

国家税务总局天津市河东区税务局  
物业管理项目

合同书

项目编号：TGPC-2023-D-0815

甲方：国家税务总局天津市河东区税务局

乙方：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

甲方：国家税务总局天津市河东区税务局

地址：天津市河东区六纬路 151 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《中华人民共和国民法典》、《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，甲方将物业外包服务项目委托给乙方，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河东区税务局物业管理项目
2. 物业类型：综合办公楼
3. 服务地点：国家税务总局天津市河东区税务局物业服务项目分为六纬路办公区和七纬路办公区。七纬路办公区坐落于河东区七纬路 99 号西锦大厦 A 区，建筑面积约 9206 平方米，地下一层，地上十二层；六纬路办公区坐落于六纬路 151 号，建筑面积约 5050 平方米，主楼 6 层/4 层，院落内附属 2 层小楼。
4. 服务范围：包含秩序维护服务、消防巡视、电梯管理、卫生保洁服务、会议服务、综合维修服务、食堂膳食制作服务、代收水电费服务、停车管理、化粪池清掏等服务内容。

### 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：

1. 本次签订服务期限：自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日止（每年度甲方对乙方的物业服务考核合格后，双方服务合同续签一年，服务期限为叁年，自 2024 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日止）。

2. 双方根据乙方实际工作情况，据实结算物业服务费用。

#### 四、人员配备：

乙方派驻现场人员共计 69 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. 服务费用按年计算，其中：服务费标准为：人民币 3741988.64 元/年（大写：叁佰柒拾肆万壹仟玖佰捌拾捌元陆角肆分/年），增值税税额为：人民币 224519.32 元/年（大写：贰拾贰万肆仟伍佰壹拾玖元叁角贰分/年），合计服务费标准为：人民币 3966507.96 元/年（大写：叁佰玖拾陆万陆仟伍佰零柒元玖角陆分/年）。
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。
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. 如出现长期增减服务项目需调整服务人员人数则按照人均单价以签署补充协议的方式进行约定。

#### 六、费用分割

1. 投标报价包含：人员工资、福利、社保、住房公积金等人工费用、服装费、工具耗材费用、办公费、企业利润及税金等为完成文件规定的一切工作所需的全部费用。
2. 所报价格为服务期内确保正常运行的最终优惠价格。
3. 物业及食堂派驻员工的服装及劳保用品由乙方负责提供。
4. 维修工具由乙方负责提供，维修耗材、更换的零配件由甲方提供。

5. 保洁清洁工具、清洁设备费用由乙方负责提供。
6. 保洁服务中使用的工具、清洁耗材（洁厕剂、全能清洁剂、洗手液、芳香球、大盘纸、垃圾袋、洗衣药剂及耗材等，供 500 人使用）由乙方负责提供。洗衣服务中使用的设备及水费由甲方提供，擦手纸由甲方负责提供。
7. 食堂清洁耗材（洗洁精、消毒粉、厨房专用垃圾袋）及能源消耗由甲方负责提供。
8. 秩序维护员通讯器材由乙方负责提供。
9. 六纬路/七纬路办公楼化粪池及隔油池定期清掏费由乙方负责。
10. 为纳税人提供 56 个停车位，车位租赁费由乙方负责。
11. 甲方无偿提供 20 平米物业用房，提供人员更衣柜、桌椅等相关办公设备。

## 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，乙方价款为每年人民币 3966507.96 元，折合每月为人民币 330542.33 元。
2. 按月付款。甲方每月 15 日前与乙方结算上月服务费，乙方向甲方提交正式有效发票，甲方在收到发票后 7 个工作日内支付乙方上月服务费（特殊情况以签订合同为准）。

## 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》、《项目服量质量考核细则》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《项目服量质量考核细则》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。非紧急情况下须至少提前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，经双方协商一致鉴定补充协议，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、要求及建议给予支持。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。

2. 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。

3. 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。

4. 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乙方公章的实名制名录或其他相关证件的复印件备案。

5. 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。

6. 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。

7. 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。

8. 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。

9. 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。

10. 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。

11. 乙方人员造成自身或第三方人身伤害或财产损失的，乙方应当负责赔偿受损方的经济损失。

#### 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，且甲方有权单方解除本合同。

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 10 日以上（含 10 日）出现 10%（含 10%）以上乙方人员缺编的。(2) 乙方人员月离职率超过 30%（含 30%）的。

4、甲方按照下列任一条款解除本合同的，甲方将不承担任何责任：

4.1 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）。

4.2 因乙方人员在工作中出现重大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。

4.3 乙方人员在项目内从事与本合同约定内容无关的活动，甲方有权单方解除本合同。

4.4 未经甲方同意，乙方私自将本合同项下的工作内容转包或分包给他人，甲方可单方解除本合同。

4.5 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，乙方应做好按时撤场并配合新单位完善交接手续，，否则视为违约：

5、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。

6、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。

7、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服务费，要求立即整改。
- 7、每月考核不足 80 分，扣除 20%物业服务费，要求立即整改，必要时更换项目经理。
- 8、按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，招标人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

## 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：

附件 1 《服务内容 & 标准》

附件 2 《人员配置标准》

附件 3 《付款计划》

甲方（签章）：



乙方（签章）：



法定代表人（签章）：



法定代表人（签章）：



日期：2023 年 12 月 25 日

日期：2023 年 12 月 25 日

## 附件 1：《服务内容及标准》

### 各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

#### （一）项目经理工作内容

1. 实施物业管理方案，服务达到质量要求。
2. 负责对外联络事宜，做好内外协调工作。
3. 定期组织召开工作例会，做好内部沟通，及时检查、总结和部署工作。
4. 定期开展回访活动，听取托管物业单位各部门的意见，不断提高服务水平。

#### （二）保洁服务内容及标准

##### 1. 管理要求：

1.1 乙方应尽量维护本项目公共地方设施（例如门窗、玻璃等）完好无损，并及时制止任何人对上述物品及设施进行破坏。

1.2 乙方一经发现任何在托管物业内大厅、走道及墙面等处乱写乱画或进行任何形式的破坏，均有责任制止，以确保整个托管物业的干净整洁。

1.3 乙方有责任维护托管物业周围之环境秩序，无乱堆杂物、无乱贴、乱画及广告。

##### 2. 清洁范围及要求：

2.1 办公楼进出口、大厅、楼道、自助办税服务区等使用率高的公共区域及托管物业办公楼外责任区范围。由于办公楼进出口、大厅、楼道等使用频率较大，因此必须保障这些地方与楼内地面清洁度达到一致，避免产生强烈的反差。

2.2 日常保洁要求每天对地面进行不间断推尘，楼内的其他部位，如玻璃、柱面、台面、椅子、栏杆、灯座等，要经常清洁，保持光亮、明净。

2.3 操作过程中，根据实际情况，适当避开人流密集的区域，待人流离散后，再予以补做；进出频繁和容易脏的区域，要重点拖擦，增加拖擦次数。

2.4 做好大厅及出入口地面的防滑和温馨提示工作，放置指示标识牌、警示牌。在拖洗作业过程中以及雨雪天气潮湿时，在大厅或道口明显位置放置“小心地滑”的警示牌，增加拖擦次数，以防摔跤及将雨水带进楼内，并采取有效措施进行防

滑处理。

### 3. 清洁要求

- 3.1 石材地面及台阶清擦随时做。
- 3.2 走廊的清扫及清擦（包括门、窗）随时做。
- 3.3 玻璃清擦雨后随时做。
- 3.4 墙壁、天花板及装饰物清洁，每季度一次。
- 3.5 日光灯、筒灯清洁每半年一次。

### 4. 卫生标准

- 4.1 保持地面无脚印、无污迹、无烟蒂、无痰迹、无垃圾。
- 4.2 楼内的其他部位，如柱面、墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、灯座等，保持光亮、整洁、无灰尘。
- 4.3 玻璃门无手印及灰尘，保持干净、光亮、完好无损。

### 5. 卫生间

- 5.1 按公共区域卫生间的数量和使用率，合理分配保洁人员，全天不间断保洁。
- 5.2 卫生间使用专用工具，不得与其它清洁用品混用。
- 5.3 使用环保清洁剂，地面、水龙头、台面、镜面干燥清洁。
- 5.4 保持卫生间内空气清新，无异味。

#### 5.5 作业要求

- 1) 地面、小便器、蹲便器、坐便器、水池、洗手池、墩布池每天数次清洁。
- 2) 门清擦随时做。
- 3) 纸篓内脏物及垃圾桶内垃圾清倒每天二次。
- 4) 玻璃清洁雨后及时做，平均每月一次。
- 5) 天花板、灯清洁每半年一次。

#### 5.6 作业标准：

- 1) 卫生洁具做到清洁，无水迹、无头发、无异味。
- 2) 墙面四角保持干燥、无蛛网、地面无脚印、无杂物。
- 3) 镜子保持明亮，无灰尘、无污痕、无手印、无水迹。
- 4) 金属器具保持光亮，无浮灰、无水迹、无锈斑。
- 5) 卫生用品保证齐全，无破损。

6) 保持卫生间内空气清新。

#### 6. 办公室、会议室、接待室、开放式办公区域，干部值班室

6.1 开放式办公区域的清洁工作必须在上班前 15 分钟完成，其它办公室清洁工作可根据各办公室工作的特点灵活安排，达到既能高质量完成清洁工作，又能尽可能不干扰正常办公。

6.2 会议室日常清洁工作确保每日一次。遇有活动或会议，应在接到通知后，根据活动、会议规模，参会人员数量，立即安排人员专项保洁，会后及时清理场地。干部值班室每日清洁一次，每日清洗更换床品 1 次，每周清洗更换床品 2 次。其中所需要的洗涤用品确保环保合格产品，均由乙方提供，费用由乙方承担。

6.3 在日常保洁中按顺序擦拭窗台、窗框、门、扶手。依次清洁墙面、护墙板、踢脚线，擦拭茶几、桌子，用吸尘器吸去沙发上的灰尘，用吸尘器进行地面吸尘，检查是否有遗漏处，收拾清洁工具关好门窗。

#### 6.4 清洁要求

1) 地面、茶几、会议室、电器开关每日清洁一次。

2) 门、窗、窗框每日清洁一次。

3) 玻璃雨后及时清洁。

4) 家具清洁及养护随时做。

5) 灯清擦，每半年一次。

#### 6.5 作业标准

1) 保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁、无破损。

2) 保持室内墙壁面、天花板整洁、完好，无污渍、无浮灰、无破损、无蛛网。

3) 保持地面、地毯整洁、完好、无垃圾、无污迹、无破洞。

4) 保持室内各种家具光洁、无灰尘，放置整齐。

5) 保持室内各种灯具整洁、完好，无破损。

6) 保持室内空调出风口干净、整洁，无积灰、无霉斑。

7) 室内各种艺术装饰挂件挂放端正，清洁无损。

8) 定时喷洒空气清新剂，保持室内的空气清新。

#### 7. 领导办公室保洁

7.1 领导办公室清洁工作在每天上班前 15 分钟完成，同时强调隐性和及时，领

导办公室清洁更要注重保洁人员的素质要求。

7.2 办公室钥匙由专人保管，保洁时需履行领用手续。

7.3 在作业完毕后，应注意将移动的桌椅板凳、办公用品整齐地放回原位；对失落在地上的文件及小物品，在清洁时应将其放到桌面或其它适当的位置，切不可自行对其进行处理。

7.4 对木制家具应沿着木纹方向擦拭；对其上的污渍，可使用拧干的湿布对其进行清洁。

7.5 对沙发，真皮面类的家居用品，一般情况下可用柔软的棉布对其擦拭，遇污渍时，可用家具蜡进行清洁作业；对合成革类用品，可直接使用湿布擦拭。

7.6 对布面类家居用品，一般情况下，应使用吸尘器对其进行除尘。遇污渍时，可用泡沫清洁剂去污。

7.7 注意定期对灯具、地毯、排风口、窗帘等用具进行清洁。

7.8 在作业完毕后，应检查门、窗、电器、灯具等设施是否按规定要求关闭。

#### 7.9 作业标准

- 1) 门、窗、玻璃明亮、洁净，地面干净，无杂物，墙壁、顶棚清洁，无尘物。
- 2) 桌、椅、沙发、茶几、茶具、书柜等办公物品保持整洁、干净，无尘污，摆放整齐有序、陈列艺术化。
- 3) 文件、报刊、杂志、书籍等摆放整齐、有序、定位。
- 4) 经常保持室内空气清新，无蟑螂、蚊蝇。
- 5) 清洁工具必须按照规定地点摆放。

#### 8. 工作纪律

8.1 提前十分钟到岗，着保洁员统一工装，佩带工牌，要求工装平整洁净装束整齐，发型梳理得当，化装朴实大方，不准浓妆艳抹，不得涂指甲油；穿鞋宜选平跟，无响钉，确保楼内安静。

8.2 精神饱满，举止大方，端庄文雅，言谈文明，用词准确，音量适中，表情自然，亲切微笑，礼仪礼貌，禁止使用浓型气味化妆品。

8.3 坚守工作区域岗位，严禁迟到、早退、脱岗、闲聊、干私活、办私事。

### （三）秩序维护服务内容及标准

#### 1. 门岗守护岗位职责

- 1.1 对前来办事人员做好引导工作，做好安全防护工作。
- 1.2 对出入客户单位人员的身份、证件和所携带的物品进行检查、登记。
- 1.3 疏通门区交通，做好车辆管理，清理无关人员，保证大门畅通有序。
- 1.4 发现可疑的人和事，及时报告托管物业单位领导。
- 1.5 将所发现的托管物业单位在安全防范方面的隐患漏洞，及时通报该单位。
- 1.6 当发生群体冲击托管物业单位的意外情况时，秩序维护员应迅速将大门关闭，只留侧门做通行之用，并立即向托管物业单位有关领导报告，说明现场情况，同时向自己所在的物业公司领导汇报，配合托管物业单位安全保卫负责人做好相关工作。

#### 2. 巡逻岗位职责

- 2.1 对托管物业单位所属区域、重点要害部位、易发案地段进行治安巡视、检查、警戒。
- 2.2 维护巡逻区域内的治安秩序，对有违法犯罪嫌疑的，依法扭送有关部门处理。
- 2.3 预防、发现和制止违法犯罪行为，在发生不法侵害案件或治安灾害时，及时报告有关部门并保护好现场。
- 2.4 检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害。
- 2.5 检查服务区内相关消防器材是否齐全完好，消防通道是否畅通。
- 2.6 对相关重要区域进行重点巡视检查。
- 2.7 非工作时间巡视过程中，应将区域内所有未关闭的照明灯具、空调、门窗关闭，并按照托管物业单位要求在巡更点打卡记录。
- 2.8 发现犯罪嫌疑人正在实施作案时，秩序维护员要立即提出警告和制止，并迅速将其抓获，若犯罪嫌疑人不听制止或有反抗和逃跑可能的，应立即向其他岗位的秩序维护员发出增援信号，并迅速拨打“110”报警。
- 2.9 要有突发事件的工作预案，及时处理及全程跟踪备案，并及时向托管物业单位办公室人员汇报。
- 2.10 要求：问题发现不超过 12 小时，及时报告并记录。重大事件报告时限不超

过 10 分钟；普通事件报告时限不超过 24 小时；记录及时、准确率 100%；全程处理跟踪率 100%，小问题处理时限不超过 12 小时。

### 3. 仪容仪表

着装统一、整洁、仪表端庄；站、立、行走姿势端正；装备佩戴齐；佩戴工牌。

### 4. 服务态度

微笑服务、礼貌用语；服务主动、热情。不准与纳税人发生争吵，遇到无法解决问题时及时向托管物业单位办公室人员汇报。

### 5. 工作纪律

按规定填写各项记录、表格、做到记录真实，字迹工整；工作时间不得脱岗；工作时间禁止喝酒、抽烟、吃东西；工作环境卫生整洁，桌面、抽屉无杂物。

### 6. 工作技能

熟悉报警系统；熟悉设备的操作；熟悉岗位工作规章制度和流程。

## （四）消控员岗位职责、服务内容及标准

### 1. 岗位职责

- 1.1 熟悉消防管理制度，熟悉各区域消防设备以及周边环境。
- 1.2 严格执行公司各项规章制度及工作流程。
- 1.3 保证火灾报警、灭火系统正常工作。如遇火灾事故，立即组织指挥义务消防队员赶赴现场扑救，同时拨打 119 火警电话，及时操作联动设备，向有关领导报告，详细做好记录。
- 1.4 接到火灾报警信号或通知时，及时通知中控室人员赶到现场，查看报警原因。
- 1.5 对消防设备定期测试、清扫保养工作，保持消控室干净整洁。
- 1.6 严格遵守监控设备操作流程，禁止调整主机系统或用于其他用途。
- 1.7 巡视发现消防设备的故障及时通知中控室并做详细记录。
- 1.8 发现情况要及时报告，严禁扣压情况，擅自做处理。
- 1.9 非值班人员未经同意不准进入消控室，对进出人员须做好相关登记。
- 1.10 做好值班记录，对上级布置的工作详细记录并交接清楚。
- 1.11 做好资料保管与保密工作，不准向无关人员透漏消防设备使用情况。
- 1.12 不得使用消控值班电话拨打与工作无关的电话，严禁使用监控设备收、录、



放与工作无关的音乐、视频。

## 2. 工作职责

### 2.1 上岗准备

(1) 搞好工作区域内的环境卫生，保持整洁，清理与工作无关的物品，持证上岗。

(2) 查看前一班的值班记录，与相关工作人员做好交接。

(3) 检查消控联动主机运行是否正常，如有异常情况及时处置并报告上级部门。

(4) 检查值班电话、对讲机等通讯工具的通畅，保证工作需要配置的物品完好。

### 2.2 工作阶段

(1) 值班期间严格监视设备运行状况，不得擅自关闭系统或隔离设备。

(2) 如遇火警报警，按照事故紧急处置预案，派一名消控员携带灭火工具赶赴现场查看，如为误报现场消控员立即复位现场设备，消控中心人员复位主机，并记录存档；如确实发生火情：

1) 现场消控员立即扑灭初期火情，通知消控中心。

2) 消控中心人员启动消防联动主机并打到自动状态。

3) 拨打“119”，准确地报告现场情况，留下单位地址、联系人及联系电话，并请求支援。同时，安排相关人员到大门口接警。

4) 通知托管物业安保负责人、志愿消防队、火场附近相关人员赶赴现场扑救。

5) 启动消防广播，安抚人员有序疏散。

6) 联系现场消控员，了解火势发展趋势，根据现场情况开启相关设备。

7) 火势得到控制后，通知现场消控员恢复现场设备。同时复位联动主机上开启的联动设备。

8) 安排专人保护火灾现场，并作好记录备案。

(3) 如遇故障报警，立即派一名消控员携带通讯工具赶赴现场排除故障原因，并以书面形式报告部门领导故障原因。若无法立即排除的，立即填写《故障维修申请表》送至部门领导处签字，并通知厂家维修。

(4) 消控室内严禁吸烟和使用明火、违规电器。严禁外来人员进入消控室，如有特殊情况进入消控室，必须按规定办理审批手续，并做好登记。

### 3. 结束工作

- 3.1 做好值班记录（值班记录要求字迹工整、内容准确）。
- 3.2 向接班人员交代当日消控工作有关情况，认真做好交接班。

#### （五）总机接线员岗位职责、服务内容及标准

##### 1. 岗位职责：

- 1.1 负责托管物业单位总机接听并转接；
- 1.2 及时将信息传递给领导及各部门员工；
- 1.3 其他文职类的工作；

##### 2. 工作标准

- 2.1 声调要自然、清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不清楚。
- 2.2 不准讲粗言，使用蔑视和侮辱性的语言。
- 2.3 不开玩笑。
- 2.4 多用敬语，注意“请”、“谢谢”字不离口。

#### （六）电工及维修服务内容及标准

##### 1. 岗位职责

- 1.1 负责托管物业单位水电及消防设施的日常保养和维修、物业修缮维护工作，要牢固树立为保障服务的思想，做到水管流畅，灯光明亮，供水、供电及时，物业使用顺畅，确保经营工作的正常运行，及员工生活的正常秩序
- 1.2 每天巡查供水、供电、消防及物业情况，发现故障，及时维修，并及时清理维修后的工作环境。
- 1.3 负责水电、消防、物业设施零星维修安装工作，管理公用电灯开关及水龙头等设施的维护。
- 1.4 严格遵守财务管理制度。
- 1.5 配合托管物业单位做好水电等的节能工作，严格执行各项规章制度，经常检查各楼层及食堂等地的用水、用电情况，有权对违规用水、用电者进行制止、批评，并向部门领导及时汇报。

1.6 严格遵守水电操作规程，按照规范操作，对高压配电间、发电机等经常要巡视，打扫卫生，注意防火、防潮、避免事故发生。

1.7 对临时性、季节性使用的公用电气等，要及时维护和拆装，并负责与各使用单位做好交接保管手续。

1.8 注意施工安全。确保供水、供电安全，严防水、电、网线私拉乱接。

## 2. 工作内容及标准

2.1 因西锦大厦 B 区水电无独立户头，均使用托管物业单位的水电户头，所以需按月代收西锦大厦 B 区各家独立商户水电费，收费依据 A 区向 B 区所供水电的分表数据，如未能及时足额代收水电费，托管物业单位有权在物业费中扣除相应金额。

2.2 因托管物业单位的换热设施在嘉华大厦住建委地下室，所以供热期内，物业人员有必要协调住建委对换热设施进行检查、维保。

2.3 严格遵守修理工操作规程。工作前，仔细阅读修理单，了解机器故障情况，检查仪器仪表状况是否良好，做好检修准备；工作中，认真检查机器外观的完好情况，通电检查，全面了解机器状况，确定机器故障现象和故障部位，彻底排除，确保修理质量；按要求装好机器，保证外观整洁。

2.4 需要更换贵重、关键零部件时，必须先经托管物业单位复查，确定必须更换时，经批准方可更换。

2.5 严格贯彻执行消防安全规定，落实防火、防盗、防水、防触电措施，确保人身财产安全。

2.6 经常巡视辖区，掌握公用设施的运行和完好状况，如发现有损坏、隐患或其他不正常的情况，应及时组织人员抢修，以确保公共设施完好、设备正常运转。

2.7 经常巡视辖区，保证上下水、排污管道畅通，按要求协助托管物业单位聘请的专业公司每季度疏通水井、污水井及管道一次，化粪池每年清理两次（随堵随清）。保持辖区污水不外溢，环境清洁。

2.8 电工必须持证上岗，佩戴工作牌，穿工作服、绝缘鞋，戴绝缘手套等，严格遵守安全生产条例和操作规程。

2.9 爱护工具。在每次使用之后，工具在入库前，必须对领出工具的性能、机具配件等进行检查，看是否完好无损。若有损坏，要查清原因分清责任，报项目经

理处理。

2.10 不得私自外借工具，不得将库房的常备维修材料私自送人。

2.11 负责水电表查核、抄表、维修更换，配合管理员、出纳员等做好水电费的收缴工作。

## （七）食堂服务内容及标准

### 1. 供餐服务标准

#### 1.1 早、中餐及其他配餐标准

##### 1.1.1、早餐：

每日早餐将安排不少于 6 种小菜和咸菜、5 种稀食、6 种花色面食。

##### 1.1.2、午餐：

- 每日午餐热菜不少于 6 种，其中主荤菜 1 种、次荤菜 2 种、素菜 3 种。
- 每日午餐安排不少于 2 种小吃或风味餐。
- 每日午餐安排米饭在内的 4-6 种主食及点心。
- 每日午餐将安排 4 种稀食。即：2 种汤和 2 种粥。
- 午餐将配备调剂小咸菜（自制）2 种。

##### 1.1.3、其他

- 每周保证一次饺子或锅贴（主食）
- 回民餐单独准备（所有食材及餐具、用具）
- 中国传统节日应自制富有中国传统特色食品（如：月饼、粽子、汤圆等）
- 日常所有面食全部自制，不得外购。
- 甲方加班需求应无条件配合，每周五个工作日随时准备加班，加班餐应按标准准时提供。

### 2. 卫生服务标准

#### 2.1 食品安全（卫生）服务标准

##### 2.1.1 食品及原料验收

辅助甲方做好索票、索证工作，会同甲方对采购的食品及原料在产品质量及食品安全等方面情况进行认真检查，对进货名称、数量、感官检查等项目做好验收记录，并妥善保存，以备查考。

### 2.1.2 食品及原料存放

(1) 主副食品分库存放，非食品及个人生活用品不得进入食品库房，严禁在食品库内存放杀虫剂、洗涤剂、消毒剂等有毒、有害物品。

(2) 做到库房环境无蝇、无虫、无鼠，库存食品及原料无过期、变质，定期清扫、消毒、通风，保持干燥、卫生。

(3) 按原料、半成品、成品的性质将食品分类分架存放，有明显标志，有一定间距，隔墙离地 10 厘米以上（离地平台或层架）。

(4) 肉类、水产类、禽蛋等易腐食品应分别冷藏、冷冻贮存。用于保存食品的冷藏设备，及时除霜，定期消毒，并贴有明显标识。生食品、熟食品、半成品分柜存放，杜绝生熟混放。

(5) 严格执行冷藏冷冻设备检查维修制度，定期进行设备检修，保证冷藏设施正常运转，温度显示状态良好。

(6) 严格执行出入库登记及食品卫生质量检查验收制度：

① 入库前，首先对所购食品进行检查，对不符合食品卫生要求者，不签收，不入库。验收记录应妥善保存，以备查考。

② 出库前，做好数量、质量、发货登记，做到先进先出，易坏先用。并按标签标示的贮存条件保存食品。

(7) 定型包装食品按类别、品种上架存放，货架上贴挂标签，注明品名、供货单位、生产厂家、生产日期、保质期、进货日期等。

(8) 定期检查库存食品质量，发现超过保质期、腐败变质、发霉、生虫或其他感官异常食品及原料时应及时处理，不得与其他食品混放。

## 3. 食品加工

### 3.1 切配：

检查物料质量→清洗→检查及清洗工具→查看菜式切配要求→切配→归类摆放→下餐物料处理（冷藏、苫盖等），具体细节如下：

a. 厨工在切配物料前，首先对物料检查，不切配病死、毒死、死因不明腐败变质的禽、畜、肉及鱼类，不切配变质有异味的蔬菜瓜果。

b. 在切配过程中，肉类，菜类不得落地，万一不小心落地，必须清洗干净才能使用，盛肉、菜的篮筐不能直接接地，必须放于垫板上。

- c. 瓜果、菜类在切配加工前经过“一拣、二洁、三浸泡”浸泡时间不得少于 30 分钟，确保无虫、无泥沙杂物、无黄叶。
- d. 过水的菜先切，早餐用的菜品先切，中午所需要的菜品容易变色、变味、腐烂的早上不得先切。
- e. 切配用的刀、砧板、案台在使用后应及时清理、消毒，刀具、砧板要按照生熟分开放置于规定位置。
- f. 上岗前穿戴卫生防护用具

### 3.2 主食：

- a. 加工前要对待加工使用的食品原料质量感官检查，发现生虫、霉变、有异味、污秽不洁等不符合卫生要求的情况，不能加工。
- b. 做馅用的肉、蛋、水产品、蔬菜等原料要按照粗加工卫生制度的要求加工。蔬菜要彻底浸泡清洗。易造成农药残留的蔬菜（如韭菜）应浸泡 30 分钟以上，然后冲洗干净在加工制作。
- c. 各种工具、用具、容器生熟分开使用，用后清洗干净，定位存放。各种熟食、面点、改刀要在专用的熟食板上进行，不得在面案上直接改刀。
- d. 当餐未用完的面点，应妥善保存，糕点存放在专用柜内，含水份较多的带馅糕点，要冷藏，注意生熟分开保存。
- e. 使用的食品添加剂必须符合国家卫生标准，应严格按照标识上标注的使用范围、使用量和使用方法使用食品添加剂，禁止超范围、超剂量滥用食品添加剂。使用完后，由专人专柜保存。
- f. 各种食品加工用具、设备如：面板、面案、容器、和面机、面条机等，用后及时清洗干净，定期消毒。各种用品如盖布、笼布、抹布等要洗净、晒干备用。
- g. 加工结束后及时清理面点加工场所，做到地面无污物、残渣，用具、设备清洁。各种容器、用具、刀具等清洗干净后定位存放。
- h. 淘米前需要对米质进行外观检查，通过看、摸、尝、闻等方式对米质进行检查，发现有异常不得使用，淘米时必须淘洗干净，做到无虫、沙、无稻谷杂物。
- i. 淘米用具每天进行清洗，保持卫生、干净，并经常放置阳光下晾晒、消毒。
- j. 粮食不得随意放置，需离地存放于干燥地点，以免变质。
- k. 蒸饭盘每餐饭后及时清理，不得残留上餐只剩余饭粒。

1. 每天对蒸饭柜进行清理、换水。
- m. 对变质的米饭，必须倒掉处理，决不能再次使用。
- n. 每餐需对米饭进行品质检查，确认无任何不良后，方可出柜。检查方法：闻气味、看颜色、尝生熟
- o. 蒸饭用具按规定摆放，不得乱扔、乱摆，并清洗自己工作区域。
- p. 上岗前穿戴卫生防护用具

### 3.3 灶前

厨师应严格按照餐单及加工、出品程序进行操作，做到：

- a. 严格检查物料质量及洁净程度，把瑕疵处理在下锅之前。
- b. 严格生熟隔离。
- c. 加工彻底，遇口感与食品安全发生矛盾时以安全为主。
- d. 成熟菜品不得放置地上。
- e. 上岗前穿戴卫生防护用具。

### 3.4 出餐

- a. 传菜时手指不得接触食品，分餐使用专用工具且工具不接触用餐人餐具。
- b. 水果清洗消毒后装盘，需切开的水果洗净消毒后在凉菜间内分切装盘。
- c. 就餐人员自取的调料，应当符合相应的食品卫生标准和要求。并做到及时更换，防止过期、霉变。
- d. 开餐期间发现或被就餐人员告知所提供的食品确有感官性状异常或可疑变质时，应立即撤换该食品，并同时告知有关备餐人员。
- e. 备餐柜内不得放与开餐无关的物品及个人用品。工作结束后及时做好台面、地面等的清扫整理工作。
- f. 上岗时穿戴全部卫生防护用具

### 3.5 餐余善后：

剩余物料的处理

- a. 过水：送餐结束后剩余菜类、瓜果类要及时过水来确保新鲜度的延长。
- b. 风冷：用于下餐炒熟的肉类及时风冷便于提早放入冰柜冷藏。
- c. 冷藏：用于下餐炒熟的肉类及相应蔬菜类，根据卫生标准进行分类冷藏。
- d. 盖罩：对于剩余配料、油类及可非冷藏的菜类，应在下班前加盖纱布或网罩，

避免被污染。

e. 倒弃：对于不能用于下餐的蔬菜、肉类和异变的菜类，应按厨余垃圾处理、严禁用于下餐食用。

f. 隔离：切实做好四隔离工作即：“生与熟隔离、食品与杂物、药物隔离、成品与半成品隔离、食品与天然冰隔离”，避免交叉污染。

### 3.6 食品留样

a. 为确保就餐人员人身安全，预防食物中毒事故的发生，以及事故发生后及时查明食物中毒事故原因进而采取有效的救治措施，故实行食品留样制度。

b. 留样的采集和保管由专人负责，配备经消毒的或一次性专用的取样工、用具以及专用冷藏箱。

c. 取样应在实际操作过程中进行。不得特殊制作。不同品种分别留样，防止样品间污染；

d. 留样样品采集完成后应及时密闭存放于冷藏条件下并保存 24 小时以上，不得冷冻保存。

e. 原则上留样食品应包括所有加工制作的食品成品，并做好留样记录和样品标记，每份样品必须标注品名、加工时间、加工人员、留样时间（xx 月 xx 日 xx 时）。其它情况则可根据需要由卫生监督机构或甲方单位自行决定留样品种。

f. 一旦发生食物中毒或疑似食物中毒事故，应及时提供留样样品，配合卫生监督机构进行调查处理工作，不得有留样样品而不提供或提供不真实的留样样品，影响或干扰事故的调查处理工作。

### 3.7 用餐服务形式：

工作人员就餐采用自助餐的形式进行，严格执行各项制度。合理分餐，降低成本，杜绝浪费。

提前一周向甲方提供下周的食谱，并因节假日、民俗等因素，对食谱适时进行调整。于开餐前十分钟上齐所有餐品，保证员工吃上热腾腾的饭菜。

## 4. 餐具卫生服务标准

4.1 设立独立的餐饮具洗、消间，配备专用洗刷、消毒、保洁设备。

4.2 洗、消人员严格按照程序和方法操作，即：物理消毒：除残渣→碱水（或洗洁精）刷→净水冲→热力消（洗碗机）→保洁。化学消毒：除残渣→碱水（或洗



洁精)刷→净水冲→消毒药物浸泡→净水冲→保洁的顺序操作。

4.3 餐具做到当餐回收,当餐清洗消毒,不得隔顿、隔夜。

4.4 洗消餐饮用具的洗洁精、消毒剂必须符合国家有关产品和卫生标准。

4.5 餐饮用具消毒前必须清洗干净,消毒后的餐具表面光洁、无油渍、无水渍无异味、无泡沫、无不溶性附着物,应符合GB14934《食(饮)具消毒卫生标准》。

4.6 消毒后的餐饮用具及时放入保洁柜密闭保存备用。盛放消毒餐具的保洁柜要有明显标记,并经常擦洗消毒,已消毒和未消毒的餐饮用具要分开存放。

4.7 洗刷餐饮用具的水池专用,不得在清洗餐饮用具的水池内清洗食品原料及其他用品、用具。

4.8 洗刷消毒结束,及时清理地面、水池卫生,及时处理泔水桶,做到地面无积水、油污,池内无残渣油渍、泔水桶内外清洁。

4.9 定期清扫洗消间室内环境及设备卫生,不留死角,保持清洁。

4.10 认真做好每餐消毒记录。

## 5. 公共卫生服务标准

### 5.1 人员

(1)为预防传染病的传播和由于食品污染引起的食源性疾病及食物中毒的发生,保证广大就餐人员的身体健康,必须落实《食品卫生法》和《餐饮业食品卫生管理办法》

(2)所有工作人员上岗前必须到指定的卫生机构(疾病预防控制中心)进行健康检查,取得健康证明后方可从事食堂工作。

(3)所有工作人员每年必须定期到指定卫生机构进行健康检查。

(4)员工健康证明必须公示。

(5)凡发现未经健康检查上岗工作或患有《食品卫生法》第二十六条中所列疾病而未及时调离的,按合同规定进行处罚。

(6)所有工作人员须严格执行采购方的各项规章制度,保证外派食堂人员政审合格,身体健康,并持有健康证着工服上岗,保证人员的相对稳定性,如中途需要人员更换,必须提前一周告知甲方,经甲方同意后方可更换。

### 5.2 环境

(1)保持餐厅环境整洁。纱窗、门帘、灭蝇灯等三防设施运转正常。鼠、蝇、

蟑螂、蚊子密度不得超过国家有关标准。保证供用餐者使用的清洁设施运转正常。

(2) 自助餐台、餐具等每餐必清。

(3) 餐具摆放超过当次就餐时间尚未使用的应收回并重新洗消保洁。

(4) 毕餐后方可打扫餐厅卫生；标准程序为：去污、清洗、消毒，做到窗明几净，无卫生死角。

## 6. 礼仪服务标准

服务素质要求：礼貌服务主要表现在恰当的运用语言表达及行为方式，充分运用“三声十一字”，三声即“就餐开始时的欢迎声，失误时的道歉声，闭餐时的道别声；十一字即“请、您、您好、谢谢、对不起、再见”。就餐人员的合理需求，要尽最大的努力满足。对就餐人员超出原则的要求，要婉言拒绝或礼貌解释。开餐期间佩戴发帽、一次性手套和口罩。建立高效的沟通机制，及时汇报工作并听取意见，以便提高服务水平。

## 7. 消防安全标准

餐厅、厨房因其高温、明火且人员集中，是重点消防安全责任部门，为确保人员及财产安全，应保证做到：

7.1 确保安全出口和疏散通道畅通无阻，安全疏散标志完好。

7.2 所有工作人员都要参加单位定期组织的消防培训，了解本单位消防器材性能及摆放数量、位置，做到四懂四会，四懂：懂火灾危险性，懂预防火灾措施，懂扑救火灾方法，懂逃生自救方法。四会：会报警，会使用消防器材，会扑救初起火灾，会组织引导人员疏散。

7.3 所属区域电气设备使用时应严格遵守操作规程，使用前必须熟悉操作方法，出现故障及时报修处理。

7.4 不得随意布置电源线路和安装、使用大功率用电设备

7.5 保障安全出口、疏散通道畅通，对安全出口指示灯、应急照明等及时检查修理，确保正常运转

7.6 改、装设施、设备前应上报相关部门批准，未经批准不得擅自动工，以免引发火险事故。

7.7 各项目配备专职消防检查人员，定期检查督导消防设施设备及人员消防安全意识，组织现场消防演练，保证组织措施落实到位。

## 8. 设施设备保养标准

### 8.1 豆浆机、切片机

使用：根据标注容量不能超负荷，开机前清洗检查。

维护保养：断电后对设备进行清扫，不得用水冲洗主机并定期注油。

### 8.2 冷库、冰柜

使用：箱内物品存放期间必须留出室内间隙，以保证箱内冷气能正常循环。

维护：电源切断后3分钟以后才能启动，每周清洗、保持内、外清洁。

### 8.3 双头双尾、蒸箱、低汤灶

使用：遇到炉火意外熄灭，应关闭燃气阀，火种阀排除残气重新点火。每天使用完毕，关闭所有燃气管道阀门。

维护：每月检查绝缘程度，清洗炉台时，不得冲洗电源开关及风机，

### 8.4 摇摆水嘴

使用：轻开轻关，不得用手勺等器具操作。

维护：随时检查，出现故障立即报修。

### 8.5 和面机、搅拌机、压面机

使用：不能超负荷使用。开机前进行检查有无杂物，试运转正常后方可使用。

维护：每日下班前对设备进行清扫，不得用水冲洗主机，

### 8.6 电饼铛、电烤箱、蒸箱、醒发箱

使用：严格遵照说明书上的要求。开机前进行检查，无异常方可正常使用。

维护：每天清扫，注意绝缘情况。

### 8.7 洗碗机

使用：认真阅读使用说明，严格按照规范操作。每天清洗消毒、擦拭设备。

维护：定期清理水垢，检查温控。出现异常及时报修。

附件 2：《人员配置标准》人员配置及岗位要求（共计：69 人）

1、七纬路办公区

序号	岗位名称	人员数量	人员要求和岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	项目经理	1	1. 50 周岁及以下，男/女不限，身体健康。大专（或以上）学历。 2. 三年或以上非住宅物业管理经验。 3. 负责整个项目运行、监督、检查、沟通、协调，处理日常事务常驻项目现场，不得兼管其他项目。	否	每周 5 日 每日 8 小时
2	保洁员	9	女性，年龄 55 周岁及以下；有身体健康；相关从业经验。负责办公楼内的公共区域及公共卫生间清洁、负责领导办公室、值班室清理及更换软片工作，保持各区域整洁干净，工作有序，达到采购人要求的服务标准。	是	每周 5 日 每日 8 小时
3	保安队长	1	男性，年龄 58 周岁及以下，持公安机关盖章的保安员证上岗，在项目实施过程中持证上岗。 负责项目整体管理、运行、监督、检查。处理、协调、沟通服务方面相关事宜，处理日常事务满足采购人的需求。	否	每周 5 日 每日 8 小时
4	秩序维护员	6	60 周岁以下；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，在项目实施过程中持证上岗。 负责办公楼秩序维护、来访人员登记询问、楼内安全巡视等。	否	24 小时值守
5	消防巡视员	3	年龄 50 周岁及以下，身体健康；均持《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》及公安机关盖章的保安员证上岗，在项目实施过程中持证上岗。 负责消防监控室值守工作、楼内安全定点巡视工作。 与采购人工作人员共同轮流倒班。	否	
6	报税大厅秩序维护员	2	55 周岁及以下；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，在项目实施过程中持证上岗。 负责报税服务大厅的秩序维护工作。	否	每周 5 日 每日 8 小时
7	总机接线服务	1	女性，年龄 45 周岁以下，身体健康，口齿清晰，普通话标准。	否	每周 5 日 每日 8 小时
8	电工	3	1. 电工 3 人：男性，年龄 60 周岁及以下，3 人均持《特种作业操作证（高压电工作业）》和《特种作业操作证（低压电工作业）》上岗，其中 1 名人员还应同时持《特种设备作业人员证（电梯安全管理）》或《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》上岗。工作规范，服务主动。 与采购人工作人员共同轮流值班	否	24 小时值守
9	综合维修	1	男性，60 周岁以下，身体健康，有相关工作经验三年以上，能够胜任工作。	否	每周 5 日 每日 8 小时
10	厨师长	1	男性，年龄 45 周岁以下，需具有 10 年以上餐饮管理工作经验。	否	每周 5 日 每日 8 小时
11	主厨	1	男性，年龄 50 周岁以下，多年以上餐饮主厨经验和厨房管理经验，对营养餐有一定研究。	否	每周 5 日 每日 8 小时
12	小吃厨师	1	男性，年龄 50 周岁以下，协助主厨完成工作分配，对各地风味小吃有一定的制作经验。	否	每周 5 日 每日 8 小时

序号	岗位名称	人员数量	人员要求和岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
13	面点师	3	男女不限，55周岁以下，10年以上面点经验，掌握多种面点技术，对精细搭配、营养餐有一定研究。	最多接受2名退休	每周5日 每日8小时
14	切配工	2	男女不限，年龄60周岁以下，有多年工作经验。	最多接受1名退休	每周5日 每日8小时
15	服务员	2	女性，年龄55周岁以下，有多年工作经验。	最多接受1名退休	每周5日 每日8小时
16	洗消工	3	男女不限，年龄60周岁以下，有多年工作经验。	最多接受2名退休	每周5日 每日8小时
合计		40人			

## 2、六纬路办公区

序号	岗位名称	人员数量	人员要求和岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	项目经理	1	1. 50周岁或以下，男/女不限，身体健康。大专（或以上）学历。 2. 三年或以上非住宅物业管理经验。 3. 负责整个项目运行、监督、检查、沟通、协调，处理日常事务常驻项目现场，不得兼管其他项目。	否	每周5日 每日8小时
2	保洁员	9	年龄55周岁或以下；身体健康；有相关从业经验。 负责办公楼内的公共区域及公共卫生间清洁、负责领导办公室、值班室清理及更换软片工作，保持各区域整洁干净，工作有序，达到采购人要求的服务标准。 洗衣服务人员（3人）要求年龄50周岁或以下；有相关从业经验；能够独立操作干洗、水洗、熨烫设备使用；身体健康，责任心强。负责局干部税服洗涤工作。	最多接受6名退休人员	每周5日 每日8小时
3	会议服务	1	1. 女，身高165cm或以上，40周岁或以下。 2. 大专以上学历，身体健康、仪容端正整洁。 3. 热爱服务工作，并有良好的沟通技巧。 4. 工作认真细致，有责任心、进取心，接受过礼仪培训者优先。	否	每周5日 每日8小时
4	秩序维护员	6	60周岁以下；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，在项目实施过程中持证上岗。 负责办公楼秩序维护、来访人员登记询问、楼内安全巡视等。	否	24小时值守
5	电工	1	1. 男性，年龄60周岁或以下，需持有《特种作业操作证（低压电工作业）》上岗，工作规范，服务主动。	否	每周5日 每日8小时
6	综合维修	1	男性，60周岁以下身体健康，有相关工作经验三年以上，能够胜任工作。	否	每周5日 每日8小时
7	厨师长	1	男性，年龄45周岁以下，需具有10年以上餐饮管理工作经验。	否	每周5日 每日8小时
8	主厨	1	男性，年龄50周岁以下，多年以上餐饮主厨经验和厨房管理经验，对营养餐有一定研究。	否	每周5日 每日8小时
9	面点师	3	男女不限，55周岁以下，10年以上面点经验，掌握多种面点技术，对精细搭配、营养餐有一定研究。	最多接受2名退休	每周5日 每日8小时

序号	岗位名称	人员数量	人员要求和岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
10	切配工	2	男/女不限，年龄 60 周岁以下，有多年工作经验。	最多接受 1 名退休	每周 5 日 每日 8 小时
11	服务员	1	女性，年龄 50 周岁以下，有多年工作经验。	否	每周 5 日 每日 8 小时
12	洗消工	2	男女不限，年龄 60 周岁以下，有多年工作经验。	最多接受 1 名退休	每周 5 日 每日 8 小时
合计		29 人			