

合同编号：平采磋商-2024-19-A

平发科技园集中办公区 物业服务合同

甲方（委托人）： 平顶山市机关事务中心

乙方（受托人）： 平顶山市平发现代物业管理有限公司

签订时间： 2024 年 5 月 10 日

签订地点： 平顶山

甲方（委托人）：平顶山市机关事务中心

法定代表人：赵红利

住 所 地：平顶山市新城区祥云路与怀仁路交叉口

电 话：3075-2692382

通讯地址：平顶山市新城区祥云路与怀仁路交叉口

乙方（受托人）：平顶山市平发现代物业管理有限公司

法定代表人：张发强

住 所 地：河南省平顶山市新城区复兴路与菊香路交叉口西南角科技产业园区 18 号楼 5 楼

电 话：0375-2220233

通讯地址：河南省平顶山市新城区复兴路与菊香路交叉口西南角科技产业园区 18 号楼 5 楼

开户银行：中原银行平顶山行政中心支行

账 号：6013301012010177848

开户银行地址：平顶山市

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》及其他法律、法规的相关规定，在协商一致的基础上，就甲方委托乙方对平顶山市机关事务中心平发科技园集中办公区物业服务项目进行物业服务相关事宜签订本合同，并共同遵守。

1. 委托管理物业的基本情况

1.1 物业名称：平顶山市机关事务中心平发科技园集中办公区物业服务项目

1.2 物业位置：平顶山市新城区夏耘路与滢阳路交叉口

1.3 物业建筑面积：约 5.6 万平方米（1#、2#、3#、5#、6#、7#、8#、9#）

1.4 其他需要明确的事项：绿化面积：2.1 万平方米

2. 委托管理期限

甲方委托乙方管理本合同物业的期限为壹年，自2024 年 5 月 10 日起至2025 年 5 月 9 日止。

3. 甲方委托乙方物业管理服务事项

3.1 第一部分 保洁及工程维修

3.1.1 物业公共部分的维护和管理，具体为：负责物业公共部分的维护、保养，包括屋顶、楼梯（间）、走道、门厅、卫生间、开水间、杂物间、水泵房、配电房、室外广场等。

3.1.2 物业公共设施、设备的运行、维护、保养和管理，具体为：给排水系统、配电及照明系统、消防系统、多媒体系统、空调系统、电梯、室内外照明系统、弱电系统

等（此项服务所涉及的水、电、维修、维保、检测等费用由甲方承担）。

3.1.3 负责物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及化粪池和雨、污水管道的检查疏通等；

3.1.4 负责各种照明灯具、用水点阀门的维护及材料更换。

3.1.5 负责所委托物业及其设备、设施的日常维护、维修和保养。

3.1.6 负责委托物业区域内公共绿化的养护和管理。

3.1.7 负责委托物业区域内的消防安全。对委托物业区域内的消防情况进行不间断的巡查监控，防止火灾的发生。

3.1.8 负责水池、水箱的日常检查工作。

3.1.9 负责委托物业区域内各办公室调整、搬迁的组织协调工作，并负责门窗修缮、公共区域清洁、综合布线（不含材料）、组织物品搬迁、部门淘汰物品实物登记与保管等。

3.1.10 负责办公家具的管理、日常修缮、维护和保养工作。

3.1.11 负责卫生间卫生用品的更换。

3.1.12 负责电梯的日常维护和保养，联系和组织电梯年检工作。电梯的维护、保养人员应取得相应资格证书。

3.1.13 负责委托物业区域内的各类工程施工的安全、文明施工等日常管理工作。

3.1.14 负责委托物业区域内的 24 小时值班工作。

3.1.15 甲乙双方商定的其他委托服务管理事项。

3.2 第二部分 保安服务

3.2.1 在当地公安机关的统一部署下，协助当地公安机关和甲方维护责任区的治安秩序，制止违规和违法犯罪行为，抓获扭送违法犯罪嫌疑人。当责任区内发生上访事件、治安事件和刑事案件时，保安人员应立即报告甲方或根据情况报告“110”，并维护好现场秩序。协助当地公安机关和信访部门处理。

3.2.2 搞好门卫守护，严格执行出入登记制度，保障门口通道畅通，工作人员凭证出入，来客先预约、再登记进入，谢绝无关人员进入办公区。

3.2.3 根据甲方制定的门卫制度，进行车辆物品的出入检查，保障甲方物品正常出入，防止物资流失。

3.2.4 搞好办公区内外部巡逻工作，确保重点部位的安全、防止被盗案件发生，维护办公区的正常办公秩序。

3.2.5 乙方所有保安队员为义务消防队员，负责防火巡查检查，发现火灾和消防安全隐患，及时处理报告。

3.2.6 负责安全监控室、消防中控制室值班（物业、保安互补值班），安全监控的操作培训由保安公司负责，消防控制室值班员的培训由物业公司负责；安全监控室资料记录有保安填写，消防中控室资料记录有物业人员填写。

3.2.7 乙方队员执勤守护要机警灵活，坚守岗位、举止得当、言语规范、文明执勤，既确保安全又展示良好形象。

3.2.8 搞好值班和交接班记录，协助甲方落实安全防范措施，并负责制定安全防护方案和反恐应急方案，发现治安隐患和问题及时向主管领导汇报，并协助甲方予以处置，甲方财、物受到侵害时协助甲方妥善处理，必要时移交公安机关。

3.2.9 乙方应加强队员的政治、文化素质的培养和教育，加强对保安员的在岗培训、监督和管理，确保安全服务的优质高效不断提高服务质量，以适应办公区对保安队员的要求。

3.2.10 乙方应严格履行保密义务，应教育队员对办公区的安全保卫和有关秘密信息进行保密，不得外泄。乙方提出有关安全防范方面的合理建议，甲方应酌情采纳并及时整改。

3.2.11 乙方负责队员的工资和各项福利待遇，乙方队员与乙方发生的任何纠纷、安全事故，均与甲方无关。

3.2.12 乙方队员应遵守甲方关于队员管理的各项规章制度，服从甲方的领导，对不合格的队员，乙方应及时给予调换。

3.2.13 保安员应严格履行《安全防范方案》规定的岗位职责要求，并遵守甲方符合法律规定的各项规章制度。

3.2.14 发生在执勤区域内的刑事案件、治安案件和治安灾害事故，及时处理并报告甲方和当地公安机关，采取措施保护发案现场，协助公安机关侦查各类治安刑事案件，依法妥善处理责任范围内的其它突发事件。

3.2.15 落实防火、防盗、防破坏等安全防范措施，发现责任区域内的安全隐患，及时报告甲方，并协助予以处理。

3.2.16 选派的保安员身体健康、五官端正、口吃清晰，必须经过正规的保安培训，无违法犯罪前科，并向甲方提供保安人员的人事档案。

3.2.17 按照规定或甲方要求，为保安人员配备制服及基本保安执勤装备，并负责保安员的工资，保安人员应当着装整齐，干净整洁，美观大方，上班期间必须穿保安制服。

3.2.18 依据规定甲方安排的其他保安服务内容。

3.2.19 甲乙双方按照招标要求，为确保集中办公区物业服务质量，对人员配备做如下要求：

- (1) 项目经理 1 人
- (2) 持证上岗的消控室值班人员 6 人
- (3) 保洁人员 25 人（其中保洁主管 1 人，室外保洁 5 人）
- (4) 保安员 17 人

- (5) 维修工 7 人（其中维修主管 1 人）
- (6) 具有特种设备操作证的电梯维护人员 1 人
- (7) 室外绿化维护人员 2 人
- (8) 客服 1 人

4. 委托管理物业的移交

自本合同生效之日起 30 日内，双方办理本合同物业的相关交接验收手续。

本项目涉及的消防人员、相关服务要求和日常管理及职责，由我中心保卫科管理及负责。

5. 物业管理服务报酬及支付方式

5.1 乙方受托管理物业的报酬总计为：人民币 1953800 元（大写：壹佰玖拾伍万叁仟捌佰元整）。

5.2 甲方在收到乙方开具的符合财务、税务规定的票据后，按约定向乙方支付报酬。

5.3 报酬的支付：甲方按每月/季根据乙方当月/季物业管理服务工作情况在次月/季 次月 20 日前向乙方支付上一月/季的物业管理服务费。

5.4 甲方的付款方式为：现金支票汇款银行转账其他_____。

6. 甲方权利和义务

6.1 审定乙方制定的物业管理方案和物业管理制度。

6.2 检查、督促乙方物业管理工作的实施及制度执行情况。

6.3 监督乙方履行物业服务合同，审定乙方提出的物业修缮计划。

6.4 对乙方的物业管理、修缮等情况进行监督、检查、考评。对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权。

6.5 按合同约定的物业管理服务质量标准对乙方工作进行考核。

6.6 按本合同约定向乙方支付报酬和缴纳相关费用。

6.7 有权根据物业状况建议乙方及时组织维修和养护。

6.8 有权决定选聘和解聘乙方或其他方物业服务企业；

6.9 甲方根据物业现有条件提供物业管理用房给乙方。

6.10 为乙方保安人员提供必备的工作条件，包括值班室、办公桌椅、通讯联络工具，组织训练学习的场所等。

6.11 配备符合国家要求的相关保安设施，对乙方提出合理的安全防范报告，甲方应及时采纳。教育本单位干部职工配合和支持乙方保安人员履行保安职责。

6.12 甲方应建立健全完善防范规章制度，重要物资和重要文件要采取必要的防护措施，教育内部人员加强管理共同维护内部治安秩序，确保重点部位的安全。

6.13 根据工作需要和领导要求，甲方有权随时调派保安处置办公区的突发情况。

6.14 保安在合同以外产生的加班服务，如法定节假日、临时性工作任务、其他加班时间，甲方根据加班情况酌情给予加班补偿费。

6.15 本合同约定的其他权利和义务。

7. 乙方权利和义务

7.1 受甲方委托对合同约定物业进行日常管理服务，保证所管辖物业的安全性和完整性。

7.2 根据有关法律、法规及本合同的约定，制定物业管理方案。

7.3 有权制止损害物业设施或妨碍物业管理的行为。

7.4 负责编制物业、附属建筑物、设施设备、绿化的年度维修养护计划，经甲方审定后负责组织实施。

7.5 有权要求甲方按合同约定支付物业管理服务费。

7.6 乙方有义务听取甲方的管理意见，并对存在的问题及时给予改进和限期解决。

7.7 保证配置的各类管理人员具备上岗资格。

7.8 乙方配置人员工作所需的设备、工具由乙方负责提供。

7.9 做好物业管理服务范围内的安全保卫工作。

7.10 乙方向甲方承接物业时，应当与甲方办理物业验收手续。

7.11 本合同终止前，保证在一个月内向甲方办理物业管理档案资料及相关设施、设备台账、运行记录、维护记录移交工作。

7.12 在本合同期间，对因乙方提供的物业服务或乙方的工作人员造成的人身伤害、财物损失承担全部法律责任和经济损失。

7.13 乙方不得改变物业管理区域内公共建筑和共用设施的用途。乙方确需改变物业管理区域内建筑和设施用途的，应当提请甲方书面同意后，由甲方或委托乙方依法办理有关手续。

7.14 乙方不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害甲方利益。确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得甲方的同意。乙方应当将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

7.15 乙方负责日常维修、绿化等劳动工具的购置、使用、保管工作，以及保洁易耗品的购置。

7.16 乙方必须严格执行市委市政府机关事务管理局工作指示要求，严格遵守各项规章制度规定，以保安招标内容开展工作。

7.17 乙方负责本公司员工的工资和各项福利待遇，乙方发生的任何纠纷和任何安全事故，均与甲方无关，由乙方全部承担。

7.18 乙方应严格按照保安交接内容职责及装备数量落实工作，出现人为损坏或丢失，不明原因数量较少的，乙方负责补充或赔偿。

7.19 发现员工监守自盗，捡到物品不及时上交的，查明原因后，立即开除。

7.20 甲方指派保安人员从事本合同约定的保安服务职责范围外的工作，如是政府性工作安排，乙方必须无条件执行；其他安排共同商定。

7.21 保安人员在工作中表现突出，为集中办公区安全做积极贡献的；经甲乙双方认可，甲方可一次性给予 100—500 元奖励。

7.22 本合同约定的其他权利和义务。

8. 物业管理服务质量标准

乙方保证其提供的物业管理服务达到如下质量标准：

8.1 建筑物电梯、楼梯、消防疏散通道等出入口标识清楚，楼层指示牌及功能分布明确清晰、公告栏清理及时、各楼层房间标识准确。

8.2 建筑物公共场地的顶、墙、地清洁、保养和垃圾清运及时；公共绿化的养护和管理要及时；需配备绿化、保洁等相关事宜的专业工具。

8.3 定期或根据特殊情况做好消毒、防疫工作，消毒、防疫工作彻底、细致。

8.4 建筑物公共水池、水箱按时清洗、消毒。

8.5 化粪池、排水管道及时检查，不出现堵塞、溢满等现象。

8.6 运转设备按时保养，不出现锈蚀、卡死、超磨损等；给排水管道、消防管道定期检查，不出现渗漏、锈蚀。

8.7 建筑物内照明（含应急照明）、公共场地路灯、泛光照明、公共设施、公共部位随坏随修。

8.8 定时开关公共照明，检查用水点阀门开关情况，杜绝长明灯、长流水现象。

8.9 定期检查消防系统，使之始终处于完好状态；配合公安消防部门做好年检工作。

8.10 电梯年检在规定年检时间内完成，年检中提出的整改要求及时告知甲方。

8.11 乙方向甲方作出的服务承诺及制定的服务细则，作为物业服务合同的组成部分。

8.12 乙方工作人员应服从甲方管理，不得顶撞、出言不逊，有违反者甲方可给予乙方罚款或对相关人员给予辞退的建议（乙方在规定时间内更换人员）。

8.13 甲方其他服务求：消防人员及服务重点要求。

8.13.1 集中办公区消防值班室值班人员为专职值班，不混岗使用，必须持有国家承认的消防值班员资格证书，消防中控室值班必须 24 小时值班，能够熟练处置消防突发事件。

8.13.2 负责集中办公区所有消防设施设备维护保养（卫生清理）、管理、值班、安全防火巡查、纸质（网上）资料填写、消防培训、应急演练、应急预案、制度的制定等消防工作。必须认真贯彻执行《中华人民共和国消防法》、《河南省消防条例》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》和市机关事务中心工作指示要求，认真细致开展消防安全工作。

8.13.3 乙方必须按照消防安全要求摆放维护消防设施器材，配备必要的消防设施设备

维修保养工具，定人定时维护消防设施设备，简单的每天进行维护保养，复杂的每月进行一次维护保养；确保设施设备正常运转。

8.13.4 乙方应及时填写值班记录、防火巡查检查记录、维护保养记录、消防设施基础档案和网络消防安全户籍化管理系统信息工作；认真制定消防应急预案、消防演练方案（每年组织 1-2 次演练）、消防制度职责。

8.13.5 乙方每年组织办公区各单位、保安、物业公司员工消防宣传教育培训不得少于两次，物业公司全体员工必须掌握消防应知应会内容和消防基本技能，熟练使用消防器材。

8.13.6 乙方全体员工都是义务消防队员，按照消防要求组建专兼职义务消防队，发现（接到火警）火情后，及时向主管部门进行报告，并拨打“119”火警电话，并迅速启用消防设施进行扑救，协助消防部门和主管单位查清火灾原因。

8.13.7 乙方要每天进行消防巡查检查，发现消防安全隐患，及时纠正。

8.13.8 根据工作需，对集中办公区消防设施、监控设施定期进行维护保养，提出维护保养计划，经主管单位同意后组织实施维护保养。

8.13.9 乙方消防人员必须严格遵守消防安全管理的各项规章制度，服从甲方的领导，对不合格的员工，乙方应及时给予调换。

8.13.10 负责办公区微型消防站的人员管理、培训工作。

8.13.11 依据规定和主管单位安排的其他消防服务内容。

8.13.12 乙方未严格按照物业服务内容开展工作的：（一）第一次发现对员工批评教育；第二次发现对员工批评教育，员工写出检查，并扣除服务费 100-500 元；第三次发现对员工批评教育，物业负责人写出深刻检查，并扣除服务费 500-1000 元；汇报局领导，发函物业公司，责令必须改正。（二）对拒不服从甲方领导管理，态度蛮横，顶撞领导等情节严重的，请示局领导，按照批示要求严肃处理。（三）物业公司员工工作失误，导致物品或设施设备损坏的，物业公司照价赔偿，处罚物业公司 3000 元以上罚款。（四）物业公司员工工作失误，造成安全事故的，处罚物业公司 5000 元以上罚款，移交有关部门追究相关法律责任。

9. 违约责任

9.1 甲方无正当理由不按合同约定支付物业管理服务费的，按应付款项的同期银行贷款利率向乙方支付违约金。

9.2 乙方违反合同约定，未完成约定管理目标和达到管理质量标准的，乙方应按照委托管理报酬总额的 1‰向甲方支付违约金。经甲方告知后乙方在规定时限内拒不改进或者在限期内未予以解决的，甲方有权单方解除合同。因此给甲方造成经济损失的，乙方应承担赔偿责任。

9.3 乙方违反合同的约定或者法律、法规、部门规章规定，擅自扩大收费范围、提高

收费标准或者重复收费，甲方有权拒付，并要求乙方按照委托管理报酬总额的 1% 支付违约金。

9.4 乙方未能履行本合同的约定，导致甲方人身、财产安全受到损害的，应当依法承担赔偿责任。

9.5 乙方违反本合同第 3 条或第 8 条约定的，应按照委托管理报酬总额的 1% 向甲方支付违约金，对甲方超出违约金部分的损失，乙方还应承担赔偿责任。

10. 违约条例

- 1、 _____ / _____ ;
- 2、 _____ / _____ ;
- 3、
- 4、

11. 合同的变更与解除

11.1 本合同履行期间，经协商一致，甲乙双方可以变更本合同的相关条款。

11.2 出现以下情形之一，甲乙双方可以解除本合同：

11.2.1 双方协商一致；

11.2.2 法律规定或者本合同约定的其他可以解除合同的情形。

11.3 出现以下情形之一的，甲方有权解除本合同：

11.3.1 乙方不履行或者不完全履行本合同约定，经甲方要求乙方采取整改或补救措施后，仍不符合合同约定的。

11.3.2 乙方将物业的管理责任全部转让给第三方承担的。

11.3.3 乙方无正当理由，停止或放弃为甲方提供物业服务持续 3 个工作日内，并在甲方要求时限内仍未改正的。

11.3.4 乙方擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的。

11.3.5 乙方擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害甲方利益的。

11.3.6 乙方擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。

11.4 如甲方无正当理由不按照本合同约定支付费用，并在乙方要求的时限内仍未支付的，乙方有权书面通知甲方后解除合同。

12. 争议的解决

因履行本合同发生纠纷，双方应协商解决，协商不成的，任何一方均有权依法向甲方住所地人民法院提起诉讼。

13. 通知及送达

13.1 双方在履行本合同过程中发出的全部通知，均须采取书面形式，送达地址为双方在本合同上填写的地址。

13.2 甲方为履行本合同的指定联系人为：庞丽萍，联系电话为：13623756999；乙

方为履行本合同的指定联系人为：程星星，联系电话为：13462016888。

13.3 任何一方的地址或联系人发生变更时，须在变更前 30 日以书面形式通知对方。因
延迟通知而造成的损失，由过错方承担责任。

14. 合同生效及其他

14.1 本合同一式 陆 份，甲方持 肆 份，乙方持 贰 份，具有同等法律效力。

14.2 本合同自甲乙双方签字盖章之日生效。

14.3 本合同未尽事宜由双方协商解决或签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同
等法律效力，补充协议与本合同不一致的以补充协议为准。

14.4 本合同附件是合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

附件 1：物业管理考核办法

附件 2：物业考核评分表

14.5 其他约定事项：_____ / _____。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人：（签字）

法定代表人：（签字）

委托代理人：庞丽萍

委托代理人：王建磊

2024 年 5 月 10 日

2024 年 5 月 10 日

附件 1: 《物业管理服务标准》

序号	服务项目	服务内容	服务标准
1	设施、设备的维修、 养护、运行和管理	给排水、空调、消防、通风排 烟、配电设备设施日常维修、 养护、运行、管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 给排水设备运行维护标准 <ol style="list-style-type: none"> 1) 加强日常检查巡视, 保证给排水系统正常运行使用; 2) 建立正常供水管理制度, 保证水质符合国家标准; 3) 加强巡视检查, 防止跑、冒、滴、保证设备设施完好; 4) 二次供水操作人员健康合格证齐全; 5) 定期协助甲方对水箱进行清洗、消毒; 6) 保证水箱清洁卫生, 无二次污染; 7) 设备出现故障时, 维修人员应在 5 分钟内到达现场, 零维修单完成率 100%, 一般性故障排除不过夜; 8) 节约用水符合政府规定的办公楼节能标准。 9) 每月检查 1 次雨、污水井、屋面雨水口等, 并及时清理、疏通。每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。 10) 污水泵, 汛期每日巡视 2 次, 平时每 2 周巡视 1 次, 检查设备运行状态; 每 2 周进行 1 次手动启动测试; 每季度养护 1 次。 11) 化粪池, 每半年检查 1 次化粪池; 组织安排清掏。 2. 空调系统运行维修标准 <ol style="list-style-type: none"> 1) 保证空调系统安全运行和正常使用, 设备、设施处于良好状态; 2) 运行中办公室无噪音和严重滴漏水现象; (设备本身不存在硬伤情况下) 3) 空调防尘罩应每半年清洗一次; 4) 设备出现故障时, 维修人员应在 10 分钟内到达现场, 零维修完成达到 100%, 一般性维修不过夜。 3. 供电设备管理维护标准 <ol style="list-style-type: none"> 1) 统筹规划, 做到合理、节约用电; 2) 供电运行和维修人员必须持证上岗; 3) 配电室 24 小时值班; 4) 加强日常维护检修, 公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好; 5) 设备出现故障时, 维修人员应在 5 分钟内到达现场, 设备零维修完成率达到 100%;

		<p>一般性维修不过夜；</p> <p>6) 供电设备定期维护；低压柜，每周巡视1次设备运行状况；每半年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫，每半年切换1次双路互投开关。 每日巡视1次设备运行状况；每半年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫。每年检查1次电气安全，每半年检测1次接地电阻；每年校验1次仪表。</p> <p>7) 严格执行用电安全规范，确保用电安全。</p> <p>8) 保证避雷设施完好、有效、安全；</p> <p>9) 保证夜景照明、节日灯系统正常运行，并按时关启；</p> <p>10) 应急照明每周巡视1次，发现故障即时修复；</p> <p>11) 发电机，每月试运行发电机1次，保证运行正常；每年1次带负荷运行。每日巡视1次充电机和蓄电池；每年活化2次蓄电池。</p> <p>12) 楼内照调，每周巡视1次，一般故障2日内修复；每半年除尘1次楼内照明灯具。楼外照明，每周巡视1次，一般故障2日内修复。每半年除尘1次楼外照明灯具。</p> <p>4.消防系统运行维护标准</p> <p>1) 消防控制室</p> <p>(1) 消防控制室应制定消防控制室日常管理制度、值班员职责、接处警操作规程等工作制度。</p> <p>(2) 消防控制室的设备应当实行每日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。</p> <p>(3) 消防控制室值班人员应当在岗在位，认真记录控制器日运行情况，每日检查火灾报警控制器的自检、消音、复位功能以及主备电源切换功能。</p> <p>(4) 消防控制室值班人员应当经消防职业技能鉴定考核合格，持证上岗。</p> <p>(5) 正常工作状态下，不应将自动喷水灭火系统、防烟排烟系统和联动控制的防火卷帘等防火分隔设施设置在手动控制状态。其他消防设施及其相关设备如设置在手动状态时，应有在火灾情况下迅速将手动控制转换为自动控制的可靠措施。</p> <p>2) 巡查</p> <p>1) 消防设施器材巡查应当每周至少一次。</p> <p>2) 消防设施器材电源开关、管道阀门，均应指示正常运行位置，并标识开、关的状态；对需要保持常开状态的阀门，应当采取铅封、标识等限位措施。</p> <p>3) 单项检查：消防设施器材的单项检查应当每月至少组织一次。</p>
--	--	---

			<p>4) 联动检查：消防设施器材的联动检查应当每年至少组织一次，主要对消防设施器材系统的联动控制功能进行综合检验、评定。</p> <p>5. 电梯系统运行维护标准</p> <p>1) 确保电梯按规定时间运行，配合甲方做好电梯年检及维保合同签订工作，按照规定定期检查、巡查各部件、部位的状态和运行状况，及时联系维保人员维护、维修电梯，确保安全运行。配合电梯维保公司做好维保工作。</p> <p>2) 安全设施齐全有效，工作正常，电梯内求救警钟保持正常工作状态；照明良好。</p> <p>3) 通风、照明及其他附属设施完好；</p> <p>4) 电梯设备定期检查、维护、保养，保证设备处于良好状态。轿厢、井道保持清洁；</p>
2	保洁服务	公共场所、房屋共用部位的清洁卫生、垃圾收集及清运。	<p>1. 公共区域卫生保洁</p> <p>1) 地面光亮无水迹、污染，地毯、地面无杂物、无卷边开裂；</p> <p>2) 楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物；</p> <p>3) 垃圾筒内垃圾不超过 2/3，并摆放整齐，外观完好；</p> <p>4) 花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物；</p> <p>5) 玻璃、门窗无污染、水迹、裂痕，有明显安全标志；</p> <p>6) 厅堂无蚊虫；</p> <p>7) 灯饰和其他饰物无尘土、破损；</p> <p>8) 大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污染、水迹。</p> <p>9) 楼梯扶手、玻璃栏板、栏杆、窗台每日搽抹一次，保持干净。</p> <p>2. 卫生间保洁</p> <p>1) 门窗隔板无尘、无污、无杂物；</p> <p>2) 玻璃、镜面明亮无水迹；</p> <p>3) 地面墙角无尘、无污、无杂物、无蛛网、无水迹；</p> <p>4) 面池、龙头、无杂物，电镀明亮；</p> <p>5) 便池无尘、无污、无杂物，小便池内香球及时更换；</p> <p>6) 桶内垃圾不超过 2/3 即清理；</p> <p>7) 设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁）无尘、无污；</p> <p>8) 空气清新、无异味；</p>

			<p>9) 保证卫生纸、洗手液常供应，烘干机正常使用。</p> <p>3. 电梯间保洁</p> <p>1) 电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮；</p> <p>2) 电梯天花板、门禁无尘土；</p> <p>3) 电梯大厅、走廊表面干净、明亮。</p> <p>4. 室外保洁</p> <p>1) 外场保洁主要包括：大门前、室外停车场、通道、绿地灯的卫生管理。</p> <p>2) 广场地面清洁无废弃物；</p> <p>3) 保洁重点是烟头、废纸等，随时捡拾入桶；</p> <p>4) 垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生；</p> <p>5) 扫雪及时，地面无积雪。</p> <p>5. 3米以下外墙、外窗保洁</p> <p>1) 玻璃无污渍、无水迹、明亮</p> <p>2) 窗框无污渍、无积尘</p> <p>3) 外窗台无污渍、无积尘</p> <p>4) 石材无污渍、无水迹、光洁</p> <p>5) 字、标无污渍、无积尘、无水迹</p> <p>6) 装饰物无积尘</p> <p>7) 雨水管外部无积尘</p> <p>8) 天台、雨篷、屋顶每半月检查清扫一次，保持清洁、无垃圾、无杂物、排水畅通。</p>
3	保安服务	安全护卫及监控室工作	<p>1) 乙方指派保安员负责甲方集中办公区的安全护卫工作。保安人员应当着装整齐，干净整洁，美观大方，上班期间必须穿保安制服。</p> <p>2) 在当地公安机关的统一部署下，协助当地公安机关和甲方维护责任区的治安秩序，制止违规和违法犯罪行为，抓获扭送违法犯罪嫌疑人。当责任区内发生上访事件、治安事件和刑事案件时，保安人员应立即报告甲方或根据情况报告“110”，并维护好现场秩序。协助当地公安机关和信访部门处理。</p> <p>3) 搞好门卫守护，保障门口通道畅通。</p> <p>4) 根据甲方制定的门卫制度，进行车辆物品的出入检查，保障甲方物品正常出入，防止物资流失。</p>

			<p>5) 搞好办公区内外部巡逻工作, 确保重点部位的安全、防止被盗案件发生, 维护办公区的正常办公秩序。</p> <p>6) 所有保安队员为义务消防队员, 负责防火巡查检查, 发现火灾和消防安全隐患, 及时处理报告。</p> <p>7) 负责安全监控室、消防中控制室值班(物业、保安互补值班), 安全监控的操作培训有保安公司负责, 消防控制室值班员的培训有物业公司负责; 安全监控室资料记录有保安填写, 消防中控室资料记录有物业人员填写。</p> <p>8) 队员执勤守护要机警灵活, 坚守岗位、举止得当、言语规范、文明执勤, 既确保安全又展示良好形象。</p> <p>9) 搞好值班和交接班记录, 协助甲方落实安全防范措施, 并负责制定安全防护方案和反恐应急预案, 发现治安隐患和问题及时向主管领导汇报, 并协助甲方予以处置, 甲方财、物受到侵害时协助甲方妥善处理, 必要时移交公安机关。</p> <p>10) 加强队员的政治、文化素质的培养和教育, 加强对保安员的在岗培训、监督和管理, 确保安全服务的优质高效不断提高服务质量, 以适应办公区对保安队员的要求。</p> <p>11) 严格履行保密义务, 应教育队员对办公区的安全保卫和有关秘密信息进行保密, 不得外泄。乙方提出有关安全防范方面的合理建议, 甲方应酌情采纳并及时整改。</p> <p>12) 发生在执勤区域内的刑事案件、治安案件和治安灾害事故, 及时处理并报告甲方和当地公安机关, 采取措施保护发案现场, 协助公安机关侦查各类治安刑事案件, 依法妥善处理责任范围内的其它突发事件。</p> <p>13) 落实防火、防盗、防破坏等安全防范措施, 发现责任区域内的安全隐患, 及时报告甲方, 并协助予以处理。</p>
4	绿化养护管理	绿地、花木、建筑小品等的养护和管理	<p>花草树木生长正常, 修剪及时, 叶面干净, 具有光泽, 无积尘, 无枯枝败叶, 无病虫害, 无杂草; 盆器及托盘完好干净, 托盘无积土。室外绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率 100%。绿地设施及硬质景观完好无损。植物群落完整, 层次丰富, 黄土不外露, 有整体的观赏效果。植物季相分明, 生长茂盛; 草坪保持平整, 高度不超过 5 厘米, 草屑及时清理; 乔木修剪科学合理, 剪口光滑整齐, 树冠完整美观, 无徒长枝、下垂枝、枯枝, 内膛不乱, 通风透光; 绿篱修剪整齐有型, 保持观赏面枝叶丰满。花灌木花后修剪及时, 无残花; 绿地内立视应无明显杂草, 土壤疏松通透; 草皮无病斑, 植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹; 绿地内无垃圾, 乔木无树挂; 绿地无破坏、践踏及随意占用现象。</p>

5	物业档案资料管理	<p>基建档案、设备及管理运行资料(规律性)、管理运作资料、业主(用户)档案、人事档案、文书档案、创建档案、管理体系文件以及照片、磁带、光盘、影带等资料的整理、分类、立卷、归档、保管、销毁等</p>	<p>1) 物业管理区域内设置独立的档案资料室,资料员定期归集、整理物业管理档案,有档案管理制度,档案的借阅、使用符合规定。</p> <p>2) 物业管理档案基本齐全,分类成册,查阅方便。</p> <p>3) 建立设施设备管理档案,包括:设施设备安装、使用和维护保养等技术资料以及日常运行、检修记录等。</p> <p>4) 建立物业管理档案,值班记录、交接班记录、回访记录、检查记录、培训和演练记录等基本齐全。</p> <p>5) 制定以下应急方案:火情应急处理方案;溢水事故应急方案;外网停电应急方案;外网停水应急方案;外网停燃气应急方案;突发公共卫生事故工程运行应急方案;地震等自然灾害应急方案。</p> <p>6) 制订全部岗位工作标准、工作职责、工作流程,正式进驻前交业主审核批准实施。</p> <p>7) 上述资料、档案在物业管理期结束后,需完整交还业主。</p>
---	----------	---	---

注:具体服务细则以投标文件中乙方向甲方作出的服务承诺及制定的服务细则为准。

附件 2:

物业管理考核办法

为提高 平发科技园集中办公区 物业管理水平及服务质量，建立和健全激励机制，发挥好平顶山市机关事务中心各部门对物业管理服务的监督管理职能，营造集中办公区优质办公环境，结合集中办公区实际情况，特制定物业管理考核办法。

一、考核管理组织

物业考核管理领导小组由 市机关事务中心、综合科和保卫科 相关人员组成，负责对物业管理工作的检查督导。

二、考核内容及分值

1. 基础管理 16 分；
2. 秩序管理 21 分；
3. 环境卫生 21 分；
4. 设备维修 38 分；
5. 绿化管理 4 分。

三、考核办法

1. 临时抽查。考核小组每月不定时、重大活动及重大节日前对办公楼物业工作进行现场检查，发现问题，下达检查整改通知单，限期整改，限期时间整改内未及时整改，予以扣分。

2. 月度检查。考核管理小组每月度对办公楼物业工作进行一次全面检查，对检查出的问题下达整改通知单，限期整改；并依照《集

中办公区物业考核评分表》进行打分。

3. 业主投诉。

设立物业管理公开投诉电话、对服务质量差、投诉率高的物业工作事项予以通报批评并扣分。

被业主投诉存在管理问题，经查属实的，每次扣 1—5 分，计入当月物业考核得分。

四、奖惩办法

对物业公司的检查考核实行每月度一次总结，当月《集中办公区物业考核评分表》得分将作为确定物业服务费付费依据。

1. 得分 90 分以上，全额支付当月物业管理费用；
2. 得分 80 分-90 分，扣除当月物业管理费的 1%；
3. 得分 70 分-80 分，扣除当月物业管理费的 2%；
4. 综合得分 70 分以下，扣除当月物业管理费的 5%。

奖励

- 1、坚守岗位、认真负责，为优质服务做出贡献并受到所在科室的好评的，给予 1 分奖励；
- 2、发现事故苗头，防止重大事故发生的给予 2 分奖励；
- 3、拾金不昧者一次给予 1 分奖励

集中办公区物业考核评分表

序号	项目	工作标准	分值 (分)	计分办法	考核 得分
1	基础 管理 16分	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。	2	每缺少一项，扣0.5分	
2		房屋及其公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	
3		按照招标文件要求配备物业项目经理、电工、电梯操作工、综合维修工、保洁绿化等	7	每缺少一项，扣1分	
4		按规定着装，佩戴工作证。	1	每发现一人次未按规定着装或未戴工作证，扣除0.1分	
5		设立24小时值班电话，电话铃响时，应在三声内接听，使用礼貌用语。	2	发现一次无人接听，扣0.2分；每发现一人次未使用礼貌用语，扣0.1分	
6		在公共区域内必须做到三轻：走路轻、说话轻、操作轻。	1	每发现一人次未做到的，扣0.1分	
7		客户来访，起身相迎，让坐，主动热情，耐心，周到为客户服务。	1	每发现一人次，扣0.2分	
8	秩序 管理 21分	举止文明，服务中表情自然、精神振作、姿态良好	3	每发现一人次未做到的，扣0.1分	
9		不得以任何理由与业主发生争吵、打架	9	出现一次投诉，扣1-8分，出现重大失误按照考核办法执行	
10		站姿端正，不叉腰、不抱胸、不背靠他物	3	每发现一人次，扣0.2分	
11		坐姿端正，不倚背、不伸腿，不能趴在工作台上休息	3	每发现一人次，扣0.2分	

12			执勤时禁止打瞌睡，不得擅自离开岗位或串岗聊天	3	每发现一人次未做到的，扣 0.1 分		
13	环境 卫生 21 分		清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围。	2	未实行责任制或未明确范围的，每缺少一项扣 0.2 分		
14			道路无明显的泥沙、污垢，每 50 平方米内烟头、纸屑不超过 2 个，无 6 厘米以上石子。	5	每一处不合格，扣除 0.1 分		
15			绿地无明显纸屑、烟头、垃圾袋等杂物，污水井和雨水井排水畅通，无外溢	3	每一处不合格，扣除 0.1 分		
16			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，扣除 0.2 分		
17			楼道、走廊、地下室无杂物、无明显纸屑、污迹，每楼层烟头不超过 2 个。	2	每一处不合格，扣除 0.2 分		
18			墙面、窗、扶手、消防栓、管、电表箱、楼道灯开关、无蜘蛛网、无污痕、无积尘。	2	每一处不合格，扣除 0.2 分		
19			卫生间无痰迹、烟头，地上无废纸，无明显臭味，便池内无残留粪便，门窗无明显污迹。	2	每一处不合格，扣除 0.2 分		
20			卫生间镜面光亮无灰尘，台面无水迹；门及护板表面无灰尘、划痕、污迹；小便池洁净无灰尘、异味、便渍、水锈、异物；垃圾筒内无堆积污物，清洁工具存放不暴露于客人视线之内；玻璃、不锈钢镜面、钢制装饰品时刻保持光亮，无水印、手印和污迹。	3	每一处不合格，扣除 0.2 分		
21		设备 维修 38 分	配电 系统	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事管局。	3	每出现一次未通知停电、限电情况，未上报扣除 0.5 分	

22		制订临时用电管理措施与停电应急处理方案并严格执行，积极做好办公区节电工作。	2	每发现一次未严格执行的或非工作期间出现一次常明灯的扣0.2分	
23	消防系统	消防控制中心24小时值班，消防设施设施设备齐全、完好无损，可随时起用。	2	每一处不合格，扣除0.5分	
24		消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。	2	每一处不合格，扣除0.2分	
25		明确各区域防火责任人。	2	无明确各区域防火责任人的，扣除0.5分	
26		制订有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。	2	每缺少一项，扣除0.2分	
27		给排水系统	建立办公区用水、供水管理制度，积极协助做好节水工作。	2	每发现一次非工作期间常流水现象，扣0.2分
28	设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏。		2	每一处不合格，扣除0.2分	
29	水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。		2	每一处不合格，扣除0.5分	
30	限水停水按规定时间通知事管局。		2	每出现一次未通知停水的，扣0.2分	
31	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。		2	每一处不合格，扣除0.2分	
32	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。		2	出现一次大面积跑水、泛水、停水未及时维修的，扣0.2分	

33			制定事故应急处理方案。	2	无应急处理方案的，扣 0.2	
34		空调系统	中央空调系统运行正常。	4	1 台运行不正常扣 0.2 分	
			中央空调系统出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修；制订中央空调发生故障应急处理方案；管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患，供暖设备出现故障，应及时维修。	3	每一处不合格，扣除 0.3	
35		电梯系统	电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好	2	每一处不合格，扣除 0.2 分	
			做好电梯年检、维保组织配合等工作；轿厢、机房保持清洁。	2	每一处不合格，扣除 0.1 分	
36	绿化管理 4 分		负责落实绿化养护管理标准。	2	每一处不合格，扣除 0.1 分	
37			根据季节、气候、土壤、植物生长习性和生长阶段及养护场地的具体情况合理安排、开展养护工作。	2	每一处不合格，扣除 0.1 分	