物业管理服务合同

名　　称：邓州市集中办公区物业管理服务项目

甲　　方：邓州市机关事务中心

乙　　方：邓州市穰政后勤管理服务有限公司

二〇二六年　八月　五日

物业服务合同

甲方：邓州市机关事务中心

乙方：邓州市穰政后勤管理服务有限公司

为规范邓州市新华西路及文庙街两个集中办公区的办公环境，理顺运行秩序，甲乙双方根据相关法律法规，通过甲方公开招标、乙方中标等程序，就乙方为甲方提供物业管理服务事宜，经双方协商、签订合同如下：

一、物业服务范围

1.邓州市新华西路集中办公区物业服务范围：房屋日常养护及维修、给排水设备运行养护及维修、供电设备管理养护及维修、电梯运行养护及维修、消防系统养护及维修、环境卫生管理、绿化管理、秩序维护与安全管理等。乙方须主动配合甲方，在工作中服从甲方人员调配；甲方有临时需求时，乙方应按照合同约定加班完成工作。

2.文庙街集中办公区物业服务范围：房屋日常养护及维修、给排水设备运行养护及维修、供电设备管理养护及维修、消防系统养护及维修、环境卫生管理、秩序维护与安全管理等。乙方须主动配合甲方，在工作中服从甲方人员调配；甲方有临时需求时，乙方应按照合同约定加班完成工作。

二、服务标准和服务承诺

服务标准以附件一《物业管理服务质量标准》为准，服务承诺以中标文件为准。

三、合同价款及支付

1.邓州市新华西路集中办公区及文庙街集中办公区每年物业服务总费用共计人民币 385900 元（大写：叁拾捌万伍仟玖佰元整）。

（此费用包含本项目全部投入：人员工资、社会统筹保险、意外保险、工装费用、工具设备费、耗材费、公司管理成本、日常保养费用、维修费、各项税费及其他一切相关费用。）

2.结算周期：乙方当期物业服务经甲方验收合格后，甲方按月支付物业服务费32158元(大写叁万贰仟壹佰伍拾捌元整)，于当月服务期满后 5 个工作日内支付对应款项。如遇特殊情形可合理延期，延期最长不超过 20 个自然日；逾期超出约定期限付款的，甲方按应付未付款项的万分之五向乙方支付滞纳金。

四、工作时间及合同期限

1.合同期限：自 2026 年 8 月 5 日起至 2029 年 8 月 4 日止。

2.服务人员作息：乙方须依照《中华人民共和国劳动法》合理安排工作人员工作时间，同时必须保质保量完成本合同约定的全部工作任务。

3.节假日调休：乙方若需安排人员调休放假，须在保障物业服务正常开展、服务标准不降低的前提下，向甲方提交书面调休申请，经甲方审核批准后方可执行。

五、甲方责任、权利与义务

1. 甲方义务：甲方应当依照本合同约定，按时足额向乙方支付物业服务费。

2. 甲方权利：甲方有权定期、不定期对乙方物业服务开展巡检、核查。甲方发现服务问题后，向乙方下发一次整改通知，乙方未及时整改的，甲方有权依照合同约定予以处罚；经二次催告仍拒不整改的，处罚金额加倍。同一工作人员出现违规问题连续2次或累计3次及以上的，甲方有权要求乙方辞退该工作人员并更换人员，乙方须无条件完成人员调换。

3. 为保障物业服务正常开展，甲方为乙方提供管理用房及工具、材料存放处（工具房）。

4. 若甲方要求乙方提供本合同约定范围以外的物业服务，双方可结合单次工作量、对应岗位人员薪资标准协商确定服务费用，费用按单次结算、即时付清。

5. 乙方在工作过程中遇到自身无法处置的事项时，甲方可视实际情况出面协调，协助乙方解决问题。

六、乙方的责任、权利与义务

1. 乙方自行承担本服务项目的全部投入费用：人员工资、社会统筹保险、意外保险、工装费用、工具设备费、耗材费、公司管理成本、日常保养费用、维修费、各项税费及其他一切相关费用。

2. 乙方须针对保洁、安保秩序维护等服务项目，分别填报《项目管理机构配备情况》《主要管理人员一览表》、《专业操作人员一览表》，完成资料整理归档工作。

3. 乙方应当接受甲方有关部门对物业服务全过程的监督检查。

4. 乙方须严格按照合同附件约定提供物业服务，各项服务须达标对应质量标准。

5. 乙方须在工作人员上岗前，统一组织开展岗前业务培训。

6. 乙方应当选派综合素质较高的工作人员，所有上岗人员须身体健康，无传染性疾病。

7. 乙方须厉行节水节电，杜绝出现长明灯、长流水等浪费现象。

8. 乙方工作人员严禁在办公区域高声喧哗、随意吸烟，禁止在办公区域长时间闲聊、接听私人电话。

9. 乙方负责管护甲方各类公共设施，因乙方管理疏漏、不当使用造成设施损坏、遗失的，乙方须按物品原值足额赔偿。

10. 乙方所有工作人员，均须严格遵守甲方各项规章制度。

11. 乙方工作人员患病、在岗期间及上下班途中发生受伤、伤残、身故等意外事故，以及所有劳资、劳务纠纷，全部由乙方独立承担责任，甲方不承担任何法律与经济责任。

12. 除不可抗力情形外，乙方须保障邓州市新华西路集中办公区、文庙街集中办公区两处区域内水、电、电梯及其他设施设备稳定正常运行。

七、争议的解决

本合同自双方签字盖章之日起生效，具备法律效力，双方均应恪守履约，不得擅自违约。合同履行期间双方产生争议，

优先由双方友好协商解决；协商无法达成一致的，任意一方可向项目所在地人民法院提起民事诉讼。

八、附则

1.双方本着竭诚服务、信誉至上、长期合作的原则履行本合同。合同服务期限内，本合同约定成交总价为固定价格，不因市场物价波动等任何因素进行调整。

2.本合同未尽事宜，双方可协商修订合同条款或另行签订书面补充协议，补充协议与本合同具备同等法律效力。。

3.招标文件、投标文件、合同附件及补充协议，均为本合同不可分割的组成部分。

4.本合同一式 肆 份，甲乙双方各留存 贰 份。本合同经双方法定代表人签字盖章生效。

甲方(盖章)：

法定代表人：

委托代理人：

邮 编：

电 话：

乙方(盖章)：

法定代表人：

委托代理人：

邮 编：

电 话：

合同签订时间：2026 年 8 月 5 日

合同签订地点：

附件 1

物业管理服务质量标准

一、房屋及共用部位维修、养护和管理

★ 拟采取的管理措施

1、房屋图纸、资料等技术文件整理成册、查阅方便。

2、物业投入使用后，由客户服务部进行日常清洁，工程维修部、秩序维护部负责每天对房屋及公用部位进行巡查和维护。

3、房屋标志规范、完善，主要路口设指示牌和导向牌。

4、可能存在安全隐患处采取防范措施并加装警示标识。

5、对装修进行全过程监管，防止物业本体损坏。

6、制止乱搭、乱建、乱堆现象。

7、禁止随意改变共用设施、共用部位用途。

8、以下内容为禁止之列：

（1）改动或损坏房屋主体和承重结构（柱、梁、板、承重墙）。

（2）随意剔凿梁、板、柱，扩大原有门窗尺寸或者另建门窗。

（3）改动上下水管道、消防管道、供电线路等。

（4）增加楼板荷载。

（5）改变建筑的外观及造型。

★ 房屋共用部位养护工作计划

1、每天对各处公用地方进行巡查并做好巡查记录。

2、发现需维护事宜当天填写《维修单》启动处理程序。

3、屋面、公用装饰面层、附属设施等每年维修一次。

4、公用外露管道每2年刷新一次。

5、消防箱上封条，每月开箱检查1次。

6、大堂门、窗、楼梯间、公用墙面、扶手每年维护1次。

7、上下管道、明暗沟、污水井、雨水井、化粪池每月检查1次，每年清理1次。

■ 共用设备设施维护

★ 拟采取的管理措施

1、共用设备技术图纸、随机文件整理清册、方便查阅。

2、共用设备设施分高低压系统、弱电系统、电梯系统、给排水系统、消防系统等五大系统，分专业管理。

3、各系统配专业工程师负责，设备、设施房管理责任到人。

4、所有专业技术人员持证上岗。

5、各设备现场《操作规程》、《运行规程》、《维修保养规程》三大规程上墙。

6、设备房干燥、通风、明亮，无污迹、无积尘、无杂物，防蛇、鼠措施完备，消防器材齐全合格。

7、设备巡查记录、运行记录、操作记录、维修保养记录整齐陈列在现场。

8、责任人每日对设备房状况、设备运行参数进行巡查并记录。

9、开放区域的共用设施设备巡查时，每个员工随时发现问题随时报告随时整改。

10、需要停水、停电、电梯维修保养提前一周公告甲方。

11、照明系统故障维修当日完成。

12、小修不过夜、中修不过三（3天）、大修不过五（5天）。

13、抢修工作不完成人员不撤场。

14、为客户提供水、电安装、维修，管道疏通等有偿服务。

★ 工作计划

1、工程维修部负责共用设备设施的技术图纸、《合格证》、设备随机资料、《使用手册》、隐蔽工程验收资料等相关图纸档案的管理。

2、为各系统设备设施制定《运行规程》、《操作规程》、《维修养保养规程》和《作业指导书》，进行专业化管理、操作和维修养护，确保人身安全和设备安全。

3、对设备房和各类设备设施制定《管理标准》，由设备管理责任人按标准负责管理。

4、实行每日巡查制度，规定时间、地点、人员和巡查标准，要求按标准进行巡查，发现问题及时解决，并实时做好记录。

5、制定周检、月检和年度检修计划，落实计划管理。

6、凡工作人员巡查中发现问题及时反馈客服总台，客服总

台接报30分钟内（紧急情况5分钟内）反馈相关职责部门处理。一般问题当天处理，当天处理不了的问题必须报客户中心经理。

7、凡发生事故务必追根求源，并采取防范措施避免重蹈覆辙。

8、共用设备设施采用计划预修制，落实预防性保养工作，制定各设备的日常维护保养、一级保养、二级保养、小修、中修、大修、设备更新和技术改造与运行状态维修、事后维修相结合的管理模式。

（1）日常巡查、每月检查、每半年维护保养。定期检查、清洁、防腐、紧固和润滑，对不经常运行的机械进行盘车、试车（消防水泵、发电机），发现小故障及时排除，作好记录。

（2）运行状态维修，通过监测设备状态参数的变化，对运行状态出现明显劣化的设施设备进行针对性维修。

（3）每年进行一次一级保养。对机械设备进行检查、检测，根据实际需要局部解体，进行清洗、调整、维修更换；对电机进行绝缘摇测；对电气设备清扫，检查仪表、电器（断路器等）；对电子设备除尘、触头研磨、更换，功能检查、软件检查；对管道、风道局部除绣防腐、刷漆；对各种主要阀门（含风阀、防火阀）渗漏、故障进行处理。

（4）每两年进行一次二级保养。对机械设备进行全面清洗、调整，部分解体检查和局部修理，更换易损件，噪声、振动、泄漏检测，发电机带负荷试车；对电机进行绝缘摇测，抽芯检

查，清扫、轴承上油；对电气设备全面清扫，母线、导线、电器端子压接面除氧化，电器参数整定，耐压绝缘测试；对电子设备除尘、插接件接口清洗，系统功能、参数测试，工作点调整，软件维护；对管道、风道部分除绣、防腐、刷漆；对各种主要阀门（含风阀、防火阀）渗漏、故障进行处理或更换。

（5）三至五年内进行中修。对设备进行正常的和定期的全面检修，对设备部分解体修理，更换磨损的零部件，保证设备能恢复和达到应有的标准和技术要求，使设备能正常运转。更换率一般在10%～30%，周期3～5年。

（6）已经运行五年以上的设备根据设备的磨损程度和运行状态对设备进行全面检测大修，必要时对设备进行解体、更换主要部件或修理不合格的零部件，使设备恢复原有性能。更换率一般超过30%，周期5～8年。

■ 智能化设备设施维护

1、重视保养：由于智能化（弱电）设备持续运行的特点，应尽量避免停机检修；工程维修部根据各种设备的技术要求和环境要求制定工作标准， 结合日检、周检、月检和年检工作进行维护。

2、建立应急预案：对应急抢修的情况，在使设备不间断运行（或仅局部间断运行）的情况下按应急预案进行抢修；一旦出现问题反应迅速、高效快捷。

3. 重视信息管理：在对智能化（弱电）设备的管理中，既

要保证传输线路、载体的正常完好，还要采取口令、密码、多重复核时等技术进行监视，制止非法入侵和非法拷贝等。

二、物业共用部位清洁卫生服务

■ 拟采取的管理措施

★ 清洁服务实行定人、定时、定岗、定标准、定区域的“五定”管理措施。

★ 清运垃圾尽量避开客户出入高峰时间，减少清洁服务对客户的干扰。

★ 装修垃圾实行临时定点堆放、定时清理。

★ 针对不同的清洁部位制定相应清洁标准，按章操作。

★ 保洁员统一着装上岗。

★ 保洁员上岗时使用规范用语，见到客户走近应主动停下工作礼貌打招呼。

■ 服务内容和标准

★ 垃圾日产日清。按层设置带盖垃圾桶，垃圾袋装化收集，保持垃圾桶及周边地面清洁、无异味，每日清运不少于两次，不使用客梯清运垃圾。

★ 首层、天面共用区域等地方设置的垃圾桶、果皮箱，每天清理不少于2次，公共洗手间每天清理不少于2次，保持清洁、无异味。

★ 停车场、绿地等每日清扫2次，保持清洁无污迹、无杂物；楼道每日清扫2次，地面每天拖洗2次，一层共用大厅

每日拖洗不少于2次并随时吸尘，保持表面光亮无污迹、灰尘；楼梯扶手每日擦拭1次，首层共用部位玻璃（外墙玻璃按计划清洗）每周清洁1次，保持表面无尘；路灯、楼道灯每月清洁1次，保持表面无污迹。道路出现积水、障碍或杂物随见随清，保持整洁畅通；沟、渠及沙井每半年清理一次，保持无外溢、堵塞现象。

★ 共用雨、污水管道每年疏通一次，雨、污水井每月检查一次，视情况及时清掏；化粪池每月检查一次，视情况及时清理；保持无堵塞、无外溢。

★ 生活水池布置防蚊纱窗，每天巡查一次，每季度清洗一次，清洗完毕公示水质检验报告；二次供水水质符合国家卫生标准。（文化路南头办公楼）

★ 每月：公共区域灭鼠一次

■ 清洁卫生工作计划

工作项目	地面清扫	保洁	楼梯道电梯内外	垃圾清运	灭蚊虫	灭鼠、	卫生间
作业频度	两遍/天	8小时/天	扫两遍/天洗一遍/月	两遍/天	视区域每月两遍	一遍/月	两遍/天
质量标准	地面无杂物垃圾，道路无泥沙，无积水，停车场楼梯口无杂物、无蜘蛛网。	公共场所无明显杂物垃圾。	无杂物、无蜘蛛网、无乱张贴、无乱堆放、扶手无尘、清洁率95%以上。	日产日清，运输工具整洁、无味，沿途无污染。			无水渍、无积水、无垃圾、目视整洁

三、物业公共绿化养护服务（综合服务中心）

■ 拟采取的管理措施

★ 绿地无杂物、无黄土裸露、无明显杂草，造型植物保持造型。

★ 无枯枝、死苗、倒苗现象。

★ 未经建设单位同意，不随意增减、更换绿化苗木。

★ 有条件的为客户提供花卉养护咨询、花卉代养、花卉移盆、

修剪整形、防病虫害等有偿服务。

■ 绿化养护工作计划

工作项目	整形造型	施肥	浇水	除杂草	补缺	杀虫	保洁	防护
作业频度	春、夏、秋季各一遍。	夏秋季一遍。	夏秋季每天一遍，冬春二天一遍。	二遍/月。	一遍/月。	一遍/季，发现虫害连续多次至消灭为止。	8小时/天。	事前24小时防护和事后弥补。
质量标准	乔木剪下重枝、内生枝、灌木造型、地被草保持4-8公分。	施肥正确，肥量均匀，无重施漏施。	均匀适量，不损花木渗透地表5公分。	基本无杂草。	绿地无明显黄裸土露，无明显缺苗、死苗。	用药正确、卫生安全不污染环境，长势优良。	绿地无枯败枝叶积蓄，植物无明显污染。	事前做好防风、放冻等措施，事后按对策进行弥补。

■ 工作内容及标准

★ 木本类（乔木、灌木）：

➢ **灌溉与排水：**

1、夏秋两季水分需求比较严格，植物生长好与坏，根本问题是水源是否充足，施肥是否合理。

2、夏秋两季水分控制在土壤湿润、均匀。

3、夏季雨水多，视天气而定，灵活掌握淋水量。

4、冬季对不耐寒植物水分不宜太多。淋水每天一次，在中午前后进行。

➢ **中耕松土：**

1、每月定期松土1次，保持树木、灌木根部周围或树穴范围土壤的疏松透气，应无板结现象。

2、乔、灌木中耕深度以不影响根系生长为限（大约5公分）。

➢ **施肥：**

1、植物休眠期需施基肥（有机肥），春、夏、秋三季生长期需施追肥。根据植物品种长势、观赏特性和生长阶段确定肥料种类复合肥、磷酸二氢钾等。

2、乔灌类：每月追施复合肥1次，每平方米施用0.01市斤。

3、草坪：每月追施尿素1次，每平方米施用0.01市斤。

➢ **修剪整形：**

1、一般乔木应保持主干基本挺直，主要干道行道树定干高度为3米，主干的分枝点以下不应有萌芽和枝条。

2、修剪整形应达到均衡树势。对乔木修剪、造型，以2个月为一次。特别是对平行枝、交叉枝进行合理的清除。

3、对形体灌木、如九里香球、黄榕球、山瑞香球、大红花球、黄连翘球、福建茶、黄榕、黄连翘、蓝花星等绿篱要求1个月修剪1次。

4、棕榈植物修剪保持自然树形，及时剪除枯枝萎叶。

5、开花灌木类植物应保持自然形态，须有3—5枝以上主枝，分枝均匀、花繁叶茂。

6、观叶灌木类及绿篱作造型修剪，保持线条美观、流畅、枝叶丰满，最理想高度为60—120公分。

7、乔、灌木严格要求无病虫害，健康生长、外观整齐，发现病虫出现随时喷杀。

8、藤本类植物及时清除败叶、枯枝，疏册弱的藤蔓，根据植物生长需要，进行绑扎和牵引。

➢ **防护设施：**

对高大乔木须采取防倒伏措施，一般在7—9月份大风过后，应及时排除主干道上妨碍交通的倾斜植株。

★ 植被和草坪：

1、春、夏、秋杂草较多，掌握时间不定期控制生长、清除。一般每100平方米绿地纯净度不低于95%，100平方米草坪杂草含量不超过5%。

2、植被和草坪覆盖率应达到98%，无明显黄土裸露、草坪结块现象，无病虫害，生长良好、匀齐、边界清晰。

3、植被高度控制在20—25公分，草坪高度控制在6—8公分，要求修建平整，每月修剪1—2次为佳。

4、应保持土壤平整清洁及透气良好，每月松土1次，对不良土壤进行改造（混合有机介质，含量保持中性土质为好）。凡常年积水的低洼地应分次填沙予以平整。

★ 乔、灌木施用化肥、农药的合理剂量及物理防治：

1、绿地养护管理合理施用化肥及农药，切实做到安全和有效地防止污染小区环境。

2、对因药物及农肥损坏，造成乔、灌木枯萎、枯死的应及时修剪、整理或补种。

3、农药的施用方法：

比例： 1：800—1：1000（公斤）

涂白：冬季用石灰水加盐、石硫合剂涂白树干，消灭在树皮内越冬的害虫。

四、公共秩序维护、安全防范

■ 安全防范

★ 公共秩序维护工作方案

工作内容	岗勤定执	流动巡查						学习训练	
		公域全办区安	刑事违法案件	修督装监	停务辆服车放	保境护环	发件突事	理论	实操
工作频率	24小时						5分钟内到达现场	每周一次，每次两小时，班前班后各10分钟	每周1次，每次一小时
质量标准	叫乞上推闲可人进大无卖讨、门销、杂、疑物出厦。	不被理成事、件件管造、刑案案零因善盗、安发为治年数	章违率5‰以下。	按停发主门忘物时，守辆定，车锁遗重及知点车规放现未或贵品通重护。	宣及止绿践好并制坏草乱乱乱烧做传时破化、踏坪、扔倒、乱行等为。		时取及施，制采措面，速控局告候迅报等援支。	关律规规制相法法及章度、务意识。	纪法范勤明保遵守模执严安纪律。	擒列行跑敬健身、拿队训练、走、步、礼。

★ 拟采取的管理措施

1、出入口 24 小时安防执勤。

2、内部 24 小时安防巡逻，重点部位 1 小时一次。

3、秩序维护岗位的巡逻范围覆盖所有公共场所。

4、监控和消防值班中心 24 小时执勤，记录保持 72 小时。

5、大件和贵重物品凭放行条出大厦。

6、对进出小区的装修工等劳务人员实行临时出入证管理。

7、停车场所等重点区域 24 小时监控。

8、制定突发事件应急处理预案并定期演练。

9、与周边单位和当地派出所建立良好关系。

■ 秩序维护员处理问题的原则和方法

★原则

遵循下列原则：依法办事、执行规定、不徇私情、以理服人

★方法

1、对不同性质的问题采取不同的处理方法

对一般违反法规和管理规定的问题处理方法:如民事纠纷，可通过说服教育的方法解决,主要是分清事非,耐心劝导;对一时解决不了又有扩大趋势的问题,应采取“可散不可聚、可解不可结、可缓不可急、可顺不可逆”的处理原则，尽力劝解，把问题引向缓和，千方百计避免矛盾激化，否则不利于解决问题。

2、发生打架斗殴的处理方法

（1）积极果断劝阻双方离开现场，缓解矛盾，防止事态扩大。介入时要避免双方出手，同时立即向值班领导报告。

（2）如事态严重，有违反《治安管理处罚法》的行为，甚至有犯罪的倾向，应立即通知当地公安机关前来处理，或将行为人扭送公安机关处理。

（3）提高警惕，防止坏人利用混乱偷窃破坏财物。

（4）说服围观群众离开，保证区域内正常治安秩序。

3、发生盗窃案件的处理方法

（1）发现盗窃分子正在作案，应立即当场抓获，并报告服务中心及公安机关，连同证物送公安机关处理。

（2）如果盗窃案已经发生，应立即报告领导及公安机关，同时保护好案发现场，重点保护好犯罪分子经过的通道，爬越的窗户、打开的箱柜、抽屉等，不能擅自让人触摸现场痕迹和移动现场的遗留物品。

4、发生刑事案件的处理方法

（1）如发现歹徒正在作案，应设法制服，阻拦歹徒，并召集各岗位秩序维护员配合，同时迅速向领导和公安机关报案，如有伤员迅速送附近医院救助。

（2）如事后接到报告，则保护好案发现场，禁止无关的人员进入以免破坏现场遗留的痕迹、物证影响公安人员勘察现场，收集证物和线索。

5、遇到犯罪分子抢劫的处理方法

（1）在执勤中遇到犯罪分子公开使用暴力进行打砸、抢等强行夺取他人钱与物时，应呼叫附近秩序维护员和周围群众一起迅速制止犯罪，并立即报警。

（2）如劫匪逃离现场，要向目击者问清劫匪人数、特征、面貌、衣着颜色和逃走方向，并立即报警；如驾车逃跑的，应记下车牌号报警。

（3）保护抢劫现场，不要让无关人员进入现场。

（4）询问目击群众，收集劫案情况，做好记录并提供给公安机关。

（5）事主或在场群众若有受伤者，应立即送医院并作详细报告。

6、遇到爆炸的处理

（1）值班人员接到发生爆炸报告，立即赶到现场，确认后立即向公司领导报告，同时向公安机关报案。如引起火灾，立刻报“119”火警，如有人员伤亡，立即向“120”急救中心呼救，并派人迎接公安、消防、急救部门的车辆、人员，引导其进入现场。

（2）立即成立临时指挥部，由大厦最高领导，客户中心经理、秩序维护部、工程维修部人员组成。

（3）工程人员迅速切断必要电源，秩序维护队员组织疏散

爆炸现场附近的群众，并在距爆炸中心30米处设警戒线，禁止无关人员进入；同时组织秩序维护员及大厦管理人员在区域内巡查，检查是否还有可疑爆炸物。

（4）监控中心高度戒备，监视有无火灾等可疑情况，各在岗员工也要坚守岗位，密切注意有无可疑情况。

（5）工程维修部负责提供楼层平面图，供公安人员破案时使使用。

（6）保护现场并配合有关部门查明原因，了解情况。

7、紧急避险的方式方法

（1）必须是为了保护合法权益；

（2）必须是正在面临危险的情况下；

（3）在不得已的情况下才能施行，紧急避险不能超过必要限度。

■ 消防管理

★ 拟采取的管理措施

（1） 对消防设备设施的图纸、操作使用说明等妥善保管

（2） 定期进行消防设备设施使用操作培训

（3） 定期进行消防预警意识和灭火知识教育

（4） 每天对消防设施进行巡查

（5） 定期对消防设备设施进行检测、维护

（6） 划分防火分区，任命消防安全责任人

（7） 成立义务消防队，制定应急预案并定期演练

★ 消防协助管理方案

工作内容	日巡查	月检查	计划保养	维修处理	法规学习	技能训练思想教育
作业频度	1次/天	1次/月		当天进行	一次/周	一次/月
质量标准	消防设施齐全、外观完好，标志标识齐全美观	消防栓开箱、消防器材压力正常	保养覆盖率100%，一次保养合格率≥98%	小修不过夜，中修不过三（3天），大修不过五（5天）	熟悉国家和地方消防法规，掌握小区消防处理规范	熟悉消防业务规范和救助知识，临危不惧，理智敏捷

■ 消防管理工作内容

★ 设备设施检查

➢ 义务消防员

1、每周三次对楼梯间、走道、电梯口堆放的任何物品进行清理，保持消防通道的畅通。

2、每月的8-10日定期组织各区域防火责任人对所属区域的灭火器材，消防设施、设备及隐患等进行检查，并填写《消防器材月检查表》。

3、每月对消火栓内水带、水枪、消防卷盘是否齐全进行检查，在《消防器材月检查表》予以详细登记，并在消防栓门缝上贴好封条。

4、每月检查手动报警、警铃、弹簧是否松动，安全出口指示灯安装是否牢固、是否有损坏情况。如有异常情况在报相关部门及时处理，并负责跟进处理情况。

5、每月检查防火门有无损坏，闭门器是否能正常使用。

6、检查中严格清除死角内堆放的一切易然易爆物品。

7、每月检查应急灯是否正常照明，检查电池能否自动充、放电。

8、每月检查消火栓门有无破损，消火栓出口压力是否正常。

9、每月对大厦内所有单位进行一次的消防检查并做好记录。

➢ 防火责任人

1、客服中心经理为该服务项目第一消防责任人，秩序维护部主任为第二消防责任人。

2、物业管理区域内的防火责任人分别由各部门负责人担任，授予《防火责任人任命书》。

3、防火责任人每月不少于2次检查防火安全工作，抽查消防器材完好情况，督促和跟进损坏消防器材维修情况。

★ 动火管理

1、大厦内任何单位和个人需要动火工作，必须在动火前到物业客服中心申请办理临时动火作业申请手续，经批准后发放《临时动火作业许可证》方能动火。动火时必须通知物业客服中心派员监督。

2、动火单位和个人在动火前必须采取足够的防火措施，准备必要的消防器材，并要指定责任人现场负责，动火完毕必须清理现场，确定安全后方能离去。

★ 宣传教育

1、日常引导客户遵守安全用电管理规定，使用符合国家标

准的家用电器、办公器材严禁超负荷使用。

2、大厦范围内公共场所不得燃烧香纤维、塑料制品、烟头及火柴余灰要随时弄熄。

3、大厦内设置防火标语、宣传画、消防宣传板报、警示牌。

4、物业客服中心每季度组织一次相关员工学习。

★ 消防培训

1、每位义务消防员必须熟悉《消防法》和大厦《消防管理规定》，知晓公共区域内消防设施、设备的位置。

2、每位义务消防员都能熟悉灭火器材的种类和使用方法。

3、程序维护主管每月组织义务消防员参加消防知识培训。

4、秩序维护主管每季度组织全体员工进行一次消防技能培训。

★ 防火演练

1、程序维护主管每月组织一次常规消防演练，每半年组织开展一次综合灭火演练。

2、监控值班室接到消防报警，立即通知附近岗位赶到现场确认，并严防无关人员接近。

3、巡逻秩序维护员接到呼叫后，携破拆工具，其他队员携消防器材赶到现场；同时通知工程维修部准备启动相关消防设备，并将情况汇报领导。

4、到达现场确认火情的秩序维护员根据实际情况辨别，及时反馈值班室是否拨打“119”。

5、根据事态发展需要和紧急避险原则，经秩序维护主管授命可以破门而入，初起火灾争取时机2分钟内消除隐患。

6、火势较大时要做好疏散工作，应尽量控制火势并注意消防队员安全，争取“119”消防队的支援。

7、事故处理完毕清理现场，记录事故处理经过并总结经验教训。

★ 消防工作质量验收标准

1、大厦内显眼位置安放防火标语、警示牌等提示性的标识。

2、各区域内消防设备、设施、封条完好。

3、大厦灭火器材，消防设施、设备的完好率达100%，火灾报警及时处理率100%。

4、程序维护主管、义务消防员每月组织对所属区域的灭火器材、消防设备设施进行检查。

5、每月对大厦内所有单位进行不少于一次的消防检查。

6、每月对全体员工进行理论及实操的培训课程不得少于二课时。

7、新入职员工接受消防培训不得少于六课时。

8、程序维护主管每月开展一次常规消防演练，每季度开展一次综合灭火演练。

9、建立完整的工作、培训、演习档案。

■交通管理

★ 拟采取的管理措施

1、 进入管理区域车辆按章行驶，在指定位置停放。

2、 车流高峰进行交通指挥。

3、 不留管理盲区，违例停车立即纠正。

4、 重视硬件建设，交通标志齐全美观。

★ 交通车辆管理工作方案

工作内容	定岗检查	交通疏导	跟踪巡查	事故处理	法规学习	技能训练思想教育
作业频度	10 小时				两次/周	
质量标准	礼貌服务仪表整洁。	交通高峰期，车流通畅无阻塞。	车辆无违规停放，避免擦挂等。	保护现场、疏导交通、及时报案。	熟悉交通法规和处理事故一般知识。	掌握交通指挥、疏导技能。

■交通管理工作内容

★车辆行驶管理

1、监控进入管理区域的车辆车速不超过15km/h，禁鸣喇叭。并指挥车辆按规定停放在指定的停车位置，以便于车辆停放整齐。

2、提醒车主/司机锁好车门、窗、并将车内的贵重物品随身带走。

3、巡查车辆情况，发现门、窗未关好，有漏油、漏水等现象及时通知车主。

4、留意进入管理区域内的一切车辆情况，对载有易燃、易爆等危险品的车辆禁止进入，营运三轮摩托车或超载超重车辆严禁进入管理区域。

5、严密注视车辆情况和驾驶员的行为，若遇醉酒驾车者应

立即劝阻，避免交通意外事故的发生。

★车辆安全管理

1、机动车管理：

（1）所有车辆(含机动车、非机动车）进入院内后，应按规定区域停放。对集中办公区上班人员的车辆实施全面管理，有各单位负责人建立详细的车辆管理档案（含：使用人姓名、单位、车辆型号、车牌号、车辆颜色、联系电话等。为方便沟通，请各单位备注单位负责人联系方式)，单位盖章后交于物业中心。物业中心统一交机关事务中心办理通行证，对登记备案的业主（使用人）车辆，物业中心工作人员实行统一输入车辆道闸系统。

（2）一切私家车辆无特殊情况严禁在院内过夜(公车除外)。

（3）所有不划车位的通道和消防通道一律不准停车。车辆进入，根据车位情况，无车位的情况，禁止车辆进入。所有人员必须遵守此规定，不得在大门口进行围堵。否则后果自负。

（4）车辆停放后，须及时关闭车门、车窗，不要将贵重物品遗留在车内，防止物品失窃。停车场仅提供停车场地，如出现车辆剐蹭或车内物品被窃，物业会积极主动配合车主查找并提供有效帮助。

（5）保持好停车场内卫生，禁止在场内乱丢垃圾、杂物，严禁使用明火。行驶方向、行驶路线，驾驶员须遵章执行，出

入大门应各行其道。

（6）大型货车、客车原则上不允许进入管辖区域，如遇特殊情况需进入者，请提前申请并征得物业服务中心的同意。

（7）对车辆物品出入实行严格把控，物品出入必须有单位负责人签字方可放行。对所有进入院内的外来车辆，执勤门岗必须在外来车辆登记表上注明（车辆进出的时间、车牌号、所访单位、姓名、身份信息、联系电话、执勤门岗姓名）。并妥善保管好，存档留底。

（8）大楼内如有大型活动，承办单位应事先向物业中心沟通，承办单位和负责人配合好安保人员搞好办公大厦内的安全工作，发现问题及早处理。需移车其他各单位需尽力配合做好移车工作。

2、摩托车和非机动车的管理

（1）存放车辆的业主必须按规定有序地停放车辆。做到停车落锁。如出现车辆丢失或车内物品被窃，管理人员会积极配合车主查找并提供有效信息。

（2）管理人员认真履行职责，发现车辆停放不整齐及时整理。

（3）业主不得将电瓶车上楼充电和停放在楼道内。

★车辆停放管理

1、纠正司机乱停乱放时，应面向司机敬礼，有礼貌地要求司机将车停放在指定的停车位置。

2、指引行人走人行道，自行车靠右侧道路行驶。

3、指挥和劝导单车、摩托车在指定位置停放。

4、未画线路段和消防通道、人行道上一律禁止停车。

★交通设施的管理

1、各班班长在每班交接前对区域内道路上的禁止鸣喇叭标示，禁止驶入标示等交通标志牌、减速线、停车线、让行线、人行道线等进行检查，发现有损坏的应予以记录并及时报修。

2、定期检查交通设施的状态，当发现有损坏、歪斜移动和风化变色时，应及时报相关部门修复或更换。

3、每月对整个管理区域内的交通设施的效能性做出评估，提出改进和完善道路交通设施系统的意见和建议。

■具体的运作方式

1、大厦24小时安全秩序维护服务由秩序维护队负责。

2、秩序维护员实行酒店式服务礼仪和服务规范，贯彻“安保客服化”服务理念。其他在岗当班人员应站立式服务（特殊除外），遇甲方严格按公司培训的规范礼仪接待和致意，遇甲方需要帮忙，主动协助。

3、运作要求如下:

（1）停车场

①引导车辆停放按规定停放，提醒车主/司机锁好车门、窗、并将车内的贵重物品随身带走。

②留意进入管理区域内的一切车辆情况，对载有易燃、易

爆等危险品的车辆禁止进入，营运三轮摩托车或超载超重车辆严禁进入管理区域。

③疏散小区门口车流，保持畅通。

（2）监控中心

①通过显示屏监视公共地方的秩序。重点监视楼宇各出入口情况。

②监控消防报警设备运行，接听对讲、电话。接到紧急求助、报警、报修等事务，立即反馈客服总台、客服助理或工程维修部值班室，并按紧急事件处理程序做出反应。电梯困人时，第一时间利用电梯对讲电话做好对乘客的安抚工作。

（3）机动巡逻岗

①每 1 小时：对大厦重点部位巡查一次，并做好巡查记录。

②白天每 2 小时，中班、夜班每小时对管理区域外围、和区域内固定岗位巡查 1 次（实行双方互签名确认制度），保持各岗位人员精神工作状态良好。

③每天：对大厦共用部位、公共地方共用设备、设施巡查不少于 2 次，发现问题当天报修；对装修巡查不少于 1 次，发现违规立即制止并报告客服助理。

④每月对消防设施完好性检查 1 次，更换封条，发现问题上报处理。

（4）流动岗

①不间断在区域内巡逻。随时制止不文明、不合理使用共

用设备设施的行为，对携带重物、醉酒等有需要的客户提供帮助。对进入大厦的外来人员留意观察，关注其走向，向走错路线或问路的人给予正确指引。②每天23：00—7：00期间，根据安全防范的特点，在监控中心的重点监控下确保大堂门、地库楼宇通道门随时处于关闭状态外，重点加强首层的巡逻。

③机动巡逻岗接到突发性事件报告3分钟内奔赴现场，提供救助、保护现场、展开消防救援等工作。

附件 2

服务承诺指标与保证措施

序号	承诺项目	国优标准	承诺指标	实施措施
1	房屋完好率	98%	≥98%	实行巡视制度，落实责任人，维修及时，工作记录建档，及时制止违章及损坏公共设施行为。
2	房屋零修、急修及时率	98%	100%	接到维修通知或在约定时间 15 分钟内到达现场，完成情况建立回访档案记录。
3	维修工程质量合格率	100%	100%	分项检查，一步到位，并进行回访确认，以确保维修工程合格，满足客户需要。
4	房屋共用部位及共用设备设施计划养护率	100%	100%	每年各专业系统制订各系统的养护计划报部门汇总，部门审定后报客服部监督执行，客服部对计划执行情况进行考核。
5	设施设备管理按规定实施月检/季检覆盖率	100%	100%	分专业系统和区域落实到责任人，检查工作保持记录，部门主管负责监督检查，客服部负责抽查考核。
6	机电设施设备抢修及时率	100%	100%	接报告 5 分钟内值班人员携带必要工具到场，发生影响客户生活的事件立即报告部门主管，部门主管接报 15 分钟内到场指挥抢修。
7	装饰装修过程监管率、违章纠正率	98%	99%	秩序维修部每日对装修户进行巡查，工程维修部和客服部每工作日对装修户进行抽查，发现违例装修立即制止或采取必要措施。
8	设施设备标识牌正确率	100%	100%	设施设备责任到人，设备的管理责任人负责标识牌的正确性，部门主管负责检查。
9	路灯完好率	90%	≥95%	实行巡视制度，小修不过夜，大修不过三（3天），路灯维修日报日完成，工作记录建档，客服部负责监督和考核。
10	道路完好率	95%	98%	落实责任人进行养护，实行巡查制度，工作记录建档，客服部负责监督并进行考核。
11	化粪池、雨水井、污水井通畅率	100%	100%	工程维修部负责巡查，定期进行清理，工作记录建档，客服部负责监督和考核。
12	排水管、明暗沟完好、通畅率	100%	100%	工程维修部负责巡查，定期进行清理，工作记录建档，客服部负责监督和考核。
13	管理费收缴率	盈利	≥95%	按照规定收取相应费用，兢兢业业做好服务，培养客户成熟的消费者意识，尽心尽力为客户排忧解难督促客户交费。
14	客户有效投诉处理率	100%	100%	加强处理客户投诉每个环节的监督，保证处理过程责任到人，客服部负责监督和考核，执行不力追究责任。

序号	承诺项目	国优标准	承诺指标	实施措施
15	客服务工作实现循环率	无	100%	严格按程序操作，各部门互相监督，服务中心经理每周进行抽查，不按程序操作的人员停职学习并进行扣罚，经考核合格后再上岗。
16	限时服务承诺实现率	无	100%	责任人延迟1分钟到场即通知部门主管亲自到场处理，主管接到通知5分钟未到场即通知客服中心经理到场处理。事后延误人员需给当事客户道歉取得客户谅解，还必须接受处罚。
17	客户档案月度动态建档率	无	100%	档案管理责任到人，客服部主管每周进行检查，服务中心经理每月进行抽查。
18	客户装修方案审批率	无	100%	为有需要的客户说明办理装修审批的程序、条件、重要性等，每天进行检查，制止和杜绝未经审批的装修行为。
19	客户对物业服务满意率	95%	≥90%	严格按一个结果、两种标准处理：属物业公司责任范围内的投诉，处理结果一定要让客户满意，非物业公司职责范围内的投诉要协助处理，处理的过程要让客户理解，直至满意。
20	管理人员专业培训覆盖率、合格率	无	100%	入职培训、外送培训、和内部讲师培训相结合，未按时参加培训或培训不合格的必须补培训，并予以考核，不合格者予以淘汰，确保培训合格率达100%，以保障员工的素质。
21	内外部文件发布合格率	无	≥99%	客服主管或经理助理为文件发布的必须审核人，经理为文件发布的最终审批人，通过层层审核保证文件发布的合格率。
22	内外部档案资料保存齐全完好率	无	100%	档案管理责任到人，客服主管每周进行检查，服务中心经理不定期进行抽查，确保档案资料管理达到要求。
23	办公场所生清洁卫查合日检格率	无	100%	清洁绿化主管负责落实办公场所每天的保洁工作，客服部负责监督，办公区清洁卫生质量不达标直接考核清洁绿化主管。
24	仓库帐、卡、物相符率/库管物品完好率	无	100%	仓库管理责任到人，验货、入库、出库手续齐全并有人监督，客服部每月进行盘点，财务部每季度进行清点。
25	重大劳动安全事故发生件数	0	0	公司任命服务中心经理为第一安全责任人，任命各部门主管为本部门安全责任人，劳动安全事故实行领导问责，各部门每周组织劳动安全教育，严禁在存在劳动安全隐患的情况下上岗。
26	小区绿化年成活率	95%	≥96%	划分区域布置专业的绿化工进行养护，每日巡查，清洁绿化主管每日进行检查，工作记录建档，客服中心各部门一线员工负责监督，客服部负责考核。
27	绿化养护区域日检查合格率	无	≥98%	落实定人、定岗、定时、定责任区域、定工作标准的“五定”管理，落实责任追究制度。
28	绿化养护标识牌正	无	≥90%	清洁绿化主管负责提交标识牌内容草案，客服部负责把关，通过层层把关确保标识的正

序号	承诺项目	国优标准	承诺指标	实施措施
	确率，完好率			确性；每天巡查过程中若发现标识牌损坏，绿化员负责反馈和跟催相关人员当天修复。
29	清洁卫生日检/月检覆盖率	无	≥99%	落实定人、定岗、定时、定责任区、定工作标准的“五定”管理，保持检查记录，清洁绿化主管负责检查，客服部负责抽查考核。
30	卫生保洁区域日检查合格率	100%	100%	落实定人、定岗、定时、定责任区域、定工作标准的“五定”管理，客服部负责抽查考核。
31	清洁卫生标识牌正确率，完好率	无	≥99%	清洁绿化主管负责提交标识牌内容草案，客服部负责把关，通过层层把关确保标识的正确性；每天巡查过程中若发现标识牌损坏，绿化员负责反馈和跟催相关人员当天修复。
32	秩序维护巡逻覆盖率，信息及时率	无	≥99%	时刻均有秩序维护员负责巡逻，并在巡逻地点签到，秩序维护部班长、主管负责抽查，客服部监督考核，确保巡逻工作高效落实。
33	机动车辆管理达标率	无	≥99%	车场有程序维护员进行指挥和看管，机动车停放区域都在闭路监控范围内，保证车辆安全。
34	大厦内因管理不善治安案件发生率	0	0	秩序维护员经培训考核后方能上岗，并每周训练二次，每次两小时，以保障安防队伍的素质和状态；落实安防岗位职责，严防各出入口，明确责任，实行24小时巡逻，以确保大厦的安全。
35	因管理不善火灾发生率	0	0	施行全员义务消防员制，并定期进行培训和演习，加强消防意识宣传，每天有人负责日常巡视，发现隐患当天通知相关部门处理，确保大厦消防安全。