

序号	建筑名称	层数	建筑面积 (m ²)	用途
1	国家税务总局闽侯县税务局滨江办公区	附1楼1-3层	750	办税大厅及办公室等
2		附2楼1-3层	750	办公室、活动室等
3		附3楼1-3层	750	会议室、接待室、招待所等
4		附4楼地下室1-3层	850	办公室、招待所、休息室等
5		综合办公楼	4000	干部办公室等
6		办公区内室外场地	20000	道路、停车场、绿化等
7	国家税务总局闽侯县税务局南山办公区	1-4楼	4000	大厅、资料室、分局办公室、食堂、餐厅、文体活动中心
8		5楼	1000	培训中心、会议室
9		6楼	700	办公室
10		7-8楼	1300	宿舍、档案室
11		附属用房	200	门卫、发电机房、配电房
12		办公区内室外场地	2800	道路、停车场、绿化
合计面积			37100	

管理范围：包括前台服务、保安、保洁服务、招待所服务、会务服务、水电、绿化养护、消杀及管网疏通维护、房屋养护维修、高低压配电机房和发电机房日常维护、空调、电梯日常检查保养、消防设施日常检查及甲方交办的其他工作。

第三条 物业服务费

1. 本项目实行物业服务费用包干制，物业服务费的构成包括物业服务成本、法定

税费和物业服务企业的利润。本项目一年物业服务费为 1749924 元（大写：人民币壹佰柒拾肆万玖仟玖佰贰拾肆元整），每月物业服务费 145827 元（大写：人民币壹拾肆万伍仟捌佰贰拾柒元整）。

2. 物业服务费按月支付，乙方应于第二个月 10 日前向甲方提供符合约定的相应金额发票，甲方收到发票后 5 日内向乙方转账支付上月的物业服务费。

3. 本条约定物业服务费不包含水费、电费。水费、电费（含物业服务用房的水费、电费）均由甲方承担。

第四条 乙方提供服务的受益人为甲方及物业使用人，甲乙双方应对履行本合同承担相应的责任。

第二章 委托管理事项

第五条 行政管理工作

一、行政管理工作内容：

- 1、负责大楼全面的物业管理工作，监督落实日常及各部门的具体工作；
- 2、接受业主投诉，并及时反馈；
- 3、接受业主方分管物业领导的监督，完成和落实下达的物业管理事务；
- 4、接受业主下达的各项物业管理任务；
- 5、监督各岗位人员着装整齐、及时上岗并做好考勤登记；
- 6、做好各类易耗品出入库记录；
- 7、加强员工的思想教育、职业道德、技能、安全生产、保密等教育培训；
- 8、遵守业主有关规章制度。
- 9、建立、健全业主提供的相关档案资料、管理人员档案、设备清单、服务台账、水电巡检和维修资料等资料管理；

二、行政管理工作的要求：

- 1、各项工作落实率达 100%；
- 2、确保本项目内办公区域及各类场所规范管理；
- 3、热情接待，认真做好投诉记录，及时分析原因，拟定处理办法，并安排服务，满意率达到 95%以上；
- 4、投诉处理应及时回访，最长不超过 2 天；
- 5、管理处形成《整改措施报告》报备；资料齐全清楚，随到随查，做好按月归

档工作。

6、对外关系密切、融洽，确保业主有一个舒适、安全的办公环境；

7、增进业主与物业管理处之间的相互了解与沟通；

8、上岗人员着装整齐，到岗率 100%

做到管理科学规范、制度健全、手段先进、责任明晰、流程公开。并设立物业服务中心，设 24 小时值班电话，及时解答业主的咨询及受理维修等。业主有事可直接与值班人员联系。业主咨询、业主急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修记录。

第六条 设施、设备、养护运行管理要求

一、设施、设备管理原则和要求

1、健全管理制度：通过制定各项符合楼宇设备运行要求的设备操作人员的岗位责任制，推行“设备定号、管理定人”的管理原则。细化各项管理制度（包括给排水系统运行维护管理、配电运行维护管理、电梯运行维修管理、消控室运行维护管理等），建立共用设施设备档案（设备台帐）、技术资料档案，各设备的帐、卡、物一致。制定详细的设备三级维修保养制度。采用日常保养、定期维护，计划相结合的维修保养体制，配备所需专业技术人员，严格执行操作规程和维修保养内容要求，容易危及人身安全的设施设备有明显警示标识和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障制定有应急方案。

2、加强运行管理：物业设备标志齐全、规范，责任人明确，操作人员严格执行设备设施操作规程及保养规范，坚持“零干扰服务”，定时将各设备运行情况记录在案；把该设备的状态与该员工的绩效考核联系起来，保持各设备房整洁、有序、正常运行；定时开关楼宇公共部位照明系统；保证正常供电、供水、供冷、供热，设备运行正常；定期对物业设备进行巡查，运行、维保、操作等工作记录要齐全清楚。巡查中发现属于小修的要限时修复；属于大、中修或需要更新改造的，及时编制计划，报告甲方审定后实施。

3、切实做好保养：根据已制定的维修保养计划，按时予以实施；定期对设备检查、清洁、润滑，并记录在案；定期对电梯、管道、管线、消防、智能化系统等设备、设施进行巡视，发现问题，及时解决；实行 24 小时报修值班制度；每日对电梯进行检查，发现问题及时报修。

4、设备综合管理：设施设备运行正常，管理期间无重大设备事故发生；水、电、电梯、消防等设备运行维修人员操作技能熟练；严格执行设施设备操作规程及保养规范；工程运行人员实行 24 小时值班制度；机房出入及钥匙管理有严格规定；共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全，字迹工整；设备房保持整洁、通风，无杂物、灰尘；无跑、冒、滴、漏和鼠害现象；机房环境符合设备要求；设备不发热、不滴水、不漏油、不漏气、不生锈、无异响；设施设备标志齐全、规范，责任人明确；设备运行正常，安全监控、消防监控等设备完好。

5、供电设备维护保养：每日按照《设备、设施巡视内容与程序》巡视配电机房设备，并记录《配电房巡视记录表》；配电机房每周打扫一次，配电柜每月清洁一次。按《设备、设施（年度）周期检查、保养计划表》和《供配电设备（设施）维修保养规程》的内容要求进行周期检查、保养，并将结果记录于《设备、设施周期检查、保养记录表》内；供配电设备、设施维修工作记录于《设备、设施维修记录表》内；供配电设备发生异常和故障及时报告乙方负责人，记录《设备故障记录表》，并在负责人协同下排除异常和故障。每年 12 月制订下一年度《设备、设施（年度）周期检查、保养计划表》，并按运行情况制订《设备、设施（年度）维修计划表》；乙方每月定期组织水电工检查供配电设备的运行状况，填写《供配电系统检查表》。

6、完善标志标识：在楼宇主出入口设有楼宇总平面示意图，各主要通道设有指引路标；建立、完善主要出入口、各大楼内外、地下室、各机房、设施设备等各类指示牌、标识牌的设置。各楼层及公共配套设施、场地有明显标志。各类标识牌维护完善，无标志破损现象。

7、加强日常监管：确保无私搭乱建及擅自改变房屋用途的现象；制止在外墙及公共空间乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂的行为。房屋装饰装修符合规定，无私改乱拆管线、破坏房屋结构安全或损害公共利益的现象；

8、实施巡查制度：每日至少巡查两次各层门户、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，并做好巡查记录，发现问题及时维修养护，做好巡查记录。发现门窗损坏、锁被撬、异味等异常情况及时通知业主，并采取必要的紧急处理措施。

二、房屋建筑日常养护要求

1、外观形象维护：对大楼、共用部位的维修、养护，使房屋外观（包括屋面、天台）完好、整洁，无妨碍市容和观瞻；室外招牌、广告牌、按规定设置，整齐有序；保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；玻璃幕墙面清洁明亮、无破损；涂料墙面无脱落、无污渍。

2、建筑设施完好：房屋及共用设施保持完好，路灯、通道照明、景观灯、LED夜景灯等公共照明设施完好；门窗、灯具、开关等功能良好无乱张贴；每月对楼宇主体及管道、沟渠进行检查，发现问题及时修复；保持道路平坦通畅，大厅、停车场及其他公共场所字画、宣传画等完好无损；公共楼梯、走道、天台、大厅等无随意堆放杂物和占用现象；建立维修保养记录，房屋及设施维护、保养合格完好率达到 98%以上。

三、房屋修缮管理要求

1、及时修补破损：乙方要确定楼宇容易发生问题的重点部位，定期检查房屋共用部位的使用状况，及时修补房屋建筑公共部位的漏水和破损，确保共用部位的地面、楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等及各类管道无破损。

2、遵循维修程序：发现问题及时组织修复；属大、中修范围的，及时编制维修计划，向业主提出报告与建议，根据业主的决定，及时组织维修。

四、公共照明等检查项目和标准

1、公共设施设备工作内容及检查标准

项目	工作内容	检查标准
公共区域、室内等照明	每日巡检各楼层照明。	各照明灯具，开关完好，一般情况下，检修不过日，大楼内急修 30 分钟到场。
消防箱	每日巡检封条有无损坏；每月开箱检查、保养。	开阀开关灵活，配置齐全无缺，封条无损坏。
U-风机	每周巡查各排烟风机；每月巡查天台各风机。	风机运转正常无杂音，风机运转时无共振现象。
给排水	每日巡查各卫生间、茶水间，每季清洗生活水池。	供水正常，龙头无渗漏，地漏无堵塞，粪坑冲水畅，水池清洗后水质检验合格。

排烟、通风系统	开关阀门要每月检查一次。	保持设备清洁，无松脱、无隐患、无油渍、无渗漏。
房屋本体	每日巡查走道楼梯，墙壁，扶手，各卫生间门；每月检查天台楼板，楼梯外墙检查，外墙玻璃检查，筒体外观检查，各层防烟门，各窗。	梯级无破坏，墙壁扶手完好，木扶手无脱落，外墙完好，门体无破坏，闭门器工作正常，窗户开闭自如。
化粪池、化油池	每月检查一次，每年疏通一次，按时清理。	无淤塞，无臭气。
大堂、花圃	检查地面无损坏，花基围栏无损坏，射灯座，支架。	地板砖完好，无松动；广场砖无损，无松动，射灯座完好；射灯支架无脱焊。

2、电梯检查项目和标准

项目	工作内容（协助，以甲方为主）	检查标准	项目
整体	每日卫生清洁；跟踪电梯公司检查保养工作。	电梯运转正常；地面、墙壁干净整洁；工具材料堆放整齐；机房温度合理；灯光齐全、无异味、无特殊运转噪音。	整体
轿门（轿顶）	每日检查轿门厢门、楼层显示、照明、门保护装置，轿内指令，轿门导轨；跟踪电梯公司保养工作。	轿门无明显变化，轿厢灯具完好，开关门畅顺，门保护功能可靠。楼层显示正确。	轿门（轿顶）
井门（大堂）	每日检查各层厅门，厅门导轨，外部功能及显示，运行层楼显示。	正常、楼层显示正常，有定期维护保养记录。	井门（大堂）

3、电房检查项目和标准

项目	工作内容	检查标准
电房	每日巡检高低压电房，检查电柜及地板清洁卫生工作，做好记录。	地板胶干净无尘，绝缘用具合格，动电作业有申请，有批准，维护保养按要求填写工作票，抄记的各项数据，时间，要准确。
水泵房	每日巡查水泵房，泵体及环境清洁卫生工作。检查水池，水位，排污泵，压力表，止回阀、水泵配电柜是否正常，检查各泵体，水阀有无渗漏现象。饮水工程机械工作正常。	泵房干净无积水，泵体干净无尘无污渍，水泵工作时温升，声音正常，泵体水阀无渗漏，水位控制，显示正常，水泵。排污泵自动投入正常。

第七条 卫生保洁的维护要求

1、卫生保洁原则与重点

执行“零干扰”保洁服务原则，在非办公时间进行全面性保洁，办公时间进行巡回保洁的方式。巡回保洁重点为大楼各大厅、广场、楼层通道、卫生间等部位。通过实行保洁分区负责制，划定责任区域，规定巡回保洁及检查频率等措施，以保证各楼宇在办公时间的清洁。

2、保洁服务基本要求

承担物业管理区域内（含领导办公室、接待室、休息室、公共通道、走廊、梯道、台阶、公共卫生间、会议室、阅览室、文体活动中心、招待所、绿化区域等）卫生清洁工作。分析各办公区的卫生保洁特点与重点，制定相应的管理制度；配合甲方维保单位每年定期对水塔、水池（生活水池、消防水池）等二次供水、蓄水设备进行清洗、消毒，保证设备及周围环境整洁；保证二次供水卫生达标；保证环卫设施完好整洁，环卫设施包括各楼层内的大垃圾桶、茶叶篓及桶、烟灰桶、蹲位内的小垃圾桶、垃圾分类桶、垃圾车、保洁及维修专用提示牌、电梯地毯及各类地毯、绿化品名标识及各类标识等；及时清理化粪池及垃圾清运，每月定期清理、检查雨水井、污水井、油污井，发现不通及时处理，雨季、台风期间，更要及时巡查。

3、保洁具体要求

1. 室外区域	每 日	每 周	每 月	每 年	质量要求
(1) 清扫地面、楼梯垃圾	1				无垃圾、无碎屑、 无积水、无泥沙、 无明显污垢。
(2) 配合市政清理、清洁公共垃圾桶	1				
(3) 清洁绿化带垃圾	1				
(4) 清洁路面明沟内垃圾		1			
(5) 巡回保洁	2				
(6) 冲洗垃圾桶及路面污渍		1			
2. 大堂及室内公共区域					保持地面整洁、干 净、光亮、无白色 垃圾；保持玻璃光 亮、无手印、无污 渍；保持墙身无尘 土、光亮；保持灯 饰光亮、保持天花 板、风口无积尘、 无污渍、手印。
(1) 地面清扫垃圾	2				
(2) 拖净地面水渍、污渍	2				
(3) 清洁垃圾桶内垃圾、容量不能超出桶外	2				
(4) 清洁垃圾桶表面	1				
(5) 抹净大堂玻璃的手印、污渍	1				
(6) 地面及时清理污渍及香口胶渍	1				
(7) 擦拭指示牌、告示牌、屏风、栏杆	1				
(8) 值班台、椅、沙发、茶几清洁	1				
(9) 大堂低位玻璃的清洗		1			
(10) 墙身抹尘		1			
(11) 清洁烟灰桶	2				
(12) 大堂高位玻璃的清洗(2 米以下)		1			
(13) 清洗通风口、灯饰、天花、饰物			1		
(14) 清洁消毒垃圾桶内部		1			

(15) 地面边角污渍清洁		1			
3. 天台、露台、					保持天台地面无垃圾、无泥沙；保持排水口无堵塞。
(1) 地面垃圾		1			
(2) 地面冲洗、地漏周边卫生			1		
4. 机房、设备房					保持地面无垃圾、天花板、墙身无蜘蛛网悬挂物，有关设施无明显积尘。
(1) 清倒垃圾及抹净门窗		1			
(2) 地面扫净垃圾		1			
(3) 设备、管道除尘			1		
(4) 天花板、风口、墙身、灯具除尘			1		
5. 电梯、楼梯					电梯轿厢保持：面板干净无手纹、异味、垃圾。
(1) 电梯轿厢地毯清洗	1				
(2) 擦拭电梯轿厢不锈钢墙面	2				
(3) 楼梯扶手清洁	2				楼梯扶手清洁无手印、灰尘，楼梯梯级整洁无脚印、垃圾。
(4) 楼梯梯级清拖	1				
(5) 楼梯梯级清冲			1		
6. 重要楼层保洁					保持地面无垃圾、天花板、墙身无蜘蛛网悬挂物，有关设施无明显积尘，领导办公室内茶具清洗摆放
(1) 办公室外所有公共区域保洁	1				
(2) 文体活动中心保洁	1				
(3) 领导办公室、会客室、休息室	1				
(4) 公共卫生间清洗、消毒	2				
(5) 所有公共会议室的保洁	1				

4、保洁成效要求：

(1) 目视清洁：玻璃门窗无灰尘、污垢、污渍、水渍、手印，玻璃透亮；玻璃与结构框之间的缝隙无污垢；墙面、扶手、消防栓管、电表箱、信报箱无积灰；人行、车行通道、楼梯台阶面干净，无杂物、污渍；公共部位无乱悬挂、乱丢弃、乱堆放、乱贴乱画现象；管线无污迹、无积灰，油漆无脱落、无锈迹；灯具、灯座、灯盖、灯罩、无积灰；管道标识、指示牌等公共设施目视无明显灰尘；果皮、

垃圾箱无满溢现象；无过夜垃圾，桶箱内外无污渍；公共卫生间内卫生厕纸、洗手液无短缺，洁具、地面无污渍、积水；地面无杂物、垃圾、积水、污渍，目视干净；雨、污水管道无堵塞；雨、污水井底部无沉淀物，内壁无粘着物，目视无苍蝇飞绕；井盖无污迹；化粪池、油污池无积物浮于面上，出入口通畅。天花板无灰尘、蜘蛛网、污渍；电梯轿厢四壁干净无明显灰尘、手印、污迹，无乱张贴，灯具、天花板无明显灰尘；地面及地毯干净、无污迹；门轨无灰尘、砂土。无乱设摊点、广告牌和乱贴乱画现象，房屋外墙无污染；地面、墙面石材清洁保养达到光洁明亮，无明显划痕，无污迹，无粘附物，无灰尘。

(2) 环境卫生：管辖区域内无明显鼠害、虫害发生。公共卫生间内无异味，排水通畅，无堵塞；楼宇内废水、废气、废烟、噪音等国家环保标准。

第八条 会务、客服接待、招待所服务工作及要求：

- 1、按照会议流程图操作，认真做好会前的准备工作，协助会议主办方摆放台签；做好茶水准备、卫生、空调等准备工作，核定会标位置使各场会议用具规范整齐。
- 2、会议期间坚守岗位、不得离岗，全程参与会议准备，工作间隙时到音控室等候任务。
- 3、每日巡视所有会议室的卫生及设备是否达到标准随时可用。
- 4、会前15分钟做好茶水准备，会中每隔30分钟添加一次茶水，会后现场清理。
- 5、认真做好会后的收尾工作。包括清理好会议室内的卫生，各类服务用具归位，保管好会议人员遗忘的物品，关闭空调、关好门窗，随时准备接待下次会议。
- 6、一层大堂前台接待应做好来电来访客户登记以及接待工作。及时接听前台值班电话，对来电方、来电内容做好登记，遇重要电话及时向当日值班干部汇报。对来访人员应热情接待，认真做好来访人员及受访对象的信息登记，并在电话联系受访人员后做好来访人员的引导工作。
- 7、一层大堂前台接待人员遇各类突发事件或情况要在第一时间及时向当日值班干部和办公室人员报告。
- 8、招待所服务管理要求：做好客房接待工作、入住登记，客人退房后检查设备有无损坏、是否遗失物品，及时清理卫生，添补客房用品，更换床单、被套、枕套。每日对使用过的被套、枕巾、浴巾、毛巾、窗帘等进行洗涤更换。
- 9、确保每个会议室、招待所房间整洁干净，桌椅摆放整齐，地板、门窗、墙壁、

主席台等无灰尘异物，桌椅干净整洁无茶迹随时可使用。

10、确保每场会议无失误。

11、认真做好每次活动前的保障工作。包括活动场地的卫生清洁、设备保障（含音响调试）、协助活动所需的其他工作。

12、确保领导休息室及接待室的整洁干净有序。

13、确保一层大堂干净整洁，来访人员接待有序，文明礼貌、笑脸相迎。

第九条 绿化养护要求及标准：

1、草坪生长整齐，每年修剪6遍以上，高度不应超过12公分，超过时应在10天内进行修剪（冬季等因气候因素修剪会影响植物生长时除外）。

2、乔、灌木、绿篱、球每年适时修剪6遍以上。

3、地被、攀援植物修剪及时，每年不少于6次，基本无枯枝。

4、每年清除杂草6次以上，有效控制杂草生长。

5、根据各类植物生长情况，适时适量施有机复合肥6次以上。

6定期喷洒药物，预防病虫害，发现病虫害及时灭杀。

7、台风、雷雨天气前做好防范加固措施，事后及时做好扶正及恢复工作。

第十条 消杀及管网维护要求及标准：

1、每月2次对办公区各类场所进行四害灭杀工作，夏季蚊虫多时根据业主需求增加对蚊虫灭杀消毒的次数，并做好每次消杀登记工作；

2、每天根据业主需要和要求对办公区内外各场所进行疫情防控消杀，并做好防控消杀登记工作。

3、每周至少对雨污井、食堂隔油池及管道进行巡查一次，发现有淤堵现象及时清理，每月对雨、污井、食堂隔油池及管道进行清理运一次，做到雨水、污水、隔油池及管道保持实时畅通。

4、每年不少于4次对各大楼落水管道及空调冷凝水等管道进行疏通，并做好疏通工作登记；

5、每年对办公区化粪池进行一次清淘，并做好疏通和保洁工作。

第十一条 安全保卫工作要求

1、负责办公区内的安全、秩序维护，车辆停放以及来访登记等工作。

2、组织一支思想素质高、业务能力强的保安队伍（保安人员根据服务要求须具

备相应资质证书，持证上岗），配齐行业先进的安保设施设备，职责明确，执行严格的岗位纪律和岗位责任制，以确保办公区的安防工作。

3、针对现场实际情况建立健全消防演练、电梯困人救援演练、突发事件应急处置演练等各类应急预案，并定期组织人员开展应急演练。

4、重要区域24小时值班、24小时监控。整个区域做到24小时内实行专人安全护卫巡查。

5、设立安全检查小组，定期（每月和重大节日）或不定期对区域管理范围的安全进行检查，发现安全隐患要及时整改，并将情况书面报告甲方。

6、设立义务消防组织，定期组织演练和培训，确保办公区内消防设施设备安全正常运行。设立防恐、防汛工作专责小组，定期实行防恐、防汛演练和培训。

7、加强对办公区域重点部位的安全防范。未经批准，不允许任何人在以上区域内照相、录音和录像，不得泄露有关人员的办公地点、电话、车牌号码等资料。

8、加强管理，预防重大火灾、刑事或交通事故的发生。对突发事件有完善的应急处理程序和措施，一旦发现事件苗头立即报告甲方并妥善处置，防止事态进一步恶化，全力保护现场。

9、熟练掌握安防监控、消防设备的使用方法，做好日常维护工作，并对每次维护情况有记录。

10、定期检查辖区的消防设备设施（即消火栓、灭火器、应急照明、安全出口等设备）是否完好，消防通道是否畅通。

11、进出车辆要核实信息，特别是货车等大型车辆要做好检查、登记、管理。对甲方公务用车和干部、职工及其家属的家庭自用车（包括汽车、自行车、电动车、摩托车等，以下统称“私家车”）管理工作。如因管理不善造成车辆失窃或受损，乙方应承担相应的经济赔偿责任。

12、负责项目会议室内的会议桌椅调整、以及楼内小规模搬运，甲方交办的其他小规模事宜。

13、加强大楼安全管理，杜绝各类广告、保险推销、快递包裹、外卖快餐等各类人员进入办公区域。

14、甲方交办的其他工作。

第十二条 服务人员要求

序号	服务地点	职位	人数	基本要求	备注
1	县局滨江办公区	物业经理	≥1	(1) 5年以上物业管理经验, 熟悉物业法规和物业知识, 具有服务意识和亲和力。 (2) 年龄在30-55周岁	全面负责物业日常工作; 负责协调督促各口工作。负责人员调配、编写文件, 传达通知和财务。
2		工程人员	≥1	(1) 了解各设备基本性能, 设备设施操作、维修、保养经验丰富, 责任心强, 能吃苦耐劳。 (2) 年龄不超过55周岁男性。	负责本项目范围内的水电维护、配电房发电机房维护、空调电梯维护和消防设施日常检查。
3		接待、会务保障人员	≥2	(1) 大堂接待1名, 会务保障2名, 要求初中或以上学历, 普通话标准。 (2) 五官端正, 有一定的安全常识, 有较强的理解能力和沟通能力, 具有服务意识和亲和力。 (3) 年龄在20-45周岁女性。	主要负责本项目大堂来访人员接待和引导, 会议保障, 完成领导交办事项。
4		绿化养护工	≥2	五官端正, 能吃苦耐劳, 具有服务意识和亲和力。年龄不超过55周岁。	负责本项目范围内绿化修剪与养护(其中一人须具有熟练的园艺养护和修剪专业知识技能)。

5		消杀及管网维护工	≥1	五官端正，能吃苦耐劳，具有服务意识和亲和力。年龄不超过55周岁男性。	负责本项目范围内送水、四害灭杀、疫情防控消杀。维护雨、污管网疏通，化粪池清理。
6		大楼内外保洁员	≥5	五官端正，能吃苦耐劳，具有服务意识和亲和力。年龄不超过55周岁女性	负责办公楼卫生及大楼周边卫生工作、领导楼层室内卫生。
7		保安班长	≥1	熟悉甲方情况，具有管理能力，持有保安员上岗证，政治面貌清白，无纹身，无劣迹、无犯罪前科，熟悉相关设备的操作使用并掌握相关应急方案。年龄不超过55周岁。	须持相应资格证上岗并熟悉岗位要求和职责。消防监控、门岗、巡防人员须保持24小时在岗。 保安人员需负责所有会议的桌椅调整，及楼内小规模调整搬运。
8		保安人员	≥8	熟悉甲方情况，精神饱满，持有保安员上岗证，政治面貌清白，无纹身，无劣迹、无犯罪前科。年龄不超过55周岁。 县局5名，上街、荆溪、尚干分局各1名。	
9	南山办公区南山办公区	项目主管	1	3年以上物业管理经验，熟悉物业法规和物业知识，具有服务意识和亲和力。年龄在30-55周岁	

10	绿化养护和卫生消杀人员	1	五官端正，能吃苦耐劳，具有服务意识和亲和力。年龄不超过55周岁。	负责本项目范围内的绿化养护和卫生消杀。
11	工程人员	1	了解各设备基本性能，设备设施操作、维修、保养经验丰富，责任心强，能吃苦耐劳。年龄不超过55周岁男性。	负责本项目范围内的水电维护、管网疏通维护、配电房发电机房维护、空调电梯维护和消防设施日常检查、兼办公室饮用水配送。
12	保安人员	2	五官端正，能吃苦耐劳，具有服务意识和亲和力。年龄不超过60周岁男性。	负责门卫和大楼内外办公区内的安保工作，做好外来人员的排查登记工作，疫情防控测温，不定时进行安全巡逻。
13	大楼内外保洁员	2	五官端正，能吃苦耐劳，具有服务意识和亲和力。年龄不超过55周岁女性。	负责办公楼所有公共区域的卫生及大楼周边卫生工作。
14	接待、会务保障人员	按需配备	五官端正，有一定的安全常识，有较强的理解能力和沟通能力，具有服务意识和亲和力。	主要负责本项目大堂来访人员接待和引导，会议保障，完成领导交办事项。
合计		≥28		

岗位人员要求:

- (1) 派驻的工作人员必须身体健康、遵纪守法、无不良行为倾向。
- (2) 服装要统一、整齐，注意个人卫生、形象佳。所有服务人员语言文明、服务态度好，积极配合甲方的管理及安排。
- (3) 无刑事犯罪记录，品行端正，身体健康。
- (4) 物业服务人员应全部通过岗前培训，经考核合格，能够熟练掌握业务技能和岗位规程，圆满完成本岗位的工作任务。人员配备不得一人兼任多岗，需一人一岗，并保持相对稳定，不能随意高频更换。
- (5) 物业人员日常工作期间的住宿及餐饮费用自行承担

第十三条 其它要求

- 1、本项目物业服务费包括但不限于：保安人员、保洁工、工程人员等每个月工资、社保等其他相关费用及日常管理费用（人员工资及五险一金费用要求不低于福州最低标准）；保洁易耗品，如畚斗、扫把、拖把、垃圾袋等，保洁设备（高压清洗车，垃圾车等），由物业自行采购；垃圾清运服务费用；化粪池清理费用；外墙清洗费；四害消杀费用；水池清理费用；绿植工具、肥料、补种费用；空调维护清洗及加氨费用，由乙方进行负责。
- 2、乙方应根据有关物业管理法规与国家税务总局闽侯县税务局签订物业管理合同，在对该物业管理范围内实行物业管理，提供综合服务，自主经营，自负盈亏。
- 3、派驻人员服装、保安人员执勤所需的手电筒、警用等装备由乙方配备。
- 4、委托管理项目中的房屋及公共设备的维修、环境绿化、节日布置以及公共配套设施管理与维护由乙方编制年度维修养护计划，甲方办公室与乙方议定并报经甲方同意后交乙方组织实施。每年维修材料费须预先向甲方办公室申请并详细列明需维修的项目和费用，待核实并经审批后，予以采购、维修、报账。
- 5、在合同执行期间，乙方须接受有关行业主管部门的监督。
- 6、保安人员必须遵守福州市公安部门颁发的《保安条例》有关规定。
- 7、物业人员不得随意携带外部人员进入大楼和留宿。
- 8、在合同执行期间，乙方需制定考勤制度及人员到位打卡，甲方会对此不定期进行抽检打卡。
- 9、物业费包括但不限于：服务人员工资（含养老保险、医疗保险、失业保险、

工伤保险、生育保险、人身意外伤害险); 服务人员法定节假日的加班费、高温补贴; 工具材料费用、劳保费用、管理费、利润、税金等所有费用。

10、本项目不允许乙方以任何名义和理由进行转包, 如有发现, 甲方有权单方终止合同, 视为乙方违约, 需另行支付相应的赔偿。

第三章 委托管理期限

第十四条 本项目委托管理期限为一年, 自 2024 年 08 月 01 日至 2025 年 07 月 31 日止。

第四章 双方权利义务

第十五条 甲方权利义务

- 1、代表和维护产权人、使用人的合法权益。
- 2、制定业主管理规约并监督物业使用人遵守。
- 3、审定乙方拟定的物业管理制度, 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。若因乙方管理不善, 造成重大经济损失, 甲方有权提前解除合同, 并要求乙方赔偿损失。
- 4、负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料, 并于合同生效之日起 10 日内向乙方移交。
- 5、协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题。
- 6、协助乙方做好物业管理工作、加强大楼安全防范意识的宣传工作、文化活动。
- 7、对于服务不合格或不满意的物业人员, 有权要求乙方调整更换人员, 乙方应在接到通知后 日内予以更换。

第十六条 乙方权利义务

- 1、根据有关法律、法规的规定和本合同第三条的约定, 向甲方收取物业服务费。
- 2、根据有关法律、法规及本合同的约定, 制定物业管理方案, 报甲方审定同意后实施。

- 3、乙方根据该项目的情况设置岗位和配备人员,相关人员必须持有国家有关部门规定和颁发的相关资质上岗证书,并将人员配备名册报甲方备案。若人员调整应及时将调整情况报甲方备案。乙方应与其派到甲方的物业服务人员签订劳动合同,并依照法律相关规定为其办理社医保。若因乙方未签订劳动合同等而导致甲方垫付相关费用或造成甲方损失的,甲方有权从物业服务费中扣除。
- 4、乙方不得将本物业的管理权转让或转委托给第三方。
- 5、负责编制房屋、附属建筑物、设施、设备、绿化的年度维护、养护计划和大中修方案,经甲方同意后由乙方组织实施。
- 6、本物业的管理用房和公用设施不得擅自占用和改变使用功能,如需扩建或完善配套项目,须与甲方协商,经甲方同意、有关部批准后方可实施。
- 7、甲方为本大楼配备的各种工具和设备,乙方不得外借。
- 8、管理期间,乙方应对本物业采取有效的节水、节电措施,避免不必要的水电浪费。
- 9、对本物业的设备、设施等财产负有保护及监管的责任,发现问题应及时告知甲方。因乙方管理不当或操作不当,造成甲方财产丢失、损毁的,乙方应予全部赔偿,赔偿价可参照责任发生时设备、设施实际成本按市场价计算。
- 10、乙方物业人员必须遵纪守法,严格遵守有关规章制度;人员必须经过政审合格后方可上岗,政审材料应及时递交给甲方备案。
- 11、履行法律、法规和政策规定应由乙方承担的有关责任义务。

第五章 考核办法

甲方可采用日常巡查、定期考核、内部测评、外部评价等方式,对物业服务机构的运行情况进行考核管理。纳入考核的项目主要包括基础管理、保洁、会务、秩序维护等。《考核评分细则》如下:

考核项目	考核权重	考核标准
人员考核	10	1. 每缺编 1 人扣 2 分。2. 人员年龄不符合要求的, 每人扣 1 分。3. 人员未持有相关岗位证书的, 每项扣 1 分。
基础管理	10	1. 管理制度建立全面, 服务方案、工作计划制定齐全有效, 未出具或抽查不合格, 每一项扣 1 分。2. 按管理制度、服务方案、工作计划对各项工作进行日常检查、考核, 未出具记录清单或抽查不合格, 每一项扣 1 分。3. 针对项目的危险点和重点部位, 应急预案制定全面有效, 符合实际情况。缺失或抽查不符合, 每一项扣 1 分。4. 未对技术、管理和各专业运行管理操作记录等资料详尽收集、及时归档、安全管理的, 每项扣 1 分。
房屋及其配套设施的管理和养护	10	1、未按规定维修时限执行的, 每次扣 1 分。2. 经检查房屋、设施的完好率未达到 100%的, 每处扣 1 分。3. 未按规定定期巡查的, 每项扣 1 分。
公用设施设备的维修、养护、运行与管理	15	1、未按规定时限处理故障的, 每次扣 1 分。2. 经检查设施设备的完好率未达到 100%的, 每处扣 1 分。3. 未按规定定期巡查设施设备的, 每项扣 1 分。4. 未按规定督促维保单位做好维保工作的, 每项扣 1 分。5. 未按空调运行管理制度执行的, 每项扣 1 分。6. 机房等核心部位断电超过 15 分钟的, 每次扣 2 分, 造成严重后果的, 每次扣 5 分。7. 未按规定清洗给水设备、清掏排水设施的, 每项扣 1 分。
公共秩序维护	15	1. 未按规定对访客进行登记的, 每次扣 1 分。2. 值班睡岗的, 每次扣 1 分。3. 发生安全事故的, 每次扣 5 分。4. 未采取有效措施导致甲方权益受损的, 每次扣 5 分。5. 车辆未按规定停放的, 每次扣 1 分。6. 来访车辆未登记的, 每次扣 1 分。7. 其他未按规定标准执行的, 每项扣 1 分。
水电气供应及节能	5	未按规定标准执行的, 每项扣 1 分, 被有效投诉的, 且致使甲方后勤主管部门(机关服务中心)被问责或绩效扣

管理		分的每次扣 5 分。
会务服务	10	未按规定标准执行的，每项扣 1 分。
保洁服务	15	未按规定标准执行的，每项扣 1 分。
绿化服务	5	未按规定标准执行的，每项扣 1 分。
其他服务	5	未按规定标准执行的，每项扣 1 分。
<p>注：1. 未按规定标准和要求完成工作事项被服务对象有效投诉，按该事项的扣分标准的两倍扣分；因乙方物业管理工作不到位致使甲方后勤主管部门（机关服务中心）被问责或绩效扣分的，按该事项的扣分标准的五倍扣分。2. 乙方未及时履行承诺事项的，每项/次扣 5 分，因未及时履行承诺事项影响甲方工作的，每项/次扣 10 分。3. 乙方在工作中出现严重违反管理制度和工作纪律，导致被上级和地方政府部门通报的、出现严重影响甲方形象的舆情事件被通报的、出现重大安全事件，造成严重后果的，甲方视造成损失的严重程度要求赔偿、终止合同、直至追究法律责任的权利。</p>		

上述考核评分细则甲方有权在实际服务过程中按本项目特点及时进行修订，甲方将按考核评分细则对乙方每月进行一次考核，考核分数在 90 分及以上的，视为合格；考核分数在 90 分（不含）以下的，视为不合格。

对于服务考核为合格的，乙方需及时对考核减分项进行认真分析，并向甲方提交书面的分析及整改报告。

对于服务考核为不合格的，甲方有权提前解除合同，乙方违约金支付给甲方。

第六章 违约责任

第十七条 乙方物业人员未按本合同约定履行工作内容、工作标准或拒不履行、拖延或部分不履行甲方提出的整改意见，累计达到三次及以上的，或乙方的物业服务工作经三次整改仍不能达到甲方要求的，或乙方不及时按甲方意见更换人员的，甲方有权提前解除合同，乙方应支付违约金人民币壹万元（人民币 10000 元），对甲方造成的损失，乙方还需支付相应的赔偿。

第十八条 乙方依约提供物业管理服务，导致甲方受有损失的，应当承担赔偿责任。甲方根据合同约定解除合同的，乙方除承担前述赔偿责任外，应另行支付违约金人民币壹万元（人民币 10000 元）。

第十九条 在合同生效后,乙方要求解除合同的,视为乙方违约,乙方应按合同总金额的 5%向甲方支付违约金,且对甲方造成损失的,乙方还需支付相应的赔偿。

第二十条 因乙方原因发生重大质量事故,乙方除按合同总金额的 5%向甲方支付违约金外,还应依约承担赔偿责任,并将按有关质量管理办法规定执行。同时,甲方有权提前解除合同,保留更换乙方的权利,并报相关行政主管部门处罚。

第二十一条 因乙方原因发生死亡安全事故,除按国家有关安全管理规定及甲方有关安全管理办法执行外,并报相关行政主管部门处罚;发生重大安全事故或特大安全事故,除按国家有关安全管理规定及甲方有关安全管理办法执行外,甲方有权提前解除合同,乙方应承担所有赔偿责任,给甲方造成的损失,乙方还应承担赔偿责任。

第二十二条 乙方中标后违反评分标准 B5、C9 承诺的,扣合同款金额 $x(\text{承诺得分}-\text{实际得分}) \times 1\%$ 。

第二十三条 在明确违约责任后,乙方应在接到书面通知书起七天内支付违约金、赔偿金等。甲方有权从物业服务费中扣除,因此造成履约保证金不足的,乙方应在三日内予以补足。

第二十四条 不论何种原因,双方终止、解除合同关系的,乙方都应在接到通知后 7 日内退场,并与甲方做好相关交接手续,不得以双方尚存争议为由予以推诿。

第七章 附则

第二十五条 本合同生效当日,乙方根据甲方委托管理事项办理接管验收手续,接管验收时甲方应予以配合,并一次性完整地向乙方移交本项目所需的物业管理全部档案资料、提供物业管理用房以及水、电、通讯等管理所需的设施设备条件。

第二十六条 双方可对本合同的条款进行补充,以书面形式签订补充协议,补充协议与本合同具有同等效力,但不得修改本合同条款的本意。

第二十七条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内,空格部分填写的文字与印刷文字具有同等法律效力。

第二十八条 甲方招标书和乙方的投标书均为本合同的组成部分,具有同等

的法律效力,双方应共同遵守。

第二十九条 乙方负责定期对其管理的员工进行保密和安全宣传教育,认真遵守保密管理规定,做到不该说的秘密不说,不该知道的秘密不问,不该去的地方不去,不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏、携带与保密工作有关的文件资料,不了解或外传大楼内部设施和办公等情况,不随意使用业主的电话谈论与物业工作无关的事。

第三十条 本合同执行期间,如遇不可抗力,致使合同无法履行时,双方按有关法律规定即时协商处理,互不承担责任。

第三十一条 本合同在履行中如发生争议,双方应协商解决,协商不成的,可向甲方所在地人民法院起诉。

第三十二条 合同期满时,甲乙双方如续订合同,应该重新签订新合同。在新合同未正式签订的时间段内所涉及的物业服务费等,双方可按本合同延续履行,待新合同签订后,物业服务费应按新合同约定履行。

第三十三条 本合同一式五份,甲乙双方各执二份,福州市物业管理行政主管部门(备案)一份,均具有同等法律效力。

甲方: 国家税务总局闽侯县税务局

地址:

委托代理人:

联系方式:

开户银行:

账号:

签订地点: 国家税务总局闽侯县税务局

签订日期: 年 月 日

乙方: 福建永安物业管理有限公司

地址: 福建省福州市鼓楼区软件大道

89号软件园F区6号楼13层

委托代理人:

联系方式: 0591-87546569

开户银行: 中国银行福建省分行

账号: 410458376675

