宜兴市规划展示馆2026年度物业服务项目
物业服务合同书

第一部分 合同书

项目名称：宜兴市规划展示馆2026年度物业服务项目

项目编号：JSZC-320282-JZCG-G2026-0018

甲方：宜兴市自然资源和规划局

乙方：宜兴市恒立物业管理管理有限公司

签订地：江苏宜兴

签订日期：2026年7月30日

2026 年 7 月 21 日，宜兴市自然资源和规划局 以公开招标 对宜兴市规划展示馆2026年度物业服务项目 进行了采购。经评标委员会评审，宜兴市自然资源和规划局确定 宜兴市恒立物业管理有限公司为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 宜兴市自然资源和规划局 (以下简称：甲方)和 宜兴市恒立物业管理有限公司(以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

1.2.1 标的名称：宜兴市规划展示馆2026年度物业服务项目；

1.2.2 标的数量：本项目包含公共区域保洁卫生服务、秩序维护服务、食堂餐饮服务、环境卫生管理服务、工程维修服务、会议服务和业主单位交办的其他工作；

1.2.3 标的质量：达到招标文件约定的管理要求。

1.3 价款

本合同总价为：￥ 1608144.6 元（大写： 壹佰陆拾万捌仟壹佰肆拾肆元陆角 人民币）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
1	人员工资	948600
2	年终奖	54900
3	考核奖	49200
4	加班费	23399.28
5	高温费	7999.2
6	社会统筹保险	264240
7	福利费用	36000
8	服装费用	13200
9	培训费用	7200
10	管理费用	112379.04
11	法定税费	91027.08
总价		1608144.6

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式： 本项目合同期 12 个月，每月下旬验收合格后支付当月合同金额 70%的进度款，最后一个月验收合格后 30 日内一次性结清全部剩余合同款项。；

1.4.2 发票开具方式： 乙方提供增值税普通发票 。

1.5 履行期限、地点和方式

1.5.1 履行期限： 2026 年 8 月-2027 年 7 月 ；

1.5.2 履行地点： 无锡市宜兴市宜城街道解放东路 191 号 ；

1.5.3 履行方式：采购人根据国家有关规定、招投标文件以及合同约定的内容履行服务内容。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.1 %计算，最高限额为本合同总价的 5 %；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.1 %计算，最高限额为本合同总价的 5 %；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 由于乙方提供的服务存在问题和缺陷导致任何人身、财产损害的，乙方应负责承担由此产生的责任，与甲方无关。如不可避免地造成甲方损失的，甲方有权向乙方追偿（该等损失包括但不限于损害赔偿金、甲方为解决纠纷支付的律师费、诉讼费、差旅费等合理费用）；

1.6.6 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.7 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第 (2) 种方式解决：

（1）将争议提交 所在地（宜兴） 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

（2）向 所在地（宜兴） 人民法院起诉。

1.8 合同生效

1.8.1 本合同经甲乙双方代表签字并加盖公章（或合同章）后即生效。

1.8.2 本合同一式叁份，供需双方各持一份，报送财政监管部门备案一份。

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标

甲方：

统一社会信用代码：

住所：

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：

传真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

乙方：

统一社会信用代码或身份证号码：

91320282250268288X

住所：宜兴市解放东路577-401

法定代表人

或授权代表（签字）：

联系人：蒋雅琦

约定送达地址：宜兴市解放东路577-401

邮政编码：214200

电话：0510-66511606

传真:/

电子邮箱：/

开户银行：交通银行宜兴支行

开户名称：宜兴市恒立物业管理有限公司

开户账号：394000690018170186505

权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 技术成果归属甲方。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 技术资料和保密义务

2.5.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.5.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.5.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.6 质量保证

2.6.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.6.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.7 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.8 合同变更

2.8.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项，且如果系追加与合同标的相同的服务的，那么所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的 10%；

2.8.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.9 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，如招标文件中甲方接受中标后分包，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.10 不可抗力

2.10.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.10.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.10.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在约定时间内以书面形式变更合同；

2.10.4 如遭遇不可抗力事件，遭遇不可抗力的一方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知另一方，并将有关部门出具的证明文件送达对方当事人，

积极采取措施防止损失扩大。因不可抗力造成的损失，甲乙双方按照法律规定处理；

2.10.5 “不可抗力”系指不可预见、不可避免、不可克服的事件，包括但不限于：自然灾害,例如地震、台风、洪水等;某些政府行为，例如政府颁布新政策、法律和采取行政措施;社会异常事件,例如罢工、战争等及其他法律、法规规定的事件。

2.11 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.12 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.13 合同中止、终止

2.13.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.13.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.14 检验和验收

2.14.1 乙方按照约定，定期提交服务报告，甲方定期进行验收；

2.14.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具政府采购项目验收单；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

2.15 通知和送达

2.15.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的送达方式及地址发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于 5 个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.15.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 履约保证金（若有）

2.17.1 签订合同前，中标供应商须交纳中标合同总金额 / %的履约保证金。

2.17.2 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.17.3 如果甲方未及时退还履约保证金，相关责任由甲乙双方在合同中自行约定。

第三部分 项目技术要求和有关说明

一、服务要求

1.项目基本情况

物业名称	物业地址
宜兴市规划展示馆	无锡市宜兴市宜城街道解放东路 191 号

2.物业服务范围

（1）物业管理（建筑物）

名称		明细
总面积	建筑面积（㎡）	13389.23
	需保洁面积（㎡）	17957.99
门窗	门窗总数量（个）及总面积（㎡）	门 291 个，面积 835.54 ㎡；窗 206 窗户，面积 1863.82 ㎡，总计 2699.36 ㎡
地面	地面各材质及总面积（㎡）	大理石、塑胶、油漆 5688 ㎡
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积（㎡）	玻璃、木质板材、涂料墙面等 3892.46 ㎡
顶面	顶面各材质及总面积（㎡）	防水卷材：332.03 ㎡；四楼绿化 2202.14 ㎡
外墙	外墙各材质及总面积（㎡）	玻璃幕墙，部分陶瓷条板，铝孔板 5476.92 ㎡
	外墙需清洗面积（㎡）	大楼孔板面积 2741.04 ㎡，玻璃面积 804 ㎡，陶瓷条板面积 1931.88 ㎡
会议室	室内设施说明	投影、音响、话筒、会议桌、椅子等
	会议室数量（个）及总面积（㎡）	7 个，795 ㎡

报告厅	室内设施说明	主席台、投影、音响、话筒、会议桌、椅子等
	报告厅数量（个）及总面积（㎡）	1 个，220 ㎡
卫生间	卫生间数量（个）及总面积（㎡）	24 个，448 ㎡
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个）	各个楼层，41 ㎡，41 个
车位数	地下车位数	32
	地面车位数	85
车行/人行口	车行口	1
	人行口	2

（2）物业管理（室外）

名称	明细
室外面积	北面公共停车场 4272 平米，西面公共停车场 1146 平米，东侧公共区域 1658 平米，共计 7076 平米

3.物业管理服务内容及标准

本项目包含公共区域秩序维护服务、食堂餐饮服务、环境卫生管理服务、工程维修服务、会议服务和业主单位交办的其他工作。

3.1 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（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	（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。
		（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。

		（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。
		（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。
		（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	（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。
		（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。
		（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。
		（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	（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。
		（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保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。③保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。④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。
		（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。
		（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	（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。
		（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。
		（3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	（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。
		（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。
		（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	（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、服务内容的变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。
		（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。
		（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。
		（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	（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。
		（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。
		（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、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。
9	信报服务	（1）对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。
		（2）及时投送或通知收件人领取。
		（3）大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。

3.2 保洁服务

序号	服务内容	服务标准

1	基本要求	服务期间时间及要求	（1）保洁工作时间须在不影响正常秩序的情况下进行。
			（2）除日常工作时间（7:00-11:00,13:30-16:30）外，在以下节假日期间和活动内，应积极配合采购人做好卫生保洁工作； ①节假日：元旦、春节、清明、“五一”、端午节、中秋节和“十一”； ②重大活动及采购人安排的其它活动的前期、中期、后期，做好接待室、会议室、活动场地等的清扫保洁工作； ③上级领导视察、其他人来参观考察、创建文明城市、创优争先活动等，要求加强卫生保洁工作。
			（3）雨天、台风季节要加强公共部位的排水、排污疏通工作，及时清理公共部位的污垢和地面积水。特别是寒冷和下雪季节，广场、大厅、通道，冰迹、水迹、雪迹要随时清除，做好防滑防冻工作。
			（4）卫生保洁用具、设备等应及时清洁整理，按指定区域堆放。
			（5）保洁人员必须衣冠整洁，穿戴工作服装上岗，胸佩工作卡。
			（6）保洁人员应遵守国家法律法规和采购人的规章制度，违者依法追究。
			（7）保洁人员须经过专业培训和接受采购人的专业指导，服从采购人管理部门的管理。
			（8）采购人委派专人负责对中标供应商日常卫生保洁工作的监管、协调、考核。中标供应商应固定 1 名业务主管与采购人保持联系。
		人员保密要求	（1）严格遵守《保密法》及相关规定，依法做好涉密项目建设中的各项安全保密工作管理，预防和杜绝各种失、泄密事件的发生。
			（2）不得涉及可能接触国家秘密信息和工作秘密及其相关载体。
			（3）接受保密法规、政策和保密知识技能的专门教育，掌握了履行保密义务必备的知识和技能。
			（4）自愿按照现行保密法规制度规范个人的保密行为，不以任何理由违反这些行为规范，不在不安全的条件下传递、使用、保存、管理国家秘密信息和自然资源和规划相关工作秘密及其载体，确保国家秘密信息和自然资源和规划相关工作安全。

			（5）严格遵守保密规定，不违规使用涉密计算机和各类移动存储介质，不扩散、不泄露任何国家秘密信息和自然资源和规划相关工作秘密。
			（6）文件、资料均属于保密范围的，应规范标志密级；用于涉密计算机必须专机专用、专人专用；严禁在非涉密计算机和非涉密移动存储介质上处理、存储、传输涉密服务相关内容。
			（7）严禁私自复制、存储、下载、传输、拍摄或向其他单位和个人提供与涉密安保服务有关的资料和信息。
			（8）如发现的保密事项已经泄露或可能泄露时，应当立即采取补救措施，并及时报告采购人。
			（9）如违反上述承诺，将自愿接受国家现行法律法规的相关责任追究。
2	办公用房区域保洁	（1）大厅、楼内公共通道： 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。 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。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。	
		（2）电器、消防等设施设备： 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。 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。	
		（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。	
		（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。	
		（5）作业工具间： 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。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。	
		（6）公共卫生间： 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。 ②及时补充厕纸等必要用品。	

		（7）电梯轿厢： 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。 ②灯具、操作指示板明亮。
		（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。
		（9）石材地面、内墙每季度开展 1 次清洁作业。
		（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	（1）公共场所日常服务内容：地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗、栏杆、消防楼梯等区域清洁，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。
		（2）门厅、办公区域等特定区域保洁服务内容：地面、大厅石材墙面、大厅、门窗玻璃、门及门窗框，灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面及卫生间，室内储物柜和桌椅表面等严格按要求做好清洁、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。
		（3）水电和设备等设施类服务内容：一般设备表面清洁（有特殊规定的设备除外）。
		（4）玻璃门、地、屏上无污渍、无灰尘及手印，表面光亮色泽一致；地面无污渍、灰尘、积水，整洁光亮。
		（5）围墙内的道路、停车场及所有公共区域的地面，无生活垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫，巡回保洁。
4	垃圾处理	（1）垃圾桶：及时清理垃圾并更换垃圾袋。
		（2）垃圾清运： 垃圾箱、筒的垃圾存量不超过上缘，垃圾不在筒箱内过夜。垃圾中转站工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运到集中拖运的地方，其中公共区、卫生间无堆积垃圾。
		（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）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。

		（6）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。
6	绿地卫生	（1）清洁、保洁：要定期做好清理，保持绿地无垃圾杂物，包括生活垃圾、石砾砖块、干枯树叶、粪便，无鼠洞和蚊蝇滋生地等，发现鼠洞要随时堵塞。清除垃圾杂物后要注意保洁，绿地一有垃圾，要及时捡拾干净
		（2）清运：要求归堆后的垃圾杂物和箩筐等器皿摆放在隐蔽的地方，垃圾做到日产日清，不准过夜，不准焚烧，将其运出丢弃。

3.2.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	（1）清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。
		（2）清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
2	耐磨漆地面	（1）日常清洁：使用软质拖把，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。
3	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。
4	水磨石地面	（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。
5	地胶板地面	（1）定期保养。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。

		（2）日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁。
6	地板地面	（1）日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁。
7	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
8	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
9	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
10	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。

3.3 保安服务

针对“保安服务”内容、规程及标准：遵照国务院 2010 年 1 月 1 日颁布实施的《保安服务管理条例》，以及中华人民共和国公安部 2006 年 6 月 1 日实施的《保安服务操作规程与质量控制》和有关安全（保安）规章制度执行。

序号	服务内容	服务标准	
1	基本要求	服务要求	（1）保安人员必须遵守保安工作管理与考核制度和认真履行保安岗位职责，并严格执行采购方制定的所有规章制度，接受采购方的监督、管理，维护采购方的利益。
			（2）保安人员须具备公安主管部门颁发的保安员证。保安人员必须能说普通话，有沟通能力；工作认真负责、吃苦耐劳。
			（3）保安人员形象较好，身体健康，相貌端正，政治可靠，作风正派，无传染疾病，具备初中以上文化程度，无违法犯罪记录，经公安局培训机构培训合格（持证上岗），能独立履行保安工作职能。
			（4）保安服装、标志符号和证件的设计、制作和供应，按国家规定执行。
			（5）使用现代化办公管理手段，提供规范管理的相关技术资料和记录范本。
			（6）保持门卫与内部各部门的通信畅通，在遇有异常情况或紧急求助时，保安及时赶到现场采取相应措施控制局面。

			（7）采购方在应急突发事件的情况下，有直接管理、设置和调动中标供应商岗位的权力；平时有权要求中标供应商及时更换不服从管理、违纪或其他原因不适合继续在采购方工作的保安人员。
			（8）采购方发生失窃并造成损失，视情况和职责承担相应经济赔偿。
			（9）保安人员在服务期限内的一切伤害责任，均由成交供应商负责。
			（10)中标供应商应加强对保安队员的法纪教育和管理，并列入保安队伍考核。
			（11）中标供应商必须按照《劳动法》及宜兴市的有关规定，根据采购方的管理要求及保安行业规定配置岗位、安排班次，明确人员质量，保障运行。具体班次、工作时间由双方商定安排。中标供应商支付工资、国假加班费和缴纳正常的社会保险，不得安排工作人员超时限加班。
			（12）中标供应商管理监督好员工，禁止员工在外另兼职打工。
			（13）中标供应商必须做好新上岗职工培训及在岗职工职业培训并有记录，不符合规定的及时调整。
			（14）供应商须于中标后和宜兴市规划展示馆签订保密工作责任书、保密协议书；签订廉政承诺书、廉政合同。
			（15）在本项目服务期间，若发生人身伤害等工伤、意外、交通事故的，均由中标供应商自行承担所有责任。
		工作职责	（1）严格遵守并执行各项规章制度，维护物业管理区域内的正常秩序。
			（2）注意仪容仪表，并做到严肃礼貌，尊重领导、尊敬他人，爱岗敬业。同事之间相互尊重、团结友爱、互帮互助。
			（3）当班期间，不得擅离职守、串岗、不得与他人闲聊，禁止吸烟、喝酒，禁止吃零食，不做与工作无关的事情，禁止任何理由玩手机。
			（4）落实各项看守安全保卫责任制度，对各种可能发生的事件进行积极地防范，维护区域正常的工作秩序。
			（5）切实做好各设施设备的监管与管理，做好记录归档，并对设备设施的损坏情况及时向上汇报。
			（6）认真做好区域内的警戒工作，对各个区域内的资产和设备设施进行监

			管，妥善处理突发事件，并在工作值班日志内详细记录，并及时向上汇报。
			（7）定期开展安全自查，及时发现安全隐患，发现问题及时处理，并积极配合各相关部门工作，切实做到防患于未然。
			（8）协助做好信访接待、访客登记与引导工作。
			（9）做好车外车辆引导及停放工作，保障车辆有序停放。
		职业操守与劳动纪律	（1）保安人员须按照国家规定穿戴统一的保安服装、佩带统一的保安标志并佩戴胸卡，着装必须整洁、整齐，注意仪表、仪容，不得留胡须、蓄长发，上岗时不得戴墨镜。
			（2）保安人员的车辆应按采购方要求在指定地点整齐停放。
			（3）保安人员在工作期间应坚守岗位、尽职尽责，不得擅离职守，不得闲聊、打闹，不得干私活，不得看书、看报，不得下棋、打牌，不得会私客，不得酗酒、抽烟、打瞌睡。
			（4）保安人员在工作期间应严格遵守作息制度，不得迟到、早退，不得脱岗、旷工。
			（5）保安人员在工作期间应坚持文明服务、礼貌用语，处理问题要分清是非、坚持原则、实事求是、以理服人、态度和蔼，不讲污言秽语、不刁难群众，严禁打人、骂人、侮辱人格等侵权行为。
			（6）保安人员应遵纪守法、秉公办事，不得侵犯群众的合法权益，严禁以权谋私、徇私舞弊。
			（7）保安人员应认真维护好辖区内的看守工作，发现破坏、恶意污染或其它可疑情况以及发生的治安、刑事等案件要及时汇报、妥善处置，配合相关部门调查处理。
			（8）保安人员应做好详细的交接班记录、值班巡逻记录，以备检查。
			（9）保安人员上岗时未经许可不得擅自换岗，有事不能上岗者应提前一天

			向管理人员请假，经批准方可换岗、离岗，同时中标供应商须向采购方汇报换岗情况，若采购方发现擅自换岗、离岗情况将严格按考核制度扣分。
			（10）保安人员相互之间应和睦相处，杜绝争吵、打骂等违纪现象。
		人员保密要求	（1）严格遵守《保密法》及相关规定，依法做好涉密项目建设中的各项安全保密工作管理，预防和杜绝各种失、泄密事件的发生。
			（2）不得涉及任何案件和可能接触国家秘密信息和自然资源和规划相关工作秘密及其相关载体。
			（3）接受保密法规、政策和保密知识技能的专门教育，掌握了履行保密义务必备的知识和技能。
			（4）自愿按照现行保密法规制度规范个人的保密行为，不以任何理由违反这些行为规范，不在不安全的条件下传递、使用、保存、管理国家秘密信息和自然资源和规划相关工作秘密及其载体，确保国家秘密信息和自然资源和规划相关工作安全。
			（5）严格遵守保密规定，不违规使用涉密计算机和各类移动存储介质，不扩散、不泄露任何国家秘密信息和工作秘密。
			（6）文件、资料均属于保密范围的，应规范标志密级；用于涉密计算机必须专机专用、专人专用；严禁在非涉密计算机和非涉密移动存储介质上处理、存储、传输涉密服务相关内容。
			（7）严禁私自复制、存储、下载、传输、拍摄或向其他单位和个人提供与涉密安保服务有关的资料和信息。
			（8）如发现的保密事项已经泄露或可能泄露时，应当立即采取补救措施，并及时报告采购人。
			（9）如违反上述承诺，将自愿接受国家现行法律法规的相关责任追究。
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，严防违禁品进入。
		（8）提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④缩短现场办理等待时间，等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。 ⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间（上班时间为早上 8 时至下午 5 时）。 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）。
3	值班巡查	（1）建立 24 小时值班巡查制度。
		（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。
		（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。
		（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。
4	监控值守	（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。
		（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。

		（3）监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
		（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。
		（5）监控记录保持完整，保存时间不应少于 30 天。
		（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。
		（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。
5	车辆停放	（1）车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		（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。
		（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。
		（4）非机动车定点有序停放。
		（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。
6	突发事件处理	（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。
		（2）建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		（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。
		（4）每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
		（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。
		（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。
		（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。
7	大型活动秩序	（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。

		（2）应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		（3）活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事故的处置工作，确保活动正常进行。

3.4 消防巡控服务

序号	服务内容	服务标准	
1	基本要求	工作要求	（1）消控人员必须能说普通话，有沟通能力；工作认真负责、吃苦耐劳。
			（2）认真执行消防安全管理规定，学习消防安全知识熟悉从事工作岗位上的消防安全要求。
			（3）坚守工作岗位，提高消防安全意识，发现火灾应立即报告，并积极参加扑救。
			（4）班前、班后认真检查岗位上的消防安全情况，及时发现和消除火险、火灾隐患，自己不能消除的应立即报告。
			（5）爱护、保养好岗位上的消防器材、设施。
			（6）积极参加消防安全教育、培训，熟练掌握灭火器、消火栓等消防设施及灭火器材的使用方法，提高消防安全业务知识和处理事故的能力。
			（7）熟悉项目服务场所的安全疏散通道和设施，发生火灾应组织引导在场宾客疏散。
			（8）认真贯彻执行《中华人民共和国消防法》及《消防管理条例》。
			（9）贯彻“谁主管，谁负责”的消防安全原则，配合领导落实院内各部门的消防安全岗位责任制。
			（10）熟悉各部门的位置以及消防重点部门的基本情况。
			（11）严格执法，加强防火安全巡查，发现隐患或违章，及时整改，消除隐患。
			（12）定期对场馆内所配备的各类灭火器材进行检查、统计、调整、更换，确保器材的性能良好。
			（13）认真做好消防知识的宣传普及和消防技能的培训、演练，提高职工的消防安全意识与防范能力。
			（14）做好消防安全检查记录和消防档案的填写工作。
			（15）依法行使管理职权，在消防检查和执勤中，做到依法、文明、规范，树

			立良好的职业形象。
2	消防安全管理	（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。	
		（2）消防控制室实行 24 小时值班制度。	
		（3）消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。	
		（4）定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。	

3.5 食堂劳务服务

序号	服务内容	服务标准	
1	基本要求	工作要求	（1）综合要求：食堂劳务人员必须身体健康、无遗传及传染疾病。
			（2）劳务人员必须能说普通话，有沟通能力；工作认真负责、吃苦耐劳。
			（3）服务期间劳务人员必须按照规定穿戴统一的服装、佩带统一的标志并佩带胸卡，着装必须整洁、整齐，注意仪表、仪容，不得留胡须、蓄长发，上岗时不得戴墨镜。
			（4）劳务人员应遵守国家法律法规和宜兴市规划展示馆的规章制度，违者依法追究。
			（5）劳务人员须经过专业培训和接受采购人的专业指导，派驻人员应服从采购人的管理和指导，若不服从，中标供应商必须应在接到（口头或书面）通知后，尽快调换人员并符合采购人要求。
			（6）服务过程中涉及有明确保护规定的设备和物品，应在管理人员指导下进行操作。

3.6 工程服务

序号	服务内容	服务标准
1	**基本要求**	（1）玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响。否则应及时修复或更换，不能立即修复的涉及安全性的应采取措施消除安全隐患。
		（2）屋面排水沟、室内室外排水管保障畅通；雨前及时巡查，排除隐患。发现过滤网及管道破损及时修复或更换。

		（3）负责各类照明灯具、照明系统、供用电设备设施的日常管理和维护修理。
		（4）保证整个大楼的供电安全，及正常供电。
		（5）通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。
		（6）定期对楼宇排水总管进行检查，定期对给排水系统进行维护。
		（7）定期清扫排水明沟，定期对地下管井疏通清理。

3.7 会务服务

序号	服务内容	服务标准
1	**基本要求**	（1）会前需进行详细的筹备工作，包括资料准备、场地布置、设备调试和流程预演，确保会议顺利进行
		（2）主动引导参会人员，提供签到、座位指引、材料递送等服务，使用礼貌用语，保持耐心和友好
		（3）关注会议期间的细节需求，如茶水供应、温度调节、突发情况处理等
		（4）会务人员需保持整洁的工装、得体的仪表和淡妆，避免浓妆艳抹和佩戴过多饰品
		（5）负责会议室和公共区域的卫生检查和维护，确保会议设施完好，及时汇报问题
		（6）提供会议期间的设备支持，如调试投影仪、音响等，确保会议顺利进行
		（7）会议结束后清理会议室和回收会议用品，确保场地整洁。

4.物业管理服务人员需求

部门职能	岗位	岗位所需总人数	备注
管理	项目负责人	1	**50 周岁以下（须在响应文件内提供身份证扫描件）** 注：项目负责人所涉年龄以身份证出生日期至提交证明材料当日为止
保洁服务	保洁领班	1	**60 周岁以下**（于签订合同前提交证明材料） 注：保洁人员所涉年龄以身份证出生日期至提交证明材料当日为止

	保洁人员	5	**60周岁以下**（于签订合同前提交证明材料） 注：保洁人员所涉年龄以身份证出生日期至提交证明材料当日为止
保安服务	门岗	2	**60周岁以下**（于签订合同前提交证明材料） 注：保安人员所涉年龄以身份证出生日期至提交证明材料当日为止
	消控人员	2	/
会务服务	会务人员	1	/
工程服务	工程人员	1	/
食堂	劳务服务人员	7	**包含厨师2名，点心师1名，勤杂3名，仓库管理兼勤杂1名**

5.其他说明

（1）总报价一次报定，应包括在相应服务期限内所需要的所有服务管理、耗材、通讯、服装、胸卡、办公设备、巡检器材、各种税费、人工、保险、劳保、薪金、福利、休假日补贴、医疗费用、维护、技术支持与培训及相关劳务支出等工作所发生的全部费用以及供应商企业利润、税金和政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

（2）人工费报价：供应商实际投入每班在岗人数或配备总人数低于采购要求的，视为非实质性响应采购文件。按供应商提供的每班在岗人数或项目总人数测算的人工费（包括人员工资、福利费、社保、节日加班工资等），低于国家和地方工资标准及社保标准的，视为非实质性响应。

（3）设备使用费及各种耗材报价：按投入设备的折旧及运行成本计算的报价。

（4）若中标供应商在服务管理期间，违反下列规定将被解除综合服务合同：

4.1 将保安服务转包他人的。

4.2 出现重大安保责任问题的。

4.3 私自复制、存储、下载、传输、拍摄或向其他单位和个人提供与涉密安保服务有关的资料和信息的。

4.4 其他违反法律法规情形的。

（5）本项目物业服务管理范围内入驻单位较多，物业需求差异显著，涉及的服务项目内容类别和运维设备资产较复杂，物业服务方需要基于内部管理制度、服务规章等企业内部制度，提供科学合理的统一档案的建立与管理方法。

物业门卫管理和巡查的范围包含多个单位、所有各楼层室内、室外区域和各重点场所位置，需要对门卫的到岗和巡查情况提供全面、科学、高效的管理方案，包含巡查点位、巡查情况等台账等。对待上访人员、参观客人和人民群众的来访，按照采购人管理要求，配合做到规范化接待和秩序管理，突发情况时及时报告有关部门予以妥善处置。

本食堂提供早餐、午餐、晚餐食堂供餐服务，食材供应和水电供应不在本次采购范围内。早餐用餐人数约 180 人，中餐用餐人数约 220 人，晚餐用餐人数约 100 人。

供餐标准：

按 25 元/人/天标准提供早、午餐；晚餐提供定制化特色餐食，费用按实际情况另行结算。

早餐标准：提供配菜、豆浆、牛奶、2 种小菜、烂面、银耳汤、白粥及特色粥、蛋类、各类糕点 3 种、粗粮、汤面及馄饨等。

午餐标准：大荤三选一，小荤一种（自选），素菜两种（自选），汤一种（自选），点心一种（自选）。

晚餐提供定制化服务。

供餐费用结算：

(1)食堂采取全包形式，早餐标准为 8 元/人，中餐标准为 17 元/人，用餐人数不足 130 人按 130 人结算，超出人数按以上标准另行结算；

(2)食堂晚餐采取全包，按照 1000 元/天标准结算，超出部分按实结算。工作值班人员的工作餐，按照 40 元/人/天标准另行 结算。

(3)公务接待按上级相关规定标准按实结算。

物业管理过程中面对多个不同单位有可能存在不同类型突发事件的风险，应急处理处置不当有可能造成不同程度的损失。需要在突发事件发生时能够进行应急分组管理，第一时间实施应急响应。每半年组织不少于 1 次的突发事件应急演练。

新旧物业管理方如存在变更，因移交物业的台账资料、工作交接等内容较多，需要对新旧物业管理方的移交提供管理方案，旧物业管理方应配合新物业管理方针对原物业资产、物业工作和台账报表等信息进行核对清点和交接，并供全面、科学、高效的管理方案。旧物业管理方需提交本项目物业管理对象台帐，包括资产基本信息、大楼入驻单位、设施设备位置、各维保单位信息、日常运行记录等内容，以及原物业服务期内机电设备故障维护台账。新物业管理方需编制物业移交组织方案，报本项目业主备案后，在 2 周内牵头组织原物业服务方，完成本项目物业管理对象台帐的登记、造册和录入工作。其中形成的相关台账报表和资料，由新物业管理方形成物业移交台账，在新旧物业管理方项目负责人、项目甲方三方签字后，提交本项目业主存档。