

合同编号：

北京市海淀区上庄镇人民政府

物业管理服务合同

委托方（甲方）：北京市海淀区上庄镇人民政府

受托方（乙方）：北京阜康丽洁物业管理有限责任公司

物业管理服务合同

第一章 总则

第一条 本合同当事人

甲方：北京市海淀区上庄镇人民政府

乙方：北京阜康丽洁物业管理有限责任公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《物业管理条例》及《北京市物业管理条例》等有关法律、法规和规章的约定，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就甲方委托乙方对上庄镇人民政府进行物业管理及服务的有关事宜，协商订立本合同。

第二条 物业项目基本情况

物业类型：公建

物业服务区域：上庄镇人民政府、上庄镇政府第二办公区、上庄镇城市管理指挥分中心、上庄镇平安建设工作站（北区）、上庄镇市场监督管理所、八家村库房。

1. 总占地面积：18360 平方米，上庄镇政府办公区 14400 平方米（含：镇城市管理指挥分中心、上庄镇平安建设工作站（北区）、上庄镇市场监督管理所）、镇政府第二办公区 2400 平方米、八家村库房 1560 平方米。

2. 门前三包面积 1600 平方米，其中第二办公区 150 平方米。

10. 建筑面积：12248.22 平方米，其中第二办公区 2188 平方米，八家村库房 917.22 平方米。

11. 绿化面积：5100 平方米。

12. 停车场及通道面积 4700 平方米。

13. 需提供会务服务的会议室 8 个，体育运动馆 1 个。

14. 共 26 个卫生间（136 个厕位）工作时间需要全时段不间断清洁服务。

物业位置：上庄镇人民政府、上庄镇政府第二办公区、上庄镇城市管理指挥分中心、上庄镇平安建设工作站（北区）、上庄镇市场监督管理所、八家村

库房。

第二章 委托管理事项

第三条 乙方指定物业服务项目负责人为：张励强，联系电话：13801311217。乙方更换项目负责人需征求甲方同意。

第四条 根据国家和北京市有关规定，按甲方要求并结合本物业特点，对本合同第二条所约定的服务区域及其设备设施提供如下服务（服务标准及细则详见合同附件1）：

1、保洁服务；（含楼外保洁：包括门前三包区域、庭院、标牌、围栏、灯具、花园、绿地养护、道路、停车场等，楼内保洁：包括会议室、体育馆、公共区域内的地面、墙面、玻璃、门窗、大厅、开水间、卫生间、楼梯、消防栓、各种标志牌等所有公共区域每周一次大清扫，含其他垃圾的收纳、运输、物业管理区域保洁服务需要购进的工具、物料及耗材，含物业服务区域办公楼、办公平房一年2次的户外玻璃清洗，含物业服务区域内空调清洗养护，含楼内消毒和灭蚊、蝇、蟑螂、老鼠工作，每年不少于四次，不含食堂区域。注：不包含卫生间用卫生纸、擦手纸。）

2、综合维修（含物业管理区域维修养护需要购进的低值易损配件。注：不含单件价值1000元以上配件及批量增加设备及配件。）；

3、会议服务；

4、绿化养护服务；（含物业管理区域绿化服务需购进的工、具、耗材及物料）。

第三章 双方权利义务

第五条 甲方权利义务

1、审定乙方拟订的物业管理制度及管理方案；

2、审定乙方提出的物业管理服务年度计划和费用预算；

3、甲方有权同乙方确定满意度调查方式、调查对象、统计方法，定期委派相关人员了解满意度情况，如满意率不足80%的，甲方有权要求乙方限时整改；

4、对乙方的物业服务工作进行考核，考核不合格的，发现一次警告；发现两次书面发整改通知书；乙方逾期未整改到位达两次以上的，按违约处理；

5、甲方有权要求查看并复制乙方与其服务人员签订的劳动合同、健康证、社保缴费单以及服务人员简历。对拒绝、不服从或抵触甲方领导指挥的乙方使用人员，甲方有权要求乙方更换其认为不适合在甲方工作的派驻服务人员；

6、按《北京市物业管理条例》的相关内容，配合乙方开展物业管理工作；

7、在合同履行期间，如乙方中途退出或发生责任事故，给甲方带来不良影响的，或者因乙方工作不力，影响甲方正常工作秩序的，甲方有权终止本合同，并要求乙方给予经济补偿；

8、按本合同约定的时间及付款标准向乙方支付物业管理服务费；

9、有关法律规定和当事人约定的其他权利义务；

10、甲方应及时传达上级部门对节能减排工作、垃圾分类工作、反食品浪费工作的相关要求及指导精神，配合并协助乙方对节能减排工作、垃圾分类工作及反食品浪费工作的开展，及时督导检查。

第六条 乙方权利义务

1、严格执行甲方编制的服务项目，完成项目内的所有工作；

2、根据有关法律法规的规定，制定物业管理制度；

3、负责编制物业管理年度计划和费用预算，并经甲方审核后执行，乙方所编制的费用预算须用于甲方委托管理项目，不得挪作他用；

4、按照本合同约定的物业管理服务事项和标准提供物业服务；

5、乙方按本合同约定收取物业管理服务费，并向甲方提供符合国家规定的发票；

6、不得擅自占用本物业管理区域内的公共部分或擅自改变其使用用途；

7、乙方实施高压电路、电气、高空以及有限空间等涉及人身安全的作业，应当具备相应资质或资格证书并提交给甲方备案；

8、乙方应按甲方项目需求配齐专门的工作人员，服务期间应保证派遣人员的稳定性，在服务期限内，需进行人员调整的，应提前与责任科室报备；

9、乙方不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务肢解后分别转委托给第三人；

10、乙方合理安排人员和按照费用测算安排支出，不得有侵害劳动者合法权益的行为，如发生任何劳动纠纷或劳务纠纷均由乙方承担；

11、乙方应严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规的相关规定，与所聘用的服务人员签订劳动合同，支付劳动报酬，缴纳相关社会保险。乙方聘用人员因劳动关系、患病、造成人身伤亡事故等产生的劳动纠纷，或因违反法律、法规造成后果的，由乙方自行解决并承担相应责任；

12、完成甲方交办的其他应急服务工作；

13、严格落实节能减排工作要求，节约用电：乙方应对物业服务区域严格实行节约用电要求，公共区域在保证正常工作光线的前提下随手关闭灯具电源，下班时间检查所有应关闭电源，做到应关尽关，会议室及公共区域空调夏季一律设置 26 度、冬季设置 20 度或 ECO 节能模式，对大功率电器实行专人负责开关及检查，对每月用电量进行汇总及对比分析，严格控制增量，及时找出增量原因，分析是否合理，尽量做到较上年同期只减不增。节约用水：乙方应对物业服务区域严格实行节约用水要求，保洁工作区域注意节约用水，避免浪费，对重点用水区域专人负责检查及指导，避免跑冒滴漏，同时做好水源二次利用，绿化用水采用节水喷洒或相应节水型喷灌设施，夏季对空调冷凝水进行收集二次利用，每月对用水数据进行汇总分析，控制增量；

14、严格落实垃圾分类工作要求：乙方应对物业服务区域严格实行垃圾分类及收纳，做到宣贯到位、投放规范、分类清晰，及时分拣错误投放，及时检查公共区域垃圾量及时清运至集中桶站。乙方严格制定垃圾收运台账，定期汇总给甲方，并会同甲方分析垃圾量变数据，改进工作，积极推进垃圾减量工作。

15、严格落实反食品浪费工作要求，倡导职工按需取餐、光盘行动。

第四章 物业管理服务费用及付款方式

第七条 本合同期限内物业管理服务费总额为：计人民币（大写：贰佰肆拾陆万玖仟柒佰陆拾肆元零肆分）。（小写：2469764.04）。其他费用承担按本合同第六章的内容执行。

1、结算期限：按季度结算物业服务费，每季度为：计人民币（大写）：陆拾壹万柒仟肆佰肆拾壹元零壹分。（小写：617441.01元），合同签订后乙方于每季度底向甲方开具物业服务费正式发票。甲方于下一季度以支票/电汇的方式向乙方支付上一季度物业服务费。遇节假日顺延，如因其他原因需顺延时，双方需协商解决。因财政拨付延迟导致的付款延时，不视为甲方违约。在支付服务费前认真审核员工实际在岗人数，因请假、迟到、早退、旷工等应扣发服务费的情况。

2、结算方式：支票结算/汇款

开户名称：北京阜康丽洁物业管理有限责任公司

开户行：北京农商银行海淀新区支行颐和分理处

开户行行号：402100000018

账号：0408040103020002220

支票、发票票面内容：物业服务费。

3、每次付款前，乙方须提供等额有效的正式发票。

第五章 合同期限及终止

第八条 服务期限：12个月（自：2026年3月1日至2027年2月28日止）；合同期满前，双方另行协商下一年度物业管理服务合同续签事宜。

第九条 本合同终止后尚未有新的物业服务企业承接的，在新的物业服务企业承接前，乙方应当继续按本合同的约定提供服务，在此期间的物业服务费甲方按本合同约定的标准支付。

第十条 本合同终止后，甲乙双方应当共同做好交接事宜，包括物业服务费的清算、物业公共部分查验交接以及固定资产、办公用房、相关档案资料等的移交。

第十一条 合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，招标人可视服

务情况与中标供应商续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。如在合同期限内甲方更换履行地点，双方继续就原合同的约定地点履行合同将损害国家利益、社会公共利益，对此，双方可以提前终止本合同且不承担违约责任，本合同费用按照实际服务天数数据实结算。

第六章其他费用承担

第十二条 物业维修、保洁、绿化使用的服务器具、工具、低值易耗品、维修零部件等物资采购相关费用（单价 1000 元以内）由乙方承担，特殊情况另行商议。特别约定：物业维修、保洁、绿化服务需要购买的工具、物料、耗材、低值易耗易损配件（批量及单次维修需 1000 元以上的除外）由乙方承担。具体包括但不限于以下内容：电工电料、五金、电线电缆开关面板、配电箱、空气开关、灯具光源、灯光感应器、冷热水龙头、门锁、家具门窗配件及附件、水暖管件、涂料胶水、水泥沙石、龙头阀门、洁具配件、电锤、手电钻、角磨机、云石机、下水道疏通机、常用手动工具、工具箱、电源线轴、检修测试用仪器仪表、梯子脚手架、提示牌、警示牌等，化粪池清掏、分体空调及空气源空调清洗、加氟、维修，卫生间小家电、自动门、监控设备、大门口车辆识别、人脸识别设备等维修费用，机关两个食堂餐厅后厨灯光照明、开关、空开、水龙头、上下水管、隔油池清理疏通。垃圾分类标识，开关标识、卫生间标识、开水器标识等，墩布、榨水车、尘推、水桶、海绵拖、刷子、玻璃刮、扫把、喷壶、提示牌、防滑垫、垃圾袋、抹布、清洗剂、尘推油、芳香球、玻璃水、喷香剂、钢丝球、洗衣粉、洗涤灵、洗手液、去污粉等。绿化服务需要购进的工具有配件、物料费用（水管浇灌管、浇灌阀门、割草机、割草片、割草线、电锯、绿篱机、园艺工具、浇灌设备）、包含树木及花卉养护及补种、修剪、病虫害防治及冬季绿化防冻防风物料、肥料、虫害药等。

第十三条 甲方负责为乙方提供物业管理用房 2 间。

第十四条 乙方员工（管理人员、会服）工作餐参照机关用餐管理办法，统一办理饭卡，由乙方物业工作人员自行充值用餐，此项人员数量限定 10 人以下。

第十五条 以下项目及服务需甲方另行委托乙方进行服务，所产生的费用

由甲方另行承担：

1. 非合同约定的区域及项目进行的服务；
2. 涉及高空特种作业的维修项目；
3. 专业设备（例如：电脑、打印机、音响、会议系统、燃气设备等）的维修；
4. 水电暖主线及主管道入户端前的维修及维护；
5. 后厨灶具、灶台、排风系统、烟道、冷藏柜、冰箱、各种食品加工设备、燃气设备、后厨洗碗机、售饭机等餐饮专用设备的维修。

第七章 违约责任

第十六条 在合同履行期间，甲方未按本合同约定向乙方支付相关费用，应当向乙方承担违约责任。

第十七条 在合同履行期间，乙方未按本合同约定履行物业管理服务的，应当向甲方承担违约责任。

第十八条 乙方物业服务未达到相应工作标准的，甲方有权要求乙方限期整改；乙方逾期未整改到位达两次以上的，甲方有权追究乙方责任或者书面通知解除本合同。给造成甲方经济损失的，乙方还应承担赔偿责任。

第八章 争议的解决

第十九条 本合同在履行中发生争议，双方应协商解决，协商或调解不成，任意一方可向北京市海淀区人民法院提起诉讼。

第九章 附则

第二十条 本合同中未规定事宜，均遵照中华人民共和国有关法律法规和规定执行。

第二十一条 本合同执行期间，如遇不可抗拒的自然灾害(台风、洪水、地震等)，造成经济损失的，双方应相互体谅，共同协商解决。

第二十二条 本合同所涉及内容如与现行法律法规相抵触，应按国家法律法规执行。

第二十三条 双方可对本合同中未涉及到的服务项目或本合同中的条款进行补充和修改，以书面形式签订补充合同，补充合同与本合同具有同等效力。

第二十四条 本合同附件内容：保洁、会务、维修、绿化等服务工作标准为本合同的有效组成部分，乙方应当严格遵照执行，并随时接受甲方的监督检查。

第二十五条 本合同一式五份，甲方执三份，乙方执一份，北京市海淀区政府采购中心执一份，自双方签字并盖章后生效。

甲方(盖章):
授权代表(签字或盖章):
签署日期: 2016年2月27日



王 现

乙方(盖章):
授权代表(签字或盖章):
签署日期: 2016年2月27日



项目经理及客服主管岗位职责及标准

项目经理岗位职责及标准

- (1) 驻场项目经理持有物业项目经理资格证书，身体健康，品行良好，责任心强。
- (2) 负责物业项目的管理和统筹工作。
- (3) 负责统筹各部门的工作职责，监督和指导下各科室完成项目目标，确保各项工作持续有效展开，带领团队打造优秀的物业服务。
- (4) 处理各部门的突发事件，指导各部门进行员工的选、育、留工作，完善各项管理体制和内部沟通机制。
- (5) 贯彻执行各项指标，深入做好物业服务工作。
- (6) 负责与采购人的日常工作对接及关系维护，及时解决采购人提出的合理要求和建议，协助指导各部门主管的工作。
- (7) 负责组织所辖项目各项工作的检查，对所辖项目的整体服务质量负责、监督并改进工作。
- (8) 开展项目安全管理的定制自查工作，对发现的安全隐患及时监督检查及督促整改。
- (9) 开展项目内部员工的业务知识培训，积极配合采购人展开相关业务的培训
- 工作。
- (10) 提升服务满意度，与采购人建立良好的关系。
- (11) 负责项目团队的日常管理，定期对管理人员进行培训。
- (12) 负责物业员工的其他工作等。

客服主管岗位职责及标准

- (1) 具备较强的办公软件操作能力，如 MicrosoftOffice (Word、Excel、PowerPoint) 等，熟练使用办公自动化设备。

- (2) 具有良好的口头和书面沟通能力,能够清晰、准确地表达思想。能够负责、细心、耐心地处理各种事务,保证工作的准确性和及时性。
- (3) 遵守各项规章制度及要求。
- (4) 负责文件打印,表格制作等工作。
- (5) 负责每周工作日志总结。
- (6) 负责每月各部门工作总结。
- (7) 负责督促各科室月报表催交、打印、上报工作。
- (8) 负责办理新员工入职登记相关手续,离职上报,员工续签合同等工作。
- (9) 做好办公物品和员工工服的申报、采购、发放、结算及库存盘点工作。
- (10) 做好文件档案管理工作。
- (11) 及时办理各项文件整理、收集、汇总。
- (12) 做好领导交办的其他临时性任务。

上庄镇政府物业会服管理

第一节会服人员配置及标准

- 一、人员配置：会服主管 1 人、会议服务员 3 人。
- 二、任职资格：身体健康、形象好、会讲普通话、高中以上文化。
- 三、其它规定：上岗前经过会服专业技能全面培训，并通过考核方可入职。

第二节会议服务的管理

一、会议服务标准：

- 1、会议室布置和会议准备工作符合主办单位要求。
- 2、会议布置整洁大方，会标大小、悬挂位置协调合理，摆放位置适度、合理。
- 3、服务人员提前 30 分钟到达现场，着装整齐，举止端庄，淡装适度，文明礼貌。
- 4、会议音响清晰，音量合适。
- 5、会议室温度适宜，随时适当调整。
- 6、会议期间饮品、用品、用具准备充分，符合会议要求，服务及时、到位。
- 7、为客人倒水时要右手拿暖壶，大姆指按住壶盖，左手取茶杯，左手拿起杯盖，在给客人加水时要控一下杯盖，避免杯盖滴水；倒水时要七、八分满，顺序要从左至右从前至后，动作要轻、自然、快速，一般情况下每隔 15-20 分钟给客人补充一次开水。
- 8、遵守保密守则，严守保密纪律，不得泄露任何会议内容和信息。
- 9、会议室内各部位及所有设施器具卫生洁净，各种物品摆放整齐。
- 10、协助处理会议期间突发事宜或特殊情况。

二、会议服务管理制度

1、安全保密制度

- (1) 会服人员必须身体健康，无传染性疾病，定期到疾病预防机构进行身体检

查，持《健康证》上岗。

(2) 会服人员入职必须严格进行政审，建立健全个人档案资料。

(3) 不得擅自翻阅会议文件，不得私自复印会议文件，不得私自录制和拍摄会议内容。

(4) 对会议内容进行保密，不得宣扬会议内容，严防失密事故发生。

(5) 认真执行《安全防火制度》，熟练掌握各类应急突发事件的处理流程，发现隐患及时通知相关部门进行处理。

(6) 严格按照《操作规程》进行作业，不得疏忽大意，杜绝安全事故的发生。

2、会议物品的使用规定

(1) 会议室所需固定物品如：茶杯、托盘、小毛巾、毛巾托、水壶等按会议室一次性配齐，留出一定的损耗，所有物品由会服主管统一管理。

(2) 根据《会议服务单》的要求，会议服务人员到主管处领取会议所需物品，并做好登记。

(3) 会议服务人员对每次会议使用的物品做好登记，每天做好汇总工作。

(4) 每周定期由会服主管领取本周所用的会议消耗物品，包括：茶叶、瓶装水等消耗品。

(5) 每月主管根据上月实际用量上报会议消耗物品储备计划。

3、会议室物品管理制度

(1) 做好会议室用品的保管工作，不得随意损坏，如有损坏照价赔偿；

(2) 会议室消耗物品按需领取，不得浪费；

(3) 会议室物品由专人负责，有出入库管理。做到出入库有登记；

(4) 做到物品专物专用，不得随意外借；

(5) 发现恶意浪费物品情况，按浪费数量双倍赔偿。

4. 会议服务注意事项

(1) 服务操作时，注意轻拿轻放，严防打碎会议用物品而破坏场内气氛。

(2) 会议服务应请注意节奏，不能过快或过慢，要内外照应，有条不紊。

(3) 应特别注意参会领导的个人习惯（如是否饮茶等特殊需求）达到细致周到

的服务。

(4) 会议结束后，应主动征求客人意见，礼貌地与客人道别。

(5) 会服主管要对完成工作的情况进行小结，以利于不断提高服务质量和水平。

第三节会服人员礼仪规范

一、仪容仪表：

要求给人以庄重、美观、大方、舒适的感觉

- 1、会服应穿着规定的工服、工作鞋、佩戴胸卡上岗。
- 2、保持服饰整洁，做到经常换洗，讲究个人卫生。
- 3、应将所有纽扣系好，保证纽扣齐全。
- 4、注意修饰面容，淡妆上岗，女员工长发要束起，前发不散乱垂下。
- 5、男员工不得留胡须，不能剃光头，前发不过眉，侧发不过耳，后发不至颈，不准烫发。
- 6、上班期间不能佩戴过长过于夸张的手饰，不准戴眼镜及耳听器。

二、礼仪礼貌：

要求语音温和，语调亲切，讲普通话，恰当使用服务敬语。

- 1、礼貌待客，敬语服务。
- 2、见到领导与客人主动打招呼，语音适中，语调温和，面带微笑。
- 3、在楼梯或进出入口遇到客人时，主动避让，请他（她）人先通过。
- 4、常用礼貌用语：

五声：即领导及客人到来有迎声（您好！或早上好！）

离去有告别声（再见或您请慢走）

表扬有致谢声（谢谢，这是我应该做的）

工作不足有道歉声（对不起、抱歉或打扰了）

宾客需求有慰问声（您需要我帮助吗？）

十一字：您、您好、请、谢谢、对不起、再见。

三、服务态度：

诚恳、和蔼、热情、耐心、面带微笑，一视同仁。

- 1、应具有较高的责任心、工作主动、热情、认真负责的态度。
- 2、对待他人应面带笑容，讲话声音要适度，有分寸，听到意见或批评时不与之争辩，保持冷静并及时上报主管领导。
- 3、发现宾客遇到困难时，应主动询问是否需要帮助，并尽力给予帮助。
- 4、在工作中要有自控性，善于控制自己的情绪，约束自己的言行，在任何情况下，不出现无礼的言行和举止。

四、行为规范：

举止落落大方，不卑不亢，动作合乎规范，坐、立、走姿势端正。

- 1、会服人员与领导、宾客同行时不要抢行出入口，上下楼梯必须让领导、宾客先行。
- 2、站立时不能倚靠它物，不能三五成群交头接耳，走路时应神态自然，步伐轻盈。
- 3、不能在公共区域大声喧哗、打闹、追逐、边走边聊、吃东西等。
- 4、不要在他人面前做有碍观瞻的动作，如剪指甲、剔牙、抓痒、伸懒腰、打哈欠等。
- 5、在公共区域或狭窄通道遇到客人应主动问好，让对方先行。
- 6、不得使用客用设施，如客梯、甲方电话、传真、客户信箱等。
- 7、遇客人询问应做到有问必答，对自己不清楚的问题要明确告诉对方如何能得到准确答案，不能置之不理或回答“不知道、不清楚、不管等”。
- 8、遵守公司的各项规章制度，服从公司与甲方领导的工作安排。
- 9、工作时间不得脱岗、串岗，不得与其他人闲聊。
- 10、同事之间应互相尊重、文明礼貌、做到不利于团结的话不说，不利于团结的事不做、不能传谣或背后议论他人。

第四节会议服务程序

一、会务登记

- 1、会服主管在接到会议通知后将参会的单位、列会的领导及开会的具体时间、使用的会议场所、参会的具体人数、以及会务的具体要求等进行详细登记。
- 2、根据登记的情况，确定会议类型（一般会议、重要会议、视频会议），及时填写《会议服务单》。
- 3、将《会议服务单》及时传至会服等会务相关部门进行会前的准备。

二、会前准备

- 1、会服人员根据《会议服务单》要求的类型及内容按规定的提前做好准备（一般小型会议提前 30 分钟，重要大型会议根据会场布置的工作要求提前半天或一天准备）；
- 2、会服人员到会议室后及时开窗、开空调，做好通风，将室温控制在：夏季 26 摄氏度；冬季 20 摄氏度左右；
- 3、按《会议服务单》要求进行会议现场布置，按要求排列座次，并根据会议具体要求准备各种服务用具（茶具、小毛巾、笔等）、招待物品（水果、饮料等）及文件；
- 4、根据会议服务单的要求，调试好音响设备、投影等，多媒体系统连接备好，做好会前的检查工作；
- 5、会议服务员提前十分钟在会场入口站立迎宾。

三、会中服务

- 1、参会人员就座后按规定进行倒水等服务；
- 2、会议正式开始时，要将入口门轻轻关闭，会议服务员站立在会议室门外的左、右侧观察会议室的情况，如遇问题及时处理，如会议有特殊要求，应按其要求进行服务。
- 3、在会场服务过程中，如遇到主宾贺词和奏国歌，服务人员要站在原地不动，待此项活动结束后方可继续进行服务。
- 4、会议结束后，服务人员要站在会场出口处，按迎宾方式相同标准与宾客道别。

四、会议收尾

- 1、宣布会议结束时，服务员要打开会议室大门并提醒客人带齐自己的物品，视具体情况送客人或目送客人离场。
- 2、待客人离开会场后，服务人员要迅速清理会场，检查场况，发现问题（如客人遗忘物品，家具损坏，设备损坏等）及时上报。
- 3、撤换所有用过的饮具，清洁台面，搞好卫生，恢复原状。
- 4、对使用的茶具、托盘等器皿按规定进行洗刷消毒，存放在消毒柜内备用。
- 5、检查会场内安全情况，消除隐患，切断电源，关闭水、电开关，锁好会议室大门。

上庄镇政府物业保洁质量标准

一、保洁人员配置及标准

- 1、人员配置：保洁领班 1 人，保洁员 13 人。
- 2、任职资格：身体健康(有健康证)，之前从事过办公楼或相关类型的保洁工作。
- 3、其它规定：上岗前经过保洁技能及保洁安全操作规程相关培训，并通过考核方可入职。

部位		人数	备注
镇政府办公楼	一层、二层	1	周六日轮岗制确保有 1 人负责一至四层的保洁
	三层、四层	2	
	平房	2	
镇政府、市场所	外围院落、门前三包	3	周六日轮岗制确保有 1 人负责平房及外围的保洁；绿化维护养护
镇第二办公区	一至三层	2	周六日轮岗制确保有 1 人负责镇第二办公区的保洁
	平房、外围院落、门前三包		
镇平安建设工作站	红线范围及院落门前三包	2	周六日轮岗制确保有 1 人负责所有保洁工作
镇城指分中心	一层、二层	1	周六日轮岗制确保有 1 人负责楼内及外围的保洁
	外围、门前三包		
镇市场监管所	办公区	1	周六日轮岗制确保有 1 人负责楼内及外围的保洁
合计		14	

二、办公楼内区域清洁质量标准

1、卫生间清洁标准

- (1) 门窗洁净，无污渍，门缝及闭门器无尘土。
- (2) 玻璃镜面保持光亮，无水点、水渍，无手印。

(3) 台面、洗手盆、水龙头、皂液盒表面要求无污物、无水迹、无杂物、白洁光亮。

(4) 瓷砖墙面、隔断板、隔断门要保证无污迹、无尘土。

(5) 大便器及坐垫、底盘后侧墙面、小便池上下内外要求保持干净、无黄垢、无毛发、无杂物、光亮白洁。

(6) 压水杆及不锈钢扶手、电镀件要保持无水迹、无水印、无污迹、光亮如新。

(7) 地面要保持干净光洁，边角无杂物、无污迹无水迹。

(8) 垃圾及时倾倒，不得过半，垃圾袋及时更换，垃圾桶内壁及筒后墙面要保持无污迹。

(9) 排风口、灯罩、天花板保证无尘土、无污渍。

(10) 卫生间内空气清新无异味。

(11) 擦手纸、洗手液及时添加补充。

(12) 卫生间内各种设备完好无损，发现损坏及时报修。

(13) 每日打扫不少于两次，随脏随保洁，不间断巡视。

2、办公室清洁标准

(1) 桌面、桌腿干净无污渍、无尘土；电脑、电话无污迹、干净无尘，摆放整齐。

(2) 门、窗框、玻璃无手印、无尘土；窗帘悬挂整齐。

(3) 文件柜、展示柜、书架，各打印复印设备无尘土、无污迹。

(4) 墙顶、墙面、墙角、踢脚板无污迹、无灰尘。

(5) 垃圾筒干净无污迹；垃圾及时倾倒；垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾桶容积的三分之二。

(6) 各绿色植物花盆内无杂物，盆体无污渍。

(7) 每日清洁一次。

3、会议室清洁标准

(1) 门面、门缝、门把手表面无尘土、无污渍、手印。

(2) 桌椅摆放整齐，干净无尘土、无污渍、无头发；话筒及其他设备无灰尘、

污渍，摆放整齐。

(3) 墙壁无尘土、无污渍；悬挂摆放的各种饰品无尘土、摆放整齐。

(4) 白板干净无尘、无墨迹，会后如没有特殊情况及时清擦；板擦及板笔摆放有序；投影布会后及时复位。

(5) 窗玻璃及窗框无手印、无尘土；窗帘拉伸整齐。

(6) 垃圾筒内外干净，垃圾及时倾倒，垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾筒容积的三分之二。

(7) 地毯上无头发、无杂物、无污渍。

(8) 排风口、灯罩无污迹、无手印。

(9) 保持空气清新。

(10) 每日清扫不少于一次，会议期间不间断巡视。

4、饮水点或茶水间清洁标准

(1) 饮水机机身干净；机身及出水口处干净无污点；水槽内无污水、残渣，并干净整洁。

(2) 各种饮品、纸巾、纸杯摆放有序且台面干净、平滑无杂物、无水渍。

(3) 水龙头、水池内干净、光亮无污物。

(4) 墙面、踏脚板、各电源插座、插板干净无污点、无污物。

(5) 垃圾筒内外干净无污渍，无异味；垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾筒容积的三分之二。

(6) 柜子、柜门内壁干净无污、柜门时刻关闭。

(7) 地面干净、无污物、无污迹、无水迹。

(8) 每日清扫不少于两次，会议期间不间断巡视。

5、库房或储藏室的清洁标准

(1) 库房顶板及灯具、排风口无污迹。

(2) 墙面、地面及踏脚板干净无污迹、无废弃物。

(3) 垃圾筒内外干净无污渍，无异味；垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾筒容积的三分之二。

(4) 每日清扫一次，随脏随清扫。

6、浴室、更衣室的清洁标准

(1) 淋浴设施无污物、无水迹、无杂物、白洁光亮。

(2) 台面、洗手盆、水龙头、皂液盒表面无污物、无水迹、无杂物、白洁光亮。

(3) 地面无废弃物、无水迹，无污水积存。

(4) 更衣柜干净无污迹，摆放整齐。

(5) 椅子表面干净无污迹、无尘，椅子腿干净无尘，摆放整齐。

(6) 垃圾筒内外干净无污渍，无异味；垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾筒容积的三分之二。

(7) 室内空气清新、无异味。

(8) 每日清扫一次，随脏随清扫。

7、休息室的清洁标准

(1) 门面、门缝、门把手表面无尘土、无污渍、手印。

(2) 沙发、茶几及其他家具、设备无污迹、无尘，椅子腿干净无尘。

(3) 室内装饰品、花盆等物体干净、无尘土，花盆通体干净，盆内无杂物。

(4) 及时收集并更换纸篓内垃圾袋，保证垃圾篓内垃圾不超过纸篓的三分之二。

(5) 每日清扫一次，随脏随清扫。

8、大厅的清洁标准

(1) 天花板、灯罩、排风口及龙骨架干净无尘土、无污迹。

(2) 墙面及踢脚线干净、无尘土、无污渍。

(3) 玻璃门及窗体玻璃干净无手印、无污迹，窗框无尘土。

(4) 地面及边角干净、无水迹、无污物。

(5) 大厅内摆放的绿植等盆体干净无尘土。

(6) 垃圾筒内外干净无污渍，无异味；垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾筒容积的三分之二。

(7) 每日清扫两次，不间断巡视。

9、走廊及通道的清洁标准

- (1) 天花板、灯罩、排风口干净整洁，无污迹，无网状物。
- (2) 墙壁及踢脚线无灰尘、无污渍；墙面悬挂物干净、无尘土。
- (3) 地面及边角干净无杂物、无污渍、光亮清洁。
- (4) 走廊内摆放物品、文件柜、花盆等物体干净、无尘土，花盆通体干净，盆内无杂物。
- (5) 垃圾箱内外干净无污渍，无异味；垃圾袋随时更换，保证箱内垃圾不超过垃圾箱容积的三分之二。
- (6) 窗玻璃及窗框无手印、无尘土。
- (7) 门面、门缝、门把手表面无尘土、无污渍、无手印。
- (8) 每日清扫两次，不间断巡视。

10、步行梯的清洁标准

- (1) 楼梯内的顶板及灯具、排风口无污迹。
- (2) 墙面及踢脚板干净无尘土、无污迹。
- (3) 扶手、栏杆无尘土、无污渍。
- (4) 平台及台阶无废弃物、无污迹。
- (5) 每日清扫一次，随脏随清扫。

三、办公楼外区域清洁质量标准

- 1、通道、人行道、停车场清洁，无积土、积水、废弃物和明显车轮印留存。
- 2、绿地、花坛内，绿化隔离带、行道树下不得有纸屑、包装物等废弃物留存。
- 3、雕塑、广告牌、标志牌、照明灯具、栏杆、消防栓、反光镜等表面无污垢、污渍留存；石料表面、金属表面、玻璃表面无污迹。
- 4、建筑物各进出口台阶、建筑物底座无污渍、污垢留存。
- 5、踏步地毯保持干燥，无积水、污垢、污渍。
- 6、垃圾箱内外干净无污渍，无异味；垃圾袋及时更换，保证箱内垃圾不超过垃圾箱容积的三分之二。
- 7、每日清扫一次，随脏随清扫。
- 8、夏季降雨时及时清扫地面积水、冬季如遇降雪则由物业全体员工赶在办公楼

上班前提前除雪，保证道路畅通并做好整个院内及门前三包的铲冰除雪工作。

四、垃圾分类

1、分类原则和标准：按厨余垃圾、可回收物、有害垃圾和其它垃圾进行分类收集。

(1) 厨余垃圾：包括剩菜、剩饭、菜叶、果皮、蛋壳、茶渣、骨、贝壳等，泛指生活饮食中所需用的来源生料及成品（熟食）或残留物。

(2) 可回收物：是指在日常生活中或者为日常生活提供服务的活动中产生的，已经失去原有全部或者部分使用价值，回收后经过再加工可以成为生产原料或者经过整理可以再利用的物品，主要包括废纸类、塑料类、玻璃类、金属类、电子废弃物类、织物类等。如纸类（废旧报纸、打印纸、纸箱等）、塑料类（塑料瓶、塑料箱等）、金属、玻璃等。

(3) 有害垃圾，是指生活垃圾中的有毒有害物质，主要包括废电池（镉镍电池、氧化汞电池、铅蓄电池等），废荧光灯管（日光灯管、节能灯等），废温度计，废血压计，废药品及其包装物，废油漆、溶剂及其包装物，废杀虫剂、消毒剂及其包装物，废胶片及废相纸等。

(4) 其它垃圾：是指以上几类垃圾之外的卫生间废纸、纸巾等难以回收的废弃物。

2、收集方法及处理要求

(1) 所有物业员工将所产生的垃圾按分类要求投放进本区域内垃圾分类箱。

(2) 保洁员每日检查、收集本区域内的垃圾，严格按分类要求将垃圾投放在室外的垃圾分类容器中，并清洁垃圾箱，保持垃圾箱干净整洁。

(3) 保洁员如遇外来客人丢弃废弃物时，应礼貌的要求其按垃圾分类要求投放；并且经常检查垃圾箱如有混放及时分拣。

(4) 厨余垃圾由食堂人员每日进行清理，餐厨废弃物在收集及运输过程中不得混入其它废弃物，必须做到密闭化，容器必须保持清洁、卫生、无异味。

(5) 可回收垃圾根据收集量统一存放，并按要求上报办公室后勤主管，联系回收人员上门回收。

- (6) 有害垃圾由工程部人员进行分类、收存，并放置在指定地点集中处理。
- (7) 室内外的垃圾分类箱必须保持清洁、完好，外观和周围环境应当整洁，容器周围不得有撒放的废弃物。
- (8) 医疗、危险废弃物要有专人收集、专用密闭容器，送到指定地点或处置现场不得与其它废弃物混装。
- (9) 收集作业完成后，应及时清理场地，将可移动式废弃物收集容器复位。
- (10) 车走地净，洒药灭蚊蝇，废弃物应直接送至指定的转运站或处置现场。

上庄镇政府物业综合维修保养标准

第一节、综合维修人员配置及标准

- 一、人员配置：综合维修 4 人。
- 二、任职资格：身体健康（定期体检办健康证），品行良好，责任心强；无恐高症，具有高压电工、水暖工、低压电工上岗操作证等相关工种证书，之前从事过 2 年以上办公楼或相关类型的物业维修工作。
- 三、其它规定：上岗前经过水、电综合维修技能及安全操作规程的培训，并通过考核方可入职。

第二节综合维修服务主要内容

物业范围内的强弱电维修维护、水暖维修、急修、门窗家具的维修、小家电、自动门、监控设备、车辆识别、人脸识别等设施的维修、给排水系统、高低压电路、消防设施的巡检及隐患排查、标识标牌安装维护、办公家具及设备的移位搬运等。

第三节综合维修的标准

- 一、项目内强电系统、弱电系统、给排水系统如出现故障及时安排相关人员进行故障排除及维修，如消防系统等出现故障及时联系维保单位前来维修，并对相关维修情况做好记录。
- 二、每日对管辖区域内上下水管道、水暖设备、器具进行巡查，发现跑、冒、滴、漏等故障，及时进行维修。
- 三、每日对管辖范围内的照明设备、卫生间的小家电、门厅的自动门、院内的监控设备、车辆识别设备、人脸识别设备、消防设施、公共部位的门窗进行巡检；对巡检中发现问题的照明灯具、卫生洁具、门窗五金、设备设施等及时维修。
- 四、每日对服务区域内墙面、顶板、地砖、进行巡检，发现空鼓、起壳、地砖残缺等小问题在不影响办公的前提下随即修复，大问题及时登记上报主管部门，并协助承接单位进行施工。
- 五、定期对强弱电系统控制箱、柜内的开关、继电器、漏电保护器等电气设

备进行检查、除尘。

- 六、 维修人员一律着装规范、整洁并正确佩戴员工胸卡。进入办公区域、随身携带的工具和配件一并装入工具包（箱）中或注意拿好，不要磕碰办公室内的用具及地面。
- 七、 工程维修人员全天 24 小时值班，接到报修电话立刻到达现场，带齐工具、备件。零修合格率 100%，一般性故障排除不过夜。
- 八、 进入办公区服务前必须征得科室人员同意。如当时不便进行维修，或需再次维修的，则协商确定合适维修时间后再行维修。
- 九、 到达工作地点后，应将干净的帆布或塑料布铺在地面，用来放置工具和需要拆卸的零件，不得直接放在地上。
- 十、 操作、讲话时要轻，尽可能不发出噪音。实在无法避免时应事先向办公人员讲明情况，并说：“非常对不起”。
- 十一、 工作完毕，收拾好工具，并请报修人验收（签字），离开前应把所有散落的工具、零件及杂物等收拾干净，如地面受到污染，无法马上处理干净，应告知对方，会安排清洁人员马上清理。
- 十二、 如因特殊情况无法赶到现场进行维修，应及时和客户讲明并在取得谅解后预约下一次维修时间。

第四节综合维修巡检内容与标准

一、强若电间、机房配电箱（每天巡检）

序号	巡检部位	巡检标准	处理办法
1	门体	1. 门体表面无划痕 2. 门锁功能正常 3. 门开关灵活	由维修人员进行处理
2	消防设施	电井内有无烟感、灭火器 灭火器处于正常工作压力范	上报主管领导增加相应设施 上报消防维保单位更换灭火器

		围	
3	室内卫生	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面清洁无杂物 2. 配电箱柜内外清洁无积灰杂物 3. 配电箱柜上侧电缆及桥架无积灰 	由维修人员进行处理
4	室内照明	<ol style="list-style-type: none"> 1. 操作开关时,照明灯具亮 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 无电源查明原因送电 2. 墙壁开关损坏进行维修或更换 3. 照明灯损坏及时更换 4. 接线处松动重新紧固 5. 线路断线重新换线
5	信号灯指示	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电源指示灯常亮 2. 操作按钮时,相应指示灯亮 	如指示灯损坏,进行更换
6	箱、柜内	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按钮操作灵活 2. 元器件无过热现象 3. 各接点应紧固无松动 4. 控制线无破损 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检查原因维修或更换 2. 进行维修处理 3. 重新进行紧固 4. 进行换线处理
7	电流表、电压表指示	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电压表正常范围 360V-420V 2. 电流表正常范围在额定范围 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电压表损坏进行更换,熔断器损坏进行更换 2. 电流表损坏进行更换

二、各区域照明和卫生间照明（每天巡检）

序号	巡检部位	巡检标准	处理办法
1	灯具本体	<ol style="list-style-type: none"> 1. 灯具表面清洁无积灰 2. 灯罩无破损 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由维修人员进行处理 2. 进行更换

2	灯具	1. 操作开关时,照明灯具亮	1. 无电源查明原因送电 2. 照明灯损坏及时更换 3. 镇流器损坏及时更换 4. 电容损坏及时更换 5. 接线处松动重新紧固 6. 线路断线重新换线
---	----	----------------	--

三、各楼梯通道防火门及各出入口门体巡检（每天巡检）

序号	巡检部位	巡检标准	处理办法
1	防火门锁及闭门器	门锁是否开关灵活、紧固，锁把弹簧松紧适度； 门把手无松动、螺丝无脱落松动。 3、闭门器松紧适度，无松动，无漏油，顺序器无顶门现象。	及时紧固维修，需要更换的及时向主管汇报。
2	不锈钢玻璃门	门体是否开关灵活、紧固，地弹簧松紧适度，把手无松动； 不锈钢接口无开焊； 门条是否开胶、脱落； 玻璃无损坏。	及时紧固维修，需要更换的及时向主管汇报。

四、建(构)筑物巡检标准（卫生间设施及门窗每天巡检，构筑物每月巡检）

序号	项目	完好标准	修缮、养护内容
1	楼层地面	平整，无裂缝、无起壳、无下沉	小问题及时维修，中修以上大面积或多部位老化破损等统计上报主管部门
2	踢脚线	接缝应紧密、平整	
3	踏步	平整，无裂缝	
4	台阶	平整完好、无起壳	
5	卫生间门及附件	开关灵活，无脱落	

6	卫生间地面、墙面	平整，无裂缝、无起壳、无下沉	
7	卫生间感应器	灵敏，水流正常	
8	卫生间隔板及附件	无开窍，无脱落	
9	楼梯扶手	无损坏、无脱落、无裂缝	
10	门、窗	门、窗铰链开关灵活，玻璃完好	玻璃破损，配换
11	外墙面	平整、不倾斜、不弯凸	
12	屋顶女儿墙	墙面无明显裂缝、灰缝饱满、不倾斜	上报镇主管部门
13	屋顶隔热层/防水层	完好，屋面无渗漏	
14	屋顶避雷带	无破损、变形，无明显锈蚀	定期除锈、油漆。
15	外门/出入口/大门	门牌齐全，开关灵活	发现损坏，及时维修
16	广告牌、标识牌	结构安全、照明完好、画面清洁完整	及时维修、加固安装装置

上庄镇政府物业绿化服务标准

第一节绿化人员配置

绿化工 2 人，室内绿植养护由会服主管负责，外围绿化由绿化工人打理。

第二节室外绿化养护标准

- 一、负责巡查管理区域内，绿化布置及花木养护的管理。
- 二、按需配备及保养绿化所需的机械设备，保证其处于正常的使用状态。
- 三、绿化养护技术措施完善，无明显裸露的土地；定期按需求对花草树木进行浇灌、修剪、施肥、除草、打药等养护工作。
- 四、绿地完整整洁，无明显杂物、堆料、无白色污染(树挂)，绿化生产垃圾(如树枝、树叶、草屑等)、绿地内水面杂物日产日清，做到保洁及时。
- 五、树干上无钉拴刻画等现象，行道树下距树干 2m 范围内无堆物、堆料、圈栏等影响树木生长和养护管理的现象。
- 六、园林树木树冠基本正常，修剪及时，无明显枯枝死杈。分枝点合适，枝条粗壮，行道树缺株率不超过 1%，绿地内无死树。
- 七、落叶树新梢生长基本正常，叶片大小、颜色正常，在正常条件下，有黄叶、焦叶、卷叶和带虫尿、虫网的叶片不得超过 10%，正常叶片保存率在 85%以上。针叶树针叶宿存 1 年以上，结果枝条不超过 50%。
- 八、花坛、花带轮廓基本清晰、整齐美观，无残缺。
- 九、草坪及地被植物整齐一致，覆盖率 90%以上，除缀花草坪外草坪内杂草率不得超过 5%。草坪绿色期：冷季型草不得少于 240 天，暖季型草不得少于 160 天。
- 十、病虫害控制比较及时，园林树木有蛀干害虫危害的株数不得超过 3%；在园林树木的主干、主枝上平均每 100 m²介壳虫的活虫数不得超过 3 头，较细枝条上平均每 30cm 不得超过 8 头，且平均被害株数不得超过 5%。被虫咬的叶片每株不得超过 8%。

第三节室内绿植养护标准

一、服务标准

- 1、负责上庄镇政府公共区域、办公区域及需配备绿植花卉的摆置，并对所摆放的绿植定期保养，一天一检查，做到无枯枝败叶、托盘内无过多积水，花盆内无杂物，对花卉枝叶上的尘土及时清洗。
- 2、对办公楼内摆放的绿植花卉进行日常养护管理，包括浇水、病虫害防治、修剪、施肥和打药等，达到租摆养护标准。

二、工作流程

- 1、室内花卉浇水：准备好水壶、水桶及干净抹布。浇水时，左手拿抹布垫在水壶壶嘴以防水滴落在地面上。掌握好植物的干湿习性，不干不浇，要浇透水，以盆底渗水为宜。一般大型植物4—7天浇一次水，时令花草及小型花卉2—3天一浇。根据植物生长要求，摆放位置，温度及光照状况，确定浇水次数及方式。
- 2、室内摆放要求：选择生长旺盛，无病虫害的植物。摘掉黄叶，擦净叶面、花盆。
- 3、擦叶及摘出黄叶：准备干净抹布、水桶和净水擦拭叶面时，用手托平叶子，用潮湿抹布轻轻擦拭叶面避免叶面擦破，直至叶面清洁无污迹。发现叶子如变黄，要及时摘除。如果大叶植物出现黄边，可按叶缘的形状剪掉黄边。
- 4、室内换置：对生长势弱、发生病虫害的花卉及时进行更换；进房间的花卉必须无病虫害、生长旺盛、干净卫生，符合室内摆放要求。更换完毕后，认真检查，有无漏摆、漏换的情况。