

编号: \_\_\_\_\_

## 劳动大厦物业服务合同

甲方: 北京市顺义区机关事务管理服务中心

乙方: 北京天房物业管理有限责任公司

2025年12月9日



# 劳动大厦物业服务合同

甲方: 北京市顺义区机关事务管理服务中心

法定代表人: 蒲朝夕

乙方: 北京天房物业管理有限责任公司

法定代表人: 孙伟

乙方在甲方劳动大厦物业经费项目(第一包)公开招标中中标,根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等法律法规的规定,双方在平等、自愿和协商一致的基础上,就顺义区劳动大厦物业服务的相关事宜,达成如下协议:

## 第一条 物业项目基本情况

名称: 顺义区劳动大厦。

类型: 集中办公区。

坐落位置: 顺义区北上坡 26 号。

总建筑面积: 73269 平方米,由实训教学楼、职介大楼、顺义区电子劳动大厦和电子信息服务中心楼三部分组成,地下二层,地上分别是六层、四层和十一层。

项目区域:京承铁路以西,顺泽大街以北,西太路以东,市政供热中心以南。

## 第二条 乙方物业服务主要内容和工作范围

乙方负责提供的物业服务主要包括但不限于以下内容:客户服务、房屋维护服务、共用设备设施维护服务、保洁服务、绿化服务、公共秩序维

护和安全服务等。

### 1. 物业服务人员要求

(1) 具有良好的职业道德，遵纪守法，服务主动热情、工作态度端正。入职前应根据要求对服务人员进行从业资格审查和相关保密教育，重点岗位作业人员每年应进行一次背景调查，审查和调查结果要向甲方报备。

(2) 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要求相匹配，上岗前应当经过必要的岗前培训，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。

### 2. 公共区域环境卫生清洁及绿化养护工作

(1) 负责楼道、门厅、走廊、楼梯、电梯间、卫生间、开水间等公共区域保洁，办公楼主体周边、停车场和道路环境清洁，楼宇外墙玻璃清洗，楼内环境消杀，化粪池清掏清运等工作。

(2) 负责室外绿化养护及楼内绿植配置养护。

(3) 公共区域环境卫生保洁和绿化养护日常所需物料及低值易耗品由乙方负责提供。其它特殊情况由乙方提出方案，报送甲方，由甲方统一安排。

### 3. 公共秩序维护及安保服务工作

乙方配合甲方做好安保、中控值机、消防微站等岗位履职情况的日常监督检查和协调管理工作，发现问题及时记录，可代表甲方要求，督促安保服务企业整改。

(1) 公共秩序维护及安保服务是指为维护本项目所有区域安全和保证正常工作秩序而进行的管理。服务内容包括：根据本项目有关规定对人员、物品出入进行登记、查验以及对上访人员秩序进行维护；做好安全保卫和防火防盗工作，并负责本项目地下一层停车场及室外车辆、道路和环

境秩序维护管理服务等。

(2) 为甲方及本项目使用人进行的各类公共活动提供安全保障，有效处理各类突发事件、紧急事件。

(3) 制定各种紧急预案并实际演习，建立义务消防队伍，确保具备处理突发状况的能力。每年最少组织实施一次消防疏散灭火演习。

(4) 每日定期对大楼内及室外区域进行安全巡视检查，对发现需整改的问题进行记录，并交甲方负责人一份留存，及时协助甲方进行整改。

#### 4. 共用设备设施的维修、运行和维护工作

(1) 负责项目公共区域及室内设施的小修，相关维修所涉及的配件或材料由乙方负责提供；如有楼体结构、楼顶防水、机电设备等需大中维修的，乙方负责制定维修方案，报送甲方，由甲方统一安排。

(2) 负责项目饮水系统、太阳能热水系统、避雷系统、楼宇消电检、水质检测、房屋安全等设备设施的运行维护、检测工作，以及项目共用设备设施财产险、车辆险、公共责任险、安责险等。

(3) 负责相关共用设备设施（不含电梯系统、消防系统、中央空调系统、高低压配电系统、弱电系统）的日常操作使用及安全巡查、维修维护等工作；发现共用设备、设施故障问题及时维修并上报甲方，重大问题需书面报告甲方。

(4) 建立健全重要设备、设施运维台账，倡导节能减排，发现项目区域运行存在的问题及时向甲方提出可行性改进方案。

#### 5. 安全生产工作

建立健全各类突发事件应急预案和预警应急体系，严格履行物业服务企业安全生产主体责任，负责物业服务管理区域内的消防安全、设备设施运行维护及操作安全、用火用电用气安全、施工作业安全、有限空间安全管理、以及大风、雨雪、高温、冰冻等极端天气和自然灾害的安全防范等

工作，定期开展安全隐患排查清理整治工作，建立健全安全生产各类隐患台账，采取有效措施主动防范和应对可能发生的各类安全事故。负责监督管理各安保团队认真履行职责，协调密切配合，共同做好区域内防火、防盗、防破坏等工作。

#### 6. 客户服务工作

负责做好物业项目范围内的客户报事、报修，来访接待，客户投诉及回访，代收代缴服务、特约服务、健身房服务等工作；组织并实施物业维修及物业服务回访工作；每季度组织开展一次物业服务质量和满意度调查，根据客户提出的合理化意见和建议及时进行整改；做好各入驻单位的报纸收发工作，杜绝遗失；配合甲方及相关物业使用人的重要接待等临时性工作任务。

#### 7. 垃圾分类工作

严格按照《北京市生活垃圾管理条例》落实所服务区域垃圾分类工作。制定垃圾分类各项规章制度，建立垃圾分类台账、签订垃圾清运合同，规范做好垃圾分类管理、收集清运等工作。与区域入驻单位签订《垃圾分类责任书》明确各自责任，指导和监管入驻单位规范开展垃圾分类工作。

#### 8. 资产管理工作

乙方为固定资产使用管理的第一责任人，负责项目固定资产日常管理及联系对接工作；积极配合机关事务中心开展固定资产盘点、统计、处置工等工作，维护固定资产台账信息准确有效；出现固定资产损失时，应按相关规定进行赔偿。

#### 9. 档案管理工作

按照档案管理规定对甲方交付的工程图纸档案、房屋及设备设施档案、接管验收和客户档案、运行记录及服务记录档案进行保密、保存管理。保密、保存期限为长期，乙方员工不得擅自查看、动用，不得以复印、拍

照、记录、拷贝等方式复制留存，不得持有、携带。物业服务工作结束后及时交还甲方。

10. 按照甲方要求做好其它相关物业服务保障工作。

### 第三条 物业管理服务目标及责任

#### 1. 服务管理目标

(1) 结合甲方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) 乙方提供的服务标准参照京建发【2010】507号文件要求的《北京市物业管理示范项目—大厦服务标准》执行。

(3) 上述《标准》未涉及的服务内容，按照甲方提出的《劳动大厦物业服务工作质量标准》具体标准实施。保证劳动大厦区域稳定优质的物业服务，对服务质量持续改进。保证本项目的客户服务、安防秩序、环境卫生、房屋及设备设施的运行维护和能源消耗控制情况得到甲方满意。

2. 物业服务工作质量标准，详见本合同附件1。

3. 物业服务保障团队人员编制，详见本合同附件2。

### 第四条 物业服务期限

物业服务期限：2026年1月1日至2026年12月31日。

### 第五条 物业管理服务费用及结算方式

1. 物业管理服务费：人民币陆佰肆拾捌万捌仟壹佰肆拾壹元柒角整  
(¥6488141.70元)。若需财政评审，则以财政评审金额为实际结算金额。

2. 费用支付方式：物业服务费实行按月后付制，即次月的25日前支付上月的物业服务费用；如遇服务项目内容变更、人员岗位减少、执行考核结果等情况，相关费用在相应月度服务费中予以扣减。乙方向甲方提供发票的种类：合法、有效的增值税普通发票。

3. 如费用支付日期为国家法定节假日、公休日的，则顺延至第1个

工作日支付。若财政月度费用指标未下达，则自财政指标下达后进行支付。

4. 甲方以月度为单位对乙方的物业服务实施考核，考核结果与物业服务费支付挂钩。甲方为考核主体，负责实施考核工作，可直接进行考核，也可聘请第三方机构进行考核。具体物业服务考核办法详见附件3《劳动大厦办公楼物业服务工作考核办法》

## 第六条 甲方的权利和义务

1. 审定乙方制定的本项目物业服务方案，并负责监督乙方日常物业服务管理工作。

2. 审议乙方拟订的物业管理各项规章、制度、工作计划等，有权要求乙方纠正不合理、不符合本项目运营的管理措施，并监督执行。

3. 积极协助乙方做好本项目的物业管理和服务安全宣传工作。

4. 依据本项目物业服务管理标准，制定物业服务考核办法，对乙方物业服务与安全管理工作进行考核，甲方考核结果与支付乙方物业服务费挂钩。

5. 根据双方约定，甲方应按时向乙方支付物业管理费用，有权依据考核结果扣减物业服务费用。

6. 甲方有权要求乙方对不符合要求的相关人员进行替换，乙方应当遵照执行，甲方不承担责任。

7. 乙方在更换项目主管级以上或重要岗位人员时，应提前与甲方进行沟通，在双方达成共识后进行更换。

8. 有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

## 第七条 乙方的权利和义务

1. 乙方享有对本项目实施统一物业管理服务的权利，对物业管理服务范围内的场地、设备设施、环境卫生、消防、客户、秩序等实施管理、维修维护和服务。

2. 依据有关法律法规，制定和修改本项目的各项规章制度，按照物业服务标准和内容实施本项目管理，并经甲方批准后执行。
3. 乙方享有获得相应服务费用的权利，有权对甲方提出的超出本物业管理服务范围以外的服务收取合理费用。
4. 乙方有权对甲方委托的与本项目物业管理相关的第三方外包专项服务单位进行日常监管。
5. 乙方应确定本项目物业管理负责人，并设立专门的服务、投诉、报修电话，专门受理服务咨询和投诉。
6. 乙方负责本项目区域提供 24 小时安全巡视、秩序维护和应急值班值守服务，积极做好物业服务区域内的安全事故防范工作。
7. 对物业服务区域内违反有关安全、治安、消防、环保等物业管理服务规定的行为，乙方有权立即制止，经多次劝阻无效时及时向甲方反映，由甲方进行协调。
8. 乙方应使用指定的物业用房，不得擅自占用本项目物业区域的共用部位、共用设施设备或改变用途。
9. 项目区域房屋进行改造或装修时，乙方负责办理相关手续，并做好有关装修区域管理和安全检查工作，有权制止违规违章行为。
10. 乙方应当与本项目工作人员签订正式的劳动合同，建立劳动关系，缴纳各种社会保险。如果乙方和本项目聘用的工作人员发生劳动争议，乙方应当及时解决，不得影响甲方的正常工作秩序。
11. 乙方作为本项目公共区域安全生产工作责任主体，应履行好企业安全生产主体责任，积极做好本项目施工作业、有限空间作业、高空作业、安全用电用火用气、设备设施运行维护、消防安全等安全生产工作，采取有效措施主动防范和应对可能发生的安全事故。因乙方管理不到位或操作失误等原因造成安全生产责任事故的，由乙方承担全部责任。

12. 乙方人员必须遵守甲方的各项管理制度，服从甲方的管理和指挥。
13. 及时完成甲方指派的其他工作任务。

### **第八条 合同的终止、续签**

1. 本物业服务合同期限届满即自动终止。
2. 如乙方不具备甲方要求的顺义区或北京市物业服务定点采购名录资格，甲方有权解除合同。

### **第九条 违约责任**

1. 甲、乙方如违反本合同约定，双方均有权提出质疑，如造成损失的，双方各自承担应付的赔偿责任。
2. 乙方应认真履行服务范围和内容及质量和标准的条款约定；如有违反，甲方有权要求乙方限期整改，乙方不能及时整改的，甲方有权扣除相应的物业服务费用。如逾期未解决且严重违约的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予经济赔偿。乙方违反本合同约定，擅自提高物业服务费用标准的，甲方就超额部分费用有权拒绝支付。
3. 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生燃气泄露、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，乙方人员因采取紧急避险措施，造成损失的，当事人应当按有关规定协商处理。
4. 乙方有确切证据证明属于以下情况的，可不承担违约责任：
  - (1) 由于甲方或物业使用人的自身责任导致乙方的服务无法达到合同约定的。
  - (2) 因维修养护本项目内的共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方或物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。
  - (3) 非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

## 第十条 其他事项

1. 本合同及其附件一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力，自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。
2. 本合同未尽事宜，甲方和乙方另行协商，签订补充合同，补充合同与本合同具有同等法律效力。本合同履行中的分歧及纠纷，应友好协商解决，意见不能达成一致时，可向顺义区人民法院提起诉讼。

## 第十一条 附件

1. 顺义区劳动大厦项目物业服务工作质量标准
2. 顺义区劳动大厦项目物业服务保障团队人员编制
3. 顺义区劳动大厦项目物业服务工作考核办法

(以下无正文)



甲方:

(签章)

法定代表人:

胡立军

授权代理人:

地址:

联系方式:

2025年12月9日

乙方:

法定代表人:



授权代理人:

地址:

联系方式:

2025年12月9日

附件 1:

## 顺义区劳动大厦项目物业服务工作质量标准

### 一、工程维修

1. 房屋设备设施日常维护保养必须建立严格的管理制度，岗位责任明确。
2. 设立 24 小时报修中心，值班人员 24 小时值守，熟悉工作内容，严格执行相关规章制度和岗位职责。
3. 接听电话态度热情，解答问题耐心细致，发现问题及时处理并汇报，值班记录完整、详实。
4. 制定巡查制度，各级管理人员巡检有详细记录，保存完好以备核查。
5. 每月报告一次设备使用情况，发现问题及时汇报，提出合理化建议。

#### (一) 房屋建筑及附属市政设施管理服务质量要求

1. 确保劳动大厦房屋的正常使用和完好。
2. 定期巡查，保持对各部位实际状况的有效掌握。
3. 及时完成各项零星维修任务，一般维修任务不得超过 24 小时。
4. 定期对房屋进行维护检查，每年至少进行一次房屋安全普查和房屋完损度评定。
5. 各种标识完好、有效。
6. 指定具体人员负责二次装修管理，并有记录。

#### (二) 设备设施运行及日常维护服务质量要求

##### 1. 给排水系统日常运行管理及维护（含自来水、中水、直饮水、太阳能）：

- (1) 加强日常巡视检查，保证给排水系统的正常运行。
- (2) 设备出现故障报修时，维修人员在 15 分钟内到达现场，零星维修及时率 100%，一般故障排除不过夜。
- (3) 做到各项标识完好，对原有遗漏和不明确的标识进行完善。
- (4) 各项管理制度上墙；
- (5) 注意节约用水，并对节水改造措施提出合理化建议。

##### 2. 上、下水等管道、设施及相关阀件。

- (1) 每日巡视卫生间、茶水间、管道间和设备间，及时维修并做好记录。
- (2) 保证各种设备运行正常、有效，管道畅通，各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活。
- (3) 做好管道及相关阀件的防锈工作。

(4) 注重季节性预防养护，特别是冬季室外的各类管线防冻保温工作。

### 3. 落水管、沟渠、池、井。

- (1) 室外管井定期巡查，发现问题及时维修，并做好记录；
- (2) 保证落水管、沟渠、池、井等使用功能正常，畅通、无堵塞；
- (3) 井盖及雨水篦子确保完好无损；
- (4) 楼内污水池每日巡视，汛期对污水泵作手动启动检查；
- (5) 每年定期清掏化粪池、污水池，保证无淤堵。

### 4. 二次供水及直饮水设备。

- (1) 每日定时巡查、及时维护，并做好记录；
- (2) 确保无二次污染发生；
- (3) 每日按要求做好直饮水设备机房的保洁和设备巡视工作；
- (4) 每年进行水质检测。

## (三) 供电系统日常运行管理及维护（含避雷设备管理、公共照明系统运行）

1. 供电运行和维修人员实行持证上岗，用电设备由专业人员进行运行、维护，保证电器设备的有效运行，安全用电。

3. 对劳动大厦施工单位用电行为进行监督、检查、管理。
4. 注意节约用水、用电，并对节能改造措施提出合理化建议。

## 二、消防日常管理（牵头协调消防设施维保单位和安保团队）

### (一) 消防日常管理

1. 建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责；
2. 设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；
3. 定期对员工进行消防安全培训；
4. 每年组织员工、业主和入驻单位人员参加的消防演练；
5. 每日进行防火巡查，每月进行防火检查；
6. 按照规定每年检测 1 次建筑消防设施；
7. 保证疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全管理要求；
8. 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；

## 三、环境保洁服务质量要求

### (一) 大厅及通道：

1. 地面无垃圾、无污渍、无灰尘、表面干净；
2. 墙面清洁干净、无污渍、无灰尘；

3. 风口表面无灰尘、无污迹；
4. 裸露管线表面无灰尘、无污渍；
5. 通道门无污迹、无灰尘、表面干净；
6. 装饰物表面无污迹、无灰尘。
7. 不锈钢饰物表面无污迹、无灰尘、无手印；
8. 玻璃表面无污迹、无灰尘、无手印、干净、明亮；
9. 配套设施表面干净、无灰尘；
10. 垃圾桶干净、无污迹，桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 2/3。
11. 围栏扶手表面无污迹、无灰尘；
12. 消防器材干净、无灰尘。

#### **(二) 电梯:**

1. 扶梯干净、无杂物，玻璃表面无手印、干净、明亮；
2. 轿厢表面干净、光亮、无手印；
3. 电梯控制板干净、无尘；
4. 轿厢顶板、灯罩干净、无尘。

#### **(三) 开水间:**

1. 地面无垃圾、无废弃物、无污迹、无水迹；
2. 台面无污迹、无尘、无水迹、无划痕；
3. 玻璃表面光亮干净、明亮；
4. 电热水器、垃圾桶、剩水桶表面干净、无水迹；
5. 不锈钢物品表面光亮干净、无污迹、无手印、水迹、无锈蚀和划伤痕迹。
6. 茶筐、茶桶无茶渍、无杂物；
7. 瓷砖墙面光亮、无污迹。

#### **(四) 卫生间:**

1. 地面无垃圾、无污迹、无水渍、无灰尘；
2. 隔板、门板、无污迹、无灰尘；
3. 洁具表面无灰尘、无污迹；
4. 玻璃镜面和不锈钢物品表面无污迹、无水迹、无手印；
5. 装饰画表面无尘、无污迹；
6. 无异味，卫生纸、洗手液补充充足；
7. 垃圾桶无污迹、光亮无尘。
8. 垃圾桶及时清倒，桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 2/3。

**(五) 地下车库:**

1. 停车场地面无垃圾、无杂物、无油渍，并定时清洁；
2. 设备设施干净、光亮；
3. 消防器材定期清洁，干净无尘；
4. 顶部管线清洁、无积尘；
5. 垃圾桶外壁无污渍、光亮无尘、桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 2/3。

**(六) 垃圾房:**

1. 地面、墙面干净、无污渍、垃圾日产日清；
2. 垃圾外运后，清洗现场地面；
3. 对垃圾收集容器定期清洗和消毒；
4. 无污水外溢、无异味。

**(七) 庭院:**

1. 庭院地面、坡道、门前三包无垃圾、无杂物，定时清扫；
2. 绿地清洁、干净、无杂物；
3. 垃圾桶每日清洁，定期消毒。
4. 垃圾桶外壁无污渍、光亮，桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 2/3；
5. 照明灯具干净、光亮。

**(八) 屋面平台:**

1. 平台屋面干净、无杂物，定时清洁；
2. 玻璃窗干净、明亮；
3. 排水孔、洞干净、无杂物。

**(九) 外墙:**

1. 外墙壁表面干净，无污渍、无广告张贴。
2. 外窗清洁后，光亮清洁透明，玻璃窗框无积尘，窗台无污渍及积尘，玻璃雨棚干净、无积尘。
3. 专项保洁使用专业工具、设备和环保清洁剂，按照操作程序清洁。
4. 所清洁物表面干净、无尘、无污迹。

**(十一)、防鼠灭虫:**

- 1、无刺激性异味，消毒物表面无药剂残留。
- 2、配合相关单位进行有害生物预防和控制。
- 3、投放药物应预先告知，投药位置应有明显标志。

**四、绿化服务质量标准**

1. 乔木植株生长健壮，树冠完整，出现死亡或缺株后应及时补栽，生长季节叶片保存率高于 95%；
2. 灌木植株生长健壮，枝叶丰满，主枝分布均匀合理，观赏效果好，符合植物品种的造型特点；
3. 绿篱造型整齐美观，轮廓清晰，高度一致，修剪及时，出现死亡或缺株应及时补栽；
4. 地被和花坛植物地被植物覆盖率高于 99%，花坛植物死亡率超过 1% 后能及时补栽、更换；
5. 草坪整齐，覆盖率高于 99%；
6. 病虫害防治采取预防为主，综合防治的方针；
7. 及时掌控病虫害的发生情况，尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，减少使用化学农药对环境的影响。

## 五、客服人员服务质量标准

1. 熟悉各部门工作流程；
2. 前台人员统一穿着工装，要求整洁、无污迹、无破损；
3. 仪容仪表无夸张修饰。
4. 上班前不得食用刺激性食品（如：葱、蒜等）；
5. 言谈，声调自然、清晰、柔和、亲切。
6. 工作时间必须讲普通话，多用“您好、请等礼貌用语”；
7. 行为举止规范、标准（包括：坐姿、站立、行走、引路、递物、让路、乘坐电梯等）；
8. 三声之内接听电话；无缺岗现象。

## 六、突发事件的应急处置管理服务

1. 突发事件应急预案的制定，应目的明确、范围清晰、内容全面、可操作性强、措施有效；符合有关法律、法规以及有关部门和上级单位规范性文件要求；
2. 结合危险源进行风险识别，结合现场情况，结合突发事件应急处置能力制定应急预案；
3. 预案中的组织体系、信息报送和任务模块等内容科学合理。
4. 应急响应程序和保障措施切实可行、有效；
5. 应急预案健全。

附件 2:

顺义区劳动大厦项目物业服务保障团队人员编制

序号	岗位	人数
1	项目负责人	1
2	安全主管	1
3	客服	7
4	工程主管	1
5	高压电工	4
6	有限空间作业	2
7	电梯管理员	2
8	库管	1
9	保洁主管	1
10	保洁员	46
11	绿化人员	2
12	合计	68

附件 3:

顺义区劳动大厦项目物业服务考核办法

**一、目的**

提高劳动大厦办公楼物业服务品质，监督物业服务保障团队服务工作，督促及时整改物业服务中存在的不足。

**二、管理职责**

本办法由机关事务管理服务中心负责实施与考核。

**三、考核周期**

每月对物业服务保障团队进行考核，考核成绩作为支付物业服务费用的依据。

#### 四、考核形式及内容

考核单位	考核项目	考核内容	考核具体指标
机关事务管理服务中心	固定指标考核	工作任务执行和质量情况	按考核细则进行考核
	安全考核	安全事故处罚	按考核细则进行考核
入驻单位	服务评价考核	工作满意率	针对物业各项服务工作，每季度开展一次入住单位满意度调查，调查分值 100 分（100%）相当于服务评价考核 10 分； 详见：调查问卷

采取 100 分制考核，每季度前两个月由机关事务管理服务中心按 100 分制进行考核；每季度最后一个月由机关事务管理服务中心和入驻单位进行考核，其中机关事务管理服务中心指标考核占 90 分、入住单位服务评价考核占 10 分。

#### 五、考核结果

考核结果共分七等，将与物业服务费挂钩：

1、一等：95 分（含）以上，支付 100% 服务费；

2、二等：90 分（含）-95 分，支付 99% 服务费；

3、三等：85 分（含）-90 分，支付 98.5% 服务费；

4、四等：80 分（含）-85 分，支付 97% 服务费；

5、五等：75 分（含）-80 分，支付 95% 服务费；

6、六等：70 分（含）-75 分，支付 92% 服务费；

7、七等：60 分（含）-70 分，支付 90% 服务费，连续三个月不满 60 分，甲方有权终止合同。

在物业服务区域内如发生事故，未能及时上报处理造成严重后果的，按照事故的严重程度，酌情扣除当月的物业费。

#### 六、考核细则

考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
基础管理	50			
1. 建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，建立接诉即办考核台账。	5	制度、工作标准建立完善得 5。 主要检查：行政管理制度、人事管理制度、工程管理制度、安保管理制度、保洁管理制度、绿化管理制度、收费管理制度、岗位考核制度等，每发现一处不完整不规范的扣 0.2。规范接		

		诉即办工作流程，提升服务质量，力争不发生接诉即办投诉，每一次投诉扣 0.5 分。		
2. 专业管理人员和技术人员持证上岗。	4	专业管理人员及技术人员每发现 1 人无上岗证书扣 0.5。		
3. 着装统一规范、整洁，标准佩戴工牌；标准服务站姿、坐姿；工作规范，作风严谨。	3	上岗未按规定标准着装；未按标准持证、挂牌上岗；未按标准服务站姿、坐姿服务，且出现不雅行为的举动；每出现一例扣 0.2		
4. 员工培训：培训计划、培训记录、签到表考试记录、培训效果评估	4	记录不齐全的每项扣 0.2 分		
5. 物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率。	2	不符合全扣。		
6. 房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。	3	包括房屋总平面图，地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及共用设施设备大中修记录，共用设施设备的相关资料和台帐。每发现一项不齐全或不完善扣 0.2。		
7. 按岗位编制设置，安排上岗人数，上岗人数不得少于岗位编制人数。	2	单个岗位人数少于所核岗位编制数量，每出现一例扣 0.5 分。因上岗人数不足导致该岗位不能履行必要职责，并影响运行安全，此项考核不得分。		
8. 上岗人员须了解岗位的性质、熟悉岗位职责、内容与关系等；熟练操作设施设备，能独立处理岗位日常事务；对岗位突发事件能作出恰当的处理。	4	未经岗前培训擅自上岗服务或操作设备；不能独立完成所在岗位所需的工作要求；出现突发事件在岗人员未按相关预案进行报告或先期处置；岗位所辖区域内设施设备、相关标识报修不及时；每出现一例扣 0.5。非该岗位工作人员擅自操作设备，且造成安全隐患，每出现一例扣 2 分。		
9. 员工劳动纪律。	2	每发现一起违纪现象扣 0.1，发生重大违纪全扣。		
10. 制订规范标准的客户满意度调查操作流程。定期进行满意度调查，对合理的意见和建议及时整改完善，满意率达 95% 以上。	4	不符合全扣。		

11. 建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受甲方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。	4	值班制度不符合扣 0.4，未设服务电话扣 0.2，发现一次处理不及时扣 0.2，没有回访录每次扣 0.1。		
12. 建立并落实维修服务承诺制；维修、急修及时率 100%、返修率不高于 2%，并有回访记录。	4	建立但未落实扣 0.5，未建立扣 1.0；及时率每降低 1 个百分点扣 0.1，共 0.5 分扣完为止；返修率不符合扣 0.3；回访记录不完整或无回访记录扣 0.2。		
13. 合理使用、养护、维修管理方的财物(包括场地、设备、设施、用具、档案资料等)，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。	2	每发现一处不符合扣 0.5。		
14. 采购及库房管理。	2	下列不符合一处扣 0.2，扣完为止。 1. 物品需求计划 2. 入库单 3. 出库单 4. 物品领用登记表 5. 物品借用登记表 6. 库房定期盘点记录 7. 物品月消耗情况表 8. 紧急(例外)采购物品单 9. 报废申报表 10. 物品(材料)帐簿		
15、审阅各部门疫情防控工作记录的完整性和准确性，并建立疫情防控工作档案，监督检查项目部疫情防控工作开展情况，对于发现项目人员有发热或去往风险地区人员及时向上级主管部门汇报	5	未按规定执行疫情防控工作；出现记录不完整、信息不准确、监督不到位、消毒不及时等情况。每出现一例扣 0.5。造成不良影响的，每出现一例扣 2 分。		
考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
环境卫生	50			
1. 环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。	10	每发现一处不符合扣 0.2。		
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及清洁记录，实行标准化清洁保洁。	5	未实行责任制的扣 0.5，无专职清洁人员、无责任范围和清洁记录欠缺的扣 0.3，未实行标准化保洁的扣 0.2。		
3. 垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。	10	每发现一处垃圾扣 0.1，未达到垃圾日产日清的扣 0.1，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.5。		

4. 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；共用场地无纸屑、烟头等废弃物。	10	每发现一处不符合扣 0.5。		
5. 卫生间（地面、墙面、天花、隔断及门锁、座便器及水箱、小便斗、盥洗台及水龙头等）无污迹、无积水、无垃圾、无积灰、无异味、无阻塞、镜子和洁具光亮。	5	每次每间发现一处不符合扣 0.5。		
6. 负责清洁设备的领用、使用、保养和日常管理，每天统计清洁设备的完好情况，设备保修及时，建立设备台卡。	5	记录不完整每次扣 0.2 分，未正确合理使用保洁设备每发现一次扣 0.2。		
7、认真做好垃圾分类的收集及清理工作，做好垃圾存放处周边的卫生清理，有效进行垃圾分捡并分类投放工作，提高自我识别意识及专业知识。	5	未按规定执行垃圾分类引导工作；出现垃圾分类不清，乱投混放，未签字清运合同，不按规定进行标识张贴等。每出现一例扣 0.5。造成不良影响的，每出现一例扣 1 分。		
考核内容	分值	考核内容	情况描述	得分
表彰、奖励、贡献	10	获得通报表扬、获赠锦旗、获评先进单位等重大奖励，每项加 2 分		

### 劳动大厦办公楼物业服务考核得分汇总表

序号	考核内容	考核得分	备注
1	基础管理		
2	环境卫生		
3	奖励考核		
4	合计		

甲方签字确认：

乙方签字确认：

## 顺义区劳动大厦项目物业服务保障工作满意度调查

尊敬的客户您好：

为更好的为您提供保障服务，现向您征求物业服务保障工作满意度调查，您填写的每一项意见，将有助于我们为您提供更优质的服务。烦请您抽出宝贵的时间，根据您的亲身感受和物业服务状况，详细填写。感谢您的支持与配合。

内容		所认为项目上标注“√”				
评价						
客服	人员	1. 仪容仪表	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		2. 服务态度	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		3. 礼节礼貌	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	投诉、回访	4. 工作态度	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		5. 处理结果	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		6. 回复效率	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		7. 回访及时性	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
工程	人员	8. 仪容仪表	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		9. 服务态度	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		10. 礼节礼貌	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	给排水	11. 生活用水	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		12. 饮用水	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	供配电	13. 照明用电	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		14. 停电断电	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	电梯	15. 运行时间	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		16. 运行状态	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	报事报修	17. 响应时间	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		18. 维修质量	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
保洁	人员	19. 仪容仪表	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		20. 服务态度	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		21. 礼节礼貌	满意□	较满意□	不满意□	不了解□

安防	环境卫生	22. 楼内区域	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		23. 室外区域	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		24. 垃圾清运	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		25. 消杀及时性	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	楼内绿植	26. 养护及时性	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		27. 修剪及时性	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		28. 美观程度	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	人员	29. 仪容仪表	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		30. 服务态度	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		31. 礼节礼貌	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	消防安全	32. 器材管理	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		33. 消防巡查	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		34. 安全宣传	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		35. 通道畅通	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	环境秩序	36. 出入口控制	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		37. 来访人员控制	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		38. 物品出入	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		39. 门禁管理	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	停车场	40. 车辆停放	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		41. 车场巡视	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		42. 停车管理	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	会务	43. 礼仪礼貌	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		44. 会场服务	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		45. 服务及时	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		46. 对接沟通	满意□	较满意□	不满意□	不了解□

### 满意度调查表使用说明

- 一、适用范围：顺义区劳动大厦办公楼。
- 二、满意度调查时间：根据物业服务委托合同及相关物业服务标准，本项目入驻单位物业服务满意度调查工作一年开展四次，每年1月1日至12月31日为一个自

然年度。由区机关事务管理服务中心组织每季度开展一次，每年年底完成全年物业服务满意度调查的汇总工作。

三、满意度调查方式：满意度调查通过物业客服人员入户发放的方式进行。

四、覆盖范围：每次满意度调查工作以已入住的单位作为基数，调查问卷的回收率不低于基数的 90%。

## 五、满意度调查及处理

### （一）服务满意度调查的实施

1、覆盖每个入驻单位进行满意度调查，建议入室时间：工作日入室时间为 9:00—11:00，13:00—17:00；其他时间段可根据实际情况开展调查工作。

2、对于在满意度调查过程中客户提出的问题，物业工作人员要进行详细记录、汇总，形成《客户反馈问题统计表》，并及时反馈至机关事务管理服务中心，共性问题可在满意度调查工作结束后采用公示方式予以回复，个性问题必须将处理结果回复客户，即使短期内不能进行处理，也要将情况向客户回复清楚，最终将客户反馈问题回复情况形成记录。

### （二）服务满意度调查的统计、汇总

1、物业服务满意度统计计算公式：

$$\text{物业服务满意度} = \frac{\text{“满意”数} + \text{“比较满意”数}}{\text{“客户”数} - \text{“不了解”数}} \times 100\%$$

说明：满意度计算采取四舍五入取整，满意度 95%-100% 得 10 分，满意度 90%-94% 得 9.5 分，满意度 85%-89% 得 9.0 分，以此类推。

2、定期对完成的满意度调查表进行整理、计算、归类。

3、每季度满意度调查工作结束后，要将所有回收表格进行整理，并将统计数据填写《满意度调查汇总统计表》、《客户反馈问题统计表》、《客户反馈问题回复函》一起装订成册，存档备查。



## 廉洁承诺书

北京市顺义区机关事务管理服务中心：

我司于 2025 年 12 月 9 日与贵单位签订了劳动大厦物业服务合同（以下称简称合同）。为加强商务活动中的廉政建设，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为、规范合同双方的各项活动，保障顺畅、公平的商业秩序，保护当事人的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》及相关法律，我司承诺以下廉政责任：

第一条 我司承诺在与贵单位的商务往来活动中遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用原则，并保证在合同订立、履行过程中以及事前事后持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规认定的商业秘密或合同文件另有规定者外），不会为获取不正当的利益，损害国家、集体和贵单位利益。

第二条 我司保证我司以及我司工作人员与贵单位保持正常的业务交往，按照有关法律法规的规定和程序开展业务活动，并遵守以下规定：

(一) 不以任何理由向贵单位工作人员提供或赠送礼金、有价证券、贵重物品及回扣、好处费、感谢费等。

(二) 不以任何理由为贵单位工作人员报销应由贵单位工作人员个人支付的费用。

(三) 不接受或暗示为贵单位工作人员装修住房、婚丧嫁娶、

配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

（四）不为贵单位工作人员提供通信工具、交通工具和高档办公用品等物资。

（五）不以任何理由为贵单位工作人员组织有可能影响廉洁、公正的宴请、健身、娱乐活动。

（六）不许诺事后给予贵单位工作人员利益。

（七）不以其它手段为贵单位工作人员提供其他不正当利益。

（八）上条款中所称不正当利益包括但不限于金钱和实物。如回扣、佣金、股份、股东资格、债券、促销费、赞助费、广告宣传费、劳务费、红包、礼金、含有金额的会员卡、代币卡（券）、旅游费用、各种高档生活用品、奢侈消费品、工艺品、收藏品、房屋、车辆、减免债务、提供担保、免费娱乐、旅游、考察、提供房屋装修、借贷款项、借用物品、特殊待遇等财产性或者非财产性利益等。

第三条 我司同意，如违反以上约定，贵单位有权终止合同，相关的责任由我司承担；涉嫌犯罪的，贵单位有权移交司法机关追究刑事责任。若因此给贵单位造成经济损失的，我司同意予以赔偿。

承诺方（盖章）：

法定代表人或授权代表人：

2025年1月9日