

州直机关楼物业服务协议

甲方(以下简称甲方): 博州机关事务管理局
乙方(以下简称乙方): 博州锦隆信业物业服务有限责任公司

根据《中华人民共和国民法典》《机关事务管理条例》《新疆维吾尔自治区机关事务管理办法》《物业管理条例》等相关法律、法规,甲乙双方在自愿、平等、友好协商的基础上,就州直机关综合办公区物业服务订立本协议。

第一条 基本情况

项目名称: 博州机关综合办公区物业服务
服务类型: _____
服务区域: 博州城南州直机关综合办公区
坐落位置: _____

第二条 物业服务事项

在上述场所所在区域内,乙方根据服务要求配备足够的人员提供物业服务管理,服务管理主要包括以下内容:

- (一)州直综合楼室内公共区域保洁与环境卫生服务,包括楼道、楼梯间、公共会议室、公共卫生间、茶水间、地下室等公共区域;
- (二)州直综合楼办公区室内公共区域保洁、安保与室外环境卫生服务、秩序维护、绿化带种植修剪养护,包括道路、运动场、停车场、绿化带、及州直机关楼门前、围墙外三米宽度范围内三包范围等。
- (三)州直综合楼公共区域安保、水电暖维护、消防设施、电梯日常巡查巡检等及州机关事务管理局安排的其他合法事项。

(四)基本服务事项

- 1.服务管理区域内水电暖设施设备的日常运行和维修养护管理,乙

方有优先使用甲方采购的物资、物料和设备设施的权利（所有服务管理区域维修的材料物资，由乙方提出申请甲方负责采购，但员工工作期间劳保用品和保洁耗材除外）。

2.服务管理区域内共用部位的清洁卫生服务，包括但不限于对建筑物楼道内、地下室、屋面、院落等进行垃圾收集、清理、冬季清雪等人员调配和管理（如产生垃圾清运相关费用，由乙方根据当地环卫部门制定的收费标准向甲方申请，由甲方支付或协调）。

3.服务管理区域内公共绿化的养护和管理服务。

4.服务管理区域内安保人员进行规范车辆停放管理服务。

5.服务管理区域内公共秩序、安全防范、消防等事项的日常巡查管理。

6.服务管理区域内装饰装修人员、物资物料的管理服务。

7.服务管理区域内物业使用中业主从事禁止行为的告知、劝阻、报告等管理，例如踩踏草坪、高空抛物等人员调配和管理。

8.及时受理、处理或协助社区、派出所等有关部门处理业主的投诉，接受甲方监督。

9.物业档案及物业服务人员档案保管。

(五)有偿性服务事项。

1.乙方对甲方及其他入驻单位提供协议外维修养护或其他有偿服务的，服务事项、标准及费用由需求方和乙方双方共同协商确定，价格要低于市场价。

2.在服务管理区域内，乙方接受业主委托的其他特约服务，或者单个业主委托乙方对其物业的专有部分提供维修养护等服务的，服务内容和人工费用以外的费用及费用结算由乙方和业主自行商定。

(六)服务方式及要求

1.乙方在甲方监督和管理下，以服务为宗旨，实行自主经营、自负

盈亏。

2.乙方必须严格执行国家和地方关于物业行业标准、安全生产等相关规章制度对岗位工作人员进行管理，满足机关干部职工干净整洁有序安全办公环境的需求。

3.乙方必须严格按照国家安全生产工作要求和对本项目的服务达到甲方在招标文件中提出的服务要求（见附件一：《岗位服务工作要求》），确保工作期间不得出现因保障维护不到位引起的事故，如发生任何事故均由乙方自行负责。

第三条 项目服务期限

自合同签订之日起一年，即自 2025 年 5 月 1 日至 2026 年 4 月 30 日。另外，按照《政府购买服务管理办法》（财政部令第 102 号）中的规定本项目采取一次招标三年沿用、实行一年一考核一签合同的办法。每年合同期满后，甲方有权根据相关政策以及乙方的服务质量决定是否与乙方续签下一年合同，但中标单价不予调整。

第四条 项目服务费用

本项目服务费用为乙方最终中标总除项目预算服务面积得出价格为每月 3 元/平方米，包含本项目所有工作任务费用及相关费用，在项目实施期间保持不变，并不因劳务、机械、人工、员工福利、劳保、综合税费、应物业公司服务期间自身安全生产工作需配备的设施投入等成本变动而做任何调整。中标后物业公司自行与州直各单位按照实际面积签订合同，在合同签订生效后每月按照该月考核分数等级（《州直机关综合楼物业服务质量绩效考核办法（暂行）》见附件二），由物业公司自行向州直各单位收取服务费用，办公区内其他单位参照该标准执行。以上事项如政策法规变化，价格需调整的由乙方和入驻单位协商解决。

每次付款前乙方需先提供付款等额增值税发票，各单位再向乙方支付项目服务费；乙方开具的增值税发票不符合各单位财务要求或开具伪

造、非法专用发票的，各单位有权拒绝支付项目服务费且不构成违约，乙方需依法按标准向甲方重新开具发票，并承担由此产生的全部费用；

第五条 管理服务的基本要求

5.1 乙方须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目服务，以保证整个服务系统安全、高效、有序和有计划地运转。

5.2 乙方须配合服务单位接受综合治理、节能、卫生、安全生产等部门的监督检查，提供必须的资料。

5.3 乙方须严格按照国家和博尔塔拉蒙古自治州人民政府规定给自己的所有员工缴纳医疗、养老、工伤、失业、生育保险。

5.4 乙方员工的一切工资、保险、福利等费用由乙方负责；如发生工伤、疾病乃至死亡的等一切责任及费用纠纷由乙方自行解决，甲方不承担任何责任。乙方应教育所有工作人员应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

5.5 乙方须认真履行职责，严格按服务协议中的质量保证体系做好服务区内的承包服务工作。确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务基本频次要求和各项质量标准。

5.6 乙方应按照 ISO9001 标准制定符合州直机关楼实际的管理方案，实现规范化、标准化、人性化管理，但必须服从机关事务管理局的管理。

5.7 乙方要结合州直机关楼物业服务实际情况，制定管理制度与操作规范流程，报机关事务管理局批准后实施。

5.8 乙方在实际操作和管理中，要按综合治理的要求加强安全责任教育，确保安全运行。综合治理安全包括消防安全、安全生产、以及服务人员自身生命财产安全、政治安全等。

5.9 乙方员工在工作期间需爱护服务区域内设备，因为操作不当造成设备损坏或者减少设备使用年限由乙方企业方负责赔偿。

5.10 乙方须认真履行职责，严格按新疆维吾尔自治区市场监管局发布《机关办公楼（区）物业管理规范》中的质量保证体系做好服务区内的服务工作。确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务基本频次要求和各项质量标准。

第六条 双方的权利和义务

6.1 甲方的权利和义务

6.1.1 依法享有乙方提供本项目管理服务完成相关工作的权利；

6.1.2 有权要求乙方按合同约定提供本项目管理服务，并对乙方管理的项目提供服务工作的内容、范围和标准，进行全面监督、检查，发现问题可直接进行处理或通知乙方进行处理；

6.1.3 对乙方根据合同和有关规章制度提供的管理服务给予必要配合，并购置采购、储备好维修需要的相关物资、物料。在乙方职责范围外，需第三方机构维修维护的设备，由甲方负责联系，乙方配合进行维修维护；

6.1.4 有关法律规定及双方约定的其他权利义务。

6.1.5 甲方有权对乙方管理的项目所提供的全部服务内容进行考核。考核结果不合格的，甲方有权单方解除本合同并要求乙方承担相应的违约责任。甲方有权监督考核乙方服务人员以及服务质量，对于考核结果不合格的服务人员或者不符合合同约定及要求的服务人员，甲方有权要求乙方限期调换更优质的服务人员。

6.1.6 甲方对乙方提出的不在物业服务合同范围内的管理及安全生产隐患应及时处理，如乙方不能及时处理的双方共同协商解决。

6.1.7 按法律规定或经双方商定由甲方承担的其他责任和义务。

6.2 乙方的权利和义务

6.2.1 按照本协议约定内容及标准，提供物业服务。同时做好人员管理、道德教育、技能培训等工作，提供文明、礼貌、热情、优质的物

业服务，积极接受甲方及其他业主的意见或建议。

6.2.2 乙方应当具备符合相关法律、法规规定及本协议约定内容的相应资质，并具备符合甲方需求的履约能力，配备专业的岗位服务人员。

6.2.3 乙方人员在提供服务过程中不能大声喧哗，需使用文明用语，严禁与他人发生口角、打骂等事件。同时，不得发生法律、法规禁止的违法行为，严禁工作期间饮酒和酒后上岗。

6.2.4 遵守各项管理法规和协议规定的责任要求，根据甲方授权对项目服务区域实施综合管理，确保实现各项管理目标，并承担相应责任，自觉接受物业主管部门及有关政府部门和甲方检查监督。

6.2.5 根据有关法律、法规及本协议的约定，制定各项服务管理制度，自主、合法开展各项管理经营活动，向业主和物业使用权人告知物业使用的有关规定，并负责监督。

6.2.6 对服务管理区域内的设施、设备以及甲方在办公区域内标注的地上附着物等不得擅自占用、改变使用功能或破坏等，如需在服务期内改扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方书面同意后方可实施。

6.2.7 依照甲方委托，有权对业主和物业使用人违反法规、规章的行为进行处理。根据实际情况采取批评、规劝、警告、制止、提请有关部门处理等措施。

6.2.8 对项目区域内的树木、绿植进行维护保养管理，由于管理养护不当造成树木、绿植死亡，乙方应当负责补种相对应的树木并承担由此产生的相关费用。

6.2.9 乙方人员在使用甲方提供的设备、设施时，应当尽到合理使用及妥善保管义务，若发生工具、设备、设施损坏、丢失等情形的，乙方应当向甲方照价赔偿。

6.2.10 乙方的服务工作人员由乙方自行承担全部用工或用人责任，自行负责劳动或劳务合同的签订、工资或劳务报酬发放、社保缴纳、购

买保险等。在乙方人员提供服务过程中，如发生疾病、工伤、伤残、死亡、财物损失等情形的，由乙方自行负责处理并承担相应的法律责任及赔偿责任，甲方不承担任何责任。

6.2.11 乙方需建立应对各类突发事件的处理机制和预案（报甲方备案），包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生，保证能够及时处理和解决。

6.2.12 合同终止时，乙方应向甲方提交服务管理区域内各项管理总结报告。在约定时间内向甲方移交房屋、物料、设备、工具，档案和图纸等资料；所有移交的内容都应有清单并由双方盖章签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

6.2.13 乙方在实施本项目时项目经理（主管人员）未经甲方管理人员同意不得随意更换。

乙方项目管理员： 电话：

6.2.13 按法律规定或经双方商定应由乙方承担的其他责任和义务及甲方安排的其他合法的临时性紧急工作任务。

6.2.14 乙方不得擅自转包、转让本协议下的任何服务项目给第三方。

第七条 违约责任

7.1 乙方未按本协议约定标准提供服务事项、服务内容的，或者工作人员提供服务质量不合格的，甲方有权单方解除协议并有权通知其他入驻单位拒绝支付相关款项，若因此给甲方造成包括但不限于名誉损害、财产或经营损失、人身损害等相关损失的，乙方还应负责相关赔偿。

7.2 乙方若出现违反本协议约定的乙方权利义务中约定的任一情形的，甲方有权单方解除协议并有权通知其他州直南城综合办公区入驻单位拒绝支付相关款项，同时，甲方有权要求乙方承担中标总价 10% 的违约金元，若因此给甲方造成包括但不限于名誉损害、财产或经营损失、

人身损害等相关损失的，乙方还应承担全部赔偿责任。如遇不可抗力，双方协商解决方案。

7.3 甲方有权从对乙方的应付款中扣除乙方应当承担的违约金、损害赔偿金等。

7.4 本合同约定的任何违约金标准、违约责任、法律责任，均是经甲乙双方充分考虑和衡量遵循执行合同约定的重要性以及违约的后果和危害性而协商确认而成，如果乙方被判令违约，乙方不可撤销地承诺放弃请求法院或者仲裁机构对于违约金标准、违约责任、法律责任进行任何形式的调整或降低的权利。

7.5 违约方应当承担守约方实现债权的全部费用，包括但不限于诉讼费、保全费、公告费、律师费、交通费、公证费。承担律师费的金额以律师事务所开具的律师费发票票面金额为准。

7.6 若乙方擅自转包、转让本协议下的任何服务项目给第三方，甲方有权立即终止协议，并要求乙方支付相当于协议总额5%的违约金，赔偿甲方因此产生的所有损失，同时乙方应全额退还甲方已支付的所有费用。

7.7 乙方因自身原因导致协议无法履行的，甲方有权终止协议，并要求乙方支付相当于协议总额5%的违约金，赔偿甲方因此产生的所有损失，同时乙方应全额退还甲方已支付的所有费用。

7.8 若乙方未经甲方书面同意单方解除协议，乙方应全额退还甲方已支付的所有费用，同时乙方应向甲方支付相当于协议总额5%的违约金，并赔偿甲方因此产生的所有损失。

第八条 通知与送达

列明的甲方、乙方的地址、联系方式、电子邮件等信息，双方确认留存的通讯地址、电话号码、微信号、邮箱号、传真号作为有效送达地址和方式，一经送达视为甲方、乙方收讫。并且，双方同意将本合同列

明地址和联系方式作为人民法院送诉讼文书的确认地址，诉讼文书送达该地址时视为送达，若该诉讼文书无人签收或者拒绝签收，则被退回之日即为送达之日。

双方联系方式如下：

甲方：博尔塔拉蒙古自治州机关事务管理局

通讯地址：州直机关南城综合办公区 1 号楼 4 楼

联系电话：0909 2318006

乙方：

通讯地址：

联系电话：

传真：

邮箱号：

第九条 争议解决

本协议在履行中发生争议，由双方协商解决，协商不成，可向协议履行地即甲方所在地人民法院提起诉讼。

有下列情形之一的，甲乙双方可以解除合同：

（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；

（二）在履行期限届满前，一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；

（三）一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；

（四）一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；

（五）法律规定的其他情形。

第十条 其他

本协议未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议为本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等法律效力。本协议一

式伍份，甲乙双方各执贰份，报州财政局备案壹份自双方法定或委托代表于本协议签字并加盖公章后生效。

(以下为签署页)

甲方(签章):



法定代表人:

委托代理人:

联系电话: 2318006

乙方(签章):



法定代表人:

委托代理人:

联系电话: 1364952404 ✓

2025年4月30日

2025年4月30日

附件一:

岗位服务工作要求

一、物业服务管理:

- 1.州直机关综合办公区内州直单位公共区域保洁及花草修剪维护、水电维护,州直机关楼门前、围墙外三米宽度范围内三包范围等。
- 2.州直机关综合办公区内州直单位的公共区域的维修配件材料采购由机关事务管理局负责(不含保洁耗材、个人劳保用品),中标方要做好固定资产、日常物耗领用登记管理制度,减少浪费。
- 3.所有公共区域玻璃每年整体清洁不得少于2次。

二、工作人员礼节礼貌服务需求

- 1.对全体员工进行礼节礼貌培训,“5声”(你好、请、对不起、谢谢、再见)必须到位。
- 2.项目服务过程中员工必须使用国家通用语言。
- 3.乙方对全体员工礼仪培训到位,考试合格,路遇客人礼仪、为客人指路礼仪等服务礼仪必须人人皆知,知行合一。

三、服务管理区域卫生标准

(一)服务管理区域户外清洁卫生标准

- 1.服务范围内的所有路面、绿地、通道、公共场所(包括停车场)24小时无纸屑、无烟蒂、无污水污迹、无瓜果皮壳、无痰迹、无积灰等。
- 2.花园、花坛内无杂物垃圾烟蒂等,户外椅、凳、桌上保持洁净。
- 3.服务范围内信息栏、垃圾桶、不锈钢护栏、路标、路灯杆、空调外机、交通隔离栏、户外消防栓应保持洁净,定期安排计划卫生。
- 4.露台、顶蓬无垃圾、杂物等,每周至少清洁一次。
- 5.阴沟、水沟内清洁无杂物,保持通畅。
- 6.每周一次大扫除,每月一次大检查。

(二)服务管理区域公共场所、大厅保洁卫生标准

- 1.大理石地面清洁光亮无尘土污迹。
- 2.大堂、大厅、回廊内外玻璃光洁明亮。
- 3.地面无烟蒂垃圾,保持整洁。
- 4.所有大门、门把手上无手印、尘、迹。
- 5.公共卫生间保持清洁、无异味、无污垢。
- 6.电梯间天花板、灯具、不锈钢墙面清洁光亮。电梯轿厢保持清洁、过道内无垃圾,电梯每天清洁消毒一次并做好记录,灯具一年清洁大洗一次。
- 7.服务台饰面清洁光亮无尘迹。
- 8.公共场所、走廊、过道无堆放杂物。
- 9.垃圾桶必须经常专人检查,一天至少倾倒一次。如果垃圾量超过三分之二,应及时清倒。垃圾袋不得有破损,否则会导致垃圾溢出。垃圾袋按标准套放。垃圾筒至少每半月清洗、消毒一次,内外壁干净、干燥、无异味。
- 10.每周一次大扫除,每月一次大检查。

(三)服务管理区域各楼层清洁卫生标准

- 1.走廊地面、各电梯厅门、墙面光亮清洁无尘、无水迹。地毯(地垫)定期(每月度不少于一次)清洗,各层面电梯按键清洁无污。
- 2.安全通道、楼梯清洁无垃圾及卫生死角,楼梯扶手、画框、栏杆、路灯罩无灰尘。
- 3.烟道通风口经常擦拭无积灰。
- 4.公共设施、消防设施保持整洁无尘。
- 5.每周一次大扫除,每月一次大检查。

(四)服务管理区域卫生间要求

- 1.厕所无臭气及烟味,无虫子。
- 2.门档无积灰,门面、门把手、门百叶清洁无积灰污垢。厕所隔断、扶栏清洁无积灰。

- 3.窗台、窗档、窗轨清洁无尘无垃圾，窗玻璃清洁。
 - 4.镜子明亮无积尘、水迹及污渍，镜前灯清洁无积灰。
 - 5.洗手盆及台面、水笼头清洁无积水、无污垢，水塞无毛发。
 - 6.天花板、墙体四壁及角落清洁无污迹积垢、无积灰、无蜘蛛网。排气扇清洁无积灰。
 - 7.厕板清洁无污物，内壁外壁无污迹。便池内大小便及时冲净，无尿碱或污垢。
 - 8.淋浴间门及设备干净，无污迹。
 - 9.地面清洁无污垢、无垃圾、无烟蒂烟灰、无积水，地漏无异味，无垃圾及毛发。
 - 10.每天全面清洁至少一次，每二小时巡视一次并有记录。
 - 11.工具按规定放置，无杂物。
- (4)服务管理区域公共健身器材活动区卫生要求**
- 1.健身区墙面清洁、地面无垃圾、无污迹、无积水。
 - 2.会议室使用前期，卫生全面清理检查，保证课桌椅无污染，无灰尘，桌内无杂物。
 - 3.会议室使用结束，当天安排人打扫卫生，清洗并消毒茶杯。
 - 4.会议室在未使用状态时，随时做好卫生保洁，安排好计划卫生，确保会议室干净整洁，随时可以使用。计划卫生每周循环一次。
 - 5.保持体育设施干净，无灰尘
 - 6.每周一次大扫除，每月一次大检查。
- 四、岗位人员配备要求**
- 1.人员要求：参加本项目服务的人员岗位须相对固定，工作人员需按各岗位要求确保人员在岗在位。
- 2.拟派驻工作人员政治觉悟高，无不良记录。
 - 3.员工需统一着装上岗。
 - 4.本协议下，乙方派驻人员数量需确保各区域服务质量和岗位需求，专业技术上岗人员必须符合以下条件：
 - 4.1 电工持有有效期内的《从业资格证书》；
 - 4.2 安保人员持有有效期内的《从业资格证书》
 - 4.3 水暖工需从事该行业3年以上从业经验；
 - 4.4 经体检合格；
 - 4.5 年龄未达到国家法定退休年龄；外貌经甲方具体点位负责人目视认可；初中及以上文化程度；
 - 5.管理要求：
 - 5.1 服从业主管理，制定相应组织机构框图，明确各类人员的分工和工作职责
 - 5.2 严格遵守《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的相关规定，招聘相应的符合相关规定条件的工作人员，合法用工、发放工资，缴纳各类保险金等，专业技术人员应经过专业技能培训，取得相应职业资格证。
 - 5.3 严格按照新疆各级维稳要求，对员工进行定期安全教育，并组织相应的应急演练，执行好保密工作要求，确保州直机关楼安全。
 - 6.文明服务，注重礼仪，仪表端庄。凡统一着装的要按统一规定着装做到衣、裤整齐，工卡要挂在正确的位置，工作服须保持清洁和整齐的外形。不准穿超短裤、奇装异服、背心和睡衣睡裤上班。面部要随时保持清洁，男不留胡须，女要素雅明快，无论男女都不准留怪异的发型。
 - 7.要使用文明用语，语气热情诚恳、面带微笑、身体端正、态度和蔼、语言简洁达意而不失委婉客气，仪态大方、语言诚恳、不得带有厌烦情绪。
 - 8.注意事项
 - (1) 由于受时间的制约，需在规定时间内完成作业，并制定相应周密的清洁计划，事先设计好作业内容、作业路线、作业程序、作业时间，要求保洁人员按计划作业，动作迅速准确。
 - (2) 地拖、抹布等清洁工具，可多备几份，以减少往返清洗时间，提高短时间内突击作业的效率。实行考核制度。由甲方负责对中标方实行考核奖惩，主要考核服务标准、服务质量及满意度。

五、水电暖维护保养需求

(一)水电工人员管理要求

- 1.物业公司水电工必须持证上岗;
- 2.水电工必须服从上级的工作安排;
- 3.负责对公共区域内水电设施维修保养及故障的排除;
- 4.维修作业时, 严格按国家《特种作业操作规程》及本制度实施作业;
- 5.接到维修任务时, 到现场确定工程的工序, 按照实际情况做出维修计划。应于1小时到1个工作日内给予维修完毕, 如遇无零配件库存或工作周期较长等特殊情况可适当延迟;
- 6.负责统计水电维修所需零配件的申购计划;
- 7.对服务区域内涉及到水电整改、安装、更换等提出合理化建议;
- 8.甲方临时交办工作项目的及时完成。

(二)水电物品采购及仓库管理

- 1.根据维修量报州机关事务管理局采购合理的零配件库存, 以保证维修的及时性;
- 2.采购审批权限: 在服务期间维修、维护过程中, 如紧急抢修公共区域无备件时所更换的设备、设施、耗材等配件可由服务单位自行购买, 但必须报请机关事务管理局同意后方可实施, 并事后补齐相关采购手续。
- 3.水电仓库由水电工自行管理, 依据物品种类、型号、数量分类摆放规范、整齐;
- 4.仓库物品进出由水电必须做好出入库登记, 使入库数量、出库数量及库存数量三帐一致;
- 5.仓库物品入库以面料仓提供数据为依据, 出库依据《维修用品领用登记表》、《维修申请单》、《月度维修统计表》为依据, 库存以仓库剩余实数为依据;响应排除故障时间: 大故障(60分钟), 中等故障(30分钟), 小故障(15分钟)

六、电梯巡检需求

- 1.资质: 巡检人员须持有有效的电梯维修保养资格证书, 具备丰富的电梯维护经验和专业知识。
- 2.职责: 严格按照巡检要求进行检查, 如实记录巡检情况, 及时报告并处理发现的问题。

七、消防安全管理需求

(一)消防设施管理。

- 1.负责对机关办公楼内的火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、消火栓系统、防排烟系统、灭火器等消防设施进行日常巡查, 发现故障及时报维保公司和机关事务管理局。
- 2.配合消防维保公司对消防设施进行检测和调试, 及时发现并排除故障, 维修不了的部位及时对接消防维保公司, 对损坏或老化的设备部件及时进行更换。

(二)消防安全检查。

- 1.制定详细的消防安全检查制度和计划, 定期对办公楼进行全面的消防安全检查, 包括疏散通道、安全出口是否畅通, 消防通道是否被占用等。
- 2.对检查中发现的火灾隐患, 配合消防维保公司及时下达整改通知, 并及时书面通知甲方, 同时督促相关部门或人员进行整改, 并跟踪整改情况, 确保隐患消除。

(三)消防宣传教育。

- 1.制定消防宣传教育计划, 通过多种形式, 如张贴宣传海报、举办消防知识讲座、组织消防演练等, 向机关工作人员宣传消防安全知识。
- 2.定期组织机关工作人员参加消防培训, 使其熟悉办公楼内的消防设施和器材的使用方法, 掌握基本的火灾扑救和逃生自救技能。

(四)应急管理

- 1.制定完善的火灾等突发事件应急预案, 明确在火灾等突发事件发生时的应急组织机构、职责分工、应急处置程序等内容。
- 2.定期组织消防等突发事件演练, 检验和提高应急预案的可行性和有效性, 提高机关工作人员和物业人员的应急响应能力和协同配合能力。
- 3.建立24小时应急值班制度, 一旦发生火灾等突发事件紧急情况, 立即启动应急预案, 迅速组织人员疏散和火灾扑救, 并及时报警, 配合消防部门进行救援工作。

(五)档案管理

1.建立健全机关办公楼的消防档案,包括消防设施设备台账、消防安全检查记录、消防培训记录、消防演练记录、火灾事故记录等。

2.对消防档案进行分类管理,妥善保存,确保档案资料的完整性和准确性,为消防管理工作提供参考依据。

八、服从与安全承诺

乙方必须服从甲方要求和安排,在不违背现行法律法规、合同约定、道德及危及人身安全前提下,不得违背甲方提出的明确指示。

服务人员的安全由乙方负责,出现任何问题与甲方无关。物业服务过程中出现物业公司所属人员在工作时间,因饮酒、打架斗殴、擅自脱岗、不听从甲方工作安排和未按规定履行工作职责等情况,物业公司首先消除负面影响,同时承担全部责任,包赔全部损失。并立即解聘或调离该人员。同时,立即补充该岗位人员,达到用人标准,因人员配备不及时导致的一切后果物业公司负全责。

九、售后服务要求

1.应急响应:设立24小时值班制,突发事件发生应急处突人员3分钟内,项目管理人员5分钟内到场处理。

2.定期维护:公共设施每日巡检,设备按期提交保养计划。

3.投诉机制:设立反馈渠道,投诉24小时内响应并整改。

4.人员管理:专业技术人员持证上岗,定期培训,确保服务质量。

5.考核标准:按量化指标(如清洁频次、安保覆盖率)评估,结果与费用挂钩。

6.质保承诺:零星维修项目提供至少半年质保期,期间免费返修。

7.档案管理:建立服务台账,定期提交工作报告备查。

附件二：

州直机关综合楼物业服务绩效考核办法（暂行）

第一章 总则

第一条 为加强州直机关综合楼物业服务监管，规范物业管理行为，提升服务质量，根据《机关事务管理条例》《新疆维吾尔自治区机关事务管理办法》《博尔塔拉蒙古自治州党政机关办公用房物业服务统一管理暂行规定》及实施细则等法律法规，制定本办法。

第二条 本办法适用于承担州党政机关办公用房物业服务的企业（以下简称“物业公司”）的绩效考核工作。

第二章 考核组织与职责

第三条 成立州直机关综合楼物业服务考核工作领导小组（以下简称“州级考核小组”），由州机关事务管理局牵头，州级相关部门及业主单位组成。办公室设在州机关事务管理局，具体职责包括：

- （一）组织实施年度综合考核；
- （二）协调业主单位开展日常考核；
- （三）汇总考核结果并落实奖惩。

第四条 独立办公大楼各业主单位负责对本单位物业服务的日常监管与考核，结果报州级考核小组备案。

第五条 考核频次

季度考核：每季度末开展，覆盖物业服务所有基础项目。

年度综合考核：结合四季考核结果及整改情况形成年度评价。

第三章 考核实施

第六条 考核方式

（一）州级考核：采取现场抽查、函询征求意见等方式，重点考核机构设置、制度建设等（详见附件1）；

（二）业主单位评价：对物业公司服务、综合管理、设施维护等，通过月度/季度/年度满意度评价（详见附件2）。

第七条 评分规则

（一）总分100分=州级考核得分×50%+业主单位满意度评价得分×50%±加减分；

（二）加分项（≤10分）：

1. 国家级荣誉每次加5分；
2. 自治区级荣誉每次加3分；
3. 州/市级荣誉每次加1分。

（三）扣分项：

1. 国家级通报批评每次扣5分；
2. 自治区级通报批评每次扣3分；
3. 州/市级通报批评每次扣1分。

第八条 等次评定

优秀（≥90分）；良好（80-89分）；及格（60-79分）；不及格（<60分）。

第八条 否决项

发生以下情形，当期考核直接评为不合格：

1. 由于服务不到位发生安全责任事故；
2. 物业服务中断导致办公区瘫痪超 2 小时。
3. 对下发《整改通知书》整改督办问题，限期内未整改和反馈的。

第四章 结果运用

第九条 考核结果分级：

优秀（ ≥ 90 分）：通报表扬，可优先续约；全额支付当期费用。

合格（75-89 分）：扣减当期费用 5%，约谈企业项目负责人。

基本合格（60-74 分）：扣减当期费用 10%，约谈企业负责人。

不合格（ < 60 分）：限期整改通过扣减 15% 费用，未通过的则启动退出机制。

第十条 连续两个季度不合格或年终综合评定不合格，终止物业服务合同，列入本单位政府采购黑名单。

第五章 监督与纪律

第十一条 各级各类考核人员和被考核对象必须实事求是，考核人员应公正廉洁，严禁弄虚作假，不准借考核之机谋取私利，不准搞非法组织活动，干扰或妨碍考评工作。对在考评中违反有关规定的，违规者视情节轻重及后果，依法依规处理。

第六章 附则

第十二条 其他独立办公大楼各业主单位需制定配套细则并报备。

第十三条 本办法由州机关事务管理局负责解释，自发布之日起施行。

附件：

1. 《州直机关楼办公用房物业服务服务企业考核评分表》（州级考核小组）
2. 《物业服务满意度调查表》（入驻单位）
3. 《整改通知书模板》

附件 1:

州直机关楼办公用房物业服务服务企业考核评分表
州级考核小组

考核季度:

总得分:

考核项目	考核内容	分值	评分标准	得分
安保维稳、秩序维护 (30分)	保安人员配置与值班安排合规,室内外巡逻到位,记录详实	10	人员、安保、视频监控、消防值班不合规发现一次扣1分,巡逻、记录问题发现一次扣除0.5分,扣完为止。	
	门禁管理严格,访客、车辆登记、车辆停放规范	10	门禁未按要求管理发现一次扣除0.5分,来访车辆和人员登记不规范发现一次扣0.5分,车辆停放不规范发现一次扣0.5分,扣完为止。	
	突发事件响应及时,处理得当。定期开展地震、消防等安全培训和演练,记录完整。	10	响应不及时扣3分,处理不当该项分值5分扣完;每季度开展不少于一次突发事件应急演练,未开展的扣5分。	
环境卫生 (25分)	办公区室内外公共区域清洁频次达标,环境卫生整洁	10	清洁清洁频次不达标,发现一次扣1分,环境卫生不整洁,告知后不及时打扫,发生一次扣1分,扣完为止。	
	卫生间、茶水间卫生状况良好,无异味,设施清洁维护及时	5	卫生差发现一次扣0.5分,有异味发现一次扣0.5分,设施维护不及时发现一次扣0.5分,该项分值扣完为止。	
	垃圾清运及时,无堆积,垃圾桶定期清洁	5	垃圾清运不及时发现一次扣1分垃圾桶未保持干净清洁发现一个扣0.2分,该项分值扣完为止。	
	绿化养护良好,定期修剪、浇水、施肥、无杂草丛生、病虫害现象。	5	绿化杂乱,植株枯死、病虫害严重,未采取有效补救措施该项直接扣除。	
设施设备维护 (20分)	水电、电梯、消防、监控等公共设施设备定期巡检维护。	15	巡检不及时发现一次扣1分,每月对员工未开展不少于一次安全培训,扣5分,记录不完整发现一次扣0.5分,该项扣完为止。	
	设施设备故障报修响应快,维修及时、质量高	5	响应、维修不及时发生一起扣1分,服务态度不好维修质量差发生一起扣1分,该项扣完为止。	
服务态度 (10分)	对机关工作人员和来访人员态度热情、礼貌,沟通良好	5	态度不友好发生一起扣1分,态度恶劣造成不良影响发生一起该项分值直接扣除。	
	投诉处理及时、有效,反馈到位	5	处理不及时,发生一起扣除2分;反馈不到位,发生一起扣除1分,该项扣完为止。	
满意度评价 (10分)	入驻单位满意度调查	10	满意度≥90%得满分,每降5%扣5分	
节能管理 (5分)	公共区域节能管理措施有效,能耗合理	10	管理不当造成浪费发现一起扣除1分,该项扣完为止	

州级考核小组(考核人签字):

年 月 日

附件 2:

州直机关综合楼物业服务满意度调查表

尊敬的入驻单位:

为持续提升州直综合办公区物业服务质量,现对物业服务情况进行满意度调查。本问卷采用匿名形式,结果仅用于改进服务,请根据实际体验客观填写。感谢您的支持!

一、基本信息

1. 贵单位名称: _____
2. 您所在的办公楼: ☐1 号、 ☐2 号、 ☐4 号、 ☐其他 _____
3. 您在楼内主要活动区域: ☐办公区 ☐会议室 ☐公共走廊 ☐其他 _____

评价项目		评价标准(非常满意、满意、一般、不满意)	具体意见或建议
1. 保洁服务	公共区域清洁及时性	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意	
	卫生间清洁度	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意	
2. 安保服务	人员出入管理严格性	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意	
	夜间巡查安全性	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意	
3. 设施维护	报修响应速度	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意	
	维修完成质量	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意	
4. 绿化与环境	绿植养护效果	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意	
	公共区域舒适度	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意	
5. 服务态度	物业人员礼貌性	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意	
	投诉处理友好度	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意	
总体评价 分		非常满意 95-100 分、满意 80-94 分、一般 60-79 分、不满意 60 分以下	

二、满意度评价

三、开放性问题

1. 您认为物业服务最需改进的方面是: _____
2. 其他建议: _____

四、总体评价

1. 对物业服务的整体满意度: ☐非常满意 95-100 分、☐满意 80-94 分、☐一般 60-79 分、☐不满意 60 分以下
2. 是否愿意推荐现有物业公司续约? ☐是 ☐否

感谢您的参与!

(调查周期:每季度末次月 1-5 日,电子版扫描件通过 OA 系统提交,投诉电话:2318006)

入驻单位(章):

年 月 日

附件 3:

州直机关综合楼物业服务整改通知书

编号:〔202X〕XX 号

签发日期: 年 月 日

一、整改单位信息

物业服务企业名称: _____

负责人及联系方式: _____

涉及楼栋/区域: _____

二、问题概述

根据《州直机关综合楼物业服务质量考核办法》及 XXXX 年 XX 季度考核结果,发现你单位存在以下问题(可附检查记录或照片):

1. 问题描述: _____

不符合标准: _____ (引用合同条款或考核标准条目)

具体表现: _____

2. 问题描述: _____

不符合标准: _____

具体表现: _____

三、整改要求

1. 整改措施:

2. 整改期限: 自本通知书送达之日起 个工作日内完成(截止至 年 月 日)。

3. 验收标准:

四、提交材料

请于整改期满后 2 个工作日内提交以下材料至州机关事务管理局(联系人: _____, 电

话: _____);

☐ 书面整改报告(含整改前后对比照片或视频)

☐ 相关佐证材料(如维修记录、培训记录等)

五、未整改后果

逾期未整改或整改未达标的，将依据《物业服务合同》第 XX 条及考核办法采取以下措施：

☐ 扣减当期服务费用 XX%。

☐ 约谈企业负责人并通报批评。

☐ 启动合同退出程序。

签发单位（盖章）：

州直机关综合楼物业服务质量考核领导小组

组长（签字）：_____

物业服务企业项目负责人（签字）：_____

日期：_____

（注：本通知书一式两份，双方各执一份）

（注：可根据实际需求增加“整改延期申请”条款或细化验收标准附件。）