

2026 年物业服务合同

甲方：北京市海淀区人民政府永定路街道办事处

乙方：北京鑫海龙物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《北京市物业管理条例》等相关法律法规，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方委托乙方提供 2026 年度办公区域物业服务事宜，订立本合同，以资共同信守。

第一条 项目基本情况

1. 项目名称：永定路街道办事处 2026 年度办公区域物业服务
2. 项目性质：办公楼物业
3. 项目地址：海淀区金沟河路 16 号院 5 号楼、海淀区采石北路 18 号楼、海淀区永定路 85 号院 464 楼、海淀区永定路 70 号院 552 楼地下视频监控中心、海淀区永定路 57 号院 210 楼北侧老执法队办公楼、海淀区永定路 85 号院党群活动中心。

第二条 提供服务范围

本物业区域内安全保卫及共用部位、设施设备的日常运行、维护，绿化养护、公共环境卫生，包括庭院、道路、房屋共用部位走廊、大厅、卫生间、领导办公室、会议室、接待室、健身中心、休息室、荣誉室、配电间、弱电间、电梯间等区域的卫生，垃圾的收集、和“门前三包”。

- 1、安全保卫：负责综合办公楼车场秩序维护、门岗、大厅岗、信访秩序维护。
- 2、公共环境卫生：负责综合办公楼的卫生保洁，开窗通风。
- 3、中控值机：负责综合办公楼消防安防中控室值机。
- 4、综合维修：负责综合办公楼所有水、电、暖及房屋设施设备

维护。

5、空调运行：负责综合办公楼空调运行。

6、会议服务：负责综合办公楼会议服务相关工作。

7、节能减排、环保

广泛宣传，增强节能减排的责任感和自觉性。

建立健全各项制度，完善保障体系，建立资源节约的长效机制。

建立相应的能耗目标考核职责制度，建立节能奖励制度，确保各项制度切实可行。

（1）节约用水：加强用水设备维护管理，定期巡查，杜绝跑、冒、滴、漏和长流水现象。

（2）节约用电：室内使用节能灯具；加强照明系统日常管理，办公室、会议室等场所白天尽可能利用自然光，不开或者少开照明灯，做到人走灯灭，杜绝长明灯现象；办公场所的电脑、复印机、打印机等办公设备尽量减少开启次数，设置为不使用时自动进入低能耗休眠状态，长时间不使用及时关掉。

（3）制止餐饮浪费：每天统计就餐人数，根据报餐情况采购食材，斩断浪费源头；每天安排工作人员对节约用餐进行监督引导，提倡光盘行动，对浪费行为及时制止。

（4）垃圾分类：围绕“分类投放、分类驳运、分类收集、分类清运和分类处置”垃圾分类体系，组织垃圾分类宣传引导、分类投放设施建设、可回收物回收网点建设、分类清运器具规范等工作，做好宣传工作，增强垃圾分类意识。

第三条 服务质量标准

1、乙方应在本合同签订前，向甲方提交《物业管理服务实施方案》（含人员配置清单、服务流程、考核标准等），经甲方审核通过后作为物业管理服务的基本质量标准并作为本合同附件，与本合同具有同等法律效力。

2、乙方服务质量需符合《北京市物业管理服务标准》（DB11/T 751-2023）及乙方提交的《物业管理服务实施方案》约定标准，甲方有权依据上述标准进行考核；

第四条 甲方的权利和义务

1、按照合同约定的内容和标准督促检查验收乙方的服务过程和结果，检查核实乙方工作人员配置、在岗状况、持证情况。有权要求乙方对不称职的员工进行更换，并有权要求乙方赔偿给甲方造成的损失。

2、在乙方已经全面履行了本合同且经甲方验收合格后，按合同约定及时向乙方支付服务费。

3、合同服务期内，向乙方提供相应的办公条件和设备。

4、必要时，就服务范围内事宜协调属地管理部门；

第五条 乙方的权利和义务

1、在乙方已经全面履行了本合同且经甲方验收合格后，按照合同约定收取服务费，在已经向甲方实际提供了本合同约定之外服务情况下，根据与甲方的协商结果获取合同外服务的合理费用。

2、必须严格实施乙方承诺的人力资源配置。在必须补充或更换人员时，必须补充或更换优于或等同于承诺的上岗资格的工作人员。

3、合同有效期内，未经甲方要求或同意，项目经理原则上不应调整。项目经理、主要管理人员必须保证在岗工作时间和重要活动在岗，如有变化，须取得甲方的同意。

4、严格履行合同文件约定和承诺的服务内容、质量标准、工序工艺，保障业主的建筑物、设备设施、院区内设备设施状况良好和正常运行使用。

5、科学、完整、连续地编制保管物业档案资料并按时移交。

6、编制周、月、季度服务档案报告。

7、合同期限届满、或经双方同意合同提前解除终止，或满足本

合同约定条件下的合同提前解除或终止时，在 7 日之内，按国家有关规定和双方协议约定向甲方移交全部档案资料。

8、制定并执行严格的安全生产管理措施，保证本合同约定的服务范围内的人身、财产安全及甲方的设备设施的完好无损，保证无安全事故发生。

第六条 合同期限

1、合同有效期自 2026 年 5 月 7 日起至 2027 年 5 月 6 日止。

2、合同期限内，乙方出现下列情形之一的，甲方有权单方面解除或终止合同，无需承担违约责任并支付任何赔偿或违约金：

(1) 服务质量连续 2 次考核不合格，或单次考核不合格且逾期 10 天未整改的；

(2) 擅自更换项目经理或关键岗位人员，经甲方指出后拒不纠正的；

(3) 将服务转包、分包给第三方的；

(4) 发生安全责任事故，造成甲方或第三方人身损害、重大财产损失的；

(5) 累计接到投诉达 5 次（含 5 次）以上，且未及时整改的；

(6) 泄露甲方工作秘密或内部信息，造成严重后果的。

3、甲方依据上述约定解除或终止合同的，乙方需在甲方通知送达后 7 个工作日内完成退场及资料移交，逾期未退场的，每逾期一日按合同总金额的 0.5% 向甲方支付违约金。

第七条 合同价款

1. 合同期服务费总金额：人民币¥4999500 元；（大写）：**肆佰玖拾玖万玖仟伍佰元整**。

2. 以上价格为含增值税价，已经包括乙方为完成本合同约定的全部服务内容所需的全部费用，除此之外，甲方无需另行支付乙方其他任何费用（除增加服务内容并经甲乙双方协商一致之外）。

3. 根据服务内容的增减，经甲乙双方协商一致后，服务费可

进行调增调减。

第八条 付款方式

由甲方分四次向乙方支付。合同生效后三十个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额 27%的款项（即¥1349865 元）。第二季度，甲方向乙方支付合同总金额 24%的款项（即¥1199880 元）。第三季度，双方完成上半年服务质量考核（考核标准“《北京市物业管理服务标准》和“物业管理服务实施方案”），经甲方考核合格后，甲方向乙方支付合同总金额 24%的款项（即¥1199880 元）。合同期满后，双方完成全年服务质量最终验收，经甲方验收合格（验收标准“《北京市物业管理服务标准》和“物业管理服务实施方案”）且乙方已完整移交全部档案资料的，甲方向乙方支付剩余费用（即¥1249875 元），甲方以转帐支票形式支付上述款项，乙方银行账户信息和纳税人信息如下：

开户银行：华夏银行北京北沙滩支行

户名：北京鑫海龙物业管理有限公司

账号：10252000001267359

纳税人识别号：91110108348426467T

地址：北京市海淀区香山北辛村 58 号 2 幢平房

电话：13439214648

2、甲方付款前，乙方应按照甲方的纳税人基础信息开具增值税普通发票并提供给甲方，否则甲方有权延迟或拒绝付款并不承担任何违约责任。甲方纳税人基础信息如：

公司名称：北京市海淀区人民政府永定路街道办事处

地址：北京市海淀区金沟河路 16 号院 5 号楼

电话：010-88229030

第九条 违约责任

1、因乙方（包括乙方的员工及聘请的顾问、第三方人员等）责任而导致甲方、第三方人身损害和财产损失，由乙方自行及时解决，

由乙方承担全部法律责任和损失、损害赔偿 responsibility。如因以上事件或事故牵连甲方并导致甲方承担法律责任和损失、损害赔偿责任的，甲方承担的法律责任和损失、损害赔偿 responsibility 最终均由乙方承担，且甲方有权从未付乙方费用中扣除，以抵偿甲方的全部损失（包括但不限于甲方直接经济损失、甲方支付的损失、损害赔偿费用、甲方处理纠纷的律师费等）。

2、如乙方原因或责任导致本合同约定服务范围内发生安全事故或人身损害、财产损失事件，甲方有权解除、终止合同，甲方解除、终止本合同的，乙方应当赔偿甲方的全部损失，同时甲方有权扣减未付乙方费用以抵偿甲方的损失和承担的损失、损害赔偿费用。

3、乙方违反本合同约定，未能达到约定的服务标准、管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，乙方逾期 10 天未整改或整改后仍未达到标准或目标的，甲方有权解除终止合同；造成甲方人身损害、财产损失的，乙方应承担赔偿责任且甲方有权从未付费用中扣减。

4、因乙方工作人员原因，造成服务质量差或引起其他纠纷，甲方接到针对乙方的投诉达到三次以上（含三次）时，每次乙方应就该次投诉向甲方支付合同总金额 0.1% 的违约金；当针对乙方的投诉达到 5 次时，甲方有权单方提前解除终止本合同；如果乙方支付的违约金不足弥补甲方遭受的损失时，乙方应赔偿甲方的全部损失且甲方有权从未付费用中扣减。

5、乙方违反保密义务，泄露甲方工作秘密或内部信息的，向甲方支付合同总金额的 10% 违约金，造成甲方损失的，需另行赔偿且甲方有权从未付费用中扣减，同时甲方有权解除或终止合同；

6、乙方将服务转包、分包给第三方的，甲方有权解除或终止合同，乙方需退还甲方已支付的全部费用，并支付合同总金额的 20% 违约金且甲方有权从未付费用中扣减；

7、乙方未按约定移交档案资料的，每逾期一日按合同总金额的0.5%向甲方支付违约金且甲方有权从未付费用中扣减，逾期超过15日的，甲方有权扣减全部未付费用，并继续追究乙方的违约责任。

第十条 应急服务

- 1、乙方需制定突发事件（包括但不限于火灾、水电故障、信访突发事件、自然灾害等）应急处置预案，报甲方备案；
- 2、遇突发事件时，乙方需在甲方统一指挥下开展应急服务，确保响应及时、处置得当；
- 3、因乙方未履行应急服务义务导致损失扩大的，乙方需承担扩大损失的赔偿责任、赔偿甲方的损失且甲方有权从未付费用中扣减。

第十一条 保密条款

- 1、乙方对在服务过程中接触到的甲方工作秘密、内部文件、数据信息、未公开资料等负有严格的保密义务，不得向任何第三方披露、泄露或用于合同外用途；
- 2、乙方需对其工作人员进行保密培训，签订保密协议，明确保密责任；
- 3、本合同解除终止后，保密义务仍然有效，乙方不得泄露任何保密信息；
- 4、乙方违反保密条款的，按本合同约定承担违约责任。

第十二条 通知和送达

本合同项下的通知、函件等应以书面形式发出。合同双方均应以下的地址向对方发送书面通知、函件等。任何一方改变通讯地址及通讯方式，应在改变后的七十二小时内通知对方。如未接到对方的改变通知，则发往以下地址的通知在下述规定的时间后即应视为对方已收到。如以专人递交方式送达，以对方接收通知、函件等时间为收到时间；如通过邮寄或快递方式送达，则邮寄或快递后的第三日视为对方已经收到。

甲方送达地址：北京市海淀区金沟河路 16 号院 5 号楼永定路街道办事处

联系人：王治中 电话：010-88225391

乙方送达地址：北京市海淀区香山北辛村 58 号 2 幢平房

联系人：陈良林 电话：13439214648

第十三条 其他

- 1、任何一方在本合同履行过程中得到或知悉的任何商业秘密及未对外公开之任何资料与信息，除非事先获得对方书面同意，不得直接或间接向任何第三方披露或用于非本合同范围。该等保密义务不因本合同无效、提前解除或终止而受到影响。
- 2、本合同内容（包括但不限于合同金额、数量、服务内容等）经双方同意变更的，如果变更的内容涉及到采购商品品种、提供服务事项、价款等增值税专用发票记载项目发生变化的，乙方应当依规作废、红冲、重开、补开增值税专用发票。
- 3、如合同有效期内，甲方失去该项目的物业使用权、管理权从而导致本合同提前解除、终止的，甲方不承担任何违约责任。
- 4、因本合同产生的争议与纠纷，由双方协商解决，协商不成，由北京市海淀区人民法院诉讼解决。
- 5、本合同经甲乙双方签字盖章后生效，本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力，本合同附件与本合同具有同等法律效力。本合同附件《物业管理服务实施方案》与本合同具有同等法律效力。本合同未尽事宜，甲、乙双方可另行协商或签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。若本合同与补充协议不一致的，以补充协议为准。双方均同意双方授权代表人在本合同上签字视为已经取得了授权，无需再提供授权委托书。
- 6、由于地震、台风、水灾、火灾等自然灾害、战争以及其他不能预见并且对其发生和后果不能防止或避免的不可抗力事故，致使本合同

的履行受到直接影响或者不能按约定的条件履行时，遇有上述不可抗力事故的一方，应立即将事故情况“书面”通知另一方。因不可抗力不能履行本合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。双方应在不可抗力事故发生后 7 个工作日内就后续事宜或合同的解除进行协商。本条款所定义的不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，对于经营状况严重恶化、安排不周及税收政策的调整等情形，无论严重程度如何，均不理解为不可抗力。

7、本合同部分条款的无效，并不影响其它合同条款的效力。



授权代表签字：

日期：2026年5月7日



授权代表签字：

日期：2026年5月7日

附件

物业管理服务实施方案

一、人员配置清单

序号	岗位	人数
1	项目经理	1
2	文员	1
3	会议服务	4
4	秩序维护主管	1
5	秩序维护	21
6	保洁	15
7	空调运行	1
8	中控值机	12
9	综合维修	2
合 计		58

二、物业服务流程

1、物业项目办公室服务流程

物业办公室是为招标方提供物业服务的综合管理办公室，保障工作信息实时掌控、及时调配、全方位无死角。具体服务标准及要求如下：（1）保证所有物业服务信息完整记录，数据信息随时可调取。（2）接到任务，能够及时派单，跟踪办理过程及结果，及时向招标方进行反馈并形成工作记录存档备查。（3）对物业服务员工信息进行全方位管理，包括考勤、工作完成响应量、及时量、返工量等的统计考核；同时招标方可随时调取和查看相关物业服务情况，监督检查物业服务人员的工作情况，遇到问题及时处理及时解决。（4）根据项目运行情况计划制定项目处月工作计划、培训计划并进行实施。（5）应用现代科学物业管理方法，对物业服务进行质量评价并评分，保质保量完成招标方委托的服务内容，达到考评要求。（6）遇到突发事件第一时间上报招标方并按要求进行紧急处置。

2、会议服务流程

(1) 普通会议：①无会检查：检查会议室灯管是否有损坏，如有发现及时通知工程部更换。检查纸杯、茶叶的用量，如不足马上到办公室领取。到水房打两瓶开水备用，把暖瓶擦拭干净，检查茶几、纸篓的卫生情况；②有会服务：需提前半小时到达，把电灯全部打开，空调调好温度，把纸杯放在杯托里，用茶匙放上适量的茶叶，等客人来到落座后马上倒开水泡茶，把茶水放在客人右前方的桌面上。会议开始，把会议室的两扇门关好，每隔 10—15 分钟续一次水，并观察客人有无其它需求，在这个过程中，动作一定要轻拿轻放，以免打扰客人的谈话，会议结束等客人全部离开后，把用过的纸杯全部清理，通知保洁员打扫卫生，关好空调，离开时把灯关闭，回来后做好会议记录。(2) 贵宾厅会议：①接到通知：会议前 40 分钟整装进入会场，把灯光调亮、打开换风机，使空气流通；②进入工作间：把水烧上，在等待水开的期间，要对茶叶、茶具的放置进行检查，沙发的方巾进行整理，进入卫生间把灯打开，换风机打开进行通风，检查擦手巾的多少，并及时补充备用；水开之后，灌入暖壶，等待会议开始时为贵宾服务；提前 15 分钟在门口站位，迎接贵宾，在客人到来时为其开门并使用文明用语表示欢迎；③会议开始：在贵宾厅落座后要在后面为贵宾服务，左手夹起杯盖，拿起杯子往后退半步或一步（视情况而定）倒七分满的水，倒完之后要把杯子放到客人便于拿到的位置。整个过程要轻拿慢放，以免打断客人的谈话，回到工作间后要时刻注意会场的变化，在客人提出要求或问题时，要尽最大的努力满足；④会议中：会议进行时要十五分钟左右续一次水，直到会议结束；⑤会议结束：要在门口为客人开门道别，等待客人离开后，要把使用的茶具进行清洗消毒，其间要重新把消毒过的备用茶具摆放整齐，以备下次使用。要对工作间的卫生进行检查清理，并把会议的服务单和清点单记好，收到不需要继续服务的通知后，把灯光、换风机关闭，走出会场，通知前台服务员锁门后离开。

3、秩序维护管理服务流程

(1) 门卫服务：秩序维护员通过对招标方单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全；查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入；对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止招标方单位财物流失及违禁物品流入；指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序；及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作；遇有重要活动，按照招标方安排配

合完成相关工作；按规定填写岗位工作记录；熟记招标方单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等；了解门卫区域内的环境状况和安全措施；熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式；熟练使用本岗位配备的各种器械及工具装备；遵守保密制度规定，定期进行保密教育。（2）巡逻服务：公共安全秩序维护员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒；检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害；在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告上级主管部门和公安机关，并采取相应措施保护现场；按规定做好巡逻记录；执行巡逻任务的公共安全秩序维护员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标；熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法；熟记与有关部门、人员的联系方式；熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告；遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告，并依法采取必要措施予以制止，期间防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知招标方单位，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。（3）停车场管理：根据停车场的实际情况，合理划分停车区域，秩序维护员负责指挥引导进出车辆，停放在指定车位。确保车辆停放有序，避免拥堵。对违规的机动车辆进行劝阻；发现车辆有异常情况，应及时联系车主或向上级报告。

4、保洁服务流程

（1）会议室：①地面每日清洁一次，无杂物、无污渍、干净整洁；②窗户每日清洁一次，玻璃光洁、明亮，无水迹，窗台及窗框架表面无污渍，目视、触摸无灰尘；③垃圾桶每日清洁一次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，目视、触摸无灰尘；④各种室内设施每周清洁二次，干净整洁、无污迹，目视、触摸无灰尘；⑤地毯每周除尘一次、每半年清洗一次，表面干净无杂物、无污迹、无积水；⑥指引牌每周清洁一次，表面光亮、无污迹，目视、触摸无灰尘；⑦墙身及踢脚线每周清洁一次，表面无污迹、无水迹，地角接缝处干净、无污垢；⑧天花板、灯罩、灯饰、空调出风口每月清洁一次，无灰尘、无污渍、无蛛网、干净、整洁。（2）大堂及室内公共区域保洁：①地面干净无污渍、灰尘、痰迹；②梯级无垃圾杂物、污迹、泥土；③墙面、天顶干净无污迹、浮尘、蜘蛛网；④扶

手、栏杆干净；⑤目视灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯罩、灯盖无积灰；⑥门、窗干净无污渍、浮尘；⑦金属件干净、光亮无污迹，不变色；⑧沙发、茶几无灰尘、污迹，光亮整洁。（3）卫生间：①地砖明亮，无垃圾，无污迹；②瓷砖墙面清洁无污迹；洗脸台面无积水及干水迹；镜面明亮无水迹；③厕所清洁无异味；坐便器清洁干燥无水迹；风口清洁无灰尘。（4）楼梯间：①梯级及地面每周清洁一次，每天巡回检查一次；表面干净整洁、无垃圾、无积水、无污渍，接缝处无污垢；②梯级扶手每日清洁一次，每月钢油保养一次，表面光亮、整洁，无积尘、污渍；③垃圾桶每日清洁一次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，目视、触摸无灰尘；④防火门每周清洁和消毒一次，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天花板、照明设施每月清洁一次，无明显灰尘、无蜘蛛网；⑥排烟或送风口每月清洁一次，无灰尘、无污渍。（5）垂直电梯：①电梯厢地面巡回保洁，无垃圾、无污迹；②电梯厢内壁每日清洁一次，不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘；每周做钢油护理；③电梯厅门、轿门每日清洁一次，不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘；每周做钢油护理；④电梯内按钮每日抹净、消毒一次，无灰尘、无污迹；⑤电梯门轨每周清洁一次，无积尘、污垢，注意双人作业，保证安全；⑥电梯内天花板、出风口、照明设施每月清洁一次，无积尘、污垢。（6）消防公共设施：①消火栓箱、灭火器箱每日清洁一次，外表面光亮，目视、触摸无灰尘；②火警通讯电话插座、报警器每日清洁一次，表面干净无污迹，目视、触摸无灰尘；③疏散图每周清洁一次，表面干净无污迹，目视、触摸无灰尘。（7）外围环境：①外围路面巡回保洁，地面干净，无垃圾、无积水、无污迹和轮胎印；②出入口台阶(包括接缝处)每日清扫一次，每周清洗一次，无杂物、无积水；③绿化带每日清理一次，无垃圾、无杂物、无大量枯枝枯叶；④垃圾箱每日清洁一次，清倒一次。无满溢、无积水、无异味，外表面无行迹；⑤岗亭每周全面清洁、保养一次，干净整洁，无污垢；⑥展示牌或指引牌、道路标志牌等每周清洁一次(雨天后及时清洁)，表面及边框无积灰、无污垢；⑦雨水井盖、篦子汛期不定期清掏淘、表面清洁；无满溢、无积水、无异味，外表面无污迹。（8）垃圾桶、垃圾站：①地面干净、干燥无异味；②墙面无污迹、粘附物；③垃圾桶表面无积灰、污迹，空桶内壁无异味。（9）绿植养护服务工作要求：①浇水：a. 根据实际情况进行淋

水，避免浪费和造成参观不便；b. 淋水工作完成后，注意收拾水管等工具。②施肥：根据需要进行土壤追肥，在每年的春、秋季重点施肥 2-3 次，施肥量根据植物的种类和生长情况而定。③整地松土除杂草：a. 整地应在土壤干湿适度时进行；b. 松土每年不少于二次，一般定于每年的春、秋季，具体情况按实调整；c. 除杂草每月至少进行一次，以保持草坪的整洁美观。d. 病虫害防治：针对园林绿地中不同季节、不同病虫害的发生为害特点，对常年多发的常见病虫害，做针对性的预防措施；针对病虫害防治的喷药等措施应注意避免影响办公、参观，注意避免浪费。④绿化垃圾清理外运：及时清运由于更换植物、修剪等原因产生的垃圾、绿化生产垃圾(如树枝、树叶、草屑等)和绿地内水面杂物，将绿化垃圾清理到绿化垃圾场中，根据绿化垃圾的数量及时安排垃圾压缩车清运。

5、综合维修服务流程

(1) 电工：①按设备设施计划认真进行维护，使电气系统始终保持良好的技术状态，保证 24 小时正常供电，出现故障，立即排除；②接报修后 10 分钟内赶到现场，紧急情况放下其它次重要工作立即赶到现场，小故障当时解决，复杂故障当日解决，因配件原因暂无法解决的及时联系招标方解决配件后及时修复；③如遇限电、停电按规定提前通知招标方。④配电间管理严格按国家标准操作运行，低压配电室内应有各路供电系统图。(2) 木工、水工：①上下水系统下水系统接报:修后及时到现场排除故障，保证正常使用；②设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏等情况；③所有排水系统通畅，定期抽水。汛期室外道路无积水，及时抽水，使管网缆沟内无积水、浸泡发生；④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、长时间停水事故；⑤加强用水管理，用水有计划，按时抄录水表读数。发现异常，及时找出多用水的原因，及时整改；⑥屋顶、外墙、内墙、门窗、玻璃、门锁、办公桌椅等日常维护。

6、集控空调系统运行服务流程

(1) 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证多联机中央空调系统机组正常运行。(2) 多联机中央空调系统、新风系统的运行值班、使用管理、维护和检查工作。(3) 按照厂家要求对新风换气设备、循环水系统、风道系统、空调室外机、空调室内机、散热片等进行维护，确保各设备运行正常。(4) 风机风口过滤网的清洗擦拭工作。

7、中控值机服务流程

(1) 值班人员在岗须严格执行工作纪律和配电室相关规定；(2) 配电室严格执行门禁制度，因私及无关人员严禁入内；因公访客需登记，登记来访事由及出入时间；(3) 认真填写运行记录，建立运行记录档案，严格执行交接班制度，每班认真做好交接班；(4) 保持值班室和设备间的环境卫生，做好防鼠、防蚁、防蚊蝇工作，确保人身安全和设备安全；(5) 制定防灾和突发时间的应急预案，熟悉应急预案流程，关注天气情况。

三、物业服务考核标准

评价项目	评价内容	评分标准	得分
服务需求的受理与反馈 10分	对甲方的各项服务需求进行记录、传递、处理和反馈。	留存登记记录、维修单，注明到场时间及维修结果，未按时到场或未统计或没有申请人的签字确认者，每项不符合扣2分。	
建议投诉的处理与反馈 10分	对提出的意见、建议、投诉在1个工作日内答复。	*控制项：访谈投诉人对投诉的处理结果明确表示不满意，即为不符合。 专人接待并记录，保存答复记录，每发现未按时效答复者，每项不符合扣2分。	
服务满意度 10分	依据服务合同约定，对满意度调查进行事先策划、事后统计汇总分析，对不满意或建议项进行整改，并及时反馈。	*控制项：满意度调查结果不符合合同约定，即为不符合。 问卷发放按办公人数计算不少于30%，有效问卷95%，每项不符合扣2分。调查项目缺项或是与实际情况不符，每项扣1分。	

文件化管理体系的建立与执行 10分	物业管理规章制度建立 5分	<ul style="list-style-type: none"> 1. 行政管理类制度; 2. 人力资源类管理制度; 3. 会议服务管理类制度; 4. 设施设备维修养护管理类制度; 5. 公共安全秩序维护管理类制度; 6. 保洁管理类制度; 7. 绿植养护管理类制度; 8. 节能环保管理类制度; 9. 安全生产管理等系列管理制度; 10. 危险源分析和应急事件处置管理资料。 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 管理制度建立全面,装订成册,保存完好。未出具或抽查不符合,每一项扣0.5分。 2. 服务方案、工作计划制定齐全有效,与实际情况相符抽查建立与实际情况相符合。未出具或抽查不符合,每一项扣0.5分。 3. 建有记录清单,并留存记录的样表,未出具清单,扣0.5分,清单与样表不相符,每项扣0.2分。 4. 针对项目的危险点和重点部位,应急预案制定全面有效,符合实际情况。缺失或抽查不符合,每一项扣1分。 		
	工作资料与记录管理 2.5分	1. 编制设施设备清单与台帐			
		2. 房屋及设施设备维修养护运行管理记录详细、完整并及时归档;交接班记录齐全、完整。巡视检查过程中,发现房屋及设施设备破损、丧失功能、安全隐患等问题时,要及时上报委托方,并留存回复意见。	未出具设施设备清单或台帐,或有实物与资料不符合者,每一项不符合扣0.5分		
		3. 对特种设备建立台帐,并依据合同要求进行运行、维修养护和定期检测。	未出具台帐,每项扣1分。		
		4. 标识分类设立,齐全有效	分类编制标识清册,并与实际情况相符。或经抽查与实际情况不相符者,每项扣0.2分。		
	档案资料管理 2.5分	5. 设置重点部位清单,对重点部位实施管控。	未建立每项扣1分,与实际情况不符者,每项扣0.5分		
对技术、管理和各专业运行管理操作记录等资料详尽收集、及时归档、安全管理、便于阅读。		按照分项要求建立档案清册,要求与实际档案情况相符,抽查每不符合一项,扣0.5分			

人员能力与培训 10分	物业服务人员配备 3分	1. 人员编制与甲方要求一致。 2. 管理人员、专业技术操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书；	<ul style="list-style-type: none"> 控制项：特种作业、特种设备作业和健康证涉及相关岗位未持证上岗，或证书过期上岗，即为不符合。 1. 抽查人员花名册及排班表，并抽查上岗人员。 2. 抽查持证上岗清册和留存的证书复印件。 发现不符合，每人每项扣 0.5 分。
	行为规范 3.5分	统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁	发现着装不整齐或不规范或未佩戴工牌者，每人扣 0.5 分
	胜任能力 3.5分	人员经过上岗前的安全、保密、工作要求和标准等相关培训	1. 出具培训计划，所列培训内容符合要求，培训记录与计划相对应，参加培训人员齐全。每发现一处不符合扣 0.5 分。 2. 现场抽查培训效果，每发现一处不符合扣 0.5 分。
突发事件应对程度 10分	对突发事件进行识别，制定防灾和突发事件的应急预案，并对人员进行培训，有效评估培训效果。	1. 应急预案的演练计划符合相关要求，参加人员符合预案的要求，并留存演练记录和改进记录。每发现一处不符合扣 2 分。 2. 现场抽查培训效果，每发现一处不符合扣 1 分。	
设施设备管理 10分	设备机房 1分	室内无杂物，设置挡鼠板、挡水坎，放置鼠药盒，在明显易取的位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况，设施设备标志、标牌齐全，在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书，各类管线有分类标志和流向标志。	如存在不符合项，每项扣 0.5 分
	报修后到场时间 1分	接报修后 10 分钟内赶到现场，紧急情况放下其它次重要工作立即赶到现场，小故障当时解决，复杂故障当日解决	如存在不符合项，每项扣 0.5 分
	房屋维修保养 1分	定期对屋顶、地下室和卫生间、庭院、场地进行巡查，发现问题及时上报。	保留巡查记录，并与运行记录清单核对。未出具每项扣 0.5 分。

	给排水系统设施 1分	定期巡视，供水管道、水泵、阀门等无锈蚀，无跑冒滴漏，暴露管道进行防冻处理；	保留巡查记录，并与运行记录清单核对。未出具每项扣 0.5 分，频次少于标准要求的，每项扣 0.2 分。跑冒滴漏每处扣 0.5 分。	
	中控值机管理 1分	严格按照中控值机各项规章制度及操作规程去工作。保证每日 24 小时值班。	保留检查记录，并与运行记录清单核对。未出具扣 1 分。	
	空调和供热管理 1分	空调运行工持证上岗，系统图上墙，标志齐全，定期检测，定期检查保养。	具有制冷与空调作业证书，具有 3 年及以上相关工作经验，其他不符合每项扣 0.5 分	
	公共照明和电气设备（照明） 1分	电气设备设施计划认真进行维护，使电气系统始终保持良好的技术状态，保证 24 小时正常供电。	保留检查记录，并与运行记录清单核对。未出具扣 1 分，频次少于标准要求的，每项扣 0.5 分。	
	消防设备 1分	设备正常，定期维保，消防水箱、水池水位正常，消防水系统水压正常。	*控制项：消防水系统无水无压力、消防泵启停有故障，即为不符合。	
	弱电设备和通讯系统 1分	配专职负责人负责，主持各种设备系统的全面工作，保障全部设备系统技术状态良好、可靠正常运行。	保留检查记录，并与运行记录清单核对。未出具扣 1 分，频次少于标准要求的，每项扣 0.5 分。	
	电梯 1分	进行电梯运行的日常巡视，做好电梯日常使用状况记录，落实电梯的定期检验计划。	*控制项：对讲、监控、安全保护等功能无效，即为不符合。 定期对电梯进行巡视，发现问题及时告知甲方，或按合同约定进行维修。未出具或频次少于标准要求的每项扣 0.5 分。	
秩序维护管理、服务 10分	门卫岗服务 1分	设置门卫岗，根据工作要求 24 小时或上班时间安排专门人员值守。对一般外来访问、办事人员，建立询问登记制度。	如存在不符合项，每项扣 0.5 分	
	机动车和非机动车管理 1分	停车场要有明显的停车管理制度，机动车和非机动车的停放要规范，集中管理。指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序。	如存在不符合项，每项扣 0.5 分	
	噪音控制 1分	要控制噪音，制止喧闹现象，无闲杂人员随意流动。尤其对装修改造施工的监督。	如存在不符合项，每项扣 0.5 分	

	出入口查验 1 分	查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入；对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止招标方单位财物流失及违禁物品流入。	如存在不符合项，每项扣 0.5 分	
	做好防盗、防火工作 1 分	负责好防盗、防火工作，确保无重大火灾、刑事和交通事故发生。要有消防检查记录备查；、需有消防组织架构、及管理责任制，建立义务消防队伍，定期进行消防法规、消防知识技能培训，秩序维护员会使用消防器材，消防演习必须有记录并留存。	如存在不符合项，每项扣 0.5 分	
	巡逻服务 1 分	对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒；检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害。	如存在不符合项，每项扣 0.5 分	
	突发事件的应对措施 1 分	对突发事件有应急处理计划和措施，必要时及时报警并告相关责任人，防止事态进一步恶化，协助保护现场，突发应急预案必须在明显处悬挂。	如存在不符合项，每项扣 0.5 分	
	熟悉岗位流程 1 分	秩序维护员熟悉岗位流程、熟悉周边巡查重点、清楚监控范围；熟练使用安防系统及技巧；岗位职责清晰、巡查要求明确。	如存在不符合项，每项扣 0.5 分	
	着装及礼貌用语 1 分	秩序维护员着装统一、整洁、行为规范、训练有素、服务用礼貌用语；指挥停车等手势规范；	如存在不符合项，每项扣 0.5 分	
	无重大刑事案件 1 分	责任区域内无重大刑事案件和资产（井盖、消防设施、设备、公用设施）丢失案件、交通事故、恶性案件发生率为 0，一般性治安案件有效控制；	如存在不符合项，每项扣 0.5 分	
保洁服务 8 分	所有公共区域的保洁 1 分	保洁所有公共区域，公共设施设备、公共场所、会议室，休息室，重点办公室、门前“三包”庭院的清扫服务的保洁做到干净整洁、无杂物、无灰尘、地面光亮，设施设备外表洁净。	存在不符合项，每项扣 0.5 分	

	扫雪除冰及防汛工作1人	做好扫雪除冰及防汛等工作，确保车辆、人员安全。	存在不符合项，每项扣0.5分	
	按工作程序保洁1分	按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁。清洁区域明确划分并落实责任人。	存在不符合项，每项扣0.5分	
	卫生巡查1分	公共场所无异味，坚持每天清扫，做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。	保留巡查记录，并与保洁记录单核对。未出具每项扣0.5分。	
	垃圾日产日清1分	垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清，统一按规定堆放到指定地点。	存在不符合项，每项扣0.5分	
	按照卫生防疫要求做好灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂的工作1分	定期杀灭蚊、蝇、定期检查报告白蚁虫害情况，并做到无滋生源。需留存相关记录；	存在不符合项，每项扣0.5分	
	污水排放畅通1分	污水排放通畅，定期清理化粪池、垃圾箱、下水沟、雨水井、天面。	存在不符合项，每项扣0.5分	
	电茶水路的日常维护1分	做到电茶水炉内无污垢，根据使用周期定期更换滤芯，保证水质。	存在不符合项，每项扣0.5分	
绿植养护服务6分	绿植长势良好	绿植长势良好，修剪整齐，无明显缺漏，及时补苗，如遇暴风雨等特殊情况，第一时间恢复。	存在不符合项，每项扣0.5分	
	绿植养护1分	绿植养护定期松土、施肥、修剪、浇水、补种等。	存在不符合项，每项扣0.5分	
	绿植养护员着装1分	绿植养护员统一服装，带工作牌。	存在不符合项，每项扣0.5分	
	绿植养护制度1分	有绿植养护制度及绿植保养记录。	存在不符合项，每项扣0.5分	
	无病虫害1分	无大面积病虫害、无枯死、斑秃现象。	存在不符合项，每项扣0.5分	

	无占用绿地现象 1分	绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用等现象。	存在不符合项，每项扣 0.5分	
会议服务 6分	具有健康证 1分	会议服务员每年必须年检一次，持《健康证》上岗。	存在不符合项，每项扣 0.5分	
	会议服务准备 1分	会议服务员按会议服务单要求准备好会议室，打好开水及准备好使用的会议用品和设备设施，做好各项检查工作，保证工服整洁，仪表仪容符合标准要求。	存在不符合项，每项扣 0.5分	
	会议室内设施的保管与维护 1分	暖壶、茶杯、纸篓、灯具、空调等设备设施完好。	存在不符合项，每项扣 0.5分	
	会议服务按流程规范执行 1分	按照会议服务工作要求做好普通会议及报告厅会议的无会检查和有会服务。	存在不符合项，每项扣 0.5分	
	茶具的清洗、消毒 1分	对会议室用过的茶具按清洗程序进行清洗、消毒，并检查会议室的卫生情况。	存在不符合项，每项扣 0.5分	
	检查遗漏物品 1分	会后应随时检查有无参会人员遗落的物品，如有应及时通知服务主管。	存在不符合项，每项扣 0.5分	
合计得分				

年度考核合格为续签合同的前提。年度考核不合格，甲方可单方面中止合同。按季度组织考核，每季度考核得分在 80 分（含）以上，评判为合格；每季度考核得分低于 80 分，评判为不合格。年度考核中两次季度考核为不合格的，甲方有权终止合同。