

柏宁地王广场 2024~2026 年度
日常清洁服务（含石材养护）及绿化养护服务
服务合同书

合 同 编 号：_____

发包单位（甲方）：东莞市南峰物业管理有限公司长沙分公司

承包单位（乙方）：_____

甲、乙双方在平等、自愿、公平和诚实信用的原则上，依照《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，就甲方委托乙方负责柏宁地王广场（以下简称“本项目”）2024~2026 年度日常清洁服务(含石材养护)及绿化养护服务事宜协商达成合意，现订立本合同书供遵守。

第一条 本项目地址

本项目地址：湖南省长沙市岳麓区洋湖街道潇湘南路一段 208 号。

第二条 乙方的服务范围及内容

承包内容及标准：包括日常清洁、绿化、绿化养护服务及石材养护等，具体范围、内容及服务标准详见附件。

第三条 乙方的服务期限

乙方的服务期为 2024 年 7 月 1 日 起至 2026 年 6 月 30 日 止，如乙方提供的服务未能达到合同约定，甲方有权单方解除本合同。甲方有权在服务期内单方解除本合同且不承担违约责任。乙方须在甲方通知之日起三十个日历天内无条件配合甲方完成退场、交接手续，完成后甲方按乙方实际服务月数支付未付的合同款（付款金额=每月服务费*乙方实际服务月数-甲方已付款-乙方应承担的违约金），甲方付清此笔款项后，乙方关于本合同的全部权利全部消灭，乙方不得基于本合同向甲方主张任何权利及追索任何费用。

第四条 合同价款（服务费用）

1. 本合同为固定单价合同，合同单价为___元/月，此价含税，乙方开具税率___%的增值税专用发票（税率按国家政策执行，如税率调整，合同单价随之调整）。鉴于乙方服务期为 24 个月，合同暂定总价为人民币___元，详见附件《报价清单》，此价仅供参考，不做结算用途。

2. 合同单价包含人工费、设备费、工具费、材料费、机械费、管理费、资料费、各类保险费、食宿费、交通费、利润、保险费、各类规费以及承担合同风险（不可抗力除外）、义务、责任、税金等所需的全部费用，亦包含乙方人员体检费，不因合同期内人工、材料价格等涨跌而调整。

第五条 付款方式

1. 月付，乙方每完成一个自然月的服务内容并经甲方考核、评分合格后，甲方在次月 25 日前支付该月的服务费用。每月具体支付费用须按甲方现场考核评分结果及当月应扣违约金（若有）情况计算后再确定并支付。甲方付款前，乙方须向甲方提供付款申请书、当月甲方考核评分结果及正式足额的合法发票，否则甲方有权拒绝付款且不视为违约。

2. 甲方发现乙方开具假发票的, 有权中止支付合同款, 乙方须书面向甲方承认开具假发票行为并重新开具合法发票, 同时乙方向甲方支付金额等于假发票金额 10% 的违约金。乙方收款帐户开户名称必须与本合同书乙方名称、收款发票开具单位名称一致, 否则甲方有权不付款且不视为违约。

3. 如双方对付款金额产生争议, 甲方有权暂缓支付款项且不视为违约, 甲方无需向乙方支付违约金或利息。

4. 本合同款支付完毕后, 视为乙方关于合同款支付事宜的全部权利全部消灭, 乙方不得再基于合同款支付事宜向甲方提出任何权利主张或追索其他任何费用。

5. 履行本合同过程中, 凡甲方收取的款项 (包括但不限于: 各类押金、保证金、违约金、罚款、垃圾处理费、水电费、代收代缴款项等), 乙方只有将款项付至本合同约定的甲方收款账户、且收到甲方开具的收款收据方为完成付款, 否则视为甲方未收款。凡甲方收取的款项, 乙方不得以现金及其他方式支付给甲方其他人员 (包括合同执行联系人、合同签约代表等), 甲方财务部为办理收款的唯一部门, 其他部门、任何个人均无权代为收取任何款项。

6. 甲方收款账户如下:

甲方开户名称: 东莞市南峰物业管理有限公司长沙分公司

甲方开户银行: 兴业银行股份有限公司长沙东塘支行

甲方银行开户帐号: 368020100100105587

7. 甲方将合同款汇至以下账户即完成付款:

乙方开户名称: _____

乙方开户银行: _____

乙方银行开户帐号: _____

第六条 考核、评分标准

甲方对乙方的考核、评分标准: 详见附件《保洁(含石材养护)/绿化养护服务质量考评表》、《保洁(含石材养护)/绿化养护服务质量作业及考评标准》。

第七条 甲乙双方的权利和义务

1. 甲方权利和义务

(1) 指定 包小燕 为本合同的甲方执行联系人, 联系电话: 13546911968。未经甲方加盖公章确认, 甲方执行联系人、签约代表及其他职员均无权代表甲方做出减损、放弃甲方权利或增加甲方义务的行为。

(2) 按合同规定按时支付乙方每月服务费用。

(3) 对本合同的执行情况进行监督检查, 每月组织对乙方上月服务的检查考核。

(4) 每月组织对乙方上月服务的检查考核;

(5) 有权随时对乙方的工作进行检查、监督,发现质量问题可随时向乙方提出改进,乙方须在 2 个日历天完成改进,否则甲方有权每次向乙方收取 50~200 元的违约金。每月违约金总额为该月发生的各次违约金金额的总和。

(6) 甲方有权对乙方人员进行监督管理,如乙方人员缺勤,甲方将按“每人每月服务人员工资总额÷本月天数 x 本月缺勤天数 x 缺勤人数”计收违约金,并在乙方当月服务费用中扣款。甲方有权对乙方驻场人员提出更换,乙方收到甲方通知后 5 天内更换合格的接替人员,每迟延一天更换,按当月服务费用的 0.1%支付逾期违约金给甲方。

(7) 甲方每月对乙方的工具、材料产品等进行检查,乙方不可偷工减料或以次充好,如因工具、材料不全造成清洁及绿化质量不能达到标准的,甲方有权扣除相应服务费用并另按当月服务费用的 0.1%收取违约金。

2. 乙方权利和义务

(1) 乙方指定____(身份证号码:____;手机号码:____)作为其授权代表,在本合同有效期内执行与本合同履行有关的事项。乙方授权代表以乙方的名义处理本合同相关的一切事务,乙方均予以认可并对其行为承担一切责任。乙方更换授权代表的,应在 3 个工作日内以书面形式通知甲方。

(2) 乙方指定____(身份证号码:____;手机号码:____)作为本项目驻场负责人及管理员,负责每天巡视本项目清洁、绿化、石材养护情况,每周组织一次例会并通知甲方参加,及时处理甲方及住户投诉,做好与甲方的日常联系。乙方更换驻场负责人的,应提前 5 个工作日以书面形式通知甲方并将接任人员的简历提交甲方。

(3) 乙方须选派素质高、态度好的员工完成服务工作,并教育员工遵纪守法,文明礼貌,说话和气,不得有盗窃、挪用甲方及租户任何财物的行为,一旦发现有违法乱纪行为,后果由乙方承担,甲方有权追究当事人责任,情节严重者送往司法机关处理。

(4) 乙方工作人员上班时间为上午 07:30-11:30,下午 14:00-18:00,安排 1 人午间(即值班)保洁。在本项目作业的人员年龄必须在 55 周岁以内。凡超过年龄期限或有身体疾病不适合作业的人员,乙方须无条件立即更换符合条件的人员上岗作业,如未按要求及时更换,乙方每天向甲方支付违约金人民币一百元并承担一切后果和责任。乙方如不按甲方要求配备服务人员,甲方有权单方解除本合同。乙方人员在节、假日照常上班,并安排全面系统的垃圾清运工作,费用已包含在合同单价内。

(5) 乙方负责购买己方人员的第三者责任保险或社会保险,负责教育己方人员遵守安全作业规范,在不影响甲方合同规定和利益的情况下进行服务工作,如有安全事故,责任由乙

方自负。

(6) 乙方必须对在本项目服务的人员每年安排一次体检(费用已含于合同单价中,由乙方承担),体检结果须复印一份提交甲方。对有重大疾病或不符合从事相关岗位的员工,乙方立即安排其离开本项目且无条件安排接替员工上岗。

(7) 乙方负责把本项目生活垃圾清运到垃圾房,必须在每天上午 10 点前进行至少一次垃圾清运,并把垃圾房及周边的地面冲洗干净,否则甲方将收取乙方 200 元/次的违约金。清运垃圾车由乙方提供,费用已含于合同单价中。

(8) 乙方必须按合同规定的工作范围、内容和要求提供一切所需机器设备、清洁绿化材料垃圾袋及清洁绿化保养技术,高质量按要求完成各项工作任务。

(9) 凡政府卫生检查,如因乙方原因造成本项目不符合卫生标准要求而使甲方受政府处罚的,责任及费用由乙方承担。

(10) 乙方负责本项目日常清洁保洁工作及绿化日常保养,定期施肥、浇水、及时修剪,不能造成绿植人为死亡。如甲方有临时性需要乙方配合的工作(如补苗等),乙方应组织人员全力配合,相关费用已包含在合同单价内。

(11) 乙方驻场工作人员必须穿统一工作服,配带工作卡,着装整齐(工作服应根据甲方要求定位质地档次)。

(12) 甲方举行重大活动需增加保洁或绿化工作量的,乙方另行安排清洁绿化人员,但不得收取任何额外费用。

(13) 如遇火警、水喉爆裂等特殊情况,乙方应组织突击小组配合甲方搞好特殊清洁绿化工作。

(14) 台风袭击前,乙方驻场人员全面协助甲方进行检查和做好抗风准备工作及台风过后的环境清洁绿化工作,如属清洁卫生绿化造成的损失(非不可抗力造成的损失除外),由乙方承担责任及相关费用。

(15) 根据场地情况,由乙方驻场负责人安排员工轮流休息

(16) 合同有效期内,乙方须确保自身持续具备履行合同义务的合法资质、资格,保证乙方服务的合规性及行为合法性,否则甲方有权:自乙方不具备合法资质、资格之日起,乙方向甲方支付违约金人民币伍佰元/天,直至乙方恢复相关资质、资格;②甲方单方解除合同。

(17) 工作中应当负责落实现场安全防护措施,保证作业及人身安全,乙方人员在作业中发生安全事故导致受伤、死亡或其他危害生命的,由乙方负责承担全部责任;如因此造成甲方损失的,乙方须全额赔偿。

第八条 违约责任

1. 因乙方原因导致服务工作达不到甲方要求时:若甲方在一个月书面投诉两次以上,扣减乙方当月服务费的 5%;若甲方一个月书面投诉四次以上,扣减乙方当月服务费的 10%;若甲方一个月书面投诉六次以上或连续三个月对乙方进行违约金处罚,甲方有权单方解除本合同,乙方同时按照第九条第 3 款承担违约责任。

2. 在乙方服务良好的情况下,若甲方无正当理由未按照约定期限支付费用,就延迟支付部分按同期全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率付违约金。若甲方连续二个月以上未能支付乙方服务费,乙方有权终止合同。因甲方未能如期付款而影响乙方服务工作(如欠购当月需用清洁绿化用品等)而导致定期作业难以开展时,甲方不能在未付款期间对乙方处以有关罚款(日常保洁绿化质量除外)。

3. 甲方在日常巡查中发现不合格之处导致乙方每月考核累计扣分 11~15 分的,扣减乙方当月服务费用的 1%~5%;累计扣分 16~20 分的,扣减乙方当月服务费的 6%~10%;连续三个月每月扣分均超过 20 分的,甲方有权单方解除合同,乙方同时按照第九条第 3 款承担违约责任。

4. 乙方须确保本项目人员工资的及时发放,无拖欠工资现象,并采取甲方认为切实可行的措施确保无劳资纠纷事件发生,否则甲方有权直接代付工人工资,并按代付总额的 50%向乙方收取手续费。每发生一次劳资纠纷事件,乙方向甲方另行支付违约金壹万元/次,若因乙方原因拖欠人员工资导致媒体曝光或政府部门介入的,乙方向甲方支付违约金壹拾万元/次。

5. 乙方违反本合同约定给甲方造成损失的,须按本合同约定承担违约责任外,甲方有权直接从应付合同款中直接扣除乙方需承担的违约金、罚款等费用,如所扣款额不足以补偿甲方损失的,乙方在甲方通知之日起七个日历天内补齐差额给甲方,且甲方向乙方追偿责任所产生的律师费、诉讼费、鉴定费、财产保全担保费等费用由乙方全额承担。

第九条 合同的解除

1. 甲乙双方协商一致,可以解除合同。

2. 除本合同另有约定外,因乙方原因而发生如下情况之一,视为乙方严重违约,甲方有权单方解除本合同:

(1) 乙方服务范围内造成人身安全事故。

(2) 乙方擅自变更作业人员。

(3) 乙方作业过程发生重大事故。

(4) 乙方擅自将本合同项下的服务工作整体或部分转包、分包。

(5) 乙方或乙方作业人员不具备所需的专业资格、资格或能力。

(6) 乙方违反本合同其他约定，且在甲方书面指出后未按期改正。

3. 本合同因一方违约导致提前终止(包括守约方行使合同解除权的情况)，违约方除按照相关约定承担违约责任外，还应向另一方支付合同约定的合同总额 30%的违约金。在乙方违约的情况下，如果乙方支付的违约金不足以补偿甲方遭受的直接损失，则甲方有权另要求乙方就差额部分进行赔偿。本合同项下乙方应承担的违约金或赔偿金，甲方有权从应付乙方的任何款项中直接扣除。

第十条 解决争议的办法

与本合同相关的争议，甲乙双方应友好协商解决，协商不成则由任一方提交甲方所在地的人民法院诉讼处理。法院送达的文书以合同签章处所列地址为有效地址，以邮寄方式送达的，通过邮政特快专递寄出第三日视为送达。

第十一条 其它事项

1. 如甲方要求乙方提供本合同约定以外的其他服务，双方应当书面形式另行约定。

2. 本合同履行过程中，乙方如进行企业名称变更，须及时书面通知甲方并随附工商登记主管部门核发的相应证明文件，否则甲方有权中止合同付款义务，直至乙方就该变更事宜提交有效证明文件并配合甲方完成对乙方主体身份的核验。本合同履行过程中，如乙方自身主体被工商登记主管部门予以注销的，甲方有权不履行合同付款义务且无须承担任何违约责任。

3. 乙方在与甲方合作期间（包括本合同招标、签订、履行期间），不得向甲方的职员提供请吃、送礼、旅游、色情服务、行贿、回扣或其他好处，如有违反，乙方每次向甲方支付合同暂定总价的 10%作为违约金（甲方可从任意一笔合同款中扣款），造成甲方经济或其他损失的，乙方全额赔偿。

4. 甲、乙双方管理人员有权拒绝执行合同以外的违法要求。甲方发现乙方向甲方人员或甲方委托的其他人员行贿或输送不正当利益的，甲方有权对乙方进行处罚并单方解除合同，对所发生的工程量/工作量不予结算及不支付费用。

5. 合同单价及合同条款已考虑疫情及流行疾病的影响，乙方不以疫情为由要求甲方对合同单价等合同条款进行调整。防疫措施的一切费用由乙方承担并包含在合同单价中。

6. 双方确认，与本合同履行有关而发出的所有书面通知或其他通讯，或者因争议解决由司法裁判机关发出的法律文书，均以本合同确定的通讯地址为准。送达有关文书时，如采用 EMS 邮寄送达的方式，发生收件人拒绝签收或其他无法送达情形的，则从发件人寄出文书之日起 3 日后视为送达。任何一方的通讯地址发生变化的，应书面通知对方，否则自行承担由此造成

的一切法律后果。

7. 在本合同履行过程中，非乙方原因造成服务质量、安全文明等无法满足甲方及规范要求的，乙方须提供不属于其责任的证明并得到甲方的书面认可，否则视为乙方违约，责任及相关的全部费用和损失由乙方承担。

8. 本合同条款互为矛盾的，则以条款有利于甲方的条款执行。

第十二条 附则

1. 本合同未尽事宜，须经甲乙双方协商一致后签订补充协议进行明确。补充协议与本合同具有同等法律效力。

2. 合同执行期间，如遇不可抗力致使合同无法履行，双方按有关法律规定及时协商处理。

3. 在履行合同过程中，甲方的所有函件、文件等一切法律文件，均须加盖甲方公章及法定代表人或其授权人签名，否则均属无效。

4. 本合同一式肆份，甲方叁份，乙方壹份，均具同等法律效力。本合同自甲乙双方签字、加盖公章（或合同章）之日起生效，双方履行完合同义务、责任之日，本合同自动终止。

5. 本合同正文为清洁打印文本，如双方对此合同有任何修改及补充均应另行签订补充协议。合同正文中任何非打印的文字或者图形，除非经双方确认同意，否则不产生约束力。

6. 甲乙双方均确认已经审阅并理解本合同的条款，且已经就条款相关的任何疑问得到满意的解释，并确认本合同的条款为双方本着诚信互利的原则友好协商一致的结果，不属于任何一方的格式条款。

7. 以下文件均为合同有效组成部分，各文件互相解释，互为说明。当合同文件中出现不一致时，除合同另有约定外，以下排列顺序就是各合同文件的优先解释顺序：

7.1 合同履行过程中，双方法人代表或授权人签字并加盖公章的补充协议；

7.2 本合同书（含附件）；

7.3 经甲方确认的方案及相关设计变更；

7.4 本项目招标文件（含相关答疑、补充通知等）；

7.5 乙方发出的、经甲方确认的本项目投标文件及相关澄清文件；

7.6 项目所在地现行的法律、法规、标准、规范。

【以下无正文】

随附附件：附件一：《报价清单》

附件二：《日常清洁、绿化养护服务及石材养护服务标准》

附件三：《保洁(含石材养护)/绿化养护服务质量考评表》

附件四：《保洁(含石材养护)/绿化养护服务质量作业及考评标准》

甲方：东莞市南峰物业管理有限公司
长沙分公司
(盖章)

乙方：

(盖章)

法人代表或其授权人：

法人代表或其授权人：

签约时间：2024 年 月 日

签约地点：东莞市南城。

【甲方人员如有营私舞弊、吃拿卡要等损害乙方合法权益的行为，乙方可拨打投诉专线4000968086 或发邮件至投诉邮箱:zhglzx@nanfeng.cn，也可至广东省东莞市南城街道鸿福路106号南峰中心12楼内控中心办公室面诉。】

日常清洁、绿化养护服务及石材养护服务标准

一、项目基本情况

- 1、项目名称：长沙柏宁地王广场（柏利大厦）
- 2、项目地址：湖南省长沙市岳麓区洋湖街道潇湘南路一段 208 号
- 3、建筑面积：111423.3 m²
- 4、园区一楼广场道路总作业面积：19333.1 m²
- 5、楼层总作业面积：56427.2 m²
- 6、物管用房面积：503.6 m²
- 7、地下室地库作业总面积：33279.4 m²
- 8、石材整体作业总面积：5632.83 m²
- 9、绿化作业总面积：5316.6m²

二、日常清洁服务范围

长沙柏宁地王广场规划红线范围内（具体以图纸为准）清洁服务（包含办公楼单体建筑），具体包含长沙柏宁地王广场公共区域及各单体建筑物内大堂、电梯厅、消防通道、公共走廊的地面、墙面及附属物、门、窗、电梯、通风窗、指示牌、消防设施、室内外天棚、天面、车库、办公室、公共洗手间的日常清洁保洁和生活垃圾的收集分类工作（包含政府所要求的垃圾分类工作,如政府要求的垃圾分类工作需乙方工作人员增编，甲乙双方协商解决）。乙方提供的清洁服务包括以下主要内容：

1、本项目共用部位和相关场地的清洁卫生，包括但不限于：长沙柏宁地王广场红线范围内公共区域及单体建筑物内道路、绿化景观、会议室、广场、地面、墙体、天花、灯饰及消防设备、公共门窗、公共指示牌、公告栏、岗亭、楼道、电梯、垃圾桶、卫生间、停车场等各类设施和场所。

2、本项目垃圾的收集、清运、分类，包括但不限于：砖块、碎石、枯枝败叶、烟头、粪便、纸屑、果皮、污垢、废旧丢弃物等各类生活垃圾、不含装修垃圾。

3、其他服务事项：甲方要求协作的其他特殊事项，乙方无条件的服从且甲方不另行支付任何费用。

4、乙方在投标文件中承诺的其他服务事项。

三、 绿化养护服务

1、养护期限内，按照园林绿化养护操作规程及园林绿化养护质量标准，合理组织，精心养护，保质保量完成养护管理任务。

2、养护整体要求：确保绿化区域内花草树木长势良好无枯草，修剪及时，清理及时，整齐美观； 苗木、绿篱及色带轮廓清楚，线条整齐。

3、承包养护期内，定期对小区所有绿化区域进行维护巡视，每周不少于 1-2 次，发现问题或甲方发现问题电话通知乙方后应及时进行处理。

4、日常绿化养护基本按照以下标准进行，实际操作中将根据苗木生长、病虫害等情况相应做出调整：

(1) 乔木：每年施有机肥料 2 次，及时防治病虫害，既要保持树木自然生长状态，还需进行造型修剪，及时剪除黄枝、病虫枝、荫蔽徒长枝及阻碍车辆通行的下垂枝，对修剪物及时清理干净；定期清除树根周围杂草，确保无杂草。杂草率控制在总绿化面积的千分之五以内。

(2) 灌木：每年施肥 2 次，及时防治病虫害，定期修剪成形、确保剪口平滑、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。

(3) 草本类：每季度施肥 2 次，采用撒施及水肥等，施后三小时内淋水一次，水渗透深度 10 厘米以上，及时防治病虫害，及时剪除残花、清除杂草，及时剪除枯枝、黄枝。

(4) 草坪：每年施肥 1 次，及时防治病虫，定期对草坪进行修剪。

四、 石材养护

石材养护范围按甲方要求，对甲方项目大理石石材进行全面的晶面处理工作。（每月覆盖 1 次，电梯厅 2 次、大堂 4 次）。晶面处理要求包括以下内容：

1、晶面养护用云石晶硬剂、保养剂，在专用结晶设备及钢丝棉与云石磨擦产生的高温双重作用下，通过物化反应，在大理石表面进行结晶排列，形成一层清澈、致密、坚硬的保护层，此工艺可使大理石色彩更加绚丽，延长其使用寿命，突出特点是施工灵活性强、光泽度高、硬度高、使日常护理工作更简单化。大理石表面经过结晶处理后，在日常使用过程中表面晶体会失去光泽，这时只须对大理石进行晶面保养就能达到和结晶处理一样的效果。

2、大理石结晶保养条件

- (1) 大理石进行结晶处理并以无深度划痕，无严重污染为基础；
- (2) 大理石必须干燥；
- (3) 大理石进行结晶保养时必须具有一定光泽度。

3、验收标准

- (1) 石材表面色泽统一、润泽、光亮如新，手感细腻、光滑并带有水质效果；
- (2) 石材整体洁净率 $\geq 95\%$ ；
- (3) 石材表面光亮度一致，石材构成结构完好，目测可清晰反映（倒影）物体，且无明显扭曲现象；
- (4) 测光仪测量整体镜面光泽度 ≥ 90 度 ± 5 。

保洁(含石材养护)/绿化养护服务质量考评表

项目:

时间:

年 月

项目	分值	考核标准	扣分细则	考评 (-分)	说明
工作计划及完成情况	12	按时提交月工作计划 (2 分)	1、未按时间提交月工作计划, 每月扣 2 分;		
		工作计划完整, 计划内容、完成时限、服务人员、预期目标明细 (4 分)	2、工作计划不完整、不明细, 每项扣 1 分;		详见《服务质量考评标准》中现场管理类
		计划按时完成并达到预期目标 (6 分)	3、未按时完成工作计划, 每项扣 2 分;		
			4、未达到计划设定目标, 每项扣 2 分。		
现场管理	19	客户投诉意见 0.5h 响应, 处理率 100% (2 分)	1、发生客户投诉每次扣 1 分;		
			2、未在规定时间内处理相关客户意见/投诉, 每次扣 2 分;		
			3、长期未处理(超 24h) 或造成二次投诉的扣 4 分;		
		客户有效投诉不超过 3 单, 无重大客户投诉或责任事故发生 (4 分)	4、发生重大客户投诉事件或责任事故发生一次, 现场管理分为 0 分;		
			5、客户当月有效投诉超过 3 单扣 4 分;		
		员工熟悉岗位职责, 规范作业 (3 分)	6、出现野蛮作业、不安全作业或覆盖面不全面的, 每次扣 2 分;		
		员工仪容仪表行为规范, 遵守甲方规章制度 (2 分)	7、每人违反一次扣 1 分;		
		按规定时限和标准完成整改 (3 分)	8、未在规定时间内完成甲方提出的整改要求, 每次扣 3 分;		
		保洁工具完好、整洁 (3 分)	9、因保洁工具不整洁或损坏而影响现场作业及业(客)户, 每次扣 4 分;		
作业效果	69	积极配合甲方现场相关服务工作 (2 分)	10、不配合或拒绝配合的扣 2 分。		
		外围 (8 分)	每次抽查不少于 8 处;		作业效果考评详见《服务质量考评标准》!A1
		1F 大厅 (含石材养护) (4 分)	每次抽查不少于 2 处;		
		电梯厅及走廊 (含石材养护) (5 分)	每次抽查不少于 5 处;		
		电梯轿厢 (3 分)	每次抽查不少于 3 处;		
		走火通道 (5 分)	每次抽查不少于 10 处;		
		天台 (3 分)	每次抽查不少于 3 处;		
		卫生间 (3 分)	每次抽查不少于 3 处;		
		地下车库 (5 分)	每次抽查不少于 5 处;		
		办公区域 (3 分)	每次抽查不少于 3 处;		

		绿化养护（20 分）	每次抽查不少于 10 处；		
		除四害（10 分）	每次抽查不少于 5 处。		
考评 总结		本月合同金额为：_____元； 本月考评应扣_____分即_____元； 本月实际应支付合同款_____元。			

备注

- 1、此考评表每月进行一次考评，未尽事宜按合同条款及公司相关制度执行；扣分项分值可超出该项目总分值；
- 2、此考评表作为支付合同款项重要依据，90 分（含）以上为合格，90 分以下为不合格；
- 3、90 分（含）以上不奖励不处罚，90 分以下每少 1 分扣罚当月合同款的 1%，70 分以下扣罚当月合同款的 20%，扣款体现到每月合同款中。

考评人签名：

供方确认人签名：

附件四

保洁(含石材养护)/绿化养护服务质量作业及考评标准

序	区域	检查内容	检查标准	检测方式	考评标准 (-分)	现象描述	扣分
1	现场管理	清洁人员编制	编制: 在编:	查看			
2		绿化人员编制	编制: 在编:	查看			
3		岗位安排	记录、存档完整清晰	查看	1/处		
4		工作计划	记录、存档完整清晰	查看	2/处		
5		检查记录/培训记录	记录、存档完整清晰	查看	1/处		
6		四害防治/白蚁防治	计划、通知、记录完整、归档清晰	查看	2/处		
7	外围	路面	无积水、垃圾杂物、口香糖、烟头(100 m ² 不超过2个)、油污、无明显落叶	目视	3/100 m ²		
8		沟/井/渠	无杂物、烟头(100 m ² 不超过2个)、无堵塞现象	目视	1/个		
9		绿化带	无垃圾、杂物、烟头	目视	2/100 m ²		
10		人工湖/景观水池	无垃圾、杂物、烟头、落叶 (无水: 无垃圾、杂物、烟头、落叶、无明显灰尘)	目视	3/处		
11		景观小品	干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍	目视	1/处		
12		高杆路灯	干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍	目视	1/盏		
13		休闲/游乐设施	干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/触摸	1/处		
14		垃圾中转点	整洁、无异味、污迹、污水、垃圾散落	目视	1/个		
15		公共设施(消防、交通、环卫、采光等)	干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍	目视	1/个		
16		公示牌/宣传栏/指示牌	干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍	目视	1/个		
17		天花/墙面	无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视	2/处		
18		垃圾桶/果皮箱	无破损、异味、污迹、污水; 桶内垃圾不超过3/4容量	目视	2/个		
19		各类灯具	无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍	目视	1/处		
20		围栏/风口	无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/触摸	1/处		
21	1F 大厅	门面/玻璃	明亮、无灰尘、手印、污迹	目视/触摸	3/处		
22		地面	光亮、无灰尘、污渍、水印、无乱堆堆放	目视/	3/m ²		

				触摸			
23		墙面/天花	无灰尘、蜘蛛网、污渍、粘贴物	目视/ 触摸	2/m²		
24		信报箱/表箱盖 (盒)	无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/ 触摸	1/个		
25		灯具/开关/窗 户	无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/ 触摸	3/个		
26		公示牌/宣传栏 /指示牌	无灰尘、污渍；粘贴规范	目视/ 触摸	1/个		
27		烟灰箱	无灰尘、异味、污迹、烟灰盅内砂粒干净、 烟灰盅内烟头不超过 5 个 滞留时间不超过 30 分钟、桶内垃圾不超过 2/3 容量	目视/ 触摸	3/个		
28		消防设施	无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/ 触摸	1/个		
29	电梯 厅	玻璃	明亮、无灰尘、手印、污迹	目视/ 触摸	2/处		
30		地面	光亮、无灰尘、污渍、水印 物品摆放整洁、无乱堆堆放	目视/ 触摸	3/m²		
31		墙面/天花	无灰尘、蜘蛛网、污渍、粘贴物	目视/ 触摸	1/m²		
32		灯具/开关/按 钮/窗户/消防 设施	无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/ 触摸	1/个		
33		电梯层门/井房 门/防火门	光亮、无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/ 触摸	2/个		
34		围栏/风口/指 示牌	无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/ 触摸	1/处		
35		表箱盖（盒）	无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/ 触摸	1/个		
36	电梯 轿厢	门、框、按钮	无灰尘、蜘蛛网、污渍、手印	目视/ 触摸	2/个		
37		地面、门槽	无灰尘、污渍、垃圾、杂物、水印	目视/ 触摸	3/处		
38		轿厢壁	无灰尘、污渍、手印、粘附物	目视/ 触摸	2/处		
39		天花、风口、照 明	无灰尘、杂物、蜘蛛网	目视	2/个		
40		广告牌/告示牌 /标签	无破损、灰尘、污渍	目视/ 触摸	1/个		
41	走火 通道	地面	无灰尘、污渍、水印、无乱堆堆放	目视/ 触摸	1/m²		
42		墙面/天花/表 箱盖（盒）	无灰尘、蜘蛛网、污渍、粘贴物	目视/ 触摸	2/m²		
43		灯具/开关/按 钮	无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/ 触摸	1/个		
44		窗户/门	无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/ 触摸	1/个		

45		管道/消防设施	无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/ 触摸	1/个		
46		扶手/围栏/风口/指示牌	无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/ 触摸	1/处		
47		垃圾桶	无破损、异味、污迹、污水：桶内垃圾不超过 3/4 容量	目视	1/个		
48	天台	地面	无垃圾、杂物、烟头、杂草、青苔、泥沙 无种植、搭建、乱堆乱放现象	目视	2/m²		
49		排水沟/口	无垃圾、杂物、烟头、青苔、泥沙、杂草	目视	2/个		
50		消防设施/管道	干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍	目视	1/处		
51		指示牌/警示标志	无灰尘、污渍	目视/ 触摸	1/个		
52		表箱盖（盒）/ 灯具/开关/按钮	无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/ 触摸	1/个		
53	卫生间	地面	无水渍、污渍、杂物、垃圾	目视	1/m²		
54		墙面/灯具/开关/按钮	无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/ 触摸	1/m²		
55		仪容镜/洗手盆	无灰尘、污点、水印、干净明亮	目视/ 触摸	2/处		
56		门/窗/隔板	无灰尘、污渍	目视/ 触摸	1/处		
57		排气扇	无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视	1/个		
58		便池	无便物、便渍、异味、黄渍	目视	3/个		
59		卫生桶	无异味、污渍、污水、垃圾不超过 3/4 容量	目视	1/个		
60	地下车库	防火门/卷帘门	无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视	1/处		
61		地面	无水渍、污渍、杂物、垃圾	目视	1/处		
62		风口/天花	无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视	1/个		
63		垃圾桶	无灰尘、异味、污渍、垃圾不超过 2/3 容量	目视	1/个		
64		指示牌/警示标志	干净、无灰尘、污渍。蜘蛛网、粘附物	目视/ 触摸	1/个		
65		沟/井/渠/地漏	无杂物、烟头（100M 不超过 2 个）、无堵塞现象	目视	1/处		
66		消防设施/管道	干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/ 触摸	1/处		
67	办公区域	地面	无水渍、污渍、杂物、垃圾	目视	2/m²		
68		墙面/门/窗	无灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/ 触摸	2/m²		
69		办公/会议设施	台面干净、文件摆放整齐、地面无杂物	目视/ 触摸	2/个		
70		文件柜	摆放整齐、归类、标识清晰	目视/ 触摸	1/个		
71		消防设施	干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍	目视/	1/处		

				触摸			
72		休闲设施	干净、无破损、灰尘、污渍	目视/ 触摸	1/处		
73	绿化 养护	乔木	无枯死、枯枝、腐枝	目视	3/处		
74			下缘线高于 2M、人车通行处枝条不阻碍人车通行	目测	1/处		
75			无明显病虫害、病虫害危害率不超过 8%、单株病虫害危害率不超过 8%	目视/ 目测	1/处		
76			树干无机械损伤、乱拉乱挂 受外力影响歪倒树木在外力结束 2 天内扶正	目视/ 目测	1/处		
77			无违背生长的卷叶、黄叶、异常落叶	目视	1/处		
78			乔木基部土壤疏松、平整无板结、及时清淤排涝	目视	1/处		
79		造型植物及灌木	枯灌木不超过 1/500 m²	目视/ 目测	1/处		
80			无明显病虫害、病虫害危害率不超过 8%、单株病虫害危害率不超过 8%	目视/ 目测	3/处		
81			无严重枯枝黄叶、无缺苗死苗、无黄土裸露	目视/ 目测	3/处		
82			修剪造型植物轮廓清晰、无超过 10cm 新生枝	目视/ 目测	1/处		
83			边缘整洁、土壤疏松 苗内无杂草、杂物、白色垃圾、枯枝败叶	目视	1/处		
84		地被植物	无明显病虫害、病虫害危害率不超过 5%	目视/ 目测	3/处		
85			修剪植物轮廓清晰、无超过 20cm 新生枝	目视/ 目测	2/处		
86			苗内无杂草、杂物、白色垃圾、枯枝败叶	目视	1/处		
87			多植物种植轮廓整齐有层次 无缺苗死苗、无黄土裸露	目视	1/处		
88		草坪	总体平整、高度在 6CM 以下 草坪覆盖率达 98%以上	目视/ 目测	1/处		
89			无明显阔叶杂草、抽查的草坪范围杂草率低于 3%	目视/ 目测	1/处		
90			外力破坏后周内修复	目视/ 目测	1/处		
91			每 1000 m²绿地内黄土裸露面积累计不超过 2 m²，且每块面积不超过 1 m²	目视/ 目测	3/处		
92			发现病虫害及进处理，病虫害危害率每百平方米不超过 3%	目视/ 目测	2/处		
93			草边修剪整齐，边缘交界处清晰平滑，界线分明	目视/ 目测	1/处		
94		室内绿植	植物生长旺盛，无病虫害、干枯枝，叶面光亮洁净无灰尘	目视/ 目测	3/处		
95			花盆、底碟干净	目视/ 目测	1/处		

96	石材 养护	平整	表面平整、无明显划痕，手感细腻，具有防滑作用，无腐蚀，无损伤	目视/ 触摸	1/处		
97		色泽	色泽统一、润泽，无腐蚀	目视/ 触摸	1/处		
98		洁净	整体洁净率达 95% 以上，光亮如新，光泽度达到 75 度以上	目视/ 触摸	1/处		
99		无缝作业	颜色和石材本身相近，色调均匀，平整光滑	目视/ 触摸	1/处		
100	设备 工具	机器机械	摆放整齐 归类清晰 记录完整清晰	查看	1/处		
101			表面干净 无泥沙、草屑、粘附物	目视	1/处		
102			工作容器内干净、无杂物、残留物 线管绑扎整齐	目视	1/处		
103		工具	干净 摆放整齐 无乱堆乱放现象	目视	2/处		
104	员工	工作服	干净 合身 统一 无披衣 敞胸 挽裤管	目视	2/处		
105		礼仪礼貌	熟悉常用礼貌语言	接触	1/处		
106			主动招呼 无躲避、视而不见现象	接触	1/处		
107			无不文明语言、动作	接触/ 目视	1/处		
说明：1、考评标准为检查内容每发现一处不符合检查标准扣除 1 分； 2、同一项检查内容抽查 3 处或以上； 3、同一项检查内容出现 3 次或以上不符合检查标准，视为“不合格项”，“不合格项”需作出整改计划及措施。							