

物业管理服务合同

甲方：西安市自然资源和规划局雁塔分局

统一社会信用代码：116101007262933246

法定代表人/负责人：朱屯兵

地址：陕西省西安市雁塔区朱雀大街 21 号朱雀云天

联系电话：029-85253085

乙方：西安市雁塔区基投物业管理服务有限责任公司

统一社会信用代码：91610113MAB0KFR09G

法定代表人：司南

地址：陕西省西安市雁塔区东仪路 9 号

联系电话：029-61198684

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》及相关法律、法规规定，甲乙双方本着公平、公正、公开的原则，通过友好协商就 朱雀云天办公楼二楼及地下室 项目物业管理服务事宜达成一致，订立本合同。

第一条 物业管理服务的区域及内容

一、物业服务区域

西安市朱雀大街 21 号 二楼及地下室，建筑面积 4800 平方米。

二、物业服务内容

1、客户服务

(1) 办公区域的客户引领、迎送服务；

(2) 办公区的避雨服务;

(3) 客户的存伞服务。

2、环境维护

(1) 一层办公区域地面、墙面、门窗的清洁、保洁。

(2) 一层办公区域设施的清洁、保洁、物品的整理。

(3) 电梯轿厢、电梯厅的清洁保洁。

(4) 茶水间卫生清洁及物品整理。

(5) 消防通道的清洁保洁。

(6) 大厅地毯的铺设, 为携带雨伞的顾客发放雨伞袋。

(7) 办公垃圾的收集及清运。

(8) 办公区域的消杀服务。

3、公共秩序维护

(1) 一层大厅的秩序维护、客户引导、室外停车场的车辆停放引导。

(2) 办公区的来访登记。

(3) 一层办公区域和地下室安全检查及巡逻。

(4) 上班后及下班前进行清场检查。

(5) 夜间、节假日的值守。

(6) 消防设施设备的巡查、检查。

(7) 监控室的值班、运行。

(8) 应急突发事件的配合处理。

(9) 现场的快递服务。

4、设施设备维护、运行

(1) 电梯日常运行巡查、《电梯日常维护保养合同》的签订及电梯维保的监督检查。

(2) 中央空调系统的运行及维护保养。

(3) 消防报警系统、消防排烟系统、摄像监控系统的维护保养。

(4) 办公区域照明、给排水设施的维修巡查。

(5) 公共部位装饰装修的检查及维护。

5、物业档案资料的管理。

三、物业服务标准指标

1、环境卫生，清洁率 $\geq 95\%$ 。

2、保洁服务满意率 $\geq 95\%$ 。

3、火灾责任事故发生率 0%。

4、消防设施设备完好率 100%。

5、设备完好率 100%。

6、零修及时率 $\geq 95\%$ ；急修及时率达 100%。

7、服务有效投诉处理率 $\geq 95\%$ 。

8、每季度征询一次甲方对物业服务的意见，满意率 $\geq 90\%$ 。

第二条 物业服务期限

本协议期限自 2025 年 7 月 1 日起至 2026 年 6 月 30

日止。

第三条 物业服务人员配置

根据甲乙双方充分沟通，乙方为本合同的履行，配置服务人员 12 人，明细如下：

序号	岗位	人数	配置标准
1	主管	1	45 岁左右，具有 3 年以上物业管理经验，有较强的沟通能力及协调能力
2	白班门岗	1	高中以上文化程度，具有良好的沟通能力及应变能力，相关工作二年以上工作经验
3	白班巡逻岗	1	身高 175cm，初中以上文化程度，形象较好，具有良好的沟通能力及应变能力，相关工作二年以上工作经验
4	夜班值班岗	1	初中以上文化程度，具有良好的沟通能力及应变能力，相关工作二年以上工作经验
5	监控岗	2	高中以上文化程度，具有良好的沟通能力及应变能力
6	保洁	5	初中以上文化程度，对工作认真负责

			责
7	水电、空调维修工	1	具有相关操作证书，2年以上操作工作经验，对工作认真负责

各岗位上班时间安排及配备标准

序号	岗位	上班時間	下班時間
1	主管	8:30	18:00
2	白班門崗	7:00	19:00
3	白班巡邏崗	8:00	20:00
4	夜班值班	19:00	次日 7:00
5	監控崗	7:00	19:00
		19:00	次日 7:00
6	保潔	7:00	18:00
7	水电、空调维修工	8:00	18:00

第四条 费用标准及结算方式

一、费用标准:

1、月度服务费: 52808 元/月 (其中包含: 安保服务费 5 人 * 3800 元/人 · 月 = 19000 元/月, 保洁服务费 5 人 * 3200 元/人 · 月 = 16000 元/月, 物业管理服务费 3.71 元/m² · 月 * 4800 m² = 17808 元/月)。如需增加安保人员和保洁人员, 甲方需另行支付相应服务费。

2、水费: 以实际发生的费用分摊收取, 单价为 6.47

元/吨。参照西安市工商业水费价格：5.8 元/立方+二次供水运行费 0.5 元/立方+水损耗 0.17 元/立方=6.47 元/立方。

3、电费：以实际发生的费用分摊收取，单价根据陕发改价格【2021】573 号文件《陕西省发展和改革委员会关于明确转供电缓解电价政策有关事项的通知》，按照当月国网陕西省电力有限公司代理购电工商业用户电价表中峰平谷单价计算后的实际单价为准。

4、垃圾费依据政府收取的费用按面积进行分摊收取，每月每平方米为【/】元。

以上费用如遇国家、省、市价格或政策调整，本项目相关的收费标准随之调整。

二、结算方式：

1. 月度服务费和垃圾费为每月月初先付。

2. 水电费能耗费为每月月末据实计算后付。

3. 乙方每月 5 日前向甲方开具本月物业服务费、垃圾费及上月水电费发票，甲方自收到发票后 5 个工作日内向乙方支付相关费用。

三、开票信息及收款信息

甲方开票信息：

名称：西安市自然资源和规划局雁塔分局

地址：陕西省西安市雁塔区朱雀大街 21 号朱雀云天

电话：029-85253085

乙方收款信息:

名称: 西安市雁塔区基投物业管理服务有限公司

统一社会信用代码: 91610113MAB0KFR09G

开户账号: 2701 0205 0120 1000 0736 76

开户银行: 陕西秦农农村商业银行股份有限公司辛家坡支行

地址: 陕西省西安市雁塔区东仪路 9 号

联系电话: 029-61198684

第五条 甲方的权利和义务

一、审定乙方拟定的物业管理方案。

二、对乙方的服务质量进行检查。

三、监督乙方服务工作的实施及制度的执行情况, 有权向乙方提出意见或建议, 并要求乙方对管理中存在的问题进行改进, 乙方应认真对待甲方意见或建议, 并及时解决, 同时应将解决结果【2】天内书面通知甲方; 若属于近期无法解决的, 乙方负责向甲方提供书面解释, 并将解决方案提供给甲方, 在双方确认的期限内解决。

四、甲方在合同生效后向乙方提供与物业管理相关的档案资料, 在双方终止合同时乙方应及时交还给甲方, 不得交给第三方。

五、甲方为乙方开展工作提供必要的工作场所。

六、按合同约定向乙方按时支付物业服务费, 水电能

耗费、垃圾费等。

七、若出现因乙方运营管理不合规范被政府部门处罚或媒体曝光等情况，影响到甲方声誉，甲方有权单方解除合同。

第六条 乙方的权利和义务

一、根据有关法律法规、政策制定物业管理服务方案，并向甲方报备，方案中包括物业管理人员的岗位职责、工作标准等

二、在实施物业管理时，要接受甲方的监督。

三、根据物业服务范围及服务内容，与甲方商议并制定月度及年度工作计划、设施设备维保计划，并按计划执行。

四、配合甲方做好管理区域重大来访的接待工作。

五、用工必须符合国家的相关规定，按照国家相关法律法规规定招聘人员，保证所雇员工不存在违法、犯罪等情况。

六、负责建立物业管理档案，并负责及时记载有关变更情况，及时向甲方提交风险预警及合理化建议，制定各类重大和突发事件的应急方案，并定期进行演练。

七、建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受使用人对物业管理服务的报修、求助、建议、投诉、监督等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。

八、接受甲方的委托进行服务范围以外的服务，其费用由甲方按月单独支付。

九、乙方提供 12 小时维修服务，接到报修后半小时赶到现场，当天工作当天完成，如无法解决应解释原因，并确定解决时间；及时修缮共用区域、公共部位及公共设施设备中破损的部分。

十、如遇因紧急维修或接通知市政需要停水、停电等情况，乙方应提前以书面方式通知甲方。

十一、乙方应制定火灾、水浸、天然气泄漏、电梯困人等应急预案，做好应急准备。如发生意外，根据应急预案进行紧急处置。

十二、在合同履行过程中，甲方人员、乙方人员及任何第三方人身、财产损害，根据过错，由相关责任方承担。

十三、在本合同因甲方以外的原因导致解除或终止后，乙方应在甲方指定时间退出并移交物业服务全部资料、档案等，并退还甲方支付的多余费用。因甲方原因导致本合同解除或终止的，乙方无需退还甲方支付的多余费用。

第七条 违约责任

一、若乙方因破产、歇业或被吊销营业执照而不能继续为甲方提供物业管理服务的，应及时通知甲方，在甲方找到新的服务商之前，甲方有权要求乙方继续提供物业管理服务并支付相应费用。

二、如乙方未按合同约定提供服务或提供服务不符合合同要求，未能达到约定的管理目标，乙方及时予以整改。

三、甲方违反协议，不按本协议约定的收费标准和时间支付有关费用的，乙方有权要求甲方补缴并按逾期付款天数承担当月物业服务费用【3‰/日】违约金。同时乙方可采取其他措施予以催收，或者向人民法院起诉。

第八条 不可抗力

一、由于发生不能预见、不能避免并不能克服的不可抗力情形，致使直接影响本合同的履行或不能按照本合同内容之约定履行时，遇有不可抗力的一方应当立即书面通知对方，并在发生不可抗力之日起 20 天内，提供不可抗力的详情及合同不能履行或部分不能履行，或需要延期履行理由的有效书面证明。

二、根据不可抗力对本合同的影响程度，双方应当协商是否解除本合同或部分、全部免除履行本合同的责任，或延期履行本合同。

第九条 保密条款

双方同意对所有因履行本合同而了解到或接触到的对方机密资料和信息，包括书面或口头信息、其他方面的业务资料、客户信息等均作保密性质处理。未经对方书面同意，不得向外泄露、给予或转让该信息。本合同的各项保密条款将在本合同期满或提前终止后持续有效。

第十条 其他事项

一、合同期限届满，履行交接手续后，合同解除。双方如需续订合同，应在合同届满前三十日内提出，经双方协商一致后以书面形式确定。

二、合同中所列信息为双方现行有效联系方式，若有变更则应在变更后三日内书面通知对方，同时，本合同中所列各方通讯地址作为送达催告函、解除函、仲裁文书等的地址，因载明的地址有误或未及时告知变更后的地址，导致相关文书及仲裁文书未能实际被接收的、邮寄送达的，相关文书及仲裁文书退回之日视为送达之日，可以送达的，按照原联系方式通知的视为有效送达。

三、本合同履行中如发生争议，可由双方协商解决，协商不成的，可诉讼至乙方所在地人民法院。

四、本合同经甲乙双方签字盖章或直接盖章后生效，壹式捌份，甲、乙双方各执肆份，具有同等的法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人或

授权委托人（签字）：

年 月 日

乙方（盖章）：

法定代表人或

授权委托人（签字）：

年 月 日



附件一：各岗位职责

附件二：服务标准

附件三：安全责任书

附件四：电梯困人、突发停电、天然气泄漏、水浸、火灾等应急预案

附件一：

各岗位职责

一、主管

1. 负责对外协调本单位与甲方、相关单位、部门的公共关系，采纳各部门的合理建议。
2. 完善朱雀云天项目物业服务所需要的各项管理规章制度、工作流程，并负责组织实施及监管。
3. 对下属进行考核，确保信息反馈流畅，工作效率高。
4. 维护朱雀云天项目内外的建筑装修、设施设备的正常使用状态，发现问题及时上报解决。
5. 朱雀云天项目区域内外的环境、设施设备和场地的清洁卫生等服务管理工作。
6. 制定部门工作计划、工作标准及工作时间表，并安排属下的工作，定期巡查。
7. 检查下属各种服务过程，及时发现并制止不合格服务，提出纠正、预防措施，验证纠正结果。
8. 监督属下员工的行为、考勤、衣着、劳动纪律，确保员工的行为规范符合公司要求。
9. 现场解答客户有关物业管理专业服务方面的问题。
10. 调查收集部分客户对该物业综合情况意见与建议，汇总后供

相关责任人参阅。

11. 配合朱雀云天项目日常客务接待、重要客户到访、推介联谊活动等相关服务工作。

12. 负责朱雀云天项目保洁、秩序维护和工程维修人员的出勤统计工作，每月汇总上报综合部。

13. 负责对下属员工进行班前短早会议、检查工服衣着、仪容仪表等，负责对工作区域的水电费的分摊工作。

14. 负责管理物业相关资料和往来文件，存档备查。

15. 每月对物业服务工作作出书面总结。

16. 负责完成对所负责区域的单位进行满意度调查，并写出分析报告。

17. 完成公司领导安排的其他工作。

二、保洁员

1. 服从负责人及相关领导和工作安排。

2. 按清洁工作标准及工作要求对公共区域进行日常保洁。

3. 确保公共区域各通道畅通，不得有垃圾及杂物。

4. 朱雀云天项目大厅内台面等区域随时跟踪保洁，无烟蒂、果皮、纸屑等杂物。

5. 如遇客户的特殊问题，需立刻报告负责人，不得私自决定。

6. 注意仪容仪表，保持良好的个人卫生。
7. 对待客户和上级要有礼貌，且要微笑服务。
8. 发现有跑水、失火、失窃等特殊事件应保持冷静，采取必要的应急措施，并及时向负责人和有关部门报告。

三、保安员

1. 遵守国家法令、法规，做到依法办事。
2. 服从负责人及相关领导和工作安排。
3. 配合做好来访来客登记工作。
4. 按秩序维护工作标准及工作要求对公共区域进行安全、秩序的管理。
5. 如遇客户的特殊问题，需立刻报告负责人，不得私自决定。
6. 注意仪容仪表，保持良好的个人卫生。
7. 对待客户和上级要有礼貌，且要微笑服务。
8. 对朱雀云天项目大厅、公共会客区、办公区等区域进行安全检查及相关预防控制工作。
9. 发现有跑水、失火、失窃等特殊事件应保持冷静，采取必要的应急措施，并报告负责人和有关部门。
10. 通过对讲机与其他现场同事沟通，遇上不安全状况或突发事件，应立刻向现场其他同事提出支援解决问题和协调处理的工作，

同时立刻知会上级领导。

四、工程维修人员

1. 服从负责人及相关领导和工作安排
2. 负责提供维修服务，接到报修后 15 分钟赶到现场，当天工作当天完成，如因有工作需在 15 分钟内回复并另行约定时间。
3. 及时修缮共用区域、公共部位或公共设施设备中破损的部分。
4. 遇因紧急维修或市政需要停水、停电等情况，及时采取措施，避免因恢复后造成的跑冒滴漏现象。
5. 负责及时跟进电梯特种设施设备的维护、养护工作。
6. 定期对所管区域的水电进行抄表核算。
7. 定期对消防设施设备的维护和管理。
8. 定期对区域内的装修装饰进行检查，及时进行维护。

附件二：

服务标准

一、保洁服务标准

1. 垃圾收集及更换垃圾袋：按类分装，超过垃圾桶 3/4 就倾倒、收集，随满随收集，无污渍、无异味、不满不溢；
2. 区域内地面：每日 2 次整体湿拖，2 次除尘（无扬尘干推），动态保洁，整洁无污迹、无垃圾、无水渍、无灰尘；
3. 卫生间（含镜子、水龙头、洗脸池、台面、便池、便池门、地面等）：每日 2 次冲擦洗，动态保洁，无垃圾、整洁、光亮、无水渍、无污渍、无广告张贴；
4. 公区门、门框、窗、窗玻璃、墙面、低处标示标牌、栏杆、扶手、垃圾桶、地脚线、消防栓、开关插座：每周清洁擦拭 1 次，整洁干净、无污渍、无灰尘、无蛛网、无广告张贴；
5. 应急灯、通风口、排风扇、空调出风口等：每半月清洁擦拭 1 次，无积灰、无蛛网、无污渍；
6. 电梯轿厢、安全通道（楼梯间）：电梯轿厢每日清洁擦拭 1 次，每周保养 1 次，整洁干净、光亮、无污渍、无灰尘、无广告张贴；安全通道（楼梯间）每周清拖 1 次，整洁无污迹、无垃圾、无灰尘；
7. 高处除尘：每月 1 次，整洁干净、无污渍、无积灰、无蛛网；
8. 生活垃圾清运管理：日产日清，按照生活垃圾收集、交接、运送、储存管理要求执行；

9. 公区绿植养护：根据花木、植被、草坪的生长习性进行浇水、施肥、修剪、防病虫害，无枯枝、无黄叶、无杂草，达到该树种/植被平均生长情况。

二、保安服务标准

1. 门岗管理：早迎晚送，配合进行来访来客登记，谢绝乞讨者、推销商品者进入办公区域，禁止在门前摆摊设点及打架斗殴，处理门前突发事件，协助做好物业管理区域内公共秩序维护、人流疏导，做好交接班记录；
2. 区域内巡查：24 小时巡查制度，物业服务区域白日每三小时 1 次，夜间每四小时 1 次，巡查、处理物业服务区域内消防安全及突发事件，做好巡查工作记录；
3. 监控值守：24 小时不间断监控，发现异常及突发情况及时上报、联系、处理，做好监控记录；
4. 消防检查：每月 1 次对消火栓进行全面检查，并做好巡查登记，发现问题及时上报处理。

三、工程维修服务标准

1. 日常维护：工程人员按保养要求、安全技术操作规程制度，负责物业服务公共区域的管道、管网、设施设备的日常维修、养护及应急抢修配合工作，并对维修工作质量进行跟踪，做好维护、养护记录，确保管理区域内供水、供电、设备运行正常；
2. 日常巡查：每日班前班后对管理区域的设施、设备进行定期和不定期地检查，并做好巡查记录，确保设施、设备的正常运行。

附件三：

安全责任书

甲方：西安市自然资源和规划局雁塔分局（以下简称甲方）

乙方：西安市雁塔区基投物业管理服务有限公司

（以下简称乙方）

为了确保房屋的安全要求，按照“安全第一、预防为主”的方针和“谁承租，谁负责”的原则，甲乙双方为了全面履行双方已经签订的合同，明确双方在合同履行过程中各自应承担的安全责任，保护有关人员的人身安全，防止工伤及生产安全事故的发生，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国安全生产法》等有关法律法规的规定，达成以下一致意见：

第一章 甲、乙双方的共同责任

一、甲、乙双方共同遵守国家有关安全生产的法律、法规和规定，认真执行国家、行业、公司安全生产规章制度。

二、坚持“安全第一、预防为主”的安全生产方针，不得违章指挥和违规作业。在开展工作、从事生产时应当先落实安全保护措施，防止事故发生。

三、抓好安全教育，严肃劳动纪律，规范安全行为，净化作业环境。

四、发生事故立即采取措施抢救伤员，防止事故扩大，保护好现场，并应分别及时报告上级主管部门组织事故调查小组，查清事故原因，确定事故责任，按照“四不放过”的原则拟定改进

措施，提出对事故责任者的处理意见。

第二章 甲方的责任

一、向乙方公布本企业现场安全生产规章制度，对乙方安全生产实施监督管理。

二、监督乙方对工作现场的各种安全设施、安全防护用品和作业工序进行日常监督检查，及时消除隐患，保证其安全有效。

三、严禁违反规定私自接电线和随意加大负荷与改变保险装置。甲方在使用超大功率用电设备时需要向乙方书面报备，避免出现超负荷情况（可张贴于用电设备上）。

四、严禁违规用火和存放不符合安全标准的易燃、易爆等危险物品。

五、甲方在履行合同过程中，给乙方或第三方造成人身或财产损失的，由甲方承担全部的赔偿责任。

六、甲方应配合乙方定期对房屋的防火、防盗、用电等的安全检查。

七、涉及人员安全、财产安全的各项工作，甲方须进行现场监管。

八、向乙方提供正常的劳动作业环境。

第三章 乙方的责任

一、制定本单位安全目标责任、管理规章制度、安全责任人及安全作业规程等。

二、乙方应定期对房屋安全进行检查，落实防火、防盗、用

电措施，督促和指导加强对事故隐患的整改，杜绝不安全的事故发生。

三、如乙方有现场施工，须向甲方书面报备。劳动保护用品及机具、设备经甲乙双方验收合格后使用。禁止任何人私自拆除安全防护设备或设施。

四、乙方必须严格遵守国家及甲方注册地、本合同履行地的有关劳动法律法规政策的规定，保证合法用工。

五、乙方在履行合同过程中，给甲方或第三方造成人身或财产损失的，由乙方承担全部的赔偿责任。

六、乙方不得私自拆除和改装房屋及影响整体结构，不得破坏房屋外貌。

第四章 其他事项

如果本协议在执行过程中受到诸如：地震、台风、火灾或其他双方认可的不可预见的不可抗力的直接影响，或无法按照原协议条款执行，受不可抗力影响的一方应立即以传真通知对方。

本协议壹式捌份，甲乙双方各执肆份，均具有同等法律效力。自甲乙双方签章或直接盖章之日起生效。

(本页无正文为签字页)

甲方：
甲方代表：
年 月 日



乙方：
乙方代表：
年 月 日



附件四：

电梯困人应急预案

一、任一员工接到客户报警或发现有乘客被困在电梯内，应立即通知保安消防监控室，同时记录接报和发现时间。

二、保安消防监控室接报后应一方面通过监控系统或对讲机了解电梯困人发生地点、被困人数、人员情况，以及电梯所在楼层，另一方面通过对讲机向保安部经理或当班领班汇报，请求派人或联系工程维修人员前往解救。

三、保安当班人员接报后，立即亲自到场或派员到场与被困乘客取得联系，安慰乘客，要求乘客保持冷静，耐心等待救援。尤其当被困乘客惊恐不安或非常急躁，试图采用撬门等非常措施逃生时，要耐心告诫乘客不要惊慌和急躁，不要盲目采取无谓的行动，以免使故障扩大，发生危险。注意在这一过程中，现场始终不能离人，要不断与被困人员对话，及时了解被困人员的情绪和健康状况，同时及时将情况向值班领导汇报。

四、工程或值班人员接报后，应立即派人前往现场解救，必要时电话通知电梯维修公司前来抢修。若自己无法解救，应设法采取措施，确保被困乘客的安全，等待电梯维修公司技工前来解救。

五、若工程维修人员或电梯维修公司都无能力解救或短期内解救不了，应视情况向公安部门或消防部门求助（应说明求助原因和情况）。向公安、消防部门求助前应征得值班领导的同意。

六、在解救过程中，若发现被困乘客中有人晕厥、神志昏迷（尤其是老人或小孩），应立即通知医护人员到场，以便被困人员救出后即可进行抢救。

七、被困者救出后，保安部当班人员应当立即向他们表示慰问，并了解他们的身体状况和需要，同时请他们提供部门、姓名、联系电话。如被困者不合作自行离去，应记录下来存档备案。

八、被困者救出后，工程维修人员应立即请电梯维修公司查明故障原因，修复后才可恢复正常运行。

九、保安当班人员应详细记录事件经过情况，包括接报时间、保安和工程维修人员到达现场时间、电梯维修公司通知和到达时间、被困人员的解救时间、被困人员的基本情况、电梯恢复正常运行时间。若有公安、消防、医护人员到场，还应分别记录到场和离开时间、车辆号码；被困人员有伤者的，应记录伤者情况和被送往的医院。

十、工程维修人员或值班人员应详细记录故障发生时间、原因、解救办法和修复时间。

突发停电应急预案

一、在接到停电通知的情况下，项目主管应事先将停电线路、区域、时间、电梯使用以及安全防范要求等情况通知各局对接人，并在主要出入口发布停电通告；同时，工程维修人员应做好停电前的应变工作。

二、在没有接到任何通知、突然发生停电的情况下，工程维修人员应立即确认是内部故障停电还是外部停电。若系内部故障停电，应立即派人查找原因采取措施，防止故障扩大；若系外部停电，一方面要防止突然来电引发事故，一方面致电电力局查询停电情况，了解何时恢复供电，并将了解的情况通知项目客服人员。

三、保安部立即会同工程维修人员派人分头前往检查电梯运行情况，发现电梯关人立即按照电梯困人应急预案施救。

四、项目主管立即将停电情况通知商户，并在主要出入口发布停电通告，并通知各局对接人，提醒在岗人员保持冷静，做好防范。

五、若突发停电时，正值晚上人员加班，保安部应协助维持好秩序，指导启用应急照明灯、手电等备用照明，疏散加班人员离开，并要加强巡查，避免出现使用明火照明引发火灾。

六、安排保安到电梯厅维持秩序，加强保安措施。

七、派人耐心做好解释和疏导工作，禁止与客户发生冲突。

八、详细记录停电事故始末时间、发生原因、应对措施以及造成的损失。

九、事故处理后，及时召开会议，分析事故发生原因，总结经验教训，并采取措施，防止出现类似事故。

十、突发停电的预防措施：

1. 工程维修人员应经常检查应急照明和紧急广播系统，确保正常。

2. 项目主管应提醒各局办公室备置一些应急照明灯或手电，以防停电。

3. 保安部、工程维修人员除配置巡逻、检修用的电筒外，还应配置手提式应急照明灯，并时时充电保养，保持完好。

天然气泄漏应急预案

一、接到客户报警或发现天然气泄漏后，应立即通知保安当班班长，并马上赶到现场查看情况，必要时疏散人员，并禁用电气设备（包括手机、电话和对讲机）。

二、保安当班班长接报后，一方面立即派人员前往现场支援，并通知工程维修人员，另一方面视情况通知天然气公司和消防支队。

三、工程维修人员接到通知后，急速赶赴现场，协助保安部施救。

四、若天然气泄漏发生在室外，应马上疏散周围人员，建立警戒线，防止围观，并严禁烟火和使用电气设备。

五、若天然气泄漏发生在室内，要保持冷静，谨慎行事，切记现场不可按门铃、启闭照明灯、开换气扇、打报警电话、使用对讲机以及按动电闸，也不要脱换衣服，以防静电火花引爆泄漏的气体。

六、施救人员进入室内前，应采取一定的防范措施，戴上防毒面具；没有防毒面具，则用湿毛巾捂住口鼻、尽可能屏住呼吸；进入室内后，应立即切断天然气总阀，打开门窗，加快气体扩散，并疏散现场范围内的非相关人员，协助救援、抢修的消防人员和维修人员维持现场秩序。

七、发现有中毒、受伤者，应立即小心、妥善地将受伤人员抬离现场，送往安全地区，必要时施行人工呼吸，立即拨打 120，将受伤人员送往医院抢救。

八、保安部和工程维修人员应详细记录天然气泄漏的时间、地点、故障情况和修复过程。若有人员伤亡，应详细记录伤亡人员的姓名、性别、年龄、时间和抢救医院。

九、事故处理后，及时召开会议，分析事故发生原因，总结经验教训，并采取措施，防止出现类似事故。

十、要求项目各部门人员在平时巡逻时应提高警惕，遇有异常气味时，应小心处理，同时应掌握天然气总闸的位置和关闭方法。

水浸应急预案

一、员工接到报警或发现物业服务区域范围内出现水浸事故，应立即将进水地点、水源、水势情况报告当值领导、工程维修人员值班人员和当班保安班长，并在支援人员到达以前尽量控制现场水势，防止水浸范围扩大。

二、相关人员接报后，立即派员就近采用防水设施保护好受浸楼层各电梯槽口，并将电梯升上最高层，切断电源，以免电梯受损；若电梯轿厢控制面板已经进水，则应立即切断电源，切忌升降电梯，以防故障扩大。

三、立即查明水浸原因，采取措施（包括关闭水泵、关闭水阀、封堵水管、堵塞漏洞、疏通排水管道、打开末端放水等），切断水源，并关闭受浸区域之电闸，防止人员触电。若水源来自供水总管或工程维修人员无力解决时，应立即通知自来水公司前来抢修。

四、在水蔓延的通道上摆设拦水沙包或采取其他一切有效措施，防止水蔓延到设备房、配电室、办公室内或其他楼层。

五、组织力量采用各种手段，包括采用扫帚、吸水机吸水，排净积水，清理现场，尽快恢复整洁。

六、水源中断后，工程维修人员应立即派人尽快修复受损设施；保安部应设法维持秩序，并耐心做好安慰解释工作，尽力解决水浸给客户带来的实际困难，并注意维护物业公司的形象。

七、如在水浸事故后，有任何公共设施的正常使用受到影响或由此引发停电停水，应知会各局对接人，并在主要出入口张贴告示，知会全体人员；如有任何区域存在危险性，应在该范围内设置警示标志。

八、事故处理后，及时召开会议，分析事故发生原因，总结经验教训，并采取措施，防止出现类似事故。

九、详细记录水浸事故发生经过和采取的措施，以及受损情况。

十、一些常见水浸事故的预防措施：

1. 保安巡逻和工程巡检时，应留意排水渠道是否有淤泥、杂物或塑胶袋，有否堵塞，并随时加以清理疏通；定时清扫天台、排水沟，防止雨后垃圾冲入排水口造成堵塞。

2. 加强对消防喷淋系统的巡视，防止碰撞、移动喷淋头或消火栓引起水浸。

3. 灾害性天气（台风、暴雨、大雪）来临前，工程维修人员应对办公楼内门窗、天台、排水沟渠、集水井、排水泵等进行一次全面检查，发现问题及时修复。

4. 维修人员在操作安装、维修时应严格按照操作规程操作，防止因操作不当引发水浸事故。

5. 对用户装修要加强管理，防止由于用户在进行管道安装时施工不当引起水浸事故。

6. 平时应配备沙包作为应急用。

火灾应急预案

无论何时，一旦发现有火灾苗头，如烟、油、味、色等异常状态，每一位员工都必须立即向消防监控室报警（注意当现场异味为液化气等易燃气体时，严禁在现场用手机、对讲机、电话报警，应该脱离现场到安全区域后再报警，以防电火花引爆易燃气体），请其派人查明真相，并做好应急准备。

一、目击报警

1、物业服务区域任何区域一旦着火，发现火情的人员应保持镇静，切勿惊慌。

2、如火势初期较小，目击者应立即就近用灭火器将其扑灭，先灭火后报警。

3、如火势较大，自己难以扑灭，应采取最快方式用对讲机、电话或打碎附近的手动报警器向消防监控室报警。

4、关闭火情现场附近之门窗以阻止火势蔓延，并立即关闭附近的电闸及燃气。

5、引导火警现场附近的人员用湿毛巾捂住口鼻，迅速从安全通道撤离，同时告诉疏散人员不要使用电梯逃生，以防停电被困。

6、切勿在火警现场附近高喊：“着火了”，以免造成不必要的混乱。

7、在扑救人员未到达火警现场前，报警者应采取相应的措施，使用火警现场附近的消防设施进行扑救。

8、带电物品着火时，应立即设法切断电源，在电源切断以前，严禁用水扑救，以防引发触电事故。

二、消防监控室报警

1. 消防监控室值班人员一旦发现消控设备报警或接到火警报告后，应立即通知保安人员赶赴现场确认。

2. 火情确认后立即通报保安当班班长，由其迅速召集人员前往现场灭火、警戒、维持秩序和组织疏散。

3. 立即将火情通报物业主管领导以及工程部人员。

4. 值班人员坚守岗位，密切观察火警附近区域的情况，如有再次报警，应立即再次派人前往查看确认。如有客户打电话询问，注意不要慌张，告诉客户：“火情正在调查中，请保持冷静，如果需要采取其他措施，我们将会用紧急广播通知您”。

5. 接到现场灭火指挥小组下达的向“119”报警的指令时，立即按要求报警，并派人前往路口接应消防车。

6. 接到现场灭火工作总指挥传达的在办公楼内分区域进行广播的指令时，立即按要求用普通话进行广播，注意广播时要沉稳、冷静，不要惊慌，语速要适当，语音要清晰。特殊情况下，应派保安员或管理员逐层通报，通报顺序为：

起火区域及相邻区域、起火层上面 2 层起火层下面 1 层。

7. 详细记录火灾扑救工作的全过程。

三、报警要求

1. 内部报警应讲清或问清:

- A. 起火地点; B. 起火部位; C. 燃烧物品;
- D. 燃烧范围; E. 报警人姓名; F. 报警人电话。

2. 向“119”报警应讲清:

- A. 大厦名称; B. 火场地址(包括路名、门牌号码、附近标志物);
- C. 火灾发生部位; D. 燃烧物品; E. 火势状况;
- F. 接应人员等候地点及接应人; G. 报警人姓名;
- H. 报警人电话。

四、成立临时指挥部

1. 物业项目主管接到火警报告后,应立即赶赴指定地点或火警现场,并通知相关人员到场,成立临时灭火指挥部。

2. 临时指挥部由物业项目主管、保安班长、工程维修人员、保洁班长以及其他相关人员组成,由物业项目主管任临时总指挥。物业项目主管尚未到场时,由保安班长代任总指挥。

3. 临时灭火指挥部职责:

(1) 根据火势情况及时制定相应对策,向各部门下达救灾指令。

(2) 根据火势情况确定是否疏散人员。

(3) 立即集合义务消防队，指挥义务消防队员参加灭火，并保证消防用水的供应。

(4) 预判火势，跟进火势情况，及时下达向“119”报警的指令。

(5) 根据火势情况，成立疏散组、抢救组、警戒组，组织救人，抢救和保管重要物资及档案，维持现场秩序。

(6) 根据火势情况决定是否启用紧急广播进行报警。

(7) 下令将消防电梯降至首层，派专人控制，专供灭火工作之用。同时停止起火区域的其他电梯和中央空调运行。

(8) 根据火势情况决定是否采用部分或全部断电、断气、打开排烟装置等措施。

(9) 消防队到达后，及时向消防队领导准确地提供火灾情况和水源情况，引导消防队进入火灾现场，协助消防队灭火，并协助维持现场秩序，安顿疏散人员。

(10) 火灾扑灭后，组织各部门员工进行善后工作。

五、人员疏散和救护

小区内发生火情时，各部门员工的任务是扑救火灾、疏散人员、抢救重要物资和维持秩序，危急关头以疏散、救护人员为主。

火灾发生后，每一位员工都要牢记自己的首要职责是保护客户、访客及自己的生命安全。

1. 火灾发生后，由疏散组负责安排人员，为业主客户和访客指明疏散方向，并在疏散路线上设立岗位进行引导、护送客户和访客向安全区域疏散。这时切记要提醒大家不要乘坐电梯，如果烟雾较大，要告知大家用湿毛巾捂住口鼻，尽量降低身体姿势有序、快速离开。

2. 人员的疏散以就近安全门、消防通道为主，也可根据火场实际情况，灵活机动地引导人员疏散。

3. 认真检查起火区域及附近区域，并关闭门窗和空调。发现有人被困在起火区域，应先营救被困人员，确保每一位客户和访客均能安全撤离火场。

4. 接待安置好疏散下来的人员，通过良好的服务稳定人们的情绪，并及时清点人员，检查是否还有人没有撤出来。

5. 疏散顺序为：先起火区域及相邻区域，后起火层上面2层和下面1层。疏散一般以向下疏散为原则（底层向外疏散），若向下通道已被烟火封住，则可考虑向屋顶撤离。

6. 在火场上救下的受伤客户、访客以及扑救中受伤的员工，由抢救组护送至安全区，对伤员进行处理，然后送医院救治。

六、警戒

1. 保安部接到火警通知后，应迅速成立警戒组，布置好小区内部及外围警戒。

2. 清除小区外围和内部的路障，疏散一切无关车辆和人员，疏通车道，为消防队灭火创造有利条件。

3. 控制起火大楼底层出入口，严禁无关人员进入大楼，指导疏散人员离开，配合保护从火场上救出的贵重物资。

4. 保证消防电梯为消防人员专用，引导消防队员进入起火层，维持灭火行动的秩序。

5. 加强对火灾区域的警戒，保护好火灾现场，配合公安消防部门和调查组对起火原因的勘察。

6. 保证非起火区域和全体客户、访客的安全，防止犯罪分子趁火打劫。

七、善后工作

1. 火灾扑灭并经公安消防部门勘察后，工程维修人员应迅速将办公楼内的报警和灭火系统恢复至正常状态。

2. 保安部组织人员清理灭火器材，及时更换、补充灭火器材。

3. 项目主管统计人员伤亡情况和财产损失情况，对受灾客户进行慰问，并根据实际需要给予切实帮助。

4. 保洁部组织员工对火灾现场进行清理，恢复整洁，对因逃生或救火损坏的花木进行抢救或清理。

5. 灭火指挥部应召开会议，对火灾扑救行动进行回顾和总结。

6. 由物业项目主管发动员工，收集可疑情况，配合调查组对火灾事故进行调查，并责成消防专管员写出专题报告，分清责任。