

北部综合楼物业管理 服务协议

2023年6月



北部综合楼物业管理服务协议

甲 方：长丰县直属机关事务管理中心

乙 方：合肥北城建投物业管理有限责任公司

(合肥北城国有资产管理有限责任公司全资子公司)

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等法律法规的规定以及县政府专题会议纪要（2023年第7号）精神，双方就有关管理服务达成以下协议。

第一条 项目概况及服务事项

长丰县北部综合楼集中办公区项目位于长丰县水湖镇南一环路和杨公路交口东北角，共有12层，其地上3-12层共19072 m²，以及一楼部分区域。办公区内有中小型会议室14个和7个接待室，配置停车场1处，位于县卫健委东侧，停车位162个。楼宇配有垂直电梯3部（不包括观光电梯2部和1部通至3楼的电梯），中央空调、高低压配电、消防等一系列大型设备，同时配备了多媒体音控系统、电子显示与投影系统、应急照明系统等设施。服务保障事项包括安全保卫、治安消防、电梯、强电、弱电、供水、卫生保洁、会务服务、网络通讯等设施设备的维修维护和管理。

第二条 管理期限和费用

由乙方向甲方提供所属资产的物业管理服务，服务期限暂定一年，自2023年3月15日起至2024年3月14日止。期满后，经考核和双方同意，可续签合同，合同一年一签，续签合同不得改变原合同的服务范围、服务内容、服务标准、服务人员数量、合同价等实质性内容。具体费用按照“成本+管理费+税费”核定，2023年度物业管理服务费用测算为246万元（不包含水电等能耗费用）。甲方根据对乙方物业管理的考核情况，按季度拨付物业管理费给乙方，乙方向甲方提供季度物业服务费发票。

第三条 甲方的权利与义务

1. 甲方对物业服务进行监督考核，制定物业管理服务监督考核办法；
2. 有权参与监督管理，对工作不尽力、不负责任或不符合岗位要求的所有物业工作人员，有权要求物业公司进行调换；
3. 有权审定乙方拟定的物业管理制度、年度管理服务计划和设施设备维护计划等；
4. 有权要求乙方及时提供安保值班记录、设施设备巡查记录、物业服务来电记录等所有服务范围内的记录；
5. 有权监督乙方管理人员和工程技术人员等工作人员到岗情况；
6. 乙方承接物业时，甲方根据乙方需要提供以下资料：建筑物平面图，单体建筑、结构、设备图，配套设施有关图纸；设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
7. 协助乙方做好节能减排及其它物业管理有关外部事务的处理与协调工作和宣传教育、文化活动等；
8. 协议履行期间，超出日常运营维护维修范围之外的费用，由乙方自行承担。

第四条 乙方的权利与义务

1. 乙方保证在物业管理服务期间严格按照国家规定提供优质物业管理服务（含保洁、会务、治安、消防、卫生防疫、绿化等内容），因提供服务不符合规定，或提供服务过程中造成甲方损失的，视为违约，应承担由此给甲方造成的实际损失。
2. 乙方应保障交付房屋及其附属设施处于适用和安全可用的状态，发现房屋、设施设备出现质量问题应及时追究施工方责任，及时维修。
3. 乙方交付房屋时，须一并提供房屋的产权证书、施工图纸、平面布局图等相关资料，确保无产权纠纷和可能产生纠纷的法律事项。
4. 根据有关法律法规及双方合同的约定，制定物业管理制度，开展各项管理服务活动，落实合同约定的事项。
5. 负责编制物业年度管理计划，并报送甲方审核。

6. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须报经甲方同意，履行有关部门批准手续后，方可实施；
7. 不得将本物业管理事项进行转包和分包。
8. 按照合同人员配备条件要求进行配备到位；按规定给职工购买“五险”。
9. 按照甲方要求配齐物业管理办公、保洁等必备设备。
10. 承担合同期间物业公司有关人员在管理服务过程中发生的一切伤亡事故责任。
11. 自觉接受甲方的监督，并按双方同意的考核标准接受检查和监督。
12. 建立本项目的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况；建立能源消耗管理台帐，并按月向甲方报告，根据能源消耗情况，制订节能降耗措施。
13. 因甲方不履行本合同约定的责任和义务，造成乙方不能正常履行合同，乙方有权提出解除合同。
14. 本合同终止7日内，乙方必须向甲方移交原委托管理的全部物业及其各类管理档案和资料；移交物业管理用房。
15. 所有工作人员必须遵守管理区域的各项规章制度。
16. 鉴于机关工作的特殊性，需工作延时或加班时，应无条件承担各项服务任务，同时要认真完成甲方交代的其它临时性工作和突击性工作。
17. 自行配备日常维修更换所需的梯子、脚手架等工具。
18. 项目经理、工程技术人员等公司管理人员上班时间不得脱岗。

第五条 违约责任

1. 甲方违反双方合同约定，逾期支付物业管理服务费，从逾期之日起，按每天应缴物业管理服务费的5‰承担违约金。
2. 乙方违反合同约定，或未能完成合同约定条款，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改不到位的，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. 双方任何一方提前终止合同的，违约方应赔偿对方总价款项5%的违约金；

造成对方经济损失的，应给予经济赔偿。

4. 乙方在委托管理期间不得转包和分包。如有转包和分包行为，甲方有权解除合同，乙方按合同金额的20%向甲方支付合同违约金。

5. 乙方违反合同约定及有关规定，有下列情况之一的，甲方要求乙方限期整改，乙方到期后未整改或整改不到位的，可解除合同：

(1) 同一岗位人员连续3个月未能按照要求进行配备到位的，或经核查连续2次人员缺少5人以上（含5人）的；

(2) 未给职工购买五险的；

(3) 付给职工工资低于国家最低工资标准的；

(4) 未按照要求配齐物业管理办公、保洁等必备设备的；

(5) 维保企业资质和人员不符合本协议要求的。

6. 合同期满前2个月，双方根据考核等情况，明确终止合同或续签合同意向，以保证甲方物管工作的连续性和乙方对物管工作的计划安排。

7. 本合同终止7日内，乙方必须移给甲方全部物业及其各类档案的资料（包括物业各项巡检记录），乙方如不能按时移交物管资料或造成资料短缺，甲方将从最后一个季度的物业管理委托费用中扣除5万元的违约金。

8. 各岗位配备人员在协议签订后进行核实，项目负责人需与本协议要求相符，须现场驻点管理，所有工作人员均在2周内配置到岗，其本协议中所列从业人员须自合同执行之日起在管理区域服务；上岗时须持有相应的资格证书，如无证书或证书不符合的，视为违约，甲方有权拒绝其履行合同并解除合同，且不承担解约责任。

9. 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的100%计算，最高限额为本合同总价的1%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同。

10. 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.5%计算，最高限额为本合同总价的1%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同。

11. 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人签订合同、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同。

12. 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

13. 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

14. 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中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

15. 乙方违反协议，未达到约定管理服务标准，甲方有权要求乙方限期改正，逾期 30 日未改正的，甲方有权随时解除合同并追究乙方的违约责任；给甲方造成损失的，乙方承担相应的法律责任。

第六条 争议的解决

甲、乙双方如发生争议的，应平等协商解决。协商不成的，任何一方均可向所在地人民法院提起诉讼。

第七条 其他

1. 本协议其他未尽事宜由各方另行协商，可签订补充协议，补充协议效力与本协议具有同等法律效力。

2. 本协议自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。

3. 本协议一式肆份，甲、乙各执贰份，具有同等法律效力。

附件：1. 物业服务及人员配备标准

2. 物业管理办公及保洁等设备要求

3. 乙方签约的维保服务单位必备资质要求

4. 北部综合楼物业管理考核办法

5. 北部综合楼物业服务费分项汇总费用测算表

甲方(章):

法定代表人或

授权代表(签字):



[Handwritten signature]

2013年6月8日

乙方(章):

法定代表人或

授权代表(签字):



2013年6月8日

附件 1: 物业服务及人员配备标准

1、总体要求

1.1 每日对管理区域设施设备巡查 1-2 次并做好巡查记录, 并对管理区域设施设备进行日常管理和维修更换、维保养护。

1.2 每日 1-2 次对消防设施设备检查并做好记录, 确保随时启用; 消防通道保持通畅。

1.3 水、电和弱电操作维护人员应持证上岗严格执行设施设备操作规程及规范保养程序; 水、电、电梯等设备出现故障, 物业维修人员要在 20 分钟内到达现场并处理。每天做好特种设备(如电梯、强电等)使用记录, 确保设施设备运行正常。

1.4 对管理区域设施设备定期组织巡查, 做好巡查记录。一般性故障应立即排除。

1.5 负责编制房屋及附属设施、设备年度维修计划和大中修方案, 并组织对服务区域内零星工程项目实施维修。

1.6 每月对路灯、楼道灯进行 3 次以上巡检确保完好率 100%。

1.7 容易危及人身安全的设施设备要添加明显警示标志; 对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。

1.8 物业人员违规操作造成设备损坏, 物业公司承担相应的赔偿责任。

1.9 设备运行记录齐全、真实, 并严格按采购方要求的时间报送采购方查阅、存档。

1.10 积极做好管理区域内开水器的维修维护, 保证各楼层正常供应开水。

1.11 按照合同服务要求, 乙方除有相应的设施设备专业维保人员外, 物业管理合同签订时, 乙方须按资质要求与相关维保单位签订本项目的特种设备维保协议。

1.12 所有服务区域卫生实行循环保洁, 保持干净。

1.13 负责零星工程材料费用在 2000 元以内的改造工程施工, 材料费由甲方提供, 特殊施工技术要求的除外。

(1) 物业服务标准:

	岗位职责	服务标准
安全保卫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 负责管理区域的安全保卫、监控、消防等安全管理工作,确保区域内公共秩序的正常、有序,阻止闲散人员进入,防止偷盗等治安事件的发生。 2. 负责管理区域内交通秩序的维护,指挥各类车辆有序行驶、停放;熟记车辆车牌号码,熟悉大楼环境。 3. 确保院内车辆不乱停乱放,车辆停泊有序, 要求车辆停放方向一致,并且确保车道畅通。 4. 负责对出入管理区域的大件物品进行查验,严禁易燃易爆等危险物品进入管理区域。 5. 负责监控室的日常操作工作:楼层照明电源控制,排风机控制,电梯运行监视,设备间钥匙管理,录像资料查阅控制等。 6. 做好对管理区域安保设施、消防器材和设施的日常检查、维护、更换工作。开展消防知识及法规的宣传教育及演练, 积极配合消防机关对消防设备设施的安全检查。 7. 负责做好各类紧急、突发事件的应急处置工作,负责对整个区域和建筑物实行 24 小时安全、消防监控,发现问题能及时处置,并做好监控记录和交接班手续。 8. 严格执行消防制度,相关人员应熟知消防知识,熟练掌握消防器材操作要领,保证消防通道畅通。 9. 按照信访条例规定,做好上访人员的疏导工作,配合处理相关事宜。 10. 完成业主交办的其它工作。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在全部入口处设置安全防范人员,做好公共秩序维护和安全防范工作,并对整个区域和各建筑物进行 24 小时值班巡查。 2. 着装整齐,仪态稳重,举止规范,语言文明,态度热情,文明执勤,礼貌待客。 3. 对重点区域出入人员进行问询、身份查验、核实登记,记录要求真实、准确、完整,阻止闲散人员进入。 4. 做好消防、治安、电梯、人员疏散和群体性事件等突发事件应急预案的编制和演练,按预案程序、要求及时处置各类突发事件。做好管理区域安保设施、消防器材和设施的日常检查和维护工作。 5. 对进出管理区域的车辆进行询问、疏导,指挥车辆有序行驶、停放,及时制止乱停乱放阻碍道路交通或损坏公物等现象。做好非机动车停放管理。 6. 监控室实行 24 小时值班,认真完成监控室的值班操作工作,对出现的每一个报警信息及时做出反应,并及时通知相关人员现场核实,查明确切原因;做好楼层照明电源控制。 7. 做好大件物品的出入检查工作,查验出门人员和出门物品是否一致。 8. 做好夜间安全巡查工作;按规定时间、路线、程序进行巡查。 9. 做好临时报纸收发及物品(邮件、包裹)的收揽工作。

	岗位职责	服务标准
卫生服务标准	<p>1. 管理区域内部及停车场等区域的日常卫生保洁、垃圾整理收集和清运。</p> <p>2. 卫生间的地面、墙面、门窗、灯具、镜子、卫生洁具等设施的日常清洁保养。</p> <p>3. 管理区域内部道路、广场、绿地的日常卫生保洁、垃圾收集和清运；</p> <p>4. 区域内下水道发生淤堵及时清掏。</p> <p>5. 做好绿化修剪、养护和维护工作；</p> <p>6. 完成业主交办的其它工作。</p>	<p>以下所有管理区域在规定的保洁次数外，都实行循环保洁。</p> <p>1. 地面和门前台阶等循环保洁，做到无污渍、水渍、痰渍、灰尘、纸屑、杂物。雨雪天及时铺放防滑地垫及安全提示牌。玻璃门、门柱等循环保洁，。来访休息区域的沙发、茶几不间断保洁，做到无灰尘、污渍、杂物。</p> <p>2. 电梯不锈钢门及门框、轿厢内壁等每天循环保洁，保持无锈渍、污渍；电梯轿厢顶每周擦拭一次；电梯间地面循环保洁一次，做到无污渍、无杂物；不锈钢烟灰筒随时保洁。</p> <p>3. 卫生间洗手池、大小便池随时保洁，及时更换保洁区域内的垃圾袋，化妆镜、卫生间隔断、排气扇每周全面擦拭一次。卫生间垃圾桶等循环保洁；卷纸、擦手纸、洗手液随时补充。</p> <p>4. 随时清理开水间的茶叶残渣，清扫地面，做到地面无污渍、水渍、痰渍、灰尘、纸屑、杂物。做好开水器外壳的清洁工作，每周清抹两次，每天上班前将开水器过夜水排空。</p> <p>5. 各楼层内公共走道等每天上、下午各拖一次，随时保洁，做到无污渍、水渍、痰渍、灰尘、纸屑、杂物。</p> <p>6. 各办公室门、防火门、消防设施、踢脚线等每周清抹两次。楼梯走道、扶手每日清擦（拖）一次。</p> <p>7. 管理区域裙楼楼顶等每周清扫一次，南北楼楼顶每月清扫一次，负一层的楼梯间及内走道每周清扫一次。</p> <p>8. 会议室保洁：各会议室保洁应在会前会后及时完成。门、窗每两周擦一次，窗台每隔一天擦一次。要求：窗台上无灰尘；玻璃明净；门板无灰尘、泥渍；桌椅干净、摆放整齐；四壁干净，无蜘蛛网。</p> <p>9. 每天上、下午上班前将物业服务区域的路面各清扫一次，包括清除路面杂草、树叶、纸屑、垃圾袋等杂物，要求地面、草坪上无纸屑、杂物，做到循环保洁；花坛要保持整洁。垃圾袋装化，每天清理一次垃圾桶，每周清洁、冲洗垃圾桶的污水渍印两次；每周清洁室外道路雨水口、窨井盖下的杂物一次。</p> <p>10. 物业服务区域的围墙、路灯每月保洁一次。</p> <p>11. 办公区域顶部蜘蛛网一经发现随时清理；</p> <p>12. 做好绿化修剪、养护和维护工作，发现绿植枯死或毁坏及时处理。</p>

	岗位职责	服务标准
会议服务	<p>1. 会议实行申请派单，按通知要求，做好会议室卫生清洁，提前开门通风，检查并反馈会议室内植物生长、设备齐全情况；</p> <p>2. 按会务要求做好会场布置工作和茶水保障工作。</p> <p>3. 接待室随时做好卫生保洁，开水供应，来访人员的引见、接待工作。</p> <p>4. 业主交办的其它事务。</p>	<p>负责各类会议的会前准备、会中服务、会后清理，对会议室、接待室、休息室及展厅进行常规服务。每次举行会议时，10人以下的，服务人员不少于1人；10人以上参加的会议，服务人员不少于2人。</p> <p>会务服务标准：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根据每日会务信息，服务员提前1小时检查会议室灯具、音响系统，发现问题立即通知工程人员维修，并及时清扫整理一次。 2. 会前1小时开启门窗通风，随后关闭门窗，冬季和夏季及时开启空调设备，调节室内温度。 3. 根据每日会务信息，摆好会议室桌椅和桌签，调整好照明、音响和话筒，根据需要连接好计算机设备和投影设备，如有其他特殊要求，按要求执行。 4. 会议开始前10分钟，站在会议室门口迎候参会人员。服务员应熟练掌握礼仪必备的工作程序，做到精神饱满、热情周到、端正大方。 5. 会议期间服务员一般不得随意进出会场，应站在门口随时听从主办方提出的会务要求。会议期间续水时间为20分钟。 6. 注意保密，涉及保密等重大事项，严禁泄密。对会议的讲话、会议文件材料不传不看； 7. 会议结束时，服务员应及时开启会议室大门，待全部参会人员离场后，方可进入会场清理桌上资料、茶杯等物品，关闭各类设备，开窗通风，清扫会议室，做到屋顶、墙面、墙角、窗台、地面等无灰尘、玻璃明亮，会务用品干净、整洁。

岗位 职责	服务标准
1. 负责给排水、强弱电、电梯、中央空调、消防、监控、音响、电动门等所有系统的设施设备的正常运行、日常巡查； 2. 负责对高低压配电房、监控室 24 小时值班和巡视； 3. 负责相关设施设备的检修、维保、年检等的配合工作。 4. 负责楼内网络通信日常管理。 5. 完成业主交办的其他工作。	1. 电梯运行管理。电梯运行正常，安全设施齐全正常有效，轿厢及机房整洁有序，通风、照明、监控及其他附属设施完好，机房空调器运行正常；建立和完善有关规章制度。 2. 供配电系统管理。建立和完善有关规章制度（如电气操作规程、安全操作规程、事故处理规程、巡视检查制度、维护检查制度、交接班制度等）；供配电系统实行 12 小时运行和值班维修制度，出现故障能及时排除；定期检测主要电器设备、线路的绝缘程度。定期对大楼的避雷接地装置进行检查；做好管理区域各处配电柜、强电井及走道配电箱内的开关、线路定期检查维护工作，保证安全用电，消除消防隐患；做好设备间、电气盘柜和公共区域照明设备的维护、整理工作。 3. 变配电室运行管理。变配电室运行管理制度健全，变配电室高低压设备运行正常，操作人员持证上岗；建立配电运行记录，每班巡查记录 2 次；保持配电房设备卫生。每年需检测高低压操作工具的绝缘程度；定期检查供配电房内消防器材。 4. 照明管理。路灯、公共区域照明每周定期检查，保证亮灯完好；楼层应急照明系统能正常工作。办公室内照明按现有模式做好光源等设施更换工作。 5. 空调机房的运行管理。空调机房的运行管理制度健全。空调运行期间要有专人值班操作，制定停电、停水时保护主机安全的应急预案；遇到空调主机报警时要迅速采取措施，查明原因。 6. 供水管理。制定水泵定期保养规程；对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、水表和各用水点等要进行日常维护和定期检修。给排水系统每周要巡检一次。冬季前做好室内外设备的防冻保温工作。 7. 排水管理。公共用水设施完好，所有排水系统通畅，每月检查、测试一次，每年对各个污水排口的淤积情况进行检查清理；保持屋面落水口、室外雨水口通畅；室内外排污管道及窨井内无杂物，无堵塞；汛期院内道路无积水，地下室及车库无积水、浸泡发生。 8. 公共卫生间设施管理。公共卫生间排气扇工作正常，冲水阀、面盆龙头使用正常，地漏通畅。 9. 消防系统管理。保证消防系统运行正常，设施齐全正常有效。 10. 会议系统管理。负责会议系统管理和使用，做好设施设备的日常运行，对各会议室的调音台等音响设备进行维护保养和巡检，保证正常使用。如有问题，及时与业主和专业维保公司联系。 11. 维修管理。制定设备安全运行岗位责任制，定期巡回检查测试及监督、维修保养、运行记录管理制度和操作规程；设备普通报修，维修人员应在 30 分钟内到达，紧急报修，应在 10 分钟内到达。确保零修、急修及时率达 98% 以上，零修、急修合格率达 100%。 12. 巡查管理。做好相关巡查记录，节假日设备出现故障时能够随喊随到。 13. 技术档案管理。建立大中型设备的维修档案。根据设备特点，制订所辖设备设施的年度保养工作计划、月度计划。建立能源消耗统计记录及能源消耗分析报告，做好节能降耗工作。要求设备不得带病运行，大型设备完好率 98% 以上，中小型设备完好率 95% 以上。 14. 网络通信管理。配合运营商和使用人做好政务内网、无线网、视频会议专线、内部 IP 使用管理等工作

(2) 物业人员配备素质要求

序号	种类	数量要求	人员素质要求
1	项目经理	1	<ol style="list-style-type: none">1. 全国物业管理企业经理岗位证书;2. 国家承认的大专及以上学历;3. 熟悉物业管理运营工作,具有 5 年及以上物业管理相关工作经验;4. 年龄不超过 45 周岁;5. 具有较强的组织能力和沟通协调能力,相关业务能力强;6. 负责北部综合楼日常运营管理工作,配合甲方做好相关服务保障工作。
2	会务、前台接待人员	6 人	<ol style="list-style-type: none">1. 女性且年龄一般不超过 35 周岁;2. 普通话标准流利;3. 身体健康、身高 160cm 及以上,体貌端正、仪表大方得体、责任心强;4. 国家承认的高中(或中专)及以上学历;5. 上岗前全部经过专业培训,有 1 年及以上会务服务工作经验,并经过指定医院的健康检查;6. 负责所有会议室(厅)会场、展厅、会见厅的保洁和会务工作;7. 负责办公楼前台接待、登记工作8. 熟悉中心办公环境、会场、展厅、会见厅的电视、音响、通讯弱电系统设备装置设施使用。

3	保洁人员	11人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 女性且年龄一般不超过 55 周岁; 2. 身体健康、仪表大方得体; 3. 熟悉办公楼宇保洁流程; 4. 上岗前全部经过专业培训, 有 2 年及以上物业保洁经历, 并经过指定医院的健康检查; 5. 吃苦耐劳; 6. 负责楼梯、走道、硬化道路等公共部分和部分办公室保洁工作。
4	秩序维护人员	18人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 要求身体健康、责任心强, 具有公安部门颁发的保安员上岗证 (或人力资源和社会保障部门颁发的初级保安员及以上职业资格证书); 2. 年龄一般不超过 45 周岁; 3. 五官端正, 具有较强的敬业精神; 4. 作风正派、无违法犯罪前科、身体健康、站立挺拔、无明显外观缺陷; 5. 秩序维护人员负责车辆停放管理、出入管理、消防管理和治安防范、应急值守等。
5	工程水电维护管理人员	3人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 负责办公区范围内所有水电气等设施设备一般性维修及管理工作; 2. 高压或低压电工操作证或电工职业资格证书; 3. 具有 5 年及以上相关工作经验; 4. 吃苦耐劳, 责任心强。

6	弱电操作工	2人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有 5 年及以上相关工作经验; 2. 负责音响、网络设备日常的维护和保管, 以及会议、演出的音响操作和监管; 3. 必须经常检查弱电系统设备的运营情况, 发现问题及时汇报, 并做好相应的紧急处理; 4. 严格操作规程, 杜绝操作不规范及维护不及时而造成设备设施损坏。 5. 有日常维护记录、季检记录及报告、年检记录及报告; 建立相关的作业指导规定。
7	文员 (仓管)	1人	<ol style="list-style-type: none"> 1、年龄在 50 周岁及以下且具有国家承认的大专或大专以上学历证书。具有财务专业证书的优先; 2、会熟练的操作电脑, 制作表格, 和一定的文字功底; 3、责任心强, 做事认真负责。

附件 2: 物业管理办公及保洁等设备要求

类别	编号	名称	数量
办公设备	1	电脑/打印机	电脑 4 台、打印机 1 台
	2	档案箱	3 组
	3	办公桌椅	4 套
	4	文件柜	5 组
	5	更衣箱	7 组
	6	计算器	1 个
	7	钟	1 只
	8	办公用品	满足日常使用需求
通讯设备	1	固定电话	2 部
维修工具	1	冲击电锤	1 台
	2	疏通机(室内、室外)	满足日常使用需求
	3	台虎钳/电焊机	满足日常使用需求
	4	亚弧焊机	满足日常使用需求
	5	摇表万用表	摇表 1 只、万用表 1 只
	6	电工组合工具	1 套
	7	应急照明灯	2 只
	8	工作梯	2 架
	9	库用货架	4 只
	10	水工工具	1 套
	11	脚手架	满足日常使用需求
保洁设备	1	符合垃圾分类要求的大、小垃圾筒	200 只
	2	高压水枪设备	1 套
	3	垃圾袋、清洁精、洁厕精、洁厕球、玻璃水、不锈油、静电水、香精球等易耗品	满足日常使用要求
	4	拖把、尘推、扫把等清洁用品	满足日常使用需要
	5	垃圾清运车	满足日常使用需求
	6	清运工具	满足日常使用需求
保安用具	1	巡逻手电	2 只
	2	警棍	满足日常使用需求
	3	无线对讲机	12 台

附件 3: 乙方签约的维保服务单位必备资质要求

序号	种类	各项维保资质要求	备注
1	消防 维保	1、消防设施维护保养检测贰级及以上资质（含临时）； 2、消防设施工程专业承包贰级及以上资质（含临时）； 3、维保单位接到报修电话迅速响应，2 小时内到达现场处理，一般故障现场处理恢复正常。重大故障 24 小时予以解决。	
2	空调 维保	1、具有中国制冷协会颁发的维修资质； 2、全包服务：乙方对管理区域空调设备进行全包服务方式。维保单位负责管理区域空调设备的正常使用，通过对业主设备的日常维护以及维修等服务手段，使业主设备正常、安全地运行。在合同期内，空调机所有零部件发生损坏，如需更换配件，维保单位应在 12 小时内提供原厂配件并更换，配件费用由维保单位承担。	
3	电梯 维保	1、具有《中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证》，施工类别需具备载货电梯、乘客梯、扶梯的安装、改造、维修 B 级或以上；	
4	高压配 电维保	需具有电监会核发的《承修电力设施许可证》或《承试电力设施许可证》或《承装电力设施许可证》证书四级及以上资质。	
5	玻璃幕 墙维保	具有相应的维保资质。	

附件 4：北部综合楼物业管理服务监督考核办法

为加强对北部综合楼管理区域监督，规范物业管理服务行为，提高服务质量，实现物业管理服务优质目标。根据相关法律法规规定，结合实际，制定本办法。

一、甲方为物业管理考核的具体实施机构

物业考核由日常考核和入驻单位满意度测评相结合，评分结果作为物业管理服务费发放依据。

1、入驻单位季度测评：以总评价的评价档次进行合计分数，非常满意为 100 分，满意为 90 分，基本满意为 80 分，不满意为 60 分；计算方式为：（非常满意*出现次数+满意*出现次数+基本满意*出现次数+不满意*出现次数）/总调查表数。即：（100*出现次数+90*出现次数+80*出现次数+60*出现次数）/总调查表数。例如：总调查表为 10 份，非常满意出现 3 次，满意出现 5 次，基本满意出现 1 次，不满意出现 1 次，得分如下：（100*3+90*5+80*1+60*1）/10=89。入驻单位满意度测评由各入驻单位于每季度末进行一次综合测评。

2、日常季度考核：日常考核由成立的以甲方主要负责人为组长，分管负责人为副组长，安保科和房管科为成员的考核小组负责考核，考核小组办公室设在房管科。

二、对乙方考核评分主要依据

依据协议和《长丰县北部综合楼物业管理服务监督考核评分表》及《长丰县北部综合楼物业管理服务监督考核入驻单位满意度测评表》进行考核，考核实行百分制。

三、考核奖惩

1、评分权重：入驻单位季度测评占总考核的 30%，日常考核得分占季度总考核的 70%。

2、物业管理服务费用支付：

（1）一般纳税人政策性费用：根据实有人员和岗位工资费用测算，分季度据实支付；

（2）考核费用：以乙方公司管理酬金即 130477.21 元为基数，根据考核予以支付。

分 数	考核费用季度发放比例
90分以上（不含90分）	100%
85-90分（不含85分）	90%
80-85分（不含80分）	80%
75-80分（不含75分）	60%
75分及以下	全额扣除

四、惩罚措施

1、甲方根据协议及《长丰县北部综合楼物业管理服务监督考核评分表》和《长丰县北部综合楼物业管理服务监督考核入驻单位满意度测评表》对乙方管理服务质量进行量化考核汇总，连续两次季度综合评分低于75分的，甲方有权单方面解除合同，由此造成的一切后果由乙方自负。

2、甲方在日常检查中在同一地点发现同一问题的，第一次发整改通知书，责令限期整改，限期未整改到位的，从季度物业管理服务费中扣除3000元作为经济处罚；第二次发整改通知书，责令限期整改，限期又未整改到位的，从季度物业管理服务费中扣除6000元作为经济处罚；第三次发整改通知书，责令限期整改，限期又未整改到位的，甲方有权单方面解除合同，由此造成的一切后果由乙方自负。

五、整改方式

日常考核中发现的问题，以书面整改通知形式通知乙方，乙方应在通知规定时间内整改完毕，并将整改情况书面汇报给考核小组，考核小组负责组织相关人员进行验收，验收结果作为日常考核依据。

本办法由直属机关事务管理中心负责解释，从2023年3月17日起执行。

附件一：北部综合楼物业管理服务监督考核评分表

附件二：北部综合楼物业管理服务监督考核入驻单位满意度测评表

长丰县直属机关事务管理中心

2023年3月17日

附件一：北部综合楼物业管理服务监督考核评分表

考核时间：

考核性质：

项目	序号	考核细则	分值	扣分	备注
一、 物业公司 管理 (22分)	1	乙方必须按照要求配备好项目负责人、工程技术人员和物业服务人员，项目负责人和工程技术人员更换必须经过甲方审核，发现有不符合要求者每人扣3分，情节严重的，可并处罚款1000-10000元。	6		
	2	项目经理及工程技术人员等物业管理人员需到甲方指定服务地点签到或打卡，不按时签到或早退，每人扣2分；请假需向甲方履行请假手续，无紧急等特殊状况须甲方同意后方可请假，否则以旷工处理，无故旷工，每人每半天扣3分，无特殊情况，不允许请假，否则每人每次扣2分，以此类推。	6		
	3	物业公司要服从安排，听从指挥，积极配合甲方做好相关服务工作，及时解除工作不认真、服务不热情、不符合岗位要求或不服从管理要求的职工；行、立、坐按规范标准；精神饱满，仪表整洁；文明服务、礼貌待人，或按照合同要求，或相关法律法规等规定，应当配备、遵守或服务到位的，未做到的。以上情况发现一次扣3分，情节严重的，可并处罚款1000-10000元。	3		
	4	未经甲方同意擅自入驻单位常规服务或合同之外要求的，或未经甲方同意擅自把人员带出管理区域其它项目服务的，发现一次扣3分，情节严重的，可并处罚款1000-10000元。	3		
	5	未按照合同内容进行监管落实到位的，每一事项扣2分。	2		
	6	对于各入驻单位擅自搭建、更改办公用房或其它改造施工的，要及时发现、制止，并及时将情况反馈给甲方，否则一次扣2分。	2		
二、 车辆管理 (6分)	1	管理区域车辆停放要有序、按位停放，不得占用消防、车辆通道。门前平台严禁停车或滞留时间过长（特殊情况除外），出现一次扣3分，情节严重的，可并处1000元罚款。	3		
	2	管理区域内，发生一起室内外停车场的摩托车、电动车、自行车被窃案件与汽车被损及财物被窃案件，经查实属安保责任，出现一次扣3分且处以1000元罚款，并给予相应赔偿。	3		

项目	内容	序号	考核细则	分值	扣分	备注
三、卫生保洁 (14分)	(一) 门厅、走廊、电梯、楼梯、道路等管理区域 (4分)	1	走廊、电梯、楼梯等管理区域保持干净、卫生、无垃圾；走廊的痰盂内外干净，桶内垃圾每天清理一次；及时洗刷，保持大门外墙壁和玻璃门帽檐清洁，门厅干净明亮，花叶干净、无黄叶，花盆内无烟蒂、纸屑等杂物，否则一次一位扣1分。	2		
		2	办公区域内的地上和地下停车场及区内道路等管理区域至少每天清扫一次，并实行循环保洁否则一次一位扣1分。	2		
	(二) 会议室 (4分)	3	饮用水正常供应；门窗玻璃干净明亮；地面、桌子、椅子、茶几、柜子、沙发、垃圾桶等干净卫生，花盆无黄叶；采用开窗通风等多种措施，达到会议室无异味，否则一次一位扣2分。	4		
	(三) 卫生间保洁工作 (2分)	4	卫生间大便器等每周用清洁剂至少擦洗一遍，达到无尿碱、水渍，及时放置除臭剂；玻璃镜面干净明亮；循环保洁，保持干净卫生，否则一次一位扣2分。	2		
	(四) 开水间 (2分)	5	开水间每天至少清洁两遍，并实行循环保洁，保持干净卫生，开水箱每月清洗两次，并做好记录，否则一次一位扣1分。	2		
	(五) 空调 (2分)	6	每周清洁一次，保持主机房设备的清洁，主机和控制柜表面无灰尘；每年两次清洁出风口，并根据情况，随时进行清洗；并按照空调保养标准每年分冬、夏两季二次清洗、清理全部内机与外机，包括过滤网的清洗、室内机面板的清洗消毒。室外机热交换的风机叶片清洗等按照双方商定的清洗、清理时间，按时完成工作任务。排除故障及时，维修保养工作经常，按甲方要求供暖、供冷。否则一次扣2分。	2		

考核细则

项目	序号	考核细则	分值	扣分	备注
四、 治安消防 管理监督 (12分)	1	管理区域建立24小时监控、值勤,必须着工装、佩戴工牌、持证上岗;每班不得少于2人进行安全防范工作,发现擅离职守,在岗不尽职责、做与工作无关的事项、玩忽职守等行为扣3分。	3		
	2	要严格按照门卫管理制度管理,执行登记制度,凡进入管理区域的外来人员,应主动询问来访目的、查验有效证件,并进行人员登记,要严格检查进出管理区域物品,严禁易燃易爆、有毒有害等危险物品进入;安保人员要熟悉巡逻区内的各种情况,认真巡视每个角落,发现异常情况可疑人员立即查明报告,认真填写“巡逻签到记录”,严禁走过场;确保管理区域内全年内不发生一起刑事、治安案件,如因保安人员未认真履职尽责等原因。否则一次扣3分,情节严重的,情节严重者要求物业公司辞退,可并处罚款2000-10000元。	3		
	3	消防通道无占用、无杂物堆放;消防设施设备齐全、完好无损、无丢失;消防安全标志到位;消防栓无动用;常闭式防火门处于关闭状态,状态良好。发现设备破损应及时维修更换。发现一处不合格者扣2分。	4		
	4	值班人员需认真填写值班记录,按甲方要求把值班记录、巡逻记录报甲方审阅,相关记录必须值班人员亲自签字确认,无特殊情况不按时报送的或者出现非本人签字,一次扣2分,发现虚假、瞒报现象,一次扣2分,情节严重的,可并处罚款1000元。	2		
五、 绿化苗木 管理工作 (2分)	1	根据气候,给花木适量浇水;根据花木长势,给花木适量施肥,适当松土,并及时清除杂草、枯枝,春秋两季定期修剪花木,对遭受损坏的花木及时扶正,移栽、修整或补种合适的苗木、花草。制定预防措施,防治病虫害;以预防为主,每半年对树木花草喷洒药物一次,每月对树木长势进行检查,发生病虫害及时向甲方报告,并组织救治。否则一次扣2分。	2		

项目	内容	序号	考核细则	分值	扣分	备注
六、 会务服务 工作 (10分)	(一) 总体要求(3分)	1	服务人员规范着装、佩戴工牌, 不准化浓妆、涂指甲油, 不得在会场内随意走动、大声喧哗; 服务人员应严格遵守保密规定, 不得泄露会议保密内容。每发现一次扣1分。	1		
		2	定期检查会场桌椅等硬件设施, 并及时维修、调配, 确保会议正常进行。否则一次扣2分。	2		
	(二) 会前准备(3分)	1	热情为各入驻单位安排好开会所需的会议室, 并做好会议室使用情况登记。否则一次扣1分。	1		
		2	根据会议规模和会议举办方要求先将所需的各种用具和设施设备需求准备好; (如会议桌、椅、台布、台裙、盖杯、开水、茶叶、纸、笔、横幅、鲜花或盆景、空调会议牌以及席卡的摆放和电子屏的播放等)。按要求将所需用设备摆放就位, 并调试好相关会议设备; (如麦克风、幻灯机、电视机、电视电话会议系统、投影系统和电脑系统等)。否则一次扣2分。	2		
	(三) 会议全程服务(2分)	1	先到达的客人入座以后, 及时提供茶水, 休息室或小会议室内每次不少于1名服务人员, 大型会议须有3名以上服务人员。否则一次扣1分。	1		
		2	每20分钟左右为客人添加茶水一次, 特殊情况可按客人要求及时服务。会议期间服务员站立于会议室门口直至会议结束; 会议中间休息, 要尽快整理会场, 补充和更换各种用品。否则一次扣1分。	1		
	会议结束时服务(2分)	1	会议结束, 服务人员要仔细地检查一遍会场, 看是否有客人遗忘的物品和文件等(如有应及时登记上交直属机关事务管理中心), 检查设备设施是否有损坏, 做好记录并清理现场卫生; 将会议用具、设备整理好并关闭, 关闭空调、灯、窗、锁好会议室门。若发现空调、电灯未关闭, 门窗、会议室未锁好, 出现一次扣1分, 并罚款500元。	1		
		2	毛巾、茶杯、台布等会务用品每次会议结束后应及时清洗、消毒, 做好消毒记录。否则一次扣1分。	1		

考核细则		分值	扣分	备注				
七、设备设施操作 (34分)	项目	序号	内容	1	每日检查电源系统、控制系统、水泵等运转部分的润滑情况，保证水泵运行稳定、无异响，电源指示无波动，控制箱清洁；每周对供水系统和排污井等各个主要部分进行详细检查，保证排污系统和供水系统运行正常，并作好详细记录。否则一次扣2分。	2		
		1	(二) 空调 (2分)	每年分二次全面检查空调的运转情况，按照规定做好室内外机的保养。包括温度的测定、电流、电压测定、绝缘测定和电器动作确认、运转声、震动等的测定 螺丝、坚固件的确认、冷媒泄漏的检查、判断运转状态是否正常等内容，并作好完整记录，在供热、供冷月份，空调设备运行正常，效果良好。否则一次扣2分。	2			
		2	(三) 会议系统 (2分)	安排专人负责会议系统的操作、维护，并定期对会议系统进行测试，保证会议系统的正常使用，不影响会议效果，否则一次扣2分，情节严重的，可并处罚款1000-10000元。由于人为原因造成的会议系统损坏按原价赔偿。	2			
		1	(四)	各入驻单位私接电源，或使用办公之外的任何大功率电器等违规现象，发现一次扣2分，物业公司内部工作人员违反以上规定的，发现一次扣2分，并向直属机关事务管理中心做书面情况说明。	2			
		2	供配电 (8分)	必须保证配电室内通风，应急照明、各种指示灯仪表良好，配电柜操作开关有明显标志，室内卫生清洁，不乱堆杂物，禁止吸烟现象。停电拉闸，检修拉闸，必须事先通知有关单位（特殊或紧急情况除外），并挂警示牌；停电必须严格执行二人制（1人操作，1人监护），并必须详细填写工作记录及拉闸记录和场清理。否则一次扣2分。	2			
	3		设备运行记录，交接班记录必须完整，准确，清晰。并严格按直属机关事务管理中心要求的时间报送直属机关事务管理中心查阅、存档。如出现虚假，不符事实等问题，每次扣2分，情节严重的，可罚款1000元。	2				
	4		积极配合县直属机关事务管理中心做好积极节能工作，楼道灯等公共区域灯具等在职单位人员全部离开后，应关闭；若出现楼道长明灯、长流水现象，出现一次扣2分，情节严重的，可并处罚款1000元。	2				
	1	(五) 电梯 (2分)	电梯轿厢运行平稳，无抖动、摆动或异响现象。如果有异常应及时通知专业公司进行维护；电梯轿厢风扇，照明，各按键，楼层显示灯完好，及时排除各项安全隐患，确保正常使用；停、检修电梯须提前通知甲方，认可后方可执行（紧急情况除外），并在电梯最低层入口片设置警示牌。否则一次扣2分。情节严重的，可并处罚款1000-10000元。	2				

		考核细则			分值	扣分	备注
内容	序号	1	监控调阅必须让调阅方填写监控调阅申请表,并由直属机关事务管理中心同意后方可调阅,调阅结果需及时反馈给甲方。未经直属机关事务管理中心同意,随意调阅的,或调阅结果未及时反馈给直属机关事务管理中心的,发现一次扣2分,情节严重的,可并处罚款2000-10000元。	2			
		2	及时对服务区域的微电视和电子屏进行维修、保养,确保服务区所有微电视、监控等能正常使用,否则一次扣2分。	2			
(六) 弱电管 理 (4分)	1	必须建立各项设备设施维护保养计划并制成文档,各种设备的运行、维护记录、报表齐全、及时、准确,并按直属机关事务管理中心要求报送直属机关事务管理中心存档。否则少一项扣1分。	2				
		2	接到报修通知后,维修人员必须在10分钟内赶到现场,当日进行维修。维修人员不能推诿本职工作。发现一次扣2分,同一人出现2次以上的,要求物业公司立即辞退。否则在岗一天扣2分,并罚款500元/天。	2			
		3	严禁以提升服务等借口向入驻单位索取不正当的管理服务费用,否则一经查实,可并处罚款2000-10000元,情节严重的,要求立即辞退,否则在岗一天扣2分,并罚款500元/天。	2			
		4	每月对路灯、楼道灯、充电桩、监控等所有管理区域设备进行3-5次巡检,确保完好率100%。否则发现问题一处扣2分。	2			
		5	根据合同要求提供的易耗品或维修配件以及其它维修维护材料或清单费用造假包括明显高于市场和京东比价的,发现一次扣2分,情节严重的,可并处罚款1000-5000元。	2			
		6	乙方签订的维保企业资质和人员资质等必须符合合同或相关法规等要求,并严格按照国家相关法律法规进行维保,有不符要求的每次扣2分。	2			
		7	物业公司须按照合同等要求,做好易耗品采购、配备以及设施设备维修、维护、维保等内容,发现品牌不符合要求或配备管理不到位或其它不符合要求的每次扣2分,情节严重的,可并处罚款1000-5000元。	2			
总分							

备注:本评分表中每小项累计扣分不超过所属最大项总分值。

附件二：北部综合楼物业管理服务监督考核入驻单位满意度测评表

测评单位（盖章）：

日期：

序号	项目	测评内容	评价档次					意见建议
			非常满意	满意	基本满意	不满意		
1	会务服务	着装情况、服务态度、服务效率						
2	卫生保洁	清扫保洁干净程度、及时性						
3	安全保卫工作	门岗守卫执勤服务、楼宇巡查、消防安全管理						
4	其他	设施设备的使用和维护、车辆停放管理、公用水电管理、绿化养护质量						
5	总评价							

请在上面相应的空格内打“√”。

长丰县北部综合楼物业服务费分项汇总费用测算表

序号	服务项目及费用构成	测算依据	费用合计(元/年)	备注	
1	人员薪酬费用		2013556.38		
2	人员服装费用	按 200 元/人/年计	8400.00		
3	办公费	办公用品	文具、纸张、打印油墨、宣传品等 200 元/月	2400.00	
		职工教育经费	人员基本工资的 1.5%	11718.00	
		工会经费	人员基本工资的 2%	15624.00	
		体检费	184 元/人/年	7728.00	
4	保洁日常耗材费	按 60 元/人/月计 (仅保洁人员)	7920.00		
5	日常垃圾清运处理费	按 500 元/月计	6000.00		
6	化粪池清理费	按 300 元/月计	3600.00		
7	卫生间纸品、洗手液	1000 元/万平方计/月计	22800.00	洗手液为蓝月亮、威露士、舒肤佳; 纸为维达、心心相印、清风等国内一线常用品牌, 卫生防疫用品, 如口罩、消毒液等符合防疫要求。	
8	绿化绿植租摆与日常养护费		32873.86		
9	工程日常维修材料及备品备件	按 12000 元/月计 (包含日常单价单项 500 元以内零星物品配件的维修与更换)	12000.00	500 元以上维修更换由乙方组织维修, 费用由乙方支付, 包括工程维修和设备更换。	
10	特种设备年检、水箱清洗等费	国家规范必做项 30000 元 (预估)	30000.00		
11	设施设备年检维保费	消防、维保、空调、维保、电梯、维保、高压配电维保、二次供水维保、玻璃幕墙维保			
12	小计		2174620.24		
13	公司管理酬金	小计费用的 6%	130477.21		
14	税金	以上费用的 6.72%	154902.55		
15	合计 (元)		2460000.00		



