

# 物业服务合同

甲方：北京市第一社会福利院

法定代表人：何睿

住所地：北京市朝阳区华严北里甲2号

联系电话：62354069

乙方：北京德福缘物业管理有限公司

法定代表人：王彬

住所地：北京市东城区永生巷4号

联系电话：67111176

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《物业管理条例》及《北京市物业管理办法》等有关法律、法规和规章的规定，甲、乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就乙方为甲方提供物业服务的有关事宜，协商订立本合同。

经竞争性磋商评审委员会评定：

下列文件为构成本合同的组成部分，认为是一个整体，彼此相互解释、相互补充并具有同等法律效力。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- 本合同书及补充协议
- 成交通知书
- 招标文件及采购需求(含文件补充通知)
- 投标文件(含澄清文件)

## 第一章 物业项目基本情况

北京市第一社会福利院成立于1988年，是一家集养老、护理、医疗、康复于一体的大型综合性公办养老机构。承担接收优待保障服务对象、政府供养保障对

象及计划生育特殊家庭相关老年人养老照料等工作，是北京市首批五星级养老服务机构。下设北京市老年病医院，为二级专科医院，为在院老人提供基本医疗服务，同时面向社会开放。

## 第二章 物业服务事项、标准及有关约定

(见附件)

## 第三章 物业服务收费

一、物业服务期限：2026年3月12日至2027年3月11日。

二、合同总金额：8898516.36元，大写金额：捌佰捌拾玖万捌仟伍佰壹拾陆元叁角陆分

2. 付款方式：

1)

序号	支付时间	支付金额
1	物业服务费按月支付，每月经甲方履约验收合格后支付，乙方提供等额发票	741543.03元/月

2) 在合同生效后，甲方实行按月验收，验收合格后每月向乙方付款一次。乙方向甲方提供相应金额的增值税普通发票。

3) 服务期限内因甲方院内实施建设工程或设施设备变更，需暂停部分区域或设施设备物业服务，物业费按实际情况进行核减（核减标准包含：暂停区域面积占项目总面积的比例、暂停服务所涉及的原配置人员数量及成本等），核减金额按月计算，最终核减金额以签订补充协议方式确认。

4) 若出现预算资金未下达的情况，造成甲方无法支付的，甲方可延期支付，不视作甲方违约，待预算资金下达后，甲方继续支付余款。

## 第四章 权利与义务

一、甲方的权利义务：

1. 维护自身的合法利益。
2. 审定乙方提出的本物业的物业管理制度，监督、检查乙方的物业管理服务及合同执行情况，协助乙方做好物业管理和宣传教育。
3. 甲方应依据本合同及时、足额向乙方缴纳物业管理费用。
4. 甲方有权审查乙方提出的年度物业管理作计划；且有权监督检查乙方工作，有

权要求乙方更换不称职人员。

5. 在合同生效后向乙方无偿提供能够满足乙方需求的管理用房和必要的值班及住宿用房，在合同有效期内由乙方无偿使用，在合同生效后向乙方提供电话供管理服务使用，电话费由乙方支付（配电室、监控室设对外专用电话，物业办公室设对外电话，报修、宿舍设内部电话）。

6. 甲方需装饰装修时，应提前通知乙方。

7. 甲方需要乙方配合的重要活动，内部涉及物业管理的重大变动和相关信息，应提前向乙方通报；

8. 若乙方对专项服务进行分包时，应取得甲方的同意，甲方有权参与对分包方的考察与审定。

9. 甲方有权根据工作需要和乙方服务质量调整委托管理事项。

10. 监督所属人员和本物业使用人遵守相应的物业管理制度。

## 二、乙方的权利义务：

1. 依据本合同对委托事项实施管理和服务，服务质量应符合本合同和法律、行业标准的规定，认真履行各项承诺。

2. 乙方根据甲方委托管理事项调节安排工作，双方协商人员的增减。乙方所有进驻现场的工作人员必须严格遵守甲方的各种规章制度；乙方人员应积极参加甲方开展的各项活动。合同期间，乙方在未得到甲方授权时，不得以甲方名义对外联络任何事务。

3. 根据有关行业标准和规范，结合甲方实际情况，制定切实可行的标准化文件，满足甲方标准化要求，协助甲方通过养老机构的星级评定和标准化复审等工作。

4. 根据本合同约定向甲方收取物业管理服务费用。

5. 每个月制定材料及备件采购计划交甲方采买，派专人协助甲方确认采买材料的质量，并管理发放，月末向甲方提供实际消耗量，特殊情况及时购买。

6. 乙方应派精通业务的管理人员及相关的专业技术人员和维修人员进驻现场。相关岗位按规定持有特种工作上岗证，其他工作人员必须年满十八岁并不得超出国家规定的法定退休年龄，并按国家有关规定配备符合要求的值班人员。对待服务对象应做到态度和蔼，认真负责；乙方应对上岗工作人员加强教育和培训，合同期内，因乙方违规操作造成的一切损失均由乙方负责；若造成人员或财产安全责任事故的，由乙方承担全部责任，给甲方造成损失的，给予甲方全部赔偿，甲方

不承担责任。

7. 保证甲方各种设施、机电设备正常运行的情况下，承担各系统 24 小时的运行监视，并按照国家及行业规定，对所承揽的设备设施进行维护、保养、检修等管理工作。此外乙方还将负责完成一般性木工、瓦工、油工等零、小修工作，出现临时性抢修任务时乙方要全力配合甲方工作，如有突发事件发生乙方需迅速组织专业技术人员进行抢修。

8. 向甲方和本物业使用人告知物业使用的有关规定。

9. 建立健全物业管理档案资料，本合同期满时，乙方必须保证委托管理事项的良好状态并向甲方移交全部完整的管理用房和设备以及全部档案资料（包括但不限于设施设备运行维护记录、维修巡视记录等），并负责做好设备设施运转巡视情况网上填报工作。

10. 配备一名有物业管理资质和管理、实践经验的物业经理。凡派驻甲方就职的人员要稳定，主要管理人员和技术骨干不得随意更换，更换时需要征求甲方意见。

11. 乙方保证其相关工程人员按规定持证上岗，做好检查记录，确保甲方电梯的安全。

12. 紧急维修接报后 5 分钟内到达现场，一般维修 10 分钟内到达现场，一般维修不过夜，当天不能维修好的故障，下班前将原因书面告知甲方。

13. 每半年度向甲方提供设备状况评估报告，以便甲方掌握设备的状况。

14. 乙方将在甲方工作人员数量、资质证明及身体检查证明（每年至少检查一次身体）复印件交甲方备案，并随时将更新的人员、资质证明及身体检查证明复印件交甲方，便于甲方监督管理。

15. 乙方至少按投标文件的承诺配齐工作人员，并确保有绿化、电梯维修、机械设备维修、强电、弱电等专业人员，人员不足时及时与甲方沟通，且无正当理由一周内未配齐工作人员的，按照物业管理考核处罚标准处罚。

16. 定期与甲方沟通，汇报各项工作计划的实施情况，每半年将设施设备的维修记录和工作量统计交甲方存档。

17. 建立突发事件应急预案，经常演练，加强晚间和节假日的值班力量，主要负责人在院值守，确保甲方安全。

18. 根据实际情况和有关标准修订各种管理制度、工作计划、作业指导书、标准化文件，确保甲方设施设备的完好。

19. 乙方对专项服务进行分包时，应取得甲方的同意并接受甲方对分包方的考察与审定，乙方与分包方签署的分包协议交甲方备案，便于甲方监督管理。
20. 制定员工奖罚制度，当月问题当月奖惩，给员工发放奖金时征求甲方意见，确保员工的服务质量得到双方的监督。
21. 特殊技术岗位人员分主副班，各负其责。
22. 乙方对专业公司予以项目分包或调整专业公司时，均需事先征得甲方同意。
23. 合同到期时，乙方应确保设施设备完好，并且得到有资质的第三方认可。
24. 合同终止时，设施设备有损坏、不完好，甲方请第三方评估，乙方按有关标准赔偿。
25. 合同终止时，未按照合同要求对设施设备进行维护保养，按有关标准扣除其相应物业管理服务费用。
26. 乙方应遵守《中华人民共和国劳动法》中对劳动时长、劳动报酬的相关规定，合理配备物业工作人员，乙方应当依法与派遣至甲方的进驻人员建立合法的劳动关系，乙方人员出现的劳动纠纷，与甲方无关，由乙方负责并承担全部责任。。

## 第五章 合同终止

- 一、本合期满前，甲方将按照政府采购的有关程序发布的成交结果确定是否继续聘用乙方。
- 二、本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部物业管理服务用房及物业管理的全部档案资料。
- 三、本合同终止后，甲乙双方应当共同做好交接事宜，包括物业服务费的清算、对外签订的各种协议的执行、物业共用部分查验交接以及移交相关档案资料等。

## 第六章 违约责任

- 一、乙方违反本合同的有关规定，未达到管理服务质量约定的，甲方有权要求乙方限期整改，并按照《物业管理考核处罚标准》给予经济惩罚，逾期未整改，甲方有权终止合同，造成甲方损失的，乙方应按照《物业管理考核处罚标准》给予甲方经济补偿。因乙方在物业管理服务中出现工作失误，给甲方造成重大经济或人员损伤的，乙方按损失的程度给予甲方赔偿。
- 二、甲方有权监督考核乙方的工作执行情况。

三、甲方不按本合同约定的收费标准和时间缴纳物业管理费的，乙方有权要求甲方补交并从逾期之日起按每天0.3%的标准加收滞纳金（计算基数为应交款项）。

四、甲乙双方任何一方无法律依据违约提前终止合同的，违约方应按照该年度物业管理费15%的比率赔偿对方违约金，造成对方经济损失的应给予经济赔偿。

### 第七章 争议解决

合同履行过程中发生争议的，双方可通过协商解决，协商不成诉诸诉讼的，双方均应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

### 第八章 附则

一、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律的规定及时协商处理。

二、本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行调解，双方协商不成，则应向甲方住所地人民法院提起诉讼。

三、本合同之附件均为合同有效组成部分。双方可对本合同未尽事宜进行补充，以书面形式签订补充合同，补充合同与本合同具有同等效力。

四、投标文件、招标文件以及本合同连同附件具有同等法律效力，投标文件、招标文件、合同对同一事项有不同约定的，以甲方认可的内容为准。若投标文件、招标文件、本合同条款中均未列明的事项，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

五、本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。

六、本合同一式捌份，甲方、乙方各执肆份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：



法定代表人

或授权代表（签字）：

乙方（盖章）：



法定代表人

或授权代表（签字）：

2026年3月11日

2026年3月11日

# 附件：物业服务事项、标准及有关约定

## 一、基本情况：

北京市第一社会福利院（以下简称“一福”）成立于1988年，是一家集养老、护理、医疗、康复于一体的大型综合性公办养老机构，正处级公益一类事业单位。承担接收优待保障服务对象、政府供养保障对象及计划生育特殊家庭相关老年人养老照料等工作，是北京市首批五星级养老服务机构。下设北京市老年病医院，为二级专科医院，为在院老人提供基本医疗服务，同时面向社会开放。

包括两个院区（建筑面积共67902.44平方米，人防面积4147.26平方米）：

（1）北京市朝阳区华严北里甲2号，占地20157.34平方米，建筑物面积44435.1平方米，人防面积2654.33平方米，由7个单体楼和附属设施组成，其中附属设施有员工宿舍楼、临建房屋等。

（2）北京市朝阳区华严里甲8号，占地4417.74平方米，建筑物面积23467.34平方米，人防面积1492.93平方米，为1个独栋楼。

## 二、商务要求

1. 服务期限：自合同生效之日起一年。

服务地点：北京市第一社会福利院。

2. 付款条件（进度和方式）

2.1 本项目物业服务费按月支付。甲方在每次支付前需对当月服务进行验收，填写《委托服务类项目履约验收单》，甲方完成验收且收到乙方开具的等额法定税务发票后15个工作日内支付相关款项。

2.2 甲方每次付款前，乙方应向甲方开具等额税务发票。乙方不开具发票或开具的发票不符合要求的，甲方有权迟延付款，不承担任何违约责任，并且有权要求乙方承担相应的违约责任，但乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。

## 三、技术要求

乙方根据行业标准和规范，结合甲方实际情况，制定切实可行的物业管理制度，以包清工的方式为甲方提供物业管理服务，做好日常各项工作运行、检查、整改等记录资料归档工作，同时配合甲方做好上级及属地相关部门行政安全检查等工作需实现的功能，为甲方营造一个清洁、舒适、安全、可靠的办公及生活环

境。

具体如下：

（一）项目部办公室应 24 小时值班值守，保障物业管理服务人员以及各项工作有序开展。

（二）编制各种设备维修保养计划，保障各设备系统安全、经济的运行，定期进行维护保养，并对故障进行及时处理，降低各种因素对设备造成的负面影响，做好设备维修保养记录。

（三）编制年度绿化工作计划和服务标准，绿化养护达到国家绿化二级标准。

（四）保证楼宇设施功能的有效性，及时修理并避免因硬件缺损、系统故障而对楼宇造成的不能正常使用等方面的影响。

（五）有效节能，使楼宇各设备系统得到经济的运转。协助甲方加强能源管理，统计能耗，制定节能措施；并有义务向甲方提出合理化建议，实现有效节约能源的目的。

（六）加强对服务人员的监督教育，教育员工树立服务意识和服从意识。

（七）逐级落实安全责任制，将安全的各项工作指标、责任分解到岗位和个人，做到工作有人干，问题有人管，责任有人负。

（八）严格遵守法律法规及甲方规定和纪律，不断完善各项安全制度和防范措施，加强内部安全防范工作，采取切实有效的安全措施，避免各类案件和事故的发生。如有乙方责任事故，乙方须承担全部责任，并立即整改，给甲方造成损失的，给予甲方全部赔偿。

（九）对所属员工进行经常性的遵纪守法和遵守各项工作制度的教育，加强思想工作，调解疏导内部纠纷，化解不安全因素，维护内部稳定。对员工进行安全教育，进行实操和演练，不合格者不能上岗。

（十）建立安全检查制度，检查要有记录，把检查时间、内容、参加人员和检查中发现的问题，逐项登记，建立档案并设专人负责，做到有案可查。检查中发现的问题要限时整改，一时改不了的要采取应急措施，确保安全。要把安全工作列入工作计划，每月进行小结，年终要进行总结，并向甲方提交书面报告。

（十一）建立日常安全检查制度，及时发现并消除安全隐患，自觉接受甲方的监督、检查、考核，对甲方指出的隐患和改进建议须在规定期限内解决。乙方应对因疏于检查和防范造成事故、发生案件的承担责任；对暂时难以解决的治安

隐患，必须采取相应安全措施并立即向甲方汇报。

(十二) 若发生治安和安全事故的，按照“谁的区域由谁负责”的原则，追究乙方负责人和有关人员责任。

(十三) 维修值班室 24 小时双人值守，值班人员熟悉工作内容，严格执行相关规章制度和岗位职责，接听电话态度热情，解答问题耐心细致，发现问题及时处理并汇报，值班记录完整详实。

(十四) 无人值守的设备机房要有检查人员巡检的工作记录并及时报甲方备案。巡检要有书面记录，以备核查并供甲方随时检查，建立设备档案。

(十五) 每月向甲方书面汇报一次设备、设施使用情况，发现问题及时汇报，并提出合理化建议。物业人员在服务过程中，对出现的问题，不误事、不扯皮、不推诿，按程序及时上报，尽快解决问题。如造成不良影响，应进行不同程度的处罚。

(十六) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。根据甲方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向甲方报备。每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告甲方，并采取必要补救措施。

(十七) 建立档案管理制度。建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。档案和记录齐全，包括但不限于：

①甲方建议与投诉、教育培训和考核记录、各类培训记录等。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。图：包括房屋平面图、竣工图、管道走向图、污井下水道位置图、线路图、各房屋布置图。档：包括办公楼接管验收记录、管理合同副本、房屋产权证。册：包括房屋建筑册，房屋使用册，绿化管理册、付费记录手册等。后期改造工程图纸等及时制图并存档。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案、各类维修材料出入库资料等。维修更新时，维修更新后的物业变动情况记录在册及时。卡：包括设备保养卡、维修记录卡。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈

表等。⑤绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑥收集整理各种人事档案、质量记录、保险档案、物业权属资料、管理合同、管理制度等资料；建立工程图纸档案、设备档案、工程承包合同、招投标文件或报价单、设备运行保养维修记录、竣工图纸、各类洽商。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、大件物品进出登记等。

（十八）建立重大活动后勤保障流程。配合甲方制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。

（十九）建立应急保障预案。①结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。②根据隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。③加强应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际相结合。④加强应急物资的管理。对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知甲方购置齐全，确保能够随时正常使用。

（二十）建立工作制度和服务方案。①制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。②制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。③制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案等。

（二十一）服务热线及紧急维修。设置 24 小时报修服务热线。紧急维修应当 10 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

（二十二）紧急或临时性任务。对于紧急或临时性任务，包括但不限于：搬运跑腿、调用人力、现场保障等，乙方应积极主动完成甲方交办的任务，若不能

独立完成，应及时向甲方说明原因，并配合甲方或第三方代表完成相关任务。

(二十三) 服务期满，合同终止时，乙方与甲方不再续约，乙方必须向甲方移交全部物业管理服务用房及物业管理的全部档案资料。同时乙方需做好与第三方供应商的交接工作，交接期不得超过 30 日，交接双方需对交接内容进行确认，甲方根据交接确认结果支付合同尾款。若交接工作未能确认，甲方有权停付尾款。

## 1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

《物业管理条例》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》、《城市生活垃圾管理办法》、《北京市物业管理条例》、《机关办公区域物业服务监管和评价规范》、《二次供水设施卫生规范》、《建筑消防设施的维护管理》、《空调通风系统清洗规范》、《空调通风系统运行管理标准》、《电梯维护保养规则》、《火灾自动报警系统施工及验收规范》、《生活垃圾分类标志》、《公共建筑给水排水系统节能运行管理技术规程》、《公共建筑空调制冷系统节能运行管理技术规程》、《电梯日常维护保养规则》、《城市园林绿化养护管理标准》等。

## 2. 服务内容及要求

### 2.1 服务标准、期限、效率等要求

#### (一) 建筑物日常物业服务内容、标准

1. **服务内容：**主体结构、维护结构、部品部件等相关的办公楼（区）其他项目巡查、维护、维修、管理内容，包括但不限于：房屋结构、办公楼（区）室内地面，室内各类顶板，室内外墙面、屋面、屋面防水补漏，外墙防水、外墙粉刷、外墙修补、内墙粉刷，吊顶、隔断、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件、踢脚、门（含门面、门锁、铰链及闭门器等）、窗户、窗玻璃、窗台、窗套、窗帘、窗帘盒、锁、铝合金窗柜、楼梯扶手、楼梯护板、玻璃幕墙、石材幕墙、铝扣板、铝合金门窗锁拉手维修，办公桌抽屉锁、抽屉排锁维修，水体、烘手机、隔断、室外道路、通风道、停车带、井盖、篦子、减速带、车挡、地沟、各类雨水及污水管道、防雷设施、围墙（栏）、园林挡土墙、花岗岩、活动场地、路面修补、绿化围栏、绿化栅栏、室外亭、台、桥、桌、椅、步行道、标识、标牌及其他设施。

2. **服务标准：**确保院区房屋的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率 100%。

2.1 制定房屋维修等年、季度维修计划，呈报甲方审批并按委托组织实施。

2.2 保证建筑、结构和设施设备完好率达到 100%。

2.3 楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象，不得对建筑、结构、设施设备等进行改动，不得擅自改变房屋用途。

2.4 确保各类设备设施的日常养护维修，每日检查 1 遍，及时完成各项零修、报修任务，接到报修后 10 分钟内到达现场，一般维修任务不超过 12 小时。

2.5 保证院内楼宇的正常使用，根据水暖配件数量、土建道路数量、房屋办公室的数量、屋面数量、窗玻璃、窗帘数量、铝合金门、办公室等年均损耗量拟定年度工作计划。

2.6 对院内楼宇适时组织巡查，确保办公大楼外观完好、整洁；地面、墙台面、吊顶、楼梯、通风道等，是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落污渍；室外招牌整洁统一无安全隐患，墙面装饰无破损，确保房屋、门窗等共用设施的完好和正常使用，确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用，做好巡查记录。需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；并建立房屋巡查台帐，记录房屋的运行、检查、保养、维修记录；属于大、中修范围或者需要更新改造的，甲方需制定维修计划与方案，提出报告与建议。

2.7 维修现场垃圾污物杂物清理干净卫生，保持维修现场整洁。

2.8 应当至少配备一名房屋建筑结构和房屋建筑设施设备安全管理员，房屋建筑安全管理员不得同时服务于两个或两个以上房屋管理单位或物业管理区域。

2.9 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议甲方申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

2.10 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

2.11 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

2.12 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

2.13 各楼宇外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。

2.14 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

2.15 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

2.16 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。

2.17 接到甲方家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

2.18 装饰装修前，乙方应当与甲方或甲方委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。

2.19 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。

2.20 受甲方委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。

2.21 标识标牌符合《公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》(GB/T 10001.1)的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)、《消防安全标志 第 1 部分：标志》(GB13495.1)的相关要求。

2.22 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

## **(二) 设施设备物业服务内容、标准**

### **1. 公用设施设备物业服务内容、标准**

1.1 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。

1.2 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

1.3 乙方以包清工及随身小工具的方式为甲方提供服务，对甲方使用的设备系统、设施、老人生活设施、炊事机械等的一般性维修，24 小时专人值守，完成院内各部门的报修工作；设备运行 24 小时专人值守，确保院内设备的正常运行。

### **2. 设备机房物业服务内容、标准**

2.1 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家及北京市标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。

2.2 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。

2.3 每半月至少开展1次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。

2.4 按各设备机房国家及北京市标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。

2.5 安全防护用具配置齐全，检验合格。

2.6 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。

### 3. 给排水系统物业服务内容、标准

#### 3.1 服务内容

3.1.1 对办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。

3.1.2 楼内外及地下停车场给排水所使用的管道、阀门、水表等所有的配套设施设备；楼内外及地下停车场给排水所用的水池、水箱、水沟、水井、水坑、化粪池等所有的配套设施设备；

3.1.3 给排水所用的电机、水泵、管道、阀门、供电管线及配电控制设施设备等等所有给排水，正常运行所需要配合的所有设施设备；

3.1.4 卫生间给排水所用的管道、阀门、蹲坑、小便斗、坐便器、拖把池、面盆、水嘴等；

3.1.5 旱喷系统所用的管道、阀门、喷头、电机、水泵、供电管线及配电控制设施设备等等所有旱喷系统正常运行所需要配备的所有设施设备；

3.1.6 办公区内的所有公共开水器的给排水所用管道、阀门、电器及配电控制设施设备等等；

3.1.7 太阳能系统所用的太阳能加热板、电加热设备、管道、阀门、电机、水泵、供电管线及配电控制设施设备等等。

## 3.2 服务标准

3.2.1 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，每日至少 1 次，水箱保持清洁卫生并每年至少清洗消毒 1 次，保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染，配合维护二次供水设备每月至少 1 次。

3.2.2 定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，保持供水系统的正常运转，每周检查水泵运转情况；其中消防泵启动不少于每年 4 次。

3.2.3 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障，零维修合格率 100%。

3.2.4 每日必须对各种给排水设施、设备进行巡查，压力符合要求，仪表指示准确，并建立设施设备台帐，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

3.2.5 加强值班，坚守岗位，密切注视给排水各设施、设备系统运行情况；每日派专人巡查房屋、水电、土建等设施，及时对设施、设备系统的各种出现的故障进行维修，发现问题及时报告及时处理，保障水电设施正常运转；水电、下水道堵塞等故障问题 10 分钟内赶到现场及时处理，做到修缮工作无积压，一般事故的抢修做到不过夜。

3.2.6 严格执行相关技术标准和服务要求，规范服务和保障；定期对排水管道进行清通、养护，清除污垢；管道局部锈蚀严重的应予以更换；水泵的轴承每年不少于 1 次清洗、维护、检查出水口压力，若压力表损坏及时更换；阀门开关不灵活及管沟进水，应及时处理或更换；保持室内外排水系统通畅；消防栓、消防泵设备完好；设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，零修合格率达到 100%，一般性故障排除不过夜。

3.2.7 水电维修服务要求 24 小时值班（值班人员须具备相关水电维修专业资质，能即时处理如停水、漏电、爆管、渗漏等故障，协助维保单位完成例行维护保养，能自行完成维保单位工作内容之外的日常检查、检修、清洁等工作），遇供水单位限水、停水，按规定时间通知甲方，做好值班报修电话记录，接到报修项目 10 分钟内赶到现场进行维修；配备具有国家规定相关资质单位及有资质人员进行上岗施工。

3.2.8 作好节约用水工作；对特定时段服务的设施设备，必须根据要求按时开关。

3.2.9 制定并执行设施设备操作规程及保养规范。

3.2.10 根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水应提前 12 小时通知甲方及受影响部门，并张贴预告。

3.2.11 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》(GB5749)的相关要求。

3.2.12 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》(GB17051)的相关要求。

3.2.13 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

3.2.14 水泵房、水箱间：每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。

3.2.15 冷水机房：运行及设备维护保养；管路、截门维护保养；系统无跑冒滴漏等。

3.2.16 生活热水：运行及设备维护保养，设备机房每两个小时巡查一次，并做运行记录。

3.2.17 污水处理站：日常巡视、运行、加药、监测。

3.2.18 中水系统（7 号楼）：运行、巡视及设备维护保养。

3.2.19 排水：院内污水系统、雨水管道排泻畅通，无堵漏等。雨季每周进行屋面排水检查。

#### **4. 电梯系统物业服务内容、标准**

##### **4.1 服务内容**

负责电梯系统的运行管理、特种设备年检、日常巡查、卫生保洁和机房设备、井道系统、轿厢设备养护维修。

须委托具有专业资质维修保养单位负责对电梯进行定期保养。

##### **4.2 服务标准**

4.2.1 按照电梯的图纸资料和技术性能建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，健全电梯设备档案及修理记录，确保电梯在有效运行，电梯准确启动，运行平稳，安全设备齐全有效，停层准确，乙方须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由乙方负责。

4.2.2 电梯应经由资质的检测机构检验合格，年检费用由甲方承担，并由乙方提供专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并发放有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行，乙方根据国家或行业的有关标准负责每年

具体检测、试验等事宜。

4.2.3 有专业人员对电梯保养进行监督，从事电梯专业工作达3年以上。并对电梯运行进行管理，包括对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和定期检查、维护、保养，保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视和修理，正常工作时间不得进行维护保养工作，如遇特殊情况应跟甲方进行沟通并得到书面允许以后方可进行。

4.2.4 保持电梯轿厢内、外按钮及灯具等配件、井道、底坑、机房及各梯整流控制柜的清洁，随时保障客（货）梯的清洁卫生，每日（可选频次）应该对客（货）梯的公共接触部位进行消毒处理。

4.2.5 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练1次。电梯出现故障，物业服务人员5分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场应急处理。

4.2.6 密切监视和掌握电梯的运行动态，及时做好需变动的电梯运行的调度、管理工作，物业服务单位须对工作中的人员安全负责，若在工作过程中造成安全事故或造成他人人身安全事故的，由物业服务单位负责。物业服务单位在服务过程中应自行配备维修维护所需工具、设备、仪器、耗材等。

4.2.7 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，客（货）梯内求救警钟保持正常工作状态；安全标志明显、齐备。

4.2.8 电梯维保质量符合TSG 08-2017规范的要求。电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理，每日检查，每周维护、保养，其中《北京市市场监督管理局关于印发做好改进电梯维护保养模式和调整电梯检验检测试点工作实施方案的通知》京市监发（2020）144号要求，现场维保间隔每月2次。

4.2.9 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展2次电梯的安全状况检查。

4.2.10 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。

4.2.11 每年至少开展1次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。

4.2.12 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。

4.2.13 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。

- 4.2.14 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。
- 4.2.15 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
- 4.2.16 根据甲方需求，合理设置电梯开启的数量、时间。
- 4.2.17 电梯司机须执行设备运行操作规范，应使用文明服务用语和服务礼仪。

## 5. 供配电、弱电、照明系统物业服务内容、标准

### 5.1 服务内容

对供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

### 5.2 服务标准

5.2.1 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电。

5.2.2 建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、双人24小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

5.2.3 建立24小时运行值班监控制度，及时排除故障，零星维修合格率100%，加强值班，坚守岗位，密切注视高、低压供电设施、设备系统运行情况，及时排除故障，保证供电设施完好。供电运行和维修人员必须持证上岗。

5.2.4 配合做好通信综合布线系统的维修服务，配合广电设施的安装、迁移等服务。做好通信线路管理维护资料的建立、存档。

5.2.5 配合做好通信端口故障检测、通信端口损坏更换安装、电话机位置迁移时的电话线的布置安装、信息端口的搬迁任务。

5.2.6 加强日常维护检修，管理和维护好避雷设施。设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，一般性故障立即排除，设备零修合格率达到100%，一般性维修不过夜，应急措施得当有效。

5.2.7 建立各项设备档案，配电室运行管理人员每月应配合供电部门对法定表计进行抄计工作，并作好记录备查。

5.2.8 建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、24小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正

常使用。

5.2.9 配电室主、备供线路在无特殊情况时，需提前告知甲方，倒闸时间不应超过 10 分钟，发电机应急启动时间不应超过 1 分钟，发电机必须根据发电机特性，由专业单位定期进行各项维护检查和启动试验，保证事故停电时正常启动，并作好检查记录备查；因工程维修保养等原因停电，应提前至少 48 小时通知用电单位，经批准后方可实施，因突发事件停电，应在积极处理的同时报告相关部门，并在恢复供电 24 小时内向相关方做出解释、说明。

5.2.10 做好重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统等的服务保障工作，变配电设备在重大活动、重要会议、节假日前后必须进行一次安全检查，检查结果报相关部门备案，保证重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统正常运行，并按时关启。

5.2.11 定期清扫检查变压器、配电装置、检查仪表、空开配电盘等是否正常，出现问题及时更换，配电室内应做到清洁卫生、整齐有序，经常检查各封堵部位，杜绝小动物进入配电室内。

5.2.12 外线工作人员需具备专业从业岗位有效期内证书，维修操作时应有安全监护人员在场。

5.2.13 大楼各出入口及楼道备有充电式紧急照明设备。购置后备部件，以防急用。建立节电措施，统筹规划，做到合理、节约用电。配合甲方办理相关保供电手续。

5.2.14 建筑外观照明管理符合《北京市党政机关、国有企事业单位办公建筑外观照明强化节能导则(试行)的通知》(京发改〔2022〕88号)要求。

5.2.15 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。

5.2.16 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。

5.2.17 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。

5.2.18 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知甲方，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

5.2.19 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向甲方报

告。

5.2.20 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T 1081)的相关要求。

5.2.21 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常,有故障及时排除。

5.2.22 外观整洁无缺损、无松落。

5.2.23 更换的照明灯具应当选用节能环保产品,亮度与更换前保持一致。

5.2.24 每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。

5.2.25 配电室运行值班,需持相关专业资格证书上岗,配电室24小时双人值守,每1个小时抄表一次,并做好变压器及配电设备运行记录;高、低配电柜、电容柜、控制柜、变压器清扫每年一次。

5.2.26 电力系统线路检修;配电箱检修;更换照明器具;插座、开关等。

5.2.27 楼宇照明自控:设备运行和维护。

5.2.28 弱电系统日常运行及维护,电视、电话、网络系统:系统线路检修;系统调试等。

## 6. 消防系统运行物业服务内容、标准

### 6.1 服务内容

对火灾自动报警系统、自动喷淋系统、室内灭火栓、排防烟系统、安全疏散、应急系统、防火门系统、二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修。

### 6.2 服务标准

6.2.1 由乙方配合甲方做好消防维保工作,严格执行消防法规,建立消防安全管理制度,搞好消防管理工作,确保整个系统处于良好的状态。

6.2.2 定期检查保养消防设备,维保质量达到消防要求,保证系统开通率及完好率。建立健全运行维护技术资料档案。配合甲方接受相关部门的消防系统年度安全检测,提交系统年度运行维护、检测报告。

6.2.3 消防监控系统运行良好,自动和手动报警设施启动正常。保证楼宇消防自动报警系统、门禁系统、自控系统及闭路监控系统运行正常,各系统工作稳定。中控室配备专业值班人员(具备中级资格证书),设定双人24小时设备值班岗位,及时处理设备运行中的问题,维护人员须具备从业岗位有效期内证书,经过培训熟悉系统结构和设备性能、特点及操作规程。

6.2.4 保证消防自动报警设备、闭路监控设备灵敏可靠。

6.2.5 每月对消防设备定期检查一次，重大节日、重要活动、节假日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场。

6.2.6 经常组织义务消防员的培训和演习；确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证。

6.2.7 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201)的相关要求。

6.2.8 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》(GA503 或 XF503)的相关要求。

6.2.9 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。

6.2.10 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。

6.2.11 自动喷水灭火系统启动正常。

6.2.12 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。

6.2.13 正压送风、防排烟系统运行正常。

6.2.14 消防控制系统：中控室 24 小时双人值守，建筑消防设施每天的巡视、检查、记录、一般保养；，按计划对探测器、手报、应急照明、安全出口、防火门等设施进行测试及线路检修维护，协助灭火器年检，防火卷帘门每月进行一次测试；所有消防排烟风机、送风机每月启动一次；消火栓泵、喷淋泵每月启动一次；做好消防系统的维护维修保养工作（规定需专业公司维保的除外）。确保消防设施设备功能良好，运行安全，无潜在影响使用的损坏，无事故隐患（规定需专业公司维保的除外）；

6.2.15 监控系统（安防）：监控设备每天的巡视、检查、记录、一般保养；保障院内监控设备的安全运行及特殊情况的应急处理；系统、线路检修、更换损坏部件，材料由甲方提供（规定需专业公司维保的除外）。

## 7. 空调系统物业服务内容、标准

### 7.1 服务内容

空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维

修。

## 7.2 服务标准

7.2.1 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象。

7.2.2 定期检修养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态。物业服务单位根据国家或行业的有关标准负责每年具体检测、试验等事宜，确保检测、试验结果满足相关规定标准。

7.2.3 空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零维修合格率 100%。

7.2.4 集中空调系统维保或专项作业需要生产厂家或专业公司进行，由甲方支付，不包含在物业项目之内。具体的设备维保或专项作业活动由物业服务单位协助生产厂家或专业公司组织实施，甲方全过程进行监督，相关维保或作业资料由物业服务单位代甲方整理、存档。

7.2.5 物业服务单位需综合、全面考虑集中空调系统要求和值守人员及综合维修人员的合理安排（要求设施、设备系统和值机人员及综合维修人员可根据实际情况进行必要的调整）；集中空调系统维修保障，需物业服务单位全年 24 小时值守（值守人员须具备相关集中空调系统维修专业资质，能即时处理简单故障，协助维保单位完成例行维护保养，能自行完成维保单位工作内容之外的日常检查、检修、清洁等工作）；物业服务单位在服务过程中应自行配备维修维护所需工具、仪器、耗材等，甲方不予提供。

7.2.6 集中空调系统夏季空调温度不低于 26 摄氏度（在符合政策要求的前提下可选），冬季空调温度不高于 20 摄氏度（在符合政策要求的前提下可选），建立节电措施，分时调控、节约用电。

7.2.7 公共场所室内温度符合《北京市公共场所室内温度控制导则（试行）》（京发改〔2022〕1673 号）的要求。

7.2.8 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。

7.2.9 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。

7.2.10 定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。

7.2.11 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。

7.2.12 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。

7.2.13 每年至少开展 1 次系统整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。

7.2.14 每年至少开展 2 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每年至少开展 1 次风管清洗消毒。

7.2.15 每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。

7.2.16 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。

7.2.17 发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。

7.2.18 空调、通风系统：电源检查、管路检查、室内机及室外机清洗，空调送回风口每年清洗两次。壁挂机过滤网每年清洗两次（换季清洗）。

## **8. 锅炉设备/热力站物业服务内容、标准**

甲方无锅炉设备，热力由第三方公司负责提供。做好与第三方公司的接洽工作。做好甲方接入段设备的维护保养，巡视巡查工作，并做好供热的时间、压力、温度、流量等记录。

## **9. 采暖系统物业服务内容、标准**

### **9.1 服务内容**

对供暖管道、阀门、暖气片等进行维护保养，做好供暖期等相关工作。

### **9.2 服务标准**

9.2.1 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。

9.2.2 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。

9.2.3 做好供暖前检查等相关准备工作。

9.2.4 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。

9.2.5 根据天气情况适时调节供暖设备运行工况。

9.2.6 采暖机房：运行及设备维护保养，系统加药（药品由甲方提供）；运行期间每 2 个小时巡查一次，并做记录。

9.2.7 太阳能系统：每日机房巡视一次，日常管路维护，集热器水箱清洗，水泵维护、控制系统检修，电源维护。

## 10. 节能减排物业服务内容、标准

推进节约型公共机构建设工作，重点用能系统、设备操作岗位应当配备专业技术人员，制定有具体措施、具体目标的节能减排方案。

## 11. 医疗呼叫、集中供氧系统物业服务内容、标准

### 11.1 服务内容

对医疗公共设施、呼叫设备、低温液氧贮槽供气系统等设施设备的管路、线路进行巡检、维护等，协助医疗部门做好设备维修和氧气输送等工作。

### 11.2 服务标准

11.2.1 医疗呼叫器日常巡检维护，每月进行一次病房与护士站紧急呼叫通讯检查。

11.2.2 低温液氧贮槽供气系统设专人负责，确保用气安全，协调氧气输送及管理相关事宜，做好氧气流量统计工作，每月报医务科用氧气量及费用。

## 12. 其他公共设备物业服务内容、标准

### 12.1 服务内容

12.1.1 对其他公共区域设施设备进行维修、维护工作。

### 12.2 服务标准

12.2.1 炊事机械的维护：检查电源、保养及一般性小修理等。

12.2.2 自动门：线路检查、维护保养。

12.2.3 老人生活设施的维护（桌、椅凳、床、轮椅等）。

12.2.4 院区内其他定期垃圾清运（绿化剪枝、老人不要物品、建筑垃圾等垃圾站无法倾倒的垃圾）

12.2.5 协助甲方负责洗涤物品的收集、发放。

12.2.6 医疗垃圾：收集、分类、存放。

12.2.7 配合甲方及有关单位的合理工作。

12.2.8 配合防疫单位做好防疫工作。

12.2.9 配合第三方机构做好维修、踏勘、施工、检测、检查、维保等工作。

12.2.10 配合化粪池、污水井、隔油池等清淘清理工作（包括外管线及隔油池）。

12.2.11 协助甲方做好各种设备需要强检及换领证工作（如避雷检测、安全阀

检测、压力表检测、生活用水检测换证等)

12.2.12做好甲方要求的临时性工作。

### (三) 保洁物业服务内容、标准

#### 1. 服务内容

1.1 楼宇及附属用房区域保洁、公共场地区域保洁、垃圾处理、卫生消毒，如楼宇及附属用房（区）内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、楼宇及附属用房外墙等所有公共部位，院内区域道路、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁、保洁及保养；垃圾等废弃物清理、生活水池清洗和化粪池清掏等。

1.2乙方以包清工的方式为甲方提供保洁服务，甲方承担所需的包括清洁剂、光亮剂、保养剂等所有保洁材料。

1.3共用部位及共用设施公共区域日常保洁：楼内电梯、大厅、玻璃、走廊、天台及护栏、电梯间、卫生间、休闲大厅、其它公共活动场所等公共部分。不包括楼宇外墙、高层玻璃清洗。

1.4室外公共区域及绿地日常保洁；冬季院内积雪清理服务；

1.5公共卫生间及公共浴室的保洁；

1.6院内楼宇及附属用房入室保洁；

1.7地下车库及停车场日常保洁；

1.8门前三包、日常垃圾转运至甲方定点垃圾站、点处理；根据属地及院方的规定及要求，完成垃圾分类工作。

1.9协助专业消杀单位定期消杀灭虫；

#### 2. 服务标准

2.1 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。进入保密区域时，有甲方相关人员全程在场。

##### 2.2 办公用房区域保洁

###### 2.2.1 大厅、楼内公共通道

(1) 公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。

(2) 地面：各大厅地面每日全面清洁三次（上班前、中午及适当时间），做到干净、光亮、无脚印、无水迹、无陈旧性垃圾；每月用专用设备清洗、保养一次，每半年对地面进行一次专业的抛光处理。办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。

(3) 墙面及玻璃：每日清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；玻璃门、玻璃幕墙循环保洁，保持无印迹、无粘附物。

(4) 烟痰桶：每日清洁、擦抹二次，每日更换沙盘，循环保洁、清理烟头、痰迹，桶内垃圾日产日清，烟痰桶保持光亮、无污迹、无粘附物、无异味。

(5) 标识牌：每日清洁、擦抹一次，做到无尘、无粘附物；

(6) 顶部玻璃、墙面等每季度清洗一次。

(7) 休息区：每日对沙发、茶几清洁、擦抹二次，随时保洁。

(8) 地垫的清洁：雨天设置“小心地滑”提示牌，每周清洗一次，保证无污渍。

(9) 绿色草垫：每月清洗一次，随时保洁。

#### 2.2.2 电器、消防等设施设备

(1) 配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。

(2) 监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。

(3) 消防栓（箱）、应急灯、灭火器、电源开关盒、踢脚线、楼道梁肩等部位每周清洁、擦抹一次，做到整洁、无灰尘、标识清晰。

#### 2.2.3 楼层保洁

(1) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

(2) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

(3) 作业工具间：保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

(4) 地面：每日二次彻底清洁地面卫生；其余时间循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无陈旧性垃圾。

(5) 天花顶：定期清洁除尘，保持无灰尘、无蜘蛛网。

(6) 办公室门及公共区域玻璃：每周清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；窗台每日保洁，保持无灰尘、无污迹。门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。

#### 2.2.4 公共卫生间

(1) 保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。及时补充厕纸等必要用品。

(2) 卫生间保洁时设置“工作进行中”提示牌人性化服务。

(3) 大（小）便器：每日清洁二次，循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无污渍、无异味；

(4) 洗手台盆及水龙头：用镜布每日清洁二次，循环保洁，做到干净、明亮、无印迹物。

(5) 台盆面板及镜子：用镜布每日清洁、循环保洁，保持台面整洁、卫生用品摆放整齐、无水迹，镜面光亮、印迹、无粘附物。

(6) 地面：每日定时清洁，循环保洁，保持无水迹、无脚印、无卫生死角。

(7) 墙面：每周清洁墙面一次，保持墙面光亮、无印迹。

#### 2.2.5 电梯间

(1) 电梯轿厢：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。灯具、操作指示板明亮。定期对轿厢内按键进行清洁和消毒。

(2) 电梯轿厢地面：每日避开使用高峰期清洁地面，循环保洁，做到干净、无印迹、无陈旧性垃圾。轿厢地毯每日更换，每日清洗。

(3) 电梯外门：随时保洁，做到光亮、整洁，无手印、无粘附物。

(4) 电梯门轨道沟槽：每日用刷子、抹布去除沟槽中的杂物、泥沙保持干净。

2.2.6 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.2.7 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。

2.2.8 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。

#### 2.3 公共场地区域保洁

2.3.1 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。

2.3.2 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。

2.3.3 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展1次清洁作业。

2.3.4 清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。

2.3.5 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每日至少开展1次巡查。

2.3.6 院内楼宇及附属用房2米以下的外立面定期清洗、2米以下外窗玻璃擦拭，每年至少开展2次清洗。（各类材质外立面服务标准详见“3.具体清洁要求”）

2.3.7 地下车库、地下通道区域：每日清扫车库地面2次，循环保洁，每周清洁车库内标识、道闸、卷帘门、消火栓（箱）等设施，做到干净、无陈旧性垃圾；每月清洁车库顶部管道1次，保持无积尘、无蜘蛛网。

2.3.8 室外设施、标志：每日清洁、擦抹一次，做到无灰尘、无污渍。

2.3.9 下水道口：定期清理烟头、树叶等杂物，确保排水口通畅，防止堵塞。每月定期对污水排水沟渠进行消毒。

#### 2.4 垃圾处理

2.4.1 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据北京市的要求设置。

2.4.2 桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。定期进行消毒灭菌处理，保持垃圾桶无异味、无粘附物、无污迹、无陈旧性垃圾。

2.4.3 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。

2.4.4 化粪池清掏消毒：定期对化粪池进行检查，督促维保单位对化粪池及时清掏，无明显异味，每半年至少开展1次清洁作业。保持化粪池通畅，严禁化粪池外溢。每半年对化粪池进行消毒。

2.4.5 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。每周对垃圾收集点进行彻底清洁、消毒。

2.4.6 垃圾装袋，日产日清。

2.4.7 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

2.4.8 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。

2.4.9 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市的要求执行。

2.4.10 禁止从楼上抛掷杂物、垃圾、烟蒂、泼洒污水，禁止在窗口、阳台晾晒拖把、抹布；禁止将废料、垃圾、饭渣、布条等投入厕所和下水道造成管道堵

塞。

2.4.11 门前三包：对门前三包每日巡查、发现问题及时与相关单位进行沟通协调解决。

2.5 二次水箱清洗消杀：每年请专业的自来水公司对生活用水水池进行至少一次清洗、消杀，保持生活用水安全合格。

## 2.6 卫生消毒

2.6.1 院内楼宇及附属用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。

2.6.2 做好综合措施防老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，配合第三方专业公司每季度至少开展 1 次消杀作业。

2.6.3 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作，相关费用由甲方承担。

## 2.7 专业石材养护

针对装饰石材的材质、养护特性、使用要求，提供专业的石材养护方法，对石材进行专业养护处理，保证石材天然本色及光亮的同时，起到保护石材、防止污染、增强抗磨损的作用，延长石材使用寿命。

## 2.8 绿地

无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每日至少开展 1 次巡查。

## 2.9 集中空调通风系统检查

集中空调通风系统的管理责任人应建立卫生档案、卫生管理制度和应急预案。

集中空调通风系统运行期间，管理责任人应定期进行检查并做记录，对存在问题及时整改。

## 3. 具体要求

### 3.1 环氧地坪地面

3.1.1 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。

3.1.2 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。

3.1.3 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。

3.1.4 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。

3.1.5 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。

### 3.2 耐磨漆地面

3.2.1 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。

3.2.2 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。

### 3.3 瓷砖地面

3.3.1 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。

3.3.2 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

### 3.4 石材地面

3.4.1 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。

3.4.2 启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

### 3.5 水磨石地面

3.5.1 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。

3.5.2 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

### 3.6 地胶板地面

3.6.1 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

3.6.2 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。

### 3.7 地板地面

3.7.1 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

3.7.2 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。

### 3.8 地毯地面

3.8.1 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。

3.8.2 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。

### 3.9 乳胶漆内墙

有污渍时用半干布擦拭。

### 3.10 墙纸内墙

有污渍时用半干布擦拭。

### 3.11 木饰面内墙

有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。

### 3.12 石材内墙

有污渍时用半干布擦拭。

### 3.13 金属板内墙

有污渍时用半干布擦拭。

### 3.14 涂料外墙

定期专业清洗。

### 3.15 真石漆外墙

定期专业清洗。

### 3.16 瓷砖外墙

定期专业清洗。

### 3.17 保温一体板外墙

定期专业清洗。

### 3.18 铝板外墙

定期专业清洗。

### 3.19 干挂石材外墙

定期专业清洗。

### 3.20 玻璃幕墙外墙

定期专业清洗。

## （四）绿化养护物业服务内容、标准

### 1. 服务内容

主要指院区树木、花草、绿地、景观、楼内各科区公共区域、办公室、大堂

的绿植、屋面绿化等的设计、修剪、日常维护、管理（具体标准参照国家绿化二级养护标准）。配合五一、护士节、十一、元旦、重阳节、春节等几个节日及特殊接待任务的花卉租摆（费用由甲方负责）及协助院方节日布置等临时性任务。

## 2. 服务标准

植物群落完整，层次丰富，四季有花，黄土不裸露，叶面清洁，有整体观赏效果。及时树木修剪，无徒长枝、病虫枝、过密枝、枯枝、伤损枝；宿根植物及时翻种、断根，植物无死株。草坪生长茂盛，无空秃，无明显杂草，草坪边缘线清晰，草高不超过8厘米。棚架、假山及垂直绿化管护合理，达到正常生长量。有效控制病虫害，保证树木成活率98%，保存率100%。建立花卉养护管理档案，制订各类花卉树木标志牌，将品种、数量、摆放位置、编号等项目逐一列出。

### 2.1 基本要求

2.1.1 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

2.1.2 做好绿化服务工作记录，填写规范。

2.1.3 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

2.1.4 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。

### 2.2 室外绿化养护服务标准

2.2.1 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。

2.2.2 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害，基本无裸露土地。草坪修剪应高度一致、边缘整齐。

2.2.3 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。

2.2.4 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在10%以下。

2.2.5 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。

2.2.6 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。

2.2.7 养护要求：植物生长旺盛，呈勃勃生机，在覆盖度、无杂草率、生长势等指标上，绿化完好率达到 $\geq 95\%$ 。

2.2.8 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。使用密度为80%的双幅遮阳网，并配合脚手架、竹子、草席、草绳、树干涂白工作进行。

2.2.9 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

2.2.10 补植、改植：对被损坏或其他原因死亡的植物应及时补植，补植要与原品种一致，规格、数量基本相同；对已呈老化或明显与周围环境不协调的植物应改植，改植要严格按照种植规范进行。

2.2.11 保持路面及绿地无垃圾杂物，有垃圾杂物10分钟内收拾干净。做到即产即清，囤放不过夜，不焚烧。

2.2.12 设施维护：绿地、水池的给排水设施，日常维护要做到完好无损，以保障绿化供水和排涝使用，防止水被人为滥用。

2.2.13 其它：做好绿化档案管理及其他相关事项。

### 2.3 室内植物摆放服务标准

2.3.1 严格做好养护服务，确保植物无枯枝、残枝、黄叶。对叶尖有少许枯黄的叶片，要合理修剪，保持树形美观自然。

2.3.2 在养护工作上按照科学的植物水肥需要保证盆花干湿合理，不过量浇水施肥，又不缺水少肥，施用的肥料应无异味、无毒、无刺激性气味，保证摆放环境清新自然。

2.3.3 保持盆花的花盆、器皿干净整洁，无污水、泥垢及污渍。花盆内无杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换。每次养护完毕，清理现场保持清洁。

2.3.4 对长势不良的盆花应建议甲方及时进行更换。

2.3.5 室内植物的摆放在接到甲方通知后选择下班时间或休息日时间进行摆放，不得影响办公区域的正常办公。特殊情况经甲方同意后除外。

2.3.6 物业服务单位须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位负责。

## (六) 保安服务物业服务内容、标准

保安服务不在本项目之内，但需配合甲方及第三方保安公司做好相关工作。

乙方委派服务人员应配合保安人员做好相关安保工作。

(七) 负责做好甲方要求的临时性工作。

### 2.3 其他技术、服务等要求

#### 2.3.1 设施设备服务要求

服务项目	服务内容	频次	服务标准
电梯运行维修、保养	电梯故障报修	24 小时	接到报修后维修人员应在 15 分钟内到达现场抢修，及时排除故障
	日常运行管理，巡视	1 次/日	确保电梯按规定时间运行
	轿厢内照明、通风及附属设施	1 次/日	通风、照明及其它附属设施完好
	电梯定期维护、保养	1 次/15 天	按照电梯月保养项目逐项检查保养
	井道、底坑照明	1 次/15 天	井道、底坑照明完好
	轿顶、井道、底坑卫生	1 次/15 天	轿顶、井道、底坑保持清洁，没有油污
	故障报警通讯设施	1 次/日	求救警钟、电话保持正常工作状态
	电梯年检	1 次/年	配合技术监督局按时年检
	维修人员		根据国家规定，结合岗位需求，持证上岗
	电梯机房卫生	1 次/15 天	无尘土、无污渍、无杂物
消防系统、安防监控系统、	控制室 24 小时值班	2 人/班	每班值班人员不少于 2 人，值班人员必须持证上岗
	报警记录	随时	消防报警记录报警原因、时间及处理情况
	岗位技能	1 次/15 天	定期培训岗位职责、技能
	监控摄像机检查	1 次/日	确认摄像机是否完好、图像是否清晰、监控位置是否正确
	消防及安防设备设施	1 次/日	设专人巡视，做的设备完好
	应急照明	1 次/月	确保应急照明断电后，持续照明 90 分钟以上
	UPS 电源	1 次/半年	确保 UPS 电源运行正常
	防火卷帘、排烟风机、消火栓泵、喷淋泵，末端试水装置测试	1 次/月	配合维保单位做好所有消防设施的检测，并做好记录
中控室卫生	2 次/日	无尘土、无污渍、无杂物	
配电室	控制室 24 小时值班	2 人/班	每班值班人员不少于 2 人，值班人员必须持证上岗。
	配电室抄表	1 次/小时	电流、压工作正常，无异常现象
	7 号楼地下一层配电室	2 次/日	配电柜电压、电流工作正常，
	高压配电室清扫	1 次/年	变压器、高低压配电柜清扫卫生
	绝缘工具检测	1 次/半年	协助甲方做好配电室绝缘工具的检测
	配电室卫生	2 次/日	无尘土、无污渍、无杂物
供暖维修	供暖期间 24 小时运行值班	1 次/2 小时	抄表记录，压力、流量；设备运行状态良好；一次水、二次水供暖温度达到标准。
	供暖系统日常维护	1 次/天	保障供暖温度不低于标注要求。

	供暖设备保养	2次/年	保证供暖设备运行正常
	供暖机房卫生	1次/周	无尘土、无污渍、无杂物
电热水器管理	日常巡视	1次/日	查看巡视温度、运行状态、保证开水的正常供应
	开水炉排污	1次/半月	达到开水炉滤芯的反冲洗，排除污垢
	开水炉间卫生	1次/日	无尘土、无污渍、无杂物
空调系统维修	空调主机系统日常巡视	1次/日	电源、主机检查，达到设备运行正常状态
	空调过滤网清洗	1次/半月	转换空调运行模式，清洗过滤网，达到节能效果
	运行模式转换	2次/年	空调运行模式转换，达到季节性运行
医疗呼叫系统	呼叫器测试	1次/月	各系统检查、检测，保证正常运行
低温液氧贮槽供气系统	巡视检查	1次/日	无泄漏，供养压力正常，保证供养设备正常运行
	卫生	1次/周	无尘土、无污渍、无印迹
太阳能热水系统	室外太阳能循环系统	1次/日	水泵运行正常，太阳能管制热正常，管线无跑冒滴漏现象
	热水楼内供水系统	1次/日	水泵运行正常，管线无跑冒滴漏现象
	自来水补水系统	1次/日	自来水供水正常，管线无跑冒滴漏现象
	辅助加热系统	1次/日	电锅炉运行正常，管线无跑冒滴漏现象
	电气控制	1次/日	配电箱工作正常，接触器运行无杂音。控制盘运行正常
	机房卫生	1次/周	无尘土、无污渍、无印迹
空气源热泵系统	热泵机组巡视	1次/2小时	供电正常，管线无跑冒滴漏现象
	一次水系统	1次/2小时	水泵运行正常，管线无跑冒滴漏现象
	楼内供水系统	1次/2小时	水泵运行正常，管线无跑冒滴漏现象
	补水系统	1次/2小时	补水正常，管线无跑冒滴漏现象
	辅助加热系统	1次/2小时	电锅炉运行正常，管线无跑冒滴漏现象
	电气控制	1次/2小时	配电箱工作正常，接触器运行无杂音。控制盘运行正常
	机房卫生	1次/周	无尘土、无污渍、无印迹
中水系统	自来水补水	1次/日	自来水供水正常，管线无跑冒滴漏现象
	楼内供水系统	1次/2小时	水泵运行正常，管线无跑冒滴漏现象
	电气控制	1次/2小时	配电箱工作正常，接触器运行无杂音。控制盘运行正常
给水系统	自来水水箱清洗	1次/年	配合专业清洗单位，每年一次清洗
	水样检测	1次/年	配合专业检测单位，水样取样
	紫外线消毒器检查	1次/日	电源、检测消毒管，确保设备正常运行
	高、低区供水系统	1次/2小时	系统压力正常、控制柜运行正常、各管路没有跑冒滴漏现象
	机房卫生	1次/周	无尘土、无污渍、无印迹
排水系统	排污泵	1次/季度	控制箱工作正常，排污泵运行正常
	排污井、雨水井及管线	1次/季度	保持室内外排水系统通畅
	化粪池、隔油池	1次/季度	配合专业单位进行清掏工作。
污水处理站	水质检验	1次/日	水质抽样检验，达到医疗排放标准
	加药设备	1次/日	加药设备运行正常，药剂充足，排放达标。
	提升泵	1次/日	设备运行正常，泵坑无积水
	站内卫生	1次/日	无尘土、无污渍、无杂物
配电系统	配电箱柜维护	2次/年	电气连接点的紧固，电器元件动作正常
	配电箱柜清扫	2次/年	无尘土，无污渍。

	配电井巡视	1次/月	开关柜，控制箱工作正常，线路无损坏。无尘土，无杂物
	公共区域照明	1次/月	确保照明器具完好
	UPS 电源	1次/半年	确保 UPS 电源运行正常
	柴油发电机组	1次/月	柴油发电机组运行试验
	防雷接地	1次/年	配合专业人员防雷接地检查，不合格项目进行维修，达到防雷要求。
	电消检	1次/年	配合专业人员检查，不合格项目进行维修，达到规范要求。
厨房设备	电源线、开关检查	1次/月	保障设备供电安全
	机械设备	1次/月	保障设备正常运行
其他日常工作	院内建筑物巡视检查	1次/周	避免物品高空坠落，造成意外伤害发生
	垃圾清运	3次/日	当日垃圾当日清理外运，垃圾不过夜
	医疗垃圾收集，存放	1次/日	做好收集、消毒记录，按院感要求管理
	卫生消杀（灭鼠、灭蟑、灭蚊蝇）	1次/季度	配合专业人员消杀。做好消杀记录

### 2.3.2 物业管理服务人员要求

进驻人员包括：项目经理、保洁主管、保洁员、绿化工、客服主管、工程主管、工程人员、电梯司机、配电室值班人员、中控室值班人员等，具体要求如下：

岗位名称	岗位要求	岗位职责
项目经理	本科以上学历，具有较强的组织、协调、领导能力，具有相关类似物业项目3年以上管理经验。政治可靠，无不良记录。持有《项目经理》证件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在物业总经理的领导下，全面负责辖区物业管理工作，具体行使管理、监督、协调、服务的职能，保证工程维护、设备管理、秩序维护、消防管理、环境管理等服务的持续提供。</li> <li>2. 负责本项目部工作计划、总结的起草拟定。</li> <li>3. 负责本项目部全面管理，完成验收接管和前期筹备、人员管理、合同签订、采购管理、安全管理、文档管理等管理工作。</li> <li>4. 协助安保部建立健全各项安全防火责任制及安全管理制度，并监督、检查制度落实情况。</li> <li>5. 负责对本项目部人员的日常工作管理，做好思想政治教育，组织业务学习和考核。</li> <li>6. 负责本项目部上报下发文件草拟、制度的审核。</li> <li>7. 负责与政府、社区、友邻单位、共建单位及本系统各级领导之间公共关系的协调。</li> <li>8. 负责本项目部安全工作，承担相应的领导责任。</li> <li>9. 负责本项目部所属岗位绩效考核。</li> <li>10. 负责领导交办的临时性工作，做好重要事项信息的上传下达和落实。</li> </ol>
副经理	大专（含）以上学历，具有较强的沟通能力，具有相关类似物业项目2年以上管理经验。政治可靠，无不良记录。持有《物业经理》证件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合项目经理，对项目部进行管理，监督。</li> <li>2. 检查员工的日常行为，确保物业服务正常运转。</li> <li>3. 协助、解决各部门上报问题。</li> <li>4. 完成甲方要求的各项报表、计划的填报工作。</li> <li>5. 落实公司和甲方的各项培训计划的实施情况。</li> <li>6. 监督各部门的日常管理工作。</li> <li>7. 完成领导交办的其他工作。</li> </ol>
办公室人员	本科（含）以上学历，具有较强的沟通能力，具有相关类似物业项目1年以上管理经验。政治可靠，无不良记录。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 协助经理、副经理处理项目的日常管理工作和行政事务工作。</li> <li>2. 负责项目各类文件、档案管理和资料归档、借阅工作。</li> <li>3. 负责项目的考勤工作。</li> <li>4. 负责项目办公用品的管理工作。</li> <li>5. 负责各部门文件打印、制作排班表。</li> <li>6. 负责办公区域的卫生。</li> <li>7. 完成领导交办的其它工作。</li> </ol>
资料文员	本科（含）以上学历，具有较强的沟通能力，具有相关类似物业项目1年以上管理经验。政治可靠，无不良记录。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责管理各类内部档案、甲方档案，有关记录的文件，资料的签发、发放、收集、存档和保管，做到完整、系统、规范。</li> <li>2. 负责回收整理各部门各项记录，确保符合要求。</li> <li>3. 按时、准确完成各项报表的上报整理工作。</li> <li>4. 负责项目设施设备维修的记录、档案管理工作。</li> <li>5. 每年项目固定资产的盘点核对工作。</li> <li>6. 员工个人档案材料属秘密材料，他人无权翻阅，保管人员也不准将这些资料擅自给他人过目。</li> <li>7. 会同有关部门、在购置重要设备到货时，检查验收文件</li> </ol>

		<p>材料，并及时归档。</p> <p>8. 按时、准确完成各项报表的上报工作。</p> <p>9. 办公室日常的其他工作。</p>
医疗垃圾清运工	<p>沉稳、细心、踏实，待人接物主动、热情，有较强责任感。政治可靠，无不良记录。</p>	<p>1. 医疗垃圾分类的储藏；登记医疗垃圾的收集，处理记录。</p> <p>2. 做好医疗/非医疗操作间的消毒及记录。</p> <p>3. 做好医疗/非医疗紫外线消毒及记录。</p> <p>4. 联系医疗厂家来收医疗废物。</p> <p>5. 污水处理设备 24 小时开机运行，认真填写运行记录，及时加药，确保处理后的污水达到市环保部门规定。</p> <p>6. 每天巡视配电柜表数，和污水化验；做好污水处理站的运行记录。</p> <p>7. 整理每月值班记录，按规定存档。</p>
洗涤收发人员	<p>沉稳、细心、踏实，待人接物主动、热情，有较强责任感。政治可靠，无不良记录。</p>	<p>1. 积极、主动、及时、准确地做好各类衣物、床单、被罩的收发工作。</p> <p>2. 对各部门、科室的物品整理和分类，并在所收衣物上打码编号。</p> <p>3. 按照物品收发工作规程进行操作，作好各种登记，并核对好各部门的物品件数、品种以及号码，防止丢失。如有损坏上报更换。</p> <p>4. 搞好洗衣房收发室的清洁卫生。</p> <p>5. 整理每月值班记录，按规定存档。</p>
中控室双岗	<p>具有《建（构）筑物消防员》证或《消防设施操作员》证，沉稳、细心、踏实，待人接物主动、热情，有较强责任感，尽职尽责坚守岗位。具有相关专业知识。政治可靠，无不良记录。</p>	<p>1. 24 小时双人值守，保障院内监控中控设备的安全运行及特殊情况的应急处理。</p> <p>2. 院内建筑消防设施及监控设备每天的巡视、检查、记录、一般保养。</p> <p>3. 消防设施故障的一般性处理。机房卫生的维护，参与消防演练配合甲方完成设备检测、灭火器年检。</p> <p>4. 确保消防设施设备功能良好，运行安全，无潜在影响使用的损坏，无事故隐患。</p> <p>5. 熟练使用消防器材，熟知本区域内消防设施的摆放位置、消防点位、疏散通道和各项预案的流程及操作。</p> <p>6. 各项巡视、检查记录准确无误。</p>
配电室双岗	<p>具有《高压电工作业》证或《高压电工作业（运行）》证，沉稳、细心、踏实，待人接物主动、热情，有较强责任感，尽职尽责坚守岗位。具有相关专业专业知识。政治可靠，无不良记录。</p>	<p>1. 24 小时双人值守，保障服务区域内供电工作的安全运行及特殊情况的应急处理。</p> <p>2. 每天 2 小时巡视设备区域，记录设备运行数据。</p> <p>3. 按规定时间清扫设备，协助专业部门进行设备检测。</p> <p>4. 保证区域内设备完好率在 95%以上，检修运行记录准确，网络供电正常情况下，不准出现无故停电现象。</p> <p>5. 检修运行记录准确，正常开、关闸操作过程的时间不超过 3 分钟。</p>
电梯司机	<p>沉稳、细心、踏实，待人接物主动、热情，有较强责任感，尽职尽责坚守岗位。政治可靠，无不良记录。</p>	<p>1. 每日按规定时间开关电梯，搞好轿厢和门厅的卫生，保持门面光亮整洁并作好电梯运行记录。</p> <p>2. 熟悉周围消防设施设备，会使用消防器材。</p> <p>3. 遇到突发事件，要果断采取相关应急措施，电梯出故障不能运行时，电梯司机应耐心做好解答工作并及时报修，要认填写运行记和报修单，同时上报相关领导。</p> <p>4. 电梯内每两个小时消毒一次，并做好消毒记录。</p> <p>5. 整理每月值班记录，按规定上交办公室。</p>
维修主管	<p>具有《低压电工作业》证、《有限空间作业（监护）作业》证、《焊接与热切</p>	<p>1. 负责工程部的组织、管理工作，并负责编制所管设备的保养、维修计划、操作规程及有关技术资料 and 图纸。</p> <p>2. 协助项目经理拟定有关设备管理、操作、维修等方面的</p>

	<p>割作业特种操作》证，沉稳、细心、踏实，待人接物主动、热情，有较强责任感，尽职尽责坚守岗位。具有相关专业知识和政治可靠，无不良记录。</p>	<p>规章制度，并监督执行。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>负责组织设备的使用、维护、改造直至报废的整个使用过程的管理工作，使设备始终处于良好的技术状态。</li> <li>做好本部门人员的考勤和排班，每月按时上报办公室。</li> <li>有计划的全面管理院内物业所有的设施设备运行和保养，保证设施设备的正常使用。</li> <li>全面熟悉地上及地下各种管道的走向、分布和起止点。</li> <li>配合总工定期对员工进行思想教育与维修技术的培训，提高员工的服务意识和素质。</li> <li>负责传达落实公司和甲方各科区的会议精神和工作要求。</li> <li>解决维修工在日常遇到的维修难题。</li> <li>完成经理交办的其它工作。</li> </ol>
设备运行岗	<p>其中3人具有《高压电工作业（运行）》证、1人具有《制冷与空调设备运行操作作业》证、1人具有《助理工程师（电气）》证，沉稳、细心、踏实，待人接物主动、热情，有较强责任感，尽职尽责坚守岗位。具有相关专业知识和政治可靠，无不良记录。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>负责楼内生活热水、供暖、自来水等系统的运行值班工作。</li> <li>负责当班运行设备的巡视工作和一般故障检修。</li> <li>每小时巡视设备的运行状态，做好运行记录，认真执行值班检查制度。</li> <li>必须掌握设备运行的技术状况，发现问题立即报告、并及时处理，在交接班记录上做好详细记录。</li> <li>负责夜间各机房的巡视检查工作，确保各机房设备按规定时间启、停。</li> <li>负责机房及设备的清洁卫生工作。</li> <li>严格遵守交接班制度，做好交接班检查及记录工作。</li> <li>按时完成上级布置的各项工作，服从管理调度。</li> </ol>
报修兼库管	<p>沉稳、细心、踏实，待人接物主动、热情，有较强责任感，尽职尽责坚守岗位。具有相关专业知识和政治可靠，无不良记录。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>负责甲方报修登记，填写派工单安排维修，并做好回访工作。</li> <li>负责物业维修管理数据录入和传输工作。</li> <li>负责物业维修材料的申报、领用、发放、管理工作。</li> <li>负责与各部门沟通设备设施的维护保养时间，并与主管制定计划。</li> <li>负责领用和回收维保计划表。</li> <li>协助班长做好维修班的考勤和排班工作。</li> <li>完成领导交办的其它工作。</li> </ol>
维修双岗	<p>所有人员均持有《低压电工作业》证或《高压电工作业（运行）》证，沉稳、细心、踏实，待人接物主动、热情，有较强责任感，尽职尽责坚守岗位。具有相关专业知识和政治可靠，无不良记录。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>24小时有人值守，完成院内各部门的报修工作。</li> <li>电力系统线路的检修，配电箱检修，更换照明器具，插座、开关等。</li> <li>空调、通风系统的电源检查、管路检查、室外机清洗等。</li> <li>电视、电话、网络系统的线路检修，系统调试等。</li> <li>消防监控系统的线路检修更换损坏部件。</li> <li>采暖、热水、生活水机房运行、检修维护。</li> <li>排水管线畅通无堵漏。</li> <li>建筑物本体和老人生活设施的维护与修缮。</li> <li>炊事机械电源的检查和一般性修理、维护。</li> </ol>
低温液氧贮槽供气系统管理员	<p>具有《低压电工作业》证，沉稳、细心、踏实，待人接物主动、热情，有较强责任感，尽职尽责坚守岗位。具有相关专业知识和政治可靠，无不良记录。持有《快开门式压力容器</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>负责全院的氧气供给工作，确保系统平安运行，保证平安及时的氧气供给。</li> <li>负责系统的平安运行与液氧充装工作。</li> <li>巡视、检查各设备管道是否正常运行如有问题及时上报维修。</li> <li>巡视检查液氧用量情况、联系厂家送氧。</li> <li>巡视、统计各部位液氧用量数量。</li> </ol>

	操作》证。	6. 整理每月液氧记录上报，按规定上交办公室。
保洁主管	具有大专(含)以上学历，沉稳、细心、踏实，待人接物主动、热情，有较强责任感，尽职尽责坚守岗位。具有相关专业知识。政治可靠，无不良记录。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全面掌握了解管理区域整体保洁服务区域划分和区域内设施设备的功能。</li> <li>2. 定期对员工进行思想教育与技能的培训，提高员工的服务意识和技术素质。</li> <li>3. 负责员工考勤记录和汇总。</li> <li>4. 组织安排员工工作，巡视检查各区域日常工作情况及工作质量、服务质量。</li> <li>5. 检查各项规章制度的实施情况，处理员工违纪、接待员工的投诉，解决内部矛盾。</li> <li>6. 了解并掌握各区域日常消耗品及工作用品的使用情况，认真填写领用单，负责领取、保管、发放。</li> <li>7. 定期与库房核对物品的领用和消耗量，并上报办公室。</li> <li>8. 负责传达落实公司和甲方各科区的会议精神和工作要求。</li> <li>9. 协助项目经理完成与各科区工作要求的沟通。</li> <li>10. 完成经理交办的其它工作。</li> </ol>
绿化人员	1人具有《花卉园艺工》证，其中1人具有《花卉园艺工(高级)》证沉稳、细心、踏实，待人接物主动、热情，有较强责任感，尽职尽责坚守岗位。具有相关专业知识。政治可靠，无不良记录。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、每天巡视养护楼外、楼内公共区域和部分办公室的绿植物的浇水、施肥、修剪、打药、换土、更换。</li> <li>2、日常大厅花坛的租摆和养护。</li> <li>3、每两天楼内、外绿植、花卉浇水1次。</li> <li>4、每两个月大厅花卉重组1次。</li> <li>5、物群落完整，层次丰富，黄土不裸露，叶面清洁，有整体观赏效果。</li> <li>6、树木及时修剪，宿根植物及时翻种，植物无死株。</li> <li>7、草坪生长茂盛，无明显杂草，棚架、垂直绿化管护合理，正常生长量。</li> <li>8、有效控制病虫害，保证树木保存率。</li> </ol>
保洁人员	沉稳、细心、踏实，待人接物主动、热情，有较强责任感，尽职尽责坚守岗位。政治可靠，无不良记录。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每天清洁区域内的老人房间卫生各1次。</li> <li>2. 每天清理老人房间的垃圾各1次，清洁小灶间垃圾桶2次；保证干净、整洁，垃圾做到日产日清。</li> <li>3. 每天清洁小灶间地面、水池、微波炉、开水炉保持干净、整洁、无杂物、异味。</li> <li>4. 擦拭老人休闲公区座椅、沙发、装饰、扶手、暖气罩、门及门把手。</li> <li>5. 每天擦拭老人休闲区域地面，保证地面干净、无杂物、异味。</li> <li>6. 每月老人房间内玻璃和卫生间墙面、顶1次，保证玻璃、墙面无手印、污物、光亮透明。</li> <li>7. 每月清理老人房间的冰箱1次。</li> <li>8. 每月更换送洗老人房间的床上用品1次。</li> <li>9. 按科区要求每天开窗通风。</li> <li>10. 每年6月12月清洗老人房间门帘各1次，每年12月清理老人房间窗帘1次。</li> <li>11. 每年夏季清洗大厅椅垫1次，每季度末清洗每层10房间沙发巾1次。</li> <li>12. 每年12月份老人房间移动家具，大扫除1次。</li> <li>13. 每年老人区域公共区域地面洗地打蜡1-2次。</li> <li>14. 完成甲方规定的其他必要服务。</li> </ol> <p>保洁公区</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清洁各负责区域楼层公共区域地面、墙面、地脚线、浴</li> </ol>

		<p>室、清洁大厅标识牌、立式垃圾桶、扶手、座椅、所有设施的擦拭；各通道的防火门、卫生间、污洗间、小灶间。</p> <p>2. 清洁各负责区域楼层共享空间、大厅的家具、扶手、设施的擦拭。</p> <p>3. 各区域楼层所有楼梯及平台卫生。</p> <p>4. 区域各层电梯的轿门卫生。</p> <p>5. 各负责公共区域的内玻璃。</p> <p>6. 收集、运送垃圾 2 次。</p> <p>7. 完成每年洗地打蜡 1 次。</p> <p>8. 擦拭玻璃电动门。</p> <p>9. 按规定填写清洁记录，按规定存档。</p> <p>保洁外围</p> <p>1. 外运清倒垃圾、擦拭健身器材、院内宣传栏、公共座椅、百叶窗及公共设施。</p> <p>2. 清扫各大门两侧的门前三包和院内卫生。</p> <p>3. 院内所有楼顶平台卫生及巡视楼顶雨漏。</p> <p>4. 冲洗采光顶、车库出入口绿棚。</p> <p>5. 协助各区域保洁清洗各楼层地面及地面打蜡。</p> <p>6. 清洁院内公共区域的男卫卫生间。</p> <p>7. 熟悉周围消防设施设备，会使用消防器材。</p> <p>8. 甲方安排的其他事项。</p>
--	--	--

注：特殊设备操作人员,需取得国家相应资格证书。

(一) 乙方在合同履约期，项目主要管理人员如有岗位调动，须事先征得甲方同意方可变动。

(二) 对于 24 小时值守相应岗位人员，原则上年龄范围应符合国家相关行业规范要求，消防中控、配电室等重点部位人员应保持良好精神状态，不得离岗、脱岗、漏岗，确需离岗应安排具有相应资质的工作人员临时替岗，离岗人员需及时返回工作岗位。

(三) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色环保节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

(四) 对服务人员进行从业资格审查，审查结果向甲方报备。

(五) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

(六) 如甲方认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求乙方进行调换。

(七) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。保持良好精神风貌，身体健康，有较好的语言、文字表达能力，用语文明礼貌，态度温

和耐心。专业人员需穿戴专业且符合要求的服装。

(八) 乙方机构设置合理、高效精简；人员配置合理，政治可靠，无不良记录，技术熟练，并符合甲方提出的具体人员要求。

(九) 乙方需建立投诉处理程序，对确认有效投诉的责任人，甲方要求撤换的情况下予以调整。

(十) 乙方应配备充足岗位人员，保障甲方各岗位工作顺利开展。服务期限内因甲方院内实施建设工程或设施设备变更，需暂停部分区域或设施设备物业服务，物业费按实际情况进行核减（核减标准包含：暂停区域面积占项目总面积的比例、暂停服务所涉及的原配置人员数量及成本等），核减金额按月计算，最终核减金额以签订补充协议方式确认。

(十一) 乙方的派驻人员必须遵守执行甲方的各项规章制度并按相关规定持证上岗及配合甲方政审；乙方在经营活动中，应严格遵守国家法律、法令、法规，以及甲方有关保密、治安、消防、安全生产等各项规章制度，甲方依照有关治安、消防、安全生产等规章制度定期进行安全检查，对乙方出现的不符合安全要求的现象和隐患有权提出限期整改意见，乙方须在要求限期内进行整改。若乙方未按照整改意见在规定期限内整改达标，将视同违约，甲方有权强制整改，所发生的费用及造成的经济损失由乙方自行承担。甲方有权直接从下一次的物业管理服务费中扣除。

(十二) 人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%，项目服务人员的空岗率不得超过 1%。保证拟派人员专职为本项目提供服务。

注：乙方应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。乙方应当自行行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均考在报价因素中。

### 3. 验收标准

#### 3.1 考核处罚标准

序号	考核项目	考核内容及标准	扣罚标准
一	劳动纪律	违反劳动纪律被管理人员查到	按公司内部管理及处罚标准执行
		违反劳动纪律、职业规范被甲方管理人员查到	加倍处罚当事人和直接管理人员
二	服务态度和职业规范	1、每发现一例工作时间内在院内未按规定着装或未挂牌上岗者	10 元/次
		2、每出现一次被服务对象或宾客反映物业员工在服务或接待过程中有厌烦、冷淡、麻木、蔑视等行为并核实的	50 元/次
		3、每出现一次无论任何原因引起的物业员工与甲方人员、休养人员及家属或来访人员吵架、骂人的	200 元/次，开除当事人
		4、物业员工在院内出现打架斗殴现象的	200 元/次，开除当事人
		5、物业员工违反民政部“八不准”规定的	合同总价款的 1%/次，开除当事人
		6、物业员工在院内有卖淫嫖娼、聚众赌博、酗酒滋事等违法行为的	合同总价款的 1%/次，开除当事人
		7、损坏甲方的设施设备及花草树木视情节	50-500 元/次，情节严重开除当事人
三	安全稳定	1、如发生一般安全责任事故并查明原因的	300 元/次，开除当事人
		2、发生重大安全责任事故或影响政治安全事件，给甲方造成损失或负面社会影响的	乙方承担一切后果，赔偿相应损失，由双方协商善后处理办法
四	服务质量	1、房屋及配套设施完好率<95%	500 元/次
		2、空调故障未及时修复，影响正常使用	300 元/次
		3、电梯故障未及时修复，影响正常使用	300 元/次
		4、弱电及监控系统故障未及时修复，影响正常使用	300 元/次
		5、太阳能系统故障未及时修复，影响正常使用	300 元/次
		6、医疗呼叫及集中供氧系统未及时修复，影响正常使用	300 元/次
		7、消防设备故障未及时修复，影响正常使用	300 元/次
		8、零修、急修及时率<99%	50 元/次
		9、维修工程质量合格率<100%	100 元/次
		10、投诉处理率<100% 投诉回访率<100%	200 元/次
		11、业主对物业管理的满意率<95%	300 元/次
		12、未按工作计划完成维修工作，且无正当理由的	100 元/次
		13、未按合同要求配齐和辞退经理、主管，且无正当理由的	按照本人缺勤天数工资标准扣除
		14、未按合同要求配齐和辞退工作人员，且	500 元/次

		无正当理由的	
		15、专业技术人员无证上岗，发现一人	500 元/次
		16、接到报修未按规定时间到达现场	50 元/次
		17、接到报修按规定时间到达现场后不及时修理，推脱责任的	50 元/次
		18、合同到期，各项工作未达到要求，且无正当理由的	合同总价款的 1%/每项
五	物业交接	1、出言不逊，对甲方进行攻击，造成恶劣影响	履约保证金 50%
		2、交接的资料不齐全、不整齐	履约保证金 20%
		3、卫生状况降低，不符合合同标准	履约保证金 20%
		4、设施设备完好程度未达到要求	履约保证金 50%

备注：

1. 八不准：不歧视、不虐待、不打骂、不体罚、不戏弄、不支使、不吃休养人员的东西、不索要财物

2. 当乙方出现上述问题时，甲方会视情况按时通报并要求加强管理，扣罚金额依据物业管理考核处罚标准实施并在支付当月服务费时扣除。

### 3.2 验收标准与要求（填写具体验收标准与要求）

项目名称			
单位/处室名称		承接单位	
履约期限			
合同约定履约情况：（约定达到目标、实际完成目标、完成情况、资金使用情况、履约进度等，由乙方填写）			
承接单位负责人签字（公章）：			

<p>履约审核确认：按照合同约定，围绕项目既定绩效目标，_____（已完成、部分完成、无法实现）合同约定事项和项目绩效目标各项指标，据此， _____（达到验收标准，同意支付尾款； 未达到验收标准，拟相应核减资金**万元）</p>		
数量指标完成情况：		
质量指标完成情况：		
进度指标完成情况：		
成本指标完成情况：		
效果及服务对象满意度指标完成情况：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
项目负责人签字：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	单位（处室）负责人 签字（公章）：	