

国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业项目

合 同 书

合同编号：TGPC-2023-D-0719

甲方：国家税务总局天津市和平区税务局

乙方：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

合同书

甲方：国家税务总局天津市和平区税务局

地址：天津市和平区云南路4号

乙方：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

地址：天津市河西区环渤海发展中心C座305室

依据《中华人民共和国合同法》、《天津市物业管理条例》等相关法律法规，甲乙双方在平等、自愿、互利的基础上，经友好协商，甲方将项目的专项服务委托给乙方，为明确双方责、权、利，特制订本协议。

一、服务范围：

- 1、项目名称：国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业服务项目
- 2、物业类型：办公楼
- 3、服务范围：服务范围：保洁、秩序维护、综合和会议服务、设备维护、洗衣服务、前台引导服务。

二、服务标准：

乙方为甲方提供专项服务，满足甲方的物业服务需求，具体服务内容和标准详见附件1：《服务内容及标准》。

三、服务期限：

自2023年11月27日至2026年11月26日，合同期限为三年。

四、人员配备：

乙方派驻现场人员共计：49人，具体人员标准详见附件2：《人员配置标准》。服务人员入场前，乙方需向甲方提供全部人员的身份证复印件以及无犯罪记录证明。

五、服务费用：

1、服务费用按三年计算，其中：服务费标准为人民币：6631200.00元/三年（大写：陆佰陆拾叁万壹仟贰佰元整/三年），增值税税额为人民币：397872.00元/三年（大写：叁拾玖万柒仟捌佰柒拾贰元整/三年），合计三年服务费标准为人民币：7029072.00元整/三年（大写：柒佰零贰万玖仟零柒拾贰元整/三年）。乙方价款（含税）为每年人民币：2343024.00元/年，折合每月为人民币：195252.00元/月。

2、服务费包括：提供专项服务所需的全部费用：人工费（包含出勤及替班人员工资、奖金、加班、劳保、福利、房补、五险一金、工伤费、教育培训费及处理一切伤亡事故等费用）、工具费、清洁材料费、工作服费、管理费用、应缴税金、项目需求书中涉及的其他费用及不可预见费和应得利润等费用、盈余或者亏损均由乙方

享有或者承担，除以上服务费外甲方不再另行支付其他费用（餐费除外）。

3、协议期内，如出现服务人员缺编情况（正常病事假、法定员工公休、国家法定节假日除外），甲方将根据人均单价标准和当月实际天数计算日人均费用，并按实际缺勤人数、天数进行扣减。

4、如出现临时或长期增减人员，需经双方协商同意后，临时增减服务人员则根据人均单价标准和当月实际天数计算日人均费用，并按实际人数、天数结算。长期增减服务人员则按照人均单价以签署补充协议的方式进行约定。

5、经甲乙双方协商，如需对服务场地、服务需求、服务标准或服务费标准进行调整，则需重新测算服务费用并以签署补充协议的方式进行约定，全年上调费用，应控制在全年物业服务费用 10%以内。

六、费用分割

1. 物业服务人员的服装全部由中标供应商提供。

2. 物业服务中的保洁、综合和会议服务、设备维护和绿化养护中使用的工具、耗材和药剂（含卫生间的卫生纸、擦手纸和洗手液，供 500 人使用），由中标供应商提供，并对所用洗涤液等日用耗材的品牌和标准作出说明；

3. 洗衣服务中使用的工具、耗材及水费由采购人提供。

4. 消杀所需工具耗材药剂等由中标供应商提供。

5. 物业服务中维修更换的零配件由采购人提供。由中标供应商负责采购修理安装发生的配件，月末由采购人统一另行结算。

6. 秩序维护所需工具耗材由中标供应商提供。

7. 能源费用由采购人承担。

8. 电梯年检，消防、电气检测，空调及通风系统清洗，垃圾清运、化粪池清掏，配电绝缘工具检测，配电系统预防性试验费用由采购人承担。

9. 每年中标供应商为采购人所属建筑的玻璃（不包含建筑物的高处外檐玻璃清洗，面积共计约 2000 平米）至少清洗一次，具体清洗时间由采购人确定，供应商按照时限要求，高标准完成全部玻璃清洗任务，允许外包，费用由中标供应商承担。

七、付款方式：

1、乙方按照甲方要求中的全部服务范围、服务项目、服务内容及服务标准提供服务，则甲方应按照乙方服务费的价款额依据本合同约定如期支付乙方，乙方价款（含税）为每年人民币：2343024.00 元/年，折合每月为人民币：195252.00 元/月。

2、按月付款。验收合格后，次月5日前成交供应商将本项目上月物业服务费发票交予采购人，采购人收到发票后，次月15日前支付乙方上一月服务费。

八、甲方的权利义务：

1、甲方有权要求乙方提供本项目管理架构及专项服务的详细工作实施计划、管理方案、专项业务操作规程、本项目管理架构、工作计划及培训计划、物资物品采购使用计划及上月消耗统计报表、工作现场的质量记录及乙方派驻人员相关资料等，并有权对乙方现场工作情况、质量记录情况、物资消耗及设备投入情况进行检查和评估。

2、甲方有权要求乙方严格按照双方所约定的《服务内容及标准》、《项目服务质量考核细则》实施专项服务，对乙方违反管理规定或未达到服务质量标准之项目可提出限期整改要求，并有权按照《服务内容及标准》和《项目服务质量考核细则》规定对乙方服务质量进行评估，按照评价考核验收标准执行。

3、甲方可根据季节、工作需要、假日及特殊天气的服务需求，调整乙方派驻现场服务人员的工作时间、工作内容，乙方有义务配合甲方办公楼工作，如临时调用乙方人员协助工作，请明确说明情况，不得私自私下委派。非紧急情况下须提前1个工作日通知乙方，遇到突发事件、灾害性天气紧急通知的，乙方应无条件响应，属于乙方责任范围内的工作不再另计费用。超出本项目需求服务范围的服务甲方另行支付相关费用。

4、甲方有权提前面试乙方拟派驻的现场人员，并对其相关资料的真实性进行核实，面试不合格或资料存在不符情况，乙方应立即调换人员，并承担一切相关责任。乙方人员应统一着装、统一形象、统一编号挂牌服务，乙方在现场作业期间的人员着装、形象方案需提前报甲方认可。乙方派驻现场服务人员如出现破坏项目形象的行为，甲方有权制止与纠正，情节严重甲方有权要求乙方调换人员。

5、甲方有义务在乙方入场前将项目的基本情况、管理制度、标准作业规程、行为规范要求告知乙方。甲方有义务要求及教育本公司员工尊重乙方人员的劳动成果，对破坏劳动成果的行为应予以制止或纠正。

6、甲方应尊重乙方派驻人员，不得刁难、辱骂、殴打乙方派驻人员，发生纠纷应立即联系乙方管理人员，或报警处理，合理、高效解决矛盾。甲方不能强迫乙方人员做有安全隐患的工作，若强迫做有安全隐患的工作造成的人身伤害，其安全事故责任由甲方承担。

7、甲方有义务协调乙方在工作过程中与业主及其他人员的关系，甲方应对乙方合理的工作要求及建议给予全力支持。甲方应对乙方依据现场实际情况提出合理的

工作协助、要求及建议，予全力支持。甲方对服务过程中难以发现的安全隐患，应提前告知乙方人员，避免由此引起不必要的纠纷。

8、甲方有义务按本协议规定的价款和付款方式、日期准时付款。

九、乙方的权利义务：

1、乙方有权在提供协议约定的专项服务后向甲方按约收取报酬。

2、乙方有义务严格按照协议约定的《服务内容及标准》提供服务，乙方现场人员应接受甲方对其工作的检查和纠正，乙方应配合甲方开展的定期检查评估，并按照甲方要求的期限对不合格项予以整改，如遇有关部门的工作检查，乙方必须积极配合甲方开展好迎检工作，并保证其所管理的作业区域符合检查标准。

3、乙方应确定现场负责人员，由其具体安排及全面督导日常服务工作，并严格组织安全教育、培训和管理，承担安全责任，定期巡检（分自检和参与甲方联检）现场工作情况，及时处理甲方投诉，并保持与甲方相关负责人的日常联系，乙方现场负责人因特殊原因不在岗时，不应影响现场工作的正常进行，乙方须每月至少一次指派高层管理人员到项目检查评估服务范围区域内工作情况，并积极征询甲方相关负责人意见、加强沟通，不断提高现场作业品质。

4、乙方有义务提醒甲方提供符合现场作业安全、规范的场所，甲方交付服务场地应保证安全，整改有安全隐患位置，如乙方提醒后，未及时整改，乙方将不承担任何责任。乙方人员在工作期间发生工伤事故，全部责任和费用由乙方承担，甲方除按照本协议约定向乙方支付物业服务费用以外，不代乙方承担其与现场人员劳动合同项下的任何义务。

5、乙方应选派具有相应资质、素质良好、服务热情的专业人员（包括常驻现场负责人）进驻现场工作，保证所有上岗的人员均经过岗前技能、职业道德、工作规范、服务态度、职业礼仪的规范培训，并教育和管理派驻现场的人员严格遵守甲方各项规章制度，爱护甲方物业管理区域内的财产及公共设施设备，维护甲方良好的形象，对有违法乱纪的员工，乙方须予以严肃处理。乙方须向甲方提交所有派驻的专业人员的名册、有效身份证、包含本人信息并盖有供方单位公章的实名盾名录或其他相关证件的复印件备案。

6、乙方的经营管理、招聘录用等需要符合国家和政府的相应法律要求。乙方派驻现场的服务人员应身体健康，且必须与乙方具有合法的劳动合同关系，并有严格的人事管理规章制度。乙方应依据现场实际需要自行安排替班人员，确保每日应出勤人数符合协议约定。如发生因个人健康原因、劳动关系或乙方内部矛盾所导致的纠纷，则由乙方自行解决，因此给甲方造成不良影响，乙方需承担全部责任，甲方

有追究经济赔偿的权利。

7、乙方人员在进入放置或张贴有甲方规章制度、信息资料等文件的办公场所、会议室、档案室等房间进行工作时，不得翻阅甲方的文件资料，应严守接触到的商业秘密。在工作时间内乙方人员不得擅自脱岗，未经甲方同意，乙方人员不得出入与工作无关的区域，出入应遵守甲方规章制度。

8、乙方有义务向甲方反映管辖范围内共用部位、设施设备存在安全隐患，或有可疑人员时，应及时通知甲方并配合做好安全防范工作，乙方现场所有人员应定期接受甲方组织的消防培训工作。

9、乙方现场人员需积极参与甲方管理区域内的紧急突发事件处理工作，在甲方的统一指挥下参加抢险工作。乙方应积极参与甲方的应急预案演练工作，熟练掌握应急处理程序。

10、乙方在开展专项作业及人员变动时，须提前一天以书面形式通知甲方负责人，将详细方案上报甲方，经甲方同意后方可实施。

11、如发生因乙方原因导致的有效投诉，则甲方有协调处理责任，乙方应积极进行处理。如因乙方原因造成他人的产生经济损失，则由乙方自行承担。若因乙方承包范围内服务质量不达标，而被有关行政主管部门予以处罚，所需之罚金，由乙方负全部承担。乙方服务人员在工作过程中与第三人（包含但不限于业主或使用人）间的关系出现状况，应在第一时间告知甲方，并由甲方进行协调，避免问题激化。

十、违约责任：

1、若乙方拒绝履行或不能完全履行合同义务的，甲方下达书面履行合同义务通知书一日内，乙方仍拒绝，甲方有权直接委托第三方完成，按照所发生的费用 2 倍从乙方的每月服务费中扣除，乙方累计出现三次不履行合同义务的情形，甲方有权解除合同且不承担违约责任。

2、乙方人员在工作中发现的可利用废品物资应由甲方统一收集管理，乙方人员不得擅自收集、转卖，如发现私下收集、转卖的行为，乙方须退还转卖所得并向甲方支付当月服务费 5%的违约金。

3、乙方派驻现场的服务人员如不符合合同约定人员标准、无法胜任岗位、工作质量不能达到服务标准、严重影响甲方工作或被业主投诉的，乙方应立即调换合格人员；乙方应按本合同约定数量指派服务人员，如出现缺勤、缺编（正常病事假除外、法定员工公休、国家法定节假日除外），乙方应在 3 日内对缺编人员进行补充，以确保该现场的物业服务质量；如超过以上期限未完成人员补充，则甲方可在

按本合同人均单价标准扣除服务费的基础上按 100 元/天 扣除服务费作为违约金。进行人员调换或补齐期间的服务费甲方将不予支付，由乙方自行承担。如因以上原因给甲方造成损失，则乙方需承担赔偿责任。出现以下情况的，甲方有权提出提前解约要求，仅须提前一个月以书面形式通知对方：（1）乙方连续 5 日以上（含 5 日）出现 20%（含 20%）以上乙方人员缺编的（正常病事假除外、法定员工公休、国家法定节假日除外）。

4、因乙方及乙方人员在工作中出现责任事故造成他人人身伤害或财产损失造成一定影响的，乙方除赔偿经济损失外，甲方有权单方解除本合同。

5、严禁乙方人员在项目内从事与本合同约定内容无关的活动，如出现前述情形，甲方有权单方解除本合同。

6、未经甲方同意，乙方不得私自将本合同项下的工作内容转包或分包给他人，否则甲方可单方解除本合同。

7、甲方按照上述任一条款解除本合同的，甲方将不承担任何责任。双方终止合作解约的，乙方应做好以下工作，否则视为违约，并向采购方支付相当于一个月服务费 5% 的违约金：

（1）乙方应按时撤场并配合新单位完善交接手续。

8、甲方未在合同约定时间内支付服务费的，视为违约，每逾期一日，甲方向乙方支付欠款总额每日 0.1% 的违约金，直至结清欠款为止。

9、甲方合同期内不能随意终止物业合同，如未按合同要求提前解除本合同，甲方需赔偿乙方相应费用。

10、乙方合同期内不能随意终止物业合同，如未按合同要求提前解除本合同，乙方需赔偿甲方相应费用。

十一、评价考核验收标准

考核项目	考核标准	扣分规则
员工出勤率	满分 25 分	缺勤每人每天扣 1 分，此项分数扣完为止。
安全生产	满分 25 分	出现 1 次安全事故扣 25 分
安保管理	满分 25 分	发现一次不合格扣除 5 分，此项分数扣完为止。
保洁服务质量	满分 25 分	一次服务不达标、甲方不满意扣除 2 分，此项分数扣完为止。

- 1、项目按月进行考核。
- 2、项目考核满分为 100 分。
- 3、每月考核分数 95 分以上，提醒乙方应加强管理。

- 4、每月考核 90 分至 95 分，对乙方进行口头警告，并要求乙方加强管理监督。
- 5、每月考核 85 分至 90 分，对乙方进行警告，要求乙方及时整改。
- 6、每月考核 80 分至 85 分，按扣分项扣除一定比例物业费，要求立即整改。
- 7、每月考核不足 80 分，扣除 20%物业费，要求立即整改，必要时更换项目经理。
- 8、甲方可根据乙方提供附件 1：《服务内容及标准》实际内容，重新制定考核标准及规则。

十二、保密条款：

- 1、甲乙双方应对本协议中所涉及的条约及协议价款等相关内容进行保密。
- 2、甲乙双方在履行本协议中可能被乙方知晓的关于甲方业务、客户等信息，在本协议中都被认为是甲方的商业秘密，未经甲方事先的书面同意，乙方不能使用它们，也不能在本协议履行期间或终止之后的任何时候将它们泄露给第三方。

十三、廉洁条款：

- 1、严禁甲方人员以任何方式明、暗示乙方请吃、请喝、收受乙方礼金、礼品或接受乙方提供的其他私人便利或利益，一经查实，乙方有权单方解除本协议，因解除相关本协议给乙方造成的损失，有甲方承担赔偿责任。
- 2、如果出现乙方在履约过程中进行私下请吃、向甲方人员提供私人便利、行贿等一切非正常活动，一经查实，甲方有权单方解除本协议，因解除相关本协议给甲方造成损失的，由乙方承担赔偿责任。

十四、争议解决方式：

本协议在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决或向有关部门申请调解，协商、调解不成的，依法向甲方所在地人民法院起诉解决。

十五、协议变更、终止及续签：

- 1、协议履行期间，如服务约定发生变更，双方可在协商一致的基础上以补充协议的形式进行变更。
- 2、协议到期后，则本协议自动终止。
- 3、本协议如有未尽事宜，可经双方协商一致以补充协议或增项协议的形式进行约定，补充协议或增项协议与本协议同样具备法律效力。

十六、附则：

- 1、本协议自甲乙双方盖章之日起生效，本协议壹式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，

具有同等法律效力。

2、本协议之补充协议、附件与原协议具有同等法律效力。本协议下列附件自本协议盖章之日起一并生效。

3、本协议附件如下：详见投标文件

甲方（签章）：国家税务总局天津市和平区税务局

日期：2023年11月21日



乙方（签章）：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2023年11月21日



附件 1

服务内容及标准

一、服务范围

（一）保洁服务

- 1、办公楼公共区域（包括但不限于大厅、办公室、电梯间、楼道、洗手间、浴室、会议室、接待室、健身房、图书室、机房、院落等）的日常保洁。
- 2、楼宇内四害的消杀。
- 3、日常产生垃圾的收集分类和清理。
- 4、楼前及周边积雪、积水的清除。
- 5、室内外绿化以及各办公室、楼道绿植的施肥、杀虫和日常浇灌。
- 6、中标方负责组织保洁人员或者聘请相关单位擦拭清洁两个办公区所有玻璃，每年两次。

（二）秩序维护服务

- 1、服务范围内执勤、巡逻、秩序维护。
- 2、中控室 24 小时值班。
- 3、日常消防安全巡视、检查和管理。云南路办公区每天须保证有一名持消防许可证的保安人员上岗。
- 4、区域内车辆管理。
- 5、协助各类突发事件的应急处理。

（三）综合和会议服务

- 1、前台接待服务。
- 2、报纸、信件、杂志分发服务和快递接收服务。
- 3、局内会议服务，包括会议预定、会议室布置、茶水服务和会议室清洁管理等。
- 4、物业服务的档案管理。

（四）设备维护

- 1、房屋建筑的日常养护维修。
- 2、配电系统管理维护，楼内配电间及线路末端设备的维护。
- 3、中央空调、新风系统、通排风、供暖等系统运行的日常简单维护。
- 4、排水设施的简单维护。
- 5、视频监控系统运行的简单维护。

（五）洗衣服务

- 1、全局公用物品和干部制服等的洗涤、熨烫和收发。
- 2、洗衣房设备的正常运行和简单维护。

二、具体工作内容及服务标准

（一）保洁服务

1、公共区域保洁

服务内容：

（1）清洁所有大门、门牌、指示牌、楼梯、墙壁、走廊、窗户、灯具、天花板及一楼大厅的手印及污渍；

（2）清洁所有扶手、栏杆、玻璃表面、通风窗口等；

（3）拖擦地台表面，清洗地毯；

（4）按照相关管理要求，收集、清理建筑物内的所有垃圾并进行分类回收；

（5）做好院落内保洁。

服务标准：

（1）地面、楼梯、走廊光亮无水迹、无污迹、无杂物，地毯无卷边开裂，按要求定期清洗；

（2）一楼大厅每季做一次石材专项保养，地面保持洁净，有光泽；

（3）玻璃、门、窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；

（4）灯饰和其他饰物无尘土、无破损；

（5）厅堂无蚊蝇；

(6) 门牌、指示牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘土、无污渍、无水迹；

(7) 垃圾清理及时（桶内垃圾一般不超过 1/3），垃圾桶摆放整齐，外观干净；

(8) 院落内无明显果皮纸屑等垃圾杂物、无积水、无大颗石砾、无明显杂草，公用设备设施无明显灰尘、污渍。

2、卫生间保洁

服务内容：

(1) 更换相关卫生物品：大盘纸、擦手纸、洗手液、纸篓、垃圾桶、清洁球、空气清新剂；

(2) 洗手间设备、镜面、地面表面、天花板、照明设备等表面的保洁；

(3) 清理垃圾桶脏物。

服务标准：

(1) 门窗、隔板、指示牌、通风口、地脚线无尘土、无污迹、无杂物，玻璃、镜面明亮无水迹、无污迹；

(2) 地面、墙角无尘土、无污迹、无杂物，无蛛网、无水迹；

(3) 面池、龙头、弯管、马桶座、盖、水箱无尘土、无污迹、无杂物，清洁光亮；

(4) 小便池内外及时清理，清洁球及时更换；

(5) 墩布池干净、整洁、无杂物，垃圾桶摆放整齐，外观干净；

(6) 桶内垃圾一般不超过 1/3 即清理；

(7) 墩布间整洁、无杂物、无座椅、无私人物品，物品码放整齐、不囤积；

(8) 卫生间内空气清新、无异味；

(9) 保证卫生间内需要物品正常供应，设备设施（烘手器、灯、开关、暖气、门、锁等）无尘土、无污渍、正常工作；

(10) 清洁卫生间、公共区域、办公室的工具用品要有明显标志，分开使用。

3、电梯间等的保洁

服务内容：

(1) 电梯门内壁、指示牌、天花板表面保洁、定期保养；

(2) 电梯门缝吸尘、电梯通风、照明保洁；

(3) 电梯沟槽垃圾清理;

(4) 电井、竖井、弱电井保洁。

服务标准:

(1) 电梯门表面、轿厢内壁、指示牌、天花板、门缝清洁光亮、无尘土、无污迹, 并按要求定期保养、消毒;

(2) 电梯通风顺畅, 照明正常;

(3) 电井、竖井、弱电井内整洁、无杂物。

4、病媒生物防治

服务内容:

对蚊、蝇、鼠、蟑等病媒生物进行有效防治。

服务标准:

(1) 各楼层定期撒放老鼠药、灭蟑药等, 环境保持清洁卫生, 消灭蚊、蝇、鼠、蟑的孳生地;

(2) 对公共区域定期进行防疫消毒, 并做好记录。

5、绿化养护 (面积约 80 平米)

服务内容:

室内外绿化以及各办公室、楼道绿植的施肥、杀虫和日常浇灌。

服务标准:

(1) 室内公共部位绿植按时浇水、擦拭, 施肥、防治病虫害, 保证整齐美观, 无杂草, 无垃圾、落叶, 无卫生死角;

(2) 地被植物定期修剪, 适时浇水施肥, 防治病虫害, 确保枝繁叶茂, 保持院内和办公楼内绿化完整、整齐美观。

(二) 秩序维护服务

服务内容:

1、安排门岗 24 小时值班, 负责维持楼内秩序, 做好人员的出入登记。

2、中控室 24 小时值守, 保证消防自动报警系统、闭路监控系统、门禁系统正常运行。

3、负责各项消防安全检查工作，巡查管理服务区域公共设施、设备、消防设备（包括应急灯、灭火器、消防栓、消防水带、水枪、消防水池等），确保处于正常使用状态。

4、负责制定更新消防安全疏散路线图，并遵照相关法律法规，在门后及明显位置进行张贴。

5、负责院内车辆行驶和停放秩序管理，保证车辆有序出入和停放车库。

6、制定各项突发情况的应急预案，并交局相关部门备案。

服务标准：

1、秩序维护服务标准：

（1）秩序维护人员要品行良好，无不良习气，无行政，治安，刑事处罚史，要按规定着装，仪容仪表端庄、整洁，文明礼貌；

（2）秩序维护人员必须经过保安公司正规培训，上岗前物业公司要进行再培训，主要了解税务局重点安全部位、消防灭火知识等；

（3）为保证安全秩序维护人员要严格定员定岗，不允许经常更换保安人员；

（4）对办公楼提供 24 小时值班服务，负责维持楼内秩序，巡查楼宇周边，夜间每 2 小时按照一定路线办公楼外围以及楼内进行巡逻，发现问题及时处理；

（5）税务局安全保卫工作的相关制度将作为附件交由物业公司执行；秩序维护人员要严格遵守局制定的各项安全制度，做好物资、人员出入门管理工作。

2、中控室值班服务标准：

（1）负责制定并执行消防、门禁、监控系统管理制度和应急措施；

（2）确保中控室 24 小时值守，值班人员忠于职守，做好记录，房间内干净整洁；

（3）监控人员必须经过专业培训，持证上岗，熟练操作、使用消防、门禁、监控系统；

（4）消防、门禁、监控系统运行正常，一般性故障立即排除；暂时不能处理的能采取应急措施，及时通知税务局安全保卫部门，跟踪异常情况排除；

（5）如有系统报警情况发生，中控室值班人员在采取相关处理措施的同时，必须马上通知局相关部门与物业相关部门及人员。

3、消防安全检查标准

(1) 负责制定并执行消防安全检查管理制度，内容包括检查内容、检查频次、检查记录与异常处理等；

(2) 每日对办公楼进行防火巡查。检查用火、用电有无违章情况；安全出口、疏散通道是否畅通；安全疏散指示标志、应急照明是否完好；消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整；发现问题及时整改，巡查人员根据巡查情况做好记录并存档备查；

(3) 对已配置的消防器材进行管理，协助采购人及消防设施维保单位对办公楼消防设施、灭火器材和消防安全标志进行维护保养，确保其完好有效；

(4) 发现异常情况，立即采取妥善措施并及时通报局相关部门。

4、车辆管理标准：

(1) 院内车辆疏导及停车管理，车辆有序停放；

(2) 保证车辆安全、有序出入车库。

(三) 综合和会议服务

服务内容：

1、负责来访人员的接待、访客登记；

2、报纸、信件、杂志分发和快递接收

3、局内会议预定、会议室布置、茶水服务和会议室清洁管理等；

4、物业服务档案的管理及其他各项综合性事务等工作，

服务标准：

1、前厅接待人员应经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体。

2、在接待来访人员时，负责联系办公楼内工作人员，并进行访客登记。

3、报纸、信件、杂志分发准确、及时，快递及时通知本人。

4、会议服务

(1) 会场布置整洁、大方、摆放合理，室内空气清新、温度适宜，地面、墙面整洁无污物、无污渍；

(2) 指定专人承担会议现场服务，会议举办方有特殊要求的除外；

(3) 一般会议召开前 20 分钟，重要会议召开前 45 分钟完成会议服务各项准备工作，各项服务符合会议主办部门要求，节约使用各种会议物品；

(4) 具有接待临时性会议的能力，在接到会议主办部门的通知后，在规定时间内能做好会议接待的准备工作。

5、建立电话报修记录，及时发放《派工单》，跟踪处理各类报修，所有服务情况进行回访。

6、档案管理按照天津市示范大厦的标准执行，档案收集、整理及归档及时，准确反映物业服务内容。

(四) 公用设施、设备养护与维护

服务内容：

1、保持房屋原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损和小坏等房屋维护管理工作。

2、建筑物的土建维修、养护和管理。对建筑、房屋进行维护（包括楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房及室内门窗修补等等）。清理露天平台和内管线沟杂物，疏通楼宇下水和雨落管；定期清扫屋面。

3、入楼的市政公用设施及附属配套设施的维修、养护和管理，包括污水管道、大门的维修、保养和管理。

4、楼宇各种给水、补水、污水、废水设施的正常使用所进行的日常养护维修，如给水泵、污水泵、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备等正常使用进行日常养护维修。

5、室内新风系统、通排风、空调、供暖，包括室内壁挂空调、各种送排风机组、暖气组等以及系统所属的管路的运行、维修、保养和管理。

6、供电设备管理维护是指为保证供电系统正常运行对供电设备的日常管理和养护维修。

(1) 变配电室：包括变压器、高低压柜等全套变配电设备、设施的运行、维护、保养、检修等。变配电室要求 24 小时值守运行；

(2) 低压配电系统：包括低压配电柜、箱等配电设施的运行、维护、保养、检修；机房配电设备维护、保养、检修、运行管理；

(3) 供电系统：由配电间至各办公区域的公共区域、卫生间、办公室的供配电线路、设备的运行，维护检修。由配电间至消防排烟机组等系统的供电线路、设备的运行，维护检修，由配电间至其它用电设备线路和设备运行的维护、检修；

(4) 照明系统：照明供电线路、设备的运行、维护、检修；更换灯具及光源；事故照明系统设备的运行、维护、检修。

7、办公楼内、外视频监控系统的运行、日常维护和检修。

8、办公楼内电话交换机的运行、维护和检修。

服务标准：

1、房屋建筑的日常养护维修服务标准

(1) 每年进行一次房屋安全普查，保证房屋完好率达到 100%；

(2) 及时完成各项维修任务，维修合格率达 100%，遇有需要紧急修补的，必须及时采取措施。一般维修不得超过 24 小时；

(3) 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全；

(4) 每日巡查 1 次，包括：室外、室内等上述工作范围规定区域的巡检，发现建筑物破损及时上报并记录；

(5) 爱护楼内设施，未经批准，不得对建筑结构、设施等进行改动；

(6) 恶劣天气条件下（如大风、大雨、大雪、冰雹等）加强日常巡视的次数与频率，建立相关应急预案和约束机制；

(7) 建立日常房屋维修、报修、巡检制度。负责零星维修的接报、工作任务分配、任务完成情况记录，制定每周巡检工作计划，制定定期检查计划，向采购人员进行工作月报、年报；

(8) 对二次装修施工进行认真监督，爱护各类设备设施，未经采购人主管部门批准，任何单位、部门不得对房屋结构、设备设施进行改动；

(9) 建筑物屋面雨水排泄通畅。

2、给排水设施维护服务标准

(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。负责与相关部门联系，定期协助税务局进行水质检测，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏；

(3) 对供水系统管路、阀门等进行日常维护和定期检修；

(4) 每月对阀门开关进行灵活性检查、定期为丝杠加注润滑脂；

(5) 定期对排水管道进行疏通、养护及清除污垢，保证室内排水系统畅通；

(6) 保证公共部位排水通畅，负责定期检查消防给水设施，发现问题及时解决；

(7) 设备出现故障，及时发现并解决故障，维修人员应在接到报修后 15 分钟内到达现场，零维修合格率 100%，故障排除不超过 24 小时；

(8) 节约用水，符合市政府规定的节水要求。

3、空调、通排风、供暖等系统运行维护服务标准

(1) 保证空调、新风系统、通排风、供暖等系统安全运行和正常使用。每年在供冷前、供暖前进行空调、换热设备的全面检查，保证设备、设施处于良好状态；

(2) 按规定时间供应会议室的冷气、温度适宜；

(3) 运行中无明显噪音和滴漏水现象；

(4) 空调、新风系统各种水管路的过滤网、过滤器按照需求进行清洗；

(5) 设备出现故障时，维修人员应在 15 分钟内到达现场，零维修合格率达到 100%，一般性维修不过夜。

4、供配电系统运行维护服务标准

(1) 对供电范围内的电气设备定期维护巡视和重点检测，建立各项设备档案，建立严格的电气维修制度，达到用电系统安全畅通；

(2) 统筹规划，做到合理、节约用电；

(3) 电气维修人员必须持证上岗；

(4) 配电间主电路跳闸，五分钟之内复原；供电设施发生故障，接到通知后 10 分钟赶到现场查明原因并报台主管部门，10 分钟内恢复；设备故障时，维修人员 10 分钟内到现场，设备零维修合格率达到 100%，一般性维修不过夜；

(5) 加强日常维护检查，工作区使用的照明、灯具、开关要保证完好，损坏及时更换，按照电工操作规程负责紧急情况的拉、合闸操作；

(6) 配电箱柜的定期巡检维护；

(7) 严格执行用电安全规范，确保用电安全；

(8) 保证避雷设施完好、有效、安全。

5、视频监控系统运行维护服务标准：负责监控系统的日常管理、运行和维护，保证办公楼内、外视频监控系统正常运行，能随时调出监控记录备查，出现故障及时检修。

(五) 洗衣服务

服务内容和标准：

- 1、洗衣人员负责局公共物品、干部制服和其他服装等的洗涤、熨烫和收发；
- 2、正确熟练使用洗衣设备，负责洗衣设备的日常管理、运行和维护；
- 3、洗衣人员要技术过硬，服务态度好，职工满意度高。

附件 2

人员配置标准

序号	岗位名称	人数	要求	是否接受退休人员	工作时间
1	项目经理	1	50 周岁以下，大专（或以上）学历，五年（含三年）以上非住宅物业管理经验，常驻项目现场，不得兼管其他项目。	否	每日 8 小时，每周 5 日
2	保洁员	12	身体健康，有相关从业经验。	最多接受 5 名退休人员	每日 8 小时，每周 5 日
3	秩序维护员	14	男性，不超过 55 周岁，身体健康，有相关从业经验，持公安机关盖章的保安员证上岗。	否	24 小时值守
4	消防监控员	4	男性，不超过 55 周岁，身体健康，有相关从业经验，持《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员》）上岗。	否	24 小时值守
5	综合和会议服务员	6	男女不限，年龄不超过 30 周岁，身体健康，具有大专以上文化程度，有相关从业经验。	否	每日 8 小时，每周 5 日
6	设备维护员	4	男性，55 周岁或以下，身体健康，10 年以上相关工作经验，均持《特种作业操作证（高压电工作业）》上岗。	否	24 小时值守
7	洗衣人员	4	身体健康，有洗衣熨烫相关工作经验。	是	每日 8 小时，每周 5 日
8	前台导引人员	4	男女不限，年龄不超过 30 岁，身体健康，具有大专以上文化程度，有相关从业经验。	否	每日 8 小时，每周 5 日
合计人数		49			