、器械不齐全、无应急预案，每项扣0.2分；不能有效控制突发情况每次扣0.5分。 ② 物业员工要熟悉工作职责和内容，主动、及时汇报工作中发现的安全隐患和问题。不能履行安全工作职责，每人次扣0.1分 ③ 保安人员值岗期间，保持良好的工作状态，不做与工作无关的事；言行文明，按章执勤，无粗暴、蛮横行为。每发现1处，扣0.1分。 ④ 管理区域内24小时设警卫巡视岗，每岗不少于2人，各大门岗白天每岗2人。有会议、活动时应合理搭配保安人员维持现场秩序。巡查人员要认真检查区域内每个角落，做好详细记录。每发现1处，扣0.1分。 ⑤ 制定出入口防控规范并组织实施，阻止闲杂人员入内游荡，发现可疑人员及时盯防并汇报。每发现1处，扣0.1分。 ⑥ 做好火灾、盗抢预防工作、安全监控工作，并有记录。有险情及时到达现场，及时报告，紧急处理，有效控制。对各类治安刑事事件迅速做出反应，并对现场及事件经过会同相关部门进行有效处置。无安全责任事故每发现1处，扣0.1分。 ⑦ 严格按照消防管理规定对消防设备、配套设施定期检查，发现问题及时处理，并复查问题是否根除；对消防设备各个部分的使用期限登记管理，对已达到使用期限的设备及时上报处理。检查不到位，每次扣0.1分，无设备记录扣0.2分，过期、无效设备不及时上报扣0.5分

		<p>⑧ 全年组织两次消防演习、两次盗抢事件演习，检查消防设备、消防安保人员实战能力，要求有演习记录、纪要及演练人员签字、手印。未组织一次扣0.1分，流程不规范扣0.1分。</p> <p>⑨ 车辆管理人员严格值守，严禁携带易燃易爆、管制刀具等危险物品的车辆进入停车场，严禁乱停乱放、占用消防通道。下班后按时封闭地下停车场。火险等紧急情况出现时，要迅速指挥车辆驶离车场，保证消防车辆的就近停放和进出畅通。不合格每次扣0.1分，占用消防通道一次扣0.2分。</p> <p>⑩ 严控与工作无关人员到达顶层平台，保证顶层安全，安全门钥匙专人专管。每出现一次扣0.1分。</p>
路基工程 (5分)	评价物业管理公司对保税区内道路路基的运营维护情况	<p>① 路基无翻浆、沉陷、空洞、塌陷现象，每发现一处，扣0.2分。</p> <p>② 路肩无变形、坑槽、边缘积土现象，每发现1处，扣0.2分。</p> <p>③ 边坡无冲沟、缺口、沉陷及塌落现象，每发现1处，扣0.2分。</p> <p>④ 挡土墙墙体完好无杂草；无裂缝和断缝、风化剥落脱落、倾斜、凹凸、下沉等现象；泄水孔畅通。每发现1处，扣0.2分。</p> <p>⑤ 边沟、排水明沟、截水沟无淤积物、破损现象，每发现1处，扣0.2分。</p>
人行道 (2分)	评价物业管理公司对保税区内人行道的运营维护情况	<p>① 人行道道面无《城镇道路养护技术规范》（CJJ 36-2016）界定的松动、破损、错台、拱起、沉陷、缺失等病害，每发现1处，扣0.1分。</p> <p>② 路缘石、镶边石、树框石无缺失、破损、歪倒等病害，每发现1处，扣0.1分。</p>
车行道 (3分)	评价物业管理公司对保税区内道路车行道的运营维护情况	路面无《城镇道路养护技术规范》（CJJ 36-2016）界定的坑槽、剥落、沉陷、拥包或波浪、车辙、线裂、网裂、龟裂、啃边、泛油、唧浆等病害，每发现1处，扣0.1分。
排水工程 (5分)	评价物业管理公司对保税区内排水设施的运营维护情况	雨水、污水管道无污水冒溢、管道塌陷；井盖和雨水箅子无松动、缺损、无石块等阻碍排水的杂物情形，每发现1处，扣0.2分。

<p>保洁 (20分)</p>	<p>评价物业管理公司对保税区内室外地面、建筑内部的保洁情况</p>	<p>① 室内公共区域无垃圾杂物、积水、积土现象，每发现1处，扣0.1分。 ② 垃圾箱（桶）及时清理、无外溢筒内垃圾不得超过垃圾筒的2/3，内壁干净无异味，每日清倒，无安全隐患。废弃物及时清理清运，重点区域随产随清，其他区域日产日清，无堆放过夜情形，每发现1处，扣0.1分。 ③ 卫生间墙面、地面、四角保持干燥；洁具清洁、无水迹、无头发、无异味、无污痕；金属器具保持光亮、无浮灰、无锈斑；镜子保持明净，无水痕。卫生用品保证齐全，规范。每周用草酸清洁便池一次。并保证感应阀等设施设备正常使用。每发现1处，扣0.1分。 ④ 标识、宣传牌、信报箱表面清洁，无破损现象，每发现1处，扣0.1分。 ⑤ 保税区园区公共区域（PPP合同范围内）无垃圾杂物，无积土、积水、积雪现象，每发现1处，扣0.1分。 ⑥ 保洁范围内地面亮洁、无垃圾、无积水、无积垢、无污迹（鞋印、汤渍、痰迹、口香糖印）、无烟头、无纸屑、无死角等，出入口胶毯无积聚灰尘。保持公共区域气味清新，严禁使用不干净有异味的保洁工具。有卫生死角、积水、污迹、垃圾等，胶毯发现可清除积垢，每处扣0.1分。 ⑦ 保洁范围内的柱面、墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、摆件、金属器、开关等，保持光亮、整洁、无灰尘、无手印、无水迹，严禁清洁剂的污染，每发现1处，扣0.1分。 ⑧ 电梯轿厢内干净整洁，无异味。电梯门光洁、明亮，每2日擦试一次不锈钢油，保养到位；楼梯及扶梯的扶手、台阶、地脚线无灰尘，隔档无积灰，每处扣0.1分。</p>
<p>停车场 (2分)</p>	<p>评价物业管理公司对保税区内停车场的运营管理情况</p>	<p>① 停车场设施设备无故障。每发现1处，扣0.1分。 ② 停车场地面平整、无沉降、破损、坑洞、凹槽等病害，每发现1处，扣0.1分。 ③ 地面标线和停车场标识标牌无缺失、破损；标线不清晰情形。每发现1处，扣0.1分。</p>
<p>设施设备检查及维修 (30分)</p>	<p>评价物业管理公司对保税区内设施设备的日常检查、定期检查以及维护维修情况</p>	<p>① 供配电设备进行定期巡查、检测与维护： a. 低压配电室可每月巡查1次。 b. 高低压配电柜、变压器至少每半年进行1次检修除尘，按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行打压检测。 c. 配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好。 d. 供配电系统运行正常，保障率100%，无自身系统故障引起的计划外大面积停电。 每发现1次不符合要求的情形，扣1分。 ②公共照明： a. 院落、楼道、照明巡查每月1次，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡；保持公共照明灯具清洁，亮灯率90%以上；院落照明灯按时开启，满足使用要求。</p>

		<p>b. 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年1次，控制柜工作正常，无损坏组件；灯具无损坏、变形、锈蚀，完好率90%以上。路灯杆无损坏，无鸟窝，彩绘，小广告等。每发现1次不符合要求的情形，扣0.5分。（2分）</p> <p>③供热设施：</p> <p>a. 每年在供热开始前完成采暖供热系统的年度检修保养工作。</p> <p>b. 供热季节，供热交换站内应设24小时值班人员，每6小时对机房和设备巡视一次，并做好设备运行记录，及时发现和处理设备的各类故障隐患。每发现1次不符合要求的情形，扣0.5分。</p> <p>④电梯：</p> <p>a. 保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好，轿厢内整洁。</p> <p>b. 委托专业电梯维保单位按质监部门要求定期对电梯进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》。对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录。</p> <p>c. 电梯发生故障，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复，一般性换件维修1日内完成，较为复杂维修3日内完成。每发现1次不符合要求的情形，扣0.5分。</p> <p>⑤消防设备：消防系统的防报警系统、自动喷水灭火系统、消防栓系统需定期检查，能正常工作，灭火器配备符合要求；灭火器过期及时更换。每发现1次不符合要求的情形，扣0.5分。</p> <p>⑥ 互联网数据中心、智能建筑、物联网建设、智能卡口系统等设施设备正常运行，无故障。每发现1次不符合要求的情形，扣0.5分。</p> <p>⑦ 道路沿线信号灯、护栏、标志、标线等交通安全附属设施无缺失、损坏、故意遮挡。每发现1次不符合要求的情形，扣0.5分。</p> <p>⑧ 有规范的值班制度和事故隐患处理预案、事故应急预案，值班人员24小时工作不断档，做好交接班记录。不合格一项扣0.5分。</p> <p>⑨ 安防监控室2人值班，对监控区域内发生的所有安全隐患及突发事件须马上协调相关岗位人员处置，并做好记录，迅速报项目公司运营管理部。不合格每次扣0.5分。</p> <p>⑩ 配电室、弱电中控室2人值班，每2小时巡查一次。出现故障马上检修并做好记录。值班人员每日将所有照明配电箱检查一遍，看开关及线路是否过热、是否有异常声音，发现问题立即解决，确保电力系统正常使用。开关、灯具、光源有损坏的一天内必须解决。室外照明每日巡查一遍，并按规定时间开关。不合格每次扣1分。</p> <p>⑪ 空调、新风系统在出现运行故障后，应在5分钟内到达现场维修，及时排除故障，温度符合标准，并做好记录。冬夏季实行昼夜值班。不合格一次扣0.1分，发生事故扣3分。</p>
--	--	--

		<p>⑫ 消防监控室2人值班。安保人员定时巡查并做好记录，接报警至到达现场不得超过3分钟，确认火警后1分钟内将信息反馈给消防控制室，监控值班人员1分钟内通知人员撤离、通知消防部门及项目公司运营管理部，组织保安等控制火情。不合格一次扣0.1分，发生事故扣3分。</p> <p>⑬ 每日检查给排水系统管理及维修、照明系统管理及维修、楼宇自控系统管理、电梯正常运行管理、避雷系统检测、弱电网络系统，确保各项设备、设施正常运行。不合格一次扣0.1分，发生事故扣3分。</p>
安全应急管理 (3分)	评价物业管理公司在提供公共服务过程中安全保障情况。如重大事故、安全生产、应急处理情况等	<p>①维修作业人员在作业现场需着安全标志服装。施工作业现场按有关规定设置昼夜明显的警告标志。</p> <p>②安全监控系统（门岗）设立 24 小时监控值班岗，全面了解和严密监视产业园区内的安全状况，及时发现，及时制止。</p> <p>③定时巡视产业园区内的各机房、通道等。</p> <p>④应建立防火灾、防止大面积停水停电、防突发事件应急预案。</p> <p>每发现 1 处上述不符合要求的情形，扣 0.1 分。</p> <p>⑤ 出现重大安全隐患未及时处理的，每次扣 2 分；发生一般及以上安全事故扣 3 分。</p>

C、季度绩效考核系数计算

绩效考核分值为低于 70 分，及时进行责任整改，整改完毕合格后，绩效考核系数确
定为 60%。

项目绩效考核系数表

序号	绩效考核分值 (N)	绩效考核系数 (K, %)	备注
1	$90 \leq N \leq 100$	100	
2	89	89	
3	88	88	
4	
5	70	70	
6	$N < 70$	0	责令整改
7	整改后 $N > 70$	60	

季度物业管理服务付费 = 季度物业管理费 × 运维绩效考核系数

附件三、移交考核标准

移交绩效考核标准评分表

考核指标	考核内容	结果
建筑物(25分)	1、不存在权利瑕疵，其上未设置任何担保及其他第三人的权利； 2、基础及承重结构（柱、梁、板、墙）：承重结构有无裂纹、变形和腐蚀；基础及承重结构整体的结构性能完好。 3、天面、平台：天面及平台地面伸缩缝密封胶无变硬、疏松开裂、脱落现象；地面无裂缝、起鼓、空洞，有无渗漏现象。 4、楼地面及楼梯：瓷砖无损坏、空鼓、脱落现象；楼梯踢面和踏面无破损、空鼓、松脱现象；楼道扶手无损坏、锈蚀现象。 5、内墙面：墙面涂料颜色一致，无水渍印；墙面无裂纹、起鼓、脱落现象。 6、外墙面：外墙面清洁，无污渍，砖无损坏、脱落。 7、门、窗：门窗无损坏、松脱现象；门窗转动部位灵活，转动时无噪音。 8、吊顶天花：吊顶天花无损伤、擦、划痕及裂纹；无水渍印和霉变印；无陷落。 9、围栏：无损坏、锈蚀情况。	性能测试结果不达标（90分），移交工作组有权要求乙方进行恢复性修
设施（25分）	包括道路、绿地、人造景观、围墙、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业服务用房等，完好率 95%以上，若不再维修，项目可正常运营 24 个月。	理、更新重置或提取移交维保函
设备（25分）	包括电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、电线、供暖及空调设备等，完好率 95%以上，若不再维修正常使用 24 个月。	
技术信息（15分）	符合双方约定的技术、安全等	
项目设施有关手册、图纸、文件和资料（书面文件和电子文档）（10分）	是否保存齐全	

附件四：廉政协议

廉政协议

甲方：威海中建八局建设发展有限公司（以下简称甲方）

乙方：青岛华仁物业股份有限公司（以下简称乙方）

为加强项目运营管理的廉政建设，规范甲乙双方行为活动，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，根据有关运营管理的法律法规和廉政建设规定，经双方协商一致，特订立协议，双方共同遵照执行。

一、甲乙双方共同责权

1、甲乙双方应本着“公正、公开、公平”的原则开展工作，应当自觉遵守国家和工程项目所在省、市、区运营管理有关法律法规以及廉政建设的各项规定。

甲乙双方发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒对方纠正，情节严重的，应向其上级主管部门和纪检监察、司法等部门、机关举报。

2、甲乙双方应积极宣贯：“运营优质、团队优秀”的廉洁文化理念，开展创“双优”（运营优质、团队优秀）活动，加强廉政教育。

3、甲方项目部每季度主持召开一次甲乙双方项目人员廉政工作会议，乙方相应人员按时出席。

二、甲方责权

1、甲方有权对乙方在工程项目建设中的廉政情况进行监督，若发现乙方有不廉政行为，应及时予以教育和制止，并向甲方分管业务主管部门和纪委报告。

2、甲方不得违反原则指定租赁费。

3、甲方工作人员收受或索取乙方贿赂的，由甲方纪委查处，追究相应的党纪、政纪责任，涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

4、对实名举报的，甲方要立案调查，并采取有效措施保障乙方的合法权益，防止报复事件发生。

5、若乙方违反本廉政协议中的条款，甲方视情节对乙方处以合同额 0.5%-1%的违约金。

三、乙方责权

1、乙方应当通过正常途径开展业务，不得为获取不当利益，在仓库使用、维修维护、安全检查、租金缴纳、项目管理等各项工作交往中，以任何形式向甲方工作人员赠送礼金、有价证券和贵重物品等，不得向甲方工作人员支付回扣等好处费。

2、乙方不得报销应由甲方工作人员个人承担的各项费用。

3、乙方不得为甲方工作人员住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排、经商以

及国内外出行等提供方便。

4、乙方不得以各种理由，邀请甲方工作人员外出旅游、宴请或进入营业性高档娱乐、健身场所。

5、乙方不得为甲方工作人员购置或提供通讯工具、交通工具、家电、高档办公用品等物品。

四、其它

1、本协议作为分供合同的附件，与分供合同具有同等法律效力。本协议同分供合同同日生效。

2、本协议一式份，甲方执肆份，乙方执贰份。



2021/11/23 14:11:43



2021/11/23 14:11:52



委托代理人:



2021 年 11 月 23 日

附件五：授权委托书

授 权 委 托 书

(含营业执照和被授权人身份证复印件)

兹授权我公司_____同志，身份证号码：_____为我公司合法授权代理人，以本公司的名义全权负责_____工程的（签约履约结算其他）事宜，具体权限如下：

1. 签署一切文件和处理与之有关的一切事务；
2. _____
3. _____
4. _____

有效期限：自授权委托书签发之日起至本合同执行完成止。

在上述授权范围和期限内，代理人所实施的行为具有法律效力，本公司均予以认可并承担相应法律后果。若有授权变动，我公司将以书面形式通知贵公司，如果我公司未及时通知，所造成的一切经济责任和法律后果由我公司承担。

代理人无转委托权。

代理人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

职务：_____

授 权 人：_____（公司签章）

法定代表人：_____（签字并盖章）

授权委托书日期：_____年_____月_____日_____

附：

（被授权人身份证复印件）

