宿迁市钟吾医院南蔡分院物业服务采购项目合同

采购单位（全称）：宿迁经济技术开发区政法和社会事业局（简称甲方）

成交供应商（全称）：江苏天时物业管理有限公司（简称乙方）

依照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、**《中华人民共和国民法典（第三编合同）》**及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就采购编号为 zjg202311001-1（JSZC-321391-JSKJ-C2023-0074）的宿迁市钟吾医院南蔡分院物业服务采购项目相关事项协商一致，达成如下合同条款：

一、乙方向甲方提供总价值为人民币柒拾壹万玖仟陆佰捌拾贰元整（¥ 719682.00）服务。

二、服务时间和地点。

（一）合同期限：自签订合同之日起， 服务期 1 年，按 365 天计（含节假日）。采购合同签订后 3 日历天内乙方安排工作人员入场。

（二）合同履行地点：宿迁市钟吾医院南蔡分院。

三、管理配备内容及要求

（一）根据甲方实际的情况和管理要求，乙方提供管理服务。

1、管理目标：乙方提供宿迁市钟吾医院南蔡分院物业服务，提供专业化管理服务，引进先进的管理模式，按高标准投入运行管理。

2、服务及管理范围:保安、保洁、消控监控值班、护工、小型维修。

3、下列文件为本合同组成不可分割部分：

① 成交通知书；

② 乙方的响应文件；

③ 乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；

④ 磋商文件及其附件；

⑤ 本合同及相关附件；

以上与本合同具有同等法律效力。

（二）具体管理配备要求

1、人员及设施配备：

物业服务人员配置清单及要求				
序号	岗位		人数	具体要求
1	管理人员	项目负责人	1	年龄25-45周岁，大专及以上学历，具有医院物业管理工作经验。负责整个项目日常运行管理。
2	保洁、护理陪护	保洁人员	5	1、全面负责运营管理范围内的保洁服务，原则上，全面服从采购人事务安排。 2、身体健康、形象良好、责任心强、工作主动、热情、积极，有相关的经验。
		护理陪护	4	负责服务区域内患者运送等服务，服从采购人安排
3	工程维修	水电及综合维修	1	1、男性，负责全院水、电零星维修工作。 2、男性50周岁以内。持有高低压电工进网作业证书。
4	安保人员	秩序维护员	5	身体健康，形象良好，初中以上文化。
		消防监控员	2	持证上岗。
合计：18人				

注：

（1）本项目岗位人员配置，原则上以满足本项目服务要求和甲方需求为准，乙方对项目运营考虑不周全的，自行承担风险。

（2）所有人员必须持健康证上岗，且没有不良行为记录（当地派出所出具证明）。

2、人员岗位职责

（1）项目负责人（项目经理）：全面负责服务区域区域物业营运管理及营运事务的联系、对接与协调；负责运营团队管理、监督、培训、考核，保证安全规范、有序运作；确保对合同约定责任与义务的有效履行并全面完成本项目采购方需求和合同约定目标；

备注：成交后，项目经理不经甲方同意不得擅自更换；甲方有权要求更换不称职经理，项目经理试用期为3个月，试用期满后甲方视项目经理试

用期表现决定是或留用。

（2）保洁人员：全面负责运营管理范围内的保洁服务，原则上，全面服从甲方事务安排。

注：含保洁班长1名。配合项目经理做好保洁管理工作，身体健康、责任心强、工作主动、热情、积极，有相关的管理经验，有一定的队伍管理能力。

（3）日常工程维修人员：全面负责全院水、电、气值班及应急保障工作，负责全院零星维修工作，负责配电房、水泵房、发电机房、气体机房、强、弱电室（间）等所有设备机房的巡视及高压配电值班工作。

注：水电维修人员须具备电工证（人证合一）。

3、人员派遣管理

（1）乙方应当派遣与本招标服务内容相适应的服务团队；对于项目团队人选，甲方拥有优先推荐权；相关人员遇有调整，应及时与甲方协商，经同意后方可调整。对服务质量不满意的，甲方有权要求更换不称职的人员（含项目负责人）。

甲方提出异议的人员，原则上乙方须在一个月内更换调整到位。

（2）成交后，乙方不得擅自更换项目组成员；擅自更换项目负责人的，处以乙方5万元罚金/次，擅自更换其他人员的，处以乙方1万元罚金/次。

（3）项目经理试用期为3个月，试用期满后甲方视其试用期表现决定是否继续留用。

（4）乙方负责对所有人员组织进行定期专业技术和管理培训，每月不少于2次。

4、质量标准：

（1）应满足国家、行业安全规范标准，做到安全、文明、优质服务。

以上与本项目关联的人员及其他配置安排，均须满足本项目功能服务需求和甲方需求；乙方自行勘察现场了解实际情况，因勘察不足或不全面，导致乙方投标和经营管理产生的风险由乙方自行承担。

5、工具设备配备：

（1）、全自动洗地机 1 台

（2）、多功能保洁车 5 辆

（3）、榨水车 5 辆

（4）、吸尘吸水器 1 辆

（5）、警棍、防爆叉、盾牌及基本维修工具

四、甲方权利与责任

1、有权依据合同约定的条款全程参与乙方管理，对乙方管理进行日常监督。要求乙方提供并审查物业管理服务之详细工作计划及管理方案、专项业务操作规程、本项目管理架构、工作及培训计划、工作现场的质量记录及工作人员相关资料，并有权对乙方的工作进行监督管理、品质检查和质量评估，并提出相关整改意见。

有权对乙方未完全履行或部分履行合同规定的各种行为从履约保证金、合同价款中扣除一定金额的费用。对处理后仍不能履行的，甲方有权解除合同。

2、有权要求乙方在 7 天内调换员工（是指在满意率调查中，甲方 20% 以上员工不满意的管理人员）；乙方辞退员工须提前征求甲方意见。甲方拥有对乙方的考核权（依据考核条例），乙方须根据甲方要求全面配合并以书面形式提交。

3、甲方有权监督审核乙方物业管理的财务核算等相关工作。乙方全面承担本项目耗材、易耗品等采购事务及费用，支付设备维修、保养（按双方约定）等费用。

（1）甲方无偿提供场地、医疗设施设备、大型清洁设备（不含乙方投标承诺涉及自行提供部分）及水、电、气等能源，乙方须从节约角度合理地使用水、电，并接受甲方的现场监管。若因供水、供电及不可抗拒的原因造成乙方物业难以达到质量标准，其责任不由乙方负责。

物业服务日常所需耗材、易耗品等，及区域日常清洁所需的小件工具

和小件设备以及洗涤、消毒用品，全部由乙方负责。

（2）服务区域内，甲方提供的各项物业服务设施设备和用品的维护和保养由乙方负责，费用经双方核定后，按双方约定支付：乙方务必做好管理爱护维护工作，责任到人，专人保管，定期保养，及时维护，使之处于完整、良好的使用状态。因乙方管理使用不善导致甲方配置物品设施设备受损的，乙方全面承担其损失并赔偿所有损失费 ，并及时维修复原或更新更换；另外，乙方同时承担常规的维修、维护、保养费的10% ，确保管理运营正常，否则甲方将从该年度当期合同价款中直接扣除损失赔偿款项。

4、向乙方提供基本符合要求的设施和经营场所，为乙方派出人员提供管理办公室、更衣室 ，并及时提供与管理有关的信息资料。

5、积极支持乙方在管理期间的工作，协助乙方维护正常秩序。

6、每月审核乙方递交的各项工作报告其内容包括但不仅限于（当月工作报告、下月工作计划、当月物业物料出入库汇总、当月物业服务质量自查报告、当月员工考勤汇总、当月员工培训总结、当月工作记录等），以此为依据结合现场检查结果给乙方进行考核打分，结算每月物业管理服务费用时以考核分数为必要依据。

7、一票否决：对乙方的安全管理和服务运营进行监督和检查；如乙方发生任何安全事故，对乙方的服务考核给予一票否决；且甲方有权终止本项目服务合同，并有权拒绝乙方参与下次委托服务竞标。

五、乙方权利与责任

1、乙方负责服务区域的整体物业日常运营管理服务等事务，原则上服从甲方事务安排；严格按照国家、行业等法规的质量要求执行并达标，保障消防安全和公共安全。

2、建立质量管理和业务服务培训体系，完善管理制度，健全操作流程。乙方物业人员需完成必要的培训后方可上岗，其培训内容包括但不仅限于下列内容：

（1）员工礼仪礼貌培训。

（2）岗位工作技能培训。

（3）物业服务过程中常见化学药剂的使用及注意事项。

（4）员工工服更衣柜使用规定。

（5）工作职责和工作流程。

（6）各种涉及本岗位的工具设备的正确使用。

（7）服务区域中所应遵守的各项劳动纪律。

（8）消防演练。

3、乙方派出的所有人员应取得国家规定的健康许可证明，健康体检费用由乙方支付，乙方负责派出工作人员职业素质、技能的培训，达到上岗标准要求。

4、积极配合甲方完成各项检查、应急事务等。依据甲方作息时间，及时做好服务工作。

5、协助甲方对物业服务关联设施等进行采购、验收、保管、盘存。

6、乙方在物业服务过程中，不得使用有损物体表面的化学药剂。所有的清洗剂必须经甲方督查人员验证后方可使用。在服务过程中不得损坏各种设备设施。如果乙方操作不当，造成设施设备的损坏、变形、变色或失去色泽，由此产生的经济损失由乙方赔偿。

7、乙方严格执行安全责任制和安全生产操作程序，健全安全和应急管理制度，加强各类安全教育和管理培训，强化安全自查和整改管理工作，并健全安全档案；

（1）如发生安全生产事故，一切责任由乙方承担。

（2）乙方在服务中，应维护甲方信誉和保证甲方的设施设备的安全。因乙方工作质量或员工行为不良，造成甲方信誉和财物损失的，甲方有权根据损失金额要求乙方提供等值赔偿。如因乙方人为失职导致设备设施损坏的，由乙方承担赔偿责任；因管理不善发生安全事故等，由此产生的经济、法律责任由乙方全面承担。

（3）出现工作人员或乙方相关人员盗窃服务项目区域内财物的，甲方

有权按失窃物品价值的五倍要求乙方提供赔偿，并且甲方有权保留无条件单方解除本合同的权利。(上述相关扣款将直接从乙方每月物业服务费用中给予扣除，不足以扣除的，甲方有权依据相关法规要求乙方予以补偿)。

（注：本项目安全含：卫生安全、公共安全、消防安全、水电安全、财产资产物资安全、人身安全等与运营管理服务关联的所有安全事务）

8、合同期内，甲方所配置的水、电、气、电器、设施设备等与本项目关联的所有设备、设施、物品、用具， 乙方务必做好管理爱护维护工作，责任到人，专人保管，定期保养，及时维护，使之处于完整、良好的使用状态。因乙方管理使用不善导致甲方配置物品设施设备受损的，乙方全面承担其损失并所有赔偿损失费 及时维修复原或更新更换；另外，乙方同时承担常规的维修、维护、保养费的10% ，确保管理运营正常，否则甲方将从该年度当期合同价款中直接扣除损失赔偿款项。乙方全面承担服务期内运营管理所需的耗材、易耗品等物品采购及其费用。

合同期满，乙方负责对甲方所配置的设备、设施、物品进行整理和移交并做好移交手续。

9、甲方若有大型接待需要，乙方须全面响应并全力做好保障服务，确保甲方服务需求。

10、乙方负责拟派管理团队所有人员食宿、工资福利、相关社保（含第三方责任险、人身安全保险、意外伤害险等)、 服装费、管理费、培训费、税费等与本项目运营团队人员管理（包含但不限于下述1--3项，全面服从甲方本项目运营管理需求）相关的费用 。

（1）乙方须承诺按月发放人员工资，工资总额不得低于现行当地执行最低基础保障工资总额；

（2）乙方须执行国家社保相关规定，提供承诺书（格式自拟)，且乙方自行全面承担本项目服务期限内可能产生的安全责任和劳动、经济纠纷等风险责任。

（3）乙方根据季节实际，发放员工服装。

11、在合同期满后，乙方全面配合做好移交接管事务。 合同到期前一个月，甲乙双方应共同做好交接前主要物品的清理工作，并妥善处理好未尽事项，保证委托管理工作的运转和顺利交接。

12、乙方缴纳履约保证金叁万元整（¥30000）。

六、考核

见附件： 服务要点及考核要求 （乙方项目团队进场后，甲方参考并优化采购需求中“服务要求”完善考核标准，乙方须全面服从并积极配合考核工作）。

七、费用支付方式

进度款：按月支付合同款，每月经甲方考核合格后支付一次，乙方凭税务部门正式发票进行结算；

甲方按照乙方实际投入人员数量及总价人均单价，并经考核完成后据实结算。合同期间，如增减服务范围，按实际增减的人员和总价人均单价调整服务价款。

乙方当月考核支付金额=(考核实际得分)/100]*（成交金额/12）；

注：（1）成交金额/12：属于每个月合同价付款金额；合同服务期内，如有增减，据实考核支付，总增量原则上不得超过本项目合同成交价的10%。

（2）当月考核得分在95分及以上的，不予扣款，全额支付当月服务费用。

该费用包含完成本项工作所需的人员工资（不得低于宿迁市目前最低工资标准，包含现行宿迁市最低工资上调、社保基数上调）及节假日加班费等补助和社保福利费（含保险）、易耗材料、保安及工程维修人员必要维修工具、巡逻及防护工具、保洁日常使用工具和耗材，员工培训、统一着装、胸卡、保险、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任以及其他不可预见一切相关费用。乙方在投标报价中应充分考虑所有可能发生的与招标投标相关的费用，否则甲方将视投标总价中已包括所有费用。

八、违约责任

1、合同履行过程中，任何一方无故终止合同，违约方须向守约方支付违约金5万元整。

2、非因甲方原因，乙方不履行本合同规定的义务，致使服务时间延误，甲方有权要求其强制履行或解除合同，并要求乙方等额赔偿由此造成的一切损失。

3、本项目不得转让分包，如有发生，除没收其履约保证金外，无条件清理退场，甲方有权立即解除合同，所造成的一切损失由乙方负责。如项目已履行付款， 甲方有权要求乙方退还甲方已付款项，并由乙方支付合同总价30%违约金。

4、甲方未按约定期限付款的，除向乙方支付合同价款外，须按中国人民银行有关规定向乙方支付滞纳金。

5、如乙方违约，应承担守约方为主张权益支付的律师费、诉讼费、保全费、保全保险费等费用。

6、如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

九、合同生效及审核

本合同经甲方、乙方签字并盖章后生效，合同签订的内容不能超出磋商文件和响应文件的实质性内容。

十、合同的组成部分

本合同条款、成交通知书、磋商文件、响应文件及供应商在磋商时的书面承诺等构成合同的组成部分。

十一、合同份数

本合同一式陆份，以中文书写，甲方、乙方各执贰份，备案二份。

十二、本合同一切未尽事宜，按合同法有关规定执行，无相关规定的，由甲乙双方协商解决。

十三、误期赔偿

除合同规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间（或甲方安排具体服务事项约定服务期限）提供服务，甲方将按比例选择从合同款或者履约保证金中扣除误期赔偿费，一旦乙方应承担的误期赔偿费用达到合同价的5 %以上时，甲方有权终止合同。

十四、不可抗力

在不可抗力事件发生后，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方，同时应尽实际可能继续履行合同义务，以及寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。如果不可抗力事件影响时间持续120天以上时，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

关于采购供应商合法权益补偿救济机制：在履约过程中，因政策变化、规划调整而无法履行合同约定、造成企业合法权益受损的，甲方依据实际情况对供应商进行补偿救济。

十五、税费

中国政府根据现行税法规定对甲方征收的与本合同有关的一切税费由甲方负担；规定对乙方征收的与本合同有关的一切税费由乙方负担。

十六、**合同争议**

甲乙双方应通过友好协商，解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争议。如果协商仍得不到解决，任何一方均可依法向宿迁市宿豫区人民法院起诉。

甲乙双方签订本合同时登记的地址、联系方式作为通知及法律文书（含诉讼文书、传票等）送达地址、联系方式，如有变更，甲乙双方须提前以书面形式通知对方。否则，如出现无法通知、文书被退回、拒收等情形视为对方已收，由此产生的法律后果均由该方承担。

十七、适用法律

本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

十八、法律文书送达

甲方确认法律文书送达地址为宿迁经济技术开发区管委会， 联系人张学文，电话13013920068 ，乙方确认法律文书送达地址为宿迁市软件与服务外包产业园水杉大道1号智浩楼527室，联系人于紫焰，电话13056127171。

如发生变更的，需及时书面通知对方。否则，如发生法律文书退回的，退回之日即为法律文书送达之日。

前述地址也作为诉讼、执行阶段的法律文书送达地址。

（以下至签字章盖前为空白）

甲方：（盖章）	乙方：（盖章）
地址：宿迁经济技术开发区政法和社会事业局	地址：宿迁市软件与服务外包产业园水杉大道1号智浩楼527室
法定（授权）代表人：张学文	法定（授权）代表人：
联系人：张学文	联系人：于紫焰
联系电话：13013920068	联系电话：13056127171
2023年12月6日	2023年12月6日

附件：服务要点及考核要求（合同签订后，甲方结合采购需求中服务要求完善，乙方须全面服从并执行，含保洁、安保、运送工勤、消防、监控、水电、维修服务）

附件 1：医疗物业考核细则

医疗物业考核细则

服务要点及要求 （作为参考，乙方进场后，采购方结合实际进行优化并考核，乙方须全面服从安排）		
日常管理与服务	着装要求	统一着装，仪表整洁规范。
	工作计划	制定管理与服务工作计划并组织实施，实行月、季度汇报，月初向甲方报告上月计划实施情况和次月计划安排。（服从甲方人工作汇报安排）
	服务规范	应符合管理行业相关标准。做到安全、文明 、优质服务。
	管理制度	1、有明确岗位职责和岗位制度，定人定岗定责，明确奖惩绩效考核。 2、制定管理制度、考核制度和培训制度。
	投诉受理	对服务相关的投诉在 1 小时内答复处理。
	满意度调查	每年四次进行满意情况普测，对测评结果进行分析并及时整改，测评考核满意度连续 2 次低于 80%的，甲方有权拒绝该乙方参与下次委托服务竞标。
	健康检查	所有人员健康检查频次为 1 次/人/年。
服务标准	保洁服务	1、院内公共区域道路地面干净无杂物、无积水 ，无明显污迹、油渍；明沟、暗井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印； 2、绿化带及绿地内无杂物，花台表面干净无污渍 ，无异味。 3、大厅、楼内、公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹。金属件表面干净 ，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污渍，进出口地垫摆放整齐。 4、会议室 、接待室地面、墙面干净，无灰尘、污渍；天花板、出风口目视无灰尘、污渍。 5、桌椅干净 ，物品摆放整齐、有序。 6、电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮 ，操作面板无污渍、

		无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹。 7、医护人员办公室、会议室、院内公共区域、诊室、病房、治疗室、公共过道、卫生间楼梯间、电梯等候厅地面、墙面光亮、无尘；无烟蒂纸屑；垃圾桶及痰盂每日清洗保持整洁。 8、办公用品、办公家具 （含桌、椅、凳、床、柜、架、电视机、医用治疗车）无尘。 9、宣传栏、指示牌、广告牌、幕墙玻璃每月至少清洁一次，做到无尘垢。 10、窗框、窗台、纱窗、空调口、灯具、病房内设备带干净明亮、无尘、无污迹。 11、分诊台、护士站台、候诊椅洁净无尘 ，候诊室及一切陈列设施无灰尘、病房床单元（床、床头柜 、陪伴椅、衣柜）无尘、无污渍、洗手池无污垢、镜面光亮、便池无污，做到一床一巾，病人出院或死亡后应 及时对床位进行消毒处理。 12、更衣间、洗漱间、开水房、晾衣间、洗澡间地面无水、墙面干净光亮，无异味、无杂物。 13、各类墩布、拖把有明显使用标记并有文字提示，各类用品、用具分类摆放，整齐有序 。 14、对医院所有 PVC 橡胶地板制定相应的维护保养月度计划和年度计划。 15、保洁服务人员配置合理工具及防护用品。 16、成交供应商须提供保洁服务所需的机器设备、药剂消耗品，并负责管理与保养。 注： 1、目视范围有序、洁净、无污垢；表面、接缝、角落、边线等处洁净，无污迹、无积尘。 2、 每月全面保洁 1 次。

	日常工程维修服务	1、人员持证上岗。实行值班制度，每班安排一名人员值班，负责全院水、电、气值班及应急工作，负责全院零星维修工作，负责配电房、水泵房、发电机房、消防监控、气体机房、强、弱电室（间）等所有设备机房的巡视及高压配电值班工作。 2、建立维修保养标准，水电工每天对所负责范围的各项设施进行巡查，发现问题及时处理，并做好维修记录，以便留存备查。 3、修理服务须填报用料明细单，尽量做到修旧利废，节约使用。 4、接到指令及时到达现场，小问题立即处理，大问题报告上级并提出处理意见，主要部位或紧急情况立即组织人员进行抢修，修理完毕后由修理科室在维修单签字确认后，按程序交财务科做科室支出。 5、医院内水、电、氧气、电梯，锁具，建筑物，家具、医疗设备设施等均为公共财产，不得人为损坏，否则视同破坏公共财物处理。 6、医院内原有安装的电源插座、保险丝、开关、灯具、水管道、阀门、龙头等，未经后勤管理部门同意，不得擅自拆装、移位、变更。如需改动，需按程序报经医院批准方可改动。

附件 2：考核评分标准

考核评分标准

对照服务要点及要求 （作为参考，乙方进场后，甲方结合实际进行优化并考核，乙方须全面服从安排）				
考核内容	计分（分）	自评	考评	评分标准（对照服务要点及要求）
工作安排	10			1、安排合理、到位、经营运转有序，得 10-8（含） 分。
				2、基本合理、到位，经营运转基本有序，得 8-4（含） 分。
				3、安排一般 ，得 4 --1 分。
各项服务标准	15			1、区域环境、设施及服务标准均合格，检查无差错，得 15-10（含） 分。
				2、区域环境、设施及服务标准基本合格，检查基本无差错，得 10--5（含） 分。
				3、区域环境、设施及服务标准一般，检查存在多处须整改之处，得 5 --1 分。
服务质量	15			1、服务热情、规范，检查经常受表扬，得 15-10（含） 分。
				2、服务基本符合规范，检查无通报批评得 10--6（含） 分。
				3、服务一般，检查通报整改多处 ，得 6--1 分。
出勤率	10			1、员工月度均能准时到岗，服务员能达到考勤要求，得 10（含）分。
				2、员工月度无故迟到不多于 2 人次（含），其他基本能达到考勤要求，得 10--5（含） 分。
				3、员工月度无故迟到多于 2 人 次，其他基本能达到考勤要求，得 5--1 分。
				注： 考勤由乙方按照本项目需求提交排班安排，报甲方批准后实施并考核，原则上须全面保障满足甲方和本项目需求。

劳动纪律	10			1、遵守各项劳动纪律及行为规范，无违纪现象 10（含） 分。
				2、基本遵守各项劳动纪律及行为规范，处分不超过一人次书面警告，得 10--5（含）分。
				3、遵守各项劳动纪律及行为规范一般，处分不超过三人次书面警告，得 5--1 分。3 次以上的，甲方有权拒绝乙方参与下次委托服务竞标。
工作态度	10			1、积极、向上、文明、礼貌，全面较好完成日常管理工作，得 10--6（含）分。
				2、积极、向上、文明、礼貌，基本能完成日常管理工作，得 8--4（含）分。
重大活动接待、应急、安全管理能力	10			1、经验丰富，分配到位，检查到岗，无差错，得 10--7（含）分。
				2、分配、检查工作到位，服务基本无差错，得 7--4（含） 分。
				3、各项工作一般，服务中经常出现差错，得 4--1 分。 注： 发生任何安全事故，项目服务考核给予乙方一票否决；且甲方有权终止本项目服务合同，并有权拒绝乙方签订下一年度服务合同和拒绝乙方参与下次委托服务竞标；甲方同样有权拒绝前述乙方参与类似委托服务竞标。
满 意 度	20			1、 满意率达到 80%，得 20-16（含） 分。
				2、 满意率达到 70%，得 16--10（含）分。
				3、 满意率低于 70%，得 10 -1 分。
合计				