清河街道机关物业服务合同书

甲 方：北京市海淀区人民政府清河街道办事处

乙 方：北京海务物业管理有限公司

经甲乙双方协商，就 清河街道机关物业 服务事项达成以下合同内容：

第一条 服务项目

1、项目名称： 清河街道办事处机关物业服务项目

2、服务地点： 小营西路 20 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：甲方的采购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、保安、保洁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：《北京市海淀区清河街道消防安全责任书》；

附表一：房产设备管理、运行与维修服务质量评定表

附表二：房产设备管理、运行与维修服务质量年度综合评定表

附表三：会议、礼仪服务质量检查评分标准

附表四：会议礼仪服务质量季度综合评定表

2、乙方须针对甲方楼宇、房产、设备的特点制定具体、可行的维修保养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》；

（2）按实际需求制定月度、季度的房产设备维修、维护所需的物料清单，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、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。

4、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。

第三条 服务时间

合同有效期： 2026 年 9 月 1 日至 2027 年 8 月 31 日

如通过招标采购确定的供应商，服务期限届满后，委托单位可根据区财政局的规定，双方在不改变合同服务范围、合同服务费用及其他合同主要条款的情况下，合同可再续签两次，总服务期限不超过三年。

合同有效期期间，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，甲方均有权终止合同。

第四条 服务费用及支付方式

1、物业管理服务费总计 265.0896 万元，即人民币 265.0896 万元。

2、根据物业服务的特点，双方通过协商，物业服务费采取先服务后付费、按季度支付的形式，甲方每季度向乙方支付人民币 662724 元(甲方有权依据日常监督检查情况和乙方存在的问题在支付的物业费中扣减相应的费用)，乙方按照海淀区政府采购规定向甲方出具发票

和相关手续。

3、甲方对乙方的考评连续 2 个月或累计达 3 个月不合格的，甲方有权解除物业服务协议，同时乙方应当向甲方支付全年约定物业费的 3%的违约金。

4、物业服务费主要用于以下开支：

（1）管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费、加班费等；

（2）物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护维修费用；

（3）物业管理区域内清洁卫生费用；

（4）物业管理区域内秩序维护费用；

（5）物业管理活动的费用

（6）物业服务企业固定资产折旧；

（7）法定税费；

（8）物业服务企业的利润。

（9）双方商定的其他服务的费用。

5、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、乙方为甲方该办公区提供保安保洁维修及会议服务人员共计 40 人，其中项目经理 1 人，保安 10 人，保洁 15 人，综合维修 1 人，会议服务人员 3 人（含主管 1 人），中监控 6 人，高压运行 4 人（含强电主管 1 名）。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（含）以上文化，本职工作经验 8 年（含）以上资历，并持有全国物业管理企业经理证，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、乙方为甲方提供的全部强电专业人员，需持有可操作高压电工作业特种作业证书（电工专业），且主管提供 5 年及以上工作经验简历，维修电工需提供低压或高压电工特种作业操作证。

4、乙方为甲方提供综合维修员工（包括瓦、木、油工）：负责给排水设备运行、维修、

保养、房屋维修、保养。持有有效期内的高压电工特种作业操作证，有5年以上相关岗位工作经验。

5、乙方负责办公区域24小时门岗值班执勤、夜间巡视、车场和办公场所车辆指挥和管理、快递收发、街道办事处监控值班室监控设备的管理和各监控场所的监督、消防机柜24小时看管、以及治安、防火、人员管理工作。其中，监控室值班人员需全部持有公安部消防局颁发的消防设施操作员证（原建筑物消防员证仍然有效）。

6、乙方负责街道办事处办公区域、院墙内指定的卫生保洁工作，包括不限于楼层走廊、卫生间、开水间、杂物间、会议室、休息室、接待室、活动室、淋浴间、门前三包区域、庭院、停车场、标牌、围栏、灯具、办事大厅等所有区域的保洁服务。负责办公活动场所服务区域内的垃圾清运工作，收集垃圾桶内垃圾投入指定区域，清运后及时冲洗，保持垃圾桶的干净整洁。按要求准确进行垃圾分类、清运。负责定期对指定区域内进行虫控消杀、鼠害防治、蚊蝇防治、蟑螂防治工作，做好有害生物防治工作。

7、乙方会服主管5年及以上工作经验简历，其他会议服务人员提供健康证。负责会前会场布置，会议前和会议期间茶品和茶水的准备和供应工作。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。会议区、会议室所有音响设备的使用管理。各种会议活动场所环境的布置，其它接待物品的摆设工作。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。协助处理会议期间突发事宜或特殊情况。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。

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采购文件中的要求，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。维修保养换置下的物品、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，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。

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。

此外，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。

同时，乙方应当与进入领导办公室的会议服务人员签订保密协议，并对上述人员严格管理，加强教育。

13、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。

14、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。

15、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。

16、乙方应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。

17、乙方应与其全部人员签订合法有效的劳动合同，应依法为其人员办理国家规定的各种社会保险，应按期足额向其服务人员发放有关补贴费用；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

18、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。

19、乙方有权要求甲方按时支付服务费用。

20、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。

21、乙方应当承诺所提供的服务员人数不得低于 40 人，不得出现空岗及外部兼职情况。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。

22、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。

23、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内的义务与责任，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规定的任何情节，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1‰-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。

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月度服务费用的1‰-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月度服务费用的1‰-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1‰-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、服务期截止时违约金累计最高限额不超过合同总价款的5%。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、任何一方终止或解除合同的情况下，乙方必须保持正常的服务，直到新的承包方进

场交接完毕为止。合同终止或合同解除开始后到新的承包方进场前，乙方为甲方提供的服务费用按**全年合同总价款÷365×服务天数**计算。

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　禁止转包分包条款

乙方不得将本合同约定的全部物业服务义务整体转包给任何第三方，也不得将全部物业服务内容肢解后，以分包、托管、合作经营等名义分别转包给第三方，同时乙方必须自行组建管理团队，全面履行本合同约定的物业服务职责。任何导致本项目物业服务核心管理职责、主要服务内容全部由第三方实际履行的行为，均视同转包，甲方有权依据本条款追究乙方违约责任。

若乙方违反本条款约定，擅自整体转包、违法分包，或未经甲方同意擅自开展专项分包的，乙方应按本合同年度物业服务费用总额的 20% 向甲方支付违约金；违约金不足以弥补甲方实际损失的，乙方还应就不足部分予以全额赔偿。同时甲方有权单方解除本合同，且不承担任何违约责任。

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。

本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份，具有同等效力。

附件一：《房产设备运营、管理、维修、保安、保洁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：《北京市海淀区清河街道消防安全责任书》

附表一：房产设备管理、运行与维修服务质量评定表

附表二：房产设备管理、运行与维修服务质量年度综合评定表

附表三：会议、礼仪服务质量检查评分标准

附表四：会议礼仪服务质量季度综合评定表

甲　　方：（公章）

法定代表人：（签字）

授权委托人：（签字）

乙　　方：（公章）

法定代表人：（签字）

授权委托人：（签字）

联系电话：

开户银行：

账　　号：

签订日期：

2026 年 8 月 25 日　　2026 年 8 月 25 日

附件一： 房产设备运营、管理、维修、保安、保洁服务内容和标准要求

1.房产维修管理

（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负责钢木门窗整修、拆换五金。

③负责修补楼破损的楼地面砖。

④负责办公家具、物资材料的搬运、维修工作。

⑤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。

⑥下水道的疏通、修补及化粪池的清排。

⑦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接到报修后10分钟到达现场，一般维修当日完成，特殊情况3日内完成。

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。

（3）工作流程

一般性维修养护：乙方制定维修计划或方案→上报综合办公室审批→乙方完成一般性维修养护工作→向综合办公室备案。

其他维修项目：乙方报修→综合办公室现场查看→确需修缮的上办公会审批→按规定确定施工单位→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，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、维护和高、低压配电室的值班工作，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监督工作。

⑥协助高压绝缘工具年检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，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，在停送电过程中要认真执行“两票一制”制度，在强电主管的监护下，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。

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、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。

4.给排水系统运行管理和维保（自来水、生活热水、开水、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负责室内外各种排污管道的疏通、维修。

⑤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。

⑥做好节约用水工作，制定节水方案和用水计划。

⑦每月抄水表一次，要做到专人负责，做好登记。

⑧必须严格按照给排水设备的操作规程操作。

5. 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、煤气探头、感温探测器的日常检测工作；协助专业公司对感烟探头、煤气探头、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，煤气探头，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。

6. 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和保障工作。

②负责弱电系统设备和通讯设备的检查监督工作。

③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。

④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。

（2）标准要求

①熟练掌握各种设备的功能、性能，接到报修10分钟到达现场，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。

②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。

③做好电话的保密工作和移动通讯信号检查工作。

④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%。

⑤机关大楼的感烟探头，煤气探头，感温探测器，手动报警按钮，消火栓（包括水龙带、枪头）等设备完好率达98%以上。

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做好设备的运行记录及设备的检查、维修、保养登记。

7.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。

8.其它设备管理及服务

（1）负责其它设施的检查维修保养工作。

（2）负责办公区新增设备的管理、维修、保养工作。

（3）做好办公区各项施工的协调、协助、监督工作。

（4）中标后按甲方需要、及时选派中控、监控值班人员担负值班任务。

（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。

（6）中标后根据甲方要求，替甲方代为保管的物资要建立账簿，建立出入库手续，配合甲方做好对该类物资定期、不定期的清点。

（7）办公区内经维修被替换下来的物资、设备、配件要统一交甲方处理。

第二：会议服务

1．服务需求

（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）会议区、会议室所有音响设备的使用管理。

（4）各种会议活动场所环境的布置，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。

2．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）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。

3．人员要求：（建议人员配备标准：_3_人，各岗位数量由供应商在服务方案中明确）

（1）五官端正、身体健康、体型适中。

（2）服务员要举止大方、文雅、端庄。

（3）上岗应经过指定医院的健康检查，并符合相关规定，持有健康证。

（4）人员岗位配备参考方案。

4．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 分钟迎接确认参会人员--会中服务。

（2）会议服务程序

（a）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。

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

（c）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。

（d）可根据实际要求而定是否准备横幅、饮料等。

（e）会议室中设专职服务员服务。

（f）会议服务员每隔 15 到 20 分钟进行倒水巡查一次。

（3）会议服务标准

（a）会议服务员每年必须年检一次，持《健康证》上岗。

（b）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。

（c）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。

（d）服务员为客人倒水时要右手拿暖壶，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。

（e）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。

（f）会议结束后，会议服务员要礼貌送客并通知服务主管。

（g）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。

（h）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。

（i）夏季积极配合保洁做好会议室及接待室的杀蚊、蝇、灭鼠虫等工作。

（j）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

（a）洗涤茶具的设备要清洁卫生。

（b）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、五檫干。

（c）按消毒液 1：20 水的比例配置，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。

（d）茶具必须达到光、洁、无污染。

（e）消毒后的茶具要有专柜储存，无杂物、污垢。

（f）每次消毒茶具后，都要认真仔细。

（g）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，通知保洁员做会议室的卫生。

第三：保安服务

服务需求：主要包括办公区域24小时门岗值班执勤、夜间巡视、车场和办公场所车辆指挥和管理、快递收发、街道办事处监控值班室监控设备的管理和各监控场所的监督、消防机柜24小时看管、以及治安、防火、人员管理工作；物业服务区域内杜绝火灾隐患。负责制订物业管理服务（保安）工作计划，并组织实施。

第四：保洁服务

1.保洁服务范围

1.1负责街道办事处办公区域内指定的卫生保洁工作，包括不限于楼层走廊、卫生间、开水间、杂物间、会议室、休息室、接待室、活动室、淋浴间等所有区域的保洁服务。

1.2负责街道办事处包括但不限于院墙以里的全部区域：门前三包区域、庭院、停车场、标牌、围栏、灯具、办事大厅等所有区域的保洁服务。

1.3负责办公活动场所服务区域内的垃圾清运工作，收集垃圾桶内垃圾投入指定区域，清运后及时冲洗，保持垃圾桶的干净整洁。按要求准确进行垃圾分类、清运、

1.4负责定期对指定区域内进行虫控消杀、鼠害防治、蚊蝇防治、蟑螂防治工作，做好有害生物防治工作。

2.保洁服务要求

2.1保洁员应着的统一工装，并正确佩戴证件，注意仪容仪表；

2.2日常保洁所需工具、厕所等公共区域的卫生用纸由委托方提供。

2.3物业派入的保洁人员必须遵守委托方的规章制度及有关规定。

2.4遵守相关管理规定和制度；

2.5每日定时对服务区域进行卫生巡视，保持服务区域无积尘、无污渍、无水迹，干净整洁，保洁标准如下：

清扫分业		作业内容	保洁频率	作业标准
大厅、走廊	日常保洁	地面（牵尘）	随时保洁	地面光亮、无尘、无杂物
		踢脚线（除尘、擦拭）	2次/周	清洁、无积尘
		指示牌、金属件（擦拭）	1次/日	无污迹、清洁无尘

		扶手、护栏及各种柱体（擦拭）	1 次/日	清洁无尘
		大门玻璃、拉手（擦拭）	1 次/日	无污渍、光洁明亮
		废旧电池回收桶等附属物	1 次/日	清洁无尘
		消防设备（擦拭）	1 次/日	清洁无尘
		垃圾桶（清理擦拭）	1 次/日	无杂物、光洁明亮
	定期保洁	大厅内墙壁（除尘）	1 次/月	清洁无尘
		楼道地面清洗	1 次/半年	光洁、无污垢、无积尘
步梯	日常保洁	台阶（拖抹）	1 次/日	无尘
		窗台（擦拭）	1 次/日	无尘
		扶手（擦拭）	1 次/日	无尘
	定期保洁	电镀件、不锈钢件	1 次/周	光亮，洁净
		墙群、踢脚线（擦拭）	1 次/周	洁净、无尘
		更换脚垫清扫地面、显示屏擦拭	1 次/周	脚垫上面无杂物
会议室接待室	日常保洁	安排会议室地面、墙面、桌、凳等擦拭	用前、用后	无尘、无杂物，洁净
备　注				

第五：人员组成及基本要求

1.人员组成及基本要求：（建议人员配备标准：40 人，各岗位数量由投标人在服务方案中明确）

（1）项目负责人（项目经理）：熟悉物业管理作业流程和较全面的物业管理知识，需大专（含）以上文化，本职工作经验 8 年(含)以上资历，并持有全国物业管理企业经理证，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。

（2）提供的全部强电专业人员，需持有可操作高压电工作业特种作业证书（电工专业），且主管提供 5 年及以上工作经验简历，维修电工需提供低压或高压电工特种作业操作证。

（3）综合维修员工（包括瓦、木、油工）：负责给排水设备运行、维修、保养、房屋维修、保养。持有有效期内的高压电工特种作业操作证，有 5 年以上相关岗位工作经验。

（4）保安人员：负责办公区域 24 小时门岗值班执勤、夜间巡视、车场和办公场所车辆指挥和管理、快递收发、街道办事处监控值班室监控设备的管理和各监控场所的监督、消防机柜 24 小时看管、以及治安、防火、人员管理工作。其中，监控室值班人员需全部持有公安部消防局颁发的消防设施操作员证（原建筑物消防员证仍然有效）。

（5）保洁人员：负责街道办事处办公区域、院墙内指定的卫生保洁工作，包括不限于楼层走廊、卫生间、开水间、杂物间、会议室、休息室、接待室、活动室、淋浴间、门前三包区域、庭院、停车场、标牌、围栏、灯具、办事大厅等所有区域的保洁服务。负责办公活动场所服务区域内的垃圾清运工作，收集垃圾桶内垃圾投入指定区域，清运后及时冲洗，保持

垃圾桶的干净整洁。按要求准确进行垃圾分类、清运。负责定期对指定区域内进行虫控消杀、鼠害防治、蚊蝇防治、蟑螂防治工作，做好有害生物防治工作。

（6）会议保障人员：会服主管5年及以上工作经验简历，其他会议服务人员提供健康证。负责会前会场布置，会议前和会议期间茶品和茶水的准备和供应工作。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。会议区、会议室所有音响设备的使用管理。各种会议活动场所环境的布置，其它接待物品的摆设工作。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。协助处理会议期间突发事宜或特殊情况。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。

（7）提供针对本项目的物业人员培训方案。

（8）提供针对本项目的节能管理及主要设备节能降耗方案。

（9）提供针对本项目的物业服务接管方案。

（10）提供针对本项目的物业人员日常管理制度。

2.人员组成及基本要求：

（建议人员配备标准：40人，各岗位数量由投标人在服务方案中明确）

房产设备维修管理		
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、保安管理、保洁及各项会议服务保障工作。
综合维修	1	负责综合维修的配工，入户维修的管理及公区设备设施维修保养，巡视检查及日常值班
保安	10	主要包括三个办公区域24小时门岗值班执勤、夜间巡视、车场和办公场所车辆指挥和管理、快递收发、街道办事处监控值班室监控设备的管理和各监控场所的监督、消防机柜24小时看管、以及治安、防火、人员管理工作；物业服务区域内消防设施的维修、养护、管理和使用，杜绝火灾隐患。
保洁	15	办公楼内公共环境（包括公共场地、房屋建筑物共用部位）楼道、楼梯、楼道内墙体部分、卫生间、会议室、开水房等公共区域的清洁卫生、垃圾的收集、清运；停车场、院内公共场所的保洁、垃圾清扫清运等；公用绿地、花木等的养护、管理。负责机关楼内垃圾分类宣传、指导及正确分类，清运消纳垃圾，确保各项工作符合《北京市垃圾分类管理条例》

		及考核标准。
会议保障 （含主管 1 名）	3	打字、复印、调试视频会议设备、会议服务。
中监控	6	监控设备运营状态、维护保养设备。
高压运行（含强电、弱电主管各 1 名）	4	负责高压配电设备的安全运行和一般维修管理
合计	40	

附件二：

物业工程人员标准要求

一、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，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，须服从领班的领导和指挥。

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《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、每天巡视大厦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。

二、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、维修人员禁止在大厦内高声喧哗、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，不得在大厦其他无关区域自由活动。

11、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，须服从领班的领导和指挥。

12、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。

13、按时按数抄录各类计量计分表，不得伪造数据。

14、按时仔细检查所管辖各类设备，并认真做好检查记录。

15、各类设备的操作必须严格执行有关操作程序。

16、每天巡视检查大厦内各机房、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。

17、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。

18、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。

19、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，不得在大厦其他无关区域自由活动。

20、维修人员禁止在大厦内高声喧哗、随地吐痰、乱扔废弃物。

21、遵守物业公司的各项规章制度。

22、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；

10、负责值班室的值班和报刊文件的收发管理工作。

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）会议服务员如是贵宾接待要提前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、五檫干；

（3）按消毒液 1：20 水的比例配置，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，通知保洁员做会议室的卫生。

附件五：

会服人员标准要求

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。

附件六：

北京市海淀区清河街道消防安全责任书

甲方：北京市海淀区人民政府清河街道办事处

乙方：北京海务物业管理有限公司

第一章　总则

第一条　为了加强和规范清河街道办事处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生产、科研、经营、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专职消防队、义务消防队；

（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）组织管理专职消防队和义务消防队；

（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；专职和义务消防队的组织管理；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）；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。全体义务消防队员要分批参加业务培训，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综合办公室办理审批手续，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，施工单位和使用单位应当共同采取措施，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，定期对其自动消防设施进行全面检查测试，并出具检测报告，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单位的管理分工，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：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）与消防安全有关的重点工种人员情况；

（八）新增消防产品、防火材料的合格证明材料；

（九）灭火和应急疏散预案。

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。

附表一：

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：北京市海淀区人民政府清河街道办事处

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，准确果断处理问题。（3分）	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，当月话费超出甲方规定标准的部分由乙方负责支付。			即时	

		（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。（3分）	不按规定程序实施维修保养，未造成事故每次扣1分。			即时	
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	（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	

	设施运行维护保养与管理（8分）	（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	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	

		分）					
		（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（10 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	
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，做到持证上岗。	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	
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. 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□ 合格□ 基本合格□ 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. 此表格为清河街道办事处（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“合格”，70—79分评定为为“基本合格”，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。

附表二：

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：北京市海淀区人民政府清河街道办事处

<table>
<tr><td colspan="2">物业公司名称</td><td colspan="8">季度评定结果</td><td>综合评定</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td>一季度</td><td>分</td><td>二季度</td><td>分</td><td>三季度</td><td>分</td><td>四季度</td><td>分</td><td>分</td></tr>
<tr><td colspan="2">服务合同期限
年 月 日— 年 月 日</td><td colspan="2">优 秀□
合 格□
基本合格□
不 合 格□</td><td colspan="2">优 秀□
合 格□
基本合格□
不 合 格□</td><td colspan="2">优 秀□
合 格□
基本合格□
不 合 格□</td><td colspan="2">优 秀□
合 格□
基本合格□
不 合 格□</td><td>优 秀□
合 格□
基本合格□
不 合 格□</td></tr>
<tr><td rowspan="2">乙方意见</td><td colspan="3">专业主管签字</td><td colspan="3">项目经理签字</td><td colspan="4">公司总经理签字</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td colspan="3"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">甲方意见</td><td colspan="3">专业主管签字</td><td colspan="3">监管科长签字</td><td colspan="4">主管领导签字</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td colspan="3"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="10">此表格为记录清河街道办事处（甲方）检查物业公司（乙方）季度履行合同情况而制定，各办公区均可参照实行。</td></tr>
</table>

附表三：

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：北京市海淀区人民政府清河街道办事处

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。（15 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	优秀口	合格口	基本合格口　　不合格口
乙方专业主管确认签字			甲方专业主管确认签字		
备　注	1. 此表格清河街道办事处（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“合格”，70—79分评定为为“基本合格”，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。				

附表四：

会议礼仪服务质量季度综合评定表

年度

制表单位：北京市海淀区人民政府清河街道办事处

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□ 合 格□ 基本合格□ 不 合 格□		优 秀□ 合 格□ 基本合格□ 不 合 格□		优 秀□ 合 格□ 基本合格□ 不 合 格□		优 秀□ 合 格□ 基本合格□ 不 合 格□		优 秀□ 合 格□ 基本合格□ 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	此表格为记录清河街道办事处（甲方）检查物业公司（乙方）季度履行合同情况而制定，各办公区均可参照实行。		