

注：本合同为小微企业预留合同

## 物业管理服务采购合同

项目名称：文登区市民文化中心、博展中心物业服务项目

合同编号：SDGP371003000202501000294

采购编号：SDGP371003000202501000294

甲方（全称）：威海市文登区文化和旅游局

乙方（全称）：威海市锦弘物业服务有限公司

签订时间：2025 年 4 月 14 日

# 合 同 书

威海市文登区文化和旅游局所需文登区市民文化中心、博展中心物业服务项目(项目编号: SDGP371003000202501000294 )经威海市文登区政府采购中心以竞争性磋商采购方式进行采购。经评审委员会评审,确定(乙方)威海市锦弘物业服务有限公司为项目成交供应商。甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规以及本项目采购文件的规定,经平等协商签订本合同。

## 第一条 合同组成文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分:

- (一) 本项目招标(采购)文件及附件(含答疑)
- (二) 中标(成交)人的投标(响应)文件
- (三) 合同格式、合同条款
- (四) 中标(成交)人在评标(评审)过程中做出的有关澄清、说明或者补正文件
- (五) 中标(成交)通知书
- (六) 本合同附件

## 第二条 合同标的

物业托管范围: 附后

物业名称: /

物业类型: /

坐落位置: /

建筑面积: /

## 第三条 合同内容及服务标准

物业服务内容及服务标准（附后）

#### **第四条 服务要求**

乙方须按下列约定，实现管理目标

1. 按 ISO9001 系列质量管理体系运作，为甲方提供高标准的服务。

2. 甲方对乙方每季度进行服务质量考核评价，需达到 90 分以上；如未达标，则必须接受限期整改并做出相应的经济赔偿，乙方连续 2 个季度考核不达标，甲方有权单方解除合同并要求乙方赔偿由此给甲方造成的损失。

#### **第五条 合同金额**

1. 物业管理服务费合计为：1118800 元，大写人民币：壹佰壹拾壹万捌仟捌佰元整；

2. 此费用包括：服务人员的工资、餐费、为服务人员办理必需的保险费，按规定提取的福利费、培训费用、办公和服装费用、保安设备折旧费用、耗材费用、清雪费、其他附带服务及国家规定的各项税费等全部费用，以人民币为结算单位。

3. 付款方式：合同签订生效且正式开始提供服务后 5 个工作日内，甲方预付合同总价款的 10% 给乙方，第一季度服务完毕且采购人验收合格后，支付总合同价款 15%，其余每季度服务完毕且采购人验收合格后，支付总合同价款 25%。供应商应在规定的时间内提供本单位的税务发票。采购人收到发票后 5 个工作日内支付相应合同价款。如遇财政拨款迟延，则具体付款时间相应顺延至财政实际拨付时间为准。该项目由采购人和被服务单位双重管理共同考核，考核分值占比分别为 40% 和 60%，考核结果作为支付服务费用的重要依据。

4. 履约保证金：本项目不收取履约保证金

属政府采购预算的资金，甲方应按合同约定的付款期限，通过《山东省政府采购管理系统》及时向财政部门报送资金付款计划，财政部门对支付申请审核无误后，由甲方在 15 个工作日内将款项支付至乙方账户；非政府采购预算资金，按

甲方财务管理规定办理报销事宜。

## **第六条 履行期限**

服务期限：自合同签订之日起开始提供服务，服务期 1 年

## **第七条 验收要求**

按照目标管理进行验收。

## **第八条 甲方的权利和义务**

### **（一）甲方的权利**

1. 甲方有权随时向乙方了解项目进度，并要求乙方提供项目相关资料。
2. 甲方有权对项目资金使用情况监督、检查，并要求乙方提供相关资料。
3. 甲方有权按照本合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定，对本项目进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

4. 甲方有权在乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时终止本合同。

5. 甲方有权根据国家政策或法律法规的变动对服务项目的需求标准和质量要求作出相应变动或者取消项目。

6. 甲方有权将乙方履行合同情况及不符合政府购买服务管理规定情况，向有关部门报告并纳入不良信用记录、年检（报）、评估、执法等监管体系中。

### **（二）甲方的义务**

1. 甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的文件、资料。
2. 甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。
3. 甲方应按照合同约定支付服务费用。

## 第九条 乙方的权利和义务

### （一）乙方的权利

1. 乙方有权按照本合同约定向甲方收取服务费用。
2. 乙方有权自甲方处获得与提供本合同项下服务相关的所有必须的文件、资料。

### （二）乙方的义务

1. 乙方应配备具有相应资质、特定经验的工作人员负责项目实施，按照本合同约定的标准、要求和时间完成项目。
2. 乙方不得以任何理由将本合同项下的服务项目转包给第三方承担。
3. 乙方应全面履行本项目实施过程中的相关安全管理职责，因乙方未盡管理职责发生安全事故的，由乙方承担相应的法律责任。
4. 乙方承诺根据本合同提供的服务及相关的软件和技术资料，均已取得有关知识产权的权利人的合法授权。如发生涉及到专利权、著作权、商标权等争议，乙方负责处理并承担由此引起的全部法律及经济责任。
5. 乙方应接受并配合甲方或甲方组织的对本合同履行情况的监督与检查，对于甲方指出的问题，应及时作出合理解释或予以纠正。
6. 乙方应对项目资金进行规范的财务管理和会计核算，加强自身监督，确保资金规范管理和使用。
7. 乙方应建立健全财务管理与报告制度，按要求向甲方提供资金的使用情况、项目执行情况、成果总结等材料，并配合甲方及甲方组织的监督检查或绩效评价。
8. 乙方应根据甲方要求，无条件接受和配合甲方或甲方委托的会计师事务所进行的与本合同相关的审计。乙方应保存与本合同相关的记录和账目，保存期限为本合同履行完毕或终止后 15 年。经提前通知，甲方或甲方委托的会计师事务所

所有权检查并复制上述记录和账目。

9. 项目交付后，乙方应无条件返还甲方向其提供的文件、资料并向甲方移交项目资料，同时乙方应当自留一份完整的项目档案并予以妥善保管。

## **第十条 违约责任**

在本合同履行过程中，双方因违约或重大过失造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

1. 甲方无正当理由拒绝接收服务，到期拒付服务费的，甲方向乙方偿付本合同总服务费 3% 的违约金。甲方逾期付款的，则每日按逾期金额的 0.02% 向乙方偿付违约金。

2. 乙方提供的服务不符合本项目相关文件和本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总服务费 3% 的违约金。

3. 乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的，从逾期之日起每日按本合同总服务费 0.02% 的数额向甲方支付违约金；逾期 15 日以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

4. 未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包第三方承担。如擅自转包，则乙方应支付给甲方本合同总服务费 100% 的违约金。

5. 其他违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

## **第十一条 保密条款**

1. 乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府采购项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

2. 甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

## **第十二条 解决争议方式**

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以采用下列方式解决：

（1）提交威海市文登区仲裁委员会仲裁；（2）向甲方所在地人民法院起诉。

本合同发生纠纷，经双方协商不能解决时，采用第（2）种方式予以解决。

## **第十三条 不可抗力**

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件发生后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并可根据具体情况部分或全部免于承担违约责任。

## **第十四条 合同的终止**

1. 本合同期满，双方未续签合同的；
2. 乙方服务能力丧失，致使本合同服务无法正常提供的；
3. 受国家政策或法律法规变动影响，经双方协商终止本合同的。

## **第十五条 其他**

1. 本合同所有附件及相关购买文件均为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。若合同附件与本合同存在不一致的，则以本合同为准。

2. 在履行本合同过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码及乙方银行账户信息有变更，应在变更当日书面通知对方，否则，应承担相应责任。

## **第十六条 合同生效**

1. 本合同订立时间：2025 年 4 月 14 日
2. 本合同订立地点：山东省威海市文登区。
3. 本合同在甲、乙双方法人代表或其授权代表签章之日起生效。

4. 本合同一式贰份，具有同等法律效力，甲乙双方各执壹份。

## 第十七条 合同附件（若有附件应注明附件名称）

1. 服务内容和 service 要求
2. 报价明细表

甲



方（盖章）：

单位名称：威海市文登区文化和旅游局

单位盖章：

代表签字：

签订时间：



2025/04/14 13:31:47

乙 方（盖章）



单位名称：威海市锦弘物业服务有限公司

单位盖章：

代表签字：

签订时间：



2025/04/14 11:14:02

# 服务要求

## （一）项目内容

文登区市民文化中心建筑面积约 29900 平方米，博展中心建筑面约积 29283 平方米，共计约 59183 平方米。市民文化中心需招标公共区域保洁面积为 27626.90 平方米，需招标广场保洁及清雪面积 12000 平方米。博展中心需招标博物馆公共区域保洁面积为 22681 平方米，清雪面积 8000 平方米。

## （二）物业管理服务人员需求

人员配置不少于以下数量：管理人员 2 人（年龄不超过 60 周岁），技术人员 6 人（年龄不超过 60 周岁，其中电工 3 人），保安员 12 人（年龄不超过 60 周岁），保洁员 12 人。保安人员和消防控制室值班人员要持所需证件上岗，电工需配备电工证（相关人员证件由成交供应商在提供服务前交采购人审查）。

| 部门职能       | 岗位      | 同时在岗人数 | 岗位所需总人数 | 备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求）   |
|------------|---------|--------|---------|------------------------------------------|
| 服务中心       | 项目经理    | 1      | 1       |                                          |
| 基本服务       | 主管      | 1      | 1       |                                          |
| 保洁服务       | 保洁员     | 12     | 12      |                                          |
| 保安服务       | 门岗、巡逻岗  | 8      |         | 24 小时有人在岗，保安人员要有保安证，并由供应商出具承诺书。          |
|            | 消控岗、监控岗 | 4      |         | 24 小时有人在岗，保安人员、消防控制室人员要有相关证件，并由供应商出具承诺书。 |
| 公用设施设备维护服务 | 水电工     | 6      | 6       | 电工要有电工证，并由供应商出具承诺书。                      |

注：1、供应商应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。

2、供应商应当自行为服务人员办理必需的保险，成交供应商员工在服务期间所发生的一切事故均由成交供应商自行解决。

## （三）基本服务

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|------|------|
|----|------|------|

|   |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 目标与责任     | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2 | 服务人员要求    | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。<br><input checked="" type="checkbox"/> (2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。<br><input checked="" type="checkbox"/> (3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。<br><input checked="" type="checkbox"/> (4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。<br><input checked="" type="checkbox"/> (5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。 |
| 3 | 保密和思想政治教育 | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。<br><input checked="" type="checkbox"/> (2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。<br><input checked="" type="checkbox"/> (3) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。<br><input checked="" type="checkbox"/> (4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。                                                                                                                                                         |
| 4 | 档案管理      | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。<br><input checked="" type="checkbox"/> (2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。<br><input checked="" type="checkbox"/> (3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。                                                                                           |

|   |           |                                                                                                                                                                      |
|---|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |           | <input checked="" type="checkbox"/> (4) 履约结束后, 相关资料交还采购人, 采购人按政府采购相关规定存档。                                                                                            |
| 5 | 服务改进      | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 明确负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。                                                                        |
|   |           | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。                                                                  |
|   |           | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 需整改问题及时整改完成。                                                                                                                 |
| 6 | 重大活动后勤保障  | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程, 需对任务进行详细了解, 并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。                                                                    |
|   |           | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署, 确保任务顺利进行, 对活动区域进行全面安全检查, 发现并排除安全隐患, 对车辆进行有序引导和管理, 确保交通安全畅通, 以礼貌、专业的态度对待来宾, 展现良好形象。                   |
|   |           | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 收尾工作。对现场进行检查, 做好清理工作。                                                                                                        |
| 7 | 应急保障预案    | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况, 对重点部位及危险隐患进行排查, 并建立清单/台账; 应当对危险隐患进行风险分析, 制定相应措施进行控制或整改并定期监控; 随着设施设备、服务内容变化, 及时更新清单/台账, 使风险隐患始终处于受控状态。 |
|   |           | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况, 制定专项预案, 包括但不限于: 火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。                 |
|   |           | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练, 组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练; 留存培训及演练记录和影像资料, 并对预案进行评价, 确保与实际情况相结合。                                       |
|   |           | <input checked="" type="checkbox"/> (4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资, 建立清单或台账, 并由专人定期对应急物资进行检查, 如有应急物资不足, 及时通知采购人购置齐全, 确保能够随时正常使用。                                   |
| 8 | 服务方案及工作制度 | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 制定工作制度, 主要包括: 人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。                                                                          |
|   |           | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 制定项目实施方案, 主要包括: 交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。                                                                                   |
|   |           | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 制定物业服务方案, 主要包括: 房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、保洁服务方案、保安服务方案等。                                                                        |
| 9 | 服务热线及紧急维修 | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 设置 24 小时报修服务热线。                                                                                                              |
|   |           | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场, 不间断维修直至修复。                                                                                                |

#### （四）房屋维护服务

| 序号 | 服务内容           | 服务标准                                                                                                                                                     |
|----|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 主体结构、围护结构、部品部件 | <input checked="" type="checkbox"/> （1）每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。                                                  |
|    |                | <input checked="" type="checkbox"/> （2）每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。                             |
|    |                | <input checked="" type="checkbox"/> （3）每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。                        |
|    |                | <input checked="" type="checkbox"/> （4）每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。                                            |
|    |                | <input checked="" type="checkbox"/> （5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍。                                                                                         |
|    |                | <input checked="" type="checkbox"/> （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。                                                                                              |
| 2  | 其他设施           | <input checked="" type="checkbox"/> （1）每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。              |
|    |                | <input checked="" type="checkbox"/> （2）每年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。                                                     |
|    |                | <input checked="" type="checkbox"/> （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。                                                                                                   |
|    |                | <input checked="" type="checkbox"/> （4）接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。                                                                |
| 3  | 装饰装修监督管理       | <input checked="" type="checkbox"/> （1）装饰装修前，供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。                                                   |
|    |                | <input checked="" type="checkbox"/> （2）根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。                                                                                            |
|    |                | <input checked="" type="checkbox"/> （3）受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。                                                     |
| 4  | 标识标牌           | <input checked="" type="checkbox"/> （1）标识标牌符合《公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》（GB/T 10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志 第 1 部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。 |

|  |  |                                                                                    |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。 |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------|

### (五) 公用设施设备维护服务

| 序号 | 服务内容  | 服务标准                                                                                                                                               |
|----|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 基本要求  | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。                                                                                   |
|    |       | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。                                                        |
| 2  | 设备机房  | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。 |
|    |       | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。                                                                                          |
|    |       | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。                                                             |
|    |       | <input checked="" type="checkbox"/> (4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。                                                                     |
|    |       | <input checked="" type="checkbox"/> (5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。                                                                                           |
|    |       | <input checked="" type="checkbox"/> (6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。                                                                                     |
| 3  | 给排水系统 | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。                                                                         |
|    |       | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。                                                                        |
|    |       | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。                                                                                |
|    |       | <input checked="" type="checkbox"/> (4) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。                                                                         |
|    |       | <input checked="" type="checkbox"/> (5) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。                                                                                     |
|    |       | <input checked="" type="checkbox"/> (6) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。                                                                        |
| 4  | 电梯系统  | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。                                                                    |
|    |       | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。                                                               |
|    |       | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障，物业服务人员 5 分钟内到场应急处理。                                               |
|    |       | <input checked="" type="checkbox"/> (4) 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。                                                                                    |

|   |       |                                                                                                    |
|---|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (5) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。                                    |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (6) 根据采购人需求, 合理设置电梯开启的数量、时间。                                   |
| 5 | 空调系统  | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》(GB50365) 的相关要求。                 |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》(GB/T18883) 的相关要求。                |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 定期维保并做好记录, 保证空调设施设备处于良好状态。                                 |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (4) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查, 运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。 |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (5) 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。                                     |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (6) 每年至少开展 1 次系统整体性维修养护, 检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。                  |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (7) 每年至少开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒; 每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。           |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (8) 每年至少开展 1 次分体式空调主机 (含空调过滤网) 和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。  |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (9) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。                                    |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (10) 发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场, 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场, 在 12 小时内维修完毕。    |
| 6 | 消防系统  | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201) 的相关要求。                   |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》(GA503 或 XF503) 的相关要求。               |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。                         |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (4) 消防系统各设施设备使用说明清晰, 宜图文结合。                                    |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (5) 自动喷水灭火系统启动正常。                                              |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (6) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。                 |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (7) 消防监控系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常。                                 |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (8) 正压送风、防排烟系统运行正常。                                            |
| 7 | 供配电系统 | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 建立 24 小时运行值班监控制度。                                          |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护, 加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。             |
|   |       | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好,                                 |

|    |      |                                                                                               |
|----|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |      | 确保用电安全。                                                                                       |
|    |      | <input checked="" type="checkbox"/> (4) 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。                  |
|    |      | <input checked="" type="checkbox"/> (5) 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。 |
|    |      | <input checked="" type="checkbox"/> (6) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。                     |
| 8  | 弱电系统 | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T 1081) 的相关要求。          |
|    |      | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。                      |
| 9  | 照明系统 | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 外观整洁无缺损、无松落。                                          |
|    |      | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。                         |
|    |      | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。                                 |
| 10 | 采暖系统 | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。                              |
|    |      | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。            |
|    |      | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 做好供暖前检查等相关准备工作。                                       |
|    |      | <input checked="" type="checkbox"/> (4) 暖气片上水前，提前通知采购人。                                       |
|    |      | <input checked="" type="checkbox"/> (5) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。                             |
|    |      | <input checked="" type="checkbox"/> (6) 根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。                              |

注：服务标准涉及的国家标准有更新的，执行国家最新标准。

## (六) 保洁服务

| 序号 | 服务内容 | 服务标准                                                                                         |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 基本要求 | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。                              |
|    |      | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。                              |
|    |      | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 |
|    |      | <input checked="" type="checkbox"/> (4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。                                |

|   |          |                                                                                                                                                                      |
|---|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 办公用房区域保洁 | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 大厅、楼内公共通道：<br>①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。<br>②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业(不包括高空玻璃)。<br>③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 |
|   |          | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 电器、消防等设施设备：<br>①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。<br>②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。           |
|   |          | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。                                                                                       |
|   |          | <input checked="" type="checkbox"/> (4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。                                                                                          |
|   |          | <input checked="" type="checkbox"/> (5) 作业工具间：<br>①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。<br>②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。                                                      |
|   |          | <input checked="" type="checkbox"/> (6) 公共卫生间：<br>①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。                                                                                    |
|   |          | <input checked="" type="checkbox"/> (7) 电梯轿厢：<br>①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。<br>②灯具、操作指示板明亮。                                                                  |
|   |          | <input checked="" type="checkbox"/> (8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。                                                                                         |
|   |          | <input checked="" type="checkbox"/> (9) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。<br>(各类材质地面、内墙服务管理标准详见 3.4.1)                                                                    |
|   |          | <input checked="" type="checkbox"/> (10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。                                                                                            |
| 3 | 公共场地区域保洁 | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。                                                                                          |
|   |          | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。                                                                                               |
|   |          | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。                                                                                                |
|   |          | <input checked="" type="checkbox"/> (4) 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。                                                                                                     |

|   |      |                                                                 |
|---|------|-----------------------------------------------------------------|
|   |      | ☑ (5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。                     |
|   |      | ☑ (6) 办公区外立面定期清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展 1 次清洗。（各类材质外立面服务标准详见 3.4.1） |
| 4 | 垃圾处理 | ☑ (1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。       |
|   |      | ☑ (2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。                                 |
|   |      | ☑ (3) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。                        |
|   |      | ☑ (4) 垃圾装袋，日产日清。                                                |
|   |      | ☑ (5) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。                                     |
|   |      | ☑ (6) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。                            |
|   |      | ☑ (7) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。                               |
| 5 | 卫生消毒 | ☑ (1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。           |
|   |      | ☑ (2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。             |
|   |      | ☑ (3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。                               |

## 具体清洁要求

| 序号 | 材质    | 清洁要求                                         |
|----|-------|----------------------------------------------|
| 1  | 瓷砖地面  | ☑ (1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。                     |
|    |       | ☑ (2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。                      |
| 2  | 石材地面  | ☑ (1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。      |
|    |       | ☑ (2) 启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。 |
| 3  | 地毯地面  | ☑ (1) 日常用吸尘机除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。            |
|    |       | ☑ (2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。                       |
| 4  | 乳胶漆内墙 | ☑有污渍时用半干布擦拭。                                 |
| 5  | 墙纸内墙  | ☑有污渍时用半干布擦拭。                                 |
| 6  | 木饰面内墙 | ☑有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。                           |
| 7  | 石材内墙  | ☑有污渍时用半干布擦拭。                                 |

|    |         |              |
|----|---------|--------------|
| 8  | 金属板内墙   | ☑有污渍时用半干布擦拭。 |
| 9  | 涂料外墙    | ☑定期专业清洗。     |
| 10 | 真石漆外墙   | ☑定期专业清洗。     |
| 11 | 瓷砖外墙    | ☑定期专业清洗。     |
| 12 | 保温一体板外墙 | ☑定期专业清洗。     |
| 13 | 铝板外墙    | ☑定期专业清洗。     |
| 14 | 干挂石材外墙  | ☑定期专业清洗。     |
| 15 | 玻璃幕墙外墙  | ☑定期专业清洗。     |

注：根据物业用材情况选择清洁要求

### （七）保安服务

| 序号 | 服务内容 | 服务标准                                                                                                                                                           |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 基本要求 | ☑（1）建立保安服务相关制度，并按照执行。                                                                                                                                          |
|    |      | ☑（2）对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。                                                                                                                               |
|    |      | ☑（3）配备保安服务必要的器材。                                                                                                                                               |
| 2  | 出入管理 | ☑（1）办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。                                                                                                                                   |
|    |      | ☑（2）设置门岗。                                                                                                                                                      |
|    |      | ☑（3）在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。                                                                                                          |
|    |      | ☑（4）大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。                                                                                                                                |
|    |      | ☑（5）排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。                                                                                                       |
|    |      | ☑（6）配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。                                                                                                                |
|    |      | ☑（7）根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。                                         |
|    |      | ☑（8）提供现场接待服务。<br>①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。<br>②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。<br>③物品摆放整齐有序、分类放置。<br>④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。<br>⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答 |

|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |        | <p>复率 100%。</p> <p>⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间（上班时间为———）。</p> <p>⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3 | 值班巡查   | <p><input checked="" type="checkbox"/> （1）建立 24 小时值班巡查制度。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （2）制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （3）巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （4）收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。</p>                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4 | 监控值守   | <p><input checked="" type="checkbox"/> （1）监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （2）监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （3）监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （4）值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （5）监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （6）无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （7）监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。</p> |
| 5 | 车辆停放   | <p><input checked="" type="checkbox"/> （1）车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （2）合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （3）严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （4）非机动车定点有序停放。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （5）发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。</p>                                                                                                                                              |
| 6 | 消防安全管理 | <p><input checked="" type="checkbox"/> （1）建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （2）消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 1 人。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （3）消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|   |        |                                                                                                                 |
|---|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |        | 车通道可随时正常使用。                                                                                                     |
|   |        | <input checked="" type="checkbox"/> (4) 易燃易爆品设专区专人管理, 做好相关记录。                                                   |
|   |        | <input checked="" type="checkbox"/> (5) 定期组织消防安全宣传, 每半年至少开展 1 次消防演练。                                            |
| 7 | 突发事件处理 | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 制定突发事件安全责任书, 明确突发事件责任人及应承担的安全责任。                                        |
|   |        | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 建立应急突发事件处置队伍, 明确各自的职责。                                                  |
|   |        | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 识别、分析各种潜在风险, 针对不同风险类型制定相应解决方案, 并配备应急物资。                                 |
|   |        | <input checked="" type="checkbox"/> (4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练, 并有相应记录。                                            |
|   |        | <input checked="" type="checkbox"/> (5) 发生意外事件时, 及时采取应急措施, 维护办公区域物业服务正常进行, 保护人身财产安全。                            |
|   |        | <input checked="" type="checkbox"/> (6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后, 积极采取措施, 在尽可能短的时间内, 消除事故带来的不良影响, 妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。 |
|   |        | <input checked="" type="checkbox"/> (7) 事故处理后, 及时形成事故应急总结报告, 完善应急救援工作方案。                                        |
| 8 | 大型活动秩序 | <input checked="" type="checkbox"/> (1) 制定相应的活动秩序维护方案, 合理安排人员, 并对场所的安全隐患进行排查。                                   |
|   |        | <input checked="" type="checkbox"/> (2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。                                                    |
|   |        | <input checked="" type="checkbox"/> (3) 活动举办过程中, 做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作, 确保活动正常进行。                                 |

#### (八) 供应商履行合同所需的设备

| 序号 | 用途   | 作业设备名称 | 数量 | 单位 |
|----|------|--------|----|----|
| 1  | 清雪服务 | 铲车     | 1  | 台  |

#### (九) 物业管理百分制考核标准及评分表

| 序号 | 标准内容      | 规定分值 | 评分细则 | 本季度得分 | 存在问题 | 工作建议 | 中标物业服务公司整改措施 |
|----|-----------|------|------|-------|------|------|--------------|
|    | 基础管理和客户服务 | 30   |      |       |      |      |              |

|   |                                                   |   |                                                                                           |  |  |  |  |
|---|---------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 一 | 1、物业企业守法、诚信经营，实行社会化、专业化、市场化的物业服务。                 | 5 | (1) 企业简介 (2) 营业执照、机构代码、税务登记证 (3) 资质证书 (4) 企业人员组织构架 (5) 职工监督台。五项完善 5 分，每少一项扣 1 分。          |  |  |  |  |
|   | 2、按照《劳动法》、《物业管理条例》的规定招用职工并与职工签订劳动或劳务合同。           | 2 | (1) 招用职工的花名册 (2) 与职工签订的劳动或劳务合同。二项完善 2 分，每少一项扣 1 分。                                        |  |  |  |  |
|   | 3、物业服务企业制订年度工作计划和具体实施方案。                          | 2 | (1) 年度计划 (2) 实施方案。二项完善 2 分，每少一项扣 1 分。                                                     |  |  |  |  |
|   | 4、物业服务从业人员定期岗位培训及继续教育。                            | 3 | (1) 岗位培训记录 (2) 职业道德培训记录 (3) 继续教育记录。三项完善三分，每少一项扣 1 分。                                      |  |  |  |  |
|   | 5、物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。         | 4 | 制度、工作标准建立健全 1.0 分，主要检查：物业管理服务程序、岗位考核制度等每发现一处不完整规范扣 0.5 分；未制定具体的落实措施扣 0.5 分，未制定考核办法扣 0.5 分 |  |  |  |  |
|   | 6、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨。 | 5 | 管理人员、专业技术人员，每发现 1 人无上岗证书扣 1 分；着装及标志符合 1.0 分，不符合 0 分。                                      |  |  |  |  |
|   | 7、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代管理手段，提高管理效率。                | 1 | 符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分。                                                              |  |  |  |  |

|   |                                                                                                                           |   |                                                                                         |  |  |  |  |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|   | 8、门卫接待主动、热情、礼貌，收发及时到位；建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受业主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，有回访制度和记录。一般客户投诉须在 24 小时内处理完毕。 | 4 | 符合 4.0 分，没有值班制度的扣 1 分，发现一处处理不及时扣 0.5 分。                                                 |  |  |  |  |
|   | 9、建立并落实维修服务承诺制；零修急修及时率 100%、合格率 100%，一般维修任务在接报后 24 小时内处理完毕。                                                               | 4 | 建立并落实 1.0 分，建立但未落实扣 0.5 分，未建立扣 1.0 分，及时率符合 0.5 分，每降低 1 个百分点扣 0.1 分；返修率符合 0.3 分，不符合 0 分。 |  |  |  |  |
| 二 | <b>房屋管理及维修养护</b>                                                                                                          | 7 |                                                                                         |  |  |  |  |
|   | 1、定期进行房屋安全普查，保证房屋完好率达 98%；爱护场馆内外设施设备，未经产权人同意不得对场馆内外的结构、设施进行改动。                                                            | 3 | 符合 3.0 分，房屋完好率每降低 1 个百分点扣 1.0 分，擅自改动场馆内外结构、设施，1 次扣 1.0 分。                               |  |  |  |  |
|   | 2、市民文化中心及博物馆外观完好、整洁；内、外墙是建材贴面的，无脱落；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。                                                        | 3 | 符合 3.0 分，大厦外墙是建材贴面的每发现一处脱落扣 0.2 分，是涂料的每发现一处褪色不一致扣 0.1 分；每发现一处纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣 0.2 分。     |  |  |  |  |
|   | 3、及时完成公共区域各项零星维修任务，零修合格率 100%，一般维修 24 小时完成。                                                                               | 1 | 符合 1.0 分，发现一处不符合扣 0.5 分。                                                                |  |  |  |  |

|   |                                                               |    |                          |  |  |  |  |
|---|---------------------------------------------------------------|----|--------------------------|--|--|--|--|
| 三 | 共用设备管理                                                        | 39 |                          |  |  |  |  |
|   | (一) 综合要求                                                      | 4  |                          |  |  |  |  |
|   | 1、制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理，并严格执行。                    | 1  | 符合 1.0 分，发现一处不符合扣 0.2 分。 |  |  |  |  |
|   | 2、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。                        | 1  | 符合 1.0 分，发现一处不符合扣 0.2 分。 |  |  |  |  |
|   | 3、配备所需专业技术人员，严格执行操作规程。                                        | 1  | 符合 1.0 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。                                     | 1  | 符合 1.0 分，不符合 0 分。        |  |  |  |  |
|   | (二) 中控室运行管理                                                   | 14 |                          |  |  |  |  |
|   | 1、综合要求                                                        | 5  |                          |  |  |  |  |
|   | (1)、中控室 24 小时运行值班，值班人员必须持证上岗；值班记录清楚、详尽，交接班及时、准确，有完整的交接班记录。    | 1  | 符合 1.0 分，发现一处不符合扣 0.1 分。 |  |  |  |  |
|   | (2)、有严格的设施设备运行管理制度，保证消防报警系统、对讲系统、闭路监控系统等运行正常，工作稳定。            | 1  | 符合 1.0 分，发现一处不符合扣 0.1 分。 |  |  |  |  |
|   | (3)、一般性故障立即排除，维修合格率 100%，暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效。        | 1  | 符合 1.0 分，发现一处不符合扣 0.2 分。 |  |  |  |  |
|   | (4)、定期进行消防普查，每季度组织消防演练，提高严格消防意识和火灾应急处理能力，专职消防员经过消防培训，有上岗资格证书。 | 1  | 符合 1.0 分，发现一处不符合扣 0.1 分。 |  |  |  |  |
|   | (5)、设备机房整洁、安全。                                                | 1  | 符合 1.0 分，发现一处不符合扣 0.1 分。 |  |  |  |  |

|                                                                                                                |   |                                        |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------|--|--|--|--|
| <b>2、监控系统</b>                                                                                                  | 4 |                                        |  |  |  |  |
| (1)、监控系统 24 小时运行值班，系统设施设备齐全、完好，一般性故障立即排除，维修合格率 100%，暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效。                              | 2 | 符合 2.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 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。                                                                              | 2 | 符合 2.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分。           |  |  |  |  |
| <b>3、消防系统</b>                                                                                                  | 5 |                                        |  |  |  |  |
| (1) 消防系统由专业队伍维修保养，维修保养人员持证上岗，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，一般性故障立即排除，维修合格率 100%，暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效。 | 1 | 符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，发现一处不符合扣 0.1 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，持证上岗。                                                                        | 1 | 每发现一人不符合要求扣 0.2 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。                                                                             | 1 | 符合 1.0 分，责任人不明确每发现一处扣 0.2 分。           |  |  |  |  |
| (4) 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，紧急疏散通道畅通。                                                                | 1 | 无应急预案扣 0.5 分，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅扣 0.1 分。 |  |  |  |  |
| (5) 无火灾安全隐患。                                                                                                   | 1 | 每发现一处安全隐患扣 0.5 分。                      |  |  |  |  |
| <b>(三) 给排水系统</b>                                                                                               | 8 |                                        |  |  |  |  |
| 1、加强巡查，系统运行正常；设备、阀门、管道工作正常，无跑、冒、滴、漏。                                                                           | 2 | 每发现一处不符合扣 0.2 分。                       |  |  |  |  |

|                                                                           |   |                                    |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------|--|--|--|--|
| 2、给排水系统定期清掏，确保通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。                              | 2 | 符合 2.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分。          |  |  |  |  |
| 3、设备出现故障时，维修人员在接到报修 5 分钟内到达现场进行抢修，零修合格率 100%，一般故障排除不过夜，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象。 | 2 | 符合 2.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分。       |  |  |  |  |
| 4、制定事故应急预案。                                                               | 2 | 无应急预案扣 2 分，方案不完善扣 0.5 分。           |  |  |  |  |
| <b>(四)、供电系统</b>                                                           | 5 |                                    |  |  |  |  |
| 1、配电室 24 小时值班巡视，运行值班和维修人员持证上岗；制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。                   | 2 | 符合 2.0 分，临时用电措施或停电应急措施不符合均扣 0.5 分。 |  |  |  |  |
| 2、供电设备定期维护，确保供电设施设备正常运行；严格用电安全规范，确保用电安全；保证避雷设备完好、有效、安全。                   | 2 | 符合 2.0 分，不符合 0 分。                  |  |  |  |  |
| 3、设备出现故障时，维修人员在接到报修 5 分钟内到达现场进行抢修，零修合格率 100%，一般故障排除不过夜。                   | 1 | 符合 1.0 分，不符合 0 分。                  |  |  |  |  |
| <b>(五)、换热设备及制冷机组的管理和维护</b>                                                | 3 |                                    |  |  |  |  |
| 1、制定换热设备及制冷机组的运行、保养制度，保证换热设备及制冷机组运行正常、安全。                                 | 1 | 符合 1.0 分，不符合 0 分。                  |  |  |  |  |

|   |                                                                              |   |                                             |  |  |  |  |
|---|------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------|--|--|--|--|
|   | 2、按照文登区政府规定的时间供暖、制冷，每班定时抄表记录，确保供暖、制冷温度符合文登区政府规定要求。                           | 1 | 符合 1.0 分，不符合 0 分。                           |  |  |  |  |
|   | 3、供暖或制冷系统出现故障时，维修人员在接到报修 5 分钟内到达现场进行抢修，零修合格率 100%，一般故障排除不过夜。                 | 1 | 符合 1.0 分，不符合 0 分。                           |  |  |  |  |
|   | <b>（六）电梯系统</b>                                                               | 5 |                                             |  |  |  |  |
|   | 1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备                                                       | 1 | 符合 1.0 分，不符合 0 分。                           |  |  |  |  |
|   | 2、垂直电梯 24 小时运行，扶梯在展会、会议、及其它检查观摩业务活动期间运行，安全设施齐全，电梯内求救电话保持正常工作状态，通风、照明及附属设施完好。 | 1 | 符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分。                   |  |  |  |  |
|   | 3、轿厢、井道、机房保持清洁。                                                              | 1 | 轿厢应干净，井道应清洁，无垃圾杂物，机房门道槽应无杂物，发现一起不合格扣 0.2 分。 |  |  |  |  |
|   | 4、电梯由专业队伍维修保养，维修、保养人员持证上岗。                                                   | 1 | 符合 1.0 分，不符合 0 分。                           |  |  |  |  |
|   | 5、运行出现故障后，维修人员在接到报修 5 分钟内到达现场进行抢修，排除故障，并有排除险情的应急处理措施。                        | 1 | 符合 1.0 分，不符合 0 分。                           |  |  |  |  |
| 四 | <b>共用设施管理</b>                                                                | 4 |                                             |  |  |  |  |
|   | 1、共用配套服务设施完好，无随意改变用途。                                                        | 1 | 符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分。                   |  |  |  |  |

|   |                                                                            |    |                                             |  |  |  |  |
|---|----------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------|--|--|--|--|
|   | 2、共用管线统一下地可入公共管道，无架空管线，无碍观瞻。                                               | 1  | 符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分。                   |  |  |  |  |
|   | 3、道路、楼道、大堂等公共照明完好，每日巡查，如有损坏及时报告采购人。                                        | 1  | 符合 1.0，每发现一处不亮扣 0.2                         |  |  |  |  |
|   | 4、“两个中心”范围内的道路通畅，路面平坦。                                                     | 1  | 符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分。                   |  |  |  |  |
|   | <b>保安及车辆管理</b>                                                             | 10 |                                             |  |  |  |  |
|   | 1、有专业保安队伍,实行 24 小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉市民文化中心及博物馆的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。         | 3  | 符合 3.0 分，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 分。 |  |  |  |  |
|   | 2、结合市民文化中心及博物馆物业特点，制订安全防范措施，能及时发现和处理各种安全隐患，对突发事件有应急处理预案，岗位职责明确，处理突发事件迅速有效。 | 2  | 对特殊的部位要有相应的防范措施，每发现一处无防范措施扣 0.2 分。          |  |  |  |  |
| 五 | 3、人车分流，进出的各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。                                        | 1  | 符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分。                |  |  |  |  |
|   | 4、停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐。                                                      | 1  | 符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分。                |  |  |  |  |
|   | 5、保证消防自动报警系统、监控系统正常运行；各种消防设施、器材配备合理，使用有效。                                  | 1  | 符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分。                |  |  |  |  |
|   | 6、非机动车辆有集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁。                                           | 1  | 符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分。                |  |  |  |  |
|   | 7、危及人身安全处设有明显标志和防范措施。                                                      | 1  | 符合 1.0 分，不符合 0 分。                           |  |  |  |  |

|   |                                                                                                                                |    |                                                               |  |  |  |  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 六 | 环境卫生保洁                                                                                                                         | 10 |                                                               |  |  |  |  |
|   | 1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、烟筒、痰盂等卫生设施，摆放整齐，外观干净。                                                                                       | 1  | 符合 1.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分。                                     |  |  |  |  |
|   | 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，实行标准化清洁保洁。                                                                                         | 1  | 未实行责任制的扣 0.5 分，无专职清洁人员和责任范围的扣 0.3 分，未实行标准化保洁的扣 0.2 分。         |  |  |  |  |
|   | 3、大厅干净、明亮，地面无杂物；电梯门、轿厢、显示牌无尘土、印迹，表面光亮；玻璃门窗无污渍、裂痕；建筑物外地面清洁无废弃物，有自然光泽；垃圾日产日清，纸篓废弃物不得超过 2/3，垃圾袋更换及时；定期进行卫生消毒灭杀，每日不得少于一次。          | 2  | 每发现一处垃圾和不符合保洁标准的扣 0.2 分，未达到垃圾日产日清的扣 0.5 分，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.5 分。 |  |  |  |  |
|   | 4、房屋共用部位每天清洁，保持干净，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；大厅、楼梯扶栏、天台等每天擦拭、清扫，保持洁净；大厦内共用场地无纸烟头等废弃物，无乱贴、乱画现象；停车场每天清扫，保持干净；扫雪及时，地面无积雪，清扫积雪符合文登区扫雪办要求。 | 2  | 符合 2.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分。                                     |  |  |  |  |

|   |                                                                                     |   |                           |  |  |  |  |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------|--|--|--|--|
|   | 5、公共卫生间每日巡回保洁，卫生间门窗无水渍、无污渍、无脚印；镜、台面明亮、无手印、无水渍；小便池、座便器畅通无异物，无便迹、水锈和异味，瓷质明亮、水质清澈，无尿渍。 | 2 | 符合 2.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分。 |  |  |  |  |
|   | 6、灯具明亮光泽，无手印、无浮沉；空调排风口无浮沉、无污渍、无蜘蛛网。                                                 | 2 | 符合 2.0 分，不符合 0 分。         |  |  |  |  |
| 七 | 总分                                                                                  |   |                           |  |  |  |  |

备注：自成交供应商开始物业服务起，每季度最后 5 天由文登区文化和旅游局组织市民文化中心及博物馆各使用单位组成考核小组，按标准考核评分并反馈给成交供应商，由成交供应商针对存在问题及工作建议落实书面整改措施，并反馈给文化和旅游局，合格后文化和旅游局于下月 5 日前通过财政集中支付系统申请资金，资金批复后将上季度物业管理费支付给成交供应商，第一、二、三、四季度平均得分即为全年得分。

## 分 项 报 价 表

单位：元

| 序号                                                         | 分项项目名称        | 报 价        | 备注 |
|------------------------------------------------------------|---------------|------------|----|
| 1                                                          | 人员工资及社保费      | 1059688.00 |    |
| 2                                                          | 工装费           | 3115.00    |    |
| 3                                                          | 培训费           | 2920.80    |    |
| 3                                                          | 其他管理费         | 1947.20    |    |
| 4                                                          | 低值易耗品         | 2920.80    |    |
| 5                                                          | 日常维护维修及设备检测费用 | 4868.00    |    |
| 6                                                          | 利润            | 10754.40   |    |
| 7                                                          | 税金            | 32585.80   |    |
| ...                                                        |               |            |    |
| 合计价：（大写）：壹佰壹拾壹万捌仟捌佰元整                      （小写）：1118800.00 |               |            |    |

注：此表中的合计价应与数据文件报价明细表总报价一致，应包含所有费用，如表中所列项目不全，投标单位可按相同格式扩展。

拟派人员工资及社保费明细表

| 序号                                         | 人员类别 | 人均年工资及社保费<br>(元/年) | 拟派人数 | 全年费用<br>(元) |
|--------------------------------------------|------|--------------------|------|-------------|
| 1                                          | 管理人员 | 39503              | 2    | 79006       |
| 2                                          | 技术人员 | 38905              | 6    | 233430      |
| 3                                          | 保安员  | 38905              | 12   | 466860      |
| 4                                          | 保洁员  | 23366              | 12   | 280392      |
| ...                                        |      |                    |      |             |
| 合计价：(大写)：壹佰零伍万玖仟陆佰捌拾捌元整<br>(小写)：1059688.00 |      |                    |      |             |

- 注：1、如表中所列人员类别不全，投标单位可按相同格式扩展。  
 2、本表中的合计价应与分项报价表中人员工资及社保费项目报价一致。