

国家税务总局深圳市税务局第四稽查局

物业管理服务合同

(合同编号: SZSJ-202504101)

项目名称: 国家税务总局深圳市税务局第四稽查局

签订日期: 2025 年 4 月 27 日

本合同已经北京德恒(

本合同已经北京德恒(深圳)律师事务所 陈柏龙 律师审查

国家税务总局深圳市税务局第四稽查局

物业管理服务合同

采购人（全称）：（甲方）

统一社会信用代码：11440300MB2D89856X

法定代表人： 张家华

地址：国家税务总局深圳市税务局第四稽查局

联系方式：27788088

承包人（全称）：（乙方）

统一社会信用代码：91440300279525516U

法定代表人： 徐永平

地址：深圳市南山区桃源街道长源社区学苑大道 1001 号南山智园 A3 栋 3 层

联系方式：0755-82949628

本项目于 2025 年 4 月 14 日公开招标采购确定由乙方提供服务。

依照《中华人民共和国民法典》、《深圳经济特区政府采购条例》及其他有关法律、法规、规章和合同格式范本，并结合深圳市有关规定及本项目的具体情况，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就本项目协商一致，订立本合同。

第一条、项目概况

1、项目名称：国家税务总局深圳市税务局第四稽查局物业管理服务项目。

2、项目地点：深圳市宝安区建顺一路 1 号。

3、项目规模及特征：

办公楼占地面积 2922 平方米，总建筑面积 9349 平方米。办公楼主楼共 9 层（其中地下 1 层，地上 8 层），为行政办公楼，楼宇所有的硬件、机电设备、软件配置齐全完善。停车位

共 58 个（车位分布：-1F 有 20 个，地面大院内 26 个、大院外 12 个），非营业性质。

第二条、服务范围

1、房屋建筑本体共用部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙体、楼梯间通道、门厅、设备机房）的维护和管理。

2、本单位红线内设施设备包括上下水管道、排水管道、落水管、厨房排烟管道、化粪池、化油池、沟渠、排污井、室内泵房（消防、空调泵房）、道路、停车场、路灯等的维修维护。

3、消防系统、供配电系统、照明系统及发电机组、智能化系统、给排水系统、厨房管道清洗、空调系统（含水处理）、电梯设备、电话系统等的维护、保养和管理。

4、室内外环境清洁卫生，生活垃圾的收集、清运，还包括消毒消杀、防治白蚁、防蚊虫、灭鼠服务等。

5、办公楼安全秩序维护及人员进出登记管理，内部 24 小时安全监控、消防管理，杜绝火灾和治安隐患。

6、会议室、洽谈室、接待室的会务接待服务；协助开展大型公务活动等，协助布置和管理展览场地；临时性提供相关服务人员并承担相关服务工作。

7、办公大楼各办公室、会议室管理及室内物品清洗、更换。

8、室外绿化养护和管理，室内绿化布置、更换、维护。

9、停车场管理及维护。

10、办公楼档案管理、资料整理，建立每天消防、清洁（含防疫）、车辆人员进出等管理日志，并形成电子档案。

11、协助甲方各项工作开展的安全管理任务。

12、法规和政策规定由物业管理公司管理的其它事项。

第三条、合同费用

国家税务总局深圳市税务局第四稽查局的管理服务费按中标价一年人民币 **贰佰叁拾贰万玖仟玖佰玖拾捌元整（¥：2329998.00 元）**，每月物业管理服务费用为人民币 **壹拾玖万肆仟壹佰陆拾陆元伍角整（¥：194166.50 元）**。前述价格为含税包干总价。

第四条、合同方式

合同方式：按月包干，单价不做调整；但为免疑义，根据本合同约定对每月物业管理服务费用的结算不属于单价调整。

第五条、付款方式

甲方根据每月履约考核结果按月支付上月的物业管理服务费。每月 10 日（如遇节假日则推迟到节假日结束后的首个工作日）为上月管理服务费结算日，乙方应在结算日前向甲方出具符合甲方要求的增值税发票，由甲方签署付款凭证，办理付款手续。如因乙方未及时开具符合甲方要求的增值税发票，或因财政审批/支付程序等原因导致付款延迟的，不视为甲方违约。

乙方的收款信息如下：

收款公司名称： 龙城城市运营服务集团有限公司宝安第四分公司

收款银行账号： 755954036210818

开户行： 招商银行深圳景田支行

第六条 合同期限

服务期： 2025 年 5 月 6 日至 2026 年 5 月 5 日

本项目一招三年，第一年为本项目中标服务期限，合同到期后由乙方申请续约，采购方在本单位采购项目预算获得批准并根据乙方履约情况决定是否续签合同。合同一年一签，最多续签两次。

第七条 管理目标

乙方承诺，办公楼按照《全国物业管理示范大厦标准》进行管理，并根据甲方的委托管理事项制定出本物业的管理分项标准（具体内容见本合同附件）。

第八条 管理服务监管

（一）乙方在合同执行期间，须接受市行业主管部门以及甲方的监管。

（二）甲方组建评价小组，建立考核评价机制。评价小组每月对乙方的履约情况进行评价。实行百分制量化评分法，详见《履约评价表》（附件 2），评价结果由双方签字确认。

1、分值大于或等于 90 分，评价为“合格”，当期服务费全额支付。

2、分值小于 90 分、大于或等于 70 分的，评价为“基本合格”。分值 90 分以下至 80 分（含），扣减当月 5% 的管理服务费；分值 80 分以下至 70 分（含），扣减当月 10% 的管理

服务费。

3、分值小于 70 分的，评价为“不合格”，甲方将向乙方发送书面整改通知书，乙方须在整改通知书规定时间内完成整改并形成书面整改报告。在乙方完成整改之前，甲方有权利暂停支付考评当月物业管理费，并扣减当月 20%的管理服务费。

如乙方存在服务过错扣罚情形，则在前述管理费相应扣减的基础上继续扣除扣罚金额后，甲方再支付余下服务费。

（三）服务过错扣罚标准

物业管理服务费的扣罚除注明的情况外，其余情况扣罚的具体标准，其计算基数均为当月的物业管理费。

1. 一般过错的有效投诉，扣罚比例为千分之二。
2. 一般过错的重复性有效投诉，扣罚比例为千分之三。
3. 较大过错的有效投诉，扣罚比例为千分之五。
4. 较大过错的重复性有效投诉，扣罚比例为百分之一。
5. 重大过错的有效投诉，扣罚比例为百分之二。
6. 一般事故过错的扣罚比例幅度为百分之三至百分之八。
7. 较大事故过错的扣罚比例幅度为百分之八至百分之二十。
8. 重大事故过错的扣罚比例幅度为百分之二十至百分之五十。

9. 上述物业管理服务费的扣罚涉及的投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确定由甲方与乙方另行协商予以明确，个别投诉事项可以具体个案具体明确，有分歧异议的，以甲方后勤主管部门的意见为准。

（四）如乙方出现重大管理和操作过错（损失金额超过人民币五万元，或者造成严重社会影响的），甲方有权随时终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿，并承担相应的法律责任。甲方在向乙方送达《终止合同通知书》后，本合同即解除。

第九条、甲方的权利和义务

1、与乙方议定年度管理计划；有权要求乙方按双方约定的管理标准提供物业管理报告等管理信息。

2、对乙方的管理实施监督检查，定期进行考核评定。有权要求乙方对违反服务承诺的事项进行限期整改；逾期不整改的，将根据违约情况在物业服务费中予以一定比例的扣除；情

节严重的，甲方有权终止合同，并要求乙方承担相应的经济损失。

3、有权要求采纳甲方提出的合理要求；有权对乙方不称职的人员提出撤换的建议；有权对乙方人员进行技术能力考核，经过考核合格的人员才能进入本大楼从事物业管理服务；有权审核乙方外包项目单位及驻场工程技术人员的资质。

4、向乙方提供管理用房。在委托管理期限内，可根据条件免费提供管理用房给乙方使用。管理用房不包括办公家具设备及办公用品。

5、向乙方安保、机电维修、后勤服务人员及物业负责人（不包含清洁人员）有偿提供甲方正常工作时间的工作餐（不含周六、日和节假日），应根据国家税务总局深圳市税务局相关文件规定的外部人员用餐标准支付用餐费用。

第十条、乙方的权利和义务

1、严格按照各服务项目要求及标书承诺配备管理人员。如不能履约，甲方可要求乙方限期整改；逾期不整改的，将按人工成本在物业服务费中予以扣除；情节严重的，甲有权终止合同，并要求乙方承担相应的经济损失。

2、明确物业管理目标。

3、负责编制大厦、附属建筑物、设施、设备、绿化等年度维修养护计划和大型维修方案，经双方议定后由乙方组织实施。

4、必须对安全、消防的突发事件进行应急处理（如水灾、火灾等），并及时报告甲方有关人员。

5、接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，接受甲方对服务标准和管理目标进行监督和考核。

6、对甲方办公楼内的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在甲方办公楼内改、扩建完善配套项目，须报甲方和有关部门批准后方可实施。

7、建立本物业的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。

8、及时向甲方提交各类重大和突发事件处理的报告。

9、向甲方提交季度工作小结、年度工作总结和计划报告。

10、加强对物业管理服务人员管理及教育，严格落实保密责任，乙方及其服务人员不得有盗窃或故意毁坏甲方及甲方工作人员财物、盗窃或泄露甲方机密资料、擅自发布信息对甲方造成不良影响等行为。

11、因乙方管理原因（不可抗力因素除外）而导致甲方物业内所指定的物业、设备及其他直接损失时，乙方应做出相应赔偿。

12、合同终止时，乙方必须从合同终止日起十天内向甲方移交原委托管理的全部物业、管理用房及其各类管理档案、财务等资料。

13、乙方须在本合同生效之日起十个工作日内向甲方提交物业管理服务主要从业人员（具体见招标文件）花名册及相关从业资质证明材料（提供复印件，验证原件），对不合格人员或甲方认为不称职的人员，乙方应及时调整。经双方确认的主要从业人员名册作为基础资料保存。

第十一条、违约责任

1. 乙方不得将本物业管理项目非法分包（包括以劳务外包方式分包）给其他单位，若因乙方不具备某项专项资质确需将某项专业项目分包给其他具备相应资质单位，必须事先征得甲方同意。否则，甲方有权即刻终止合同且无需再支付任何尚未支付的服务费用，并要求乙方赔偿相应损失。

2、乙方在合同履行中要按招标文件要求的数量和标准配备人员；如不能履约，甲方可要求乙方限期整改；逾期不整改的，将按人工成本在物业服务费中予以扣除；情节严重的，甲方有权终止合同，并要求乙方承担相应的经济损失。因半个月內两天以上（含两天）人员配置不到位或者擅离工作岗位按缺岗计算，甲方有权扣减当月相应比例物业管理费。

3、甲方对乙方的服务标准和管理目标进行监督和考核，如因乙方不能按照招标文件的标准执行，或是由于乙方管理不到位，造成约定管理目标无法达成，甲方有权要求乙方限期整改；逾期不整改的，将根据违约情况在物业服务费中予以一定比例的扣除；情节严重的，甲方有权终止合同，并要求乙方承担相应的经济损失。因管理松散，未按甲方规定浪费资源，视情节轻重扣减物业管理费。因对维修、抢修的公共设备未在规定时间内完成，视情扣减物业管理费。

4、因乙方管理不到位，或因乙方内部人员违法行为，或因乙方的其他原因，造成甲方或其他方人身伤害和财产损失的，乙方应承担全部赔偿责任和相应的法律责任。

5、合同履行期间，如因自身原因造成经济损失的，责任方应予以相应赔偿，并在限期内整改；逾期不整改的，无责方有权终止合同。

6、每月履约表评分完毕，按服务评分支付相关管理费用。如乙方迟延提供或不能提供合

法发票，则甲方有权推迟付款而不承担任何责任。

第十二条、其它事项

1、本合同附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

2、其他未尽事宜，经双方友好协商后可对本合同的条款进行修订更改或补充，以书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

3、本项目《中标通知书》；投标文件及其附件；招标文件及其修改、答疑文件；相关标准、规范及有关技术文件；双方有关具体事项的洽商、补充等方面协议或文件（如：联席会议记录等）是本合同的组成部分，与本合同有同等约束力。

4、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

5、本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

6、本合同一式捌份，甲、乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

7、本合同自签订之日起生效。

附件 1：《国家税务总局深圳市税务局第四稽查局物业服务内容及要求》

附加 2：履约评价表

甲方：国家税务总局深圳市税务局第四稽查局

法定代表人签字：

签字：

日期：

2015.4.27

乙方：

授权代表签字：

签字：

日期：

2015年4月27日

附件 1：《国家税务总局深圳市税务局第四稽查局物业服务内容及要求》

（一）管理要求

1. 物业管理服务需高标准、严要求，按“全国物业管理示范大厦标准”进行管理，严格遵照《物业管理条例》、《广东省物业管理条例》、《深圳经济特区物业管理条例》、《深圳市标准化指导性技术文件 物业服务通用规范》（SZDB/Z42—2011）及其他各类行业规范。

2. 若乙方在中标后需将消防分包，则需提供分包方的资质、分包方企业介绍及分包协议。对管理服务涉及的专业性、技术性要求较高的工作内容，乙方可另行委托第三方承担但应提前报甲方备案，委托的工作内容仅限于分项内容，整体管理服务项目不得转让给第三方。对于乙方无法按时间、质量等要求完成的管理服务工作，甲方有权委托第三方完成，所涉及的人工费用由乙方承担。

3. 乙方进行物业管理服务的过程中需使用合法合格产品，不得使用假冒伪劣产品。所有洗手间的清洁工具及用品由乙方提供，质量与品牌由甲方与乙方双方协商确定。除坐厕纸、卷纸、擦手纸、洗手液、消毒液、洗手间及更衣室的清洁用卫生用品、清洁工具、垃圾袋、绝缘胶布、生料带、分体空调维修用制冷剂以及维修用的各种规格螺丝、胶水、保温材料（含扎带）、电线等日常消耗品由乙方承担外，其余物业管理服务所涉及的耗材、超出传统物业管理技术服务范围（如：中央空调、电梯、消防等设备控制主板的芯片级维修）的维修费用由甲方承担，乙方不承担公共水电费。乙方在物业管理服务过程中，如违反或达不到投标所承诺的各项指标（含数量和质量）时，甲方有权按项目扣除相应费用及终止合同。

4. 乙方应根据法律、法规的规定及合同约定，编制物业管理服务方案、人员编制和费用预算。物业管理服务方案需包括服务质量标准、服务限时承诺、考评细则、岗位责任制度、三防措施、投诉管理、满意度测评、人员培训、人员管理等内容以及环境保护、资源节约的具体措施。

5. 乙方应建立健全财务管理制度，依照相关法律、法规、规章及规范性文件进行财务管理，物业服务费及其他费用的收支运作规范、账目清晰，每3个月以书面形式向甲方公布收支账目情况，账目簿应当备存，接受甲方的质询或查阅。甲方对乙方组建的物业管理机构进行业务归口管理，在处理特殊事件和紧急、突发事件时，甲方对乙方的工作人员有直接指挥权。

6. 乙方工作人员均应统一着装，佩戴企业标志，服务主动、用语礼貌、仪表端庄、行为规范。

7. 乙方应向甲方公布服务监督电话和制度，在受理甲方报修、求助、咨询、投诉时，记录要清晰，尽快处理并应填写相关记录表格存档。乙方应按照服务合同约定和政府颁发的服务规范等有关规定进行服务质量管理，定期检查服务情况，接受甲方的投诉，纠正服务行为，每年服务质量定期检查不少于2次，并在服务区域公示。

8. 乙方应保证从事本物业管理项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质要求（具体请见（三）人员数量及岗位要求）。乙方员工由甲方和乙方双重管理，乙方员工的入职需经甲方审核同意。

9. 乙方如需调整管理人员及技术骨干应事先征得甲方同意，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应作出相应调整。工程技术人员全年人员交换率不得超过15%，但由于不能胜任岗位工作等原因，由甲方提议调整的除外。允许乙方采用先进管理方式和手段减员增效，前提是需经甲方评估认为可行，包括1人深造取得多证的前提下，才允许压缩相关人员。

10. 乙方应严格遵照《中华人民共和国劳动法》对其工作人员进行管理。为保证物业管理服务工作质量，甲方有权对乙方当班人员出勤情况进行检查，发现当班缺员时将根据乙方投标文件列示的工种、薪酬水平等直接从当月物业管理服务费中扣除相关费用，每人每次费用扣除标准为“工种日薪酬*天数*1.5 倍”。

11. 乙方应建立每天 24 小时接待值班制度，值班事项应有记录，设立 24 小时服务热线电话，来电应 100%给予答复，应有完善的值班工作程序和交接班管理制度。维修服务应实行 12 小时值班制度，服务事项有记录存档。急修服务(对严重影响物业服务区域正常秩序的设施设备故障进行及时的处理和修复)10 分钟内到位，其他报修按合同或双方约定时间到场，对甲方的求助、咨询应即时处理，对甲方的投诉，应在 3 天内给予答复。

12. 设备设施的维修、花卉养护(更新)需在甲方规定的时间内完成，逾期不能完成的，甲方有权委托第三方协助，发生的一切费用由乙方承担，如乙方不予支付，则由甲方在当月物业管理费中直接扣除并支付给第三方。

13. 乙方不得擅自改动红线内所有的房屋、管线、设备等的位置和用途，如需改动需报甲方审核、批准执行。

14. 由第三方实施的工程类项目，甲方要求乙方日常监管的，乙方需无偿提供监管服务。

15. 因改造原因，由施工单位承担费用的质保期间甲方将扣除乙方投标文件列示的相关费用。

16. 乙方在做好工作的同时，有责任向甲方提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

17. 乙方应对物业建筑资料、维修资料等信息进行计算机动态管理，随时更新，并安排专人保管档案资料，档案资料有变化应在 1 个月内进行更新归档，每季度应整理所有档案 1 次，工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书等重要档案的建立和交接按国家档案标准验收和管理，并达到相关要求。

18. 合同终止时，乙方应向甲方提交物业管理总结报告，并在约定时间内向甲方移交房屋、物料、设备、工具、档案和图纸资料，所有移交的内容都应有清单并由双方签收，全部手续完成后签署物业移交确认书。

(二) 服务标准

1. 建筑物日常维修养护

(1) 建筑物外观、各种指示标识完好、清洁，记录完整。确保房屋、门窗的完好和正常使用。

(2) 建筑物及附属设施按计划维修、维护，建立维修回访制度且记录完整。

(3) 每年向甲方提交建筑物年度维修养护计划，每月向甲方提交建筑物月度维修养护计划。

(4) 建筑物本体完好率 98%以上，物业零修、急修及时率 98%以上，维修合格率 100%。室外红线范围内场地、道路的完好率 98%以上。

(5) 每年春节前清洗办公楼主附楼外墙(含玻璃幕墙)一次，保持大楼外墙清洁、完整。

(6) 每周对房屋及设施进行巡检；建筑物的楼面、地面、屋顶、大理石外墙、玻璃大窗等出现问题及时修缮；经常检修房屋顶棚干净无垃圾、无破损，雨天无渗漏现象。屋面避雷设施、水箱水池性能完好。

(7) 指定专门的技术人员，每天一次全面巡视检查房屋、停车场、围栏、院内公共场地、道路，发现破损，立即采取措施，查清情况，防止破损扩大，及时修补。

(8) 每年至少两次对甲方的物业服务点（包括闲置物业）组织专业人员进行安全生产大排查，包括建筑主体及相关设施设备消防安全隐患排查，并向甲方提供正式检查报告及对排查发现的问题提出修缮、维修建议。

2. 设备设施管理

(1) 对各系统专业设备与设施的维修、保养应严格依次遵从以下技术规范或技术标准：

- ①设备（或设施，下同）的技术文件；
- ②行业（或企业）技术规范或技术标准；
- ③国家技术规范或技术标准。

(2) 乙方根据《重点维保工作计划》及设备设施的实际情况编制《设备设施维修保养工作计划》，于每月月底前提交甲方审定。经甲方同意或 3 个工作日内甲方无异议，乙方应严格按照《设备设施维修保养工作计划》组织实施。

(3) 应对所有机电设施设备进行严密的巡查和周到的保养，尽力避免停电、漏水、火灾、电梯困人等突发事件的发生。每年因各机电系统管道、设施设备等原因引发的突发事件不允许超过 2 起，责任事故应为零。

①供配电系统：按国家规范对供电系统进行严格管理，建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度；定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电；供电运行和维修人员需持证上岗；建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率 100%；确保设施完好无损；管理和维护好避雷接地的设备设施；制定切实可行的供配电应急预案，设备状态标识明显。计划停电需提前 3 天向甲方提出书面申请，经甲方同意方可实施。故障停电应积极采取有效措施，主要供电回路最长停电时限为 10 分钟，局部供电回路最长停电时限为 2 小时，不允许有人为原因造成停电及延迟恢复供电发生。发电机每半个月试运行一次，每季度做一次联动实验，并做好相关记录存档。

②智能化系统：定期对各种系统性能状态检查、系统测试和计划性修理，发现隐患及时处理（24 小时内），确保楼宇设备运转自动化。状态良好，设备整洁、标识明显，维修及时率 98%以上，维修合格率 100%。负责大楼内电话的装机、移机、拆机等。

③消防系统：加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统的设施、设施齐全，完好无损，随时可启用，定期进行联动测试，确保整个系统反应正常；及时发现并排除故障，零修合格率 100%；制定突发性火灾等应急方案，设立消防疏散示意图，紧急疏散通道通畅，照明设备，引路标志完好，零修合格率 100%。定期对消防系统及背景音乐系统进行保养维护。定期进行消防演练。严格按照《建筑消防设施的维护管理》（GA 587-2005）要求进行消防设备设施的运行、维护与管理。积极、主动地接受消防主管部门的检查、监督，发现隐患及时整改。

④电梯系统：建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度。电梯安全措施齐全、有效，准时开启关闭，定期进行维修保养，确保通风、照明及其它附属设施完好。轿厢、井道保持清洁。电梯运行、养护记录完备。编制电梯应急预案，规定应急处理人员抵达现场时限，及时、正确、有效处理电梯困人等故障。严格执行《特种设备安全监察条例》、《深圳市电梯维修保养安全管理规定》等有关规定，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，禁止工作时间保养电梯，电梯应按照深圳市现行规定申报年检。

⑤给排水设备：保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、卫生洁具等进行日常维护和定期检修，水箱保持清洁卫生每季度清洗、消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管（渠）及集水井等进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障，零修合格率 100%。八楼厨房排水管道每季度做一次化油、除垢、疏通处理。给排水设备设施日常维护按《高层楼宇给排水设备设施维护保养》规定进行。

⑥中央空调系统：建立空调及除湿系统运行管理制度和安全操作规程，保证空调及除湿系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；制定科学合理的经济运行和节能降耗措施；定期对冷冻水、冷却水系统进行杀菌灭藻处理及除浮锈、除油化学清洗；定期检修养护空调及除湿设备，定期清洗过滤网，保证空调及除湿设备、设施处于良好状态；空调及除湿系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零修合格率 100%。空调主机的维修保养工作需由设备厂家或其授权的专业机构承担。

⑦照明系统（含室外灯光）：外观整洁无缺损、松落和安全隐患，光源完好率、维修更换及时率 100%，无蚊虫、蜘蛛网、积尘等。保证所有照明系统（含航空障碍灯）运行正常。发现故障应及时修复，最长修复时限为 7 天。

按甲方的要求，制定不同季节、天气、不同地点的照明灯管理规定，节约用电。道路、楼道、大堂、介绍栏等处公共照明完好，射灯无损坏，照明正常。

3、清洁保洁管理

（1）建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施设置合理、完备，垃圾日清，保洁工作满足政府办公环境的特点要求，环境卫生、消杀达标率为 95%以上。

- (2) 建筑外墙、屋面、室外场地、道路、地下室等保持清洁无积尘，无纸屑、树叶、烟头等杂物。
- (3) 大楼各楼层地面大理石打蜡、抛光每季度不少于 1 次；石材晶面处理每年不少于 2 次；广场地面清洗每月 1 次。
- (4) 办公室、会议室（含备用间）、楼梯、走道、大堂、室内公共区域及开水间、卫生间的顶面、地面清洁无尘，无蜘蛛网，无积水；室内设施表面、门窗等无灰尘；大堂、室内主要通道地面无尘印。
- (5) 定期消杀，除“四害”每周一次，达到市爱委会检查标准。
- (6) 大理石、花岗岩表面每月进行不少于一次的专业养护，保持光洁；会议室、接待室和其它功能室等定期吸尘、清洗（含会议室幕布清洗）、擦拭，随时保洁，确保随时可以使用。
- (7) 室内外金属护栏、把手和电梯轿厢每天擦拭保养，确保无锈迹、污渍、汗渍。
- (8) 路灯、草坪灯、牌匾、宣传栏牢固、安全、美观、整洁，无乱贴乱画现象。
- (9) 公共玻璃门、窗(含窗帘清洗)、玻璃隔断保持无污迹、灰尘；玻璃幕墙、外墙每年至少清洗一次，或根据需要清洗。
- (10) 地下停车场地面和管道、设施表面清洁无积水、积尘，顶面、墙面无灰尘和蜘蛛网。
- (11) 污水、雨水井和沙井排水畅通，无外溢；沙井内无纸屑烟头。盖上无污垢。雨水井、化油池、化粪池等按规定定期清掏，井、池、沟、渠不得有淤积、堵塞、满溢等现象。
- (12) 保证楼层卫生间无异味，保证楼层卫生间的用纸和洗手液摆放。
- (13) 负责饭堂的保洁和洗碗等日常清洁（含炊具、餐具、工作台、饭堂地面清洁等工作，协助完成食堂其他工作。
- (14) 日常垃圾清运，每日一次。
- (15) 饭堂厨余垃圾每日清理。
- (16) 保洁毛巾实行分色管理：
- a. 厕所：粉色擦马桶和小便器、咖啡色擦墙壁和门及洗手盆、镜子。
 - b. 楼层、走道统一用蓝色毛巾。
 - c. 办公区统一用绿色毛巾。
 - d. 拖布杆用 2 种颜色拖布，卫生间和其他区域分别使用不同颜色杆拖布。
- (17) 日常清洁服务标准

区域	清洁项目	清洁工作内容			清洁标准
		每天	每周	每月	
外 围	地面	清扫 2 次并随时保洁	彻底清洁一次		无垃圾杂物、污渍秽迹、积水聚沙等

部 分	车道、停车位	清扫 2 次并保洁		季度清洗	无垃圾油污，无积水 聚沙
	花槽(池) 盆景植草 砖	随时拾捡垃圾杂物并保洁	彻底清理干净杂 物、垃圾等		干净整洁、无杂物、 无垃圾等废弃物
	公共设施指示牌、 广告牌及灯饰等	保洁	巡回清抹 2 次		无灰尘、无蛛网、无 小广告
	明沟(井)管道、雨 水井、污水井	保洁	管道、雨水井、污 水井清洁 1 次		畅通无阻，无垃圾、 杂物、积水
公 共 部 分	梯级(阶梯)	用消毒水拖抹 2 次，随时清 扫保洁	清洗污渍沙泥 2 次		保持干净，无垃圾、 沙泥、污渍油渍
	玻璃门、窗	随时保洁	用玻璃水清洗 2 次，随时清抹保洁		无灰尘、污渍、手印、 光洁明亮
	大堂玻璃	随时保洁	用玻璃水清抹 1 次 并随时保洁		无灰尘、污渍、手印、 光洁明亮
	墙面	保洁	用绿水清抹 2 次		无灰尘、无污渍
	大理石地面	用尘推配合静电除尘剂拖扫 地面并随时保洁		清洗一次	无灰尘、污渍、秽迹
	各层垃圾桶	上下午各收集 1 次并清洗垃 圾桶			干净整洁无臭味
	走廊地面	清扫干净后用绿水湿拖 2 次 并随时保洁	用洗地机擦洗地板 污渍 1		无垃圾杂物、无沙尘、 无污渍秽
	消防设施及指示 牌等	清抹 1 次并保洁			无灰尘、蜘蛛网等
	天花、灯饰、冷风 口等	保洁	清理沙泥杂物 1 次		洁净、无垃圾杂物、 无积水积沙
	不锈钢饰物及不 锈钢信箱	保洁、随时清理污渍、灰尘		上不锈钢油 2 次	无灰尘、手印、污渍、 钢锈
	瓷砖地面	清扫干净后用绿水湿拖 2 次 并巡回保洁			无垃圾、灰尘、无污 渍秽迹等

	地下排水沟	保洁	清理沙泥杂物 1 次		洁净、无垃圾杂物、 无积水积沙
	管道及灯饰		扫除蛛网、灰尘 1 次		无蛛网、无灰尘等
电 梯	电梯外门(含门框 及按钮)	随时清抹保洁	用中性清洁剂清洗 后打钢油 1 次		无垃圾、无污渍手印、 无钢锈
	电梯门槽	使用工具清理门槽内的灰 尘、沙泥、垃圾、杂物 1 次， 保洁	用中性清洁剂清抹 门槽 2 次		无灰尘沙泥、无垃圾 杂物、梯门能正常关 闭
	电梯轿箱内	地板每小时拖 1 次，定时保 洁，每天更换	用适量中性清洁剂 清洗地板 1 次		无灰尘杂物、无污渍、 地板洁净光亮
	电梯不锈钢围身	随时保洁	打钢油 1 次		无灰尘、污渍、手印、 钢锈、无异味
	天花(过滤)、风 机、灯饰等	随时清抹保洁	用清洁剂清洁 2 次		无灰尘、无污渍无蜘 蛛网
消 防 通 道 设 备	地脚线	清抹 1 次，保洁			无灰尘、无污渍
	扶手	随时保洁	用清洁剂清理污渍 2 次		
	护栏	保洁	用清洁剂清理污渍 2 次	清洁 2 次	无灰尘、无蜘蛛网
	消防门、消 防栓、灭火 器、指示牌 等	用清洁剂清洁 2 次，随时保 洁			无灰尘、无污渍
	天花、灯饰、风口 等	保洁		清抹 2 次	无灰尘、无蛛网
	电源开关				无灰尘、无污渍
	墙身	保洁	用清洁剂清理局部 污渍 2 次	清洁 2 次	无灰尘、无污渍无蜘 蛛网
	门、间隔板	用消毒剂清抹 1 次，保洁			无灰尘、无污渍手印

公共洗手间	地面	用消毒剂清洗 4 次			无灰尘
	墙身	用消毒剂清抹 1 次，保洁	用清洁剂清洗 1 次		无灰尘、无污渍、水渍、洁净
	玻璃镜	用玻璃水清洗 1 次，保洁			无灰尘、污渍、手印、光亮
	洗手盆、台面、水池	用消毒剂清抹 1 次保洁			无灰尘、无污渍无痰渍
	大小便器	用消毒清洁剂清洗 3 次，随时保洁，定时放卫生球和喷空气清新剂	用消毒剂全面大清洁 1 次	定时检查管道畅通情况，发现堵塞及时处理	无臭味、无污渍无垢、干净清洁
多人办公室	门、窗和间隔板	清抹 2 次，保洁	用清洁剂清洁污渍 1 次		无灰尘、无污渍
	灯饰、风口	保洁	清抹 1 次		无灰尘、无蜘蛛网
	地面、墙身	用清洁剂拖抹	用清洁剂重点清洁污渍 2 次		干净清洁、无污渍
	天花灯具	保洁		清抹 1 次	
	办公桌椅、文件柜	清洁 1 次			无灰尘、无污渍
	地面		保洁 1 次		无灰尘、杂物
茶水间	地面、墙身	用清洁剂拖抹	用清洁剂重点清洁污渍 2 次		干净清洁、无污渍
	台面、水池	用消毒剂清抹 1 次保洁			无灰尘、无污渍、无痰渍
单人	地面	清洁 2 次			无灰尘、无污渍
	墙面		扫尘 1 次		无灰尘、无蛛网
	办公桌椅、办公设施、文件柜	清洁 2 次			无灰尘、无污渍

办 公 室	玻璃门、窗	用玻璃水清洗 2 次，随时清 抹保洁			无灰尘、污渍、手印、 光洁明亮
	天花、灯饰、冷风 口等	保洁		巡回清抹 2 次	无灰尘、无蛛网
会 议 室	地面	清洁 1 次并保洁		如遇大型活动 需在活动前后 进行清洁	无污渍，瓷砖地面无 杂物及灰尘

3、绿化养护管理

(1) 专业人员管理，管理制度完善可行。根据植物生长习性、种植环境等因素进行科学养护。包括光照管理、温度管理、水分管理、土壤管理、施肥管理、修剪整形、病虫害防治等。

(2) 落实公共绿地、花坛、树木养护措施，修剪、更换及时，无破坏、践踏、无虫害、枯死及随意占用现象，绿化达标率 100%。

(3) 绿地、花坛、树丛无杂草、纸屑、枯死树叶、烟头等杂物；室内盆栽阔叶植物叶面无灰尘，盆内无纸屑、杂物。

(4) 植物租摆费用由乙方负责。门口台阶、大厅、各楼层大堂、楼梯口、会议室等公共区域以摆放大件植株花卉为主，中小件植株花卉为辅；各科室办公室以中小件植株花卉为主，辅以少量大件植株，每名工作人员桌上均需摆放一件中小植株。办公室及公共场所绿化租摆标准不得违反相关规定。

(5) 租摆花木更换应该坚持原标准，要求在 48 小时内完成。

(6) 如遇大型节日或客户大型活动等需要增加植物摆放时，应当在接到采购方通知后按时按要求将所需植物摆放到位。

(7) 室内绿化管养标准：

- 保持所有植物生机勃勃。确保提供的花卉摆放符合采购方要求。
- 做好植物病虫害预防、控制工作，定期进行喷药。
- 定期做好施肥工作，按薄肥勤施原则进行。
- 定期调换室内植物摆放位置、品种，使植物适应不同光线，湿度环境。
- 定期清理黄叶，做到无病虫、无黄叶、无脏物。
- 及时更换摆放逐渐逊色的花木。
- 保持花盆垫不积水，叶面无积尘。

(8) 室外绿化管养标准:

- a. 植物生长健康, 无病虫害, 无枯黄叶, 无黄土裸露。
- b. 定期修剪, 及时修补、扶持和补苗, 保持花木形态常美。
- c. 保证绿化完好率 99%, 草坪纯度达 99%。

4、节能减排管理

- (1) 积极主动落实各项节能减排措施, 做好行为节能、管理节能, 开展技术节能。
- (2) 节约用水, 严防管网出现“跑、冒、滴、漏”等现象。
- (3) 配合管理部门进行能耗统计和分析, 根据实际情况提出符合本物业的改进措施和建议。
- (4) 严格按照要求做好生活垃圾分类工作。

5、办公楼消毒管理

- (1) 严格按疫情防控最新要求和标准及时调整安排消毒。
- (2) 中央空调出风口、公共区域每周使用浓度为 250-500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 1 次。
- (3) 出入口门把手、门禁系统面板、各楼层通道门拉手每日使用浓度为 250-500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒并擦拭消毒 2 次。
- (4) 停车场地面用有效氯浓度 250-500mg/L 的含氯消毒液进行喷洒; 排水沟每日消毒 1 次, 使用有效氯 浓度 250-500mg/L 的含氯消毒液进行喷洒。
- (5) 电梯轿厢内外按钮、轿厢扶手等表面, 保持清洁卫生, 用含有效氯 250mg/L~500mg/L 的含氯消毒剂进行喷洒或擦拭, 每日不少于 4 次, 并做好消毒记录。
- (6) 办公区域用有效氯浓度 250-500mg/L 的含氯消毒液进行喷洒, 每周不少于 1 次。
- (7) 饭堂及厨房每周不少于一次消杀。
- (8) 大楼每楼层每天按要求通风透气两次。

6、物业档案资料管理

保证物业档案资料(包括设备维修、改造的档案资料)的完整性、完好性。

(1) 包括科室投诉和意见档案、安全管理记录档案、设备运行记录档案、设备维修保养记录档案清洁卫生管理档案、环境绿化管理档案、物业人事管理及人员培训档案、维修配件进销存明细账册等, 以及具体的管理方案。

(2) 物业服务单位需运用计算机管理, 所有档案要求做到保存完整, 管理完善, 交接手续完备, 检索方便准确。

7、主要设备设施保养工作的内容及频率

类别	项目	工作内容	工作周期	备注
			(次/年)	
消防系统 设备	1、消防中控设备	点检	4	
	2、排烟、正压风机			
	3、干、湿式报警阀			
	4、喷淋末端			
	5、排烟阀/口	点检	4	
	6、防火卷帘门			
	7、消防对讲电话			
	8、消火栓	点检	2	
		5%开箱试水	4	
	9、消防泵	点检	1	每月试运转一次
	10、火灾紧急广播	检修	2	随消防演习进行
	11、端子箱维护	清扫紧固	1	
	12、水泵结合器	巡检	4	
建筑	1、自动门	巡检	每日一次	按说明书定期保养
	2、单元门、窗	巡检	12	或视情况而定
	3、防火门	巡检	4	
	4、公共通道门	巡检	12	
	5、天花	巡检	2	修缮工作视情况而定
	6、梁、柱、楼板			
	7、楼梯、扶手			
	8、走廊、楼梯间门、窗	巡检	4	
	9、屋面隔热、防水层	巡检	1	雨季视情况增加次数
	10、墙、地面石料	巡检	2	修缮工作视情况而定
	11、避雷带	巡检	2	
	12、天井铁蓖	巡检	4	
	13、通风口	巡检	4	
	14、地下室防水	检查	1	
	15、室外路面	巡检	1	

	16、车库坡道	巡检	2	修缮工作视情况而定
给排水设备	1、蓄水池/箱	清洗	2	
	2、生活水泵	检修	2	或视情况而定
	3、开水器	除垢	4	
	4、污水井	清底	2	
	5、潜污泵	点检（提出水面）	12	或视情况而定
	6、小便斗	加药除垢	4	
	7、阀门	检查、活络	2	
	8、安全阀	校验	1	或据有关规定
	9、消毒器	点检	12	
	10、室内管道	巡检	2	保温修补、除锈
空调系统	1、冷水机组	开、停机保养	2	外维
	2、水泵	检修保养	2	或视情况而定
	3、冷却塔	清洗及配套设备 保养	2	
	4、补水箱	清洗	1	
	5、空气处理机组	点检	12	每隔 15 日清洗滤网
	6、冷却水系统过滤器	清洗	2	或视情况而定
	7、冷冻水系统过滤器	清洗	2	
	8、分体空调器	检修保养	3	或视情况而定
	9、送、排风机	点检	6	
	10、公共区域风机盘管	过滤网清洗	6	
	11、阀门	加油、活络	2	
	12、管道	点检	2	保温修补、除锈
强电系统	1、变电室设备	清扫、紧固	1	休息日进行
	2、强电间/配电间	清扫、紧固	2	
	3、公共照明	检修、维护	6	每日巡检
	4、外场地灯及泛光照明	检修、维护	6	每日巡检
	5、车库正常/非常照明	点检	12	每日巡检
	6、各种电机	检修	2	或视情况而定

	7、插接箱	测温、检修	6	
	8、应急发电机	试运行（空载）	12	
	9、各种电气控制柜	清扫、紧固	4	
	10、建筑物接地电阻测试	检修、维护	1	
	11、烘手器	巡检	12	
	12、卫生间排风扇	点检	12	
	13、电梯	巡检	12	
		消防功能试验	2	
		维护保养、定期检验	12	每年定期检验一次
门禁系统	1、主控计算机及接口转换器	功能检查	12	
	2、UPS 电源、电池组、控制箱	清扫、紧固端子	4	
	3、继电器箱	清扫、紧固端子	4	
	4、电锁	检查、调整	12	
	5、门磁开关、读卡器	检查、调整	24	
保安监控系统	1、监视器柜	清扫	6	
	2、各摄像头/云台	巡检、清扫	4	
	3、控制器、报警器、主控台	巡检、清扫、检查	4	
	4、接线柜	清扫、紧固	2	
	5、低压、UPS 电源	紧固、清扫、点检	4	
	6、画面分割器	检查清扫	4	
	7、显示器	检查清扫	4	
	8、录象机	磁头清洗	2	
	9、弱电竖井	检查清扫	4	
	10、车库收费系统	保养	4	
公共设施	1、办公家私桌、椅、柜、茶几、餐厅座椅等	维护、维修	12	维修工作视情况而定

	2、窗帘及其配件	检查调整	6	维修工作视情况而定
	3、墙体、墙面、墙布、墙面装饰	检查、维护	6	维修工作视情况而定
	4、标识牌、标示线	补缺、维护	2	维修工作视情况而定

8、公共区域秩序维护

- (1) 办公大楼实行 24 小时保安监控制度，确保大楼安全，有良好的工作秩序。
- (2) 正确使用监控设备，确保设备正常运行。
- (3) 安全管理实行一体化管理，有专业保安队伍，实行准军事化管理，制度完善。
- (4) 做好安全防范和日常巡查工作，负责办公大楼所有门窗、照明等开、关，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件。
- (5) 办公楼门卫的秩序维护员根据要求对出入大楼的车辆、人员、物品进行登记检查。
- (6) 建立健全安全检查台账，对安全风险点要分类造册，并及时向甲方通报。
- (7) 秩序维护员要穿统一的制服，工作规范、作风严谨。
- (8) 根据办公楼的特点，设置相应的固定岗、巡逻岗、机动岗，确保公共秩序良好。
- (9) 建立突发事件处理程序，拟定相应的措施，建立快速反应、快速支援安全体系。
- (10) 建立火灾、地震、水灾等自然灾害预警机制。
- (11) 无责任内火灾及其它安全事故。

9、停车场管理

- (1) 建立清晰完善的交通标识及安全标识。
- (2) 建立停车场巡视制度，指挥安排车辆停放，确保停车场的设备、设施、道路完好无损，发现问题及时维修，无车辆乱停放现象。
- (3) 做好车辆的进出登记。
- (4) 各类会议、接待及活动的交通高峰期，有专人加强车辆管理和引导，确保车辆安全及交通畅通。

10、会务、客户服务

- (1) 客户需求受理及时，有登记、有跟进、有处理、有回访。
- (2) 每天对现场进行巡查，监督现场品质履行情况。
- (3) 服务周到、热情、大方、主动、贴心。
- (4) 熟练掌握基本商务礼仪；学习运用沏茶、泡咖啡、水果拼盘等基本技能。
- (5) 了解会务服务中的基本原则，及时布置匹配会议主题的现场。
- (6) 熟悉办公区各位领导的办公室位置，配合做好来访接待工作。

(7) 落实“客户一键呼叫”服务，及时满足客户需求。

(8) 有一定的风险识别能力，配合做好外来人员管理，掌握一定的拒客技巧。

(9) 会务期间，及时对接做好车辆指引、车辆停放进行安排，对会议现场所需要的标示、指引等进行布置，对会议桌上所需要的物品（写字桌记录垫板、矿泉水或温茶、纸巾进行布置），保证桌椅、发言台摆放整齐；等待服务期间，需按照标准站立在定点岗位，随时做好对客服务准备。在会议举行期间，在特定位置等候，随时进行茶水补充等其他服务。

(10) 每个月将需求受理情况进行统计，不断总结、改进服务水平。

(11) 员工着装统一，特殊岗位持证上岗。

11、其他服务管理

(1) 采购所需的搬运、迁移业务。协助各办公室物品的搬运（大批量大件物品搬运除外）。

(2) 桶装饮用水等物品搬运。

(3) 报刊、公务信件、公务包裹收发。每天及时分派报纸和信件、杂志、包裹、快递，不得截留节假日期间的报纸。

(4) 来访人员的信息收集、传达、反馈、记录。

(5) 后勤服务支持，灯光音响设施设备的布置、控制等协助工作。

(6) 温馨提示、雨伞、药箱等各式便民服务。

(7) 服务项目工作单制作及沟通。

(8) 甲方交办的其他各项任务。

重要说明：

1. 甲方承担维护维修中所涉及的工程主材料费用。物业服务方承担维护维修所涉及的必要辅材（如螺丝钉、电线、扎带、胶带等）费用。甲方不设立本体维修基金，日常维修保养更换费用、小修及零配件（包含厨房设备）单个单项在 1000 元或以下由乙方支付；单个单项金额 1000 元（不含）以上的，由甲方支付。对需要维修金额单项在 1000 元（不含）以上的，乙方需先向甲方办理审批手续，否则甲方可不给予支付维修费用。紧急情况下，乙方可口头或电话通知甲方，经甲方同意，乙方方可进行维修，维修费用由甲方负责支付。

2. 消防器材的更换、检修等在 1000 元或以下由乙方支付；单项金额 1000 元（不含）以上的，由甲方支付。对金额单项在 1000 元（不含）以上的，乙方需先向甲方办理审批手续，否则甲方可不给予支付维修费用。紧急情况下，乙方可口头或电话通知甲方，经甲方同意，乙方可进行更换、检修等操作，费用由甲方负责支付。

3. 电梯的维修、保养、检测（年检及其他检测）和管理的费用由乙方承担。

4. 对供给水的水池水箱清洗费用由乙方承担。
5. 空调设备系统一年更换一次（包括冷冻油、过滤芯、制冷剂等必要消耗材料）费用由乙方承担。
6. 设备设施的维修、花卉养护（更新）需在甲方规定的时间内完成，逾期不能完成的，甲方有权委托第三方协助，发生的一切费用由乙方承担，如乙方不予支付，则由甲方在当月物业管理费中直接扣除并支付给第三方。
7. 停车场道闸、智能监控设备设施等的检查、维护和管理的费用由乙方承担。
8. 公共水电费及发电机燃油费由甲方承担（包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备等各类的用电）。
9. 乙方需负责在办公区清洁工作中所消耗的物料用品、工具等，洗手间卫生卷纸、擦手纸、洗手液、香球、香盒、垃圾袋、消杀药品、垃圾桶等日常清洁消耗品并按甲方要求摆放和及时更换补充，费用由乙方承担。其中，洗手间公用纸巾、洗手液应达到甲方要求的质量标准，厨房日常清洁消耗品由甲方自行采购。
10. 物业服务人员应按相关规定合法享受社保、住房公积金、过节费、双休日加班费等各项福利。
11. 法定节假日（春节、五一、十一等），在保障物业管理工作的正常运转的情况下，由乙方自行安排长假加班，每人每天加班工资需为人员基本日工资的 3 倍。
12. 乙方自行负责本方人员食宿。
13. 乙方在提供物业服务的过程中，发现并收集的废旧物资（包括但不限于报纸、文件资料、纸皮箱、废旧固定资产等），应交由甲方处置，乙方不得私自处置。
14. 公共用水用电、办公用水用电由甲方负责。乙方所驻办公人员的办公用品、耗材、物资等物品的费用由乙方自行承担。

（三）人员数量及岗位要求

一、综合人员（不少于 4 人）		
岗位名称	人数	从 业 要 求
项目经理 (物管主任)	1	具有 5 年或以上担任过物业管理服务项目经理（或项目负责人或物管主任）工作经验的，熟悉体系运作，能够充分调动全体员工的积极性，善于管理、善于沟通。
客服主管	1	女性，具有 3 年或以上同类物业管理服务项目客服主管（或客服部门负责人等同等职位）工作经验的；经专业培训、工作经验丰富，有较强的管理能力和写作能力，工作严谨认真，有一定组织协调能力。善于沟通，形象端正，举止大方，谈吐文雅，无不良

		嗜好。熟悉质量体系运作，能熟练运用计算机及日常办公软件。
会务接待 人员	2	女性，具有 1 年或以上同类物业管理服务项目工作经验的；熟练掌握基本商务礼仪，学习运用沏茶、泡咖啡、水果拼盘等基本技能，了解会务服务中的基本原则，及时布置匹配会议主题的现场，有一定的风险识别能力，配合做好外来人员管理。
二、设备运行管理及日常维修（不少于 3 人）		
岗位名称	人数	从 业 要 求
机电主管	1	具有 3 年或以上同类物业管理服务项目机电主管（或机电部门负责人等同等职位）工作经验的；业务素质高，有强烈的事业心和责任心，能吃苦耐劳。
机电人员	2	具有 1 年或以上同类物业管理服务项目工作经验的；具有行业主管部门颁发的专业上岗证书，有房屋、公共设施及机电设备、智能化系统、电梯、音响广播系统等设备维护、维修经验和能力，业务素质高，有强烈的事业心和责任心，能吃苦耐劳。
三、卫生与保洁（不少于 7 人）		
岗位名称	人数	从 业 要 求
办公区保洁工	6	具有 1 年或以上同类物业管理服务项目工作经验的；身体健康，仪表整洁，礼貌和蔼，有良好素养和职业道德。
饭堂保洁工	1	具有 1 年或以上同类物业管理服务项目工作经验的；身体健康，仪表整洁，礼貌和蔼，有良好素养和职业道德。
四、绿化与养护（不少于 1 人）		
岗位名称	人数	从 业 要 求
环境主管	1	具有 3 年或以上同类物业管理服务项目环境主管（或环境部门负责人等同等职位）工作经验的；身体健康，仪表整洁，礼貌和蔼，有良好素养和职业道德。
五、秩序维护（不少于 11 人）		
岗位名称	人数	从 业 要 求
秩序人员（其中秩序主管 1 人）	11	具有 3 年或以上同类物业管理服务项目秩序主管（或秩序部门负责人等同等职位）工作经验的；身高 1.7 米或以上，具备适应岗位工作的身体素质，优先考虑退伍军人或保安专业学校毕业人员。秩序维护员上岗前需经过物业公司的专业岗前培训，培训合格后方可上岗。消防安全监控值班员持有建（构）筑物消防员职业资格证书，掌握消防常识和应急处理能力，具有紧急救援行业技能鉴定机构颁发的应急救援员职业资格证书。其中 10% 的人员须是退伍军人或保安专业学校毕业，品貌端正，身体健康，工作

		认真负责，能吃苦耐劳，有一定组织管理能力，具备计算机基本应用技能。
合计	26	在物业人员总数和预算费用总额之内，具体岗位设置和人员安排会根据实际需求做相应调整。

重要说明:

- 1、所有人员的服装、工作器具、办公用品、防疫物资、体检等费用全部由乙方负责，乙方在物业接管后，可根据岗位及管理实际情况，优化岗位编制，保证工作正常运行，无安全事故发生，无管理责任投诉。
2. 物业工作人员一切劳务与人身安全等纠纷都归乙方负责，与甲方无关。
3. 表格中人数为最基本人数，在满足以上岗位工作内容的前提下，可对人员配置进行调整。若因人员不足而致服务质量及标准达不到甲方招标需求，乙方需增加相应人员，但合同价不变。
4. 中标通知书发出 1 个月内，乙方须向甲方提供上述所有人员的人事档案资料，包括身份证复印件、健康证明、学历证明等。乙方如有员工离职，应至少提前 30 天通知甲方，并做好人员补充，确保不缺岗。入职员工应同步提供人事档案资料。
5. 乙方对主管以上及个别重要岗位员工的设置与调配须征询甲方意见方可实施。

附件 2:

履约评价表（ 年 月）

序号	项目	分值	管理办法	得分
1	人员配备与管理	20	1. 未按规定配置人员与岗位的扣 5 分； 2. 工作人员在工作期间玩手机等从事与工作无关的事情的，每一次扣 0.5 分；无故擅自离开岗位 15 分钟或以上的，每一次	

			扣 1 分；睡觉的，每一次扣 2 分； 3. 工作人员被投诉的，每一次扣 0.5 分； 4. 人员经费发放比例低于 83% 的，每次扣 10 分； 5. 不按要求定员定岗的每例扣 1 分； 6. 监控室必须 24 小时有人在岗，发现脱岗情形的，一次扣 2 分； 7. 未按时递交巡查签到表的，一次扣 1 分。 本项扣完 20 分为止。	
2	环境卫生管理	20	1. 办公室卫生被投诉的，每一次扣 1 分； 2. 公共区域（包括楼梯、扶手、走廊、电梯间、内外墙面等）保持清洁，无随意堆放杂物，无积水。不符合要求的，每一次扣 1 分； 3. 卫生间严重异味，未及时补充厕纸、擦手纸或洗手液的，每一次扣 2 分； 4. 外墙、化粪池、水池等清洁和消杀不按规定进行的，一次扣 2 分。 本项扣完 20 分为止。	
3	后勤安全管理	15	1. 乙方发现安全隐患，未及时报告的每一次扣 1 分； 2. 经上级部门检查或甲方巡查发现安全隐患的，每一项严重安全隐患扣 2 分；未按时整改的，扣 2 分；（视严重程度可加重处罚） 3. 台风、雨季高发季节，未及时采取防风防汛防涝措施的，每一次扣 5 分。 4. 发生安全事故的，视严重程度最高扣 10 分。 本项扣完 10 分为止。	
4	机电设备管理（包括消防系统、电梯系统、供电系统）	20	1. 工作人员应持证上岗，未持证上岗的，每一次扣 1 分；系统不能正常运转或出现意外的，每一次扣 2 分；（视严重程度可加重处罚） 2. 未制定管理制度和操作流程的，每一项扣 1 分； 3. 未在职责范围内按时维修保养的，每一项扣 1 分；导致设备故障的，每一次扣 2 分； 4. 设备发生故障、未按时到场的，每一次扣 1 分；未按时抢修	

			的，每一次扣 2 分。其中电梯出现突发故障，接到通知后未在 15 分钟内到场抢修的扣 2 分，导致人关在电梯内、接到通知后未在 10 分钟内到场抢修的扣 5 分； 5. 未按时启动或关闭机电设备的，每一次扣 0.5 分，导致投诉的每一次扣 1 分； 6. 未按时递交日常维修记录表的，每一次扣 0.5 分；发现日常维修记录作假，每一项扣 1 分； 7. 运作、检测、维修保养记录不全，每一例扣 1 分； 8. 设备房有杂物、灰尘、污渍、渗水、油、无责任人，每一例扣 1 分；出现无故断电，每一次扣 1 分； 9. 隐瞒故障的每一次扣 1 分； 10. 未按时完成维修整改任务，每一次扣 2 分。 11. 电梯出现故障，每一次扣 2 分。 12. 无计划方案每例扣 1 分； 本项扣完 25 分为止。	
5	日常维修管理	15	1. 屋内出现严重漏水、浸水、未及时报告的，每一次扣 0.5 分； 2. 未按合同规定及时维修的，每一次扣 0.5 分；导致投诉的，扣 1 分； 3. 未检查排水管、排水井和排水沟渠，导致空调水管、闸门积水严重或爆管的，每一次扣 2 分。 本项扣完 15 分为止。	
6	绿植管理	10	1. 未按合同规定给花木修剪、清理黄叶和浇水，每一次扣 1 分； 2. 未及时按要求更换摆放花木，每一次扣 1 分； 3. 保持花盆垫不积水，叶面无积尘，发现一次扣 0.1 分。 本项扣完 10 分为止。	
	合计			

备注：上述“投诉”均为有效投诉，指投诉内容经查实确属违反国家法律法规、招标文件或合同约定。

甲 方（盖章）：
乙 方（盖章）：

代 表（签字）：

代 表（签字）：

年 月 日

年 月 日

结果应用（违约责任）：

（一）乙方在合同执行期间，须接受市行业主管部门以及甲方的监管。

（二）甲方组建评价小组，建立考核评价机制。评价小组每月对乙方的履约情况进行评价。实行百分制量化评分法，详见《履约评价表》，评价结果由双方签字确认。

1、分值大于或等于 90 分，评价为“合格”，当期服务费全额支付。

2、分值小于 90 分、大于或等于 70 分的，评价为“基本合格”。分值 90 分以下至 80 分（含），扣减当月 5% 的管理服务费；分值 80 分以下至 70 分（含），扣减当月 10% 的管理服务费。

3、分值小于 70 分的，评价为“不合格”，甲方将向乙方发送书面整改通知书，乙方须在整改通知书规定时间内完成整改并形成书面整改报告。在乙方完成整改之前，甲方有权利暂停支付考评当月物业管理费，并扣减当月 20% 的管理服务费。

4、若连续三次打分低于 80 分的，甲方有权解除物业管理合同。

甲方做好工作检查记录和投诉记录，检查中发现或受理投诉不符合服务标准及细则的，按照考核标准确定扣分，向物业公司发出书面整改及扣分通知书，物业服务中心负责人签字认可并整理保存。每月支付管理服务费时，统计本月扣分累计数，对照考评办法评定是否合格，不合格的进行处罚扣款。

