

# 呼伦贝尔经济技术开发区管委会海东办公楼及智慧园区 指挥中心物业管理服务 服务要求

## 1. 项目基本情况

### 1.1 物业情况

物业名称	服务地点
呼伦贝尔经济技术开发区管委会海东办公楼及智慧园区指挥中心物业管理服务	呼伦贝尔经济技术开发区管委会海东办公楼及智慧园区指挥中心

### 1.2 供应商需提供的设施、设备、材料等

- (1) 物业管理服务所需设备由供应商自备；
- (2) 物业管理服务人员餐食由供应商自理；
- (3) 物业管理服务所需的零星维修材料由供应商自理；
- (4) 物业管理服务所需的低值易耗品由供应商自理；
- (5) 物业管理服务所需的客耗品由供应商自理。

## 2. 物业服务范围

### 2.1 会务服务

#### 2.1.1 会务服务标准

做到站立式服务、微笑服务、敬语服务、指示服务、会务服务、安全服务、敬礼服务。

#### 2.1.2 会务保洁内容

- (1) 会议台、接待台、椅、室内玻璃、门、室内设备设施、地面、间隔玻璃、墙身、地脚线、灯饰、天花、空调风口、开关面板、烟灰盅、垃圾清运等。
- (2) 会议室除每日正常打扫外，使用后必须立即清理。
- (3) 清洁会议台、桌椅等使用的毛巾与擦拭其他部位的毛巾严格区分，严禁混用。
- (4) 擦玻璃、灯饰、天花、开关面板等时要注意安全，严格遵守操作规程。
- (5) 发现公用设备设施等有问题及时向有关人员反映。

- (6) 定时巡回检查，勤于打扫。
- (7) 不得使用、挪动会议室的任何物品。
- (8) 会议提前十分钟所有人员到岗。
- (9) 会务室内所有物品摆放整齐，茶具和话筒经过严格消毒。
- (10) 会务室所有设备设施(照明、空调、音响系统等)使用状态良好。
- (11) 绿化植物长势良好，清洁无冲害。
- (12) 会议前提前将茶杯清洗摆放好、打好开水。
- (13) 对会议内容不听不问不讨论不传播。会后及时清理会议室卫生。
- (14) 报刊杂志的发放。
- (15) 擦拭会议室的门、地脚线、柜、会议桌、椅等设施，清理烟灰缸及垃圾桶里的杂物。
- (16) 会议室卫生定期打扫。
- (17) 认真完成领导交办的其他工作任务。

## **2. 2保洁服务**

### **2. 2. 1 保洁范围**

- (1) 保持日常环境卫生保洁。保证公共区域干净整洁。
- (2) 保洁人员必须注意仪表，穿好工作服，每天提前到岗，确保干部职工上班前做好日常保洁工作。
- (3) 楼内地面保证随时干净整洁。
- (4) 楼内无纸屑、无垃圾杂物、无泥沙、无积水、做好日常垃圾清理工作。
- (5) 标识标志标牌、公用设施设备表面无灰尘。
- (6) 目视天花板无明显灰尘、蜘蛛网。
- (7) 墙面、门、窗无积灰，卫生间无异味，洗手台台面镜面、水龙头无污渍，便器无污渍。
- (8) 门厅、走廊、卫生间随时保持干净整洁。

### **2. 2. 2 保洁服务标准**

公共区域环境：保持全部公共区域内无灰尘，无污渍，无废弃物、无异味，无乱贴乱画；保证公共区域无卫生死角，无擅自占用和堆放杂物现象；保证各会议室的特殊保洁要求；保证消杀效果且无二次污染；保证垃圾日产日清；全天候保洁，对楼层通道及楼梯台阶进行清扫托洗干净；地脚线、通道墙面干净无灰尘；

公共楼层通道及楼梯地面干净无污渍、灰尘、痰迹；墙面、天花板干净无污迹、浮尘；照明外壳无积灰、污迹，金属件干净、光亮无污迹，不变色。目视标识、指示牌无灰尘；目视墙面、管道无灰尘。

卫生间的保洁：每日对公用卫生间进行保洁，每天对洗手池、大小便器及地面进行消毒清洗，打开门窗进行通风，适量喷洒空气清新剂，清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾，每月两次对卫生间进行消杀工作。卫生间保洁标准：室内无异味、臭味；地面无纸屑、污渍、积水等杂物，目视墙壁、便器洁净无黄渍；天花板墙角、器皿无灰尘、蜘蛛网等，如上下水管道有堵塞现象，应及时上报疏通。

## **2.3保安服务**

2.3.1 办公楼门卫、监控室 24 小时值守、车辆疏导及停放、办公区巡逻，秩序维护人员穿好保安服，保持良好形象，熟悉大楼环境，文明值勤、训练有素、言语规范、认真负责；熟悉办公楼基本情况，包括职工人数、相貌特征、常规出入时间及周边环境的掌握了解；谢绝外来推销人员，来访人员需持有效证件进行登记；遇上级领导检查指导工作或其他人员来访，做到有礼有节，并将人数、单位等情况做好登记；对出入物品实行检查及请示制度；对干扰正常办公秩序事件处置果断并及时上报；加强对楼宇治安、人员来访和突发事件紧急处理等；切实维护行政机关办公秩序。

2.3.2 办公场所安全防范。严密盯防火灾水患报警信号；遇有火警等情况及时报告上级领导，第一时间采取有力措施迅速、正确处置；切实保证办公楼安全。

2.3.3 车辆疏导及停放。对进入地下车库的车辆指导其有序停放，确保出入口消防通道顺畅，停车区秩序井然。

2.3.4 巡逻工作。对楼内及院落进行 24 小时安全巡查，文明巡查；对公共区域设施设备进行巡视；对公共区域安全隐患进行甄别和排查；维护好外围区域的秩序。巡查内容包括：消防设备是否完好，公共设施有无损坏，天花板及悬挂物有无安全隐患；晚间巡查，对各房间的门窗、灯是否关闭进行检查；院内有无可疑人员和情况，并做好记录，对值班、巡查中发现的问题及时处理，视情况报告办公室。做好防火、防盗、防水、安全保卫，保证水电安全、稳定运行。参与安全、消防检查活动，并要求安保人员能正确熟练掌握各种消防、物防、技防等设备的使用方法。协助做好安防设施、电器设备的安全运行、维护保养及电梯解困处理工作。及完成办公室临时交办的事项。

## 2.4小项应急维修及日常维护工作

负责办公楼内的水、暖、电的日常维护及应急维修，完成领导交办的其他工作任务。

## 3. 物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括基本服务、会务保障、保洁服务、安保执勤、零星维修等。

### 3.1基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<input checked="" type="checkbox"/> （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	服务人员要求	<input checked="" type="checkbox"/> （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。 <input checked="" type="checkbox"/> （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。 <input checked="" type="checkbox"/> （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。 <input checked="" type="checkbox"/> （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。 <input checked="" type="checkbox"/> （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	<input checked="" type="checkbox"/> （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。 <input checked="" type="checkbox"/> （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。 <input checked="" type="checkbox"/> （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。 <input checked="" type="checkbox"/> （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	<input checked="" type="checkbox"/> （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。 <input checked="" type="checkbox"/> （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、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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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	分包供应商管理	<input checked="" type="checkbox"/> （1）合理控制外包服务人员数量和流动率。
		<input checked="" type="checkbox"/> （2）根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。
		<input checked="" type="checkbox"/> （3）明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。
		<input checked="" type="checkbox"/> （4）开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。
		<input checked="" type="checkbox"/> （5）根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。
6	服务改进	<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （3）需整改问题及时整改完成。
7	重大活动后勤保障	<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
8	应急保障预案	<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
9	服务方案及工作制度	<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。
10	信报服务	<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （2）及时投送或通知收件人领取。
		<input checked="" type="checkbox"/> （3）大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。
11	服务热线及紧急维修	<input checked="" type="checkbox"/> （1）设置 24 小时报修服务热线。
		<input checked="" type="checkbox"/> （2）紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

### 3.2会务保障

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	<input checked="" type="checkbox"/> 接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	<input checked="" type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 会议期间按要求加水。
5	会后整理	<input checked="" type="checkbox"/> 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

### 3.3保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<input checked="" type="checkbox"/> （1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		<input checked="" type="checkbox"/> （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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	<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （9）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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	垃圾处理	<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （4）化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展 1 次清洁作业。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （6）垃圾装袋，日产日清。
		<input checked="" type="checkbox"/> （7）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。

		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
4	卫生消毒	<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。

### 3.4 安保执勤

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 建立保安服务相关制度, 并按照执行。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 办公楼(区)主出入口应当实行 24 小时值班制。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 设置门岗。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (6) 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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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 24 小时)。 ⑦与被访人进行核实确认; 告知被访人的办公室门牌号; 告知访客注意事项。
3	值班巡查	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 建立 24 小时值班巡查制度。



		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
4	监控值守	<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (5) 监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
5	车辆停放	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 非机动车定点有序停放。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
6	消防安全管理	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。
		<input checked="" type="checkbox"/> (5) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。
7	突发事件处理	<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。

		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
8	大型活动秩序	<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （2）应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。

### 3.5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	<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （3）每半月至少开展 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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （2）每年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
		<input checked="" type="checkbox"/> （4）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	<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （2）根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。

		<input checked="" type="checkbox"/> （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	<input checked="" type="checkbox"/> （1）标识标牌符合《公共信息图形符号第 1 部分：通用符号》（GB/T 10001.1）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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。

### 3.6 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	<input checked="" type="checkbox"/> （1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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	<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （2）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （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。
		<input checked="" type="checkbox"/> （5）安全防护用具配置齐全，检验合格。
		<input checked="" type="checkbox"/> （6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
3	给排水系统	<input checked="" type="checkbox"/> （1）生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。
		<input checked="" type="checkbox"/> （2）二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。
		<input checked="" type="checkbox"/> （3）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。
		<input checked="" type="checkbox"/> （4）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。
		<input checked="" type="checkbox"/> （5）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
		<input checked="" type="checkbox"/> （6）每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。
4	电梯系统	<input checked="" type="checkbox"/> （1）电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。
		<input checked="" type="checkbox"/> （2）电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。
		<input checked="" type="checkbox"/> （3）每年至少开展 1 次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。

		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》(TSG T5002)的有关要求。
		<input checked="" type="checkbox"/> (5) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG 08)的有关要求。
		<input checked="" type="checkbox"/> (6) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案, 每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障, 物业服务人员 10 分钟内到场应急处理, 维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。
		<input checked="" type="checkbox"/> (7) 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。
		<input checked="" type="checkbox"/> (8) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
		<input checked="" type="checkbox"/> (9) 根据采购人需求, 合理设置电梯开启的数量、时间。
5	空调系统	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》(GB50365)的相关要求。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》(GB/T18883)的相关要求。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 定期维保并做好记录, 保证空调设施设备处于良好状态。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查, 运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。
		<input checked="" type="checkbox"/> (5) 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。
		<input checked="" type="checkbox"/> (6) 每年至少开展 1 次系统整体性维修养护, 检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。
		<input checked="" type="checkbox"/> (7) 每年至少开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒; 每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。
		<input checked="" type="checkbox"/> (8) 每年至少开展 1 次分体式空调主机(含空调过滤网)和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。
		<input checked="" type="checkbox"/> (9) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。
		<input checked="" type="checkbox"/> (10) 发生故障或损坏应当在 30 分钟内到场, 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场, 在 12 小时内维修完毕。
6	消防系统	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201)的相关要求。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》(GA503 或 XF503)的相关要求。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 消防系统各设施设备使用说明清晰, 宜图文结合。
		<input checked="" type="checkbox"/> (5) 自动喷水灭火系统启动正常。
		<input checked="" type="checkbox"/> (6) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。
		<input checked="" type="checkbox"/> (7) 消防监控系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常。
		<input checked="" type="checkbox"/> (8) 正压送风、防排烟系统运行正常。
7	供配电系统	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 建立 24 小时运行值班监控制度。

		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备, 定期维护应急发电设备。
		<input checked="" type="checkbox"/> (5) 发生非计划性停电的, 应当在事件发生后及时通知采购人, 快速恢复或启用应急电源, 并做好应急事件上报及处理工作。
		<input checked="" type="checkbox"/> (6) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系, 并向采购人报告。
8	弱电系统	<input checked="" type="checkbox"/> (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/T 1081) 的相关要求。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
9	照明系统	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 外观整洁无缺损、无松落。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品, 亮度与更换前保持一致。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
10	采暖系统	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 定期检查供暖管道、阀门运行情况, 确保正常无隐患。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 做好供暖前检查等相关准备工作。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 暖气片上水前, 提前通知采购人。
		<input checked="" type="checkbox"/> (5) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。
		<input checked="" type="checkbox"/> (6) 根据天气情况适时调节供暖设备运行工况, 节约能源。

### 3.7 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 清理垃圾: 清理地面上的垃圾和杂物。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
		<input checked="" type="checkbox"/> (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。
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剂重点清洁。

		<input checked="" type="checkbox"/> （2）用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
9	乳胶漆内墙	<input checked="" type="checkbox"/> 有污渍时用半干布擦拭。
10	墙纸内墙	<input checked="" type="checkbox"/> 有污渍时用半干布擦拭。
11	木饰面内墙	<input checked="" type="checkbox"/> 有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
12	石材内墙	<input checked="" type="checkbox"/> 有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	<input checked="" type="checkbox"/> 有污渍时用半干布擦拭。

#### 4. 供应商履行合同所需的设备

根据项目实际需求，需要供应商提供作业设备（自有或租赁）用于物业管理服务如下：

序号	用途	作业设备名称	数量	单位
1	基本服务	/	1	个
	会务保障	计算机 1 台、打印机 1 台、桌牌	1	台
	保洁服务	保洁服务所需工具、用品	1	台
	安保执勤	对讲机	10	套
2	房屋维护服务	满足服务内容的相关设备	1	台
3	公用设施设备维护服务	满足服务内容的相关设备	1	台

#### 5. 物业管理服务人员需求

部门职能	岗位	同时在岗人数	岗位所需总人数	备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求）
服务中心	项目经理	1	1	须具有物业类项目管理人员证书、本科及以上学历
基本服务	主管	1	1	须具有物业经理证书、中专学历以上、物业管理相关工作经验三年以上。
	前台（或传达室）			
	内勤			
	客服（24 小时服务热线）			

会务保障	会务	2	2	会议全程
保洁服务	主管			
	保洁员	15	15	
	垃圾清运工	1	1	
安保执勤	主管			
	领班			
	门岗	2	2	24 小时
	消控岗	1	2	24 小时
	巡逻岗	1	1	
	车管岗	1	1	
房屋维护服务	主管			
	综合维修	1	1	需具备日常小项综合维修独立完成能力。
公用设施设备维护服务	主管			
	弱电维修			
	高配工			
	水电工	1	1	需具备特种作业操作证。
	暖通工			
	电梯工	2	/	供应商可将此项工作分包给具有电梯维护维修相关资质企业，做好电梯年检、维护维修等相关工作。

## 6. 商务要求

### 6.1 实施期限

2026 年度实施，本项目服务合同到期后，在不改变所有合同约定条款及金额的情况下，经采购人与投标人协商一致，可续签服务合同一年，最多续签两次。

### 6.2 付款方式

①在本年服务费中抽取约 5%作为考核费用，根据全年物业服务的考核结果于服务期满一年一次性支付，全年考核得分在 90 分（含 90 分）以上为优，全额支付考核费；得分在 90～80 分（含 80 分），扣除考核费的 10%；得分在 80～70 分（含 70 分），扣除考核费的 20%；得分在 70～60 分（含 60 分），扣除考核



费的 30%；得分在 60 分以下，扣除全部考核费。

②服务费用。年服务费用扣除考核费用后平均至每月，采用按月支付的方式。由供应商按期开具物业管理服务费发票，按规定程序予以结算支付。

### **6.3验收标准与要求**

按照合同约定的时限和要求由验收小组负责验收。

## **7. 需要说明的其他事项**

### **7.1零星维修材料费用**

①涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：单次 500 元以下的小项维修，如：灯泡、开关、水管接头、阀门、电线、螺丝、门锁、合页、把手、地漏、墙面涂料、瓷砖、密封胶、玻璃胶、胶带、扳手等。

②涉及以下情形的，由采购人承担：单次 500 元以上的维修。

### **7.2低值易耗品费用**

①涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：服务内所需低值易耗品由供应商自理。

②涉及以下情形的，由采购人承担：服务范围以外的。

### **7.3客耗品费用**

①涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：服务范围内产生客耗品均由供应商承担。

②涉及以下情形的，由采购人承担：合同约定外客耗品由采购人承担。

**注：以上所有要求采购人不接受任何负偏离。**

# 考核标准

**考核项目：**海东办公楼、智慧园区指挥中心全域物业管理服务

**考核范围：**会务保障、楼宇保洁消杀、安保执勤、设施零星维修及综合服务管理

**考核对象：**物业服务中标单位

**考核周期：**月度考核

**总分值：**100 分

**考核说明：**

- 1. 本考核表采用现场检查、台账核查、日常巡检、投诉记录综合评分；实行扣分制，单项分值扣完为止，不累计负分。
- 2. 考核得分 90 分（含）以上为优秀，80 分（含）-89 分为合格，70 分（含）-79 分为基本合格，70 分以下为不合格。
- 3. 考核结果作为月度服务费支付、季度评优、合同履行评价、奖惩及续约的核心依据。
- 4. 出现重大安全事故、泄密事件、重大投诉、失职渎职造成损失的，当月考核直接记不合格。

序号	考核模块	考核内容及标准	扣分细则
一	会务保障服务 (25 分)	<b>1. 会前筹备：</b> 提前完成会场布置、桌椅摆放、座椅对齐、地面清洁、桌面无杂物；会议设备（音响、投影、话筒、显示屏、灯光）提前调试正常；茶水、纸巾、席位牌摆放规范、整齐到位；会场温度、通风提前调节至适宜状态。 <b>2. 会中服务：</b> 会务人员着装规范、站姿端正、服务主动；及时续水、巡视会场，及时处理设备小故障；全程安静有序，不影响会议开展。 <b>3. 会后清理：</b> 会议结束后 30 分钟内完成会场清理、桌椅归位、垃圾清运、设备关闭复位，会场恢复原貌。 <b>4. 会务保密管理：</b> 严格遵守会务保密制度，不私自拍摄、传播会议内容，不泄	1. 会前准备不充分、设备未调试、会场布置凌乱，每次扣 2-5 分；2. 会中服务缺位、态度散漫、服务不及时，每次扣 2-3 分；3. 会后清理不及时、场地未复位，每次扣 3 分；4. 发生会务泄密、私自传播会议内容，本项 0 分，当月考核不合格；5. 无会务台账、记录缺失混乱，每次扣 2 分；6. 参会单位及甲方有效投诉，每次扣 3 分。

		露会议涉密信息，妥善保管会议遗留文件、资料。 <b>5. 台账管理：</b> 会议登记完整，场次、时间、服务记录清晰，台账规范可查。	
二	保洁消杀服务 (30分)	<p><b>1. 公共区域保洁：</b>办公楼大厅、走廊、楼梯、电梯、通道、窗台、扶手等公共区域全天干净整洁，无积尘、无蛛网、无杂物、无污渍、无乱堆放；地面干净干爽、无积水、无垃圾死角。</p> <p><b>2. 卫生间保洁：</b>卫生间全天候保洁，地面、台面、镜面干净无水渍；便池无污渍、无异味、无堵塞；纸巾、洗手液补给及时，垃圾桶无满溢、无散落垃圾。</p> <p><b>3. 垃圾清运：</b>公共垃圾桶、分类垃圾点位每日及时清运，无堆积、无异味、无渗漏，桶体干净整洁，摆放规范。</p> <p><b>4. 定期消杀：</b>严格按照频次开展全域消杀（公共区域、卫生间、楼道、垃圾点位），消杀记录完整，无遗漏、无敷衍作业，有效预防蚊虫、细菌滋生。</p> <p><b>5. 细节管理：</b>无卫生死角、无长期积存垃圾，雨雪天气及时清理门厅积水、铺设防滑措施，保障通行整洁安全。</p>	<p>1. 公共区域有积尘、蛛网、杂物，每处扣1分；</p> <p>2. 卫生间脏乱、异味重、物资缺失、垃圾满溢，每次/每处扣2分；</p> <p>3. 垃圾清运不及时、堆积异味，每次扣2分；</p> <p>4. 未按要求消杀、无消杀记录、漏消杀，每次扣3分；</p> <p>5. 存在卫生死角长期未清理，每处扣3分；</p> <p>6. 雨雪天气未做防滑、积水清理，每次扣2分；</p> <p>7. 收到有效卫生投诉，每次扣3分。</p>
三	安保执勤服务 (25分)	<p><b>1. 值守巡逻：</b>实行24小时双人在岗值守，无脱岗、睡岗、空岗现象；严格按照巡逻路线、频次开展楼宇及园区周边巡逻，巡逻台账真实完整，时间、点位记录清晰。</p> <p><b>2. 访客车辆管理：</b>外来访客严格执行登记、问询、报备制度；外来车辆有序疏导、规范停放，禁止乱停乱放；内部车辆管理规范，通道、消防通道全程畅通无占用。</p> <p><b>3. 秩序维护：</b>办公区域秩序良好，无无关人员逗留、喧哗、滋扰；出入口管控严格，杜绝闲杂人员随意进出。</p> <p><b>4. 安全应急处置：</b>熟练掌握消防、</p>	<p>1. 出现脱岗、睡岗、空岗，每次扣5分；</p> <p>2. 未按规定巡逻、台账造假、记录缺失，每次扣3分；</p> <p>3. 访客、车辆登记管控不严，漏登、乱放，每次扣2分；</p> <p>4. 消防通道堵塞、车辆乱停未及时疏导，每次扣3分；</p> <p>5. 发现安全隐患未上报、未处置，每次扣4分；</p> <p>6. 服务态度恶劣、与人员发生争执，每次扣3</p>

		<p>安防应急流程，消防器材、监控设施每日巡检；发现安全隐患、设备异常及时上报、及时处置；突发情况快速响应、规范处置、留存记录。<b>5. 岗位形象：</b>安保人员着装统一规范、仪容整洁、文明执勤、礼貌服务，无态度生硬、推诿争执现象。</p>	<p>分；7. 因安保失职造成秩序混乱、财物丢失、安全隐患，本项 0 分。</p>
四	零星维修及设施养护 (12 分)	<p><b>1. 日常巡检养护：</b>对楼宇水、暖、电、照明、开关、插座、给排水、门窗等公共设施每日巡检，及时排查隐患，做好养护记录。<b>2. 应急维修处置：</b>接到报修后及时响应，一般故障 24 小时内修复，紧急故障（漏水、断电、设施脱落等）立即到场处置，高效维修，不影响正常办公。<b>3. 维修现场管理：</b>维修作业规范，完工后清理现场、恢复整洁，无施工垃圾遗留；维修台账完整，报修、处置、回访记录齐全。<b>4. 设施完好率：</b>公共设施故障及时处置，长期带病运行、破损未修设施数量为零。</p>	<p>1. 未开展日常巡检、无养护台账，每次扣 2 分；2. 报修响应迟缓、超时未修复，每次扣 3 分；3. 维修作业不规范、完工遗留垃圾，每次扣 2 分；4. 设施破损、故障长期未处理，每处扣 2 分；5. 因维修不及时影响正常办公，每次扣 3 分。</p>
五	综合管理与履约服务 (8 分)	<p>1. 物业人员全员在岗、着装统一、仪容规范、持证上岗，无擅自缺岗、串岗；2. 服从甲方日常管理、调度安排，积极配合园区各项检查、迎检、专项保障工作；3. 建立完整物业服务台账，各类记录真实、规范、连续；4. 投诉处理及时，响应、整改、回访闭环到位；5. 无违规作业、无违纪行为、无负面舆情。</p>	<p>1. 人员着装不规范、仪容散漫，每人次扣 1 分；2. 不服从甲方合理管理、调度，每次扣 3 分；3. 台账混乱、缺失、弄虚作假，每次扣 2 分；4. 投诉处置不闭环、拖延整改，每次扣 2 分；5. 出现人员违纪、违规行为，每次扣 2 分。</p>
六	加分项 (上限+5 分)	<p>1. 圆满完成重大会务、重大迎检、专项保障任务，表现突出，每次加 2-3 分；2. 月度零投诉、服务质量优异，加 2 分；3. 主动排查消除重大安全隐患、获得甲</p>	<p>月度总分最高不超过 100 分，加分不累加超限。</p>

		方书面表扬，每次加 2-3 分；4. 创新服务举措、提升园区物业服务品质，经甲方认可可加分。	
七	一票否决项	出现以下情况当月考核直接不合格：1. 发生涉密会议泄密、资料泄露事件；2. 发生消防安全、治安安全责任事故及安全生产事故；3. 因物业服务失职造成甲方重大损失、重大负面影响、群体性投诉；4. 存在弄虚作假、恶意瞒报事故、隐患行为。	当月考核得分记 0 分，按合同约定追责、扣款。

**考核情况说明及整改要求：**

整改完成时限：\_\_\_\_\_

签字确认：\_\_\_\_\_

考核人（甲方）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

被考核单位（物业公司）：\_\_\_\_\_

负责人签字：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

**备注：**本考核表为采购文件及合同履行配套考核文件，考核结果直接对应月度服务费支付、季度考评、年度履约评价，具备合同约束力。