

二七区行政审批服务中心综合办公区
物业服务项目

合
同
书

甲方: 郑州市二七区机关事务中心

乙方: 河南启润保安服务有限公司

2025年 11月 25 日



二七区行政审批服务中心综合办公区

物业服务合同

第一章 总则

第一条 本合同当事人双方

委托方（以下简称甲方）：郑州市二七区机关事务中心

受委托方（以下简称乙方）：河南启润保安服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等有关法律、法规规定，双方在平等、自愿、协商的基础上，甲方将二七区行政审批服务中心综合办公区委托于乙方实行物业管理，订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型：郑州市二七区行政审批服务中心综合办公区

坐落位置：郑州市二七区行云路与端午路交叉口东北角

总建筑面积：29850 平方米。总 17 层，1-4 层为办事大厅，五层及以上为相关部门，地下一层为停车场及部分设施设备机房，后地下车库范围车辆停放和秩序管理及卫生维护。设施设备按照智能化办公楼进行配备，设有中央空调系统，高低压配电系统，电梯系统、消防系统（地下室）、安防系统、监控系统（一层）、给排水系统、立体车库等。

第三条 乙方提供服务的业主为郑州市二七区机关事务中心

第二章 委托管理事项

第四条 房屋与维修管理。对区域内的房屋、附属建筑物、构筑物的维护、养护和管理。

第五条 公共秩序维护。包括安全监控、巡视、门岗执勤、交通车辆停放和秩序管理等。

第六条 保洁服务。公共场所、房屋共用部位和甲方指定部位的清洁卫生、垃圾收集及清运等。

第七条 设施设备的日常养护及年检。包括供配电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统、监控系统等。

第八条 绿化养护管理。绿地、花木等养护与管理。

第九条 客户服务。设服务接待中心，提供全方位的物业服务。

第十条 物业档案管理。包括管理与物业相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等。

第十一条 其他委托事项。服务标准要求按照《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》执行。

第三章 委托管理期限

第十二条 本合同期限为壹年，自2025年12月3日起至2026年12月2日止。合同履行期间，甲方每月对乙方的服务质量进行一次考核，具体考核办法及标准由双方另行协商制定。合同期满后，以全年服务质量考核结果为准，若乙方年度综合成绩达到优秀（即全年总分平均值90分及以上），甲方有权决定是否与乙方续签合同，乙方享有优先续签权；续签决定权归属甲方所有。

第四章 双方权利义务

第十三条 甲方权利义务

1、代表和维护甲方及物业使用人的合法权益；经常听取物业使用人的意见和建议，并及时将这些反馈给乙方；协调甲方、物业使用人、乙方之间的关系。

2、甲方对乙方的工作有监督、检查和处罚权，有权要求乙方更换不合格管理、服务人员。乙方在接到甲方更换要求后，需在3日之

内使新调配的人员到岗；如因人员离职等原因导致编制不满足要求，乙方也需在3日内完成人员调配与补充，确保岗位人员及时到岗。

3、检查监督乙方提供的各项服务承诺的执行，审定乙方拟定的物业管理制度。

4、甲方免费向乙方提供一间管理用房（产权属甲方）。

5、甲方负责支付该项目水电能耗费、房屋大修费、设备电气维修的原材料及零部件费。

6、负责协调各种资料查阅及管理遗留问题的处理工作。

7、为乙方提供安全的工作服务环境，在乙方依约履行的前提下，按照合同规定的标准和办法，根据考核结果甲方需按时、足额向乙方支付物业服务费。

8、有权在招标文件规定框架内制定及修改完善考核标准及组织每月进行考核。

9、支持乙方做好物业管理工作。

第十四条 乙方权利义务

1、乙方保证在合同有效期内具备履约的资质及能力，否则，视为乙方违约。

2、负责对物业管理规章制度的执行，与甲方及时沟通，协助甲方处理该中心物业管理服务方面的相关事务。

3、经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、设备等年度维修保养计划和大中修方案，经甲方审定后由乙方组织实施。

5、乙方必须按合同要求保证人员足额上岗，每天对人员到岗情况进行考勤，甲方有权不定时对乙方人员考勤情况进行抽查。

6、乙方员工在工作期间，不允许出现喝酒、打牌、睡岗、脱岗行为；禁止出现不文明执勤，辱骂、殴打他人现象；员工之间发生口角、打架等不良现象，一经发现，将严肃追究乙方责任。

7、乙方对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商经甲方同意并报有关部门批准方可实施。

8、乙方必须按月向甲方抄送物业管理档案记录。本合同终止时，乙方必须向甲方移交管理用房及物业管理的全部档案资料。

9、根据考核结果，乙方有按时、足额向甲方索要物业服务费用的权利。

10、乙方与提供物业服务人员间为劳动合同关系，乙方应为其使用的人员购买意外伤害等险种，并对人员安全性负全部责任。甲方与乙方提供服务的人员不存在劳动关系，不必承担签订劳动合同、工伤等任何事宜。

11、乙方对物业服务场所负有安全保障义务，承担由此产生的责任。

12、乙方配合完成甲方交办的，不违反国家法律的其它事项。

第五章 物业管理服务质量

第十五条 各项物业管理服务质量必须达到“技术规格及条款”的各项要求。具体要求如下：

一、基本要求

1、承接项目时，对建筑、公用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

2、乙方派遣人员的基本情况资料应向甲方备案，要求人员经过政审合格、有良好职业道德、身体健康、责任心强，形象好，年轻

化，应变能力强，年龄在 18 周岁到 53 周岁之间。其中：大门岗、一楼大厅岗和办事大厅工作日期间内维护秩序人员必须是形象好，年轻化，应变能力强。对形象岗人员的年龄构成作如下比例要求：18至35周岁之间的人员，占比不低于35%；35至45周岁之间的人员，占比不低于55%；45至53周岁之间的人员，占比不超过10%（人员均需缴纳社保）。资质证书要求：监控室须配备3名持有中级及以上消防证的人员。每位安保人员均需持有有效的保安员证。高低压配电值班人员必须持有有效的高压证。特别优秀的保安保洁年龄可放宽到55 岁。管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。高低压配电及消防电梯人员必须有相关上岗资质证书。

3、有完善的物业管理方案、质量管理、财务管理、档案管理及与之配套的管理制度，且须征得甲方同意。

4、管理、服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

5、设有服务中心，公布 24 小时服务电话。急修十五分钟内，其他保修按双方约定时间到达现场，有完整的保修、维修和回访记录，大中修要求有预见性。

6、根据业主需求，提供物业管理合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。

7、业主与物业管理单位应坚持每周召开一次通报会。

二、主要内容

（一）房屋与维修管理

（1）对房屋进行日常管理和维护养护，检修记录和保养记录齐全。

（2）大楼外观整洁、完好、美观，无违章广告和妨碍市容观瞻现象。

(3) 大楼大厅制作统一的驻楼单位标志牌，有明显的的引路标志或示意图，大厅通道、走廊等公共部位管理有序，无乱贴、乱挂、乱堆放现象；大楼房屋完好率在 98%以上。

(4) 房屋零修、急修率达 98%以上，合格率达 100%，险情排除及时率达 100%，并有回访记录。

(5) 房屋档案资料齐全。包括：入驻单位情况表、房屋维修和养护记录等。档案动态及时注记，查询方便，管理完善。

(6) 按照房屋装饰装修管理有关规定和临时管理规约要求，建立完善的大厦装饰装修管理制度。每日巡查一次，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改公用管线等损害公共利益现象的及时劝阻并报告房屋主管部门。

(7) 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告有关主管部门。

(8) 《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》约定的砌体房屋管理内容。

(二) 公用设施设备管理

1、对公用设施设备进行日常管理和维修养护（应由专业部门负责的除外），负责设施设备的年检事宜；维修人员工具费用由乙方承担。质保期内的设施设备日常保养及巡视由乙方负责，需由甲方提供保养原材料及零部件费，且由甲方负责维修；质保期过后由甲、乙双方共同协商解决。

2、建立公用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养及年检等记录齐全。

3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

4、对公用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，如遇紧急突发情况，应在 15 分钟内告知该楼主管部门及主要负责人。

5、供配电系统（1）24 小时正常运行，出现事故能立即排除；定期巡视配电室，隔离电压表、电流表、计量表是否正常，做好运行记录，发现问题并及时处理，处理率达 100%。

（2）限电、停电按规定提前一天通知用户。

（3）双回路供电系统，每年定期检测，保障可随时启用；高压配电年检费用由乙方承担。

（4）有临时用电管理措施并严格执行。

6、消防系统

（1）消防控制中心及消防设施齐全、完好，可随时启用。

（2）配备专职或兼职消防人员，定期演练。

（3）开展消防知识及法规的宣传教育。

（4）紧急疏散通道畅通无阻，照明设施、引路标志完好，设有消防示意图。

（5）制定有突发性火灾等灾害的应急措施方案。

（6）无重大火灾责任事故发生。

（7）消防维保费用由乙方承担。

7、电梯系统

（1）电梯按规定时间运行，安全设施齐全有效，通风、照明及其他附属设备完好。

（2）电梯准用证、年检证合格有效，维修保养合同完备。

（3）轿厢通道清洁卫生。

（4）出现运行事故后，维修人员在规定时间内到达现场维修并有记录。

(5) 电梯的维保、检验、检测等费用（包含评估费）由乙方承担。

8、监控系统

(1) 按规定定期对监控系统设备（包括但不限于前端摄像机、后端存储主机、显示大屏、线路及网络设备）进行巡检、测试、清洁与保养，确保系统正常运行。系统维保所产生的全部费用由乙方承担。

(2) 保证监控画面清晰、稳定，无信号丢失、画面抖动、持续偏色等异常现象，摄像头云台转动与控制灵活有效。

(3) 确保监控录像功能持续有效，存储时间符合国家及行业相关规定（通常不低于30天），并能快速准确地检索与回放指定时间的录像资料。

(4) 中心控制室设备、弱电井及相关线路有严格的管理措施，保持设备运行环境整洁、干燥、安全，记录规范。

(5) 因计划性维护、升级需暂停部分或全部监控功能时，应事先向甲方通报并获认可，避开重要时段，并做详细记录。

(6) 系统出现故障时，维修人员应在规定时间内抵达现场并进行抢修，尽快恢复功能。如遇重大故障导致大面积监控失效，应及时启动应急预案并向甲方报告。

9、给排水系统

(1) 按规定定期对二次供水蓄水设施设备进行清洗、消毒。二次供水卫生许可证、定期水质化验单、操作人员健康合格证俱全。保持水池、水箱及周围环境清洁卫生，无二次污染及隐患；二次加压供水箱清洗费用由乙方承担。

(2) 设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏现象。

(3) 排水、排污系统畅通，汛期道路、楼内、地下室、车库无积水浸泡现场。

(4) 高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，做好水箱的清洁养护，记录规范。

(5) 限水或停水事先通知用户，并有记录。

(6) 遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、长时间停水事故。

10、空调系统

(1) 中央空调运行正常，无超标噪音和严重滴水现象；空调日常清洗、消毒费用由乙方承担。

(2) 运行出现故障后 维修人员在规定时间内到达现场维修，并有维修记录。

(3) 室内温度冬季不低于 16 摄氏度，夏季不高于 25 摄氏度。

11、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

12、大厦停车场交通标志齐全、规范。

13、路灯、楼道灯完好率不低于 95%。

14、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种设备突发故障有应急方案。

15、《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》约定的其他设施设备维修养护内容。

(三) 公共秩序维护

1、大楼出入口和地下停车场出入口 24 小时站岗执勤，值班人员应主动询问并登记来访人员证件，贵重物品带出必须登记并征得该楼主管部门同意，记录完整。

2、对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次，按时巡逻签到，无早签、漏签、不签；配有安全监控设施的，实施24 小时监控值班，监控室需保持室内地面、墙面、设施设备清洁，手扶无灰尘，求助、报警信息记录完整，及时传达，跟踪落实。

3、公共设施设备无人人为损坏，发现及时上报，危及人身安全处有明显警示和具体防范措施。

4、询问进出大厦院内和地下停车场的车辆，核对人、车、通行证，核实后放行，禁止收费，实施证、卡管理，引导车辆有序同行、停放；地下车库照明通风良好，车辆按位停放。

5、对进出大厦的装修、邮递、送水等劳务人员实行临时准入证管理。

6、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施。

7、定期举行消防演练，记录完整；定期举行人员业务练兵，保障安保人员素质。

8、值班期间，队员不得嬉笑打闹、进食、看书报等做与工作无关的任何事情。

9、固定岗不得出现脱岗、串岗、睡岗等现象。

10、执勤人员所用的对讲机、橡胶棒、应急灯由乙方负责配备。

（四）保洁服务

1、楼内按层设置垃圾桶、痰盂。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁，无异味，痰盂随脏随洗。保洁区域按要求清扫、保洁，并做到垃圾随产随清，日产日消。

2、保洁范围内所使用的的垃圾桶、垃圾箱、痰盂、痰桶和室外果皮箱及卫生保洁用具（品）和日常保洁必需品等所需用品由乙方配备。

3、会议每日擦拭，保持清洁，每周至少消毒一次。

4、室外合理设置果皮箱或者垃圾箱，每日至少清运 1 次。

5、楼前、停车场、绿地、路灯、楼道灯、电梯厅、楼道、楼梯扶手、公用大厅等保持干净。及时清除道路积水、积雪。

6、大厦3 米以下公共区域属于保洁范围，有专人负责检查、监督，并有检查监督记录；公用部位无乱堆乱放现象；公共卫生间清洁、无味、无堵漏现象；大楼公共部位玻璃保持清洁，每周至少清洁 1 次。

7、公用雨、污水管道保持畅通，每年至少疏通 1 次；雨、污水井保持畅通，每月至少检查 1 次，视检查情况及时清掏；化粪池保持畅通，每月至少检查 1 次，每半年至少清掏 1 次，发现异常及时清掏,所需费用由乙方承担。

8、根据实际情况进行消毒和灭虫除害。

9、《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》约定的其他保洁服务内容。

（五）绿化养护管理

1、花坛草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。
2、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长其情况，及时修剪整形，纸条分布均匀，无枯枝，生长季节无异常黄叶，保持观赏效果。

3、视树木长势，及时施肥、追肥，定期组织浇灌和松土，做好防涝、防冻。

4、定期喷洒药物，预防病虫害。

5、树木及时扶正，大风季节及时检查清理倒伏树木，夏季及时抗旱，冬季易冻害的树木及时涂白。

6、草皮根据不同地被、草坪品种，及时修剪，草坪中的树坑、花坛边缘应切边，保持线条清晰。

7、绿化设施配备齐全完好率 100%，缺损应在三天内及时修补，（因施工原因除外）。

8、绿化养护费用由乙方负责。

（六）消杀服务

1、消杀时间：定期消杀

2、消杀地点：垃圾桶、污雨水井、化粪池、绿地、楼道、天面、设备房、消防梯、停车场等。

3、消杀过程及方法：用喷雾器喷洒杀虫药水，消杀虫害；投药、放药、装笼、堵洞消灭鼠患。经常巡查、抽查，进行针对性的投放鼠药，进行专项季节性的灭鼠消杀工作，进而彻底消灭鼠蝇、蟑螂、白蚁等虫害和鼠患。

（七）客户服务

设服务接待中心，提供全方位的物业服务。公布24小时服务电话，全天候的服务，保证业主及客户咨询、保修、投诉及时得到受理及解决。建立首问负责制，所有业主的投诉和需求都有专人负责跟踪到底，绝不推诿。管理资源集中，统一调度，能够最大程度满足客户需求。遇突发事件第一时间通知业主，接受业主安排。

（八）精神文明建设

1、大厦有精神文明建设公约。业主、使用人自觉遵守大厦各项管理制度。

2、大厦设有文化场所和设施，物业服务企业定期组织业主、使用人开展健康有益的文体活动。

（九）投诉管理

1、大厦建立定期征求业主、使用人意见制度，并有原始记录。

2、业主、使用人投诉处理率 100%，满意率达 98%以上。

3、业主、使用人对物业服务企业满意率90%以上。

（十）档案管理

1、设有专职或兼职档案管理人员。

2、档案资料的收集、整理、归档、管理及使用符合档案管理规定。

3、档案管理制度健全，归档及管理方法科学、规范，便于查阅和使用。

4、档案管理设施齐全无损坏，有考核办法及考核记录。

三、服务目标及各项指标要求

（一）服务目标

坚持以人为本，为二七区行政审批服务中心综合办公区提供安全、舒适、温馨的环境，成为二七区执行物业管理法规和服务标准化的典范。

（二）服务应达到的各项指标

- 1、杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件。
- 2、环境卫生、清洁率达 99%。
- 3、消防设备设施完好率 100%。
- 4、房屋完好率 98%。
- 5、消防监控设施系统运行正常率98%。
- 6、安保智能化系统运行正常率98%。
- 7、零修、保修及时率 100%，返修率小于 1%。
- 8、服务有效投诉少于 1%，处理率 100%。
- 9、业主满意率 98%。

第六章 物业服务岗位人员配备及设置

第十六条 人员基本配备（46 人）

- 1、项目经理：1 人
- 2、客服经理：1 人

3、水电维修：3 人（其中 1 人为工程技术主管，具备特种作业操作证（低压电工作业））

4、高低压值班：3 人（分三班，每班 1 人，具备特种设备作业证（高压电工作业））

5、保洁服务：17 人

（1）1-4 层公共区域：8 人（每层 2 人）

（2）5-16 公共区域：6 人

（3）电梯、楼梯间、17 楼：2 人

（4）大院、地下停车场、大院绿化：1 人

6、公共秩序维护服务：21 人

（1）大门岗：6 人（每班 2 人，分为三班）

（2）主管：1 人

（3）领班：1 人

（5）监控系统值班：3 人（需持有中级及以上消防证）

（6）巡逻岗：5 人

（7）车管岗：5 人

第七章 物业管理服务费

第十七条 物业管理服务费

1、服务期按12个月计算费用，服务费：壹佰捌拾玖万柒仟玖佰玖拾贰圆（¥：1897992元）。月费用：壹拾伍万捌仟壹佰陆拾陆圆整（¥：158166元）。费用构成包括物业区域内保洁费、公共秩序维护费、公用部位公共设施设备日常维护费、绿化养护、年检费用、综合管理费等。其中按规范要求的公共设施设备（电梯、中央空调、监控设施、给排水、配电等）在保修期内由建设安装单位负责维护保养。

2、甲方根据实际情况对岗位和人员设置进行相应的调整，并支付乙方相应的物业管理服务费。

3、物业管理服务费根据甲方指定的考核标准按月考核确定。凡当月考核成绩达到90分以上全额支付费用，对出现的服务质量问题，有权依据考核方案限期要求乙方整改，整改无效可扣除对应费。

4、支付方式及时间：

物业服务费一个月支付一次。甲方根据考核情况、乙方岗位和人员设置实际情况计算出一个月服务费用，乙方于次月5日前出具上月正规发票，甲方在接到发票后10日前支付上月费，节假日顺延。

第十八条 建筑物、构筑物、设施、设备、公共场地、管理区域内的设施、设备等项目的维修，每单项维修费或易耗品更换在500元以下的（含500元）由乙方承担，每单项维修费用在500元以上的由甲方承担。若因乙方维修不及时或其他乙方原因造成损失部分由乙方承担。

第八章 合同的变更、终止及违约责任

第十九条 在本合同有效期内，双方应该严格遵守合同的约定，任何一方要求变更合同部分条款，必须经过对方同意，并以书面形式予以确定。

第二十条 乙方未能达到约定的管理目标及服务指标，甲方有权要求乙方限期整改，预期未整改的，或整改后仍未达到要求的，甲方有权终止合同。

第二十一条 合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

第九章 附则

第二十二条 乙方负责做好员工安全生产工作，合同约定期限内因乙方原因造成的一切事故，甲方不承担任何责任和经济赔偿，由乙方承担全部责任。

第二十三条 因乙方员工未履行双方确认的岗位职责，给甲方造成财产损失的，乙方应赔偿甲方的合理损失。造成较大责任事故和损失的，甲方有权终止合同。

第二十四条 乙方员工在双休日和节假日期间工资补助均由乙方负责，甲方不承担任何责任；凡甲方临时安排的合同范围之外的工作任务，如产生较大费用，甲方应给予相应补助；合同规定之外甲方不经乙方现场负责人批准安排的临时性工作，造成工伤，由甲方负责。

第二十五条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第二十六条 本合同之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。本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国相关法律、法规和规章执行。

第二十七条 本合同正本连同附件共43页，一式柒份，甲方五份、乙方两份，具有同等法律效力。

第二十八条 本合同执行期间，如单位主体名称发生改变，项目随新调整单位名称重新签定相应剩余周期合同；如单位名称改变后，职能发生重大变化，影响合同履行的，双方协商解决。

第二十九条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行调解，协商或调解不成的，双方可以向甲方所在地人民法院起诉。

第三十条 合同期限内，乙方变更主体信息、通讯地址、授权代表等，须提前30 日书面通知甲方。合同期满本合同自认终止，双方如续订合同，应在该合同期满 50 天前向对方提出书面意见。

第三十一条 本合同自签字盖章之日起生效。

附件 1：物业服务标准

附件2：岗位职责

附件3：服务质量考核办法

甲方签章：



地址：

代表签字：

张金

联系方式：

68186251

账户账号：

日期：2025.11.25

乙方签章：



地址：

代表签字：张品

联系方式：13603711738

账户账号：中国工商银行
股份有限公司漯河分行
1711021009100036868

日期：2025.11.25

附件 1

物业服务标准

一、物业服务基本标准

1、物业服务人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书；

2、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全；

3、物业服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情；

4、设有24小时客户服务电话，急修十五分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完善的保修、维修和回访记录；

5、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的，公示服务项目与收费价目；

6、按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况；

7、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意度90%以上。

二、房屋管理的标准

1、承接项目时，对建筑物、共用设施设备进行认真查验，保证验收手续齐全。

2、对房屋进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

3、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋各部位的使用状况，制定及时、详尽的小修、中修、大修计划。

4、按照建筑装饰、装修有关规定和客户要求。建立完善的装饰

装修管理制度。

5、保持大厦外观整洁、完好、美观、无违章广告和妨碍市容观瞻现象。

6、大厅制作统一的驻楼单位标示牌，并有明显的引路标志或示意图，大厅通道、走廊等公共部位管理有序，无乱贴、乱挂、乱堆放现象。

7、大厦完好率在 98%以上。

8、房屋零修、急修率达 98%以上，合格率达 100%，险情排除及时率达 100%，并有回访记录；

9、房屋档案资料齐全。包括：入驻单位情况表、房屋维修和养护记录等。档案动态及时注记，查询方便，管理完善；

10、按照房屋装饰装修管理有关规定和临时管理规约要求，建立完善的大厦装饰装修管理制度。每日巡查 1 次，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告房屋主管部门；

11、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时规劝，并报告有关主管部门。

三、供电系统服务标准

1、保证供电系统24 小时正常运行，出现事故能立即排除；

2、限电、停电按规定提前通知用户；

3、双回路供电系统，每年定期检测，保障可随时启用；

4、有临时用电管理措施并严格执行。

5、维护供配电设备的良好工作状态，确保大楼电源供应正常，为大楼用电提供可靠的电力保证，保证甲方的正常办公需要。

6、对甲方所属供电系统进行图纸摸底建档，建立设备台账。协调甲方与供电部门的联系。

7、保持大楼公共通道、楼梯、地下停车场等设施及灯具、照明的完好和正常工作，随坏换，完好率保持 100%。

8、承担配电室管理任务。24 小时不间断值班，定时巡视配电室。观察电压表、电流表、计量表，并认真做好各种运行记录，如发现异常情况，及时与供电部门联系解决。

9、承担甲方各部位电器的安全管理。对安全隐患及时报告并及时整改，防范安全事故的发生，特别在恶劣环境下，增加巡查的频率，防止事故的发生。

10、对保修期以内的各类机电设备的运行保养和维修在甲方的协调下，积极与维保商进行配合管理，保障甲方正常使用。

11、保证设施标志齐全、规范，严格执行设备操作及保养规范。

12、设备房保持整洁、通风、无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

四、消防系统服务标准

1、消防控制中心及消防设施齐全、完好，随时启用；

2、配备专职或兼职消防人员，定期演练；

3、开展消防知识及法规的宣传教育；

4、紧急疏散通道畅通无阻，照明设施、引路标志完好，设有消防示意图；

5、订有突发性火灾等灾害的应急措施方案；

6、无重大火灾责任事故发生；

7、负责年检事宜。

8、贯彻“预防为主，防消结合”的工作方针，实行人防、技防

的有效结合。以消防监控室为指挥中心，借助先进的消防监控系统和消防设备设施，做好日常消防防范工作。

9、消防工作常抓不懈，加强员工的消防意识培训和技能培训，对本项目消防系统和内部消防设施定期联动测试。

10、郑州冬春两季气候干燥，是火灾高发期，需特别注意防火，我们将制定严格的消防管理制度，结合现场的具体情况制定切实可行的灭火方案。

11、建立消防队伍：根据消防管理“预防为主，消防结合”方针及办公楼结构特点，不同部位的使用功能，消防硬件设施情况特点，设置消防组织机构，成立消防小分队，任命义务消防队员（原则上为项目部全体人员）。

12、建立消防制度：根据大楼楼层平面建立消防疏散图，在各楼层重点部位布置。防火责任制，制定消防作战方案、救护措施、定期检查各类消防设施。

13、做好消防培训工作，使所有员工都具备相应的消防知识，能够熟练使用各种消防器材、设施。加强对项目部员工及客户的消防观念和防火意识的宣传教育，任何人都有消除火灾隐患之责任。

14、保证楼内、楼外消防通道的畅通，各消防设施每周定期检查，以确保完好无损。

15、对停车场、配电室、监控室等消防要害部门加强防范和巡查。

16、每年组织有关人员进行消防演习，熟悉掌握各种消防器材和设施的使用方法，提高对火警的应付能力。

17、消防控制中心严密注视各楼层消防情况，一有情况，立即处理。

18、做好消防宣传工作，利用网络、宣传栏等媒体宣传有关消防及逃生知识，组织消防知识竞赛，使所有工作人员都能了解、掌握一定的消防常识。加强对义务消防员的消防知识和业务技能的培训，定期进行消防实战演习，内容包括：人员逃生、救生、常用消防工具的使用、火灾时人员紧急疏散、本项目各消防系统的功能检测等。

五、给排水系统服务标准

1、按规定定期对二次供水蓄水设施设备进行清洗、消毒。二次供水卫生许可证、定期水质化验单、操作人员健康合格证俱全。保持水池、水箱及周围环境清洁卫生，无二次污染及隐患；

2、设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏现象；

3、排水、排污系统畅通，汛期道路、楼内、地下室、车库无积水浸泡现象；

4、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，做好水箱的清洁养护，记录规范；

5、限水或停水事先通知用户，并有记录；

6、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、长时间停水事故。

7、服务项目以总计费表以内供水管线及设备，排水管线及设备、窨井、化粪池等维修维护，以图纸摸底确认。

8、维护系统的良好运行状态，保证大楼正常供水。保证大楼排水系统畅通，避免暴雨、水患给正常的使用带来不便。

9、消防供水系统：包括泵房、管道、储水箱、楼内喷淋管线、消防栓等维修维护。

10、对给水管线、阀门、根据气温变化做好防冻保温处置。

11、对给水管线终端、卫生间等生活设施进行维修维护，无跑冒滴漏现象。

12、加强日常保养工作，定期对泵类进行年度检验，预防各种故障发生。

13、在特殊环境时，重点加强检查各泵的运行情况，确保管路畅通。

六、中央空调制冷制热系统服务标准

1、中央空调运行正常，无超标噪音和严重滴水现象；

2、运行出现故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修，并有维修记录；

3、室内温度冬季不低于 16 摄氏度，夏季不高于25 摄氏度。

4、对中央空调系统进行技术摸底，编制资料档案及运行记录。

5、承担保障中央空调系统正常运行的常规保养和操作。

6、按要求定时开关中央空调系统。

七、电梯系统服务标准

1、电梯按规定时间运行，安全设施齐全有效，通风、照明及其他附属设备完好；

2、电梯准用证、年检证合格有效，保修保养合同完善；

3、轿厢通道清洁卫生；

4、出现运行事故后，维修人员在规定时间内到达现场维修，并有记录；

5、负责年检事宜。

6、电梯的机械系统、安全系统、机房设施及井道设施正常运转，通风、照明等附属设施完好。

7、每周专职专项进行全部安全检查。（包括井道、机房、轿顶等全部设施）

8、承担发生故障的应急处置和联系报修。

9、承担电梯系统运行设备的建档、记录。

八、公共秩序维护服务标准

1、负责大厦出入口和地下停车场出入口 24 小时站岗值勤，主动询问并登记完整来访人员证件，贵重物品搬迁必须登记并征得业主同意，记录完整；

2、对重点区域、重点部位每小时至少巡查 1 次，按时巡逻签到，无早签、漏签、不签；配有安全监控设施的，实施24 小时监控值班，监控室需保持室内地面、墙面、设施设备清洁，手抚无灰尘；求助、报警信息记录完整，及时转达，跟踪落实；

3、公共设施设备无人人为损坏，发现及时上报，危及人身安全处有明显警示和具体防范措施；

4、对进出大厦院内和停车场的车辆进出需询问，核对人、车、通行证，核实后放行，禁止收费，实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放；

5、对进出大厦的劳务人员实行临时出入证管理；

6、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施；

7、定期举行消防演练，记录完整；定期举行人员业务练兵，保障安保人员素质；

8、值班期间，队员不得嬉笑打闹、进食、看书报等做与工作无关的任何事情；

9、固定岗不得出现脱岗、串岗、睡岗等现象。

九、保洁服务标准

1、保洁管理制度完善并组织落实；

2、工作所需的用具及用品设施齐全，设有果皮箱、痰盂、垃圾房等保洁设施，垃圾收集袋装化等，并作到随产随清，日产日消；

3. 标志化保洁，大厦3 米以下的公共区域属于保洁范围，有专人负责检查、监督，并有检查监督记录；

4、公共通道、楼梯间、地下室等公用部位地面、墙面、窗台、扶手、装饰件、玻璃、外墙面清洁、无尘、明亮；

5、公共卫生间清洁、无味、无堵漏现象；

6、公用部位无乱堆乱放现象；

7、无鼠害和虫害。

8、保洁人员严格按照岗位职责进行保洁服务。

十、消杀服务标准

维持公共环境卫生，预防疾病的发生，进行除虫、灭鼠消杀服务，进而提升大楼环境效益。项目部将成立专业的消杀队伍，配备消杀器材，定期对办公楼进行消杀，在不同季节，或特殊需要配合市政部门可以调整消杀的频率，进行定点重点防治，减少蚊蝇虫的孳生地。经常巡查、抽查，收集客户反映的信息，进行针对性的投放鼠药，进行专项季节性的灭鼠消杀工作，扼制鼠患的发生，进而彻底消灭虫害、鼠患。

1、消杀时间：定期消杀。

2、消杀地点：垃圾桶、污雨水井、化粪池、绿地、楼道、天面、设备房、消防梯、停车场等。

3、消杀过程及方法：用喷雾器喷洒杀虫药水，消杀虫害；投药、放药、装笼、堵洞消灭鼠患。经常巡查、抽查，进行针对性的投放鼠药，进行专项季节性的灭鼠消杀工作，进而彻底消灭蚊蝇、蟑螂、白蚁等虫害和鼠患。

十一、绿化养护服务标准

- 1、有专业人员实施绿化养护管理；
- 2、花坛草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物；
- 3、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，枝条分布均匀，无枯枝危膀，生长季节无异常黄叶，保持观赏效果；
- 4、视树木长势，及时施基肥、追肥，定期组织浇灌和松土，做好防涝、防冻；
- 5、定期喷洒药物，预防病虫害；
- 6、树木及时扶正，大风季节及时检查清理倒伏树木，夏季及时抗旱，冬季易冻害的树木及时涂白；
- 7、草皮根据不同地被、草坪品种，及时修剪，草坪中的树坑、花坛边缘应切边，保持线条清晰；
- 8、绿化设施设备齐全完好率 100%，缺损应在三天内及时修补，（因施工原因除外）。

十二、客户服务标准

强大的服务平台和先进的服务组织是提供规范客户服务的前提。我们将成立客户服务部，设服务接待中心，提供全方位的物业服务。公示 24 小时服务电话，全天候的服务，保证业主及客户咨询、报修、投诉及时得到受理及解决。建立首问负责制，所有业主的投诉和需求都有专人负责跟踪到底，决不推诿。管理资源集中，统一调度，能够

最大程度满足客户需求。遇突发事件第一时间通知业主，接受业主的安排。

十三、精神文明建设服务标准

1、大厦有精神文明建设公约。业主、使用人自觉遵守大厦各项管理制度；

2、大厦设有文化场所和设施，物业服务企业定期组织业主、使用人开展健康有益的文体活动。

3、通过开展精神文明活动来拉近彼此心灵的距离。形成邻里亲善的关系。

附件 2:

岗位职责

1、项目经理职责:

(1) 认真贯彻执行公司的经营管理方针, 在公司的领导下, 全面负责该项目的物业工作, 对项目部出现的工作失误和问题负责。

(2) 定期向公司报告项目部工作情况, 制定项目部工作计划, 完成公司交付的各项任务。

(3) 每周至少主持一次项目部例会, 听取工作汇报, 布置工作任务。解决实际问题, 改进管理方法, 促进工作发展。

(4) 督促属下管理人员的日常工作, 检查各项工作落实情况, 并正确评价。做好人员的培训、考核工作, 确定奖惩措施。

(5) 经常巡视管理区域内各场所和各部门的工作情况, 检查服务质量, 及时发现问题, 积极解决问题。

(6) 负责对档案进行建立和管理。

(7) 每周负责召开一次客户与物业管理单位的通报会, 听取客户对物业服务中提出的建议和问题, 认真记录, 会后立即召开主管会议, 提出整改方案, 限期整改。

2、工程部主管:

(1) 对项目部经理负责, 并完成其交办的各项任务;

(2) 熟悉和遵守有关给排水及暖通专业国家标准、技术规范, 熟悉掌握所管辖范围设备、设施运行、维修的有关专业知识;

(3) 负责对本项目新增项目的接管及验收工作;

(4) 负责管理区域公共设备设施的正常运行、管理、维护、维修、保养。

(5) 负责向项目部经理提交管辖范围内设备、设施的更新、改造建议和大、中修计划，协同项目部经理共同向公司提交方案并组织、监督实施项目的整改全过程。

(6) 负责每周一次对楼内主要设备、设施进行检查；

(7) 负责每月定期向项目部经理汇报当月完成和进行的主要工作，每年 1 月 5 日和 7 月 5 日前向工程部经理提交工作总结；

(8) 负责每月 15 日前提交所有本专业的维修工具、设备、材料采购计划和配合填写相关表格；

(9) 负责完成日常使用的专业技术资料的搜集、管理工作；负责所有涉及本专业的技术服务工作并承担相应责任；

(10) 加强本部门员工的团结协作，公正、公平地评价员工的工作，做好劳动纪律检查奖惩，调动员工积极性。

(11) 负责下属员工的日常管理、考核，安全教育和物业知识的培训及技术管理和指导；

(12) 每月底负责小区设备、办公及非住户用房用水计量的抄录、汇总并上报收费组和给水办公室。负责向给水办公室按照上报水量交纳水费和按照财务科目进行水量和费用计算；

(13) 积极配合部门内其他专业、其他部门的工作。

3、公共秩序维护队长：

(1) 负责维护管辖区域内秩序，做好安全防范工作。

(2) 根据所管辖区域的大小和周边社会治安情况，配备相应的公共秩序维护员，并对公共秩序维护员落实 24 小时值班制度的情况进行监督和检查。

(3) 密切保持与公共秩序维护员的通讯联络，检查各值班岗位

人员的值勤情况。

- (4) 制定突发事件的处理程序，建立和健全各项安全保卫制度。
- (5) 每天定时或不定时巡视管辖区域的安全工作，并做好记录。
- (6) 建立正常的巡视制度并明确重点保卫目标；做到点、面结合。
- (7) 完善管辖区域内安全防范措施；安全岗位设施、设备、器材等的使用情况，保证其能在工作中达到预定的使用效果。
- (8) 检查管辖区域内有无妨害公共安全和社会治安秩序的行为，并及时进行纠正，提出整改意见、跟进处理结果；并做好记录、归档。
- (9) 协调本部门和其他部门的工作，提高工作效率。
- (10) 接待客户及来访人员的投诉，协调处理各种纠纷和治安违纪行为。
- (11) 做好公共秩序维护员的出勤统计、业绩考核等的登记管理工作。
- (12) 掌握公共秩序维护员的思想动态，定期召开员工会议，做好员工的沟通工作。
- (13) 定期对公共秩序维护员进行职业安全、思想道德和各类业务技能的培训工作。
- (14) 以身作则、亲力亲为，全面提高安全管理工作的质量。

4、保洁班长

- (1) 熟悉楼宇和各楼层结构、各楼层人员分布，车行道分布及面积，绿化地分布及面积。
- (2) 坚持高质量、高标准的按照清洁卫生管理程序实施。
- (3) 合理配置管理区域内垃圾桶的数量、分布地点、垃圾转运

车、清扫工具的摆放、合理配备清洁人员、管理区域内不留卫生死角。

(4) 管理区域清洁工作实行划片分区作业管理，做到员工之间任务划定清楚、责任明确，检查、考核标准公开，奖惩兑现。

(5) 严格本部门的考勤制度。清洁员每天定时集中讲评。安排好员工节日期间的探亲时间，确保管理区域清洁工作有条不紊。

(6) 坚持每天巡视管理区域二遍有效制止管理区域乱内贴字画广告，乱倒垃圾，随地吐痰等不良现象，现场督导清洁工作。

(7) 严格清洁工作检查制度，实行自查、互查、队长检查、经理抽查、项目部定期大检查五级检查制度，检查、考核结果切实与员工收入挂钩。

(8) 定期组织员工学习，关心员工文化生活，倡导在平凡的岗位上，干出不平凡的事迹。

(9) 完成项目部经理交办的其它任务。

5、房屋管理岗位职责

(1) 做好房屋日常管理和维修养护工作，检修记录和保养记录齐全。

(2) 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告客户。

(3) 每日至少巡查一次房屋楼层、楼梯通过以及其他部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，发现问题及时做好维修养护。

(4) 在客户装饰装修期间，经常巡视装修施工现场，如发现未按审核通过的装修方案进行施工的，及时劝阻，并报告客户。

(5) 大楼避雷针、避雷网要定期检查，定期除锈刷漆，确保各部位连接牢固。定期测试系统的接地电阻，保证小于4 欧姆以下，否

则应采取相应措施。

(6) 车辆出入口、标识等其他附属设施，要加强日常检查维护，保证装置灵活可靠。

(7) 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋各部位的使用状况，制定及时、详尽的小修、中修、大修计划。

6、公共秩序维护服务岗位职责：

大门岗

1、负责大厦出入口 24 小时值班，上下班时间站岗值班，值班人员统一服装、注重仪容仪表、文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责。

2、熟悉本岗位职责，熟悉楼内各单位的基本情况。

3、对进出大楼的车辆需凭证进出，需上前询问，核实后放行。

4、严格各类推销人员、小商小贩及闲杂人员进入办公大楼，对进出装修、送水、邮递等劳务人员实行临时准入证管理。

5、若遇领导或前来指导、参观的社会各届人士，应立即起立敬礼。

6、当人员搬出物品时，需凭领导开具的相关证明并征得领导同意登记后予以放行。

7、需要给邮局办理签收的邮件，应做好记录处理，及时将邮件送给客户签收。

8、认真做好各项记录及交接班记录。

9、对于出现的紧急情况，应立即通知在岗的巡逻人员，并立即报项目部经理处理。

10、保证消防通道畅通，如遇雨雪天气，过后及时清理积水积雪。

11、协助项目部其他班组（部门）做好有关管理工作。

行政岗

1、上班时间着装统一整洁，语言文明，不得吸烟、喝酒、闲谈。

2、负责巡逻维持正常办公秩序，如遇特殊情况影响办公人员正常办事秩序，值班人员应进行劝阻与制止。如事态发展严重，及时上报领导的同时，拨打 110 报警。

3、巡逻办公场所的硬件设施，巡逻中应认真检查有无公共设施设备被损坏，如消防栓、管道房的门、防火通道门、灯管、灯泡、监控设施设备、自动报警系统等，如有损坏应立即上报。

4、加强防火意识，定期检查消防设施，消除火灾隐患。确保下班后无人加班楼层门窗锁好。

5、巡逻时注意客户是否将房门关好，防止坏人混入。注意发现楼内是否有响动声音，立即查看，是否有人撬门、撬锁，是否有呼喊声音，如有紧急情况迅速用对讲机呼叫请求支援。

6、按规定线路时间巡逻，每天夜间巡查不得少于 4 次。

7、在巡逻中如收到监控室警报通知，应第一时间赶到出事地点，进行处理，必要时请求支援和上报物业项目部。

8、认真填写值班记录表，完成领导交办的其他工作。

停车场管理员

1、保持环境秩序良好，道路通畅，车辆停放有序，人车分流，指挥和疏导进出车辆，引导要及时，手势要规范，态度要热情。进入地下停车场的车辆凭证进出，需上前询问，核实后放行。

2、负责交通秩序管理，引导车辆按位停放，指挥疏导交通，对进出地下停车场各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通

行。

3、非机动车辆停放在指定场地，摆放整齐，场地整洁。

4、定时巡视车库，防止客户粗心而造成损失，发现情况立即通知项目部经理。

5、有重大活动安排，事先预留车位，摆放醒目标志。

监控室

1、监控室实行 24 小时专人轮流值班制。

2、监控室工作人员必须具有高度的警觉性和高度的责任心，能熟练操作设备。

3、值班人员不准在监控室内吸烟、喝酒、会客不准进行其他与工作无关的活动，不得擅自离开工作岗位，如有特殊情况，应由其他轮值人员顶替方可离开。

4、监控室各操作手柄（按钮）每日做一次手动检查，设备外观不附有灰尘为合格。

5、监控室的设备出现故障，在岗人员无法排除时，应第一时间报告项目经理，联系维修人员前往维修。

6、监控室出现报警信号，立即用对讲机通知值班公共秩序维护员，同时报告项目部经理。事故处理完毕后，填写信号发生的时间、地点、真假、结论等记录。

7、监控室是办公楼的中心，监控人员要严守秘密，不得向与监控无关的人员介绍监控室的工作情况，未经批准，非工作人员不准入内。监控人员不得随意外借监控室内设备、录像带及其它相关资料，如公司相关人员因工作需要抽借录像等资料时，必须向项目部经理汇报经批准后进行登记方可借出。

8、监控采取 24 小时录像，录像资料保存期限至少为 1 个月（具体与甲方商定）。在发生某些事件时，能根据录像资料找到有价值的线索，易于解决问题，达到技防的效果。每班都要填写监控设备的运行记录，发现误报时应填写其时间、地点等，以便查明原因，记录资料属设备档案资料，应长期保存。

办事大厅

1、保安人员负责维持办事大厅正常工作秩序，发现办事人员大声喧哗、吵闹等情况应及时制止，坚持定时和不定时楼层巡检，及时有效处理突发事件，保证大厅各项工作顺利开展。

2、保安人员对所在楼层进行巡视，严禁外来办事人员在消防通道、茶水间、电梯口等位置吸烟，严防火灾事故发生。

3、负责做好员工安全生产工作，合同约定期限内发生的一切事故，甲方不承担任何责任和经济赔偿，由乙方承担全部责任。

消防监控室

1、消防监控室工作人员应严格遵守消防监控室的各项安全操作规程和各项消防安全管理制度。

2、消防监控室应当实行每日 24 小时专人值班制度，确保及时发现并准确处置火灾和故障报警。

3、消防控制室工作人员每班不得少于 1 人。

4、消防监控室自动消防系统的值班操作人员，应取得岗位操作证，持证上岗，并将复印件存放在消防监控室备查。

5、消防监控室工作人员应按时上岗，并做好交接班工作，接班人员未到岗前交班人员不得擅自离岗。

6、消防监控室工作人员应按时上岗，并坚守岗位，尽职尽责，

不得脱岗、替岗、睡岗，严禁值班前饮酒或在值班时进行娱乐活动，因确有特殊情况不能到岗的，应提前向单位主管领导请假，经批准后，由同等职务的人员代替值班。

7、应在消防监控室的入口处设置明显的标志；消防监控室应设置火灾事故应急照明、灭火器等消防器材，并配备相应的通讯联络工具。

8、消防监控室工作人员要爱护消防监控室的设施，保持控制室内的卫生。

9、严禁无关人员进入消防监控室，随意触动设备。

10、消防监控室内严禁存放易燃易爆危险物品和堆放与设备运行无关的物品或杂物，严禁与消防监控室无关的电气线路和管道穿过。

11、消防监控室内严禁吸烟或动用明火。

附件 3:

服务质量考核办法

一、检查考评目的

通过物业服务过程的检查考核,进一步加强对物业服务质量的监督,确保所有的服务工作始终处于受控状态,促使该项目认真履约,不断提升服务质量和服务水平。

二、检查考评范围

本合同所有岗位及与之相关的各项物业服务工作。

三、检查考评方法

检查考评的标准依据《全国物业管理示范大厦服务标准》并结合惠邻中心实际情况制定。每周由甲方管理人员对项目服务质量情况进行抽检,并依据检查记录发放整改通知单,每月对扣分情况进行汇总,每扣0.1分罚人民币5元,当月考核成绩达到90分以上(含90分)的,对指出的问题和不足及时进行整改的,全额支付物业服务费用。

《服务质量考核评分标准》

检查标准	检查内容	评分细则
一、资料管理		
1、内部沟通	1、会议记录	记录每缺少一次扣0.1分,没有签到表的每次扣0.1分
	2、会议签到表	
	3、文件收发登记表	
2、消防演习	1、消防演习计划和方案	未进行消防演习扣1分,消防演习记录不齐全的每项扣0.1分
	2、重点防火部位登记表	
	3、义务消防人员名单	
	4、紧急联系电话	
	5、消防演习实施情况记录	
	6、消防演习报告	
	7、演习照片	
3、员工培训	1、培训计划	记录不齐全的每项扣0.1分
	2、培训记录	

	3、签到表	
	4、考试记录	
	5、培训效果评估	
4、维修	1、维修工作单	记录不齐全的每项扣0.1分
	2、报修工作单	
	3、服务工作单	
	4、回访记录	
	5、工具配备登记表	
5、装修管理	1、装修申请审批表	每缺少一项扣0.1分
	2、装修责任协议书	
	3、建筑装饰装修施工治安消防责任书	
	4、装修登记表	
	5、装修人员登记表	
6、顾客投诉	1、原因填写清楚或情况分析准确，处理工作效果让业主满意并签字确认	记录不齐全的扣0.2分
	2、回访记录	
7、监督检查记录	1、电梯监督检查记录	每缺少一项扣0.1分
	2、供配电系统监督检查记录	
	3、装修监督检查记录	
	4、建筑物监督检查记录	
	5、给排水系统监督检查记录	
	6、清洁、绿化监督检查记录	
	7、整改通知单	
8、人员着装情况	1、工服	工作时间不着工服或未戴工牌的每人次扣0.1分
	2、工牌	
二、共用设备设施管理		
1、共用配套设施完好，无随意改变用途	现场查看	发现一处不符合扣0.1分
2、共用设备设施运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范	1、值班人员要求在岗	1、设备设施运行按规定发现一处记录不合格扣0.1分；2、维修不及时每处扣0.1分；3、发现值班人员睡岗扣1分，脱岗扣2分。
	2、定期保养记录	
	3、维修记录	
	4、巡视记录	
	5、运行记录	
	6、设备维修保养计划	

3、室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻	现场无外露、架空管线	发现一处不符合扣0.2分
4、排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象	排水管道、雨水井、化粪池定期清淘	发现一处堵塞或外溢扣0.5分
5、设备房及各楼层设备清洁状况	水泵房、配电房、电梯机房、空调机房、新风机房、消防监控室等地面整洁，无积水，无烟头等杂物，设备无灰尘、配电（柜）无积灰	发现一处不符合扣0.1分
6、阀门	无跑、冒、滴、漏，无锈蚀并上黄油	发现一处不符合扣0.2分
7、道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行	1、道路无堆积物，路面无破损	发现一处不通畅、不平整、积水扣0.2分；发现井盖缺损或丢失扣1分；井盖影响通行一处扣0.2分
	2、井盖完好，无丢失	
	3、井盖与路面保持平齐，无晃动	
8、供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；二次生活用水有严格的保障措施，水质符合卫生标准；	1、设备运行正常，设施完好（水箱无锈蚀、水箱间保持清洁）	发现水箱渗漏、污染等一处不合格扣0.2分；无保障措施或不严扣0.4分；没有水质化验合格证扣1分；无资质材料扣0.5分；无健康证扣0.5分
	2、保障措施严格（水箱封闭上锁）及落实情况（水箱防腐记录、水箱清洗记录、水箱消杀记录）	
	3、分包商资质材料	
	4、工作人员健康证	
	5、水质符合标准（卫生防疫部门水质化验合格证明）	
9、给排水系统试验	消防泵、喷淋泵、排污泵、稳压泵、供水泵等水泵运行、备用切换情况是否良好，控制线路、终端设备试验其动作性能。	发现一处不符合扣0.2分
10、制定供电系统管理措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好	1、供电管理措施（含超负荷用电管理的内容）	发现一处不符合扣0.1分
	2、设备保养计划	
	3、设备定期保养记录	
	4、设备维修记录	
	5、设备运行记录	
	6、有紧急情况处理预案	
	7、日常巡视记录	
	8、有绝缘设备并年检	
	9、设备台帐	

	10、备用发电机试运行记录	
	11、有房、灭鼠及防火措施	
11、电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，无安全事故；轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好	1、轿厢内壁平整、无损伤	发现一处不符合扣0.1分
	2、操纵箱面上的各按钮、开关功能正常	
	3、轿内楼层指示信号齐全、清晰	
	4、轿厢内应有监控装置	
	5、轿厢内至消防中心的对讲有效	
	6、安全触板或光电应有效	
	7、轿门与轿壁应无碰撞，无摩擦	
	8、轿厢内的紧急照明有效	
	9、机房门应安全、可靠；应有机房重地，闲人免进标识。	
	10、机房墙壁完整，无孔洞	
	11、机房墙壁、场地洁净	
	12、机房应有通风装置（最好采用空调）	
	13、机房有灭火装置	
	14、机房照明应为日光灯、并齐全、有效	
	15、机房内有电源插座	
	16、机房与消防中心对讲有效	
	17、机房有电梯松闸扳手	
	18、机房有电梯盘车手轮	
	19、曳引机应完好、洁净	
	20、曳引机漏油应符合国家标准	
	21、曳引机在运行中应无较大的抖动	
	22、控制柜应完好、洁净	
	23、底坑照明有效	
	24、底坑急停开关有效、安装正确、牢固、无破损	
	25、底坑断绳开关有效、安装正确、牢固、无破损	
	26、缓冲器开关有效、安装正确、牢固、无破损	
	27、液压缓冲器安装正确、无锈蚀	
	28、随行电缆不应打结、扭曲、过长等	
	29、有补偿链时，补偿链不应扭曲，不应与其他装置碰撞	
	30、撞板与缓冲器的距离符合标准	
	31、超载装置有效	
	32、底坑不得渗水、积水	
	33、底坑应清洁、无杂物	
	34、底坑有大积水坑时，其上应铺设盖板	
	35、底坑排污系统应有效	
三、保安、消防、车辆管理		

1、有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉小区的环境，文明值勤，训练有素，语言规范，认真负责	1、实行 24 小时值班记录（交接班记录）	1、发现一处不符合扣0.1 分 2、发现值班人员睡岗扣 1 分，脱岗扣 2 分。
	2、保安人员名单、排班及岗位分工	
	3、巡逻路线图及巡逻记录	
	4、保安人员培训及考核纪录	
	5、警械警具检查记录表	
	6、物品放行条	
	7、各种突发事件处理预案	
	8、突发事件处理记录	
3、危机人身安全处有明显标识和具体的防范措施	1、变配电等设备、施工现场处有明显警示标识	发现一处不符合扣0.2 分
	2、现场有防护措施	
4、消防设备设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通；制定消防应急方案	1、消防器材及标志完好、有效	发现一处不符合扣0.1 分
	2、消防设备分布图	
	3、消防设备保养记录	
	4、消防设备维修记录	
	5、消防通道畅通	
	6、消防人员培训记录	
	7、义务消防员名单	
	8、消防安全预案	
5、机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，	1、车辆乱停乱放	发现一处不符合扣0.1 分
	2、未经允许让无通行证车辆进入	
	3、巡逻记录表	
	1、车辆在停车区域内摆放整齐	
	2、管理区域内无随意停放车辆	
四、环境卫生管理		
1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站	1、设施齐全（垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站） 垃圾分类收集	发现一处不符合扣0.1 分
	2、设施保持清洁	
2、清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保	1、保洁员名单	发现一处不符合扣0.1 分
	2、保洁员保洁区域实行责任制，分工责任明确	
	3、保洁工作标准、时间安排	
	4、地面整洁无污物	

洁	5、保洁检查巡查记录	
3、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀	1、垃圾按规定时间清运	发现一处不符合扣0.1分
	2、消杀计划定时喷洒灭鼠、除虫消毒药剂	
	3、消杀记录	
4、房屋共用部位共用设施无蚁害	现场符合要求	发现一处不符合扣0.1分
5、大厦/小区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物	现场符合要求	发现一处不符合扣0.1分
6、房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净	现场符合要求	发现一处不符合扣0.1分
五、绿化管理		
绿地无纸屑、烟头、石块等杂物	无破坏、践踏、占用现象，修剪整齐美观，无病虫害，无折损，无斑秃，绿地无纸屑、烟头、石块等杂物，绿地无杂草	发现一处不符合扣0.1分

