榆林市委、人大、政协办公小区
物业服务项目委托合同

甲　　方：榆林市市委机关事务服务中心

乙　　方：榆林人民大厦有限责任公司

签订日期：2025年9月1日

榆林市委、人大、政协办公小区物业服务项目委托合同

第一章　总则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：榆林市市委机关事务服务中心

受托方（以下简称乙方）：榆林人民大厦有限责任公司

根据《民法典》《物业管理条例》、建设部第33号令《城市新建住宅小区管理办法》及其实施细则等国家、地方有关物业管理法律法规和政策，在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方委托于乙方榆林市委、市人大常委会、市政协办公小区（以下简称市委机关办公小区）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.物业类型：办公小区

2.占地面积：117亩

3.建筑面积：5.74万平方米

4.服务面积：9.5万平方米

5.坐落位置：榆林市榆阳区榆溪大道13号

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的全体业主和物业

使用人，本物业的全体业主和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

第二章　委托管理事项

第四条 对市委机关办公小区进行安保、会议服务和实施工程基本维修及市委电梯维保管理（特种设备、动力设备、厨具设备、管网设备、弱电系统、监控设备、消防设备、制冷系统、供暖设备专业化较高的设备由专业维保单位负责）。

（一）工程管理事项

1. 建筑物内门、窗、灯、洁具等所属基础设施设备的基本维修（所有维修材料由甲方提供，保修期内由原施工单位承担）。

2. 接到报修，礼貌确定维修内容及位置。

3. 按规定、约定时间带齐工具到达现场。

4. 进门前，必须敲门（每次轻敲不超过三下）。

5. 待开门后，用规范语言说明来意，征得同意后方可进门。

6. 先询问情况及要求，然后仔细检查需维修部分，判断维修难易程度，估计所需材料后，按照市委办规定询问所属科室，若不在所提供材料范围内应告知所属科室自行购买配件后进行安装维修，在所提供范围方可进行维修（以上判断无需配件时可直接进行维修）。

7. 维修完成后清洁现场，礼貌提请验收，待其确定后，规范语言告别，后轻关门，回所属值班室或进行下一个工作任务。（注：

维修中和离开时，不得食用工作场所内饮料、食品、香烟等，不得乱动、乱看、乱记，乱照文件及摆放的物品）。

8. 市委电梯维保管理。

（二）安保管理事项

1. 南门岗：

（1）对未录入车辆识别系统车辆进行拦截，引导其到大门外辅道规范停车后登记。

（2）引导上下班人员、来访人员进行人车分离。

（3）遇上访人员，先询问了解情况，后引导其到信访大厅，如遇难缠的、拉横幅的通知登记员及领班，让其联系警务室、信访办、上报值班室。

2. 登记员：

（1）对门房进行卫生清洁。

（2）做好来访人员的登记、验证。

（3）做好上访人员的指引工作、及时联系相关部门（警务室、信访办、值班室）对其劝解和引导。

（4）做好电话接听工作，能及时联系维修工、钥匙管理员、做好领导交代的其他工作。

3. 车场管理员：

（1）按划分的停车位指引停放整齐美观。

（2）巡查车辆车窗是否关闭，及时联系车主关闭。

（3）保障市委台阶下及 A 层北通道，行车道，应急通道无违

停车辆。

4.巡逻岗:

（1）巡逻时间：24小时不间断巡查，发现问题隐患及时处理，对违停车辆及时引导。

（2）巡逻注意事项:

a.外围栅栏是否完好;

b.墙灯是否正常;

c.是否有可疑情况或可疑人徘徊、窥视;

d.车库、车场巡查情况;

e.环道路锥是否摆放整齐;

f.用火、用电有无漏水安全情况;

g.安全出口、疏散通道是否畅通，有无锁闭;

h.门窗、走道安全巡查;

i.重点部位的人员在岗情况;

j.其他设施设备异常情况;

k.其他安全隐患情况。

5.办公楼门岗:

（1）检查本岗位卫生，保持区域卫生整洁干净。

（2）对正门台阶、坡道违停车辆引导停在车场。

（3）对来访人员进行引导、对可疑、不认识的人员进行二次询问、确认不了及时与登记员联系。

（4）不定期检查钥匙是否完好无损以备急用更换。

（三）会议室管理与服务

1. 会前会议服务员每天提前 30 分钟到达会场，重要会议和大型会议提前 1 小时到岗（开门、开灯、开窗通风等抹尘工作），做好茶水供应工作（看是否全场摆放水壶），做好会服准备及引导服务工作。

2. 看空调温度是否适宜（冬季 22℃，夏季 25℃）。

3. 负责相关会议室的清洁及服务用品的检查和报修。

4. 大型会议提前 30 分钟立岗和引领。

5. 会中茶水服务原则上 20 分钟至 30 分钟一次，遵循在会议快要结束和主持人发言时不加水的原则。

6. 会后先检查客人遗留物品的收集整理并及时向管理人员汇报。

7. 清洗茶杯，要求无污渍，无印迹，并进行消毒。

8. 清扫会场，关闭空调，关好灯窗门。

9. 会服人员要做好每次会议登记工作。

（四）根据甲方项目的实际情况商谈有关法律法规和政策规定的应当由乙方管理的其他事项。

第三章　委托管理期限

第五条 合同期限：委托管理期限为一年，自 2025 年 9 月 1 日起至 2026 年 8 月 31 日止。

第四章　双方权利义务

第六条 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工作实施及制度执行情况。

5. 审定乙方提出的物业管理服务计划。

6. 每年按合同要求对乙方提供的各项服务进行评审和检查考核，若乙方未达到甲方的相关要求，甲方应及时通知乙方进行整改，若乙方在规定的期限内没有达到甲方要求的整改效果以及乙方在履行合同期间发生重大安全责任事故，或因重大服务保障问题造成极坏影响和后果的，甲方有权单方解除合同。

7. 自乙方接管之日起，甲方为乙方提供必要的工作条件，包括必要的办公及设备用房、办公桌椅。

8. 负责收集、整理乙方服务管理所需图纸、档案、资料，办公楼建设工程竣工验收合格后向乙方提供查看。

9. 协助乙方制定和落实防火、防盗、防食物中毒等制度及突发事件预案。

10. 管理乙方对甲方所提供房屋及桌椅等的合理使用。

11. 按合同约定按期向乙方支付管理服务费用。

12. 甲方有权对乙方所雇佣人员是否适岗进行持续性审查，如甲方审查有异，甲方有权要求乙方予以调岗或更换。乙方应在

收到甲方通知或要求30日内完成调整。如乙方逾期未调整，甲方有权单方解除本合同。

13.甲方对电梯运行中发生的维修、更换配件、电梯年检校验费等费用进行另行支付。

14.甲方对电梯管理中发生的机房、设备改造等费用另行支付。

第七条 乙方权力义务

1.乙方在甲方所在地设立专门机构，负责本合同的日常履行，因本合同履行而产生责任由该机构与乙方共同负担。

2.重视员工队伍建设，加强思想政治和安全教育工作，遵纪守法，按章作业，规范管理，优质服务。

3.乙方应负担自身所聘用员工的劳动报酬（工资、奖金、津贴和补贴、延长工作时间的工资报酬以及特殊情况下支付的工资等）、社会保险（养老、医疗、失业、工伤、生育保险和住房公积金）、安全卫生器具、工伤、致人损害等责任及相应费用。

4.根据有关法律法规政策及本合同的约定，制订服务管理规章制度、办法和实施细则，自主开展管理活动。

5.对甲方违反合同约定的行为，有权提出异议并主张权利。

6.可选聘专营公司承担本服务项目的专项管理业务，但不得将管理责任转让给第三方。

7.接受项目管理主管部门及有关部门的监督、指导、并接受甲方的监督。

8. 不得损害甲方的合法权益，获取不正当利益。

9. 因乙方与员工之间发生纠纷而导致甲方受损时，乙方应在收到甲方赔偿要求之日起30日内给予足额赔付。如乙方未能及时赔付，甲方有权依法向乙方主张权利，并由乙方负担甲方因此支出的律师费、案件受理费、担保费、保全费、误工费、差旅费等因实现权利所支出的一切费用。

10. 乙方员工因触犯法律，被司法机关处理，或因各种原因，而发生工伤等各类事故，均由乙方负责处理、解决，并承担由此所产生的全部责任和各项费用。

11. 乙方应对所雇用员工进行严格审查和保密安全教育，因员工责任心不强或工作疏忽等个人行为发生爆炸、火灾、盗窃、失密等事故，并造成甲方财产损失的，乙方应承担一切经济、法律责任。

12. 对本服务管理项目的公用设施不得擅自占用和改变其使用功能，如需在本项目内扩建完善的配套项目，须报请甲方和有关部门批准后方可实施。

13. 乙方在服务管理活动中，有义务节约能源等一切消耗费用，并接受甲方的监督检查。

14. 定期向甲方汇报服务管理的实施情况。

15. 乙方聘用人员需持有有效期内的健康证。

16. 本合同终止时，如双方不再续签合同，乙方须向甲方移交全部档案资料以及甲方所购买的设备、设施等。

17. 乙方确认自身在本合同履行过程中所雇佣员工具备相应职业资格和高水平素养，均已通过政审，政治可靠。

18. 乙方应对自身员工进行保密培训，确保各员工不主动打探或向任何第三人披露其知晓的领导、文件、政策、规划、会议、布局、人事、受益方工作人员个人隐私等全部信息。

19. 本合同解除或终止后，乙方继续负有物业服务的交接义务。

20. 因乙方原因致使甲方、本合同受益人及其他关联主体发生安全、卫生等一切事故时，乙方应当第一时间出面承担责任并积极化解后续事宜，因此产生的一切责任均由乙方自行负担，甲方可予以必要协助。

21. 乙方员工在履行本合同过程中发现服务区域内建筑物及附属设施、已安装设备等具有安全隐患时，应第一时间告知甲方。

22. 严格按照国家相关法律法规、技术标准及行业规范对电梯进行管理对维护保养单位进行监督管理。

第五章　物业管理服务质量

第八条 乙方须按下列约定，实现目标管理

（一）会议服务标准

1. 仪容仪表、着装干净整洁，无异味，服务员应化淡妆，不得浓妆艳抹，禁止穿高跟鞋，保持口腔清洁，不吃异味食物，面部保持微笑。

2. 站姿：上身挺直，双腿直立，双手自然交叉放置腹前，眼睛平视；阻止会议室外大声喧哗者影响会议召开。

3. 根据会议时间和参会人数，提前将会议室门、灯、空调或窗户打开，检查调试好音响、照明、投影仪；对会议室清洁进行检查，发现污损，及时处理。

4. 服务员在会议期间第一次添加茶水为 15 分钟，之后为每 20 分钟一次（注：如果使用一次性茶杯，则第一次加水为 10 分钟，第二次加水为 15 分钟，之后为 20 分钟一次）；或根据会场内客人饮水情况，调整时间。

5. 会议期间，看会服务员，需注意参会人员动态，随时提供服务。

6. 会议期间，更换茶具时，更换时注意轻拿轻放，并与参会人员保持一定距离，避免发生碰撞，禁止水洒落参会人员身上。

7. 若在会议室内服务，要注意音响、灯光、温度等是否适宜，并适时调整；如有紧急事项需要找人，服务员可用纸条传递信息。

注：重要会议如有紧急事项需要找人或被要求传递资料，应与参会单位秘书处联系，并及时回馈。

8. 会议开始后，看会人员对晚到会的领导要进行会议主题的提示，待对方确认后方可请领导进入会议室；禁止非参会人员进入会议室，影响会议的正常进行。

（二）安保服务标准

1.着装要求标准

（1）除不宜或者不需要着装的情形外，在工作时间必须着保安制服，因私外出时应着便服。

（2）保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服不准混穿。

（3）着保安制服应干净整洁，不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋或赤足。

2.仪容仪表要求标准

（1）值勤时要仪表端正，精神饱满。

（2）男性保安不准留长头发、大鬓角和胡须，女性辫子不得过肩。

（3）不得纹身、染发、染指甲，不得化浓妆、戴首饰。

3.举止要求标准

（1）精神饱满，姿态端正，动作规范，举止文明。

（2）着装外出工作、执勤和出入公共场所时，不准将手插入衣袋。不准搭肩、挽臂、边走边吸烟、吃东西、嬉笑打闹，不准随地吐痰、乱扔废弃物。

（3）不准着制服在公共场所饮酒，严禁酗酒。

（4）要自觉遵守公共秩序和社会公德。

4.语言要求标准

（1）在工作中使用语言要简洁准确，文明规范，接触群众时，说话要和气，使用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等礼

貌语言。要注意称谓的使用，在与少数民族、宗教人士、外籍人士交谈时，不准使用对方禁忌的语言。

（2）值勤时应讲普通话。

5.岗位纪律要求标准

（1）按照法律的规定范围开展保安服务工作，不准超越职责权限。

（2）严格履行岗位职责，不准做与保安服务无关的事情。

（3）不准刁难群众。

（4）不准脱岗、空岗、睡岗，迟到、早退。

（5）遵守客户单位内部的各项规章制度，对客户单位内部的机密事项，不准打听、记录、传播。

（6）未经允许不准动用客户物品和接受客户赠送的礼品。

（7）要爱护公物。

（8）有重要情况要妥善处理并及时上报，不准迟报、漏报、不报。

（9）要认真填写值班记录，做好交接班工作。

6.卫生要求标准

（1）要自觉维护环境卫生，保持区域整齐清洁。

（2）内务卫生：床单、被褥整齐干净，床下无杂物；地面无烟头、无痰迹、无纸屑；门窗洁净，玻璃明亮；生活用品摆放整齐、统一规范；不准饲养宠物、悬挂图片、画报。

7.巡逻服务标准

（1）保安人员对特定区域，地段和目标进行巡逻警戒，保卫安全。通过巡逻震慑不法分子，使其打消对客户不法侵害的企图；通过巡逻，发现可疑人员，对其进行询问，对有作案嫌疑的，及时通知警务室处理；对正在发生的不法侵害行为，应采取相应措施，予以制止，将不法行为人送交警务室处理。

（2）检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患，防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害案件的发生。

（3）在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或灾害事故，应及时报告警务室处理。

8. 门卫服务标准

（1）保安人员对办公小区出入口进行把守、验证、检查，保卫安全。

（2）查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入。

（3）根据客户的要求，对出入的人员、车辆携带或装运的物品进行查验，防止办公小区财物流失。

（4）指挥、疏导出入车辆，清理无关人员，维护出入口的正常秩序。

9. 守护服务标准

（1）保安人员对特定的目标进行看护和守卫，保卫安全。

（2）维护守卫区域的正常秩序，及时制止无关人员进入守卫范围。

（3）做好防火、防盗、防抢、防爆炸工作。

10.秩序维护标准

（1）文明礼貌，尊重来访人员。

（2）执行安全检查秩序维护操作规程。

（3）不得损害来访人员携带的合法物品。

注：本规定适用于常规保安服务工作，有特殊要求的，按照甲方提出的工作标准执行。

（三）工程服务标准

1.24小时值班，确保供电系统、给排水系统、供暖系统、制冷系统、热水系统正常运行。

2.每天安排维修值班人员，确保三大机关楼层设施设备正常运行。

3.接到报修时，维修人员15分钟内到达现场，一般性维修不过夜（特殊情况需说明）。

4.树立以客户为中心、客户第一的服务理念。

第六章　物业管理服务费用

第九条 物业管理服务费

1.物业的管理服务费从2025年9月1日起开始计算，截止至2026年8月31日止。

2.每月合计412200元，年合计4946400元。按月结算，除甲乙双方另有约定外，合同期内，合同价格标准不变。

3. 物业管理服务费的支付方式为按月支付，由甲方于满一个月后的15个工作日内向乙方支付上月物业管理服务费，若无故发生逾期支付，从逾期之日起每天按应付物业管理服务费的千分之一缴纳违约金。

4. 乙方向甲方和物业使用人提供本合同约定以外的服务项目，其收费标准和收费方式另行商定。

5. 本项目属于纯劳务输出。

第七章　违约责任

第十条 甲乙双方任何一方违反合同，造成对方经济损失的，应给予经济赔偿。

第十一条 甲方违反合同约定，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；给乙方造成经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第十二条 乙方违反合同约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权扣付部分管理服务费，如前述违约金不足以弥补甲方损失，乙方应继续赔偿甲方全部经济损失以及甲方为维权支出的诉讼费、保全费、担保费、律师费等。

第十三条 乙方无正当理由提前终止合同的，应向甲方支付100000元的违约金；给甲方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第八章　附则

第十四条 合同期满后，乙方全部完成合同约定目标且管理成绩优秀，甲方和物业使用人反映良好，经双方协商同意可在合同期限届满前续签下一期委托管理合同。

第十五条 本合同未尽事宜经双方协商同意后签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十六条 本合同的附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

第十七条 本合同共19页，一式五份，签字盖章后生效，甲方三份、乙方两份，具有同等法律效力。

第十八条 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能而造成事故的，由相关责任人承担责任并作善后处理。产生事故的直接原因，以相关专业主管部门的鉴定为准。

第十九条 本合同执行期间，如遇不可抗力事件（指无法控制、不可预见及不能避免的事件），致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十条 本合同执行期间发生争议由双方当事人协商解决或提交有关部门调解，协商调解不成的，任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第二十一条 本合同执行期间，乙方发生的所有经济纠纷及

事故责任均由乙方承担，与甲方无关。

附件：1.物业管理服务工作标准

2.物业管理服务质量必须达到的目标（主要考核指标）

3.市委机关大院物业服务评议细则及表格

甲方名称（盖章）：

乙方名称（盖章）：

代表人（签字）：秦文秀

代表人（签字）：

账户：61001690043058000004

开户行：建行榆林经开区支行

账户：26100951092000041987

开户行：工行榆林高新区支行

甲方联系人：秦文秀

乙方联系人：温丽

甲方联系电话：3838436

乙方联系人电话：13891288836

日期：2025年9月1日

日期：2025年9月1日



附件 1:

物业管理服务工作标准

一、服务内容要求

1.根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务等有偿便民服务的，并公示服务项目和服务标准。

2.物业服务企业应当建立健全质量管理、财务管理、档案管理等制度，承接项目有完善的物业管理服务方案。

3.物业管理服务、特约服务、日常办公进行管理，各项安全检查、管理做到有章可循、有据可查。

4.承接项目时，按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责，承接手续齐全。

5.设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话，及时处理物业管理服务合同范围内的公共性事务，受理客户的咨询和投诉。急修半小时内，其他保修按双方约定时间到达现场。

6.管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

7.业主支持和配合物业管理的各项工作，每年至少进行一次对物业管理服务满意度抽样调查，满意率达 85%以上，及时改进薄弱环节。

二、秩序、会议服务、工程等服务要求

1.秩序服务要求

（1）秩序维护（车辆及秩序）人员要求

a.人员要求18周岁至60岁,身体健康，仪表端庄，精力充沛，无不良嗜好，工作认真负责并定期接受培训,具体要求如下:

b.须复转军人或经过相关专业机构培训并提供相关证件、证明，具有相关培训经历及合格证书；能处理和应对甲方公共秩序维护工作，能正确使用各类消防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案；

c.上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠、采用跨立站岗。

d.文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责。

e.政治思想可靠，遵纪守法、听从指挥。

（2）秩序维护（车辆及秩序）作业要求

a.保安负责公共安全及秩序维护管理,确保办公小区秩序正常，并达到下列标准要求。

b.建有严格的秩序维护服务工作制度,具有良好应对与处理突发事件的工作能力，着装上班，文明执勤，主动服务，恪守职业道德，维护甲方的利益，严格执行甲方的制度与规定；

c.实行24小时值班制度，按规定严格履行对外来人员与物质出入的验证、登记手续，做好每日值班记录；

d.配合做好对信访人员的接待、安排、疏导工作；

e.实行对办公小区昼夜24小时的秩序维护值班和定时巡查

制度，做好值班与巡查记录;

f.负责办公小区各类车辆停放的管理，建立健全车辆凭卡停放制度;

g.负责办公小区消防安全管理，确保无重大火灾发生，并达到下列标准要求:

h.积极做好消防安全知识的宣传培训，认真贯彻执行《消防安全法》，定期组织培训与演练;

i.定期检查消防维保对消防设施设备的维保情况，定期做好消防设施的年检工作;

j.实施24小时值班制度，发现不安全隐患及时处置;

k.及时清理办公区域内的易燃、易爆物品及其他杂物，确保各安全出口及消防疏散通道的畅通;

L.服从相关部门的管理与调度，积极抓好火灾预防，果断并妥协处置紧急状态下的报警、疏散与扑救工作。

2、设施设备管理维修服务要求

（1）设施设备管理维修人员要求

a.专业人员要求，身体健康，仪表端庄，无不良嗜好，工作认真负责并定期接受培训。

b.上岗时统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表规范整齐。

c.文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。

d.相关维修人员必须持证上岗；严格执行用电安全规范，确保用电安全。

（2）设施设备管理维修作业要求

负责基础设施设备的基础维修。具体达到下列标准要求：

a.设备运行实行岗位安全责任制。工作中要贯彻“以防为主、防消结合”的方针，落实安全责任，实行严格的科学管理，定期进行安全隐患排查，保证安全工作经常化、制度化。

b.所有设备运行期间须24小时有人值班并巡查，须确保其安全运行，随时巡查，并做好相关记录，严格执行交接班制度。

c.公共设施维修标准：负责服务区域内公共设施的日常巡检、维修，确保设施完好，功能正常。

d.给排水设备运行维修标准：对室内给排水系统的设备、设施，管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备等进行日常维修，保持正常运行。

3、会议服务要求

会议接待服务作业要求：

a.根据会议性质、开会时间、与会领导人数及要求布置会议场所，并准备会议所需的各种用具和设备（包括但不限于文具、装饰物、多媒体设备）。

b.做好会议服务，会议中及时增添茶水；会议中间休息，要尽快整理会场，补充和更换各种用品；会议或活动结束后打扫干净。

c.会议服务员上岗前要按规定着装，仪容仪表端庄、整洁、精神饱满，提前到达会场。

d. 掌握会议室、接待室所有设施性能和技术要求，会操作一般会议音响设备。（注：实际物业管理服务技术服务内容包括但不限于以上内容，以实际情况为准，所列服务标准为基础要求，乙方可根据自身作业标准进行调整和填充）。

附件 2:

物业管理服务质量必须达到的目标
（主要考核指标）

（一）维修工程质量合格率及回访率

1.维修工程质量合格率

公司内控标准	100%
承诺指标	100%
测定依据	质量合格的维修单数/总维修单数×100%=100%
保证措施	1、加强对维修技工的专业培训，所有技术人员持证上岗，严格按照操作规程进行维修。 2、较为复杂的维修工程，事先应制订详细的工作方案，并上报甲方。

2、维修服务回访率

100%
100%
投诉回访数×100%=100%

（二）治安案件发生率

公司内控标准	≤0.5%
承诺指标	≤0.5%
测定依据	案件发生次数/办公总人数×100%≤0.5‰
保证措施	1、提供24小时固定岗服务。充分发挥技防手段的作用。 2、严格控制外来人员进入，外来施工单位必须签订施工责任书，施工人员挂牌上岗，定位施工。 3、树立“全员防范”意识，建立“快速反应和快速支援”体系。 4、严格控制资产进出，实行物品搬移出入登记制。 5、固定岗实行准军事化管理，定期进行军事素质和业务技能培训，不断提高处理可疑或突发事件的能力。要求固定岗尽快熟悉小区办公楼的人、车情况。

（三）火灾年发生率

公司内控标准	<0.1%
承诺指标	<0.1%
测定依据	火灾发生次数/总办公楼人数×100%<0.1%
保证措施	1、实行全员义务消防员制，建立一支“消防快速反应分队”；制定严格的消防管理制度和详细的消防应急作战方案，每半年组织一次消防实战演习。 2、定期开展各种形式的安全用电、用气和防火宣传，提高业主的消防意识。 3、办公楼所有动火作业，施工单位必须事先申报并办理动火登记手续。施工单位应指定动火部位监控人，并配备足够的消防器材。 4、定期为业主提供安全用电检查，及时消除隐患。 5、加强巡视和维修养护工作，确保消防设施设备的完好。

2、投诉处理率

公司内控标准	>95%
承诺指标	>98%
测定依据	处理有效投诉次数/有效投诉总次数×100%>98%
保证措施	1、实行24小时值班，接受业主的各类投诉。值班员做好投诉记录，并根据投诉内容传递至相关责任部门。 2、各责任部门接到投诉后应立即采取补救措施，并在预定时间内向业主回复。暂时无法解决的问题应制订解决的计划并向业主进行解释。 3、投诉处理率作为部门及员工个人每月工作考核的重要指标直接与工资挂钩。

（四）甲方综合服务满意率

公司内控标准	>80%
承诺指标	>80%
测定依据	满意人数/办公总人数×100%>80%
保证措施	1、实行开放管理，向业主公开服务内容、服务质量标准，使物业管理工作始终处于业主监督之中。 2、设立投诉受理电话。每年向业主作一次业主满意率调查，由主任主持对调查结果及业主反馈意见进行分析，及时调整和改进管理服务方案。对不合格项提出纠正和预防措施，并将实施结果直接向业主公布。 3、通过每季度召开一次质量分析会，每半年组织一次内部质量审核，每年开展一次管理评审等活动，不断改进和完善质量保证体系，确保业主满意。

（五）管理人员专业培训合格率

公司内控标准	≥98%
承诺指标	≥98%
测定依据	管理人员培训合格人数/管理人员总数×100%≥98%
保证措施	1、建立严格的培训制度并制订详细的培训计划，配备专职培训员以及先进的培训设施。 2、入职培训、岗位技能培训、素质提高培训和理论政策培训相结合，采用先进的培训方式确保培训效果。 3、强调理论与实践相结合，培训与考核相结合，采取有针对性的“啄木鸟式”培训方法，不断提高员工的工作能力与工作绩效。

（六）档案建立与完好率

公司内控标准	≥95%
承诺指标	≥95%
测定依据	完好档案数量/应建档案总量×100%≥95%
保证措施	1、制订严密的档案管理制度，配备兼职人员管理，配置完善的档案储存设施及场所，加强档案资料的收集、分类和归档管理。 2、采用原始资料与电脑磁盘双轨制，确保档案资料的安全可靠，实现档案资料储存方式的多元化。

（七）公共照明完好率

公司内控标准	>90%
承诺指标	>90%
测定依据	完好公共照明灯具数量/公共灯具总数量×100%>90%
保证措施	1、值班电工每日进行定期检查，发现损坏及时更换。 2、对业主反映公共照明故障，15分钟内到达现场维修。

（八）公共设施完好率

公司内控标准	>95%
承诺指标	>95%
测定依据	完好设施数量/设施总数量×100%>95%
保证措施	1、落实责任人巡检维修制度，实行责任人定期巡检。 2、实行定期维修、清洁制度，确保设施完好、美观。

附件 3:

市委机关大院物业服务评议细则（试行）

一、评议时间：市委机关事务服务中心组织市委机关大院各单位人员，每月对物业公司服务质量进行一次评议。

二、评议标准：评议采用 60 分制计分标准，具体打分评议综合服务、安保服务、维修服务、会议服务未完成项扣分。同步开展市委机关大院各单位对物业服务满意度测评。

三、评议人员：本着客观公正、实事求是的原则，市委办主要领导或分管领导牵头，市委机关事务服务中心具体组织实施，三大班子固定人员和各单位代表参加。

四、评议方法：坚持“月评议，年终综合评议”工作机制，通过定期评议考核，采取现场检查、满意度测评、检查台账记录、征求意见建议等方式，并召开评议座谈会，依据评议内容标准，得出每月和年终综合得分。评议发现问题要立行立改，核查销号。

五、评议结果：每月定期评议分数，得分 50 分（含）以上为良好；得分 42 分（含）至 50 分为合格；得分 42 分以下为不合格。评议结果及时向市委机关大院各单位公布。

六、评议处置措施：物业管理费按月支付，年终综合评议结果为合格，全额支付物业管理费。月度评议结果一次不合格，一次性扣除当月费用的 10%，约谈物业负责人；月度评议结果两次不合格，一次性扣除当月费用的 20%，约谈上一级公司负责人，

评议结果通报总公司；月度评议结果三次不合格，扣除当月费用，解除合同，重新招标。

八、本办法自2023年9月起施行，由市委机关事务服务中心负责解释。

机关大院物业服务质量月评议评分表

项目	序号	评议内容	分值	扣分标准	扣分原因	扣分	得分
综合服务	1	上月检查评议提出整改的问题未整改到位	10	一项未完成扣1分			
	2	日常检查未整改					
	3	当月临时性工作未完成					
维修服务	4	工程人员态度不好、仪表不佳，服务意识不强	20	发现一次扣1分			
	5	干部职工报修后工程人员处理不及时					
	6	工程技术人员工作低效率.					
	7	公共设施设备维修不及时					

安保服务	8	安保人员态度不好、仪表不佳	20	发现一次扣1分			
	9	安保人员值班期间随意脱岗					
	10	下班后会议室、卫生间、走廊等灯长明、水长流					
	11	院内车辆停车不整齐，管理混乱					
	12	院内自行车、电动车等非机动车停放不整齐，管理混乱					
	13	外来车辆、外来人员随意进出机关					
会议服务	14	会议服务人员态度不好、仪表不佳，服务意识差	10	发现一次扣1分			
	15	会议室开门不及时，开会期间倒水少					
	16	会议室桌椅摆放凌乱，桌面、地面有灰尘、纸屑					