河南省生态环境厅监控大楼

物业管理服务合同

委托方：河南省生态环境厅

受托方：河南黄锦物业管理有限公司

河南省生态环境厅监控大楼物业管理服务合同

委托方(以下简称甲方): 河南省生态环境厅

受托方 (以下简称乙方): 河南黄锦物业管理有限公司

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将河南省环境监控中心大楼区域委托于乙方实行物业管理服务，特订立本合同。

一、管理范围

第一条 甲方将位于郑州市郑东新区金水东路路南、学理路以北、明理路以西、博学路以东办公区域范围内物业委托给乙方实行统一管理，综合服务。

1.物业类型:高层办公楼

2.占地面积:42 亩

3.总建筑面积 41581 平方米

二、项目内容

第二条 委托管理服务事项

1.本物业共用部分（办公机具外的部分）的日常维修、养护和管理。物业共用部分具体包括:房屋的承重结构（包括基础、水里墙体、梁柱、楼盖等)，非承重结构的分户墙外墙面，屋盖、屋面、大厅、公共门厅、走廊、过道、楼梯间、电梯井、垃圾通道、污水管、雨水管、楼道灯、避雷装置等;

2.本物业共用设施、设备的维修、养护、运行和管理。具体包括:共用的上下水管道、落水管、污水管、共用照明、泵房、水箱、楼内消防设施设备、空调系统、智能化监控设备、供配电系统等;大楼弱电系统、智能化系统、有线电视、广播通讯系统、会议室音响、视频设备的日常运行管理及维护;

3.本物业附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理。包括道路、室外上下水道、化粪池、沟渠、水池、井、停车场、路灯等;

4.除大中修外，所有日常养护、保洁等所用备品、配件、易损易耗品（件）等(含如：保洁工具、保洁物料、维修工具等，卫生间的洗手液、垃圾袋等；不含如：维修物料及配件，卫生间的卫生纸、擦手纸等)费用的承担;

5.本物业公共场所、房屋共用部位及特定办公室的清洁卫生，垃圾的收集、清运，排水管道、污水管道的疏通;

6.区域内和门前交通秩序与车辆停放的管理;

7.区域内的安全防范（公共秩序维护服务）工作。包括安全监控、巡视、门岗执勤、进出人员的管理和消防报警等;

8.代收报刊邮件分发等工作;

9.会议服务:配合甲方做好会议室音响、视频设备调试工作;

10.客服服务：负责接听电话，协助完成临时性工作。

11.节能:根据《公共建筑节能管理办法》，结合本办公区域情况充分考虑制定合适有效的节约能源方案，具体量化并付诸行动;

12.甲方指定的其它委托事项;

上述事项中，凡属于业主与施工单位、安装单位前期施工合同中约定了的保修范围内的项目，均应由其合同中的单位负责相关保修工作，并提供维修保养工作的相关资料。乙方物业服务费中计入费用的项目由乙方负责，未计入费用的项目由甲方负责。

三、委托管理期限

第三条 委托管理期限为 1 年,自 2026 年 6 月 1 日 0 时起至 2027 年 5 月 31 日 24 时止。

四、本物业服务收费及付款方式

第四条 本物业全年物业管理费为: 2569008.58 人民币(大写: 贰佰伍拾陆万玖仟零捌元伍角捌分整);每季度物业管理费为:642252.15 人民币(大写:陆拾肆万贰仟贰佰伍拾贰元壹角伍分整)（其中最后一季度费用为 642252.13 人民币）；

第五条 物业管理费按季度支付，合同签署后，甲方应于每季度季末支付本季度物业管理费，本季度考核结果在下季度物业费中兑现;

乙方指定以下账户为本合同项下指定收款账户：

户名：河南黄锦物业管理有限公司

开户行：交通银行郑州纬五路支行

账号：4110 6140 0018 0010 86566

电话：0371-63768810

第六条 甲方对乙方每季度进行一次检查考核和总结,季度《河南省环境监控中心办公楼物业考核细则》(详见附表一)得分(满分 100 分）将作为确定物业服务费付费依据。

1．得分 95 分以上，全额支付季度物业服务费用;

2．得分 90-95 分，扣除季度物业服务费 0.5%(含 95 分);

3．得分 80-90 分,扣除季度物业服务费 2%(含 90 分);

4．得分 70-80 分,扣除季度物业服务费 2%(含 80 分);

5．得分 70 分以下，扣除季度物业服务费 5%(含 70 分)。

每年的物业管理服务费用为实际中标价，实际支付根据考核结果确定。在本合同有效期内物业管理服务费标准不再增加。

第七条 本物业共用的专项设备运行的能源消耗（如水、电、气、暖、电话、宽带等）由甲方自行负责缴纳;

第八条 在合同履行中，乙方可接受甲方委托，提供其他专项服务的，专项服务的内容和费用另行约定，双方按其约定执行。

五、物业管理服务质量及要求

第九条 基本要求

1.河南省生态环境厅监控大楼是集行政办公和公共服务设施于一体的现代化公共建筑，对安全性、规范性要求严格。物业服务要求高标准。

2.甲方对乙方组建的河南省生态环境厅监控大楼物业服务机构进行业务归口管理。

3.乙方对河南省生态环境厅监控大楼的物业服务方案、组织架构、人员录用等建立的各项规章制度，在实施前要报告甲方，甲方有审核权。

4.乙方要有应急处理上访、游行等突发事件的具体措施，在处理

特殊事件和紧急、突发事故时，甲方对乙方管理服务人员有直接指挥权。

5.乙方在做好工作的同时,有责任向甲方提供合理化建议，以提高管理服务效率和管理服务质量。

6.乙方在物业管理服务方案中，要有环保和资源节约具体措施。

7.各项物业管理服务质量必须达到约定的标准。

第十条 管理服务机构与人力资源配置要求

1.乙方应根据办公楼的具体情况和合同约定，设置相适应的办公楼物业管理服务机构，配备管理服务人员和服务设施。应制订切实可行的物业管理服务规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，负责抓好员工思想教育、业务培训，加强班组建设,营造良好的企业文化氛围。

2.乙方对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录、有上岗资格证。甲方对一些重要岗位的设置、人员录用与管理和一些重要的管理决策有直接参与权与审批权。为保持稳定，要求安保人员的全年人员交换率不超过 15%。重要区域配置的清洁人员全年交换率不超过 5%。

3.乙方管理服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉办公楼的基本情况，能正确使用相关专用设备。

4.乙方管理服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态;表情自然、亲切;举止大方、有礼;用语文明、规范;对待大楼工作人员主动、热情、耐心、周到并及时为物业使用人提供服务。

5.乙方管理服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄;在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，言行举止规范，服务主动。

6.乙方一些公众岗位录用人员年龄、体形、身高要符合规定:白班秩序维护员年龄 45 岁以下，身高 1.70 米以上;会议接待员年龄 30 岁以下，身高 1.60 米以上，容貌端正;其他岗位人员年龄不能超过 55 岁，身体健康，五官端正。

7.乙方管理服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作,做到字迹清晰、数据准确。

第十一条 管理服务要求

1.乙方的维护保养工作，应保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。

2.乙方应对服务范围内的变配电室、电梯、空调机房、供水设施、安保哨位、巡更区域、消防设施设备、水电维修和巡查等重要区域进行 24 小时值班。

3.乙方应保证服务电话 24 小时畅通。急修 3-5 分钟、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。

4.乙方应为办公区域内提供全天候的公共秩序维护服务和安全服务，维护办公区域内的人员、财产和建筑物的安全。

5.乙方应按时完成规定的环境保洁服务，为业主提供整洁、卫生、安全、美观的环境。

6.乙方应根据会议日程安排，提供良好的引导服务、礼仪接待服

务、会场布置、会场秩序维持服务。

7.乙方应对仓储和采购进行控制，使仓储和采购的物资及服务符合本标准及相关标准在质量、环境、安全等方面的要求。

8.乙方所用材料应符合国家相关标准，甲方有权抽查、评估并有权拒绝、禁止乙方使用不合格材料。

9.乙方应对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案,并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时报告主管部门和驻楼单位，并采取相应措施。

第十二条 基础管理服务

1.财务管理服务

建立健全财务管理制度，对物业管理服务费和其它费用的收支进行财务管理，运作规范，账目清晰。对于须单独结算的应准确计算。

2．物业档案管理

有较完善的物业管理服务档案制度,档案内容至少应包括:

办公楼及其配套设施权属清册;设备管理档案;日常管理档案等。

六、双方权利义务

第十三条 甲方权利义务

(一) 甲方权利:

1.代表和维护物业产权人和物业使用人的合法权益;

2.审定乙方拟定的年度物业管理服务计划和方案;

3.检查监督乙方提供的各项服务承诺的执行情况，审定乙方拟定的物业管理制度;

4.对物业设施、设备和共用部分的大中修及更新、改造计划、方案、费用进行审批，并组织验收;

5.合同履行期间，如乙方中途无正当理由退出或发生严重责任事故，给甲方带来不良影响的，甲方有权终止本合同，并要求乙方给予经济补偿;

6.乙方应服从甲方领导指挥，完成甲方交办的临时工作（需与物业服务相关)，对拒绝、不服从或抵触甲方领导指挥的乙方使用人员，甲方有权利要求乙方进行调换;

7.监督、指导乙方人员在物业区域内的行为和活动;

8.根据法律、法规规定享有的其他权利。

(二）甲方义务:

1.合同生效之日起 10 个工作日内向乙方移交下列资料:

(1）总平面图，设备竣工图，配套设施工程竣工图等;

(2）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;

(3）物业管理所必需的其他资料。

2．按照合同约定缴纳物业管理费;

3．协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动;

4．协助乙方规范对区域内人员违反法规、规章行为;

5．协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题;

6．法律、法规规定的其他义务。

第十四条 乙方权利义务

(一）乙方权利:

1.按照国家和相关物业管理的技术标准、行业规范(《最新物业管理工作标准与管理规章制度及国家强制性条文》)以及本服务合同进行管理，提供专业化的服务;

2.根据本合同和有关规定向甲方收取物业服务费用和其他费用;

3.根据甲方授权，制定必要的规章制度，并以有效方式督促辖区使用人遵守;

4．根据甲方授权，采取规劝、警告等措施制止使用人违反公众管理制度的行为;

5.经甲方同意，专业设备及系统（楼宇智能化设备系统、安全防范系统、消防报警与灭火系统、升降设备系统、空调系统等)按国家规定可选聘有相关资质专业公司承担本物业的专项管理服务业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方;

6．依照法律、法规规定和本合同约定享有的其他权利。

(二）乙方义务:

1.乙方接受甲方监督，并服从甲方管理;乙方管理人员须与甲方一起参与物业服务质量检查;

2.根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业服务及管理制度，报甲方审核;

3.及时向甲方通告本区域内有关物业管理服务的重大事项，及时处理投诉，接受甲方的监督管理;

4.负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度维修养护计划报送甲方审定;

5.负责编制物业管理年度管理计划、资金使用计划及决算报告;

6.乙方必须按季度向甲方提供物业设施、设备维修记录等档案资料;

7.制止本物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面规章制度的行为，对违反法律法规规定的行为及时向甲方报告;

8.协助做好本物业管理区域内的安全防范工作,发生安全事故时，在采取应急措施的同时，及时向有关行政管理部门报告，保护好现场、协助做好救助工作;

9.乙方人员配备必须与“投标文件”中的人员配备相符合，保持人员相对稳定。专业技术岗位的上岗人员，必须有上岗资格证，未经甲方同意，项目经理不得更换，其他人员（中层）必须有中级以上对应的技术职称，不得随意调整人员;

10．非经甲方许可并办理相关手续，不得擅自改变物业管理区域内共用部分、共用设施设备的用途;对本物业的公用设施不得擅自占用和改变;

11．本合同终止时,乙方必须向甲方移交管理用房及物业管理的全部档案资料;

12.乙方要做好自身员工的安全管理工作,如出现乙方管理不当造成的安全事故，乙方承担相应责任;

13.遵守甲方相关规章制度及法律、法规规定的其他义务。

七、物业管理用房

第十五条 甲方按照有关规定，向乙方提供固定的物业管理用房。其中包括:物业管理企业的办公用房、监控室、值班用房、档案室等;

第十六条 物业管理用房属甲方所有，由乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途。本合同终止时，乙方应当将物业管理用房、物业管理相关资料等及时如数地移交给甲方。

八、违约责任

第十七条 若因房屋建筑质量，设施设备质量或安装技术等原因，达不到使用功能,造成重大安全事故的，其直接原因以法定机构的鉴定为准，甲乙双方应以此作为对责任方责罚的依据，其责任方将承担相应赔偿责任;

第十八条 甲方不履行本合同约定的义务,乙方可要求甲方履行，由此造成的损失，甲方应承担责任;

第十九条 甲方违反本合同的约定，未能按时如数交纳物业服务的，每逾期一日，每季度应按未交纳的物业服务费千分之五的标准向乙方支付违约金;

第二十条 乙方违反本合同的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同;造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿;

第二十一条 乙方如违反本合同约定，发生将本物业转包、转让他人或者在履行中存在违规、违法现象或者无正当理由擅自中止的，甲方有权终止本合同并有权要求乙方赔偿;

第二十二条 双方约定，以下条件下所致的损害，可构成对双方

的免责事由;

1.因不可抗力导致的中断服务或物业价值的贬损;

2.因物业本身固有的瑕疵造成的损害;

3.因维修、养护共用部位、共用设施设备需要而暂时停水、停电或停止共用设施设备的(除排危抢险情形以外,乙方应事先通知甲方);

4.因政府有关部门原因而非乙方责任造成的供水、供电、供冷、供热、通讯及其他共用设施设备的障碍和损失;

5．因政府行为或者法律法规等相关规定变更。

第二十三条 甲乙双方均应严格履行合同的约定,若任何一方严重违约导致合同不能正常履行或违法解除合同的,应承担人民币拾万元整(￥100000.00)违约金和由此造成的后果，给对方造成损失的应赔偿相应损失。

九、附则

第二十四条 自本合同生效之日起 10 天内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

第二十五条 双方可对本合同的条款进行补充,以书面形式签订初充协议，补充协议与本合同具有同等效力。本合同与招标文件有出入的,以招标文件为准。

第二十六条 本次招投标文件及乙方服务承诺为本合同附件,具有同等效力。

第二十七条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

第二十八条 本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十九条 本合同正本共 14 页，一式四份，甲乙双方各执二份，具有同等法律效力。

第三十条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第三十一条 本合同在履行中如发生争议,双方可以协商解决，协商不成的，由甲方所在地具有管辖权的法院诉讼解决。

第三十二条 合同期满本合同自然终止。

第三十三条 本合同自签字之日起生效。

附件:《河南省生态环境厅监控大楼物业管理服务考核细则》

（以下无正文）

甲方签章：

负责人或授权代理人：

日期：2026.5.29

乙方签章：

负责人或授权代理人：

日期：2026.5.29

附件:《河南省生态环境厅监控大楼物业管理服务考核细则》

序号	标准内容	分值	评分细则	备注
	综合办公楼物业考核办法	100		
一	基础管理	12		
	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	每缺少一项，扣 1 分	
	物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗：员工着装规范，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨	1	每发现一人次未做，扣 0.1 分	
	房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册、管理 完善，查阅方便	2	每缺少一项，扣 0.5 分	
	建立 24 小时值班制度，设立服务电话、接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录	2	每发现一次做不到位，扣 0.5 分	
	所有服务人员工作热情，服务周到有耐心	1	每发现一人次未做，扣 0.1 分	
	代收报刊邮件并分发	1	出现一次错收错发现象，扣 0.2 分	
	建立并落实维修服务承诺制、零修急修及时率 100%，返修率不高于 1%，并有回访记录	2	每发现一人次未做，扣 0.5 分	
二	房屋管理与维修养护	8		
	区内各建筑物标志明显、设立引路方向平面图和路标、单位名录标识在区内明显位置、铭牌及各类标识牌统一有序	1	发现一处标志不清或没有标志，扣 0.2 分。	
	有维修记录和维修通知统计表。有接单、分配任务、完成的时间记录以及人员记录，有原因分析和改进意见栏。	2	每发现一处不符合或没有，扣 0.5 份。	
	房屋外观完好、整洁，外墙是建材贴面的、无脱落；是玻璃幕墙的。清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍：无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象	0.5	房屋外墙是建材贴用的每发现一处脱落，扣 0.2 分；是玻璃幕墙的每发现一处破损或不洁，扣 0.2 分；是涂料的每发现一处褪色不一致，扣 0.2 分；每发现一处纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂，扣 0.2 分。	
	室外招牌、按规定设置，保持整洁统一	0.5	未按规定设置 0 分；按	

	美观，无安全隐患或破损		规定设置，但不整齐或有破损每处，扣0.1分；有安全隐患每处，扣0.5分。	
	空调安装位置统一，冷凝水集中收集。支架无锈蚀	0.5	每发现一处不符合，扣0.1分	
	楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间等管理完好	1	如发现一处不符合，扣0.2分	
	共用楼梯、天台、通道、平台等处无堆放废料、杂物及违章占用等。天台隔热层无破损	0.5	发现一处不符合，扣0.1分	
	检查维修服务所需的日常工具和易耗品管理：工具齐全可用并有专门的管理；易耗品进出有登记，设有安全库存；	1	符合1分，发现一处不符合，扣0.5分	
	维修的满意度，有回访流程和回访记录；有统计报表；对不满意事件进行原因分析并制订解决方案；	1	发现一处不符合，扣0.5分	
三	共用设施设备管理	20		
	(一)综合要求	3		
	制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行	1	每发现一处不符合，扣0.5分	
	设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求	0.5	每发现一处不符合扣0.2分	
	配备所需各种专业技术人员，严格执行操作规程	1	不符合，0分	
	设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故	0.5	不符合，0分	
	(二)供电系统	5		
	制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行	2	临时用电措施或停电应急措施不符合，均扣0.5分	
	保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知总经理办公室；突发停电情况应在10分钟内通知总经理办公室	1	每出现一次未通知停电、限电情况，扣0.2分	
	积极做好大楼节电工作	1	未积极配合做好节电工作的及在非工作期间出现长明灯的一次，扣0.2分	

	备用应急发电机可随时起用	1	不符合一次，扣 0.5 分	
	(三)弱电系统	2		
	按工作标准规定时间排除障碍，保证各弱点系统正常工作	1	每出现一次工作失误，扣 0.1 分	
	监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存	1	每出现一次记录不全或遗失的，扣 0.1 分	
	(四)电梯系统	2		
	电梯管理制度执行情况，卫生整洁程度符合标准，电梯安全设施齐全，通风良好，照明及附属设施完好，准用证、年检合格证完备，年检安全合格证要粘贴轿厢内，维修保养合同完备。培训合格证。 运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场，处置并联系维修	1	每发现一处不符合，扣 0.3 分	
	检查出现故障后报修的方便性运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施，有报修记录；检查记录中是否包括故障处理时间，处理结果；有故障报告；	1	符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分	
	(五)给排水系统	3		
	建立用水、供水管理制度、积极协助用户安排合理的用水和节水计划	0.5	不符合一项，扣 0.1 分	
	设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏	0.5	每一项不合格，扣 0.1 分	
	高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患	0.5	水箱周围每发现一处隐患，扣 0.2 分	
	限水、停水按规定时间通知总经理办公室；	0.5	每出现一次未通知停水，扣 0.2 分	
	排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水，浸泡发生	0.5	每一处不合格，扣 0.2 分	
	遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；制定事故应急处理方案	0.5	未按规定时间抢修或无应急处理方案的扣 0.5 分	
三	（六）消防系统	3		
	消防控制中心 24 小时值班，消防系统设施设备齐全，完好无损，可随时启用	1	每一处不合格，扣 0.5 分	
	消防值班人员熟练掌握设施设备的使用方法并能及时处理各种问题，明确各区域防火责任人	1	每一处不合格，扣 0.1 分；无明确各区域防火责任人的，扣 0.1 分	
	定有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图方案，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通，无火灾安全隐患	1	每缺少一项，扣 0.2 分；出现一次隐患并未在总经理办备案的，扣 0.1 分	

三	共用设施管理	2		
	共用配套设施完好，无随意改变用途	0.5	符合 0.5 分，每发现一处不符合扣 0.1 分	
	共用管线统一下地或人公共管道，无架空管线，无碍观瞻，区域范围内的道路通畅，路面平坦	0.5	符合 0.5 分，每发现一处不符合扣 0.1 分	
	道路、楼道、大堂等公共照明完好	1	符合 1 分，每发现一处不亮扣 0.5 分	
四	环境卫生管理	20		
	地面、台阶无水迹、杂物、纸屑、明显脚印；门、窗台、柱子、开关盒、楼梯扶手、空调通风口、消防器材无灰尘、污迹；大门玻璃明亮洁净、无灰尘、污迹；外围石材面无土尘、无积灰；痰盘无痰迹、盘内不超过 3 个烟头、桶无过多杂物，痰盘内石子缺少时应及时补充。	3	每发现一处不符合扣 0.5 分	
	清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁，日常工具应按指定位置摆放。	2	未实行责任制的，扣 0.5 分；无专职清洁人员和责任范围的，扣 0.3 分；未实行标准化保洁的，扣 0.2 分；日常工具未按指定位置摆放，发现一次，扣 0.5 分。	
	区内废水、废气、废烟、噪音等符合国家环保标准，无有毒、有害物质；垃圾日产日清，贮放、清运管理有序，要安排专人负责，日产日清，定期进行卫生灭杀。房屋外墙无污染；各类排气口安装统一有序，无安全隐患，对有毒、有害垃圾管理严格按规定分装，不得与其它垃圾混杂。	3	发现一次环保部门下放整改通知，扣 0.5 分,；其它每发现一处不符合，扣 0.2 分；每发现一处垃圾，扣 0.1 分；未安排专人负责的，扣 0.5 分；未达到垃圾日产日清的，扣 0.5 分；未定期进行卫生消毒灭杀，扣 0.3 分。	
	楼梯台阶无灰尘、痰迹、纸屑；楼梯栏杆、扶手无灰尘、污渍、手印；上下水管道、踏脚线、楼顶平台、电梯井墙壁无灰尘、手印、积灰、杂物。	3	每发现一处不符合，扣 0.5 分。	
	大小便池无干便、尿碱、水锈、烟头；水嘴、阀门无污垢、锈迹；纸篓无干便、纸堆积；水池内外无污垢、残留物；洗面盆、台洁净、无灰尘、污垢；镜子光亮洁净、无水迹、污渍、手印；洗手液	2	每发现一处不符合扣 0.2 分。	

	盒无积水、污垢；垃圾桶每日倾倒 1 次，桶内、外壁无污垢。			
	着工装上岗并保持工装干净整洁，在指定位置佩带胸卡，不得敞开外衣、卷起裤脚、衣袖（工作需要除外）。	1	上班期间未着工装，每发现一处，扣 0.5 分，；未佩带胸卡，每发现一处，扣 0.1 分上班期间敞开外衣、卷起裤脚、衣袖的，每发现一处扣 0.2 分。	
	清洗痰桶、石子、拖把、抹布等物品器具时应使用卫生间拖把池，不准使用盥洗间脸盆。	2	每发现一处不符合，扣 0.2 分	
	宣传栏、告示栏、标识牌无污迹，无明显积尘，无乱粘贴	2	每一处不合格，扣 0.2 分	
	上班不准迟到、早退、脱岗、无故旷工，严格遵守请假制度；未经同意，工作期间不准会见亲友，不带无关人员进入工作区域	2	迟到、早退、脱岗、旷工，扣 0.5 分，；未履行请假手续，扣 0.3 分；上班期间带亲友进入工作区域，扣 0.2 分	
五	会务管理	15		
	着装规范，仪容仪表整洁大方，精神饱满。	1	发现一次违反扣 0.2 分	
	准确、及时、优质、高效地办理客户的询问及各项事宜。	2	发现一次不符合扣 0.2 分	
	熟知本楼层各部门的电话及重要人员的联系电话、姓名。	1	发现一次不符合扣 0.2 分	
	不得擅自离岗，始终保持有岗、有人、有服务。	2	每发现一次缺岗扣 0.5 分	
	按照会议通知单要求的会议类别、性质、人员做好会议前准备工作，并调试好相关设备。	2	发现一处不符合扣 0.2 分	
	会议过程中热情周到的提供茶水、现场整理、用品补充等会务服务。	3	发现一次不符合扣 0.5 分	
	各会议室保持清洁，桌面、地面、窗台等不得出现灰尘	3	每一处不合格扣 1 分	
	会议结束后清理会场，将会议用具、设备整理好，关闭空调、照明、窗，锁好会议室门。	1	发现一次不符合扣 0.2 分	
六	秩序管理	25		
	仪容、仪表、上岗交接班要列队到岗交接	3	不符合要求扣 1 分	
	办公楼实行封闭式管理，严格执行来访人员登记制度	5	不按要求扣 1 分	
	进入办公区域的各种车辆管理有序，	2	每一处不合格，扣 0.2	

	无堵塞现象		分	
	大楼停车场管理严格，出入检查，有人疏导，停放有序，排列整齐	2	每一处不合格，扣 0.5 分	
	非机动车辆集中停放，摆放整齐，场地整洁	2	每一处不合格，扣 0.5 分	
	危及人身安全处设有明显标志和防范措施	1	每一处不合格，扣 0.2 分	
	每 30 分钟巡视一周，对行人、车辆、一、二楼防盗网进行重点监视，并对所管区内一至二楼检查单元门、防盗门、围墙、死角等，发现异常情况及时处理并报告，同时作好记录	2	不符合要求每项扣 2 分	
	发现可疑人员，前往盘问，检查证件属三无人员，应驱赶出辖区，属推销人员，应劝其离开辖区，并记录发生时间及位置	1	不符合要求，扣 1 分	
	对讲机是供公共秩序管理员执勤使用，严禁作其他用途	1	警具不按规定使用扣 1 分，损坏或丢失赔偿	
	发现乱停、乱放车辆及时处理	1	不按规定，扣 1 分	
	发现设施损坏应通知相关部门，并做好记录	1	发现后不通知相关部门、无记录，扣 1 分	
	中控室实行 24 小时值班制度，值班员严禁睡岗、脱岗；中控室为无烟区，严禁烟火	4	每一处一次不合格，扣 1 分	