

义乌海关大楼及业务办公区 2026-2027 年物业管理服务合同

甲方：中华人民共和国义乌海关

乙方：义乌市城市建设发展有限公司

第一条：甲、乙双方根据 2026 年 9 月 1 日义乌海关大楼及业务办公区 2026-2029 年物业管理服务采购项目（项目编号：ZXZJZC2026274GK）的中标结果和招标文件的要求，依据《中华人民共和国民法典》并经双方协商一致，订立本采购合同。

第二条：招标文件、投标文件及其补充文件、澄清文件的所有内容均是构成本合同不可分割的部分。

第三条：物业管理内容：

1. 本项目服务的范围为义乌海关二处办公场所区域保洁、会务、安保（包括消防安全、用电安全等）、部分设施设备的报修、保养、维护等各项保障性服务。

2. 乙方应按法律政策有关规定，为职工足额交纳社会保险，并按有关规定标准足额支付员工超时及节假日的加班费用。

3. 如果因本项目办公用房调整，需要削减乙方员工数量的，将按投标文件报价扣减相应费用。

4. 但如果有以下情况，甲方有权解除合同，并要求乙方承担违约责任。（1）经过《义乌海关大楼及海关业务办公区物业服务每季度满意度考核测评及日常考核表》测评，甲方对乙方服务质量的满意度考核测评低于 85 分（不含）的；（2）发现员工数量缺员累计超过 10 人次的；（3）发现存在违反《中华人民共和国劳动法》等法律法规行为的；（4）因乙方管理不善，导致发生重大安全责任事故，造成人员伤亡或重大财产损失的。

5. 服务范围及内容：

5.1 制定物业管理服务工作计划，并组织实施等。

5.2 大楼及停车场公共秩序、安全和管理维护。如遇极端天气、自然灾害发生险情第一时间组织抢险工作。

5.3 公共环境卫生，包括大楼公共区域、楼顶、大楼外立面、玻璃雨棚、门岗、保安室、停车场、公共会议室、电梯轿厢等公共区域的清洁卫生。

5.4 大楼内部门班子成员办公室、部门办公室、会议室、值班室、附楼宿舍及健身房保洁。

5.5 甲方会务保障服务（含临时接待、会务茶水、协助会场布置、会后保洁等服务）。

5.6 海关大楼内园林绿化区域的保洁，业务办公区园林绿化带的保洁。

5.7 办公区内日常巡检，消防、配电设施日常巡检。

5.8 大楼内监控系统的操作运用和故障报修。

5.9 按要求落实甲方内部管控措施，保安人员门岗做好外来人员登记。遇突发情况第

一时间按要求向甲方汇报并采取措施。

5.10 电气设备维护、维修。办公区域设施简单维修。收到空调、消防、电梯故障报修信息及时联系维保服务。

5.11 落实办公区大门外红线区域内的门前三包管理。

5.12 提供职工宿舍物业管理服务。

5.13 其他事项：如代收发报纸、包裹快递分发、国旗升降、协助办公区内活动场地布置、工作服清洗收发、临时洗车服务、临时性协助搬运传递物品、临时会议保障、必要时更换宿舍及值班室床单被套等。

6. 乙方须派两个办公区各一名物业主管。

7. 乙方须派一名会场服务人员，年龄不超过 40 岁，女性，形象好，气质佳。

第四条：物业管理标准：

须根据中华人民共和国国务院制定的《物业管理条例》和省、市有关物业管理法律法规的相关规定，以及乙方根据上述规定制定的物业管理制度。

(一) 服务人员准则，全体物业管理人员必须遵守如下工作准则：

1. 各职守岗位统一着装；
2. 上班时间佩戴工作牌；
3. 仪容仪表整洁、大方、得体；
4. 热情待人、文明礼貌、使用服务规范用语；
5. 开展微笑服务，遇到访客时主动问候和招呼；
6. 遵守安全工作规定及操作程序，及时发现不安全因素，正确处理突发事件；
7. 不损坏、不拿取公共或用户的财物；
8. 遵守保密规定，不得擅自进入机要部位。不得随便对外透露机关消息和用户情况。

(二) 保洁项目内容及清洁标准

1. 人员配备：海关大楼保洁人数不少于 5 人，业务办公区保洁人数不少于 5 人。
2. 保洁人员年龄不超过 55 周岁，应具备初中及以上学历，负责清扫、拖洗楼内公共走廊地面和楼梯间地面、所有办公场所、附楼宿舍及健身房，并随时保洁。
3. 清抹擦拭各层办公室外门和门套、防烟门、走廊灯具、开关、栏杆、楼梯扶手、石材墙面、窗台板等。
4. 随时清抹大厅玻璃门、走廊玻璃、电梯门、电梯按钮，电梯轿厢内不锈钢壁面。
5. 公共洗手间和茶水间内的墙面、地面、台面及卫生洁具的及时清洗和保洁，及时清倒、清洗垃圾桶，及时替换卫生间、洗手台卫生纸。
6. 大厅大理石地面每半年至少抛光、打蜡一次。
7. 每年至少清洗一次大楼的外墙面、玻璃窗；如果不能进行清洗的，甲方将委托专业清洗公司进行清洗，并由乙方承担相关清洗费用。

8. 一楼大厅门口的玻璃雨棚每季度清洗一次。

9. 大楼外道路每天清扫，一季度清洗一次，垃圾桶每天及时清倒、清洗；及时清理公共场所，公共绿地的废弃杂物；及时清扫积水、积雪；及时组织清理乱堆放物品、乱张贴宣传品等。

10. 确保楼内走廊装饰玻璃保持清洁。

11. 定期清抹路灯、标识牌等。

12. 海关值班室定期保洁，需要时更换床单被套。

13. 保洁时间尽量与机关办公时间错开，避免干扰正常办公。每天地面两次清扫需在机关上班前和下午下班后完成。大范围和大规模的保洁工作一般安排休息日和节假日。

14. 负责两个办公区、武警营房垃圾清运服务，固定垃圾清运时间，两个办公区每个工作日清运，武警营房每周清运 1 次，不及时需要进行催促。

15. 配合做好垃圾分类、无烟机关等工作。

16. 保洁标准：

序号	位置	清洁项目	清洁工作内容	清洁标准
1	大楼区部分	公共会议室、大厅	每天清扫、拖地，每次会议结束后及时清理	会场布置及开水服务
		领导班子成员办公室、领导宿舍	每天保洁	干净整洁
		各科办公室	每天清理垃圾桶，清理地面明显污渍	干净整洁
2	大楼公共区部分	花岗石（大理石）、抛光砖地面	每天拖地两次，每半年至少抛光、打蜡一次	随时保持干净，无污渍、尘渍、痰渍、地板明洁如镜
		石材墙面、柱面	每天保洁	无尘渍、污渍
		玻璃门	每天随时清抹；每两周用玻璃清洁剂清刮二次	无手印、污渍
		玻璃不锈钢栏杆	每天随时清抹；玻璃每两周用玻璃清洁剂清刮二次；不锈钢栏杆上每天用毛巾配合不锈钢清洁剂随时清抹污渍、手印，按需使用不锈钢油	无手印、污渍
		天花板	每周清扫蜘蛛网及灰尘一次；每年大清洁一次	
		灯饰、风口	每季度清抹一次	无蛛丝、尘渍
		指标牌、悬挂牌、装饰物	每周清抹二次	无尘渍
		烟灰筒、垃圾筒	每天清倒垃圾一次、清抹筒盖、垃圾筒、垃圾缸一次	无污渍、痰渍、烟灰

		电梯门按钮、门框不锈钢	每天用毛巾配合不锈钢清洁剂随时清抹污渍、手印；按需使用不锈钢油	无手印、污渍，保持不锈钢表面亮丽的金属光泽
		电梯间灯饰、按钮	每天随时清抹污渍、手印；每月清洁电梯内灯饰、排气扇、防护罩二次	无手印、污渍
3	楼梯、公共走廊、电梯间部分	花岗岩、抛光砖	每天上、下午清扫保洁	无杂物、污渍、痰渍，保持干净、光泽
		墙身、窗台	每天保洁	保持干净，无尘渍
		玻璃窗	每天保洁	无污渍
		走廊装饰玻璃	每天保洁	保持干净，无手印、污渍
		灯饰及其他	每天保洁	保持干净，无蜘蛛网
		防烟门	每天保洁	无污渍
		烟灰筒、垃圾桶	每天清倒垃圾二次	无痰渍、污渍、烟灰
4	男、女洗手间部分	瓷砖墙身	每天保洁	无污渍
		瓷砖地面	每天用清洁剂拖地并随时保持干净；每两周用洁厕灵清洗二次并拖抹干净	无污渍、无纸屑
		洗手间门	每天保洁；每两周用清洁剂洗抹一次	无水渍、无污渍、无手印、无明显灰尘
		洗手间内玻璃镜	每天随时清抹、保持无污渍、水渍；每两周用玻璃清洁剂清刮一次	无水渍、无污渍、无手印
		大、小便器、洗手盆	每天用清洁剂清洗并放除臭香球；每两周用强力除渍剂去除尿垢、黄斑等；每月用消毒水清洁消毒二次	无臭、无污垢，保持便瓷器的明洁如新
		洗手间隔断板	每天保洁；每两周用清洁剂洗抹二次、保持干净	无污渍无明显灰尘
		洗手间灯饰	每天保洁；每月用毛巾抹擦灯饰	无蜘蛛网丝
5	室外庭院部分	各类铺装面、座凳座椅	每天清扫二次、并随时保持干净、清除杂物	无果皮、纸屑、烟蒂、痰渍等
		绿化带	每天消除落叶、果皮、纸屑、烟蒂等杂物	无杂物
6	停车场部分	地面	每天随时保洁，清除落叶、纸屑、杂物、烟蒂等；每两周大清扫一次；每月水洗一次	无果皮、纸屑、杂物等
		指示牌	每天整齐停放；每两周清抹一次	无污渍
		墙身及天花板		无灰尘、无蛛丝

7	开水间	墙身	每天保洁；每两周清洗一次、除污渍	无污渍
		地面	每天随时拖抹、保洁；每两周用洁清剂清洗二次	无污渍
		箱体	每周清洗水箱 1 次，确保水箱内外清洁	无异味
		电源	每天早上、下午开关	
8	其它	中控房、保安、电工房	每天保洁一次	无杂物
9	风机房、水泵房		每两周清扫一次	
10	道路公共设施	垃圾桶	每天清倒垃圾、清抹表面一次；每两周洗刷二次	干净、无污渍、无异味
		路灯、园林灯等	每两周清抹一次	无灰尘、蛛丝
		标识牌	每天保洁；每周清抹二次	无灰尘、蛛丝
11	天面、平台		每两周清抹二次	无杂物、无积水
12	不定期项目		清扫积水、积雪、清理乱堆放物品、乱张贴，清运装修垃圾	

（三）房屋及公用设施巡检工作标准

1. 每天巡视检查公共设施，出现损坏及时向甲方报修。保持房屋外观完好、整洁，外墙面无脱落，无污迹，公共楼梯间扶手完好，梯灯正常，消防门启闭正常，无杂物乱堆放。公共卫生间和茶水间的洁具和设施完好、使用功能正常。负责对房屋外墙、楼梯间通道、屋面、上下水管道等房屋本体公用设施的定期巡检和报修。

2. 每天对供水设施、排水设施、消防设施、用电设施、监控系统等公共设施进行巡检，按要求做好巡检登记。发现损坏时及时向甲方报修。

3. 工作标准

序号	项 目	方 式	标 准
1	各层卫生间、茶水间	每天检查 1 次	洁具和设施完好，使用功能正常，无滴漏，无堵塞
2	道路	每天检查 1 次	平整无积水、无缺损、完好率 100%以上
3	楼梯及墙面	每周检查 1 次	整洁、无缺损，扶手完好，楼灯正常，无张贴痕迹
4	明暗沟	每周检查 1 次	畅通、无积水、无尘土、无塌陷、无鼠洞
5	污水管	每月检查 1 次	无堵、少污积、无外溢

（四）机电设备的维修养护标准

1. 水电技术人员人数：不少于 1 人。水电技术人员年龄不超过 50 周岁。水电技术人员需同时具有 2 本特种作业操作证（作业类别：电工作业：高压电工作业、低压电工作业）。

2. 机电设备日常维护管理的内容有：供配电系统日常维修养护、机房保洁，按维修保养计划定期保养，保持良好的备用状态。配合做好空调系统上班前半小时开机，按季节设定空调温度，定时做主机运行记录。该人员在有工作任务时应确保及时到岗提供服务。

3. 高低配电系统的维修养护标准

3.1 提供义乌海关二处大楼配电系统定期巡检服务。中标后，专业技术人员要求经相关培训后持有效的特种作业操作证（作业类别：电工作业：高压电工作业、低压电工作业）上岗。中标后将相关证件报甲方处备案。

3.2 负责每月不少于二次对配电房巡检，巡检记录表格由乙方提供。

3.3 负责高压绝缘工具的配备及年检工作，停供电协调调度工作。

3.4 负责管辖范围内的电源切换操作。

3.5 负责与运行检修相关的协调工作（包括高低压配电柜维修材料的采购，绝缘安全用具采购报批，采购费用由甲方负责）。

3.6 负责绝缘工具的年审工作，年审费用由甲方负责。

3.7 乙方水电技术人员在操作过程中，必须按有关规定和程序安全操作，并持有有效期内的电工作业证。

3.8 因乙方的原因，发生安全事故或甲方受到损失的，由乙方承担全部责任，并赔偿甲方的经济损失。

3.9 有关配电房的其它工作。

3.10 配合做好两处办公区水电设施临时维修。

3.11 高低配电系统维修养护计划和标准：

序号	保养周期	保养内容	保养标准
1	日常保养	1. 高低压配电室清洁；检查仪表、指示灯是否正常；检查变压器外观、运行温度和噪音。	室内环境整洁；配电柜内外无杂物和污物；电缆沟线无积水；仪表指示灯显示正常。
2		2. 检查配电元件和线路连接。	元件和线路表面完好无损，压接良好。
3		3. 检查井道内电缆、切换箱、T 接箱和控制箱；检查变压器测温报警系统及通风系统。	井道内清洁干燥；电缆表面完好，标号牌齐全，接地良好；各种控制箱应完好、清洁；操作良好。
4		4. 低压配电柜箱内元件检查、清洁（每二季一次）。	柜内无灰尘污物，螺丝坚固。

（五）保安岗位额定人数、服务规范及职责

1. 保安岗位额定人数：

义乌海关大楼保安人员不少于 4 人，其中持有“消防设施操作证”人员 2 名，保安人员要求具备初中及以上学历。义乌海关业务办公区大楼保安人员不少于 6 人，其中持有“消防设施操作证”人员 2 名，保安人员要求具备初中及以上学历。

2. 保安员年龄不超 55 周岁。成交后，保安人员应按有关规定持证上岗，在岗人员要求全部持有上岗证，新招聘人员要求有 1 个月内取得上岗证。相应培训费用由中标单位负责。

3. 保安岗位服务规范及职责

3.1. 大楼实行 24 小时值班、巡逻，夜间巡逻二小时不少于一次，按要求使用巡更系统。销控室实行 24 小时值班制度。安保值班、销控室值班应做好记录。

3.2. 认真做好大楼进出人员登记工作，关做好交接工作。

3.3. 注意可疑人员所携带物品，仔细询问，发现情况及时汇报。

3.4. 来车时主动上前，进入院内引导车辆有序停放。办公区大门口遇堵协助疏散，保持道路畅通。

3.5. 巡逻人员要定时定点查看，对重要部门、要害部位要勤查看，做好巡更记录。节假日、夜间巡逻时，增加巡逻次数。

3.6. 巡逻时要注意发现可疑人员及可疑情况，发现反常或意外情况，除及时向领导报告外，要采取必要措施以防止火灾事故及破坏行为的发生。发现偷盗、闹事、斗殴、凶杀、放火、投毒、爆炸等犯罪分子，要坚决果断地采取措施，力争抓获犯罪分子。

3.7. 若发现盗窃、凶案、火灾、投毒、损毁财物，以及一切有现场的案件或事件，要妥善保护好现场，迅速上报并积极协助调查。

3.8. 巡逻人员应熟练掌握灭火常识，会使用消防器材，对初起火灾能及时扑灭。

3.9 乙方应每年至少安排一次消防知识培训，确保每位物业人员熟练掌握消防器材的运用以及其他消防安全知识。

3.10 由具备消控证人员每日对泵房进行巡查并做好出入登记、巡查登记，并按要求对灭火器、消防栓等消防设施开展检查并做好记录。

(六) 现场人员配置要求

序号	项目	拟配人员	备注
1	物业主管	2	两处各一名
2	会场服务	1	
3	保安	10	关大楼 4 人，含消控证 2 人；业务办公区 6 人，含消控证 2 人
4	保洁	10	关大楼 5，业务办公区 5
5	水电工等维修维护人员	1	水电工要求有高、低配电电工证
合计固定人数		24	

注：以上人员配备仅供参考，具体工作内容以甲方管理部门安排为准。

(七) 总体要求：

1. 房屋及公共配套设施完好率 100%。
2. 管理区域内无重大安全生产事故。
3. 管理区域内卫生、消毒满意率达 100%。
4. 房屋及日常设备零修、急修及时率达 100%。

5. 进出人员管理制度落实到位。

6. 车辆管理有序，保证行车和车辆安全。

第五条：委托管理的期限及费用

1、服务期限：三年，合同一年一签。本合同服务期限为1年，自2026年9月12日起至2027年9月11日止。乙方当年四个季度的考核平均分在85分（不含）以下的，甲方有权不签下一年度合同，本项目即终止。

物业管理费用包括包含：服务人员工资，按规定缴纳的各类保险，加班费，管理费用，税费，企业提取费用，福利费，垃圾清运费，保洁用具、卫生纸、擦手纸、洗手液、消毒用品等费用，卫生纸、擦手纸、洗手液等耗材要求使用知名品牌，浙江省义乌市最低基本工资的增资因素，其它合同中明示或暗示的所有一般风险、责任和义务等所有费用。如有漏项，视同已包含在其总项目中。合同总价不做调整。须由乙方开具正式增值税发票。

注：不含：除以上要求之外的（1）消防、电梯、中央空调及供水、供电等设备设施的维修材料费；（2）水、电费；（3）电梯、供电设备设施的年度检测费；（4）除了上述第2条耗材以外的其他耗材费用；

第六条：物业管理费用支付方式

本合同全年合同款为人民币壹佰叁拾万零捌仟元整（¥1308000.00）按四个季度平均计算，按季度进行支付，每季度结束后的次月15日前，甲方根据上一季度的考核情况和实际到岗人数，在收到乙方开具的合格发票后支付上一季度费用。合同款由乙方凭合同、发票、季度考核表等相关资料向甲方申请支付。

第七条：考核标准及要求

（一）员工管理基本要求

1. 明确职责，服从甲方机关监督及相关科室有关人员的管理。
2. 做好员工培训，确保上岗员工具备相应工作素质，维持甲方形象。上班必须统一着装，服装整洁、清爽，佩证上岗。
3. 上班不迟到、不早退，工作时间内不得擅自离岗，做其他与工作无关的事情。
4. 工作场所不得私人会客、带小孩。
5. 工作中，不得有影响甲方的行为，如挥弄作业工具、闲聊、吵架等。
6. 不得损坏政府机关财物、盗取政府机关公共财物。
7. 不收受捐赠人的钱、物和礼品。
8. 员工相对固定，如有调动必须提早与甲方协商，并每月汇报给管理部门。
9. 不能胜任本职工作或发现有严重违规现象，甲方机关、科室管理人员及相关岗位人员可以随时与乙方联系，提出对员工重新培训、调换或建议辞退人员。
10. 对待访客态度和蔼，不得与他人争吵。
11. 员工身体健康、相对年轻、有一定适应工作的文化。

12. 具备良好的职业道德，维护甲方的形象，不违规泄露甲方工作的任何信息、资料、数据。

13. 员工休息室仅允许值班人员休息使用，保持值班休息室内的内务整洁。

14. 重视安全生产，确保全年不出安全责任事故。

15. 员工由于操作不规范等因素造成的安全责任事故，由乙方承担一切责任及损失。

16. 乙方必须自行雇用或组合的所有养护人员的人身意外伤害的商业保险。

（二）考核说明

物业服务工作的考核严格按照《义乌海关大楼及海关业务办公区物业服务每季度满意度考核测评及日常考核表》进行。分两块内容进行考核；一块是甲方对日常物业工作的考核；另一块是甲方每个季度对物业工作满意度进行的考核测评，总分 100 分，要求高于 85 分（包含 85 分），如果测评低于 85 分，每分扣 200 元。

（三）考核标准

《义乌海关大楼及海关业务办公区物业服务每季度满意度考核测评及日常考核表》

为了给工作人员创造一个良好的工作环境，按合同的有关要求和标准，特制订物业服务质量考核评分标准如下：

（1）物业服务质量每季度满意度考核测评分应达到 85 分（含）以上，若未达标，则按合同有关规定处罚（详见满意度测评表）。

（2）员工队伍管理日常考核

1. 消控保安、电工等专业人员缺失的，每人每季度扣 5000 元。

2. 员工迟到、早退、串岗、上班时间不穿工作服、不佩戴工作证、穿拖鞋、背心、粗言秽语的每人每次扣 10 元。

3. 岗位聚堆聊天、打闹、打架的，每人每次扣 50 元；吵架斗殴严重的报公安部门处理。

4. 员工车辆未按规定停放，发现一次扣 20 元。

5. 员工损坏甲方财物的，按实价赔偿。

6. 员工在工作期间吸烟的，每人每次扣 20 元。

7. 不及时关闭用水、用电、空调的，每次扣 20 元。

8. 员工将垃圾杂物扫进阴沟地漏的，在确认的情况下每人每次扣 20 元。

9. 服务态度不良投诉，查实后每次扣 50 元。

10. 各岗擅自离岗、脱岗、溜岗、睡岗，发现一次扣 50 元。

11. 每天高峰期座岗的，发现一次扣 30 元；

12. 员工缺岗的，经查实，每天扣 150 元。

13. 员工未经同意在甲方机关内住宿的，经查实，每次扣 300 元，如强行撬锁入住的加倍处罚，并建议物业开除违规员工。未经甲方同意擅自使用甲方场地、设施等为个人提供工作以外便利的，发现一次扣 50 元。

14. 员工违规盗卖物品，经查实，每次扣 500 元，并建议物业公司开除违规员工。

15. 主管工作日每天要对自己分管的服务区域服务质量进行巡检督查并有书面记录，发现一天未巡检督查没有书面记录，每次扣 50 元。

16. 对通道、大厅、公共区域及室内的瓷砖地面要求每半年抛光打蜡一次，保持地面光亮、整洁，每漏做一次扣 500 元。

17. 主管不能以身作则的执行甲方的规章制度，一次扣罚 20 元；

18. 主管没有监督巡查效果评价的，一次扣罚 20 元；

19. 物业人员不按要求执行甲方内部管理措施，每发现一次扣除 100 元/次/人。

(3) 室内、大厅、中庭、通道

1. 地面无垃圾、无积水、无油渍、角落无蜘蛛网、各灯罩内无积灰、无死虫、发现一次不合格扣 10 元。

2. 休息椅，垃圾筒、指示牌、整齐清洁、发现一处不合格扣 10 元。

3. 定期对各门窗户墙面，地面、扶手、栏杆、楼梯角落等进行保洁、清扫高处的保洁区域、发现一处不合格扣 10 元。

4. 各窗户、门框、无污渍、无手印、无积灰、发现一处不合格扣 10 元。

5. 电视机上方无明显的灰尘、发现一处不合格扣 10 元。

6. 天花板、挂牌目视无灰尘、无蜘蛛网、灯罩内无积灰、发现一处不合格扣 10 元。

7. 玻璃雨棚每季度未清洗的，每次扣 800 元。

(4) 卫生间：

1. 小便池和便坑每天循环检查、做到无黄渍、无臭味、内外光亮，白天通风三次及以上，发现一处不合格扣 10 元。

2. 地面无积水、无垃圾、无污渍、小便器内有樟脑丸，发现一处不合格扣 10 元。

3. 垃圾筒、手纸篓的垃圾不溢出、发现一处不合格扣 10 元。

4. 卫生间顶灯、灯罩、顶部无灰尘、无蜘蛛网、发现一处不合格扣 10 元。

5. 厕所镜面无污渍、无手印，洗手池、水龙头清洁、发现一处不合格扣 10 元。

6. 未按要求完成洗手间的消毒频次和通风要求，每发现一次扣除 100 元/次/人。

(5) 车道、停车场、屋顶、绿化区域：

1. 阴沟及道路无碎石、渣、尘土、泥沙、无粪便、无垃圾、烟蒂、无积水、无卫生死角。发现一处不合格扣 10 元。

2. 绿化区域、各花卉、植物盆内无垃圾、无烟头、无点香、无烧纸发现一处不合格扣 10 元。

3. 垃圾筒、楼梯扶手、栏杆、无明显灰尘、发现一处不合格扣 10 元。

4. 保洁员盗窃甲方机关和员工财产的，除赔偿损失外，每次扣 500 元，并建议物业公司开除违规员工。

(6) 保安、消防

1. 未按时上班, 迟到、早退、旷工扣 100 元。
2. 未按规定着装(如未戴帽子、领带、腰带、着装不规范)扣 20 元。
3. 上班期间离岗、串岗、干与本职工作无关的事扣 50 元。
4. 无故不参加相关培训的扣 50 元。
5. 上班期间在公共场合吸烟扣 10 元。
6. 与他人吵架、打架斗殴, 工作期间未做到要微笑服务、礼貌用语, 对客礼让扣 20 元。
7. 私拿公物, 有意损坏或丢失安保工具 扣 200 元。
8. 不服从安排、不服从调动, 顶撞主管及上级领导, 并与之发生争执 扣 500 元。
9. 头发、胡须、指甲过长, 不注意个人卫生扣 10 元。
10. 值班室卫生脏乱、被子、床铺折叠不整齐、不规范 10 元/次。
11. 在门岗有不雅行为, 坐姿不端正, 站姿不标准有损甲方形象扣 50 元。
12. 上班时看小说、杂志、玩手机、聊天影响正常工作 扣 50 元。
13. 上班时打瞌睡、离岗 扣 50 元。
14. 在门岗抽烟、吃零食 扣 20 元。
15. 未按规定盘问、检查、登记外来访客和车辆的 扣 50 元。
17. 对上级领导或外来人员不礼貌有损甲方形象的扣 200 元。
18. 内部不团结、挑拨离间、吵架打架的 扣 200 元。
19. 有重要情况不妥善处置、不及时上报、迟报、漏报、隐瞒不报 扣 1000 元。
20. 值岗时未认真填写值班记录, 未做好交接班工作扣 20 元。

(7) 消防监控

1. 消防、监控值岗无故离岗、串岗、干与本职工作无关的事扣 200 元。
2. 有报警不及时联系处理, 擅自对设备屏蔽的扣 50 元
3. 在岗期间室内抽烟被发现扣 100 元
4. 值岗时未认真填写值班记录, 未做好交接班工作扣 50 元
5. 未按要求执行外来人员登记、带领等措施的, 每发现一次扣除 50 元。

(8) 其它:

1. 各物业工具物品摆放整齐, 不杂乱, 发现一处不合格扣 10 元。
2. 蚊蝇、蟑螂、老鼠密度不得高于国家标准, 发现一处不合格扣 30 元。
3. 区域内墙面等处贴有牛皮癣或碎纸屑的, 发现一处不合格扣 10 元。
4. 为加强消防安全隐患管理, 公共场所发现十个及以上烟头的一次扣 10 元。
5. 在日常物业管理中、未对员工进行安全意识、安全技能的培训而造成事故的, 所有损失由物业公司承担。
6. 上级部门或领导来院考核检查、参观时卫生不佳被点名批评的, 每次扣 500 元。

7. 物业工作因服务不好，被甲方领导点名批评的，每次扣 500 元。
 8. 因物业人员操作不规范，被甲方上级部门通报批评或中工作检查中产生不符合项导致甲方单位扣分的，每次扣 1000 元。
 9. 违反《中华人民共和国劳动法》规定，引起劳动纠纷，给甲方造成较大负面影响的每次扣 1000 元。
 10. 物业工作配备专业的洗地工具和扫地工具，发现未配备或未使用专业的洗地工具和扫地工具的，每次扣 500 元/台。
 11. 接到整改通知单一周内未整改到位的，每次扣 200 元。
 12. 因物业工作引起的人员跌倒、损伤等伤害事件，由物业公司负责纠纷处置及经济赔偿。
 13. 全体物业服务人员都要有节能降耗意识，随手关灯、关门、关窗，要节约用水、用电，对违规用水、用电每次扣 10 元。
 14. 参加考核人员及时间：由甲方主管部门进行不定期的督查考核。考核未明确的，由甲方综合技术服务中心负责解释或重新予以明确。
- (9) 上述扣款甲方有权直接从应付款中扣除。

《义乌海关大楼及海关业务办公区物业服务每季度满意度考核测评及日常考核表》

每季度满意度考核测评情况			
分值	测评内容	规定分值	扣分细则
	一. 基础管理	11	
	1. 规定岗位持证上岗、按规定配备岗位人员：员工着装规范，佩戴明显标志，使用标准服务用语、工作规范。	2	每发现一处不符合扣 0.5 分
	2. 物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率	1	每发现一处不符合扣 0.5 分
	3. 档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便。	1	包括所有档案，分类归格，统计成册。每发现一项不齐全或不完善扣 0.5 分
	4. 在日常管理中要建立值班、安保、消防、巡查等登记记录，设立服务电话，接受甲方对大楼物业管理服务的监督检查，并及时处理。	4	没有完整的记录扣 2 分，未设服务电话扣 1 分，发现一处处理不及时扣 0.5 分。
	5. 服从甲方的领导，建立物业服务投诉处理流程，对每季度甲方的考核结果、意见整改率 100%，并保留相应的记录。	3	每发现一处不符合扣 0.5 分
	二. 房屋管理与维修养护	4	
	1. 按要求完成关大楼的外墙、玻璃雨棚等保洁工作，	2	未按要求完成房屋外墙保洁工作，

玻璃清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。		每发现一次扣 0.5 分；玻璃雨棚，每发现一处破损或不整洁扣 0.2 分，是涂料的每发现一处褪色不一致扣 0.2 分；每发现一处纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣 0.1 分
2. 按要求完成办公区域、公共区域等场所的保洁，墙体整洁，无乱张贴；	2	每发现一处不符合扣 0.5 分
三. 公用设施设备管理	31	
(一) 综合要求	5	
1. 设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生。	1	每发现一处不符合扣 0.5 分
2. (1) 配备所需各种专业技术人员，并严格执行操作规程。(2) 公用设施使用应符合节能减排要求。	3	不符合 0 分
3. 按要求完成配电房等公共设施检查，考核期内无重大管理责任事故。	1	不符合 0 分
(二) 供电系统	5	
1. 保证正常供电. 限电、停电按规定时间通知甲方，制订临时用电管理措施与停电应急处理措施。	1	每发现一处不符合扣 0.5 分
2. 每月不少于二次到配电房巡查设备运行情况, 并做好相应记录, 全年不得少于 24 次纪录。	2	每发现一处不符合扣 0.5 分
3. 按时进行绝缘工具的年审。	1	每发现一处不符合扣 0.5 分
4. 及时通知甲方对已损坏的设备设施进行维修或更换。	1	每发现一处不符合扣 0.5 分
(三) 弱电系统	1	
1. 按工作标准规定时间排除故障, 保证各弱电系统正常工作, 监控系统等智能化设施设备运行正常。有记录并按规定期限保存。	1	不符合 0 分
(四) 消防系统	11	
1. 消防系统设施设备齐全、完好无损, 可随时起用, 有设备突发损坏及时联系甲方进行检修。	2	每发现一处不符合扣 0.5 分, 设备不能随时起用 0 分
2. 订有突发火灾、防汛等应急方案, 能够第一时间采取措施并第一时间向甲方联系。	2	基本符合扣 1 分
3. 所有物业人员掌握消防器材运用, 同时日常工作中, 不使用大功率的用电器。	2	不符合 0 分
4. 负责好防盗、防火工作, 确保无事故发生。要有消防检查记录备查; 需有消防组织架构、及管理责任制, 定期进行消防法规、消防知识技能培训, 员工会使用消防器材, 消防演习必须有记录并留存; 确保消防控制中心系统配备齐全, 完好, 可随时启用; 消防栓系统标识清楚, 部件齐全, 消防泵可随时启用;	5	每发现一处不符合扣 0.5 分
(五) 电梯系统	2	

1. 运行出现故障后，应有排除险情的应急处理措施，并在第一时间通知甲方处理维修事宜。	2	每发现一处不符合扣 0.5 分
(六) 给排水系统	4	
1. 定期巡检供水设备设施、阀门、管道，确保公共设施工作正常；遇有事故，第一时间采取应急措施，并向甲方汇报；制定事故应急处理方案。	1	每发现一处不符合扣 0.5 分
2. 按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；水池、水箱清洁卫生，无二次污染高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。	2	每发现一项不符合扣 0.5 分
3. 排水系统通畅，汛期道路无积水，设备房无积水，浸泡发生。	1	每发现一处不符合扣 0.5 分
(七) 空调系统	3	
1. 每日巡查空调系统，甲方下班后巡查办公室、会议室、展厅、公共区域等场所的空调关闭情况。	2	每发现一处不符合扣 0.5 分
2. 发现空调系统损坏，及时报修。	1	每发现一处不符合扣 0.5 分
四. 保安及车辆管理	19	
1. 有专业保安队伍，实行 24 小时值班、24 小时巡查、24 小时监控，夜间巡逻二小时不少于一次，保安人员熟悉工作区的环境，文明值勤，训练有素，言语手势规范，认真负责。	6	每发现一处不符合扣 0.5 分
2. 建立停车管理制度，做好车辆、人员登记，车辆由专人疏导，进出区域车辆管理有序，排列整齐，无堵塞交通现象，不影响行人通行。	3	每发现一处不符合扣 0.5 分
3. 对突发事件有应急处理计划和措施，反应快捷，对区域内公共设施巡逻、防盗及时，没有监守自盗现象，突发应急预案必须报甲方留存。	2	每发现一处不符合扣 0.5 分
4. 保安人员熟悉岗位流程、熟悉周边巡查重点、清楚监控范围；熟练使用安防系统及技巧；岗位职责清晰、巡查要求明确。	3	每发现一处不符合扣 0.5 分
5. 监控室管理要指定专人负责，明确监控室职责、明确交接班制度、监控室与各分控点时刻保持畅通。	3	每发现一处不符合扣 0.5 分
6. 非机动车辆有集中停放场地，管理制度落实，管理有序，停放整齐，场地整洁。	1	每发现一处不符合扣 0.5 分
7. 危及人身安全处设有明显标志和防范措施。	1	每发现一处不符合扣 0.5 分
五. 环境卫生管理	21	
1. 楼梯、标识牌、电梯、内外停车、道路地面、通道、一楼大厅、走廊地面、中庭、院内地面及绿化区域、边缘区域。	5	无杂物、明显纸屑、污垢、无蛛丝，每个单元烟头等脏物不超过 2 个；目测：无灰尘，无污迹，20 平方米内不得超过 2 个杂物。每发现一处不符合扣 1 分

2. 房屋立面、墙面、门、窗、玻璃、扶手、桌椅、垃圾筒、消防箱、室内物品、楼道灯、开关面板。	5	每发现一处不符合保洁要求扣 0.5 分
3. 公共场所、沟、井、地面定期清洁、保养，污水排放通畅，下水沟、雨水井、屋顶；保持畅通、无堵塞。	2	每发现一处不符合扣 0.5 分
4. 卫生间做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。	4	地面无积水、无污渍、无杂物、无异味，墙面瓷片、门、窗用纸中擦拭无明显灰尘，便器无污渍；天花、灯具等目视无明显灰尘，玻璃、镜面无灰尘，无污渍、无异味、干净、清爽每发现一处不符合扣 0.5。
5. 清洁区域明确划分并落实责任人；清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员做到按制定标准全天候、全方位保洁。明确责任范围，实行标准化清洁保洁。	2	每发现一处不符合扣 0.5 分
6. 垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清，统一按规定堆放到指定地点。垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀。	2	每发现一处垃圾扣 0.2，未达到垃圾日产日清的扣 0.5，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.2
7. 配合做好节能环保工作。对有害垃圾管理严格按照规定分装，不得与其它垃圾混杂。	1	不符合 0 分
六. 工作纪律	14	
1. 不服从甲方的监管，未按时完成合同内的工作任务并酿成后果。	2	不符合 0 分
2. 主管负责人督查不严，导致工作出现重大失误，使甲方形象受损或造成较大经济损失。	2	不符合 0 分，追究乙方相应责任，并按实际金额赔偿损失。
4. 当班饮酒或酒后上班者。员工管理规范，无打架斗殴等不良情况	2	每发现一次不符合扣 1
5. 当班期间串岗、脱岗、睡岗、会客等。工作区域内扎堆闲聊、上网游戏、看电影或在岗聊私人电话。工作时不及时关闭水电、空调等，造成资源浪费。	1	每发现一次不符合扣 0.5
6. 按规定足额配备人员，排班合理	1	每发现一次不符合扣 1，未按规定足额配备人员，缺一人扣除 1000 元/每月。
7. 未经允许，物业人员不得在其他单位兼职。	1	不符合 0 分，要求乙方更换人员。
8. 物业人员工作时间不会客、不擅自离岗或随意出入大门。	1	每发现一次不符合扣 0.5
9. 落实甲方保密制度，物业人员不得损坏单位财物及盗取公共财物，不得随便翻动办公室物品、文件，办公用品应轻拿轻放。	2	不符合 0 分，未落实保密制度，给甲方造成损失的，追究相关人员责任，并要求乙方更换人员。
10. 不符合甲方日常考核的其他情况	2	每发现一处不符合扣 1 分
考核测评结果： 分		
日常考核		

员工队伍管理的日常考核情况	
考核人员:	
考核日期:	

备注：乙方在调换员工时,由于员工不熟练造成甲方较难开展工作或造成损失的，在100分制内，直接扣除20分。

考核其他事项:

1. 由甲方考核本季度物业服务人员缺岗天数。
2. 乙方必须于每日向甲方提供在职职工花名册，若不按时提供，漏报一天扣50元人民币。上述扣款甲方有权直接从应付款中扣除。
3. 当月的奖罚在结算季度承包款时兑现。
5. 落实甲方保密制度，不得随便翻动办公室物品、文件，办公用品应轻拿轻放。
6. 不能用同一条毛巾既擦台面又擦门窗。
7. 擦抹电脑、电器时须用干毛巾。
8. 工作人员上班期间不得串岗、离岗，服从科室有关人员的临时工作安排。
9. 未经甲方同意，擅自使用甲方场地、设施等为个人提供工作以外便利。
10. 乙方保障人员有以下情形之一的扣除20分，应承担违约金5000元/次，并追究乙方的相应责任：

- 1) 在协议履行期间，乙方不能按本合同约定提供相应服务的或违反甲方相关工作规定的；
- 2) 乙方对甲方利益造成重大损害的，乙方需承担相应责任；
- 3) 乙方不服从甲方的监管，未按时完成合同内的工作任务并酿成后果。
- 4) 区内发生重大安全事故，实行一票否决制，并追究主要责任人和直接责任人的责，一次性扣除20分。
- 5) 服务范围内发现重大违纪、违法案件，甲方有权单方面解除合同。

第八条：其它条款

1. 乙方须按《中华人民共和国劳动法》规定，为职工足额缴纳养老、工伤、失业、医疗等保险费用。
2. 职工工资标准（含加班费）、职工夏季高温津贴不得低于法定标准和义乌市最低工资标准。
3. 乙方须根据中华人民共和国国务院制定的《物业管理条例》和相关法律法规，充分考虑实际服务内容，制订出详细的乙方案，包括保洁服务、高低配电系统维护、保安服务、消防管理、停车管理等所有物业管理服务内容的详细服务方案。

4. 乙方须在合同（协议）生效之日起 7 天内保证服务人员按要求到位并正常运转。

5. 如业务办公区部分楼层调剂给义乌市地方单位使用的，部分合同款由调剂使用单位支付。

6. 乙方在签订合同时，若坚持提出附加条件和不合理要求，中标资格将被取消，该乙方对由此产生的一切后果负责。

第九条：违约责任

1. 乙方不能执行合同的，乙方向甲方支付合同年服务费总额百分之十的违约金。

2. 乙方逾期进场正常工作的，乙方向甲方每日偿付货款总额千分之五的违约金。

3. 乙方对甲方发现并书面提出的不符合项未在约定期限内整改完成的，且该整改内容按标书要求应由乙方承担的，甲方有权按成效方未按约定履约进行处理，要求乙方承担本条第一款规定的违约金。

4. 乙方擅自转包或分包所承包的区域的，甲方有权终止本合同。

第十条：不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续 30 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条：诉讼

本合同项目所在地为义乌市，本合同发生争议产生的诉讼，可向项目所在地有管辖权的法院提起诉讼。

第十二条：合同双方确认，本合同及合同约定的其它文件组成部分中的各项约定都是通过法定招标过程形成的合法成果，如果甲方的投标文件与招标文件要求不一致的，履约时应以有利于甲方的条款执行。如果不一致条款不是合同双方真实意思的表示，对合同双方不形成任何合同或法律约束力。合同双方也不存在且也不会签订任何背离合同实质性内容的其他协议或合同。如果存在或签订背离本合同实质性内容的其他协议或合同，也不是合同双方真实意思的表示，对合同双方不构成任何合同或法律约束力。

第十三条：合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。

2. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

3. 如国家和当地政府、财政部门、海关系统、甲方后续规定或政策变动的，则按国家和当地政府、财政部门、海关系统、甲方的有关规定和政策执行，本合同根据相关规定及政策发生变更或解除的，不视为违约，乙方应当按照相关规定及政策进行变更，配合相关工作。乙方承诺无条件配合后续规定或政策变动，不得以任何理由要求赔偿，返还或支付。

第十四条：本合同一式七份，甲乙双方各执三份，浙江至诚工程咨询有限责任公司执

一份，均具同等效力。

甲方：（公章或合同专用章）	乙方：（公章或合同专用章）义乌市城市建设发展有限公司
甲方法定代表人或受托人（签字）：	乙方法定代表人或受托人（签字）：周明
地址：	地址：义乌市宾王路 68 号 11-12 楼
邮编：	邮编：322000
电话：	电话：(0579) 8905 9237
传真：	传真：
开户银行：	开户银行：浙江稠州商业银行义乌营业部
账号：	账号：1560 2012 0100 9002 7146
签字日期：2026 年 9 月 10 日	签字日期：2026 年 9 月 10 日