

郑州航空港经济综合实验区纪检监察工委 新办公楼物业管理服务合同书

合同名称：郑州航空港经济综合实验区纪检监察工委新办公楼物业管理服务项目

甲方（采购方）：郑州航空港经济综合实验区党政办公室

乙方（中标公司）：郑州航空港区鸿馨物业管理有限公司

甲乙双方同意按下述条款和条件签署本合同书（以下简称合同）：

第一条 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- （1）供应商提交的报价函、报价函附录；
- （2）投标价格承诺书，服务承诺等全部磋商响应文件；
- （3）服务要求一览表；
- （4）成交通知书。

第二条 物业管理服务事项

1. 服务地点：郑州航空港区新港大道与舜英路交叉口东南角

兴瑞汇金国际 A 区院内。

2. 服务区域范围：郑州航空港经济综合实验区纪检监察工委新办公楼（兴瑞 QB1 号楼）、不可分割部分及相关场地服务面积约 8909.86 平方米。

3. 本次招标项目物业管理服务内容包括但不限于：服务区域内会务服务、安全管理、综合服务、保洁服务、设施设备运维、房屋维护服务、绿化养护服务、文娱活动场所管理、公共区域固定资产维护管理、服务人员管理、保密管理、档案管理、标识管理、服务监督与改进等物业管理服务。

以上具体物业管理服务内容要求及标准详见附件1。

第三条 物业管理服务合同期限

服务管理期限为 1 年，自 2023 年 6 月 6 日起至 2024 年 6 月 5 日止。

第四条 甲方权利义务

1. 检查监督本合同所约定的及乙方响应文件中承诺提供的各项服务承诺的执行情况，审议乙方提交的物业管理服务方案及管理制度。

2. 审议乙方提出的物业管理服务年度计划。
3. 有权对乙方主要管理人员或重点服务人员的任职资格和服务能力进行评定，以保障现场管理服务效果的达成。
4. 合同签订之后甲方向乙方提供物业管理用房，但不提供物业服务人员的食宿，食宿问题需自行解决。
5. 按合同规定支付乙方物业管理服务费，若乙方未按合同约定的岗位设置、条件、要求、人数配备人员及未按约定的参数、数量、规格型号等配备物料，甲方有权扣除相应费用。
6. 维护乙方权利，支持乙方做好物业管理服务工作。
7. 承担法律、法规等规定由甲方承担的其他责任。
8. 定期、不定期对乙方物业管理服务工作进行考评。
9. 有权对乙方采购的用于本项目的物料参数、质量、数量、规格型号等进行抽检。

第五条 乙方权利义务

1. 乙方在签订合同之日起由（项目负责人：安冉，身份证号码：410222199111221022）组织相关服务人员正式入驻，并全面开展物业管理服务工作。
2. 依照有关规定和本合同约定，制定物业管理服务及保密制度，对物业及环境、秩序等进行管理。

3. 乙方按照甲方考核结果、结算方式及本合同约定，向甲方提供相对应的税务正规发票，收取物业管理服务费。

4. 负责物业项目管理档案的建立及保管。

5. 负责妥善保管公共区域固定资产，并进行必要的日常维护及保养工作。

6. 按照物业管理情况及要求进行设施设备的养护、服务与管理，并按月向甲方提供维修记录档案资料及账务管理。

7. 不得将物业项目整体转让给其他物业管理服务企业管理。

8. 负责编制物业的年度日常维修养护计划，并组织实施。

9. 负责编制物业管理服务年度计划，财务预算及决算。

10. 负责编制项目物业管理各项应急管理预案，建立项目消防、防汛、防爆、防疫等管理架构，成立队伍，定期组织演练。

11. 本合同终止乙方不再管理本物业项目时，必须向甲方移交全部借用的物品、管理用房及物业管理的全部档案资料。

12. 协助公安部门维护本物业管理区域内治安秩序、制止违法行为。在本物业管理区域内发生治安案件或者各类灾害事故时，应当及时向甲方及有关部门报告，并配合做好调查和救助工作。

13. 因乙方未能履行本服务合同的约定，导致甲方人身、财产、保密安全受到损害的，乙方应当依法承担相应的法律责任及经济赔偿。

14. 独立承担乙方现场物业管理服务人员的生命、财产安全责任。

15. 本项目各类别管理及专职物业管理服务人员的更换，须提前 30 日以书面形式通知甲方，并取得甲方同意后方可更换，更换人员相关要求（如学历、专业素养、资格条件等方面）不得低于调换人员；消防、维修、电梯等技术类人员更换时，所替代的人员必须持证上岗且取得甲方同意后方可更换。

16. 接受甲方和物业管理行政主管部门的监督指导。

第六条 物业管理服务费用

（一）物业管理服务费用为实际中标价：1051000 元/年（大写：壹佰零伍万壹仟元整）。

（二）按月支付物业管理服务费：每月物业管理服务费基准合同价款为 87583.33 元（大写：捌万柒仟伍佰捌拾叁元叁角叁分）。每月月末甲方及时组织考核并将考核结果进行公示，本项目以考核形式代替验收，考核部门：机关事务中心、纪检监察工委。乙方依据甲方考核分数结果及结算方式提供相对应的税务正规发票，甲方审批后办理财务相关手续，于 5 个工作日内向乙方支付每月物业管理服务费。

(三) 结算方式: 甲方依据物业管理考核办法(具体见附件2)进行考核,按照考核结果进行结算。考核成绩达到95分以上时(不含95分),按合同约定的每月基准服务费全额支付每月服务费,并按合同约定的每月基准服务费的5%进行奖励;考核成绩达到86-95分时,按合同约定的每月基准服务费全额支付每月服务费;考核成绩在76-85分时,按合同约定每月基准服务费的95%支付每月服务费;考核成绩在66-75分时,按合同约定的每月基准服务费的90%支付每月服务费;考核成绩达不到65分时,按合同约定的每月基准服务费的80%支付每月服务费。考核后依据考核结果按月支付,连续三个月考核成绩在65分以下时,一年内考核存在四个月考核成绩在65分以下时,甲方有权解除合同。甲方每次付款前,乙方均应向甲方提供等额发票。

(四) 不可分割部分费用: 甲方向乙方支付的物业管理服务费中包含(兴瑞汇金国际产业园园区内原物业)公共服务及基础设施中不可分割部分的费用,费用标准为每月0.85元/月/平方米。具体详见附件3《纪检监察工委新办公楼(兴瑞QB1号楼)物业管理服务与园区整体不可分割服务项目一览表》。

第七条 履约保证金

为扶持中小微企业,本项目免收履约保证金。

第八条 违约责任

(一) 合同签订后,甲乙双方均不得擅自将合同中所规定的权利、义务转让,若一方违约,守约方有权解除合同,并要求违约方赔偿损失。

(二) 如乙方不服从甲方的监管或未能达到约定的管理目标,甲方有权要求乙方在规定期限内整改,逾期未整改,甲方有权解除合同。

(三) 乙方连续三个月或年度累计四个月考核成绩在 65 分以下时,甲方有权解除合同。

(四) 乙方单方面终止合同,甲方有权向乙方追究因乙方单方面终止合同给甲方带来的损失。

(五) 甲方无故单方面终止合同,乙方有权向甲方追究因甲方单方面终止合同给乙方带来的损失。

(六) 甲方违反合同相关条款的约定,使乙方无法达到合同约定的服务标准,乙方有权要求甲方及时解决。

(七) 乙方到达甲方当月考核标准,符合支付条件,提供相对应的税务正规发票,甲方审批后于 5 个工作日内向乙方支付物业管理服务费,每逾期一天向乙方支付当月合同价款的万分之一作为补偿(不可抗力或意外因素除外)。

(八) 乙方出现以下情况,甲方有权中止物业服务合同:

1. 物业服务过程中发生重大安全生产事故的；
2. 物业服务公司未取得资质证书或借用资质证书从事物业服务活动的；
3. 由于管理不善，造成物业环境恶化、设施设备损坏的，并造成不良影响和经济损失的。
4. 物业服务公司或所属工作人员存在违法行为，并对甲方造成恶劣影响的。

(九) 经双方协商一致可以终止合同，双方互不承担责任。

第九条 不可抗力

本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方互不承担责任，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第十条 争议处理

本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行协调，协商或协调不成的，向项目所在地的人民法院提起诉讼。

第十一条 附 则

双方可对本合同的条款及未尽事宜进行补充，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。本合同之附件均为合同有效组成部分。

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、行业以及地方有关法律、法规和规章、标准等执行。

第十二条 合同责任及生效

(一) 本合同自签字盖章之日起生效。

(二) 合同期满本合同自然终止。

(三) 根据甲方委托管理事项，乙方正式入驻之日起 3 个工作日内，完成交接验收手续。

(四) 本合同一式陆份，经甲乙双方代表人签字并加盖公章后生效。甲方执肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

附件：1. 物业管理服务要求及标准
2. 物业管理考核办法附件附件

3. 纪检监察工委新办公楼（兴瑞 QB1 号楼）物业管理
服务与园区整体不可分割服务项目一览表



甲方盖章：

代表人：



地址：郑州航空港经济综合实
验区新港大道 297 号

联系电话：0371-86198599

2023 年 6 月 6 日



乙方盖章：

代表人：

项目负责人：

地址：郑州航空港区长安路翱
翔路天成公寓

联系电话：0371-56561802

开户名称：郑州航空港区鸿馨
物业管理有限公司

开户银行：中国银行股份有限公司
郑州航空港分行营业部

银行帐号：250709852338

2023 年 6 月 6 日

附件 1

物业管理服务要求及标准

一、范围

（一）服务区域范围

郑州航空港经济综合实验区纪检监察工委新办公楼（兴瑞QB1号楼）、不可分割部分及相关场地服务面积约8909.86平方米。

（二）服务内容范围

服务区域范围内容包括但不限于：会务服务、安全管理、综合服务、保洁服务、设施设备运维、房屋维护服务、绿化养护服务、文娱活动场所管理、公共区域固定资产维护管理、服务人员管理、保密管理、档案管理、标识管理、服务监督与改进等物业管理服务。

（三）专业名词释义

设施设备：指物业管理区域内给排水系统、供配电系统及照明系统、弱电系统、空调系统、电梯系统、消防系统、安防系统、会议设备设施、网络系统、视频电话系统、停车场管理系统、避雷系统等。

公共区域：办事大厅、门厅、楼梯间、水泵间、电表间、管道井、电梯井、电梯前庭、锅炉房、发电间、配电间、线路分线间、电梯机房、走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构（包

括房屋的基础、承重墙体、梁柱、楼板、屋顶等)、天台、室外墙面等部位。

专有区域：办公室、会议室、多功能厅、休息室、接待室、库房、档案室、健身室、阅览室等。

二、岗位设置、条件、要求及人数

类别	项目	要求	人员数量
会议服务人员	基本条件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 女, 20-35 周岁, 大专及以上学历, 身高 1.62 米以上, 品貌端庄, 体检合格。 2. 具备扎实和系统的会议服务知识、技能, 遵守保密要求。 3. 工作责任心、纪律性强, 行为大方得体, 有较强的观察能力、沟通能力及妥善处理突发事件能力。 4. 能熟练操作办公软件, 具备基本的文字写作能力。 	2 人 (含项目负责人 1 名)
	专业性资格条件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有 2 年以上会议服务或内勤工作经验, 且在本公司连续缴纳 3 个月以上社保 (公司成立不足 3 个月的, 提供连续缴纳 3 个月及以上包含现单位及原单位信息的社会保险个人权益记录单)。提供以社保中心出具资料为准, 加盖单位公章。 2. 熟悉会务管理制度、操作规范及各种会务流程, 熟悉会务现场设备使用方法。 	
保安人员	基本条件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 高中及以上学历, 男 18-45 周岁, 身高 1.72 米以上, 品貌端正, 体检合格。 2. 工作责任心、纪律性强, 能够妥善的处理异常、突发事件。 3. 有较强的团队精神, 具备理解、分析和处理初期问题的能力。 	6 人 (含保安主管 1 名)
	专业性资格条件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 消防员需 2 年以上消防工作经验, 持有建 (构) 筑物消防员证。 2. 消防人员不少于保安人员总数的 20%。 	

保洁人员	基本条件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年龄 50 周岁以下。 2. 具有一年以上工作经验，人品端正、基本素质好，责任心强，体检合格。 3. 具有初中以上文化，能吃苦耐劳。 	3 人 (含 保洁 主管 1 名)
	专业性 资格 条件	熟练使用各种保洁工具及器械，掌握保洁用各类化学药剂的使用及储存方法。	
维修人员	基本条件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 男性，年龄 45 周岁以下，具有初、中级以上技术等级证书，包含：具有特种作业操作证(低压、高压，)，特种设备作业人员证（电梯管理）等。（其中至少 1 人同时具有以上证件或多人持有证件的种类满足以上要求的证件种类。） 2. 两年以上工作经历，须连续在本公司缴纳 2 年以上社保（公司成立不足 2 年的，提供连续缴纳 2 年及以上包含现单位及原单位信息的社会保险个人权益记录单），提供以社保中心出具资料为准,加盖单位公章。熟悉电工操作的各项规程。 	1 人
	专业性 资格 条件	执证上岗，提供证书扫描件。	
以上人员	其他条件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 需持有派出所开具的无犯罪记录证明（开具时间为 2022 年 7 月以来），保洁人员在中标后上岗前提供，其他人员需在投标文件中提供。 2. 提供县级以上医院开具的体检证明，保洁人员在中标后上岗前提供近三个月内的体检证明，其他人员需在投标文件中提供投标截止日前三个月内的体检证明。 3. 本项目项目负责人合同期内不允许更换，本项目部门主管人员的更换，须提前 30 日以书面形式通知甲方。消防员、维修人员更换时，所替代的人员必须持证上岗且取得甲方同意后方可更换。 4. 具有良好的职业道德，具备所需的技能和知识。 5. 遵守国家法律法规及物业管理和使用单位的各项规章制度，保守工作秘密。 6. 以上人员要求中涉及到大专及以上学历的需提供真实有效的毕业证、学信网教育部学历证书电子注册备案表，涉及年龄的以身份证为准，其他证件需提供真实有效证件的扫描件。 <p>注：投标人提供的以上相关材料、信息均需真实有效，一经发现提供的材料、信息存在虚假，视为无效投标，涉及违规违法的行为报有关主管部门处理。</p>	总人数 不 低于 12 人

三、管理要求

(一) 物业服务企业

1. 应按照相关的规定, 具有从事相应物业服务资质。

2. 应与服务对象签订合法、规范的物业服务合同, 明确双方的责任。

3. 应在服务对象现场设置物业服务机构, 按专业化的要求配备相应的服务人员和服务设施。

4. 应建立完善有效的机关事业单位物业服务管理体系, 对服务提供的全部过程和活动进行控制。

5. 应具有承担机关事业单位相关活动及接待重要会议的能力。

6. 应建立内部、外部良好沟通机制, 宜激励员工提高服务质量满足政府机关的需求和期望。

7. 对有特定要求的物业服务, 应委托专业服务机构提供。专业服务机构应具有独立的法人资格, 取得营业执照, 并服从物业使用单位或物业服务企业的监督指导, 其中:

(1) 电梯日常维护保养单位应取得电梯维修的资格许可;

(2) 消防维保机构应取得消防设施维护保养检测机构资质。

(二) 物业服务人员

1. 一般要求。

(1) 物业服务人员包括物业项目负责人, 维修维护专业技术人员, 接待服务、会议服务、秩序维护服务、保洁服务、绿化服务等人员。

(2) 应根据物业使用单位需求确定物业服务人员的类别、

数量、资质和能力要求,有特殊安全保密等方面要求的岗位应明确指定服务人员的资质和资历要求,并进行政审。

(3)项目负责人应具备相应的物业管理知识,在服务期内不允许更换,必须驻项目现场办公,每周不低于5个工作日,专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书,从事特种设备作业的人员应取得特种作业资格。

(4)服务人员应符合如下要求:

①具有良好的职业道德,具备所需的技能和知识;

②接受思想教育、专业技能、法律法规、安全、保密等培训,保守工作秘密;

③遵守国家法律法规及物业管理和使用单位的各项规章制度。

(5)服务过程中,应统一着装,佩戴明显标志,仪容仪表整洁;应遵循服务礼仪,保持良好的精神状态,举止大方有礼,用语文明规范,主动、热情、耐心、周到、及时提供服务。

2. 会务服务人员。

会务服务人员应符合以下要求:

(1)应具备扎实和系统的会议服务知识、技能,具备组织多种会务的经验;

(2)应熟悉会务各项管理制度和操作规程,以及各种会务流程;

(3)应掌握会务现场环境,熟悉会务现场设备使用方法;

(4)应具有妥善处理突发事件的能力;

(5)应做到专注、沉稳有耐性,行为大方得体,并拥有较强

的观察能力和沟通能力；

(6)应遵守保密要求,不应在任何场所透漏与会议有关的内容,不应随意翻阅会议资料。

3. 保安人员。

保安人员应符合以下要求:

(1)保安员应按《保安服务管理条例》和《保安服务操作规程与质量控制》的相关要求,承担保安职责;

(2)保安员应进行背景审查,建立人员档案;

(3)应掌握政府机关重要部位的地理环境和主要设施布局,熟悉周边环境和各类疏散途径;

(4)应具有妥善处理突发事件的能力。

(三) 保密管理

1. 根据物业使用单位的保密需求建立保密制度,按照保密要求管理服务人员;涉密工作岗位和服务人员应签订保密协议。

2. 定期对服务人员进行保密教育和培训,培养服务人员保密意识。

3. 服务人员应履行保密职责并至少做到:

(1)不应翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料;

(2)不应以任何形式传播、泄露文件及会议内容等;

(3)捡到文件或资料,应按规定及时上交;

(4)清理办公室文件、资料、报纸、杂志、书籍等应经有关负责人同意且有工作人员陪同,不得私自处理;

(5)妥善保管办公室钥匙,不应私自配置、将钥匙带回家或交由非授权人员管理。

(四) 档案管理

1. 物业档案分为技术类档案和管理类档案。

2. 技术类档案包括：

(1) 物业竣工验收资料；

(2) 物业权属资料；

(3) 物业承接查验资料；

(4) 设施设备档案等。

3. 管理类档案包括：

(1) 服务人员档案；

(2) 管理制度档案；

(3) 管理与服务过程中形成的文件记录：

①房屋维护、保养和回访记录；

②各类设施设备巡查、维修、保养、配备、报废记录；

③绿化、保洁、安保等服务记录；

④投诉处理、服务满意度评价及回访记录。

4. 档案应规范管理，资料齐全、分类成册、查阅方便，技术类档案应根据物业服务合同约定进行管理及查阅，管理类档案应确保内容完整、准确。

5. 物业档案保存时间不少于3年，有法律法规规定的应符合要求。

6. 应建立管理制度，档案应专人管理、专属场所存放，规范档案借阅、复制等相关流程。

(五) 标识管理

1. 政府机关物业服务企业应根据服务对象运营的需要识别、

制作、分类和使用相应的标识,统一标识风格。

2. 政府机关物业服务企业应对各类标识进行管理,标志和指示牌应清晰准确,分布合理。

3. 标识应包括但不限于:

(1) 安全警示标志,应符合《安全标志及其使用导则》要求;

(2) 消防安全标志,应符合《消防安全标志 第1部分:标志》的要求;

(3) 道路等引导标志,应符合《道路交通标志和标线 第2部分:道路交通标志》的要求;

(4) 楼宇广场等公共信息标志,应符合《公共信息图形符号 第1部分:通用符号》的要求;

(5) 生活垃圾分类标志,应符合《生活垃圾分类标志》的要求;

(6) 设施设备标识;

(7) 服务提示性标识。

4. 标识应符合相关规定及要求,并定时巡检,确保标识安全、完好。

四、服务要求

(一) 会务服务

1. 需求确认。

(1) 应建立会议需求及相关信息登记制度,包括但不限于会议名称、会议类型、会议地点、会议时间、参会人数、特别安保及车位需求、设施设备需求、物品需求等。

(2)重要会议应根据会议要求制定实施方案,明确责任分工,包括但不限于停车管理、安全管理、会场布置、卫生清洁、会场服务、设施设备调试等。

2. 会前准备。

会前准备应符合以下要求:

(1)服务人员根据会议要求提前布置会场,准备会务设施设备及物品,包括会议主席台和参会人员坐席牌放置、会议会标、饮水、设备调试等;

(2)保证灯光、音响、空调、电脑、投影、LED 屏幕、会议平板等视频音频设施正常使用;

(3)有专人负责会场服务及安全巡查,主要出入口(大厅出入口、电梯门口、会议室门口等)及过道拐弯处应设置会议入场指示牌;

(4)重要会议应有专人提前 24 小时进行特别安全巡查控制,提前 6 小时确保设施设备的正常使用,确保无可疑物体或不明物体,无安全隐患,避免无关人员进入会场。

3. 会中服务。

会中服务应符合以下要求:

(1)会务服务人员应提前 30 分钟到达会场,指引参会人员入座并根据实际需求,提供茶水服务等;

(2)会议进行时,应每隔 20 分钟左右,为参会人员添加茶水,加水过程中应做到走路轻、讲话轻、动作轻,确保加水时无茶水滴漏,避免影响会议;

(3)会议中应加强安全保卫及巡视工作,防止无关人员进入

会议室扰乱会议；

(4)中途休会的会场整理工作,应做到根据会议需要更换饮用水、水杯、坐席牌等物品;不得随意翻动参会人员物品;

(5)会务服务人员无随意离岗、串岗、聊天等现象,手机保持静音。

4.会后整理。

会后服务应符合以下要求:

(1)会后应做好指引工作,组织人员和车辆的有序疏散,无拥堵现象;

(2)应在会后10分钟内开始会场清洁和整理服务,桌椅摆放有序,回收会务用品,清洁会场,保持干净、无污迹、无灰尘、无手印、无文件遗漏,关闭门窗及设施设备;

(3)应做好交接工作,确认会议顺利结束,不得影响后续会议;

(4)应做好会议服务记录、归档工作。

(二)综合服务

1.接待服务。

接待服务应符合以下要求:

(1)在办公楼(区)大厅或公共区域设立接待服务台,配置专职服务人员,接受来访人员咨询,服务时应遵循服务礼仪;

(2)接待服务工作时间应覆盖服务对象工作时间,其余时间设值班人员,并公布值班电话;

(3)提供多种接待途径,包括但不限于现场接待、业务指引、接听电话等;

(4) 对咨询、建议、求助等事项,应及时处理或答复,处理和答复率 100%,并做好记录;

(5) 受理服务事项应进行记录并存档。

2. 报修服务。

报修服务应符合以下要求:

(1) 在约定时限内处理物业服务对象的报修,维修应及时到位;

(2) 报修、维修应做好记录;

(3) 对维修项目应进行回访,并做好回访记录。

(三) 保洁服务

1. 一般要求。

(1) 应建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程,保洁服务定时定点,按照操作规范进行,保持物业管理区域环境整洁、干净,生活垃圾日产日清,使用环保清洁剂。

(2) 物业管理区域应禁止有污染物和污染源的物品存放。

(3) 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时,应尽量安排在非上下班高峰期作业现场应设置“注意防滑”等安全标识。

2. 室内保洁要求。

室内保洁应符合以下要求:

(1) 办公室空调风口、天花、照明灯具、窗帘、地脚线、办公设施等定期清洁(安排在非正常工作时间),无积尘、无污渍、无蛛网、干净、整洁。

(2) 大厅地面应保持干净无水渍,大理石、花岗石等材质定

期养护,进出口地垫整洁;楼内公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘、无污渍;门玻璃干净无尘,透光性好;天花板无蛛网;灯具干净无积尘,空调风口干净无污迹;指示牌干净无污渍,指示醒目。

(3) 楼梯及楼梯间每日应至少清洁 1 次,梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘、无污渍,防滑条(缝)干净,墙面、天花板无积尘、无蛛网。

(4) 卫生间每日应至少清洁 4 次,循环保洁,地面干净无污渍无积水;洁具洁净,无污渍;门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净,无污迹,金属饰件有金属光泽,天花板表面无蛛网;换气扇表面无积尘;洗手台干净无污垢;保持空气流通,无明显异味。玻璃镜每日至少清 4 次,应保持光洁、明亮、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。清洁工具摆放应整齐有序。

(5) 茶水间应每日至少清洁 4 次,地面干净,无杂物、无积水,天花板无蛛网,灯罩表面无积尘,墙面干净无污渍,各种物品表面干净、无污渍。

(6) 电梯轿厢每日应至少擦拭 1 次轿门、面板,清拖 1 次轿厢地面;不锈钢材料装饰的轿厢每月至少护理 2 次;轿厢内无污渍、无粘贴物;灯具、操作指示板明亮;厢内地面干净无异味,电梯门槽内无垃圾、无杂物。

(7) 垃圾收集容器应设置“有害垃圾、可回收垃圾、餐厨垃圾和其他垃圾”四类垃圾收集容器,垃圾收集容器表面干净无污渍,地面无垃圾;根据区域大小确定垃圾收集容器的数量和位置,标志清晰。

(8) 配电箱、设备机房、消防柜、防暴柜、报警器及开关插座等每周应至少清洁 1 次, 保证表面干净, 无尘、无污迹; 监控摄像头、门警器等表面光亮, 无尘、无斑点。

(9) 公共卫生间、电梯轿厢每周应消毒 1 次; 垃圾收集容器定期进行消毒; 公共区域根据实际需要进行消毒。

3. 室外保洁要求。

室外保洁应符合以下要求:

(1) 外墙(含玻璃幕墙)每年应至少清洗 1 次-2 次, 目视洁净无污垢, 表面、接缝、角落、边线等处洁净无污迹、无积尘。

(2) 外围及周边道路应每日清扫道路地面, 保持干净, 无杂物、无积水、无污迹; 沟渠、池、井内无杂物、无异味; 各种路标、标志、宣传栏表面干净, 无积尘、无水印; 重点区域应安排人员定时巡视。

(3) 室外照明设施每半月应至少清洁 1 次, 属高空作业范围的部分路灯、景观灯每半年至少清洁 1 次, 表面无污迹。

(4) 地下车库每日应至少清洁 2 次, 地面无垃圾杂物, 无积水; 标识、指示牌干净、无浮尘。

(5) 绿化盆景应巡回保洁, 绿化叶面无灰尘、套盆内无垃圾、无多余残留水渍、套盆表面光亮、无灰尘、无污迹。

(6) 垃圾收集容器、垃圾缓存区应卫生及时清理, 定期消毒。

4. 卫生消杀。

(1) 一般要求:

① 投放药物应预先告知, 投药位置有明显标识。

②不应在上班期间或工作人员出入高峰时喷药,如需在办公时间进行,应先征得同意后进行。

③消杀作业完成后,应将器具、药具统一清洗保管。

④每次消杀后进行检查,记录并存档。

(2)蚊、蝇、蟑螂消杀:

①应每周进行1次蚊、蝇、蟑螂消杀。

②消杀区域主要包括:梯口、梯间及楼宇周围,办公室,公厕、沙井、化粪池、垃圾箱、垃圾缓存区等室外公共区域。

(3)鼠消杀:

①整体灭鼠工作每季度进行1次,办公区垃圾桶、垃圾缓存区在每年5月-11月进行消杀。

②消杀区域主要包括:楼宇四周及院区、库房、电梯机房、空调机房、锅炉房等。

(4)防疫消杀:

①按照疫情防控要求每天进行全面消杀不少于6次;

②消杀区域主要包括:楼宇周围、地下及地上停车场(库)、办事大厅、走廊、步梯间、卫生间、电梯厅(间)、会议室、办公室、垃圾箱、垃圾缓存区等公共区域。

③按照疫情防控要求需储备2个月以上防疫物资(口罩、测温枪、红外测温仪、喷壶、体温计、防护服、废弃口罩回收桶、厨余垃圾桶、洗手液、免洗手消毒凝胶、酒精、84消毒液、纸抽等)。

④每次消杀后进行检查,记录并存档。

5.垃圾收集与处理。

垃圾收集与处理应符合以下要求:

- (1) 垃圾投放、处理的容器和场所应设显著标志;
- (2) 建筑垃圾及生活垃圾应分类堆放到指定垃圾缓存区, 定时集中运至垃圾转运站;
- (3) 公共区域内垃圾应及时清理, 保持清洁无异味, 四周无散积垃圾, 在垃圾清运过程中做好防护措施, 避免造成二次环境污染;
- (4) 做好生活垃圾分类宣贯工作, 按照“有害垃圾、餐厨垃圾、可回收垃圾、其他垃圾”进行分类存放, 按相关部门规定处理。

(四) 设施设备运维

1. 给排水系统。

- (1) 建立正常供水管理制度。
- (2) 生活饮用水质应符合《生活饮用水卫生标准》的要求, 每月 1 次对二次供水设施进行清洗消毒, 应委托具有相应水质检测资质的机构进行水质检测, 每年不少于 2 次。
- (3) 每日巡检 1 次供水设施、设备、阀门、管道等运行正常, 无跑、冒、滴、漏现象; 水泵房、水箱间、水泵应每日巡视 1 次, 每年养护 1 次水泵。
- (4) 应制定停水、跑水等事故处置方案, 出现事故时及时启动方案并解决故障, 按规定时间通知办公楼(区)内服务对象。
- (5) 定期对排水管进行疏通、清污, 保证室内外排水系统通畅。
- (6) 每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行

检查；建立防汛预案，配备有防汛物资（排水泵、发电机、沙袋、雨具、照明工具等），每年至少组织 2 次演练并做好记录。

2. 供配电系统及照明系统。

（1）建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。

（2）制定停电、高压倒闸、触电事故等相关应急预案，每年应组织 1 次应急演练并做好记录。

（3）建立 24 小时运行值班监控制度，一般故障半小时内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的，应及时与供电部门联系，向服务对象报告；发现应急照明故障，30 分钟内到达并组织维修。

（4）对供电范围内的电气设备进行定期巡视维护，加强低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测，公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好，确保用电安全；照明设备每日巡视 1 次，出现一般故障时，应在 24 小时内修复。

（5）核心部位用电应建立可控用电保障和配备应急发电设备，维护应急发电设备，确保党政机关在突发情况下正常运转。

（6）有重要和重大活动时，提前对活动区域相关用电设备进行检查、维修。

3. 弱电系统。

（1）应每日对机房现场环境、监控系统、门禁系统、安全防范系统等进行巡检。

（2）应对设备机柜、控制箱、单体设备、设备散热窗等弱电设施外表进行擦拭，保持整洁完好，每周至少进行 1 次。

(3) 汛期、暴雨、冰雹、大风等恶劣天气和重大节日前后检查设备线路,排除故障隐患,做好故障记录。

(4) 及时更换损坏的配件,或在部件达到使用期限前更换,避免设备故障扩大,影响其他相关设备的安全运行。

4. 空调系统。

(1) 建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程,保证空调系统安全运行和正常使用。

(2) 应委托取得相应资质的空调维保单位进行维保,并签订维保合同,约定维保的期限、要求和双方的权利义务,定期维保,保证空调设备设施处于良好状态。

(3) 空调系统出现运行故障后,维修人员应及时到达现场维修,并做好记录。

(4) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求,每月对能耗进行统计、分析。

(5) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查,运行期间应进行以下检查:

- ① 每日巡查 1 次运行情况;
- ② 每半年检查 1 次管道、阀门并除锈;
- ③ 每年对系统进行 2 次整体性维修保养,检查 1 次压力器、仪表及冷却塔噪音,清洗消毒 2 次新风机、空气处理机滤网等;
- ④ 每年清洗消毒 1 次风机盘管。

(6) 办公楼(区)内温湿度、空气质量等应符合《室内空气质量标准》的要求。

5. 电梯系统。

(1) 建立电梯运行管理、设备维护、安全、节能管理等制度,建立电梯安全技术档案。安全技术档案应至少包括:

①设计文件、制造单位、产品质量合格证明、使用维护说明等文件以及安装技术文件和资料;

②定期检验和定期自行检查的记录;

③日常使用状况记录;

④日常维护保养记录;

⑤运行故障和事故记录等。

(2) 应委托取得许可的安装、改造、维修单位或者电梯制造单位(以下称维保单位)进行维保,并签订维保合同,约定维保的期限、要求和双方的权利义务。

(3) 应至少配置 1 名取得特种设备专业人员证的电梯安全管理人员,对电梯维保单位进行监督管理,对电梯日常运行进行管理并做好电梯运行巡检记录。

(4) 应在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维保单位等相关信息。

(5) 每年《安全检验合格标志》有效期届满前 3 个月向特种设备检验检测机构提出定期检验申请,应至少每 15 日由维保单位进行 1 次清洁、润滑、调整和检查,每周由电梯安全管理人员至少检查 2 次安全状况,保障运行完好。

(6) 每日由物业清洁人员对电梯进行清洁,保持轿厢、井道、机房整洁。

(7) 应建立电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案,

电梯出现故障, 物业电梯安全管理人员 5 分钟内到场应急处理, 维保人员 15 分钟内到场进行救助和排除故障。

6. 消防系统。

(1) 应委托取得相应资质的消防维保单位进行维保, 并签订维保合同。按照相关标准配备消防设施、器材, 按照《消防安全标志设置要求》设置消防安全标志, 定期检验维修, 对建筑消防设施每年至少进行 1 次全面检测, 确保完好有效。消防设施的维护管理应符合《建筑消防设施的维护管理》的要求, 保证系统开通率及完好率。

(2) 设置消防控制室的, 应符合《消防控制室通用技术要求》的要求, 并实行 24 小时值班制度, 每班不少于 2 人, 并持证上岗。

(3) 应根据消防规定建立微型消防站, 积极参与消防安全区域联防联控, 提高自防自救能力。

(4) 应在楼内明显位置张贴平面疏散示意图, 保持疏散通道、安全出口、消防车道通畅; 消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

(5) 消防系统应有第三方消防检测报告, 并通过消防部门的审查监督。

(6) 积极应用消防远程监控、电气火灾监测、物联网技术等技防物防措施。

(7) 对以下消防设施每月应至少进行 1 次检查:

- ①各处消火栓、水龙头、水枪、消防水管和消防加压水泵;
- ②防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道及其照明设施;

- ③各类信号指示灯;
- ④消防备用电源;
- ⑤手提式灭火器;
- ⑥烟感、温感探测器;
- ⑦消防报警按钮、警铃及指示灯和消防广播系统;
- ⑧消防控制联动系统;
- ⑨自动喷淋系统管道、消防水箱和水池(排水);
- ⑩气体灭火装置。

7. 安防系统。

(1) 应配置安防设备,包括但不限于:身份识别设备、视频监控设备、防盗报警设备、门禁对讲设备、广播系统、警用装备。

(2) 应设置安防监控室,并定期进行检查。

(3) 应定期对安防系统设施设备进行保养,并做好记录。

8. 会议设备设施、网络系统、视频电话系统。

(1) 建立会议设备设施、网络系统、视频电话系统维护管理制度和应急处置预案。

(2) 会议前对会议设备设施和各系统进行调试,在会议的过程中监视设备的运行状况。

(3) 系统负责人员应具有较高的政治素质,能严格遵守会议及通信保密的有关规定。

(4) 系统负责人员必须经过专业的技术培训,掌握电力通信基本原理、视频电话会议系统框架结构、设备性能、运行维护知识,熟练掌握设备的操作,具有分析处理设备障碍的能力,在会议召开期间全程监视设备的运行情况,出现异常能及时应对快速处

理，确保设备正常运行，会议顺利召开。

(5) 做好会议设备设施、网络系统、视频电话系统设备的日常定期维护检测，并做好记录。

(五) 房屋维护服务

1. 负责对房屋进行日常管理和维修保养。维修属于小修范围（部分吊顶及天花板脱落破损、部分地砖及墙砖破损、墙面脱皮及开裂、孔洞修补等小型施工）的应及时组织修复；属于大、中修范围的应及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划，提出报告与建议。

2. 每周对办公楼屋架、屋面、梁、柱、楼梯、水池、承重墙、地基等结构构件巡视 1 次，每年入夏前和入冬前对房屋共用部位主体结构等进行全面检查，发现外观有变形、开裂缺损时及时修复，达到使用年限时，应及时书面告知服务对象。

3. 对门、窗、通风道、室内地面、墙面、天棚等共用部位每半月巡查 1 次。

4. 每年汛期前和强降雨、雪天气后检查屋面防水和雨落管等，确保无积水、无破损。

5. 定期检查平面路线图、指引标志、楼层标识、各功能区标识、安全警示标志、温馨提示标识、供配电系统模拟图标识、电气开关状态标志、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标志等，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。

(六) 绿化养护服务

1. 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化服务人员。绿化养护人员应具备相关绿化养护资质。

2. 建立绿化养护管理台账,编制绿化养护工作计划,制定养护措施,并做好工作记录。

3. 楼内公区部位绿化应选择观赏性强、观赏周期长、存活率高、方便管理的植物。绿植摆放应布局合理、均匀、疏密有度。植物的色彩、形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。

4. 根据季节和气候状况,对室内外植物、草地、花卉等进行定期养护,室内外绿化养护要求见下表。

室内外绿植养护要求

内容		养护要求
室内绿化	绿植外观	定期巡视,及时消除残花黄叶断枝、盆内杂物,确保土壤表层无杂物、无枯叶;盆器及托盘完好干净,托盘无积土。
	修剪养护	定期浇水、施肥,确保叶子健壮,叶色正常,有光泽;定期修剪,保证造型优美。
	用肥用药	选用无毒、无害、无味、园艺型肥料,发现病虫害及时更换植物,不应在室内喷洒农药。
室外绿化	修剪	草地:根据长势状况每年定期修剪整形,草的高度不超过9cm且保持一致,草坪无杂草和草屑。 灌木:根据长势状况每年定期修剪整形,植物主枝分布均匀,透风透气,造型美观,绿篱整齐一致。 乔木:每年冬季修剪一次,树冠圆整、树势均匀,45°剪口靠节光滑。针叶树应保持明显顶端优势。
室外绿化	灌溉	具体灌溉次数视天气情况而定,供水充足,保持植物良好长势,不出现大面积枯萎等缺水现象。
	除草、松土	草地定期除杂草,草地上无开花杂草,花木丛中无高于花木的杂草;定期疏松表土,土壤疏松通透。
	施肥	定期进行施肥,施肥均匀、充足、适度,保证绿化植物强壮、枝叶茂盛。

补植	对因生长不良造成的残缺花草树木及时补种，能满足植物生长的条件、无黄土裸露。
扶正、加固	对新植和弱小树木、植物做好综合防护，及时扶正加固。
病虫害防治	及时防治，病株、虫害现象不成灾。
清理绿化垃圾	修剪下来的树枝和杂草，当天清理运走，专人跟踪保洁。
防风防汛	灾前积极预防，对树木加固，灾后及时清除倒树断枝，疏散通道，清理扶植，尽快恢复原状。
防寒	寒冷季节应有防冻保温措施。

（七）安全管理

1. 基本要求。

（1）配置安全管理所需的设施设备，可包括身份验证设备、安保设备、安保（警用）器械等。

（2）配备经政审的专职安保人员，安保人员应接受过相关安全护卫知识与技能培训。

（3）安保人员上岗时应佩戴统一标志，按要求佩带器械，仪容仪表整洁规范。

2. 出入管理。

（1）人员出入管理。

人员出入管理应符合以下要求：

①办公楼（区）主出入口应实行 24 小时值班制，若有多栋办公楼，可在每栋办公楼出入口设出入管理岗；

②工作人员应凭有效证件进入办公楼（区）；

③来访人员申请进入办公楼（区）时，接待登记人员应请其说明事由、受访单位和人员，查验其有效身份证件，使用办公固定电话

话与受访单位或人员联系,得到确认答复后办理登记手续;

④排查可疑人员,对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者,应及时劝离,必要时通知公安机关进行处理。废品回收或商品推销人员不应进入办公楼(区),确需进入的,应进行验证、登记,联系相关部门征得同意后,由相关工作人员带入、送出。

(2) 物品出入管理。

物品出入管理应符合以下要求:

①进入办公楼(区)的物品应符合国家卫生检疫标准和安全防范要求,并进行检查登记;

②当发现有携带可疑危险品(易燃、易爆、剧毒等)进入时,应以扣并上报主管部门;

③大件物品搬出应有相关部门签发的物资放行审批证明,经查验后放行并形成记录;

④施工人员携带物品出办公楼(区),应有相关部门开据的证明和清单,经核实后放行。

(3) 车辆出入管理。

车辆出入管理应符合以下要求:

①公务和工作人员车辆应凭有效通行证进入办公区;

②制定办公区车辆行驶路线,对进出办公区的车辆进行有效疏导,保证出入口的通畅;

③当外来车辆进入办公区时,应按门卫指引的路线行驶,有

序停放在指定区域内;

④载有易燃、易爆等危险物品的车辆不应进入办公区。

3. 视频监控。

(1) 监控室环境应符合系统设备运行要求, 定期进行检查和检测, 确保监控系统功能正常, 通讯系统畅通。

(2) 监室实行专人 24 小时值班制度, 值班电话保 24 小时畅通, 做好相关记录。

(3) 值班期间应遵守操作规程和保密制度, 做好监控记录的保存工作。无关人员进入监控中心或查阅监控记录, 应经授权人批准。

(4) 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后时应以最快方式确认, 确认属于误报时, 查找误报原因并填写相关记录; 确认情况属实时立即上报, 拨打“110 或 119”报警, 安排相关人员及时到达现场进行前期处置, 必要时启动应急预案。

(5) 监控记录保持完整, 保存时间应不少于 30 天。

4. 巡查。

(1) 应制定巡逻路线, 按指定时间和路线对路面、楼道进行巡查, 至少每 2 小时巡查 1 次, 有异常情况的频次可适当增加, 对重点区域、重点部位增加巡查频次, 定期评估路线的有效性。

(2) 巡逻期间应重点关注声音、气味、灯光、门窗、管道、电梯、楼顶、车辆、可疑人员等异常情况, 保持通讯设施设备畅通。

(3) 巡查宜使用巡更设备, 保持巡更记录。如无巡更设备宜

保持 2 人一组进行巡查,保持重点区域、重点部位巡查记录。

(4)巡查中发现异常情况,应立即查明并上报物业管理或使用单位,现场对紧急情况采取必要的处理措施;发现有可疑人员应前往盘问,检查证件,必要时检查其所带物品。

(5)巡查记录应真实有效、整齐完整,记录保存时间不少于 1 年。

5. 车辆停放管理。

(1) 机动车管理。

机动车管理应符合以下要求:

①合理规划车辆停放区域,张贴车辆引导标识,对车辆及停放区域实行规范管理;

②车辆停放实行专人管理,保证车辆停放有序,不应随意占道或占位停放,避免堵塞或妨碍其它车辆通行,并提醒驾驶员关闭好门窗;

③应适时巡检停放车辆的状况,发现车门、窗没关好,漏水,漏油等现象应及时通知车主。

(2) 非机动车管理。

非机车管理应符合以下要求:

①指定车辆的集中存放区域,实行专职管理,保证车辆停放整齐有序。道路、庭院、楼道、走廊等公用部位不应乱停车辆;

②应定期清理长期不使用车辆;

③外来人员的(电动)自行车、三轮车等禁止进入办公区。

6. 消防安全。

(1) 应建立健全消防安全制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案，明确各级、各岗消防安全责任人及其职责，定期进行消防工作检查考核，保证各项规章制度的落实。

(2) 禁止物品占用消防通道。

(3) 按照相关标准配备消防设施、器材，设置消防安全标志。

(4) 定期开展防火检查、巡查、灭火和应急疏散演练，组织消防培训，加强消防宣传。

7. 应急响应。

(1) 应对工作环境内的危险源及风险进行识别，根据危险源及风险不同，分别制定应急预案响应措施，明确应急指挥机构及各级人员职责。

(2) 针对各种可能发生的突发紧急或群体事件，完善预测预警机制，建立预测预警系统，完善应急物资储备，定期进行盘点、更新。

(3) 每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练，对演练活动进行总结评价，保持应急预案的适宜性、可操作性。

(4) 突发紧急及群体事件时应立即启动应急预案，迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处理、秩序维护、抢险救援、后勤保障、清洁处理等工作、做好相关记录。

(5) 突发紧急及群体事件处置完成后应及时编制处置报告，完善应急预案，并上报相关部门。

8. 辖区警务协作。

(1) 接受辖区派出所的指导，并共同做好物业服务区域的公共秩序维护工作。

(2) 提供求助与报警电话，提供的电话准确无误，更新及时。

(3) 与辖区派出所 24 小时联系畅通。

(4) 协助辖区群防群治工作，完成相关工作事宜。

(八) 文娱活动场所管理

1. 制定文娱活动场所管理规范及各种器材安全操作流程，并做好安全防护。

2. 按规定时间开放，应保持室内清洁卫生，负责对设备器材进行日常维护及维修。

3. 活动结束后应将设备器材归位，检查设备器材有否损坏，如有损坏，需向主管领导报备，并关闭照明、电器。

五、服务监督与改进

(一) 投诉处理

1. 应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话，投诉处理应符合《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》的要求。

2. 接到投诉后应记录投诉内容，查明事实，分清责任。

3. 投诉处理完成后应进行回访，并对投诉处理资料进行归档。

(二) 满意度调查

1. 日常工作中关注服务对象的需求，通过现场、电话、邮件

等方式向服务对象收集工作意见和建议,并及时对这些信息进行分析,调整工作思路,完善各项工作,促进管理与服务质量的改进。

2. 按照管理与服务项目制定满意度调查方案及调查问卷,每月不少于1次对服务对象开展管理与服务满意度调查。

3. 满意度调查可采用自行调查方式和第三方调查的方式。

4. 对满意度调查结果进行汇总分析并形成报告,对服务对象提出的意见或建议,制定整改措施及计划并有效实施,跟踪实施效果及时回访服务对象。

(三) 监督检查

1. 应成立监督检查机构或小组,制定监督检查计划和实施方案。

2. 定期或不定期进行监督检查或抽查,监督检查可采取下列方式进行:

(1) 日常检查;

(2) 月度检查;

(3) 年度考核检查;

(4) 重大节日节前安全检查;

(5) 重点检查;

(6) 专项检查;

(7) 质量事故调查等。

3. 对监督检查结果综合分析评价,实施奖惩。

(四) 持续改进

1. 对投诉处理事件、满意度调查结果及监督检查结果中不合

格问题进行分析,找出不合格原因,制定纠正措施和实施计划,并跟踪措施的实施情况及效果,形成报告。

2. 定期组织人员进行知识更新培训和技能培训,确保人员技能及综合素质持续改进。

3. 持续改进方法符合《追求组织的持续成功 质量管理方法》的规定。

耗 材 表

保洁物资明细

序号	分类	物资名称	单位	规格/型号	品牌	年使用量
1	易耗品及客用品	卷纸（大卷纸）	箱	壁挂式	心心相印	32
2		擦手纸	箱	CS005	心心相印	6
3		洗手液	桶	3.8L	蓝月亮	24
4		大号垃圾袋	包	加厚 90*100	妙洁	6
5		小垃圾袋	卷	加厚 45*50	妙洁	240
6	保洁工具类	洁厕剂	桶	3.8L	都洁	96
7		除胶剂	瓶	450ml	保赐利	6
8		玻璃清洁剂	桶	3.8L	超宝	6
9		不锈钢保养剂	桶	3.8L	超宝	6
10		84 消毒液	桶	—	威猛先生	6
11		空气清新剂	瓶	320ml	佳丽	6
12		洗衣粉	包	245g	汰渍	48
13		洗洁精	瓶	4L	白猫	12
14		线手套	双	—	劳保	24
15		檀香	盒	20 盘	顺香行	24
16		喷壶	个	500ml	安利	8

17		麂皮	条	45*50cm	车仆	8
18		胶手套	双	单胶	妙洁	8
19		尘推	个	90cm	超宝	8
20		伸缩杆	个	3.6m	3M	4
21		小扫把垃圾斗(套)	个	—	五月花	8
22		拖把	个	棉线	妙洁	32
23		水桶	个	30cm	久洁	8
24		抹布	个	30*70	茵思宛	72
25		口罩				24

备注：以上表中所列物品涉及的品牌均为参考，投标人参考此品牌物的参数及质量，中标人在实际物业服务中所使用的物品不应低于所列物品的质量或档次。

安保秩序物资

序号	分类	物资名称	单位	规格/型号	使用年限	年使用量
1	安保工具	对讲机	个	C1200	2	3
2		强光手电筒	个	H85	1	3
3		白手套	套	纯棉	1	72
4	安保物资	板车	辆	—	2	1
5		警戒栏杆	套	2m	2	5
6		遮阳伞	个		1	1

备注：以上表中所列物品涉及的品牌均为参考，投标人参考此品牌货物的参数及质量，中标人在实际物业服务中所使用的物品不应低于所列物品的质量或档次。

维修物资

分类	物资名称	单位	规格/型号	使用年限	品牌	年使用量
维修物资	工具箱	套	108 件套	2	博世	1
	冲击钻套装	套	850W	2	博世	1
	充电手电钻	套	250W	2	博世	1
	万用表	个	MT-1280	2	宝工	2
	弱电工具套装	套	NF-268	2	精明鼠	2
	铝合金梯	个	2M	2	巴芬	1
	铝合金梯	个	3M	2	巴芬	1
	管钳	个	14 寸	2	世达	2
	网线水晶头	盒	100 个	1	安普康	2
	网线	箱	305 米	1	安普康	3
	线盘	盘	50 米	1	韩电	3
	电线	盘	2.5 平方	1	正泰	3

备注：以上表中所列物品涉及的品牌均为参考，投标人参考此品牌货物的参数及质量，中标人在实际物业服务中所使用的物品不应低于所列物品的质量或档次。

维修物资易耗品

序号	物品名称	型号	单位	年使用数量
1	螺旋灯	36W	个	5
2	灯泡	小 (25W)	个	10
3	2U 灯	13W	个	35
4	镇流器	2*28W	个	15
5	镇流器	14W	个	15
6	空调插头		个	5
7	明三孔		个	5
8	明五孔		个	5
9	暗插	三孔	个	5
10	暗插	五孔	个	15
11	明单开		个	3
12	明双开		个	4
13	明三开		个	1
14	暗单开		个	3
15	暗双开		个	4
16	暗三开		个	1
17	时控开关		个	2
18	单匹空开	C20	个	2
19	双匹空开	C32	个	3
20	单匹空开带漏保	C25A	个	10
21	吊灯口		个	5
22	电胶布		个	10
23	盖板		个	3
24	地插		个	2

25	断路器	125A	个	1.7
26	电棒支架	36W	个	3
27	声控开关		个	5
28	两极插头	10-16A	个	1
29	断路器	180A	个	1
30	断路器	160A	个	2
31	断路器	80A	个	2
32	灯罩		个	3
33	环形灯镇流器	32W	个	3
34	断路器	400A	个	1
35	T8LED 电棒管	18W	个	30
36	单股铜线盘	2.5mm	个	5
37	空开轨道		个	1
38	空开盒		个	1
39	浮球液位开关	3m（方形）	个	1
40	双电源自动转换 开关		个	1
41	断路器	100A	个	1
42	座灯口		个	10
43	棒管	T5 14W	根	50
44	棒管	T5 28W	根	80
45	T4 镇流器	8-28W	个	40
46	配电箱指示灯	红	个	2
47	配电箱指示灯	绿	个	1
48	门搭		个	5
49	插销		个	5
50	门吸石		个	5
51	猫眼		个	5

52	合页		个	10
53	窗户锁扣		个	15
54	隔板拐角		个	5
55	隔板合页		个	10
56	隔板锁扣		个	10
57	闭门器		个	2
58	卫生间门把手		个	3
59	木门把手		个	2
60	铁门把手		个	1
61	锁芯	90mm	个	10
62	门锁	木门	个	10
63	万能锁		个	2
64	万能钥匙		个	5
65	锁芯	70mm	个	10
66	铁门锁体		个	5
67	窗纱		米	40
68	压条		米	40
69	加长插销		个	2
70	疏通机			0
71	内六方			1
72	开口板			1
73	梅花扳			1
74	强力吹风机			1
75	管剪			1
76	34 开口扳手			2
77	配电箱锁扣		个	3
78	卡簧钳		个	4
79	钻头	10*150m	个	2

80	电锤铲头		个	1
81	连接卡		个	2
82	木螺丝		个	2
83	水泥钉	30	盒	5
84	膨胀栓	8	盒	6
85	万能胶		桶	6
86	长螺丝		盒	10
87	水泥钉	80	盒	5
88	铁丝		斤	4
89	砂轮片		个	3
90	膨胀栓	6	个	3
91	卫生间置物架		个	3
92	结构胶		桶	6
93	膨胀栓	12*120	个	25
94	小便感应器		个	5
95	大花洒		个	5
96	混水阀		个	5
97	水池落水口		个	5
98	三角阀		个	10
99	生胶带		个	10
100	阀芯	40	个	6
101	阀芯	25	个	10
102	混水阀阀芯		个	15
103	外丝供水管	80	根	10
104	内丝供水管	60	根	10
105	楼道锁芯	30	根	15
106	水箱		个	1
107	蹲便洁具		个	5

108	坐便洁具		个	6
109	蝶阀	110	个	2
110	蝶阀	75	个	1
111	截止阀	40	个	5
112	截止阀	25	个	3
113	法兰盘	90	个	1
114	法兰盘	75	个	1
115	法兰盘	63	个	5
116	法兰盘	50	个	5
117	法兰盘	40	个	4
118	直接	110	个	1
119	直接	25	个	5
120	直接	20	个	5
121	直接	40	个	3
122	直接	50	个	4
123	直接	63	个	4
124	直接	75	个	1
125	弯头	20	个	4
126	弯头	25	个	2
127	弯头	40	个	5
128	弯头	50	个	5
129	弯头	63	个	5
130	弯头	75	个	5
131	弯头	32*25	个	5
132	三通	50*25	个	5
133	三通	25*20	个	2
134	三通	40*25	个	4
135	三通	40	个	5

136	三通	25	个	3
137	三通	20	个	5
138	三通	63	个	5
139	内丝弯头	25	个	5
140	内丝弯头	25*20	个	5
141	内丝弯头	20	个	2
142	内丝直接	20	个	2
143	外丝直接	20	个	2
144	外丝直接	25*20	个	3
145	外丝直接	25	个	1
146	外丝弯头	20	个	1
147	外丝弯头	25*20	个	5
148	外丝弯头	25	个	5
149	PVC 直接	75	个	2
150	PVC 变芯	75*50	个	2
151	变头	75*50	个	2
152	变头	75*40	个	2
153	变头	90*63	个	2
154	变头	90*75	个	2
155	伸缩管		个	5
156	变芯	160*110	个	2
157	PVC 三通	50	个	3
158	活接头	110	个	3
159	丝堵		个	1
160	马桶按键		个	1
161	混水阀转换开关		个	1
162	法兰盘	110	个	3
163	变头	40*25	个	5

164	三通	63*40	个	3
165	塑料水龙头(加长)		个	2
166	淋浴软管		个	6
167	坐便盖		个	1
168	PVC 活接头	200	个	2
169	PVC 弯头	200	个	2
170	阀芯	32	个	2
171	变头	32X20	个	2
172	变头	25X20	个	2
173	管卡	20	个	1
174	混合水龙头螺帽		个	5
175	松紧箍		个	5
176	内丝三通	20	个	3
177	水不漏		个	2
178	手柄花洒		个	6
179	高嘴水龙头		个	3
180	PVC三通(带观察口)	200	个	2
181	内丝三通	25	个	3
182	空调排水管		个	2
183	三通	63*50	个	3
184	洗手台上面盆		个	2
185	PVC 活接	50	个	2
186	变头	50*25	个	5

备注：以上表中所列物品涉及的品牌均为参考，投标人参考此品牌货物的参数及质量，中标人在实际物业服务中所使用的物品不应低于所列物品的质量或档次。

安保防爆物资

分类	物料名称	单位	使用年限	品牌	年使用量
防爆物资	防爆毯+围栏套装	套	2	谋福	2
	防爆罐	个	3	独立团	1
	盾牌	个	3	谋福	6
	橡胶棒	个	3	谋福	6
	钢叉	个	3	谋福	6
	应急手套	双	3	浙安	6
	消防头盔	个	3	浙安	6
	消防腰带	个	3	浙安	6
	剪线钳	个	3	世达	1
	消防鞋	双	3	浙安	6
	腰斧	个	3	浙安	6
	消防服	套	3	浙安	6
	消防斧	个	3	浙安	6
	安全绳	套	3	浙安	6
	消防锹	把	3	浙安	6
	反光背心	套	3	星工	6
雨衣	套	3	红豆	16	

	雨鞋	双	3	红豆	16
	警戒带	盘	3	赛拓	10
	防毒面具	个	3	浙安	16
	防爆服	套	3	谋福	10
	头盔	个	3	谋福	10
	警械柜	个	3	美杰	2
	电击棒	个	3	行狐	10
	防刺背心	套	3	谋福	6
	执法记录仪	个	3	执法一号	5
	金属探测器	个	3	谋福	5
	信号屏蔽器	个	3	爱密生	2
	防爆手套	双	3	谋福	10

备注：以上表中所列物品涉及的品牌均为参考，投标人参考此品牌货物的参数及质量，中标人在实际物业服务中所使用的物品不应低于所列物品的质量或档次。

附件 2

物业管理考核办法

为做好郑州航空港经济综合实验区纪检监察工作委员会(以下简称纪检监察工委)新办公楼的物业管理,促进物业管理公司能够切实履行物业承包服务合同,更好的落实管理措施,使纪检监察工委新办公楼物业管理工作标准化、制度化、规范化,创建优美、整洁、安全、方便、舒适、文明的办公环境,特制订本办法。

一、考核单位

机关事务中心、纪检监察工委。

二、考核对象

郑州航空港区鸿馨物业管理有限公司。

三、考核目的

督促物业管理公司进行制度化、规范化、科学化管理,树立良好的服务形象,做好会议服务工作,确保公共秩序及消防安全,保证纪检监察工委新办公楼各项设施设备正常运转,保持办公环境整洁美观,不断完善物业管理工作,提高服务保障水平。

四、考核项目

(一)管理要求(物业服务企业管理、物业服务人员管理、保密管理、档案管理、标识管理)。

(二) 服务要求(会务服务、综合服务、保洁服务、设施设备运维、房屋维护服务、绿化养护服务、安全管理、文娱活动场所管理)。

(三) 服务监督与改进(投诉处理、满意度调查、监督检查、持续改进)。

五、考核

实行机关事务中心与纪检监察工委共同考核评分制,其中机关事务中心评分为50分(按总分*50%计算),纪检监察工委评分为50分(按总分*50%计算),共计为100分(详见附件1、附件2)。

(一) 月考核

机关事务中心与纪检监察工委每月对物业公司的管理服务完成情况进行检查,并由机关事务中心与纪检监察工委共同填写物业管理服务月考核表(见附件1、附件2),评分结果由机关事务中心、纪检监察工委与物业公司共同盖章确认。

(二) 季度、年度考核

季度与年度考核重复时只做年度考核。季度与年度考核工作主要由物业公司根据工作情况,写出书面自查报告上报给机关事务中心与纪检监察工委,机关事务中心会同与纪检监察工委进行综合考核,依据物业管理服务季度、年度考核表(见附件1),计算得出季度、年度考核分数。

六、考核问责

考核结果报党政办领导批准后,由党政办财务室负责对物业

管理单位实施奖惩兑现。

(一)考核成绩达到95分以上时(不含95分),按合同约定的每月服务费标准全额支付每月服务费并按合同约定的每月服务费的5%进行奖励;考核成绩达到86-95分时,按合同约定的每月服务费标准全额支付每月服务费;考核成绩在76-85分时,按合同约定的每月服务费的95%支付每月服务费;考核成绩在66-75分时,按合同约定的每月服务费的90%支付每月服务费;考核成绩达不到65分时,按合同约定的每月服务费的80%支付每月服务费。连续三个月考核成绩在65分以下时,甲方有权解除合同。乙方向甲方提供等额发票。

(二)季度、年度综合考评得分在90分以上的,在续签合同时优先考虑;季度、年度综合考评得分在60分以下的,视情况解除合同,取消参加投标资格。

(三)物业公司出现以下情况,将实行一票否决,机关事务中心有权中止物业服务合同:

1. 物业服务过程中发生重大安全生产事故的。
2. 物业服务企业未取得资质证书或借用资质证书从事物业服务活动的。
3. 违反合同约定的服务质量标准的,年度综合考评得分低于60分的。
4. 由于管理不善,造成物业环境恶化、设施设备损坏的,

并造成不良影响和经济损失的。

- 附件：1. 物业服务月、季度、年度考核表
2. 物业管理考核评分表

被考核单位：



2023年6月6日

考核单位：



2023年6月6日

附件 2.1

物业服务月考核表

序号	项目	服务要求及标准	规定分值	所得分值	扣分原因
1	服务人员仪容 仪态及资质	着装统一，佩带统一工牌，讲究个人卫生，行为举止大方得体，服从管理。	5分		
		一般工种符合招标文件资质要求，特殊工种具备相应的专业资质，持证上岗。	4分		
		值班时坚守岗位，严禁喝酒、嬉笑打闹、玩手机、看书、看报、脱岗、睡岗，值班室、监控室保持整洁有序。	5分		
	安保秩序	严格检查进出大楼物品，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入大楼，物资进出大楼必须有本单位开具的证明，并备案存档。	5分		
		管理范围内严禁打架、斗殴、寻衅滋事的事件发生；严禁盗窃和人为破坏行为事件发生。	5分		

1	安保秩序	严禁闲杂人员进入大楼；机关餐厅前通道严禁停放车辆；引导车辆按规定区域停放，发现乱停乱放，及时制止。	4分		
2	消防	消防设备、器材和消防安全标志等配备、摆放、张贴到位，使用状态良好，发现损坏维修、更换及时。	10分		
		安全通道严禁堆放杂物、违规占用。	4分		
		大楼内公共楼道、步行梯、电梯间、卫生间、大堂、门厅、会议室等保洁及时、无死角。	4分		
3	保洁消杀	大楼外观完好、整洁、外墙、广场路面、绿地、散水坡、停车场、水池、楼梯入口台阶等保洁及时、无死角。	5分		
		管辖范围内果皮箱、垃圾箱等环卫设备内部垃圾及时清理，外表无污迹，垃圾箱周围无散落垃圾，污迹。	3分		
		按照消杀要求，有效控制老鼠、蚊、蝇等害虫孳生。	3分		

			2分			
4	给排水	<p>管辖范围内雨、污水管井的井底无沉淀物，水流畅通；井盖上无污物，盖板无污迹。</p> <p>管辖范围内地面地漏完好无堵塞，无大面积积水，明沟、暗沟排水畅通，无垃圾，无溢流现象。沟盖板安装牢固、平稳。</p> <p>管辖范围内二次供水水箱按规定定期清洗，消毒加药。水质符合卫生要求，水箱加盖上锁，水箱口、泻水管口安装防虫纱网。</p>	3分			
5	绿化	<p>管辖范围内绿化带、草坪、灌木定期浇水、修剪、养护、施肥，所有绿化长势良好，整齐美观，无病虫害、无斑秃、无人为损坏；杂草经常进行清除。花草树木枯死应在一周内清除更换。</p>	5分			
		<p>设施、设备维修保养及时。</p>	8分			
6	维修	<p>接到报修，维修人员在规定时间内到达现场，维修及时完好。</p>	2分			

7	维修	<p>设备机房内保持整洁，无烟头、无乱堆现象，机身洁净、仪表清晰，设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏。</p> <p>管辖范围内维修巡查及时，发现随意乱拆、乱改室内装修或乱装、乱钉者及时制止。</p>	6分		
8	服务响应	<p>对待咨询及时回复，对待投诉跟进处理，突发事件及时上报。</p>	3分		
合计：		<p>落实下达的任务行动迅速、到位，并及时跟进反馈。</p>	6分		
			100分		

评分单位：

物业季度、年度考核表

项目	内容	要求及标准	规定 分值	所得 分值	扣分 原因
一、管 理要求 (19.5分)	(一) 物 业服务企 业要求 (3.5 分)	1. 应按照相关的规定,具有从事相应物业服务业资质。	0.5		
		2. 应与服务对象签订合法、规范的物业服务合同,明确双方的责任。	0.5		
		3. 应在服务对象现场设置物业服务机构,按专业化的要求配备相应的服务人员和服务设施。	0.5		
		4. 应建立完善有效的机关事业单位物业服务管理体系,对服务提供的全部过程和活动进行控制。	0.5		
		5. 应具有承担机关事业单位相关活动及接待重要会议的能力。	0.5		
		6. 应建立内部、外部良好沟通机制,宜激励员工提高服务质量满足政府机关的需求和期望。	0.5		
		7. 对有特定要求的物业服务,应委托专业服务机构提供。专业服务机构应具有独立的法人资格,取得营业执照,并从物业服务单位或物业服务企业的监督指导,其中:	0.5	(1) 电梯日常维护保养单位应取得电梯维修的资格许可; (2) 消防维保机构应取得消防设施维护保养检测机构资质。	

一、管理要求(19.5分)	(二) 物业服务人员要求 (7.5分)	1. 一般要求	(1) 物业服务人员包括物业现场管理人员，维修维护专业技术人员，接待服务、会议服务、秩序维护服务、保洁服务、绿化服务等人员。 0.5	
			(2) 应根据物业使用单位需求确定物业服务人员的类别、数量、资质和能力要求，有特殊安全保密等方面要求的岗位应明确指定服务人员的资质和学历要求，并进行政审。 0.5	
			(3) 现场管理人员应具备相应的物业管理知识，从事机关事业单位物业管理5年以上工作经验，专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书，从事特种作业的人员应取得特种作业资格。 0.5	
			① 具有良好的职业道德，具备所需的技能和知识； ② 接受思想教育、专业技能、法律法规、安全、保密等培训，保守工作秘密； ③ 遵守国家法律法规及物业管理和使用单位的各项规章制度。 0.5	
			(4) 服务人员应符合如下要求： (5) 服务过程中，应统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁；应遵循服务礼仪，保持良好的精神状态，举止大方有礼，用语文明规范，主动、热情、耐心、周到、及时提供服务。 0.5	

<p>一、管理要求(19.5分)</p> <p>(二) 物业服务人员要求(7.5分)</p>	<p>2. 会务服务人员要求</p>	<p>(1) 应具备扎实的会议服务知识、技能,具备组织多种会务的经验;</p>	0.5
		<p>(2) 应熟悉会务各项管理制度和操作规程,以及各种会务流程;</p>	0.5
		<p>(3) 应掌握会务现场环境,熟悉会务现场设备使用方法;</p>	0.5
		<p>(4) 应具有妥善处理突发事件的能力;</p>	0.5
		<p>(5) 应做到专注、沉稳有耐性,行为大方得体,并拥有较强的观察能力和沟通能力;</p>	0.5
		<p>(6) 应遵守保密要求,不应在任何场所透漏与会议有关的内容,不应随意翻阅会议资料。</p>	0.5
	<p>3. 保安人员要求</p>	<p>(1) 保安员应按《保安服务管理条例》和《保安服务操作规程与质量控制》的相关要求,承担保安职责;</p>	0.5
		<p>(2) 保安员应进行背景审查,建立人员档案;</p>	0.5
		<p>(3) 应掌握政府机关重要部位的地理环境和主要设施布局,熟悉周边环境 and 各类疏散途径;</p>	0.5
		<p>(4) 应具有妥善处理突发事件的能力。</p>	0.5

一、管理要求(19.5分)	(三) 保密管理要求(2.0分)	1. 根据物业使用单位的保密需求建立保密制度,按照保密要求管理服务人员; 涉密工作岗位和服务人员应签订保密协议。	0.5	
		2. 定期对服务人员进行保密教育和培训,培养服务人员保密意识。	0.5	
		3. 服务人员应履行保密职责并至少做到	1.0	
(四) 档案管理(3.0分)	1. 物业档案分为技术类档案和管理类档案。	(1) 不应翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料;	0.5	
		(2) 不应以任何形式传播、泄露文件及会议内容等;		
		(3) 捡到文件或资料,应按规定及时上交;		
(4) 清理办公室文件、资料、报纸、杂志、书籍等应经有关负责人同意且有工作人员陪同,不得私自处理;				
(5) 妥善保管办公室钥匙,不应私自配置、将钥匙带回家或由非授权人员管理。				
	2. 技术类档案包括:	(1) 物业竣工验收资料;		
		(2) 物业权属资料;		
		(3) 物业承接查验资料;		
		(4) 设施设备档案等。		

一、管理 要求(19.5 分)	(四)档案 管理(3.0 分)	3. 管理类档案包 括:	(1) 服务人员档案;			
			(2) 管理制度档案;			
			(3) 管理与服务 过程中形成的文 件记录:	① 房屋维护、保养和回访记录;		
				② 各类设施设备巡查、维修、保养、配备、报废记录; ③ 绿化、保洁、安保等服务记录; ④ 投诉处理、服务满意度评价及回访记录。	1.0	
		4. 档案应规范管理,资料齐全、分类成册、查阅方便,技术类档案应根据物业服务合同约定进行管 理及查阅,管理类档案应确保内容完整、准确。		0.5		
		5. 物业档案保存时间不少于3年,有法律法规规定的应符合要求。		0.5		
		6. 应建立管理制度,档案应专人管理、专属场所存放,规范档案借阅、复制等相关流程。		0.5		

<p style="text-align: center;">一、管理要求(19.5分)</p>	<p style="text-align: center;">(五) 标识管理要求 (3.5分)</p>	<p>1. 政府机关物业服务企业应根据服务对象运营的需要识别、制作、分类和使用相应的标识, 统一标识风格。</p> <p>2. 政府机关物业服务企业应对各类标识进行管理, 标志和指示牌应清晰准确, 分布合理。</p> <p>3. 标识应包括但不限于:</p> <p>(1) 安全警示标志, 应符合《安全标志及其使用导则》要求;</p> <p>(2) 消防安全标志, 应符合《消防安全标志 第1部分: 标志》的要求;</p> <p>(3) 道路等引导标志, 应符合《道路交通标志和标线 第2部分: 道路交通标志》的要求;</p> <p>(4) 楼宇广场等公共信息标志, 应符合《公共信息图形符号 第1部分: 通用符号》的要求;</p> <p>(5) 生活垃圾分类标志, 应符合《生活垃圾分类标志》的要求;</p> <p>(6) 设施设备标识;</p> <p>(7) 服务提示性标识。</p> <p>4. 标识应符合相关规定及要求, 并定时巡检, 确保标识安全、完好。</p>	<p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>2.0</p> <p>0.5</p>	
---	---	--	---	--

<p style="text-align: center;">二、服务要求(71.5分)</p>			1. 需求确认	<p>(1) 应建立会议需求及相关信息登记制度,包括但不限于会议名称、会议类型、会议地点、会议时间、参会人数、特别安保及车位需求、设施设备需求、物品需求等。</p>	0.5		
				<p>(2) 重要会议应根据会议要求制定实施方案,明确责任分工,包括但不限于停车管理、安全管理、会场布置、卫生清洁、会场服务、设施设备调试等。</p>	0.5		
	(一) 会务服务要求 (7.5分)	2. 会前准备			<p>(1) 服务人员根据会议要求提前布置会场,准备会务设施设备及物品,包括会议主席台和参会人员坐席牌放置、会议会标、饮水、设备调试等;</p>	0.5	
					<p>(2) 保证灯光、音响、空调、电脑、投影、LED 屏幕、会议平板等视频音频设施正常使用;</p>	0.5	
					<p>(3) 有专人负责会场服务及安全巡查,主要出入口(大厅出入口、电梯门口、会议室门口等)及过道拐弯处应设置会议入场指示牌;</p>	0.5	
					<p>(4) 重要会议应有专人提前 24 小时进行特别安全巡查控制,提前 6 小时确保设施设备的正常使用,确保无可疑物体或不明物体,无安全隐患,避免无关人员进入会场。</p>	0.5	

<p style="text-align: center;">二、服务要求(71.5分)</p> <p style="text-align: center;">(一) 会务服务要求(7.5分)</p>	<p style="text-align: center;">3. 会中服务</p>	<p>(1) 会务服务人员应提前 30 分钟到达会场,指引参会人员入座并根据实际需求,提供茶水服务等;</p>	0.5	
		<p>(2) 会议进行时,应每隔 20 分钟左右,为参会人员添加茶水,加水过程中应做到走路轻、讲话轻、动作轻,确保加水时无茶水滴漏,避免影响会议;</p>	0.5	
		<p>(3) 会议中应加强安全保卫及巡视工作,防止无关人员进入会议室扰乱会议;</p>	0.5	
		<p>(4) 中途休会的会场整理工作,应做到根据会议需要更换饮用水、水杯、坐席牌等物品;不得随意翻动参会人员物品;</p>	0.5	
		<p>(5) 会务服务人员无随意离岗、串岗、聊天等现象,手机保持静音。</p>	0.5	
	<p style="text-align: center;">4. 会后整理</p>	<p>(1) 会后应做好指引工作,组织人员和车辆的有序疏散,无拥堵现象;</p>	0.5	
		<p>(2) 应在会后 10 分钟内开始会场清洁和整理服务,桌椅摆放有序,回收会务用品,清洁会场,保持干净、无污迹、无灰尘、无手印、无文件遗漏,关闭门窗及设施设备;</p>	0.5	
		<p>(3) 应做好交接工作,确认会议顺利结束,不得影响后续会议;</p>	0.5	
		<p>(4) 应做好会议服务记录、归档工作。</p>	0.5	

二、服务要求(71.5分)	(二) 综合服务 (4.0分)	1. 接待服务	(1) 在办公楼(区)大厅或公共区域设立接待服务台,配置专职服务人员,接受来访人员咨询,服务时应遵循服务礼仪;	0.5	
			(2) 接待服务工作时间应覆盖服务对象工作时间,其余时间设值班人员,并公布值班电话;	0.5	
			(3) 提供多种接待途径,包括但不限于现场接待、业务指引、接听电话等;	0.5	
			(4) 对咨询、建议、求助等事项,应及时处理或答复,处理和答复率100%,并做好记录;	0.5	
			(5) 受理服务事项应进行记录并存档。	0.5	
	2. 报修服务		(1) 在约定时限内处理物业服务对象的报修,维修应及时到位;	0.5	
			(2) 报修、维修应做好记录;	0.5	
			(3) 对维修项目应进行回访,并做好回访记录。	0.5	

			<p>(1) 应建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程,保洁服务定时定点,按照操作规范进行,保持物业管理区域环境整洁、干净,生活垃圾日产日清,使用环保清洁剂。</p>	0.5	
		<p>1. 一般要求</p>	<p>(2) 物业管理区域应禁止有污染物和污染源的物品存放。</p>	0.5	
			<p>(3) 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时,应尽量安排在非上下班高峰期作业现场应设置“注意防滑”等安全标识。</p>	0.5	
<p>二、服务要求(71.5分)</p>	<p>(三) 保洁服务(13分)</p>	<p>2. 室内保洁要求</p>	<p>(1) 办公室空调风口、天花、照明灯具、窗帘、地脚线、办公设施等定期清洁(安排在非正常工作时间),无积尘、无污渍、无蛛网、干净、整洁。</p>	0.5	
			<p>(2) 大厅地面应保持干净无水渍,大理石、花岗石等材质定期养护,进出口地垫整洁;楼内公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘、无污渍;门玻璃干净无尘,透光性好;天花板无蛛网;灯具干净无积尘,空调风口干净无污渍;指示牌干净无污渍,指示醒目。</p>	0.5	
			<p>(3) 楼梯及楼梯间每日应至少清洁1次,梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘、无污渍,防滑条(缝)干净,墙面、天花板无积尘、无蛛网。</p>	0.5	

<p>二、服务要求(71.5分)</p> <p>(三) 保洁</p> <p>2. 室内保洁要求</p>			<p>(4) 卫生间每日至少清洁4次,循环保洁,地面干净无污渍无积水;洁具洁净,无污渍;门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净,无污渍,金属饰件有金属光泽,天花板表面无蛛网;换气扇表面无积尘;洗手台干净无污垢;保持空气流通,无明显异味。玻璃镜每日至少清4次,应保持光洁、明亮、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。清洁工具摆放应整齐有序。</p> <p>(5) 茶水间每日至少清洁4次,地面干净,无杂物、无积水,天花板无蛛网,灯罩表面无积尘,墙面干净无污渍,各种物品表面干净、无污渍。</p> <p>(6) 电梯轿厢每日至少擦拭1次轿门、面板,清拖1次轿厢地面;不锈钢材料装饰的轿厢每月至少护理2次;轿厢内无污渍、无粘贴物;灯具、操作指示板明亮;厢内地面干净无异味,电梯门槽内无垃圾、无杂物。</p> <p>(7) 垃圾收集容器应设置“有害垃圾、可回收垃圾、餐厨垃圾和其他垃圾”四类垃圾收集容器,垃圾收集容器表面干净无污渍,地面无垃圾;根据区域大小确定垃圾收集容器的数量和位置,标志清晰。</p> <p>(8) 配电箱、设备机房、消防柜、防暴柜、报警器及开关插座等每周至少清洁1次,保证表面干净,无尘、无污渍;监控摄像头、门警器等表面光亮,无尘、无斑点。</p>	<p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p>		
---	--	--	---	--	--	--

二、服务要求(71.5分) (三) 保洁 服务(13分)	2. 室内保洁要求 3. 室外保洁要求	(9) 公共卫生间、电梯轿厢每周应消毒 1 次；垃圾收集容器定期进行消毒；公共区域根据实际需要定期进行消毒。	0.5	
		(1) 外墙每年应至少清洗 1 次-2 次，目视洁净无污垢，表面、接缝、角落、边线等处洁净无污迹、无积尘。	0.5	
		(2) 外围及周边道路应每日清扫道路地面，保持干净，无杂物、无积水、无污迹；沟渠、池、井内无杂物、无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘、无水印；重点区域应安排人员定时巡视。	0.5	
		(3) 室外照明设施每半月应至少清洁 1 次，属高空作业范围的部分路灯、景观灯每半年至少清洁 1 次，表面无污迹。	0.5	
		(4) 地下车库每日应至少清洁 2 次，地面无垃圾杂物，无积水；标识、指示牌干净、无浮尘。	0.5	
		(5) 绿化盆景应巡回保洁，绿化叶面无灰尘、套盆内无垃圾、无多余残留水渍、套盆表面光亮、无灰尘、无污迹。	0.5	
		(6) 垃圾收集容器、垃圾缓存区区应卫生及时清理，定期消毒。	0.5	

<p style="text-align: center;">二、服务要求(71.5分)</p>	<p style="text-align: center;">(三) 保洁 服务 (13分)</p>	<p style="text-align: center;">4. 卫生消杀</p>	<p style="text-align: center;">(1) 一般要求:</p>	<p>① 投放药物应预先告知, 投药位置有明显标识。</p>	<p style="text-align: center;">1.0</p>
				<p>② 不应在上班期间或工作人员出入高峰时喷药, 如需在办公时间进行, 应先征得同意后进行。</p>	
				<p>③ 消杀作业完成后, 应将器具、药具统一清洗保管。</p>	
				<p>④ 每次消杀后进行检查, 记录并存档。</p>	
			<p style="text-align: center;">(2) 蚊、蝇、蟑螂消杀:</p>	<p>① 应每周进行 1 次蚊、蝇、蟑螂消杀。</p>	<p style="text-align: center;">0.5</p>
				<p>② 消杀区域主要包括: 梯口、梯间及楼宇周围, 办公室, 公厕、沙井、化粪池、垃圾箱、垃圾缓存区等室外公共区域。</p>	
				<p>③ 整体灭鼠工作每季度进行 1 次, 办公区垃圾桶、垃圾缓存区在每年 5 月-11 月进行消杀。</p>	
			<p style="text-align: center;">(3) 鼠消杀</p>	<p>① 整体灭鼠工作每季度进行 1 次, 办公区垃圾桶、垃圾缓存区在每年 5 月-11 月进行消杀。</p>	<p style="text-align: center;">0.5</p>
				<p>② 消杀区域主要包括: 楼宇四周及院区、库房、电梯机房、空调机房、锅炉房等。</p>	

二、服务要求(71.5分)	(三) 保洁服务 (13分) 5. 垃圾收集与处理	(1) 垃圾投放、处理的容器和场所应设显著标志; (2) 建筑垃圾及生活垃圾应分类堆放到指定垃圾缓存区, 定时集中运至垃圾转运站; (3) 公共区域内垃圾应及时清理, 保持清洁无异味, 四周无散积垃圾, 在垃圾清运过程中做好防护措施, 避免造成二次环境污染; (4) 做好生活垃圾分类宣贯工作, 按照“有害垃圾、餐厨垃圾、可回收垃圾、其他垃圾”进行分类存放, 按相关部门规定处理。	0.5	
			0.5	
			0.5	
			0.5	
			0.5	
	(四) 设施设备运维 (23.5分) 1. 给排水系统	(1) 建立正常供水管理制度。 (2) 生活饮用水质应符合《生活饮用水卫生标准》的要求, 每月1次对二次供水设施进行清洗消毒, 应委托具有相应水质检测资质的机构进行水质检测, 每年不少于2次。 (3) 每日巡检1次供水设施、设备、阀门、管道等运行正常, 无跑、冒、滴、漏现象; 水泵房、水箱间、水泵应每日巡视1次, 每年养护1次水泵。 (4) 应制定停水、跑水等事故处置方案, 出现事故时及时启动方案并解决故障, 按规定时间通知办公楼(区)内服务对象。 (5) 定期对排水管进行疏通、清污, 保证室内外排水系统通畅。	0.5	
			0.5	
			0.5	
			0.5	
			0.5	

<p style="text-align: center;">二、服务要求(71.5分)</p> <p style="text-align: center;">(四) 设施设备运维 (23.5分)</p>		<p>1. 给排水系统</p> <p>2. 供电系统及照明系统</p>	<p>(6) 每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查; 建立防汛预案, 配备有防汛物资(沙袋、雨具、照明工具等), 每年至少组织2次演练并做好记录。</p>	0.5		
			<p>(1) 建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度, 制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施, 供电和维修人员应持证上岗。</p>	0.5		
			<p>(2) 制定停电、高压倒闸、触电事故等相关应急预案, 每年应组织1次应急演练并做好记录。</p>	0.5		
			<p>(3) 建立24小时运行值班监控制度, 一般故障半小时内修复, 复杂故障涉及供电部门维修处置的, 应及时与供电部门联系, 向服务对象报告; 发现应急照明故障, 30分钟内到达并组织维修。</p>	0.5		
			<p>(4) 对供电范围内的电气设备进行定期巡视维护, 加强低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测, 公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好, 确保用电安全; 照明设备每日巡视1次, 出现一般故障时, 应在24小时内修复。</p>	0.5		
			<p>(5) 核心部位用电应建立可控用电保障和配备应急发电设备, 维护应急发电设备, 确保党政机关在突发情况下正常运转。</p>	0.5		
			<p>(6) 有重要和重大活动时, 提前对活动区域相关用电设备进行检查、维修。</p>	0.5		

<p style="text-align: center;">二、服务要求(71.5分)</p> <p style="text-align: center;">(四) 设施设备运维 (23.5分)</p>	<p>3. 弱电系统</p>	<p>(1) 应每日对机房现场环境、监控系统、门禁系统、安全防范系统等进行巡检。</p>	0.5	
		<p>(2) 应对设备机柜、控制箱、单体设备、设备散热窗等弱电设施外表进行擦拭,保持整洁完好,每周至少进行1次。</p>	0.5	
		<p>(3) 汛期、暴雨、冰雹、大风等恶劣天气和重大节日前后检查设备线路,排除故障隐患,做好故障记录。</p>	0.5	
		<p>(4) 及时更换损坏的配件,或在部件达到使用期限前更换,避免设备故障扩大,影响其他相关设备的安全运行。</p>	0.5	
	<p>4. 空调系统</p>	<p>(1) 建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程,保证空调系统安全运行和正常使用。</p>	0.5	
		<p>(2) 定期维保,保证空调设备设施处于良好状态。</p>	0.5	
		<p>(3) 空调系统出现运行故障后,维修人员应及时到达现场维修,并做好记录。</p>	0.5	
		<p>(4) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求,每月对能耗进行统计、分析。</p>	0.5	

二、服务 要求(71.5 分)	(四) 设施 设备运维 (23.5分)	4. 空调系统	<p>(5) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查,运行期间应进行以下检查:</p>	<p>①每日巡查1次运行情况;</p> <p>②每半年检查1次管道、阀门并除锈;</p> <p>③每年对系统进行2次整体性维修保养,检查1次压力器、仪表及冷却塔噪音,清洗消毒2次新风机、空气处理机滤网等;</p> <p>④每年清洗消毒1次风机盘管。</p>	1.0
		5. 电梯系统	<p>(6) 办公楼(区)内温湿度、空气质量等应符合《室内空气质量标准》的要求。</p> <p>(1) 建立电梯运行管理、设备维护、安全、节能管理等制度,建立电梯安全技术档案。安全技术档案应至少包括:</p>	<p>①设计文件、制造单位、产品质量合格证明、使用维护说明等文件以及安装技术文件和资料;</p> <p>②定期检验和定期自行检查的记录;</p> <p>③日常使用状况记录;</p> <p>④日常维护保养记录;</p> <p>⑤运行故障和事故记录等。</p>	0.5

<p style="text-align: center;">二、服务要求(71.5分)</p> <p style="text-align: center;">(四) 设施设备运维 (23.5分)</p> <p style="text-align: center;">5. 电梯系统</p>			<p>(2) 应委托取得许可的安装、改造、维修单位或者电梯制造单位(以下简称维保单位)进行维保,并签订维保合同,约定维保的期限、要求和双方的权利义务。</p>	0.5
			<p>(3) 应至少配置1名取得特种设备专业人员证的电梯安全管理人员,对电梯维保单位进行监督管理,对电梯日常运行进行管理并做好电梯运行巡检记录。</p>	0.5
			<p>(4) 应在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维保单位等相关信息。</p>	0.5
			<p>(5) 每年《安全检验合格标志》有效期届满前3个月向特种设备检验检测机构提出定期检验申请,应至少每15日由维保单位进行1次清洁、润滑、调整和检查,每周由电梯安全管理人员至少检查2次安全状况,保障运行完好。</p>	0.5
			<p>(6) 每日由物业清洁人员对电梯进行清洁,保持轿厢、井道、机房整洁。</p>	0.5
			<p>(7) 应建立电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案,电梯出现故障,物业电梯安全管理人员5分钟内到场应急响应,维保人员15分钟内到场进行救助和排除故障。</p>	0.5

二、服务要求 (71.5分)	(四) 设施设备 备运系统 (23.5分)	6. 消防系统	(1) 按照相关标准配备消防设施、器材,按照《消防安全标志设置要求》设置消防安全标志,定期检验维修,对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测,确保完好有效。消防设施的维护管理应符合《建筑消防设施的维护管理》的要求,保证系统开通率及完好率。 0.5	
			(2) 设置消防控制室的,应符合《消防控制室通用技术要求》的要求,并实行24小时值班制度,每班不少于2人,并持证上岗。 0.5	
			(3) 应根据消防规定建立微型消防站,积极参与消防安全区域联防联控,提高自防自救能力。 0.5	
			(4) 应在楼内明显位置张贴平面疏散示意图,保持疏散通道、安全出口、消防车道通畅;消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。 0.5	
			(5) 消防系统应有第三方消防检测报告,并通过消防部门的审查监督。 0.5	
			(6) 积极应用消防远程监控、电气火灾监测、物联网技术等技防物防措施。 0.5	
			(7) 对以下消防设施每月应至少进行1次检查: ①各处消火栓、水龙头、水枪、消防水管和消防加压水泵; ②防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道及其照明设施;	

二、服务要求(71.5分) (四) 设施设备运维 (23.5分)	6. 消防系统 (7)对以下消防设施每月应至少进行1次检查:	③各类信号指示灯;	1.0			
		④消防备用电源;				
		⑤手提式灭火器;				
		⑥烟感、温感探测器;				
		⑦消防报警按钮、警铃及指示灯和消防广播系统;				
		⑧消防控制联动系统;				
		⑨自动喷淋系统管道、消防水箱和水池(排水);				
		⑩气体灭火装置。				
		7. 安防系统			(1) 应配置安防设备,包括但不限于: 身份识别设备、视频监控设备、防盗报警设备、门禁对讲设备、广播系统、警用装备。	0.5
					(2) 应设置安防监控室,并定期进行检查。	0.5
(3) 应定期对安防系统设施设备进行保养,并做好记录。	0.5					

二、服务要求(71.5分)	(四) 设施设备运维(23.5分)	8. 会议设施设备、网络系统、视频电话系统	(1) 建立会议设施设备、网络系统、视频电话系统维护管理制度和应急处置预案。	0.5		
			(2) 会议前对会议设施和各系统进行调试,在会议的过程中监视设备的运行状况。	0.5		
			(3) 系统负责人员应具有较高的政治素质,能严格遵守会议及通信保密的有关规定。	0.5		
			(4) 系统负责人员必须经过专业的技术培训,掌握电力通信基本原理、视频电话会议系统框架结构、设备性能、运行维护知识,熟练掌握设备的操作,具有分析处理设备障碍的能力,在会议召开期间全程监视设备的运行情况,出现异常能及时应对快速处理,确保设备正常运行,会议顺利召开。	0.5		
			(5) 做好会议设施设备、网络系统、视频电话系统设备的日常定期维护检测,并做好记录。	0.5		
(五) 房屋维护服务(2.5分)	1. 负责对房屋进行日常管理和维修保养。维修属于小修范围的应及时组织修复;属于大、中修范围的应及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划,提出报告与建议。 2. 每周对办公楼屋架、屋面、梁、柱、楼梯、水池、承重墙、地基等结构构件巡视1次,每年入夏前和入冬前对房屋共用部位主体结构等进行全面检查,发现外观有变形、开裂缺损时及时修复,达到使用年限时,应及时书面告知服务对象。 3. 对门、窗、通风道、室内地面、墙面、天棚等共用部位每半月巡查1次。	0.5				
		0.5				
		0.5				

<p>二、服务要求(71.5分)</p>	<p>(五) 房屋维护服务 (2.5分)</p>	<p>4. 每年汛期前和强降雨、雪天气后检查屋面防水和雨落管等,确保无积水、无破损。</p> <p>5. 定期检查平面路线图、指引标志、楼层标识、各功能区标识、安全警示标志、温馨提示标识、供电系统模拟图标识、电气开关状态标志、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标志等,确保标识标牌规范清晰,安装稳固。</p>	<p>0.5</p> <p>0.5</p>			
	<p>(六) 绿化养护服务 (4.5分)</p>	<p>1. 根据服务区域绿化实际需要,配置专、兼职绿化服务人员。绿化养护人员应具备相关绿化养护资质。</p>	<p>0.5</p>			
		<p>2. 建立绿化养护管理台账,编制绿化养护工作计划,制定养护措施,并做好工作记录。</p>	<p>0.5</p>			
		<p>3. 楼内公区部位绿化应选择观赏性强、观赏周期长、存活率高、方便管理的植物。绿植摆放应布局合理、均匀、疏密有度。植物的色彩、形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。</p>	<p>0.5</p>			
	<p>养护服务 (4.5分)</p>	<p>4. 根据季节和气候状况,对室内外植物、草地、花卉等进行定期养护,室内外绿化养护要求见下表。</p>	<p>绿植外观</p>	<p>定期巡视,及时消除残花黄叶断枝、盆内杂物,确保土壤表层无杂物、无枯叶;盆器及托盘完好干净,托盘无积土。</p>	<p>0.2</p>	
			<p>修剪养护</p>	<p>定期浇水、施肥,确保叶子健壮,叶色正常,有光泽;定期修剪,保证造型优美。</p>	<p>0.2</p>	
			<p>用肥用药</p>	<p>选用无毒、无害、无味、园艺型肥料,发现病虫害及时更换植物,不应在室内喷洒农药。</p>	<p>0.2</p>	

<p>二、服务要求(71.5分)</p> <p>(六) 绿化养护服务(4.5分)</p> <p>4.根据季节和气候状况,对室内外植物、草地、花卉等进行定期养护,室内外绿化养护要求见下表。</p>	<p>修剪</p> <p>灌溉</p> <p>除草、松土</p> <p>施肥</p> <p>补植</p>	<p>0.2</p> <p>0.2</p> <p>0.2</p> <p>0.2</p> <p>0.2</p> <p>0.2</p> <p>0.2</p> <p>0.2</p>	<p>草地:根据长势状况每年定期修剪整形,草的高度不超过9cm且保持一致,草坪无杂草和草屑。</p>
			<p>灌木:根据长势状况每年定期修剪整形,植物主枝分布均匀,透风透气,造型美观,绿篱整齐一致。</p>
			<p>乔木:每年冬季修剪一次,树冠圆整、树势均匀,45°剪口靠节光滑。针叶树应保持明显顶端优势。</p>
			<p>具体灌溉次数视天气情况而定,供水充足,保持植物良好长势,不出现大面积枯萎等缺水现象。</p>
			<p>草地定期除杂草,草地上无开花杂草,花木丛中无高于花木的杂草;定期疏松表土,土壤疏松通透。</p>
			<p>定期进行施肥,施肥均匀、充足、适度,保证绿化植物强壮、枝叶茂盛。</p>
			<p>对因生长不良造成的残缺花草树木及时补种,能满足植物生长的条件、无黄土裸露。</p>
			<p>0.2</p>

<p style="text-align: center;">二、服务要求(71.5分)</p>	<p>(六) 绿化 养护服务 (4.5分)</p>	<p>4. 根据季节和气候状况,对室内外植物、草地、花卉等进行定期养护,室内外绿化养护要求见下表。</p>	扶正、加固	对新植和弱小树木、植物做好综合防护,及时扶正加固。	0.2	
			病虫害防治	及时防治,病株、虫害现象不成灾。	0.2	
			清理绿化垃圾	修剪下来的树枝和杂草,当天清理运走,专人跟踪保洁。	0.2	
			防风防汛	灾前积极预防,对树木加固,灾后及时清除倒树断枝,疏散通道,清理扶植,尽快恢复原状。	0.2	
			防寒	寒冷季节应有防冻保温措施。	0.2	
			(七) 安全管理 (15.5分)	1. 基本要求	<p>(1) 配置安全管理所需的设施设备,可包括身份验证设备、安保设备、安保(警用)器械等。</p> <p>(2) 配备经政审的专职安保人员,安保人员应接受过相关安全护卫知识与技能培训。</p> <p>(3) 安保人员上岗时应佩戴统一标志,按要求佩戴器械,仪容仪表整洁规范。</p>	1.0

二、服务要求(71.5分)	(七) 安全管理 (15.5分)	2. 出入管理	(1) 人员出入管理	<p>① 办公楼(区)主出入口应实行 24 小时值班制,若有多栋办公楼,可在每栋办公楼出入口设出入管理岗;</p> <p>② 工作人员应凭有效证件进入办公楼(区);</p> <p>③ 来访人员申请进入办公楼(区)时,接待登记人员应请其说明事由、受访单位和人员,查验其有效身份证件,使用办公固定电话与受访单位或人员联系,得到确认后办理登记手续;</p> <p>④ 排查可疑人员,对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者,应及时劝离,必要时通知公安机关进行处理。废品回收或商品推销人员不应进入办公楼(区),确需进入的,应进行验证、登记,联系相关部门征得同意后,由相关工作人员带入、送出。</p>	1.0	
				(2) 物品出入管理	<p>① 进入办公楼(区)的物品应符合国家卫生检疫标准和安全防范要求,并进行检查登记;</p>	

<p style="text-align: center;">二、服务要求(71.5分)</p>	<p style="text-align: center;">(七) 安全管理 (15.5分)</p>	<p style="text-align: center;">2. 出入管理</p>	<p style="text-align: center;">(2) 物品出入管理</p>	<p>②当发现有携带可疑危险品(易燃、易爆、剧毒等)进入时,应以扣并上报主管部门;</p>	<p style="text-align: center;">1.0</p>
				<p>③大件物品搬出应有相关部门签发的物资放行审批证明,经查验后放行并形成记录;</p>	
				<p>④施工人员携带物品出办公楼(区),应有相关部门开据的证明和清单,经核实后放行。</p>	
				<p>①公务和工作人员车辆应凭有效通行证进入办公区;</p>	
				<p>②制定办公区车辆行驶路线,对进出办公区的车辆进行有效疏导,保证出入口的通畅;</p>	<p style="text-align: center;">1.0</p>
		<p style="text-align: center;">(3) 车辆出入管理</p>	<p>③当外来车辆进入办公区时,应按门卫指引的路线行驶,有序停放在指定区域内;</p>		
			<p>④载有易燃、易爆等危险物品的车辆不应进入办公区。</p>		
			<p>(1) 监控室环境应符合系统设备运行要求,定期进行检查和检测,确保监控系统功能正常,通讯系统畅通。</p>	<p style="text-align: center;">0.5</p>	
			<p style="text-align: center;">3. 视频监控</p>		

<p>二、服务要求(71.5分)</p> <p>(七) 安全管理 (15.5分)</p>					<p>(2) 监室实行专人 24 小时值班制度, 值班电话保 24 小时畅通, 做好相关记录。</p>	0.5	
					<p>(3) 值班期间应遵守操作规程和保密制度, 做好监控记录的保存工作。无相关人员进入监控中心或查阅监控记录, 应经授权人批准。</p>	0.5	
					<p>(4) 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后时应以最快方式确认, 确认属于误报时, 查找误报原因并填写相关记录; 确认情况属实时立即上报, 拨打“110 或 119”报警, 安排相关人员及时到达现场进行前期处置, 必要时启动应急预案。</p>	0.5	
					<p>(5) 监控记录保持完整, 保存时间应不少于 30 天。</p>	0.5	
					<p>(1) 应制定巡逻路线, 按指定时间和路线对路面、楼道进行巡查, 至少每 2 小时巡查 1 次, 有异常情况的频次可适当增加, 对重点区域、重点部位增加巡查频次, 定期评估路线的有效性。</p>	0.5	
					<p>(2) 巡逻期间应重点关注声音、气味、灯光、门窗、管道、电梯、楼顶、车辆、可疑人员等异常情况, 保持通讯设施设备畅通。</p>	0.5	
					<p>(3) 巡查宜使用巡更设备, 保持巡更记录。如无巡更设备宜保持 2 人一组进行巡查, 保持重点区域、重点部位巡查记录。</p>	0.5	
					<p>(4) 巡查中发现异常情况, 应立即查明并上报物业管理或使用单位, 现场对紧急情况采取必要的处理措施; 发现有可疑人员应前往盘问, 检查证件, 必要时检查其所带物品。</p>	0.5	
					<p>3. 视频监控</p>		
					<p>4. 巡查</p>		

<p style="text-align: center;">二、服务要求(71.5分)</p>	<p style="text-align: center;">(七) 安全管理 (15.5分)</p>	<p>4. 巡查</p> <p style="text-align: center;">5. 车辆停放管理</p>	<p>(5) 巡查记录应真实有效、整齐完整,记录保存时间不少于1年。</p>	0.5	
			<p>(1) 机动车管理</p> <p>①合理规划车辆停放区域,张贴车辆引导标识,对车辆及停放区域实行规范管理;</p> <p>②车辆停放实行专人管理,保证车辆停放有序,不应随意占道或占位停放,避免堵塞或妨碍其它车辆通行,并提醒驾驶员关闭好门窗;</p> <p>③应适时巡检停放车辆的状况,发现车门、窗没关好,漏水,漏油等现象应及时通知车主。</p>	0.5	
			<p>(2) 非机动车管理</p> <p>①指定车辆的集中存放区域,实行专职管理,保证车辆停放整齐有序。道路、庭院、楼道、走廊等公用部位不应乱停车辆;</p> <p>②应定期清理长期不使用车辆;</p> <p>③外来人员的(电动)自行车、三轮车等禁止进入办公区。</p>	0.5	

二、服务要求(71.5分)	(七) 安全管理 (15.5分)	6. 消防安全	(1) 应建立健全消防安全制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案,明确各级、各岗消防安全责任人及其职责,定期进行消防工作检查考核,保证各项规章制度落实。	0.5	
			(2) 禁止物品占用消防通道。	0.5	
			(3) 按照相关标准配备消防设施、器材,设置消防安全标志。	0.5	
			(4) 定期开展防火检查、巡查、灭火和应急疏散演练,组织消防培训,加强消防宣传。	0.5	
	7. 应急响应	(1) 应对工作环境内的危险源及风险进行识别,根据危险源及风险不同,分别制定应急预案响应措施,明确应急指挥机构及各级人员职责。	0.5		
		(2) 针对各种可能发生的突发紧急或群体事件,完善预测预警机制,建立预测预警系统,完善应急物资储备,定期进行盘点、更新。	0.5		
		(3) 每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演练,对演练活动进行总结评价,保持应急预案的适宜性、可操作性。	0.5		
		(4) 突发紧急及群体事件时应立即启动应急预案,迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处理、秩序维护、抢险救援、后勤保障、清洁处理等工作、做好相关记录。	0.5		
		(5) 突发紧急及群体事件处置完成后应及时编制处置报告,完善应急预案,并上报相关部门。	0.5		

二、服务要求(71.5分)	(七)安全管理(15.5分)	8. 辖区警务协作	(1) 接受辖区派出所的指导, 并共同做好物业服务区域的公共秩序维护工作。	1.0												
			(2) 提供求助与报警电话, 提供的电话准确无误, 更新及时。													
			(3) 与辖区派出所 24 小时联系畅通。													
			(4) 协助辖区群防群治工作, 完成相关工作事宜。													
三、服务监督与改进(9.0分)	(八) 文娛活动场所管理(1.0分)	1. 制定文娛活动场所管理规范及各种器材安全操作流程, 并做好安全防护。 2. 按规定时间开放, 应保持室内清洁卫生, 负责对设备器材进行日常维护及维修。 3. 活动结束后应将设备器材归位, 检查设备器材有否损坏, 如有损坏, 需向主管领导报备, 并关闭照明、电器。	1.0													
							1. 建立投诉处理机制, 明确责任人, 对外公布监督、投诉电话, 投诉处理应符合《质量管理体系 顾客满意 组织投诉处理指南》的要求。 2. 接到投诉后应记录投诉内容, 查明事实, 分清责任。 3. 投诉处理完成后应进行回访, 并对投诉处理资料进行归档。	1.0								
												1. 日常工作中关注服务对象的需求, 通过现场、电话、邮件等方式向服务对象收集工作意见和建议, 并及时对这些信息进行分析, 调整工作思路, 完善各项工作, 促进管理与服务质量的改进。	0.5			

三、服务监督与改进 (9.0分)	(二) 满意度调查 (2.0分)	3. 满意度调查可采用自行调查方式和第三方调查的方式。 4. 对满意度调查结果进行汇总分析并形成报告,对服务对象提出的意见或建议,制定整改措施及计划并有效实施,跟踪实施效果及时回访服务对象。	0.5	
	(三) 监督检查 (3.0分)	1. 应成立监督检查机构或小组,制定监督检查计划和实施方案。	3.0	
		①日常检查;		
		②月度检查;		
		③年度考核检查;		
	(四) 持续改进 (3.0分)	2. 定期或不定期进行监督检查或抽查,监督检查可采取下列方式进行:	1.0	
		④重大节假日前安全检查;		
		⑤重点检查;		
	(四) 持续改进 (3.0分)	⑥专项检查;	1.0	
		⑦质量事故调查等。		
3. 对监督检查结果综合分析评价,实施奖惩。				
(四) 持续改进 (3.0分)	1. 对投诉处理事件、满意度调查结果及监督检查结果中不合格问题进行分析,找出不合格原因,制定纠正措施和实施计划,并跟踪措施的实施情况及效果,形成报告。	1.0		
	2. 定期组织人员进行知识更新培训和技能培训,确保人员技能及综合素质持续改进。			
	3. 持续改进方法符合《追求组织的持续成功 质量管理方法》的规定。			
		合计	100.0	

附件2.2

物业管理考核评分表

填表日期： 年 月 日

序号	项目	评分标准	规定分值	机关事务中心 考核所得分值	纪检监察工委 考核所得分值	备注
1	安全秩序	按照甲乙双方约定，不合格的每1项扣3分。	10分			
2	环境卫生	按照甲乙双方约定，不合格的每1项扣3分。	10分			
3	维修维护	月维修完成率100%为满分，每少1%扣2分。	20分			
4	服务管理	按照甲乙双方约定，不合格的每1项扣3分。	5分			
5	客户投诉	客户合理投诉1次扣3分，当月有3次以上的，	10分			
6	人员出勤率	月人员出勤率100%为满分，每少1%扣1分。	20分			
7	物资储备	按照甲乙双方约定，不合格的每1项扣3分。	5分			
8	安全隐患整改	安全隐患未及时整改的，每1项扣3分。	10分			
9	品质监督管控	按照甲乙双方约定，不合格的每1项扣3分。	5分			
10	服务质量提升	按照甲乙双方约定，不合格的每1项扣3分。	5分			
考核得分：						
物业服务考核综合得分						
11		机关事务中心考核得分：	50分			按50%权重折算
12		纪检监察工委考核得分：	50分			按50%权重折算
13		物业服务月考核综合得分：	100分			
说明： 本月物业服务考核综合得分为**分，按合同约定甲方应支付乙方**%物业管理费，金额为：*****元（大写：*****元整）。						

被考核单位（盖章）：

考核单位（盖章）：

附件3

纪检监察工委新办公楼（兴瑞QB1号楼）物业管理服务 与园区整体不可分割服务项目一览表

注：兴瑞QB1号楼总面积为8909.86平方米，物业服务费不可分割部分成本参照管委会大楼1#3#楼标准为每月0.85元/平方米。

序号	项目	服务内容	服务标准	分摊费用标准 (元/m ² /月)	分摊费用
1	公区绿化	1. 浇水 2. 清理绿化垃圾 3. 补植 4. 松土、除杂草、草坪翻新 5. 施肥 6. 修剪 7. 病虫害防治	1、植物配置合理，绿地充分，无裸露土地； 2、花草树木生长正常，修剪及时，无枯枝死枝及病虫害现象； 3、绿地管理和养护措施落实，无破坏践踏及随意占用现象。	0.043	386.56
2	公区保洁	1. 园区道路清扫 2. 园区小品清洁 3. 公区道路冲洗 4. 公区沟渠清理 5. 园区整体消杀 6. 地下停车场的打扫冲洗 7. 冬季除雪除冰	1、目视地面无杂物、积水、泥沙等明显污渍； 2、保持公共区域整洁，无随意堆放杂物、不见废弃物、卫生间洁净无异味。	0.065	579.84
3	公区秩序	1. 公共安全秩序维护 2. 园区出入口管理 3. 灾害防治。应急响应预案以及预防措施，防灾减灾 4. 配合政府做好园区的安全防范管理工作	1、严格验证、登记，拒绝闲杂人员进入园区，保证环境秩序良好； 2、严格设置值班制度，维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行； 3、做好安全防范和日常巡逻工作，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。	0.244	2173.08
4	共用消防系统	1. 消防控制主机维护管理 2. 网络机维护 3. 消防广播维护 4. 传输泵、消火栓泵 5. 防火卷帘门 6. 给排水机组维护 7. 消防水箱及管路维护	1、定期巡检消防设备，确保设备正常使用； 2、发现消防隐患或故障时，及时通知维修人员进行维修，并做好记录； 3、定期组织开展消防培训和演习活动。	0.113	1010.84
5	共用给排水系统	1. 生活水箱清洁维护 2. 污水管道疏通 3. 化粪池清理 4. 供水设备的日常保养，二次供水系统维护 5. 公区绿化用水	1、定期疏通清理排水管道，保持排水管道畅通；保持水箱清洁卫生，定期消毒；定期对水泵房及机电设备进行维护、检修； 2、定期疏通污水管道、清理化粪池，保证排水系统正常运行； 3、及时发现并解决故障，做到故障排除不过夜。	0.042	371.82

6	共用中央 空调系统	1. 制冷机组维护修理 2. 冷冻循环泵维护 3. 空调管路维护 4. 定期进行专业测试	1、定期巡检空调设备，保证空调设施设备处于良好状态； 2、建立空调运行管理和安全操作规范，保证空调安全运行，无超标噪音和严重滴漏水现象； 3、发现故障后，及时处理，不能恢复的，及时报修，并做好记录。	0.184	1636.38
7	公区配电 系统	1. 配电器、变压器维护 2. 园区电路检修维护 3. 配电设备安全管理、标识标牌维护 4. 公区照明维护与管理 5. 配电室维护管理 6. 定期检测 7. 动力、照明设备管理 8. 避雷设施设备管理	1、供电范围内的电器设备仪器仪表定期巡检、维护，建立档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电； 2、供电和维修人员要持证上岗，建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障； 3、保障公共使用的照明、指示灯线路开关正常完好，维护好避雷及灯管亮化等设施，确保用电安全。	0.077	682.37
8	公区安全 监控系统	1. 监视器维护修理 2. 矩阵控制器维护 3. 主机维护 4. 监控室管理	1、严格执行值班制度，及时发现并解决问题，确保系统处于正常运行状态； 2、定期检查调试设备，出现故障及时报修，并做好记录。	0.072	644.88
9	其他不可 分割成本	1. 园区整体垃圾清运 2. 后台职能分摊费用（财务、行政、管理人员等）	1、定时清运园区整体垃圾至指定垃圾处理场。 2、公区业务开展的后台职能支持。	0.005	46.53
不可分割部分成本合计					7573.38
不可分割部分物业服务费标准				0.85	四舍五入



— K. DM 2