政府采购合同

项目名称：双塔街道物业服务

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2025-0514

甲方：苏州市姑苏区人民政府双塔街道办事处

地址：苏州市姑苏区十梓街 463 号

电话：

传真：

乙方：苏州天鸿宝地物业管理经营有限公司

地址：苏州市姑苏区城北东路 1188 号江星广场 4 号楼

电话：0512-68725326

传真：0512-69350111

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购单位（甲方）和供应单位（乙方）购销过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

一、定义

以下术语有特定的含义：

服务是指根据合同规定乙方应承担 双塔街道物业服务等工作和合同中规定乙方应承担的其它义务。

合同价款是指根据中标单位的投标文件和合同规定，乙方在正确地履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

甲方是指合同中明确规定的实际购买和接受服务的单位。

乙方是指合同中规定的提供服务的单位。

损失是指合同一方因不履行合同义务而导致另一方及第三方的各种损失的费用，还包括守约方为减轻损失或维护权利而需支付的各种调查费用、车旅费用、律师费用等。

二、合同项目及期限

2.1 乙方负责 双塔街道物业的服务工作。

（一）项目基本信息

姑苏区人民政府双塔街道办事处办公楼位于十梓街 463 号，砖混结构建筑。地面 1-4

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

层，地下一层为机动车停车场。街道办事处下辖有便民服务中心、综合行政执法大队（金秋花园）以及善家祥筑联动中心。

（二）服务要求

1.物业管理服务内容

（1）公共秩序维护（保安）服务：项目所辖管理的全部区域内的全天候安全保卫及秩序维护工作。

（2）环境保洁：根据街道要求，对项目所辖管理的区域及设施提供综合保洁服务，并完成甲方布置的突击任务及重大活动时的清洁服务工作。

（3）工程管理：提供大楼内设备维护和零星维修工作，同时根据甲方要求，统一服从工作安排，满足甲方要求的指定区域和范围内的水电零星维修工作。

（4）会议服务：负责街道内各会议、培训教育的会议茶水服务，会议音控服务。做好街道各类中小型会议、学习培训等活动的服务保障工作，提供切实有效人员服务支持。

（5）空调保洁：清洗街道空调设施，每年春秋两季各提供空调保洁服务，拆卸滤网，用毛刷清理蒸发器表面灰尘，清洁出风口、外壳及底座，去除污渍。

（6）消防安全：制定科学完善的物业消防安全管理方案，保障消防通道、安全出口畅通，严禁占用、堵塞或封闭，定期清理楼道、楼梯间堆放的杂物，在出入口设置明显的禁停标识。

2.物业管理服务要求

物业管理服务企业需提供高品质保安、保洁、工程、会议服务等全方位物业管理服务。能满足综合性物业管理服务的整体要求，确保项目公共秩序和环境优美。完成街道物业的管理需求，做到统筹管理。

3.各项服务内容的具体要求如下：

3.1 管理部门

项目负责人 1 人，工作内容：

（1）负责项目现场管理，包括人员培训、分工、考勤、考核等；

（2）加强与甲方内部的协调、沟通，熟悉了解急救知识，紧急情况下能够协助开展救护工作；

（3）及时征求甲方的意见、建议，归纳问题进行分析、研究，根据甲方要求，制定整改措施并组织落实。

（4）安排在街道办事处办公楼，负责街道内各类会议、培训教育的会议茶水服务，会议音控服务。做好街道各类中小型会议、学习培训等活动的服务保障工作，负责项目各类台账资料管理。

3.2 秩序维护（保安）服务

3.2.1 秩序维护（保安）服务人员，街道办事处办公楼安排保安员 4 人，其中白班 2 人、

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

夜班 1 人、机动保障 1 人；便民服务中心办事大厅安排保安员 1 人，白班。

服务内容：

（1）负责 24 小时门卫值班；

（2）负责 24 小时不间断大楼区域内巡视；

（3）工作时间内，做好出入口站岗，控制进入办公大楼人员，保证大楼内部正常的办公秩序；办事大厅保安做好外来人员办事秩序维护工作。

（4）车辆停放管理。在上下班高峰时段，指挥疏导进出车辆，指挥车辆按规定停放。

3.2.2 秩序维护（保安）岗位设置和任务：设门岗、巡逻岗。

大院、楼内的日常安保工作，保证项目的正常工作秩序并按要求做好相关来访登记工作。在所处办公区域范围内预防闲杂人员对建筑物、构筑物、绿化等破坏性侵害；维持外来人员的秩序；设有停车场的，管理好入园车辆，确保安全行驶及有序停放，保持大院内文明、整洁、宁静的工作环境。及时有效处理突发事件、治安事件，切实做好防火、防盗等工作，履行火险、火灾的救助义务。协助处理突发事件，必要时及时与有关部门联系沟通。值班人员没有非常情况不得离岗，发现问题要及时处理。

（1）门岗工作的任务

①门岗秩序维护人员要对出入人员及车辆进行严格验证，并依据甲方会客制度严格履行登记手续，严禁无关人员及车辆入内。

②对出入人员及车辆所携带、装运的物品、物资进行严格的检验、核查，以防止私自将甲方财产夹带出门。

③疏导出入车辆和行人，清理门卫责任区内无关人员，保证车辆进出畅通，人员出入有序。

④配合有关部门做好来人来访接待工作，遇到有来访人员确实有要事急需办理时，要及时做好传达工作。对无关人员和群体上访人员能有效制止或处置，保证大楼内部正常的办公秩序。

（2）巡逻岗工作的任务

①对项目大楼公共区域、停车区域等实施 24 小时巡逻，维护区域内治安及工作秩序。

②预防、发现和制止项目范围内各种违法犯罪行为。

③及时发现各种可疑情况，妥善处理相关问题。

④检查、发现安全防范方面的漏洞。要针对巡逻范围和特点，切实做好防火、防盗、防破坏等安全防范工作，保证巡逻范围内人、财、物的安全，维护良好的治安秩序。

⑤突发事件或意外事故的处理。在巡逻范围内，一旦发生突发性事件或意外事故，巡逻人员要全力维护好现场秩序。

⑥做好项目内车辆的交通组织工作，及时指挥疏导车辆，纠正乱停乱放，维护车辆秩序，确保畅通无阻。做到机动车停车入位，非机动车（存车）棚内车辆摆放整齐、停放有序。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

⑦认真履行岗位职责，提高警惕，对停放车辆的状况进行检查，要检查车辆车门、车窗是否关好、车内有无贵重物品、车辆有无损伤痕迹。切实保证停放车辆的安全，做好车辆的防火、防盗、防撬、防破坏工作。

⑧及时发现解决各种问题，重要情况（如车门未锁、车窗未关或车辆发生刮蹭等），及时记录或通知车主。

⑨妥善处理因车辆纠纷而引发的矛盾，尽可能降低各种经济损失和社会影响。

3.3 环境保洁服务

3.3.1 保洁人员 4 人，其中：街道办事处办公楼安排 2 人，便民服务中心办事大厅、善家祥筑安排 1 人，综合行政执法大队（金秋花园）安排 1 人。

服务内容概述：

保洁人员工作时间为周一到周五 7:00-11:00,13：00-17:00。对公共部位及甲方指定区域实施全方位保洁。主要包括：室外保洁，大楼内地面道路、景观、停车场以及附属建筑等的保洁；室内保洁，楼内公共部位（大厅、走廊、电梯厅、消防楼梯、卫生间等）和会议室、接待室、活动室、室外地面道路、景观、值班室等的保洁；机动车停车区域、非机动车停车区域、消防及其他相关配套设施的保洁。

3.3.2 综合保洁内容

（1）日常保洁

①大楼各公共场所，指公用设施、卫生间、开水房、通道（楼梯）、公共大厅、电梯、墙面、橱窗、饰品、饰物、地毯、绿化景点设施、贵宾室、各种会议室、值班室等。

②地面道路、停车场。

（2）定期保洁

包括垃圾的清运处理，垃圾箱的保洁；门前“三包”；除“四害”等，定期清洗街道空调设施，每年春秋两季各提供空调保洁服务，拆卸滤网，用毛刷清理蒸发器表面灰尘，清洁出风口、外壳及底座，去除污渍。

（3）其他

特殊季节冬季积雪处理；夏秋季的雨水积水处理及其他特殊情况保洁。

3.3.3 各项保洁具体要求

日常保洁：室外庭院道路，室内通道，办事大厅，卫生间、活动室、公用设施等每天定时保洁，保持地面无垃圾，无污迹，洁净明亮；地毯，会议室等定期保洁和使用后立即保洁。为不影响正常办公，保洁标准及保洁频率以四星级宾馆保洁标准为标准。有脏即清、随滴随净。

遇突击任务及重大活动时应无条件按甲方要求完成布置的工作。

（1）公共区域卫生保洁。

公共区域包括：大厅、大门、走廊、休息场所、办公室（区）、会议室等公共部位所有

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

设施、用品及饰物。

①地面光亮无水迹、污渍；地砖地面和石料地面每周刷洗 1 次；地砖或大理石地面抛光打蜡 1 次；每日清洗 1 次楼道口和通道摆放的烟灰缸内垃圾和烟头；

②楼道、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地脚线、墙面、柱子、顶板等处无灰尘污渍；楼内公共部位每天（节假日除外）清扫 2-4 次，每日拖洗 2 次（需在非工作时间完成办公区域内的保洁，不得影响工作人员办公）；各种通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、批示牌等公共设施，每月循环清洁 1 次；天花板每月除尘 1 次，通风换气。

③垃圾桶每日至少清理 1 次，如筒内垃圾超过容量的 1/3，立即清理，并摆放整齐，外观整洁；冲洗烟灰缸、洁具；清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；

④绿植外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物。

⑤玻璃门窗无污渍、水迹，并有明显安全标志。

⑥灯饰、壁挂和其他饰物无尘土及毁损，整洁干净。

⑦会议室活动结束后及时清理。

⑧目视地面基本干净、整洁、无垃圾、杂物、浮砂、无积水、无污迹，地面垃圾滞留时间不能超过 1 小时。

⑨室外灯具每月清洁 2 次，目视灯具无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩、灯座明亮清洁。

（2）卫生间清洁

①门窗隔板、地面墙无尘、无污、无杂物、无蛛网、无水迹。

②面池、龙头、弯管、镜面等洁具无尘、无污、无杂物，电镀明亮。

③便池无尘、无污、无杂物，小便池内香球及时更换。

④桶内垃圾不超 1/2 即清理，空气清新无异味，用洗洁剂清洗大、小便器。

⑤设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁、灯具）无尘、无污。

⑥保证卫生间设施正常使用。

⑦快捷布擦洗洗手盆并冲干净。

⑧用毛巾抹墙面、台面、开关、门牌。

⑨用毛巾擦干净玻璃、镜面；用拖把拖干净地面；喷洒空气清新剂或香水，小便器内放置香球等。

⑩做到室内无异味、臭味；地面无烟头、纸屑、污渍、积水；天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网；目视墙壁干净，便器洁净无黄渍。

（3）外围清洁：主要包括大楼外各区域的通道、绿地、机动车和非机动车的停车区域等卫生管理工作。

①大楼外地面清洁、无废弃物。

②保洁重点是烟头、废纸等，随时捡拾入桶。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

③垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生，无异味。

④扫水（雪）及时，地面无积水（雪），做到干净，符合保洁标准要求。

⑤车场地面无垃圾、杂物，无积水，无泥沙，车库墙面、天花管线目视无污迹，无污渍，无明显灰尘。

⑥车场标识牌、消防栓等设施目视无污迹，无明显灰尘。

3.4 工程服务

（1）工程综合维修人员 1 人。

（2）设施运行维护、维修服务工作内容及要求：

①设备维护维修人员要做好大楼的电器设备的维护和维修工作，要求熟悉大楼服务区所有电器设备种类、数量、性能和使用，严格遵守各项操作规程和各项规章制度，随时检查电器设备的运行状态，发现故障能及时处理，确保各种电气设备的安全运行。负责会议所需音响设备的使用和调试。

②设备维护维修人员要做好大楼的供排水系统设备的维护和维修工作，负责开水炉、水嘴等的清洗与保养，确保设备正常供水。

③做好各种设备设施的维护维修，坚持随叫随到的服务原则，发生故障时尽最大可能立即修复，实在无法修复的立即通知街道指定联系人；公共场所的设备如发生丢失、人为损坏的负责赔偿和修复。

④根据街道要求和安排，做好街道临时指派的指定管理区域内的水电零星维修工作。

⑤实行防火责任制，经常开展消防安全教育，组织防火检查，消除火灾隐患，定期检查消防器材和设施，发现问题及时与街道联系，配合设备设施维修。

⑥按甲方要求，对管辖范围内的变电所实施定期巡查，处理小故障，有应对事故的紧急处理措施或预案，发现隐患及时与甲方联系，按照规范督促、配合专业单位进行检修及维护；做好台帐资料。

⑦做好办公区域所属水、电等设备（设施）的正常使用、检修与维护，确保设备性能良好、运转正常，并负责好办公区域固定设备的维护及保养，包括：电气运行维护管理，室内外照明的运行维修管理，给排水和卫生设备系统的运行维修管理。

⑧室内照明：室内照明的运行、维修和管理，中标单位应有节能管理措施。对灯具、灯泡自然损坏的由中标单位及时修复，并承担相关费用，单次维修耗材费用大于 200 元，由甲方负责。

工程维修保养：门窗、地墙面、水池、道路、给排水、水电等日常维修，由中标单位负责修复。相关费用由甲方负责。

3.5 服务人员配置要求

本项目须配备服务人员共 11 人，人员必须全部到岗。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

序号	岗位设置	人数	年龄	工作时间	基本要求
1	★项目负责人	1	50周岁及以下（男性或者女性皆可）	8小时	须持有公安部门颁发的保安员证上岗； 具有大专及以上学历； 能够做好各类中小型会议、学习培训等活动的服务工作； 具有一定的物业管理经验。
2	★保安人员	5	55周岁及以下（男性）	白班：12小时 夜班：12小时	具有高中及以上学历； 须持有公安部门颁发的保安员证上岗； 至少2人持有消防设施操作员或建（构）筑物消防员证书。
3	保洁人员	4	50周岁及以下（女性）	8小时	需要熟练掌握各种清洁工具和清洁剂的使用方法，针对不同的清洁对象和污渍，能选用合适的工具和药剂进行处理。
4	★工程综合维修人员	1	55周岁及以下（男性）	8小时	持有特种作业操作证（准操项目：高压电工作业）以及特种作业操作证（准操项目：低压电工作业）。

4.物业管理服务指标要求

（1）持证上岗的工种持证上岗率达到100%；

（2）各种建筑物、构筑物、设备、设施的完好率达到100%；

（3）清洁卫生率达到100%；

（4）一般事故发生率小于0.3‰（不得有较大事故发生，特别是有活动时）；

（5）报修及时率达到100%，返修率小于1%；

（6）有效投诉率小于1%，处理率100%。

2.2 服务期限：自2025年11月16日至2026年11月15日止。一年（具体签订时间以甲方通知为准）。

2.3 服务地点：根据甲方指定地点。

三、合同总价款：大写人民币陆拾伍万叁仟陆佰伍拾贰元整，小写￥653652.00。合同总价款包括在承包期内综合服务的需要的服务管理内容、各类人员的工资、加班费、服装、福利、意外险、高温费、节假日补贴以及国家规定的社会保险、管理费、人员培训费、通讯、服装、胸卡、各种税费、保险、劳保、利润、税金、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。

四、付款方式

1.付款步骤：

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（1）合同签订生效后，在服务期内按进度及考核结果分期支付，每月考核，按季支付，甲方每季度支付合同当季金额(合同总金额/4)并按考核结果扣减费用。

（2）具体考核内容及标准详见招标文件第七章（附件）。

2.根据国家现行税法对甲方征收的与本合同有关的税费均由甲方承担；根据国家现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。如乙方在履约过程中产生额外的收益，归甲方所有。

3.账户信息

乙方开户名称：苏州天鸿宝地物业管理经营有限公司

开户银行：中国建设银行苏州苏锦支行

银行账号：32201988752051502519

数字人民币账号（数币钱包 ID）：中国建设银行苏州苏锦支行 0052202509916325

五、甲、乙双方的责任

1.甲方责任：

1.1 依本合同约定按期支付合同款项；

1.2 依本合同约定及时组织验收；

1.3 协助乙方进行项目的相关协调工作及约定期限内提供相关资料以利于开展项目。

2.乙方责任：

2.1 乙方负责完成本次采购要求的全部服务工作，乙方应按招标文件以及合同约定的技术规范、标准进行实施，并保证按期、保质保量完成项目的实施工作，对提交的项目质量负责。

2.2 乙方在合同签订后一周内提供全部服务人员配置清单及投标文件中涉及的人员其他证明资料。若乙方在本项目中享受了《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》第四条第一款第（三）项之规定，还需提供乙方依照《中华人民共和国劳动合同法》与本项目全部服务人员订立的劳动合同。

六、违约责任

1.1 在合同生效后，乙方无故要求解除合同的，应向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

1.2 乙方未按合同规定的质量要求提供服务，不能完成合同时，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

1.3 乙方必须自己完成合同内容，不得自行分包，否则，甲方有权按乙方不能完成合同处理。

1.4 乙方应执行国家有关规定（如苏州最低工资标准和其他规定），负责乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

1.5 乙方负有对自己员工的安全责任，甲方不承担任何相关责任。

七、不可抗力

1.如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

2.本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它双方商定的事件。

3.在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

八、争端的解决

1.甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可向有关合同管理部门提请调解。

2.如果调解不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼。诉讼由合同签订地人民法院管辖。

3.诉讼费由败诉方负担。

4.因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

九、违约终止合同

1.在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知，提出终止部分或全部合同。

1.1 如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务。

1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

1.3 如果乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下：“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方的利益，包括投标单位之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

2.如果甲方根据以上的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。并且，乙方应继续履行合同中未终止的部分。

3.如果甲方违约，应承担相应的违约责任。

十、破产终止合同：如果乙方破产或丧失清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何补

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

救措施的权力。

十一、政府采购法对政府采购合同变更终止的规定：政府采购合同的双方当事人（指甲乙双方）不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

十二、合同转让和分包：本项目不得转让和分包。

十三、需要补充的合同条款：（根据评审过程中或者商务谈判时商定的条款和条件在订立合同时标明）。

十四、合同生效

1. 双方签约人为各自法定代表人或被授权代表。

2. 本合同系指本文件及其附件中的所有部分，招标文件、中标单位的投标文件、中标通知书、中标单位在采购过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。

3. 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

4. 本合同壹式肆份，甲乙双方各执贰份，各份具有同等法律效力。

5. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

6. 合同修改：除甲乙双方签署书面修改、补充协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2025.11.14

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：陈静

签约日期：2025.11.14

合同签定地：苏州市姑苏区人民政府双塔街道办事处

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件：

物业管理考核办法

采购人定期和不定期地对提供中标供应商的服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈中标供应商。并每月对 “清卫保洁及绿化养护”、“公共秩序管理”、“工程维修”、“房屋维护”、“会务服务”、“人员管理”等内容的检查结果进行考核（详见考核表）。

物业服务实行百分制考核，每月考核一次，综合考评分应在 95（含）分以上，如出现考评分低于 95 分的情况，按如下处理：

考评分在 90 以上 95 以下的（含 90 分）每 1 分扣 5000 元（例：综合考评得 92.5 分，95-92.5=2.5 分，应扣款 2.5*5000=12500 元）；

考评分在 85 以上 90 以下的(含 85 分)每 1 分扣 10000 元(例:综合考评得 88 分,95-88=7 分，应扣款 7*10*1000=70000 元），最高扣款为当月的所有管理费（也称公司利润）。

考评分在 85 分以下的每 1 分扣 20000 元（例：综合考评得 82 分，95-82=13 分，应扣款 13*20000=260000 元），最高扣款为当月的所有管理费（也称公司利润），且当月综合考评不达标。如中标供应商在年度服务期内两次物业服务月综合考评未达标，则年度综合考评不达标，采购人有权终止合同。

附件：物业考核明细表（采购人根据项目实际内容调整考核内容和扣分分值）

序号	考 核 内 容	分值	扣分说明	考核得分
一	综合管理	10		
1	建立健全各项管理制度和各岗位工作标准，在醒目位置公示，并制定具体落实措施、考核办法；有关检查有书面记录，设备、设施档案资料齐全分类成册，查阅方便。	2		
2	建立前台、维保、消控室等电话专线，值班员负责接听和管理，负责物业管理范围内服务项目的受理工作；对受理的服务内容进行登记、交办。	2		
3	建立投诉登记回访制度，各岗位有效投诉处理率达 100%，有效投诉次数每月≤3 次；突发事件处理的及时率 100%；各种投诉处理、回复率 100%。	3		
4	员工有责任心、吃苦耐劳、工作规范，遵守办公楼各项管理规定，无打架斗殴、吵闹等现象。	2		
5	加强企业文化建设，提升员工工作技能，提高员工队伍稳定性。	1		
二	环境保洁服务	15		
1	每月有保洁工作计划，制定检查登记表，落实检查并记录。	1		
2	所有公共区域，做到每日至少清扫两次，巡回保洁，保证环境卫生。	2		
3	公共服务区域内的地面、地毯、扶手、门窗玻璃、玻璃幕墙，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗，天花板、栏杆、楼梯、电梯等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。	3		

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

4	公共区域内绿化摆放整齐，保持清洁，定期做好洒水等基础保养。	2		
5	公共区域、卫生间无堆积垃圾。	2		
6	服务区域内垃圾桶的存量不超过上缘，垃圾不在筒箱内过夜。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。	2		
7	积极推进垃圾分类工作，督促入驻单位精准投放垃圾，做好服务区域垃圾“二次分拣”工作，并负责分类垃圾的集中收运投放。	3		
三	会议会务服务	9		
1	会议服务员要做好仪容仪表的自我检查，做到仪容端庄，仪表整洁；工作中精神饱满，面带微笑，全神贯注；接待客人要做到主动热情，礼貌服务，语言规范。	2		
2	根据会议内容、规模提前做好会务准备，会议前 2 小时设备主管安排设备人员对会场的空调、照明、电器设备以及门、窗进行全面检查，发现问题立刻解决与排除。	2		
3	会议过程中按标书中的相关规定进行服务，根据会议主办单位要求，确保音响系统、会议系统等设备设施的正常运行。	3		
4	会议结束后做好会场的清洁整理工作，检查是否有客人遗忘的物品；关闭照明、空调等电器开关，话筒、座位复位；协助会议组织者撤下会标等；对会议内容必须保密。	2		
四	公共秩序维护与安全管理	20		
1	按规定做好来人来访的通报、证件检验、登记工作；杜绝闲杂人员进入办公区域，维护办公区域安全、正常的工作环境；对物品进出进行监管，杜绝危险物品进入办公楼内。	3		
2	对外来施工流动人员管理、巡逻管理、处理突发事件等秩序维护有方案，人员职责明确，方案合理适用；重点区域、部位应每两小时进行一次巡视、检查并记录。	3		
3	管理区域内的监控设备应 24 小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼各出入口、内部重点区域的安全监控、录像；做好电梯和消防报警设备（消防报警主机）监控工作。	2		
4	做好车辆引导工作，加强地面停车位的管理，保持停放有序，杜绝乱停乱放现象。严格按照相关要求预留停车位。	3		
5	制定物业突发公共事件的应急预案，并在物业相关办公室予以公布。每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演习。	1		
6	消防管理制度健全，建立消防责任制，完善相关标识，专人定期维护消防器材；消防档案齐全、资料更新及时；	2		
7	消防系统设施设备齐全、完好无损，运行正常，巡检、点检、点动记录齐全；有突发火灾应急方案，每年至少进行一次消防宣传和消防演习，无火灾安全隐患。	2		
8	加强消控室值班人员培训，响铃 3 声以内必须接听，清楚处置流程；对接维保单位人员，编制电梯应急预案，确保一旦出现电梯困人事件，在规定时限抵达现场，及时、正确、有效处置。	2		
9	杜绝火灾等责任事故和治安、刑事案件	2		

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

五	设施、设备维修和保养	21		
1	按规定编制年度保养、点检计划和月度工作计划并执行；每日监测设备运行正常，定期校验并记录；设施设备保养良好，无明显锈蚀，无重大管理责任事故。	3		
2	按标书规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作；安防系统等智能化设施设备运行正常，巡检及时记录完整。	2		
3	建立严格的高配供电室岗位责任制，高低配交接班制度、高低配室操作规程制度、高配倒闸操作制度、工作票制度、高低配及维修巡回检查等制度；高配变电房 24 小时双人双岗值班，夜间能应急维修；变（配）电柜、低压配电柜运行正常，符合工作要求，各类表计显示正常。	3		
4	严格执行用电安全规范，确保用电安全；制订停电应急处理预案；应急照明设施完好，有编号、有点检记录。	3		
5	确保风机等系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正常，无跑、冒、滴、漏现象。	3		
6	电梯按规定时间运行，通风、照明及附属设施完好；督促维保单位定期维保，做好工作单的确认；	2		
7	空调系统运行正常，无滴漏水现象；空调系统按规定维护保养、风口清洁记录；制订空调故障应急处理方案，空调系统出现运行故障后，协调维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。	3		
8	按月度工作计划，完成相关任务，推进办公楼设备间标准化建设。	2		
六	办公楼管理与维修养护	8		
1	办公楼内外干净整洁，玻璃幕墙清洁明亮、无破损（2 米以下）；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象；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。	2		
2	办公楼内外（除地下停车场）无积水、浸泡发生；遇有事故，在规定时间内进行抢修，各楼层无较大面积漏水等现象；制定相关应急处理方案。	2		
3	对临时施工现场按规定进行管理、巡视，遇突发事件按规定处置。	2		
4	配合机关房产管理所做好办公楼各楼层标识标牌上墙工作，张贴整齐、美观，并保持清洁。	2		
七	工程综合维修及巡查	8		
1	办公楼设施设备做到安全运行和节能操作，发现故障立即报告并及时排除，调整各楼层通道公共照明模式，节约用电；公共照明、水电设施每天检查一遍。	2		
2	办公楼水、电设备、门锁维修不过夜；遇电路故障断电，水管爆裂、水龙头漏水、门锁开不了、门窗便池毁坏及墙面破损，要随时修复；排水管、排污管要保持畅通，如有堵塞应立即疏通，厕所堵塞应当天疏通（需换厕盆的除外）。	2		
3	日常维修接到报修信息后，必须 15 分钟内赶到现场进行处理。若无能力修复，立即报告相关部门的有关人员及领导；配合专业单位进行保养及维修工作。	2		

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

4	工程综合维修人员日常工作，实行定期巡查维修制；巡查内容包括配电设施、照明及供电设施、空调设施、消防设施、通风设施、给排水设施、房屋及装修设施、室外构筑设施、其他公用设施；每天对所有公共区域和房间进行巡查，并随时记录和处理；每天检查各楼层电热水器。	2		
八	人员配备、管理	9		
1	服务区域内各岗位人员按要求配备，无缺人顶岗现象；其中工程人员专业资质中级工占比 50%以上，高级工占比 20%以上，技师占比 5%。	3		
2	所有员工资质不得低于招标书规定，所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录，知晓本岗位的服务礼仪；重要岗位人员必须经采购单位人事部门考核、政治审查通过后方可录用。	3		
3	保持人员的稳定，管理及工程人员年流动率不超过 10%，普通服务人员的年流动率不超过 20%。遇调动或辞职时，管理主管和工程综合维修人员提前 20 天、保安提前 10 天、保洁提前 7 天告知业主并得到同意后才能更换，按要求及时补充相应人员，提前做好交接班，新到人员档案信息及时备案到采购单位。对业主认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。**如果在实际履约验收过程中，不更换人员或更换的人员不符合要求，将扣 2 分。**	3	如有换人，必须征得甲方同意。如更换 2 人及以上，则扣 2 分且扣除对应人员工资。	

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App