政府采购合同已备案
2026 年 10 月 29 日

物业服务合同

甲方名称:新乡市平原城乡一体化示范区管理委员会机关事务管理局

注册地址:新乡市平原示范区市民之家

通讯地址:新乡市平原示范区市民之家

联系人:

联系电话:

乙方名称:郑州市雅洁物业管理有限责任公司

注册地址:郑州市管城区紫荆山路91号

通讯地址:郑州市管城区紫荆山路91号

联系人:张威

联系电话:15093105016

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件(采购文件)规定条款和中标单位承诺，在平等自愿、协商一致的基础上，对新乡市平原新区市民之家物业管理服务项目提供物业管理服务事宜，订立本合同。物业名称:新乡市平原新区市民之家物业管理服务项目

物业类型:综合行政办公大楼

坐落位置:新乡市平原新区滨湖大道与太行大道交叉口东

占地面积:约40000平方米

建筑面积:约50000平方米

第一章 委托管理事项

第一条 楼宇建筑公用部位的管理和日常维护。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

第二条 公共设施、设备的管理和日常维护(包括办公楼公共通道、卫生间、广场、停车场、变配电室等)，技防系统、电梯、给排水等。

第三条 公共环境卫生包括:公共绿化养护、楼宇公用部位的卫生、公共卫生间的卫生、室外公共场所卫生、垃圾的收集及外运。

第四条 车辆停放秩序的管理包括:内、外部车辆要按照规定区域停放，安保值勤人员要及时加强巡视，车辆不得乱停乱放。

第五条 公共秩维护:安保人员要维持好办公区的正常工作秩序，加强巡视，夜间按规定巡视并做好记录，监控值班室安排专人负责，切实做好公共秩序的维护工作。

第六条 访客问讯登记服务:办公楼安保人员按规定对来人来访实行证件查验和登记制度，并按照平原示范区管委会规定处理，必要时要通知平原示范区管委会机关事务管理局负责人。

第七条 接待与会议服务。包括外来人员接待指引，环境温度控、音响设备、桌椅调试摆放、茶水服务等。

第八条 物业管理期间形成的档案资料的管理。

第九条 日常后勤的勤杂人员管理。

第二章 委托管理期限

第十条 委托管理期限为二年，本物业服务合同实行一年一签，自2026年10月20日起至2027年10月19日止。每年度服务期限届满前启动年度综合考核工作，如服务期内服务不达标，将按照比例扣除相应物业服务费。

第三章 双方权利义务

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

第十一条 甲方的权利和义务

1、甲方有权要求乙方按本合同约定及时提供服务,对服务的各阶段及工作成果进行评估和确认，提出整改意见；

2、审定乙方拟定的物业管理实施方案；

3、监督检查乙方物业管理工作的执行情况；

4、提出车辆停放管理要求，提供车辆停放场地；

5、甲方各楼层的使用部门需要零星维修，乙方接到通知后5分钟到场派人员维修；

6、根据楼宇的功能提出安保管理要求，提供必要的安保基础条件，要求使用单位和部门配合和服从安保人员的管理；

7、认真贯彻实施消防法规，提供必要的消防基础设施；

8、要求使用单位和部门保持室内外环境卫生，尊重和珍惜物业管理人员的劳动；

9、为乙方提供必要的物业用房(含办公用房、物料仓库、保安宿舍及更衣室)；

10、提供物业管理所需要的图纸等资料。

第十二条 乙方权利义务

1、按照法律法规和本条约的约定，根据甲方要求及时制定出行之有效的物业管理方案供甲方审核；

2、会同甲方对管理的楼宇进行检查，并做好日常服务工作；

3、负责楼宇相关部位和各类设备的卫生清理和设备养护，保持楼宇各相关部位和各种设施的正常使用；

4、根据楼宇的使用情况负责编制建筑物、设施设备等大中修方案及更新、改造的项目；

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

5、发现相关部门违反安全保卫、消防安全规定和违反用水、用电等管理制度应及时制止，并通报甲方相关职能部门；

6、组织安保人员加强车辆管理，保证内外停车场车辆有序停放和道路畅通；

7、严格执行来人来访证件查验、登记，夜间巡逻制度，当班安保员每日对来访人员要严格查验证件并进行认真登记，夜闻巡逻不间断并有巡视记录；

8、保证甲方楼宇划定区域的公共场所、公共部位的保洁服务达到无积尘、无杂物、无积水、厕所无异味、化粪池无漫溢及楼内通道畅通无阻；

9、保洁人员每日对楼宇内外公共场所进行保洁服务；

10、配备维修人员对水、电路进行日常维护和维修服务；

11、对业主或使用部门违反管理规定的行为应及时规劝制止，直至通报甲方职能管理部门；

12、对本物业的公共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后方可实施；

13、不可将服务内容另行委托第三方，如因涉及专业技术乙方无法独立完成，需委托第三方维修的费用由乙方承担；

14、本合同终止时，乙方必须将图纸资料及其他物业管理的全部档案资料移交给甲方；

15、法律和法规规定的其他责任。

第四章 物业管理服务质量(以附件1、2 内容为基准)

第十三条 乙方须按下列约定，实现目标管理

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

1、房屋外观:整齐、整洁，保证外表好率98%以上；

2、房屋及设施设备的维修、养护:维修员每天要对各楼层的办公场所、公共部分以及卫生间等部位的电源、照明、用水等进行正常巡视、记录和必要的维护、更换和维修等，维修及时率100%，维修合格率 100%；

3、办公及公共环境:建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备,实行标准化清扫、保洁，由专人负责检查、监督，楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、地下室、道路等所有公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍、卫生间洁净无异味，无积水，大楼会议室会前会后保持清洁，及时清扫积水积雪，确保办公区和责任区容貌整洁；

4、交通秩序:坚持道路管理，机动车和非机动车有序停放管理等；

5、公共秩序维护方面:建立办公区、传达、安保、车辆、道路及公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公区安全和正常工作环境，严格验证、登记、杜绝闲杂人员进入办公区，环境良好,做好安全防范和日常巡视工作,及时发现和处理各种安全和事故隐患,有效处置突发事件；

6、业主对乙方的满意率达到:95%以上。

第五章 物业管理服务费用

第十四条 物业管理服务费

1、物业管理年费用为人民币(大写) 叁佰壹拾玖万伍仟元整 (小写) 3195000元/年 ；月度服务费为人民币(大写)贰拾陆万陆仟贰佰伍拾元整 (小写)266250元/月 ；

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

2、乙方应于季度服务结束之后与甲方就上季度服务质量进行考评沟通，双方根据季度服务考评结果确定服务费支付比例并签订费用确认单，作为当季度服务费用结算依据。比例如下:

(1)85分及以上:季度服务费以100%:

(2)75-85分(含85分):视具体情况扣除当季费用5%-10%:

(3)65-75分(含75分):视具体情况扣除当季费用15%-20%:

(4)65分(含65分):视具体情况扣除当季费用25%-30%。

3、物业服务费按月度支付，季度内前两个月按月全额支付服务费；季度最后一个月服务费以本季度综合服务考核评分结果作为支付依据。根据评分乙方向甲方提供上月费用的服务费增值税专用发票,甲方于收到合规足额发票后上报平原示范区财政局批准后支付上月费用。

4、乙方户名、开户银行名称和账号为:

户名:郑州市雅洁物业管理有限责任公司

开户行:郑州银行五里堡支行

账号:920080020103019229

第六章 违约责任

第十五条 本合同生效后，任何一方不履行或不完全履行本合同约定义务的，即构成违约守约方有权要求违约方按照实际损失承担赔偿责任。

第十六条 乙方违反本合同约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方在合理限期整改，如因乙方管理失职未能达到约定的管理目标，甲方做出相应处罚

第十七条 因甲方原因，使乙方未完成规定管理目标，乙方

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

不承担由此引起的相关责任。

第十八条 因合同一方原因致使另一方遭受第三方追诉的，违约方应赔偿由此给另一方造成的损失。

第十九条 甲乙任一方无正当理由提前终止合同的，应按一个季度物业服务费向对方支付违约金;给对方造成的经济损失，还应给予赔偿。

第二十条 乙方及其工作人员在提供服务过程中遇到的人身损害与甲方无关。

第七章 附则

第二十一条 本合同终止时，甲、乙双方应当共同做好交接处理事宜，包括对外签订的名种协议的执行、物业共用部分查验交接以及移交相关档案资料等:甲、乙双方应当相互配合，做好物业服务的交接和善后工作。

第二十二条 自本合同生效之日起七个工作日内，根据管理事项，双方办理完交接验收手续。

第二十三条 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。

第二十四条 本合同一式八份，甲、乙双方各执四份，具有同等法律效力。

第二十五条 本合同执行期间，如遇不可抗力，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。

第二十六条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或提请物业管理行政主管部门进行调解、协商或调解不成的，提交由甲方所在地人民法院解决。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

第二十七条 本合同自签字并盖章之日起生效。

本合同附件:

附件 1:物业管理服务内容及要求

附件2:物业服务月度考核细则

(以下无正文)

甲方(盖章):

签字:

2026年10月20日

乙方(盖章):

签字:张威

2026年10月20日

附件1:物业管理服务内容及要求

一、基础管理服务

（一）服务人员管理

1.专业人员:项目负责人具有本科及以上文化程度，性别不限，年龄35-45 周岁以下（含 45 周岁），需有三年以上物业管理经验，专业岗位操作人员(工程管理人员、高低压电工、消防人员)及从业人员（保安人员）按规定持有专业岗位证书，持证率100%。

2.用工种类及人数：物业管理各岗位人员计划设置63人，建议工作分配如下（投标单位可根据自身条件进行合理调整，不能低于以下标准）：

1、项目负责人（1人）；

2、保洁+水系+绿化人员25名；

3、安保+消防+监控人员26人；

4、维修人员7人；

5、客服人员4人。

3.员工培训:建立培训体系，根据不同岗位特点制定并落实员工分类培训计划，有专人负责，制定岗前、年、季、月培训计划，培训覆盖率100%。

4.员工标识:统一着装、佩戴工牌、标识明显。

5.仪容仪表:仪容仪表整洁得体，服务态度热情主动耐心，举止行为文明规范。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

6.定岗定编:按照要求设置岗位编制、岗位设置合理:中控、监控岗位实行24小时值班。

7.作业安全:带电作业、高空作业(至少双人操作)、环境消杀等特殊作业好防护;按照各项操作规程作业，无违规操作现象。

（二）基础条件设施

1.管理用房:物业管理用房根据甲方提供合理使用，功能区分合理，无擅自挪用。

2.办公机具:具备现代化的办公条件，配备必要的办公机具，使用科学系统的办公软件。

（三）物业承接查验

1.查验工作;规范、完整。

2.查验记录:移交资料管理规范。

（四）开荒保洁

进场一周内完成项目开荒保洁工作。

（五）项目管理制度

项目制度健全，分类入档，制度落实有记录;建立《行政管理制度》、《人事管理制度》、《员工培训制度》、《档案管理制度》、《房屋及设施设备维修养护管理制度》、《客户服务管理制度》、《公共秩序管理制度》、《公共环境清洁管理制度》、《园林绿化管理制度》、《节能环保管理制度》、《安全生产管理制度》、《安全警示标志管理制度》等。

（六）突发事件应急机制

1.预案制定:应急预案齐全，制定消防、电梯、交通等事故的应急预案(包含火灾预案、电梯困人、电梯事故、园区交通车辆

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

事故等);制定自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案(包含地震、防洪防汛、极端天气、疫情、停水电气群体维权、媒体危机管理、人员伤害、盗窃事件等)。

2.应急演练:完成年度预案演练计划，每月演练预案不少于1项，有记录。

（七）档案管理

1.存放场所:档案室面积、温湿度、通风、照明、防腐、防鼠、防火、防潮措施符合规范。

2.管理制度:制度健全(档案室管理制度、档案管理员职责、档案借阅登记制度)，落实到位，专人负责。

3.搜集归档:建立物业基础(房屋资料、承接查验资料)档案、业主档案资料、物业运行资料，建立档案总目录、档案背脊目录、卷内目录，及时更新。

4.使用管理:阅使用记录完整率100%，归还及时率100%

5.动态管理:更新周期30日内。

（八）质量管理

质量体系:建立完善的质量(质量手册、程序文件、作业指导书、记录表单)管理体系。

二、客户服务

（一）客户接待

1.接待服务:设置客户服务中心，公示24小时服务电话，24小时接待客户来访，受理客户信息，来访信息记录完整，有统计分析。

2.跟进处理:专人每日跟进，填写跟进记录并及时告知业主处

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

理进度。

3.服务效率:业主合理的报事报修积极响应，15分钟内做出反应,6小时内予以解决;解决不了的，给予解决的方案和时限。

4.服务档案:客服接待人员值班表、报事报修处理表、值班(交班)记录等及时完整

（二）信息公示

1.基本信息:企业信息、项目负责人、各专业板块负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话。

2.供方信息:电梯、水、电、气、暖等设施日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况等。

（三）投诉处理

1.及时响应:客户投诉记录 24小时处理，投诉处理及时率100%，处理回访率100%，按月进行续计分析。

2.分类处理:因物业服务引起的投诉，2小时以内给出解决方案;管理区域外问题引起的投诉，依法依规，告知业主和相关方。

3.投诉回访:投诉回访率100%。

（四）客户沟通

1.沟通制度:建立与业主方定期沟通报告的工作例会制度，积极听取业主方意见和建议，主动接受业主方的监督。

2.行为管理:对物业管理服务禁止行为进行告知、劝阻、报告。

三、物业共用部位管理

（一）制度建设

制度流程健全，分类入档，制度落实有记录。建立《标识管理制度》、《房屋巡检制度》、《设备设施巡检制度》、《房屋

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

安全规范》。

（二）标识系统

物业管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置合理、完善、规范、清晰。

（三）房屋共用部位使用管理

1.维修养护:房屋巡检、维修、养护年季月周计划齐全，记录完整，计划、方案、实施中记录及照片等记录信息完整。

2.使用管理:房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象。

3.日常巡检:每周巡查 1遍屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等部位:楼梯、通道及屋面无乱堆放现象，门窗完好率98%以上;屋面防水无渗漏，屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发生损坏，及时维修处理。

4.石材结晶：对公共场所地砖每年不少于2 次结晶处理。

（四）隐患处置

共用部位出现安全隐患不能及时排除的，设置警示标识及防护措施。

（五）房屋外观

1.房屋外观:房屋外观完好、整洁，无破损、脱落、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象,无渗水现象，房屋完好率 98%。

2.外墙清洗:按约定实施每年外墙以及玻璃清洗次数不少于2次、记录完整。

（六）室外附加设施管理

1.安全管理:室外附加设施安装牢固，管线整齐，无安全隐患。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

2.隐患处置:发现安全隐患及时告知业主方，采取防范措施并书面记录存档。

（七）公共区域零星维修由乙方提供材料，每月维修费用5000元，超出部分由甲方承担。

四、共用设施设备运行、维修和养护管理

（一）管理制度各类设备管理制度完整，机房制度上墙完整率100%;建立《机房管理规定》《交接管理规定》、《电梯管理规定》、《电梯维保合同》、《消防操作规定》、《倒闸操作制度》、《用水管理规定》、《管网巡查规定》、《智能化管理规定》等相关制度。

（二）共用设施设备管理

1.设备账卡:台账、设备卡、标识齐全 100%。

2.维保计划:制定并实施年、季、月度计划。

3.运行管理:操作人员能熟练掌握并严格执行设施设备操作规程及保养规范，日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全，急修半小时内完成，其他报修按照的约定时间完成，记录完整率100%;小修、急修及时率100%;维修合格率100%。

4.工具器具:制定并实施维修工具管理制度;建立独立仓库存放各类工具;按规定进行检测;建立领用记录和相关管理制度，

5.物品物料:制定并实施备品、备件和化学品等存放和管理制度，建立独立仓库存放各类物品，建立领用记录和相关管理制度。

6.安全管理:无重大管理责任事故发生。

（三）设备机房管理

1.环境管理:机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

表面无积尘、无锈蚀，防鼠措施得当，防鼠板高度、质材、规格、防鼠网、防鼠药物投放等符合规范要求:防鼠药投放标识明显。

2.人员管理:专人管理，具有相应上岗证。

3.运行管理:设备管线标识清晰:设备运行平稳无异响，并符合相关规范要求:设备噪音符合规范要求，设备机房温、湿度在规定范围内:运行记录完整规范，

4.安全管理:无违规操作，无责任事故。

（四）用电系统管理

1.环境管理:计量设备、绝缘设备按期校验、检测:采用新技术、新设备进行用电节能改造;终端设备完好;临时用电申请记录完整并做好安全防护。

2.备用电源:备用电源设备定期检测，符合应急使用要求，能够随时启用。

3.安全管理:公共照明设备完好，运行正常，完好率不低于95%。

（五）弱电系统管理

运行管理:系统设备配置齐全，送行正常，现场测试符合要求:电子监控设施图像清晰，不低于 30日的信息保存日期:系统不间断电源运行正常，蓄电池定期检测:系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全，记录完整。

（六）电梯系统管理

1.维保单位:维保单位的条件符合规定，监管措施得力:电梯取得准用(合格)证、年检证明:轿厢醒目位置公示应急救援、维保单位、物业企业电话和乘客注意事项。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

2.环境管理:电梯机房通风、照明情况良好:电梯轿厢、井道内保持清洁，轿箱广告设置有序，无乱贴、乱画;电梯机房配有平层标识图，平层标识线清晰。

3.运行管理:机房配置的专用工具齐全，标识清晰，使用方便:电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整。

4.安全管理:物业人员应具备安全管理操作知识及紧急施救技能，至少2人接受过专业电梯应急抢救培训，发生电梯困人等事情，物业人员应3分钟内到达现场，能第一时间采取抢救人员和防止事故扩大，并妥善保存现场及时通知电梯维保单位在规定时间内到达现场维修。

（七）消防系统管理

1.环境管理:设置消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置。

2.运行管理:消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，定期组织检验、保养:消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常;防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常:消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。

3.安全管理:安全疏散通道畅通，疏散标识和示意图设置合理、醒目。

（八）用水系统管理

1.水质检测:供水水质定期检测，符合卫生标准，管理人员具备健康体检合格证;每六个月水箱清洗消毒，水质检测1次。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

2.设备管理:排水及中水系统设备完好、运行正常，月、季、年保养记录完善。

3.设备环境:水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁，水箱周边无污染源，定期清洗、消毒、检查记录完整;水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染。

（九）排水系统管理

设备管理:排水设备(抽升设备、卫生器具、洗漱器具、排水管网、管井、水篦子、排水沟、通气系统、污水池、化粪池等)运行正常、畅通无堵塞:排水系统每月检查1次，发现异常情况及时处理，管道及化粪池每半年清掏1次，

（十）突发事件

启停告知:共用设施设备(水、电、电梯、消防等)发生紧急况时，及时告知业主并做好应急处理和提示。

（十一）避雷系统管理

1.日常检查:避雷设施日常检查、定期检测、维护、测试，记录完整。

2.避雷检测:每年雷雨季节来临前检查避雷设施，保证接地电阻符合设计要求

（十二）室外共用管线、管道和道路管理

1.日常检查:卫生、巡检疏通、外包等记录完整。

2.管网养护:消防管网每半年保养1次;水泵接合器每月保养1次;雨水管每季度保养1次:室外消防栓每季度保养1次

3.道路设施:道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

丢失，井盖表面标识清晰。

（十三）中央空调系统管理

空调系统做好日常巡查工作;发生故障，应及时通知空调维保单位在规定时间内到达现场维修，跟踪并记录维修结果。

五、公共秩序维护

（一）制度建设

制度健全上墙，建立《安全管理方案》、《车辆管理办法》、《消防管理度》、《消防操作规程》:制定符合项目特点的安全防范及秩序维护方案;车辆管理规范;落实消防安全责任制，明确消防安全责任人。

（二）秩序维护管理

1.日常管理:按照合同约定频次和路线巡查;按合同约定设岗执勤、巡查，管理区域巡查路线包括楼栋及重点消防安防部位，每1小时巡查一遍:安全监控室、主出入口及关键岗位实行24小时值班，记录完整:定期巡视检查安防系统，记录完整。

2.出入管理:外来人员及车辆、物品出入登记;安全标识设置合理

（三）交通及停车管理

1.标识标线:停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、规范:停车场标识、出入口标识、车位标识、立柱反光条、楼栋单元指向标识、道路及出库导流线清晰:设置导向、限速、减速、禁停、禁鸣标识和广角镜、减速带。

2.设备管理:道闸、立体停车场设施运行良好，专业维修养护及时。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

3.日常管理:临时车辆进出登记及时，记录完整:机动、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象;停车场、车库每日2次定时巡视检查，记录完整，高峰时段对行车、停车秩序进行引导。

4.安全管理:发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门;车辆充电管理规范，对私拉乱扯充电进行劝阻，不听劝阻的及时报告有关部门。

（四）消防安全管理

1.培训演练:消防全员培训，一年不少于4次培训:一年不少于2次消防演练，动员业主参与，记录完整。

2.中控值班:消防中控室实行24小时专人持证值班制度，记录完整，

3.巡视检查:消防安全定期巡视检查，保存记录;区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。

4.隐患处置:消防安全隐忠及时整改，消防突发事件要及时处理并上报，保存记录。

六、环境管理服务

（一）制度建设

制定符合项目特点的保洁服务、绿化服务方案:制定并严格执行保洁、绿化用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准;绿化图纸、苗木清单与实物相对应，登记完整:建立《保洁管理方案》、《绿化养护方案》、《环境作业标准》等。

（二）人员管理

1.配置合理:保洁人员配置合理，满足岗位要求。

2.作业标识:责任区域明确。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（三）安全防护

1.危险警示:清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施。

2.作业安全:外墙清洗需要专业有资质单位进行、雨棚清洗等高空作业规范，防护措施得当。

3.机具使用:绿篱机、割草机、保洁车等机具文明、安全使用。

4.药品管理:防鼠虫药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃药瓶处置、运输规范。

（四）消杀除害

1.保洁消杀:制定防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录;定期对保洁设施设备进行卫生消毒:每月2次卫生消毒，记录完整;提前3日告知业主。

（三）文明公约

1.保洁管理:按照业主公约，引导业主做好公共区域清洁维护。

2.绿化管理:绿地有无破坏用途和破坏、践踏、占用现象。

（六）保洁服务

1.日常保洁:电梯厅或大堂、过道、楼梯台阶每日清理2次，扶手每日清理1次，门窗消防卷帘标识等每周清理3次，确保无蜘蛛网、无污染。

2.垃圾管理:垃圾进行分类管理设置分类垃圾箱引导业主垃圾分类处理:垃圾日产日清，无垃圾外溢现象:设置废旧电池、电子垃圾存放点。

3.物料管理:保洁设施设备配置合理，工具台账完善。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

4.雨雪清理:按合同约定保洁频次执行，及时清理积雪积水。

六、创新服务与业主评价

（七）服务创新

1.党建工作;积极开展党建活动。

2.信息管理:建立并运行计算机辅助管理系统，运用社区网络、智能技术等信息化手段及最新科技成果开展管理服务工作，实行网络化物业管理新模式。

3.绿色服务:实行绿色物业管理，制定并实施节能减排计划和方案:采用新技术、新方法推动物业管理区域内节能节水、垃圾分类、环境绿化、污染防治。

4.信用建设:开展信用信息建设，积极配合做好企业及物业管理各方信用信息记录工作。

5.模式创新:建设标准化服务体系;建设智慧服务办公园区。

6.社会责任:积极参与社会公益活动;积极协助开展行业重大活动并做出突出贡献，积极宣传贯彻法律法规，主动接受行政主管部门监管。

（八）客户评价。

1.调查设计:满意率调查和满意度测评的内容涵盖本规范的内容，履行物业服务合同的约定

2.客户满意:每年至少开展2次满意率调查评价工作。

3.整改公示:调查和测评结果有书面报告，向业主公示，调查和测评发现的问题持续改进,改进结果向业主公示。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件2:物业服务月度考核细则

序号标准内容分值及权重评分细则

一、基础管理满分100分，权重10%

1、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗:员工着装规范，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨20管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证书扣2分:着装及标志一次不符合扣1分。

2、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率10符合10分，基本符合5分，不符合0分。

3、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便20包括房屋总平面图、地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册、房屋及共用设施设备大中修记录。共用设施设备的设计安装图纸资料和台帐:每发现一项不齐全或不完善扣5分。

4、接受甲方和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈,并及时处理。对合理的建议及时整改满意率达95%以上20符合20分，基本符合 10分，不符合0分。

5、建立并落实维修服务承诺制、零修急修及时率100%，维修合格率100%，并有回访记录30建立并落实20分，建立但未落实扣5分，未建立扣10分;及时率符合10分，每降低1个百分点扣 0.1分。

二、保安及车辆管理满分100分，权重15%

1、实行24小时值班及巡逻制度，保安人员熟悉工作区的环

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责符合20分，值班及巡逻记录等不规范每处扣2分。

2、进出区域各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行 符合20分，基本符合10分，不符合0分。

3、停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐 符合20分，基本符合10分，不符合0分，

4、室内停车场管理严格，出入有登记符合10分，基本符合5分，不符合0分。

5、非机动车辆有集中停放场地，管理制度落实，管理有序，停放整齐，场地整洁符合20分，发现一次无序停放扣1分。

6、危及人身安全处设有明显标志和防范措施符合10分，不符合0分。

三、环境卫生管理 满分100分，权重35%

1、每天早上上班前更换好工衣，佩戴好员工证，按时签到 上班前未换好工装扣1分，不佩戴员工证扣1分，迟到1次扣2分。

2、每天上岗前备齐保洁工具、物料。工具物料准备不齐、摆放物品不规则每次扣1分、每天2次定时全面洗洁洗手间、茶水间、公共设施，净镜面、间隔玻璃窗，拖净地面，保持洁净干爽。设施有污扣5分，玻璃窗有手印扣3分，地面有污、水渍扣 5分，少洗洁一次扣5分。

3、及时倾倒洗手间纸娄、抹手纸及茶水间垃圾桶垃圾，定时巡视公共地方清洁，保持垃圾桶清洁无异味垃圾桶垃圾超过2/3不收集倾倒扣2分，超过30分钟未巡查清洁一次扣5分，走廊有垃圾脏物超过20分钟不清扫扣5分。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

4、礼貌服务，主动向客人打招呼，热情为用户解决能够做到的事情 言行不礼貌扣5分，因顶撞用户导致投诉扣10分。

5、负责所属楼层步梯梯、地面、玻璃、铝板墙身清洁，烟盅随脏随清洁，不留胜物、污渍，无杂物堆放 步梯地面堆有杂物扣2分，烟盅未及时清洗扣1分，地面有污渍扣2分。

6、电梯门定时抹灰尘，打保护膜钢油，步梯防烟门抹净:各指示牌清洁 电梯门有污渍、手印扣2分:防烟门、指示牌有尘埃未污渍扣2分。

7、检查办公室内有无异常情况，有无损坏物品，如发现异常，应向用户提示或报告领班后再开始工作 未检查扣5分，不请示、不报告异常情况扣5分。

8、倾倒烟灰缸、纸篓、垃圾桶，倾倒烟灰缸时注意检查烟头是否完全熄灭;倾倒纸篓垃圾桶时注意有无贵重物品或危险品，发现异常及时报告 漏倒垃圾桶及纸篓每次扣1分，因未检查导致烟头燃起扣5分，未发现用户贵重物品、危险品，大意倾倒扣2分。

9、整理办公桌面的主要物品，如电话、台历、台灯、烟缸等，清洁干净后原位摆齐。文件贵重物品不应动5面物品未擦净扣2分，清洁后物品未摆放原处扣1分，物品摆放不整齐扣1分，乱动桌面文件及贵重物品扣5分。

10、吸尘或拖地对地毯吸尘应按从里至外顺序，先边角后空旷地方。石或要地面要拖抹，椅子等物品挪动后要复位。发现局部污渍应及时处理，无法处理的请示领班 吸尘不规范扣2分，木、石地面不拖扣2分，物品挪动后不复位扣1分，不处理局部污渍扣

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

3分。

11、清洁进行中遇到客户要打招呼，清洁每个区域要检查清洁物品是否遗漏，关好门。完成会议室清洁后无人时应关灯，离开时未向用户打招呼或言谈举止不规范扣2分，在室内遗漏物品扣2分，会议室无人使用却不关灯扣3分。

12、注意用电安全，使用电插座注意操作规范，不可与电脑线相连接;电脑不能湿抹，以免影响电脑　插电不规范扣5分，使用插座不请示用户扣5分，湿抹电脑扣5分。

13、楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损;墙体整洁，无乱张贴;共用部位门窗、灯具、开关等功能良好;卫生间、水房等管理完好。照明、供水、门锁、把手等设施发现一处不符合扣1分。

14、发现大厦公共设施有损坏须及时上报当值领班未及时报告设施损坏扣3分。

15、发现可疑事物或拾获客人物品及时上交当值领班拾获物品不上交扣5分，发现可疑事物不报告扣5分。

16、垃圾日产日清，送至垃圾中转站，定期进行卫生灭杀未达到垃圾日产日清的扣5分，未定期进行卫生消毒灭杀扣3分。

17、有专业人员进行绿化管理，各类管理制度健全。发现一次不符合扣1分。

18、室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等生长良好，草坪常年保持平整，边缘清晰发现一次不符合扣1分。

19、乔、灌木以及攀援植物修剪及时，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝，发现一次不符合扣1分。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

20、绿地无绿化生产垃圾(如树枝、树叶等)，无积水，无干旱。发现一次不符合扣1分。

21、对草坪内缺失草皮及时补植，做好病虫害的防治工作。发现一次不符合扣1分。

四、前台接待和会务管理满分100分，权重10%

1、着装规范，仪容仪表整洁大方，精神饱满。符合10，发现一次违反扣2分。

2、准确、及时、优质、高效地办理客户的询问及各项事宜。符合20，发现一次不符合扣1分。

3、熟知各部门的电话及重要人员的联系电话、姓名。符合10，发现一次不符合扣1分。

4、不得擅自离岗，始终保持有岗、有人、有服务。符合10，每发现一次缺岗扣2分

5、按照会议通知单要求的会议类别、性质、人员做好会议前准备工作，并调试好相关设备。20符合20，发现一处不符合扣2分。

6、会议过程中热情周到的提供茶水、现场整理、用品补充等会务服务。符合20，发现一处不符合扣2分。

7、会议结束后清理会场，将会议用具、设备整理好，关闭空调、照明、窗，锁好会议室门符合10，发现一次不符合扣1分。

五、设施设备管理满分100分，权重25%

(一)综合要求

1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度并严格执行符合5分，

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

每发现一处不符合扣1分。

2、设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求符合5分，每发现一处不符合扣1分。

3、配备所需各种专业技术人员。严格执行操作规程符合5分，不符合0分。

4、设备良好，运行正常,一年内无重大管理责任事故符合10分，不符合0分。

(二)供电系统

1、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施符合10分，临时用电措施或停电应急措施不符合均扣10分。

(三)弱电系统

1、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作5符合5分，发现一次不符合扣2.5分。

2、监控系统等智能化设施设备运行正常。有记录并按规定期限保存5符合5分，基本符合2.5分，不符合0分。

(四)消防系统

1、消防控制中心24小时值班、消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用发现一处不符合扣1分。

2、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题每发现一人不符合要求扣1分。

3、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人符合5分，责任人不明确每发现一处扣1分。

4、订有突发火灾应急方案，在明显处设立消防疏散示意图.照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻无应急方案扣

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

2分，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣0.5分。

5、消防，用电有严格的管理规定,室内电线、插座安装规范，无安全隐患符合5分，基本符合2.5分，不符合0分。

(五)给排水系统

1、建立用水、供水管理制度、积极协助甲方安排合理的用水和节水计划符合5分，基本符合2.5分，不符合0分。

2、设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏每发现一处不符合扣1分。

3、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱围无污染隐患没有管理措施扣2分，水箱周围每发现一处隐患扣1分。

4、限水、停水按规定时间通知业主和使用人符合5分，基本符合2.5分，不符合0分。

5、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水，浸泡发生5 符合5分，每发现一处不符合扣1分。

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、泛水，长时间停水现象;制定事故应急处理方案符合5分，基本符合2.5分，不符合0分。

六、共用设施管理 满分100分，重3%

1、共用配套设施完好，无随意改变用途符合25分，每发现一处不符合扣5分

2、共用管线统一下地或人公共管道，无架空管线，无碍观瞻符合25分，每发现一处不符合扣5分

3、道路、楼道、大堂等公共照明完好符合25分，每发现一

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

处不亮扣2分

4、区域范围内的道路通畅，路面平坦符合25分，每发现一处不符合扣5分

七、精神文明建设 满分100分，权重2%

1、全体服务人员能自觉维护公众利益，遵守大楼的各项管理规定;符合50分，基本符合25，不符合0分。

2、管理区域内未发生违纪违法案件。符合50分，基本符合25，不符合0分。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App