

合同编号:

顺义区文化中心运营项目-物业服务合同

甲方: 北京市顺义区文化和旅游局

乙方: 北京馨顺物业管理有限公司

2023 年 1 月 23 日



甲方：北京市顺义区文化和旅游局
统一社会信用代码：11110110000093593M
注册地址：北京市顺义区石园大街 10 号
联系电话：010-69429918
开户行：工商银行顺义支行
账号：020 0005 9092 0009 2393

乙方：北京馨顺物业管理有限公司
统一社会信用代码：911101137461444731
注册地址：地址北京市顺义区杨镇地区纵二路 7-113 号
联系电话：81498018-116
开户行：中国光大银行北京顺义支行银行
账号：3539 0188 0000 7007 5

甲乙双方本着平等互利的原则，根据《中华人民共和国民法典》及《物业管理条例》等法律法规的规定，经友好协商，就乙方向甲方提供文化中心内文化馆、博物馆、图书馆、影剧院（以下简称“文化中心”）项目物业服务事宜，达成如下合同：

第一条 物业项目基本情况

本物业项目（以下简称“本项目”）基本情况如下：

名称：顺义区文化中心运营项目-物业服务。

规划建筑面积：63386 平方米。

第二条 物业服务范围和内容

1、环境卫生清洁服务内容：文化馆、图书馆、博物馆公共区域楼道、玻璃幕墙、门厅、走廊、楼梯、电梯间、卫生间、开水间、展台、展柜外立面等保洁及影剧院未开放营业区域（开放后由使用方进行自行清理），园区主体周边环境清洁，室外绿化及楼内绿植养护，生活垃圾分类管理、清理、清运。定期对楼宇玻璃外墙进行清洗，定期对楼内环境进行消杀，定期对化粪池进行检查、清掏清运等。

2、物业共用设备设施的运行、维护及维修

（1）乙方负责本项目物业公共区域设备设施、楼体结构、防水



工程、机电设备、中监控室、给排水系统、空调系统等维护、维修、检测工作。涉及单件物品、物料金额超过 500 元时，由双方协商维修方案。

(2) 乙方负责本项目电梯系统、消防系统、弱电门禁系统、地源热泵系统、避雷系统、楼宇消电检、生活水水质检测、房屋安全普查等设备设施的运行维护、维修、检测工作，以及项目共用设备设施财产险、公共责任险、安责险等。

(3) 乙方负责本项目共用设备设施的日常操作、使用及巡查、维护、维修、检测工作；发现共用设备、设施故障问题及时上报甲方，重大问题需书面报告甲方。

(4) 建立重要设备、设施运维台账，倡导节能减排，发现本项目运行存在的问题及时向甲方提出书面可行性改进方案。

3、消防安全及消防微站运行管理服务

(1) 乙方负责项目消防中控室的运行及设备运行维修养护工作，发现运行存在问题及时向甲方提出书面可行性改进方案。

(2) 建立微型消防站队伍，具备处理突发状况的处置能力；每年最少组织实施一次全楼消防疏散及灭火演习。

(3) 每日定期对楼内外物业管理区域进行消防安全巡视检查，对发现需整改的问题进行记录，并上报甲方负责人一份留存，及时协助甲方进行整改。

4、建立突发公共事件预警及应急体制，做好汛期防汛工作

建立健全物业管理中突发公共事件的预警和应急体制，确保管理区域内遇重大公共事件、汛情等能够高效、有序地做好各类突发事件的处置、抢险救灾工作。

确定管理区域内汛期重点防范位置和设备设施，做好汛前管道、沟渠等检查，以及防汛物资准备工作，加强汛情监测、预警预报及出现汛情时的处置工作，最大限度的减少管理区域内财产损失。

5、安全生产管理

负责物业管理区域内有限空间作业、高空作业、设备设施运行操作、安全用电、有毒有害危险品、消防等安全生产的全面检查工作，建立安全生产隐患排查及有限空间台账，采取有效措施主动防范和应



对可能发生的安全事故。

6、档案管理

(1) 物业管理人员按照档案管理规定对甲方交付的与本物业相关的工程图纸、房屋及设备设施档案、接管验收、客户档案、运行记录及服务记录等保密、保存管理。

(2) 完善设备设施档案管理, 及时更新本项目增加设备设施的档案, 清晰掌握本项目区域的设备设施的具体情况。

7、会议保障服务

根据甲方安排, 提供会议保障服务, 包括但不限于会议室打扫清洁、物品准备及布置摆放、设施设备检查等。

8、其他服务

甲方根据实际情况, 要求乙方提供的其他服务。

第三条 物业服务期限

物业服务期限: 自 2023 年 1 月 24 日至 2024 年 1 月 23 日

第四条 物业管理服务费用及结算方式

1、物业管理服务费为: 小写金额: 18832516.5 元, (大写金额: 壹仟捌佰捌拾叁万贰仟伍佰壹拾陆元伍角) 费用构成详见本合同附件一。

2、费用支付方式: 自双方签订合同之日起经甲乙双方协商确定支付方式为每三个月支付一次, 每次预支付合同总价款的 25%, 待每季度考核结束后按实际情况确定金额, 甲方于每三个月的最后一个月的 30 日前在取得等额合法发票后采用银行转账方式支付乙方当期服务费。

乙方账户信息

账户名称: 北京馨顺物业管理有限公司

开户行: 中国光大银行北京顺义支行银行

账号: 3539 0188 0000 7007 5

3、甲方根据《文化中心运营项目-物业服务项目考核明细》(附件 4) 对乙方进行考核, 根据考核结果确定支付比例, 经乙方确认后, 向甲方提供正式发票后进行资金结算, 支付考核标准为:

(1) 一等: 90 分 (含) 以上, 支付 100% 服务费;



- (2) 二等: 80分(含)-90分, 支付95%服务费;
- (3) 三等: 70分(含)-80分, 支付90%服务费;
- (4) 四等: 60分(含)-70分, 支付85%服务费;
- (5) 五等: 低于60分, 支付50%服务费。连续两次考核不满60分, 甲方有权终止合同且不承担任何违约责任。

4、如果乙方存在提供假票、虚开发票、开票内容与合同描述内容不一致的发票及未按规定缴纳相应税款等情况, 被相关政府部门查出, 一切责任及损失由乙方承担。

第五条 物业服务质量和标准

1、管理目标

乙方提供的物业服务应保证稳定优质的服务水平。保证本项目的消防秩序、环境卫生、设备设施运行、能源消耗等情况得到甲方满意。

2、物业服务工作质量标准, 详见本合同附件二。

第六条 甲方的权利和义务

1、审定乙方制定的本项目物业服务方案, 并负责监督乙方日常物业服务管理工作。

2、审议并监督乙方实施其拟订的物业管理各项规章制度、制度、工作计划, 有权要求乙方纠正不合理、不符合本项目运营的管理措施。

3、甲方协助乙方配置相关物业管理用房。

4、为便于甲乙双方的沟通, 甲方应指定具体联系人及联系方式给乙方, 专门负责办理与乙方有关事宜, 同时甲方在更换联系人或联系方式时应及时书面通知乙方。

5、甲方有权要求乙方对不符合要求的相关人员进行替换, 乙方应当自甲方提出之日起5个工作日内更换, 特殊情况应当及时更换, 如未在规定时间内补充人员, 须承担因缺岗造成的一切后果。

6、乙方在更换项目主管级以上人员时, 应提前与甲方进行沟通, 经甲方同意后更换, 更换人员应具有同等资质或水平。

7、有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

第七条 乙方的权利和义务

1、乙方负责对物业服务范围内的环境卫生、给排水、配电、暖通空调、消防、安全监控、门禁、道闸设备设施清洁, 维护、维修保



障本项目的正常运行。

2、依据有关的法律、法规，制定和修改本项目物业管理的各项规章制度。

3、及时完成甲方指派的其他物业服务与安全管理的工作任务。

4、乙方应做好服务人员的安全防护工作，定期召开安全工作例会，乙方所有现场服务工作人员出现任何安全事故，均由乙方负责。

5、乙方有义务对与本物业管理项目相关的第三方外包专项服务单位进行监管并负全部管理责任。如乙方与第三方服务单位发生纠纷、诉讼等情况，乙方自行承担由此而产生的全部责任。甲方若因此而承担责任，有权向乙方追偿。

6、乙方应确定本项目物业管理负责人，并设立专门的服务、投诉、报修电话，专门受理服务咨询和投诉。

7、乙方负责向本项目区域提供 24 小时安全巡视、公共秩序维护和值勤服务，并协助当地公安部门做好物业服务区域内的安全防范工作。

8、对物业服务区域内违反有关治安、环保、二次施工等物业管理服务规定的行为，乙方有权制止，经多次劝阻无效时及时向甲方反映，由甲方进行协调。

9、乙方应使用甲方指定的物业用房，不得擅自占用本项目物业区域的共用部位、共用设施设备或改变用途。

10、乙方应当与本项目工作人员签订正式的劳动合同，建立劳动关系，缴纳各种社会保险。如果乙方和本项目聘用的工作人员发生劳动争议或出现任何财产、人身损害，乙方自行承担由此而产生的全部责任，与甲方无关。甲方若因此而承担责任，有权向乙方追偿。

11、乙方作为文化和旅游局“文化中心”项目安全生产工作责任主体，应履行好企业安全生产主体责任，积极做好办公楼日常工作、有限空间作业、高空作业、安全用电、消防等安全生产管理工作，采取有效措施主动防范和应对可能发生的安全事故。因乙方操作失误等原因造成安全生产责任事故的，由乙方承担责任。

12、乙方相关人员应当遵守甲方的各项管理制度，服从甲方的管理和指挥。



13、工作期间乙方的工作人员发生工伤，由乙方为其工作人员办理工伤赔偿并承担相应的法律责任。

14、乙方对专业公司予以项目分包或调整专业公司时，均须事先征得甲方同意。

15、乙方负责提供服务区域内公共设施的日常维修材料、设备工具（如：疏通机、万用表、扳手等）及部分区域的卫生纸及洗手液、浴室用品。

16、乙方有义务与前期的物业服务公司做好交接工作，包括但不限于物业文档、历史数据、维修记录、设施设备 etc 全部相关事宜，如因交接不当所造成的一切不利后果由乙方承担。

17、在服务过程中，因乙方原因导致甲方人员、访客发生伤亡事故或财产损失的，由乙方负责事件处理并承担一切后果。

18、因乙方工作人员失职造成甲方财产损失，甲方有权依据有关部门出具的相关认定证明追究乙方的赔偿责任。乙方工作人员对甲方提供的物品未尽合理的保管和维护义务而造成物品损毁的，乙方应按所损毁物品的重置价予以赔偿。

第八条 合同的终止、续签

1、本物业服务合同期限届满即自动终止。

2、如乙方不具备甲方要求的顺义区或北京市物业服务定点采购名录资格，甲方有权解除合同，且不承担违约责任。

第九条 违约责任

1、在服务过程中，若乙方连续两次考核周期内未能按照合同约定履行义务或者履行义务不符合合同约定，甲方有权解除合同且不承担任何违约责任。

2、为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、暖气管、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方人员因采取紧急避险措施造成损失的，当事人应当按有关规定协商处理。

3、乙方因维修养护本项目内的共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方或物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失，乙方有确切证据证明，可不承担违约责任



4. 因乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的,甲方有权解除合同且不承担任何违约责任,并有权向乙方追偿。

5. 未经甲方许可,乙方无权单方面对社会和第三者公开协议内容及涉及的甲方业务,合同有效期内及履行期限结束后永久履行本合同保密条款,如违反乙方承担全部法律责任。

6. 乙方造成安全生产事故,由乙方承担全部责任,甲方有权解除合同且不承担任何违约责任。

7. 未经甲方同意,乙方擅自进行项目主要管理人员变动,乙方承担由此给甲方造成的全部损失,甲方有权提前解除本合同且不承担任何违约责任,并有权向乙方追偿。

8. 如因乙方及其派驻人员的原因导致出现处罚,甲方有权无条件提前解除本合同且不承担任何违约责任,并有权向乙方追偿。

9. 本合同约定的乙方应承担的违约金和赔偿金,甲方均有权从当期以及其他任何一期的服务费中扣除。违约金和赔偿金累计扣除金额超过服务费总额 10% 的,甲方有权提前解除本合同,乙方应无条件执行。

10. 乙方违反本合同其他约定的,乙方应当向甲方支付相当于服务费总金额 2% 的违约金。损失包括但不限于诉讼费、律师费、公证费、鉴定费等。

第十条、不可抗力

一方因不可抗力不能继续履行合同时,应及时通知对方,由双方根据具体情况协商确定责任的承担。遇有不可抗力发生,双方可以协商终止本合同。

第十一条 其他事项

1. 本合同及其附件一式陆份,甲方执贰份,乙方执肆份,具有同等法律效力,自甲、乙双方签字盖章后生效。

2. 本合同未尽事宜,甲方和乙方另行协商,签订补充合同,补充合同与本合同具有同等法律效力。本合同履行中的分歧及纠纷,应友好协商解决,意见不能达成一致时,可向北京市顺义区人民法院提起诉讼。



3. 双方对于涉及本合同的各类信息和资料,均有保密义务。任何一方未经对方书面许可,不得向第三方披露本项目的任何信息和资料,或将其用于其他目的。

4. 本合同所述内容的保密期限自本合同签订之日生效,合同有效期内及履行期限结束后永久履行本合同保密条款,如违反需承担全部法律责任。

5. 乙方不得擅自将合同项下的权利义务转移第三方,确有必要转移时,需经过甲方的书面同意,并需要签订三方协议。

附件

- 1、物业服务费用明细表
- 2、人员配置
- 3、物业服务工作质量标准
- 4、物业考核标准

(以下无正文)

甲方	北京市顺义区文化和旅游局 (盖章)	乙方	北京馨顺物业管理有限公司 (盖章)
地址	北京市顺义区石园大街 10 号	地址	北京市顺义区杨镇地区纵一路 7-113 号
法定代表人	之许印健	法定代表人	之手印旭
授权代表		授权代表	
开户行		开户行	中国光大银行北京顺义支行银行
账号		账号	3539 0188 0000 7007 5
电话		电话	81498991
传真		传真	北京馨顺物业管理有限公司
日期		日期	



附件 1

物业服务费用明细表

单位：元

项目构成	金额（元）	比例
1. 人员费用包括：工资、加班费、工装费、劳保费用、社会保险费（工伤保险金、养老保险金、生育保险金、失业保险金、医疗保险金、住房公积金）、福利费等	14856000	78.89%
2. 房屋及共用设备设施维修、维护、运行费用	288000	1.53%
3. 环境清洁、消杀工具及材料费	480400	2.55%
4. 安全管理工具及投入费用	143000	0.76%
5. 绿化养护服务费用	144300	0.76%
6. 物业服务管理固定资产折旧费用	20000	1.06%
7. 办公费	192100	1.02%
8. 企业利润	846125	4.49%
9. 税、费	1066117.5	5.66%
10. 强制性检测费（如：防雷检测、灭火器检测、消电检、烟感的清洗检测、高低压设备检测等）	130000	0.69%
11. 专业设施设备系统运行维护费（如：高低压配电设备、消防系统、生活热水、化粪池清掏、生活垃圾、厨余垃圾、可回收物、有害垃圾清运等）	200000	1.06%
12. 物业共用部位、共用设施设备公众责任险、财产险、安责险等保险费用	288000	1.53%
13. 其他需支付的费用（自行编写）		
总计	18832516.5	100%



附件 2

人员配置

序号	岗位	人数
1	项目经理	1
2	工程经理	1
3	安全经理	1
4	保洁经理	1
5	工程主管	1
6	安全主管	2
7	办公文员	1
8	库管员	2
9	保洁主管	1
10	保洁领班	4
11	保洁员	54
12	工程维修工	13
13	配电室值班	9
14	空调设备值班	22
15	中控设备值班	32
16	消防微站	24
17	合计	169



附件 3

文化和旅游局“文化中心”项目物业服务工作质量标准

一、工程维修

1、房屋设备设施日常维护保养必须建立严格的管理制度，岗位责任明确。

2、设立 24 小时报修中心，值班人员 24 小时值守，熟悉工作内容，严格执行相关规章制度和岗位职责。

3、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。

4、制定巡查制度，各级管理人员巡检有详细记录，保存完好以备核查。

5、每月报告一次办公楼设备使用情况，发现问题及时汇报，提出合理化建议。

（一）房屋建筑及附属市政设施管理服务质量要求

1、确保“文化中心”房屋的正常使用和功能完好。

2、定期巡查，保持对各部位实际状况的有效掌握。

3、及时完成各项零星维修任务，一般维修任务不得超过 24 小时。

4、定期对房屋进行维护检查，每年至少进行一次房屋安全普查和房屋完损度评定。

5、各种标识完好、有效。

6、指定具体人员负责二次装修管理，并有记录。

7、附属构筑物：每周巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等；每月检查 1 次雨、污水管井等；每周巡查 1 次大门、围墙、围栏等；每周巡查 1 次凉亭、景观等；每年检测 1 次防雷装置并组织维修。

（二）设备设施运行及日常维护服务质量要求

1、基本要求

（1）设备机房门口应有机房类别及管理标识，保持门窗、锁具完好有效。

（2）设备系统图、管理制度、特种作业人员资格证书等张贴于设备机房明显位置。



(3) 值班及非工作人员进出设备机房记录、交接班记录、设施设备运行、巡检、操作记录清晰完整。

(4) 设备机房环境整洁,无杂物、渗漏,地面无积水,应按规定配置消防、通风、应急照明、防止小动物进入等设施。

(5) 设备机房具备温、湿度检测设备,且环境温度、湿度值在规定范围内。

(6) 机房设备无污物、锈蚀,设备表面清洁,无尘土。

2、给排水系统日常运行管理及维护(含自来水、中水、直饮水、太阳能)

(1) 建立给排水系统安全管理制度,保证正常运行使用。按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备,水质化验(水质检测报告应提交委托方或公示),水质符合国家现行生活饮用水卫生标准,各项管理制度上墙。

(2) 加强日常巡视检查,保证给排水系统的正常运行。

(3) 设备出现故障报修时,维修人员在15分钟内到达现场,零星维修及时率100%,一般故障排除不过夜。

(4) 做到各项标识完好,对原有遗漏和不明确的标识进行完善。

(5) 注意节约用水,并对节水改造措施提出合理化建议。

(6) 供水系统管路、水泵阀门及机电设备等进行日常维护和定期检修保养;

(7) 定期对排水管线进行疏通、养护及污垢清除,保证室内外排水系统通畅。

(8) 及时发现并排除故障,做到故障排除不过夜,维修合格率达到100%。

(9) 每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查,组织清理、疏通,确保畅通;每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查。

(10) 汛期每日巡视1次,平时每周巡视1次,检查设备运行状态;每周进行1次手动启动测试;每季度养护1次,检查启停泵自动启动功能是否正常。

3、上、下水等管道、设施及相关阀件



(1) 每日巡视卫生间、茶水间、管道间和设备间, 及时维修并做好记录。

(2) 保证各种设备运行正常、有效, 管道畅通, 各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象, 开关灵活。

(3) 做好管道及相关阀件的防锈工作。

(4) 注重季节性预防养护, 特别是冬季室外的各类管线防冻保温工作。

4、落水管、沟渠、池、井

(1) 室外管井定期巡查, 发现问题及时维修, 并做好记录。

(2) 保证落水管、沟渠、池、井等使用功能正常, 畅通、无堵塞。

(3) 井盖及雨水篦子确保完好无损。

(4) 楼内污水池每日巡视, 汛期对污水泵作手动启动检查。

(5) 每年定期清掏化粪池、污水池, 保证无淤堵; 污水排放达标。

5、二次供水及直饮水设备

(1) 每日定时巡查、及时维护, 并做好记录。

(2) 确保无二次污染发生。

(3) 每日按要求做好直饮水设备机房的保洁和设备巡视工作。

(4) 有供水应急预案并进行演练。

6、电开水器

(1) 保证开水供应, 定时巡视、检查, 维修及时, 无延误。

(2) 根据实际情况进行除垢作业, 定期消毒。

(3) 电开水器应保持洁净、光亮、无污迹。

(4) 制定操作规程, 按规范启动、关闭, 不发生安全问题。

(三) 供电系统日常运行管理及维护(含避雷设备管理、公共照明系统运行)

1、供电运行和维修人员实行持证上岗, 变配电室由专业人员进行运行、维护。

2、变配电室人员与低压运行维护人员要密切配合, 保证电器设备的有效运行, 安全用电。



3、对“文化中心”施工单位用电行为进行监督、检查、管理。

4、注意节约用电，并对节能改造措施提出合理化建议。

5、照明：楼内照明，每班巡视 1 次，一般故障 1 小时内修复；复杂故障 1 日内修复；楼外照明，每日巡视 1 次，一般故障 12 小时内修复；复杂故障 2 日内修复；每 2 周调整 1 次时间控制器；应急照明，每日巡视 1 次，每季度充放电 1 次，发现故障，即时修复。

(1) 变配电室及供电

1) 各种标识完整有效，有防鼠措施，制度完善，执行有力。

2) 监视运行电气设备的各项参数，使参数值在规定范围内。

3) 值班人员应规范操作，对所辖供电线路每周进行一次全面的检查。

4) 检查、运行、维护记录清晰准确。

5) 变配电室、配电箱、柜每周清洁一次，值班室保持干净整洁。

6) 定期进行应急柴油发电机试车，在试车过程中定期带负荷运行。

7) 有事故应急预案，并定期演练。

(2) 低压日常运行管理及维护

1) 严格执行用电安全规范，确保用电安全。

2) 设备出现故障报修时，维修人员应在 15 分钟内到达现场，零星维修及时率 100%，一般故障排除不过夜。

3) 每日巡视配电竖井及电气设备，检查、运行、维护记录清晰准确，各种标识完整有效。

4) 定期进行设备清扫。

5) 确保楼宇的照明灯具、开关、闸箱及电气设备的正常使用。

6) 保证夜景照明，每日按时开、关庭院灯及特殊区域的照明灯具。

7) 每日根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具。

8) 保证避雷设施完好、有效、安全。

9) 避雷网无脱焊和间断、无明显氧化、脱漆，发现避雷装置的锈蚀、变形、断裂等现象，上报委托方，根据指示组织维修。

10) 每年雨季前进行防雷装置检测。



(四) 通风空调系统日常运行管理及维护

1、根据季节转换,按规定时间运行,运行前对设施设备进行系统性检查。

2、设备运行中噪音要达标,无跑、冒、滴、漏现象。

3、制冷期间每日到各办公区域抽测温度并做记录。

4、系统采用水处理措施。

5、每年2次清洗、消毒风机盘管滤网。

6、各种标识完整有效,记录清晰、准确。

7、空调机房24小时安排有人值守,值班人员均须持有制冷资格证书,并具有实际从业经历。

8、设备出现故障时,维修人员在15分钟内到达现场,在规定时间内进行维修完毕。

9、建立空调、供暖系统及热水系统运行管理、设备管理、安全管理制度。

10、严格执行GB1576-96水质标准,定时进行水质分析,确保空调系统、供热系统及热水系统安全运行。

11、保证空调、供热系统及热水系统正常使用,定期进行日常养护及维修,确保设施设备处于良好状态(包括地源机组管路)。

12、定期对空调、供热系统及热水系统设备进行年检,发现问题及时修理,确保使用功能不受影响。

13、按甲方规定时间供暖,并根据国务院办公厅《关于严格执行公共建筑空调温度控制标准得要求》规定,“夏季室内空调设置温度不得低于26摄氏度,冬季室内空调设置温度不得高于20摄氏度”设置温度。系统运行中办公室无噪音和严重滴漏水现象。

14、保证洗手间、食堂、浴室热水不间断供应,且浴室水温不低于50度。

15、认真做好设备运行和维修、保养纪录,建立完整设备维修、保养档案。

16、新风机过滤网每季度至少清洗一次,每季度进行1次室内新风配比参数和风量测试、调节。

17、中央空调机组每年两次换季保养,其他电机、风机、水泵等



设备每年有计划的进行一次轮修、保养。

（五）电梯系统日常运行管理

1、电梯在使用前应向行政主管部门办理使用登记。

2、与有资质的电梯维修单位签订维保合同。

3、建立电梯维保单位的作业实施监督管理制度，现场需配置电梯维保人员 1 人，因故障停梯接报修后，5 分钟内到达现场，查明故障原因，一般故障 2 小时内维修完成，其他故障 24 小时内完成维修。

4、制定电梯应急救援预案，定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，及时向委托方和相关行政主管部门报告。

5、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项、安全标识等应置于轿厢醒目位置。

6、配备电梯安全管理人员，每日对电梯进行巡视。电梯巡视检查、维修保养记录完整。机房配有平层标识图，盘车救援等工具齐全；轿厢、井道内清洁；消防电梯底坑应有排水装置；电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常（按物业服务合同的约定时间运行）。

（六）弱电系统日常运行管理及维护

1、楼宇自控系统

（1）定期检查楼宇自控设备运行状态，对设备发出的故障报警及时处理，故障资料及时存盘。

（2）定期对模块箱进行巡视清洁，定期对系统进行检测，并根据设备使用情况和季节交替加强监测强度。

2、综合布线、有限电视系统、停车管理系统

（1）保证系统缆线的有效连接，保证“文化中心”各终端点的正常使用。

（2）出现故障报修时，维修人员应在 15 分钟内到达现场，零星维修及时率 100%，一般故障立即排除。

（3）定期清扫弱电竖井、机柜、放大器及分配箱等。

（4）各种标识完整、清晰，有效管理技术资料和作业记录。如发生外部故障，及时联系相关单位解决。



（七）燃气系统日常运行管理及维护

- 1、按时巡视，抄表准确，保证安全用气。
- 2、严禁烟火标识清晰、完整，维修及时、无贻误，燃气设备完好率达到 100%。
- 3、当出现外部故障时，立即与燃气公司联系进行修理。
- 4、按时检测，无跑、冒、漏现象。
- 5、有应急预案，并定期进行演练。

（八）水景系统日常运行管理及维护

- 1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。
- 2、使用期间每日巡视水池、水泵及其附属设施，定期检查防漏电设施，设置必要的安全警示标志。

（九）公共器具及家具的简易维修

- 1、确保“文化中心”的办公家具正常使用。接到报修，维修人员应在 15 分钟内到达现场。

（十）节能减排运行管理

- 1、在满足甲方实际需求的前提下，制定合适、有效的节约能源方案。
- 2、合理控制机电设备和照明的开关时间，尽量节约能源。
- 3、记录水、电、气及冬季热流量等相关数据，每月提供能源使用情况分析，提出节能改进措施。

二、消防、安防日常管理

（一）基本要求

- 1、安防中控室实行 24 小时值班制度，根据相关规定要求配备人员值守。
- 2、值班人员熟练掌握中控系统的操作规程，对于系统显示的报警、设备故障和突发事件，及时处理并作好记录。
- 3、摄像监控的图像清晰，数据、记录清晰完整，按规定时间保存信息。
- 4、设备运行正常，日常巡视检查、维修养护记录完整，现场测试符合要求。
- 5、建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，逐级逐岗



明确消防安全职责。

6、成立专职消防微站队伍，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 2 次物业服务员工、委托方或入驻单位使用人参加消防演练。

7、每日防火巡查 1 次，每月防火检查 2 次，按照规定每年检测 1 次建筑

消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安

全要求。

8、发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应及时向委托方或公安机关消防机构报告。

9、发生火情初期应立即启动应急预案，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。

10、记录与档案：各项工作记录完整有效、档案齐全。

11、每日 24 小时安全防范。

（二）消防日常管理

1、建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。2、设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育。

3、定期对员工进行消防安全培训。

4、每年组织 2 次有员工、业主和入驻单位人员参加的消防演练。

5、每日进行防火巡查 2 次，每月进行防火检查。

6、按照规定每年检测 1 次建筑消防设施。

7、保证疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全管理要求。

8、发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除。

9、消防中控室设专人 24 小时值班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。

10、与专业的消防维保公司签订消防维保合同，并监督其实施。

11、灭火系统：消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每季度检查 1 次



润滑情况;

每月检查 1 次室内、外消火栓, 每年养护 1 次室内、外消火栓。

12、电梯: 每季度检查测试 1 次按钮和联动控制迫降功能, 轿箱内消防电话每月测试 1 次。

13、灭火器: 每月巡查 1 次灭火器数量、位置情况, 检查压力和有效期。保证处于完好状态。

14、设立专业微型消防站, 配备专职微站队员, 每班人员不少于 6 人, 保障 24 小时安防巡视检查, 确保应急突发事件的处置能力。

(三) 安防系统

1、保证安防设备设施正常运行, 系统工作稳定。

2、每日对安防设备进行清洁, 保持设备外表无积尘、无污渍。

3、一般性故障立即排除, 零维修合格率 100%, 暂时不能处理的
通知有关部门采取应急措施, 应急措施得当有效。

4、定期对系统硬件进行调试检测。

5、钥匙接收、保管、发放手续齐备, 记录清楚, 确保保管钥匙
无遗失、错乱的现象出现。

6、中控室设专人 24 小时值守, 监控影像资料、报警记录应留
存备查。

7、管理制度、应急预案张贴在显著位置, 定期对应急预案进行
演练。

8、对违法行为立即上报后报警, 并采取相应处理措施。

9、备勤人员 24 小时待岗, 配备必要的应急工具。

三、环境保洁服务质量要求

(一)、基本要求

1、明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准。

2、垃圾实行分类管理, 日产日清, 并建立台账。

3、保洁工具、设施设备建立台账, 实施动态管理。

4、保洁设施设备保持清洁, 定期进行卫生消毒。

5、房屋楼道、道路、绿化带、停车场等共用场地保持清洁。

6、冬季下雪或汛期及时清理主干道, 确保无积雪, 无积水, 不
影响车辆、人员出行。



- 7、每日清洁工作分早、晚两班，时间不少于 12 小时。
- 8、疫情防控期间人员进出，登记、扫码、测温、消毒。
- 9、首层大厅、候梯厅、公共通道：每日用清洗车清洗地面 1 次，清拖地面不少于 4 次；每日巡视保洁 2 次；每月擦拭 1 次大堂、候梯厅、通道墙面；
- 10、每日对各展厅、排练室、图书预览室、会议室、琴房、书法绘画室进行清洁消毒 1 次；
- 11、每日在剧场演出前对剧场进行全面清洁、消毒；
- 12、每季度对地毯进行全面清洗 1 次；
- 13、室外 2 米以下玻璃、平台玻璃及大堂玻璃：每周组织擦拭清刮 1 次；
- 14、每日清扫、清拖楼道、楼梯地面，擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘 1 次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；
- 15、电梯轿箱：每日擦拭 2 次电梯轿厢门、面板。每日清拖 2 次轿厢地面；不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护 1 次；每日巡视保洁 2 次电梯轿箱；
- 16、天台、屋面：每月清扫 1 次天台、屋面；雨季期间，每半月清扫 1 次
- 17、天台、屋面；每半月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫；
- 18、楼外道路广场及设施：每日清扫 2 次楼外道路及设施，巡视保洁 2 次；
- 19、每月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁 1 次雨蓬、门头等；
- 20、雨雪天气清洁：雨后对园区内主路、广场、干路积水进行清扫；降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。夜间降雪的，主要道路的冰雪在次日 8:00 前清扫干净；
- 21、公共卫生间每天全面清洁 2-3 次，确保地面无明显积水、污物；



22、其他未列明建筑小品等景观设施根据需要每周清洁一次。

23、所有公共区域按照疫情防控要求进行消杀工作

(二)、大厅及通道

1、地面无垃圾、无污渍、无灰尘、表面干净。

2、墙面清洁干净、无污渍、无尘。

3、风口表面无灰尘、无污迹。

4、裸露管线表面无灰尘、无污渍。

5、通道门无污迹、无灰尘、表面干净。

6、装饰物表面无污迹、无灰尘。

7、不锈钢饰物表面无污迹、无灰尘、无手印。

8、玻璃表面无污迹、无灰尘、无手印、干净、明亮。

9、休息区域干净，皮沙发表面干净、无污迹。

10、配套设施表面干净、无尘。

11、垃圾桶干净、无污迹，桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 2/3。

12、围栏扶手表面无污迹、无尘。

13、消防器材干净、无尘。

(三)、电梯

1、干净、无杂物，玻璃表面无手印、干净、明亮。

2、画框清洁干净、无尘。

3、不锈钢表面干净、光亮、无手印，不锈钢扶手清洁干净、无尘。

4、电梯控制板干净、无尘。

5、地毯吸尘全面干净、地垫擦拭干净、无垃圾，随时保持地面清洁。

6、轿厢顶板、灯罩干净、无尘。

(四)、水房

1、地面无垃圾、无废弃物、无污迹、无水迹。

2、台面无污迹、无尘、无水迹、无划痕。

3、玻璃表面光亮干净、明亮。

4、电热水器、垃圾桶、剩水桶表面干净、无水迹。

5、不锈钢物品表面光亮干净、无污迹、无手印、水迹、无锈蚀



和划伤痕迹。

6、茶筐、茶桶无茶渍、无杂物。

7、瓷砖墙面光亮、无污迹。

(五)、卫生间

1、地面无垃圾、无污迹、无水渍、无灰尘。

2、隔板、门板、无污迹、无灰尘。

3、洁具表面无尘、无污迹。

4、玻璃镜面和不锈钢物品表面无污迹、无水迹、无手印。

5、装饰画表面无尘、无污迹。

6、无异味，卫生纸、洗手液补充充足。

7、垃圾桶无污迹、光亮无尘。

8、垃圾桶及时清倒，桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 1/2。

(六)、停车场

1、停车场地面无垃圾、无杂物、无油渍，并定时清洁。

2、设备设施干净、光亮。

3、消防器材定期清洁，干净无尘。

4、顶部管线清洁、无积尘。

5、垃圾桶外壁无污渍、光亮无尘、桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 2/3。

(七)、垃圾房

1、地面、墙面干净、无污渍、垃圾日产日清。

2、垃圾外运后，清洗现场地面。

3、对垃圾收集容器定期清洗和消毒。

4、无污水外溢、无异味。

(八)、庭院

1、庭院地面、坡道、门前三包无垃圾、无杂物，定时清扫。

2、绿地清洁、干净、无杂物。

3、垃圾桶每日清洁，定期消毒。

4、垃圾桶外壁无污渍、光亮，桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 2/3。

5、照明灯具干净、光亮。



(九)、水景

- 1、水面洁净、无杂物。
- 2、定期清洁水景表面和水池池底。

(十)、屋面平台

- 1、平台地面干净、无杂物，定时清洁。
- 2、玻璃窗干净、明亮。
- 3、护栏无尘、无污渍。
- 4、排水孔、洞干净、无杂物。

(十一)、外墙

- 1、外墙壁表面干净，无污渍、无广告张贴。
- 2、外窗清洁后，光亮清洁透明，玻璃窗框无积尘，窗台无污渍及积尘，玻璃雨棚干净、无积尘。
- 3、专项保洁使用专业工具、设备和环保清洁剂，按照操作程序清洁。
- 4、所清洁物表面干净、无尘、无污迹，消毒全面、彻底。

(十二)、防鼠灭虫

- 1、无刺激性异味，消毒物表面无药剂残留。
- 2、配合相关单位进行有害生物预防和控制。
- 3、投放药物应预先告知，投药位置应有明显标志。

四、绿化服务质量标准

- 1、乔木植株生长健壮，树冠完整，出现死亡或缺株后应及时补栽，生长季节叶片保存率高于 95%。
- 2、灌木植株生长健壮，枝叶丰满，主枝分布均匀合理，观赏效果好，符合植物品种的造型特点。
- 3、绿篱造型整齐美观，轮廓清晰，高度一致，修剪及时，出现死亡或缺株应及时补栽。
- 4、地被和花坛植物地被植物覆盖率高于 99%，花坛植物死亡率超过 1%后能及时补栽、更换。
- 5、草坪整齐，覆盖率高于 99%。
- 6、病虫害防治采取预防为主，综合防治的方针。
- 7、及时掌控病虫害的发生情况，尽量采用生物、物理方法有效



防治病虫害，减少使用化学农药对环境的影响。

8、绿化药剂、肥料使用及存放实施计划与管理，记录完整，废弃物处理符合相关规定。（不能使用百草枯等除草药剂）

五、突发事件的应急处置管理服务

1、突发事件应急预案的制定，应目的明确、范围清晰、内容全面、可操作性强、措施有效；符合有关法律、法规以及有关部门和上级单位规范性文件要求。

2、结合“文化中心”危险源进行风险识别，结合“文化中心”现场情况，结合突发事件应急处置能力制定应急预案。

3、预案中的组织体系、信息报送和任务模块等内容科学合理。

4、应急响应程序和保障措施切实可行、有效。

5、应急预案健全

（1）上访应急预案。

（2）防恐防暴应急预案。

（3）消防应急预案。

（4）公共性卫生事件应急预案（水污染）。

（5）防汛应急预案。

（6）强降雨应急预案。

（7）降雪应急预案。

（8）大风应急预案。

（9）跑水事故应急预案。

（10）停水应急预案。

（11）停电应急预案。

（12）触电应急预案。

（13）电梯应急预案。

（14）空调通风系统应急预案。

（15）物业服务类危机应急预案。

（16）高空坠落应急预案。

（17）有限空间应急预案。

（18）燃气泄漏应急预案。

六、会议保障服务质量标准



1. 了解会议,接受会议安排,问清楚尚不完整或模糊不清的问题。保管会议通知,确认有关问题。熟知举办会议单位与会人数、会议主题、时间、会标、台型要求、所需物品与设备及特殊要求。

2. 布置会场

(1) 准备设备与物品。①根据会议通知单要求,准备好所需设备(灯光、音响、话筒、空调等)。②准备服务用品(台布、灯光、桌裙、铅笔、信纸、茶杯、会标、旗帜、音带、指示牌、鲜花等)。保证设备完好、有效,用品齐备、清洁。

(2) 确定台型并摆台根据会议性质和要求,确定主席台位置,合理设置台型①台型符合要求,能烘托会议主题。②桌子摆放整齐、无摇晃。③桌位等于或略多于会议人数。

(3) 摆椅子。双手轻提椅背,用右膝盖轻顶椅背,依次将椅子放在桌后,椅子前沿与桌面边缘相切。①搬轻放,椅子干净,摆放整齐美观。②课桌式横看、竖看、斜看成一条直线。③准备若干把椅子备用。

(4) 摆席位桌签卡,必须请甲方指导,摆放席位卡。①桌签卡按照规定样式打印,摆放整齐。②信息反复核对,确保无误。

(5) 摆讲台 按要求摆放于确当位置。 讲台干净、庄重、无摇晃。

(6) 按照甲方要求摆放其他物品。

3. 会前准备开水和室温、灯光调控

(1) 打开水会议前一小时准备好暖瓶,到开水房打开水。开水准备充分,温度在80 度以上,暖瓶要干净无破损,保温性能良好,不漏水。

(2) 开空调会议前一小时打开空调,室内调控到适宜温度。

(3) 与会人员到场前打开灯光。灯泡完好,光线充足,并根据要求适当调控灯光。

4. 会后服务

(1) 检查会场①检查有无遗留物品及文件,如有,及时送交②检查有无损坏的设施设备及用具。

仔细、认真、做好记录;



(2) 整理用品及清洁卫生①整理会场。②将茶叶倒入垃圾桶，点清茶杯数目，清洗保存。③会场剩余物品点清数目，并做好卫生清理工作。④清点仔细、及时回收，物品轻拿轻放，归类摆放。

(3) 检查设施设备①对灯光、音响、桌椅、门窗、地面、空调、消防栓、灭火器等进行检查，发现问题及时上报维修。②关闭灯、空调及门锁。



附件 4

文化和旅游局办公楼物业服务工作考核办法

一、目的

提高文化和旅游局办公楼物业服务品质,监督物业保障团队服务工作,督促及时整改物业服务中存在的不足。

二、考核周期

每季度对物业保障团队进行考核,考核成绩作为支付物业服务费用的依据。

三、考核结果

考核结果共分五等,将与物业服务费挂钩:

考核单位	考核项目	考核内容	考核具体指标
文化和旅游局	固定指标考核	工作任务执行和质量情况	按考核细则进行考核
	安全考核	安全事故处罚	按考核细则进行考核
	季度奖励考核	表彰奖励	获得通报表扬、获赠锦旗、获评先进、节能降耗等奖励或贡献,每项加 2 分,最高奖励 10 分,每季度一次。

1. 一等: 90 分(含)以上,支付 100%服务费;
2. 二等: 80 分(含)-90 分,支付 95%服务费;
3. 三等: 70 分(含)-80 分,支付 90%服务费;
4. 四等: 60 分(含)-70 分,支付 85%服务费;
5. 五等: 低于 60 分,支付 50%服务费。连续两次考核不满 60 分,甲方有权终止合同且不承担任何违约责任。



四、考核细则

考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
基础管理	20			
1、建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。	3	1、制度、工作标准建立完善。主要检查：行政管理制度、人事管理制度、工程管理制度、安保管理制度、保洁管理制度、绿化管理制度、收费管理制度、岗位考核制度等，每发现一处不完整不规范的扣 0.5； 2、制定具体的落实措施和考核办法得 0.5，缺项即不得分。		
2、专业管理人员和技术人员持证上岗。	1	专业管理人员及技术人员每发现 1 人无上岗证书扣 0.5。		
3、着装统一规范、整洁，鞋袜统一色系；标准佩戴工牌、；头发梳理得体，不染彩发，女员工长发扎起，男员工头发后面不过衣领，两侧不过耳；女员工面部淡妆，男员工不蓄胡须；指甲长短合适、清洁，不涂有色指甲油；不戴式样夸张、色彩鲜艳饰物；标准服务站姿、坐姿；工作规范，作风严谨。	2	上岗未按规定标准着装；未按标准持证、挂牌上岗；头发梳理夸张，长发未扎起，男员工留长发；浓妆或彩妆、蓄留胡须、留长甲、涂有色指甲油、戴夸张饰物等；未按标准服务站姿、坐姿服务，且出现不雅行为的举动；每出现一例扣 0.5		
4、员工培训：培训计划、培训记录、签到表考试记录、培训效果评估	1	记录不齐全的每项扣 0.5 分		
5、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率。	0.5	不符合全扣。		
6、房屋及其共用设施设备档案	2	包括房屋总平面图，地下		



资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。		管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及共用设施设备大中修记录，共用设施设备的设计安装图纸资料和台帐。每发现一项不齐全或不完善扣 0.5。		
、按岗位编制设置，安排上岗人数，上岗人数不得少于岗位编制人数。	1	单个岗位人数少于所核岗位编制数量，每出现一例扣 0.5 分。因上岗人数不足导致该岗位不能履行必要职责，并影响运行安全，此项考核不得分。		
3、上岗人员须了解岗位的性质、熟悉岗位职责、内容与关系等；熟练操作设施设备，能独立处理岗位日常事务；对岗位突发事件能作出恰当的处理。	3	未经岗前培训擅自上岗服务或操作设备；不能独立完成所在岗位所需的工作要求；出现突发事件在岗人员未按相关预案进行报告或先期处置；岗位所辖区域内设施设备、相关标识报修不及时；每出现一例扣 0.5。非该岗位工作人员擅自操作设备，且造成安全隐患，每出现一例扣 2 分。		
9、员工劳动纪律。	1	每发现一起违纪现象扣 0.5，发生重大违纪全扣。		
10、制订规范标准的客户满意度调查操作流程。定期进行满意度调查，对合理的意见和建议及时整改完善，满意率达 95% 以上。	1	不符合全扣。		
10、建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受甲方使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。	1	值班制度不符合扣 0.5，未设服务电话扣 0.5，发现一次处理不及时扣 0.5，没有回访录每次扣 0.5。		



11、建立并落实维修服务承诺制；维修、急修及时率 100%、返修率不高于 2%，并有回访记录。	2	建立但未落实扣 0.5，未建立扣 1.0；及时率每降低 1 个百分点扣 0.5，共 0.5 分扣完为止；返修率不符合扣 0.5；回访记录不完整或无回访记录扣 0.2。		
12、合理使用、养护、维修管理方的财物(包括场地、设备、设施、用具、档案资料等)，不得以任何形式予以擅自处置或变更用途或人为损坏、丢失。	1	每发现一处不符合扣 0.5。		
13 采购及库房管理。	0.5	下列不符合一处扣 0.5，扣完为止。 1、物品需求计划 2、入库单 3、出库单 4、物品领用登记表 5、物品借用登记表 6、库房定期盘点记录 7、物品月消耗情况表 8、紧急（例外）采购物品单 9、报废申报表 10、物品（材料）帐簿		
考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
公共设备管理	50			
(一) 综合要求	10			
1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。	1	每发现下列一处不符合扣 0.5，扣完为止。 1、设备安全运行、维护保养制度； 2、年度设施设备维修养护计划； 3、设施设备台帐，便于查阅； 4、岗位制度 5、各专业岗位人员配置方案；		



		6、设施设备巡检、运行、维修养护记录; 7、专业岗位配置符合合同、行业操作要求,现场操作人员持证件上岗; 8、设施设备标志管理符合规范,统一、完整,满足安全运行需要; 9、移动电动工具清单、计量用具清单,按规定检测; 10、排班、交接班记录; 11、突发事件应急物资; 12、弱电、避雷等安全系统运行正常; 13、设备机房有防小动物、防火等安全措施。张贴设备系统图、应急预案流程图、特种作业人员资格证书。		
2、设备及机房环境整洁,无杂物、灰尘,无鼠、虫害发生,机房环境符合设备要求。	1	每发现一处不符合扣 0.5		
3、配备所需专业技术人员,严格执行操作规程,有各工种操作规程,特殊工种持证上岗。	1	每发现一处不符合扣 0.5。		
4、设备良好,运行正常,无重大管理责任事故。	1	不符合全扣。		
5、阀门:每月抽查不同机房至少 10 个阀门,无跑、冒、滴、漏,无锈蚀,黄油保养及时有效;	2	发现一处不符合扣 0.5 分		
6、排水、排污管道通畅,无堵塞外溢现象	1	发现一处不符合扣 0.5 分		
7、设备房及各楼层设备清洁状况 水泵房、配电房、电梯机房(抽查 2 个)、空调机房、新风机房(抽查 2 个)、消防监控室等地	1	发现一处不符合扣 0.5 分		



面整洁，无积水，无烟头等杂物，设备无灰尘、配电（柜）无积灰				
8、道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行 1、道路无堆积物，路面无破损 2、井盖完好，无丢失 3、井盖与路面保持平齐，无晃动	2	以上每发现一处扣 0.5 分		
（二）供电系统	4			
1. 制定供电系统管理措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好 1)、供电管理措施（含超负荷用电管理的内容） 2)、设备保养计划 3)、设备定期保养记录 4)、设备维修记录 5)、设备运行记录 6)、有紧急情况处理预案 7)、日常巡视记录 8)、有绝缘设备并年检 9)、设备台帐 10)、备用发电机试运行记录 11)、有防、灭鼠及防火措施	1	每发现一处不符扣 0.5。		
2、保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知甲方。	2	每发现一处不符扣 0.5。		
3、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。	1	临时用电措施或停电应急措施不符合均扣 0.5。		
（三）弱电系统	4			
1、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。	1	发现一处不符合扣 0.5。		



2、监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存。并做好弱电维保单位监管。	1	每发现一处不符扣 0.5。		
3、严格按照设备操作规程使用设备，保证会议音响视频系统正常，发现故障及时维修	2	每发现一处不符扣 0.5。		
(四) 消防系统	8			
1、消防控制中心 24 小时值班。	2	每发现一处不符扣 0.5。		
2、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。	1	每发现一处不符合扣 0.5。		
3、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人。	1	责任人不明确每发现一处扣 0.5		
4、有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。	2	无应急方案扣 0.5，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.5。		
5、无火灾安全隐患。	1	每发现一处安全隐患扣 0.5。		
6、保证办公楼灭火器材、消火栓、应急灯、防火门、正压送风阀等消防设施设备的完好。	1	擅自动用消火栓及搬动灭火器材等现象，未及时发现和纠正扣 0.5，未按时完成每月消防设施设备检查扣 0.2，消防设施备检查记录不全或填写每份检查表不符合要求 0.5，应急灯、防火门、灭火器材等缺失或故障报修不及时，扣 0.5。		
(五) 电梯系统	6			
1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。	1	每发现一处不符扣 0.5。		
2、电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。	1	每发现一处不符合扣 0.5。		



3、轿厢、井道、机房保持清洁。	1	轿厢应干净,井道应清洁,无垃圾杂物,机房门道槽应无杂物,发现一起不合格扣 0.5。		
4、电梯由专业队伍维修保养,维修、保养人员持证上岗,并做好专业维保单位的监管工作。	1	不符合全扣。		
5、运行出现故障后,维修人员应在规定时间内到达现场维修。	1	不符合全扣。		
6、运行出现险情后,应有排除险情的应急处理措施。	0.5	不符合全扣。		
7、物业公司电梯安全管理员应定期巡视电梯,发现问题及时通知维保单位解决。	0.5	不符合全扣。		
(六) 给排水系统	8			
1、建立用水、供水管理制度,结合项目实际情况合理的用水和节水计划。	1	每发现一处不符扣 0.5。		
2、设备、阀门、管道工作正常,无跑冒滴漏。消防泵、喷淋泵、排污泵、稳压泵、供水泵等水泵运行、备用切换情况是否良好,控制线路、终端设备试验其动作性能。	1	每发现一处不符合扣 0.5。		
3、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、清毒;二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全;水池、水箱清洁卫生,无二次污染。	2	每发现一处不符合扣 0.5。		
4、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施,水池、水箱周围无污染隐患。	1	没有管理措施扣 0.5,水箱周围每发现一处隐患扣 0.5。		
5、排水系统通畅,汛期道路无积水,地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。	1	每发现一处不符合扣 0.5。		



6、遇有事故，维修人员在规定的时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。	1	每发现一次不符合扣 0.5。		
7、制定事故应急处理方案	1	无处理方案扣 0.5，方案不完善扣 0.5。		
(七) 空调系统	10			
1、空调运行管理严格按照安全操作规程，进行空调系统的运行管理，确保其处于良好的运行状态确保机房设施、设备完好率	3	未按照规程操作每发现一次扣 0.5 分；造成空调系统故障无法正常运行，每发现一次扣 1 分。		
2、供暖、制冷季时确保各馆达到供暖及制冷标准	1	未达到供暖制冷温度标准每发现一次扣 0.5 分		
3、换季前对空调滤网、出风口进行全面的清洗	2	未按照要求清洗或无相关清洗记录，每发现一次扣 0.5 分		
4、空调管道设备、设施检查及维修 定期对所辖工作区域内的空调管道设备及制冷、供暖设备进行检查，	2	未按照规定时间或无相关检查记录，每发现一次扣 0.5 分		
5、做好节能环保控制物业管理空调系统每日运行报表和工作日记，掌握能耗状况，进行节能环保控制。	2	未及时掌握能耗情况造成资源浪费，或无相关记录，每发现一次扣 0.5 分		
考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
车辆秩序管理	20			
1、有专业停车秩序队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责，值班记录完整。	5	岗位值勤脱岗每发现一次扣 0.5 分；空岗每发现一次扣 1 分；值班记录不规范、完整的每处扣 0.5；客户投诉一次扣 1 分。		
2、制订安全防范措施。	1	对特殊的部位要有相应的防范措施，每发现一处无		



		防范措施扣 0.5。		
3、停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐，进出车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通	5	每发现一处不符扣 0.5。		
4、室内停车场管理严格，实行 24 小时值班及巡逻制度，出入登记，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责，记录完整规范；对携带有危险物品的车辆加以劝阻，对擅自在停车场内进行维修清洗等行为加以劝阻。	5	岗位值勤脱岗每发现一次扣 0.5 分；空岗每发现一次扣 1 分；值班记录不规范、完整的每处扣 0.5；客户投诉一次扣 1 分。		
5、非机动车辆有集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁。	1	每发现一处不符扣 0.5。		
6、危及人身安全处设有明显标志和防范措施。	1	每发现一处不符扣 0.5。		
7、公共场所未发生重大违纪违法案件。	2	每发现一处扣 0.5 分		
考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
环境卫生	10			
1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。	2	每发现一处不符合扣 0.5。		
2、清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围及清洁记录，实行标准化清洁保洁。	2	未实行责任制的扣 0.5，无专职清洁人员、无责任范围和清洁记录欠缺的扣 0.5，未实行标准化保洁的扣 0.5。		
3、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。	2	每发现一处垃圾扣 0.5，未达到垃圾日产日清的扣 0.5，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.5。		
4、房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；大堂、楼梯扶栏、	1	每发现一处不符合扣 0.5。		



天台、共用玻璃窗等保持洁净；共用场地无纸屑、烟头等废弃物。				
5、卫生间（地面、墙面、天花、隔断及门锁、座便器及水箱、小便斗、盥洗台及水嘴、镜子等）无污迹、无积水、无垃圾、无积灰、无异味、无阻塞、镜子和洁具光亮。	1	每次每间发现一处不符合扣 0.5。		
6、负责清洁设备的领用、使用、保养和日常管理，每天统计清洁设备的完好情况，设备保修及时，建立设备台卡。	2	记录不完整每次扣 0.5 分，未正确合理使用保洁设备每发现一次扣 0.5。		
合计	100 分			
奖励考核内容				
季度奖励考核	10 分	考核内容	情况描述	得分
表彰、奖励、贡献	10	获得通报表扬、获赠锦旗、获评先进、节能降耗等奖励或贡献，每项加 1 分，最高 10 分，。		

——考核得分汇总报表

序号	考核内容	考核得分	备注
1	基础服务		
2	公共设备管理		
3	保安及车辆管理		
4	环境卫生		
5	合计		

