

委托方合同编号: CMFJSM20170353

中国移动福建公司三明分公司物业服务框架合同

甲方: 中国移动通信集团福建有限公司三明分公司

法定代表人: 林志宏

通讯地址: 三明市梅列区全球通路一号

邮政编码: 365000

联系电话: 13507585689

乙方: 福建融信世欧物业管理集团有限公司

法定代表人: 马祥宏

通讯地址: 福州市仓山区南江滨西大道世欧上江城会所 3F

邮政编码: 350007

联系电话: 0591-83057655 13405947128 13960500922

根据《中华人民共和国合同法》、《物业管理条例》、《福建省物业管理条例》等有关法律、法规的规定,甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则,经协商一致,就甲方委托乙方实施物业服务的有关事宜,订立本合同。

第一条 项目概况

- 1、物业名称: 三明分公司物业服务采购项目;
- 2、物业类型: 商业物业;
- 3、坐落位置: 三明;
- 4、总建筑面积: 51285.41 平方米。

第二条 合同期限

本物业服务合同期限为 3 年,自 2017 年 8 月 1 日起至 2020 年 7 月 31 日止。

第三条 服务内容

- 1、负责本物业共用部位的日常维修、养护和管理;

- 2、负责本物业共用设施设备的日常维修、养护和管理；
- 3、负责本物业共用部位、公共区域的清洁卫生、垃圾清运等；
- 4、负责本物业公共园林、景观及设施的养护和管理；
- 5、负责维护本物业管理区域内的公共秩序并协助做好安全防范工作。

第四条 服务标准

乙方按照一级物业服务标准为甲方提供物业服务，具体详见附件三中的《物业服务标准》。

第五条 甲方权利义务

- 1、甲方有权审定乙方拟定的物业管理制度；
- 2、甲方有权检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
- 3、甲方有权对乙方工作人员的服务行为进行考核并反馈乙方，有权要求乙方在3天内对不合格人员进行调整岗位或予以辞退，乙方必须予以执行，否则甲方有权解除本合同；
- 4、审议乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算；
- 5、委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家验收标准要求。如存在质量问题，按以下方式处理：
 - (1)、甲方负责返修；
 - (2)、委托乙方返修，支付全部费用。
- 6、本合同履行期间甲方向乙方无偿提供 30-50 平方米面积的场所作为乙方办公室、维修间、值班室、小仓库等物业管理用房；
- 7、甲方自行负责楼层交换机及网络维护管理等，乙方按照智能化系统维护要求维护并协助甲方的日常管理（如简易布线等）；
- 8、甲方自行负责大楼机房精密空调的维护；
- 9、甲方自行负责大楼机房电池组、UPS 的电池组维护；
- 10、甲方自行负责大楼配电机房（高低压配电柜、柴油发电机组、系统设备等）的维护、维修、养护；
- 11、甲方自行支付垃圾处理费，门前三包费（社区居委会要求）；
- 12、甲方自行负责日常会议及大型会议的会务安排与管理，并事前通知乙方，以便乙方给予配合；
- 13、负责协助、协调处理乙方物业管理中需甲方配合与解决的实际问题；
- 14、甲方负责将工作人员的增减情况（姓名、职务、所在科室、联系电话、车辆号码）及时书面告知乙方；
- 15、甲方负责协调楼层机房的内部管理；
- 16、在乙方履行本合同约定义务的情况下，依据本合同向乙方支付物业管理服务费。

第六条 乙方权利义务

- 1、乙方应保证完全遵守甲方有关安全保密协议（详见附件四）、甲方物业管理采购书以及乙方对采购书的应答承诺中的有关条款，遵守相关法规及本合同的规定，遵守制订的物业管理制度、办法和措施，并保守甲方的商业机密。
- 2、乙方有权对物业使用人员违反法规、规章的行为给予规劝、制止或提请甲方

协助处理；

3、乙方需承诺合同执行阶段的人员资质需与应答书中承诺的一致。未经甲方书面同意乙方不得擅自减少服务人员。乙方不得将本物业的管理责任转让给第三方，否则甲方有权解除本合同；

4、乙方负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化美化等的年度维修、维（养）护计划和大中修方案，经甲方同意后由乙方组织实施。

5、乙方负责向物业使用单位或人员告知物业使用的有关规定。当物业使用单位或人员装修物业时，乙方应提前将装饰装修房屋注意事项和限制条件相关规定书面告知，与其订立书面规定，并负责监督。

6、乙方负责编制物业管理年度计划、资金使用计划及决算报告。

7、乙方对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能。如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方书面同意后报有关部门批准后方可实施，未经审批擅自实施的，乙方应承担由此产生的所有责任，若造成甲方损失的，乙方应负责赔偿。

8、建立用水、供水管理制度，积极协助甲方安排合理的用水和节水计划，并负责甲方水、电表的抄表及造册。

9、乙方负责本物业的（邮）信件、报纸、杂志等代收发保管工作。

10、乙方协助本物业涉及的日常事务性协调工作，如与当地派出所、城管部门、街道、居委会、消防部门等有关部门的协调。

11、乙方应做好甲方日常会议及大型会议前后的卫生清洁工作。

12、乙方负有物业队伍和人员的管理、教育、培训等责任，乙方使用的相关人员必须持证上岗。

13、乙方负责完成甲方委托管理事项。本合同期满不再续签时，乙方须在本合同终止之日起 3 日内向甲方办理移交手续，包括向甲方返还提供的管理、生活用房和小仓库以及物业管理的全部档案资料，移交手续须经甲方确认。

14、建立健全本物业的物业管理档案资料。

15、依据本合同向甲方收取物业管理服务费。

16、乙方应遵守甲方的保密规定。

17、乙方负责大楼发电机组（包含高低压配电房）的日常巡检、试运行及机组保洁工作。

18、乙方需与甲方以及大楼重要设备（消防、客梯、货梯、空调、智能化系统、会议音响系统）的维保方签订三方合同，监督维保单位按维保合同内容及方案实施维保，并定期对维保方的服务进行考核评分。

19、甲方委托的维保项目出现故障时，乙方应及时联系维保单位处理。

20、如甲方内部管理规定对维保单位有特殊要求时，乙方应根据甲方要求及时调整或更换维保单位。

第七条 物业服务费

1、付款方式：

（1）按月考核，按月付款。

（2）甲方根据乙方实际提供的服务量和合同约定结算标准计算服务费，并根据考核结果确定最终应结算给乙方的服务费。合同结算标准详见附件一。最终结算金额不得超过框架封顶总价，若超过，按框架封顶总价结算。框架封顶总价为人民币

20875733 元（大写贰仟零捌拾柒万伍仟柒佰叁拾叁元整），其中第一年物业服务费封顶总价为6777835.21元，第二年物业服务费封顶总价为6777835.21元，第三年物业服务费封顶总价为7320062.58元。上述结算金额为合同服务的含税价格。无论合同是否提及，结算金额均包括了服务期内乙方履行合同约定各项义务所需的全部费用。服务考核得分90分以上（含90分）的，按100%结算费用；考核得分在60-90分（含60分）的，按（考核得分/90）×100%结算费用；考核得分低于60分的，不支付费用。乙方的实际服务量以及甲方对乙方的考核结果（考核表详见附件二），均以甲方代表签字并加盖部门公章确认的为准。

（3）每月物业费计算公式为下列 1+2+3+4+5。1、实际服务人员成本；2、报价表中第二部分（由物业公司包干的日常维修项目）；3、报价表中第三部分（由物业公司包干的清洁卫生费）；4、报价表中第四部分（由物业公司其它服务项目）；5、增值税及管理费。其中 1、4、5 为实际费用，甲方每月需核定实际所产生的金额，2、3 为包干金额，全额支付。如在合同执行过程中，人员数量、服务项目有调整，双方按调整后的人员数量、服务项目及报价表中确认的服务单价据实结算。

2、从本合同起始之日起，每月乙方开具与上月应收的大楼物业服务费等额的可抵扣的增值税专用发票给甲方，甲方在收到乙方发票并确认无误后 15 个工作日内一次性转账给乙方上月经考核后应付的物业管理服务费用。

3、乙方提供的发票应为可抵扣的增值税专用发票。

4、乙方应在合同约定的付款条件（除发票开具要求以外）已经具备后及时开具发票，并在开具发票之日起 7 个工作日内将发票送达至甲方，甲方签收发票的日期为发票的送达日期。乙方开具的发票不合格的，应在接到甲方要求后的 7 个工作日内重新开具合格的发票并送达至甲方，乙方自行承担相关费用。

5、乙方承诺其开具发票的形式与内容均合法、有效、完整、准确，不开具或开具不合格的，甲方有权迟延支付应付款项直至乙方开具合格票据之日且不承担任何违约责任，且乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。

6、乙方根据本合同约定应支付的违约金、赔偿金及有关费用，甲方有权从应付乙方的最近一期付款中直接扣除，最近一期付款不足以抵扣的，可从下一期付款中继续扣除。

7、双方各自承担因执行合同所发生的银行费用及各项税费，各自承担其未按中国法律法规足额及时缴纳税款而产生的全部责任。甲方不因签署本合同而导致连带承担乙方的税务责任，如果因此而导致甲方的损失，乙方应当赔偿前述损失。

8、由于乙方出具的发票不真实、不合格而引起的一切责任（包括商业责任和法律责任）和损失由乙方承担，但是甲方有义务在发现乙方出具的发票不合格时立即通知乙方并协助乙方减少损失。

9、鉴于，每年人工费用不断上升，导致物业服务成本逐年提高。前两年物业服务费封顶总价不变，第三年物业服务费封顶总价已在上一年度物业服务费封顶总价

标准的基础上上浮 8%。

10、双方指定的结算银行帐户如下：

甲方：中国移动通信集团福建有限公司三明分公司

户名：中国移动通信集团福建有限公司三明分公司

开户行：中国建设银行三明市梅列支行

帐号： 35001647007050005968

税号/统一社会信用代码： 91350400705381325Y

乙方：福建融信世欧物业管理集团有限公司

户名：福建融信世欧物业管理集团有限公司

开户行：中国建设银行股份有限公司福州市广达支行营业厅

帐号： 35001870007059006621

任何一方如需改变上述账户，应提前10日以书面方式通知另一方。如一方未按本合同规定通知而使另一方遭受损失的，应予以赔偿。

第八条 维修、养护费用

1、大楼公共的设备、设施、场地的单项维修、养护费用在 3000 元以下（含 3000 元）的由乙方承担。包括但不限于：

（1）大楼给排水系统管件、小型阀门、卫生间感应器等维修、更换费用；

（2）大楼办公区公共照明（包括办公室、走廊、通道、卫生间、楼梯间、电梯间）及室外普通照明灯具及开关的维修、更换费用（机房不包含在内）；

（3）楼层照明、动力配电箱空开维修、更换费用；

（4）大楼公共区域地面、墙面维修、粉刷；大楼外围地砖维修、更换。

2、大楼公共的设备、设施、场地的单项维修、养护费用在 3000 元以上项目，由乙方编制预算，经甲方审核确认后实施，所需费用由甲方承担；大楼公共的设备、设施、场地的单项维修若因乙方维修、养护不及时造成费用在 3000 元以上的仍由乙方承担。

3、重要设备维修、保养、配件更新或年检，须征得甲方的书面签字确认后由乙方通知重要设备维保方或相关部门执行，所产生的费用由甲方承担（包括客、货梯维修、电梯年检费、空调维修、监控、报警系统维修、消防系统维修及消防器材耗材更换费、柴油发电机组系统维护维修、智能化系统维修的费用及以上各设备系统配件更换费、电气预防性试验费用、防雷装置检测费用）。

4、室外绿地、树木、花草的养护费用由乙方承担。

第九条 违约责任

1、甲方每月按考评表对乙方的物业管理服务标准进行考核。乙方连续两个月考核得分低于 80 分或者一个月考核低于 60 分的，甲方有权提前解除本合同并启用备用供应商。

2、履约约束方式：乙方提供 3%的合同框架金额的无条件银行履约保函。若乙方



在履约过程中无法实现应答文件中的承诺或本合同约定义务，甲方有权从中直接扣除相应金额并终止合同。履约保函有效期与合同有效期一致。

3、乙方违反国家法律、法规、规章、政策等规定开具、提供发票的，乙方应自行承担相应法律责任，并承担如下违约责任：

(1) 乙方应按甲方要求采取重新开具发票等补救措施；

(2) 乙方应向甲方支付该发票对应结算金额【5】%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予以赔偿；

(3) 乙方已经提交履约保证金的，甲方将不予退还；

(4) 甲方终止合同的，乙方在甲方终止合同之日起两年内不得参加甲方及其关联公司相同/类似项目的合作。

4、乙方提供的增值税专用发票没有通过税务部门认证，造成甲方不能抵扣的，乙方应按甲方要求采取重新开具发票等补救措施，同时乙方还应向甲方支付未通过认证发票中载明的税款金额作为违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予以赔偿。乙方未按甲方要求采取补救措施、支付违约金和赔偿的，甲方有权终止合同，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失。

5、乙方未按本合同约定开具、送达增值税专用发票的，应按甲方要求采取重新开具发票等补救措施，同时，甲方有权要求乙方支付该发票对应结算金额【5】%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予以赔偿；情节严重的，包括但不限于出现乙方未按合同约定开具、送达发票次数达【3】次及以上的、乙方违约给甲方造成严重损失的、乙方违约致使合同无法继续履行等情况，甲方有权终止合同，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失，乙方在甲方终止合同之日起两年内不得参加甲方及其关联公司相同/类似项目的合作。

6、除本合同另有约定外，如乙方违反本合同约定义务且在甲方书面通知后仍无法在书面通知上载明的时限内纠正违约行为或过错行为的，甲方有权单方解除本合同。

7、因乙方原因导致甲方解除本合同的，甲方有权拒绝向乙方支付任何款项，乙方应退还给甲方已支付的所有款项，并向甲方支付相当于合同框架总额 20%的违约金。同时因乙方违约，甲方为实现债权及甲方为行使解除权而产生的一切费用（包括但不限于诉讼费、律师费、财产保全费、评估鉴定费、执行费、拍卖费、差旅费等）均由乙方承担。

8、发生卫生安全问题，甲方有权解除合同。

第十条 物业管理用房

甲方应在乙方入驻项目前 10 日内向乙方无偿提供并移交能够直接投入办公使用的物业管理用房。未经甲方同意，乙方不得改变物业管理用房的用途。

第十一条 项目交接

甲方应在乙方入驻项目前 10 日内向乙方移交相关物业项目资料、场所和设施设备，并负责做好原物业服务人员的安置和交接工作，若原物业服务人员愿意继续为甲方提供物业服务的，乙方应优先择优予以录用，乙方自行与原物业服务人员签订劳动合同。

第十二条 其它责任

乙方未按本合同约定向甲方提供物业服务的，甲方有权书面责令乙方限期进行整改，若乙方拒不整改的，甲方可对乙方处于 200 元/次的罚款。

第十三条 不可抗力约定

本合同履行期间，如遇不可抗力，致使合同部分或全部无法履行的，甲乙双方应当按照有关法律、法规规定及时协商处理。

第十四条 免责条款

本合同履行期间，若发生以下情况乙方不承担责任：

- 1、因不可抗力导致物业服务中断的；
- 2、乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；
- 3、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先采用合理方式告知甲方，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；
- 4、因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；
- 5、因甲方未及时交纳供水、供电、供气、通讯、有线电视等费用而导致服务中断或受到影响的；
- 6、因非乙方责任而出现需要维修的，但关联使用人不配合而造成的损失；
- 7、因非乙方责任导致甲方发生火灾、失窃。

第十五条 争议解决方式

本合同在履行过程中所发生的争议，甲乙双方应通过友好协商解决；若协商不成的，任何一方均可向甲方所在地的人民法院起诉。

第十六条 甲方需乙方配合的其它事项

- 1、乙方需承诺提供统一服务受理电话，为员工提供高品质的一站式家政服务（包括但不限于各种保洁、空调移修、管道疏通、消灭四害、搬家货运、专业钻孔、水电安装、清运垃圾、清洗油烟机、清洗热水器、清洗灶具、清洗壁挂炉），并承诺价格不高于公开市场标准，费用由甲方员工自行承担。
- 2、乙方需承诺承接员工子女托管服务，具体事宜另行协商确认。
- 3、乙方需积极配合甲方其它需求。

第十七条 其他

1、本合同若有未尽事宜，甲方双方应友好协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等的法律效力。

2、附件是本合同的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。附件与本合同约定不一致的，以本合同约定为准。

3、本合同自甲乙双方签章之日起生效。

4、本合同一式六份，甲乙双方各执三份。

附件清单：

附件一：报价表

附件二：考核表

附件三：技术规范书

附件四：客户信息安全保密协议

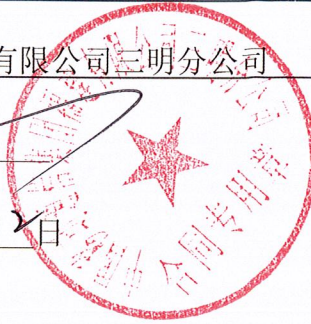
（以下无正文）



甲方：中国移动通信集团福建有限公司三明分公司

授权代表：_____

签约日期：2017年7月12日



乙方：福建融信世欧物业管理集团有限公司

授权代表：_____

签约日期：2017年7月12日



附件一：应答一览表及分项报价表

应答一览表

每月费用总计（不含管理费、增值税）	管理费比例（不得高于12.3%）	每月费用总计（不含增值税）	第一年物业费（不含增值税）	三年物业费（不含增值税）	增值税税率	三年物业费总额
488852.00	9.00%	532848.68	6394184.16	19694087.21	6%	20875732.45

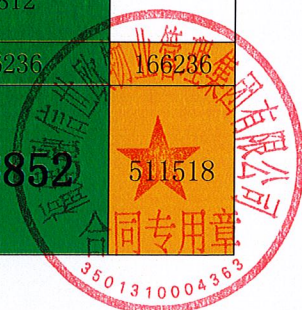
- 1、每月费用总计（不含增值税）=每月费用总计（不含管理费、增值税）*（1+管理费比例），若出现不等的情况，将以每月费用总计（不含管理费、增值税）为基础，按前述公式计算修正
- 2、第二年物业费和第一年物业费金额一致，第三年物业费有8%的递增已包含在内。第一年物业费（不含增值税）=每月费用总计（不含增值税）*12。三年物业费（不含增值税）=第一年物业费（不含增值税）*3.08。三年物业费总额=三年物业费（不含增值税）*（1+增值税税率）。若出现不等，将以每月费用总计（不含增值税）为基础，按前述公式计算修正。
- 3、※月人工成本总额需与薪酬方案中的月人工成本总额不含管理费及增值税一致，不一致则否决应答。
- 4、※本项目管理费比例不得高于12.3%，否决将被否决应答。
- 5、※本项目增值税税率为6%，不接受其他增值税税率，增值税税率非6%的应答将被否决。
- 6、※本项目最高限价详见分项报价，超过最高限价的应答将被否决。
- 7、供应商填报标黄位置，标绿位置不可更改，更改则仍以原数据、原公式为准进行计算。
- 8、应答人需在中国移动电子采购与招标应答系统（es.b2b.10086.cn，以下简称ES平台）上填写“未含税总价”、“含税总价”。（其中“未含税总价”=三年物业费（不含增值税）；“含税总价”=三年物业费总额）。

分项报价表

节点	预估物业人员配备（按实	预估数量（按实结	2017年单人月人工成本	合计（不含税/不含管理费/月/	最高限价（元）
----	-------------	----------	--------------	-----------------	---------

		结算)	算)	(不含税/ 不含管理费 /元)	元)	
一、节点人员	三明	物业主任	1	4141.16	4141.16	
		事务主管	1	3591.16	3591.16	
		保洁主管	1	3291.16	3291.16	
		水电主管	1	3891.16	3891.16	
		保洁员(含绿化)	49	2391.16	117166.84	
		水电维修	12	2391.16	28693.92	
		消监控	3	2841.16	8523.48	
		服务员	32	3041.16	97317.12	
	月人工成本 总额		100		266616	266616
二、由物业公司包干的日常维修项目, 包含以下项目:	三明	项目			金额(不含税/ 不含管理费/月 元)	
		大楼给排水系统管件、小型阀门、卫生间感应器等维修、更换费用			4000	
		大楼办公区照明(包括办公室、走廊、通道、卫生间、楼梯间、电梯间)及室外普通照明灯具及开关的维修、更换费用(机房不包含在内)			7500	
		楼层照明、动力配电箱空开维修、更换费用			6000	
		其它小型配件(如五金配件等)			5000	
		小计			22500	22680
三、由物业公司包干的清洁卫生费包含以下项目:	三明	1. 厕所内洗厕剂、洗手液、垃圾袋等(乙方所用产品品牌需为国内一线品牌, 不可使用不安全、不环保产品, 甲方有权给出建议, 若始终达不到甲方要求, 甲方有权扣罚此项费用。			4500	
		2. 清理化粪池、污水井、阴井、沟渠管量疏通、水池清洗化验费			4000	
		3. 保洁工具及易耗品			5000	
		4. 地面保养及打蜡费用			3000	
		5. 外墙清洗费			4500	
		6. 垃圾清运费			4000	
		7. 消杀服务: 对所管辖物业区所有大楼及员工食堂进行消杀, 每月4次。			4500	
		8. 卫生纸(包含厕所卫生纸)(卫生纸品牌需为心相印、清风、维达品牌)			4000	
		小计			33500	55986

四、由物业公司包干其它服务项目(预估金额, 据实结算):	三明	1. 代办食堂服务: 甲方食堂由乙方承办, 管理。食堂各类人员月人工成本分为 12 档: 第一档 12000 元, 第二档 10000 元, 第三档 9000 元, 第四档 8000 元, 第五档 7000 元, 第四档 6500 元, 第五档 6000 元, 第六档 5500 元, 第七档 5000 元, 第八档 4500 元, 第九档 4000 元, 第十档 3500 元, 第十一档 3000 元, 第十二档 2500 元。由甲方确认每月各档位人数, 具体服务方案见技术规范书。	75600	
		2. 绿植养护及租摆服务: 根据甲方需要对所管辖物业区及办公楼进行绿植养护及提供绿植租摆。每盆租赁金额分为 7 档, 第一档 70 元, 第二档 60 元, 第三档 50 元, 第四档 40 元, 第五档 30 元, 第六档 20 元, 第七档 15 元。甲方每月确认各档位数量。具体服务方案见技术规范书。	12852	
		3. 弱电维保及音视频维保: 根据甲方需要对所管辖物业区及办公楼的弱电进行维保, 包括但不限于: 大楼弱电系统、智能化系统维护及保养, 甲方会议音频、话筒等设备维护及保养, 甲方若需要则负责协助甲方布置会议音响及话筒等设备。个别重要大楼需派专人值守。结算金额为 300 元/人次。专人值守月人工成本分为三档, 第一档: 10000 元, 第二档 8000 元, 第三档 6000 元。甲方每月确认各档位数量。具体服务方案见技术规范书。	10752	
		4. 特约服务: 班内水电 20 元/小时, 班外水电 30 元/小时, 外派保洁 30 元/小时, 班内搬运 30 元/小时, 班外搬运 40 元/小时。	17220	
		5. 其它服务 (甲方需要乙方提供的, 在以上未涉及的其他服务, 按实结算)	49812	
		小计	166236	166236
每月费用总计 (不含管理费、增值税)			488852	511518



附件二：考核表

201×年×月中国移动三明分公司大楼物业服务考评表

类别	内容	分值	得分	扣分原因
基础管理 (20分)	物业公司制度健全、管理规范,认真了解并自觉遵守业主单位的相关制度。酌情扣分。	5		
	物业公司认真履行物业管理职责,积极响应业主要求,主动地提供高效、优质服务。酌情扣分。	5		
	物业工作人员品行端正,仪容整洁,举止得体大方,在工作中注意文明礼貌。酌情扣分。	5		
	虚心接受意见和建议,及时、妥善处理业主单位及其员工提出的投诉和咨询。若有发现投诉不受理、不反馈的情况,每次扣1分。	5		
场所及维修 管理 (20分)	大厦楼层、房号标志明显,设置指示标识或示意图。公共场所内的设施、花木等布置合理、整齐。酌情扣分。	5		
	认真巡查,及时上报公共区域出现的房屋破损情况。若未巡查,则不得分。	5		
	对进入大院的各类机动、非机动车辆进行疏导和管理,确保车辆停放整齐、有序。业主发现乱停车,造成堵塞的,每次扣0.5分。	5		
	保持公共走廊、道路等通道畅通,路面平坦。酌情扣分。	5		
公共系统管理 (20分)	认真做好大楼内部供电、给排水系统的管理,保障正常供电供水。酌情扣分。	5		
	定期对公共水电设施进行检查,及时修理、更换出现故障的设施。未进行定期检查不得分。	5		
	督促代维单位做好保证大楼内中控、消防、电梯等系统的维保工作,保证各安全、稳定运行。代维单位未及时维保,物业连带责任,酌情扣分。	5		
	在重大会议、重要庆典期间,配合做好中控、电梯系统的设置和控制。出现为配合或者不配合每次扣2分。	5		
出入、安全管理 (10分)	按规定要求实施定时与不定时巡逻,及时处理、反馈发现的问题。未定时巡逻不得分。	5		
	建立应急预案,配合业主单位妥善处理各类突发事件,保障业主单位人员、财物的安全。每月进行一次应急演练。未建立应急预案不得分。	5		
环境卫生 (20分)	配备专职的清洁人员,定期进行卫生清洁工作,确保责任范围内的公共场所干净、整洁。环卫设备完备,设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站,并及时清理、维修,保证其正常使用。卫生问题造业主投诉,每次扣0.5分。	3		
	垃圾日产日清,定期进行卫生消毒灭杀。未定期处	3		

	理不得分。			
	大院内花草树木长势良好，外形美观，绿地无改变使用用途和占用现象。酌情扣分。	3		
	卫生间保洁：卫生间每半小时打扫一次，无异味、台面无明显水渍、污渍，地面无水渍、垃圾，镜面洁净、光亮。及时更换垃圾袋、补充洗手液、补充纸卷、擦手纸。墙面无灰尘、污渍、印迹，表面色泽光亮，门、门套、隔屏板无污渍、灰尘。酌情扣分。	3		
	公共区域保洁：外围路面、架空层、空中花园、地下室每天打扫两次，每月至少冲洗一次，不定时进行巡查，确保地面无烟头纸屑，无杂物摆放，垃圾清理及时。屋面及排水沟每周清扫一次，无垃圾。过道、楼道、大堂、电梯前室、电梯轿厢每天打扫四次，每半小时巡视一次，每周至少湿拖两次，做到洁净无积尘，无烟头纸屑。通道垃圾桶每天清理，每周清洗一次。通道各标识牌、电梯轿厢每天擦拭一次，洁净无尘。灭火器箱每天擦拭，灭火器每周擦拭，洁净无积尘。通道玻璃每周擦拭一次，洁净明亮。酌情扣分。	5		
	会议室保洁：会议室每日清洁。地面、桌椅洁净无尘。桌椅摆放整齐，及时更换垃圾桶。窗台洁净明亮，各设备无积尘。酌情扣分。	3		
食堂管理（5分）	主要从食品安全、后勤人员管理，就餐环境等方面进行考核。酌情扣分。	5		
其它情况（5分）	当月无投诉、无安全问题则得5分。当月出现安全问题，每项扣物业费1000元，并扣考核分2分。当月出现员工投诉，每项扣物业费500元，扣考核分1分；上升至部门领导投诉，每项扣物业费1000元，扣考核分2分；公司领导投诉，每项扣物业费5000元，扣考核分5分。	5		
合计		100		

附件三

第四章项目服务内容、技术规范书及服务标准

4.1 服务内容

4.1.1 服务范围

本项目预算金额及服务内容如下：

序号	服务区域	服务内容	预算金额（万元）
1	三明公司	物业服务	2250.68

4.1.2 服务地点

序号	大楼名称	大楼使用单位	大楼地址	大楼面积（平米）
1	市公司综合楼	市公司	福建省三明市全球通路 1 号	12027.28
2	下洋综合楼	市区营销服务部	福建省三明市三元区新市中路 231 号	4781.40
3	永安	永安	福建省永安市五四路 888 号	4182.32
4	大田	大田	福建省大田县均溪镇建山路 7 号	1653.48
5	尤溪	尤溪	福建省尤溪县城关镇七五路 59 号	1727.18
6	沙县	沙县	福建省沙县府北路西 1 幢	9620.35
7	将乐	将乐	福建省将乐县七星街 38 号	2248.24
8	泰宁	泰宁	福建省泰宁县东洲小区台前路 6 号	3398.10
9	建宁	建宁	福建省建宁县濉溪镇河东路	2404.28
10	宁化	宁化	福建省宁化县南大街 111 号	4045.00
11	清流	清流	福建省清流县龙津镇龙城街 89 号	2017.78
12	明溪	明溪	福建省明溪县雪峰镇河滨北路 989 号	3180.00
13	总计			51285.41

4.1.3 服务时间

预计合同开始时间 2017 年 8 月 1 日；服务期 3 年。合同期限内，中选供应商连续两个月考核低于 80 分或一个月考核低于 60 分。甲方有权与中选供应商终止合同并启用备用供应商。

4.1.4 物业配置明细及工作内容

	节点	预估物业人员配备（按实结算）	预估数量（按实结算）
一、节点人员	三明	物业主任	1
		事务主管	1
		保洁主管	1
		水电主管	1
		保洁员（含绿化）	49
		水电维修	12
		消监控	3
		服务员	32
	月人工成本总额		100
二、由物业公司包干的	三明	项目	
		大楼给排水系统管件、小型阀门、卫生间感应器等维修、更换费用	

日常维修项目，包含以下子项目：		大楼办公区照明(包括办公室、走廊、通道、卫生间、楼梯间、电梯间)及室外普通照明灯具及开关的维修、更换费用（机房不包含在内） 楼层照明、动力配电箱空开维修、更换费用 其它小型配件（如五金配件等）
三、由物业公司包干的清洁卫生费包含以下项目：	三明	1.厕所内洗厕剂、洗手液、垃圾袋等（乙方所用产品品牌需为国内一线品牌，不可使用不安全、不环保产品，甲方有权给出建议，若始终达不到甲方要求，甲方有权扣罚此项费用。 2.清理化粪池、污水井、阴井、沟渠管量疏通、水池清洗化验费 3.保洁工具及易耗品 4.地面保养及打蜡费用 5.外墙清洗费 6.垃圾清运费 7.消杀服务：对所管辖物业区所有大楼及员工食堂进行消杀，每月4次。 8.卫生纸（包含厕所卫生纸）（卫生纸品牌需为心相印、清风、维达品牌）
四、由物业公司包干其它服务项目(预估金额，据实结算)：	三明	1.代办食堂服务：甲方食堂由乙方承办，管理。食堂各类人员月人工成本分为12档：第一档12000元，第二档10000元，第三档9000元，第四档8000元，第五档7000元，第六档6500元，第七档6000元，第八档5500元，第九档5000元，第十档4500元，第十一档4000元，第十二档3500元，第十三档3000元，第十四档2500元。由甲方确认每月各档位人数，具体服务方案见技术规范书。 2.绿植养护及租摆服务：根据甲方需要对所管辖物业区及办公楼进行绿植养护及提供绿植租摆。每盆租赁金额分为7档，第一档70元，第二档60元，第三档50元，第四档40元，第五档30元，第六档20元，第七档15元。甲方每月确认各档位数量。具体服务方案见技术规范书。 3.弱电维保及音视频维保：根据甲方需要对所管辖物业区及办公楼的弱电进行维保，包括但不限于：大楼弱电系统、智能化系统维护及保养，甲方会议音频、话筒等设备维护及保养，甲方若需要则负责协助甲方布置会议音响及话筒等设备。个别重要大楼需派专人值守。结算金额为300元/人次。专人值守月人工成本分为三档，第一档：10000元，第二档8000元，第三档6000元。甲方每月确认各档位数量。具体服务方案见技术规范书。 4.特约服务：班内水电20元/小时，班外水电30元/小时，外派保洁30元/小时，班内搬运30元/小时，班外搬运40元/小时。 5.其它服务（甲方需要乙方提供的，在以上未涉及的其他服务，按实结算）

4.2 技术规范

4.2.1 保洁服务:

1、 卫生间:

(1) 卫生间每半小时打扫一次, 无异味、台面无明显水渍、污渍, 地面无水渍、垃圾, 镜面洁净、光亮。

(2) 及时更换垃圾袋、补充洗手液、补充纸卷、擦手纸。墙面无灰尘、污渍、印迹, 表面色泽光亮, 门、门套、隔屏板无污渍、灰尘。

2、 办公室:

(1) 多人办公室每周两次保洁, 确保地面、窗台洁净无尘, 及时清理垃圾。

(2) 单人办公室每天保洁一次, 确保地面、桌椅洁净无尘, 茶具及时清洗。

3、 公共区域:

(1) 公共区域包括: 电梯、走廊通道、楼梯、扶手、大堂、灯具、玻璃门、广场、地下车库、大楼周边道路、公共洗手间、会议室(含楼内的大、中、小会议室)等公共场所的清洁卫生, 垃圾的收集、清运, 定期消杀灭四害、水池清洗、清理化粪池等。

(2) 外围路面、架空层、空中花园、地下室每天打扫两次, 每月至少冲洗一次, 不定时进行巡查, 确保地面无烟头纸屑, 无杂物摆放, 垃圾清理及时。屋面及排水沟每周清扫一次, 无垃圾。

(3) 过道、楼道、大堂、电梯前室、电梯轿厢每天打扫四次, 每半小时巡视一次, 每周至少湿拖两次, 做到洁净无积尘, 无烟头纸屑。

(4) 通道垃圾桶每天清理, 每周清洗一次。通道各标识牌、电梯轿厢每天擦拭一次, 洁净无尘。灭火器箱每天擦拭, 灭火器每周擦拭, 洁净无积尘。玻璃门、窗、隔断每周擦拭一次, 洁净明亮。

4、 会议室:

会议室每日清洁。保持地面、桌椅洁净无尘, 桌椅摆放整齐, 窗户、窗台洁净明亮, 各设备无积尘。

5、 营业厅:

(1) A类营业厅在营业期间固定安排1名保洁人员全程值守保洁。

(2) 其它类型营业厅保洁人员每天上午到场保洁1次、下午到场保洁1次。

(3) 做到营业厅内环境整洁、地面干净、窗明几净。保洁人员不在场时, 若临时出现污物, 由营业厅班长指派其他人员开展协助保洁工作。

4.2.2 物业设施维护保养服务:

1、 运行值班:

(1) 动力配电机房(高低压配电柜、柴油发电机组、电池组等)要求每班次2人实现24小四班三运转(共8人)值班。

(2) 负责供配电系统(高压低压柜、发电机、电池组、UPS)的日常保养和巡视检查并建档保存记录, 遇到异常情况及时通知专业维护人员。

(3) 负责柴油发电机的日常维护工作, 保证可随时启动, 每半月试运行一次。遇到外市电停电, 负责油机启动并完成市电切换。

2、 综合维修:

(1) 负责建筑公用部位的日常管理、养护和维修, 包括: 楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、电梯间、公共楼道、走道、营业厅、公共卫生间、外阳台、开水间、绿地等。保证建筑物外观完好、整洁、无乱张贴悬挂、无妨碍市容和观瞻。

(2) 负责大楼公共设施、设备的维修、养护、运行和管理。包括：给排水系统、照明动力系统(含办公室和室外泛光照明)、通风系统、高低压变配电、发电机组等 24 小时正常运行与日常维护。

(3) 接到报修电话，应迅速出工维修。小修、急修不过夜。

(4) 零星物品的搬运及委托零星物品的采买。

(5) 管理、保存与物业相关的基建、装修竣工资料和工程设备的维保资料（含机电维修专用工具、使用手册、工程图纸、竣工资料等），合同期结束时，应移交完整的维保资料。

(6) 负责维保单位日常管理。包含：空调、电梯、智能化系统等维保单位。每日进行相关巡检，发现问题及时与相关维保单位联系，按照维保合同条款督促跟进维护保养与维修工作进展。

4.2.3 会议与接待服务：

1、会议服务：

(1) 负责会议室管理与会务服务。

(2) 会议期间服务：负责会前会场布置与会议设备的开启；会中茶水服务与会议设备的操作；会后会场整理与会议设施的关闭。

(3) 负责会议室内各项设施设备的巡检与报修工作，确保各项设施在会议期间能够正常使用。

2、接待服务：

(1) 提供大楼书信报刊代发和临时保管工作。

(2) 协助大堂保安做好访客登记、出入证发放、访客接待等相关工作。

(3) 协助做好启动物业服务应急预案的联络工作。

4.2.4 代办食堂服务：

1、甲方食堂由乙方代办，乙方负责食堂的日常运行管理和服务工作。食堂工作人员归属乙方。

2、管理范围包括：食堂卫生、饭菜质量、监督食堂人员、反馈员工意见、处理双方关系等。

3、食堂管理实行“管理员负责制”，即由食堂管理员对本食堂的管理范围全面负责，并对发生的问题承担相应责任。

4、食堂工作人员均由乙方统一提供及管理，必须与乙方签订正式劳动合同，缴纳五险一金。甲方如有需求增减人员，将以正式函件报予乙方，乙方负责招聘并管理工作人员。所招聘食堂服务人员需有健康证，必须有良好的卫生习惯及敬业爱岗精神。

5、乙方需时刻关注食品安全，若出现食品安全问题，乙方将负有连带责任。

6、乙方需制定《食堂管理办法》及《食堂人员管理办法》并报予甲方。

7、乙方所招聘食堂服务人员薪酬需符合当地用工水平，根据不同岗位设置不同薪酬标准，所招聘服务人员薪酬需由甲方确认。

8、乙方需根据甲方发展要求和适应员工的需求，制定各类人员培训计划，认真组织实施。

9、乙方需认真执行国家有关劳动保护的规定，重视劳动保护教育，落实劳动保护措施，逐步改善劳动条件，确保食堂工作人员的安全与健康。

10、各岗位人工成本：食堂各类人员月人工成本分为 12 档：第一档 12000 元，第二档 10000 元，第三档 9000 元，第四档 8000 元，第五档 7000 元，第六档 6500 元，第七档 6000 元，第八档 5500 元，第九档 5000 元，第十档 4500 元，第十一档 4000 元，第十二档 3500 元，第十三档 3000 元，第十四档 2500 元。具体人员档位由后期甲方与乙方经过审定后，共同确认。

4.2.5 绿植养护及租摆服务:

根据甲方需要对所管辖物业区及办公楼进行绿植养护及提供绿植租摆。每盆月租赁金额分为7档,第一档70元,第二档60元,第三档50元,第四档40元,第五档30元,第六档20元,第七档15元。具体档位由后期甲方与乙方经过审定后,共同确认。

4.2.6 弱电维保及音视频维保:

根据甲方需要对所管辖物业区及办公楼的弱电进行维保,包括但不限于:大楼弱电系统、智能化系统维护及保养,甲方会议音频、话筒等设备维护及保养,甲方若需要则负责协助甲方布置会议音响及话筒等设备。个别重要大楼需派专人值守。结算金额为300元/人次.专人值守月人工成本分为三档,第一档:10000元,第二档8000元,第三档6000元。具体人员档位由后期甲方与乙方经过审定后,共同确认。

4.2.7 特约服务范围

范围包括但不限于:班内水电、班外水电、外派保洁、班内搬运、班外搬运及甲方需要乙方协助办理的其它事项等。

4.2.8 各主要岗位职责

(1) 物业主任

- 1、以身作则,调动员工积极性,保质、保量地完成各项工作。
- 2、检查、监督负责辖区红线范围内的道路,绿化等公共区域地面清洁。
- 3、热情对待客户,及时处理顾客对服务投诉,并做好记录。
- 4、定期对本项目员工进行培训和考核,不断提高员工的业务水平和服务质量。
- 5、协调本项目与各个部门的关系,合理安排人力和物力资源。
- 6、负责清洁用品采购计划的编制和进货物品的验收工作,并控制其合理使用,协助仓库管理员合理储存和使用保管。

(2) 水电主管

- 1、在物业主任的直接领导下,负责机电安装维修工程的全面管理工作。
- 2、负责辖区内设施、设备的运行、保养、维修、安全检查工作的安排与落实。
- 3、履行管理处签订的设备管理合同,完成下达的各项管理指标和经济指标。
- 4、确保机电安装维修工程管理的设施、设备处于安全、良好的运行状态。
- 5、执行政府部门的有关行业法规,加强安全管理和安全教育,建立各级安全制度,防止发生安全事故。
- 6、对设施、设备的运行、维修和保养的正常运行每月必训进行一次全面检查,每月不少于一次夜间查岗。
- 7、负责员工的政治思想教育和专业技能培训,不断提高员工的综合能力和素质。
- 8、负责组织对公司接管的机电设施、设备进行验收及其配套设施完善工作。
- 9、负责组织技术文件和设备档案的接管、建立和管理。
- 10、负责业户对工作的投诉处理,负责本部门不合格服务的处理,纠正和预防措施的实施、跟踪、检查。
- 11、定期向经理汇报工作,完成上级交办的临时任务。

(3) 水电维修

- 1、负责对设备的运行值班，处理一般性故障，参与协助设施、设备的维修、保养工作，对发生的问题及时向上级领导或管理处汇报。
- 2、值班人员必须熟悉大楼的供水、供电、电梯、空调、职能设施、设备的情况，掌握相关设备的操作程序和应急处理措施。禁止与本部门无关人员进入机房。
- 3、定时巡视设施、设备的运行情况，认真做好巡查记录和值班记录。
- 4、配合管理处各部门的各项工作，建立良好的合作关系，记录维修投诉情况，并及时处理。
- 5、保持值班室、高低压配电房和水泵房、设备房的清洁及物品的有序摆放。
- 6、负责设备房的安全管理工作，禁止非工作人员进入，禁止各种违反设备房管理规定的行为。
- 7、遇到突发停电或发生其他突发事件时，应从容镇定，按规定和操作规程及时排除故障，或采取应急措施，迅速通知相关人员处理。
- 8、加强防范意识，做好配电房、水泵房的防火、防水、防小动物的安全管理工作。

(4) 保洁员（含绿化）

- 1、熟悉本岗位工作的范围和内容，熟悉掌握本职工作所需的业务知识和技能，按规定标准和操作程序保质保量完成所管辖区域内的清洁工作并经常进行清洁。
- 2、负责所管辖区域内生活垃圾的收集，并协助清运工作。
- 3、完成管理处领导和保洁班长交办的其他工作和突击性工作。

(5) 消监控

- 1、认真贯彻上级有关消防安全工作的指示和规定。
- 2、熟悉与掌握消防设备的构造性能，保证救灾操作有序、准确迅速。
- 3、做好消防值班记录、交接班手续、各种消防报警及电话消防投诉。
- 4、定期对消防设备进行巡检、维护，确保消防设备时时处于良好备用状态。
- 5、按时交接班，每班对值班记录、设备状况、事故处理及各处钥匙交接清楚，无交接班手续，值班人员不得擅自离岗。
- 6、宣传消防规章制度，报告消防隐患，提出消防合理化建议。
- 7、非消防工作所需，不准占用电话机，非值班人员禁止进入值班室。
- 8、上班时间不准在控制中心抽烟、睡觉、看书报，有事必须得到领班同意后方可离岗。
- 9、发生火灾时，迅速按灭火作战方案紧急处理，并尽快报告经理。
- 10、佩戴工作牌上岗。

(6) 安防主管

- 1、主持本项目安防工作，带领和督导本项目安防人员依据岗位职责，认真做好安全保卫工作。
- 2、爱岗敬业、遵纪守法、严于律己、以身作则，发挥“传、帮、带”作用。
- 3、熟悉护卫各岗位职责、任务，掌握管理区域内治安保卫工作的规律及特点。对因管理不力而造成在执勤中发生重大失误，或安防人员出现严重违法乱纪的情况负责。
- 4、认真组织本项目安防人员的训练工作，完成训练任务等。

(7) 门卫及内保

- 1、监视管辖区内人员、车辆活动情况，维护管辖区内秩序，防止发生不安全事故。
- 2、巡查、登记公共部位设施设备完好情况。
- 3、对管辖区内可疑的人员和物品进行盘问和检查。
- 4、制止管辖区内的打架、滋事事件。

- 5、驱赶管辖区内的摆卖、乞讨、散发广告等闲杂人员。
- 6、每班巡检楼宇不少于两次，对楼宇内的闲杂人员进行盘问和驱赶，对业主违反管理规定，影响他人工作、休息的行为进行劝阻和制止。
- 7、检查、看管好停放在管辖区内的车辆，防止丢失和损坏。
- 8、指挥机动车辆按规定行驶和停泊，保证消防通道畅通。防止发生交通事故。
- 9、负责火警、匪警的验证和处置。
- 10、应对访客的咨询，必要时为其向导。
- 11、协助处理疑难问题等。

(8) 事务主管

- 1、主持办公室全面工作，严格执行主任各项指令，有权询问、检查、督促各部门工作执行情况。
- 2、负责安排物业处各类文稿的草拟、审核工作，有权检查、督促岗位责任制在操作层的执行情况，及时发现问题，提出整改意见，落实奖惩制度。
- 3、加强与各部门的联系和沟通，对工作中具体问题不扯皮推诿，有权协调各部门工作运作和人际关系。
- 4、加强业务学习，提高能力，促使各部门工作实施标准化、科学化、现代化，有权向公司领导提出创新改革的意见和建议。
- 5、从节约出发，审批各部门办公用品的购置。

(9) 保洁主管

- 1、熟知工作区域内的各项工作，掌握紧急或突发事件的处理方法，负责管理区域内清洁卫生方面工作的安排。
- 2、组织员工进行业务知识培训考核，提高员工的业务水平、服务质量。
- 3、每日深入到个区域全面巡查清洁成效，发现问题及时处理，对解决不了的要及时向主管领导反映。
- 4、观察和掌握员工的工作情绪，批评、纠正、指导及评估员工的工作质量。
- 5、完成分公司领导交办的突击性工作。

(10) 消控主管

- 1.协助保安主管建立、健全监控中心管理制度，规范工作流程，确保监控中心有效运作。
- 2.监督现场工作人员的工作状况，及时发现问题，通知当事人整改。
- 3.分析、处理各类信息，就管理处的各项工作向管理处领导提出合理化建议。
- 4.协调管理处与相关单位的关系，以及管理处内各业务部门间的关系，以保证管理处的各项服务工作顺利进行。
- 5.指挥处理各类突发事件。
- 6.监督监控中心人员的工作状况，检查监控中心各类质量记录，发现问题及时纠正，并定期将质量记录汇总交保安部主管。
- 7.核查监控中心值班人员处理的各类违章事件，将罚款及时上交管理处。
- 8.组织监控中心周例会，了解下属思想状况，传达公司和管理处各项批示，收集有效信息，做好上传下达工作。

9.掌握中心人员的岗位职责，对监控中心的工作人员和后补人员定期进行培训，施行有效的监督，以确保监控中心发挥监控和信息沟通的作用。

(10) 服务员

1. 负责会议前的准备茶水、会议用品等工作。
2. 负责会议室设备及服务用品的检查及报修。
3. 负责保持会议室与服务区的干净整洁。

4. 负责会后的会场整理。
5. 负责会议室条幅，指示牌的摆放及悬挂。
6. 负责杯具的清理及消毒。
7. 负责本岗位绿色植物的养护工作。
8. 负责家具的定期保养工作。
9. 负责客人遗留物品的收集整理并及时上报。
10. 负责使用清洁工具的保养及维护。
11. 负责会议临时更改信息的通知及发放。
12. 完成上级交待的其它工作。

(11) 安防班长

- 1、主持本班工作，带领和督导全班人员依据岗位职责，认真做好安全保卫工作。
- 2、爱岗敬业、遵纪守法、严于律己、以身作则，发挥“传、帮、带”作用。
- 3、熟悉护卫各岗位职责、任务，掌握管理区域内治安保卫工作的规律及特点。对因管理不力而造成本班在执勤中发生重大失误，或本班人员出现严重违法乱纪的情况负责。
- 4、认真组织全班的训练工作，完成训练任务等

4.3 服务标准

(一) 综合服务

项目	内 容	服 务 要 求
综 合 服 务	1、管理处设置	(1) 项目内设置管理处。 (2) 办公场所整洁有序，有专门的接待区域。 (3) 配置办公家具、电话、电脑、网络、打印机等办公设备，并开通 QQ 群等网络沟通平台。
	2、管理人员要求	(1) 项目负责人具有3年及以上小区经理任职经历。 (2) 管理人员、专业人员持有有效的岗位证书或职业资格证书。主要管理人员姓名、职务、照片上墙公示。 (3) 企业员工统一着装，佩戴标志，仪表整洁，语言行为规范，服务主动、热情。
	3、服务时间	管理处各岗位每天12小时（8：00-20：00）进行客服业务接待，其余时间有专人值班，并提供服务。
	4、日常管理与服务	(1) 建立完善的物业管理制度、员工岗位职责及物业管理工作计划。 (2) 依法进行物业项目共用部位、共用设施设备的承接查验工作，验收手续齐全，档案资料完整。 (3) 公示24小时服务电话，甲方咨询、投诉在24小时内予以答复处理；报急修的20分钟内到达现场处理（预约除外），有完整的报修、维修记录，并有回访制度。 (4) 每年至少2次征询并走访甲方对物业服务的意见、建议；对甲方提出的意见、建议进行分析并在10天内予以整改，因客观原因确实无法整改的应向甲方说明原因，并有相关征询情况及整改记录档案资料。 (5) 各类物业管理纸质档案资料分类归档，排列整齐有序，有完整的档案目录清单，查询方便。 (6) 在项目设置醒目、简洁的倡导文明言行的“遵德守礼”提示牌。

(二) 房屋管理与维修养护服务

项目	内 容	服 务 要 求
----	-----	---------

房屋管理与维修养护服务	1、房屋结构和房屋维护养护	(1) 每年至少 2 次对房屋结构进行全面检查,发现特殊情况及时报告甲方并做好记录。 (2) 每年 2 次书面通知甲方对空调外挂机、太阳(空气能)热水器等户外设置物进行安全性检查,排除安全隐患。 (3) 每年至少 1 次编制房屋及共用部位、共用设施设备日常管理和维修养护计划并按计划做好维修养护工作。
	2、公共标识	项目主出入口设有平面示意图,主要路口交通标示齐全、规范;各楼栋和公共配套设施场地有明显标志。
	3、公共门窗、消防器材等	每两天至少巡查 1 次楼梯通道以及其他共用部位的公共门窗、玻璃、防火门、消防器材等配套设施,保持设施完好,有损坏现象的 5 天内恢复正常(物业服务企业无法掌控时间如外修或到外地购零件等特殊原因除外),巡查、维修和保养记录齐全。
	4、楼内墙面、顶棚地面	墙面、顶面粉刷层无明显剥落,面砖、地砖平整不起壳、无缺损,墙面修补应保持与原墙面材质一致。
	5、房屋外观	对外墙面砖、涂料等装饰材料进行日常巡视,发现脱落或有脱落危险的、有污迹时及时编制维修计划,适时组织维修,保持房屋外观完好、整洁。

(三) 共用设施设备运行、维修养护

项目	内 容	服 务 要 求
共用设施设备运行、维修养护	1、道路、场地等	每周巡查 1 次道路、路面、侧石、井盖等,发现损坏 3 天内修复,保持路面平整、无破损、无积水,无井盖缺失,侧石平直无缺损。
	2、围墙	每半月巡查 1 次,发现损坏立即修复,铁栅栏围墙表面无锈蚀,保持围墙完好。遇到暴风雨等异常情况要加强巡查和维护。
	3、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每日巡查 1 次,发现损坏立即修复,保持原有面貌,保证其安全使用。
	4、安全标志等	设施设备标志齐全、规范,容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。每月检查 1 次,保证标志清晰完整,设施运行正常。
	5、供水系统	(1) 未移交供水企业的供水设备,每天巡查 1 次。每季 1 次对水泵润滑点加油,及时对泵房、管道等进行除锈、油漆,对水泵实施全面维护保养,保证二次供水正常,泵房整洁。 (2) 未移交供水企业的水箱、蓄水池,每年定期清洗 2 次,并将水质送检化验,二次供水水质符合国家生活用水标准。 (3) 未移交供水企业的水箱、蓄水池应保持水箱、蓄水池盖板完好并加锁,溢流管口安装有金属防护网并保持完好。 (4) 高层建筑每年 2 次对供水系统减压阀进行测压并做好记录。
	6、排水系统	(1) 每天巡查 1 次污水泵等排水系统,确保排水系统运行正常。 (2) 每季 1 次润滑加油。 (3) 每年至少 1 次对排水系统全面维护保养。 (4) 户外共用雨、污水管道每年疏通 1 次;雨、污水井每季度检查 1 次,及时清掏;化粪池每年清掏 1 次。 (5) 污水排放符合环保要求。
	7、公共照明	每天 1 次检查路灯、楼道灯等公共照明系统,及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等,完好率不低于 98%,并按规定时间定时开关。

	8、消防系统	(1) 制定并执行消防安全制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案。 (2) 消防泵每月启动 1 次并作记录，每年保养 1 次，保证其运行正常。 (3) 消防栓每月巡查 1 次，消防栓箱内各种配件齐全完好。 (4) 每季检查 1 次探测器，不合格的应当及时调换。 (5) 每半年检查 1 次消防水带，阀杆处加注润滑油并作 1 次放水检查。 (6) 每月检查 1 次配备的灭火器，临近失效立即更新或充压。
	9、安防技防系统	加强对视频监控、楼宇对讲、周界报警、电子巡更等技防设施日常维护，确保运转正常有效，维护及时，一般性故障当日内修复。
	10、电梯系统	(1) 每天至少 1 次对电梯实行巡查，保证载人电梯 24 小时正常运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好。 (2) 委托专业维修保养单位进行定期保养，按规定进行安全检测并持有有效的《电梯安全使用许可证》。安排专人加强对电梯保养的监督，并对电梯运行进行管理。 (3) 接到电梯运行故障报告后，物业管理人员 10 分钟内赶到现场进行应急处理，通知专业维修人员须在半小时内到现场救助、维修，尽快恢复电梯正常运行。
	11、应急预案及停水、停电、停气处理	(1) 对设备故障及突发性事件有应急预案和现场处理措施、处理记录。 (2) 接到相关部门的停水、停电、停气等通知时，应提前以通知、公告、广播、QQ 群等形式通知甲方。

(四) 公共秩序维护

项目	内 容	服 务 要 求
公共秩序维护	1、人员要求	(1) 秩序维护人员中 45 周岁以下的人员占总数的 50%以上，身体健康，工作认真负责。 (2) 聘用的秩序维护员应无犯罪记录。 (3) 能做好公共秩序维护和应对工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。 (4) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。 (5) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
	2、门岗	(1) 各出入口设专人 24 小时值勤，项目主出入口实行双人值勤，每天 7:00-12:00、14:00-19:00 站岗值勤，并有详细交接班记录和外来人员、车辆、大件物品进出登记和异常情况处置记录。 (2) 保持项目入口环境整洁、有序、道路畅通，礼貌询问外来人员，并通过电话、对讲系统等方式联系住户核对信息，决定是否放行，劝阻无关外来人员、车辆随意进入。

	3、巡逻岗	(1) 秩序维护员按照指定路线和时间进行全天 24 小时巡逻，每 2 小时对重点区域、重点部位巡逻 1 次，有巡查记录存档。 (2) 接到火警、警情或求助电话后，10 分钟内尽快到达现场，并及时采取应急措施，同时报告管理处与警方，协助做好救助工作。 (3) 巡查中发现违规行为、不安全状况等异常情况时，应立即通知管理处，并在现场采取必要措施，按规定及时报告有关部门。
	4、技防设施和救助	(1) 项目设有监控中心，应具备录像监控、楼宇对讲、电子巡更等主要技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。 (2) 控制中心接到报警信号后，安防人员 10 分钟内尽快赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助要求，解答用户询问。监控影像资料、报警记录应当至少留存 30 日备查，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。 (3) 有火灾、治安、暴风雨、公共卫生等突发事件应急处置预案，并在监控值班中心悬挂，每年应组织不少于 1 次的应急预案演习。接到突发事件报告后立即赶往现场，协助保护现场并报告消防、公安等相关主管部门及甲方，同时协助采取相应措施。

(五) 公共区域绿化日常养护服务标准

序号	内 容	服 务 要 求
公共区域绿化日常养护服务标准	1、修剪	(1) 草坪生长整齐，高度不应超过 8 公分，超过时应在 1 周内进行修剪（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 3 遍以上。 (3) 地被、攀援植物修剪及时，每年不少于 3 次，基本无枯枝。
	2、杂草清除	每年清除杂草 6 遍以上，杂草面积不大于 5%。
	3、灌、排水	常年保持有效浇灌，草坪、树木生长良好。
	4、施肥、松土	(1) 草坪按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥 2-3 遍。 (2) 树木类按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥、松土。每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木增追施复合肥 2 遍，满足植物生长需要。
	5、病虫害防治	定期喷洒药物，预防病虫害，发现病虫害及时灭杀。
	6、扶正、加固	台风、雷雨天气前做好防范加固措施，并在台风、雷雨天气对部分受影响树木进行扶正，确保做到树木基本无倾倒。
	7、补种	及时补植，无枯萎植物。
	8、其它	(1) 有技术人员实施绿化养护管理；(2) 草地生长正常，斑秃黄萎低于 5%；(3) 园林建筑和辅助设施完好，整洁无损；(4) 绿地设有提示爱护绿化的宣传牌。

(六) 公共区域清洁卫生保洁服务

项目	内 容	服 务 要 求
公共区域清洁卫生保洁服务	1、楼内地面和墙面	每天 7:00-19:00 循环保洁，保持楼内干净整洁，无显露垃圾和卫生死角，门厅地面每日湿拖 1 次以上，大堂、门厅花岗岩大理石每 2 个月保养 1 次，材质干净，无污渍；墙面保持无灰尘、无污渍。

	楼梯台阶每两天湿拖一次，保持干净、无灰尘。
2、楼梯扶手、栏杆、窗台等	每 2 天擦抹 1 次，保洁干净、无灰尘。
3、消防栓、指示牌等公共设施	每周擦抹 2 次，目视表面洁净、无灰尘、无污渍。
4、墙面、天花板	每月清洁 1 次，目视明亮、无灰尘、无蜘蛛网。
5、公共门、窗等玻璃	高度 3 米以下每周清洁 1 次，高度 3 米以上每年至少清洁 4 次，目视洁净、无灰尘。
6、天台、屋顶	每周至少保洁 1 次，保持清洁、无垃圾。
7、垃圾收集和清运	(1) 每天及时收集清运生活垃圾不少于 2 次，垃圾桶（箱）无垃圾满溢散落现象、无污迹、无异味。
	(2) 垃圾桶（箱）每日清洁 1 次，垃圾厢房每日冲洗 2 次。
	(3) 生活垃圾实行袋装，密闭存放，日产日清。
8、电梯轿厢	每天擦抹、清扫 1 次，循环保洁，每月对电梯门壁打蜡上光 1 次，轿壁表面光亮，无污迹。
9、道路地面、绿地	(1) 每天 7: 00-19: 00 循环保洁，保持项目区域内环境整体干净整洁，无明显暴露垃圾、卫生死角等现象。
	(2) 沿街商店门前责任区域 7: 00-20: 30 循环保洁，每半月冲洗 1 次。
10、公共灯具、宣传栏、信报箱、建筑小品等	公共灯具每月至少清洁 1 次，目视明亮、无灰尘。宣传栏、信报箱、建筑小品等每周清洁 1 次，目视洁净、无灰尘；
11、景观水池等水景	每天 1 次打捞水景漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物，水体无异味。
12、“四害”等消杀预防	蚊、蝇、蟑螂孳生季节（5—10 月份）每月消杀 2 次，其它季节根据项目情况制定具体计划；灭鼠每季进行 1 次，无明显鼠迹。
13、保洁人员	人员着统一标识服上班，及时劝阻楼道内乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放现象。

附件四：客户信息安全保密协议

甲方：中国移动通信集团福建有限公司三明分公司

地址：三明市梅列区全球通路一号

法定代表人（或负责人）：林志宏

乙方：福建融信世欧物业管理集团有限公司

地址：福州市仓山区南江滨西大道世欧上江城会所 3F

法定代表人（或负责人）：马祥宏

为保护双方在网络维护、设备售后、物业服务等为目的所涉及的中国移动通信集团福建有限公司三明分公司客户信息的保密安全，保证客户通信秘密。双方就正在进行的三明分公司物业服务项目达成以下保密协议：

一、本协议所指保密信息是指在双方合作过程中，乙方从甲方获得的与合作有关或因合作产生的客户信息保密信息，包括：

- 1、客户资料、客户密码和客户的通信信息：包括客户地址、通信时间、位置、通话清单、短信内容、ID 码等数据资料。
 - 2、用户使用网络的实时状态信息：包括用户通话时的实时图像、语音、网上浏览痕迹等。
 - 3、甲方网络运作流程，网络升级、补丁等数据内容和其他可能危及甲方信息安全的资料、信息。
 - 4、可能危及甲方网络信息安全，可能泄露甲方用户信息的其他内容。
- 以上资料不论以数据、文字等形式或以资料、软盘、光盘、软件等记载载体，都在保密范围内。

二、双方权利与义务

- 1、双方保证该保密信息仅用于与合作有关的用途或目的。
- 2、甲方及时向乙方提供合作项目所需的客户信息。
- 3、在向乙方提供保密信息前，甲方应向其提示保密信息的保密性和应承担的义务，并保证上述人员以书面形式同意接受本协议条款的约束。
- 4、乙方应遵守以下保密约定：

（1）严格遵守甲方的用户信息安全管理规章制度和各项规定，不向任何人透露、提供甲方的客户资料、集团客户资料、用户密码和用户的通信信息资料，不监测、监听、监视用户通信信息。

（2）不向任何人查询客户资料和客户通信提供帮助或暗示。

(3) 不得以任何方式向他人（包括甲方无关人员）透露在甲方的协作内容。

(4) 不向任何人透露信息保密范围内其他内容。

(5) 合作期间不做与合作项目无关的事项，不探询甲方的客户通信信息资料查询过程和查询方法。

(6) 临时授权使用 BOSS 工号及密码的，必须采取措施严防 BOSS 工号及密码被他人破解或盗用。

(7) 采取一定技术手段严防客户资料和客户通信信息资料泄露或被窃取。

5、乙方保证对甲方所提供的保密信息按本协议约定予以保密，仅可在从事本协议所规定项目时使用。项目结束时，乙方应按照甲方的要求归还保密信息或者予以销毁。

6、双方均不保证保密信息的精确性与合理性。

三、违约责任

任何一方未履行本协议项下的条款均被视为违约。作出违约行为的一方应承担因自己的违约行为而给守约方造成的损失。乙方违反以上条款，私自向任何组织、个人提供客户资料、信息内容的，必须消除影响并承担因此产生的一切责任包括甲方及甲方用户由此造成的名誉损失、经济损失责任和其他法律后果。甲方有权将合作单位员工个人违反规定的情况向乙方单位通报，并提出消除影响和采取补救措施要求，情节恶劣触犯国家法律的，甲方有权将责任人直接移交司法机关处理。

四、本协议自双方签字或盖章之日起生效，有效期至该项目合作结束后一年止。

五、争议的解决

本协议受中华人民共和国（以下简称“中国”）的法律管辖，并按照中国的法律进行解释。由于本协议的履行或解释而产生的或与之有关的

任何争议，双方协商解决。如双方无法协商解决，双方均可向甲方所在地法院提起诉讼。

六、经双方书面确认，任何一方不得变更或修改本协议，国家另有规定的除外。

七、本协议未尽事宜，双方可签订补充协议。本协议的补充协议为其不可分割的一部分，与本协议具有同等法律效力。

八、本协议一式两份，双方各执一份。

甲方：中国移动通信集团福建有限公司三明分公司

(单位盖章)

法定代表人/负责人:

日期: 2017年 7 月 12 日



乙方：福建融信世欧物业管理集团有限公司 (单位盖章):

法定代表人/负责人:

日期: 2017 年 7 月 12 日

