合同编号：

榆林中科洁净能源创新研究院

物业服务合同



甲方：榆林中科洁净能源创新研究院

乙方：北京科住物业管理有限公司

扫描全能王 创建

甲方：榆林中科洁净能源创新研究院

通讯地址：陕西省榆林市科创新城科创四路

邮政编码：719053 联系电话：0912-3895556

法定代表人：杨悦

乙方： 北京科住物业管理有限公司

通讯地址：北京市海淀区中关村南三街 15 号综合服务楼 9 层 907

邮政编码：100086 联系电话：010-62582323

法定代表人：荆涛

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等有关法律、法规和规章的规定，甲、乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就物业服务有关事宜,协商订立本合同。

第一章物业项目基本情况

第一条 本物业项目（以下简称“本物业”）基本情况如下：

名　　称：榆林中科洁净能源创新研究院物业服务项目

坐落位置：榆林市科创新城

占地面积：园区占地面积 7.31 万平方米；

建筑面积：项目总建筑面积 86461.91 ㎡，其中，地上建筑面积 74578.35 ㎡，地下建筑面积 11604.14 ㎡（含人防 6700 ㎡），绿化面积 25582.53 ㎡。

物业类型：科研办公综合物业。

第二章物业服务事项、标准及有关约定

第二条 乙方指定物业服务项目负责人为：李峰 ，联系电话：13321139059 。乙方更换项目负责人的，应提前 30 日向甲方提出书面申请，经甲方同意后，应当于 7 日内在本物业管理区域内的显著位置公示。业主决定要求更换项目负责人的，乙方应当于 60 日内更换。

第三条 物业服务期限为壹年，自 2026 年 8 月 1 日至 2027 年 7 月 31 日。

第四条 乙方提供的物业服务及标准包括以下主要内容：

扫描全能王 创建

1. 物业服务面积，北园区：A 组团 12923 平方米；B 组团 16607 平方 米；C 组团 14799 平方米地下室 11604 平方米；南园区：D 组团 18039 平方米；E 组团 11557 平方米；连廊 316 平方米。

2. 项目建设内容包括 4 幢 3-4F 实验楼、1 幢 4F 办公楼、一座污水处理站及一座固废转化站等。功能包括实验、办公、地下车库（含人防工程)。

3. 出入口情况：大门 3 处：人行、车行入口 2 处；物流入口 1 处。

4. 机房情况：门岗室 2 处；安保消防控制室 1 处；网络机房 1 处；运营商机房 1 处；弱电间各单体各楼层均有。

5. 办公区域：办公室（不含开放式办公室）92 间；实验室 97 间；会议室及交流空间 44 间以上；报告厅 1 处。

6. 创新院人才公寓：其中包括运动员村 30 平米 74 间，60 平米 77 间，90 平米 32 间，120 平米 4 间，合计 187 间。

7. 设备设施基本情况：见附件。

8. 服务内容及服务标准：环境保洁服务，秩序维护与消防管理，公共设施、设备养护与维修服务，客服接待与会议服务，危化品中转库管理服务，固废转运站管理服务，车务服务，应急响应服务，餐饮服务，创新院人才公寓代管服务等。具体服务内容及标准见附件。

第三章物业服务收费

第五条 本物业管理区域物业服务收费方式为：【包干制】。

1. 物业管理服务费由甲乙双方按本合同约定的服务内容和价格确定。

2. 物业服务费主要用于以下开支：

（1）物业服务人员的工资、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的维修养护费用；

（3）物业管理区域内保洁卫生费用；

（4）物业管理区域内秩序维护费用；

（5）办公费用；

（6）物业服务企业固定资产折旧；

（7）法定税费；

（8）物业服务企业的利润；

3. 物业管理服务费实行包干制，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担；乙方不得以亏损为由要求增加费用、降低服务标准或者减少服务内容。

扫描全能王 创建

第六条 费用及支付方式

1. 本合同物业管理服务费用总价款（壹年）为大写：伍佰伍拾玖万玖仟贰佰元整，小写：5,599,200.00 元 。

2. 支付方式：物业管理服务费为包干制，按季度支付，每季度前 15 日内支付本季度费用。每次应支付的物业管理服务费为大写：壹佰叁拾玖万玖仟捌佰元，小写：1399800 元 。甲方如无正当理由未按时足额向乙方支付服务费,每拖延一日应向乙方赔付应付金额 0.01%的滞纳金。

3. 乙方可委托北京科住物业管理有限公司榆林分公司提供服务发票，收取物业服务费。

4. 乙方开票信息：

名称：北京科住物业管理有限公司榆林分公司

纳税人识别号：91610802MA7DBC8J02

地址、电话：陕西省榆林市榆阳区航宇路弘景国际 A 座 8 楼 807 室 13910718004

开户行及账号：中国银行股份有限公司榆林榆阳支行 102498114100

5. 本合同物业管理服务费，包括本物业服务合同约定服务内容的费用，乙方不得以任何理由要求甲方支付已核定物业管理费用之外的费用。但不包含保洁客用品、餐饮材料费、垃圾清运费、会议服务客用品、人才公寓客用品费用等费用；以及保洁外墙清洗、地毯清洗、隔油池、化粪池清洗及清运等，需要外聘专业公司维保的专项服务费用和房屋修理及设施设备更新改造费用，如发生，由甲方另行支付。由于甲方原因或政府行为需修正或增加物业管理内容及范围，如发生增减项目，双方协商解决。

6. 工作区域内甲方配置的设施设备维修所需小修材料例如胶布、密封胶等辅材费用由乙方承担。

7. 乙方未达到本合同中服务质量、标准的，甲方有权按照考核结果终止协议，或缓付服务费，待乙方采取补救措施和改进完成后支付。

第四章权利与义务

第七条 甲方的权利义务

1. 审定乙方拟定的物业管理服务年度工作计划及服务标准。

2. 检查监督乙方管理工作计划的实施及制度的执行情况。

3. 甲方每半年对服务团队、物业档案、耗材用品采买使用、服务成本等管理情况进行检查。

4. 审定乙方制定的本项目公共管理制度及相关规定。

5. 按照法规政策的规定审批房屋及设施设备大中修及更新改造计划，并监督实施。

扫描全能王 创建

6. 协助乙方做好有关物业管理的行业检查、评比、认证等工作。

7. 协助乙方做好施工报修的落实工作。

8. 合同生效后，向乙方提供无偿使用物业用房。

9. 指导、协助乙方做好物业区域内的物业管理工作。

10.甲方对乙方的不合格服务有权要求其限期纠正、乙方拒不纠正的甲方有权解除本合同，并按照合同约定追究乙方违约责任，对甲方造成损失的，有权追究其损害赔偿责任。

11.一般性事务工作，甲方应提前一天通知乙方做好配合；需要增加岗位的工作，甲方应提前 1 个工作日通知乙方。

12.甲方应给乙方提供物业范围内的建筑、设备竣工图纸、说明书、操作手册等资料。

13.遵守临时管理规约以及物业管理区域内物业共用部分的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度。

14.按照有关规定及合同约定交纳物业服务费和特约服务费。

15. 乙方根据合同和有关规章制度提供管理服务时，甲方应给予必要配合。对乙方书面提出的申请、报告等及时书面回复，双方重要信息传递以书面文件为准。

16.甲方有权临时调动物业人员完成相关保障任务，乙方应予以积极配合，拒不配合或造成不良影响的，甲方有权要求乙方承担违约金，并有权聘用第三方完成相关保障任务，费用由乙方支付。

17.有权对乙方服务人员进行监督，对形象、工作能力不合格的乙方员工，乙方应按甲方要求进行调整、更换。

18.甲方有权对乙方的物业服务费使用监督。

19.有权对乙方的工作质量进行监督、检查，如发现少岗、脱岗、睡岗、未按要求立岗等情况，有权每次按照每人次 200 元对乙方进行罚款，罚款在下次甲方支付乙方服务管理费中一次性扣除，并责令乙方提出整改方案。

20.乙方在对系统进行维修及保养过程中，甲方为乙方提供必要的协调帮助和便利设施；

21.在维修保养过程中，甲方应给予乙方必要的协助工作，负责协调处理与其它部门以及其它工种的配合事宜；

22.因乙方维修不及时、服务不到位或不按照甲方规定完成维保任务，甲方有权依据合同服务内容给予处罚。

23.有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

第八条 乙方的权利义务

扫描全能王 创建

1. 乙方有义务根据本合同约定的物业服务事项和标准提供物业服务，设立专门的咨询、投诉电话，接受甲方的监督、检查和考核。

2. 妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息，不得将业主个人信息用于物业管理活动之外的其他用途。如甲方重新进行了物业管理服务招标且新的第三方物业公司中标，则乙方应根据甲方要求积极配合进行本物业服务的档案资料交接和其他各项工作的顺利交接。

3. 乙方有义务及时向甲方和物业使用人通报本物业管理区域内有关物业服务的重大事项，及时处理甲方和物业使用人的投诉，接受甲方和物业使用人的监督。

4. 对甲方和物业使用人违反本合同和管理规约的行为，乙方有权采取告知、劝阻和向有关主管部门报告等方式督促甲方和物业使用人改正。

5. 不得擅自占用本物业管理区域内的共用部分或擅自改变其使用用途。不得擅自占用、挖掘本物业管理区域内的道路、场地，确需临时占用的，应当按法律法规规定执行。

6. 制定切实可行的人防、技防、安防、防疫等安全防范措施，发现责任区域内的安全隐患，及时报告甲方并协助予以处理。

7. 选派的物业从业人员须品性良好，无治安行政处罚和刑事处罚违法犯罪记录，向甲方提供物业人员的人事信息；专业技术岗位还需要具备有专业技术能力证明或技术资格。若乙方派出的个别物业人员不能履行甲方要求的岗位职责、发生违反法律或受到甲方投诉仍不能改正的，乙方应及时予以更换。

乙方为履行本合同工作招聘的人员与甲方无关，甲方有权因该等人员未履行或履行服务工作不符合约定要求乙方予以更换。另，甲方、乙方及乙方人员之间不存在诸如劳务派遣、兼职双聘等劳动劳务关系，乙方也不得因为甲方按照合同约定要求更换不合适的乙方人员而要求甲方承担相关成本与费用，乙方当自主在其内部进行调动、调配。

8. 为适应工作需要，乙方必须按照“先培训后上岗”的要求，对上岗的物业人员提前进行教育和培训，以增强骨干的管理能力和物业人员的业务技能。乙方更换人员时需提前告知甲方管理人员。

9. 为保障物业服务的质量，物业公司各岗位工作人员不得交叉与重复使用。

10.原则上乙方项目主管人员和水电技术人员不得更换。如有特殊情况必须更换，需书面向甲方综合管理部报告，经双方协商后再行更换。

11.加强对物业人员的在岗培训、监督和管理，确保物业服务的优质高效。乙方必须派出巡查队根据工作需要不定时对驻甲方物业管理情况进行巡查，发现问题及时纠正，并将巡查结果通报甲方。

12.乙方实施电气、有限空间、高空等涉及人身安全的作业，应当具备相应资质或者委托具备相应资质的单位实施，委托其他单位实施的，应当明确各自的安全管理责任。乙方应为

扫描全能王 创建

涉及人身安全作业的人员缴纳有工伤保险或人身意外险，并要求其在作业时做好安全防护措施。若因乙方或乙方人员在服务过程中造成的安全事故、人身财产损失，应由乙方承担。

13.每月上旬，乙方需向甲方综合管理部报送上月工作总结，并按期申报年报。

14.乙方及乙方人员应严格遵守甲方的保密制度、履行与甲方的保密义务约定；对甲方涉密部位的物业管理服务，需征得涉密管理部门负责人的同意后，按照相关要求进行。

15.乙方用工应签订劳动合同，并办理各种用工手续，如因用工不当，给甲方造成损失的，由乙方承担相应责任。·

16.在合同履约期内，乙方应对任何时候、任何情况下发生的用工人员意外伤害事故或用工人员致他人意外伤害等事故涉及的责任和赔偿承担全部责任，不得就此向甲方主张任何权利。

17.定期检查维护各类弱电系统，使之正常运行，保证系统处于无故障状态。若因维保期间系统故障，乙方没有及时进行维修导致系统没有发挥其功能，造成甲方损失的，责任由乙方承担；

18.乙方工作人员在工作时，应尽量将维护保养对园区所产生的影响减少到最小，应严格遵守国家的法律及甲方的规章制度；

19.系统在平时使用过程中出现故障，乙方应在接到甲方正式通知后及时响应，及时到达现场进行处理，如出现设备损坏，无法修复（包括设备零配件已被市场淘汰等因素），乙方须提供整改方案，并保证在 2 个工作日内交由甲方确认并协商解决；

20.乙方对维修过的设备负责半年的免费保修，对更换的新设备负责 1 年的免费保修，自更换安装完毕验收合格之日起算。

21.出现弱电设备软件系统故障、软件升级、硬件损坏无法修复等情况下经甲方确认后，需要另行委托维修产生的人工费、服务费及材料费由甲方承担；

22.本合同终止时，乙方移交的在管设备达到接管验收时的使用状态。

23.建立本物业服务管理档案，负责及时记载有关维护、维修及变更情况。乙方应当在每年度内定期向甲方就合同工作履行情况进行汇报，就服务收费、管理成本、耗材用品管理、服务工作履行情况等内容进行汇报。

24.可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但要事先以书面形式上报，经甲方同意后进行委托，不得将本物业的全部物业服务一并转让给第三方。乙方应当将委托事项及受托企业的信息在物业管理区域内公示。乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准，不得低于本合同约定。乙方应当对受托企业的服务行为进行监督，并对受托企业的服务行为承担责任。

25.在合同履约期内，乙方在提供物业服务过程中造成乙方自己或他人的人身或财产损害的，由乙方承担全部责任，不得就此向甲方主张任何权利。

扫描全能王 创建

26.有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

第五章 合同终止

第九条 甲、乙双方任何一方决定在本合同期限届满后继续续约的，均应当在期满 3 个月前书面通知对方。

第十条 本合同期限届满前，甲方决定继续聘用乙方的，应当在期满前 2 个月书面通知乙方；乙方自接到续约通知 1 个月内回复甲方。

第十一条 本合同终止后，甲方应及时选聘新的物业服务企业，在新物业服务企业进驻前，乙方应当继续按本合同的约定提供服务，在此期间的物业服务费按本合同约定的标准交纳。

第十二条 本合同终止后，甲乙双方应当共同做好交接事宜，包括物业服务费的清算、物业服务情况、对外签订的各种协议的执行、物业设备设施、代管的其他甲方资产、物业共用部分查验交接以及移交全部相关档案资料等。

第六章 违约责任

第十三条 乙方未能按照约定提供服务，或者在甲方的检查中被发现有违规或不履行合同内容的情况，甲方有权视具体情况要求乙方支付 100 元以上 5000 元以下的违约金，并责令限期整改，情况严重的，将根据实际情况要求乙方加倍支付。连续两次或累计四次被责令整改或未履行合同义务的，甲方有权解除合同；因乙方原因造成经济损失的，乙方必须承担全部责任并对甲方进行经济赔偿。

第十四条 甲乙任何一方无正当理由提前解除合同，应向对方支付违约金。违约金为物业服务费总额的 30%；因无正当理由解除合同给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第十五条 乙方在合同终止一个月内，不移交物业管理权，不撤出本物业和移交管理用房及有关档案资料等，每逾期一日应向甲方支付物业服务费总额 1%的违约金，由此造成经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。乙方擅自将甲方信息用于物业管理活动之外的，应向甲方支付违约金，违约金为物业服务费总额的 3%，如违约金数额不足以弥补甲方所遭受的直接损失的，乙方应当补足。

第十六条 为维护甲方、物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如因意外发生的火灾、水管破裂、协助公安机关执行任务等情况，乙方采取紧急避险措施造成财产损失的，由当事双方协商解决，解决不了的按有关法律规定处理。

扫描全能王 创建

第十七条 乙方违反本合同第第七、八条的约定，擅自提高物业服务费标准的，甲方和物业使用人就超额部分有权拒绝缴纳，同时乙方应向甲方支付违约金，违约金为物业服务费总额的3%。

第十八条 乙方在选聘外包方时，需选聘有专业资质的企业从事专业工作，外包方资质等相关资料需在甲方办理备案。乙方应当对受托企业的服务行为进行监督，并对受托企业的服务行为承担责任。

第十九条 乙方需根据具体物业服务工作建立健全各项管理制度及预案，并统一上报甲方后予以执行，在更换外包方时乙方必须制订严密的替换方案。

第二十条 乙方在工作期间遵守安全及成品保护条款；从事特殊工种作业人员必须持有相关特种作业证书，如：电工作业证、压力容器作业、制冷与空调作业、建（构）筑物消防员等。

第二十一条 乙方工作人员进行入室作业时，需由乙方双人双岗进行作业。

第二十二条 凡违反以上约定或因乙方过错造成甲方损失的，乙方应给予甲方经济赔偿，具体赔偿根据损失情况由甲乙双方确定。

第二十三条 因不可抗力致使合同部分或全部无法履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

第二十四条 乙方需保证人员配备、作业标准等服务内容均符合国家及地方法规和行业标准，并做好对外解释工作，因所提供服务不符合国家及地方规范造成的罚款由乙方负责，同时甲方保留追索赔偿的权利。

第七章 争议解决

第二十五条 合同履行过程中发生争议的，双方可以通过协商解决或者向物业所在地物业纠纷人民调解委员会申请调解的方式解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，双方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第八章 附则

第二十六条 物业服务相关的招投标文件为本合同的有效组成部分。

第二十七条 本合同经双方签字（盖章）后生效。

第二十八条 本合同正本连同附件合同一式七份，采购人两份，中标投标人、市采购中心各执一份；政府采购监管机构备案一份，中标投标人办理结算两份。具有同等法律效力。

第二十九条 其他约定：

1. 廉政条款：

扫描全能王 创建

（1）承包人不得以任何理由给予发包人（榆林中科洁净能源创新研究院）任何人员任何形式的贿赂，否则视为承包人违约。发包人有权向承包人追索因此受到的全部损失，同时有权解除本合同而无须给予承包人任何补偿或赔偿。

（2）若发包人人员向承包人提出任何索贿要求，承包人须通知发包人。如果有确切证据证明发包人人员存在索贿行为，发包人将按照有关规定对有关人员进行处理。

2. 避免“黑白合同”要求：

（1）合同双方确认，本协议书及本协议约定的其它合同文件组成部分中的各项约定都是通过法定招标过程形成的合法成果，不存在与招标文件和乙方投标文件实质性内容不一致的条款，如果存在任何此类不一致的条款，也不是合同双方真实意思的表示，对合同双方不构成任何合同或法律约束力。

（2）本协议书及本协议书约定的其它合同文件的组成部分之外，合同双方不存在且也不会签订任何背离本合同实质性内容的其他协议或合同。如果存在或签订背离本合同实质性内容的其他协议或合同，也不是合同双方真实意思的表示，对合同双方不构成任何合同或法律约束力。

3. 乙方应加安全管理，保证作业安全。若因乙方原因导致安全事故，乙方承担全部责任。如安全事故对甲方造成损害，乙方应全额赔偿，且甲方有权对乙方进行处罚，赔偿和处罚款项可在物业费中扣除。

附件 1：服务分项报价表

附件 2：服务人员工资、社保、福利等费用明细表

附件 3：榆林中科洁净能源创新研究院项目物业人员配置情况表

附件 4：设备设施基本情况

附件 5：服务内容及标准要求

（以下无正文）

甲方（公章）：

甲方：杨悦

法定代表人：

时 间：2026 年 3 月 1 日

乙方（公章）：

乙方：

法定代表人：荆涛

时 间：2026 年 3 月 1 日

扫描全能王 创建

附件 1：服务分项报价表

分项报价表

序号	服务名称	计量单位	具体服务内容	单价	数量	合计	备注
1	员工工资、福利、法定计提费用	月	物业管理及餐饮服务	415,950.00	12	4,991,400.00	
2	行政办公费用	月	物业管理及餐饮服务	1,000.00	12	12,000.00	
3	服装费	月	物业管理及餐饮服务	2,200.00	12	26,400.00	
4	设备设施维修物资及耗材费	月	物业管理及餐饮服务	2,400.00	12	28,800.00	
5	安保耗材费	月	物业管理及餐饮服务	300.00	12	3,600.00	
6	管理费及利润	月	物业管理及餐饮服务	15,368.89	12	184,426.68	
7	税金	月	物业管理及餐饮服务	29,381.11	12	352,573.32	
投标报价	小写：5,599,200.00 大写：伍佰伍拾玖万玖仟贰佰元整 单位：元						

附件 2：服务人员工资、社保、福利等费用明细表

员工工资福利及法定计提费用明细表

序号	岗位名称	人数	工资	每月总费用（元）	合计费用/年	备注
1	员工工资及福利	95				
1.1	项目经理	1	8000.00	8,000.00	96,000.00	
1.2	综合主管	1	3500.00	3,500.00	42,000.00	
1.3	客服主管	1	3500.00	3,500.00	42,000.00	
1.4	客服接待员	4	2800.00	11,200.00	134,400.00	
1.5	会议服务员	3	2800.00	8,400.00	100,800.00	
1.6	保洁主管	1	3500.00	3,500.00	42,000.00	

扫描全能王 创建

1.7	保洁员	24	2300.00	55,200.00	662,400.00	
1.8	公寓管理员	3	2600.00	7,800.00	93,600.00	
1.9	安保主管	1	5000.00	5,000.00	60,000.00	
1.1	保安队长	1	4000.00	4,000.00	48,000.00	
1.11	保安员	21	2500.00	52,500.00	630,000.00	
1.12	消防中控员	8	2500.00	20,000.00	240,000.00	
1.13	危化品管理员	1	3800.00	3,800.00	45,600.00	
1.14	中巴司机	1	6000.00	6,000.00	72,000.00	
1.15	商务车司机	2	4500.00	9,000.00	108,000.00	
1.16	工程主管	1	5000.00	5,000.00	60,000.00	
1.17	综合维修	7	2800.00	19,600.00	235,200.00	
1.18	配电值班	6	2800.00	16,800.00	201,600.00	
1.19	项目经理兼宴会厨师	1	7500.00	7,500.00	90,000.00	
1.20	厨师	1	6500.00	6,500.00	78,000.00	
1.21	面点	1	4500.00	4,500.00	54,000.00	
1.22	切配	2	3500.00	7,000.00	84,000.00	
1.23	服务员	2	3000.00	6,000.00	72,000.00	
1.24	餐具洗刷	1	3500.00	3,500.00	42,000.00	
合计		95			3,333,600.00	
1.17	法定节假日加班工资	10	325.00	3,250.00	39,000.00	
1.18	劳保费	95	25.00	2,375.00	28,500.00	
1.19	其他员工福利	95	220.00	20,900.00	250,800.00	含餐费、节假日福利
2	**法定计提费用**	95	**0.00**	0.00	0.00	
2.1	养老保险	95	1175.00	111,625.00	1,339,500.00	
2.2	医疗统筹					
2.3	失业					
2.4	工伤					
2.5	生育					
总计：					4,991,400.00	

扫描全能王 创建

附件 3：榆林中科洁净能源创新研究院项目物业人员配置情况表（95 人）

序号	部门	岗位	岗位设置要求	工作内容	工作时间
1	办公室	项目经理（1 人）	传达、落实、检查管理标准；执行甲方的工作要求和建议	负责物业项目的全面管理，监督、检查设备设施、客服、安全和环境等工作。负责制订项目所有工作计划、工作落实、工作协调、团队建设等。负责项目服务品质管理及员工考核工作。	工作日 8:00-17:30
2		综合主管（1 人）	办公室后勤及员工离入职办理；项目档案管理	负责物业办公室内值班电话的值守，进行各部门资料归档的监督工作；项目部的满意度调查，做好各项数据的统计及分析工作；收集项目部各类资料，做好 用户的档案管理；负责办公用品采购及项目部物资的贮存管理、消耗统计。负责项目员工入离职办理，日常考勤、日常考核、薪酬管理等工作。	工作日 8:00-17:30
3	客服部	客服主管（1 人）	传达、执行甲方的服务意见和建议；处理回访投诉	负责客服部各项工作协调与管理，协调监督会议服务及前台员工的日常工作，组织会议方案流程的编写，会议及重大活动的保障，客户沟通，投诉、回访、调查。	工作日 8:00-17:30，重大接待随时到岗
4		客服接待（4 人）	前台接待岗	负责园区办公楼来访人员接待登记，访客引导、电话咨询服务，物品寄存、保管。会议室预定，前台接待报修、回访及投诉等。	每日 7:30-19:30
5		会议服务（3 人）	每个会议服务岗负责 11 个会议室	负责园区 44 个会议室、一个报告厅的清洁、管理、会议服务。负责园区内外部会议服务，行政办公楼、迎宾、接待等工作，按照会议组织流程接待会议、调研及考察团队。负责会议室、报告厅、贵宾室会前、会中、会后服务，负责会议用电脑、音响等连接及调控管理工作。负责会议用品用具的清洁、消毒、摆放及物资出入库管理等工作。	工作日 8:00-17:30，其余时间根据会议预定情况保证服务

扫描全能王 创建

6		公寓管理（3人）	公寓管理岗负责人才公寓代管工作	公寓管理员负责187间公寓房间的代管工作，包含人员住退宿、公区卫生清扫、临时入住房间床单备品更换、水电燃气费代收代缴等工作	周一至周日8:00-24:00
7	保洁部	保洁主管（1人）	执行、检查员工对公司保洁标准执行情况	负责保洁部相关工作的日常服务管理。负责辖区内保洁工作安排和质量监督，负责指定区域的保洁工作，室内、室外保洁服务标准化执行监督管理及专业化培训。沟通协调各部门关于环境卫生相关问题，跟踪解决。	周一至周六8:00-17:30，其余时间待岗备勤
8		保洁员（24人）	每栋楼设置4个保洁岗，园区设置2个保洁岗，地下停车场及建筑周边设置1个保洁岗，垃圾收集及清运设置1个保洁岗。	室内保洁负责5栋楼宇公共区域及公共区域设施保洁；办公室及实验室保洁；公共卫生间保洁；园区保洁负责包括道路、广场、设施、垃圾存放点、垃圾桶清洗、消毒；停车场和建筑物周边保洁岗主要负责地下停车场建筑物外围，外墙玻璃等公共区域保洁；垃圾收集及清运岗主要负责园区垃圾日产日清，专人负责收集、中转、清运等工作，每周对垃圾存放点、垃圾桶进行清洗、消毒。	工作日7:00-17:00，其余时间巡视保洁。休息日轮流值岗，保证园区卫生。
9	安保部	安保主管（1人）	执行、检查员工对公司保安标准执行情况；按计划组织员工学习、训练	负责整个园区安全管理、保安、车务等部日常管理工作。保安部日常管理工作，开展园区消防安全、园区巡视、出入口值守等安保工作，检查及排除园区安全隐患，并组织保安员定期培训学习、队形训练。配合项目进行安全演练及突发性问题的应急处理	周一至周六8:00-17:30，其余时间待岗备勤
10		保安队长（1人）	配合保安主管完成日常、计划工作；检查员工工作状态	监督检查保安员日常岗位工作，协助安保主管开展园区消防安全检查及隐患排除工作，组织保安员定期培训学习、队形训练。协助安保主管开展园区消防安全演练及突发性问题的应急处理	周一至周六7:00-17:00，其余时间项目待岗备勤
11		保安员（21人）	园区主大门24小时岗2个（四班三运转）。巡逻24小时岗2个	园区主门岗、人行岗、物流岗主要负责车辆、人员进入园区查验、登记等工作，管理门前车辆的通行、停放工作，控制外来人员出入管理，保证门岗、园区秩序维护和安全管理。保安巡逻岗负责园区24小时安全巡查。日	主要出入口、巡逻岗24小时值守。12小时岗及8小时岗根据实际

扫描全能王 创建

			（四班三运转）。人行 12 小时岗 2 个（两班）。人行、物流 8 小时岗各 1 个。	常巡视、值守过程中发现并及时处置安全隐患，制止内、外部人员的违规及不文明行为，保障园区的日常运营秩序；负责管理园区车辆的通行、停放工作，排查安全隐患；安全保卫系统发出报警后的现场勘查、处置；检查下班后的各房间门是否锁闭关灯，实验室是否有无人值守实验。	需要调整上下班时间。
12		消防中控员（8 人）	24 小时岗双人岗（四班三运转）	负责消控、监控室设备的运行、使用、清洁与管理；楼宇消防报警探测器的检查；损坏终端设备的报修；配合门岗、巡逻岗、内保岗对重点区域、重点时段、重点人员进行实时监管。每小时一次对园区公共区域视频监控影像的巡视、异常人员的行动轨迹追踪；配合研究院完成突发应急事件的演习工作。楼宇安防设备的定期检查并做出设备缺陷报告。	每日 24 小时
13		危化品库管理员（1 人）	对进出库药品严格登记，定期形成出入卡报告	负责危险化学品库日常出入库登记，数量统计，危险品防火防盗管理，隐患识别、应急事件上报及处理等。保障实验室正常实验要求，同时要控制和记录实验试剂的出库数量和频次，保障实验秩序正常避免储存和领取混乱发生事故。做好周、月、季、年每组实验室用量和领取频次数据。	工作日 8:00-17:30
14		司机（3 人）	每岗负责接送任务；清洁、保养车辆	负责日常 2 辆车的出车服务，根据车辆运行状态及时进行检修保养，清理车辆卫生。司机要 24 小时待岗，保证随叫随到，满足用车需求，同时要求司机要有专业职业素养和驾驶水平，保证用车安全。	工作日 8:00-17:30，其余时间待岗备勤，保证每日用车。
15	工程部	工程主管（1 人）	负责对园区内所有设备的保养维修，保证设备完好率和维修及时率	负责设备设施和能源管理方面的工作。园区内设备设施发生故障及时维修，发现隐患及时组织检修，制定所管辖系统设备运行方案，制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划，并负责组织安排维修保养计划的实施；工程技术人员的业务培训和考核工作，做好技术档案管理工作；督促部门员工做好设备	工作日 8:00-17:30；休息日轮休值班

扫描全能王 创建

				维修、故障处理、零部件更换记录；每月资料整理归档，在“安全、可靠、经济、合理”的前提下做好节约能源工作；负责制定设备更新，改造计划，重大维修保养计划，编制费用预算。	
16		综合维修工（7人）	根据设备设施情况表安排电工岗，水工岗，空调岗，土建岗，夜间综合维修值班岗。	负责公共设备设施运行维护管理及园区日常维修。保障楼内供水、供电、供气设备设施及空调、供暖、排水、排污运行正常。掌握公用设施的运行和良好状况，如发现有损坏隐患或其它不正常的情况，应及时组织人员抢修，以确保公共设施良好，设备运转正常。实验室安全设备的定期安全测试达标，保证实验室本地供气或集中供气系统的正常工作。	工作日8:00-17:30。夜间值班每 2 小时巡视一次。
17		配电室值班（6人）	24 小时岗双人岗（四班三运转）	负责设备运行的巡视、数据的统计、维护和检修等，保障园区设备、办公室、实验室用电设备正常运行。主要包括变电所（10kV）设备巡视检查与运行记录填写，巡视、检查变压器、配电柜、三相平衡有无异常现象及时处理并记录，及时汇报变电设备异常的情况。负责供电故障应急处理及抢修。保障变压器工作正常;对供电设备等各类应急维修。	24 小时
18		餐饮服务（8人）	餐饮主管兼宴会厨师，厨师，面点，切配，餐具洗刷、餐厅服务、核算员兼出入库管理员。	负责园区工作餐供应，临时预定客餐服务；大型会议活动接待用餐;应急保障盒餐制作、送餐；食堂、后厨卫生清洁以及用餐后，餐具清洁消毒工作；各种原材料出入库统计； 工作日开餐时间： 早餐 7:30-8:10； 午餐：11:50-12:30； 晚餐：17:30-18:10	周一至周日6:00-19:30

扫描全能王 创建

附件 4：设备设施基本情况

1．设备设施基本情况

1.1 供水系统：市政水压直接供应地下室至一层，地面二层及以上采用水池+变频泵组加压供水。生活泵房设在 C 楼地下一层。生活水池 60 吨，采用带变频器的变频泵组，二用一备，高峰时 3 台可同时启动，并配 2 台小流量的水泵，供小流量时使用。

1.2 排水系统：室内、室外雨、污水分流。雨水排入市政雨水管。室内卫生间和实验室单独设排水管，普通实验废水排至废水管，然后室外汇合至污水管道。地下层的卫生间污水排放均需要采用密闭式提升设备。屋面排水，采用重力排水系统，排至雨水管。地面雨水经下凹绿地渗透后，多余水量排至雨水口，收集到雨水蓄水池中。溢流雨水由管道收集至市政雨水管。

1.3 空调系统：

1.3.1 冷热源系统：换热机房设置 2 台 2100KW 市政热网板式换热器作为采暖热源，单台容量按系统总容量的 70%设置，4 台 4400KW 市政热网板式换热器作为空调及新风预热热源。采用变冷媒流量空调系统，可细分空调区域，对系统进行分区控制。各台室内末端机组均设有温控装置以调节机组的运行，室外主机可根据室内负荷变化的要求，采用变频方式大幅度地调节主机的出力，可以实现对每个房间空调要求的精确控制，实现根据使用要求最大限度地调节冷热量、节约能源的目的。

1.3.2 空调风系统：大厅、报告厅等大空间采用直膨式定风量一次回风全空气低速空调系统，设初效 G4、中效 F7 过滤器，过渡季新风量可以在最小新风量和 70%设计送风量之间调节，在室外空气焓值低于室内空气焓值时能最大限度的利用室外新风，以节约能耗。办公、会议等小房间采用多联机加新风系统。非通高实验室采用多联机加新风系统，在室外空气焓值低于室内空气焓值时能最大限度的利用室外新风，以节约能耗。 新排风系统设置分体式热管热回收系统，节约冬季新风预热能耗。

1.4 冷却水系统：为满足实验室的特殊需求，设置 24h 闭式冷却水系统，闭式冷却塔设置于屋面。工艺冷却水系统采用闭式机械循环，一次泵变流量系统，冷却水供回水温度为 30/35℃。实验区末端设置电动二通阀，室内接管由实验室工艺设计。屋顶设置水泵房。

1.5 供暖系统：本项目办公室、会议室、实验室等功能房间采用散热器采暖系统，车库、设备用房等设置散热器值班采暖。各采暖系统均采用一次泵系统，末端侧变流量运行，通过供、回水总管之间的压差旁通阀调节末端侧流量，并通过回水温度控制板换以及循环水泵的运行台数，从而达到节能的目的。板换机房设置于 C 组团地下室。

1.6 变配电系统：为满足供电要求，在 C 楼地下室 10kV 用户开关站（兼 C 组团变电所）一处，从市政电网引来两组双重 10kV 电源（总计四路），同时供电，互为备用。每栋楼设置一处用户分变电所，由 10kV 用户开关站放射式供电至用户分变电所。

扫描全能王 创建

1.7 弱电系统：本工程结合项目特点，在满足合理性、先进性、经济性、稳定性、开放性的原则下，拟设置以下弱电系统。信息设施与信息化应用包括以下系统：

- 计算机网络系统
- 通信网络系统（有线电话通信系统、移动通信盲区覆盖系统）综合布线系统
- 有线电视系统
- 园区一卡通系统
- 信息引导与发布系统 建筑设备管理系统
- 建筑设备管理系统 BAS
- 能耗监测系统
- 综合布线系统 公共安全系统
- 入侵报警系统、视频安防监控系统、出入口控制系统、无线对讲系统、电子巡查系统、停车库管理系统
- 电梯五方通话系统 消防系统
- 消防报警系统（含防火门监控系统、燃气探测系统）
- 应急兼园区广播系统 机房工程
- 机房工程
- UPS
- 防雷接地管线槽工程
- 管路系统
- 园区智能化系统

2．部分设备设施清单（以下设备为物业服务区域内主要设备情况，作为工程服务岗位人员配置参考）

名称	单位	数量
1080P 红外摄像机	台	390
电源、配电（箱/柜）	台	844
循环泵	台	49
一体机屏、LCD 屏	台	34

扫描全能王 创建

LED 屏	㎡	245.15
排风净化装置	台	191
单元式全空气机组	台	49
空调机组	台	3
多联空调室外机	台	141
超薄风管式室内机	台	1024
通风风机	台	209
轴流风机	台	27
闭式冷却塔（带水盘清洗器）	台	10
低噪声离心风机	台	34
变压器	台	24
低压电容补偿柜	台	40
低压进线柜	台	16
低压馈电柜	台	84
低压联络柜	台	8
电压测量用户 PT 柜	台	6
高压（备用）柜	台	6
高压成套配电柜	台	14
高压出线柜	台	6
高压计量柜	台	4

扫描全能王 创建

高压母联开关柜	台	1
多联空调室外机	台	141
热回收装置(自带旁通、溶液)	台	189
出门按钮	套	487
65 寸液晶触屏一体机	台	4
安防综合管理平台	台	1
成品道闸	套	16
成品电动升降杆	套	2
出口道闸	套	6
出口识别一体机	套	6
地下室变电所配电柜	台	3
电梯	部	19

扫描全能王 创建

附件 5：榆林中科洁净能源创新研究院项目物业服务内容及标准

1、环境保洁、

1.1 总目标 优美、整洁、环保、无污染。

1.2. 服务范围

大楼内外、公共区域日常卫生保洁；垃圾消纳；石材地墙面打理；蚊 蝇鼠蟑消杀等。

1.3. 服务内容

1.3.1“门前三包”及室外道路和场地卫生保洁

■标准：

➢ 无垃圾、弃物、飘浮物、无明显积尘、无卫生死角；

➢ 雨雪天气及时清理雨雪，如遇中到大雪天气人员清理无法完成，可向 甲方申请外援机械设备；

➢ 垃圾桶内垃圾及时清理，垃圾桶外观保洁无污染； 室外标识牌等设施表面保洁无污染。

■要求：

➢ 每工作日全面清扫 1 次室外及“三包”范围；

➢ 工作日每日捡拾 4 次废弃物、飘浮物；

➢ 雨雪天气及时清扫积水、积雪，洒溶雪剂、做好防滑措施；

➢ 室外垃圾桶每日清理 1 次，每周清洗 1 次，每日擦试 1 次垃圾桶外表；

➢ 夏季对垃圾桶的消杀每周不少于 2 次；

➢ 每日对标识牌等设施表面进行一次擦试、保洁、掸尘；

➢ 每月对室外路灯等设施进行保洁。

1.3.2 建筑入口卫生保洁

■标准：

➢ 地面无污渍、无纸屑、烟头等杂物，无脚印、无水迹，防滑处理到位；

➢ 墙面凡是可擦拭的都应擦拭、清理，保持无尘、无污渍；

扫描全能王 创建

➢ 门窗玻璃各部位（不锈钢、玻璃、拉手）光亮、无尘、无污渍、无水迹、无手印，标牌干净、完整；

➢ 垃圾桶外观干净、无污渍，桶内垃圾不超过桶容量的 2/3；

➢ 物品摆放整齐、无明显灰尘、杂物、污渍； 首层雨罩玻璃干净，无污渍。

➢ ■要求：

➢ 大厅卫生每日全面清扫一次；

➢ 地面推尘工作日 1 次/小时，非工作日巡视保洁，沙尘暴天气随时；

➢ 雨雪天气不间断拖地，铺防滑垫、设警告牌；

➢ 出入口门拉手每天擦拭消毒 2 次，大厅门玻璃刮 1 次/周；

➢ 墙立面每周检查、掸尘、擦试一次；

➢ 所有饰物、摆设物品及家具每日检查、清扫、擦试一次，摆放整齐；

➢ 垃圾桶每日擦试一次外表，每日清理内部垃圾 2 次；

➢ 每 2 周清洗并消杀垃圾桶内外壁 1 次，夏季消杀每周不低于 2 次；

➢ 花盆、花缸每日检查、清扫、擦试一次；

➢ 保洁工具每天检查一次，及时更换，保洁干净，无异味；

➢ 雨罩 3-11 月每月清刮一次。

1.3.3 卫生间、浴室、保洁间、开水间

■标准：

➢ 地面无积水、污迹、尿迹、垃圾，专用保洁工具擦拭地面；

➢ 天花板、风口、灯具保持保洁，无尘网、无污渍，发现问题及时报修；

➢ 墙面保持无尘土，发现瓷砖松动，脱落及时报修；

➢ 镜面、面盆及台面、水嘴光亮、无尘、无污渍、无水印；

➢ 台面柜外表无脚印、水迹，物品摆放整齐统一、管道不渗漏、无积尘；

➢ 干手器顶部无尘土，使用正常，如有故障及时报修；

➢ 洗手液瓶保持无污渍、无溢出,洗手液不得少于 1/4,且不得超过 3/4；

➢ 门及隔板干净、无污渍，与墙面地面的夹角处无污渍，门缝及合叶无 油渍，男/女卫生间标牌每日擦拭，门把手随时保持其光亮；

扫描全能王 创建

➢ 地漏无堵塞无反味；马桶、蹲坑、小便斗水压合适、能冲洗且水不会溅出坑外,无尿渍、无污渍、无异味、香球不得小于原直径的 1/3，感应器保持光亮，水阀不松动，无跑冒滴漏现象，发现异常及时报修；

➢ 纸篓内套塑料袋，纸篓内废弃物不超过 2/3，纸篓外观保持完好、干净；

➢ 卫生纸及时补充,卫生纸盒应表面保洁、牢固，无污损、松动；

➢ 其它照明、排风、门窗、给排水等设备设施应完好、整洁、发现异常及时报修，定时通风,无异味；

➢ 打扫卫生间的工具应专用，不得与其它区域保洁工具混用，专布专用，保持工具齐备、干净、无异味，保证正常使用；

➢ 开水器运行正常、外表干净整洁，定期检查，定期除垢。

➢ ■要求：

➢ 地面每日全面擦一次，其余时间循环保洁；

➢ 天花板、风口、灯具及 1.8 米以上墙面每周掸尘一次；

➢ 1.8 米以下墙面每天擦试一次，每月刮一次； 镜面、面盆、台面、水嘴随时巡视及时擦去水渍；

➢ 台面柜每天检查一次，外表每天擦试一次，每周整理保洁一次台面柜内侧；

➢ 干手器每天擦试一次，检查无松动完好，功能正常；

➢ 洗手液瓶每小时擦试一次，随时续加洗手液；

➢ 门及隔板每天全面擦试一次，检查应无松动无损坏；

➢ 地漏每日检查无积物；

➢ 马桶、蹲坑、小便斗每日进行一次消毒，每小时巡检一次；

➢ 纸篓每天更换垃圾袋至少一次，每两周清洁并消杀垃圾桶内外壁一次，夏季消杀每周不低于 2 次；

➢ 卫生纸每小时检查一次及时补充，每日检查一次纸盒； 每日全面检查一次照明、排风、门窗、给排水等设备设施，发现异常及时报修；

➢ 打扫卫生间的工具有明显标识、严禁混用，不得放置在地面上、应挂 置，每日下班进行消毒一次；

➢ 每天检查一次开水器运行状况，每日擦试一次表面，开水器视情况每半年保洁除垢一次，每天对茶叶筐及茶渍桶进行清刷一次。

扫描全能王 创建

1.3.4 楼道、走廊、电梯厅、电梯前室、电梯轿厢

■标准：

➢ 地面无明显积尘、无污渍、无水渍、无鞋印、无明显划伤；

➢ 墙面无明显积尘、无污渍、无水渍、无鞋印、无手印、无明显划伤， 标识完好、挂置物品整齐、牢固、完好；

➢ 天花板无尘网、无污渍、无手印；

➢ 物品、家具摆设整齐、外表整洁无污染、无手印； 不锈钢物品、栏杆等无污染、无手印、光亮无划痕；

➢ 玻璃干净、无污染、无印迹；

➢ 垃圾桶外观干净、无污渍，桶内垃圾不超过桶容量的 2/3；

➢ 电梯轿厢干净整洁、无污染、无积尘。

■要求：

➢ 地面每日全面清扫一次，其余时间迂回保洁；

➢ 走道、楼道踢脚线每周擦试 2 次，墙面及装饰物每天巡视保洁一次、每月掸尘一次；

➢ 天花及灯具每月掸尘一次，每日检查一次；

➢ 物品、家具每日掸尘、擦试一次；

➢ 不锈钢物品、栏杆等经常触及处每日用专用保洁剂擦试一次，每月进行一次全面保洁；

➢ 立面玻璃每月刮一次，其余时间迂回保洁；

➢ 垃圾桶每日擦试一次外表，及时清理内部垃圾每日 2 次。

1.3.5 屋面

■标准：屋面无杂物。

■要求：

➢ 上人屋面每月进行一次全面清扫，3-11 月每月清刮一次屋面玻璃。

1.3.6 垃圾管理

■标准： 生活、办公、实验室垃圾分类分捡、日产日清。

■要求：

扫描全能王 创建

➢ 每日按时将各垃圾桶垃圾存放到指定地点，由专业公司进行运输和消纳；每周对垃圾存放点、垃圾桶进 行清洗、消毒。

1.3.7 蚊蝇鼠蟑消杀

■标准：定期进行蚊蝇鼠蟑消杀，无明显蚊蝇鼠蟑滋生现象。

■要求：

➢ 定期对主要出入口、卫生间、垃圾桶、垃圾站进行打药消杀；3—5 月每周一次、6—10 月每天消杀一次； 每季度投放一次粘鼠板，有明显标识。

1.3.8 石材地墙面打理

■标准：定期对石材地面进行保洁，光亮无污染、无破损。

■要求：

➢ 每日对石材地面进行保洁,每季度进行清洗。

1.3.9 地毯

■标准：无破损、无污渍。

■要求：

➢ 每周吸尘一次、每年清洗一次。 2、秩序维护与消防管理。

2.1.总目标：

➢ 预防为主、人技结合，处理及时、应急有序。

2.2.服务范围

包括 24 小时巡逻、门岗执勤和综合楼 24 小时秩序维护和安全管理，负责园区 24 小时安全巡查，消防中控室 24 小时双人值班服务，危化品中 转库管理服务、司机服务。

依照相关法律、法规及相关约定提供 24 小时防范性安全服务，维护业主单位、业主客户、区域的安全和秩序，防止守护目标受到不法侵害或灾 害事故的损害，有效避免各种安全防范不到位或灾害造成业主或业主客户 的经济损失，满足业主及业主客户安全需要；危化品库管理工作；公务用 车司机服务。

2.3. 服务内容

2.3.1 门卫服务

■标准：

扫描全能王 创建

➢ 按要求制定并认真执行出入管理制度；

➢ 来人来访必须出示有效证件，接访人确认可以接待后，来访人方可登记进入；

➢ 携带设备、大宗物品离开的人员、车辆，须有相关部门的出门条；物品与出门条查验吻合登记后方可放行。

■要求：

➢ 门卫室和综合楼大厅必须确保 24 小时有人值守，其中门卫每班不少于 双人在岗值班。

➢ 保安人员对业主所指定的区域出入口进行值守、检查，秩序维护。 查验出入人员、物品的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入、凭出门条运出物品。

➢ 对出入的人员、车辆携带或装运的物品进行查验，防止财物流失、被盗。

➢ 维护出入口的正常秩序。 及时发现不法行为人，做好治安防范工作，必要时报警。

➢ 协助做好来访接待工作。

2.3.2 巡逻服务

■标准：

➢ 负责制定并执行安全巡逻制度，包括巡逻路径、巡逻频次、查看内容、巡逻记录等。

➢ 巡逻范围包括所有房前屋后各角落，各楼层等。

➢ 查看内容包括盘查非本单位的陌生人，消防通道是否堵塞，是否有丢弃的危险品，易燃物品是否大量堆积，施工人员是否遵守安全管理，各楼 层门禁是否正常运行，下班后各房间门是否锁闭关灯，实验室是否有无人值守实验。

➢ 发现异常情况立即纠正，并通知安保主管和榆林创新院主管安全部门。

➢ 作好安全巡逻记录，内容真实有效。

■要求：

➢ 安保巡视人员按照巡视路线图进行巡视，做好相关巡逻记录。

➢ 发现可疑人员，对其进行询问，对有作案嫌疑的，送交有关部门处理。

扫描全能王 创建

➢ 对正在发生的不法侵害行为，应采取相应措施，予以制止，将不法行为人送交公安机关或有关部门处理。

➢ 在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或灾害事故，应及时报告，必要时报告公安机关或有关部门并保护现场。

2.3.3 技防、消防系统服务

■标准：

➢ 负责制定并执行门禁、闭路监控、红外报警、消防报警管理制度和应急措施。

➢ 监控值班人员必须经过专业培训，持证上岗，熟练操作、使用门禁、 闭路监控、消防报警系统。

➢ 按规定对灭火器进行年检。

■要求：

➢ 消防控制室和中控室必须确保 24 小时有人值守，每班不少于双人在岗 值班，值班员必须持证上岗。

➢ 值班人员忠于职守，值班室内干净整洁。 门禁、闭路监控、红外报警、消防报警系统运行正常，设备灵敏可靠；

➢ 一般性故障立即排除；暂时不能处理的能采取应急措施，及时通知研究所 主管安全部门，跟踪异常情况排除；并通知维保单位及时维修。

➢ 每年灭火器进行年检。 熟悉消防应急预案和启动程序，熟练掌握火灾自动报警系统操作方法，熟悉火警处置方法和流程，熟悉建筑物情况。

2.3.4 车辆安全管理服务

■标准： 负责制定并执行车辆安全管理制度

➢ 保安人员对区域的进出口、道路及停车场人员、机动车、非机动车等 进行安全通行引导和控制。

➢ 园区秩序良好、道路通畅，机动车、自行车停放有序，确保各种车辆 正常行驶，未堵塞消防通道。

2.3.5 应急响应服务

■标准：

➢ 制订各项应急预案。

➢ 保安人员对区域内发生火警、匪警、事故、伤害等紧急情况时，力所 能及的应急处置，并将情况如实、及时地向业主汇报、向相关单位反映。

扫描全能王 创建

➢ 每年针对应急预案组织安全、消防演习。

■要求：

车辆凭有效车证进入，无有效车证者不得进入；来访车辆需与被访人取得联系、征得同意接待后方可登记进入，并停放在指定位置； 对停放的机动车如发现未锁好车窗门的，应提醒客户并做好记录。

3、公用设施、设备养护、维修服务

3.1.总目标

以养代修，科学管理，确保设备设施正常、有效使用。

3.2.服务范围

工程服务主要包括房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，不包括大中修、专业维保和改造更新。

3.3.服务内容

3.3.1 综合管理

■标准： 设施设备档案健全

维修、养护、管理资料及时归档。 按照年度维修养护计划对设施设备和相关场地进行维修、养护、管理。 特种设备持证上岗，严格按照特种设备安全监察条例维修养护和检测。

恶劣天气前后落实检查及防范措施。

■要求:

➢ 建立房屋及共用设施设备的基础档案。 运行、检查、维修养护记录应每月归档。 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。

➢ 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。 特种作业持证上岗，严格按照相应安全操作规程作业。

➢ 雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施。

3.3.2 公用部位养护

■标准： 公示管理制度及工作标准，各项工作记录齐全。

➢ 危及人身安全隐患处有明显标识，其他标识保持完好齐全、规范美观。 房屋外檐完好。

扫描全能王 创建

➢ 保持楼内公共部位门窗玻璃、配件完好，开闭灵活。 楼内墙地面、顶面无破损。 雨水井、化粪井保持畅通，无堵塞外溢。 场地、道路平整通畅。

➢ 保持围墙完好。 照明灯具完好率 98%以上。

➢ 保持屋面设施完好。 防水和雨落管维修及时。

■要求：

维修养护制度：在工作场所公示工作标准及岗位责任制度，执行良好，有检查记录、维修记录、保养记录。 每月巡视检查一次警示标识，如出现丢失、损坏、残缺、松动等情况及时修复。

➢ 每月巡查 1 次房屋外立面。

➢ 每月巡查 1 次楼梯扶手、门窗、玻璃，遇有损坏及时维修。

➢ 每季度巡查 1 次楼内墙地面、顶面，遇有损坏适时修补。

➢ 每月检查 1 次雨水井、化粪井，定期清理疏通。

➢ 每月巡查 1 次场地、道路，发现损坏予以修复。

➢ 每季度巡查 1 次围墙，发现损坏予以维修。

➢ 每周巡视 1 次照明，接到业主或使用人报修后 2 小时内修复，复杂故障 1 周内修复，应急照明每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。

➢ 每月巡查 1 次屋面设施，发现问题及时解决。 每年上汛前和强降雨后检查防水和雨落管，发现损坏及时维修。

3.3.3 供配电系统

■标准：

高压配电室实行 24 小时双人值班运行管理。 记录齐全。

■要求：

➢ 持有高压电工证的值班人员 24 小时双人值班。 每年冬季对供配电系统进行全面清扫、紧固、检修，高压设备、机电保护检测。

➢ 每月对重要设备进行预防性巡检，对区域内用电安全进行全面检查。

➢ 每半年对高压安全用具进行检测。

➢ 每 2 年对高压配电设备进行 1 次检测。 遇紧急停电故障能够及时响应，恢复供电。 做好值班记录。

3.3.4 消防自动控制与闭路监控系统

扫描全能王 创建

■标准： 紧急处理突发情况。

卫生干净整洁，值班室无杂物。 记录齐全有效。

■要求： 每年养护消防泵、喷洒泵、稳压泵一次。

➢ 每季度对综合布线设备及安全防范等弱电主要设备进行一次表面清洁。

➢ 每半年对安防系统的报警控制管理主机、网络控制箱、图像采集设备等内部除尘一次。

➢ 每年对监控系统进行全面检修一次。 适时存储重要的图像资料。

3.3.5 房屋结构

■标准：

定期检查房屋结构，发现问题，协助及时上报并协调解决。 记录完整有效。

■要求：

每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施，按鉴定结果组织修缮。

3.3.6 设备机房

■标准：

➢ 机房无杂物。

➢ 防小动物措施完备。

➢ 穿墙线槽周边封堵严密。 锁具完好。

➢ 机房配备消防器材，并确保完好有效。 设施设备标志、标牌齐全。 制度与证书上墙。

➢ 记录齐全。

■要求：

➢ 每月保洁 1 次，室内无杂物。 设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。

➢ 在明显易取位置配备消防器材，每月检查 1 次消防器材。

➢ 设施设备标志、标牌齐全。

➢ 在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书。 巡视记录、工作记录齐全、完整。

3.3.7 空调、新风、供暖系统

■标准：

扫描全能王 创建

确保空调、新风、供暖系统安全运行和正常使用。 运行、维护、检查记录齐全。

■要求：

➢ 运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统性检查。

➢ 运行期间每日巡视 1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。

➢ 制定节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。

➢ 每年检查 1 次管道、阀门并除锈。 每半年对新风机组、空调机组、送排风机组进行除尘、紧固、电机线缘遥测、水滤网清洗 1 次。

➢ 每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。

➢ 每年两次在供冷前（5 月底）、供暖前（10 月底）进行中央空调、换 热设备的全面检修，保证设备、设施处于良好状态。

➢ 冷水机组、换热器设备间按要求值守运行。

➢ 按实际情况供应冷气、暖气，温度适宜。

➢ 运行中无明显噪音和严重滴漏水现象。

➢ 供冷、供暖水泵每半年维护保养一次。

➢ 设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，零维修合格达到 100%，一般性维修不过夜。

3.3.8 给排水设施

■标准：

➢ 确保水质符合国家生活饮用水卫生标准。

➢ 开水器工作时间供应热水。

➢ 给排水设施处于良好的运行状态。

➢ 各项记录完整有效。

■要求：

➢ 每半年水箱清洗消毒、水质化验 1 次。

➢ 每日巡视 2 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。

➢ 每年检查 2 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂，每年养护 1 次水泵。

扫描全能王 创建

➢ 每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入冬前对暴露管道进行防冻处理。

➢ 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管。

➢ 溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

➢ 每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。

➢ 每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。

➢ 污水泵汛期每日巡视 2 次，平时每周巡视 1 次，检查设备运行状态；每 2 周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。

3.3.9 电气设备

■标准：

电气设备处于良好的运行状态。 各项巡视、养护记录齐全有效。

■要求：

➢ 无人值守的配电室每周至少巡视一次；

➢ 低压柜每日巡视 2 次设备运行状况；

➢ 每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；

➢ 每年检查 1 次电 气安全；

➢ 低压配电箱每月巡视 1 次设备运行状况；

➢ 每年养护 1 次，养护内容包 括紧固、检测、清扫；

➢ 控制柜每 2 周巡视 1 次设备运行状况；

➢ 每年养护 1 次，养护内容包括 紧固、检测、调试、清扫。

3.3.10 安全防范系统

■标准： 安全防范系统运行正常，能够起到安全防范作用。 各项记录齐全有效。

■要求：

➢ 每日巡查 1 次报警控制管理主机，检查设备运行状态；

➢ 每 2 周表面保洁 1 次；

➢ 每半年内部除尘 1 次。

➢ 每半年检查 1 次网络控制箱外观、接线；

➢ 每季度表面保洁 1 次；

扫描全能王 创建

- 每半年内部除尘 1 次。
- 每季度检查 1 次红外对射探测器接线、探测范围、防水状况等；
- 每季度表面保洁 1 次；
- 每半年内部除尘 1 次。
- 设备每周检查 1 次图像采集设监视画面、录像功能；
- 每 2 周表面保洁 1 次；
- 每半年内部除尘 1 次。
- 每半年检查 1 次解码器防雨罩、接线等，进行相应的调试；
- 每半年表面保洁 1 次；
- 每年内部除尘 1 次。
- 每半年检查 1 次云台运转、接线，进行清晰度调校；
- 每半年表面保洁 1 次；
- 每年转动部位上润滑油 1 次。
- 每月检查 1 次巡更点外观；
- 每月表面保洁 1 次；
- 每日存储巡更记录。
- 每月检查 1 次读卡器外观；每月表面保洁 1 次，查看防水状况。
- 每 2 月检查 1 次电磁锁门锁吸力、外观、接线。
- 每 2 月检查 1 次出门按钮开锁功能、接线。

3.3.11 电梯

■标准：

确保电梯安全稳定运行。 确保应急事件处理及时。 记录齐全。

■要求：

- 电梯登记标志应置于或附着于电梯的显著位置。
- 定期应向电梯检验检测机构提出检验申请。
- 配备电梯安全管理人员。
- 定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

扫描全能王 创建

➢ 制定电梯应急救援预案并定期演练。

➢ 发生电梯困人或其它重大事件时，物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内 到达现场。

➢ 由专业公司进行定期保养维护。 按时进行年检，确保安全。 每日巡检电梯一次，发现问题及时通知维保单位处理。

3.3.12 日常维修

■标准：

迅速有效处理各项维修。

■要求：

➢ 水、电急修 20 分钟内到达现场，其它报修按双方约定时间到达现场；

➢ 由专项服务企业负责的设施设备应在 30 分钟内告知。

4、客服接待与会议服务

4.1.总目标 用心做好研究所会议接待服务。

4.2.服务范围

负责前台接待服务工作；负责大楼内所有会议室、接待室、贵宾室的保洁，布置会场、开会现场的会议服务工作。

4.3.服务内容

4.3.1 客服接待

■标准：

➢ 管理物业档案； 管理大楼备用钥匙；

➢ 受理各项咨询、报修、求助； 代收信件、报纸、杂志； 负责重要事项通知的张贴服务；

➢ 受理业主的意见、建议、投诉； 认真做好相关记录。

■要求：

➢ 管理物业各项档案； 钥匙标签、统一挂放管理；

➢ 接待业主或物业使用人的咨询、报修、求助； 负责访客指引；

➢ 代收信件、报纸、杂志；

扫描全能王 创建

➢ 水、电急修 20 分钟内，其他报修按双方约定时间到达现场；

➢ 由专项服务企业负责的设施设备应在 30 分钟内告知；

➢ 重要物业服务事项，应在公示栏张贴通知，履行告知义务；

➢ 业主或使用人提出的意见，建议、投诉在 2 个工作日内回复，并进行回访；

➢ 从业人员持有健康证。

4.3.2 会议服务

■标准：

➢ 会前、会中、会后等常规服务

➢ 会议接待服务；

➢ 会议设备操作；

➢ 会议用品洗消服务；

➢ 会议设备器材运行维护；

➢ 保持会议室的各种设备设施都洁净无尘；

➢ 确保会议服务工作记录完整有效。

■要求：

➢ 各会议室无会时门为常开状态，一般非所级会议原则上只需提供开水、卫生服务；

➢ 大型会议前，协助使用部门共同准备现场，使用部门提供会议议程；

➢ 按照要求认真及时填写《会议承办单》，每月统计一次并整理存档；

➢ 按照甲方要求提前准备会议服务用具物品、挂放会标，摆放座签、指示牌、资料等； 会场应整洁、大方；会标、台签，大小颜色协调；花木摆放合理，整体效果和谐；

➢ 按甲方要求增添茶水、饮品、换香巾、烟灰缸；

➢ 准确操作会议设备，保证日常会议及远程视频会议设备的正常运行；

➢ 散会时，彻底打扫整理会议区域卫生，物品摆放整体； 做好会议安全保密工作；

➢ 从业人员需持有健康证。

4.3.3 公寓管理

扫描全能王 创建

■标准：

- 人才公寓房间预订服务； 临时入住房间清洁服务；
- 临时入住房间备品更换服务；
- 床单被罩洗消服务；
- 公共区域卫生保洁服务；
- 水电费代收代缴；
- 房间全部物品资产管理； 快递代收，代发；
- ■要求：
- 对临时入住房间提供床单被罩清洗更换消毒，每次退房前进行房间物品盘点；
- 长期住房，按照甲方所提供的人员名单协助进行选房，并办理相关入住手续；
- 按照管理规定对全部 103 间房间进行管理，协助甲方进行水、电、燃气费代收代缴；
- 负责 7 号楼、9 号楼全部公共区域卫生清洁工作；
- 房间物品建立台账，床单、被罩、洗漱用品需要有出入库登记； 做好安全保密工作；
- 从业人员需持有健康证 。

5、危化品中转库管理服务

5.1.服务内容：

提供院方日常实验及储存实验药品及物品管控记录相关服务。 及时、规范完成日常工作发放入库工作。 按时排查及清理库房危险品。 对实验药剂领用及存放做好记录。

5.2.服务标准：

- 管理人员须经过专业培训，并取得《危险化学安全管理人员》证书。 严格化学危险品存、出库手续，建立完整、准确、有效的出入库台帐。
- 做到帐物相符，发现差错，及时查明原因并予以纠正。 每日对库房进行安全巡视和通风换气，定期进行安全检查，确保安全。
- 配套设施工作正常，存储物质状态安全可控，安全标识完好无损。 爆炸品、剧毒品严格执行“五双”制度，（双人、双锁、双人收发、双人运输、双人使用）

扫描全能王 创建

➢ 存放易燃易爆品的库房，应有良好的通风条件，夏季应采取洒水降温 措施，务使库内温度不超过 30℃。

➢ 经常巡视化学危险品仓库以及周围环境，严禁明火，电气设备防爆、 消除事故隐患。

➢ 对寄存的化学危险品，应定期检查，旋紧瓶盖。 各种压缩气体钢瓶，应按规定每年检查一次，危险品按类分仓，按部门分格。

➢ 严格遵守作息时间，遇有意外情况，及时向领导汇报。 制定应急预案，发现异常情况，立即采取妥善措施并及时上报。

6、餐饮服务

6.1.服务内容：

负责园区内教职工（100-150 人）早、中、晚就餐保障工作； 负责临时预定客餐保障、服务工作； 负责大型会议活动接待用餐工作； 负责应急保障盒餐制作、送餐工作； 负责卫生许可证以及各种相关资质办理、年检工作； 负责食堂、后厨卫生清洁以及用餐后，餐具清洁消毒工作； 负责各种原材料出入库统计工作；

6.2.服务标准：

➢ 食物中毒发生率为零。 食谱执行率>95%。

➢ 食品加工服务正点率 100%。

➢ 厨具洗刷洁净率 100%。

➢ 厨具消毒检测合格率 100%。

➢ 人员持证上岗率（健康证 100%）。

➢ 人员上岗培训率 100%。

➢ 厨师必须具有厨师证书。

6.2.1 烹制标准及卫生标准

（1）无鼠、无蝇、无有毒有害物品。

（2）无垃圾，泔水桶清洁干净。

（3）地面无积水，污水排放畅通。

（4）门窗洁净，墙壁无尘土及蜘蛛网。

（5）炊具、灶具、用具、器皿、水池洁净，无污垢。

扫描全能王 创建

（6）生、熟、荤、素器皿分用，标志明显。

（7）调料车、盒、盖每日清洗，每周消毒 2 次。

（8）上岗前对操作区紫外线消毒 40 分钟后关闭。

（9）上岗前手用肥皂流动水洗净。离开操作区或接触不洁物品后进行 操作前，必须再次洗净手。

（10）对原料、泡发食品，辅料进行质检。

（11）烹制时落地或落在灶台上的原料及熟食品弃之不用。

烹制标准

（1）烧熟煮透不能有糊锅、夹生及外糊里生现象。

（2）不得检出致病菌。

（3）烹制好的菜倒入洁净熟食盆内离地放置，必要时加盖保温或保鲜。

（ 4 ）超 过 2 小时食用的食品应在在 60 度以上保温存放或 10 度以下冷藏存放并记录时间。

（5）不得直接用手接触或用勺品尝熟食品。

（6）操作时无关人员不许进入操作区。

（7）按规定留样，自然冷却后，冷藏 48 小时。遇特殊情况，未经领导批示，不许随意处理。

烹饪加工标准

（1）保证加热设备运转良好，无故障。

（2）工具、用具及调料准备充分，摆放合理，方便使用。

（3）热处理时迅速快捷。（灼水时要注意菜品质地，有计划按顺序灼 烫或滑油或蒸煮，蔬菜灼烫后要及时冷却散热，保持色泽翠绿鲜美。）

（4）调料投放时必须及时准确、顺序、适时，调料必须清洁无杂质。

（5）火候使用时要根据菜肴的质地和烹调方法的要求灵活掌握火力 的大小、时间的长短。

（6）烹调加热时要按菜肴的要求翻搅，必须及时、快捷、均匀，防止 生熟不同步而出现外糊内生、受热不均的现象。

（7）保证口味，保证色泽及菜肴成熟度。

工作区卫生标准

扫描全能王 创建

A.清洁、无异味；

B.无鼠、无蝇、无有毒有害及个人物品；

C.污水排放畅通、地面无积水、无垃圾，泔水桶洁净并加盖。

D.门窗、机械设备、墙面、排风扇、照明用具、吊扇保持干净，无尘土、蜘蛛网；

E.台案、机械设备、盛具、笼布清洁，无残渣、无污垢；

F.器皿、笼屉离地放置；

G.台案、机械用后清洗晾干后加罩，罩布要保洁每周消毒 2 次；

主食加工标准：

（1）上岗前手用肥皂流水洗净并消毒。如离开操作区或接触不洁物品后 进行操作前，必须再次洗净手消毒。

（2）炸制食品用油不得超过 2 次。

（3）按程序操作，熟食及汤的色、香、味、形符合要求，不得用过夜水及蒸锅水做汤。

（4）无关人员不准进入加工区域；

（5）不得用手直接接触熟食品；

（6）蒸制和炸制的食品放在洁净专用器皿内离地放置，不得检出致病菌；

（7）掉落的原料及熟食品弃之不用；

（8）运送食品时工具必须清洁并消毒，有必要的保洁、防尘、防蝇设备；

（9）按规定留样，冷藏 48 小时；

（10）工作结束后将操作区及用具、设备、盛具清洗干净并定位放置；

（11）加工设备使用前进行安全检查，加工时由专人按规定操作，不得离人，使用后断电清洁。

6.2.2、生产加工标准：

1.1.食品在加工时必须做到生与熟分开、半成品与成品分开、肉禽类 与海鲜类分开、水果类与蔬菜类分开。

1.2.食品在加工时必须按规定的操作时间和标准进行生产加工，以防 产品不熟和食物中毒。

扫描全能王 创建

1.3.餐具、加工工具、食品容器必须符合卫生防疫的要求，在使用时 必须做到生与熟分开、半成品与成品分开、肉禽类与海鲜类分开、水果类 与蔬荤类分开，并且有生、熟标记。

1.4.餐具、加工工具、食品容器在使用前必须按规定的程序和标准做 到清洗、消毒、无污渍，并且无落地现象。

1.5.每餐生产的产品根据需要，留样 48 小时用于食品检疫。

6.2.3、运输销售标准：

2.1.食品、餐具、服务用具在运输、开餐前和备用时必须做到加盖或 加封保鲜膜，成品与生品或半成品分开，并且不叠放、不落地。

2.2.食品、餐具、服务用具在运输、开餐前和备用时必须做到不与清 洁用具、个人用品混放。

2.3.销售食品、使用或搬运餐具、服务用具时必须戴一次性手套。

2.4.被污染的食品严禁销售。

2.5.被污染的餐具、服务用具必须按规定的程序和标准经再次清洗、消毒后才能使用。

6.2.4、储存标准：

1.食品在储存时必须做到生与熟分开、半成品与成品分开、肉类与海 鲜类分开、果类与荤类分开，并且按照程序和规定区域（货架：底部为海鲜类，中部为肉禽类，上部为蔬菜类，最上部为水果类；或底部为生品， 中部为半成品，上部为成品）码放。

2.食品在储存时必须做到加盖或加封保鲜膜，并且不叠放、不落地、 不用有色塑料袋包装。

6.2.5、餐厅清洁卫生标准: 餐具的清洗和消毒：

- 清洗餐具之前必须刮洗，将剩余食品刮进垃圾桶内。刮洗前，不得直 接将餐具放入水槽。不得使用钢丝球擦洗密胺餐具。
- 餐具在消毒水内要浸泡 5 分钟以上。
- 地面保洁和灭虫的标准: 地面不得有灰尘、口香糖、污物、污迹和水迹。
- 每日在早餐后、中餐后、晚餐后和进货后必须及时地彻底扫地、拖地各一次。
- 每周至少用硬毛刷，刷地一次。尤其要注意地面的油垢和卫生死角。
- 餐厅清洁不得有任何异味出现。

扫描全能王 创建

➢ 在餐厅、厨房、库房、更衣室和办公室适当的地方摆放扑鼠器和灭蝇器。

➢ 垃圾处理的标准:

➢ 垃圾桶必须在规定区域放置，垃圾桶的内外壁及桶盖必须保持干净，同时做到每日消毒。

➢ 使用过程中须内置一次性垃圾袋并加盖桶盖。

➢ 垃圾倾倒前必须分拣，按纸木制品、塑料制品、金属制品和不可回收的物品分类放置。

➢ 垃圾按物业管理部门规定的时间和包装要求，倾倒在指定的地点。

7、车务服务

7.1.服务内容：

➢ 提供班车接送及日常公务用车等相关服务。

➢ 及时、规范完成日常车务接待工作。

➢ 确保各类会议、接送活动的圆满完成。

➢ 对车辆进行定期检查和清洗。

7.2.服务标准：

➢ 负责车辆正常调度、管理，规范车辆的使用。 制度拟订管理制度。

➢ 根据实际用车需求，制订车辆管理、行车安全等方面的制度，并在实际操作中不断修改完善。

➢ 拟订车辆使用申请、审核、派车等流程。

➢ 车辆检查，经常性对车辆的安全性能进行检查。

➢ 符合安全要求。 车辆调度，合理、灵活地调度车辆。

➢ 手续办理，车辆的年检、牌证、保险等项工作的手续办理及时完整。

➢ 对车辆维修费用、油耗、里程等进行严格、公正的考核，并对公司各车辆出车、维修等情况建立台帐。

➢ 完成领导交办的其他工作。

8、应急响应服务

8.1.标准： 制订各项应急预案。

扫描全能王 创建

保安人员对区域内发生火警、匪警、事故、伤害等紧急情况时，力所 能及的应急处置，并将情况如实、及时地向业主汇报、向相关单位反映。

8.2.要求：

每年针对应急预案组织安全、消防演习。

9、通讯设备服务内容与标准

9.1.服务内容：

- 保障园区内设备正常运行。 设备出现故障，及时发现并解决故障。
- 维修人员应在接到报修后 15 分钟内到达现场，故障排除不超过 24 小时。

9.2.服务标准：

- 对物业范围内设备定期检查、维护及记录数据。
- 每月完成巡视、检查数据登记及上报工作。
- 主动对所负责范围进行巡视检查，发现损坏及时维修。
- 定期对园区设备进行巡回检查，按使用频率做好计划进行维护保养。
- 严格按照操作规程开展工作，做到维修后场地清。
- 定期做好设备测试工作，并做好记录。
- 严格遵守钥匙使用规定，严禁外借和个人存放。
- 严格要求维护厂家工作情况，做好服务评价。

10、本项目相关管理制度、预案的建设

根据项目的基本情况制订本项目相关的管理制度、服务应急预案； 管理制度与应急预案切合研究所实际，操作性强。

11、节能管理

节能管理指物业服务过程中能源费的各种可能的节约方案并实施； 在满足甲方各项需求的同时，提出合理的节能方案，为甲方节约能耗开支。

12、各项指标要求

（1）杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件

（2）环境卫生、清洁率达 100%

扫描全能王 创建

（3）消防设备设施安好率 100%

（4）停车场设备安好率≧98%

（5）房屋安好率 100%

（6）设备完好率 100%

（7）智能化系统运行正常率≧98%

（8）零修、报修及时率 100%，返修率≦1%

（9）服务有效投诉≦1%，处理率 100%

（10）内部职工物业满意率≧95%

13、售后要求 物业服务考核办法

（1）范围

本细则适用于本项目考核工作。

（2）考核依据

本细则中考核项目的内容和标准依据投标人承诺的服务内容和服务标准。

（3）考核方式

采购人每半年组织一次管理部门和行政资产处负责人（或其代表）填写考核表，对中标方承担的物业服务项目进行评价。

（4）考核结果应用

采购人每月对物业整体服务进行服务评价评分，总评分计入每月物业费结算考核，具体实施细则为：月度总评分 85 分（含）以上不扣费， 85 以下支付 85%物业服务费；连续两个月度总评分低于 80%以下，采购人有权要求中标人限期整改，限期仍未整改的合同服务期满后不续签合同。

扫描全能王 创建

采购人对物业的监控指标

分类	考核内容	考核标准	扣分标准
保洁	门前三包”及室外道路和场地卫生保洁	无垃圾、弃物、飘浮物、无明显积尘、无卫生死角； 雨雪天气及时清理雨雪，如遇中到大雪天气人员清理无法完成，可向甲方申请外援机械设备； 室外标识牌等设施表面清洁无污染。 地面无污渍、无纸屑、烟头等杂物，防滑处理到位； 墙面凡是可擦拭的都应擦拭、清理，保持无尘、无污渍； 门窗玻璃各部位（不锈钢、玻璃、拉手）光亮、无尘、无污渍、无水迹、无手印，标牌干净、完整； 垃圾桶外观干净、无污渍，桶内垃圾不超过桶容量的2/3； 物品摆放整齐、无明显灰尘、杂物、污渍； 首层雨罩玻璃干净，无污渍。 生活、办公、实验室垃圾分类分捡、日产日清。	每发现一处不完善扣0.1分
	建筑入口卫生保洁		
	卫生间、浴室、保洁间、开水间		
	楼道、走廊、电梯厅、电梯前室、电梯轿厢		
	屋面		
	垃圾管理		
	蚊蝇鼠蟑消杀		
	石材地墙面打理		
	地毯		
秩序维护与消防管理	门卫服务	按要求制定并认真执行出入管理制度； 来人来访必须出示有效证件，接访人确认可以接待后，来访人方可登记进入； 携带设备、大宗物品离开的人员、车辆，须有相关部门的出门条；物品与出门条查验吻合登记后方可放行。 负责制定并执行安全巡逻制度，包括巡逻路径、巡逻频次、查看内容、巡逻记录等。 巡逻范围包括所有房前屋后各角落，各楼层等。 查看内容包括盘查非本单位的陌生人，消防通道是否堵塞，是否有丢弃的危险品，易燃物品是否大量堆积，施工人员是否遵守安全管理，各楼层门禁是否正常运行，下班后各房间门是否锁闭关灯，实验室是否有无	每发现一处不完善扣0.1分
	巡逻服务		
	技防、消防系统服务		

扫描全能王 创建

	车辆安全管理服务	人值守实验。 发现异常情况立即纠正，并通知安保主管和榆林创新院主管安全部门。 作好安全巡逻记录，内容真实有效。 负责制定并执行门禁、闭路监控、红外报警、消防报警管理制度和应急措施。 监控值班人员必须经过专业培训，持证上岗，熟练操作、使用门禁、闭路监控、消防报警系统。	
	应急响应服务		
公用设施、设备养护与维修服务	综合管理	按照年度维修养护计划对设施设备和相关场地进行维修、养护、管理。 特种设备持证上岗，严格按照特种设备安全监察条例维修养护和检测。 运行、检查、维修养护记录应每月归档。 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。 特种作业持证上岗，严格按照相应安全操作规程作业。 雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施。 公示管理制度及工作标准，各项工作记录齐全。 危及人身安全隐患处有明显标识，其他标识保持完好齐全、规范美观。 房屋外檐完好。 保持楼内公共部位门窗玻璃、配件完好，开闭灵活。 楼内墙地面、顶面无破损。 雨水井、化粪井保持畅通，无堵塞外溢。 场地、道路平整通畅。 保持围墙完好。 照明灯具完好率 98%以上。	每发现一处不完善扣 0.1 分
	公用部位养护		
	供配电系统		
	消防自动控制与闭路监控系统		
	房屋结构		
	设备机房		
	空调、新风、供暖系统		

扫描全能王 创建

	给排水设施	保持屋面设施完好。 防水和雨落管维修及时。 高压配电室实行24小时双人值班运行管理，记录齐全。 定期检查房屋结构，发现问题，协助及时上报并协调解决，机房无杂物。 防小动物措施完备。 穿墙线槽周边封堵严密。 锁具完好。 机房配备消防器材，并确保完好有效。 设施设备标志、标牌齐全。 制度与证书上墙。 确保空调、新风、供暖系统安全运行和正常使用。 给排水设施处于良好的运行状态。 电气设备处于良好的运行状态。 安全防范系统运行正常，能够起到安全防范作用。 确保电梯安全稳定运行。	
	电气设备		
	安全防范系统		
	电梯		
	日常维修		
会议服务及公寓管理	客服接待	管理物业档案； 管理园区以及运动员村备用钥匙； 受理各项咨询、报修、求助； 代收信件、报纸、杂志； 负责重要事项通知的张贴服务； 受理业主的意见、建议、投诉； 认真做好相关记录。 会前、会中、会后等常规服务； 会议接待服务； 会议设备操作； 会议用品洗消服务； 会议设备器材运行维护； 保持会议室的各种设备设施都洁净无尘； 确保会议服务工作记录完整有效。 负责公寓日常管理 人员入住手续办理 水、电燃气费统计 房间以及公区卫生清洁	每发现一处不完善扣0.1分
	会议服务		
	公寓管理		

扫描全能王 创建

危化品中转库管理服务	危化品中转库管理服务	提供院方日常实验及储存实验药品及物品管控记录相关服务。 及时、规范完成日常工作发放入库工作。 按时排查及清理库房危险品。 对实验药剂领用及存放做好记录。 严格化学危险品存、出库手续，建立完整、准确、有效的出入库台帐。做到帐物相符，发现差错，及时查明原因并予以纠正。 每日对库房进行安全巡视和通风换气，定期进行安全检查，确保安全配套设施工作正常，存储物质状态安全可控，安全标识完好无损。 爆炸品、剧毒品严格执行“五双”制度，（双人、双锁、双人收发、双人运输、双人使用）。 存放易燃易爆品的库房，应有良好的通风条件，夏季应采取洒水降温措施，务使库内温度不超过30℃。 经常巡视化学危险品仓库以及周围环境，严禁明火，电气设备防爆、消除事故隐患。 对寄存的化学危险品，应定期检查，旋紧瓶盖。 各种压缩气体钢瓶，应按规定每年检查一次，危险品按类分仓，按部门分格。 严格遵守作息时间，遇有意外情况，及时向领导汇报。 制定应急预案，发现异常情况，立即采取妥善措施并及时上报。	每发现一处不完善扣0.1分
车务服务	车务服务	提供班车接送及日常公务用车等相关服务。 及时、规范完成日常车务接待工作。 确保各类会议、接送活动的圆满完成。 对车辆进行定期检查和清洗。	每发现一处不完善扣0.1分
应急响应服务	应急响应服务	制订各项应急预案。 保安人员对区域内发生火警、匪警、事故、伤害等紧急情况时，力所能及的应急处置，并将情况如实、及	每发现一处不完善扣0.1分

扫描全能王 创建

		时地向甲方汇报、向相关单位反映。	
通讯设备服务内容与标准	通讯设备服务内容与标准	对物业范围内设备定期检查、维护及记录数据。 每月完成巡视、检查数据登记及上报工作。 主动对所负责范围进行巡视检查，发现损坏及时维修。 定期对园区设备进行巡回检查，按使用频率做好计划进行维护保养。 严格按照操作规程开展工作，做到维修后场地清。 定期做好设备测试工作，并做好记录。 严格遵守钥匙使用规定，严禁外借和个人存放。 严格要求维护厂家工作情况，做好服务评价。	每发现一处不完善扣0.1分

扫描全能王 创建