

合同编号：

顺义区文化和旅游局 文化中心物业服务合同

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

2024 年 1 月 22 日

顺义区文化和旅游局文化中心物业服务合同

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馆、博物馆、图书馆、影剧院（以下简称“三馆一院”）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：【地名核准名称】【暂定名√】顺义区文化和旅游局“三馆一院”项目。

规划建筑面积：63386 平方米。

第二条 物业服务范围和内容

1、公共区域环境卫生清洁及绿化养护服务

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和维护

(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、地源热泵等系统的维护、维修、检测工作。涉及单件物品、物料金额较大时，由乙方负责制定维修计划并报送甲方审核，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. 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 2024 年 1 月 24 日至 2025 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：18138558.88 元，（大写金额：壹仟捌佰壹拾叁万捌仟伍佰伍拾捌元捌角捌分）费用构成详见本合同附件一。

2、费用支付方式：原则上为每季度根据考核结果待甲方财政资金到位后 15 个工作日内予以支付，乙方提供相应金额发票，具体支付步骤按照区财政要求执行。（银行开户名称： 账号： ）

3. 乙方不因付款时间的变化影响乙方履行合同义务的质量及时间节点，否则甲方可向乙方主张违约责任。

4、若甲方将增值税普通发票丢失，乙方有责任提供加盖发票专用章的发票记账联复印件给甲方，并提供相应税款缴纳证明。

5. 甲方根据《物业考核标准》（附 3）对乙方进行考核，根据考核结果确定具体支付比例。鉴于本项目系财政资金，如因财政部门原因导致甲方迟延支付，不视为甲方违约。

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. 甲方有权指派人员对乙方物业工作进行考核、监督检查和指导。

2. 甲方与乙方派驻的工作人员不存在劳动/劳务关系，也不属于劳务派遣用工关系。

3、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。

4、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。

5、甲方应协助乙方做好物业管理和宣传教育工作。

6、甲方协助乙方配置相关物业管理用房。

7、甲方及物业使用人需要装修房屋时，应及时通知乙方，办理相关手续，并做好有关装修管理安全检查工作。

8、为便于甲乙双方的沟通，乙方应指定具体联系人及联系方式给甲方，专门负责办理与甲方有关事宜，同时乙方在更换联系人或联系方式时应及时通知甲方。

9、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，乙方应当遵照执行，如乙方未按要求替换，甲方有权扣除需替换人员产出全部费用。

10、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，待甲方同意后进行更换，同时新更换人员如未达到甲方要求，甲方有权对人员再次进行更换直至甲方满意为止。

11、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、乙方对物业服务范围内的环境卫生、给排水、配电、暖通空调、地源热泵、消防、安全监控、门禁、道闸等设备设施清洁，维护、维修保障本项目的正常运行，如因产生故障乙方要立即开展维修工作同时在 3 日内上报维修方案，如未按甲方要求进行维修，甲方有权自行开展维修并扣除所产生的全部费用，并追究乙方违约责任。

2、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。

3、乙方应做好服务人员的安全防护工作，每日召开安全工作例会，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。

4、乙方有权对与本物业管理相关的其他外包专项服务单位，进行日常监管。

5、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。

6、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。

7、对物业服务区域内违反有关治安、环保、二次装修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。

8、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。

9、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，乙方应当及时解决，不得严重影响甲方的正常工作秩序，如给甲方带来损失和影响，甲方有权向乙方进行追偿。

10、乙方作为文化和旅游局“三馆一院”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。如造成安全生产责任事故的，由乙方承担责任。

11、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。

12、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。

13、乙方项目主要管理人员如有岗位调动，须事先征得采购人同意方可变动；项目服务人员的空岗率不得超过1%。

14、乙方对专业公司予以项目分包或调整专业公司时，均须事先征得采购人同意，同时乙方项目分包的人员如与乙方产生任何纠纷或人身损害均由乙方自行解决并承担，如对甲方造成影响和损失，甲方有权向乙方进行追偿。

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

16. 乙方及/或乙方工作人员造成自身或第三人财产、人身损害的，乙方应当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。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、设施设备等全部相关事宜，如因交接不当所造成的一切不利后果由乙方承担。

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。

第九条 违约责任

1. 在履行合同过程中，乙方如未按照合同约定履行义务或履行义务不符合约定的，

应按本合同总价款的 15%向甲方支付违约金，同时甲方有权解除合同。

2. 在服务过程中，如因乙方及/或乙方工作人员原因导致甲方人员、第三方发生伤亡事故或财产损失的，乙方承担一切不利后果，还应向甲方支付本合同总价款 15 %的违约金。

3、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。

4、非乙方责任出现供水、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，不视为乙方违约。

5、乙方应保障文化中心正常运转，如出现运转问题，甲方有权无条件解除合同并向乙方追偿。

第十条、不可抗力

在履行合同中因发生不可抗力（洪水、地震或其他不可预见原因等）造成合同部分或全部不能履行，乙方不承担违约责任。

第十一条 其他事项

1、本合同及其附件一式陆份，甲乙双方各叁份，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. 双方对于因本协议而交还的各类涉密信息和资料，均有保密义务。任何一方未经对方书面许可，不得向第三方披露上述涉密信息和资料，或将其用于其他目的。

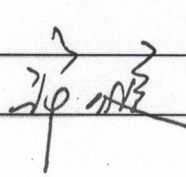
4. 本合同所述秘密信息的保密期限为自本合同生效之日始，至双方项目合作完成之后永久保密。在保密期限内未经甲方事先书面允许，乙方不得以任何理由披露。如项目合作没有完成导致中途解约，乙方承担保密义务的期限为自项目合作终止之后永久保密。

5. 乙方不得擅自将合同项下的权力义务转移第三方，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。

十一、附件

- 1、物业服务费用明细表
- 2、物业服务工作质量标准
- 3、物业人员配置情况
- 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
地址	北京市顺义区石园大街10号	地址	
法定代表人		法定代表人	于旭
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	
日期	2024. 1. 22	日期	2024. 1. 22

附件一：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、工装费用、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		
2. 房屋及共用设施设备维修、维护、运行费用		
3. 环境清洁、消杀工具及材料费		
4. 安全管理工具及投入费用		
5. 绿化养护服务费用		
6. 物业服务管理固定资产折旧费用		
7. 办公费		
8. 企业利润		
9. 税、费		
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）		
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）		
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		
13. 其他需支付的费用（自行编写）		
总计		

附件二：

文化和旅游局“三馆一院”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“三馆一院”房屋的正常使用和完好。

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“三馆一院”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，确保设备设施处于良好状态（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（包括地源机组管路），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“三馆一院”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“三馆一院”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、图书阅览室、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“三馆一院”危险源进行风险识别，结合“三馆一院”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。

附件三：

人员配置

序号	岗位	人数
1	项目经理	1
2	工程经理	1
3	安全主管	2
4	保洁主管	1
5	工程主管	1
6	办公文员	1
7	库管员	2
8	保洁员	54
9	工程维修工	13
10	配电室值班	9
11	空调设备值班	22
12	中控设备值班	32
13	消防微站	24
14		
15		
16		
17	合计	163

附件四：物业服务考核标准

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

考核结果共分七等，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：95分（含）以上，支付100%服务费；
- 2、二等：90分（含）-95分，支付99%服务费；
- 3、三等：85分（含）-90分，支付98.5%服务费；
- 4、四等：80分（含）-85分，支付97%服务费；
- 5、五等：75分（含）-80分，支付95%服务费；
- 6、六等：70分（含）-75分，支付92%服务费；
- 7、七等：60分（含）-70分，支付90%服务费

8、八等：低于 60 分，支付 50%服务费。连续三个月不满 60 分，甲方有权终止合同。

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	35			
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。	5	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 1 分； 2、制定具体的落实措施和考核办法得 1 分，缺项即不得分。		
2、专业管理人员和技术人员持证上岗。	2	专业管理人员及技术人员每发现 1 人无上岗证书扣 1 分。		
3、有人员配置方案并按岗位编制设置，安排上岗人数，上岗人数不得少于岗位编制人数。	3	每发现一次空岗缺岗情况扣 1 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。		
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	3	记录不齐全的每项扣 0.5 分		
5、工作人员礼貌规范、不与群众发生纠纷。	5	每发现一起对工作人员进行投诉扣 0.5 分，每次扣款 200 元。		
6、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。	2	包括房屋总平面图，地下管网图，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。		
7、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。	2	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。	2	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。	3	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。	3	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、采购及库房管理。	2	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）、消防监控室等地面整洁，无积水，无烟头等杂物，设备无灰尘、配电（柜）无积灰	1	发现一处不符合扣 0.5 分		
8、道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，	2	以上每发现一处扣 0.5 分		

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				
(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、有突发火灾的应急预案，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	无应急预案扣 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，消防设施设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、消毒；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、	1	每发现一处不符合扣 0.5。		

车库、设备房无积水、浸泡发生。				
6、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，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、建立用电、供电管理制度，结合项目实际情况合理的用电和节电计划。	4	电费较上年同期上升 10%-15%扣 1 分，上升 15%-30%扣 2 分，30%以上扣 4 分。		
2. 制定空调系统管理措施并严格执行，记录完整；空调设备运行正常，设备完好 1)、设备保养计划 2)、设备定期保养记录 3)、设备维修记录 4)、设备运行记录 5)、有紧急情况处理预案 6)、日常巡视记录	3	每发现一处不符扣 0.5。		
3、保证冬季供暖、夏季制冷，温度保证 22-26℃	3	夏季温度高于 26℃，冬季低于 22℃天数 5-10 天扣 1 分，10-15 天扣 2 分，15 天以上扣 3 分。		
考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
环境卫生	15			
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。	5	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	1	每发现一处不符合扣 0.5。		

洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；大堂、楼梯扶栏、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。	3	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		考核内容	情况描述	
季度奖励考核	10分			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		

甲方签字：

乙方签字：