

瑶海民生中心物业管理服务合同



二〇二五年十二月

瑶海民生中心物业管理服务合同

委托方（甲方）：合肥市瑶海区机关事务管理中心

被委托方（乙方）：安徽新华物业服务集团有限公司

项目类型：政府机关行政办公楼

项目编号：2024AYYFN00106

根据《中华人民共和国民法典》、《安徽省物业管理条例》及其实施细则等国家和地方法律法规、政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对瑶海民生中心实行专业化、一体化的物业管理，订立本合同，以便共同遵守。

第一条 项目概况

瑶海区民生大厦位于郎溪路东侧、长临路南侧，总建筑面积 3.8 万平方米，主要分为民生大厦 12 层、档案馆 5 层，主要配套设施有：自管配电设施、蒸汽中央空调机组、垂直升降电梯、手扶电梯、供水、消防、弱电系统等。

楼层分布民生大厦共计 12 层、1-2 层为办事大厅房产登记、3-12 层为区直机关办公、负一层为职工餐厅、负二层为车库。

档案馆共计 5 层、1 层为办事大厅、2-4 层为档案库房、5 层区直机关办公。

第二条 服务需求

（一） 物业管理服务执行标准

物业服务应符合《安全标志》（GB2894）、《区域环境噪声标准》（GB3096）、《生活饮用水卫生标准》（GB5749）、《标志用公共信息图形符号第 1 部分：通用符号》（GB/T10001.1）、《消防安全标志》（GB13495）、《常用危险化学品贮存通则》（GB15603）、《污水综合排放标准》（GB8978-1996）、《特种设备安全监察条例》（中华人民共和国国务院第 373 号令，自 2003 年 6 月 1 日起 施行）、《物业服务企业资质管理办法》（住建部 2007 年 11 月 26 日修订）、《安徽省人民政府突发公共事件总体应急预案（试行）》（皖政〔2004〕80 号）、《危险化学品安全管理办法》（国务院令第 591 号）、《合肥市公共场所、生活饮用水卫生监督工作方案》等标准。

（二） 物业管理服务要求与服务范围

根据瑶海民生大厦的总体设施设备与服务功能，对物业管理的服务要求与服务范围主要包括以下内容：

1. 安全保卫管理

包括但不限于消防管理、车辆管理、秩序维护（治安管理）、应急突发事件处理等工作。

序号	员工管理	安保岗位要求
1	内部管理	1、业务检查 2、交接班 3、钥匙、智能卡管理 4、工具和装备
2	人防与秩序维护	1、门岗 2、巡逻 3、公共安全
3	物防与技防	1、外围（围墙和围栏）、周界报警 2、房屋主体（办公场所） 3、门禁系统 4、停车系统 5、监控系统
4	交通管理	1、车辆管理 2、车场标识与设施 3、自行车、电动车、摩托车管理
5	突发事件	1、突发事件处理流程 2、响应及处理时效
6	职业安全	1、安全制度与培训 2、作业防护

1.2 基本管理内容：

1.2.1 出入管理，包括人员出入管理、物品出入管理、车辆出入管理等；

1.2.2 中控室管理，包括监控录像管理、消防设备设施检查、动火作业管理、应急物品和器材的管理；

1.2.3 巡查管理，包括区域范围内的安全巡查、重点区域的人员巡查等；

1.2.4 秩序管理，包括区域范围内的交通秩序管理、标识标牌管理等；

1.2.5 突发应急事件处置：包括来访群众的接待和处理、突发事件的应急处理等各类突发/异常/报警事件；

1.2.6 服从调度和管理，并配合做好应急演练、消防宣传等相关工作；

1.2.7 包含但不限于以上基本管理服务。

(3) 服务标准

内容	服务标准
----	------

仪容仪表	1. 员工着装规范, 发型符合要求, 有明确的管理标准及流程。 2. 值岗纪律严格, 有明确的规范标准。 3. 保持制服干净、整洁, 皮鞋应保持光洁无尘。 4. 按规定配套佩戴帽徽、领花、肩章, 及统一颁发的证章等。 5. 制服外不得显露手机、钥匙扣、私人徽章等; 衣袋必须保持平整, 衣兜不得装有厚重物品。 6. 非当班时间, 不得将制服带离物业管辖区域 (公差或经批准除外)
行为举止	1. 精神状态保持良好, 不得在面对业主时袖手、背手或插兜, 不得用手臂夹带物品 (在搬运东西等特殊情况时除外)。 2. 当班时不得玩手机、看书报、吃东西、听歌、哼歌、吹口哨、跺脚, 手不得乱放、摆弄物品、敲击桌椅设备等, 不得随地吐痰、弃物, 不得吸烟。 3. 工作期间保持良好规范的站立、落座、行走姿态。 4. 精神饱满, 有礼有节, 通用礼貌用语规范。
交接班时	1. 接班保安提前半小时做准备, 由班长统一检查合格后提前5分钟到达岗位, 接班人员未到达之前, 当班人员不能离岗。 2. 当值人员以规范化语言简洁报告当班情况, 接班人员仔细查看记录, 确保无误、无疑问后签字。 3. 接班人员如发现有物品、器材缺失或损失, 应立即向交班人员提出要求说明情况, 并做好记录立即向当班组长报告。 4. 交班前需清理岗位 (1) 做到地面无积尘、无杂物、无痰迹。 (2) 保持桌椅、门窗等干净无积尘, 墙面无污印, 墙角、屋顶无蜘蛛网。 (3) 值班物品摆放整齐, 灭火器摆放整齐无积尘, 可随时满足应急需要。

门岗	1. 岗姿符合要求，待人接物有标准规范。 2. 严格执行《来客来访登记制度》与《车辆出入登记制度》，严禁小摊小贩、流浪乞讨、拾荒、收废品及推销等人员进入大院，做好上访人员的接待和信息反馈工作。 3. 岗台周围 3 米范围内要保持干净整洁，禁止摆放无关用品。 4. 临时来访人员离开门禁时，要及时收回临时来访卡，并按要求做好卡片每天在发放后的回收清理工作并做好登记。 5. 发行人员、车辆、货物在出入时存在异常情况，要及时报告上一级主管。 6. 大门至市政道路的出入口路段，不能停泊任何车辆和堆放物品，影响建筑形象、妨碍其他车辆人员的视线。
巡逻巡查	1. 要熟记管辖区域的地形结构及各类公用设施、设备的分布位置，掌握区域周围的治安、消防状况。 2. 巡逻频率：附楼公共区域为 60 分钟/次，办公楼为 90 分钟/次。 3. 检查各值班岗位人员的履职情况及各机房、仓库（车库）等重要部位人员、货物的出入登记情况。 4. 检查门禁系统、视频监控系统、消防系统、防盗报警系统各组成部件和安全疏散指示标志、应急照明、消防灭火器材等的运行情况。 5. 检查各门、窗、水、电的关闭情况及电源线、网络线有无乱搭乱接现象。 6. 制止外来人员在管辖区内随意流动。 7. 在巡逻中发现可疑人员或异常情况，要及时处理并报告情况 8. 接到火警、警情后一分钟内要到达现场进行处置并协助保护现场。 9. 如实填写每一次的巡查情况并做好记录。

监控	1. 安排 24 小时值班，按照消防部门的要求做好相关的值班记录和备案报备工作。 2. 巡查管辖区内的消防设施、安防设施的完好运行情况并做好巡查记录，发现运行异常，及时报告主管部门。 3. 监控中心接到报警信号后，保安人员三分钟内赶到现场进行处理。 4. 依照火警、水警、警情等应急预案，每年应组织不少于二次 防火应急预案的演习。 5. 做好消防设施、安防设施等各类设备运行的日常记录。
停车管理	1. 凭系统信息进出停车场，如来车辆临时进入时，需请驾驶人做好登记，并做好停车引导。 2. 应要求车辆按地面划线及箭头停到指定区域，如驾驶人不清楚或停车位拥挤，所属人员应主动上前提供引导服务，做好联动。 3. 上下班高峰期时，安排人员协助大门岗、交通岗做好车辆疏导，防止造成出入口拥堵。 4. 发现车辆损坏、门窗未锁、漏油、漏水等现象，立即通知驾驶人，无法通知驾驶人时，应做好详细记录，及时报告管理部门。 5. 如车场内有闲杂人员影响正常工作，应积极协调。 6. 特种车辆如吊车、大型物流车、叉车、推土机、挖掘机、起重机、升降机等属于规定为特种车辆的，除正常的车辆出入申请审批程序外，需检查驾驶人的特种车辆资格证件，并及时通知安全管理部门和管理人员报备，经审批后方可放行进入，并在使用过程中做好停放指引及过程监管，确保安全。 7. 清点场内车辆，并核实相关登记信息。
消防安全管理	1. 明确各区域防火责任人，建立消防责任制。 2. 在日常巡检中，应检查消防设施设备是否完好，如消防柜柜门是否能正常开启，里面是否配备灭火器、防毒面具，消防水带是否放好，灭火器是否过期，压力是否正常等。 3. 查看安全通道是否畅通，报警点、报警器是否完好。定期组织消防知识培训，并配合各部门做好消防演习。

重点场所防护要求	1. 对重点场所安排固定岗或巡逻岗重点进行监管,如食堂防火、食品安全监管等。 2. 下班后重点检查档案室、财务室等重点场所门窗是否关闭,区域内的门禁、红外报警、监控等安全防范设施是否已正常启用。
保安员政审要求	要求保安人员信息资料需通过乙方审查。
安全隐患排除	保安值班人员每天对各栋楼层进行巡查,对有异常的情况进行现场整改,并做好记录汇报上级,个人或本部门处理不了,应协调相关部门及时整改。在雷雨天,应做好防雷、防洪工作,出现应急突发事件,必须无条件参加应急处置工作。
接待和安全保障要求	负责筹备并落实重大接待的相关岗位布置等工作,提前排查相关区域的安全隐患。在接待过程当中要求各岗位做好联动,做好VIP客户车辆行使路线和停放指引,必要时在区域实施人员交通管制,防止无关人员进入管控区域内影响接待工作进行。
非机动车管理	1. 大楼业主凭工作证把单车(含电瓶车)有序停放至地下车库指定位置。合作单位员工或外来人员,将非机动车辆有序停放至临时停车点。 2. 负责自行车绿道系统的维护与管理。

2、环境卫生管理

包含区域范围室内外的保洁服务、垃圾分类收储和清运、环境消杀、水质检测、应急事件处理等相关工作。

2.3 清洁范围

包含区域范围内的公共区域环境卫生打扫、设施设备清洁维护、会议区域保洁、标识标牌清洁、消防通道卫生清洁、垃圾的收储分类和清运等保洁工作。

2.4 服务要求

2.4.1 保洁服务

保洁区域	服务要求
------	------

卫生间、开水间	1. 马桶、便斗内外目视无污痕，洁净光亮； 2. 马桶水箱、马桶基座及便斗外侧，用纸巾抹拭，纸巾基本不被污染； 3. 墙面瓷砖目视洁净光亮，用纸巾抹拭 50 厘米，纸巾基本不被污染； 4. 镜面目视洁净光亮，无污痕、水迹； 5. 台盆目视洁净光亮、无污痕； 6. 台面用纸巾抹拭，纸巾基本不被污染； 7. 水槽目视无积水、无污痕； 8. 水龙头、马桶、便斗冲水开关等镀铬件目视洁净光亮，无水痕、污痕、划痕； 9. 台盆下水管、台盆支架目视无灰尘、污痕； 10. 地面瓷砖目视光洁、无污迹、积水； 11. 顶棚目视干净无污痕；
---------	--

	12. 门、窗目视洁净无灰尘、污痕；窗框、防火窗内侧用纸巾抹拭50厘米，纸巾基本不被污染； 13. 隔离及冒头用纸巾抹拭50厘米，纸巾基本不被污染； 14. 墙面开关、照明灯、排气扇目视无灰尘、污痕； 15. 无任何异味； 16. 纸巾、洗手液保持充足，用完随即更换； 17. 洗厕刷保持整洁干净。 18. 接待期间，参观路线的洗手间保持干爽、整洁、芳香，地面、洗手台、坐厕区域无水迹，无臭味，洗手液、鲜花等摆放整齐。 19. 洗手间木门把手保持光亮、干净，无锈迹； 20. 便斗周围无尿迹； 21. 地漏无污迹、锈迹。 22. 开水间无异味。 23. 开水间门干净无尘。 24. 地面无积水及可见垃圾。 25. 墙壁表面无水迹及灰尘。 26. 开水器表面无水迹及污渍。 27. 水龙头保持光亮无水迹。 28. 开水间防滑垫干净、整洁。 29. 垃圾桶：桶体光洁无污迹、无痰迹。桶内垃圾不可超过其容量的2/3。
公共走廊	1. 目视光亮、洁净，无垃圾、杂物，水迹、角落无灰尘； 2. 目视角落无蜘蛛网；天花板、墙面目视无灰尘、污痕； 3. 电梯间墙面目视洁净光亮，用纸巾抹拭50厘米，纸巾基本不被污染。 4. 烟缸部分目视无明显痰迹，烟缸内烟蒂不得超过3只； 5. 垃圾桶部分垃圾、杂物不超过一半，内部无异味。
	1. 地面目视无垃圾、杂物、积尘、杂草； 2. 广场各项附属设施（主要包括泛光照明灯具、隔离墩及

路面和停车场	灯箱等），目视表面光亮无灰尘、污痕。 3. 外墙目视无污迹、乱贴乱画现象。 4. 地面目视无杂物、积尘、油污； 5. 车库四周通风管道目视表面无灰尘、蜘蛛网、污痕； 6. 车库设备（主要包括消防设备、灯具、隔离带）目视表面光亮无灰尘、污痕； 7. 停车区内标志牌目视表面光亮、无灰尘、污痕。
办事大厅	1. 门、窗、玻璃表面目视洁净光亮、无灰尘、无污痕； 2. 用纸巾抹拭50厘米，纸巾基本不被污染；表面目视洁净光亮，用纸巾抹拭，纸巾基本不被污染； 3. 设备、设施内部目视无灰尘、污痕，无卫生死角； 4. 石材光亮度达到85以上，无水迹、污迹。 5. 无异味。
电梯（含扶梯）	1. 不锈钢电梯门目视光洁无污痕，纸巾抹拭50厘米，纸巾基本不被污染； 2. 电梯不锈钢内壁目视光洁无污痕、划痕，用纸巾抹拭无多余油份； 3. 电梯指示面板目视无污痕，用纸巾抹拭纸巾不被污染； 4. 电梯天花板、照明灯具目视无灰尘、污痕，用纸巾抹拭50厘米，纸巾基本不被污染； 5. 电梯地面目视无积尘、垃圾、杂物、油迹； 6. 电梯门轨目视无积尘、杂物； 7. 无异味。
地下室	1. 表面目视洁净光亮； 2. 设备、设施内部目视无灰尘、污痕，无卫生死角； 3. 灯罩目视无灰尘、无污痕；灯具目视洁净、光亮； 4. 空调送风口目视无灰尘、污痕；
	5. 地面保持干爽、无积水、垃圾、杂物、油迹。
	1. 地面目视洁净，无污物油渍、水痕；

会议室	2. 桌面、柜面、设施表面目视洁净光亮，用纸巾抹拭，纸巾基本不被污染； 3. 卡座表面包括台面、立面无污迹。
垃圾处理	1. 外部目视无灰尘、油渍等污痕； 2. 按照规定加盖并装设垃圾袋，袋内垃圾不得超过三分之二； 3. 附近地面、墙面无油渍，污迹； 4. 垃圾房外无异味。（如有）
垃圾分类回收	1. 垃圾回收应严格按照安徽省合肥市相关要求执行； 2. 一般垃圾：按照生活垃圾的处理流程处理，每天做好记录； 3. 可回收垃圾：收集并严格分类，放入可回收垃圾桶按流程处理，每天做好记录； 4. 危险废弃物：收集并统一堆放在区域危险废弃仓，交由有资质的公司进行处理，乙方需与该公司签订回收协议； 5. 办公耗材：纸类耗材和硒鼓类耗材交由有资质的公司进行处理，乙方需与该公司签订回收协议。
楼宇平台	1. 无生活垃圾、无杂物、无积水； 2. 每周定期检查平台环境一次。
室外公共区域	1. 道路整洁干净、无生活垃圾、无施工泥土、无油污； 2. 草坪整洁干净、无蚁穴、无生活垃圾、无油污； 3. 花坛整洁干净、无生活垃圾； 4. 排水沟与集水井格栅无树叶、淤泥； 5. 排洪沟无生活垃圾、杂草高度不得高于 1 米；

2.4.2 消杀工作标准

(1) 确保在履约期内按照国家标准范围内执行，如遇国家与地方标准冲突

则按最严格一方执行；

(2)《灭鼠、蚊、蝇、蟑螂标准》参照(全国卫发[1997]第5号、全爱卫办发[1997]第28号)执行；

(3)严格执行《除四害标准及考核鉴定试行办法》。

2.4.3 水质监测服务

每季度协助相关质检单位对生活水箱进行清洗和消毒，确保水质化验检测达标，直至出具相关报告。

3、维修和保养

乙方负责管理、维护、保养、修缮范围内的设备设施包括但不限于：

3.1 设备设施维护管理

3.1.1 建筑结构维护

含楼宇外墙、玻璃幕墙、天花、地板、墙面、区域内的道路、甬道、停车场、非机动车停车场地等建筑本体、附属物的维护、管理。楼宇所有的相关的水电、设备维保。

3.1.2 办公相关设备设施维护

含办公室、值班室等区域的办公桌椅、办公卡位、柜等物品的维护。

3.1.3 强电系统维护

含楼层强电房配电箱及出线插座、灯具的维修，照明系统线路及末端设备维修、管理。

3.1.4 给排水系统维护

服务区域总水表(闸)以后的供水泵房、生活水箱清洗、加压泵、分支水阀、水咀、管井等维护；含服务区域围墙内的屋面排雨水口、雨落水管；卫生间便池、水盆、地漏、下水支管、下水立管、污水提升泵及相关阀门、化粪池清掏清运、排水管线、井等维护。

3.1.5 消防系统维护

负责消防系统操作运行维护，消控室值守，应急情况处理，每月对系统做一次测试，原安装单位质保期满后，委托专业资质的维护单位对系统进行维护保养，做好监督、验收工作。

3.1.6 电梯系统维护

负责载人电梯24小时安全运行，配备持有A4操作证的人员在项目值守，电梯按规范委托专业公司进行维护保养、年检，做好监督、验收工作。

3.1.7 供配电系统维护

负责项目的配电房 24 小时值守，配备持有高压进网证的人员按规范进行操作，委托专业电力公司对设备进行维护保养，每年按规范做预防性试验，并出具 报告。

3.1.8 智能化系统维护

配备专业弱电工对项目的智能化系统巡查，小故障故障处理，确保智能化系统正常运行，委托专业公司对项目的监控、网络、通讯设备进行管理维护，并监督验收。

3.1.9 空调系统维护

配备专业空调工按季节需求定时做好空调开关运行维护、日常小修工作，委托专业空调公司对项目的空调设备按规范进行维护保养，并监督验收。

3.1.9 其他设备设施

所有的设备建立设备台账，按规范运行。

3.2 设备运行节能管理

含设备设施运行节能管理，设备开启、关闭，运行监督，能效分析等工作。

3.3 承接查验

含楼宇区域各项施工现场设备、施工资料验收移交工作，工程验收工作。

3.4 维护标准

3.4.1 设备分类

按照重要性的不同，划分等级，建立相关台帐，并分类统计：

I 级设备：影响正常办公秩序并且维修保养要求高的设备，如空调制冷主机、变压器、访客系统；为项目提供消防安全保障的设备，如消防泵、火灾自动报警主机；运行时对人身有安全关联的设备，如防火卷帘门、发电机。

II 级设备：影响区域大但维修保养要求较低的设备，如新风机、排污水泵；影响区域较大但有缓解措施的设备，如门禁、交通道闸。

III 级设备：除 I、II 级以外的所有设备，如小型控制箱（配电箱）。

对设备按系统不同进行分类编码，制定设备、设备房标识，如分为给水系统、

配电系统等。

3.4.2 服务要求:

(1) 提供24小时紧急维修服务, 定期检查, 排除隐患。

(2) 配备基本专业维修工具和设备。

(3) 服务标准及时限要求

服务质量满意率	100%	≥95% ; 对不满意的 5%, 24 小时内组织二次维修至满意
服务态度	热情、礼貌、举止、言谈得体	
提供材料	100%准确、合格	
接到报修到现场时间	接到维修申请后5分钟内到达现场	按预定时间到达, 如因特殊情况无法到达应有合理解释
水、电维修	局部小故障	立即处理
	一般故障 (影响范围不超过200M2)	8小时内修复
	重大故障	24小时内修复
办公桌椅、家具维修	局部小故障	立即处理
	一般故障	4小时内修复
	损坏严重	8小时内修复

(4) 实施标准

对不同设备设施应达到的管理标准。

维修服务标准		
序号	分项	服务标准
1	二次供水管理	配置二次供水安全管理人员, 持有效健康证上岗。
2	管理制度	有供配电、给排水等系统、设备的管理制度及管理体系, 应急处置方式
3	提供24小时服务	有24小时值班人员

4	维修养护计划	有年度维修养护计划
		有年度维修养护方案
5	工程管理标志	1、设备房及设备设置统一VI 标志
		2、配维修、施工作业安全标志
		3、维修作业时周边设置作业施工警示线或围挡、提示牌
		4、有管理标志投放标准、时限
6	资料管理	1、有档案资料移交接管制度
		2、有档案资料保管、检查、借阅制度
		3、设备的运行、检查、维修、保养记录定时保存
7	设备机房	1、有设备机房管理制度
		2、有设备机房巡检制度
		3、制度上墙、责任到人
8	设备设施巡查 (定时巡查)	公用建筑部位:
		1、配有综合巡查人员, 每日进行巡视
		2、检查梁、板、柱等结构构件, 外观出现 变形、开裂等现象时, 应立即申请房屋安全鉴定, 同时采取必要的防护措施, 按照鉴定结果组织修 缮
		3、检查外墙贴饰面、雨罩、遮阳板、幕墙
		4、检查室内地面、墙面、天棚、散水
		5、检查区域道路、场地、台阶、扶手、甬道、管井、沟渠等
		6、检查室外污(雨)水井
		7、检查大门、围墙、围栏、铁艺
		8、检查园艺小品

9	设备设施巡查 (定期巡查)	配电系统:
		1、楼内照明: 每日巡视
		2、楼外照明: 每日巡视
		3、配电间: 每日巡视
		4、控制柜(箱): 每日巡视
		5、线路与控制箱、电井、夹层: 每月巡视
10	设备设施巡查 (定期巡查)	安防系统:
		1、24 小时监控室有人值守, 每日检查画面及录像质量, 每周工程电工巡查中控室、监控室 ≥ 1 次
		2、每半月巡查 1 次摄像机、门禁门、道闸 等设备
11	设备设施巡查 (定期巡查)	给排水系统:
		1、污(雨)水泵每周巡视、测试 1 次(汛期做特殊巡查), 检查设备运行状态
		2、生活水泵房每日巡查 2 次
		3、每半年检查、清理 1 次化粪池
		4、水箱间每日巡查 2 次, 停水期间提供生活饮用水
		5、每月测试 1 次备用水泵
12	设备设施巡查 (定期巡查)	电梯:
		有电梯安全管理人员
		负责对电梯维保单位的维保工作进行监督检查, 向甲方汇报电梯维保单位实际维保的情况, 必要时提出整改建议。
13	设备设施巡查 (定期巡查)	空调:
		负责对空调维保单位的维保工作进行监督检查, 向甲方汇报维保单位实际维保的情况, 必要时提出整改建议。

14	设备设施巡查	(特殊巡查)
		1、每年 5 月和恶劣天气前后检查屋面防水和雨落管、广告牌等;
		2、设备故障或大修后 48 小时内加强巡视 ≥ 1 次;
		3、经过返修程序的设备 48 小时内加强巡视 ≥ 1 次;
		4、倒闸后或市政停水、停电后的 48 小时内 加强巡视供水、供电设备;
		5、汛期每日对污(雨)水泵加强巡查 2 次, 发现故障立即处理;
		6、每次降雨前对主要排水口、排水管井进行检查;
15	设备设施保养	公用建筑部位:
		1、每年对围墙、铁艺栏杆修补、全面检查, 局部粉刷养护 1 次
		2、每年对室外井盖维护保养 1 次
		3、每年对防火门、隔离门检修保养 1 次
		4、雨(污)水井、管道每年疏通 1 次
		5、每年对供水管道、阀门进行除锈、刷漆, 每年入冬前对暴露管道进行防冻处理
		6、每年第四季度组织对房屋使用安全情况的评估检查
16	设备设施保养	配电系统:
		1、区域照明系统灯罩每年清洁 2 次
		2、配电间、控制柜、配电箱: 每月检查一次, 清理表面灰尘, 每半年全面检测一次设备性能, 每年停电养护一次

		3、每年对绝缘工具、用具进行检测
17	设备设施保养	安防系统:
		1、定期对安防系统设备按标准清洁、测试、维修、保养
		2、铁件部分完好，无锈蚀
		3、避雷针固定牢固，无变形
		4、各设备运行情况良好，操作灵活，布线规范
		5、摄像头外表及镜头处外观良好、卫生清洁，防雨、防风、防尘罩的密封良好
		6、发现故障及时处理
18	设备设施保养	给排水系统:
		1、对水泵进行检修、保养
		2、对给水泵进行月、季、半年、年保养
		3、每年对供水管道、阀门进行保养，冬季前对绿化、暴露管道泄水
		4、每半年检查、清掏 1 次化粪池
		5、水箱、水池盖板加盖、加锁，透气口加装防护网，有二次供水管理员进行管理
		6、每年对水质进行化验，符合国家生活饮用水卫生标准
19	废弃物处置	1、维修过程中产生的废弃物按甲方（或 国家）标准处理，对有毒、有害废弃物集中收集，不随意丢弃、排放
		2、有处置预案及措施

具体巡视次数按设备清单确定，但不应低于上表频次。

4、其他相关服务

包括来访人员进出登记、楼层巡检、会议保障、24 小时热线等服务。

事项	服务内容	服务标准
----	------	------

大厅服务	所有楼宇	1、负责访客登记接待及指引服务，如遇领导访客需通报楼层客服询问领导是否有时间接见，方可带领客人进入领导办公室； 2、负责首层大堂整体环境并协助做好秩序维护工作； 3、每天将所有邮件、报刊分发到人，并保留签发记录； 4、负责客户报修诉求并跟进处理，及时做好回访，并保留详细记录； 5、重要接待的楼层礼仪迎宾工作； 6、应急事件的辅助处理：主要负责紧急情况下的指引、疏导、告知工作。
楼层服务	各楼栋楼层秩序维护、卫生监管、巡楼、报修诉求处理、应急事件辅助处理及其他客服相关工作。	1、楼层品质监管：包括但不限于对本楼层开水间、会议室、洗手间、走廊等公共区域的定时巡查、环境整理、耗材更换、空调开启，并在《巡楼质量签到表》做好记录。 2、报修诉求处理：接到报修诉求后记录事件、报修人员姓名、联系电话报往客服中心，跟进整改进度并及时回访； 3、应急事件的辅助处理：主要负责紧急情况下的指引、疏导、告知、逐级上报工作。 4、会务服务：上级主管部门召集组织的会议需提供会务人员，原则上100人以上的提供不少于2名服务人员。 5、物资清点：按采购方要求做好记录。
24小时服务热线	负责设立24小时物业服务电话，工	1、物业服务热线接听要求：电话铃响三声以内接听电话，通话过程中使用礼貌用语，做好书面记录。咨询问题若无法当场回答，应

	作时	
	间 设 立 专 人 负 责，非工 作 时 间 电 话 值 班；服 务 热 线 负 责： 报 修 诉 求 汇 总、会 议 室 预 订 安 排、投 诉 意 见 汇 总 跟 进、工 作 要 求 汇 总 跟 进等。	查询结果后于 15分钟内复电解答； 2、报修诉求汇总跟进：负责客户报修诉求转接及汇总，并做好详细记录； 3、会议室预订安排：负责会议室预定，根据客户预定时间节点通知会服人员做好会议准备，如特殊情况取消预订，需提前告知预订人，做好会议室预订的协调管理；

5、应急处置工作

包括自然灾害的预防、突发公共安全事件及公共卫生事件的应急处理、人员紧急调配、相关应急事件的处理和报备等工作。

6、医疗辅助工作

- (1) 主要管理人员和一线人员需做好医疗相关知识的培训；
- (2) 做好紧急疏散、封闭等安排演练；
- (3) 做好楼内消杀防疫工作，做好易感染类疾病的传播链条控制；
- (4) 保持24小时关键岗位人员在岗在位，及时有效完成交办的各类运送任务，遇突发任务时，由其他岗位机动调配。

7、其他服务。

如专业性维修、外墙清洗等。

(三) 物业管理具体细则要求

乙方应结合本项目的使用性质和建筑特点，围绕本项目的上述需求和 要求，提供健全的各项物业管理具体细则（制度），明确各种岗位工作内容和标准，并

制定具体的落实措施和内部考核办法。

（四）人员配备和要求

1、配备要求

序号	岗位	岗位数（人员数量）	备注
1	项目经理	1	
2	综合主管	1	
3	会务服务人员	1	
4	保洁人员	12	
5	安保人员	12	
6	工程人员	4	
合计		31	
具体配备情况根据实际工作需要合理安排和调整。			

2、具体要求

遵纪守法，了解相关的法律法规，需具备行业相关的专业知识，熟悉业务；身体健康，品行良好，具有较强的服务意识，服从安排，认真负责，重操守、重诚信；统一着装、挂牌上岗。

（1）物业服务管理人员：具有丰富管理经验，熟悉物业服务相关法规，并能规范组织管理服务工作，对整个物业的正常运转负责，做好其他服务人员的培训、管理和量化考核；统筹协调完成甲方安排和交办的其他工作。

（2）安全防范及公共秩序维护人员：以男性为主；所有安保人员（秩序维护员）要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为及违法犯罪记录，重要岗位人员必须由乙方考核、政治审查通过方可录用。所有安保人员（秩序维护员）必须专职为上述办公楼服务，不得兼职。安保装备由乙方自行负责。安保服装样式须经甲方认可后方可穿着。机动车出入口、地下室出入口以及服务大厅的门岗在做好公共秩序维护和安全防范的同时，还要做好本岗责任区的保洁和其他岗位的配合工作；安全监控人员要熟练操作监控设施，做好其他岗位的配合工作，具备相应的计算机应用能力、各类突发事件应急能力；人员要有强烈的责任感，具备良好的火警、匪警、救护等突发事件的应急能力。

(3) 电工应持证上岗。

(4) 电梯管理员及作业人员应持证上岗。

(5) 保洁人员

保洁人员具备地面、水面、玻璃幕墙的保洁常识和技能。

(6) 会务人员

做好会议前的会场布置、茶具摆放、音响调试、横幅制作等工作，会议期间安排专人引导、茶水供应等全程现场服务。会议集中期间，根据需要调整会务服务人员，确保保障工作落实。

第三条 其他约定

(一) 项目报价表

	缴费项目	人数	费用	月	小计
A	最低人员工资	31	2060	12	766320
B	社会保险	31	984.89	12	366379.08
C	工会教育经费=A*3.5%=A*0.035				26821.2
	小计（A+B+C）				1159520.28
D	一般纳税人税金=（A+B+C）*6.72%=(A+B+C)*0.0672				77919.76
总计（A+B+C+D）保留到小数点后两位					1237440.04

(二) 报价说明

1、乙方应充分考虑本项目实施期间可能发生的一切费用，并承担由此而带来的风险，服务期内不得以最低工资标准上调或物价指数上涨等理由要求增加服务费用。

2、本项目服务费用包括物业服务范围和要求的全部内容，含人力成本（工资、保险、福利费、加班费）、培训费、行政办公费、工具费、服装费、垃圾清运费、卫生消杀费、保洁工器具费、员工合同工期内的保险补偿费用、公益事业支出、宣传服务、利润、税金等相关服务的完成本项目的一切费用。

3、乙方自行解决员工保险及劳保、工资、福利、食宿、员工上下班 交通、乙方采购交通问题及乙方为完成服务所发生的一切费用等有关问题。

4、本项目物业管理服务费用不含服务区域内公用水电费，上述费用由采购人支付。

5、乙方在履约期内应按国家相关法律法规及时足额发放人员工资和 有关福利待遇（如加班费等），人员工资不得低于合肥市市区现行最低标准，保 险按国家相关规定执行。

6、其他未尽事宜，按《合肥市物业管理若干规定》执行。

8、下列费用由甲方负责：

（1）水电蒸汽能耗费，

（2）电梯、消防、监控、空调、配电、等设备系统运行维护维修费用

（3）会议室用茶具、茶叶、鲜花、食品、及条幅制作费等，

（4）室内外绿化租摆及养护，场地节日布置等费用；

（5）外墙清洗，大楼铺装电梯地毯费用等；

（6）厕纸、办公设备维修的主材费用，及甲方因需要进行修缮修葺所需配 备的相关配件等费用；

（7）公共场所的标志牌、警示牌制作等费用；

（8）非乙方管理原因造成的门窗、玻璃破损更换和维修等费用；

（9）不在此次招标范围内列明的其他相关费用。

第四条 管理费用及付款方式

1、甲方承担物业管理费用每年(含增值税) 壹佰贰拾叁万柒仟肆佰肆拾元零肆分(1237440.04 元/年)，价款人民币 1167396.26 元，增值税 70043.78 元，用于乙方支付员工工资、福利、工作服装费等。

2、付款方式为：按季度考核，根据考核结果，按季度付款，每季度支付合同金额的 25%（每季度第一个月第十个工作日前支付上季度费用）。（考核办法见附件 1）

第五条 物业管理服务期限

本次合同服务期限一年。自 2026 年 1 月 5 日到 2027 年 1 月 4 日。如合同履行情况良好，经甲方考核合格，且在资金能保障的前提下，经双方协商同

意，可续签下一年合同，合同一年一签，最多续签 2 年。甲方与乙方有任何一方不同意续签，合同不予续签。（本合同为续签合同第 1 年）

第六条 双方的权利与义务

1、甲方的权利和义务

- (1) 对乙方的工作有监督、检查、指导、考核权。
- (2) 承担并批准大楼保洁所需的设备、工具和易耗品等费用的支付。
- (3) 为乙方服务提供必要的条件，如保洁休息、工具室。
- (4) 积极支持乙方按合同行使管理权，并协助解决管理中产生的矛盾和纠纷。

2、乙方的权利和义务：

- (1) 按照本合同的约定的管理内容和标准向甲方提供全年物业管理服务。
- (2) 根据有关法律、法规政策以及本合同的规定，结合实际情况，制订该物业的管理方法、规章制度、实施细则。
- (3) 根据合同行使管理权。有权批评、制止违反管理规定的行为。对损坏公物者，有权要求赔偿或请甲方会同处理。依法招聘和管理员工，做到培训上岗、制度管理、奖惩分明，对本公司人员有解聘权。

第七条 违约责任

1、甲方违反本合同的约定，使乙方未完成管理目标，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终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

2、乙方未按照本合同约定标准提供物业服务或违反本合同的约定，不能完成管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失，乙方应给予甲方经济赔偿。

3、乙方违反本合同的约定，将本合同约定服务进行转包、分包的或擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

4、乙方违约导致合同终止或解除的，履约保证金不予退还；乙方未能按合同约定全面履行义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

5、甲乙双方任何一方无法律依据提前终止本合同的，违约方应赔偿对方

10000 元的违约金；造成对方经济损失的，应给予经济赔偿。

第八条 其他事项

1、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，造成经济损失的，双方就相互体谅，共同协商，合理分摊。

2、合同规定的管理期满，本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满 1 个月前向对方提出书面意见。

3、本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成，提请物业管理行政主管部门调解，调解不成的，提交合肥仲裁委员会依法裁决。

4、本合同未尽事宜，双方可另行商定，并签订补充协议。

5、本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

6、本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

甲方签章：

法定代表人或委托代理人：

时间：2015 年 12 月 25 日



[Handwritten signature]

乙方签章：

法定代表人或委托代理人：

时间：2015 年 12 月 25 日



附件 1

物业管理考核表

考核时间		考核人:		考核得分:		
序号	考核项目	考核内容	评分标准	标准分	考核得分	丢分原因
一	办公室 (24分)	1、制定切合实际各岗位管理制度、工作职责和标准,并有具体落实措施和考核办法,加强监管。有月度工作计划和完成工作总结。	未制定标准和制度办法各扣0.5分;无工作计划和工作总结各扣0.5分。因监管不力,出现某岗位制度不落实、履职情况不好一次扣0.5分。	1		
		2、员工姿态端正、精神饱满,服务语言规范,态度亲和,无粗话、无和业主争吵的行为。	每发现一次在工作中使用脏话或态度恶劣,与业主无理争吵扣1分。	2		
		3、物业公司每月至少一次和事管中心进行一次沟通,汇报物管工作存在的问题,及时改进措施。	工作未沟通,扣0.5分,对业主提出的问题不及时解决,扣1分。	1		
		4、按照要求足额配备工作人员。	未按照人数足额配备工作人员的,每少1人,扣1分,上限扣6分。	6		
		5、项目经理自与业主方签订合同之日起,三年内不得离岗业务主管等重要岗位人员,自与业主方签订合同之日起,一年内不得离岗。	发现1人一年内离岗的,扣1分;一年内2人离岗的,扣2分。	2		
		6、每月不能超过3名人员离职;人员变动在两个工作日内上报事管中心,重要岗位的员工招聘,在一个工作日内上报。	每超过一名离职扣0.5分,发现人员变动没有及时上报扣0.5分。	1		
		7、物业管理企业的管理人员和各专业技术人员持证上岗;员工着装规范,佩戴明显标志,工作规范、作风严谨,无	管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.5分;未统一着装或着装标志不符合发现1人扣0.5分。	1		

	着便装上班的行为。				
	8、大楼所有设施设备档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便。	按照移交要求，将各类资料、图纸、清单整理分类成册，包括房屋、地下管网图，水电、消防、弱电、空调、监控等所有设施设备的资料和图纸。房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及共用设施设备大中小修记录。共用设施设备的设计安装和竣工验收的图纸资料和台帐。每发现一项不齐全或不完善扣0.5分。	1		
	9、建立24小时值班制度，设立服务电话、接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。接受服务报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，15分钟内要有回复或指定专人到达现场处理，小修在当日解决，不能当日解决的，必须制定解决期限，每次维修有回访制度和记录。	没有值班制度扣1分，未设服务电话扣0.5分，发现一处处理不及时扣0.5分，没有回访记录每次扣0.5分，对各类信息未收集或按时处理扣0.5分；处理后未回访或记录扣0.5分。	3.5		
	10、根据要求记录水电、能耗各项数据，完善手续，完成各项费用的统计和能耗计量。	每发现一项不齐全或不完善扣0.5分。	1.5		
	11、每日晨会，每周组织一次周例会，每月至少一次培训。	每少一个项目扣0.5分。	1		
	12、发现有能耗浪费应及时处置，因设备设施	每发生一次扣1分。	1		

		损坏未及时处置造成能 耗浪费的。				
		13、出现重大会议、活 动等保障不力行为或不 按业主方要求擅自决定 的行为。	每发生一次投诉扣0.5 分。	1		
		14、应从严审核维修项 目，避免发生虚报、增 加维修项目，造成国有 资产损失。	每发现一次扣1分。	1		
二	工程维修 管理 (36分)	1、制定切合实际的管理 制度和各岗位责任制、 标准。每周巡查1次以 上大楼内所有设施设 备。制定定期按要求维 维护保养、运行记录管理、 维修档案等管理制度并 严格执行。设备良好， 运行正常。一年内无重 大管理责任事故。	无巡查不得分，每少一 次巡查扣1分，巡查不 全面的扣1分。未按规 定维修保养并记录存档 的扣1分。一次重大事 故扣2分。	2		
		2、对设施设备存在的问 题，在职责范围内的， 保质保量维修，超出职 责范围，及时向管理服 务中心报告，并协助完 成维修。	发现问题不及时处理， 扣1分。	2		
		3、共用设施管理：1) 共 用配套设施和景观、 绿化等园区内一切完 好，无随意改变用途。2) 共 用管线统一下地或入 公共管道，无架空管线， 无碍观瞻。3)道路、景 观、绿化、楼道、大堂 等公共照明完好，区域 范围内的道路通畅，路 面平坦。	如发现一处不符合扣 0.5分，接报和检查出 的小修，当日或限时未 完成，一次扣1分。	2		
		4、大楼内楼梯、走道、扶 手、天花板、吊顶等无 破损；墙体整洁，无乱 张贴；共用部位门窗、灯 具、开关等功能良好；卫 生间、水房等管理完 好。水、电、门窗、桌	如发现一处不符合扣 0.5分，接报和检查出 的小修，当日或限时未 完成，一次扣1分。	2		

	椅等范围内的维修, 小型维修, 当日完成, 不能当日完成的, 限时完成。				
	5、共用楼梯、天台、通道、会议室等处无堆放废料、杂物及违章占用等。房屋装饰装修符合规定, 未发生危及房屋结构安全及拆改管线等违规现象。	发现一处不符合扣0.5分。	2		
	6、制定设施设备的养护计划和各机房管理规定, 记录设施设备的运行记录, 发现问题, 在责任范围内的及时处理, 超出责任范围的, 上报事管中心。各设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求。	无养护计划和管理规定扣1分, 无运行记录扣1分, 无及时处理或上报扣1分。发现不整洁、不符合机房环境要求的, 一次扣0.5分。	2		
	7、供电系统: 1) 保证正常供电, 限电、停电要向事管中心报备并按规定时间通知用户。2) 制订停电应急处理措施并严格执行。3) 建立设备运行、检查记录。	发现不符合一次扣1分。	3		
	8、弱电系统: 1) 按工作标准规定时间排除故障, 保证各弱电系统正常工作。2) 弱电井内设备、监控系统等智能化设施设备运行正常。有记录并按规定期限保养、维修。3) 建立设备运行、检查记录。	发现不符合一次扣1分。	3		

	9、消防系统:1)消防 控制中心 24 小时值班、持证上岗, 消防系统设施设备齐全、完好无损, 可随时起用。2)消防管 理人员掌握消防设 施设备的使用方法并能及时处理各种问题。3)组 织 开 展 消 防 法 规 及 消 防 知 识 的 宣 传 教 育, 明 确 各 区 域 防 火 责 任 人。4)制 定 突 发 火 灾 应 急 方 案, 在 明 显 处 设 立 消 防 疏 散 示 意 图。照 明 设 施、引 路 标 志 完 好, 紧 急 疏 散 通 道 畅 通 无 阻。5) 大 楼 内 无 火 灾 安 全 隐 患。6) 消 防, 用 电 有 严 格 的 管 理 规 定。室 内 电 线、插 座 安 装 规 范, 无 安 全 隐 患。7)建 立 设 备 运 行、检 查 记 录。	发现不符合一次扣 1 分。	3		
	10、电梯系统:1)电梯 准 用 证、年 检 合 格 证、维 修 保 养 合 同 完 备。2) 电 梯 按 规 定 时 间 运 行, 安 全 设 施 齐 全, 通 风、照 明 及 附 属 设 施 完 好, 轿 厢、并 道、机 房 保 持 整 洁。3)配 备 安 全 员 监 督 维 保 单 位 按 时 维 保 及 相 关 故 障 维 修。4)运 行 出 现 故 障 后, 要 立 即 通 知 维 保 单 位 在 规 定 时 间 内 到 达 现 场 维 修 并 上 报 事 管 中 心。5)运 行 出 现 险 情 后, 应 有 排 除 险 情 的 应 急 处 理 措 施。6) 建 立 设 备 运 行、检 查 记 录。	发现不符合一次扣 1 分。	3		

		11、给排水系统：1) 设备、阀门、管道工作正常,无跑冒滴漏。2)按时间节点通知维保单位对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒,确保水池、水箱清洁卫生,无二次污染。3)高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施,水池、水箱周围无污染隐患。 4) 限水、停水按规定时间通知业主和使用人。 5) 排水系统通畅,汛期道路无积水,地下室、车库、设备房无积水,浸泡发生。6)遇有事故,维修人员在规定的时间内进行抢修,无大面积跑水、泛水,长时间停水现象;制定事故应急处理方案。7) 建立设备运行、检查记录。	发现不符合一次扣1分。	3		
		12、收到紧急报修,在15分钟内达到现场并处理,一般小型报修,在当日完成。不能当日完成的,限期完成。	接到报修后,未能按时到场,一次扣0.5分,不进行维修、不采取措施,一次扣1分	3		
		13、建立设施设备基础档案(设备台账),设施设备的运行、检修等记录齐全。	发现少一份基础资料或少一次运行、检修记录的,扣0.1分。	2		
		14、做好系统的日常检测维护,保证各种设施设备完好,线路安全畅通,系统运行良好。	每发生一次设施设备、系统故障的,扣1分。	2		
		15、如物业公司签订的设施设备服务外包合同脱保。	每发生一次,扣1分。	2		
三	保安工作 (16分)	1、制定切合实际的管理制度和各岗位责任制、标准。保安负责人每日巡查2次以上大楼内所有岗点和区域。每个岗	发现不符合一次扣0.5分。	1		

	位明确岗位职责和管理规定，建立岗位档案，记录本岗位执勤情况，随时备查。			
	2、保安人员熟悉区域环境，文明执勤，实行 24 小时值班，每日至少四次巡逻；严禁脱岗、睡岗或做与执勤无关的事情。及时发现所属区域内的异常情况并按规定处理。	没有按时巡逻，每次扣 0.5 分，脱岗、睡岗或做与执勤无关的事，发现一次扣 0.5 分。不能及时发现情况一次扣 0.5 分，处理不当一次扣 0.5 分。	2	
	3、制订安全防范措施，大楼工作人员凭有效的本人一卡通进出。对外来人员进行询问、检查、登记制度。	每发现一次未对外来访客进行检查，登记扣 1 分。	2	
	4、车辆管理有序，有专人指挥、疏导率 100%，无堵塞交通现象，不影响行人通行。	每发现一次未对车辆进行指挥、疏通扣 1 分。	2	
	5、熟练操作监控设备，按时设防，发生异常情况，必须在 5 分钟之内达到现场。经常组织保安员进行培训、训练，提高保安员素质。制定切实可行的处突应急预案，遇有突发事件能够迅速响应、及时处理。	不按规定设防，一次扣 0.5 分，发生异常情况后未按规定时间到现场，一次扣 0.5 分。遇有突发事件，响应不及时或处理不当一次扣 1 分。	2	
	6、严格检查进出的货运车辆，防止危险品进入区域，外出的物品，需与部门出具的出门条相符合方可外出。	不按规定检查外出的物品，一次扣 0.5 分。发生违规物品进出，一次扣 1 分。	2	
	7、队员精神状态良好，注重礼貌礼节，着装统一规范，统一配备对讲机，无斜靠、脱帽、抽烟、聊天等不和谐现象。	每发现一次不良现象，扣 0.2 分。	1	
	8、适时进行消防知识的培训，每年进行 1 次消防演练，以便熟练操作	每少一次消防演练的，扣 1 分，不会操作消防设备的，扣 0.5 分，每	2	

四		消防设备及器材, 记录齐全。	少一次记录的, 扣0.1分。			
		9、每月对大楼内的消防设施进行一次巡查, 发现问题及时处理, 及时更新器材, 记录齐全。	每少一次巡查记录的, 扣1分。	1		
		10、严禁发生火灾或消防设施用品存在过期使用行为。	每发现一次, 扣0.5分。	1		
	环境卫生 (12分)	1、清洁卫生实行责任制, 有明确的责任范围, 每日对办公区进行一次以上清洁, 分类垃圾桶配备齐全, 建立垃圾分类台账, 垃圾日产日清, 保持桶表面清洁, 每天对电梯、卫生间进行一次消毒。	未实行责任制, 无明确责任范围扣0.5分; 每发现一处垃圾扣0.5分; 未达到垃圾日产日清的扣0.5分; 未建立台账的扣0.5分; 未定期进行卫生消毒灭杀扣0.5分。	2		
		2、公共区域和办公区域保持清洁, 无乱贴、乱画, 无擅自占用和堆放杂物现象; 地面、扶栏、天台、门窗及办公设备等保持洁净; 场地内无纸屑、烟头等废弃物, 共用垃圾桶清理及时。	每发现一次不符合扣0.5分。	1		
		3、绿化管理: 1) 绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象; 监督绿化公司室内外植物养护良好、摆放整齐, 无灰尘、无杂物、无枯死。2) 花草树木长势良好, 修剪整齐美观, 无病虫害, 无折损现象, 无斑秃。3) 绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。	每发现一次不符合扣0.5分。	3		

	4、大堂随时保洁不离人，楼层每日尘推四次，卫生间每日全面清洁四次，每小时保洁1次；道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次，并随时进行保洁；消防楼道每日清扫1次，每天拖洗1次；楼梯扶手每天擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；楼道灯每季度清洁1次。及时清除区内主要道路积水、积雪。地面、墙面、公共设施无灰尘、垃圾，卫生间通风良好，无异味、无水渍、无垃圾，厕纸洗手液不短缺。	每发现一次不及时清洁的，扣0.5分。	3		
	5、区内公共雨/污水管道，雨/污水井每季度检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每2个月检查1次，发现异常及时清掏。	每少一次检查记录的，扣0.5分。	1		
	6、电梯：保持电梯轿厢清洁。每天清理一次地毯，吸尘一次（必要时增加次数）做到玻璃镜面光亮，轿厢四壁、灯具干净无灰尘。	每发现一次不及时清洁的，扣0.5分。	1		
	7、部分办公室，会议室、接待室由专人负责，每天清洁二次，清洁内容包括用微湿的抹布擦抹台面等办公设施（擦抹电脑等电器设备时用干毛巾）、清理室内垃圾、擦拭门、椅、柜、玻璃等室内设施及装饰物品；负责清洗地面，将各类物品摆放整齐。	每发现有多余杂物的，扣0.5分；发现未及时清洁的，扣0.5分。	1		

五	会务服务 (12分)	1、接待来访客人、参会人员时，按照规定做好相应引导、办事说明；收发业主的报刊和邮件，收到邮件后及时和业主联系，并将收到的报刊及时转发给楼层接待员进行分发。	每发现一次不引导参会人员或来访客人，扣0.5分； 未及时发放报刊和邮件，一次扣0.5分。	2		
		2、熟练操作各会议室内各会议用仪器设备，能排除一般性故障，保证会议的正常率100%。每天打扫一遍会议室，保证会议室干净整洁。每次会议前检查所用会议室一遍，发现问题立即上报解决，做好会前、会中、会后服务工作。	因操作失误，导致会议无法正常进行，每次扣1分；未做好会议室清洁工作的，发现一次扣1分；发现设备故障不及时上报的，每次扣1分。	3		
		3、上班时间不做与工作无关的事情，不得耍手机、看书报、聊天等，会议未结束或服务的活动未结束，不得私自离开。	每发现一次上班做与工作无关的事情，扣0.5分，会议未结束私自离开一次扣0.5分。	1		
		4、按照会议主办方要求规范布置会场，桌椅、茶具、席卡、湿巾等会议用品摆放整齐有序，会标悬挂、台布铺放平整。	发生会议主办方投诉的，每次扣0.5分。	1		
		5、会议召开前全面做好音响、话筒、音频、视频、灯光、空调等设备的调试，确保会议正常召开和设备的正常使用。	在会议期间发生音响、灯光、空调等设备原因产生故障的，扣1分。	1		
		6、会议期间安排专人引导、茶水供应等全程现场服务，服务要规范，做到热情、礼貌、文明、得体；会议集中期间，根据需求调整会务服务人员，确保保障工作落实。	因服务态度问题发生会议主办方投诉的，每投诉一次，扣0.5分。	2		

		7、服务人员应严格遵守保密规定，不得泄露会议保密内容。	发现一次或发生投诉事件的，扣1分。	2		
六	其他	1、物业服务范围内因管理不善或设备操作不当造成的安全问题、事故。	发生设备安全问题，视严重情况扣5-25分；因物业管理不善或操作不当出现设备安全事故的，须承担相应法律责任，同时，区机关事务管理中心有权与该企业无条件解除合同。			
		2、高质量的完成业主交办的工作和任务。	出现不能按时保质保量完成的，扣2分；出现一次拒绝或推诿的，遭到业主反馈的，扣3分。			
		3、重大服务保障	表现良好的，一次加1-3分。			
		4、信访	对大型信访事件处置得当，未造成任何影响的，加1-2分。			
		5、治安	及时发现大楼内的不良分子或冒充办事人员混入大楼内的上访人员，加1-2分。			
		6、突发应急事件	处置得当、及时，未造成较大损失，加1-3分。			
考评办法		评分总分值设置为100分。每季度综合考核得分在95分以上（含95分）的，考核结果为“优秀”，90-95分（含90分）的，考核结果为“良好”，以上考核结果应足额拨付当季度物业费；不足90分的，付款时按下列标准扣款：1.考核评分为80—89分（含80分）的，考核结果为“合格”，每扣1分扣除当季度物业费1000元；2.考核得分80分（不含）以下的，考核结果为“不合格”，扣除当季度10%的物业费。				
签字：盖章：						