

政府采购项目

市级机关凤城九路办公区2号楼办公（业务）
用房物业服务项目
服 务 合 同

（编号：GZX2026-0060）

甲 方：西安市集中办公区综合管理中心

乙 方：西安安居物业管理集团有限公司

2026 年 6 月

中国 西安

服务合同

采购单位（甲方）：西安市集中办公区综合管理中心
 中标单位（乙方）：西安安居物业管理集团有限公司

西安市市级单位政府采购中心就甲方所需服务，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，按照政府采购程序组织采购，确定乙方为市级机关凤城九路办公区 2 号楼物业服务项目（项目编号：XCZX2026-0060）成交供应商，负责为市级机关凤城九路办公区 2 号楼提供物业服务。依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及西安市市级单位政府采购中心采购文件、成交通知书，经甲、乙双方协商，达成如下合同条款。

一、合同标的物内容及数量

（一）项目概况

序号	服务名称	服务内容	计量单位	服务时间	总价款	备注
1	市级机关凤城九路办公区 2 号楼物业服务项目	物业服务	元	2026 年 09 月 01 日 -- 2029 年 1 月 31 日	8763220 元 (年度物业服务费用 3626160 元)	每年签订一次服务合同
合计	8763220 元					
说明	本合同期限为 2026 年 09 月 01 日至 2029 年 1 月 31 日					

（二）公共区域内的服务内容

序号	服务项	服务内容
1	行政支持方面	各局室领导的报刊、杂志办理及分发（密件除外）
2	建筑管理服务	1. 维修养护； 2. 巡检； 3. 标识更新。
3	设施设备维护管理服务	1. 设施设备巡检； 2. 设施设备油漆粉刷； 3. 给水设施设备；

序号	服务项	服务内容
		4. 排水设施设备； 5. 空调设施设备； 6. 供配电设施设备； 7. 地面（硬化地面、石材地面、木质地面）、墙面、门窗、顶面维护管理； 8. 照明灯具、开关及灯罩、亚克力板、天花板、洗手池、水龙头、主供排水、房门、配电柜、配电箱、灭蝇灯等维护（不含厨房操作间）； 9. 电梯运行管理及维护、保养； 10. 安防及消防管理； 11. 车辆停放系统维护管理。
4	清洁管理服务	1. 休息厅、大厅、楼梯、过道及外围保洁； 2. 玻璃窗、玻璃门、玻璃顶棚的保洁； 2. 电梯及电梯厅的保洁； 3. 卫生间、洗手间保洁； 4. 会议室、设备间的保洁； 5. 垃圾桶、果皮箱的保洁； 6. 办公区室外道路及人行道的保洁； 7. 标识、导示牌、宣传牌及信报箱的保洁； 8. 楼道、连廊、灯具、扶手及其配件的保洁； 9. 大门口保洁，室外栏杆及石材表面的保洁； 10. 地下车库的保洁； 11. 生活垃圾收集、分类和垃圾清运。
5	安保消防管理服务	1. 保安人员的组织建设； 2. 门卫； 3. 巡逻； 4. 突发事件应急处置。针对本项目可能发生的突发情况，提供应急预案措施（至少包括上访处置预案、安全防范预案、防疫预案、防汛预案、清雪除冰预案、突发情况处置预案）； 5. 其他安全防范措施； 6. 消防巡逻巡检、消防应急处置。
6	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. 加强节能系统和运行管理、维护保养、巡视检查，推行低成本、无成本节能措施； 3. 合理设置电梯开启数量和时间； 4. 应当使用高效节能照明灯具，优化照明系统设计，供应商配合采购人做好节能改造工作； 5. 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。
7	出入人员管理服务	1. 工作人员持卡出入，物业公司工作人员穿统一制式工装（每个工种服装统一）戴胸卡上岗； 2. 外来人员出入登记；

序号	服务项	服务内容
8	其它	1. 雨水、污水管道的疏通； 2. 病媒生物防治和消杀； 3. 地下车库车辆出入管理； 4. 外来人员接访及外来车辆管理； 5. 物业管理服务区域内禁烟管理； 6. 公共区域内绿植配备、绿植养护及定期更换； 7. 物业管理服务区域内物业档案资料收集、分类和管理。

二、服务要求

（一）总体要求

1. 物业服务须严格按照采购人要求的工作制度及工作流程，服从检查监督机制，确保各项服务内容安全落实；严格按照保密制度进行管理，制定具有要素齐全、符合实际、可操作性强的应急预案；提供标准化、专业化、精细化、品质化的服务，每月对所有物业服务人员进行不少于 4 次的培训。采购人对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权、协调权以及特殊情况下（如重大接待、突发事件、灾害天气等）的调配权。

2. 物业服务须严格落实物业安全责任，所聘用人员须按采购人要求持证上岗，要严格审查，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经采购人审定，在服务期内，如出现任何事故（如因操作不当引起的人身安全事故），须由供应商负责。同时，供应商的服务人员须听从西安市集中办公区综合管理中心管理人员调动指挥。

3. 供应商须按照采购人需求数量、规格、品种在办公区公共区域摆放绿植（不少于 68 盆，其中大型不少于 4 盆；中型不少于 32 盆；小型不少于 32 盆），并做好每周不少于一次的定期养护。

（二）人员要求

1. 项目所有人员均不得超过国家法定工作年龄。女性 55 周岁以内，男性 60 周岁以内。

2. 所有员工按工种统一着装，佩戴标志，规范标准服务用语，并按采购人需求持证上岗。

3. 关键岗位人员稳定，主要物业管理人員未經采购人許可不得隨意更

换。并且持有物业管理师证书。

4. 因采购人部分业务及岗位涉密，供应商员工（至少包括配备的管理人员、保洁人员、安保人员、维修人员）须在正式上岗前接受保密教育培训，培训合格后方可上岗服务。

5. 岗位配置如下：

部门	职务	人员类别	数量（人）	备注
综合服务部	项目经理	管理人员	1	大学本科学历
客户服务组	前台服务	作业人员	2	
保洁服务组	保洁人员	作业人员	17	
秩序维护组	秩序人员	作业人员	12	★提供 12 人的《保安员证》（提供证件扫描件）
消防维护组	消防中控员	作业人员	6	★提供 6 人的《消防设施操作员证》或《建（构）筑物消防员证》（提供证件扫描件）
工程维修组	维修电工	作业人员	2	★提供 2 人的《特种作业操作证》（高压电工作业）或《特种作业操作证》（低压电工作业）（提供证件扫描件）
	维修水工	作业人员	2	
合计	/	/	42	

6. 乙方紧急联系人：丁涛

联系电话：13991286699

（三）维修界面界定

该办公楼主体结构维修、楼体附属设施设备维修更换添配等维修作业由产权方委托乙方组织实施，因此而产生的费用由产权方承担。办公区公共区域及户内维修，维修费用 < 3000 元的由乙方负责，维修费用 ≥ 3000 元的由产权方负责，维修作业由乙方组织实施。

（四）服务标准

序号	工作事项	工作内容	服务标准
----	------	------	------

序号	工作事项	工作内容	服务标准
1	房屋及设施设备维修管理	1、做好房屋及设施设备的维护维修管理工作，保持办公楼及设施设备完好，尽可能延长其使用寿命； 2、房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等部位要做好日常养护维修。	1、确保办公楼(区)房屋的完好和正常使用。 2、建立设施设备台账及维护计划，合格率 96%以上。 3、及时完成各项零修任务，零修合格率 100%，一般维修任务不超过 24 小时，并建立回访记录。
2	给排水和供暖系统运行维护	做好办公楼（区）室内给排水和供暖系统的设施，如水处理设备、换热器、水泵、管道、管件、阀门、水嘴、卫生清洁具、排水管、透气管及疏通水封设备及其附属构筑物的日常养护维修，保证其正常运行使用。	1、建立正常供水和供暖管理制度，保障水质符合国家标准、防止跑、冒、滴、漏，对室内供水和供暖系统管路进行日常清洁卫生。 2、定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内排水系统通畅。 3、及时发现并解决故障，维修合格率 100%，故障排除不过夜，做好节约用水工作。
3	供配电系统运行维护	做好办公楼（区）供电系统低压电气设备、电气照明装置的日常维护，保证其正常运行使用。	1、对供电范围内的电器定期巡视维护和重点检测，建立台帐、维修记录，做到安全、合理、节约用电。 2、建立严格的电器维修制度和配电房管理制度，维修人员必须持证上岗。 3、建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率 100%。 4、加强日常维护检修，公共照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电安全。 5、管理和维护好办公楼照明设施。
4	电梯运行维护	做好电梯运行管理及维护工作，定期对机房设备、井道系统、轿厢设备进行的日常维护和检修。	1、建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，电梯按规定时间运行，安全设施及附属设施完好，轿厢、井道保持清洁。 2、严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，定期配合电梯维保单位进行维修保养，每月覆盖 1 次。 3、电梯出现故障，接到报修后维修人员应在 20 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。
5	安防消防服务	做好服务区域安防、消防系统的日常管理，并配合维保单位做好系统维护和问题处理。	1、严格执行国家法律法规，建立安防消防管理制度，并做好相应的管理工作。

序号	工作事项	工作内容	服务标准
			2、每月对消防箱进行检查，确保各种配件完好，灭火器压力正常，发现问题及时统计上报，重大节日前对消防设施设备进行检查。 3、每季度至少进行一次消防演练。如遇突发应急事件，及时上报，同时按突发事件预案实施。 4、监督并配合安防消防维保单位做好系统维保和故障处理。
6	环境卫生管理	对楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所、道路等做好日常清洁保洁，根据大楼内外墙、地面所用石材性质配合采购人进行必要的清洁养护。做好垃圾等废弃物清理等工作。	1、建立和落实环境卫生管理制度，环卫设施齐备。 2、实行标准化清扫保洁，专人负责检查监督楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、茶水间、内外墙面等，所有公共区域保持清洁，不得堆放杂物，无废弃物、污渍，卫生间洁净无异味。 3、对公共场所和周围环境定期进行预防性卫生消毒。垃圾实行袋装化，及时清运，确保卫生整洁。 4、大楼内外墙、地面所用石材的清洗养护一年二次。
7	垃圾分类及清运	对垃圾分类设施进行管理，健全分类标识，规范收运处置，强化系统管理。	1、实行生活垃圾分类制度，建立垃圾分类及清运台账。 2、楼内垃圾分类、定点存放，无乱堆放现象，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。
8	除“四害”管理和卫生消毒	经常保持室内外环境卫生，科学消杀，消灭蚊、蝇、鼠、蟑螂的孳生条件。	1、采取综合措施消灭老鼠，鼠密度用粉迹法测定不得超过 1%。 2、严格控制室内苍蝇孳生地，办公室、大厅、走廊、及室内公共部分都应达到基本无蝇。 3、采取综合措施杀灭蟑螂，房间蟑螂侵害率不得超过 5%，有蟑螂房间的成虫数不得超过 5 只。 4、严格控制室内外蚊虫孳生，逐步做到有蚊房间的蚊数不得超过 3 只。 5、在化学防治中，注重科学合理用药，不使用国家禁用的药品。

序号	工作事项	工作内容	服务标准
			6、灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准。科学有效地进行卫生消毒。
9	协防管理	办公楼（区）来人来访证件检验、登记等；门卫、守护和巡逻，车辆停放管理及公共秩序维护，治安及其它突发事件处理等管理等。	1、门岗值班人员 24 小时值守，8 小时立岗，严格验证制度，杜绝闲杂人员进入办公区域。 2、每两小时巡逻 1 次，做好巡逻记录，及时发现和处理各种事故隐患，迅速有效的处理突发事件。 3、做好地下车库停车系统的维护及车辆停放管理。 4、协助做好大型会议接待安保工作。

（五）甲方区域的自行管理内容

1. 区域内的房屋维护与管理，包括：

- ①区域内配置办公设施保修期后的维修、养护；
- ②区域内甲方自有设备，如网络交换机、适配器等。

2. 区域内的公共秩序管理，包括：

- ①配合物业管理区域内突发事件的处理；
- ②协助属地公安机关对区域内紧急突发事件的处理。

3. 区域内消防安全管理，包括：

- ①应遵守乙方制定的消防管理制度；
- ②如需二次消防改动请按照《装修手册》中有关消防相关内容规定；
- ③接受乙方及政府主管部门的消防业务指导监督检查，对不符合要求事项，应按乙方或政府主管业务部门的要求进行整改直至达到相应要求；
- ④制定区域内的消防应急预案，但不能与乙方制定的大厦消防应急预案相冲突。

4. 甲方紧急联系人：曹一哲

联系电话：13289288399

三、服务条件

（一）服务地点：西安市未央区朱宏路辅路与凤城九路交汇口长安国金中心2号楼

（二）服务期：总服务期为29个月（自2026年09月01日至2029年1月31日），每年签订一次服务合同。本年度为第一个服务期，合同期限为2026年09月01日至2027年08月31日。

四、合同价款

（一）合同总价款为人民币¥[8763220]元（人民币大写：[捌佰柒拾陆万叁仟贰佰贰拾元整]）。其中年度物业费用（1年）共计人民币¥[3626160]元（人民币大写：[叁佰陆拾贰万陆仟壹佰陆拾元整]）。

（二）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、办公区公共区域绿植配备、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，物业服务所需之低值易耗品，办公区日常宣传品制作及因宣传工作需要所产生的其它费用，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。人员的工资、社保、福利等必须符合国家及省、市相关法律法规所规定的标准要求。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

五、款项结算

（一）甲方每季度向乙方支付物业服务费用。每季度服务费用=合同总价÷29个月×3个月-奖惩预留金（总物业服务费÷29个月×3×1%）。

（二）双方在合同签署后，甲方每月月末对乙方服务质量进行考核，乙方须在当月考核结束后3个工作日内，向甲方缴纳当月考核金，乙方无正当理由拒不缴纳考核金，甲方有权扣除当季物业服务费用总额的10%；乙方连续三个月无正当理由拒不缴纳考核金，甲方有权解除《服务合同》，并通过公开招标另行确定物业服务保障企业。

（三）甲方每季度向乙方支付一次物业服务费，在季度末支付物业服务费时，乙方应向甲方提供当季服务费用正式发票（增值税普通发票，具

体税率以国家税务机关的规定为准），甲方收到发票之日起 10 个工作日内向乙方支付该季度物业服务费。

（四）西安市集中办公区综合管理中心每月将对市级机关各集中办公区物业服务保障考核情况进行排名，连续三个月排名垫底的物业服务保障企业，将处以季度物业服务费 5% 的处罚（乙方应在下季度物业服务费支付前缴清）；连续三个月考核排名均列第一的物业服务保障企业，将予以季度物业服务费 1% 的奖励，甲方将在年终统一给予奖励。

乙方指定的银行账户如下：

账 号：513011510000013050

账户名：西安安居物业管理集团有限公司

开户行：西安银行股份有限公司朱雀路支行

办公区特殊活动所产生的费用由甲方另行支付。

（三）能源费：

电费：按照国家电网工商业电价浮动据实结算；

水费：人民币 5.8 元/吨。

如遇政府相关部门对电费、水费及供暖等能源费用进行调整，物业有权对电费、供冷服务费、供暖服务费收费标准进行调整，对此甲方同意并保证配合。

（四）水电气等能源费用由乙方代缴，甲乙双方按约定定期由乙方开具相关票据，甲方向乙方支付水电气相关费用。其中，水电费用每半年据实结算，天然气费用于年度合同期限截止前据实结算。

六、双方权利和义务

（一）甲方权利和义务

1. 有权使用公共地方和公共设施设备，但须遵守相关管理规定和履行相应的义务。
2. 检查监督考核乙方物业管理的服务实施情况。
3. 有义务积极配合乙方或政府相关部门的消防突击检查。

4. 遵守《服务手册》及物业制定的物业管理规章制度，由于违反相关管理制度，由此对其它业主/使用人带来影响时，应停止违规行为，并承担由此造成的实际直接经济损失。

5. 甲方根据物业管理服务考核实施办法对乙方物业服务进行考核，考核结果将作为付款的主要依据，考核办法详见附件。甲方有权适时对西安市集中办公区综合管理中心物业服务保障工作考核办法及评分细则按照国家、省、市标准化要求进行修订。

6. 按时足额向乙方缴纳物业服务费、能源费及其它应付费用。

（二）乙方权利和义务

1. 根据有关法律法规及《服务手册》的规定，制定有利于办公区的物业管理服务规章制度。

2. 对甲方违反《服务手册》及相关物业管理服务制度的行为，可采取劝说、警告、制止、限期整改及经济处罚或上报政府部门等措施，以利于办公区的管理。

3. 依据本合同条款向甲方收取物业服务费及相关费用。

4. 采取必要合法合理的有力措施以遵守政府对本大厦的管理要求，并有权要求甲方配合这些措施的实施，由此给甲方带来的不便或影响，乙方不承担责任。但是，如果乙方采取的措施超过必要合理限度或者是违法的，甲方有权不予配合，如因此给甲方造成任何损失的，乙方应承担赔偿责任。

5. 有权要求甲方参与并积极配合乙方组织的消防演练、培训工作，甲方应尽量积极配合。但是，如果甲方有合法合理的特殊情况不能参与配合乙方组织的消防演练、培训工作，乙方应允许甲方不参与，甲方不必为此承担任何责任。

6. 编制共用部位、公共设施设备、附属建筑物、构筑物的年度维修保养计划。对涉及甲方使用区内的维修保养计划，乙方应按月度计划提前通知甲方，并要求甲方按双方事先约定的维保时间和形式进行，甲方应给予配合。

7. 由于甲方入驻后自行装修造成的空调室内温度波动、排水管道堵塞等造成甲方损失的，乙方不承担责任，若甲方上述行为给其他业主造成损失的，应向其他业主赔偿。

8. 乙方履行本合同项下相关设施、建筑物、设备等的维修义务的响应时限应为接到甲方通知后 24 小时内。

9. 乙方承诺其具有履行本合同项下服务的合法有效的营业范围、资质和能力，否则，乙方应向甲方承担相应的法律责任。

10. 乙方承诺其制定的《服务手册》以及各类物业管理服务规章制度是公平合理的并且符合相关国家、地方法律法规规定，如否，甲方有权不予遵守并要求乙方进行修改而不必为此承担任何责任。乙方应将《服务手册》以及各类物业管理服务规章制度的文本及其更新版本（如有）及时告知并提供给甲方，否则甲方不对违反上述规章制度承担任何责任。

七、质量保证

（一）公共部位、公共设施设备的维修、维护和管理

1. 公共部位、公共设施设备的维修保养；
2. 公共设施设备实施专人管理，随时保证可正常运行的能力；
3. 大厦外观保持完整无损、清洁卫生（外墙清洗每年不少于两次）。
4. 实行 24 小时报修值班制度，急修 10 分钟内到达现场，一般维修 30 分钟内或在双方约定的时间到达现场，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 90%以上。

（二）公共环境卫生的维护和管理

1. 派人定时清扫，专人流动保洁；
2. 垃圾定点堆放，定时清运；化粪池定期清掏无堵塞；
3. 绿化布局优美，无枯枝黄叶缺株死苗大面积裸土等现象；
4. 定期进行防虫除害工作，每次工作开展之前提前公示。

（三）公共秩序的维护和管理

1. 人防技防相结合，24 小时监控和 24 小时值班巡逻；

2. 无因管理责任导致的重大治安事件、刑事案件的发生。

（四）交通秩序与车辆停放管理

1. 专人管理、适时疏导、定点停放、停放有序；
2. 无因管理责任导致的交通事故发生。
3. 房屋装饰装修管理无乱搭乱建、乱凿乱砸、无施工扰民现象。

（五）消防安全管理

1. 消防设施设备实施专人管理，随时保证可正常运行的能力；
2. 消防监控室24小时不间断值守；
3. 定期举行消防培训与演练，无因管理责任导致的消防事故发生。

八、验收

（一）服务内容完成后先由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方（必要时请有关专家）进行最终验收，验收时乙方应派员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。验收合格后，填写政府采购项目履约验收单（一式伍份）作为对服务的最终认可。政府采购项目履约验收单送采购代理机构一份，并据此退还履约保证金。

（二）乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

（三）验收依据：

1. 采购文件、采购响应文件、澄清表（函）；
2. 本合同及附件文本；
3. 国家相应的标准、规范。

九、违约责任

（一）在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

（二）甲方无正当理由逾期向乙方支付物业费，应给予乙方相应的经济赔偿。

（三）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，逾期未整改或者经一次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，乙方赔偿全部损失。因甲方行为违约导致乙方未能完成管理服务内容，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期不解决的，乙方有权终止合同。造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应的经济赔偿。

（四）未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包第三方承担。

（五）乙方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《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（六）未尽事宜由双方遵照《民法典》协商补充。

十、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十一、争议解决

（一）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，协商不成的按下列第2种方式解决：

1. 提交西安仲裁委员会仲裁；
2. 依法向甲方住所地人民法院起诉。

（二）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十二、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议，并经鉴证方确认后生效（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

十三、合同生效及其他

1. 本合同自签订之日起生效。
2. 本合同一式捌份，甲方持肆份，乙方持贰份，鉴证方持壹份，西安市财政局政府采购管理处备案壹份。本合同甲、乙、鉴证各方签字盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。
3. 如本合同有未尽事宜，以采购文件为准，采购文件未做要求的，由双方依法订立补充合同。

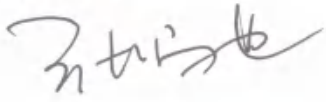
十四、其他事项

（一）西安市市级单位采购中心作为集中采购代理机构对合同进行确认。

（二）西安市财政局政府采购管理处在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

（三）单一来源采购文件、单一来源采购响应文件、澄清表（函）、成交通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

（四）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商并经鉴证方确认后签订政府采购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

甲 方	乙 方
	
西安市集中办公区综合管理中心 （盖章）	西安安居物业管理集团有限公司 （盖章）
住所：西安市凤城八路109号市行政中心5号楼	住所：西安市浐灞生态区金桥二路2566号浐灞金融城A座7层。
邮编：710018	邮编：710038
法定代表人： 	法定代表人： 
授权代表（签字）：	授权代表（签字）： 
电话：	电话：17791803629
传真：	传真：88071696
	开户银行：西安银行股份有限公司朱雀路支行
	帐号：513011510000013050
日期：2026 年 6 月 29 日	日期：2026 年 6 月 29 日

附件 1:

西安市集中办公区综合管理中心 物业服务保障工作考核办法

为规范市级机关院外集中办公区物业管理服务活动，实现物业管理服务目标，维护甲乙双方的合法权益，根据《民法典》、《物业管理条例》、《机关事务管理条例》，结合办公区物业管理服务实际，制定本考核方案。

一、考核目的

通过对物业服务企业的考核，调动物业服务企业积极性、主动性、创造性，以达到规范物业管理服务行为，稳定物业服务质量，促进物业管理服务向精细化方向发展，为广大干部职工提供优质高效的服务保障，营造干净、优美、舒适的办公环境。

二、考核领导小组

组 长：西安市集中办公区综合管理中心副主任

副组长：西安市集中办公区综合管理中心综合管理科负责人、资产运行科负责人、服务保障科负责人

成 员：相关工作人员

三、考核类别、内容及标准

西安市集中办公区综合管理中心物业服务考核工作根据物业服务保障工作周期、大项任务、重点工作等要素分为年终（半年）考核、月度考核、日常考核、专项考核和满意度考核。考核内容包含但不限于物业管理服务区域内设施设备及建筑的运行、检查、维修、养护、检测、校验和管理（不含外部设施设备的维修），雨水、污水管道的疏通；场地及楼宇外立面和楼顶层的卫生清洁，垃圾收集、分类和清运；所有场地的病媒生物防治和消杀；公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理，突发事件应急处置管控，公共卫生安全防范与处置工作；所有设施设备及建筑的能源节约；车

辆停放管理；装饰装修管理；特约服务；物业档案资料收集、分类和管理等物业管理服务项目，以及工作执行力、安全隐患处置、投诉处置等。具体如下：

（一）年终（半年）考核

1. 基本要求

1.1 物业服务保障人员上岗时须统一服装和佩戴统一标志，按要求佩带设备。

1.2 物业服务企业须配置安全管理所需的设施设备，包括安保设备、防爆器材等。

2. 安保管理

2.1 物业服务企业须严格执行出入人员、大件物品、车辆出入和停放管理制度。安保人员须按指定时间和路线对相关区域进行巡查，重点区域、重点部位和重点设备按需求增加巡查频次。

2.2 物业服务企业须定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的全面性、适宜性、可操作性（包括但不限于：突发停电应急预案、突发跑水应急预案和电梯困人应急预案等）。

2.3 物业服务企业须在显著位置张贴平面疏散示意图，定期开展防火检查、巡查，及时消除隐患，定期组织消防安全宣传和培训，开展灭火和应急疏散演练。

3. 维修管理

3.1 物业服务企业须定期检查房屋结构建筑部件附属构筑物的使用状况，大风、暴雨等极端天气之前应进行应急检查。

3.2 接到使用单位报修后，一般 15 分钟内赶到现场，紧急情况（如停水、停电、管道渗漏水等）10 分钟内赶到现场，并开展事后回访。物业服

务人员接待报修人员时，应态度礼貌和气、用语应文明规范、维修说明应易懂。

3.3 报修、维修记录登记规范详实，易损、易坏件备件充足，备件库房干净整洁。

4. 设施设备管理

4.1 物业服务企业须定期对设施设备进行巡检，确保设施设备运行安全稳定，并符合相关安全规范。

4.2 物业服务企业须建立现场管理、设施设备台账及年度预防性维护保养计划，配备符合要求的运行维护专业技术人员，定期更新设施设备台账，设施设备维修完好率达到 100%。

4.3 物业服务企业须配置先进、安全性能可靠的作业工具，所有工作器具应建立台账、责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格。

4.4 物业服务企业须定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理，针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案。

4.5 物业服务企业须根据设施设备管理需要，明确巡检路线、巡检范围、巡检周期、巡检内容和巡检要求，如实记录设施设备运行参数及运行状况；发现问题须及时向物业管理单位报告，并及时组织维修，做好记录；特种设备由专业机构进行维修养护。

5. 节能管理

5.1 物业服务企业须进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训，并配合相关处室在醒目处张贴节能节水标识提示。

5.2 物业服务企业须应根据工作性质、气候变化和物业管理单位或使用单位需求，制定合理、可行的节能运行计划。

5.3 公共耗能设备管理责任到人，无长明灯、长流水等浪费情况（应急灯除外）。

5.4 公共区域垃圾须分类收集。垃圾分类投放工具配备齐全、标识明确，并建立垃圾分类台账。

6. 保洁管理

6.1 物业服务企业须建立健全保洁管理机制，明确保洁服务人员职责及服务范围；制定保洁、消杀等作业的具体操作规程。

6.2 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，现场应设置“小心防滑”、“正在清洁”等安全标识及安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

6.3 物业服务企业须根据不同部位保洁需求，以日常保洁和专项保洁相结合的方式开展保洁作业。

6.4 保洁作业所使用的拖布、抹布、应根据保洁区域的不同，使用不同颜色进行区分。

6.5 开展 2 米及以上高空保洁作业时，现场应至少两人操作，且保洁主管必须在场；3 米以上外墙、外立面应由专业机构进行清洁。

6.6 物业服务企业须定期进行卫生消杀，采取综合措施消灭“四害”，并做好记录。

7. 会务管理

7.1 会务服务人员应仪容仪表整洁、举止端庄得体、语言精练准确、服务礼仪规范。

7.2 物业服务企业须对会务服务人员进行岗前培训和会务服务系统性培训。

7.3 物业服务企业须制定会务服务工作程序及岗位职责,包括但不限于以下方面: 会务服务人员行为规范、会务服务人员工作程序、会务服务资料准备、会务常见突发事件处理等。

7.4 会务服务人员须做好会议前、中、后管理服务,以及会议室预订相关工作。

8. 人员管理

8.1 物业服务企业须按服务合同约定数量配备物业服务保障人员。

8.2 物业服务保障人员需持证上岗,各工位人证相符。

8.3 物业服务企业须按规定落实人员考勤签到并登记规范。

8.4 服务保障人员个人卫生保持干净整洁,人员精神面貌、礼仪礼节、服务态度规范。

8.5 物业服务企业须制定宿舍管理制度;宿舍物品整洁无异味,按要求摆放整齐,衣物放在整理箱;严格管理宿舍用电安全,宿舍内无违禁活动。

8.6 物业服务企业须制定办公室管理制度,并室内悬挂;遵守办公室管理制度,办公室无大功率电器,不存放非办公用品。

8.7 物业服务企业须合理制定人员培训方案、计划,并按照培训计划组织人员培训,培训学习软件资料留存规范完整。

8.8 物业服务企业须经常组织应急预案学习、演练,保证物业服务保障人员对各类预案掌握清楚。

9. 值班管理

认真做好值班信息收集汇总上报工作,积极与办公区内各单位值班人员联系,做好办公区内的巡查工作。如遇突发紧急事件,应及时启动应急预案,立即向办公区负责人、中心领导进行汇报,并按照预案采取有效应对措施。

10. 信息报送及大项、重点工作落实管理

10.1 物业服务企业须按要求落实日、周、月工作信息报送制度。工作信息报送及时、有效，每月有效报送工作信息（美篇）不少于 2 次。

10.2 物业服务保障企业须服从西安市集中办公区综合管理中心、办公区日常管理及工作安排。

10.3 物业服务保障企业须对西安市集中办公区综合管理中心、办公区安排的工作按时、按量、按质完成。

10.4 物业服务保障企业须积极、主动配合西安市集中办公区综合管理中心安排的大项、重点工作。

11. 随机走访

考核人员对各办公区入驻单位进行现场随机走访，邀请服务对象现场打分（满分 5 分），并征求意见建议，打分取平均分计入月考核总分。

（二）月度考核

1. 总体要求

1.1 服务保障人员上岗时应着统一服装、佩戴统一标志，并按要求佩戴设备。

1.2 物业服务企业须配置安全管理所需的设施设备，可包括安保设备、防爆器材等。

1.3 服务保障人员须具备相应岗位职业资质要求，并持证上岗。

1.4 物业服务企业须落实人员每年体检制度，上岗人员须身体状态良好。

1.5 物业服务企业须落实人员考勤制度，考勤记录规范详实。

2. 工作台账管理考核

2.1 物业服务管理

2.1.1 物业服务企业须对出入人员、外来车辆、施工人员、信访人员等情况登记，登记记录规范、完整、详实。

2.1.2 物业服务企业须对监控、中控等各类值班情况登记，记录内容规范、完整、详实。

2.1.3 物业服务企业须对设施设备巡查、维护、工程维修、回访等情况登记，记录内容规范、完整、详实。

2.1.4 物业服务企业须对会务服务、回访情况登记，记录内容规范、完整、详实。

2.1.5 物业服务企业须对保洁消杀、消毒情况登记，记录内容规范、完整、详实。

2.1.6 物业服务企业须制定年度消杀工作计划，消杀药物应符合国家农药管理要求，消杀药物供应商应具有有效资格证书，消杀工作计划应包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容。

2.1.7 物业服务企业须根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁、红火蚁等消杀防治工作。

2.1.8 物业服务企业须委托有资质的第三方消杀公司进行专业消杀及灭“四害”工作，专业消杀和灭“四害”工作有记录，记录内容规范、完整、详实。

2.1.9 物业服务企业须定期对物业服务区域进行安全检查，并对安全检查情况登记，记录内容规范详实。

2.2 人员管理

2.2.1 物业服务企业须制定宿舍管理规范制度，并室内悬挂。

2.2.2 物业服务企业须坚持每日晨检制度，晨检记录规范详实。

2.2.3 物业服务企业须坚持人员每年体检制度，体检不弄虚作假。

2.2.4 物业服务企业须对物业服务人员出勤情况进行考勤，考勤记录规范详实。

2.3 学习培训

2.3.1 物业服务企业须结合西安市集中办公区综合管理中心要求和物业服务工作实际，制定年度、月度培训计划。

2.3.2 物业服务企业须合理制定突发紧急事件应急预案，应急预案包括但不限于火灾、跑水、停电、停水、信访、传染病防控、中暑、极端天气等应急预案齐全，可操作性强，人员掌握清楚。

2.3.3 物业服务企业须严格按照培训计划组织人员开展培训及应急演练，培训及演练相关软件资料（会议记录、参会人员、现场照片及效果反馈等）记录完善详实。

3. 现场工作情况抽查考核

3.1 安全保卫

3.1.1 物业服务企业须对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领导；对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，应及时劝离，必要时通知公安机关进行处理；当发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以暂扣，并立即上报物业管理单位按相关规定进行核实和处理。

3.1.2 物业服务企业须对公务和工作人员车辆实行号码登记，电子扫码进入车库；其他外来人员车辆（含摩托车、自行车）按指定的位置进行停放。

3.1.3 物业服务人员值班期间应遵守操作规程和保密制度，其他人员进入监控中心或查阅监控记录，应经授权人批准。

3.1.4 物业服务人员收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应立即确认，情况属实时，应立即启动应急预案，并填写相关记录。属于误报时，查明误报原因并填写相关记录。

3.1.5 物业服务人员应按指定时间和路线对相关区域进行巡查，重点区域、重点部位和重点设备宜增加巡查频次；巡查期间应重点对可疑人员和设备出现异常情况进行检查和处置，如设施异响、异味。

3.2 设施设备巡查

3.2.1 物业服务企业须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；定期对消防通道和安全出口进行检查，保持畅通。

3.2.2 物业服务企业须制订房屋的年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，房屋维护保养记录齐全；定期对办公楼（区）附属构筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，保持功能完好，并引导物业使用单位正确使用房屋；

3.2.3 物业服务企业须定期检查房屋使用状况，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施；大风、暴雨等极端天气之前须对房屋使用状况进行应急检查。

3.2.4 物业服务企业须每月巡视 1 次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件；每月检查 1 次外墙贴饰面和雨篷、空调室外机支撑构件等。

3.2.5 物业服务企业须每月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等；每半月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃楼梯、通风道等。

3.2.6 物业服务企业须在每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等；汛期每半月巡查 1 次、非汛期每季度巡查 1 次、每年检测 1 次防雷设施。

3.2.7 物业服务企业须每半月巡查 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠、景观及雨、污水管井、化粪池等配套设施。

3.3 设施设备维修

3.3.1 物业服务企业须建立现场管理、设施设备年度预防性维护保养计划，配备符合要求的运行维护专业技术人员，设施设备维修完好率达到 100%，保证设施设备运行安全稳定，并符合相关安全规范。

3.3.2 物业服务企业须配置先进、安全性能可靠的作业工具，所有工作器具应建立台账，责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格。

3.3.3 物业服务企业须根据设施设备管理需要，实行巡检制，明确巡检路线、巡检范围、巡检周期、巡检内容和巡检要求，如实记录设施设备运行参数及运行状况。发现问题及时向物业管理单位报告，并及时组织维修，做好记录。

3.3.4 特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务人对其监督并进行日常管理。

3.3.5 定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理，针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案。

3.3.6 维修作业完成后，及时对维修项目进行回访。

3.4 空调维护管理

3.4.1 物业服务企业须建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。

3.4.2 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。

3.4.3 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间定期进行巡查，确保安全和运行正常。

3.4.4 物业服务企业须定期对空调通风系统进行检查维护、清洗、消毒，确保运行正常。

3.4.5 物业服务企业须保证冷温水管道保温设施、防腐油漆无破损，户外管道支架无腐蚀，管道温度计、压力表、传感器和电磁阀完好无损、无故障，表面分色、流向指示清晰明确，各类泵压力计指示正常，泵芯无超标准滴漏，泵台架无锈蚀。

3.5 电梯维护管理

3.5.1 物业服务企业须建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等标准或制度。

3.5.2 物业服务企业须委托取得相应电梯维修项目许可的单位进行维保，并与维保单位签订维保合同，约定维保期限、要求和双方的权利义务，并要求维保单位每 15 日至少进行一次保洁、润滑、调整 and 检查，并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养。

3.5.3 物业服务企业须配置取得特种设备作业证的电梯安全管理人员，对电梯维保单位进行监督，对电梯日常运行进行管理，并做好电梯运行巡检与记录。

3.5.4 物业服务企业须在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息，电梯年检测证和维护保养记录完整。

3.5.5 电梯困人时，应立即启动电梯困人应急预案；每季度进行不少一次电梯应急演练。

3.5.6 轿厢运行平稳，无明显无抖动、摆动或异响现象；轿厢外各层按键、显示灯完好，楼层显示正确；轿厢门开关正常，防水措施严密；轿厢电风扇、照明、按键、各类标志和楼层显示灯完好，楼层显示正确；每层召唤键工作正常。

3.6 给排水维护管理

3.6.1 定期对所有支架、管路等进行养护，以防锈蚀；控制开关无损坏，线路接口无松动、锈斑；仪表显示清晰正确，重要仪表设定刻度处有标注，报警系统（包括超高水位溢流装置及湿式报警阀）运行正常；定期对机械传动部位进行清理、润滑工作。

3.6.2 定期对排水管进行疏通、清污，保持室内外排水系统通畅，每年汛前对雨（污水）井、屋面雨水口等排水设施进行检查。雨、污水管井排水畅通，井底沉淀物不超出 5cm，井盖无污物、无缺损、无丢失。

3.6.3 水泵运行平稳、无异响，无渗、漏水现象发生；各类阀门完好，无漏水、锈斑；有明显功能、工作状态标识；管道分色、流向明晰，无防腐油漆、保温层破损现象发生；蓄水池检修口上锁，泻水管口安装防虫纱网；污水泵电源电缆无老化，浮球阀工作灵活。

3.7 保洁管理

3.7.1 物业服务企业须建立相关管理机制，明确保洁服务人员、职责及服务范围；制定保洁、消杀等作业的具体操作规程。

3.7.2 定期进行预防性卫生消杀，采取综合措施消灭“四害”，并做好记录。

3.7.3 对所使用的拖布、抹布、应根据保洁区域的不同，使用不同颜色进行区分。

3.7.4 每月进行 1 次除尘，每年 1 次对铝扣板吊顶进行清洁，无积尘、无蛛网；每周至少保洁 2 次，门窗表面无污迹、无灰尘、干净、整洁；楼梯过道无积尘、无蛛网；楼顶、雨棚等每月至少清扫 1 次，雨季期间每月至少清扫 2 次；每月至少巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫，无垃圾杂物，无青苔，无积水。

3.7.5 每月对电梯轿厢不锈钢保养不少于 1 次；每半年对电梯塑胶地面进行起蜡打蜡，厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。

3.7.6 防爆器材柜保持良好使用状态，设施设备维护保养及时。

3.7.7 灯具、空调出风口等表面干净，无尘无污迹每半年进行1次清洁；属高空作业范围的外墙及景观灯等每年保洁2次。

3.7.8 烘手器、阀门、龙头等保持亮洁，设备完好。

3.8 会服管理

3.8.1 会议服务人员须按规定登记会议服务需求信息，主要包含会议名称、会议类型、会议时间、会议地点、参会领导、参会人数、所需设施设备、会议物品摆放及布置要求等，安排会议服务人员。

3.8.2 大型或重要会议应制定接待方案，根据办会方要求在门口、电梯口等场所设置告示牌，在指定区域做好迎接工作，并做好突发情况的应急准备。

3.8.3 会议服务人员若因故提前离开，应告知办会人员并做好接替人员的交接工作。

3.8.4 参会人员离开后，应立即检查会议室内有无遗留物品，如有应及时归还失主，如不能及时送还，应妥善管理并做好登记，同时通知会议主办单位。

3.8.5 会议室地面无积水、无明显污渍，无纸屑等杂物，无脚印；门窗无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁，窗台清洁明亮，无积尘；墙面无积尘、蜘蛛网、无乱涂乱画；玻璃保持亮洁。

3.8.6 照明、影音设备损坏维修、更换及时；电源、网络、音视频等明线整齐、相对固定。

3.9 消杀管理

3.9.1 每月至少开展1次环境消毒，特殊时期的环境消毒频次按防疫要求另行规定。

3.9.2 消毒产品应符合国家卫生健康部门要求，在确保消毒效果的前提下，尽量选择对人体伤害小、对物品破坏少、对环境污染小的消毒产品。

3.9.3 环境消毒区域包括但不限于以下区域：会议室、电梯、洗手间等人群密集或通风不良的密闭空间；垃圾集中收集点等重点室外公共区域。

3.9.4 按规定落实消杀工作，消杀区域包括但不限于以下区域：物业管理区域内的各人行通道、各楼层的电梯口、公共洗手间及楼宇周围；垃圾桶、污水井等室外公共区域；雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域。

3.10 节能管理

3.10.1 物业服务企业须对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传和岗位技术培训，配合相关处室在醒目处张贴节能节水标识提示。

3.10.2 物业服务企业须根据工作性质、气候变化和物业管理单位或使用单位需求，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数，制定合理、可行的节能运行计划。

3.10.3 物业服务企业须设立能源管理岗位，制定节能目标落实节能奖惩制度。

3.10.4 按规定开启、关闭路灯及景观照明；保证照明设施完好，无损坏、断亮。

3.11 垃圾分类

3.11.1 按相关部门要求规范购置垃圾桶，垃圾桶及放置区域贴标识。

3.11.2 垃圾分类投放工具配备齐全、标识明确；垃圾桶须在指定位置存放，并摆放整齐、保持干净。

3.11.3 垃圾分类严格、清理及时，无过夜和堆积。

3.12 服务态度管理

3.12.1 服务保障人员须服从管理，不顶撞管理人员。

3.12.2 正确对待投诉、无抵触情绪。

3.12.3 端正服务态度，不和就餐者发生争执。

3.12.4 严格落实请示报告制度，遇有问题或突发情况及时逐级报告。

3.12.5 接受任务果断，落实要求到位。

4. 中心专项工作落实情况考核

4.1 信息报送

物业服务企业须按要求落实日、周、月工作信息报送制度。工作信息报送及时、有效，每月有效报送工作信息（美篇）不少于 2 次。

4.2 值班值守

4.2.1 工作日夜间或法定节假日人员值班安排合理，部门负责人及项目经理联络畅通；能妥善处置值班期间各类应急事件、突发事件，认真做好值班信息收集汇总上报工作。

4.2.2 值班人员值班期间须落实好值班值守要求，部门负责人、项目经理须保持手机 24 小时开机状态，保证联络通畅。

4.3 投诉建议

4.3.1 入住单位工作人员现场投诉的意见建议，经核实确认无误的。

4.3.2 智联机关 APP 平台投诉的意见建议，经核实确认无误的。

4.4 考核及其他工作任务落实

4.4.1 服务保障企业须及时对专项检查、日常考核、月度考核指出的问题进行整改，并反馈整改情况。

4.4.2 服务保障企业须按要求落实西安市集中办公区综合管理中心安排的重点工作、大项任务。

5. 随机走访

考核人员对各办公区入驻单位进行现场随机走访，邀请服务对象现场打分（满分 5 分），并征求意见建议，打分取平均分计入月考核总分。

（三）日常考核

1. 安全保卫管理

1.1 服务保障人员须着装统一并佩戴标志。

1.2 服务保障人员须对出入办公区域的非办公人员、车辆及进出办公区的大件物品进行核实、记录。

1.3 服务保障企业须标示车辆行驶路线，对进出办公楼的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅；禁止载有易燃、易爆等危险物品的车辆进入办公楼（区）。

1.4 巡查中发现异常情况，应立即查明并现场处置，如现场无法处置，应按程序上报并记录。

1.5 突发事件发生时应立即启动应急预案，协同物业管理单位和使用单位迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。

1.6 服务保障企业须在监控中心安排专人 24 小时值守；并按要求对办公区进行巡更。

2. 设施设备维修管理

2.1 服务保障企业须定期对办公区楼宇主体结构、设施设备及楼宇附属设施（含附属构筑物、道路、户外设置物、标识标牌等）进行巡检。

2.2 工程维修人员须统一着装，态度礼貌和气，用语文明规范。

2.3 准确及时受理报修事宜，并在约定时限内通知相关部门及时处理物业服务对象的报修维修项目；发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时上报，协助物业管理单位或使用单位联系相关单位进行维修。超出保修期的，应及时配合物业管理单位或使用单位进行维修。

2.4 接到使用单位报修后，一般 15 分钟内赶到现场，紧急情况（如停水、停电、管道渗漏水等）10 分钟内赶到现场，若约定维修时间需在约定

时间前到达现场，并开展事后回访。接待报修人员，态度应礼貌和气，用语应文明规范，维修说明应易懂。

2.5 及时完成日常维修，大中修项目应报告物业使用单位，物业使用单位按规定对房屋进行维修管理，做好房屋报修、维修和回访记录。

2.6 设备运行期间每 2 小时巡检一次，并记录在案；运行中突发故障，做好上报工作，维修人员必须在 15 分钟内赶到现场处理故障。

2.7 停、检修电梯时，须提前告示后方可执行（紧急情况除外），并在电梯最底层轿厢门外设置警示标牌。

2.8 每日动态巡检供水设施设备，如发现跑、冒、滴、漏现象，应及时进行处理。如遇供水单位限水、停水，应按规定及时通知办公楼（区）内工作人员。

2.9 非专业操作人员不得调整各种开关和控制参数，如保温水箱温度和太阳能集热器出水口的温度。

2.10 常用备件是否齐全。

2.11 每半月巡视 1 次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件；每半月检查 1 次外墙贴饰面和雨篷、空调室外机支撑构件等；每半月巡查 1 次公共区域的门、窗、玻璃楼梯、通风道等；每半月检查 1 次公共区域的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等；每半月巡查 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠、景观等；每半月检查 1 次雨、污水管井、化粪池等配套设施；每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等；汛期每半月巡查 1 次、非汛期每季度巡查 1 次、每年检测 1 次防雷设施。

2.12 要求维保单位每 15 日至少对电梯进行一次保洁、润滑、调整和检查，并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养。

3. 节能管理

3.1 服务保障企业须主动配合办公区开展各类节能宣传活动。

3.2 物业服务人员须熟练掌握智慧照明、空调等系统操作方法。

3.3 公共耗能设备管理须责任到人，无长明灯、长流水等浪费情况（应急灯除外）。

4. 垃圾分类管理

4.1 服务保障企业须按要求配备垃圾分类投放工具，标示标识明确。

4.2 服务保障企业须按要求开展公共区域垃圾分类、中转、清运。

5. 卫生保洁及绿化管理

5.1 公共区域墙面、地面、窗台等保持干净整洁、无积尘积水。

5.2 定期保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等区域，保洁冲洗过程中，现场应设置“小心防滑”、“正在清洁”等安全标识，防止对作业人员或他人造成伤害。

5.3 保洁工作须根据不同部位保洁需求，采用日常保洁和专项保洁相结合的方式；保洁工具（拖布、抹布等）根据保洁区域不同进行分区分色分类。

5.4 开展 2 米及以上高空保洁作业时，现场应至少两人操作，且主管必须现场，3 米以上外墙、外立面应委托专业机构进行清洁。

5.5 地面无积尘、水迹、痰迹等污迹，无纸屑、烟头、等杂物及废弃物，无积水，无污水流溢；墙面无积尘、蜘蛛网，无乱涂乱挂现象；道路及广场内无明显泥沙、污垢、纸屑、石子、烟头、痰渍等杂物；门牌、标识牌、垃圾桶、墙面控制开关、路灯等设施设备无蜘蛛网，表面无明显积尘、印迹，无乱张贴。玻璃雨棚定期擦拭，无蜘蛛网，无明显积尘、印迹；天台、连廊、护栏无蜘蛛网，无明显积尘、印迹，无纸屑等垃圾及杂物；门窗无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁；玻璃、镜面保持亮洁，护栏、踢脚线、墙群无印迹、积尘，保持亮洁；卫生间地面无污迹、积尘、杂物、水迹；

面盆、水池无污垢；隔板、墙面无印迹、积尘；墙面无积尘、蜘蛛网、乱涂乱挂。门窗、隔板无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁；镜面、洗手台面干净无水渍、洗手盆无污垢。小便池上方物品摆放有序，整洁；及时清理小便池杂物；大、小便池和马桶内不得有明显污渍。

5.6 地面每日至少清洁 1 次，确保无垃圾杂物，无积水；各种标志、宣传栏等表面干净，无积尘无水印，每日至少清扫 1 次，保持干净，无杂物无积水，无乱摆乱放现象；每日至少擦拭 1 次轿厢门、面板，扶梯扶手、两侧挡板，清拖 1 次轿厢地面、扶梯阶梯表面。

5.7 标识、指示牌每周清洁 1 次，确保干净、无浮尘；扶手栏杆每日清洁 1 次，确保干净、无浮尘；台阶每周至少清洁 2 次，确保无污渍、无积尘、无杂物；门前台阶每周至少清洗 3 次；垃圾桶上方烟蒂及时清除，每周集中清洁石子；垃圾箱门锁关闭、锁好，每日对垃圾桶表面清洁 1 次，桶内垃圾每日至少倾倒 1 次，垃圾桶表面无浮尘、污渍，内部无满溢。每季度至少对垃圾桶进行 1 次彻底清洁；消火栓、报警器、各类开关等表面干净，无尘无污迹，每周进行 2 次清洁；每月至少开展 1 次环境消毒，特殊时期的环境消毒频次按防疫要求另行规定；保洁柜保持日常清洁、物品完好，内部无积尘。

5.8 公区门窗每周至少保洁 2 次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁；无积尘、无蛛网；每月进行 1 次除尘，每年 1 次对铝扣板吊顶进行清洁，无积尘、无蛛网。

5.9 每半年对电梯塑胶地面进行起蜡打蜡，厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物；每月 1 次对电梯轿厢不锈钢进行保养。

5.10 楼顶、雨棚等每月至少清扫 1 次，雨季期间每月至少清扫 2 次；每月至少巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫，无垃圾杂物，无青苔，无积水。

5.11 灯具、空调出风口等表面干净，无尘无污迹每半年进行 1 次清洁；属高空作业范围的外墙及景观灯等每年保洁 2 次。

5.12 低值易耗品补充及时，无短缺或提前回收情况。

5.13 卫生间内无孳生四害及蝇虫类问题。

5.14 广场污染物须及时清理，每天第一次须在 8:30 前完成，无垃圾杂物，无污渍、无积水，干净整洁。

5.15 对服务区域内加大卫生巡查，及时捡拾纸屑烟头等垃圾，周一到周五一小时全覆盖巡检一次。

5.16 消杀工作作业前应提前告知入驻单位消杀时间、地点、范围，明确注意事项等信息，并提前放置消杀警示标识；消杀作业完毕后应将器具、药具统一清洗并在指定地点保管。灭鼠 1 周后撤回饵料。

5.17 按要求配置公共区域绿植，并及时维护或更换。

6. 会务管理

6.1 接到平台信息后，并与办会单位取得联系，基本确定会议需求，给予答复（能否满足办会需求、商定备会时间）。

6.2 会议服务人员接到会议通知后，确认会议服务信息并进行会前准备。如会议主题、座次安排、设备调试、茶水准备等；准备工作完毕，会议服务人员应通知办会人员进行检查确认。

6.3 一般情况下，应提前 30 分钟到场备会，能够协助办会方做好会务文件等物品摆放，按照办会方要求做好多媒体及电视电话系统安装的配合工作，做到干净、整洁、有序；会议期间随时关注参会人员需求，根据现场情况提供茶水、导引、设备调试、突发事件处置等服务；会议中场休息时，会议服务人员应及时清理桌面卫生等；会后应及时进行会场清理和物资归位，并报告会议管理人员；会议结束，及时在平台将会议室状态调整为“空闲”状态。8 小时内完成回访，无法处理的意见应及时报告。

6.4 会议召开过程中，不得擅自离岗、脱岗，服务人员应动做规范，服务贴心周到（到水时间掌握，话筒开关、音量调整、空调温度调整）；会议服务人员若因故提前离开，应告知办会人员并做好接替人员的交接工作。

6.5 参会人员离开后，应立即检查会议室内有无遗留物品，如有应及时归还失主，如不能及时送还，应妥善管理并做好登记，同时通知会议主办单位。

6.6 会议室桌、椅、沙发摆放整齐，表面无灰尘、污渍及杂物，抽屉内无杂物；除办会期间外，随时保持桌椅横、竖一条线。

6.7 候会室沙发摆放整齐、干净整洁，提前开启空气清新器。调音人员应具有会议室设施设备维修保养的基本知识，能够判断并处置简单的故障。

6.8 桌椅、单色LED屏和会议系统等设施设备出现故障及时处置并记录报备，严重问题在第一时间进行维修。

6.9 会务服务人员不得讨论传播会议具体内容。

6.10 每周组织一次会议室设施设备检查，发现问题及时报告并解决。

6.11 会务服务人员须仪容仪表整洁、举止端庄得体、服务流程规范员服务态度热情、耐心。

6.12 物业保障企业须按要求配置会务保障物品，确保物品齐全。

7. 人员管理服务质量

7.1 物业服务人员须干净整洁、保持良好的精神状态，服务热情周到，微笑服务，不发生争吵。

7.2 物业服务人员须工作态度端正，服务过程耐心细致，用语文明，不说脏话。

7.3 严禁与入住单位人员及外来人员发生争执。

7.4 物业服务保障企业须根据季节、重点工作、大项任务等因素合理安排各类应急预案培训、演练，物业服务保障人员对应急预案掌握清楚。

8. 信息报送及大项、重点工作落实管理

8.1 物业服务保障企业须按要求报送各类信息。

8.2 物业服务保障企业须服从西安市集中办公区综合管理中心、办公区日常管理及工作安排。

8.3 物业服务保障企业须对西安市集中办公区综合管理中心、办公区安排的工作按时、按量、按质完成。

8.4 物业服务保障企业须积极、主动配合西安市集中办公区综合管理中心安排的大项、重点工作。

（四）满意度测评

西安市集中办公区综合管理中心每季度对餐饮服务保障企业餐饮服务保障情况进行一次满意度测评，满意度 $\geq 95\%$ 为优秀， $93\% \leq \text{满意度} < 95\%$ 为良好， $90\% \leq \text{满意度} < 93\%$ 为合格，90%以下为不合格。

（五）专项考核

西安市集中办公区综合管理中心根据季节变换、重点工作部署、大项任务安排等因素不定期组织考核领导小组对餐饮服务保障企业进行专项考核（具体考核内容、考核方式、分值情况见专项考核表），并对专项考核成绩进行评比打分。

四、考核打分

实行百分制考核，由六部分构成（年终按所占比例折算总分）。

1. 年终考核（20%）：年终时，由综合管理中心结合各办公区日常考核情况、服务保障企业全年工作开展情况进行打分。年终考核得分按 20% 的占比计入年度综合考评得分。

2. 半年考核（20%）：半年时，由综合管理中心结合各办公区日常考核情况、服务保障企业全年工作开展情况进行打分。半年考核得分按 20% 的占比计入年度综合考评得分。

3. 月考核（30%）：综合管理中心按月对物业服务单位开展月考核（详见《西安市集中办公区物业考核评分表》），全年 12 次月考核得分取平均分，按 30% 的占比计入年度综合考评得分（平均分=全年月考核得分总和÷考核次数）。

4. 日常考核（15%）：西安市集中办公区综合管理中心各办公区管理办公室对物业服务单位开展日常考核（详见《市级机关 XX 办公区物业服务日常考核表》），全年日常考核得分取平均分，按 15% 的占比计入年度综合考评得分（平均分=全年日常考核得分总和÷日常考核次数）。

5. 满意度测评（10%）：每季度进行一次满意度测评，测评结果由综合管理中心进行统计汇总〔满意度≥95%的为优秀，93%≤满意度<95%的为良好，90%≤满意度<93%的为合格，满意度在 90%以下的（不含 90%）为不合格。全年 4 次满意度测评得分取平均分，按 20% 的占比计入年度综合考评得分（平均分=全年满意度测评得分总和÷考核次数）。

6. 专项检查（5%）：安全生产、节约能源、垃圾分类等专项检查，全年专项检查考核得分取平均分，按 5% 的占比计入年度综合考评得分（平均分=全年专项检查考核得分总和÷考核次数）。

7. 年度综合考评得分 = 年终考核得分 × 20% + 半年考核得分 × 20% + 12 个月月考核得分之和 ÷ 12 × 30% + 全年日常考核得分总和 ÷ 考核次数 × 15% + 满意度测评得分总和 ÷ 4 × 10% + 专项检查评分之和 ÷ 检查次数 × 5%。（服务期不满一年的按实际服务月数计）。

五、一票否决

因自身原因有下列情况的，实行一票否决，每次视情缴 5000-100000 元考核金。

（一）因物业服务有关措施履行不到位，出现 5 人及以上较大集体公共卫生安全事故的。

（二）因管理不善，发生严重盗窃、人身伤害、重大火灾等安全事故或刑事治安事件的。

六、奖惩

（一）奖励

奖励分日常奖励、奖惩预留金发放和考核金发放三部分。

1. 日常奖励

1.1 服务保障企业全年满意度调查平均分 $\geq 95\%$ 奖励 1000 元； $93\% \leq$ 全年满意度调查平均分 $< 95\%$ 的奖励 500 元。

1.2 积极主动为服务，优质服务得到领导充分肯定，奖励 2000 元。

1.3 服务单位或个人通过智联机关 APP 平台、书面形式、赠送锦旗或其他形式对物业服务提出表扬的，表扬次数不累计，每种感谢形式最多奖励 1000 元。

1.4 创新性服务举措，服务质量得到显著提升、起到引领示范作用的，奖励 1000 元。

1.5 工作成绩显著，考核小组视情奖励。

2. 奖惩预留金发放

年底汇总月考评分值，平均分在 95 分以上（不含 95 分）全额发放奖惩预留金，并进行物质奖励；90—95（含 90 分）发放奖惩预留金 90%，并进行物质奖励；85—89 分（含 89 分）发放奖惩预留金 80%。

3. 考核金发放

年底汇总年终考核、半年考核、月考考核、日常考核、满意度测评分值和专项检查分值得出年度综合考评分值，年度综合考评分 ≥ 90 分的物业服务保障企业可根据得分情况参与考核金发放排名，并依据排名情况发放考核金总额相应比例的考核金（4 家物业服务保障企业年度综合考评得分均 ≥ 90 分，按照第一名奖励考核金总额 50%、第二名奖励考核金总额 25%、第三名奖励考核金总额 15%、第四名奖励考核金总额 10%的比例发放考核金；3 家物业服务保障企业年度综合考评得分 ≥ 90 分，按照第一名奖励考核金总额 60%、第二名奖励考核金总额 30%、第三名奖励考核金总额 10%的比例发放考核金；2 家物业服务保障企业年度综合考评得分 ≥ 90 分，按照第一名奖励考核金总额 65%、第二名奖励考核金总额 35%的比例发放考核金；1 家物业服务保障企业年度综合考评分 ≥ 90 分，按照奖励考核金总额 100%的比例发放考核金）。

（二）惩处

惩处分日常惩处、年终惩处和其他惩处三部分。

1. 日常惩处

1.1 办公区日常考核完成后，物业服务企业根据考核扣分情况缴纳相应的考核金（需缴纳考核金金额=日常考核扣分数 $\times$ 物业服务合同总价款 $\div 36 \div 100 \times 15\%$ ）。

1.2 月度考核完成后，物业服务企业根据考核扣分情况缴纳相应的考核金（需缴纳考核金金额=月度考核扣分数 $\times$ 物业服务合同总价款 $\div 36 \div 100$ ）。

1.3 专项考核完成后，物业服务企业根据考核扣分情况缴纳相应的考核金（需缴纳考核金金额=专项考核扣分数 $\times$ 物业服务合同总价款 $\div 36 \div 100 \times 5\%$ ）。

1.4 半年考核完成后,物业服务企业根据考核扣分情况缴纳相应的考核金（需缴纳考核金金额=半年考核扣分数×物业服务合同总价款÷36÷100×20%）。

1.5 年终考核完成后,物业服务企业根据考核扣分情况缴纳相应的考核金（需缴纳考核金金额=年终考核扣分数×物业服务合同总价款÷36÷100×20%）。

2. 年终惩处

年底汇总月考评分值,平均分值在 90—95 分（含 90 分）扣除 10%奖惩预留金; 85—90 分（含 85 分）扣除 20%奖惩预留金; 85 分以下扣除全额奖惩预留金,并终止续签下一年度服务合同。

3. 其他惩处

3.1 满意度调查<90%为不合格,每次缴纳考核金 3000 元。

3.2 连续三次考核排名最后一名的物业服务企业,自第三次起,每次缴纳考核金 2000 元,该项可累计。

3.3 入住单位或个人在智联机关 APP 平台或以书面形式对物业服务投诉,每次视情缴纳考核金 1000-10000 元。

3.4 服务人员未提供规范文明服务,与入住单位工作人员发生争吵或其他影响恶劣行为的,每次视情缴纳考核金 1000-10000 元。

3.5 因管理不规范等受到有关行政管理部门处罚的,每次视情缴纳考核金 1000-10000 元。

3.6 未经西安市集中办公区综合管理中心批准,擅自利用市集中办公区有形、无形资源从事商业宣传或对外保障及商业性行为的,每次视情缴纳考核金 1000—20000 元。

3.7 未经西安市集中办公区综合管理中心批准,擅自向办公区域内入住单位提供无偿、有偿物业服务或违反西安市集中办公区综合管理中心相关

管理规定的：视情缴纳考核金 10000-30000 元；对办公区管理造成不良影响的，视情缴纳考核金 30000-50000 元；对办公区管理造成严重影响的，视情缴纳考核金 50000-100000 元，对办公区管理造成恶劣影响的，视情缴纳考核金 100000-200000 元，并终止物业服务合同。

3.8 考核小组认为应惩处的其他事项，视情缴考核金。

七、其他

1. 考核须保留原始资料（文字、表格），所有资料均由甲方派统一保管，存储时间为一年。

2. 西安市集中办公区综合管理中心应及时将月度考核成绩通知乙方，乙方如有异议，须在 24 小时内书面报西安市集中办公区综合管理中心，进行核实。

3. 考核处罚金乙方应以现金形式向西安市集中办公区综合管理中心财务部门交纳，西安市集中办公区综合管理中心财务部门向乙方提供相应收据。乙方项目经理确认过的考核结果，或乙方对考核结果存在异议，但未在规定时限提出意见的，乙方应按考核办法规定及时按考核结果交纳相应金额的处罚金。如乙方无正当理由拒不按月交纳考核处罚金，西安市集中办公区综合管理中心有权扣除当季度物业服务费用总额的 10%，如乙方连续 3 个月无正当理由拒不缴纳考核考核金，甲方有权解除《服务合同》，并通过公开招标另行确定物业管理服务企业。

西安市集中办公区综合管理中心 物业服务月考核评分表

项目经理: -----

办公区负责人: -----

考核负责人: -----

月度考核评分: -----

序号	考核项目	考核内容	分值	考核方式	考核标准
1	总体要求	服务保障人员上岗时应统一服装和佩戴统一标志,按要求佩戴设备。	3	现场检查,查看人员着装及物资配备情况	检查不合格一项扣0.1分;扣完为止
2		配置安全管理所需的设施设备,可包括安保设备、防暴器材等。	3		
3		服务保障人员应具备相应岗位职业资质要求,并持证上岗。	2		
4		落实人员每年体检制度,上岗人员须身体健康良好。	2		
5		落实人员考勤制度,考勤记录规范详实。	2		
6	物业服务管理	出入人员、外来车辆、施工人员、信访人员等登记记录规范,完整、详实。	0.5	现场检查,查看各类物业服务管理台账情况	检查不合格一项扣0.1分;扣完为止
7		监控、中控等各类值班有记录,记录内容规范,完整、详实。	0.5		
8		设施设备巡查、维护有记录,记录内容规范,完整、详实。	0.5		
9		工程维修登记、回访有记录,记录内容规范,完整、详实。	0.5		
10		会客服务登记、回访有记录,记录内容规范,完整、详实。	0.5		
11		保洁消杀、消毒有记录,记录内容规范,完整、详实。	0.5		
12		制定年度消杀工作计划,消杀工作计划应包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容。	0.5		
13		消杀药物应符合国家农药管理要求,消杀药物供应商应具有有效资质证书。	0.5		
14		根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁、红火蚁等消杀防治工作。	0.5		
15		专业消杀及灭“四害”工作须委托有资质的第三方消杀公司完成,专业消杀和灭“四害”工作有记录,记录内容规范,完整、详实。	0.5		
16		根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁、红火蚁等消杀防治工作。	0.5		
17		安全检查有记录,记录内容规范详实。	0.5		
18		宿舍管理制定规范制度,并室内悬挂。	0.5		
19		坚持每日晨检制度,晨检记录规范详实。	0.5		
20		坚持人员每年体检制度,体检不弄虚作假。	0.5		
21	人员管理	人员考勤有记录,考勤记录规范详实。	0.5	现场检查,查看人员管理台账情况	检查不合格一项扣0.1分;扣完为止
22		结合中心要求和工作实际,制定年度、月度培训计划。	0.5		
23		严格按照培训计划组织开展人员开展培训及应急演练,培训及演练相关软件资料(会议记录、参会人员、现场照片及效果反馈等)记录完善详实。	0.5		
24	学习培训	突发紧急事件有预案,包括但不限于火灾、溺水、停电、停水、信访、传染病防控、中暑、极端天气等应急预案齐全,可操作性强,人员掌握清楚。	0.5	现场检查,查看学习培训台账情况	检查不合格一项扣0.1分;扣完为止
25	安全保卫	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领导;对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者,应及时劝离,必要时通知公安机关进行处理。	0.5	现场检查,查看安全保卫情况	检查不合格一项扣0.1分;扣完为止
26		当发现有携带可疑危险品(易燃、易爆、剧毒等)进入时,应予以暂扣,并立即上报物业管理单位按相关规定进行核实和处理。	0.5		
27		公务和工作人员车辆实行号码登记,电子扫码进入车库/停车场。	0.5		
28		其他外来人员车辆(含摩托车、自行车)按指定位置停放。	0.5		
29		值班期间应遵守操作规程和保密制度,其他人员进入监控中心或查阅监控记录,须经授权人批准。	0.5		
30		收到火情、险情及其他异常情况报警信号后,应立即确认,情况属实时,应立即启动应急预案,并填写相关记录。	0.5		
31		属于误报时,表明误报原因并填写相关记录。	0.5		
32		应按指定时间和路线对相关区域进行巡查,重点区域、重点部位和重点设备宜增加巡查频次。	0.5		
33		巡查期间应重点对可疑人员和设备出现异常情况进行检查和处置,如设施异响、异味。	0.5		
34		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,定期对消防通道和安全出口进行检查,保持畅通。	0.5	现场检查,查看设施设备巡查情况	检查不合格一项扣0.1分;扣完为止
35	设施设备巡查	对办公楼(区)附属构筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理,保持功能完好,并引导物业使用单位正确使用房屋。	0.5		
36		定期检查房屋使用状况,大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查。	0.5		
37		应制订房屋的年度维护保养计划,及时对房屋进行维护保养,房屋维护保养记录齐全。	0.5		
38		发现外现有变形、开裂等现象时,应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定,并采取必要的避险和防护措施。	0.3		
39	设施设备巡查	每月巡视1次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件。	0.5	现场检查,查看设施设备巡查情况	检查不合格一项扣0.1分;扣完为止
40		每月检查1次外墙贴面饰面和雨篷、空调室外机支撑构件等。	0.3		
41		每半月巡查1次共用部位的门、窗、玻璃幕墙、通风道等。	0.5		
42		每月检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。	0.5		
43		每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。	0.5		
44		每半月巡查1次大门、围墙、道路、场地、管井、内里、景观等。	0.5		
45		汛期每半月巡查1次,非汛期每季度巡查1次,每年检测1次防雷设施。	0.5		
46		每半月检查1次雨、污水管井、化粪池等配套设施。	0.5		
47	设施设备维修	设施设备运行安全稳定,并符合相关安全规范。	0.5	现场检查,查看设施设备维修情况	检查不合格一项扣0.1分;扣完为止
48		维修作业完成后,及时对维修项目进行回访。	0.5		
49		建立现场管理,设施设备年度预防性维护保养计划,配备符合要求的运行维护专业技术人员,设施设备维修完好率达到100%。	0.5		
50		配置先进、安全性能可靠的作业工具,所有工作器具应建立台账,责任到人,安全工作器具按期进行检测和保养,并确认使用的计量器材检定(校准)合格。	0.5		
51		定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理,针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案。	0.5		

52	考核	根据设施设备管理的需要,实行巡检制。明确巡检路线、巡检范围、巡检周期、巡检内容和巡检要求,如记录记录设施设备运行参数及运行状况。发现问题及时向物业管理单位报告,并及时组织维修。做好记录。	0.5				
		特种设备由专业性机构进行维修保养。物业服务人对其监督并进行日常管理。	0.5				
		建立空调运行管理制度和安全操作规程,保证空调系统安全运行和正常使用。	0.5				
		制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。每月对能耗运行统计、分析。	0.5				
56	空调维护管理	中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查,运行期间定期进行巡查,确保安全和运行正常。	0.5	现场检查,查看空调维护管理情况。	检查不合格一项扣0.1分;扣完为止。		
定期对空调通风系统进行检查维护、清洗、消毒,确保运行正常。		0.5					
冷热水管道保温设施、防腐油漆无破损,户外管道支架无锈蚀。		0.5					
管道温度计、压力表、传感器和电磁阀完好无损。无故障,表面分色,流向指示清晰明确。		0.5					
60	空调维护管理	各类泵压力计指示正常,泵芯无超标准滴漏,泵台架无锈蚀。	0.5				
61		建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等标准或制度。	0.5				
62		应委托取得相应电梯维修项目许可的单位进行维保,并与维保单位签订维保合同,约定维保期限、要求和双方的权利义务。	0.5				
63		配置取得特种设备作业证的电梯安全管理人员,对电梯维保单位运行进行监督,对电梯日常运行进行管理,并做好电梯运行巡检与记录。	0.5				
64	电梯维护管理	并要求维保单位每15日至至少进行一次保洁、润滑、调整和检查,并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养。	0.5	现场检查,查看电梯维护管理情况。	检查不合格一项扣0.1分;扣完为止。		
65		在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息。电梯年检测试和维护保养记录完整。	0.5				
66		电梯困人时,应立即启动电梯困人应急预案;每季度进行一次电梯应急演练。	0.5				
67		轿厢运行平稳,无明显无抖动、摆动或异响现象。轿厢外各层按键、显示灯完好,楼层显示正确。轿厢门开关正常,防水措施严密。	0.5				
68	给排水维护管理	轿厢电风扇、照明、按键、各类标志和楼层显示灯完好,楼层显示正确。每层召唤键工作正常。	0.5				
69		定期对所有支架、管路等进行养护,以防锈蚀。控制开关无损坏,线路接口无松动、锈蚀。仪表显示清晰正确,重要仪表设定刻度处有标注,报警系统(包括超水位溢流装置及湿式报警网)运行正常。定期对机械传动部位进行清理、润滑工作。	0.5				
70		定期对排水管进行疏通、清污,保持室内外排水系统通畅。每年汛前对雨水(污水)井、屋面雨水口等排水设施进行检查。雨、污水管井排水畅通,井底无杂物,井盖无污物,无缺损,无丢失。	0.5	现场检查,查看给排水维护管理情况。	检查不合格一项扣0.1分;扣完为止。		
71		水泵运行平稳,无异响,无渗、漏水现象发生。各类阀门完好,无漏水、锈斑;有明显功能,工作状态标识。	0.5				
72	管道分色,流向明晰,无防腐油漆,保温层被破坏现象发生,蓄水池检修口上锁,污水管口安装防虫纱网。	0.5					
73	污水泵电源电缆无老化、浮球阀工作灵活。	0.5					
74	保洁管理	应建立相关管理机制,明确保洁服务人员、职责及服务范围;制定保洁、消杀等作业的具体操作规程。	0.5				
75		对所使用的拖布、抹布,应根据保洁区域的不同,使用不同颜色进行区分。	0.5				
76		定期进行预防性卫生消毒,采取综合措施消灭“四害”,并做好记录。	0.5	现场检查,查看保洁管理情况。	检查不合格一项扣0.1分;扣完为止。		
77		每月进行1次除尘,每年1次对铝扣板吊顶进行清洁,无积尘、无蛛网。	0.5				
78	每周至少保洁2次,表面无污渍,无灰尘,干净、整洁;无积尘、无蛛网。	0.5					
79	每季度至少清扫1次;雨季期间,每月至少清扫1次;每月至少巡查1次天台、内天井,有杂物及时清扫。无垃圾杂物,无青苔、无积水。	0.5					
80	保洁管理	每月1次对电梯轿厢不锈钢进行保养。	0.5				
81		每半年对电梯塑胶地面进行起蜡打蜡,轿厢地面干净无异味。电梯门槽内无垃圾无杂物。	0.5				
82		防癌密封柜保持良好使用状态,设施设备维护保养及时。	0.5				
83		灯具、空调出风口等表面干净,无生无污迹每半年进行1次清洁。	0.5				
84	保洁管理	属高空作业范围的外墙及景观灯等每年保洁2次。	0.5	现场检查,查看保洁管理情况。	检查不合格一项扣0.1分;扣完为止。		
85		扶手器、阀门、龙头等保持亮洁,设备完好。	0.5				
86		会议管理人员登记会议服务需求信息,主要包含会议名称、会议类型、会议时间、会议地点、参会领导、参会人数、所需设施设备、会议物品摆放及布置要求等,安排会议服务人员。	0.5				
87		大型或重要会议应制定接待方案,根据办会方要求在门口、电梯口等场所设置告示牌,在指定区域做好迎接工作。并做好突发情况的应急准备。	0.5			现场检查,查看会议管理情况。	检查不合格一项扣0.1分;扣完为止。
88	会议服务人员若因故提前离开,应告知办会人员并提前做好接待人员的交接工作。	0.5					
89	参会人员离开后,应立即检查会议室内有无遗留物品,如有应及时归还失主,如不能及时归还,应妥善保管并做好登记,同时通知会议主办单位。	0.5					
90	地面无积水、无明显污迹、无纸屑等杂物,无脚印;门窗无污迹、积尘、蜘蛛网。保持亮洁,窗台清洁明亮,无积尘;墙面无积尘、蜘蛛网,无乱涂乱画;玻璃保持亮洁。	0.5					
91	消毒管理	照明更换及时;明线整齐,相对固定。	0.5				
92		每月至少开展1次环境消毒,特殊时期的环境消毒频次按防疫要求另行规定。	0.5				
93		消毒产品应符合国家卫生健康部门要求,在确保消毒效果的前提下,尽量选择对人体伤害小;对物品破坏少,对环境污染少的消毒产品。	0.5	现场检查,查看消毒管理情况。	检查不合格一项扣0.1分;扣完为止。		
94		环境消毒重点区域包括但不限于以下区域:会议室、电梯、洗手间等人群密集通风不良的密闭空间;垃圾集中收集点等重点室外公共区域。	0.5				
95	按规定落实消毒工作。消毒区域包括但不限于以下区域:物业管理区域内的各人行通道、各楼层的电梯口、公共洗手间及楼宇周围;垃圾桶、污水井等室外公共区域;雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域。	0.5					
96	应对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传和岗位技术培训,配合相关处室在醒目处张贴节能节水标识提示。	0.5	现场检查,查看节能管理情况。			检查不合格一项扣0.1分;扣完为止。	
97	应根据工作性质、气候变化和物业管理单位或使用单位需求,设定或调整设施设备的启停时间,运行参数,制定合理、可行的节能运行计划。	0.5					
98	设立能源管理岗位,制定节能降耗节能奖惩制度。	0.5					

市级机关凤城九路办公区2号楼办公（业务）用房物业服务项目

99		照明设施完好，无损坏、断亮。	0.5		
100		按规定开启、关闭路灯及景观照明。	0.5		
101		垃圾分类投放工具配备齐全，标识明确。	0.5		
102		公共区域垃圾分类收集。	0.5		
103	垃圾分类	垃圾分类中转、分类清运。	0.5	现场检查，查看垃圾分类情况	检查不合格一项扣0.1分；扣完为止
104		能正确对待投诉、无抵触情绪	1		
105		服从管理，不顶撞管理人员	1		
106		遇有问题及时报告	1	现场检查，查看服务态度管理情况	检查不合格一项扣0.1分；扣完为止
107	服务态度管理	接受任务果断，落实要求到位	2		
108	中心专项工作落实情况考核	日工作信息按时报送	2		
109	信息报送	周工作信息有效报送	2	统计信息报送情况	检查不合格一项扣0.5分；扣完为止
110		月工作信息有效报送	2		
111		值班人员脱岗或部门负责人、项目经理联络不上	2		
112	值班值守	值班失误	2	统计信息报送情况	检查不合格一项扣1分
113		现场投诉意见建议，经核实确认无误	2		
114	投诉建议	平台投诉意见建议，经核实确认无误	2	现场检查，查看意见本、APP平台等投诉情况	检查不合格一项扣0.5分；扣完为止
115		专项检查问题及时整改落实	5		
116		日常考核问题及时整改落实	5		
117		月度考核问题及时整改落实	5		
118	考核及其他工作任务落实	中心安排的重点工作、大项任务落实情况	5	现场抽查，查看问题整改情况	检查不合格一项扣0.5分；扣完为止
备注		1.考核总分为100分。按打分为四个等级，分别为优秀、良好、合格、不合格。95分以上为优秀、95-90为良好、90-85为合格、85分以下为不合格。 2.考核金缴纳标准：考核金缴纳金额=考核扣分数×物业服务合同总价款÷36个月÷100。			