

合同编号: YAZCHD2024-30

延安市机关事务服务中心
新洲小镇综合办公楼物业服务

政
府
采
购
合
同

延安市市直单位政府采购中心

2024年7月2日

合同专用章

6106020176778

合同编号：YAZCHD2024-30

08-11050 05A 合同

项目编号：YAZCXG2024-13

采 购 合 同

采购人：延安市机关事务服务中心 (以下简称甲方)

供应商：陕西亮晶晶物业服务有限责任公司 (以下简称乙方)

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及相关规定，经延安市财政局批准，并经公开招标采购，确定乙方为延安市机关事务服务中心新洲小镇综合办公楼物业服务（项目编号：YAZCXG2024-13）政府采购项目一标段的中标供应商。为明确甲、乙双方责任，经甲、乙双方充分协商，特订立本合同，以便共同遵守。

一、合同内容及金额：即乙方的投标内容及其中标总金额；其金额不受市场和工作量变化的影响。

报价中包含物业管理区域内管理服务人员的工资、和按规定提取的福利费等；物业共用部位、共用设施设备日常运行、维修保养费用；秩序维护费用；会议室(厅)、健身中心的管理和服务等委托服务范围的所有费用以及物业服务企业的办公费用、固定资产折旧等费用。

二、项目服务：乙方应按照招标文件要求所有承诺事项要求落实，如未在规定时间内按要求完成所承诺事项的，则视为主动放弃中标资格。乙方服务承诺以响应文件、澄清表（函）、合同和随服务的相关文件为准。

三、服务地点：位于宝塔区枣园镇枣园社区的新洲小镇综合办公

楼，建筑面积 20047.64 平方米，建筑层数地上十二层、建筑面积 13987.64 平方米，框架结构。主要功能为行政办公，分 A 区、B 区，A 区 1 至 13 层，B 区 5 至 13 层。

四、服务期限：自合同签订之日起两年。

五、委托管理的主要事项为：

1. 常规服务内容

(1) 楼宇内公共区域：楼道、门厅、卫生间、地下室，公共水、暖、强弱电等设施设备日常维修、养护和管理由乙方组织实施；

(2) 楼宇内外衔接部分物业区域划分服务：

给排水、暖网：大楼内供暖和上下水主立管自第一个接口以外的工程维护及维修；

供电：大楼内电井房配电箱母线桥架交接箱出线端互感器以上，13 楼 1、2、3 号配电箱以内；上述范围内的各设施设备的零配件更换等常规维护维修所需材料由甲方提供，不包含中、大型改造服务事项。办公楼外墙（3 米以下）、玻璃幕墙（3 米以下）的定期清洗保洁；其他部分：消防设施设备的日常巡查。

(3) 办公楼的秩序维护及安全防范；

(4) 办公楼公共区域内卫生的清洁、垃圾的收集；

(5) 办公楼内公共区域和餐厅病媒防治、防疫消杀消毒等工作；

(6) 信件报刊收发服务；

(7) 物业档案资料管理；

(8) 顾客投诉处理；

(9) 突发事件处理；

(10) 法规和政策规定由物业服务企业承担的其它事项。

2. 特约服务

(1) 会议室服务管理：①常规性服务：严格按会议服务标准提供规范服务；严格执行会议调配制度，按要求做好会议室的调配、会场布置、检查、跟进会议室使用情况；及时做好会议室卫生清洁工作。②做好会议室消耗品配备工作；③设施设备的维修保养：做好会议室系统及设施设备的日常维修保养工作。会议设施设备日常检修维护全部由乙方组织实施并承担费用，以确保正常运行。变更原状的改造项目，由甲方实施，乙方配合。

(2) 活动室服务：严格按照服务标准做好活动室服务，承担活动中心公共设施设备以及健身器材的定期保养，负责做好设施设备维修，配件更换；由乙方组织实施并承担设施设备维修和器械保养费用；变更原状的改造项目，由甲方实施，乙方配合；承担场地管理及卫生保洁（含卫生保洁、消毒消杀材料等）等；

(3) 办公垃圾收集服务；

(4) 甲方委托的其他服务内容。

六、甲方权利义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益。

2. 制定物业监管、考核制度并监督乙方遵守合同。

3. 审定乙方拟定的物业管理制度。

4. 监督检查乙方物业管理合同的实施及制度的执行情况。

5. 审定乙方提出的物业管理服务年度计划。

6. 甲方定期不定期的按合同约定对乙方提供的各项服务进行评审和检查考核，若乙方未达到甲方的相关要求，甲方应及时通知乙方进行整改。若乙方在规定的期限内没有达到甲方要求的整改效果以及乙方在履行合同期间发生重大安全责任事故，或因重大服务保障不到

位，给甲方或使用单位造成极坏影响和后果的，甲方有权进行处罚、要求赔偿、甚至终止尚未履行完的合同并追究刑事责任。

7. 乙方接管之日起甲方须为乙方提供相应面积的办公室、值班室和仓库等必要的物业用房；协助乙方为物业员工解决住宿场所。

8. 负责收集、整理乙方物业管理所需图纸、档案、资料，待建设工程竣工验收合格后向乙方移交。

9. 协助乙方制定和落实防火、防盗、保密制度及突发事件应急预案。

10. 按合同约定向乙方支付物业管理服务费用。

七、乙方权利义务

1. 对甲方和物业使用人违反法规、政策的行为，有权提请有关部门处理；

2. 甲方违反合同约定，使乙方未能实现规定的管理目标，乙方有权要求甲方限期解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；给乙方造成经济损失的，乙方有权要求甲方进行经济赔偿。

3. 乙方根据有关法律法规及本合同的约定和投标承诺，制订物业管理制度、办法和实施细则以及各种突发性应急预案，自主开展物业管理活动。对专业性较强的托管事项，经甲方许可，乙方可选聘专营公司承担专项服务业务，但不得将项目分包或转让给任何单位和个人，不得将物业管理责任转让给第三方。

4. 负责制定房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的日常维修和养护计划，经双方认可后组织实施。

5. 按物业管理内容和标准要求配备人员，从事物业管理、保障和服务的专业人员应全部持有物业管理人员职业上岗证书。各类专业人

员及各专项服务单位操作人员应当按照国家有关规定，取得与其岗位要求相一致的资格证书，高低压电工、公共卫生从业人员健康检查证明等；特种作业人员应 100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。乙方要定期对从业人员进行物业管理业务知识培训、消防培训及其他服务培训。

6. 乙方严格按《中华人民共和国劳动合同法》管理从业人员，用工期间应签订相应的劳动用工合同。乙方需按照国家、省、市有关法律、法规和政策规定，为所雇用的员工缴纳必须交纳的费用。在工期内，乙方员工因触犯法律被司法机关处理，或发生工伤、非工伤以及伤亡等各类事故，或各类劳动纠纷等，均由乙方负责处理、解决，并承担由此所产生的各项费用和承担全部责任，甲方概不负责。

7. 乙方必须认真负责，积极主动，高标准，高效率做好办公楼的物业服务工作，制定切实可行的计划，并组织实施。

8. 坚决执行例行检查制度，对检查出的问题及时整改；清查一切可能出现的故障，并及时修复。对于出现的问题要及时查清原因，小损小坏要及时修复，大的损坏要第一时间报告甲方，根据双方分工，制定维修方案，及时进行维修。接到紧急维修时，保证在 10 分钟内赶到现场；一般维修 15 分钟内赶到现场处理。如没有特殊情况，维修必须当天完成，完成合格率 100%。

9. 对本物业管理项目的建筑物、场地、公用设施等，不得擅自占用和改变其使用功能，如需在本物业项目内扩建完善的配套项目，须报请甲方和有关部门批准后方可实施。

10. 建立健全房屋及构筑物和各类设备设施的管理档案资料，并及时记载有关变更情况。

11. 定期向甲方汇报物业管理的实施情况，并委派项目经理，代表乙方履行合同。

12. 接受物业管理主管部门及有关部门的监督、指导，并接受甲方的监督。

13. 向甲方和物业使用人告知物业使用的有关规定，当甲方和物业使用人装修物业时，告知有关限制条件，订立书面约定，并负责监督。

14. 不得损害甲方的合法权益，获取不正当利益。

15. 积极完成好甲方委托办理的其他事项。

16. 本合同终止时，如双方不再续签合同，乙方须向甲方移交全部档案资料以及相关的工作设备、设施、用品等。

八、物业管理服务质量标准

乙方须按照其所提供并经甲方认可的物业管理方案，甲方、乙方双方认可的考核办法实现目标管理，物业管理满意率必须达到80%及以上。物业管理量化考核指标是指甲方依据双方认可的考核标准及量化评分表，每月进行综合考核评分，综合分值必须得到90分及以上；物业管理满意率指标是甲方每月随机抽取10个驻楼单位，对物业管理服务情况进行满意度调查，评价分为满意和不满意两个档次，满意率必须占到80%及以上。做到服务工作“零距离”，服务保障“零失误”，设施设备“零故障”。

1. 房屋及市政公用设施、附属建筑物、构筑物的维修养护管理。房屋外观完好、整洁，墙面、地面、所有门窗(电梯)及窗台、玻璃、面砖、涂料等装饰材料无脱落，卫生间、会议室、电梯间等公共区域完整、完好。房屋的维修养护及时率和合格率达到100%；建立突发事

件应急预案，接到紧急报修时，保证在 10 分钟内赶到现场；一般维修 15 分钟内赶到现场处理。如没有特殊情况，维修必须当天完成，完成合格率 100%。科学设置岗位，必须配备相应的专业技术人员，全天候提供维修维护服务。

2. 做好设备、设施巡查工作，发现问题，及时向甲方报告；在维修养护范围内的设施设备，做到维修及时，养护到位，运转正常，安全完好率达到 100%。建立设备、设施管理制度，严格按照操作规程操作、维修、养护。建立突发事件应急预案，及时发现并解决故障，零维修合格率 100%，故障排除不过夜。科学设置岗位，必须配备相应的专业技术人员，全天候提供维修维护服务。

3. 物业管理区域内秩序维护、安全防范等事项。做到机构健全，职责明确，有效落实，保障安全，规划用地范围内，全年秩序井然。保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行，做好安全防范和日常巡查工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件；全年无重大失盗、无失密、无治安案件，无公共卫生事件发生，无安全火灾隐患及火灾发生。公共秩序服务岗位设置科学合理，人员配备到位，全天候服务。

4. 卫生保洁。做到物业服务区域内无脏乱现象和不洁死角。室内外公共区域(含：卫生间、电梯厅、楼梯、走廊、大厅、公共区域的设施设备等)要定期清扫擦拭、消杀，无尘土、污迹、烟头、纸屑、垃圾、异味、蚊蝇、蟑螂和老鼠；外墙、玻璃幕墙每年定期清洗，保持其巍峨壮丽，雄伟恢弘的风貌；及时清扫积水积雪，在下雨和下雪天，每天无积水和积雪。环境卫生达标率达到 100%。职工对清洁、保洁满意率达到 100%。垃圾清运日产日清，无垃圾桶、果皮箱满溢现象，

保持垃圾设施清洁、无异味；垃圾袋装化；保洁人员岗位设置合理。

5. 会议室(厅)的管理和服务。建立会议室管理制度，制订会议服务规程并认真落实，保证会议设施设备的正常运行。会议室(厅)要做到管理规范，统一着装，服务到位，程序合理，谈吐文雅，举止得体，要保守秘密，杜绝失密、泄密现象发生；保持室内整洁。做到：会议室的各类物品应保持干净，并按顺序归类摆放整齐；每次会议结束后，各类垃圾、纸屑、废料等及时清理；会议室内的木器类、设备类物品安全完整；做到会散、人走、电源关、门上锁。会议服务人员，岗位设置合理；会议服务人员应保证消防通道的畅通，紧急情况下，应在场进行疏导。

6. 环境管理。做到固体废弃物处理及时，办公无噪声干扰，大楼无乱涂乱画、乱贴乱放现象，做到有序有致，整洁美观；室内公共区域的指示牌、示意图、公告栏等物件摆放有序；楼内通风较好，达到空气清新。

7. 活动中心管理。建立健身中心管理制度，制定规范化的服务礼仪、服务语言、应急方案，使服务过程、服务程序的控制更为严谨。严格按照建设器材的使用规程使用，指导监督干部职工正确使用设备。加强卫生保洁管理，营造干净、整洁、文明、和谐、空气清新的健身环境。活动中心需建立服务人员、服务内容公开上墙制度，使每项服务内容自觉接受群体性的评价和监督。设施设备维修人员和卫生保洁员可与其他项目统筹设置。

8. 信件报刊收发服务。必须做到责任明确，登记详细，手续完整，认真签收，及时发送，日清周结，即当天来的报刊信件、文件等必须当天送到，节假日收到的报刊信件保证于收假当日送到，达到无差错。

9. 顾客投诉处理。值班表、值班/交班记录；公示服务电话，24小时受理用户信息，有处理记录，按月进行统计分析；有用户回访记录，维修回访率不低于30%、投诉回访率100%，并按月进行统计分析；接待人员使用服务语言，具有专业服务素质；物业服务中心公示物业服务企业营业执照、资质证书，服务标准、项目负责人照片。

10. 员工管理。管理人员接受专业培训并取得证书；各类人员配置合理、充足，专业人员及各专项服务单位操作人员有专业技术岗位证书，高低压电工、公共卫生从业人员健康检查证明等；员工佩戴工牌并对工牌实施管理；员工着装统一、整齐，语言、行为规范。

11. 突发事件处理。乙方必须实行24小时全天候值班，在办公楼的后勤服务中，针对停水、停电、触电、大面积泄水、电梯事故及斗殴盗窃等突发事件，大风灾害、强降雨暴雪等恶劣天气，要有各种突发事件处理应急预案，预案科学，组织有力，措施到位，处理及时，使事件得到有效控制，确保相关事件发生后，人员、物资及环境的损害降低到最低程度。

12. 物业档案资料管理。物业管理区域内基本建设、设施设备、物业管理和服务工作等档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。

九、验收

1. 本项目验收费用，由乙方自行承担。

2. 项目服务完成后，乙方进行自检，合格后准备验收文件，并书面通知甲方。

3. 甲方对乙方的自检内容进行验收并确认。

4. 项目服务验收合格后，乙方填写验收单，并向甲方提交所有资

料，双方按照合同规定办理合同价款结算手续，以便甲方日后管理和维护。

5. 验收依据：

5-1. 本合同文本；

5-2. 招标文件及乙方的投标文件；

5-3. 国家相应的标准、规范。

十、合同价款及结算

1. 合同价款：合同价款为含税价，一次包死，含食宿费、交通费等所有费用已包含在合同总价内。中标价格为人民币壹佰陆拾捌万陆仟伍佰捌拾陆元整（¥1686586.00）。

2. 由甲方结算，通过银行转账方式结算。具体如下：

甲方按月依据考核结果支付物业管理服务费。乙方每月依据实际应结算金额出具正式发票，经考评达到合同约定的物业管理服务标准和质量目标，由甲方于次月 10 日前向乙方支付当月物业管理服务费。

3. 货币单位：人民币

十一、违约责任：

1. 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2. 未按合同要求提供，不能满足服务技术要求，甲方会同监督单位有权终止合同，直至对乙方违约行为进行追究。

3. 甲方违反合同约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

4. 乙方违反合同约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求

乙方限期整改，并按照考核结果扣罚，逾期末整改的，甲方有权终止合同；造成甲方损失的，乙方应承担经济、法律责任。

5. 乙方违反约定的，处罚的标准为：物业管理量化考核指标分值达到 90 分以上，视为优秀；达到 80 分-90 分，视为合格；80 分以下，视为不合格。如低于 80 分，按照实际考核分值与 80 分的差额，每分扣除 2000 元；连续三个月考核低于 80 分，扣除当月 20000 元，连续半年考核低于 80 分，甲方有权终止合同；第五章中，对单项考核指标有约定的，指标值必须达到约定分值，低于约定分值的，每低 1 分，扣除 2000 元。物业管理满意率指标低于 80%的，按照所抽取驻楼单位中出现的不满意次数，每次扣除 1000 元。

6. 若发生重大安全事故或对突发事件处理不及时，依据给甲方和物业使用人造成的实际损失，据实扣除，并追究法律责任。

7. 乙方严重违约后，甲方可单方终止合同。出现此类情况时，将根据《中华人民共和国政府采购法》以及相关政策办法视情形对乙方进行处罚，并依据《中华人民共和国民法典》追究其法律责任。

8. 乙方违反本合同其他任何一项义务，经甲方通知限期改正期满后仍未改正的，甲方有权解除本合同，乙方应当承担因此而造成的甲方的一切损失。

9. 乙方负责物业档案资料的建档和退出时完好无损的移交给甲方，若乙方违约赔偿甲方年物业费 1%的违约金。

十二、合同争议的解决

在合同期内，对本合同标的有争议的情况下，双方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的与本合同有关的一切争议，并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。协商达不成一致时，

可向采购单位所在地的人民法院提起诉讼。与本合同有关的一切争议均适用中华人民共和国的法律。在提交仲裁或诉讼期间，除有争议的部分外，双方应按合同条款规定继续履行其各自的义务。

十三、免责条件

1. 因不可抗力等原因导致乙方经营受损的，双方互不承担责任。本合同所指不可抗力是指：国家公布的特大地震、地质灾害、洪水等。

任何一方因不可抗力致使全部或部分不能履行本协议或迟延履行本协议，应自不可抗力事件发生之日起三日内，将事件情况以书面形式通知另一方，并自事件发生之日起三十日内，向另一方提交导致其全部或部分不能履行或迟延履行的证明。

2. 本合同如遇国家政策调整、政策变化时，互不追究违约责任。

十四、合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

十五、本合同从签订之日起生效，合同规定的全部事宜和程序结束后终止。本合同一式四份，甲方一份，乙方一份，延安市市直单位政府采购中心一份，延安市财政局政府采购管理科备案一份。

本合同须经延安市市直单位政府采购中心确认，否则无效。

附件：

1. 一标段新洲小镇综合办公楼物业管理服务质量考核标准及量化评分表

2. 一标段新洲小镇综合办公楼物业管理满意度调查表

甲方：延安市机关事务服务中心 (盖章)
负责人：高红 (签字)
住址：延安市新区为民服务中心1017号楼A座
联系人：孙红 (签字)
联系电话：8060277

乙方：陕西报业传媒集团延安市分公司 (盖章)
法定代表人：周伟 (签字)
住址：延安市新区为民服务中心1017号楼A座
联系人：周伟 (签字)
联系电话：8887778
开户银行：中国邮政储蓄银行股份有限公司延安市北关支行
账号：961002010004026682

延安市市直单位政府采购中心：

负责人：高红 (签字)

合同签订日期：2024年7月2日

附件 1

一标段新洲小镇综合办公楼物业管理服务质量考核标准及量化评分表

项目:

考核人:

年 月 日

类别	项 目	标准内容	规定 分值	评分标准	扣分
综合 管理 10 分	文件发放	日常通知、通告发布规范,有相应编号,《文件发放登记表》记录完整	10	项目管理部工作巡查、员工管理、顾客投诉处理、突发事件处理 每发现一处不符合扣 2 分,其他每发现一处扣 0.5 分。全天候值班不到位(每月随机抽查),每发现一次扣 2 分	
	项目管理部 工作巡查	定期进行各部门的监督和检查工作,每月月底对各部门工作进行一次全检查,《工作日志》、《管理处月检记录表》记录完整			
	员工管理	管理人员接受专业培训并取得证书;各类专业人员及各专项服务单位操作人员有专业技术岗位证书,包括高低压电工、公共卫生从业人员健康检查证明等;员工佩戴工牌并对工牌实施管理;员工着装统一,整齐,语言、行为规范;			
	顾客投诉处理	值班表、值班/交班记录;公示服务电话,24 小时受理客户信息,有处理记录,按月进行统计分析;接待人员使用服务语言,具有专业服务素质;物业服务中心公示物业服务企业营业执照、资质证书,服务标准、项目负责人照片。			
	突发事件处理	实行 24 小时全天候值班制,制定有各种突发事件预防措施,发生突发性事件时及时进行协调处理,并按要求填写《突发事件处理表》上报采购人和相关部门。			
	制度建设	建立健全各项管理制度、各岗位工作标准和应急预案,有落实措施及考核办法。主要包括维修、维护管理制度;客户服务管理制度;公共秩序管理制度;公共环境清洁管理制度;公众安全及突发事件应急制度;安全生产管理制度;安全警示标志管理制度等。			

房屋设施 设备管理 10分	房屋管理		房屋外观完好、整洁；墙面、地面、所有门窗（电梯）及窗台、玻璃、面砖、涂料等装饰材料无脱落；卫生间、会议室等公共区域完整、完好；房屋急修、零修及时率达到100%，维修工程质量合格率达到100%。	2	每发现一处不符合扣0.5	
	供电线路及照明设施管理		供电线路良好、运行正常，配电机房环境整洁，无杂物、灰尘、虫害	3	每发现一处不符合扣1.0	
			按要求进行检查，每天巡视一次，每月进行月检			
			办公楼内照明设施完好，照明正常			
清洁管理 46分	监控设备管理		监控系统设施设备运行正常，记录规范	2	每发现一处不符合扣1.0	
	室内公共区域	地面	地面无垃圾杂物、无泥沙、无污渍、无灰尘；地面打蜡、抛光后光泽均匀；	4	每发现一处不符合扣1.0	
		墙面	大理石、瓷片、涂料等墙面无灰尘；干净、无污渍、无张贴、无乱涂乱画、无蜘蛛网	4		
		天花板、顶蓬	无蛛网、无灰尘、无污迹	3		
		楼道梯、走廊	楼道梯间、走廊地面目视无杂物、无污迹、无纸屑、无积水；每层楼梯级烟头不超过两个，走廊100M ² 之内烟头不超过一个；墙面干净整洁，无广告、无乱涂乱画；地面无痰迹、积尘、无明显污染；天花无明显灰尘、蜘蛛网	5		
		扶手、栏杆	洁净、无灰尘、无污迹	1		
		标识、标牌	干净、无积尘、无污迹、摆放到位	1		
		照明灯具(包括开关、换气扇)	干净、无积尘、无污迹，及时关灯，无常明灯现象	2		
		会议室	干净、无积尘、无污迹、无卫生死角	4		
		电梯	轿箱四壁干净、无尘、无污迹、无手印；电梯门轨槽、显示屏、按钮开关干净、无尘、槽内无沙粒	2	每发现一处不符合扣1.0	
		玻璃门	玻璃表面无污迹、无手印、洗刮后用纸巾擦拭无明显灰尘	2		
	镜面					

前台接待和信件报刊收发服务 6分		开关灯、指示灯、消防栓	目视无明显灰尘、无污迹	1		
		烟灰筒 垃圾桶	目视内外壁干净、无粘附物、无污渍、无异味	1		
		活动室	室内无卫生死角，目视地面无垃圾、纸屑，四周和顶部干净、无尘、无蜘蛛网；设施完好无尘、无污迹；空气清新，无异味。	2		
		垃圾筒	目视垃圾筒无油迹、无粘附物、无异味；垃圾筒、果皮箱周围无积水	1		
		消防设备、器材	无尘、无污迹、无张贴	1		
		花卉	目视花卉及花盆无尘、无污迹	1		
		工作记录	相应《清洁工作巡检表》、《卫生间巡回保洁记录表》、《消杀记录表》等记录完整	1		
		制度建设	收发管理制度；有来客来访登记簿；信件报刊收发签收、分发表，记录详细	6		
		服务质量	责任明确，登记详细，手续完整，签收认真，分发及时，日清周结，即当天来的报刊信件、文件等必须当天送到（节假日收到的报刊信件保证于收假当日送到），达到无差错，无失密			
环境管理 4分		卫生间	地面干净、无异味、无积水、无杂物、无烟头、纸屑、无污渍；墙面瓷片、门、窗、窗台用纸巾擦拭无灰尘；隔板、便池、小便器无黄色污渍、干净、无污迹、无积垢；墙面、门无涂画、无张贴物；设施完好、用品齐全；天花、灯具无尘无蜘蛛网；玻璃、镜面无灰尘、无污迹、无手印；纸篓、垃圾桶光亮、洁净、无污迹、无积垢，桶内垃圾不能超过2/3，摆放到位；空气洁净程度清新、无臭味。洗手盆、洗手台（包括水龙头、冲洗阀）干净、无灰尘、无污迹。	10		
		环境管理	办公无噪声干扰，大楼无乱涂乱画、乱贴乱放现象；楼内、室内、厅内平日及重大节日盆花，确保摆放数量，有序有致，整洁美观；大厅、楼道、电梯、走廊等公共区域的指示牌、示意图、公告栏等物件摆放有序；楼内通风较好，空气清新	4		

会议室管理与服务 4分		干净、无积尘、无污迹、无卫生死角；管理规范，统一着装；服务到位，程序合理，谈吐文雅，举止得体；无失密	4		
活动室管理 4分		有健全的管理制度，无外单位和个人使用情形；设备严格按照规定安全规范使用，特别是进入活动室的人员必须穿体育运动鞋；活动室设备完好，保养及时，摆放标准、规范、有序，设备和场地干净、无尘、无卫生死角；服务到位，饮水安全，有定期检查活动室体育设备，达到安全规范使用。	4		
保安管理 12分	1、严格执行物品出入管理及来人来访管理制度，《来访登记表》及《物品出入放行条》记录完整 2、按要求设置巡逻签到点，每1小时巡查一次，并做好《保安巡逻交接班记录表》及《巡逻签到表》记录 3、值班保安密切注视监督视屏及各设备运行状态，每班至少进行一次各类信号检查，并做好《报警监控设备运行记录表》记录 4、按规定进行交接班，《保安交接班记录表》记录完整 5、危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施 6、按规定每月对保安员进行一次综合考评，填写《保安班整体素质考核评分表》		12	每发现一项不合格扣2.0	
上月考核整改情况 4分		按要求做好上月考核不合格项的整改工作	4	每发现一项整改不合格扣1.0	
扣分内容					

附件 2

一标段新洲小镇综合办公楼物业管理满意度调查表

时间： 年 月 日

驻楼单位名称	是否满意		需要改进的地方	单位经办人签字	备 注
	是	否			
考核单位盖章处					

