

物业管理服务合同

甲方:武汉市自然资源和规划局武昌分局

乙方:武汉尚来物业管理有限公司

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规,遵循平等、自愿、公平和诚信的原则,甲乙双方就物业管理费项目的服务,经协商一致,签订本合同。

一、服务范围及内容

- 项目名称:武汉市自然资源和规划局武昌分局。
- 项目编号:JHBH-420100-2023-02735-002。
- 采购品目:物业管理服务。
- 服务内容:严格按照分局采购需求执行(详见附件)。
- 服务期限:2023-02-01——2024-01-31

二、合同金额及价格形式

1. 合同总价(含税价):人民币捌拾捌万伍仟玖佰肆拾捌元整(大写)(¥885948.00元/年)。

2. 本合同价格形式为总价包干合同。此合同价格包含材料费、人工费、机械费、管理费、利润、税金等全部费用,乙方不得以增加工作内容等原因要求增加合同价格。

三、付款方式

- 本合同项下所有款项均以人民币支付。
- 按季支付,每季度支付金额为人民币贰拾贰万壹仟肆佰捌拾柒元整(221487.00元)。双方签订合同后5个工作日内支付第一季度服务费,以后乙方在每季度第一个月中旬开具正式税务发票原件交甲方审核,甲方在收到乙方发票的5个工作日内办理支付手续,(如遇节假日顺延至第一个工作日)。如乙方提供的服务不足一个月的,按日计算服务费。

3. 本合同下所有款项的支付，均为交验合格后，采购人通过“预算一体化支付系统”采用授权转账方式办理支付。

四、违约责任

1. 因甲方违约导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权提前解除合同。

2. 乙方未能按合同约定提供服务、未能达到服务质量标准的，甲方有权要求乙方限期整改，乙方无故逾期未整改的，甲方有权解除合同，乙方的行为给甲方造成经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

3. 任何一方无正当理由提前解除合同的，应向对方支付合同金额 10% 的违约金。由于解除合同造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

4. 为维护公众、物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况时，因乙方采取紧急避险措施而造成甲方财产损失的，乙方应当在事故发生后 3 日内向甲方报告并提供相关证明材料，经甲方核实符合法律规定紧急避险条件的，乙方可不承担赔偿责任。

5. 甲方清楚知悉相关法律法规的规定，同意以下情况乙方可不承担责任：

(1) 因不可抗力导致物业管理服务中断，或者造成甲方、物业使用人人身、财产损害的；

(2) 乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有设计或安装、施工瑕疵的原因造成损失的；

(3) 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用的原因造成损失的；

(4) 因非乙方责任出现供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的；

(5) 非乙方责任发生治安案件、刑事案件、火灾事故或者汽车被盗、被损或者业主专有部分财产、人身损害的；

(6) 物业管理区域内如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、强台风、暴雨、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方为维护甲方、物业使用人的人身和财产利益，在迫不得已的情况下因采取紧急措施，由此造成甲方、物业使用人财产损失的；

(7) 物业共用部位、共用设施设备保修期内，保修单位延误维修造成损害，或者物业共用部位、共用设施设备保修期满，因缺乏专项维修资金无法维修造成损害的；

(8) 业主、物业使用人装修专有部分时，违反法律法规的规定或者业主规约或者物业管理区域内的公众制度或者装修管理协议导致本人或者他人人身、财产损害的；

(9) 因甲方或者使用人破坏或者擅自移动、拆卸、调试、关闭消防设施设备，擅自占用公共道路，堵塞楼道和安全出口，占用消防车辆通道，在楼道、电梯间或者其他共用场地堆放可燃物或者给电动自行车充电等，经乙方劝阻、制止仍不改正导致发生火灾事故或者导致火灾损失扩大的；

(10) 在业主专有部分物业内发生的煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、水淹及其他非乙方服务范围的事件，导致给业主自身或他人造成人身或者财产损害的，由业主或物业使用人自行承担 responsibility。

(11) 其他乙方已经履行了合同约定的义务和责任，而由于无法控制的客观原因引起的损害。

6. 本合同解除或者终止时，乙方应自合同解除或者终止之日起3日内向甲方移交本物业、管理用房、档案资料、图纸及相关财产，不得拖延。

五、其他事项

1. 本合同生效后，需要对合同内容进行变更的，双方应另行协商一致并签订补充协议，经双方签字盖章后生效。

2. 本合同双方履行完合同规定的义务后，合同即自行终止。

3. 在履行本合同过程中所发生的争议，首先应由双方协商解决；协商不成的，则提交甲方住所地法院以诉讼方式解决。

4. 其他约定事项：无。

六、补充协议

本合同未尽事宜，双方可签订补充协议，与本合同具有同等法律效力。

七、合同生效

本合同经双方授权的代表签字并加盖公章后生效。

八、合同份数

本合同一式肆份，均具有同等法律效力，甲方执贰份，乙方执贰份。

甲方：武汉市自然资源和规划局

乙方：武汉尚来物业管理有限公司

武昌分局

法定代表人或委托代理人：

法定代表人或委托代理人：

签订时间：

签订时间：

附件：

项目采购需求

一、物业概况

- 1、项目名称：武汉市自然资源和规划局武昌分局物业服务项目
- 2、项目地点：湖北省武汉市武昌区友谊大道 178 号（武汉市自然资源和规划局武昌分局办公楼）
- 3、总建筑面积：7133.72 平方米
- 4、主要设备设施：电梯 2 部、监控设备 1 套、门禁系统 2 套、供水系统 1 套、消防系统 1 套、强电系统 1 套、弱电控制系统 1 套等。

二、物业服务内容

1、秩序维护，服务内容包括：安全监控、安全巡查、安全值守、外来人员咨询服务及来访登记、车辆管理、消防管理等，秩序维护工作实行 24 小时值班和巡查；

2、清洁卫生，服务内容包括：室内外公共区域、公共卫生间、房屋公用部位的清洁卫生、大厅及各楼层地面清洗，“四害”消杀服务，垃圾和杂物的收集、清运，垃圾运送到指定地点；定期采购并更换卫生间纸品、电梯防疫用纸及洗手液；

3、绿化养护，服务内容包括：机关院内绿化植物浇水、施肥、修枝剪叶、病虫害防治、冬季防寒防护等日常养护工作；

4、工程维修，服务内容包括：电梯、消防、监控系统、公用照明、生活水泵房、消防水泵房、发电机、高、低压配电房、门禁系统等设备设施的日常运行和管理；

5、综合服务，服务内容包括：机关内部会议的会前场地布置、会中茶水服务、会后场地清洁。根据机关需求，提供外墙清洗服务；

6、食堂服务，服务内容包括：机关工作人员餐饮服务、食材的加工烹调、食材进出货管理、食品安全管理、就餐环境和食堂设施设备管理等；

7、疫情防控，根据采购方要求，在局机关门岗设置测温点，监测进出人员健康码、行程码并做好登记，按照主管部门要求定期进行消毒消杀工作；

8、要热情接待前来办事的群众，并正确指引有关科室的位置，接待集体上访人员要注意工作方法和态度，人数较多并有聚众闹事苗头时，要及时关上大门，并迅速通知办公室，防止有关人员冲击机关办公场所。

9、协助做好防汛等其它特殊时期的值班工作。积极认真地做好甲方交

办的其它工作任务；

10、新增服务项目可另行签订补充协议。

三、物业管理要求

1、本项目属于国家政府机关办公类物业服务项目，对安全性、保密性、规范性要求极高，要求物业企业提供高标准、高质量的物业管理服务。物业企业应根据国家有关法律、法规，对物业进行维护和管理，保障物业的合理使用，营造和保持整洁、文明、安全、有序的办公环境；

2、具有合理的人员配置组织结构，保证服务质量。具有物业管理内容的整体设想和规程策划，制订物业管理服务质量目标，并承诺保证目标的实现程度；

3、工作人员政审合格，品行端正，无不良行为记录，遵守相关规章制度，不得影响机关正常工作秩序，自觉服从主管部门管理。因私人原因动用机关内的任何公共财物和他人财物，无论财物价值大小，一律开除。由物业管理公司负责补偿相关损失；

4、加强物业人员管理，工作人员上岗情况及调换应提前告知主管部门负责人。工作人员要统一着装，保持服装干净整洁，持证上岗、尽职尽责。工作期间禁止喝酒、聊天和私人原因使用机关工作人员电话，禁止穿高跟鞋、拖鞋，禁止长发披肩，禁止衣冠不整，禁止叼着烟进行服务工作。在工作区域尽量降低噪音，减少污染，爱护机关公共设施设备，爱护清洁工具和垃圾箱，不得使用有损物体表面的强酸性或强碱性洗涤用品。如因人破坏或操作不当而造成损坏的，物业管理公司负责更换或赔偿；

5、物业人员必须严格遵守机关保密管理规定，若发现有私自拍摄、记录或者向外界泄露涉密信息情况的，一律依法依规严肃处理并追究其刑事责任，物业管理公司承担连带责任；

6、物业管理公司要与机关工作作息制度相匹配，合理安排长效管理与突击性任务的服务保障人员。严格执行物业服务管理范围、具体事项及要求标准，全力保障机关物业服务需求；

7、物业管理公司能够组织并协助组织本项目人员进行专业的业务培训和演习，具有培训相关的管理体系，从而确保项目内的人员人身、财产的安全；

8、物业服务企业须建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受主管部门（业主）求助、问询、质疑、投诉、交办事项等各类信息的收集和反馈，及时处理并有回访记录；

9、建立健全物业管理制度。包括但不限于以下内容：如企业内部管理制度，物业管理员工行为规范，项目经理岗位职责，工作人员岗位职责，

项目经理岗位考核细则(百分考核),工作人员岗位考核细则(百分考核),考核奖惩制度,以及对各项制度的监督落实制度;

10、在处理特殊事件和紧急、突发事件时,主管部门可以直接指挥有关物业管理工作人员工作,物业服务企业应积极配合;

11、物业服务企业应贯彻落实国家垃圾分类政策,实行分类存放、分类回收制度,生活垃圾做到日产日清,垃圾容器定期清洗,避免蚊虫、苍蝇、细菌滋生;疫情期间做好外来人员管控和院内防疫消杀工作;

12、办公区内设有食堂,本项目员工用餐需求、用餐标准由主管部门及物业服务企业商定,餐费由就餐人员自行承担;

13、物业服务企业做好物资耗材管理并接受主管部门监管,服务人员制服、清洁用具、办公用品、卫生间纸品、电梯防疫用纸、洗手液、芳香球等低值物资由物业服务企业自行承担并根据采购方要求及时更换。

★四、人员配置要求

本项目需配置物业服务人员不少于 16 人,其中项目经理 1 人、保安员 6 人、保洁员 3 人、工程技术人员 1 人、会务员 1 人、红案 1 人、白案 1 人、食堂服务员 2 人。

五、服务质量要求

(一) 秩序维护质量要求

1、秩序维护

(1)定岗定员,明确岗位职责,上岗前必须接受业务培训和安全教育。保持秩序维护人员相对稳定,人员临时调整应告知主管部门;

(2)保安人员必须有明显标志和着装,工作规范、作风严谨、文明礼貌,迅速、有效、正确地处置紧急、突发事件。早晚高峰期时段,前台值守实行立岗执勤,树立良好窗口形象;

(3)及时发现、报告和纠正各种违章违法行为和安全隐患。针对较为突出的安全问题,开展有针对性的专项治理。结合项目特点制定安全防范及消防措施,保证机关内部人员及财产安全;

(4)保安人员要学习掌握安保相关知识,熟悉并能正确使用各种设施和器材。定期组织安保人员进行各种演练,以提高安保人员的实际秩序维护能力;

(5)保安人员要熟练掌握紧急事件处置及消防技能,并能及时处理各种突发事件、扑灭初期火灾。

(6)防疫期间按照主管部门要求在局机关门岗设置测温点,科学准确地做好进出人员的监控,配合主管部门对车辆、行人、外卖、快递等指定

人员进行防疫管控。

2、出入管理

(1) 严格执行主管部门制定的《人员和物品出入管理规定》，掌握不同出入卡证的适用标准和管理原则，执行工作流程到位，严禁无关人员进入机关；疫情期间按照上级防疫要求配合局机关主管部门执行管控工作；

(2) 接待来访人员要热诚、礼貌、得体，及时联系受访部门、查验证件，待确认登记后，引导来访者至指定区域；

(3) 物品进入机关前进行安全检查，送、取货人员要在指定位置等待，在得到允许后方可进入。对外出携带物品的人员，须查验后放行；

3、安全巡查

(1) 提供 24 小时安全巡查服务，每 2 小时巡查 1 次，巡查范围包括楼内公共区域、设施设备及各楼层重点区域。安全巡查人员按指定的时间和路线进行巡逻，重点区域增加巡逻频次，并做好相关记录；

(2) 制定和遵守巡查制度，包括路线、点位、频次、查看内容、记录和要求，可根据实际情况加强对重点时段、重点区域和重点人员的巡查检查；

(3) 巡查内容包括治安、消防、危险品、人防设施、外来人员、安全用电等是否存在安全隐患，发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案。

4、车辆管理标准

(1) 全天 24 小时对停车场实施安全管理服务，保证车辆停放安全，严格执行停车场管理规定或临时特定要求；加强车场巡查，避免车辆乱停乱放乱占车位现象；

(2) 建立车辆停放登记制度，记录车辆车牌号码、进出时间等信息，严防被盗事件发生；

(3) 引导出入车辆按照规定路线行驶，有序停放，车辆出入高峰期由专人负责疏导；

(4) 巡查发现车辆未上锁、车窗车门未关及乱停放等异常情况及时劝告、纠正。停车场内禁止存放易燃易爆品、化学危险品或其他违禁物品。

(5) 对停车场和物业辖区内发生的车辆事故及交通设施损坏应及时保护现场，妥善处理并报告协助项目主管部门做好善后处理工作。

5、消防安全管理

(1) 负责项目内全部消防设施、设备的使用和管理及火灾的报警和救助工作，并制定完善的消防应急方案；

(2) 认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，设立消防组织机构、

职责、规章制度和工作程序，落实各级消防责任人。全面熟练掌握消防监控报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓五个系统的作用、位置和操作方法；

（3）根据政府消防管理规定，负责对消防设备和设施的保养，定期和不定期进行全面检查，确保消防设备和设施随时处于正常工作状态。须按照主管部门的要求监督配合、协调消防系统专业承保公司的各项维修保养工作，做好消防维保工作记录，并将记录资料和检测结果提供给主管部门备案；

（4）重大节日前配合主管部门进行节日消防安全大检查，并按主管部门要求及时整改。

（二）环境清洁质量要求

1、物业服务企业需负责垃圾的收集，清运至指定区域，做到垃圾日产日清。

2、由采购人和物业服务企业共同制订工作制度和标准，以对工作质量进行考核。

3、房屋立面、公共楼梯、大楼内整洁，无堆放杂物和乱张贴现象。

4、物业服务企业按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，特别对卫生间做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督，确保卫生洁净，无异味。

5、公用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每季度检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查、清掏1次，发现异常及时清掏（清掏费用由采购人支付）。

6、对传染性疾病预防等公共卫生工作进行宣传预防，按照主管部门要求定期进行消毒消杀工作，定期对大楼的沟渠、垃圾桶、洗手间、各楼层办公室、会议室等进行消杀的同时，重点保障电梯、门把手、水龙头等细节处的消杀工作，特殊时期增加消毒消杀频次。消毒消杀需使用专业的设备，并且需建立登记台帐。

7、清洁、保洁作业计划及标准表（略）

（三）绿化养护质量要求：

1.修剪；2.灌水、排涝；3.除草；4.施肥及土壤改良；4.病虫害防治；5.防寒（技术细则按有关规定执行）

（四）工程维修质量要求

1、物业服务企业应配有熟练、专职、有上岗证及资格证的专业工程技术人员，对物业各项设施、设备进行维修、养护。

2、电梯、空调系统主机、所有多联机空调、发电机、高压配电柜、消

防系统需有专业资质单位进行维保养护，由采购人聘请专业公司承包维修工作，物业服务企业具备相关资质的可以自行进行维护保养，费用由采购人另行支付。

3、为了提高应急响应能力，及时处理设备故障，各专业维保单位必须派专人驻场，提供 24 小时服务。

4、物业服务企业对专业公司承包维修的电梯、空调系统、机械式停车设备、发电机、高低压配电柜、监控系统、消防系统等设施设备，在日常使用过程中要制定使用运行制度，定人、定时开、关设备，及时发现设备使用过程中的隐患并通知专业公司维修，杜绝安全事故发生。

5、物业服务企业负责家具的日常养护和小修。

6、其它与物业设施、设备使用、维护和管理有关的事项。

7、物业服务企业须设立 24 小时服务电话：急修 1 小时内、其它报修在 24 小时内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。

8、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

9、属于小修部分的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划，向采购人提出报告，根据采购人的决定，组织实施。

10、设备房每天巡查 3 次并做好巡检记录，对损坏部份及时组织维修，确保正常的供水供电。

11、对照明设备及空调系统设备按规定时间定时开关，每天检查，发现故障及时处理。

12、每年冬季对空调系统主机及冷却塔进行冬检及保养。

13、雨季重点对停车场集水井及潜水泵进行巡检，并做好每月巡检记录。

14、每月将主要设施设备的日常巡查、维保情况报采购人备案。

15、建立设备档案。

（五）综合服务质量要求

1、负责会议举行时的迎宾、指引、倒水等会中服务，保障会议顺利进行；

2、接到会议通知后，做好相应记录；

3、做好各项会议的会前准备工作，保持会议室的空气清新，通风、照明良好，卫生整洁，温度适宜；

4、按要求摆好签到台、会议桌椅、布置会场、摆放好文具用品、水杯、茶壶、鲜花、水果等（上述物品由机关提供）；准备足够的开水，保障会议使用；

- 5、检查调试音响、话筒、激光笔等设备是否完好，保证能正常使用；
- 6、人员进入会场后，会务员为参会人员递上茶水，会议进行期间每15分钟巡回补加茶水，特殊情况因人而异，合理把握；及时更换烟灰盅；
- 7、会议期间留意设备设施是否正常，温度是否适宜，服务细致周到，服务做到“三轻”（走路轻、说话轻、动作轻）；
- 8、会议期间保持洗手间、通道等周边的卫生，及时补充纸巾、洗手液等，清理垃圾杂物和洗手盆的积水；
- 9、会议结束后，礼貌送客离场，提醒参会人员不要遗忘物品，如有发现追送不到时，按要求速交会议举办方；
- 10、收拾会场，打开门窗，保持通风和空气清新；关闭空调，音响设备，话筒等设施；清理台面、地面、摆好桌椅，保持整洁无异物；撤除会议横幅、水排、签到台等；清洗水杯、垃圾桶等，清理洗手间卫生；
- 11、补充必要的备用品，再次全场检查后锁闭会议室门窗；

（六）食堂服务质量要求

- 1、负责提供食堂服务人员，按采购方规定的进餐要求、标准对食材进行加工、制作及售卖；采购方负责购置食材及低值易耗品，提供食堂服务所需设备、设施、水、电、气等，其余成本（如能耗费、低耗品费、餐具维修费等）由采购方承担。
- 2、负责健全食堂安全、卫生管理制度，明确食品安全管理责任人及其责任，建立岗位安全责任制，建立食堂管理工作记录档案。
- 3、负责食材的验收、加工、烹调制作、质量安全管理，确保无食物中毒事件发生。
- 4、负责食堂餐、厨具的进出货验收、登记、使用管理。协助管理进出货台账。
- 5、负责餐、厨具的清洗、消毒、保洁管理。
- 6、负责食堂工作人员、餐厅、操作间、库房、后厨及食堂周边卫生安全的管理。
- 7、严格餐厨垃圾分类管理。做到垃圾有固定容器存放并定点、及时回收。
- 8、负责配合采购方做好“除四害”工作。
- 9、负责食堂工作人员的培训、健康检查及晨检，遵守食品安全操作规范。
- 10、负责用水、用电、用气、用油的安全管理。
- 11、负责制定周食谱，不断提高饭菜质量。
- 12、健全机关食堂就餐管理制度，负责维护食堂就餐秩序。

13、服务热情周到，不断提高服务质量。

14、根据采购方防疫要求，做好机关食堂的防疫消杀等工作。

六、保密管理要求

1、物业服务企业应指派一名负责人分管物业服务保密管理工作，及时研究、处理物业服务保密工作中的问题；

2、物业服务企业应针对物业服务制定的保密管理制度，制度涵盖人员管理、场所管理、责任追究等内容；

3、物业服务企业应当对参与本单位物业服务的员工进行保密培训和教育，上岗前培训不少于2小时，对在岗员工每年培训时间不少于24小时；

4、物业服务企业应当核实因工作需要进入办公场所的物业服务企业员工的真实身份、保留能够证实其身份的有关材料，所有员工必须进行政审；

5、物业服务企业员工进入办公场所应当佩戴工作证（卡、牌）等表明员工身份；未经主管部门允许并经过符合保密规定的程序，物业服务企业员工不得进入保密要害部门、部位；

6、物业服务企业员工不得参与涉密工作、会议、活动，不得擅自查看办公场所内的有关文件，不得以任何形式接触，知悉机关秘密；

7、物业服务企业员工在工作过程中、资料，不得使用办公场所内的有关设施、设备；

8、物业服务企业员工进入办公场所不得进行录音、录像，经主管部门允许进入保密部门时不得携带手机；

9、物业服务企业应当针对物业服务保密管理工作进行自查、整改每半年至少开展一次；

10、主管部门对物业服务企业实施保密检查时，物业服务企业应当积极配合，提供有关材料。

七、考核管理办法

主管部门通过物业服务考评制度对服务工作进行考核、监督。除按回访制度监督服务工作外，主管部门依据采购需求对物业服务企业服务工作进行即时考评、月考评、季度考评以及年度综合考评，连续两个季度考评不达标、年度综合考评不达标的，主管部门有权单方面终止合同：

（一）即时考评：对物业服务企业的物业服务情况随时随地进行检查，对于检查中发现的问题，主管部门提出口头警告，物业服务企业应立即整改。

（二）月考评：对即时考评情况进行月度累加，并视物业服务企业整改情况评定月度物业管理服务是否达标；以下三种情况单独或同时出现，月

未主管部门发出书面限期整改通知，整改限期为 3 日，物业服务企业未按时整改或整改未达到预定效果的，视为当月物业服务考评不达标：

- 1、同一服务工作问题一个月累计出现三次。
- 2、一个月内发生三次未造成恶劣影响的违约行为。
- 3、因服务工作问题被主管部门口头警告累计达到五次以上。

（三）季度考评：对月度考评情况进行季度累加，每季末组织机关工作人员对物业服务企业物业服务管理情况进行满意度测评（测评标准由主管部门会同物业服务企业商定后实施），并视物业服务企业整改情况评定季度物业管理服务是否达标；以下三种情况单独或同时出现，季末主管部门发出书面限期整改通知，整改限期为 5 日，物业服务企业未按时整改或整改未达到预定效果的，视为当季物业管理服务考评不达标：

- 1、物业服务企业在一个季度内连续两个月物业管理服务考评不达标的。
- 2、因服务工作问题收到主管部门 3 次以上书面整改通知的。
- 3、物业服务企业在季度满意度测评中，物业服务工作满意率低于 75%。

（四）年度综合考评：对季度考评情况进行年度累加，并视物业服务企业整改情况评定年度物业管理服务是否达标；以下两种情况单独或同时出现，视为当年物业管理服务考评不达标：

- 1、年度内两个季度物业管理服务考评不达标。
- 2、年度内主管部门就物业服务工作影响较大的同一个问题向物业服务企业发出书面限期整改通知 4 次以上（每次整改限期为 7 日），物业服务企业均未按时整改或整改未达到预定效果的。

八、安全生产及应急事件管理

1、为了贯彻落实国家“安全第一，预防为主”的安全生产方针，物业服务企业应严格落实国家安全生产方针政策，确保物业现场服务安全生产任务的落实，维护业主和使用人的人身财产安全，杜绝安全生产事故。

2、认真贯彻执行有关安全生产的法律、法规、规章和规程，做好安全生产培训、教育和宣传工作。

3、不断总结安全生产工作经验，推广先进的管理方法，落实安全防范措施。

4、制定安全生产事故应急预案，并定期组织安全生产应急演练。