

合同编号: NYB-DZ-2025015

## 园办办公用房物业管理服务合同

甲方: 西咸新区丝路经济带能源金融贸易区管理办公室

乙方: 西咸新区现代城市服务管理有限公司

签订时间: 2025.8.21

签订地点: \_\_\_\_\_

甲方：西咸新区丝路经济带能源金融贸易区管理办公室

甲方是指：购房人（业主）/物业使用人

乙方：西咸新区现代城市服务管理有限公司

住所地：陕西省西咸新区沣西新城

联系电话：029-38066936

本物业名称：秦创原·金湾科创区一期项目

甲方房屋基本情况：

类 型： 办公

建筑面积： 4679.3 平方米（租赁面积）

坐落位置：秦创原·金湾科创区一期4区项目金湾大厦A座（4-C楼）2层、3层、9层

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲、乙双方就甲方委托乙方提供物业服务达成如下协议：

## 第一章 总 则

第一条 下列词语在本协议中，所赋予的定义是：

1、物业服务：按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

2、专有部分：建筑区划内符合下列条件的房屋，以及车位、摊位等特定空间称为专有部分：

- （一）具有构造上的独立性，能够明确区分；
- （二）具有利用上的独立性，可以排他使用；
- （三）能够登记成为特定业主所有权的客体。

规划中专属于特定房屋，且建设单位销售时已经根据规划列入该特定房屋买卖合同

中的空间，如露台、设备阳台、花园等，应当作为专有部分的组成部分。

3、自用设施设备：由房屋的业主/物业使用人自用的门窗、卫生洁具、空调系统、新风系统、独栋写字楼电梯、排污泵以及通向总管的供水、排水、线缆等设备；部分业主/物业使用人专属使用的设施设备。

4、共用部位：是指物业管理区域内，属于全体业主/物业使用人或者单幢物业多个独立业主/物业使用人共同使用的公共门厅、公共卫生间、楼梯间、电梯间、管道井、设备间、过道、公共停车位、房屋承重结构(包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等)、户外墙面、屋面和道路、场地、绿地等部位。不包括：须从业主/物业使用人室内进入的或无法进行日常维护的建筑共用部位等。

5、共用设施设备：是指物业管理区域内，属全体业主/物业使用人或单幢物业多个独立业主/物业使用人共同使用的供水箱、水泵、排水管道、窨井、化粪池、垃圾通道、垃圾箱（房）、电梯、照明灯具、建筑智能系统、避雷装置、消防器具等设施设备。不包括：须从业主/物业使用人室内进入的或无法进行日常维护的共用设施设备。

## 第二章 物业服务期限及服务范围

**第二条** 物业服务期限 2025 年 8 月 21 日起生效至 2026 年 3 月 31 日止。

**第三条** 物业服务范围包括：公共区域基础保洁、日常秩序维护、公共设备设施日常维护、保养及年检、外幕墙清洗、公共卫生间日常清洁维护、会议服务等。

## 第三章 物业服务事项

**第四条** 物业共用部位、共用设施设备的日常养护和管理。物业管理区域内供水、供电、通讯等设施的维修和养护，由物业服务单位协商相关社会企事业单位负责。

**第五条** 公共绿地、公共区间植物、建筑小品等的日常养护和管理。

**第六条** 公共环境日常保洁，包括公共场所、房屋共用部位的日常保洁，生活垃圾日常清运，观赏水景的日常清理。

**第七条** 协助维护本物业管理区域的公共秩序，包括门岗执勤、巡视、秩序监控及管理。

**第八条** 管理建设单位移交的与物业相关的竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料，设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料，物业质量保修文件和物业使用说明文件。

**第九条** 甲方因房屋专有部分、自用设施及设备的维修、养护，在甲方提出委托时，乙方在能力范围内接受委托，但由当事双方协商后另行收费。

#### 第四章 物业服务标准

**第十条** 乙方须按下列约定，实现服务目标：

- 1、承接项目时，对本物业管理区域的共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。
- 2、有完善的物业服务方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。
- 3、物业服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
- 4、设有服务接待前台，公示 24 小时接待电话。有完整的报修、维修和回访记录。
- 5、提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费标准。
- 6、对房屋共用部位日常保养、检修记录齐全。
- 7、建立共用设施设备档案，设施设备的运行、检查、维保记录齐全。设施设备标志齐全。操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范。
- 8、定期检查排水、排污管道。二次供水水箱按规定清洗，定时巡查。
- 9、定期清扫物业管理区域的公共道路、楼道、大堂、停车场、绿地，生活垃圾日常清运（按照西安市垃圾分类管理办法执行）；及时清除道路积水、积雪；根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。
- 10、绿化及时修剪整形，保持观赏效果，日常养护记录齐全。定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。定期喷洒药物，预防病虫害。
- 11、协助日常秩序维护，实行 24 小时门岗执勤、监控岗位值班，定期巡逻；对进出本物业管理区域的车辆实施停车证或停车卡管理，引导车辆有序通行、停放；对进出本物业管理区域的装修人员实行临时出入证管理。

12、对火灾、治安等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会或政府相关部门，并协助采取相应措施。

13、乙方对本物业管理区域内的消防设施设备进行巡检、维护，如发现消防设施设备故障需要中、大修的，及时报告建设单位、政府相关部门，在办公区内，乙方应配备灭火器等相应的消防器材。

#### 14、清洁标准

(1) 公区走廊地面：每天上午、下午湿拖一次，每一小时维护一次，每周洗地机细化一次；

(2) 电梯间、卫生间：每日清洁四次，每一小时维护一次；

(3) 餐厅内部地面：每周周六或周日机洗一次；

(4) 卫生间茶漏、垃圾：随时清理，保持垃圾不超三分之二满；

(5) 公区大垃圾桶：保持垃圾桶表面干净整洁，垃圾不超三分之二满。

(6) 办公区内地毯房间每月洗地机清洗一次。

### 第五章 物业服务收费

#### 第十一条 物业服务费用

1. 物业服务费用（包括公共基础物业服务部分及专有物业服务部分）：其中基础物业服务按照本项目实际使用建筑面积以 9 元 /平方米·月标准收取，特约服务按照 5.3 元 /平方米·月收取。

1.1 公共基础物业服务部分：主要包含公共区域基础保洁、日常秩序维护、公共设施设备日常维护、保养及年检、外幕墙清洗、公共卫生间日常清洁维护等基础物业服务；

1.2 专有物业服务部分：主要包含会议服务、前台服务、安保服务等。

1.3 物业服务费用包含物业服务过程中必要的人员工资、社保及特约会议服务、室内保洁、安保、维修和开展会议服务、保洁、安保、维修所需的办公用品、低值易耗品、辅料耗材（备注：公共区域由物业公司承担，客户区域内由客户承担，或客户购买配件，

物业配合进行更换)等。

3、物业服务费用主要用于以下开支:

- ① 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 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用;
- ③ 物业服务区域日常清洁卫生费用;
- ④ 物业服务区域日常绿化养护费用;
- ⑤ 物业服务区域日常秩序维护费用;
- ⑥ 办公费用;
- ⑦ 物业服务企业固定资产折旧;
- ⑧ 物业共用部位、共用设施设备以及公众责任保险费用;
- ⑨ 经业主或者业主大会同意的其它费用。

## 第十二条 物业服务费计收方式

1、本协议签署甲方应全额向乙方交纳物业服务费等费用。

2、根据国家物业管理条例规定,物业服务区域内,供水、供电、供热、通讯、等单位应向最终用户收取有关费用。

3、如本物业区域实行二次供水或供电,不具备业主/物业使用人直接向供水或供电单位缴纳费用的条件,业主/物业使用人应承担本户计量表显示的使用费用,并共同对总表与各户分表用量总和的差额按业主/物业使用人实际使用额占分表用量总额的比例进行分摊,每月一次结算付清。

乙方仅在业主/物业使用人交纳的水/电委托代付费范围内承担代付义务。

4、甲方出租物业时,物业服务费等相关物业费用由甲方交纳。

5、甲方转让物业时,须交清房屋产权登记变更(转让人尚未办出所有权证的,以转让合同生效之日为准)之前的物业服务费等相关物业费用。

6、乙方已经按照合同约定以及相关规规定提供物业服务,甲方/物业使用人不得以未

享受或者无需接受相关物业服务或并非本合同当事人为由拒绝缴纳物业服务费等相关物业费用。

7、费用缴纳方式：

1) 物业费、水电费自 2025 年 8 月 21 日起计收，按季度支付。每季度物业费为 200741.97 元（含税价）；水费为 6.8 元/吨（含税价），电费为 0.7776 元/度（含税价），（后期执行过程中遇政府调价及时调整）。

每季度物业费应于下一季度首月 15 日前支付，甲方交纳费用可通过银行、银联汇款至乙方帐户。

物业管理公司指定账户：

账户名称：西咸新区现代城市服务管理有限公司

开户行：长安银行西咸新区分行

银行账号：806140001421006069

2) 甲方付款前，乙方应提供符合甲方要求的合法、有效、等额的增值税普通发票。并对发票的真实性、合法性负责。因乙方逾期提供发票或提供发票不符合甲方要求，致使甲方逾期付款的责任，由乙方承担，甲方不承担逾期付款责任。发票的真实性、合法性有问题的，甲方有权拒绝付款，甲方因此拒付款项的，乙方应继续履行合同项下义务。

**第十三条** 物业区域内车位权属确定依照法定或业主与建设单位签订的合同约定。

## 第六章 双方的权利义务

### 第十四条 乙方的权利、义务

1、提供物业共用部位、共用设施设备的养护和管理服务，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序。

2、制定《用户手册》和其他相关的物业管理制度，并书面告知甲方（包括但不限于以协议、邮件、公示、电话或短信等方式进行告知）。

- 3、建立健全物业服务档案资料。
- 4、按本合同约定为本物业提供全面、高效、优质的环境管理和秩序维护服务，建立相适应的管理服务人员架构，不得利用提供管理服务的便利获取不当利益。
- 5、根据需要，物业服务企业可委托专营企业承担本物业的专项管理与服务。
- 6、告知甲方/物业使用人装修房屋的注意事项和限制条件，与其订立《装修管理服务协议》。
- 7、乙方可根据实际情况利用物业共用部位合理划分停车区域并制定相应管理方案。
- 8、向甲方提供房屋自用部位、自用设施、设备维修养护等有偿服务。
- 9、乙方应对物业服务过程中的安全负责，乙方在履行本合同期间发生或造成的人身、财产等一切安全事故，均由乙方自行承担全部责任及相关费用，导致甲方承担责任的，甲方有权追偿。
- 10、乙方为物业服务区域内的消防安全管理责任人。
- 11、乙方接受物业管理主管部门检查、考核、监督、指导。
- 12、乙方应维护甲方权益，并接受甲方与政府相关职能部门监督。
- 13、物业服务费用结算至合同期满之日止。如合同已经到期但乙方仍然提供相应的物业服务的，相关物业服务费用计算至甲方最终离场之日止。
- 14、本合同终止时，乙方应及时办理以下事项：向甲方及产权人移交管理服务档案、公共财产（包括管理费用、公共收入积累形成的资产）等乙方需移交的所有资料或财产。
- 15、供热/制冷服务
  - 15.1 乙方应联合供热单位保证冬季、夏季的空调制热制冷服务，夏季空调开放时间为5月1日到10月20日，并且可以根据天气适当提前或者延后10—15天的时间；冬季开放时间为11月10日至次年3月20日。
  - 15.2 供热制冷期间内不得中断制冷/供热服务，供热期间室温不低于18℃，室内温度不高于夏季26℃，当地政府如有制冷相关标准出台，则按相关文件执行。（根据实际供热供冷情况，允许偏离度数±0.5℃以内）

## 第十五条 甲方的权利、义务

- 1、按照本协议的约定享有物业服务企业提供的服务。
- 2、监督乙方的物业服务行为，就物业服务的有关问题向乙方提出意见和建议。
- 3、向乙方支付物业服务费等物业服务费用。
- 4、甲方在签订本协议及办理入驻手续时，应详细填写本协议中的甲方信息栏，并向乙方提供准确的通讯地址以及至少 2 个通讯号码，以便发生紧急情况时能及时联系上甲方。
- 5、甲方通讯号码或通讯地址发生变更，须及时书面通知乙方。乙方按照甲方提供的通讯地址、通讯号码向甲方/物业使用人寄发邮件的，不论邮件是否被签收，均视为已经送达。乙方在向甲方/物业使用人送达相关函件时，已经采取了直接送达、邮寄送达、留置送达的方式，仍不能送达的，可采取在物业门口和区内张贴公告的方式送达。
- 6、装饰装修房屋时，和乙方签订《装修管理服务协议》，遵守有关法律法规、规章、政策及物业服务规定。
- 7、遵守物业相关服务规定，不改变房屋的使用性质。
- 8、按照安全、公平、合理的原则，正确处理物业的给排水、通风、采光、维修、通行、卫生、环保等方面的相邻关系，不得侵害他人的合法权益。
- 9、甲方与物业买受人签订的物业买卖合同/租赁合同，应当包含本合同约定的内容。物业买受人签订物业买卖合同/租赁合同，即为对接受本合同内容的承诺。

## 第七章 违约责任

### 第十六条 违约责任细则

1. 乙方未能按照协议约定及甲方要求履行义务，被甲方指出或书面通知后，乙方应立即整改，逾期整改的，按当月实际总费用千分之三按日承担违约责任。逾期超过 30 日的，甲方有权单方解除本合同，并有权要求乙方支付本合同总价款 15%的违约金。
2. 乙方提供的服务不符合甲方要求或合同约定标准的，甲方有权依照考核细则扣除相应的费用。

3. 乙方无正当理由提前终止本合同的, 甲方有权拒绝支付任何费用, 已支付未履行的费用乙方应当全部返还, 同时, 甲方还有权要求乙方支付本合同总价款 15% 的违约金, 违约金不足以弥补甲方损失的, 乙方应予补足。4. 乙方未经甲方同意, 将物业服务全部或部分转委托第三方的, 甲方有权单方解除本合同, 乙方应返还甲方已支付未履行的全部价款, 并要求乙方承担合同价款 20% 的违约金。

5. 因乙方原因出现物业服务问题, 造成任何一方或其他第三方人身伤害或财产损失的, 由乙方承担全部责任, 导致甲方承担责任或遭受损失的, 甲方有权向乙方追偿或索赔, 并从合同价款中直接扣除。

6. 甲方未按照合同约定支付物业服务费的, 每逾期一日, 应当向乙方支付应付费用千分之三的违约金, 逾期超过三十日的, 乙方有权立即解除本协议。

7. 本合同约定的违约情形独立存在, 可叠加适用, 但乙方支付的违约金的上限总额不超过合同总价款的 30%。乙方应按照合同约定应当向甲方支付的违约金。

**第十七条** 双方在此特别明确, 因为下列事由所导致损害的, 乙方不承担赔偿责任:

1、因不可抗力和天灾如台风、雷击、暴雨或政府行为等非乙方能够控制的事由, 导致物业设备损坏、物业服务中断或造成人身、财产的损失。

2、乙方已履行本协议约定义务, 但因工程设计、建设造成的损失。

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/物业使用人, 暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成的损失。

4、非乙方原因出现供水、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的损失。

5、非乙方原因发生的火灾、盗窃等治安、刑事案件所造成的损失。

**第十八条** 为维护甲方/物业使用人的切身利益, 在不可预见情况下, 如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件, 甲方/物业使用人应积极配合乙方采取紧急措施。

## 第八章 其他

**第十九条** 本协议在履行中如发生争议，双方可以协商或向物业管理行政主管部门申请调解，不愿协商、调解或协商、调解无效的，任何一方可向项目所在地有管辖权的人民法院起诉。

**第二十条** 合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

**第二十一条** 本合同自双方法定代表人（负责人）或委托代理人签字并加盖公章之日起生效，一式捌份，甲乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

**第二十二条** 本合同未尽事宜，甲乙双方应友好协商，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

（下页为签署页）

|           |                 |
|-----------|-----------------|
| 甲 方（盖章）   | 乙 方（盖章）         |
| 地址：       | 地址：陕西省西安市新城     |
| 邮编：       | 邮编：712000       |
| 法定代表人：    | 法定代表人：          |
| 被授权代表：王进君 | 被授权代表：          |
| 电话：       | 电话：029-38066936 |
| 传真：       | 传真：             |
| 开户银行：     | 开户银行：长安银行新城分行   |
| 日期：       | 日期：             |

## 附件一：服务履约能力考核表

| 序号 | 考核单元 | 考核要素         | 考核标准                                                                          | 考核操作方法                                                                                       | 分值 | 评分 |
|----|------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1  | 接待服务 | 接待效果         | 接待过程衔接顺畅，场面整洁有序，接待人员服务态度热情及礼仪规范。                                              | 考核依据：由于乙方自身疏忽导致接待衔接不顺畅，出现客人接口同事，对讲解员有效投诉的本项不合格。                                              | 4  |    |
| 2  |      |              | 接待资源安排妥当。                                                                     | 考核依据：造成投诉累计3次。                                                                               | 4  |    |
| 3  | 会务服务 | 会务接待         | 1. 所有会议室支持有力，无客户投诉；<br>2. 会务接待需求确认及时，按规范执行，着装整洁，流程完善，处置得当；<br>3. 会务服务周到，举止专业。 | 1. 所有公共会议室支持有力，无客户投诉；<br>2. 会议用物资库存及消耗管理规范，预算使用合理，台账清晰；<br>3. 会务服务应当流程清楚，专业高效，投诉累计3次，则本项不合格。 | 4  |    |
| 4  |      | 服务效率         | 受理客户服务需求响应迅速，并按标准提供优质会议服务，且未受到有效投诉。                                           | 考核依据：造成投诉累计3次。                                                                               | 4  |    |
| 5  |      | 巡查效果         | 每次考核检查问题累计不超过3点，在规定时间内完成报修并跟进处理结果。包括资源使用、设备设施、桌面整洁。                           | 考核依据：抽查5个会议室，按照会议室巡查标准，会议室存在问题超过3点则不合格。                                                      | 4  |    |
| 6  |      | 保洁工具管理       | 清洁工具房，工具洁净，无交叉使用，乱丢乱放。                                                        | 抽查2个清洁工具房。                                                                                   | 4  |    |
| 7  |      | 清洁质量         | 抽查公共区域，办公区，卫生间清洁。                                                             | 抽查10个点，2处以上不合格则本项不合格。                                                                        | 4  |    |
| 8  | 室内设施 | 门、窗、窗帘完好     | 闭门器、把手、门窗表面无明显破损、污渍、皱折。                                                       | 抽查一层楼，出现2处以上不合格，该项不合格。                                                                       | 4  |    |
| 9  |      | 室内墙面天花板清洁度良好 | 平整无污渍，涂料无明显色差。                                                                | 抽查一层楼，出现2处以上不合格，该项不合格。                                                                       | 4  |    |
| 10 |      | 室内地面地毯清洁度良好  | 平整无污渍，踢脚线平直，与墙、地面接口紧密。                                                        | 抽查一层楼，出现2处以上不合格，该项不合格。                                                                       | 4  |    |
| 11 |      | 洗手间设施完好      | 台面、镜面无破损，隔断板、门、门把、门锁正常。                                                       | 抽查一层楼，出现2处以上不合格，该项不合格。                                                                       | 4  |    |
| 12 |      | 员工座位         | 卡位、椅子、活动柜无明显破损；家具上强电、弱电配套插座牢固，无裸露电线、松动。                                       | 抽查一个楼层，如出现破损家具，而乙方无上报记录或跟进记录，则视为监管失效，出现2次以上，该项不合格。                                           | 4  |    |

| 序号 | 考核单元                      | 考核要素               | 考核标准                                                                        | 考核操作方法                                                 | 分值 | 评分 |
|----|---------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----|----|
| 13 | 配电<br>安防<br>设施<br>及管<br>理 | 末端风机盘管、空调机、新风机运行正常 | 运行控制正常，无噪音、震动、漏水。                                                           | 出现2处以上未有记录的缺陷则不合格。                                     | 4  |    |
| 14 |                           | 灯光照明完好率；           | 照明无不亮、闪烁。                                                                   | 抽查一层楼，如多于3个故障点，则该项不合格。                                 | 4  |    |
| 15 |                           | 办公及公共区域动力供电运行稳定性   | 供电运行稳定，当月无停/断电投诉。                                                           | 核对报障记录。                                                | 4  |    |
| 16 |                           | 消防设备，设施正常          | 应急灯、紧急疏散指示灯无缺失、故障。                                                          | 抽查10处，每发现2处及以上无记录的故障不合格。                               | 4  |    |
| 17 |                           | 安防设备               | 门禁、中控室、监控设备等安防系统完好，无设备故障引起的服务质量下降。                                          | 设备总故障率低于2%。                                            | 4  |    |
| 18 |                           | 培训                 | 制定合理的培训计划，并确保该培训计划覆盖到所有岗位人员。                                                | 无培训计划或记录不合格。                                           | 4  |    |
| 19 |                           | 服务素质               | 秩序人员培训上岗，具备较高的服务意识和职业素养，统一着装，制服、鞋帽干净整洁，发型、胡须、饰物佩戴等符合要求，精神面貌良好，注意力集中，反应迅速敏捷。 | 抽查在岗秩序人员：<br>1. 询问其接受培训的详情（时间、内容等）；<br>2. 抽查其是否理解岗位要求。 | 4  |    |
| 20 |                           | 巡视表记录填写            | 巡检记录真实有效。                                                                   | 抽查五次，超过两处即为不合格项。                                       | 4  |    |
| 21 |                           | 文档管理               | 原始记录保存完整，归档整齐有序。                                                            | 抽查当季的安管文档，如出现文档遗失或有擅自涂改、书写不规范，本项不合格。                   | 4  |    |
| 22 |                           | 秩序岗位用具和安全器材用具管理    | 做好日常检查、测试、保养及维修，保持用具清洁功能正常，设备完好率100%。                                       | 对照台帐抽查设备和相关领用记录，出现数量不足或用具不齐不合格；无台帐不合格；领用记录不齐全不合格。      | 4  |    |
| 23 | 运行<br>管理                  | 数据采集及时性            | 按时准确抄录数据，字迹清晰工整、有相关人签字。                                                     | 抽查相关工作记录。                                              | 4  |    |
| 24 |                           | 系统图、机房规章制度上墙、张贴设备  | 内容准确，粘贴规范、牢固，表面清洁无污染。                                                       | 抽查设备房。                                                 | 4  |    |

| 序号 | 考核单元 | 考核要素                   | 考核标准                             | 考核操作方法                | 分值 | 评分 |
|----|------|------------------------|----------------------------------|-----------------------|----|----|
| 25 |      | 值班人员掌握各类操作程序和应急处理和应急预案 | 有各类操作程序和停电应急预案，并进行有效培训。相关案例及时上传。 | 抽查当班值班人员是否能回答出相应应急程序。 | 4  |    |

注：考核机制及目标考核机制可分为月度、季度和年度考核三类：

- 1、月度考核：每月月底或次月初，进行服务履约能力考核，进行量化打分，达到 90 分以上，算合格，甲方全额支付当季度服务费用，如有扣分项目，须立即整改，并出具整改报告。
- 2、季度考核：每季度由甲方根据当季度每月服务考核的平均值和日常表现进行量化评分，达到 90 分以上的，甲方全额支付当季度服务费用；
- 3、年度考核：合同服务到期前，以书面形式向甲方提供年度服务总结，并经甲方确认通过。
- 4、在服务过程中，乙方发生重大安全事故，甲方有权一票否决。

考核人：

物业公司确认：

# 附件二：特约服务人员岗位标准（保洁人员、会务服务人员、秩序人员）

| 序号 | 岗位名称   | 主要职责                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 岗位标准                                                                                                                                                                                            |
|----|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 保洁人员   | <p>1、负责大厅的日常清洁工作；</p> <p>2、负责楼层的走道、楼梯、卫生间及办公区域的日常清洁工作；</p> <p>3、负责按清洁程序及标准对所管辖区域卫生进行清洁，确保工作质量；</p> <p>4、负责及时清运辖区内的垃圾，并做好分类工作；</p> <p>5、负责在日常工作中发现设备、设施或消防隐患问题及时报修；</p> <p>6、负责正确使用工具、设备、材料，节约资源、避免浪费和污染环境；</p> <p>7、积极参加公司的各类培训，提高专业技能。</p>                                                                                                                                      | <p>1、具有初中或相关的专业知识，年龄 18-55 周岁，身体健康。</p> <p>2、能吃苦耐劳，遵纪守法，服务态度好。</p> <p>3、持有居民身份证，用工满足当地劳动、卫生、环卫、公安等部门的用工管理要求。</p> <p>4、反映灵敏，经培训后能较快掌握保洁所必备的操作技能、技巧以及各种清洁剂使用和配置。</p>                              |
| 2  | 会务服务人员 | <p>1、严格执行接待服务规范，以端庄的仪态、饱满的热情和充分的耐心接待每一位访客，为树立物业管理服务公司服务窗口的良好形象；</p> <p>2、正常工作时间，对来访客户身份进行严格验证，电话联系被访人员，经确认同意后开具《来客来访登记表》，注明来访人员姓名、单位、身份证号码、会客部门和人员以及会客时间等；</p> <p>3、熟悉大厦各个楼层、部室房间号码，主要负责人联系方式；</p> <p>4、熟悉本公司内部各职能部门办公室位置及电话；掌握大厦附近交通设施、商业配套方面情况；熟悉大厦各种设施、服务项目、营业时间准确解答客户来访/来电提出的问题。掌握租户的基本情况，准确回答访客集中咨询的问题，使访客满意；</p> <p>5、打开操作间、储藏间及布草间的房门，巡视一周，检查卫生是否干净整洁，设备设施是否完好，如有问题及时</p> | <p>1、服务人员女性，年龄 18-35 岁，身高 160-168cm，大专以上文化程度，身体健康无纹身。</p> <p>2、统一着装，淡妆上岗，3 声内接听电话，使用普通话礼貌用语，热情待客，回复清晰，记录完整。</p> <p>3、大专或相关专业知知识，3 年以上接待现场管理工作经验。</p> <p>4、具有组织协调能力，实干精神强。</p> <p>5、具有较强的安全意</p> |

| 序号 | 岗位名称 | 主要职责                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 岗位标准                                                                                                                                                                                  |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |      | 报修处理；<br>6、巡视等候厅、电梯厅、消防通道及走廊，是否有异常，如有异常及时进行处理；<br>7、每天打扫操作间和服务台卫生，保持所在工作区域干净整洁；<br>8、每天检查电梯厅、休息厅、服务台、走廊及所有休息室绿植是否有黄叶，是否枯萎，存在问题的绿植及时联系相关单位更换；<br>9、每周二、周四（或其他采购人要求的时间）配合绿植工作人员进行绿植的维护；<br>10、每天监督检查清洁员清洁操作流程是否规范；每天检查休息室卫生是否符合标准；<br>11、入住接待。                                                                                                             | 识和职业道德。<br>6、具有良好的应急应变能力和处理问题的能力。                                                                                                                                                     |
| 3  | 秩序人员 | <b>秩序工作内容：</b><br>1、在工作时间负责外来人员的来访登记工作，对大厦内加班办公人员身份确认后放行，并认真填写《来客来访登记表》，严禁无关人员出入大厦；<br>2、负责大厦大宗物品的进入控制。对进入大厦的大宗物品，应进行进行检查，通知部门主管派专人按照指定路线，监督搬运过程；<br>3、负责控制来大厦施工、维修等人员的进出。上述人员进入大厦，应核实身份后，由相关专业人员接领，并对随身携带的工具或物品进行检查和登记，出门时进行核对，无误后方可放行；<br>4、负责对大堂内电梯监控，禁止非工作人员乘梯进入办公区域；<br>5、负责妥善保管好各种进出凭证，每日交主管备案存档；<br>6、认真执行交接班制度，认真填写交接班记录，向接班人员交接须跟办事项，确保交接工作的顺利； | 1. 体型：秩序人员形象岗位要求身高 1.80 米以上，其他岗位不低于 1.75 米；视力 1.0 以上；五官端正、体型匀称；<br>2、身体健康，无传染性疾病，有健康证，无任何不良记录。<br>3. 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题的能力。<br>4. 掌握一定防卫和擒敌技能。<br>5、文化条件具备初中以上学历，特殊岗位应具备相应的文化和业务知识。 |