合同编号：YAZCHD2026-58

延安市机关事务服务中心新洲小镇综合办公楼楼宇内物业服务

政府采购合同

延安市公共资源交易中心

（延安市市直单位政府采购中心）

2026年4月29日

合同编号：YAZCHD2026-58

项目编号：YAZCJC2026-28

采 购 合 同

采购人:延安市机关事务服务中心　　(以下简称甲方)

供应商:陕西煜禾晋良物业服务有限公司　　(以下简称乙方)

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及相关规定，经延安市财政局批准，并经竞争性磋商采购，确定乙方为延安市机关事务服务中心新洲小镇综合办公楼楼宇内物业服务（项目编号:YAZCJC2026-28）政府采购项目成交供应商。为明确甲、乙双方责任，经甲、乙双方充分协商，特订立本合同，以便共同遵守。

第一条 合同当事人

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《中国人民共和国政府采购法》等国家、地方有关物业管理法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方枣园路新洲小镇综合办公楼实施专业化、一体化物业管理，订立本合同。

第二条 物业基本情况

1.新洲小镇综合办公楼基本情况

物业类型：办公写字楼

坐落位置：宝塔区枣园路

位于宝塔区枣园镇枣园社区的新洲小镇综合办公楼，总建筑面积20055.62平方米，其中建筑层数地上1-12层、建筑面积19047.64平方米，

十三层活动室建筑面积1007.98平方米；建筑为框架结构。主要功能为行政办公，划分为A、B区两区，A区为1至12层，B区为5至12层。

2.乙方提供服务的受益人为甲方和物业使用人，甲方和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

第三条 委托管理的主要事项为:

（一）具体服务内容

1.常规服务内容

（1）乙方负责办公楼内所有公共区域基础设施（含大厅正门、公共区域各类门窗）的日常维修、维护和运行管理。

（2）乙方负责机关餐厅（除厨房专用烹饪设备、排烟净化机组）区域设施（含餐厅配套门窗、灯）的日常维修、维护与保养。

（3）乙方负责楼内水、暖、强弱电系统、室内管网、给排水管线巡检及日常维修维保；定期清洗管道滤网，对采暖分集水器、给排水立管除锈防腐；分阶段完成供暖阀门调试、渗漏巡检、停暖管路保养，常态化养护管线阀门、排查配电箱及线路隐患。乙方承担维保失误、设备损坏、安全事故引发的全部费用与责任。

（4）乙方负责办公楼一楼消防报警监控系统、全楼层安防监控、访客系统日常看护；负责办公室内烟感、喷淋及消防设施设备的日常巡查、管护与故障维修。

注:《办公楼零星维修项目清单》所列均由物业公司负责实施，并承担费用；设施设备保养费用、人工、材料均由物业公司承担。

办公楼零星维修项目清单

序号	位置	项目名称	权责范围
1	公共区域	进水总阀	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
2		角阀	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
3		冲水阀	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
4		活接/对丝	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
5		存水弯(S/P 弯)	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
6		深水封地漏	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
7		下水管件套装	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
8		进水软管	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
9		下水软管	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
10		管卡/吊卡	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
11		生料带	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
12		水不漏	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
13		回水调节阀	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
14		卫生间镜子	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
15		普通水龙头	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
16		冷热混合龙头	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
17		5 号电池	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
18		隔断门卡扣	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担

19		门锁芯	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
20		门锁体	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
21		门吸	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
22		闭门器	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
23		顺位器	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
24		防火密封条	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
25		防火合页	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
26		室内房门合页	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
27		射灯	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
28		12W 感应灯	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
29		8 公分筒灯	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
30		60 公分平板灯	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
31		T5 格栅灯灯管	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
32		镇流器	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
33		启动器	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
34		空开/断路器	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
35		220V 感应开关	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
36		五孔电源插座	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
37		烟感探测器	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担

38		消防喷淋头	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
39		各类密封胶	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
40		螺丝/膨胀管	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
41		扎带/线卡	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
42		热水器镁棒	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
43		热水器温控器	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
44		热水器密封圈	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
45		燃气热水器安全阀	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
46		热水器加热管	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
47		茶水盆水龙头	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
48		漏电保护器	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
49		电线/穿线管/管件	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
50		房门各类小配件	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
51		消防箱门	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
52		消防箱玻璃	不计数量，全部耗材、人工及相关费用均由乙方承担
53		卫生间墙砖	墙砖完好空鼓脱落，砂浆、胶、人工乙方免费修复；墙砖碎裂破损5块以内由乙方全权负责，破损超5块，由甲方采购主材。乙方铺贴（拆除、辅材、铺贴人工全部由乙方承担）

54		卫生间地砖	地砖完好空鼓脱落，砂浆、胶、人工乙方免费修复；砖体碎裂破损 5 块以内由乙方全权负责，破损超 5 块，由甲方采购主材。乙方铺贴（拆除、辅材、铺贴人工全部由乙方承担）
55		洗手盆	洗手盆松动渗水由乙方免费紧固、打胶处理；盆体碎裂破损，由甲方采购主材，乙方安装（拆装、辅材、人工全部由乙方承担）
56		拖把池	拖把池主体破裂由甲方采购主材，乙方安装（拆装、辅材、人工全部由乙方承担）
57		蹲便器	蹲便器主体破裂由甲方采购主材，乙方安装（拆装、辅材、人工全部由乙方承担）
58		小便器	小便器主体破裂由甲方采购主材，乙方安装（拆装、辅材、人工全部由乙方承担）
59		800×800 过道大地砖	地砖空鼓由乙方免费修复；地砖碎裂破损 5 块以内由乙方全权负责，破损超 5 块，由甲方采购，乙方铺贴（拆除、辅材、铺贴人工全部由乙方承担）
60		全域墙面修复	墙面存在胶印、局部污渍、轻微破损等日常清理修复工作，全部耗材、人工由乙方承担；墙面因渗水、受潮产生大面积修复需求时，甲方仅采购腻子、乳胶漆等主材（打磨、涂刷施工及所有辅材、人工均由乙方承担）
61		吊顶天花板	扣板松动脱落由乙方复位；扣板破损由甲方采购板材，乙方安装（卡扣、胶、人工全部由乙方承担）
62		淋浴花洒	花洒全套主体主材由甲方采购提供；花洒拆装、旧件拆除、配套软管/垫片/生料带等全部辅材、安装人工、调试、漏水整改均由乙方全权承担，安装后渗漏、固定松动等安装类问题由乙方负全部责任。
63		浴霸	浴霸整机主体主材由甲方采购提供；浴霸旧机拆除、线路对接、吊顶开孔适配、固定配件、密封胶等全部辅材、

			安装人工、通电调试、线路故障整改均由乙方全权承担，安装后松动、漏电、取暖吹风故障等安装类问题由乙方负全部责任。
64		小便池感应器	小便池感应器整机主体主材由甲方采购提供；感应器旧件拆除、线路对接、开孔适配、固定配件、密封胶等全部辅材、安装人工、通电调试、线路故障整改均由乙方全权承担，安装后松动、漏电、感应失灵、线路故障等安装类问题由乙方负全部责任。
65		门帘	门帘整套主体主材由甲方采购提供；旧门帘拆除、卡扣、固定胶等全部辅材；安装人工、固定调试均由乙方全权承担，安装后脱落、松动、密封不严等安装类问题由乙方负全部责任。
66		风幕机	大厅门框风幕机：整机、主电机、主控主板主材由甲方采购；日常清洁巡检、小额辅材购置、拆装接线、通电调试以及常规故障整改由乙方负责，运维、安装环节产生的故障由乙方承担全部责任。
67		空调	空调压缩机、主控板、蒸发器、整机主材由甲方采购；日常巡检清洁、滤网更换、各类小额辅材采购、拆装调试、常规补氟、故障排查整改由乙方承担，运维、安装环节引发的相关故障问题由乙方全责处理。

说明：①本清单已明确甲方与乙方双方各自承担的维修范围及物料权责：所有大件主体主材（门窗整套、洁具主体、陶瓷体、吊顶板材、墙地砖、设备整机等）无论是否逐一列明，均由甲方负责采购更换；所有未列明的零星维修小件配件、辅材、螺丝胶料、配套拆除安装人工、局部修补施工，全部由乙方包干承担。双方未单独罗列的同类项目，均按此统一权责标准执行，不再另行争议、不再另行增项计费。

②本表所有列明、未列明的小件耗材、辅材、维修人工全部由乙方包干承担；甲方仅负责采购陶瓷洁具、墙地砖、吊顶板材、整套门窗等大件

主体主材；维修更换上述大件主材所产生的一切辅助材料、拆除及安装施工人工均由乙方全额包干承担。甲方无需额外支付任何零星维修人工及辅料费用。

2.楼宇内外衔接部分物业区域划分服务

（1）给排水：乙方负责大楼内给排水主立管首个接口至楼内终端全部管网及附属设施的维修维保。

（2）暖网：乙方负责楼内供暖主管道向内延伸至楼道分水器、分水器配套进水、回水支管及通往各个办公室的分支供暖管路维修维保。

（3）强弱电：乙方负责大楼电井房配电箱母线桥架交接出线端互感器以上及13楼1-3号配电箱以内，及配电箱通往办公室内之间的强弱电管线、配套设备维修保养。

3.办公楼秩序维护与安全防范。乙方须建立健全公共秩序、安防及应急管理制度并严格落实；实行24小时秩序管控，含门岗值守、区域巡逻、外来人员登记及监控值守；负责全楼监控设备、访客系统日常值守、除尘保洁、安防巡查与突发事件应急处置；承担本项全部劳务、保险、装备、物资购置维保等费用。

4.公共区域保洁管理。乙方负责办公楼大厅、走廊、楼梯、卫生间、电梯、扶手、3米以下外墙、3米以下玻璃幕墙，雨棚等公共区域的日常卫生清洁工作，本项全部费用由乙方承担。

5.垃圾收集清运工作。乙方负责办公楼公共区域垃圾分类收集、日产日清、规范清运，含垃圾桶消杀、作业区清洁工作。本项人工、清运、消杀、耗材、等所有费用均由乙方承担。

6.病媒防治与消杀工作。乙方负责办公楼内公共区域及餐厅（含后厨、食材储存区、餐具消毒区、卫生间、垃圾收集地、下水道、走廊角落等）

日常病媒消杀、预防性消杀及特殊时期应急消杀。服务全部人工、药剂、设备、耗材、第三方检测等费用均由乙方承担。

7.物资保障管理。乙方负责办公楼卫生间卫生纸、洗手液等卫生耗材；楼宇电梯日期牌、地垫、出入口防滑垫的配置补给；会议室配备纸、中性笔、铅笔、橡皮擦等会议消耗用品；健身房提供纯净水及配套饮水机，按需配备酒精、碘伏等基础应急物品；同步为安保人员配置对讲机，确保巡查、应急处置联络顺畅。上述全部物资采购更换与日常运维管理，相关费用均由乙方承担。

8.信件报刊收发服务。乙方负责办公楼干部职工的普通信件、挂号信、报刊、杂志的登记、收发与管理工作；若出现漏发、错发、延误、积压或丢失等情况，由此造成的全部后果及经济损失，均由乙方承担。

9.物业档案资料管理。乙方负责物业服务区域内资料的收集、整理、归档、保管、更新与移交，健全物业档案管理制度，确保资料完整、准确、可追溯。

10.客户投诉处理。乙方负责受理并处置服务相关投诉；若因乙方责任引发投诉，处理所产生的全部费用及相应后果均由乙方全额承担。

11.突发事件处理。乙方应当建立突发事件长效应急机制，提高快速反应和处置能力。物业服务区域内发生各类突发事件，无论起因，乙方均须第一时间到场全程应急处置；经认定因乙方物业服务履约不到位，造成事件发生或损失扩大的，由乙方承担处置产生的全部费用及相应后果。

12.法规和政策规定服务。承担法规和政策规定由物业服务企业承担的其他事项。

13.特约服务

（1）会议服务管理。乙方负责会议室日常管理、清洁消杀，日常维修及维护，承担会场布置、会前准备、会中全程服务、会后清洁收尾；常态化补给会议消耗品及维保物资；负责会议设施设备巡检维保，保障正常运行。

乙方承担会议服务全部劳务、消耗品及设备维保维修材料所有费用，承担因维保不到位导致的维修费用。

（2）健身房管理。由专业人员指导干部职工规范、安全使用健身器材；负责健身房日常保洁、耗材补给，保障环境整洁；承担健身器材及设施的日常维修及维护、定期保养与配件更换。

乙方承担健身房服务全部劳务、消耗品及设备维保维修材料所有费用，承担因维保不到位导致的维修费用；健身房设施设备维保含于物业服务内，由乙方与第三方维保单位签约，委托专业人员实施维保；承担因维保不到位导致的维修费用。

（3）甲方委托的其他服务内容，仅配合本科室，在服务区域完成办公家具搬运和挪移等事宜。

（二）物业管理基本要求

1.服务宗旨与原则。以“业主至上、服务第一”为宗旨，坚持方便业主、文明服务原则，实现专业化、精细化、规范化、标准化服务。

2.乙方需熟悉国家相关物业管理法律法规政策和政府部门相关办理事项审批程序。

3.乙方要有健全的质量管理体系，技术保障到位，人员配置合理，服务符合国家标准规范。

4. 乙方需建立健全管理制度、监督制度，完善服务方案，制定规范的操作规程和公共突发事件应急处置机制及措施。

5. 乙方要有较完整的房屋及其设施设备基础资料、房屋产权产籍资料和物业管理经营管理资料；及时更新记录，保证档案资料账实相符。房屋及设施设备基础资料要求有房屋总平面图、地下管网图、规划批准文件，竣工和接管验收档案资料（含验收证明、竣工验收单及土建、水暖、电气、人防、设备竣工图纸等）、公共设备设施的设计安装图纸资料。要有广泛的应用专门的物业管理软件、计算机系统，对甲方房产档案、物业管理服务、收费情况、设备档案和日常办公进行信息化管理。

6. 乙方全体员工统一着装、佩戴标识，具备服务意识强、敬业精神足、业务素质高、言行规范、服务主动热情的职业素养。

7. 乙方要定期对从业人员进行物业管理业务知识培训、消防培训及其他服务培训，其中管道工、电工、从事消防设施实操作业人员等特种作业人员，必须持有相应的专业上岗资格证书方可上岗。

8. 乙方严格按照《中华人民共和国劳动合同法》管理从业人员，用工期间签订劳动用工合同，建立人事档案；按国家、省、市、有关法律、法规和政策，为所雇用的正式员工缴纳社会保险等必须缴纳的费用。

9. 供电设施、安防设施、会务设备、健身器材等特种专业设施设备维护保养以及病媒防治、外墙清洗等专业技术性强、较为复杂的项目，物业公司可通过聘请专业公司按服务内容和标准提供管理和服务。对于保洁、秩序维护、客服、会务服务和通用设施设备维护维修等服务人员，乙方不得进行业务或人员外包。

10.物业管理区域内设置服务接待中心，有固定办公场所，公示24小时服务电话，受理甲方、物业使用人报修、投诉。建立回访制度，有回访记录，年回访率98%以上；每季度至少1次征询甲方物业服务意见，综合满意率90%以上。

（三）物业管理服务标准

（1）建立健全设施运维、日常巡检、故障检修全流程管理；落实全区域物业服务工作，做好办公楼公共基础设施、机关餐厅设施、消防设施运维保洁，及楼内水暖、强弱电与各类管网日常巡检、维修养护；各类设施设备运行正常、完好整洁，严格执行报修响应机制，紧急报修10分钟内到场处置，一般报修15分钟内到场处理，无特殊情况当日完成维修，维修合格率100%；消防设施巡查管护到位，隐患问题第一时间上报并配合处置，全面满足办公楼物业管理服务要求。

（2）建立健全给排水、暖网、强弱电运维管理机制；严格按照各类管线责任边界开展运维工作，做好楼内各类管网、分集水器及配套附属设施维修维保；给排水、暖网管线杜绝跑冒滴漏、堵塞破损，常态化疏通维护，及时更换配件、修复破损保温层；管道过滤网每年清洗1次、给排水及采暖管道及分水器每2年开展除锈防腐涂刷作业；强弱电责任区域内配电设施运行安全稳定，线路、配电元件完好无隐患，故障及时排查维修，保障照明、应急等功能正常使用。

3.办公楼秩序维护及安全防范。建立健全秩序维护、安全防范、监控管理、应急处置等相关制度。

（1）安全管理服务

①严格落实人员出入管控，上下班高峰期首层安排专人负责秩序维护与引导；来访人员须出示有效身份证件，经核实、登记后方可进入，确保进出规范、全程可追溯。

②实施物品出入分类管控，由秩序维护员对干部职工、乙方、施工人员进出物品核实登记后放行。

③规范特殊人员准入：送水人员经审核、办证后方可进入办公区域；快递、外卖人员严禁进入大楼，保安室禁止存放职工快递、外卖。

④实行 24 小时双人值班巡查制度，值班电话保持畅通，响应时间不超过 10 分钟，夜间每 2 小时巡查 1 次；值班人员做好巡查记录，遇突发事件、安全隐患及时上报、妥善处置。

（2）监控管理服务

①监控室实行 24 小时值班制度，值班人员严格执行保密制度，负责消防报警监控系统、全楼楼层安防监控、访客系统日常在岗看护，实时排查可疑人员、处置各类紧急事件。

②负责监控室内各类设备日常环境卫生、常态化除尘保洁。

③监控录像调取须经延安市机关事务服务中心批准，安保人员严禁随意查看，做好登记与保密工作。

④监控室实行封闭式管理，严禁闲杂人员进入，严格落实值班、交接班及来访登记制度。

⑤每年至少对全楼室外、楼层安防摄像头清洁擦拭 1 次。

4. 办公楼内公共区域的日常保洁与管理。建立健全保洁作业管理制度；乙方每日对公共区域开展清扫、拖拭、擦拭、通风、消毒作业，做到地面干净无污渍、无杂物，扶手、公共设施洁净，卫生间无积水、无异味，全面消除卫生死角；严格执行日常清洁与专项维护标准，每日巡查监督，

确保区域内无积水、无积尘、无杂物。针对外墙、雨棚、公共设施等重点部位，定期开展清洗维护，其中 3 米以下办公楼外墙、3 米以下玻璃幕墙区域每年开展 1 次清洗保洁作业，常态化开展保洁维护，保持幕墙玻璃表面洁净，无污渍、无广告痕迹，保障公共区域整体环境整洁有序；同时做好恶劣天气及突发情况的应急处置，做到雨停即清、雪停即通，保障公共服务正常运行。

5.垃圾收集及清运。建立健全垃圾清运管理制度，管理台账完整、记录规范；生活垃圾采用按楼层、按区域定时收集与巡回收集相结合的方式；垃圾填充量不超过垃圾桶容量的 2/3，严禁出现垃圾满溢、散落、拖漏现象；每日至少完成 1 次垃圾清运工作；垃圾实现日产日清，不得在楼内、楼道过夜堆放；清运过程全程密闭化，无滴漏、无散落、无异味扩散。垃圾桶每日进行消毒杀菌；垃圾收集后及时清理作业区域地面，确保无污渍、无异味、无垃圾残留。

6.病媒防治及消毒消杀工作。建立健全病媒防治、消杀、药剂管理制度；严格执行全国爱卫《灭鼠、蚊、蝇、蟑螂标准》、（全爱卫〔1997〕5 号）《病媒生物预防控制管理规定》（全爱卫发〔2009〕9 号）及《国家卫生城市标准》（2014 版）相关规定。科学识别有害生物，遵循害虫繁殖规律制定差异化消杀方案，实现消杀、防治同步推进，降低虫害发生率。

（1）灭蚊、蝇、蟑螂工作：每年 4—11 月每周开展 1 次消杀，其他月份按主管部门要求执行。消杀区域：各楼梯口、梯间、办公室、卫生间、垃圾箱及周边公共区域。消杀药剂：选用灭害灵、敌百虫类喷洒剂等合规药剂。

（2）消杀方式及注意事项：作业人员穿戴防护衣帽；楼梯间消杀避开扶手、户门；严禁使用全国爱卫会禁用、对人体及环境有害的药剂；消杀作业避开人流高峰期，办公区消杀安排在下班后开展。

（3）灭鼠工作：每月开展 2 次（可根据实际情况调整）；灭鼠区域：负一层电梯出口处、设备房、机关餐厅及鼠害高发区域；灭鼠方式：采用毒饵、粘鼠板等合规方式。

（4）投放毒饵注意事项：毒饵放置在隐蔽、儿童接触不到的区域，设置“有毒”警示标识；严禁随意撒放；投放一周后撤回饵料，清理死鼠并留存消杀记录；消杀结束后统一清洗、保管作业器具。

（5）消毒管理：公共区域室内空气定期用消毒液喷洒/喷雾消毒，作用 30 分钟；电梯厅、楼梯间物体表面定期用消毒液擦拭/喷洒/喷雾消毒，作用 30 分钟；水池、下水道、水箱定期用消毒液冲洗，停留 30 分钟后用流动清水冲净；垃圾设置点及垃圾分类装置定期用消毒液擦拭、喷洒、喷雾消毒，作用 30 分钟。

7. 物资保障管理。乙方保障卫生间卫生纸、洗手液及时补给更换；楼宇防滑垫、电梯地垫及电梯日期牌选用合规耐用材质，保持完好整洁，破损、脏污及时更换；会议室按需配备纸、中性笔、铅笔、橡皮擦等会议用品，确保随时可用；健身房提供足量纯净水及配套饮水机，按需配备酒精、碘伏等基础应急保障物资，同步做好秩序维护对讲机配置，所有物资妥善存放，定期检查，确保完好有效。

8. 信件报刊收发服务。建立健全信件报刊收发、登记、分拣、投递管理制度；做到责任明确、登记详细、手续完整、认真签收、及时派送，日

清周结，当日报刊信件当日送达，节假日报刊信件于收假当日派送，确保收发无差错。

9.物业档案资料管理。建立物业健全档案管理制度，物业管理区域内基本建设、设施设备、物业管理和服务工作等档案资料齐全、分类成册，做到管理完善、查阅便捷，全程可追溯、可核查。

10.客户投诉处理。规范值班表及值班交接班记录管理；公示服务电话，提供24小时用户信息受理服务，所有诉求留存完整处理记录，按月统计分析；建立用户受理、登记、处置、回访制度，维修回访率不低于30%、投诉回访率100%，按月统计分析；接待人员使用规范服务用语，具备专业服务素养；物业服务中心公示物业服务企业营业执照、资质证书、服务标准、项目负责人照片，主动接受用户监督。

11.突发事件处理。乙方建立各类突发事件应急预案，实行24小时全天候值班值守制度。针对停水、停电、触电、大面积漏水、电梯事故、斗殴盗窃等突发事件，及大风、暴雨、暴雪等恶劣天气，制定专项应急预案，确保处置科学、组织有力、措施到位。突发事件发生时，做到响应及时、处置高效，有效控制事态发展，最大限度降低人员、物资及环境损害。

12.人员管理：员工佩戴工牌、着装统一规范，言行举止文明得体；物业经理须持有相关资质证书方可上岗，各岗位人员配置合理、数量充足。人员招录、用工管理由乙方全权负责，甲方仅对在岗人员资质材料进行监督核查。

序号	岗位名称	人数	年龄要求	备注
1	物业经理	1	30-50	所有上岗人员须具备上述对应有效资质证明，人员更替、证件
2	秩序人员	7	25-50	

3	保洁人员	6	30-55	到期须及时补齐。甲方可不定期抽查人员及资质，不符合要求视为违约。
4	会议人员	2	22-40	
5	健身房人员	1	25-50	
6	电工	1	30-50	
7	管道工	1	30-50	
合计		19人		

13.会议室服务管理。落实会议室的日常管理、清洁消杀，设备日常维修维保工作，全流程会务服务保障；会务用品摆放规范、设备运行完好，会后做到人走场清；建立健全会议服务管理制度，实行全过程安全闭环管理，保障各类会议及接待任务高效、有序完成。

（1）人员仪容仪态管理

①服务人员统一工装、佩戴工牌，全程精神饱满、微笑服务；

②站姿、走姿规范，服务中礼让参会人员，姿态端正、动作轻缓。

（2）会前服务

①精准对接会议时间、参会人数、会议规格、议程安排及特殊服务需求，做好全程记录。

②会前完成会场清洁、消杀、通风，确保地面、桌面、角落无杂物、无污渍，营造整洁舒适的参会环境。

③按标准摆放桌椅、座签，布局整齐对称，符合会务规范。

④提前调试音控、音响、话筒、投影、灯光、空调等设备，测试运行状态，排查故障隐患，备好备用话筒。

⑤配齐纸笔等物品并规范摆放；提前到岗巡视会场，做好服务准备。

（3）会中服务

①主动做好迎宾、签到、引座工作，维护会场秩序。

②每隔15—20分钟续水；按职级顺序服务，茶水七分满，严防烫伤；按需调整续水、更换毛巾时间。

③专人全程值守，实时关注设备运行、会场温湿度，快速处置突发问题。

④严格执行“走路轻、说话轻、操作轻”的三轻标准。

⑤严禁会务人员携带手机进入会场，严禁泄露、传播会议涉密内容。

（4）会后服务

①引导参会人员有序离场，会后及时清场、桌椅归位，全面清洁。

②妥善处理会场遗留物品、涉密文件，及时移交办会方。

③依次关闭所有设备、切断电源，检查门窗、消防、用电安全。

④会后主动征询服务意见，对反馈问题及时整改优化。

（5）音控设备维保管理

①运维人员熟练掌握音视频设备操作、接线、故障排查技能，可独立处理线路简单故障。

②严格执行开关机、断电、除湿规范操作，极端天气立即切断电源。

③建立周、月、季度三级维保制度；每周排查啸叫、杂音、无声等故障；每月紧固线路、校准音量参数；每季度开展硬件检修，及时报备更换老化配件。

④重大设备故障立即停用、张贴警示标识，联系专业维修，严禁私自拆机。

⑤规范保养设备及线路，定期清洁话筒、投影、滤网等，建立设备维保台账，全程记录、可追溯。

（6）会场卫生管理

①落实每日保洁责任制，会前、会后全面清洁消杀，发现设备故障立

即报修。

②天花板（顶棚、照明灯具、风口）无蜘蛛网，风口通畅。

③照明灯干净、无积尘、无污迹，及时关灯，杜绝长明灯。

④墙面无痰迹、污印、斑迹；地面光亮无积尘，地缝线内无黑灰。

⑤门、门框、门把手干净，无浮灰、污渍。

⑥窗户玻璃干净明亮、无手印；轨道内无积土；窗帘左右对称自然垂落、无脱钩、无污渍，每年洗涤不少于2次。

⑦桌椅摆放整齐，无晃动、破损；桌面干净无浮灰，靠背无油渍、手印。

⑧话筒、投影仪、投影幕布等音控设备无浮灰，物品摆放整齐。

14.健身房管理。建立健身安全管理、器械保养、突发事件处置管理制度，规范服务礼仪、文明用语及应急处置流程，严谨管控日常服务全流程。严格按照健身器材使用规程，指导、监督干部职工规范使用设备。强化卫生保洁管理，营造干净、整洁、文明、和谐、空气清新的健身环境。

（1）人员管理

①统一着装、佩戴工牌上岗，规范交接、上岗服务流程。

②定期组织礼仪、专业技能培训，确保员工熟练掌握器材操作规程、维护保养常识及应急处置流程。

（2）健身行为规范

①仅限本办公楼单位干部职工使用，严禁擅自带闲杂人员入内。

②严格执行固定开放时间，节假日调整需提前报备；高峰时段合理限流，避免人员扎堆。

③进入健身中心需穿着防滑运动鞋，禁止穿高跟鞋、皮鞋入内。

④禁止喧哗、独占器械、追逐打闹、开展危险动作，禁止在健身区域

吸烟、饮食、随地吐痰。

⑤专业人员指导职工正确使用设备，避免因操作不当引发人身伤害或器材损坏；督促器材使用后归位，严禁乱丢乱放、挪用或带出健身中心。

（3）设施设备运维管理

①日常巡检与故障处置

1.1 管理人员每日对所有器械开展巡检，严禁器械“带病运行”。

1.2 一般故障现场即时排除；重大故障 24 小时内上报主管部门，配件采购周期不超过 48 小时，尽快维修恢复使用。

②定期保养与防护

2.1 按器材使用说明，每月开展 1 次全器材保养，做好防尘、防潮、防锈、防腐蚀工作，确保器材性能完好。

2.2 定期对器械线路、卡扣、螺丝等关键部位进行紧固、润滑，防止松动、异响或部件脱落。

（4）安全管理

①消防安全：保持疏散通道畅通，定期检查消防器材，严禁堵塞、堆放杂物。

②用电安全：定期排查电路隐患，禁止私拉乱接，闭馆后断电落锁。

③运动安全：制定应急方案，对高危动作进行提醒，轻微损伤按流程处置并及时上报。

（5）环境卫生与保洁消杀管理

①健身房保洁标准

1.1 室外楼顶：室外电表箱、角落无蜘蛛网，干净无垃圾、无杂物堆放，及时清理雨水和积雪。

1.2 吊顶：顶部无蛛网、渗水、黄渍；照明灯正常使用，无长明灯现

象；风口、换气扇无堵塞物。

1.3 墙面（门、窗、玻璃、开关）：墙面无胶印、污渍、痰渍；玻璃干净明亮；门窗、门把手无灰尘，轨道内无积土；开关无手印、污迹。

1.4 地面：塑胶地面无积水、污渍、杂物、脚印、破损。

1.5 音控设备：机柜内设备干净无灰尘，投影仪无积尘。

1.6 器械表面：无浮土、手印，高频接触部位定时擦拭消毒。

1.7 花洒摆放端正、无水垢。

②消杀维护

2.1 每日通风换气，垃圾日产日清，保持室内无异味、无蚊蝇、无浮灰杂物。

2.2 定期开展消杀工作，留存完整消杀记录。

③资产配置标准

甲方确定资产配置时，严格按照《延安市市级行政事业单位国有资产配置管理办法》（延政办发[2021]36号）的标准执行。

第四条 服务总期限2年，合同执行一年一签，合同签订期限：2026年10月29日至2027年10月28日

第五条 甲方权利义务

1.代表和维护产权人、使用人的合法权益。

2.制定物业监管、考核制度并监督乙方遵守合同。

3.审定乙方拟定的物业管理制度。

4.监督检查乙方物业管理合同的实施及制度的执行情况。

5.审定乙方提出的物业管理服务年度计划。

6.甲方定期、不定期按合同约定对乙方提供的各项服务进行检查、考核；若乙方未达到甲方相关要求，甲方及时通知乙方整改；若乙方未在规

定期限内达到整改效果，或履约期间发生重大安全责任事故、重大服务保障不到位，给甲方或使用单位造成恶劣影响及后果的，甲方有权处罚、要求赔偿，甚至终止未履行完毕的合同，并追究相应责任。

7.乙方接管之日起，甲方需为乙方提供相应面积的办公室、值班室和仓库等必要物业用房；协助乙方为物业员工解决住宿场所。

8.负责收集、整理乙方物业管理所需图纸、档案、资料，待建设工程竣工验收合格后向乙方移交。

9.协助乙方制定和落实防火、防盗、保密制度及突发事件应急预案。

10.按合同约定向乙方支付物业管理服务费用。

第六条 乙方权利义务

1.对甲方和物业使用人违反法规、政策的行为，有权提请有关部门处理。

2.乙方依据法律法规及本合同约定、投标承诺，制定物业管理制度、办法、实施细则及各类突发事件应急预案，自主开展物业管理活动。对专业性较强的托管事项，经甲方书面许可，乙方可选聘专营公司承担专项服务业务，但不得将项目分包、转让给任何单位和个人，不得将物业管理责任转让给第三方。

3.负责制定房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等日常维修和养护计划，经双方认可后组织实施。

4.乙方定期组织从业人员开展物业管理业务、消防及其他服务培训，建立完整培训台账。

5.乙方严格按照《中华人民共和国劳动合同法》管理从业人员，用工期间签订劳动用工合同；按国家、省、市法规政策，为员工足额缴纳法定费用。合同期内，乙方员工因违法被司法机关处理、发生工伤、非工伤伤

亡事故、引发劳动纠纷的，均由乙方负责处理、承担全部费用及责任，甲方不承担任何责任；若导致甲方被追责、索赔的，乙方全额赔偿甲方全部损失（含赔偿金、罚款、律师费、诉讼费）。

6.乙方高标准、高效率完成办公楼物业服务工作，制定切实可行的执行计划并落地实施。

7.严格执行例行检查制度，及时整改问题、排查故障；小损小坏即时修复，重大损坏第一时间上报甲方，按双方权责范围组织实施。紧急维修10分钟内到场，一般维修15分钟内到场，无特殊情况当日完成，维修合格率100%。

8.不得擅自占用物业管理区域建筑物、场地、公用设施，或变更使用功能；如需扩建、完善配套项目，须报请甲方和主管部门批准。

9.建立健全房屋、构筑物及各类设备设施管理档案，及时记录变更情况。

10.定期向甲方汇报物业管理实施情况，委派项目经理代表乙方履行合同。

11.接受物业管理主管部门监督、指导，及甲方日常监督与考核。

12.向甲方和物业使用人告知物业使用规范；物业装修时，明确限制条件、签订书面约定并全程监督。

13.不得损害甲方合法权益、谋取不正当利益。

14.积极完成甲方委托的其他事项。

15.合同终止且双方不续签的，乙方向甲方移交全部档案资料、工作设备、设施、用品等。

第七条 物业管理服务费

1.年合同总价：成交价格为人民币捌拾贰万捌仟元整（¥：828000.00

元/年）

2.承包方式：项目实行总承包制，总价包含管理服务人员工资、社保、福利费；物业共用部位、共用设施设备日常运行、维修养护费；秩序维护费；会议室、健身中心管理服务费；物业服务企业办公费、固定资产折旧费等委托服务范围内全部费用。

3.价格调整：合同价不受市场价格波动影响；合同期内，甲方增减服务项目的，双方签订补充协议，费用按服务费单价核算调整。

4.付款方式：甲方按月依据考核结果支付物业管理服务费。月度物业管理费按年合同总价除以12月计算。乙方每月按实际结算金额开具正式发票，经考评达标后，甲方于次月10日前支付当月服务费。

第八条 甲方违反合同第三条的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第九条 乙方违反物业服务标准约定的，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，并按照考核结果扣罚；逾期未整改的，甲方有权终止合同；造成甲方损失的，乙方应承担经济、法律责任。

第十条 对照考核办法和服务标准，物业管理量化考核指标分值达到90分以上，视为优秀；达到80分-90分，视为合格；80分以下，视为不合格。如低于80分，按照实际考核分值与80分的差额，每分扣除2000元；连续三个月考核低于80分，扣除当月20000元；连续半年考核低于80分，经甲方书面催告并给予不少于30日的整改期限后，乙方仍未改善的甲方有权终止合同；物业管理满意率指标低于80%的，按照所抽取驻楼单位中出现的不满意次数，每次扣除1000元。

第十一 条甲方有权采取日常检查、月度考核、专项督查等方式对乙

方服务质量进行监管。乙方服务过程中出现常规服务失误时，甲方每次扣减物业服务费 100—500 元；存在服务缺失、响应超时、环境脏乱、秩序混乱、隐患未及时整改等较重问题的，每次扣减 500—2000 元；存在岗位空岗、应急处置不力、重大安全隐患、多次整改不到位等严重问题的，每次扣减 2000—10000 元，或按月物业服务费的 5%—20%予以扣减。月考核不合格的，按约定比例扣减当月服务费；连续半年考核不合格的，甲方有权单方解除合同。

第十二条 对照人员配备数量要求，乙方因人员配备问题导致的考核处罚，不与在岗工作人员的个人绩效工资考核挂钩。乙方借用该项目内人员到其他项目工作或开展活动的，须报甲方相关科室审批；未经审批同意，擅自调离或临时借用项目内人员的，发现一次按人数每人每天扣 500 元，给甲方造成损失的，除赔偿甲方损失外，还要承担由此带来的法律责任；甲方以随机抽查方式，不定期核实项目人数，乙方须按月向甲方提供项目内人员花名册和工资发放表，一次未提供扣款 800 元；各岗位每缺一人每日扣罚 300 元；甲方下达整改通知后，乙方须在 5 个工作日内补齐空缺人员，逾期仍未配齐的，一次性追加违约金 2000 元，并持续按缺岗天数累计扣罚。

第十三条 对照设施设备维护管理标准，如乙方维护保养不到位导致设施设备不能正常使用造成损失扩大且延长修复时间的，甲方有权自行修复，相关费用从应支付物业费用中扣除；给甲方造成损失和不良影响的，乙方承担全部责任；未按约定时限到达现场或未按时完成维修，每出现一次，甲方有权扣除当月服务费 500 元；造成严重影响办公秩序的，每次扣除 1000—3000 元；维修质量不合格、同一问题重复报修二次及以上的，每次扣除服务费 500 元；造成二次损坏或安全隐患的，由乙方全额赔偿，

甲方有权追加扣款；维修施工现场不规范、不文明、完工后场地清理不彻底，影响办公环境的，每次扣除服务费 300—500 元；因维护管理不到位引发漏水、停电、设备损坏、安全事故等问题的，所有损失由乙方承担，甲方每次扣除服务费 2000—5000 元；造成重大影响的，甲方有权单方解除合同，并追究相应责任。

第十四条 乙方未按约定对楼宇内外衔接区域进行管理、维护，造成环境杂乱、设施损坏、安全隐患的，发现一次扣服务费 500 元；乙方未及时对给排水、供暖管网进行巡检、疏通、维修，每造成跑冒滴漏、堵塞、冻裂、停水停暖、设备损坏的，发现一次扣除服务费 1000 元；全楼管道过滤网每年清洗一次，未按要求完成的扣除服务费 500 元；乙方应每 2 年对楼宇内管道进行一次全面除锈防腐涂刷作业，施工质量不达标、未按周期完成的，扣除服务费 2000 元；乙方未按责任边界完成供电系统维护维修，导致停电、照明失效、开关故障、线路隐患未及时处理的，发现一次扣除服务费 2000 元。因漏电、停电、设备报废、人身伤害或财产损失的，由乙方承担全部赔偿责任，范围包括但不限于直接损失、人身伤害、维权费用等。

第十五条 乙方须严格执行《保安服务管理条例》，合同签订后 30 日内按规定办理保安服务许可资质，按期没有办理的，每月从应付物业费中扣罚人民币 5000 元；半年内未能办理保安服务许可资质的，甲方有权将保安服务委托具有资质的公司提供安保服务。要加强保安从业人员管理，严禁未取得保安证的人员从事保安工作。要制定相应制度办法，不得出现脱岗、睡岗、离岗等情况，发现一次扣 500 元，造成损失的，乙方全额赔偿；要求保安人员正确、规范履职，确保管理区域内人、财、物安全，如在管理区内发生失窃、安全事故、人身伤害、财产损失等，全部责任及赔

偿费用由乙方承担，造成重大影响的，还要追究政治和法律责任；不严格执行门卫管理制度，让社会闲杂人员进入办公楼内，视情节轻重，给予经济处罚直至解除合同，造成重大影响的，还要追究政治和法律责任；

乙方安排未取得相应特种作业操作资格证书的人员从事特种作业的，每发现一人次，甲方有权扣除当月服务费 5000 元，并要求乙方立即更换；因此造成安全事故的，乙方承担全部法律责任及赔偿费用，甲方有权单方解除合同。

第十六条 清洁作业时应当落实安全防护措施，地面湿滑或进行高空清洁时，必须放置明显警示标识；未按规定设置警示标识的，每次扣除服务费 500 元。乙方须每年对全楼监控摄像头开展一次全面清洁维护，未按要求完成的，每次扣除服务费 3000 元。乙方须每年完成一次 3 米以下外墙，楼 3 米以下玻璃幕墙清洗作业，未按要求完成的，扣除服务费 2000 元；因乙方操作不当造成办公楼设施损坏或人员受伤的，乙方需承担全部赔偿责任及后续整改所有费用。

第十七条 乙方需建立完整的消杀台账，详细记录消杀时间、区域、药剂名称及批号、操作人员、效果评估等信息，每月 5 日前向甲方提交上月台账；甲方有权对消杀效果进行不定期检查，对不合格项，乙方需在 24 小时内完成整改并重新消杀；若甲方提出第三方检测要求，乙方需配合并提供合格的检测报告。未按约定频次或范围开展服务的，每次扣除服务费 500 元；重点区域遗漏消杀的额外扣除 800 元；消杀效果不达标或未通过检测的，扣除当月服务费 1000 元，需 24 小时内重新消杀至达标，费用自行承担；使用违规、不合格药剂的，甲方有权单方终止合作，扣除全部未结服务费，乙方承担全部损失。

第十八条 未按约定时间接收、登记信件报刊的，每次扣除服务费 200

元；每日未完成当日派送任务的，每延误 1 件扣除服务费 50 元，累计延误超过 10 件的额外扣除当月服务费 500 元。出现错发、漏发信件报刊的，每次扣除服务费 300 元；造成收件人损失的，除扣除服务费外，需由乙方承担全部赔偿责任。丢失、损毁普通信件报刊的，每次扣除服务费 500 元，并按信件实际价值赔偿；丢失、损毁挂号信、贵重物品的，每次扣除服务费 1000 元。

第十九条（1）遗漏核心档案或室内专项档案的，分别按每项 300 元、200 元扣除服务费；（2）未按时归档、整理或室内档案未更新的每次扣除 200 元；（3）档案保管不当扣除 500 元，重要电子档案丢失的，扣除 1000 元，乙方承担修复费用；（4）违规办理查阅或泄露档案信息的，扣除 600 元并赔偿损失；（5）逾期移交或移交档案缺失的，逾期 1 天扣 200 元并限期补全；（6）拒绝配合检查的，扣除 1000 元；（7）当月累计扣分超当月服务费 20%的暂停支付，年度内 3 次严重违约的甲方可单方解约。未落实安全作业要求的，每次扣除 300 元，造成人员受伤的，乙方全额承担赔偿责任，并扣除服务费 2000 元。

第二十条 乙方未按规定受理、处置甲方及使用单位投诉，或推诿拖延、处置不当、弄虚作假的，甲方有权责令整改，并视情节扣除 500-1000 元；造成损失及不良影响的，乙方应赔偿全部损失，甲方有权单方解除合同。

第二十一条 因乙方物业服务日常履约不到位直接引发突发事件，或突发事件起因虽不属于乙方责任，但乙方应急响应不及时、到场迟缓、处置措施不当，进而造成损失扩大、人身伤害或次生事故的，乙方须赔偿甲方及第三方全部损失（含财产损失、停业损失、抢修费、律师费、诉讼费、鉴定费等），并支付合同总金额 20%违约金；乙方在突发事件发生后未及

时上报、隐瞒谎报、拒不配合甲方处置的，甲方有权单方解除合同，乙方支付合同总金额20%违约金，并赔偿由此产生的全部损失；乙方违约导致甲方被第三方索赔的，相关赔偿款项及全部法律费用由乙方全额承担。

第二十二条 乙方须严格按《中华人民共和国劳动合同法》管理从业人员，用工期间应签订相应的劳动用工合同，按月为从业人员足额发放劳动报酬。需按照国家、省、市有关法律、法规和政策规定，为所雇用的员工缴纳社会保险等必须交纳的费用。要为特种行业从业人员提供相应的劳动保护用品，为高危行业人员缴纳人身安全保险。要加强安全生产管理，确保从业人员生命和财产安全。在合同期内，乙方员工因触犯法律被司法机关处理或发生工伤、非工伤以及伤亡等各类事故，以及各类劳动纠纷等，均由乙方负责处理、解决，并承担由此所产生的各项费用和承担全部责任，甲方不承担任何责任。

第二十三条 若发生重大安全事故或对突发事件处理不及时，依据给甲方和物业使用人造成的实际损失，据实扣除相应费用，并追究法律责任。

第二十四条 乙方未经甲方同意擅自将项目分包或者转让给第三方，甲方有权终止合同。

第二十五条 乙方负责物业档案资料的建档和退出时完好无损的移交给甲方，若乙方违约，赔偿甲方年物业费1%的违约金。

第二十六条 本合同项下所有单次扣款，均从当月应付服务费中直接扣除；当月累计扣款总额不超过当月应付服务费的30%，超过部分甲方有权暂停支付，待乙方完成整改并经甲方验收合格后，视整改情况予以支付或扣除。

第二十七条 本合同所指“重大影响”，包含被上级主管部门通报批评、媒体负面曝光、发生安全责任事故、累计三次及以上有效投诉、单次

造成财产损失超10000元等情形。

第二十八条 本合同约定的违约金、扣款不足以弥补甲方实际损失的，乙方须另行补足全部实际损失。

第二十九条 合同争议的解决：合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向甲方所在地的人民法院提请诉讼。

第三十条 合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续（违约方应赔偿对方当年物业费10%的违约金；造成对方经济损失的，应据实给予经济赔偿）。

第三十一条、本合同从签订之日起生效，合同规定的全部事宜和程序结束后终止。本合同一式八份，甲方五份，乙方一份，招标机构一份，备案一份。

本合同须经延安市公共资源交易中心（延安市市直单位政府采购中心）确认，否则无效。

（合同的服务承诺则长期有效）

附件：

1.新洲小镇综合办公楼物业管理服务质量考核标准及量化评分表

2.新洲小镇综合办公楼物业管理满意度调查表

甲　　方：延安市机关事务服务中心（盖章）

法定代表人：（签字）

住　　址：延安市新区为民服务中心7号楼A座

联 系 人：

联系电话：8073103

乙　　方：陕西华晋禾昌物业服务有限公司（盖章）

法定代表人：（签字）

住　　址：陕西省延安市宝塔区[illegible]

联 系 人：

联系电话：15091111758

开户银行：中国银行股份有限公司延安延大支行

账　　号：103721498993

延安市公共资源交易中心

（延安市市直单位政府采购中心）：

负 责 人：

合同签订日期：2026 年 10月29日

附件 1

新洲小镇市政府综合办公楼物业管理服务质量考核标准及量化评分表

类别	项目	考核内容	评分标准	扣分
综合管理（10分）	人员管理	1. 统一着装、佩戴工牌，语言行为规范。 2. 物业经理 1 名、秩序人员 7 名、保洁人员 6 名，会议人员 2 名，健身房人员 1 名，电工 1 名，管道工 1 名。 3. 管道工、电工、从事消防设施实操作业人员等特种作业人员，必须持有相应的专业上岗资格证书方可上岗。	严格落实人员管理、信访投诉、突发事件、信件报刊收发等综合管理制度；轻微违规每次扣 1-3 分；情节严重单次扣 5 分。	
	制度建设	1. 建立健全员工管理、秩序维护、卫生保洁、设备维修、档案管理、信件报刊收发、突发事件处理、客户投诉处理、会议服务、健身房管理等相关全套管理制度。		
	档案管理	1. 人员管理、制度合同、工程设备、安全应急、服务运营、投诉处理等档案分类存档，完整留存、可追溯。 2. 所有档案齐全，分类清晰、标签完整、目录齐全、存放有序。 3. 各类档案配套台账完整，记录真实、可追溯。		
	信件报刊收发	1. 收到信件、报刊须当日派送分发完毕，无积压滞留。 2. 建立收发登记台账，收发签收、转交信息逐项完整登记，字迹清晰、可追溯。 3. 按单位精准分发，无错发、漏发、丢失情况。		
	客户投诉	1. 接到客户投诉后，十分钟内完成响应，主动与投诉人沟通，安抚客户情绪并登记投诉信息，无拖延、推诿情况。 2. 一般投诉 24 小时内办结，复杂投诉 48 小时内反馈处置进度并明确办结时限，无超期未处理情况。 3. 严格按照投诉处理流程执行，核实投诉问题、制定处置方案、落实整改措施，处置方式合理合规，有效解决客户诉求。 4. 投诉处置完毕后 24 小时内完成回访，确认客户满意度，完整记录回访结果，形成投诉处理闭环。 5. 建立客户投诉专项台账，投诉信息、处置过程、整改结果、回访记录完整齐全，归档规范。		
	突发事件	1. 突发事件处理五分钟内响应、十分钟内人员到场处置，第一时间上报现场情况。		

		2.严格按照对应应急预案执行，流程规范、分工明确、措施得当、有效控制事态扩大。 3.完整记录事情起因、处置过程、结果、善后情况，资料齐全，按月整理归档。 4.事件处置完毕后，及时复盘总结，分析问题并优化应急预案，留存复盘记录。 5.定期演练，突发事件快速处置。		
设施设备维修养护（10分）	设施设备维修与养护	1.紧急报修10分钟内到场，一般报修15分钟内到场；无特殊情况当日完成维修。 2.对于无法维修、超出服务范围的问题，第一时间反馈，未及时反馈视为不合格。 3.负责楼内所有公共区域、餐厅区域的门、窗、水、电等设施设备日常维修与养护工作。	严格落实设施巡检维护工作，轻微违规每次扣1-3分；情节严重单次扣5分。	
	给排水及采暖管网	1.定期对给排水、供暖管网开展巡检、疏通、维修，及时处置跑冒滴漏、堵塞、冻裂、停水停暖、设备损坏等问题。 2.雨季定期巡检楼顶排水口、下水通道，及时清理杂物，保障排水畅通，防止楼顶积水渗漏；大雨、暴雨天气重点巡检电梯井、设备间，排查漏水、渗水隐患，发现问题立即处置。		
	强弱电维修与养护	1.负责全楼强弱电、公共照明、线路、配电箱的日常巡检、维修及养护工作，留存完整检查记录，保障设施设备正常运行。 2. 计划性停电操作前，须确认电梯内无人员后方可实施（突发线路故障停电除外），且须提前向甲方报备。 3.开展维修、养护作业前，须提前完成相关报批协调，并及时向甲方上报作业方案。 4.配电室保持卫生整洁，无乱堆乱放现象，设备表面无明显积尘、锈蚀。		
	消防设施	1.负责对各办公室室内烟感、喷淋设施进行维修安置。 2.负责楼内所有公共区域、消防通道、安全出口管理，全程保障畅通，无遮挡、占用、堵塞现象。 3. 发现楼内消防设施故障、安全隐患，第一时间上报。		
秩序维护与安全防范(10分)	安全管理	1.工作人员应取得相应的证件持证上岗。 2.出入口实行24小时守岗、轮岗制度，重点区域、重点部位每小时巡查一次，并有巡查、值班记录。 3.严格做好来客来访人员实名登记和协调服务工作，熟悉驻楼单位情况和信息，做好相关信息的保密工作。 4.严禁推销、快递、外卖、闲杂人员等进入楼内；禁止外卖、快递放置于保安室内。	严格落实门卫巡逻及监控管理、轻微违规每次扣1-3分；情节严重	

		5. 贵重、大件物品须凭相关单位书面证明并经物业科签字盖章后方可放行。 6. 严禁易燃易爆炸物品进入办公区域。 7. 上访群众未经相关部门许可，对强行冲闯情况及时通知物业科或派出所。 8. 对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证或施工单管理。 9. 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急处理预案，事发时及时报告、报警，并协助采取相应措施。 10. 每年至少组织两次各类应急演练。	单次扣 5 分。	
	监控系统管理	1. 监控室实行 24 小时值班制度，值班人员严格执行保密制度，实时排查可疑人员、处置各类紧急事件。 2. 保障监控系统设施设备正常运行；每日清洁监控设备，保持监控室卫生整洁、物品摆放规范。 3. 监控录像调取须经延安市机关事务服务中心批准，安保人员严禁随意查看，做好登记与保密工作。 4. 监控室实行封闭式管理，严禁闲杂人员进入，严格落实值班、交接班及来访登记制度。 5. 监控室设备常态化除尘保洁，确保设备稳定运行。		
公共区域保洁（25 分）	公共区域日常保洁	地面： 1. 每日推尘至少两次，随时保洁，保持地面光亮洁净、无污渍、无水迹、无胶渍、无泥沙、无油渍、无灰尘。 2. 对高频使用区域实施循环保洁。 3. 每季度全面清洗一次。 4. 每季度对地面养护一次，禁止用强酸性药剂（盐酸、硫酸、烧碱、天蜡水等）进行清洗。	严格落实全域保洁工作，卫生不达标每次扣 1-3 分；脏乱差严重单次扣 5 分。	
	墙面	1. 楼宇内走廊墙面干净整洁、无灰尘、无污渍、无乱贴乱画、无手印、无胶印。 2. 3 米以下外墙、3 米以下玻璃幕墙，玻璃干净、无明显污渍、无残留粘粘痕迹。		
	液晶显示屏	每周除尘一次；无污渍、无明显浮灰。		
	门、窗、玻璃	1. 门窗每日擦拭一次，随时保洁；保持无积尘、无污渍、无浮灰、无破损。 2. 玻璃每月擦试一次，保持干净明亮。		

	踢脚线、标识牌、安全指示灯、电器开关、插座、消防柜及消防器材	1.每日擦拭一次，保持洁净、无污渍、无灰尘、无脱落、无破损.		
	管道井设备	1. 保持干净、无积灰、无杂物堆放.		
	玻璃雨棚	1.每周清洁一次；保持明亮、无积水、无破损、漏水.		
	天花板、风口、照明灯、烟感器、喷水器、探头	1.保持无污渍、无浮灰、无蛛网.		
	垃圾桶烟灰桶	1.每日擦拭一次，随时保洁. 2.桶面干净、无污渍、无异味、无垃圾外溢. 3.烟缸内烟头及时清理、每日更换垃圾袋.		
	消防通道地面、扶手	1.地面每日拖试一次，随时保洁，保持地面干净无杂物、无纸屑、无烟头. 2.扶手每日擦拭一次，无灰尘、无污渍.		

	卫生间	1.每日清洁不少于两次、随时保洁。 2.顶棚无蛛网、无渗水、无黄渍；照明灯正常、无常明灯现象。风口、换气扇无堵塞物。 3.瓷砖墙面、隔断墙、门无灰尘、无污渍、门把手干净无污渍。 4.瓷砖地面光亮无水迹、无污渍、无杂物、无脚印。 5.便池及小便池干净、无污垢、黄渍、无尿渍、无粪便。 6.玻璃镜面干净明亮、无水印。 7.洗手盆面台、水池干净无污渍、无水迹；水龙头明亮、无水迹。 8.玻璃干净、明亮；窗台无灰尘，轨道无灰尘。 清洁工具干净、摆放整齐。 9.茶水间地面及时拖擦，拖把池内茶叶等杂物及时清理。 10.及时为卫生间配备卫生纸、洗手液、擦手纸等卫生用品。		
	电梯	天花、风口、照明、厢顶： 1.每周除尘、清洁一次；保持无污渍，无浮灰、无蛛网。 2.每月全面清洁一次。		
		地面： 1.每日正常拖试、随时保洁；地垫干净、无污渍、无水渍、无胶渍、无杂物、无破损。 2.每月彻底清洗一次。		
		轿厢： 1.每日擦拭一次；保持轿厢四壁每日擦拭，无污渍、无手印。 2.每月用不锈钢光亮剂保养一次。 3.亚光每月去污粉全面清洁一次。		
垃圾清运（3分）	清运保洁	1.定时收集，垃圾桶垃圾不超2/3容量，无满溢、散落。 2.每日至少清运1次，日产日清，无过夜堆放。 3.清运密闭化，无滴漏、散落、异味扩散。 4.垃圾桶每日消杀，作业地面清洁无污渍、残留。	严格执行日产日清规范，轻微违规每次扣0.5-1分；情节严重本项分值全扣。	

物资保障管理（2分）	耗材管控	1.及时补充卫生间、会议室、健身房所需物品。 2.棉门帘、塑料门帘按季节及时更换、安装牢固。 3.楼宇出入口防滑垫、电梯内地垫出现破损、脏污及时更换。 4.电梯轿厢内日期牌保持准确、做到及时更换。 5.所有配置物品及耗材质量合格、规格合格、满足现场使用标准。	严格落实耗材管控，轻微违规每次扣0.5-1分；情节严重本项分值全扣。	
公共区域病媒防治（15分）	办公楼内公共区域病媒防治	鼠害防控： 1.走廊、楼梯间、卫生间、设备间无鼠迹、鼠粪、咬痕、死鼠。 2.灭鼠毒饵站完好、饵料充足。 3.鼠洞、管道孔洞封堵到位。	严格落实办公楼及餐厅区域消杀防制工作，轻微违规每次扣1-3分；情节严重单次扣5分。	
		蚊蝇防控： 1.公共区域无积水滋生地。 2.灭蚊灯、粘蝇板完好有效。 3.无蚊蝇大量聚集。		
		蟑螂防控： 1.卫生间、管道井、茶水间无蟑迹、活体。 2.重点区域消杀无遗漏。		
		日常巡检保洁： 1.每日巡查记录完整。 2.滋生地、垃圾及时清理、脏乱。		
		1.周考核问题全部整改。 2.毒饵站、灭蚊灯、封堵孔洞排查维护。		
	鼠害防控餐厅区域病媒防治	鼠害防控： 1.后厨、库房、排水沟无鼠迹、死鼠。 2.防鼠网、门窗完好。 3.毒饵站远离食品区、摆放规范。		
		蚊蝇防控： 1.垃圾桶加盖密闭。 2.灭蚊灯、粘蝇板完好有效。 3.排水沟无残渣积水。		
		蟑螂防控： 1.灶台、橱柜、下水口无活体蟑螂。		

		2. 食品区无蝇迹。		
		日常管控： 1. 餐后垃圾、油污及时清理，无残留。 2. 消杀巡查记录完整。		
		1. 周考核问题全部整改。 2. 防鼠、防蝇、防尘设施完好，无处破损未。		
会议服务管理（10分）	仪容仪态管理	1. 服务人员统一工装、佩戴工牌，全程精神饱满、微笑服务； 2. 站姿、走姿规范，服务中礼让参会人员，姿态端正、动作轻缓。	严格落实会议全程保障工作，轻微违规每次扣1-3分；情节严重单次扣5分。	
	会前服务	1. 精准对接会议时间、参会人数、会议规格、议程安排及特殊服务需求，做好全程记录。 2. 会前完成会场清洁、消杀、通风，确保地面、桌面、角落无杂物、无污渍，营造整洁舒适的参会环境。 3. 按标准摆放桌椅、座签，布局整齐对称，符合会务规范。 4. 提前调试音控、音响、话筒、投影、灯光、空调等设备，测试运行状态，排查故障隐患，备好备用话筒。 5. 配齐纸、笔、等物品并规范摆放；提前到岗巡视会场，做好服务准备。		
	会中服务	1. 主动做好迎宾、签到、引座工作，维护会场秩序。 2. 每隔15—20分钟续水；按职级顺序服务，茶水七分满，严防烫伤；按需调整续水、更换毛巾时间。 3. 专人全程值守，实时关注设备运行、会场温湿度，快速处置突发问题。 4. 严格执行“走路轻、说话轻、操作轻”的三轻标准。 5. 严禁会务人员携带手机进入会场，严禁泄露、传播会议涉密内容。		
	会后服务	1. 引导参会人员有序离场，会后及时清场，桌椅归位，全面清洁。 2. 妥善处理会场遗留物品、涉密文件，及时移交办会方。 3. 依次关闭所有设备、切断电源，检查门窗、消防、用电安全。 4. 会后主动征询服务意见，对反馈问题及时整改优化。		
	音控设备维保管理	1. 运维人员熟练掌握音视频设备操作、接线、故障排查技能，可独立处理线路简单故障。 2. 严格执行开关机、断电、除湿规范操作，极端天气立即切断		

		电源。 3.建立周、月、季度三级维保制度；每周排查啸叫、杂音、无声等故障；每月紧固线路、校准音量参数；每季度开展硬件检修，及时报备更换老化配件。 4.重大设备故障立即停用、张贴警示标识，联系专业维修，严禁私自拆机。 5.规范保养设备及线路，定期清洁话筒、投影、滤网等，建立设备维保台账，全程记录、可追溯。		
	会场卫生	1.吊顶：无蛛网；照明灯正常、无常明灯现象；通风口、换气扇无堵塞物。 2.墙面：无胶印、无污渍、痰渍；门窗无灰尘，门把手干净、轨道无灰尘；窗帘高度一致、左右对齐、上下整齐，无污渍，定期洗涤窗帘，每年不少于2次。 3.玻璃干净明亮；开关无手印、污迹。 4.瓷砖地面：光亮无水迹、无污渍、无灰尘；地毯干净无污渍、无杂物。 5.桌、椅面：干净无灰尘；横竖排摆放整齐一致；桌椅无摇晃、无破损。		
健身房管理（10分）	人员管理	1.统一着装、佩戴工牌上岗，规范交接、上岗服务流程。 2.定期组织礼仪、专业技能培训，确保员工熟练掌握器材操作规程、维护保养常识及应急处置流程。	严格落实场地器械管理工作，轻微违规每次扣1-3分；情节严重单次扣5分。	
	行为规范	1.仅限本办公楼单位干部职工使用，严禁闲杂人员入内。 2.严格执行固定开放时间，高峰时段合理限流，避免人员扎堆。 3.进入健身中心需穿着防滑运动鞋，禁止穿高跟鞋、皮鞋入内。 4.禁止喧哗、独占器械、追逐打闹、开展危险动作，禁止在健身区域吸烟、饮食、随地吐痰。 5.指导职工正确使用设备，避免因操作不当引发人身伤害或器材损坏；督促器材使用后归位，严禁乱丢乱放、挪用或带出健身中心。		
	设施设备运维管理	1.日常巡检与故障处置 （1）管理人员每日对所有器械开展巡检，严禁器械“带病运行”。 （2）一般故障现场即时排除；重大故障24小时内上报主管部门，配件采购周期不超过48小时，尽快维修恢复使用。 2.定期保养与防护 （1）按器材使用说明，每月开展1次全器材保养，做好防尘、防潮、防锈、防腐蚀工作，确保器材性能完好。 （2）定期对器械线路、卡扣、螺丝等关键部位进行紧固、润滑，		

		防止松动、异响或部件脱落。		
	安全管理	1.消防安全：保持疏散通道畅通，定期检查消防器材，严禁堵塞、堆放杂物。 2.用电安全：定期排查电路隐患，禁止私拉乱接，闭馆后断电落锁。 3.运动安全：制定应急方案，对高危动作进行提醒，轻微损伤按流程处置并及时上报。		
	消杀维护	1每日通风换气，垃圾日产日清，保持室内无异味、无蚊蝇、无浮灰杂物。 2.定期开展消杀工作，留存完整消杀记录。		
	健身房卫生	1.室外楼顶:室外电表箱、角落无蜘蛛网、干净无垃圾、无堆放杂物、及时清理雨水和积雪。 2.吊顶:顶部无蛛网、无渗水、无黄渍；照明灯正常、无常明灯现象；风口、换气扇无堵塞物。 3.墙面(门、窗、玻璃、开关):墙面无胶印、无污渍、痰渍；玻璃干净、明亮；门窗无灰尘、门把手干净、轨道无灰尘；开关无手印、污迹。 4.地面:塑胶地面无积水、无污渍、无杂物、无脚印、无破损； 5.音控设备：机柜内设备干净无灰尘，投影仪无灰尘。 6.器械：无浮土、无手印。 7.浴室：每周检查电热水器使用是否正常，淋浴花洒出水口无水垢；花洒淋浴摆放端正整齐。		
上周整改情况(5分)				

附件 2

新洲小镇市政府综合办公楼物业管理满意度调查表

时间：　　年　　月　　日

驻楼单位名称	是否满意		需要改进的地方	单位经办人签字	备注
	是	否			
考核单位盖章处					