

合肥市公安局业务技术大楼
物业服务

采
购
合
同

二〇二一年六月

合肥市公安局业务技术大楼物业服务采购合同

第一章 总则

一、合同双方：

甲方：合肥市公安局

乙方：合肥浩顺物业管理有限公司

甲方通过合肥市政府采购中心组织的公开招标方式采购活动，经评标委员会的评审，决定将本项目采购合同授予乙方。为进一步明确双方的责任，确保合同的顺利履行，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》及有关法律的规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方协商一致同意按如下条款签订本合同：

二、物业服务基本情况：

合肥市公安局业务技术大楼，位于合肥市徽州大道与黄河路交叉口，一期建筑面积约 39400 平方米，地上 9 层，地下 1 层（停车库）。

三、物业服务标准：

物业管理服务质量标准要求：符合国务院颁布的《物业管理条例》、安徽省现行物业管理服务规范和招标文件的要求。

四、物业服务范围：

1.楼宇室内外公共区域日常保洁（含外广场、卫生间、地下车库、室外广场、绿化区域卫生）。保洁日常易耗品，由乙方承担，公共卫

生间的日常用品如卫生纸、洗手液、空气清新剂、卫生球、垃圾袋) 等由甲方负责。

2.乙方楼宇内外设施设备(含电梯、中央空调、消防系统、上下水系统、强电系统)的日常巡视维修,工程人员 24 小时值班。物业服务所产生的水、电费、中央空调、电梯、消防系统等设备正常运行所需的燃料费、系统维保费、更换零部件材料费、强检费、配件费、办证费由甲方承担。

3.乙方负责日常客服接待、报修、回访及甲方单位要求的会务服务工作。会务产生的相关物品费用由甲方承担。

4.乙方负责室外绿植绿化日常养护工作,日常绿化养护产生的物品、肥料等费用由甲方承担。

第二章 委托管理的期限和相关费用及付款方式

一、合同期限:

本合同期限为 2021 年 7 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日,合同期一年。

二、年委托管理费用:

大写: 贰佰零陆万零柒佰零陆元陆角捌分(¥2060706.68 元/年)。

三、付款方式:

甲方按季度支付乙方物业服务费,乙方应在季度末向甲方提供正规发票原件,甲方最迟在下一季度第一个月底前支付上一季度服务费用(其中第四季度在 12 月底前支付)。每季度支付费用为: 大写: 伍

拾壹万伍仟壹佰柒拾陆元陆角柒分。(¥515176.67),实际付款金额按附件合肥市公安局物业管理工作考核办法执行。

四、履约保证金:

乙方在2019年第一次合同签订时已向甲方交纳乙方价5%的履约保证金(大写):壹拾万零叁仟零叁拾伍元整(¥103035元)。履约保证金在合同期满后双方移交无异议,10日内由甲方一次性无息全额转入乙方指定账户。

五、物业服务费及其他说明:

1、保洁日常易耗品,由乙方承担,公共卫生间的日常用品如卫生纸、洗手液、空气清新剂、卫生球、垃圾袋)等由甲方负责。

2、楼宇内日常所产生的水、电费,中央空调、电梯、消防系统等设备正常运行所需的燃料费,系统维保费,更换零部件材料费,强检费,配件费,办证费及设备大件维修费用,工程维修费用等由甲方承担,乙方负责日常维护、维修的跟踪及记录。

3、楼宇内绿植租赁及日常养护费用由甲方支付。

第三章 委托管理的质量要求

一、人员配备:

乙方必须配置大楼物管机构及专职管理人员,并有足够的合格专业技术人员,包括电梯、空调、消防、水电等各专业工程技术人员,其中:项目经理1人,客户服务2人(客服服务1人、会务服务1人),秩序维护员19人,含各门岗巡逻岗;维修及值班13人(含工程主管

1 人，消防值班室 6 人，消防值班每班需保证 2 人在岗，消防值班人员应持有建构筑物消防员证件；配电房需 24 小时双人值班，值班员应持有高压证；应急联络员 1 人；绿化养护员 1 人；保洁员 20 人（含保洁主管 1 人）人员配备情况具体如下：

岗 位	人 数	备 注
项目经理	1	大专及以上学历；5 年以上物业管理经验，40 周岁以下，持相关岗位证书，身体健康。
客服服务部	2	女性；35 周岁及以下，高中及以上学历，身高 1.60 米及以上，端庄大方、语言有亲和力，身体健康。（其中客服接待 2 人、会务服务 2 人）
应急联络员	1	50 岁以下，要求常驻项目，能够掌握操作电脑办公软件，同时具有熟练的机动车驾驶技术。
秩序维护员	19	年龄 55 周岁及以下，有相关工作经验，身体健康、五官端正，含秩序主管 1 人要求 40 周岁以下。
工程维修员	13	年龄 55 周岁及以下，要求持有相关岗位资格证书，身体健康。含工程主管 1 人要求 40 周岁以下。
绿化养护员	1	年龄 55 周岁及以下，要求持有相关岗位资格证书，身体健康。
保洁员	20	年龄 55 周岁及以下，形象良好，身体健康。含保洁主管 1 人要求 40 周岁以下。
合 计		57

（二）卫生保洁

公共区域保洁服务：室内各楼层地面、走廊、楼梯及扶手（含安全通道）、开水间、洗手间、电梯轿厢、地下室、地下车库及楼宇平台、前后室外广场、玻璃幕墙内侧（2 米以下）、墙面 2 米以下、走道、楼梯间、室内绿化桌摆等相关区域的卫生全日保洁工作（包括垃

圾分类袋装及垃圾日产日清)。

1. 办公楼材质清洁要求：

大理石表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢；花岗岩表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢；水磨石表面光亮、无污迹；木制地板表面光亮、四周边角无积灰、无污渍；PVC板光亮、无污迹；瓷砖光洁、明亮、无污渍、无水迹；地毯色泽均一、无褪色、无毛边、柔软、纤维成同一方向；塑胶地垫表面平整、色泽均一、无残留物、无污渍、无板结；亚光丝纹不锈钢表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹；抛光镜面不锈钢明亮、无擦痕、无印迹；亚光轧花不锈钢色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹；铝合金表面光滑、洁净、无斑点、无灰尘、无污迹；玻璃洁净明亮、通透性强、无划痕、无水迹；高密度板(复合板)色泽均一、无擦痕、无积灰、无污渍；涂料无灰尘、无污渍；金箔面光亮、无灰尘、无污渍。

2. 办公楼不同部位的环境卫生服务要求：

走廊、门厅、大堂、电梯厅、楼梯或消防梯地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，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、无絮状物。

楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌保持干净、无灰尘、光亮。窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。

消防栓、消防箱、公共设施保持表面干净，无灰尘、无污渍。报

警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物。消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。

天花板、风口、公共灯具内或外目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。

走廊、楼梯窗玻璃、大堂门厅、电梯厅玻璃保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹。平台、屋顶无垃圾堆积。

卫生间蹲坐厕内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水。镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈，面盆台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、内外侧无污渍、无毛发、无异味、定时消毒。镜子明净、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒。外露水管连接处无碱性污垢，管道表面光亮、无灰尘。卫生间内保持空气清新、无异味。

地下车库保持地面无垃圾、无污垢；空气流畅，无异味。车库管道无积灰、无污垢。灯泡、灯管、指示灯明亮、无积灰。灯罩无积灰、无污迹。地面无积灰、无积水。定位杆、减速条无积灰、无污垢。反光镜干净、明亮、无污迹、水渍。消防通道无灰尘、无污渍、无杂物。

垃圾收集做到垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁。

电梯轿厢壁无浮灰；不锈钢表面光亮、无污迹。垂直升降电梯轿

厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕，保持空气清新、无异味。

停车场、室内天井绿化小品、明沟干净，无杂物，无积水。外围通道地面应保持畅通，无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印，地面应保持原色。各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹。水池内无漂浮物、无沉积杂物、无青苔、水保持清澈、无异味。办公楼各进出口台阶地面、地垫按办公楼材质清洁相关要求保洁。室内绿化小品周围无杂物、无积水。

设备机房、管道无卫生死角、无垃圾堆积、无灰尘、目视无蜘蛛网、无污渍、无水渍。

外墙目视洁净、光亮、无污垢，表面、接缝、角落、边线等处洁净，无污迹、无灰尘、无划痕。

垃圾箱整洁、干净、无异味，灭害措施完善。废弃物收集箱外侧表面光洁、无灰尘。废弃物收集箱内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒。废弃物及时收集，不满溢。烟灰缸、垃圾桶无满溢、无异味、无污迹、烟缸内烟蒂不多于三支。

对通风口、明沟、垃圾房等处喷洒药水消杀灭害，安排灭蟑螂、老鼠。

电器设施，灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹。其它装饰件无灰尘、光亮、无污迹。开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。

外幕墙按办公楼材质清洁相关要求保洁。上述办公楼区域内所有公共设施做到无灰尘、无污渍、无异味。

保洁用品计入服务费用。但卫生间的卫生纸、洗手液、卫生球等材料费，由甲方承担，乙方负责按要求及时更换。

（三）秩序维护与安保服务：

1. 门卫

实行专人值守制度，每处开放式出入口每班应配置两至四人，实行 24 小时不间断值守。人员必须遵纪守法，严格执行门卫安全管理制度，做到“四不准”。即：不准迟到早退；不准脱岗、缺岗或睡岗；不准酗酒、娱乐和打闹；不准无关人员进入单位内部。对外来人员实行进出管理，联系相关部门、人员，允许后方可进入。严格登记、查验制度。对于出入综合大楼的外来人员，要进行身份登记，必要时查验相关证件和物品，严防爆炸、剧毒、放射性等危险物品进入。讲究礼仪，着装统一，语言规范，行为得体，必要时可引导至电梯或指定区域。配备必要的通讯器材（电话、对讲机），保持和甲方相关人员及时取得联系。

2. 巡查

巡查人员上岗时，必须整洁、标准，佩带标志（上岗证），服装统一，保持良好的形象。严禁混装、便装、不戴帽子。文明服务。使用文明用语，礼貌待客，发生争执时，要做到有理、有利、有节，严禁打人骂人。职责清楚。在单位范围内进行治安防范巡逻和检查，建立巡逻、检查和治安隐患整改记录。程序规范。规范巡查工作流程，制定较为稳定的时段和人员参加的巡查，巡视线路要全覆盖，重点区域、重要部位明确，确保不留死角。巡查方式。采用双人徒步巡逻和

视频网上巡逻的方式。保证设施完好，发现隐患报告，进行现场保护，协助处置警情。巡查内容。经常对单位的环境、门窗、通风孔、视频、报警器、重要部位等设施认真检查，发现问题及时报告。维护单位内部的治安秩序，调解发生在单位内部的纠纷，制止发生在本单位的违法行为，对难以制止的违法行为以及发生的治安案件、涉嫌刑事犯罪案件应当立即报警，并采取措施保护现场，配合公安机关的侦查、处置工作。服从命令，听从指挥，依章办事，不包庇坏人。网上巡查与实地巡逻相结合。互相配合，互为补充，接到指令后，要立即赶赴现场，不得推诿。对于较大异常状况，应立即报告相关部门和领导，同时维护现场秩序，随时准备启动相应的应急预案。

3. 监控

上岗值勤时，必须坚守岗位，不擅离职守，仪容端庄，精神饱满。时刻保持警惕，密切注意视频监控内环境及发生的情况。不得看书报，打瞌睡，与他人闲聊或做与值勤无关的事，当班严禁喝酒。值班时要有高度责任心，认真履行职责，严守秘密，发现不安全因素或异常情况，要及时报告相关部门或领导，并采取相应措施妥善处理。熟练掌握设备性能和操作方法，监控中发现异常情况要保持清醒头脑，采取有效措施，坚决果断处置。注意观察重点部位、重点时段监视点的监控工作，并做好各监视点情况的记录。交接登记规范，巡查记录清楚，做到手续完备，责任明确。重点时段为：早晚上下班时段、晚间下半夜。除工作人员外，严禁将无关人员带入监控中心。监控设施保持24小时开通，保证完整准确的监控记录，确保人员值守。负责接收

办公大楼消防报警信号的记录和处置，督促检查撤布防情况。负责早晚办公大楼周界报警及撤布防和警情处理工作。每周五检查各报警系统测试情况和监控系统运行情况。值班员要爱护设备，不得随意改变监视位置，不得随意搬动、拆卸设备，不得在监控主机上安装无关软件，不得从事与监控无关的工作，未经领导批准不得随意关闭报警、录像、显示设备。有关部门因工作需要调阅、复制监控资料时，须经相关负责人同意，无关人员不得调阅、复制任何监控资料。监控资料应保持备份在 30 日以上。

4. 停车管理(免费停放)

按照办公楼设置的行车标志，指定车辆停放区域；保安人员应对进出办公楼的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放；车库应 24 小时有专人管理；车辆停放有序，无渗漏、无积水，通风良好；无易燃、易爆等物品存放；车库内配置道闸和监视系统，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立明显指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全；非机动车应定点停放。

5. 突发事件处置

乙方按照《物业管理应急预案》的要求，制定物业应急预案，及时协助甲方处理应急事件。具体内容如下：

(1) 上班前、后的安全检查：

①检查门窗是否完好，检查电源、用电器具是否关闭，以及大楼内有无易燃物品等；

②检查综合大楼内是否有闲散人员、潜藏违法犯罪分子；

③检查自卫器械是否齐全在位；

④检查消防器材是否齐全在位；

⑤做好两班的交接工作。

(2) 工作中的防范措施：

①严守岗位，严禁看书、看报和做与本职工作无关的事，保持高度警惕；

②通过网上巡查和实地巡查相结合，严禁闲杂人员靠近重要部位，可采取事先预告的方式进行提示；

③严密注意公共场所和偏僻地点的情况，维护好秩序，对可疑人员要及时上前询问；

④严密注意大楼外有无可疑人员和车辆，做好预警性信息，做到早报告，快处置。

(3) 寻衅滋事、扰乱公共秩序处置程序：

①应尽可能地进行解释、劝解，让其等待或离开。在劝说过程中应注意方式方法；

②在遭到粗暴对待时，应保持克制，示意工作人员报警，同时注意自身安全防护；

③及时向主管领导和保卫部门报告。

(4) 火灾事故的处置程序：

①立即拨打“119”火警电话报警，同时，启动单位消防应急预案；

②打开各进出口，为人员逃生和消防人员提供通道；

③协助工作人员转移重要资料和贵重物品；

④及时切断电源，关闭煤（天然）气，如有易燃、易爆物品，应将其撤离现场；

⑤迅速使用灭火器灭火；

⑥人员较多的地方要及时组织疏散，迅速撤离现场。如火势凶猛，出口被封锁，要组织被困人员积极自救，等待支援（如尽量用浸湿的衣物披裹身体、捂住口鼻、贴近地面等）；

⑦提高警惕，严防犯罪分子趁火打劫。

6. 安全管理

（1）消防管理

乙方应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好；保持消防通道畅通；定期对消防设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用；消防带圈绕均匀，灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期，各类设备设施能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；对易燃易爆品设专人专区管理。

（2）安全生产及灾害预防

乙方建立健全安全生产规章制度和操作规程。如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时，应采取以下应急措施：对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固；对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；对排水系统

进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；及时安排值班人员进行巡查。

（四）房屋维护和公共设施设备维保与运行：

1. 房屋维护管理

乙方建立健全房屋档案，检查、督促办公楼入驻单位正确使用房屋，指导入驻单位遵守房屋安全使用的规范、政策、法规；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应齐全；根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况；需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于中修、大修范围（具体标准在合同中约定）的，及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划，向甲方提出报告与建议，根据甲方的决定，组织维修。每年应定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行依次全面检查。建立巡检记录，发现问题及时向甲方报告，根据甲方的委托，安排专项修理。遇紧急情况时，宜采取必要的紧急处理措施。

2. 设备设施运行与维护服务（乙方应积极配合设备供应商做好以下工作）

（1）变配电系统

项目设专人每日对配电房巡视，日巡视不低于 2 次。同时需制定临时用电管理措施；限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知甲方。遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施；按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存高压电气测试合格的报告；按照规定的周期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做记录；高（低）

压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求；低压配电柜运行正常，各类表计显示正常；功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；变（配）电系统联络自切正常。涉及配电设备专业检测的，乙方应及时告知甲方聘请专业检测机构进行检测，保证设施设备完好，相关费用由甲方承担。

（2）消防设备的运行和维护（乙方应积极对消防设施设备进行巡视检测，发现问题及时上报甲方并督促跟踪消防维保单位）

1) 消防控制室资料

①消防控制室应有建（构）筑物竣工后的总平面布局图、建筑消防设施平面布置图、建筑消防设施系统图及安全出口布置图、重点部位位置图等；

②消防控制室应有消防安全管理制度、应急灭火预案、应急疏散预案等；

③消防控制室应有消防安全组织结构图，包括消防安全责任人、管理人、专职、义务消防人员等内容；

④消防控制室应有员工消防安全培训记录、应急灭火和应急疏散预案的演练记录；

⑤消防控制室应有值班情况、消防安全检查情况及巡查情况的记录；

⑥消防控制室应有消防设施一览表，包括消防设施的类型、数量、

状态等内容；

⑦消防控制室应有消防系统控制逻辑关系说明、设备使用说明书、系统操作规程、系统和设备维护保养制度等；

⑧消防控制室应定期保存和归档设备运行状况、接报警记录、火灾处理情况、设备检修检测报告等资料。

2) 消防控制室管理

①防控制室必须实行每日 24 小时专人值班制度；

②消防控制室应定时检查火灾自动报警系统和灭火系统是否处于正常工作状态；

③消防控制室应定时检查高位消防水箱、消防水池、气压水罐等消防储水设施水量充足；定时检查消防泵出水管阀门、自动喷水灭火系统管道上的阀门是否处于常开状态；定时检查消防水泵、防排烟风机、防火卷帘等消防用电设备的配电柜开关是否处于自动（接通）位置。

3) 消防控制室应急程序

①接到火灾警报后，消防控制室必须立即以最快方式确认；

②火灾确认后，消防控制室必须立即将火灾报警联动控制开关转入自动状态(处于自动状态的除外)，同时拨打“119”报警；

③消防控制室必须立即启动单位内部应急灭火、疏散预案，并同时报告单位负责人；

(3) 消防控制室的日常工作职责

消防控制室人员应按照规定定期对项目的自动喷水灭火系统、消

火栓系统、防烟排烟系统及通风空调系统、防火门及防火卷帘系统、消防电话系统、消防应急广播系统、消防应急照明和疏散指示系统等进行巡视检查，并做好记录，发现问题及时上报甲方，并督促跟进消防维保单位按要求完成维保维修工作。

(4) 升降设备系统运行与维护

1) 电梯

乙方应督促和跟踪电梯维保单位，同时每日做好日常巡查工作。保证电梯 24 小时正常运行，电梯准确启动运行，停层准确，运行平稳，乘坐舒适，轿厢内、外按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁；电梯应经有资质的检测机构检验合格，应由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行；应有专业人员对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理，并应做好日常电梯运行的巡检与记录；电梯发生一般故障，一小时内专业维修人员应到场修理。发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理应及时处理，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场进行抢修。

2) 给排水系统

乙方应定期对给排水系统进行维护、润滑；每周检查一次污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；定期对污水处理系统全面维护保养，作业人员应有相应的职业资格；系统无明显异味和噪声；用户末端的水压及流量满足使用要求；每季对楼宇排水总管进行检查，定期对水

泵、管道进行除锈油漆；确保水质无污染并符合规定的要求，涉及生活饮用水设施的日常检测和消毒，乙方应监督和跟踪检查消杀单位按要求完成规定工作。如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知办公楼内各用户。

3) 空调系统

乙方应及时跟踪监督空调维保单位对空调系统的维护保养，要求督促、维保单位应该按照《空调维保合同》的约定、要求的频次进行；定期对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录；定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水；定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养；定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道；定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录；定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养；各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水；保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水；对空调循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求；定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数；定期安排对新风量、排风量的测定；应考虑定期安排对空气品质的测定；定期安

排对风管系统的清洗。同时乙方应根据空调维保单位的维保情况做好记录工作。

4) 公共照明系统

公共照明系统应定期检查维护，乙方每天一次巡检，路灯、大厅、电梯厅、楼道等公共部位应保持 98%以上的亮灯率，如有缺损，应及时更换；每月一次对泛光照明灯具、霓虹灯、大堂吊灯外观进行检查，保持清洁完好，并保持 98%以上的亮灯率；每天一次巡检公共电器柜电器设备，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常。涉及维修更换的及时向甲方领取物品更换，楼宇亮化等要求专业维保单位维修更换的应及时将问题上报甲方。

5) 避雷系统

避雷系统应按规定由专业机构进行检测。同时乙方应要求专业机构每年检查一次办公楼重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对办公楼的各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查；每半年对办公楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查；每半年一次对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查，遇有问题及时解决；保持办公楼顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好；每月一次对办公楼变配电室的设备的接地带进行检查；每季对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查；保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好；主楼侧翼平台的所有避雷设施完好（接地电阻： $\leq 4\Omega$ ；弱电设备接地电阻： $\leq 1\Omega$ ）。乙方应对防雷专业机构做好日常跟踪监督作用并做好记录工作。

3. 设施设备日常维修服务

(1) 自动门、推拉窗：玻璃无破碎，五金配件完好；门、窗开闭灵活，密封性好、无异常声响；

(2) 楼内墙面：墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致；

(3) 屋顶、管道、排水沟：屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水畅通，发现有防水层气鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理；

(4) 地下车库窨井、积水井不漫溢，窨井、积水井盖无缺损，发现损坏应在规定时间内修复；

(5) 安全、引导标志指示牌清晰完整，维护设施得当；

(6) 卫生间、茶水间。保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞，保持管道畅通与安全使用，发现损坏应及时修复；

(7) 电梯厅：保持设备设施正常、电梯按钮无缺损、标示清晰完整，发现损坏立即修复；

(8) 室内天井绿化小品：龙头出水正常、无滴漏现象；水管无堵塞，无漏水现象；

4. 乙方负责各类临时小修、急修项目，如①楼宇维修类：修补楼地面、内外墙面、顶棚的面层，局部粉刷，屋面局部补漏；②设施类：门窗整修、更换五金件、配玻璃、换公共窗纱、（木工、管道、其他

设施)补油漆,公用排水系统日常养护、公共小品(木工、土建、电器)维护修补,人防(土建、木工、电器)日常养护,局部路面修补;

③设备类:(供水、供电等)设备的日常养护、排除设备故障、更换零部件,供水管件更换,更新屋面附件(通风、排气、排水、消防补水系统保温、管道固件等)、修补雨落管等。

小修工程一般是通过物业管理人员的日常巡视,随时发现随时修复,也可由甲方报修,乙方在规定的时间内予以修复。乙方应有一支全天候的维修队伍,及时处理各类小修、急修工作,随叫随到,方便用人。

涉及大中型专业维修的,乙方应及时上报甲方,同时上报合理的维修建议及方案,经甲方认可后聘请第三方专业和机构进行维修,乙方负责监督跟踪。

日常维修中的维修材料及易耗品由甲方承担,乙方按需上报领用,日常维修产生的一切人员成本费用,甲方不在另行支付费用。

(五) 客服服务

客服接待人员应热情回答来电、来访人员的咨询,确保 100%答复率。

1. 报修服务。本项目设置专门客服前台和电话及时受理各部门报修,并在规定的时间内到场,小修项目维修人员 30 分钟内到场,急修 10 分钟内到场,当天完成(预约除外)。

2. 投诉处理。客服直接受理的投诉,应核实情况,及时处理并回复投诉者。属于物业管理责任的,应向投诉者道歉并及时纠正;属于

无理投诉的应做好解释工作。乙方与投诉者无法协商解决的，应报甲方处理；乙方直接受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日；投诉者直接向甲方投诉，应查明事实，确认证据，分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助甲方做好相应工作。

3. 重要接待。乙方应根据甲方要求，做好重要接待的前期准备、跟踪服务及接待结束后的现场恢复工作，确保甲方的重要接待圆满成功。

4. 延伸管理服务。乙方应根据甲方的需求，开展力所能及的延伸服务，如室内绿化布置、票务服务等。

（六）会务服务

1. 会前服务

（1）会务信息收集

①根据甲方规定的程序收集会议活动信息；

②会议活动信息应包括：会议名称、主办方、出席人数、会议起止及持续时间、举办地点、地址及会场区域、会议期间的议程及各项活动安排；

（2）服务方案拟定

①根据会议活动信息拟定会务服务方案，方案的主要内容包括：会务服务过程分解及时间节点要求；确定服务的项目及服务标准；服务过程中的人员配置及其它资源保障；

②遵守甲方保密规定，执行会务信息保密纪律。

（3）资源准备

- ①所有准备工作应在会议开始前至少 60 分钟完成；
- ②确认会务用品在使用前符合甲方规定的卫生标准及安全标准；
- ③现场会务服务人员个人衣着得体、端庄大方、服务规范；
- ④接受各项任务的会务服务员应提前 30 分钟到达指定的岗位待命。

（4）会场内布置

①会议台型布置。会务服务员根据服务方案的要求事先进行会议台型布置，比如：“回”字型、“U”字型、“而”字型、马蹄或直角型等，并协助会议主办方摆放席卡(由乙方根据公务接待要求提供上述台型布置的平面图和宾主双方席卡摆放的说明)；

②主席台布置。根据会议主办方的要求，按照主席台座位的格局摆放主席台座位、讲台/揭幕架等；

③会议台布/裙的布置；

a. 铺台布。根据会务主办方的要求，合理选用与会议主色调配套的台布。台布应两头下垂均匀，无拖地现象，表面平整无折痕；

b. 固定夹。先将上贴面处夹在桌面上，再用力向下按，台裙夹间距应在 20cm 左右，两边间距对称。多余的台布应将其夹在会议桌的始末两端，台面上无重叠台布痕迹；

c. 围台裙。在围“回”字型会议桌时，应先从次席位开始围；在围“而”字型会议桌时，先从会议桌的一端开始围。多余台裙应将其隐藏在会议桌始末端下面，将台裙的启始端夹在多出台裙的外围。台

裙接口处应隐蔽、避免朝向与会者。台裙应拉紧，下摆自然下垂，平整无折褶。

④桌面用品布置

a. 会议的桌面用品布置包括：用品准备、会议桌摆台、茶几摆台、服务用品摆台标准等；

b. 准备工作。确认桌面用品完整完好，如有破口、裂缝或有污渍要立即调换。先定置座椅，再定置桌面用品。杯垫颜色应与所用台布相同/近，光面会议桌（无台布）应用杯垫，如同时提供两种以上茶水（或饮料）服务，可用连体杯垫或杯盘；

c. 会议桌摆台。根据摆台标准及顺序图定置桌面用品。完成全部摆放后，应检查所有用品的间距相等、前后对称、台面形成直线，杯柄角度统一（45 度或 90 度角）；

d. 茶几摆台。盖杯毛巾应靠近座席位置，其次是水杯及饮品。整套茶具面积应 \leq 茶几面积的 1/3。鲜花置于茶几中间，话筒置于鲜花两侧；

e. 服务用品摆放。乙方根据公务接待的要求，提供杯垫、盖杯、毛巾碟、矿泉水和饮料、文具、席卡等服务用品摆放的规范和标准；

f. 其他准备工作。在会议开始前 30 分钟备足第一次需用的开水，以沸水为宜。盖杯内茶叶用量以满铺杯底为准。润茶时间以与会者到达会场前 15 分钟开始，水量以淹没茶叶为准。如是绿茶，杯盖应斜盖，以防茶叶色泽变黄。准备足量的毛巾，如室温低于 20 度应准备热毛巾，室温高于 20 度准备冷毛巾。

（5）会场外布置

包括会议签到处、指引标识布置等，适用时还包括迎宾门布置。

①会议签到处布置。签到桌设置在会场的入口外右侧，桌面放置“签到处”席卡、签到本、签字笔、会议资料等。会务服务员应提前15分钟准备好签到用品，并在签字台一侧以“丁”字步站立，面向与会者等候；

②指引标识牌布置。根据服务方案的要求，在与会者行进入路线的沿线布置指示标识，并在会场的入口处摆放标有会议名称的欢迎指示牌。

（6）服务监管

会务服务员应根据会议主办方的要求，做好会场内外其他各项环境布置及准备工作的监管事项。

2. 会中服务

会议活动结束后，会务服务人员应按下列要求提供规定的服务：

（1）迎宾服务。

按会议主办方的要求穿着礼仪服、化妆、束发，提前15分钟到达指定岗位待命。

（2）会务报到及签到服务。

①在与会者距离签到处2m左右距离时，摘下签字笔笔帽，递向与会者，并告知填写内容；

②与会者签到后，及时用双手将签字笔接下，同时指引会议入口；

③发放会务资料时，应先确定发放对象，双手将资料递给与会者；

（3）引导就座

①如会场内不设固定席位标注的，应站立在会场入口处，按先内后外的次序指引与会者入座；

②如会场内设有固定席位标注的，引位时应事先识别与会者及其相应座位；

③主席台引位，应由会议主办方指定的会务服务员进行专人引导，在与会者入座前会务服务员先将座椅拉后 20cm 左右，并示意请座。

（4）会间服务

托盘(包括理盘、起托、托盘行走、落盘)、取水壶、续水顺序、与会者后侧续水、与会者正面续水、蹲式续水、添加茶具、更换毛巾、传递话筒等服务由乙方根据公务接待的要求，提供服务规范和标准。

（5）应急处理

与会者突发疾病或意外受伤事件，按照《突发事件应急处置预案》规定进行处置(预案由投标单位拟定)。会议遇特殊情况提前/延迟举行或半途中止、设备设施发生故障、临时要求增设会务设备、环境状态发生异常变化等，应及时将信息反馈至主管部门并按组织规定的程序进行处理。

3. 会后服务

（1）会场清场

①会议结束，应在与会者全部离场后，按责任区域分工对会场进行检查，如发现与会者遗留物，要记录下座位号并及时上交；

②服务用品/工具的清理应先收取瓷器或玻璃制品，倒尽剩余茶

水；再收回毛巾、座位标识、杯垫、文具等；最后撤除台裙、台布及台裙夹，收回并做好下次会务的准备工作；

③所有收回的用品/工具应清点数量，核实领用的清单，发现遗失或损耗的物品，按会议主办方的要求记录并报损；

④应对会务过程中产生的数据进行统计，主要包括：会务设备、物品的使用及消耗统计；会务服务人员用工统计；与会人数统计；完成会务记录表的填写；

（2）服务用品/工具清洁

①棉织用品/工具清洁。使用过的毛巾应在专用洗洁液浸泡不少于 10 分钟；用清水洗净，拧干；放入消毒柜中消毒杀菌；台布、台裙以及其他需要熨烫、过浆的物品应统一外送干洗；

②瓷器用品/工具清洁。用清水洗去茶垢、污渍；用消毒液按使用说明配好比例，将杯子完全浸泡不少于 5 分钟；用开水冲烫一遍，用干净擦杯布由内向外擦干水迹并定置于储存箱内；

③热水瓶清洁。将除垢液按比例调配后灌入热水瓶，浸泡 10 分钟，晃动后倒掉；用清水清洁内胆直至无沉淀物；用湿布擦拭热水瓶外壁水渍。

（3）会务后续服务

会议结束后，根据会议主办方需求提供：

①按照会议主办方的要求提供会务过程中产生的摄影摄像资料；

②会议主办方赠送给与会者的礼品或与会者购买的商品，因故无法在现场直接提取的，应在事后负责送达。

4. 会务服务专业知识要求

①了解行政机关的组织机构、主要职能部门等基本信息；

②了解场馆周边的交通路线、旅游景点、酒店及其他配套服务设施等信息；

③了解各地的风俗习惯，商务礼仪的基本知识等；

④了解餐饮服务知识、宴会服务知识等；

⑤熟悉场馆功能区域及配套设施情况、场馆开放项目、重大活动的安排情况以及主要服务产品的信息；

⑥熟悉各类突发事件的处置流程；掌握基本的消防知识，知晓组织的节能措施（方案）、掌握基本急救知识。

（七）绿化养护服务

1. 养护程序：包括本项目范围内所有植物的浇水、修剪、施肥、松土除草、病虫害防治、补栽、收割、支柱扶正等整套过程。

2. 养护标准

（1）乔木：树干通直，枝叶健壮，冠形美观，观花乔木应时茂盛开花，观果乔木正常结果，果实艳丽，色叶树季相变化明显，景观效果优良。生长势强，生长量超过该树种该规格在本地区的平均年生长量；主干无歪斜；叶片大小正常，叶色鲜艳，无不正常枯黄叶、落叶；无枯枝残叶，无病虫害，树木保存率 99%。

（2）灌木：枝叶健壮，冠形丰满。观花观果植物应时茂盛开花、结果，花多色艳；绿篱整齐一致；球类树形效果优良。与周围环境协调，景观效果优良。生长势强，生长量超过该种类该规格在本地区的

平均生长量，萌蘖及枝叶生长正常；叶片的大小正常、叶色鲜艳；下部不光秃，无枯枝残叶；无病虫害，树木保存率达 99%。

(3) 草坪：生长旺盛，叶色浓绿，无枯黄叶，无病虫害，草坪整齐美观，适时返绿。生长势强，生长量超过该草种该规格的平均年生长量。草坪覆盖率达 98%以上，杂草率低于 3%，草坪纯度 95%以上。无坑洼积水。

(4) 野花组合：花苗生长健壮，整齐一致，高度适中，花繁色艳，适时开花，无病虫害。适时播种补栽，维持花期，确保每年 4 月至 10 月为盛花期，草覆盖率达 98%以上，杂草率低于 3%。

(5) 水生植物：生长旺盛，枝叶健壮，叶色浓绿，无枯黄叶，无病虫害，观花植物应时茂盛开花，花多色艳。生长势强，生长量超过该植物该规格的平均年生长量，植物保存率 98%以上。

3. 养护内容：

(1) 浇水

①浇水原则：根据不同植物生物学特性（树木、花、草）、大小、季节、土壤干湿程度确认。须做到及时、适量、浇足浇遍、不遗漏地块和植株；；

②浇水量：根据不同植物种类、气候、季节和土壤干湿程度确定，以深度达根部、土壤不干涸为宜。气候特别干旱时，除浇足水外，还应增加叶面喷水保湿，减少蒸腾。要求浇遍浇透；

③浇水次数：开春后植物进入生长期，须及时补充水分。生长期应增加浇水次数，充分保证植物生长需要；休眠期每半月或一月应浇

水一次，花卉、草坪应按生长要求适时浇水。各种植物年浇透水次数原则上不得少于：乔木 6 次、灌木 12 次、草坪及野花组合 18 次，具体根据气温、天气及土壤墒情确定；

④浇水时间：集中于春、夏、秋末。夏季高温季节应在早晨或傍晚进行，冬季宜午后进行；

⑤浇水方式：无论是用水车喷洒或就近抽水灌溉，都必须随时满足浇水所用工具和机具运行良好。最好采用漫灌式浇水。土壤特别板结或泥沙过重水分难以渗透时，应先松土，草坪打孔后再浇。肉质根及球根植物浇水以土壤不干燥为度；

⑥雨季应注意防涝排洪，清除积水，完整的自然或管道排水系统，无积水现象，暴雨后 2 小时必须排完积水；

⑦浇水时应注意安全事项。

（2）植物的修剪及割坪

①修剪应根据植物的种类、习性、设计意图、养护季节、景观效果进行，修剪后要求达到均衡树势、调节生长，花繁叶茂的目的；

②修剪包括剥芽、去蘖、摘心摘芽、疏花疏果、整形、更冠等技术。根据绿化设计要求以及不同植物种类正确选择修剪的技术方法，宜多疏少截；

③修剪次数：原则上乔木不能少于一次/年，造型灌木不能少于 4 次/年，绿篱植物不能少于 8 次/年，灌木不能少于 3—4 次/年；

④乔木修剪：以保持自然树形为主，及时消除徒生枝、病虫枝、干枯枝、下垂枝、交叉枝等，促使主侧枝分布均匀和数量适宜，内膛

不空又通风透光；及时抹芽去萌；花乔木要在花芽分化前进行修剪，乔木整形效果要与周围环境相协调；修剪时尽量减少伤口，剪口要平整，不能留有树钉，对于粗壮的枝条要防止扯裂；操作时要有安全防护措施；落叶乔木在休眠期进行；常绿乔木生长间隙期进行；

⑤灌木修剪：按照每种植物的生长发育特点进行修剪，既造型美观又能适时开花，花多色艳；花灌木在萌芽分化前进行修剪，避免把花芽剪掉，花谢后及时将残花残枝剪去，常年开花植物要有目的培养花枝；绿篱修剪按要求的高度修剪，平面平整，高度统一，边角整齐；球类等植物造型修剪应保持树冠丰满，形状良好；

⑥草坪修剪：草坪生长期每月修剪2次，修剪平整、美观；草坪切边整齐平展，分界清楚；草坪上不留剪下的草叶梢，根据不同草坪品种合理控高，控制高度在6或10cm以内，当草高超过12cm时必须进行修剪，最高不能超过15cm；

⑦野花组合及水生植物收割：根据野生组合及水生植物生长特性，在植物接种枯萎后及时收割清理，如滨菊、金鸡菊、黑心菊、狼尾草、千屈菜、芦苇等。收割的枯枝要及时清运。

（3）施肥

①乔木施肥：在每年的春、冬季施肥2—3次，遵循少量多次的原则。干径5cm以上乔木一次施复合肥0.5—0.7kg，干径5cm以下的乔木一次施复合肥0.2—0.3kg，干径20cm以上的乔木视生长情况及土壤肥力等因素酌情施肥；肥料要埋施，先开沟或打穴，施肥后要埋土、踏实、浇足水、整平，切忌肥料裸露。每株挖对称的两穴或四

穴,乔木施肥穴的规格为 $30\times 30\times 30\text{cm}$,挖沟施肥的规格为 $30\times 30\text{cm}$;挖穴或开沟的位置一般是树冠外缘的投影线;

②灌木施肥:在每年春、秋季施肥2-3次。标准:蓬径100cm以上的灌木一次施复合肥0.5-0.7kg;蓬径在100cm以下的灌木一次施复合肥0.2-0.3kg;其它小型花灌木类、绿篱每10平方米一次性施复合肥0.5-0.7kg,或同等肥力的其它肥料;花灌木类开花前要适当控水,促进花芽分化,花芽分化后要适当追施磷、钾肥,促进花多色艳花期长;施肥时肥料不能裸露,可采用埋施或水施等不同方法,埋施可先挖穴或开沟,施肥后要回填土、踏实、浇足水整平;

③草坪施肥:草坪视生长情况及土壤肥力等因素酌情施肥。一般每10平方米施(复合肥)0.3-0.5kg。(高羊茅草坪施肥分次进行);

④野花组合及其他地被施肥:在3月前后施第一次肥,4月返青后要追加三次肥料,其余正常20天一次,到花草枯萎截止。施肥量一般每10平方米施(复合肥)0.3-0.5kg;

⑤水生植物施肥:视生长情况及土壤肥力等因素酌情施肥;

⑥施肥应结合松土、浇水进行。

(4) 松土、除草

①松土:在生长季节进行,用钉耙或窄锄将土挖松,草坪应用打孔机松土,每年不能少于2次;

②除草:掌握“除早、除小、除了”的原则。绿地中应随时保持无杂草,保证草坪、野花组合的纯净度,除草应尽量连根除掉。清理时要注意保护根系,不能伤根或造成根系裸露。

（5）病虫害防治

①植物病虫害防治是保证植物不受侵害，达到理想的生长效果，是养护管理的重要措施，必须及时有效地抓好这项工作；

②病虫害防治必须贯彻“预防为主，综合防治”的植物保护方针，尽可能采用综合防治技术，把农药污染控制在最低限度；

③掌握病虫害发生、发展规律，将病虫害控制和消灭在危害前，要求勤观察发现，及时防治；

④正确掌握各种农药的药理作用，充分阅读农药使用说明书，注意农药的使用，对症下药，配制准确，使用方法正确。混合充分、喷洒均匀，不造成药害；

⑤冬季之前，应将乔木树干下部涂白，涂白高度为 1.4m；

⑥防治要求：无蛀干害虫，基本无蚧壳虫危害，食叶害虫控制每株被咬叶片低于 8%，虫害危害最严重的株数控制在 5%以内；对草坪及坡被植物的危害率控制在 5%以内，不能明显影响景观效果。

（6）补栽

①对因养护不到位枯死的苗木，补栽应力求与原种类、规格相接近，确保优良的景观效果；按种植规范进行补植，施足基肥并加强浇水等管养措施，保证成活率达 95%以上；

②对野花组合，应根据上季开花情况，对植株稀少、花色单一及未开花地块，按原设计效果或甲方要求效果，提前播种，保证当季开花和开花效果。配合甲方做好野花组合品种调整工作；

③对枯死的苗木，要求在一周内完成清理并在两周内完成补栽。

（7）支柱、扶正

①支柱所用材料及方式自定，原则上以树木不倾斜为准；

②扶正支柱需及时，及时发现、及时支柱。采用铁丝作捆扎材料或对树木无伤害的其他扶正措施，一定时期应检查捆扎材料对树干有无伤害，及时处理。

（八）物业档案管理服务。

乙方应有较完善的物业管理档案制度，档案内容至少应包括：办公楼主要设备档案及其配套设施权属清册；设备管理档案及相关资料档案；日常管理档案等。

（九）智能化系统管理工作要求及标准：

本项目要求乙方部分人员具备计算机专业技能，熟练掌握系统使用技巧；乙方负责以下系统：

1. 视频监控系统；
2. 周界报警系统；
3. 停车系统；
4. 车底扫描系统；
5. 访客定位系统；
6. 一卡通系统；
7. 广播系统；
8. 多媒体会议系统；
9. 楼宇控制系统；
10. 智能照明系统等。

本项目要求乙方人员配合专业设备维保单位掌握各系统的使用情况及简单故障排除处理，及时跟踪维保单位的日常工作。做到日常巡查、查询、录入、卡片发放等使用操作，巡检机房高低压变压器及配电柜、机房柴油发电机组，及时向公安局警令部反馈系统及设备故障。

1. 安全防范系统

(1) 视频监控系统

摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁；画面分割器工作正常、整洁；录入设备工作正常、整洁；监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚；监控的录入资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

(2) 巡更系统

工作站工作正常、整洁；巡更器具工作正常；巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

(3) 周界报警系统

工作站工作正常、整洁；红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

(4) 对讲系统

基站线路无损、工作正常、整洁；天线安装牢固、工作正常。

2. 停车管理系统

停车管理岗位工作正常、整洁；服务器工作正常、整洁；栅栏机安装牢固、工作正常。

3. 车底扫描系统

保持底盘成像设备、系统主机、智能 IO 控制器、电源控制及车辆检测器及其它辅助设备如：地感线圈、车牌识别摄像机、场景摄像机、道闸、路障机、信号灯、环控设备等日常干净整洁，设备运行正常。

4. 访客定位系统

岗位工作正常干净整洁；访客服务器、发卡器、摄像头、访客控制器等设备工作正常。

5. 一卡通系统

服务器工作正常、通讯正常、整洁；工作站工作正常、通讯正常、整洁；数字式直接控制器（DDC）工作正常、通讯正常、整洁、线路整齐；末端设备工作正常、接线正确、线路无损、安装牢固。

6. 广播与背景音响系统

音源设备工作正常，整洁完好；功放设备工作正常，整洁完好；扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰；背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

7. 多媒体会议系统

保证会议使用的摄像机、话筒、视频矩阵、调音台、会议电视终端设备、会议控制终端、多点控制设备、图像显示设备、会场扩音及外围设备等干净整洁、设备运行正常。

8. 楼宇控制系统

工作场所工作正常、整洁；服务器及设备干净、整洁；运行工作正常。

9. 智能照明系统

服务器工作正常，干净整洁。各电器设备如控制器、传感器、继电器、遥控器、开关、灯源等，根据不同区域功能划分保持照明系统工作正常。

10. 设备日常巡视

机房高低压变压器、配电柜、柴油发电机组的设备做到专人每日巡查，发现问题及时上报处理，保证设备正常运行。

第四章 甲方的权利和义务

1、根据有关法律、法规及本合同的约定，维护产权人、使用人的合法权益。

2、根据招标文件、合同和乙方的投标书，负责对乙方所确定的服务、标准及质量要求进行监督、检查、考核。

3、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况和人员岗位。根据考核细则实施对物业的奖惩。

4、协助乙方做好物业管理、宣传教育和文化活动等工作，协调乙方和甲方其他部门的关系。

5、合同生效后，配备必备的物业服务用房，供乙方无偿使用，房屋位置应便于开展物业服务工作，并具备正常办公的使用功能，同时乙方对甲方提供的设施设备不得挪作它用；

第五章 乙方的权利和义务

1、根据有关法律、法规及合同约定，制定物业管理方案及各项规章制度，自行选聘各类人员。

2、经费独立核算，自负盈亏。

3、自觉履行合同及投标文件中所确定的管理服务的服务标准和质量要求，根据甲方工作的特点及时有效地调整工作内容和工作方法。

4、自觉遵守甲方的有关规章制度，按照甲方的各项管理要求实施物业管理工作，依据合同接受甲方监督、检查和考核，对甲方指出的问题及时进行整改。

5、合法用工，乙方应加强对所聘人员的教育、管理和培训，对员工社会保险、安全等方面承担全部责任。

6、本合同终止，乙方必须向甲方移交全部物业、管理用房及相关档案资料，归还甲方所提供的一切设施、设备。

第六章 附 则

1、本合同有效组成部分为招标文件、投标文件、合同、乙方的承诺和检查考核细则。

2、双方可对本合同条款进行补充，以书面形式签订补充协议。补充协议与本合同具有同等效力。

3、本合同及其附件如发生争议，双方应协商解决，如协商不成可向合肥市庐阳区人民法院起诉。

4、滞纳金为应付款的 3%/天。其他未尽事宜，双方协商解决。

5、本合同经双方签章后生效，本合同一式 5 份，共 38 页甲乙双方各执 2 份（合肥公共资源交易中心备案 1 份），具有同等法律效力。

附：乙方账户名称：合肥浩顺物业管理有限公司

开户行：徽商银行合肥城隍庙支行

银行帐号：1023201021000367766

附件一：

合肥市公安局物业管理工作考核办法

第一条 为提高合肥市公安局物业服务质量，据《物业管理条例》、安徽省现行物业管理服务规范和招标文件的要求，制定本考核办法。

第二条 考核组织

具体考核工作由合肥市公安局组织实施。

第三条 考核对象

合肥市公安局物业服务单位。

第四条 考核时间及方式

每季度一次，由合肥市公安局物业管理部门组织考核。

第五条 考核内容和标准（详见《合肥市公安局物业管理工作考核评分细则》）

第六条 考核等次

考核得分在 85 分以上（含 85 分）的，确定为合格等次；考核得分在 70 分

-85 分（含 70 分）的，确定为基本合格等次；考核得分在 70 分以下的，确定为不合格等次。

第七条 合肥市公安局将对考核中发现的各类问题出具书面整改意见，督促限期整改。因物业服务管理不到位或工作失误，发生下列情况之一的，可直接确定物业服务机构为考核不合格。

- 一、发生群体性上事件的；
- 二、因管理问题导致发生火灾等安全生产事件的；
- 三、发生电梯、窖并盖等公共配套设施设备安全事故的；
- 四、被主流媒体曝光，造成较大社会影响，经查实且负有主要责任的；
- 五、在文明城市创建检查工作中被通报批评的。

第八条 本办法由合肥市公安局负责解释。

第九条 本办法自合肥市公安局物业服务单位签订合同之日起实行，有效期至合同结束。

附件二：

合肥市公安局物业管理工作考核评分细则

检查日期：

考核项目	考核内容与标准	规定分值	评分细则	扣分
一、内部管理（24分）	1、有固定的办公场所，配备必要的办公设施（电话、电脑、传真等），物业管理办公室整洁有序，人员着装统一，且各类人员配备应按合同履行到位，在岗情况应与实际相符。	3	不符合一项扣0.1分	
	2、物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。	3	制度未上墙扣2分；经理、客服人员、保洁、秩序维护员、维修等岗位制度等，每缺少一项扣0.5分。	
	3、项目设立公示牌，公示内容为：物业管理项目负责人、物业投诉与纠纷处理责任人照片、姓名、联系电话。	3	未设公示牌扣4分；公示内容每缺一项扣0.5分	

	4、建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受业主单位对物业管理服务投诉和咨询，并及时处理，同时健全服务投诉和咨询等信息台账。	3	无值班制度扣 0.5 分；未设服务电话扣 0.5 分；处理投诉不及时一次扣 0.1 分。	
	5、人员管理，物业企业需按招标文件要求及劳动法相关规定，配置相关物业服务人员，如未按要求配置，人员缺岗 15 个工作日，按投标报价扣除对应人员费用	12	人员缺编 15 个工作日/人，扣除 2 分。	
二、房屋管理（16分）	1、无违反规划私搭乱建、无擅自改变房屋用途现象。	4	每发现一处不符合扣 1 分。	
	2、房屋外观完好、整洁、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁美观，无安全隐患或破损。	4	每发现一处不符合扣 1 分。	
	3、按规定时间和维修范围，申报房屋维修项目，做好维修施工保障工作。	8	未及时申报扣 2 分，申报项目不符合规定，每发现一处扣 1 分；施工保障不力，经查实 每次扣 1 分。	
三、环境、卫生及秩序管理（20分）	1、合肥市公安局内卫生环境整洁有序：地面、绿化带无纸屑、果皮、烟头、狗粪塑料袋等，无散落垃圾，楼宇楼梯、扶栏走道等公用部位保持清洁，没有随意堆放杂物、无卫生死角，无牛皮癣、小广告；	10	每发现一处不符合扣 0.5 分。	
	2、项目周边无流动摊点；环卫设施整洁且生活垃圾定点定时收集，及时复位，垃圾收运点地面应清洁无油渍等。	5	每发现一处不符合扣 0.5 分。	
	3、机动车辆停车场管理制度完善，车辆进出有登记。非机动车辆，按规定位置停放，管理有序。	5	车辆进出无登记或登记不全，扣 1 分；每发现一辆机动车占压绿地停放，扣 0.1 分；每发现一起非机动车未按照指定位置停放扣 0.1 分。	
四、设施管理（20分）	1、小区公用设施设备档案资料齐全、存放有序，查阅方便。	3	查看供水、供电、消防、电梯、路灯等公用设施档案，每发现一处不符合扣 0.5 分。	

	2、配合公安局聘请的设备维保单位建立供水、供电、消防、电梯等公共设施的跟踪协调制度。并做好维保单位维保的相关记录。	5	每发现一个专项未建立维保跟踪协调制度扣1分，未建立维保记录的扣1分。	
	3、制定供水、供电、消防、电梯、防汛等各类应急预案，有应急演练计划，并按计划开展应急演练。	5	每发现一个专项预案缺失扣1分，无演练计划扣1分。未开展应急演练扣1分。	
	4、合肥市公安局内排（污）水管道畅通、设施设备完好，无堵塞外溢现象，各类窨井按规定编号建档，且无缺失破损。	4	每发现一处管道不通未及时清淤扣0.5分；每发现一处管道井堵塞或外溢现象扣0.5分；每发现一处设施设备不能正常扣0.5分；窨井盖档案管理混乱，未建台帐扣0.5分。	
	5、设施设备运行良好，维修及时，无重复投诉。	2	因设施设备不能正常运行，有重复投诉每一起扣0.5分。	
	6、设施设备安全、维保、警示等标识标牌齐全	2	每发现一处未张贴或未设立标识标牌扣0.2分。	
五、其他方面（20分）考核内容可依实际情况增减	1、文明创建工作：建立志愿者服务站和志愿者服务队伍。	10	未建立志愿服务站扣5分，未建立文明引导志愿服务队伍扣5分。	
	2、积极配合公安局展相关服务工作。	6	未积极配合、态度不好扣6分。	
	3、积极参与社区建设，每年至少开展1次文化活动。	4	基本符合扣0.5分，不符合扣2分，主要查看各类活动资料。	

六、加分项 (10分)	鼓励积极配合合肥市公安局开展相关工作各类创建工作。	10	以获得相关文件、证书为准，每获得国家、省级、市级及区级荣誉分别得9分、6分、4分和2分，同一工作受多层次表彰的，以最高层次奖计分，不重复加分。加分项最高得分10分。
----------------	---------------------------	----	--

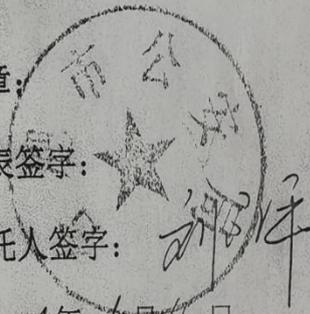
甲方：

单位盖章：

法人代表签字：

授权委托人签字：

日期：2011年6月4日



乙方：

单位盖章：

法人代表签字：

授权委托人签字：

日期：2011年6月4日



