

2024 年丰北路 77 号办公区 物业服务合同

甲方：北京市丰台区机关事务管理服务中心

乙方：北京中盛蓝源物业管理有限公司

2024 年办公区物业服务合同

(丰北路 77 号)

甲方：北京市丰台区机关事务管理服务中心

甲方登记号：121101060000630369

通讯地址：北京市丰台区文体路 2 号

邮政编码：100071

乙方：北京中盛蓝源物业管理有限公司

营业执照注册号：911101066804632436

法定代表人：钟立顺

委托代理人：李东喜

通讯地址：北京市丰台区西局南街 21 号

邮政编码：100161

北京市丰台区机关事务管理服务中心就丰北路 77 号办公区物业管理服务，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，与北京中盛蓝源物业管理有限公司在自愿、平等、公平、诚实信用、协商一致的基础上，同意达成以下条款：

第一章 物业管理服务项目基本情况

第一条 物业管理服务项目基本情况

名称：丰北路 77 号办公区

类型：物业管理服务

坐落位置：北京市丰台区丰北路 77 号

建筑面积：9376.83 平方米

第二章 物业管理服务内容

第二条 物业管理服务事项

1. 房屋建筑日常维护与保养（含办公楼每年不少于一次外墙清洗）；
办公楼消防系统维保并出具消防电气防火年度检测报告；
2. 设备设施日常运行维护与管理。包括：配电系统、空调系统、给排水系统（含隔油池、化粪池日常维护）；
3. 邮件、报刊、杂志收发；
4. 理发服务；
5. 保洁服务（含机关领导办公室入室保洁，所有公共区域、卫生间、开水房、浴室的环境卫生服务及垃圾清运服务）；
6. 会议服务；
7. 绿化养护；
8. 办公家具维护、维修；
9. 其它临时性服务工作。

第三章 物业管理服务标准与要求

第三条 物业管理服务标准与要求

见附件。

第四章 合同期限

第四条 合同期限

合同期限为：2024年1月1日至2024年12月31日。

第五章 物业管理服务费用

第五条 物业管理服务费

办公区物业管理服务收费方式为：包干制。

1. 物业费用：¥1081993.81元。（大写人民币：壹佰零捌万壹仟玖佰玖拾叁元捌角壹分）各岗位上岗人数不低于投标文件中的人数，否则按缺员数在物业费中予以扣除。

2. 物业费用包括：行政办公、薪金福利、利润、税金、公众责任险、保洁机具材料、维修工具、外墙清洗及其他修护保养费用。

以上费用不含日常维修零配件材料费、由乙方维保的设施设备更换单件 500 元（含）以上的配件、绿植租摆、节日鲜花摆放费、垃圾清运及隔油池、化粪池清掏费等费用。

3. 乙方自主经营，盈亏自负，乙方债权债务与甲方无关；乙方不得以亏损为由要求增加费用、降低服务标准、减少服务人数或减少服务项目。

4. 付款方式：物业管理服务费分三次结算，合同执行后，甲方按照约定向乙方支付费用，乙方同时开具同等金额发票。付款时间及金额为：

第一次：2024 年 3 月 31 日前支付 541993.81 元；（大写人民币：伍拾肆万壹仟玖佰玖拾叁元捌角壹分）；

第二次：2024 年 9 月 30 日前支付 380000 元；（大写人民币：叁拾捌万元整）；

第三次：2024 年 11 月 30 日前支付 160000 元。（大写人民币：壹拾陆万元整）；

最后一笔原则上 2024 年 11 月 30 日前支付，具体时间根据财政封账时间确定。

5、乙方应于甲方每笔付款前向甲方提供等额合法可报销的发票，否则甲方有权利延迟或拒绝付款且不承担任何违约责任。

6. 甲方付款如遇到财政封账等支付的限制，可以顺延付款期限，甲方不承担违约责任，乙方不得因此暂停、终止、拒绝、延迟义务的履行。

7. 乙方应遵守与项目经费管理使用相关的财会制度，确保专款专用，积极配合甲方或甲方上级对该项目进行巡察、审计、检查、评审等相关工作，并对巡察、审计、检查、评审等反馈情况中涉及乙方的问题做出书面说明和按要求整改。

第六章 双方权利与义务

第六条 甲方的权利义务

1. 根据本合同规定的物业管理服务项目和服务标准，审定乙方制定的物业管理服务方案、工作计划、规章制度，有权对乙方的工作进行检查指导、监督实施，有权对本物业管理服务实施情况提出意见和建议，对乙方违反合同、规章制度的行为有权进行处理，乙方应协助实施。

2. 对本物业区域内的物业管理服务事项有知情权。

3. 组织物业管理服务满意度调查。

4. 尊重和支持乙方依本合同内容进行的管理活动，协助乙方做好物业区域内的物业管理服务工作。

5. 制定本办公区的管理规定，双方共同遵守。

6. 向乙方提供必要的办公楼技术档案资料。

7. 向乙方提供必要的物业用房，由乙方无偿使用，用房面积另行约定。

8. 协调、处理、解决本合同生效前的遗留问题，不因此影响乙方工作。

9. 按合同规定向乙方支付物业管理服务费。

10. 乙方未按本合同履行相关职责和服务约定，甲方有权要求乙方承担违约责任或扣除相关服务费用。

11. 国家法律、法规、规章规定和双方约定的其他权利义务。

第七条 乙方的权利义务

1. 按照合同约定收取物业管理服务费。

2. 及时向甲方和物业使用人通报本区域内有关物业管理服务的重大事项，与甲方保持密切联系，加强沟通，充分听取甲方对物业管理服务工作的意见，接受甲方和物业使用人的检查、监督、指导。

3. 制定物业管理服务计划，负责编制房屋、附属建筑物、设施设备年度维修养护计划，并报送甲方审核通过。

4. 建立健全各项规章制度，教育员工自觉遵守甲方制定的办公区管理规定和各项管理制度。

5. 加强安全管理，确保设备运行、人身财产、防火防盗等安全，不出现重大安全责任事故。

6. 按本合同约定的物业服务事项（含附件所列服务事项）和标准提供物业服务。保证服务质量符合国家、行业的标准及甲方的要求。乙方保证在合同履行期间内持续具有物业服务企业资质。如在合同履行期间内，乙方的服务资质被取消，甲方有权解除本合同。

7. 经甲方审定同意后，乙方可以选聘专业服务企业承担物业区域内的专项服务项目，但不得将本区域内的全部物业服务委托给第三方；乙方与所选定的专业服务企业签订的合同不得低于本合同的服务标准，乙方应当对专业服务企业的服务行为进行监督，并对专业服务企业的服务行为承担连带责任。乙方擅自将本物业管理区域内的专项服务委托给其他单位或个人的，甲方有权解除本合同。

8. 妥善保管和正确使用物业档案资料，及时记载有关变更信息。合同终止时，须向甲方移交全部物业管理服务用房和全部档案资料。不得将甲方信息用于物业管理活动之外的其他用途；并对在本合同签订、履行期间所知悉的甲方及本合同相关信息负有保密义务，未经甲方书面同意，不得泄露给任何第三方，否则，乙方应承担由此给甲方造成的全部损失。8. 对物业使用人违反《办公区管理办法》的行为，采取告知、劝说和建议等方式督促物业使用人改正并向甲方报告。

9. 对物业使用人违反《办公区管理办法》的行为，采取告知、劝说和建议等方式督促物业使用人改正并向甲方报告。

10. 如甲方对办公区及办公楼进行施工改造、增加设备等，乙方应密切配合。

11. 不得擅自占用本物业区域内的共用部位、共用设施设备或改变用途，不得擅自占用、挖掘本物业区域内的道路、场地。确需临时占用、挖掘本物业区域内道路、场地的，应经甲方审批，按规定办理相关手续，制

定施工方案，开工前要在物业区域内公示，施工过程中尽可能减少对正常秩序的影响，并及时恢复原状。

12. 本物业区域内需另行配备相关设施设备的，乙方应与甲方协商解决。

13. 定期向甲方征求物业管理服务意见和建议，年底以书面形式向甲方报告本年度管理服务工作情况。

14. 乙方管理人员和设备运行维修人员须持证上岗。乙方保证其委派的人员具有相关资质和工作能力，能完成本合同约定的全部服务工作；乙方所派人员产生的劳动或劳务纠纷等由乙方承担全部责任。

15. 对自身原因造成的事故由乙方承担责任并负责善后处理，如造成甲方损失应进行赔偿。

16. 乙方在本合同后约定的物业服务期限届满后，应自届满之日起三日内，按照甲方的要求及本合同的约定完成物业管理的交接。

17. 国家法律、法规、规章规定和双方约定的其他权利义务。

第八条 配合义务

对需进入物业区域内的宣传、检查、执法、救援等公共事务，甲乙双方当积极配合。

第七章 合同终止

第九条 期满终止

本合同期满即终止。

第十条 接管前处理

本合同终止后，甲方聘用新的物业管理企业接管物业项目之前，乙方应当应甲方要求暂时（原则不超过两个月）继续按照本合同约定标准为甲方提供物业管理服务并承担本合同约定各项义务和法律责任，至新的物业企业承接，并与新的物业企业妥善办理所有事项交接工作。甲方也应继续参照合同标准和下年度财政批复金额，在财政预算批复范围内向乙方支付

物业管理费用。乙方不得中断向甲方提供服务，不得损害甲方合法权益。

第十一条 不可抗力的终止

因不可抗力致使合同无法继续履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，其他事宜由甲乙双方依法协商处理。

第十二条 终止后处理

合同终止后，甲乙双方应共同做好债权债务处理事宜，包括物业管理服务费用的清算、对外签订的各种协议以及相关档案资料移交等；甲方、乙方应相互配合，做好物业管理服务的交接和善后工作。

第八章 违约责任

第十三条 甲方违约责任

甲方违反本合同约定，导致乙方未能完成服务内容的，乙方有权要求甲方限期解决；逾期未解决的，乙方可要求甲方支付违约金；造成损失的，乙方可要求甲方承担相应的赔偿责任。

第十四条 乙方违约责任

1. 在合同签署后，因乙方原因，造成未能按照合同约定期限起始时间进驻开展物业服务工作的，甲方可要求乙方支付违约金，造成甲方损失的，按合同款的 20% 赔付甲方。

2. 乙方在约定的期限内不能有效地向甲方提供服务时，应按 500 元/天向甲方承担违约金，同时，甲方有权另行委托第三方进行服务，所发生的合理费用由乙方承担。在约定期限内，乙方向甲方提供的服务达不到本合同约定标准的，甲方有权要求乙方在合理期限内改进，乙方未能改进的，甲方可要求乙方支付违约金；给甲方或物业使用人造成经济损失或出现安全责任事故的，由乙方承担责任和经济损失，甲方和有关当事人可要求乙方承担相应的赔偿责任。

3. 本项目不得转包，分包须经甲方同意。乙方违反约定转包、分包的，需要向甲方承担总价款 20% 的违约金，并且甲方有权解除合同，并有权要

求乙方退回甲方已支付的全部款项。

4. 乙方违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当继续承担赔偿责任。甲方有权自物业服务费用中直接扣除按本合同约定乙方应支付的违约金、赔偿金等。

第十五条 提前解约责任

除本合同第八章规定的合同终止情形外，甲、乙双方均不得提前解除本合同，否则无过错方可要求其支付违约金；造成损失的，无过错方可要求其承担相应的赔偿责任。

第十六条 突发事件处理

乙方应制定预防火灾、水灾、紧急防恐事故等应急突发事件或抢修的工作预案，并交甲方备案。乙方应建立处置应急突发事件或抢修工作的流程和工作责任制，并交甲方备案。如遇有应急突发事件或抢修按工作预案处理。

第十七条 乙方免责条款

以下情况乙方不承担违约责任：

- 1、由于甲方、业主或物业使用人的原因导致乙方的服务无法达到合同要求的。
- 2、因维修养护物业共用部位、共用设施设备，需要且事先已告知业主和物业使用人，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、有线电视及其他公用设施设备运行障碍造成损失，乙方已采取应急措施的。

第九章 对物业项目人员的要求

第十八条 对物业项目人员的要求

1. 所有工作人员必须有身份证，非本市人员必须有居住证。
2. 公司须承诺工作人员均无违法犯罪记录，并将政审材料报中心安保安科备案。

3. 所有工作人员须经过专业培训，达到上岗要求。
4. 项目经理具有类似项目管理经验。
5. 物业单位中标后，本项目负责人未经甲方同意不得更换。
6. 各部门主管须持有物业行业主管部门颁发的行业执业资格证书。
7. 配电和工程维修人员须持有相应岗位证书。
8. 做好工作人员上岗前的安全管理教育、礼貌用语、消防安全知识的培训工作。统一着装，佩带工牌，干净整洁，仪表仪容符合服务行业要求。
9. 定期对工作人员进行培训考核，对考核不合格者需进行再培训，并根据甲方意见进行人员调整。
10. 工作人员政治可靠、业务熟练、工作责任心强，忠于职守，能吃苦耐劳。
11. 工作人员身体健康、相貌端正，举止优雅，能够适应本工作岗位的相应要求。
12. 定期对物业人员进行保密教育。

第十章 对乙方的要求及特别说明

第十九条 对乙方的要求及特别说明

1. 本项目服务费用中不含能源费用（如：水、电、燃气费等）。
2. 乙方使用的所有材料须符合国家标准，该标准需经甲方选定。
3. 乙方须接受甲方的工作指导、监督与考核。若乙方服务未达到约定的标准和要求，甲方有权要求乙方承担违约责任。
4. 乙方应注意节能减排，合理利用甲方能源。若甲方发现乙方在服务过程中存有浪费情节的，甲方有权给予经济处罚。
5. 乙方各区域、各岗位工作人员，应按照甲方要求，实行倒班制或24小时制。乙方安排服务人员上岗应当符合《劳动法》工作时间的规定。
6. 乙方遇甲方临时性任务，须组织人员给予配合。
7. 由于乙方工作过失而造成的人员伤亡的，由乙方负全部责任。

8. 甲方提供用餐，餐费由乙方自理。

第十一章 争议解决

第二十条 争议解决

因合同的解释或履行发生争议的，双方可采取以下方式处理：

1. 协商解决；
2. 协商不成，任何一方均有权向北京市丰台区人民法院提起诉讼。

第十二章 附 则

第二十一条 其他约定

1. 本合同未尽事宜，国家有相关规定的，依规定解决；没有规定的，由双方协商解决，并签订书面协议。

2. 对本合同的任何修改、补充或变更应经双方书面确认，补充、修改形成的补充协议是本合同的组成部分，并作为本合同附件，与本合同具有同等的法律效力

3. 本合同连同附件一式四份，甲方、乙方各执正本两份，具有同等法律效力。

4. 本合同经双方法定代表人或授权代表人签字并加盖单位公章后生效。
(本行以下无正文)

(以下为签署页，无合同正文内容)

甲方：

北京市丰台区机关事务管理服务中心

(印章)

2024年1月23日

乙方：

北京中盛蓝源物业管理有限公司

(印章)

2024年1月23日

法定代表或授权代表(签字)：

杨平

开户银行：

开户账号：

法定代表或授权代表(签字)：

李亮

开户银行：北京农村商业银行股份
有限公司卢沟桥支行

开户账号：0203010103000074732

附件

物业管理服务标准与要求

一、房屋建筑维护与保养

1. 对建筑物、公共设施按市住建委规定和甲方规定进行安全巡视、检查。
2. 室外地面、台阶修补，雨水口部和排水沟渠的维护、修补。
3. 建筑物门、窗、楼梯扶手、护栏的维修，门、窗五金件、锁具的更换，办公设施维修保养。
4. 停车场、道路设施（指示牌、交通标志、交通设施）的维护与保养。
5. 办公楼每年不低于1次外墙清洗。
6. 定期对消防系统进行维保，开展年度消防、电气防火检测，并出具报告。

二、设备设施日常运行维护与管理

（一）电气设备运行、维修养护

1. 对供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电控箱、电器照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。
2. 每年初制定设备运行维护检修计划，并组织实施。
3. 建立各项设备档案，做好用电统计分析和节电工作，安全节约用电。
4. 建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电室管理制度，供电运行和维修人员持证上岗。
5. 每年对变配电设备进行1次除尘养护。
6. 做好夜景照明、节日灯系统的运行管理。
7. 建立24小时运行维修值班制度、维修登记制度、巡视制度，填写值班日志，及时排除故障，保障设备安全运行。

（二）空调系统运行维护

1. 对集中空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、冷却冷冻补水

软化水泵、加药装置、风机盘管、冷却塔、管道系统、各种阀类、采气装置膨胀水箱和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修，以及分体空调的日常保养。

2. 建立空调运行管理、安全操作和维修登记制度，填写值班日志。
3. 根据室内外温度及时调整空调机组的运行状况，做好节气节电工作。
4. 定期检修养护空调设备，空调系统出现故障后，及时到达现场维修。
5. 维护保养分体空调设备，每年5月份进行除尘、清洗、养护、加氟。
6. 供暖和制冷时间按照甲方要求执行。

（三）给排水系统及设备

1. 对室内外给排水系统的设备、设施，如生活水泵、生活水箱、电开水器、排污泵、消毒器、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进行日常养护维修。

2. 每年初制定设备设施运行维修计划。
3. 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行。
4. 建立正常供水管理制度，做好节约用水工作，杜绝跑、冒、滴、漏。
5. 对供水系统进行日常维护和检修，对排水管道进行疏通、养护和清除污垢，做好隔油池及化粪池日常维护工作。

6. 水箱保持清洁卫生并定期清洗、消毒、检测及更换消毒器紫外线灯管，使水质符合卫生要求，并出具检测报告。

7. 及时对开水器排污，保证开水供应，设备出现故障时，及时报告相关科室，由相关科室组织专业人员进行维修，按时关闭电热水器开关、阀门和电源。

8. 建立维修登记制度，填写工作日志。

三、邮件、报刊、杂志收发服务

1. 专人负责每日对邮局所送邮件、报刊、杂志认真核对后接收。
2. 每日按时按数将报刊、信件等送达机关各部门。

3. 快递、汇款单、挂号信送本人并签收，保留收发记录，丢失要负责。
4. 遇节假日、休息日，做好当天报刊、信件接收，上班后及时送达。
5. 经各部门核实无人领取的邮件，7天后退还邮局，不得自行处理。
6. 及时记录并认真做好解答各部门提出有关报刊、邮件等相关问题。
7. 做好废旧报刊文件的回收、分捡和入库工作。

四、理发室服务

1. 理发员应着工作服上岗，做到仪容仪表大方得体。
2. 每日提前10分钟整理室内卫生，做好理发用具的消毒及准备。
3. 满足服务对象理发需求，待人诚恳有礼，服务热情、主动、周到，不得与服务对象发生摩擦。
4. 理发室毛巾及剃须用具，做到一人一换一消毒；其它用具每日清洗消毒。
5. 冲洗头发要水温适度、冲洗干净；日常及时清扫地面，整理工作台面，保持室内干净整洁。
6. 坚守工作岗位，遵守劳动纪律，不该说的不说，不该问的不问。
7. 理发员按规定价格刷卡收费，不得给非机关干部职工作理发。
8. 确保设备用电安全，下班及时关闭电源。
9. 工作期间，不得擅自离岗；遇特殊情况必须离岗，应及时告知管理科。
10. 非理发或闲杂人员不得在理发室闲聊、逗留、占用拨打电话。

五、保洁服务

（一）保洁范围及内容

办公区内会议室、接待室、楼梯、大厅、走廊、平台、天台、卫生间（提供卫生纸、洗手液、香球、垃圾袋）、清洁间、公共活动场所、楼宇外墙等公共部位和室外庭院广场、办公区道路、停车场（库）、自行车棚等公共场地及“门前三包”区域的日常清洁保养，办公区生活垃圾的收集；

办公楼内会议室、接待室地毯清洗，木地板、石材地面打蜡养护、不锈钢门窗、纱窗养护、外墙及玻璃清洗（每年至少不低于1次）；消杀灭虫灭鼠灭蚊蝇，区领导办公房间入室保洁服务，废旧报纸、文件回收。

（二）大堂与门厅保洁

1. 硬质地面无杂物、污迹和水迹，每季对各办公楼大厅地面石材做结晶抛光保养；每日每隔1小时对地面进行推尘清洁，使地面光亮无尘、无脚印。

2. 玻璃（含玻璃门）、窗台、门框及把手，无污迹、无水痕、光亮无尘；大玻璃窗每周清洁1次，玻璃门每日随时清洁维护。

3. 及时清洗垃圾桶上烟沙，桶内垃圾不超过桶身2/3，及时清倒，做好分拣工作；垃圾桶内外壁及时清洁，使其干净无污迹。

4. 消火栓及移动灭火器每周清洁两次，无尘，摆放位置正确整齐。

5. 保持擦鞋机无尘，运转正常，及时补充鞋油。

6. 门柱、墙面、窗台随时清洁，保持无污迹、无尘、无蛛网。

7. 其它设施设备（不锈钢制品、乒乓球台、宣传栏、水牌等）每日清洁维护1次，保持干净、无尘。

（三）公共走廊及步行梯保洁

1. 通道每日用墩布及尘推工具进行清洁，保洁人员对分管区域至少半小时巡视一次，保持地面光亮无水迹、无污迹、无杂物，每月对楼层地面做大清保洁，每半年对1号楼楼层地面做一次清洗养护。

2. 墙壁、顶板、门窗、附属设施、地脚线每日清洁擦拭，保持干净、无尘、无污迹。

3. 每日对步行梯进行清洁，保持地面、台阶（平面、竖面）光亮、无杂物；楼梯扶手无灰尘和手印。

4. 通道及步行梯高处风口每周清洁1次，低处风口（小）每日清洁，干净无尘。

5. 楼道内堆放各类宣传品、杂物等要及时通知主管科室与相关单位或部门协商，及时处理，保证通道整洁、畅通。

(四) 公共卫生间保洁

1. 每天 8:00-8:30、13:00-13:30、16:00—16:30 重点清理。
2. 地面无水迹污渍、无杂物、无毛发。
3. 镜面、面盆、台面、水龙头干净、光亮，无水迹、无毛发。
4. 门窗及隔板光洁无尘、污迹；顶部及风口无尘，每周清洁 1 次
5. 墙面及墙壁安装的设施设备以及手纸盒干净无尘，无污渍水迹。
6. 便池恭桶及时冲刷，无异味、无污物、无堵塞；每日消毒 1 次，放置球状清洁剂；便池内芳香球不得小于球体的 1/3，及时更换。

7. 纸篓和垃圾桶及时清倒，纸篓内厕纸与桶内垃圾不超过桶沿，垃圾袋完好无破损。

8. 热水器、烘手器及水源感应器正常；卫生间上下水畅通不堵塞。

9. 及时补充卫生纸、洗手液、香球等消耗品（消耗品要符合质量要求），避免出现断档现象。卫生纸外露下垂 10 公分，洗手液每次补充量不超过皂液盒深度的 2/3。

10. 储物间工具摆放整齐，不得囤积杂物。

11. 合理使用清洁剂，不得腐蚀瓷砖、台面及盆面

12. 保持卫生间空气清新、无异味，每周定期消毒 2 次。

13. 设施、设备随时检查，出现问题及时报修，保证设备正常使用。

14. 领班每日对清洁工作进行检查，并做初检、复检记录。

(五) 开水间保洁

1. 热水器外表面保持光亮、无水印、无尘。

2. 热水器出现问题及时报修。

3. 不锈钢水池保持干净、无水垢、无杂物；水龙头光亮、无水迹。

4. 陶瓷水池内外侧光亮、无污迹、无杂物。

5. 瓷砖墙面光亮、无污迹。
6. 水房卫生每日保洁维护，每周重点清洁 1 次。
7. 茶筐、茶桶随时清倒，内容物不得超过 2/3，外围无茶渍、无杂物。

(六) 庭院保洁

1. 庭院地面、台阶干净整洁无杂物（包括自行车棚），发现堆放杂物、树叶及时清除，停车车位无烟头，无油迹；每月清洗一次庭院地面。
2. 每日擦拭不锈钢垃圾桶、外围区域照明灯及支架，每周定期擦拭伸缩门。保持其光亮度。
3. 及时清扫庭院门前三包区的杂物及落叶，保持干净整洁；做好扫雪铲冰工作，做到院内及门前无积水。
4. 及时清扫草坪、绿化带及周围，做到该区域无杂物，无落叶堆积。
5. 检查发现安全隐患及时上报相关科室。
6. 每日垃圾外运后及时清洁垃圾桶，保持干净整洁无污渍、无蚊蝇。
7. 督促环卫中心及时清运垃圾，日产日清，对垃圾进行二次分拣。
8. 垃圾桶外和食堂外围无散落垃圾，无蚊蝇，地面干净无污渍；根据季节变化，做好鼠、虫、蚊蝇的消杀，夏季每日消毒喷药预防蚊虫滋生。

(七) 领导房间保洁

1. 地面。无灰尘、杂质、污迹及水迹，地面物品挪动除尘后及时归位，无死角。每日清洁 1 次。木地板按时保养，防止划痕。
2. 墙壁及天花板、灯具。无灰尘和蛛网，每周清洁 2 次。墙上悬挂物品除尘要小心谨慎。
3. 办公桌椅、茶几。表面整洁，无杂质、浮尘及水迹；文件和用品按领导个人习惯归位并摆放整齐，每日清洁 1 次。及时补充办公用品。
4. 垃圾桶、烟灰缸。烟灰缸干净无尘，垃圾袋套装牢固，垃圾桶内外干净无污渍。
5. 门、窗台、窗纱及玻璃。无水迹及灰尘、手印，每日清洁 1 次。窗

帘每年集中清洗1次。

6. 卫生间。地面无杂物、污迹、积水，每日清洁1次。天花板、墙角、灯具、热水器，目视无灰尘、蜘蛛网；墙壁、玻璃、镜面、台面、面盆、水龙头，光亮无水迹、杂渍。各类物品摆放整齐，及时补充洗漱卫生用品，更换毛巾和浴巾。便器洁净无黄渍，按规定摆放密封条。室内无异味。

7. 卧室。床铺平整洁净，无渣子、无毛发。每月定时更换床单、被罩、枕罩，遇特殊情况随时更换。换洗床上用品应事先分拣，避免掉色染色。其它物品按领导生活习惯摆放整齐。

8. 花卉、绿植。保持鲜艳，无灰尘和黄叶，视情况对绿植进行修剪和浇水。

9. 电器。外观无灰尘、无水迹、无擦痕，干净明亮；每日清洁1次。空调过滤网和饮水机每季度清洗1次，保持清洁、卫生。

10. 文件柜及家具。内外不留死角，表面无灰尘、污迹及手印；每日擦拭1次，发现破损及时报修。

11. 茶具、水杯。要反复冲洗，保持内外光亮洁净，没有污迹、指纹、异味。每日清洁1次，每周消毒3次。

12. 注意事项。屋内及时通风换气，保持空气清新。保洁过程中，所有物品轻拿轻放，避免损坏；不得动用领导房间任何物品。进入房间注意礼节，轻声细语，不许喧闹。及时开关门窗、照明、空调，空调温度冬季保持20度，夏季26度。每天早上7:30之前打好开水，饮水机使用桶装水适时更换，不得断缺。勤检查室内用品，发现破损，及时申请维修和更换。严守保密规则，不得翻看领导文件；及时准确送达报刊、邮件；定期回收废旧报纸、文件（与秘书做好沟通）。

（八）会议室、接待室保洁服务

1. 地毯、木地板。无污迹、无杂物、无水渍、无异味、不潮湿；每周吸尘1次，地毯每半年清洗1次，木地板定期维护保养。

2. 墙壁、地角线、顶棚。无污迹、无灰尘、无蛛网；地脚线每周清洁2次，墙面、木隔、顶棚每月除尘1次。

3. 门、窗。无污迹、无灰尘、门窗玻璃明亮，无水迹，窗帘无褶皱、无污渍；窗台表面每日清洁1次，玻璃内表面每月清洁1次，窗纱每半年清洗1次，窗帘每年清洗1次。

4. 桌、椅、柜。表面无污迹、无灰尘、无水渍，码放整齐；桌屉、茶水柜内无杂物，整洁干净，每周清理1次；布艺沙发布面每季度清洗1次。

5. 会议用品。会议用品专柜存放，分类码放整齐，适时补缺，保持洁净卫生；保温瓶清洁光亮，杯具无水迹、手印，每次使用后立即清洗消毒。

6. 设施设备。会议室灯光音响、多媒体设备、调音台、屏幕、DVD、投影仪、麦克风等要经常进行维护；出现故障及时维修，做好记录，保证设备完好率为100%；要求各种设备表面无污迹、无灰尘、无油迹，每周清洁3次。

7. 排风口。无灰尘、无污迹、无杂物；每月清洁1次。

8. 室内装饰品。无污迹、无灰尘、无杂质、无异味，摆放位置符合审美要求。

9. 下班后认真检查房间，关好窗户，切断所有设备电源，将门锁好。

（九）楼层平台保洁。

楼顶和平台防水铺盖平整，无杂物、无水、水垢及树叶。

（十）外墙清洗及外墙保洁

1. 办公楼外墙每年清洗保养不低于1次，清洗时无遗漏，做到光亮、防风化。

2. 墙体表面无污渍、无积尘，装饰贴面无破损、无残缺，雨水管外部无积尘。

3. 外窗光亮清洁透明，玻璃框无积尘，窗台无污渍及积尘。

4. 玻璃幕墙光亮透明，每块玻璃连接处无积尘。

5. 风口干净无尘，坡道防雨棚无积尘。

6. 指定专人负责检查外墙清洗质量及安全工作，并做好检查记录。

(十一) 院外保洁（门前三包）

1. 保持门前区域整洁。

2. 保持垃圾桶周围清洁。

3. 每日 8:00 前清扫完门前三包区域，遇有雪天，视情抛散融雪剂，并随下随扫。

六、会议服务

(一) 会前准备

1. 提前布置好会场（重要会议提前 40 分钟，其它会议提前 30 分钟，特殊会议根据主办方要求的时间），不允许有延误；会场布置要符合主办方的要求，整洁、大方、有序；会标内容准确、名位牌摆放恰当；服务用品按标准提供，适度、合理。

2. 茶叶、器皿、用水，要有专人看管。服务员于会前 15 分钟将茶、水、杯准备完毕；会议用矿泉水、盖杯、纸杯外观大小统一，杯把、图案朝向一致。

3. 音控师提前 30 分钟调节好会场内的灯光、语音和视频设备，保证会议室设施设备处于良好状态。

4. 开启空调，并按规定调节好室内温度。

5. 根据会议规格标准和主办方需求设置岗位，安排服务员上岗服务（重要会议首层大厅设立迎宾及专梯服务，主要通道设立引领人员）。

6. 会议服务人员提前 15 分钟立于会场门口等候，对会议需求、参会人数和出席领导做到心中有数，了解参会人员的落座位置，以便引领落座，做到微笑服务。

7. 按照固定岗位、流动服务、主动补位、通力合作原则实施会议服务。

(二) 会中服务

1. 重要会议迎宾员提前 30 分钟在首层大厅等候，主要通道服务人员提前 30 分钟就位，随时为来宾提供引领服务。

2. 服务人员站姿规范标准，着装统一整齐并佩戴胸卡；化淡妆上岗，保持良好精神状态；全程微笑服务并使用服务敬语，言行礼貌大方周到，做到三轻（走路轻、讲话轻、动作轻）。

3. 主要领导和贵宾要有专人拉椅让座，并给客人以请坐的手势。贵宾、领导落座立即上水，全部人员到齐后从主宾（或主席台）依次添水，会中 15 至 20 分钟续水 1 次；水量保持八分满，动作要轻、快、自然；两人或数人续水时，要步调一致，整齐划一。

4. 重要会议和保密会议按照主办方要求提供上水服务。主席台发言人更换时，立即换水。

5. 会议为全程站位服务，会议开始后，服务人员应立于门外随时听候召唤，不得离岗和随意走进走出。

6. 服务人员在服务中要具备较强的领悟力、观察力和应变能力，随时做好处理突发事件的准备。

7. 如有拍摄录像、采访场面，应避免在镜头前走动。如遇奏国歌或其他庄严时刻，应停下手中一切活动，站到一侧肃立。在会议选举表决或进行电视摄像时应延迟服务，待进行完毕后再继续服务。

8. 保持会议期间周围环境的安静，不让无关人员随意进出；会议服务主管经理应加强巡视，指导和监督服务员工作。有突发事情时，帮助应对解决。

9. 服务人员要有保密意识，不听、不看、不随意传播会议内容；会后，材料统一收集交至主办单位。

（三）会后整理

1. 会议结束后，服务员立于会场门口，向客人微笑道别。

2. 仔细检查会场，查看是否有遗忘的物品和文件等，如发现应立即报

告主管和服务科，与主办方联系，及时归还物品并进行登记。

3. 检查设施设备有无损坏，做好记录。如有损坏，立即报修。
4. 整理会场，收回会议用具，进行清洗消毒。
5. 会场清理完毕，及时关闭门窗及各类设备设施，确保无安全隐患。

(四) 会议室消毒标准

1. 洗涤茶具的设备要清洁卫生；
2. 严格遵守清洁程序，茶具做到一去渣、二洗刷、三清洁、四冲洗、五擦干；
3. 按消毒液 1：20 水的比例配置，把茶具放在消毒桶内浸泡 5 分钟左右取出，用清水冲洗干净；
4. 茶具必须达到光、洁、无污染；
5. 消毒后的茶具要有专柜储存，无杂物、污垢；
6. 每次消毒茶具后，都要认真仔细。

七、绿化养护

定期对绿地和树木进行养护、修剪、浇灌、施肥、施药等，保证绿化美化效果，保证草木成活率，随时补种病死草木。

八、办公家具维护、维修

接到家具维修需求，应及时到位，能立即维修的要立即维修，不能立即维修的，要给予明确的时间答复。

九、其它临时性服务工作

为全区性重要活动、会议等提供临时性服务保障。

十、其他要求

1. 制定水、电、气节能减排方案并严格落实。
2. 制定垃圾分类方案并严格落实。
3. 制定各项应急预案并严格落实。
4. 制定保密措施并严格落实。