# 西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房

# 物业服务合同

甲 方：陕西省西咸新区开发建设管理委员会

乙 方：陕西西咸新区城市服务集团有限公司

签订日期： 2026年3月24日

甲方： 陕西省西咸新区开发建设管理委员会

乙方： 陕西西咸新区城市服务集团有限公司

## 一、服务条件

**（一）服务地点：**陕西省西咸新区沣东新城上林街道办扶苏路3号艺墅大厦

**（二）服务范围：**使用楼层1-14层为办公楼层，负一层是地下停车场及设备用房。

**（三）房屋面积：**艺墅大厦1-14层建筑面积约13513.17平方米（该面积不包含负一层）

**（四）服务期：**

自合同签订之日起至2027年3月23日止。服务期届满前 30 日，乙方须提交续约申请、年度服务总结及考核整改报告（若有），甲方有权根据年度考核结果决定是否续约；乙方年度考核不合格的，甲方有权不予续约，且乙方须按本合同约定完成全部服务移交，甲方无需承担任何补偿责任。服务期内，乙方不得擅自提前终止服务（本合同明确约定的情形除外）。

## 二、合同价款

物业服务费:11.75元/平方米·月。月度服务费:158779.75元/月(含税，大写:人民币壹拾伍万捌仟柒佰柒拾玖元柒角伍分)，其中不含税金额149792.22元，税额8987.53元。费用总计:1905360.00元(含税，大写:壹佰玖拾万零伍仟叁佰陆拾元整)，其中不含税金额1797509.43元，税额107850.57元。

本合同总价包括管理人员和服务人员的人工费（工资、社保、福利等）、节假日加班费、员工培训费、办公经费、员工食宿费、清洁材料、保洁设施设备及工具、工程维修设施设备及工具、劳保及人身意外保险费，企业法定利润、财务费用、管理费用和税金及乙方认为需要的其他一切费用。同时，西咸大厦办公区公共区域内每月维修费用（含材料、配件、器械租赁等）不足 2000 元（含2000 元）的全部由乙方承担，该部分维修费用亦已包含在本合同固定总价内。

乙方必须严格按照甲方要求合理配置物业管理服务人员，且须根据业务需要自行配置必要工作工器具，相关人员配置成本、工器具采购及维护成本均已包含在本合同固定总价内，甲方不额外支付任何相关费用。

本合同总价为固定不变价格，不受市场价格、人工成本、材料价格等任何因素变化的

影响，若出现任何费用遗漏（除甲方书面新增服务外），均由乙方自行承担，甲方不额外支付任何费用。对 2000 元的维修费用责任界定不清的，由甲方聘请专业机构或厂家出具报价单加以确定。若乙方擅自以任何名目要求甲方增加费用，甲方有权拒绝支付，且视为乙方违约，按合同总价的 5%支付违约金。

## 三、款项结算

### （一）服务费按月结算

每月结束后 5 个工作日内，甲方对乙方当月服务进行考核，考核标准详见甲方书面制定的《物业服务月度考核细则》（作为本合同附件），考核完成后出具结算意见单，明确考核得分、扣款金额及依据。乙方须在收到结算意见单后 3 个工作日内确认，无异议的，依据结算意见单申请物业结算费用；有异议的，须在 3 个工作日内提交书面复核申请及相关佐证材料，逾期未提交视为认可考核结果，复核期间不影响扣款执行。每月服务费用=月服务费－考核扣款，考核扣款直接从当月服务费中抵扣，乙方不得有异议。

### （二）支付方式

银行转账，乙方须提前向甲方提供合法、有效、等额的正式发票及完整的结算资料（中标通知书、服务合同、政府采购项目验收单、结算申请、考核意见单、服务记录等），甲方在收到完整、合格资料后15个工作日内完成支付；若因乙方资料不全、发票不合规导致支付延迟，责任由乙方承担，甲方不支付任何逾期利息，且有权顺延支付期限。

开户银行：重庆银行股份有限公司西安经济技术开发区支行

账号：870202029007471499

电话：/

传真：/

电子邮箱：/

乙方应保证其提供的银行账户为本合同唯一收款账户，应确保该账户合法准确有效，如发生变更，应提前十个工作日书面通知甲方。否则因乙方银行账户的不准确性，或变动账户后不及时告知甲方，而给甲乙双方造成任何损失和责任，均由乙方承担赔偿责任。

本项目资金由甲方统一安排，付款时间如有迟延，乙方应予理解并同意待甲方财政资金到位予以保障后支付，乙方对此不作违约对待。

## 四、服务保证

### （一）乙方应提供详细的服务标准和服务承诺

服务标准应当符合国家、行业和地方相关物业服务标准，且不得低于招标文件、投标文件及乙方承诺的标准。乙方须在合同签订后 7 个工作日内，向甲方提交可量化、可考核的详细服务标准及服务承诺，经甲方书面确认后作为本合同附件，若行业标准、地方标准更新，乙方须在标准更新后 10 个工作日内调整服务标准，报甲方确认后执行，不得擅自降低标准。若乙方未按确认的服务标准提供服务，视为乙方违约。

**（二）在服务期限内**

乙方不得干扰或阻碍甲方对该办公区域和公共区域的正常使用，不得擅自占用、挪用办公区域及公共区域的场地、设施设备，不得擅自开展与本合同无关的经营活动。若乙方违反本条约定，每次须向甲方支付违约金 2000 元，造成甲方损失的，另行全额赔偿，甲方有权责令乙方立即整改，整改不到位的，甲方有权单方解除合同。

**（三）乙方在提供物业服务时因维修、养护、管理不当或未尽义务**

导致甲方或第三方人身损害或财产损失的，应承担全部责任和费用（包括但不限于医疗费、误工费、财产损失费、诉讼费、律师费等）。乙方须为所有物业服务人员购买足额的人身意外保险，若因乙方未购买或保额不足导致服务人员伤亡，相关费用及责任由乙方自行承担，与甲方无关；若因乙方服务人员故意或过失导致甲方或第三方损失， 乙方须承担连带赔偿责任。如因甲方聘请的第三方维修维保单位服务时因维修、养护、管理不当或未尽义务导致甲方或第三方人身损害或财产损失的乙方不承担任何责任，若甲方聘请第三方维修维保单位服务系乙方不履行合同义务导致，则乙方对此应承担责任。

**（四）服务质量具体要求**

乙方提供的物业服务须严格遵循以下具体质量要求，未达标的视为乙方违约，按对应条款或考核细则承担违约责任：

1. 综合行政服务：组织架构完善、人员配置足额达标，培训计划落地执行，每月培训不少于 1 次，年度专业培训不少于 4 次；沟通对接高效，甲方提出的需求、意见 24 小时内响应，3 个工作日内出具处理方案并反馈，反馈率 100%；服务日志、各类记录完整规范，提交及时率 100%。
2. 建筑管理服务：维修响应及时，紧急维修 1 小时内到场，一般维修 24 小时内到场，维修合格率 100%，维修人员联系方式（姓名：　　联系电话：　　）；每日巡检全覆盖，巡检记录真实完整，无漏检、虚检，隐患发现及时率 100%，甲方抽查

合格率 100%；区域内标识完好、清晰，损坏、模糊标识上报及更新及时率 100%。

3. 设施设备维保服务：按约定频次完成各类设施设备巡检，巡检记录、维保记录完整规范；给水、排水、供配电等常规设施设备完好率不低于 98%，故障处理及时率 100%；对第三方维保单位的进行监督管理，合格率 100%；配合甲方委托的专业单位完成高资质要求维保项目，配合到位率 100%。
4. 清洁管理服务：各区域清洁按约定频次执行，大厅、休息厅每日不少于 3 次，楼梯、过道每日不少于 2 次，地下停车库每日不少于 1 次，绿化区域每周不少于 1 次；清洁区域无垃圾、无污渍、无杂物、无积水、无异味，清洁合格率 100%；垃圾分类收集、及时清运至指定地点，每日不少于 2 次，垃圾中转站清洁、消毒每日不少于 2 次，有害垃圾处置合规率100%。
5. 安保消防服务：保安人员持证上岗、统一着装，24 小时值守，出入登记、核查规范率 100%；每日巡逻不少于 6 次，巡逻路线、频次符合约定，巡逻记录真实完整；突发事件 5 分钟内响应，处置规范、上报及时；消防设施每日巡检，完好有效率 100%，每年消防演练不少于 1 次，演练记录完整规范；消防隐患发现及整改及时率 100%。
6. 节能管理服务：建立、健全节能管理制度和用能系统操作规程。加强用能系统和设备运行管理、巡视检查，配合乙方及第三方做好设施设备节能管理，推行低成本、无成本节能运行措施。合理设置电梯及照明灯具的开启数量和时间。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。配合乙方及第三方做好节能改造工作。按照相关规定严格落实物业服务区内各种垃圾的收集、分类、中转。
7. 车辆存放和出入及人员的出入管理服务：工作人员持卡出入，乙方工作人员穿制式服装戴胸卡上岗;出入登记。货运车辆的出入检查。
8. 装饰装修管理服务：现场的协调配合和监督管理。协助相关手续的办理。收集相关信息、评定效果。
9. 会议室、宣传平台管理：会议室会议服务、音响保障、多媒体系统运行、保养、检测、维护和管理。会议室的卫生保洁。会前、会中、会后会场物品摆放、茶水供应、门迎等服务。液晶显示屏等及其附件的检查、检修、保养、维护和管理。特定办公室（由甲方指定）的卫生保洁。
10. 其它：外来人员接访管理。配合乙方对物业管理服务区域内节日庆典布置。物业管理服务区域内控烟。物业管理服务区域内各物业运行、维护、数据等档案资料收集、分类、整理和管理。

### （五）服务日志与巡检记录要求

乙方须每日填写服务日志、设施设备巡检记录、安保巡逻记录等各类相关记录，明确服务内容、执行人员、执行时间、执行结果及异常情况。每周一上午 10 点前提交上周所有记录，每月 5 日前提交上月记录汇总报告，甲方有权随时核查记录真实性、完整性，若发现记录虚假、遗漏、不规范，每次扣除违约金 1000 元，累计 3 次及以上的，视为乙方严重违约，甲方有权扣除当月服务费的 20%，并责令乙方整改。

### （六）投诉处理要求

乙方须设立专门的投诉对接人及投诉电话，公示于服务区域显眼位置（投诉电话号码：　　）。接到甲方或第三方针对物业服务的投诉后，须在 12 小时内响应，24 小时内处理完毕，并向投诉人及甲方反馈处理结果；复杂投诉最长处理期限不得超过 3 个工作日，需提前向甲方书面说明情况及处理进度。投诉处理满意度不低于 95%，若未按要求响应、处理或反馈，每次扣除违约金 500 元，造成甲方或第三方损失的，另行全额赔偿。

## 五、双方的权利和义务

### （一）甲方权利义务

1. 对服务区域内的物业服务事项有知情权和监督权。对工作中不负责任、违反管理规定的人员，有权提出辞退要求，情况属实，乙方应无条件予以执行。
2. 审定和认可乙方制订的年度物业服务方案、年度服务计划、年度维修维护计划。乙方提交的各项方案、计划，须在提交后 7 个工作日内获得甲方审核确认，甲方提出修改意见的，乙方须在 3 个工作日内修改完善并重新提交，逾期未完善或未重新提交的，视为乙方未履行义务，甲方有权扣除当月服务费的10%。
3. 监督、检查乙方的各项方案和计划的实施，并对乙方按照合同约定履行物业服务的情况进行定期（月度、年度）考核和不定期抽查，每次考核采取计分方式，以物业管理费为基数，综合指标评分90以上的全额支付（含90分），90-85分的支付95%费用（含85分），60-85分以下的支付90%费用（含60分），60分以下的不支付。若乙方服务质量连续三个月考核分值均在60分以下，未达到甲方满意，甲方有权单方提前解除合同，并不承担任何法律责任。乙方须积极配合，如实提供服务记录、巡检记录、培训记录等相关资料，不得拒绝、阻碍甲方检查，不得隐瞒服务瑕疵。若抽查发现乙方未按约定履行服务，甲方有权责令乙方立即整改，整改不到位的，按考核细则加重扣款，情

节严重的，视为乙方违约。

4. 按照合同约定向乙方支付物业服务费（因乙方违约导致扣款的除外）。

5. 法律、法规规定的其他权利义务。

6. 甲方有权对乙方服务人员的到岗情况、资质情况进行不定期抽查，抽查频率每月不少于 1 次，乙方须积极配合，提供相关人员资质证明、考勤记录等资料，拒绝配合或资料虚假的，每次扣除违约金 1000 元。

**（二）乙方权利义务**

1. 根据有关法律、法规的规定和合同的约定，在服务区域提供物业服务，有权按合同约定向甲方收取物业服务费用，但不得擅自提高收费标准、增加收费名目（除甲方书面新增服务外）。乙方提供的物业服务须严格遵循甲方的各项管理制度、保密制度，不得泄露甲方工作秘密、办公信息、人员信息及相关数据，不得向第三方泄露本合同内容及甲方相关资料。

2. 结合实际情况，编制年度物业服务方案、年度服务计划、年度维修维护计划等，各项计划须明确具体执行节点、责任人、考核标准及保障措施，报甲方确认后严格执行，未按计划执行的，视为乙方违约，甲方有权扣除当月服务费的 10%-20%。

3. 及时向甲方通报有关物业服务方面的重大事项（包括但不限于设施设备重大故障、服务人员重大变动、安全事故、泄密风险、第三方投诉等），重大事项须在发生后1小时内书面通报甲方，逾期通报的，每次须向甲方支付违约金 1000 元，造成甲方损失的，另行全额赔偿；接受甲方对物业服务内容和质量标准的监督、考核，对甲方提出的整改要求，须在指定期限内完成整改，并提交整改报告，经甲方验收合格后方可。

4. 合同依法解除、协商解除、单方解除或者期满终止时，乙方应当按照有关规定和合同约定，在 15 个工作日内完成退出物业服务工作，并按甲方要求办理全部移交手续，移交内容包括但不限于服务记录、巡检记录、维修维护档案、设施设备清单及相关资料等，移交清单经甲方确认后双方签字备案。若乙方逾期移交、移交资料/物品不全或损坏，甲方有权扣除剩余合同价款作为违约金，不足部分有权向乙方追偿，乙方须承担因此给甲方造成的全部损失（包括但不限于甲方临时聘请其他物业公司的额外费用）。

5. 法律、法规规定的其他权利义务。

6. 人员配置专项义务：乙方必须严格按照乙方要求合理配置物业管理服务人员，确保人员数量、资质、岗位适配性满足本合同及乙方实际业务需求，不得擅自缩减、降低人员配置标准。乙方须按本合同约定及投标承诺，足额配置服务人员（详见附件2），所

有人员信息乙方须在合同签订前 3 个工作日向甲方报备，提供入职人员档案、身份证复印件、员工花名册以及对应照片、保险、健康证明、无犯罪记录证明等，资质齐全，信息真实可核查；人员信息及时上报，变更人员需提前 3 个工作日向甲方上报。

7. 所有须持对应资质证书上岗的岗位乙方所提供人员必须持证上岗。（工程人员持电工证/电梯作业证等，安保人员持保安证），且薪酬待遇符合《陕西省最低工资规定》及本地物业服务行业薪酬标准，乙方需按月向甲方报备人员考勤及薪酬发放记录， 确保人员稳定及薪酬合规；人员缺岗率不得超过 5%，缺岗时需在 24 小时内安排替补人员到岗。
8. 禁止转包分包义务：乙方不得将本合同项下的物业服务擅自转包给第三方，不得将主体服务内容分包给第三方。确需将非主体、辅助性服务分包的，须提前 15 个工作日向甲方提交书面申请，明确分包单位资质、服务范围、分包协议，经甲方书面同意后，方可分包给具备相应资质的单位。擅自转包、分包的，甲方有权单方解除本合同，乙方须支付合同总价 10%的违约金，并赔偿甲方全部损失；分包单位缺乏相应资质、服务质量不达标、违约的，由乙方承担全部连带责任。
9. 设施设备工具投入义务：乙方须配备足够的清洁、维修、安保等设施设备及工具（具体清单经甲方确认后作为本合同附件），确保满足服务需求，定期对设备工具进行检修、维护，设备工具完好率不低于 98%。若因设备工具不足、损坏导致服务无法正常开展或服务质量不达标，乙方须在甲方指定期限内补充、维修、更换，费用自行承担，同时每次扣除违约金 1000 元，造成甲方损失的，另行全额赔偿。
10. 能遵守采购人的保密管理制度，乙方在服务期内组织员工进行保密培训，培训次数不少于 2 次，并向甲方提供相关培训过程资料。
11. 乙方对物业服务团队的生产安全、人身安全负全部责任。
12. 乙方工作团队要严格执行物业服务标准和制度，定期向甲方汇报服务团队履职情况。乙方所聘工作人员发生任何性质的安全事故由乙方负全责。
13. 配合甲方开展装修改造工作，承担“事前审核、事中监督、事后验收”职责。

## 六、验收

### （一）验收依据

1. 招标文件、投标文件、澄清表（函）；
2. 本合同及附件文本（包括服务标准、考核细则等）；
3. 合同签订时及服务期内国家、行业及地方现行的标准和技术规范；

4. 甲方书面下达的服务指令、整改通知及双方确认的相关资料。

**（二）乙方应向甲方提交项目实施过程中的所有资料**

包括但不限于服务记录、巡检记录、维修维护记录、培训记录、安全记录、人员档案、费用明细、消杀记录、垃圾清运记录等，资料须完整、规范、真实，便于甲方日后管理和维护。若乙方提交的资料不全、虚假，甲方有权要求乙方在 3 个工作日内补充、更正，逾期未完成的，视为验收不合格，按本条第一款约定处理。

## 七、服务承诺

以投标文件、澄清表（函）、本合同及随服务的相关文件为准，乙方承诺投标文件、澄清表（函）中的全部服务承诺（包括服务标准、人员配置、响应时限等）均为本合同不可分割的组成部分，若乙方未履行任何一项承诺，均视为乙方违约，甲方有权按每项承诺扣除 5000-20000 元违约金（根据承诺重要程度确定），造成甲方损失的，另行全额赔偿。

## 八、违约责任

**（一）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，整改期限最长不超过 7 个工作日，整改后仍达不到约定服务标准的，除赔偿甲方因此造成的经济损失外，甲方有权对乙方进行经济处罚（处罚标准详见考核细则）；累计 3 次月度考核不合格，或 1 次季度考核低于 80 分，视为乙方严重违约，甲方有权单方解除合同，乙方须支付合同总价 10%的违约金，并赔偿甲方全部损失（包括但不限于甲方临时聘请其他物业公司的额外费用）。

**（二）甲方行为违约导致乙方未能完成服务内容**

乙方有权要求甲方在一定期限内解决，甲方须在 7 个工作日内完成整改，逾期未解决造成乙方经济损失的，应予以赔偿，但赔偿金额不超过当月服务费的 30%；乙方须提交充分、有效的证据证明损失存在，否则甲方有权拒绝赔偿。

**（三）乙方无正当理由提前终止合同**

除甲方不予支付剩余合同价款外，乙方还应向甲方支付壹拾万元作为违约金；同时，造成甲方经济损失的，应予以全额赔偿（包括但不限于甲方临时聘请其他物业公司的额外费用、场地设施设备损坏损失等），甲方有权将乙方列入不良合作名单，永不合作。

**（四）本项目服务人员发生窃密事件的**

属秘密级的，扣除乙方当月服务费用的 10000 元；属机密或绝密级的，甲方有权立即解除服务合同，乙方须支付合同总价 20%的违约金，并赔偿甲方因此造成的全部损失（包

括但不限于直接损失、间接损失、维权费用等），甲方有权将相关情况上报政府采购监管部门及相关司法机关，追究乙方及相关人员的责任。

**（五）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的，但乙方须在不可抗力发生后 1 小时内通报甲方，并在不可抗力结束后立即组织恢复服务，未履行通报、恢复义务的，仍需承担相应责任；不可抗力需经甲方及相关部门确认，否则乙方不得以此为由免责。
2. 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已书面告知甲方和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的，但乙方须提前 24 小时书面告知，明确停水、停电、停止使用的时间、范围及原因，未履行告知义务的，需承担相应责任。（除了因市政施工或不可抗拒的原因导致突发的停水停电）。
3. 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，但乙方须及时协助甲方联系相关责任单位处理，并做好记录，未履行协助义务的，需承担相应补充责任。
4. 其他非乙方责任给甲方造成损失的，乙方须提交充分、有效的证据证明自身无责任，否则仍需承担赔偿责任。

**（六）其他未尽事宜**

按《民法典》中的相关条款执行，若乙方存在本合同未明确约定但违反法律、法规或损害甲方权益的行为，甲方有权责令乙方整改，并要求乙方承担相应的违约责任，赔偿甲方损失。

**（七）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求**

甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任；同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚，乙方须承担因此产生的全部责任及费用，与甲方无关。

**（八）人员配置违约补充**

乙方未按本合同约定足额配置人员、人员资质不达标、擅自调整人员或人员稳定性不符合要求的，除按本合同相关条款扣除违约金外，甲方有权责令乙方限期整改，整改期间扣除当月服务费的 10%-30%（根据违约严重程度确定），整改后仍未达标的，视为乙方严重违约，甲方有权单方解除合同，乙方须支付合同总价 10%的违约金，并赔偿甲

方全部损失。

**（九）维修维保相关违约补充**

乙方未按本合同约定配合甲方委托的专业单位完成高资质要求维保项目，或未按约定执行维修改造项目、维修费用界定相关约定的，每次扣除违约金 1000-2000 元，造成甲方损失的，另行全额赔偿；维修响应不及时、维修质量不合格、巡检漏检或记录虚假的，按对应条款加倍扣除违约金，累计 3 次及以上的，视为乙方严重违约。

**（十）其他**

本合同中提及的全部责任，包括但不限于直接损失、可得利益损失、甲方支付给第三方的赔偿费用/违约金/罚款、调查取证费用、诉讼费用、律师代理费、保全费、保全保险费、鉴定费、公证费、公告费、差旅费以及因此而支付的其他合理费用。

## 九、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决；协商或调解不成的，任何一方均可依法向甲方所在地人民法院起诉，诉讼费用、律师费、保全费等相关维权费用由违约方承担。

## 十、合同生效及其他

1. 本合同自双方法定代表人或其授权的代理人签字并加盖公章之日起生效。
2. 本合同文本壹式肆份，每份均为正本，具有同等法律效力，甲、乙双方各收持贰份，如需报政府采购监管部门备案，由乙方负责办理，相关费用由乙方承担。
3. 如本合同有未尽事宜，以招标文件为准；招标文件未做要求的，由双方依法订立补充合同，补充合同须经甲方书面确认，与本合同具有同等法律效力；乙方单方面提出的补充要求，未经甲方书面同意，均无效。
4. 本合同约定的违约金、扣款，甲方有权直接从当月服务费或履约保证金中抵扣， 不足部分有权向乙方追偿，乙方不得有异议。
5. 服务期内，甲方有权根据实际需求，对物业服务标准、考核细则进行调整，调整后书面通知乙方，乙方须严格执行，不得拒绝，否则视为乙方违约。

附件1：专业考核表

附件2：人员配置表

（以下无正文）

（本页无正文，为《西咸新区2026年-2027年机关办公用房物业服务合同》签章页）

甲方：陕西省西咸新区开发建设管理委员会

（盖章）

法定代表人或

其授权的代理人：李湘 （签字）

日期：2026.3.24

乙方：陕西西咸新区城市服务集团有限公司

（盖章）

法定代表人或

其授权的代理人：张为少 （签字）

日期：

附件1:

# 专业考核表

年　月度

| 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 | 安全管理 | 基础要求 | 现场抽检合格率符合要求:<br>1.无脱岗.睡岗及不符合岗位规范的行为;<br>2.消防器材抽检合格率不低于98%;<br>3.保安员对工作内容及岗位标准认识清晰准确。 | 通过临时查岗.监控录像追溯等方式，发现一起，则本项不合格；每月抽检的消防器材设备，抽检合格率低于98%，则不合格；（注：已报修的不计入合格率计算） | 2 | |
| 2 | 安保基础管理质量 | 服务素质 | 保安员工培训上岗，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2名在岗保安员:<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 | 2 | |
| 3 | | 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%。 | 2 | |
| 4 | | 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 | 2 | |
| 5 | | 服务素质 | 保安员工培训上岗，具备较高的服务意识和职业素养，对岗位职责和标准操作流程有正确认识。 | 抽查5名在岗保安员:<br>询问其接受培训的详情(时间.内容等);<br>注：如发现未接受培训的上岗保安员，则该项不合格； | 2 | |
| 6 | | 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。 | 2 | |
| 7 | | 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。 | 2 | |
| 8 | | 安全岗位用具和保安器材用具管理 | 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。 | 2 | |
| 9 | | 中控室管理 | 中控室环境良好，监控设备和消防设备运转正常，相关记录完整 | 中控室内无杂物.无乱堆乱放现象，监控.消防设备无异常，记录完整;否则相应减分 | 2 | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 进出管理 | 人员进出管理 | 楼宇出入口人员出入查询 | 测试安全岗位对进出人员的识别检查来访人员登记情况是否规范，出现不规范现象则不合格 | 2 | |
| 11 | | 物品进出管理 | 物品出门条保存完整，有相关人员确认 | 抽查当月出门条存档(20份)，如出现2份以上不符合要求的出门条，则该项不合格 | 2 | |
| 12 | 消防管理质量 | 消防管理规范性 | 建立义务消防队并保证其有效 | 检查人员名单和架构表，无相关制度或制度不更新则不合格 | 2 | |
| 13 | | | 施工符合消防管理规范 | 抽查施工单位动火作业是否有符合流程的申请文件存档，如没有则不合格 | 2 | |
| 14 | | | 消防器材.防汛物资.应急照明灯具等应急消防器械齐全，固定位置摆放整齐 | 检查消防应急物资柜是否完好，按要求数量配置配备，并且正常合格有效。抽查5个点，完好率低于95%不合格 | 2 | |
| 15 | | | 备用钥匙管理完好率 | 抽查钥匙与台帐相符合.记录是否完整 | 2 | |
| 16 | 突发安保事件 | 危险源识别 | 突发安保事件处理得当报告及时，重大事件应在10分钟内知会监管部门，突发事件接报后5分钟内赶到现场，按流程及时通知或协调相关部门处理； | 1.监管人员通过投诉.巡检.监控等途径得到管理区域内异常/突发/求助事件发生的消息；<br>2.监管人员通过现场记录物业公司实际到场时间，或事后调查等方式确认物业公司实际到场时间，如采用调查方式确认应通知物业公司有关人员参与；<br>3.行政监管部门对事件加以记录，得出项目考核结果； | 2 | |
| 17 | | | 安全设施报警（含火警.消防门.门禁等）3分钟内发现异常；发现或接报后5分钟内到达并控制现场； | | 2 | |
| 18 | | | 突发事件处理按预案及时规范处理，因及时或规范性而导致事件处理有严重后果的事件为零突发事件结束后，在1个自然日内提交书面报告给监管部门 | | 2 | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 19 | 保洁监管 | 制度 | 有规范管理制度，符合保洁服务水准及按照标准流程操作 | 检查清洁工作流程,并随机抽查在岗员工 | 2 | |
| 20 | | 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 | 2 | |
| 21 | | 清洁质量 | 抽查公共区域，办公区，卫生间清洁 | 抽查10个点，多于1个点不合格则本项不合格 | 2 | |
| 22 | | 消杀作业 | 有详细完整的消杀作业计划.实施记录.结果报告等；有效措施控制突发疫情，提供所用化学药剂安全说明，确保无二次污染等 | 审查记录的完整性 | 2 | |
| 23 | 前台服务 | 现场管理 | 突发事件上报及时并处理得当，无有效投诉； | 考核依据：无及时上报.无安抚举动行为，事后追溯为有效投诉的本项不合格 | 2 | |
| 24 | | | 前台无乱摆放现象，现场整齐有序，发生问题及时通知相关部门跟进.处理； | 考核依据：抽查非繁忙时，前台工作用品及行李摆放是否整洁有序；整点门厅等候区桌面及地面是否清理干净并已通知保洁人员 | 2 | |
| 25 | 基本要求 | 会务接待 | 1.所有会议室支持有力，无客户投诉；<br>2.客服中心各项服务周到，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.客服中心各项服务应当流程清楚，专业高效，投诉率低于1%； | 2 | |
| 26 | 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、接口同事的有效投诉的本项不合格 | 2 | |
| 27 | | | 接待资源安排妥当 | 考核依据：造成投诉累计3次 | 2 | |
| 28 | 会务服务 | 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次的； | 2 | |
| 29 | | 巡查效果 | 每次考核检查问题累计不超过5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 | 2 | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 30 | 专业指标 | 现场管理 | 对现场各项支持工作有效支持，未出现服务不及时或服务品质不满足活动要求的情况。 | 考核依据：各项支持工作客户投诉不超过3次。 | 2 | |
| 31 | | 服务效率 | 受理客户服务需求及时准确，按照流程及标准安排工作，无有效投诉 | 考核依据：投诉累计3次的； | 2 | |
| 32 | 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 | 2 | |
| 33 | | 室内墙面.天花完好 | 平整无污渍，无断裂.裂痕，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 | 2 | |
| 34 | | 室内地面.地毯完好 | 平整无破损，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 | 2 | |
| 35 | | 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 | 2 | |
| 36 | | 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，本项不合格 | 2 | |
| 37 | 配电设备 | 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 | 2 | |
| 38 | | 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 | 2 | |
| 39 | | 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 | 2 | |
| 40 | 安防设备 | 监控系统设备运行正常 | 监控系统各摄像机图像齐全、记录完整、回放清晰 | 抽查二天存储图像 | 2 | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 41 | | 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 | 2 | |
| 42 | | 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 | 2 | |
| 43 | | 重要机房有外来人员登记制度并有效实施 | 内容详细、准确，字迹清晰工整.有相关人签字 | 抽查当月5天《重点部位人员登记表》 | 2 | |
| 44 | | 配电柜 | 配电柜有“严禁合闸”等移动标识挂放点，工具.标识牌有固定位置摆放 | 2个机房 | 2 | |
| 45 | | 工具存储摆放 | 工具、器材分类、摆放整齐 | 检查机房内工具.物品，摆放杂乱该项不合格 | 2 | |
| 46 | | 设备房内环境的温.湿度 | 温度在40℃以下，相对湿度在40%-60% | 检测机房环境温湿度，如未达相关标准则不合格 | 2 | |
| 47 | | 设备房环境 | （卫生、防鼠等）符合规定，通风良好，挡鼠板安装牢固，合理布置粘鼠板 | 检查机房 | 2 | |
| 48 | 运行管理 | 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 | 2 | |
| 49 | | 系统图.机房规制度上墙.张贴设备卡 | 内容准确，粘贴规范.牢固，表面清洁无污染。 | 抽查设备房 | 2 | |
| 50 | | 值班人员掌握各类操作程序和应急处理预案 | 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 | 2 | |
| 得分合计 | | | | | 100 | |

**注：考核机制及目标**

考核机制为月度和年度考核：

1、月度考核：每月月底以书面形式向甲方提供当月服务总结和下月工作计划，并经甲方确认；

2、年度考核：每年 12 月 31 日，以书面形式向甲方提供年度服务总结和下年度工作计划，并经甲方确认通过。

3、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2:

# 艺墅大厦物业服务人员配置表

| 部门 | 职务 | 人员类别 | 人数 | 布岗情况 | 备注 |
|---|---|---|---|---|---|
| 客服部（8人） | 客服经理 | 管理人员 | 1 | 全面负责客服部各项服务工作的统筹安排及各类工作流程及标准的拟定完善 | |
| | 客服主管 | 管理人员 | 2 | 负责客服部各项服务工作的监督检查 | |
| | 客服员 | 作业人员 | 5 | 咨询接待、报修受理、需求协调、档案管理、会议保障、重点楼层服务 | |
| | 小计 | 8（人） | | | |
| 工程部（9人） | 工程经理 | 管理人员 | 1 | 全面负责工程部维修、运行、设施设备养护计划的编制审核及监管落实。 | |
| | 主管 | 管理人员 | 1 | 负责工程部维修、运行、设施设备养护计划的实施及执行验证。 | |
| | 音响师 | 作业人员 | 1 | 负责会议室设施设备的日常巡检、维护维修；负责会前各项设施设备的调试工作；负责会场现场的音响服务；LED屏的日常检修及维护。 | |
| | 文员调度 | 作业人员 | 1 | 负责日常工作的派单、跟进、统筹、记录，衔接需求、确保各类服务需求高效落地、各项工作有序推进 | |
| | 强电、综合维修工 | 作业人员 | 5 | 负责高低压配电系统、照明系统全周期维护，处理日常报修（如门锁、水龙头、墙面修补、办公家具小修），紧急维修（跑水、断电、电梯故障） | |
| | 小计 | 9（人） | | | |
| 保洁部（12人） | 保洁经理 | 管理人员 | 1 | 全面负责各项工作的统筹安排与协调督导及各类工作流程及标准的拟定完善 | |
| | 保洁领班 | 作业人员 | 1 | 负责保洁工作责任区域的划分、人员和作业时间的安排及对现场工作进行监督 | |
| | 保洁员 | 作业人员 | 10 | 负责各自责任区域的日常保洁工作；负责垃圾的分类收集，并协助清运清理；负责个人劳动工具的保管、维护；负责各类会议周围环境卫生的保障工作；协助工程部做好公建设施的报修；协助保安部做好安全防范工作。 | |
| 部门 | 职务 | 人员类别 | 人数 | 布岗情况 | 备注 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 小计 | 12（人） | | | |
| 保安部（11人） | 保安经理 | 管理人员 | 1 | 全面负责保安部的日常管理，制定部门各类计划并对落实情况进行监督检查 | |
| | 保安员 | 作业人员 | 10 | 负责人员、车辆、物品的出入控制，履行人员、车辆、物品出入登记制度。对临时来访人员，问清事由并持身份证、介绍信进行登记，填写《外来人员登记表》后，方可进入。大件物品出门必须凭各单位出具的物品出门清单（加盖单位公章），经对物品名称、数量核对无误后签字放行。禁止上访、拾荒、小摊贩、推销等闲散人员进入管理区域。对进出管理区域的外来机动车辆实行登记制度并做好出入车辆的引导工作。对上级领导来访车辆和消防、救护、天然气抢修、通信工程维修、垃圾清运车（须按规定路线行驶）等特种车辆确认后直接放行。 | |
| | 小计 | 11（人） | | | |
| 合计 | 40（人） | | | | |