

合同编号：西经开综字【2024】104号

物业服务类合同

西安经济技术开发区渭北新城发展建设管理 中心物业管理服务项目合同 (项目编号： JXZBXA2024-001)

发包人：西安经济技术开发区管理委员会

承包人：西安经发物业股份有限公司

签订时间：二〇二四年四月

西安经济技术开发区渭北新城发展建设管理中心 物业管理服务项目合同

委托方（以下简称甲方）：西安经济技术开发区管理委员会

受委托方（以下简称乙方）：西安经发物业股份有限公司

根据《民法典》和相关法律、法规、政策，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对西安经济技术开发区管理委员会渭北新城发展建设管理中心办公场所提供物业管理服务事宜，订立本合同。

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况：

物业名称：西安经济技术开发区渭北新城发展建设管理中心物业管理服务项目。

物业类型：行政办公物业

坐落位置：西安经开区渭北新城秦创原先进制造业示范区内。

建筑面积：3005.92 平方米

第二章 服务内容与质量

第二条 在物业管理区域内，乙方提供的物业管理服务包括以下内容：

- 1、物业服务区域内的维修、养护和管理；
- 2、物业共用设备设施的运行、维修、养护和管理；
- 3、物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾收集与清运、化粪池清掏和雨水、污水管道的疏通；
- 5、车辆停放管理；
- 6、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；
- 7、会议接待服务；
- 8、物业服务区域室内维修（含办公家具、窗帘、门锁等）及入室保洁工作；
- 9、物业服务区域绿地和室内摆放绿植的日常养护和管理；
- 10、传递普通邮件、分发报刊服务；

11、渭北新城管理中心办公区域内的安全管理、安全生产、消防安全工作;

12、完成物业服务区域节能降耗、垃圾分类相关工作;

13、物业档案资料管理。

第三条 乙方提供的物业管理服务应达到约定的质量标准,具体物业管理服务质量标准如下:

1、物业服务区域

(1)维修服务(包括室内维修):24小时报修值班制度,急修10分钟内到场,日常维修30分钟内到场。零修合格率100%。

(2)满意率:及时率95%,维修服务满意率90%。

(3)房屋管理:房屋外观完好、整洁。房屋完好率98%

2、物业共用设施设备

(1)设施设备运行:共用设施设备运行正常,无重大运行责任事故。

(2)设备设施维护:维护良好,完好率达98%。

(3)设备设施的管理:有运行记录、检修计划,检修记录。

3、环境卫生(包括入室保洁)

(1)8小时保洁制、清扫率100%、垃圾袋装化、日产日清。

(2)入室保洁每天一次。严格遵守保密规定,领导办公室保洁必须两人进行。

(3)保洁服务满意率98%。

4、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理

(1)公共秩序:实行24小时公共秩序维护,监控室24小时值班,有突发事件应急处理措施;秩序维护服务满意率95%;

制定严格的门岗管理制度,对来访人员及车辆信息、大件物品进出进行详细登记,并留后备查。按照管委会的有关规定做好信访的门岗秩序维护管理。在门岗登记中发现有信访人员的,第一时间通知渭北新城管理中心,引导信访人员在渭北新城管理中心信访接待室或指定地点等待接待。节假日及重大敏感时期,制定专

项安保应急预案，及时通报信息，确保渭北新城管理中心办公区域安全稳定。

加强楼内日常巡查，维护物业服务区域公共秩序及安全。对在渭北新城管理中心办公区域大声喧哗等不良行为及时进行劝导制止，对情绪失控、干扰捣乱正常办公秩序的上访人员，迅速采取措施予以制止，若发生治安事件可由公安协助处置，特殊时期要做好联动协作。对外来施工人员及可疑人员进行监控。

(3) 消防及安防：确保消防及安防设施设备良好，定期检查和宣传，每季进行一次消防预演，每年进行一次消防演练及消防安全知识培训。完成物业服务区域防汛、安全生产等工作。责任事故发生率为零。

(4) 交通秩序：对进入地下车库的车辆进行规范引导，减速慢行，禁止鸣笛，车辆停放有序，公共通道确保畅通。对无证车辆进出进行严格登记，停放公共通道车辆留电话。

5、会议服务

会议室日常管理及音响设备、会议桌椅等相关配套设施的日常维护管理。为楼内业主提供会议接待、礼仪服务及特约外派会务服务。会议服务满意率 98%。

6、保密服务

对物业管理处全体人员进行保密培训教育，严防泄密事件发生。

7、投诉处理

有效投诉处理满意率 90%。

第四条 其他

物业服务区域内建筑物、配套设施及设施设备的日常维修由乙方负责实施。

根据陕价发[2011]119号文件规定，乙方提供办公区物业管理公共服务一级标准的物业服务。

第三章 物业服务期限

第五条 服务期限自 2024 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日。

第六条 本合同期满后，双方可根据实际情况进行续约。

第四章 服务费用

第七条 物业服务费成本构成

物业服务费用由主营业务服务费用组成。

1、主营业务服务费用

- (1) 物业管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- (2) 直接材料费；
- (3) 物业服务区域内建筑物、配套设施日常维修费用；
- (4) 物业服务区域内设施设备的日常运行、维护费用；
- (5) 共用区域清洁卫生费用；
- (6) 物业服务区域秩序维护费用；
- (7) 会务服务费用；
- (8) 办公费用；
- (9) 物业管理企业固定资产折旧费；
- (10) 标识标牌制作费用；
- (11) 环卫绿化费用；
- (12) 法定税费；
- (13) 物业企业的管理费用分摊；

第八条 计费方式

本物业管理区域物业服务费用采取包干制。

第九条 物业服务费标准

物业服务费：1436000 元/年（大写：壹佰肆拾叁万陆仟元/年），物业服务费用按月支付，项目年度结算费用不超合同价，乙方自行承担超出合同价格的支出。

第十条 计费起始时间及收费方式

自 2024 年 4 月 1 日开始计费，根据乙方物业服务情况，甲方有关部门综合考核后，乙方根据甲方月度考核结果提出书面支付申请，经甲方确认

后开具等额的普通发票，甲方收到发票后应及时进行报销支付。

第五章 物业的使用与维护

第十一条 乙方负责制定本物业管理区域内设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度，报甲方审定。

乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方和房屋使用单位应给予必要的配合。

第十二条 乙方可采取提示、规劝等必要措施，制止房屋使用者违反物业管理区域内物业管理规章制度的行为。

第十三条 乙方应及时向甲方通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理相关投诉，接受甲方和房屋者的监督。

第十四条 因维修物业或者公共利益，甲方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应告知乙方；乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得甲方同意。

第十五条 乙方做好与公网管理部门（供电局、自来水公司、电信公司、有线电视公司、天然气公司、互联网等）的配合工作，如遇到问题，乙方应及时与相关单位进行协调沟通，保证相关设施设备的正常运行，保证甲方正常需求。

第十六条 乙方要做好管理区域内停车场的管理，防止车辆损坏、丢失。对区域内机动车停放造成损坏或丢失的，乙方要积极配合车主或使用人及时向当地公安机关报案，协助处理有关善后事宜。

第六章 双方权利义务

第十七条 甲方权利义务

- 1、按照本合同的约定，接受乙方提供的各项物业管理服务。
- 2、检查监督考核乙方物业管理的服务实施情况。
- 3、按时支付物业服务费用。
- 4、监督指导乙方做好物业管理区域内的物业管理工作。

第十八条 乙方的权利义务

- 1、根据《物业管理条例》及本合同的约定，在本物业区域提供物业服

务，向甲方收取物业服务费用。

2、承接本物业时，负责对物业服务区域内设施设备进行查验。

3、有权要求甲方及甲方访客配合乙方的管理服务工作。

4、委托专业性服务的企业承担本物业的专项服务业务，但不得将整体物业管理委托给第三方。

5、对甲方访客违反物业管理规章制度的行为，有权根据情节轻重，采取劝阻、制止及其法律允许的措施。

6、对物业管理区域内违反有关治安、环保、装饰装修和物业使用等方面法律、法规的行为，应当制止，并及时向甲方报告。

7、协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，在采取应急措施的同时，及时向甲方及有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

8、遵守国家有关规定，教育秩序维护员在维护物业管理区域内的公共秩序时，履行职责，不得侵害甲方的合法权益。

9、向甲方告知物业使用的有关规定和装饰装修禁止行为及注意事项。

10、负责编制建筑物、附属物、配套设施、设施设备的年度维修养护计划，经甲方审定后配合组织实施。

11、负责编制并报告物业管理年度计划、资金使用计划及决算报告。

12、严格按照政府开展创建节约型机关活动的有关要求，做好节能降耗、垃圾分类相关工作。

13、本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料。

14、如果发生因乙方工作人员对甲方设施设备及仪器操作不当引起损坏或报废，由乙方负责维修或购置，所有经费均由乙方负责。

15、乙方应妥善保管甲方交付乙方使用、管理的物品，如发生丢失，由乙方照价赔偿。

第七章 违约责任

第十九条 因乙方提供的服务达不到合同约定标准，甲方有权要求乙方

限期整改，逾期未整改或者整改后仍达不到约定服务标准的，甲方有权终止本合同。造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应的经济赔偿。

第二十条 甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，给对方造成的经济损失的，应给予补偿。

第二十一条 以下情况乙方不承担责任：

- 1、因不可抗力导致物业管理服务中断或给甲方造成损害、损失的；
- 2、乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；
- 3、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方和房屋使用单位，暂时停水、停电、停暖、停止共用设施设备使用等造成损失的；
- 4、因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。
- 5、其他非乙方责任给甲方造成损失的。

第八章 其他事项

第二十二条 保修责任内房屋、设施设备维修，按以下第 2 项处理：

- 1、委托乙方维修，甲方支付全部费用；
- 2、由乙方负责保修及维修，费用由乙方承担，甲方提供必要协助；
- 3、甲方自行组织返修。

第二十三条 因房屋建筑质量、设施设备质量或安装技术等原因造成重大事故的，由责任方承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

第二十四条 为维护公众、甲方、物业使用单位的切身利益，在不可预见情况下，如发生天然气泄漏、漏电、火灾、水浸、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取合理的紧急避险措施造成甲方财产损失的，乙方不承担相关责任。

第二十五条 本合同终止后，甲乙双方应做好债权债务的处理，包括物业管理费用的清算，对外签订的各种协议等；乙方应协助甲方做好物业服务的交接和善后工作。

第二十六条 本合同在履行过程中发生的争议，由双方协商解决；协商不成的，按下述第 2 种方式解决：

- 1、提交西安市仲裁委员会仲裁。
- 2、依法向甲方所在地人民法院起诉。

第二十七条 本合同未尽事宜，可由双方约定后签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第二十八条 本合同之附件均为合同的有效组成部分。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。

第二十九条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律法规及时协议处理。

第三十条 本合同条款如与有关法律法规和规范性文件抵触，该条款无效。

第三十一条 本合同连同附件共 33 页，一式 拾 份，甲 柒 份，乙 叁 份，具有同等法律效力。

第三十二条 本合同自双方签字并盖章之日起生效。

附件一：物业构成细目

附件二：物业管理服务质量标准

附件三：物业管理服务基本要求

附件四：西安经济技术开发区渭北新城物业管理考核评分办法（暂行）

甲方：西安经济技术开发区管理委员会

乙方：西安经发物业股份有限公司

法定代表人或
其委托代理人：

张景辉

法定代表人或
其委托代理人：

锁正天

2024年5月27日

2024年5月27日

附件一：

物业构成细目

一、行政支持

- 1、各办公室及配套用房卫生保洁服务；

二、安保消防管理

- 1、保安人员的组织建设； 2、门卫； 3、巡逻； 4、突发事件应急响应； 5、其他安全防范措施； 6、车辆停放秩序管理； 7、消防设备、设施的日常维护管理。

三、出入管理

- 1、车辆持停车牌进入，来访车辆进行登记；
- 2、物业公司工作人员穿制式服装戴胸卡上岗；
- 3、来访人员出入登记。

四、设施设备维护管理

- 1、工程巡检； 2、油漆粉刷； 3、建筑物外立面清洗； 4、给水设施； 5、排水设施； 6、供配电系统（含照明、景观灯管理）； 7、避雷接地系统； 8、中央空调运行与保养； 9、道路、停车场及配套设施运行； 10、办公及公共网络、安防及消防系统； 11、中控与楼控系统。

五、清洁管理

- 1、公共环境卫生包括：各配套用房、大厅、楼梯、过道、广场、地下停车场及办公区域内道路等公共场所保洁；
- 2、各办公室入室保洁；
- 3、公共卫生间保洁；
- 4、会议室、接待室保洁管理；
- 5、地下停车场保洁；
- 6、广场的保洁；
- 7、标识、宣传牌、及信报箱保洁；

- 8、楼梯、楼道、连廊、灯具及空调出风口保洁;
- 9、门卫、岗亭及监控探头保洁, 室外栏杆及石材表面保洁;
- 10、垃圾桶、果皮箱保洁;
- 11、外墙简单清洗;
- 12、垃圾的收集、清运。

六、会议服务

- 1、公共会议室卫生保洁;
- 2、根据办会单位的需求, 提供会议耗材(茶杯、毛巾、纸巾等)及摆放;
- 3、提供开水供应服务;
- 4、提供正常的音响保障。

七、节能管理服务

- 1、建立、健全节能管理制度和用能系统操作规程。
- 2、加强用能系统和设备运行管理、维护保养、巡视检查, 推行低成本、无成本节能措施。
- 3、严格执行国家有关空调室内温度控制的规定, 充分利用自然通风, 改进空调运行管理。
- 4、合理设置电梯开启数量和时间。
- 5、应当使用高效节能照明灯具, 优化照明系统设计, 改进电路控制方式, 推广应用智能调控装置, 严格控制建筑物外部泛光照明以及外部装饰用照明。乙方配合甲方做好节能改造工作。
- 6、严格落实物业管理服务区内的垃圾分类收集、分类中转、分类清运。

附件二：

物业管理服务质量标准

一、基本要求

1、物业管理企业应当建立质量管理体系，各项管理制度健全，各岗位职责明确，有具体工作标准，有落实措施和考核办法。

2、物业管理企业所有员工统一着装，佩带标志，规范标准服务用语，持证上岗率 85 % 以上，其中企业经理、部门经理、管理员 90% 以上持有物业管理上岗证书；特种作业员工 100% 持有政府专业管理部门颁发的有效上岗证书。

3、按规定签订“物业管理服务合同”，公开服务标准、收费标准和依据，公示服务、监督联系电话。

4、实行每天接待服务，受理甲方报修、投诉、求助，有效投诉办结率 90% 以上。

5、每月征询一次对物业管理工作的意见。

6、房屋及其共用设施设备档案和客户资料基本齐全，分类成册，查阅方便。

7、多方面运用计算机管理。

二、房屋管理

1、按有关法规政策规定和物业管理服务合同，对房屋及配套设施进行管理服务。

2、房屋外观（包括屋面、天台）完好、整洁、无污迹、无缺损现象，涂料墙面定期粉刷；房屋外墙及公共空间无乱涂、乱画、乱张贴、乱悬挂现象；室外标志牌、景观灯按规定设置，整齐有序。房屋零修、急修及时率 90% 以上；房屋零修工程合格率 98% 以上。办公楼墙外立面每年至少清洗一次。

三、共用设施设备维修养护

1、设施设备（含网络设施设备）运行良好，有运行、巡查记录；有保养、检修制度，并在工作场所明示；设施设备及责任人均应挂牌标识。

2、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故。有突发事件应急处理措施和处理记录。

3、定期检查消防设施设备，发现设备存在问题及时上报甲方。

4、设备主管或设备员每周 2-3 次对共用设施设备进行巡视，并有巡视日志（如供水、供电、供热系统、监控系统及电梯等）。

5、实行 24 小时报修值班制度，各类报修工作时间均由平台受理，紧急情况及 8 小时工作时间外，拨打服务电话报修。急修 10 分钟到达现场，一般维修 30 分钟内或在约定时间到达现场，确保维修及时，维修质量合格。对投诉处理结果应建立回访制度，有回访记录，年回访率 80%以上。

6、楼内、院内照明设施等完好率 95%以上，并按规定时间开关。

7、道路、广场、停车场平整；护栏、围墙完好无损。

8、对有危及人身安全隐患的设施设备，设有明显标志和防范措施。

9、配合协助设备处对蓄水池、二次供水水箱按规定定期清洗、消毒、加药，水质符合卫生要求。

10、定期检查、保养给排水管道并及时清理雨、污水井。

11、上门服务应文明礼貌，做到工完料清场净。

12、在接到相关部门和单位的停水、停电通知后，及时通知房屋使用单位。

四、公共秩序维护

1、出入口 24 小时值班，8 小时立岗，重点区位每四小时巡查一次，有巡查记录。

2、主监控室应有专人 24 小时值守，各监控室摄、录像资料电脑存档保留。

3、进出车辆实行登记管理，引导车辆有序停放。

4、对搬出大宗物品有严格的管理制度。

5、对进出的外来人员实行临时出入证管理；对可疑人员应进行盘问、登记。

6、对公共娱乐设施、水池、设备房、顶层天台等危险隐患部位，设置安全防范警示标志。

7、对火灾、水浸等突发事件有处理预案（每年进行一次消防演习）。

五、保洁服务

（一）公共场所、主次干道（不少于以下频次）

1、硬化地面 2 次/天清扫。

2、主次干道 2 次/天清扫。

3、室外标识、宣传栏、信报箱等 1 次/20 天擦拭。

4、水池、沟、渠、沙井 1 次/周清理。

（二）房屋内公共部位

1、楼内通道、楼梯 1 次/天拖扫。

2、公共活动场所 1 次/天清扫。

3、室内保洁 1 次/天清扫，桌面清洁。

4、楼道玻璃 1 次/30 天擦拭。

5、石料地面 2 次/天全面拖扫。

木地板地面 1 次/天全面拖扫 1 次/6 个月打蜡。

地砖地面 2 次/天全面拖扫 1 次/4 个月机器清洗。

地毯地面 2 次/天全面吸尘 1 次/4 个月清洗。

6、扶手、开关面板 1 次/3 天全面擦拭。

7、消防栓、过道门、踢角线 1 次/30 天全面擦拭。

8、会议室使用前后各清理 1 次。

9、公共洗手间配备洗手液、卫生纸（保证不间断）。

10、公共卫生间不少于 3 次/天打扫。

11、室外公共设施定期擦洗，保持干净、无积尘。

14、积水、积雪清扫及时。

15、清洁区域（部位）无垃圾、无杂物、无异味，并进行保洁巡查。

（三）垃圾的处理与收集

1、实行生活垃圾分类制度。

2、楼内垃圾分类、定点存放，无乱堆乱放现象，无异味。

3、垃圾桶内外干净，加盖摆放整齐，垃圾桶四周墙面、地面干净，无污染，桶内垃圾不得多于 2/3，无异味。

4、每天及时分类收集垃圾，更换垃圾袋，清运沿途地面无污染。

合理布设垃圾桶、果壳箱。

5、垃圾每日收集 1 次，做到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象。

6、垃圾桶、果壳箱每日清理，定期清洗，保持洁净。

7、设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。

8、全年组织开展不少于 1 次的垃圾分类宣传培训。

9、配合渭北新城管理中心开展垃圾分类专项活动及检查。

（四）定期灭虫除害。

六、会议服务

（一）会议准备工作

1、会议服务人员会前半小时进入会场，迅速查看音响设备是否正常，会议桌椅是否整洁、干净。

2、先进行打水服务，再按座次及人员数量将纸杯摆放整齐，如参会人员自带茶杯将剩余纸杯及时收回。

3、遇有会议要上果盘应提前 30 分钟摆放在指定位置。

4、遇有会议要上方巾或消毒纸巾时，待与会人员到来逐一送上。

5、遇有重要会议需要守候服务时，会议服务人员应在会议室门外呈

标准站姿等待与会人员到来及守候服务。

6、每日上班前，按行为规范检查自己的仪容仪表，要求精神饱满的上岗。

(二) 会议进行中的服务标准

1、倒水服务标准

A. 倒水前先去掉壶塞右手持壶，左手持杯；

B. 倒水时，距座位一步避免烫伤参会人员；

C. 遇倒水时杯盖敞开，倒完水杯子仍按敞开方式放回原位；

D. 倒水间隔按前一次倒水后与会人员饮水情况灵活掌握，一般每 20 分钟倒一次，最多不超过半小时；

E. 会议服务人员进行会议服务时，无论听到什么都要做到不外传会议内容，严格保密。

2、会议服务其他要求

A. 遇重要会议接待，按会议申请单上开始及结束时间，会议服务人员提前 10 分钟到门外迎、送参会人员。

B. 为各会议室准备干净方巾，遇桌面水渍及时清理。

3、守候服务标准：

A. 要以标准姿势站立：头正微收下颌，嘴微闭，面容平和自然；上身挺直，挺腰收腹提臀；双肩放松，双手自然交叉放于小腹处，两手弧口相交，右手搭在左手上；双腿立直，脚跟相靠脚尖张大 60° 角。

B. 严禁依靠墙壁；

C. 不得在会场外交头接耳或喧哗；

D. 不得远离会场；

E. 遇会议时间较长的大型会议（会议时间超过 1 小时），会议服务人员每半小时轮流守候在会场外。

(三) 会议结束服务标准

1、每次会议结束后，清点会议消耗品数量，检查会议室设施设备有无损坏丢失。

2、及时进行会后清洁工作。

3、整理完毕后关闭音响设备、照明灯后锁门。

（四）进出会议室的注意事项

1、在会议室外轻声叩门三声，在不影响会议进行情况下方可进入会场。

2、会议服务人员在会场内走动脚步要轻，严禁发出“踢踏”声。

3、会议服务人员退出会议室时开关门声要轻，不影响会议进行。

附件三：

物业管理服务基本要求

一、基本要求

（一）资质要求

乙方应具有从事物业管理服务的资质，应符合建设部《物业管理企业资质管理试行办法》的要求。

（二）管理机构与人力资源配置要求

1、乙方应根据办公楼的具体情况和合同约定，设置相适应的办公楼物业管理服务机构，配备管理人员和服务设备、设施。

2、乙方管理人员应取得物业管理从业资格证书或岗位证书，专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

3、乙方管理服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；对待顾客主动、热情、耐心、周到，并及时为顾客提供服务。

4、乙方管理服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，行为规范，服务主动。

5、乙方管理服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

6、乙方管理服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉办公楼的基本情况，能正确使用相关专用设备。

（三）管理服务要求

1、管理服务机构的维护保养工作，应保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。

2、管理机构宜从实际出发，根据西安市政府颁布的《西安市建设节约型城市的实施意见》有关精神，充分考虑制定合适、有效的节约能源方案，并付诸实施。

3、办公楼物业管理服务机构应为甲方提供全天候的公共秩序维护服务和安全服务，维护甲方财产和建筑物的安全。

4、办公楼物业管理服务机构应按时完成规定的环境保洁服务，为甲方提供整洁、卫生、安全、美观的环境。

5、办公楼物业管理服务机构应对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时报告甲方有关部门，并采取相应措施。

（四）基础管理服务

1、物业档案管理：有较完善的物业管理档案制度，档案内容至少应包括：

- (1) 物业竣工验收档案；
- (2) 办公楼及其配套设施权属清册；
- (3) 设备管理档案；
- (4) 甲方资料档案；
- (5) 日常管理档案。

二、服务接待

（一）服务接待

1、接待原则

服务接待应遵循“公开办事制度、公开办事纪律、公开服务项目、公开服务标准”的原则。服务接待人员应热情回答各项咨询，确保 100%答复率。

2、报修接待服务

当接到报修时，应及时受理，并在规定的时间内到场，小修项目宜当天完成（预约除外）。

3、领导及各部门信报服务

正确分发信件，认真登记报刊杂志和挂号信，正确处理特殊邮件。

4、投诉处理

物业管理服务机构直接受理的投诉，应核实情况，及时处理并回复投

诉者。属于物业管理责任的，应当道歉并及时纠正；属于无理投诉的应做好解释工作，办公楼物业管理服务机构与投诉者无法协商解决的，应报告物业管理企业或上级主管部门和甲方处理；办公楼物业管理服务机构直接受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日。处理完毕后应当与甲方进行沟通。

三、房屋、设施设备运行与维护服务

（一）房屋维护管理

1、房屋的维修养护

—— 建立健全房屋档案，检查、督促房屋使用人正确使用房屋，指导房屋使用人遵守房屋安全使用的规范。

—— 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录应齐全。

—— 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况。

—— 需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划，向甲方提出报告与建议，根据甲方的决定，组织维修。

2、巡检

每年应定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行全面检查。建立巡检记录，发现问题及时向甲方报告。遇紧急情况时，宜采取必要的紧急处理措施。

（二）设施设备运行与维护服务

1、变配电系统

—— 制定临时用电管理措施；

—— 限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知甲方有关部门。遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施；

—— 配合协助设备处按照规定的周期进行高压电气设备测试试验，留存高压电气测试合格的报告；

—— 按照规定的周期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做

好记录;

- 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确;
- 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常;
- 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，

符合工作要求;

- 低压配电柜运行正常，各类表计显示正常;
- 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正常可靠;
- 变（配）电系统联络自切正常。

2、广播与背景音响系统

- 音源设备工作正常，整洁完好;
- 功放设备工作正常，整洁完好;
- 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰;
- 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

3、消防报警与灭火系统

应对各项消防设备按规定进行定期检查，保证设施齐全、功能运行正常:

——火灾探测器定期进行实效模拟试验，探测器至少每三年进行一次清洗，及时更换失效的器件;

——每年应进行一次消防系统测试，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录;

——当被检测探头响应参数达到预定值时，探测器应当输出火警信号，同时启动探测器的确认灯;

——操作启动部件，手动火灾报警按钮应当能输出火灾报警信号，报警按钮应当有动作显示;

——火灾时应能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景音响系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层（区域）内;

——报警功能：能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声、光信号;

——故障报警：当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，应当正确指示出故障部位；

——火警优先功能：显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，应当立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，应当显示预报警信号；

——电源转换功能：主电源切断时，备用电源应当能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态；

——火情确认后，发出控制信号，强制电梯全部停于首层，并接受其反馈信号。消防电梯联动迫降后可进行人工操作，其功能、信号均应当正常；

——火情确认后，应当控制相应部位的正压风机和排烟风机启动，接受其反馈信号并显示其状态；

——火情确认后，发出控制信号，将着火层的防烟风阀、排烟阀打开，接受其反馈信号并显示其状态；

——消防监控室在确认火情后，应当能控制有关部位的防火卷帘门按规定的程序下降，接受其反馈信号并显示其状态；

——火情确认后，应当释放建筑内的所有门禁装置，保证疏散门的畅通；

——数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁；

——末端设备安装牢固、位置正确、线路整齐、工作正常；

——中央联动装置工作正常、显示正确；

——消防灭火设施应处于良好的待命状态，灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查，灭火装置应每年检测一次；

——消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证工作站工作正常、整洁；

——消火栓每月巡查一次，保持消火栓箱内各种配件完好；

——消防带每半年检查一次，阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查一次。

4、给排水处理系统

——应定期对给排水系统进行维护、润滑；

——每天检查一次污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；定期对污水处理系统全面维护保养，作业人员应有相应的职业资格；系统无明显异味和噪声；污水排放达到 DB31/199《污水综合排放标准》的要求；

——用户末端的水压及流量满足使用要求；

——每季对楼宇排水总管进行检查，定期对水泵、管道进行除锈油漆；

——定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养；

——如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知甲方。

5、空调系统

——对空调系统的维护保养应该按照规定的频次进行；

——定期对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录；

——定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水；

——定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养；定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道；

——定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录；

——定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养；

——各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；

——保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水；

——保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求

的采暖热水；

——对空调循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求；

——能量计费系统处于完好状态；

——定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数；

——定期安排对新风量、排风量的测定；

——应考虑定期安排对空气品质的测定；

——定期安排对风管系统的清洗。

6、热交换器

——定期对温控仪进行检测；

——附属设备的维护保养可参照相应条款实施。

7、公共照明系统

公共照明系统应定期检查维护：

——每天一次巡检，路灯、大堂、楼道等公共部位应保持 98%以上的亮灯率，如有缺损，应及时更换；

——每月一次对泛光照明灯具、霓虹灯、大堂吊灯外观进行检查，保持清洁完好，并保持 98%以上的亮灯率；

——每天一次巡检公共电器柜电器设备，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常。

8、避雷系统

避雷系统应按规定由专业机构进行检测。同时：

——每年检查一次办公楼重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对办公楼的各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查；

——每半年对办公楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查；每半年一次对楼层强、弱电间的接地装置进行检查，遇有问题及时解决；保持办公楼顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好；

——每月一次对办公楼变配电室设备的接地带进行检查；每季对办公

楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查；保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好；

——主楼侧翼平台的所有避雷设施完好：

● 接地电阻： $\leq 4\Omega$ 。

● 弱电设备接地电阻： $\leq 1\Omega$ 。

9、配套设施日常维修服务

(1) 门、窗玻璃无破碎，五金配件完好；门、窗开闭灵活，密封性好、无异常声响。

(2) 楼内墙面墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖尽量保持与原墙面色差、材质一致。

(3) 屋顶、管道、排水沟、屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水畅通：发现有防水层气鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理。

(4) 道路、广场、地下车库保持路面平整、无开裂和松动、无积水，窞井、积水井不漫溢，积水井、窞井盖无缺损。发现损坏应在规定时间内修复。

(5) 保持所有标志、指示牌清晰完整，维护得当。

(6) 卫生间、茶水间保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞。保持管道畅通与安全使用，发现损坏应及时修复。

(7) 避难层、平台：保证避难设施无损坏、地面平整、密封性好、排水沟畅通无堵塞，发现损坏立即修复。

四、秩序维护与安全服务

(一) 公共秩序维护

1、门卫

——出入口应安排 24 小时值岗；

——对当事人及外来人员（施工、送货、参观等）实行进出管理；对

来访客人用语规范，必要时引导至大厅或指定区域；非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记；

——对物品进出实施分类管理，实行大件物品进出审验制度，拒绝危险物品进入。

2、巡视

——明确巡视工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线。对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每4小时巡视一次并记录。发现违法、违章行为应及时制止；

——收到中央监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达，并采取相应措施；

——巡视中发现各区域内的异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

3、监控

——办公区的监视监控设施应24小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公区安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；

——监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；

——保障治安电话畅通，接听及时（铃响三声内宜接听）。

4、停车管理

——根据办公区行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域；

——保安人员应对进出办公区的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放；停放公共通道车辆必须放车主电话。

——停车场应24小时有专人管理；车辆停放有序，车库场地保持清洁，无渗漏、无积水，通风良好；无易燃、易爆、易污染等物品存放；

——停车场配置道闸和监视系统，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立明显指示牌和地标，照明、消防器材配置保持完好；

——非机动车按指定地点停放。

5、突发公共事件处置

依照《西安市突发公共事件总体应急预案》的要求：

——制定物业突发公共事件的应急预案，并在物业办公室、监控中心、机房等处室内悬挂，在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演练；

——当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门或人员到达现场前，保护现场，保证自身安全，尽可能减少财产损失，并全力协助相关部门进行处理。

（二）安全管理

1、消防管理

——应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好；

——办公楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，办公楼明显位置设有消防设施平面示意图；

——定期对消防设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用；消防带围绕均匀，灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期，各类设备设施能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；

——定期进行消防宣传和消防演习；

——对易燃易爆易污染等危险品设专人专区管理。

2、安全生产及灾害预防

建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力的安全使用知识。如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时，应采取以下应急措施：

——对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固；

——对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；

- 对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；
- 及时准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查。

五、环境保洁服务

（一）材质清洁要求

根据办公楼地面、镜面和墙面的材质，清洁要求见表 1

表 1：主要材质清洁质量要求

分类	材 质	质量要求
硬地面	花岗岩	表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢。
	木制地板	表面光亮、四周边角无积灰、无污迹。
	瓷砖	光洁、明亮、无污迹、无水迹。
软地面	地毯	色泽均一、无褪色、无毛边、柔软、纤维成同一方向。
软地面	塑胶地垫	表面平整、色泽均一、无残留物、无污迹、无板结
金属材质	亚光丝纹不锈钢	表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。
	抛光镜面不锈钢	明亮、无擦痕、无印迹。
	亚光轧花不锈钢	色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。
	铝合金	表面光滑、洁净、无斑点、无灰尘、无污迹。
其他材质	玻璃	洁净明亮、通透性强、无划痕、无水迹。
	墙纸	无斑点、无污迹。
	高密度板(复合板)	色泽均一、无擦痕、无积灰、无污迹。
	涂料	无灰尘、无污迹
	金箔面	光亮、无灰尘、无污迹。

（二）公共区域清洁要求

办公楼不同部位的环境卫生服务要求见表 2

表 2：环境卫生服务要求

项 目	服务要求
走廊、门厅、大堂、电梯厅、楼梯或消防梯地面	地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌。门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污迹、无絮状物。空调出风口无灰尘、无污迹。门把手干净、无痕迹、定时消毒。
楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌	保持干净、无灰尘、光亮。窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污迹、无絮状物。指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。
消防栓、消防箱、公共设施	保持表面干净，无灰尘、无污迹。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污迹。监控摄像头、报警器表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物。消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。
天花板、风口、公共灯具内或外	目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污迹、无灰尘、无斑点。
走廊、楼梯窗玻璃、大堂门厅、电梯厅玻璃	保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹
平台、屋顶	无垃圾堆积。

服务功能性用房 (如会议室、接待室、茶水间)	保持干净、整洁、无垃圾。热水炉外壳应无污迹、水渍。落水口无污垢。冷、热水笼头表面光亮、无污迹、无水垢。下水道无异味、定期滴入消毒液。
公共卫生间	蹲便内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒,保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水,面盆无水锈。云石台面无水迹、无皂迹、无毛发,光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、内外侧无污迹、无毛发、无异味。定时消毒。镜子明净、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味,定时消毒。外露水管连接处无碱性污垢,管道表面光亮、无灰尘。卫生间内保持空气清新、无异味。
垃圾收集	垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁。
电梯轿厢	轿厢壁无浮灰;不锈钢表面光亮、无污迹。垂直升降电梯轿厢四壁光洁明亮,操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕,保持空气清新、无异味。
广场、停车场、花台、明沟	广场地面干净。明沟无杂物,无积水。外围通道地面应保持畅通,无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印,地面应保持原色。各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹。水池内无漂浮物、无沉积杂物、无青苔、水保持清澈、无异味。办公楼各进出口台阶地面、地垫无积灰、无污垢、无杂物、无积水。
设备机房、管道	无卫生死角、无垃圾堆积,无灰尘、目视无蜘蛛网、无污迹、无水渍。
外墙	目视洁净、光亮、无污垢。表面、接缝、角落、边线等处洁净,无污迹、无灰尘、无划痕。
垃圾箱房	废弃物收集箱外侧表面光洁、无灰尘。废弃物收集箱内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒。废弃物及时收集,不满溢。
垃圾桶	桶无满溢、无异味、无污迹。
电器设施	灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹。其它装饰件无灰尘、光亮、无污迹。开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。

六、会议服务

1、会务服务人员必须热情主动、文明礼貌、仪表端庄、整洁、精神饱满,工作期间必须按规定化装、修饰,统一着装,配戴工牌。

2、按办会部门要求,布置会议桌椅,检查会议室的清洁,供水是否完备;照明、空调、音响是否能正常运行;会标、桌签牌、花卉、水果、茶叶、纸杯等会议所需物品是否到位。

3、定期检修会议室的设施设备,发现问题及时处理。

七、检验方法

(一) 乙方自查

1、服务人员自查

从事物业管理服务每一位员工均应对所提供的服务实施自主检查,遇质量异常或者甲方物业使用人直接投诉时,应及时纠正,如系重大或特殊异常应立即报告主管人员。

2、办公区物业管理服务机构自查

办公楼物业管理服务机构自主检查的主要方式：常规例行检查、夜间巡查、全面自查。

3、物业管理企业监督检查

物业管理企业应加强对办公区物业管理服务机构的监督检查，进行房屋使用单位意见征询和管理服务工作自查评定。

（二）甲方考评

甲方将每月对物业服务质量实施考评（具体考评方法见考评细则），根据考评结果按月支付物业服务费用。

（三）特种设备安全监察

参照《特种设备安全监察条例》规定的要求实施。

（四）物业使用单位满意度调查

办公区物业管理服务机构应进行意见征询，征询项目包括：服务接待、房屋和设施设备运行维护服务、办公楼秩序维护和安全服务、环境保洁服务、会议服务等方面。还可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、物业使用单位联系函、物业使用单位满意度测评等多种形式，与甲方保持联系，征求甲方意见。意见征询中发现的问题，应及时整改，并对整改结果进行回访。

附件四：

西安经济技术开发区渭北新城管理中心 物业管理考核评分办法（暂行）

为了进一步加强渭北新城管理中心物业管理工作，提高物业管理水平，物业管理考核评分将纳入规范管理工作。经开区渭北新城管理中心对物业公司项目部进行考核，每月度末统计作为该月度考核评分结果。

评分标准：满分 100 分，由经开区渭北新城管理中心综合保障部牵头，充分征求管理中心各主任、各部门意见后进行综合考核评分。

每月考核分达到 90 分以上（含 90 分）为合格，该月物业管理费全额支付。低于 90 分的，每一分按月应支付物业管理费金额的 1%扣除，依此类推。如考核分值低于 80 分（含 80 分），当月物业管理费停付，限期物管公司整改。否则，可扣除两个月物管费。

经开区渭北新城管理中心办公区物业管理考评标准 (暂行)

一、安全保卫管理 (46 分)

序号	项目	考核内容	考核分值	考核标准
1	安全管理	秩序维护部管理人员必须坚守值班岗位, 认真履行管理职责, 确保秩序维护队伍的人员稳定。全力确保管理区内的财、物安全。服从命令, 听从指挥, 确保监管方意见, 得到有效落实。	10 分	确保全年不发生一起因管理失误造成的偷盗、财产损失事件, 每发生一起扣考核分 5 分。未及时上报的扣 2 分; 隐瞒不报和未按程序处理的扣 5 分; 造成不良后果的扣 10 分。
2	人员出入管理	严格执行出入人员登记制度, 对进入办公区域的非办公人员进行核实、记录; 并对所携带物品进行目检, 预防危险物品进入。对可疑人员要进行监视, 随时与巡逻岗联系, 协助工作, 及时做好记录。	5 分	
		协助相关部门做好上访群众秩序维护工作, 对强行冲闯情况及时通知相关部门。	5 分	
3	车辆管理	严格执行车辆出入管理制度, 对无出入证车辆进行严格管理, 对进入车辆进行有序引导, 确保道路畅通, 停放公共通道车辆必须放车主电话号码。	3 分	
		对外来车辆出入渭北新城管理中心机关院内所截货物进行检查、核实并留取相关记录, 及时消除外来隐患。	3 分	
4	消防管理	按照相关规定对管理区域内消防设施设备、安全通道情况进行检查、保养、维护, 对存在问题及时上报处理。定期组织相关消防知识宣传。发现火情时及时上报, 并按规定程序处理。	10 分	确保全年不发生一起非人为火灾损失事件, 每发生一起扣考核分 10 分, 未出现失误不进行扣分。

5	突发事件管理	遇有突发事件时，按照突发事件处理程序妥善解决，减少损失，降低影响并及时按程序进行报告。	10分	
---	--------	---	-----	--

二、设备管理（24分）

序号	项目	考核内容	考核分值	考核标准
1	设备运行维护管理	按要求建立设备设施台账，做到帐物相符、资料详实；编制完善的设备年度维护保养计划，有完善的设备运行管理制度，遇突发事件，能妥善解决问题，并及时向上级相关负责人汇报。	5分	
2	供配电及空调运行	配电室、空调机房值班人员必须具有相应的专业知识和岗位资格证书，熟悉各类设施设备的保养方案及应急处理方案，严格按照操作程序进行操作，有完善的管理制度，定期做好设备保养，确保设备运行安全。	5分	
3	给排水运行	定期对水池进行清洗、消毒，二次供水水质须符合卫生要求。雨、污水管井排水畅通，井底无沉淀物，井盖无污物、无缺损、无丢失，确保雨水排放畅通、排污系统运转正常。	4分	根据考核情况，酌情扣分，未出现失误不进行扣分。
4	公建区域光源亮度日常管理	定期对院内、楼内（含楼顶）公共区域照明灯具进行巡检，并按时填写楼内公建设施巡检记录。院内及楼内灯具做到无破损、无丢失，保证灯具光源度开启合理、使用正常，确保月度灯具设施完好率为95%。	5分	根据考核情况，酌情扣分，未出现失误不进行扣分。
5	日常维修服务	接客户报修后，班长安排维修人员必须在规定时间内赶到报修现场。一般报修15分钟；停电、水管爆裂、煤气泄露、电线断落等紧急事件5分钟；若遇客户预约时间按与客户约定时间上门进行维修。	5分	-

三、保洁管理（15分）

序号	项目	考核内容	考核分值	考核标准
1	外围整体	广场路面、散水坡、停车场、各楼宇入口台阶处无明显垃圾，无杂物、泥	5分	

	环境	沙，无积水、无污渍。各类标识标语齐全、完整，无乱张贴，环卫设施保护完好，广场垃圾箱门锁关闭锁好。天面平台地漏完好无堵塞，无大面积积水，明沟、暗沟排水畅通，无垃圾，无溢流现象。沟盖板安装牢固、平稳。		
2	楼内整体环境	各楼宇内公共楼道、楼梯、各办公室无瓜果皮壳、烟头、纸屑、痰迹等杂物，地面无积水、无污渍。卫生间内玻璃镜面、洗手台面和地面无积水、无明显污渍、无杂物，墙面瓷砖、门窗无灰尘，大、小便池内无污物，卫生间其他设备完好。按时对卫生间进行清洁。	5分	
3	垃圾中转站	垃圾中转站垃圾收集桶摆放整齐，桶身干净整洁、地面无明显污物、纸质类垃圾分类摆放并配置灭火器，及时对垃圾进行清运。中转站根据实际情况进行消杀，有效控制蝇、蚊等害虫孳生。	3分	
4	其他工作	根据要求开展节能、垃圾分类相关工作，责任明确、落实到位、资料齐全。	2分	

四、会务管理（5分）

序号	项目	考核内容	考核分值	考核标准
1	会议室管理	会议室地面无积水、无明显污渍、无杂物、无脚印，按时进行清洁。桌椅摆放整齐，表面无灰尘、无杂物、无水渍。门、窗及窗台清洁明亮。会议场所照明、空调及音响设备工作正常，满足会议要求。严格按办会单位需求，提供会务服务	5分	

五、综合评价（10分）

序号	项目	考核内容	考核分值	考核标准
1	综合评价	物业工作人员应具备良好的职业素养，对待工作耐心有礼，工作处理及时。	10分	