

贵港市社会保险事业管理中心物业管理服务合同

采购单位(甲方): 贵港市社会保险事业管理中心

供应商(乙方): 贵港市美诚物业管理服务有限公司

依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定,以及竞争性磋商采购结果,按照采购文件的规定条款和成交供应商的响应文件及其承诺,在平等、自愿、协商一致的基础上,甲乙双方签订本合同。

第一条 服务项目名称和基本概括

- 一、贵港市社会保险事业管理中心物业管理服务项目
- 二、乙方向甲方提供物业管理服务,甲方向乙方支付物业管理费

第二条 服务的地点和区域

- 一、服务地点:贵港市社会保险事业管理中心
- 二、服务区域:
 - 1、甲方管理的区域,包括办公楼、服务大厅、24小时自助服务区、停车场、二轮车停车棚等,总占地约8000平方米,建筑面积约10000平方米。
 - 2、甲方在大院入口提供值班室1间,面积约10平方米,内设桌椅2套,防爆器材1套,监控设备1套。

第三条 服务内容

负责甲方管理区域内的秩序维护和安全保卫工作,主要包括门岗管理,来访人员、车辆的管理,检查巡逻、监控值守、财物守卫,消防安全、治安处置、应急事件处理等安全防范工作,维持正常工作秩序和治安秩序,消除各类安全隐患于萌芽状态,创造安全、和谐、有序的工作环境。

第四条 人员配置要求

- 一、人数配置

本项目需配置保安服务人员4名，实行24小时值班制，其中甲方工作日上午8:00-12:00期间要求2名保安同时在岗值班提供安保服务。

二、派驻人员要求

1、派驻本项目的保安服务人员，男性年龄不超过55岁，女性年龄不超过50岁。五官端正，品德优良，无违法犯罪行为，没有参与邪教活动，身心健康，情绪稳定，没有过激的言行。对于尚未解除纪律处分或者正在接受纪律审查的人员，以及刑事处罚期限未满或者涉嫌违法犯罪正在接受调查的人员和心理不健康者皆不得聘用。具备保安岗位技能、反应敏捷、熟悉岗位礼仪。

2、如甲方认为保安服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求乙方进行调换。如因乙方原因对服务人员进行调换，应当经甲方同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。需要更换人员时，提前报甲方办公室备案。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

第五条 服务费用

一、本项目总物业管理费合计人民币（大写）：壹拾伍万玖仟元整（¥159000.00），每月物业管理费人民币（大写）：壹万叁仟贰佰伍拾元整（¥13250.00）。

二、本项目物业管理费实行总价包干，在合同实施期间不因市场价格变化因素而变动，包括但不限于实施和完成本项目全部所需的人员工资、加班费、意外险、依法缴纳的社会保险费、培训费、服装费、管理费、所有税费等业务有关一切费用和政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有的费用。

第六条 付款方式

一、原则上按月支付物业管理费，在双方核算相应费用后，乙方于每月15日前向甲方提供等额合法正式税务发票，甲方在收到发票后10个工作日内，通过银行转账方式向乙方支付当月费用（如遇节假日顺延）。

二、乙方基本账户为

开户行：贵港市美诚物业管理服务有限公司

开户名：广西北部湾银行股份有限公司贵港分行

账 号：800120816800013

第七条 服务期限

服务期限：本合同服务期限为一年，从2025年6月1日起至2026年5月31日止。

第八条 服务时间

每天24小时不间断值班（含双休日和国家法定节假日）。

第九条 服务要求、服务标准和服务改进

一、服务要求

1、严格遵守甲方的规章制度，按时上下班，不迟到，不早退，不旷工，不睡岗，不擅自离岗，按时交接班，不出现空岗，不准酒后上岗和在岗时饮酒。上班时间不准看书、看报、刷手机、与人聊天，检查巡逻需要离开时，必须关闭好值班室门口的出入道闸，值班室不允许闲杂人员进入，不准存放其他杂物，维护好值班室的环境卫生。禁止在值班室会客或聊天。

2、在值勤时间内，保安服务人员着制服上岗，坚守岗位，服从指挥，文明服务，礼貌待人。严禁制服与便服混穿，不得穿拖鞋、高跟鞋上岗。

3、派驻本项目保安服务人员主要配置在甲方大院门口的门卫岗，实行 24小时值班制，其中甲方工作日上午8：00-12:00期间要求2名保安同时在岗值班提供服务，由乙方负责保安排班，保安服务人员应严格执行工作时间，不得中途擅自离岗，若因特殊情况离岗或需要请假时，必须另外派员顶岗。

4、在大院出入口对外来人员、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入；对于非大院内各单位业务范围的办事人员、闹访人员、推销人员一律不得进入大院；排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理；配合积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况；看

管好大院门口车辆出入道闸，若有车辆或人为损坏，要及时制止，并由当事人按原价赔偿损失或更换同样的设备设施；管理进出的车辆，保持出入口的畅通；进入大院的货运车（包括汽车、三轮车、摩托车、电动车等）必须经大院相应单位或住户同意方可进入，出门时要对车上所拉货物做好检查记录；严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入；运出大院的大件物品和办公设备，必须有《放行条》或电话通知方可放行。

5、办事群众的临时车辆出入大院要登记，引导车辆按指定位置停放，保持道路畅通，大院门口、通道、走道、楼梯间、安全出口处等公共区域严禁停放车辆。对车辆及停放区域实行规范管理，对不按规定停放车辆的进行劝导并协助整改，确保车辆停放整齐有序。发现车辆异常情况（漏油、漏水等）及时通知车主，采取防范措施应对漏油可能造成的危害，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理。

6、重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控，使风险隐患始终处于受控状态。根据服务区隐患排查的结果和实际情况，制定应急预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案等。

7、定期到甲方管理的区域进行检查巡逻，每天6:30至夜间22:30期间每3小时巡逻一次，每天夜间22:30至次日6:30期间每2小时巡逻一次，特别加强配电房、充电桩停车区域、办公楼等重点场所的检查巡逻，有检查巡逻登记备案。在检查巡逻过程中，要多看、多听、多问，及时发现可疑的人、事、物，如发现盗窃、火警及其他异常情况，要及时在现场采取相应措施，并立即报警及报告甲方办公室。24小时自助服务区要防止无关人员进入，禁止无关人员在内坐、卧、吃、喝等。巡逻期间保持通信设备畅通。

8、注意观察值班室里的监控设备，发现监控设备出现故障的，要立即报告，确保系统功能正常。如发现火情、盗窃等警情或其他异常情况，要及时处理并报警。值班期间遵守操作规程和保密制度。

9、负责部分场所大门的开关，工作日的7:45前，打开甲方服务大厅的后门、各分区卷闸门和办公楼一楼通道铁门；下午下班后，负责巡查服务大厅门口是否上锁，若有工作人员加班或保洁搞卫生，仅开启大厅后门进出，确定人员全部离开、大厅灯光全部关好后，关闭大厅各分区卷闸门、后门和办公大楼铁门。遇节假日举行招聘会时，按规定时间开、关好服务大厅中部的楼梯门，并注意关好大厅内各分区卷闸门，防止无关人员进入服务大厅。

10、负责开关大院内路灯（一般早上7时前关闭，晚上18时30分前打开，视昼夜长短可提前或延后开关路灯）。

11、做好安全防范，负责维护服务区域内治安、消防等安全秩序，预防各类案件的发生，及时处置各类突发性事件。做好防火、防盗、防抢、防破坏、防事故、防人身伤害等工作以及处理其他与安全稳定有关的工作。对服务区域内发生的打架斗殴及其他刑事案件、治安案件、灾害事故和突发事故等，及时制止并报告相关部门，控制事态发展，协助公安机关处理相关事宜。

12、完成甲方交办的其他安保工作。

二、服务标准

1、结合甲方要求及实际情况，制定本项目物业服务方案。

2、能够团结同事，工作勤恳，服务到位，尊重领导。

3、着装执勤，热情对待来访群众，使用文明礼貌用语，人员、车辆有序进出大院，有值班记录。

4、自觉遵守甲方各项规章制度，做好服务区域内安全巡逻工作，准时开关办公楼、服务大厅大门和大院内路灯，确保办公区无火灾、盗窃、抢劫等安全事故的发生、确保人身、财物安全，发现问题及时处置上报，有检查巡逻情况记录。

5、留意监控系统运行状况，发现监控系统出现故障能立即报告处置；注意观察监控画面，发现可疑情况能立即前往现场查看，并及时处置。

6、办公区内道路上无车辆乱停乱放现象，汽车、摩托车、电动车在停车场内停放整齐有序。

7、参与重大安保事务无差错，处理突发事件果断及时。

8、档案管理完善，值班日志等记录准确。

9、其他服务标准。

三、服务改进

1、乙方在派驻本项目保安服务人员中明确1名负责人，定期对服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。

2、乙方应对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格服务再发生。

3、对没有按照工作完成任务的保安服务人员，乙方必须限期整改，整改仍不合格，乙方需及时更换派驻人员。

4、甲方不定期对乙方提供的服务进行监督检查，对未达到服务内容、要求和标准以及本项目人员配置和要求的，甲方发出限期整改通知书，乙方必须限期整改，甲方发出限期整改通知书达5次的，在协调之后，乙方仍无法达到甲方要求的，视乙方的服务管理不达标，甲方有权单方面终止合同，且无需支付违约金。

备注：因甲方院内有数栋居民楼，院内居民人员、车辆的日常进出需通过甲方大院出入口，乙方派驻的保安服务人员在开展保安服务时，需要处理好甲方管理与院内居民的关系，维护好甲方的良好形象。

第十条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与响应文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家

强制性标准但有其他强制性标准的,必须符合其他强制性标准的规定。

第十一条 权利保证

没有甲方事先书面同意,乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供,也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效,不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第十二条 验收

一、乙方应按响应文件的承诺向甲方提供相应的服务,并提供所服务内容的相关技术资料。

二、乙方提供不符合响应文件和本合同规定的服务成果,甲方有权拒绝接受。

三、甲乙双方应按照双方合同、响应文件验收,本项目为服务类项目,甲方每季度对乙方的服务进行验收,验收的内容见附件一(物业管理服务质量验收单)。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖甲方公章,甲乙双方各执一份。

四、验收时,验收服务评定等级为基本合格或合格的方可付款,但存在不满意事项的,乙方必须及时整改,甲方可暂缓向乙方付款,直到乙方整改完成。如服务评定等级为不合格的,且在收到评定等级结果后五个工作日内拒不整改的,视乙方的服务管理不达标,甲方有权按本合同违约条款执行。

第十三条 售后服务

乙方应按照国家有关法律法规和本合同内容为甲方提供相应的服务。

第十四条 甲方权利和义务

一、指导、监督并配合乙方管理服务工作的实施及制度的执行,不定期对乙方提供的服务进行监督检查,对不符合服务质量的工作有权要求乙方限期整改。

二、协调、处理本合同生效前发生的遗留问题。

三、每季度对乙方的物业服务质量进行一次验收。

四、有权要求乙方及时更换不合格的服务人员。

五、为乙方无偿提供值班室作为办公兼用场所。

六、按时支付乙方本合同所指的物业管理费用。

七、有权对乙方日常工作不到位、不达标、或有违约现象作出相应的违约处理与处罚。

八、法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

第十五条 乙方的权利和义务

一、按照采购文件的有关规定、合同约定，制定本项目的物业服务方案，并具体实施。

二、必须服从甲方管理，遵守甲方有关管理制度，按照合同约定的服务内容、服务要求、服务标准、服务改进和人员配置要求派出保安服务人员到甲方提供物业管理服务，自觉接受甲方的业务检查和监督，并接受服务对象的监督。

三、乙方的管理和派驻本项目的保安服务人员必须经过上岗前培训（包括思想道德、法制、安全、工作技能、管理制度、服务意识等教育），符合国家有关劳动用工的法律法规。

四、应在派驻本项目保安服务人员中任命合同的执行代表，以便就合同执行当中的具体事宜进行协调。甲方对乙方所负责的本服务项目工作中存在的问题与不足，乙方合同执行代表应立即处理，特殊情况不超过12小时，在此期间内向甲方做出合理解释，否则按合同规定进行处罚。乙方合同执行代表还应主动接受甲方的工作安排、监督检查和业务指导，对存在的问题要按甲方的要求抓好整改落实。

五、乙方聘用的员工，必须符合法律、政策的有关要求，并向甲方提供身份证复印件，聘用人员的资料（包括但不限于：姓名、性别、出生年月、身份证号码、联系电话等）以表格形式汇总加盖公章交甲方备案。如更换工作人员，应在2天内以书面形式报甲方备案并做好交接班工作。

六、乙方务必于每月10日前将上个月的工作资料（包括但不限于：值班记录、巡逻记录等）移交给甲方。

七、乙方应加强对派驻本项目保安服务人员的管理，保证派出人员遵守国家、地方法律法规和甲方的规章制度，在服务中必须文明履行职责，自觉维护甲方的形象，不损害甲方的合法权益。

八、在服务期限内接受甲方的监督检查、验收。

九、自行配备完成本项目服务所需服装（统一着保安服）、装备（手电筒及其他工作必备器材）。

十、对不符合本合同约定的保安服务人员，在甲方提出后，乙方应及时予以更换。

十一、本合同到期，如甲方选聘新的物业管理企业，乙方应配合甲方完成移交工作。

十二、法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

第十六条 乙方责任承担

一、乙方在提供管理服务时必须做好各项安全防范措施，乙方所派驻本项目的保安服务人员在合约期间如发生任何人身意外（生病、伤亡事故）、事故（工伤、安全生产）或触犯法律法规（包括劳动用工制度、发生劳资纠纷、甲方的规章制度等）、或损坏甲方的设施和物品，由乙方负全部责任。

二、若乙方与所派驻本项目的保安服务人员发生劳动纠纷或其他不符合劳动法等法律法规规定的，均由乙方负责调解与处理，一切责任由乙方自行承担，造成甲方负面影响的，甲方有权解除合同。

三、如派驻本项目的保安服务人员履行职责过程中的故意或过失行为损害甲方或第三方利益时，责任由乙方承担，造成甲方或第三方损失的，按造成的实际损失予以赔偿。

四、因乙方派驻的保安服务人员未认真履行职责发生事故，造成甲方工作秩序混乱或保安所管辖区内发生安全事故、安全事件或损失，乙方承担全部责任。

五、在明确违约责任后，乙方应在接到书面通知书起七天内支付违约金、赔偿金等。

六、乙方必须执行各级政府及有关部门的相关政策，若有违反规定，乙方承担相应责任。

七、乙方所有派驻本项目的保安服务人员的工资、加班费、意外险、依法缴纳的社会保险费、培训费、服装费、管理费、所有税费等由乙方承担。

八、妥善保管和维护好值班室内的设施设备，不得变卖、抵押或者改作他用，如有损坏，给予相应赔偿。

九、所有派驻本项目的保安服务人员月工资不得低于贵港市月最低工资标准。乙方不得拖欠派驻本项目保安服务人员的工资，即按月发放工资。若有违反规定，乙方承担相应责任。

十、所有派驻本项目的保安服务人员的工作时长应按《中华人民共和国劳动法》等相关规定执行，若需加班的，乙方须按规定支付加班费用。

十一、乙方必须与所有派驻本项目的保安服务人员签订劳动合同并依法缴纳社会保险费。费用由乙方负责，若有违反规定，乙方承担相应责任。

十二、派驻本项目的保安服务人员应遵守甲方有关保密工作规定，乙方应做好其从业准则等方面教育，如发生泄密事件，应追究当事人法律责任，乙方承担连带责任。

十三、合同期内，甲方将对乙方的管理服务进行全过程监督，如乙方日常工作不到位、不达标、或有违约现象，将依据合同约定，作出相应的违约处理与处罚。乙方违约处理与处罚规定：

(一)乙方在合同执行期间，如果有下列情形之一者，甲方有权从物业管理费中视情节轻重扣除100~1000元/次。

1、未按本项目人员配置和要求派驻保安服务人员或未执行合同规定任务的，扣除100元/次。

2、未经甲方同意，擅自更换合同执行代表或一次性更换2名以上保安服务人员的，扣除200元/次。

3、未及时配备工作人员的统一服装及附属装备并给甲方带来不良影响的，扣除200元/次。

4、甲方指出乙方工作中存在的问题与不足，乙方未能及时整改，扣除500元/次。

5、发生其他有损甲方形象或影响正常工作的造成损失的，扣除1000元/次。

(二)乙方的服务管理不达标的，甲方有权单方提前解除合同，乙方承担违约责任（按剩余期限应付的物业管理费总额的20%计付违约金）；造成甲方经济损失的，按造成的实际损失予以赔偿。

(三)乙方及其所有派驻本项目的保安服务人员在服务工作区域内违法犯罪属实，乙方应承担相应的法律责任，如造成甲方损失的需按实际损失进行赔偿，并不得再使用有关员工。

十四、在签订合同之后，乙方未经甲方书面同意而单方提前终止、解除合同的，视为乙方违约，乙方承担违约责任（按剩余期限应付的物业管理费总额的20%计付违约金）；造成甲方经济损失的，按造成的实际损失予以赔偿。

十五、若乙方擅自转包、分包，或以任何形式与第三方进行合作的属违约，如有发现，甲方有权单方终止合同，未支付的合同款不予支付；由此造成的一切损失由乙方承担。

第十七条 违约责任

一、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按总物业管理费的3%支付违约金，该违约金累计不超过总物业管理费的10%。

二、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

三、甲方对乙方提供的服务送达的限期整改通知书或验收单等书面材料需要乙方签字盖章的，乙方必须无条件接收、签字并加盖公章，乙方不按照甲方要求予以签字或盖章的或拒绝接收的，视为甲方指出乙方工作中存在的问题与不足，乙方未能及时整改的情形，甲方有权从物业管理费中扣除500元/次，累计达到5次的，甲方有权解除合同。

四、甲方若自身原因不按合同规定期限内向乙方付款，每延期一天，向乙方偿付延期款额 3%滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额5%。

五、本项目的采购资金系财政拨款，如遇财政拨款迟延，付款时间顺延且甲方不承担逾期付款的违约责任。

六、乙方违约，按本合同乙方违约条款的约定执行。

第十八条 不可抗力事件处理

一、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。

二、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同，如协商一致，可解除本合同。

第十九条 合同争议解决

一、因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

二、诉讼期间，本合同继续履行。

第二十条 合同生效及其他

一、合同经双方法定代表人或者委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

二、本合同未尽事宜或在合同履行时发现责任不明条款，甲乙双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同存在冲突的，以补充协议为准。

三、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。

第二十一条 合同的变更、终止与转让

一、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

二、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第二十二条 本合同一式四份，具有同等法律效力，代理机构一份，甲方二份，乙方一份。本合同经甲乙双方法定代表人或委托代理人签字盖章后生效。

<p>甲方：(章)贵港市社会保险事业管理中心</p>  <p>2025年5月29日</p>	<p>乙方：(章)贵港市美诚物业管理服务有限公司</p>  <p>2025年5月29日</p>
<p>单位地址：</p>	<p>单位地址：</p>
<p>法定代表人：</p>	<p>法定代表人：黄柯清</p>
<p>委托代理人：[Signature]</p>	<p>委托代理人：</p>
<p>电话：</p>	<p>电话：</p>
<p>开户银行：</p>	<p>开户银行：</p>
<p>账号：</p>	<p>账号：</p>
<p>邮政编码：</p>	<p>邮政编码：</p>

附件一

____年____季度 物业管理服务质量验收单

NoA	保安服务人员仪容仪表、肢体语言验收评估项[√]	Y	N	N/A
1	保安服务人员着装统一、规范整洁			
2	无酒后上岗、当班时喝酒，空岗、漏岗等情况			
3	无睡岗、擅自离岗、看书报、刷手机、会客聊天等行为			
4	按照甲方要求规范管控出入口的行人、车辆，及时疏导人员聚集、车辆拥堵等情况，维护好各类设备设施安全			
5	主动引导进出车辆规范停放，保持道路畅通			
6	对服务管理范围内的不安全动态反应及时、处置有力			
7	定期进行巡逻，做到勤俭细查多问，及时发现可疑的人、事、物等，遇异常情况反应灵敏、处置得当有效			
8	按时开关服务大厅、办公大楼和其他负责区域的大门以及大院内的路灯			
9	值班室无闲杂人员进入，环境卫生维护良好			
10	完成甲方交办的其他安保任务			
M·评估公式		$M=Y \div (10-N/A) \times 100\% =$ %		
本栏评估结果 <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 基本合格 <input type="checkbox"/> 不合格		

NoB	物业管理服务驻场勤务操作规范验收评估项[√]	Y	N	N/A
1	结合甲方实际，制定本项目物业管理服务方案，严格按照甲方规定的要求派驻保安服务人员，更换人员时提前报报备			
2	经安全和业务培训合格后上岗，保安服务人员熟悉所管理服务范围的情况及工作职责，整体防范意识强			
3	风险防控措施到位，对重点区域、重点部位的风险隐患有排查、有预案			
4	各类秩序维护、出入登记、巡查检查、监控值守等工作到位，记录完备			
5	乐意接受甲方工作协调配合需求和整改要求，无推诿、刁难或找借口拒绝合作等			
6	遵守甲方保密要求，无泄密事件发生。			
M·评估公式		$M=Y \div (6-N/A) \times 100\% =$ %		
本栏评估结果 <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 基本合格 <input type="checkbox"/> 不合格		

NoC	物业管理服务质量指标验收评估项[√]	Y	N	N/A
1	服勤人数、到岗率100%（按服务合约之约定派遣到岗人数）			
2	文明服务，礼貌待人，无与业主、住户、办事群众发生争执、冲突等行为，无“吃、拿、卡、要”等违纪行为			
3	办公区内道路上无车辆乱放现象，停车场内的汽车、摩托车、电动车等各类车辆停放有序			
4	对于干扰、妨碍单位正常工作秩序之事件或其他突发情况能迅速到场维护与处理			

5	本季度无因失职而导致的有效投诉、火灾事故或盗抢案件等发生			
M·评估公式		$M=Y \div (5-N/A) \times 100\% =$ %		
本栏评估结果 <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 基本合格	<input type="checkbox"/> 不合格

整体服务满意度计算公式		$(N_0A+N_0B+N_0C) \div 3 \times 100\% =$ %		
说明	(1) M 满意度, Y 是, N 否, N/A 不适用; *%=所得 Y 之数目总和 $\times 100\%$, N_0A 、 N_0B 、 N_0C 三部分都必须同时基本合格才达到整体评估基本合格标准。			
	(2) 服务评定等级: 满意度低于 80% 为不合格、80% 至 85% 为基本合格, 高于 85% 为合格。本表每季度由各种检查考核依据(包括但不限于 12345 热线等各类投诉反馈平台) 并签字后与服务费结算挂钩联系。			
本季度服务评定等级 <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 基本合格	<input type="checkbox"/> 不合格

考核验收评估时间: _____年____月____日

被评估单位(物业管理服务供应方): _____

被评估单位(物业管理服务供应方)驻场负责人签字: _____

验收评估工作组会签: _____、_____、_____