

合同编号：\_\_\_\_\_

## 政务中心物业服务合同



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

# 政务中心物业服务合同

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

乙方在甲方政务中心物业服务项目(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,就顺义区政务中心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: 顺义区政务服务中心。

类型: 集中办公区。

建筑面积: 171280 平方米。

项目区域: 东至规划一路, 南至复兴东街, 西至顺安路, 北至复兴一街。

## 第二条 物业服务内容和标准

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、公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、消防微站等岗位人员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、查验以及对工作秩序进行维护；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. 设备设施的维修、运行和维护工作

(1) 负责项目公共区域设备设施、地下一层停车场机械车位及室内设施的小修，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) 负责项目区域所有的电梯系统、消防系统、弱电系统、高低压配电系统、直饮水系统、太阳能热水系统、应急发电系统、避雷系统、楼宇消电检、生活水水质检测、机械停车位、房屋安全普查等设备设施的运行维护和安全检测工作，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) 负责项目区域共用设备设施的日常操作、使用及巡查、维护工作；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. 垃圾分类

乙方需严格按照《北京市生活垃圾管理条例》落实所服务区域垃圾分类工作。乙方须制定垃圾分类各项规章制度，垃圾分类责任到人。建立垃圾分类台帐、签订垃圾清运合同，规范做好垃圾分类工作。履行物业管理方垃圾分类职责，与入驻单位签订《垃圾分类责任书》明确各自责任，监督管理入驻单位垃圾分类工作，对垃圾分类不规范单位进行指导和监管。

#### 7. 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。

#### 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一大厦服务标准》执行。

(3) 上述《标准》未涉及的服务内容，按照甲方提出的《政务中心物业服务工作质量标准》具体标准实施。保证政务中心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：自 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：玖佰玖拾壹万柒仟贰佰叁拾贰元叁角肆分(¥9917232.34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《政务中心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. 审议并监督乙方拟订的物业管理各项规章、制度、工作计划，有权要求乙方纠正不合理、不符合本项目运营的管理措施。

3. 积极协助乙方做好物业管理和宣传教育工作。

4. 甲方依据本项目物业服务管理标准，对乙方开展服务与安全管理工作进行考核。

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

核成绩扣减物业服务费。

6. 积极协助乙方配置相关物业管理用房。
  7. 甲方及物业使用人需要装修房屋时，应及时通知乙方，办理相关手续，并做好有关装修管理安全检查工作。
  8. 为便于甲乙双方的沟通，甲方应指定具体联系人及联系方式给乙方，专门负责办理与乙方有关事宜，同时甲方在更换联系人或联系方式时应及时书面通知乙方。
  9. 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。
  10. 乙方在更换项目主管级以上人员时，应提前与甲方进行沟通，在双方达成共识后进行更换。
  11. 遵守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及增值服务的权利，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. 依据有关的法律、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. 乙方有对甲方委托的，与本物业管理相关的第三方外包专项服务单位进行日常监管的权利，同时有配合第三方开展工作的义务。
  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. 乙方负责向本项目区域提供 24 小时安全巡视、公共秩序维护和应急值班服务，并协助当地公安部门做好物业服务区域内的安全防范工作。

7. 对物业服务区域内违反有关治安、环保、二次装修等物业管理服务规定的行为，乙方有权制止，经多次劝阻无效时及时向甲方反映，由甲方进行协调。

8. 乙方应使用甲方指定的物业用房，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. 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，不得影响政务中心的正常工作秩序。

10. 乙方作为区政务中心安全生产工作责任主体，应履行好企业安全生产主体责任，积极做好政务中心日常工作、有限空间作业、高空作业、安全用电、消防等安全生产管理工作，采取有效措施主动防范和应对可能发生的安全事故。因乙方操作失误等原因造成安全生产责任事故的由乙方承担责任。

11. 乙方相关人员应当遵守政务中心的各项管理制度，服从甲方的管理和指挥。

12. 及时完成甲方指派的其他相关工作任务。

## 第八条 违约责任

1. 合同内各项条款，乙方无法达到的，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。

2. 甲方如违反本合同约定，乙方有权提出质疑，如造成乙方损失的，甲方应承担相应的赔偿责任。

3. 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、暖气管、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，若造成损失的，应当按有关规定与甲方协商处理。

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。

## 第九条 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，本合同经甲、乙双方法定代表人或授权委托人签字并加盖单位公章即生效。

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。

## 第十条 附件

1. 顺义区政务中心项目物业服务工作质量标准
2. 顺义区政务中心项目物业服务保障团队人员编制
3. 顺义区政务中心项目物业服务工作考核办法

(以下无正文)

甲方:



法定代表人:

授权代理人:

地址:

联系方式:

2025年1月9日

乙方:



法定代表人:

授权代理人:

地址:

联系方式:

2025年1月9日

**附件 1:**

## **顺义区政务中心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。

#### **(一) 房屋建筑及附属市政设施管理服务质量要求**

- 1、确保政务中心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、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) 定期清掏化粪池、污水池，保证无淤堵，污水排放达标。

### **4、二次供水及直饮水设备**

- (1) 每日定时巡查、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) 有供水应急预案并进行演练。

### **5、电开水器**

- (1) 保证开水供应，定时巡视、检查，维修及时，无延误。
- (2) 根据实际情况进行更换过滤器材、除垢作业，定期消毒。
- (3) 电开水器应保持洁净、光亮、无污迹；
- (4) 制定操作规程，按规范启动、关闭，不发生安全问题。

## **(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，变配电室由专业人员进行运行、维护。
- 2、变配电室人员与低压运行维护人员要密切配合，保证电器设备的有效运行，安全用电。
- 3、对政务中心外来施工单位用电行为进行监督、检查、管理。
- 4、注意节约用电，并对节能改造措施提出合理化建议。

### **(1) 变配电室及供电**

- 1) 各种标识完整有效，有防鼠措施，制度完善，执行有力。
- 2) 监视运行电气设备的各项参数，使参数值在规定范围内。
- 3) 值班人员应规范操作，对所辖供电线路每周进行一次全面的检查。
- 4) 检查、运行、维护记录清晰准确。
- 5) 变配电室、配电箱、柜每周清洁一次，值班室保持干净整洁。
- 6) 定期进行应急柴油发电机试车，在试车过程中定期带负荷运行。
- 7) 有事故应急预案，并定期演练。

### **(2) 低压日常运行管理及维护**

- 1) 严格执行用电安全规范，确保用电安全。
- 2) 设备出现故障报修时，维修人员应在 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) 每日巡视配电竖井及电气设备，检查、运行、维护记录清晰准确，各种标识完整有效。
- 4) 定期进行设备清扫。
- 5) 确保楼宇的照明灯具、开关、闸箱及电气设备的正常使用。
- 6) 保证夜景照明，每日按时开、关庭院灯及特殊区域的照明灯具。
- 7) 每日根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具。
- 8) 保证避雷设施完好、有效、安全。

#### **(四) 通风空调系统日常运行管理及维护 (物业监管)**

- 1、根据季节转换，按规定时间运行，运行前对设施设备进行系统性检查；
- 2、设备运行中噪音要达标，无跑、冒、滴、漏现象；
- 3、制冷期间每日到各办公区域抽测温度并做记录；
- 4、系统采用水处理措施
- 5、每年2次清洗、消毒风机盘管滤网
- 6、定期清洗新风机滤网，每2年清洗一次风机盘管换热器表面；
- 7、每年对空调系统进行1次整体性维修养护；
- 8、各种标识完整有效，记录清晰、准确。

#### **(五) 电梯系统日常运行管理**

- 1、电梯在使用前应向政务主管部门办理使用登记。
- 2、与有资质的电梯维修单位签订维保合同；
- 3、配备电梯安全管理人员，每日对电梯进行巡视。
- 4、制定电梯应急救援预案，并定期进行演练。

#### **(六) 弱电系统日常运行管理及维护**

##### **1、楼宇自控系统**

(1) 定期检查楼宇自控设备运行状态，对设备发出的故障报警及时处理，故障资料及时存盘。

(2) 定期对模块箱进行巡视清洁，定期对系统进行检测，并根据设备使用情况和季节交替加强监测强度。

##### **2、综合布线、有限电视系统、停车管理系统**

- (1) 保证系统缆线的有效连接，保证政务中心各终端点的正常使用。
- (2) 出现故障报修时，维修人员应在15分钟内到达现场，零星维修及时率100%，一般故障立即排除。
- (3) 定期清扫弱电竖井、机柜、放大器及分配箱等。

(4) 各种标识完整、清晰，有效管理技术资料和作业记录。如发生外部故障，及时联系相关单位解决。

### **(七) 机械车位运行维护**

1、按照特种设备管理要求，做好地下一层停车场升降横移类机械车位的日常运行维护工作，以及相关机械车位的年检费和公责险。

2、发现故障或损坏应当在 15 分钟内到场，紧急维修应当在 10 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。

### **(八) 燃气系统日常运行管理及维护（物业监管）**

- 1、按时巡视，保证安全用气。
- 2、安全标识清晰、完整，维修及时、无贻误，燃气设备完好率达到 100%。
- 3、当出现外部故障时，立即与燃气公司联系进行修理。
- 4、按时检测，无跑、冒、漏现象。
- 5、有应急预案，并定期进行演练。

### **(九) 水景系统日常运行管理及维护**

- 1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。
- 2、使用期间每日巡视水池、水泵及其附属设施，定期检查防漏电设施，设置必要的安全警示标志。

### **(十) 公共器具及家具的简易维修**

- 1、确保政务中心的办公家具正常使用。接到报修，维修人员应在 15 分钟内到达现场。
- 2、每日巡视公共区域器具及家具。
- 3、定期对公共器具及办公家具进行牢固性和安全性普查。

### **(十一) 节能减排运行管理**

- 1、在满足甲方实际需求的前提下，制定合适、有效的节约能源方案。
- 2、合理控制机电设备和照明的开关时间，尽量节约能源。
- 3、记录水、电、气及冬季热流量等相关数据，每月提供能源使用情况分析，提出节能改进措施。

## **二、消防、安防日常管理**

### **(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 2 次有物业员工和入驻单位工作人员参加的消防演练；
- 5、每日进行防火巡查 2 次，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；
- 9、消防中控室设专人 24 小时值班，每班不少于 2 人，及时处理各类报警、故障信息；
- 10、与专业的消防维保公司签订消防维保合同，并监督其实施。

## **(二) 安防及秩序管理系统**

- 1、保证安防设备设施正常运行，系统工作稳定。
- 2、每日对安防设备进行清洁，保持设备外表无积尘、无污渍；
- 3、一般性故障立即排除，零维修合格率 100%，暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效。
- 4、定期对系统硬件进行调试检测。
- 5、车辆出入口有专人 24 小时值守，文明值岗，严格执行政务中心出入及访客管理制度。
- 6、钥匙接收、保管、发放手续齐备，记录清楚，确保保管钥匙无遗失、错乱的现象出现。
- 7、制定巡查路线，巡视检查并做好记录。
- 8、维护停车场，道路、场地的使用秩序，机动车辆登记出入。
- 9、中控室设专人值守，监控影像资料、报警记录应留存备查。
- 10、管理制度、应急预案张贴在显著位置，定期对应急预案进行演练。
- 11、对违法行为立即上报，并采取相应处理措施。
- 12、备勤人员 24 小时待岗，配备必要的应急工具。

## **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、休息区域干净，皮沙发表面干净、无污迹；
- 10、配套设施表面干净、无尘；
- 11、垃圾桶干净、无污迹，桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 2/3。
- 12、围栏扶手表面无污迹、无尘；
- 13、消防器材干净、无尘。

**(二) 电梯：**

- 1、干净、无杂物，玻璃表面无手印、干净、明亮；
- 2、画框清洁干净、无尘；
- 3、不锈钢表面干净、光亮、无手印，不锈钢扶手清洁干净、无尘；
- 4、电梯控制板干净、无尘；
- 5、地毯吸尘全面干净、地垫擦拭干净、无垃圾，随时保持地面清洁；
- 6、轿厢顶板、灯罩干净、无尘。

**(三) 水房：**

- 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 1/2。

**(五) 停车场：**

- 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) 水景：**

- 1、水面洁净、无杂物；
- 2、定期清洁水景表面和水池池底。

**(九) 屋面平台：**

- 1、平台地面干净、无杂物，定时清洁；
- 2、玻璃窗干净、明亮；
- 3、护栏无尘、无污渍；
- 4、排水孔、洞干净、无杂物。

**(十) 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，消毒全面、彻底。

**(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、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、结合政务中心危险源进行风险识别，结合政务中心现场情况，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：
  - (1) 上访应急预案；
  - (2) 防恐防暴应急预案；
  - (3) 消防应急预案；
  - (4) 公共卫生事件应急预案；
  - (5) 防汛应急预案；
  - (6) 强降雨应急预案；
  - (7) 降雪应急预案；
  - (8) 大风应急预案；
  - (9) 跑水事故应急预案；
  - (10) 停水应急预案；
  - (11) 停电应急预案；
  - (12) 触电应急预案；

- (13) 电梯应急预案；
- (14) 空调通风系统应急预案；
- (15) 物业服务类危机应急预案；
- (16) 高空坠落应急预案；
- (17) 有限空间应急预案；
- (18) 燃气泄漏应急预案

## 六、前台接待服务质量标准

- 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，女士着淡妆上岗。
- 4、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

附件 2:

### 政务中心物业项目物业服务保障团队人员编制

序号	岗位	人数	备注
1	项目经理	1	
2	项目副经理	1	
3	项目主要管理人员	工程主管	1
4		客服主管	1
5		安全主管	1
6		保洁主管	1
7	项目主要操作人员	文员、档案人员	1
8		办卡充值人员	1
9		碳排放作业人员	2
10		电梯安全管理员	2
11		高压电工人员	7
12		消防人员	1
13	客服人员	4	各岗位人员按设置应不少于 101 人；具备相应的岗位工作资质、工作经验。
14	综合运行维修人员	6	
15	弱电系统运维人员	2	
16	机械车位运维人员	2	
17	环境保洁人员	65	
18	绿化养护人员	2	
	合计	101	

附件 3：

## 政务中心办公楼物业服务考核明细表

### 一、目的

提高政务中心办公楼物业服务品质，监督物业保障团队服务工作，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

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、入驻单位服务评价考核占 10 分。

### 五、考核结果

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
	季度奖励考核	表彰奖励	获得通报表扬、获赠锦旗、获评先进、节能降耗等奖励或贡献，每项加 2 分，最高奖励 10 分，每季度一次。
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，每季度开展一次入驻单位满意度调查，调查分值 100 分（100%）相当于服务评价考核 10 分；调查问卷详见附件六

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
<b>基础管理</b>	30			
1.专业人员应身体健康，持有符合法规、政策和强制性标准要求的职业资格证书。管理人员、各专业负责人应具有技术职称。	2	1.相应人员不具备技术职称的，扣2分； 2.未建立人员花名册的，扣1分； 3.发现1处问题，扣0.5分。		
2.录用人员前进行入职审核；服务人员思想过硬；应具有相应的业务知识和技能，熟悉办公楼（区）的基本情况；掌握设施设备的基本情况；掌握岗位风险点；掌握岗位安全操作规程；掌握应急处置程序。掌握服务的工作流程和保密要求。	1.5	1.未提供入职审核记录的，扣1.5分； 2.发现1处问题，扣0.5分。		
3.所有服务人员应取得健康证明，并每年进行健康检查取得健康证明，必要时应进行临时健康检查。	1.5	发现1处问题，扣0.5分。		
4.仪容仪表 1.规范着装，佩戴工号牌上岗服务（牌上应有工作部门、姓名、职务和编号）。 2.服装、鞋面干净整洁无破损，不佩戴饰品。 3.精神饱满、表情自然、亲切，微笑服务。 4.保持头发、口腔、手部、身体干净清洁无异味，头发梳理整齐，不得染彩发；不留胡须、鬓角；指甲修剪整齐洁净，不应过长。女性长发用头花盘起，刘海不遮额，侧发不遮耳；男性不留胡须、鬓角；指甲修剪整齐洁净，不应过长，不涂指甲油。不用浓烈香水。	2	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；每出现发现1处问题，扣0.5分。		
5.制定培训计划；按照计划开展培训，并保留培训记录。培训范围，包括但不限于作业方法、操作规范、安全生产知识、应急处置要求等。	1.5	1.未提供培训计划的，扣1分； 2.发现1处问题，扣0.5分。		
6.作业举止符合岗位规范。作业期间遇有人员经过，暂停工作并收拢设备和工具，半侧身站立，点头微笑示意，待人员经过后恢复工作。任何时候不得用手中的工具、用具指向人员。	1.5	发现1处问题，扣0.5分。		
7.管理制度建立符合标准要求、工作职责明确、操作规程全面、应急预案具备实操性、工作记录清晰完整，包括但不限于：	2	1.未建立管理制度的，不得分； 2.管理制度设立		

<p>1. 管理制度应涵盖日常运行、维护、维保、维修等相关内容。</p> <p>2. 制定设施设备的年度维护保养计划。</p> <p>3. 制定节能降耗管理方案；对能源使用情况进行统计和分析；根据天气情况适时调整设备的开启时间；对员工开展节能知识的培训；开展节能降耗的日常监督检查工作。</p> <p>4. 对危险源进行辨识；编制岗位安全操作规程；配置劳动防护用品并监督员工正确佩戴。</p> <p>5. 编制常用设备紧急情况处理预案，定期开展演练。</p> <p>6. 建立并落实各机房人员值守制度，建立检查台账，制定检查计划，健全有限空间及密闭空间作业的安全管理制度，规范流程，明确相关责任人。</p>		<p>不全面的，发现1处扣0.5分。</p> <p>3. 未提供工作计划、方案、记录、服务档案的，发现1项扣1分；</p>		
<p>8. 建立服务档案，档案资料应指定专人保管，档案资料及时更新。</p> <p>1. 设备台账和设备卡。</p> <p>2. 巡检记录、设备运行日志、故障处理记录、维护保养报告、事故处理报告、设备完好率检查评定报告、设备系统的专业安全检验报告等。</p> <p>3. 建立接诉即办考核台账。</p>	1.5	<p>1. 档案未归集的，扣1分。</p> <p>2. 发现1处问题，扣0.5分。</p> <p>3. 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，每发现一次投诉扣0.5分。</p>		
<p>9. 节能管理：</p> <p>1. 制定合理有效的节能目标。</p> <p>2. 将电力、水等能源用量进行分类计量，并对用能信息进行集中处理。</p> <p>3. 在办公及公共场所通过文字提示和安装感应开关，做到人走灯灭，检查不再使用的电器设备电源是否关闭。</p> <p>4. 根据天气变化及时调整路灯、空调等公共用电设备设施的启停。</p> <p>5. 在日常的管道设施等维护过程中应对输水管道、阀门及各类附件进行监测和定期检查，及时发现问题并进行维修、保养，尽量减少跑冒滴漏等现象。</p>	1.5	<p>1. 未设置节能目标的，不得分；</p> <p>2. 发现1处问题，扣0.2分。</p>		
<p>10. 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，有效进行垃圾分类并分类投放工作，提高自我识别意识及专业知识。</p>	1.5	<p>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。</p>		

11. 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。	1. 5	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，房屋及其共用设施设备大中修记录，共用设施设备的设计安装图纸资料和台帐。每发现一项不齐全或不完善扣 0.5。		
12. 按岗位编制设置，安排上岗人数。	1. 5	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。		
13. 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。	1. 5	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 1.5 分。		
14. 员工劳动纪律。	1. 5	每发现一起违纪现象扣 0.5，发生重大违纪全扣。		
15. 对合理的意见和建议及时整改完善，满意率达 95% 以上。	1. 5	不符合全扣。		
16. 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。	1. 5	值班制度不符合扣 0.5，未设服务电话扣 0.5，发现一次处理不及时扣 0.5。		
17. 建立并落实维修服务承诺制；维修、急修及	1. 5	建立但未落实扣		

时率 100%、返修率不高于 2%。		0.5，未建立扣 1 分；及时率每降低 1 个百分点扣 0.5，返修率不符合扣 0.5；		
18. 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。	1.5	每发现一处不符合扣 0.5。		
19. 采购及库房管理 1. 主要通道宽度不小于 2M。 2. 库房设明显、保持完好的“严禁烟火”“禁止吸烟”“当心火灾”等标志。 3. 未使用碘钨灯等高温照明灯具。 4. 未设置移动式照明灯具。 5. 照明灯未设置在商品上方，距堆垛不小于 0.5M。 6. 物品分类码放，包装物标识完整。 7. 设有库房出入登记记录、物品需求计划、入库单、出库单、物品领用登记表、物品借用登记表、库房定期盘点记录、物品月消耗情况表、紧急(例外)采购物品单、报废申报表、物品(材料)帐簿	1.5	每发现一处不符合扣 0.5。。		
考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
公共设备管理	40			
(一) 综合要求	10			
1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。	1	每发现下列一处不符合扣 0.5，扣完为止。 1、设备安全运行、维护保养制度； 2、年度设施设备维修养护计划； 3、设施设备台帐，便于查阅； 4、岗位制度 5、各专业岗位人员配置方案； 6、设施设备巡检、运行、维修养护记录； 7、专业岗位配置符合合同、行业操作要求，现场操作人员持证件上岗；		

		8、设施设备标志管理符合规范，统一、完整，满足安全运行需要； 9、排班、交接班记录； 10、突发事件应急物资； 11、弱电、避雷等安全系统运行正常； 12、设备机房有防小动物、防火等安全措施。张贴设备系统图、应急预案流程图、特种作业人员资格证书。		
2. 设备机房内显著位置公示专业技术人员、制度、运行等信息，分别为： 1. 专业技术人员信息，主要包括责任人姓名、职务、联系方式、照片及相关的岗位技术操作资格证书（复印件）等。 2. 制度信息，主要包括设备机房管理制度、设备操作规程、系统运行图示、应急预案等。 3. 运行信息，主要包括运行记录、巡查记录、人员进出记录等。	1	1. 未公示的，不得分； 2. 发现 1 处问题，扣 0.5 分。		
3. 设备机房外、内显著位置应有以下主要标志： 1. 按国家规范设置安全标志，包括警告、禁止、指引类等。 2. 设置设备标识，标明设备名称、安全责任人等，水箱（池）设置容积标识及水位指示等。 3. 给排水阀门设置常开、常闭状态标识，以及管道分类（名称）、流向指示等标识。	1	1. 未设置安全标志的，不得分； 2. 发现 1 处问题，扣 0.5 分。		
4. 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求。设备机房应采取防止雨雪侵入和小动物进入的措施。设备机房出入口应设置挡鼠板。设备机房应配备灭火器材、消防报警电话，并符合 GB 50140 要求。	1	每发现一处不符合扣 0.5		
5. 配备所需专业技术人员，严格执行操作规程，有各工种操作规程，特殊工种持证上岗。	1	每发现一处不符合扣 0.5。		
6. 设备机房应配置通风设施、空调设备和应急照明等，显著位置配置温湿度计，温湿度控制应满足设备运行安全要求。保持设备良好，运行正常，无重大管理责任事故。	1	不符合全扣。		
7. 阀门：每月抽查不同机房至少 10 个阀门，无跑、冒、滴、漏，无锈蚀，黄油保养及时有效；	1	发现一处不符合扣 0.5 分		
8. 排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象	1	发现一处不符合		

9. 设备房及各楼层设备清洁状况 地面整洁，无积水，无烟头等杂物，设备无灰尘、配电（柜）无积灰	1	扣 0.5 分 发现一处不符合扣 0.5 分		
10. 道路通畅，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 1、道路无堆积物，路面无破损 2、井盖完好，无丢失 3、井盖与路面保持平齐，无晃动	1	以上每发现一处扣 0.5 分		
<b>（二）供电系统</b>	4			
1. 制定供电系统管理措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好 1) 供电管理措施 2) 设备保养计划 3) 设备维修记录 4) 设备运行记录 5) 有紧急情况处理预案 6) 日常巡视记录 7) 有绝缘设备并年检 8) 设备台帐 9) 有防、灭鼠及防火措施	1	每发现一处不符扣 0.5。		
2、保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知甲方。制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。	1	每发现一处不符扣 0.5。临时用电措施或停电应急措施不符合均扣 0.5。		
3. 高压供电柜屏面指示灯、开关位置、警告牌、工作告示牌、母排升温、继电器、各项运行参数、仪表指示等正常。柜内电缆联接规范；柜内外设备清洁。干式变压器运行声音、监视变压器温度正常。外壳、垫片瓷套管无破裂、放电痕迹或硅胶无老化现象和电缆及母线无变形现象。低压配电柜开关、指示灯、仪表、指示灯运行状况正常。配电柜内外清洁。应急发电机启动电池电压、配电屏开关位置、指示灯、控制箱开关位置、蓄电池电解液高度、接线柱状况正常。楼层配电间室内清洁无尘，孔洞封堵规范，配电柜内清洁，各开关位置、温度、指示灯状况正常。	1	发现 1 处问题，扣 0.5 分。		
4. 设备机房配电柜（屏）应配置绝缘胶垫，并符合 DL/T853 要求，保持安全操作距离。	1	发现一处不符合扣 0.5。		
<b>（三）弱电系统</b>	4			
1、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。	1	发现一处不符合扣 0.2。		
2、监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存。并做好弱电维保单位监	1	每发现一处不符扣 0.2。		

管。				
3、严格按照设备操作规程使用设备，保证会议音响视频系统正常，发现故障及时维修	1	每发现一处不符扣0.2。		
4. 安防系统设备及末端摄像设施工作状态正常、图像清晰、设备表面无尘。楼宇自控运行正常、设备表面无尘。	1	每发现一处不符扣0.5。		
<b>(四) 消防系统</b>	8			
1、消防控制中心24小时值班。	2	每发现一处不符扣0.5。		
2、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。	1	每发现一处不符合扣0.3。		
3、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人。	1	责任人不明确每发现一处扣0.1		
4、有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。	2	无应急方案扣0.5，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣0.1。		
5、无火灾安全隐患。	1	每发现一处安全隐患扣0.5。		
6、保证办公楼灭火器材、消火栓、应急灯、防火门、正压送风阀等消防设施设备的完好。水泵、电机固定螺丝固定；水泵、电机、管道无锈蚀。水箱、水池水量足够、观察口无安全隐患、扶梯牢固无锈蚀。防火卷帘门消防中心启动下降、反馈信号正常。疏散指示灯清洁、正常；抽检指示灯充放电功能正常。正压风机排烟风机控制箱面仪表、指示灯、开关、电源、电压正常、柜内外清洁；清洗过滤网、袋；风机试运行正常。	1	每发现一处安全隐患扣0.5。擅自动用消火栓及搬动灭火器材等现象，未及时发现和纠正扣0.5，未按时完成每月消防设施设备检查扣0.5，消防设施设备检查记录不全或填写每份检查表不符合要求0.5，应急灯、防火门、灭火器材等缺失或故障报修不及时，扣0.5。		
<b>(五) 电梯系统</b>	6			
1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。	1	每发现一处不符扣0.5。		
2、电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。	1	每发现一处不符扣0.5。		
3、电梯由专业队伍维修保养，维修、保养人员持证上岗，并做好专业维保单位的监管工作。	1	不符合全扣。		
4、运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场维修。	1	不符合全扣。		

5、运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。	1	不符合全扣。		
6、物业公司电梯安全管理员应定期巡视电梯，发现问题及时通知维保单位解决。	1	不符合全扣。		
<b>(六) 给排水系统</b>	8			
1、建立用水、供水管理制度，结合项目实际情况合理的用水和节水计划。	1	每发现一处不符合扣 0.1。		
2、设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏。消防泵、喷淋泵、排污泵、稳压泵、供水泵等水泵运行、备用切换情况是否良好，控制线路、终端设备试验其动作性能。	1	每发现一处不符合扣 0.1。		
3、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染。	1	每发现一处不符合扣 0.1。		
4、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。	1	没有管理措施扣 0.5，水箱周围每发现一处隐患扣 0.1。		
5、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。	1	每发现一处不符合扣 0.2。		
6、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。	1	每发现一次不符合扣 0.1。		
7、做好太阳能热水系统的维护工作，发现问题及时进行处理或维保单位	1	每发现一处不符合扣 0.2。		
8、制定事故应急处理方案	1	无处理方案扣 0.5，方案不完善扣 0.2。		
考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
车辆通行及停车秩序管理	15			
1、有专业停车秩序队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责，值班记录完整。	3	岗位值勤脱岗每发现一次扣 0.5 分；空岗每发现一次扣 1 分；值班记录不规范、完整的每处扣 0.5；客户投诉一次扣 1 分。		
2、按规章规范做好机械停车位的运行维护，制订相关安全事故防范措施。	2	对特殊的部位要有相应的防范措施，每发现一处无防范措施扣 0.5。		
3、停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐，进出车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。	2	每发现一处不符合扣 0.5。		
4、室内停车场管理严格，实行 24 小时值班及巡逻制度，出入登记，文明值勤，训练有素，	2	岗位值勤脱岗每发现一次扣 0.5		

言语规范，认真负责，记录完整规范；对携带危险物品的车辆加以劝阻，对擅自在停车场内进行维修清洗等行为加以劝阻。		分；空岗每发现一次扣1分；值班记录不规范、完整的每处扣0.5；客户投诉一次扣1分。		
5、非机动车辆有集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁。	2	每发现一处不符合扣0.5。		
6、危及人身安全处设有明显标志和防范措施。	2	每发现一处不符合扣0.5。		
7、公共场所未发生重大违纪违法案件。	2	每发现一处不符合扣0.5。		
考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
<b>环境卫生</b>	<b>15</b>			
1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。	1	每发现一处不符合扣0.5。		
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。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。	1	每发现一处不符合扣0.5。		
3、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。作业使用的工具功能完好，外观整洁。抹布分类使用，用毕后每日清洗、消毒，无异味。	1	每发现一处不符合扣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。 1. 墙踢脚等处无积垢、灰尘、水迹和胶黏物等。 2. 地面保持干燥洁净、无污垢、纸屑，垃圾桶每天及时清理。 3. 内墙面、天花、顶角、转角及墙踢脚等处无积尘、霉斑和蜘蛛网。 4. 玻璃门、玻璃窗等表面应洁净、明亮，无水迹、指印和张贴物。 5. 窗台及上下四周接缝处等应光洁，无灰尘。 6. 门面、门框、门背等应无油迹和灰尘，金属门饰、门锁、门附件等应保持金属光亮，无锈斑、污迹。 7. 办公家具应保持表面无灰尘；辅助设施的物件表面无积尘和污迹。	1	每发现一处不符合扣0.5。		
5. 走道/楼梯/电梯： 1. 楼梯无痰迹、油污、纸屑、废弃物。楼梯墙面无污迹、鞋印等。 2. 扶手栏杆应洁净，无污迹、锈斑及灰尘。 3. 通风窗窗框、窗槽及窗沿无积灰、积水、杂物及悬挂蛛网等，玻璃明亮。	1	每发现一处不符合扣0.5。		

	4. 防火门门把手金属件表面光亮、无灰尘、无污渍，门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。 5. 消火栓、箱，灭火器外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。其他消防设施（烟感、喷淋、消防广播、疏散图）等表面干净无灰尘、无污迹。 6. 垂直电梯召唤面板应光亮，无指印和污迹。 7. 垂直电梯轿厢门和内壁面应保持光亮洁净，无手印、污迹、胶黏物、破损的张贴资料。 8. 梯内地毯保持清洁，无污渍、纸屑、垃圾等，定期更换清洗。			
6. 卫生间	1. 镜面应明净，无水迹。 2. 台盆和台面应无积垢、无锈迹、皂迹和毛发。 3. 面池水龙头应无皂迹、锈迹和污垢。 4. 便斗内无积垢、黄迹，无堵塞。 5. 坐便器、大便池外部无积垢，内部无黄斑、霉斑，便盖无污迹、无积灰。 6. 废纸篓内无拖挂、无漫溢，废弃物袋装化，及时倾倒，清洗消毒。 7. 地面无积水和脚印，地砖缝隙无霉斑、无积垢。 8. 墙面隔板无积灰、无蛛网、无锈迹、无乱张贴。 9. 通风窗窗框、窗槽及窗沿无积灰、积水、杂物及悬挂蛛网等，玻璃明亮。 10. 洗手液、香皂、卫生纸、擦手纸定期补足，摆放整齐，各类设施无积灰。 11. 洗手间整体无异味、清洁明亮。	2	每发现一处不符合扣 0.5。	
7. 外立面/雨棚	1. 外墙立面无明显积灰、渗出物及污迹。 2. 雨棚无积水、无杂草、无青苔、无垃圾。	1	每发现一处不符合扣 0.5。	
8. 广场、停车场	1. 地面应保持干净，路面标识清洁。无大面积积水、无大面积落叶，无青苔、无杂草、无油污。 2. 道路指示牌、照明、栏杆等无积灰、无污垢。 3. 绿化带内无烟蒂、杂物，无白色垃圾。 4. 各类设施设备无蛛网悬挂，无严重积灰。 5. 明沟下水通畅，无垃圾、落叶、淤泥等堆积，定期清理。 6. 发现设施设备损坏或车辆漏油，应通知车场管理人员并立即使用环保清洁剂对漏油现场进行处理。	1	每发现一处不符合扣 0.5。	

9. 天台/台阶/屋面 1. 无垃圾，无淤泥，无杂草，无杂物堆积。 2. 设施设备整齐，无大面积积灰，无私自拉线、拖挂、晾晒。 3. 标识、标签、挂牌清晰，无积灰，无污渍，无锈迹。 4. 定期处理石材渗出物。 5. 明、暗沟下水通畅，无垃圾、落叶、淤泥等堆积，定期清理。	1	每发现一处不符合扣 0.5。		
10. 垃圾房/垃圾分类桶 1. 垃圾房/垃圾分类桶标识标签清晰。 2. 垃圾房内设施设备整洁、无异味。 3. 垃圾日产日清，无拖挂，不漫溢。 4. 垃圾房内定期清洗。保持地面清洁干燥，无散落垃圾、污水、油污，墙面无污垢，排水通畅，无污水横流、无异味，无蚊蝇。排水沟无垃圾、无堵塞。	1	每发现一处不符合扣 0.5。		
11. 外墙保洁 1. 玻璃幕墙清洁明亮，无污垢，无水渍，无印迹；铝板、瓷砖、石材墙面表面纹理清晰，有光泽，毛面无灰尘，有质感；幕墙外观无损坏、无划痕、无粘附物，清洗后无漏水现象。 2. 工作档案齐全，包括合同、安全生产协议、工作方案、人员证书、防护用品配置和检查、通知张贴情况、现场工作记录等。	1	每发现一处不符合扣 0.5。		
12. 绿地保洁 草坪及低矮地被等绿地无垃圾杂物、无石砾砖块、无枯枝落叶、无鼠洞和蚊蝇滋生地。地被、花坛、灌木等绿地做到无垃圾，无大型枯枝枯叶，表面无树叶。	1	每发现一处不符合扣 0.5。		
13. 病媒生物防制工作 1. 制定工作计划，工作计划应包括防制对象、防制区域、防制方式与药物配比、防制时间等。 2. 消杀防制工作应由具有相关资格证书的专业人员操作。消杀防制人员应需统一服装，穿长衣、长裤、戴口罩、手套。 3. 采用低毒、环保、符合国家农药管理规定的消杀防制药物。消杀防制药物供应商应具有有效资质证书。 4. 现场设置安全警示标志，采取相应安全保护措施，确保人员安全。 5. 工作档案齐全，包括合同、安全生产协议、工作方案、人员证书、防护用品配置和检查、通知张贴情况、现场工作记录等。	2	1. 未设置工作计划或工作档案的，扣 2 分； 2. 发现 1 处问题，扣 1 分。		
合计				

## 政务中心办公楼物业考核得分汇总表

序号	考核内容	考核得分	备注
1	基础管理		
2	环境卫生		
3	满意度考核		
4	合计		

甲方签字确认：

乙方签字确认：

### 七、满意度调查

#### 区政务中心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。

评价		内容	所认为项目上标注“√”				
客服	人员	1. 仪容仪表	<input type="checkbox"/> 满意口	<input type="checkbox"/> 较满意口	<input type="checkbox"/> 不满意口	<input type="checkbox"/> 不了解口	
		2. 服务态度	<input type="checkbox"/> 满意口	<input type="checkbox"/> 较满意口	<input type="checkbox"/> 不满意口	<input type="checkbox"/> 不了解口	
		3. 礼节礼貌	<input type="checkbox"/> 满意口	<input type="checkbox"/> 较满意口	<input type="checkbox"/> 不满意口	<input type="checkbox"/> 不了解口	
	投诉、回访	4. 工作态度	<input type="checkbox"/> 满意口	<input type="checkbox"/> 较满意口	<input type="checkbox"/> 不满意口	<input type="checkbox"/> 不了解口	
工程	人员	5. 处理结果	<input type="checkbox"/> 满意口	<input type="checkbox"/> 较满意口	<input type="checkbox"/> 不满意口	<input type="checkbox"/> 不了解口	
		6. 回复效率	<input type="checkbox"/> 满意口	<input type="checkbox"/> 较满意口	<input type="checkbox"/> 不满意口	<input type="checkbox"/> 不了解口	
		7. 回访及时性	<input type="checkbox"/> 满意口	<input type="checkbox"/> 较满意口	<input type="checkbox"/> 不满意口	<input type="checkbox"/> 不了解口	
	给排水	8. 仪容仪表	<input type="checkbox"/> 满意口	<input type="checkbox"/> 较满意口	<input type="checkbox"/> 不满意口	<input type="checkbox"/> 不了解口	
		9. 服务态度	<input type="checkbox"/> 满意口	<input type="checkbox"/> 较满意口	<input type="checkbox"/> 不满意口	<input type="checkbox"/> 不了解口	
		10. 礼节礼貌	<input type="checkbox"/> 满意口	<input type="checkbox"/> 较满意口	<input type="checkbox"/> 不满意口	<input type="checkbox"/> 不了解口	
		11. 生活用水	<input type="checkbox"/> 满意口	<input type="checkbox"/> 较满意口	<input type="checkbox"/> 不满意口	<input type="checkbox"/> 不了解口	
		12. 饮用水	<input type="checkbox"/> 满意口	<input type="checkbox"/> 较满意口	<input type="checkbox"/> 不满意口	<input type="checkbox"/> 不了解口	

	<b>供配电</b>	13. 照明用电 14. 停电断电	满意口 满意口	较满意口 较满意口	不满意口 不满意口	不了解口 不了解口
	<b>电梯</b>	15. 运行时间 16. 运行状态	满意口 满意口	较满意口 较满意口	不满意口 不满意口	不了解口 不了解口
	<b>报事报修</b>	17. 响应时间 18. 维修质量	满意口 满意口	较满意口 较满意口	不满意口 不满意口	不了解口 不了解口
	<b>人员</b>	19. 仪容仪表 20. 服务态度 21. 礼节礼貌	满意口 满意口 满意口	较满意口 较满意口 较满意口	不满意口 不满意口 不满意口	不了解口 不了解口 不了解口
<b>保洁</b>	<b>环境卫生</b>	22. 楼内区域 23. 室外区域 24. 垃圾清运 25. 消杀及时性	满意口 满意口 满意口 满意口	较满意口 较满意口 较满意口 较满意口	不满意口 不满意口 不满意口 不满意口	不了解口 不了解口 不了解口 不了解口
	<b>楼内绿植</b>	26. 养护及时性 27. 修剪及时性 28. 美观程度	满意口 满意口 满意口	较满意口 较满意口 较满意口	不满意口 不满意口 不满意口	不了解口 不了解口 不了解口
	<b>垃圾分类</b>	29. 垃圾桶配置 30. 标识明确性	满意口 满意口	较满意口 较满意口	不满意口 不满意口	不了解口 不了解口
		31. 仪容仪表 32. 服务态度 33. 礼节礼貌	满意口 满意口 满意口	较满意口 较满意口 较满意口	不满意口 不满意口 不满意口	不了解口 不了解口 不了解口
<b>安保</b>	<b>消防安全</b>	34. 器材管理 35. 消防巡查 36. 安全宣传 37. 通道畅通	满意口 满意口 满意口 满意口	较满意口 较满意口 较满意口 较满意口	不满意口 不满意口 不满意口 不满意口	不了解口 不了解口 不了解口 不了解口
	<b>环境秩序</b>	38. 出入口控制 39. 来访人员控制 40. 物品出入 41. 引导工作	满意口 满意口 满意口 满意口	较满意口 较满意口 较满意口 较满意口	不满意口 不满意口 不满意口 不满意口	不了解口 不了解口 不了解口 不了解口
	<b>停车场</b>	42. 车辆停放 43. 车场巡视 44. 停车管理	满意口 满意口 满意口	较满意口 较满意口 较满意口	不满意口 不满意口 不满意口	不了解口 不了解口 不了解口

#### 满意度调查表使用说明

一、适用范围：顺义区政务中心大楼。

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，物业工作入员要进行详细记录、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示：

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

说明：满意度 95%-100%，得分 10 分，95%以下，得分 9.5 分，一次类推。

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 1 日与贵单位签订了政务中心物业服务合同（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：/689/

2025年1月9日