徐州淮海国际港务区政务区物业管理服务

服 务 合 同

徐州淮海国际港务区管理委员会

江苏德恒物业管理有限公司

2026 年 8 月签订

甲方：徐州淮海国际港务区管理委员会
乙方：江苏德恒物业管理有限公司

项目名称：徐州淮海国际港务区政务区物业管理服务
项目编号：JSZC-320300-XZCG-G2026-0034
签订地点：徐州淮海国际港务区管理委员会

甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》，按照物业管理服务项目发出的中标通知书、招标文件及乙方的投标文件等，按照平等、自愿的原则，经友好协商，签订本合同。

第一章 物业管理服务基本情况

第一条 基本概况

1. 物业情况：

物业名称	物业地址
徐州淮海国际港务区政务区物业管理服务	徐州淮海国际港务区时代大道7号

2. 采购人提供供应商使用的场地：采购人可提供的办公室，办公室数量：1间；面积：120㎡；办公室内可用设施设备：空调、照明灯、桌椅、沙发、文件柜。总建筑面积2.1956平方米。

第二条 物业服务范围：见合同附件1。

第三条 物业管理服务要求

1.物业管理服务工作要求

(1) 物业管理服务工作原则：统一、规范、高效、安全。

(2) 物业管理服务工作要求：见合同附件2。

2.物业管理服务人员要求

(1) 物业管理服务人员配备原则：精干、高效、专业、敬业、健康。

(2) 物业管理服务人员均需同时具备以下条件：

① 无犯罪记录、无恶习、无复杂社会关系；

② 有医院出具的健康证明，无重大疾病和传染病，具备正常从事物业管理服务工作所需要的身体条件；

③ 岗前培训合格率100%。

(3) 乙方严格按照乙方投标文件中《物业管理服务人员方案》组建物业管理服务队伍。合同签订后5个工作日内，乙方向甲方报送物业管理服务人员花名册、照片、相关证件影（复）印件和证明。合同期满后，甲方向乙方退还相关证件影（复）印件和证明。

(4) 乙方做好安全教育和管理工作，切实保护员工的人身安全。如发生人身伤亡由乙方负责。

(5) 自觉遵守甲方的相关制度规定：中午不得早于11：50就餐，下午迟于工作人员正常下班15分钟、上班时间不得洗浴。无特殊情况不得请假、不得带其他无关人员来院。确需请假的，向甲方报告备案。

(6) 辞职人员应当在7日前书面提出辞职申请。对7日内提前离职的扣发日均工资。乙方在7日内应当及时聘请人员补充。超过7日未补充新进人员，7日内提前离职的工作，用离职人的日均工资补助给顶岗人员，以调动工作积极性，确保人员队伍的稳定、确保服务质量。

(7) 严格执行约定的24小时值班制度，严禁离岗、睡岗，确保值班岗位不失控。因脱岗、睡岗造成的经济损失，应当由乙方承担全部经济责任；因不认真履行岗位职责而造成的损失，则由乙方承担相应的经济责任。

(8) 保安人员在岗应当着保安服装并合佩服装相应标识，下班应当着便服。

3.物业管理服务人员方案：见合同附件4。

4.采购需求：见合同附件3。

5.验收标准（验收要求、验收标准和程序）：

（1）验收标准：见本合同“第二章　物业管理服务质量”。

（2）验收要求、验收程序：乙方提出书面验收要求，甲方接到书面验收要求后5个工作日内出具验收书，如乙方对验收书有异议，在接到验收书后7个工作日内向甲方书面提出。

6.物业管理服务人员工资要求

(1) 按照法律、法规和国家、省、市的规定，乙方按月足额发放工资；

(2) 不得低于规定的月最低工资标准。下列项目不作为最低工资的组成部分，乙方按规定另行支付：①加班加点的工资；②中班、夜班、高温、低温、井下、有毒有害等特殊工作环境、条件下的津贴；③劳动者按下限缴存的住房公积金；④法律、法规和国家规定的劳动者福利待遇等。

(3) 工资发放采用银行代发方式。

第二章　物业管理服务质量

第四条　物业管理服务质量要求

1.达到徐州淮海国际港务区管理委员会《物业管理服务日常考核细则》（见合同附件5）90分(含)以上。

2.在有重大接待任务及重要检查时，不出现严重问题。

3.不出现水、电安全事故。

4.严格执行上级有关部门防疫规定，认真履行消毒防疫措施。

5.日常保洁，同一部位不能出现3次以上问题。

6.要求按时巡视环境、设备，不得造成损失。

7.不得消极怠工，态度不端正，工作被动、拖拉、未能按时完成工作。

8.要求及时发现水、电设备故障，不得出现长流水、长明灯。

9.要求及时发现空房未上锁并及时处理。

10.不得做出任何有损公共卫生的事，如随地吐痰、乱丢垃圾或乱写乱画等。

11.不得迟到、早退、旷工、无故缺勤，或上班时间串岗、空岗等。

12.不得发生服务态度恶劣，粗言秽语，不按甲方规定保障行为。

13.物业服务人员要求按规定统一着装。

14.不得工作散漫、粗心大意造成工作差错。

第三章　物业管理服务期限及物业管理服务费用

第五条 物业管理服务期限（合同期限）

两年：自　2026　年　8 月　27 日起至　2028　年 8　月 26　日

第六条 物业管理服务费用

1.本合同总价：￥　3088387.58　大写：人民币　叁佰零捌万捌仟叁佰捌拾柒元伍角捌分　。

2.经双方协商一致，选择以下第　三　种付款方式：

第一种付款方式（不提交预付款保函的）

合同总价的百分之十(10%)即￥　　大写：人民币　　，在合同签订生效，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的10%）后10个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

预付款抵扣后期应支付的物业管理服务费用。预付款抵扣完后，每月物业管理服务费用=物业管理服务费用（即合同总价）*90% /24”。

第二种付款方式（（提交预付款保函的）

合同总价的百分之二十(20%)即￥　大写：人民币　　作为预付款，在合同签订生效且乙方向甲方出具合同总价的百分之二十（20%）即￥　　大写：人民币　的预付款保函，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的20%）后10个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

预付款抵扣后期应支付的物业管理服务费用。预付款抵扣完后，每月物业管理服务费用=物业管理服务费用（即合同总价）*80% /24”。

第三种付款方式：在签订合同时，如乙方明确表示无需预付款的，甲方可凭考核结果按月支付乙方服务费。（注：此条符合苏财购〔2020〕52号文件要求）每月物业管理服务费用=物业管理服务费用（即合同总价）/24。

二、每月物业管理服务费用的支付

每月甲方按验收（考核）结果，收到乙方开具发票之日起10个工作日内支付当月物业管理服务费用，由甲方办理政府采购资金结算手续，经审核后支付给乙方。具体如下：

1.验收（考核）结果按照《物业管理服务日常考核细则》考核得分在90分以上（含90分）的，全额支付合同约定的“每月物业管理服务费用”；

2.验收（考核）结果按照《物业管理服务日常考核细则》考核得分在89—60分（含60分）之间的，实际支付物业管理服务费用为：[（实际得分+10）/100]*合同约定的“每月物业管理服务费用”；

3.验收（考核）结果按照《物业管理服务日常考核细则》考核得分在59分以下（含59分）的，全额扣除合同约定的“每月物业管理服务费用”，甲方有权保留与乙方提前终止合同的权利。

第四章　物业的承接验收

第七条 乙方承接物业时，甲方应配合乙方对以下物业共用部位、共用设施

设备进行查验：

1.承重结构部位、外墙面、大厅、楼梯间、走廊通道、管道井等；

2.上下水管道、落水管、供电线路、共用照明、化粪池、配电设备（高低压）、中央空调、加压供水设备、消防设备、电梯设备等；

3.配电房、水泵房、消防、安全监控室、公共卫生间等。

第八条 资料移交

1.乙方承接物业时，甲方应根据乙方需要移交相关资料。

2.合同终止时，乙方应将已经移交给乙方的资料移交给甲方。

第五章 双方的权利义务

第九条 甲方的权利义务

1.甲方的权利

(1) 依据合同约定，对乙方进行检查和考核。

(2) 按照甲方审核认可的服装式样、颜色，乙方制作和购买乙方物业管理服务人员的服装，所有服装费用均由乙方承担。

(3) 乙方如有人员调整应经甲方书面同意。涉及项目经理、主管等人员的调整应提前2个月告知甲方。

(4) 甲方有权警告违反本合同规定的乙方人员。按照甲方要求，乙方更换违反本合同规定的人员。

(5) 追究乙方违约责任。

2.甲方的义务

(1) 按合同约定支付物业管理服务费。

(2) 物业管理服务用房由甲方指定。

(3) 甲方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准，按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。

第十条 乙方的权利义务

1.乙方的权利

(1) 有权要求甲方按合同约定支付物业管理服务费。

(2) 有权要求甲方指定物业管理服务用房。

2.乙方的义务

(1) 乙方不得分包本项目；

(2) 提供的物业服务符合本合同“第二章 物业管理服务质量”；

(3) 按照本合同约定提供物业服务，具体见“第三条 物业管理服务要求”中“1.物业管理服务工作要求”；

(4) 乙方应按投标文件配备人员及到岗，具体见“第三条 物业管理服务要求”中“3.物业管理服务人员方案”；

(5) 按照甲方要求，乙方更换违反本合同规定的人员；

(6) 接受甲方的检查和考核；

(7) 按照甲方审核认可的服装式样、颜色，乙方制作和购买乙方物业管理服务人员的服装，所有服装费用均由乙方承担；

(8) 乙方如有人员调整应经甲方书面同意。涉及项目主管、副主管等人员的

调整应提前2个月告知甲方；

(9) 不得占用非指定的物业管理用房，不得改变物业管理用房用途；

(10) 不得因乙方原因，发生火灾、水灾、伤亡等重大安全事故；

(11) 合同终止时，乙方应将物业管理服务用房、相关资料等交还给甲方。

(12) 乙方应及时向甲方通告本物业管理服务区域内有关物业管理的重大事项，及时处理投诉，接受甲方监督。

(13) 因维修物业或者公共利益，乙方确需临时占用、挖掘本物业管理服务区域内道路、场地的，应征得甲方的同意。临时占用、挖掘本物业管理服务区域内道路、场地的，应在甲方要求的期限内恢复原状。

(14) 乙方未能履行本合同的约定，导致甲方或第三方人身、财产安全受到损害的，依法承担相应的法律责任。乙方对自己管理的范围内因管理不善而造成的一切损失，负相应的赔偿责任。

(15) 乙方对本项目物业管理服务人员进行岗前培训，不得违章指挥、强制冒险作业、违规作业。

(16) 乙方负责处理本公司员工的生病、事故、伤残、死亡以及一切劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。乙方保证如有上述情况发生，积极处理，确保不影响甲方正常办公教学。

第六章　违约责任

第十一条 违约责任

一、甲方责任

乙方按合同履约，甲方按合同约定支付物业管理服务费用，甲方每逾期90天，甲方向乙方支付当月物业管理服务费用（0.1）%的违约金，但违约金的总数不超过当月物业管理服务费用的（1）%。

二、乙方的责任

第一部分

乙方有下列情况之一的，全额扣除当月的合同约定的“每月物业管理服务费用”，且甲方有权解除合同，由此造成乙方的直接损失和间接损失，甲方不予补偿；造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿费从物业管理服务费用、履约保证金（如有）中直接扣除，不足部分向乙方追索。

(1) 乙方违反“第十条 乙方的权利义务”中“2.乙方的义务”中(1)的；

(2) 乙方违反本合同“第二章　物业管理服务质量”中“第四条　物业管理质量（服务质量）要求”中第2-3的；

(3) 按照《物业管理服务日常考核细则》考核得分在59分以下的；

(4) 乙方违反本合同“第一章　物业管理服务基本情况”中“第三条　物业管理服务要求”中“6.物业管理人员工资要求”的。

第二部分

(一) 乙方违反“第十条 乙方的权利义务”中“2.乙方的义务”中(2)—(16)的，第一次发生（发现）的，甲方有权从物业管理费用中扣500元。第二次发生（发现）的，甲方有权从物业管理费用中扣1000元，且甲方有权解除合同，由

此造成乙方的直接损失和间接损失，甲方不予补偿；造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿费从物业管理费用、履约保证金（如有）中直接扣除，不足部分向乙方追索。

（二）上述违约事项如于《物业管理服务日常考核细则》中相关内容相同，乙方应先行承担上述违约责任，乙方按照本合同承担违约责任后，甲方按照《物业管理服务日常考核细则》考核时，将不再扣减相应的分值。

第十二条 本合同在下列条件全部满足后生效，生效日期以下列条件全部满足的最晚日期为准：

(1) 双方加盖公章或合同专用章；

(2) 甲方收到乙方按政府采购合同金额（合同总价）的 0 %提交的履约保证金。

第十三条 合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

第十四条 双方约定，在履行合同过程中产生争议时，应通过友好协商解决，若协商不成可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十五条 合同其他未尽事宜及与招标文件有矛盾之处，以招标文件[项目编号：JSZC-320300-XZCG-G2026-0034]为准。

第十六条合同一式五份，具有同等法律效力，甲方二份，乙方一份，徐州市政府采购中心一份存档，政府采购管理部门一份备案。

第十七条 按照《财政部关于做好政府采购信息公开工作的通知》（财库〔2015〕135 号），甲方依据《保守国家秘密法》等法律制度规定确定本合同（ ）部分涉及国家秘密，该涉及国家秘密部分不公告；甲方依据《反不正当竞争法》等法律制度的规定与乙方约定本合同（ ）部分涉及商业秘密，该涉及商业秘密部分不公告。

甲 方

单位签章：

单位地址：

开户银行：

银行帐号：

联 系 人：

联系电话：

日期：

乙 方

单位签章：

单位地址：

开户银行：

银行帐号：

联 系 人：

联系电话：

日期：

合同附件

合同附件 1：物业服务范围（要求见招标文件第六章《采购需求》）

合同附件 2：物业管理服务工作要求（要求见招标文件第六章《采购需求》；合同见乙方投标文件中《物业管理服务方案》。）

合同附件 3：采购需求(要求见招标文件第六章《采购需求》)

合同附件 4：物业管理服务人员方案（要求见招标文件第六章《采购需求》；合同见乙方投标文件中《物业管理服务方案》。）

合同附件 5：《物业管理服务日常考核细则》

合同附件5：《物业管理服务日常考核细则》

考核项目		考核内容	扣分标准	扣分原因	应得分数	实得分数
一、会议服务（6分）	会议室环境标准	1．房门：无污迹，无损坏，开启灵活无杂音，磁吸完好。	全部符合得3分，发现一项不合格扣0.3分。		3	
		2．地面：无污渍、痰渍、水渍，光洁明亮。墙面：无花斑，无蛛网、无污迹.无脱落。踢脚线：清洁。				
		3．地毯：吸尘干净，无污迹。				
		4．会议桌：桌面无灰尘，光亮，抽屉内无杂屑和灰尘。				
		5．天花板：无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮。				
		6．窗帘：清洁完好干净使用自如。窗户：清洁明亮窗柜窗台干净，开启自如。				
		7．空调：风口干净，工作正常。				
		8．客用品：品种正确，数量准确，清洁完好。				
		9、气味：空气清洁，无异味。				
		10．会议室设施：各类设施完好，无损坏。				
	会议服务标准	1．服务员上岗前要按规定化妆、修饰，认真整理工装、工牌，仪容仪表端庄、整洁、精神饱满。	全部符合得3分，发现一项不合格扣0.3分。		3	
		2．会前三十分钟准时到达会场。				
		3、迎宾站立时保持正确站姿，真诚微笑。				
		4．会场内卫生整洁，会场所需物品摆放整齐、美观。				
		5．来宾到达时要热情迎候，依次接待。				
		6．给来宾提供服务要主动、热情、耐心、周到，回答来宾问题要得体、明确。				
		7．给来宾引位要及时，客人入座后1分钟内需倒上茶水，递上湿巾。				
		8．会议进行中，每隔10——15分钟，及时增添茶水。				
		9．会议进行中，服务员应站在合适的位置，悉心观察会场状况。				

		10. 送客人时，要及时提醒客人拿好物品，并道“请走好”，会后清理工作要及时、仔细。				
二、设施设备管理（34）	设备管理综合要求	1. 设备图纸、档案资料齐全，建立设备台帐，项目齐全、目录清晰、管理完善，可随时查阅。	全部符合得5分，发现一项不合格扣1分。		5	
		2.制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查测试及监督、维修保养、运行记录管理制度和操作规程，并严格执行。				
		3. 设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故。				
		4. 设备及机房环境整洁，无杂物、灰 尘，无鼠、虫害发生。				
		5. 配备所需各种专业技术人员，维修和操作人员持证上岗。				
	房屋管理及维护	1. 房屋图纸档案、资料齐全、管理完善。	全部符合得4分，发现一项不合格扣0.5分。		4	
		2. 楼号、楼层有明显标志及引路方向平面图。				
		3. 无违反规划私搭、乱建。				
		4. 大厦外观完好、整洁。				
		5. 阳台（包括平台和外廊）的使用不碍观瞻。				
		6. 装饰装修房屋的，不危及房屋结构与他人安全。				
		7. 房屋完好率达98%以上 。				
		8. 房屋零修及时率达98%以上，零修合格率达100%，并建立回访制度和回访记录。				
	供电系统	1. 保证24小时正常运行，出现故障，立即排除。	全部符合得5分，发现一项不合格扣1分。		5	
		2. 限电、停电按规定提前通知入驻单位。				
		3. 配电室管理严格按国家标准操作运行 。				
		4. 备有应急发电机的，可随时起用。				
		5. 制定临时用电管理措施并严格执行。				
	给排水系统	1. 按规定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、水质化验单、操作人员健康合格证俱全。保持水池、水箱及周围环境的清洁卫生，无二次污染及	全部符合得5分，发现一项不合格		5	

		隐患。	扣1分。			
		2.设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏。				
		3.所有排水系统通畅，汛期道路无积水，楼内、地下室及车库无积水、浸泡发生。				
		4.高压水泵、水池、水箱有严密的管理措施，限水、停水能预先通知入驻单位。				
		5.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、长时间停水事故。				
	电梯系统	1.电梯按规定时间运行，安全设施齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好。	全部符合得4分，发现一项不合格扣1分。		4	
		2. 轿厢、井道、机房保持清洁。				
		3.出现运行故障后，维修人员能在规定时间内到达现场维修。				
		4.运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。				
	空调系统	1. 中央空调系统运行正常，无超标噪音和严重滴漏水现象 。	全部符合得3分，发现一项不合格扣1分。		3	
		2. 中央空调出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修，并做好记录。				
		3.制订中央空调发生故障应急处理方案。				
	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。	全部符合得2分，发现一项不合格扣1分。		2	
		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。				
三、楼内卫生保洁（30）	大堂及走廊公共区域	1. 大门口台阶每天清洗一次，大理石台及地砖每天上尘油保养一次；随时随地做到人走地面净，随时清抹污渍，无痰迹、无绿苔。	全部符合得17分，发现一项不合格扣1分。		17	
		2. 大堂地面每天用尘油保养一次，每周晶面处理一次；做到无污渍、尘渍、灰尘、光洁晶亮。				

		3．大堂内墙面每周日上午清抹3米以下墙面一次；每周全面刮洗一次；做到无污渍、灰尘、光洁明亮。大厅内所配物品要即时保洁、做到无灰尘、污渍。				
		4．大门玻璃3米以下随时清除污渍、手印、保洁；两天刮洗一次；做到无污渍、灰尘、手印，光洁明亮。				
		5．电动门门头卫生的清理每周一次；做到无污渍、灰尘、脏物。				
		6.不锈钢饰物及信报箱每天上午用不锈钢清洁剂抹一次，随时保洁；做到无污渍，锈迹，手印，光洁明亮。				
		7.标识按钮每天上、下午刮洗一次；随时清除污渍、手印，光洁明亮。				
		8．3米以下配套设施每天清抹一次，随时保洁；做到无污渍、灰尘。				
		9.3米以上配套设施每天用除尘弹除尘一次；每月全面清抹一次；做到无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮。				
		10．天花板、灯饰、风口每天用除尘弹除尘一次;每月全面清抹一次；做到无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮。				
		11．悬挂物每天上午清抹一次，随时保洁；做到无蛛丝、污渍、灰尘，光洁明亮。				
		12．烟灰、废纸筒每天清收清理二次，同时清抹桶身，随时清除污渍、痰渍保洁；规定做到无异味、污渍、痰渍、光洁明亮，垃圾不能满。				
		13．消防设施每天上午清抹一次，保洁；做到无蛛丝、污渍、灰尘，光洁明亮。				
		14、植物、花盆等每天下午清抹花盆花槽一次，随时清除杂物、枯叶；做到无蛛丝、灰尘、杂物、枯叶。				
		15．各楼层瓷砖地面每天上下午各清拖一次，并随时保洁；做到无污渍、痰渍、水渍，光洁明亮。				
		16．走廊墙面、围墙每天下午清抹3米以下一次；每月全面清刮一次；				

		做到无污渍、灰尘，光洁明亮。				
		17. 各楼层玻璃护栏、窗框、窗台每天上午清抹一次；每周清刮玻璃一次，并随时保洁；做到无灰尘，污渍，玻璃窗明亮。				
	卫生间、茶水间区域	1. 茶水间门、门框要及时清理保洁做到干净整洁。瓷砖地面每天上下午各刷洗一次，并随时保洁；每周消毒二次；做到无污渍、积水、杂物、洁净。	全部符合得5.5分，发现一项不合格扣0.5分。		5.5	
		2. 瓷砖墙面每周刷洗一次，并随时保洁；每周消毒一次；做到无污渍、积水、杂物、洁净。				
		3. 天花、风口、灯饰、管道等每天用除尘弹尘一次；每周清抹一次；，做到无污渍、灰尘。				
		4. 卫生间电热水器要保证外部无灰尘、温度调节合理。座便器洁具每天上下午各刷洗二次，随时冲洗污垢；每周消毒二次；做到无污、无垢、无臭，光亮如新。				
		5. 卫生间档板每天清抹一次；做到无污渍，无水迹。卫生间水池及时清洁、做到无污渍。卫生间配套设施（榨水车、抹手纸、大卷纸盒）每天保洁做到无污渍、干净整洁。				
		6. 镜面每天及时保洁清除水渍，随时清抹手印；做到无污渍、灰尘、手印、光洁明亮。				
		7. 茶水炉定时开关，每天清抹一次；每周保养一次；做到无污渍，无水迹，无锈迹，无碱垢。				
		8. 垃圾桶、茶叶框每天清抹一次；做到无污渍，无茶垢，无垃圾外溢。				
		9. 茶水间不锈钢水池每天及时清除茶渍、污渍，做到无污渍、光亮整洁。镜面每天早晨刮洗一次，随时清抹手印；做到无污渍、灰尘、手印、光洁明亮。				
		10. 消防管道，玻璃窗台、窗框每天上午清抹一次；每周清刮玻璃一次，并随时保洁；做到无灰尘，污渍，玻璃窗明亮。				

		11．垃圾桶每天清收二次，并清抹桶身，随时保洁；做到无异味、污渍、尘渍、垃圾不满。				
	消防楼梯区域	1．金属门每天下午清抹一次，并保洁；每周全面清刮一次；做到无污渍、锈迹、手印，光洁明亮。	全部符合得10分，发现一项不合格扣1分。		10	
		2．扶手每天下午用除尘弹尘一次，不锈钢面板每天上午用不锈钢清洁剂抹一次，并随时保洁；每周上不锈钢油一次；做到无污、无垢、无臭、光亮如新。				
		3．石材地面每天上下午各清拖一次，并保洁；做到无污渍、灰尘、保持光洁。				
		4．门轨槽每天早晨清理清抹一次，并保洁；做到无污渍，光洁明亮。				
		5．阶梯每天上午清拖一次，不间断保洁；做到无垃圾、污渍、洁净。				
		6．白灰墙面周用除尘弹尘一次；有污渍，鞋印随时用沙纸打磨；做到无灰尘、污渍、洁净。				
		7．天花、灯饰等用尘弹除尘一次；每月全面清洁抹一次；做到无蛛丝、污渍、光洁明亮。				
		电梯区域				
		8．每天定时更换地毯，随时保洁；每周清洗一次；做到无污渍，无杂物。				
		9．电梯四壁每天清抹一次；每周上保养油一次；做到无油迹，无污渍，无灰尘。				
		10．电梯槽每天清扫一次；做到无杂物。电梯门处边框每天保洁、做到无灰尘、无污渍。				
	顶层天台及平台	1．天台地、渠口每天上下午各清扫地面一次；清理渠口，每周全面清洗一次；做到无污渍，无垃圾杂物，整洁。天台地面要每天保洁、及时清理落叶灰尘。	全部符合得3.5分，发现一项不合格扣0.5分。		3.5	
		2．天台架、灯饰及其它设施每周全面清抹一次；做到无尘渍、整齐。				
		3．顶楼天台每天下午清扫一次，局部除渍；每周全面清洁一次；做到无污渍，杂物，10平方米内不超过				

		3个烟头。				
		4. 植物、花盆、人造植物等每天下午清抹花盆花槽一次，随时清除杂物、枯叶；做到无蛛丝、灰尘、杂物、枯叶。				
		5. 每月定时冲洗地面、车位做到无污渍、光亮干净。每天及时清扫地面，地角线每天清拖一次，并随时保洁，做到无杂物，无水迹。地下室瓷砖地面要每天保洁、做到无污渍、干净明亮。				
		6. 灯具、消防栓、监控器、停车牌，每天用除尘弹除尘一次，每周清抹一次；做到无污渍，无灰尘，无蛛丝。				
		7. 窨井盖每天清拖一次；每周清污一次；做到无污渍，无异味，无积水，畅通。地下室窨井要每月定时清淤、保证无脏物。地下室各出口处、坡道每天保洁做到无灰尘、干净整洁。				
四、节能管理（7分）		1. 成立本区域节能工作组织，有专人负责本区域节能管理工作。	全部符合得7分，发现一项不合格扣0.7分。		7	
		2. 根据上级部门提出的节能目标，将指标任务分解并落实。				
		3. 根据国家标准，严格控制公共区域空调机组开启时间和温度，明确各区域责任人，空调开始时间禁止长开门、开窗。				
		4. 在不影响正常照明的前提下，合理核减照明线路，使用节能灯具。				
		5. 严格控制茶水炉开启时间。				
		6. 根据季节、天气的变化调整路灯、景观照明时间，尽可能减少路灯、景观照明开启时间。				
		7. 节约用水，在不影响正常使用的前提下调小出水量，严防“跑冒滴漏”，严禁“长流水”。				
		8. 会议室、餐厅准备、清扫时间照明灯开启应合理。				
		9. 休息日电梯应合理开启，减少电能的浪费。				

五、保安及车辆管理（10分）		1. 有专业保安队伍，实行24小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉大厦的环境，着装整齐，文明值勤，训练有素，言语规范，服务热情、认真负责，无迟到、早退、旷工、闲聊、睡岗、脱岗。无当班及酒后上岗。工作散漫、不服从队长合理工作安排、对上级要求整改之事项无动于衷的。 2.制订完善的安全防范及消防安全制度、措施。保安队员考核考勤制度健全。 3. 做好来访人员的接待登记工作，协调有关部门做好个人及群访事件的处置工作。 4. 做好进出车辆的查验工作，进出中心各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。做好进出口车辆停放疏导管理。 5. 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。 6.危及人身安全处设有明显标志和防范措施。 7. 执勤岗亭内物品摆放整齐，窗户玻璃擦拭干净，岗点、执勤区域内无脏乱差现象。执勤岗位内务闲杂人员。 8.工作区域内发生突发事件及时采取措施并向上级汇报，配合部门处理好上访人员疏导。 9.做好消防设施设备的氢气、干粉、压力等项的检查维护工作，保障灭火器等设备均在有效期内。 10. 注重巡查、检查效果对存在安全隐患及时发现并迅速上报、处置。	全部符合得10分，发现一项不合格扣1分。		10	
六、消防监控（10分）		1.消防控制(室)中心24小时值班，消防系统设施设备齐全，运行正常，完好无损，可随时起用 2.消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法，定期检查和维护各类设施设备，并能及时处理各种常见故障、未能解决的及时上报，不留隐患问题。	全部符合得10分，发现一项不合格扣2分。		10	

		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				
		4.订有突发火灾的应急方案，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				
		5.做到消防监控无盲点、无火灾安全隐患。				
七、服务投诉和满意度（3分）	服务投诉	1.设立受理投诉部门，专人负责登记处理投诉问题。	全部符合得2.0分，发现一项不合格扣0.5分。		2	
		2.投诉问题处理完毕后，指定责任人对投诉问题回访，确认投诉人对处理结果是否满意				
		3.如果处理不满意，找出原因，重新进行处理，直到满意为止。				
		4.出现部门及以上层面转来投诉的问题，且被判定为有效的投诉，需及时整改回复				
	满意度调查	1.每季度在工作人员中进行一次满意度问卷调查，参加人数不得少于工作人员的30%。	全部符合得1.0分，发现一项不合格扣0.5分。		1	
		2.每半年在进驻单位主要负责人和港务区综合部的行风监督员进行一次满意度测评。测评率达85%以上。				
说明： 100元以上的维修工程或费用未得到及时有效落实造成的问题不进行扣分。						