

河南省人民代表大会常务委员会办公厅
物业服务项目

服
务
合
同

甲方：河南省人民代表大会常务委员会办公厅

乙方：索克科技服务股份有限公司

河南省人民代表大会常务委员会办公厅 物业服务合同

第一章 总则

委托方(以下简称甲方): 河南省人民代表大会常务委员会办公厅

受委托方(以下简称乙方): 索克科技服务股份有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》(国务院【2007】第 504 号令)、《河南省省直机关办公用房物业费管理办法(暂行)》(豫财行(2015) 214 号)等国家、地方有关物业管理法律、法规和政策相关规定,为维护双方合法权益,在平等、自愿、协商一致的基础上,就甲方委托乙方对办公区实行物业管理服务,订立本合同。

第一条 物业基本情况

(一) 物业类型: 政府机关综合办公楼

(二) 座落位置: 郑州市金水区纬二路

(三) 服务区域及面积: 主办公楼:地上十层,地下一层,建筑面积 28874.61 平方米,共设有 4 部电梯。信访楼:地上五层,地下一层,建筑面积 8905.27 平方米,共设有 2 部电梯。绿化服务面积为 2154.24 平方米。

第二条 服务内容

(一) 综合管理;

(二) 房屋日常养护维修;

(三) 给排水设备运行维护;

(四) 消防系统运行管理维护;

- (五) 安防报警监控系统运行管理维护;
- (六) 库房管理
- (七) 秩序维护与安全管理服务;
- (八) 环境卫生保洁服务;
- (九) 会议服务;
- (十) 电梯运行维护;
- (十一) 绿化养护服务。

以上内容如有未完全涵盖的,以《河南省人民代表大会常务委员会办公厅物业服务项目竞争性磋商文件》【豫财磋商采购-2025-1294】要求的内容、标准执行。

第二章 服务人员配置及标准

第三条 服务人员数量 59 人

第四条 服务人员配置及要求

项目经理 1 人,综合主管 1 人,会议服务 12 人,保洁 20 人,秩序 9 人,维修工 9 人,消防安防监控 6 人(双人值班),绿化 1 人,共计 59 人。项目经理、维修工、消防安防监控人员须持证上岗。机关院内举办大型活动,经甲方要求后乙方有义务适当增派人员,不收取额外费用。

第三章 服务标准

第五条 综合管理

服务标准:物业管理服务制度完善,配备管理服务人员和服务设施,项目部建立 24 小时值班制度;有完善物业管理服务档案制度;

项目总负责人应有三年以上的相关管理经验。主要管理人员应取得物业管理服务从业资格证书或岗位证书；工程技术人员必须具有相关专业的上岗证书，持证上岗；管理服务人员应按规定统一着装，行为言行规范，服务主动；结合项目实际需求，根据《公共建筑节能管理办法》，充分考虑制定合适、有效的节约能源方案，并付诸实施。

1、对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，对业主或物业使用人的投诉在 24 小时内答复；

2、每年协助开展重要节日专题布置不少于二次；

3、物业服务企业直接负责提供的服务至少应包括物业公共部位和公共设施设备日常维护、公共秩序维护与安全管理服务、环境卫生保洁服务。

第六条 房屋日常养护维修

服务标准：建立健全房屋档案，检查、督促办公楼物业使用人正确使用房屋，引导物业使用人遵守房屋安全使用的规范、政策、法规；对房屋进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全；根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用情况；根据房屋的结构类型、用途和使用年限、使用环境等情况，对房屋进行定期结构检查与沉降测试，检查中发现问题应及时修缮，避雷系统应每年进行检测。

1、每 3 天巡视检查建筑物，确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；

2、建筑物本体完好率 98%以上，物业零修、急修率 98%以上，维修合格率 100%。

3、加强装修管理，在甲方装修项目施工期间每日巡查 1 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告有关主管部门。

4、基础设施应在完善的基础上交付乙方，反复出现问题的部位由甲方承担维修费。单项 300 元以下所需维修零配件，由乙方承担，超出部分所需维修零配件由甲方承担。

第七条 给排水设备运行维护

服务标准：建立相应的管理制度，制定应急预案；定期对给排水系统进行巡视养护；用户末端的水压及流量满足使用要求；每年对二次供水水箱进行清洗，确保水质无污染并符合规定要求；定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养；每季对楼宇排水系统进行检查，定期对排污泵启动检查，确保系统畅通，设备完好。

- 1、每 2 天对系统进行巡视检查，运行维护记录完备；
- 2、给排水系统通畅，各种水泵、管道、阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；
- 3、化粪池每年清掏一次；
- 4、完好率 99%以上，零修、急修率 99%，维修合格率 100%。

第八条 消防系统运行管理维护

服务标准：建立健全消防管理制度和维修保养资料档案，建立消防责任制；消防安防监控人员持证上岗；保持消防通道畅通；每月进行一次维护保养，对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用；消防管网压力在规定范围内；检查记录详细；

消防器材有异常情况，应及时予以调换或维修；定期进行消防宣传和消防演习；对易燃易爆品设专人专区管理；每次常委会议前联合消防维保单位组织一次全面消防检查。

- 1、消防监控 24 小时双人运行值班；
- 2、火灾探测器定期进行实效模拟试验，及时维修更换失效的器件；
- 3、每季度应进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并记录归档；
- 4、消防灭火设施应处于良好的待命状态，消防泵每月启动一次并记录归档；消火栓每月巡查一次，保持消火栓箱内各种配件完好；
- 5、完好率 100%，零修、急修率 100%，维修合格率 100%。

第九条 安防报警监控系统运行管理维护

服务标准：建立相应管理巡检制度，定期对安防报警监控系统进行巡视、检查和维护；保障办公楼内监控系统等工作正常。

- 1、安防报警监控 24 小时值班；
- 2、每月定期对系统进行实效模拟试验，及时维修更换失效的器件；
- 3、每天检测各类安防系统运行参数和状况并做记录；
- 4、办公楼(区)监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监控记录；监控录入资料应至少保存 30 天；
- 5、完好率 100%，零修、急修率 100%，维修合格率 100%。

第十条 库房管理

- 1、建立完善的备品、备件采购、出入库管理等制度及流程。
- 2、根据配件的存放要求进行分类存放，并每个月进行一次检查登记。
- 3、对危险品、重要及有特殊要求备品、备件单独存放，并按专业规范要求建立相应的管理检查制度。

第十一条 秩序维护与安全管理服务

服务标准：实行 24 小时安全管理，人防、机防相结合，监控、巡视、值班相结合，确保无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象。上岗期间着装整齐，保持通讯设备畅通；明确巡视工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线。指引车辆按规定行驶、停放，维护好车辆停放秩序。秩序人员应对进出机关院内的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放；停车场应 24 小时有专人管理；制定物业突发公共事件的应急预案。

- 1、实行封闭式管理，对来访客人用语规范，必要时引导至指定区域；
- 2、每天对项目大楼至少巡查 6 次（上午 8:00 开始每 2 小时一次巡查 2 次。下午 2:00 开始每 3 小时巡查一次巡查 2 次），24 点后对大楼至少巡查 2 次，按时巡逻签到，无早签、漏签、不签。配有安全监控设施的，实施 24 小时监控，求助、报警信息记录完善，及时转达，跟踪落实。
- 3、定期（5 月、10 月）进行消防知识培训，消防预案每年演习不少于两次，记录完整；

4、物业区域内地面、墙面按车辆道路要求设立指示牌车辆行驶有规定路线，车辆停放有序；有专职人员巡视和协助停车事宜；

5、物业服务人员全年交换率不超过 20%。

第十二条 环境卫生保洁服务

服务标准：建立健全环境卫生管理制度并认真落实。环卫设施设置合理、完备，楼层垃圾日产日清。保持办公楼地面、镜面和墙面以及走廊、楼梯扶手、屋顶、公共卫生间、服务性能性用房、地下车库等不同部位清洁。各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理，各类管理制度完善。保持公共区域整洁、无异味。使用环保的清洁材料。做好卫生虫害的防治工作。

1、物业管理区域内的道路、绿地、楼道、停车场等公共部位的清洁每天不少于二次，目视地面、墙面干净；

2、公共卫生间目视地面、墙面、台面、镜面等无污迹、无水渍、无垃圾、无积水、光洁明亮，保持空气清新、无异味；

3、公共区域窗户玻璃及保洁房间玻璃定期擦拭；

4、对重点区域地毯及时清洗，确保干净无污迹；

5、电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次；电梯门壁、轿厢日常维护保养，表面光亮、无污迹；

6、5-10 月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于三次，其余月份每月不少于二次。

第十三条 会议服务

服务标准：加强会议管理服务人员的法制教育和保密教育；严格

执行《保密法》的规定。制订《会议服务方案》并严格执行。

会议室饮水器具洗消要符合卫生防疫规范标准和要求；定期对会议室巡查，并做好各项检查记录。

1、根据会议通知，提前对会议室照明、空调、钟表、卫生进行检查；

2、协助主办方布置会场；

3、会议结束后对会场清洁服务，设备用品归库，关闭空调、灯、音响、门窗；

4、会议服务期间会服人员不得远离会场，随时响应会议服务需求、礼仪服务；

5、会议室各种设施设备完好率 100%，服务满意率 98%以上。

第十四条 电梯运行维护（特种设备）

服务标准：物业服务企业应配备管理人员每天对电梯进行巡视检查，做好电梯日常运行的巡检记录；保障办公楼电梯 24 小时运行，电梯运行平稳，乘坐舒适，电梯准确启动运行，停层准确。厢内、外按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁；电梯应经有资质的检测机构检验合格，应由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，保障电梯安全运行；发生故障及时抢修处理；制定电梯应急预案，每次常委会议前一天对电梯进行检修。

1、包含紧急修理服务，定期保养服务；乙方负责免费供应 50 元（含）以下的零配件；

2、乙方必须在每年的电梯年检前安排有专业资格工程人员进行年度检查工作，并每年对该梯所有设备彻底检查及测试，并出具报告，保证电梯通过检测部门之年审并取得安全使用证；

3、提供全天候应急处理服务，并在接到紧急报修通知后 15 分钟内赶到现场；

4、及时更换电梯地垫，保持电梯内温度适宜，仪表显示准确；

5、完好率 100%，零修、急修率 100%，维修合格率 100%。

第十五条 绿化养护服务

服务标准：有专业人员进行绿化管理，各类管理制度健全。物业管理区域内的草坪生长良好，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形、做好病虫害的防治工作。

1、室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达到 99%，草坪常年保持平整、边清晰；

2、乔、灌木以及攀援植物每年普修七次以上，切边整理三次以上，各种植物生长茂盛，无枯败叶；

3、绿地无绿化生产垃圾(如树枝、树叶等)，无积水，无干旱；

4、负责购买绿化工具、肥料、药品。

第四章 委托服务期限

第十六条 委托管理期限为壹年。自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日止。

第五章 双方权利义务

第十七条 甲方权利义务

- 1、甲方有权与乙方议定办公区域内年度管理计划。
- 2、检查监督乙方招标时提供的各项服务承诺的执行情况，审定拟定的物业管理制度；监督乙方的工作行为，制止乙方任何危害办公楼安全稳定运行的行为。
- 3、在合同生效之日起 15 日内向乙方提供一定的管理用房（产权甲方）。监督乙方合理善意使用该房屋。
- 4、甲方对乙方各类应急预案行使应急行动最高指挥权。
- 5、负责提供乙方物业服务所需的各类耗材，如：纸、笔、湿纸巾、擦手纸、厕纸、洗手液、消毒液、垃圾袋、垃圾桶等用品。
- 6、协助乙方做好物业管理工作和宣传教育。
- 7、制定考核办法，组织考核，根据考核结果支付费用。
- 8、对违规行为进行处理，监督整改。
- 9、对乙方物业服务人员配置数量、素质技能进行监督，人员变动需甲方同意。

第十八条 乙方权利义务

- 1、负责员工的服装、工资及社会保险等。乙方提供的人员必须是和乙方建立劳动关系的员工，即与乙方签订有劳动合同并办理社会保险，乙方向甲方提供人员时须提供乙方与其人员的劳动合同并办理社会保险证明。任何时间甲方与服务人员之间不存在劳动、劳务、雇佣关系。
- 2、负责解决员工的吃、住及劳动保护用品、劳动工具。
- 3、乙方人员在从事本职工作中所出现的人身伤亡事故及违法、

违纪行为由乙方自行解决。

4、乙方人员损坏甲方设施以及对甲方工作和第三方人身、财产等造成的任何损害，由乙方负责赔偿。

5、负责对乙方人员进行教育、培训、监督及管理工作。

6、乙方人员有责任接受甲方的监督管理并遵守甲方有关规章制度。

7、根据有关法律、法规政策及本合同规定，制定各项管理办法、规章制度、实施细节，自开展各项管理经营活动。

8、接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督。

9、乙方所有人员变动前应及时备案，报甲方审批同意后方可调整。本项目主管及特殊岗位人员，在调换本岗位前须经过甲方同意。如出现服务人员病假、事假等7天以上，乙方需安排人员及时替补；如需要请假15天以上时，乙方需进行人员调整，不得出现长期空缺。

10、乙方应加强对本项目物业服务人员的任职资格审查把关，到本项目服务人员的姓名、性别、家庭住址、身份证复印件、近期本人免冠彩色照片等制作成表格报甲方备案，年度人员交换率不超过15%，重要区域保洁人员年度交换率不超过10%。

11、服务人员须经过岗前培训且持《无犯罪记录证明》方可上岗，关键岗位服务人员招录须签订《保密协议》。

12、负责编制《物业管理年度管理计划》，负责编制服务范围内设施、设备等《年度大中修维修养护计划》和《月度计划》。

第六章 物业服务费用

第十九条 物业服务费用

1、费用包含服务人员工资、保险、员工福利、工装、分包设施设备养护、设备折旧、管理费、税金等。

2、物业服务费金额：每年人民币 叁佰零捌万壹仟柒佰叁拾肆元整 (¥3081734.00 元)，每季度人民币 柒拾柒万零肆佰叁拾叁元伍角 (¥770433.50 元)，以上费用均为含税价。

3、支付日期及方式：甲方在当季度最后一个月月底前对乙方服务完成考核，乙方根据考核结果开具符合甲方要求的发票，甲方收到发票后，根据考核结果按照财务定量审批流程规定支付上季度物业管理服务费用。在本合同有效期内物业管理服务费标准不再调整。如在合同内容外新增服务项目，另行签订补充协议。

4、物业管理服务费依据甲方对乙方的每季度考核结果支付，考核依据为甲方制定的《物业考核评分标准》。考核总评 90 分以上（含 90 分）全额支付物业管理服务费用；考核总评 80-89 分扣除 10%，支付 90%；考核总评 70-79 分扣除 15%，支付 85%；考核 70 分以下，在扣除 15%服务费用的基础上，乙方要在甲方的监督下进行全面整改；连续三次考核 70 分以下，甲方有权解除合同。

5、给排水设施设备、消防系统和安防报警监控系统运行管理维护项目，以设备目前完善度为基础交付，反复出现问题的部位由甲方承担维修费用。维修费单项 900 元（含）以下所需维修零配件，由乙方承担，超出部分所需维修零配件由甲方承担。

6、服务费用不含水、电、暖气等能耗费。

第二十条 乙方收款账户：

账户名称：索克科技服务股份有限公司

账户账号：16049101040001835

开户银行：农行郑州行政支行

乙方对其提供的账户信息负责，该信息与合同中其他约定不一致的，以此为准。若因提供的信息错误等原因导致无法收到款项的，由乙方自行承担责。

第七章 违约责任

第二十一条 违约责任

1、如因甲方原因，造成乙方未完成规定标准乙方有权要求甲方限期整改。

2、乙方在接到甲方整改通知后，经三次整改后仍未达到整改要求的，或甲方对乙方的考核结果累计三次在 70 分以下的，甲方可解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 0.5%的违约金并赔偿甲方因此造成的全部损失。

3、乙方提供的服务人员履行本协议约定工作造成的自身及他人的人身财产损失均由乙方承担，与甲方无关。

4、如乙方在服务过程中出现的质量问题、服务问题的，由甲方纳入考核进行处理，如因此造成甲方财产损失，按照责任划分结果进行处理。

5、凡本合同约定的乙方应承担的处罚金、赔偿金等乙方应当承

担的任何费用，甲方有权直接从乙方服务费中直接扣除，且甲方对未扣除部分有进一步追偿的权利。

第八章 其他事项

第二十二条 其他事项

- 1、在合同履行中如发生争议，由双方协商解决，协商不成的，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。
- 2、本合同附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。
- 3、双方经共同协商可对本合同的条款进行修订或补充，以书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。
- 4、由于国家法律法规和政府政策因素涉及本合同相关条款应作调整或修改时，双方应共同协商一致后，及时调整，按政府政策执行。
- 5、合同规定的管理期满，本合同自然终止。
- 6、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策及时协商处理。
- 7、本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力。
- 8、本合同自甲乙双方签字盖章后生效。

附件：1、《会议服务方案》

2、《物业考核评分标准》

(以下无正文)

甲方签章:

代表人:

日期: 2026.1.13



乙方签章:

代表人:

日期: 2026.1.13

身份证号: 19937897633



附件1:

河南省人大常委会机关会议服务方案

针对河南省人大常委会机关会务服务规格高、标准化的特点，索克公司在会议服务管理中要按照“四化”的会议服务模式进行服务。

会务管理科技化：引入先进的会务服务管理系统，使每个会议区域负责团队、使用状态、定制要求（预定使用时间、预计会议时间、场所、布置标准等）。

服务设计个性化：针对不同的会议规模、使用对象、服务需求分别对各类服务设计进行科学、细致、适应的定位、测量与分析，从而设计并实施适宜的个性化服务。

服务环节标准化：索克服务建立服务标准体系，并结合国际会务服务的惯例，对服务的每个环节进行规范。

人员素质专业化：我们深知服务人员对服务质量的影响，首先在员工选择是注重气质形象，其次将在员工上岗前进行专业的系统培训与训练，合格后上岗（如形体礼仪、保密规定、会务服务技能等）。

将专业融入每一服务环节，积极提倡“无打扰式”会议服务，全程提供微笑服务，体现细致、热情、礼貌、文明，

一、会务服务要求

1、选派具备相应文化素质经过专业培训的合格员工担任会议服务工作，坚持礼貌服务、规范用语、热情周到、细致耐心、一丝不苟；

- 2、接到会议通知后，立即做好服务准备工作；
- 3、整理会场，按会议的规格、规模布置会场桌椅和会场环境；
- 4、配合主办部门做好会场布置，开启空调、开窗通风、钟表校时、检查会议室卫生；
- 5、准备好水杯、茶叶，备好开水；
- 6、纸巾、水杯、水瓶放置到位；
- 7、重要会议按甲方的要求布置到位；
- 8、会中定时续水。既保证重点（会议主持人、报告人、前排就座的领导），又要兼顾全体与会人员。一般 25-30 分钟添加一次，根据季节变化灵活掌握，确保供水到位；
- 9、注意会场动态，做好应急服务准备，集中注意力，细心观察会场状况，随时响应与会人员的服务要求，积极主动地为之提供服务；
- 10、会后立即整理会场，做好收尾，整理、清扫会场，清洁茶具及会场桌椅，关闭门窗、空调、照明，随时保洁备用状态。

二、会议服务规范

会议服务是指项目各会议室、接待室举办的各类会议、接待活动提供会议服务、礼宾服务。

- 1、根据该项目要求制定服务流程、标准，对重大会议、活动做好应急预案；
- 2、根据参会人数和形式，按要求进行会场布置；做好茶叶和纸巾等物品领用；并在会议召开前 1 小时打开会议室

灯光、空调、接好开水等备用；

3、会议开始后，必须至少有一名服务人员负责跟进，为参会人员提供会议服务。负责会中蓄水，会后清洗、消毒杯具；

4、会议结束，现场需完成保洁及相关设备、物品清点、归还（归位）、存库等工作；

5、会务服务人员须熟悉楼层及会议室分布，做好来访人员询问应答；

6、负责该项目领用的茶叶、纸巾等物品管理，定时清点，余量不足及时领用；

7、完成其他临时性任务。

三、会议服务标准

会场布置符合主办方要求；茶杯洗消要符合卫生防疫规范标准和要求；保持室内整洁；窗帘、杯垫等洁净。

我们将会务服务分为三级，根据该项目要求的会议服务级别标准执行。

1、一级会议接待标准：

（1）公司领导现场指挥，人员提前二小时到岗；

（2）会务服务人员、工程设备人员专人待岗、保洁人员专人待岗。

（3）会前休息茶水服务、会议室迎宾、会议全程服务。

2、二级会议接待标准：

（1）物业项目经理现场指挥，人员提前一小时到岗；

（2）会务服务人员、工程设备人员专人待岗；

(3) 提供通道引导、会前休息茶水服务、会中及会后服务。

3、三级会议接待标准：

(1) 物业项目经理现场指挥，人员提前一小时到岗；

(2) 会务服务人员、其他人员按需要调配；

(3) 提供会前布置、会中茶水及会后会场还原服务。

四、服务人员的管理要求

1、严把服务质量和形象关

会议服务员不但要在文化素质、外形气质条件上制定标准，在录用后还将接受专业培训和职业素质训练，定期到专业的礼仪培训学校进行深化训练，不断提高服务档次和服务标准。招聘会议服务员要求：35岁以下的女性，身高160CM以上，大专以上学历，形象好，气质佳，普通话流利，有文化、有素质，服务得体大方，礼貌热情。

2、服务人员行为规范标准

(1) 仪表

会议服务人员头发梳理整齐，发式、发型与本岗位要求相符（具体以员工手册为准），不准染发。会议服务人员着淡雅轻妆，程度适宜，不可过度使用香水、化妆品及佩带饰物，不可化彩妆，指甲修剪整齐，不可染有色指甲油，要做到清洁卫生，无体臭和口臭。

(2) 衣着

会议服务人员必须按规定着工装，包括衬衣和职业装要及时清洗，得体大方。

上岗时，必须穿黑色皮鞋，应保持光亮，鞋、袜（肉色丝袜）应保持干净整洁。正确佩带工作牌（左胸前），丝巾按公司要求统一佩带。上岗前必须对自己的工装及仪表进行审视，确保符合整体规范要求。

（3）行为举止

站立要直，精神要饱满，不准在任何场合斜倚在任何地方。注意面部表情，面对客户时保持微笑。走路要稳、要迅速、不要跑。在走路时特别不要发出过分的脚步声。着高跟鞋时，有过分鞋跟敲击地面的声音，要及时自行处置。走路时不要将手插在衣兜里。

五、会议服务管理

结合会议类型和会议主办单位的要求，形成适合项目特点的会务服务管理。

1、采取严格的会议保密措施

把好人员录用关：索克服务在人员招聘上，严格控制员工入职政审环节，加强员工入职前的保密教育培训（要求其在会议期间做到保密“四不”，不该看的不看，不该听的不听，不该记的不记，不该问的不问。）

会议服务中实施保密措施：首先按甲方保密规定执行，其次，会务服务人员服务期间不允许擅自离开服务区域与外人交谈；最后，会务服务人员会议服务期间不允许携带手机、录音笔等数码摄录设施，需要在会务服务前相互检查。

会议结束后，对会场遗留的会议资料、会议记录，统一由物业服务中心转交会议召开部门处理。

2、实施会前四级检查制度

重要会议在开始前一小时，由会场服务人员、会议责任人、主管、经理进行四级检查，检查内容为：服务人员仪容仪表、会场引导标识完善情况、会场布置与保洁情况、会务用品准备与备存情况、会务服务保密措施执行情况。

3、做好会议室的日常保养工作

(1) 定期做好会议室通风，会前对会议室进行保洁一次；

(2) 由会议室责任人下班前对各会议室进行检查，避免因员工疏忽大意造成的安全事件发生，检查内容：灯饰是否关闭、门窗是否锁好、电源是否断开；

(3) 核对会议室服务间的钥匙是否齐全，是否与钥匙交接明细相符。

(4) 做好会议数据统计工作

每月1日（遇节假日提前）会议服务中心统计上月的会务服务数量，并汇总记录在《会议记录统计表》上。

六、不同会议类型服务作业规程

1、小型会议服务作业规程

(1) 服务员必须注意自己的仪表，穿好工作服，戴好工牌，提前30-50分钟到岗；

(2) 到岗后首先检查灯光、空调、钟表是否正常，发现异常及时向主管领导报告；

(3) 仔细做好会议室桌子、椅子等的保洁卫生工作，保证有一个舒适整洁的会议环境；

(4) 提前备好会务用品；

(5) 服务工作要细致周到，服务中要做到三轻（走路轻、讲话轻、动作轻）；

(6) 主管会务人员必须到场监督服务员工作，巡视会议室的准备情况和会议的进行情况，以便有突发事情时及时应对；

(7) 会议结束后，及时做好茶杯及会议室的保洁卫生工作，并关好灯、空调、门、窗等，保管好钥匙。

2、中、大型及重要会议服务作业规程

(1) 根据准备会议的接待级别，由项目经理为第一责任人，安排专人控制电梯接送与会领导，确保会议顺利进行；

(2) 提前对会议室进行全面检查，应与会议或活动主办单位保持联系，对茶水、茶杯准备、卫生情况进行检查；

(3) 服务员必须注意自己的仪表，穿好工作服，戴好工作牌，提前到岗；仔细做好会议室的桌子、凳子等的保洁卫生工作，保证有一个舒适整洁的会议环境；提前将消毒好的茶杯摆放好；服务工作要细致周到，服务中要做到三轻（走路轻、讲话轻、动作轻）；

(4) 准备好茶叶，打好开水，提前 15 分钟在会议室门外面带笑容站好等待迎接参会人员，所有在场工作人员手机全部静音；

(5) 会议开始后，每隔 25-30 分钟加茶水一次并牢记与会领导饮用茶水习惯，以便做好个性化服务；若领导有事交待，应主动热情地走上前，及时办好领导交待事情；

(6) 主管会务或活动的人员必须到场监督会务或活动的工作人员的情况，巡视会议室的准备情况和进行情况，以便有突发事情时及时应对；会议快结束时，服务员在会议室门外站好准备打开会议室大门；

(7) 会议结束后，及时做好茶杯及公共场所其他物品的保洁卫生工作，并关好灯、音响、空调、门、窗等；

(8) 在会议期间要防止无关人员进入现场扰乱会议。

七、会议服务的具体流程

1、会前准备

包括：会议室的开门、开窗通风、开空调、开灯、会议物品的核对与摆放；

(1) 按照下发的会议通知相关内容：参加会议人数的多少及具体要求安排会议室；

(2) 保持会议区域、会议室整洁、提前准备好会议服务用具物品等；

(3) 接到会议通知后，按照会议要求，准备水杯、纸巾等物品，重点对会议室的桌、椅、茶杯、地毯、门、窗等设施 and 文具、纸等用品进行检查是否达到会议所需标准；检查所备的茶杯有无茶叶、相关物品有无残缺。除此之外，还应协助会议主办方做好会场的布置工作；

(4) 凡有重要领导及客人参加会议时，服务人员应注意为其准备好有固定代号的茶杯，并按会议要求提前对照座席摆放，以确保专杯专用；

(5) 对重要会议或特殊保密会议，应按重要会议的特

殊要求，积极配合与会单位做好相应的准备工作；

(6) 将会议室的窗帘根据时间及会议的需求，进行收放管理。

2、会中服务

(1) 会议前期服务标准

a、在会议正式召开前 15 分钟，服务人员应在门口等候迎接；

b、会议休息期间，引导会议休息区域和卫生间位置；

c、与会客人到来后，协助其将衣帽等物放置在适当的位置；

d、首次倒茶后应 25-30 分钟后再次蓄水，可根据会议主办方要求灵活掌握到水时间；

(2) 会中服务流程

a、会议期间：十人内会议，一名服务员，二十五人会议，两名服务员，会议期间蓄水间隔不应超过三十分钟续一次水。会议中间蓄水统一安排入场。标准化无声服务，以免干扰会议正常进行；

b、倒水时，按服务标准将茶杯端起，侧身，在客人的身后缓缓倒水后放回茶杯，一切行为应在客人右手方完成；

C、在会见进行中间，要注意观察会议室内参会人员需求示意，客人有事招手要随时响应，及时处理。

(3) 会中服务注意事项

a、会议期间杜绝一切影响会议进行的声响，禁止使

用推车在会议区域搬运物品，禁止大声喧哗；

b、禁止在会议区域周边从事油漆、涂料等产生气味的工作；禁止进行钻孔、切割、打磨、铲刮等产生噪音的活动；

c、会场保洁服务避开会议进行时段，等待会议休会与参会人员离场后立即投入保洁工作，以保证下一轮会议的正常进行；

d、会议期间，管理服务中心全体员工根据会务需求提前上班和延迟下班，以保障会议服务工作的时效性；

e、安排相关管理人员与会议主办方保持密切联系，并对会议的特殊需求，做出快速反应；

f、对会期较长的重要会议，为了及时沟通情况避免出现工作疏漏，管理服务中心在每天会后召开相关负责人会议。检查总结当天会务保障情况，安排次日事务，传达上级领导的最新指令，并制定方案进行落实。

3、会后服务流程

会议结束后，会议部立即组织人员对会场设备设施进行复位并进行清场保洁工作。

重点做好“四清三关”工作。

“四清”：清除会议桌上的物品；清除会场内的垃圾；清除可能出现的各种事故隐患；清洁地毯、会议桌椅和其它配套设施。

“三关”：关电器、关电源、关好门窗。

(1) 客人所用茶杯等物品洗刷干净，分别消毒，桌椅擦净并摆放整齐，以备下次会议之需，并将地毯清理干净；

(2) 会议结束后，统一使用窗帘束带按照窗帘拉开的纹路进行约束，确保会议室窗帘束带在统一位置，保持美观；

(3) 服务员关闭所有电器设备，话筒、空调、门窗，进行安全检查后离开会场；

(4) 若清洁会场时发现有遗留物品，如：钥匙、手机、公文包、会议资料等，一律上交会务有关部门处理；

(5) 整个会场清洁完毕，桌椅等摆放归位后对会场进行全面消毒，并做好相关记录。

八、会议室日常检查工作

会议服务员每日巡查会议室，对会议室内设备设施完善情况及卫生情况进行记录，发现问题及时通知相关部门维修或更换，保证之后会场正常使用。

九、会议用品管理

1、会议用品保管

(1) 定期检查会议室的物品备量，并及时补充会议用品；

(2) 及时更换会议室损坏物品，并及时上报维修；

(3) 重要会议用品当天领用当天收回。

2、会议用品洗消

(1) 会议用品用具必须符合国家卫生标准和卫生要求，重复使用的用品、用具使用前应洗净消毒、按卫生要求保管，一次性用品严禁重复使用；

(2) 会议室的用品用具应符合《公共场所用品卫生标准》(WS205-2001)和相应各类场所的相关卫生要求；

(3) 会议室内用于用品用具清洗消毒的产品必须符合国家有关卫生要求；

(4) 清洗方法及步骤：去除公共用品用具表面的残渣、污垢。用 100 度开水冲洗杯具，并在消毒柜进行消毒；

(5) 消毒方法：红外线等热力消毒柜消毒。

会务服务工作制度

1.会前准备

1.1 检查室内是否清洁、无尘，桌面是否干净、无灰尘、手印、水渍，地面有无垃圾、纸屑、污渍；

1.2 会前 30-50 分钟检查灯光、窗帘、空调等是否正常，有无破损的物品；提前打开灯光、空调、新风等设施设备；

1.3 椅子同一角度，高低在同一直线上，有麦克风的会议室要求麦克风在同一条直线上；

1.4 除提供一般的茶水等常规服务外，检查纸巾、湿巾、文具等并提前摆放整齐；

1.5 会议服务员在客人到达前 15 分钟在会议室门口迎接宾客，引导宾客进入会场；

2.会中服务

2.1 会议服务员一般间隔 25-30 分钟给客人续杯；

2.2 倒开水时要尽量站在客人的右侧，以免打扰客人记录文字。倒开水时要避免瓷器碰撞的声音过大，做到轻缓，避免烫伤自己或他人；

2.3 会议中有增加的客人，应及时添位、添加茶水及其它物品；

3.会后服务

3.1 会议结束后，在会议室门口送客并提醒客人带好随身物品，待全部离开后，先巡视会场看有无遗留物品，如有

及时送还或交给主管处理，然后清理会场，使会议室恢复原状；

3.2 服务人员对会议室进行彻底清洁；

3.3 检查会议室是否清洁整理完毕，所有照明、空调、音响设备或其它设施设备是否关闭；

3.4 会后要关好门窗；

3.5 做好会议服务记录，详实记录会议名称、会议开始、结束时间，做好汇总，整理，归档工作。

4.会议设备维护与隐患排查

4.1 在会务召开前，对服务保障工作进行全面自查，如全部设备、保洁、绿化、秩序维护等工作，确保万无一失；

4.2 组织员工重温各种情况出现时的“紧急情况处理方案”，做到有备无患；

4.3 对与会务有关的场所、设备、建筑等，物业项目部配合专业部门做好安全检查工作，消除易燃物品，排除一切不安全因素，确保大会的安全；

4.4 当重要活动需要特殊安排时，项目配合主办方拟定执行计划，并按计划演练，确保完满完成任务。

附件 2:

物业服务考评标准

一、总评要求

为深入践行全过程人民民主，加强对索克物业人大项目部的管理，进一步提高物业的服务水平，按照大家的物业、大家用、大家管、大家评，依据考评结果支付服务费的要求，坚持日常考评与季度考评相结合制定考评标准。

二、考评办法

1. 日常考评由行保处负责占 30 分，季度考评由行保处牵头，机关各处室轮流参与，全年参与考评处室全覆盖。
2. 季度考评召开季度考评会议，参与考评者听取物业公司季度工作汇报，实地察看部分服务项目现场评分。
3. 季度考评采取实测。

三、考评分标准

基础管理 16 分、公共设备管理 36 分、秩序维护与安全管理 12 分、环境卫生管理 20 分、会议服务管理 16 分，共计 100 分。依据合同第六章第十八条第四款之规定，考评结果作为物业管理服务费支付依据。考核总评 90 分以上（含 90 分）全额支付物业管理服务费用；考核总评 80-90 分扣除 10%；考核总评 70-80 分扣除 15%，连续三次考核 70 分以下，甲方有权解除合同。

附件：《物业服务考评评分表》

物业考评评分表

评分人：_____ 得分：_____ 日期：_____

序号	标准内容	分值	评分	备注
一	基础管理：16 分			
	1. 物业管理应建立健全各项管理制度、岗位工作标准，并制订具体的落实措施和考核办法。物业运营资料齐全，管理完善，查阅方便。接收涉及物业管理与服务的报修及处理，登记统计清晰准确等工作。	8		
	2. 按照招标文件要求配备相关服务人员，平时物业服务人员不少于 35 人（除劳务派遣外）。物业管理人员和专业技术人员需持证上岗；招解聘人员按程序报告；员工统一着装，佩戴明显标识，工作规范，作风严谨，定期培训。	5		
	3. 物业服务人员须严格遵守工作纪律，弘扬优良传统，认真履职，严格遵守保密制度、安全制度。严禁发表不当言论或有损机关形象的行为。	3		
二	公共设备管理：36 分			
	(一) 消防系统	11		

1. 消防人员持证上岗; 消控室 24 小时双人值班, 制定消防应急预案。	3		
2. 每月对消防设备设施进行巡视、检查和维护, 保持其完整、完好, 能正常使用且检查记录完整; 消防管网压力在规定范围内; 消防灭火设施应处于良好的状态, 消防泵每月启动一次并作记录; 消火栓每月巡查一次, 保持消火栓箱内各种配件完好。每季度应进行一次消防联动, 检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录, 记录要有负责人签字。	8		
(二) 绿化养护	6		
提出院区绿化的合理化建议; 制定并实施严格的病虫害及极端天气的措施, 加强绿植管理, 室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达到 90%, 草坪常年保持平整。各种植物生长茂盛、无枯枝、无绿化生产垃圾, 无积水, 无干旱现象。	6		
(三) 电梯系统	7		
1. 每天对电梯进行巡检; 保障电梯运行平稳、轿厢整洁; 及时更换电梯地垫; 保持电梯内温度适宜, 仪表显示准确。	2		
2. 确保电梯检验合格并发有效的《安全使用许可证》。组织有专业资质维修保养单位进行定期维保。每次常委会议或机关重要活动前一天对电梯进行检修。	2		
3. 发生故障及时抢修处理; 提供全天候应急处理服务, 并在接到紧急报修通知后 15 分	3		

	钟内赶到现场；保持电梯完好率 100%，零修、急修率 100%，维修合格率 100%。制定电梯应急预案。			
	(四) 给排水系统	6		
	1.工作人员熟悉给排水管道、管线、方位走向；定期对给排水系统巡视养护，确保末端的水压及流量满足使用要求，巡视检查及维护记录完备。	2		
	2.对楼宇排水系统进行经常性检查，定期对排污泵启动检查，确保系统畅通，设备完好下水管道无堵塞，院内无明显积水。	2		
	3.给排水系统通畅，各种水泵、管道、阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；每年对二次供水水箱进行清洗，确保水质无污染并符合规定要求；定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。	2		
	(五) 安防系统	6		
三	1.定期巡检，巡检记录完备；办公楼内监控全覆盖，画面清晰，发现问题及时报告处理；视频资料保存完善；监控资料更新及时。	6		
	秩序维护与安全管理：12 分			
	1.物业区域地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌（线），协助设规定车辆行驶路线，有专职人员巡视和协助停车，保障车辆停放有序。	2		
	2.上岗期间着装整齐，保持通讯设备畅通；	4		

	维护好公共秩序,发现异常情况可疑人员等及时上报并应急处理;熟知应急处理流程。			
	3. 负责物业区域内的用水、用电、用气等安全巡查巡检。明确巡视工作职责,规范巡视工作流程,制定相对固定的巡视路线;熟知应急处理流程;做好巡查记录,交接班记录。	4		
	4. 对院区秩序维护与安全管理提出合理化建议;高效完成领导交办的其他事宜。	2		
四	环境卫生管理: 20 分			
	1. 院区路面目视干净,无烟头、无落叶、无痰迹、无积水、无果皮纸屑等垃圾杂物。	2		
	2. 楼内地面干净无水渍、无胶渍、无泥土等杂物,地毯平整整洁,无污渍,无污迹、定期清洗;墙面干净。	2		
	3. 楼梯内通道清洁,无堆积杂物、扶手无灰无积尘,无修漆点;栏杆无积尘,无蜘蛛网指示牌灯、消防栓无灰尘等。	2		
	4. 主要领导办公室打扫卫生及时,按时清理垃圾,窗明几净,办公桌椅擦拭干净,无指痕,无灰尘。	2		
	5. 公共卫生间地面、墙面、台面、镜面等无污迹、无水渍、无垃圾、无积水、光洁明亮保持空气清新、无异味,垃圾清理及时;交接及巡检记录清晰。	2		
	6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁;电梯门壁、轿厢日常维护保养,表面光亮、无污迹。	2		

	7.做好四害的防治消杀工作。	2		
	8.机关卫生检查没有被通报批评的行为。	6		
	会议服务管理：16 分			
五	1.接受会议预定记录准确，提前 30 分钟开门、开空调，对会议室温度、湿度、灯光、音响、气味儿等系统检查；保障会议室日常空气流通。	4		
	2.会议室地毯清洁平整，会议桌干净，椅子摆放整齐，座牌、茶杯、纸巾、办公用品等物品摆放规范有序，符合有关要求。	5		
	3.会服人员仪表自然清爽，衣着合体，饰装得当，接待礼仪大方，符合礼仪标准，响应会议服务需求及时。	4		
	4.会议结束后检查会场进行清洁服务，并将会议用品归库，关闭空调、灯、门窗等。	3		

说明：考核总评 90 分以上(含 90 分)全额支付物业服务费用；考核总评 80-89 分扣除 10%，支付 90%；考核总评 70-79 分扣除 15%，支付 85%；考核 70 分以下，在扣除 15%服务费用的基础上，乙方要在甲方的监督下进行全面整改；连续三次考核 70 分以下，甲方有权解除合同。