

市委老干部局	
合 同	第HD2X2026066号
	2026年7月30日

北京市老干部活动中心
2026-2027 年度物业管理服务
项目合同

甲方：北京市老干部活动中心

乙方：北京亿展城市服务集团有限公司

日期：二〇二六年七月三十日

北京市老干部活动中心
2026-2027 年度物业管理服务
项目合同

甲方：北京市老干部活动中心

乙方：北京亿展城市服务集团有限公司

日期：二〇二六年 月 日

委托方：北京市老干部活动中心（以下简称甲方）

地址：北京市东城区和平里东街民旺甲19号

法定代表人：郭旭

纳税人识别号：12110000400535071K

受托方：北京亿展城市服务集团有限公司（以下简称乙方）

地址：北京市海淀区学清路38号金码大厦B座608号

法定代表人：薛世贤

开户银行：华夏银行北京北沙滩支行

银行账号：4061200001819100006706

纳税人识别号：91110108802963626G

第一章 总 则

北京市老干部活动中心经北京市公共资源交易中心（北京市政府采购中心）对北京市老干部活动中心2026—2027年度物业管理服务项目（招标文件编号 BGPC-G26217）进行公开招标，经评标委员会评定北京亿展城市服务集团有限公司为中标人。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购实施条例》《物业管理条例》和《北京市物业管理条例》等法律法规的有关规定，经履行政府采购程序后，双方在自愿、平等、协商一致的基础上，签订本合同。

第一条 项目基本情况

1. 北京市老干部活动中心小街桥活动学习阵地（以下简称“小街桥阵地”）位于北京市东城区和平里东街民旺甲 19 号，建筑面积 22768.3 m²，地上 9 层、地下 2 层。

2. 北京市老干部活动中心怀柔活动学习阵地（以下简称“怀柔阵地”）位于北京市怀柔区红螺路 3 号，建筑面积 18656.72 m²。

3. 北京市老干部活动中心小关分中心（以下简称“小关分中心”）位于北京市朝阳区小关东街甲 2 号，建筑面积 4145 m²。

第二章 委托服务范围和内容

第二条 乙方应按照本合同及采购文件、投标文件约定，为甲方配置符合岗位要求的服务团队并提供物业管理服务。乙方配置的项目经理及服务人员均由乙方依法自主自行招聘、管理、考核并承担用工主体责任，甲方对乙方服务质量、岗位配置、服务标准及履约结果进行监督、考核，不与乙方服务人员建立劳动关系、劳务派遣关系或其他用工关系。

乙方为甲方提供物业管理服务的主要内容包括工程设备运维服务，会议、厅室、客房、保洁服务。

第三条 工程设备运维服务内容

乙方负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心用地红线以内的各建筑物以及附属设施、设备的运行维护。以下为主要服务内容（服务要求及标准见附件 1）：

1. 负责房屋建筑、设备设施的日常运行、日常维修。

2. 负责配电室、冷站、热力站（锅炉房）值班室 24 小时值班。

3. 负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心部分设备设施的代维工作。主要包括：中央空调设备维保，中央空调系统清洗，热力站设备及二次供水系统维保，游泳池水循环系统维护，化粪池及隔油池清掏，电梯设备维保，烟道清洗，消杀服务，监控维保，消防维保等代维工作。

4. 负责向甲方提交设施设备中大修、更新改造计划及预算。配合甲方完成施工改造现场的管理工作。

5. 负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心的室内绿植租摆、室外园林绿植养护及部分花木的更新等工作。

6. 协助甲方做好各类设施设备检验、检测等工作。

7. 协助做好弱电设备（网络、电话、电视等）日常维修工作。

8. 协助甲方做好水、电、气、热的日常巡查及节能降耗工作。

9. 完成甲方交办的其他临时任务。

第四条 会议、厅室、客房、保洁服务服务内容

人员配备数量和年龄结构应符合工作要求，能够满足日常工作 and 大型活动需求，向甲方提供以下服务内容（服务要求及标准见附件 2）：

1. 负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心各类会议、学习培训、厅室活动服务保障。

2. 负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心公共区域及

活动场所保洁、恶劣天气应急处理及扫雪铲冰、物品洗涤和游泳救生服务。

3. 负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心室内地面养护、厅室地毯清洗保养、窗帘清洗、座椅养护和门窗保洁。

4. 负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心灭鼠、灭蟑、灭蚊蝇及防疫环境消杀。

5. 负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心老同志理发服务。

6. 负责小街桥阵地 101 值班室（工作日白班）、小关分中心前台（工作日白班）、怀柔阵地前台（24 小时）值班服务。

7. 负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心生活垃圾清运处理服务。

8. 负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心的音响、投影、大屏等多媒体设备服务保障及日常检查维护。

9. 负责怀柔阵地客房保洁及其库房管理，以及相关服务工作。

10. 完成甲方交办的其他临时任务。

第五条 乙方除须按招标文件中明确的服务标准提供服务外，还须实现下列约定目标。

1. 甲方资产完好：资产数量确保 100%，完好率达 98%以上。

2. 设施设备正常运转：日常维修及时率 100%，维修质量合格率 98%以上，维修服务回访率 100%，返修率 2%以下，电

梯运行维护完好率 100%，绿植租摆成活率达 95%以上。

3. 物业管理服务质量：每季度进行一次服务满意度调查，甲方服务满意率达 95%以上。

第三章 委托服务期限

第六条 委托服务期限为 1 年，自 2026 年 8 月 1 日起至 2027 年 7 月 31 日止。

第四章 服务费用及付款方式

第七条 服务费用是指甲方购买乙方提供的物业管理服务所需的费用，根据本合同第二章中的各项服务内容计提本合同服务费用。服务费用包括：

1. 人员服务费：包括法律法规规定的人员工资（社会保险及住房公积金）、加班费、餐费等人力运营成本。

2. 代维项目维护保养费。

3. 日常维修材料费：小额、零星耗材费用（委托服务期内经费为 10 万元。合同履行期间维修材料费用不足 10 万元的，经甲方书面同意后，乙方可结合设备运行情况购买必要备用设备材料；维修材料费用预计或实际超出 10 万元的，乙方应事先向甲方提交书面说明、预算及必要性材料，经甲方书面批准并依法履行预算、采购或审批程序后方可实施。未经甲方书面批准或未履行相应程序的超额费用，由乙方自行承担，甲方不予支付。）

4. 乙方在小街桥阵地、小关分中心保洁所需低值易耗

品、卫生间用纸和洗手液等。

5. 乙方企业管理费。

本合同服务费用总额为：人民币 7767000 元（含税价格）（大写为：柒佰柒拾陆万柒仟元整），其中工程设备运维服务费为人民币：3147820 元（大写为：叁佰壹拾肆万柒仟捌佰贰拾元整）；会议、厅室、客房、保洁服务费为人民币：4619180 元（大写为：肆佰陆拾壹万玖仟壹佰捌拾元整）。

第八条 付款方式

甲方在合同期内分三次向乙方支付服务费用。各期付款均以乙方按本合同约定完成相应阶段服务、经甲方考核或验收符合合同约定、乙方提交合法有效的服务明细及增值税普通发票，并符合财政资金支付及预算管理程序为前提。甲方有权依据本合同及附件 3 约定的考核结果、扣减金额、违约金及应由乙方承担的赔偿费用，在相应应付款项中予以扣减。

1. 第一次支付时间为 2026 年 9 月 15 日前，支付至服务费用总额的 51%，即人民币：3961170 元（大写为：叁佰玖拾陆万壹仟壹佰柒拾元整），其中工程设备运维服务 1588900 元（大写为：壹佰伍拾捌万捌仟玖佰元整）；会议、厅室、客房、保洁服务 2372270 元（大写为：贰佰叁拾柒万贰仟贰佰柒拾元整）。

2. 第二次支付时间为 2027 年 3 月 15 日前，支付至服务费用总额的 75%，即人民币：1864080 元（大写为：壹佰捌拾陆万肆仟零捌拾元整），其中工程设备运维服务 764460

元（大写为：柒拾陆万肆仟肆佰陆拾元整）；会议、厅室、客房、保洁服务 1099620 元（大写为：壹佰零玖万玖仟陆佰贰拾元整）。

3. 第三次支付时间为 2027 年 8 月 15 日前，支付至服务费用总额的 100%，即人民币：1941750 元（大写为：壹佰玖拾肆万壹仟柒佰伍拾元整），其中工程设备运维服务 794460 元（大写为：柒拾玖万肆仟肆佰陆拾元整）；会议、厅室、客房、保洁服务 1147290 元（大写为：壹佰壹拾肆万柒仟贰佰玖拾元整）。

由于甲方系财政拨款单位，如因财政或有关部门就本项目资金未能及时拨款到位，甲方于本项目资金到位后 10 日内向乙方支付当次服务费，不视为甲方付款违约，甲方亦不承担任何违约责任。乙方不得以此为由拒绝或延期履行合同条款，否则应按本合同约定承担违约责任。

第五章 双方的权利与义务

第九条 甲方的权利与义务

1. 明确设施设备运行保障，会议、厅室、客房、保洁服务的范围，审定乙方制定的本项目的服务范围、标准及流程。

2. 每月组织服务质量讲评会，听取乙方工作汇报，实施月度服务考评，提出改进意见。每周组织乙方服务人员开展巡视巡查，及时消除安全隐患。

3. 甲方有权依据本协议中约定的服务内容和服务要求，对乙方提供的服务工作进行监督检查，对发现的问题有权要

求乙方现场解决；对乙方指派人员提供的服务不满意的，有权要求乙方更换相应人员。

4. 审定各类代维项目合同内容及企业资质。

5. 为乙方提供必要的办公、住宿、仓储用房，承担水电气等能耗费用。

6. 甲方协调乙方工作人员在甲方食堂用餐，用餐费用由乙方向餐饮公司支付（餐费标准为三餐 15 元/人/天）。

7. 甲方按照本合同约定及时向乙方支付服务费。

第十条 乙方的权利与义务

1. 自本合同生效之日起，乙方应严格履行合同相关条款，为甲方提供优质服务。

2. 乙方应注重不断加强教育和提升全员的政治素养，拥护党的政策，遇有日常工作事件及各类政治、社会、文化等事件发生时，做到不信谣、不传谣，自觉与甲方要求保持一致。

3. 乙方所派人员均应严格按照有关规定招收，招收人员须由公安机关出具无犯罪证明等相关材料，材料由乙方保管，甲方如因工作需要可向乙方查阅，乙方不得拒绝提供。乙方工作人员需按规定持证上岗，如人员调整需及时向甲方汇报，并按时限要求到岗，更换人员不得低于原有人员资质。乙方应及时为服务人员办理意外伤害等其他商业险，费用自行承担。

4. 乙方根据有关法律法规及本合同的约定，结合甲方需求制定工程运行及维修、会议、厅室、客房、保洁、绿植租

摆等制度，编制甲方附属设施、设备、园林绿化的年度维保、养护计划和方案，经甲方审核批准后协助甲方监督组织实施。乙方实施电梯、消防、中央空调、监控、热力站、二次供水、泳池等代维项目的，应事先向甲方提交代维单位资质、人员资格、服务方案及合同文本，经甲方书面确认后方可实施。乙方不得转包本合同项下服务，不得将主体、关键性工作违法分包；依法经甲方同意分包或委托第三方代维的，乙方仍应就本项目整体履约、服务质量、安全管理、保密义务及第三方代维结果向甲方承担全部责任。代维单位不得再次分包。

5. 乙方对甲方的设施设备不得擅自占用或改变其使用功能，如需内改、扩建或完善配套项目，须经甲方批准，并呈报有关部门批准后实施。

6. 乙方应妥善保管甲方移交的设施设备、工程图纸、管理资料等，并在本合同终止时如数归还。

7. 乙方应做好维修记录并登记造册，按甲方要求及时提供相应数据、统计资料，并在本合同终止时移交甲方。

8. 本合同终止时，乙方须向甲方移交由甲方提供的办公、住宿、仓储用房以及各类档案资料；乙方收回全部由乙方购置的属于乙方资产的办公、住宿及维修设备。

9. 乙方须在甲方支付合同服务费前提供相应数额的服务明细及增值税普通发票。

第六章 监督考核

第十一条 北京市老干部活动中心服务保障部和物业管理部代表甲方对乙方履行合同情况进行日常监督和管理，监管主要内容为：人员按要求配置、制度执行、任务完成、服务质量、设备维护保养、成本控制、节约能耗等情况。对乙方存在的问题，甲方有权提出整改要求，并监督整改落实，对乙方工作不力的行为提出处理意见。

第十二条 根据委托服务内容的标准及要求（见附件 1、附件 2），由甲方实施相关考核，若有关考核结果未达到合同约定标准，甲方有权扣减乙方相应费用（具体考核办法见附件 3）。

第七章 违约责任

第十三条 甲乙双方任何一方有违反本合同的行为，违约方应承担违约责任，并就其违约行为给对方造成的经济损失进行赔偿。如属双方的过失则视具体情况由双方分别承担违约责任。

第十四条 甲乙双方任何一方严重违反或未履行本合同中所列任何条款的职责，并在接到对方书面通知之日起 15 日内未能改善及履行有关条款的职责，致使本合同提前终止的，违约方应承担违约责任和赔偿责任。

第十五条 甲乙双方任何一方无法律依据提前终止本合同的，违约方应承担违约责任和赔偿责任。违约方应赔偿对方相当于本合同月均物业服务费用两个月金额的违约金；造成对方经济损失的，应给予经济赔偿。

第十六条 凡因履行本合同所发生的或与本合同有关的争议，双方应首先通过友好协商加以解决。通过协商仍不能解决的，则任何一方均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。在诉讼过程中，除双方有争议正在进行诉讼的部分外，本合同应继续履行。

第十七条 如甲方在督促检查中发现各类服务人员存在脱岗或玩忽职守行为，一个月内累计三次的，甲方将扣除乙方服务费 200 元，累计超出三次的，每超过一次，每次将加扣服务费 200 元。

第十八条 乙方工作质量达不到标准时，甲方有权提出警告并要求乙方限期整改。

第十九条 乙方在履行职责中出现重大失误（如工作疏忽、违规操作等造成设施设备损坏，影响设备正常运行的），每出现一次甲方将扣除乙方服务费 500 元。

第二十条 甲方未按约定时间支付服务费的，每逾期一日，应按当期未付款项的万分之一向乙方支付违约金。

第八章 合同的修改或终止

第二十一条 本合同规定的合同履行期限届满，合同自动终止。

第二十二条 对本合同的修改或变更，必须经甲乙双方协商一致并签署有效书面协议方能生效。

第二十三条 如法律、法规的修改使任何一方的经济利益发生重大变化，双方应及时协商，并对本合同的有关条款

做必要的修改和调整，以维护双方根据本合同所享有的利益。

第二十四条 甲乙双方同意发生下列情况，且依法履行政府采购、财政预算、内部审批、备案等必要程序后，可以终止本合同。

1. 甲乙双方经协商一致并达成书面协议。
2. 由于不可抗力的发生，致使本合同无法履行。
3. 任何一方受到法律制裁而依法进入破产、清算程序或丧失继续履约能力。

第九章 附 则

第二十五条 未经另一方书面同意，甲方或乙方均不得转让或以任何方式出售或出让在本合同项下的权利、责任和义务。同时，乙方及其工作人员、受托第三方从甲方处获悉的工作信息、会议内容、活动安排、服务对象信息、个人信息、监控资料、内部文件、设备图纸、账号密码、管理制度、业务数据及其他不宜公开的信息，均负有保密义务。未经信息提供方事先书面同意，任何一方不得向第三方披露、复制、传播、拍摄、录音录像、留存或作本合同目的之外使用。乙方应对其工作人员及代维单位承担保密管理责任，并在人员离岗、合同终止或甲方要求时及时返还、删除或销毁相关资料。因乙方或其工作人员、代维单位违反保密义务造成甲方损失、投诉、行政调查或不良影响的，乙方应承担全部赔偿责任。

第二十六条 本合同仅以合同中甲乙双方为受益人。除本合同双方外，本合同不可由任何其他人实施。并且，除本合同的授权继承人和受让人，本合同不得给任何第三方设定责任。

第二十七条 甲乙双方同意在各自进行业务推广及制作有关广告宣传资料时，合理引用对方名称，但须事先征得对方同意，双方对此均持慎重态度。在本合同期限届满或本合同提前终止时，任何一方均有权公告社会，并不得再使用对方名称、商标、标识。

第二十八条 本合同未尽事宜或对本合同的解释发生异议时，双方均遵照中华人民共和国有关法律、法规和政策，在友好协商的基础上解决或以书面形式签署补充协议，补充协议同本合同具有同等法律效力。

第二十九条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

第三十条 甲乙双方均同意，由于不可抗力事件引致延误时，本合同的期限应延长一段时间，该延长期限应相当于不可抗力事件所引致的延误时间，延长期间的服务费双方协商解决。

第三十一条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第三十二条 各项费用如遇国家政策调整，双方可就具体费用另行商议。

第三十三条 本合同正本连同附件共44页，一式捌份，甲方执伍份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

第三十三条 本合同由双方代表签字并加盖公章之日起生效。

甲方：北京市老干部活动中心

(盖章)



乙方：北京亿展城市服

务集团有限公司

(盖章) 薛世贤



法定代表人或

授权代表：(签字或盖章)

日期：2026年7月30日

法定代表人或

授权代表：(签字或盖章)

日期：2026年7月30日

附件 1

工程设备运维工作要求

（一）运维人员服务要求及标准

1. 乙方物业人员要具备相应岗位的职责要求，业务熟练、责任心强，认真做好各项工作。

2. 运行维修人员做到 24 小时值班，及时完成各项小修任务，合格率 100%。达到一般水电维修不过夜，土建维修不超过 24 小时。如需进入办公室维修，要提前告知室内办公人员，包括维修时间、预计时长、维修内容及可能的影响（如噪音、断电等），经过同意后方可按照规定时间入室维修，维修人员不得翻动、拍摄或泄露办公室内的文件、电脑等隐私信息，维修结束后需清理垃圾、恢复现场，确保无残留工具、材料或污渍，并做好维修记录。若办公室无人，需由至少 2 名物业人员一起进入，避免单独行动。

3. 做好日常巡视检查记录，及时发现和处理各种系统安全隐患和问题，保证各系统的正常运行。

4. 按相关行业要求做到持证上岗，做好各种值班登记，建立各项设备运行档案。

5. 定期对各系统进行专业检修保养，确保各系统运行良好，符合各种行业规范和要求，保证安全稳定。

6. 负责配电室、冷站、热力站（锅炉房）值班室 24 小时值班。负责各种专项设备、设施系统的日常维护（不含专

业公司代维项目)。

7. 系统维护服务标准。维护人员持证上岗，熟悉相应岗位的技术要求，具备相应技能，热爱本职工作。负责对各种系统故障排除和日常维护，及时处置各种系统突发情况，确保系统状态良好和正常运行；完成各项值班和各系统的数据统计收集工作。督促代维公司须按照相关专业标准和行业要求定期对代维项目进行维保，并做好维保记录、提供相关检测报告，确保安全运行。

8. 乙方须在接管项目 1 个月内熟悉所有设备系统的基本情况，结合安全运行实际制定中长期维修改造计划。

9. 室内绿植摆放：盆花定期更换、清洁、每周水肥养护，确保盆花长势健康；如因自然因素造成植株叶色枯黄、萎缩等情况出现，应及时更换并加强管理。工作人员严格遵守甲方包括保密在内的一切规章制度，不得进入与租摆业务无关的区域，做与租摆无关的事，未经甲方许可，不得泄露甲方管理区域内的任何事宜或信息。工作人员在摆放植物及日常维护时应注意安全，不得损坏甲方设施，保持现场清洁卫生，做到人走净场。

10. 室外园林绿植养护及部分花木的更新：草坪春、夏、秋季每月修剪 1 次，每次清理后施复合肥，及时清理杂物；定期修剪室外绿植，及时清除枯叶、病虫枝，枯死苗木须在 1 周内补种同规格品种，做好极端天气前后的加固、排涝等工作；春夏季每 1-2 天浇水 1 次，秋冬季每 2-3 天浇水 1 次，干旱时增加频次；做好病虫害防治工作，作业后彻底清洁。

11. 加强人员管理，认真履行各项值班要求，做好值班记录，积极配合甲方定期进行检查，第一时间到达突发事件现场。

12. 除代维项目服务外，乙方不得进行分包。

(二) 其他代维项目服务要求及标准

1. 厨房烟道清洗服务要求及标准

每年对小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心所有厨房烟道及油烟净化器分别进行6次清洗，烟道及油烟净化器清洗服务要求及标准：

(1) 符合行业规定和要求。

(2) 遵守甲方管理规定和施工现场管理制度，确保安全。

(3) 排油烟罩无油渍，油槽边角无明显油渍，整体干净光洁。油篦子表面光洁，无油渍，并摆放整洁。油烟管内无明显油渍。风机内无明显油渍，并且运行正常。净化器内无明显油渍，并且运行正常。作业现场干净整洁，无遗撒油垢。

(4) 清洗完毕后，按消防部门规定要求出具质检报告。

2. 消防维保服务范围及标准要求

(1) 服务范围：负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心消防系统维保工作，包括但不限于防排烟系统、可燃气体探测系统、自动喷淋系统、火灾自动报警系统、气体灭火系统、消防卷帘门系统、消防电话广播系统、消防水泵接合器系统、高层消防水箱、地下室消防水池、消防稳压系统、

消火栓系统正常运行，闭门器维修更换及安全出口指示灯维修更换。

（2）服务标准及要求：每月检查消防控制室、水泵房运作环境及火灾报警控制主机、感烟探测器、感温探测器、火灾联动报警按钮、警铃、声光报警器、模块、火灾显示盘、消防泵、喷淋泵、泵控柜、洒水喷头、阀门等设施是否处于正常完好运作状态，并出示检查单据，由双方签字存档。发生紧急突发故障，工作人员须在接到甲方通知后 2 小时内赶到现场。一般故障应在 4 小时内予以解决，疑难故障或故障波及面大的应在 24 小时内予以彻底解决，同时，应保证相关系统故障以外的其他部分能正常运行操作。

①确保火灾自动报警系统处于正常完好运行状态。

②确保自动喷水灭火系统及湿式报警阀组处于正常完好运行状态。

③确保消火栓系统处于正常完好运行状态。

④确保排烟风机、排烟口，正压送风机、正压送风口处于正常完好运行状态。

⑤确保消防广播电话系统处于正常完好运行状态。

⑥确保消防稳压系统及控制柜处于正常完好运行状态。

⑦确保配电室气体灭火系统处于正常完好运行状态。

⑧确保防火卷帘门系统处于正常完好运行状态。

⑨确保高位水箱、地下消防水池水位充足并处于正常完好运行状态。

⑩确保消防水泵接合器系统处于正常完好运行状态。

3. 监控设备维护服务范围及标准

(1) 服务范围：负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心中控室内所有监控设备和各阵地内监控摄像机的维护保养，保持正常运行。

(2) 服务要求及标准：

①对监控设备应每周巡视一次，接到甲方电话后 2 小时内到现场。

②保证所有监控摄像机正常录像，录像保存时间不低于 1 年。

③保证所有监控摄像机外观清洁，不得有灰尘。

④制定“维护记录表”，每次维护后由甲方签字并存档。

⑤保证 UPS（供电时间不低于 30 分钟，硬盘录像机每两个月清洁一次）。

4. 中央空调系统清洗服务

(1) 服务内容：负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心中央空调通风管道、风口、风机盘管、空调机组清洗。

(2) 服务要求及标准：

①每年在季节性转换前提前一周与甲方进行沟通，制定清洗计划，并按照甲方要求对中央空调进行清洗。

②做好清洗维护后的卫生清理工作，做好风道内部影像记录及清洗检测报告。

③乙方应对现场的财物或设备采取适当的保护措施，避免因在施工期间导致现场财物或设备损失或损坏。

④采取一切措施，避免因清洗引起污染、噪声等，不影

响甲方的办公秩序。

5. 电梯维保内容及标准

负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心所有电梯维保工作。

(1) 应当具备特种设备安全监督管理部门核发的相应许可资质且确保其合法有效。

(2) 设立 24 小时日常维护保养值班电话，接到故障通知后，应当立即赶赴现场进行处理；电梯困人时，应当在 30 分钟内抵达现场。

(3) 按照国家有关规定配备特种设备安全管理人员、检测人员和作业人员，并对其进行必要的安全教育和技能培训，组织其取得具有电梯维修项目的《特种设备作业人员证》，培训和考核记录应存档备查；现场作业人员不得少于两人，且应当取得相应的《特种设备作业人员证》。

(4) 依据北京市质量技术监督局发布的《电梯日常维护保养规则》(DB 11 /418-2019)、《电梯安装维修作业安全规范》(DB 11 /419-2019)、《电梯安装、改造、重大维修和维护保养自检规则》(DB 11 /420-2019)，在许可范围内按照电梯使用维护说明书提出的保养项目、方法和周期要求，制定电梯的日常维护保养方案，对电梯进行清洁、润滑、检查、调整，更换不符合要求的易损件，使电梯达到安全要求，确保电梯的安全技术性能；至少每 15 日进行一次日常维护保养工作并做好记录。

(5) 在维护保养中严格执行安全技术规范的要求，保

证电梯的安全性能，保障设备整机及零部件完整无损，并负责落实现场安全防护措施，保证施工安全。

（6）向甲方提出合理化建议，每月向甲方书面报告电梯的运行情况、零部件的使用情况、易损件的更换情况及电梯更换修理需求。

（7）每年度特种设备检验检测机构进行定期检验之前，根据使用状况至少进行1次自行检查。自检项目不少于相关规则中年度维保和电梯定期检验规定的项目及内容，并向甲方出具具有自检和审核人员签字、加盖公司公章的自检记录或者报告。

（8）负责电梯安全检查、监督检查，配合特种设备检验检测机构进行电梯的定期检验，保证电梯安全运行。检测结果生成后，要及时向甲方提供电梯检测报告和限速器检测报告。

（9）建立回访制度（包括工作人员服务态度、维修质量、是否按照规定实施维护保养等）。

（10）制定应急措施和救援预案，至少每半年进行一次应急演练；当电梯发生事故后，按照应急预案采取措施，组织抢救，防止事故扩大，减少人员伤亡和财产损失，保护事故现场和有关证据，并及时向甲方及有关部门报告。

（11）协助甲方制定电梯安全管理制度和应急预案。

（12）对电梯发生的故障，及时进行详细的记录；维保记录至少包括电梯基本技术参数等信息；在维保过程中，发现事故隐患及时告知甲方；发现严重事故隐患，及时向当地

质量技术监督部门报告;

(13) 建立每部电梯的维保记录, 并且归入电梯技术档案, 档案至少保存 4 年; 妥善保管电梯图纸及相关资料, 并在合同终止后交与甲方。

(14) 按照甲方的要求, 于每年 11 月完成所有电梯的年度普查, 并填报电梯设备普查表。

(15) 不得以任何形式将本合同约定的内容进行分包、转包。

6. 热力站设备及给水设备服务要求及标准

负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心热力站设备及给水设备维保工作。

热力站设备

(1) 热力站和制冷系统变频器调试, 保证变频器正常运行。

(2) 及时观察变频柜外部状况有无损坏, 并对内部所有元器件和线路, 确保设备处于良好状态。

(3) 定期检查水泵设备运行情况, 检测运行噪音, 保证水泵正常运行。

(4) 检查系统运行压力, 确保系统压力在正常范围内。

(5) 每月安排专业人员巡检一次, 发现问题及时和甲方沟通解决。

(6) 紧急情况接到甲方电话 2 小时内到达现场, 并及时处理问题。

给水设备

(1) 每年进行一次水质检测。

(2) 每 2 年协助甲方办理更换卫生许可证事宜（甲方负责实际发生费用）。

(3) 负责二次供水的维护保养工作，负责二次供水系统变频器的调试工作，保证变频器处于良好状态。

7. 泳池设备服务维保

负责小街桥阵地、怀柔阵地泳池维保工作。

(1) 泳池消毒保证正常运行。

(2) 及时观察外部状况有无损坏，并检查内部所有元器件和线路，确保设备处于良好状态。

(3) 定期检查水泵设备运行情况，检测运行噪音，保证水泵正常运行。

(4) 检查系统运行压力，确保系统压力在正常范围内。

(5) 每月一次派专业人员去现场巡查泳池水质、泳池相关设备，提供应急情况处理，发现问题及时解决并修复，提供泳池全年所需药剂，包括：三氯异氰尿酸消毒剂、速效澄清剂、消氯剂，保障现场泳池设备正常运行。

8. 化粪池及隔油池清掏

负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心化粪池及隔油池清掏工作。

(1) 化粪池，过水井清掏一次，管线冲洗一次，隔油池清洗一次，室内管道应急疏通不低于五次，室外管道应急疏通不低于五次。每季度检查清理一次，各大节日前检查一次，并做好相关记录。

(2) 工作人员作业时不应影响甲方正常工作。

(3) 清掏时间应与甲方提前确认，尽量避免甲方出入高峰区间。

(4) 化粪池清掏后要做到化粪池无粪便，外围污水井无污物。

(5) 清掏后必须保持化粪池、隔油池通畅，污水管正常使用。

(6) 清掏后应保证地面无污物、无异味、无污染。

(7) 临时疏通通知，24 小时内到达现场处置，24 小时内完成疏通工作。

9. 消杀服务要求及标准

负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心消杀服务。

(1) 每月对各阵地进行一次消杀。

(2) 消杀使用药剂符合国家标准对人体无害。

(3) 每次消杀完成后，将“消杀服务作业报告”报送甲方相关部门备案。

10. 绿植租摆服务要求及标准

负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心绿植租摆服务。

(1) 盆花定期更换、清洁、每周水肥养护，确保盆花长势健康；如因自然因素造成植株叶色枯黄、萎缩等情况出现，应及时更换并加强管理。

(2) 工作人员严格遵守甲方包括保密在内的一切规章制度，不得进入与租摆业务无关的区域，做与租摆无关的事，未经甲方许可，不得泄露甲方管理区域内的任何事宜或信

息。

(3) 工作人员在摆放植物及日常维护时应注意安全，不得损坏甲方设施，保持现场清洁卫生，做到人走净场。

11. 中央空调清洗（设备维护及药剂）要求及标准

负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心中央空调清洗服务。

每年春季对机组进行全面检查和保养，以确保机组运行正常。内容为：

(1) 主机及末端设备维修保养内容：

- ① 检查流量开关控制是否正常。
- ② 摇测主电源对地及相间电压。
- ③ 检查制冷机各系统密封状况。
- ④ 观察油位，检查电加热装置是否正常。
- ⑤ 检查膨胀阀开关是否灵活。
- ⑥ 检查润滑系统部件，电磁阀是否通电。
- ⑦ 检验各连接处有无松动，并锁紧。
- ⑧ 检查控制系统各设定值是否正确，并调整。
- ⑨ 对所有电器线路进行检查有无松动及损坏，严重的建议更换。

⑩ 每一制冷季，更换干燥滤芯、冷冻油，补充冷媒。
⑪ 运行期间室内末端送风设备检修、维护（常规保养不含压缩机、蒸发器、冷凝器修理）。

(2) 检查冷媒系统及控制电源

- ① 进行泄漏检查，找出泄露处进行修整。

- ②检查制冷循环，确认处于正常平衡点。
- ③根据要求充填冷媒。
- ④检查所有的动力电缆，控制线是否全部连接到位。
- ⑤用万用表对所有电器线路仔细检查，确信接线无误。
- ⑥检查和测试所有运行控制和安全控制功能。
- ⑦启动机组，检查整个系统运行状况，记录机组运行参数。

- ⑧根据试运行记录，分析处理机组问题，达到理想工况。

（3）制冷季期间巡视运行

- ①在保养有效期内，接到甲方报修电话后，4小时内及时赶到现场，以尽快排除故障。判断故障后，请甲方确认后，排除检修。

- ②检查控制装置的运行，观察油位和冷媒压力。

- ③分析确认机组运行状况，必要时进行检修。

- ④在机组运行期间，定期对机组进行调试、检查及巡视，以确保机组可靠、安全和高效运行。制冷机组运行期间填写巡检运行记录二份，确认后各执一份，以供来年检修或大修参考。

- ⑤记录和报告所需备件。

附件 2

会议、厅室、客房、保洁服务标准及要求

负责小街桥阵地、怀柔阵地、小关分中心会议、厅室、保洁服务和怀柔阵地客房服务。

（一）保洁服务及标准

1. 大堂及公共区域：（1）地面光亮、无尘。（2）玻璃门洁净光亮无手印、污渍。（3）指示牌、金属件无手印、污渍。（4）清理垃圾箱无杂物、手印、污渍。（5）灭火器、消防箱无尘无污迹。（6）护栏扶手清洁无尘。

2. 活动厅室：（1）大理石、地毯、地板革及瓷砖地面目视干净、无污渍、痕迹、水印、脚印，有光泽。（2）玻璃目视干净、光亮，无灰尘、水迹、水印；不锈钢、铁艺无灰尘、水迹、污迹、水印。（3）保持墙面、天花板整洁、完好，无污渍、浮灰、破损、蛛网，灯具完好，表面光亮，无破损、灰尘、污渍。（4）保持室内窗、窗框、窗台干净、整洁，无灰尘、污渍、破损。（5）家具放置整齐，光洁无灰尘。（6）空调放置整齐，光洁无灰尘。（7）空调出风口干净、整洁，无灰尘、霉斑。（8）室内各种艺术装饰挂件摆放端正、清洁无损。（9）按要求喷洒空气清新剂，保持空气清新。（10）窗帘每季度清洗一次，皮质座椅每季度养护一次。（11）其他按行业标准要求。

3. 教室：（1）黑板、地面、窗台、桌椅每天打扫擦拭。

(2) 教室桌椅摆放整齐。(3) 钢琴教室地板打蜡(每学期一次), 要求表面光亮无尘。(4) 第一会议室(教室)、电脑教室、506 地面为静电地板, 打扫器具要求较干燥勿沾湿。

4. 卫生间: (1) 地面、小便池、恭桶和蹲便池无污渍、无异味, 保持地面干爽无水迹。(2) 台面、镜子光亮, 无水迹、污渍。(3) 及时补充卫生纸、擦手纸及洗手液, 保证使用。(4) 电镀件光亮, 无手印、无锈蚀。(5) 隔断板清洁无污物。(6) 每周清洗卫生间门帘。(7) 及时清理垃圾桶。(8) 按要求放置空气清新剂, 保持空气清新。

5. 浴室: (1) 地面清洁无污水。(2) 垃圾清理无杂物。

6. 楼梯: (1) 地面无杂物、污迹。(2) 扶手、玻璃、窗台、电梯前室地面无尘。

7. 外围及停车场: (1) 地面、停车场无积尘、无杂物。

(2) 垃圾清运至指定地点, 不倾洒。(3) 雨后对院内积水及时清扫; 降雪后, 及时清雪铲冰。

(二) 会议、培训服务要求及标准

1. 会服人员上岗前要规定化妆、修饰, 认真整理工装、工牌, 仪容仪表端庄、整洁、精神饱满。

2. 会前一小时准时到达会场。

3. 会场内卫生整洁, 会场所需物品摆放整齐美观。

4. 迎宾站立时保持正确站姿, 真诚微笑。

5. 来宾到达时要热情迎候, 依次接待。

6. 为来宾提供服务要主动、热情、耐心、周到, 回答问题

题要得体、明确。

7. 为来宾引位要及时，入座时及时提供茶水服务；会议进行中，每隔 30 分钟，及时增添茶水。

8. 会议进行中，服务人员应站在合适的位置，悉心观察会场状况；会议结束时，要及时提醒来宾拿好物品；会后及时清扫卫生、消毒通风。

9. 严格遵守保密规定，不录像、不拍摄会议内容，不传播会议信息。

（三）活动厅室服务要求及标准

1. 服务人员态度端正，精神饱满，服务细心热情。
2. 保持地面清洁，室内空气清新，设备设施安全。
3. 按时开、关门，检查好门窗、电源等情况。
4. 积极主动做好厅室活动的服务保障，注意观察老同志活动情况，遇有突发情况及时报告。

（四）游泳馆更衣室服务要求及标准

1. 更衣室工作人员每天用地拖刷洗地板，防滑垫每周全面清洁一次。
2. 必须保持地面光滑、平整、清洁、无积水、无杂物。
3. 窗户每天擦拭，保持干净、无浮尘、无霉斑、无渗斑、无死角。
4. 废弃物置于内有塑料袋的垃圾桶内，统一由更衣室工作人员每天收集、清洁。
5. 供老同志使用的拖鞋必须保持干净整洁，定期进行清洗消毒。

6. 淋浴间和卫生间，必须保持干净，无异味。
7. 除清扫用具及更衣用凳、更衣柜外，更衣室内一律不准摆放其他物品、物件、工具等。
8. 更衣室内不得吸烟，不得随地吐痰，不得嬉戏打闹，不得进行娱乐休闲活动。爱护更衣室设施设备，不允许在室内乱写乱画、张贴等，应时刻保持室内干净整洁。

（五）游泳馆救生员服务要求及标准

1. 须持有上岗证，熟练掌握救生救护，热爱本职工作，有责任心。
2. 负责同志游泳期间的救护，协助处理游泳期间的各种险情，有效制止不符合游泳要求的危险动作和苗头。
3. 及时发现并劝告患有皮肤病、红眼病等不适合游泳活动的人员，维护馆内安全，确保有序活动。
4. 及时清扫馆内卫生，保持馆内清洁，定期进行池底吸尘和刷洗池壁。
5. 按规定要求测量水温、室温、水余氯含量、水酸碱度等指标。
6. 配合相关部门做好水质保洁工作；维护馆内设备设施，发现设备损坏及时报修。
7. 为提高紧急救生能力，物业公司制定应急预案，每年开展不少于4次游泳救生演练，甲方主管部门负责协调和监督。

（六）客房服务要求及标准

1. 每天对客房内卫生进行清扫，及时整理客房及浴室卫

生，补充棉织品和客用消耗品，确保客房卫生清洁、物品整齐，符合卫生标准。

2. 定期检查室内电视、电脑、紧急呼叫系统等设施设备工作是否正常，发现问题及时上报，使其始终保持良好状态。

3. 严格按照服务程序做好客房服务，进入客人房间时必须两人同行，敲门待客人同意后方可进入房间。

4. 发现客人遗留和遗失的物品等及时上交前台或领班，严禁自己留阅、转送。

5. 对待客人礼貌友好，服务热情周到。

6. 客房卫生标准达到“九无”“六净”“两保持”“两坚持”。

“九无”：无蚊、无蝇、无鼠、无虱、无臭虫、无跳蚤、无蟑螂、无蛛网、无塔灰。

“六净”：墙面洁净，层顶洁净，地面洁净，门窗洁净，玻璃洁净，家具、电器、用具洁净。

“两保持”：客房经常通风，保持空气清新无异味；房间内的设备、用具及用品保持洁净、平整、无味，并按统一规格摆放。

“两坚持”：坚持被套、床单等床上用品“一客一换”；客房茶具坚持“每客消毒”，确保茶具内外无茶锈、水纹、手纹、手印、口印。

（七）音响师服务要求及标准

1. 负责各种会议及其他活动的音响系统及投影、大屏等多媒体设备服务保障工作，熟练掌握和操作各种设备设施，

严格遵守保密制度。

2. 在岗期间必须把手机调整为震动状态，不得在会场接听电话。

3. 严格守岗，上班时间内严禁会客，不做与工作无关的事。

4. 严格遵守操作规程，爱护设备设施，经常检查设备运行情况，发现异常及时汇报，并做好紧急处理。

5. 严格做好会议室等音响相关设备、工具的保管，设备不得私用，不经甲方同意，严禁私自将设备借用，做到工具齐全、设备完好、账物相符。

6. 每周对音响等设备进行清洁保养一次，做到机房、设备、场地干净整洁，并做好记录。

（八）理发服务要求及标准

1. 技术精湛、思想素质好。
2. 服务主动、热情、耐心、周到。
3. 保持理发室环境卫生整洁有序。
4. 保管好理发用具，确保功能良好。
5. 关注老同志理发期间状况，有情况及时反馈。
6. 严格遵守甲方的管理规定。

（九）洗衣房服务要求及标准

1. 负责职工工装及客房、用餐布、招待棉织物的洗涤、熨烫工作，按规定要求和程序操作各种设备设施，定期维护保养。
2. 合理使用洗涤剂，根据衣物品质进行洗涤，保持卫生

整洁和运行安全。

3. 服务主动、热情、耐心、周到。

（十）值班室、前台服务要求及标准

1. 小街桥阵地值班室（101 室）安排专人负责工作日白天的值班引导服务。服务人员态度端正、精神饱满、主动热情；熟练掌握办卡、退卡和充值流程；熟练掌握电脑、复印机的操作使用；积极解答疑问，有情况及时反馈。

2. 怀柔阵地二楼前台安排专人 24 小时值班，有接待任务时一、三层服务台也安排人员 24 小时值班，负责做好相关服务工作。

3. 小关分中心前台安排专人负责工作日白天的值班引导服务。服务人员态度端正、精神饱满、主动热情；积极解答疑问，有情况及时反馈。

（十一）垃圾清运服务要求及标准

负责垃圾房垃圾清运工作。每天进行一次垃圾清运，每天对垃圾房内卫生进行清扫、冲洗，确保垃圾房内垃圾桶干净、无味，地面干净无杂物。

（十二）音响等多媒体设备维护要求及标准

1. 对甲方音响、投影、大屏等设备进行定期检查和巡检，包括但不限于电源线、音响线路、扬声器、机箱和其他相关零部件。

2. 在维护和维修过程中，如需替换所需设备，需经甲方同意，所更换设备费用由甲方承担。

3. 乙方每月向甲方提供一份维护报告，包括维护内容、时间等。

附件 3

委托服务监督管理考核办法

一、监督考核具体办法

施行“月考核、年评测”监管体系，将月度考核与满意度调查予以量化，依据考核结果，对各项服务费用进行扣减。

1. 月考核

(1) 甲方每月对乙方各项服务工作情况进行量化考核，考核内容包括日常维修、特种设备、环卫绿化、会议厅室客房服务、保洁卫生、综合管理等 6 项（各月度考核表见附件 3-1 至附件 3-6）。

(2) 甲方每月按照各项考核表中的内容及标准对乙方进行考核打分。每月不定期检查两次。

(3) 月度考核完成后，甲方向乙方发送《月度考核结果通知单》（见附件 3-7），主要包括考核分数、扣减金额、问题及建议等内容，双方负责人需在考核表中确认签字。如有需要，甲方可要求乙方限期进行整改。

(4) 乙方在整改限期内向甲方发送《整改回复单》（见附件 3-8），甲方据此进行复查并填写意见。如乙方逾期未整改或整改后未达到要求，可追加扣减。

2. 年评测。甲方于 2027 年 7 月对乙方合同服务期间月度考核、满意度调查结果进行汇总综合评估。

二、监督考核扣减办法

为确保服务质量，加强监督，甲方依据考核结果（包括月度考核及满意度调查），对乙方服务费用进行扣减。

1. 扣减标准

（1）月度考核 6 项内容各项满分均为 100 分。当各项月度考核分数 ≥ 95 分时，不扣减费用；当各项月度考核分数 < 95 分时，每项每低 1 分，甲方将扣除乙方服务费 200 元，直至扣完服务费。

（2）年底对全年满意度调查结果进行汇总综合计算，保留小数点后两位。当满意度 $\geq 95\%$ 时，不扣减费用；当满意度 $< 95\%$ 时，每低 1%，甲方将扣除乙方服务费 200 元。

2. 扣减执行

考核扣减金额经甲乙双方确认后，月度考核扣减金额直接从相应月份费用中扣减，满意度调查扣减金额从最后一次支付费用中扣减。

日常维修月度考核表

检查日期： 年 月 日

项目	检查内容	满分	检查结果	
			扣分	问题
电路	配电箱是否存在箱盖缺失、配电器件标识缺失等现象	5		
	是否使用护套导线	5		
	导线设置是否整齐有序	5		
	配电箱内带电体有无明露	5		
公共设施	灯罩、灯架、灯口、灯棚有无损坏	5		
	公共区域照明设施是否正常	5		
	门锁、把手是否正常完好	5		
	公共区域有无跑冒滴漏的现象	5		
	停车场挡车器是否正常	5		
	墙面有无裂缝、起鼓、脱落、破损现象	5		
维修服务	地面砖面材料（包括地毯、地板砖等）有无松动、空鼓、破损	5		
	故障报修后，维修人员是否及时响应并修缮	5		
	日常是否定期巡检	5		
	维修、巡检记录是否清晰完备	5		
	因巡检、维修不力导致水电气热事故、设备设施故障	30		
考核得分				
检查人、核查人				

检查扣分项评述及建议：

- 注：1.检查周期：每月定时开展常规检查，重要时期及重点节假日前进行检查；
2.逐项检查，发现问题一次扣除该项分数；
3.对于物业已巡查报送过的故障及问题，因不可抗力等特殊原因未能及时处理的，不予扣分。

特种设备月度考核表

检查日期： 年 月 日			
项目	检查内容	满分	检查结果 扣分 问题
电梯	轿厢照明、风铃及通讯是否正常	4	
	应急对讲机系统是否正常使用,电梯内紧急报警装置能够有效应答紧急呼救	4	
	有无异常振动或噪声	4	
	控制面板指示灯是否正常	4	
	内选按钮、外选按钮是否灵敏	4	
	电梯内的安全注意事项、警示标志、安检标志是否齐全	4	
锅炉	机房设备（主机、电柜等）运行是否正常	4	
	电梯维保记录是否详实完整	4	
	在岗作业人员是否具有有效证件	8	
	设备的运行参数，包括压力、温度及蒸发量，在允许范围内，不存在超压、超温和高水位等运行	4	
	是否存在漏气、漏水现象	4	
	水质化验记录是否详实完整、内容是否正常	4	
	燃气消耗量记录是否详实完整、内容是否正常	4	
	锅炉房值班记录是否详实完整	4	
	计量间的计量设备是否准确，环境是否整洁	4	
	作业人员是否具有有效证件	8	
配电室	是否放置易燃易爆物品	4	
	高压柜上的温度表数值是否在正常范围	4	
	低压柜每个表的三相电压、电流是否平衡	4	
	变压器的温控器，三相差是否平衡	4	
	变压器是否有杂音	4	
	设备运行中有无杂音	4	
无负压供水设备	设备运行中有无跑冒滴漏的现象	4	
检查结果打分			
检查人、核査人			
检查扣分项评述及建议：			

注：1.检查时机：每月适时开展常规检查，重要时期及重点节假日前进行检查；
2.逐项检查，发现问题一次扣除该项分数；
3.锅炉及配电室作业人员必须具有相应证件，否则检查出一人次则扣除该项目全部分数。

环卫绿化月度考核表

检查日期： 年 月 日

序 号	检查内容	满分	检查结果	
			扣分	问题
1	租摆方案设计编制是否及时到位	10		
2	乔木、花灌木下的土壤是否保持疏松透气，平整美观	10		
3	植物是否长势良好、叶片健壮、生机勃勃	10		
4	草地、花灌木有无明显杂草	10		
5	楼内绿植配置租摆是否到位	10		
6	植物是否发生病虫害（是否按期采取预防病虫害措施）	10		
7	安排专业人员对室外绿植修剪养护是否及时到位	10		
8	是否出现空盆现象	10		
9	绿化人员是否遵守甲方的规章制度	10		
10	化粪池、隔油池是否及时清掏	10		
考核得分				
检查人、核查人				
检查扣分项评述及建议：				

注：1.检查时机：每月适时开展常规检查，重要时期及重点节假日前进行检查；
2.逐项检查，发现问题一次扣除该项分数。

会议、厅室、客房服务月度考核表

检查日期： 年 月 日

项目	检查内容	满分	检查结果	
			扣分	问题
设施设备	音响、投影、照明、空调、电子横幅等系统是否按需及时进行调试	4		
	线路系统是否正常运转	4		
	桌椅、桌签摆放是否整齐	5		
会务服务	热水、茶包、茶杯等是否配齐	4		
	茶杯、水壶等是否干净整洁	5		
	桌、椅、地面、门窗是否洁净	4		
	会服人员是否准时上岗、礼貌服务	5		
	会服人员着装、仪表、礼仪、个人卫生情况是否良好	5		
	会服人员是否配备到位、分工合理、职责清晰	5		
	会服人员是否及时提供茶水服务	5		
	会服人员是否严格遵守保密规定，不传播会议内容	5		
	活动厅室内环境卫生是否干净整洁，空气是否清新	4		
	活动厅室设备设施是否安全、完好	5		
厅室活动	会服人员精神状态是否饱满，态度是否端正，	5		
	会服人员是否积极主动细致做好服务保障，及时反馈情况	5		
	房间是否干净整洁、物品更换是否及时	5		
	房间设备设施是否保持良好状态，是否及时报修	4		
客房服务	工作人员是否礼貌服务、耐心沟通、及时响应需求	5		
	客房用品是否配备齐全、盘点清晰	4		
	应急预案是否按照实际发生情况进行实时更新	4		
应急处置	是否对员工进行突发状况培训	4		
	会服人员是否能在职责范围内灵活应对突发状况	4		
考核得分				
检查人、核査人				
检查扣分项评述及建议：				

注：1.检查时机：每月适时开展常规检查，重要时期及重点班会前进行检查；
2.逐项检查，发现问题一次扣除该项分数。

保洁卫生月度考核表

检查日期： 年 月 日

项目	检查内容	满分	检查结果	
			扣分	问题
岗位纪律	着装干净、统一	4		
	文明礼貌	4		
	不在工作区域内大声喧哗、接打电话	4		
	无迟到、早退等现象	4		
保洁服务	地面（地板砖）无杂物、无烟头、无污渍、无死角，光亮整洁	4		
	不同类别区域按时、规范完成清洁消毒工作，相应记录及时、准确、完整	4		
	地毯按时清洗，使用频率较高、较易脏的部分根据需要及时清洗，且记录完整	4		
	楼梯间扶手、栏杆干净、无灰尘	4		
	门窗玻璃干净、透亮	4		
	窗台干净整洁、无杂物、无死角	4		
	区域内所有垃圾桶干净、无异味	4		
	墙面干净、无灰尘、无蜘蛛网	4		
	卫生间干净整洁，无杂物堆放	4		
	及时添置卫生间洗手液及卫生纸	4		
垃圾分类	茶水间干净整洁，无杂物堆放	4		
	根据需要进行灭虫除害	4		
	保洁人员灵活应变，积极主动做好清洁服务	4		
	公共区域垃圾桶配置规范	4		
	垃圾桶及周边区域干净整洁	4		
	垃圾投放不存在混装、错装现象	4		
	各类垃圾清运合同规范、有效	4		
	按照规定定时清运垃圾	4		
	定时清运垃圾记录及时、完整	4		
	指定公共区域按时段开关灯具，无长明灯现象	4		
节约型 机关创建	不存在跑、冒、滴、漏现象，节约用水	4		
考核得分				
检查人、核査人				
检查扣分项评述及建议:				

注：1.检查时机：每月适时开展常规检查，重要时期及重点班会前进行检查；
2.逐项检查，发现问题一次扣除该项分数。

综合管理月度考核表

检查日期： 年 月 日

序 号	检查内容	满分	检查结果	
			扣分	问题
1	在岗人数是否达到标准	20		
2	在岗人员上岗证、职业资格是否齐备	20		
3	各岗位办公室、值班室有无串岗、聊天、看报、玩手机等现象	7		
4	是否存在脱岗现象	7		
5	厅室卫生是否整洁，文件、档案、资料、钥匙等是否完整齐备	7		
6	厅室服务人员着装、仪表、礼仪是否大方得体	7		
7	值班室人员业务工作情况	10		
8	值班室是否空气清新、干净整洁	10		
9	物业公司各项管理记录是否完整（巡视记录、会议记录、培训记录等）	7		
10	物业公司管理归档情况（包括物资物品工具资产实物账、设备档案、设备维修记录、维保记录、中心各活动厅室、会议室、员工宿舍、物资采购计划、出入库单、报送甲方的工作报告、申请、计划等文字材料）	5		
考核得分				
检查人、核查人				
检查扣分项评述及建议：				

注：1.检查时机：每月适时开展常规检查，重要时期及重点班会前进行检查；
2.逐项检查，发现问题一次扣除该项分数。

月度考核结果通知单

序号	考核项目	考核得分	问题及建议	备注
1	会议、厅室、客房服务			
2	保洁卫生			
3	综合管理			
4	日常维修			
5	特种设备			
6	环卫绿化			
月度扣分合计				
扣减管理费合计		¥	大写：	
服务保障部负责人：		年 月 日		
物业管理部负责人：		年 月 日		
物业负责人：		年 月 日		

注：1.月度考核严格按照合同中规定的考核办法执行；
2.当各项月度考核分数≥95 分时，不扣减费用；当各项月度考核分数 < 95 分时， 每项每低 1 分，扣减服务费 200 元，直至服务费用全部扣完。

整改回复单

整改项目	
完成时间	
整改详情	
复查意见	确认签字： 年 月 日