

2025 年-2027 年运河综保公司办公楼项目物业合同

甲方：杭州临平运河综合保护开发建设有限公司

法定代表人：姬刘涛

地址：浙江省杭州市临平区塘栖镇西横头街 15-2 号

联系电话：0571-89025586

乙方：上海浦江物业有限公司

法定代表人：傅其昌

地址：上海市黄浦区中山南路 28 号 14 楼 CD 座

联系电话：021-63308848

根据我国有关法律、法规，甲方经公开招标，乙方为中标单位，根据甲方相关要求的基础上，现聘用乙方为 2025 年-2027 年运河综保公司办公楼物业服务项目（以下简称“物业”或“本物业”或“物业管理区域”）提供物业服务。

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况

物业名称：2025 年-2027 年运河综保公司办公楼物业服务项目。

物业类型：办公楼。

物业地点：杭州市临平区塘栖镇西横头街，广济桥以东，圆满路以西。

管理面积：塘栖水南四期 X-6 运河综保公司本级办公楼区块，现有房屋建筑面积约 4528 m²，共有 2 幢楼，每幢二层，其中：一层建筑面积约 2234 m²、二层建筑面积 2205 m²、内有停车场一个，内部地面停车位 40 个，南、北 2 处道闸，人行入口有 2 处。

第二条 物业共用部位、共用设施设备，详见本合同附件一、附件二。

第二章 物业服务内容

第三条 乙方所接受的物业管理范围是物业建筑产权标注及周边区域、设施

设备等资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。

本项目采购内容包括但不限于办公场所的房屋日常管理、停车场管理、共用设备管理与维修保养（含供电系统、给排水系统、室内外空调系统、弱电系统、消防及视频监控系统、电气照明装置、车辆道闸系统、室外充电桩等）、安全保卫及秩序管理（含疫情防控常态化管理等）、车辆管理（含停车指引、车位调配、节假日对外开放管理等）、环境卫生（含垃圾清运、分类、“四害”消杀等）管理、零星工程维修管理、会务室会务等及其他工作。法规和政策规定由物业管理公司管理的其它事项。

第三章 物业服务合同期限

物业服务合同期限自 2025 年 6 月 4 日起至 2026 年 6 月 3 日止。项目招标期限为二年，合同一年一签，即中标后签定第一年合同，经第一年考核通过后签订第二年合同。合同一年期满后，甲方有权选择不续约（考核通过的情况下），但需提前 30 天告知乙方。若遇甲方公司体制机制改革、其他行政或政策上的原因，甲方有权提前解除合同且不承担任何违约责任，乙方在收到甲方通知后 14 日内积极配合甲方进行结算、清退场工作。（如甲方要求延续的，乙方应根据甲方的要求延续提供 1-12 个月的服务，费用标准按合同规定执行）。

第四章 权利义务

第五条 甲方权利义务

- 1、有权审定乙方编制的管理服务方案、人员编制，并监督实行。
- 2、甲方应完成本物业管理区域内基本配套设施和配套工程。
- 3、遵守物业管理及其他有关法律、政策，协助乙方落实各项管理工作。
- 4、协助乙方做好物业管理工作，开展宣传教育和文体活动。
- 5、在房屋、设施设备保修期限内承担甲方应承担的房屋、设施设备保修责任。
- 6、承担本项目日常公共用电、公共用水等公共能耗费，以及其他需由产权单位支付的相关费用，承担由于非乙方日常保养维护引起的设施设备质量问题产生的维修费用。

7、对乙方的管理实施监督检查，如乙方严重违约的，甲方有权终止合同。严重违约包括但不限于：以任何形式将本项目整体转包或由他人挂靠乙方对甲方委托物业进行管理的；以任何理由暂停物业管理服务（甲方严重逾期支付服务管理费除外）的；甲方提出整改要求后，仍未按甲方要求执行的。

8、有权委托乙方对违反《2025年-2027年运河综保公司办公楼物业服务项目合同》约定的行为进行处理：包括责令停止违约行为、要求赔偿经济损失及支付违约金等。

9、甲方基于合理的原因，有权要求乙方撤换甲方认为不称职的乙方委派人员，乙方应予以配合；乙方如有主要岗位和关键岗位（如部门经理）的人员撤换或调动应事先通知甲方，并征得甲方同意。

10、甲方有权对乙方的工作设定考核机制，并有权根据实际情况对考核办法进行修改更新。

11、甲方有权对乙方及其人员在管理、制度设置等执行本服务合同中存在的问题，提出整改建议，乙方应服从管理。

12、法律、法规规定及本合同约定的其他权利、义务。

第六条 乙方权利义务

1、乙方必须诚信履行《招（投）标书》中的各项要求及承诺。

2、乙方目前对于本物业管理项目配备的项目经理为 杨寅辰先生，乙方不得在合同期内随意更换该管理人员，如需更换需与甲方提前沟通，得到甲方允许后方能更换。

3、乙方在本物业管理区域物业服务人员不得低于13人，如人员配置不达标按附件四中考核标准执行。

4、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常管理工作，履行本合同的有关权利、义务。

5、完成停车位登记管理工作。

6、根据有关法律、法规及本合同的约定，制定本物业管理区域内的物业管理办法、规章制度、实施细则经甲方审定，自主开展物业服务活动，但不得侵害甲方及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益。

7、乙方可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。如有委托业务，需经甲方报备

同意。

8、积极开展节能降耗工作，每月提供能耗数据分析报告，提出合理化建议。开展对本物业的共用部位、共用设施设备的定期安全检查工作，发现安全隐患应及时予以整改。

9、合同期限内，乙方对合同委托区域所涉及的安全工作(包括但不限于防火、防盗、防台防汛、防疫、安全施工监管等)负有全部责任，乙方的项目经理为物业安全管理第一责任人。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，应当及时向甲方报告，协助做好救助工作。

10、不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害使用人的共同利益。确需临时占用、挖掘道路、场地的，经甲方同意后应提前两天在本物业管理区域内公告，做好安全、卫生等义务，并将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

11、建立和妥善保管本物业涉及管理档案，及时记载变更情况。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。

12、自觉接受有关政府部门及甲方对其履行本合同项下义务行为的监督、指导，并将依甲方要求随时纠正或改进其工作。

13、自行聘用为履行本合同义务所需各类人员，并依法办理用工手续；乙方应自行承担聘用上述人员所涉法律责任及所有费用；明确本合同项下各工作岗位所涉及的管理职责，并应对所聘人员从事本合同项下管理及服务行为负责，承担全部法律和经济责任。

14、对甲方依据本合同履行需要而向乙方提供使用的财物(包括场地设备、设施、用具、档案资料等)负有维修、养护及合理使用的义务，对已经办理了交接确认手续的物资负有管护责任，乙方不得以任何形式予以擅自处置或变更用途或人为损坏、丢失，若因此造成损失的，乙方应承担赔偿责任，且甲方可根据实际情况在对乙方的考核中给予扣分处理。

15、本合同终止时，乙方须及时将甲方委托其管理及供其使用的任何财物，以及乙方在本合同存续期间从事管理和及服务所形成的所有文件资料，完整地移交甲方接管；乙方上述移交工作不应影响或阻碍本物业的正常使用。

16、乙方应对本合同项下的管理和服务工作负责。如果乙方或其雇员、履行辅助人违反本合同条款或者侵害他人权益，包括造成他人人身伤害或者财产损失

的,乙方应当直接予以处理、赔偿并保证甲方不受影响;对于受侵害方因此提出的索赔、诉讼或者甲方由此遭受的衍生损害、损失,乙方保证以适当、有效的方式消除并赔偿甲方及其雇员的全部损失(包括法律抗辩费用等)、使其免受损害。

17、法律、法规规定及本合同约定的其他权利、义务。

第五章 物业服务费

第八条 本物业管理区域物业服务收费采用包干制方式,乙方按照本合同约定的标准收取物业服务费,并按本合同第三条、第四条约定的服务内容及本项目招标文件约定的质量标准提供服务。

本物业管理区域 12 个月物业服务费总计 1548180 元(大写:人民币壹佰伍拾肆万捌仟壹佰捌拾元整)。

1. 本合同金额内包含 100000 元/年的不可预估费用,该项预估费使用必须经过业主方公司班子会议决策,费用实施范围要在合同规定范围内的事项,并按实结算。

2. 物业管理费 1448180 元(不含不可预估费用)支付方式:

(1) 2025 年 6 月 5 日-2025 年 9 月 4 日物业管理费: 362045 元;

(2) 2025 年 9 月 5 日-2025 年 12 月 4 日物业管理费: 362045 元;

(3) 2025 年 12 月 5 日-2026 年 3 月 4 日物业管理费: 362045 元;

(4) 2026 年 3 月 5 日-2026 年 6 月 4 日物业管理费: 362045 元;

合计: 1448180 元。

3. 乙方在签订合同后 5 日内向甲方交纳相当于合同总额 1% (即 ¥ 15481.8 元) 的履约保证金。以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺,该保证金在甲方的规定存续期间不计息。

4. 乙方需按实际服务人数向甲方食堂支付搭伙费,标准为 2000 元/人/年,按年度在合同签订一周内一次性缴纳;

5. 甲方有权从履约保证金中扣除用于 / 或因乙方违约而导致损失的金额和违约金等。

6. 甲方认为乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为,甲方在服务期满后(或提前终止承包后一个月内)全额退还履约保证金,否则,

甲方将在扣除乙方应付金额或违约金后退还保证金余额。

7. 物业费用在次季度第一月的 15 日前凭乙方开具的正规发票、合同复印件以及甲方的考核材料，支付给乙方上一季度物业管理费。考核低于 80 分的甲方出具书面整改通知书，连续二个季度考核在 60 分以下的，甲方有权无条件解除本合同。

8. 不可预估费用按实结算，在次季度第一月的 15 日前凭乙方开具的正规发票以及甲方相关会议、指示文件或合同、结算资料等，支付给乙方上一季度产生的不可预估费。

第九条 物业服务费中未计入共用设施设备（如：景观水系、景观照明、公共照明、弱电系统、排风系统、泛光照明等）运行所需的能耗费用及公共用水（如：保洁用水、绿化用水）。上述共用设施设备运行所需的能耗费用及公共用水费用，由甲方缴纳。

第十条 物业服务费主要用于以下开支：

本项目采购内容包括但不限于办公场所的房屋日常管理、停车场管理、共用设备管理与维修保养（含供电系统、给排水系统、室内外空调系统、弱电系统、消防及视频监控系统、电气照明装置、车辆道闸系统、室外充电桩等）、安全保卫及秩序管理（含疫情防控常态化管理等）、车辆管理（含停车指引、车位调配、节假日对外开放管理等）、环境卫生（含垃圾清运、分类、“四害”消杀等）管理、零星工程维修管理、会务等及其他工作。其中办公楼区块投标报价包括所有服务人员的工资、社保、加班费、福利、培训费、通讯设备、服装费、工具及相关设备费、除四害、在甲方食堂的搭伙费、临时性杂项服务费、共用设备日常管理与维修保养、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任、税费、合理利润等各项全部费；

（1）保洁费用方面：保洁所需的设施设备费用、垃圾清运费、污水管网清理费、除四害费、卫生间日常清洁易耗品费用（卫生纸、洗手液等）等计入总物业费用内。

（2）设施设备保养、维修等费用方面：共用设施设备维护和保养服务费（包括消防系统、弱电系统、空调系统、车辆道闸、大厅门禁系统等）、消防灭火器更换费以及相关设施设备的维修费用等均计入总物业费用内。其中相关设施设备的维修费涉及的单个耗材配件费用在 800 元（含）以下的，由乙方单位承担。其

中办公楼区域还包括停车场内的充电桩系统。

(3) 安保费用方面：秩序维护用各类耗材、保安工作的装备费计入总物业服务费用内。

(4) 不可预估费用方面：单独结算，不含在日常季度支付的物业服务费用内。该笔费用使用时，乙方需提交书面申请资料，经甲方公司班子会议决策，并出具相关会议纪要后，方可实施。费用实施范围要在合同规定范围内的事项，并按实结算。

(5) 其他费用方面：水电费由综保公司承担；单个维修耗材配件或单项维修项目 800 元（不含）以上的费用，事前维修方案必须提交甲方同意后，由乙方牵头货比三家，并报备甲方同意后，方可实施采购或维修。涉及金额 10 万元（含）以上的采购或维修的，由乙方提出方案，经甲方同意后方可采购或维修。

第六章 物业的使用与维护

第十一条 本物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度，由乙方制定经甲方审定后实施。乙方根据规章制度提供物业服务时，甲方应给予配合。甲方制定的各项涉及该区域的物业管理制度，乙方必须遵照执行，甲方有权将执行情况纳入考核范畴。

第十二条 乙方可采取劝告等必要措施，制止甲方物业使用人违反本合同和物业管理区域内物业管理规章制度的行为。

第十三条 乙方应及时妥善处理现场投诉工作，甲方有权将该项工作纳入考核。

第十四条 乙方与装饰装修房屋的使用人应签订书面的装饰装修管理服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置等事项进行约定，并事先告知使用人装饰装修中的禁止行为、消防报批和注意事项，若装饰单位造成相关共用部位、共用设施设备损坏的，使用人应承担赔偿责任。

第十五条 物业管理在本合同期限内无偿使用。

第七章 违约责任

第十六条 甲乙双方任何一方无法律依据或合同约定提前解除合同的,违约方应支付对方计人民币壹拾万元(¥: 100000 元)的违约金。

第十七条 甲方违反本合同的约定,使乙方未完成规定管理目标的,乙方有权要求甲方在一定期限内解决。甲方无理由逾期未解决的,乙方有权终止本合同。

第十八条 乙方违反本合同的约定,甲方有权要求乙方限期整改,乙方无理由逾期未整改的,甲方有权终止合同;造成甲方经济损失的,乙方应给予甲方经济赔偿。

第十九条 除合同规定情况外,乙方的管理服务达不到本合同及附件约定的服务内容和标准的,甲方应及时指出,乙方应根据甲方要求积极整改;如虽经甲方指出而乙方未予有效整改的,甲方将视造成实际损失的大小,依据考核办法对乙方进行处罚,并有权追究乙方相应的违约责任直至解除合同。

第八章 不可抗力及免责事由

第二十条 在物业管理服务过程中发生下列事由,乙方不承担责任

- (1) 因不可抗力导致物业管理服务中断的。
- (2) 因物业本身固有瑕疵,且该固有瑕疵在乙方合同履行时已经发现或应当发现,且乙方已书面告知甲方进行整改的。
- (3) 因非乙方责任出现供水、供电、及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

第九章 其 他

第二十一条 甲、乙双方应办理物业查验、移交手续。乙方应对查验、移交的物业进行完整详细的检查,并于正式接管后一个月时间内完成查验移交工作,对查验、移交中发现的问题及相应解决办法,应以书面形式提交甲方确认;对事后发现(移交时未发现)的问题,应及时告知甲方,并以书面形式提交甲方确认。

第二十二条 乙方应在该物业所在现场设立物业管理处,该机构所配置的人员根据项目各阶段甲方的实际需求以及甲方委托管理服务内容配置,并由甲方确认。鉴于甲方业态多样性、多变性等特点,乙方有义务事先做好人员储备工作;由于甲方增加或调整本合同委托管理界面或提高服务标准而增加的人员配置,由

甲方提前三天发书面通知或双方签署补充协议,乙方在接到书面通知或补充协议签署后三天内根据甲方要求配置完成。

第十章 附 则

第二十三条 甲方将对乙方服务质量进行考核,考核办法及标准详情见附件四。

第二十四条 为维护公众、物业使用人的切身利益,在不可预见情况下,如发生漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件,甲方和物业使用人应积极配合乙方对上述灾害发生时所采取的紧急避险措施。

第二十五条 双方可对本合同的条款进行补充,以书面形式签订补充协议,补充协议与合同具有同等法律效力。

第二十六条 本合同在履行中如发生争议,双方应协商解决,如协商不成时,可提请甲方所在地人民法院诉讼。

第二十七条 本合同连同附件共二十九页,壹式陆份,甲乙双方各执叁份,具有同等法律效力。

第二十八条 本合同自甲乙双方盖章之日起生效。

附件一: 共用部位

附件二: 共用设施设备

附件三: 人员配置要求

附件四: 质量考评标准

甲方: 杭州临平运河综合保护开发建设有限公司 (盖章)

代表人: _____



乙方: 上海浦江物业有限公司 (盖章)

代表人: _____

傅其昌



签订日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

附件一:共用部位

共用部位,是指物业管理区域内属全体使用人或单幢物业的使用人共同使用的水泵间、电表间、配电房、走廊通道、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面等部位。

附件二:共用设施设备

共用设施设备,是指物业管理区域内,属全体使用人或单物业的使用人共同使用的供水箱、水泵、排水管道、窨井、垃圾通道、垃圾箱(房)、照明灯具、避雷装置、消防器具、防盗门、电(扶)梯等设施设备。

污水提升泵、室外景观灯光系统、高压配电箱、电(扶)梯、避雷装置、垃圾箱(房)、化粪池等维修不在本次管理范围内,但须做好上述内容的日常检查、报修等工作;

附件三:人员配置要求

为确保本项目服务达到应有的水平,要求物业公司按项目管理要求派驻人员,采用轮体制,节假日正常上班(除消控、安保人员、车场岗外),暂定 13 人,具体为:

- (1) 主管配置 1 人,男女不限,年龄 55 周岁及以下,工作时间 8:00-17:30;
- (2) 保洁人员配置 2 人,女性为佳,年龄要求 55 周岁以下,保洁工作时间 7:30-16:30;
- (3) 消控管理人员配置 3 人,男性为佳,需持有有效期内“建(构)筑物消防员证中级”,年龄要求 55 周岁以下,身高 1.7 米以上,实行 24 小时工作制。
- (4) 会务人员配置 2 人,女性为佳,要求 48 周岁以下,身高 160cm 以上,工作时间 8:30-17:30。
- (5) 特保岗人员配置 2 人(大厅、次入口),年龄要求 45 周岁以下,男 2 名,身高 175cm 以上,工作时间 8:00-22:00,采用轮班制。
- (6) 工程岗配置 1 人,男性为佳,年龄在 55 周岁及以下,持高配证,工作时间 8:00-17:30。
- (7) 车场岗配置 2 人,年龄在 60 周岁以下,男,身高 170cm 以上,持有保安上岗证;工作时间 7:30-20:30,采用轮班制。

附件四:服务标准

(一) 保洁服务标准

1、配套设施建筑内部保洁

1.1 范围：房屋建筑共用部位（楼体、屋顶、梁柱、内外墙体、户外广告牌、楼顶旗杆和基础等承重结构部位，外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房、共用上下水管道，共用照明，给排水系统，供电系统、弱电系统、消防监控设备等等）、市政公用设施（道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、绿化、路灯、池井、停车场等）的维修、养护和管理；公共环境（包括共用机房、公共场地、房屋建筑共用部位）的清洁卫生、垃圾分类、收集、清运，公共绿化花草树木的养护管理。

1.2 地面保洁要求：

1.2.1 正常工作期内地面每天清理一次，活动、参观期间不间断清理，保证无垃圾。疫情期间，做好常态化消杀。

1.2.2 出入口台阶每周用洗洁精冲刷一次。

1.2.3 标准：地面无明显烟蒂、灰尘、纸屑、果皮等杂物，无污渍。

1.3 顶面保洁要求：

1.3.1 各类顶面每二月清洁一次。

1.3.2 标准：目视无污迹、灰尘。

1.4 灯具、烟感器、消防指示灯保洁要求：

1.4.1 每两周擦抹一次。

1.4.2 标准：干净、无灰尘、无污渍、有光泽、灯具内无虫、无蝇、灯盖、灯罩明亮洁净、安装牢固。

1.5 各类指示及宣传牌、不锈钢制品、消防器箱、配电箱、开关的保洁要求：

1.5.1 每天用干布擦拭一次，如有污渍及时擦净。

1.5.2 每周一次用腊布全面擦拭一次。

1.5.3 标准：目视干净、无印痕、无污渍、无锈渍、有光泽。

1.6 公共卫生间保洁要求：

1.6.1 每天上、下班后分两次重点清理、保洁、卫生间消杀。

1.6.2 重要活动期间，配有专人使用后随时保洁。

1.6.3 每周消毒一次。

1.6.4 标准：保持地面干燥、台面无积水；目视墙角干净，便器洁净无黄迹；厕所无异味、臭味。

1.7 烟筒及果皮箱保洁要求:

1.7.1 每天清倒、清洁烟筒垃圾桶一次,如遇垃圾桶较满、有异味等应及时清倒、清洁。清洁时应内外一起清洗。

1.7.2 每周用消毒药水对垃圾桶内外消毒杀菌一次。

1.7.3 每周用抹布擦拭一次。

1.7.4 标准:目视垃圾桶内、外无粘附物、污渍、无异味。

1.8 大楼石材日常养护保洁要求:

1.8.1 定期用尘推配合静电吸尘剂在大理石表面来回推尘,根据人流量密度确定来回推尘次数。用毛巾配合中性清洗剂进行清洁,然后用干净的湿毛巾擦拭,最后用毛巾吸水至洁净。如有黄色锈斑、黄斑应采用专业石材除锈剂进行处理。目视地面应干净、无杂物、无污渍,大理石地面有光泽。

1.8.2 每次打蜡应根据地面面积准备好洗地机、吸水机、抛光机,适量的起蜡水、底蜡、面蜡或石材加光蜡、清洁剂等器具,并检查好器具的安全性能。上蜡均匀,层与层之间要有一定的间隔时间。待面蜡涂完后将打蜡区域封闭6小时左右,并有相应的告示牌。注意施工时间,应与休息或要求静音作业环境的工作时间错开,避免噪音影响;目视地面无灰尘,表面光亮,无污迹和脚印,墙壁、踢脚线、门框下部及家具脚部无蜡迹。每年清洁保养不少于2次。

2、室外区域保洁

2.1 范围:各建筑入口及建筑周边(外墙以外)卫生、公用绿地卫生、地面卫生、水面卫生、标识标牌、路灯灯杆、灯具表面、监控杆、各类路边控制箱表面、桥梁栏杆、室外各类篱笆、宣传牌、垃圾桶、景观亭表面等。

2.2 各建筑入口及建筑周边(外墙以外)卫生、公用绿地卫生、地面卫生保洁要求:

2.2.1 不间断打扫、清理,道路每二周用水冲洗一次,临时存放的垃圾需及时清理。

2.2.2 标准:地面及绿地无烟蒂、纸屑、果皮等杂物,表面无明显堆积的灰尘,绿地内无明显影响景观效果的枯枝、枯叶白色垃圾等。

2.3 标识标牌、路灯灯杆、灯具表面、监控杆、各类路边控制箱及消防栓表面、桥梁栏杆、室外各类篱笆、宣传牌、所有室外垃圾桶(含租户放置在室外的垃圾桶)、景观亭表面保洁要求:

2.3.1 每天保洁一次，采用各种方式对以上设施设备表面做好养护如补漆、加固等。垃圾桶保洁要求同室内。业主指定的垃圾存放处需每天清理外运，保持干净、无异味。

2.3.2 标准：目视干净、无印痕、无污渍，有光泽。

2.4 空置房、共用机房等共用服务用房等保洁要求。

2.4.1 室内每月保洁一次，室内外入户门、玻璃窗、玻璃栏杆每月保洁一次。

2.4.2 标准：室内干净、无杂物、无堆积的灰尘，玻璃表面无尘、污渍、水渍、手印等。

3. 地面保洁要求

正常工作期内相关配备办公用房地面每天早上 8 点 00 分前清理保洁一次；其它配套服务用房每日视会务、工作需要循环保洁；日常工作期间做好巡查，保证地面无垃圾、无明显烟蒂、灰尘、纸屑、果皮等杂物，无污渍。

4. 门窗保洁要求

相关配备办公用房每周不少于对门窗保洁一次；其它配套服务用房每月不少于一次；日常工作期间做好巡查，保证室内玻璃无明显积尘、门表面无尘、污渍、水渍、手印等。

5. 顶面保洁要求

相关配备办公用房每周不少于保洁一次；其它配套服务用房每月不少于一次；日常工作期间做好巡查，保证室内办公用房、服务用房目视无污迹、灰尘、蜘蛛网。

6. 垃圾桶保洁要求

相关配备办公用房每天早上 8 点 00 分前清倒、清洁垃圾桶一次，如遇垃圾桶较满、有异味等应及时清倒、清洁。清洁时应内外一起清洗；每周用消毒药水对垃圾桶内外消毒杀菌一次；每周用腊布擦拭一次，目视垃圾桶内、外无粘附物、污渍、无异味。

7. 办公桌椅、会议桌椅保洁要求

相关配备办公用房办公桌椅每天早上 8 点 00 分前清理保洁一次；其它配套服务用房会议桌椅等每日循环保洁；日常工作期间做好巡查，保证室内服务用房桌面物品摆放整齐、目视无污迹、灰尘、手印等。

8. 空置办公用房保洁要求

室内每周保洁一次，室内玻璃窗每周保洁一次，保证室内干净、无杂物、无堆积的灰尘，玻璃表面无尘、污渍、水渍、手印等。

9. 会议、文印等设备保洁要求

运用不同手段、方法每周保洁一次，确保笔记本电脑、会务用电视机、电动摇号机、文印室复印机及碎纸机等设备表面无尘。

10. 会前、会后服务保洁等要求

(1) 根据会务人员安排，按到会人员数、使用会议室日期及时间，提前落实会场卫生保洁、会务用水准备、会场电灯及空调等用电设备开启等工作。

(2) 会后及时清理会场资料（不得外带，统一存放在甲方指定处）、清洗茶杯、清理桌面及地面垃圾，确保会场干净整洁。

(二) 消防及安保服务标准

1、特保岗：

要求：工作时间 8：00-22：00（大厅、次入口）。负责外来人员和外来车辆的检查管理工作。

标准：负责外来人员和外来车辆的检查管理工作，对可疑情况提高警惕，及时报告，确保安全；能正确使用各类安保和消防器械和设备。定时进行巡逻检查，贯彻落实安全保卫工作和消防工作。能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。熟练操作各类消防监控设施、设备；如遇消防报警应立即赶赴现场查勘，一经发现火情应立即报告、报警并采取措施防止火情蔓延。认真履行工作职责，自觉遵守管理规定，工作时间不得串岗、离岗；与人交流使用普通话和礼貌用语；、上班时间不得抽烟、闲聊、用餐等与工作无关的事情。做好本职工作及安排的其他工作。

2、监控岗：

要求：实行 24 小时值班制度，熟练掌握监控设备的操作及简易故障处理。

标准：严格填写监控记录；发现突发情况或可疑人员及时联系巡逻人员；灵活设置摄像头角度，全面观察周边状态；负责外来人员和外来车辆的检查管理工作，对可疑情况做好上报联系工作；能正确使用各类安保和消防器材和设备；熟悉掌握重点要害部位和设施布局的基本情况，定时进行巡逻检查，落实安全保卫工作和消防工作。

3、工程岗：

要求：工作时间 8：00-17：30。负责设备设施管理，日常巡检与维护和相关设备的维修与应急处理。

标准：定期对电梯、配电、给排水、消防系统等进行检查，记录运行状态，及时发现并处理故障（如管道漏水、电路跳闸、设备异响等）。负责小型维修（如更换灯具、阀门），协调外委单位处理大型故障（如电梯大修），并在突发事件（如停电、漏水）中快速响应，保障物业正常运转。

4、其他要求：

1）、以上所有安保人员需熟练掌握消防设备的使用及消防应急处理方法；定期进行消防设施普查如：灭火器的压力检查记录、消防栓的检查等等；每半年一次组织队员进行消防演练一次；

2）、监控需认真检查大楼内的消防不安全行为和状况，发现状况及时制止并上报相关领导；

3）、完成区域内要求的其他紧急情况（如：抗台、防洪等）的任务安排；

4）、对有重大参观、考察的情况时，能够立即组织所需安保人员，配合各类情况的处理。

5）、遇大楼开展各类活动时，应根据活动需求，配备安保力量，确保活动现场万无一失。

5、安保部门要求：

安保人员需挑选精干、形象好的人员；人员选择时尽可能避免适应性差、耐性差的人员，在合同年内除特殊情况及不合格外不得随意调动安保人员；日常需加强安保人员的素质、体能等训练，严格遵守大楼的规章制度，积极做好业主单位举办的各类大型活动的安保需求。

（三）强电、弱电、给水、排水、消防、空调、基础设施系统维护保养管理标准

1、强电系统维护保养

1.1 范围：室外高、低压配电箱、动力柜、低压配电柜、各建筑配电箱（含电表）、电力管道、电力检查井、室外充电桩系统。

1.2 要求：岗位人员必须按国家规定持证上岗；电力管道及检查井每 3 个月清理一次；各种设备定期进行安全检测；做好各类设备的清洁、润滑、保养、检

查和维修；做好以下管理制度：交接班制度、巡回检查制度、设备缺陷管理制度、定期试验检测制度、运行分析制度、场地环境管理制度等；

1.3 标准：所有设备的管理都必须根据国家有关法律、法规及设备有关安全技术规范，制定和完善设备管理制度；对设备实行综合管理，保持设备性能良好，正常运行；充电桩系统按要求进行 SIM 卡的续签服务、养护与维修，2 小时内完成紧急情况的处理。

2、弱电系统维护保养

2.1 范围：负责监控、门禁、摆闸、无线 AP、UPS、交换机、会议系统、停车管理系统设备等的定期维护、保养、检修及紧急故障处理工作，零件更换等，确保整个系统的正常运行。

2.2 要求：值班人员必须持证上岗，出现故障及时通知有关部门采取应急措施，并立即报修。在系统设备正常使用状态下，安排有专业资质的单位进行设备的例行保养和检修，每 2 月至少 1 次，一年不少于 6 次。系统在正常使用过程中出现故障，应及时告知甲方，并确保无论是否工作日都在发现的 2 小时内安排专业资质单位到达现场进行维护处理，确保弱电系统运行无故障。

2.3 标准：监控房洁净、整洁；监控设施表面洁净；各项系统运行正常，报修及时；2 小时内完成紧急情况的处理。

3、给水系统维护保养

3.1 范围：整个给水管网

3.2 要求：做好日常巡查，防止跑、冒、滴、漏，保证设施设备完好；定期检查各类设施设备，做好润滑等保养工作；

3.3 标准：统筹规划，合理安排，节约用水，保证给水正常，用水安全；2 小时内完成紧急情况的处理。

4、排水系统维护保养

4.1 范围：整个排水系统

4.2 要求：每月对排水管线进行检查；做好各类设备的清洁、润滑、保养、检查和维修；

4.3 标准：保证排水正常，2 小时内完成紧急情况的处理。

5、消防系统维护保养

5.1 范围：火灾自动报警系统、消火栓系统、喷淋系统、消防广播系统、应急疏

散系统、灭火器、电气火灾监控主机、电源监控主机等。

5.2 要求：做好日常消防设施设备的巡查，保证设施设备的完好；定期对消防设施进行清洁、润滑、保养、检查和维修；定期对消防设施设备进行安全检测；定期对室内外的消防栓、消防水带、消防泵等设备进行检查，有无埋压或损坏等情况；定期对各楼层消防栓进行检查，设施是否齐全；定期对各楼层的感烟探测器、感温探测器、手动报警按钮、层显等设备进行检查，是否有遮挡或损坏等情况；定期对各楼层的灭火器进行检查更换，是否有压力不足或缺少等情况；定期对各楼层的排烟通风口、消防通道进行检查，是否有遮挡或堵塞，各楼层的疏散指示标志是否有损坏或缺少等情况；定期对各楼层应急电源的主、备电情况进行检查。

5.3 标准：保证消防设施设备的正常使用，按照国家消防管理相关标准进行检查、维护、使用；根据消防主管部门消防系统年检的要求，乙方负责委托有资质的第三方出具每年一次的消防年度检测报告，确保消防年度检测合格。并在系统设备正常使用状态下，安排有专业资质的单位进行设备的例行保养和检修，每 2 月至少 1 次，一年不少于 6 次。系统在日常使用过程中出现故障，应及时告知甲方，并确保无论是否工作日都在发现的 2 小时内安排专业资质单位到达现场进行维护处理，确保消防系统运行无故障。

6、空调系统维护保养

6.1 范围：整个空调系统，包括室内机、室外机以及柜机、壁挂机等。

6.2 要求：由具有相关专业维保资质的空调保养单位对所有空调进行日常养护维修，养护每 2 月至少 1 次，一年不少于 6 次，一年两次的空调清洗、消毒，以及日常零星维修、加氟、拆装、打孔等。

6.3 标准：空调系统出现故障后，由有相应资格的维修人员在 2 小时内到达现场维修，小修及时处理，中修、大修及时联系厂家技术人员并协助维修；维修及时率 100%；有故障应急处理方案。

7、充电桩维护

7.1：范围：整个停车场充电桩系统

7.2 要求：定期巡检，包括外观检查、安全检查、安全检测、定期清洁保养、定期更新软硬件、排除故障，故障检测、SIM 卡续费等，确保设备的持续稳定运行。

8、基础设施系统维护保养

8.1 范围：道路、建筑、景观水池、室外铺装等等。

8.2 要求：每日巡查各区域，及时修理松动的石板、砖；对小型建筑渗水进行及时维修（打胶、堵漏及其他应急措施等）；对建筑内的门、窗（不含内门、内窗）进行检查、保养及维修；

8.3 标准：保持道路路面面层平整、无明显松动的铺装；建筑小型渗水维修及时，大型渗水报修及时。

9、其他要求

9.1 合理配备各岗位人员，方便对建筑内部各类设施设备保养维修的需求。

10、设施设备维修保养部门要求

能够积极做好招标人组织的各类活动的相应工作；定期提交大楼设施、设备、建筑等检查的情况报告；能向招标人提出好的意见及建议；

（四）会务服务项目工作标准

1. 会前准备要求

（1）按会议规模，提前 1-3 天与会议部门确认会议到会的大致人数、会议室桌椅摆设方式、会务部门的其他会议要求。

（2）按会议要求提前准备会议所用相关用具，不限于会议签到登记表、文具用品（包括：激光翻页笔）、学习资料袋（包括：笔记本、笔、文件袋等）、桌签、会标等。如为上级单位来访调研，需提前制作桌签，做好座次排列。

（3）做好会场各种设备、设施的检查，在开会前 1-2 小时内开启投影、电脑、音响等设备，与视频连接单位落实好系统调试等工作。

（4）按参会人员数提前 1-2 小时准备好会务用茶水、茶叶、干净的茶具等物品。

（5）如前场会议与下场会议间隔时间较短，应配合保洁人员落实会场保洁、会场整理等工作，做到提前通知，迅速响应。

2. 会中服务要求

（1）根据会议安排，礼貌地帮助参会人员找到座位（如有安排座位的情况），做到迎客走在前，与客人保持 1 米距离，“三步一回头”，不随意变更站位。

（2）参会人员就坐后，向每位参加会议人员提供茶水服务，茶泡好后，要为客人斟茶。有特殊要求的参会人员，特殊对待，如有不喝茶只喝开水的，则根据

需求准备白开水。

(3) 会议进行中一般每 20 分钟进会场斟倒茶水，及时为参会人员续水。添加茶水要有规律，一般从左往右，从前排到后排，如有重要会务，倒茶时要先给坐在上座的重要宾客倒茶，然后顺序给其他宾客；另外，茶水不宜倒得太满，以免茶水外溢。

(4) 服务人员要严格遵守保密规定，不得泄露会议内容，不得翻录和私留会议材料。在会议服务中，不得携带手机及录音录像设备上岗，不准向外透露会议相关内容。

(5) 服务人员在服务间歇要注意自身形象，不得谈天大笑，大声喧哗。

(6) 随时调整会场空调温度，符合节能的前提下以保证舒适度。

(7) 随时关注话筒、音响设备、视频播放设备等，发现问题及时采取应急预案，做好应急处理。

3. 会后整理要求

(1) 会议结束时，及时将门打开，热情、礼貌引导参会人员退场。

(2) 人员退场后，有序开展会场桌椅复原，配合会场清洁等工作。查看有无客人遗留物品，若发现及时上报，转交并做好记录。

(3) 及时配合回收会场材料，统一做好保密材料处理。

(4) 会后及时收集整理提供的服务用品及设施设备，关闭灯光、空调及电器设备，锁好门窗。

(五) 车场岗、前台管理标准

1. 做好外来人员和外来车辆的检查管理工作，特别是节假日期间停车场对外开放时的车辆引导工作，严格按照规定登记。对不符合要求进入项目的人员和车辆进行礼貌劝阻，对可疑情况提高警惕，及时报告，确保安全。

2. 落实来访访客、来宾的登记、接待、引导，对无关人员应阻挡在外或协助安保处理。

3. 协助负责集团大楼的安全消防工作，定期定时进行巡逻，并且做好相关记录及宣传。做好垃圾分类工作以及宣传与检查。

4. 简单处理相关设备的异常情况，确保安防监控等电子电器设备正常运行正常，定期检查报警系统、安全及消防系统，做好本职工作及安排的其他工作。

(六) 其它服务要求

(1) 室内各类指示及宣传牌、不锈钢制品、消防器箱、开关等每天用干布擦拭一次，如有污渍及时擦净，目视干净、无印痕、无污渍、无锈渍、有光泽；每次会后需及时关闭所有用电开关、门窗；如有参会人员遗留物品，需第一时间保管，并联系办公室联系参会人员进行处理。

(2) 疫情防控期间，相关配套服务用房需在会后、或使用后及时通风换气，用消毒水做好消杀，并做好消杀登记。

(3) 工作服务期间，保障相关配套办公用房、服务用房卫生保洁用餐巾纸及接待用茶叶、用水，落实添加，保障供应。

附件五:质量考评标准

(1) 奖惩措施

1. 考核方法：甲方定期巡查大楼内外，发现问题后根据考评细则进行记录，定期进行汇总；如下现以下问题，除考核扣分外，另从履约保证金中按下述标准进行扣除：

1.1 如发现人员配备标准降低、人员数无故减少的情况，按缺少人数每人1000元/次累计扣除。

1.2 如因物业管理不当，造成媒体曝光或被上级单位考核通报的，视情况考核1000元-10000元/次（区级媒体曝光每件3000元，市级及以上媒体曝光每件扣5000元，被区级领导负面批示每件扣5000元；区级以上领导负面批示每件扣10000元。有责信访每件扣1000元；数字城管逾期未整改或整改不到位每次扣1000元），情节严重的直接解除合同。

1.3 如上级单位调研，不予配合的情况，视情况考核100元-1000元/次。

1.4 监控室未保持完整的监控记录；接到火警警情后未在5分钟内到达现场，未报警未采取有效的措施的，视情况考核500元-3000元/次，并有权追究其法律责任。

1.5 未经业主同意，让外来人员随意查看监控的，每发现一次扣1000元/次；如造成社会不良影响的，业主有权追究其法律责任。

1.6 如发生由物业管理不到位的安全事故，视情况考核100元/次-2000元/次；造成业主方经济损失的，需赔偿相应损失。

(2) 考核措施

1. 每年考核细则上总计扣分达到11~15分的则扣除物业合同总价的3%；
2. 每年考核细则上总计扣分达到16~30分的则扣除物业合同总价的4%；

3. 每年考核细则上总计扣分达到 31~40 分的则扣除物业合同总价的 5%;
4. 每年考核细则上总计扣分达到 40 分以上的则该年考核为不合格并扣除物业合同总价的 10%;
5. 如因乙方原因发生有损甲方的负面事件, 甲方将视情况扣除物业合同总价的 1%~10%及决定是否解除物业合同;
6. 如后续有新增配套设施、甲方安排的其它工作等同样适用于本办法;

(3) 物业考核细则

见附件。

附件:

考核评分表

一、水电房屋维修、消防、弱电、空调设施等其他维护保养 (占比 35%)

检查人:

检查时间:

年 月 日

序号	检 查 内 容	分值	扣分情况
1	每半年对给排水系统进行维护、润滑。保证公共雨、污水管道、畅通。发现堵塞一次扣 1 分。	2	
2	保证窨井、窖沟、排水沟、集水井通畅, 无外溢现象, 每年至少清理污水化粪池一次, 发现外溢一次扣 2 分。	2	
3	确保水质无污染并符合规定的要求, 生活饮用水水质符合 GB5749 — 2006 《生活饮用水卫生标准》的要求。每月清洗一次开水器并做好相关记录。否则视情况扣 2-5 分。	2	
4	每季度对水质处理、消毒装置、电开水炉及设备控制柜进行保养。否则视情况扣 2-5 分。	2	
5	做好人员进出登记工作, 禁止无关人员 (如产品推销及收购废品等闲杂人员等) 进入大楼。若发现有推销及收购废品人员进入, 发现一次扣 1 分, 情节严重的扣 2 分。	2	
6	保证水管、水龙头正常使用。发现无法正常使用或滴漏现象应在一个工作日之内修复未及时修复一次扣 1 分。	2	
7	每年保养和测试配电箱、高配电房、弱电房、各项设施设备, 保证无积尘, 无接头松动现象。发现有积尘、松动现象一次扣 1 分。	2	
8	保证公共使用的照明、指示灯具线路、开关完好; 照明灯亮灯率不低于 100%。未及时修复一次扣 1 分。	2	
9	保证玻璃门窗配件完好, 门、窗开闭灵活并无异常声响。发现问题一次扣 1 分。	2	
10	保证大楼内相关设施完好, 发现损坏应立即修复, 保证设施、器材的正常使用。未及时修复的一次扣 1 分。	2	
11	由专业单位定期 (冬夏两次) 对大楼室内外空调系统进行检修、保养、清洁, 保证运行正常。发现问题每次扣 2 分。	2	

12	房屋维修、设备出现故障时，维修人员应在接到报修后 30 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。若不能达到要求，每次扣 1 分。	2	
13	保证大楼内安全标志等清晰完整，设施运行正常。若发现安全标志缺失，设备运行有问题应及时修复或购置，未及时处理每次扣 1 分。	2	
14	保证场地、步道、路面、侧石、井盖等道路畅通，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。发现问题一次扣 1 分。	2	
15	由有相应资质的维保单位定期对消防、监控主机及各消防、弱电网络与监控点的设备、充电桩设备等进行维护保养，确保网络交换机、网络线路、电话通讯线路畅通，确保运行无故障；定期对室内的消防栓、消防水带、消防泵等设备进行检查，有无埋压或损坏等情况；定期对各楼层消防栓进行检查，设施是否齐全；保证网络正常运行。每年委托第三方单位进行办公楼消防专项检测工作。临时故障紧急修理，接通知后 30 分钟内到现场检修，未及时维修每次扣 2 分。	2	
16	定期对各楼层的感烟探测器、感温探测器、手动报警按钮、层显等设备进行检查，是否有遮挡或损坏等情况；定期对各楼层的灭火器进行检查更换；定期对各楼层的排烟通风口、消防通道进行检查，是否有遮挡或堵塞，各楼层的疏散指示标志是否有损坏或缺少等情况；定期对各楼层应急电源的主、备电情况进行检查，确保各项设施设备完好、正常运作，并有相关检查记录，如无记录发现一次扣 2 分。	3	
17	空调系统出现故障后，维修人员在 30 分钟内到达现场维修，小修及时处理，中修、大修及时联系厂家技术人员并协助维修；维修及时率 100%；有故障应急处理方案。未及时维修每次扣 2 分。	2	
	得 分	35	