

合同编号：FHHS260303

环晟盛悦府项目案场物业服务合同

甲方：威海市富环房地产开发有限公司

乙方：威海环翠区晟祥智慧物业管理服务有限公司

环晟盛悦府项目案场物业服务合同

甲 方：威海市富环房地产开发有限公司

统一社会信用代码：91371000MA3TPKCY4L

法定代表人或负责人：王珉昊

地址：山东省威海市环翠区竹岛街道南竹岛 E 区 9 号

联 系 人：王若男

联系电话：15650108356

乙 方：威海环翠区晟祥智慧物业管理服务有限公司

统一社会信用代码：91371002MAK1J66K68

法定代表人或负责人：周新科

地址：山东省威海市环翠区环翠楼街道塔山中路-11 号-13 至 15

联 系 人：周新科

联系电话：13306309789

甲乙双方在自愿、平等协商一致的基础上，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律、法规，就甲方委托乙方对威海环晟盛悦府项目案场实施物业管理服务，订立本合同。

一、合同的组成部分

1. 中标（成交）通知书
2. 本合同书及附件
3. 选定环晟盛悦府项目案场物业服务单位招标文件
4. 乙方的投标文件

上述文件相互补充，合同各方必须予以遵守执行。若有不明确或不一致之处，以上列次序在先者为准。

二、工作内容

（一）项目基本情况

1. 服务项目地址：环翠区统一南路与仙姑顶路交会处
2. 服务项目范围：销售大厅 1 处，建筑面积约 827.93 平方米；

样板房 3 间，建筑面积约 615.87 平方米；

车场面积约 230 平方米；

绿地面积约 5157.4 平方米；

商业街建筑面积约 1271.8 平方米；

其它：___/___，面积约___/___平方米。

（二）名词释义：

1. 物业人员：指乙方接受甲方的委托为本项目案场提供物业服务所派出的管理及服务人员。

2. 物业服务费：指乙方接受甲方的委托为本项目案场提供物业服务而获得的，由甲方定期支付的服务费用，包含营销中心案场水吧客服、室内外保洁、秩序礼宾（含一层户外绿化景观及市政公共停车场）、物资采购含保洁耗材及水吧耗材，其中水吧耗材包括基础耗材、茶歇、清洁与消毒用品等。本合同以及附件中的所涉及的工资、社会保险、福利费、酬金等均系为了明确物业服务费的明细，并不代表甲方直接向物业管理人员支付该等费用，也不意味着甲方与物业管理人员存在任何劳动关系。

（三）服务内容及物业人员配置等：

具体服务内容及人员配置等约定见附件一《威海环晟盛悦府案场服务方案》。

三、物业服务期限

一年。自 2026 年 4 月 8 日至 2027 年 4 月 7 日（若乙方实际进场时间晚于起始日期，服务期限相应顺延）。服务期满，甲方有权根据对乙方的服务考核情况，酌情是否续签 1 次，续签期限不超过一年。

四、费用标准及支付方式

（一）费用标准

根据本合同所列之服务范围，甲方同意按以下标准向乙方支付物业服务费：

日常物业服务总包价为：¥749000.00 元/年（大写：人民币柒拾肆万玖仟元整），其中不含税价：¥741584.16 元，税率为：1%，增值税：¥7415.84 元；月平均价为：含税价：¥62416.6667 元/月，其中不含税价：¥61798.6799 元，增值税：¥617.9868 元。本合同约定的含税价格为固定金额，如遇国家税率调整，合同含税总价保持不变。

日常物业服务费包含以下费用：

1. 物业管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

2. 人员行政办公费用等；
3. 管理酬金、法定税费。
4. 其他：物资采购（含保洁耗材及水吧耗材、物料）及垃圾清运费。

（二）费用结算、支付

每三个月为一个结算周期，根据月度服务评分表结算。甲方应于每个结算周期届满后的次月月底前，支付当期服务费。付款前乙方需按照甲方要求开具合法有效的增值税专用发票，并提供完整的请款材料申请结款。因乙方未能及时、准确提供上述发票及材料导致付款迟延的，甲方不承担相应违约责任。

甲方对乙方实行月度考核，每月度服务费中的 30% 作为考核费用，考核费用从服务费用中直接扣除。考核依据详见附件三《案场服务检查评分表》，总分为 100 分，由秩序服务、客户服务、现场管理三个方面构成。考核所得分数超过 90 分（含 90 分）的，全额支付考核费用；若乙方当月所得分数在 75-90 分（含 75 分不含 90 分）之间的，则按照考核结果分值的百分比乘以考核费用支付服务费。若乙方当月所得分数低于 75 分（不含 75 分）的，则扣除全部考核费用后支付服务费。若乙方连续 3 个月考核分数低于 75 分，甲方有权解除合同。

乙方收款信息如下：

名称：威海环翠区晟祥智慧物业管理服务有限公司

开户行：山东威海农村商业银行股份有限公司

账号：2570039174205000021875

乙方账户信息若有变更，乙方须提前 15 个工作日以书面形式另行通知。若因乙方提供的账户信息有误或发票瑕疵导致甲方无法按时支付费用，甲方不承担任何责任。

甲方指定 王鸿宇，电话：13346318562 为对接人，乙方指定 周新科，电话：13306309789 为对接人，甲乙双方指定对接人就合同的履行、费用的结算等进行确认，对甲乙双方具有约束力。

五、双方的权利和义务

（一）甲方权利和义务：

1. 甲方负责监督和验收乙方工作人员的工作，有权对乙方的服务质量进行评分，甲方有权要求乙方工作人员返工或改进至达到服务标准。
2. 向乙方工作人员告知甲方的规章制度。若乙方工作人员在工作过程中违反甲方

相关规定，甲方可提出教育、批评，情节严重或屡教不改者，甲方有权要求乙方在一周内更换人员。

3. 若乙方工作人员有偷窃或未经允许挪用甲方财物者，一经发现，甲方可要求乙方在一周内更换人员；情节严重者，甲方可将该工作人员交由公安机关处理。

4. 按本合同第四条的约定支付服务费。

5. 其他：___/。

（二）乙方的权利和义务：

1. 按附件一《威海环晟盛悦府案场服务方案》中的内容，负责做好案场物业管理服务工作，树立良好的物业管理形象。乙方工作人员上岗需统一着装，严格按照本项目销售案场服务职责提供物业服务，并遵守甲方的相关规章制度。

2. 积极配合甲方工作，对甲方的合理化建议，乙方应及时采纳，以保证甲方工作的正常进行。

3. 乙方应于约定时间内，安排工作人员到位并开始对案场实施物业管理服务。

4. 乙方对甲方提供的物品应物尽其用并妥善保管。

5. 乙方应建立健全各项规章制度和考核办法，约束属下员工，严格履行本合同及附件二《案场服务标准及质量要求》中的内容。乙方应对属下员工进行必要的岗前培训，培训内容包括但不限于物业相关法律法规、礼仪礼节、专业技能、保密规程、公司规章制度、员工守则等。

6. 乙方保证自合同签订之日起，即按甲方要求派驻工作人员按本合同约定从事相应的工作。

7. 乙方承担工作人员的工资、住宿、福利和社保等一切人工成本费用。如乙方工作人员受伤或导致他人受伤、财产损失等，乙方需要承担相应的法律责任，包括但不限于医疗费用、工伤赔偿，以及对受损方的赔偿等，均与甲方无关，甲方不承担任何责任。若因此给甲方造成名誉或经济损失的，乙方应另行赔偿。

8. 按本合同的约定收取服务费。

9. 乙方可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得以任何形式将物业的整体管理委托给第三方。乙方仍应对其选聘专营公司的行为、过失及违约向甲方承担全部责任，且不免除乙方在本合同项下的任何义务。

10. 其他：___/___。

六、保密条款

1. 乙方及乙方人员对因履行本合同所知悉的甲方客户信息、销售数据、项目规划等商业秘密负有永久保密义务。

2. 乙方及乙方人员违反保密义务的，应向甲方支付合同总价 10%的违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

七、合同的变更与解除

1. 在本合同履行期间，若甲方提出新的服务内容，甲、乙双方应进行沟通确认，并签订补充协议。本合同的未尽事宜由甲、乙双方协商解决。

2. 本合同到期后，若甲方继续聘用乙方开展物业服务工作，双方将另行续签物业服务合同。若终止服务，甲、乙双方应做好债权债务的处理，包括案场服务费用的清算，固定资产的移交，对外签订的各种协议等，乙方应协助甲方做好物业服务的交接和善后工作，乙方应于合同到期后/解除后 10 个工作日内完成全部人员撤场及物资移交，若有逾期，甲方有权自行处置乙方遗留物品。

八、违约责任

1. 甲方有权在下列任一情形发生时，以书面通知方式解除本合同且不承担违约责任，同时，乙方应向甲方支付合同总价 10%的违约金，如违约金不足以弥补甲方损失，乙方应予补足：

- (1) 乙方将物业的整体管理委托给第三方；
- (2) 乙方或乙方人员存在盗窃、性骚扰、殴打客户、泄露甲方商业秘密行为；
- (3) 因乙方原因导致甲方被政府主管部门通报、行政处罚或媒体负面报道造成甲方名誉损失或经济损失超 2 万元的；
- (4) 乙方提供的服务达不到附件二《案场服务标准及质量要求》或本合同相关约定，在甲方通知后 5 日内未完成整改或者整改三次后仍达不到甲方需求的；
- (5) 乙方连续 3 个月考核得分低于 75 分。

2. 乙方擅自解除合同的，应向甲方支付合同总价 10%的违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

九、争议解决

合同履行中如发生争议，甲、乙双方应协商解决，协商不成时，双方同意向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十、其他事项

1. 合同未尽事宜，甲、乙双方可另行协商解决。
2. 本合同附件为正文的补充，与本合同具有同等法律效力。
3. 本合同自甲乙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后生效。

本合同壹式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，具有同等法律效力。

附件：

1. 《威海环晟盛悦府案场服务方案》
2. 《案场服务标准及质量要求》
3. 《案场服务检查评分表》
4. 《廉洁合作协议》

（以下无正文）

甲方（盖章）：威海市富环房地产开发有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签订时间：2026.4.8

乙方（盖章）：威海环翠区晟祥智慧物业管理服务有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签订时间：2026.4.8

附件一：

威海环晟盛悦府案场服务方案

一、现场服务区域

【威海环晟盛悦府案场】物业服务范围主要为：

外围公共区域：主出入口、外围广场（包含绿地）、停车区域；

销售中心内部：销售中心、样板间及办公区域。

二、基础服务内容设置

拟为【威海环晟盛悦府销售中心】提供案场水吧客服、室内外保洁、样板间接待、秩序礼宾（含一层户外绿化景观及市政公共停车场）、物资采购含保洁耗材及水吧耗材，其中水吧耗材包括基础耗材、茶歇、清洁与消毒用品等。

（一）水吧服务

1. 为客户提供各种茶水饮料、现场茶歇烘焙等服务，兼顾冷热饮需求，根据季节调整品类，确保食材新鲜卫生、摆盘美观；
2. 主动巡视客户接待区域，适时为客户饮品续杯，更换烟缸，同步擦拭桌面水渍、碎屑，保持桌面整洁无杂物；
3. 客户离开后及时完成桌面清洁工作，每日下班前对水吧工作台、设备进行全面清洁，盘点剩余耗材并整理收纳；
4. 详细记录每日客户接待及消耗品类，登记耗材入库与领用情况，确保耗材管理透明可追溯；
5. 详细记录营销礼品库存，核对礼品数量与发放，规范发放流程，确保礼品发放准确无误；
6. 根据案场销售活动，提前定制水吧服务计划，保证饮品、茶歇供应及时、服务有序；
7. 配合现场活动支持及其他临时指令工作。

（二）室内外保洁

1. 营销中心内部日常保洁；
2. 营销中心外围及停车场日常保洁；
3. 对高频使用区域（接待区、卫生间等）进行即时清洁，清理垃圾、擦拭污渍，保持室内环境整洁无异味；
4. 对灯具、空调出风口、窗帘、地毯等进行专项清洁，确保内部环境长效洁净；

5. 配合其他销售相关的临时保洁工作。

（三）秩序礼宾

1. 服务期间保持威武站姿，协助维持外围秩序，引导客户有序进出，劝阻无关人员逗留；

2. 维护好车场秩序，保证车场通道畅通，车辆进场后应迅速指挥车辆慢行，安全地停放在指定的车位上；

3. 客户停放车辆时，要提醒客户关锁好车门、窗，保管好自己贵重物品，对未关窗、未锁车的客户即时告知，避免损失；

4. 注意形迹可疑人员动向并及时查问，发现偷窃，破坏等行为立即制止并报警；

5. 配合其他销售相关的临时秩序工作。

（四）样板间接待

1. 为客户引导接待，使用规范礼貌用语，客户参观结束后，需在 5 分钟内进入样板间开展复位工作，确保所有摆设、陈列物品回归预设标准位置，无移位、杂乱、摆放偏差等问题；

2. 复位过程中需轻拿轻放，避免损坏陈列物品，对易碎、贵重展品重点防护，发现物品破损、遗失、污损等情况，立即上报案场负责人，做好登记记录，不得擅自处理；

3. 每日接待结束后，进行全面陈列核查复位，结合案场给定的样板间标准陈列图，逐一核对物品位置，确保夜间闭场前样板间陈列状态达标；

4. 配合其他接待相关的临时工作。

（五）物资采购

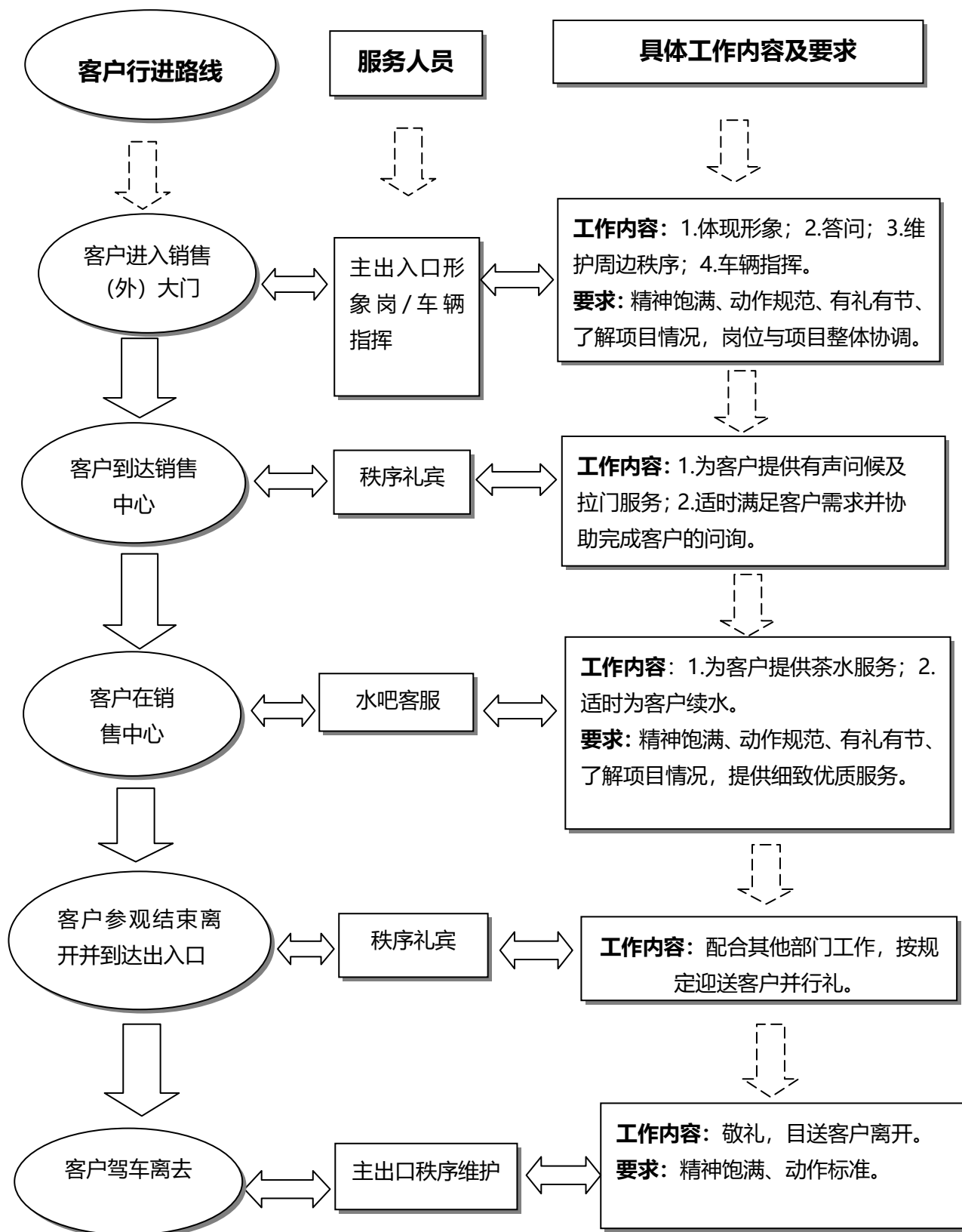
1. 根据案场实际需要，定期收集物资采购需求信息，包括物资名称、规格、数量、质量要求、使用时间等；

2. 采购物资到货组织相关人员验收，检查物资的包装是否完好、数量是否准确、质量是否符合要求等；

3. 建立完善的物资出入库台账，归档保存采购过程中的各类文件，如采购合同、验收报告、发票等；

4. 完成其他临时交办的工作任务。

三、售楼处客户接待流程



四、人员配备及服务时间

部 门	岗 位	工作范围及内容	工作时间	工作日	岗位配置
综合管理部	案场主管	负责团队的管理、与开发公司沟通等。	8:30~17:30	单休	1 人
	主出入口/形象岗	负责礼节、礼貌，展示案场良好形象	7:30~19:30	单休	1 人
	停车场指挥员	负责停车场车辆指挥、引导服务	7:30~19:30	单休	1 人
	案场服务秩序员	负责营销中心内部案场秩序服务	7:30~19:30	单休	1 人
客服部	客服人员	为客户提供饮品、点心准备等工作	8:30~17:30	单休	3 人
环境维护部	保洁员	负责营销中心室内、营销中心外围的保洁工作	7:30~11:30 13:30~17:30 (在确保达到服务标准的情况下，避开客户较多的情况开展工作)	单休	3 人
合 计					10 人

备注：以上人员编制根据营销中心现场实际需求灵活调整，人员招聘要求以双方签订合同为准。每月固定人员不低于 10 人，临时增派人员仅用于短期支援，人员工资不低于威海市规定的最低薪资标准；月度服务费按中标总包价均摊至 12 个月执行，费用结算基数固定，不因临时人员变动调整。若月底实际考勤固定人员（非临时支援）低于 10 人，甲方有权扣除乙方当月全部考核费用。甲方有权保留对人员调整的权利。

附件二：

《案场服务标准及质量要求》

岗位	工作职责	工作内容	对应标准
案场主管	1. 对所在案场管理区域实施全面物业服务管理，确保各项服务工作达到规范标准； 2. 有效运营销售案场的日常统筹管理、工作计划的制定和实施； 3. 协调岗位之间的分工与协作，责任到人； 4. 营造良好的客户到访体验和服务品质，保证销售案场正常运营服务；	1. 定期进行现场巡查核验服务成果，确保员工有良好精神面貌和积极的工作态度，保证案场品质服务； 2. 负责监管案场以及样板房区域客户接待服务、茶点出品、环境卫生的服务质量情况以及现场安防、水电设备的正常运作； 3. 针对现场维保维修工作进度情况跟进与反馈； 4. 定期与甲方进行工作沟通与反馈，保证现场服务品质以及客户到访体验； 5. 组织召开工作例会，布置落实下阶段工作计划安排； 6. 对员工实施培训计划有针对性进行考核； 7. 熟悉突发事件的处理流程，制定突发事件的应急预案，负责指挥紧急突发事件的处理； 8. 积极配合甲方营销暖场活动，为营销大型活动、节假日、答谢会、重要销售节点的现场提供物业服务以及秩序安全管理工作。	1. 女性/男性，大专及以上学历，年龄25-40岁之间； 2. 形象气质佳、体型匀称； 3. 有良好的服务意识、沟通技巧与协调能力； 4. 具备3年以上从事酒店服务或物业管理经验。
主出入口/形	1. 根据销售案场服务标准做好形象展	1. 标准手势指挥车辆及人员的通行，立正行标准军礼；	1. 男性，身高175cm以上，年龄在18-40岁之

象岗	示工作； 2. 主动为客户提供礼宾服务工作； 3. 保持岗亭周边展示效果； 4. 迎送客户，指引来访车辆行进方向； 5. 当值期间，遇到客户行标准军礼。	2. 主动提供有声服务，展示专业形象，适时满足客户需求并协助完成客户问询和服务需求； 3. 遇突发情况及时上报，并视实际情况给予帮助； 4. 每日上下班做好岗位交接班工作，保持岗亭的整洁； 5. 负责周围现场环境的监督和维护，发现问题及时通知相关部门处理，保持良好的周边环境。	间； 2. 五官端正，体型适中，精神饱满，熟练普通话，反应灵敏，具有良好服务意识和消防意识； 3. 无明显文身外露，不戴框架眼镜； 4. 岗位期间着统一制服并戴白色执勤手套，按规定穿戴； 5. 具有酒店服务或物业管理相关从业经验，退伍军人优先。 备注：标准站姿站立，手势操作规范。
停车场指挥员	1. 维持停车场交通秩序，管控客户车辆停放秩序和车辆安全，避免车场混乱； 2. 通过标准交通指挥手势指引客户停车，提供拉门、问候和指引服务； 3. 特殊天气对客雨伞服务。	1. 为客户提供停车服务、拉车门服务，雨雪等特殊天气撑伞服务； 2. 客户下车后，指引销售接待中心具体方向； 3. 关注客户动向，登记到访车辆信息； 4. 对讲机及时通知其他岗位客户来访信息，以便其他岗位做好接待准备； 5. 负责维护整个停车场周围5米内交通秩序，保证各车辆停泊有序； 6. 熟练掌握各种治安、消防设施	1. 男性，身高175cm以上，年龄在18-40岁之间； 2. 五官端正，体型适中，精神饱满，熟练普通话，反应灵敏，具有良好服务意识和消防意识； 3. 无明显文身外露，不戴框架眼镜； 4. 岗位期间着统一制服并戴白色执勤手套，按规定穿戴；

		设备的正确使用方法； 7. 整理好客户车辆信息资料。	5. 具有酒店服务或物业管理相关从业经验，退伍军人优先。 备注：标准站姿站立，手势操作规范。
秩序礼 宾岗	1. 按要求为客户提供有声 问候及拉门服务； 2. 适时满足客户需求并协助完成客户的问询和需求； 3. 为现场提供良好的形象展示； 4. 维护销售大堂秩序； 5. 负责案场消防、监控系统设施监控巡查维护工作，治安、刑事案件等突发情况发生时及时采取措施，并及时报警和配合公安部门处理； 6. 配合其他部门工作，按规定迎送客户并行礼。	1. 保持整洁的仪容仪表和良好的精神状态上岗，时刻保持良好的展示形象； 2. 熟悉售楼处的基本信息，为客户问询提供准确的答复； 3. 主动、热情、礼貌地为客户提示指引； 4. 时刻关注、问候进出客户，做好现场秩序维护和安全监控； 5. 检查管理区域的防火设施设备是否运作良好，正常使用，若损坏及时报修； 6. 制定发生治安案件、刑事案件处置预案，治安、刑事案件等突发情况发生时及时采取措施，并及时报警和配合公安部门处理。	1. 男性，身高175cm以上，年龄在18-40岁之间； 2. 五官端正，体型适中，精神饱满，熟练普通话，反应灵敏，具有良好服务意识和消防意识； 3. 无明显文身外露，不戴框架眼镜； 4. 岗位期间着统一制服并戴白色执勤手套，按规定穿戴； 5. 具有酒店服务或物业管理相关从业经验，退伍军人优先。 备注：标准站姿站立，手势操作规范。
水吧客 服岗 (内吧 /外吧)	1. 负责对应岗位区域客户接待与服务； 2. 维持洽谈区良好	1. 客户到访/洽谈区落座时，及时奉送茶饮甜点等； 2. 检查吧台用品干净、完整、充足；	1. 女性、大专及以上学历，年龄20-40岁之间，身高163cm以上； 2. 穿着统一客服接待

	接待品质，保持管辖区域卫生物品的整洁； 3. 为客户及时提供饮品服务，内吧对客户茶饮制作，外吧接待人员做出品服务； 4. 客户离开后，清理客户落座位置处之饰品和烟缸等物品，放回原处。 5. 统计水吧台食品的库存量，当库存量不足时，及时向上级报告。	3. 检查辖区内的设施设备、灯光、空调等是否处于正常运作； 4. 巡查接待区域现场环境，保持卫生整洁，桌椅、摆设、绿化摆放美观统一； 5. 整理吧台桌面及洽谈区域，保证物品摆放整齐统一； 6. 定时对场内客人的饮品状况进行巡视，按宾客需求及时补充饮品； 7. 每日清点管理水吧物料，不足时及时增补； 8. 对吧台食品进行盘点，及时清理报废过期食品，按需做好食品、物品的采购计划和统计提报工作。	工服，干净整洁、妆容得体，仪容端正，精神饱满； 3. 面带微笑，岗位候客。
水吧客服岗 (样板间服务)	1. 样板间大堂驻点服务，展示物业服务形象； 2. 负责接待到访客户、提供问候、询问、指引服务需求； 3. 监督管理大厅及周边的环境卫生及物品摆放； 4. 协助销售人员介绍项目及样板房概况； 5. 做好样板间区域	1. 负责指引客户搭乘电梯，指引样板房区域； 2. 负责大厅及周边的环境卫生、灯光照明、装饰物品展示效果； 3. 关注设施设备运行情况，故障或有突发事件及时应急处理； 4. 检查板房公共区域及室内设施设备及环境卫生情况，并及时跟进处理； 5. 每天上下班交接清点板房物品； 6. 收集客户对于户型、装饰等设计的反馈意见；	1. 女性、大专及以上学历，年龄20-40岁之间，身高163cm以上； 2. 穿着统一客服接待工服，干净整洁、妆容得体，仪容端正，精神饱满； 3. 面带微笑，岗位候客。

	的物品管理，以及客户遗漏物品的登记保管管理； 6. 维护样板房内环境卫生、电气设备； 7. 协助、统计来客信息，并与销售顾问做好参观过程中的衔接工作。	7. 每周联合各部门对样板房物品规范摆放及检查设施设备和清洁进行检查盘点。	
保洁岗 (售楼大厅/样板房/外围)	1. 按岗位要求清洁销售案场展示区域，保持各区域整洁卫生，达到品质标准。 2. 掌握娴熟的保洁、保养方法，认真完成售楼部内设施设备、公共区域的清洁和服务工作。 3. 负责售楼大厅等相关的设施设备日常清洁、清扫工作，确保售楼大厅的干净整洁。 4. 收集售楼大厅废弃的物品，妥善处理每日的垃圾。	1. 负责售楼部日常区域清洁工作，保持环境整洁； 2. 遵守案场工作制度，按照既定标准、工作程序和日常工作安排，对分派区域（包括销售大厅、样板间、卫生间、户外绿化园区等）进行清洁和保养； 3. 作业过程不影响内外部客户； 4. 所有清洁工具不在客户视线范围内存放； 5. 清洁和养护类各种清洁工具，并妥善存储； 6. 各类展示物品摆放正确归位； 7. 工作记录清晰完整； 8. 异常信息及时上报上级； 9. 雨雪及恶劣天气，根据要求及时清洁。	1. 年龄50-60岁之间，五官端正，吃苦耐劳、动作麻利、熟练普通话； 2. 统一着装，进入销售示范区须遵循员工岗位规范。

附件三：

案场服务检查评分表

总分为 100 分，由秩序服务、客户服务、现场管理三个方面构成。考核所得分数超过 90 分（含 90 分）的，全额支付考核费用；若乙方当月所得分数在 75-90 分（含 75 分不含 90 分）之间的，则按照考核结果分值的百分比乘以考核费用支付服务费。若乙方当月所得分数低于 75 分（不含 75 分）的，则扣除全部考核费用后支付服务费。若乙方连续 3 个月考核分数低于 75 分，甲方有权解除合同。

案场服务检查评分表						
公司_____案场_____						
项目	编号	检查要点	检查方法	分值	扣分标准	检查结果
一、秩序服务						
停车指引服务（15分）	1	是否在岗，存在脱岗现象	现场观察	4	在岗得 4 分，脱岗单次扣 0.5 分	
	2	是否穿着标准服装并按要求佩戴工牌及相关配件（精神带、皮带等）	现场观察	2	服装不合格不得分，每一个问题点扣 0.2，扣完为止	
	3	是否标准（立正或跨立）站立在岗台，精神面貌良好	现场观察	1	达标 1 分，单次扣 0.5 分	
	4	是否在做与岗位无关事宜	现场观察	2	达标 2 分，单次扣 0.5 分	
	5	岗位物品是否完好、整洁（太阳伞、雨伞、风扇）	现场观察	1	达标 1 分，不达标每一个问题点扣 0.2，扣完为止	
	6	非忙时，是否及时发现来车，并敬礼	现场观察	1	达标 1 分，单次扣 0.5 分	
	7	指挥手势是否标准，动作干净利落	现场观察	1	达标 1 分，单次扣 0.5 分	
	8	非忙时，是否主动帮客户开车门，并询问客户来意或需求	现场观察	1	达标 1 分，单次扣 0.5 分	
	9	停车场车辆停放是否整齐有序	现场观察	1	达标 1 分，单次扣 0.5 分	
	10	非忙时，客户离开时是否真诚向客户道别	现场观察	1	达标 1 分，单次扣 0.5 分	

形象岗/秩序礼宾服务 (13分)	1	是否在岗，存在脱岗现象	现场观察	4	在岗得4分，脱岗单次扣0.5分	
	2	是否穿着标准服装并按要求佩戴工牌及相关配件（精神带、皮带等）	现场观察	2	达标2分，单次扣0.5分	
	3	治安、刑事案件等突发情况发生时是否及时采取措施，并及时报警和配合公安部门处理	现场观察	2	达标2分，单次扣1分	
	4	站姿是否规范：以跨立或立正等良好姿势站立于销售厅入门口	现场观察	1	达标1分，单次扣0.5分	
	5	非忙时，有客户经过时，迎宾岗是否在距离客户1.5米时面带微笑，敬礼或鞠躬问好	现场观察	1	达标1分，单次扣0.5分	
	6	非忙时，有客户出入时，迎宾岗是否为客户主动开门并示意	现场观察	1	达标1分，单次扣0.5分	
	7	非忙时，迎宾岗是否在每位客户进入和离开销售大厅时进行热情问候和告别	现场观察	1	达标1分，单次扣0.5分	
	8	是否在做与岗位无关事宜（看报纸、聊天、玩手机等），是否为客人指引方向或指示位置，标准手势应用手掌指示，手心向上	现场观察	1	达标1分，单次扣0.5分	

二、客户服务

水吧服务 (15分)	1	是否在岗，存在脱岗现象	现场观察	4	在岗得4分，脱岗单次扣0.5分	
	2	工服干净整洁，佩戴工牌，穿深色鞋、不佩戴夸张首饰等	现场观察	1	达标1分，单次扣0.5分	
	3	水吧客服是否长发束起或简单化妆（杜绝素颜或浓妆）	现场观察	2	达标2分，单次扣0.5分	
	4	是否在做与岗位无关事宜	现场观察	2	达标2分，单次扣0.5分	
	5	水吧客服是否主动微笑问好	现场观察	1	达标1分，单次扣0.5分	
	6	当客户到达水吧服务区时，是否主动询问客户需求并及时送上饮料或水	现场观察	1	达标1分，单次扣0.5分	
	7	是否使用托盘为客户送上饮品或糕点，并礼貌提醒客户“请慢用、小	现场观察	1	达标1分，单次扣0.5分	

		心烫”等敬语				
	8	是否及时关注客户需求，有无续杯服务。	现场观察	1	达标 1 分，单次扣 0.5 分	
	9	座位桌面是否干净，烟缸是否有烟头	现场观察	1	达标 1 分，不达标每一个问题点扣 0.2，扣完为止	
	10	水吧台干净整洁，物品摆放整齐，个人物品存放于指定位置	现场观察	1	达标 1 分，不达标每一个问题点扣 0.2，扣完为止	
样板房接待（15 分）	1	是否在岗，存在脱岗现象	现场观察	4	在岗得 4 分，脱岗单次扣 0.5 分	
	2	工服干净整洁，佩戴工牌，穿深色鞋、不佩戴夸张首饰等	现场观察	1	达标 1 分，单次扣 0.5 分	
	3	服务人员是否长发束起或简单化妆（杜绝素颜或浓妆）	现场观察	2	达标 2 分，单次扣 0.5 分	
	4	是否在做与岗位无关事宜（看报纸、聊天、玩手机等）	现场观察	2	达标 2 分，单次扣 0.5 分	
	5	如需穿鞋套进入，非忙时，是否引领客户入座，并双手递上鞋套，请客户穿上鞋套	现场观察	1	达标 1 分，单次扣 0.5 分	
	6	非忙时，以站姿等待迎接客户，在客户到来后主动问好“您好，欢迎参观**样板间”	现场观察	1	达标 1 分，单次扣 0.5 分	
	7	是否婉言劝告在样板房内进行未经授权的拍照、摄像	现场观察	1	达标 1 分，单次扣 0.5 分	
	8	是否婉言提醒客户在样板房参观时的不文明行为（吸烟、坐、卧、躺等）	现场观察	1	达标 1 分，单次扣 0.5 分	
	9	样板房播放宣传片声音是否合适；室内空调温度是否适宜（夏天 26 度）	现场观察	1	达标 1 分，单次扣 0.5 分	
	10	清洁用具是否乱摆乱放	现场观察	1	达标 1 分，单次扣 0.5 分	
三、现场管理						
现场	1	展示区域地面、草地、通道无纸屑、烟头、白色垃圾、大量落叶、大面积	现场观察	1	达标 1 分，不达标每一个问题点扣 0.2，扣完	

品质 (28分)		水			为止	
	2	展示区域是否有堆放施工材料或建筑垃圾	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
	3	展示区域宣传路旗、展板、围板广告是否整洁完好无破损	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
	4	展示区域是否有临时施工, 施工是否做好保护、温馨提示, 围合, 错开客户高峰期	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
	5	展示区域是否有电箱、电线裸露, 井盖是否完好无损	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
	6	展示区域是否与施工区域封闭合	现场观察	1	达标 1 分, 单次扣 0.5 分	
	7	展示区域垃圾桶无异味、无垃圾溢出、垃圾桶身和盖干净整洁, 无口香糖、污物等	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
	8	水景是否发现有积尘、青苔、烟头、纸片、脏物淤积、漂浮物等	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
	9	接待桌上无水杯、烟灰缸洁净无杂物、桌椅摆放整齐	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
	10	销售大厅背景音乐正常播放, 音量适中	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
	11	销售大厅空调温度控制适宜	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
	12	销售大厅是否有灭火器	现场观察	1	达标 1 分, 单次扣 0.5 分	
	13	样板房是否有灭火器	现场观察	1	达标 1 分, 单次扣 0.5 分	
	14	销售大厅沙盘整洁, 完好	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	

15	展示区时花、盆景无枯萎现象	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
16	参观通道、销售厅、样板房绿植、盆景内无烟头、杂物等	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
17	绿化植物无明显枯叶、杂乱未修剪现象	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
18	绿化无黄土裸露、灌木、枯枝未修剪现象	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
19	玻璃门窗、桌面、镜面无明显灰尘、手印	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
20	无明显设施和家具破损现象	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
21	地毯干净整洁, 无污迹、无破损	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
22	物品摆放整齐, 无缺失	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
23	电梯轿厢内通风良好、无异味、无手印	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
24	洗手间干净无异味, 地面无积水	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
25	洗手间是否 30 分钟清洁, 洗手间台面是否无水痕、是否有手纸及洗手液	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
26	洗手间是否 30 分钟清洁, 洗手间地面、便池、洗手盆、镜面、垃圾桶无污迹, 无异味、垃圾桶不满出等	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
27	洗手间是否 30 分钟清洁	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完	

					为止	
	28	公共区域太阳伞、桌椅摆放整齐	现场观察	1	达标 1 分, 不达标每一个问题点扣 0.2, 扣完为止	
内部 管理 (14分)	1	每周提交车辆统计分析给销售部门	查看发送邮件	3	每周有发送的 3 分, 每缺少 1 次减 1 分, 扣完为止。	
	2	每周提交客户问题统计分析给销售部门	查看发送邮件	3	每周有发送的 3 分, 每缺少 1 次减 1 分, 扣完为止。	
	3	员工对突发事件、预案演练流程熟知(火灾、车辆事故、客户类)	现场询问员工	1	回答迅速全面得 1 分, 存在不足得 0.5 分, 不清楚不得分。	
	4	员工培训: 楼盘应知应会、公司公共类知识等	现场询问员工	1	回答迅速全面得 1 分, 存在不足得 0.5 分, 不清楚不得分。	
	5	质量记录: 安全员交接班手续表等	现场查验	2	书写规范、数量齐全 2 分, 不完整、不规范 0.5 分, 无 0 分	
	6	物业宣传展示	现场查验	2	有设置 2 分、没有 0 分	
	7	案场整体感受	现场体验	2	良好 2 分, 一般 1 分, 差 0 分。	
总分						
四、案场服务亮点						
亮点	1					
	2					
受检案场负责人: _____ 甲方检查人: _____ 检查日期: _____						

附件四：

威海市富环房地产开发有限公司 廉洁合作协议

签订方名称：威海市富环房地产开发有限公司（简称富环公司）

签订方名称：威海环翠区晟祥智慧物业管理服务有限公司（简称合作单位）

为促进双方廉洁高效合作、双方工作人员廉洁从业，经双方共同协商，就业务往来中的廉洁事宜达成一致意见，签订如下协议：

第一条 双方的责任

（一）严格遵守党和国家有关法律法规及公司有关廉洁从业的制度规定。

（二）双方本着公开、公平、诚信的原则，自觉遵守协议约定，不得损害国家、集体利益以及个人合法权益。

（三）双方要加强互相监督，对违反协议行为及时提醒并予以纠正，发现违法违纪行为及时告知富环公司（详见第四条）。

（四）对违反《廉洁合作协议》约定的行为，富环公司按照有关规定给予本公司相关责任人党纪、政纪处分，涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；合作单位人员存在违反职业操守行为的，富环公司有权利要求合作单位对其人员进行查处，并保留终止相关合同、将合作单位列入合作伙伴黑名单的权利。

（五）富环公司的《廉洁合作协议》管理人员或相关人员在合同执行情况进行检查或抽查时，合作单位应给予配合。双方人员存在弄虚作假、玩忽职守、包庇纵容等行为的，双方单位均应对责任人进行处置。

第二条 富环公司义务

（一）富环公司在业务委托过程中，应做到公平、公正、公开，禁止暗箱操作，不得泄露应当保密的项目信息。

（二）富环公司人员及其配偶、子女、特定关系人不得与合作单位人员发生任何非工作的往来，包括但不限于以下内容：不得收受对方赠送的任何现金、贵重物品、有价证券等；不得要求或接受对方为其住房建修、婚丧嫁娶、出国等提供资助；不得介绍亲友从事与双方合作有关的业务活动；不得收受回扣；不得参加合作单位组织的宴请、娱乐、旅游等活动；不得要求对方报销应由本人支付的费用等；不得吃拿卡要或变相吃拿卡要。

（三）富环公司人员若违反《廉洁合作协议》约定，按照有关规定给予党纪政务处分；涉嫌犯罪的，按照有关程序移送司法机关处理。

（四）富环公司人员不得为合作单位超合同约定比例结算款项、多计量、多签证或故意降低验收标准，并从中谋取私利。

（五）富环公司人员不得利用计量、结算、支付等职务权利，故意刁难合作单位以谋取私利。

（六）富环公司人员发现合作单位人员行贿以及其他违反《廉洁合作协议》的行为，有义务向富环公司或其他相关部门举报。

（七）对合作单位所属机构和人员存在违反《廉洁合作协议》约定的行为，富环公司应收集汇总有关违规证据，配合合作单位调查处置。

第三条 合作单位义务

（一）合作单位不得有围标、串标、泄露双方机密，排挤其他经营者的公平竞争，在预决算、招投标和商务报价中弄虚作假、恶意高估冒算或故意以低价扰乱招投标等违反商业道德、扰乱正常竞争秩序等行为。

（二）合作单位人员不得为获取合作利益向富环公司人员送礼、行贿，不得有向富环公司人员提供宴请和娱乐活动及其他有违反法律法规和廉洁从业规定、影响公平交易的行为。

（三）合作单位应对其所属机构和人员严格执行《廉洁合作协议》提出明确的要求，并加强监督和管理。

（四）合作单位应积极配合富环公司开展各项检查、核实工作。

（五）合作单位发现富环公司人员有索贿行为、受贿行为及其他不廉洁行为时，应向富环公司或其他相关部门举报，并有义务提供相关证据。

第四条 富环公司受理举报电话：0631-5991511。

第五条 本协议双方签字盖章后生效，有效期与主合同一致。

威海市富环房地产开发有限公司（盖章）威海环翠区晟祥智慧物业管理服务有限公司（盖章）

负责人或授权人：（签字）

合作单位负责人：（签字）

2026 年 04 月 08 日

2026 年 04 月 08 日