北京市海淀区机关事务管理服务中心“办公区物业服务第三批”政府采购项目合同

项目名称：北京市海淀区机关事务管理服务中心“办公区物业服务第三批”政府采购项目

项目编号：HCZX2026-024

甲方：北京市海淀区机关事务管理服务中心

乙方：北京国基伟业物业管理有限公司

房产设备管理、维修、会议礼仪、保洁及绿化服务合同

甲 方：**北京市海淀区机关事务管理服务中心**

乙 方：**北京国基伟业物业管理有限公司**

经甲乙双方协商，就北京市海淀区机关事务管理服务中心“办公区物业服务第三批”政府采购项目事项达成以下合同内容：

本合同内容包括：合同书文本及附件、乙方2026年的投标文件和甲方2026年的招标文件，以及有可能产生的补充协议，上述文件相互补充，共同构成本合同的组成部分；相应的效力顺序为，首先依照合同书规定的内容执行，不明确、具体的事项按照乙方投标文件中的内容执行，但如果投标的项目服务范围小于或少于招标范围，以招标范围为准，其他仍不明确的事项按照甲方招标文件中相应的要求确定或补充协议约定。

第一条 服务项目

1、项目名称：北京市海淀区机关事务管理服务中心“办公区物业服务第三批”政府采购项目

2、服务地点：第二办公区：海淀区政府第二办公区位于西四环北路11号；人才发展中心：海淀区西四环北路73号楼、81号楼；曙光办公中心：蓝靛厂西路1号。

第二条 服务内容和标准要求

1、服务范围和标准要求：

详见：甲方的招标需求文件中明确的服务项目、标准及要求

乙方的投标文件正本中承诺的服务项目、措施、标准及内容

附件一：《房产设备运营、管理、维修服务内容和标准要求》

附件二：《物业工程人员标准要求》

附件三：《会议礼仪服务内容和标准要求》

附件四：《会议服务程序与标准》

附件五：《会服人员标准要求》

附件六：《保洁作业服务内容和标准要求》

附件七：《保洁人员标准要求》

附件八：《绿化养护工作方案》

附件九：《物业服务合同化管理实施细则》

附件十：《消防安全责任书》

附件十一：《办公区生活垃圾分类处理实施管理方案》

附件十二：物业工程、会议、保洁、绿化服务岗位人员配备方案

附件十三：物业服务费用明细表

2、乙方须针对甲方物业、会议、保洁、绿化工作的特点制定具体、可行的工作计划和各类应急预案措施。

（1）制定月、季度、半年、年度《办公楼房产维护保养计划》、《楼宇设备维修保养计划》、《消防设备、设施检查保养计划》、《保洁工作计划》、《绿化保养工作计划》等；

（2）按实际需求制定月度、季度的房产设备维修、维护、会服、保洁、绿化所需的物料清单，并报甲方人员审批；

（3） 制定《突然断水、断电的应急措施》、《雨、污水管及排水管网阻塞的应急措施》、《电梯突然停运或机电故障的应急措施》、《突发火警应急措施》等相应突发事件应急预案。

3、根据甲方楼宇设备特点制定节能减排工作方案，协助甲方做好节能管理、节水管理、反食品浪费、垃圾分类等工作。

4、指定专人作为材料管理员，负责按照甲方审定的物料清单从甲方处领取房产设备维修、维护材料，并做好相应的使用记录和登记工作，定期与甲方人员核对物料账目信息；同时，做好所领用物料及甲方指定代管物料的保管工作。

5、中控室的值班工作。

6、甲方聘请第三方针对房产设备进行维修、养护专业性服务的，乙方负责维修、养护过程中的协调、监督、检查、验收、向甲方及时汇报情况的工作，具体工作职责以甲方、乙方、第三方服务单位的三方协议中约定的内容为准。

7、保洁负责楼内外公共区域的卫生保洁工作。

8、会服负责做好会议服务工作。负责会前布置检查、会中服务、会后保洁等工作。

9、绿化养护工作应按照《城市园林绿化管理养护标准》二级养护标准执行，负责做好绿化区域内乔木、花灌木、色带、花卉及草坪的日常养护，包括浇水、修剪、施肥、病虫害防治等工作。

10、甲、乙双方都应恪守商业道德，公平交易，任何一方及其工作人员都不得以任何方式贿赂对方及其业务人员从而实现交易。如乙方违反此规定的，甲方有权立即解除本协议，并有权要求乙方承担相应的法律责任。

第三条 服务时间

合同服务期：2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日，一年。（具体履行期限以每个办公区实际履行期限为准）。

试用期：合同服务期的前三个月。

合同服务期期间，如有重大事故发生：如因乙方人员自身过失行为或未完全履职或违反甲方有关规定造成人员伤亡、财产损失；如乙方人员违法乱纪的；或乙方人员被甲方员工、客户投诉并经甲方确认是乙方人员责任的，或甲方进行满意度调查的结果满意度不足 85%的，甲方均有权终止合同。试用期满，经甲方书面认可同意继续由乙方服务的，本合同中约定的正式服务期才生效。如需续签合同，乙方应在合同期满前一个月向甲方递交书面续约函，由双方协商确定。

第四条 服务费用及支付方式

1、房产设备管理、维修、会议礼仪、保洁及绿化服务项目中标总金额为人民币（大写）：壹仟壹佰伍拾叁万壹仟肆佰叁拾柒元陆角柒分（￥：11531437.67 元）。其中包括 88 名工程和会服人员的全年伙食补贴（每人每天补贴 4 元，每月按 22 个工作日计算）人民币（大写）：玖万贰仟玖佰贰拾捌元整（￥：92928 元）。全年伙食补贴由甲方在第一次付款时支付给乙方，乙方在收到后 15 个工作日内，将全部伙食补贴转账到甲方机关食堂伙食账户（名称：北京市海淀区机关事务管理服务中心食堂，开户账号：35220188000037661，开户行：中国光大银行北京海淀支行，行号：303100000047），由甲方按月计入员工餐卡。

2、甲方按季度支付上述服务费用，具体支付时间为每季末。甲方第一次

季度付款金额为人民币（大写）：贰佰玖拾伍万贰仟伍佰伍拾伍元肆角肆分（￥：2952555.44）（为季度服务费和全年伙食补贴合计金额）。第二、三、四次季度付款金额为人民币（大写）：贰佰捌拾伍万玖仟陆佰贰拾柒元肆角壹分（￥：2859627.41）。

甲方支付服务费前，有权自行扣除乙方在支付服务费前发生的因乙方违约应向甲方支付违约金的总额，甲方直接支付扣除违约金后的余额即可。

办公区具体明细：

办公区名称	合同金额（元）	人数	一季度支付金额	其他季度支付金额	备注
第二办公区	5412055.96	76 人	1385485.99	1342189.99	/
人才发展中心	3564561 62	49 人	912524 42	884012 40	/
曙光办公中心	2554820 09	35 人	654545 03	633425.02	/

员工工资标准：

3、甲方支付的服务费用包括乙方所有开支，包括但不限于房产设备日常运行、维护费用；维修工具费用；包括绿化养护费用 9 万元（其中第二办公区 9 万元）；会议室茶叶采购费用 3.7 万元（其中第二办公区 2 万元、人才发展中心 0.7 万元、曙光办公中心 1 万元、）；乙方日常卫生保洁的费用；两次大楼外墙清洗、地毯清洗费用；清洁机械、清洁器具、各种清洁剂、会议室办公室家具清洁保养维护用品费用；垃圾袋、卫生间卫生纸、擦手纸 45.292 万元（其中第二办公区 18.772 万元、人才发展中心 16.536 万元、曙光办公中心 9.984 万元）、洗手液及除味材料 2.36 万元（其中第二办公区 0.86 万元、人才发展中心 0.7 万元、曙光办公中心 0.8 万元）、垃圾清运费 7.5 万元（其中第二办公区 3.5 万元、人才发展中心 2.5 万元、曙光办公中心 1.5 万元）、化粪池清掏、隔油池（隔油罐）清掏、绿化工具、肥料以及各类低值易耗品费用等；乙方服务人员的工资福利、社会保险；乙方企业办公、运营管理费用，企业税金、利润等。

除本合同另有约定除外，甲方不再向乙方支付任何费用和价款。

4、本合同约定之外需另行购置的设备零部件或专业性维修服务费用，由甲方另行支付。

第五条 人员要求

1、乙方为甲方该项目提供房产设备管理、会议服务、保洁及绿化人员共计160人，其中房产设备管理64人，会议服务人员24人，保洁服务人员70人，绿化服务人员2人。具体岗位人员配备方案按照甲方的要求确定。

2、乙方项目负责人，需大专以上文化，有相关专业技术工程师资格证，相关专业工作经验5年以上，具有熟练判断和处理各种设备故障和问题的能力，负责全部设备的使用、管理和技术保障工作。

3、乙方为甲方安排配备的技术人员，包括但不限于电梯安全员、强弱电维修工、中央空调维修工等，均应具有所任技术岗位要求的职业资格证书，并具备实际工作经验。

4、房产设备管理人员应身体健康，高中以上文化，男性年龄18至60周岁，女性年龄18至55周岁。中控室上岗人员必须持有《消防中控室操作人员上岗证》。

5、会议服务人员应具备高中以上文化程度，身高在1.60米以上，年龄18至35周岁，能够熟练掌握计算机操作并具备一定的文字工作基础、沟通协调能力和一年以上行政秘书工作经验。

6、保洁人员应身体健康，男性年龄18至60周岁，女性年龄18至55周岁。

7、绿化人员应身体建康，60岁以下，无社会不良记录；具有相关绿化专业资格证，相关工作经验3年以上资历。

第六条 甲方的权利和义务

1、甲方有权随时依照国家物业管理的法律法规和本合同规定的服务内容、服务标准对乙方服务进行监督、检查、考核。甲方发现乙方有关服务工作存在问题的，有权要求乙方及时纠正、改善，并有权进行书面记录要求乙方现场人员签字确认。甲方有权根据乙方提供的各种月、季度、半年、年度计划对乙方工作进行质量评估，出具考评单。

2、甲方有权依协议条款及附件，根据实际情况随时提出口头或书面的具体服务要求，有权根据实际需要对本合同的规定进行调整和改进，乙方应予配合，并满足甲方合理的要求。

3、甲方有权制订相应的管理措施，并有权要求乙方根据服务内容制订服

务方案，以保证乙方按合同要求及其它经双方议定的要求履行。

4、甲方有权根据工作需要召集乙方有关人员召开会议，解决服务中存在的问题。

5、甲方有权随时进行服务质量满意度调查，调查对象、调查方式、统计方法由甲方决定；如满意率不足85%的，甲方有权要求乙方限时整改，整改后未达到要求的，将视为乙方违约。经二次通知乙方整改，乙方仍未达到有关要求的情况下，甲方有权解除本合同，乙方承担一切不利后果并承担违约责任，负责赔偿损失。

6、经检查、考核发现乙方服务不符合合同标准或达不到合同要求的，甲方有权要求乙方限时整改。经二次通知乙方整改，乙方仍未达到有关要求的情况下，甲方有权解除本合同，乙方承担一切不利后果并承担违约责任，负责赔偿损失。

7、甲方有权要求乙方就其代甲方保存、保管的物资、设备零部件等物品，以及从甲方仓库领取的维修物料，建立账目以及取用清单，并将清单送交甲方一份。

同时，甲方有权随时检查代保存、保管的物资物品与相关账目、清单的情况，以及从甲方领用的维修物料的使用、保管、取用登记情况。如发现乙方存在虚报冒领、虚假记载、物料丢失或因保管不善造成损失的，甲方有权要求乙方进行赔偿，情节严重的甲方有权解除合同。

8、乙方维修、养护所换置下物品、设备零部件等物资甲方有权收回。乙方不得自行处理，否则，乙方应承担赔偿责任。

9、甲方有权检查服务人员的上岗到位情况和服务人员工作执行情况，有权要求乙方更换不合格的工作人员，乙方应予配合。

10、甲方有权对乙方配备的管理骨干和技术骨干进行考察，乙方主管或领班(含)以上管理骨干和技术骨干调整须经甲方同意，乙方不得单方擅自调整管理骨干和技术骨干。因擅自调整所造成的一切不良后果均由乙方负责，并承担违约责任。

11、甲方有权核实乙方服务人员基本情况，有权要求查看并复制乙方工作人员的健康证、专业技术资格证书、上岗证书以及同乙方签订的劳动合同

等相关资料。一经发现不符合要求的，甲方有权要求乙方更换人员。

12、遇到紧急情况或突发事件发生时，甲方有权对乙方人员进行调度。

13、甲方负责为乙方提供必要的工作环境，为乙方人员办理有效的出入证件。

14、甲方应按合同约定向乙方支付服务费用。

15、甲方为乙方值班人员、会服人员提供住宿。

16、甲方有权就乙方员工工资提出指导性意见，对乙方优秀员工可要求乙方公司调整薪酬，涨幅在月工资的百分之十以内，充分调动员工的积极性。

第七条　乙方的权利和义务

1、乙方向甲方提供的服务质量不应低于乙方在投标书中的承诺及甲方招标文件中的要求，不应低于本合同中的标准、要求。

2、乙方应根据合同内容制订工作流程、工作细则。向甲方提交本合同第二条 2 款所提到的维修保养计划和各类应急措施。并根据甲方的要求随时改进和完善。

3、每月 28 日前应向甲方报本月楼宇房产、设备维修保养落实情况以及零部件的更换情况，并以书面形式提交下月维修保养计划、维修物料的需求清单和使用计划。根据甲方签字认可的维修保养计划进行下月的维修保养。

4、乙方应按照本合同约定标准及甲方随时提出的具体服务要求落实工作。

5、乙方应接受甲方的监督、检查、考核，按时参加甲方召集的会议。每周至少安排 1 次质量检查人员协助甲方检查乙方工作，制作和签署检查记录和处理意见。乙方应接受甲方提出的合理要求和建议。对于甲方指出的工作缺陷或不足及时进行纠正，按照甲方提出的整改要求及时整改，确保具体服务工作达到甲方的要求。

6、乙方接到报修通知或甲方投诉后应 10 分钟内到达现场；除另有约定外，一般故障或问题应 1 小时内排除或解决；情况复杂的，应向报修人说明原因，向甲方反馈信息，通常情况不得超过当日解决。维修完毕后，请报修人签字认可。

7、乙方工作时间应服从甲方安排。乙方进行本合同规定的有关具体工作

时，应制作工作记录，由甲方工作人员或报修单位人员签字确认，并妥善存档。

8、乙方进驻时应清点设备、配件器材、工具、文件资料等，制作清单双方签字验收，终止合同后乙方应如数交还甲方；期间，因乙方保管不善造成丢失的，或经鉴定属乙方非正常使用造成损坏设备、材料损坏的，乙方应承担赔偿责任。

9、乙方应根据甲方指示，代甲方保存、保管甲方的相关物资，并建立相关账目。因乙方管理不善所造成的损失，乙方应进行赔偿。

10、乙方维修过程中领取新物资、零部件的，应做好物资领换登记工作。维修保养置换下的物品、设备零部件统一交甲方处理。

11、乙方不得转包本合同的任何部分，不得改变甲方设施设备的用途，不得破坏服务地点的建筑结构和设备设施，并做好设备设施的安全管理和警示等，否则损失由乙方承担。

12、乙方应确保其安排的现场服务人员在资格、经验和能力方面均适合其工作岗位的要求，并应确保其现场服务人员是熟练工，已经过试用期；乙方应提供其人员上岗证、健康证、资格证、特种工操作证、等级证等材料，经甲方审核认定后方可上岗，并应确保相关证件真实有效。乙方服务人员每年应在正规体检机构体检一次，并将健康证交给甲方检查。

同时，乙方应当保证所提供的服务人员无不良行为，历史清白、无前科，乙方应当提供所有服务人员无犯罪、违法、政治问题等不良记录的证明文件并加盖单位公章。

13、乙方对甲方的信息严格保密。乙方应当与服务人员签订保密协议，严格管理，加强保密教育。乙方应当保证其进入领导办公室的服务人员不翻看、窃取、夹带、泄露涉密文件及涉密信息。对于因乙方人员违反保密义务所造成的泄密事件，乙方应当承担全部责任。

14、乙方工作人员应服从甲、乙双方领导，遵守甲、乙双方的各项规章制度，服从甲方的监督、检查，并不得擅自接受其他部门的任何指令。

15、乙方应对其人员进行严格管理，自觉维护甲方利益，杜绝一切有损甲方利益的行为，不得泄露甲方会议或工作内容、情报、信息、资料、文件、

秘密等。

16、乙方应接受甲方要求更换不合格的服务人员。乙方内部辞退调整人员应事先征得甲方同意，并始终不得影响为甲方服务的质量。

17、乙方应承担安全生产责任，每周对工作人员进行一次业务培训，每月进行一次安全教育，并为乙方人员提供人身保险，在作业期间若发生乙方人员伤亡事故，由乙方自行承担责任，甲方不负任何责任，也不需另付其他费用。乙方未缴纳工伤保险的，由乙方自行负责赔偿，甲方不承担任何责任。

18、乙方应与其全部人员签订合法有效的劳动合同，应当自所有人员（含试用期人员）入职之日起30日内办理国家规定的各种社会保险，应按期足额向其聘用人员发放工资；如乙方人员与乙方发生纠纷，乙方应自行负责解决，并确保不影响对甲方的正常服务。乙方未缴纳或未足额缴纳社会保险的，由乙方自行承担责任，甲方不承担任何责任。甲方有权定期核查乙方社保缴纳凭证，发现乙方未为试用期人员缴纳社保的，有权要求乙方立即补缴，且每次有权扣除当季度服务费的1%作为违约金；因乙方未缴纳社保导致人员向甲方主张权益或造成甲方损失的，全部由乙方承担。

19、甲方聘请第三方针对房产设备进行维修、养护专业性服务的，乙方负责维修、养护过程中的材料申报、协调、监督、向甲方及时汇报情况反馈信息的工作。未尽以上义务，乙方须承担违约责任，支付违约金，造成甲方损失的，还应承担赔偿责任。

20、乙方有权要求甲方按时支付服务费用。

21、乙方须按甲方指定要求采购会议室茶叶，所采购的茶叶品牌、报价等经甲方认可后，方可向甲方会议室供给。乙方应保证茶叶质量。一般会议室茶叶标准：50~100元/斤；贵宾会议室茶叶标准：100~200元/斤。

22、合同履行过程中各项专项检查（如消防安全、设备年检等）须由乙方向甲方提出书面申请。

23、乙方应妥善保管和使用绿化肥料、农药，不得使用国家禁用的高毒、高残留农药。因乙方人员违规造成的安全责任，由乙方承担。

24、因乙方原因造成养护范围内的植物死亡、生长不良的，由乙方负责。

25、乙方应当承诺所提供的服务员人数不得低于160人，不得出现空岗

及外部兼职情况，需100%到岗。甲方在合同履行期间将不定期对乙方进行检查，一旦发现存在上述情况的，甲方有权按照当季度服务费的10%—20%要求乙方支付违约金；空缺及兼职人数达到合同规定服务人数10%以上（或3人以上），或缺勤情况严重的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总金额20%的赔偿金。

26、乙方应承诺遵守国家及北京市有关最低工资标准和社会保险方面的规定，服务人员的工资不得低于北京市最低工资标准；为服务人员投保的社会保险险种、金额，不得低于国家及北京市劳动和社会保障部门的强制性要求。

27、乙方应该加强人员管理，杜绝违法违纪问题的发生，乙方所属人员无论任何时间任何地点发生违法违纪问题均由乙方负责并承担由此带来的一切法律后果，甲方不承担任何责任。

第八条　违约责任及赔偿

1、任何一方不履行合同义务或不全面履行合同内的义务，即视为违约，而造成的损失均由违约一方负责赔偿给守约方。

2、乙方如有违反本合同约定义务的任何违约行为或服务不达标行为，甲方有权视情况就每一次/项违约情节按照季度服务费用的3‰-5‰计算违约金，并有权要求乙方立即纠正或改进。若给甲方造成经济损失，而损失额度超过违约金的，则乙方还应赔偿甲方超出部分的经济损失。

如乙方未按合同标准给员工支付工资、社会保险，甲方有权视情况就每一次/人违约情节按照季度服务费用的3‰-5‰计算违约金，并有权要求乙方立即纠正或改进。

3、乙方服务人员如无合法有效的上岗证、工种操作证或等级证，或乙方现场人员不足，或乙方人员擅自离岗，甲方有权按人数每人每次向乙方收取季度服务费用的3‰-5‰计算违约金。若给甲方造成经济损失，而损失额度超过违约金的，则乙方还应赔偿甲方超出部分的经济损失。

4、乙方人员工作中造成甲方楼宇、设备、设施等毁损或有浪费水电等严重不节能、不环保现象的，甲方有权每次向乙方收取季度服务费用的3‰-5‰计算违约金。若给甲方造成经济损失，而损失额度超过违约金的，则乙方还

应赔偿甲方超出部分的经济损失。

5、因乙方原因影响甲方工作正常进行的，甲方有权按合同总价款的3‰-5‰计算违约金。若给甲方造成经济损失，而损失额度超过违约金的，则乙方还应赔偿甲方超出部分的经济损失。

6、若给甲方造成经济损失，而损失额度超过违约金的，则乙方还应赔偿甲方超出部分的经济损失。

7、甲方对乙方服务不满意并经二次书面要求乙方改进仍未能达到甲方要求的，甲方有权随时解除合同，并要求乙方支付合同总金额20%的违约金。

8、因乙方原因给甲方或办公区内设备、设施造成任何损失的，由乙方承担赔偿责任。

9、甲方未按合同约定期限支付乙方服务费，并经乙方多次催讨仍未支付的，乙方有权随时解除合同，甲方应在乙方撤场后一个月内一次性支付所欠服务费。

10、任何一方若在合同期内无正当理由提前解除合同，应提前一个月书面通知对方，并向对方支付相当于合同总金额20%的违约金。违约金不足以弥补损失的，守约方有权要求违约方赔偿未弥补损失的部分。

11、乙方未尽或怠于履行维护义务或者违反本协议第七条规定的义务，乙方须承担违约责任，支付违约金，造成甲方人员伤亡或者财产损失的，还应承担赔偿责任。

12、无论任何原因导致合同终止或解除，乙方都必须保证服务连续性，按照甲方要求配合新服务方完成人员、物资、资料、工作记录等全部交接工作，直至新服务方进场并正常开展服务为止。过渡期内服务费用按原合同日标准（全年合同总价款 ÷365）计算。如乙方拒不配合交接或擅自停止服务，甲方有权扣除乙方全部未结算服务费，且乙方应当向甲方支付合同总金额10%的违约金，造成甲方损失的还应当承担赔偿责任。

13、依据《海淀区政府购买服务预算绩效管理办法》的规定，本项目在政府购买服务年度绩效评价中，若评价结果为“中（60分≤得分＜80分）”或“差（60分以下）”，甲方有权单方面解除本合同，乙方应在甲方解除合同通知送达之日起5个工作日内，向甲方支付合同总金额不低于10%的违约

金；若该违约金不足以弥补甲方实际损失，乙方还应就损失不足部分承担赔偿责任。如果发生上述事件时，甲方有应付但未付给乙方的服务费，甲方有权直接扣减上述违约金。

14、因乙方人员（包括但不限于正式员工、试用期员工、劳务派遣人员、外包人员等）在履行职务过程中的故意、过失、失职行为，或乙方管理不善导致甲方遭受人身损害、财产损失（包括但不限于食物中毒引发的医疗费用、误工补偿，财物损毁、丢失，第三方索赔，行政机关处罚，律师费、诉讼费、鉴定费等维权成本）的，乙方应当在损失发生后 10 个工作日内承担全部赔偿责任。乙方赔偿后有权向存在故意或重大过失的人员追偿，但不得以此为由拒绝或迟延向甲方履行赔偿义务。如第三方因乙方人员的职务行为要求甲方承担责任的，甲方有权向乙方全额追偿，乙方应当在收到甲方追偿通知后 5 个工作日内付清全部款项。甲方有权按合同金额 1%-5%计算违约金，上述违约金不能补偿由此给甲方造成的实际损失的，甲方有权要求乙方继续承担赔偿责任。

第九条　争议与解决

甲乙双方在履行合同中发生争议，双方友好协商解决；协商不成，可向合同履行地的人民法院提起诉讼。

第十条　通知和送达

1、甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都应以书面形式送达对方，受送达方应即时签收。如由于受送达方的原因不能送达或受送达方拒绝签收的，送达方可采用挂号信或者邮政特快专递邮寄送达，邮件寄至本合同记载之地址时，即视为送达。在本合同有效期内，一方变更联系人或通信地址的，应当以书面形式通知其他方。未书面通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

2、双方确认以下地址为相关通知、法律文书、诉讼文件等的送达地址：

甲方确认的送达地址：北京市海淀区长春桥路 17 号

邮政编码：100089

收件人：　　/　　手机号码：　　/

乙方确认的送达地址：北京市西城区阜成门外大街 1 号东楼 1208 室

邮政编码：100037

收件人：敖艳波　　手机号码：13910208880

双方上述送达地址适用范围包括本合同履行期间各类通知、合同等文件以及就合同发生纠纷时相关文件和法律文书、诉讼文件的送达，同时包括在争议进入民事诉讼程序的一审、二审、再审和执行程序。

第十一条 其 它

1、本合同自双方授权代表签字盖章后生效。

2、合同的附件为合同不可分割的组成部分，与合同具有同等效力；如二者内容有冲突的，以二者服务标准和要求更全面、更严格者为准

3、如修改本合同，须经双方授权代表签署书面补充文件；双方签署的补充文件为合同的组成部分。

4、合同到期视为终止，但本合同约定乙方须履行延续服务义务的除外。

如乙方为通过公开招标采购确定的供应商，服务期限届满后，甲方有权根据区财政局的规定，在不改变本合同其它条款的情况下，视乙方履约情况续签服务合同，自中标后首年度服务期起，续签次数不超过两次，总服务期限不超过三年。

5、本合同一式十份，甲方执八份，乙方执二份，具有同等效力。

附件一《房产设备运营、管理、维修服务内容和标准要求》；

附件二《物业工程人员标准要求》；

附件三《会议礼仪服务内容和标准要求》；

附件四《会议服务程序与标准》；

附件五《会服人员标准要求》；

附件六：《保洁作业服务内容和标准要求》

附件七：《保洁人员标准要求》

附件八《绿化养护工作方案》

附件九：《物业服务合同化管理实施细则》

附件十：《消防安全责任书》；

附件十一：《办公区生活垃圾分类处理实施管理方案》

附件十二：物业工程、会议、保洁绿化服务岗位人员配备方案

附件十三：物业服务费用明细表

甲　　方：北京市海淀区机关事务管理服务中心（公章）

法定代表人：　　（签字）

授权委托人：　　（签字）

地　　址：北京市海淀区长春桥路 17 号

邮政编码：100089

开户银行：中国光大银行北京海淀支行

账　　号：35220188000037661

签订日期： 2016 年 6 月 29 日

乙　　方：北京国基伟业物业管理有限公司（公章）

法定代表人：（签字）

授权委托人：（签字）

地　　址：北京市西城区阜成门外大街 1 号东楼 1208 室

邮政编码：100037

开户银行：招商银行北京阜外大街支行

账　　号：371908996910001

2016 年 6 月 29 日

附件一： 房产设备运营、管理、维修服务内容和标准要求

1、房产维修管理

（1）工作任务

（1）一般性维修养护工作任务：

①负责房产屋面筑漏（补漏），修补屋面，修补泛水、屋脊的常规维护。

②拟定维修计划、方案，维修经费预算及维修、维护所需物料清单。

③负责钢木门窗整修、拆换五金。

④负责修补楼破损的楼地面砖。

⑤负责办公家具、物资材料的搬运、组装、拆卸和维修工作。

⑥院墙及上下水井，通讯井，强电井，弱电井等墙体的维护和管理工作。

⑦负责拆、砌、挖、补局部墙体。

⑧水、卫、电气等设备故障的排除及零部件修换。

⑨下水道的疏通、修补及化粪池的清排。

⑩房屋检查发现的危险构件的临时加固、维修及遭自然灾害损坏的房屋及设施的维修等。

（2）标准要求

①维修计划详细及时，预算科学准确。

②保证屋顶、地下室和卫生间等防水不渗不漏。

③保持内、外墙面、吊顶光洁无污渍，无残损。地面无空鼓，地砖无残损。

④门、窗完整，玻璃、窗纱完好，开关自如，无漏风、雨等现象。

⑤接到报修后 10 分钟内到达现场，一般维修当日完成，特殊情况 3 日内完成。

（3）工作流程

一般性维修养护：乙方制定维修计划或方案→上报监管科审批→乙方完成一般性维修养护工作→向监管科备案。

其他维修项目：乙方报修→监管科现场查看→确需修缮的上中心领导办公会审批→按中心采购规定确定施工单位→乙方负责施工过程监督、同甲方一起验收→工程合格后甲方结算。

2、庭院、场地、道路、设施维护管理

（1）工作任务

①负责室外道路、停车场、庭院的维护、维修和管理工作。

②负责院墙、院门、自行车棚及上、下水井，强、弱电井的维护和管理工作。

（2）标准要求

①保证地面平整，无起壳、残缺、无积水，内外排水畅通。

②院墙无损缺，栅栏定期刷油漆一次，院门牢固，开关自如。

3、电气设备系统运行管理和维保

（1）工作任务

①负责配电设备的运行管理、维护，高压配电室的值班和低压配电室的巡视工作，接受和执行调度命令，进行设备运行记录。

②负责安全用电、节约用电的管理和检查监督工作。

③负责办公区域内电源、电缆、线路、灯具、电机等与电有关设备、设施的检查、维修、保养工作。

④负责夜景亮丽照明的管理和实施工作。

⑤及时做好服务区域内电源线路的安装、调整，临时用电接线和用电保障工作。

⑥协助高压绝缘工具年检、高压配电室维保和供配电设备的更新、改造工作。

（2）标准要求

①配电室为办公区重要部位，必须坚持24小时双人值班，并配备专职负责人主持配电室全面工作，接受和执行调度命令，制作和审查设备运行记录。停电倒闸时要事前请示报告甲方管理部门，并在24小时前发出告示，锁好电梯，方可进行，在停送电过程中要认真执行“两票一制”制度，在工程主管的监护下，严格按操作规程进行倒闸操作。

②值班人员要认真填写值班记录，每小时抄写一次电负载及电度表计量读数。

③认真巡视设备运行情况，发现异常和隐患要立即上报，正确果断的处

置，并作好记录，认真做好交接班工作。

④各种电机和运行设备按《楼宇设备维修保养计划》维修、保养、配电室工具不能挪做它用。

⑤各楼层的配电箱、配电柜、配电盘，每周检查维修一次，各电源开关、插座、照明灯具及时检修更换，接到报修后 10 分钟内到达现场，小修 1 小时内完成，一般修理当日完成。

⑥每月对消防、监控、通讯、电梯和其它电器、电源进行检查，保证在紧急情况下能启动运行。

⑦每月对服务区内安全用电情况进行一次检查，对违规行为及时纠正。

⑧制定安全、节约用电计划、方案，并认真组织实施，每天定时抄表，每月统计用电数据，绘制用电曲线图，每季度进行一次用电分析，并向甲方汇报情况。

⑨必须严格按照安全用电和变配电的操作规程操作。

⑩施工时，物业公司负责监督、检查施工单位用电安全，严格执行“三级配电两级漏电保护”制度。

4、空调、通风设备系统运行管理和维保

（1）工作任务

①负责中央空调机房直燃机组（水源热泵）、锅炉供暖、运水系统，冷却水系统，送排风系统的运行值班，日常的维修、保养和使用管理工作（不含主机）。

②楼内各房间冷、热温度及新风配比的调试工作。

③风机、风道、风口过滤网的清洗、消毒、擦拭工作。

④冷库、冰柜、分体空调及其它制冷设备的保养、维修工作。

（2）标准要求

①从业人员必须经过专业培训，持证上岗，符合合同及招投标文件的要求和承诺。

②建立建全运行、维修管理等方面的规章制度和机械设备操作规程。

③设备运行期间设 24 时专人值班，运行数据记录每 2 小时进行一次，非值班人员未经批准不得带入机房，值班人员不做与值班无关事情。

④建立设备台帐及维修、检查、保养档案。认真做好设备运行、维修保养记录。

⑤空调机房、新风机房卫生整洁，维修工具定位存放，排列整齐，根据维修保养计划定期清洗。

⑥每季度进行一次室内新风配比参数和风量调节测试。

⑦协调专业公司每年进行二次换季停机保养和每月日常保养，其它电机、风机、水泵等设备，每年按计划进行一次轮修保养。

⑧维修工每天要巡查检修，不得有滴水、跑水、漏油、漏风现象。接到报修后 10 分钟内到达现场进行修复。

⑨必须严格按照空调设备安全操作的规程操作。

5、给排水系统运行管理和维保（自来水、生活热水、开水、中水、污水、雨水、消防水、绿化用水）

（1）工作任务

①担负办公区上水、下水、中水、消防用水、热水、绿化用水、雨水回灌的保障和使用管理。

②负责办公区开水供应、热水锅炉、开水机的使用管理维修保养和除垢工作。

③负责各种供水管线，水卫设备器具和各种水泵排污泵及阀门的使用管理、检查、维修、保养工作。

④负责各种水箱、水罐的清洗、消毒、水质检验、报检工作。

⑤负责室内外各种排污管道的疏通、维修；负责隔油池、化粪池、积水池的清掏、清运工作。

⑥负责浴室设备的维修和管理。

（2）标准要求

①确保每天 24 小时值班，实行有计划不间断地巡查，检修，保证 24 小时冷水、热水、开水供应不中断。

②上、下水管道，设备、器具要求无跑、冒、滴、漏现象，维修及时，在接到报修后 10 分钟内到达现场，小修 1 小时内完成。

③消防水池内备水充足，自动补水系统灵敏可靠，消防水管道压力必须

保持在标准范围内。

④各种水泵（一用一备）均要保持良好的技术状态，单机的故障排除维修、保养时间不得超过 8 小时，每月运行检查校验不少于一次。

⑤开水热水器每月清洗 1 次，自来水二次供水水箱，生活热水水箱每年度清洗消毒 1 次，隔油池每周清掏 1 次，化粪池每月清掏 1 次，中水池、爆汽池每月清洗 1 次，并做好生物养护和消毒工作，中水达到生活杂用水标准。

⑥做好各种设备维修登记，坚持交接班制度，并做好值班记录，发生停水事故必须向管理部门报告。

⑦做好节约用水工作，制定节水方案和用水计划。

⑧每日抄水表一次，要做到专人负责，做好登记。

⑨必须严格按照给排水设备的操作规程操作。

⑩协助办理二次供水卫生许可证，卫生检测合格。

6、消防系统（水、电、信号、通风、排烟、分区隔离设备）运行管理和维保

（1）工作任务

①负责消防设备、器材的运行、检验、检测、维修、保养和管理工作，并在每次检修、巡查后加贴封条；消防联动系统的调试、维保和管理工作。

②负责消防中控和安防监控值班工作。

③提供消防中控设备系统的操作技术指导服务。

④负责消防、安防应急预案的制定和演练的组织实施工作。

⑤消防和安全事件处置的组织指挥工作。

⑥负责感烟探头、燃气探头、感温探测器的日常检测工作；协助专业公司对感烟探头、燃气探头、感温探测器进行清洗。

（2）标准要求

①确保消防设备完好无损，技术状况处于良好状态。

②感烟探头，燃气探头，感温探测器每季检测不少于一次，手动报警按钮，消火栓（包括水龙带、枪头）等设备完好率达 100%。

③严格遵守规章制度，认真检查、巡视设备运行情况，发现异常和故障隐患要立即上报，正确果断处置，并做好记录。

7、弱电设备系统和通讯设备系统运行管理和维保

（1）工作任务

①负责办公区通信设备系统、电视信号末端设备系统、音响系统、视频系统、会议电子设备、消防中控设备系统、安防监控设备系统、楼宇监控系统、车库道闸系统等全部弱电设备的运行操作管理、维修保养，以及技术支持和保障工作。

②负责会议室电子设备的使用、管理与维保工作。

③负责楼内电子屏幕及电梯内屏幕的管理和维护保养工作。

④负责楼内电话安装、移机、电话机故障排除、维修、更换，线路的维护、检修。

⑤负责填写工作日志，电话记录，有关资料的整理补充和修改工作。

⑥负责闭路电视设备检查、维修、保养、保证电视信号的接收。

⑦负责与移动通讯公司的联系工作，保障移动通讯信号正常使用。

⑧负责弱电系统设备的电源、电缆、线路、主机等与弱电有关设备的维修、保养工作。

⑨负责弱电系统设备和通讯设备的检查监督工作。

（2）标准要求

①配专职负责人负责，主持各种设备系统维保的全面工作，保障全部设备系统技术状态良好、可靠正常运行。

②熟练掌握各种设备的功能、性能，接到报修 10 分钟内到达现场，1 小时内准确地查出、排除设备故障，做好记录，并向甲方管理部门汇报。

③确保电话畅通，楼内故障受理要 2 小时内查出原因，4 小时内排除修复。

④做好电话的保密工作和移动通讯信号检查工作。

⑤电子会议系统，保障大小会议的使用，会前 30 分钟进行设备设施调试，保证会议音响音量适度，视频效果清晰，保证楼内电子屏幕及电梯屏幕的使用和运行，保证屏幕内容信息准确无误。设备完好率达 100%。

⑥严格遵守规章制度，认真检查、巡视设备运行情况，发现异常和故障隐患要立即上报，正确果断处置，并做好记录。

⑦值班人员不得擅自离岗。

⑧各种设备系统随时检查，每周全面检查、维护一次。

⑨做好设备的运行记录及设备的检查、维修、保养登记。

8、天然气设备系统运行管理和维保

①负责室内外天然气、燃气设备的检查、维修保养工作，每天巡视不少于2次，每周检查不少于一次，保证无漏跑现象，确保用气安全，确保设备完好。

②每天抄录燃气气表1次，每月编报1次耗能情况表，每季度进行1次耗能分析。

9、电梯设备的管理工作

（1）工作任务

①保证电梯紧急报警装置能够有效应答紧急呼救；在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴安全注意事项、警示标志和有效的《安全检验合格》标志。

②制定有关电梯的应急措施与救援预案，并定期组织演练。确保应急系统运行有效。

③发生电梯乘客被困故障时，迅速采取措施对被困人员进行抚慰和组织电梯专业人员实施电梯专业人员实施救援。

④配备专（兼）职安全管理人员（须持证上岗），负责电梯运行及使用安全的监督管理工作。

⑤对电梯进行日常管理，对电梯维护保养及驻场人员工作进行监督管理。

⑥物业公司作为电梯使用单位，做好电梯的安全管理，建立电梯安全技术档案，负责做好电梯年检工作；协助电梯维保单位办理机电类特种设备监督检验申请，并盖章。

（2）标准要求

①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。

②妥善保管电梯层门钥匙、机房钥匙和电源钥匙；严格按照电梯层门钥匙使用管理有关要求对电梯钥匙进行管理，实行钥匙领用登记，不将电梯钥

匙交给非持证人员使用。

③监督维保单位定期检修、保养电梯；现场监督检查维保单位的电梯保养工作过程和工作结果。

④遇有火灾、地震等影响电梯运行和电梯乘客人身安全的突发性事件时，应当迅速采取措施，停止电梯运行。

10、立体车库的管理

对立体车库进行日常管理，对立体车库维护保养及驻场人员工作进行监督管理。

11、中控室工作要求

①熟悉消防监控部门制定的各项规定和章程，不得违章操作。并严格按照办公区其它各项规章制度及操作规程去工作。保证每日 24 小时值班。

②对中控、消防设备定期，定时，定人进行巡检，并做好巡检记录。

③对设备运行方式、状况、工具、仪表、安全工具、运行记录要交接清楚。

④中控室设备设施出现异常，要及时采取措施，上报主管领导进行处理；并立即通报甲方管理部门。

⑤遵守操作规程，熟练掌握应急处理方法，严格执行门禁制度。

12、应急发电机的管理

①指定具有该设备操作资质的人员对该设备进行操作和管理。

②每月对发电机启动一次，确保设备正常运行。

③对设备定期，定时，定人进行巡检，并做好巡检记录。

13、电动汽车、电动自行车安全管理

①负责做好电动自行车、电动汽车户外公共集中停放、充电的统一规范化管理。

②做好电动汽车、电动自行车停放、充电日常巡查检查，全面排查存在安全隐患。

③禁止电动自行车在在室内区域停放、充电。禁止电动自行车进入载人电梯。

14、其它设备管理及服务

①负责旗杆升降系统、气泵‘电动门及其它设施的检查’维修保养工作。

②负责避雷系统的巡检工作。

③负责办公区新增设备的管理、维修、保养工作。

④做好办公区各项施工的协调、协助、监督工作。

⑤建立健全设备台账和维修记录卡、并及时准确地做好记录。

附件二：

物业工程人员标准要求

一、工程主管职责

1、工程部主管须服从项目经理及主管负责人的领导和指挥。领导下级落实执行各项工作指示。

2、制定上报设备维修、保养计划并依照批复的计划具体组织实施，保证设备、设施处于良好的工作状态。

3、制定上报工程采购计划，负责工程器材入库的质量验收。

4、负责本专业公用工具的领用和保管，严格控制维修材料的出库和使用去向，以降低维修成本。

5、制定上报所辖员工的排班、考勤工作，严格遵守操作规程、交接班制度。

6、每天检查各班运行记录对记录数据及内容负责，每月统计并上报工程部经理审核后存档。

7、必须认真、清楚的了解办公区采暖制冷系统、消防水系统、雨、污排水系统及中水系统的运行、操作、维护、保养规程。

8、应清楚了解消防报警系统、消防联动系统、办公区公共安全防范系统。

9、实施本专业仪器、仪表的统一管理使用及保养。

10、负责具体实施本专业的节能方案和综合措施。

11、负责实施并检查设备巡检工作。

12、负责所管辖专业的安全管理工作及所管辖员工工作纪律和行为规范的管理，按制度提出奖惩意见。

13、依照本部门制定的培训计划对其相关专业进行技能培训工作。

14、完成领导交办的其他工作。

二、工程部人员职责

1、在工程主管的领导下，负责办公区的配电室、机房、竖井设备、设施的维修运行管理工作。

2、负责日常工具的保管、领用，不得损坏，丢失。

3、协助主管制定所管辖设备的安全操作规程和规章制度。

4、负责检查本专业人员的岗位职责、巡检制度的执行情况。

5、负责完成本部门年、月度维修、保养工作计划并上报完成情况。

6、对备件损坏和积压 2 天以上的派工单实行跟踪处理，并及时解决客户维修投诉，达到客户满意。

7、协助部门主管制定并组织专业技能的培训及考核工作。

8、掌握办公区的用电运转情况，熟悉设备控制原理、线路的具体走向情况。

9、定时巡视检查运行情况，督导值班人员做好工作记录，并负责运行数据的统计确认工作。

10、协助主管对工程部各专业安全及劳动纪律进行管理工作。

11、应保证办公区内各设备机房、变电室及员工宿舍卫生的干净、整洁，发现不整洁现象及时进行清扫。

12、完成领导交办的其他工作。

三、配电室值班员职责

1、配电室员工必须了解高压配电室各供配电设备的工作原理以及倒闸操作程序，必须具备妥善解决突发事件的能力。

2、值班电工应服从值班电工领班的统一管理和安排。

3、值班电工应认真做好所管辖钥匙的保管及发放工作，借用人和归还时间应详细登记在《公用物品领用登记表》上。

4、值班电工应认真抄写高低压设备的运行数据，每日早 7：00 做好机关办公楼日耗电量的统计，填写《海淀区行政办公成本日报表》并交由文员发出。

5、值班电工负责按计划进行低压设备的除尘、紧线等日常保养工作，并如实填写《设备维保工作记录表》。

6、遵守物业公司的各项规章制度。

7、完成领导交办的其他工作。

四、强电维修工职责

1、维修运行电工必须熟练掌握各种电气设备操作、运行及维修保养规程。

2、每日须按时到岗、更换工服、清点工具，须在十五分钟内做好一切准备工作。

3、接到《工程部维修工作单》必须在十分钟内到达现场，并服从工作安排。

4、维修操作必须严格执行电工程序规范，各接点必须牢固、结实、绝缘及防水处理必须可靠，不得疏忽大意。

5、每天巡视办公区内所有公共供电设备及公共照明（包括各强电竖井）一遍，

发现问题必须立即报告主管，并及时修复。

6、配电箱、电缆井等不得有存水、尘土及杂物，各配电箱的箱体、合体箱门、锁具等必须保持功能正常、无锈蚀，并保持锁好。

7、配电箱内各开关及各电器元件、线路等不得有噪音、过热及其他故障，各接点必须牢固接实。

8、遵守物业公司的各项规章制度。

9、完成领导交办的其他工作。

五、暖通、空调、给排水技工岗位职责

1、应对所管辖的暖通给排水各系统及其所有设备、机房、必须清楚了解其性能、检查方法、控制范围及运行状况，须服从领班及工程主管的领导和指挥。

2、每日必须按时到岗、更换工服、清点工具，须在十五分钟内做好一切准备工作，每日接到派工单后须在十分钟内到达现场处理服从工作安排，并认真做好交接班记录。

3、按时按数抄录各类计量计分表，不得伪造数据。

4、按时仔细检查所管辖各类设备，并认真做好检查记录。

5、各类设备的操作必须严格执行有关操作程序。

6、每天巡视检查办公区内各机房、泵房、管井、水箱、污水井，发现问题必须立即报告主管，并及时处理做好巡查记录。

7、值班人员不得在任何设备机房会见客人，须坚守岗位，不得擅自离岗、串岗，须暂时离岗时，必须报告主管，获得批准后方可离岗。

8、暖通、给排水系统及各类维修，必须做到各阀门、接口、安装位置合理，各阀门、管线、接口不得有跑冒、滴漏现象，并必须保持保温、防腐处理良好，功能正常。

9、维修人员工作完毕后须立即回到指定地点值班待命，除工作需要外，不得在办公区其他无关区域自由活动。

10、维修人员禁止在办公区内高声喧哗、随地吐痰、乱扔废弃物。

11、遵守物业公司的各项规章制度。

12、完成领导交办的各项工作。

六、综合维修工职责

1、综合维修工必须熟练掌握各种设备操作、运行维修保养规程，万能维修工必

须熟练掌握瓦、木、油工及装修五金安装维修技能，须服从主管领导的指挥。

2、每日须按时到岗、更换工服、清点工具，须在十五分钟内做好一切准备工作。

3、接到派工单必须在十分钟内到达现场处理，服从工作安排。

4、处理各种故障须及时、准确，保证人身及设备安全，处理各种装修、维修必须并将处理结果报告主管。

5、给排水系统各类维修必须做到各阀门、接口、安装位置合理、不漏水。管线布局合理，横平竖直，须做防腐、防锈、保温处理时必须处理完整，不得遗漏。

6、各阀门、管线、接口不得有跑、冒、滴、漏现象，并必须保持保温、防腐处理良好、功能正常。

7、认真做好检查工作，做好巡检记录，遇有装修损坏、五金件损坏、检查口未封闭或有污迹等，必须立即处理，须保持本物业公共区域长久如新。

8、维修人员进入工作现场维修时，必须敲门，在获得同意后方可进入，必须着装整洁、态度礼貌、保持安静，不得在工作现场内吸烟、喝水，不得以任何方式获取报酬、小费及物品，不得动用任何物品用于维修，需要移动物品时，必须征得同意后方可。

9、维修人员禁止在办公区内高声喧哗、随地吐痰、乱扔废弃物。

10、维修人员工作完毕后须立即回到指定地点值班待命，除工作需要外，不得在办公区其他无关区域自由活动。

11、遵守物业公司的各项规章制度。

12、完成领导交办的各项工作。

七、弱电技工职责

1、对所管辖各弱电系统及其所有设备，必须清楚了解其性能、检查方法、控制范围及运行善，须服从主管的领导和指挥。

2、每日须按时到岗、更换工服、清点工具，须在十五分钟内做好一切准备工作。

3、接到派工单后必须在十分钟内到达现场处理，服从工作安排。

4、维修操作必须严格执行电工程序规范，各接点必须牢固、接实、绝缘及防水处理必须可靠，不得疏忽大意。

5、每天巡视办公区内所有消防、中控、电话机房定期巡视，发现问题必须立即报告主管，并及时修复。

6、确保区政府会议的视、听设备的正常使用。

7、维修人员工作完毕后，须立即回到指定地点值班待命，除工作需要外，禁止在办公区内任何公共区域高声喧哗、随地吐痰、乱扔废弃物，不得进入任何无关区域自由活动。

8、遵守物业公司的各项规章制度。

9、完成领导交办的各项工作。

附件三：

会议礼仪服务内容和标准要求

一、工作任务

1、完成会前会场布置，会议前和会议期间茶品和茶水的准备和供应工作；

2、会议前、会后的迎送和一般会议接待服务，会间现场服务及其它相关工作；

3、国内外贵宾来访的迎宾礼仪和接待服务、重要活动的礼仪接待服务工作；

4、各种会议活动场所环境的布置，鲜花和其它接待物品的摆设工作；

5、完成领导及会议主办单位人员随时安排和要求的其他工作；

6、协助处理会议期间突发事宜或特殊情况；

7、会议室、接待室及其他会议活动场所招待物品的使用和管理，茶具器皿的清洗消毒工作；

8、会议室及领导办公室的卫生保洁；

9、会议区、会议室所有音响设备的使用管理；

二、标准要求

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，淡妆适度，文明礼貌，符合星级饭店服务要求；

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、用具准备充分，符合会议要求，服务及时、到位；

7、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；

8、会议室及领导办公室卫生洁净，各种物品摆放整齐；

9、甲方根据实际需要提出的具体服务质量要求以及乙方制定的工作细则。

附件四：

会议服务程序与标准

1、会议服务确认与安排

接到会议服务通知--填写会议登记表 --与会议单位确认--安排会议服务员--准备会议用品--提前 30 分钟上岗布置会场--开会前 10 分钟内迎接确认参会人员--会中服务—会后送客

2、会议服务程序

（1）会议服务员按着会议服务单上的要求提前 30 分钟左右作好物品准备工作；

（2）如是贵宾接待，会议服务员要提前 1 小时作好准备工作；例如茶杯、毛巾、茶叶等；

（3）会议室温控制：夏季 26℃，通知工程、绿化管理员对电源、音响、清洁、绿植、鲜花做好检查工作，做到准备无误；

（4）可根据实际要求而定是否准备横幅、水果及饮料等；

（5）会议室中设专职服务员服务；

（6）会议服务员每隔 15 到 20 分钟进行倒水巡查一次；

（7）如遇到问题，可通过电话通报服务主管。

3、会议服务标准

（1）会议服务员每年必须年检一次，持《健康证》上岗；

（2）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；

（3）会议服务员要提前 30 分钟到达会场，准备会议室，并在会议室门口迎候客人；

（4）服务员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；倒水时要七分满，顺序要从领导开始进行，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；

（5）会议过程中，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；

（6）会议结束后，会议服务员要礼貌送客并通知服务主管；

（7）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；

（8）在检查和清洁卫生的过程中服务员要注意会议室内设备设施的保管与维护；

（9）夏季积极配合病媒生物防治公司做好会议室及接待室的杀蚊、蝇、灭鼠虫等工作；

（10）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。

4、会议室消毒标准

（1）洗涤茶具的设备要清洁卫生；

（2）服务员要严格遵守清洁程序，茶具做到一去渣、二洗刷、三清洁、四冲洗、五擦干；

（3）按消毒液使用说明正确比例配置，把茶具放在消毒桶内浸泡 5 分钟左右取出，用清水冲洗干净；

（4）茶具必须达到光、洁、无污染；

（5）消毒后的茶具要有专柜储存，无杂物、污垢；

（6）每次消毒茶具后，都要认真仔细；

（7）会议室使用的小方巾要清洁干净，做到一会一清洗，一会一消毒。

5、会议室卫生程序

（1）会议室散会后，会议服务员通知服务主管；

（2）服务部主管接到通知后，安排会服人员做会议室的卫生。

附件五：

会服人员标准要求

一、会议礼仪服务员职责

1、严格按操作程序和标准完成会议服务工作。

2、会议结束后，按要求让客人在会议服务单上签字。

3、按要求认真填写各种记录本和会议服务单。

4、做好对客人的迎送接待礼仪服务工作。

5、当班人员做好钥匙保管领取管理工作，认真填写《钥匙使用记录表》。

6、负责会议室用品的保管，控制用品的消耗量。

7、每周一、四定期做会议室卫生。

8、每次会后严格按消毒程序对各种器皿和会议室进行全面消毒。

9、认真做好会前准备和会中的服务及送客服务。

10、认真完成领导交给的其他任务。

二、甲方监管科值班室值班员职责

1、负责管理处文件的收发、派送、打印、复印、校对、装订等工作。

2、定期整理值班室的各类文件，按类别建立文件档案。

3、负责将管理处传阅文件按时传达，并及时归档。

4、负责总结整理管理处工作例会以及各项会议的纪要的打印、发送工作

5、负责收集各方面信息、各种登记、汇总报表、电话记录等。

6、负责电脑的安全使用，不得使用来历不明软盘，做好电脑病毒的预防工作，防止病毒侵害。

7、负责值班室卫生及清洁工作。

8、完成领导交办的其他工作。

附件六：

保洁作业服务内容和标准要求

1、卫生保洁服务范围和内容：

（1）公共区域以及相关甲方指定的保洁区域与保洁内容的保洁工作。

（2）楼外包括但不限于门前三包区域，前后庭院，灯具、标牌、花池、停车位、绿地等区域的卫生保洁工作；

（3）楼内包括但不限于公开区域内的地面、墙面、玻璃、门窗、大堂、开水间、卫生间、步行梯、电梯、消防栓、各种标志牌、地下车库、浴室、办公室外所有公共区域的卫生保洁，公共区域内的沙发养护，以及楼内公共区域墙面海报、广告、贴纸的清理和通道、出入口垃圾、杂物的清理等工作。

（4）楼内全部接待室和部分办公室、值班室的卫生保洁和沙发养护工作。

（5）楼内、外垃圾清运。

（6）楼内消毒和配合专业服务公司做好灭蚊、蝇、蟑螂、老鼠工作。

（7）大楼外墙面及玻璃面清洗工作，每年两次。

（8）如遇大厦内入住单位有特殊的保洁需求，乙方必须先行书面请示甲方，待审批后，按审批意见执行。所发生的费用由需求方与本合同中的乙方洽商解决。

（9）有义务对大厦各方面的卫生清洁工作提出建议性意见，并对所提出的建议性意见提出对应的整改意见。

（10）特殊情况下（如节假日、重要活动等）需按甲方要求给予积极配合。

2、具体保洁要求：（以下具体保洁服务作业次数为最低标准）

（1）大厅楼道

地面光亮无水迹、污迹、地毯地面无杂物、无卷边开裂，清洗及时，地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污、垃圾桶积物不超过二分之一，整齐、干净、花盆干净、内无杂物，展品安全，展柜玻璃洁净无污，门窗无尘、无污渍、厅堂无苍蝇、蚊虫。

（2）玻璃

无水迹、污迹、裂痕、有明显安全标志。

（3）电梯、步梯

金属部分无尘、无污、光亮，地面无水迹、污迹、油污、杂物，扶手无尘、无脱漆。

（4）水房

墙地门窗无尘、无污、无积水，清洁池干净，锅炉无污，垃圾桶积物不超过二分之一。

（5）卫生间

门窗隔板无尘、无污、无杂物，玻璃透明无水迹，地面墙角无尘、无污、无杂物、无水迹、无蜘蛛网，面池、龙头、弯管无尘、无污、无杂物，电镀明亮，镜面明亮，马桶座、盖、水箱无尘、无污、无杂物，，电镀件明亮，便池无尘、无污、无杂物，设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁等）无尘、无污、空气清新、无异味，墩布间干净、整洁、无杂物、无私人物品，物品码放整齐、不囤积。

（6）灯具

清洁无尘，挂件不丢失，绝缘性不降低。

（7）陈列品、装饰品

无尘、无污迹、无变形

（8）外墙

光亮、防风化、无漏清洗部位。

（9）外窗

清洁透明，清洁时，室内不进水，经常保持清洁。

（10）庭院清扫

洁净无杂物，要巡视清扫，没有卫生死角，配合施工人员搞好施工场地卫生，冬季扫雪铲冰。

（11）地毯

清洗后，光洁、松软、纹路清晰，对可乐、茶水、油污、口香糖随时清洁，不成为死点。

（12）门前三包

落实“门前三包”规定，保障责任区市容环境整洁。

（13）保洁消耗品和大型清洁设备由乙方提供，并按照爱卫会要求消除

灾害隐患。

2、具体保洁标准

作业区域	工作内容	作业次数	标准
大堂及厅门	推擦地面	每日经常巡视	无垃圾、灰尘、脚印
	清洗地面	每月二次、每日巡视	光亮、无污迹、无尘
	石材地面打蜡、养护	根据甲方需要进行	洁净、光亮、无尘
	擦试玻璃门、消防栓	每日一次，每日巡视	明亮、无指印、污迹
	擦拭墙壁、柱子、装饰物、艺术品	高处每周一次 低处每日一次	洁净、光亮、无污迹、无尘
	擦拭前台、公告栏	每日经常巡视	洁净、无污迹、手印
	清理花盆	每日经常巡视	无垃圾、灰尘
	清理垃圾筒、立式烟缸	每日经常巡视	垃圾不过 1/2、无污迹
	墙壁灯饰	每周一次	无灰尘、污迹、水迹
	地毯吸尘	每日二次	无杂物
	玻璃窗、窗台、窗框	每日一次	无尘、无污迹
	沙发	每日经常巡视	无尘
	茶几	每日经常巡视	无尘、无手印
	消火栓、灭火器	每日一次	洁净、无尘
	饮水机	每日一次	无尘、无污迹
	顶部排风口	每周一次	无尘
电梯轿箱	不锈钢及轿箱壁、按钮板	不断巡视	光亮洁净、无污迹
	不锈钢保护剂	每日一次	无手印、有光泽
	轿厢地面	每日经常巡视	无垃圾、水迹、污迹
	天花板	每月一次	无灰尘、污迹

	清理电梯沟槽	每周一次	洁净、无污迹
	电梯操作键盘	每日一次	无尘、无污迹
	轿厢内显示器	每日一次	无尘、无手印
电梯厅	推擦地面	每日经常巡视	无灰尘、污迹
	擦拭墙壁及装饰物、门	每日一次	洁净、无污迹
	擦拭灯筒及消防指示灯	每周一次	洁净、无污迹
	空调风口	每周一次	无污迹、灰尘
	立式烟缸	每日巡视	无尘、洁净、无污迹
	电梯门	每日一次	无尘、无手印
	电梯外呼	每日一次	无尘、无污迹
	通道门	每日一次	无尘、无污迹
楼梯	清扫地面	每日二次	无垃圾、污迹
	清扫台阶	每日二次	无垃圾、污迹
	清洁扶手、窗台、护栏	每日一次	洁净、无污迹
	清洁地面	每日二次	无污迹、水迹、垃圾
	清洁玻璃窗	每日一次	光洁、明亮
	清洁防火门	每周二次	洁净、无污迹
	安全出口灯	每周一次	无尘、无污迹
	楼梯灯、灯罩	每周一次	无尘、无污迹
垃圾房	垃圾存放地、垃圾房清扫、消毒	每日一次	无污染、无害虫、无异味、无污迹
	运送线路	每日随时巡视	无遗漏垃圾、污水
	垃圾运送	随时巡视	及时、无积存

	擦拭低位墙角	每日一次	洁净、无污迹
	清洗地面	每周二次	洁净
	清扫地面	每日一次	洁净、无杂物
车库	擦拭地面	每周二次	洁净、无污迹
	擦拭停车线	每周二次	洁净
	擦拭指示牌、标示牌	每日一次	洁净
	车道出入口	每日二次	无杂物、垃圾
	车道出入口设施	每周二次	无灰尘
	清扫地面	每日一次	无垃圾、杂物
	擦出入口雨棚	每年六次	无污迹、重尘
	顶部管道、排风通道	每年二次	无重尘、垃圾
	擦反光镜	每周二次	无尘、无手印
	擦消火栓、灭火器	每日一次	无尘
	擦配电箱外	每日一次	无尘
外围	清扫地面	每日经常巡视	无垃圾、灰尘
	擦拭标识牌、草坪灯、空调罩、电动门、旗杆底座	每日一次	洁净、无污迹
	垃圾清倒	每周二次	无垃圾
	垃圾筒清洁	每日二次	无污迹、异味
	清除油迹	随时清除	无污迹
	绿化带、清扫通道	每日经常巡视	无垃圾、烟头
	护栏	每月一次	无尘、污迹
清	清洁地面	每日三次	洁净、无垃圾

洁间	擦拭低位墙壁及门柜	每日一次	洁净、无污迹
	擦拭高位墙壁	每日一次	洁净、无污迹
	垃圾清倒	每日二次	无垃圾
	垃圾筒清洁	每日二次	无污迹、水迹
	工具清洁	随时清洁	整齐、洁净、无污迹
	墩布池清洁	每日三次	洁净、无污迹
走廊区域	清洁地面	每日二次	洁净、无垃圾
	擦拭门	每日一次	无灰尘、污迹
	消防指示灯及消防设备	每日一次	无灰尘、水迹
	空调风口、灯饰	每周二次	无灰尘、水迹
	防火楼梯门厅	每日一次	无灰尘、无污渍
	地面推尘	每日经常巡视	无灰尘、无垃圾
	地面清洗	每月一次	无污迹、水迹
	踢脚线	每日一次	无灰尘、污迹
	擦拭门	每日一次	无灰尘、污迹
	控制开关面板	每日二次	无灰尘、污迹
	擦拭玻璃窗及窗框	每日一次	洁净、明亮
	防火楼梯门厅	每日一次	无垃圾、无污迹
	擦拭通道门	每日一次	无尘、无污迹
	擦拭灯饰、指示灯	每日一次	无尘、无污迹
公共卫	清洗地面	每月一次	洁净、无污迹
	擦拭地面	每日经常巡视	无污迹、水迹、异味

生间	冲洗便池	每日经常巡视	洁净、无异味
	擦拭洗手盆、皂液盒	每日经常巡视	无污迹、水迹
	擦拭水龙头	每日经常巡视	无污迹、水迹
	擦拭镜面、镜前灯	每日经常巡视	无污迹、水迹
	擦拭小便池	每日经常巡视	无污迹、水迹
	擦拭隔板	每日一次	无污迹、水迹
	清倒垃圾筒	每日二次	手纸不超过 1/2
	补充卫生纸及洗手液	每日二次	不能有空缺
	擦拭门窗、低位墙壁、门柜	每日一次	洁净、无污迹
	擦拭灯饰	每周一次	无灰尘、无污迹
	擦拭高处墙壁	每周一次	洁净、无污迹
	空调出风口	每周一次	无灰尘、无污迹
外围车场	垃圾清理及门前三包	每日经常巡视	无垃圾、杂物
	护拦、灯具、雨棚	每周一次	无垃圾、无污迹
天台	清扫地面	每周一次	无垃圾

附件七：

保洁人员标准要求

1、现场设管理人员与保洁员共计 70 人。

2、经理主要负责保洁工作安排与检查，以及与甲方负责人员的联系协调工作。

3、3 名主管，协助经理完成好各项具体工作，同时负责清洁剂与清洁工具的发放与日常工作巡查和管理。

4、其他人员按下列岗位与时间安排上岗

区域	工作范围	设置人数		工作时间
		早班	中班	
第二办公区	大堂公区、卫生间、开水间、清洁间	4	1	早班时间 7:00-16:00 中班时间 8:00-17:00
	2 层公区、卫生间、开水间、清洁间	4	1	
	3 层公区、卫生间、开水间、清洁间	4	1	
	4 层公区、卫生间、开水间、清洁间	4	1	
	5 层公区、卫生间、开水间、清洁间	4	/	
	负 1 层公区、卫生间、开水间、清洁间	2	/	
	负 2 层公区、卫生间、开水间、清洁间	2	/	
	外围保洁	4	/	
	主管	1	/	
人才发展中心	大堂公区、卫生间、开水间、清洁间、派出所	4	1	
	2 层公区、卫生间、开水间、清洁间	4	1	
	3 层公区、卫生间、开水间、清洁间	4	/	
	4 层公区、卫生间、开水间、清洁间	4	/	
	外围保洁	3	/	

	主管	1	/	
曙光办公楼	大堂公区、卫生间、开水间、清洁间、派出所	2	1	
	2 层公区、卫生间、开水间、清洁间	2	/	
	3 层公区、卫生间、开水间、清洁间	2	/	
	4 层公区、卫生间、开水间、清洁间	2	/	
	5 层公区、卫生间、开水间、清洁间	1	/	
	负 1 层公区、卫生间、开水间、清洁间	1	/	
	外围保洁	2	1	
	主管	1	/	
/	合计	70 人		

5、 每日中午与晚间保洁员轮换吃饭休息时间为 1 小时。

6 、每名保洁员每周六、日轮换休息一天。

7、国家法定节假日根据现场情况预留充足的保洁员后，其他人员轮换休息，每日工作时间为 8:00—17:00

附件八：

绿化养护工作方案

一、绿化养护工作月历

绿化服务养护周期为一年，根据本绿化养护特点、植物的生长规律、气候做好以下养护工作，并负责做好绿地、花池等绿化区域的清洁工作：

一月（小寒、大寒）

1、加强巡查工作。

二月（立春、雨水）

1、继续加强巡查工作。

2、根据换植计划做好苗木种植前期的准备工作。

三月（惊蛰、春分）

1、拆除防寒设施并对绿地进行清理。

2、根据换植计划做好苗木挖、运、种植工作。新换植苗木要加强养护管理，保证成活。

3、浇返青水。

4、天气渐暖，许多病虫害即将发生，要做到及时防治。

四月（清明、谷雨）

1、做好现场清理、准备工作。

2、加强新栽树木的养护管理工作。

3、做好树木的剥芽、修剪，随时除去多余的嫩芽和生长部分不当的枝条。

4、做好养护花木的松土、除草、花前施肥等工作。每周应对宿根花卉、春播草花等施薄肥。

5、抓好蚜虫、螨虫、地老虎、蚜螬、蝼蛄等寄虫及白粉病、锈病的防治工作。

五月（立夏、小满）

1、对春季开化的灌木进行花后修剪和绿篱修剪，按技术操作要求，对发生萌蘖的树木根部随时修剪剥除。

2、加强新栽树木的养护管理工作，同时做好补植工作。

3、本月气温渐高，病虫害大量危害树木花卉，应注意虫情的预测预报，

做好防虫防病工作。

4、草坪进行灭菌打药 2 次。

六月（芒种、夏至）

1、本月进入夏季，气温高，应抓紧进行补植及浇水工作。

2、对开花灌木进行花后修剪、施肥。

3、进行草坪修剪不低于 2 次，剔除草坪杂草。

七月（小暑、大暑）

1、本月天气炎热，杂草生长快，要加强中耕除草力度、疏松土壤。

2、积极做好病虫害防治。

3、伏天气温高，雨水少时要灌溉抗旱。本月又是暴雨较多的月份，故要注意检查排水。

4、草坪及时修剪，打药除菌。

5、本月下旬进入夏汛季节，要做好防风、防汛工作，经常检查，及时扶正风倒树，注意加强排水防涝。

八月（立秋、处暑）

1、继续进行除草，疏松土壤。

2、继续做好防旱排涝工作，保证苗木的正常生长。

3、本月份苗木生长旺盛，要及时追施肥料。

4、继续做好防汛工作，发现风倒树及时扶正。

5、继续做好防治病虫害工作，要认真防治危害树木的主要害虫及主要病害。

九月（白露、秋分）

1、继续抓好除害灭病工作，特别要经常检查花灌木蚜虫、刺蛾等，一经发现，立即防治。

2、继续进行中耕除草，人工挑去草坪内杂草。

3、增施有机肥。

十月（寒露、霜降）

1、做好防治病虫害工作，消灭各种成虫和虫卵。

2、球类、色带进行整形修剪。

3、苗木停止生长后，检查成活率，摸清家底，做好换植工作计划。

4、对部分植物施复合肥增加其抗寒力。进行防寒处理。

十一月（立冬、小雪）

1、继续进行防寒工作。

2、对大乔木进行主干 1 米以下石硫合济涂白，预防病虫害及保持景观整洁。

3、进行冬季树木修剪，剪去病枝、枯枝；有虫卵枝及竞争枝，过密枝等。

4、浇冻水。

十二月（大雪、冬至）

1、加强巡查，发现问题及时解决。

2、做好冬季护林防火工作。

二、草坪的养护管理

草坪的养护管理工作主要包括：灌水、施肥、修剪、除杂草等。

1、灌溉

灌溉可以改善草坪生育环境，补充草坪植物的水份，是草坪正常生长的保证。鉴于草坪生长季节内，草坪与环境均在不断变化之中，水又是协调土壤肥力和小气候的中心环节，浇灌不能按某个固定的模式实施。不论何种灌溉方式，都应浇灌多次，每次水量少些，最大到地面刚刚发生径流为度。

2、施肥

为保持草坪叶色嫩绿，生长繁密，必须施肥。在建造草坪时应施基肥，草坪建成后在生长季需追肥。在生长季每月或 2 个月应追一次肥，这样可增加枝叶密度。

3、除杂草

防、除杂草的最根本方法是合理的水肥管理，促进目的草的生长势，增强其同杂草的竞争能力，并通过人工“挑除”清除杂草。

4、修剪

草坪的修剪是草坪养护中极为重要的环节，特别是针对中庭选用的优质草坪。一般说每周不少于一次。在其生长旺季，根据其生长势，适当延长或减少其修剪周期。原则上说，草坪高度不宜超过 10cm。

5、清理保洁

清理保洁，其实在除杂草过程中已经实施，这里主要是指人为弃物，落叶

等杂物影响草坪的景观及生长，在养护中应及时清理。

三、中庭植物养护方案

一月份

气候寒冷干燥。随时检查防寒措施，提高保温效果。绝大多数植物可充分接受阳光照射，光照不足时，可采取人工光源补光。

二月份

气候寒冷、干燥。白天将半喜阴及喜光植物置南向窗台，接受充分光照。有条件的可用人工光源补光，以增加光照量。室温偏低的时候，应采取加温措施，防止冻害。耐阴植物置光亮处，休眠植物置暗处。约 4 天以上浇水 1 次，待土壤干燥发白、发硬时进行，不施肥或施少量钾肥。叶面用湿布拭擦除尘保湿。应及时剪去枝黄叶。

三月份

气候寒冷干燥，时有温暖天气。保持光照和温度，亦不可解除保温设施，否则极易导致冻害。控水控肥亦同二月份。

四月份

气温开始回升，光照强度逐渐增大。除喜高温和部分中温植物继续采取防冻措施外，其余植物可逐步解除保温设施，以适应室温，并适当通风透气。保持湿度，少量施肥，浇水次数适当增加，为植物萌芽制造条件，但土壤仍不可过湿，保持一定空气湿度。温暖天气中午适当往叶面洒水。少量施用全素肥料或偏重氮磷肥。

五月份

气温继续回升，阳光充足，大多数植物开始萌动。喜高温植物的一部分仍需保温管理。绝大部分植物可充分接受阳光照射，并适当通风。浇水次数增加，见干见湿，常叶面喷雾，增加空气湿度。植物萌芽、展叶，及时打顶摘心。蔓性植物扎绑支架。

六月份

气温渐高，阳光充足，植物生长开始加快。做好耐荫植物的避日遮荫工作，防止日晒枯焦，并适当通风透气。其余的植物可充分接受阳光，促进枝叶茂盛。追肥可在浇水前进行，适当增加次数和用量，但要防止沾污茎叶。追肥后，及时浇水和叶面喷水。浇水基本上为每日 1 次，早晚均可，叶面喷水次数增加。

七月份

气温升高，湿度大，植物生长迅速。做好耐荫、半荫植物的遮荫防晒，并注意室内通风透气。提供充足水分，晴热天气须注意保持空气温度。追肥次数和用量均应增加。本月份要注意防止病虫害。因为高温多湿的天气，特别容易诱发真菌性病害，每 7-10 天喷洒波尔多液 1 次。发现病虫害应及时隔离治疗。

八月份

气候炎热，常出现极高温天气，空气湿度偏低，对植物生长有不利影响。主要抓紧遮阴、喷水、通风降温、增湿等措施。对耐荫、半荫、耐光类植物采取不同程度的避晒措施，炎热干燥天气时部分喜光植物中午也须有一定遮荫。加强通风、透气措施。浇水须充足及时，干燥天可每日早晚 2 次，忌中午浇水，增加叶面、地面喷水次数，起降温保湿作用，追肥宜薄肥，以氮肥为主，浇水前施用。夏眠植物控制水肥。积极防治病虫害，同七月份。

九月份

气候炎热干燥，下旬昼夜温差大，有利于植物的生长。光照和温度管理同 8 月份。水分和追肥管理同八月份。

十月份

气候逐渐下降，昼夜温差大，早晚凉爽，大多数植物开始出现第二次生长高峰。部分半荫植物开始逐渐接受阳光直射。喜光植物全日可充分光照，仍需要通风透气。浇水量仍然保持充分，并保持空气湿度。追肥量和次数照旧，逐渐增加钾肥的比重，减少氮肥。

十一月份

气候逐渐凉爽，植物生长速度开始减慢。除耐荫植物外，其余植物逐渐接受全光照。生长逐渐减弱的植物，上旬施 1 次肥料后，开始控水控肥。正常生长的植物，浇水量也不宜过多，以防徒长，导致耐寒性减弱，施肥以钾为主。

十二月份

气温明显下降，初次寒潮开始出现，大部分植物生长变慢，少数植物逐渐进入休眠期。对门窗缝隙采取堵塞措施，以防随时到来的冷空气侵袭。除耐荫类植物外，其余均可充分接受阳光照射。喜高温植物视情况采取适当的保温措施，必要时采取加温措施。绝大多数植物需要控水断肥，保持土壤适当干燥。随时修剪，保持植物良好姿态。

附件九

物业服务合同化管理实施细则

第一章　总则

第一条　为切实维护业主（甲方）合法权益，进一步提高各物业公司（乙方）服务水平和能力，特制定此细则。

物业服务合同化管理范围包括物业服务日常管理和物业服务质量评定，通过管理和评定使物业管理工作达到规范化、制度化、科学化的要求，各办公区在对所属物业公司管理工作中须按照此细则执行。

第三条　物业服务合同化管理工作坚持集中统一、分级负责、责权明确、公开公正的原则。

第二章　物业服务合同化管理的职能部门及其责任和权利

第四条　根据海淀区人民政府授权，区机关事务管理服务中心作为区政府物业服务管理工作的职能部门，在区政府领导下，负责对进驻各办公区的各单位工作人员的机关后勤服务保障和物业服务监管工作，并负责抓好物业服务合同化管理相关事宜的落实。

第五条　机关事务管理服务中心下设在各办公区的监管科，为该处在各办公区的下设机构，在机关事务管理服务中心领导下开展各项日常管理和服务保障工作，并对所属各物业公司服务情况实施监督管理。

第三章　物业服务的日常管理

第六条　物业服务的日常管理是指机关事务管理服务中心（甲方）对各办公区的各类物业服务质量进行监督与检查，主要包括房产设备运行与维修服务、卫生保洁服务、餐饮服务、会议礼仪服务、安保服务、电梯售后维保服务、室内花摆和室外绿化服务的工作计划、工作流程、服务标准、完成任务的情况以及各专业公司落实安全管理、节能减排的计划措施等。

第七条　物业服务的日常管理工作坚持物业公司（乙方）自行管理为主、机关事务管理服务中心（甲方）监督管理为辅，监督管理与自行管理相结合的原则实施。

第八条　物业服务的日常管理工作作为物业公司（乙方）按照合同约定完成工作任务的根本基础必须坚持常抓不懈，并结合各专业及服务对象特点制定出切实可行的系列方案和措施。

第四章　物业服务质量的评定

第九条　物业服务质量评定是机关事务管理服务中心（甲方）为检查物业公司（乙方）履约情况而实行的一种管理手段，通过评定达到切实维护业主(甲方)合法权益，提高物业监管工作力度和物业公司服务质量，更好地为机关服务的目的。

第十条　物业服务质量的评定工作坚持解决问题为主，惩戒警示为辅的原则，重在提高物业服务质量。

第十一条　物业服务质量的评定根据实际工作需要分为季度评定和年度评定。

第十二条　物业服务质量的季度评定每季度进行一次，通常由各办公区在季度末组织，甲乙双方各派代表人员共同实施。季度评定结果由监管科登记存档。年度评定方法即到年终时取各季度平均值为年终评定成绩。

第十三条　物业服务质量的季评定成绩以定期集中检查为主，平时不定期检查为辅，定期集中检查与平时不定期检查相结合的方式评定，各办公区值班记录本记录内容可作为平时不定期检查参考使用。

第十四条　物业服务质量的季评定成绩实行百分制，分为优秀、良好、合格和不合格四个等级。综合评定方法如下：90—100 分评定为“优秀”，80—89 分评定为“良好”，70—79 分评定为“合格”，69 分以下评定为“不合格”。

第十五条　扣分原则。物业服务质量评定扣分实行“依次递减、自负盈亏”的原则，即单项扣分依次递减，单项累计扣分可高于单项分值标准，高出分值从本专业总分中扣除。

第十六条　季度和年度评定结果，由甲方存档，作为次年物业招标依据。

第十七条　物业服务质量的评定依据各专业公司的《服务质量检查评分标准》执行，具体内容见附表一至附表十七。

第十八条　物业合同违约及处理。乙方（物业公司）不按合同约定履行职责义务、触及以下条款的即视为乙方（物业公司）违约：1.《评分细则》中单项成绩为零分或负分，即单项扣分累计等于或高于分值标准时。2.违犯《评分细则》中单项成绩不合格中任意一条款的。乙方（物业公司）出现违约行为，甲方（机关事务管理服务中心）即按合同约定填写《物业服务合同违约金扣除通知单》（附表十六）扣除相应的物业服务费。

第十九条　物业服务质量的评定内容及标准结合各办公区实际制定，各办公区在执行过程中须以此标准为主，个别与本办公区无关联内容可忽略执行。

第五章　附则

第二十条　与本细则相关问题的解释权在海淀区机关事务管理服务中心。

房产设备管理、运行与维修服务质量评定表

检查日期：　　年　　月　　日

制表单位：北京市海淀区机关事务管理服务中心

一、总体要求和服务标准（20 分）							
序号	**检查项目**	**工作内容及评定标准**	**评分细则**	**扣分**	**问题描述**	**整改时限**	**备注**
1	各类维修计划、方案、制度及各类设备台帐等（5 分）	（1）按照合同要求制定办公区房产设备年度、半年、季度、月度等维修保养计划及实施方案，包括设备运行台帐、岗位责任制、维修保养行记录、维修档案等。（3 分）	房产及各设备的年度、半年、季度、月度等各项计划方案、安全运行、岗位责任制等齐全完整，房产类缺一项扣 0.5 分；设备类每设备每项扣 0.5 分。			即时	
		（2）各类计划、方案、制度内容要紧密联系本办公区实际，做到详细、科学、准确、操作性强。（1 分）	计划方案内容不详细，每个扣 0.5 分；脱离本办公区实际（可操作性差、明显抄袭），每项扣 0.5 分。			即时	
		（3）严格按照计划方案内容抓好落实，并及时做好必要的记录。（1 分）	落实记录不及时，每个扣 0.5 分；不详细，每个扣 0.2 分；无记录，每个扣 1 分。			即时	
2	各岗位值班（6 分）	（1）按照合同要求的数量、资质要求配备值班人员，值班期间保证 24 小时在岗在位，不躺不卧精力集中，不得脱岗、漏岗，不做与值班无关事宜，不得占用值班电话从事与工作不符的事宜；发现问题及时报告，准确果断处理问	不按合同要求配备值班人员，每少一人扣 1 分；人员资质要求参照本章节人员管理标准执行。出现空岗、漏岗、瞌睡等与值班无关事宜发现一次扣 2 分并口头警告，发现两次扣 4 分并书面警告，沉睡不醒视情扣 3—5 分，私自占用值班电话从事与工作不符事宜的发现一次扣 2 分，当月话费超			即时	

		题。（3 分）	出甲方规定标准的部分由乙方负责支付。				
		（2）及时详细做好各设备、机组运行期间必要的统计与记录（2 分）	记录不及时，每项每次扣 0.5 分；记录不详细、字迹潦草凌乱，每项每次扣 0.5 分。			即时	
		（3）认真做好值班和交接班记录。（1 分）	记录不及时、详细扣 0.5 分；无记录扣 1 分。			即时	
3	日常巡视检查（4 分）	（1）定时对合同约定的建筑物主体、电梯、大堂、停车场、大楼内外围等公共区域内的墙地面、消防、变配电、有线电视、通信、给排水、空调通风、电子监控、天然气、餐厅厨房等设备设施进行巡视检查，每日不少于两次，巡视结束后，巡视人要做好必要的记录并签名存档。（2 分）	巡视检查不及时，每次扣 0.2 分；巡视内容不全，每项扣 0.2 分；巡视记录不详细，每项扣 0.2 分；巡视人未签名扣 0.5 分；无巡视记录扣 2 分。			即时	
		（2）巡视过程中发现漏水、漏电、漏气等问题要及时上报并采取必要措施，确保设备设施完好无缺、运行正常。（2 分）	发现问题不及时上报，每处扣 0.5 分；维修不及时，每处扣 0.5 分；处理方法不当，每次扣 0.2 分。			即时	
4	维修等各类服务标准（5 分）	（1）接到报修及服务需求电话后 10 分钟到达现场，一般维修当日完成，并做好必要的维修记录。（2 分）	10 分钟内未到达现场或遭用户投诉的每次扣 1 分；由于主观原因或无故拖延维修时间的每次扣 1 分。服务态度不佳遭用户投诉每次扣 1 分。维修记录不及时，每次扣 1 分。			即时	
		（2）按照厂家规定标准和程序要求对办公区域内各类设备设施进行必要的检查、维修与保养，使其技术状况良好。	不按规定程序实施维修保养，未造成事故每次扣 1 分。			即时	

		（3 分）					
二、设备设施的维护保养与管理技术标准（70 分）							
序号	检查项目	工作内容及评定标准	评分细则	扣分	问题描述	整改时限	备注
1	室外设施维护保养与管理（6 分）	（1）保证庭院场地、停车场、道路的地面、地砖等符合相关技术要求，做到平整、无起壳、无空鼓、无残缺、无积水。（1.5 分）	地面、地砖不平整，起壳、空鼓、残缺，每处扣 0.2 分。			即时	
		（2）院墙、围栏无损缺，每年刷油一次，院门牢固、美观，开关自如。（1.5 分）	院墙、围栏出现缺损、掉漆等维修不及时每处扣 0.2 分。院门松旷，开关不自如，每处扣 0.2 分。			即时	
		（3）地沟内外清洁、排水畅通，无淤泥、无垃圾，井盖数量及质量完好无缺且放置合理无漏缝（1.5 分）	地沟出现垃圾、污物、淤泥、积水过多、排水不畅，每处扣 0.5 分。 井盖放置不严，每个扣 0.2 分，丢失未及时补充，每个扣 0.5 分。			即时	
		（4）室外照明景观灯完好率达到 100%，要求按照季节变化情况合理制定开关时间与开启数量的节能计划（可列入总节能计划中），并做到按时开启与关闭（1.5 分）	完好率未达到 100%，每个扣 0.2 分；无计划或总节能计划中没有体现相关内容，扣 0.5 分；不按规定时间开关，每处扣 0.2 分。			即时	
2	室内设施维护保养与管理（6 分）	（1）地面、地砖平整无缺、无空鼓、无起壳。（1.5 分）	出现残损、空鼓、起壳现象，维修不及时每处扣 0.2 分。			即时	
		（2）墙体结构维修及时，不开裂、不起皮；内外墙面光洁无污渍。（1.5 分）	出现开裂、起皮现象，每处扣 0.2 分；由于维修不及时造成开裂、起皮现象严重，每处扣 0.5 分。			即时	

		（3）吊顶光洁平整、无塌陷、无污渍，无残损。（1.5 分）	塌陷、污渍、残损处理不及时每处扣 0.2 分；由于维修或报告不及时造成塌陷等现象严重，每处扣 0.5 分。			即时	
		（4）屋顶、地下室、卫生间等防水不渗不漏。（1.5 分）	每处扣 0.2 分，由于维修不及时造成渗水、漏水现象严重时，每处扣 0.5 分。			即时	
3	门窗、锁具维护保养与管理（5 分）	（1）门、窗完整，开关自如，玻璃、窗纱完好，无漏风、漏雨等现象。（3 分）	门窗损坏，不能自如开关，每处扣 0.2 分。玻璃、纱窗缺损未及时更换维修，造成漏风漏雨每处扣 0.2 分。			即时	
		（2）各类锁具齐全有效、使用灵活。（2 分）	锁把、锁芯缺损，使用状况不良，每个扣 0.2 分。				
4	室外消防井、楼内消火栓、灭火器等消防设备维护保养与管理（7 分）	（1）消防器材专物专用并按规定点位放置。（1 分）	随意挪作他用，发现一次扣 0.5 分；不按指定位置放置或用后不归位，每件每次扣 0.5 分。			即时	
		（2）蓄水池内外干净整洁，水质良好无异味，蓄水量适中，能够满足工作要求。喷淋泵、消防水泵及其附属设备、稳压泵、补压水箱、卷帘门及排烟送风设施、手（自）动报警系统、消防广播系统、气体释放设施、烟感探头，燃气探头，感温探测器、消火栓（包括水龙带、枪头等）、破材工具等齐全完整且技术性能良好，能够随时启动并正常发挥效能；（4 分）	蓄水池内外不洁扣 0.2—1 分，池内有污物每件扣 0.1 分；水质不良有异味扣 0.1 分；蓄水量不足扣 0.5 分。烟感探头，燃气探头，感温探测器不洁，每处扣 0.5 分。由于维保不及时造成各设备系统运行异常或零部件缺损，视情扣 2—7 分。			即时	
		（3）协助及时做好在用灭火器的年检工作。（2 分）	未年检且未及时上报，每个扣 0.2 分。零配件缺损造成设备不能发挥效能的，每个扣 0.5 分。			即时	

5	电子监控设备、停车场道闸系统、有线电视、电话等弱电设施运行维护保养与管理（8分）	（1）严格按操作规程使用和维护监控设备，确保监控设备24小时正常运行；无监管科主管领导同意，任何人不得随意调看监控录像。（2分）	不按操作规程使用和维护或私自动用监控设备，导致设备无法正常运行、随意调看录像资料，视情扣2—8分。			即时	
		（2）确保停车场道闸系统各设备运行正常，挡轮杆、减速带、指示牌等设施完整无缺。（3分）	挡轮杆、减速带、指示牌等设施缺损，每处扣0.5分。 简单故障不能及时排除的，每次扣0.5分；排除不了的故障不能及时联系有关部门进行维修的，每次扣0.5分；由于汇报不及时造成不良影响的每次扣2分。			即时	
		（3）确保电话畅通，楼内故障要2小时内查出原因，4小时内排除修复，必要时及时联系电话局等有关部门维修。（3分）					
6	空调、通风设备运行维护保养与管理（7分）	（1）机房卫生整洁，无灰尘、杂物、油垢，维修工具定位存放，排列整齐。（2分）	机房卫生不洁净扣0.2分；维修工具排列不整齐扣0.2分。			即时	
		（2）按照厂家规定及时对新风换气设备、机组设备、循环水系统、终端风机盘管、散热片、软化水系统进行清洁保养，确保各设备运行正常。（3分）	各设备清洁保养不及时，每处扣1分。维修保养后技术状况达不到标准，视情扣2—8分。			即时	
		（3）空调温度提升机组每年进行二次换季保养，其它电机、风机、水泵等设备，每年按周期进行轮修保养。（2分）	记录应详细体现保养时间、内容、更换零配件名称、工作状态等，缺一项扣0.5分，保养不及时扣1分。维保后技术状况达不到技术标准视情扣2—8分。			即时	
7	电梯设备运行维护保养与管理（7分）	（1）电梯合格证、乘梯须知等要齐全并张贴在电梯轿厢醒目位置，合格证要在有效期内。（2分）	未张贴电梯合格证和乘梯须知或张贴后掉落，每轿厢每证扣0.5分；合格证过期未更换，每轿厢扣0.5分。			即时	

		（2）电梯盘车、工具等必须齐全有效，人员能够排除简单故障，联系维保公司时要迅速快捷。（3 分）	电梯盘车、工具等配备不齐，不能满足使用需求，每车每件扣 0.2 分；人员不能排除简单故障或联系维保公司不及时，每次扣 0.2 分。			即时	
		（3）制定各种情况下的应急措施和救援方案并适时组织演练，救援工作动作要迅速、程序要正确，符合相关要求。（2 分）	应急措施和救援方案包括停电停梯、故障停梯、发生火灾、漏水、地震等情况时的应急措施和救援方案，缺一项扣 0.5 分，无措施方案扣 2 分。救援程序不正确，每次扣 0.5 分。			即时	
8	供电设备运行维护保养与管理（8 分）	（1）对大楼配电分界小室以内的电缆、高压配电柜、低压配电柜、变压器、各楼层配电箱等进行必要的维护与保养，确保其运行正常，且做到干净整洁无灰尘、无油污、箱柜内无杂物，标识清楚准确。（2 分）	各设备设施擦拭不洁，每设备每处扣 0.5 分；箱柜内有杂物，每箱柜扣 0.5 分；标识不清楚准确，每处扣 0.5 分，无标识，每处扣 0.5 分。维保不及时或维保后技术状况达不到标准，视情扣 2—8 分。			即时	
		（2）组织安全检查，及时纠正违犯安全用电行为，确保各设备使用性能安全可靠，杜绝各类违犯安全规定现象。（2 分）	对私拉电线、电源外漏、漏水漏电等安全隐患纠正不及时，每处扣 0.5 分。			即时	
		（3）停电倒闸时要事前请示报告管理部门，并在 24 小时前发出通知、告示，确定有关部门锁好电梯，在停送电过程中要严格按操作规程进行操作。（4 分）	倒闸停电通知告示不及时，每次扣 2 分。停送电过程违反操作规程，每环节扣 2 分。			即时	
9	给排水维护保养与管理（6 分）	（1）保证生活用水设备、电开水器、电热水器等设备设施运行正常，24 小时冷水、热水、开水供应不中断。（2 分）	各设备设施运行异常，每处扣 0.5 分；供水异常或遭投诉每次扣 0.5 分。			即时	

		（2)保证各类管道畅通,污水处理设备、提升排水、污水泵等排污设备设施运行正常，医疗污水处理要严格遵照国家相关规定执行。 （2 分）	管道不通畅，每处扣 0.5 分；各设备设施运行异常，检修或联系厂家不及时，每次扣 1 分； 维修保养后技术状况达不到标准，视情扣 2—6 分。			即时	
		（3）按合同要求对化粪池、化油池进行清掏，并达到干净彻底的卫生标准。（1 分）	清掏不及时，每处每次扣 0.5 分；清掏不彻底每处每次扣 0.5 分。			即时	
		（4)每日抄水表一次,要做到专人负责,做好登记。（1 分）	记录不及时扣 0.5 分，无记录扣 1 分。			即时	
10	天燃气设备运行维护保养与管理（5 分）	确保设备技术状况良好，无跑气、漏气现象。	检修不及时，每次扣 1 分； 维修保养后技术状况达不到标准，视情扣 2—5 分。			即时	
11	厨房设备维护保养与管理（5 分）	积极协调餐饮工作人员了解掌握厨房各类设备运行情况，每周对水电等设备设施检修一次,必要时联系厂家进行维修。	检修或联系厂家不及时，每次扣 1 分； 维修保养后技术状况达不到标准，视情扣 2—5 分。			即时	
三、人员配备与管理（5 分）							
序号	**检查项目**	**工作内容及评定标准**	**评分细则**	**扣分**	**问题描述**	**整改时限**	**备注**
1	人员配备（1 分）	按照合同要求数量配备，并确保人员在岗率达到 100%要求。	缺 1 人扣 1 分。			3 日	
2	资质要求（1 分）	各专业岗位配备人员必须按照合同要求具备相关资质，持有相关证书，做到持	人员资质达不到要求，无证或证书不符每人每证扣 0.5 分。			即时	

		证上岗。					
3	人员更换（1 分）	配备人员要相对稳定，不得擅自更换，确需更换的须事先征得甲方负责人员同意方可实施	未经甲方同意擅自更换人员，每人每次扣 0.5 分。			即时	
4	人员管理（2 分）	留宿人员必须到监管科进行必要的备案，留宿期间（包括八小时以外）要严格遵守国家法律法规以及甲乙双方相关的规章制度。留宿人员宿舍由乙方指定专人管理，并保持清洁、卫生。	未到监管科备案的，每人扣 0.2 分；留宿期间（包括八小时以外）违犯甲乙双方相关的规章制度情节较轻的视情扣 1—2 分，情节严重或触犯国家法律法规的为单项成绩不及格。宿舍内杂乱不整扣 0.5 分，物品摆放不到位每处扣 0.1 分；床铺不整每个扣 0.1 分；床单被褥不洁每个扣 0.1 分。				
四、节能减排（5 分）							
序号	**检查项目**	**工作内容及评定标准**	**评分细则**	**扣分**	**问题描述**	**整改时限**	**备注**
1	方案及岗位责任制的制定（2 分）	制定节能减排方案及岗位责任制。节能方案必须符合实际，内容要涵盖水、电、气三个分项，各分项内容要体现节能的目标、计划、组织领导、实施方案等。	水、电、气三个分项，缺一项扣 0.5 分；各分项内容在体现节能的目标、计划、组织领导、实施方案等方面不具体，缺一项扣 0.5 分。			即时	
2	节能方案的落实（3 分）	严格按照岗位责任制要求落实节能方案。	开启空调或照明设备不合理，每处扣 0.2 分；巡视检查不到位、维修不及时每处扣 0.5 分； 每月不按时对水、电、气能耗情况进行统计，无分析记录扣 1 分。擅自使用电器具，发现一次扣 1 分；擅自乱接水电，发现一次扣 2 分；宿舍或工作区未做到人走灯灭，发现一次扣 1 分。			即时	

五、单项成绩不及格项目						
1. 所属人员工作、值班期间（包括留宿人员八小时以外时间）不遵纪守法、触犯国家法律法规、违犯甲乙双方相关管理制度和规定，出现赌博、酗酒、打架斗殴等违法违纪行为。2. 各设备运行维保严重缺项或无记录。3. 接到报修及及服务需求后 10 分钟内未及时到达现场造成事故或遭到投诉的。4. 服务态度差遭用户投诉性质较严重的。5. 由于不按规定程序对设备设施实施维修保养造成事故。6. 由于日常巡视检查不到位造成设备漏水、漏电、漏气等情节严重或事故的。7. 私自占用值班电话从事与工作不符事宜三次以上。8. 各岗位出现空岗、漏岗，发现问题隐瞒不报或处理不当，引起重大事故。9. 各岗位值班期间沉睡不醒扣 6 分以上。10. 私拉电线、由于电源外漏、漏水漏电等安全隐患而纠正不及时造成损失或引起责任事故的；11. 私自倒闸停电或私自动用消防等设备设施的。12. 私自调看监控录像造成不良影响的。13. 无节能减排工作方案及岗位责任制的。14. 医疗污水处理不按国家规定执行，造成不良影响或责任事故的。15. 由于工作失误导致甲方财务资产重大损失的其他行为。						
总分		**综合评定**	**优秀□**	**良好□**	**合格□**	**不合格□**
乙方专业主管确认签字		**甲方专业主管确认签字**				
备注	**1. 此表格为机关事务管理服务中心（甲方）为检查物业公司（乙方）履行合同情况而制定，各办公区均可参照执行。 2. 房产设备管理、运行与维修服务工作每周例行检查一次，通常由各办公区监管科在物业监管例会结束后组织实施，也可根据实际需要随时进行，并详细记录随时检查结果，作为每周、月末评比依据。 3. 综合评定方法如下：满分为 100 分，90 分以上评定为“优秀”，80——89 分评定为“良好”，70—79 分评定为为“合格”，69 分以下评定为“不合格”。评定结束后，甲乙双方负责人分别签署意见后存档。**					

房产设备管理、运行与维修服务质量年度综合评定表

年度

制表单位：北京市海淀区机关事务管理服务中心

物业公司名称	季度评定结果								综合评定
	一季度	分	二季度	分	三季度	分	四季度	分	分
服务合同期限 年 月 日— 年 月 日	优 秀□ 良 好□ 合 格□ 不合格□		优 秀□ 良 好□ 合 格□ 不合格□		优 秀□ 良 好□ 合 格□ 不合格□		优 秀□ 良 好□ 合 格□ 不合格□		优 秀□ 良 好□ 合 格□ 不合格□

乙方意见	专业主管签字	项目经理签字	公司总经理签字
甲方意见	专业主管签字	监管科长签字	主管领导签字
备注	此表格为记录机关事务管理服务中心（甲方）检查物业公司（乙方）每季度履行合同情况而制定，各办公区均可参照实行。		

会议、礼仪服务质量检查评分标准

检查日期：　　年　　月　　日

制表单位：北京市海淀区机关事务管理服务中心

一、主要工作（90 分）							
序号	**工 作 内 容**	**评　定　标　准**	**评分细则**	**扣分**	**问题描述**	**整改时限**	**整改验证**
1	各类会议服务保障工作（40 分）	（1）仪表大方，着装整洁。（5 分）	头发不洁、发型不雅、着装不整各扣 1 分。			即时	
		（2）提前半小时做好茶水、茶杯、茶点、果品、果盘等各项准备。（茶点、果品、果盘由会议方或餐厅提供）（8 分）	各项物品准备不到位扣 5 分；果盘、茶杯不洁每个扣 2 分。			即时	
		（3）会议中每十至十五分钟巡视一次或按领导要求进行茶水补充等服务。（12 分）	不按规定时间巡视，每次扣 1 分；茶水补充不及时扣 1 分；动作不规范出现洒水等现象扣 1 分。			即时	
		（4）记录及时准确、内容齐全。（5 分）	记录不及时扣 1 分；记录内容简单、无用户签署意见扣 1 分；无记录扣 2 分。			即时	
		（5）会后会议室卫生清理及时，做到地面无杂物、桌面清洁整齐无污迹。（5 分）	卫生清理不及时扣 1 分；清理不干净，地面有杂物扣 1 分，有污迹水迹扣 1 分；桌面物品摆放不正扣 0.5 分，擦拭不净扣 0.5 分。			即时	

		(6)抄会及时准确，会前准备工作充分。（5分）	抄会不及时，扣2分；抄会不准确，无不良影响扣1分，产生不良影响使会议无法正常进行扣2分；准备不充分扣1分。			即时	
2	清洁各公共会议室和指定领导办公室卫生。（20分）	（1）地面、墙面清洁干净、无污染、无灰尘、无废弃物，各类张贴悬挂物品、饰品整洁、干净。（5分）	地面不净有灰尘扣1分，有废弃物扣1分，有污染、污迹扣1分；各类张贴悬挂物品不整齐扣1分，张贴悬挂物有灰尘扣1分。			即时	
		（2）会议桌（椅）、办公桌（椅）摆放整齐、无污、水迹且桌面整洁干净。（5分）	会议桌（椅）、办公桌（椅）摆放不整齐每处扣0.5分，表面有污迹、水迹每处扣1分；桌面物品摆放不整齐每件扣1分。			即时	
		（3）沙发、茶几、茶水柜摆放整齐、清洁干净、无灰尘、无污迹。（5分）	沙发、茶几、茶水柜等物品摆放不整齐每件扣1分，表面有污迹、水迹每处扣1分。			即时	
		（4）果盘、茶点盘清洁干净、暖瓶嘴及外表洁净无污迹。（5分）	果盘、茶点盘有污迹每处扣1分；暖瓶嘴及外表不洁每处扣1分；暖瓶摆放不整齐每件扣1分。			即时	
3	消毒。（15分）	对指定领导办公室、会议室及会议用品进行消毒彻底且能够满足卫生要求。（5分）	不按规定程序消毒每次扣3分；服务人员洗消过程中违反卫生要求每次扣2分；洗消后有异味每件扣2分。			即时	
4	迎宾礼仪、接待等任务。（15分）	（1）仪表大方，着装整洁。（7分）	头发不洁、发型不雅每人每次扣1分；着装不整每人每次扣1分；组织不力扣4分。			即时	
		（1）迎宾时动作规范，有礼有节。（8分）	动作不规范每人每次扣1分；礼节不规范每人每次扣1分。			即时	
二、人员配备与管理（5分）							
序号	**工作内容**	**评定标准**	**评分细则**	**扣分**	**问题描述**	**整改时限**	**整改验证**
1	人员配备（2分）	(1)按合同约定人员数量配备并确保在岗率达到100%要求。	缺1人扣1分；次日检查未到位再扣1分。			3日内	

2	人员更换（1 分）	（2）配备人员要相对稳定，不得擅自更换，确需更换的须事先征得甲方负责人员同意。	未经甲方同意擅自更换人员，每人每次扣 0.5 分。				
3	人员管理（2 分）	（3）留宿人员必须到监管科进行必要的备案，留宿期间（包括八小时以外）要严格遵守国家法律法规以及甲乙双方相关的规章制度。留宿人员宿舍由乙方指定专人管理，并保持清洁、卫生。不得私自占用甲方配备电话从事与工作不符事宜。	未到监管科备案的每人扣 0.5 分；违犯甲乙双方相关的规章制度视情节严重每次扣 1-5 分，扣 5 分为单项成绩不及格。。宿舍内杂乱不整扣 0.5 分，物品摆放不到位每处扣 0.1 分；床铺不整每个扣 0.1 分；床单被褥不洁每个扣 0.1 分。私自占用甲方配备电话从事与工作不符事宜，发现一次扣 1 分；当月话费超出甲方规定标准部分由乙方负责支付。			即时	
三、节能减排（5 分）							
序号	**工 作 内 容**	**评 定 标 准**	**评分细则**	**扣分**	**问题描述**	**整改时限**	**整改验证**
1	节能减排方案及岗位责任制的制定。（2 分）	（1）根据岗位实际制定节能减排方案及岗位责任制。节能方案必须符合本办公区实际，内容要涵盖节约用电、节约用水、不违规使用大功率电器具等。	无方案扣 5 分；无岗位责任制扣 5 分。节能方案不符合本办公区实际（明显抄袭）扣 0.5 分；内容不全，节电、节水以及不违规使用大功率电器具等，缺一项扣 0.2 分			即时	
2	节能方案的落实。（3 分）	（2）严格按照岗位责任制要求落实节能方案	洗消会议用品水龙头不随用随开，发现一次扣 1 分。宿舍或办公室不按规定开关空调、照明灯每处扣 0.5 分。擅自安装和使用大功率电器具，发现一次扣 1 分；			即时	
四、单项成绩不及格项目							

1. 所属人员工作、值班期间（包括留宿人员八小时以外时间）不遵纪守法、触犯国家法律法规、违犯甲乙双方相关管理制度和规定，出现赌博、酗酒、打架斗殴、等违法违规行为的。2. 私自占用值班电话从事与工作不符事宜三次以上。3. 私拉电线造成损失或引起责任事故的；4. 私自动用大楼消防等各类设备设施的。5. 无节能减排工作方案及岗位责任制的。6. 由于抄会不及时等工作失误导致会议不能正常进行的。7. 由于工作失误导致甲方财务资产重大损失的其他行为。					
总分		**综合评定**	**优秀□**	**良好□**	**合格□**	**不合格□**
乙方专业主管确认签字			**甲方专业主管确认签字**			
备　注	**1. 此表格为机关事务管理服务中心（甲方）为检查物业公司（乙方）履行合同情况而制定，各办公区均可参照执行。 2. 会议礼仪服务质量检查评比根据与会情况不定期检查，每月进行汇总，由甲方负责组织实施。 3. 每周六、日为会议室周清、大清时间。（1）对室内地毯进行吸尘、对摆设物品等进行擦拭清洁，达到清洁干净、无灰尘、无污迹要求；（2）月底前对室内墙面、天花等进行彻底清洁，达到清洁干净、无灰尘、无污物、无蛛网要求。 4. 综合评定方法如下：满分为100分，90分以上评定为“优秀”，80——89分评定为“良好”，70—79分评定为为“合格”，69分以下评定为“不合格”。评定结束后，甲乙双方负责人分别签署意见后存档。**					

会议礼仪服务质量年度综合评定表

年度

制表单位：北京市海淀区机关事务管理服务中心

物业公司名称	季度评定结果								综合评定
	一季度	分	二季度	分	三季度	分	四季度	分	分
服务合同期限 年 月 日— 年 月 日	优 秀□ 良 好□ 合 格□ 不合格□		优 秀□ 良 好□ 合 格□ 不合格□		优 秀□ 良 好□ 合 格□ 不合格□		优 秀□ 良 好□ 合 格□ 不合格□		优 秀□ 良 好□ 合 格□ 不合格□

乙方意见	专业主管签字	项目经理签字	公司总经理签字
甲方意见	专业主管签字	监管科长签字	主管领导签字
备注	此表格为记录机关事务管理服务中心（甲方）检查物业公司（乙方）每季度履行合同情况而制定，各办公区均可参照实行。		

卫生保洁服务质量检查评分标准

检查日期：　　年　　月　　日

制表单位：北京市海淀区机关事务管理服务中心

一、日常保洁服务（60分）								
序号	检查区域	检查位置及评分标准	评分细则	扣分	问题描述	整改时限	整改验证	备注
1	外围地面及设施（15分）	（1）门前三包区域卫生（2分）	烟头，发现1个扣0.1分，超过5个扣1分。			即时		
			痰迹清理不及时，每处扣0.2分。			即时		
			杂物、落叶、积雪清扫不及时，每处扣0.2分。			即时		
			各类小广告清理不及时，每处扣0.2分。			即时		
		（2）大楼各门台阶、门柱、及周围（2分）	烟头，发现1个扣0.1分，超过5个扣1分。			即时		
			痰迹清理不及时，每处扣0.2分。			即时		
			杂物、积水、积雪清扫不及时，每处扣1分。			即时		
			痰盂筒摆放不齐扣0.5分，不洁净扣0.5分			即时		
			门柱不洁净，每处扣0.5分。			即时		
		（3）自行车棚（1分）	烟头，发现1个扣0.1分，超过5个扣1分；			即时		

			痰迹清理不及时，每处扣0.2分。			即时		
			杂物、落叶、积雪清扫不及时，每处扣0.2分。			即时		
			顶棚积尘清扫不及时扣0.5分。			即时		
		（4）国旗杆及座（1分）	护、围栏、旗杆、底座不洁净，每处扣0.1分。			即时		
			痰迹清理不及时，每处扣0.2分。			即时		
			积水、积雪、垃圾清扫不及时，扣0.5分。			即时		
		（5）交通指示标识（1分）	擦拭不洁净，每处扣0.2分。			即时		
		（6）路灯、泛光灯（1分）	路灯整体擦拭不洁净，每处扣0.2分。			即时		
			泛光灯擦拭不洁净，每处扣0.2分。			即时		
		（7）电动伸缩门（1分）	擦拭不洁净，每处扣0.2分。			即时		
		（8）垃圾、痰盂桶（4分）	垃圾、痰盂桶外表不洁净，每个扣0.2分。			即时		
			垃圾、痰盂清理不及时，每个扣0.2分。			即时		
			垃圾、痰盂桶摆放不整齐，每个扣0.2分。			即时		
			有异味，每个扣0.5分。			即时		
			消毒不及时，每个扣0.5分。			即时		
		（9）垃圾房或存放处（2分）	地面不整洁，每处扣0.5分。			即时		
			垃圾桶摆放不整齐，每个扣0.2分。			即时		

			垃圾桶外表不洁净，每个扣 0.5 分。			即时		
			异味较大、刺鼻扣 2 分。消毒不及时扣 2 分。			即时		
			药点设置过稀或位置不合理，每处扣 0.5 分			即时		
			无药物设置点位图扣 1 分。			即时		
2	大堂（15 分）	（1）地面、墙面、天花、立柱、附属设施（4 分）	地面不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
			墙面不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
			天花不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
			立柱不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
			各类开关等附属设施不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
		（2）灯饰（1 分）	灯饰不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
		（3）电梯厅（2 分）	电梯厅出现烟头，每处每个扣 0.2 分。			即时		
			电梯厅出现痰迹，每处扣 0.5 分。			即时		
			电梯厅出现杂物，每处扣 0.5 分。			即时		
			电梯厅擦拭不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
		（4）转门、平门及玻璃（2 分）	门框、玻璃不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
		（5）垃圾、痰盂桶（4 分）	垃圾、痰盂桶外表不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
			垃圾、痰盂清理不及时，每处扣 0.2 分。			即时		
			垃圾、痰盂桶摆放不整齐，每个扣 0.2 分。			即时		

			有异味，扣 0.5 分。消毒不及时，每个扣 0.5 分。			即时		
		（6）沙发等配套设施（2 分）	外表擦拭不洁净，每处扣 0.2 分。摆放不整齐，每个扣 0.2 分。			即时		
3	办公区域（18 分）	（1）卫生间（包括全楼其它区域）（5 分）	便池不洁净，每个扣 0.2 分。隔板不洁净，每处扣 0.2 分			即时		
			洗手池不洁净，每个扣 0.2 分。墙面不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
			地面不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
			门窗不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
			天花不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
			纸篓、洗手液、卫生纸等配备设施不洁净，每处扣 0.2 分；摆放不整齐，每处扣 0.2 分。			即时		
			有异味，扣 1 分。消毒不及时扣 0.5 分。			即时		
		（2）开水间（2 分）	开水间地面不洁，每处扣 0.2 分。消毒不及时，每处扣 0.2 分。			即时		
			开水器擦拭不洁净，每个扣 0.5 分。			即时		
		（3）沙发等配套设施（1 分）	摆放不整齐扣 0.5 分。			即时		
			外表擦拭不洁净扣 0.5 分。			即时		
		（4）走廊地面（3 分）	不洁净每处扣 0.2 分。有堆放物，每处扣 0.5			即时		

			分。					
		（5）门窗、墙面、天花（1 分）	墙面不洁净，每处扣 0.2 分。天花不洁净，每处扣 0.2 分。门窗不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
		（6）灯饰等装饰物（1 分）	擦拭不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
		（7）垃圾、痰盂桶（4 分）	外表不洁净，每处扣 0.2 分。垃圾清理不及时，每处扣 0.2 分。摆放不整齐，每个扣 0.2 分。有异味，每个扣 0.5 分。消毒不及时，每个扣 0.5 分。			即时		
		（8）消防器材（1 分）	摆放不整齐，每处扣 0.2 分。擦拭不洁净，每个扣 0.1 分。			即时		
4	地库及楼梯（12 分）	（1）走廊地面（2 分）	不洁净，每处扣 0.2 分。有堆放物每处扣 0.5 分			即时		
		（2）进出口坡道（2 分）	不洁净，每处扣 0.2 分。有堆放物每处扣 0.5 分。			即时		
		（3）高位管道及其设施（1 分）	不洁每处扣 0.2 分。有悬挂堆放物每处扣 0.5 分。			即时		
		（4）各种标识、指示牌（1 分）	不洁净，每处扣 0.2 分。			即时		
		（5）垃圾桶（4 分）	外表不洁净，每处扣 0.2 分。垃圾清理不及时，每处扣 0.2 分。摆放不整齐，每个扣 0.2 分。有异味，每个扣 0.2 分。消毒不及时，			即时		

			每个扣 0.2 分。					
		（6）消防器材（1 分）	摆放不整齐，每处扣 0.2 分。擦拭不洁净，每个扣 0.1 分。			即时		
		（7）楼梯（1 分）	扶手不洁，每处扣 0.1 分。楼梯面不洁，每处扣 0.2 分。通道门不洁，每处扣 0.2 分。窗户玻璃不洁，每处扣 0.2 分。			即时		

二、特殊保洁服务（15 分）

序号	检查项目	工作内容及评定标准	评分细则	扣分	问题描述	整改时限	整改验证	备注
1	高空作业（15 分）	外墙清洗、日常大清等高空作业时要避免选择大风等恶劣天气进行，并严格按照相关规定对作业人员采取必要的安全防护措施。	高空作业不考虑天气状况或不按规定程序操作，每次扣 3 分，严重时扣 5 分。未对作业人员采取安全防护措施扣 15 分。			即时		

三、垃圾分类管理（15 分）

序号	检查项目	工作内容及评定标准	评分细则	扣分	问题描述	整改时限	整改验证	备注
1	方案(5 分)	结合本办公区实际制定垃圾分类管理实施方案。	无实施方案的扣 5 分；方案不具体，脱离实际视情扣 2—4 分。			即时		

2	实施（10 分）	按照可回收（纸制品、塑料制品、金属制品、玻璃制品等）、不可回收（腐烂垃圾、厨房垃圾、果壳、花草、衣服等）、毒害垃圾（废电池、日光灯管、电灯泡、电子元件、药品、放射性物质，盛装有毒物质的瓶罐等）、医疗垃圾及废弃物等（卫生办公区参照使用）类别进行人工二次分类，每天不得少于一次。医疗垃圾及废弃物指定专人管理，并按照医疗垃圾处理标准及相关操作规程进行整理、存放与处置。	不按规定进行人工二次分类的，每处每次扣 1 分，分类不明显、人工分完后依然混乱的，每桶每处扣 0.5 分。人工分类每天少于一次的，每天扣 1 分。医疗垃圾不指定专人管理扣 1 分；违犯国家标准或操作规程的，每人每次扣 1 分；不按指定位置存放或清理不及时的，每处扣 1 分。			即时		
四、人员配备与管理（5 分）								
序号	**检查项目**	**工作内容及评定标准**	**评分细则**	**扣分**	**问题描述**	**整改时限**	**整改验证**	**备注**
1	人员配备（2 分）	按照合同要求数量配备，并确保人员在岗率达到 100%要求。	缺 1 人扣 1 分。			3 日内		
2	人员更换（1 分）	（3）配备人员要相对稳定，不得擅自更换，确需更换的须事先	未经甲方同意擅自更换人员，每人每次扣 0.5 分。			即时		

		征得甲方负责人员同意方可实施						
3	人员管理（2分）	（2配备工作人员必须到监管科进行必要的备案，在上岗期间必须严格遵守国家队法律法规、甲乙双方相关的规章制度，不得私自占用甲方配备电话从事与工作不符事宜。	未到监管科备案的，每人扣0.1分。上岗期间不遵守甲乙双方相关规章制度视情扣1—5分，扣5分为单项成绩不及格。私自占用甲方配备电话从事与工作不符事宜，发现一次扣1分；当月话费超出甲方规定标准部分由乙方负责支付。			即时		
五、节能减排（5分）								
序号	**检查项目**	**工作内容及评定标准**	**评分细则**	**扣分**	**问题描述**	**整改时限**	**整改验证**	**备注**
1	方案及岗位责任制的制定（2分）	（1）根据岗位实际制定节能减排方案及岗位责任制。方案必须符合实际，内容要涵盖节约用电、节约用水、日常巡视中发现跑、冒、滴、漏等现象时处理方式以及不违规使用大功率电器等。	无方案扣5分；无岗位责任制扣5分。 节能方案不符合本办公区实际（明显抄袭）扣1分；内容不全，节电、节水、巡视中发现跑、冒、滴、漏等现象时处理方式以及不违规使用电器具等，缺一项扣0.2分			即时		
2	节能方案的落实（3分）	（2）严格按照岗位责任制要求落实节能方案	保洁完毕后不随手关灯或水源开关，每处扣0.5分；休息区或办公室不按本楼规定开关空调、照明灯，每次每处扣0.5分。发现工作区内跑、冒、滴、漏等现象时不及时报告，每处扣0.2分，造成严重后果扣2分。擅自			即时		

			安装和使用电器具，乱接水源及不科学使用供水，发现一次扣 1—3 分。					

六、单项成绩不及格项目

1. 所属人员工作、值班期间不遵纪守法、触犯国家法律法规、违犯甲乙双方相关管理制度和规定，出现赌博、酗酒、打架斗殴、等违法违规行为的。2. 私自占用值班电话从事与工作不符事宜三次以上。3. 私拉电线造成损失或引起责任事故的；4. 私自动用大楼消防等各类设备设施的。5. 无节能减排工作方案及岗位责任制的。6. 无垃圾分配管理方案的。7. 医疗垃圾处理不按国家规定执行，造成不良影响或责任事故的（卫生办公区参照使用）。8. 由于工作失误导致甲方财务资产重大损失的其他行为。

总分		**综合评定**	**优秀□　良好□　合格□　不合格□**		
乙方专业主管确认签字			**甲方专业主管确认签字**		
备注	**1. 此表格为机关事务管理服务中心（甲方）为检查物业公司（乙方）履行合同情况而制定，各办公区均可参照执行。 2. 卫生保洁服务工作每周例行检查一次，通常由各办公区监管科在物业监管例会结束后组织实施，也可根据实际需要随时进行，并详细记录随时检查结果，作为每周、月末评比依据。 3. 综合评定方法如下：满分为 100 分，90 分以上评定为“优秀”，80——89 分评定为“良好”，70—79 分评定为为“合格”，69 分以下评定为“不合格”。评定结束后，甲乙双方负责人分别签署意见后存档。**				

卫生保洁服务质量年度综合评定表

年度

制表单位：北京市海淀区机关事务管理服务中心

保洁公司名称	季度评定结果								综合评定
	一季度	分	二季度	分	三季度	分	四季度	分	分
服务合同期限 年 月 日— 年 月 日	优 秀□ 良 好□ 合 格□ 不合格□		优 秀□ 良 好□ 合 格□ 不合格□		优 秀□ 良 好□ 合 格□ 不合格□		优 秀□ 良 好□ 合 格□ 不合格□		优 秀□ 良 好□ 合 格□ 不合格□

乙方意见	专业主管签字	项目经理签字	公司总经理签字
甲方意见	专业主管签字	监管科长签字	主管领导签字
备注	此表格为记录机关事务管理服务中心（甲方）检查物业公司（乙方）每季度履行合同情况而制定，各办公区均可参照实行。		

附件十：

消防安全责任书

甲方：北京市海淀区机关事务管理服务中心

乙方：北京国基伟业物业管理有限公司

第一章　总则

第一条　为了加强和规范海淀区人民政府各办公区内的消防安全管理，预防火灾和减少火灾危害，根据《中华人民共和国消防法》，制定本责任书。

第二条　乙方应当遵守消防法律、法规、规章（以下统称消防法规），贯彻预防为主、防消结合的消防工作方针，履行消防安全职责，保障消防安全。

第三条　乙方的法定代表人或者乙方的主要负责人是本单位的消防安全责任人，对本单位的消防安全工作全面负责。

第四条　乙方应当落实逐级消防安全责任制和岗位消防安全责任制，明确逐级和岗位消防安全职责，确定各级、各岗位的消防安全责任人。

第二章　消防安全责任

第五条　乙方的消防安全责任人应当履行下列消防安全职责：

（一）贯彻执行消防法规，保障甲方办公区内的消防安全符合规定，掌握甲方办公区的消防安全情况；

（二）将消防工作与甲方办公区的管理等活动统筹安排，批准实施年度消防工作计划；

（三）为甲方办公区的消防安全提供必要的组织保障；

（四）确定逐级消防安全责任，批准实施消防安全制度和保障消防安全的操作规程；

（五）组织防火检查，督促落实火灾隐患整改，及时处理涉及消防安全的重大问题；

（六）根据消防法规的规定建立义务消防队或微型消防站；

（七）组织制定符合甲方办公区实际的灭火和应急疏散预案，并实施演练。

第六条　乙方根据需要确定在甲方办公区的消防安全管理人。消防安全管理人对乙方的消防安全责任人负责，实施和组织落实下列消防安全管理工作：

（一）拟订年度消防工作计划，组织实施日常消防安全管理工作；

（二）组织制订消防安全制度和保障消防安全的操作规程并检查督促其落实；

（三）拟订消防安全工作的资金投入和组织保障方案；

（四）组织实施防火检查和火灾隐患整改工作；

（五）组织管理义务消防队或微型消防站；

（六）在员工中组织开展消防知识、技能的宣传教育和培训，组织灭火和应急疏散预案的实施和演练；

（七）保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；

（八）保障公共消防设施、器材以及消防安全标志完好有效。

第三章　消防安全管理

第七条　乙方应当按照国家有关规定，结合甲方办公区的特点，建立健全各项消防安全制度和保障消防安全的操作规程，并公布执行。

第八条　乙方消防安全制度主要包括以下内容：消防安全教育、培训；防火巡查、检查；安全疏散设施管理；消防（控制室）值班；消防设施、器材维护管理；火灾隐患整改；用火、用电安全管理；易燃易爆危险物品和场所防火防爆；义务消防队或微型消防站管理的组织管理；灭火和应急疏散预案演练；燃气和电气设备的检查和管理（包括防雷、防静电、充电桩）；消防安全工作考评和奖惩；其他必要的消防安全内容。

第九条　乙方应当将容易发生火灾、一旦发生火灾可能严重危及人身和财产安全以及对消防安全有重大影响的部位确定为消防安全重点部位，设置明显的防火标志，实行严格管理。

第十条　乙方应当保障疏散通道、安全出口畅通，并设置符合国家规定的消防安全疏散指示标志和应急照明设施，保持防火门、防火卷帘、消防安全疏散指示标志、应急照明、机械排烟送风、火灾事故广播等设施处于正常状态。

严禁下列行为：

（一）占用疏散通道；

（二）在安全出口或者疏散通道上安装栅栏等影响疏散的障碍物；

（三）在工作期间将安全出口上锁、遮挡或者将消防安全疏散指示标志遮挡、覆盖；

（四）其他影响安全疏散的行为。

第十一条　乙方全体人员均为义务消防队员。乙方应当根据消防法规的有关规定组织开展消防业务学习和灭火技能训练，提高预防和扑救火灾的能力。乙方消防安全管理人为义务消防队长。乙方要组织全体义务消防队员分批参加业务培训，学习消防法规、消防知识，进行演练。要求熟练掌握使用各种消防器材，一旦出现火情，立即主动参加灭火战斗。

第十二条　甲方办公区发生火灾时，应当立即实施灭火和应急疏散预案，务必做到及时报警，迅速扑救火灾，及时疏散人员。

乙方应当为公安消防机构抢救人员、扑救火灾提供便利和条件。

火灾扑灭后，乙方应当保护现场，接受事故调查，如实提供火灾事故的情况，协助公安消防机构调查火灾原因，核定火灾损失，查明火灾事故责任。未经公安消防机构同意，不得擅自清理火灾现场。

第十三条　乙方应当对动用明火实行严格的消防安全管理。禁止在具有火灾、爆炸危险的场所使用明火；因特殊情况需要进行电、气焊等明火作业的，动火部门和人员应当到机关事务管理服务中心监管科办理审批手续，落实现场监护人，在确认无火灾、爆炸危险后方可动火施工。动火施工人员应当遵守消防安全规定，并落实相应的消防安全措施。

建筑物局部施工需要使用明火时，乙方要监督施工单位采取措施，将施工区和使用区进行防火分隔，清除动火区域的易燃、可燃物，配置消防器材，专人监护，保证施工及使用范围的消防安全。

第四章　防火检查

第十四条　乙方应当进行每日防火巡查，并确定巡查的人员、内容、部位和频次。巡查的内容应当包括：

（一）用火、用电有无违章情况；

（二）安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好；

（三）消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整；

（四）常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品影响使用；

（五）消防安全重点部位的人员在岗情况；

（六）其他消防安全情况。

防火巡查人员应当及时纠正违章行为，妥善处置火灾危险，无法当场处置的，应当立即报告。发现火灾应当立即报警并及时扑救。

防火巡查应当填写巡查记录，巡查人员及其主管人员应当在巡查记录上签字确认。

第十五条　乙方应当至少每月进行一次防火检查。检查的内容应当包括：

（一）火灾隐患的整改情况以及防范措施的落实情况；

（二）安全疏散通道、疏散指示标志、应急照明和安全出口情况；

（三）消防车通道、消防水源情况；

（四）灭火器材配置及有效情况；

（五）用火、用电有无违章情况；

（六）重点工种人员以及其他员工消防知识的掌握情况；

（七）消防安全重点部位的管理情况；

（八）易燃易爆危险物品和场所防火防爆措施的落实情况以及其他重要物资的防火安全情况；

（九）消防（控制室）值班情况和设施运行、记录情况；

（十）防火巡查情况；

（十一）消防安全标志的设置情况和完好、有效情况；

（十二）其他需要检查的内容。

防火检查应当填写检查记录。检查人员和被检查部门负责人应当在检查记录上签字确认。

第十六条　乙方应当按照建筑消防设施检查维修保养有关规定的要求，对建筑消防设施的完好有效情况进行检查和维修保养，对第三方服务出具的消电检报告中存在问题进行整改，出具整改报告并存档备查。

第十七条　乙方应当协助监管科定期组织对灭火器进行维护保养和维修检查。对灭火器应当建立档案资料，记明配置类型、数量、设置位置、检查维修单位（人员）、更换药剂的时间等有关情况。

第五章　火灾隐患整改

第十八条　乙方对存在的火灾隐患，应当及时予以消除。

第十九条　对下列违反消防安全规定的行为，乙方应当责成有关人员当场改正并督促落实：

（一）违章使用明火作业或者在具有火灾、爆炸危险的场所吸烟、使用明火等违反禁令的；

（二）将安全出口上锁、遮挡，或者占用、堆放物品影响疏散通道畅通的；

（三）消火栓、灭火器材被遮挡影响使用或者被挪作他用的；

（四）常闭式防火门处于开启状态，防火卷帘下堆放物品影响使用的；

（五）消防设施管理、值班人员和防火巡查人员脱岗的；

（六）违章关闭消防设施、切断消防电源的；

（七）其他可以当场改正的行为。

违反前款规定的情况以及改正情况应当有记录并存档备查。

第二十条　消防管理人员应当根据本部门的管理分工，及时将存在的火灾隐患向单位的消防安全管理人和甲方报告，提出整改方案。

第六章　消防安全宣传教育和培训

第二十一条 乙方应当通过多种形式开展经常性的消防安全宣传教育。乙方对每名员工应当至少每年进行一次消防安全培训。宣传教育和培训内容应当包括：

（一）有关消防法规、消防安全制度和保障消防安全的操作规程；

（二）本单位、本岗位的火灾危险性和防火措施；

（三）有关消防设施的性能、灭火器材的使用方法；

（四）报火警、扑救火灾以及自救逃生的知识和技能。

第二十二条　下列人员应当接受消防安全专门培训：

（一）乙方的消防安全责任人、消防安全管理人；

（二）专、兼职消防管理人员；

（三）消防控制室的值班、操作人员；

（四）其他依照规定应当接受消防安全专门培训的人员。

第七章　灭火、应急疏散预案和演练

第二十三条　乙方制定的灭火和应急疏散预案应当包括下列内容：

（一）组织机构，包括：指挥协调组、灭火行动组、通讯联络组、疏散引导组、安全防护救护组；

（二）报警和接警处置程序；

（三）应急疏散的组织程序和措施；

（四）扑救火灾的程序和措施；

（五）通讯联络、安全防护救护的程序和措施。

第二十四条　乙方应当按照灭火和应急疏散预案，至少每半年进行一次演练，并结合实际，不断完善预案。

第八章　消防档案

第二十五条　乙方应当建立健全消防档案。消防档案应当包括消防安全基本情况和消防安全管理情况。消防档案应当详实，全面反映乙方消防工作的基本情况，并附有必要的图表，根据情况变化及时更新。并应当对消防档案统一保管、备查。

第二十六条　消防安全基本情况应当包括以下内容：

（一）甲方办公区基本概况和消防安全重点部位情况；

（二）建筑物或者场所施工、使用的消防设计审核、消防验收以及消防安全检查的文件、资料；

（三）消防管理组织机构和各级消防安全责任人；

（四）消防安全管理制度；

（五）消防设施、灭火器材情况；

（六）专职消防队、义务消防队人员及其消防装备配备情况；

（七）消防安全重点部位情况；

（八）与消防安全有关的重点工种人员情况；

（九）灭火和应急疏散预案；

（十）新增消防产品、防火材料的合格证明材料。

第二十七条　消防安全管理情况应当包括以下内容：

（一）公安消防机构填发的各种法律文书；

（二）消防设施定期检查记录、自动消防设施全面检查测试的报告以及维修保养的记录；

（三）火灾隐患及其整改情况记录；

（四）防火检查、巡查记录；

（五）有关燃气、电气设备检测（包括防雷、防静电）等记录资料；

（六）消防安全教育、培训记录；

（七）灭火和应急疏散预案的演练记录；

（八）火灾情况记录；

（九）消防奖惩情况记录。

前款规定中的第（二）、（三）、（四）、（五）项记录，应当记明检查的人员、时间、部位、内容、发现的火灾隐患以及处理措施等；第（六）项记录，应当记明培训的时间、参加人员、内容等；第（七）项记录，应当记明演练的时间、地点、内容、参加部门以及人员等。

第九章　奖惩

第二十八条　乙方应当将消防安全工作纳入内部检查、考核、评比内容。对在消防安全工作中成绩突出的部门（班组）和个人，乙方应当给予表彰奖励。对未依法履行消防安全职责或者违反乙方消防安全制度的行为，应当依照有关规定对责任人员给予行政纪律处分或者其他处理。

附件十一：

办公区生活垃圾分类处理实施管理方案

根据《北京市生活垃圾管理条例》《北京市党政机关生活垃圾分类工作实施方案》《海淀区政府集中办公区生活垃圾分类工作实施方案》等文件以及当年的工作计划、工作任务、工作要求等，完成乙方应完成的相关工作。

具体要求：

（一）按照统一标准配置相应垃圾收集容器，按照《生活垃圾分类标志》（GB/T19095）的有关要求，对垃圾收集容器规范喷涂或张贴标志。在各垃圾收集容器、集中中转站张贴垃圾分类明细图，垃圾分类说明、指南等，引导干部职工自觉分类投放垃圾，避免混投误放。

（二）在合理设置垃圾收集容器、处理设备的同时，要定期进行维护，确保各类设备、器具完好。保持垃圾收容器及周边环境干净、整洁。

（三）要根据实施方案中有关要求，结合本办公区实际情况，合理配备垃圾收容器，并形成统计台账。台账中要求明确各类收容器规格、数量、放置位置等信息，以备查询。

（四）要建立垃圾分类种类、数量、移交、去向、处理等信息台账，逐日对本办公区各类垃圾产生量进行称重，并做好记录，按照日、周、月、年进行数据汇总整理，形成完整的统计台账。

（五）要规范后厨管理，严格食品加工操作流程，要充分利用边角料、剩余半成品，减少浪费，推动源头减量。就餐环节要大力倡导“光盘行动”，在餐厅明显位置摆放或张贴醒目标识，引导就餐干部职工适量取餐，杜绝餐饮浪费现象，减少厨余垃圾产生量。在就餐时间，安排专人对后厨、就餐人员厨余垃圾投放情况进行监督；隔油池应根据要求进行定期清理。

（六）要对每日产生的垃圾进行及时清运。清运时按照收纳单位的要求，严格分类交送，不得随意混合。

（七）制定工作方案和计划，建立和细化各项台账，加强设施、器具管理，形成完整的垃圾分类工作体系。

附件十二：

第二办公区物业工程、会议、保洁、绿化服务岗位人员配备方案

岗位	人数	工作职责
项目经理	1	全面负责各项房产维修管理工作及各项会议、保洁、绿化服务保障工作。
工程部经理（主管）	1	协助项目经理负责各项房产设备维修管理工作，负责全部设备的使用、管理和技术保障工作
库管兼文员	1	负责接听报修电话，维修派工，库房材料出入库登记、节能情况的汇总、文件收发派送及文字材料的整理、存档等工作。
电工主管	1	负责供配电保障工作及供电设备的检查维修、保养管理工作。
综合维修主管	1	负责空调系统、给排水系统、消防水系统、中水系统、排烟系统、通风系统、防雷接地系统、生活水系统、雨水喷灌系统、天然气系统，建筑及办公家具及其他设备的运行保障，检查、维修、保养管理工作。
电梯安全员	1	负责楼内各类电梯的巡视检查工作。
综合维修工	3	负责入户维修及公共区域设备设施维修保养，巡视检查及 24 小时值班工作。负责给排水设备运行、维修、保养、房屋维修、保养。
空调运行值班员	4	负责空调系统 24 小时有效运行，并能够担任维修保养工作。
强电、弱电及综合维修员工	1	负责会议保障及中控设备、消防设备、楼宇自控设备、电话系统、会议设备等的调试维修保养工作及 24 小时值班工作。
弱电主管	1	负责组织员工做好会议保障及中控设备、消防设备、楼宇自控设备、电视电话设备等的维修保养工作。
监控室值班人员	4	负责中控室值班、巡检及 24 小时值班工作。
配电室主管	1	负责配电室日常运行、人员的管理工作，及自身的值班工作。
配电室值班员	6	负责强电室值班工作，负责节能管理及节能数据的统计和整理工作和日常 的巡视检查、抄表及 24 小时值班工作。
空调主管	1	负责主楼空调设备及康体设备的日常运行、人员的管理及自身的值班工作。
会服主管	1	全面管理会议服务、办公室清洁服务各项工作。
前台文员	2	负责热线电话的接听，回答机关提出的各类问题，做好会议室预定，文件收发派送及各种文字材料的整理和存档工作，及甲方监管科值班室值班工作。

会议服务员	11	负责日常会议的接待服务工作及日常一些临时性工作，做好重要接待及大型会议的会场布置等工作。
保洁主管（经理）	1	全面管理保洁各项工作。
保洁员	32	负责楼内外所有公共区域卫生保洁、疫情消毒工作、垃圾清理及清运、楼内消杀防治病虫害工作、大楼外墙面及玻璃面清洗工作，化粪池清掏工作。
绿化人员	2	树木的养护、草坪的养护、绿化带的养护。
共计 76 名服务人员。		

监管科科长：　　第三方服务公司负责人：

人才发展中心办公区物业工程、会议、保洁、绿化服务岗位人员配备方案

岗位	人数	工作职责
项目经理	1	全面负责各项房产维修管理工作及各项会议、保洁服务保障工作。
工程部经理（主管）	1	协助项目经理负责各项房产设备维修管理工作，负责全部设备的使用、管理和技术保障工作。
库管兼文员	1	负责接听报修电话，维修派工，库房材料出入库登记、节能情况的汇总、文件收发派送及文字材料的整理、存档等工作。
电工主管	1	负责供配电保障工作及供电设备的检查维修、保养管理工作。
综合维修主管	1	负责空调系统、给排水系统、消防水系统、中水系统、排烟系统、通风系统、防雷接地系统、生活水系统、雨水喷灌系统、天然气系统，建筑及办公家具及其他设备的运行保障，检查、维修、保养管理工作。
电梯安全员	1	负责楼内各类电梯的巡视检查工作。
综合维修工	3	负责入户维修及公共区域设备设施维修保养，巡视检查及 24 小时值班工作。负责给排水设备运行、维修、保养、房屋维修、保养。
空调运行值班员	3	负责空调系统 24 小时有效运行，并能够担任维修保养工作。
强电、弱电及综合维修员工	1	负责会议保障及中控设备、消防设备、楼宇自控设备、电话系统、会议设备等的调试维修保养工作及 24 小时值班工作。
监控室值班人员	4	负责中控室值班、巡检及 24 小时值班工作。
配电室值班员	3	负责强电室值班工作，负责节能管理及节能数据的统计和整理工作和日常 的巡视检查、抄表及 24 小时值班工作。
会服主管	1	全面管理会议服务、办公室清洁服务各项工作。
前台文员	1	负责热线电话的接听，回答机关提出的各类问题，做好会议室预定，文件收发派送及各种文字材料的整理和存档工作，及甲方监管科值班室值班工作。
会议服务员	5	负责日常会议的接待服务工作及日常一些临时性工作，做好重要接待及大型会议的会场布置等工作。
保洁主管（经理）	1	全面管理保洁各项工作。
保洁领班	1	负责保洁工作日常巡查，质量监督，物料管理，培训员工并处理保洁相关问题。

保洁员	20	负责楼内外所有公共区域卫生保洁、疫情消毒工作、垃圾清理及清运、楼内消杀防治病虫害工作、大楼外墙面及玻璃面清洗工作，化粪池清掏工作。
共计 49 名服务人员。		

监管科科长：[illegible] 第三方服务公司负责人：[illegible]

曙光办公中心办公区物业工程、会议、保洁、绿化服务岗位人员配备方案

岗位	人数	工作职责
项目经理	1	全面负责各项房产维修管理工作及各项会议、保洁服务保障工作。
工程部经理（主管）	1	协助项目经理负责各项房产设备维修管理工作，负责全部设备的使用、管理和技术保障工作。
库管兼文员	1	负责接听报修电话，维修派工，库房材料出入库登记、节能情况的汇总、文件收发派送及文字材料的整理、存档等工作。
综合维修工	4	负责入户维修及公共区域设备设施维修保养，巡视检查，收发室报刊分发，及24小时值班工作。负责给排水设备运行、维修、保养、房屋维修、保养。
监控室值班人员	6	负责中控室值班、巡检及24小时值班工作
配电室主管	1	负责配电室日常运行、人员的管理工作，及自身的值班工作。
配电室值班员	3	负责强电室值班工作，负责节能管理及节能数据的统计和整理工作和日常 的巡视检查、抄表及24小时值班工作。
会服主管	1	全面管理会议服务、办公室清洁服务各项工作。
前台文员	1	负责热线电话的接听，回答机关提出的各类问题，做好会议室预定，文件收发派送及各种文字材料的整理和存档工作，及甲方监管科值班室值班工作。
会议服务员	1	负责日常会议的接待服务工作及日常一些临时性工作，做好重要接待及大型会议的会场布置等工作。
保洁主管（经理）	1	全面管理保洁各项工作。
保洁员	14	负责楼内外所有公共区域卫生保洁、疫情消毒工作、垃圾清理及清运、楼内消杀防治病虫害工作、大楼外墙面及玻璃面清洗工作，化粪池清掏工作。
共计35名服务人员。		

监管科科长：第三方服务公司负责人：

附件十三：

第二办公区 物业服务费用明细表

序号	分项名称	单价（元）	合计（元）	备注
1	人工费用	4504593.60	4504593.60	/
2	办公费用	43235.04	43235.04	/
3	工具耗材费用	43140.00	43140.00	/
4	茶叶款（固定费用）	20000.00	20000.00	/
5	卫生纸、擦手纸（固定费用）	187720.00	187720.00	/
6	洗手液及除味材料（固定费用）	8600.00	8600.00	/
7	垃圾清运（固定费用）	35000.00	35000.00	/
8	绿化养护	90000.00	90000.00	/
9	固定资产折旧费用	11570.64	11570.64	/
10	专项费用	86400.00	86400.00	/
11	预提管理费用	75453.89	75453.89	/
12	税金	306342.79	306342.79	/
总计（元）	/	5412055.96	5412055.96	/

监管科科长：　　第三方服务公司负责人：

人才发展中心 物业服务费用明细表

序号	分项名称	单价（元）	合计（元）	备注
1	人工费用	2984664.12	2984664.12	/
2	办公费用	43235.04	43235.04	/
3	工具耗材费用	7560.00	7560.00	/
4	茶叶款（固定费用）	7000.00	7000.00	/
5	卫生纸、擦手纸（固定费用）	165360.00	165360.00	/
6	洗手液及除味材料（固定费用）	7000.00	7000.00	/
7	垃圾清运（固定费用）	25000.00	25000.00	/
8	固定资产折旧费用	6852.00	6852.00	/
9	专项费用	66426.36	66426.36	/
10	预提管理费用	49696.46	49696.46	/
11	税金	201767.64	201767.64	/
总计（元）	/	3564561.62	3564561.62	/

监管科科长：

第三方服务公司负责人：

曙光办公中心 物业服务费用明细表

序号	分项名称	单价（元）	合计（元）	备注
1	人工费用	2123111.88	2123111.88	/
2	办公费用	37324.92	37324.92	/
3	工具耗材费用	20700.00	20700.00	/
4	固定资产折旧费用	6012.00	6012.00	/
5	茶叶款（固定费用）	10000.00	10000.00	/
6	卫生纸、擦手纸（固定费用）	99840.00	99840.00	/
7	洗手液及除味材料（固定费用）	8000.00	8000.00	/
8	垃圾清运（固定费用）	15000.00	15000.00	/
9	专项费用	54600.00	54600.00	/
10	预提管理费用	35618.83	35618.83	/
11	税金	144612.46	144612.46	/
总计（元）	/	2554820.09	2554820.09	/

监管科科长：　　第三方服务公司负责人：