

包头市九原区行政办公区物业服务合同

包头市九原区合作交流中心（机关事务中心）通过公开招标方式对包头市九原区行政办公区物业服务进行公开招标采购，由乙方获得物业管理服务资格，现根据《中华人民共和国民法典》、《包头市物业管理条例》及国家、地方有关物业管理法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对包头市九原区行政办公区物业服务实施专业化、一体化物业管理，订立本合同。

第一章 总则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：包头市九原区合作交流中心（机关事务中心）

受委托方（以下简称乙方）：内蒙古宝晟智慧物业管理服务有限公司

地址：内蒙古包头市九原区金创总部经济园金创大厦 8 楼 801-802

法定代表人：郭飞

联系电话：18648477169

第二条 物业基本情况

物业类型：政府行政机关办公楼

委托管理面积：总占地面积为 146988 平方米，总建筑面积 64351.99 平方米

坐落位置: 包头市九原区广场街 1 号

第三条 履约保证金

1、乙方应在本合同签订后 30 日内, 向甲方缴纳履约保证金, 履约保证金的缴纳比例为合同总价款的 10%。

2、乙方可通过以下方式提交履约保证金:

(1) 银行转账、电汇;

(2) 支票、银行汇票、银行本票;

(3) 金融机构或担保机构出具的有效履约保函、履约保险保单等非现金形式。

3、乙方未按本条款约定足额、按时提交履约保证金的, 视为乙方放弃中标及签订合同的权利, 乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失; 甲方有权将乙方的违约行为报送相关行政监督部门处理。

4、履约保证金的扣除与退还: 合同履行期间, 如乙方出现本合同约定的违约行为, 给甲方造成损失或甲方需依约扣除费用的, 甲方有权直接从履约保证金中扣除相应金额, 扣除后乙方应当在 10 日内补足保证金; 若乙方未按时补足的, 甲方有权直接从应付物业费中扣除对应金额补足保证金。本合同期满或双方依法解除合同后, 乙方完成全部交接义务, 且无未结清的违约赔偿、扣款事项的, 甲方在 30 日内将剩余履约保证金无息退还给乙方。

第四条 乙方提供服务的受益人为本写字楼的物业使用人, 本物业使用人均应履行本合同并承担本合同内相应的责任。

第二章 委托合同管理事项及范围

第五条 乙方对包头市九原区行政办公区(包括党政办公大楼、东附楼、西附楼、机房、职工餐厅、市民大厅(九原区服务窗口)、工会楼、文化大厦、老干部局提供如下服务及岗位人数:

1、岗位人数:总人数不少于112人。

(1) 物业服务中心:5人

(2) 维修部:14人

(3) 环境保洁部:41人

(4) 秩序维护部:40人

(5) 会议服务部:12人

2、设备、设施的日常维修保养管理(不含行政办公设备)

(1) 大楼日常养护维修

(2) 给排水设备运行维护

(3) 供电系统运行管理

3、卫生保洁管理

4、保安秩序维护及监控系统管理

5、会议服务(会议室(厅)卫生打扫管理与服务)

6、其他管理:节能减排服务(包括节电、节水、垃圾分类,每月建立资源消耗台账,并按时上报)、信件收发(包括寄给区领导个人信函及法院的法律文书)、钥匙管理、室内绿植养护服务。

7、有关法律、法规和政策规定的应当由乙方管理的其他事项。

第三章 委托合同物业管理服务质量

第六条 乙方须按下列约定，实现目标管理。

1、工程维修养护管理(不含办公设备)

(1)服务内容:

1. 负责房屋非建筑本体、公共设施设备的维护与管理。包括室内外照明、消防设施以及给排水系统等各类公用设施的日常运行维护与管理，保障其正常运行或处于良好的备用状态。

2. 负责定期对大楼的各类公共设施进行检查并记录，每月向甲方后勤部门书面报告一次公共设施情况。

3. 负责定期对电梯、空调设施设备日常巡查及委托专业机构进行维护保养工作及年检工作。

4. 制定详细的公共设施日常维修计划及实施方案。

(2)服务标准:

1. 公共设备维修养护服务标准

①建立完善的质量保证体系，提供切实可行的运行管理、维护保养、维修的实施方案和各种措施。

②制定设备安全运行管理、岗位责任、定期巡视检查、操作规程及监督检查制度，建立岗位责任制，并严格执行。做到科学管理、正确使用，精心维护，备件齐全，及时维修。

③建立安全检查制度，所服务区域设备设施进行日常安全巡检和定期安全检查，并记录存档，保证设备良好，运行正常，无重大管理责任事故。

④设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生。

⑤所配备的各专业技术人员有解决各类故障和处理突发事件的能力。

⑥建立设备台帐和档案，内容齐全，目录清晰，设备图纸档案、技术资料齐全，管理完善，可随时查阅。

2、卫生保洁服务

(1) 服务内容

① 负责做好区域内包括党政办公大楼、东附楼、西附楼、机房、职工餐厅、市民大厅（九原区服务窗口）、工会楼、文化大厦、老干部局所有公共区域硬化地面、楼梯、走廊、卫生间、会议室、贵宾室等卫生清洁，所有卫生间清洁保洁、室外硬化地面及停车场卫生清洁，包括不限于以下范围，如：庭院、大门前、室外停车场、通道、广场、外窗、绿地、办公大厅、大门、楼道、楼梯和各类灯饰、宣传栏、警示牌、标志牌、雕塑、壁画以及各类文化装饰物的清洁保洁工作。

②清运消杀：负责做好楼内环境卫生、下水道的清淤处理，垃圾每天清运到甲方指定地点。除“四害”及卫生消杀工作；在流行性传染病高发期或爆发期要严格按包头市政府或上级有关部门要求配合组织消杀。

(2) 服务标准

①公共区域卫生保洁

A. 地面光亮无水渍、污渍，无尘物；

B. 楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物；

C. 垃圾筒内垃圾不超过 1/2，并摆放整齐，外观干净；

- D. 花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物；
- E. 玻璃、门窗无污渍、水渍、裂痕，有明显安全标志；
- F. 厅堂内无蚊蝇；
- G. 灯饰和其它饰物无尘土、破损；
- H. 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、无水渍、污渍；
- I. 大厅天花板无尘埃；
- J. 无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

②公共卫生间保洁

- A. 门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污渍、无尘物；
- B. 玻璃、镜面明亮无水渍；
- C. 地面墙角无尘、无污渍、无杂物、无蛛网、无水渍；
- D. 地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污渍、无污物，电镀件明亮；
- E. 便池无尘、无污渍、无杂物，小便池内香球不少于 1/2 个，并及时更换；
- F. 桶内垃圾不超 1/2 即清理；
- G. 设备(烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁等) 无尘、无污渍；
- H. 空气清新、无异味；
- I. 墩布门干净、整洁、无杂物，物品码放整齐，不囤积。

3、保安秩序维护及监控系统管理

(1) 保安秩序维护管理服务内容

主要负责物业区域内环境秩序维护服务、车辆管理。具体包括:党政办公大楼、东附楼、西附楼、职工餐厅、市民大厅、工会楼、文化大厦、老干部局主要出入口门卫管理、楼宇安全巡视,保证办公楼(区)安全和正常工作秩序,对来客来访人员及车辆进行登记、查验,做好车辆、道路及环境秩序的维护和管理等。配合本项目做好防火、防盗、防汛管理等工作并负责制定各类突发事件紧急处理预案,同时做好各种突发事件的预防与处理工作。

(2) 服务标准

① 门卫服务人员需根据招标人或驻楼单位主管领导要求对出入楼宇的人员、物品进行验证、做好登记制度,杜绝闲杂人员进入办公区域或重点区域;

② 保安秩序维护员需根据招标人或驻楼单位主管领导要求按时对物业服务区域进行安全巡视,并视季节或天气状况适时关闭公共区域电气设备及门窗;

③ 现场各岗位服务人员能及时发现和处理各种安全和事故隐患,并能迅速有效处置突发事件;

④ 定期检查各种消防设施和器材配套是否合理、更换是否及时、使用是否有效;

⑤ 定期开展消防安全演练,提高消防安全防范技能和意识;

⑥ 保证服务区域秩序环境良好,道路畅通,车辆停放有序;

⑦ 保证办公楼消防自动报警系统、门禁系统、自控制系统及闭路监控系统运行正常,各系统工作稳定;

⑧ 保证各系统设备灵敏可靠;

⑨ 一般性故障立即排除, 零小维修合格率 100%。暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施, 应急措施得当有效;

⑩ 设备机房整洁、安全;

4、会议服务(会议室(厅) 卫生打扫管理与服务)

(1) 服务要求及范围

负责四大班子会议、参观及接待的各项服务工作;负责部分会议室的清洁及服务工作;做好会议服务准备, 保证主办单位会议服务要求。具体如下:

① 会前、会中、会后等常规服务

② 会议接待服务

③ 会议安全服务

④ 会议用品洗消服务 (要符合卫生防疫规范标准和要求)

(2) 服务标准

① 提前向会议主办单位了解会议时间、参会人员和会议服务要求, 并与其他物业服务部门做好有关会议的协调工作。

② 保持会议区域、公共会议室整洁、提前做好会议服务用具物品、挂放会标, 摆放座签、指示牌、资料等。

③ 检查调试会议使用的设备器材。

④ 布置会场应整洁、大方。会标、台签大小、颜色协调;花木摆放合理, 整体效果和谐。

⑤ 维护会场秩序, 防止无关人员进入会议区域。

⑥ 在门口、电梯口等场所根据业主的需要，设置告示牌，配置引导接待员，会议休息期间，引导会议休息区域和卫生间位置。

⑦ 散会时，彻底打扫整理会议区域卫生，按规范做好杯具、毛巾的洗消工作；清理会场，将会场遗留的资料文件、物品等交送会议主办部门并做好会议安全保密工作。

⑧ 检查、关闭会议使用电源和有关设备。

5、其他管理：节能减排服务、信件收发(包括寄给区领导个人信函及法院的法律文书)、钥匙管理、室内绿植管护服务。

(1) 节能减排服务

① 张贴节水、节电等能耗类温馨提示或标识

② 制定节能减排服务计划或方案；

(2) 信件收发(包括寄给区领导个人信函及法院的法律文书)

负责收集、整理并分发办公楼各部门邮件、报纸、信件并做好收发登记工作。

(3) 钥匙管理

负责大楼内部对已交接各办公室钥匙(包括公共钥匙、机房钥匙、会议室等钥匙)的管理并制定钥匙领用、丢失、损坏配备与清点等制度，做好规范管理工作。

(4) 室内绿植管护服务

① 做到每日清洁，确保绿植盆内无垃圾、盆花内无杂草，保持叶面无灰尘干净光洁。

② 视天气情况以及室内温度对盆花进行浇水，不能有缺水现象。盆

花浇水见干见湿以浇透为准。

③ 视绿植生长情况，定期对盆内绿植进行施肥、松土。

第四章 委托合同管理期限

第七条 委托管理期限

1、委托管理期限为叁年。即从 2026 年 5 月 22 日起至 2027 年 5 月 21 日止

2、本合同第一年的委托管理期限为 2026 年 5 月 22 日起至 2027 年 5 月 21 日止。每一年期限届满后，甲方有权根据乙方服务考核结果决定是否续签下一年度合同，双方协商一致同意续签的，再行签订下一年度合同，甲方不同意续签的，本合同自本年度期限届满后终止。

第五章 委托合同物业管理服务费及支付方式

第八条 物业费

1、物业费从乙方正式进驻接管之日起开始计算。

2、物业费：每月物业费为小写：459546.25 元/月、5514555 元/年；
大写：肆拾伍万玖仟伍佰肆拾陆元贰角伍分/月、伍佰伍拾壹万肆仟伍佰伍拾伍元/年（不包括水、电、暖日常消耗等费用），本价格为含税价格，税率为【6%】。

3、物业费的支付方式：按季度先考核后支付，即每季度结束后 10

日内由甲方组织对乙方本季度服务进行考核，经考评达到合同约定的物业管理服务工作标准时，乙方应提供正规全额发票，甲方收到乙方提供的结算凭证后完成支付。经考核未达到约定的管理服务目标，甲方有权根据未达标项的严重程度扣减对应比例的当季度物业费，情节严重的甲方有权索赔，甚至拒付。

4、乙方向甲方和物业使用人提供本合同约定以外的服务项目，其收费标准和收费方式另行商定。

5、在管理服务过程中，如甲方因业务需要增加相关岗位的作业人员，或在本合同服务内容的基础上需增设或扩大相关服务项目，则按当时、当地相关政策重新核定相关人员综合费用增加物业费，与本合同约定的物业费一并按月支付。

6、物业管理服务费中属于员工工资，社会保险，福利个人费用部分，乙方务必依据国家和包头市有关规定按时足额支付，缴纳，甲方有监督权。

第九条 费用界定

1、乙方报价包含以下费用：

(1)用工成本。相关费用人员成本构成须包括按劳动合同法、劳动法、社会保险法规定的且需符合法律规定的当地薪资标准，包括但不限于工资、保险费用、加班费、工会、残疾人保证金及福利费。

(2)行政办公费用，办公用品（纸、笔、通讯费、交通费等）。

(3)保洁耗材及保洁消杀费用、（拖布、尘推、扫把、垃圾铲、玻璃刮、垃圾袋、党政办公大楼公共卫生间卫生纸等清洁服务过程中所需的保洁工具及清洁药剂、蟑螂药、老鼠药等）。

(5) 各类物资设备。如办公设备(电脑、打印机、复印机、照相机等) 保洁设备(单擦机、洗地机、吸尘器等)、安保器械(对讲机、警戒棍等)。

(6) 员工劳保(服装、行李及床铺等)。

(7) 负责广场国旗的更换及主楼、西附楼、酒店、东附楼、工会春联的制作。

(8) 负责设备设施的日常运行维护及耗材费用(大楼设施设备的日常检修管理, 物业负责单次单件单价 200 元以内公共区域设备设施的日常检修及五金耗材费用)。

2、特约服务委托事项(与甲方达成一致且方案经甲方书面认可后、据实报销):

(1) 服务区域内附属设施、设备、管网、线路的维护所产生费用, 单项单价超出 200 元;

(2) 清洁作业过程中所产生的生活垃圾外运和化粪池清理费用以及大楼外墙、玻璃幕墙;

(3) 大型灯具定期清洗费用。

(4) 公共区域、室内绿植及大型活动会议的鲜花的租赁和摆放。

(5) 其他甲方临时委托的事项及服务合同内未约定的事项。

第六章 委托合同双方权利义务

第十条 甲方的权利义务

1、代表和维护产权人、使用人的合法权益;

- 2、审定乙方拟定的物业管理制度;
- 3、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况;
- 4、审定乙方提出的物业管理服务年度计划;
- 5、负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料,根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安装、使用和维护保养技术资料;
- 6、按期支付物业费;
- 7、在不可预见的情况下,如发生跑水、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的,甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。
- 8、自乙方接管之日起无偿为乙方提供办公室、值班室和仓库等必要的满足工作条件的物业管理用房。
- 9、甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动,组织对乙方工作综合考评,乙方违反合同约定,未能实现规定的管理目标,甲方有权要求乙方限期整改解决,逾期未解决的,甲方有权终止合同,给甲方造成经济损失的,甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

第十一条 乙方的权利义务

- 1、乙方在甲方设立专门机构,负责本行政办公区整体物业管理工作,并由该机构履行本合同规定的权利和义务。
- 2、重视员工队伍建设,加强思想政治和安全教育工作,遵纪守法,按章作业,规范管理,优质服务。
- 3、乙方负责支付本行政办公区物业管理人员、服务人员的工资、社

会保险等所有费用。

4、根据有关法律法规政策及本合同的约定，制定物业管理规章制度、办法和实施细则，自主开展物业管理活动。

5、对甲方及物业使用人违反法规、规章和物业管理制度的行为，有权制止或提请有关部门处理。

6、甲方违反合同约定，使乙方未能实现规定的管理目标，乙方有权要求甲方限期解决。

7、乙方应按照岗位设置和人员数量配齐各岗位工作人员，并接受甲方监督检查。若乙方未按要求配置相关工作人员，甲方将按照空缺岗位人员工资扣除管理费用，直至乙方配齐为止。

8、负责编制和实施各项物业管理制度，防火、防盗、防汛等制度及突发事件预案。

9、负责编制房屋及附属设施设备的年度维修养护计划和大中修方案，提报甲方组织实施。

10、接受物业管理主管部门及有关部门的监督、指导，并接受甲方的监督。

11、不得损害甲方的合法权益，获取不正当利益。

12、乙方与员工签订书面劳动合同，因劳动争议引发的纠纷由乙方负责处理、解决，与甲方无关。

13、乙方员工因触犯法律，被司法机关处理，或因违章作业而发生工伤等各类事故，均由乙方负责处理、解决，并承担由此所产生的各项费用。

14、乙方应对所雇佣员工进行严格审查和保密安全教育，因员工责任

心不强或工作疏忽等个人行为发生爆炸、火灾、盗窃、失密等事故，并造成甲方财产损失的，乙方应承担经济(因此而造成的所有损失)、法律责任，乙方在提供服务过程中造成第三人人身损害或财产损失的，由乙方自行承担全部赔偿责任，与甲方无关。

15、乙方强电、消防中控室等值班人员严格遵守各项安全制度和操作规程确保不发生事故，否则，经有关部门技术鉴定确属因乙方人员管理疏忽及操作不当造成甲方经济损失，乙方应给予赔偿。

16、乙方对服务范围内所有管道进行日常维护及专项巡检、维修保养，因乙方巡查不到位或检修不及时引发跑冒滴漏等事故，并造成甲方财产损失的，乙方应承担经济(因此而造成的所有损失)、法律责任。

17、对本物业管理项目的公用设施不得擅自占用和改变其使用功能，如需在本物业项目内扩建完善的配套项目，须报请甲方和有关部门批准后方可实施。

18、乙方在物业管理活动中，有义务节约能源等一切消耗费用，并接受甲方的监督检查。

19、建立健全各类设备设施的管理档案资料，并及时记载有关变更情况，乙方应当对服务过程中知悉的甲方涉密信息、内部信息、会议信息等承担永久保密义务，不得向任何第三方泄露。乙方违反保密义务的，应当向甲方支付年物业费 10%的违约金，给甲方造成损失的，还应当赔偿甲方全部损失。

20、定期向甲方汇报物业管理的实施情况。

21、本合同终止时，如双方不再续签合同，乙方须向甲方移交全部档

案资料以及相关的设备、设施等物品，并配合新引进物业公司完成无缝衔接，确保不出现任何空档和管理漏洞。

22、乙方按照合同约定的相关服务内容及标准完成合同期内的履约工作。

第七章 委托合同违约责任

第十二条 甲乙双方任何一方违反合同，造成对方经济损失的，应给予经济赔偿。

第十三条 乙方违反本合同第五章的约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方退还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第十四条 甲乙双方任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付年物业费 10%的违约金；给对方造成直接经济损失的，还应给予相应赔偿。

第十五条 未征得甲方批准将本区域内的全部物业服务委托给第三方，未经甲方同意向第三方提供本物业的档案资料，未经甲方同意占用、挖掘本物业区域内道路、场地等，乙方应承担全部责任并赔偿全部损失。

第十六条 双方约定因为下列事由所导致之损害，不论其为直接或间接均构成对乙方的免责事由，即乙方均不负赔偿责任：

1、天灾、地震等不可抗力之事及非乙方能够控制的其它事由，包括但不限于政府行为或政策法规变动等所致之损害；

2、因甲方或第三者之故意或过失所致，或甲方违反本合同和其它物业

管理规定所致的一切相关损害;

3、非因乙方违反本合同义务,甲方专有及约定专用部分(含非乙方服务区域内)之火灾、盗窃等治安、刑事案件所致之损害。

第八章 附则

第十七条 自本合同生效之日起5日内,根据甲方委托管理事项,办理交接验收手续。

第十八条 本合同未尽事宜经双方协商同意后可签订补充协议,补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十九条 本合同共50页,一式肆份,签署生效后甲乙双方各执贰份,具有同等法律效力。

第二十条 因楼宇建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因,达不到使用功能而造成重大事故的,由甲方承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因,以相关专业主管部门的鉴定为准。

第二十一条 本合同执行期间,如遇不可抗力事件(指无法控制、不可预见,不能避免并不能克服的客观情况),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。

第二十二条 本合同在履行过程中发生争议由双方当事人协商解决或提交有关部门调解,协商调解不成的,任何一方均可向甲方住所地有管辖权人民法院提起诉讼解决。

守约方向违约方主张权利发生的诉讼费、保全费、保全保险费、评估

鉴定费、律师费等费用由违约方承担。

第二十三条 服务期间如发生车辆、财物、人身被损被盗等，以公安机关认定的责任人承担。

第二十四条 本合同有其他未尽事项，将经甲乙双方友好协商后在委托合同中予以补充。

第二十五条 本合同期满后，乙方全部完成合同且管理成绩优秀，甲方和物业使用人反映良好，满意度达到 80%以上，经双方协商同意可直接续签下一年度合同。

第二十六条 服务期间中标后因违法或各项安全措施不合格而被有关部门责令整改，出现类似情形二次(含二次)以上，委托方有权终止本委托合同，一切损失由乙方负责。

(以下无正文)

附件 1: 物业管理服务工作标准

附件 2: 物业管理服务质量目标

附件 3: 包头市九原区行政办公区物业管理项目要求及标准

附件 4: 包头市九原区行政办公区物业服务考核表

(本页为包头市九原区行政办公区物业服务合同(合同期为 2026 年 5 月 22 日起至 2027 年 5 月 21 日止的签署页)

甲方: 包头市九原区合作交流中心(机关事务中心)(公章)

代表人:



乙方: 内蒙古宝晟智慧物业服务管理有限公司(公章)

代表人:



签订日期: 2026 年 5 月 22 日

附件 1:

物业管理服务工作标准

一、 工程维修养护管理（不含办公设备）

负责楼内的电气、暖气、给排水、电子会议、监控等系统设施设备的日常运行。

1. 设施设备日常运行维护服务标准

- 各类设备运行良好，完好率达 98%。
- 保证供配电系统 24 小时正常运行，出现故障立即排除。重要区域、重大活动期间照明电气完好率达 100%。
- 中央空调系运行正常，无噪音。出现运行故障后 30 分钟内到达现场处理。

4 台空调主机（约克 2 台、海尔 2 台）专项年度维修维保。

室内温度夏季不高于 26 度，冬季不低于 18 度。

- 饮用水箱每季度清洗一次，生活水箱每半年清洗一次。水质达到国家标准。
- 给排水系统通畅。遇有事故，接报后 10 分钟内处理，无大面积跑水、积水、长时间停水事故；若遇计划停水、停电及时发出预告。
- 每次会议提前 30 分钟作好准备，确保各种电子会议设备正常使用。如需多媒体使用，配合使用部门会前测试信号。重要会议技术人员现场全程监控设备使用情况。
- 实行全年全天候接报修制度。接报修后 20 分钟内到场处理。水、电等急修项目当日处理完毕，24 小时内回访，一般维修任务 3 日

内处理完毕，回访可采用电话方式。

- 接到投诉后，立即调查核实，提出处理意见并跟进处理，3日内回电答复、书面答复或回访投诉人。如因客观原因而无法解决的，应在3日内向投诉人说明解释。

2. 设施设备维、检修服务标准

- 空调（含4台主机）、电梯（6部、九原区政府1#-4#号梯、文体旅游2#-3#号梯）等设施设备，由甲方委托乙方管理，设备运行与维护所需要的工具支出费用以及年度维保费用，由乙方承担。凡非因使用者的人为因素而出现问题，要求原供货商承担维修、更换以及赔偿甲方由此造成的损失等责任，凡因操作、维护人员所引起的问题，由乙方承担责任；消防及弱电、智能化设施设备定期检查，年检年审等工作，费用由甲方支付。
- 甲方授权乙方管理合同规定的设施、设备，乙方依据原建筑合同、设备采购合同和管理要求，制定出保修期内的管理方案。甲方设备设施相关保修资料交与乙方，并办理书面交接手续。乙方按“保修资料”内容负责与保修单位联系，按“保修资料”内容负责监督保修工作的顺利开展。乙方应将保修期内的各类设施设备运行情况及时提交甲方审核、了解。保修期内的设施设备的抢修工作应由乙方负责相关的通知工作，并做好相关的详尽记录。乙方将保修期内的设施设备损坏情况及相关部位配件的更换、检修情况及时以书面形式提交甲方审核、备案。保修期内因设施设备的损坏给甲方带来的各类损失由乙方负责或协助甲方开展相关索赔工作。
- 保修期终止日前3个月，由乙方提交相关设施设备的综合运行评

价，以供甲方参考。

- 维修界定: (不含电脑、会议、网络、程控电话等办公设施设备的维修)。
- ◇ 小修(亦称零修或养护工程):指及时修复小损小坏,以保持原来建筑完损等级或设备设施正常运行状态为目的的日常养护,其工程量虽小,但关系到使用便利,服务性强,必须及时解决的小的故障的维修业务(所有产生的维修材料由甲方负责购买)。
- ◇ 中修及大修:维修方案书面提报甲方,维修费用由甲方审核、支付。

二、 会议室(厅)的管理与服务

- 保洁工作同环境管理中清洁标准。
- 会议准备阶段,服务阶段,结束阶段,工作规范达到专业标准,人员言谈举止规范,服务内容、操作程序合理,统一着装。

三、 保洁服务工作标准

1. 电梯厅、走廊、大厅清洁标准

- 地面:光亮洁净,无尘土、污迹、印迹。
- 地毯:表面无尘土、污迹、烟头、纸屑及垃圾。
- 墙壁:无尘土、污迹。(如有破损应及时上报)。
- 电梯:无尘土、光亮洁净,无任何印迹。
- 按键面板:无尘土。
- 照明灯具:定期擦拭,每2-3月一次。
- 各房间门、通道门:应无尘土、污迹。
- 客梯厅顶部:定期清扫,每3-4月一次。
- 不锈钢面:发现有脏、污立即清抹。

2. 卫生间清洁标准

- 地面:无尘土、碎纸、垃圾、无积水、污迹。(凡含酸性的清洁剂不允许洒落在地面上)
- 洗手池:池壁无污垢,无迹及头发等不洁物。
- 水龙头:无任何污垢,洁净。
- 洗手池台面:无水迹、无尘土、无污物。
- 镜面:无水点、水迹、尘土、污迹。
- 烘手器:无尘土、污迹、污垢。
- 小便器:无尿碱水锈印迹(黄迹)无污垢、喷水嘴应洁净。
- 大便器:内外洁净,无大便遗迹,无污垢黄迹。
- 手纸架:无手印、光亮、洁净。
- 纸篓:污物量不得超过桶体 2/3,且每日清倒并保持外表干净。
- 顶板:无尘土、污迹,定期清抹每 2 月一次。
- 隔板:无尘土、污迹、无手印,每天清抹。
- 清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置。
- 员工私人物品及衣物按指定位置放置。

3. 办公室清洁标准

- 地面:无尘土、污迹、烟头、垃圾。
- 墙壁:无尘土、污迹。
- 门:无尘土、无污迹、拉手洁净。
- 窗:无尘土、无污迹、拉手洁净;每月擦拭 1 次(仅限人力可达处)
- 灯具:无尘土、无污迹;每 2-3 月擦拭 1 次。
- 洗手盆:无污迹、水龙头无污垢。
- 床上用品:洁净,无尘土、污迹,每周清洗更换一次。

4. 会议室清洁标准

- 地面:无尘土、污迹、烟头、垃圾。
 - 墙壁:无尘土、污迹。
 - 门:无尘土、无污迹、拉手洁净。
 - 窗:无尘土、无污迹、拉手洁净;每月擦拭1次(仅限人力可达处)。
 - 灯具:无尘土、无污迹,每2—3月擦拭1次。
 - 茶几、沙发:明亮,无尘土、污迹。
 - 饮水杯:光亮、洁净、消毒、无茶锈。
 - 柜、装饰物:洁净。
 - 家用电器:洁净、无污迹
 - 电线:洁净。
5. 楼梯:地面无尘土、烟头、痰迹及垃圾杂物,扶手无尘土。
6. 消防、空调、供电、给排水等设施设备:表面无尘土。
7. 外墙、院内、广场等其他区域清洗标准:不低于上述标准。

四、绿化管理工作标准

1. 做到每日清洁,确保绿植盆内无垃圾、盆花内无杂草,保持叶面无灰尘、干净光洁。
2. 视天气情况以及室内温度对盆花进行浇水,不能有缺水现象。盆花浇水见干见湿以浇透为准。
3. 视绿植生长情况,定期对盆内绿植进行施肥、松土。

五、大楼秩序与安全管理

1. 保安全管理

- 按照公安部门的规定并结合本大楼实际情况设置保卫机构。
- 能有效地配合公安部门打击区域内违法犯罪活动。
- 有完善的治安管理制度和工作程序。

- 高效的巡视和值班制度:保安员实行 24 小时巡视、值班,分为电视监控和巡逻两方面。要明确人员巡逻范围,采取定时与不定时巡逻方式。
- 突发事件处理预案:如物品遗失、突然死亡、打架斗殴、流氓滋扰、精神病人出丑、抢劫、爆炸等事件防范预案。

2. 钥匙管理

- 配备钥匙管理员。
- 钥匙实施领用等级制度。

3. 车辆管理

- 车辆停放有序、秩序井然。
- 车辆(汽车、自行车、摩托车)保管严密。

4. 保安人员服务工作标准

- 车辆停放有序、秩序井然。
- 仪表整洁、言行举止得体。
- 遵守国家法律、法规,依法办事。
- 坚守岗位,保持高度警惕,预防治安案件的发生,巡逻人员巡查覆盖全面。做到不间断巡视,对一切可疑人进行询问,发生事件及时制止。
- 积极配合卫生、绿化等其它服务,制止违章违法违规行,防止破坏,不能及时制止解决的应向主管报告。
- 熟悉和爱护楼内配套的公共设施、机电设备、消防器材,并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。
- 积极劝阻、疏导上访人员,及时通知信访等有关部门,并做好协调、配合工作。

- 积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，努力完成各项治安服务工作。

- 工作安排

工 作 安 排	定岗检查	进出口、停车场：24小时
	流 动 巡 查	消防设施：1遍/周
		楼区安全：24小时
		违章行为：24小时
		车朝停放：24小时
		车辆保管：24小时
		突发事件：90—120秒，责任人员到达现场
	学 习 训 练	学习法规；1次/周
		训 练：2次/周
		演示培训：1次/月
	检 查 项 目	可疑人员，外来人员和捡垃圾、乞讨等人员
		违章停车
		室外施工、搭建现场
		乱摆乱卖现象
		高空抛物、乱扔垃圾现象
		破坏绿化现象
		房屋本体设施和公共设施情况

六、院内清洁标准

1. 院内地面清洁无废弃物；
2. 烟头、废纸、杂物等随时捡拾入桶；
3. 垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生；
4. 清扫及时，地面无积水、积雪。

附件 2:

物业管理服务质量目标

根据本办公楼的实际情况,结合本物业服务公司的管理目标及质量标准,特制定如下质量目标:

序号	指标名称	质量目标	管理指标实际措施
1	建筑物房屋完好率	98%	指定维修技术人员负责责任区内的建筑物巡查、建档记录,确保建筑物完好、整洁、无违章搭建及损坏公共设施象。
2	维修及时率	100%	接到维修通知 15 分钟到达现场,临修及时完成,急修不过夜,并按《维修回访制度》进行回访及记录。
3	维修合格率	100%	分项检查,一步到位,并按照《维修回访制度》进行回访,以确保维修质量,满足客户要求。
4	楼内灯、室内灯	100%	指定维修人员负责维护,实行巡查制度,建立档案记录,由维修部部长监督,以确保室内外灯具完好无损,正常使用。
5	停车场完好率	100%	指定维修人员负责维护,实行巡查制度,建立档案记录,由维修部

			部长监督，以确保设施完好方便使用。
6	设施、设备完好率	98%	指定维修人员负责维护，实行巡查制度，建立档案记录，由维修部部长监督，以确保设施完好美观整洁。
7	维修服务回访率	80%	按照《维修回访制度》对于维修项目进行回访并建立档案记录，保证维修服务质量满足客户要求。
8	清洁保洁率	100%	指定清洁员 8 小时进行大楼责任区域保洁 工作以及入室保洁。由保洁部部长实行不间断巡查制度，建档记录，经理监督执行情况，以确保楼内垃圾随产随清，空气清新、无异味，设施、设备洁净完好，环境无污染。

序号	指标名称	质量目标	管理指标实际措施
9	治安案件发生率		实行 24 小时保安巡查制度，分快速、中速、慢速巡查，设立 24 小时报警中心，监控制度，确立"预

		1%以下	防为主，层层防卫"的治安防范意识，明确保安员责任，由保安部部长进行日检、信息处理中心组织进行周检，经理进行月检，以确保大楼内人身财产安全不受侵害。
10	消防设施完好率	100%	指定维修人员负责维护保养，实行巡查制度，建立档案记录，由维修部部长监督，以确保设施设备完好无损，正常使用。
11	火灾发生率	0	实行全员义务消防员制，定期进行培训和学习，加强宣传，由安全督察员进行日常巡视，发现隐患及时处理，并通知甲方，以确定大楼消防安全。
12	违章发生率	1%以下	建立逐级巡查制度，及时发现及时处理，杜绝违章发生，建立回访记录。
13	有效投诉率	每月 1%	按照规定，做好各项工作，加强与楼内公务人员的沟通和交流，定期召开与公务员相关人员参加的座谈会，了解客户需求，满足大家的合理需要，确保服务质量，最大限度减少投诉情况。

14	投诉处理率	100%	投诉及时处理并记录。
15	管理人员专业培训合格率	100%	建立培训考核制度，对员工进行岗前培训，在职及升职培训考核，不合格者予以淘汰，对于特种作业人员，实行外送有关部门进行培训考核。并监督其上岗作业证的有效期限，确保培训合格率达 100%，以保障员工的整体素质水平。
16	会议服务满意率	95%	定期、不定期对员工进行培训，针对不同服务对象，提供不同的服务，争取做到百次服务无一次差错。
17	客户对物业管理满意率	90%	在日常服务过程中，及时收集客户需求信息，不断提升服务，提高科技管理水平，加强与客户的沟通与交流，对客户反映的问题、意见，及时纠正并指定预防措施，进行监督、跟踪，以达到客户全面满意。

附件 3:

包头市九原区行政办公区物业管理项目要求及标准

一、大楼日常养护维修

(一)服务内容

楼宇日常养护维修是指保持办公楼(区)办公室、会议室、公共区域、卫生间、地下车库、走廊、屋面、外墙立面等的原有完好等级和正常使用,进行日常养护和及时修复小损小坏等维护管理工作。

(二)服务要求及标准

- 1、确保办公楼(区)房屋的完好等级和正常使用;
- 2、爱护办公楼内的设施,未经委托方批准,不得对办公楼结构、设施等进行改动;
- 3、及时完成各项零星维修任务,维修合格率 100%。一般维修不得超过 24 小时。

二、给排水设备运行维护

(一)服务内容

对办公楼(区)的全部排水系统设备设施的维修、维护和管理,如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护和跑冒滴漏堵等故障的维修、疏通、清理等工作。

(二)服务要求及标准

- 1、固化值班标准流程,坚守岗位,加强日常检查巡视,保证给排水系统正常运行使用;

- 2、办公楼(区)室内外给排水系统的设备设施,如水泵、水箱、气压给水装置水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管.水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护;
- 3、定期对水箱进行清洗消毒、保证水箱清洁卫生,建立正常供水管理类制度,保证水质符合国家标准;
- 4、定期对排水管道进行清理疏通、养护、清除污垢。加强巡视检查,防止跑、冒、滴、漏,保证设备、设施完好;
- 5、加强巡视检查,对救火用的输水设备出现故障时立即进行抢修,同时禁止使用消防水做其他用途;
- 6、对楼宇外公共水道出现的故障进行抢修;
- 7、保持室内外排水系统通畅;
- 8、设备出现故障时,维修人员应在 10 分钟内到达现场,维修合格率达 100%,一般性故障排除不过夜;
- 9、做好节约用水工作。

三、供电系统运行管理

(一)服务内容

供电设备管理维护是指为保证办公楼(区)供电系统正常运行,对高、低压电气设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维护。

(二)服务要求

- 1、对办公楼(区)供电系统高、低压电气设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修;
- 2、建立各项设备档案;
- 3、建立、落实配送电运行制度,电器维修制度和配电房管理制度,

- 24 小时运行维修值班制度等;
- 4、及时排除故障，保证供电设施完好;
 - 5、购置备品部件，以防急用;
 - 6、保证大楼各出入口充电式紧急照明设备完好;
 - 7、管理和维护好避雷设施;
 - 8、做好夜景照明、节日灯系统的运行管理;
 - 9、建立节电措施。

(三) 服务标准

- 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、指示灯具线路和开关要保证完好;
- 5、设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，设备零维修合格率达到 100%，一般性维修不过夜;
- 6、严格执行用电安全规范，确保用电安全;
- 7、保证避雷设施完好，有效、安全;
- 8、保证夜景照明、节日灯系统正常运行，要按时关启。

四、空调系统运行维护

(一) 服务内容

空调系统运行维护是指为保证办公楼(区)集中空调系统正常运行所进行的日常管理和养护。即集中空调系统的运行管理机组、新风机组、冷却冷冻补水软化水泵、热交换器、供热循环泵、加药装置、内机盘管、冷却塔管系统、各种阀类、采气装置膨胀水箱和各类风口、

自动控制系统、安全阀、压力表、温度表检测等设备的日常养护以及空调主机的年度保养。

(二) 服务要求

- 1、对办公楼(区)空调系统主机、交换机循环泵、补水泵等设备、电线电缆、电气照明管线及其附属装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护;
- 2、委托专业单位对空调主机年度维修保养;
- 3、建立各项设备档案;
- 4、建立、落实空调运行制度, 24 小时运行维修值班制度等;
- 5、及时排除故障, 保证空调设施完好, 温度符合标准;
- 6、购置备品部件, 以防急用;
- 7、按时开启空调设备。

(三) 服务标准

- 1、建立空调运行管理制度和安全操作规程;
- 2、保证空调系统安全运行和正常使用;
- 3、运行中无滴漏水现象;
- 4、定期添加软化剂、除垢剂、除藻剂, 水质化验达标;
- 5、定期检修养护空调设备(含 4 台主机), 保证空调设备(含 4 台主机)、设施处于良好状态;

五、电梯运行维护

- 1、严格按照《特种设备安全法》的规定, 履行电梯维保服务, 定期进行清洁、润滑、调整和巡检等保养工作。
- 2、提供确保整机正常和安全的运行所需的常规备品配件。
- 3、配合政府主管部门对有效服务期内的电梯设备实施年检, 对政府

主管部门提出的涉及乙方保养环节、部位的整改内容、项目及时提供整改。

4、在本合同规定提供有效服务期内，对存在的非保养责任故障，应及时书面通知甲方整改；当存在的故障可能严重影响电梯设备安全运行时，应及时通知甲方暂时停止使用该电梯设备。

六、会议服务

(一) 服务内容

会议服务是指为机关在办公楼(区)的会议室、接待室、贵宾室举办的各类会议接待活动提供会议服务和保洁服务。

(二) 服务要求

- 1、按会议要求安排和布置会场；
- 2、会前按要求摆放桌、椅、台布、台裙、会标、台签、茶杯、毛巾、纸、笔、饮用水，空调、音响、灯光等设施良好，并调试完毕，布置花木，整体效果和谐；
- 3、会议期间服务人员不准远离会场，站立于会议室门前，每间隔 15 分钟续水一次；
- 4、会后及时整理会场，有关设备、用品回库；
- 5、保持会议室经常性的清洁卫生、器具完好；
- 6、按规范做好杯具、毛巾的洗消工作，会议室公用杯具由专门洗消间设专人负责清洗；
- 7、按要求提供会议服务，一般性会议提供续水等普通服务，特殊性会议提供礼仪性服务。

(三) 服务标准

- 1、会场布置符合主办方要求；

- 2、会场布置整洁、大方，会标、台签大小、颜色协调，花木适度，摆放合理，符合标准；
- 3、茶杯洗消要符合卫生防疫规范标准和要求；
- 4、保持室内整洁，保证设备正常运行使用；
- 5、窗帘、杯垫等洁净；
- 6、会议接待服务员要求 25 岁以下，具备会议接待的礼仪知识，服务得体大方，礼貌热情，气质高雅。

七、卫生保洁

(一) 服务内容

卫生保洁是指为党政办公大楼、东附楼、西附楼、职工餐厅、机房、市民大厅、工会楼、文化大厦、老干部局公共区域卫生清洁，室外硬化地面及停车场卫生清洁等环境清洁而进行的日常管理工作。

(二) 服务要求及标准

1、公共区域卫生保洁

公共区域包括：办公楼大厅、大门、楼道、楼梯和办公大厅及上述部位内所有设施用品和饰物。

服务要求

- (1) 清理大楼内的所有垃圾，对垃圾进行分类回收；
- (2) 收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾；
- (3) 清洁所有窗户及指示牌；
- (4) 清洁所有花盆及植物；
- (5) 清洁所有出入口、大门及门牌；
- (6) 清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；
- (7) 清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面；

- (8) 清扫所有通风窗口;
- (9) 清扫空调风口百叶及照明灯片;
- (10) 拖擦地、台表面;
- (11) 清洁所有楼梯、走廊及窗户;
- (12) 清洁所有灯饰;
- (13) 清扫、洗刷大厅入口地台及楼梯;
- (14) 擦净入口大厅内墙壁表面和所有玻璃门窗及设施;
- (15) 清扫大厅天花板尘埃;
- (16) 定期投放喷洒鼠、蟑螂、蚊蝇药物;

服务标准

- (1) 地面光亮无水迹、污迹，无尘物;
- (2) 楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物;
- (3) 垃圾筒内垃圾不超过 1/2，并摆放整齐，外观干净;
- (4) 花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物;
- (5) 玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志;
- (6) 厅堂内无蚊蝇;
- (7) 灯饰和其它饰物无尘土、破损;
- (8) 大厅入口地台、阶梯、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹;
- (9) 大厅天花板无尘埃;
- (10) 无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

2、公共卫生间保洁

服务要求

- (1) 擦净所有门、天花板；
- (2) 擦、冲及洗净所有洗手间设备；
- (3) 擦净所有洗手间镜面；
- (4) 擦净地、台表面；
- (5) 天花板及照明设备表面除尘；
- (6) 擦净排气扇；
- (7) 及时补充清洁液和卫生纸等日常消耗品；
- (8) 清理卫生桶脏物；
- (9) 清洁卫生洁具。

服务标准

- (1) 门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污迹、无尘物；
- (2) 玻璃、镜面明亮无水迹；
- (3) 地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹；
- (4) 地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污迹、无污物，电镀件明亮；
- (5) 便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于 1/2 个，并及时更换；
- (6) 桶内垃圾不超 1/2 即清理；
- (7) 设备(烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁等) 无尘、无污迹；
- (8) 空气清新、无异味；
- (9) 墩布门干净、整洁、无杂物，物品码放整齐，不囤积。

3、电梯间保洁

服务要求

- (1) 扫净及清擦电梯门表面；
- (2) 擦净电梯内壁、门及标识标牌；
- (3) 电梯天花板表面除尘；
- (4) 电梯门缝吸尘；
- (5) 擦净电梯通风及照明；
- (6) 电梯表面涂保护膜；
- (7) 清理电梯槽底垃圾；
- (8) 擦净电梯大堂、走廊表面。

服务标准

- (1) 电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮；
- (2) 电梯天花板、门缝无尘土；
- (3) 井道、槽底清洁，无杂物；
- (4) 电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

4、外墙、外窗保洁

外墙、外窗保洁是指办公楼、建筑物的外墙和外窗两米以下卫生管理。

服务要求

- (1) 外墙、外窗定期清洗、保养；
- (2) 其他需要机械化清洗的工作。

服务标准

- (1) 外墙清洗、保养后、光亮、防风化、无漏清洗部位；
- (2) 外窗清洗后，清洁透明；清洁时，室内不进水，经常保持清洁；
- (3) 外墙、外窗定期清洗，保持干净。

八、室内绿化管理养护

(一)服务内容

- 1)做到每日清洁，确保绿植盆内无垃圾、盆花内无杂草，保持叶面无灰尘、干净光洁。
- 2)视天气情况以及室内温度对盆花进行浇水，不能有缺水现象，盆花浇水见干见湿以浇透为准。
- 3)视绿植生长情况，定期对盆内绿植进行施肥、松土。

九、保安、秩序及监控系统管理

(一)服务内容

保安、秩序及监控系统管理是指为保证办公楼(区)安全和正常工作秩序，对来人来访进行登记、查验，做好安全保卫和防火防盗工作，负责办公楼区监控系统(包括消防报警系统、闭路监控系统、门禁系统、楼宇自控系统等)的值班检查、检测和弱电设备的日常维修保养，并做好车辆、道路及环境秩序的维护和管理等。

(二)服务要求及标准

1、保安、秩序管理是指为保证办公楼(区)安全和正常工作秩序，对来人来访进行登记、查验，做好安全保卫和防火防盗工作，并做好车辆、道路及环境秩序的维护和管理等。

服务要求

- (1)建立、健全和落实内部治安、消防管理规章制度；
- (2)贯彻公安部门工作精神，落实各项安全保卫任务，并积极协助公安机关、国家安全部门调查各种违法活动和侦破各类案件；
- (3)负责保安人员的业务技能培训，定期组织考核，提高保安人员业务技能培训，定期组织考核，提高保安人员业务技能和自身素质；

- (4) 做好办公楼(区)来人来访的通报、证件检验、登记等,并负责对携带的大宗物品进行检查;
- (5) 24 小时巡逻,经常进行巡视检查,及时消除安全隐患,保证机关安全;
- (6) 做好对易燃易爆、放射、剧毒等危险品的安全管理工作;
- (7) 按安全管理规定更换失效消防设施,经常开展消防安全检查和演练,消除安全隐患,保证重点部位的安全;
- (8) 负责机关公共秩序维护、道路交通安全、机动车和非机动车停放管理及地下车库管理等工作;
- (9) 制定应急抗灾工作预案,提高处理自然灾害、意外事故的能力,并协助机关处理办公楼突发事件;
- (10) 做好重大活动,重要人物、宾客及重大节日的安全保卫工作。

服务标准

- (1) 严格验证、登记制度,杜绝闲杂人员进入机关;
- (2) 办公楼(区)环境秩序良好,道路畅通,车辆停放有序,机动车、自行车停车场秩序井然;
- (3) 各种消防设施和器材配套合理、更换及时、使用有效;
- (4) 能及时发现和处理各种安全事故隐患,确保机关不发生安全方面的问题,并能迅速有效处理突发事件;
- (5) 定期开展消防演练,提高消防安全防范技能和意识。

2、监控系统管理

监控系统管理是指负责办公楼区监控系统(包括消防报警系统、闭路监控系统门禁系统、大楼自控系统等)的值班、检查、检测和弱电设备的日常维修保养

服务要求

- (1) 控制室 24 小时值班,随时了解办公楼消防自动报警系统及附属设备、通讯系统、视听系统、自控系统及闭路监控系统的运行情况;
- (2) 制定弱电设备维修计划,并组织实施;
- (3) 制定停电、强电磁干扰、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施;
- (4) 及时排除各系统运行中的故障;
- (5) 定期对各系统进行检查、检测,保证正常运行;
- (6) 搞好设备机房的卫生清洁;
- (7) 搞好设备机房的安全、防火工作。

服务标准

- (1) 24 小时值班;
- (2) 保证办公楼消防自动报警系统、门禁系统、自控制系统及闭路监控系统运行正常,各系统工作稳定;
- (3) 保证各系统设备灵敏可靠;
- (4) 一般性故障立即排除,零维修合格率 100%。暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施,应急措施得当有效;
- (5) 设备机房整洁;
- (6) 保证设备机房的安全。

十、院内卫生清洁

A、服务内容

院内保洁主要包括庭院、大门前、室外停车场、通道、广场、绿地等的卫生管理工作。

B、服务要求

- a. 室外垃圾桶内垃圾的清运;
- b. 围栏的清洁;
- c. 全楼垃圾清运;
- d. 院内地面清洁;
- e. 夏季清除积水、冬季清扫积雪;
- f. 化粪池的清掏、垃圾清运;
- g. 绿地的养护、杂物清理。

C、服务标准

- a. 院内地面清洁无废弃物;
- b. 烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶;
- c. 垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生;
- d. 清扫及时，地面无积水、积雪。

D、外围保洁计划及实施

区域	项目及作业内容	要求	服务标准
外围	立式灯柱	每天擦拭一次	每日一次
	地灯玻璃罩	湿干布擦拭、除尘	每日一次
	户外雕塑	湿干布擦拭、除尘，定期光亮剂上光	每周一次
	标识牌	湿干布擦拭，除尘	每日一次
	路灯	湿干布擦拭，除尘	每日一次
	交通指示牌	每日一次擦拭设施	每日一次
	铁艺	每周一次擦拭设施	每周一次

	雨篦子	每月一次清掏	每月一次
	垃圾桶	每日一次擦拭设施、每周刷洗	每日一次
	路面	随时运视清扫	无杂物积尘
	台面	每周擦拭除尘	无污迹
	地灯、射灯	每周擦拭除尘	无污迹
	户外垃圾桶	每日一次定时倾倒垃圾	每日一次
绿地	绿地巡视	每日对绿地垃圾进行清除（不含割草及修剪等维护垃圾）	每日一次

以下无正文

包头市九原区行政办公区物业服务考核表

考核日期： 年 月 日- 年 月 日

考核项目	考核内容	标准分值	考核分值
室内外卫生	办公室的门、窗、玻璃、地面、墙壁、顶棚无污渍杂物。	1	
	桌、椅、沙发、茶几、文件、报刊、杂志、书籍等摆放有序。	1	
	走廊、大堂、电梯厅、楼梯、电梯、地面无灰尘无杂物	1	
	门框、窗框、窗台、金属件表面、旋转门、空调出风口、门中轴、门框、门边缝、门把手部位无污渍絮状物；定时消毒；厅堂内无蚊蝇。	1	
	楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌保持干净、无灰尘、；窗框、窗台、金属件表面无灰尘、污渍、絮状物；	1	
	指示牌无灰尘、污迹、痕迹，金属件表面无划痕	1	
	风口、灯具内或外无灰尘、污迹、蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等无污渍灰尘斑点。	1	
	会议室、接待室、茶水间使用前、后无垃圾；大理石台面无水迹、污渍、擦痕；不锈钢水槽无污迹杂物、水垢，落水口无污垢；冷、热水龙头表面无污渍水垢；下水道无异味、定期滴入消毒液。	1.5	
	公共卫生间小便池内喷洒消毒，无异味、污迹、水渍、垃圾、积水；面盆无水锈；台面无水迹、皂迹、毛发；洁具表面无污渍、毛发、异味、定时消毒；镜子无水渍、擦痕、镜框边缘无灰尘；废物箱表面无污迹、灰尘、异味，定时消毒；管道表面无灰尘、蚊蝇；卫生间内无异味；墩布池保持干净。	1.5	
	地下车库地面整洁、空气流畅，无异味；指示灯明亮；灯罩无污迹；定位杆、减速条无污垢；反光镜无污迹；消防通道无杂物。	1	
	垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无异味，清理干净；	1	
	电梯轿厢壁无污迹灰尘、定时消毒，不锈钢表面无污迹、无擦痕。	1	
	楼外广场地面整洁；明沟无杂物、积水；外围通道地面无堆放杂物、地面保持原色；各类告示牌、栏杆、立柱、反光镜等表面无污迹；、隔离带周围无杂物、积水。	1	
	公共区域设备机房、管道无卫生死角、垃圾堆积，无灰尘、蜘蛛网、水渍；	1	
	主楼大厅高处玻璃洁净、光亮、无污垢；	1	
	垃圾箱（桶）内外侧干净无残留物、无异味，灭害措施完善；垃圾箱（桶）定时消毒；废弃物及时收集；	1	
消杀灭害对通风口、明沟、垃圾点喷洒药水，安排灭蟑螂、老鼠和蚊蝇。	1		

安全保卫	当班期间杜绝安全责任事故;	1	
	完成定期巡检,记录完整、准确;	1	
	严禁监守自盗,擅自使用公司物品或私自带出公司物品,有损公司形象,避免造成严重后果;	1	
	监控中心人员坚守岗位;记录完整;	1	
	加强消防器材管理;有毒、有害、易燃品的存放符合规定,设有明显标识;	1	
	服务区域内公共设施完好;	1	
	来人来访实名登记,来访缘由清楚、接待服务周到;	1	
	主楼前厅、前台、岗亭严禁脱岗、串岗,按要求立岗;	1.5	
车辆管理	按规定行驶路线疏导车辆,院内严禁乱停乱放;	1.5	
	非机动车按指定地点停放,摆放整齐有序;	1	
	及时做好整理和疏导自行车、电动车、摩托车的管理服务;	1	
	制定院内车辆事故应急处理预案,保证院内车流有序;	1	
	进入地下车库车辆按规定停放;	0.5	
	地下车库出、入口严禁停车;	0.5	
	加强对外来车辆管理;	0.5	
	做好夜间停放车辆的防护;	0.5	
设备维护与 维修	按规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁、并做好记录;	1	
	高低压配电柜运行正常,操作灵活,仪表显示准确;	1	
	制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施,明确停、送电审批权限,停、送电按规定提前通知。	1	
	制定配电室人员出入管理制度,配电室实行封闭管理,无鼠洞,配备符合要求的灭火器材。	1	
	每天检查生活水泵房、空调泵房,做好记录;	1.5	
	制定停水、爆管等应急处理程序,计划停水按规定提前通知;	1	
	定期对空调系统管道、阀门进行保养,保温层完好无破损,无跑冒滴漏现象;	1	
	在每个供冷期或供热期交替运行之前,必须对空调管道设施设备进行严格细致的检查、清洗、测试和调整,确定正常后方能投入运行。	1.5	
	每年定期对自来水水箱进行清洗;	1	
与电梯、消防维保单位配合,发现问题及时处理;	1		

会场布置	会前按要求摆放桌、椅、台布、台裙、会标、台签、茶杯、毛巾、纸、笔、饮用水，空调、音响、灯光等设施良好，并调试完毕，布置花木，整体效果和谐；	1.5	
	会议期间服务人员不准远离会场，站立于会议室门前，每间隔15分钟续水一次	1.5	
	会后及时整理会场，有关设备、用品回库	1	
	按规范做好杯具、毛巾的洗消工作，会议室公用杯具由专门洗消间设专人负责清洗；	1	
	按要求提供会议服务，一般性会议提供续水等普通服务，特殊性会议提供礼仪性服务	1	
项目经理	全面负责项目物业服务统筹管理，对标附件1-3服务标准、质量目标，保障服务合规达标	1.5	
	对接甲方日常沟通、需求响应、投诉处理、汇报报备，维护甲方关系，争取服务认可	1.5	
	统筹工程、保洁、秩序、会务团队管理，制定排班、培训、考核计划，监督各岗位履职。	1.5	
	统筹项目安全管理，落实消防、治安、应急处置预案，组织安全培训与演练，杜绝安全事故	1.5	
	把控整体服务质量，定期巡查现场，督导台账、物资、人员管理，确保服务标准化、精细化	1	
	统筹投诉闭环管理，落实附件2投诉率 $\leq 1\%$ 、处理率100%要求，提升客户满意度 $\geq 90\%$	1	
	统筹项目物资、成本管控，合理调配资源，杜绝浪费，保障运营合规高效	1	
	完成公司及甲方交办的其他工作	1	
保洁部主管	统筹项目保洁服务，对标附件1、3保洁标准，保障清洁保洁率100%	1.5	
	负责公共区域（大厅、走廊、电梯、楼梯、办公室、会议室）、卫生间、院内/外墙清洁管理，落实每日巡查、督导整改	1	
	负责室内绿化清洁：每日清洁绿植，保持盆内无垃圾、叶面无尘、盆面整洁	1	
	落实专项清洁：灯具、门窗、顶板按期擦拭，外墙2米以下定期清洗，垃圾站定期消毒无蚊蝇	1	
	管理保洁人员排班、在岗规范、着装统一，组织技能培训，督导服务礼仪	1.5	
	管理保洁工具、清洁剂、耗材，合规使用、定点存放，杜绝浪费	1.5	
	配合工程、秩序、会务岗位工作，完成交办的临时清洁任务	1.5	
	完成甲方交办的其他工作	1	

秩序维护部 主管	统筹项目治安、消防、车辆、监控管理，对标附件1、3安全秩序标准，保障24小时安全有序	1.5	
	落实24小时值班巡逻（定时+不定时），突发事件90-120秒到场处置，治安案件发生率≤1%。	1.5	
	负责消防管理：消防设施完好率100%，定期巡检，组织全员培训，确保全员会用消防器材，火灾发生率0	1	
	负责车辆管理：保障车辆停放有序、无违章停车，来访人员登记规范，杜绝闲杂人员进入	1	
	负责监控值守：监控室24小时值班，实时监控设备运行，发现故障及时上报项目经理、对接维保单位	1.5	
	制定突发事件预案，组织应急培训与演练，熟练处置各类突发情况	1	
	管理秩序人员排班、在岗规范、着装统一，组织安全技能培训，督导履职到位	1.5	
	完成甲方交办的其他工作	1	
会议部主管	统筹会议服务工作，对标附件1、3会议服务标准，保障会议服务满意率≥95%	1.5	
	负责会议筹备：会前30分钟完成会场布置、设备调试、物资摆放，确保符合会议要求	1.5	
	负责现场服务：督导服务人员着装统一、礼仪规范，会议期间每15分钟续水、全程值守	1.5	
	负责会后整理：会后及时清场、设备复位、杯具消毒，保障会场整洁	1.5	
	管理会务人员排班、在岗规范、礼仪培训，提升服务质量	1.5	
	配合工程做好会议设备保障，配合保洁做好会场清洁，保障会议顺利开展	1.5	
	完成甲方交办的其他工作	1	
工程部主管	负责楼内电气、给排水、电子会议等设施设备日常运行巡查、日常养护，对标附件1运维标准	1	
	落实设施设备台账管理，做好巡检、报修、维修记录，确保记录完整、真实、可追溯	1	
	受理报修工单，按附件1要求20分钟内到场，急修当日完成、一般维修3日内完成，维修合格率100%、回访率≥80%。	1	
	每日巡查空调、监控、智能化、电梯、消防设施，发现故障/隐患第一时间上报项目经理、对接三方维保单位，全程跟踪沟通闭环	1	
	负责给排水系统管理：水箱按周期清洗（饮用水箱季度、生活水箱半年），保障水质达标；跑水事故10分钟内处置	1	

工程部主管	负责供电系统管理：保障24小时正常运行，故障立即排除，重要区域照明完好率100%	1	
	负责会议设备保障：会前30分钟准备，重要会议全程监控，确保设备零故障	1	
	负责保修期内设施设备台账管理、维保监督，到期前3个月提交运行评价	1	
	管理工程工具、耗材、备品备件，定点存放、台账清晰，杜绝丢失浪费	1	
	完成甲方交办的其他工作	1	
合计		100	

检查人签字：

项目经理确认：

备注：1. 本考核总分100分，考核依据为物业服务合同（含附件）及管理人员岗位职责。其中项目整体考核占 50 分，项目经理、各部门主管考核各占10分。

2. 考核得分低于95分，且未造成甲方经济损失的，按每差1分扣1000元标准执行，单次扣款最高5000元封顶；若服务过程中产生甲方实际经济损失，按实际损失金额据实赔付。