

星港路办公区物业服务合同

甲方：郑州航空港经济综合实验区党政办公室

乙方：郑州航空大都市物业管理有限公司

经招标程序，星港路办公区物业服务项目（招标编号：郑港财采公开-2025-62）由郑州航空大都市物业管理有限公司（以下简称乙方）中标并提供相关服务，根据招标要求及相关法律、法规的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，双方订立如下合同。

一、物业基本情况

（一）项目名称：郑州航空港经济综合实验区党政办公室星港路办公区物业项目

（二）服务地点：郑州航空港经济综合实验区星港路 22 号

（三）星港路办公区面积约为 56200 平方米，地下车库面积 14674 平方米（323 个车位），地上车位 87 个，总计 410 个车位。

二、委托物业管理服务的内容

本次招标项目物业管理服务内容包括但不限于：服务区域范围内综合管理、房屋养护维护、供电设备监控维护、给排水设备运行维护、弱电设备运行维护、消防系统维护、安防监控系统维护、秩序维护、空调系统运行维护、电梯运行维护、停车场（库）维护、保洁服务、绿化服务、会议服务等。

以上具体内容详见附件 1《物业管理服务要求及标准》。

三、合同期限

自 2025 年 9 月 24 日起至 2026 年 9 月 23 日止。

四、物业管理服务费用及支付方式

(一) 合同总价 5916584.35 元，大写：伍佰玖拾壹万陆仟伍佰捌拾肆元叁角伍分。

(二) 支付方式及时间：

1. 按月支付，星港路办公区费用 493048.70 元/月，（大写：肆拾玖万叁仟零肆拾捌元柒角），天数不足 1 月的，按当月天数折算费用，服务面积按实际使用面积折算。

2. 每月甲方根据服务期及时组织考核，服务项目以考核形式代替验收，乙方根据甲方考核结果，每月按时向甲方提供月度服务费相关票据。

3. 甲方于收到发票之日起 3 个工作日内向乙方支付每月物业管理服务费。

4. 不可分割部分费用：甲方向乙方支付的物业管理服务费中包含公共服务及基础设施中不可分割部分的费用。

(三) 履约保证金

为扶持中小微企业，本项目免收履约保证金。

五、人员派驻及要求

(一) 甲方对乙方派驻人员的数量、质量、变动率等情况每月检查考核，发现不符合投标承诺的，扣除相应费用。

1. 月考核时,首次发现缺编人员扣除中标标书中的人员薪资的平均值*人数所得金额,次月起发现有缺编人员情况的,按缺编人数占总人数百分比,相应扣除当月物业费。

2. 月考核时,发现使用物料的质量不符合投标承诺或者出现物料断档的,按照投标文件中对应的《物资耗材表》所列该项物料单价的两倍,从物业费中扣除。

(二) 乙方派驻项目现场人员应符合投标文件年龄、学历、技能要求及人员稳定性承诺,对项目负责人的变动需征得甲方同意,对重点区域配置的安保人员、会务人员、清洁人员、设备人员等全年更换率应符合投标承诺。

六、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务:

1. 甲方对乙方服务进行全面评估和考核,监督管理乙方服务过程、结果。

2. 甲方有权对乙方不称职的上岗员工提出调整意见,乙方应及时予以调整。

3. 甲方有权对乙方制定的物业管理方案进行审查,乙方需严格按照投标文件内的物业管理方案执行。

4. 甲方有权审核检查乙方编制的工作计划、工作完成情况、物料消耗情况、设施设备维修保养计划及维修费用清单。

5. 甲方经考核按时向乙方支付物业服务费用。

6. 甲方负责处理非乙方原因而产生的纠纷，协助乙方做好物业管理和宣传教育。

7. 甲方临时性工作如需乙方配合，乙方应积极做好配合工作。

8. 甲方在本项目内无偿提供工作时所需的水、电、工具房、值班室等必要的工作条件。

9. 法规政策规定由甲方享有和承担的其他责任和权利。

（二）乙方权利和义务

1. 乙方在签订合同之日起，组织相关服务人员正式入驻，并全面开展物业管理服务工作，严格审查招录人员，建立员工档案，并报甲方备案。加强人员日常管理，建立各种规章制度，对员工进行保密、职业道德、思想品德、礼貌礼节、业务技能等方面的教育和培训，并遵守甲方提出的各项规定。

2. 负责制订并认真执行物业管理方案，保证在岗员工数量，落实各项服务承诺，为甲方提供专业化、标准化、规范化的物业管理服务，保证服务质量。

3. 乙方保证按相关法规、政策规定及时按月支付员工工资及相关福利待遇，承担员工安全责任，全面负责乙方员工各项善后处理事宜。

4. 乙方应根据甲方实际情况制定岗位职责和管理制度，并严格执行，教育员工遵守甲方的规章制度，爱护设施设备和公共物品，落实节能减排措施，节约使用水电、物料和消耗品。对各种

设备、设施制定安全操作规程并严格执行，确保各种设施设备正常安全运行，每年对设备进行一次全面检查。

5. 妥善保管使用甲方提供的各种档案资料、设施设备和工具物品(甲方固定资产)等，合同终止时退还甲方。如有丢失或者非正常损坏，应折价赔偿。

6. 乙方切实履行职责，爱护建筑物及室内外各种设施、设备，妥善保管公共区域固定资产，并进行必要的日常维护及保养工作，如因乙方原因造成对第三方伤害或设施设备受损的，承担相应经济责任。

7. 不得将物业项目整体转让给其他物业管理服务企业管理。

8. 负责编制项目物业管理各项应急管理预案，建立项目消防、防汛、防爆、防疫等管理架构，成立队伍，定期组织演练。

9. 法规政策规定由乙方享有和承担的其他责任和权利。

七、违约责任

(一) 合同签订后，甲乙双方均不得擅自将合同中所规定的权利、义务转让，若一方违约，守约方有权解除合同，并要求违约方赔偿损失。

(二) 如乙方不服从甲方的监管或未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方在规定期限内整改，逾期未整改，甲方有权解除合同。

(三) 乙方在考核中，得分为合格的，连续 3 个月得不到整改，或连续 2 次考核不合格的，甲方有权解除合同。

（四）乙方单方面终止合同，甲方有权向乙方追究因乙方单方面终止合同给甲方带来的损失。

（五）甲方无故单方面终止合同，乙方有权向甲方追究因甲方单方面终止合同给乙方带来的损失。

（六）甲方违反合同相关条款的约定，使乙方无法达到合同约定的服务标准，乙方有权要求甲方及时解决。

（七）乙方达到甲方当月考核标准，符合支付条件，提供相对应的税务正规发票，甲方审批后于3个工作日内向乙方支付物业管理服务费，每逾期一天向乙方支付当月合同价款的万分之一作为补偿（不可抗力或意外因素除外）。

八、合同的变更及终止

（一）在本合同有效期内，双方应该严格遵守合同约定。超越合同规定以外范围的物业服务内容，经双方协商后可签订补充协议，变更部分不得违反招标文件实质性内容，补充协议与本合同具有同等效力。

（二）乙方出现以下情况，甲方有权中止物业服务合同：

1. 物业服务过程中发生重大安全生产事故的。
2. 由于管理不善，造成物业环境恶化、设施设备损坏的，并造成不良影响和经济损失的。
3. 物业服务公司或所属工作人员存在违法行为，并对甲方造成恶劣影响的。

（三）经双方协商一致可以终止合同，双方互不承担责任。

（四）合同规定的管理期满，本合同自然终止。

九、考核

为督促乙方做好项目物业服务保障，加强服务项目管理，规范物业服务行为，确保院区机关单位高效、安全、有序运行，依据物业服务相关法律、法规，物业服务项目招投标文件、合同条款实施考核。

（一）考核内容

按照合同约定，对项目服务质量进行监督考核，考核对象为承担办公区项目物业服务的服务单位。内容包括院区保洁、办公楼内保洁、房屋日常养护、设备设施运行保障管理维护、秩序维护、维修服务、绿化服务、会议服务等物业服务工作质量、人员管理、工作规范等。

（二）考核方式

按物业项目组织实施。本着简单实用、可操作性强的原则，利用信息化方式，简化程序，减少报表等材料，采取日常巡查（抽查）、月检考核、满意度调查等方式考核。

1. 日常巡查：由甲方物业管理部门组织项目考核，对指定项目进行巡查（抽查），包括但不限于现场检查、核对人员数量、查阅工作记录、询问工作人员、征求服务对象服务建议等，发现问题，督促整改。物业服务企业对日常巡查中发现的问题，未在规定时间内整改完成的，计入月检考核评分。重大的系统性问题，持续得不到整改的，提交情况说明，列入年度综合评估报告。

2. 月检考核：月检考核采取百分评分制，每月组织一次。物业服务企业每月 10 日前向物业管理部门汇报上月工作开展情况，甲方物业管理部门根据日常巡查和汇报情况填写附件 2《物业服务项目考核评分表》，并经甲方物业管理部门三人以上签字盖章后生效。

（三）标准依据

依据物业服务招投标文件、服务合同及项目服务内容，采取百分制量化考核。

（四）考核标准

具体考核如下：

1. 优秀：得分 ≥ 90 分；
2. 良好：90 分 $>$ 得分 ≥ 80 分；
3. 合格：80 分 $>$ 得分 ≥ 70 分；
4. 不合格：70 分 $>$ 得分。

考核结果以书面形式告知物业服务公司，物业服务公司有异议的，接到告知后 3 个工作日内及时提出申请，过期申请无效。

1. 得分优秀的，现场整改，1 周内整改完成；
2. 得分良好的，提出整改方案，1 月内整改完成；
3. 得分合格的，连续 3 个月得不到整改，甲方有权解除合同；
4. 连续 2 次考核不合格的，甲方有权解除合同。

十、其它事宜

（一）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协调，协商或协调不成的，向项目所在地的人民法院提起诉讼。

(二) 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方互不承担责任，双方应按有关法律规定及时协商处理。

(三) 本合同一式陆份，甲方持肆份，乙方持贰份，均具有同等法律效力。

(四) 本合同经双方签字盖章后生效。

附件：1. 物业管理服务要求及标准
2. 物业服务项目考核评分表

甲方：



乙方：



负责人或授权代理人：_____负责人或授权代理人：

联系电话：

联系电话：18736083879



签订时间：2025年9月24日

附件 1

物业管理服务要求及标准

一、范围

（一）服务区域范围

星港路办公区 1 号楼、2 号楼、3 号楼、停车场（库）及相关场地。

（二）服务内容范围

物业管理服务内容包括但不限于：服务区域范围内综合管理、房屋养护维护、供电设备监控维护、给排水设备运行维护、弱电设备运行维护、消防系统维护、安防监控系统维护、秩序维护、空调系统运行维护、电梯运行维护、停车场（库）维护、保洁服务、绿化服务、会议服务等。

（三）专业名词释义

设施设备：指物业管理区域内给排水系统、供配电系统及照明系统、弱电系统、空调系统、电梯系统、消防系统、安防系统、会议设备设施、网络系统、视频电话系统、停车场管理系统、避雷系统等。

公共区域：门厅、楼梯间、水泵间、电表间、管道井、电梯井、电梯前庭、锅炉房、发电间、配电间、线路分线间、电梯机房、走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构（包括房屋的基

础、承重墙体、梁柱、楼板、屋顶等)、天台、室外墙面等部位。

专有区域: 办公室、会议室、多功能厅、休息室、接待室、库房、档案室、健身室、阅览室等。

二、岗位设置、条件、要求及人数

类别	项目	要求	人员数量
项目负责人	基本条件	1. 45 周岁以下, 大专及以上学历, 品貌端正, 体检合格。 2. 专业职能熟练, 知识面广, 有较强的组织管理能力、协调能力。 3. 具有三年以上的物业管理相关工作经验。	1 人
	资格性条件	提供与投标单位签订的正式劳动合同(复印件加盖单位公章)和社保缴纳证明(个人权益记录单)。	
会议服务人员	基本条件	1. 女, 20-40 周岁, 大专及以上学历, 身高 1.62 米以上, 品貌端庄, 体检合格。 2. 具备扎实和系统的会议服务知识、技能, 遵守保密要求。 3. 工作责任心、纪律性强, 行为大方得体, 有较强的观察能力、沟通能力及妥善处理突发事件能力。 4. 能熟练操作办公软件, 具备基本的文字写作能力。 5. 熟悉会务管理制度、操作规范及各种会务流程, 熟悉会务现场设备使用方法。	不低于 9 人 (含主管 1 名)
保安人员	基本条件	1. 高中及以上学历, 男 18-45 周岁, 身高 1.72 米以上, 品貌端正, 体检合格。 2. 工作责任心、纪律性强, 能够妥善的处理异常、突发事件。 3. 有较强的团队精神, 具备理解、分析和处理初期问题的能力。	不低于 20 人 (含主管 1 名)
	资格性条件	1. 消防员需持有建(构)筑物消防员证。 2. 消防人员不少于保安人员总数的 10%。	

保洁人员	基本条件	1. 年龄 50 周岁以下。 2. 具有一年以上工作经验，人品端正、基本素质好，责任心强，体检合格。 3. 具有初中以上文化，能吃苦耐劳。 4. 熟练使用各种保洁工具及器械，掌握保洁用各类化学药剂的使用及储存方法。	不低于 28 人 (含主管 1 名)
维修人员	基本条件	男性，年龄 50 周岁以下，具有初、中级以上技术等级证书，包含：具有特种作业操作证(低压、高压)，特种设备作业人员证(电梯管理)等。	不低于 3 人 (含主管 1 名)
	资格性条件	1. 持证上岗，提供证书扫描件。 2. 其中至少 1 人同时具有以上证件或多人持有证件的种类满足以上要求的证件种类。	
音响技术人员	基本条件	1. 男性，年龄 45 周岁以下，品貌端正，有较高的纪律性、责任心、执行力和团队意识，体检合格。 2. 具备音响或相关专业知识。 3. 具有保障大型会议活动经历，熟悉各种灯光、视频、音响设备，有安装、调试、操作、维保等工作能力。	不低于 1 人
弱电技术人员	基本条件	1. 男性，年龄 45 周岁以下，品貌端正，有较高的纪律性、责任心、执行力和团队意识，良好的语言表达能力和沟通能力，体检合格。 2. 具有弱电施工管理经验，熟悉施工管理、技术规范及相关的法律法规，具备扎实的弱电专业知识。 3. 能独立进行弱电系统的设计及修改，包括方案设计、设备清单配置、施工图纸的绘制。 4. 熟悉 TCP、IP 协议，熟练掌握网络相关设备的配置技术，如路由器、交换机、服务器等。 5. 熟悉综合布线系统、楼宇自控系统、机房工程系统、计算机网络系统、安保系统、背景音乐系统、智能会议系统等基本弱电系统。	不低于 1 人
以上人员	其他条件	1. 人员到岗前需提供 2025 年 6 月 1 日后属地派出所开具的无犯罪记录证明。 2. 人员到岗前需提供 2025 年 6 月 1 日后县级以上医院开具的健康体检报告。 3. 本项目项目负责人合同期内非甲方同意不允许更换；本项目部门主管人员的更换，须提前 30 日以书面形式通知甲方；本项目消防员、维修人员、电梯管理员等专业技术人员更换时，所替代的人员必须持证上岗且取得甲方同意后方可更换。 4. 具有良好的职业道德，具备所需的技能和知识。 5. 遵守国家法律法规及物业管理和使用单位的各项规章制度，保守	总人数 不低于 63 人

		工作秘密。 6. 以上人员要求中涉及到大专及以上学历的需提供真实有效的毕业证、学信网教育部学历证书电子注册备案表，涉及年龄的以身份证为准，其他证件需提供真实有效证件的扫描件。 7. 投标企业提供与具有专业的电梯维保与消防系统维保的合作证明（合同）并附专业维保机构的营业执照副本复印件。 注：投标人提供的以上相关材料、信息均需真实有效，一经发现提供的材料、信息存在虚假，视为无效投标，涉及违规违法的行为报有关主管部门处理。	
--	--	--	--

三、管理要求

（一）物业服务企业

1. 应按照相关的规定, 具有从事相应物业服务资格。
2. 应与服务对象签订合法、规范的物业服务合同, 明确双方的责任。
3. 应在服务对象现场设置物业服务机构, 按专业化的要求配备相应的服务人员和服务设施。
4. 应建立完善有效的机关事业单位物业服务管理体系, 对服务提供的全部过程和活动进行控制。
5. 应具有承担机关事业单位相关活动及接待重要会议的能力。
6. 应建立内部、外部良好沟通机制, 宜激励员工提高服务质量满足政府机关的需求和期望。
7. 对有特定要求的物业服务, 应委托专业服务机构提供。专业服务机构应具有独立的法人资格, 取得营业执照, 并服从物业使用单位或物业服务企业的监督指导, 其中:

- (1) 电梯日常维护保养单位应取得电梯维修的资格许可;
- (2) 消防维保机构应取得消防设施维护保养检测机构的资格许可。

(二) 物业服务人员

1. 一般要求

(1) 物业服务人员包括物业项目负责人, 维修维护专业技术人员, 接待服务、会议服务、秩序维护服务、保洁服务、绿化服务等人员。

(2) 应根据物业使用单位需求确定物业服务人员的类别、数量、资格和能力要求, 有特殊安全保密等方面要求的岗位应明确指定服务人员的资格和资历要求, 并进行政审。

(3) 项目负责人应具备相应的物业管理知识, 在服务期内非甲方同意不允许更换, 必须驻项目现场办公, 每周不低于 5 个工作日, 专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书, 从事特种设备作业的人员应取得特种作业资格。

(4) 服务人员应符合如下要求:

①具有良好的职业道德, 具备所需的技能和知识;

②接受思想教育、专业技能、法律法规、安全、保密等培训, 保守工作秘密;

③遵守国家法律法规及物业管理和使用单位的各项规章制度。

(5) 服务过程中, 应统一着装, 佩戴明显标志, 仪容仪表整

洁；应遵循服务礼仪，保持良好的精神状态，举止大方有礼，用语文明规范，主动、热情、耐心、周到、及时提供服务。

2. 会务服务人员

会务服务人员应符合以下要求：

（1）应具备扎实和系统的会议服务知识、技能，具备组织多种会务的经验；

（2）应熟悉会务各项管理制度和操作规程，以及各种会务流程；

（3）应掌握会务现场环境，熟悉会务现场设备使用方法；

（4）应具有妥善处理突发事件的能力；

（5）应做到专注、沉稳有耐性，行为大方得体，并拥有较强的观察能力和沟通能力；

（6）应遵守保密要求，不应在任何场所透漏与会议有关的内容，不应随意翻阅会议资料。

3. 保安人员

保安人员应符合以下要求：

（1）保安员应按《保安服务管理条例》和《保安服务操作规程与质量控制》的相关要求，承担保安职责；

（2）保安员应进行背景审查，建立人员档案；

（3）应掌握政府机关重要部位的地理环境和主要设施布局，熟悉周边环境和各类疏散途径；

（4）应具有妥善处理突发事件的能力。

（三）保密管理

1. 根据物业使用单位的保密需求建立保密制度,按照保密要求管理服务人员;涉密工作岗位和服务人员应签订保密协议。

2. 定期对服务人员进行保密教育和培训,培养服务人员保密意识。

3. 服务人员应履行保密职责并至少做到:

(1) 不应翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料;

(2) 不应以任何形式传播、泄露文件及会议内容等;

(3) 捡到文件或资料,应按规定及时上交;

(4) 清理办公室文件、资料、报纸、杂志、书籍等应经有关负责人同意且有工作人员陪同,不得私自处理;

(5) 妥善保管办公室钥匙,不应私自配置、将钥匙带回家或交由非授权人员管理。

（四）档案管理

1. 物业档案分为技术类档案和管理类档案。

2. 技术类档案包括:

(1) 物业竣工验收资料;

(2) 物业权属资料;

(3) 物业承接查验资料;

(4) 设施设备档案等。

3. 管理类档案包括:

(1) 服务人员档案;

(2) 管理制度档案;

(3) 管理与服务过程中形成的文件记录:

①房屋维护、保养和回访记录;

②各类设备设施巡查、维修、保养、配备、报废记录;

③绿化、保洁、安保等服务记录;

④投诉处理、服务满意度评价及回访记录。

4. 档案应规范管理,资料齐全、分类成册、查阅方便,技术类档案应根据物业服务合同约定进行管理及查阅,管理类档案应确保内容完整、准确。

5. 物业档案保存时间不少于 3 年,有法律法规规定的应符合要求。

6. 应建立管理制度,档案应专人管理、专属场所存放,规范档案借阅、复制等相关流程。

(五) 标识管理

1. 政府机关物业服务企业应根据服务对象运营的需要识别、制作、分类和使用相应的标识,统一标识风格。

2. 政府机关物业服务企业应对各类标识进行管理,标志和指示牌应清晰准确,分布合理。

3. 标识应包括但不限于:

(1) 安全警示标志,应符合《安全标志及其使用导则》要求;

(2) 消防安全标志,应符合《消防安全标志 第 1 部分:标

志》的要求;

(3) 道路等引导标志, 应符合《道路交通标志和标线 第 2 部分: 道路交通标志》的要求;

(4) 楼宇广场等公共信息标志, 应符合《公共信息图形符号 第 1 部分: 通用符号》的要求;

(5) 生活垃圾分类标志, 应符合《生活垃圾分类标志》的要求;

(6) 设施设备标识;

(7) 服务提示性标识。

4. 标识应符合相关规定及要求, 并定时巡检, 确保标识安全、完好。

四、服务要求

序号	项目	基本要求	服务标准	备注
1	综合管理	物业管理服务企业应具有从事物业管理服务的相应资格; 设置相适应的办公楼物业管理服务机构, 物业管理服务制度完善, 配备管理服务人员和服务设施, 项目部应建立 24 小时值班制度; 有完善的物业管理服务档案制度; 项目总负责人应有三年以上的相关管理经验, 专业技术人员必须具有相关专业的上岗证书, 持证上岗; 管理服务人员应按规定统一着装, 行为言行规范, 服务主动; 应从实际出发, 根据《公共建筑节能管理办法》, 充分考虑制定合适、有效的节约能源方案, 并付诸实施。	1. 管理人员人均管理建筑面积在 9000 m ² (含) 以下; 2. 对业主或物业使用人的求助、咨询、建议等事项及时处理, 对业主或物业使用人的投诉在 24 小时内答复, 处理和答复率 100%; 3. 每年开展的重要节日专题布置不少于二次; 4. 物业服务企业直接负责提供的服务至少应包括综合管理服务、会务服务、物业公共部位和公共设施设备日常维护、公共秩序维护与安全生产管理服务、环境卫生保洁服务等。	m ² 指机关办公楼(区)内建筑面积。

2	房屋 养护 维护	建立健全房屋档案, 检查、督促、引导办公楼物业使用人正确使用房屋, 遵守房屋安全使用的规范、政策、法规; 爱护设施设备, 对房屋进行日常管理和维修养护, 归档检修记录和保养记录; 根据房屋实际使用年限, 定期检查房屋的使用状况。	1. 检修维护人员人均管理建筑面积在 22000 m² (含) 以下; 2. 每 3 天巡视检查建筑物, 确保办公楼 (区) 建筑物的完好等级和正常使用; 3. 定期检查楼体各项路线指引、功能区、安全温馨提示、水电气暖、交通等标识, 确保标识标牌规范清晰, 安装稳固; 4. 建筑物本体完好率 98% 以上, 物业零修、急修率 98% 以上, 维修合格率 100%。	m ² 指机关办公楼 (区) 内建筑面积。此费用包含由承接主体承担的 1000 元以下的单个维修零配件材料费。
3	供电 设备 监控 维护	按照国家规范对供电、用电系统进行严格管理, 具有节能环保管理能力和措施。建立严格的变配电运行、电气维护、配电管理等制度, 确保供配电系统运行良好; 供电运行和维护人员必须持证上岗; 制定临时用电管理措施; 限电、停电应有明确的审批权限, 按规定要求通知物业使用人; 对突发事件有应急预案。按照规定的周期进行高压电气设备试验, 留存并上报高压电气测试合格的报告; 此标准包含高压设备年检费用。	1. 高控高进变配电房 (室) 的应建立 24 小时双人运行值班制度; 非高控高进方式运行变配电房 (室) 的应建立定期巡视制度; 2. 检修维护人员人均管理建筑面积在 20000 m² (含) 以下, 建立 24 小时维修值班制度; 3. 定期检修维护, 运行维护记录完备; 4. 设备整洁, 标示明显, 状态良好, 设备合格率 100%; 5. 每天巡检公共电器柜、电器设备、公共照明系统, 遇有故障, 应及时处置, 保证运行安全、正常, 巡检记录完备; 6. 配合业主单位做好各通信运营商的协调、联系、管理工作; 7. 设备完好率 100%, 公共部位照明完好率 98% 以上, 零修、急修率 99% 以上, 维修合格率 100%。	m ² 指机关办公楼 (区) 内建筑面积。此费用包含由承接主体承担的 1000 元以下的单个维修零配件材料费。

4	给排水设备运行维护	建立相应的管理制度,制定应急预案,具有节约用水,防止跑冒滴漏的管理能力;应定期对给排水系统进行巡视养护:用户末端的水压及流量满足使用要求;每年两次对二次供水水箱进行清洗,确保水质无污染并符合规定要求;定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养;每季对楼宇排水系统进行检查,定期对排污泵启动检查,确保系统畅通,设备完好;如遇供水单位限水、停水,应及时通知办公楼内物业使用人。	1. 检修维护人员人均管理建筑面积在 20000 m²(含)以下; 2. 每天对系统进行巡视检查,设备的运行、检查、保养、维护记录完备; 3. 给排水系统通畅,各种水泵、管道、阀门完好,仪表显示正确,无跑、冒、滴、漏; 4. 建立 24 小时维修值班制度,出现故障,维修人员应在 10 分钟内到达现场; 5. 完好率 99%以上,零修、急修率 99%以上,维修合格率 100%。	m ² 指机关办公楼(区)内建筑面积。此费用包含由承接主体承担的 1000 元以下的单个维修零配件材料费。
5	弱电设备运行维护	建立相应管理巡检制度,巡检记录完整;专人负责监控、门禁、安全防范等系统监测,发现问题及时通知处理;保障服务器工作正常、通讯正常、设备整洁;工作站工作正常、通讯正常、设备整洁;网络交换机接线正确、工作正常、IP 分配正确;防火墙设备接线正确、工作正常、策略正确,在线控制设备工作正常,响应及时可靠。	1. 检修维护人员人均管理建筑面积在 20000 m²(含)以下; 2. 每两周对数据服务器进行例行维护,保障设备正常运行,每月对 UPS 电源及电池柜进行充放电维护; 3. 每天对机房环境温、湿度进行记录; 4. 定期对系统、设施设备、线路进行例行巡视维护; 5. 完好率 100%,零修、急修率 99%以上,维修合格率 100%。	m ² 指机关办公楼(区)内建筑面积。此费用包含由承接主体承担的 1000 元以下的单个维修零配件材料费。

6	保洁服务	应建立健全环境卫生管理制度并认真落实，具有垃圾分类的管理能力和措施；环卫设施设置合理、完备，垃圾日清，由专人负责检查监督；保持办公楼地面、镜面和墙面以及走廊、楼梯扶手、屋顶、公共卫生间、服务性用房、地下车库等不同部位清洁，无随意堆放杂物和占地；各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理，各类管理制度完善；保持公共区域整洁、无异味；使用环保的清洁材料；清洗生活水池，及时清掏清运化粪池，及时清扫积水、积雪；做好卫生虫害的防治工作；突发疫情情况下做好公共部位环境消杀。	1. 清洁卫生人员人均管理建筑面积在 1800-2600 m²； 2. 物业管理区域内的道路、绿地、楼道、停车场、大厅等公共部位的清洁每天不少于二次，目视地面、墙面干净； 3. 公共卫生间目视地面、墙面、台面、镜面等无污迹、无水渍、无垃圾、无积水、光洁明亮，保持空气清新、无异味； 4. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次；电梯门壁、轿厢的不锈钢保养每季度不少于三次，表面光亮、无污迹； 5. 办公楼大堂地面抛光或晶面研磨每季度不少于一次； 6. 5-10 月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于三次，其余月份每月不少于二次。	m²指机关办公楼（区）内的建筑物和庭院中发生保洁服务活动的区域面积。此费用包含由承接主体承担的清洁药剂、清洁工具、洗手液、卫生纸、抽纸、垃圾袋等易耗品。
7	消防系统维护	严格执行消防法规，建立健全消防管理制度和消防责任制；消防值班人员必须持证上岗；办公楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，办公楼明显位置设有消防设施平面示意图；定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用，消防年检合格；消防管网压力应在规定范围内；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或维修；定期进行消防宣传和消防演习；对易燃易爆品设专人专区管理；此标准包含灭火器换粉和消防设备专业维保费用。	1. 消防监控 24 小时双人运行值班； 2. 检修维护人员人均管理建筑面积在 20000 m²（含）以下； 3. 火灾探测器定期进行实效模拟试验，及时维修更换失效的器件； 4. 每季度应进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录； 5. 消防灭火设施应处于良好的待命状态，消防泵每月启动一次并作记录；消火栓每月巡查一次、保持消火栓箱内各种配件完好；重大节日、重要活动、节假日增加检查次数； 6. 完好率 100%，零修、急修率 100%，维修合格率 100%。	m²指机关办公楼（区）内建筑面积。此费用包含由承接主体承担的 1000 元以下的单个维修零配件材料费。

8	安防监控系统维护	建立安防监控管理巡检制度；定期对安防报警监控系统进行巡视、检查和维护；保障中央监控系统，巡更系统，周界报警系统，门禁系统等工作正常；此标准包含设备专业维保费用。	1. 安防报警监控 24 小时值班； 2. 检修维护人员人均管理建筑面积在 20000 m² (含) 以下； 3. 每天对系统进行实效模拟试验，及时维修更换失效的器件； 4. 每天检测各类安防系统运行参数和状况并作记录； 5. 办公楼(区)的监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监控记录，监控录入资料应至少保持 90 天； 6. 完好率 100%，零修、急修率 100%，维修合格率 100%。	m ² 指机关办公楼(区)内建筑面积。此费用包含由承接主体承担的 1000 元以下的单个维修零配件材料费。
9	秩序维护	建立健全安全管理制度和保安人员管理制度，制定完善的突发公共事件应急预案；实行 24 小时安全管理，人防、机防相结合，监控、巡视、值班相结合，确保无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象；上岗期间着装整齐，保持通讯设备畅通；明确巡视工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线；根据办公楼的情况设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域；保安人员应对进出办公区的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放，停车场应 24 小时有专人管理；对外来人员实行出入登记管理。	1. 公共秩序维护人员人均管理建筑面积在 2000 m² (含) 以下； 2. 实行封闭式管理的物业管理区域的主出入口安排 24 小时双岗值班；对外来人员实行进出管理；对来访客人用语规范，必要时引导至电梯厅或指定区域；非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记，杜绝闲杂人员进出办公楼(区)； 3. 明确巡查工作职责，规范巡查工作流程，对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每 2 小时巡查一次并记录； 4. 每年组织防盗、防火、防暴等应急预案演习不少于二次； 5. 遇突发事件，应第一时间了解信息上报，并在 5 分钟之内组织处突队伍到达现场，针对各种可能发生的突发紧急事件或群体事件，完善预测预警机制，建立预测预警系统，完善防暴、防汛、消防等应急物资储备，定期进行盘点更新，配合有关部门做好应急突发事件的现场秩序维护，做好有关影像资料的备案、保存； 6. 物业区域地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放	m ² 指机关办公楼(区)内建筑面积。此费用包含由承接主体承担的对讲机、安保服装、照明灯、应急包、停车牌、防暴柜、微型消防站等材料费。

			有序;有专职人员巡视和协助停车事宜; 7. 在本物业项目的安保人员全年人员交换率不超过 20%。	
10	空调系统运行维护	对空调系统的维护保养应该安排生产厂家或专业公司按照规定的频次进行;定期对空调系统主机,冷却塔、水泵、电器控制箱、膨胀水箱等进行保养检修;定期对挂式(挂机)空调及立式(柜式)空调氟利昂、主板、四通阀、启动电容、压缩机等进行保养检修;保证空调主机及附属设施的正常运行和良好保养,提供符合要求的冷冻水;保证采暖设备及附属设施的正常运行和良好保养,提供符合要求的采暖热水;能源计量系统处于完好状态;定期检查空调机组电机、风机的运转情况,记录运行参数;应考虑定期安排对空气品质的测定;定期安排对风管系统的清洗;此标准包含主机专业维保费用。	1. 检修维护人员人均管理建筑面积在 20000 m ² (含)以下; 2. 建立 24 小时运行值班制度,建立节电措施,分时调控,节约用电; 3. 定期对中央空调、挂式(挂机)空调及立式(柜式)空调进行保养检修,运行维护记录完备; 4. 设备,机房地面、墙壁等无积水、水渍、油渍; 5. 每天对系统进行巡视检查保证管网、各种设施设备完好,无跑、冒、滴、漏; 6. 完好率 100%, 零修、急修率 100%, 维修合格率 100%。	m ² 指机关办公楼(区)内建筑面积。此费用包含由承接主体承担的 1000 元以下的单个维修零配件材料费。
11	电梯运行维护	按特种设备行业提供服务的基本要求执行。	按特种设备国家规定的行业标准执行	与第三方维保公司签订合同,并符合专业机构检测标准。
12	绿化养护	有专业人员进行绿化管理,各类管理制度健全;物业管理区域内的草坪生长良好;花卉、绿篱、树木根据其品种、生长情况,及时修剪整形;做好病虫害的防治工作。	1. 室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达到 99%,植物配置合理,草坪常年保持平整,边清晰; 2. 乔、灌木以及攀援植物每年普修七次以上、切边整理三次以上,各种植物生长茂盛,无枯枝、	按公共绿地面积计

			缺枝; 3. 绿地无绿化生产垃圾(如树枝, 树叶等), 无积水, 无干旱。	
13	会议服务	严格执行《保密法》的规定, 加强会议管理服务人员的法制教育和保密教育; 建立会议室管理制度, 制订会议室服务规程并认真落实, 根据会议的不同性质、不同规模制定切实可行的会务保障方案, 并严格按照方案执行; 茶杯洗消要符合卫生防疫规范标准和要求; 音视频设备工作正常, 整洁完好; 功放设备工作正常, 整洁完好; 扬声器等末端设备工作正常、整洁, 音质保持清晰; 定期对会议室巡查, 并做好各项检查记录; 此标准包含音视频设备维保费用。	1. 会务人员人均保障参会人数 70 人(含)以下; 2. 根据会议通知, 提前对会议室照明、空调、音视频、卫生等进行检查; 3. 会场布置符合主办方要求; 4. 会议结束后对会场清洁服务, 擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、音视频设备、门窗等; 5. 会议室各种设施设备完好率 100%, 服务满意率 98%以上。	m ² 指机关办公楼(区)内实际发生会议服务活动的区域面积; 场次指按半天(4 个小时内)计为 1 个场次。此费用包含由承接主体承担的茶叶、纸杯、抽纸、湿巾、电池、水笔、清洁用品等开会所需物资材料费。
14	地上/地下停车场(库)维护	建立 24 小时值班制度, 专人负责值守、巡逻; 定期对停车场的硬件设备及软件系统进行维护, 确保正常运行; 建立停车场管理制度, 车辆按规定停放; 停车场、停车位标识规范、清晰, 车辆行使路线设置合理。	1. 保持停车区域的环境整洁, 每天安排专人清扫; 2. 车辆停放实行专人管理, 保证车辆停放有序, 无占道、堵塞通道现象; 3. 定期巡查停车场停放车辆状况, 发现车辆门窗未关、漏水、漏油等现象及时通知车主; 4. 做好进入车辆的登记检查工作, 防止闲杂人员及车辆进入; 5. 做好停车场消防安全管理工作, 确保停车场的消防设备设施完好, 禁止携带易燃易爆品、危险化学品等不符合要求的车辆进入。	此费用包含由承接主体承担的 1000 元以下的单个维修零配件材料费。

物业服务项目考核评分表

序号	服务项目	总体要求	频次及标准	评分细则	分值	得分	扣分原因	备注
1	第一项 综合管理 (30 分)	建立并落实维修服务承诺制； 零修急修及时率 100%、返修 率不高于 1%，并有回访记录。	时效依投标承 诺	建立并落实 5，建立但未 落实扣 0.5，未建立 扣 1.0；及时率符合 0.5，每降低 1 个百分 点扣 0.1；返修率符合 0.3，不符合 0；回访 记录完整 0.2，记录不 完整或无回访记录 0。	5			
2		服务企业派驻人员年龄符合 投标承诺		符合 5，每人不符合扣 0.3。	5			
3		服务企业派驻人员稳定率符 合投标承诺		符合 5，不符合 0。	5			
4		物业管理企业专业技术人员 持证上岗		专业技术人员，每发 现 1 人无上岗证书扣 0.5。	5			
5		员工统一着装，佩戴明显标 志，工作规范，言语文明，接 打电话规范。	不争执、吵架	每发现 1 人次扣 0.2。	5			
6		月工作计划和工作完成情况 (包括人员变动及工作安排)		齐全 5，每缺一项扣 0.5。	5			
7	第二项 房屋管理与 备	房屋主体检查、记录、评估完 备	2 次/年，书面 报告。	符合 1，不符合 0。	1			

8	维修养护 (6分)	项目主体外观完好、整洁；外墙贴面无脱落；玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；涂料的，无脱落、无污渍。			符合1，外墙是建材贴面的每发现一处脱扣0.2，玻璃幕墙的每发现一处破损或不洁扣0.2；涂料每发现一处褪色不一致扣0.1。	1			
9		室外广告牌、霓虹灯、街景照明保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。			符合1，未按规定设置0；按规定设置，但不整齐或有破损每处扣0.1，有安全隐患每处扣0.5。	1			
10		室外悬挂物整齐，空调冷凝水收集管道完好，支架无锈蚀。			符合1，发现一处不符合扣0.2。	1			
11		室内墙面、天花、顶棚完好		无起皮、反碱、脱落沉降	符合1，1处不符合扣0.2。	1			
12		装修管理		有效劝阻住用单位自行改建或改变设施状况，并报告甲方	有效1	1			
13	第三项 公共设备管理 (40分)	制订设备安全运行、岗位职责制、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。	有效公示、记录		符合2，发现一处不符合扣0.2。	2			综合要求
14	第三项 公共设备管理	设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求。			符合1，发现一处不符合扣0.2。	1			

15	(40分)	配备所需专业技术人员,严格执行操作规程。	有效公示、记录	符合1,不符合0。	1				
16		设备良好,运行正常,一年内无重大管理责任事故。		符合1,不符合0。	1				
17		保证正常供电,限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知住用户。		符合1,不符合0。	1				
18		备用应急发电机可随时启用	每月启动1次	符合2,每项不符合扣0.5。	2				
19		供配电设施运行正常、记录齐全	高压电气测试1次/年,配电柜、变压器运行正常、指示准确、蓄电池充放电稳定,电容器运行正常切换正确。	符合2,每项不符合扣0.5。	2				供电
20	第三项 公共设备管理 (40分)	按工作标准规定时间排除故障,保证各弱电系统正常工作。		符合1,发现一处不符合扣0.5。	1				
21		监控系统等智能化设施设备运行正常,有记录并按定期限保存。	保持画面稳定、清晰	符合1,基本符合0.5,不符合0。	1				弱电
22		机房设备整洁,操作熟练。		符合1,基本符合0.5,不符合0。	1				

23	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，可随时启用。	消防测试 1 次/月，消防泵、探头、音响、风机功能正常	发现一处不符合扣 0.5。	2			消防
24	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	操作熟练、设备整洁	每发现一人不符合要求扣 0.2。	1			系统
25	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 1，责任人不明确每发现一处扣 0.2。	1			
26	订有突发火灾的应急预案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好。	消防演习 1 次/年	无应急预案扣 0.5，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.1。	1			
27	紧急疏散通道畅通，无火灾安全隐患。	消火栓设施齐全，每日巡视。	每发现一处安全隐患扣 0.5。	1			
28	灭火器配置合理、定期换药	固体灭火器换药 1 次/年	符合 2，不符合 0。	2			
29	电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。	巡检 1 次/日	每发现一处不符合扣 0.2。	1			电梯
30	轿厢、井道、机房保持清洁	清洁 2 次/日	轿厢干净，井道清洁，无垃圾杂物，机房门道槽无杂物，发现一起不合格扣 0.2。	1			系统
31	运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。		符合 1，不符合 0。	1			

第三项
公共设备管
理
(40 分)

32	第三项 公共设备管 理 (40分)	检查曳引轮、制动器、减速度、配电盘、楼层指示等	1次/周，记录完整。	符合1，不符合0。	1				
33		设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏。	巡视1次/日	每发现一处不符合扣0.2。	2				给排水系统
34		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。	排水系统清理2次/年	符合2，每发现一处不符合扣0.2。	2				
35		如遇事故，维修人员在规定时间内抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。		符合1，基本符合0.5，不符合0。	1				
36		设备维护良好，标示明显。		符合1，不符合0。	1				
37		空调系统运行正常，水塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象。	巡视1次/日，记录、加固、注油。	符合1，基本符合0.5，不符合0。	1				空调
38		制订空调发生故障应急处理方案		无应急处理方案扣1，有方案但不完善或执行不够的扣0.5。	1				系统
39		保持风机盘管、滤网、管道、配电柜清洁		每发现一处不符合扣0.2。	1				供暖供气系统
40		供暖设备、运行正常		符合1，不符合0。	1				
41		管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患		每发现一处不符合扣0.2。	1				
42		运行前检查维护、交换器清洁	1次/年	符合1，不符合0。	1				
43	公共设备管 理 (40分)	功能正常，无事故发生。		符合2，不符合0。	2				停车场设备
44		做好日常检查、维护工作		符合1，不符合0。	1				

45	第四项 公共设施管 理 (4分)	围墙、护栏、天台等共用配套设施设施完好,无随意改变用途。	巡视1次/周	符合1, 每发现一处不符合扣0.2。	1			
46		道路、楼道、大堂等公共照明完好		符合1, 每发现一处不亮扣0.2。	1			
47		项目范围内的道路通畅,路面平坦。		符合2, 每发现一处不符合扣0.2。	2			
48	第五项 秩序及车辆 管理 (6分)	来往人员、车辆登记,来访问电话通知放行。		符合1, 不符合0。	1			
49		主出入口实行24小时值班及巡逻制度;值班人员熟悉项目环境,文明值勤,规范使用对讲机。		符合1,无专业保安队伍扣1.0,值班及巡逻记录等不规范每处扣0.2。	1			
50		进出项目各种车辆管理有序,无堵塞交通现象,不影响行人通行。		符合1,基本符合0.5,不符合0。	1			
51	第五项 秩序及车辆 管理 (6分)	停车场管理有序,排列整齐,消防通道无占压。		符合1,基本符合0.5,不符合0。	1			
52		非机动车车辆有集中停放场地,管理制度落实,停放整齐,场地整洁。		符合1,基本符合0.5,不符合0。	1			
53		秩序维护	巡视1次/2小时,记录齐全	符合1, 不符合0。	1			
54	第六项 环境卫生管	垃圾箱、果皮箱、垃圾清运车配置齐全,外观干净整洁。	保持卫生整洁	符合1,每发现一处不符合扣0.2。	1			

55	理 (6分)	清洁卫生实行责任制,有专职的清洁人员和明确的责任范围,实行标准化清洁保洁。		未实行责任制的扣0.5,无专职清洁人员和责任范围的扣0.3,未实行标准化清洁的扣0.2。	1			
56		房屋共用部位保持清洁,无擅自占用和堆放杂物现象。	日常工作、周工作、月工作内 容详实。	符合投标文件承诺,符合1分,不符合一处扣0.2分。	1			
57		大堂、楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净	楼梯栏杆1次/日,玻璃1次/周	符合投标文件承诺,符合1分,不符合一处扣0.2分。	1			
58		大楼内共用场地无纸屑、烟头等废弃物及水渍	4次/天	符合投标文件承诺,符合2分,不符合一处扣0.2分。	2			
59	第七项 绿化管理 (3分)	绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象		符合1,基本符合0.5,不符合0。	1			
60		花草树木长势良好,修剪整齐美观,无病虫害,无折损现象,无斑秃。	依投标承诺	长势不好扣1,每发现一处不符合扣0.2分。	1			
61	第七项 绿化管理 (3分)	绿地无纸屑、烟头、石块等杂物		符合1,每发现一处不符合扣0.2。	1			
62	第八项 会议服务 (5分)	配置必要服务用具	茶壶、茶杯、消毒柜	符合1,基本符合0.5,不符合0。	1			
63		会议室音视频保持正常功能	每周检查	符合1,基本符合0.5,不符合0。	1			

64	场地干净整洁、通风良好、温度适宜 仪表整洁，姿态大方，举止谈吐文明。 茶水及迎候服务规范	依投标承诺	符合1，基本符合0.5， 不符合0。	1		
65		依投标承诺	符合1，基本符合0.5， 不符合0。	1		
66		依投标承诺	符合1，基本符合0.5， 不符合0。	1		
总得分：				100		
本月物业服务考核结果：1. 优秀：得分≥90 分；2. 良好：90 分>得分≥80 分；3. 合格：80 分>得分≥70 分；4. 不合格：70 分>得分。						

监管员：

部门负责人：

分管领导：

乙方负责人：

甲方考核部门（签章）：