

附件 1

服务共用区域明细

1、楼内公共区域:公共区域楼道、地面和墙面;楼梯扶手、栏杆、窗台;消防栓、指示牌等公共设施;天花板、公共灯具;门、窗等玻璃;雨搭、屋顶;电梯轿厢;地面和墙面;公共门厅;公共走廊;公共楼梯间;天井;卫生间;会议室。

2、楼外公共区域:道路、场地、绿地;宣传栏、小品、桌椅等;垃圾厢房;果皮箱、垃圾桶。

附件 2

物业服务内容

1、楼内外公共区域的清洁卫生管理

楼内公共区域包括:公共区域楼道、地面和墙面(3 米以下), 楼梯扶手、栏杆、窗 台;消防栓、指示牌等公共设施;天花板、公共灯具;门、窗等玻璃(3 米以下);雨搭、屋顶;电梯轿厢:地面和墙面:楼内公共卫生间。

楼外公共区域包括:道路、场地、绿地:宣传栏、小品桌椅等;垃圾厢房;果皮箱、垃圾桶。

非公共部位:指甲方指定的独立办公室按甲方要求政审后服务。

绿化的日常维护管理

草坪:修剪;清杂草;灌、排水;施肥;病虫害防治。

树木:修剪;中耕除草、松土;施肥;病虫害防治;扶正加固;其它。

花坛花境:布置:灌、排水;补种;修剪、施肥;病虫害防治。

2、治安管理

(1)人员要求:配备专职安保人员(公共秩序维护人员)身体健康,工作认真负责并定期接受专业培训;能处理和应对办公楼内外公共秩序维护工作,能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备;上岗时佩戴统一标志,穿戴统一制服,仪容仪表规范整齐:配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。

(2)门岗:各出入口 24 小时值班看守,并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录,对出入的陌生人员及可疑物品做到详细核查,经

甲方允许后方可出入;边门定时开放;对进出停车场的车辆进行管理和疏导,保持出入口环境整洁、有序、道路畅通;对大型物件搬出实行记录。

(3)夜间楼层巡逻:设立夜间巡逻岗,保证大楼夜间无盗窃、火灾等事故。

(4)消防监控:在消防监控室值班,及时监控消防报警。

(5)技防设施:保安人员应配备相应的技防设施以保障秩序维护工作。

3、水电管理

对水暖设施、公共照明设施进行日常保养,维持设备正常运行。

4、排污设施管理

清疏和维修排水、排污下水管道、化粪池,确保正常使用,发现问题应及时修理。

5、会议接待服务

(1)会前准备:了解会议基本情况、如会议桌的要求、物品摆放、场地布置等。

(2)会中服务:迎宾服务、打开相关设备设施、会议开始、会中服务细节、会议中间休息、茶歇服务等。

(3)会后清理:会议结束,应将所有门打开,礼貌送客。送别客人时及时为客人开门。宾客全部离场后,要检查会场有无客人遗留物品。

6、冬季除雪服务

(1)按照除雪工作要求,即下即清,达到无积水、结冰、无积雪、

露地面的标准。

(2)小雪(降雪厚度在1厘米或降水量1毫米以下)昼间降雪,雪停即组织清扫,夜间降雪的次日正常上班前应当将负责区域内的主要交通干道清理完毕;中雪(降雪厚度在1-5厘米或降水量在1-5毫米),昼间降雪的,雪停即组织清扫,夜间降雪的次日凌晨开始组织清扫,负责区域内的主要交通干道要在6小时内保证畅通,大雪(降雪厚度在5-10厘米或降水量在5-10毫米)昼间降雪的,雪停即组织清扫,夜间降雪的次日凌晨开始组织清扫,负责区域内的主要交通干道要在12小时内保证畅通;暴雪(降雪厚度在10厘米以上或降水量在10毫米以上)根据实际情况来清理。保障甲方上班时主要入口及通道积雪清理完毕。

(3)清雪后,道路两侧、停车场、出入口等人流密集区,要做到无雪堆、无散雪。

7、房屋建筑共用部位的维修、养护和管理。

(1)注重楼宇的养护,负责楼内墙面、顶板、地砖墙砖、门窗及玻璃的检查、管理工作。定期对房屋结构及涉及使用安全的部位进行检查,对损坏处联系保修单位及时修理,巡查、保养记录完善,发现重大问题及时报甲方处理。

(2)未经甲方许可,各部位不得出现乱搭建、乱堆放现象。

(3)保证屋顶和卫生间等防水不渗漏、不反味。

(4)保证楼内门窗、玻璃、卫生洁具、照明设备、电器产品等各种设施完好。

(5) 室外路灯按规定时间开、关，对损坏的灯罩、灯头、灯泡应及时更换，保持完好。

(6) 负责室外道路、广场区域管理工作。

(7) 保证地面平整，无积水，无积雪，内外排水畅通。

(8) 接到报修后及时完成维修工作。

8、共用设施、设备的维修养护运行和管理

建立健全各种设施、设备维修、维护制度，认真做好日常维修、维护工作记录，由主管部门检查验收并签字入档，研究科学的养护方法，在“安全、可靠、经济、合理”的前提下，使设备始终处于良好的技术状态，保证其正常运行。物业设备的维修管理是指对设备维修活动所从事的计划、组织与控制。其内容包括：

(1) 日常保养

设备日常维护保养的主要内容是设备的清洁、润滑、紧固、调整、防腐、安全等工作。同时对于不同类型的物业设备，应视其技术特点、使用条件等的不同进行分类、分片，采取不同的有重点的保养措施，如对供暖设备必须加强冬季之前的检查、维护工作：对水箱之类的设备一般要在规定期限内清洗，以防出现水质腐臭、水管坏塞等现象。

(2) 运行检查

设备检查是对设备的运行情况、工作精确度、磨损程度进行检查和校验，是设备维修管理中的一个重要环节。通过检查，及时查明和消除设备的隐患。针对所发现的问题，拟订改进的工作措施，有目的地做好修理前的准备工作，以提高维修质量和缩短维修时间。按照时

间间隔，设备的检查也可分为日常检查和定期检查。日常检查即每日检查和交接班检查、并同设备的维护保养相结合，主要由操作人员实施；定期检查是同设备修理相结合，按计划日程表由专业检修人员实施的检查。

(3) 设备维修

物业共用部位、共用设施设备和电梯处于维保期内的由维保单位负责大型维修保养，其中年检工作及费用由乙方负责；维保期过后，乙方负责小型维修及应急抢修（维修配件由甲方提供），并且由乙方负责年检工作及支付年检费用。

9、物料需求

工作人员全年两套服装；安防、办公用品包含日常清洁所需墩布、扫帚、毛巾、油拖拖把、消毒液、洁厕灵、洗衣粉、洗洁精、肥皂、尘推油、不锈钢光亮剂、油渍净马桶刷、百洁布、铁丝圈、除胶剂等用品。详细技术服务需求及考核办法见附件。

10、消防安全需求

配置消防相关安全人员并组织培训，以及负责对火灾报警、给水系统、通风系统、视频监控系统、消火栓、防火分隔、远程查岗系统、消防应急消防应急广播、消防电梯、消防应急照明疏散指示等消防系统的维护工作；负责消防灭火器的年检及维护保养工作。

11、根据需要增设的其他服务项目

(1)24 小时受理报修。急修半小时内到现场处理，一般修理 1 小时内完成(特殊情况除外)。

(2)投诉在 24 小时内答复处理。

(3)制定办公楼房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。

(4)建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。

(5)建立档案管理制度，建立齐全的办公楼物业管理档案包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人装修档案)、日常管理档案等。

(6)制定办公楼物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。

(7)可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与甲方进行沟通，每年的沟通面不低于办公楼使用人的 60%。

(8)制定管理处内部管理制度和考核制度。

(9)每季度进行一次满意情况测评，对测评结果进行分析并及时整改。

(10)对违反乙方相关规定或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。

附件 3

物业服务人员配置及人员要求

本次采购的物业管理服务内容包括

- 1、楼内外公共区域的清洁卫生管理(公共区域明细见附件 1)
- 2、绿化的日常维护管理
- 3、秩序维护管理与车辆停放秩序管理
- 4、水电管理
- 5、排污设施管理
- 6、会议接待服务
- 7、冬季除雪
- 8、房屋建筑共用部位的维修养护和管理
- 9、共用设施、设备的维修养护运行和管理
- 10、根据需要增设的其他服务项目(注：详细服务内容见附件 2)

供应商按项目要求设置呼伦贝尔市政服务办公大楼公共区域内外保洁 11 人、室内外日常维修维护 3 人、保安员及夜勤 8 人(保证 24 小时有人在岗值班)、消防值班人员 3 人、会议服务人员 1 人、电梯工作人员 1 人、项目经理 1 人，配备的总人数 28 人。依据 2024 年 11 月 13 日，内蒙古自治区人民政府办公厅印发的《关于调整自治区最低工资标准的通知》，调整后的最低工资标准将于 2024 年 12 月 1 日起执行。全体员工工资标准不得低于项目所在地最低工资标准 2200 元/月；依据《中华人民共和国社会保险法》及当地相关法规要求，中标供应商必须为全体员工依法缴纳社会保险费用，社会保险包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等，企业承担部分缴纳标准不得低于项目所在地物业服务行业缴纳标准 1371.74 元/月。供应商报价应包含人员工资、社保、法定税费等完成本项目的一切相关费用，供应商报价如存在违法行为将可能导致其投标被视为无效。

序号	岗位设置	人数	人员要求	岗位要求
1	项目经理	1	年龄 45 岁以下， 男女不限，大专 及以上学历，具 有	负责政务中心实施物业综合管 理的 责任人，对公司和采购方负责， 保障政 务服务与数据管理局办公楼的环境舒 适优美、房

			<p>物业管理经验优先，具备较强的沟通能力、协调能力、指挥能力和执行能力，善于统筹应对业主方的应急工作安排或突发事件，具备较强的电脑操作能力，身体健康，作风正派，无犯罪记录。</p>	<p>屋及公共设施完好、机电设备运转正常、水电供应正常。根据各项规章制度、检查、督促员工认真贯彻、执行，培训各类员工，定期对员工进行考核，公正公平评价和奖惩员工，提高管理服务水平；热情接待对外来参观访问和客户的来访，及时处理客户投诉。</p>
2	保安员(男)	6	<p>年龄55岁以下，男性，无犯罪记录，具备较强的沟通能力、协调能力和执行能力，善于统筹应对业主方的应急工作安排或突发事件，身体健康，作风正派。</p>	<p>工作时间为，长白班保安早 7:30—晚 18:30(中午倒班吃饭时间 1 小时);24 小时值班岗位在每天早晨 7:30 交接班。熟悉办公区域楼宇结构、各种公用设施、设备分布位置，各类公共场所的使用性质和服务对象，系统掌握办公区整体情况；负责门岗执勤，配合业主维持办事秩序做好来访登记、及时处理大楼内各类突发事件；维护车场停车秩序，确保大楼外侧道路交通畅通；确保</p>

				正常办公秩序；配合业主维持办事秩序、车场停车秩序，随时处理紧急情况和制止突发事件，确保正常办公秩序。倒班，遇特殊情况无条件服从业主方安排。
3	会议服务人员	1	身高 165 厘米以上，30 周岁以下，品貌端正，无违法违规和不良嗜好。具有良好的职业形象和气质，有亲和力，高中及以上学历，普通话标准流利，掌握会议服务基础知识，具有熟练的服务技能。	负责相关会议室的保洁，包括地面、门窗、桌椅、植物及部分室内设施；负责会议开始前的茶水、果点、会议用品、桌椅、照明、空调设施的准备；负责会议期间的茶水、果点服务，保证宾客的随时服务需求；负责会议结束后的清场工作；负责各会议室之间的工作协调配合；负责会议室照明、空调、饮水设施是否完好，有问题及时向项目经理汇报；负责接待及会议的服务工作；负责整理即将召开会议信息，并将会议信息准确无误的发至多媒体屏幕上；完成领导交办的其它任务。
4	夜勤	2	要求年龄 60 周岁以下，男性，无犯罪记录，身体健康，作风正派。	工作时间为晚 18:30—早 7:30。负责夜间巡逻检查各楼层，留意治安消防情况，并作好记录；及时关闭开关，排查照明、跑冒滴漏、注意防火防盗；巡查公共设备设施情况，

				发现问题及时通知管理人员。
5	内 外 保 洁 员	11	50 周岁以下，限女性，五官端正，身体健康，无犯罪记录，具有保洁岗位一年以上工作经验，具备较好的语言表达和沟通能力，应变能力强，能较好的接受并完成业主方交办的工作任务。	负责楼内外所属区域的卫生清理及日常保洁；所属公共区域、大厅、停车场、会议室、室外平台、部分办公室及相关配套区域的日常卫生清理及保洁；保洁区域内垃圾收集、清运；大楼内外 2 米以下的瓷砖、玻璃幕墙。负责本项目内的室外保洁、室内保洁（公共区域、部分办公室、会议室和大厅）保洁服务工作，
6	消 防 中 控 室 值 班 人 员	3	要求男性，身高 1.75 米以上，45 周岁以下品貌端正，无违法违规和不良嗜好。具有良好职业形象和气质，掌握岗位	每月检查和试验火灾自动报警系统功能，包括：火灾报警装置、备用电源程序、消火栓、喷淋系统等设备；对值班人员进行培训；季度检查与试验；年度检查与试验

			基础技能。	
7	日常水电暖 维修维护	3	要求男性，55 周岁以下，品 貌端正，无违法 违规和不良嗜好。具有良好的 职业形象和气质及应急处理能力。	每年的春、秋安全大检查、设备消缺及 事故抢修、临修；设备定期检修、预试、 维护；处理所属设备缺陷，包括开关柜、 保护及开关柜内所有设备等）。
8	电梯工作人 员	1	要求男性，55 周岁以下，品 貌端正，无违法 违规和不良嗜好。具有良好的 职业形象和气质及应急处理能力。	保障垂直运输安全，需兼具技术专业 性、应急处置能力（困人救援）及服务 意识（乘客沟通），通过标准化操作与 精细化管理，确保电梯全年无重大安全 事故。
9	合计	28		

附件 4

物业所投入的设备工具及清洁用品(包含但不限于以下设备)

中小型设备:

设备及材料名称	个数
办公桌	1
电脑	1
打印机	1
档案柜	1
钥匙柜	1
更衣柜	2
洗地机	1
吸尘器	1
执法记录仪	2
PC 警棍	2
电警棍	12
SDT 对讲机	35
电焊机	1
手电钻	1
角磨机	1
切割机	1
螺丝刀	1
疏通机	1

电笔	2
手电筒	2
头灯	2
管钳	1
活口扳子	2
大小摇轴	2
万能表	1
眼镜扳手	1
呆扳手(开口扳手)	1
电工工具	1
三脚架	1
老虎钳子	1
手锤	1
五步梯	1
保洁服装	7
保洁工具车	7
套扫	7
拖布	14
铲刀	5
钢丝球	10
抹布	20
胶手套	20

线手套	20
马桶刷	10
水桶	14
伸缩杆	2
毛头	1
玻璃刮子	1
尘推	5
洁厕灵	10
尘推油	10
玻璃清	4
洗衣粉	20
垃圾袋(大)	300
垃圾袋(小)	1000
消毒液	10
去污粉	10
锌纳水	5
毛刷	10
大扫把	10
铁锹	2
A 字牌	5
手纸	按实际使用数量决定

附件 5.

物业服务费用主要用于以下开支

1、管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

2、物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；

3、物业管理区域清洁卫生及清扫降雪费用；

4、物业管理区域绿化养护费用

5、物业管理区域秩序维护费用；

6、办公费用；

7、物业管理企业固定资产折旧；

8、物业共用部位、共用设施设备处于维保期内的由维保单位负责大型维修保养；维保期过后，乙方负责小型维修及应急抢修（维修配件由甲方提供）；

9、法定税费；

10、物业管理企业的利润。

附件 6.

服务标准

一、基础要求

- 1、按规划要求建设，服务及配套设施投入使用。
- 2、已办理接管验收手续。
- 3、由一家物业管理企业实施统一专业化管理。
- 4、物业管理企业制订争创规划和具体实施方案，双方责权利明确。
- 5、办公楼物业管理企业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。
- 6、物业管理企业人员和专业技术人员持证上岗：员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨。
- 7、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手册。
- 8、物业管理企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定。
- 9、房屋及公用设施设备档案资料齐全、分类成册，管理完善，查阅方便。
- 10、建立档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便。
- 11、建立 24 小时值班制度。设立服务电话，接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。
- 12、定期向甲方发放物业管理服务工作征求意见单，对

合理的建议及时整改，满意率达 95%以上。

13、建立并落实维修服务承诺制，零修急修及时率 100%、返修率不高于 1%，并有回访记录。

二、房屋管理及维修养护

1、办公楼、栋号、楼号、房号标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图，驻办公楼各单位名录标识在大堂内显著位置。

2、无违反规划私搭乱建。无擅自改变房屋用途现象。

3、办公楼外观完好、整洁；外墙是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的。清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污染；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。

4、室外招牌、广告牌，霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观无安全隐患或破损。

5、空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀。

6、封闭阳台统一有序。色调一致。不超出外墙面；除建筑设计有要求外，不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳伞等。

7、房屋装饰维修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。

三、共用设备管理

（一）综合要求

1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。

2、设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求。

3、配备所需专业技术人员，严格执行操作规程。设备运行正常，一年内无重大管理责任事故。

（二）供电系统

1、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甲方。

2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。

3、备用应急发电机可随时使用。

（三）弱电系统

1、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。

2、监控系统等智能化设施设备运行正常。有记录并按规定期限保存。

（四）消防系统

1、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，可随时使用。

2、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的宣传教育，明确各区域防火责任人。

3、制定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。

4、无火灾安全隐患。

（五）电梯系统

- 1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。
- 2、电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。
- 3、轿厢、井道、机房保持清洁。
- 4、运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场维修。
- 5、运行出现险情后，要有排除险情的应急处理措施。

(六) 给排水系统

- 1、建立办公楼用水、供水管理制度，积极协助甲方安排合理的用水和节水计划。
- 2、设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏。
- 3、限水、停水按规定时间通知甲方。
- 4、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。
- 5、遇事故，维修人员在规定时间内进行抢修完毕，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象。
- 6、制定事故应急处理方案。

(七) 空调系统

- 1、空调系统运行正常，水塔运行正常并且噪音不超标，无严重滴漏水现象。
- 2、空调系统出现运行故障时，维修人员在规定时间内到达现场维修，需要维保单位处理须由供应商负责联系、对接维保单位。
- 3、制订中央空调发生故障应急处理方案。

(八) 供暖供气系统

- 1、管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。
- 2、北方地区冬季供暖室内温度不得低于 16℃。

四、共用设施管理

- 1、共用配套服务设施完好，无随意改变用途。
- 2、共用管线统一下地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻。

- 3、道路、楼道、大堂等公共照明完好。
- 4、办公楼范围内的道路通畅，路面平坦。

五、保安及车辆管理

- 1、办公楼基本实行封闭式管理。
- 2、有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉办公楼的环境，文明值勤。训练有素，言语规范，认真负责。

- 3、结合办公楼特点，制订安全防范措施。

- 4、进出办公楼各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。

- 5、办公楼外停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐。

- 6、非机动车辆有集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁。

- 7、危及人身安全处设有明显标志和规范措施。

六、环境卫生管理

- 1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。

- 2、清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围。实行标准化清洁保洁。

3、房屋共用部位保持清洁，无乱贴乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；大堂、楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净
大楼内共用场地无纸屑、烟头等废弃物。

4、商业网点管理有序，符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。

5、无违反规定饲养宠物、家禽、家畜。

6、办公楼内排烟、排污、噪声等国家环保标准，外墙无污染。

七、绿化管理

1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。

2、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃。

3、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。

4、对办公楼内部、天台、屋顶等绿化有管理措施并落实。

八、精神文明建设。

1、全体业主和使用人能自觉维护公众利益。遵守办公楼的各项管理规定。

2、设有学习宣传园地。开展健康向上的活动。

附件 7.

- 1、 甲方向乙方移交主楼办公室钥匙；
- 2、 移交呼伦贝尔市政务服务与数据管理局建设图纸、景观图纸，电气图纸、水暖管道图纸；
- 3、 甲乙双方共同查验物业公共区域设备设施；
- 4、 因大楼部分设备处于保修期，大型维修需联系维保单位，甲方向乙方提供设备保修单位电话；
- 5、 移交公用设施设备房。

附件 8.

呼伦贝尔市政务服务与数据管理局 局办公大楼物业管理考核方案

为加强市政务服务与数据管理局办公大楼日常管理，不断提升后勤服务保障水平，为职工群众提供安全、有序、方便、舒适的办公办事环境，制定本物业管理考核方案。

一、考核对象

本考核办法适用于市政务服务与数据管理局办公大楼物业管理公司。

二、考核依据和内容

根据双方签订的《物业服务合同》中所承诺的服务内容、服务标准，对物业管理公司提供的办公楼内外公共区域的清洁卫生管理、绿化的日常维护管理、治安管理与车辆停放秩序管理、消防管理、安全生产管理、消防系统维保、消防设施年检、水电管理、会议接待服务、地下车库出入口管理、电梯维护、年检、冬季除雪、房屋建筑共用部位的维修养护和管理、共用设施、设备的维修养护运行管理等服务管理工作进行考核。

三、考核方法

考核每月进行一次，考核方法为日常考核、问卷调查、领导抽查相结合的方式，总分为 100 分。

（一）日常考核。每月最后一个工作日，考核工作小组依据《物业管理月考核要点》（详见附件 1）开展日常考核

工作，以百分制进行量化打分，考核结果将于下月 1 日公布，此项考核得分占总分值的 70%。

(二)问卷调查。每月最后一个工作日使用小程序向局机关及所属事业单位全体在编在岗干部职工、进驻政务服务大厅窗口单位和合作单位集中发放《呼伦贝尔市政务服务与数据管理局 物业服务满意度调查问卷》(详见附件 2)，开展无记名问卷调查，以百分制进行量化打分，调查结果将于下月 1 日公布，此项调查得分占总分值的 30%。

(三)随机抽查。为保障节假日、重要检查、重点工作期间的安全稳定，考核工作小组在关键时间节点将对政务服务与数据管理局办公大楼物业服务事项进行随机抽查，对不符合物业服务标准的事项进行扣分，最高可扣 3 分。

四、考核结果运用

考核结束后将考核情况进行集中汇总，80 分为及格分，考核分低于 90 分，延迟支付物业公司服务费用，直至物业各项服务事项完成整改，符合相关标准；月考核总分低于 80 分扣除 1%物业服务费，每年有 2 次低于 80 分，扣除 2%物业服务费，全年给予黄牌警告；每年有 3 次低于 80 分，扣除 3%物业服务费并更换物业公司。年度考核得分为 80 分为及格分，经双方同意可以续签服务合同，低于 80 分须重新采购。

附件：1. 物业管理月考核要点

2. 呼伦贝尔市政务服务与数据管理局物业服务满意度调查问卷

附件 1				
物业管理月考核要点				
综合考核项目 (100 分)				
序号	事项分类 (15 项)	调查内容 (30 项)	扣分 标准	检查 结果
1	物 业 服 务 人 员	物业服务人员是否按楼层标准配备□ 有无空岗现象□	4 分	
		物业服务人员发型、服装是否整洁、工牌符合要求□ 有无不规范行为、每年对物业全体 服务人员进行 1-2 次培训□	4 分	
		物业服务人员工作时间饮酒、玩手机、大声喧哗聊天、空岗□ 有无与业主、办事群众发 生争吵、打架事件□	4 分	
		物业服务人员是否对办公大楼及公共区域发现问题及时上报□	2 分	
		物业服务人员是否通过政审□ 服务人员必须 经过专业培训□	4 分	
		打扫办公室每次保洁是否二人同进同出□	2 分	

2	物业工具	物业工作设备是否齐全，工具是否在规定的地点有序摆放□	2 分	
3	会议室	会议室地面、桌、椅、沙发、茶几、茶具干 净，无污渍□	2 分	

4	办公室	领导办公室内日常卫生打扫彻底无死角，办公室桌椅、沙发、茶几、茶具干净、无污渍 <input type="checkbox"/> 书柜、文件、报刊、书籍等摆放整齐、有序 <input type="checkbox"/>	4 分	
5	卫生间	卫生间窗户、瓷砖墙壁无污迹、无灰尘、卫生间门板无粘贴物、地面洁净 <input type="checkbox"/> 卫生间内通 风良好、空气清新无异味 <input type="checkbox"/>	4 分	
		卫生间器具洁净光亮无污迹、小便池、蹲便池无污迹外表洁净明亮、垃圾袋齐全、上下水畅通无堵塞 <input type="checkbox"/> 卫生间灯具使用正常、无挂尘、灯罩无破损无脱落 <input type="checkbox"/>	2 分	
6	楼内其他 公 共 区 域	办公楼内 3 米以下墙壁、暖气无尘物、蛛网 <input type="checkbox"/>	2 分	
		经常保持办公楼内空气清新、无蟑螂、老鼠、虫害等 <input type="checkbox"/>	2 分	
		大厅理石地面是否光洁明亮、无垃圾、无灰尘、无痰迹 <input type="checkbox"/> 外平台有无垃圾杂物、痰迹、墙面无粘贴印 <input type="checkbox"/>	4 分	
		办公楼和公共区域内垃圾箱是否及时清运 <input type="checkbox"/> 垃圾桶定期消毒摆放整齐 <input type="checkbox"/> 花盆外观干净、花叶无尘土、花盆内无杂物 <input type="checkbox"/>	4 分	
		大厅门玻璃是否干净 <input type="checkbox"/> 有无明显安全标志 <input type="checkbox"/> 有无破损现象 <input type="checkbox"/>	3 分	

		楼道内有无垃圾□地面是否光洁明亮□无灰	3 分	
--	--	---------------------	-----	--

		尘、无痰迹、无水迹□		
		楼道消防门表面干净无尘土□消防栓内及 防火疏散指示牌无尘灰□灭火器数量符合 要求 并按时年检□	6 分	
		步行梯窗户干净明亮□窗台及窗框无灰尘及 杂物□地面无垃圾□无烟头、无痰迹、踢脚 线无积尘□	4 分	
		大楼内定期投放鼠药，无鼠害、无蚊蝇、无 蟑螂、有无投放记录□	4 分	
		公共区域内无烟头、废纸、塑料袋等杂物□ 是否随时捡拾入桶□	2 分	
7	开水间	开水间有无杂物存放□地面、墙面是否洁净 □无水迹、黄锈茶水桶干净□	4 分	
8	维修	各种设施设备损坏(含跑、冒、滴、漏)后， 是 否及时修复□	4 分	
9	电梯	电梯四壁清洁明亮无手印迹□使用专用保养 剂擦拭、无灰尘、污渍、地面无垃圾杂物、 外门无污迹□	2 分	
10	值班室	室内、卫生间卫生每天按时打扫，值班室床 上用品每天更换一次□	2 分	
11	客服	物业服务人员会前提前准备会务用品□会务 期间每隔 15 分钟加一次茶水□会议结束及 时清理会议用品，消毒清洁后放回原处□	4 分	

12	室外、地下 停车场	室外停车场配备专职保安指挥车辆有序停放，维持车辆正常通行秩序地下□及时清理室外、地下停车场卫生，保证停车场地面无垃圾、杂物□	4 分	
13		地下车库配备 24 小时专职保安,开展定时巡检工作确保车辆停放有序，地库进出口安全设备正常运行	4 分	
14	清理积水、 积雪	夏季定期检查清理室外排水设施，确保设施通畅井盖牢固，做到雨后及时清理保证地面无积水口冬季做到及时清扫积雪，保障停车场主干道路和重点区域畅通无阻，不影响车辆正常通行停放。做到小雪 24 小时、中雪 48 小时、大雪 72 小时清理完毕□	4 分	
15	室外公 共区域	树木、花坛、草坪是否修剪平整、无杂草、烟头、废纸、塑料袋等杂物,做好日常防治 病虫害发生□	4 分	

附件2			
呼伦贝尔市政务服务与数据管理局物业服务满意度调查问卷			
综合考核项目(100 分)			
序号	事项分类 (9 项)	调查内容(20 项)	扣分 标准
1	物业服务人员形象	(1)着装统一，行为规范举止文明。	0-5 分
		(2)您对服务人员服务态度是否满意。	0-5 分
		(3)物业服务人员有无酒后上岗。	0-5 分
		(4)物业服务人员与办事群众发生争吵、打架事件。	0-5 分
2	会议室	(5)地面、办公桌椅等设施干净整洁，无灰尘、污渍。	0-5 分
3	卫生间	(6)地面、器具、瓷砖、墙壁洁净无污渍。	0-5 分
		(7)通风良好、空气清新无异味。	0-5 分
4	电梯	(8)电梯内无灰尘、污渍、杂物、异味。	0-5 分
5	开水间	(9)无杂物存放，地面、墙面干净整洁。	0-5 分
		(10)饮水设备干净整洁，茶水桶清理及时。	0-5 分
6	楼内其他公共区域	(11)地面、墙面干净整洁。	0-5 分
		(12)保洁人员做到定时巡视发现杂物及时清理	0-5 分
		(13)垃圾箱及时清运，定期消毒摆放整齐，花盆外观干净花叶无尘土、花盆内无杂物。	0-5 分

		(14) 确保楼内无鼠害、无蚊蝇、蟑螂。	0-5 分
7	室外、地下停车场	(15) 室外停车场配备专职保安指挥车辆有序放停，维持车辆正常通行秩序。	0-5 分
		(16) 地下车库专职保安，定时巡检确保车辆停放有序，地库进出口安全设备正常运行。	0-5 分
		(17) 及时清理室外、地下停车场卫生，保证停车场地面干净整洁。	0-5 分
8	室外台阶	(18) 及时清扫保证台阶和两侧花坛内无异物，确保台阶夏无积水、冬无冰雪。	0-5 分
9	清理积水、积雪	(19) 夏季做到雨后及时清理保证地面无积水。	0-5 分
		(20) 冬季做到及时清扫积雪，保障停车场主干道路和重点区域畅通无阻，车辆正常通行停放。	0-5 分