

合同编号：

大兴区文图馆（北京市大兴区文化馆、
北京市大兴区图书馆）

物业服务合同

委托方（甲方） 北京市大兴区图书馆

受托方（乙方） 北京信诚天宇物业管理有限公司

甲 方： 北京市大兴区图书馆

法定代表人： 孙海波

通讯地址： 大兴区黄村西大街 11 号

邮政编码： 102600 联系电话： 69290350

乙 方： 北京信诚天宇物业管理有限公司

法定代表人： 张维武

通讯地址： 北京市大兴区黄村镇太福庄村村委会北 300 米

邮政编码： 102600 联系电话： 010-61202888

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》及《北京市物业管理办法》等有关法律、法规和规章的规定，甲、乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就乙方为甲方提供物业服务的有关事宜，协商订立本合同。

第一章 物业项目基本情况

第一条 本物业项目（以下简称“本物业”）基本情况如下：

名 称： 大兴区文图馆（北京市大兴区文化馆、北京市大兴区图书馆）物业服务（2024 年-2026 年）项目。

类 型： 办公楼综合物业管理。

坐落位置： 北京市大兴区黄村西大街 11 号。

建筑面积： 合计 11861.7 平方米。

第二条 物业管理区域四至：

东至 图书馆东墙一线 ；

南至 图书馆、文化馆南侧建筑红线 ；

西至 文化馆西墙一线 ；

北至 图书馆、文化馆北墙一线。

第三条 甲方提供物业服务用房，并承担水电暖通讯等市政基础设施费用。该房屋主要用于物业服务公司客服接待、项目档案资料保存、工具物料存放、人员值班备勤等。

第二章 物业服务事项

第四条 乙方指定物业服务项目负责人为：吕兰欣，联系电话：61202888。乙方更换项目负责人，应当书面提前五日告知甲方。

第五条 物业服务期限为叁年，自2024年01月01日至2026年12月31日。

第六条 乙方提供合同范围内的物业服务管理项目主要内容：

1. 房屋建筑装饰的日常运行管理和维修。
2. 给排水设备的日常运行管理和维修。
3. 供电系统的日常运行管理和维修。
4. 电梯设备的日常运行管理和维修。
5. 空调系统的日常运行管理和维修。
6. 消防监控、闭路监控系统的日常管理和维修。

7. 公共环境卫生的管理和维护。(包括甲方指定房间的卫生清洁及甲方公共场所、房屋共用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运及雨污水管道的疏通。)

8. 管理甲方现已交接给乙方的与物业相关的工程图纸。

9. 负责文化活动中心水电费的计算与收取。

第三章 物业服务收费

第七条 本物业管理区域物业服务收费

1. 物业服务收费方式为：包干制。

2. 每年物业服务费用为：3578472.70 元，人民币（大写）：叁佰伍拾柒万捌仟肆佰柒拾贰元柒角整。3 年物业服务费用为：10735418.10 元，人民币（大写）：壹仟零柒拾叁万伍仟肆佰壹拾捌元壹角整。

3. 付款方式为：按季度拨付项目款，签订合同后第一年一月预付当年一季度费用，金额为年度中标金额的 25%；第二、三年一月经考核合格预付当年一季度费用，金额为年度中标金额的 25%；每年三月底经考核合格预付当年二季度费用，金额为年度中标金额的 25%；每年六月底经考核合格预付当年三季度费用，金额为年度中标金额的 25%，每年九月底经考核合格预付当年四季度费用，金额为年度中标金额的 25%。乙方同时出具等额发票。

4. 物业服务费主要用于以下开支：

(1) 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

(2) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行维护费用；

(3) 物业管理区域内清洁卫生费用；

(4) 办公费用；

(5) 物业服务企业固定资产折旧；

(6) 法定税费；

(7) 物业服务企业的利润。

5. 物业费用不包含以下 9 项费用：

(1) 房屋建筑折旧费、维修基金、房屋鉴定费用；

(2) 房屋及设备设施的中修费、大修费、扩建费、翻建费、重装费、更换费、设备更新改造费；

(3) 水、电、供暖费、通讯费、有线电视费、电缆代维护费；

(4) 业主自用办公设备设施、器具维修养护费；

(5) 大楼财产保险费；

(6) 业主自用设施（包括：分类垃圾桶、标识牌、茶水桶、宣传牌等）；

(7) 不含小剧场、报告厅的电影扩声系统、舞台扩声系统、同声传译系统、舞台灯光设备设施及配电管理系统；

(8) 不含因甲方建筑装饰、设备设施等现状不符合消防、安监、住建委、卫生防疫等上级执行机构要求所检查时产生的费用。

(9) 不包含防雷检测、高压配电检测、消电检检测。

第四章 权利与义务

第八条 甲方的权利义务：

1. 审定乙方拟定的物业管理制度、物业管理方案、物业管理服务年度计划、维修养护计划，监督乙方管理服务方案及制度的执行情况；维护自身的合法权益；

2. 有权要求乙方按合同约定提供物业服务；

3. 监督乙方履行本合同，对乙方提供的物业服务有建议、督促的权利；

4. 按合同约定支付物业服务费；

5. 对乙方根据合同和有关规章制度提供的管理服务给予配合；

6. 协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，不因此影响乙方工作；

7. 按照《大兴区文图书馆（北京市大兴区文化馆、北京市大兴区图书馆）物业考核管理制度》，对物业服务定期考核，考核结果作为物业费支付依据；

8. 为乙方提供库房和办公用房；

9. 需装饰装修办公用房时，甲方审批装修方案后通知乙方，以便乙方与施工单位签订《施工安全协议书》并在施工期间代甲方实施有效监督；

10. 甲方有权要求乙方更换达不到要求的工作人员；

第九条 乙方的权利义务：

1. 根据有关法律、法规规定和合同约定，收取物业服务费；

2. 按本合同约定及竞价投标文件承诺的物业服务事项和标准提供物业服务；

3. 妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息，不得将业主信息用于物业管理活动之外的其他用途；

4. 及时向业主通报本物业管理区域内有关物业服务的重大事项，及时处理业主的投诉，接受业主的监督；

5. 不得擅自占用本物业管理区域内的共用部分或擅自改变其使用用途。不得擅自在物业管理区域内从事物业服务以外的经营活动；

6. 选聘专业公司承担本物业的专项管理业务。在本合同约定的权利和义务范围内，经甲方同意可选择专业公司分包专业项目给第三方。其除应具备相应资质外，应当明确各自的安全管理责任；

7. 为确保设备设施的正常使用，乙方根据设备设施的使用情况，制定出大中修计划和方案；

8. 公示物业管理昼夜值班电话；

9. 确保本物业项目的项目经理坚守工作岗位。若项目经理请假离岗3天以上（含），必须报甲方同意并指定相应的项目负责人；

10. 本业务项目经理不得擅自更换。如需更换，须经甲方面试同意后方可上岗；

11. 乙方负责对所服务办公区内的安全生产、消防工作、文明施工、清洁生产方面的管理，并定期组织开展安全检查，及时整改事故隐患；

12. 为节约资源，督促乙方加强日常管理，文化活动中心水电费实行年度总量控制，如年度水电费超出年度总量，超出部分由乙方自行承担。

第五章 附属条款

第十条 合同附属条款

1. 甲方支付的物业服务管理费用中，不含所管理项目中的冬季供暖费用，如有发生其费用均由甲方自行支付；

2. 本合同不含小剧场、报告厅的电影扩声系统、舞台扩声系统、同声传译系统、舞台灯光设备设施及配电管理系统，其物业服务管理费用未计入本合同费用中，不在物业服务管理范畴；

3. 物业服务管理合同总费用中，不含建筑装饰工程和机电设备设施的翻建、扩建、重装和中大修费用，如有发生双方另行协商计算，并由甲方自行支付；

4. 物业服务管理合同总费用中，不含因甲方建筑装饰、设备设施等现状不符合消防、安监、住建委、卫生防疫等上级执行机构要求所检查时产生的费用，检查所产生费用由甲方承担。

5. 物业服务管理合同总费用中，不含在管项目的房屋鉴定费用，消电检费用，防雷检测费用和卫生防疫检测费用。如有发生，费用由甲方自行支付。

6. 物业服务管理合同总费用中，不含地沉广场和物业办公室西侧绿化带，不含文化活动中心其它露天场地卫生保洁费用、绿化养护费用、化粪池清掏费用。

第六章 合同终止

第十一条 任何一方决定在本合同期限届满后不再续约的，应当在期满 1 个月前书面通知对方。

第十二条 本合同终止后，甲乙双方应当共同做好交接事宜，包括物业服务费的清算、物业共用部分查验交接，以及移交本合同涉及的相关档案资料等。

第十三条 本合同期满，在同等条件下，乙方有继续签定合同的优先权。

第七章 违约责任

第十四条 乙方管理服务达不到本合同约定的服务内容和标准的，甲方有权要求乙方限期整改。逾期未整改超过十五日的，甲方有

权解除合同，乙方应退还已收取的当年物业服务费，并可要求乙方支付本合同金额 20%的违约金，如对给甲方造成的经济损失的需予以赔偿。

第十五条 任何一方无正当理由提前解除合同，应向对方支付年合同金额 10%的违约金，并赔偿对方的直接损失。

第十六条 甲方迟延支付服务费，每迟延一日，应按迟延支付部分的 0.5%向乙方支付逾期滞纳金。甲方迟延支付服务费超过一个月，乙方有权解除合同，并要求甲方承担违约责任，支付违约金。因财政资金的未按期拨付造成的付款迟延不视为甲方违约。

第十七条 不可抗力

1. 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震等法律法规规定的属于不可抗力的事故，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事故所影响的时间。

2. 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快以传真或邮件通知另一方，并在事故发生后 14 天内，将有关部门出具的证明文件当面或用挂号信速递另一方。如果发生不可抗力影响合同履行，在不可抗力因素消除后。双方应即时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。

第十八条 乙方有确凿证据证明属于以下情况的，可免于承担违约责任：

1. 由于业主自身的责任导致乙方的服务无法达到合同约定的；
2. 因维修养护本物业管理区域内的共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；
3. 非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

第八章 争议解决

第十九条 合同履行过程中发生争议的，双方可通过协商解决协商、调解不成的，可以向北京市大兴区人民法院提起诉讼。

第九章 附 则

第二十条 本合同经双方签字（盖章）后生效。

第二十一条 本合同正本连同附件一式 陆 份，甲乙双方各执贰份，大兴区文化和旅游局 壹 份，大兴区文化馆 壹 份，具有同等法律效力。

第二十二条 本合同附件与本合同具有同等法律效力：

附件一：物业服务项目内容及要求

附件二：《大兴区文图馆（北京市大兴区文化馆、北京市大兴区图书馆）物业考核管理制度》

(本页为合同签署页，无正文)



法定代表人或委托代理人：

2024年 1 月 1 日



法定代表人或委托代理人：

2024年 1 月 1 日

附件一：

服务项目内容及要求

（一）房屋日常养护维修

房屋日常养护维修是指为保持办公楼（区）办公室、会议室、接待室、公共区域、卫生间、走廊、屋面、外墙玻璃立面、大厅等的原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小修小补等房屋维护管理工作。

标准：

1. 确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；
2. 要爱护办公楼内的设施，未经业主批准，不得对办公楼结构、设施等进行改动；
3. 及时完成各项零星小损小坏维修任务，合格率 100%，一般维修任务不得超过 24 小时。

（二）给排水设备运行维护

给排水设备运行维护是指为保证办公楼（区）给排水设备、上下水管线、阀门等的正常运行使用所进行的日常维护、维修及室外管道系统的维护、抄表计量、疏通。

内容：

1. 加强 24 小时值班，坚守岗位，密切注视给排水系统运行情况；
2. 对办公楼（区）室内给排水系统的设备、设施，如排污泵、消

火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常维护、维修；

3. 加强巡视检查，及时对给排水系统各种设备出现的故障进行维修；

4. 对给排水管道进行日常维护、清除污垢；

5. 加强巡视检查，对救火用的输水设备出现故障时立即进行抢修，同时禁止使用消防水喉做其他用途；

标准：

1. 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用；

2. 建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准；

3. 加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好；

4. 保持室内外排水系统通畅；

5. 设备出现故障时，维修人员应在 5 分钟内到达现场，维修合格率达到 100%，一般性故障排除不过夜；

6. 做好节约用水工作；

（三）供电系统运行管理

供电设备管理是指为保证办公楼(区)供电系统正常运行，对高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维修。

内容：

1. 对办公楼（区）供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和维修；

2. 建立各项设备档案；

3. 建立、落实配送电运行制度、电气维修制度和配电室管理制度、24 小时运行值班制度等；

4. 及时排除故障，保证供电设施完好；

5. 购置后备部件，以防急用；

6. 大楼各出入口备有充电式紧急照明设备；

7. 管理和维护好避雷设施，并按规定进行“年检”，年检费用由采购单位承担；

8. 做好夜间照明、节日灯饰、应急照明系统的运行管理；

9. 建立节电措施。

标准：

1. 统筹规划，做到合理、节约用电；

2. 供电运行和维修人员必须持证上岗；

3. 配电室 24 小时值班，并每班值班人员不少于 2 人；

4. 加强日常管理、检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好；

5. 设备出现故障时，维修人员应在 5 分钟内到达现场，设备维修合格率达到 100%，一般性维修不过夜；

6. 严格执行用电安全规范，确保用电安全；
7. 保证避雷设施完好、有效、安全；
8. 按规定做好办公楼高压预防性试验工作。
9. 保证夜间照明、节日灯饰、应急灯系统正常运行，并按时关启。

（四）电梯运行管理

电梯运行维修是指为保证办公楼（区）电梯设备正常使用所进行的日常运行管理。

内容：

1. 建立电梯、设备管理、安全管理制度，加强电梯运行管理；
2. 严格执行国家有关特种设备管理规定和安全规程，确保设备运行安全；
3. 定期对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常养护维修和小修；
4. 经常对电梯设备等进行巡视检查，定期保养；
5. 定期对电梯进行“年检”，年检费用由中标供应商承担。

标准：

1. 确保电梯按规定时间安全运行；
2. 安全设施齐全有效，电梯内求救警铃及电话保持正常工作状态；

3. 通风、照明及其它附属设施完好；
4. 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备；
5. 轿厢、井道及机房保持清洁；
6. 因故障停梯，接到报修后电梯安全员应在 5 分钟内到达现场，维保人员应在 30 分钟内达现场，并及时排除故障。
7. 操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，设施设备运行正常。

（五）空调系统运行维护

指为保证办公楼（区）中央空调系统（水冷）正常运行所进行的日常管理及养护维修。

内容：

1. 对办公楼（区）空调系统机组、节能系统设备正常运行使用进行日常巡视检查；出现故障及时维修。
2. 建立、落实空调运行制度、值班制度等；
3. 建立各项设备档案；
4. 及时排除故障，保证空调设施完好和正常使用；
5. 购置备用部件，以防急用；
6. 按时开、关空调设备。

标准：

1. 建立空调运行管理制度和安全操作规程；

2. 保证空调系统安全运行和正常使用;
3. 运行中无滴漏水现象;
4. 定期检修空调设备, 保证空调设备、设施处于良好状态;
5. 空调系统出现运行故障后, 维修人员应在 10 分钟内到达现场维修, 并做好记录, 维修合格率 100%。
6. 空调维修保养合同完备;
7. 作好节约用电工作。

(六) 消防监控系统运行管理

负责消防中控室 24 小时值守, 以及消防报警系统、喷淋系统、闭路监控系统等的检查、检测、日常维修保养工作。

内容:

1. 控制室 24 小时值班, 随时了解办公楼消防自动报警系统, 中控室人员必须持证上岗;
2. 系统运行故障及时报告, 并及时维修工作;
3. 定期对各系统进行检查, 保证正常运行;
4. 搞好设备机房的卫生清洁;
5. 搞好设备机房的安全、防火工作;
6. 灭火器定期检测, 检测费用由中标供应商承担。

标准:

1. 24 小时值班, 每班值班人员不少于 2 人;

2. 保证办公楼消防自动报警系统工作稳定；
3. 保证消防自动报警设备灵敏可靠；
4. 一般性故障立即排除，合格率 100%。暂时不能处理的采取应急措施，应急措施得当有效；
5. 设备机房整洁；
6. 保证设备机房的安全。

（七）卫生保洁

卫生保洁是指为保持办公楼公共区域、办公区域、庭院等环境清洁而进行的日常清扫工作。

1、公共区域卫生保洁

公共区域包括：办公楼大厅、大门、楼道、楼梯上述部位内所有设施用品及饰物。

内容：

- （1）清理大楼内的所有垃圾，对垃圾进行分类回收；
- （2）收集及清理所有垃圾箱、花槽内的垃圾；
- （3）清洁所有窗户及指示牌；
- （4）清洁所有花盆及植物；
- （5）清洁所有出口大门及门牌；
- （6）清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；
- （7）清洁所有扶手，栏杆及玻璃表面；

- (8) 清扫所有通风窗口；
- (9) 清扫空调风口百叶及照明灯片；
- (10) 拖擦地、台表面；
- (11) 清洁所有楼梯、走廊；
- (12) 清洁所有灯饰；
- (13) 扫净及洗刷大厅出入口地台及台阶；
- (14) 保持入口大厅内墙壁表面、所有玻璃门窗及设施干净整洁；
- (15) 清扫大厅天花板尘埃；
- (16) 定期投放喷洒鼠、蟑螂、蚊虫药，费用由中标供应商承担。

标准：

- (1) 地面光亮无水迹、污迹、无杂物；
- (2) 楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物；
- (3) 垃圾筒内垃圾当天清理，并摆放整齐，外观干净；
- (4) 花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物；
- (5) 门窗玻璃无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；
- (6) 厅堂无蚊虫；
- (7) 灯饰和其它饰物无尘土、破损；
- (8) 大厅出入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹；

(9) 大厅天花板无尘埃；

(10) 无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

2、卫生间保洁

内容：

(1) 清洁所有门窗、天花板；

(2) 擦、冲及洗净所有洗手间设备；

(3) 擦净所有洗手间镜面；

(4) 擦净地台表面；

(5) 天花板及照明设备表面除尘；

(6) 抹净抽气扇；

(7) 随时补充厕纸、擦手纸、清洁液，费用由中标供应商负责；

(8) 清理卫生桶脏物；

(9) 清洁卫生洁具。

标准：

(1) 门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘、无污迹、无杂物；

(2) 玻璃、镜面明亮无水迹；

(3) 地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹；

(4) 面池、龙头、弯管无污迹、无杂物，电镀件明亮；

(5) 便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于 1/2 个

球，及时更换；

(6) 桶内垃圾不超 1/2 即清理；

(7) 设备（灯、开关、暖气、通风口、门锁）无尘、无污迹；

(8) 空气清新、无异味；

(9) 墩布间及垃圾回收间干净、整洁、无杂物，物品码放整齐、不囤积。

3、会议室保洁

(1) 保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁；

(2) 保持室内墙面、天花板整洁、完好，无污渍、浮灰、蜘蛛网；

(3) 保持地面、地毯的整洁、完好，无垃圾、污渍，地毯清洁费由中标供应商负责；

(4) 保持室内各种家具放置整齐，光洁、无灰尘；

(5) 保持室内灯具清洁、完好；

(6) 保持室内各种艺术装饰挂件挂放端正，清洁无损；

(7) 定时喷洒空气清新剂，保持室内的空气清新。

4、电梯间保洁

内容：

(1) 扫净及清擦电梯门表面；

(2) 擦净电梯内壁、门及指示；

- (3) 电梯天花板表面除尘；
- (4) 电梯门缝吸尘；
- (5) 擦净电梯通风吸照明；
- (6) 电梯表面涂上保护膜；
- (7) 电梯槽底清理垃圾；
- (8) 擦净电梯大堂、走廊表面。

标准：

- (1) 电梯门表面、轿厢内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮；
- (2) 电梯天花板、门缝无尘土；
- (3) 井道、槽底清洁，无杂物；
- (4) 电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

5、外窗保洁

外窗保洁是指办公楼、建筑物的外窗卫生管理。

内容：

外窗定期清洗。

标准：

- (1) 外窗清洗后，清洁透明，清洁时，室内不进水；
- (2) 外窗清洗每年 1 次，并在投标文件中报出方案。

(八) 文化活动中心水电费

内容：

(1) 按月计算与收取文化活动中心水电费；

标准：

(1) 按月检查并记录文化中心各个电表与水表数据；

(2) 按月根据供电供水部门的缴费依据计算与收取文化活动中
心水电费；

附件二：

大兴区文图馆（北京市大兴区文化馆、北京市大兴区图书馆）物业考核管理制度

为提高大兴区文图馆物业管理服务能力，确保物业服务单位严格按照合同约定切实履行合同义务，加强对物业服务单位的考核与监督，结合大兴区文图馆物业管理实际情况，根据《大兴区文图馆（北京市大兴区文化馆、北京市大兴区图书馆）物业服务合同》各项要求，制定本考核管理制度。

一、服务对象

大兴区文图馆（北京市大兴区文化馆、北京市大兴区图书馆）及文化活动中心合同涉及的服务区域。

二、考核内容

主要内容涉及设施设备管理、安保秩序管理、环境卫生管理、服务态度管理等四项。

三、考核方式

被服务单位每季度填写《大兴区文图馆（北京市大兴区文化馆、北京市大兴区图书馆）物业考核表》（见附件）对物业服务单位进行评分，并于每季度末月 25 日前（3 月、6 月、9 月、12 月）交到图书

馆党政服务中心，并由图书馆党政服务中心汇总得出相关季度平均分。

四、结果应用

物业服务单位按照考核结果要进行及时整改，同时各分段参照以下办法执行：考核结果平均分为 90 分及以上的，物业公司应当针对考核中提出的问题进行及时整改，并记录留痕，物业费按 100% 支付；考核结果平均分为 75 分-89 分的，由图书馆主管领导约谈物业服务单位，物业服务单位应及时整改并记录留痕，整改完毕，验收合格后物业费按 100% 支付；考核结果平均分在 75 分以下的，依据情况扣除违约金即合同季度支付金额的 5%-10%。按照合同条款，如物业公司管理有重大失误，并造成经济损失的，区图书馆可要求物业公司赔偿造成的经济损失，物业服务单位并应退还已收取的当年物业服务费。

北京市大兴区图书馆

北京市大兴区文化馆

2023 年 10 月

大兴区文图馆（北京市大兴区文化馆、北京市大兴区图书馆）物业考核表

项目	标准	分值	完成情况	扣分原因
总体要求	员工仪容仪表符合标准，着装统一；佩戴标志，行为规范，服务主动，态度热情；所有人员配置到位。	2		
	设立报修台账，接受文化活动中心单位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，及时处理并做好记录。	2		
	有完善的物业管理方案和各项管理制度、操作规程、应急预案、各岗位工作职责、工作标准等；有制度落实情况的考评办法；	2		
	制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等日常管理制度，并严格执行；记录簿完备，不漏记、不撕页，字迹清楚，记录规范。	2		
房屋维护	确保物业管理范围内的办公楼(区)原有房屋、设备设施、建筑装饰的完好和正常使用。管理办公楼职责范围内的设施，未经甲方批准，不得对办公楼建筑结构、设施等进行改动。	2		
	及时完成各项零星维修任务，及时率 100%，合格率 100%，返修率不超过 1%。零星维修应做到急修不过夜，小修项目不超过 24 小时，一般项目不超过 48 小时。	4		
	根据维修工程项目，编制房屋维修的季、年度计划。	4		

项目	标准	分值	完成情况	扣分原因
给排水设备设施	日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。出现故障时，维修人员应及时到达现场，零星维修合格达到 100%，返修率不超过 1%。	4		
	检查消防栓、消防泵、喷淋泵、水龙带、消防栓接口、水枪、灭火器等设备。消防泵、喷淋泵半月试车一次，水龙带、消防栓接口、按钮定期试验检查，防止老化、霉变、失效，确保正常使用。	4		
配电系统	供电运行和维修人员必须持证上岗。配电室 24 小时值班，每班值班人员不少于 2 人，每 2 小时巡视检查一次。	4		
	加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要确保完好。	4		
	设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，设备零星维修合格率达到 100%，一般性维修不过夜。	4		
	按时关启职责范围内的夜景照明、节日灯系统正常运行。	4		
弱电维修	保障办公楼消防自动报警系统、闭路监控系统、程控电话系统运行正常。每 2 小时巡视检查一次。设备故障时，及时进行处置。	3		
空调维修	保障空调系统安全运行和正常使用。严格执行各种设施设备的安全操作规程，每 2 小时巡视检查一次。	3		
	空调系统运行出现故障后，维修人员及时到达现场维修，并做好记录，零星维修合格率 100%。	3		

项目	标准	分值	完成情况	扣分原因
	空调暖通操作工,对当班系统运行负有全部责任,带班人员必须组织操作人员按照巡回检查制度,定时对外界和各区域的温度、相对湿度进行监测。	3		
	值班操作人员必须掌握设备运行的技术状态,发现问题及时处理、及时上报,并做好记录。	3		
消防维护	24小时值班,每班值班人员不少于2人,每2小时巡视检查一次。保证消防自动报警设备,闭路监控设备灵敏可靠,通讯设备正常运转。	4		
	每年按时对楼内灭火器进行年检。	4		
电梯维修	按时维修保养。安全设施齐全有效,电梯内求救警铃及电话保持正常工作状态,保障求救电话及时接通并安排有效处置。通风、照明及其它附属设施完好。	4		
	按时年检,维修保养合同齐全。	4		
	因故障停梯,接到报修后维修人员应在30分钟内到达现场抢修,及时排除故障。	4		
环境卫生	公共区域、楼梯、天台清洁,无垃圾、积尘、水迹、无纸屑、烟头等废弃物,无擅自占用和堆放杂物现象;公共玻璃窗洁净明亮	4		
	楼内卫生间,每日清洗、消毒、除臭;洗手池每日清洗、擦试、消毒;便池隔板每日擦试,做到无明显污渍、灰尘;地面做到无明显污物、灰尘、水渍、废弃物;卫生洁具无污物、水渍。	4		
	当日垃圾当日清运,无特殊情况不得过夜,特殊情况苦盖处理。	3		

项目	标准	分值	完成情况	扣分原因
环境 卫生	部分重要办公区域专人负责，全面清洁，定时完成。	2		
	大厅玻璃每日擦拭一次，做到无明显灰尘、水印、手印、污渍。地面无明显脚印、污物、灰尘。	2		
	遇雨雪天气时，及时清理，无积雪、无结冰。	2		
	与中心各单位明确各会议室数量，并将会议室地面、桌面、玻璃、窗台每日擦拭一次，做到无明显灰尘、水印、手印、污渍。地面无明显脚印、污物、灰尘。	2		
楼内 绿植	确保楼内绿植摆放四季常绿美观。无枯枝死杈及病虫害现象。枝叶无尘土，花盆内无杂物。所用药剂、肥料均符合国家相关行业规定。	4		
总计				
注：遇服务不达标情况，如沟通无效请及时反馈图书馆党政服务中心。				