**项目概况**

1. **项目概述**

刘海粟美术馆按照国际博物馆协会博物馆建设规范，文化部国家重点美术馆建设标准，刘海粟美术馆是集美术馆、小型博物馆和个人纪念馆“三馆”功能合一的综合场馆，具备典藏保管、学术研究、陈列展示、教育推广、文化交流、公共服务六大功能。

* 1. 物业名称：刘海粟美术馆
	2. 物业类型：公益类事业单位
	3. 坐落位置：上海市长宁区延安西路1609号
	4. 四面边界至：东——种德桥路 南——延安西路

西——海粟绿地 北——昭化路

* 1. 占地面积：6000平方米。
	2. 总建筑面积：12540平方米。

1.7服务期限：本项目服务期限自合同签订生效之日起，期限三年，采取一次招标三年沿用、分三个年度分别签订合同的方式实施。

1. **楼宇各层功能分布情况**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 楼层 | 建筑面积 | 功能 |
| 4 | 1889 | 展厅、研究档案室、数据机房、行政办公用房、会议室等 |
| 3 | 2314 | 展厅等 |
| 2 | 1167 | 职工餐厅、职工休息/更衣室等 |
| 1 | 2376.50 | 展厅、卸货平台准备间、大厅、贵宾室、艺术配套服务等 |
| B1 | 2572.30 | 画库、藏品工作室，报告厅、会议室/控制室、消控中心、多功能会议厅、艺术沙龙、绘画体验中心、美术教育室、非机动车停车库等 |
| B2 | 2217.60 | 包括机动车停车库、设备机房等 |

1. **公用设施情况**
2. 主出入口与次出入口位于一层；
3. 电梯4部，自动扶梯1部；
4. 配电房8间，机房7个；高压配电间1个；
5. 生活蓄水池10立方米，生活泵4，污水泵19，消防泵4大2小。
6. **物业服务工作时间：**

本项目为对外文化服务窗口单位，法定节假日均对社会公众开放；

周一馆休日物业服务人员仍需保证场馆的正常运作。

**附表：设备列表**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 名称 |
| 1 | 风冷热泵机组 |
| 2 | 恒温恒湿空调机组 |
| 3 | 组合式空调机组 |
| 4 | 新风处理机组 |
| 5 | 柜式离心风机 |
| 6 | 混流风机 |
| 7 | 软化水装置 |
| 8 | 定压装置 |
| 9 | 不锈钢软水箱 |
| 10 | 高压微雾主机 |
| 11 | 电箱 |
| 12 | 消防泵 |
| 13 | 稳压泵 |
| 14 | 潜水泵 |
| 15 | 空调冷热水循环泵 |

**管理依据与标准**

1. **物业管理服务依据**
	1. 国家及上海市与物业管理相关的法律
	2. 与物业管理相关的行政法规
	3. 与物业管理相关的司法解释
	4. 与物业管理相关的部门规章
2. **管理目标**
	1. 总体目标（投标方对本项目物业管理服务目标的承诺至少包括）
3. 无重大安全事故。
4. 协助业主方创建上海市宣传部文明单位。
5. 合同期内每年4次满意度测评，满意率不低于90%。
	1. 服务承诺

|  |  |
| --- | --- |
| **承诺内容** | **指标** |
| 客户满意率 | 90%以上 |
| 有效投诉处理率 | 100% |
| 培训合格率 | 98% |
| 员工持证上岗率 | 100% |
| VIP安全接待率 | 97% |
| 展品展项维护完好率 | 95% |
| 维修及时率 | 100% |
| 维修合格率 | 95%以上 |
| 维修质量合格率 | 95% |
| 维修回访率 | 97% |
| 供电保证率 | 95% |
| 供水保证率 | 95% |
| 空调供应保证率 | 95% |
| 设备、设施突发事件控制率 | 95% |
| 突发事件正确处理率 | 95% |
| 火灾年发生率 | 0 |
| 环境保洁率 | 97% |

1. **其他事项**
	1. 投标人的报价为提供规定的全部服务所产生的各项费用，含美术馆运营期间的保洁和工程日常物耗费：
		1. 人工费（包括但不限制于投标单位委派人员薪酬、餐费补贴、社会统筹保险金、国定假日加班费、培训费、服装费、福利费及因聘用此类人员发生的其他一切费用）；
		2. 日常保洁耗材，参见附表1《保洁日常物耗》；年度费用不低于7万元。
		3. 日常工程维修材料，参见附表2《工程日常物耗》；年度费用不低于9万元。
		4. **以上保洁及工程物耗仅限于单价低于500元（RMB）的。**
		5. 不低于500万保额的公众责任险费用。
		6. 其它为管理而发生的合理支出，管理者酬金。
	2. 为了保证服务标准及管理质量，耗材的品牌及规格需向业主方报备，业主方将定期查验。
	3. 投标报价的人员工资需考虑自服务合同签订之日起3年内的最低工资及交金基数的增长因素。
	4. 所有聘用员工均需按国家规定缴纳社保，并保障员工合法权益的福利收益。
	5. 供应商需针对本项目购买不少于保额不低于人民币500万的公众责任险。
	6. 通过质量管理体系认证(GB/T19001)、职业健康安全管理体系认证(GB/T45001)，环境管理体系认证(GB/T24001)，信息安全管理体系认证（GB/T22080-2016）和社会责任管理体系认证（SA8000:2014）的企业将被优先考虑
	7. 供应商需具有类似的物业服务经验

附表1 保洁日常物耗

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **品名** |
| 1 | 卫生卷纸 |
| 2 | 卫生檫手纸 |
| 3 | 洗洁精 |
| 4 | 洗衣粉 |
| 5 | 垃圾袋（小） |
| 6 | 垃圾袋（中） |
| 7 | 垃圾袋（大） |
| 8 | 垃圾袋（特大） |
| 9 | 强力洁厕剂 |
| 10 | 碧丽珠 |
| 11 | 杀虫剂 |
| 12 | 洗手液 |
| 13 | 洁而亮 |
| 14 | 毛巾 |
| 15 | 喷香剂（香水） |
| 16 | 玻璃清洁剂 |
| 17 | 全能地板清洁剂 |
| 18 | 全能清洁剂（酸性） |
| 19 | 油性静电吸尘剂 |
| 20 | 漂白剂 |
| 21 | 快速消泡剂 |
| 22 | 强力化油剂 |
| 23 | 强力除垢剂 |
| 24 | 不锈钢光亮剂 |
| 25 | 小便香晶块 |
| 26 | 乳胶手套 |
| 27 | 除胶剂 |
| 28 | 钢丝球 |
| 29 | 扫帚 |
| 30 | 畚箕 |
| 31 | 百洁布 |
| 32 | 神奇海绵 |
| 33 | 喷壶 |
| 34 | 气压式喷壶 |
| 35 | 棉条拖把 |
| 36 | 甩干桶 |
| 37 | 塑料水桶 |
| 38 | 马桶刷 |
| 39 | 拖把甩杆头 |
| 40 | 蜡拖 |
| 41 | 钢刷 |
| 42 | 毛刷 |
| 43 | 皮条 |
| 44 | 毛套 |
| 45 | 鸡毛掸 |
| 46 | 云石铲刀 |
| 47 | 尘推布 |
| 48 | 尘推 |
| 49 | 大板刷 |
| 50 | 洗地机红白垫片 |
| 51 | 刀片 |
| 52 | 玻璃刮刀 |
| 53 | 环卫大扫把 |
| 54 | 推水器 |
| 55 | 塑料脸盆（大） |
| 56 | 喷壶头 |
| 57 | 食碱 |
| 58 | 消毒粉 |
| 59 | 方型板刷 |
| 60 | 去污粉 |
| 61 | 洁瓷精 |
| 62 | 水管处理剂 |
| 63 | 40cm钢刮刀 |
| 64 | 84消毒液 |
| 65 | 一次性PVC手套 |
| 66 | 口罩 |
| 67 | 消毒液 |
| 68 | 75%酒精 |

附表2 工程日常物耗

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **材料名称** |
| 1 | 漏电保护器 |
| 2 |  10A-32A断路器 |
| 3 |  10A-32A断路器 |
| 4 |  25A-40A断路器 |
| 5 |  63A断路器 |
| 6 | 电池  |
| 7 | 扎带 |
| 8 | 插拨式节能灯 |
| 9 | 灯管 |
| 10 | 灯管 |
| 11 | 环形灯管 |
| 12 | 佛山灯泡 |
| 13 | LED应急灯 |
| 14 | 单联开关 |
| 15 | 双联开关 |
| 16 | 二三眼插座 |
| 17 | 二三眼插座带开关 |
| 18 | LED筒灯 |
| 19 | 环形灯管 |
| 20 | 展厅筒灯 |
| 21 | 地埋灯 |
| 22 | 支架电源线 |
| 23 | 日光灯脚 |
| 24 | T5镇流器（荧光灯） |
| 25 | 镇流器（环形灯） |
| 26 | 筒灯变压器 |
| 27 | 明线盒 |
| 28 | 暗线盒 |
| 29 | 罗口灯头 |
| 30 | 三眼插头 |
| 31 | 二眼插头 |
| 32 | 三眼插头 |
| 33 | 护套线 |
| 34 | 护套线 |
| 35 | 单芯线 |
| 36 | 单芯线 |
| 37 | 灯头线 |
| 38 | 3M胶布 |
| 39 | 声光控开关 |
| 40 | 电笔 |
| 41 | 铜三通 |
| 42 |  球阀 |
| 43 | 堵头 |
| 44 |  铜弯头 |
| 45 | 铜直接 |
| 46 | 铜外丝 |
| 47 | 铜内丝 |
| 48 | 铜三角阀 |
| 49 | 生料带 |
| 50 | 铁丝 |
| 51 |  PVC管子 |
| 52 | 上水大小头 |
| 53 | 铜闸阀 |
| 54 | 硅胶 |
| 55 | 发泡剂 |
| 56 | 膨胀管 |
| 57 | 膨胀螺丝 |
| 58 | 干壁钉 |
| 59 | 自攻螺丝 |
| 60 | 三角阀 |
| 61 | 不锈钢软管 |
| 62 | 水龙头 |
| 63 | 不锈钢下水管1m |
| 64 | PVC伸缩下水管 |
| 65 | 钢锯条 |
| 66 | 铁挂锁 |
| 67 | 走线槽 |
| 68 | 地踏线槽 |
| 69 | 安全出口指示灯 |
| 70 | 电线软管 |
| 71 | 电工自粘胶带 |
| 72 | 水箱按键 |
| 73 | 防火门锁 |
| 74 | 不锈钢地锁 |
| 75 | 平板车万向轮 |
| 76 | 闭门器 |
| 77 | 木门锁 |
| 78 | 定时器 |
| 79 | 电磁阀 |

**物业管理服务内容和要求**

**1、建筑物、构筑物及设施设备管理服务内容**

建筑物、构筑物以及所有设施设备的日常维修、养护、管理，有专业或资质要求的工作岗位，其从业人员必须符合国家与上海市相关要求。

（1）区域内的公共建筑物、构筑物、设施的管理与日常维修，以及维修维保监管；

（2）区域内公共标识标牌的管理与日常维护，以及维修维保监管；

（3）区域内公共供配电系统和应急供电系统的管理与日常运行维护；

（4）区域内室内外公共照明设备的管理及日常运行和维保；

（5）区域内公共基础弱电智能化系统的运行管理、日常维护，以及维修维保监管；

1）火灾自动报警及联动控制系统；

2）安防系统（视频监控、入侵报警、门禁系统、电子巡查等）；

3）公共广播系统；

4）建筑设备监控系统（BA）；

5）电话及网络系统；

6）无线通讯系统；

7）时钟系统；

8）信息显示系统；

9）停车场管理系统的运行和维保等。

（6）区域内公共消防系统（含气体灭火系统）设施设备的运行管理、日常维护，以及维修维保监管；

（7）区域内公共电梯系统的运行管理以及维修维保监管；

（8）区域内公共给排水系统（含消防水系统）的运行管理、日常维护以及维修维保监管；

（9）区域内公共暖通系统的运行管理、日常维护和维修维保监管

（10）区域内公共防雷接地系统的日常维护和维修监管；

（11）公共会务设施设备的运行管理和维修监管；

（12）展项设备的日常运行管理、日常维护，以及维修监管；

（13）布展管理（含展厅布置、布撤展品工作、开幕式布置工作、施工现场监管等）；

（14）临展搭建管理与运行保障；

（15）各类机房管理；

（16）公共能源管理和控制；

（17）所有公共建筑物及构筑物、设施设备等的档案资料管理；

（18）设备设施基础管理（设备台账、计划、图纸资料、运行维护维修档案管理等）；

（19）建筑及大系统设备更新改造及相应施工管理。

**2、环境管理服务内容**

（1）区域内建筑物、构筑物外围区域等区域的保洁（含广场、道路、座椅、雕塑、水景、小品、路灯、线杆、围栏、地沟、风口、标识、电梯、廊道、亭、院、停车场、排队区等）；

（2）地下停车场、地下公共区域日常保洁；

（3）区域范围内建筑物、构筑物内的公共部位和公共设施、饰品（厅堂、通道、卫生间、电梯等）的保洁；

（4）展区区域的保洁（包含展品、展具的保洁）；

（5）区域管理部门办公区域（含办公室、更衣室等）的保洁；

（6）公共接待内部会场、接待室、多功能厅等区域的保洁；

（7）功能房室的日常清洁（服务中心、储藏室、图书室、值班室、监控室、库房等，不含典藏库区）；

（8）区域范围内的环境消毒、有害生物防治工作的监管；

（9）区域范围内建筑外立面及构筑物的外立面（含玻璃）清洁监管；

（10）区域范围内特种装饰材料的专业养护，如：地面清洗、打蜡、镜面处理、抛光，木质材料保养，金属防锈蚀处理等（展品和展具、区域管理部门有特殊要求的除外）；

（11）区域内所有植物的摆放、养护、替换、搬运等工作的监管（包括展厅、公共区域、办公区域、会议室、多功能厅、接待区及建筑外部绿化、会议活动或节假日的绿化布置等）；

（12）区域范围内的空气检测的监管及环境卫生管理；

（13）区域内日常垃圾与建筑垃圾清运管理工作。

**3、物业行政管理服务内容**

3.1物业行政管理服务内容

（1）物业管理机构的日常管理；

（2）物业管理的质量管理；

（3）物业管理服务相关档案管理；

（4）物业管理服务的问询接待、投诉受理及回访；

（5）物业管理服务的报修受理；

（6）物业管理服务的物资管理；

（7）对参观者的物业管理服务意见征询；

（8）大客流、大型活动、接待的组织协调；

（9）突发事件应急处置管理；

（10）对外关系协调（街道、环卫、城管、消防、公安及市政等部门）。

3.2物业管理项目人员配置

（1）★本项目物业人员配置总数不得少于58人。

每个岗位不得低于以下人员配置表中的人数。所投入人员未经业主方同意不得变更人员，不得另外派工作。业主方不定期抽查，抽到缺编人员，按此岗位的双倍月工资从物业服务费中扣除。

人员要求：

物业经理：45周岁及以下，大学本科及以上学历

项目经理：有类似服务经验

助理：45周岁及以下，大学本科及以上学历

工程主管：50周岁及以下，大学本科及以上学历

保安领班：50周岁及以下，大学本科及以上学历

保洁领班：45周岁及以下，大学本科及以上学历

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **部门** | **岗位名称** | **人数** | **备注** |
| 管理处 | 管理人员 | 2 | 人员排班应满足项目实际运行需求 |
| 工程维护部 | 维修工 | 6 |
| 环境保洁部 | 保洁员 | 12 |
| 安全保卫部 | 保安员 | 38 |
| 合计 | 58人 |

（2）除上一条款外，未按招标书要求配备服务人员的，根据未配备岗位数多少扣物业服务费用1%-20%（根据具体情况由甲方决定）。累计一月缺编5人或以上业主方有权解除合同。

（3）工程维护部专业工种必须持证（包括高、低压电工、空调工、电梯工、高空作业等）。

（4）安全保卫部保安人员必须为男性，80%不得超过45岁，必须持有保安证，监控岗位需持证上岗。（美术馆公共区域保安岗为站立岗，需有良好，形象和体力）

（5）环境保洁部员工80%不得超过50岁，其中男性员工人数不低于10%。（女性50岁退休，男性保洁工需协助搬运及操作中大型设备）

要求：投标人物业管理服务人员必须由业主方审核录用，统一由业主方调配安排，服务人员不得使用退休返聘人员。

**4、公共关系管理服务内容**

（1）主动联系本项目水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立良好关系和应急协调机制。

（2）主动联系本项目公共设备制造供应商，了解设备维修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制。

**5、国有资产管理**

为加强本馆固定资产管理，根据相关规定，结合本馆实际情况，制定相应规定：

（1）本馆国有资产的管理由业主方负责，实行统一领导、归口管理、分级负责、责任到人的管理机制；

（2）由业主方专职人员实施国有资产管理。物业公司各部门必须重视和加强国有资产管理工作，维护国有资产及其权益不受损害；

（3）物业管理部门应配合馆方管理人员、财会人员密切协作、严格手续、定期对帐，做到帐实相符，清楚；

（5）工作人员调离，须到业主方专职人员处办理固定资产及财产移交手续。人事部门凭调离人员所持已办理移交的固定资产及财产登记卡，方可办理调离手续；

（6）因过失责任造成固定资产及财产损毁的，视情节轻重给予过失责任人必要的教育、经济赔偿和纪律处分；属违法犯罪的，由司法部门追究责任。

**6、安全保卫管理服务内容**

根据刘海粟美术馆运营计划：客流控制、安全秩序、作品维护等要求；保证客流有序，拥堵疏导及时，禁止行为控制，闭馆清场，应急事项处置等工作要求。对保安责任范围设定为：安检，出入口，内外场巡逻、作品看护、技防监控、指挥相应责任区。保安人员的勤务班次根据展馆的特征，按不同的岗位需求制定。

严格遵循“以人为本，预有准备；责任到位，严密组织；快速反应，科学应对”的要求。

根据刘海粟美术馆运营特点，制定安保管理方案。

持续满足刘海粟美术馆各种时段不同需求的安全保障要求。

6.1内场秩序管理

（1）展区管理：确保观众参观流线的连续性，负责展厅的秩序维持、负责突发事件临时处置。

（2）藏品库房区域管理：确保通道畅通，无堆物，确保24小时安全管理。

（3）秩序维护、安全管理:美术馆内部所有区域的秩序维护和安全管理。

6.2外围秩序管理

（1）治安管理：负责外围秩序维护，各类进出口的安全管理；

（2）交通管理：负责各类车辆进出的登记、停靠和管理；

（3）客流管理：负责观众排队、领票、安检的秩序维护，确保运行安全；

（4）活动安全管理：确保贵宾、嘉宾安全，确保贵宾、嘉宾车辆道路、人员行进线路畅通，现场秩序管理；

6.3安检、监控、消防管理

安检管理：负责每日进馆观众、物品的检查和安全管理。

监控管理：24小时负责场内外现场的实时监管和备用钥匙的安全管理。

消防管理：负责消防设备操作管理。

6.4展厅服务管理

（1）负责监管做好展厅参观客流控制、参观秩序维护；

（2）负责各类突发事件的现场处置指挥，指令发布；

（3）负责维护观众参观环境及参观质量、制止观众不当行为。

6.5观众服务管理

负责运行期间观众投诉处理归口管理工作。

6.6活动接待管理

（1）配合负责接待活动的报、审批工作，多方单位部门间的沟通协调；

（2）负责接待活动的实施监督、保障跟进等管理工作。

**1、项目接管**

1. 制订进驻验收标准及物业接收计划，草拟工作日程并调配相关人员按进度及质量标准逐步进行验收。

**2、日常运作**

1. 中标单位要加强内部管理控制，针对招标项目制定相应管理、工作流程、人员培训、安全防范、巡查监督、考核奖惩等制度，建立适合本项目的各项管理机制，确保管理运作正常、良好、有效、无事故。如遇管理责任不到位、发生各类事故，追究相关人员及公司责任。
2. 鉴于同一项目内业主方的工作时间与开馆时间及服务需求各不相同，物业管理中心每天有人在岗，以即时处理对物业管理及相关工作的需求和投诉建议。并公示24小时服务热线和报修热线，便于应急处置。
3. 由于项目的特殊性，为确保正常运作，要求中标单位强化对业主方日常业务所需资源和相关设备设施、包括施工和服务安排专人巡视、检查，发现问题，及时处理，确保无事故发生配合创建市级文明单位的工作。
4. 提供保持 “节能减排”示范单位的相关配合工作方案。
5. 项目停车场按照场馆停车管理规定，不收取停车费,配合业主方做好停车管理工作。
6. 为了保证社会的稳定性，中标单位需接受原物业50%以上的一线工作人员，且要求被接受员工薪酬不得低于原有标准。
7. 执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，立即通知业主方，并及时向上级和当地行政主管部门报告。
8. 未能按照规定采取“非访人员”应急预案处置程序的措施，影响项目正常办公、人身安全财产安全和形象受损，业主方有权扣除相应比例的物业管理服务费用，直至解除合同。
9. 场馆内的节假日装饰布置配合。
10. 业主方有权对中标单位的日常管理工作进行审核与监督，包括委托专业机构对物业公司服务质量进行绩效评估，以期提高物业服务水平，确保管理质量。
11. 合同期内每年进行4次业主方考核，总分不低于90，业主考核每季度进行一次，考评达标后支付物业管理费
12. 对临时性、突发性的各项任务（如：各类会议、参观接待、大型活动、搬运等），中标方应全力配合，不另行收费。
13. 本项目为对外文化服务窗口单位，法定节假日均对社会公众开放；周一馆休日物业服务人员仍需保证场馆的正常运作。各投标单位必须充分考虑人员配置并充分计算节假日加班费，一旦中标，招标人将不再支付任何加班费用。（根据近年来实际加班情况，每年国定假加班人次约为420人次）
14. 本项目为消防重点单位，各投标单位应提供详尽的消防安全管理方案。
15. 基于本项目的特殊性，中标单位需具有对美术场馆、公共场馆、展会、公益活动、接待各级别领导来访参观的应对能力，协调周边警署、消防、医疗、供电、计划用水办、环保、卫生、绿化等职能部门，具备协助业主方举办大型活动的能力。
16. 各投标单位需具备美术馆安保方面的培训经历并提供接受公安、文保分局的检查的实施方案。
17. 本项目是上海市公共文化对外服务窗口单位，人流密集场所，也是上海市美术类场馆地标单位，需建立应急救护绿色通道。
18. 各投标单位应提供安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制工作方案。

**3、管理团队**

1. 投标单位需为本项目组建一支能满足需求的服务团队。投标单位为本项目配备的项目经理与各专业管理、技术负责人需有5年以上相关物业管理经验。所有物业服务人员需具备同岗位相适应的学历、职称、职业资格证书。
2. 项目经理受业主方委托，代表业主方，依据服务合同和约定，对内管理整个物业，组织专业化的服务；对外先行承担与物业管理相关的责任，履行相关义务，代表业主方与物业管理所涉及的各有关方面交涉，维护业主方的合法权益，并提醒业主方遵守与物业管理有关的法规政策，履行应尽的责任和义务。
3. 鉴于保密性的要求，各投标单位在标书中需有保密工作相关方案和措施，重要岗位需接受保密教育，签订保密协议。所有聘用人员均需政审合格,无犯罪记录，并交业主方审核备案。

**物业考核办法及退出机制**

**1、物业管理工作考核管理办法**

中标单位须以合同附件的形式与业主方确定以下考核办法，主要条款不得修改。

1. 组织形式
* 由刘海粟美术馆主管部门组成考评小组，负责对中标单位进行考核。
* 考评小组负责考评日常组织工作及考评信息、数据或结果的收集、整理和汇总工作。
1. 考评依据
* 物业管理委托合同要求。
* 行业法律法规要求。
* 本项目管理文件、作业指导书。
1. 考评形式

考核分为季度考核及年度考评两种

* 季度考核
* 季度考核实行扣分制。
* 季度考核由业主方与物业管理工作相关的部门负责考核。
* 季度考核以不少于一次的检查方式对物业管理工作进行考核，形成物业管理工作质量考核表，并请被考核部门负责人在考核表上签字确认；
* 物业管理服务人员的考勤检查：全部岗位人员名单交业主方备案，中标物业管理服务人员的考勤系统向甲方开放，甲方根据需要随时抽查，抽查情况请被考核部门负责人在考核表上签字确认；
* 人员流动性及在岗率考核：主要岗位、重要岗位人员的离职或辞退须交业主方备案；人员在岗情况及在岗率请被考核部门负责人在考核表上签字确认；
* 考评小组以外的工作人员在工作中发现中标单位的不符合项可报告考评小组，由考评小组进行调查经确认后纳入考核依据；
* 指标类的考核项目，由中标单位每季随工作小结报考评小组自评结果，由考评小组抽查核实后确认后纳入考核依据；
* 考核结果在下季第一个月20日前向乙方通报，中标单位如有异议，可在一周内申请复议。
* 年度考评
* 年度考评以月度指标考核平均值及满意值（业主与用户的平均值）为主要考评指标，由考评小组、相关部门和乙方组织满意度调查。
* 公式：年度考评总分=（∑每季考核分数÷∑考核次数）×70%＋[（平均用户满意值＋平均业主满意值）÷2]×30%
* 业主满意度调查：向相关单位工作人员抽样调查；
* 客户满意度调查，获得考核所需的满意值：
* 每季度，职能部门组织至现场进行用户满意度调查；
* 物业管理协会或质量协会等行业协会或机构至现场进行客户满意度调查，抽样数20份。
1. 奖罚方法

1.4.1季度考核与物业服务费挂钩：

* 季度考核总分≥90分，为“达标”，按该季度100%支付物业服务费；
* 季度考核总分<90分，为“不达标”，每降低1分，在达标的季度物业服务费基数上扣除2%物业服务费,该费用在整改到达标后支付；
* 在合同项下的责任范围内，在考核期内发生以下任何一种情况考核为不合格，经第三方确认为物业公司全责的扣除当月全部物业服务费。
* 发生人身伤亡事故；
* 发生重大责任事故；

1.4.2年度考核与年度物业服务费挂钩：

* 年度考核总分≥90分，为“达标”，支付年度物业服务费的100%，作为年度物业服务费；
* 年度考核总分<90分，为“不达标”，每降低1分，在达标物业服务费基数上扣除2%年度物业服务费。
* 中标单位表现突出时，给予年度考核加分（加至100分止），突出表现加分如下：
* 有效处置突发事件或员工有见义勇为行为并为业主方挽回损失的加1分；
* 为配合业主方获得市级以上荣誉做出突出成绩的，加1分；
* 在配合重大活动保障过程中做出成绩的，加1分；
* 通过技术更新、观念或管理创新，为业主方增收节支做出突出贡献的加2分；
* 充分应用智能化楼宇管理系统，对用水用电的实时数据进行统计分析，降低能耗，实现节能减排的目标，较上年度每节省5%，加1分；
* 有其他突出表现或成绩，赢得良好社会形象或经济效益的，加2分。

**2、物业管理的退出条件**

* 合同到期
* 年度考评不达标
* 季度考评不达标,经两次整改后仍不达标的
* 遇重大责任事故

**注：物业公司在管理过程中产生上述情况的，业主单位有权要求其无条件退出。**