



内蒙古航投实业
INNER MONGOLIA AVIATION INVESTMENT INDUSTRIAL

合同编号：B-2026-009

物业管理采购合同

内蒙古自治区发展和改革委员会

依据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》制



目 录

第一章 总则

第二章 委托服务事项

第三章 委托服务期限

第四章 物业服务费及支付时间

第五章 双方的权利与义务

第六章 物业服务质量与考核办法

第七章 违约责任

第八章 附则

附件一 物业管理服务考核办法

附件二 发改委办公楼物业服务标准



物业管理采购合同

甲方：内蒙古自治区发展和改革委员会

乙方：内蒙古航投实业有限公司

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等法律法规、规范性文件以及物业管理服务项目 NMGZC-G-F-260193 的中标(成交)结果、招标(磋商、谈判)文件、投标(响应)文件等文件的相关内容，经平等自愿协商一致，就如下合同条款达成一致意见。

第一章 总 则

第一条 物业基本情况：

物业类型：办公楼物业服务（B、C 区及机关大院，不包含能源局办公区域）

坐落位置：呼和浩特市赛罕区敕勒川大街发展大厦

服务面积：43107.05 平方米

物业管理服务范围：主楼 1 栋，B 区；地上 9 层，地下 1 层（配电室、加压站、空调机房）；卫生间 36 间，开水间 8 间；副楼 1 栋，C 区；地上 8 层（不包括能源局办公区域）；地下 1 层；卫生间 16 间；开水间 8 间；会议室 16 间。提供环境卫生服务、会议礼宾服务、秩序维护工作、工程技术服务、绿植养护服务及管理。



第二条 乙方提供服务的受益人为甲方和物业使用人。甲方应督促物业使用人遵守本合同约定及乙方依法制定的管理制度。因物业使用人违反本合同约定或管理制度给乙方或第三方造成的损失，由该物业使用人自行承担。

第二章 委托服务事项

第三条 环境卫生清洁服务：

服务区域内的办公场所、公共场所的保洁，以及生活垃圾的收集、清运等。

办公楼外立面玻璃清洁、大理石清洁。

第四条 秩序维护工作：

门禁系统日常管理、人员出入安全检查、服务区域内的巡逻巡视、安全隐患的排查管理、停车场及停车秩序的管理等。

第五条 会议服务：

接待服务(来访咨询、业务受理)、日常入室清洁、报刊领送、会议服务等。

第六条 工程运维服务：

供排水、供暖、供电、照明等设备、设施的日常零星维修；负责高低压配电室值机工作；负责空调、电梯、消防的日常巡视巡查，发现问题及时上报。

第七条 绿化养护服务：



树木、绿篱、花卉的日常浇灌、修剪、施肥、杀虫、浇冻水、落叶枯枝的清理养护等管理工作。

第三章 委托服务期限

第八条 委托管理期限：服务期一年，自 2026 年 6 月 2 日始至 2027 年 6 月 1 日止，该项目履行期限为三年，此次采购活动为第一年采购，履行期限内每年服务期结束后，经评估合格，一年一签政府采购合同并分年付款，合同金额按第一年采购金额算，服务内容如有重大变化经双方协商可终止合同。

第四章 物业服务费及支付时间

第九条 甲方应交纳下类费用：

1. 物业服务费：价格为 2740000.00 元/年，税金合计：164400.00 元/年，价税合计¥2904400.00 元/年（大写：人民币贰佰玖拾万肆仟肆佰元整）。

2. 机关办公楼（B 区）和所属单位办公楼（C 区），服务区域内不包含内蒙古自治区能源局区域。物业服务费用于支付人员工资等费用，但不包括公共设施、设备、水、电、暖、日常消耗品及零修配件等费用。

3. 工程部日常维修、检修所需的材料全部由甲方提供或据实报销。

4. 在本合同执行期间，如遇国家和当地相关政策的变化，本合同条款及相关费用，双方依据政策协商并予以调整。

5. 甲方可以委托乙方联系相关单位进行各项检测，其所发生的检测费



由甲方支付。

6. 乙方按照合同约定完成各项委托服务项目质量达标后，甲方逾期支付物业服务费，经书面催告后 15 日仍未支付时，甲方按一年期贷款市场报价利率（LPR）支付利息。

7. 其它服务费（暂时、应急等）事后经甲方认可后据实报销；

- 1) 地毯清洁（据实报销）；
- 2) 卫生清洁消耗品（据实报销）；
- 3) 其他指定性特殊服务（据实报销）。

8. 物业服务费支付时间：本合同年度服务费分两次支付，每半年度服务完成后，经甲方考核验收合格、乙方提供等额合法有效增值税发票后，甲方 30 日内支付对应 50%服务费。考核不合格的，甲方有权暂缓付款、扣减服务费、整改合格后再行支付。

甲方每次付款前，乙方需提供等额合法的税务发票。支付信息如下：

开户行名称：建行呼和浩特如意开发区支行

银行账号：15050170667700000067

纳税人识别号：91150100MA0N039A5J

电 话：0471-3681818

地 址：内蒙古自治区呼和浩特市如意工业园区大学东街 4 号万正尚都 3#、4#楼裙房 202 室



第五章 双方的权利、义务

第十条 甲方的权利、义务

1. 甲方有权按照本合同约定对乙方的物业服务实施监督检查，如乙方或乙方提供服务的人员不按照本合同规定履行义务，甲方有权终止本合同。如果因乙方或乙方提供服务人员的行为造成甲方损失，甲方有权要求乙方赔偿相应损失；

2. 听取乙方的意见，针对甲方人员和物业使用人违反规约的行为进行酌情处理；

3. 甲方按规定第九条及时向乙方给付物业服务费和其他费用；

4. 审定乙方拟定的物业管理制度；

5. 自本合同签订之日起向乙方无偿提供建筑面积的 3‰使用面积的管理用房及办公所需实物；

6. 协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动；

7. 尊重物业管理人员的人格劳动成果，遵守物业管理制度；

8. 对于不符合要求的人员，甲方有权随时要求乙方限期整改、更换服务人员。

第十一条 乙方的权利、义务

1. 向甲方提供符合国家规定的物业管理资质证书复印件；

2. 向甲方提供工商行政管理机关核发的企业法人营业证书复印件；



3. 根据本合同的约定，保证物业服务质量；
4. 乙方提供服务的专业人员应统一着装、文明礼貌，具有提供相应服务的专业素养和职业道德；
5. 针对甲方人员和物业使用人违反规约的行为，乙方有权提请并协助甲方进行处理；
6. 乙方可选聘专业公司承担本物业的专项管理业务并支付费用，但不得将本物业的管理责任及利益转让给第三方。
7. 遵守甲方的保密制度，要求员工做到不该看的不看，不该听的不听，不该问的不问，不该说的不说；
8. 对于合同约定以外的服务项目，甲、乙双方可商议实施；
9. 对物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需改、扩建或完善配套项目，需经甲方同意并报有关部门批准后实施；
10. 对提供服务的专业人员应按规定进行职业道德和技术培训；
11. 乙方提供服务的专业技术人员应持证上岗，如因乙方服务人员对设备设施的操作管理不规范所造成的一切损失由乙方承担；
12. 乙方制订甲方审核公共卫生紧急事件预案，自然灾害及应急处理方案、消防救助预案，并协助甲方组织模拟演练；
13. 按照乙方过错责任给予赔偿；本合同终止后，向甲方移交管理用房和属于甲方的全部财产及物业管理的全部档案资料。



第六章 物业管理服务质量与考核办法

第十二条 甲方按附件一所列标准考核乙方。乙方按照附件二约定服务质量标准，提供物业管理服务。如果物业服务管理工作方案所列服务内容多于本条约定内容或者服务质量标准高于本合同约定，乙方应按照较高标准执行，详细标准见附件二。

第七章 违约责任

第十三条 乙方违反约定未能达到约定管理目标的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改、整改不合格的或对乙方存在的问题甲方已指出，但乙方未及时纠正或更改或经过整改后仍不符合条件，影响物业服务，甲方有权扣除物业服务费；前述情况在服务年度内发生2次以上，甲方有权单方解除本合同，自解除合同的书面通知到达乙方时，本合同自行终止，乙方需退回未发生的服务费并支付委托期限内平均物业服务年度费用1%的违约金，给甲方造成损失超出违约金的，乙方应予以赔偿。

第十四条 甲乙双方任何一方无正当理由提前终止或解除本合同的，应向对方支付委托期限内平均物业服务年度费用1%的违约金，给对方造成的经济损失超过违约金的还应给予赔偿。

第十五条 乙方在合同终止后，不移交物业服务权，不撤出本物业和移交管理用房及有关档案资料等，每逾期一日应向甲方支付委托期限内平均物业服务年度费用1%的违约金，由此造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。



第八章 附 则

第十六条 本合同之附件为合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第十七条 乙方不承担为甲方人员保管私人财物的义务，如因此发生损失，乙方不承担任何责任。

第十八条 合同履行期间如遇不可抗力的原因，致使合同无法履行时，双方及时协商处理。

第十九条 合同履行期间如发生争议，双方应协商解决，协商不成，向呼和浩特市赛罕区人民法院提起诉讼。

第二十条 合同约定的服务期满本合同自然终止，乙方应主动做好交接工作，期限届满之日乙方自动退出；双方如续约，可在本合同到期前另行协商签订书面合同。

第二十一条 本合同未尽事宜，双方协商解决，并视情况签订补充合同，为本合同的组成部分。

第二十二条 本合同及附件一式肆份，甲、乙双方各执贰份，自双方负责人签字并盖章之日起生效。



（以下无正文，为《物业管理采购合同》签署页）

甲方：内蒙古自治区发展和改革委员会

甲方法定代表人或授权代表（签字或签章）：

年 月 日



乙方：内蒙古航投实业有限公司

乙方法定代表人或授权代表（签字或签章）：

年 月 日





附件一、【物业管理服务考核办法】

内蒙古航投实业有限公司为了明确和量化物业管理服务标准，特对我公司员工制定如下考核办法：

一、符合下列条件者将酌情给予奖励

1. 在接待工作中服务态度好，得到业主认可者奖 5 分。发现事故苗头及时采取措施防止重大事故者奖 10 分。

2. 为了保护财产、安全、见义勇为者奖 5-20 分。

3. 提出合理化建议，并经实施有成效者奖 5-10 分。

4. 拾金不昧者奖 5-10 分。

5. 积极配合同事、上级，对因工作需要加班无怨言者奖 2 分。

6. 项目经理每月对工作成绩突出的几名先进员工给予奖励奖励分数总计 30 分。

二、凡不符合下列条件者奖酌情予以处罚

●仪容仪表

1. 不按规定着装，一项不合格者扣 2 分。

2. 违反规定、佩戴各种饰物扣 1 分。

3. 未化淡妆上岗者扣 1 分。

4. 男员工胡须、鬓角过长者扣 1 分。

5. 男女员工的发型要符合公司规定、不留怪异发型，违者扣 1 分。

6. 坐姿、站姿、行姿不端庄、不稳重者扣 1 分。

7. 上岗者工作指甲不宜过长、保持双手干净，违者扣 1 分。

●礼节礼貌



1. 在客人面前打哈欠、伸懒腰、剔牙、挖鼻孔、剪指甲者扣 1 分。
2. 在公共场所大声喧哗、唱歌、吹口哨或搭肩搂背现象者扣 1 分。
3. 不按规定有靠墙、侧对、背对客人、伏在台面、双手交叉、手放在口袋等不良现象扣 1 分。
4. 当班时间坐客椅、沙发等物者扣 2 分。
5. 对客服务不使用礼貌用语、语言粗俗或过于亲密者扣 4 分。
6. 不按规定对客人微笑服务者扣 1 分。
7. 疏忽他国或少数民族生活习惯造成客人投诉者扣 3 分。
8. 当班时间有照镜子、梳头、化妆行为者扣 1 分。
9. 不按规定标准接听电话者，遇见上级或客人不主动打招呼、有不礼貌现象者扣 2 分。

● 岗位纪律

1. 不走员工通道者，未经上级批准乘坐客用电梯者扣 2 分。
2. 在公共区域内放物品或在工作场地摆放私人用品扣 2 分。
3. 当班时间吃东西扣 2 分。
4. 当班时间脱岗、外出购物者扣 5 分。
5. 未经批准私自会客、外出购物者扣 5 分。
6. 上班时间打私人电话或长时间占用电话聊天者扣 2 分。
7. 违反规定在禁烟区吸烟者扣 2 分。
8. 在工作时间饮酒或有醉态以致影响工作者扣 4 分。
9. 上班时有睡觉、下棋、打牌行为者扣 4 分。



10. 工作时间有吵架、骂人行为者扣 5 分。
11. 利用工作之便、行他人或本人提供方便有损公司利益者扣 3 分。
12. 在工作场所聚会聊天、干私活者扣 2 分。
13. 服务态度差有冷落顶撞客人致使客人投诉者扣 5 分。
14. 迟到、下班提前换好变装按早退现象处理扣 1 分。
15. 未经批准私自调班者扣 2 分。
16. 不服从领导分配、有顶撞领导行为经教育仍不服从扣 5 分，情节严重可作除名处理。
17. 传播闲话或挑拨离间影响员工团结的 2 分，情节严重可作除名处理。
18. 不按规定填写记录或填错记录一项不合格扣 1 分。
19. 违反操作规定一项扣 2 分。
20. 不按工作流程工作，达不到工作标准的发现一次主责（当班员工）扣 2 分，同岗倒班员工扣 1 分。
21. 工作责任区内需维修物品没有及时报修一项扣 1 分。
22. 擅自使用业主用品扣 5 分，如损坏照价赔偿。
23. 交接班不负责、手续不清、造成影响扣 3 分。
24. 私自乱动业主物品、文件等相关物品扣 3 分。
25. 对所用物品、用具保管不善、造成丢失、损坏照价赔偿外另扣 3 分。
26. 在楼层卫生间洗澡、洗头、洗私人物品、烫衣服，发现一次扣 5 分，严重者则除名。
27. 说明：总计 100 分，每一分值 5 元。

附件二、发改委办公楼物业服务标准

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况,制定年度管理目标,明确责任分工,并制定配套实施方案。 (2) 设置“服务中心”,实行24小时服务接待,公示服务联系电话。 (3) 适应业主需求,开展有偿特约服务及代办服务。 (4) 适应业主需求,组织、配合开展党建/文化活动。
2	服务人员要求	(1) 每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训。 (2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查,审查结果向采购人报备。 (3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配,到岗前应经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求,国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的,应当按规定持证上岗。 (4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的,可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换,应当经采购人同意,更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 (5) 着装分类统一,佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌,态度温和耐心。 (6) 中标人需在合同签订后确定各岗位工作人员,并将工作人员身份证明等相关信息提交采购人备案。未经采购人同意,不得随意调整人员岗位;如确需变动,须提前15个工作日向采购人提交书面申请,经批准后方可实施。
3	保密和思想政治教育	(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于:①明确重点要害岗位保密职责。②对特殊工作岗位的保密要求。 (2) 根据采购人要求与特殊工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。 (3) 每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训,提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训,进行必要的人员经历审查,合格后签订保密协议方可上岗。 (4) 发现服务人员违法违规或重大过失,及时报告采购人,并采取必要补救措施。



4	档案管理	(1) 建立物业信息, 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存, 并确保其物理安全。 (2) 档案和记录齐全, 包括但不限于: ①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务: 房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务: 设备台账、设备卡、使用说明、巡查记录、设施设备安全运行、维修档案等。 ④保安服务: 监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务: 工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥其他: 客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 (3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求, 未经许可, 不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。 (4) 履约结束后, 相关资料交还采购人, 采购人按政府采购相关规定存档。
5	服务改进	(1) 明确负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。 (2) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。 (3) 需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程, 需对任务进行详细了解, 并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。 (2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署, 确保任务顺利进行, 对活动区域进行全面安全检查, 发现并排除安全隐患, 对车辆进行有序引导和管理, 确保交通安全畅通, 以礼貌、专业的态度对待来宾, 展现良好形象。 (3) 收尾工作。对现场进行检查, 做好清理工作。
7	应急预案	(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况, 对重点部位及危险隐患进行排查, 并建立清单/台账; 应当对危险隐患进行风险分析, 制定相应措施进行控制或整改并定期监控; 随着设施设备、服务内容变化, 及时更新清单/台账, 使风险隐患始终处于受控状态。 (2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况, 制定专项预案, 包括但不限于: 火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。 (3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练, 组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练; 留存培训及演练记录和影像资料, 并对预案进行评价, 确保与实际情况相结合。 (4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资, 建立清单或台账, 并由专人定期对应急物资进行检查, 如有应急物资不足, 及时通知采购人购置齐全, 确保能够随时正常使用。



8	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。 (2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。 (3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。
9	信报服务	(1) 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。 (2) 收到文件或信件时第一时间投送或通知收件人领取。 (3) 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。
10	服务热线及紧急维修	(1) 设置24小时报修服务热线。 (2) 紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	(1) 每季度至少开展1次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。 (2) 每季度至少开展1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 (3) 每季度至少开展1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 (4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 (5) 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮无破损。 (6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	(1) 每半月至少开展1次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查1次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 (2) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。 (3) 接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。



3	装饰装修 监督管理	(1) 装饰装修前, 供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议, 告知装饰装修须知, 并对装饰装修过程进行管理服务。 (2) 根据协议内容, 做好装修垃圾临时堆放、清运等。 (3) 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理, 发现问题及时上报, 确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
4	标识 标牌	(1) 标识标牌符合《公共信息图形符号第1部分: 通用符号》(GB/T10001.1)的相关要求, 消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)、《消防安全标志第1部分: 标志》(GB13495.1)的相关要求。 (2) 每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰路线指引正确安装稳固。

公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 重大节假日及恶劣天气前后, 组织系统巡视、巡查1次。 (2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间), 温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	设备 机房	(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人, 且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求, 机房巡视及外来人员记录清晰完整, 标识统一。 (2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 (3) 每半月至少开展1次清洁, 整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害, 温湿度符合设备运行要求。 (4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明, 防止小动物进入。 (5) 安全防护用具配置齐全, 检验合格。 (6) 应急设施设备用品应当齐全、完备, 可随时启用。
3	供配电 系统	(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, 并每班值班人员不少于1人; (4) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护, 加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 (5) 设备出现故障时, 维修人员应在10分钟内到达现场, 设备维修合格率达到100%, 一般性维修不过夜; (6) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好, 确保用电安全。 (7) 保证避雷设施完好, 有效、安全;



4	消防系统、空调系统、电梯系统	特种设备及大型设备的维保：由采购人委托给专业维保公司负责专业维保中标供应商建立运行检查制度并进行日常运行管理，发现故障及时配合采购人联系维保方维修，需定期检测和年检的设备配合采购人督促维保方定期年检。
5	弱电系统	(1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T1081）的相关要求。 (2) 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。
6	照明系统	(1) 公共照明灯按时开启，满足物业服务区域内使用要求。 (2) 应定期巡视办公楼外围、办公楼内走廊、电梯厅、楼道等公共部位照明设施，及时修复损坏的办公楼内照明、低压控制柜(盘)及其它开关和灯具。 (3) 保证夜景照明、节日灯系统正常运行，要按时开启。

保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 (2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 (3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 (4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。 (5) 每日对以上区域彻清两次，为避免与办公楼工作人员上班时间冲突，周一至周五工作时间为，上午7：30至9：00，下午14：00至15：30，上午9:00至11:00下午15:30至17:00时间段内，每小时对以上区域巡视清理一次。 。17：00-17：30负责区域内所有垃圾清理至垃圾规定处。
2	办公用房区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展1次清洁作业。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。 (2) 电器、消防等设施设备： ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展1次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展1次清洁作业。 (3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 (4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 (5) 作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。



		②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 (6) 公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展1次清洁作业。 ②及时补充厕纸等必要用品。 (7) 电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展1次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。 (8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展1次清洁作业。 (9) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次清洁作业。 (10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展1次清洁作业。
3	公共场地	(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域2次，保持干净、无杂物、无积水。 (2) 雪、冰冻等恶劣天气时，在业主上班前将主干道积水、积雪清理完毕,并采取安全防护措施。 (3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展1次清洁作业。 (4) 清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。 (5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展1次巡查。 (6) 办公楼外围及三包保洁服务： ①范围：办公楼外台阶地面、楼门外台阶地面、前停车场、机动车道、人行道及四围绿化带，以上区域卫生包含地面、墙面及卫生死角。 ②内容：对以上卫生区域地面进行清扫、垃圾杂物进行清理，大理石台阶踢脚线、外围公共区域的垃圾桶等进行擦拭。 ③标准：外墙及停车场地面、墙面无杂物、无烟头、无污渍、无油渍、无纸屑，树篱周边无枯枝落叶、树篱内无纸屑、无杂物，树篱周围大理石台阶无污渍、光亮整洁。
4	垃圾处理	(1) 在规定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。 (2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。 (3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。 (4) 化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展1次清洁作业。 (5) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。 (6) 垃圾装袋，日产日清。 (7) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 (8) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。 (9) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
5	卫生消毒	(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。



毒	(2) 采取综合措施消灭老鼠蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展1次作业。 (3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。
---	--

绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 (2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。 (3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。 (4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
2	绿化养护	(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。 (2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。 (3) 定期修剪树木、花卉等，灌木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。 (4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在10%以下。 (5) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。 (6) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。 (7) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。 (2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。 (3) 配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	24小时不间断值守，按时立岗、维护好门前秩序。严控人员出入，按要求实施安全检查，防止危险品进入公共场所。对强行闯入的人员应进行制止，并呼叫其他队员前来协助制止，如情况无法控制下可报警。随时确保物业管理范围处于受控状态。严格按工作规程执行，保护物业管理范围内的公共设施；认真填写工作记录，对突发事件及时采取措施，控制局面并及时报告。



3	值班巡查	服务区域内外巡查任务，按指定方式巡视，兼顾重点部位，对损坏公共设施或搞破坏的人和事应进行制止，不听劝阻的应及时上报分管领导或报警进行处理；日常巡逻不少于四次，节假日(含周六、日)巡逻不少于五次，应做到不留“死角”“偏角”，并将填写的巡更记录表，以及巡更棒于次日9:30前上交采购人管理办。在各类活动期间协助安检岗位的工作，维护好周边秩序。严格按照规定进行着装，确保形象和仪容端庄，协助监控中心完成各项治安、消防等突发事件的处理。
4	监控值守	24小时值班，认真负责，严密监视各视频画面，发现问题及时通知安保人员赶往现场处理，配合各岗位安保人员对出入人员的监视，对可疑人员应及时通知就近人员进行盘查和询问。监控中心人员不得利用监控电脑玩游戏，闲人不得入内，未经中心领导同意不得查阅监控录像，杜绝各类事故的发生，确保监控室各设备的正常运行。
5	车辆停放	对进入管理区域的各类车辆进行控制，确保机动车辆与自行车辆的停放有序，维持好交通秩序，确保进出顺畅。注意礼节礼貌，保障车辆的顺利通行和停放的整齐。
6	突发事件处理	(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。 (2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。 (3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。 (4) 每半年至少开展1次突发事件应急演练，并有相应记录。 (5) 发生意外事件时及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行,保护人身财产安全。 (6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。 (7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
7	大型活动秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。 (2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。 (3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

会议及接待服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	(1) 按照相关科室会议任务分配，提供会议保障服务。
2	会前准备	(1) 会议开始前60分钟，会服人员按规范统一着装提前到岗，重大会议举行前，服务员需提前80分钟到岗。根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定。 (2) 到岗后查看会场，调整会场布置，取热水、巡查会议厅内环境气味等，如发现问题及时反馈，完成基础性检查和准备工作后，再次确认主要参会人员会议用品，茶杯座椅以及附属用品。



		(3) 会议开始前30分钟服务员在单位入口和会议厅入口立岗迎宾，微笑迎接宾客，伸手指引路线方向。 (4) 会议开始前，如有人入座，需及时斟茶，会议开始前二十分钟，开始进行会前统一斟茶，会议开始后每间隔20分到30分续茶一次，直至会议结束。会议服务组长对上述工作进行监督检查和现场处置。 (5) 做好会场卫生，保证会场干净整洁，秩序井然有序。 (6) 检查会场照明、通风、室温等设施是否正常适宜，发现异常及时报告。
3	引导服务	(1) 做好引导牌并放置在规定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	(1) 会议期间按要求加水，从主位开始依次顺时针为参会人员斟茶，加水时沿会场顺时针方向巡视一周，观察参会人员是否有其他要求。 (2) 协助维持会场秩序及礼仪引导工作； (3) 留心观察会场情况及室内温度，做好温度调节应对措施。
5	会后整理	(1) 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作，查看参会人员是否遗留物品，如有及时联系相关科室负责人进行送还。 (2) 清理会场，及时将使用过的纸巾、湿巾等撤下并更换，简单整理桌面、茶杯、桌签、水壶等物品，保证桌面整洁，清理上述杂物时，应佩戴一次性手套，使用杂物专用托盘及夹子对桌面进行清理，对于用过的茶杯、方巾、托盘等应立即消毒，以备随时使用。 (3) 会议结束后，按照由内到外、由上到下的顺序擦拭墙面、窗台、门及门套，使用吸尘器或拖布对地面进行清洁处理，确保地面无灰尘、无水迹、无杂物。关闭门窗，拉好窗帘并进行简单整理，确保窗帘平整，关闭剩余电器及设施设备，切断电源。退至门口环视现场进行再次检查，确认无异常情况锁闭会议厅门。
6	接待服务	(1) 负责外来访客人员的接待登记工作、与被访人员确定来访事宜、打印通行二维码 (2) 周六日及节假日期间接到会议或接待任务，必须15分钟内到达现场进行会前准备，保障下班后会议服务 (3) 大型接待中，会服人员要进行电梯导乘及跟梯服务 (4) 如遇多个会议同时进行，必须增加会服人员，不得降低服务标准
7	日常入室清洁	(1) 办公室每日入室清洁2次，办公桌、椅、茶几、书柜、电脑、沙发等要每天擦拭1次，保证洁净整齐，做到无灰尘、无污渍。 (2) 摆放好办公用具，保持桌面上文件、资料的原有位置和顺序，严禁翻阅各类文件、资料和信函等。 (3) 上班前清倒纸篓，清洗茶具等用具。保证每日开水供应充足，及时更换新开水。