

河南省平顶山市人民检察院物业管理服务合同

甲方：河南省平顶山市人民检察院

乙方：兴盾物业服务集团有限公司

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，就甲方委托乙方对河南省平顶山市人民检察院物业管理服务相关事宜签订本合同，以兹共同遵守。

1.委托管理物业的基本情况

物业名称：河南省平顶山市人民检察院物业服务管理项目

物业位置：河南省平顶山市新华区菊香路与长安大道交叉口东 160 米

物业面积：总建筑面积 24673.83 平方米，总占地面积 47963.26 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叁年，自2024 年 10 月 9 日起至 2027 年 10 月 8 日止。

3.甲方委托乙方物业管理服务事项

河南省平顶山市人民检察院办案和专业技术区占地面积 47963.26 平方米，总建筑面积 24673.83 平方米。其中，主楼建筑面积 22266.89 平方米，地上 6 层，建筑面积 15707.26 平方米，地下 1 层，建筑面积 6559.63 平方米；干警食堂等地上 2 层，建筑面积 1606.94 平方米；12309 检察服务中心、案件管理办公室办案用房两栋，地上 2 层，每栋建筑面积约 400 平方米，共 800 平方米。大院设前后两个门岗，实行 24 小时值班。物业管理服务范围及内容包含服务区域内环境卫生保洁服务、绿化养护管理服务，房屋日常管理与维护维修服务，设备日常运行管理与维修（含供电系统、给排水系统、消防系统、空调系统、电梯设施、人防设施维护、体能训练设施维护、会议音响灯光系统、安防报警及监控系统等设施设备的运行管理维护），安全防范、安全保卫工作、负责 24 小时人员、车辆出入查验，地下停车场管理、院内外地面停车场管理，公共秩序维护管理，以及卫生消杀、隔油池、化粪池清掏、垃圾清运，会议服务保障和防洪等其他突发事件应

对及采购人交办的其他工作等。具体服务项目范围、内容、服务质量标准等详见本合同附件（一）《服务标准及要求》。

4.试用期及年度考核

4.1 合同签订后试用期为 3 个月，若试用期未达到甲方要求，甲方有权解除合同。

4.2 年度考核周期为 12 个月，年度考核以月度考核得分为依据，每年度 12 个月度考核得分的平均分 ≤ 80 分或有 3 次及以上月度考核得分 ≤ 70 分的为年度考核不合格，甲方有权立即解除合同。

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为：月费用为人民币 81610 元（大写：捌万壹仟陆佰壹拾元整）。年费用总计人民币 979320 元（大写：玖拾柒万玖仟叁佰贰拾元整）。叁年费用总计人民币 2937960.00 元（大写：贰佰玖拾叁万柒仟玖佰陆拾元整）。

5.2 付款方式：服务费按月支付。由乙方每月月底前向甲方开具发票，甲方于次月 10 日前向乙方支付上月服务费。

5.3 甲方的付款方式为：银行转账。

5.4 乙方账户信息：

开户行：中国建设银行股份有限公司平顶山凌云路支行

账号名称：兴盾物业服务集团有限公司

账号：41001551641052500343

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、考评及罚款。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约定费用。

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不符合合同约定或不服从甲方管理的人员。

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 若乙方管理或人员到位情况达不到合同或响应文件要求，乙方接到甲方书面整改通知之日起一个月后仍未改观的，甲方有权解除合同；若乙方人员无证上岗操作或违规操作，给甲方造成损失的乙方照价赔偿或修复。

6.11 办公区配备符合国家要求的消防设施设备和消防器材，对乙方提出的消防安全隐患排除和合理的维修计划，甲方应及时采纳。教育本单位干部职工配合和支持乙方消防人员履行消防职责。

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消防安全秩序，确保重点部位的消防安全责任。

6.13 根据工作需要和领导要求，甲方有权随时调派消防安全员处置办公区的突发情况。

6.14 甲方应为乙方提供必要的办公场所及作业工具储存间。

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，制定物业管理方案和各种规章制度。定期对职工进行安全知识培训和专业技能培训。

7.3 有权制止损害物业设施或妨碍物业管理的行为。

7.4 征得甲方书面同意后，可选聘专业公司承担本物业的特殊专项管理业务，但不得将该物业的管理责任全部转让给第三方。

7.5 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。

7.6 有权要求甲方按合同约定支付物业管理服务费。

7.7 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。

7.8 保证配置的各类管理人员符合招投标文件要求及法律法规等规定，具备上岗资格。

7.9 乙方配置人员工作所需的设备、工具由乙方负责提供。

7.10 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。

7.11 在本合同期间，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，乙方承担全部法律责任和经济损失。

7.12 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。

7.13 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。

7.14 乙方应每季度采取走访、座谈会、问卷调查等形式倾听甲方意见，每季度以书面形式向甲方公示费用明细。

7.15 乙方应当接受甲方服务质量考核。

7.16 乙方负责本公司员工的工资和各项福利待遇，乙方发生的劳动纠纷和工伤事故，由乙方自行负责。

8. 物业资料移交

甲方自本合同生效之日起 20 日内，向乙方移交物业管理所需相关物业资料。

9. 违约责任

9.1 甲方违反本合同义务，致使乙方未完成规定管理目标，乙方不承担由此引起的相关责任。

9.2 乙方未能按招标文件要求，投标文件承诺及本合同的约定，导致甲方人身、财产安全受到损害的，乙方承担全部赔偿责任。

10. 合同的变更与解除

10.1 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。

10.2 出现以下情形之一的，甲方有权解除本合同：

10.2.1 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。

10.2.2 乙方将物业的管理责任全部转让给第三方承担的。

10.2.3 乙方无正当理由，停止或放弃为甲方提供物业服务持续7个工作日内，并在甲方要求时限内仍未改正的。

10.2.4 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。

10.2.5 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。

10.2.6 乙方擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。

10.3 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。

11.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。

12.合同生效及其他

12.1 本合同一式陆份，甲方持叁份，乙方持叁份，具有同等法律效力。

12.2 本合同自甲乙双方签字盖章之日生效。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。原招标文件、投标文件是合同的组成部分。

12.3 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。

甲方（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字）

2024年8月12日

乙方（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字）

2024年8月12日

附件（一）：《服务标准及要求》

（一）、综合管理服务

1 采购人服务

1.1 涉及影响采购人正常工作生活的重要事项（如：停水、停电、停气、喷洒农药、灭鼠、灭蟑等），应在主要出入口、各公示栏内张贴通知或设置安全警示、温馨提示牌，履行告知义务。

1.2 水、电等急修 15 分钟内、其他报修 30 分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设施设备应立即告知。报修回访率不小于 90%。

1.3 采购人提出的意见、建议、投诉应当在 1 个工作日内回复。投诉回访率 100%。

2 档案管理服务

2.1 物业管理区域内设置独立的档案资料室，配备专职档案管理人员。

2.2 档案的归集、存放、使用、管理等制度健全，符合档案管理规定。

2.3 物业管理档案齐全，管理规范、查阅方便。

2.4 应用物业管理软件管理项目信息、基础资料、维修养护资料等，提高管理效率。

3 质量管理服务

3.1 建立健全物业管理区域各项管理制度、各岗位职责标准，并制定具体落实措施和考核办法，每日考核 1 次各岗位职责完成情况。

3.2 建立培训体系，定期组织培训与考核，每年至少组织培训 2 次。

3.3 从业人员分岗位统一着装、佩戴工卡、统一劳保用品。

3.4 物业管理区域内安全警示、作业施工警示、温馨提示等标识明显；宣传栏、公示栏、张贴栏设置齐全，每季度至少更新 1 次宣传栏。

3.5 每月组织 1 次项目服务质量检查，重要节假日前组织安全检查，进行美化装饰。

3.6 组织采购人参观共用设施设备机房每年至少 1 次；组织物业管理区域内文化活动每年至少 2 次。

4 应急管理服务

4.1 消防安全防范和应急管理

4.1.1 每日防火巡查 1 次并做记录，发现占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道等消防安全违法行为或火灾隐患的，应当予以劝阻、制止、消除；对不听劝阻、制止或无法立即消除的，应当及时向公安机关消防机构或公安派出所报告。

4.1.2 制订消防应急预案，发现火情应当立即报警，迅速组织、引导遇险人员疏散，及时扑救初期火灾，协助配合消防部门实施灭火扑救。

4.1.3 设置消防安全宣传栏，定期组织开展经常性的消防安全教育。

4.1.4 每年至少组织 2 次有员工、采购人或物业使用人参加的消防演练或培训。

4.1.5 每项活动前均应制定详细的活动方案并经批准后实施。

4.2 电梯安全使用和应急管理

4.2.1 制订电梯安全使用指南，并加强宣传和管理。

4.2.2 制定电梯事故应急措施和救援预案，并定期演练。

4.2.3 电梯发生异常情况，应当立即通知电梯维修保养单位，同时由物业服务企业电梯安全管理人员先行采取措施，安抚乘客，实施力所能及的救援。

4.3 物业管理区域水、电、气、暖应急管理服务

4.3.1 制定停水、停电、停气、停暖及事故处理应急预案。

4.3.2 发现物业管理区域内供水、供电、供气、供暖等设施设备损坏，立即向相关部门报告，并根据情况启动应急预案。

4.3.3 及时掌握停水、停电、停气、停暖等信息及事故处理情况，并及时向采购人发布。

4.3.4 停水超过 24 小时，应联系消防车或洒水车等供应基本生活用水。

4.4 强降水、风暴等极端恶劣天气的应急管理服务

4.4.1 及时掌握恶劣天气状况，及早发布预警。

4.4.2 极端恶劣天气前后，对设施设备进行全面检查，落实防范措施，消除安全隐患。

4.4.3 根据情况随时启动防洪减灾应急预案。

4.5 人防空间卫生清洁、设施维护及定期组织开展人防演练。

4.6 各项的每次活动及检查均应做出详细的登记或记录，并明确责任人。

5、其它未明确而应归属物业管理服务范畴的内容及临时性任务。

(二) 物业管理区域清洁卫生服务

1、生活垃圾的收集、清运

1.1 实行生活垃圾分类收集。

1.2 合理配置密闭式垃圾收集容器，有分类标识，无满溢。

1.3 每日擦洗 1 次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每日至少喷洒 2 次杀虫药。

1.4 每日清运 2 次生活垃圾到指定垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。

1.5 配有专用垃圾清运车清运垃圾，密闭运输，外观整洁。垃圾收集点周围地面无散落垃圾，无污迹、无异味。

2、物业共用部分清洁

2.1 楼内

2.1.1 大堂、每层候梯厅

每日清扫并清拖 1 次大堂、每层候梯厅地面；每日擦拭 1 次信报箱；每日擦拭 1 次大堂玻璃；配有家具的，每月护理 1 次；每日巡视保洁 4 次大堂、每层候梯厅。

2.1.2 门厅、走廊、会议室

垃圾及时清运，采购人办公时间设置专职卫生员对区域内的卫生进行保洁维护。保持区域内地面无杂物、污渍、烟头。对灯具、开关、把手、楼梯扶手及时擦拭。走廊放置的痰桶及时清理，门厅附近的玻璃幕墙每周擦洗一次。

2.1.3 楼道、楼梯

每日清扫并清拖 1 次楼道、楼梯地面；每日擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、门禁及宣传栏、标识、标牌等设施；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日巡视保洁 2 次楼道、楼梯。

2.1.4 卫生间

随时对卫生间进行清洁。垃圾及时清走，墙面、便器具、洁具、墙瓷砖、地砖的洗刷，拖布和日用品要摆放整齐，每周对卫生间彻底冲刷一次，定时喷洒空气清新剂，保证无异味。

2.2 电梯轿箱

每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板；每日清拖 1 次轿厢地面；不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每周护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每月养护 1 次；每日巡视保洁 4 次电梯轿箱，每日更换电梯地毯。

2.3 天台、屋面

每月清扫 1 次天台、屋面；雨季期间，每月清扫 2 次天台、屋面。每周巡查 1 次天台、排水口，有杂物及时清扫。

2.4 楼外道路及设施

每日清扫 2 次、巡视保洁 4 次楼外道路、广场、庭院。广场地面每周冲洗 1 次。每月清洁 1 次雨蓬、门头等。

2.5 外墙立面及玻璃

定时清洗及粉饰，保持外观整洁。

3、有害生物预防和控制

配合相关部门进行有害生物预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。

4、雨雪天气清洁

雨后对物业管理区域内主路、干路积水进行清扫；雨后 4 小时道路无成片积水，雨后天晴 1 日内恢复道路清洁水平。降雪天气，及时清扫积雪，铲除结冰。夜间降雪的，主要道路的冰雪，在次日 10:00 前清扫干净。

5、其它未明确而应归属物业管理服务范畴的内容及临时性任务。

6、各项的每次活动及检查均应做出详细的登记或记录，并明确责任人。

(三)、物业设施设备运行和维护服务

1 物业设施

1.1 每半月检查 1 次室外屋面、散水、外墙贴饰面或抹灰、屋檐、雨棚、雨落管等，发现外墙面粉刷层剥落、屋面局部渗漏、散水和落水管局部破损等及时修复。

1.2 每周巡查 1 次门、窗、玻璃等，发现问题及时修复，保持玻璃、门、窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。

1.3 每半月检查 1 次室内地面、墙面、天棚等，发现墙面、顶面粉刷层剥落，面砖、地砖松动、起壳、缺损、不平整等及时修复。

1.4 每半月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。

1.5 每半月巡查 1 次大门、围墙、围栏等，发现损坏及时修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。

1.6 每年检测 1 次防雷装置，发现问题及时修复。

1.7 每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。

2 设备机房、配电室、楼层配电间

2.1 每周清洁 1 次，室内无杂物，保持通风换气和散热，保持防水、排水设备完好，保持机房温度、湿度符合设备使用要求。

2.2 机房设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板，配电室、楼层配电间防小动物措施完备，穿墙线槽周边封堵严密，锁具完好。

2.3 在明显易取位置配备消防器材，地下机房要有应急照明和疏散逃生示意图及逃生疏散指示标识。

2.4 设施设备标识、标牌齐全，电缆进出线和设施设备开、关标识清晰、准确。

2.5 在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书。

2.6 交接班记录、工作日志等齐全、完整。运行、检查和维修养护记录每月归档。

3 排水系统

3.1 排水设施

每半月检查 1 次雨、污水井、屋面雨水口等，并及时清掏，确保畅通。每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查。

3.2 照明和电气设备

3.2.1 保持公共照明灯具清洁，院落照明灯按时开启，满足使用要求。

3.2.2 楼内照明

每周巡视 2 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 2 日内修复。每季度除尘 1 次楼内照明灯具。

3.2.3 楼外照明

每周巡视 2 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 2 日内修复。每季度除尘 1 次楼外照明灯具。

3.3 应急照明

每周巡视 2 次，发现故障即时修复。

3.4 低压配电箱和低压线路

每周巡视 2 次设备运行状况；每季度养护 1 次，内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换 1 次双路互投开关。

3.5 低压柜

每日巡视 2 次设备运行状况；每季度养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 2 次电气安全；每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表。

3.6 控制柜

每日巡视 2 次设备运行状况；每季度养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每季度校正 1 次各种电器装置或控制设备的设定值；每年检查 2 次各类远控装置和节能装置。

3.7 检测

每年检验 1 次内部结算电能表。

3.8 安全防范系统

3.8.1 报警控制管理主机

每日巡查 1 次设备运行状态，发现故障即时排除；每月表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次。

3.8.2 网络控制箱

每月检查 1 次外观、接线等，发现故障即时排除；每月表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次。

3.8.3 图像采集设备

每日巡查 1 次监视画面、录像功能等，发现故障即时排除；每月表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次。

3.8.4 摄像机

每月检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，并进行相应的调试，发现故障即时排除；每月镜头表面清洁 1 次；每季度防护罩内部除尘 1 次。

3.8.5 解码器

每月检查 1 次防雨罩、接线等，并进行相应的调试，发现故障即时排除；每月表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次。

3.8.6 巡更系统

每月检查 1 次，发现故障即时排除；每月表面清洁 1 次。

3.8.7 读卡器

每周检查 1 次，发现故障即时排除。

3.8.8 电磁锁门锁

每周巡查 1 次吸力、外观、接线等，发现故障即时排除。

3.8.9 出门按钮

每周巡查 1 次开锁功能、接线等，发现故障即时排除。

3.9 电梯

3.9.1 制定电梯使用安全管理制度，确定具有相应资格的电梯安全管理人员负责电梯日常使用管理工作。

3.9.2 在电梯轿厢内、出入口的明显位置张贴安全注意事项、有效的安全使用标志等规定的标识；保证电梯紧急报警装置和通话装置完好，保证联络畅通。

3.9.3 每日巡查 1 次电梯运行状况，保持轿厢外观整洁、无破损，按钮、灯具等配件完好，防止带病运行，防止违章使用电梯。发现异常情况立即通知采购人单位并组织相关专业人员进行处理，在可能危及乘客安全的情况下立即停止电梯运行。

3.9.4 按规定办理电梯使用登记，申报并接受检验；按规定建立电梯安全技术档案。

3.9.5 应当委托取得相应行政许可的单位实施电梯安装、改造、修理和维护保养；监督电梯维护保养单位定期对电梯进行维护保养，并对维护保养记录进行确认；电梯维护保养单位变更时，应当在新维护保养合同生效后 30 日内到原登记机关办理变更手续。

3.9.6 电梯的维护保养单位应当在维护保养中严格执行安全技术规范的要求，保证其维护保养的电梯的安全性能，并负责落实现场安全防护措施，保证施工安全。

3.9.7 电梯的维护保养单位，应当对其维护保养的电梯的安全性能负责。发现电梯出现故障、发生异常情况或者接到相关通知后，应当及时消除故障和异常情况；发现乘客滞留在电梯轿厢或者接到相关通知后，应当在规定时间内赶赴现场，采取必要的应急救援措施，市区内不超过 30 分钟，其他地区不超过 1 小时。

4、中央空调系统的日常维修及保养

每日巡查 1 次中央空调运行状况，保持外观整洁、无破损，配件完好，防止带病运行，防止违章使用。发现异常情况立即通知采购人单位并组织相关专业人员进行处理。

经常检查空调机组的插头与插座的接触是否良好。

保持电气系统的干燥、清洁，防止电气系统受潮而漏电。避免电器受潮而击穿绝缘层。特别是黄梅季节更要做好防潮、防霉工作。

5、各项的每次活动及检查均应做出详细的登记或记录，并明确责任人。

（四）、会议室服务

1、为接待室、会议室、多功会议室提供清扫、保洁服务。

标准：

（1）清扫：每天清扫一次，定期进行彻底保洁。

（2）擦洗：随时擦拭桌椅、各种会议牌、装饰物、花卉等，要求无灰尘、无污渍，椅罩、沙发罩、布窗帘等要定期洗涤、更换。会前、会后要及时倾倒垃圾、矿泉水瓶等。

（3）门窗：门窗和玻璃要随时擦拭，会前要打开门，会后要关闭好门窗，百叶帘要完

好无灰尘，做到窗明几净。

(4) 物品摆放：室内物品摆放整齐。

(5) 室内环境：定期喷洒空气清新剂，保持室内环境整洁、空气清新。

(6) 服务：会前要摆放好各种会议用品，会间要随时更换需要的用品，同时讲究文明礼貌，热情周到，会后要及时清理会场，达到随时具备使用的条件。

(7) 发现会场有遗失物品时应立即交给相关部门，并积极配合寻找失主。

2、做好会议室、多功能会议室中设备调试保养工作。

(1) 每三天进行一次音响、投影设备调试工作，保证设备随时可以正常投入使用。

(2) 每周进行一次设备保养工作，及时发现设备问题，及时处理，保证设备一直处于优良状态。

(3) 对于容易出故障的设备，要做好备份方案，保证设备的正常使用，保证会议的正常进行。

3、做好会议服务，及时更换清洗用品。

(1) 负责会务礼仪服务。会前根据甲方要求，认真做好礼仪服务的相关准备，规范礼仪人员（包括物业人员）形象、礼仪标准，提供微笑服务，使用标准化礼仪语言、优雅的仪态、举止。

(2) 负责会务茶水服务：会议所用杯具，在会议结束后及时收集、清洗、按要求摆放。会前将会议所用茶水准备到位，会议期间及时提供茶水服务。

(3) 负责会场的布置，会前配合甲方按要求完成会场布置。

(4) 负责会务引导工作。会前根据甲方授意，做好会议人员和车辆路线引导或疏散的相关工作。

(5) 负责会务现场用电、空调正常运行。

(6) 负责重大活动时，配备专职电梯人员服务。

4、各项的每次活动及检查均应做出详细的登记或记录，并明确责任人，以便查询和追责。

(五) 绿化服务

1、设专业人员对园区实施绿化养护管理。

2、对草坪、绿篱、树木等每半年修剪、养护2次，全年4次，时间可根据季节调整，达到整齐美观。

3、对绿地杂草每年清除3次，绿地、花坛等地要注意挑除大型野草，草坪要及时挑草、切边，冬季来临之前绿地内要注意防冻浇水。

4、绿篱、色带及造型植物轮廓清晰、层次分明，无残枝败叶，造型植物枝叶紧密、圆整，观赏效果良好。

5、根据季节栽种景观花卉，在花卉开花期间，每月不定期剪残枝败叶，保证花卉长势

良好。

6、每年对庭院装饰造型小品进行修补、粉刷。

7、大型树木每年春季、秋季各修剪1次，树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦，及时检查行道树绑扎、立桩情况，发现松绑、铅丝嵌皮、摇桩等情况时立即整改。

8、根据天气定期组织给树木、草坪、绿篱等浇灌、施肥和松土。

9、防治害虫：冬季是消灭园林害虫的有利季节。可在树下疏松的土中挖集刺蛾的虫蛹、虫茧，集中烧死。1月中旬的时候，蚧壳虫类开始活动，但这时候行动迟缓，可以采取刮除树干上的幼虫的方法。

10、大雨过后，对低洼积水处要及时排涝。

11、庭院座椅每2日擦拭1次，夏季每2周刷洗消毒1次，设施表面干净，3米以下的庭院灯、草坪灯每2周清洁1次，干净整洁。

12、院内各楼梯雨搭平台、踏步、外楼梯夏季每月清洗2次。

13、根据需要完成其他临时性工作。

（六）机械设备配备及要求

1、垃圾清运、维修保养、安全保障等机械设备、工器具应配备齐全；

2、所有机构设备均需自有或租赁，且状态良好；

3、工器具应根据专业岗位和人员配备，专人专用、不能混用；

4、机械设备在停用期间应停在指定位置，不能随意外出（外出需进行登记），并及时检查、维修和维护。

（七）公共秩序维护管理

负责门卫、巡逻、车辆、监控值班和秩序管理。实施封闭式24小时保安秩序管理，加强对院内外、大楼内外进出人员、进出车辆、进出货物、设备设施的监视监控，做好工作日志和保安秩序管理值班交接班记录。

要求遵纪守法，忠于职守；仪容仪表端庄，值班执勤时，着新式保安员服装，着装佩戴整洁得体，行为举止规范，文明执勤，训练有素；正确使用各类消防、物防、技防器械和设备；熟悉周边环境，能处理和应对公共秩序维护工作；按规定处置秩序维护服务中遇到的情况。

（八）其他要求

1、房屋外观：整齐、整洁，保证外表整洁率90%以上。

2、房屋及设施设备的维修、养护：维修员，每天要对各楼层的办场所、公共部分以及卫生间等部位的电源、照明、用水等进行正常巡查、记录和必要的维护、更换和维修等主，保证及时率在90%以上。

3、办公及公共环境：建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化

清扫、保洁，由专人负责检查、监督，楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、地下室、道路等所有公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍、卫生间洁净无异味，无积水，接待室，会议室会前会后保持清洁，确保公共区域容貌整洁。

4、负责地上、地下机动车辆及非机动车辆的出入登记、车流引导等停车服务。

5、负责食堂垃圾的收集清运服务。

三、考核办法：

1. 临时抽查

考核管理小组每月不定时、重大活动及重大节日前对物业工作进行现场检查，发现问题，予以扣分并下达检查整改通知单，限期整改，限期时间内未及时整改，再予以双倍扣分。

2. 月度检查

考核管理小组每月度对物业工作进行一次全面检查，对检查出的问题予以扣分并下达整改通知单，限期整改，限期时间内未及时整改，再予以双倍扣分。

3. 业主投诉

(1) 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。

(2) 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。

4. 奖惩办法

4.1 对物业公司的检查考核实行月度考核和年度考核，月度考核得分将作为确定物业服务费付费依据：

1. 得分 >90 分，全额支付当月物业管理费用；

2. $80\text{分}<\text{得分}\leq 90\text{分}$ ，扣除当月物业管理费的1%；

3. $70\text{分}<\text{得分}\leq 80\text{分}$ ，扣除当月物业管理费的2%；

4. 得分 $\leq 70\text{分}$ ，扣除当月物业管理费的5%；

注：年度考核周期为12个月，年度考核以月度考核得分为依据，每年度12个月度考核得分的平均分 $\leq 80\text{分}$ 或有3次及以上月度考核得分 $\leq 70\text{分}$ 的为年度考核不合格，采购人有权立即解除服务合同。

4.2 奖励事项

1、坚守岗位、认真负责，为优质服务做出贡献并受到所在部门的好评的，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。

附表：物业考核评分表

物业考核评分表

序号	项目	工作标准	分值	计分办法	考核得分
1	基础管理 10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		按规定着装，佩戴工作证。	2	每发现一人次未按规定着装或未戴工作证，扣除0.1分	
4		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	
5		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	
6		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	
7	会务管理 18分	会议服务应在会议开始时间提前半小时准备完毕，按会议要求摆好桌签、茶水，准备好音频设备等。毛巾、厕纸等一次性用品需准备好。物业经理及项目主管应提前40分钟到场检查。	4	每出现一项会议准备不到位，扣0.5分	
8		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0.2分	
9		按照会议等级服务标准，做好会议服务及保障。	8	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		按照会务管理要求，做好会务服务满意度调查，调查率要达到开会处室的95%以上。	3	因人为因素出现不满意，出现一次扣1分。	
11	环境卫生 25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	
12		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。	4	每一处不合格，扣除0.1分	
13		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	
14		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	

15		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。		3	每一处不合格，扣除 0.2 分	
16		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。		3	每一处不合格，扣除 0.2 分	
17		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。		4	每一处不合格，扣除 0.2 分	
18		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。		4	每一处不合格，扣除 0.2 分	
19	设备	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采购人。	3	每出现一次未通知停电、限电情况，未上报扣除 0.5 分	
20			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	
21		消防系统	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，可随时起用。	2	每一处不合格，扣除 0.5 分	
22			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	
23			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	
24			制订有突发火灾的应急预案，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	
25		给排水系统	建立用水、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	
26			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	
27			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	

28	维修 38 分		限水停水按规定时间通知采购人。	2	每出现一次未通知停水的，扣 0.2 分	
29			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	
30			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	
31			制定事故应急处理方案。	2	无应急处理方案的，扣 0.2	
32			空调系统	中央空调系统运行记录齐全，记录清楚、详细	2	无记录扣 2 分
		中央空调系统运行正常，水塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象。		2	每一处不合格，扣除 0.1 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	
		33		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
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	
34		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
35			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	
36	其它 事 项 5 分		其它不满足“服务内容及要求”但本评分表未列明的事项	5	每一处不合格，扣除 0.2 分	