

通辽市公安局交通管理支队  
2026 年物业管理服务采购合同

委托单位： 通辽市公安局交通管理支队

受托单位： 通辽市金都物业服务有限公司

签订日期： 2026 年 6 月 30 日

签订地点： 通辽市



甲方：（委托单位）通辽市公安局交通管理支队

乙方：（受托单位）通辽市金都物业服务有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，并基于通辽市公安局交通管理支队 2026 年物业管理服务项目（项目编号：TLSZC-G-F-260037）招标文件中的相关规定，甲、乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方委托乙方进行物业管理服务，经双方协商特订立本合同，并共同遵守。

### 一、服务范围

通辽市公安局交通管理支队 2026 年物业管理服务项目，主要包括通辽市公安局交通管理支队、通辽市公安局交通警察大队、通辽市公安局交通管理支队办案停车场及通辽市公安局经济技术开发区车辆管理所的保洁服务、秩序维护、会议服务、牌照安装、院内绿化、热线接线员等内容。

### 二、服务内容及标准要求

详见附件 1。

### 三、服务期限

合同期限自 2026 年 07 月 01 日起至 2026 年 12 月 31 日止。

### 四、合同价款

合同总价金额【含税款】为：人民币大写捌拾伍万陆仟捌佰元整（小写 ¥856,800.00）。

### 五、付款方式

1. 合同签订生效并具备实施条件后，达到付款条件起 7 日内，支付合同总金额的 50.0%。

2. 合同履行 6 个月，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 50.0%。

3. 乙方收取款项开户行名称、账号等信息：

公司名称：通辽市金都物业服务有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司通辽建国路支行

开户行账号：15050163665000000571



## 六、物业服务人员配置表

序号	服务地点	服务内容	岗 位	人员配置 (人)
1	交通管理支队	项目经理		1
2		环境卫生 保洁服务	保洁主管	1
3			保洁员	8
4			外围保洁员	2
5		秩序维护及 安防管理服务	秩序队长	1
6			中控员	2
7			秩序员	11
8		绿化养护服务	绿化员	3
9		其他服务	车牌安装员	4
10			接线员	1
		小计		34
11	交通警察大队	环境卫生 保洁服务	保洁员	3
12		秩序维护及 安防管理服务	秩序员	4
		小计		7
13	办案停车场	秩序维护及 安防管理服务	秩序员	6
		小计		6
14	开发区车管所	环境卫生 保洁服务	保洁员	1
15		秩序维护及 安防管理服务	秩序员	1
		小计		2
		合计		49



## 七、双方权利和义务

### （一）甲方的权利和义务

1. 有权按照合同约定的服务标准对乙方的物业服务进行全程监督、检查，对不符合标准的服务有权提出整改要求；

2. 有权要求乙方调换不符合岗位要求或存在违法违规行为的服务人员；

3. 有权不定期抽查乙方的人员培训、保密管理、档案留存等工作落实情况；

4. 乙方按合同提供管理服务，甲方应给予必要的配合。

5. 甲方指定专人对于乙方进行工作对接和服务指令下达，避免因交叉管理导致服务漏项。

6. 按时支付物业服务费。

### （二）乙方的权利和义务

1. 制定符合相关规定的各项物业管理制度。

2. 在工作中遇到甲方员工不配合或者行为不规范，可采取提醒、劝告并及时向甲方反映，协助解决。

3. 积极接受甲方的检查和监督，对甲方提出的整改要求，需在约定期限内整改完毕并向甲方书面反馈整改结果。

甲方有权定期对乙方服务质量进行考核，乙方服务不符合本合同及附件1 约定标准的，甲方有权根据不合格项的严重程度，扣除当期应付服务费的5%-20%；如造成甲方损失的，乙方还应另行全额赔偿。

4. 乙方应自行承担其全部服务人员的劳动报酬、社会保险、安全防护等用工责任。因乙方或其服务人员的过错造成乙方员工、甲方或第三方人员人身伤害或财产损失的，由乙方承担全部赔偿责任；如甲方因此先行承担责任的，有权向乙方全额追偿，追偿范围包括甲方支出的全部费用，甲方不承担



任何责任。

5. 乙方因履行本合同所知悉的甲方所有涉密信息、办公数据、人员信息、工作信息、案件相关信息等全部数据及信息均归甲方所有，乙方仅可将该类信息用于本次物业服务的必要目的，不得擅自复制、留存、泄露、向任何第三方提供或用于其他任何用途；服务期限届满后，乙方需销毁所有自行留存的不属于需要移交甲方的相关信息资料。

6. 乙方作为专业物业服务人，对合同约定的服务区域（包括但不限于通辽市公安局交通管理支队、通辽市公安局交通警察大队、通辽市公安局交通管理支队办案停车场及通辽市公安局经济技术开发区车辆管理所的全部公共区域、通道、出入口及其他由其负责秩序维护的场所）内的基本秩序及人身安全负有直接的、持续的管理与保障责任。此责任要求乙方必须尽其专业管理人之义务，及时排查、消除因设施设置不当（如栏杆、路障、照明、防滑等）、管理措施缺失或维护不到位所引发的安全隐患，确保服务区域符合安全使用标准。

7. 在乙方提供物业服务的合同期限内及合同约定的服务区域内，凡因乙方履行秩序维护、安防管理或其他物业服务义务时存在管理不到位、未及时消除安全隐患、未采取合理安全防护措施等原因，导致进入或途经该区域的第三方人员（指甲乙双方工作人员以外的任何自然人，如来办事群众、访客、其他外来人员等）发生人身伤亡或财产损失的，由此产生的全部赔偿责任由乙方直接承担。乙方对此承担无过错责任，即只要损害事实的发生与乙方管理义务范围内的瑕疵或缺陷存在因果关系，乙方即应依法承担相应侵权责任及/或合同违约责任，其免责事由仅限于法律明确规定的不可抗力及受害人故意。如前述第三方损害事件发生，且因法律法规规定、甲方作为公共场所管理人（《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条所规定之责任主体）



之先行赔付义务、或经司法程序认定需由甲方先行承担赔偿责任等任何原因，致使甲方（通辽市公安局交通管理支队）实际向受损第三方支付了赔偿金、补偿款或其他任何形式的费用，则甲方在承担该等责任后，有权立即、全额地向乙方进行追偿。乙方同意甲方之追偿范围包括但不限于甲方向第三方支付的全部赔偿款项、诉讼费、仲裁费、律师费、鉴定费、执行费以及甲方为处理该事件所支出的其他一切合理费用。

## 八、违约责任

1. 乙方有下列情形之一的，视为违约：

(1) 乙方配置的服务人员数量、资质不符合本合同第六条及附件 1 约定的；

(2) 乙方提供的各项服务（保洁、保安、会议、绿化等）经甲方检查确认未达到附件 1 约定标准的；

(3) 乙方违反附件 1 中保密及档案管理要求的；

(4) 因乙方原因导致发生安全生产责任事故或造成甲方、第三方人身财产损失损失的；

(5) 乙方未经甲方同意擅自更换项目负责人或服务人员比例超过约定的；

(6) 乙方未按附件 1 要求制定或执行应急预案，造成后果或损失的。

2. 乙方发生上述一般违约行为的，甲方有权要求乙方限期整改，如整改不合格。按每次人民币贰仟元（¥2,000.00）向甲方支付违约金。甲方有权从未支付的合同款项中直接扣除违约金。

3. 乙方因严重违约导致合同目的无法实现（如长期服务不达标、重大安全事故、严重泄密等），甲方有权单方解除合同，并要求乙方支付合同总价款 30% 的违约金，并赔偿全部损失。

4. 乙方在一个月内累计发生三次违约行为，或经甲方书面指出后未在三



日内有效整改的，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方承担违约责任。

5. 甲方因乙方违约解除合同的，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失。

6. 甲方违约的，参照适用本条相关违约责任。

7. 乙方出现下列情形之一的，甲方有权单方解除本合同，且无需承担任何违约责任：（1）累计 3 次考核不合格的；（2）经甲方催告整改后仍未达到服务标准的；（3）出现重大安全责任事故的。合同解除后，乙方已收取但未提供对应服务的服务费应予全额退还。

### 八、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以采用下列方式解决：

1. 提交通辽市仲裁委员会仲裁；
2. 向当地人民法院诉讼。

### 九、合同生效及其它

1. 本合同一式肆份，经甲乙双方法定代表人（或授权代表）签字并加盖公章后生效，甲乙双方各执二份。

2. 本合同未尽事宜，双方协商解决。

委托单位：通辽市公安局交通管理支队

法定代表人（或授权代表）签字：

2020年6月30日

受托单位：通辽市金都物业服务有限责任公司

法定代表人（或授权代表）签字：



2020年6月30日



## 1. 基本服务

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) 制度年度服务计划。
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, 并进行适当形式的考核。
		(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, 到岗应当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。
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对涉密工作岗位的保密要求。
		(2) 根据采购人要求与涉密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。



序号	服务内容	服务标准
		(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、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、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绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦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、



序号	服务内容	服务标准
		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	应急保障预案	<p>(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、服务内容的变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(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。</p> <p>(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，确保与实际相结合。</p> <p>(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。</p>
8	服务方案及工作制度	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>
9	服务热线及紧急维修	<p>(1) 设置 24 小时报修服务热线。</p> <p>(2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。</p> <p>(3) 重大故障及时向采购人报告，并提出解决方案。</p>



## 2. 保洁服务

服务内容	服务标准
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。
2 办公用房区域 保洁	<p>(1) 大厅、楼内公共通道：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。</p>
	<p>(2) 电器、消防等设施设备等：</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
	(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。
	<p>(5) 作业工具间：</p> <p>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。</p> <p>②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p>
	<p>(6) 公共卫生间：</p> <p>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。</p> <p>②及时补充厕纸等必要用品。</p>



序号	服务内容	服务标准
		(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。 (各类材质地面、内墙服务管理标准详见 3.4.1)
		(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	公共场地区域 保洁	(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、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，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) 办公区外立面定期清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展 1 次清洗。(各类材质外立面服务标准详见 3.4.1)
4	垃圾处理	(1) 在指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。



号	服务内容	服务标准
		(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。
		(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。

## 2.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	(1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。
		(2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。
		(4) 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。
		(5) 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。
2	耐磨漆地面	(1) 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。
		(2) 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。



序号	材质	清洁要求
3	瓷砖地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
4	石材地面	(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		(2) 启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
5	水磨石地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
6	地胶板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。
7	地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。
8	地毯地面	(1) 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
		(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
10	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
12	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。



### 3. 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	(1) 办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。
		(2) 设置门岗。
		(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		(5) 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，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		(8) 提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。 ⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间（上班时间为 08:30-12:00— 14:30-17:30）。



号	服务内容	服务标准
		⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号。
3	值班巡查	<p>(1) 建立 24 小时值班巡查制度。</p> <p>(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。</p> <p>(3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。</p> <p>(4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。</p>
4	监控值守	<p>(1) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。</p> <p>(2) 监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。</p> <p>(3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。</p> <p>(4) 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。</p> <p>(5) 监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。</p> <p>(6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。</p> <p>(7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。</p>
5	车辆停放	<p>(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。</p> <p>(2) 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>(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。</p> <p>(4) 非机动车定点有序停放。</p> <p>(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。</p>



序号	服务内容	服务标准
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。

#### 4. 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订, 记录会议需求。
2	会前准备	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, 音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置, 引导人员引导手势规范, 语言标准。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查, 做好会场清扫工作。



## 5. 绿化服务

号	服务内容	服务标准
	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	室外绿化养护	(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，灌乔木生长正常、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) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。
		(6) 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。
		(7) 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。
		(8) 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。
		(9) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。



### 车牌装卸服务及标准

服务内容	服务标准
车牌安装	(1) 保证装卸人员在要求的时间内在岗等待。
	(2) 及时装卸，保证质量。

### 接线员服务及标准

服务内容	服务标准
接线员服务	(1) 受理“12345 服务热线”时，为工作人员提供协助及辅助性工作。
	(2) 从事“12345 服务热线”签收、记录、统计，报告的撰写及非涉密文件/工单的接收、传达等工作。

