

# 合肥市政府采购合同参考范本 (服务类)

## 第一部分 合同书

项目名称：合肥市妇女儿童活动中心物业服务采购

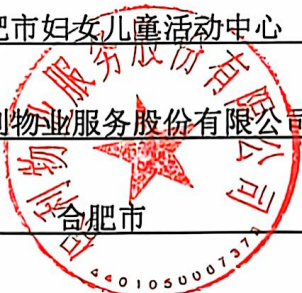
项目编号：2023BFFFZ00211

甲方（采购人）：合肥市妇女儿童活动中心

乙方（中标人）：保利物业服务股份有限公司

签订地：合肥市

签订日期：        年        月        日



合肥市妇女儿童活动中心（以下简称：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，经评标委员会评定，保利物业服务股份有限公司（以下简称：乙方）为本项目中标人，现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

### 1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

### 1.2 服务

1.2.1 服务名称：合肥市妇女儿童活动中心物业服务；

1.2.2 服务内容：包括但不限于保洁服务、安保服务、物业设施设备管理服务、客户服务、会务服务、停车场管理服务、绿化租摆及养护服务、大型活动后勤支撑保障服务、剧场管理服务以及甲方交办的其他工作等，除此之外，乙方应充分发挥剧场使用价值，每年不少于 36 场剧场活动。同时，突出公益性与市场化相结合的原则，发挥场馆实用效益，方便周边企业、单位和群众，扩大阵地服务范围，实现经济效益与社会效益的最大化，参照同期规模公益性场馆与周边市场化商业综合体，结合自身实际，科学合理评估，剧场、会议室及相关公共区域可对外运营、有偿使用，有关指导价格详见附件，停车场实行 24 小时开放，定期排查风险点，道路安全交通指引等服务，具体收费标准参照政府指导价格，详见附件，乙方按附件的标准执行；

1.2.3 服务质量：物业管理服务质量标准要求：符合国务院颁发的《物业管理条例》、安徽省现行物业管理服务规范和采购文件的要求（具体要求见附件）。

### 1.3 价款

本合同总价为：¥3868000.00元（大写：人民币叁佰捌拾陆万捌仟元整）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
1	物业管理服务	3868000.00元（含税）
	总价	3868000.00元（含税）

### 1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：按月分次支付，每月服务完毕并考核合格后，按月支付物业管理服务费 322333.33 元。每月 20 日前一次性支付上月费用；

1.4.2 发票开具方式：增值税专用发票。

### 1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1 服务期限（日历天）：365 日。合同期满后，若乙方履约良好，甲方考核合格后，经双方共同确认服务内容协商一致且年度预算能保障的前提下，可续签下一年度合同，合同一年一签，最多续签一次，合同金额不变，如双方确认续签合同，须在合同期满 1-2 月前进行续签；

1.5.2 服务地点：合肥市妇女儿童活动中心，甲方指定地点；

1.5.3 服务方式：提供包括但不限于保洁服务、安保服务、物业设施设备管理服务、客户服务、会务服务、停车场管理服务、绿化租摆及养护服务、大型活动后勤支撑保障服务、剧场管理服务以及甲方交办的其他工作等。

1.5.4 具体方式：在物业设施设备管理服务范围、标准与技术要求中，如有单价或批次采购 1000 元以内的配件和耗材由乙方承担，有 1000 元以上配件和耗材采购的乙方应当书面向甲方申报，此采购的决策权和验收监督等权利系甲方。

### 1.6 违约责任

1.6.1 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0.1%计算，最高限额为本合同总价的2%；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；

1.6.2 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0.1%



计算，最高限额为本合同总价的2%；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；

1.6.3 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在合同签订、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；

1.6.4 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；

1.6.5 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；

1.6.6 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，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约；

1.6.7 因甲方未按合同约定支付价款、未按合同约定受领标的物、擅自解除合同导致乙方遭受的直接损失，乙方可向甲方申请赔偿，赔偿金额由双方协商一致；针对因政策变化等原因不能签订合同或解除合同时，此情形不应当视为甲方违约；

1.6.8 乙方连续三个月被甲方考核在 90 分（含 90 分）以下，甲方有权终止合同，造成的影响和损失由乙方承担，履约保证金不予退还。

## 1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第2种方式解决；

1.7.1 将争议提交合肥仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁



决：

1.7.2 向 合同履行地 人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同内容包括第一部分至第四部分，本合同自双方当事人盖章时生效。

甲方： \_\_\_\_\_ (单位盖章)

法定代表人

或授权代表（签字）：



时间： 年 月 日

乙方： \_\_\_\_\_ (单位盖章)

法定代表人

或授权代表（签字）：



时间： 年 月 日

乙方账户信息

户名： 保利物业服务股份有限公司

账号： 44001450043052500407

开户银行： 中国建设银行股份有限公司广州保利天悦支行

## 第二部分合同一般条款

### 2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标人签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标人在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标人的价格。

2.1.3 “服务”系指中标人根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标人签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标人；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

### 2.2 技术规范

货物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

### 2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属，详见合同专用条款。

### 2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

## 2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

## 2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

## 2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

## 2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

## 2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以



书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

## 2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

## 2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

## 2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

## 2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专

用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

## 2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

## 2.17 履约保证金

2.17.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按合同专用条款约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交不超过合同价 10%的履约保证金；

2.17.2 履约保证金在合同专用条款约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起0个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；

2.17.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么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。

## 2.18 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。

### 第三部分合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
1.5.1	服务期限（日历天）：365日。合同期满后，若乙方履约良好，甲方考核合格后，经双方共同确认服务内容协商一致且年度预算能保障的前提下，可续签下一年度合同，合同一年一签，最多续签一次，合同金额不变，如双方确认续签合同，须在合同期满1-2月前进行续签；
1.5.4	在物业设施设备管理服务范围、标准与技术要求中，如有单价或批次采购1000元以内的配件和耗材由乙方承担，有1000元以上配件和耗材采购的乙方应当书面向甲方申报，此采购的决策权和验收监督等权利系甲方。
1.6.7	因甲方未按合同约定支付价款、未按合同约定受领标的物、擅自解除合同导致乙方遭受的直接损失，乙方可向甲方申请赔偿，赔偿金额由双方协商一致；针对因政策变化等原因不能签订合同或解除合同时，此情形不应当视为甲方违约。
1.6.8	乙方连续三个月被甲方考核在90分（含90分）以下，甲方有权终止合同，造成的影响和损失由乙方承担，履约保证金不予退还。
1.8	1.8 合同内容及生效 本合同内容包括第一部分至第四部分，本合同自双方当事人盖章时生效。
2.5	1.4 付款方式和发票开具方式 1.4.1 付款方式：按月分次支付，每月服务完毕并考核合格后，按月支付物业管理服务费322333.33元。每月20日前一次性支付上月费用； 1.4.2 发票开具方式： 增值税专用发票 。
2.17.1	本项目免收
2.17.2	本项目免收
2.18	本合同一式肆份，甲乙双方各持贰份。



3	招标文件、投标文件视为合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。
4	考虑此项目为财政项目，甲方向财政部门（或上级主管部门）作出财政预算申请（或支付申请）即视为付款
5	未尽事宜，甲乙双方协商解决，可根据需要签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力

## 第四部分合同相关附件

### 一、服务质量具体要求

#### (一) 保洁项目管理服务标准与技术要求

##### 1、保洁服务范围

(1) 负责妇女楼、儿童楼、裙楼以及亲子剧场的卫生保洁，包括会议室、多功能厅、贵宾接待室、培训教室等甲方自行使用及运营部分。

(2) 负责妇女儿童活动中心内的楼梯、大厅、天台、走廊、内墙、玻璃护栏、电梯间、灯具、服务台、卫生间、开水间等的卫生保洁工作。

(3) 负责妇女儿童活动中心内空置房（如创客中心、食堂等）的定期卫生保洁工作。

(4) 负责停车场卫生保洁。

(5) 负责妇女儿童活动中心楼外环境、道路及广场的卫生保洁。

(6) 垃圾的集中管理和清运工作。

(7) 定期对妇女儿童活动中心进行四害消杀、消毒工作。

(8) 适当范围（10000 m<sup>2</sup>）内的新增保洁管理服务项目。

(9) 重大活动（节假日、重大活动及妇女联合会举办的公益性活动等）保洁服务。

(10) 铝板幕墙（含圆弧、吊顶处）约 5400 m<sup>2</sup>，每 2 年清洗 1 次（清洗时间以甲方通知为准）。

(11) 陶板幕墙约 5200 m<sup>2</sup>，每 2 年清洗 1 次（清洗时间以甲方通知为准）。

(12) 玻璃幕墙约 10830 m<sup>2</sup>，每年清洗 1 次；玻璃雨篷约 1668 m<sup>2</sup>（含汽车坡道处、自行车棚等），每年清洗 1 次。

(13) 甲方安排的其他保洁工作。

##### 2、保洁物业管理服务标准与要求

(1) 参照国家公共场所卫生标准执行，细化考核细则（另定），标准如有变动按最新标准执行。室内部分保洁服务标准如下：

项目	保洁范围	作业频率	服务质量标准
----	------	------	--------

<p>大厅</p>	<p>地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、门及门套、门窗玻璃、窗台、宣传窗、垃圾桶、消防设施、灯具、柱子、植物花盆等。</p>	<p>地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、柱子、植物花盆等每天清洁 1 次且巡回保洁； 窗台每天 1 次； 门及门套、踢脚线等 3 天保洁 1 次； 门窗玻璃、墙面、天棚、消防设施、灯具、吊扇每月保洁 1 次； 大理石（花岗岩）每 2 个月抛光镜面 1 次； 地砖或固化地坪地面每月彻底刷洗 1 次、地毯每周吸尘 1 次，每年清洗 2 次。</p>	<p>地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮； 墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网； 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮； 不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮； 玻璃上无手印、无积尘、无污渍、明亮； 植物花盆无积尘，无污渍。</p>
<p>会议室、多功能厅、亲子剧场、贵宾接待室</p>	<p>会议室、多功能厅、亲子剧场、贵宾接待室：桌椅、地面、窗台、门窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、茶具设备等</p>	<p>桌椅、地面每天打扫抹尘，窗台、门楣、门套、墙面、墙角三日 1 次； 会议、演出结束当日清理； 天棚、灯具、设备每月 1 次； 门窗玻璃每月 1 次； 茶具每次消毒； 窗帘每年清洗 1 次。</p>	<p>会议室椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮； 会议桌椅、剧场、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮； 窗帘挂放整齐； 室内无异味； 会议室茶具消毒达到卫生标准。</p>



室内公共区域	<p>楼道、服务台、公共区：地面、桌椅、楼道梯级、扶手、墙面、门窗玻璃、窗台、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶等。</p>	<p>地面、服务台、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶等每天保洁 1 次且巡回保洁； 窗台每天 1 次； 门窗玻璃、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每月保洁 1 次； 大理石（花岗岩）每 2 个月抛光镜面 1 次； 地砖或固化地坪地面每月彻底刷洗 1 次</p>	<p>地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮； 墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网； 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮； 不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮； 玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮； 服务台表面无积尘、无污渍、光亮；</p>
公共卫生间	<p>地面、墙面、踢脚线、大小便器、垃圾篓、洗手盆、台面、镜子、门窗玻璃、窗台、标牌、灯具、排气扇、上下水管道、水龙头、直饮水机等。</p>	<p>每天 4 次对卫生间全面保洁，且每 2 小时巡回保洁； 灯具、窗玻璃、排气扇每月保洁 1 次； 门窗玻璃每月保洁 1 次；窗台每天 1 次； 开水机每日擦拭 1 次，每季度深度清洁 1 次，更换滤芯。</p>	<p>卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮； 纸篓随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮； 地面无水渍、无污渍，无垃圾； 开水机表面无水渍、无污渍，达到卫生标准、安全可靠； 保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。</p>

地下车库	行车步道、车位、楼梯间、电梯间、设备用房等。	<p>1. 每日清洁：清扫地面及行车道路尘土、捡拾垃圾；清倒垃圾桶；清抹各指示牌、广角镜；清洁手可触及部位；维修事务跟进。</p> <p>2. 每月清洁：用洗地机清洗地面油渍、污渍；地面清洁、拖净；消防栓、灭火器、手动报警器擦拭。</p>	<p>1. 周边环境清洁，无垃圾堆放。</p> <p>2. 地面洁净、无水渍、无污渍、无油渍。停车场设施设备干净、无明显污渍。</p>
空置房	桌椅、地面、窗台、门窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、灯具设备等	<p>空置房每日巡查 1 次，检查有无异常情况；</p> <p>每周 1 次开窗通风，保持室内烦躁、无异味；</p> <p>每周 1 次全面清扫保洁。</p>	<p>桌椅、地面、窗台、门窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、灯具设备无积尘，光亮；</p> <p>窗帘挂放整齐；</p> <p>室内无异味；</p>

室外部分保洁服务标准如下：

项目	服务标准质量
外围保洁	<p>1. 按甲方要求对建筑墙面(含玻璃幕墙)、屋顶、房檐、天沟等进行清洁。瓷砖墙面、透光屋顶定期进行清洗；</p> <p>2. 玻璃幕墙、玻璃雨篷(含汽车坡道处、自行车棚等)每年清洁 1 次，做到墙面洁净，无明显污痕，房檐无悬挂物，屋顶无垃圾堆积，天沟排水通畅；</p> <p>3. 铝板幕墙(含圆弧、吊顶处)、陶板幕墙每 2 年清洗 1 次(清洗时间以甲方通知为准)，做到墙面洁净，无明显污痕；</p>

<p>室外区域</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 硬化地面、主干道无垃圾、无杂物、无落叶、干净整洁，落叶及垃圾不能清扫到隐蔽死角里。</li> <li>2. 绿地无垃圾、无杂物、干净整洁。</li> <li>3. 天台无杂物、干净整洁。</li> <li>4. 楼外物业管理区域日常设专人保洁，保持干净整洁无杂物。</li> <li>5. 车棚日常保洁维护，地面干净整洁，车辆摆放整齐。</li> <li>6. 对区域内主路、干路落叶、积水等适时进行清扫，清理积水。</li> <li>7. 定期化粪池进行抽粪和吸污，保证管道畅通。</li> <li>8. 宣传栏、室外标识牌无灰尘、无污痕、无破损。</li> <li>9. 垃圾桶、果皮箱无异味，夏季每天消毒，桶、箱外壁洁净、无明显污渍，桶、箱内垃圾不超过一半。</li> <li>10. 路灯、楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏。</li> </ol>
<p>四害消杀</p>	<p>乙方严格按照《中华人民共和国传染病防治法》、《安徽省防控病媒生物管理办法》等管理方法以及疾控中心的标准，对活动中心进行四害消杀、消毒工作。要求全年活动中心范围内安全风险指标达到属地政府相关职能部门要求(以属地政府职能部门疾控中心测试结果为准)。</p> <p>工作内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 厕所、下水道出口、垃圾池、污物容器、雨水污水蓄积地等一切易于孳生和聚集蚊蝇的场所，应有完善的防范和杀灭措施，分别采取平整、清扫、冲洗、封闭等卫生措施，防止蚊蝇孳生、聚集。</li> <li>2. 根据季节和气温变化开展经常性喷杀，并采取设置毒饵、诱捕、诱杀、粘捕等多种方法进行控制杀灭。</li> <li>3. 消除蟑螂的栖息场所，运用毒杀、粘捕和喷洒药物等方法杀灭蟑螂，清除蟑螂虫尸、粪便、污渍。</li> <li>4. 控制老鼠、苍蝇、蟑螂、蚊子、白蚁及红蚂蚁等有害生物密度。</li> <li>5. 协助甲方做好卫生基础设施和防鼠防蝇防蚁措施。</li> </ol> <p>工作标准：</p>



	<p>服务水平应符合国家、地方的相关标准规范和行业标准，服务区域的除“四害”工作检验标准主要有：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、灭鼠标准：采用粉板法检测，阳性率<math>\leq 3\%</math>；采用鼠迹法检测，室内<math>\leq 2\%</math>、室外<math>\leq 5\%</math>，外环境累计 2000 米鼠迹不超过 5 处。</li> <li>2、灭蚊标准：积水采用目测法检测，水体中有蚊幼虫或蛹的阳性积水率<math>\leq 3\%</math>；成蚊采用诱捕法检测，诱捕率<math>\leq 1</math> 只/人工半小时。</li> <li>3、灭蝇标准：采用诱捕法检测，阳性率<math>\leq 3\%</math>。</li> <li>4、灭蟑标准：采用目测法检测，成(若)虫阳性率<math>\leq 3\%</math>、卵鞘阳性率<math>\leq 2\%</math>、蟑迹阳性率<math>\leq 5\%</math>。</li> <li>5、白蚁防治标准：采用目测法检测，项目内乔灌木白蚁危害率<math>\leq 2\%</math>、单次检查蚁路点应<math>\leq 3</math> 处。</li> </ol> <p>消杀频率：</p> <p>春夏季：四害消杀频率为至少每周一次，具体依效果进行增加；秋冬季：四害消杀频率为至少每月两次，具体依效果进行增加；地面彻底清洗及消毒杀菌，频率为至少每月一次。</p>
垃圾分类	<p>乙方须参考《固体废物污染环境防治法》、《循环经济促进法》、《城市生活垃圾管理办法》等法规，根据甲方实际情况，以高效、环保的方法对生活垃圾、固体垃圾、绿化垃圾按要求及时清运，垃圾桶完好干净整洁，随时迎接政府各职能部门的检查工作，检查结果达到良好或以上水平。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 乙方执行垃圾分类管理制度时需实行管理责任人制度。垃圾分类管理责任人(垃圾分类员)按照《安徽省城乡生活垃圾分类导则》的相关规定确定。</li> <li>2. 建立责任区垃圾分类投放日常管理制度，并公告不同类别的生活垃圾的投放时间、地点、方式等。</li> <li>3. 开展垃圾分类知识宣传，指导生活垃圾投放人分类投放，并向生活垃圾投放人派发或者在生活垃圾投放点的显著位置张贴宣传垃圾分类标准、指南、方法的图文资料。</li> <li>4. 监督责任区垃圾分类投放，对单位或者个人不符合垃圾分类投放要</li> </ol>



	<p>求的行为，要求其改正，不改正的，应当报告甲方职能部门处理。</p> <p>5. 制止混合已分类投放的生活垃圾的行为。</p> <p>6. 除可回收物可以直接交售外，有害垃圾、餐厨垃圾和其他垃圾应当移交给有经营权的垃圾分类收集单位。</p> <p>7. 建立垃圾分类投放管理台账，记录责任区内产生的生活垃圾类别、数量、去向等情况，并于每月向主管部门报送上月的台账。</p> <p>8. 乙方需要对生活垃圾进行分类投放、分类收集、分类运输、分类处置。</p> <p>9. 乙方应当建设有害垃圾集中点临时存放有害垃圾。有害垃圾集中点应符合危险废物贮存污染控制要求。</p> <p>10. 乙方应对根据服务区域内各责任区投放生活垃圾的类别、数量、作业时间等要求，配备相应的收集、运输设备和作业人员，把生活垃圾收集点的垃圾收集、运输至符合规定的生活垃圾转运站、贮存点或者处置场所。</p> <p>11. 乙方应对监督垃圾运输车辆实行密闭化运输，并在车身清晰地标示所运输生活垃圾的类别标识。</p> <p>12. 垃圾分类、垃圾收集与垃圾清运严格按照规定的时间、频次、路线和要求分类收集、运输生活垃圾，不得沿途丢弃、遗撒生活垃圾或者滴漏污水。</p> <p>13. 建立污染物排放监测制度和措施，按照工程技术规范、操作规程处理废水、废气、废渣、噪声等，保持收集、运输设施和周边环境整洁。</p>
其它	根据甲方要求，完成与环境保洁相关的其它服务内容。

## (二) 安保项目管理服务标准与技术要求

### 1、安保管理服务范围

- (1) 妇女儿童活动中心各出入口值班管理，北楼大厅主出入口设立 24 小时值班岗。
- (2) 妇女儿童活动中心治安巡逻。
- (3) 公共秩序维护，治安、消防及其它突发事件处理等。

(4) 负责活动中心内车辆收费及管理工作：包括道路交通管理、车辆安全管理、停车收费管理、车辆停放管理等。

(5) 妇女儿童活动中心消防控制室值班管理。

(6) 重大活动（节假日、重大活动及妇女联合会举办的公益性活动等）安保秩序维护。

(7) 甲方安排的其他安保工作。

## 2、安保管理服务标准与要求

(1) 对主出入口及重要部位实行 24 小时监控或 24 小时值班, 确保无漏岗、脱岗等失职现象。门卫执勤岗应严格遵守工作职责、坚守岗位, 熟悉门卫制度; 认真做好执勤工作, 做好大件贵重物品出门的核查工作。保持各出入口及周边公共卫生, 做好门岗门前卫生三包工作。做好室外日常秩序维护工作, 根据甲方要求负责照明的开关、门锁的开关系列等。

(2) 明确各岗位工作职责, 根据妇女儿童活动中心特点建立车辆、道路及公共秩序管理制度, 认真落实, 确保区域内安全和正常运营。

(3) 做好安全防范和日常巡查工作, 实行 24 小时巡逻, 每 2 小时 1 次, 据实填写巡查记录, 巡查时始终保持高度警惕, 发现可疑人员与情况及时查询, 各岗位迅速联动, 必要时报告甲方。及时发现和处理各种安全事故和隐患, 迅速有效处置突发事件。

(4) 对疏散指示、应急照明、灭火器、室内外消火栓、水泵结合器、防火门、消防安全标识等进行每日巡查并做好记录, 发现故障或缺失等安全隐患, 及时向消防维保单位报告。制定突发火灾的应急预案, 设立消防疏散示意图, 照明设施设备, 引路标志完好, 紧急疏散通道畅通; 负责周界红外探测报警系统、道闸系统、视频监控系统的清洁、运行、巡查、管理与数据分析, 确保正常运行, 协助专业维保单位开展有关工作。

(5) 负责妇女儿童活动中心所有的监控及其附属设备的清洁、运行、巡查、管理与分析, 监控录像保存时间不少于 1 月; 发现设备故障及时排除, 不能排除的及时通知专业维保单位, 并协助专业维保单位开展有关工作; 负责自动报警系统、自动喷水灭火系统、气体灭火系统、消火栓给水系统、防排烟系统、防火门

监控系统、电气火灾监控系统等消防设施的清洁、运行、巡查、管理与数据分析；协助专业维保单位开展有关工作。

(6) 无火灾、刑事和重大交通事故，有应急处理方案和措施，如有发生，做到能够及时报警、保护现场，防止事态进一步恶化，事件处理及时率 100%。

(7) 配合甲方处理治安案件和突发事件，乙方应做好各类突发事件的应急处理，提前做好各项预案的演练，包括但不限于自然灾害应急预案、突发火情应急预案、电梯困人应急预案、断电断水应急预案、群体性事件应急预案、公共卫生应急预案等。

(8) 引导非机动车、机动车有序停放，保持道路畅通。全天 24 小时对妇女儿童活动中心地下停车场、地面停车场实施管理，严格执行甲方停车场管理制度或临时特定要求，负责对停车场、车辆停放进行管理，维护车场交通秩序，确保道路畅通。本项目的停车收费开始时间、收费标准等相关事宜以甲方通知为准，乙方应加强停车收费管理，严格统计收入报表，并于每月 10 日前向甲方汇报并缴纳上月停车费用。若出现贪污、挪用停车收费款或携款逃跑等事件，由乙方负责处理当事人，并由乙方承担对甲方的赔偿。

(9) 根据汛期安排，汛前做好防汛抗灾准备，汛期做好安全渡汛和抗险救灾，汛后做好善后工作；乙方内部防汛力量和物资除了保障自身抗洪外，还要服从甲方及政府防汛部门的统一指挥；定期对防汛力量和物资进行清点检查，定时维护；编制防汛应急演练，组织有关人员学习演练。

(10) 消防控制室实行每日 24 小时专人值班制度，确保及时发现并准确处置火灾和故障报警；每班不得少于 2 人，一名负责值班时报警部位的核实和紧急情况的外置，一名负责自动消防系统的操作；值班人员须已取得《消防设施操作员证》存放于消防控制室备查，熟练掌握消防系统的工作原理、操作规程及设施设备的功能，熟练掌握《消防控制室火灾事故紧急处理程序》，火灾情况下能够按照程序开展灭火救援工作；值班人员须按时上岗并做好交接班和记录，坚守岗位，不得脱岗、替岗、睡岗，接班人员未到岗前交班人员不得离岗；值班人员须保持通讯畅通，对各类异常情况报警和指令，迅速妥善处置并及时向安保主管或物业项目经理报告，并据实填写值班情况记录。



(11) 如遇甲方有重大活动（节假日、重大活动及妇女联合会举办的公益性活动等）应无条件服从甲方安排，乙方负责做好安保、消防、交通方案及现场秩序管理工作。

(12) 各岗位工作人员按岗位要求着装统一，佩戴工牌，言行规范，注意仪容仪表，公众形象。乙方须负责各工作人员的制服、警具、对讲机、劳动工具等。

### （三）物业设施设备管理服务范围、标准与技术要求

#### 1、管理服务范围

##### （1）电气系统

负责对配电房及开闭所的管理、维护工作；负责各楼层及楼面、配电间的动力分柜、照明分柜、设备分柜、房间和公共区域的灯具插座开关等末端和线路的日常供电及管理、维护和维修工作；确保正常供电，严格限电、停电审批权限，遇有计划限电、停电按规定通知甲方；确保楼宇、道路、景观等电气设备系统运行状况良好，做好日常运行记录，杜绝重大责任事故发生，制定合理用电和节约用电计划；人员配备合理，具备相关资格证书，严格执行操作使用规程；加强日常巡查，按计划定期检查保养，及时排除设备故障，确保 24 小时正常运行；负责停电时的应急处理，制订并严格执行临时用电管理办法和停电应急处理措施；建立服务项目范围内所有电气设施设备明细资料档案、管理运维记录档案；编制符合实际、可执行操作、能达到较好保障电气设施设备正常运行效果且符合各电气设备维修、保养（参照电气设备使用说明）要求和通用规范的检查、保养、维修月工作计划、季度工作计划和年度工作计划；配备足够电气相关专业技术人员和具有相应高度技术能力水平的技术人员，能够熟练操作正确使用所有电气设备，能够自行维修解决除电梯、消防、高压等明确规定须专业公司和人员进行维修的所有电气设施设备日常运行可能出现的问题和故障，除维修耗材外所有维修费用都包含在物业服务费用内（单价或批次采购 1000 元以内的配件和耗材由乙方承担，1000 元以上配件和耗材采购的决策权和验收监督权系甲方。）

##### （2）弱电、智能化系统

确保各类弱电设备系统运行状况良好，杜绝重大责任事故发生，重要活动提供现场技术保障，做好重要会议的会前、会中设备保障工作；做好智能化设备系统运行数据记录分析，按规定期限存放记录信息，监控（BA）系统应做到每天



24 小时值班；按规定做好 BA 系统、电子会议系统、闭路电视监控系统、安全防护设备系统、车库管理系统、智能卡系统等设备设施维护保养工作，确保完好率达 98%以上。负责与专业维保单位的联系及现场管理工作；积极组织技术培训，不断提高业务技能；建立服务项目范围内所有弱电智能化设施设备明细资料档案、管理运维记录档案；编制符合实际、可执行操作、能达到较好保障弱电智能化设施设备正常运行效果且符合各弱电智能化设备维修、保养（参照弱电智能化设备使用说明）要求和通用规范的检查、保养、维修月工作计划、季度工作计划和年度工作计划；配备足够弱电智能化相关专业技术人员和具有相应高度技术能力水平的技术人员，能够熟练操作正确使用所有弱电智能化设备，能够自行维修解决所有弱电智能化设施设备日常运行可能出现问题和故障，除维修耗材外所有维修费用都包含在物业服务费用内（单价或批次采购 1000 元以内的配件和耗材由乙方承担，1000 元以上配件和耗材采购的决策权和验收监督权系甲方。）

### （3）消防系统

及时做好消防栓、消防龙头及消防管道的检查和保养工作，使消防栓无锈蚀消防龙头活络，加强消防设备设施管理，确保消防用水和管道无做其他用途；消防控制中心应提供每天 24 小时技术保障，确保随叫随到。各类消防系统配备齐全，定期维护检修，每月联动测试，做到无尘、无锈，可随时启用，烟温报警正确，消防广播能自动广播，负责与专业维保单位的联系及现场管理工作；消防管理人员熟练掌握消防设施设备的使用方法，能及时处理各种问题；经常对员工进行消防法规及消防知识的宣传教育，消除各种火灾安全隐患，合理划区，责任到人，积极协助甲方做好消防安全管理工作；建立健全突发火灾应急处置预案，设立消防疏散示意图、应急照明设施、引路标志指示等，紧急疏散通道畅通；建立服务项目范围内所有消防系统设施设备明细资料档案、管理运维记录档案；编制符合实际、可执行操作、能达到较好保障消防系统设施设备正常运行效果且符合各消防系统设备维修、保养（参照消防系统设备使用说明）要求和通用规范的检查、保养、维修月工作计划、季度工作计划和年度工作计划；配备足够消防相关专业技术人员和具有相应高度技术能力水平的技术人员，能够熟练操作正确使用所有消防系统设施设备，能够自行维修解决除消防明确规定须消防专业公司和人员进行维修的所有消防设施设备日常运行可能出现的问题和故障，除维修耗材外

所有维修费用都包含在物业服务费用内。（单价或批次采购 1000 元以内的配件和耗材由乙方承担，1000 元以上配件和耗材采购的决策权和验收监督权系甲方；且需符合消防安全要求。）

#### （4）电梯系统

电梯按规定或约定时间保持正常运行，安全措施齐全有效，值班记录清晰；轿厢、井道、机房保持清洁，通风、照明及附属设施完好；电梯由专业人员持证上岗进行维修保养，负责与专业维保单位的联系及现场管理工作；制订相应险情应急处置办法。出现运行故障，相关人员须 10 分钟内抵现场处理；如遇电梯关人，须积极联系维保单位协同救出被困人员；电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，按电梯年检要求提前 2 个月书面通知甲方和电梯维保单位按时进行电梯年检；建立服务项目范围内所有电梯设施设备明细资料档案、管理运维记录档案；编制符合实际、可执行操作、能达到较好保障电梯设施设备正常运行效果且符合各电梯设备维修、保养（参照电梯设备使用说明）要求和通用规范的检查、保养、维修月工作计划、季度工作计划和年度工作计划；配备足够电梯相关专业技术人员和具有相应高度技术能力水平的技术人员，能够熟练操作正确使用所有电梯设备，能够自行维修解决除明确规定须电梯专业公司和人员进行维修的所有电梯设施设备日常运行可能出现的问题和故障，除维修耗材外所有维修费用都包含在物业服务费用内。（单价或批次采购 1000 元以内的配件和耗材由乙方承担，1000 元以上配件和耗材采购的决策权和验收监督权系甲方。）

#### （5）给排水系统

建立用水供水管理制度和设备维修保养与定期检修制度，设备、阀门、管道工作正常，设备外表无锈蚀、无污渍，无跑冒滴漏现象。制订合理用水和节约用水计划；熟悉管道路径，建立管道路线图。加强检查维护，确保排水系统畅通，减少道路积水，地下室、车库、设备机房无积水、浸泡现象发生；确保正常供水，严格限水、停水审批权限，如发现管道漏水应及时修复；制订给排水事故应急处理方案。遇有事故，维修人员须在 10 分钟内抵现场抢修，杜绝大面积跑水、泛水或长时间停水现象；保持泵房清洁，三个月清洗一次泵房，每 2 小时巡查泵房一次，每年对水泵机组清洁保养 1 次，每日填写水泵运行记录，建档备查；建立服务项目范围内所有给排水设施设备明细资料档案、管理运维记录档案；编制符



合实际、可执行操作、能达到较好保障给排水设施设备正常运行效果且符合各给排水设备维修、保养(参照给排水设备使用说明)要求和通用规范的检查、保养、维修月工作计划、季度工作计划和年度工作计划;配备足够给排水相关专业技术人员和具有相应高度技术能力水平的技术人员,能够熟练操作正确使用所有给排水设施设备,能够自行维修解决所有给排水设施设备日常运行可能出现问题和故障,除维修耗材外所有维修费用都包含在物业服务费用内(单价或批次采购 1000 元以内的配件和耗材由乙方承担, 1000 元以上配件和耗材采购的决策权和验收监督权系甲方。)

#### (6) 空调系统

定期对设备进行清洁、保养和维护,每年清洁 2 次出风机。确保系统运行正常;建立服务项目范围内所有空调设施设备明细资料档案、管理运维记录档案;编制符合实际、可执行操作、能达到较好保障空调设施设备正常运行效果且符合各空调设备维修、保养(参照空调设备使用说明)要求和通用规范的检查、保养、维修月工作计划、季度工作计划和年度工作计划;配备足够空调相关专业技术人员和具有相应高度技术能力水平的技术人员,能够熟练操作正确使用所有空调设施设备,能够自行维修解决除明确规定须空调专业公司和人员进行维修的所有空调设施设备日常运行可能出现问题和故障,除维修耗材外所有维修费用都包含在物业服务费用内(单价或批次采购 1000 元以内的配件和耗材由乙方承担, 1000 元以上配件和耗材采购的决策权和验收监督权系甲方。)

#### (7) 避雷接地系统

定期检查避雷系统,确保系统运行完好;每年雨季来临之前,对整个避雷接地系统进行检查维护,大雨过后及时对系统进行检查。

#### (8) 土建和建筑装饰工程

建立服务项目范围内所有土建和建筑装饰工程设施设备明细资料档案、管理运维记录档案;编制符合实际、可执行操作、能达到较好保障土建和建筑装饰工程设施设备正常运行效果且符合各土建和建筑装饰工程设施设备维修、保养要求和通用规范的检查、保养、维修月工作计划、季度工作计划和年度工作计划;配备足够土建和建筑装饰工程相关专业技术人员和具有相应高度技术能力水平的技术人员,能够熟练操作正确使用所有土建和建筑装饰工程设施设备,能够自行

维修解决所有土建和建筑装饰工程设施设备日常运行可能出现问题和故障，除维修耗材外所有维修费用都包含在物业服务费用内（单价或批次采购 1000 元以内的配件和耗材由乙方承担，1000 元以上配件和耗材采购的决策权和验收监督权系甲方。）

#### （9）安装工程

建立服务项目范围内所有安装工程设施设备明细资料档案、管理运维记录档案；编制符合实际、可执行操作、能达到较好保障安装工程设施设备正常运行效果且符合各安装工程设施设备维修、保养要求和通用规范的检查、保养、维修月工作计划、季度工作计划和年度工作计划；配备足够安装工程相关专业技术人员和具有相应高度技术能力水平的技术人员，能够熟练操作正确使用所有安装工程设施设备，能够自行维修解决除明确规定须专业公司和人员进行维修的所有安装工程设施设备日常运行可能出现问题和故障，除维修耗材外所有维修费用都包含在物业服务费用内（单价或批次采购 1000 元以内的配件和耗材由乙方承担，1000 元以上配件和耗材采购的决策权和验收监督权系甲方。）

#### （10）二次装修、改造管理

建立服务项目范围内所有二次装修、改造工程设施设备明细资料档案、管理运维记录档案；对项目范围内二次装修改造区域进行装修图纸审核、竣工验收审核。此项不收取费用。

#### （11）共用设施管理

加强管理，确保共用配套服务设施完好，不得随意改变用途；共用管线埋设合理，无碍观瞻，无架空管线；道路、楼道、大厅等公共照明完好；按国家环保标准做好排烟、排污和噪声控制工作。

### 2、设备设施物业管理服务的标准与要求

(1) 建立健全设备物业管理制度，明确各种岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。

(2) 设备图纸、档案资料管理完善，收集齐全，分类清晰；建立设备台帐，登记详细，帐物相符。

(3) 设备机房环境整洁卫生，物品摆放有序。机房内严禁吸烟、饮酒等与工作不相符的事宜，无关人员不得随意入内。



(4) 落实设备安全运行、岗位责任制；分工明确，定期巡检和维护保养设备，严格执行有关维修保养规程和操作使用规程，并按规定记录设备运行状况。开闭所、配电机房及消防控制系统等重要部位应提供每天 24 小时技术与人员保障，按规定要求持证上岗，24 小时值班，确保随时处置各类突发情况。

(5) 严格落实 24 小时值班值勤制度，设立服务电话，收集甲方和使用单位对物业管理服务提出的要求，如报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息，并及时给予反馈和处理。有用户投诉和服务要求时，应在 10 分钟内向相关部门发出工作通知单，对于投诉应在一个工作日内电话或书面或上门回复用户处理进展情况。投诉率不高于 2%，处理率和回访率 100%。

(6) 每月公开一次物业人员考核考勤情况，每季度向甲方提供人员编制及档案材料。物管人员和专业技术人员持证上岗，着装统一，佩戴标志明显，服务规范，作风严谨。全体员工在管理服务期间，必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范，做到文明礼貌，热情周到。

(7) 加强日常工作巡查，及时发现问题，解决问题，并有检查及问题处理情况的记录。根据季节转换特点，主动做好空调等设备调整工作。

(8) 每月底向甲方提交设备管理服务运行情况工作报告。

(9) 严格按规范做好设备管理服务，确保各类设备系统正常使用，完好率应达到 98% 以上。

(10) 落实设备管理服务合同，兑现设备维修服务承诺。在设备维修过程中，设备维修期限为小修 24 小时，中修 48 小时，大修 120 小时。要保证维修质量，减少返修，并有回访记录。在接到维修通知后，应在 10 分钟内到达现场，维修及时率应保证达到 100%。

(11) 出现电梯关人时，接报后 10 分钟内抵达现场，须积极联系维保单位协同救出被困人员。

(12) 保持员工队伍相对稳定，调整员工须提前告知甲方，并经甲方同意。按岗位配置配足员工，不得擅自减少。

(13) 对各类消防系统设施设备器材每月检查、测试一次，并将检查、测试的结果书面报甲方。

(14) 建立各类设备管理台帐，记录各类维修材料损耗及流向情况，并定期分析物耗情况。

(15) 积极开展节能降耗工作，每月提供能耗数据分析报告，提出合理化建议。

(16) 必须保管好甲方所有的工程设备图纸，因乙方原因遗失图纸所造成的损失，由乙方承担。

(17) 在设备管理过程中，不得随意更改原系统设备在使用、控制或性能上的各项技术指标和要求，确需更改或进行技术改造须经甲方同意。

(18) 配合有关部门做好大楼安全工作，制订和完善各类设备系统突发事件应急处置预案，并定期培训和演练。

(19) 负责与专业维保单位等第三方的联系及现场管理工作，记录专业维保单位服务情况，并向甲方提出合理化建议。

(20) 及时落实甲方要求的其它事项。

(21) 每月向甲方书面详细报告物业服务工作情况，每月与甲方至少一次沟通物业服务方面的工作，找准甲方的要求、标准，不断提高物业服务水平。

### 3、设备设施物业管理服务的目标

(1) 无设备责任事故发生。

(2) 无安全责任事故发生。

(3) 管理和维护甲方的设备，使其处于优良的运行状态，充分发挥设备的功能，提升应用价值，延长使用寿命，最大限度地使设备得以保值增值。

(4) 合理、科学地控制成本，为甲方提供优质高效的服务。

(5) 接管后，按 ISO9000 系列以上质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系提供服务。

#### (四) 客户服务管理标准与要求

(1) 建立客户档案，负责为创客中心租户办理入驻、退租、装修管理等工作。每月更新客户信息，确保其有效性和安全性。

(2) 建立规范的档案资料室，储存妇女儿童活动中心入驻客户资料和物业日常管理服务资料。

(3) 负责接待各种形式的报修、维修后的汇总，对维修的服务质量进行回访等工作。

(4) 负责投诉、回访、满意度调查、意见建议受理等管理，每月开展服务技能培训，提升客户的满意度。

(5) 负责服务台的接待工作，在服务中保持良好服务形象、服务礼仪、微笑迎送、真诚交流、生动讲解、待客如友。负责收集、整理、分析客户诉求信息，每月整理客诉需求，优化服务。

(6) 如遇甲方有重大活动（节假日、重大活动及妇女联合会举办的公益性活动等）应无条件服从甲方安排，乙方负责做好现场管理、礼仪接待等工作。

(7) 每月至少进行一次空置房巡视工作，确保房屋状态信息的准确、及时，并维护其正常功能。

(8) 统一着装，体现良好精神面貌。认真负责做好对参观人员、来访人员等现场咨询和电话问询等服务工作。能顺利完成相关来访或参观接待事宜处理介绍，及时协助甲方联系其他岗位人员，联动完成服务接待时各项需求。

(9) 甲方安排的其他工作。

## **(五) 会务服务管理标准与要求**

### **1、会议服务管理范围**

(1) 为甲方规定的会议室、多功能厅、贵宾接待室等提供接待保障、茶水供应等服务。

(2) 进行会场音箱话筒、多媒体等会场设备保障（事前检查维修完好、事中按需求迅速调节，事后检查清点清扫、总结记录）、会场布置（根据甲方要求调整台型和桌椅板凳设施设备的合理放置）、文件分装、席卡制作、空调调节等（不含鲜花定制、水果定制、毛巾、茶歇），并协助甲方进行会标、广告宣传品制作。

### **2、会务服务管理标准与要求**

(1) 建立会议室管理制度，制订会议服务规程并认真落实，要求服务规范、及时、礼貌、热情、文明。

(2) 保证茶水定时续水，保持室内整洁。

(3) 负责会议临时更改信息的通知及发放。

### **3、会务服务规范化**

①会前：



根据每日会务信息，工作人员提前 2 小时检查会议室灯具，发现问题及时通知工程部进行检修；会前 1 小时开启门窗通风，保持室内空气清新，随后关闭门窗，开启空调设备，调节室内温度。根据每日会务信息，摆好桌椅。如有特殊要求，按要求执行；通知工程人员或自行连接好计算机和投影设备，调整好音响扩音设备、话筒及其音量、灯光照明等。茶杯要求杯盖、杯身无黄斑、无缺口、无水迹且光亮。茶杯每次使用后清洗干净，并消毒后存放于消毒柜中。热水瓶要求表面洁净光亮，水温在 90℃ 以上，冲泡和续水时注意防止烫伤。根据会务要求提供清洁的擦脸小毛巾，温度控制在 40℃。会议开始前 20 分钟，安排至少一名工作人员站在会议室门前迎候参会人员。工作人员做到精神饱满，仪容仪表端庄大方，淡妆上岗，微笑迎宾。

### ②会中：

面带微笑，举止大方礼貌迎客。对参加会议的客人要主动问清参加会议的名称，以防走错会场耽误会议。客人入座后，遵循先宾后主顺序即刻提供茶水。茶杯摆放和提放杯盖声音要轻，茶杯柄应朝向客人且呈右手 45° 方向。切忌手指接触茶杯口。会议开始后工作人员应每隔 15 分钟为参会人员续水，其余时间不得随意进出会场，应站在门口随时听候会议主办方提出的服务要求，提供服务。

### ③会后：

会议结束时，工作人员应及时开启会议室大门，并站立在门口微笑送客，说“请走好，再见”。待全部客人离场后，方可进入会场清理桌上资料、茶杯、饮料、小毛巾等物品，并将茶杯和小毛巾送往茶水间清洗、消毒。工程人员及时关闭空调、计算机、投影设备、音响扩音设备等。撤下会议横幅、标语等悬挂物品，恢复会议室原貌，开窗通风 30 分钟后关闭会议室。发现遗失物品，应妥善保管并及时交专人处理，尽快联系失主或等失主认领。

## （六）停车场管理服务

1、车场出入口岗、车场收费员负责指引车辆进入地下停车场，检查登记车辆外观情况并提醒车主按正确位置区域停放车辆。收费员认真记录车辆的车牌号码和进出场时间，超高的卸货车辆，由车场管理岗指引到适宜的卸货区域停放。

2、车场管理岗和车场出入口岗要使用正确的交通指挥手势，指引车辆停放，在指挥车辆泊车时应站于车辆旁边。



3、车辆停放时，车场管理岗应注意观察左右车辆的安全，指引车主在划线的车位上停放，同时应仔细检查车辆情况，如有异常（漏油、破损、划花痕迹、碰撞其他车辆）须请车主确认，并在《车辆停放检查记录表》内详细记录后及时上报当值班长。

4、车场管理岗在车主离开时要提醒车主须关（锁）好车门（窗），开启防盗装置，车内贵重物品随身携带。如发现车主已经离开，但车辆门（窗）未关（锁）好，应及时联系车主到现场处理，联系不到车主的，应采取拍照、加锁等安全措施，张贴《锁车温馨提示》，通知监控中心实时监控保护现场并立即将情况上报当值班长。

5、车辆出场高峰期时，车场管理岗应协助收费岗指引车辆安全有序出场。

6、停车场发生任何突发事件，秩序维护部负责人必须及时向物业服务中心负责人报告，事后按规定时限提交《特别事件报告》。

7、停车场综合巡查内容包括车场各类公共设施运行状况、车场的清洁状况，车辆停放状况、数量、安全隐患、可疑人员及物品盘查等。

#### 合肥市妇女儿童活动中心停车场收费标准

序号	收费标准		
	计费时段	小型车	大型车
1	30 分钟	免费	免费
2	首小时内	4 元	8 元
3	后每小时	2 元	4 元
4	24 小时	20 元	40 元
5	包月	300 元	400 元

优惠政策：符合下列情况之一的，免收机动车停放服务费：

（一）执行任务的军、警车辆和消防车、救护车、救灾抢险车、市政设施维护维修车辆、行政执法和环卫作业车辆。

（二）持有《残疾人证》的残疾人驾驶残疾人专用小型自动挡载客汽车。

（三）新能源汽车每天免费停 2 次，每次不超过 5 小时。

(四) 法律法规规定的其他应当免收车辆停放服务费的情形。

## (七) 绿化租摆及养护

### 1、绿植租摆

根据甲方需求为妇女儿童活动中心公共区域提供绿植租摆服务。(下表为绿植租摆品种及规格参考标准, 具体租赁数量以实际服务为准)

序号	摆放区域	品种	规格(高度:米)	备注
1	公共区域	幸福树	2.0	所有绿植应长势良好, 无明显枯枝。具体以实际服务为准。
		棕竹	1.7	
		散尾葵	1.8	
		鸭脚木	1.7	
		绿萝	0.3	
		四季草花	0.4	
		绿萝	0.3	
		吊兰	0.3	
		虎皮兰	0.3	
		君子兰	0.4	
		红掌	0.4	

### 2、绿化养护

(1) 建立绿化养护作业质量两级检查制度, 考核、检查作业人员要求记录内容完整、真实、格式规范, 对妇女儿童活动中心内的园林绿化植物品种进行建档管理。

(2) 认真落实和整改质量监管部门及客户投诉中发现的问题。名贵树木的成活率必须达到 100%, 因维护不及时死亡的, 由乙方负责赔偿。

(3) 妇女儿童活动中心内植物要根据其生态习性进行及时养护, 浇水、施肥、松土、除草、病虫害防治等工作。

(4) 保持妇女儿童活动中心内树木生长旺盛, 根据其生态习性, 合理修剪, 保持树形整齐美观。

(5) 保持绿篱生长旺盛, 修剪整齐合理, 无死株、缺档, 篱下无杂草、垃圾和枯枝落叶。

(6) 保持草坪生长繁茂、平整，无明显杂草，高度控制在规定范围内，无明显斑秃或局部枯死现象，草坪覆盖率达到 98%以上。

(7) 保持绿地内无杂草，无砖头瓦块、枯枝烂叶、白色污染，无杂藤攀援树木。

(8) 保持植物病虫害防治及时，无明显病虫害危害症状。

(9) 管理到位，无人为损害花草树木现象。保持妇女儿童活动中心内无死树、枯枝，无危树(枝)，无安全隐患，若因管理不善造成的园林植物严重病害、死亡现象，须及时处理和补栽(按原植物品种、规格，费用由乙方承担)。

(10) 绿化养护管理工作中产生的垃圾、渣土等要及时外运。

(11) 在绿化工程养护期满后，负责对区域范围内所有花坛、花镜等草花进行及时更换作业，品种规格与质量要求与原景观绿化工程合同保持一致。

(12) 按照原设计标准每年进行绿化补栽。

(13) 重大活动及节日按甲方要求进行花卉租赁与布置，相关费用由乙方承担。

#### (八) 大型活动的后勤保障支撑

##### 1、服务范围：

项目重要活动(节假日、重大活动及妇女联合会举办的公益性活动等)的服务支撑。

##### 2、服务内容：

(1) 项目重大活动、节日期间及妇女联合会举办的公益性活动秩序维护和环境卫生、环境的监控。

(2) 项目重要活动的外围安保工作，环境保洁，车辆引导，非机动车辆的引导有序停放。

(3) 重要接待的安保工作和设备设施正常工作的运行保障。

(4) 户外文化体育活动秩序维护和环境保洁工作。

(5) 现场支持，与活动主办方及时沟通，确定人员支持及服务需求。现场人员(服务、秩序、保洁和维修)调配与管理，做到服务满足需求，对任何突发情况都可以快速有序有效地作出反应。



(6) 根据甲方提供的参与人数及车辆数量(预估), 制定相应的应急方案。增设活动区域内的保安员数量, 用于车辆停放引导管理、参与人员指引和现场秩序维护等工作。大型活动提供安保方案并经甲方审定。

### 3、服务标准

制定重要活动的应急预案, 确保人员进出秩序井然、车辆有序停放、道路通畅, 环境秩序良好; 制定反恐防盗抢的应急预案, 及时发现和处理各种安全和事故隐患, 迅速有效处置突发事件。

#### (九) 剧场管理服务

##### 1、服务内容

剧场运营管理及设施设备维护管理工作(单价或批次采购 1000 元以内的配件和耗材由乙方承担)。乙方每年须引入省级剧场演出 11 次, 国家级剧场演出 1 次在亲子剧场进行比赛、会议等各类活动时, 做好活动前、活动中、活动后的保洁、客服、秩序、工程支持等工作, 确保演出顺利进行。

##### 2、服务标准

(1) 根据甲方需求每年引入国家级剧场演出 1 次, 省级剧场演出 11 次, 并协助甲方办理演出备案证明等相关资料, 确保演出顺利举办。

(2) 做好剧场设备设施的监管, 参观秩序引导, 突发事件应急处置, 观众问询帮助和环境卫生等工作。

(3) 对观众不文明参观现象及时劝导制止, 提醒观众文明参观。对有观众聚集的区域进行人流疏导, 确保参观秩序良好。

(4) 熟悉应急出口和参观流线, 遇到突发事件能及时处置并有序组织观众撤离。

(5) 提供观众问询服务, 倡导主动服务, 对观众需求及时给予回应并妥善解决。

(6) 在展出前对剧场、卫生间、舞台表演区等进行卫生清洁, 开馆过程中发现污渍、杂物及时清理, 确保良好的剧场演出环境。

(7) 负责剧场及周边地区的治安管理, 维护秩序、处置突发事件、参观嘉宾的安全保卫工作。

(8) 负责剧场消防巡查及消防监控, 及时排除消防隐患及处置火警等。

(9) 负责剧场供电、供水、中央空调的正常运行，做好剧场外立面及配套设施、设备的维护保养工作。

(10) 亲子剧场开展各类活动（含剧场演出）所涉及的时间、布置、人员安排、水电费等相关事宜均以甲方通知为准。

(11) 乙方应做好各类服务项目的数据统计分析工作，并于每月 10 日前向甲方汇报上月剧场运营情况。

(12) 做好甲方交代的其他工作。

#### (十) 剧场、会议室及相关公共区域租赁指导价格标准

结合自身实际，科学合理评估，剧场、会议室及相关公共区域可对外运营、有偿使用。

剧场、会议室及相关公共区域租赁指导价格表

序号	功能区域名称	可容纳人数	所属楼层	价格标准
1	剧场	473 人	亲子剧场	2500 元/小时
2	多功能厅	220 人	北楼三楼	900 元/半天
3	多媒体会议室	80 人	北楼六楼	800 元/半天
4	培训会议室	150 人	北楼六楼	600 元/半天
5	多人会议室	15 人	北楼六楼	200 元/半天
备注： 1. 上午半天租赁时间截止当日 12 时，原则上不超过 3 小时/半天； 2. 行政事业单位、乙方及其他进驻单位均享 6 折优惠； 3. 相关公共区域收费标准参照相应会议室执行。				

#### (十一) 人员配置及要求

本项目配备 58 名项目管理人员，经甲方同意，乙方可进行适当优化，但人数不得低于要求的总人数。

人员配置要求表

序号	岗位	人数	职责
1	项目经理	1	全面负责项目物业管理服务工作
2	综合主管	1	协助项目经理开展日常物业管理工作，负责客户服务、会务保障、剧场运营管理服务等
3	工程主管	1	统筹工程部门整体工作安排，做好技术培训、指导。
4	秩序主管	1	负责安全保障及管理各相关工作，统筹项目公共秩序、消防安全、停车收费管理、礼宾服务等工作
5	环境主管	1	负责项目环境维护和卫生管理服务工作
6	客服（会服）	8	负责客户服务、引导、讲解、会务和前台接待服务，其中 2 人为剧场专属运营客服
7	秩序维护员	18	负责项目秩序维护工作，包括但不限于安全巡查、卡口值班、停车收费、负责车库进出口检查和秩序维护，对进出人员、车辆进行登记。中控制、消控室及固定岗位需 24 小时值班在岗
8	保洁员	21	负责项目卫生保洁工作，其中 2 人为剧场专属运营保洁
9	工程技工	6	负责项目设施设备日常维修保养工作，其中 2 人为剧场专属运维工程人员
合计		58	

项目经理、各部门主管在合同期内必须在本项目上履行职责，未经甲方同意，不得撤换。本项目将对人员数量、质量、工作状态等进行管理、考核，乙方应完全配合，同意以此考核结果作为费用结算中人员数量的依据。

### 一、管理人员素质要求

(1) 项目经理：派驻的项目经理应具有全国物业管理企业经理岗位证书，



全面负责物业管理服务工作的管理，做好与甲方的沟通和协调工作。年龄在 45 周岁（含）及以下，具有全日制本科及以上学历，从事同类物业项目管理 5 年及以上工作经验，且有较强的管理能力和丰富的工作经验，能够充分调动全体员工的积极性，善于管理、善于运营、善于沟通。

（2）综合主管：年龄在 45 周岁（含）以下，具备专科及以上学历，具有全国物业管理企业经理岗位证书。协助项目经理做好妇女儿童活动中心各项物业工作的保障及管理工作，重点做好人员管理，稳定员工队伍。

（3）工程主管：年龄在 45 周岁（含）以下，具有五年以上工程主管经验，掌握变配电、强弱电管理与维保、水暖维保、机电设备维保、木瓦焊工维保等方面的知识，负责设备和安全设施的维护、维修的组织工作及人员安排。

（4）秩序主管：男性，年龄在 45 周岁（含）以下，身体健康，无违法犯罪前科，5 年及以上安保相关的工作经验；熟练掌握队列操练、交通指挥、消防灭火、安全疏散等专业技能；责任心强，工作经验丰富，各种特情处置迅速准确；负责妇女儿童活动中心安全保卫、执勤、防火检查、巡查监控、车辆疏导以及节假日临时安保等工作。

（5）环境主管：年龄在 45 周岁（含）以下，身体健康，无违法犯罪前科。具有 3 年以上相关服务管理的工作经验，负责各项清洁卫生，绿化工作，确保内外、公共区域的环境卫生。

## 二、服务人员素质要求

（1）客服人员：女性，身高不低于 160cm，年龄一般不超过 35 周岁；政治素质好无犯罪记录，体貌端庄、身体健康、外貌无明显缺陷、工作态度端正，责任心强，无不良嗜好，接受过相关礼仪训练，具有良好的应急应变和处理解决问题的能力，高中（含）以上学历，普通话标准。其中从事接待服务人员要具有 1 年及以上前台的接待及会议接待服务经验。

（2）秩序维护员：男性，年龄在 18-50 周岁，身高不低于 170cm，身体健康，品德良好，无违法犯罪前科，无不良嗜好。其中，中控室工作人员要求：40 周岁以下，身体健康，具备与岗位要求相适应的文化程度、职业技能以及相关资质证书，3 年及以上与监控报警系统相关的工作经验，经过物业管理专门培训，责任心强，工作经验丰富，各种特情处置迅速准确。

(3) 工程技工：男性，年龄在 18-50 周岁，工作态度端正，责任心强，身体健康，品德良好，无不良嗜好，接受过专业培训，业务熟练。其中维修人员需具备设施设备维修经验 3 年以上；操作动手能力强，能满足妇女儿童活动中心维修任务。

(4) 保洁员：年龄在 18-55 周岁，吃苦耐劳，文明服务，不怕脏、不怕累；清扫责任区内垃圾、杂物，保证区域内物品摆放整齐、环境清洁，保证责任区内无废纸、无落叶、无杂物；按规定频次清扫责任区卫生；维护公共设施，如有损坏及时报修。

### 三、考核办法

#### (一) 考核形式

- 1、每月不定期巡检。由甲方负责，乙方配合并做好巡查记录。
- 2、暗查。由甲方组织实施暗查。
- 3、全面检查。由甲方组织实施，每月一次，对照《物业管理服务标准月度考核细则表》，现场评分、亮分，并由乙方对检查结果认可签字。
- 4、若乙方拒不签字，按照考核办法，由现场考核人员两人签字为准，作为考核依据。

#### (二) 分值评定

考核分值为 100 分。每次考核按照《物业管理服务标准月度考核细则表》规定进行扣分，作为对乙方兑现合同履行情况的依据。

#### (三) 考核措施

得分在 90 分及以上（含 90 分）为合格。

受到国家、省、市、区、街道表彰的（凭证书或文件），在月度得分中分别增加 10 分、8 分、6 分、4 分、2 分。

- 1、甲方每月一次进行服务质量的满意度考核，并做好记录，进行分析；每月考核结果 90 分及以上合格，低于 90 分的，每降低 1 分扣除 10000 元，以此类推，扣除的费用从每月支付的物业服务费用中扣减；连续 3 个月满意度低于 80 分（含）时合同自行终止，每月考核结果高于 95 分的，甲方可给予通报表扬。
- 2、每日巡查现场服务人员，缺 1 人扣 0.5 分。
- 3、被省、市、区媒体曝光，确属本职工作失误或失职，造成不良影响的，

在当月总分中扣 4 分。

4、员工与顾客发生严重冲突、造成不良影响或重大投诉的，在当月总分中扣 3 分。

5、乙方须按照甲方制定的管理服务标准提供优质服务。乙方未按要求完成的，甲方可要求乙方限时整改，如乙方未进行整改或整改不彻底的，甲方可视情节轻重在当月总分中扣 1-2 分。

6、在法定节假日和重大活动期间，因管理不到位，群众反映强烈的，在当月总分中扣 3 分。

7、因乙方原因发生停电、停水、中央空调与电梯等一般事故的，在当月总分扣 5 分；因乙方原因发生安全生产事故的，直接认定为总分低于 90 分，同时甲方有权要求乙方赔偿损失。

8、涉及上述 2、3、4、5、6、7 项事件责任人的处罚，应报甲方同意。

9、连续三个月考核在 90 分（含 90 分）以下，甲方有权终止合同，造成的影响和损失由乙方承担，履约保证金不予退还。

物业管理服务标准月度考核细则表

项目	服务质量要求	分值	监督考评扣分标准	检查情况	得分	
（一）人员管理（3 分）						
综合管理 (15 分)	项目总在岗人数符合招标文件要求，月度人员流失率不得超过总人数的 5%	2 分	总在岗人数每少 1 人，扣 0.5 分；月度人员流失率每超出 1 人，扣 0.5 分			
	各在岗人员认真履职，不得缺岗；态度热情、不得做与工作无关其他事情，没有玩手机、吃零食、睡觉、酒后上岗情况	1 分	不符合要求每次扣 0.25 分			
	（二）工作标准执行（12 分）					
	工作时间着装统一、端正佩戴工牌，仪容仪表整洁	1 分	不符合视情每次扣 0.2 分			
	严格遵守保密制度，严禁外泄	3 分	不符合要求一次扣 1 分，			



	私密信息和资料		并追究相关法律责任		
	每月 10 日前上报甲方上月工作总结及本月工作计划	2 分	超时或未提报上月工作总结或本月工作计划的，扣 1 分；超时或未提报上月工作总结及本月工作计划的，扣 2 分。		
	灵活处理各项矛盾纠纷，发生突发事件即时上报并及时赶赴现场处置。	2 分	不符合要求一次扣 0.25 分		
	积极配合妇女儿童活动中心重要会议、活动，没有保障失误	2 分	不符合视情每例扣 0.2 分		
	房屋及配套设施设备档案齐全、分类成册、管理完善，查阅方便	1 分	资料未及时归档、管理混乱，每处扣 0.25 分		
	各岗位巡查执勤记录表格需按实按标准填写	1 分	不符合要求一次扣 0.25 分		
设备设施管理 (39 分)	(一) 给排水系统 (5 分)				
	供水泵、阀门、管件、水嘴及球阀、供水管道定期检查，保证正常供水。	2 分	无检查/工作记录或记录不完整，每处扣 0.25 分。供水不正常一次扣 0.5 分。		
	水箱水无外溢，供水阀门、管道无渗漏。	1 分	现场检查，发现一处渗漏扣 0.25 分。		
	雷雨季节前进行防雷检测，定期检查排水系统，排污井定期清理，保证污水排放通畅。	2 分	无检查/工作记录或记录不完整，每处扣 0.25 分。排水不畅一次扣 0.5 分。		
	(二) 供电系统 (6 分)				

制订送配电运行制度，电器、线路维修制度，强电室维修值班制度。	2分	未订立制度一项扣0.25分，未按制度执行一次扣0.25分。		
定期对供电设备的接线箱、控制柜、自动开关、熔断器、漏电保护器、接线端子等原件吹尘、紧固、检测并做好记录。	2分	无检查记录或记录不完整，每处扣0.25分。		
配电间每两小时维修巡查一次，及时排除故障。按报修电话10分钟内到达现场处理，零星维修合格率100%。紧急停电下，10分钟之内做好倒闸切换。停电检测时提前通知，以防办公资料丢失。	1分	不符合要求一次扣0.25分。		
公共区域、开放区域、办公室内照明、开关要保证完好，定时开启关闭空调，确保安全、节约用电。	1分	不符合要求一次扣0.25分。		
(三) 消防安全系统 (15分)				
严格落实消防管理制度，认真巡查火险隐患，确保无火灾事故发生。	5分	检查一处有隐患扣0.25分，发生火灾扣5分，并追究赔偿责任。		
消防管理人员能熟练掌握消防设施设备的使用方法。	3分	一项不会使用操作扣0.5分，不熟练扣0.25分。		
消防管理人员能正确果断处理各种火险、火灾以及救护程序。	2分	不能处置扣2分。		
制订有突发火灾应急方案，设立有消防疏散图，应急照明灯	2分	一处不符合要求扣0.25分，一处杂物堵塞扣0.25		

路标完好, 紧急疏散通道通畅, 无堆放杂物堵塞。		分。		
监控室及消防总控室 24 小时值班, 楼内各种消防设施定期检查保养、维护, 确保无缺损, 保障正常运行。	3 分	无 24 小时值班扣 1 分, 设备设施损坏不能启动扣 0.5 分。		
(四) 电梯维护要求 (3 分)				
定期清理机房、轿箱, 保证干净、无污迹、无杂物。	1 分	一处不符合要求扣 0.25 分		
建立电梯运行管理、安全管理制度, 确保电梯按规定时间运行, 安全设施齐全有效, 通风、照明及附属设施完好。负责衔接电梯售后服务公司及时维修。	2 分	一处不符合要求扣 0.25 分; 有电梯隐患一次扣 0.5 分		
(五) 空调维护要求 (2 分)				
制订中央空调、室内分体空调定期维护与保洁制度, 空调使用制度, 定期保洁空调设备, 冷暖两季开机前时空调过滤网进行清洗。	1 分	不符合要求一次扣 0.25 分		
空调出现运行故障, 及时通知售后服务人员现场维修并做好记录。	1 分	不符合要求一次扣 0.25 分		
(六) 公共区域及其设施管理 (8 分)				
室外广场、路面平坦, 无损坏, 路面车位线和导向清楚。	1 分	一项不符合要求扣 0.25 分		



	雨水井、污水盖完好无缺，井壁无损，井底无砂石，杂物堵塞，水流畅通。	1分	一个井不符合要求扣0.25分		
	电缆沟盖、各阀门盖无损坏，无积水。	1分	一处不符合要求扣0.25分		
	防汛防寒等提前预警，排查漏点，及时补漏。	1分	一处不符合要求扣0.25分		
	路灯灯罩无破损，灯柱无歪斜损坏。	1分	一盏路灯不符合扣0.25分		
	公共场所、楼道照明灯、各类介绍栏、宣传栏照明灯完好，确保照明正常。金属门窗无生锈，无裂断，无变形，各门窗配件完好无损。	1分	一处不符合要求扣0.25分		
	厕所无阻塞，排污通畅。厕所门、隔断无损坏。	1分	发生一处阻塞未及时疏通扣0.25分，一个厕所门或隔断损坏未修复扣0.25分。		
	楼顶设施：①下水设施；②消防水池及强排烟风机；③避雷设施，各项性能完好。	1分	一项设施出现故障未及时修扣0.25分		
	(一) 室内卫生清洁保洁 (9分)				
清洁卫生管理 (15分)	清洁保洁责任划分到人，责任范围清洁达到标准化。清洁员着装统一，工作细致，形象良好。	1分	未责任到人扣0.25分。一处未达到标准保洁扣0.25分。		
	各责任区域干净明亮，无灰尘、地面无纸屑、烟头、果皮、灰	2分	一个责任区域一项未做到扣0.25分。		

尘、杂物、污渍，卫生无死角。 垃圾筒及时清理，石材地面、 墙面应定期抛光。				
洗手间清洁明亮，无积水，无 污渍，无异味。	2分	一个洗手间一项不符合 扣 0.25分；不符合清洁标准 的洗手间超出6个时，本 项不得分。		
各开水间，地面无垃圾、积水， 热水器常擦拭，定期清理水垢， 各洗手盆、清洁池明亮无污渍。	1分	一个开水间一项不符合 扣 0.25分。不符合清洁标准 的开水间超出3个时，本 项不得分。		
进入领导办公室清理卫生在上 班前或下班后清理完毕要求室 内地面、桌面、门窗干净整洁。	2分	一项不符要求扣0.25分		
单体楼、玻璃幕外墙按招标要 求频次清洗，墙面无明显污渍。	1分	未清洗扣1分，有污渍每 次 扣0.2分		
(二) 外围环境保洁 (5分)				
路面无明显泥沙、污垢，无1cm 以上的石子，每100m <sup>2</sup> 烟头 纸屑不超过3处。	1分	不符合扣0.25分		
绿化带中无烟盒、饮料瓶盒、 塑料袋等垃圾。	1分	每发现一处扣0.25分。		
各平台、房顶无乱堆放杂物， 目视无垃圾、无污渍、无青苔、	1分	发现一处扣0.25分		

	无积水。				
	各明沟无垃圾、无青苔，通畅。	1分	一条沟不符合扣0.25分		
	垃圾站的垃圾做到日产日清，每三天至少清洁一次，墙面无垃圾附着。	1分	一项未做到扣0.25分		
	(三) “除四害” 消杀 (1分)				
	每月对污水井、化粪池、井，垃圾站、雨水井等蚊虫孳生地烟雾喷杀一次，定期放置灭鼠药物，控制蚊虫、鼠害密度有效。	1分	消杀点位未按要求放至灭鼠药物或未及时补充药物的，每处扣0.25分；未按频次消杀的，扣1分。		
安全保卫管理 (15分)	所聘用的保安人员必须符合素质要求，训练有素，有保安队员管理制度和职责，安全隐患措施，确保安全。	1分	管理制度、职责、措施不健全每项扣0.25分。		
	制订安全防范措施，严管货物(产品、设备)出入，实行凭证通行制度。	1分	不按规定出、入物品一次扣0.25分		
	保安队员必须熟悉物业环境，上班时按规定着装和佩戴装备，文明值勤。	2分	发现一名队员着装不整齐扣0.25分，严禁与顾客发生冲突，一次扣1分，辞退相关工作人员。		
	总监控室、重点部位保安必须实行24小时值班，认真履行职责。工作区域实行来访人员登记，有危险源的地方主动管理，特别针对未成年人、残障人士	3分	发现缺岗一次扣0.25分，未巡查登记每次扣0.25分，未进行管理和服务的扣0.25分。		



	主动服务。				
	劝阻客户不文明行为（携带宠物、广场舞、举止粗鲁），管理区域内流动摊贩。	3分	发现无履职行为一次扣0.25分。		
	定期组织开展应急演练，及消防、安全等教育培训，做好存档；积极发现各类安全隐患，确保不发生物品被盗和各类安全事故。	3分	无演习记录、教育培训记录的扣0.25分，发生财产被盗案或保安员内部自盗一次扣1分，并追究管理处领导的责任。		
	做好地面停车场的管理，正确疏导进了各种车辆按位泊车，提醒车主关好车辆门窗，上好防盗锁，防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。	2分	发现乱停放车辆一辆扣0.25分，发生车辆碰撞，损坏或被盗一次扣0.25分，并由管理公司承担相应赔偿责任。		
绿化管理 (4分)	乔灌树木、花卉长势良好，定期修剪。无枯枝死杈、败叶、无病虫害。时令花卉生长旺盛，花繁叶茂，修剪及时，整齐一致，造型美观。	2分	树木枯死未及时补种的一株扣0.25分		
	草地长势良好，无杂草，修剪整齐美观，无明显践踏现象，无黄土裸露情况。	2分	一处不符合扣0.25分。		
会务系统 维护与会 务接待	接待人员负责会议室的整理，接会议通知后，负责会议室的音响、灯光、茶水等工作，要求举止文明，仪表庄重，服务主动、热情。	1分	不符合要求一项扣0.25分。		

(3分)	定期对会议室内的功放、话筒、音箱等设备进行检查,并做好检查记录,保证各种设备能够正常运行,如设备老化须更换应及时报甲方处理。	2分	无检查记录或记录不完整,每处扣0.25分		
服务受理 (9分)	公示物业管理的服务电话,公开执行工作时间专人值班,随时有人接听。	1分	无人接听一次扣0.25分		
	耐心礼貌受理服务申请、报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息并做好记录,及时处理并回访。	1分	不礼貌或不耐心一次扣0.25分,无记录一次扣0.25分,处理不及时或无回访扣0.25分。		
	对安排的有关事务,要及时跟踪,落实和反馈。	1分	在能力范围内没及时处理完成一次扣0.25分。		
	当接到维修任务时,小修项目及时完成,重大和紧急维修项目应及时报告甲方领导。	1分	在能力范围之内,未及时处理扣0.25分。		
	发生与物业管理有关的重大突发事件,应做好处理,并立即上报有关部门和领导。	1分	重大突发事件未上报甲方,扣1分		
	每季度发放服务工作征求意见表,及时采纳合理建议,改进存在问题,不断提高管理与服务质量。	1分	客户意见未跟进解决并回访,每个扣0.25分;当季未发放服务工作征求意见表的,扣1分。		
	定期检查门窗和办公桌椅,发现有缺换、破损、使用异常或接到报修电话后应及时修理,保证使用正常。	1分	不符合要求一次扣0.25分		

公共设施安全责任到人,不定期检查公共设施,如有异常及时报告甲方	2分	不符合要求或出现人为导致公共设施损坏和异常一次扣0.5分		
合计				

1.11