

## 渭南市政府采购物业管理采购合同

合同名称：渭南市工人文化宫

合同编号：SCHT-渭南市-2025-431386

采购计划备案书/核准书编号：ZCBN-渭南市-2025-02609

合同签订日期：2025年12月19日



物业管理采购合同

合同编号：SCHT-渭南市-2025-431386

采购人（甲方）：渭南市工人文化宫

供应商（乙方）：渭南城投立通物业有限公司

合同签订地点：渭南市

为了保护甲乙双方合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，并严格遵循协议供货项目谈判文件、竞标文件、采购结果公告中的相关规定，由采购人与供应商签订本政府采购合同，并共同遵守。

一、采购合同项目付款方式

国库集中支付

二、物业管理基本情况

物业名称：渭南市工人文化宫

物业类型：场馆类

位置：渭南市临渭区三贤路北段

建筑面积：5612平方米平方米

三、服务内容、单价、金额

| 产品名称                                   | 技术规格                                                                                                | 备注 | 数量 | 单价（元）      | 金额（元）      |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|------------|------------|
| 物业服务                                   | 无, 该项目服务包含设施设备日常维修养护、保洁服务、秩序维护服务、会议服务和客户服务。 , 无, 数量:1元;<br>该项目服务包含设施设备日常维修养护、保洁服务、秩序维护服务、会议服务和客户服务。 |    | 1  | ¥486745.98 | ¥486745.98 |
| 合计 ¥486745.98 大写（人民币）：肆拾捌万陆仟柒佰肆拾伍元玖角捌分 |                                                                                                     |    |    |            |            |

四、合同期限

自2026年1月1日至2026年12月31日。合同期满，甲方可要求乙方延续提供1-2个月的服务，费用标准按原合同规定执行，乙方应予保证。

五、物业装备、耗材的使用

甲方免费提供物业管理的办公场地，但办公用品（指办公桌、电脑、打印机、对讲机、文件柜等自身使用的等办公用品）由乙方自行解决。

六、物业管理费用构成

本合同期内物业管理服务费 486745.98 元，采用包干制，除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有物业管理及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

七、物业管理服务质量要求

乙方须按下列约定，实现目标管理，除下列8点之外，如双方认为需要进一步细化的，可以通过附件形式进行进一步明确：

- 1.外观：室内墙面完好，外观整洁，如出现墙面的一般损坏或污浊，乙方应在24小时内修复或清理完毕；
- 2.设备运行：设备良好，运行正常，定期保养，专人维护，无破损，消防系统可随时启用，如出现问题，乙方应立即进行处理或向特定维修机构报修；
- 3.房屋及设施、设备的维修、养护：保证每月对房屋状况、设施、设备运行情况全面检查一次，并按月提供检查报告。乙方保证排污排水等的通畅，并保证随时发现问题，随时解决，除非确实存在不能克服的特殊情形，应在\_\_\_\_\_个工作日内处理完毕；

4.环境卫生：乙方根据分馆的不同分布和采购需求每日需安排一定保洁人员进行清理，除每日甲方下班时间后对办公楼进行全面清理外，保洁人员在工作时间随时清理垃圾，尘土，保持办公环境的整洁，乙方保证保洁人员工作规范，作风优良；

5.急修：应立即到位，确保在最短时间予以修复，除不能克服的特殊情况乙方可以征得甲方同意后延迟外，应在半个工作日内修复；

6.小修：应在一个工作日内修复，除非乙方征得甲方同意延迟；

7.甲方工作人员及其他物业使用人可随时组织进行对乙方物业服务的综合考评；

8.投标文件规定的其他内容。

## 八、付款方式及期限

由甲方一次性直接支付资金的，应在验收合格并签署《政府采购电子卖场供货验收单》后10日内将货款全部付清；由财政直接支付的应按照财政部门的有关规定及时付款。

供应商名称：渭南城投立通物业有限公司

供应商开户银行名称：浦发银行渭南分行

银行账号：21210154800000407

1、乙方收到甲方每一笔货款，应向甲方开具相应的金额的商业发票。

2、如乙方有责任向甲方支付违约金或其他赔偿时，甲方有权直接从上述付款中等额扣除。

## 九、经营制约

1.未经甲方同意，乙方无权在承包区域中从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚；但甲方在该区域发布的广告宣传保证不致影响乙方的正常工作；

2.乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

## 十、乙方对甲方作出如下承诺

1.不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事甲方认可的服务工作。在承包期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。

2.乙方应允许甲方或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查，有关费用由乙方承担。

3.在承包区域的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括星期天及公众假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作。

4.乙方必须聘请(或指定)一位经理(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换经理（负责人）、相关骨干人员。

5.为承包区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量( )，甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，如果抽查时发现乙方安排在岗的人员数量少于合同约定的数量，甲方可以按缺少人数每人\_\_\_元/次累计扣除当季度合同款。乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核，该类费用开支由乙方负担。

6.在承包期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《劳动合同法》的有关规定。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束。

7.乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

8.乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与承包区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税、费。

9.乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。接受有关部门监督与检查。同时，乙方自觉参加甲方认为有助提高甲方形象的宣传活动。

10.在承包期内乙方应保证承包区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改，甲方将负责完成这一工作，所需费用连同15%行政附加费全部由乙方承担。

11.乙方在承包区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方同意，并聘请有资格的承包商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由甲方备案。

12.禁止事项

12.1乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付费用或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。

12.2不得在承包区域住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在承包区域对甲方经营活动进行滋扰性的行为。

12.3除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁承包区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免无线电受干扰。

12.4未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在承包区域存放易燃易爆物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

13.保险

13.1第三者责任保险乙方应对乙方人员以及第三方全权负责(如乙方应投保第三责任险)，在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。

13.2员工人身意外在承包期内，乙方所有人员的事由由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工投保人身意外险)，以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。

13.3其他保险及费用乙方须按《劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

14.乙方及其员工遵守行政大楼内的一切行政管理、消防安全等规定和制度，保证承包区域的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时承担违规责任。

15.遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

16.乙方保证在承包期满当天下午五时前撤离现场。

17.乙方须积极配合甲方对其进行的物业服务综合考评。

十一、甲方对乙方作出如下承诺

- 1、甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。
- 2、保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。

十二、合同生效和终止

1.本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章，由乙方方向甲方缴纳5%履约保证金后生效。

2.终止

2.1提前终止

2.1.1如果甲方在服务期内无理由终止合同，甲方须提前一个月向乙方发出书面通知终止承包，甲方支付给乙方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.2因乙方在服务期内超过两次物业服务综合考评未达标，甲方可以单方面终止承包，且乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.3如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押承包等情况，甲方可以单方面终止承包，且乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.4如果乙方在服务期内无理由终止合同，乙方须提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金；如果乙方在服务期内突然无理由终止合同，未提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度承包服务款三倍金额的赔偿金。

2.1.5如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面终止承包，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失，并须支付给甲方月度承包服务款五倍金额的赔偿金。

2.1.6提前终止承包期早于月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用于上述2.1.1、2.1.2、2.1.3、2.1.4、2.1.5五条。

2.1.7乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即终止承包。

2.1.8乙方破产清处、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方不必通知乙方即可终止承包。

## 2.2协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止协议。

## 2.3自然终止

合同规定的承包服务期满，承包自然终止。在承包服务期内乙方服务通过甲方有关评分标准并得到甲方认可，双方可协商在下一年度续约。

## 3.承包终止后果

3.1终止承包，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

3.2上述2.1.6、2.1.7二条的终止，乙方的履约保证金作为违约金支付给甲方。

3.3承包终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方承包区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离承包区域，否则甲方将代理处理，乙方支付甲方代理费及10%的手续费。

4.不放弃权利甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

# 十三、双方权利义务

## 1.甲方权利义务

(1) 代表和维护产权人、使用人的合法权益；

(2) 审定乙方拟定的物业管理制度；

(3) 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

(4) 审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算；

(5) 负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安装、使用和维护保养技术资料；

(6) 按期支付物业管理费用；

(7) 在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。

(8) 提供乙方所需的办公用房。

(9) 甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

## 2.乙方权利义务

(1) 根据有关法律法规、投标文件及本合同的约定，制订物业管理制度、方案，根据甲方核定的物业管理制度、方案自主开展物业日常管理服务活动；

(2) 按甲方要求及时如实向甲方报告物业管理服务实施情况;

(3) 征得甲方同意可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务,但不得将本物业的管理责任转让给第三方;

(4) 负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和大中修方案,经双方议定后由乙方组织实施;

(5) 向甲方工作人员和其他使用人告知物业使用的有关规定,并负责监督;

(6) 建立、妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案,并负责及时记载有关变更情况;

(7) 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能;

(8) 因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的,乙方应依法承担赔偿责任;

(9) 乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公用品,自行承担所有人员服装费用,但服装样式需经过甲方认可,办公、生活用水、电、通讯费用由乙方自行承担。

(10) 本合同终止时,乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料,确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

#### 十四、乙方的人员配置

##### 1.乙方的人员配置

1.1乙方的项目总负责人,身份证号码:

1.2乙方必须采取措施,确保乙方人员稳定,特别是骨干人员。骨干人员变动须经甲方同意,其他人员变动须甲方备案。

1.3乙方项目总负责人及部门负责人须及时与甲方沟通,第一时间报告重大、紧急事件;每月须向甲方汇报上月工作情况,并提供相关报告。

##### 2.物业人员要求:

(1) 所有相关人员的配备须获得相关主管部门认证的,须配证并持证上岗,且根据不同岗位统一着装。

(2) 所有相关人员要求政治上可靠,身体素质好,无不良行为记录。

(3) 重要岗位人员必须由甲方人事部门考核、政治审查通过方可录用。

(4) 为提高物业管理水平,所有物业人员还需进行相关的培训。除乙方对服务人员的培训外,需接受甲方对服务人员的集中进行培训,培训费用由乙方承担。

#### 十五、因合同执行而产生问题的解决方式

1、协商解决;

2、向供方指定协调人投诉;

3、向采购中心投诉;

4、提请仲裁;

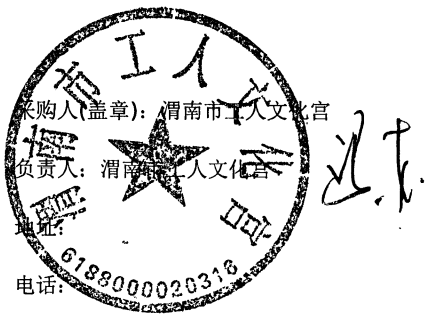
5、向人民法院提起诉讼。

#### 十六、其它约定事项

1、乙方不得将本合同全部或部分权利、义务转让给任务第三方。

2、市本级政府采购协议供货项目谈判文件、竞标文件、采购结果公告、供货协议、电子卖场管理办法等相关文件是本合同不可分割的组成部分,本合同未尽事宜从其规定。

3、本合同一式三份,经甲乙双方法定代表人(或授权代表)签字并加盖公章后生效。甲乙双方和渭南市财政厅政府采购管理处备案一份。



采购人(盖章): 渭南市工人文化宫

负责人: 渭南市工人文化宫

电话:

供应商(盖章): 渭南城投立通物业有限公司

负责人: 王军

地址:

电话:



2025年12月19日

2025年12月19日

## 附件 1

# 物业服务范围及内容

### 一、物业基本情况：

物业名称：渭南市工人文化宫

物业类型：活动场馆

物业位置：渭南市三贤路北段

房屋建筑面积：5612 m<sup>2</sup>

### 二、服务范围及人员配置

文化宫范围内公共区域，包含走廊、电梯、楼梯、楼顶、职工服务大厅、健身房、职工培训教室、舞蹈培训室、多功能厅、接待室、母婴关爱室、公共卫生间，不包含办公室内部区域。

配备人员共计 9 人，其中维修工 1 人、保洁员 3 人、秩序员 4 人、会服员 1 人。

### 三、物业服务内容

#### 1. 日常维修、养护管理

负责服务范围内的楼顶、外墙、楼内门厅、楼梯间、走廊通道、会议室、开水房、卫生间等公共设施的日常巡查、维修、养护和管理。不包含大中维修及大面积粉刷工程，不含高空悬挂物的维修。负责服务范围内的供配电系统、给排水系统、配电柜的日常维护与维修。

电梯系统、空调系统、新风系统、监控系统、消防系统、弱电系统的维护保养、维修和调试由文化宫管理方委托专业第三方

机构负责。

## 2. 保洁服务

负责服务范围内公共环境的保洁工作,包括大楼屋顶、平台、楼内楼梯间、电梯间、走廊通道、公共卫生间等公共区域,约定清洁的健身房、舞蹈室、多功能室、会议室、接待室、母婴关爱室的清洁,负责垃圾清运。

## 3. 秩序维护服务

包括服务范围内的秩序维护,包括固定岗位值守及突发事件处理。不包括监控及消防控制室值守。消防系统的维保由文化宫另行委托专业第三方机构负责。

## 4. 会议服务

负责文化宫内会议服务工作,包含会议室的布置,会前、会中、会后服务,负责大型活动的接待、颁奖等相关工作。

## 5. 客服及其他服务

定期向工人文化宫相关人员汇报物业服务情况,听取反馈意见和建议。配合开展文化、体育、展览等活动。

## 6. 物资配备

保洁用工具、耗材由物业公司负责购买。卫生间手纸、抽纸、洗手液、香薰,日常维修耗材,会议服务中所需纸杯、茶叶等耗材由文化宫负责购买。

# 四、物业服务费的支付

全年物业服务费共按季度分四次支付,每季度第一个月15日前支付该季度物业费用。

乙方账户为：

开户行：浦发银行渭南分行

户名：渭南城投立通物业有限公司

账号： 21210154800000407

## 五、其他费用

1. 房屋、设施设备大、中修及更新改造项目、建设工程遗留项目，不包含在物业服务费中，根据需要乙方单独提报计划，由甲方承担。

2. 乙方可向业主提供有偿特约服务，按事先约定的有偿特约服务收费标准收取费用。

3. 工程质保期内非人为破坏的维修项目及材料由甲方负责，具体参照《房屋建筑工程质量保修办法》实施。

10

## 附件 2

# 物业服务标准

### 一、物业服务基本标准

#### (一) 人员基本要求

##### 1. 仪容仪表

(1) 上班时必须按公司规定统一着装并佩戴发网和工牌。工服应得体挺括，不应有皱褶、破损、污渍，领子、袖口、裤脚要保持清洁，不应挽袖子或裤腿。

(2) 勤洗澡、勤换衣服，无体味。勤洗头、理发，不留怪异发型，男员工不留胡须。

(3) 勤洗手，不留长指甲，不涂指甲油。

(4) 黑色鞋子，无破损（不能穿运动鞋、拖鞋、凉鞋）。

##### 2. 文明用语、礼仪礼节

(1) 说话时应语气平和，语调亲切，不可过分夸张。

(2) 眼睛应有神，体现出热情、礼貌、友善、诚恳。

(3) 遇事从容大方、不卑不亢。

(4) 与业主交谈时，目光应自然平视，不上下打量来访者。

(5) 看见业主踏入服务中心大门时，须起身站立，面带微笑，与对方目光进行交流，主动与客户打招呼。

(6) 主动打招呼，礼貌问候：“您好，请问有什么能帮您？”

(7) 起身站立时，要轻轻站起（尽量避免桌椅碰撞噪声），挺胸抬头收腹。

## （二）其他要求

1. 物业服务人员遵守工作纪律，保守甲方相关秘密，遵守甲方相关规定。
2. 发生突发事件时及时响应，及时启动应急预案，按规定流程上报。

## 二、日常维修、养护管理标准

### （一）日常巡查标准

1. 每日对物业管理区域内的公共设施设备进行全面巡查，包括公共照明（路灯、楼道灯、走廊灯的损坏情况及亮度是否达标）、门窗（单元门、楼道窗、天台门的锁具是否完好、能否正常开关）、路面及地砖（有无裂缝、松动、凹陷，是否有积水、障碍物），做好详细巡查记录，记录内容需包含巡查时间、地点、设施名称、现状描述及发现问题等信息。

2. 每周对供电系统的配电箱（柜）进行一次巡查，检查仪表指示是否正常、有无异味、开关触点有无过热现象、电缆接头是否牢固；对给排水系统的水泵房、阀门、管道等进行巡查。

3. 每月对物业管理区域内的围墙、护栏、道闸系统进行一次全面检查，查看有无破损、倾斜、生锈，道闸起落是否顺畅、识别系统是否灵敏。每月对文化宫雨水、污水口进行检查，发现堵塞及时清理，遇雨季，加大巡查频次。

4. 在恶劣天气（如暴雨、大风、高温、严寒）来临前及过后，需增加巡查频次，重点检查排水系统是否畅通、户外广告及悬挂物是否牢固、树木有无倒伏风险、供电线路有无下垂或短路隐患

等，发现问题及时采取防范措施或进行修复。

5. 巡查人员在巡查过程中发现问题，需立即进行初步判断和处理，对于无法当场解决的问题，应第一时间向相关负责人汇报，并在巡查记录中注明问题处理进展情况，跟踪直至问题解决完毕。

## （二）维修标准

1. 响应速度：接到报修后，紧急维修项目（如突发停水停电、电梯困人、管道爆裂等影响业主正常生活或存在安全隐患的情况），若发生电梯困人情况，应辅助救援人员做好被困人员情绪安抚；一般维修项目（如灯具损坏、水龙头漏水、门窗异响等）应在2小时内响应并与业主约定上门维修时间，原则上当天内完成维修；对于需采购配件的情况，应在24小时内告知业主维修方案、预计完成时间及所需费用，并定期向业主反馈维修进度。

2. 维修质量：维修人员需严格按照国家及行业相关技术标准、操作规程进行作业，确保维修后的设施设备恢复正常使用功能，维修部位牢固可靠、性能稳定，外观修复应尽可能与原设施保持一致，做到无明显色差、接缝平整。维修完成后，需进行至少30分钟的试运行测试，确认无异常后方可撤离现场，并向业主演示维修后效果，讲解使用注意事项。

3. 服务规范：维修人员上门维修时需提前与业主联系，确认上门时间，佩戴工牌、穿着干净工服，携带鞋套、维修工具包及垫布，避免对业主家中环境造成污染。作业前主动向业主说明维修内容、预计时长及可能产生的影响，作业过程中保持现场整洁，工具、配件摆放有序，产生的建筑垃圾及时清理并带走。

4. 回访机制：维修完成后 24 小时内，物业服务中心需对业主进行电话回访，询问维修效果、服务满意度及是否存在其他问题，对业主反馈的意见或新问题，应及时安排处理并再次回访，直至业主满意。建立维修服务档案，详细记录报修信息。

### （三）供配电系统、给排水系统、配电柜的日常维护。

1. 供配电线路日常维护：每周对供配电线路进行一次全面巡检，重点检查线路有无老化、破损、过热现象，绝缘层是否完整，导线接头是否牢固、有无松动或氧化腐蚀情况。发现线路外皮龟裂、绝缘层脱落或导线裸露等问题时，应立即上报并安排更换，严禁“带病”运行。检查电缆井内有无积水、杂物，井盖是否完好无损。

2. 给排水系统日常维护：每季度对给排水管道进行一次全面检查，查看管道有无腐蚀、堵塞、渗漏，阀门开关是否灵活，对生锈的阀门进行除锈润滑处理。

3. 配电柜日常维护：每月对配电柜内的二次回路进行检查，查看接线端子有无松动、脱落，指示灯、按钮是否完好，继电器触点有无烧蚀；每季度对配电柜内的断路器、接触器等设备进行一次通断试验，检查其动作是否可靠，灭弧罩是否完好；每年对配电柜内的绝缘支撑件进行一次绝缘电阻测试，清理柜内灰尘杂物，对生锈的金属部件进行除锈防腐处理，确保配电柜整体绝缘性能和机械性能符合安全运行要求。

### 三、保洁服务标准

#### 1. 室内公区的保洁标准

| 保洁区域      | 保洁项目             | 作业频次  | 质量标准           | 备注               |
|-----------|------------------|-------|----------------|------------------|
| 特约<br>办公室 | 1. 清扫、擦拖地面       | 2 次/天 | 地面无痰迹、纸屑、尘渍    | 如有入室服务时，按照此标准执行。 |
|           | 2. 擦拭家具          | 1 次/天 | 表面光亮，无灰尘、印迹    |                  |
|           | 3. 擦拭玻璃窗、窗纱      | 1 次/月 | 无污渍、光洁明亮       |                  |
|           | 4. 清洗墙面、灯具       | 1 次/月 | 无灰尘、无蜘蛛网、无污渍   |                  |
| 大厅        | 1. 清扫大厅出入口地面及台阶  | 4 次/天 | 随时保持干净         |                  |
|           | 2. 大厅地面、踢脚板、台阶推尘 | 2 次/天 | 随时保持干净，无尘、无污迹  |                  |
|           | 3. 地毯、地垫保洁       | 4 次/天 | 无灰尘、污迹         |                  |
|           | 4. 擦拭大厅玻璃、门及消防设施 | 1 次/周 | 无尘、无污迹         |                  |
|           | 5. 清洁大厅墙面、窗台、标识牌 | 1 次/天 | 无尘、无污迹、无蜘蛛网    |                  |
|           | 6. 卫生间内天花板除尘     | 1 次/周 | 表面光亮、无尘、无手印    |                  |
|           | 7. 应急灯、指示灯保洁     | 1 次/周 | 无尘、无污迹         |                  |
|           | 8. 不锈钢饰面、柱       | 1 次/天 | 表面呈金属光泽，无手印、污迹 |                  |
|           | 9. 擦拭垃圾桶、果皮箱     | 1 次/天 | 无明显污渍          |                  |
|           | 10. 清理垃圾桶、果皮箱内垃圾 | 2 次/天 | 桶内垃圾不能超过 2/3   |                  |
|           | 11. 擦拭座椅         | 1 次/天 | 表面光亮、无灰尘、印迹    |                  |

|           |                   |       |                            |  |
|-----------|-------------------|-------|----------------------------|--|
| 楼道<br>楼梯间 | 1. 地面擦拖、踢脚线清扫     | 2 次/天 | 无污渍、尘迹、痰迹                  |  |
|           | 2. 地面尘推           | 4 次/天 | 干净，无尘、无污迹                  |  |
|           | 3. 不锈钢扶手          | 1 次/周 | 表面光泽、无手印、无污渍               |  |
|           | 4. 清洁出风口、窗台窗框、百叶窗 | 1 次/天 | 无污迹、尘迹                     |  |
|           | 5. 清洁标识标牌、烟灰缸石子   | 1 次/周 | 光洁明亮、无尘、无污迹                |  |
|           | 6. 应急灯、指示灯保洁      | 1 次/周 | 无尘、无蜘蛛网、无手印                |  |
|           | 7. 清洁垃圾桶、果皮箱表面    | 1 次/天 | 无明显污迹                      |  |
|           | 8. 清理垃圾桶、果皮箱内垃圾   | 2 次/天 | 桶内垃圾不能超过 2/3               |  |
| 洗手间       | 1. 冲洗大小便器         | 巡视保洁  | 无秽物、尿碱、污渍、水渍、杂物，表面光洁，无明显异味 |  |
|           | 2. 擦拭面盆、水龙头、台面、镜子 | 巡视保洁  | 无水渍、污渍、光洁明亮                |  |
|           | 3. 清洁地面           | 4 次/天 | 无积水、无污渍、无明显异味              |  |
|           | 4. 清洁隔断门          | 1 次/周 | 无尘、污渍、涂画、表面光洁              |  |
|           | 5. 墙面、窗台、门        | 1 次/周 | 无尘、无污渍、无蜘蛛网                |  |
|           | 6. 顶棚             | 1 次/周 | 无尘、无蜘蛛网、无手印                |  |
|           | 7. 擦拭玻璃窗、窗纱       | 1 次/周 | 无污渍、光洁明亮                   |  |
|           | 8. 清理手纸篓、垃圾桶      | 2 次/天 | 纸篓、垃圾桶垃圾不超过 2/3            |  |

|     |                                                           |       |                           |  |
|-----|-----------------------------------------------------------|-------|---------------------------|--|
| 茶水间 | 1. 地面保洁                                                   | 4 次/天 | 无污渍、水渍、痰迹，无垃圾、烟头          |  |
|     | 2. 墙面保洁                                                   | 1 次/周 | 无污渍、水渍、痰迹，保持墙面光洁          |  |
|     | 3. 顶棚保洁                                                   | 1 次/周 | 无尘、无蜘蛛网、无手印               |  |
|     | 4. 热水器保洁                                                  | 2 次/天 | 表面光洁，水量充足，性能良好（每季度除垢 1 次） |  |
|     | 5. 茶叶篓清洁                                                  | 2 次/天 | 无茶根、烟头等杂物                 |  |
| 电梯  | 1. 轿厢不锈钢面及按钮部分                                            | 4 次/天 | 无手印、污渍，呈金属光泽              |  |
|     | 2. 轿厢地面                                                   | 4 次/天 | 无灰尘、污迹、杂物                 |  |
| 说明  | 1. 表格内作业频次为工作最低限度，操作中根据工作情况随时增加频次<br>2. 表格内保洁项目根据工作需要随时调整 |       |                           |  |

## 2. 垃圾清运保洁标准

(1) 垃圾收集房及垃圾收集点内外场地应整洁，无撒落垃圾和堆积杂物，无积留污水。

(2) 垃圾收集房内无恶臭、墙壁、窗户应无积尘、蜘蛛网。

(3) 垃圾收集房内垃圾应当日转运，加盖封闭，定时转运。

(4) 垃圾收集房应无残缺，封闭性好，外体干净，构筑物内外墙面不得有明显积灰、污物；垃圾房必须上锁。

(5) 蚊蝇滋生季节，垃圾收集点应定时喷洒灭蚊蝇药物。

(6) 垃圾收集房保持整洁，每周清洗一次。

(7) 生活垃圾收集点、垃圾箱（桶）应日产日清，无积压、

不满不冒，不腐烂发臭，不得有垃圾暴膨现象。

#### 四、秩序维护服务标准

##### 1. 固定岗位值守

(1) 值守人员需严格按照排班表在岗，不得擅自离岗、脱岗、睡岗，在岗期间保持精神饱满，注意力集中，禁止从事与工作无关的活动（如玩手机、看小说、闲聊等）。

(2) 熟悉本岗位的职责范围、周边环境及应急联络方式，对进入物业管理区域的人员进行有效管理。

(3) 在岗期间保持岗位周边环境整洁，无杂物堆放，岗亭内外物品摆放有序。熟练操作岗位相关设备（如道闸控制系统、监控设备等），发现设备异常及时上报并做好记录。

(4) 严格执行交接班制度，接班人员需提前 10 分钟到岗，与交班人员共同检查岗位物品、设备状况及遗留问题，详细填写交接班记录，双方签字确认后方可完成交接。

##### 2. 突发事件处理

(1) 突发事件发生时，秩序维护人员须立即到达现场，迅速判断事件性质（如火灾、盗窃、打架斗殴、自然灾害、设备故障引发的安全事件等），第一时间同时向甲方、秩序维护主管及物业服务中心负责人报告，报告内容包括事发时间、地点、事件类型、现场情况及已采取的初步措施。

(2) 针对不同类型突发事件启动相应应急预案。在事件处理期间，设置警戒区域，拉起警戒线或使用隔离墩，禁止无关人

员围观、进入，维护现场秩序，确保救援车辆（如消防车、救护车、警车）顺利通行。对情绪激动的人员进行安抚，避免事态扩大。

（3）信息上报与记录：事件处理过程中，定时向物业服务中心及相关部门汇报进展情况，事件结束后，详细记录事件发生经过、处理措施、处置结果、人员伤亡及财产损失情况，形成书面报告存档，并配合相关部门调查取证。

（4）事后恢复与总结：事件处理完毕后，协助清理现场，恢复正常秩序，检查设施设备受损情况并上报维修。组织参与人员进行事件复盘，分析处置过程中的不足，优化应急预案，定期开展突发事件应急演练，提升应急处理能力。

## **五、会议服务标准**

### **（一）会前服务**

1. 根据会议主办单位的要求，明确会议服务内容，提前落实会议场所及会议所需的签到席、茶杯、桌牌等需求。

2. 做好会场卫生工作，打扫桌面、抽屉、座椅、地面、门窗等，检查会议用品的配备情况。

3. 会前必须检查通风、照明、饮用水保障情况，确保其处于良好状态。

4. 会务员应提前半小时进入会场检查整体效果，对会场人数、台型及其他要求进行最后确认，所有工作准备就绪后对会场进行全面消毒。

5. 备好茶水，打开照明灯及通道门做好引导工作。

## （二）会中服务

1. 会议开始时，会务员在会议室门口保障会议，对突发事件及时作出处理。

2. 15 分钟后为客人续第一次茶水，之后每隔 15—20 分钟续一次茶水，也可根据客人饮茶速度或办会方要求适当调整时间。

3. 加水时会务员应面带微笑，右手拿壶，左手托水壶底部，平放于胸前，斟茶时，上身稍侧，将水杯从桌面撤离至领导后方，以免挡住参会人员视线，茶水倒七分满为宜，续茶时应轻拿轻放，不应使茶具发出响声，茶水不应溅出水杯。

4. 会议过程中，会务员要精神集中，注意观察参会人员有无服务要求，要保证会场安静，注意室内温度，合理调节空调。

5. 会议中间休息时，要尽快整理会场（如台面、桌椅等），添补和更换各种用品（如茶叶、水杯/矿泉水、纸等）。

6. 会务员走路必须轻盈，不得发出响声，以免干扰会议进行。

## （三）会后服务

1. 会议结束时，会务员应及时打开通道门，站立门口，礼貌送客，向宾客微笑点头，并说“请慢走，再见”。

2. 若发现客人遗留物品，迅速与有关单位联系或上交。

3. 严格做好保密工作，不询问、议论、外传会议内容和领导讲话内容。

4. 做好会场清理及会后消毒工作，最后关闭会议室电源、门、窗。