附件3

**合同编号：**

**罗山产业集聚中心项目营销中心案场物业服务合同**

**甲方：[深圳市罗山科技园开发运营服务有限公司](http://www.szychr.cn/cn/tuiyijunrenzhaopin92/guozijugonggao/3455.html" \t "https://cn.bing.com/_blank)**

**乙方：**

**二零二五年七月**

**罗山产业集聚中心项目**

**营销中心案场物业服务合同**

**甲方：深圳市罗山科技园开发运营服务有限公司**

法定代表人：谢云涛

地址：深圳市龙岗区中心城腾飞路创投大厦3603室

电话：0755-89806666

**乙方：**

法定代表人：

地址：

电话：

**鉴于：**

1. 甲方为“罗山产业集聚中心”项目的开发建设方，拥有该项目的开发建设、销售、出租等相关权力。
2. 乙方为专业的物业公司，具备丰富的项目案场物业服务经验。
3. 甲方委托乙方提供“罗山产业集聚中心”项目营销中心案场物业服务，乙方接受该委托。
4. 依照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》等国家的有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经双方友好协商，达成如下协议，以资共同遵守：
5. 项目基本情况
6. 项目名称： 罗山产业集聚中心项目（以下简称“本项目”）。
7. 项目位置： 位于深圳市龙岗区平湖街道平大路与广深铁路的交会处。
8. 项目建筑面积： 总用地面积约5.85万平方米，总建筑面积约31.4万平方米（计容面积约17.8万平方米）。其中研发用房约7.26万平方米（可售约3.63万平方米）、生产厂房约9.5万平方米（可售约4.76万平方米），总可售产业空间约8.39万平方米，配套食堂约7800平方米可整体转让。
9. 项目属性：优质产业空间试点项目，土地性质为M0。
10. 营销中心位置：罗山产业集聚中心项目4栋1层处。
11. 物业服务形式
12. 乙方将在进场前进行验收及交接，并与甲方对案场内的家具及配饰进行核查登记、拍照存档，验收交接清单需双方派出被授权人签字确认。若根据案场实际情况相关管理区域如样板间、体验区等需分批移交，可由甲乙双方根据现场实际情况分批次进行现场物资验收、移交。历次验收交接清单作为本合同的附件。
13. 甲乙双方每月召开一次以上例会，乙方案场负责人需出席每次例会，避免交叉管理，如无法参加例会，需提前通知甲方并说明原因。
14. 如甲方因现场需要，增、减物业服务人员，应至少提前30日书面知会乙方，经双方签字同意后实施，相应的增、减应由甲方支付的相关费用。
15. 物业服务范围和内容
16. 乙方提供物业服务的区域范围为： 罗山产业集聚中心项目营销中心 案场区域内的售楼处主体、停车场、样板房示范区及公建等。
17. 乙方为本项目案场提供物业服务的主要内容如下：
18. 综合管理

（1）负责制定物业服务工作计划，并组织实施。

（2）对案场区域进行每月定期巡检。

（3）建立起应对各公共突发事件的处理机制和预案，包括组织机构，人员和具体措施等，一旦发生，能随时投入运行。

（4）由甲方配备现场工程人员，负责案场内照明设备的维护、附属设施维护、巡检及日常消耗品统计工作，乙方需配合。

（5）乙方有权劝阻、制止一切不利于或有损于甲方名誉或权益的行为。由此产生出的相关费用经甲方确认后由甲方负责协调解决或承担。

1. 客户接待服务

（1）负责接待来往本项目购房及租赁客户接待工作，提供客户信息咨询、路线指引、水吧台出品等服务；

（2）根据甲方需求，提供客户接待讲解服务，协助甲方销售人员接待访客工作；

（3）负责每日登记来访客户工作，记录访客信息。

1. 卫生清洁

（1）负责所服务区共域内的常规卫生清洁工作（不包含高空作业）。

（2）制定及健全保洁员管理制度，有明确的分工和责任范围。

（3）制定岗位工作流程、岗位职责。

1. 公共秩序维护

（1）负责所服务区域内公共秩序的维护工作。

（2）制定公共秩序维护流程。

（3）制定发生治安案件、刑事案件、交通事故的处置预案；发生时及时采取措施，并报警和配合公安部门进行处理。

1. 停车管理

（1）制定健全的机动车、非机动车管理制度。

（2）制定停车管理紧急情况预案。

（3）有权对停车场车辆进行疏导、指挥。

（4）有权制止违章停车、行驶及损害停放车辆的行为。

（5）由于停放车辆自身造成的车辆事故，责任由事故双方协商解决。

（6）有权对不按规定停放、影响道路畅通及公共安全的车辆采取报警等处理方式，由此产生的责任和费用均由违法停放人承担。

（7）遵守国家关于停车场的相关政策法规。

1. 甲方的权利和义务
2. 甲方根据案场的实际情况须为乙方派驻的物业服务人员提供必要的工作条件（包含但不限于对讲机、网络等办公设施、办公场地等）。
3. 按照本合同的有关条款，甲方应按时向乙方支付案场物业服务费。
4. 乙方上岗的管理人员由甲方审核通过后方可上岗，否则甲方有权要求乙方调整人选。若乙方管理人员上岗后若表现不佳，甲方有更换人员的权限。
5. 甲方不能要求乙方预付任何应由甲方支付的外包公司、员工、事业单位或政府机构等的费用支出。
6. 甲方有权要求乙方针对案场物业服务中的不足制定新的管理文件，并经双方同意后签字生效。
7. 甲方对乙方的服务实施监督检查，并有权书面提出整改意见，同时明确整改期限，如乙方无正当理由未在整改期限内完成整改，甲方有权暂停支付款项，直至乙方整改完毕或有权解除合同。
8. 双方同意合同金额为包干价，已包含甲方为履行本合同所支付的所有的费用，乙方及乙方工作人员不得以任何理由要求甲方增加费用。
9. 甲方有义务将停车场停放车辆及楼体消防系统基本情况以书面形式告知乙方。
10. 甲方交接给乙方的物品（包括阳伞、雨伞、水吧固定资产等），若因乙方看管或使用不当而造成损失的，甲方有权要求乙方赔偿或在物业服务费中扣除相应的额度。
11. 乙方的权利和义务
12. 按照本合同的有关条款，向甲方案场提供物业服务。
13. 按照本合同的有关条款，向甲方收取案场物业服务费。
14. 乙方有权要求甲方工作人员配合乙方的管理服务行为。
15. 乙方工作人员应全部经乙方专业培训合格后上岗。乙方应按甲方要求，及时换掉不符合要求的乙方工作人员。
16. 乙方全体员工统一着装，佩戴标志，行为语言规范，服务主动，统一工服须由乙方提供，样式须经甲方认可。
17. 乙方需定期对服务人员进行物业管理业务知识培训、消防培训及其他服务培训。
18. 乙方应负责购买项目服务人员相关保险费，甲方不另行支付该笔费用。
19. 乙方需妥善做好人员劳务沟通工作，若发生人员劳资纠纷，应由乙方自行负责处理，并承担由此产生的全部责任。
20. 经甲方书面同意，乙方可选聘专业公司承担本物业的专项管理业务，但不得将物业的整体管理委托给第三方。
21. 需配备清洁维护所需工具及耗材，如抹布、扫把、拖把、水刮器、水桶等。
22. 乙方应做好其参与项目服务团队的安全管理工作，不得随意进出服务区域以外的空间，如未完工交付的工地范围等。
23. 本合同终止后，乙方应及时撤出案场，并退还相关办公设备、办公家具等。
24. 物业服务费及其支付方式
25. 本合同为固定总价合同，根据甲乙双方协商，本合同项下案场物业服务总计费用： 元（大写： ）其中：税率为：【 】%，不含税总费用： 元；税金为： 元。本合同为固定总价合同，以上费用已包含乙方开展工作过程中全部费用，包括但不限于人员成本、加班费、交通差旅费、文件材料费用及税费、专家评审或聘请专家等费用。甲乙双方同意以附件《物业服务费用测算表》为依据，以每季度为结算周期，由甲方向乙方支付物业服务费。
26. 支付方式：

**第一笔：**自合同签订之日起首季度服务期满10个工作日内，甲方对乙方服务进行履约评价，根据评价结果确定最终支付金额。乙方提交对应工作成果验收单，开具对应金额的有效增值税发票并提出书面申请，经甲方审核通过后，甲方向乙方支付相应金额（至多支付案场物业服务费总价款的25%）；

**第二笔：**自合同签订之日起第二季度服务期满10个工作日内，甲方对乙方服务进行履约评价，根据评价结果确定最终支付金额。乙方提交对应工作成果验收单，开具对应金额的有效增值税发票并提出书面申请，经甲方审核通过后，甲方向乙方支付相应金额（至多支付案场物业服务费总价款的25%）；

**第三笔：**自合同签订之日起第三季度服务期满10个工作日内，甲方对乙方服务进行履约评价，根据评价结果确定最终支付金额。乙方提交对应工作成果验收单，开具对应金额的有效增值税发票并提出书面申请，经甲方审核通过后，甲方向乙方支付相应金额（至多支付案场物业服务费总价款的25%）；

**第四笔：**自合同签订之日起第四季度服务期满10个工作日内，甲方对乙方服务进行履约评价，根据评价结果确定最终支付金额。乙方提交对应工作成果验收单，开具对应金额的有效增值税发票并提出书面申请，经甲方审核通过后，甲方向乙方支付相应金额（至多支付案场物业服务费总价款的25%）。至此支付完成全部年度服务费用。

**履约评价及支付**

1.为保障乙方履行合同质量，甲方每季度对乙方当季履约表现和服务成果进行评价，履约评价考核内容包括项目人员、环境、工作配合等，具体详见本合同附件5：《罗山产业集聚中心项目营销中心案场物业服务履约评价表》。

2.履约评价时间：由甲方每季度（次季度起【10 】个工作日内）对乙方服务考核打分。

③履约评价支付：履约评价金基数为季度案场服务费的10%。评价结果达到80分（含）以上时，由乙方向甲方提出支付申请，经甲方核准后，支付100%的履约评价金；评价结果为60分（含）以上80分（不含）以下时，扣除50%的履约评价金后，支付剩余部分；评价结果为60分（不含）以下时，视为乙方未正常履约，甲方将发出书面通报批评，且有权扣除全部履约评价金。

④因履约评价结果未达良好而少支付或不予支付的履约评价金，均由甲方从履约评价金中扣除，乙方无权要求甲方补发。

（三）如果需要甲方支付应由甲方承担的任何上述金额范围外的资金，乙方应就资金的具体用途提前5个工作日向甲方提交说明，经双方签字确认，方可作为甲方的付款依据，经甲方确认支付的款项，甲方应在下月物业服务费结算时按照上述第（二）条约定在乙方提供相应的票据的前提下支付所需费用。

1. **补充条件**

如因甲方原因导致乙方连续两个付款周期未收到甲方案场物业服务费用的，视为甲方违约。乙方可立即终止本合同且甲方须支付乙方提供服务期间应付未付的物业服务费。甲方应及时配合，因此产生的损失和影响由甲方自行承担。

（一）物业服务验收需按照季度进行，且《罗山产业集聚中心项目营销中心物业服务验收清单》需作为季度结算的凭证。

（二）乙方须于每月5日前向甲方提交服务人员上月考勤打卡记录，该记录将作为甲方对乙方履约情况进行评价考核的重要依据之一。

（三）《开荒保洁服务内容要求及验收标准》仅针对案场开荒保洁服务的验收标准，且作为首季度费用结算的凭证之一。

（四）银行及发票信息如下：

甲方银行账户信息：

甲方名称：【】

纳税人识别号：【】

开户行：【】

账号：【】

地址：【】

电话：【】

乙方银行账户信息：

乙方名称：【】

纳税人识别号：【】

开户行：【】

账号：【】

地址：【】

电话：【】

1. 物业服务期限

（一）物业服务期限：自合同签订之日起一年。

（二）如服务期限延长，可按相应流程另行签订补充协议。

1. 其他事项

（一）本合同执行期内，在合同标的（案场范围及服务内容）的基础上，若甲方提出扩大案场管理范围或增加服务内容，应向乙方支付相应的费用，经双方协商同意后签订补充协议。

（二）本合同履行期间，在合同标的（案场范围及服务内容）的基础上，若甲方需减少案场管理范围及服务内容，甲方须提前30日向乙方提出减少管理区域需求，经双方协商同意后执行。

1. 违约责任

（一）对于本合同项下的一方（下称“违约方”）违反本合同的任何条款而致使本合同另一方（下称“非违约方”）产生或遭受的任何及所有权利请求、诉讼、损害、损失和费用（包括但不限于律师费用和支出，以及对任何权利请求进行调查的费用），违约方同意对非违约方进行充分补偿。该补偿并不影响非违约方根据法律法规就违约方对本合同任何条款或条件的该等违反可享有的其他权利和救济。

非违约方就违约方违反本合同任何条款或条件有关而享有的权利和救济应在本合同被取消、终止或完成后仍然有效。

（二）甲、乙任何一方不履行本合同义务或者履行本合同义务不符合本合同约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

（三）在合同签订后，甲方原因终止或解除合同，甲方应根据乙方已进行的实际工作量（含乙方支付为履行余下工作已发生的费用及因甲方解除合同导致的对外赔付损失，提供签约合同及支付凭证），支付相应费用，且甲方向乙方支付的违约金总额不超过本合同暂定总价的10%。除此之外，乙方不得要求甲方承担其他任何的法律责任。

（四）合同生效后，因乙方原因终止或解除合同，乙方未开始服务工作的，乙方须向甲方支付本合同暂定总价的10%作为违约金。已开始服务工作的，对于乙方已完成的工作周期，双方按合同约定价格进行结算，同时，乙方须向甲方支付本合同暂定总价的10%作为违约金。

（五）未经甲方书面同意，乙方不得将自己在本合同中的权利或义务全部转让给第三方，否则甲方有权解除本合同，并要求乙方支付合同暂定总价10%作为违约金。

（六）本合同对违约金已约定标准的，按本合同约定执行；本合同未约定违约情形所适用的违约金标准的，违约方应赔偿另一方的全部损失，包括但不限于另一方的律师费、仲裁费、诉讼费、保全费等实现债权的费用。

（七）合同解除或终止后，乙方应在收到解除或终止通知后的3日内撤场并移交所有资料、文件和物品等，逾期撤场移交的，应支付5万元/日的违约金。

1. 不可抗力

（一）“不可抗力”是指本合同双方不能合理控制、不可预见、亦无法避免的事件，该事件妨碍、影响或延误任何一方根据本合同履行其全部或部分义务。该事件包括但不限于地震、台风、洪水、火灾或其他天灾、战争或任何其他类似事件。

（二）若发生不可抗力事件直接影响本合同的履行或使本合同不能履行，遭受不可抗力事件的一方应在事件发生后（因不可抗力事件导致通讯中断的，则为恢复通讯之日后）48小时内通过电话或传真将事件的状况通知另一方，并应在事件发生后10日内向另一方提供事件的详情及证明其不能履行，需延期履行，或只能部分履行本合同的有效证明文件。各方按事件对履行本合同影响的程度，协商决定是否免除履行本合同的部分责任，或者延期履行本合同，或者采取各方均能接受的其他解决办法或补救措施。当不可抗力事件对本合同的影响消除后，遭受事件影响的一方应在不可抗力对本合同的影响消除后的48小时内采取积极措施，继续履行本合同。

（三）因不可抗力事件影响导致无法实现合同目的的一方有权解除本合同。

（四）根据不可抗力的影响，因不可抗力事件而不能履行本合同项下义务的任何一方可部分或者全部免除责任，但该方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

1. 适用法律和争议的解决

（一）法律适用：本合同的生效、变更、终止及争议解决均适用中华人民共和国的法律法规（不含香港、澳门及台湾地区的法律法规）。

（二）争议解决：如果因本合同的签署、履行及解释而出现任何争议应由双方以真诚态度协商解决。如协商不成，一方可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。败诉方应承担为解决本争议而产生的所有合理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、保全费和执行费用等。

（三）在协商和诉讼、仲裁期间，除争议事项以外，双方应继续不中断地履行本合同。

1. 保密条款

（一）任一方应将与下列事项有关的、在签订或履行本合同中获得的全部信息视为保密信息：

1、本合同条款；

2、与本合同有关的谈判；

3、在签订、履行本合同及在谈判中获得的另一方及其子公司的商业秘密（包括但不限于彼此间披露的一切信息、文件和数据，除非该等数据已经公开）。

（二）双方在此同意和保证，未经本合同双方书面同意，不得将保密信息向任何第三方披露；在本合同履行完毕或因任何原因终止后，对本合同的任何一方而言，本条约定对其仍具有约束力。但是以下情形除外：

1、依据中国法律法规要求应当披露；

2、依据任何有管辖权的政府机关、监管机构的要求应当披露；

3、向己方的专业顾问或律师披露；

4、双方事先给予书面同意。

1. 通知

1、任何与本合同有关的由本合同双方发出的任何文件、通知及其他通讯往来，必须采取书面形式，可通过当面转交签收或者通过快递服务公司邮寄方式送达。如以邮寄方式送达，送达至下述地址或双方书面通知的其他地址。若一方改变地址应通知另一方，如不通知，仍以下列地址为送达地点，由此产生的后果由未通知方承担。若被送达一方未有回应，在寄出后第3个工作日将视为已送达，快递服务公司出具的投送凭条，将作为有效证明。如以当面转交的方式送达，则于对方签收时视作已送达，收条将作为有效证明。

2、双方同意，法定代表人、授权代表人、本合同工作人员以及按照法律规定有权签收人员的签收，均视为双方的签收。

甲方联系人： ；

甲方地址： 。

乙方联系人： ；

乙方地址： 。

1. 一般性条款

（一）除非双方另有约定，费用应按以下约定分担：

1、双方在本合同的准备、协商和履行过程中所发生的各自的成本和费用均应自行承担。

2、为履行本合同，应缴纳的税款、行政事业性收费由双方按中国法律、法规、规章的规定承担；法律、法规、规章没有规定的，由双方当事人平均分担。

（二）除非双方另有约定，本合同所列举的用于说明和解释本合同相关条款的附件以及双方按照本合同约定的各项原则订立的其他附属合同文件，均为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

（三）本合同于双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

（四）本合同正本一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。

附件：1.《物业安全管理协议》

2.《物业服务费用测算表》

3.《罗山产业集聚中心项目营销中心案场物业服务验收清单》

4.《开荒保洁服务内容要求及验收标准》

5.《罗山产业集聚中心项目营销中心案场物业服务履约评价表》

(以下无正文)

签字页（本页签章包含对前述合同及附件全部签章）

**甲方（盖章）：**  
法定代表人（或授权委托人）签字：  
日期：

**乙方（盖章）：**  
法定代表人（或授权委托人）签字：  
日期：

附件1：《物业安全管理协议》

**物业安全管理协议**

甲方： （简称甲方）

法定代表人或者授权代表:

通讯地址：

乙方: （简称乙方）

法定代表人或者授权代表:

通讯地址：

服务区域范围： （以下简称“示范区”）。 现示范区已移交至乙方，根据国家相关的法律、法规，示范区的安全责任为乙方负责。为了认真遵守国家的法律、法规，确保甲、乙双方各自的经济利益避免遭受损失，现经双方自愿、平等协商，就此签订此安全协议，以明确安全生产管理责任。为此制定安全协议如下：

一、甲方的权利和义务

1. 甲方有权对乙方的安全管理工作进行监督，若发现问题有权要求乙方整改，直至达到双方标准，由乙方按时反馈至甲方。
2. 甲方员工进入示范区，甲方有义务教育甲方员工遵守乙方安全管理要求，服从有关管理，共同维护安全环境，未按照乙方的现场安全管理要求或者未正确佩戴安全防护用品所造成的伤害，由甲方自行承担责任，乙方不承担相应的责任。
3. 甲方有权参与示范区相关的事故事件调查处理，并依照合约对乙方进行违约处理；
4. 甲方负责组织将示范区消防、电梯、电气、给排水、空调等设备设施以及园林景观、办公用房、仓库等区域建设完成并调试相应功能，移交乙方负责管理。
5. 施工现场在进行可能导致展示区存在安全隐患的工序施工时，甲方需提前与乙方报备，乙方有义务做好配合工作。
6. 项目工程部有义务教育施工现场工人不得随意私自进入示范区。
7. 甲方应遵守法律、法规规定的其他权利与义务。

二、乙方的权利和义务

1. 乙方必须组织员工进行身体检查，凡患作业禁忌症、生理缺陷或者不宜从事实际作业人员，一律不得进入示范区作业，否则由此引起的后果由乙方负责。
2. 乙方应建立和健全安全管理和环保制度，乙方有专人负责本单位的有关安全、环保等工作。
3. 在物业管理过程中的个人防护用品由乙方自行解决。乙方应督促从业人员戴好防护用品。劳保防护用品质量必须符合国家或行业标准。
4. 乙方应有健全的安全管理组织体制，各工种的安全操作规程，特种作业人员的审证、执证上岗制度，制定各级安全生产岗位责任制及定期安全检查制度、安全教育制度等。
5. 乙方必须对本单位员工进行安全生产制度、安全教育培训并留存培训记录。增强法治观念，提高职工的安全意识和自我保护能力，督促职工自觉遵守安全生产法规、制度及规定。
6. 乙方与其派遣到示范区工作的员工签署劳动合同，并负责办理社会保险（包含工伤保险）及人身意外伤害保险。乙方员工在工作期间发生工伤事故或造成甲方/第三方/施工现场人身及财产损害的，由乙方承担安全事故相应的法律责任，按照事故调查组的调查结果赔偿损失。
7. 乙方应依法做好对大型公众活动、节假日活动等营销推广活动的安全管理，确保不发生踩踏、高坠、火灾等事故。
8. 乙方应《中华人民共和国职业病防治法》要求，降低和消除职业健康危害及风险，开展危害识别、评估和控制，持续改善作业场所的环境，保护从业人员的健康。
9. 乙方应做好食品安全管理，确保不发生食品卫生事故事件。
10. 乙方应组织制定示范区的安全事故应急救援预案并定期开展演练。
11. 乙方不得私自进入甲方施工区域，将物资材料、废弃物等放置在甲方施工区域。
12. 乙方应引导进入示范区域的人员在防护通道下方行走，并设置警示标识，做好警示提醒工作。
13. 乙方有义务配合甲方在施工过程中需要乙方配合的安全管理要求。
14. 乙方必须将通往施工现场通道常闭上锁，严禁私自打开通道门并进入施工现场，紧急情况下除外。

15. 本协议一式两份，盖章并签字后生效，由甲、乙双方各自存档备查。

甲方（盖章） ： 乙方（盖章） ：

法定代表人或者授权代表： 法定代表人或者授权代表：

年 月 日 年 月 日

附件2：《物业服务费用测算表》（乙方提供）

附件3：《罗山产业集聚中心项目营销中心案场物业服务验收清单》

《罗山产业集聚中心项目营销中心案场物业服务验收清单》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | 服务名称 | 服务明细 | 服务是否按要求提供 | 证明材料 | 备注 |
| **1** |  |  | □是 □否 |  |  |
| **2** |  |  | □是 □否 |  |  |
| **3** |  |  | □是 □否 |  |  |
| **4** |  |  | □是 □否 |  |  |
| 物业方验收人签字： 日期： 年 月 日 案场方验收人签字： 日期： 年 月 日  验收监管人签字： 日期： 年 月 日 | | | | | |

验收职责：

物业方验收人：需根据实际情况提供相关材料并签字确认；

案场验收人：针对物业方提供的材料真实性进行复核并签字确认；

验收监管人：验收监管人需对验收流程及相关材料真实性、完整性、准确性进行监管。验收监管人不得与物业方人员/案场验收人为同一人。

附件4：《开荒保洁服务内容要求及验收标准》

开荒保洁服务内容要求及验收标准

| **区域** | **项 目** | **标 准** | **是否达标**  **（达标打“√”不达标打“Ⅹ”）** |
| --- | --- | --- | --- |
| 售  楼  处 | 石材\地砖铺装地面 | 清洁,无污迹,无水痕,无杂物、无损伤、光亮 |  |
| 其他地面 | 清洁,无污迹,无水痕,无杂物、无损伤、 |  |
| 墙面 | 无灰尘,污迹,无损伤 |  |
| 玻璃 | 无污迹,无水珠,无手印 |  |
| 踢脚线/板 | 无灰尘,污迹 |  |
| 指示牌 | 无灰尘,污迹 |  |
| 服务台、工作台、工作柜 | 整洁,无灰尘 |  |
| 设备用房 | 干净、无垃圾、无灰尘、无蛛网 |  |
| 消防栓箱 | 表面清洁,无灰尘,箱内无杂物 |  |
| 天花、风口、灯饰 | 光亮,无灰尘,罩内无杂物 |  |
| 防火门 | 清洁,无污迹,无灰尘,玻璃明亮 |  |
| 门、窗 | 清洁,无污迹,无灰尘 |  |
| 不锈钢 | 清洁,光亮,无污迹,无灰尘 |  |
| 弱电箱 | 门框光亮清洁,箱内无灰尘,无杂物 |  |
| 指示牌 | 清洁,无灰尘,无污迹 |  |
| 报警铃 | 无积尘,无污迹 |  |
| 管道 | 表面干净,无污染 |  |
| 围栏玻璃 | 无污迹,无水珠,无手印 |  |
| 电  梯  轿  厢 | 天花及照明 | 光亮、无灰尘 |  |
| 内壁 | 无污渍、无印痕、表面光亮 |  |
| 门、框 | 无污渍、无印痕 |  |
| 按钮板 | 无污渍、无印痕 |  |
| 门槽 | 无杂物、污垢 |  |
| 地面 | 无污渍、无杂物 |  |
| 地  下  停  车  场 | 地面 | 洁净,无污染,无积水,无车胎印迹 |  |
| 墙面 | 无尘土,无蛛网 |  |
| 消火栓箱 | 表面干净无污染,箱内无杂物 |  |
| 指示牌/标识 | 表面干净,无污染 |  |
| 防火/人防门 | 表面干净,无污染 |  |
| 管道 | 表面干净,无污染 |  |
| 日光灯 | 光亮,无灰尘,罩内无杂物 |  |
| 开关盒 | 表面干净,无污染 |  |
| 设备房 | 干净、无灰尘、无蛛网 |  |
| 排水沟、积水坑、隔油池 | 池壁/底干净,无污染,池内无垃圾,无杂物 |  |
| 道闸机、岗亭 | 表面干净,无污染 |  |
| 卫  生  间 | 洁具 | 清洁,无水迹,无异味,齐全,无破损 |  |
| 镜子 | 明净,光亮,无灰尘、污迹,无手印,无水迹 |  |
| 镀件 | 光亮,无浮尘,无水迹,无锈斑 |  |
| 洗手台 | 清洁,无浮尘 |  |
| 天面 | 无灰尘,无污迹 |  |
| 地面 | 清洁,无污迹,无水痕,无杂物 |  |
| 隔板 | 无尘、无水迹、无污迹 |  |
| 墙壁 | 无明显灰尘及水印,污渍 |  |
| 各区域装修残留垃圾清运 | | 清离现场,无任何杂物残留 |  |
| 物业方验收人签字： 案场方验收人签字： | | | |

附件5：《罗山产业集聚中心项目营销中心案场物业服务履约评价表》

# 罗山产业集聚中心项目营销中心案场物业服务履约评价表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分类 | 动线 | 重点检查事项 | 分值 | 评分 |
| 1 | 人员  （扣分项） | 安全岗 | 1.按着装规定着工服、佩戴工牌，服装干净平整，短发、净面，身上与口腔无异味，不佩戴除婚戒、手表、黑色皮带外其他饰品。 2.站姿、走姿得体，行为举止得体。 3.手持物品稳妥、到位、卫生，递接物品用双手，不方便双手时，尽量采用右手。 4.服务过程保持微笑，不对客户表现不耐烦及不满情绪，见到客户主动问好。 5.看到来访客户及车辆，按规定动作敬礼、主动问好、引导客户或车辆，如项目已购置车罩，遇烈日使用车罩为客户车辆遮荫。炎热天气或雨天主动撑伞接送客户（若无固定岗除外）。 6.客户即将离开或上车时，应向客户鞠躬15度并道别：“谢谢参观，请慢走！”，用标准的交通手势知应客户车辆驶出停车场。 7.对于可疑人员应礼貌询问，禁止推销，派发广告等闲杂人员进入销售区域。 8.不得迟到、早退，工作期间不擅自离岗、不玩手机、不聊天、不倚靠、不在工作区饮水、不在工作期间嚼口香糖、不把私人物品放置在示范区/样板房区。  9.负责每天整理岗亭物料，检查岗亭附近卫生，保持岗亭及其附近整洁，有品质问题及时反馈至案场物业经理。 | 15分 |  |
| 2 | 客服 | 1.按着装规定着工服、佩戴工牌，服装干净平整，发型、妆容得体，身上与口腔无异味，不佩戴除婚戒、手表外其他饰品。 2.站姿、走姿、蹲姿得体，体态优雅，举止大方。 3.手持物品稳妥、到位、卫生，递接物品用双手，不方便双手时，尽量采用右手。 4.服务过程保持微笑，不对客户表现不耐烦及不满情绪，见到客户主动问好。 5.客户进入案场门岗主动问岗，疫情期间按防疫要求测温登记，客户离开时礼貌欢送。 6.客户就坐后3分钟内，需询问饮品需求并提供饮品，客户杯中饮品小于1/3主动询问续杯，客户离开后及时收走空杯，客户多于20人时，10分钟内完成问询并提供饮品。 7.不得迟到、早退，工作期间不擅自离岗、不玩手机、不聊天、不倚靠、不在工作区饮水、不在工作期间嚼口香糖、不把私人物品放置在示范区/样板房区。  8.根据营销活动需要，协助营销做好现场礼品派发管理，派发礼品给客户需要拍照留底，并发案场工作群报备。 | 20分 |  |
| 3 | 保洁 | 1.按着装规定着工服、佩戴工牌，服装干净平整，身上与口腔无异味，个人形象得体。 2.工作过程中遇到客户要暂停，并微笑问好。 3.清洁过程不得妨碍客户，如有清洁需要的，向客户礼貌说明征得同意。  4.清洁过程中不能大声交流，影响营销中心接待，男女卫生间保洁禁止工作时间在卫生间门口聊天。 | 15分 |  |
| 4 | 营销展厅及其他功能区 | 1.污物及时处理，无堵塞，排水顺畅； 2.墙面、地面、台面、镜面无污渍及水渍，保持干燥干净（若无固定岗除外）； 3.垃圾桶不超过2/3； 4.物品摆放整齐，及时更新易耗品； 5.背景音乐、LED机、电视等多媒体设备每天在客户到来前提前打开，并正常播放（若无工程岗，此项不考核）；  6.照明设备正常开启，无故障光源；夏季销售大厅室内温度控制在22度—26度（若无工程岗，此项不考核）；  7.雨天门口配备雨伞架或雨伞套袋机，设施摆放整齐，入口处铺设地毯；  8. 消防器材完好无损且有效期内，配置位置合理，标识清晰，有定期巡查记录。 | 15分 |  |
| 5 | 洗手间 | 1.污物及时处理，无堵塞，排水顺畅 2.墙面、地面、台面、镜面无污渍及水渍，保持干燥干净 3.垃圾桶不超过1/3 4.物品摆放整齐，及时更新易耗品 | 10分 |  |
| 6 | 工作配合（扣分项） | 横向沟通 | 1.物业服务人员按营销管理部门统一说辞解答客户关于物业服务的问题，并做记录，对不能及时回复的咨询问题，需上报营销管理部门，由营销部门回复客户。 2.对营销管理部门提出的合理化工作配合需求，在30分钟内由案场物业管理人员回复响应。 | 10分 |  |
| 7 | 出勤（扣分项） | 人员稳定及在岗时间 | 是否按要求、按时在岗（以考勤打卡记录等为准） | 15分 |  |
| 8 | 总计 | | |  |  |