



# 投标文件

(加盖电子签章)

项目编号：TGPC-2023-D-0956

项目名称：国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目

投标包号：第一包

投标单位名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

投标代表人姓名：王玮

投标日期：2024年1月2日



## 投标文件总目录

投标文件总目录 .....	2
评分因素及评标标准页码检索 .....	11
附件1 投标书 .....	21
附件2开标一览表 .....	23
附件3开标分项一览表 .....	24
附件4人员费用分项一览表 .....	25
价格测算分项明细表 .....	26
1、人员福利费用分项一览表 .....	26
2、日常运行维修工具费用一览表 .....	26
3、工服折旧费一览表 .....	26
4、办公费一览表 .....	26
5、利润一览表 .....	26
6、税金一览表 .....	26
政策文件 .....	27
1、社会基本保险（五险一金）政策引用 .....	27
2、市人社局关于调整天津市最低工资标准的通知 .....	27
3、关于调整2022年住房公积金缴存额的通知 .....	28
4、市人社局市医保局市税务局关于公布2022年度全市职工平均工资及2023年度工资福利待遇标准等有关问题的通知 .....	30
5、2023年度相关待遇简表 .....	32
6、市医保局 市财政局 市人社局 市税务局关于完善基本医疗保障筹资运行和待遇保障机制的通知 .....	33
7、市人社局市医保局市税务局关于公布2022 年度全市职工平均工资及2023年度工资福利待遇标准等有关问题的通知 .....	37
8、市人力社保局市财政局关于完善城镇企业职工养老保险退休人员冬季取暖补贴和集中供热采暖补助费发放方式的通知 .....	38
报价合理性说明 .....	42
附件5商务要求点对点应答表 .....	44
附件6-1技术要求点对点应答表 .....	46
附件6-2项目人员及岗位安排 .....	54
附件7主要相关项目业绩一览表 .....	55
（一）国家税务总局天津市南开区税务局物业服务项目 .....	56
1、“国家税务总局天津市南开区税务局物业服务项目” 合同扫描件 .....	56
2、“国家税务总局天津市南开区税务局物业服务项目” 履约证明扫描件 .....	67
3、“国家税务总局天津市南开区税务局物业服务项目” 发票 .....	68





(二) 国家税务总局天津市河东区税务局物业服务项目 .....	70
1、“国家税务总局天津市河东区税务局物业服务项目”合同扫描件 .....	70
2、“国家税务总局天津市河东区税务局物业服务项目”履约证明扫描件 .....	81
3、“国家税务总局天津市河东区税务局物业服务项目”发票 .....	82
(三) 国家税务总局天津市北辰区税务局物业管理服务项目 .....	84
1、“国家税务总局天津市北辰区税务局物业管理服务项目”合同扫描件 .....	84
2、“国家税务总局天津市北辰区税务局物业管理服务项目”履约证明扫描件 .....	93
3、“国家税务总局天津市北辰区税务局物业管理服务项目”发票 .....	94
4、“国家税务总局天津市北辰区税务局食堂服务项目”合同扫描件 .....	96
5、“国家税务总局天津市北辰区税务局食堂服务项目”履约证明扫描件 .....	105
6、“国家税务总局天津市北辰区税务局食堂服务项目”发票 .....	106
(四) 国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业项目 .....	107
1、“国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业项目”合同扫描件 .....	107
2、“国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业项目”履约证明扫描件 .....	119
3、“国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业项目”发票扫描件 .....	120
(五) 财政部驻天津市财政监察专员办事处机关服务中心物业管理服务项目 .....	121
1、“财政部驻天津市财政监察专员办事处机关服务中心物业管理服务项目”合同扫描件 .....	121
2、“财政部驻天津市财政监察专员办事处机关服务中心物业管理服务项目”履约证明扫描件 .....	128
3、“财政部驻天津市财政监察专员办事处机关服务中心物业管理服务项目”发票 .....	129
<b>附件8投标代表人授权书 .....</b>	<b>130</b>
<b>附件9-1中小企业声明函 .....</b>	<b>131</b>
<b>附件10：招标文件第一部分供应商资格要求的证件 .....</b>	<b>132</b>
(一) 供应商应具备独立法人资格。 .....	132
(二) 投标人须具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供以下材料： .....	133
1. 营业执照副本或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书或社会团体法人登记证书或基金会法人登记证书扫描件或自然人的身份证明扫描件。 .....	133
2. 财务状况报告等相关材料： .....	134
A.经第三方会计师事务所审计的2022年度财务报告扫描件。 .....	134
B. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的书面声明。 .....	164
3.依法缴纳税收和社会保障资金的书面声明。 .....	164
3.1、2023年8月份缴税凭证扫描件 .....	165
3.2、2023年8月份社保缴费凭证扫描件 .....	166
4. 投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（截至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明）。 .....	167
5. 提交具备履行合同所必需的设备和专业技术能力证明材料。 .....	168
(三) 本项目不接受联合体投标。 .....	168
(四) 本项目专门面向中小企业采购，提供《中小企业声明函》。 .....	169
小微企业名录网上截屏 .....	170
<b>附件11管理大纲 .....</b>	<b>171</b>
<b>客观分部分 .....</b>	<b>172</b>
<b>一、投标人业绩 .....</b>	<b>172</b>



主要相关项目业绩一览表 .....	172
<b>二、投标人相关证书 .....</b>	<b>173</b>
1.质量管理体系认证证书扫描件 .....	173
2.环境管理体系认证证书扫描件 .....	174
3.职业健康安全管理体系认证证书扫描件 .....	175
4.食品安全管理体系认证证书扫描件 .....	176
5.HACCP 管理体系认证证书扫描件 .....	177
<b>三、拟派驻项目经理资料 .....</b>	<b>179</b>
1.拟派驻项目经理李雯雯劳动合同扫描件 .....	179
2.拟派驻项目经理李雯雯缴纳社会保险证明扫描件 .....	184
3.拟派驻项目经理李雯雯毕业证书扫描件 .....	184
4.拟派驻项目经理李雯雯用户服务证明扫描件 .....	185
5.拟派驻项目经理李雯雯身份证扫描件 .....	186
<b>四、拟派驻服务人员资料 .....</b>	<b>187</b>
1.工程主管 .....	187
1)、穆堃持有的《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》证扫描件； .....	187
2)、穆堃持有的《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件； .....	189
3)、穆堃缴纳社会保险证明扫描件； .....	189
4)、穆堃劳动合同扫描件； .....	190
2.电工 .....	195
1) 拟派驻电工王利峰专业技术能力证明材料 .....	195
①、王利峰持有的《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件； .....	195
②、王利峰缴纳社会保险证明扫描件； .....	195
③、王利峰劳动合同扫描件； .....	196
2) 拟派驻电工侯宝东专业技术能力证明材料 .....	201
①、侯宝东持有的《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件； .....	201
②、侯宝东缴纳社会保险证明扫描件； .....	201
③、侯宝东劳动合同扫描件； .....	202
3) 拟派驻电工杨金生专业技术能力证明材料 .....	209
①、杨金生持有的《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件； .....	209
②、杨金生缴纳社会保险证明扫描件； .....	209
③、杨金生劳动合同扫描件； .....	210
3.司机 .....	217
1)、拟派驻司机李斌专业技术能力证明材料 .....	217
①、李斌持有的《机动车驾驶证（准驾车型 A1、A2）》扫描件 .....	217
②、李斌缴纳社会保险证明扫描件； .....	217
③、李斌劳动合同扫描件 .....	218
2)、拟派驻司机卢军专业技术能力证明材料 .....	223

①、卢军持有的《机动车驾驶证（准驾车型 A1）》扫描件 .....	223
②、卢军缴纳社会保险证明扫描件； .....	223
③、卢军劳动合同扫描件 .....	224
3)、拟派驻司机李伟专业技术能力证明材料 .....	229
①、李伟持有的《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》扫描件 .....	229
②、李伟缴纳社会保险证明扫描件； .....	229
③、李伟劳动合同扫描件 .....	230
4)、拟派驻司机卢建全专业技术能力证明材料 .....	235
①、卢建全持有的《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》扫描件 .....	235
②、卢建全缴纳社会保险证明扫描件； .....	235
③、卢建全劳动合同扫描件 .....	236
5)、拟派驻司机庞冰专业技术能力证明材料 .....	241
①、庞冰持有的《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》扫描件 .....	241
②、庞冰缴纳社会保险证明扫描件； .....	241
③、庞冰劳动合同扫描件 .....	242
6)、拟派驻司机桑杰专业技术能力证明材料 .....	247
①、桑杰持有的《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》扫描件； .....	247
②、桑杰缴纳社会保险证明扫描件； .....	247
③、桑杰劳动合同扫描件； .....	248
7)、拟派驻司机张维然专业技术能力证明材料 .....	253
①、张维然持有的《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》扫描件； .....	253
②、张维然缴纳社会保险证明扫描件； .....	253
③、张维然劳动合同扫描件； .....	254

**五、人员培训方案..... 259**

第一节、培训工作的指导思想 .....	260
第二节、“三级培训体系” .....	260
1、入职培训 .....	260
2、岗前培训 .....	260
3、在职培训 .....	261
第三节、培训对象 .....	261
第四节、培训要求 .....	262
第五节、培训计划 .....	262
1、物业管理政策法规类 .....	262
2、物业服务基础类 .....	262
3、专业技能类 .....	263
第六节、培训内容 .....	263
1.工程维修培训 .....	263
1.1、物业工程基础认知 .....	263
1.2、维修工具应用与安全操作规范 .....	263
1.3、日常维护与保养工作指导 .....	264
1.4、故障诊断与排除技能培训 .....	264
1.5、应急处理与预案演练实施 .....	264
1.6、维修工作管理与记录要求 .....	264

1.7、法律法规与行业标准遵循 .....	264
1.8、绿色建筑与节能环保理念推广 .....	264
1.9、职业操守与服务理念提升策略 .....	264
2.驾驶员培训 .....	265
3.客户服务培训 .....	265
4.消防安全培训 .....	265
5.基础知识培训 .....	269
6.思想政治培训 .....	271
7.服务礼仪培训 .....	272
第七节、培训方式 .....	274
第八节、培训目标 .....	275
第九节、言行规范 .....	276
语言态度 .....	276
行为举止 .....	276
第十节、仪容仪表 .....	277
第十一节、公众形象 .....	278
第十二节、培训管理表格 .....	281
1、培训计划表 .....	281
2、培训签到及效果考察表 .....	282
<b>六、保洁耗材评价 .....</b>	<b>283</b>
(一) 洁厕剂检测报告 .....	283
(二) 全能清洁剂检测报告 .....	286
(三) 玻璃清洁剂 .....	289
(四) 地毯清洁剂 .....	292
(五) 除油剂检测报告 .....	295
(六) 珠光洗手露检测报告 .....	298
(七) 强力合成洗衣粉检测报告 .....	301
<b>七、投标人承诺 .....</b>	<b>304</b>
<b>主观分部分 .....</b>	<b>305</b>
<b>一、人员、岗位配置方案 .....</b>	<b>305</b>
第一节、针对本项目的人员设置原则 .....	305
第二节、针对本项目的组织机构设置 .....	305
第三节、针对本项目的各岗位职责 .....	307
(一) 工程主管岗位职责 .....	307
(二) 电工及综合维修岗位职责 .....	308
(三) 驾驶员岗位职责 .....	309
<b>二、针对本项目特点的专业化管理方案 .....</b>	<b>311</b>
第一节、项目概况 .....	311
第二节、针对本项目的综合维修服务管理方案 .....	312
一、服务内容、标准及要求 .....	312
二、目标承诺 .....	313
三、管理思路与措施 .....	313
四、房屋本体及公共设施维修保养计划和实施 .....	316
五、综合维修作业指导书 .....	316



六、日常维修流程 .....	320
1、维修岗位工作流程 .....	320
2、维修处理工作流程 .....	321
3、接报修工作流程 .....	322
七、安全生产管理规程 .....	323
第三节、针对本项目的设备设施维护管理方案 .....	326
一、机电设备设施管理的基本原则 .....	326
二、设备设施的维护管理 .....	328
三、增收节支，不提高管理水平 .....	329
四、建立设备设施台帐管理 .....	329
五、设备设施运行管理制度 .....	330
六、设备设施维修计划 .....	334
七、设备设施保养标准 .....	335
1.给排水设备维护保养标准 .....	335
2.供电系统维护保养标准 .....	336
3.空调系统维护保养标准 .....	337
4.消防系统维护保养标准 .....	338
八、运行服务管理表（示例） .....	340
1、设施维修保养计划表 .....	340
2、设备维修保养计划表 .....	341
3、设施设备维修保养记录表一 .....	342
4、设施设备维修保养记录表二 .....	343
5、设备履历表 .....	344
6、日常检查记录表 .....	345
7、设备卡 .....	346
第四节、针对本项目的司机服务管理方案 .....	347
一、服务内容 .....	347
二、服务标准 .....	347
三、机动车驾驶员管理制度 .....	348
四、驾驶员作业指导书 .....	353
五、附表（示例） .....	354
第五节、针对本项目的秩序维护、消防监控服务管理方案 .....	358
一、服务内容、标准及要求 .....	358
二、秩序维护服务作业指导书 .....	360
三、秩序维护队伍的组建 .....	363
四、秩序维护部日常管理 .....	366
五、消防管理 .....	369
六、秩序维护及消防管理工作流程 .....	374
（1）出入口管理流程 .....	374
（2）物品出门管理工作流程 .....	375
（3）巡视检查流程 .....	376
（4）消防管理工作流程 .....	377
（5）可疑人员现场管控工作流程 .....	378
七、秩序维护部服务表格（示例） .....	379
（1）队长日志 .....	379
（2）治安消防重点部位分布表 .....	380
（3）外来人员来访登记表 .....	381
（4）疫情期间来访人员登记表 .....	382
（5）消防检查表 .....	382
（6）物资搬运放行条 .....	383



(7) 值班班长交接记录表 .....	384
(8) 岗位值班记录 .....	385
(9) 车辆进出登记表 .....	386
(10) 巡逻记录表 .....	386
(11) 突发事件处理登记表 .....	387
<b>三、对项目重点、难点的理解评价 .....</b>	<b>388</b>
第一节、综合维修服务 .....	388
第二节、车队驾驶员管理 .....	390
<b>四、进驻和接管方案 .....</b>	<b>393</b>
第一节、概述 .....	393
第二节、针对本项目的接管方案 .....	393
一、目的 .....	393
二、适用范围 .....	394
三、职责 .....	394
四、工作程序 .....	394
1、接管验收的准备工作 .....	394
2、接管验收阶段 .....	395
3、检查遗留问题的讨论、处理 .....	396
4、接管验收注意事项 .....	397
5、进入运行阶段 .....	397
五、接管验收表格（示例） .....	398
第三节、针对本项目的进驻方案 .....	408
一、工作流程 .....	408
二、进驻前工作计划 .....	408
三、项目进驻前期工作计划 .....	408
1、进驻前期工作计划 .....	408
2、项目管理工作前期培训内容要求： .....	409
3、关于进驻当天的有关要求： .....	410
四、平稳过渡进入常规期物业管理 .....	410
1、根据甲方需求及招标文件要求进行服务 .....	410
2、制定常规工作计划 .....	411
3、管理主要工作措施 .....	412
<b>五、应急预案 .....</b>	<b>414</b>
第一节、应急预案的制订和应急小组的组建 .....	414
第二节、突发事件的分类 .....	417
第三节、应急事件常备工具 .....	418
第四节、针对本项目应急预案概述 .....	426
第五节、本项目物业服务人员处理突发事件的原则和方法 .....	436
第六节、本项目部应急预案处理流程 .....	438
第七节、针对本项目拟定的应急预案 .....	439
一、停水停电应急预案 .....	439
☆停水应急处理预案 .....	439
☆停电应急处理预案 .....	440
二、极端天气应急预案 .....	441
☆暴雨天气应急处理预案 .....	441
☆暴雪天气应急处理预案 .....	444
☆雨、污水管及排水管网阻塞应急处置预案 .....	445

三、自然灾害救灾应急预案 .....	446
四、突发群体性事件应急处理预案 .....	448
五、保证服务正常运转、临时增配人员设备、现有人员岗位职责临时增加应急措施 .....	451
六、与当地政府部门的配合及协调措施 .....	452
七、公务车管理应急预案 .....	453
八、公务车特殊天气应急预案，以及针对不同特殊天气的应对策略： .....	455
九、针对本项目的其它应急预案 .....	457
☆新冠疫情期间重点场所管理预案 .....	457
☆发生火情、火灾应急预案 .....	459
☆发生水浸事故的处理预案 .....	467
☆电梯故障应急处理方案 .....	469
☆各类应急预案处置流程图 .....	471
第八节、物业管理应急预案相关记录表格示例 .....	476
<b>六、人员保密管理方案 .....</b>	<b>479</b>
第一节、总则 .....	479
第二节、适用范围 .....	480
第三节、保密范围和密级划分 .....	480
第四节、保密管理 .....	481
第五节、责任与奖惩 .....	481
第六节、针对本项目全体员工必须严格遵守的保密制度 .....	482
第七节、服务人员保密培训内容 .....	483
一、安全保密的基本常识 .....	483
二、员工安全保密管理要求 .....	483
三、重点岗位双人服务管理要求 .....	484
四、发生泄密事件惩罚办法及应当承担的法律责任 .....	485
五、岗前安全保密培训记录表 .....	487
六、保密责任书 .....	488
七、离职/调离保密承诺书 .....	489
第八节、员工入职签订保密协议书模板 .....	490
<b>七、人员稳定性方案 .....</b>	<b>493</b>
第一节、员工招聘 .....	493
第二节、员工留、任、用制度 .....	495
一、制度建设 .....	495
二、员工薪酬 .....	496
第三节、员工稳定措施 .....	496
一、提高员工综合待遇，绩效刺激主观能动性 .....	496
二、改善员工年龄结构，建立人才储备及数据分析库 .....	496
三、提升员工技能水平，提高职业认同感和自豪感 .....	497
四、践行特色企业文化，让员工找到归宿感 .....	497
第四节、针对本项目人员更换保障采购需求的应对措施 .....	497
一、人员稳定性保障措施 .....	497
二、人员数量保证措施 .....	498
1、完善各项规章制度，规范工会组织建设 .....	498
2、创建学习型和高素质队伍 .....	498
3、增加福利待遇，补充员工收入 .....	498
三、用工来源及储备 .....	498



1、来源 .....	498
2、储备 .....	498
四、项目资源共享 .....	499
<b>附件12-1项目负责人资格审查表 .....</b>	<b>500</b>
<b>附件12-2拟在本项目使用的主要设备一览表 .....</b>	<b>501</b>
<b>附件12-3采购人须向供应商提供的条件 .....</b>	<b>501</b>
<b>附件13书面声明 .....</b>	<b>502</b>
<b>附件14：投标人认为需要提供的其他资料 .....</b>	<b>503</b>
<b>服务承诺书 .....</b>	<b>503</b>
<b>企业简介 .....</b>	<b>504</b>
<b>结束语 .....</b>	<b>517</b>





## 评分因素及评标标准页码检索

第一部分 价格（10分）		分值
1	<p>价格</p> <p>(1) 投标报价超过采购预算的, 投标无效, 未超过采购预算的投标报价按以下公式进行计算。 (2) 投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×10 注: 满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。</p> <p><b>附件2开标一览表..... 23</b></p>	10
第二部分 客观分（51分）		分值
1	<p>投标人业绩</p> <p>完全按照以下要求提供投标人曾实施的非住宅物业服务业绩, 提供的证明材料均不得遮挡涂黑, 否则不予认定加分。 A. 合同原件扫描件。包括买卖双方名称及盖章、物业服务期限(合同服务起始日期为2020年1月1日或以后, 且已经履行至少1年的时间)、物业服务内容 B. 提供上述合同服务期限内至少一个月的服务方开具的物业费发票凭证原件扫描件。 每个业绩2分, 最多10分</p> <p><b>附件7主要相关项目业绩一览表..... 55</b></p> <p>(一) 国家税务总局天津市南开区税务局物业服务项目..... 56 1、“国家税务总局天津市南开区税务局物业服务项目”合同扫描件..... 56 2、“国家税务总局天津市南开区税务局物业服务项目”履约证明扫描件..... 67 3、“国家税务总局天津市南开区税务局物业服务项目”发票..... 68</p> <p>(二) 国家税务总局天津市河东区税务局物业服务项目..... 70 1、“国家税务总局天津市河东区税务局物业服务项目”合同扫描件..... 70 2、“国家税务总局天津市河东区税务局物业服务项目”履约证明扫描件..... 81 3、“国家税务总局天津市河东区税务局物业服务项目”发票..... 82</p> <p>(三) 国家税务总局天津市北辰区税务局物业管理服务项目..... 84 1、“国家税务总局天津市北辰区税务局物业管理服务项目”合同扫描件..... 84 2、“国家税务总局天津市北辰区税务局物业管理服务项目”履约证明扫描件..... 93 3、“国家税务总局天津市北辰区税务局物业管理服务项目”发票..... 94 4、“国家税务总局天津市北辰区税务局食堂服务项目”合同扫描件..... 96 5、“国家税务总局天津市北辰区税务局食堂服务项目”履约证明扫描件..... 105 6、“国家税务总局天津市北辰区税务局食堂服务项目”发票..... 106</p> <p>(四) 国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业项目..... 107 1、“国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业项目”合同扫描件..... 107 2、“国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业项目”履约证明扫描件..... 119 3、“国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业项目”发票扫描件..... 120</p> <p>(五) 财政部驻天津市财政监察专员办事处机关服务中心物业管理服务项目..... 121 1、“财政部驻天津市财政监察专员办事处机关服务中心物业管理服务项目”合同扫描件..... 121 2、“财政部驻天津市财政监察专员办事处机关服务中心物业管理服务项目”履约证明扫描件..... 128 3、“财政部驻天津市财政监察专员办事处机关服务中心物业管理服务项目”发票..... 129</p>	10
2	<p>投标人相关证书评价</p> <p>投标人具备质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证, 提供证书扫描件。 具备1个证书得1分, 最高3分</p> <p><b>二、投标人相关证书..... 173</b></p> <p>1.质量管理体系认证证书扫描件..... 173 2.环境管理体系认证证书扫描件..... 174 3.职业健康安全管理体系认证证书扫描件..... 175 4.食品安全管理体系认证证书扫描件..... 176</p>	3



		5.HACCP 管理体系认证证书扫描件..... 177	
3	派驻项目经理评价	<p>投入的项目经理为投标单位正式员工，提供项目经理姓名、开标日当月或上一月由投标单位或其分公司为该项目经理缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。</p> <p>(1) 提供项目经理毕业证书扫描件，该项目经理具有大专以上（含大专）学历的：2分，其他：0分；</p> <p>(2) 提供项目经理用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该项目经理具备三年（含三年）以上非住宅物业管理经验的：2分，其他：0分；</p> <p><b>三、拟派驻项目经理资料..... 179</b></p> <p>1.拟派驻项目经理李雯雯劳动合同扫描件..... 179</p> <p>2.拟派驻项目经理李雯雯缴纳社会保险证明扫描件..... 184</p> <p>3.拟派驻项目经理李雯雯毕业证书扫描件..... 184</p> <p>4.拟派驻项目经理李雯雯用户服务证明扫描件..... 185</p> <p>5.拟派驻项目经理李雯雯身份证扫描件..... 186</p>	4
4	派驻服务人员评价	<p>(1) 工程主管：提供《中华人民共和国特种作业操作证（高压电工作业）》、《特种作业操作证（低压电工作业）》和原《特种设备作业人员证（电梯安全管理）》或新《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》扫描件且满足招标文件要求得1分，最多1分；</p> <p>(2) 提供工程主管（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件得1分，最多1分；</p> <p>(3) 电工：提供《中华人民共和国特种作业操作证（高压电工作业）》和《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件且满足招标文件要求，每个合格的人员得1分，最多3分；</p> <p>(4) 电工：提供上述人员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得1分，最多3分；</p> <p>(5) 司机1：提供《机动车驾驶证（准驾车型至少包含 A1）》扫描件或驾驶证电子版，每提供1个合格的材料得1分，最多2分；</p> <p>(6) 提供上述人员开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得1分，最多2分；</p> <p>(7) 司机2：提供《机动车驾驶证（准驾车型至少包含 C1）》扫描件或驾驶证电子版，每提供1个合格的材料得1分，最多5分；</p> <p>(8) 提供上述人员开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得1分，最多5分；</p> <p><b>四、拟派驻服务人员资料..... 187</b></p> <p>1.工程主管..... 187</p> <p>1)、穆堃持有的《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》证扫描件；..... 187</p> <p>2)、穆堃持有的《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件；.....189</p> <p>3)、穆堃缴纳社会保险证明扫描件；..... 189</p> <p>4)、穆堃劳动合同扫描件；.....190</p> <p>2.电工.....195</p> <p>1) 拟派驻电工王利峰专业技术能力证明材料..... 195</p> <p>①、王利峰持有的《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件；..... 195</p> <p>②、王利峰缴纳社会保险证明扫描件；..... 195</p> <p>③、王利峰劳动合同扫描件；..... 196</p> <p>2) 拟派驻电工侯宝东专业技术能力证明材料..... 201</p> <p>①、侯宝东持有的《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件；..... 201</p> <p>②、侯宝东缴纳社会保险证明扫描件；..... 201</p>	22

		<ul style="list-style-type: none"> <li>③、侯宝东劳动合同扫描件； ..... 202</li> <li>3) 拟派驻电工杨金生专业技术能力证明材料..... 209                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①、杨金生持有的《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件； ..... 209</li> <li>②、杨金生缴纳社会保险证明扫描件； ..... 209</li> <li>③、杨金生劳动合同扫描件； ..... 210</li> </ul> </li> <li>3.司机.....217                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1)、拟派驻司机李斌专业技术能力证明材料..... 217                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>①、李斌持有的《机动车驾驶证（准驾车型 A1、A2）》扫描件..... 217</li> <li>②、李斌缴纳社会保险证明扫描件； ..... 217</li> <li>③、李斌劳动合同扫描件.....218</li> </ul> </li> <li>2)、拟派驻司机卢军专业技术能力证明材料..... 223                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>①、卢军持有的《机动车驾驶证（准驾车型 A1）》扫描件..... 223</li> <li>②、卢军缴纳社会保险证明扫描件； ..... 223</li> <li>③、卢军劳动合同扫描件.....224</li> </ul> </li> <li>3)、拟派驻司机李伟专业技术能力证明材料..... 229                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>①、李伟持有的《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》扫描件..... 229</li> <li>②、李伟缴纳社会保险证明扫描件； ..... 229</li> <li>③、李伟劳动合同扫描件.....230</li> </ul> </li> <li>4)、拟派驻司机卢建全专业技术能力证明材料..... 235                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>①、卢建全持有的《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》扫描件..... 235</li> <li>②、卢建全缴纳社会保险证明扫描件； ..... 235</li> <li>③、卢建全劳动合同扫描件..... 236</li> </ul> </li> <li>5)、拟派驻司机庞冰专业技术能力证明材料..... 241                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>①、庞冰持有的《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》扫描件..... 241</li> <li>②、庞冰缴纳社会保险证明扫描件； ..... 241</li> <li>③、庞冰劳动合同扫描件.....242</li> </ul> </li> <li>6)、拟派驻司机桑杰专业技术能力证明材料..... 247                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>①、桑杰持有的《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》扫描件； ..... 247</li> <li>②、桑杰缴纳社会保险证明扫描件； ..... 247</li> <li>③、桑杰劳动合同扫描件； ..... 248</li> </ul> </li> <li>7)、拟派驻司机张维然专业技术能力证明材料..... 253                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>①、张维然持有的《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》扫描件； ..... 253</li> <li>②、张维然缴纳社会保险证明扫描件； ..... 253</li> <li>③、张维然劳动合同扫描件； ..... 254</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	
5	人员培训方案	<p>人员培训方案应包含培训计划、培训方式、培训目标、言行规范、仪表仪容、公众形象等。每提供上述1项内容的得0.5分，最多3分。</p> <p><b>五、人员培训方案..... 259</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第一节、培训工作的指导思想.....260</li> <li>第二节、“三级培训体系”..... 260                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1、入职培训.....260</li> <li>2、岗前培训.....260</li> </ul> </li> </ul>	3



		<p>3、在职培训.....261</p> <p>第三节、培训对象.....261</p> <p>第四节、培训要求.....262</p> <p>第五节、培训计划.....262</p> <p>    1、物业管理政策法规类.....262</p> <p>    2、物业服务基础类.....262</p> <p>    3、专业技能类.....263</p> <p>第六节、培训内容.....263</p> <p>    1.工程维修培训.....263</p> <p>        1.1、物业工程基础认知.....263</p> <p>        1.2、维修工具应用与安全操作规范.....263</p> <p>        1.3、日常维护与保养工作指导.....264</p> <p>        1.4、故障诊断与排除技能培训.....264</p> <p>        1.5、应急处理与预案演练实施.....264</p> <p>        1.6、维修工作管理与记录要求.....264</p> <p>        1.7、法律法规与行业标准遵循.....264</p> <p>        1.8、绿色建筑与节能环保理念推广.....264</p> <p>        1.9、职业操守与服务理念提升策略.....264</p> <p>    2.驾驶员培训.....265</p> <p>    3.客户服务培训.....265</p> <p>    4.消防安全培训.....265</p> <p>    5.基础知识培训.....269</p> <p>    6.思想政治培训.....271</p> <p>    7.服务礼仪培训.....272</p> <p>第七节、培训方式.....274</p> <p>第八节、培训目标.....275</p> <p>第九节、言行规范.....276</p> <p>    语言态度.....276</p> <p>    行为举止.....276</p> <p>第十节、仪容仪表.....277</p> <p>第十一节、公众形象.....278</p> <p>第十二节、培训管理表格.....281</p> <p>    1、培训计划表.....281</p> <p>    2、培训签到及效果考察表.....282</p>	
6	保洁耗材评价	<p>提供具有检测资质的第三方检测机构出具的针对拟投入本项目保洁耗材的 CMA 检测报告扫描件，每个合格的扫描件得0.5分，最多1分。</p> <p><b>六、保洁耗材评价.....283</b></p> <p>    (一) 洁厕剂检测报告.....283</p> <p>    (二) 全能清洁剂检测报告.....286</p> <p>    (三) 玻璃清洁剂.....289</p> <p>    (四) 地毯清洁剂.....292</p> <p>    (五) 除油剂检测报告.....295</p> <p>    (六) 珠光洗手露检测报告.....298</p> <p>    (七) 强力合成洗衣粉检测报告.....301</p>	1
7	投标人承诺评价	<p>承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：8分，其他0分。</p> <p><b>七、投标人承诺.....304</b></p>	8
第三部分 主观分（39分）			分值





1	<p>人员、岗位配置方案评价</p>	<p>至少包含各岗位投入人员数量、各岗位内部人员安排配置方案 满足招标文件要求，无瑕疵：6分； 方案内容存在1处瑕疵：4分； 方案内容存在2处瑕疵：2分； 未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分； (本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形)</p> <p><b>主观分部分.....305</b></p> <p><b>一、人员、岗位配置方案.....305</b></p> <p>    第一节、针对本项目的人员设置原则..... 305</p> <p>    第二节、针对本项目的组织机构设置..... 305</p> <p>    第三节、针对本项目的各岗位职责.....307</p> <p>        (一) 工程主管岗位职责.....307</p> <p>        (二) 电工及综合维修岗位职责..... 308</p> <p>        (三) 驾驶员岗位职责.....309</p>	6
2	<p>针对本项目特点的专业化管理方案评价</p>	<p>至少包含针对本项目的秩序维护、设备维护、机动车驾驶员管理方案 满足招标文件要求，无瑕疵：6分； 方案内容存在1处瑕疵：4分； 方案内容存在2处瑕疵：2分； 未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分； (本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形)</p> <p><b>二、针对本项目特点的专业化管理方案.....311</b></p> <p>    第一节、项目概况..... 311</p> <p>    第二节、针对本项目的综合维修服务管理方案..... 312</p> <p>        一、服务内容、标准及要求.....312</p> <p>        二、目标承诺.....313</p> <p>        三、管理思路与措施.....313</p> <p>        四、房屋本体及公共设施维修保养计划和实施..... 316</p> <p>        五、综合维修作业指导书.....316</p> <p>        六、日常维修流程.....320</p> <p>            1、维修岗位工作流程.....320</p> <p>            2、维修处理工作流程.....321</p> <p>            3、接报修工作流程.....322</p> <p>        七、安全生产管理规程.....323</p> <p>    第三节、针对本项目的设备设施维护管理方案..... 326</p> <p>        一、机电设备设施管理的基本原则..... 326</p> <p>        二、设备设施的维护管理.....328</p> <p>        三、增收节支，不提高管理水平..... 329</p> <p>        四、建立设备设施台帐管理.....329</p> <p>        五、设备设施运行管理制度.....330</p> <p>        六、设备设施维修计划.....334</p> <p>        七、设备设施保养标准.....335</p> <p>            1.给排水设备维护保养标准.....335</p> <p>            2.供电系统维护保养标准.....336</p> <p>            3.空调系统维护保养标准.....337</p> <p>            4.消防系统维护保养标准.....338</p>	6

		<p>八、运行服务管理表（示例） .....340</p> <p>1、设施维修保养计划表.....340</p> <p>2、设备维修保养计划表.....341</p> <p>3、设施设备维修保养记录表一..... 342</p> <p>4、设施设备维修保养记录表二..... 343</p> <p>5、设备履历表.....344</p> <p>6、日常检查记录表.....345</p> <p>7、设备卡.....346</p> <p>第四节、针对本项目的司机服务管理方案..... 347</p> <p>一、服务内容.....347</p> <p>二、服务标准.....347</p> <p>三、机动车驾驶员管理制度.....348</p> <p>四、驾驶员作业指导书.....353</p> <p>五、附表（示例） .....354</p> <p>第五节、针对本项目的秩序维护、消防监控服务管理方案..... 358</p> <p>一、服务内容、标准及要求.....358</p> <p>二、秩序维护服务作业指导书.....360</p> <p>三、秩序维护队伍的组建.....363</p> <p>四、秩序维护部日常管理.....366</p> <p>五、消防管理.....369</p> <p>六、秩序维护及消防管理工作流程..... 374</p> <p>（1）出入口管理流程.....374</p> <p>（2）物品出门管理工作流程..... 375</p> <p>（3）巡视检查流程.....376</p> <p>（4）消防管理工作流程.....377</p> <p>（5）可疑人员现场管控工作流程..... 378</p> <p>七、秩序维护部服务表格（示例） ..... 379</p> <p>（1）队长日志.....379</p> <p>（2）治安消防重点部位分布表..... 380</p> <p>（3）外来人员来访登记表.....381</p> <p>（4）疫情期间来访人员登记表..... 382</p> <p>（5）消防检查表.....382</p> <p>（6）物资搬运放行条.....383</p> <p>（7）值班班长交接记录表.....384</p> <p>（8）岗位值班记录.....385</p> <p>（9）车辆进出登记表.....386</p> <p>（10）巡逻记录表.....386</p> <p>（11）突发事件处理登记表.....387</p>	
3	对项目重点、难点的理解评价	<p>至少包含针对本项目重点和难点的理解以及针对重点难点的应对解决方案                      满足招标文件要求，无瑕疵：6分；                      重点难点理解或应对解决方案内容存在1处瑕疵：4分；                      重点难点理解或应对解决方案内容存在2处瑕疵：2分；                      未提供重点难点理解或应对解决方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；                      （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）</p> <p><b>三、对项目重点、难点的理解评价.....388</b></p> <p>第一节、综合维修服务.....388</p> <p>第二节、车队驾驶员管理.....390</p>	6
4	进驻和接	至少包含中标后如何及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时	6



管方案评价	<p>进场服务的措施，如果为新任服务公司，则还应包含与前任公司交接措施，保留相关记录，如何做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。</p> <p>满足招标文件要求，无瑕疵：6分；          方案内容存在1处瑕疵：4分；          方案内容存在2处瑕疵：2分；          未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；</p> <p>（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）</p> <p><b>四、进驻和接管方案.....393</b></p> <p>第一节、概述.....393</p> <p>第二节、针对本项目的接管方案.....393</p> <p>一、目的.....393</p> <p>二、适用范围.....394</p> <p>三、职责.....394</p> <p>四、工作程序.....394</p> <p>1、接管验收的准备工作.....394</p> <p>2、接管验收阶段.....395</p> <p>3、检查遗留问题的讨论、处理.....396</p> <p>4、接管验收注意事项.....397</p> <p>5、进入运行阶段.....397</p> <p>五、接管验收表格（示例）.....398</p> <p>第三节、针对本项目的进驻方案.....408</p> <p>一、工作流程.....408</p> <p>二、进驻前工作计划.....408</p> <p>三、项目进驻前期工作计划.....408</p> <p>1、进驻前期工作计划.....408</p> <p>2、项目管理工作前期培训内容要求：.....409</p> <p>3、关于进驻当天的有关要求：.....410</p> <p>四、平稳过渡进入常规期物业管理.....410</p> <p>1、根据甲方需求及招标文件要求进行服务.....410</p> <p>2、制定常规工作计划.....411</p> <p>3、管理主要工作措施.....412</p>	
5 应急预案评价	<p>至少包含当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等，可根据项目具体情况列举），如何保证服务正常运转的措施，临时增配人员设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等措施。</p> <p>满足招标文件要求，无瑕疵：6分；          方案内容存在1处瑕疵：4分；          方案内容存在2处瑕疵：2分；          未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；</p> <p>（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）</p> <p><b>五、应急预案.....414</b></p> <p>第一节、应急预案的制订和应急小组的组建.....414</p> <p>第二节、突发事件的分类.....417</p> <p>第三节、应急事件常备工具.....418</p> <p>第四节、针对本项目应急预案概述.....426</p> <p>第五节、本项目物业服务人员处理突发事件的原则和方法.....436</p>	6



	<p>第六节、本项目部应急预案处理流程..... 438</p> <p>第七节、针对本项目拟定的应急预案..... 439</p> <p>    一、停水停电应急预案.....439</p> <p>        ☆停水应急处理预案.....439</p> <p>        ☆停电应急处理预案.....440</p> <p>    二、极端天气应急预案.....441</p> <p>        ☆暴雨天气应急处理预案.....441</p> <p>        ☆暴雪天气应急处理预案.....444</p> <p>        ☆雨、污水管及排水管网阻塞应急处置预案..... 445</p> <p>    三、自然灾害救灾应急预案.....446</p> <p>    四、突发群体性事件应急处理预案..... 448</p> <p>    五、保证服务正常运转、临时增配人员设备、现有人员岗位职责临时增加应急措施..... 451</p> <p>    六、与当地政府部门的配合及协调措施..... 452</p> <p>    七、公务车管理应急预案.....453</p> <p>    八、公务车特殊天气应急预案，以及针对不同特殊天气的应对策略：..... 455</p> <p>    九、针对本项目的其它应急预案..... 457</p> <p>        ☆新冠疫情期间重点场所管理预案..... 457</p> <p>        ☆发生火情、火灾应急预案..... 459</p> <p>        ☆发生水浸事故的处理预案..... 467</p> <p>        ☆电梯故障应急处理方案.....469</p> <p>        ☆各类应急预案处置流程图..... 471</p> <p>第八节、物业管理应急预案相关记录表格示例..... 476</p>	
6	<p>至少包含保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施：制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。</p> <p>满足招标文件要求，无瑕疵：3分；</p> <p>方案内容存在1处瑕疵：2分；</p> <p>方案内容存在2处瑕疵：1分；</p> <p>未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；</p> <p>（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）</p> <p><b>六、人员保密管理方案.....479</b></p> <p>    第一节、总则.....479</p> <p>    第二节、适用范围.....480</p> <p>    第三节、保密范围和密级划分.....480</p> <p>    第四节、保密管理.....481</p> <p>    第五节、责任与奖惩.....481</p> <p>    第六节、针对本项目全体员工必须严格遵守的保密制度..... 482</p> <p>    第七节、服务人员保密培训内容.....483</p> <p>        一、安全保密的基本常识.....483</p> <p>        二、员工安全保密管理要求.....483</p> <p>        三、重点岗位双人服务管理要求..... 484</p> <p>        四、发生泄密事件惩罚办法及应当承担的法律责任..... 485</p> <p>        五、岗前安全保密培训记录表.....487</p> <p>        六、保密责任书.....488</p> <p>        七、离职/调离保密承诺书..... 489</p> <p>    第八节、员工入职签订保密协议书模板..... 490</p>	3
7	<p>至少包含服务期内保证人员更换率不得超过招标文件要求的措施，保证更换人员不得低于采购需</p>	3





	<p>性方案评价</p>	<p>求, 且应经采购人同意的措施                  满足招标文件要求, 无瑕疵: 3分;                  方案内容存在1处瑕疵: 2分;                  方案内容存在2处瑕疵: 1分;                  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵: 0分; (本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点; 非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容; 对同一问题前后表述矛盾; 存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误; 不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形)</p> <p><b>七、人员稳定性方案.....493</b></p> <p>    第一节、员工招聘.....493</p> <p>    第二节、员工留、任、用制度.....495</p> <p>        一、制度建设.....495</p> <p>        二、员工薪酬.....496</p> <p>    第三节、员工稳定措施.....496</p> <p>        一、提高员工综合待遇, 绩效刺激主观能动性.....496</p> <p>        二、改善员工年龄结构, 建立人才储备及数据分析库.....496</p> <p>        三、提升员工技能水平, 提高职业认同感和自豪感.....497</p> <p>        四、践行特色企业文化, 让员工找到归宿感.....497</p> <p>    第四节、针对本项目人员更换保障采购需求的应对措施.....497</p> <p>        一、人员稳定性保障措施.....497</p> <p>        二、人员数量保证措施.....498</p> <p>            1、完善各项规章制度, 规范工会组织建设.....498</p> <p>            2、创建学习型和高素质队伍.....498</p> <p>            3、增加福利待遇, 补充员工收入.....498</p> <p>        三、用工来源及储备.....498</p> <p>            1、来源.....498</p> <p>            2、储备.....498</p> <p>        四、项目资源共享.....499</p>	
8	<p>价格测算方案评价</p>	<p>价格测算方案评价, 根据投标文件报价情况综合评定, 其中社会保险、住房公积金应在投标文件中对人员保险、公积金缴纳类别及测算标准另附说明, 如有人员享有优惠政策, 须将享有优惠政策的批准文件和政策文件一并提供, 否则不予认定</p> <p>价格测算方案科学合理, 无瑕疵: 3分;                  内容存在1处瑕疵: 2分;                  内容存在2处瑕疵: 1分;                  未提供测算方案或方案存在3处及以上瑕疵或社会保险、住房公积金应缴未缴的: 0分。                  本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点; 非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容; 对同一问题前后表述矛盾; 存在逻辑漏洞、计算错误; 未按照相关规定进行测算等情形中的任意一种</p> <p><b>附件2开标一览表.....23</b></p> <p><b>附件3开标分项一览表.....24</b></p> <p><b>附件4人员费用分项一览表.....25</b></p> <p><b>价格测算分项明细表.....26</b></p> <p>    1、人员福利费用分项一览表.....26</p> <p>    2、日常运行维修工具费用一览表.....26</p> <p>    3、工服折旧费一览表.....26</p> <p>    4、办公费一览表.....26</p> <p>    5、利润一览表.....26</p> <p>    6、税金一览表.....26</p>	3



<b>政策文件.....</b>	<b>27</b>	
1、社会基本保险（五险一金）政策引用.....	27	
2、市人社局关于调整天津市最低工资标准的通知.....	27	
3、关于调整2022年住房公积金缴存额的通知.....	28	
4、市人社局市医保局市税务局关于公布2022年度全市职工平均工资及2023年度工资福利待遇标准等有关问题的通知.....	30	
5、2023年度相关待遇简表.....	32	
6、市医保局 市财政局 市人社局 市税务局关于完善基本医疗保障筹资运行和待遇保障机制的通知.....	33	
7、市人社局市医保局市税务局关于公布2022 年度全市职工平均工资及2023年度工资福利待遇标准等有关问题的通知.....	37	
8、市人力社保局市财政局关于完善城镇企业职工养老保险退休人员冬季取暖补贴和集中供热采暖补助费发放方式的通知.....	38	
<b>报价合理性说明.....</b>	<b>42</b>	
合计		100

## 附件1 投标书

致：天津市政府采购中心

根据贵方为国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目（项目编号：TGPC-2023-D-0956）的投标邀请，投标人代表王玮 / 经理（姓名/职务）经正式授权并代表我公司天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司，天津市南开区南开二马路112号三层0333（投标单位名称、地址）提交网上应答及上传加盖电子签章的投标文件。

据此函，投标人代表宣布同意如下：

1. 所附投标报价表中规定的应提供服务的投标总价为：

第一包，¥1943930.40元（人民币）。

大写：壹佰玖拾肆万叁仟玖佰叁拾元肆角整（人民币）。

2. 我公司将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

3. 我公司已详细审查全部招标文件，包括更正公告以及全部参考资料和所有附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利，并认为全部招标文件（包括更正公告以及全部参考资料和所有附件）公平公正，无倾向性和排他性。

4. 我公司的投标有效期为开标之日起60天。

5. 我公司同意按照招标方要求提供的与投标有关的一切数据或资料，并声明投标文件及所提供的一切资料均真实有效。由于我公司提供资料不实而造成的责任和后果由我公司自行承担。

6. 我公司保证所投产品来自合法的供货渠道，若中标，则有义务向采购人提供其需要的有效书面证明材料。如果提供非法渠道的商品，视为欺诈，并承担相关责任。

7. 我公司已熟知贵中心关于本项目电子招投标的要求和规定。我公司完全响应本次招投标通过网上进行的方式，我方承诺投标数据以应答截止时间贵中心网络服务器数据库的记录为准，一切因网络通信或我方操作失误造成的应答数据错误或缺失均与贵中心无关，我方愿承担因此出现的任何风险和责任。

8. 我公司承诺完全符合《政府采购法》、《政府采购法实施条例》等法律法规规定，并随时接受采购人、采购代理机构的检查验证。在整个招标过程中，我



公司若有违规行为，我公司完全接受贵中心依照相关法律法规和招标文件的规定给予处罚。

9. 我公司承诺未列入“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，也未列入中国政府采购网

（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）政府采购严重违法失信行为记录名单，符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的各项条件，具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录。

10. 我公司若中标，本承诺将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

11. 如违反上述承诺，我公司投标无效且接受相关部门依法作出的处罚，并承担通过“天津市政府采购网”等相关媒体予以公布的任何风险和责任。

12. 我公司开票信息如下，此信息与我公司在税务局注册的信息一致：

纳税人识别号:9111201044687706623C

地址、电话:天津市南开区南开二马路112号三层0333/28208500-8005

开户行及账号:上海浦东发展银行天津分行/77010154800010335

选择开具发票类型: 增值税专用发票

投标人名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期: 2024年1月2日



## 附件2开标一览表

项目名称：国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目

项目编号：TGPC-2023-D-0956

单位：元

包号	服务名称	数量	投标总价	备注
1	国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目	1项	1943930.40	服务期2年

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日

### 附件3开标分项一览表

项目名称：国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目

项目编号：TGPC-2023-D-0956

包号：第一包

单位：元

序号	价格分项组成	报价
1	人员费用	人员工资：1290000.00
		社会保险：344475.36
		住房公积金：141984.00
		福利费：32340.00
		加班费：不涉及
		其他：不涉及
2	日常运行维护工具耗材费用	840.00
3	保洁工具耗材费用	不涉及
4	秩序维护工具耗材费用	不涉及
5	服装费用	3700.00
6	办公费用	2400.00
7	固定资产折旧	不涉及
8	利润（1%）	18157.23
9	税金（6%）	110033.81
10	其他需要列明的费用	不涉及
合计		1943930.40

注：1. 上述合计价格应为服务期的最终优惠价格。

2. 上表合计价格应与《开标一览表》报价金额保持一致。

3. 上表中人员工资+社会保险+住房公积金应与《人员费用分项一览表》合计金额保持一致。

4. 上述表格中列明的条目，在本项目中如不涉及，请填写“不涉及”。

5. 上述报价不得出现0报价。

6. 投标报价在不超采购预算的前提下，其合理性由评标委员会在评分中予以考虑。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日



## 附件4人员费用分项一览表

项目名称：国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目

项目编号：TGPC-2023-D-0956

包号：第一包

单位：元

序号	具体岗位	人数	月工资/人	月保险/人	月公积金/人	月小计	招标文件规定的服务期小计
1	工程主管	1	5500.00	1468.50	605.00	7573.50	181764.00
2	电工	1	5000.00	1335.00	550.00	6885.00	165240.00
3	电工	1	5000.00	1335.00	550.00	6885.00	165240.00
4	电工	1	5000.00	1335.00	550.00	6885.00	165240.00
5	司机	1	4750.00	1268.52	523.00	6541.52	156996.48
6	司机	1	4750.00	1268.52	523.00	6541.52	156996.48
7	司机	1	4750.00	1268.52	523.00	6541.52	156996.48
8	司机	1	4750.00	1268.52	523.00	6541.52	156996.48
9	司机	1	4750.00	1268.52	523.00	6541.52	156996.48
10	司机	1	4750.00	1268.52	523.00	6541.52	156996.48
11	司机	1	4750.00	1268.52	523.00	6541.52	156996.48
人员费用合计						74019.14	1776459.36

备注：

- 1、上表中工资是指在扣除劳动者个人负担的社会保险费、个人负担的公积金、个人所得税等合理费用之前的应发工资；
- 2、投标人应按国家及天津市社会保险、住房公积金相关规定为本项目人员缴纳社会保险、住房公积金，在投标文件中对人员保险、公积金缴纳类别及测算标准另附说明，如有人员享有优惠政策，须将享有优惠政策的批准文件和政策文件一并提供，否则不予认定。
- 3、上表中的月小计=人数\*（月工资/人+月保险/人+月公积金/人），招标文件规定的服务期小计=月小计\*招标文件规定的服务月数

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日



## 价格测算分项明细表

### 1、人员福利费用分项一览表

单位：元

序号	人数(人)	月平均/人	月小计	2年小计	备注
1	11	122.50	1347.50	32340.00	政策引用： 1、防暑降温费：950.4元/年/人。 2、煤火费：520元/年/人。 3、平均122.5元/人/月。
合计			1347.50	32340.00	

### 2、日常运行维修工具费用一览表

单位：元

名称	品牌	单价	数量	月折旧小计	2年折旧费用合计	备注
维修全套工具	博士	2100.00	1	35.00	840.00	按五年折旧
合计				35.00	840.00	

### 3、工服折旧费一览表

单位：元

序号	岗位	人数	套	单价	月折旧小计	2年折旧小计
1	综合维修工	4	2	200.00	66.66	1600.00
2	司机	7	2	150.00	87.50	2100.00
3	合计				154.16	3700.00

### 4、办公费一览表

单位：元

序号	项目	测算依据	月小计	2年费用小计
1	办公费	经验预估	100.00	2400.00
合计			100.00	2400.00

### 5、利润一览表

单位：元

序号	项目	测算依据	月小计	2年费用小计
1	企业管理费及利润	按成本的1%计提	756.55	18157.23

### 6、税金一览表

单位：元

序号	项目	测算依据	月小计	2年费用小计
1	税金	按以上费用总和6%计提	4584.74	110033.81



## 政策文件

### 1、社会基本保险（五险一金）政策引用

序号	费用名称	提缴率	缴费基数（元）	月提缴金额（元）
1	养老保险	16%	4751.00	760.16
2	失业保险	0.5%		23.76
3	医疗保险	9.5%		451.34
4	工伤保险	0.2%		9.50
5	生育保险	0.5%		23.76
小计		26.7%		1268.52
6	公积金	5%	2320.00	116
合计				

### 2、市人社局关于调整天津市最低工资标准的通知

市人社局关于调整天津市最低工资标准的通知

津人社规字〔2023〕8号

各区人力资源和社会保障局，各委办局人力资源部门，有关单位：

为维护劳动者合法权益，保障劳动者及其家庭成员的基本生活，根据《最低工资规定》（劳动和社会保障部令第21号）和市人民政府《关于印发天津市最低工资保障规定的通知》（津政发〔2003〕107号）等有关规定，经市人民政府批准，决定调整本市最低工资标准，现就有关事项通知如下：

- 一、月最低工资标准由2180元调整为2320元。
- 二、非全日制用工的最低小时工资标准由22.6元调整为24.4元。
- 三、本通知自2023年11月1日起执行。

2023年10月23日

### 3、关于调整2022年住房公积金缴存额的通知

# 天津市住房公积金管理委员会文件

津公积金委〔2022〕5号

## 关于调整2022年住房公积金缴存额的通知

各委、办、局，各区人民政府：

根据国务院《住房公积金管理条例》《天津市住房公积金管理条例》和我市有关政策，现将2022年住房公积金缴存额调整有关事项通知如下：

### 一、缴存基数

自2022年7月起，全市住房公积金缴存基数由2020年职工个人月均工资总额，调整为2021年职工个人月均工资总额。职工工资总额按照国家统计部门规定的工资总额计算口径核定。

2022年度住房公积金缴存基数最低不得低于2180元，最高不得超过25539元。

单位在2022年1月至2022年6月期间新招用职工和新调入职工的住房公积金缴存基数，仍为职工本人在新单位缴存首月的全月应发工资，不再重新核定。

### 二、缴存比例

国家机关、事业单位及其职工按各11%或各12%的比例缴存住房公积金。其他单位可以根据自身情况，在5%-12%间自主确定单位和

—1—

职工的缴存比例。

单位与职工的缴存比例应当一致。

### 三、降低住房公积金缴存比例、缓缴住房公积金

生产经营困难单位，可以申请降低缴存比例，最低可以降低至1%，或者申请缓缴住房公积金。

单位申请降低住房公积金缴存比例或缓缴住房公积金，应经职工大会或职工代表大会(工会)讨论通过，并经市住房公积金管理中心审核后实施。待单位经济效益好转后，再提高缴存比例或恢复缴存并补缴其缓缴的住房公积金。

### 四、其他规定

军队转业干部、调任公务员的住房公积金待遇，可以比照接收安置单位或调入单位同等条件人员确定。

本通知自2022年7月1日起施行，2023年6月30日废止。我市原有住房公积金缴存政策与本通知不一致的，以本通知为准。



2022年7月7日

---

天津市住房公积金管理委员会办公室

2022年7月7日印发

—2—

#### 4、市人社局市医保局市税务局关于公布2022年度全市职工平均工资及2023年度工资福利待遇标准等有关问题的通知

各区人力资源和社会保障局、医疗保障局、税务局，各委办局（集团公司）人力资源部门，有关单位：

根据市政府《批转市劳动和社会保障局等五部门关于建立全市职工平均工资发布及工资保险福利待遇正常调整制度暂行办法的通知》（津政发〔2008〕17号）规定，现就2022年度全市职工平均工资及2023年度工资福利待遇标准等有关问题通知如下：

##### 一、职工平均工资

2022年度本市职工年平均工资为95028元，月平均工资为7919元。

##### 二、相关福利待遇

2023年度工伤保险和防暑降温费、高温津贴、中班津贴、夜班津贴等福利待遇标准，按本市职工月平均工资7919元计算，自2023年1月1日起执行。具体标准见《2023年度相关待遇简表》。

##### 三、缴纳社会保险缴费基数及有关标准

（一）用人单位及其职工缴纳职工基本养老、职工基本医疗、失业、工伤和职工生育保险缴费基数最低和最高标准分别为4751元和23757元。

（二）无雇工的个体工商户和灵活就业人员缴纳基本养老保险可以在4751元至23757元之间选择适当的缴费基数。无雇工个体工商户和灵活就业人员缴纳职工基本医疗保险（含职工生育保险）基数为4751元。

（三）灵活就业自谋职业人员社会保险补贴基数为4751元。

（四）托管中心中老龄灵活就业人员社会保险补贴的保险缴费基数为4751元。

（五）领取失业保险金人员参加职工基本医疗保险和职工生育保险缴费基数为4751元。

（六）补缴2011年6月30日前用人单位及其职工欠缴的基本养老保险费，按照5265元标准计算保值系数；补缴2011年7月1日以后用人单位及其职工欠缴的基本养老保险费，按日加收万分之五滞纳金。2011年7月1日后，用人单位补缴医疗保险费的，按日加收万分之五滞纳金。

##### 四、有关人员医疗保险费筹资标准



(一) 相关部门管理退休人员和军队无军籍退休人员，参加职工基本医疗保险筹资标准为8549元（含职工基本医疗保险个人账户注资额）。

(二) 安置在本市的军队退休干部参加职工基本医疗保险和公务员医疗补助筹资标准为13261元，其中，11432元纳入职工基本医疗保险基金，1829元纳入公务员医疗补助基金。

本通知从2023年8月21日起执行。

附件：2023年度相关待遇简表

市人社局

市医保局

市税务局

2023年8月10日

**5、2023年度相关待遇简表**

2023 年度相关待遇简表	
项 目	标 准
工伤职工 生活护理费	生活完全不能自理：7919 元×50%=3960 元
	生活大部分不能自理：7919 元×40%=3168 元
	生活部分不能自理 7919 元×30%=2376 元
伤 残 五 至 十 级 的,解 除 或 终 止 劳 动 关 系	一次性工伤 医疗补助金
	伤残五级：7919 元×12 个月=95028 元
	伤残六级：7919 元×10 个月=79190 元
	伤残七级：7919 元×8 个月=63352 元
	伤残八级：7919 元×6 个月=47514 元
	伤残九级：7919 元×4 个月=31676 元
	伤残十级：7919 元×2 个月=15838 元
	一次性伤残 就业补助金
	伤残五级：7919 元×18 个月=142542 元
	伤残六级：7919 元×15 个月=118785 元
伤残七级：7919 元×12 个月=95028 元	
伤残八级：7919 元×9 个月=71271 元	
伤残九级：7919 元×6 个月=47514 元	
伤残十级：7919 元×3 个月=23757 元	
因工死亡 丧葬补助金	7919 元×6 个月=47514 元
机关、事业单位职工 和离退休人员因病、 非因工死亡丧葬费	7919 元×2 个月=15838 元
职工供养的直系亲 属死亡丧葬补助费	7919 元×1 个月=7919 元
防暑降温费	7919 元×3%=237.6 元
高温津贴	7919 元÷21.75 天×12%=43.7 元
中班津贴	7919 元÷21.75 天×5%=18.2 元
夜班津贴	7919 元÷21.75 天×10%=36.4 元
2010 年 1 月 1 日前已 参保的征地参保人 员养老保险待遇	按一档缴费：7919 元×20%=1584 元
	按二档缴费：7919 元×16%=1267 元



## 6、市医保局 市财政局 市人社局 市税务局关于完善基本医疗保障筹资运行和待遇保障机制的通知

# 天津市医疗保障局 天津市财政局 天津市人力资源和社会保障局 国家税务总局天津市税务局 文件

津医保局发〔2023〕65号

### 市医保局 市财政局 市人社局 市税务局 关于完善基本医疗保障筹资运行和 待遇保障机制的通知

各区医保局、财政局、人社局、税务局，各有关单位：

为进一步完善本市基本医疗保障筹资运行和待遇保障机制，促进医疗保障高质量可持续发展，更好地保障参保人员权益，根据《国家医保局 财政部 国家税务总局关于做好2023年城乡居民基本医疗保障工作的通知》（医保发〔2023〕24号）和《中共天津市委 天津市人民政府印发天津市关于深化医疗保障制度改革

革的措施的通知》等文件要求，现就完善基本医疗保障筹资运行和待遇保障机制有关事项通知如下：

### 一、合理调整居民医保筹资标准

（一）调整财政补助标准。2023年本市居民医保财政补助标准低档每人每年为640元、高档每人每年为1100元；对持天津市居住证等有效证件参加本市居民医保的人员，按本市居民相同标准给予财政补助。2024年本市居民医保财政补助标准按照国家要求调整。

（二）调整个人缴费标准。2023年本市居民医保个人缴费标准按照现行标准执行。2024年本市居民医保个人缴费标准低档每人每年为380元、高档每人每年为1010元。学生儿童按照低档个人缴费标准执行，享受高档缴费报销待遇。

### 二、统筹提高居民医保待遇水平

（三）提高居民医保门（急）诊报销限额。建立参保缴费激励政策，对于连续参加本市居民医保的参保人员（不含补缴人员），门（急）诊就医最高支付限额提高1000元，调整到5000元，支付比例按照现行政策执行。连续参加本市居民医保的参保居民在基层医疗机构门（急）诊就医，在享受参保缴费激励政策基础上，叠加享受家庭医生签约服务优惠报销政策。

### 三、完善职工医保筹资缴费机制

（四）降低单位缴费比例。2023年10月至2024年12月，职工医保统账结合模式单位缴费比例下调0.5个百分点，减轻参保单位缴费负担，个人缴费比例保持不变。

（五）健全灵活就业人员缴费机制。参加职工医保的灵活就



业人员，可以按月、按季或按年单独缴纳当年度职工医保费（含职工生育保险费）。同步完善参加职工医保的灵活就业人员历史月份欠费补缴政策，建立与本市职工月平均工资标准相挂钩机制，不再加收利息。

#### 四、巩固提升职工医保待遇水平

（六）优化门（急）诊起付标准调整机制。本市职工医保门（急）诊起付标准根据经济社会发展水平和职工医保统筹资金运行情况等进行调整，具体由市医保局会同市财政局等有关部门提出方案报市人民政府批准后执行。

（七）提高门（急）诊最高支付限额。职工医保门（急）诊最高支付限额提高 1000 元，调整到 10000 元，提高部分支付比例在一、二、三级医院统一为 55%。继续将参保人员政策范围内个人负担门（急）诊医疗费用纳入职工大病保险保障范围，梯次减轻医疗费用负担。

#### 五、优化其他补充医疗保险筹资运行机制

（八）调整城镇职工大额医疗救助缴费方式。参加本市职工医保的退休人员按规定应当缴纳的城镇职工大额医疗救助费，由原渠道缴费调整为从职工医保个人账户划缴。无法通过上述方式缴费的，可通过税务部门提供的申报缴费渠道按年自行申报缴费。逐步探索通过委托银行代扣代缴方式实现个人缴费。

（九）调整职工大病保险列支渠道。实施职工大病保险所需资金由从职工医保统筹基金列支调整为从城镇职工大额医疗救助资金中列支。参保人员缴纳城镇职工大额医疗救助费后，按规定享受城镇职工大额医疗救助、职工大病保险和长期护理保险相

关待遇。同步完善城镇职工大额医疗救助中断缴费待遇享受机制。

#### 六、切实做好组织实施工作

完善基本医疗保障筹资运行和待遇保障机制，涉及广大参保人员切身利益，社会高度关注。各级医保、财政、人社、税务等部门要高度重视，切实加强组织领导，及时制定配套实施细则，细化落地举措，确保政策落实到位；要采取广播电视、新媒体等多种方式，加强政策解读，持续正向发声，积极回应社会关切，营造良好社会氛围。

本通知中合理调整居民医保筹资标准、降低职工医保单位缴费比例相关政策自 2023 年 10 月 1 日起施行，其他政策自 2024 年 1 月 1 日起施行，有效期 5 年。



2023 年 9 月 28 日

(此件主动公开)

天津市医疗保障局办公室

2023 年 9 月 28 日印发

- 4 -



## 7、市人社局市医保局市税务局关于公布2022 年度全市职工平均工资及2023年度工资福利待遇标准等有关问题的通知

2023年防暑降温费标准文件

发文字号：津人社局发〔2023〕8号

文件名称：市人社局市医保局市税务局关于公布2022 年度全市职工平均工资及2023年度工资福利待遇标准等有关问题的通知

发文日期：2023年08月11日

2023年度工伤保险和防暑降温费、高温津贴、中班津贴、夜班津贴等福利待遇标准，按本市职工月平均工资7919元计算，自2023年1月1日起执行：防暑降温费为  
 $7919元 \times 3\% = 237.6元/月$

文件链接：

[https://hrss.tj.gov.cn/zhengwugongkai/zhengcezhinan/zxwjnew/202308/t20230811\\_6375614.html](https://hrss.tj.gov.cn/zhengwugongkai/zhengcezhinan/zxwjnew/202308/t20230811_6375614.html)

## 8、市人力社保局市财政局关于完善城镇企业职工养老保险退休人员冬季取暖补贴和集中供热采暖补助费发放方式的通知

# 天津市人力资源和社会保障局 天津市财政局文件

津人社局发〔2018〕50号

### 市人力社保局市财政局关于完善城镇企业职工养老保险退休人员冬季取暖补贴和集中供热采暖补助费发放方式的通知

各区人力资源和社会保障局、财政局，有关单位：

为深入贯彻以人民为中心的发展思想，更好地保障人民群众冬季取暖权益，现就完善城镇企业职工基本养老保险退休人员（以下简称“退休人员”）冬季取暖补贴和集中供热采暖补助费发放方式有关事项通知如下：

对已参加城镇企业职工基本养老保险，并在当年冬季采暖季内（当年11月份至转年3月份）开始领取养老保险待遇的退休人员，冬季取暖补贴和集中供热采暖补助费的发放方式调整

-1-

为：将冬季取暖补贴和集中供热采暖补助费按 4 个月进行平均（当年 11 月份和转年 3 月份分别按半个月计算），从退休人员领取养老保险待遇之月至采暖季结束之月（转年 3 月份）的费用，由社保经办机构在退休人员领取养老保险待遇的当月一次性发放。所需经费由城镇企业职工基本养老保险基金支付。其他退休人员冬季取暖补贴和集中供热采暖补助费发放方式不变。

本通知自印发之日起执行。

市人力社保局

市财政局

2018 年 8 月 8 日

（此件主动公开）

---

天津市人力资源和社会保障局办公室

2018 年 8 月 8 日印发

---



政策问答仅供政策解答使用，随正文排版但不随正文下发

## 政策问答

### 一、冬季取暖补贴和集中供热采暖补助费的标准是多少？

答：冬季取暖补贴每人每年 335 元；集中供热采暖补助费每人每年 185 元。两项费用合计每人每年 520 元。

### 二、冬季取暖补贴和集中供热采暖补助费如何发放？

答：在职职工由单位发放；退休职工由企业职工基本养老保险基金发放。

### 三、在采暖季内新退休的企业参保人员，退休当年的冬季取暖补贴和集中供热采暖补助费发放么？

答：发放。具体发放方式为：对已参加城镇企业职工基本养老保险，并在当年采暖季内（当年 11 月份至转年 3 月份）开始领取养老保险待遇的人员，将冬季取暖补贴和集中供热采暖补助费按 4 个月进行平均（当年 11 月份和转年 3 月份分别按半个月计算），从退休人员领取养老保险待遇之月至采暖季结束之月（转年 3 月）的费用，由社保经办机构在退休人员领取养老保险待遇的当月一次性发放。

### 四、其他退休人员冬季取暖补贴和集中供热采暖补助费如何发放？

-3-



答：其他退休人员发放方式不变。由企业职工基本养老保险基金，每年随 11 月份养老金一次性发放。



## 报价合理性说明

通过对项目需求及实际情况进行了解、调研、分析，我们本着“严格、科学的进行成本管理，珍惜和用好来自业主的每一分钱”的原则进行物业管理服务费报价，在保障项目安全运转、日常服务品质、以及各项物业管理服务工作顺利开展的情况下，合理控制成本，降低利润率，实行微利运转。

- ◆ 本次报价以人民币填列。
- ◆ 投标人的报价应包括：人员工资、福利、社险、住房公积金等人工费用、服装费、工具耗材费、办公费、企业利润及税金等为完成招标文件规定的一切工作所需的全部费用。投标人所报价格应为最终优惠价格。所报价格为服务期内确保正常运行的最终优惠价格。
- ◆ 验收及相关费用由中标供应商负责支付。
- ◆ 物业服务人员统一着装并佩戴工牌，服装费用（含工牌制作费用）由成交供应商承担。
- ◆ 维修工具由中标供应商负责提供，维修耗材及更换的零配件由采购人负责提供。
- ◆ 公务车油费、维修保养、年检费、道桥费等费用由采购人承担。
- ◆ 采购人需无偿提供 20 平米物业管理用房及仓库。
- ◆ 服务期限为：合同规定的服务起始之日起二年的服务期，签订合同之日起 10 日内物业人员进场服务（特殊情况以合同为准）。
- ◆ 按月付款，每月 15 日前支付上一月服务费（特殊情况以合同为准）。
- ◆ 根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求，成交供应商与实施物业管理服务人员签订用工合同并缴纳社会保险及公积金。
- ◆ 2023 年度天津市员工月最低工资标准调整为 2320 元（2023 年 11 月 1 日执行）。
- ◆ 员工保险：按照员工工资总额的 26.7% 缴纳，保险最低缴纳基数为 4751 元。



- ◆ 防暑降温费：950.4 元/年/人、煤火费：520 元/年/人计提。
- ◆ 公积金：按员工实发工资总额的 5%计提。
- ◆ 管理费及利润：按成本费用的 1%计提。
- ◆ 税金：按总成本费用的 6%计提（我公司为一般纳税人）。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日

## 附件5商务要求点对点应答表

项目名称：国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目

项目编号：TGPC-2023-D-0956

包号：第一包

序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注
<b>(一) 报价要求</b>				
1	投标报价以人民币填列。	按招标文件要求投标报价以人民币填列。	完全响应 无偏离	
2	投标人的报价应包括：人员工资、福利、社险、住房公积金等人工费用、服装费、办公费、企业利润及税金等为完成招标文件规定的一切工作所需的全部费用。投标人所报价格应为最终优惠价格。	按招标文件要求我公司的报价包括：人员工资、福利、社险、住房公积金等人工费用、服装费、办公费、企业利润及税金等为完成招标文件规定的一切工作所需的全部费用。投标人所报价格应为最终优惠价格。	完全响应 无偏离	
3	投标报价在不超采购预算的前提下，其合理性由评标委员会在评分中予以考虑。	按招标文件要求投标报价在不超采购预算的前提下，其合理性由评标委员会在评分中予以考虑。	完全响应 无偏离	
4	验收相关费用由投标人负责。	按招标文件要求验收相关费用由投标人负责。	完全响应 无偏离	
<b>(二) 时间、地点要求</b>				
1	时间要求：合同签订之日起两年（特殊情况以合同为准）。	时间要求按招标文件要求执行：合同签订之日起两年（特殊情况以合同为准）。	完全响应 无偏离	
2	服务地点：白堤路办公区和新泉大厦B座办公区以及驻外所：第三税务所（美湖里、馨达园），原万兴税务所，三潭路89号及老干部活动中心（特殊情况以合同为准）。	服务地点按招标文件要求执行：白堤路办公区和新泉大厦B座办公区以及驻外所：第三税务所（美湖里、馨达园），原万兴税务所，三潭路89号及老干部活动中心（特殊情况以合同为准）。	完全响应 无偏离	
<b>(三) 付款方式</b>				
1	每月结算上月服务费，中标供应商向采购人提交正式有效发票（特殊情况以合同为准）。	按招标文件要求执行每月结算上月服务费，中标供应商向采购人提交正式有效发票（特殊情况以合同为准）。	完全响应 无偏离	
<b>(四) 投标保证金和履约保证金</b>				
1	本项目不收取投标保证金和履约保证金。	按招标文件要求执行本项目不收取投标保证金和履约保证金。	完全响应 无偏离	
<b>(五) 验收方法及标准</b>				
1	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，采购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。	按招标文件要求执行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，采购人有权邀请参加本项目的其他投标人或	完全响应 无偏离	



序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注
	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。	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。		

注：

1. 不如实填写偏离情况的投标文件将视为虚假材料。
2. 招标要求指招标文件中规定的具体要求，投标应答指投标文件的具体内容。
3. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日



## 附件6-1技术要求点对点应答表

项目名称：国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目

项目编号：TGPC-2023-D-0956

包号：第一包

序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注
1	(一)投标人须承诺所提供的服务、人员、设备及耗材等均符合相关强制性规定。	(一)我公司承诺所提供的服务、人员、设备及耗材等均符合相关强制性规定。	完全响应 无偏离	
2	(二)投标人须承诺一旦中标，根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求与服务人员签订劳动合同，按国家及天津市相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。	(二)我公司承诺一旦中标，根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求与服务人员签订劳动合同，按国家及天津市相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。	完全响应 无偏离	
3	(三)投标人须承诺相应专业人员须具备国家相关部门颁发的在有效期内的资质证书，项目实施过程中保证持证上岗。	(三)我公司承诺相应专业人员须具备国家相关部门颁发的在有效期内的资质证书，项目实施过程中保证持证上岗。	完全响应 无偏离	
4. 项目需求书要求				
序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注
1	一、项目背景 根据国家税务总局天津市南开区税务局物业管理服务要求本项目服务范围包含：综合维修服务、驾驶员服务共二项服务内容。 本项目属于物业管理行业。	一、项目背景按招标文件要求执行 根据国家税务总局天津市南开区税务局物业管理服务要求本项目服务范围包含：综合维修服务、驾驶员服务共二项服务内容。 本项目属于物业管理行业。	完全响应 无偏离	
2	二、人员及岗位要求 综合维修工4人（包括：工程主管1人、电工3人。） 1. 男性，年龄56周岁以下，男性，4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）》、1名人员同时持有原《特种设备作业人员证（电梯安全管理）》或新《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。 2. 负责日常巡检及零维修工作。 3. 不接受退休人员 4. 周一至周五8:00--17:00	二、人员及岗位要求 派驻综合维修工4人（包括：工程主管1人、电工3人。） 1. 男性，年龄56周岁以下，男性，4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）》、1名人员同时持有原《特种设备作业人员证（电梯安全管理）》或新《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。 2. 负责日常巡检及零维修工作。 3. 不接受退休人员 4. 周一至周五8:00--17:00	完全响应 无偏离	
3	驾驶员7人 1. 年龄56周岁或以下，男性，有5年以上驾龄，无重大交通违法肇事记录。其中2人需持有《机动车驾驶证（准驾车型A1）》上岗，其它5人需持有《机动车驾驶证（准驾车型C1）》上岗。 2. 自觉遵守国家和天津市制定的机动车	派驻驾驶员7人 1. 年龄56周岁或以下，男性，有5年以上驾龄，无重大交通违法肇事记录。其中2人需持有《机动车驾驶证（准驾车型A1）》上岗，其它5人需持有《机动车驾驶证（准驾车型C1）》上岗。 2. 自觉遵守国家和天津市制定的机动车	完全响应 无偏离	



序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注
	<p>驾驶员和道路交通法律法规。</p> <p>3. 按时安全完成车辆管理人员交办的出车任务。</p> <p>4. 爱护机动车辆，熟悉所驾驶车辆的技术性能，按规定对机动车辆进行维护和保养，使机动车始终处于良好的状态。</p> <p>5. 保持机动车辆和车库、及指定区域的卫生。</p> <p>6. 完成领导交办的其它工作任务。</p> <p>7. 不接受退休人员</p> <p>8. 周一至周五8:00--17:00</p>	<p>驾驶员和道路交通法律法规。</p> <p>3. 按时安全完成车辆管理人员交办的出车任务。</p> <p>4. 爱护机动车辆，熟悉所驾驶车辆的技术性能，按规定对机动车辆进行维护和保养，使机动车始终处于良好的状态。</p> <p>5. 保持机动车辆和车库、及指定区域的卫生。</p> <p>6. 完成领导交办的其它工作任务。</p> <p>7. 不接受退休人员</p> <p>8. 周一至周五8:00--17:00</p>		
4	<p>按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过8小时，每周工作不超过40小时。需安排加班的，中标供应商应配合并向劳动者支付加班费。</p> <p>一旦获得中标资格，上述人员按要求投入本项目服务，非经采购人同意，不随意更换人员。</p> <p>采购合同履行过程中，如遇国家和我市相关政策调整等法定情形的，采购人可以与供应商签订补充合同，补充合同应当按照政府采购法律法规的相关要求报同级财政部门备案，并在天津市政府采购网上公告。</p>	<p>按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过8小时，每周工作不超过40小时。需安排加班的，中标供应商应配合并向劳动者支付加班费。</p> <p>一旦获得中标资格，上述人员按要求投入本项目服务，非经采购人同意，不随意更换人员。</p> <p>采购合同履行过程中，如遇国家和我市相关政策调整等法定情形的，采购人可以与供应商签订补充合同，补充合同应当按照政府采购法律法规的相关要求报同级财政部门备案，并在天津市政府采购网上公告。</p>	完全响应 无偏离	
5	<p>(二) 应急服务要求</p> <p>要求物业服务企业必须建立和完善突发事件的应急处理机制和预案，防患于未然。当出现不可预知的紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），保证物业服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等，事件的突发性和紧急性要求物业服务人员及时、准确的应对，把采购人的损失降到最低，同时体现物业服务的高水平、高质量。</p>	<p>(二) 应急服务要求按招标文件要求执行</p> <p>要求物业服务企业必须建立和完善突发事件的应急处理机制和预案，防患于未然。当出现不可预知的紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），保证物业服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等，事件的突发性和紧急性要求物业服务人员及时、准确的应对，把采购人的损失降到最低，同时体现物业服务的高水平、高质量。</p>	完全响应 无偏离	
6	<p>(三) 人员保密要求</p> <p>1. 所有服务人员必须严格遵守国家、地方、行业相关保密管理政策规定。</p> <p>2. 成交供应商录用前必须对所录用人员进行政治审查，签订保密协议书，组织岗前保密培训；制定人员保密工作制度，建立信息档案，定期开展保密教育。服务人</p>	<p>(三) 人员保密要求按招标文件要求执行</p> <p>1. 所有服务人员必须严格遵守国家、地方、行业相关保密管理政策规定。</p> <p>2. 成交供应商录用前必须对所录用人员进行政治审查，签订保密协议书，组织岗前保密培训；制定人员保密工作制度，建立信息档案，定期开展保密教育。服务人</p>	完全响应 无偏离	





序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注
	员对陌生人员或社交媒体询问采购人内部情况和政务事项时，严禁擅自接受询问。务必做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不该动的不动。每名员工不得向外界透露采购人内部情况及工作相关信息。成交供应商应与曾服务此项目的解聘、辞职人员签订离岗保密承诺书，并对其离岗后提出保密要求。如有违反，我单位有权向物业服务企业追究法律责任。成交供应商应保证加强教育管理，禁止各岗位服务人员随意发表、交流、讨论、传播我单位内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。	员对陌生人员或社交媒体询问采购人内部情况和政务事项时，严禁擅自接受询问。务必做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不该动的不动。每名员工不得向外界透露采购人内部情况及工作相关信息。成交供应商应与曾服务此项目的解聘、辞职人员签订离岗保密承诺书，并对其离岗后提出保密要求。如有违反，我单位有权向物业服务企业追究法律责任。成交供应商应保证加强教育管理，禁止各岗位服务人员随意发表、交流、讨论、传播我单位内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。		
7	（四）人员稳定性要求 在整个服务期内，人员更换率不得超过5%，更换人员不得低于我单位需求，且应经我单位同意。	（四）人员稳定性要求按招标文件要求执行 在整个服务期内，人员更换率不得超过5%，更换人员不得低于我单位需求，且应经我单位同意。	完全响应 无偏离	
8	（五）进驻和接管要求 为保证本项目日常工作稳定有序持续进行，要求物业服务企业以科学严谨的态度制定完善的物业管理进驻、接管方案，指派相关管理及技术人员负责物业全面接管工作，确保物业按时顺利交接，平稳过渡。 物业服务企业需承诺：在规定时间内配齐所需人员、工具、设备等，并保证按照项目需求中要求配备全体服务人员并按时进场服务。进驻、接管保留相关记录，做到物业服务平稳过渡，对我单位工作无不良影响。	（五）进驻和接管要求按招标文件要求执行 为保证本项目日常工作稳定有序持续进行，要求物业服务企业以科学严谨的态度制定完善的物业管理进驻、接管方案，指派相关管理及技术人员负责物业全面接管工作，确保物业按时顺利交接，平稳过渡。 物业服务企业需承诺：在规定时间内配齐所需人员、工具、设备等，并保证按照项目需求中要求配备全体服务人员并按时进场服务。进驻、接管保留相关记录，做到物业服务平稳过渡，对我单位工作无不良影响。	完全响应 无偏离	
9	（六）费用分割 1. 物业服务人员统一着装并佩戴工牌，服装费用（含工牌制作费用）由成交供应商承担。 2. 公务车油费、维修保养、年检费、道桥费等费用由采购人承担。 3. 维修工具由成交供应商负责提供，维修耗材及更换的零配件由采购人负责提供。 4. 采购人需无偿提供20平米物业管理用	（六）费用分割按招标文件要求执行 1. 物业服务人员统一着装并佩戴工牌，服装费用（含工牌制作费用）由成交供应商承担。 2. 公务车油费、维修保养、年检费、道桥费等费用由采购人承担。 3. 维修工具由成交供应商负责提供，维修耗材及更换的零配件由采购人负责提供。 4. 采购人需无偿提供20平米物业管理用	完全响应 无偏离	





序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注
	房及仓库。	房及仓库。		
10	<p>三、项目需求</p> <p>(一)项目基本需求</p> <p>物业项目实行在公司领导下的经理负责制,项目经理全权负责处理所管项目中的一切事务,带领全体员工努力工作,实现公司所确定的各项任务和目标。</p> <p>1. 贯彻执行公司的服务意识,为企业健康发展和壮大的目标奋斗,努力做有特色的物业服务和管理工作的。</p> <p>2. 定期向公司报告项目的工作情况,认真完成公司和采购人交给的各项任务。</p> <p>3. 制定项目管理目标,制定一系列的规章制度和操作规程,规范全体员工的工作职责,并监督贯彻执行。</p> <p>4. 负责对项目档案、配套设备档案等相关资料的建立健全工作,进行监督和保存。</p> <p>5. 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。</p>	<p>三、项目需求</p> <p>(一)项目基本需求按招标文件要求执行</p> <p>物业项目实行在公司领导下的经理负责制,项目经理全权负责处理所管项目中的一切事务,带领全体员工努力工作,实现公司所确定的各项任务和目标。</p> <p>1. 贯彻执行公司的服务意识,为企业健康发展和壮大的目标奋斗,努力做有特色的物业服务和管理工作的。</p> <p>2. 定期向公司报告项目的工作情况,认真完成公司和采购人交给的各项任务。</p> <p>3. 制定项目管理目标,制定一系列的规章制度和操作规程,规范全体员工的工作职责,并监督贯彻执行。</p> <p>4. 负责对项目档案、配套设备档案等相关资料的建立健全工作,进行监督和保存。</p> <p>5. 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。</p>	完全响应 无偏离	
11	<p>(二)电工及综合维修服务内容</p> <p>1. 岗位职责</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>1.4严格遵守财务管理制度。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>(二)电工及综合维修服务内容按招标文件要求执行</p> <p>1. 岗位职责</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>1.4严格遵守财务管理制度。</p> <p>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。</p> <p>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,</p>	完全响应 无偏离	



序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注
	<p>生。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>2. 工作内容及标准</p> <p>2.1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。</p> <p>2.2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。</p> <p>2.3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。</p> <p>2.4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。</p> <p>2.5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。</p> <p>2.6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。</p> <p>2.7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。</p> <p>2.8不得私自外借工具，不得将库房的常备维修材料私自送人。</p> <p>2.9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</p>	<p>打扫卫生，注意防火、防潮、避免事故发生。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>2. 工作内容及标准</p> <p>2.1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。</p> <p>2.2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。</p> <p>2.3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。</p> <p>2.4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。</p> <p>2.5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。</p> <p>2.6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。</p> <p>2.7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。</p> <p>2.8不得私自外借工具，不得将库房的常备维修材料私自送人。</p> <p>2.9负责水电表查核、抄表、维修更换，</p>		



序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注
	工作。	配合管理员、出纳员等做好水电费的收缴工作。		
12	<p>(三) 驾驶员服务内容及标准</p> <p>1、机动车驾驶员在出车执行任务之前，要严格查验核实“出车申请单”。没有“出车申请单”、没有使用机动车辆处室领导签字，一律不准出车。 机动车驾驶员要做好相关记录和如实填写行驶里程、油耗统计表，每月末向车管人员汇报。</p> <p>2、驾驶员需要有大型客车驾驶服务经验，机动车驾驶员做到各种证件手续齐全，提前到岗，准时出车，不得允许未申请使用机动车辆以外人员搭车。 驾驶员出车前，必须对车况进行检查，发现问题及时向车管人员报告，直至车辆恢复完好状态，方可出车。</p> <p>3、各种机动车辆必须定人驾驶，未经领导同意不得互换机动车辆。不准擅自将机动车辆借给他人使用。</p> <p>4、饮酒或过度疲劳影响安全驾驶的，不准驾驶机动车辆。</p> <p>5、驾驶员完成出车任务后，机动车辆必须回局或指定地点停放车辆，并将车辆排放整齐。未经车管人员同意，任何车辆不得在外或住宿处停放。</p> <p>6、机动车辆要保持清洁。每次出车前做到烟缸内无残留物，座椅、脚垫无杂物、纸屑和泥土等。驾驶员个人物品要放置于储物盒内或后备箱中。</p> <p>7、驾驶员不准在驾驶机动车时吸烟和做与驾驶无关的事情。 驾驶员不准参与、讨论和外传乘车人在车内谈论的事宜，并有责任做好保密工作。</p> <p>8、任何驾驶员都不准以个人或领导名义向基层单位或服务单位索要财物，更不准报销票据。 需要维护和保养的机动车辆应由机动车驾驶员提出申请，说明维保内容，经车辆管理人员进行检验，维修小组鉴定后，需要维修的机动车辆填写“车辆维修单”，并到指定机动车辆维修地点进行维修。</p>	<p>(三) 驾驶员服务内容及标准按招标文件要求执行</p> <p>1、机动车驾驶员在出车执行任务之前，要严格查验核实“出车申请单”。没有“出车申请单”、没有使用机动车辆处室领导签字，一律不准出车。 机动车驾驶员要做好相关记录和如实填写行驶里程、油耗统计表，每月末向车管人员汇报。</p> <p>2、驾驶员需要有大型客车驾驶服务经验，机动车驾驶员做到各种证件手续齐全，提前到岗，准时出车，不得允许未申请使用机动车辆以外人员搭车。 驾驶员出车前，必须对车况进行检查，发现问题及时向车管人员报告，直至车辆恢复完好状态，方可出车。</p> <p>3、各种机动车辆必须定人驾驶，未经领导同意不得互换机动车辆。不准擅自将机动车辆借给他人使用。</p> <p>4、饮酒或过度疲劳影响安全驾驶的，不准驾驶机动车辆。</p> <p>5、驾驶员完成出车任务后，机动车辆必须回局或指定地点停放车辆，并将车辆排放整齐。未经车管人员同意，任何车辆不得在外或住宿处停放。</p> <p>6、机动车辆要保持清洁。每次出车前做到烟缸内无残留物，座椅、脚垫无杂物、纸屑和泥土等。驾驶员个人物品要放置于储物盒内或后备箱中。</p> <p>7、驾驶员不准在驾驶机动车时吸烟和做与驾驶无关的事情。 驾驶员不准参与、讨论和外传乘车人在车内谈论的事宜，并有责任做好保密工作。</p> <p>8、任何驾驶员都不准以个人或领导名义向基层单位或服务单位索要财物，更不准报销票据。 需要维护和保养的机动车辆应由机动车驾驶员提出申请，说明维保内容，经车辆管理人员进行检验，维修小组鉴定后，需要维修的机动车辆填写“车辆维修单”，</p>	完全响应 无偏离	





序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注																														
	<p>9、机动车辆在执行任务行驶途中发生故障，及其它损耗急需修复和补充时，必须经车管人员同意后方可进行维修和补充。</p> <p>10、机动车辆凭磁卡加油。磁卡必须与所驾机动车辆的车牌号相符，并到指定加油站加油。</p>	<p>并到指定机动车辆维修地点进行维修。</p> <p>9、机动车辆在执行任务行驶途中发生故障，及其它损耗急需修复和补充时，必须经车管人员同意后方可进行维修和补充。</p> <p>10、机动车辆凭磁卡加油。磁卡必须与所驾机动车辆的车牌号相符，并到指定加油站加油。</p>																																
13	<p><b>项目验收要求</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>考核项目</th> <th>考核标准</th> <th>扣分规则</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>员工出勤率</td> <td>满分 25 分</td> <td>缺勤每人每天扣 1 分，此项分数扣完为止。</td> </tr> <tr> <td>安全生产</td> <td>满分 25 分</td> <td>出现 1 次安全事故扣 25 分。</td> </tr> <tr> <td>安保管理</td> <td>满分 25 分</td> <td>发现一次不合格扣除 5 分，此项分数扣完为止。</td> </tr> <tr> <td>服务质量</td> <td>满分 25 分</td> <td>一次服务不达标扣除 2 分，此项分数扣完为止。</td> </tr> </tbody> </table> <p>1、项目按月进行考核。</p> <p>2、项目考核满分为100分。</p> <p>3、每月考核分数95分以上，提醒乙方应加强管理。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	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。	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。	<p><b>项目验收要求按招标文件要求执行</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>考核项目</th> <th>考核标准</th> <th>扣分规则</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>员工出勤率</td> <td>满分 25 分</td> <td>缺勤每人每天扣 1 分，此项分数扣完为止。</td> </tr> <tr> <td>安全生产</td> <td>满分 25 分</td> <td>出现 1 次安全事故扣 25 分。</td> </tr> <tr> <td>安保管理</td> <td>满分 25 分</td> <td>发现一次不合格扣除 5 分，此项分数扣完为止。</td> </tr> <tr> <td>服务质量</td> <td>满分 25 分</td> <td>一次服务不达标扣除 2 分，此项分数扣完为止。</td> </tr> </tbody> </table> <p>1、项目按月进行考核。</p> <p>2、项目考核满分为100分。</p> <p>3、每月考核分数95分以上，提醒乙方应加强管理。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	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。	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。	完全响应 无偏离	
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。																																
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。																																
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。																																
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。																																

注：

1. 不如实填写偏离情况的投标文件将视为虚假材料。
2. 招标要求指招标文件中规定的具体要求，投标应答指投标文件的具体内容。



3. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处。
4. 投标人在上表“项目需求书要求”的投标应答中必须列出具体数值或内容。如投标人未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述，将被视为不符合招标文件要求。投标人自行承担由此造成的一切后果。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日

## 附件6-2项目人员及岗位安排

项目名称：国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目

项目编号：TGPC-2023-D-0956

包 号：第一包

序号	岗位名称	投入人数	人员情况简介	是否退休	工作时间	备注
1	综合维修工	4人 包括：工程主管1人、电工3人。	1. 男性，年龄56周岁以下，男性，4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）》，1名人员同时持有原《特种设备作业人员证（电梯安全管理）》或新《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。 2. 负责日常巡检及零维修工作。	否	周一至周五 8:00--17:00	
2	驾驶员	7	1. 年龄56周岁或以下，男性，有5年以上驾龄，无重大交通违法肇事记录。其中2人需持有《机动车驾驶证（准驾车型 A1）》上岗，其它5人需持有《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》上岗。 2. 自觉遵守国家和天津市制定的机动车驾驶员和道路交通法律法规。 3. 按时安全完成车辆管理人员交办的出车任务。 4. 爱护机动车辆，熟悉所驾驶车辆的技术性能，按规定对机动车辆进行维护和保养，使机动车始终处于良好的状态。 5. 保持机动车辆和车库、及指定区域的卫生。 6. 完成领导交办的其它工作任务。	否	周一至周五 8:00--17:00	
合计人数		11人				

我公司承诺上述人员身体健康，一旦我公司获得中标，承诺上述人员投入本项目服务，非经采购人同意，不随意更换人员。

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过8小时，每周工作不超过40小时。采购人需安排加班的，我公司积极配合并向劳动者支付加班费。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日



## 附件7主要相关项目业绩一览表

项目名称：国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目

项目编号：TGPC-2023-D-0956

包 号：第一包

序号	用户单位名称	项目内容	实施地点	联系人及联系方式	项目起止时间	合同金额(元)
1	国家税务总局 天津市南开区 税务局	物业管理 服务	南开区 白堤路96号 南门外大街新 泉大厦 B 座	吴琪 13512277943	2020年7月1日至 2023年6月30日	8985816.00
2	国家税务总局 天津市河东区 税务局	物业管理及 餐饮服务	河东区 七纬路99号 六纬路151号	唐威 18622056602	2020年1月1日至 2020年12月31日	3083579.00
3	国家税务总局 天津市北辰区 税务局	物业管理 服务 食堂服务	北辰区 北辰大厦	周鹏 15602046068	2022年4月12日至 2023年4月11日	3336372.00 1456008.00
4	国家税务总局 天津市和平区 税务局	物业管理 服务	和平区 云南路4号	吴治辛 13102075205	2021年10月27日至 2023年10月26日	2272096.00
5	财政部驻天津 市财政监察专 员办事处机关 服务中心	物业管理及 餐饮服务	河西区 琼州道101号	马明 18622747210	2020年1月1日至 2020年12月31日	708888.00

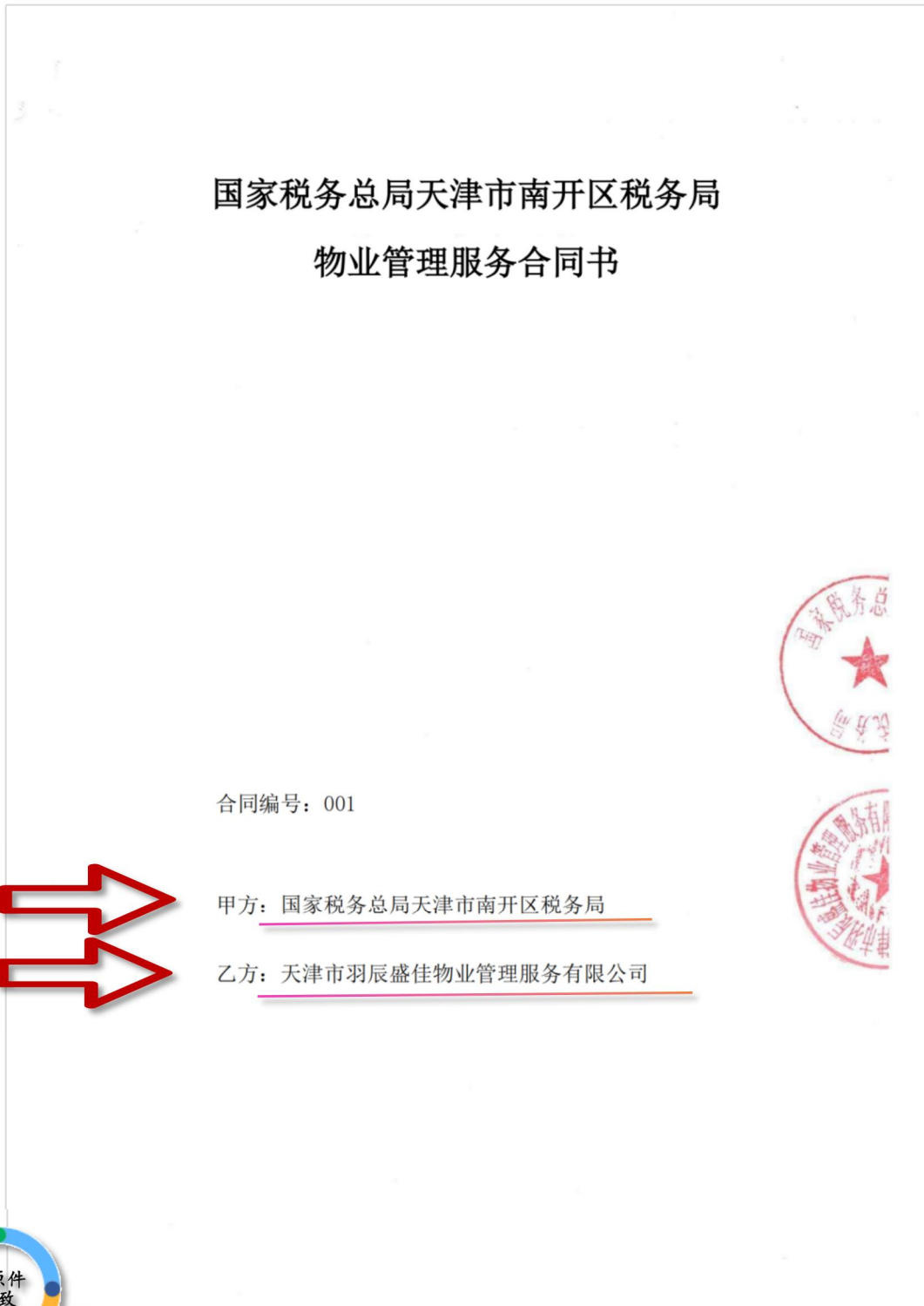
备注：若招标文件第二部分评分因素及评标标准中要求提供业绩的，投标人所列业绩应按其要求将证明材料按顺序附后。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日

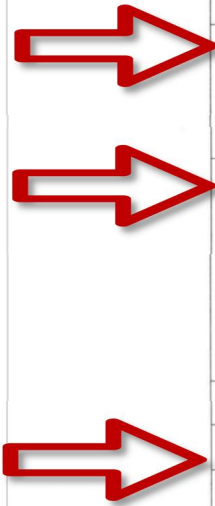
(一) 国家税务总局天津市南开区税务局物业服务项目

1、“国家税务总局天津市南开区税务局物业服务项目”合同扫描件



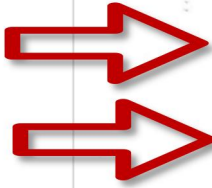
合同条款前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局天津市南开区税务局物业管理服务项目 合同编号：JSZX-2020030
2	甲方名称： <u>国家税务总局天津市南开区税务局</u> 甲方地址：天津市南开区白堤路 96 号 甲方联系人：
3	乙方名称： <u>天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司</u> 乙方地址：河西区环渤海发展中心 c 座 305 乙方联系人：王玮 电话：15122845555 乙方开户银行名称：上海浦东发展银行天津分行 账号：77010154800010335
4	合同金额：2995272.00 元/每年度，三年合同总金额：8985816.00 元。
5	服务时间： <u>2020 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止</u> ，服务地点： <u>采购人指定地点</u>
6	服务履行期：三年（每年度物业服务合同续签一次）。
7	验收方式及标准： 1.物业服务期间无重大治安事件发生。 2.物业服务期间未与采购人发生任何纠纷。 3.物业服务期间未发生因服务标准落实不到位而产生的工作投诉（有效投诉）。 4.物业服务期间按要求落实各项服务。 5.物业企业配备的各类服务人员符合要求。 6.若中标供应商在服务过程中不满足上述要求，采购人有权酌情扣除当月部分。
8	付款方式：甲方每月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服务费（特殊情况以签订合同为准）
9	履约保证金及其返还：
10	<input checked="" type="checkbox"/> 违约金约定：若甲、乙双方发生违约，违约金金额为本项目合同总金额的 20% <input type="checkbox"/> 损失赔偿约定：
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款或履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按



	每日加收合同金额的 0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收,直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%(各单位可根据实际情况重新设定)。
12	合同履行期限:自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
13	合同纠纷的解决方式: 首先通过双方协商解决,协商解决不成,则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择): <input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____(仲裁地)仲裁 <input checked="" type="checkbox"/> 向人民法院提起诉讼





**甲方：国家税务总局天津市南开区税务局**

**地址：天津市南开区白堤路 96 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**

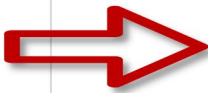
依据《中华人民共和国合同法》、《天津市物业管理条例》等相关法律法规，甲乙双方在平等、自愿、互利的基础上，经友好协商，甲方将物业外包服务项目委托给乙方，为明确双方责、权、利，特制订本协议。

#### 一、服务范围：

1、项目名称：国家税务总局天津市南开区税务局物业管理服务项目

2、物业类型：综合办公楼

3、服务范围：保洁、秩序维护、综合维修、洗衣服务、制水服务、信件收发共六项内容。



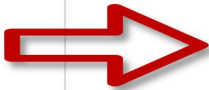
#### 二、服务标准：

乙方为甲方提供专业物业服务，满足甲方的物业服务需求，具体服务内容和标准详见投标书：《服务内容及标准》。

#### 三、服务期限：

1、服务期限：合同期限为叁年，自 2020 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止。

2、本次签订服务期限：自 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日止（每年度物业服务合同续签一次）。



#### 四、人员配备：

乙方派驻现场人员共计 65 人，具体人员标准详见投标书：《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：年度服务费为：2805084.00 人民币元/年（大写：贰佰捌拾万零伍仟零捌拾肆元/年），年度增值税税额为：人民币：190188.00 元/年（大写：壹拾玖万零壹佰捌拾捌元/年），合计年度服务费为人民币：2995272.00 元整/年（大写：贰佰玖拾玖万伍仟贰佰柒拾贰元整/年）。

2、服务费包括：提供物业服务所需的全部费用：人工费（包含：人员工资、加班费、福利、公积金、五险）、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，如需对服务人员、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. 物业派驻员工的服装由成交供应商负责提供。
2. 清洁工具及设备由成交供应商负责提供。
3. 清洁耗材、清洁药剂剂如（洁厕剂、全能清洁剂、洗手液、芳香球、大盘纸、垃圾袋等）由成交供应商负责提供。
4. 秩序维护员通讯器材由成交供应商负责提供。
5. 维修工具及维修耗材及更换的零配件由采购人负责提供。
6. 会议用品由采购人承担。
7. 采购人需无偿提供 20 平米物业管理用房及仓库。

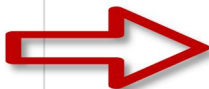
#### 七、付款方式：

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 2995272.00 元整，折合每月为人民币 249606.00 元整。

2. 按月付款。验收合格后，次月 5 日前乙方将本项目上月物业服务费发票交予采购人，查验无误后，支付上一月物业服务费（特殊情况以合同为准）。

#### 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。

9、甲方根据每年天津市最低工资标准、保险基数、公积金基数的上调，据实给



予乙方进行调整。（按照市人社局，天津市人力资源和社会保障局、天津市住房公积金管理办公室颁发的相关文件为调整依据）。

#### 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。
- 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、服务热情的服务人员（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质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者）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定时间内，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，多次不履行合同义务解除合同。

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 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。

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：

（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
卫生合格率	满分 25 分	发现一次不合格扣除 5 分，此项分数扣完为止。
服务质量	满分 25 分	一次服务不达标、托管物业单位不满意扣除 2 分，此项分数扣完为止。

（一）项目按月进行考核。





- (二) 项目考核满分为 100 分。
- (三) 每月考核分数 95 分以上，提醒乙方应加强管理。
- (四) 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。
- (五) 每月考核 85 分至 90 分，对乙方进行警告，要求乙方及时整改。
- (六) 每月考核 80 分至 85 分，按扣分项扣除一定比例服务费，要求立即整改。
- (七) 每月考核不足 80 分，扣除 20% 服务费，要求立即整改，必要时更换项目经理。
- (八) 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、本合同书在到期前一个月期间，甲方需完成下一周期招标工作。特殊情况需原物业保障继续顺延时，经甲乙双方共同协商同意，另签延期补充协议。
- 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。

甲方：国家税务总局天津市南开区税务局

乙方：天津市羽辰盛佳物业管理  
服务有限公司

甲方：（签章）

乙方：（签章）

日期：2020年7月1日

日期：2020年7月1日







## 2、“国家税务总局天津市南开区税务局物业服务项目”履约证明扫描件

### 履 约 证 明

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司为国家税务总局天津市南开区税务局物业采购中标服务供应商，自 2020 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日，物业合同服务期限为三年（物业服务合同每年度签订一次），该公司在为我局提供物业管理服务期间，能够认真履行服务合同，服务状况良好，特此证明！

单位名称（盖章）：国家税务总局天津市南开区税务局



日期：2021 年 10 月 11 日





3、“国家税务总局天津市南开区税务局物业服务项目”发票

012001900104 天津增值税普通发票 No.56846420

机器编号: 499921499315 开票日期: 2020年11月09日

名称: 国家税务总局天津市南开区税务局  
纳税人识别号: 11120104MB1506783N  
地址、电话:  
开户行及账号:

密码区: 036/573\*\*4528<84>74<-684>2-6  
-6>5-65/-88<97\*8/4993715\*442  
03-17522117<<6>3746<1540053\*  
916<-99-6401\*28506<6073+2607

货物或应税劳务、服务名称	规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
*企业管理服务*物业管理费	11月		1	94339.6226415	94339.62	6%	5660.38
合计					¥94339.62		¥5660.38

价税合计(大写) 壹拾万圆整 (小写) ¥100000.00

名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
纳税人识别号: 91120104687706623C  
地址、电话: 天津市南开区灵隐道兴泰北里2号楼417401022-28208500  
开户行及账号: 上海浦东发展银行天津分行77010154800010335

收款人: 闫辉 复核: 闫辉 开票人: 闫辉

校验码: 01330 37831 01008 89644

012001900104 天津增值税普通发票 No.56846421

机器编号: 499921499315 开票日期: 2020年11月09日

名称: 国家税务总局天津市南开区税务局  
纳税人识别号: 11120104MB1506783N  
地址、电话:  
开户行及账号:

密码区: 0371902\*->/1380\*-0>>7627//+  
725/8/54<4//1<0049933<-/04/  
8++27117120535-/48/8\*->-2/847  
5<-\*\*5595601\*2850601-/14/8-4

货物或应税劳务、服务名称	规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
业管理服务*物业管理费	11月		1	94339.6226415	94339.62	6%	5660.38
合计					¥94339.62		¥5660.38

价税合计(大写) 壹拾万圆整 (小写) ¥100000.00

名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
纳税人识别号: 91120104687706623C  
地址、电话: 天津市南开区灵隐道兴泰北里2号楼417401022-28208500  
开户行及账号: 上海浦东发展银行天津分行77010154800010335

收款人: 闫辉 复核: 闫辉 开票人: 闫辉

校验码: 14580 77091 00729 71260



012001900104 **天津增值税普通发票** No 56846422

012001900104  
56846422

机器编号: 499921499315 开票日期: 2020年11月09日

名称: 国家税务总局天津市南开区税务局	密码区: 03-66-/40>9791423620><96>408 /1/-86>9970>>543</433+-09002 >31+7*6>184625-91897765<<<46 0425<0*9/601*2850643/730++79
纳税人识别号: 11120104MB1506783N	
地址、电话:	
开户行及账号:	

货物或应税劳务、服务名称	规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
物业管理服务*物业管理费	11月		1	46798.1132075	46798.11	6%	2807.89
合计					¥46798.11		¥2807.89

价税合计(大写) 肆万玖仟陆佰零陆圆整 (小写) ¥49606.00

名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司	校验码: 08387 97538 69317 27276
纳税人识别号: 91120104687706623C	
地址、电话: 天津市南开区灵隐道兴泰北里2号楼4门1401022-28208500	
开户行及账号: 上海浦东发展银行天津分行77010154800010335	

收款人: 闫辉 复核: 闫辉 开票人: 闫辉





(二) 国家税务总局天津市河东区税务局物业服务项目

1、“国家税务总局天津市河东区税务局物业服务项目”合同扫描件

国家税务总局天津市河东区税务局  
物业服务项目

合同

合同编号：2019ZGZC-G-19

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河东区税务局物业服务项目
2. 物业类型：办公楼
3. 服务范围：六纬路办公区和七纬路办公区保洁服务、秩序维护服务、会议服务、话务员服务、设备维护/综合维修服务及餐饮服务（食堂膳食制作）服务。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。

#### 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. 六纬路办公区物业及食堂服务期限为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，七纬路办公区物业及食堂服务期限为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。
2. 双方根据乙方实际工作情况，据实结算服务费用。





#### 四、人员配备：

乙方派驻现场人员共计 67 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 3083579.00 元/年（大写：叁佰零捌万叁仟伍佰柒拾玖元整/年），增值税税额为：人民币 0 元/年（大写：零元/年），合计服务费标准为：人民币 3083579.00 元整/年（大写：叁佰零捌万叁仟伍佰柒拾玖元整/年）。

2. 服务费包括：提供专项服务所需的全部费用：人工费、工具费、清洁材料费、工作服费、管理费用、应缴税金、及可能发生服务人员人身伤亡等可预见有可能需要甲方支付的一切费用，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。

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. 所有人员统一着装并佩戴工牌，要求干净整洁，服装费用（含工牌制作费用）由乙方承担。

2. 保洁服务中使用的工具、清洁耗材由乙方提供，费用由乙方承担。

3. 秩序维护服务所需器具由乙方提供，费用由乙方承担。

4. 甲方免费提供物业服务人员办公用房一间，提供人员更衣柜、桌椅等相关办

2



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(含税)为每年人民币：3083579.00元整。根据招标文件中项目需求及投标报价费用测算拟定付款计划：(附件3《付款计划》附后)

2020年1月1日至2月28日物业服务费为：161369.00元/月；

2020年3月1日至2020年8月31日物业服务费为：248128.00元/月；

2020年9月1日至2020年12月31日物业服务费为：318017.00元/月；

2. 按月付款，验收合格后，次月5日前乙方将本项目上月物业服务费发票交予甲方，甲方收到发票后，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，经双方协商一致签定补充协议，甲方另行支付相关费用。

3



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

4



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乙方公章的实名制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

5





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。

#### 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 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. 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

6





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，乙方应按时撤场并配合新单位完善交接手续工作，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：

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。

7



- 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。

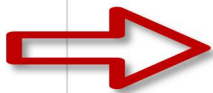
2. 本协议之补充协议、附件与原协议具有同等法律效力。本协议下列附件自本协议盖章之日起一并生效。

3. 本协议附件如下：

附件 1 《服务内容及标准》

附件 2 《人员配置标准》

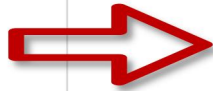
附件 3 《付款计划》



甲方（签章）：国家税务总局天津市河东区税务局



日期： 2020 年 1 月 1 日



乙方（签章）：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司



日期： 2020 年 1 月 1 日



### 物业服务费付款计划

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，共计 67 人，六纬路办公区 26 人，其中物业服务人员 15 人，食堂服务人员 11 人。七纬路办公区 41 人，其中物业服务人员 27 人，食堂服务人员 14 人。

服务期一年（其中六纬路办公区物业及食堂招标服务期限均为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，七纬路办公区物业服务招标期限为 2020 年 3 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，食堂服务招标期限为 2020 年 9 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日）。

我公司中标价格为每年 3083579 元，根据以上项目需求及投标报价费用测算拟定付款计划：

六纬路人工费用为：101041 元/月

七纬路物业人工费用为：86759 元/月

七纬路食堂人工费用为：69889 元/月

其他费用：60328 元/月（包括：福利、加班费、固定资产折旧、维修工具摊销、清洁工具摊销、清洁耗材摊销、秩序维护工具设备摊销、工服折旧、办公费、花卉租摆费、车位费、利润、税金）

2020 年 1 月 1 日至 2 月 28 日物业服务费为：

$101041+60328=161369$  元/月；

合计：322738 元

2020 年 3 月 1 日至 2020 年 8 月 31 日物业服务费为：

$101041+86759+60328=248128$  元/月；

合计：1488768 元

2020 年 9 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日物业服务费为：

$101041+86759+69889+60328=318017$  元；

合计：1272068 元

总计：3083574 元

天津市羽辰益佳物业管理服务有限公司

2020 年 1 月



## 2、“国家税务总局天津市河东区税务局物业服务项目”履约证明扫描件

### 履约证明

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司为国家税务总局天津市河东区税务局物业服务 2020 年度中标供应商，服务期限 1 年，合同签订日期自 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，在为我司提供物业管理服务期间，能够认真履行服务合同，服务状况良好，特此证明！

国家税务总局天津市河东区税务局



2021 年 7 月 12 日





3、“国家税务总局天津市河东区税务局物业服务项目”发票



与原件一致



01000104 天津增值税普通发票 回单 No 44110418

012001900104  
44110418  
开票日期: 2020年10月09日

国家税务总局天津市南开区税务局

规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
物业管理费	9月	1	94339.6226415	94339.62	6%	5660.38
合计				¥94339.62		¥5660.38

价税合计(大写) 壹拾万零肆仟零叁拾玖元陆角二分 (小写) ¥100000.00

名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
纳税人识别号: 91120104687706623C  
地址、电话: 天津市南开区灵隐道兴泰北里2号楼417401022-28208500  
开户行及账号: 上海浦东发展银行天津分行77010154800010335

收款人: 闫辉 复核: 闫辉 开票人: 闫辉

44110418706623C  
销售方发票专用章



01000104 天津增值税普通发票 回单 No 44110420

012001900104  
44110420  
开票日期: 2020年10月09日

国家税务总局天津市南开区税务局

规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
物业管理费	9月	1	16997.1698113	16997.17	6%	1019.83
合计				¥16997.17		¥1019.83

价税合计(大写) 壹万捌仟零壹拾柒元零角 (小写) ¥18017.00

名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
纳税人识别号: 91120104687706623C  
地址、电话: 天津市南开区灵隐道兴泰北里2号楼417401022-28208500  
开户行及账号: 上海浦东发展银行天津分行77010154800010335

收款人: 闫辉 复核: 闫辉 开票人: 闫辉

44110420706623C  
销售方发票专用章



(三) 国家税务总局天津市北辰区税务局物业管理服务项目

1、“国家税务总局天津市北辰区税务局物业管理服务项目”合同扫描件



甲方：国家税务总局天津市北辰区税务局

地址：天津市北辰区北辰大厦 A 座

乙方：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

地址：天津市河西区宾水道环渤海发展中心 C 座 305 室

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《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，甲方将物业管理服务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北辰区税务局物业管理服务项目
2. 物业类型：非住宅
3. 服务范围：服务区域包括：国家税务总局天津市北辰区税务局办公楼、苍生大厦办公楼、青光驻外所、西堤头驻外所、小淀驻外所、延吉道驻外所，为上述办公场所提供物业服务。服务范围包含：卫生保洁服务、秩序维护服务、综合零星维修服务、司机服务、制水服务、洗衣服务共计六项服务内容。

#### 二、服务标准：

乙方为国家税务总局天津市北辰区税务局物业管理服务项目提供专项服务，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：

合同期限为三年（每年续签合同一次），本次合同期限双方订于 2022 年 4 月 12 日起，至 2023 年 4 月 11 日止。

#### 四、人员配备：

乙方派驻现场人员共计 68 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：3147516 元/年（大写：叁佰壹拾肆万柒仟伍佰壹拾陆元整/年），增值税税额为人民币：188856 元/年（大写：壹拾捌万捌仟捌佰伍拾陆元整/年），合计服务费标准为人民币：3336372 元/年（大写：叁佰叁拾叁万陆仟叁佰柒拾贰元整/年）。折合每月服务费为人民币：



278031 元/月（大写：贰拾柒万捌仟零叁拾壹元整/月）。

2. 服务费包括：提供专项服务所需的全部费用：人工费（包含人员工资、加班费、福利、社险、住房公积金等）、固定资产折旧费、维修工具费、清洁工具、清洁耗材、秩序维护工具耗材费、服装费、办公费、企业利润税金等为完成文件规定的一切工作所需的全部费用，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. 物业派驻员工的服装由中标供应商负责提供。
2. 清洁工具及设备由中标供应商负责提供。
3. 清洁耗材、清洁药剂（如洁厕剂、全能清洁剂、洗手液、芳香球、大盘纸、垃圾袋等）由中标供应商负责提供。
4. 秩序维护员通讯器材由中标供应商负责提供。
5. 公务车油费、维修保养、年检费、道桥费等费用由采购人承担。
6. 维修工具由中标供应商负责提供，维修耗材及更换的零配件由采购人负责提供。
7. 洗衣房设备维护及维修，洗衣房专用工具、洗衣房耗材费用由采购人承担。
8. 采购人需无偿提供 20 平米物业管理用房及仓库。

#### 七、付款方式：

按月付款，每月 10 日前中标供应商将上月物业服务费发票交予采购人，采购人按财务规定履行报销手续后，支付上一月服务费（特殊情况以合同为准）。

#### 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册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（包括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定时间内，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，多次不履行合同义务解除合同。

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。

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：

（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. 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，在本协议中都应被认为是甲方的工作秘密、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》

甲方：国家税务总局天津市

北辰区税务局

甲方：（盖章）

日期 2022 年 4 月 8 日

乙方：天津市羽辰盛佳物业管理

服务有限公司

乙方：（盖章）

日期 2022 年 4 月 8 日

## 2、“国家税务总局天津市北辰区税务局物业管理服务项目”履约证明扫描件

### 履约证明

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司为国家税务总局天津市北辰区税务局物业管理服务项目中标供应商，自 2022 年 4 月 12 日至今为我局提供物业管理服务，自进场服务至今能够认真履行服务合同，满足我方采购需求，服务状况良好。

特此证明！

国家税务总局天津市北辰区税务局

2023 年 4 月 19 日



与原件  
一致

3、“国家税务总局天津市北辰区税务局物业管理服务项目”发票

012002000104 天津增值税普通发票 No 48323171 012002000104 48323171

机器编号: 499921499315 开票日期: 2022年06月09日

名称: 国家税务总局天津市北辰区税务局	密码: 038/>704</5>+0393<41637<9/2<63/<74+4>560*//6923>5*435/-2
纳税人识别号: 11120113MB1506847M	码: 02*7071203<0+>58990--+5*6+0
地址、电话: 天津市北辰区京津公路与北辰道交口北辰大厦一号楼	区: 106><<69170112850676+>/87/<28
开户行及账号: 工行京津路支行 0302035109014162535	

货物名称	规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
*企业管理服务*劳务费	5月		1	99773.58	99773.58	***	226.42
合计					¥99773.58		¥226.42

价税合计(大写) 壹拾万圆整 (小写) ¥100000.00

销售方: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
 纳税人识别号: 91120104687706623C  
 地址、电话: 天津市南开区灵隐道兴泰北里2号楼4门401022-28208500  
 开户行及账号: 上海浦东发展银行天津分行77010154800010335

校验码 00357 97259 28294 64405  
 差额征税: 96000.00

收款人: 蔡劭劼 复核: 王玮 开票人: 闫辉 销售方: (章)



012002000104 天津增值税普通发票 No 48323172 012002000104 48323172

机器编号: 499921499315 开票日期: 2022年06月09日

名称: 国家税务总局天津市北辰区税务局	密码: 0329122*735/1<0<</7019>5+26+*1700>58/121015<6/0-4871-+*1
纳税人识别号: 11120113MB1506847M	码: 6361520/>3/0*>>03381*97>*180
地址、电话: 天津市北辰区京津公路与北辰道交口北辰大厦一号楼	区: 68389>4472011285063+08>/4038
开户行及账号: 工行京津路支行 0302035109014162535	

货物名称	规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
*企业管理服务*劳务费	5月		1	92066.08	92066.08	***	208.92
合计					¥92066.08		¥208.92

价税合计(大写) 玖万贰仟贰佰柒拾伍圆整 (小写) ¥92275.00

销售方: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
 纳税人识别号: 91120104687706623C  
 地址、电话: 天津市南开区灵隐道兴泰北里2号楼4门401022-28208500  
 开户行及账号: 上海浦东发展银行天津分行77010154800010335

校验码 11020 83848 86412 74140  
 差额征税: 88594.00

收款人: 蔡劭劼 复核: 王玮 开票人: 闫辉 销售方: (章)

**天津增值税普通发票**

No 48323168      012002000104  
48323168

012002000104      开票日期: 2022年06月09日

机器编号: 499921499315

名称: 国家税务总局天津市北辰区税务局  
纳税人识别号: 11120113MB1506847M  
地址、电话: 天津市北辰区京津公路与北辰道交口北辰大厦一号楼  
开户行及账号: 工行京津路支行 0302035109014162535

密码区: 03/7+00446<362<60830/>-+1>\*8  
5521+474/0+069197/76>796-+73  
9><126-/\*448/22-28131-63\*309  
71>319143401128506\*7<2/2\*+86

规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
*企业管理服务*物业管理费	5月			80901.89	6%	4854.11
合 计				¥80901.89		¥4854.11
价税合计(大写)				捌万伍仟柒佰伍拾陆圆整		(小写) ¥85756.00

名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
纳税人识别号: 91120104687706623C  
地址、电话: 天津市南开区灵隐道兴安北里2号楼4门401022-28208500  
开户行及账号: 上海浦东发展银行天津分行77010154800010335

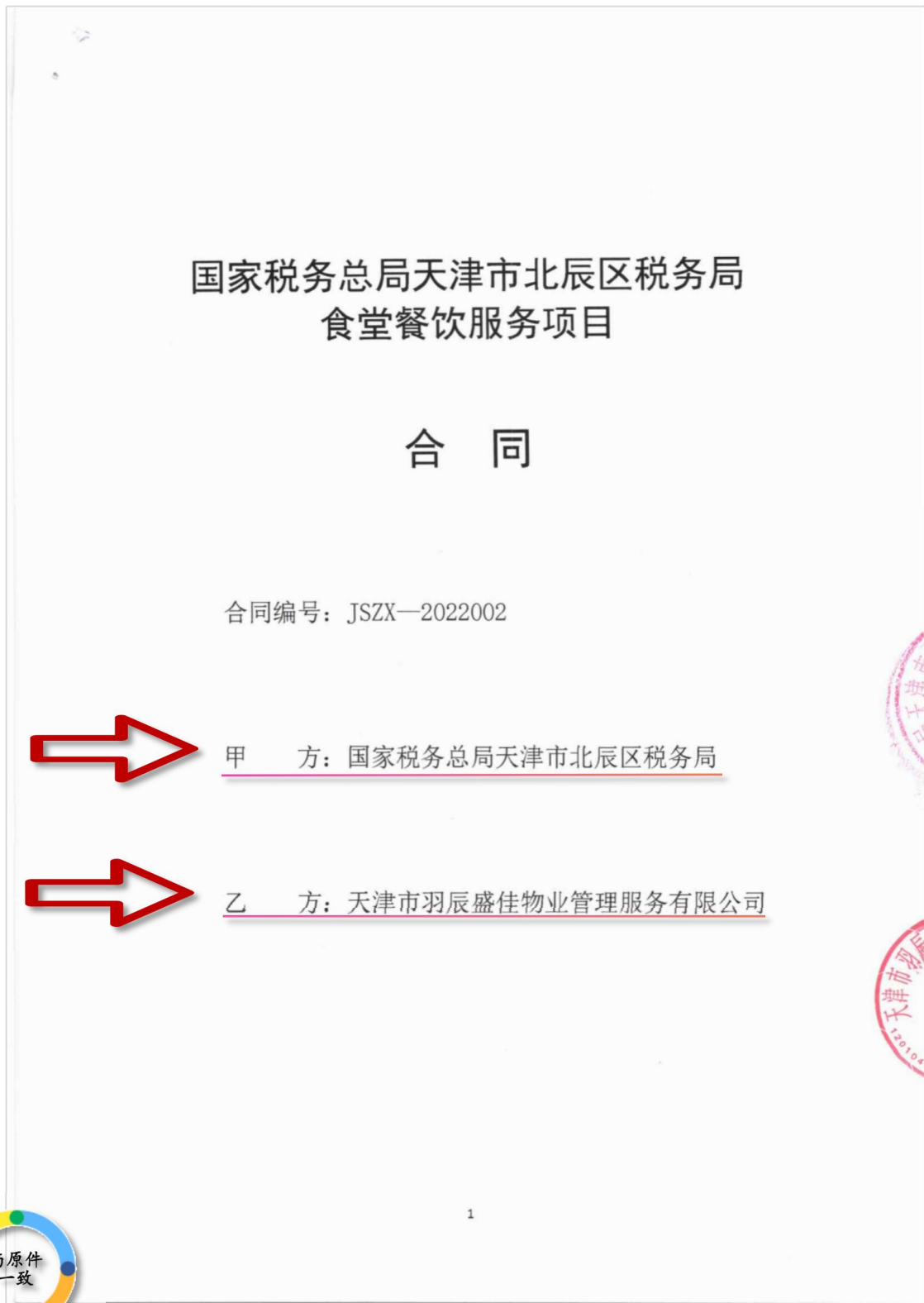
校验码 11897 51925 16648 05242

复核: 王玮      开票人: 闫辉      销售方: (章)

第一联: 记账联 销售方记账凭证



4、“国家税务总局天津市北辰区税务局食堂服务项目”合同扫描件





## 合 同 书

甲方：国家税务总局天津市北辰区税务局

地址：天津市北辰区北辰大厦 A 座

乙方：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

地址：天津市河西区滨水道环渤海发展中心 C 座 305 室

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国食品安全法》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，甲方将食堂餐饮服务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北辰区税务局食堂餐饮服务项目

2. 服务类型：餐饮服务

3. 服务范围：按甲方要求进行食堂管理，为办公场所提供膳食制作服务。办公场所包括：国家税务总局天津市北辰区税务局办公楼（含加班餐服务）、延吉道驻外所、青光驻外所、小淀驻外所、西堤头驻外所。

### 二、服务标准：

乙方为国家税务总局天津市北辰区税务局食堂餐饮服务项目提供专项服务，满足采购人餐饮服务需求，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：

合同期限为三年（每年续签合同一次），本次合同期限双方订于 2022 年 4 月 12 日起，至 2023 年 4 月 11 日止。

### 四、人员配备：

乙方派驻现场人员共计 27 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健康证明材料。

### 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：1373604 元/年（大写：壹佰叁拾柒万叁仟陆佰零肆元整/年），增值税税额为人民币：82404 元/年（大写：捌万贰仟肆佰零肆元整/年），合计服务费标准为人民币：1456008 元/年（大写：壹佰肆拾伍万陆仟零捌元整/年）。折合每月服务费为人民币：121334 元/

月（大写：壹拾贰万壹仟叁佰叁拾肆元整/月）。

2. 服务费包括：提供专项服务所需的全部费用：人工费（包含人员工资、加班费、福利、社保、住房公积金等）、服装费、办公费、企业利润税金等为完成文件规定的一切工作所需的全部费用，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担，除以上费用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，应控制在全年服务费用 10% 以内。

#### 六、费用分割：

1. 食堂工作人员服装、易耗品（如帽子、手套、口罩等）由中标供应商提供。
2. 食材、调料、洗洁用品、牙签、纸巾等由采购人提供。
3. 燃气、水、电、厨房设施、设备费用及相关设施设备等维修费用由采购人承担。
4. 采购人提供食堂场地及正常经营的一切设备（包括餐具、餐桌、餐椅、炊具、餐盘、冷藏、保鲜设备等）。
5. 各处食堂排烟罩及烟道的定期清洁费用由采购人承担。

#### 七、付款方式：

每月 10 日前中标供应商将上月服务费发票交予采购人，采购人按财务规定履行报销手续后，支付上一月服务费（特殊情况以合同为准）。

#### 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餐饮服务费用以外，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定时间内，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，多次不履行合同义务解除合同。

2. 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，以确保该现场的餐饮服务质量；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。

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：

（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服务合同，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服务合同，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 10 分	缺勤每人每天扣 2 分，此项分数扣完为止。
安全生产	满分 20 分	出现 1 次安全事故扣 20 分。
卫生合格率	满分 20 分	发现一次卫生问题扣 5 分，此项分数扣完为止。
菜品满意率（色、香、味）	满分为 20 分	干部满意率达到 95% 为 20 分，干部满意 90%-95% 为 10 分，干部满意率 85%-90% 为 2 分，干部满意率 85% 以下为 0 分。
厨房管理	满分为 10 分	按照《食品安全法》，发现一项不合格扣除 2 分，此项分数扣完为止。
服务质量	满分为 20 分	一次服务不达标、干部不满意扣除 2 分，此项分数扣完为止。

项目每月进行就餐人员满意度测评考核。

项目考核满分为 100 分。



每次考核分数 95 分以上，提醒乙方应加强管理。

每次考核 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。

每次考核 85 分至 90 分，对乙方进行警告，要求乙方及时整改。

每次考核 80 分至 85 分，扣除 10%服务费，要求立即整改。

每次考核不足 80 分，扣除 20%服务费，要求立即整改。

连续三次就餐人员满意度测评考核不足 80 分者，采购方可解除合同。

#### 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工作秘密、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：《服务内容及标准》

附件 2：《人员配置标准》

甲方：国家税务总局天津市  
北辰区税务局

甲方：（盖章）

日期：2022年4月8日

乙方：天津市羽辰盛佳物业管理  
服务有限公司

乙方：（盖章）

日期：2022年4月8日



## 5、“国家税务总局天津市北辰区税务局食堂服务项目”履约证明扫描件

## 履约证明

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司为国家税务总局天津市北辰区税务局食堂管理服务项目中标供应商，自2022年4月12日至今为我局提供食堂管理服务，自进场服务至今能够认真履行服务合同，满足我方采购需求，服务状况良好。

特此证明！

国家税务总局天津市北辰区税务局

2023年4月21日



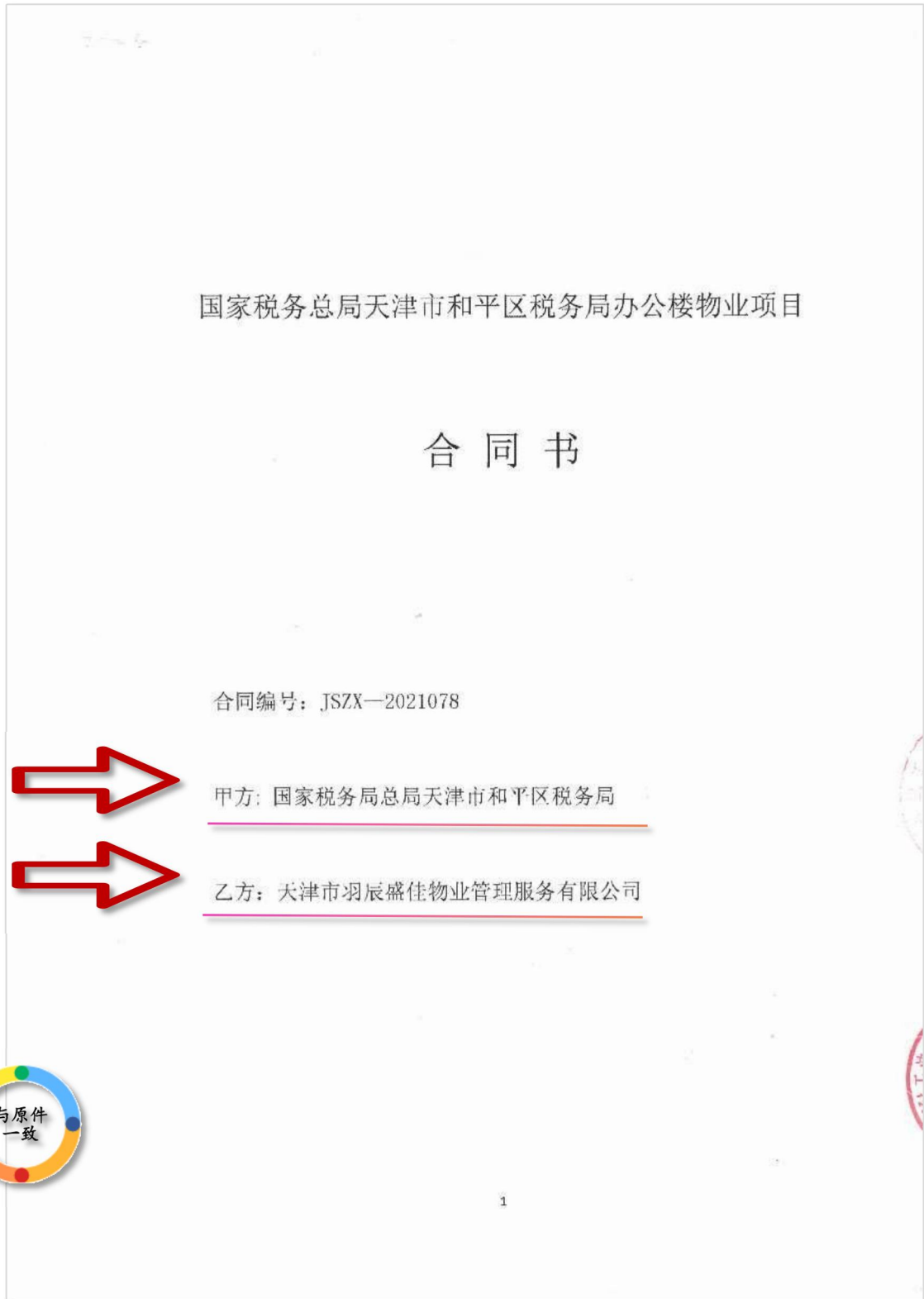
6、“国家税务总局天津市北辰区税务局食堂服务项目”发票





(四) 国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业项目

1、“国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业项目”合同扫描件



## 合同文本

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 2021 年 10 月 27 日至 2023 年 10 月 26 日，合同期限为二年。

### 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、服务费用按年计算，其中：服务费标准为人民币：2105353.00 元/年（大写：贰佰壹拾万零伍仟叁佰伍拾叁元整/年），增值税税额为人民币：142743.00 元/年（大写：壹拾肆万贰仟柒佰肆拾叁元整/年），合计服务费标准为人民币：2248096.00 元整/年（大写：贰佰贰拾肆万捌仟零玖拾陆元整/年）。乙方价款（含税）为每年人民币：2248096.00 元整，折合每月为人民币：187341.00 元整。

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、本项目劳务保洁人员的服装、物业服务（保洁、设备维护等）中使用的保洁耗材（包括清洁灵、抹布、垃圾袋、墩布、擦手纸、洁厕剂、芳香球、消毒剂、专用清洁剂）等日常清洁用所需的各种材料以及简易手动工具（如剪刀、壁纸刀、各型号扳手、一字螺丝刀、十字螺丝刀、钳子、尖嘴、手锯、斧头、试电笔、万能表等）及所发生费用由乙方提供或承担。甲方所用洗手液、卫生卷纸、抽纸等消耗品由乙方提供。但维修服务所需耗材、电工电料、电（管）线、管（配）件由甲方提供。

2、乙方员工因工作疏忽或不当操作造成甲方财产、设备、工具、器材等损坏的，应按照由此给甲方造成的实际损失（含直接损失和间接损失）进行赔偿。

3、乙方员工在服务过程中的意外伤害由物业单位自行妥善解决，与甲方无关。

4、本项目甲方不提供乙方员工免费食宿。

5、甲方免费提供物业项目负责人办公用房及简易办公家具。

#### 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：2248096.00 元整，折合每月为人民币：187341.00 元整。

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 & 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（包括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： 2021年 月 日



乙方（签章）：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

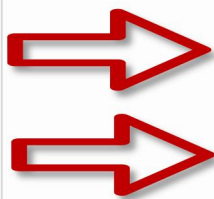
日期： 2021年 月 日



与原件  
一致

国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业项目

## 补充协议书



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

1





## 补充协议书文本

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，由于甲方洗衣房洗涤数量逐渐增加，甲方决定给与乙方上调 2000.00 元/月物业费，为明确双方责、权、利，特制订本协议。

### 一、服务范围：

按原合同执行。

### 二、服务标准：

按原合同执行。

### 三、服务期限：

自 2021 年 11 月 1 日至 2023 年 10 月 31 日，协议期限为二年。

### 四、人员配备：

按原合同执行。

### 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 24000.00 元/年（大写：贰万肆仟元整/年）。

### 六、费用分割

按原合同执行。

### 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协议约定如期支付乙方，乙方价款（含税）为每年人民币：24000.00 元整，折合每月为人民币：2000.00 元整。

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：

按原合同执行。

### 九、乙方的权利义务：

按原合同执行。

十、违约责任：

按原合同执行。

十一、评价考核验收标准

按原合同执行。

十一、保密条款：

按原合同执行。

十二、廉洁条款：

按原合同执行。

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。

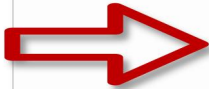
2、本协议之补充协议、附件与原协议具有同等法律效力。本协议下列附件自本协议盖章之日起一并生效。

甲方（签章）：国家税务总局天津市和平区税务局

日期： 2021年11月1日

乙方（签章）：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期： 2021年11月1日





## 2、“国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业项目”履约证明扫描件

### 履约证明

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司为国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业服务项目（项目编号：JSZX-2021078）中标供应商，服务期限2年，合同期限为2021年10月27日至2023年10月26日。在合同执行期间，该公司能够按照合同规定提供各项物业管理服务，履约情况良好。

特此证明

国家税务总局天津市和平区税务局

2023年9月20日



3、“国家税务总局天津市和平区税务局办公楼物业项目”发票扫描件

012002100104 天津增值税普通发票 No 00563967 012002100104  
00563967  
机器编号: 499921499315 开票日期: 2022年11月01日  
国家税务总局天津市和平区税务局

名称: 物业管理服务*物业管理费	规格型号: 10月	单位:	数量: 1	单价: 84283.9622641	金额: 84283.96	税率: 6%	税额: 5057.04
合计					¥84283.96		¥5057.04
价税合计(大写)				捌万玖仟叁佰肆拾壹圆整	(小写) ¥89341.00		

名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
纳税人识别号: 91120104687706623C  
地址、电话: 天津市南开区灵隐道兴泰北里2号楼4门401022-28208500  
开户行及账号: 上海浦东发展银行天津分行77010154800010335  
收款人: 闫辉 复核: 闫辉 开票人: 闫辉

校验码 06297 03522 15086 08216  
91120104687706623C  
发票专用章  
1201100128883

第一联: 记账联 销售方记账凭证



012002100104 天津增值税普通发票 No 00563966 012002100104  
00563966  
机器编号: 499921499315 开票日期: 2022年11月01日  
国家税务总局天津市和平区税务局

名称: 物业管理服务*物业管理费	规格型号: 10月	单位:	数量: 1	单价: 94339.6228415	金额: 94339.62	税率: 6%	税额: 5660.38
合计					¥94339.62		¥5660.38
价税合计(大写)				壹拾万圆整	(小写) ¥100000.00		

名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
纳税人识别号: 91120104687706623C  
地址、电话: 天津市南开区灵隐道兴泰北里2号楼4门401022-28208500  
开户行及账号: 上海浦东发展银行天津分行77010154800010335  
收款人: 闫辉 复核: 闫辉 开票人: 闫辉

校验码 13167 74177 86612 49104  
91120104687706623C  
发票专用章  
1201100128883

第一联: 记账联 销售方记账凭证

(五) 财政部驻天津市财政监察专员办事处机关服务中心物业管理服务项目

1、“财政部驻天津市财政监察专员办事处机关服务中心物业管理服务项目”合同扫描件

财政部驻天津市财政监察专员办事处机  
关服务中心物业管理服务项目

合  
同  
书

公司名称：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





## 合 同 书

委托方（以下简称甲方）：财政部驻天津市财政监察专员办事处机关服务中心

受托方（以下简称乙方）：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

甲、乙双方本着平等、自愿、公平、诚实、守信的原则，经协商一致，甲方就其“河西区琼州道 101 号”委托乙方进行保洁服务、保安服务、设备维护/综合维修服务、餐饮服务（食堂膳食制作）之事宜，订立项目合同书如下：

### 第一条 委托项目的基本情况

服务类型： 办公楼

坐落位置： 天津市河西区琼州道 101 号

合作方式：采用由乙方提供管理和服务人员的方式。

### 第二条 服务范围

甲方委托乙方进行保洁服务、保安服务、设备维护/综合维修服务、餐饮服务（食堂膳食制作）的服务范围：

具体服务范围详见实施方案，但甲方有权在实际工作中，对服务范围进行调整（如增、减服务项目等），其服务费用按照双方约定，予以相应调整。

### 第三条 甲方权利义务

- （一）代表和维护甲方的合法权益。
- （二）审定乙方提交的服务方案及管理制度，监督并配合乙方工作的



实施及制度的执行。

- (三) 甲方与乙方协商解决具体办公场所及设备、物料的存放场所。
- (四) 在乙方严格履行合同及服务标准的情况下，按时支付乙方的管理服务费用。
- (五) 甲方委派现场管理人员对乙方负责工作区域进行检查及督导，发现问题及时与乙方现场管理员取得联系，予以协调解决。
- (六) 制定相应的监管制度，以确保甲、乙方按照合同及协议的要求进行运作。
- (七) 乙方员工在工作中出现过失、过错及违反甲乙双方约定的服务标准或甲方管理规定之行为时，经甲乙双方确认后，甲方有权要求乙方对其人员进行更换，直至达到甲方满意之标准。
- (八) 有权对乙方在服务中出现的过错、过失、品质未达标或其它因管理责任而造成的事故，采取口头警告、书面整改通知、罚金直至终止合同等措施予以处罚。
- (九) 乙方在服务过程中不得泄露获知的国家机密、商业机密以及客户单位明确要求保密的信息，不得使用监控设备侵犯他人合法权益或者个人隐私，不能删改或者擅自扩散监控影像资料。
- (十) 甲方根据每年天津市最低工资标准、保险基数的上调，据实给予乙方进行调整。

#### 第四条 乙方权利义务

- (一) 依照有关规定，和本合同约定，对甲方委托的区域提供专项服务。



- (二) 乙方应向甲方每月提交工作计划，以及执行完成情况报告。
- (三) 乙方应定期与甲方代表沟通，认真听取甲方提出的意见且在规定时间内进行整改。
- (四) 严格管理、教育、培训现场工作人员，尊重、遵守甲方的一切规章制度，接受监督，积极配合甲方做好服务工作，维护甲方的良好形象。
- (五) 定期对现场员工进行安全意识教育，因违反各项安全措施而造成人员伤亡事故或伤害他人事故，均由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。
- (六) 对于甲方开据的整改通知单，乙方在当日提交整改报告，并在整改通知单要求的时间内整改到位。
- (七) 现场派驻的管理人员具体安排及督导日常工作并做好检查记录，及时处理甲方投诉，保持与甲方相关人员联系，以便工作开展顺利。
- (八) 派驻甲方的工作人员需统一着装，工装的颜色、款式（经甲方同意）应符合甲方的要求，工装干净整洁。
- (九) 乙方管理人员及员工资料需交甲方进行备案，如乙方人员变动需提前一周通知甲方。
- (十) 乙方员工在甲方工作期间，严禁有偷窃、打架、赌博等违纪现象发生，一经发现，甲方有权进行警告、处罚、开除以及追究乙方民事、刑事责任的权力。
- (十一) 乙方管理人员应有每日工作日志，员工要有每日工作单，便



于甲方进行督导检查。


(十二) 如遇特殊天气(雨、雪、风、霜)乙方有义务在甲方的统一指挥下进行清洁工作,以尽快清除积水、积雪等,尽力保证人员、车辆的出行安全和楼宇内整洁。

(十三) 如遇相关部门检查工作,乙方必须予以配合做好相应的工作保障。

#### 第五条 物业管理服务标准及验收标准

具体标准,详见实施方案。

#### 第六条 付款金额、方式



(一) 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 708888.00 元,折合每月为人民币 59074.00 元。

(二) 服务费用每月结算一次,付款时间为当月月末。

#### 第七条 违约责任

(一) 甲方违反本合同书第三条的约定,使乙方未完成规定管理目标,乙方有权要求甲方解决,逾期未解决的,乙方有权终止合作,造成乙方经济损失的,甲方应给予乙方经济赔偿。

(二) 乙方违反本合同第二、四、五条约定,未能达到合同约定的管理目标,甲方有权要求乙方立即整改,乙方必须以书面形式通报原因及处理意见,并在甲方限定的期限内完成整改,如在一个月中连续就同一问题提出三次以上的整改要求,甲方有权扣



除应付乙方当月款项的 5% 作为违约金，同时保留追究乙方包括但不限于经济赔偿责任的权力。

(三) 双方有一方无正当理由提前终止本合同书的，应向对方支付一个月的管理服务费用作为违约赔偿金，给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿，如任何一方因自身原因无法履行合同需提前解约时，需提前一个月以书面形式通知对方，如不提前通知应承担由此行为带来的相应损失。

(四) 甲方未按合同规定日期支付乙方管理费用，甲方应向乙方缴纳滞纳金，每日滞纳金按：当期应付服务费的千分之叁支付。

#### 第八条 不可抗力的约定

本合同书执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

#### 第九条 争议处理

本合同书在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行调解，协商或调解不成的按下列第 1 种方式处理。

- 1、向当地仲裁委员会申请仲裁。
- 2、向人民法院提起诉讼。

#### 第十条 合同附件

- (一) 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同书具有同等法律效力。
- (二) 本合同书附件均为合同书有效组成部分。本合同书及其附件和





补充协议中未规定的事宜，均遵照国家和本市有关法律、法规和规章执行。

#### 第十一条 本合同书的期限、续签和终止

(一) 本合同书的期限为一年，双方订为 2020年1月1日起，至2020年12月31日止。

(二) 本合同书在到期前一个月，双方可就下一个年度合作进行磋商，并签订下一个年度的合同；双方如有一方不愿续签合同，必须在合同终止30天前向另一方提出，方可有效。

#### 第十二条 其他约定事项

甲、乙双方在工作中所涉及的诸方面事宜都以文字形式提交方案。待双方确认签字后执行；

第十三条 本合同书一式肆份，双方各执贰份，盖章后生效。

甲方：财政部驻天津市财政监察  
专员办事处机关服务中心

(盖章)

日期：2020年1月1日

乙方：天津市羽辰盛佳物业管理  
服务有限公司

(盖章)

日期：2020年1月1日





## 2、“财政部驻天津市财政监察专员办事处机关服务中心物业管理服务项目”履约证明扫描件

### 服务履约证明

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司为财政部驻天津市财政监察专员办事处机关服务中心物业服务供应商，合同服务期限1年，合同签订日期自2020年1月1日至2020年12月31日，在为我单位提供物业管理服务期间，能够认真履行服务合同，服务状况良好，特此证明！

服务单位盖章：财政部驻天津市财政监察专员办事处机关服务中心



日期：2021年 7 月 8 日



### 3、“财政部驻天津市财政监察专员办事处机关服务中心物业管理服务项目”发票



## 附件8投标代表人授权书

致：天津市政府采购中心

我单位授权委托本月/上月（本月尚未缴纳社保的，则填写上月）由我单位缴纳社会保险的在职职工王玮（姓名）（身份证号码：12010519691103241X、联系电话：15122845555）作为投标代表人以我方的名义参加贵中心组织的国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目（项目编号：TGPC-2023-D-0956）的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对投标代表人的签名事项负全部责任。

本授权书至投标有效期结束前始终有效。

投标代表人无转委托权，特此委托。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日

投标代表人身份证正面



投标代表人身份证背面



## 附件9-1中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目（请填写项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 物业管理（请填写标的名称），属于物业管理（请填写本项目采购文件中明确的所属行业）行业；承接企业为天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司（请填写承接该标的企业名称），从业人员220人，营业收入为2469万元，资产总额为483万元，属于小型企业；（请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业）；

以上企业，不属于大型企业的分支机构，不存在控股股东为大型企业的情形，也不存在与大型企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日

注：

1. 标的名称须按照采购文件中明确的标的名称进行填写；所属行业须按照采购文件中明确的所属行业进行填写，否则不享受中小企业扶持政策。

2. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。除新成立企业外，上表填写不全的，不享受中小企业扶持政策。

3. 中标（成交）供应商享受中小企业扶持政策的，将随中标（成交）结果同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。









2. 财务状况报告等相关材料：

A. 经第三方会计师事务所审计的2022年度财务报告扫描件。

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

2022 年度财务报表审计报告

保盈通审字【2023】第 B2-7717 号



北京市保盈通会计师事务所（普通合伙）  
中国·北京



## 目 录

北京市保盈通会计师事务所(普通合伙)

- 一、报告防伪封面
- 二、审计报告(正文)
- 三、被审核单位附送资料：
  - 1、2022年12月31日资产负债表
  - 2、2022年损益表
  - 3、2022年现金流量表
  - 4、财务报表附注
- 四、中介机构资料
  - 营业执照(复印件)
  - 执业证书(复印件)



# 审计报告

保盈通审字[2023]第 B2-7717 号

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司：

## 一、 审计意见

我们审计了天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司（以下简称本公司）财务报表，包括 2022 年 12 月 31 日的资产负债表，2022 年度的利润表、现金流量表以及财务报表附注。

我们认为，后附的财务报表在所有重大方面按照《企业会计准则》的规定编制，公允反映了本公司2022年12月31日的财务状况以及2022年度的经营成果和现金流量。

## 二、 形成审计意见的基础

我们按照中国注册会计师审计准则的规定执行了审计工作。审计报告的“注册会计师对财务报表审计的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。按照中国注册会计师职业道德守则，我们独立于本公司，并履行了职业道德方面的其他责任。我们相信，我们获取的审计证据是充分、适当的，为发表审计意见提供了基础。

## 三、 管理层和治理层对财务报表的责任

本公司管理层负责按照《企业会计准则》的规定编制财务报表，使其实现公允反映，并设计、执行和维护必要的内部控制，以使财务报表不存在由于舞弊或错误导致的重大错报。

在编制财务报表时，管理层负责评估本公司的持续经营能力，披露与持续经营相关的事项（如适用），并运用持续经营假设，除非管理层计划清算本公司、终止运





营或别无其他现实的选择。

治理层负责监督本公司的财务报告过程。

#### 四、注册会计师对财务报表审计的责任

我们的目标是对财务报表整体是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取合理保证，并出具包含审计意见的审计报告。合理保证是高水平的保证，但并不能保证按照审计准则执行的审计一定会发现存在的重大错报。错报可能由于舞弊或错误导致，如果合理预期错报单独或汇总起来可能影响财务报表使用者依据财务报表作出的经济决策，则通常认为错报是重大的。

在按照审计准则执行审计工作的过程中，我们运用职业判断，并保持职业怀疑。同时，我们也执行了以下工作：

（一）识别和评估由于舞弊或错误导致的财务报表重大错报风险；设计和实施审计程序以应对这些风险，并获取充分、适当的审计证据，作为发表审计意见的基础。由于舞弊可能涉及串通、伪造、故意遗漏、虚假陈述或凌驾于内部控制之上，未能发现由于舞弊导致的重大错报的风险高于未能发现由于错误导致的重大错报的风险。

（二）了解与审计相关的内部控制，以设计恰当的审计程序，但目的并非对内部控制的有效性发表意见。

（三）评价管理层选用会计政策的恰当性和作出会计估计及相关披露的合理性。

（四）对管理层使用持续经营假设的恰当性得出结论。同时，根据获取的审计证据，就可能对本公司持续经营能力产生重大疑虑的事项或情况是否存在重大不确定性得出结论。如果我们得出结论认为存在重大不确定性，审计准则要求我们在审计报告中提请报表使用者注意财务报表中的相关披露；如果披露不充分，我们应当发表非无保留意见。我们的结论基于截至审计报告日可获得的信息。然而，未来的事项或情况可能导致本公司不能持续经营。



(五) 评价财务报表的总体列报、结构和内容(包括披露), 并评价财务报表是否公允反映相关交易和事项。

我们与治理层就计划的审计范围、时间安排和重大审计发现等事项进行沟通, 包括沟通我们在审计中识别出的值得关注的内部控制缺陷。

北京市保盛通会计师事务所(普通合伙)

北京市保盛通会计师事务所(普通合伙)



中国注册会计师:



(主任会计师)

中国注册会计师



二〇二三年四月四日



## 资产负债表

编制单位：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

2022年12月31日

单位：元

资产	行次	年初数	期末数	负债及所有者权益	行次	年初数	期末数
流动资产：				流动负债：			
货币资金	1	600,231.39	1,313,511.61	短期借款	28		
短期投资	2			应付票据			
应收票据	3			应付账款	30		
应收账款	4	577,339.90	348,671.55	预收账款	31		
减：坏账准备	5			应付职工薪酬	32		
应收账款净额	6	577,339.90	348,671.55	应交税费	33	142,075.46	111,859.37
预付账款	7		2,740,710.17	应付利息	34		
应收股利	8			应付股利	35		
应收利息	9			其他应付款	36	4,245,931.43	7,316,824.24
其他应收款	10			其他流动负债	37		
存货	11			流动负债合计	38	4,388,006.89	7,428,683.61
其他流动资产	12			非流动负债：			
流动资产合计	13	1,177,571.29	4,402,893.33	长期借款	39		
非流动资产：				应付债券	40		
长期债券投资	14			长期应付款	41		
长期股权投资	15			专项应付款	42		
固定资产原价	16	427,430.43	427,430.43	递延收益	43		
减：累计折旧	17			其他非流动负债	44		
固定资产净值	18	427,430.43	427,430.43	非流动负债合计	45		
在建工程	19			负债合计	46	4,388,006.89	7,428,683.61
工程物资	20						
固定资产清理	21			所有者权益：			
无形资产	22			实收资本（或股本）	47	1,000,000.00	1,000,000.00
开发支出	23			资本公积	48		
长期待摊费用	24			盈余公积	49	6,528.51	6,528.51
其他非流动资产	25			未分配利润	50	-3,789,533.68	-3,604,888.36
非流动资产合计	26	427,430.43	427,430.43	所有者权益合计	51	-2,783,005.17	-2,598,359.85
资产总计	27	1,605,001.72	4,830,323.76	负债和所有者权益总计	52	1,605,001.72	4,830,323.76



## 利润表

编制单位：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

2022年度

单位：元

项 目	行次	上年数	本年累计数
一、营业收入	1	19,621,229.65	24,690,244.79
减：营业成本	2	9,040,538.88	15,308,634.85
税金及附加	3	60,792.86	30,093.15
销售费用	4	5,781,539.24	9,115,320.78
管理费用	5	4,605,411.32	53,195.47
财务费用	6	-2,281.36	-1,644.78
资产减值损失	7		
加：公允价值变动净收益（损失以“-”	8		
投资收益（损失以“-”号填列）	9		
其中：对联营企业和合营企业的投资受益	10		
二、营业利润（亏损以“-”号填列）	11	135,228.71	184,645.32
加：营业外收入	12	3,193.90	
减：营业外支出	13		
其中：非流动资产处置损失	14		
三、利润总额（亏损总额以“-”号填列）	15	138,422.61	184,645.32
减：所得税费用	16		
四、净利润（净亏损以“-”号填列）	17	138,422.61	184,645.32
五、每股收益	18		
（一）基本每股收益	19		
（二）稀释每股收益	20		

北京市保盈通会计师事务所(普通合伙)



## 现金流量表

2022年度

编制单位：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

项目	行次	金额	项目	行次	金额
一、经营活动产生的现金流量：	1		四、汇率变动对现金的影响	33	
销售商品、提供劳务收到的现金	2	26,023,721.43	五、现金及现金等价物净增加额	34	713,280.22
收到的税费返还	3		补充资料：	35	
收到的其他与经营活动有关的现	4	1,644.78	1、将净利润调节为经营活动现金流	36	
现金流入小计	5	26,025,366.21	净利润	37	184,645.32
购买商品、接受劳务支付的现金	6	18,333,146.40	加：计提的资产减值准备	38	
支付给职工以及为职工支付的现	7	53,195.47	固定资产折旧	39	0.00
支付的各项税费	8	30,093.15	无形资产摊销	40	
支付的其他与经营活动有关的现	9	6,895,650.97	长期待摊费用摊销	41	
现金流出小计	10	25,312,085.99	待摊费用减少(减：增加)	42	
经营活动产生的现金流量净额	11	713,280.22	预提费用增加(减：减少)	43	
二、投资活动产生的现金流量：	12		处置固定资产、无形资产和	44	
收回投资所收到的现金	13		和其他长期资产的损失(减：收		
取得投资收益所收到的现金	14		固定资产报废损失	45	
处置固定资产、无形资产和其	15		财务费用	46	
他长期资产所收回的现金净额			投资损失(减：收益)	47	
收到的其他与投资活动有关的现	16		递延税款贷项(减：借项)	48	
现金流入小计	17	0.00	存货的减少(减：增加)	49	0.00
购建固定资产、无形资产和其	18	0.00	经营性应收项目的减少(减：	50	-2,512,041.82
他长期资产所支付的现金			经营性应付项目的增加(减：	51	3,040,676.72
投资所支付的现金	19		其他	52	
支付的其他与投资活动有关的现	20		经营活动产生的现金流量净额	53	713,280.22
现金流出小计	21	0.00	二、不涉及现金收支的投资和筹资活	54	
投资活动产生的现金流量净额	22	0.00	债务转为资本	55	
三、筹资活动产生的现金流量：	23		一年内到期的可转换公司债券	56	
吸收投资所收到的现金	24	0.00	融资租入固定资产	57	
借款所收到的现金	25	0.00	其他	58	
收到的其他与筹资活动有关的现	26		3、现金及现金等价物净增加情况：	59	
现金流入小计	27	0.00	现金的期末余额	60	1,313,511.61
偿还债务所支付的现金	28		减：现金的期初余额	61	600,231.39
分配股利、利润或偿付利息所	29		加：现金等价物的期末余额	62	
支付的现金			减：现金等价物的期初余额	63	
支付的其他与筹资活动有关的现	30		现金及现金等价物净增加额	64	713,280.22
现金流出小计	31	0.00			
筹资活动产生的现金流量净额	32	0.00			





## 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司 2022 年度财务报表附注

截至 2022 年 12 月 31 日止

金额单位：人民币元

### 一、基本情况：

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司系 2009 年 4 月 10 日经天津市南开区市场监督管理局批准成立的有限责任公司，统一社会信用代码：91120104687706623C。

住所：天津市南开区灵隐道兴泰北里 2 号楼 4 门 401；

注册资本：100 万元人民币；

法定代表人：蔡劭劼；

经营范围：一般项目：物业管理；物业服务评估；餐饮管理；商业综合体管理服务；专业保洁、清洗、消毒服务；建筑物清洁服务；家政服务；会议及展览服务；五金产品批发；五金产品零售。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）

### 二、财务报表的编制基础

本公司财务报表以持续经营假设为基础，根据实际发生的交易和事项，按照中华人民共和国财政部发布的《企业会计准则——基本准则》（财政部令第 33 号发布、财政部令第 76 号修订）及其后颁布和修订的 41 项具体会计准则、企业会计准则应用指南、企业会计准则解释及其他相关规定（以下合称“企业会计准则”）编制。

### 三、遵循企业会计准则的声明

本财务报表符合企业会计准则的要求，真实、合法、完整地反映了本公司 2022 年 12 月 31 日的财务状况及 2022 年度的经营成果和现金流量等有关信息。

### 四、重要会计政策和会计估计

#### 1. 会计期间

本公司的会计期间分为年度和中期，会计中期指短于一个完整的会计年度的报告期间。本公司会计年度采用公历年度，即每年自 1 月 1 日起至 12 月 31 日止。

#### 2. 记账本位币

人民币为本公司及境内子公司经营所处的主要经济环境中的货币，本公司及境



内子公司以人民币为记账本位币。本公司编制本财务报表时所采用的货币为人民币。

### 3. 记账基础和计价原则

根据企业会计准则的相关规定，本公司会计核算以权责发生制为基础。除某些金融工具外，本财务报表均以历史成本为计量基础。资产如果发生减值，则按照相关规定计提相应的减值准备。

### 4. 现金及现金等价物的确定标准

本公司现金及现金等价物包括库存现金、可以随时用于支付的存款以及本公司持有的期限短（一般为从购买日起，三个月内到期）、流动性强、易于转换为已知金额的现金、价值变动风险很小的投资。

### 5. 外币业务和外币报表折算

#### (1) 外币交易的折算方法

本公司发生的外币交易在初始确认时，按交易日的即期汇率（通常指中国人民银行公布的当日外汇牌价的中间价，下同）折算为记账本位币金额，但公司发生的外币兑换业务或涉及外币兑换的交易事项，按照实际采用的汇率折算为记账本位币金额。

#### (2) 对于外币货币性项目和外币非货币性项目的折算方法

资产负债表日，对于外币货币性项目采用资产负债表日即期汇率折算，由此产生的汇兑差额，计入当期损益。

以历史成本计量的外币非货币性项目，仍采用交易发生日的即期汇率折算的记账本位币金额计量。以公允价值计量的外币非货币性项目，采用公允价值确定日的即期汇率折算，折算后的记账本位币金额与原记账本位币金额的差额，作为公允价值变动（含汇率变动）处理，计入当期损益或确认为其他综合收益。

#### (3) 外币财务报表的折算方法

编制合并财务报表涉及境外经营的，如有实质上构成对境外经营净投资的外币货币性项目，因汇率变动而产生的汇兑差额，作为“外币报表折算差额”确认为其他综合收益；处置境外经营时，计入处置当期损益。

在处置部分股权投资或其他原因导致持有境外经营权益比例降低但不丧失对境外经营控制权时，与该境外经营处置部分相关的外币报表折算差额将归属于少数股东权益，不转入当期损益。在处置境外经营为联营企业或合营企业的部分股权时，与该境外经营相关的外币报表折算差额，按处置该境外经营的比例转入处置当期损益。

### 6. 金融工具

在本公司成为金融工具合同的一方时确认一项金融资产或金融负债。金融资产和金融负债在初始确认时以公允价值计量。对于以公允价值计量且其变动计入当期

北京市保盈通会计师事务所（普通合伙）



损益的金融资产和金融负债，相关的交易费用直接计入损益，对于其他类别的金融资产和金融负债，相关交易费用计入初始确认金额。

#### (1) 金融资产和金融负债的公允价值确定方法

公允价值，是指市场参与者在计量日发生的有序交易中，出售一项资产所能收到或者转移一项负债所需支付的价格。金融工具存在活跃市场的，本公司采用活跃市场中的报价确定其公允价值。活跃市场中的报价是指易于定期从交易所、经纪商、行业协会、定价服务机构等获得的价格，且代表了在公平交易中实际发生的市场交易的价格。金融工具不存在活跃市场的，本公司采用估值技术确定其公允价值。估值技术包括参考熟悉情况并自愿交易的各方最近进行的市场交易中使用的价格、参照实质上相同的其他金融工具当前的公允价值、现金流量折现法和期权定价模型等。

#### (2) 金融资产的分类、确认和计量

以常规方式买卖金融资产，按交易日进行会计确认和终止确认。金融资产在初始确认时划分为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产、持有至到期投资、贷款和应收款项以及可供出售金融资产。

#### (3) 金融资产减值

除了以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产外，本公司在每个资产负债表日对其他金融资产的账面价值进行检查，有客观证据表明金融资产发生减值的，计提减值准备。

#### (4) 金融资产转移的确认依据和计量方法

满足下列条件之一的金融资产，予以终止确认：①收取该金融资产现金流量的合同权利终止；②该金融资产已转移，且将金融资产所有权上几乎所有的风险和报酬转移给转入方；③该金融资产已转移，虽然企业既没有转移也没有保留金融资产所有权上几乎所有的风险和报酬，但是放弃了对该金融资产的控制。

金融资产整体转移满足终止确认条件的，将所转移金融资产的账面价值及因转移而收到的对价与原计入其他综合收益的公允价值变动累计额之和的差额计入当期损益。

金融资产部分转移满足终止确认条件的，将所转移金融资产的账面价值在终止确认及未终止确认部分之间按其相对的公允价值进行分摊，并将因转移而收到的对价与应分摊至终止确认部分的原计入其他综合收益的公允价值变动累计额之和与分摊的前述账面金额之差额计入当期损益。

#### (5) 金融负债的分类和计量

金融负债在初始确认时划分为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债和其他金融负债。初始确认金融负债，以公允价值计量。对于以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债，相关的交易费用直接计入当期损益，对于其他金



融负债，相关交易费用计入初始确认金额。

#### (6) 金融负债的终止确认

金融负债的现时义务全部或部分已经解除的，才能终止确认该金融负债或其一部分。本公司（债务人）与债权人之间签订协议，以承担新金融负债方式替换现存金融负债，且新金融负债与现存金融负债的合同条款实质上不同的，终止确认现存金融负债，并同时确认新金融负债。

金融负债全部或部分终止确认的，将终止确认部分的账面价值与支付的对价（包括转出的非现金资产或承担的新金融负债）之间的差额，计入当期损益。

#### (7) 衍生工具及嵌入衍生工具

衍生工具于相关合同签署日以公允价值进行初始计量，并以公允价值进行后续计量。除指定为套期工具且套期高度有效的衍生工具，其公允价值变动形成的利得或损失将根据套期关系的性质按照套期会计的要求确定计入损益的期间外，其余衍生工具的公允价值变动计入当期损益。

对包含嵌入衍生工具的混合工具，如未指定为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产或金融负债，嵌入衍生工具与该主合同在经济特征及风险方面不存在紧密关系，且与嵌入衍生工具条件相同，单独存在的工具符合衍生工具定义的，嵌入衍生工具从混合工具中分拆，作为单独的衍生金融工具处理。如果无法在取得时或后续的资产负债表日对嵌入衍生工具进行单独计量，则将混合工具整体指定为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产或金融负债。

#### (8) 金融资产和金融负债的抵销

当本公司具有抵销已确认金融资产和金融负债的法定权利，且目前可执行该种法定权利，同时本公司计划以净额结算或同时变现该金融资产和清偿该金融负债时，金融资产和金融负债以相互抵销后的金额在资产负债表内列示。除此以外，金融资产和金融负债在资产负债表内分别列示，不予相互抵销。

#### (9) 权益工具

权益工具是指能证明拥有本公司在扣除所有负债后的资产中的剩余权益的合同。本公司发行（含再融资）、回购、出售或注销权益工具作为权益的变动处理。本公司不确认权益工具的公允价值变动。与权益性交易相关的交易费用从权益中扣减。

### 7. 应收款项

应收款项包括应收账款、其他应收款等。

#### (1) 坏账准备的计提方法

对于单项金额虽不重大但具备以下特征的应收款项，单独进行减值测试，有客观证据表明其发生了减值的，根据其未来现金流量现值低于其账面价值的差额，确





认减值损失，计提坏账准备。

(2) 坏账准备的转回

如有客观证据表明该应收款项价值已恢复，且客观上与确认该损失后发生的事项有关，原确认的减值损失予以转回，计入当期损益。但是，该转回后的账面价值不超过假定不计提减值准备情况下该应收款项在转回日的摊余成本。

**8. 存货**

(1) 存货的分类: 存货主要包括库存商品、发出商品等。

(2) 存货取得和发出的计价方法: 存货在取得时按实际成本计价，存货成本包括采购成本、加工成本和其他成本。领用和发出时按加权平均法计价。

(3) 存货可变现净值的确认和跌价准备的计提方法: 可变现净值是指在日常活动中，存货的估计售价减去至完工时估计将要发生的成本、估计的销售费用以及相关税费后的金额。在确定存货的可变现净值时，以取得的确凿证据为基础，同时考虑持有存货的目的以及资产负债表日后事项的影响。

(4) 存货的盘存制度为永续盘存制。

(5) 低值易耗品和包装物的摊销方法: 低值易耗品于领用时按一次摊销法摊销；包装物于领用时按一次摊销法摊销。

**9. 长期股权投资**

本部分所指的长期股权投资是指本公司对被投资单位具有控制、共同控制或重大影响的长期股权投资。本公司对被投资单位不具有控制、共同控制或重大影响的长期股权投资，作为可供出售金融资产或以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产核算。共同控制是指本公司按照相关约定对某项安排所共有的控制，并且该安排的相关活动必须经过分享控制权的参与方一致同意后才能决策。重大影响，是指本公司对被投资单位的财务和经营政策有参与决策的权力，但并不能够控制或者与其他方一起共同控制这些政策的制定。

(1) 投资成本的确定

对于同一控制下的企业合并取得的长期股权投资，在合并日按照被合并方所有者权益在最终控制方合并财务报表中的账面价值的份额作为长期股权投资的初始投资成本。长期股权投资初始投资成本与支付的现金、转让的非现金资产以及所承担债务账面价值之间的差额，调整资本公积；资本公积不足冲减的，调整留存收益。

除企业合并形成的长期股权投资外的其他股权投资，按成本进行初始计量，该成本视长期股权投资取得方式的不同，分别按照本公司实际支付的现金购买价款、本公司发行的权益性证券的公允价值、投资合同或协议约定的价值、非货币性资产交换交易中换出资产的公允价值或原账面价值、该项长期股权投资自身的公允价值等方式确定。





#### (2) 后续计量及损益确认方法

对被投资单位具有共同控制（构成共同经营者除外）或重大影响的长期股权投资，采用权益法核算。此外，公司财务报表采用成本法核算能够对被投资单位实施控制的长期股权投资。

采用成本法核算时，长期股权投资按初始投资成本计价，追加或收回投资调整长期股权投资的成本。除取得投资时实际支付的价款或者对价中包含的已宣告但尚未发放的现金股利或者利润外，当期投资收益按照享有被投资单位宣告发放的现金股利或利润确认。

采用权益法核算时，长期股权投资的初始投资成本大于投资时应享有被投资单位可辨认净资产公允价值份额的，不调整长期股权投资的初始投资成本；初始投资成本小于投资时应享有被投资单位可辨认净资产公允价值份额的，其差额计入当期损益，同时调整长期股权投资的成本。

在编制合并财务报表时，因购买少数股权新增的长期股权投资与按照新增持股比例计算应享有子公司自购买日（或合并日）开始持续计算的净资产份额之间的差额，调整资本公积，资本公积不足冲减的，调整留存收益。

在合并财务报表中，母公司在不丧失控制权的情况下部分处置对子公司的长期股权投资，处置价款与处置长期股权投资相对应享有子公司净资产的差额计入股东权益；母公司部分处置对子公司的长期股权投资导致丧失对子公司控制权的，按“合并财务报表编制的方法”中所述的相关会计政策处理。

#### 10. 投资性房地产

投资性房地产是指为赚取租金或资本增值，或两者兼有而持有的房地产。包括已出租的土地使用权、持有并准备增值后转让的土地使用权、已出租的建筑物等。此外，对于本公司持有以备经营出租的空置建筑物，若董事会（或类似机构）作出书面决议，明确表示将其用于经营出租且持有意图短期内不再发生变化的，也作为投资性房地产列报。

本公司对投资性房地产采用成本模式进行后续计量。

投资性房地产按成本进行初始计量。与投资性房地产有关的后续支出，如果与该资产有关的经济利益很可能流入且其成本能可靠地计量，则计入投资性房地产成本。其他后续支出，在发生时计入当期损益。

本公司采用成本模式对投资性房地产进行后续计量，并按照与房屋建筑物或土地使用权一致的政策进行折旧或摊销。

当投资性房地产被处置、或者永久退出使用且预计不能从其处置中取得经济利益时，终止确认该项投资性房地产。投资性房地产出售、转让、报废或毁损的处置收入扣除其账面价值和相关税费后计入当期损益。

## 11. 固定资产

### (1) 固定资产确认条件

固定资产是指为生产商品、提供劳务、出租或经营管理而持有的，使用寿命超过一个会计年度的有形资产。固定资产仅在与其有关的经济利益很可能流入本公司，且其成本能够可靠地计量时才予以确认。固定资产按成本并考虑预计弃置费用因素的影响进行初始计量。

### (2) 固定资产的分类、计价方法及折旧方法

固定资产从达到预定可使用状态的次月起，在使用寿命内计提折旧。各类固定资产的折旧采用平均年限法。固定资产预计净残值是指假定固定资产预计使用寿命已满并处于使用寿命终了时的预期状态，本公司目前从该项资产处置中获得的扣除预计处置费用后的金额。

### (3) 融资租入固定资产的认定依据及计价方法

融资租赁为实质上转移了与资产所有权有关的全部风险和报酬的租赁，其所有权最终可能转移，也可能不转移。以融资租赁方式租入的固定资产采用与自有固定资产一致的政策计提租赁资产折旧。能够合理确定租赁期届满时取得租赁资产所有权的在租赁资产使用寿命内计提折旧，无法合理确定租赁期届满能够取得租赁资产所有权的，在租赁期与租赁资产使用寿命两者中较短的期间内计提折旧。

### (4) 其他说明

与固定资产有关的后续支出，如果与该固定资产有关的经济利益很可能流入且其成本能可靠地计量，则计入固定资产成本，并终止确认被替换部分的账面价值。除此以外的其他后续支出，在发生时计入当期损益。

当固定资产处于处置状态或预期通过使用或处置不能产生经济利益时，终止确认该固定资产。固定资产出售、转让、报废或毁损的处置收入扣除其账面价值和相关税费后的差额计入当期损益。

## 12. 在建工程

在建工程成本按实际工程支出确定，包括在建期间发生的各项工程支出、工程达到预定可使用状态前的资本化的借款费用以及其他相关费用等。在建工程在达到预定可使用状态后结转为固定资产。

## 13. 借款费用

借款费用包括借款利息、折价或溢价的摊销、辅助费用以及因外币借款而发生的汇兑差额等。可直接归属于符合资本化条件的资产的购建或者生产的借款费用，在资产支出已经发生、借款费用已经发生、为使资产达到预定可使用或可销售状态所必要的购建或生产活动已经开始时，开始资本化；构建或者生产的符合资本化条件的资产达到预定可使用状态或者可销售状态时，停止资本化。其余借款费用在发



生当期确认为费用。

资本化期间内，外币专门借款的汇兑差额全部予以资本化；外币一般借款的汇兑差额计入当期损益。

符合资本化条件的资产指需要经过相当长时间的购建或者生产活动才能达到预定可使用或可销售状态的固定资产、投资性房地产和存货等资产。

如果符合资本化条件的资产在购建或生产过程中发生非正常中断、并且中断时间连续超过3个月的，暂停借款费用的资本化，直至资产的购建或生产活动重新开始。

#### 14. 无形资产

##### (1) 无形资产的确认及计价方法

无形资产是指本公司拥有或者控制的没有实物形态的可辨认非货币性资产。

无形资产按成本进行初始计量。与无形资产有关的支出，如果相关的经济利益很可能流入本公司且其成本能可靠地计量，则计入无形资产成本。除此以外的其他项目的支出，在发生时计入当期损益。

取得的土地使用权通常作为无形资产核算。自行开发建造厂房等建筑物，相关的土地使用权支出和建筑物建造成本则分别作为无形资产和固定资产核算。如为外购的房屋及建筑物，则将有关价款在土地使用权和建筑物之间进行分配，难以合理分配的，全部作为固定资产处理。

##### (2) 无形资产的摊销

使用寿命有限的无形资产自可供使用时起，对其原值减去预计净残值和已计提的减值准备累计金额在其预计使用寿命内采用直线法分期平均摊销。使用寿命不确定的无形资产不予摊销。期末对使用寿命有限的无形资产的使用寿命和摊销方法进行复核，如发生变更则作为会计估计变更处理。此外，还对使用寿命不确定的无形资产的使用寿命进行复核，如果有证据表明该无形资产为企业带来经济利益的期限是可预见的，则估计其使用寿命并按照使用寿命有限的无形资产的摊销政策进行摊销。

##### (3) 研究与开发支出

本公司内部研究开发项目的支出分为研究阶段支出与开发阶段支出。其中，研究是指为获取并理解新的科学或技术知识而进行的独创性的有计划调查，如意在获取知识而进行的活动，研究成果或其他知识的应用研究、评价和最终选择，材料、设备、产品、工序、系统或服务替代品的研究，新的或经改进的材料、设备、产品、工序、系统或服务的可能替代品的配制、设计、评价和最终选择等；开发是指在进行商业性生产或使用前，将研究成果或其他知识应用于某项计划或设计，以生产出新的或具有实质性改进的材料、装置、产品等，如生产前或使用前的原型和模型的

北京市保盈通会计师事务所(普通合伙)





设计、建造和测试，不具有商业性生产经济规模的试生产设施的设计、建造和运营等。研究阶段的支出，于发生时计入当期损益。

开发阶段的支出同时满足下列条件的，确认为无形资产，不能满足下述条件的开发阶段的支出计入当期损益。

(4) 无形资产的减值测试方法及减值准备计提方法

无形资产的减值测试方法和减值准备计提方法详见附注四、16“非流动非金融资产减值”。

15. 长期待摊费用

长期待摊费用为已经发生但应由报告期和以后各期负担的分摊期限在一年以上的各项费用。本公司的各主要长期待摊费用均采用直线摊销法。

16. 非流动非金融资产减值

对于固定资产、在建工程、使用寿命有限的无形资产、以成本模式计量的投资性房地产及对子公司、合营企业、联营企业的长期股权投资、商誉等非流动非金融资产，本公司于资产负债表日判断是否存在减值迹象。如存在减值迹象的，则估计其可收回金额，进行减值测试。商誉、使用寿命不确定的无形资产和尚未达到可使用状态的无形资产，无论是否存在减值迹象，每年均进行减值测试。

减值测试结果表明资产的可收回金额低于其账面价值的，按其差额计提减值准备并计入减值损失。可收回金额为资产的公允价值减去处置费用后的净额与资产预计未来现金流量的现值两者之间的较高者。资产的公允价值根据公平交易中销售协议价格确定；不存在销售协议但存在资产活跃市场的，公允价值按照该资产的买方出价确定；不存在销售协议和资产活跃市场的，则以可获取的最佳信息为基础估计资产的公允价值。处置费用包括与资产处置有关的法律费用、相关税费、搬运费以及为使资产达到可销售状态所发生的直接费用。资产预计未来现金流量的现值，按照资产在持续使用过程中和最终处置时所产生的预计未来现金流量，选择恰当的折现率对其进行折现后的金额加以确定。资产减值准备按单项资产为基础计算并确认，如果难以对单项资产的可收回金额进行估计的，以该资产所属的资产组确定资产组的可收回金额。资产组是能够独立产生现金流入的最小资产组合。

在财务报表中单独列示的商誉，在进行减值测试时，将商誉的账面价值分摊至预期从企业合并的协同效应中受益的资产组或资产组组合。测试结果表明包含分摊的商誉的资产组或资产组组合的可收回金额低于其账面价值的，确认相应的减值损失。减值损失金额先抵减分摊至该资产组或资产组组合的商誉的账面价值，再根据资产组或资产组组合中除商誉以外的其他各项资产的账面价值所占比重，按比例抵减其他各项资产的账面价值。

17. 职工薪酬



本公司职工薪酬主要包括短期职工薪酬、离职后福利、辞退福利以及其他长期职工福利。其中：

短期薪酬主要包括工资、奖金、津贴和补贴、职工福利费、医疗保险费、生育保险费、工伤保险费、住房公积金、工会经费和职工教育经费、非货币性福利等。本公司在职工为本公司提供服务的会计期间将实际发生的短期职工薪酬确认为负债，并计入当期损益或相关资产成本。其中非货币性福利按公允价值计量。

离职后福利主要包括设定提存计划及设定受益计划。其中设定提存计划主要包括基本养老保险、失业保险以及年金等，相应的应缴存金额于发生时计入相关资产成本或当期损益。

在职工劳动合同到期之前解除与职工的劳动关系，或为鼓励职工自愿接受裁减而提出给予补偿的建议，在本公司不能单方面撤回因解除劳动关系计划或裁减建议所提供的辞退福利时，和本公司确认与涉及支付辞退福利的重组相关的成本两者孰早日，确认辞退福利产生的职工薪酬负债，并计入当期损益。但辞退福利预期在年度报告期结束后十二个月不能完全支付的，按照其他长期职工薪酬处理。

职工内部退休计划采用与上述辞退福利相同的原则处理。本公司将自职工停止提供服务日至正常退休日的期间拟支付的内退人员工资和缴纳的社会保险费等，在符合预计负债确认条件时，计入当期损益。

本公司向职工提供的其他长期职工福利，符合设定提存计划的，按照设定提存计划进行会计处理，除此之外按照设定受益计划进行会计处理。

#### 18. 预计负债

与或有事项相关的义务同时符合以下条件，确认为预计负债：

- (1) 该义务是本公司承担的现时义务；
- (2) 履行该义务很可能导致经济利益流出；
- (3) 该义务的金额能够可靠地计量。

在资产负债表日，考虑与或有事项有关的风险、不确定性和货币时间价值等因素，按照履行相关现时义务所需支出的最佳估计数对预计负债进行计量。

如果清偿预计负债所需支出全部或部分预期由第三方补偿的，补偿金额在基本确定能够收到时，作为资产单独确认，且确认的补偿金额不超过预计负债的账面价值。

本公司产生的预计负债主要事项及原因：

##### (1) 亏损合同

亏损合同是履行合同义务不可避免会发生的成本超过预期经济利益的合同。待执行合同变成亏损合同，且该亏损合同产生的义务满足上述预计负债的确认条件的，将合同预计损失超过合同标的资产已确认的减值损失（如有）的部分，确认为预计





负债。

- (2) 未决诉讼
- (3) 产品质量保证
- (4) 重组义务

对于有详细、正式并且已经对外公告的重组计划，在满足前述预计负债的确认条件的情况下，按照与重组有关的直接支出确定预计负债金额。对于出售部分业务的重组义务，只有在本公司承诺出售部分业务（即签订了约束性出售协议时），才确认与重组相关的义务。

#### 19. 收入

- (1) 商品销售收入

在已将商品所有权上的主要风险和报酬转移给买方，既没有保留通常与所有权相联系的继续管理权，也没有对已售商品实施有效控制，收入的金额能够可靠地计量，相关的经济利益很可能流入企业，相关的已发生或将发生的成本能够可靠地计量时，确认商品销售收入的实现。

- (2) 提供劳务收入

在提供劳务交易的结果能够可靠估计的情况下，于资产负债表日按照完工百分比法确认提供的劳务收入。劳务交易的完工进度按已经发生的劳务成本占估计总成本的比例确定。

- (3) 使用费收入

根据有关合同或协议，按权责发生制确认收入。

- (4) 利息收入

按照他人使用本公司货币资金的时间和实际利率计算确定

#### 20. 政府补助

政府补助是指本公司从政府无偿取得货币性资产和非货币性资产，不包括政府作为所有者投入的资本。政府补助分为与资产相关的政府补助和与收益相关的政府补助。

政府补助为货币性资产的，按照收到或应收的金额计量。政府补助为非货币性资产的，按照公允价值计量；公允价值不能够可靠取得的，按照名义金额计量。按照名义金额计量的政府补助，直接计入当期损益。

对于政府补助通常在实际收到时，按照实收金额予以确认和计量。但对于期末有确凿证据表明能够符合财政扶持政策规定的相关条件预计能够收到财政扶持资金，按照应收的金额计量。

与资产相关的政府补助，确认为递延收益，并在相关资产的使用寿命内平均分配计入当期损益。与收益相关的政府补助，用于补偿以后期间的相关费用和损失的，

北京市保盈通会计师事务所(普通合伙)



确认为递延收益，并在确认相关费用的期间计入当期损益；用于补偿已经发生的相关费用和损失的，直接计入当期损益。

已确认的政府补助需要返还时，存在相关递延收益余额的，冲减相关递延收益账面余额，超出部分计入当期损益；不存在相关递延收益的，直接计入当期损益。

#### 21. 递延所得税资产和递延所得税负债

某些资产、负债项目的账面价值与其计税基础之间的差额，以及未作为资产和负债确认但按照税法规定可以确定其计税基础的项目的账面价值与计税基础之间的差额产生的暂时性差异，采用资产负债表债务法确认递延所得税资产及递延所得税负债。

与商誉的初始确认有关，以及与既不是企业合并、发生时也不影响会计利润和应纳税所得额（或可抵扣亏损）的交易中产生的资产或负债的初始确认有关的应纳税暂时性差异，不予确认有关的递延所得税负债。此外，对与子公司、联营企业及合营企业投资相关的应纳税暂时性差异，如果本公司能够控制暂时性差异转回的时间，而且该暂时性差异在可预见的未来很可能不会转回，也不予确认有关的递延所得税负债。除上述例外情况，本公司确认其他所有应纳税暂时性差异产生的递延所得税负债。

对于能够结转以后年度的可抵扣亏损和税款抵减，以很可能获得用来抵扣可抵扣亏损和税款抵减的未来应纳税所得额为限，确认相应的递延所得税资产。

资产负债表日，对于递延所得税资产和递延所得税负债，根据税法规定，按照预期收回相关资产或清偿相关负债期间的适用税率计量。

#### 22. 租赁

融资租赁为实质上转移了与资产所有权有关的全部风险和报酬的租赁，其所有权最终可能转移，也可能不转移。融资租赁以外的其他租赁为经营租赁。

##### (1) 本公司作为承租人记录经营租赁业务

经营租赁的租金支出在租赁期内的各个期间按直线法计入相关资产成本或当期损益。初始直接费用计入当期损益。或有租金于实际发生时计入当期损益。

##### (2) 本公司作为出租人记录经营租赁业务

经营租赁的租金收入在租赁期内的各个期间按直线法确认为当期损益。对金额较大的初始直接费用于发生时予以资本化，在整个租赁期间内按照与确认租金收入相同的基础分期计入当期损益；其他金额较小的初始直接费用于发生时计入当期损益。或有租金于实际发生时计入当期损益。

##### (3) 本公司作为承租人记录融资租赁业务

以融资租赁方法租入的资产，于租赁期开始日，将租赁开始日租赁资产的公允价值与最低租赁付款额现值两者中较低者作为租入资产的入账价值，将最低租赁付



款额作为长期应付款的入账价值，其差额作为未确认融资费用。此外，在租赁谈判和签订租赁合同过程中发生的，可归属于租赁项目的初始直接费用也计入租入资产价值。最低租赁付款额扣除未确认融资费用后的余额分别长期负债和一年内到期的长期负债列示。

未确认融资费用在租赁期内采用实际利率法计算确认当期的融资费用。或有租金于实际发生时计入当期损益。

#### (4) 本公司作为出租人记录融资租赁业务

以融资租赁方法出租的资产，于租赁期开始日，将租赁开始日最低租赁收款额与初始直接费用之和作为应收融资租赁款的入账价值，同时记录未担保余值；将最低租赁收款额、初始直接费用及未担保余值之和与其现值之和的差额确认为未实现融资收益。应收融资租赁款扣除未实现融资收益后的余额分别长期债权和一年内到期的长期债权列示。

未实现融资收益在租赁期内采用实际利率法计算确认当期的融资收入。或有租金于实际发生时计入当期损益。

### 23. 持有待售

若某项非流动资产在其当前状况下仅根据出售此类资产的惯常条款即可立即出售，本公司已就处置该项非流动资产作出决议，已经与受让方签订了不可撤销的转让协议，且该项转让将在一年内完成，则该非流动资产作为持有待售非流动资产核算，自划分为持有待售之日起不计提折旧或进行摊销，按照账面价值与公允价值减去处置费用后的净额孰低计量。持有待售的非流动资产包括单项资产和处置组。如果处置组是一个《企业会计准则第8号——资产减值》所定义的资产组，并且按照该准则的规定将企业合并中取得的商誉分摊至该资产组，或者该处置组是资产组中的一项经营，则该处置组包括企业合并中所形成的商誉。

被划分为持有待售的单项非流动资产和处置组中的资产，在资产负债表的流动资产部分单独列报；被划分为持有待售的处置组中的与转让资产相关的负债，在资产负债表的流动负债部分单独列报。

某项资产或处置组被划归为持有待售，但后来不再满足持有待售的非流动资产的确认条件，本公司停止将其划归为持有待售，并按照下列两项金额中较低者进行计量：（1）该资产或处置组被划归为持有待售之前的账面价值，按照其假定在没有被划归为持有待售的情况下原应确认的折旧、摊销或减值进行调整后的金额；（2）决定不再出售之日的可收回金额。

### 五、会计政策、会计估计变更以及差错更正的说明

本公司本年度无应披露的会计政策、会计估计变更、重大前期差错更正等事项。



2022 年度财务报表附注

六、本公司涉及主要税种

- (1) 增值税
- (2) 城市维护建设税
- (3) 企业所得税
- (4) 教育费附加及地方教育附加
- (5) 印花税等

七、财务报表主要项目注释

北京市保盈通会计师事务所(普通合伙)

(货币单位：人民币元)

1. 货币资金

项 目	年初数	期末数
现金		
银行存款	600,231.39	1,313,511.61
其他货币资金		
合 计	600,231.39	1,313,511.61

2. 应收账款

(1) 账龄结构

账龄结构	年初数		期末数	
	金额	比例	金额	比例
1 年以内	577,339.90	100.00%	348,671.55	100.00%
1-2 年				
3 年以上				
合 计	577,339.90	100.00%	348,671.55	100.00%

(2) 截止期末数，应收账款中无持有本公司 5%(含 5%)以上表决权股份的股东的债权。

(3) 截止期末数，欠款应收账款债权人金额合计为 348,671.55 元，占应收账款总额的 100.00%。

(4) 应收账款主要客户的金额及比例如下：

单位名称	金额	占应收帐款总额的比例(%)
国网天津市电力公司	213,479.50	61.23%
国网天津招标有限公司	2,616.00	0.75%
瑞峰(天津)电子有限公司	39,494.00	11.33%

3. 预付账款

账龄	年初数	期末数





2022 年度财务报表附注

结构				
	金额	比例	金额	比例
1 年以内	0.00	100.00%	2,740,710.17	100.00%
1-2 年				
3 年以上				
合 计	0.00	100.00%	2,740,710.17	100.00%

(2) 截止期末数，预付账款中无持有本公司 5%(含 5%) 以上表决权股份的股东的债权。

(3) 截止期末数，欠款预付账款债权人金额合计为 2,740,710.17 元，占预付账款总额的 100.00%。

(4) 预付账款主要客户的金额及比例如下：

单位名称	金额	占预付账款总额的比例 (%)
苏州百汰清洁设备有限公司	2,392,961.16	87.31%
天津市河西区合丰圆商贸中心	170,788.10	6.23%
天津市和平区庆吉保洁服务中心	51,300.00	1.87%

#### 4. 固定资产

(1) 固定资产原值

项 目	年初数	期末数
固定资产原值	427,430.43	427,430.43
累计折旧		
固定资产账面价值	427,430.43	427,430.43

(2) 期末固定资产不存在账面价值高于可收回金额的情况，故未计提固定资产减值准备。

#### 5. 应交税费

税 种	年初数	期末数
应交增值税	126,853.09	40,612.56
应交城市维护建设税	8,879.72	41,560.66
应交教育费附加	3,805.59	17,811.70
应交地方教育费附加	2,537.06	11,874.45
合 计	142,075.46	111,859.37

#### 6. 其他应付款

(1) 其他应付款余额





2022 年度财务报表附注

项目	年初数	期末数
其他应付款	4,245,931.43	7,316,824.24
合计	4,245,931.43	7,316,824.24

(2) 截止期末数，其他应付款中有持有本公司 5%(含 5%)以上表决权股份的股东的债权。

(3) 截止期末数，欠款其他应付款债权人金额合计为 7,316,824.24 元，占其他应付款总额的 100.00%。

7. 实收资本

项目	年初数	本期减少	本期增加	期末数
	投资金额			投资金额
实收资本	1,000,000.00	0.00	0.00	1,000,000.00
合计	1,000,000.00	0.00	0.00	1,000,000.00

8. 盈余公积

项目	年初数	期末数
盈余公积	6,528.51	6,528.51
合计	6,528.51	6,528.51

9. 未分配利润

项目	金额	提取或分配比例%
年初未分配利润	-3,789,533.68	
加或减：本期调整年初未分配利润		
调整后年初未分配利润	-3,789,533.68	
加：本期净利润	184,645.32	
减：提取法定盈余公积		
减：其他		
减：应付股利		
减：转作实收资本的利润		
加：盈余公积补亏		
期末未分配利润	-3,604,888.36	

10. 营业收入

项目	本年度
营业收入	24,690,244.79
合计	24,690,244.79

11. 营业成本



2022 年度财务报表附注

项 目	本年度
营业成本	15,308,634.85
合 计	15,308,634.85

12. 税金及附加

项目	本年度
税金及附加	30,093.15
合 计	30,093.15

13. 销售费用

项目	本年度
销售费用	9,115,320.78
合 计	9,115,320.78

北京市保盈通会计师事务所(普通合伙)

14. 管理费用

项目	本年度
管理费用	53,195.47
合 计	53,195.47

15. 财务费用

项 目	本年度
财务费用	-1,644.78
合 计	-1,644.78

16. 本年度利润总额 184,645.32 元。

八、关联方关系及其交易

截止本期末，本公司无关联方交易。

九、或有事项

截止本期末，本公司无需披露的或有事项。

十、承诺事项

截止本期末，本公司无需披露的承诺事项。

十一、资产负债表日后事项

截止本期末，本公司无需披露的日后事项。



2022 年度财务报表附注

### 十二、其他事项说明

截止本期末，本公司无需披露的其他事项说明。

### 十三、财务报表的批准

本公司本年度财务报表已经公司股东会批准并对其真实合法有效性负责。

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

2022 年 12 月 31 日

北京市保盈通会计师事务所(普通合伙)



编号: 1 04955590



# 营业执照

(副本) (1-1)

统一社会信用代码 91110105MA0018KT9

名称 北京市探盈通会计师事务所(普通合伙)

类型 普通合伙企业

主要经营场所 北京市房山区阎富路69号院46号楼1至4层101三层04

执行事务合伙人 侯颖

成立日期 2015年08月17日

合伙期限 2015年08月17日至2035年08月16日

经营范围 从事会计师事务所业务。(依法须经批准的项目,经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动。)



在线扫码获取详细信息

登记机关



提示: 每年1月1日至6月30日通过企业信用信息公示系统报送上一年度年度报告并公示。

企业信用信息公示系统网址:

qyxy.baic.gov.cn

中华人民共和国国家工商行政管理总局监制



证书序号: 0000024

### 说明

- 1、《会计师事务所执业证书》是证明持有人经财政部门依法审批，准予执行注册会计师法定业务的凭证。
- 2、《会计师事务所执业证书》记载事项发生变动的，应当向财政部门申请换发。
- 3、《会计师事务所执业证书》不得伪造、涂改、出租、出借、转让。
- 4、会计师事务所终止或执业许可注销的，应当向财政部门交回《会计师事务所执业证书》。

发证机关： 北京市财政局  
 二〇一五年 十月 三十日  
 中华人民共和国财政部制



## 会计师事务所 执业证书

名称： 北京市保盈通会计师事务所（普通合伙）

首席合伙人： 侯颖

主任会计师：

经营场所： 北京市房山区阎富路69号院46号楼1至4层101三层04

组织形式： 普通合伙

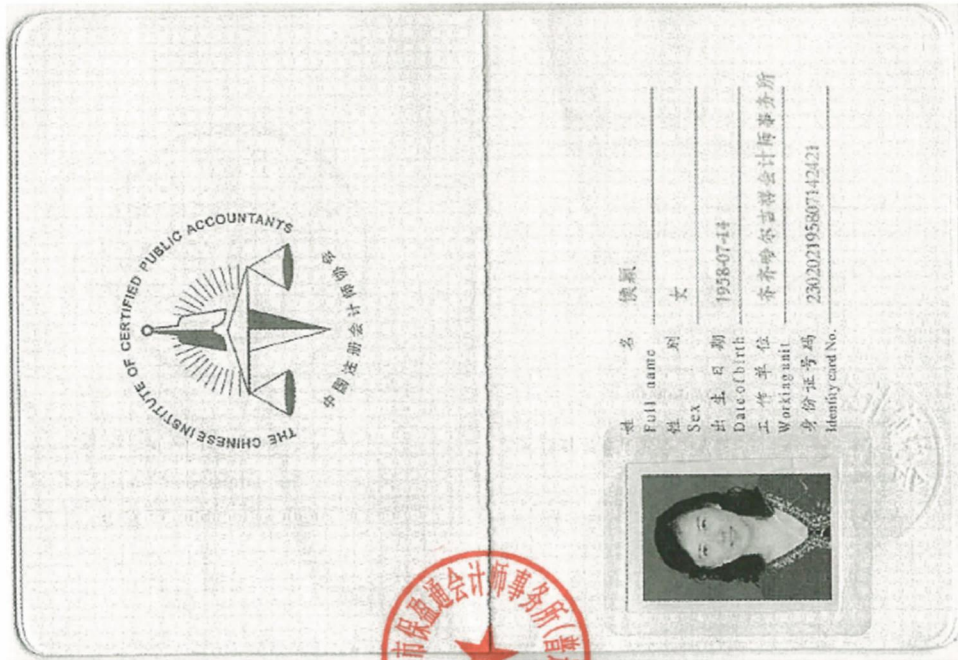
执业证书编号： 4010243

批准执业文号： 京财会许可[2015]0098号

批准执业日期： 2015年12月25日











**B. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的书面声明。**

**声明**

致：天津市政府采购中心

我公司（天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司）参加本次项目名称：国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目；项目编号：TGPC-2023-D-0956政府采购的投标，现郑重承诺我公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

如本公司对以上条款提供虚假承诺，愿承担一切法律责任。

特此声明！

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日

**3.依法缴纳税收和社会保障资金的书面声明。**

**声明**

致：天津市政府采购中心

我公司（天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司），参加国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目；项目编号：TGPC-2023-D-0956招标活动，根据招标文件要求，现郑重承诺：我公司已依法缴纳税收及社会保障资金。

如本公司对以上条款提供虚假承诺，愿承担一切法律责任。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日

## 3.1、2023年8月份缴税凭证扫描件

		<b>上海浦东发展银行电子缴税付款凭证</b>	
交易日期: 2023年09月12日	回单编号: 7701230913T 7590483	回单类型: 电子缴税付款凭证	
纳税人全称及纳税人识别号: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司120104687706623			
付款人全称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司			
付款人账号: 77010154800010335			
付款人开户行: 浦发天津分行营业部			
征收机关名称: 国家税务总局天津市南开区税务局			
收款国库(银行)名称: 国家金库天津市南开区支库0708			
小写(合计)金额: 107360.94		缴款书交易流水号: 2023091287308194	
大写(合计)金额: 壹拾万柒仟叁佰陆拾圆玖角肆分		税票号码: 312016230900117462	
税(费)种名称:	所属时期:	实缴金额:	
教育费附加	20230801-20230831	1519.26	
增值税	20230801-20230831	101283.91	
地方教育附加	20230801-20230831	1012.84	
城市维护建设税	20230801-20230831	3544.93	
第2次打印 打印渠道: 自助渠道 回单日期: 2023-10-07 09:41:00			
次数大于“1”为补打印回单, 回单编号、交易流水号、金额等信息相同, 系重复打印。			
当日回单有抹账可能, 款项以资金实际支付为准。您可通过我行官网、VTM 渠道录入电子印章序列号验证回单信息			

2023年10月07日  
电子回单专用章  
2739MTNFT4LMJY3





## 3.2、2023年8月份社保缴费凭证扫描件

		<b>上海浦东发展银行电子缴税付款凭证</b>	
交易日期：2023年08月11日	回单编号：7701230812T 6031266	回单类型：电子缴税付款凭证	
纳税人全称及纳税人识别号：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司120104687706623			
付款人全称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司			
付款人账号：77010154800010335			
付款人开户行：浦发天津分行营业部			
征收机关名称：国家税务总局天津市南开区税务局			
收款国库（银行）名称：国家金库天津市南开区支库0708			
小写（合计）金额：236201.74		缴款书交易流水号：2023081186426983	
大写（合计）金额：贰拾叁万陆仟贰佰零壹圆柒角肆分		税票号码：412016230800131255	
税（费）种名称：	所属时期：	实缴金额：	
企业职工基本养老保险费	20230801-20230831	148372.80	
基本医疗保险费	20230801-20230831	3091.10	
基本医疗保险费	20230801-20230831	74186.40	
工伤保险费	20230801-20230831	1289.24	
失业保险费	20230801-20230831	6182.20	
基本医疗保险费	20230801-20230831	3080.00	
第2次打印 打印渠道：自助渠道 回单日期：2023-09-01 09:30:35			
次数大于“1”为补打印回单，回单编号、交易流水号、金额等信息相同，系重复打印。			
当日回单有抹账可能，款项以资金实际支付为准。您可通过我行官网、VTM 渠道录入电子印章序列号验证回单信息			

2023年09月01日  
电子回单专用章  
20SUANAMU2NTDMS







4. 投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（截至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明）。

## 声 明

致：天津市政府采购中心

我公司承诺在投标截止日前3年我公司在经营活动中没有重大违法记录。  
如本公司对以上条款提供虚假承诺，愿承担一切法律责任。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日



**5. 提交具备履行合同所必需的设备和专业技术能力证明材料。**

**声 明**

致：天津市政府采购中心

我单位承诺完全具备履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力。  
如本公司对以上条款提供虚假承诺，愿承担一切法律责任。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日

**(三) 本项目不接受联合体投标。**

**非联合体投标承诺**

致：天津市政府采购中心

我公司（天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司）参加本次项目：国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目；项目编号：TGPC-2023-D-0956；政府采购的投标，现郑重承诺我公司此次投标非联合体投标。

特此承诺！

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日

**(四) 本项目专门面向中小企业采购，提供《中小企业声明函》。****中小企业声明函**

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目，属于 物业管理 行业；承接企业为 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司（请填写承接该标的企业名称），从业人员220人，营业收入为2469万元，资产总额为483万元，属于 小微企业；（请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业）；

以上企业，不属于大型企业的分支机构，不存在控股股东为大型企业的情形，也不存在与大型企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日

**注：**

1. 标的名称须按照采购文件中明确的标的名称进行填写；所属行业须按照采购文件中明确的所属行业进行填写，否则不享受中小企业扶持政策。

2. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。除新成立企业外，上表填写不全的，不享受中小企业扶持政策。

3. 中标（成交）供应商享受中小企业扶持政策的，将随中标（成交）结果同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。

### 小微企业名录网上截屏

注册 | 登录 | 使用帮助

## 全国个体私营经济发展服务网 (小微企业名录)

首页 | 我要查政策 | **我要查查小微企业 (含个体工商户)** | 我要学知识 | 我去专题找服务

首页 / 我要查查小微企业(含个体工商户)

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

- **天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司第二分公司**
- **天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司北辰分公司**
- **天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司**



## 附件11管理大纲

请投标人根据招标文件“评分因素及评标标准”中的要求，按顺序提供详细的方案、证明材料等，自行编排序号。

投标人将专项服务委托专业公司承担的，应当进行说明。

投标人认为必需的其他内容。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日





## 客观分部分

### 一、投标人业绩

#### 主要相关项目业绩一览表

项目名称：国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目

项目编号：TGPC-2023-D-0956

序号	用户单位名称	项目内容	实施地点	联系人及联系方式	项目起止时间	合同金额(元)
1	国家税务总局 天津市南开区 税务局	物业管理 服务	南开区 白堤路96号 南门外大街新 泉大厦B座	吴琪 13512277943	2020年7月1日至 2023年6月30日	8985816.00
2	国家税务总局 天津市河东区 税务局	物业管理及 餐饮服务	河东区 七纬路99号 六纬路151号	唐威 18622056602	2020年1月1日至 2020年12月31日	3083579.00
3	国家税务总局 天津市北辰区 税务局	物业管理 服务 食堂服务	北辰区 北辰大厦	周鹏 15602046068	2022年4月12日至 2023年4月11日	3336372.00 1456008.00
4	国家税务总局 天津市和平区 税务局	物业管理 服务	和平区 云南路4号	吴治辛 13102075205	2021年10月27日至 2023年10月26日	2272096.00
5	财政部驻天津 市财政监察专 员办事处机关 服务中心	物业管理及 餐饮服务	河西区 琼州道101号	马明 18622747210	2020年1月1日至 2020年12月31日	708888.00

备注：若招标文件第二部分评分因素及评标标准中要求提供业绩的，投标人所列业绩 应按其要求将证明材料按顺序附后。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月22日

## 二、投标人相关证书

### 1.质量管理体系认证证书扫描件



## 2.环境管理体系认证证书扫描件





## 3.职业健康安全管理体系认证证书扫描件



#### 4.食品安全管理体系认证证书扫描件





### 5.HACCP 管理体系认证证书扫描件



证书在有效期内



### 查询企业认证结果截屏

建议使用谷歌浏览器、火狐浏览器、360浏览器(极速模式)、IE9+ (兼容模式)

国家市场监督管理总局 | 全国认证认可信息公共服务平台

[首页](#) | [认证结果](#) | [从业机构](#) | [从业人员](#) | [认证规则](#) | [数据统计](#) | [检验检测](#) | [科技标准](#) | [政府采购信息](#)

当前位置: 认证结果 > 认证结果综合查询

**查询条件**

证书编号:       获证组织名称:

认证项目:

国家地区:       证书状态:        具有CNAS标识

**组织列表(点击查看证书信息)**

序号	组织名称	统一社会信用代码/组织机构代码
1	天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司	91120104687706623C

**证书列表(点击查看详细信息)**

<b>天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司</b> 证书编号: 02023S1471R1S <span style="color: green; font-weight: bold;">有效</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">CNAS</span> 发证机构: 北京中大华远认证中心有限公司	认证项目/产品类别: 中国职业健康安全管理体系认证	证书到期日期: 2026-10-18
<b>天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司</b> 证书编号: 02023Q2402R1S <span style="color: green; font-weight: bold;">有效</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">CNAS</span> 发证机构: 北京中大华远认证中心有限公司	认证项目/产品类别: 质量管理体系认证 (ISO9001)	证书到期日期: 2026-10-18
<b>天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司</b> 证书编号: 02023E1543R1S <span style="color: green; font-weight: bold;">有效</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">CNAS</span> 发证机构: 北京中大华远认证中心有限公司	认证项目/产品类别: 环境管理体系认证	证书到期日期: 2026-10-18
<b>天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司</b> 证书编号: 020HACCP2100061 <span style="color: green; font-weight: bold;">有效</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">CNAS</span> 发证机构: 北京中大华远认证中心有限公司	认证项目/产品类别: 危害分析与关键控制点认证	证书到期日期: 2024-04-18
<b>天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司</b> 证书编号: 020FSMS2100070 <span style="color: green; font-weight: bold;">有效</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">CNAS</span> 发证机构: 北京中大华远认证中心有限公司	认证项目/产品类别: 食品安全管理体系认证	证书到期日期: 2024-04-18

### 三、拟派驻项目经理资料

#### 1.拟派驻项目经理李雯雯劳动合同扫描件

一 签约人基本情况

(一)、用人单位基本情况:  
甲方(用人单位)名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
法定代表人(或主要负责人): \_\_\_\_\_  
单位地址: 天津市南开区灵隐道兴泰北里2号楼4门401  
联系电话: \_\_\_\_\_

(二)、劳动者基本情况:  
乙方(劳动者)姓名: 李雯雯  
家庭住址(现住址): 天津市河东区大柳道温泉花园10号楼2-501  
居民身份证号码  
(其他有效身份证号码): 120102198307154744  
联系电话: 13202857486

二 合同期限

(三)、本合同期限执行下列\_\_\_\_\_款  
(1)、本合同为固定期限2年(月),自2022年6月1日起至2024年5月31日止。  
(2)、本合同为无固定期限,自\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日始。  
(3)、本合同为以完成一定工作任务为期限,双方就有关事项约定如下:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_。

(四)、本合同试用期为\_\_\_\_\_个月,自\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日起至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日止。

3



### 三 工作时间和工作地点

(五)、根据甲方工作需要和任职要求,乙方同意在物业服务岗位上工作,具体工作内容为物业服务类工作。

(六)、乙方的工作地点为:甲方在天津区域的物业项目。

(七)、乙方的工作职责是:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_。

### 四 工作时间和休息休假

(八)、甲方根据乙方所在工作岗位的特点实行B工时制度。

- A. 标准工时制度;  
B. 综合计算工时工作制度;

乙方具体工作时间安排如下: \_\_\_\_\_

- C. 不定时工作制度;

(九)、甲方因生产经营需要确需乙方加班的,应符合国家或本市的有关规定及用人单位的审批程序。

(十)、乙方应享受国家规定的休息休假之外的假期约定如下:

1. 按国家规定执行
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_。

### 五 劳动报酬

(十一)、甲方每月以货币形式向乙方支付工资,具体发薪日期为\_\_\_\_\_。

(十二)、乙方试用期间的工资为\_\_\_\_\_元/月。

(十三)、工资具体支付办法、标准及内容约定如下:

1. 工资不低于天津市最低工资标准
2. 每月工资包括基本工资、加班工资、奖金等
3. 基本工资为天津市最低工资标准,加班工资基数为基本工资



## 六 社会保险

(十四)、甲乙双方按照国家和本市的规定参加养老、失业、医疗、工伤、生育社会保险，履行缴费义务，确保乙方享有各种社会保险的权利。

(十五)、乙方应交纳的社会保险费，由甲方从乙方的工资中代扣代缴。

## 七 劳动保护、劳动条件和职业危害防护

(十六)、甲方严格执行国家和本市有关劳保护方面的法律、法规和规定，对乙方进行安全生产和操作规程教育培训，努力改善劳动条件，保证乙方在生产过程中安全与健康。

(十七)、甲方严格按照国家和本市法律、法规和规定及时向乙方发放劳动防护用品，并按规定对乙方进行健康检查。

(十八)、乙方在劳动过程中必须严格遵守劳动安全卫生和操作规程。

(十九)、乙方患职业病、因公负伤或死亡，甲方按国家和本市有关规定给予各项待遇。

## 八 劳动合同的解除、终止和续订

(二十)、甲乙双方单方面解除或终止本合同，应符合《劳动合同法》规定的条件和程序。

(二十一)、乙方应在本合同解除或终止前3日内办理完毕工作交接手续。双方解除或终止本合同时乙方需办理工作交接明细如下：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_。

甲方在乙方办理工作交接时，向乙方支付经济补偿金和出具解除或终止本合同的证明。





## 九 违约责任及违约金

(二十二)、甲方为乙方提供专项培训费用，对其进行专业技术培训的，就有关服务期和违约金等事项的双方约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_。

(二十三)、乙方为甲方的高级管理人员、高级技术人员和其他负有保密义务的人员，双方就竞业限制的范围、地域、期限、经济补偿和违约责任等事项约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_。

## 十 双方约定事项

(二十四)、甲乙双方本着合法、公平、平等自愿的原则，经协商约定如下事项：

1. 如乙方所服务的项目终止或解除合同，甲方不能提供其他项目的岗位或乙方不服从甲方另行安排的工作，则甲乙双方可以解除合同。
2. 由于甲方原因解除劳动合同，则按劳动合同法有关规定执行。
3. 由于乙方不服从工作安排或违规违纪，考核不合格而解除合同，甲方不予补偿。
4. 《职工手册》作为本合同补充，乙方应遵守。
5. 《职工手册》本人已阅读，并承守遵守。
6. 乙方应服从甲方工作安排及岗位调动。

6



### 十一 劳动争议处理

(二十五)、甲乙双方因执行本合同发生争议时,应先行协商解决;协商解决无效时可进行调解;调解无效的任何一方均可向有管辖权的劳动争议仲裁委员会申请仲裁;对仲裁裁决不服的,可向有管辖权的人民法院提起诉讼。

### 十二 其他事项

(二十六)、本合同未尽事宜,按国家和本市有关法律、法规和规定执行。吴规定的双方应协商解决。

(二十七)、本合同的条款如与国家或本市的有关法律、法规和规定不一致时,按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。

(二十八)、双方应当仔细阅读合同条款,以明确其权利和义务。

(二十九)、本合同自甲乙双方签订(盖章)之日起生效,双方应严格遵守执行。本合同一式两份,甲乙双方各执一份。

甲方(盖章)  
法定代表人或委托代理人  
(签字或盖章)



乙方(签字)

李夏夏

2022年6月1日

2022年6月1日

经审查,本合同的内容符合国家和本市有关法律、法规和规定的要求,予以鉴证。

鉴证机关(盖章)

鉴证人员(盖章)

鉴证日期: 年 月 日

7



## 2. 拟派驻项目经理李雯雯缴纳社会保险证明扫描件



### 天津市社会保险参保证明（单位职工）

单位名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司      校验码：W68770662320240101105310  
 组织机构代码：687706623      查询日期：202307至202312

序号	姓名	社会保障号码	险种	参保情况		本单位实际缴费月数
				起始年月	截止年月	
1	李雯雯	120102198307154744	基本养老保险	202307	202312	6
			失业保险	202307	202312	6
			工伤保险	202307	202312	6

备注：1. 如需鉴定真伪，请在打印后3个月内登录<http://hrss.tj.gov.cn>，进入“证明验证真伪”，录入校验码进行甄别。  
 2. 为保证信息安全，请妥善保管缴费证明。

打印日期：2024年01月01日



## 3. 拟派驻项目经理李雯雯毕业证书扫描件

成人高等教育

# 毕业证书



学生 李雯雯 性别 女，一九八三年七月十五日生，于二〇〇九年三月至二〇一二年一月在本校 英语 专业 业余 学习，修完 专科升本 科教学计划规定的全部课程，成绩合格，准予毕业。

校 名：天津外国语大学      校（院）长：修刚

批准文号：国家教委教成厅（1993）1号      二〇一二年一月二十日  
 证书编号：100685201205000024



中华人民共和国教育部学历证书查询网址：<http://www.chsi.com.cn>



#### 4. 拟派驻项目经理李雯雯用户服务证明扫描件

##### 用户服务证明

兹证明：

姓名：李雯雯；性别：女；身份证号码：120102198307154744；  
系天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司员工。自 2018 年 1 月至今  
担任恒世嘉兴网络科技（天津）有限公司办公楼物业管理服务项目经  
理一职。在合同履行期间，工作表现良好，物业管理经验丰富。

恒世嘉兴网络科技（天津）有限公司

2023 年 9 月



### 5. 拟派驻项目经理李雯雯身份证扫描件

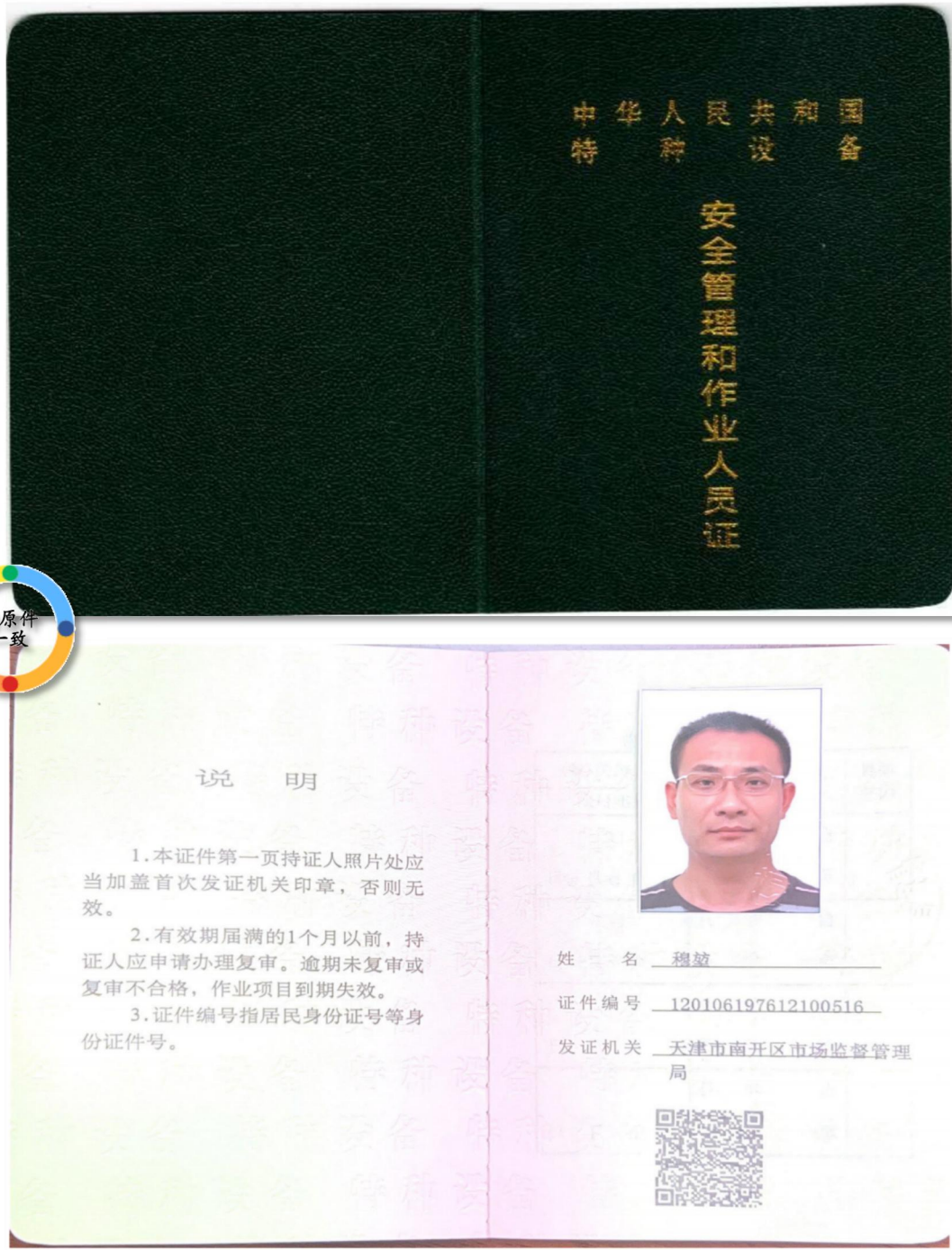


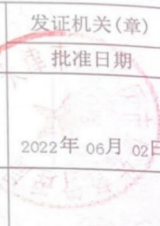


## 四、拟派驻服务人员资料

### 1.工程主管

1)、穆堃持有的《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》证扫描件；



考试合格作业项目(取证)			考试合格作业项目(取证)		
项目代号	有效期	发证机关(章)	项目代号	有效期	发证机关(章)
		批准日期			批准日期
A	自 2022 年 06 月 至 2026 年 05 月	 2022年06月02日		自 年 月 至 年 月	年 月 日
	自 年 月 至 年 月		年 月 日		
	自 年 月 至 年 月		年 月 日		
	自 年 月 至 年 月		年 月 日		
	自 年 月 至 年 月		年 月 日		



特种设备作业人员资格认定分类与项目			
序号	种类	作业项目	项目代号
1	特种设备安全管理	特种设备安全管理	A
		工业锅炉司炉	G1
2	锅炉作业	电站锅炉司炉	G2
		锅炉水处理	G3
		快开门式压力容器操作	R1
3	压力容器作业	移动式压力容器充装	R2
		气瓶维护保养	R3
		气瓶充装	P
4	气瓶作业	气瓶充装	P
5	电梯作业	电梯修理	T
6	起重机械作业	起重机指挥	Q1
		起重机司机	Q2
7	客运索道作业	客运索道修理	S1
		客运索道司机	S2
8	大型游乐设施作业	大型游乐设施修理	Y1
		大型游乐设施操作	Y2
9	场(厂)内专用机动车辆作业	叉车司机	N1
		观光车和观光列车司机	N2
10	安全附件维修作业	安全阀校验	F
11	特种设备焊接作业	金属焊接操作	注
		非金属焊接操作	

注：按照特种设备焊接作业人员相关安全技术规范的规定执行。

II 20077312

2)、穆堃持有的《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件；



3)、穆堃缴纳社会保险证明扫描件；





## 4)、穆堃劳动合同扫描件;

**一 签约人基本情况**

(一)、用人单位基本情况:  
甲方(用人单位)名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
法定代表人(或主要负责人): \_\_\_\_\_  
单位地址: 天津市南开区灵隐道兴泰北里2号楼4门401  
联系电话: \_\_\_\_\_


(二)、劳动者基本情况:  
乙方(劳动者)姓名: 穆堃  
家庭住址(现住址): \_\_\_\_\_  
居民身份证号码  
(其他有效身份证件号码): 120106197612100516  
联系电话: \_\_\_\_\_

**二 合同期限**

(三)、本合同期限执行下列\_\_\_\_款  
(1)、本合同为固定期限 5 年(月),自 2021 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。  
(2)、本合同为无固定期限,自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日始。  
(3)、本合同为以完成一定工作任务为期限,双方就有关事项约定如下:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_。

(四)、本合同试用期为\_\_月(日),自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日止。

1



### 三 工作内容和工作地点

(五)、根据甲方工作需要和任职要求,乙方同意在 物业服务 岗位上工作,具体工作内容为 物业服务类工作。

(六)、乙方的工作地点为: 甲方在天津区域的物业服务。

(七)、乙方的工作职责是: \_\_\_\_\_。

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。

### 四 工作时间和休息休假

(八)、甲方根据乙方所在工作岗位的特点实行 6 工时制度。

A. 标准工时工作制度:

B. 综合计算工时工作制度:

乙方具体工作时间安排如下: \_\_\_\_\_。

C. 不定时工作制度:

(九)、甲方因生产经营需要确需乙方加班的,应符合国家和本市的有关规定及用人单位的审批程序。

(十)、乙方应享受国家规定的休息休假之外的假期约定如下:

1. 按国家规定执行
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。

### 五 劳动报酬

(十一)、甲方每月以货币形式向乙方支付工资,具体发薪日期为 \_\_\_\_\_。

(十二)、乙方试用期期间的工资为 \_\_\_\_\_ 元/月。





(十三)、工资具体支付办法、标准及有关内容约定如下：

1. 工资不低于天津市最低工资标准。\_\_\_\_\_
2. 每月工资包括基本工资、加班工资、奖金等。\_\_\_\_\_
3. 基本工资为天津市最低工资标准，加班工资基数为基本工资。\_\_\_\_\_。

## 六 社会保险

(十四)、甲乙双方按照国家和本市的规定参加养老、失业、医疗、工伤、生育社会保险，履行缴费义务，确保乙方享有各种社会保险的权利。

(十五)、乙方应当缴纳的社会保险费，由甲方从乙方的工资中代扣代缴。

## 七 劳动保护、劳动条件和职业危害防护

(十六)、甲方严格执行国家和本市有关劳动保护方面的法律、法规和规定，对乙方进行安全生产和操作规程教育培训，努力改善劳动条件，保证乙方在生产过程中的安全与健康。

(十七)、甲方严格按照国家和本市法律、法规和规定及时向乙方发放劳动防护用品，并按规定对乙方进行健康检查。

(十八)、乙方在劳动过程中必须严格遵守劳动安全卫生和操作规程。

(十九)、乙方患职业病、因工负伤或死亡，甲方按国家和本市有关规定给予各项待遇。

## 八 劳动合同的解除、终止和续订

(二十)、甲乙双方单方面解除或终止本合同，应符合《劳动合同法》规定的条件和程序。

(二十一)、乙方应在本合同解除或终止前 3 日内办理完毕工作交接手续。

双方解除或终止本合同时乙方需办理工作交接明细如下：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_



3. \_\_\_\_\_。  
甲方在乙方办结工作交接时，向乙方支付经济补偿金和出具解除或终止本合同的证明。

### 九 违约责任及违约金

(二十二)、甲方为乙方提供专项培训费用，对其进行专业技术培训的，就有关服务期和违约金等事项双方约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

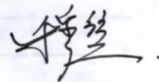
(二十三)、乙方为甲方的高级管理人员、高级技术人员和其他负有保密义务的人员，双方就竞业限制的范围、地域、期限、经济补偿和违约责任等事项约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

### 十 双方约定事项

(二十四)、甲乙双方本着合法、公平、平等自愿的原则，经协商约定如下事项：

1. 如乙方所服务的项目终止或解除合同，甲方不能提供其他项目的岗位或乙方不服从甲方另行安排的工作，则甲乙双方可以解除合同。
2. 由于甲方原因解除劳动合同，则按劳动合同法有关规定执行。
3. 由于乙方不服从工作安排或违规违纪，考核不合格而解除合同，甲方不予补偿。
4. 《职工手册》作为本合同补充，乙方应遵守。
5. 《职工手册》本人已阅读，并承诺遵守。
6. 乙方应服从甲方工作安排及岗位调动。



### 十一 劳动争议处理

(二十五)、甲乙双方因执行本合同发生争议时,应先行协商解决;协商解决无效时可进行调解;调解无效的任何一方均可向有管辖权的劳动争议仲裁委员会申请仲裁;对仲裁裁决不服的,可以向有管辖权的人民法院提起诉讼。

### 十二 其他事项

(二十六)、本合同未尽事宜,按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。无规定的双方应协商解决。

(二十七)、本合同的条款如与国家或本市的有关法律、法规或规定不一致时,按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。

(二十八)、双方应当仔细阅读合同条款,以明确其权利和义务。

(二十九)、本合同自甲乙双方签字(盖章)之日起生效,双方应严格遵照执行。本合同一式两份,甲乙双方各执一份。

甲方(盖章)

法定代表人或委托代理人  
(签字或盖章)

年 月 日

乙方(签字)



年 月 日

经审查,本合同的内容符合国家和本市有关法律、法规和规定的要求,予以鉴证。

鉴证机关(盖章)

鉴证人员(盖章)

鉴证日期: 年 月 日



## 2. 电工

### 1) 拟派驻电工王利峰专业技术能力证明材料

①、王利峰持有的《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件；



②、王利峰缴纳社会保险证明扫描件；

**天津市社会保险参保证明（单位职工）**

单位名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
组织机构代码：687706623

校验码：W68770662320240101105036  
查询日期：202311至202312

序号	姓名	社会保障号码	险种	参保情况		本单位实际缴费月数
				起始年月	截止年月	
1	王利峰	12011019690725001X	基本养老保险	202311	202312	2
			失业保险	202311	202312	2
			工伤保险	202311	202312	2

备注：1. 如需鉴定真伪，请在打印后3个月内登录<http://hrss.tj.gov.cn>，进入“证明验证真伪”，录入校验码进行甄别。  
2. 为保证信息安全，请妥善保管缴费证明。

打印日期：2024年01月01日









### 三 工作内容和工作地点

(五)、根据甲方工作需要和任职要求，乙方同意在 物业服务 岗位上工作，具体工作内容为 物业服务类工作。

(六)、乙方的工作地点为：甲方在天津区域的物业项目。

(七)、乙方的工作职责是：物业服务类工作

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 四 工作时间和休息休假

(八)、甲方根据乙方所在工作岗位的特点实行 B 工时制度。

A. 标准工时工作制度；

B. 综合计算工时工作制度；

乙方具体工作时间安排如下：\_\_\_\_\_。

C. 不定时工作制度；

(九)、甲方因生产经营需要确需乙方加班的，应符合国家和本市的有关规定及用人单位的审批程序。

(十)、乙方应享受国家规定的休息休假之外的假期约定如下：

1. 按国家规定执行
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 五 劳动报酬

(十一)、甲方每月以货币形式向乙方支付工资，具体发薪日期为\_\_\_\_\_。

(十二)、乙方试用期期间的工资为\_\_\_\_\_元/月。



(十三)、工资具体支付办法、标准及有关内容约定如下：

1. 1. 工资不低于天津市最低工资标准。 \_\_\_\_\_
2. 2. 每月工资包括基本工资、加班工资、奖金等。 \_\_\_\_\_
3. 3. 基本工资为天津市最低工资标准，加班工资基数为基本工资。 \_\_\_\_\_

## 六 社会保险

(十四)、甲乙双方按照国家和本市的规定参加养老、失业、医疗、工伤、生育保险，履行缴费义务，确保乙方享有各种社会保险的权利。

(十五)、乙方应当缴纳的社会保险费，由甲方从乙方的工资中代扣代缴。

## 七 劳动保护、劳动条件和职业危害防护

(十六)、甲方严格执行国家和本市有关劳动保护方面的法律、法规和规定，对乙方进行安全生产和操作规程教育培训，努力改善劳动条件，保证乙方在生产过程中的安全与健康。

(十七)、甲方严格按照国家和本市法律、法规和规定及时向乙方发放劳动防护用品，并按规定对乙方进行健康检查。

(十八)、乙方在劳动过程中必须严格遵守劳动安全卫生和操作规程。

(十九)、乙方患职业病、因工负伤或死亡，甲方按国家和本市有关规定给予各项待遇。

## 八 劳动合同的解除、终止和续订

(二十)、甲乙双方单方面解除或终止本合同，应符合《劳动合同法》规定的条件和程序。

(二十一)、乙方应在本合同解除或终止前 3 日内办理完毕工作交接手续。

双方解除或终止本合同时乙方需办理工作交接明细如下：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_



3. \_\_\_\_\_。

甲方在乙方办结工作交接时，向乙方支付经济补偿金和出具解除或终止本合同的证明。

### 九 违约责任及违约金

(二十二)、甲方为乙方提供专项培训费用，对其进行专业技术培训的，就有关服务期和违约金等事项双方约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

(二十三)、乙方为甲方的高级管理人员、高级技术人员和其他负有保密义务的人员，双方就竞业限制的范围、地域、期限、经济补偿和违约责任等事项约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

### 十 双方约定事项

(二十四)、甲乙双方本着合法、公平、平等自愿的原则，经协商约定如下事项：

1. 如乙方所服务的项目终止或解除合同，甲方不能提供其他项目的岗位或乙方不服从甲方另行安排的工作，则甲乙双方可以解除合同。
2. 由于甲方原因解除劳动合同，则按劳动合同法有关规定执行。
3. 由于乙方不服从工作安排或违规违纪，考核不合格而解除合同，甲方不予补偿。
4. 《职工手册》作为本合同补充，乙方应遵守。
5. 《职工手册》本人已阅读，并承诺遵守。
6. 乙方应服从甲方工作安排及岗位调动。



### 十一 劳动争议处理

(二十五)、甲乙双方因执行本合同发生争议时，应先行协商解决；协商解决无效时可进行调解；调解无效的任何一方均可向有管辖权的劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，可以向有管辖权的人民法院提起诉讼。

### 十二 其他事项

(二十六)、本合同未尽事宜，按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。无规定的双方应协商解决。


(二十七)、本合同的条款如与国家或本市的有关法律、法规或规定不一致时，按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。

(二十八)、双方应当仔细阅读合同条款，以明确其权利和义务。

(二十九)、本合同自甲乙双方签字（盖章）之日起生效，双方应严格遵照执行。本合同一式两份，甲乙双方各执一份。

甲方（盖章）

法定代表人或委托代理人  
(签字或盖章)

乙方（签字） 

2021 年 12 月 1 日

2021 年 12 月 1 日

经审查，本合同的内容符合国家和本市有关法律、法规和规定的要求，予以鉴证。

鉴证机关（盖章）

鉴证人员（盖章）

鉴证日期： 年 月 日





## 2) 拟派驻电工侯宝东专业技术能力证明材料

- ①、侯宝东持有的《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件；



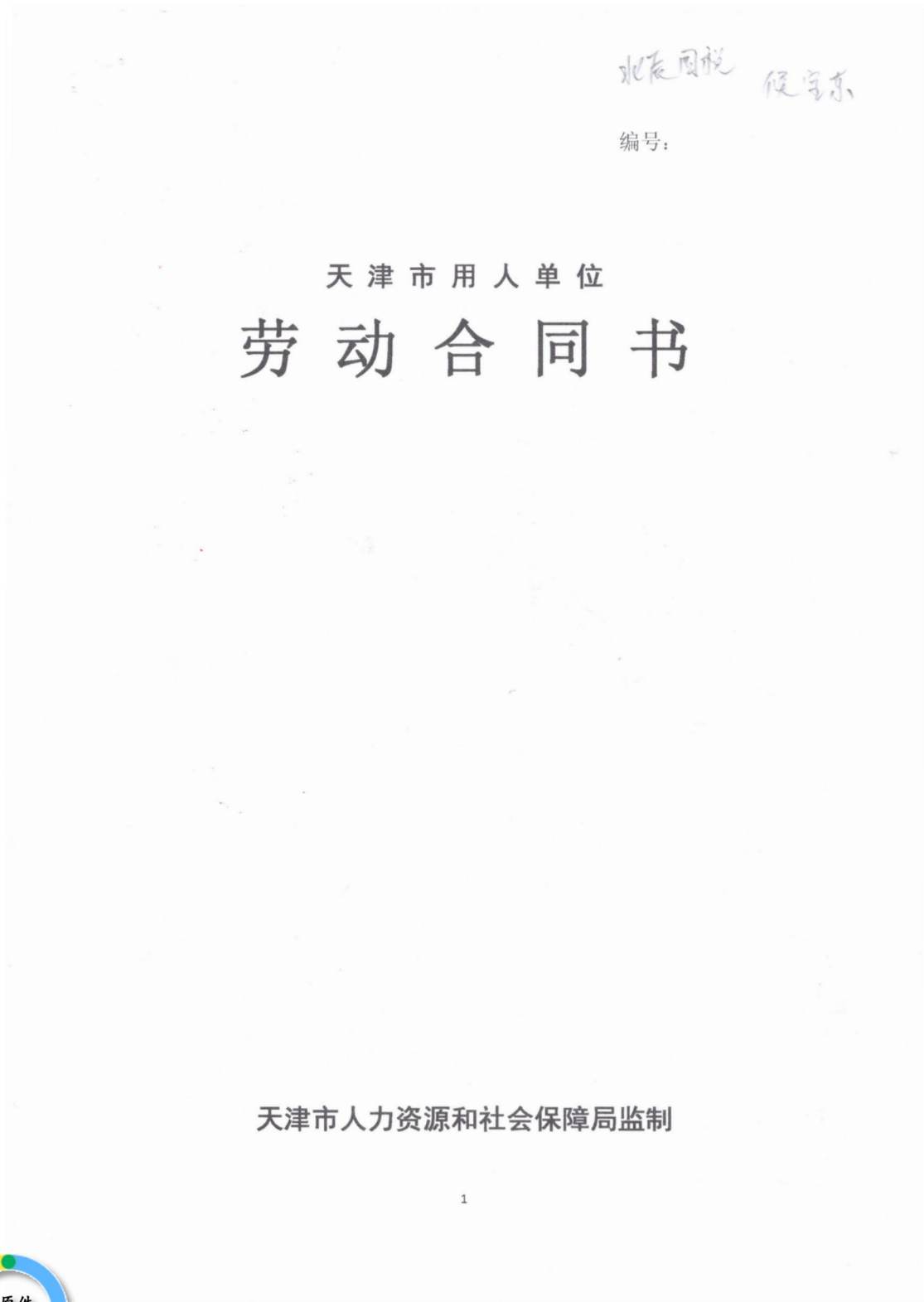
- ②、侯宝东缴纳社会保险证明扫描件；







③、侯宝东劳动合同扫描件；



## 签 约 须 知

1. 根据《中华人民共和国劳动法》用人单位应当与建立劳动关系的劳动者，遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则订立书面劳动合同。
2. 用人单位不得招用未满 16 周岁的未成年人。
3. 劳动合同可以约定试用期，使用期限按照《中华人民共和国劳动合同法》第十九条规定执行，试用期包含在劳动合同期限内。
4. 本合同应当按照企业工资结构（制度）明确约定劳动者的工资数额，且不得低于本地最低工资标准。
5. 用人单位有未及时足额支付劳动报酬或未依法为劳动者缴纳社会保险等违反劳动保障法律、法规或者规章的行为，劳动者可以依法向劳动保障行政部门举报投诉，并可依法解除本合同。
6. 用人单位依法建立的劳动规章制度，可以作为劳动合同的附件，双方应当认真遵守。
7. 填写劳动合同一律使用钢笔或毛笔。要求字迹清楚、工整、不得涂改。
8. 签订劳动合同时，必须由双方当事人签字（盖章），乙方不得由他人代签。
9. 用人单位与劳动者经协商一致的劳动合同具有法律效力。用人单位与劳动者应当按照劳动合同的约定全面履行各自的义务，劳动合同文本由用人单位和劳动者各一份。



## 一 签约人基本情况

(一)、用人单位基本情况:

甲方(用人单位)名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

法定代表人(或主要负责人): \_\_\_\_\_

单位地址: 天津市南开区灵隐道兴泰北里2号楼4门401

联系电话: \_\_\_\_\_

(二)、劳动者基本情况:

乙方(劳动者)姓名: 侯宝东家庭住址(现住址): 天津市北辰区双青新家园荣欢园7-2701

居民身份证号码

(其他有效身份证号码): 120113196812311616联系电话: 13032270125

## 二 合同期限

(三)、本合同期限执行下列 1 款(1)、本合同为固定期限 5 年(月),自 2023 年 5 月 15 日起至 2028 年 5 月 31 日止。

(2)、本合同为无固定期限,自 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日始。

(3)、本合同为以完成一定工作任务为期限,双方就有关事项约定如下:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_。

(四)、本合同试用期为 \_\_\_\_\_ 个月,自 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日起至 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日止。



### 三 工作时间和工作地点

(五)、根据甲方工作需要和任职要求,乙方同意在物业服务岗位上工作,具体工作内容为物业服务类工作。

(六)、乙方的工作地点为:甲方在天津区域的物业项目。

(七)、乙方的工作职责是:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_。

### 四 工作时间和休息休假

(八)、甲方根据乙方所在工作岗位的特点实行B工时制度。

- A. 标准工时制度;  
B. 综合计算工时工作制度;

乙方具体工作时间安排如下: \_\_\_\_\_

C. 不定时工作制度;

(九)、甲方因生产经营需要确需乙方加班的,应符合国家或本市的有关规定及用人单位的审批程序。

(十)、乙方应享受国家规定的休息休假之外的假期约定如下:

1. 按国家规定执行
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_。

### 五 劳动报酬

(十一)、甲方每月以货币形式向乙方支付工资,具体发薪日期为13日。

(十二)、乙方试用期间的工资为\_\_\_\_\_元/月。

(十三)、工资具体支付办法、标准及内容约定如下:

1. 工资不低于天津市最低工资标准
2. 每月工资包括基本工资、加班工资、奖金等
3. 基本工资为天津市最低工资标准,加班工资基数为基本工资

4



## 六 社会保险

(十四)、甲乙双方按照国家和本市的规定参加养老、失业、医疗、工伤、生育社会保险，履行缴费义务，确保乙方享有各种社会保险的权利。

(十五)、乙方应交纳的社会保险费，由甲方从乙方的工资中代扣代缴。

## 七 劳动保护、劳动条件和职业危害防护

(十六)、甲方严格执行国家和本市有关劳动保护方面的法律、法规和规定，对乙方进行安全生产和操作规程教育培训，努力改善劳动条件，保证乙方在生产过程中安全与健康。

(十七)、甲方严格按照国家和本市法律、法规和规定及时向乙方发放劳动防护用品，并按规定对乙方进行健康检查。

(十八)、乙方在劳动过程中必须严格遵守劳动安全卫生和操作规程。

(十九)、乙方患职业病、因公负伤或死亡，甲方按国家和本市有关规定给予各项待遇。

## 八 劳动合同的解除、终止和续订

(二十)、甲乙双方单方面解除或终止本合同，应符合《劳动合同法》规定的条件和程序。

(二十一)、乙方应在本合同解除或终止前3日内办理完毕工作交接手续。双方解除或终止本合同时乙方需办理工作交接明细如下：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_。

甲方在乙方办理工作交接时，向乙方支付经济补偿金和出具解除或终止本合同的证明。





### 九 违约责任及违约金

(二十二)、甲方为乙方提供专项培训费用,对其进行专业技术培训的,就有关服务期和违约金等事项的双方约定如下(或见双方签订的专项协议书):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_。

(二十三)、乙方为甲方的高级管理人员、高级技术人员和其他负有保密义务的人员,双方就竞业限制的范围、地域、期限、经济补偿和违约责任等事项约定如下(或见双方签订的专项协议书):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_。

### 十 双方约定事项

(二十四)、甲乙双方本着合法、公平、平等自愿的原则,经协商约定如下事项:

1. 如乙方所服务的项目终止或解除合同,甲方不能提供其他项目的岗位或乙方不服从甲方另行安排的工作,则甲乙双方可以解除合同。
2. 由于甲方原因解除劳动合同,则按劳动合同法有关规定执行。
3. 由于乙方不服从工作安排或违规违纪,考核不合格而解除合同,甲方不予补偿。
4. 《职工手册》作为本合同补充,乙方应遵守。
5. 《职工手册》本人已阅读,并承守遵守。
6. 乙方应服从甲方工作安排及岗位调动。

6



### 十一 劳动争议处理

(二十五)、甲乙双方因执行本合同发生争议时,应先行协商解决;协商解决无效时可进行调解;调解无效的任何一方均可向有管辖权的劳动争议仲裁委员会申请仲裁;对仲裁裁决不服的,可向有管辖权的人民法院提起诉讼。

### 十二 其他事项

(二十六)、本合同未尽事宜,按国家和本市有关法律、法规和规定执行。吴规定的双方应协商解决。

(二十七)、本合同的条款如与国家或本市的有关法律、法规和规定不一致时,按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。

(二十八)、双方应当仔细阅读合同条款,以明确其权利和义务。

(二十九)、本合同自甲乙双方签订(盖章)之日起生效,双方应严格遵守执行。本合同一式两份,甲乙双方各执一份。

甲方(盖章)

法定代表人或委托代理人

(签字或盖章)



乙方(签字)



2023年5月11日

2023年5月11日

经审查,本合同的内容符合国家和本市有关法律、法规和规定的要求,予以鉴证。

鉴证机关(盖章)

鉴证人员(盖章)

鉴证日期: 年 月 日



### 3) 拟派驻电工杨金生专业技术能力证明材料

- ①、杨金生持有的《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件；



- ②、杨金生缴纳社会保险证明扫描件；

## 天津市社会保险参保证明（单位职工）

单位名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
 组织机构代码：687706623  
 校验码：W68770662320240101105225  
 查询日期：202312至202312

序号	姓名	社会保障号码	险种	参保情况		本单位实际缴费月数
				起始年月	截止年月	
1	杨金生	120224199105231711	基本养老保险	202312	202312	1
			失业保险	202312	202312	1
			工伤保险	202312	202312	1

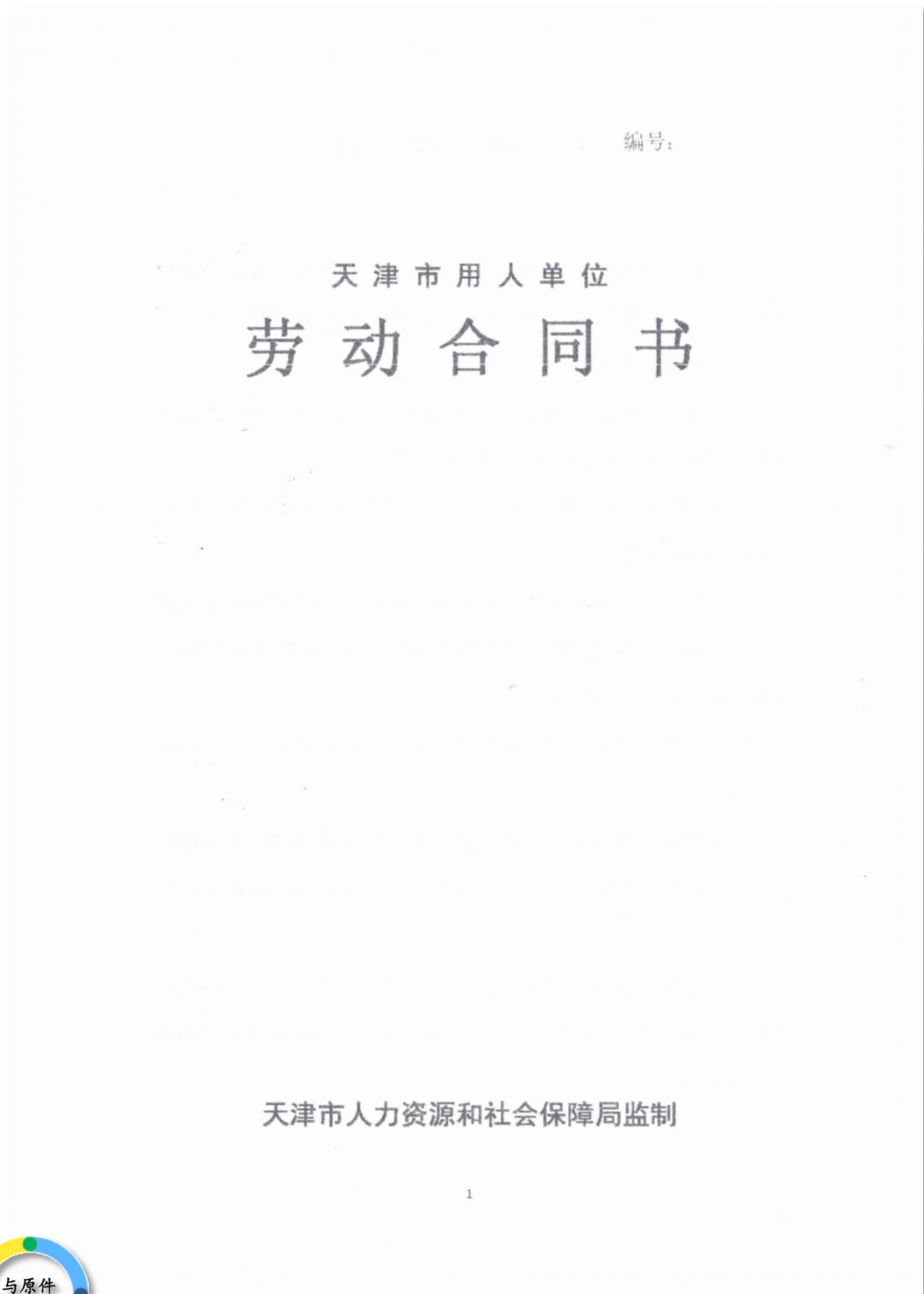
备注：1. 如需鉴定真伪，请在打印后3个月内登录<http://hrss.tj.gov.cn>，进入“证明验证真伪”，录入校验码进行甄别。  
 2. 为保证信息安全，请妥善保管缴费证明。

打印日期：2024年01月01日





③、杨金生劳动合同扫描件；



## 签 约 须 知

1. 根据《中华人民共和国劳动法》用人单位应当与建立劳动关系的劳动者，遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则订立书面劳动合同。
2. 用人单位不得招用未满 16 周岁的未成年人。
3. 劳动合同可以约定试用期，使用期限按照《中华人民共和国劳动合同法》第十九条规定执行，试用期包含在劳动合同期限内。
4. 本合同应当按照企业工资结构（制度）明确约定劳动者的工资数额，且不得低于本地最低工资标准。
5. 用人单位有未及时足额支付劳动报酬或未依法为劳动者缴纳社会保险等违反劳动保障法律、法规或者规章的行为，劳动者可以依法向劳动保障行政部门举报投诉，并可依法解除本合同。
6. 用人单位依法建立的劳动规章制度，可以作为劳动合同的附件，双方应当认真遵守。
7. 填写劳动合同一律使用钢笔或毛笔，要求字迹清楚、工整、不得涂改。
8. 签订劳动合同时，必须由双方当事人签字（盖章），乙方不得由他人代签。
9. 用人单位与劳动者经协商一致签订的劳动合同具有法律效力。用人单位与劳动者应当按照劳动合同的约定全面履行各自的义务，劳动合同文本由用人单位和劳动者各一份。





## 一 签约人基本情况

(一)、用人单位基本情况:

甲方(用人单位)名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司法定代表人(或主要负责人): 蔡劭劼单位地址: 天津市南开区南开二马路112号三层0333

联系电话: \_\_\_\_\_

(二)、劳动者基本情况:

乙方(劳动者)姓名: 杨金昱

家庭住址(现住址): \_\_\_\_\_

居民身份证号码

(其他有效身份证号码): 120224199105231711

联系电话: \_\_\_\_\_

## 二 合同期限

(三)、本合同期限执行下列 1 款(1)、本合同为固定期限 1 年(月),自 2023 年 11 月 28 日起至 2024 年 11 月 30 日止。

(2)、本合同为无固定期限,自 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日始。

(3)、本合同为以完成一定工作任务为期限,双方就有关事项约定如下:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_。

(四)、本合同试用期为 \_\_\_\_\_ 个月,自 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日起至 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日止。

3



### 三 工作时间和工作地点

(五)、根据甲方工作需要和任职要求,乙方同意在物业服务岗位上工作,具体工作内容为物业服务类工作。

(六)、乙方的工作地点为:甲方在天津区域的物业项目。

(七)、乙方的工作职责是:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 四 工作时间和休息休假

(八)、甲方根据乙方所在工作岗位的特点实行\_\_\_\_\_工时制度。

A. 标准工时制度;

B. 综合计算工时工作制度;

乙方具体工作时间安排如下: \_\_\_\_\_

C. 不定时工作制度;

(九)、甲方因生产经营需要确需乙方加班的,应符合国家或本市的有关规定及用人单位的审批程序。

(十)、乙方应享受国家规定的休息休假之外的假期约定如下:

1. 按国家规定执行
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 五 劳动报酬

(十一)、甲方每月以货币形式向乙方支付工资,具体发薪日期为13日。

(十二)、乙方试用期间的工资为\_\_\_\_\_元/月。

(十三)、工资具体支付办法、标准及内容约定如下:

1. 工资不低于天津市最低工资标准
2. 每月工资包括基本工资、加班工资、奖金等
3. 基本工资为天津市最低工资标准,加班工资基数为基本工资

4



## 六 社会保险

(十四)、甲乙双方按照国家和本市的规定参加养老、失业、医疗、工伤、生育社会保险，履行缴费义务，确保乙方享有各种社会保险的权利。

(十五)、乙方应交纳的社会保险费，由甲方从乙方的工资中代扣代缴。

## 七 劳动保护、劳动条件和职业危害防护

(十六)、甲方严格执行国家和本市有关劳动保护方面的法律、法规和规定，对乙方进行安全生产和操作规程教育培训，努力改善劳动条件，保证乙方在生产过程中安全与健康。

(十七)、甲方严格按照国家和本市法律、法规和规定及时向乙方发放劳动防护用品，并按规定对乙方进行健康检查。

(十八)、乙方在劳动过程中必须严格遵守劳动安全卫生和操作规程。

(十九)、乙方患职业病、因公负伤或死亡，甲方按国家和本市有关规定给予各项待遇。

## 八 劳动合同的解除、终止和续订

(二十)、甲乙双方单方面解除或终止本合同，应符合《劳动合同法》规定的条件和程序。

(二十一)、乙方应在本合同解除或终止前3日内办理完毕工作交接手续。双方解除或终止本合同时乙方需办理工作交接明细如下：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_。

甲方在乙方办理工作交接时，向乙方支付经济补偿金和出具解除或终止本合同的证明。



### 九 违约责任及违约金

(二十二)、甲方为乙方提供专项培训费用,对其进行专业技术培训的,就有关服务期和违约金等事项的双方约定如下(或见双方签订的专项协议书):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

(二十三)、乙方为甲方的高级管理人员、高级技术人员和其他负有保密义务的人员,双方就竞业限制的范畴、地域、期限、经济补偿和违约责任等事项约定如下(或见双方签订的专项协议书):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

### 十 双方约定事项

(二十四)、甲乙双方本着合法、公平、平等自愿的原则,经协商约定如下事项:

1. 如乙方所服务的项目终止或解除合同,甲方不能提供其他项目的岗位或乙方不服从甲方另行安排的工作,则甲乙双方可以解除合同。
2. 由于甲方原因解除劳动合同,则按劳动合同法有关规定执行。
3. 由于乙方不服从工作安排或违规违纪,考核不合格而解除合同,甲方不予补偿。
4. 《员工手册》作为本合同补充,乙方应遵守。
5. 《员工手册》本人已阅读,并承守遵守。
6. 乙方应服从甲方工作安排及岗位调动。

6



### 十一 劳动争议处理

(二十五)、甲乙双方因执行本合同发生争议时,应先行协商解决;协商解决无效时可进行调解;调解无效的任何一方均可向有管辖权的劳动争议仲裁委员会申请仲裁;对仲裁裁决不服的,可向有管辖权的人民法院提起诉讼。

### 十二 其他事项

(二十六)、本合同未尽事宜,按国家和本市有关法律、法规和规定执行。本合同规定的双方应协商解决。

(二十七)、本合同的条款如与国家或本市的有关法律、法规和规定不一致时,按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。

(二十八)、双方应当仔细阅读合同条款,以明确其权利和义务。

(二十九)、本合同自甲乙双方签订(盖章)之日起生效,双方应严格遵守执行。本合同一式两份,甲乙双方各执一份。

甲方(盖章)

法定代表人或委托代理人

(签字或盖章)



乙方(签字)

杨金生



2023年11月28日

2023年11月28日

经审查,本合同的内容符合国家和本市有关法律、法规和规定的要求,予以鉴证。

鉴证机关(盖章)

鉴证人员(盖章)

鉴证日期: 年 月 日





### 3.司机

#### 1)、拟派驻司机李斌专业技术能力证明材料

##### ①、李斌持有的《机动车驾驶证（准驾车型 A1、A2）》扫描件



##### ②、李斌缴纳社会保险证明扫描件；

### 天津市社会保险参保证明（单位职工）

单位名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
 组织机构代码：687706623  
 校验码：W68770662320240101105655  
 查询日期：202311至202412

序号	姓名	社会保障号码	险种	参保情况		本单位实际缴费月数
				起始年月	截止年月	
1	李斌	120105196807105113	基本养老保险	202311	202312	2
			失业保险	202311	202312	2
			工伤保险	202311	202312	2

备注：1.如需鉴定真伪，请在打印后3个月内登录<http://hrss.tj.gov.cn>，进入“证明验证真伪”，录入校验码进行甄别。  
 2.为保证信息安全,请妥善保管缴费证明。

打印日期:2024年01月01日





### 三 工作内容和工作地点

(五)、根据甲方工作需要和任职要求,乙方同意在 物业服务 岗位上工作,具体工作内容为 物业服务类工作。

(六)、乙方的工作地点为: 甲方在天津区域的物业服务。

(七)、乙方的工作职责是: \_\_\_\_\_。

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。

### 四 工作时间和休息休假

(八)、甲方根据乙方所在工作岗位的特点实行 6 工时制度。

A. 标准工时工作制度:

B. 综合计算工时工作制度:

乙方具体工作时间安排如下: \_\_\_\_\_。

C. 不定时工作制度:

(九)、甲方因生产经营需要确需乙方加班的,应符合国家和本市的有关规定及用人单位的审批程序。

(十)、乙方应享受国家规定的休息休假之外的假期约定如下:

1. 按国家规定执行
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。

### 五 劳动报酬

(十一)、甲方每月以货币形式向乙方支付工资,具体发薪日期为 \_\_\_\_\_。

(十二)、乙方试用期期间的工资为 \_\_\_\_\_元/月。





(十三)、工资具体支付办法、标准及有关内容约定如下：

1. 工资不低于天津市最低工资标准。\_\_\_\_\_
2. 每月工资包括基本工资、加班工资、奖金等。\_\_\_\_\_
3. 基本工资为天津市最低工资标准，加班工资基数为基本工资。\_\_\_\_\_。

## 六 社会保险

(十四)、甲乙双方按照国家和本市的规定参加养老、失业、医疗、工伤、生育社会保险，履行缴费义务，确保乙方享有各种社会保险的权利。

(十五)、乙方应当缴纳的社会保险费，由甲方从乙方的工资中代扣代缴。

## 七 劳动保护、劳动条件和职业危害防护

(十六)、甲方严格执行国家和本市有关劳动保护方面的法律、法规和规定，对乙方进行安全生产和操作规程教育培训，努力改善劳动条件，保证乙方在生产过程中的安全与健康。

(十七)、甲方严格按照国家和本市法律、法规和规定及时向乙方发放劳动防护用品，并按规定对乙方进行健康检查。

(十八)、乙方在劳动过程中必须严格遵守劳动安全卫生 and 操作规程。

(十九)、乙方患职业病、因工负伤或死亡，甲方按国家和本市有关规定给予各项待遇。

## 八 劳动合同的解除、终止和续订

(二十)、甲乙双方单方面解除或终止本合同，应符合《劳动合同法》规定的条件和程序。

(二十一)、乙方应在本合同解除或终止前 3 日内办理完毕工作交接手续。

双方解除或终止本合同时乙方需办理工作交接明细如下：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_



3. \_\_\_\_\_。  
甲方在乙方办结工作交接时，向乙方支付经济补偿金和出具解除或终止本合同的证明。

### 九 违约责任及违约金

(二十二)、甲方为乙方提供专项培训费用，对其进行专业技术培训的，就有关服务期和违约金等事项双方约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

(二十三)、乙方为甲方的高级管理人员、高级技术人员和其他负有保密义务的人员，双方就竞业限制的范围、地域、期限、经济补偿和违约责任等事项约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

### 十 双方约定事项

(二十四)、甲乙双方本着合法、公平、平等自愿的原则，经协商约定如下事项：

1. 如乙方所服务的项目终止或解除合同，甲方不能提供其他项目的岗位或乙方不服从甲方另行安排的工作，则甲乙双方可以解除合同。
2. 由于甲方原因解除劳动合同，则按劳动合同法有关规定执行。
3. 由于乙方不服从工作安排或违规违纪，考核不合格而解除合同，甲方不予补偿。
4. 《职工手册》作为本合同补充，乙方应遵守。
5. 《职工手册》本人已阅读，并承诺遵守。
6. 乙方应服从甲方工作安排及岗位调动。





### 十一 劳动争议处理

(二十五)、甲乙双方因执行本合同发生争议时,应先行协商解决;协商解决无效时可进行调解;调解无效的任何一方均可向有管辖权的劳动争议仲裁委员会申请仲裁;对仲裁裁决不服的,可以向有管辖权的人民法院提起诉讼。

### 十二 其他事项

(二十六)、本合同未尽事宜,按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。无规定的双方应协商解决。

(二十七)、本合同的条款如与国家或本市的有关法律、法规或规定不一致时,按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。

(二十八)、双方应当仔细阅读合同条款,以明确其权利和义务。

(二十九)、本合同自甲乙双方签字(盖章)之日起生效,双方应严格遵照执行。本合同一式两份,甲乙双方各执一份。

甲方(盖章)

法定代表人或委托代理人  
(签字或盖章)



乙方(签字)

李斌

年 月 日

年 月 日

经审查,本合同的内容符合国家和本市有关法律、法规和规定的要求,予以鉴证。

鉴证机关(盖章)

鉴证人员(盖章)

鉴证日期: 年 月 日

5



## 2)、拟派驻司机卢军专业技术能力证明材料

### ①、卢军持有的《机动车驾驶证（准驾车型 A1）》扫描件



### ②、卢军缴纳社会保险证明扫描件；

### 天津市社会保险参保证明（单位职工）

单位名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司      校验码：W68770662320240101104847  
 组织机构代码：687706623      查询日期：202311至202312

序号	姓名	社会保障号码	险种	参保情况		本单位实际缴费月数
				起始年月	截止年月	
1	卢军	120106196903113515	基本养老保险	202311	202312	2
			失业保险	202311	202312	2
			工伤保险	202311	202312	2

备注：1. 如需鉴定真伪，请在打印后3个月内登录<http://hrss.tj.gov.cn>，进入“证明验证真伪”，录入校验码进行甄别。  
 2. 为保证信息安全，请妥善保管缴费证明。

打印日期:2024年01月01日





### 三 工作内容和工作地点

(五)、根据甲方工作需要和任职要求,乙方同意在 物业服务 岗位上工作,具体工作内容为 物业服务类工作。

(六)、乙方的工作地点为: 甲方在天津区域的物业服务。

(七)、乙方的工作职责是:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 四 工作时间和休息休假

(八)、甲方根据乙方所在工作岗位的特点实行 6 工时制度。

A. 标准工时工作制度:

B. 综合计算工时工作制度:

乙方具体工作时间安排如下: \_\_\_\_\_

C. 不定时工作制度:

(九)、甲方因生产经营需要确需乙方加班的,应符合国家和本市的有关规定及用人单位的审批程序。

(十)、乙方应享受国家规定的休息休假之外的假期约定如下:

1. 按国家规定执行
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 五 劳动报酬

(十一)、甲方每月以货币形式向乙方支付工资,具体发薪日期为 \_\_\_\_\_

(十二)、乙方试用期期间的工资为 \_\_\_\_\_ 元/月。





(十三)、工资具体支付办法、标准及有关内容约定如下：

1. 工资不低于天津市最低工资标准。\_\_\_\_\_
2. 每月工资包括基本工资、加班工资、奖金等。\_\_\_\_\_
3. 基本工资为天津市最低工资标准，加班工资基数为基本工资。\_\_\_\_\_。

## 六 社会保险

(十四)、甲乙双方按照国家和本市的规定参加养老、失业、医疗、工伤、生育社会保险，履行缴费义务，确保乙方享有各种社会保险的权利。

(十五)、乙方应当缴纳的社会保险费，由甲方从乙方的工资中代扣代缴。

## 七 劳动保护、劳动条件和职业危害防护

(十六)、甲方严格执行国家和本市有关劳动保护方面的法律、法规和规定，对乙方进行安全生产和操作规程教育培训，努力改善劳动条件，保证乙方在生产过程中的安全与健康。

(十七)、甲方严格按照国家和本市法律、法规和规定及时向乙方发放劳动防护用品，并按规定对乙方进行健康检查。

(十八)、乙方在劳动过程中必须严格遵守劳动安全卫生和操作规程。

(十九)、乙方患职业病、因工负伤或死亡，甲方按国家和本市有关规定给予各项待遇。

## 八 劳动合同的解除、终止和续订

(二十)、甲乙双方单方面解除或终止本合同，应符合《劳动合同法》规定的条件和程序。

(二十一)、乙方应在本合同解除或终止前 3 日内办理完毕工作交接手续。

双方解除或终止本合同时乙方需办理工作交接明细如下：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_





3. \_\_\_\_\_。  
甲方在乙方办结工作交接时，向乙方支付经济补偿金和出具解除或终止本合同的证明。

### 九 违约责任及违约金

(二十二)、甲方为乙方提供专项培训费用，对其进行专业技术培训的，就有关服务期和违约金等事项双方约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

(二十三)、乙方为甲方的高级管理人员、高级技术人员和其他负有保密义务的人员，双方就竞业限制的范围、地域、期限、经济补偿和违约责任等事项约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

### 十 双方约定事项

(二十四)、甲乙双方本着合法、公平、平等自愿的原则，经协商约定如下事项：

1. 如乙方所服务的项目终止或解除合同，甲方不能提供其他项目的岗位或乙方不服从甲方另行安排的工作，则甲乙双方可以解除合同。
2. 由于甲方原因解除劳动合同，则按劳动合同法有关规定执行。
3. 由于乙方不服从工作安排或违规违纪，考核不合格而解除合同，甲方不予补偿。
4. 《职工手册》作为本合同补充，乙方应遵守。
5. 《职工手册》本人已阅读，并承诺遵守。
6. 乙方应服从甲方工作安排及岗位调动。

卢军



### 十一 劳动争议处理

(二十五)、甲乙双方因执行本合同发生争议时，应先行协商解决；协商解决无效时可进行调解；调解无效的任何一方均可向有管辖权的劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，可以向有管辖权的人民法院提起诉讼。

### 十二 其他事项

(二十六)、本合同未尽事宜，按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。无规定的双方应协商解决。

(二十七)、本合同的条款如与国家或本市的有关法律、法规或规定不一致时，按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。

(二十八)、双方应当仔细阅读合同条款，以明确其权利和义务。

(二十九)、本合同自甲乙双方签字（盖章）之日起生效，双方应严格遵照执行。本合同一式两份，甲乙双方各执一份。

甲方（盖章）

法定代表人或委托代理人  
(签字或盖章)

年 月 日

乙方（签字）



年 月 日

经审查，本合同的内容符合国家和本市有关法律、法规和规定的要求，予以鉴证。

鉴证机关（盖章）

鉴证人员（盖章）

鉴证日期： 年 月 日



### 3)、拟派驻司机李伟专业技术能力证明材料

#### ①、李伟持有的《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》扫描件



#### ②、李伟缴纳社会保险证明扫描件；

### 天津市社会保险参保证明（单位职工）

单位名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司      校验码：W68770662320240101104557  
 组织机构代码：687706623      查询日期：202311至202312

序号	姓名	社会保障号码	险种	参保情况		本单位实际缴费月数
				起始年月	截止年月	
1	李伟	211421197609026215	基本养老保险	202311	202312	2
			失业保险	202311	202312	2
			工伤保险	202311	202312	2

备注：1. 如需鉴定真伪，请在打印后3个月内登录<http://hrss.tj.gov.cn>，进入“证明验证真伪”，录入校验码进行甄别。  
 2. 为保证信息安全，请妥善保管缴费证明。

打印日期：2024年01月01日



## ③、李伟劳动合同扫描件

**一 签约人基本情况**

(一)、用人单位基本情况:  
甲方(用人单位)名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
法定代表人(或主要负责人): \_\_\_\_\_  
单位地址: 天津市南开区灵隐道兴泰北里2号楼4门401  
联系电话: \_\_\_\_\_

(二)、劳动者基本情况:  
乙方(劳动者)姓名: 李伟  
家庭住址(现住址): \_\_\_\_\_  
居民身份证号码  
(其他有效身份证件号码): 211421197609026215  
联系电话: \_\_\_\_\_

**二 合同期限**

(三)、本合同期限执行下列\_\_\_\_\_款  
(1)、本合同为固定期限 5 年(月),自 2021 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。  
(2)、本合同为无固定期限,自 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日始。  
(3)、本合同为以完成一定工作任务为期限,双方就有关事项约定如下:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_。

(四)、本合同试用期为 \_\_\_\_\_ 月(日),自 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日起至 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日止。

1





### 三 工作内容和工作地点

(五)、根据甲方工作需要和任职要求,乙方同意在 物业服务 岗位上工作,具体工作内容为 物业服务类工作。

(六)、乙方的工作地点为: 甲方在天津区域的物业服务。

(七)、乙方的工作职责是:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 四 工作时间和休息休假

(八)、甲方根据乙方所在工作岗位的特点实行 6 工时制度。

A. 标准工时工作制度:

B. 综合计算工时工作制度:

乙方具体工作时间安排如下: \_\_\_\_\_

C. 不定时工作制度:

(九)、甲方因生产经营需要确需乙方加班的,应符合国家和本市的有关规定及用人单位的审批程序。

(十)、乙方应享受国家规定的休息休假之外的假期约定如下:

1. 按国家规定执行
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 五 劳动报酬

(十一)、甲方每月以货币形式向乙方支付工资,具体发薪日期为 \_\_\_\_\_

(十二)、乙方试用期期间的工资为 \_\_\_\_\_ 元/月。





(十三)、工资具体支付办法、标准及有关内容约定如下：

1. 工资不低于天津市最低工资标准。\_\_\_\_\_
2. 每月工资包括基本工资、加班工资、奖金等。\_\_\_\_\_
3. 基本工资为天津市最低工资标准，加班工资基数为基本工资。\_\_\_\_\_。

## 六 社会保险

(十四)、甲乙双方按照国家和本市的规定参加养老、失业、医疗、工伤、生育保险，履行缴费义务，确保乙方享有各种社会保险的权利。

(十五)、乙方应当缴纳的社会保险费，由甲方从乙方的工资中代扣代缴。

## 七 劳动保护、劳动条件和职业危害防护

(十六)、甲方严格执行国家和本市有关劳动保护方面的法律、法规和规定，对乙方进行安全生产和操作规程教育培训，努力改善劳动条件，保证乙方在生产过程中的安全与健康。

(十七)、甲方严格按照国家和本市法律、法规和规定及时向乙方发放劳动防护用品，并按规定对乙方进行健康检查。

(十八)、乙方在劳动过程中必须严格遵守劳动安全卫生和操作规程。

(十九)、乙方患职业病、因工负伤或死亡，甲方按国家和本市有关规定给予各项待遇。

## 八 劳动合同的解除、终止和续订

(二十)、甲乙双方单方面解除或终止本合同，应符合《劳动合同法》规定的条件和程序。

(二十一)、乙方应在本合同解除或终止前 3 日内办理完毕工作交接手续。

双方解除或终止本合同时乙方需办理工作交接明细如下：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_



3. \_\_\_\_\_。  
甲方在乙方办结工作交接时，向乙方支付经济补偿金和出具解除或终止本合同的证明。

### 九 违约责任及违约金

(二十二)、甲方为乙方提供专项培训费用，对其进行专业技术培训的，就有关服务期和违约金等事项双方约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

(二十三)、乙方为甲方的高级管理人员、高级技术人员和其他负有保密义务的人员，双方就竞业限制的范围、地域、期限、经济补偿和违约责任等事项约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

### 十 双方约定事项

(二十四)、甲乙双方本着合法、公平、平等自愿的原则，经协商约定如下事项：

1. \_\_\_\_\_。  
如乙方所服务的项目终止或解除合同，甲方不能提供其他项目的岗位或乙方不服从甲方另行安排的工作，则甲乙双方可以解除合同。
2. 由于甲方原因解除劳动合同，则按劳动合同法有关规定执行。
3. 由于乙方不服从工作安排或违规违纪，考核不合格而解除合同，甲方不予补偿。 李伟
4. 《职工手册》作为本合同补充，乙方应遵守。
5. 《职工手册》本人已阅读，并承诺遵守。
6. 乙方应服从甲方工作安排及岗位调动。



### 十一 劳动争议处理

(二十五)、甲乙双方因执行本合同发生争议时,应先行协商解决;协商解决无效时可进行调解;调解无效的任何一方均可向有管辖权的劳动争议仲裁委员会申请仲裁;对仲裁裁决不服的,可以向有管辖权的人民法院提起诉讼。

### 十二 其他事项

(二十六)、本合同未尽事宜,按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。无规定的双方应协商解决。

(二十七)、本合同的条款如与国家或本市的有关法律、法规或规定不一致时,按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。

(二十八)、双方应当仔细阅读合同条款,以明确其权利和义务。

(二十九)、本合同自甲乙双方签字(盖章)之日起生效,双方应严格遵照执行。本合同一式两份,甲乙双方各执一份。

甲方(盖章)

法定代表人或委托代理人  
(签字或盖章)

年 月 日

乙方(签字) 李伟

年 月 日

经审查,本合同的内容符合国家和本市有关法律、法规和规定的要求,予以鉴证。

鉴证机关(盖章)

鉴证人员(盖章)

鉴证日期: 年 月 日





#### 4)、拟派驻司机卢健全专业技术能力证明材料

##### ①、卢健全持有的《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》扫描件



##### ②、卢健全缴纳社会保险证明扫描件；

### 天津市社会保险参保证明（单位职工）

单位名称： 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司 校验码： W68770662320240101104414  
 组织机构代码： 687706623 查询日期： 202311至202312

序号	姓名	社会保障号码	险种	参保情况		本单位实际缴费月数
				起始年月	截止年月	
1	卢健全	120113198506193614	基本养老保险	202311	202312	2
			失业保险	202311	202312	2
			工伤保险	202311	202312	2

备注： 1.如需鉴定真伪，请在打印后3个月内登录<http://hrss.tj.gov.cn>，进入“证明验证真伪”，录入校验码进行甄别。  
 2.为保证信息安全,请妥善保管缴费证明。

打印日期:2024年01月01日



## ③、卢建全劳动合同扫描件

**一 签约人基本情况**

(一)、用人单位基本情况:  
甲方(用人单位)名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
法定代表人(或主要负责人): \_\_\_\_\_  
单位地址: 天津市南开区灵隐道兴泰北里2号楼4门501  
联系电话: \_\_\_\_\_

(二)、劳动者基本情况:  
乙方(劳动者)姓名: 卢建全  
家庭住址(现住址): \_\_\_\_\_  
居民身份证号码  
(其他有效身份证件号码): 120113198506193614  
联系电话: \_\_\_\_\_

**二 合同期限**

(三)、本合同期限执行下列\_\_\_\_款  
(1)、本合同为固定期限5年(月),自2021年1月1日起至2025年12月31日止。  
(2)、本合同为无固定期限,自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日始。  
(3)、本合同为以完成一定工作任务为期限,双方就有关事项约定如下:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_。

(四)、本合同试用期为\_\_月(日),自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日止。

1

与原件  
一致



### 三 工作内容和工作地点

(五)、根据甲方工作需要和任职要求,乙方同意在 物业服务 岗位上工作,具体工作内容为 物业服务类工作。

(六)、乙方的工作地点为: 甲方在天津区域的物业服务。

(七)、乙方的工作职责是:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 四 工作时间和休息休假

(八)、甲方根据乙方所在工作岗位的特点实行 6 工时制度。

A. 标准工时工作制度:

B. 综合计算工时工作制度:

乙方具体工作时间安排如下: \_\_\_\_\_

C. 不定时工作制度:

(九)、甲方因生产经营需要确需乙方加班的,应符合国家和本市的有关规定及用人单位的审批程序。

(十)、乙方应享受国家规定的休息休假之外的假期约定如下:

1. 按国家规定执行
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 五 劳动报酬

(十一)、甲方每月以货币形式向乙方支付工资,具体发薪日期为 \_\_\_\_\_

(十二)、乙方试用期期间的工资为 \_\_\_\_\_ 元/月。



(十三)、工资具体支付办法、标准及有关内容约定如下：

1. 工资不低于天津市最低工资标准。\_\_\_\_\_
2. 每月工资包括基本工资、加班工资、奖金等。\_\_\_\_\_
3. 基本工资为天津市最低工资标准，加班工资基数为基本工资。\_\_\_\_\_。

## 六 社会保险

(十四)、甲乙双方按照国家和本市的规定参加养老、失业、医疗、工伤、生育社会保险，履行缴费义务，确保乙方享有各种社会保险的权利。

(十五)、乙方应当缴纳的社会保险费，由甲方从乙方的工资中代扣代缴。

## 七 劳动保护、劳动条件和职业危害防护

(十六)、甲方严格执行国家和本市有关劳动保护方面的法律、法规和规定，对乙方进行安全生产和操作规程教育培训，努力改善劳动条件，保证乙方在生产过程中的安全与健康。

(十七)、甲方严格按照国家和本市法律、法规和规定及时向乙方发放劳动防护用品，并按规定对乙方进行健康检查。

(十八)、乙方在劳动过程中必须严格遵守劳动安全卫生和操作规程。

(十九)、乙方患职业病、因工负伤或死亡，甲方按国家和本市有关规定给予各项待遇。

## 八 劳动合同的解除、终止和续订

(二十)、甲乙双方单方面解除或终止本合同，应符合《劳动合同法》规定的条件和程序。

(二十一)、乙方应在本合同解除或终止前 3 日内办理完毕工作交接手续。

双方解除或终止本合同时乙方需办理工作交接明细如下：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_



3. \_\_\_\_\_。  
甲方在乙方办结工作交接时，向乙方支付经济补偿金和出具解除或终止本合同的证明。

### 九 违约责任及违约金

(二十二)、甲方为乙方提供专项培训费用，对其进行专业技术培训的，就有关服务期和违约金等事项双方约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

(二十三)、乙方为甲方的高级管理人员、高级技术人员和其他负有保密义务的人员，双方就竞业限制的范围、地域、期限、经济补偿和违约责任等事项约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

### 十 双方约定事项

(二十四)、甲乙双方本着合法、公平、平等自愿的原则，经协商约定如下事项：

1. 如乙方所服务的项目终止或解除合同，甲方不能提供其他项目的岗位或乙方不服从甲方另行安排的工作，则甲乙双方可以解除合同。
2. 由于甲方原因解除劳动合同，则按劳动合同法有关规定执行。
3. 由于乙方不服从工作安排或违规违纪，考核不合格而解除合同，甲方不予补偿。
4. 《职工手册》作为本合同补充，乙方应遵守。
5. 《职工手册》本人已阅读，并承诺遵守。
6. 乙方应服从甲方工作安排及岗位调动。

卢建伦



### 十一 劳动争议处理

(二十五)、甲乙双方因执行本合同发生争议时,应先行协商解决;协商解决无效时可进行调解;调解无效的任何一方均可向有管辖权的劳动争议仲裁委员会申请仲裁;对仲裁裁决不服的,可以向有管辖权的人民法院提起诉讼。

### 十二 其他事项

(二十六)、本合同未尽事宜,按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。无规定的双方应协商解决。

(二十七)、本合同的条款如与国家或本市的有关法律、法规或规定不一致时,按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。

(二十八)、双方应当仔细阅读合同条款,以明确其权利和义务。

(二十九)、本合同自甲乙双方签字(盖章)之日起生效,双方应严格遵照执行。本合同一式两份,甲乙双方各执一份。

甲方(盖章)

法定代表人或委托代理人  
(签字或盖章)



乙方(签字)

卢建全

年 月 日

年 月 日

经审查,本合同的内容符合国家和本市有关法律、法规和规定的要求,予以鉴证。

鉴证机关(盖章)

鉴证人员(盖章)

鉴证日期: 年 月 日





### 5)、拟派驻司机庞冰专业技术能力证明材料

#### ①、庞冰持有的《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》扫描件



#### ②、庞冰缴纳社会保险证明扫描件；

### 天津市社会保险参保证明（单位职工）

单位名称： 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司 校验码： W68770662320240101111109  
 组织机构代码： 687706623 查询日期： 202311至202312

序号	姓名	社会保障号码	险种	参保情况		本单位实际缴费月数
				起始年月	截止年月	
1	庞冰	120113199210161618	基本养老保险	202311	202312	2
			失业保险	202311	202312	2
			工伤保险	202311	202312	2

备注： 1.如需鉴定真伪，请在打印后3个月内登录<http://hrss.tj.gov.cn>，进入“证明验证真伪”，录入校验码进行甄别。  
 2.为保证信息安全,请妥善保管缴费证明。

打印日期:2024年01月01日





## ③、庞冰劳动合同扫描件

**一 签约人基本情况**

(一)、用人单位基本情况:  
甲方(用人单位)名称: 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司  
法定代表人(或主要负责人): \_\_\_\_\_  
单位地址: 天津市南开区灵隐道兴安北里2号楼4门401  
联系电话: \_\_\_\_\_

(二)、劳动者基本情况:  
乙方(劳动者)姓名: 庞冰  
家庭住址(现住址): \_\_\_\_\_  
居民身份证号码  
(其他有效身份证件号码): 120113199210161618  
联系电话: \_\_\_\_\_

**二 合同期限**

(三)、本合同期限执行下列\_\_\_\_款  
(1)、本合同为固定期限5年(月),自2021年1月1日起至2025年12月31日止。  
(2)、本合同为无固定期限,自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日始。  
(3)、本合同为以完成一定工作任务为期限,双方就有关事项约定如下:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_。

(四)、本合同试用期为\_\_月(日),自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日止。

1



### 三 工作内容和工作地点

(五)、根据甲方工作需要和任职要求,乙方同意在 物业服务 岗位上工作,具体工作内容为 物业服务类工作。

(六)、乙方的工作地点为: 甲方在天津区域的物业服务。

(七)、乙方的工作职责是:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 四 工作时间和休息休假

(八)、甲方根据乙方所在工作岗位的特点实行 6 工时制度。

A. 标准工时工作制度:

B. 综合计算工时工作制度:

乙方具体工作时间安排如下: \_\_\_\_\_

C. 不定时工作制度:

(九)、甲方因生产经营需要确需乙方加班的,应符合国家和本市的有关规定及用人单位的审批程序。

(十)、乙方应享受国家规定的休息休假之外的假期约定如下:

1. 按国家规定执行
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 五 劳动报酬

(十一)、甲方每月以货币形式向乙方支付工资,具体发薪日期为 \_\_\_\_\_

(十二)、乙方试用期期间的工资为 \_\_\_\_\_ 元/月。



(十三)、工资具体支付办法、标准及有关内容约定如下：

1. 工资不低于天津市最低工资标准。\_\_\_\_\_
2. 每月工资包括基本工资、加班工资、奖金等。\_\_\_\_\_
3. 基本工资为天津市最低工资标准，加班工资基数为基本工资。\_\_\_\_\_。

## 六 社会保险

(十四)、甲乙双方按照国家和本市的规定参加养老、失业、医疗、工伤、生育社会保险，履行缴费义务，确保乙方享有各种社会保险的权利。

(十五)、乙方应当缴纳的社会保险费，由甲方从乙方的工资中代扣代缴。

## 七 劳动保护、劳动条件和职业危害防护

(十六)、甲方严格执行国家和本市有关劳动保护方面的法律、法规和规定，对乙方进行安全生产和操作规程教育培训，努力改善劳动条件，保证乙方在生产过程中的安全与健康。

(十七)、甲方严格按照国家和本市法律、法规和规定及时向乙方发放劳动防护用品，并按规定对乙方进行健康检查。

(十八)、乙方在劳动过程中必须严格遵守劳动安全卫生和操作规程。

(十九)、乙方患职业病、因工负伤或死亡，甲方按国家和本市有关规定给予各项待遇。

## 八 劳动合同的解除、终止和续订

(二十)、甲乙双方单方面解除或终止本合同，应符合《劳动合同法》规定的条件和程序。

(二十一)、乙方应在本合同解除或终止前 3 日内办理完毕工作交接手续。

双方解除或终止本合同时乙方需办理工作交接明细如下：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_



3. \_\_\_\_\_。  
甲方在乙方办结工作交接时，向乙方支付经济补偿金和出具解除或终止本合同的证明。

### 九 违约责任及违约金

(二十二)、甲方为乙方提供专项培训费用，对其进行专业技术培训的，就有关服务期和违约金等事项双方约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

(二十三)、乙方为甲方的高级管理人员、高级技术人员和其他负有保密义务的人员，双方就竞业限制的范围、地域、期限、经济补偿和违约责任等事项约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

### 十 双方约定事项

(二十四)、甲乙双方本着合法、公平、平等自愿的原则，经协商约定如下事项：

1. \_\_\_\_\_。
1. 如乙方所服务的项目终止或解除合同，甲方不能提供其他项目的岗位或乙方不服从甲方另行安排的工作，则甲乙双方可以解除合同。
2. 由于甲方原因解除劳动合同，则按劳动合同法有关规定执行。
3. 由于乙方不服从工作安排或违规违纪，考核不合格而解除合同，甲方不予补偿。
4. 《职工手册》作为本合同补充，乙方应遵守。
5. 《职工手册》本人已阅读，并承诺遵守。
6. 乙方应服从甲方工作安排及岗位调动。





### 十一 劳动争议处理

(二十五)、甲乙双方因执行本合同发生争议时,应先行协商解决;协商解决无效时可进行调解;调解无效的任何一方均可向有管辖权的劳动争议仲裁委员会申请仲裁;对仲裁裁决不服的,可以向有管辖权的人民法院提起诉讼。

### 十二 其他事项

(二十六)、本合同未尽事宜,按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。无规定的双方应协商解决。

(二十七)、本合同的条款如与国家或本市的有关法律、法规或规定不一致时,按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。

(二十八)、双方应当仔细阅读合同条款,以明确其权利和义务。

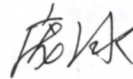
(二十九)、本合同自甲乙双方签字(盖章)之日起生效,双方应严格遵照执行。本合同一式两份,甲乙双方各执一份。

甲方(盖章)

法定代表人或委托代理人  
(签字或盖章)

年 月 日

乙方(签字)



年 月 日

经审查,本合同的内容符合国家和本市有关法律、法规和规定的要求,予以鉴证。

鉴证机关(盖章)

鉴证人员(盖章)

鉴证日期: 年 月 日





6)、拟派驻司机桑杰专业技术能力证明材料

①、桑杰持有的《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》扫描件；



②、桑杰缴纳社会保险证明扫描件；





### 三 工作内容和工作地点

(五)、根据甲方工作需要和任职要求,乙方同意在 物业服务 岗位上工作,具体工作内容为 物业服务类工作。

(六)、乙方的工作地点为: 甲方在天津区域的物业服务。

(七)、乙方的工作职责是:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 四 工作时间和休息休假

(八)、甲方根据乙方所在工作岗位的特点实行 6 工时制度。

A. 标准工时工作制度:

B. 综合计算工时工作制度:

乙方具体工作时间安排如下: \_\_\_\_\_

C. 不定时工作制度:

(九)、甲方因生产经营需要确需乙方加班的,应符合国家和本市的有关规定及用人单位的审批程序。

(十)、乙方应享受国家规定的休息休假之外的假期约定如下:

1. 按国家规定执行
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 五 劳动报酬

(十一)、甲方每月以货币形式向乙方支付工资,具体发薪日期为 \_\_\_\_\_

(十二)、乙方试用期期间的工资为 \_\_\_\_\_ 元/月。





(十三)、工资具体支付办法、标准及有关内容约定如下：

1. 工资不低于天津市最低工资标准。 \_\_\_\_\_
2. 每月工资包括基本工资、加班工资、奖金等。 \_\_\_\_\_
3. 基本工资为天津市最低工资标准，加班工资基数为基本工资。 \_\_\_\_\_。

## 六 社会保险

(十四)、甲乙双方按照国家和本市的规定参加养老、失业、医疗、工伤、生育社会保险，履行缴费义务，确保乙方享有各种社会保险的权利。

(十五)、乙方应当缴纳的社会保险费，由甲方从乙方的工资中代扣代缴。

## 七 劳动保护、劳动条件和职业危害防护

(十六)、甲方严格执行国家和本市有关劳动保护方面的法律、法规和规定，对乙方进行安全生产和操作规程教育培训，努力改善劳动条件，保证乙方在生产过程中的安全与健康。

(十七)、甲方严格按照国家和本市法律、法规和规定及时向乙方发放劳动防护用品，并按规定对乙方进行健康检查。

(十八)、乙方在劳动过程中必须严格遵守劳动安全卫生和操作规程。

(十九)、乙方患职业病、因工负伤或死亡，甲方按国家和本市有关规定给予各项待遇。

## 八 劳动合同的解除、终止和续订

(二十)、甲乙双方单方面解除或终止本合同，应符合《劳动合同法》规定的条件和程序。

(二十一)、乙方应在本合同解除或终止前 3 日内办理完毕工作交接手续。

双方解除或终止本合同时乙方需办理工作交接明细如下：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_



3. \_\_\_\_\_。  
甲方在乙方办结工作交接时，向乙方支付经济补偿金和出具解除或终止本合同的证明。

### 九 违约责任及违约金

(二十二)、甲方为乙方提供专项培训费用，对其进行专业技术培训的，就有关服务期和违约金等事项双方约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

(二十三)、乙方为甲方的高级管理人员、高级技术人员和其他负有保密义务的人员，双方就竞业限制的范围、地域、期限、经济补偿和违约责任等事项约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

### 十 双方约定事项

(二十四)、甲乙双方本着合法、公平、平等自愿的原则，经协商约定如下事项：

1. \_\_\_\_\_。
1. 如乙方所服务的项目终止或解除合同，甲方不能提供其他项目的岗位或乙方不服从甲方另行安排的工作，则甲乙双方可以解除合同。
2. 由于甲方原因解除劳动合同，则按劳动合同法有关规定执行。
3. 由于乙方不服从工作安排或违规违纪，考核不合格而解除合同，甲方不予补偿。
4. 《职工手册》作为本合同补充，乙方应遵守。
5. 《职工手册》本人已阅读，并承诺遵守。
6. 乙方应服从甲方工作安排及岗位调动。





### 十一 劳动争议处理

(二十五)、甲乙双方因执行本合同发生争议时，应先行协商解决；协商解决无效时可进行调解；调解无效的任何一方均可向有管辖权的劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，可以向有管辖权的人民法院提起诉讼。

### 十二 其他事项

(二十六)、本合同未尽事宜，按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。无规定的双方应协商解决。

(二十七)、本合同的条款如与国家或本市的有关法律、法规或规定不一致时，按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。

(二十八)、双方应当仔细阅读合同条款，以明确其权利和义务。

(二十九)、本合同自甲乙双方签字（盖章）之日起生效，双方应严格遵照执行。本合同一式两份，甲乙双方各执一份。

甲方（盖章）

法定代表人或委托代理人  
(签字或盖章)



乙方（签字）



年 月 日

2021 年 月 日

经审查，本合同的内容符合国家和本市有关法律、法规和规定的要求，予以鉴证。

鉴证机关（盖章）

鉴证人员（盖章）

鉴证日期： 年 月 日



## 7)、拟派驻司机张维然专业技术能力证明材料

### ①、张维然持有的《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》扫描件；



### ②、张维然缴纳社会保险证明扫描件；





### 三 工作内容和工作地点

(五)、根据甲方工作需要和任职要求,乙方同意在 物业服务 岗位上工作,具体工作内容为 物业服务类工作。

(六)、乙方的工作地点为: 甲方在天津区域的物业服务。

(七)、乙方的工作职责是:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 四 工作时间和休息休假

(八)、甲方根据乙方所在工作岗位的特点实行 6 工时制度。

A. 标准工时工作制度:

B. 综合计算工时工作制度:

乙方具体工作时间安排如下: \_\_\_\_\_

C. 不定时工作制度:

(九)、甲方因生产经营需要确需乙方加班的,应符合国家和本市的有关规定及用人单位的审批程序。

(十)、乙方应享受国家规定的休息休假之外的假期约定如下:

1. 按国家规定执行
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 五 劳动报酬

(十一)、甲方每月以货币形式向乙方支付工资,具体发薪日期为 \_\_\_\_\_

(十二)、乙方试用期期间的工资为 \_\_\_\_\_ 元/月。





(十三)、工资具体支付办法、标准及有关内容约定如下：

1. 工资不低于天津市最低工资标准。\_\_\_\_\_
2. 每月工资包括基本工资、加班工资、奖金等。\_\_\_\_\_
3. 基本工资为天津市最低工资标准，加班工资基数为基本工资。\_\_\_\_\_。

## 六 社会保险

(十四)、甲乙双方按照国家和本市的规定参加养老、失业、医疗、工伤、生育社会保险，履行缴费义务，确保乙方享有各种社会保险的权利。

(十五)、乙方应当缴纳的社会保险费，由甲方从乙方的工资中代扣代缴。

## 七 劳动保护、劳动条件和职业危害防护

(十六)、甲方严格执行国家和本市有关劳动保护方面的法律、法规和规定，对乙方进行安全生产和操作规程教育培训，努力改善劳动条件，保证乙方在生产过程中的安全与健康。

(十七)、甲方严格按照国家和本市法律、法规和规定及时向乙方发放劳动防护用品，并按规定对乙方进行健康检查。

(十八)、乙方在劳动过程中必须严格遵守劳动安全卫生和操作规程。

(十九)、乙方患职业病、因工负伤或死亡，甲方按国家和本市有关规定给予各项待遇。

## 八 劳动合同的解除、终止和续订

(二十)、甲乙双方单方面解除或终止本合同，应符合《劳动合同法》规定的条件和程序。

(二十一)、乙方应在本合同解除或终止前 3 日内办理完毕工作交接手续。

双方解除或终止本合同时乙方需办理工作交接明细如下：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_





3. \_\_\_\_\_。

甲方在乙方办结工作交接时，向乙方支付经济补偿金和出具解除或终止本合同的证明。

### 九 违约责任及违约金

(二十二)、甲方为乙方提供专项培训费用，对其进行专业技术培训的，就有关服务期和违约金等事项双方约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

(二十三)、乙方为甲方的高级管理人员、高级技术人员和其他负有保密义务的人员，双方就竞业限制的范围、地域、期限、经济补偿和违约责任等事项约定如下（或见双方签订的专项协议书）：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_。
4. \_\_\_\_\_。
5. \_\_\_\_\_。

### 十 双方约定事项

(二十四)、甲乙双方本着合法、公平、平等自愿的原则，经协商一致约定如下事项：

1. 如乙方所服务的项目终止或解除合同，甲方不能提供其他项目的岗位或乙方不服从甲方另行安排的工作，则甲乙双方可以解除合同。
2. 由于甲方原因解除劳动合同，则按劳动合同法有关规定执行。
3. 由于乙方不服从工作安排或违规违纪，考核不合格而解除合同，甲方不予补偿。
4. 《职工手册》作为本合同补充，乙方应遵守。
5. 《职工手册》本人已阅读，并承诺遵守。
6. 乙方应服从甲方工作安排及岗位调动。



### 十一 劳动争议处理

(二十五)、甲乙双方因执行本合同发生争议时,应先行协商解决;协商解决无效时可进行调解;调解无效的任何一方均可向有管辖权的劳动争议仲裁委员会申请仲裁;对仲裁裁决不服的,可以向有管辖权的人民法院提起诉讼。

### 十二 其他事项

(二十六)、本合同未尽事宜,按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。无规定的双方应协商解决。

(二十七)、本合同的条款如与国家或本市的有关法律、法规或规定不一致时,按照国家和本市的有关法律、法规和规定执行。

(二十八)、双方应当仔细阅读合同条款,以明确其权利和义务。

(二十九)、本合同自甲乙双方签字(盖章)之日起生效,双方应严格遵照执行。本合同一式两份,甲乙双方各执一份。

甲方(盖章)

法定代表人或委托代理人  
(签字或盖章)

年 月 日

乙方(签字)

2021年1月1日

经审查,本合同的内容符合国家和本市有关法律、法规和规定的要求,予以鉴证。

鉴证机关(盖章)

鉴证人员(盖章)

鉴证日期: 年 月 日



## 五、人员培训方案



### 培训要求：

1. 明确培训目标
2. 熟悉培训对象
3. 精细培训内容
4. 突出培训重点
5. 加强考核环节

对于项目管理服务团队，尽管各级员工具有一定的工作经验，但由于他们来自不同的工作与学习背景，需要对项目的基本情况、管理要求、物业服务标准，以及物业公司的制度、流程进行学习和理解。为保障项目物业管理服务人员具备高素质和高标准的服务水平，我们将加强对物业管理服务人员的培训，在公司《年度培训计划》的基础上，制定更高的标准和更专业的内容，特别是在待人接物方面的礼仪和专业化培训方面。此外，我们还将邀请专业培训机构进行有针对性的培训，确保为甲方提供更高水平和更高品质的管理服务。

培训工作是确保物业管理服务品质的关键前提，也是能否圆满完成合同期内委托管理服务目标的重要保证。因此，我们将认真对待培训工作，确保物业管理服务团队具备高素质和高标准的服务水平。同时，我们还将加强对管理服务团队的管理和监督，确保他们能够按照公司的要求和标准提供服务。此外，我们还将积极与甲方沟通，及时了解他们的需求和反馈，以便不断改进和提高我们的服务水平。

总之，培训工作是保证物业管理服务品质的关键前提，我们将认真对待并加强培训工作，确保为甲方提供更高水平和更高品质的管理服务。

## 第一节、培训工作的指导思想

无论从事何种行业，工作最终是由人去落实完成。所以，我们始终高度重视人力资源的开发，尤其强调企业对员工的内部潜能开发——培训。因此，我们把培训工作提升到物业管理公司是否能按照既定目标实现物业管理优质服务的战略高度来对待。我们相信，一个好的物业管理服务模式必定包含一个好的培训机制。我们认为：培训是企业壮大的催化剂，是员工职业生涯的加油站，是企业给员工最实惠的福利。我们在人员培训工作上拟采取如下措施：

- 1、结合我公司实际情况及项目需求，并根据物业管理市场及行业动态的最新变化，随时调整培训策略，不断更新培训内容，保证培训效果。
- 2、树立“管理者就是培训者”的观念。每一位管理人员都应该担负起培训下属员工的职责。我们尤其强调培养员工实际工作中的能力，要求员工通过培训结合自己的工作实践来不断提高自己的工作能力，掌握和熟悉日常工作的程序、要求、方法和技巧。
- 3、培训考核绩效化。我们将把每次培训考核的结果与个人的绩效考核挂钩，目的就是落实培训，量化培训，避免物业服务中心培训流于形式。
- 4、结合实际不断持续改进培训课程的内容。我们将不断总结实际工作中的良好经验，并用以指导员工，防止员工在机械循环的培训中丧失学习动力。采用先进科学的方式，使培训形式多样化，增加不断培训的效果。

## 第二节、“三级培训体系”

### 1、入职培训

- (1) 企业培训：公司概况、公司经营方针、公司理念及管理目标。
- (2) 员工手册培训：员工守则、礼仪行为规范、职业道德教育等。
- (3) 安全防范意识的培训，业主服务体系的培训，物业管理知识的培训。

### 2、岗前培训

- (1) 公司文化的培训、管理制度的培训、保密制度的培训。
- (2) 针对物业功能特点的物业管理模式的培训。
- (3) 基本技能培训：相应岗位的专业知识、设备操作技能、岗位职责、工作制度、服务质量标准、质量考核标准等。
- (4) 新技术（能）培训：智能化技术、信息技术、新设备仪器的使用与管理

技术等。

### 3、在职培训

(1) 操作层自我开发培训：利用社会办学条件，进行有关学历、职称的外送培训。物业服务中心利用现有条件，举办电脑、外语等相关知识讲座。

(2) 新政策、新理论培训：物业管理理论动态、有关法规文件、竞争企业新动向等。

(3) 外送学习培训：公司有针对性的选送相关人员参加行业主管部门组织的各项专业技能培训和会议。

(4) 理论研讨或专题讨论：公司针对物业管理工作中发生的疑难、典型案例要聘请政府主管部门和行业专家举行专题研讨或专题讲座，探讨解决问题的途径和管理措施。

### 第三节、培训对象

#### 1、基层操作人员培训

公司将对基层操作人员进行公司制度、服务标准、消防安全等基础培训工作，同时聘请专业师资对操作层人员进行岗位礼仪培训，在塑造基层人员基本形象仪态的同时，增加甲方对物业基层人员的亲切感，提升物业品牌形象；另一方面，针对工程人员，我们还将强化其专业培训，以一专多能为培训目标。

#### 2、管理人员培训

为确保物业管理项目物业管理能够胜任机关事业单位物业管理岗位要求，在保证管理人员的高学历基本要求上，我们还将对管理人员进行礼仪培训，全面提升管理人员形象气质，以满足物业管理要求，同时体现出物业高品质管理服务水准。

3、物业管理服务明确地认识到我们的管理与服务要想达到全方位、专业化的管理，物业管理人员必须具备优质的服务态度、文化水平和专业技术水平，统一服务标准，增强员工的服务意识、操作技能，真正实现规范化、现代化、科学化、人性化的管理。为此，物业服务全体员工目标明确，将全面导入 ISO9001 质量管理体系，因为质量体系认证建立了一种科学规范的企业内外部监督体系，使企业在“说到、做到”的基础上为“做好”创造了可能，使服务产品的提供不至于偏离标准化轨道。在物业管理介入及实施过程中，导入 ISO9001 质量管理体系



是我们开展工作基础，使物业管理与服务真正实现标准化、规范化、人性化。

#### 第四节、培训要求

- (1) 员工未经培训或培训成绩不合格的，不予录用。
- (2) 凡在岗员工必须接受公司组织的各种培训。
- (3) 每次培训将考勤记录列入年终考核内容，占综合考评成绩 20%。
- (4) 凡被通知接受培训的人员，因事或因病缺席的，按公司请假制度履行手续。
- (5) 在岗员工在实际操作考核中成绩不合格应离岗继续培训，如再次不合格，予以解聘。

#### 第五节、培训计划

##### 1、物业管理政策法规类

培训类型	培训内容	培训对象	培训方式	培训人	课时
入职员工及全体员工法律法规规章制度培训	国务院《物业管理条例》	全体员工	内培	培训讲师	4
	天津市物业管理条例	全体员工	内培	培训讲师	4
	中华人民共和国消防法	全体员工	内培	培训讲师	4
	天津市消防条例	全体员工	内培	培训讲师	4
	中华人民共和国物权法	全体员工	内培	培训讲师	4
	学习国家及天津市物业管理行业政策法规、部门规章、有关文件	全体员工	内培	培训讲师	4
	消防知识培训	全体员工	内培	培训讲师	4
	消防应急预案培训	全体员工	内培	培训讲师	4
	中华人民共和国特种设备安全法	工程部员工	内培	培训讲师	4
	天津市电梯安全监督管理办法	工程部员工	内培	培训讲师	4

##### 2、物业服务基础类

培训类型	培训内容	培训对象	培训方式	培训人	课时
岗前培训	前期物业服务合同	全体员工	授课	公司物业部	4

项目概况、管理难点 服务理念、保密意识	全体员工	讲座	公司物业部	4
管理制度及行为规范	全体员工	授课	公司品质部	4
员工岗位职责	全体员工	自学	公司品质部	4
服务标准及规范	全体员工	授课、示范	公司品质部	16
突发事件应急预案	全体员工	授课、示范	公司安全部	8
消防、安防事件处理	全体员工	授课	公司安全部	16
公共秩序维护工作目标及程序	秩序员	自学	/	3
清洁卫生标准及作业程序	保洁员	自学	/	4
装修管理规程	全体员工	自学	/	4
维修服务标准及作业程序	维修员工	自学	/	4
消防职责及应急处理程序	全体员工	授课、示范	公司安全部	16
共用设施、设备维护标准及作业程序	维修员工	授课、示范	公司工程部	8

### 3、专业技能类

培训类别	培训内容	培训对象	培训方式	培训人	课时
专业技能	高/低压电工证、电梯安全管理员	维修人员	外培	维修人员	按照培训学校 招生计划安排
	给排水系统运行、保养及维修	维修人员	实操、外培	工程部负责人	2 课时/次*4次
	供电系统运行、保养及维修	维修人员	实操、外培	工程部负责人	2 课时/次*4次
	消防系统运行、保养及维修	消防/维 修人员	实操、外培	消防维保 专业人员	2 课时/次*4次
	电梯运行与保养及维修	电梯安全管理 员/维修人员	授课	电梯外委专业 人员	2 课时/次*4 次

## 第六节、培训内容

### 1.工程维修培训

为保障物业设施稳定运行，全面提升工程维修团队的专业技能，特此制定物业工程维修培训大纲：

#### 1.1、物业工程基础认知

- (1) 物业设施整体概述
- (2) 水、电、暖、消防等系统基本原理及操作规程

#### 1.2、维修工具应用与安全操作规范

- (1) 常用工具的正确使用方法

(2) 安全操作规程及实践演练

### **1.3、日常维护与保养工作指导**

(1) 日常检查与清洁标准

(2) 紧固与润滑操作规范

(3) 定期全面检查流程及注意事项

### **1.4、故障诊断与排除技能培训**

(1) 故障诊断的基本方法与实践操作

(2) 故障排除流程及技巧

(3) 案例分析，分享经验教训

### **1.5、应急处理与预案演练实施**

(1) 应急预案的内容及流程

(2) 应急处理实战演练

(3) 常见紧急情况处置方法培训

### **1.6、维修工作管理与记录要求**

(1) 维修工作计划与组织安排

(2) 工作协调与控制技巧传授

(3) 维修记录的规范要求及实践操作

(4) 设施运行情况分析，提出管理建议

### **1.7、法律法规与行业标准遵循**

(1) 国家及地方物业管理法律法规概览

(2) 相关行业标准与规范解读宣讲

(3) 维修工作合规性审查与实践应用培训

### **1.8、绿色建筑与节能环保理念推广**

(1) 绿色建筑概念解析与实践案例分享

(2) 节能减排措施及操作指南介绍

(3) 促进建筑与环境和谐发展的方法路径探讨研究

### **1.9、职业操守与服务理念提升策略**

(1) 培养良好的职业操守及实践应用建议

(2) 服务意识的加强与提升策略分享

(3) 提高客户满意度的有效措施和方法交流。

## 2.驾驶员培训

- 2.1.建立健全的车辆管理制度和保养制度，确保车辆得到妥善使用和维护，包括明确车辆使用规定、制定维修保养流程、管理油耗以及实施安全管理等。
- 2.2.严格遵守车辆安全操作规程，从起步、行驶到停车、倒车等各个环节，均需遵循既定操作流程，同时制定紧急情况下的应急处理措施。
- 2.3.深入理解交通法规和道路安全知识，准确识别交通信号、标志和标线，严格遵守安全行车规则，并了解常见交通违法行为的后果及处理方式。
- 2.4.掌握车辆维修保养技能，包括日常检查、保养，以及常见故障的诊断和排除，同时具备紧急维修技能。
- 2.5.培养良好的客户服务意识、职业道德规范以及职业礼仪礼节，提升服务品质。
- 2.6.学习应急处理技巧，包括应对突发事件的方法以及紧急救援技能。
- 2.7.熟悉车辆保险知识，明确车辆保险的种类、条款解释以及理赔流程。
- 2.8.根据物业公司的实际需求和具体情况，进行有针对性的培训内容调整。
- 2.9.培训过程中注重实践操作与案例分析，确保司机在实际操作中真正掌握相关知识和技能。

## 3.客户服务培训

- 3.1.礼仪知识常用礼仪知识。
- 3.2.形体训练、员工行为语言规范。
- 3.3.服务意识职业道德教育。
- 3.4.客户沟通协调技巧。
- 3.5.受理及处理客户投诉。
- 3.6.企业文化企业基本情况介绍、企业理念与宗旨。
- 3.7.物业管理的行业法律、法规。
- 3.8.老年人急救常识。

## 4.消防安全培训

- 4.1.“一知”、“三能”、“三会”：一知消防工作的方针，“预防为主，消防结合”；三能是：“能检查发现隐患，能宣传防火知识，能扑救初起火灾”；三会是：“会使用消防器材，会维修保养器材及组织人员疏散逃生自救，会报警”。

4.2.事故处理“四不放过”原则：事故原因不查清不放过；干部和周围群众未受到教育不放过；事故责任人未受到处理不放过；没有采取必要的防范措施也不能放过。

4.3.火险隐患：是指生产，生活过程中可能造成火灾危害的不安全因素。

4.4.电路火灾最基本的原因是：短路、超负荷、接触电阻过大、电火花和电弧。

4.5.日光灯起火：主要是镇流器，如果散热条件不好或与灯管配套不合理，其内部温度逐渐增高，线圈绝缘温度遭到破坏，造成区间短路，产生高温或因接触不良产生火花，造成周围可燃物燃烧起火。

4.6.烟头的中心温度一般在 700-800 度左右，蚊香的燃烧温度也达 700 度，均属于蚊帐、木材及棉、麻等许多物品的燃点。

4.7.燃烧的 necessary 条件是：可燃物，助燃物和着火源。

(1) 可燃物按物理状态分为：气体、液体、和固体三种。

(2) 助燃剂即能与可燃物发生氧化反应的物质，在分子结构中含有氧元素，卤素，无机酸根及过氧化物等。

(3) 着火源：明火、高温物体、化学热能、电热能、机械热能、生物能、光能、核能等。

4.8. 着火源温度：火柴焰：500-600；机械火星：1200；煤炉火焰：1000；烟囱飞火：600；碳与水反应：600-700；气体灯焰：1600-2100；酒精灯焰：1180；煤油灯焰 700-900；植物油灯焰：500-700；蜡烛焰：640-940；焊割火星：2000-3000；汽车排气管火星：600-800。

着火：可燃物质与空气共存条件下，当达到某一温度时与着火源接触，即引起燃烧，并在火源离开后仍能继续燃烧，这种持续燃烧叫着火。

燃气：可燃物质开始持续燃烧所需的最低温度，叫燃点或着火点。

义务消防队的职责

- (1) 贯彻执行国家的相关消防法规制度，参加业务训练演习；
- (2) 开展防火宣传，制止和劝助违反消防安全制度的行为；
- (3) 进行消防安全检查，督促整改火险隐患；
- (4) 保护火灾现场，协助调查火灾原因；
- (5) 熟悉本岗位的设备（物质）性能和生产过程中的火灾危险性，掌握本岗位的



灭火方法，维护保养灭火器材和设备、设施；

(6) 及时报警并积极参加火灾扑救。

#### 4.9. 灭火器

(1) 化学泡沫灭火器：这类灭火剂充装是硫酸铝和碳酸氢钠水溶液，使用时，两种水溶液混合引起化学反应而产生泡沫，并在具压力下喷射灭火。一般为 6.9kg 的手提式，或推式 40、65、90。主要是油类火灾扑救，6kg/40 秒—6 米；9kg/60 秒；40kg/120 秒。

(2) 二氧化碳：充装的是液化的二氧化碳气体，灭火时瓶中的二氧化碳与大气接触迅速化为二氧化碳气体，从而减少空气中的含氧量，将火窒息而扑灭。该灭火器主要用于精密仪器、仪表、写字楼、档案馆、初起电气火灾。3kg/8 秒；5-7kg/9-12 秒，

(3) ——距离 1.5-2m。

(4) 干粉灭火器，主要用于初起电气火灾、可燃气体、可燃液体，及固体火灾等。2kg/8 秒；4kg/9 秒，35kg/20 秒。

4.10火的燃烧阶段：初起，发展，猛烈，熄灭。

#### 4.11.灭火方法

(1) 冷却法：就是将灭火剂直接喷洒到可燃物上，使可燃物的温度降至燃点以下。最好的冷却法（剂）是水。

(2) 隔离法：是将燃烧物与可燃物隔离或疏散。主要是固体，液体及气体。

(3) 窒息法：是采取适当措施，阻止空气进入燃烧区，或用惰性气体稀释空气中的含氧量，使燃烧物质缺乏或缺绝氧气而熄灭。如湿棉被，湿麻袋，石棉被，砂土，泡沫，水蒸气，二氧化碳，锅盖灭火法等。

(4) 抑制法：将化学灭火剂喷入燃烧区，参与燃烧反应，中止链反应而使燃烧停止。如1211，1301 等卤代烧系列。注意的是，一是要有足够的量进入燃烧区域，同时还必须有足够的冷却降温措施。

4.12. 扑救初起火灾的要求：及时报警，组织扑救；集中灭火力量，控制火势蔓延；消灭飞火（下风一定要防范）；疏散物资，建立空间地带；注意安全（灭火人员）；积极抢救被困人员。

4.13. 原则：先控制后消灭；救人重于救火；重点后一般。

#### 4.14. 疏散自救方法

- (1) 熟悉环境，临危不乱：每个人应对自己建筑物结构及逃生出口熟悉，平时应做到了然于胸，而当身处陌生环境也应养成留意通道及出口的方位等的习惯，便于关键时刻逃离火场。
- (2) 保持镇静，明辨方向：突遇火灾时应保持镇定，不要盲目地跟从人流和相互拥护，尽量往空旷或明亮的地方跑和楼层下方跑。若通道被阻，则应背向烟火方向，通过阳台，气窗等往室外逃生。
- (3) 不入险地，不贪财物或顾及贵重物品，浪费宝贵时间，紧记生命最重要。
- (4) 简易防护，掩鼻匍匐：往过有烟雾的路线，可采用湿毛巾或湿毯子匍匐撤离。
- (5) 善用通道，莫入电梯：发生火情尽量使用楼梯，或利用阳台、窗台、屋顶等攀到安全地点，或利用下水管滑下楼脱险。
- (6) 避难场所，固守待援：如在房内侧手摸房门，感到烫手，千万不能开门，应关紧迎火的门窗，打开背火的窗门，用湿毛巾，湿布条塞住门缝，不停用水淋湿防止烟火渗入，固守房间，等待救援。
- (7) 传递信号，寻求援助：被烟火围困时尽量在阳台、窗口（白天在窗口可用鲜艳的衣物晃动，晚上可用手电等物闪动或敲击物品发出声音求救）。
- (8) 火已及身，切勿惊跑：如果身上着火切勿惊跑和用手拍打，惊跑和拍打只会形成风势，加速氧气补充，促旺火势。正确做法是，立即脱掉衣服或就地打滚，压住火苗，能及时跳入水中或让人向身上浇水更有效。
- (9) 缓降逃生，滑绳自救：高层，每层起火后可迅速利用身边的绳索、窗帘等制成简易绳并用水打湿后，从窗户或阳台沿绳滑至下面楼层逃生。即使跳楼应在消防员准备好逃生气垫或四层以下才考虑采取这一方式。还应注意选择水池、软雨篷、草地等，如有可能应先丢下大量棉被，沙发垫或打开大雨伞跳下。

#### 4.15. 火警、火灾应急处理程序

物业人员发现火警，听到警铃或发现楼层、烟雾；及时通知管理处，部门领导，同时通知相关人员现场确认；利用周围的消防器材，配合义务消防员将火源扑灭。

#### 4.16. 发现火灾

- (1) 立即打“119”火警电话报警(报警时应讲清着火的具体楼层、门牌号码、有无

重大危险源、什么物质着火、报警人姓名及其报警电话号码),同时通知公司部门领导并安排相关人员去路口接消防车。

(2) 利用身边的消防应急器材及时赶到现场协助扑救火灾。

(3) 做好火场安全秩序维护,保护好火灾现场。

#### 4.17.发现停放车辆着火

(1) 及时用干粉灭火器、泡沫灭火器或石棉毯将着火车辆火源扑灭。

(2) 向领导汇报,并通知车主前往相关部门处理。

(3) 发现车辆漏油或油箱着火及时用沙土或干粉、泡沫灭火器将火源扑灭,并迅速撤离现场,同时远距离现场监控。

#### 4.18.消防控室值班人员火灾、火警处理

(1) 值班人员在发现火警的情况下,应及时通知值班人员赶到现场(报警点)确认,如系统发生故障应及时通知检修员排除。

(2) 如发现明火应立即用楼层的消防设施器材将初起火源扑灭,并及时向项目经理汇报情况。

### 5.基础知识培训

#### 5.1.各专业知识培训

保洁涉及到的日常工作标准要求及操作方法、检查方法、频次、标准等。

客户服务涉及日常来访接待、信息传递、会议服务以及与甲方现场人员的沟通等。

维修服务流程和内容,设备巡视、维修、保养、突发事件内容、方法、频次等。

秩序维护日常工作职能、突发事件处理办法,安防技能知识,日常消防常识、工具的使用及岗姿岗态军体训练等。

接待服务流程、回访、投诉处理、满意度调查方法、频次等工作内容。

食堂服务人员服务标准及操作方法、食品安全及食品卫生常识、突发事件处理办法等。

内业档案的建立、使用、完善要求。

对保洁、维修、秩序维护等专业设备操作技能与使用、维护基本知识。

物业管理行业相关法规政策、工作中涉及的相关法规常识,如:天津市物业管理条例、物业承接查验办法、天津市房屋安全使用条例等。

物业项目日常工作中常见突发事件处理常识及器械使用方法。

## 5.2.基础知识、思想政治与消防安全的培训

- (1) 基础知识的培训：物业管理的产生与发展、物业管理的性质与特点、物业管理的概述与作用、物业管理分类与意义等。
- (2) 思想政治的培训：了解政策和法规，学习现代管理理论和技术，工作中明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献，营造积极向上、团结进取的理念与力量。
- (3) 消防安全培训

A. “一知”、“三能”、“三会”：一知消防工作的方针，“预防为主，消防结合”；三能是：“能检查发现隐患，能宣传防火知识，能扑救初起火灾”；三会是：“会使用消防器材，会维修保养器材及组织人员疏散逃生自救，会报警”。

B. 事故处理“四不放过”原则是：事故原因不查清不放过；干部和周围群众未受到教育不放过；事故责任人未受到处理不放过；没有采取必要的防范措施也不能放过。

C. 火险隐患：是指生产，生活过程中可能造成火灾危害的不安全因素。

D. 电路火灾最基本的原因是：短路、超负荷、接触电阻过大、电火花和电弧。

E. 日光灯起火：主要是镇流器，如果散热条件不好或与灯管配套不合理，其内部温度逐渐增高，线圈绝缘温度遭到破坏，造成区间短路，产生高温或因接触不良产生火花，造成周围可燃物燃烧起火。

F. 火灾案例讲解、分析：公共场所防火、和车辆防火知识；各种消防器材的正确使用方法和日常保养；火场自救方法和发生火灾时的正确逃生方法；电器安全使用常识及电器、电线短路引发火灾的原因分析等内容。

## 5.3.季度企业培训讲座

我公司每季度召开的企业专题培训，并制定不同的专业课题内容和培训形式，通过专业的课程培训，为公司及行业培养技术全面、综合素养过硬、勇于接受挑战和具备担当责任的骨干员工，开拓了管理思路，增强企业员工向心力。

## 6.思想政治培训

### 6.1. 基本素质培训

6.2. 物业管理从业人员最基本最重要的培训内容,抓好基本素质培训可以使员工拥有良好的职业道德如:尊老爱幼、助人为乐、遵守秩序、爱护公物、信守诺言、团结合作、爱岗敬业等;可以使员工树立起服务第一的服务观念,全心全意地为用户服务;可以使员工拥有较好修养,在对用户服务时热情主动、文明礼貌、语言规范、谈吐文雅、衣冠整洁、举止端庄、尽善尽美等。

6.3. 基本素质培训的对象是物业公司的全体员工,培训的基本内容包括:

- a. 员工的职业道德培训,包括职业思想(全心全意为业主和使用人服务的思想)、行为规范和行为准则(仪容仪表、日常行为、来电来访、上门服务等)培训。
- b. 员工的礼貌服务(如文明用语)、敬业精神、团队精神等培训。
- c. 物业管理基础知识培训。员工掌握物业管理服务最为基本的语言、行为规范以及必备的物业管理、服务知识。

### 6.4. 职前培训

为新员工提供的基本入职知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况,如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势;熟悉公司的各项规章制度,如考勤制度、奖惩制度、考核制度、晋级制度等;掌握基本的服务知识,如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等;掌握岗位工作的具体要求,如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等。通过职前培训可以使新员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。因此,物业管理公司在职前培训上花费较多的时间、精力、财力、物力是值得的。新员工对公司的最初印象、感受以及得到的培训知识,对他们未来的工作行为将产生极大的影响。

职前培训是一项“三合一”的活动,需要公司的高层领导、公司的人事部门和具体的用人部门共同出面制定培训计划并组织实施。在分工合作的基础上,各部门负责人应亲自把关,容易给新员工以暗示性教育的有公司的文件、上级指示、上级和同事的言行举止和工作示范、自己的想法和建议得到的答复、自己的行为受到的奖惩、自己被分配任务的挑战程度等。为了加深新



员工对公司的印象，准备一份资料袋，把公司的宗旨、经营思想、目标、公司组织机构图、公司主要规章制度、有关奖惩条例、《员工手册》、《员工行为语言规范》等，印发给每一位新员工。

职前培训主要包括，公司规章制度、《员工手册》、《员工行为语言规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

## 6.5. 在职培训

在职培训就是以在职员工为培训对象，旨在改进或提高现有员工的知识、观念、技能、工作能力的一种再教育方法。对在职员工进行培训是公司员工培训的重要内容，是提高物业管理公司员工整体素质和提高物业管理水平的重要途径，公司对在职员工的培训应常抓不懈。在职培训多为经常性中短期培训，培训的内容主要是针对员工的工作要求而进行，

包括工作技能培训、管理技巧培训、形体语言培训等等。在职培训的形式多种多样，常见的形式有如下几种：

- ① 岗位培训，使员工掌握本岗位所需的专业知识，增加员工的知识量和知识深度，使员工能适应更高标准的要求而开展的培训。
- ② 业余学习，是员工利用工作之余进行的以提高专业知识、技能为目的的学习方式，如参加物业管理专业函授学习、自学考试等，这种方式是提高物业管理从业人员素质的重要途径。
- ③ 专题培训，针对物业管理公司在采用新的管理方法或应用了新的设备、新的技术或制定了新的制度时，为保证新方法、新设备、新技术、新制度的正常运行而开展的培训。
- ④ 脱产进修，用来培养公司紧缺人才，或为公司培养高层次的管理人才、技术人才，由公司推选员工到去进修、学习。这种培训，能切合公司的实际需要，是在职培训的重要方式之一。

## 7. 服务礼仪培训

### 7.1. 行为规范

- ① 每位员工须保持精神振奋、举止文明。不在办公区内袖手、背手、手插口袋、双手抱胸等；

- ② 上班时保持良好坐姿、站姿，不攀谈与工作无关的内容。在公共场所不大声喧哗和打闹、嬉戏、追逐、奔跑；
- ③ 在电梯内、楼道内遇到客户应微笑并主动问好，并让客户先行；
- ④ 接待来访客户时要举止得体、大方，语言要礼貌、热情，不夸张；
- ⑤ 客户来访应起身相迎并问好，先请客户入座，然后才能入座；客户告辞，应起身移步相送。
- ⑥ 与客户交谈时应距离以 0.8 米至 1.0 米为宜，音量以双方听清第三方听不到为宜。交谈时应面带微笑平视对方，不左顾右盼。不中断客户，应仔细聆听。
- ⑦ 站立时，双脚与双肩自然垂直分开，肩平、头正、双眼平视前方、挺胸收腹。
- ⑧ 交往语言：您好，您请，请问,,,,，麻烦您,,,,，劳驾您,,,,，谢谢，对不起,,， 再见。
- ⑨ 电话语言：您好羽辰盛佳物业，请稍等，请问，请您放心，我一定帮您留意的，对不起，谢谢，再见。
- ⑩ 接待语言：您好，请坐，请您,,,好吗？打扰您一下，我能帮您什么吗？请稍等， 对不起，谢谢，再见。

## 7.2. 电话礼仪

- ① 电话铃响三声内接听，说问候语：“您好！羽辰盛佳物业。”"遇上节日要讲祝福语， 如“新年好！”、“节日快乐！”
- ② 确认来电人的身份、要求，应说：“请问您贵姓？”或“请问您是哪？”“有什么可以帮到您？”。如果不能马上满足对方的要求，应说：“对不起”或“请稍等”， 然后再解释。语调平稳、语气平和，发音清楚。
- ③ 在接听电话过程中，不得长时间沉默，应适当地用“好！”、“好的”等语言回应， 以表示在认真倾听。
- ④ 通话中若需暂时中断，应向对方说：“对不起，请稍候。” 然后捂住话筒，继续时应向对方说：“对不起，让您久等啦。”
- ⑤ 通话过程中，如有客人来访时，应点头微笑，并用手势示意对方坐下。收线后，应立即表示歉意，说：“对不起，让您久等啦。”

- ⑥ 收线：应先确认对方是否有其它需要：“您还有其它需要吗？”，待对方确认无需求后，说“再见”并等对方挂断电话后再收线。

### 7.3.值班场所礼仪

- ① 每天上班遇到业主或同事，都应面带微笑，并主动问好。
- ② 应随时保持办公室安静，不大声喧哗；暂时离开办公室也应将办公桌收拾整齐，站起时应轻轻起身，把座椅轻轻置于办公桌底。
- ③ 值班场所及工作区域不能抽烟、吃东西。
- ④ 进入其他值班场所时，应先敲门，经允许方可进入；如遇业主或同事正在交谈，应表示歉意，说“对不起，打扰了！”。
- ⑤ 下班时应主动向同事说“再见！”。
- ⑥ 与人握手时要微笑欠身，伸出右手。（1）不可戴手套；（2）特殊情况（如手脏）不方便握手时，应及时表示歉意；（3）同女士、上级、年长者握手时，应等对方先伸手。

### 7.4.接待礼仪

- ① 客户来访时应立即放下手边的工作，起身热情问好、招呼让座。如手头有重要工作不能中断，应说“对不起，请稍等！”，然后迅速处理手头上事务后接待；如处理时间过长，应适时表示歉意。
- ② 礼貌得问明来意，耐心地听取对方叙说，保持正确的仪态。
- ③ 如来访者寻衅闹事时，应保持高度冷静，本着“有理、有利、有节”的原则，控制事态的进一步扩大。
- ④ 来访者告辞时，应主动起身送至门口，并说：“再见”、“您慢走”欢迎再来！
- ⑤ 与客户同行时，应主动为其开门、引导，并让客户先行；乘坐电梯时，应主动选层，电梯门打开后，站在电梯轿厢门边，用手挡住轿厢门，让客户先上、下。

## 第七节、培训方式

物业公司培训机制对员工职业成长具有举足轻重的地位。通过有效的培训，不仅能增强员工的专业技术和知识水平，还能显著提升团队协作和应急处置能力。在实践中，公司主要采取以下几种培训方法：

1. 课堂讲授：此方式沿袭了传统的教学模式。专业讲师通过系统的课程，为员工传授理论知识、基本原理和操作方法，为其打下坚实的理论基础。
2. 案例研讨：此方式着重培养员工的实践应用能力。通过深入剖析具有代表性的案例，使员工熟悉实际工作中可能遇到的问题，并学习如何运用所学知识解决实际问题。
3. 角色扮演：模拟实际工作环境，让员工扮演不同角色，提高其应对突发状况的沟通协作和应变能力。
4. 实地操作：此方式注重培养员工的实际操作技能。通过实地操作，员工能够亲身感受和实践工作中所需的技能，进而提高其动手能力和操作水平。
5. 在线学习：随着互联网技术的进步，在线学习成为一种便捷、灵活的学习方式。员工可随时随地通过在线课程或学习平台自主学习，获取知识和信息。
6. 小组讨论：小组讨论有助于激发员工的思考和交流，促进知识分享和团队协作。通过分组讨论，员工可以集思广益，共同解决问题，提高团队协作能力。
7. 模拟演练：模拟演练是针对应急处理能力的培训方式。通过模拟突发情况，进行应急处理演练，能够提高员工的应急处理能力和快速反应能力。

综上所述，公司应结合培训目标和员工实际情况，有针对性地选择适合项目的培训方式。通过综合运用这些培训方式，全面提升员工素质和能力，为公司的可持续发展提供有力的人才保障。

## 第八节、培训目标

为确保项目在我司管理期间达到物业服务标准，确保该项目物业管理的各项服务工作长期高标准、高质量的运行，我司将科学系统地对该项目物业管理服务中心全体员工进行全面、系统、经常性的业务培训，以提高员工对岗位职责、服务内容、服务标准的认知水平和服务技能。确保管理人员及技术人员 100%持证上岗，全员年培训率达 100%，合格率达 100%。

培训目的是知识、技能的提高，员工行为的改进，员工素质和专业技能水平的提高，为甲方提供更加完善的服务，保证年培训计划实施率和培训员工覆盖率达到 100%。

由项目经理作为培训工作负责人和专业培训人员，制定培训计划并按计划组织实施培训工作，公司对服务中心的日常培训工作给予专业技术支持和物力、财

力支持，总体要求如下：

- (1) 制定季度培训计划，按计划实施和记录。
- (2) 日常对新政策、新法规的传达、贯彻和宣传工作。
- (3) 对管理中出现的问题及时组织针对性讨论。
- (4) 分析甲方满意度调查意见的反馈信息。
- (5) 实施培训考核，考核结果作为员工晋升、调薪的参考依据。
- (6) 由具有丰富实践经验和一定理论水平的员工担任主责人实施内部老带新。

## 第九节、言行规范

### 语言态度

项目	规范	要领
问候	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在任何工作场所，见到来访人员应主动问候。</li> <li>2. 与同事首次见面应主动问好。</li> </ol>	互相问候，主动真诚。
称呼	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 称呼视地区习惯（尊重和礼貌的方言）。</li> <li>2. 对甲方人员一般称呼“先生”、“女士”。</li> </ol>	称呼亲切友好，不逾习俗。
礼貌语言	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用10字礼貌语：您好、请、对不起、谢谢、再见。</li> <li>2. 接受别人的帮助或称赞，应及时致谢，因自身原因给对方造成不便，应及时致歉。</li> <li>3. 节假日的祝福语根据地域习惯使用。</li> </ol>	音量适中，语气真诚，用语礼貌。
电话接听	<p>接听电话时，拿起话筒—“您好！[羽辰盛佳物业]”—确认对方—听取、记录对方来电内容—确认重要内容准确—“再见”，拨打电话时，接通电话—自报家门“您好！羽辰盛佳物业”—确认电话对象（请问您是***？）—讲述电话内容—“再见”。</p>	自报家门，专业素养，礼貌规范。
态度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 交谈时，应态度诚恳，耐心聆听，不轻易打断别人的话语。</li> <li>2. 对客人的咨询和困难，应诚心帮助解决，不说“不知道”或“不归我们管”之类的言语。</li> <li>3. 根据实际情况，给予对方帮助，但不轻易许诺。</li> </ol>	耐心诚恳，尽心尽力，专业守信。

### 行为举止

项目	规范	要领
整体	姿态端正，自然大方，工作中做到：走路轻、说话清、操作稳，尽量不露出物品相互碰撞的声音。	
站姿	以立姿工作的员工应保持精神饱满，挺胸、收腹，两腿直立，男士两脚自然合拢或分开与肩同宽，两手可自然下垂也可交叉置于前腹或背后；女士双脚并拢，两眼平视前方，两手可自然下垂或交叉置于前腹，面带微笑。	抬头、挺胸、收腹、脚并拢、面带微笑
坐姿	以坐姿工作的员工上身应保持挺立姿势，男士两腿自然并拢或分开与肩同宽，女士脚后跟和膝盖并拢，手势自然。	自然端正



项目	规范	要领
走姿	员工在工作中行走的正确姿势：两脚分别走在一条较窄的平行线上，抬头挺胸，目视前方，面带微笑。保持平衡、协调、精神。	抬头挺胸，面带微笑。
行走	1. 员工在工作中行走一般须靠右行，与客人相遇时要稍稍停步侧身立于右侧，点头微笑，主动让路。 2. 与客人同时进出门（厅、楼梯、电梯）时，应注意礼让客人先行，有急事要超越客人，应先口头致歉“对不起”、“请借光”，然后再加紧步伐超越。 3. 三人并行，中间为上，右侧次之。	稳健、礼让。
接听电话	1. 接听电话时电话铃响三声之内接起，问好并报单位名称/部门名称和自己的姓名，电话机旁准备好纸、笔进行记录，确认记录下的时间、地点、对象和事件等重要事项准确无误。邻座无人时，主动在铃响三声内接听邻座的电话。 2. 打电话最好在对方上班 10 分钟后至下班 10 分钟前，通话要简短：每次 3—5 分钟为宜。如拨错号码要道歉。接听电话时，与话筒保持适当的距离：耳朵紧贴听筒、嘴唇离话筒约 2.5 厘米。	及时、礼貌、清晰，带着笑容。
指引方向	为客人指引方向或指点位置时手势得当，手指并拢用手掌指向所指示方向，手臂微曲、低于肩部，身体向所指示方向微微前倾，眼睛注视客人，面带笑容。拐弯时，引导人应伸手指引。	手掌指示，亲切明确。
进出办公室	1. 进出办公室须先轻轻敲门（按门铃），得到允许后方可入内。 2. 客人向外开门时：敲门—开门—立于门旁—施礼。 3. 向内开门：敲门—自己先进—侧身立于门旁—施礼。	进出敲门，礼貌大方。
培训	培训期间，主动配合，积极思考，主动做好笔记，主动提出问题，参与讨论，解决问题，主动关闭手机等通讯工具或置于震机档，培训结束后，主动做好培训总结并将学习所得主动运用到工作中。	主动、积极、遵守纪律。
保持清洁	1. 主动拾捡随手可及的垃圾。 2. 使用洗手间要及时冲水，并保持洗手间台面、镜面及地面干净整洁。 3. 在规定地点用餐，统一放置餐具，注意用餐卫生。	人过地净，习惯良好。

### 第十节、仪容仪表

部位	男性	女性	要领
整体	自然大方得体，符合工作需要及安全规则。精神奕奕，充满活力，整齐清洁。		容貌端正举止大方服饰庄重整洁挺拔淡妆素抹打扮得体态度和蔼待人
头发	头发要经常梳理，保持整齐清洁、自然色泽，切勿标新立异。		
发型	前发不过眉，侧发不盖耳，后发不触后衣领，无烫发。	发长不过肩，如留长发须备带公司统一发式。	
面容	脸、颈及耳朵保持干净，每日剃刮胡须。	脸、颈及耳朵保持干净，上班要化淡妆。	
身体	注意个人卫生，身体、面部、手部保持清洁。上班前不吃异味食物，保持口腔清洁，上班时不在工作场所内吸烟，不饮酒，以免散发烟味或酒气。		
饰物	男士领带平整、端正，长度一定要盖过皮带扣。领带夹夹在衬衣自上而下第四个纽扣处。	领花平整，紧贴衣领。注意各部细节。	

衣服	1. 工作时间内着本岗位规定制服，非因工作需要，外出时不得穿着制服。制服应干净、平整。 2. 不得显露个人物品，衣、裤口袋整理平整，勿显鼓起。 3. 制服按规范扣好钮扣，衬衣领、袖整洁，钮扣扣好。 4. 要烫直，折痕清晰，长及鞋面。 5. 餐厅工作人员操作时必须穿戴统一制服，戴口罩，戴帽子；派餐时需戴手套。	诚恳不卑不亢
手	不留长指甲，保持指甲干净。	
鞋	深色皮鞋，鞋底、鞋面、鞋侧保持清洁，鞋面要擦亮，以黑色为宜。	
袜	着黑色或深色不透明短中筒袜。	裙装须着肉色长筒袜或裤袜。
工牌	工牌佩带在左胸显眼处（男士上衣口袋正中上方约 1CM 处位置），保持清洁、端正。	

### 第十一节、公众形象

① 服从领导，不折不扣地服从上级的工作安排及工作调配，不顶撞、不谩骂；正直诚实，对领导、同事和客户以诚相待，不阳奉阴违、不公报私怨；严于律己，坚守岗位，不擅自脱岗、串岗或睡岗，不做与工作完全无关的事；团结协作，部门之间、员工之间要相互配合，齐心协力解决难题，不推诿、不拖拉；刻苦学习，提升工作技能、业务素质和服务水平，练就过硬的服务本领；勤勉高效，吃苦耐劳、勤奋踏实，优质高效地完成工作。

② 时刻注意维护公司和甲方的形象和利益，不做有损公司和甲方形象及利益的事情；按规定时间上下班，不旷工不迟到不早退；需请假，按公司规定及时办理请销假手续；班前要准时做好一切准备工作，正点工作，班后要清理到位，做到善始善终；工作时间内必须保持良好的精神状态和工作效率；养成良好的卫生习惯，不随地吐痰、丢纸屑、烟头和杂物；随时保持工作环境的整洁，各类文件、资料、办公用品应摆放整齐，工作区域内不摆放无关杂物，工作完毕各项物品归放原位；不刁难不威胁客户，不向客户索取礼物、小费，不接受客户馈赠、吃请；工作区域内不大声喊叫、不喧哗，不做不雅姿势，不讲粗话、脏话，不顶撞上级、谩骂同事；爱护公司和甲方的一切设施设备、工作工具，节约用水、用电，杜绝浪费。

③ 男、女员工均应仪容端庄，精神饱满，讲究个人卫生，不留长指甲，不许蓄怪异发式，不佩戴除手表、手镯、订婚、结婚戒指外的其它饰物；男士，不留怪异发式、不染发、不剃光头，不留长发——前不盖额头，后不及衣领，侧不过耳，

保持每天修面，不留大鬓角、不留胡须、不戴耳饰；女士，不留怪异发式、不染发、不烫发，不用夸张头饰，长发束起不披散，不留长指甲、不涂（彩色）艳丽指甲油，不使用气味强烈的香水，作职业淡妆但不浓妆艳抹、不涂亮俏口红；不许有任何纹身图案暴露在外；所有人员一律不可蓬头垢面或酒后当班。

④ 所有员工均应按要求着统一工装，佩戴工卡、证件；工装应整套穿着，不可随意搭配，保持衣冠整洁，无破损、无污迹、无异味；除保洁等特殊岗位外，其它岗位均应穿着黑色皮鞋，且随时保持干净、光亮，不准钉响底；在工作场所，男士不得穿背心、短裤、拖鞋或其它奇装异服；女士不得穿着暴露、不穿拖鞋；男士穿西服、皮鞋，系领带，领带应系好拉正符合规范，若着衬衫，应将衣摆扎入裤内，长袖袖口扣好，不可翻卷袖口；袜子应避免穿着白色或红色等艳丽色，应首先黑色、灰色袜；女士穿职业套装，应注意领口、袖口、下摆的尺寸；穿职业装时，应穿与服装合适之皮鞋。

⑤ 言谈举止大方得体，不卑不亢，不讲方言、粗话、脏话，举手投足文明，不夸张；做好“五声服务(欢迎声、问候声、谢意声、歉意声、告别声)”和“五个服务(微笑服务、敬语服务、主动服务、灵活服务、站立服务)”；接人待物热情友好，不做过分亲热或冷漠的举动，不讲令人尴尬的笑话、不悦言辞；与人交谈双眼应平视对方，保持微笑，不左顾右盼、心不在焉，不做鬼脸、不做夸张手势，不做夸张表情，不示怒色；对访客提出的询问、疑难、要求、意见，要耐心倾听，在不违背保密制度的原则下，有问必答并做到回答准确（对自己无把握回答的应婉转的表示歉意，联系有关人员），或留下文字记录，限时予以答复；遇上级领导或有客来访，应立即（起身）上前相迎并问好，先请来访人员入座后，自己方可坐下；来客告辞，应起身移步相送；不可当着客户的面餐饮、打哈欠、伸懒腰、挖耳掏鼻或作其它不雅动作。禁止在当班时有任何非职业性的举止言行，如哼唱、跳踏、手舞足蹈、闲聊、玩笑、嚼口香糖、行走溜哒；保持良好的站姿：双脚与两肩同宽自然垂直分开（体重落在双脚上），肩平、头正、双眼平视前方、挺胸、收腹；两手自然垂放或抱胸或背放，不做蹲、倚、靠等不雅姿势；保持良好的坐姿，坐时不斜不躺，不东倒西歪，不把腿脚乱放乱搭，更不得坐在办公桌上或其它工作设施设备上；注意良好的走路姿态，精神饱满脚步轻松，不拖拉；行走频率跨度度正常，不做夸张的摆手姿势；工作区域内不蹦不跳不跑（紧急情况下除外）

⑥ 谓语：先生、女士，各位同志；

征询语：请问您有什么事吗？先生/女士/同志，我能为您做点什么吗？先生/女士/同志，需要我帮您做点什么吗？先生/女士/同志，您还有别的事情吗？这会打扰您吗？如果您不介意的话，我可以吗？您需要吗？您能够吗？请问您贵姓？对不起，等我弄清楚了再答复您好吗？

应答语：不必客气，好的。是的。没关系。这是我应该做的。我明白了。非常感谢。谢谢您的好意。不用谢。照顾不周的地方，请多多包涵。

道歉语：对不起，请原谅。实在对不起。麻烦您了，谢谢。感谢您的提醒。打扰您了。对不起，让您久等了。我们立即采取措施，使您满意。很抱歉，我疏忽了（大意）。对不起，那是我们的过错。请原谅，我来晚了。对不起，请稍等一下，我马上给您办好。

婉言推托语：很遗憾，不能帮您的忙。不好意思，没有听说。承您的好意，但是

指示用语：先生/女士/同志，请这边走。先生/女士/同志，请往前面走。先生/女士/同志，请一直往前走。请把您的车停到车场去，方便其它车出入，多谢合作。到转弯处，请向左（右）拐弯走。请在那边乘电梯上楼（下楼）。我可以进来吗？请进。请不要进，稍等一下。对不起，这是我们管理的区域，不许随意张贴，多谢合作。



### 第十二节、培训管理表格

#### 1、培训计划表



项目:

编号: YCSJ/QR-620-01

月份	培训内容	培训人	参训人员	培训方式	备注





### 2、培训签到及效果考察表

		编号: YCSJ/QR-620-02			
项目:					
部门/服务中心		培训地点			
培训时间		培训人员			
培训/方式	<input type="checkbox"/> 讲座 <input type="checkbox"/> 实际讲解 <input type="checkbox"/> 授课 <input type="checkbox"/> 其他				
培训内容					
考核方式	<input type="checkbox"/> 笔试 <input type="checkbox"/> 口试 <input type="checkbox"/> 演练 <input type="checkbox"/> 现场操作 <input type="checkbox"/> 其他				
考核时间			考核地点		
序号	培训签到	考核成绩	序号	培训签到	考核成绩
培训情况及结果					

## 六、保洁耗材评价

### (一) 洁厕剂检测报告



180010260653

GQJSQ

国轻检认字

第2018041号

编号：23090702

国家轻工业化妆品洗涤用品质量监督检测北京站

# 检 测 报 告

产品名称 langston强力洁厕剂  
商 标 langston  
型号规格 散装  
生产单位 新美达工贸（张家口）有限公司  
委托单位 北京市新美达工贸有限公司  
检测类别 委托检验

检测单位 (检验检测专用章)

检测报告发出日期: 2023年09月22日

## 国家轻工业化妆品洗涤用品质量监督检测北京站

# 检 测 报 告

编号 23090702

共 2 页 第 1 页

产品名称	langston强力洁厕剂	商 标	langston
型号规格	散装	生产日期/ 保质期	2023.9.1/ 三年
生产单位名称 及联系电话	新美达工贸（张家口）有限公司（18911098207）		
委托单位名称 及联系电话	北京市新美达工贸有限公司（4000700828）		
检测依据	GB/T 21241-2022《卫生洁具清洗剂》（便池和马桶专用型）		
产品状态	瓶装；蓝色透明液体		
检测类别	委托检验	检测地点	本站
检测日期	2023.09.07 ~ 2023.09.22		
检测结论	<p>送检样品依据GB/T 21241-2022《卫生洁具清洗剂》（便池和马桶专用型）标准检测，所检项目符合标准要求。</p> <p style="text-align: right;">                       签发日期：2023年09月22日                      检验检测专用章                 </p>		
备 注	无		
批准：	吴颖	审核：范玮	编制：王贱明



# 检 测 报 告

编号 23090702

共 2 页 第 2 页

检测项目	单位	检测方法	标准规定	实测结果	单项判定	
外观	—	GB/T 21241-2022 (6.2)	不分层, 无明显悬浮物或沉淀的均匀体(加入均匀悬浮颗粒组分的产品除外)	蓝色透明均匀液体, 不分层, 无明显悬浮物无沉淀	合格	
气味	—	GB/T 21241-2022 (6.3)	无异味, 符合规定香型(不加香的产品除外)	无异味	合格	
稳定性 <sup>a</sup>	耐热 (40±2)℃, 24h	—	GB/T 21241-2022 (6.4)	不分层, 无沉淀, 无异味和变色现象, 透明产品不混浊	不分层, 无沉淀无异味和变色现象, 不混浊	合格
	耐寒: (-5±2)℃, 24h			不分层, 无沉淀, 无变色现象, 透明产品不混浊	不分层, 无沉淀无变色现象不混浊	
总有效物含量	%	GB/T 13173-2021 (A法)	≤ 0.5	1.2	合格	
总酸度(以HCl计)	%	GB/T 21241-2022 (6.5)	≤ 12	9	合格	
总五氧化二磷含量	%	GB/T 13173-2021 (6.2)	≤ 0.5	<0.1	合格	
腐蚀性	—	GB/T 21241-2022 (6.7)	瓷砖表面无可见变化, HB铅笔划痕湿擦能擦掉	瓷砖表面无可见变化, HB铅笔划痕湿擦能擦掉	合格	

a: 恢复至室温后与试验前无明显变化

.....以下空白.....



(二) 全能清洁剂检测报告



180010260653

GQJSQ

国轻检认字

第2018041号

编号：23090700

国家轻工业化妆品洗涤用品质量监督检测北京站

# 检测报告

产品名称 langston全能清洁剂

商 标 langston

型号规格 散装

生产单位 新美达工贸（张家口）有限公司

委托单位 北京市新美达工贸有限公司

检测类别 委托检验

检测单位 (检验检测专用章)

检测报告发出日期: 2023年09月25日



## 国家轻工业化妆品洗涤用品质量监督检测北京站

# 检 测 报 告

编号 23090700

共 2 页 第 1 页

产品名称	langston全能清洁剂	商 标	langston
型号规格	散装	生产日期/ 保质期	2023.9.1/ 3年
生产单位名称 及联系电话	新美达工贸（张家口）有限公司（18911098207）		
委托单位名称 及联系电话	北京市新美达工贸有限公司（4000700828）		
检测依据	Q/SYXMD 0016-2021《多表面清洁剂》企业标准		
产品状态	瓶装；绿色透明液体		
检测类别	委托检验	检测地点	本站
检测日期	2023.09.11 ~ 2023.09.25		
检测结论	送检样品依据Q/SYXMD 0016-2021《多表面清洁剂》企业标准检测，所检项目符合标准要求。  		
备 注	无		
批准:		审核: 范 伟	编制: 于晓明

## 检测报告

编号 23090700

共 2 页 第 2 页

检测项目	单位	检测方法	标准规定	实测结果	单项判定
外观	—	GB/T 9985-2000 (4.1)	室温条件下,液体产品不分层,无悬浮或沉淀,无明显机械杂质的均匀产品	绿色透明均匀液体,不分层,无悬浮物,无沉淀,无明显机械杂质	合格
气味	—	GB/T 9985-2000 (4.2)	加香产品应符合设计香型,无异味	有香气,无异味	合格
稳定性 (液体产品)	—	GB/T 9985-2000 (3.2.3)	40℃±1℃的恒温箱中放置24h,取出恢复至室温观察无异味,无分层和变色现象	无异味,无分层 无变色现象	合格
			于5℃±2℃的冰箱中放置24h,取出恢复至室温时观察无沉淀和变色现象,产品不浑浊	无沉淀,无变色现象,不浑浊	
pH值(25℃, 10%水溶液)	—	GB/T 6368-2008	7~14	10.6	合格
总固形物含量	%	QB/T 4535-2013 (4.6)	≥ 5	12.5	合格
总五氧化二磷(P <sub>2</sub> O <sub>5</sub> )含量	%	GB/T 13173-2021 (6.2)	≤ 1.1	<0.1	合格

.....以下空白.....

(三) 玻璃清洁剂



180010260653

GQJSQ

国轻检认字

第2018041号

编号： 23090703

国家轻工业化妆品洗涤用品质量监督检测北京站

# 检测报告

产品名称 langston浓缩玻璃清洁剂

商 标 langston

型号规格 散装

生产单位 新美达工贸（张家口）有限公司

委托单位 北京市新美达工贸有限公司

检测类别 委托检验

检测单位 (检验检测专用章)

检测报告发出日期: 2023 年 09 月 22 日

## 国家轻工业化妆品洗涤用品质量监督检测北京站

# 检测报告

编号 23090703

共 2 页 第 1 页

产品名称	langston浓缩玻璃清洁剂		商 标	langston
型号规格	散装		生产日期/ 保质期	2023.9.1/ 3年
生产单位名称 及联系电话	新美达工贸（张家口）有限公司（18911098207）			
委托单位名称 及联系电话	北京市新美达工贸有限公司（4000700828）			
检测依据	QB/T 4086-2010《玻璃清洗剂》（普通型）			
产品状态	瓶装；浅蓝色透明液体			
检测类别	委托检验	检测地点	本站	
检测日期	2023.09.11 ~ 2023.09.22			
检测结论	送检样品实测结果（详见第2页）。 <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">                       （检验检测专用章）                      签发日期：2023年09月22日                 </div>			
备 注	无			
批准：		审核：		编制：王璐璐

# 检测报告

编号 23090703

共 2 页 第 2 页

检测项目	单位	检测方法	标准规定	实测结果	单项判定
外观	—	QB/T 4086-2010 (5.1)	不分层, 无悬浮物或沉淀, 无明显机械杂质的均匀液体 (加入均匀悬浮颗粒组分的产品除外)	浅蓝色透明均匀液体, 不分层, 无悬浮物, 无沉淀, 无明显机械杂质	合格
气味	—	QB/T 4086-2010 (5.2)	无异味	有香气无异味	合格
稳定性 (液体产品)	—	QB/T 4086-2010 (5.3)	于(40±2)℃的保温箱中放置24h, 取出立即观察, 无异味, 无分层和变色现象, 透明产品不混浊	无异味, 无分层, 无变色现象, 不混浊	合格
			于(-5±2)℃的冰箱中放置24h, 取出恢复至室温时观察, 无沉淀和变色现象, 透明产品不混浊	无沉淀, 无变色现象, 不混浊	
pH值 (25℃, 1%水溶液)	—	GB/T 6368-2008	4.0 ~ 10.5	6.8	合格

.....以下空白.....



(四) 地毯清洁剂



GQJSQ  
国轻检认字  
第2018041号

编号：23090701

国家轻工业化妆品洗涤用品质量监督检测北京站

# 检测报告

产品名称 langston高泡地毯清洁剂  
商 标 langston  
型号规格 散装  
生产单位 新美达工贸（张家口）有限公司  
委托单位 北京市新美达工贸有限公司  
检测类别 委托检验

检测单位 (检验检测专用章)

检测报告发出日期: 2023年09月25日

国家轻工业化妆品洗涤用品质量监督检测北京站

# 检测报告

编号 23090701

共 2 页 第 1 页

产品名称	langston高泡地毯清洁剂	商 标	langston
型号规格	散装	生产日期/ 保质期	2023.9.1/ 2年
生产单位名称 及联系电话	新美达工贸（张家口）有限公司（18911098207）		
委托单位名称 及联系电话	北京市新美达工贸有限公司（4000700828）		
检测依据	QB/T 4526-2013《地毯清洗剂》（通用型）		
产品状态	瓶装；浅黄色透明液体		
检测类别	委托检验	检测地点	本站
检测日期	2023.09.07 ~ 2023.09.25		
检测结论	<p>送检样品依据QB/T 4526-2013《地毯清洗剂》（通用型）标准检测，所检项目符合标准要求。</p> <p style="text-align: right;">               （检验检测专用章）              签发日期：2023年09月25日              检验检测专用章         </p>		
备 注	无		
批准：	吴毅	审核：范 伟	编制：王 斌

# 检 测 报 告

编号 23090701

共 2 页 第 2 页

检测项目	单位	检测方法	标准规定	实测结果	单项判定	
外观	—	QB/T 4526-2013 (5.1)	不分层, 无明显悬浮物、无沉淀或机械杂质的均匀液体或膏体 (产品外观有特殊说明的除外)	浅黄色透明均匀液体, 无分层, 无明显悬浮物, 无沉淀, 无机械杂质	合格	
气味	—	QB/T 4526-2013 (5.2)	无异味, 符合规定香型	有香气, 无异味	合格	
稳定性	耐热	—	QB/T 4526-2013 (5.3)	在 (40±2) °C 下保持 24h, 恢复至室温后与试验前无明显变化	与试验前无明显变化	合格
	耐寒			在 (-5±2) °C 下保持 24h, 恢复至室温后与试验前无明显变化	与试验前无明显变化	
pH (25°C, 5%水溶液)	—	GB/T 6368-2008	≤ 11.0	9.1	合格	
总活性物含量	%	QB/T 4526-2013 (5.4)	≥ 5	12	合格	
总五氧化二磷	%	QB/T 4526-2013 (5.7)	≤ 1.1	< 0.1	合格	
去污比值( $P_1$ ) <sup>a)</sup>	—	GB/T 13174-2021	$P_1$ (JB-01污布) ≥ 标准洗衣液	$P_1$ (JB-01污布) 大于标准洗衣液	合格	

a): 规定污布: 通用型试样为JB-01, 重垢除渍型试样为JB-01、JB-02、JB-03。

试验溶液浓度: 标准洗衣液为0.2%, 通用型试样浓度为5%水溶液, 重垢除渍型试样浓度为原液。

.....以下空白.....

(五) 除油剂检测报告

**PONY 谱尼测试**  
Pony Testing International Group

JCFM-1  
扫二维码  
关注谱尼测试

MA  
160920340809

# 检测报告

## (Test Report)

No. BPFEO2YK172657QD

样品名称  
(Sample Description) 厨房重油去除剂

委托单位  
(Applicant) 北京市新美达工贸有限公司

PONY 谱尼测试  
Pony Testing International Group  
www.ponytest.com





## 检测结果

(Test Results)

No. BPFEO2YK172657QD

第 1 页, 共 2 页 (page 1 of 2)

样品名称 (Sample Description)	厨房重油去除剂	样品规格 (Sample Specification)	---
委托单位 (Applicant)	北京市新美达工贸有限公司	商标 (Trade Mark)	langston
到样日期 (Received Date)	2021-05-07	生产日期或批号 (Manufacturing Date or Lot No.)	2021 年 04 月 20 日
检测日期 (Test Date)	2021-05-07~2021-05-14	样品等级 (Sample Grade)	---
样品数量 (Sample Quantity)	1 桶	检测类别 (Test Type)	委托检测
样品状态 (Sample Status)	密封正常	检测环境 (Test Environment)	符合要求
样品来源 (Sample From)	抽样		
检测项目 (Test Items)	见下页		
检测方法 (Test Methods)	见下页		
所用主要仪器 (Main Instruments)	酸度计、电子分析天平		
备注 (Note)	限值标准: Q/SYXMD0007-2021 该样品经检测, 所检项目符合 Q/SYXMD0007-2021 的要求。 生产单位: 北京市新美达工贸有限公司 生产单位地址: 北京市顺义区赵全营镇西小营村委会东 500 米 保质期或限期使用日期: 2 年 以上样品信息由委托单位提供		
	编制人 (Edited by)	徐深	
	审核人 (Checked by)	栢粉艳	
	批准人 (Approved by)	廖德丰	
	签发日期 (Issued Date)	2021 年 05 月 14 日	

☎ Hotline 400-819-5688  
www.ponytest.com

谱尼测试集团上海有限公司  
公司地址: 上海市松江区文翔东路 99 号 7 幢 2 层  
检测地址: 上海市徐汇区桂平路 680 号 35 幢 2-4 楼、6 楼

电话: 021-37895599



**检测结果**  
(Test Results)

No. BPFEO2YK172657QD

第 2 页, 共 2 页 (page 2 of 2)

样品名称和编号 (Sample Description and Number)	检测项目 (Test Items)	限值 (Limit)	检测结果 (Test Result)	单项结论 (Evaluation)	检测方法 (Test Methods)
K172657QD 厨房重油去除剂	外观	液体产品透明, 允许少量分层或沉淀, 粉状产品均匀无杂质	符合要求	符合	GB/T 9985-2000
	气味	加香产品应符合设计香型, 无异味	符合要求	符合	
	稳定性	(液体产品)于-3℃至-10℃的冰箱中放置 24h, 取出恢复至室温时观察允许少量沉淀;透明产品不浑浊;40±1℃的保温箱中放置 24h, 取出恢复至室温观察无异味, 无分层和变色现象, 透明产品不浑浊。	符合要求	符合	
	总固形物含量, %	≥5	10.6	符合	QB/T 4535-2013
	pH 值 (1%水溶液, 25℃)	≥11	11.6	符合	GB/T 6368-2008
	游离碱 (以 NaOH 计) 含量, %	≥2.0	2.2	符合	GB/T 13171-2009

以下空白  
(End of Report)



☎ Hotline 400-819-5688  
www.ponytest.com

谱尼测试集团上海有限公司  
公司地址: 上海市松江区文翔东路 99 号 7 幢 2 层  
检测地址: 上海市徐汇区桂平路 680 号 35 幢 2-4 楼、6 楼

电话: 021-37895599



(六) 珠光洗手露检测报告



180010260653

GQJSQ

国轻检认字

第2018041号

编号: H21040067

国家轻工业化妆品洗涤用品质量监督检测北京站

# 检测报告

产品名称 珠光洗手露

商 标 langston

型号规格 散装

生产单位 北京市新美达工贸有限公司

委托单位 同生产单位

检测类别 委托检验

检测单位 (检验检测专用章)



检测报告发出日期: 2021年05月19日

## 国家轻工业化妆品洗涤用品质量监督检测北京站

# 检 测 报 告

编号 H21040067

共 2 页 第 1 页

产品名称	珠光洗手露	商 标	langston
型号规格	散装	生产日期	2021.04.25
生产单位名称及联系电话	北京市新美达工贸有限公司 (010-89422132)		
委托单位名称及联系电话	同生产单位		
检测依据	GB/T 34855-2017《洗手液》(普通型) QB/T 1224-2012《衣料用液体洗涤剂》(总五氧化二磷)		
产品状态	瓶装; 粉色不透明液体		
检测类别	委托检验	检测地点	本站
检测日期	2021.05.06 ~ 2021.05.19		
检测结论	<p>送检样品依据GB/T 34855-2017《洗手液》(普通型)和QB/T 1224-2012《衣料用液体洗涤剂》(总五氧化二磷)标准检测,所检项目符合标准要求。</p> <p style="text-align: right;">                       (检验检测专用章)                      签发日期: 2021年05月19日                 </p>		
备 注	无		
批准:	李兰盈	审核:	万新霞
		编制:	丁小芬



# 检测报告

编号 H21040067

共 2 页 第 2 页

检测项目	单位	检测方法	标准规定	实测结果	单项判定
外观	—	GB/T 34855-2017 (5.1)	不分层,无明显悬浮物(加入均匀悬浮颗粒组分的产品除外)或沉淀,无明显机械杂质的均匀产品	粉色不透明均匀液体, 不分层, 无明显悬浮物和沉淀, 无明显机械杂质	合格
气味	—	GB/T 34855-2017 (5.2)	无异味	有香气无异味	合格
稳定性	耐热: (40±2)℃,24h	GB/T 34855-2017 (5.3)	恢复至室温后观察, 不分层, 无沉淀, 无异味和变色现象, 透明产品不混浊	不分层, 无沉淀, 无异味和变色现象	合格
	耐寒: (-5±2)℃,24h		恢复至室温后观察, 不分层, 无沉淀, 无变色现象, 透明产品不混浊	不分层, 无沉淀, 无变色现象	
pH <sup>a</sup> (25℃)	—	2015年版《化妆品安全技术规范》[第四章(1.1稀释法)]	4.0 ~ 10.0	7.7	合格
总有效物	%	GB/T 13173-2008 (7 A法)	≥ 7	8	合格
二噁烷	mg/kg	2015年版《化妆品安全技术规范》[第四章(2.19 第二法)]	≤ 30	2.4	合格
甲醇	mg/kg	2015年版《化妆品安全技术规范》[第四章(2.22 第一法\直接法)]	≤ 2000	检出 < 100(最低定量浓度100)	合格
甲醛	mg/kg	2015年版《化妆品安全技术规范》[第四章(4.6 第一法)]	≤ 1500	≤ 18 (检出浓度18)	合格
总五氧化二磷	%	GB/T 13173-2008 (6.2)	≤ 1.1	≤ 0.1	合格
铅	mg/kg	2015年版《化妆品安全技术规范》[第四章(1.3 第二法)]	≤ 10	< 1.5 (检出浓度1.5)	合格
汞	mg/kg	2015年版《化妆品安全技术规范》[第四章(1.2 第一法)]	≤ 1	< 0.002 (检出浓度0.002)	合格
砷	mg/kg	2015年版《化妆品安全技术规范》[第四章(1.4 第一法)]	≤ 2	检出, < 0.04(最低定量浓度0.04)	合格
镉	mg/kg	2015年版《化妆品安全技术规范》[第四章(1.5)]	≤ 5	< 0.18 (检出浓度0.18)	合格
菌落总数	CFU/g	2015年版《化妆品安全技术规范》第五章(2)	≤ 1000	< 10	合格
霉菌和酵母菌总数	CFU/g	2015年版《化妆品安全技术规范》第五章(6)	≤ 100	< 10	合格
铜绿假单胞菌	/g	2015年版《化妆品安全技术规范》第五章(4)	不得检出	未检出	合格
金黄色葡萄球菌	/g	2015年版《化妆品安全技术规范》第五章(5)	不得检出	未检出	合格
耐热大肠菌群	/g	2015年版《化妆品安全技术规范》第五章(3)	不得检出	未检出	合格

<sup>a</sup>pH测试浓度为1:10 (质量比)。

.....以下空白.....





(七) 强力合成洗衣粉检测报告



180010260653

GQJSQ  
国轻检认字  
第2018041号

编号: 21050433

国家轻工业化妆品洗涤用品质量监督检测北京站

# 检测报告

产品名称 强力合成洗衣粉

商 标 langston

型号规格 散装

生产单位 北京市新美达工贸有限公司

委托单位 同生产单位

检测类别 委托检验

检测单位 (检验检测专用章)

检测报告发出日期:



2021 年 05 月 26 日





## 国家轻工业化妆品洗涤用品质量监督检测北京站

# 检测报告

编号 21050433

共 2 页 第 1 页

产品名称	强力合成洗衣粉	商 标	langston
型号规格	散装	生产日期	2021.05.06
生产单位名称及联系电话	北京市新美达工贸有限公司 (010-89422132)		
委托单位名称及联系电话	同生产单位		
检测依据	GB/T 13171.2-2009《洗衣粉(无磷型)》(总五氧化二磷质量分数)		
产品状态	袋装; 白色粉末		
检测类别	委托检验	检测地点	本站
检测日期	2021.05.19 ~ 2021.05.26		
检测结论	送检样品实测结果(详见第2页)。 <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  </div>		
备 注	无		
批准:	李兰显	审核:	万新凤
		编制:	Tehter



# 检测报告

编号 21050433

共 2 页 第 2 页

检测项目	单位	检测方法	标准规定	实测结果	单项判定
总五氧化二磷 质量分数	%	GB/T 13173-2008 (6.2)	≤ 11	<0.1	合格

.....以下空白.....





## 七、投标人承诺

天津市政府采购中心：

我公司参与国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目公开招标，项目编号 TGPC-2023-D-0956，现郑重承诺：

我公司完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求，

本企业对上述承诺内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日

## 主观分部分

### 一、人员、岗位配置方案

内容摘要：

第一节、针对本项目的人员设置原则

第二节、针对本项目组织机构设置

第三节、针对本项目的各岗位职责

#### 第一节、针对本项目的人员设置原则

##### 1.客户优先的原则

我们将始终坚持围绕“诚信为本、达则兼任、服务至上、创新改进”的核心理念，为天津市南开区税务局提供安全、舒适、优质的物业管理服务，以满足和超越天津市南开区税务局对物业管理服务不断增长的需求。

##### 2.有效性管理的原则

实行计划目标考核管理体系，用高效的组织实现效率管理，因为做正确的事比把事做正确更重要。

#### 管理团队建设



1、形象好、懂沟通

2、素质高、无案底

3、勤培训、重考核

##### 3.安全第一的原则

安全是保证天津市南开区税务局开展正常办公和生活的前提，物业管理服务首先是为客户提供安全工作环境。我们遵循的安全第一的原则，建立安全管理制度，以安全为中心，将安全工作贯穿始终。

##### 4.持续改进的原则

贯彻 ISO9001国际质量管理体系，持续有效地改进服务水平和服务标准。

##### 5.统一领导、分层管理原则

物业管理企业各部门和项目应有明确的分工，把企业的任务和目标进行层层分解，落实到每个职能部门和项目，有效控制管理行为，实现集权与分权相结合，提高管理工作的效率和效果。

#### 第二节、针对本项目的组织机构设置

根据项目需求本项目拟投入服务人员共计11人,

序号	岗位名称	投入人数	人员情况简介	是否退休	工作时间	备注	
1	综合维修工	4人 包括：工程主管1人、电工3人。	<p>1. 男性，年龄56周岁以下，男性，4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）》、1名人员同时持有原《特种设备作业人员证（电梯安全管理）》或新《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。</p> <p>2. 负责日常巡检及零维修工作。</p>	否	周一至周五 8:00--17:00		
2	驾驶员	7	<p>1. 年龄56周岁或以下，男性，有5年以上驾龄，无重大交通违法肇事记录。其中2人需持有《机动车驾驶证（准驾车型 A1）》上岗，其它5人需持有《机动车驾驶证（准驾车型 C1）》上岗。</p> <p>2. 自觉遵守国家和天津市制定的机动车驾驶员和道路交通法律法规。</p> <p>3. 按时安全完成车辆管理人员交办的出车任务。</p> <p>4. 爱护机动车辆，熟悉所驾驶车辆的技术性能，按规定对机动车辆进行维护和保养，使机动车始终处于良好的状态。</p> <p>5. 保持机动车辆和车库、及指定区域的卫生。</p> <p>6. 完成领导交办的其它工作任务。</p>	否	周一至周五 8:00--17:00		
合计人数		11人					




### 第三节、针对本项目的各岗位职责

#### 各岗位任职要求概述


- ◆ 遵纪守法。具有良好的思想品德，作风正派，无违法犯罪记录，家庭成员以及近亲属无服刑
- ◆ 身体健康，无传染病；具有正常履行职责的身体条件和工作能力，工作责任感强，能吃苦耐劳，承受工作压力，有良好的团队合作精神。
- ◆ 接受采购方的工作培训和培训安排。
- ◆ 符合采购方要求及日常管理工作规范。
- ◆ 所有人员身体健康，形象气质良好，无犯罪记录。
- ◆ 管理人员要求懂政策、会经营、善管理，项目经理持证上岗，具有丰富的政府机关物业管理经验。
- ◆ 各技术工种持有相应的上岗证及技术等级证书。
- ◆ 所有员工具有热诚的服务态度、高度的敬业精神和良好的沟通能力。

#### (一) 工程主管岗位职责

工程主管岗位职责				
基本情况	职位名称	工程主管	直接上级	项目经理
	直接下属	无		
	职位设置目的	负责所有设施的维护检修工作及日常零星维修工作		
主要工作职责	工作职责			
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责全面统筹物业公司所属项目的工程管理工作，确保各项工作的顺利进行。</li> <li>2. 参与制定部门全年工作计划、维保计划、大修计划和整改计划，并对每月的工作计划执行情况进行检查，确保各项计划得到有效执行。</li> <li>3. 确保电梯运行的安全。这包括定期检查电梯的各项设备是否运作正常，如电梯门、电梯井道、轿厢等，以及电梯的安全系统是否完好，如制动装置、缓冲器、安全钳等。如果发现问题，需要及时采取措施。</li> <li>4. 负责电梯的日常维护管理工作。这包括对电梯进行定期的保养和检修，以确保电梯各部件的正常运行。</li> <li>5. 每日巡检电梯的运行状态，确保电梯的正常使用。</li> <li>6. 负责电梯应急事件的处置，如困人、故障等，能够迅速做出反应并采取有效措施。</li> <li>7. 协助相关部门对电梯进行年检工作。</li> <li>8. 负责局里所有设施设备的管理工作，包括设备巡检、设施维保及分供方管理、设施维修和整改方案的制定等，同时负责建立设施、设备台账及各类技术资料档案。</li> <li>9. 负责品质管理工作，包括项目公共区域设施设备的现场检查、报事报修管理及数据分析、疑难专业问题的现场指导等。</li> <li>10. 负责客户满意度管理工作，包括解决客户投诉、制定部门满意度和品质提升计划，参与客户满意度调查和年度客户满意度分析解读会等。</li> <li>11. 负责员工管理工作，包括员工培训、工作礼仪和标准流程的制定和执行，员工</li> </ol>			


	排班、考勤的审核,奖惩核实的提报,员工值班室和休息室的检查及卫生情况督导,以及员工安全作业的管理等。	
工作关系	汇报	向物业项目经理汇报部门管理及运作方面的工作
	督导	无
	协调	根据工作需要协调本部门与其他部门的工作

**(二) 电工及综合维修岗位职责**

电工及综合维修岗位职责				
基本情况	职位名称	电工及综合维修	直接上级	项目经理
	直接下属	无		
	职位设置目的	根据工作分工及要求,做好清洁、消杀工作		
主要工作职责	工作职责			
	<p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 严格遵守财务管理制度。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>工作内容及标准</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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。</p>			

工作关系	汇报	向物业项目经理汇报部门管理及运作方面的工作
	督导	无
	协调	根据工作需要协调本部门与其他部门的工作
	<p>5. 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。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 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。</p> <p>8. 不得私自外借工具，不得将库房的常备维修材料私自送人。</p> <p>9. 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。</p>	

### （三）驾驶员岗位职责

驾驶员岗位职责			
基本情况	职位名称	驾驶员	直接上级 项目经理
	直接下属	无	
	职位设置目的	根据工作分工及要求，做好清洁、消杀工作	
主要工作职责	工作职责		
	<p>1. 机动车驾驶员在出车执行任务之前，要严格查验核实“出车申请单”。没有“出车申请单”、没有使用机动车辆处室领导签字，一律不准出车。</p> <p>2. 机动车驾驶员要做好相关记录和如实填写行驶里程、油耗统计表，每月末向车管人员汇报。</p> <p>3. 驾驶员需要有大型客车驾驶服务经验，机动车驾驶员做到各种证件手续齐全，提前到岗，准时出车，不得允许未申请使用机动车辆以外人员搭车。</p> <p>4. 驾驶员出车前，必须对车况进行检查，发现问题及时向车管人员报告，直至车辆恢复完好状态，方可出车。</p> <p>5. 各种机动车辆必须定人驾驶，未经领导同意不得互换机动车辆。不准擅自将机动车辆借给他人使用。</p> <p>6. 饮酒或过度疲劳影响安全驾驶的，不准驾驶机动车辆。</p> <p>7. 驾驶员完成出车任务后，机动车辆必须回局或指定地点停放车辆，并将车辆排放整齐。未经车管人员同意，任何车辆不得在外或住宿处停放。</p> <p>8. 机动车辆要保持清洁。每次出车前做到烟缸内无残留物，座椅、脚垫无杂物、纸屑和泥土等。驾驶员个人物品要放置于储物盒内或后备箱中。</p> <p>9. 驾驶员不准在驾驶机动车时吸烟和做与驾驶无关的事情。</p> <p>10. 驾驶员不准参与、讨论和外传乘车人在车内谈论的事宜，并有责任做好保密工作。</p>		



羽辰物业	11. 任何驾驶员都不准以个人或领导名义向基层单位或服务单位索要财物,更不准报销票据。	
	12. 需要维护和保养的机动车辆应由机动车驾驶员提出申请,说明维保内容,经车辆管理人员进行检验,维修小组鉴定后,需要维修的机动车辆填写“车辆维修单”,并到指定机动车辆维修地点进行维修。	
	13. 机动车辆在执行任务行驶途中发生故障,及其它损耗急需修复和补充时,必须经车管人员同意后方可进行维修和补充。	
	14. 机动车辆凭磁卡加油。磁卡必须与所驾机动车辆的车牌号相符,并到指定加油站加油。	
工作关系	汇报	向物业项目经理汇报部门管理及运作方面的工作
	督导	无
	协调	根据工作需要协调本部门与其他部门的工作



## 二、针对本项目特点的专业化管理方案

内容摘要：

第一章、物业服务标准要求及措施

第二章、针对本项目的物业管理服务方案

### 第一节、项目概况

根据国家税务总局天津市南开区税务局物业管理服务要求本项目服务范围包含：综合维修服务、驾驶员服务共二项服务内容。

本项目属于物业管理行业。





## 第二节、针对本项目的综合维修服务管理方案



### 设备设施管理要求：

1. 因地制宜
2. 科学管理
3. 安全可靠
4. 保值增值

为确保物业的完好和正常使用，使其保值增值，对其进行经常性的日常修理、季节性预防保养管理等工作，是房屋修缮管理的重要环节。通过对公共设施的日常养护，可以维护房屋和设备的功能，使发生的损失及时得到修复；对一些由于天气的突变或隐蔽的物理、化学损坏导致的猝发性损失，不必等大修周期到来就可以及时处理。同时，经常检查房屋完好状况，从养护入手，可以防止事故发生，延长大修周期，并为大中修提供查勘、施工的可靠资料，最大限度的延长建筑的使用年限。

### 一、服务内容、标准及要求

物业项目实行在中标供应商领导下的经理负责制，项目经理全权负责处理所管项目中的一切事务，带领全体员工努力工作，实现公司所确定的各项任务和目标。

1. 贯彻执行公司的服务意识，为企业健康发展和壮大的目标奋斗，努力做有特色的物业服务和管理工作的。
2. 定期向公司报告项目的工作情况，认真完成公司和采购人交给的各项任务。
3. 制定项目管理目标，制定一系列的规章制度和操作规程，规范全体员工的工作职责，并监督贯彻执行。
4. 负责对项目档案、配套设备档案等相关资料的建立健全工作，进行监督和保存。

5.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。

## 二、目标承诺

### 1、总目标

项目的配套设施设备的维修养护严格按照相关进行管理，确保各项指标达到和超出标准要求。我们努力的方向是：

- 1) 用最好的管理体系和模式，保证维修服务的高标准。
- 2) 用最好的员工和技术，保证使用功能和安全可靠；保持设施外观完好，延长使用寿命，充分发挥使用价值。
- 3) 建立设备管理、安全管理制度；保证管辖区域内所属设备有效运行；有专业人员对设备保养进行监督及管理，并做好日常运行的巡检与记录等，督促维保厂方质保期内的设备维保工作。

### 2、分项目标

- 1) 建筑物及配套设施完好率98%以上。
- 2) 维修及时率98%以上。
- 3) 房屋及配套设施设备零修、维修工程质量合格率100%。
- 4) 维修回访率100%。
- 5) 特种作业人员持证上岗率100%。
- 6) 安全管理措施完善，定期巡视检查，无安全隐患，无安全事故发生。
- 7) 各项公共设施改造和完善项目100%按拟定的计划实施。

## 三、管理思路与措施

### 1、基本思路

- 1) 贯彻“因地制宜，科学管养”的方针，坚持安全可靠、经济合理、方便及时的原则；严格执行《全国物业管理示范大厦》标准、并结合 ISO9001质量管理体系的要求，根据现场实际情况编制《房屋本体、设备设施管理程序》、《房屋维修管理程序》等程序文件和工作手册，作为物业维修养护的制度保证。

- 2) 采取有计划的预防性保养、随坏随修、重点维护的方式，编制科学的物业维修保养计划，并合理组织实施，以专业化的维护技术作为保障。
- 3) 在日常的物业维护方面，我们要做到“两个到位”：
  - ① 专业技术人员培训到位。我们一贯注重培养具备设施设备维护实操经验的专业技术人员，我们建立了强大的设施设备专业技术人才队伍。我们要求天津市南开区税务局物业服务项目所有的专业技术人员不仅有规定的技术操作证，而且都要通过公司关于专业知识的培训与考核才能上岗。
  - ② 制度与操作规程到位。我们建立严格、科学、完备的天津市南开区税务局物业服务项目设备维修养护的操作规程与制度并严格执行，保证操作人员的各项工作处于规范的运作轨道中。

## 2、日常管理措施

- ① 项目部设24小时报修电话，维修人员配备对讲机（耳麦型），方便联系、调派，保证维修及时、到位。
- ② 定期巡查各个公共部位，发现损坏及时上报并组织人力和物力抢修，保证不影响正常办公活动的开展。
- ③ 重点部位、重点维护。
- ④ 根据实际情况，确定公用设施的重点维护项目，作为项目部维修管理的重点工作，并制定定期检查和养护维修计划予以实施。

## 3、制度保证

我们将严格执行国家《物业管理条例》等相关法规，并结合 ISO9001质量管理体系的要求，根据现场实际情况编制《设备设施管理程序》、《维修管理程序》等程序文件和工作手册，作为物业维修养护的制度保证。

## 4、完善共享设备设施、共享部位的维修档案

我们将对公共设施设备进行统一编号，建立相应的档案卡片和台帐，并输入电脑，利用现代化的管理手段进行登记、查询和控制，全面掌握共享设备设施、

共享部位的运行（使用）情况，为物业的维修养护提供科学的参考。

### 5、建立定期巡视检查制度

每天机电维修人员要在责任区内各类设备分布区域进行巡检，确保各类设施设备的完好率，每周工程部主管对所有设备、设施进行抽检，每月由项目部经理组织对所有设备、设施进行全面检查，每年由公司组织对项目部设备、设施、状况进行综合评价。

### 6、建立责任分区制度

将各项设备、设施、公共场地划分为若干责任区，具体落实到人，同时，充分发挥全体员工的主人翁责任感，做到人人有责任和义务，发现问题及时汇报，及时处理，保证各类公共设备、设施、公共场地的完好率达到100%。

### 7、回访制度

项目部经理及工程部主管对客户报修项目中的实际维修项目（简单的维修更换项目除外）进行90%以上的回访，亲自上门率30%，电话回访率60%，亲自征询客户对维修服务的意见和建议，对回访中发现的问题，责成责任维修人员及时解决，保证客户对我司提供维修服务质量的满意率。

#### 四、房屋本体及公共设施维修保养计划和实施

项目	方式	方案		标准及实施效果
		检查周期	内容	
外墙面	日常维修	每月	维修破损、清洗污迹	无损坏、无污迹
	定期保养	1年	翻新、清洗	
楼梯间及通道	日常维修	每天	及时维修、更换	整洁、无损坏
	定期保养	1年	粉刷、修补	
屋面	日常维修	1月	及时维修、补漏	无损坏、无渗漏
	定期保养	2年	翻新	
道路及绿化带	日常维修	每天	路面修补（绿化带除草、修剪和浇灌）	绿化带整洁无损坏
	定期保养	半年	路面刷漆	
沟渠、池地下排水道	日常维修	每月	及时维修、（清理）破损和堵塞	畅通、无损坏
	定期保养	半年	清理淤泥、修理	

#### 五、综合维修作业指导书

项目	标准	服务时限及要求	检查方法
人员要求	维修人员持有电、水暖、空调有效上岗证		
	熟悉整体布局、建筑结构以及给排水、空调、电梯、供暖、消防、监控等设备的性能功能、分布情况，参加技能培训，具备紧急情况下能及时关闭相应开关（截门/电闸等）快速反应能力		
综合维修	房屋管理	日常养护及时修复小损和小坏等房屋维护管理	检查
	房屋管理	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，向采购人进行工作月报、年报	
	房屋管理	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、顶棚维修、墙面找补抹灰、木结构刷漆、瓷砖修补等等），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，及时补漏	
台阶、方砖及坡道	梯级面无破损 墙面踢脚无脱落或破损	每日巡检及时提示2日内维修	抽查



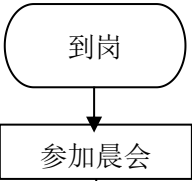
项目		标准	服务时限及要求	检查方法
	门窗、玻璃	框无变形，玻璃无破损	门窗框变形，玻璃破损12小时内解决（如因特殊原因为按时间解决需要向甲方说明	巡视检查
		密封良好，无透气现象	窗户玻璃透气，3日内解决	
		锁具开启灵活	锁具损坏，当日解决	
		门窗开启灵活	更换门窗配件2日内解决	
	排水	屋面沟沿及落水管通常	雨季前彻底检查一次，如有堵塞，当日解决	执行三级检查（现场检查）
	扶手栏杆	无锈蚀、开焊现象	栏杆锈蚀、开焊，2日解决	
	照明灯具	无损坏	每日巡检，发现损坏，24小时内解决	
	卫生间洁具、水龙头	功能正常、完好	发现损坏，2日内解决	
	供暖设施、上下水设施	功能正常、完好	发现损坏，12小时内解决	
日常维修	养护计划及实施	制定房屋本体及相关配套设施的日常养护计划及实施细则，计划周详无漏项	计划合理、落实到位、各系统运行正常，协助甲方协调监督维保单位尽到保修责任	
日常巡查	设备设施巡查	定期检查建筑本体、门窗玻璃、供电、照明、供水、空调、供暖、电梯等使用情况，并做好相应记录，出现故障时进行简单判断，能自行恢复或修理的及时自修，不能自修的，经甲方同意后联系相关单位组织维修。	定期巡查，发现问题，24小时解决或上报	执行三级检查（现场检查）
		巡查对楼宇弱电设备和甲方自有设备怀疑故障时，第一时间通知甲方		
变电室设备设施运行管理	值班	运行值守、维护	24小时在岗值守，发现问题及时上报	办公室经理 维修服务主管 人员
	供配电运行	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	
		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，由电间至其它用电设备线路和设备运行的维护、检修	按时巡检，定期检修，发现损坏，12小时内解决	
		照明供电线路、设备的运行、维护、	按时巡视，定期检修，发现损坏，2	

项目	标准	服务时限及要求	检查方法
	检修；更换灯具及光源；事故照明系统设备的运行、维护、检修	天内解决	
	故障处理	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12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分钟内到达现场，设备零维修合格率达到100%，一般性维修不过夜	
给排水运行	每月对阀门开关进行灵活性检查、定期为丝杠加注润滑脂；定期对排水管道疏通、养护及清除污垢	保证室内排水系统畅通	
	突发停水、停电处理时，及时查看并采取针对性措施处理和上报	设备出现故障，及时发现并解决故障，维修人员应接到报修后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	
电梯运行管理	计划性维修停梯提前通知到位	发生电梯停运时，电梯门前有“正在维修中”提示	
	一般故障情况下，通报维保公司，并视情况停驶相应电梯	突发性停梯10分钟内上报甲方采取措施	
	紧急情况下，接听求救电话，安抚被困人员，及时联系维保公司救险	接到求救电话，通知巡逻岗5分钟内赶往故障梯位置，10分钟内电话联系维保公司，同时上报甲方	
空调运行管理	开机时24小时值守，按时启动和关闭主机分层设备和风机盘管开关	24小时在岗值守，运行中无明显噪音和滴漏水现象，发现问题及时上报，并协助甲方及维保单位进行处理	执行三级检查（现场检查）
	入冬前将停用空调机组内水排净，开启电伴热设备		
	空调、新风系统各种水管路的过滤网过滤器按照采购人需求进行清洗		
	对恒温恒湿空调和VRV进行简单故障排查，在使用中出现问题时能提供必要技术支持		
	故障处理	维修人员应在15分钟内到达现场。零维修合格达到100%，一般性维修不过夜	
消防设备运行管理	每周对喷淋头、消防箱、灭火器、逃生等消防设备巡查，发现问题及时上报甲方并记录	按时巡视，定期检查，发现问题及时处理并上报甲方	

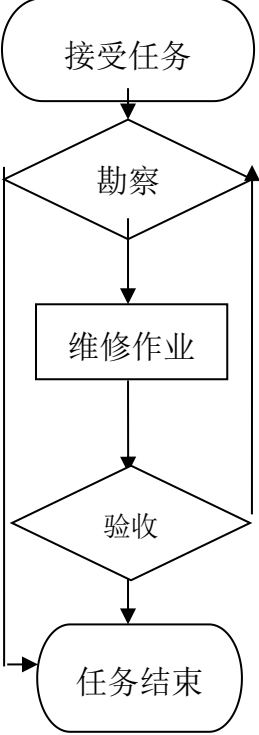
项目	标准	服务时限及要求	检查方法
	监控设备故障处理及上报		
照明及节电管理	每天按时开关走廊内照明（冬季或阴天时相应提前开灯，期间将灯光使用到最少）	上班前1小时开启照明、下班后1小时关闭照明	
监控设备及电话线路管理	检查设施、设备传输线路完好性	软件及数据完好正确保存，保证办公楼内、外视频监控系统正常运行，能随时调出监控记录备查，出现故障及时检修	
	检查设施完好性	整洁有序，无破损，保证办公楼内、外线电话正常使用，出现故障及时检修	
	每天对各类弱电系统进行巡查	问题及时联系维保单位到场并协助其解决，并告知甲方同时进行记录	
维保方管理	设备维保方进行检修和维修时，现场监督	每次实施维保时，现场监督管理	
设备维保及年检实施	电梯、红号站、发电机组、中央空调、消防系统的维保、年检时资料准备	协助甲方及维保公司组织申报材料	
维修记录	记录完整、真实、准确	真实、准确、每月归档无缺失	
设备设施异常情况发现报告预处理	制定好突发事件预案，及时发现，及时上报处理	有人值守部位设备异常问题发现不超过12小时，巡检部位设备发现不超过1个规定的巡检周期	
	及时报告及并记录	重大事件报告时限不超过10分钟普通事件报告不超过24小时，记录及时，准确率100%	
	及时处理并全程跟踪备案	全程处理跟踪率100%，零小问题处理时限不超过12小时	

## 六、日常维修流程

### 1、维修岗位工作流程

时间	工作任务	相关要求
8:00		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 打卡上班，按公司统一标准着装；</li> <li>2. 与夜班人员交接工具及未尽事宜；</li> <li>3. 检查与调整工具、护具及其他设备。</li> </ol>
8:05		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 向项目经理报告重点工作进展情况；</li> <li>2. 依照公司指示及项目经理工作布置，对当日维修计划作出部署；</li> </ol>
8:10		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依照部门计划实施维修工作；</li> <li>2. 在接到报修任务后，根据任务紧急程度调整维修顺序；</li> <li>3. 做好日常巡视，严密监控老化设施设备及建筑附属物的状况，发现重要问题及时汇报。</li> </ol>
11:30		午餐及工间休息。
13:00		<ol style="list-style-type: none"> <li>1、继续上午未完成工作</li> <li>2、完成区域巡视工作</li> </ol>
16:30		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 向项目经理汇报重要工作落实情况；</li> <li>2. 按照完成情况，分开整理报修单。</li> </ol>
17:00		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 向夜间值班人员部署夜间工作；</li> <li>2. 整理内务、更衣；</li> <li>3. 在确保切断操作区域水电设施设备后，方可打卡下班。</li> </ol>

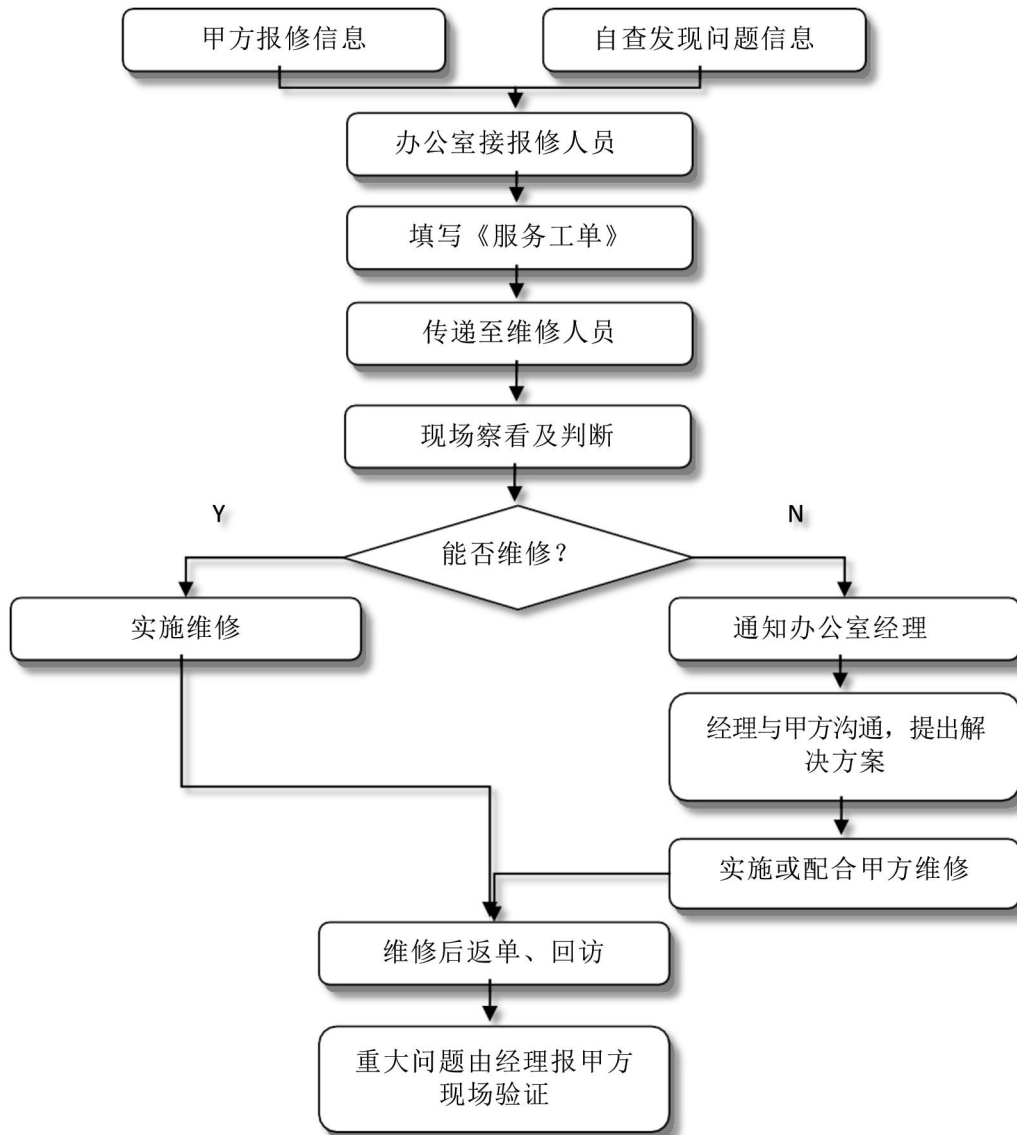
## 2、维修处理工作流程

流程图	责任人	过程描述及注意事项	支持性文件及记录
 <pre> graph TD     A([接受任务]) --&gt; B{勘察}     B --&gt; C[维修作业]     C --&gt; D{验收}     D --&gt; E([任务结束])     D --&gt; B         </pre>	工程主管	以收到有效报修人所填写《报修单》为准，（紧急情况可后补单据）安排人员现场勘查。	《设施设备维修记录表》
	工程人员	根据现场真实状况，判断是否应当予以维修。	《设施设备维修记录表》
	工程人员	涉及电工、电气焊操作等技术工作的，应报明工程主管，由主管指派专业技术人员执行现场操作；重大复杂问题由工程主管上报项目经理定度。	
	工程主管	验收合格，由工程主管填写维修结果。不合格，责成相关人员勘察返工。	《设施设备维修记录表》
	工程主管	由工程主管向报修人提交处理结果，并由报修人签字确认。	《设施设备维修记录表》



### 3、接报修工作流程

日常维修服务由专职人员实施接报修派单及领物料制度,在接到甲方报修或通过自检巡查发现问题后,进行登记记录,由专业人员现场进行勘察及维修,维修工作在接到报修或发现问题后规定时间内完成,维修完毕后由维修人员对现场维修情况回访,对维修情况进行确认并记录。



## 七、安全生产管理规程

### ■ 具体措施

- 1) 特种作业人员必须持证上岗，严格按照操作规程和行业法规进行作业；
- 2) 上岗前不得饮酒，精神不振者不得安排登高或带电等危险作业；
- 3) 作业前要检查所使用工具物品是否完好，工作时正确使用工具和仪表，工作完成后清点工具，并妥善保管；
- 4) 工作时穿戴好防护用品，严禁贪图方便，不穿戴防护用品上岗。在无足够防护条件下维修工有权拒绝作业；
- 5) 严禁带电操作，特殊情况需要带电操作时，必须报告主管同意，带电工作时做好各项防护措施，设专人监护；
- 6) 登高作业应遵守高空作业安全操作规程，登高器具必须有防护措施，上下传递物件时严禁抛掷；
- 7) 临时用电、移动工具用电前端必须安装有可靠的断路器和漏电保护开关；
- 8) 在公共场所施工时，要在适当的范围内作好安全防范措施及明显警告标识，如安放有警告标识的护栏、夜间设置警告灯等，防止意外伤害；
- 9) 维修中凡需动火的，不论在任何场合，事前必须查明有无易燃易爆物品等安全隐患，作好相应防护措施，防止发生消防安全事故；
- 10) 无论大小维修，安排工作时主管或小组负责人必须向维修人员提醒要注意的安全事项，进行存在明显不安全因素的维修项目时，主管或主管人员必须到现场监督，做好安防措施，确保万无一失；
- 11) 各部主管负责区域内的日常安全检查和监督。

### ■ 工具和防护用品管理

- 1) 工具：电动工具和可能在带电情况下使用的各种工具，如电焊机、砂轮机、冲击钻、手电钻、套丝机、台钻、钢丝钳、螺丝刀、试电笔、排插线、拖把线等，在使用前必须详细检查一遍，发现不符合安全要求的工具及时到物品管理人员处更换，严禁继续使用，物品管理人员在回收故障工具后应及时标识，防止其他员工再次领用；各部主管不定期抽查部门员工所配用的工具，并将检查情况记录在本人的《检查记录表》中；

- 2) 防护用品：电焊面罩、手套、绝缘鞋、安全带、安全帽、高架梯等各类防护用品在使用前必须详细检查一遍，发现不符合安全要求的严禁使用，此类用品物品管理人员在回收后及时作报废处理，不得再次使用；
- 3) 主管每半月对公用工具和防护用品进行一次安全检查，对不符合要求的及时维修或报废处理。

#### ■ 设施、设备维修保养安全管理

- 1) 按照各部门工作手册定期保养设备，保障设备安全正常运行；
- 2) 工作中需设立安全标识牌，应及时标识，并正确悬挂使用；
- 3) 有关供水、供电、消防的维修、保养严格执行公司9000文件中的规定，禁止贪图方便，冒险作业；
- 4) 机电设备管理部门与项目部协调配合各种维保、施工工作，特别是送电检修作业前应相互沟通协调一致；
- 5) 涉及到高压柜的倒闸操作应严格执行工作票、操作票制度；
- 6) 工作区域、施工场地在工作期间使用防护栏进行隔离，避免对第三方造成影响，完工后及时清理现场。

#### ■ 施工安全管理

- 1) 工程施工前必须制定详细的施工方案，方案中明确安全管理措施，由主管工程的负责人审核批准和监督实施；
- 2) 各施工项目的负责人就是该项目的安全责任人，负责该项目的安全工作，包括外委工程项目；
- 3) 工程施工前主管工程的负责人或设备主管必须到现场进行技术交底和安全交底，强调安全注意事项，并与客户沟通协商其他注意事项；
- 4) 高空作业、密闭场所、潮湿场所及高危险场所施工必须保证行之有效的安全措施，如配安全带、绳、通风机、高筒绝缘鞋等，在安全措施不足的情况下，施工人员有权拒绝作业；
- 5) 主管、项目负责人应不定期进行安全巡视检查，发现问题及时提出并监督整

改；

- 6) 工程需动火必须先向有关负责人申请，经审核批准后方可动火，违反规定擅自动火的，将追究当事人的责任；
- 7) 工程施工每天开工前项目负责人必须检查施工用安全带、安全帽、安全用品的完好情况，并将检查情况记录在工程用《检查记录表》中；
- 8) 工程施工每天收工时必须有专人负责检查清理现场工作，确保无安全隐患，避免对第三方造成影响。

#### ■ 安全监督检查

- 1) 每季度季检时将安全检查项目列为一项重要的检查内容；
- 2) 法定节假日前有选择性的组织相关人员抽取部分大厦进行安全检查；
- 3) 认真执行上级公司安排的安全检查项目，并将检查结果上报公司；
- 4) 每年年底组织部长以上管理人员进行一次全面的安全检查；

### 第三节、针对本项目的设备设施维护管理方案



#### 维护要求：

1. 建立设备台账
2. 制定运行制度
3. 制定操作规程
4. 制定维护保养计划
5. 制定应急预案

#### 一、机电设备设施管理的基本原则

##### 1. 设备设施的管理采用公司安全而高效的管理模式

1.1 建立完善的设备管理维护体系。服务使用部门依据管理体系对设备进行正常规范的使用，设备的基础功能系统均由工程部负责其日常运行管理及定期检查维修。运行管理将严格执行相应设备运行操作规程。

1.2 制订高标准的设备的维护保养计划。设备维护保养分为日常巡视保养和定期维修保养，设备设施的日常巡视保养由使用单位或责任单位负责，设备定期维护保养则均由工程部负责。设备的维护保养由相关单位根据《设备管理规定》和《巡视检查记录》开展工作，并作相关记录。

1.3 实施高效的设备维修规程。设备的修理分简单维修，如更换灯具、开关、疏通管道等，超出简单修理范围为设备的大、中修。维修均应有记录，其中主要设均将建立《设备修理保养情况记录卡》作为履历性质一直保留。对变、配电设备以及发电机组、电梯等特种设备进行专业化管理充分发挥物业专业化优势，对高压开关柜以及低压配电柜和无功补偿柜由公司工程部进行中修和大修以及年度保养。柴油发电机组由物业工程部专业工程师对发电机组进行中修和大修维护。电梯的维护保养由公司电梯部负责，有效地避免外聘维护公司只图眼前利益，维修报价高工作虚假、不愿真正投入的弊端。

##### 2. 建立完善的设备编码及标示方案



- 2.1 根据办公楼图纸资料的有关图则及通用图则，制定《设备编码规则》
- 2.2 制定含有设备编码编号的《设备总览表》。
- 2.3 依《设备总览表》设立设备管理卡《设备卡》执行设备责任人制度。
- 2.4 对于标贴明显的将导入羽辰视觉标示系统。
- 2.5 机电的编号编码由公司工程部统一进行。

### 3. 主要设施设备将建账册、建立设备台账

3.1 设备台账内设备均需建立相应的《设备维修保养情况记录卡》，这些表为履历形式，将跟踪设备至报废。

3.2 利用公司推进的信息平台建设，逐步将设备和各项管理工作过渡动智能高效以工程部为核心，辐射所有再管项目的工程部门，接受公司的宏观调控和监管。

3.3 接受公司工程部综合性的督查，引导或强制纠正设备管理中发生的错误，对新问题工程部专案协助解决。

3.4 工程部建立内部例会制度，创造学习、讨论、督促、建议的平台，使各项工作均朝良性方向发展。

### 4. 建立完善的质量记录体系

- 4.1 任何工作做到有据可查。
- 4.2 以工作记录考评员工的工作能力、工作绩效。
- 4.3 发挥零配件供应、技术后援支持体系强大功能。
- 4.4 适度贮备零配件，软件备份二份以上，确立先换后修原则，并以此作备件数量的依据，以确保各设备系统长期可靠运行。
- 4.5 完善合格供应商供货渠道。前期介入时将考虑特定设备零部件的供应商事项。
- 4.6 将公司强大的技术资源结合供应商技术力量将形成有力的技术后盾。

### 5. 技术资料的管理

5.1 对于技术资料管理，遵守“二级制”模式。物业工程部资料部门掌握所有的一手资料，工程部对于需要的技术资料以复印件（或原有两套则可留一套）存档于本工程部资料柜中，这将有效防止因失误及人员流动使资料遗失。

5.2. 工程部资料柜钥匙管理，纳入部门钥匙管理体系中。

### 6. 有关设备类钥匙的管理

- 6.1. 定义设备类钥匙：所有设备功能钥匙，及其门柜、门房钥匙。
- 6.2. 设备类钥匙均统一存放在工程调度室专用钥匙箱，分楼层防火门及井道钥匙箱、设备房及设备钥匙箱。
- 6.3. 设立与本项目相适应的钥匙掌管制度，对内方便工作，对外防范破坏及恐怖行为。

### 7. 技术工种的管理

因天津市南开区税务局物业项目机电设备的特殊性、对技术工种进行岗位兼职，一岗多能，既提高工作效率和应急处理能力，作到人力资源的合理配制。

## 二、设备设施的维护管理

天津市南开区税务局的公共设施、机电设备的维护管理采用羽辰盛佳成熟完善的管理模式。

1. 设备的日常运行和使用由服务使用部门负责，消防中心、停车场及院区周围由保安负责，其余功能性设施、设备由工程部负责日常的运行管理，并严格遵守各项制度和规程。

2. 设施、设备的维护保养分为日常保养、定期维护保养和分级维护保养，设备设施的日常保养由使用单位和责任单位负责实施，设备定期保养和分级保养则由工程部负责。并根据有关设施、设备的管理规定开展工作并作好详细记录。

3. 对电梯进行专业化管理。充分发挥我公司的专业技术特长，对电梯的维护保养由公司电梯部负责，有效地解决外聘维保公司工作不及时、不到位的矛盾。

4. 建立完善的设施、设备编码和标示方案。根据办公楼的图纸资料制定《设备编码规则》和《设备总览表》，并设立设备管理人和设备管理责任人。

5. 对设施、设备及有关场所、通道及标贴明显处将导入羽辰 CI 视觉标示系统，充分显示羽辰的规范化管理模式。

6. 利用公司推进的信息平台建设，逐步将设备和各项管理工作过渡到智能高效，以工程部核心辐射所有设施、设备等的工程管理工作中去，接受有关职能管理部门的调控和监督。

7. 接受公司质量管理中心、工程部的综合性督导，指导、纠正管理中存在的问题，并协助解决。

8. 工程部组织召开工程例会，并形成制度，创造学习、讨论、建议、纠正的平台，使各项工作不断形成良好的氛围。

9. 建立牢固的质量记录体系。根据工程部内部管理有关制度，设施、设备的各项管理规定和设施、设备的作业指导书要求，认真细致地做好各种记录，任何工作均做到有据可查，有制度可依。

10. 发挥零配件的供应商体系对技术的有效支持，确保设备长期可靠安全运行，公司强大的技术资源与供应商技术力量有机结合形成天津市南开区税务局物业管理的有力技术保障。

### 三、增收节支，不提高管理水平

#### 1. 增收节支措施

1. 经常对员工进行艰苦奋斗，厉行节约，勤俭办企业教育，增强节约意识，在管理中，自觉地从一滴水，一度电做起，努力降低维修维护成本。

2. 努力学习业务技术，不断提高专业素质，提高维修技术服务水平。

3. 加强成本控制，原材料控制，在确保服务质量的前提下，引进现代化的设备和手段，减少人力投入，减少人员开支。

4. 加强各类消耗品的管理和控制，做到计划采购，专人保管，合理领用。

5. 院区内外路灯、停车场照明采取控光措施，节约用电，减少公用电费支出。

#### 2. 提高公共设施，机电设备管理水平的新设想。

1. 提高工程部主要技术人员的素质，加强工程部工作的领导。

2. 配备先进的维修工具和管理设备，实现管理微机化。

3. 继续完善配件的供应商体系。

4. 配备用于高空作业的液压升降台。

5. 加强公司技术职能管理作用，发挥公司的技术优势，加大技术和管理的督导作用。

6. 维修服务、公共设施、机电设备的管理参照国优小区的标准进行运作。

7. 建立激励机制，每季度、年度评选优秀员工，并给予精神和物质奖励，提高员工的积极性。

8. 实行公司项目部例会制度，及时沟通解决工程中的技术难题。

9. 成立训练有素的专业技术应急小组，以处理紧急情况下的设备故障。

### 四、建立设备设施台帐管理

建立完善《设备台帐》，含供配电、空调、给排水、消防、智能化等系统设

备及相应的备品备件台帐，每季度对台帐进行一次更新，并进行存档保管。

新建、移交设备管理。正式移交前，我方对新建移交设备进行一段时间的测试使用，了解设备的使用性能、参数及发现遗留问题等，并进行统计整理，提出整改优化方案。移交后，根据移交设备性质，安排人员管理。新建移交设备正式移交后，应及时加入设备台帐中，并安排人员及时管理维护，制定相应的维护管理规定和建立维护管理档案。

重要设备必须有专门的设备卡，各类设备有专项维护保养计划，对损坏或到期的设备进行及时更换，确保各系统设备处于正常运行的状态。

## 五、设备设施运行管理制度

按系统制定设施设备的运行制度、操作规程及应急预案。

按系统制定设施设备的维保计划、维保频次及维保工作标准。

设施设备的巡查及运行记录：制定设施设备安全运行、定期巡回检查、维护保养、运行记录、维修档案等管理制度，并严格执行，确保设备良好，所有设备随时运行正常。

设备房管理：环境整洁，无杂物，灰尘、无鼠、虫害发生，机房环境符合设备运行环境要求。



报表要求：针对各类设施设备，要有完善的运行资料记录表格及运营数据，



每月对运营数据进行统计分析，做到有总有分（既有总体情况概述，即数据或事件概况，又有具体详细运营数据支撑）。

采用“集中监控，定期巡视”的方法，对分布于各个区域的设备设施实行24小时值班运行，设立24小时值班监控中心，确保大型重要设备的正常运行。同时，制定严格的巡视检查制度，对位于不同区域的各种设备进行定期、不定期的检查，保证设备的正常运行。

#### ■ 值班管理

- 1) 设备管理员必须有高度的工作责任心，熟悉和掌握共用设备设施的操作方法，具有事故处理的能力。
- 2) 不准迟到、早退、无故不上班，上班时必须保持头脑清醒，不准在值班室会客、闲谈、抽烟。
- 3) 请假、换班需在一天前申报，由领导负责安排合适人员替代，不准私自换班
- 4) 值班电话属专用电话，任何人不得长时间占用，配备的消防器材应完好，随时可投入使用。
- 5) 设备管理员在工作中必须紧密配合，服从统一管理调动。保证设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生。

#### ■ 交接班管理

- 1) 接班人员必须提前十分钟到达工作岗位，对设备、工具、器材、配件进行详细的检查。
- 2) 交班人员发现接班人有酗酒、精神失常等，不得交班，并及时汇报，由领导安排其他人员上班。
- 3) 接班人未按时到岗时，交班人不得擅离工作岗位，应向领导汇报。
- 4) 设备处于故障时，不准进行交接班，待故障处理暂告一段落时，再进行交接
- 5) 设备管理员要团结互助、互相尊重，应将本班期间设备设施运行情况详细记录。

#### ■ 设备维护人员的巡视要求

嗅：放电臭味及绝缘过热之焦味。

听：火花放电声，机械振动声，电压过高或电流过大所引起的异常声音。



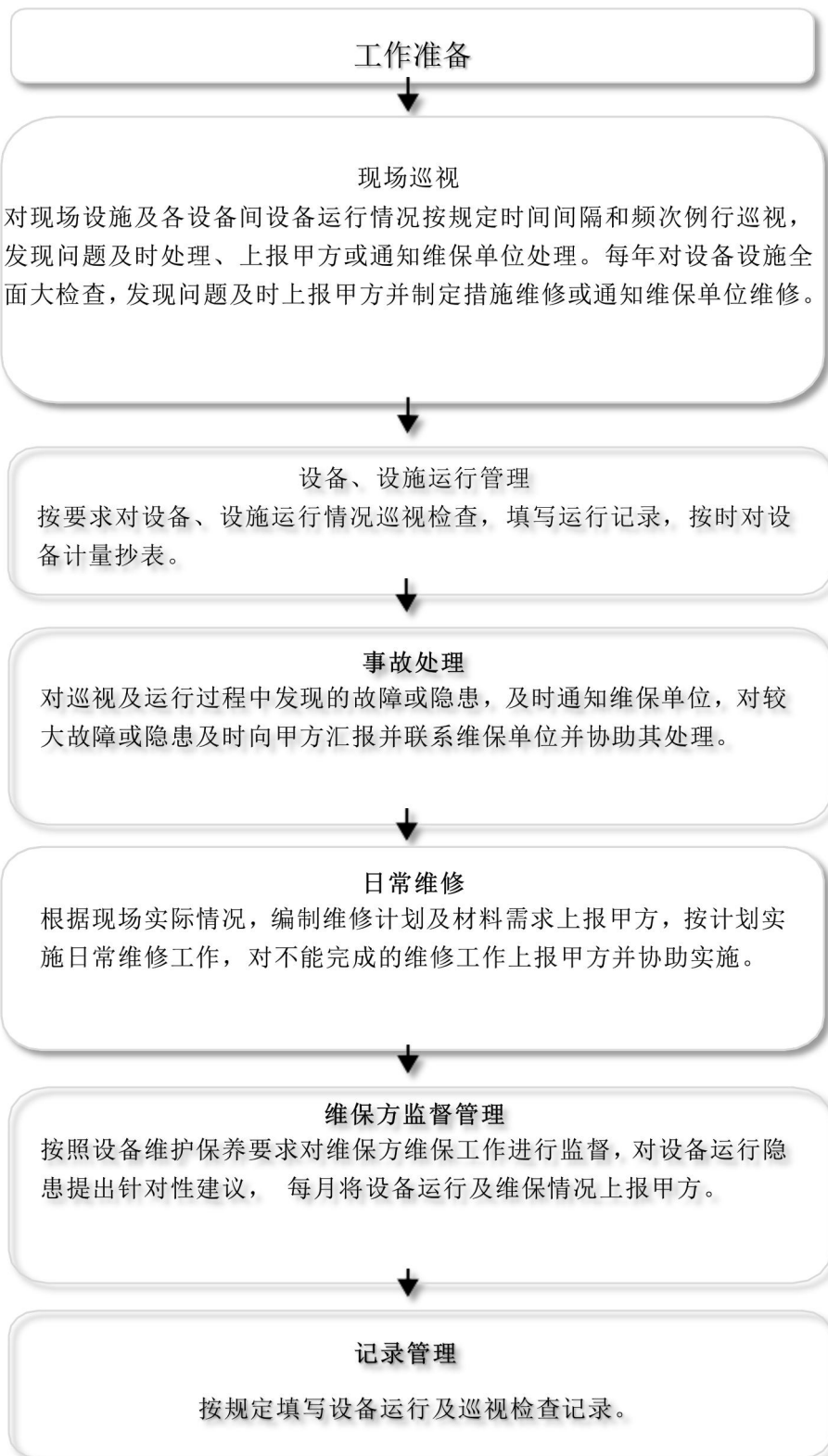
摸：设备非带电部分的温度和振动情况。

看：放电火花、变色、变形、变位、损坏、渗油、渗水、继电器、电度表转动、仪表和信号灯指示及其他情况。

#### ■ 空调系统操作人员的要求

- 1) 中央空调作为重要设备之一，操作人员要明确规定组织纪律和工作责任心。
- 2) 要确保安全运行；要保证用冷部门的温度，要充分发挥制冷设备的效率，降低水、电、油、燃气的消耗。
- 3) 四勤是要勤看仪表，勤摸设备温度，勤听设备运作有无杂声，勤了解用冷部门的要求。
- 4) 无人操作的制冷机房，管理人员应定时检查设备运转情况，并严禁外人进入。冬季设备停止运转时，必须放掉水泵以及水管的积水，避免冻破。

■ 设备管理整体工作流程



**六、设备设施维修计划**

项目	方式	方案		标准及实施效果
		检查周期	内容	
		每星期	启动一次充电，检查机身渗漏	
	定期保养 (250H)	1年	更换机、柴油和滤清器和发电机 AVR (电压调节器) 检测	
变压器	日常维护	每天	监控温度和电磁噪声	达到绝缘要求、设备运行正常
	定期维护	半年	清洁绝缘子和器身、检测高压对地、 高压对低压以及低压对地数据。(停电)	
高压开关柜	日常维护	每日	柜体清洁	高压断路器工作正常，接地刀正常
		每周	检查接地线	
	定期维护	1年	维护断路器和接地刀	
低压配电柜	日常维护	每日	检查母排接线和空气开关温度及动作状态	使用正常，安全无故障
	定期维护	半年	更换配件，清洁柜体	
无功补偿柜	日常维护	每周	调整功率因数，清洁柜体	功率因数能达到 0.98 以上
	定期维护	半年	测试功率因数和更换配件	
给排水管	日常维护	每周	及时维修和补漏	畅通无滴漏
	定期维护	1年	检修阀门和管道、刷漆	
公用水箱	日常维护	每周	检漏和维修	水质抽检合格
	定期维护	半年	清洗和消毒	
二次供水池	日常维护	每周	及时维修	水质抽检合格
	定期维护	半年	清洗和消毒	
生活泵	日常维护	每天	检查水封是否渗水，电机同轴度和运行状态	水泵机组使用正常，安全无故障
	定期维护	半年	更换水封和电机轴承并加润滑油	
闭路电视监控	日常维护	每周	检查镜头和电路	图像清楚、工作正常
	定期维护	半年	更换配件和检测	
共用天线	日常维护	每天	及时维修	使用正常、信号清晰
	定期维护	半年	检测信号输出	
音响设备	日常维护	每天	及时维修	输入无噪声、输出声音正常
	定期维护	每季度	检测功放和扬声器和话筒	
空调	日常维护	每日	过滤网清洗、维修	空调运行正常、达到温度设定要求。
	定期维护	每季度	加制冷液和检修电路	
消防监控智能系统	日常维护	每天	每天抽检烟感总数的 5% 测试	消防系统的烟感和温感达到要求，系统运行正常
	定期维护	1年	测试系统的联动功能和更换配件	
消防加压泵	日常维护	每周	点动一次、检查水封和电动轴以及满载电流	启动正常、无故障

	定期维护	半年	更换水封及轴承	
消防喷淋系统	日常维护	每周	测湿式报警器和检查阀门	报警动作正常、系统联动正常
	定期维护	半年	油漆管道和末端放水测试	
灭火系统	日常维护	每日	检查气压、联动电路	系统工作正常不误报
	定期维护	半年	测试联动功能	

## 七、设备设施保养标准

### 1. 给排水设备维护保养标准

项目	频率	内容
生活泵、喷淋泵、消防泵等各种水泵	每天	1、机房卫生：对机体擦拭去灰，保持干净无尘。 2、每2小时观察其水位、水压、电压、电流指示是否正常，电机及水泵有无异常声音，电机、控制柜有无异味。 3、检查压盘根处滴水是否符合规范，如不符合则应加盘根或拧紧盘根螺栓。 4、检查湿式报警阀、液位报警器、控制系统工作是否正常。 5、检查水位深度指示是否清晰。 6、发现故障及故障隐患及时处理。
水箱水池	每月	1、重复上述检查。 2、生活供水的主、备用泵进行手动切换试验并记录。 3、消防泵、喷淋泵应启动管网末端试水装置或打开水泵出水管放水试验。 4、注意水压表是否在检验合格后的规定时间内使用。
	每年	1、电机、泵体轴承清洁加润滑油，如有异常声响，则更换同型号轴承。 2、泵体、水泵叶轮及管道除锈、刷漆。 3、检测电机接地电阻。 4、检查电机与水泵弹性联轴器有无损坏，如有损坏则更换。 5、更换磨损的水泵轴承套。 6、性能测试。
水箱水池	每周	1、检查外观是否完好，有无跑、冒、滴、漏现象，箱口防虫纱网是否完好。 2、打开排污阀排污。 3、检查进水浮球阀并作手动进水试验。 4、观察水质情况，检测水的PH值和含氯量。 5、水箱、水池盖板是否上锁并且完好。
	每月	1、重复上述内容。 2、按规定比例按时投放消毒药品。
	每半年	1、清洁水池、水内部，按比例投放漂白粉进行消毒。 2、送水样至市卫生防疫站进行水质化验。 3、各类金属构件及管道作防锈处理。
给水井、雨水井、污水井	每周	1、检查井盖是否盖严、完好，开盖检查井底是否有污物，如有则清除干净。 2、检查井盖铸造字迹是否清晰、正确。
供水排	半年	1、重复上述检查。 2、清理污泥，疏通下水管道。 3、各类井盖及金属构件刷漆。

项目	频率	内容
污管网	每周	1、检查外观是否完好，应无滴、漏现象。 2、检查闸阀，观察供水压力表是否正常。 3、阀门开启位置是否正确，标示是否清晰。
	每季	1、重复上述内容。 2、清理管道内的杂物，疏通排污管道。 3、检查闸阀开启、关闭是否灵活，有无跑、冒、滴、漏现象。
	每年	1、重复上述内容。 2、检查修整全部管架。 3、管道及支架除锈刷漆。 4、检查止回阀、浮球阀、液位控制器是否正常。 5、管道内清洗、作防腐处理。 6、更换各类阀门标示，并标注管内水流方向。 7、各类阀门丝杆上油、作防锈处理。

## 2.供电系统维护保养标准

项目	时间	内容
高压环网柜	每周	1、检查外观是否完好、运行有无噪声。 2、检查指示灯是否完好。 3、备用柜禁止合闸标示悬挂位置是否正确。 4、清理外部灰尘。
	每年	1、检查操作机构是否灵活、互锁机构是否正常。 2、检测接地电阻（应符合规定要求）。 3、检查电源接地线装置，并紧固螺丝。 4、自动合闸电瓶加注电解液，检修充电器。
变压器	每天	1、检查外观是否完好，有无异常响声。 2、检查温控器指示是否正常，超温时风机能否正常起动，风机运行是否正常。 3、变压器电压、电流是否在额定范围内。
	每年	1、检测接地电阻，各接线装置紧固。 2、检测变压器线圈绝缘电阻。 3、紧固螺丝并有防松措施，检查变压器防松绑扎并加固。 4、清理灰尘。
配电柜、动力柜、控制柜	每天	1、清洁卫生。 2、检查外观是否完好，电压、电流是否正常，三相负荷是否平衡，有无异常声响。 3、检查配电开关触头接触是否良好，有无短路、过载现象。 4、检查开关是否在正确位置，标示是否清楚。 5、检查无功补偿设备工作是否正常，功率因数是否达到要求。 6、检查电容器、熔断器是否过热，熔断。
	半年	1、紧固配电装置螺丝，调整接触点间隙，更换打磨烧坏的动静触头。 2、若有过载现象，应更换容量大的配电设备。
	一年	1、重复上述检查。 2、检测接地电阻。



项目	时间	内容
		3、测试过流保护装置、连锁装置是否可靠。
照明器具	每天	1、清洁卫生。 2、检查外观是否完好，有无异常响声。 3、检查灯具照度的均匀度、眩光度、频闪度及电压的变化影响等情况。
	每月	1、重复上述内容。 2、调整亮度，节约能源。 3、更换过热配件，避免短路现象。 4、根据季节的变化合理调整灯光工程的开机时间。
供电线路	每周	1、清洁卫生。 2、检查敷设环境有无积水、杂物。3、供电电缆标示是否清晰、脱落。
	每月	1、重复上述内容。 2、检查线路有无过热现象。 3、检查进出线路接线装置是否完好。
	每年	1、重复上述内容。 2、检测线路绝缘电阻。 3、金属支架、电缆套管涂防锈漆或沥青。

### 3.空调系统维护保养标准

项目	时间	内容
新风机组	每天	1、机组外部清洁。 2、检查电磁阀、温控器工作是否正常、接水盘排水是否畅通。
	每季	1、重复上述检查。 2、清洗风机过滤网。 3、风机轴承加注黄油。
	每年	1、清洗风机及管道过滤网，清洗公共场所风机出口。 2、更换或清洗电机及风机轴承，并加注黄油。 3、风机外壳清锈刷漆。 4、测试控制部分工作性能。
风机盘管	每周	1、观察风机是否正常运行，有无异常声响。 2、空调开关及电磁阀工作是否正常。
	每季	1、检查冷凝水接水盘是否畅通排水。 2、保温要求达到的标准是否良好，自动排气阀工作是否正常。
	每年	1、检测电机接地电阻及电机绝缘电阻值。 2、清洁接水盘。 3、清洗回风口、出风口、过滤网。 4、盘管风机轴承加注黄油。
自控箱及控制器	每天	1、清洁卫生。 2、观察电流、电压是否正常。
	每季	1、检查线路有无过热现象。 2、检查接线装置是否完好。

项目	时间	内容
	每年	1、检测箱体的接地电阻。 2、更换接触不良的部件。

#### 4.消防系统维护保养标准

项目	时间	内容
烟雾、温度等探测器	每日	1、检测外观是否完好，观察其是否处于工作状态。 2、检测是否有误报、查出故障，及时处理。
	每半年	1、重复上述检查。 2、每个消防区域抽样模拟试验探测器是否正常反应报警。
	每年	1、整理线路，检测各种接口，处理接触不良的接口。 2、进行探测器模拟试验，有故障或性能不稳定的及时处理。 3、利用消防主机的巡检功能，检测各探测器的状态。 4、对所有的探测器分批清洗、烘干、检测。
报警装置	每周	1、清洁卫生。
	每月	1、检查外观是否完好，运行是否正常。
	每年	1、更换损坏的报警装置。 2、手动试验报警装置是否联动，并及时处理故障。 3、检查接线是否松动、脱落。
消防控制主机	每日	1、对主机、联动柜表面清洁，并做好记录。 2、对主机进行探测、查询，随时了解系统运行情况。 3、遇系统故障、警告及火灾报警、联动及时记录事发时间、地点及发展情况。
	每周	内部洗尘、清洁，并做好记录。
	每月	对消防联动柜按钮进行检查测试，若有故障及时维修处理，并做好记录。
	每季	对主机、联动柜内各接线端子进行检测、清扫、紧固，并做好记录。
	每半年	1、消防演习时能正常控制消防设备的动作，并能准确检测有关信息。 2、检测能否正常打印系统故障、警告及火灾报警资料。 3、对存在的故障予以处理。 4、测试系统接口信号是否正常。 5、软件数据备份。 6、测试系统接口模块、各种按钮的性能。 7、测试系统接地电阻。 8、测试各回路的对地电阻。
消防广播和背景音乐系统	每季	1、清洁设备。 2、检查外观是否完好，检查线路及设备是否正常。检测线路及音响要求达到的标准。 3、在双休日用实况广播检测每层消防广播喇叭是否完好。
消火栓	每月	1、清洁卫生。 2、检查外观是否完好。
	每半年	1、检查配件是否齐全。 2、检查水带是否发霉、破损、水枪、消防栓接口是否正常。 3、消防演习对消防水带作防霉处理。
喷淋等管网	每周	1、检查喷淋头是否滴漏，喷淋管网压力是否正常。

项目	时间	内容
	每半年	1、更换失灵压力表。 2、排放管网污水，并试验。 3、室外管道清锈刷漆，并标注水流方向及水系统色环。 4、阀门丝杆加注黄油并加装保护套。 5、检测湿式报警阀工作是否正常，水力警铃声响是否洪亮。
防排烟系统	每月	1、清洁卫生。检查外观是否良好，风叶有无碰擦外壳现象。 2、外观标示是否清晰。
	每半年	1、手动试运行，检查风机有无异常现象，并做好记录。 2、观察消防演习时是否联动。 3、检查防排烟阀动作情况。 4、防排烟阀传动机构加润滑油脂。
	每年	1、清洗、更换风机轴承，检测接地电阻。 2、风机外壳清锈刷漆。 3、更换各类标示。
气体 灭火系统	每月	1、清洁卫生。检查外观是否完好，有无泄漏气体现象。 2、检查气压表的完好情况。
	每半年	1、检查气瓶压力。 2、气瓶外壳除锈、刷保护漆。 3、模拟测试气体消除灭火系统的动作情况。



## 2、设备维修保养计划表



天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

### 设备维修保养计划

项目部：

年 月 日

序号	检查保养项目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	备注
1	高压配电预防性柜试验,检修等													
2	低压配电柜检修, 调试等													
3	变压器检修,测绝缘等													
4	发电机检修,更换机油等													
5	给水泵保养,电机测绝缘													
6	风机运行保养,检修													
7	二次给水池清洗消毒													
8	二次给水自动控制系统检修													
9	纯净水系统清洗,消毒,水质化验													
10	纯净水自动控制系统检修													
11	循环水系统检修保养													
12	火灾自动报警系统检修													
13	自动喷水灭火系统检修													
14	消火栓系统检修													
15	防排烟,防火分隔系统检修													
16	游泳池循环系统检修保养													
17	园林水景水泵检修,测绝缘													
18	园林水景水泵控制柜线路测绝缘													
19	电梯维修,保养													
20	弱电系统检查													
其他														
批准		审核							计划编制			年 月 日		

注：制定工作计划时，月保养画“√”、季保养画“○”、中修“☆”、大修“△”。







### 4、设施设备维修保养记录表二



天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

#### 设备维修记录表

项目部: \_\_\_\_\_

年 月 日

设备编号		设备名称		维修部位	
故障时间		维修时间		结束时间	
故障原因	维修人员:				
维修处理经过	维修人员:				
更换零部件名称	型号规格	零部件位置	备注		
维修结果	工程主管:				

注: 维修必须注明所更换材料及材料型号、规格;

.....

#### 设备保养记录表

项目部: \_\_\_\_\_

年 月 日

设备编号		设备名称		型号	
设备位置		保养日期		保养人	
保养内容:	设备责任人:				
保养材料:	设备责任人:				
试运行记录:	设备责任人:				
设备责任人:	工程主管:				

### 5、设备履历表



天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

#### 设备履历表

所属系统 \_\_\_\_\_ 建帐时间 \_\_\_\_\_ 年 月 日

设备名称				设备价格		设备编号		
设备型号				设备折旧率		出厂日期		
安装位置				折旧年限		出厂编号		
设备产地				使用寿命		使用日期		
主 设 备 主 要 参 数	输出功率			附 属 电 机 主 要 部 件 及 参 数	输入功率			
	输入功率					额定电压/电流		
	几何尺寸				产 地			
	满载能耗				额定电压/电流			
	其 它				产 地			
					几 何 尺 寸			
					其 它			
安装单位及联系方式:								
备 注:								
设备出厂资料:								
调试、试车结果报告号或标题:								
设备大事记: 记录以下已确定的项目和未明确但认为有必要的项目:								
序号	事 件	时 间 / 签 字	时 间 / 签 字	时 间 / 签 字	时 间 / 签 字	时 间 / 签 字	时 间 / 签 字	
	中修记录							
	大修记录							
	事故记录							
	历年检记录							



## 7、设备卡



天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

### 设备卡

设备名称		设备编号	
生产厂家			
设备责任人		型号规格	
联系电话		启用时间	

### 设备卡

设备名称		设备编号	
生产厂家			
设备责任人		型号规格	
联系电话		启用时间	

### 设备卡

设备名称		设备编号	
生产厂家			
设备责任人		型号规格	
联系电话		启用时间	



## 第四节、针对本项目的司机服务管理方案



### 司机服务要求：

1. 人员素质过硬
2. 车辆定期保养
3. 确保安全驾驶
4. 服务热情周到

### 一、服务内容

根据采购方要求驾驶公务用车，各种公务用车要保持清洁，每辆机动车每周至少用水清洗一次。每次出车前做到烟缸内无残留物，座椅、脚垫无杂物、纸屑和泥土等。驾驶员个人物品要放置于储物盒内或后备箱中。

### 二、服务标准

- (1) 机动车驾驶员在出车执行任务之前，要严格查验核实“出车申请单”。没有“出车申请单”、没有使用机动车辆科室领导签字，一律不准出车。
- (2) 机动车驾驶员要做好相关记录和如实填写行驶里程、油耗统计表，每月末向车管人员汇报。
- (3) 机动车驾驶员做到各种证件手续齐全，提前到岗，准时出车，不得允许未申请使用机动车辆以外人员搭车。
- (4) 驾驶员出车前，必须对车况进行检查，发现问题及时向车管人员报告，直至车辆恢复完好状态，方可出车。
- (5) 各种机动车辆必须定人驾驶，未经领导同意不得互换机动车辆。不准擅自将机动车辆借给他人使用。
- (6) 饮酒或过度疲劳影响安全驾驶的，不准驾驶机动车辆。
- (7) 驾驶员完成出车任务后，机动车辆必须回局或指定地点停放车辆，并将车辆排放整齐。未经车管人员同意，任何车辆不得在外或住宿处停放。

- (8) 机动车辆要保持清洁。每次出车前做到烟缸内无残留物，座椅、脚垫无杂物、纸屑和泥土等。驾驶员个人物品要放置于储物盒内或后备箱中。
- (9) 驾驶员不准在驾驶机动车时吸烟和做与驾驶无关的事情。
- (10) 驾驶员不准参与、讨论和外传乘车人在车内谈论的事宜，并有责任做好保密工作。
- (11) 任何驾驶员都不准以个人或领导名义向基层单位或服务单位索要财物，更不准报销票据。
- (12) 需要维护和保养的机动车辆应由机动车驾驶员提出申请，说明维保内容，经车辆管理人员进行检验，维修小组鉴定后，需要维修的机动车辆填写“车辆维修单”，并到指定机动车辆维修地点进行维修。
- (13) 机动车辆在执行任务行驶途中发生故障，及其它损耗急需修复和补充时，必须经车管人员同意后方可进行维修和补充。
- (14) 机动车辆凭磁卡加油。磁卡必须与所驾机动车辆的车牌号相符，并到指定加油站加油。

### 三、机动车驾驶员管理制度

**第一条** 为使车辆管理统一化、制度化，合理有效的调配和使用各种车辆，最大限度的节约成本，尽可能的发挥最大经济效益并对所有车辆的保养和维修进行控制，以确保车辆安全、良好的运行，特制定本制度。

**第二条** 车辆是指采购人所有公务车辆；驾驶人须持有合法的驾驶证，一年以下实际驾龄需通过公司内部考核方可上岗。

**第三条** 办公室为公务车辆的主管部门，主要负责公务车辆的购置、调配、保养、维修、年审、保险等项目的管理。

**第四条** 办公室根据各部门工作的轻重缓急、请派先后顺序，统筹安排，合理调配车辆使用，应遵循先远后近，先外地后市内的原则。

**第五条** 驾驶人须持有合法的驾驶证，一年以下实际驾龄需通过公司内部考核方可上岗，车辆使用人需提供本人驾驶证复印件到办公室填写《驾驶员登记表》（附表）登记备案。

**第六条** 车辆使用人经审批同意后到办公室领取《公务车辆使用申请表》（附表）及车匙，按时出车并如实填写出车时间、地点和行驶里程，做好车辆使用记录。

**第七条** 驾驶人员在出车前，应对车辆做基本检查，如发现故障、配件失窃或损坏等现象，应立即报告，隐瞒不报而由此引发的后果由当期驾驶人员负责。

**第八条** 每辆车须设置《车辆出车登记表》，使用前应核对车辆里程表与记录表上上一次用车的记载是否相符，每次出车信息由驾驶人员填写，办公室不定期检查，如发现里程表和行驶记录不符的，按超出的公里数扣罚当事驾驶人耗油款。

**第九条** 公务车辆是只能用于业务工作的，未经批准不得擅自私用，经主管部门特批后方可做为他用。

**第十条** 因私借用公车时，如发生意外事故，导致违规、损毁、失窃等，在扣除保险理赔金额后全部损失由使用人个人承担。

**第十一条** 任何人不得将公务车辆交由无驾照人员驾驶，由此给造成的一切损失及相关责任由经手借出车辆责任人及无证驾驶人承担，公司将不承担任何责任，情节严重的将对当事人予以辞退处理。

**第十二条** 所有车辆钥匙由办公室统一保存、管理，公务车辆在交车时，应将钥匙交至办公室；车辆驾驶人员接公司安排，次日执行出车任务并早于公司人员上班时间的，可提前一天领取钥匙和行驶证。

**第十三条** 未出车时，车辆应停放于指定停车场内，并将车门车窗锁妥；任意放置车辆导致违反交通规则或车辆损毁、失窃的，由驾驶人员赔偿损失，并予以处分。

**第十四条** 无论任何时间段，出车返回后，必须将车辆停放在局指定停车场，未经同意，公司任何人员不得擅自将公务车辆开回家存放或开出停车场私用。

**第十五条** 办公室负责对公务车辆的管理费用进行监督、控制，财务科辅助配合监控。

**第十六条** 燃油费用管理：

公务车辆燃油由公司指定之人负责加油，驾车人员出车前需留意车辆燃油情况，及时报告办公室车辆加油，未经报告私自加油，费用由其个人负担。

**第十七条** 维修保养费用管理：

（一）各类车辆按照各车的技术保养程序例行保养，新购车辆按说明书规定的要求进行保养。

（二）公务车辆的一般性保养工作，由驾驶人员视车辆情况报办公室统筹安排。

(三) 车辆修理由事先填写《车辆维修保养申请表》(附表), 经办公室审核批准后, 方可送修。

(四) 车辆须在指定厂家维修, 维修时司机应在现场监督, 以保证维修质量、缩短维修时间; 如出现增修项目, 应及时汇报, 维修后按维修申请审核无误后方可在价格单上签字确认, 若发现弄虚作假, 严加处罚。

(五) 车辆损坏的零部件可自行修复的, 由办公室统一采购并予以换修, 以降低修车费用。

(六) 车辆于行驶途中发生故障而急需修复和更换零件的, 在不影响安全行车前提下, 应将车辆驶回公司检验后送修; 无法行驶时应先向办公室请示, 根据实际情况送修, 未经请示的修理费用, 公司不予报销。

(七) 如因驾驶人员操作不当出现故障者, 其维修费用视情节轻重, 决定驾驶人负担比例。

#### **第十八条 其他费用管理:**

(一) 车辆行驶每年所需缴纳的通行税费、年检费、保险费办公室审核后, 按局报销制度执行报销。

(二) 车辆出省外公干, 需填写《用车申请单》(附表), 经办公室批准同意后方可使用。所发生的一切费用(油费、路桥费、停车费等), 必须先经办公室连同《用车申请单》、《车辆出车登记表》进行审核后, 按公司报销制度执行报销; 费用与实际不符、无法做出合理有效说明的费用, 均由驾驶人员自行承担, 公司不予报销。

(三) 在出车中由于驾驶人员管理不当所造成停车卡、行驶证丢失或车内物品丢失的, 一切损失费用均由驾驶人员自行承担。

**第十九条** 一旦出现意外事故时, 驾驶人员应迅速做出应急处理, 并向办公室报告。

**第二十条** 凡因违章、特别是无照驾驶及酒后驾车被公安机关处理的, 一切费用由驾驶人员自行承担, 不准报销; 因路边违章停放而造成车身损坏, 有关修理等费用由驾驶人员自行负责。

**第二十一条** 车辆如在公务中遇不可抗拒的车祸发生, 除向附近警察机关报案外, 并须即刻与办公室联系, 并即刻通知保险公司办理赔偿手续。

**第二十二條** 因公务用车发生事故后由交通部门认定责任,扣除保险理赔后的其他费用,由驾驶人员和公司共同承担,承担比例如下:

- (一)我方车辆负全责时,驾驶人员承担60%的费用;
- (二)我方车辆负主要责任时,驾驶人员承担40%的费用;
- (三)双方车辆负同等责任时,驾驶人员承担20%的费用;
- (四)我方车辆负次要责任时,驾驶人员承担10%的费用。
- (五)我方车辆无责任时,驾驶人员无须承担任何费用。

**第二十三條** 凡发生意外事故的,除经济处罚外还要以公司的净损失(扣除保险理赔外)金额进行行政处罚,具体如下:

- (一)一次事故净损失大于30000元时,视为重大事故,取消驾驶人员驾车资格;
- (二)一次事故净损失5000—30000元时,视为大事故,驾驶人员需提交书面事故分析报告并检讨事故发生原因;
- (三)一次事故净损失在5000元以下时,为小事故,驾驶人员需向公司检讨事故发生原因。
- (四)发生连续两次及以上大事故,或连续三次及以上小事故,将视为重大事故作出处理。

**第二十四條** 所有车辆驾驶人员必须遵守《中华人民共和国道路交通管理条例》及有关交通安全管理的规章制度,熟悉各项交通法规,服从交通民警的指挥和检查,谦虚谨慎,文明驾车,确保行车安全。

**第二十五條** 驾驶人员必须具有驾照并随身携带,出车时一定要保证证件齐全;严禁将车辆交无证人员驾驶。

**第二十六條** 驾驶人员要严格遵守交通规则,文明开车,不准危险驾车(包括高速、爬头、紧跟、争道、赛车等);驾驶人员平日应注意休息,不准疲劳驾驶,严禁酒后驾车。

**第二十七條** 驾驶人员必须随时掌握车辆完好状况,对各部件的磨损程度要准确掌握并及时汇报,对油、电路、刹车、转向、传动等关键部位要及时检查;如有异常应及时更换零部件、加注机油等,保证车辆的正常运行。

**第二十八條** 驾驶人员应爱护车辆,保证机件、外观良好,使用后应将车辆清洗干净。



**第二十九条** 车内严禁吸烟，如有乘客需吸烟的，驾驶员应予以劝阻；

**第三十条** 驾驶人员及副驾驶位置上人员在行车时应系好安全带。

**第三十一条** 空调使用应在当天气温值于28度以上或10度以下方可开启。

**第三十二条** 夜间、大风、雨雾冰雪天气情况下出车的，驾驶人员应检查好车辆各部分机件和油、水、电路等车况，发现问题及时处理，严禁在车况不佳的情况下出车；途中应严格控制车速，密切注意信号变更及交警管制措施。

**第三十三条** 驾驶人员执行外派任务时临时发生身体不适的，应将车辆平稳停在安全区域内，并立即通知办公室，妥善安排后续工作后，立即就近诊疗。

**第三十四条** 驾驶人员执行出省外派任务时，单程距离超过100公里的，应在途中合理进行短暂休息，并检查车况；单程距离超过200公里的，应每间隔1小时进行合理休息并检查车况，严禁持续疲劳驾车。

**第三十五条** 驾驶人出车过程中所造成的违章行为受到交警部门处罚的，公司将按以下比例对驾驶人进行处罚：

（一）以下违章行为由驾驶人承担100%交警罚款，如有驾照扣分行为，由驾驶人自行承担：

- 1、闯红灯违章行为的
- 2、违停、超速、违规变道、闯单行线等违章行为的。

（二）以下违章行为由驾驶人承担50%交警罚款，如有驾照扣分行为，由驾驶人自行承担。

驾驶人首次到外地城市发生除闯红灯以外的违章行为的。

**第三十六条** 本制度的解释权归公司所有，对于公司以外人员用车的，尽可能的将本制度提前告知对方。

**第三十七条** 本制度未尽事宜，可根据实际情况进行修改。

#### 四、驾驶员作业指导书

序号	项目	作业内容及标准
1	总体要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按照局机关办公室车管人员交办的出车任务出车，</li> <li>2. 没有出车任务时要保持车辆清洁，保证车况良好，为出车任务做好准备。</li> </ol>
2	机动车驾驶员工作标准	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 机动车驾驶员在出车执行任务之前，要严格查验核实“出车申请单”。没有“出车申请单”、没有使用机动车辆处室领导签字，一律不准出车。</li> <li>2. 机动车驾驶员要做好相关记录和如实填写行驶里程、油耗统计表，每月末向车管人员汇报。</li> <li>3. 机动车驾驶员做到各种证件手续齐全，提前到岗，准时出车，不得允许未申请使用机动车辆以外人员搭车。</li> <li>4. 驾驶员出车前，必须对车况进行检查，发现问题及时向车管人员报告，直至车辆恢复完好状态，方可出车。</li> <li>5. 各种机动车辆必须定人驾驶，未经领导同意不得互换机动车辆。不准擅自将机动车辆借给他人使用。</li> <li>6. 饮酒或过度疲劳影响安全驾驶的，不准驾驶机动车辆。</li> <li>7. 驾驶员完成出车任务后，机动车辆必须回局车库或指定地点停放车辆，并将车辆排放整齐。未经车管人员同意，任何车辆不得在外或住宿处停放。</li> <li>8. 机动车辆要保持清洁。每次出车前做到烟缸内无残留物，座椅、脚垫无杂物、纸屑和泥土等。驾驶员个人物品要放置于储物盒内或后备箱中。</li> <li>9. 驾驶员不准在驾驶机动车时吸烟和做与驾驶无关的事情。</li> <li>10. 驾驶员不准参与、讨论和外传乘车人在车内谈论的事宜，并有责任做好保密工作。</li> <li>11. 任何驾驶员都不准以个人或领导名义向基层单位或服务单位索要财物，更不准报销票据。</li> <li>12. 需要维护和保养的机动车辆应由机动车驾驶员提出申请，说明维保内容，经车辆管理人员进行检验，维修小组鉴定后，需要维修的机动车辆填写“车辆维修单”，并到指定机动车辆维修地点进行维修。</li> <li>13. 机动车辆在执行任务行驶途中发生故障，及其它损耗急需修复和补充时，必须经车管人员同意后方可进行维修和补充。</li> <li>14. 机动车辆凭磁卡加油。磁卡必须与所驾机动车辆的车牌号相符，并到指定加油站加油。</li> </ol>



车辆加油统计表

车牌号码		经办人		
加油型号		单价		
加油前公里数		中止公里 数时油箱 剩余油量		
现金加油	日期	金额	油卡加油	卡号
本月事项特别说明：				
本月加油小票粘贴处				

车辆维修保养申请表

一、车辆基本情况		二、维修项目及资金预算			
车牌号		维修项目	材料费	工时费	小计
部门		1			
车型		2			
购置日期		3			
上次维修时间		4			
上次维修公里数		5			
本次行驶公里		6			
上次维修项目		7			
		8			
		9			
		10			
		11			
		12			
		13			
		14			
是否为定期保养		15			
是否为常规保养		16			
申请人		合计			
部门意见		办公室意见	主管领导意见		



## 公务车辆使用申请表

申请日期		申请人员	
申请时间		返回时间	
申请理由			
科室意见:			办公室意见:

## 公务车辆使用申请表

申请日期		申请人员	
申请时间		返回时间	
申请理由			
科室意见:			办公室意见:

## 第五节、针对本项目的秩序维护、消防监控服务管理方案



### 安保秩序要求：

1. 人员素质过硬
2. 来访询问有礼
3. 楼内安全有序
4. 应急保障有力

以“外驰内张”为原则，以公共秩序维护、消防管理为主线，以训练有素、行动神速、果断干练的秩序维护队伍为主体，利用现代化的管理手段，依靠先进的技术设备与工具，科学组织日常管理，积极配合“国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目”的各种日常工作，热情服务，精心布置重大活动的秩序维护，迅速协助有关部门处理各类突发事件。运用一个消防指挥中心，三种防范方式，全员参与的严格控制，做到紧张有序，快速反应。

### 一、服务内容、标准及要求

(1) 无参加非法组织、黑社会、反动会道门组织等历史、品行良好，无不良习气，无行政，治安，刑事处罚史，无纹身。

(2) 秩序维护员为采购人提供秩序维护服务工作，工作踏实、肯干，能吃苦耐劳，遵守法律、法规、规章制度，服从命令听指挥、熟悉业务内容，具备良好的业务技能，能适应采购人各岗位的值勤要求。退役军人或退役武警官兵优先。

a.负责秩序维护人员的招聘、体检、培训、合同签订、日常管理、住宿、餐饮、服装、劳务费管理、伤/病/残急救与处理、警械配备等工作。

b.组织秩序维护员按照采购人要求完成秩序维护服务工作任务。

c.有义务接受采购人的工作指导、监督、检查和考核工作。

d.秩序维护员必须具备专业护卫管理能力，建立健全的规章制度。

- e.秩序维护员必须进行岗前业务培训，经考核合格后到采购人地点上岗服务。
- f.遇有下列情况之一，中标供应商应撤回其当事人：
  - (a)玩忽职守者。
  - (b)身体不健康或有其他原因不能适应岗位服务要求者。
  - (c)违反采购人管理规定，不服从管理，屡教不改者。
  - (d)有盗窃行为或勾结他人从事盗窃活动者。
  - (e)有赌博、酗酒、嫖娼、打架斗殴、寻衅滋事和扰乱社会公共秩序者。
  - (f)秩序维护员休假，中标供应商应提前做好值勤安排，不能空岗。秩序维护员因离职、辞退而缺岗，中标供应商必须在10天内补上缺岗人员。
  - (g)中标供应商派出秩序维护员在采购人地点工作期间发生病、伤、亡等突发事件，由中标供应商负责处理，采购人协助。
- (3) 秩序维护岗要求24小时值班， 做好人员的出入登记。
- (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，防止不法分子撬窗入室作案。
- (5) 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。
- (6) 熟练掌握监控室流程及注意事项。

## 二、秩序维护服务作业指导书

项目	内容	标准	检 查 方 法
安全要求	贯彻“预防为主，消防结合”的原则，做好防火、防盗、防破坏、防爆炸、防自然灾害事故的发生，包括大门警卫，自动监控值班室，并进行定时和不定时的安全巡视，发生事故及案件后，及时处理及上报甲方，保护好现场，并积极与政府公安，消防部门联络，做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件		
人员要求	统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表整洁，语言文明规范，配备对讲装置；做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作，发生治安案件或者各类灾害事故时，及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作		
管理制度	建立健全安全、车辆、道路及公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公区安全和正常的工作环境		
门岗管理	出入口值守服务	24小时立岗值守，保障治安电话畅通，及时接听，并有详细的交接班记录	执行三级检查（现场抽查）
	进出人员管理	来人来访的引导、咨询、电话通达、通报、证件检查、登记	
		高峰期做好人员疏导，遇紧急情况时迅速指导人员疏散	
		施工人员得到甲方许可，登记身份信息办理临时出入证进去	
	物品设备设施看护、出入管理	非个人物品凭甲方出门凭条，批量物资进楼由甲方确认	
		门岗区域的设备看护管理	
		施工物资登记核实进出	
门区交通车辆管理及疏导	来访车辆询问登记核实，门前车辆疏导管理		
	道路畅通，各种车辆停放有序，无交通堵塞现象，不影响行人通行		
巡逻管理	公共区域重点部位日常安全巡视、检查	楼层每2小时巡视一次，对存在的安全隐患及时排查、清楚。特殊天气条件下，适当增加巡逻频次。	执行三级检查（现场定期检查、不定期抽查）
		检查洗手间、楼梯间、天台等死角部位有无人员隐藏，确认无隐患	
	公共区域设施	公共区域巡视无死角，确认公共设施设备以及物品安全，无	

项目	内容	标准	检方	查法
	备以及物品良好状况确认	行迹可疑的人员，及时发现问题报告并详细记录		
	非办公期间巡视	楼宇关闭期间及夜间重点检查公区上下水、门窗关闭、灯具开关、门禁门锁开关完好状况，以及异响异味情况		
	安防巡视重点关注内容	疏散通道、安全出口畅通，消防器材的使用期限有效，消防安全标志、安全疏散指示标志、应急照明完好		
		灭火器、消防栓、喷淋头、气体灭火间等消防设施是否在位、完好		
		确认门窗，天台、房顶安全完好		
消 监 控 中 心	值班	24小时值班，定时转换监控画面，及时处理报警信息，按时交接班	定期进行 演练与实 操检查	
	信息管理与保密	按要求备份监控信息，监控信息保留完整不能泄露		
	防火防盗监控	利用监控系统，做好大楼内区域的安全防范工作，通过监视画面发现问题，组织调动相关人员做好防火、防盗、防破坏等安全保卫工作		
		利用防盗报警系统做好重点部位的安全防范工作，发现问题按规定要求处理		
	设备设施管理	对火灾报警控制柜进行定期清扫、检查、保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行，系统设备出现故障及时通知相关部门进行维修		
		每月定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护		
		定期做好监控室火灾报警系统的检查、保养		
		定期检查疏散出口指示灯，保持出口指示灯照明完好		
		每月对消防栓进行检查，保证箱内原件良好、无脱落；栓内阀门无渗漏		
	异常情况处理	熟悉涉及本部门的各种紧急预案及时发现并处理异常情况，做好各种紧急情况下的相应处理工作，信息传递及时、准确，		



项目	内容	标准	检 查 方 法
		处理率100%	
消 防 管 理	消防设施管理	对灭火器、消防栓、箱等设施定期巡查	执行三级检查（现场定期检查、不定期抽查）
	消防设施清洁	在消防器材附近严禁堆物，消防设施全面清洁除尘，无蜘蛛网、无灰尘，消防措施严禁动用明火	
地 库 及 车 场 管 理	车辆进出管理	熟记办公车辆，使进入车库的车辆被严格控制在核定数量上，车辆按规划的车位停放，严禁乱停乱放	执行三级检查（现场定期检查、不定期抽查）
		车场车辆不超出划定停车位数量，不允许占用消防通道及行车通道	
		车辆按规定速度行驶，不得鸣笛，不得逆行	
		车辆的外观检查，严禁装有易燃易爆、剧毒等危险物品的车辆停放	
		严密注视车辆情况和驾驶员的行为，若遇醉酒驾车者应立即劝阻，及时处理，避免交通意外事故发生	
	车场巡视管理	按时巡视，确保停车地方的停放车辆的安全，努力避免碰、挂损伤情况，发现异常及时处理	
	突发事件处理	当停车点发现可疑人员时，及时前往对可疑人员进行查问并处理	
出现车辆刮蹭、交通事故等突发事件时，协调双方上报处理			
突 发 事 件 处 理	通讯管理	熟悉各种报警、救护电话：110、119、122、120，熟练掌握火警、匪警等突发事件发生时的报警方法、应急措施和简单救护知识	执行三级检查（现场定期检查、不定期抽查）
	预案管理	建立突发事预案，问题发现不超过12小时，重大事件报告时限不超过15分钟，普通事件报告时限不超过24小时	
	故障上报	夜间故障及隐患的报修、报告、联络及时果断	
	事件上报	协助公安部门做好物业管理区域内的安全防范工作，发生治安案件和各类灾害事故时，及时向公安机关和有关部门报	

项目	内容	标准	检方	查法
		告，并积极协助做好调查和救助工作		
防汛管理	防汛物资储备	雨季汛期在各重要出入口放置沙袋、做好排水沟疏通	检查 抽查	
	防汛设备管理	确认水泵及电流表读数与运转正常		
		确认水泵、电源配电箱、管道、阀门、浮球和水位开关的正常等		
钥匙管理	公共区域钥匙保管、使用管理	无丢失、无差错，钥匙使用记录详细、准确	检查	



### 三、秩序维护队伍的组建

秩序维护部作为项目部的一个核心部门，其主要的服务范围有固定岗、巡逻岗、监控室等。对于该部门，公司要求每个秩序维护员，首先必须做一名合格的服务员，能为不同的客户提供周到、礼貌、规范的服务，其次才是做一名合格的安全卫士。特别强化每一位秩序维护员的服务意识，以体现对客户的人文关怀。

针对天津市南开区税务局的特点，本公司将按照公司 IS09001 质量体系文件开展安全秩序维持工作。

## 1、建立高素质、运作有效的秩序维护员队伍

秩序维护员是进入“国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目”看到的第一印象点，作为秩序维护人员，我公司要求其不但要负责日常安全防范事务，更要担负起传递物业形象的责任，维护、提升“国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目”的形象。

严把员工招聘关，身体素质过硬，体貌端正、作风正派、品格良好。为秩序维护员配备对讲机，配合“天津市南开区税务局”智能化安全管理系统，保证秩序维护员队伍的快速反应能力达到管理要求；建立健全的治安管理制度，对秩序维护员实施准军事化管理，以“预防为主”的特点，尽可能将事故消灭在萌芽状态。

## 2、建立应急分队值勤制度

秩序维护队伍实行半军事化管理。通常按休息班30%的人员比例可以外出，每次时间不超过4小时，晚上10点前必须归队。在节日或有重大活动时，全体待命。为了确保“天津市南开区税务局”的安全防范，及时应对各类突发事件，组建应急分队，注重演练，在保卫“国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目”人员、财产安全的过程中，发挥及时、高效的应急保障能力和作用。

## 3、实行值班人员报岗制度

中班每小时、夜班每30分钟，向领班通报值勤情况一次，以及时了解各岗位和人员的值勤情况。

## 4、注重实操和理论培训

每周一、三、五进行军体训练，每月三次业务知识学习，项目部定期对秩序维护员进行职业道德教育与服务意识的培训，重点培养队员爱岗如家的主人翁责任感，同时，建立完善有效的培训考核机制，所有队员必须经过考核合格后方可上岗。

## 2、秩序维护管理措施

本公司将结合“国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目”建筑物的平面分布和不同的功能以及人员和出入口特点，制定严密的安全管理措施。根据不同时段的特点，制定时段性公共秩序管理措施。根据不同区域的特点，制定区域性公共秩序管理措施；针对可能发生的突发事件，制定相应的应急措施。采取“统一指挥调度、合理配置人员、分区协作管理、重点特别防范、紧急程序处理”的安全管理方式，保证楼内安全，同时对消防、秩序等进行管理。



1. 采取以技防为主，人防为辅的安全管理方式加强治安防范。仅有先进的技术手段是不够的，我们一贯强调人的因素始终是第一位的，这也是我公司多年来的成功经验。

2. 明确重点管理目标，对重点部位进行强化管理，采取流动式、循环式、交叉式相配合的巡视办法进行巡逻，保证各类巡逻岗按时巡视并在发现异常情况时及时迅速向项目部汇报处理。

3. 通过技防与人防相结合，定时巡逻与不定时检查相结合，全面防范与重点区域布控相结合，搭建群防群治的立体安全保卫体系。采取秩序维护员督察措施，即除固定岗秩序维护员外，其它岗可着迷彩服上岗，配带对讲机，随时与监控中心及项目部联络。

## 7、岗位的设置和作用

1)、固定岗：出入口等必要位置设固定岗，24小时把守，三班值班制。

作用：进出把关、通道管制，对安全重要部位进行定岗防范。

2)、巡逻岗：不定点安全岗，分区划片设置

作用：巡查各区域及楼层的安全状态，保证无安全盲点。

3)、监控中心岗：定点安全岗

作用：利用监控设备对各个重要部位的安全状态进行时时监控，保证无安全盲点

4)、机动岗：不定点安全岗

作用：完成突发事件的处理。

**8、管理范围：秩序维护——保障公共秩序和安全的参观及工作环境。**

**9、全员参与：**

羽辰物业要求项目部所有工作人员对秩序维护负有责任，在项目内形成一张全面覆盖的安全网。管理人员和各部门员工在工作巡视中发现安全隐患和可疑人员均随时与秩序维护人员、监控中心联系沟通，同时客户的主动参与也是对治安防范工作的重要支持力量。

#### **四、秩序维护部日常管理**

##### **1、服务标准**

- 1) 严格执行验证、登记制度，了解并能熟练使用和掌握门禁系统，及时识别外来人员，杜绝闲杂人员进入机关。
- 2) 各种消防设施和器材配套合理、使用有效。
- 3) 熟悉和爱护配套公共设施、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法
- 4) 能及时发现和处理各种安全和事故隐患，确保机关不发生安全方面问题，并能迅速有效处置突发事件。
- 5) 定期开展全员消防培训，提高消防安全防范技能和意识。

##### **2、门岗作业**



- 1) 门岗秩序维护员确保24小时昼夜值班。相关作业人员要做好交接班工作。
- 2) 提示进出人员不允许带易燃易爆危险品入场，有物品搬出的须持有放行条。
- 3) 维持门口交通秩序，指挥和疏导进出车辆，引导要及时，手势要规范，态度要热情，防止车辆停放于门口。

### 3、巡逻岗作业要求

- 1) 巡逻人员实行双人同进同出的巡逻模式，勤巡逻，细观察，对相关重要区域进行巡视检查，注意其周围是否有闲杂人员及形迹可疑人员等，特别是在晚间巡逻期间，应适当加强对重点区域的巡逻频率。
- 2) 巡视范围包括“国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目”室内外公共区域、公共办公区域及观赏区域、各处通道等。巡逻过程中，为有效确保服务区内的设施、人员及财物等得到应有的保护，巡逻人员应按《消防器材及消防信道位置分布图》的要求，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，是否存在堵塞现象。
- 3) 按巡逻路线巡视检查，发现问题及时解决，遇重大问题告知主管及项目部，巡视中严格杜绝盲点；巡视人员在所在楼层不断巡视。
- 4) 视中思想集中，做到“看、听、闻、问”，发现问题及时向主管汇报。并注意消防设施器材和设备的完好性。
- 5) 巡视时有礼有节，遇不文明行为及时制止，加强管理。
- 6) 若巡逻人员在作业过程中，发现有可疑情况及时请求监控中心协助跟踪，形成定点监控与巡逻监控互联互动的监控网络。
- 7) 应按客户规定的相关设施（如不同区域照明灯具、不同区域的空调装置等）的使用要求，按时对其进行开关作业。在对相关区域的灯具进行开关作业时，应严格按《服务区灯具开关指示图》的要求进行相应的开关作业。
- 8) 在各进出通道出现的相关状况。为做好消防、泄水等应急突发事件及环境保洁工作，巡逻人员在巡视过程中应与服务区内的相关流动人员进行适度的沟通和交流，以让其了解本服务区内对消防、安全及爱护环境卫生等方面工作的要求，并定期对客户和员工加强安全宣教工作，增强防火、防盗和爱护环境卫生的意识。

- 9) 接到治安报警及消防报警信息，及时赶到现场了解情况，做出正确处理，并及时进行反馈。
- 10) 采取正装巡逻方式。

#### 4、日常作业管理要求

- 1) 秩序维护人员应按照《秩序维护内务管理规程》的要求开展出操、搬运、巡逻执勤等作业，并按此文件的要求对秩序维护宿舍的内务工作进行整理。
- 2) 值勤巡逻人员应按《巡逻岗作业指导书》的要求在服务区内开展相应的安全巡视作业，并按《消防设施检查作业规程》的要求对服务区内的消防设施进行检查。
- 3) 为做好服务区的消防安全工作，所有人员应按照《消防应急处理操作规程》的要求做好相应的消防演练工作；若发生火灾时，应严格按照此操作规程的要求对火灾进行扑救，并完成相应的灾后处理工作。
- 4) 在值勤过程中，若遇火警、大风、跑水、打架斗殴、盗窃等意外突发事件，相关人员应按《突发事件应急处理操作规程》的要求处理所发生的相关突发事件。
- 5) 对部门员工的培训工作，除积极参加公司举办的各类培训活动外，还应按照《秩序维护培训作业规程》的要求开展本部门的培训活动。
- 6) 每天、每周、每月及每年的工作结束后，应由部门主管及时组织相关人员对相关阶段的工作进行总结，以利于持续改进本部门的各项工作。

#### 5、交接班要求

- 1) 早、中、晚交接班应提前15分钟准时换岗，上班前领班要对员工提出要求、注意事项、检查仪容仪表、精神状态。
- 2) 接班人员未到达之前，交班人员不得离开岗位。否则，作擅自离岗处理。
- 3) 如在此时发生事故，则由两人负责。接班人员应了解上一班的值班情况及当班应注意的事项，清点岗位所有物品，检查岗位区域情况是否正常，是否有

相应的工作交待，对遗留的问题应由交班人负责处理，接班人员协助；交班人员应在《秩序维护员交接班记录》或《巡逻岗交接班记录》中做好记录并签名。

- 4) 领班应根据各岗位值班人员的实际情况安排各岗位适当的就餐时间，并在规定的时间带领各岗位人员做好替岗用餐作业。
- 5) 替岗时，值班人员应做好岗位物品的交接工作，其用餐时间应控制在30分钟以内，并严禁各岗位人员在岗就餐（特殊情况经主管批准者除外）。替岗人员的班次安排应严格按照《秩序维护内务管理规程》的相关要求执行。
- 6) 下班后，待各岗位的工作全部交接清楚后，领班应集合队伍、清点人数，讲评本班的整体工作表现，重点指出存在的不足，提出改正措施或意见。

## 五、消防管理

“国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目”的消防管理工作以“预防为主，全员防范”为原则开展。“预防为主”指的是防患于未然，通过制定严格的规章制度，加强监督、控制和检查，公司制定详细的消防应急方案，每季度举办一次消防演练，提高义务消防队伍的实战能力。

“全员防范”是指项目部全体员工都是义务消防员，都应是义务消防宣传员，一旦发生火情，每位员工都应迅速进入应急状态下的对应岗位，义不容辞地履行岗位职责。

建立完善的消防安全责任制，根据“谁主管、谁负责”的原则，逐级落实、责任到人，项目经理是项目部消防第一责任人。

### 1、消防日常管理

消防工作是各项管理工作重中之重，一旦发生火灾，其损失将是无法估量的。消防工作的方针是“预防为主，防消结



合”，实行人防、技防的有效结合，消防工作常抓不懈，加强员工的消防意识培训和技能培训，对“国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目”消防系统和内部消防设施定期联动测试。制定严格的消防管理制度，结合现场的具体情况制定切实可行的灭火方案，在出入口处及醒目位置处设置“严禁火种入内”、“严禁吸烟”、“严禁烟火”等标示牌，禁止携带易燃、易爆物品进入楼内。

## 2、不同区域的防火管理

防火管理是消防工作的重中之重，“国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目”各功能区重点区域的防火工作如下：

### 1)、工作人员办公区等

在楼内以楼层防火门为分界点设立防火分区，每个防火分区均设有防火责任人，加强监控中心的监控和日常巡视检查，发现事故隐患及时排除，保持消防设施完好。

### 2)、公共区域

公共区域人流密度高，是重点的防火区域。按各个防火分区设置责任人，定时、定期检查、保养消防设施设施，杜绝电器设备超负荷运行，避免电气着火现象发生。重点区域严禁吸烟，在醒目位置悬挂各类防火标示牌。重大活动进行前，管理人员提前到位，对设备设施进行全面检查。

### 3)、各类设备设施机房

为消防重点防火区域，设置专门消防责任人，定时、定期检查目前此处配备的气体灭火系统是否处于正常的压力值区间，确保紧急事情发生时，系统处于最佳使用状态。机房内严禁吸烟，在醒目位置悬挂各类防火标示牌。

## 3、防火管理特色

实行人防、技防的有效结合，消防管理工作必须常抓不懈，做好消防宣传工作，利用网络、宣传栏等媒体宣传有关消防及逃生知识，组织消防知识竞赛，使

所有人员都能了解、掌握一定的消防常识。加强对义务消防员的消防知识和业务技能的培训，定期进行消防实战演习，内容包括：人员逃生、救生、常用消防工具的使用、火灾时人员紧急疏散、各消防系统的功能检测等。建立义务消防队，每季至少进行一次消防演习，每年至少两次与客户联动的消防演习，提高工作人员与员工防火、灭火技能。采取的具体措施为：

- 1) 严禁易燃、易爆物品进入楼内或在楼内存放。
- 2) 下班后对楼内进行全面检查，并切断有关电源。
- 3) 定期检查消防系统，定期检测消防设施的性能，发现问题及时整改。
- 4) 请消防局专家进行消防知识讲座，现场指导消防灭火技能，针对其保护特点确立灭火方案。
- 5) 根据“国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目”实际情况，宣传消防安全的基本知识和正确的逃生方法。

#### 4、消防检查管理

##### 1)、工作总要求

① 防火检查应天天有，月月查，重大活动、节假日前联合检查，发现问题及时纠正、整改，将检查详细记录备案并报主管领导审阅。

② 用电、用水、用火和可燃、易爆危险物品及其它重要物资以及库房等统一列入检查范畴。

③ 每天进行日常安全检查，进行各部门防火工作落实及违规督促等工作，检查重点为烟感、温感、消火栓、报警装置及消防通道等。

④ 夜间检查的重点为电源、火源、路灯、电线等，注意辖区内异常气味情况，做到预防并消除隐患。

⑤ 日常巡检对火险隐患的整改情况是否落实进行督查，对已存在隐患或已发出整改通知书的部位要一追到底，督促落实。

⑥ 建立建全消防档案。



## 2)、消防安全月检

① 项目部应每月对服务区内所有消防设施进行一次检查，并将检查情况记录在《消防器材检查表》中。

② 重大节假日前，应由项目部组织相关部门对所有消防设施进行一次联合大检查，并将检查结果应记录在专项检查报告中。

③ 对各类检查中发现的消防设施问题，及时采取有效措施进行解决，以确保消防设施特别是重点区域配置的消防设施齐全、完好和有效，以杜绝消防安全隐患。

④ 对日常检查过程中发现的消防设施隐患，在对其进行处理完毕后，部门主管应指定专人对处理结果进行跟踪和验证。

⑤ 对联合大检查过程中发现的相关问题，在其处理完毕后，项目部经理应指定专人对处理结果进行跟踪和验证，以确保所采取的措施切实有效。

## 3)、消防设施区域检查重点

① 所有仓库、贵重设施的所在地、重要资料的存放地以及人员聚集的公共区域等是日常消防设施检查工作的重点区域。

② 每月按巡回路线检查一遍，并把检查情况登记在《消防器材检查表》上

③ 检查内容：

- 防火门：是否处于关闭状态，交链是否灵活，整体有无损坏。
- 指示灯：电源是否正常，整体有无损坏，清扫表面灰尘等。
- 各种消防标识：安装是否牢固，定位是否准确，整体有无损坏，清扫表面灰尘等。
- 各种灭火器：瓶体是否完好，是否牢固，保险栓是否完好，气体压力是否在规定的范围内等。

## 4)、消防作业的组织要求

① 项目部应根据本项目部部门的设置情况，成立相应的消防应急处理小组，

并要求制订书面的应急小组组织结构图及各小组成员的工作职责。

② 项目部各相关部门应根据本部门的人员状况及服务区域的分布情况，制订本部门各岗位人员的消防工作职责，并制订《警情报警电话一览表》。

### 5)、实施消防作业的培训要求

① 项目部应每季度实施一次消防应急演练，做好相应的消防应急演练方案，并将消防应急演练的实施情况及演练效果记录在《消防应急演练综合报告》中。

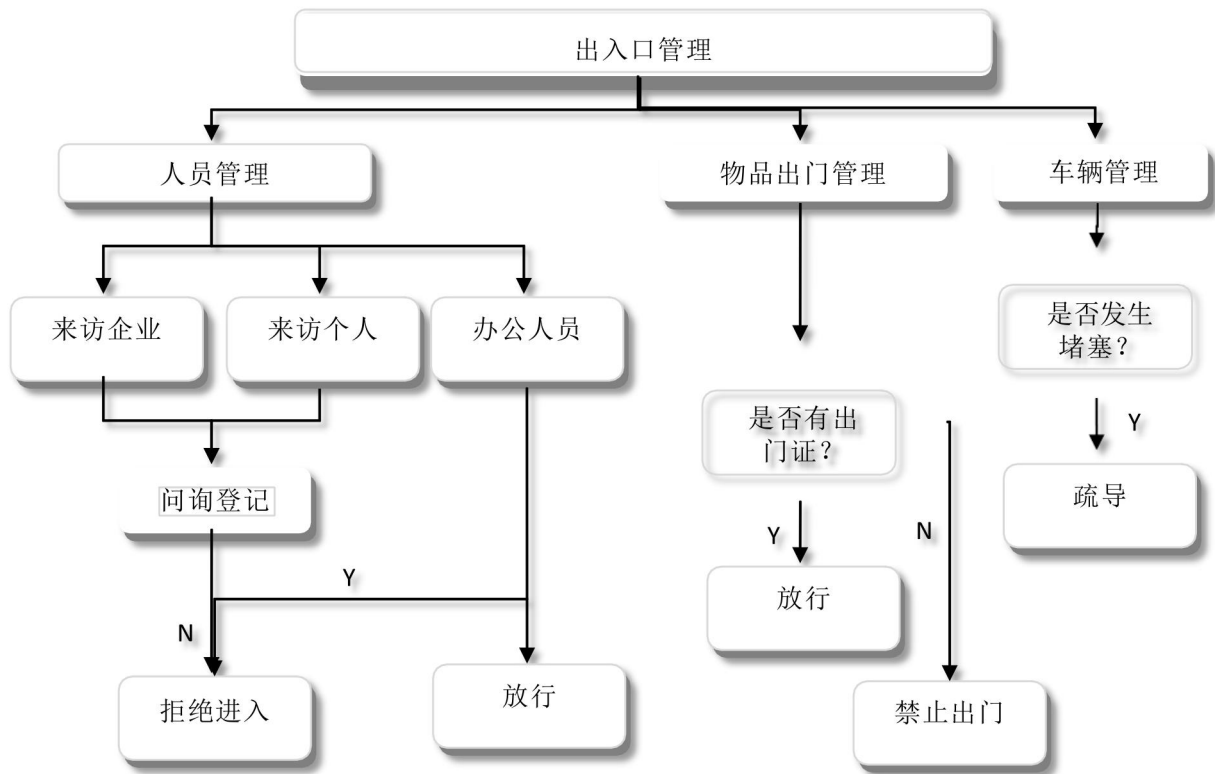
② 项目部各部门应每月对本部门人员进行一次消防知识或消防技能的专项培训，并对相关人员的掌握情况进行书面考试。凡考试不合格者，均不得正常上岗作业。



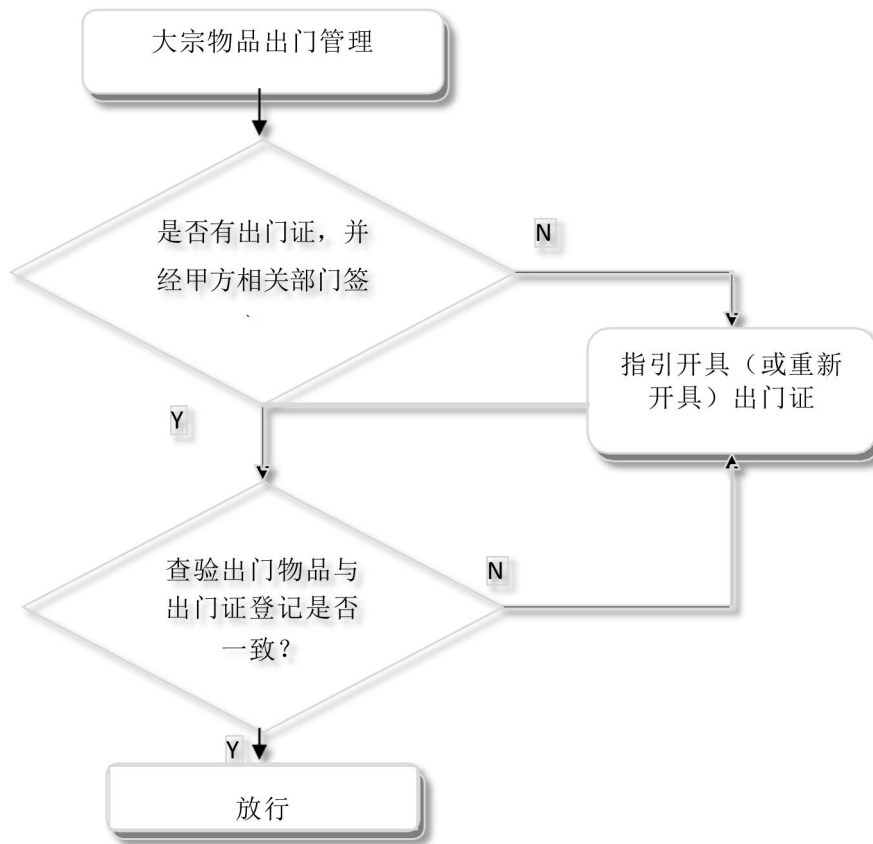
③ 相关部门在实施相应的消防培训后，均应将培训的相关结果记录在《培训记录》中。

## 六、秩序维护及消防管理工作流程

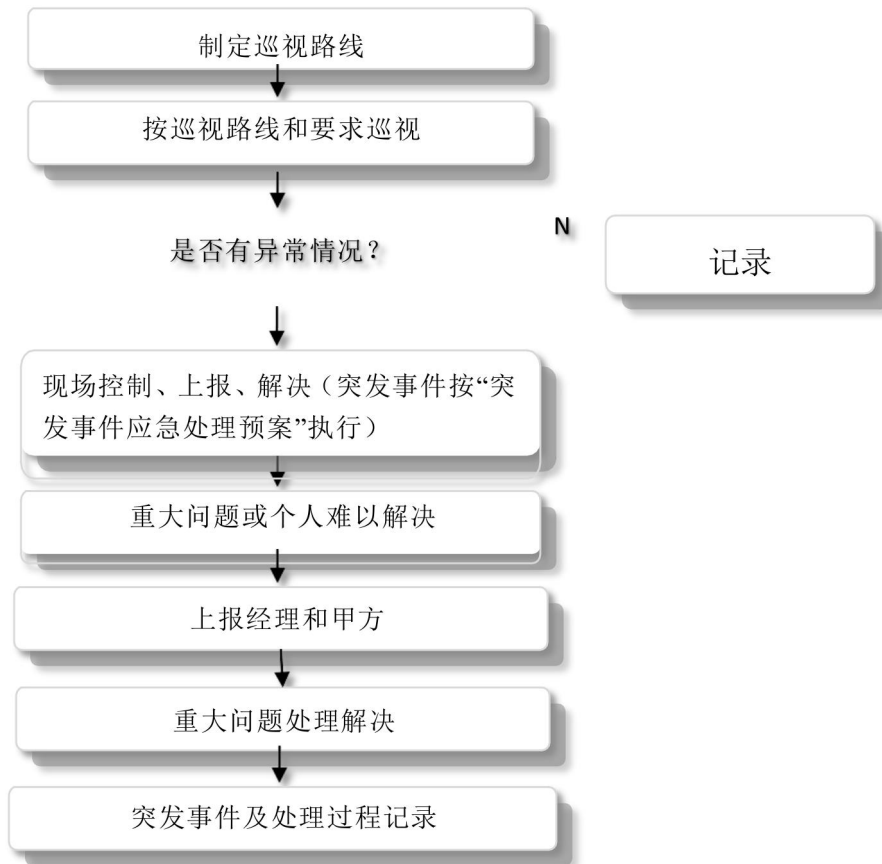
### (1) 出入口管理流程



## (2) 物品出门管理工作流程

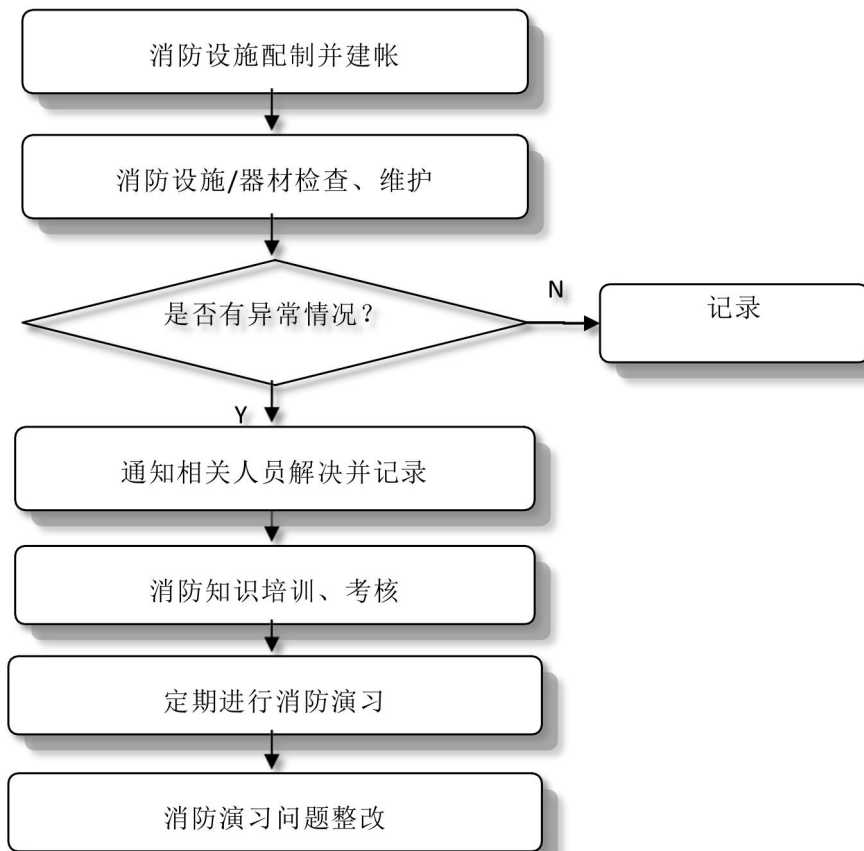


### (3) 巡视检查流程

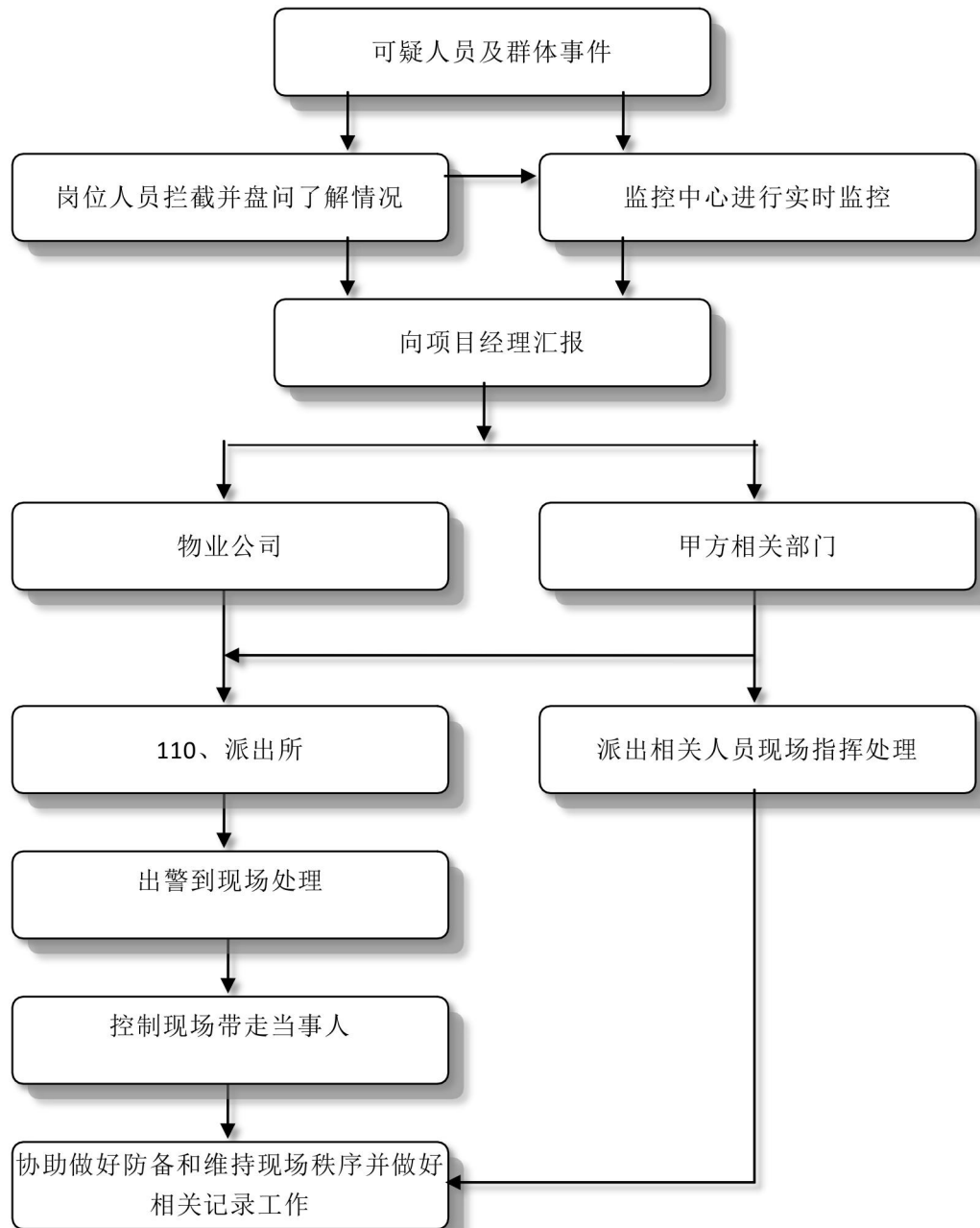




#### (4) 消防管理工作流程





### (5) 可疑人员现场管控工作流程



## 七、秩序维护部服务表格（示例）

## (1) 队长日志

 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司	
秩序维护部队长工作日志	
星期	Date / / 姓名: 
当日工作 巡查记录	
会议记录	
备忘	



### (3) 外来人员来访登记表



外来人员来访登记表

序	姓名	时间	单位	联系电话	被访人员及事由	离开时间	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							



### (4) 疫情期间来访人员登记表

疫情期间来访人员登记表												
序	来访时间	姓名	身份证号	访问单位	访问人	访问事由	体温	行程码	健康码	是否放行	离开时间	备注
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												


### (5) 消防检查表

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司				
消防_检查表				
序号	检验内容	检查结果	处理结果	备注
1	火警报警系统	报警主机 <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常		
		烟感 <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常		
		温感 <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常		
		声光报警 <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常		
		手动报警 <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常		
		<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常		
2	消防配套	疏散通道 <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常		
		疏散指示灯 <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常		
		防火门 <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常		
		室内消火栓 <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常		
		室外消火栓 <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常		
3	其它			

检查人：\_\_\_\_\_ 检查时间：\_\_\_\_\_

备注：日检查人为巡逻岗，常规检查内容为消火栓；周检查人为班长，常规检查内容为消防配套；月检查人为主管/队长，检查内容为全部消防设施设备；季检、半年检、年检责任人为项目经理，检查内容为全部消防设施设备。

(6) 物资搬运放行条

 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

物资搬运放行条

编号: \*\*\*\*(存根联)


房号		业主		年	月	日	时	分
携带人			携带人身份证号码					
搬运车辆车牌号码			车型		颜色			
放行 物品 清单	序号	物品(物资)名称	数量	备注				
以上物品(物资)已经过本人审查核实, 同意放行。							客户服务中心经办人:	
客户签名: _____ 年 月 日							值班门岗:	

物资搬运放行条

编号: \*\*\*\*(客户联)

房号		业主		年	月	日	时	分
携带人			携带人身份证号码					
搬运车辆车牌号码			车型		颜色			
放行 物品 清单	序号	物品(物资)名称	数量	备注				
以上物品(物资)已经过本人审查核实, 同意放行。							客户服务中心经办人:	
客户签名: _____ 年 月 日							值班门岗:	

(7) 值班班长交接记录表



天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

### 值班班长交接记录表

岗 位		值班人		班 次	班
值班时间	年 月 日 时 —— 年 月 日 时				
当班值班情况					
岗位物品交接	<input type="checkbox"/> 对讲机 <input type="checkbox"/> 路障 <input type="checkbox"/> 水牌 <input type="checkbox"/> 岗位卫生 <input type="checkbox"/> 雨衣 <input type="checkbox"/> 雨靴 <input type="checkbox"/> 雨伞及伞架 <input type="checkbox"/> 大衣 <input type="checkbox"/> 太阳伞 <input type="checkbox"/> 电风扇 <input type="checkbox"/> 岗位设施				
	其它物品:				
本班遗留事项					
交班人		接班人		接班时间	

(8) 岗位值班记录



天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司


岗位值班记录表

岗 位		值班人		班 次	班
值班时间	年 月 日 时 — 年 日 时				
当班值班情况					
岗位物品交接					
本班遗留事项					
交班人		接班人		接班时间	





(11) 突发事件处理登记表

 天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

**突发事件处理登记表**

接报时间		报告人		接报人	
处警时间		案(事)件性质			
参与处理部门及人员					
事件经过					
处置情况					
领导意见					
备注					

### 三、对项目重点、难点的理解评价

内容摘要：

第一节、综合维修服务

第二节、车队驾驶员管理



#### 第一节、综合维修服务

南开区税务局物业维修与设备设施维护保养工作所面临的重点和难点，主要体现在以下几个方面：

##### 1.设备设施的复杂性：

南开区税务局的设备设施涵盖了多个领域，如供电、供水、电梯以及消防安全设施等。这些设施的维护保养需求各异，需要维护人员具备丰富的专业知识和实践经验。设备设施的维护保养对于税务局的正常运转及人员的生命财产安全至关重要，任何疏忽都可能带来严重后果。

##### 2.技术含量高：

随着科技的发展，南开区税务局的设备设施逐步现代化、智能化。维护保养工作不仅需要传统的经验，还需要具备专业的技术知识和技能。从软件更新到硬件维修，都需要专业的技术支持，否则可能导致系统瘫痪。

##### 3.及时响应需求：

南开区税务局的设备设施需要随时保持良好的运行状态，以满足税务工作的需求。维护保养团队需具备快速解决问题的能力，并建立完善的应急响应机制，

确保在任何情况下都能迅速作出反应。

#### **4.遵守操作规范：**

在物业维修和设备设施维护保养工作中，必须严格遵守操作规范和标准。这既是对外部监管的响应，也是对工作质量的保证。任何违规操作都可能引发严重问题。

#### **5.费用控制：**

如何在确保设备设施正常运行的前提下控制费用，是维护保养工作的一项挑战。维护团队需具备高度的成本意识和预算管理能力和，确保每一分钱都用在刀刃上。

为应对以上难点，我公司采取以下措施：

##### **1.建立专业团队：**

组建具备专业技能和丰富经验的维护保养团队，专门负责南开区税务局的物业维修和设备设施维护保养工作。通过系统的培训和实践经验的积累，不断提升团队的专业能力。

##### **2.制定详细计划：**

根据设备设施的实际情况，制定详细的维护计划和周期，确保每一种设备都能得到及时有效的保养和维护。计划的执行需严谨认真，责任到人，确保每项工作都能得到妥善处理。

##### **3.建立快速响应机制：**

建立一个高效、迅速的响应机制，确保设备设施一旦出现故障或问题，能够得到及时处理和解决。这需要维护团队保持高度的警觉性和责任心，随时准备应对各种突发状况。

##### **4.定期培训：**

定期对操作人员进行技能培训和法律法规宣传，提高其专业素质和责任心。通过不断的学习和实践，使操作人员能够更好地应对工作中的各种挑战和问题。

##### **5.费用合理控制：**

通过合理的采购策略、成本控制和资源管理等手段，将维修保养费用控制在合理范围内。同时，优化工作流程和提高工作效率也是控制费用的重要途径。

##### **6.特殊天气情况下的保障**

在每年雨季来临之前，我们都会对各楼宇的避雷接地系统、给排水管网等进行全面的检查与维护，确保其在雨季中能够正常运作。在雷雨之后，我们也会及时进行巡查，一旦发现有任何设备出现故障或损坏，会立即进行修复，确保各项设备正常运行。保障各项设备正常运行一直是我们的管理工作的重点所在。

## 第二节、车队驾驶员管理

机关车队的驾驶员是保证机关单位工作的基础和前提，有着十分重要的作用，应该加以重视。机关车队隶属于机关办公室，重要职责所在就是机关事务公用派车，进而在确保行车安全的基础上，提高工作效率。由于工作特殊性的影响，机关车队在管理上必然会存在着诸多问题。

### 1 车队在管理存在的主要问题

#### 1.1活动范围扩大，公车私用现象频繁

由于南开区税务局有很多外联工作，机关车辆的运用也很频繁，由于工作的需要很多时候机关车辆必须到很远的距离外去，在这无形当中也加大了对车辆和人员管理上的难度系数，疲劳驾驶、超速行驶等违章行驶问题层出不穷。另外，在机关车队中，很大一部分是公务用车，这些车辆自主性比较强，很多时候不听从安排，难以控制其出车时间。长期之下，这些车的驾驶员就会有私心，公车私用的现象就此产生，而棘手的是对此无法进行统一管理和有效控制。

#### 1.2机动车少，活动增多，增加了工作难度

在车队的驾驶员中，专设为领导开车的驾驶员不少，他们的工作安排多听从领导，这在一定程度上造成了不能形成统一的车辆部署，车多但可供支配的机动车辆很少。政府职能的扩大化带来了机关后勤保障的工作的分化和细化，要求也越来越高。各类会议接待和检查活动的逐渐攀升，这一切活动都离不开车，所以车队的压力可想而知，可供支配的机动车辆日渐紧张，驾驶员也是明显不足，工作量和难度都是其无法承受的，租用外来车辆也是不得已而为之。总之，活动的增多带来了车辆的紧张，甚至达到工作无法完成的窘况，这些也都增加了车队管理的难度。

### 2.解决车队管理问题的措施：

机关车队最为根本的工作重心就在于保证单位和领导能够顺利完成日常的各项任务，进而保证行车安全，高效快捷地完成工作任务。所以单位和领导的日

常工作要想更加顺利的完成与机关车队的驾驶员自身素质的高低、工作效率的完成度、服务质量的高低密不可分。快捷高效的完成单位和领导的日常工作有利于树立机关的办事形象和工作作风。由于机关车队的工作性质有一定的特殊性，与其他部门不尽相同，所以加强对其管理工作势在必行。为了更好的管理机关车队工作，也是更好保证服务质量，公司将采取以下措施：

### 2.1 制定规章管理制度，规范管理，合理用人

本着实事求是的原则，具体问题具体分析，根据本单位的实际，进行合理的公务用车配备。并根据相关的政策法规，统筹兼顾，对领导用车和机动用车的驾驶员配备数量进行合理的规划，在用车高峰时段采取一些灵活手段，做到调度有效。加紧制定驾驶员的职责、工作制度等相关的驾驶员管理上的行为规范，还可以利用一定的奖惩制使其管理上在最佳的范围内。

### 2.2 加强技术培训，提高技术水平

在每一次出车的工作中，安全是第一位的，没有安全别的事情都无从谈起。车辆是机关车队所使用的主要的工具，所以提高车辆运行的安全系数，是驾驶员的根本出发点和落脚点。我国的综合实力逐步提高，人们的生活水平不断提高，道路上的车辆也越来越多，交通堵塞的状况也与日俱增，城市交通面临着巨大的压力，行车的难度也在不断加大，存在着诸多的不安全因素。针对这种情况，我国也在逐步完善交通方面的法律法规，这无疑对驾驶员的驾驶技术提出了更高的要求，以便能够保证驾驶安全。还要定期组织人员对全部的车辆进行检修，以便保证车辆在安全上能够达到标准，驾驶员安全操作，自觉遵守交通法律法规，更好的完成运行任务。

### 2.3 加强专业技术教育，争做合格的驾驶员

对于车队的建设，很重要的方面就是建立一支素质高、作风良的驾驶员队伍，对于每一个驾驶员的综合素质都要有起码的了解，每个人都要有一个工作上的档案。车队可以不定期的开展一些相关的技能、工作作风、思想建设等方面的培训，培训时间的选择上要科学，内容要适当，以便驾驶员有效的接受。

### 2.4 严格督促检查，规范驾驶员行为

首先，抓好制度落实。坚持车辆安全周检查制度，对发现车辆存在安全隐患、形象不佳等问题实行重罚；坚持驾驶员考核月通报制，对驾驶员违规操作的问题



及时批评指正。其次，加强教育，提升驾驶员素质和服务水平。再次，驾驶员奖惩要严格。驾驶员这个职业在某种程度上和医生有很多相通之处，如果有事故发生，就有可能是关乎人命的大事，每年我国在车祸中的死亡人数数字大得惊人，所以更应该将可能发生的安全隐患降到最低，遵章驾驶，安全为先。对于那些不把违章当回事的驾驶员，一旦发现，从重处理，起到以儆效尤的效果。

## 2.5 不断健全规范制度，实现科学调度

要按照法律、文件等规范要求并结合本单位的实际情况建章立制，对车辆采购、车辆使用、车辆维修、车辆更新等方面实施标准化管理，这样才能在信息系统中进行各环节的控制，才能对全系统的车辆依据统一标准和规范进行运作，从而实现机关车辆有序的管理。要实现调度的科学性，一是要本着公平合理、综合利用的原则调度车辆，确保工作用车；二是要坚持统筹兼顾、确保重点的原则，充分考虑车少、人多、工作量大、供求矛盾突出的实际，最大限度提高车辆利用效率。

## 四、进驻和接管方案

内容摘要：

第一节、概述

第二节、针对本项目的接管方案

第三节、针对本项目的进驻方案



### 接管、进驻要求：

1. 制定计划
2. 验收接管
3. 平稳过渡
4. 完善管理

### 第一节、概述

本公司（天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司）于2020年6月通过政府采购招标活动成为**国家税务总局天津市南开区税务局物业管理服务项目**，项目编号：**JSZX-2020030**中标供应商，服务期限3年；起止日为：2020年7月1日至2023年6月30日；

于2023年6月25日，通过政府采购招标活动成为**国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目**，项目编号：**TGPC-2023-D-0310**中标供应商，服务期限3年；起止日为2023年7月1日至2026年6月30日。

从2020至今服务期内，我公司认真履行合同要求，完全按照招标及甲方要求实施服务内容，能够保证及时、有效完成甲方临时调整或增加的服务项目，达到天津市南开区税务局的满意和认可。

### 第二节、针对本项目的接管方案

#### 一、目的

根据本公司近年来为南开区税务局提供物业服务的经验以及本物业服务项目的特点，以提供一个洁净、舒适、优美、安全的学习环境为标准，以达到完善

管理，节约投资、确保设备设施持续稳定运行、日常工作有序进行为目的，并以科学严谨的态度制定完善的物业管理接管方案，为指导今后的物业管理服务工作提供有效的依据，规范物业的接管工作，确保接管物业的质量合格，严格制定项目接管方案，指派专业技术人员及相关接管人员对物业进行全面接管，确保物业按时顺利交接，平稳过渡。

## 二、适用范围

适用于我公司接到的本物业服务项目的接管工作。

## 三、职责

1) 我公司接到贵方的通知后，项目经理负责指定主管人员，各职能部门负责人及专业的技术人员组成验收小组。

2) 接管小组负责对物业原设计图纸、设计变更、竣工图和设备出厂合格证书及设备设施运行、巡检、维保记录、档案资料等技术检验资料的验收。

3) 验收小组按移交设备清单的要求对清单上的设备，按名称、规格型号、数量、基地及要求进行验收。

4) 验收小组对物业按运行系统验收，主要验收供配电及照明系统、电梯系统、给排水系统、土建工程、空气通风系统及综合布线系统等。

5) 由甲方带领项目经理办理物业管理接管手续。

## 四、工作程序

### 1、接管验收的准备工作

(1) 接管前的准备

接管工作开始之前接管验收小组应做好以下准备工作：

- ①与甲方负责人、原物业接口人联系好交接事项、日期、进度、验收标准等；
- ②派出技术人员了解现场；
- ③熟悉最新岗位制度、操作规范及设备设施的操作方法；
- ④准备好接管验收记录表格：
  - 《技防系统设备接管表》
  - 《公共设施设备接管验收表》
  - 《资料接管登记表》
  - 《钥匙接管登记表》

——《接管问题整改建议表》

(2) 确定接管验收方式

- ①按照接管计划进度及时做好室内外物品的移交及验收工作；
- ②接管时采取逐一清点，验收完一个区域清场一个区域的做法，清点完后即接管，包括岗位、钥匙等，确保接管验收工作正常有序进行；
- ③依据接管验收标准，同时做好物品的清点以及物品的观感识别检查，并做好相关记录；
- ④接管后立即对相关问题进行严格检查，就验收中需要整改的问题以书面形式列出并及时上报；
- ⑤做好各种钥匙的清点移交、整理编号及分类管理等工作；
- ⑥更新标识及电话通讯，建立服务热线；
- ⑦制定接管时间安排计划；
- ⑧配置现场物业管理人员：根据物业现场和《物业服务项目招标文件》要求配备物业管理人员，具体按以下要求进行。

- a. 物资配备：做好物业管理物资工具的配备，并补充备品备件。
- b. 前期培训：进行人员的理论与实操相结合的培训，使员工了解并掌握各项规章制度、《物业服务项目招标文件》相关达标准备、岗位职责、操作及应急处理流程、礼仪礼节等。
- c. 后勤服务：落实员工生活安排及其他事宜。

## 2、接管验收阶段

按既定计划，分项目、分专业进行接管。具体按如下项目进行：

(1) 资料接管

系统化、管理化、电脑化的建立设备档案与管理，是物业管理工作的的重要组成部分，也是实施管理的有力依据。我司履行物业管理文件同贵公司物业管理档案建立的实行文本原始资料与电脑管理并举的方式，按照相关标准执行。将收集的管理资料细分，做到分类整理，易于查阅。使档案管理真正为管理服务。

(2) 钥匙、工具接管

物业公用工具（主要指万用表、钳表、测线仪、测试仪、压力表、内六角扳手等不在个人名下的工具类）和钥匙（主要指的是仓库钥匙、机房钥匙、配电柜

箱钥匙、门禁控制器钥匙、电梯三角钥匙、UPS 方通钥匙、消防备用钥匙、会议室钥匙、办公楼及各个楼钥匙、消防通道钥匙等)的交接完成质量的好坏,将直接影响到今后物业各项工作的顺利展开,我们接管人员将按以下要求来做。

① 接管中的工程技术人员要仔细对照相关区域位置和钥匙编号,确保交接钥匙与门牌编号一一对应,防止钥匙、工具损坏、丢失等;

② 接管的绝缘工具和手持或电动工具,必须符合电气安全规程的有关规定,交接前必须仔细检查,确保安全。

③ 接管公用工具和钥匙时,同时做好交接记录在表格上签字确认,后期分类造册登记,并设专人负责管理。

④ 检查发现由公用工具和钥匙损坏的情况必须由交付方修复后再接收,不能修复的报废处理并报甲方监管,按交接前三方约定,申请重新配置。

⑤ 交接人员为确保物业交接过程中,办公不间断性,有先办理运行人员钥匙和工具交接领用,交接完成后,后续管理方运行人员办理钥匙和工具借用手续后,即开始进行运行管理,钥匙借用人承担在借用期间设施设备安全责任,注意钥匙禁止外借,若交付方或其它人员需进入交接区域,必须报主管同意后,由管理责任人员全程陪同进行。

⑥ 交接后的各类设施设备应定期检验,检验合格的应由专人负责保管。

⑦ 做好钥匙交接一览表,做好钥匙领用归还登记表,做好工具领用登记表。

(3) 物业用房其它物业接管

(4) 岗位接管:做好岗位交接,做好岗位移交登记表,使各项工作平稳过渡,做到无缝交接,做好各种卡证的办理及管理。

(5) 其它交接。

### 3、检查遗留问题的讨论、处理

(1) 按新老物业服务方及业主三方商榷的接管标准执行,检查中发现问题直接记录下来,汇总后三方签字确认,召开遗留问题讨论处理会议,确定整改方案和限期整改日期。

(2) 跟进遗留问题整改,定期向甲方监管汇报工作进展情况直到问题彻底解决。



#### 4、接管验收注意事项

(1) 在接管前，我司与前物业公司及业主监管协商接受的相关问题，如：交接双方的人员、各分类的时间、注意事项等，统一思想、统一标准、明确程序，明确交接双方的责任和权利。

(2) 接管过程中要认真清点物业内的各种设施设备、公共物品、图纸资料、绿化、杂品等数量、类型，并经交接双方在交接报告签字后生效。

(3) 对交接查验中发现问题，属需要整改的，应形成书面报告，属于无法整改的项目，应三方协商达成一致意见、形成文字备忘录备案。

(4) 为保证整体物业服务的正常运行，对接受后的所有设施设备及相关工具进行试运行测试，并要求第三方人员在场。接管期后，工作重点应逐步由交接向正常运行转移，要注意人员的衔接和培训。

#### 5、进入运行阶段

(1) 人员到岗交接后，认真按照流程操作，担负起岗位职责；

(2) 按预先制定的日常工作计划，规范操作规程操作；

(3) 分专项制定工作计划，如：做好工程维修服务、保洁服务、食堂膳食制作服务、秩序维护服务、应急演练等工作计划方面，做好各不同项目的运行服务工作；

(4) 以招标文件要求及甲方要求为标准，建立考核制度；

(5) 组建义务消防队，并建立义务消防队培训制度；

(6) 做好各方面的工作检查，做好定期检查和整改；

(7) 建立健全各类文档，认真做好各种记录报告；

(8) 优化制度、工作流程，并持续改进。







《集水井接管验收检查表》

项目：\_\_\_\_\_ 位置：\_\_\_\_\_ 检查人：\_\_\_\_\_ 年 月 日

项目	检查结果	情况说明	备注
配线控制柜/运行电流, 电线、电缆排列整齐, 接点牢固无裸露, 多股导线涮锡, 标识清晰/齐全/固定牢固, 图纸, 杂物清理干净			
集水池 (是否清坑)			
提升泵型号/规格/数量			设计型号: 规格: 数量:
电机额定电流			
电机运行电流			
热继电器整定值			
轨道安装位置			
耦合器是否严密			
压力表外观完好			
液位开关工作正常			设计起泵位高度 米, 停泵 米,
超高水位报警/启泵			
阀门开启灵活			
单流阀工作正常			
软连接外观完好、无裂纹			
手动运行			
自动运行			
井盖完好/尺寸满足使用要求			
标识清晰/准确/固定牢固			

甲方代表签字:

年 月 日

原物业公司代表签字:

年 月 日

新物业公司代表签字:

年 月 日



《公共区域卫生间接管验收检查表》

项目：\_\_\_\_\_ 位置：\_\_\_\_\_ 检查人：\_\_\_\_\_ 年 月 日

项目	数量	检查结果	情况说明	备注
便池				
小便池				
感应器				
水管				
阀门				
脚踏阀				
隔板				
门				
窗				
灯具				
开关				
面盆				
水龙头				
地漏				
墩布池				
排风机/额定电流/ 运行电流				
地面				
墙面				
天花				
空调/热水器				
备注				

甲方代表签字：

原物业公司代表签字：

新物业公司代表签字：

年 月 日

年 月 日

年 月 日





《电梯接管验收检查表》

项目：\_\_\_\_\_ 位置：\_\_\_\_\_ 检查人：\_\_\_\_\_ 年 月 日

项目	验收结果	情况说明	备注
机房	曳引机及基础		
	曳引绳		
	曳引机标志及显层标志		
	地面		
	天棚		
	墙面		
	门窗及五金件		
	盘车工具		
	配线控制柜/运行电流, 电线、电缆排列整齐, 接点牢固无裸露, 多股导线涮锡, 标识清晰/齐全/固定牢固, 图纸, 杂物清理干净		
	排风扇/空调		
	灯具/开关		
	对讲电话/消防电话		
	烟感/模块/灭火器数量/规格		
轿厢	地面		
	天花		
	装饰面		
	显层指示		
	轿厢操纵箱		
	照明及应急照明		
	风扇		
	厅门		
	轿底		
	轿顶		
	摄像头		
	对讲电话		
	准运证		
井道	井道灯、电源插座		
	底坑/爬梯/预埋排水管		
	缓冲器		
	基础防水		
	导轨/对重		
	急停开关		
对讲电话			

甲方代表签字：\_\_\_\_\_ 原物业公司代表签字：\_\_\_\_\_ 新物业公司代表签字：\_\_\_\_\_

年 月 日 年 月 日 年 月 日



《低压配电室接管验收检查表》

项目：\_\_\_\_\_ 位置：\_\_\_\_\_ 检查人：\_\_\_\_\_ 年 月 日

项目	验收结果	情况说明	备注
配电柜柜体/门/锁/标识/图纸			
柜内杂物是否清理			
开关/三相运行电流			
导线及小母排颜色			
基础防锈/尺寸/稳定性			
桥架盖板、固定、电缆排列			
电缆外观/标识			
电压表/转换开关			
电流表			
指示灯			
二次回路开关			
二次回路配线/标识			
接地线			
三相电度表外观/转向			
绝缘垫有无/完好			
消防电话			
孔洞封堵			
插座			
照明/开关			
墙面/天花/挡水门槛			
地面防尘处理			
门窗及五金件			
模块/烟感			
灭火器数量/规格			
备注			

甲方代表签字：\_\_\_\_\_ 原物业公司代表签字：\_\_\_\_\_ 新物业公司代表签字：\_\_\_\_\_

年 月 日                      年 月 日                      年 月 日



《变配电室接管验收检查表》

项目：\_\_\_\_\_ 位置：\_\_\_\_\_ 检查人：\_\_\_\_\_ 年 月 日

项目	检查内容	检查结果	情况说明	备注
进线柜	1. 10KV 电压表 2. 电压表转换开关 3. 电源指示灯 L1、L2、L3 4. 开关/分合闸指示 5. 柜体外观/柜门/柜眉/标识			
计量柜	1. 10KV 电压表 2. 电压转换开关 3. 电源指示灯 L1、L2、L3 4. 失压计时仪表 5. 计量仪表 6. 远程抄表 7. 柜体外观/柜门/柜眉/标识			
馈线柜	1. 电流表指示正常，仪表 2. 转换开关手柄 3. 电源指示灯 L1、L2、L3 4. 号负荷开关分合/指示 5. 接地刀闸分合/指示 6. 柜体外观/柜门/柜眉/标识			
变压器	1. 温控仪表完好/温度/冷却风机 2. 铭牌/设备运行调度编号 3. 输入输出电压质量 4. 运行声音 5. 外观/门/标识			
低压柜	1. 电压表/电压转换开关 2. 电流表 3. 断路器分合闸 4. 自动/手动转换开关 5. 设计整定值/实际整定数值 6. 柜体外观/柜门/柜眉/标识			
电容器	1. 电流表 2. 功率因数补偿仪/功率因数表 3. 保护熔断器/接触器/投入退出正常 4. 电容器组接线 5. 放电电阻			
机房	1. 风机额定电流/运行电流 2. 门/防鼠板/窗/挡水门槛/标识 3. 照明灯具/开关 4. 墙面/地面/顶棚 5. 封堵/灭火器数量/规格			

甲方代表签字：\_\_\_\_\_ 原物业公司代表签字：\_\_\_\_\_ 新物业公司代表签字：\_\_\_\_\_

年 月 日 年 月 日 年 月 日



《配电箱、柜接管验收检查表》

项目：\_\_\_\_\_ 位置：\_\_\_\_\_ 检查人：\_\_\_\_\_ 年 月 日

项目	检查结果	情况说明	备注
箱体外观/柜门/锁			
互投开关转换正常			
接触器工作正常			
继电器/模块/消防强切工作正常			
热继电器整定值符合规定			
转换开关/手动运行/自动运行正常			
按钮完好有效			
导线、电缆外观完好/排列整齐/标识			
导线、电缆（多股线涮锡）/电接点牢固无裸露			
开关/设计电流/运行电流			
指示灯完好			
电度表转向正常			
软启动器工作正常			
接线端子牢固/标识			
桥架连接、支撑稳固、盖板盖严、线缆排列整齐			
变频器工作正常			
液晶屏指示正常			
电流表完好有效			
电压表完好有效			
标识/图纸			
备注			

甲方代表签字：\_\_\_\_\_ 原物业公司代表签字：\_\_\_\_\_ 新物业公司代表签字：\_\_\_\_\_

年 月 日 年 月 日 年 月 日







《消防泵房设备设施接管验收检查表》

项目：\_\_\_\_\_ 位置：\_\_\_\_\_ 检查人：\_\_\_\_\_ 年 月 日

项目	检查结果	情况说明	备注
消防水泵/额定电流/运行电流/电接点压力			
喷淋水泵/额定电流/运行电流/电接点压力			
水箱给水泵/额定电流/运行电流			
泄水阀开启灵活/关闭不滴漏			
阀门开启灵活/关闭不滴漏			
水管/管件防锈、标识			
干/湿式报警阀			
消防水池/溢流管/排污管			
液位计完好			
液位控制工作正常			
消防弱电控制箱/探测器/模块完好、工作正常			
配线控制柜/运行电流, 电线、电缆排列整齐, 接点牢固无裸露, 多股导线涮锡, 标识清晰/齐全/固定牢固, 图纸, 杂物清理干净			
消防电话			
集水池/排水沟/水算子			
提升泵/额定电流/运行电流			
支、吊架			
照明/开关/插座			
墙面、地面、天花			
门窗及五金件/挡水门槛			
标识清晰/准确/安装牢固			
手动运行/自动运行			
灭火器数量/规格			

甲方代表签字:

原物业公司代表签字:

新物业公司代表签字:

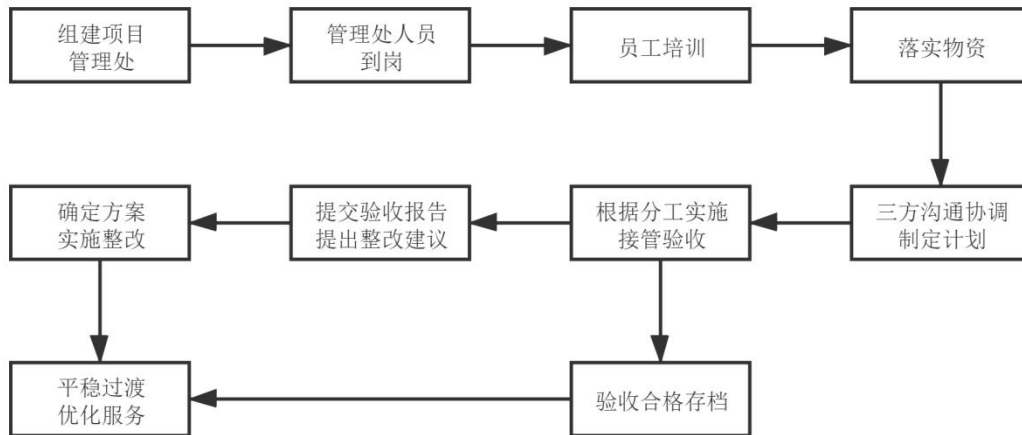
年 月 日

年 月 日

年 月 日

### 第三节、针对本项目的进驻方案

#### 一、工作流程



#### 二、进驻前工作计划

序号	项目	内容	完成时间	责任部门
1	与甲方沟通前期准备	1. 收集整体分布，建立主要人员联系电话 2. 收集、建立甲方车辆登记表 4. 收集、建立水、电、社区、派出所等市政部门电话，编制管理处通讯录。 5. 与甲方协调有关事宜。	正式进入两天内	项目经理
2	组建管理处	1. 跟踪落实人员到位 2. 分组现场跟踪，分清服务要点和细节。 3. 修订岗位职责，编制服务流程程序、标准。 4. 岗前培训。	进驻前一周内	项目经理
3	进驻准备	1. 拟制筹备、接管进驻计划。 2. 拟制进驻后的工作/排班计划。 3. 参加承接查验工作。	进驻前三天内	项目经理
4	接管进驻	1. 各专业人员到岗 2. 管理物资、装备到位。 3. 妥善安排工作人员。 4. 与协调有关事宜。	进驻前两天内	各专业部门

#### 三、项目进驻前期工作计划

##### 1、进驻前期工作计划

序号	项目	内容	完成时间	责任部门
1	专业组人员进驻	管理人员、维修工及机动人员统一着装进场对项目内整体环境进行了解； 3. 按不同区域及要求设置，配置人员到岗。	进驻后一天内	各专业班组及部门
2	设备设施承接查验	1. 与甲方单位一起对供电、给排水、安防、监控、道闸、电梯、库房、训练器材器具等	进驻后半个月	项目经理

		设备设施进行普查交接； 2. 普查登记设备设施数量，验收设备设施运行状况，编制承接查验资料； 3. 档案技术资料交接、钥匙交接。		
3	资料交接	相关资料的交接、存档，技术资料、图纸资料、设备设施说明书等交接。	进驻后两天内	综合服务部
3	主管部门沟通	对工作进展向主管部门汇报，听取建议，及时按需求进行改进和调整方案。	进驻后	项目经理
8	每周例会及管理内容培训	管理处每周组织管理骨干召开会议，总结当日工作不足，布置明日工作，制定相关工作计划，并对物业管理内容和具体措施进行培训	进驻后五天	项目经理
9	安全管理	1. 排查重点部位，修改巡逻路线和频次； 2. 排查安全隐患，提出整改方案； 3. 结合现场情况修订应急预案； 4. 落实岗位技能培训、训练。	进驻后一周内	保安队长、分队长
10	内部管理	1. 统一考勤、排班、考核的表格； 2. 统一交接班、夜间报岗的时间次数，集中受理； 3. 统一维修材料的入库、发放的控制方法； 4. 现场跟踪修订各岗位作业文件； 5. 统一、落实工作汇报制度。	进驻后	现场负责人
11	现场标准化	1. 制度上墙（值班室、设备房） 2. 统一记录及签到本的挂放、归档、存放； 3. 机房、设备房管理标准化； 4. 消火栓、防火门标签完善； 5. 统一材料、工具的分类、集中摆放。	进驻后一个月	项目经理
13	档案资料	1. 制度、表格领取、分发、登记； 2. 承接查验资料收集、整理、归档。	进驻后一个月内	综合服务部
14	维修养护	1. 室外井盖、管道、设施、停车线油漆； 2. 制定设备设施、器材器具巡视路线、点检部位、保养计划； 3. 制定接管问题整改计划，分步实施	进驻后一个月内	现场维修养护工
15	标识完善	针对现场状况统计和上报标识标牌和上墙制度	进驻后一个月内	现场负责人
16	总结完善	根据进驻情况，对拟订的规章制度及管理方案进行修订完善，保证满足业主要求。	进驻后一个月内	项目经理

## 2、项目管理工作前期培训内容要求：

- (1) 仪容仪表与言行规范
- (2) 司机、维修岗位礼仪
- (3) 物业项目基本情况：委托管理内容及特别要求；公司的承诺和标准。

备注：具体培训记录和考核记录会详细列入《培训记录》

### 3、关于进驻当天的有关要求：

(1) 进驻当天上午，项目部拟制好联系电话一览表，明确项目部电话、联络人，并上交甲方领导。

(2) 承接查验小组提前准备检查工具及承接查验表格，分为设备、安全查验组分别查验。并在承接查验结束后，将记录、图片整理、装订后甲方签收并存档。

(3) 项目部负责人检查维修工等相关岗位派驻员工的仪容仪表是否符合公司要求，个人的工具、装备、服务、工牌是否配齐。

(4) 项目部人员必须按商定的时间提前到达，确保人员、物资全部到位。

## 四、平稳过渡进入常规期物业管理

### 1、根据甲方需求及招标文件要求进行服务

为了确保本项目日常工作的稳定有序和持续进行，公司必须采取严谨、稳重、理性、官方的态度来制定并执行物业管理进驻、接管方案。

首先，应以科学严谨的态度，全面深入地分析项目的实际情况和需求，明确进驻和接管的目标、任务和要求，并制定出详细、可行的实施计划和时间表。在方案制定过程中，企业应充分考虑各种可能的风险和问题，并制定相应的应对措施和预案，以确保进驻和接管的顺利进行。

其次，公司指派具有丰富经验和专业知识的相关管理及技术人员负责物业全面接管工作。这些人员具备丰富的专业知识以及高度的责任心和敬业精神，能够以稳重、理性的态度有效地管理和协调物业的各项事务，确保项目的正常运转。在进驻和接管过程中，公司按照项目需求中要求配备全体服务人员并按时进场服务。这包括变电室运行/综合维修服务、司机服务的人员，以确保项目的正常运转。同时，公司对全体服务人员进行严格的培训和管理，提高他们的服务质量和效率。

此外，公司保留相关记录，以便对进驻和接管的过程进行监督和评估。这些记录应包括人员配备、设备使用、服务质量等方面的信息，以便及时发现问题并采取相应的措施。同时，建立完善的沟通机制和协作流程，与采购人保持良好的沟通和协作，及时解决问题和调整方案，以确保项目的顺利进行。

最后，公司应保证物业服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。这意味着

在进驻和接管过程中，公司应与采购人保持良好的沟通和协作，及时解决问题和调整方案，以确保项目的顺利进行。同时，公司应对物业服务进行持续改进和创新，提高服务质量和效率，为采购人提供更加优质的服务。

综上所述，为了确保本项目日常工作的稳定有序和持续进行，公司必须制定并执行严谨、稳重、理性的物业管理进驻、接管方案。同时，物业服务企业应保留相关记录并保证物业服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。这些措施将有助于提高物业管理的水平和效率，为项目的顺利进行提供有力保障。

## 2、制定常规工作计划

序号	项目	重点工作内容	责任部门	工作标准
1	车辆行驶和停放	1. 机动车辆的停放和安全； 2. 非机动车的停放和安全。	司机	完成公司品质服务标准、达到甲方满意。
2	本体及相关公共设施维修养护	1. 本体定期养护和维修计划； 2. 公共设施的维修养护管理。	维修组	完成公司品质服务标准、达到甲方满意。
3	机电设备设施运行管理和养护	1. 基础资料管理； 2. 设备的运行管理； 3. 设备维修养护； 4. 节能和环保。	维修组	完成公司品质服务标准、达到甲方满意。
4	设备设施的检查报修	1. 主动检查报修； 2. 受理故障报修； 3. 现场勘验处置、简单修理； 4. 制定各种突发故障应急预案等。	维修组	完成公司品质服务标准、达到甲方满意。
5	场所管理检查	1. 辖区内建筑顶墙面、开关、水龙头、水管、分体空调等定期检查维护； 2. 消防设施器材、应急灯及安全标识的安全检查； 3. 做好防火、防电、防冻、防雷防汛等防护措施； 4. 确保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； 5. 对可能发生的各种突发设备故障有应急方案； 6. 暴雨、大风、极寒、酷暑等恶劣天气情况下，每日定时组织各地巡检。	维修组	完成公司品质服务标准、达到甲方满意。
6	公共区域照明、水电管理	1. 巡查室内关灯、多媒体设备关机情况； 2. 及时处置，杜绝长明灯、长流水现象； 3. 每日开关、检查楼内热水器。	维修组	完成公司品质服务标准、达到甲方满意。





序号	项目	重点工作内容	责任部门	工作标准
7	智能化设施管理	1. 智能化设施的维护； 2. 掌握操作和预防故障。	维修组	完成公司品质服务标准、达到甲方满意。
8	品质管理	1. ISO9001 质量体系管理与质量检查； 2. ISO14001 环境体系管理与质量检查。	综合服务部	完成公司品质服务标准、达到甲方满意。
9	绩效考核和行政管理	办公、培训、考核、薪酬	综合服务部	完成公司品质服务标准
10	档案管理	1. 各种资料管理； 2. 各类信息的及时发布。	综合服务部	完成公司品质服务标准

### 3、管理主要工作措施

序号	指标名称	品质要求	测算依据	投标指标	主要措施
1	达到招标文件要求标准及本市物业管理考核评比标准	1年内	甲方考评、打分	90分以上	1. 进驻当日即进行全面工作安排、交接； 2. 建立各项管理制度，完善监督考核机制； 3. 制定创建实施计划，落实专人负责； 4. 实施效果与个人的薪酬待遇，年终考核挂钩； 5. 实施 ISO9001、ISO14001 管理体系，以及 5S 管理办法，保证目标的完成。
2	业主满意度	95%	对管理服务满意人数/参加评议的人数*100%	95%以上	1. 实行公开透明管理，每季度向甲方领导提交工作报告，汇报服务内容、自查各项工作达到的标准，使物业管理始终处于甲方监督之中； 2. 设立服务电话，每半年向物业使用人做一次征询意见调查，并对信息进行分析，及时调整和改进管理服务方案； 3. 对出现的不合格提出纠正和预防措施，并对纠正、预防措施的实施进行跟踪，调查处理结果直接向业主汇报公布。
3	有效投诉率	低于 3%	有效投诉次数/使用人总人数*100%	3%以下	1. 严格按 ISO9001 质量保证体系实施日常管理、质量控制； 2. 设立 24 小时值班室，受理投诉。各类投诉信息在 3 分钟内完成登记，按投诉内容传递至相关责任部门，并在登记本上注明信息传至何部门、何人。所有投诉须统一编号，以便跟踪检查； 3. 责任部门接到投诉后，应立即采取补救措施，在预定事件内向客户回复，回复事件不超过一个工作日。
4	专业人员持证上岗率	100%	培训合格人数/上岗人员	100%	1. 管理人员经物业管理专业培训，合格后上岗； 2. 维修人员、司机 100%持证上岗。
5	公共配套设施完好率	95%以上	完好设备总数/设备总数*100%	98%以上	1. 接管后 1 周内逐台对各类设备设施进行完好状况普查，发现隐患立即处理； 2. 制定达标整改计划，三个月内设备状况达到品质管

序号	指标名称	品质要求	测算依据	投标指标	主要措施
					<p>理标准；</p> <p>3. 根据设备的重要性，对设备实行分级管理；编制设备维修保养计划、工作标准，保证按计划执行，确保设备始终处于良好状态；</p> <p>4. 实行目标责任制，日常巡查、维护、监督检查工作责任分解到人，严格考核；</p> <p>5. 建立设备、设施检查评比制度，每季度检查，检查结果与管理处的考核挂钩；</p> <p>6. 建立停电、停水、水浸、暴管、设备故障的应急处理预案，避免意外的发生，损坏设备。</p>
10	零修合格率	100%	维修工程合格数/维修工程总数*100%	100%	<p>1. 严格按 ISO9001 质量保证体系实施工程维修、质量跟踪与验收；</p> <p>2. 客户提供的维修材料，在维修前检验其型号、规格与质量，合格方可实施维修；</p> <p>3. 对难度大，复杂系数高的维修工程，由公司的技术部门现场指导、监督与质量控制；</p> <p>4. 所有大中修工程实施业主质量验收签证制度。</p>

## 五、应急预案

内容摘要：

- 第一节、应急预案的制定和应急小组的组建
- 第二节、针对本项目应急预案概述
- 第三节、本项目部物业服务人员处理突发事件的原则和方法
- 第四节、本项目部应急预案处理流程
- 第五节、针对本项目拟定的应急预案
- 第六节、物业管理应急预案相关记录表格示例



应急处理要求：

1. 预防为主
2. 经常演练
3. 多重保障
4. 快速反应

以“事前预防，经常演练，多重保障，快速反应，有效处理”为原则，在注重突发事件的预见、处理流程、成立各应急小组、应急知识培训以及模拟演练的前提下，结合先进的安全监控设施，全面提高突发事件的处理能力，保障客户人身生命和财产安全。

### 第一节、应急预案的制订和应急小组的组建

#### 一、应急预案的制订

为了在紧急事件发生时，确保能得到及时有效的控制，将突发事件人员伤亡、经济损失、不良影响控制在最小范围内。项目部将根据公司应急处理办法与预案，制定适应于天津市南开区税务局物业服务项目的应急处理预案及人员网络图，组建突发事件应急处理小组。每年对各类应急预案进行演练和培训。应急小组负责

本项目内突发事件的处理和报告工作，做好事发经过及处理过程等记录。

## 二、应急小组的组建

全体员工均为应急小组成员，项目经理为应急小组的组长，各部门主管任应急小组各小分队队长。在处理特殊事件和紧急、突发事故时，天津市南开区税务局物业服务项目领导对应急处理小组有直接指挥权。

在制订各类应急预案时，各小分队责任到人，突发事件发生时，所有小组成员听从统一调配。领班以上职务人员手机须保持24小时开机。

### ➤ 要求

项目部以适用本项目实际运作为原则，以公司制订的应急预案为指导，制定符合本项目的切实可行的各类应急预案。天津市南开区税务局物业服务项目的消防管理必须符合一畅两会：

“一畅”：就是必须保证消防安全疏散通道和安全出口的畅通。

“两会”：就是所有员工会报警和扑救初期火灾，会自救逃生。

### ➤ 职责

1、项目经理：负责本项目突发事件的预见，组织成立应急小组，制订应急预案，并不断改进、完善。定期组织全体员工模拟演习及开展培训。

2、各部门主管：负责本部门突发事件的预见，制订应急预案报项目经理审批，组织本部门员工演习及开展员工培训。

3、办公室：负责各类信息收集和传达，包括气象等信息，保证指令传达畅通。办公室常备应急照明、麻绳等常用应急工具。

4、各应急小组成员：不断学习提高业务技能，发生突发事件后，能立即正确、有效的处理突发事件。

### ➤ 突发事件逐级报告程序

第一现场人员—监控中心—物业公司项目经理（120，110，119）—甲方值

班领导

1、突发事件联络电话表(内部)

姓名	职务	电话	姓名	职务	电话
	客户主管领导			秩序维护部主管	
	项目经理			工程部主管	
	监控中心			会务部主管	
	办公室			保洁部主管	

2、突发事件联络电话表(外部)

抢险种类	电话	抢险种类	电话	抢险种类	电话
火警	119	匪警	110	急救	120
电力抢修	95598	燃气集团24小时服务热线	23006777	市自来水服务热线	23149999





## 第二节、突发事件的分类

突发事件辨识的范围主要包括以下内容：

序号	事件分类	事件辨识	重点监测
1	安全事故	施工过程中发生作业安全事故	高空坠落、电梯困人、物体打击、触电事故、坍塌事故、机械伤害事故、电焊伤害事故等
2	火灾、爆炸	临建或建筑物材料起火爆炸	易燃易爆液体：汽油、柴油、油漆、稀料、氧气、乙炔气、天然气 可（易）燃物：木材、建筑垃圾、冬季施工保温材料 化学品：硫酸、硝酸、盐酸、磷酸、氢氧化钠、氢氧化钾 作业点和场所：现场电气焊作业、木工棚、装饰作业点、防水作业面、仓库、油库、施工现场配电室
3	突发公共卫生事故	食物中毒	由于食物造成人员出现中毒症状
4	传染性疾病	甲型 H1N1 流感、SARS、疟疾、禽流感、霍乱、登革热、鼠疫等流行性强、致命性强疾病	施工人员身体状况 餐饮卫生状况 办公室和工人临时休息区卫生状况
5	恶劣天气及自然灾害	持续5天以上，影响正常施工进度的恶劣天气，认定标准以国家气象中心发出预警警报为准。	每年5月底—9月底的雨天 每年11月中旬至次年2月中旬的雨、雪天
6	交通阻塞	因市政断路引发的进场困难。	周围市政改造工程信息及相关交通信息
7	重大节日放假	春节应急准备	春节、清明、五一、端午、十一、中秋等
8	防恐、防爆	防止施工过程中犯罪分子的恐怖和暴力活动	积极做好施工现场的安全保卫工作
9	各类媒体参观及采访	各类媒体单位、社会团体参观工程	原则上不接待各类媒体、社会团体参观在建工程

### 第三节、应急事件常备工具

序号	应急事件类型	应急工具	工具名称
1	突发性停电		工具柜
			电筒
			电笔
			万用表
			摇表
			接地线

序号	应急事件类型	应急工具	工具名称
			验电棒
			绝缘手套
			绝缘靴
2	自然灾害、水浸、爆漏		小型挡水板
			车库挡水板
			车库挡水板



序号	应急事件类型	应急工具	工具名称
			移动式潜水泵
			雨衣
			挡水沙袋
			自吸水膨胀挡水袋
			锄、铲、锯、斧、刀、锤、叉、棍等

序号	应急事件类型	应急工具	工具名称
3	给排水设备设施故障		水管引水装置（可自制）
			水工工具
4	电梯困人		盘车轮、撬棍等
			三角匙
5	火灾		灭火器



序号	应急事件类型	应急工具	工具名称
			逃生绳
			消防水带、消防卷盘
			消防沙箱
			应急包、医疗箱
6	工程部工具墙		刀、锯、锤、钳、剪、扳、钻、铲、锄、锹等；

序号	应急事件类型	应急工具	工具名称
			
7	溺水事件		救生圈
8	治安事件		扩音器
			警戒线
			隔离带

序号	应急事件类型	应急工具	工具名称
			雪糕桶
			钢叉
			盾牌
			头盔
			甩棍

序号	应急事件类型	应急工具	工具名称
9	突发性疫情、疾病	 	消毒酒精、药剂 体温计红外额温枪
			
			喷雾器
			防护用具

## 第四节、针对本项目应急预案概述

### 一、总则

#### 第一条指导思想

以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，牢固树立“安全工作是天津市南开区税务局物业服务项目工作的生命线”思想，遵循预防为主，常备不懈的方针，制定和完善天津市南开区税务局物业服务项目突发事件的应急预案，建立健全预警和应急机制，提高应对突发事件的能力。

#### 第二条编制目的

为了有效预防、及时控制和妥善处置天津市南开区税务局物业服务项目各类突发事件，有效整合信息资源，明确应对突发事件的防范、指挥、处置体制和机制，建立统一、规范、科学、高效的突发事件防范和处置指挥体系，进一步提高天津市南开区税务局物业服务项目有效应对突发事件的能力，确保本项目办公大楼的各项安全。

#### 第三条编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》、《国家突发公共事件应急条例》、《国家突发公共事件总体应急预案》、《中华人民共和国防震减灾法》、《中华人民共和国防洪法》、《中华人民共和国防汛条例》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国文物保护法》、《天津市突发公共事件总体应急预案》等法律法规，制定本预案。

#### 第四条适用范围

本预案适用于天津市南开区税务局物业服务项目各级各类突发事件的应急处置工作。

#### 第五条工作原则

##### 一、统一领导，系统联动。

国家税务总局天津市南开区税务局物业服务项目部成立应急事件指挥部，全面负责、协调国家税务总局天津市南开区税务局物业服务项目突发事件处置工作。各部门负责人在突发事件发生后，要立即深入一线掌握情况，开展工作，控制险情，减少损失，形成各级各部门系统联动的处置工作格局。

##### 二、预防为主，及时控制。



立足防范，严格落实安全工作责任制，建立和完善预警机制，做好预案演练，提高防范意识，力争做到早发现、早报告、早处置、早控制、早解决。

### 三、分级负责，属地管理。

按照“谁主管、谁负责，谁使用、谁负责”的原则，各部门负责人是本部门的安全第一责任人；突发事件发生后，应区分不同的时间类别，依据“条块结合，属地管理”的原则，立即启动应急预案，做好突发事件的处置工作。

### 四、协调配合，快速反应。

本项目应急事件指挥部要加强协调指挥，建立突发事件处置的快速反应机制。一旦发生重大事件，确保发现、报告、指挥、处置等环节的紧密衔接，做到快速反应，准确应对，果断处置，力争把损失减少到最大限度。

## 二、事件类型与分级

### 第六条 事件类型

本预案所指的突发事件主要包括以下九个方面：

一、重特大治安事件。包括：人员拥挤、踩踏；打架、斗殴等刑事案件。

二、恐怖袭击事件。包括：爆炸物恐吓威胁信息或发现爆炸物；境内外敌对势力出于政治目的的袭击事件；危害国家安全的针对性袭击科研数据事件。

三、群体性事件。包括：上访、聚集、民族宗教群体性事件、散发传单、反动性标语等。

四、火灾。包括：楼内发生火灾。

五、自然灾害事件。包括：大风、暴雪、地震、雷击、地质灾害及所引起的次生灾害事件。

六、系统故障事件。包括：电梯、扶梯困人、全楼停电、展陈系统、大系统故障等。

七、突发公众防疫事件。包括：公众受伤、传染病疫情、食品安全事件等。

八、公共舆论事件。包括：新闻舆论事件等。

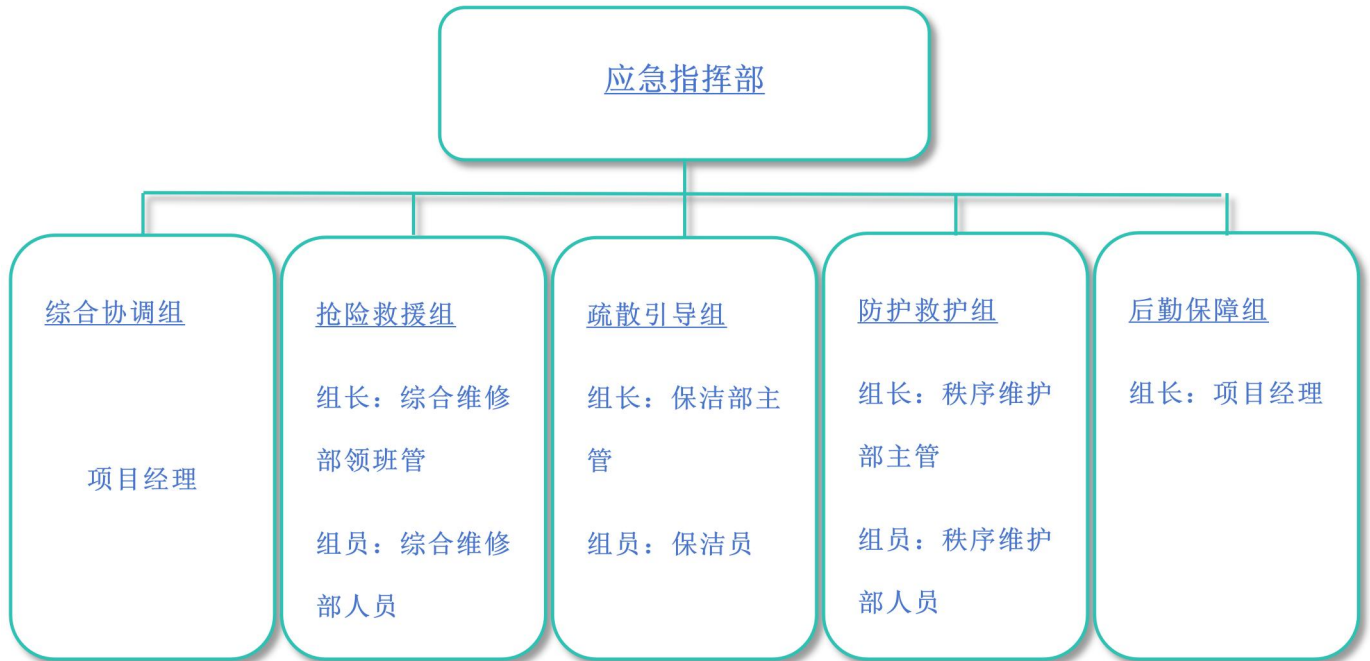
### 第七条 事件分级

根据突发事件的性质和发生后可能造成的人员伤亡、经济损失和对天津市南开区税务局物业服务项目的影 响（包括负面声誉影响、运行中断等）的严重程度及影响范围，将危机事件分为红（高）、黄（中）、蓝（低）三级。

### 三、组织机构与职责

#### 第八条 组织体系

按照“指挥统一、分级负责、条块结合、属地管理”的原则，成立应急指挥部，下设五个工作组开展突发事件应急处置工作。



## 第九条 突发事件应急指挥部

### 应急指挥部主要职责：

- （一）指挥突发事件的处置工作；
- （二）积极协调各种外部救援力量开展应急处置工作；
- （三）收集、分析有关信息，预测相关事件的发展趋势，重大问题及时向上级单位进行报告；
- （四）研究确定应对突发事件的重大决策和指导意见，启动突发事件应急预案，适时深入现场进行指挥；
- （五）在处理突发事件工作中积极协调大楼各方力量开展救援。

## 第十条 突发事件应急处置工作组

### 一、组合协调组主要职责：

- （一）及时准确传递指挥部下达的各项指令；
- （二）收集、汇总现场各类情况信息，及时向指挥部进行汇报；
- （三）按照指挥部的指令，向甲方通报、上报突发事件处置的相关情况；
- （四）统一口径接待新闻媒体采访，组织对外信息发布；
- （五）按照指挥部命令，协助有关部门做好后期调查及善后处理工作。

### 二、抢险救援组主要职责：

- （一）接到指挥部的命令，第一时间赶到现场并保护现场；
- （二）根据现场情况、事件规模，指挥中控室启动应急广播，向办公区发出事故警报并维护现场秩序；
- （三）设备组负责在接到报警后及时、准确切断相应电源，并根据事故现场情况，采取有效措施保护设备设施安全，并坚守岗位，确保事故处理所必需的电力供应。

### 三、疏散引导组主要职责：

- （一）及时向办公人员发布疏散撤离信息；
- （二）及时打开各安全通道门并指明安全疏散方向；
- （三）负责组织引导办公人员有序撤离到安全地带，协助做好观众安抚工作；
- （四）负责现场及抢救出的物资警戒，保障抢险救灾车道、通道的畅通，

(五) 制止非救援人员和围观群众靠近灾情区域，确保人员和物质安全。

#### 四、防护救助组主要职责：

(一) 负责大楼内设施与资源的统一使用与调度，有序组织救护受伤工作人员；

(二) 根据工作人员伤情请示领导小组同意后，及时拨打120或999，求助社会救援力量；

(三) 负责做好伤员的安抚工作。

#### 五、后勤保障组主要职责：

(一) 负责应急处置所需要的各种器材、工具及其他物品的供应调配和财力保障工作；

(二) 完成领导小组临时交办的其他应急工作。

### 四、预防和预警机制

#### 一、危险源分析

##### (一) 主要出入口

天津市南开区税务局物业服务项目出入口容易发生交通堵塞，在遇到暴雨天气时容易出现地面湿滑等情况。

##### (二) 其他

天津市南开区税务局物业服务项目设备设施系统，可能发生的设施设备损坏事件有水管爆裂、停电、消防设施损坏、网络通信设施损坏等。

#### 二、监控与预防措施

依据危险源的安全脆弱性分析，建立以“预防为主、安全第一”的日常预防管理机制：

(一) 高度重视，切实加强对防灾救灾工作的领导和管理。

(二) 加强自然灾害信息的搜集和监视，及时报告情况、发布预警信息，做好灾情预防工作。

（三）落实应对措施，加固展品、设备设施，重点部位派专人看护，加强巡视检查，做好抢险救灾物资设备。

（四）加强自然灾害相关知识的普及教育和宣传，告知安全事项，提高全体员工防灾救灾的意识和能力。

（五）做好大楼内办公人员的互通联络沟通。

（六）定时巡查出入口、储物区以及供电系统、供水系统、消防系统网络系统等事件发生可能性较大区域和系统。

（七）充分利用监控系统、可变性公共信息屏幕、广播及时引导工作人员安全有序循环出入。

### ☆预警行动

预警事件主要是指产生的问题尚未影响或处于可控状态的小范围影响天津市南开区税务局物业服务项目正常运营的事件，但根据预测，有可能在一定的范围内产生影响。产生预警事件时，秩序维护部立即组织人员到现场了解事件发生原因，做出判断，并在第一时间采取有效的紧急措施，防止事件扩大。

突发事件的预警行动遵照“边处置，边上报”的原则，各部门在接到项目经理指令后及时疏散人员远离危险源，将防汛墙、防汛板、沙袋、编织袋、潜水泵等防灾物品放置到位。

#### 一、 预警上报

预警处置实施部门或单位在规定时间内向指挥部汇报事件发生的情况、原因和紧急处置措施，并分析可能影响的范围和事件处置建议方案。

（一） 预警上报时限：10分钟内上报到指挥部

（二） 信息与报告



## 1. 信息报送原则

向天津市南开区税务局物业服务项目秩序维护部门和本项目部领导报送突发事件的信息，是项目部每名员工的重要工作职责；因此，各部门对已经发生的突发事件信息，必须在处置的同时向指挥部进行报告，不得迟报、瞒报和漏报；信息内容要真实、客观，不得主观臆断；事件情况发生变化后，应随时续报。

## 2. 信息报送机制

### (1) 紧急电话报告

发生突发事件时，现场工作人员应第一时间拨打项目部秩序维护部电话或部门领导电话。相关负责人接到电话后，应在指导现场人员处置的同时，第一时间报告秩序维护部，秩序维护部派专人赶赴现场并同时报告指挥部，进一步核实情况，关注事态的变化和发展，及时开展相关工作。

### (2) 紧急文件报送

综合协调组接到突发事件报告后，应立即以书面形式进行记录，跟踪事态的发展随时对指挥部进行书面报告。重大信息，根据指挥部的指示，编辑信息报告，向上级主管部门进行报告。

## 3. 上报内容

(1) 报警人：报警人姓名，工作位置，所报事件来源、渠道，事件类型，发生时间、地点、起因，可能或已经造成的人员伤亡或财产损失程度，目前采取的应急措施，能否控制。

### (2) 部门上报指挥部：

- A. 突发事件可能或已经发生的时间、地点、种类及其他情况；
- B. 可能或以已经产生的影响、造成的人员伤亡和财产损失；
- C. 已经和准备采取的应急措施以及达到的效果；
- D. 根据突发事件情况提出预警级别建议。

## 二、预警变更、解除

预警信息上报后，指挥部指挥各职能部门及服务外包团队密切监控事件变化，及时对预警进行升级、降低或取消；依据预警情况的变化指挥协调各职能部门及服务外包团队做好相应的突发事件的实施工作。

## 五、响应程序

### ☆分级响应

突发事件分为红（高）、黄（中）、蓝（低）三级，按照分级负责的原则，不同分级采取不同的响应措施。

#### 一、红色事件响应

收到红色突发事件信息后，项目经理应第一时间对事件信息进行确认，启动和部署红色突发事件应对方案，第一时间向甲方报告、指挥、调度各部门、并协调社会支援力量，对红色突发事件进行应急处置、紧急救援、事故调查等处理工作。

#### 二、黄色事件响应

收到黄色突发事件信息后，项目经理应第一时间对事件信息进行确认，启动和部署黄色突发事件应对方案，指挥、调度相关部门及服务外包团队，对黄色突发事件进行应急处置、紧急救援、事故调查等处理工作。并在必要时及时向甲方负责人报告应急处置进展情况。

#### 三、蓝色事件响应

收到蓝色突发事件信息后，接报信息者或相应责任部门应第一时间对事件信息进行确认，启动和部署蓝色突发事件应对方案，涉及多个部门的，由经理助理指挥、调度相关部门进行应急处置，涉及单一部门的，由相应部门负责人负责进行应急处置工作，并在必要时及时向领导报告应急处置进展情况。

## 应急联动

按照“有效控制，就地解决”的原则，在处置已经发生的突发事件时，各部门、各合作单位有责任配合各工作组积极参与突发事件的应对工作，努力把突发事件消除在基层、消灭在萌芽状态。各部门要在指挥部的领导下，及时、妥善处置突发事件，并根据应急处置工作的需要，及时向指挥部通报情况。

### ☆响应程序

#### 一、信息接报

在发生突发事件时，处置实施部门了解事件发生的原因，第一时间采取紧急措施防止事态扩大。根据处置事件所需的资源，制定事件处置方案，并上报项目经理。

#### 二、响应流程

如果是红色突发事件，项目经理、各部门必须配合项目经理的指挥，根据项目经理的统一部署，将指令下达至现场处置实施部门或人员，并配合社会援助力量对突发事件进行现场处置。在事件处置过程中，及时向甲方汇报。

如果是黄色突发事件，各职能部门及服务外包团队必须配合项目经理控制事件事态的发展，根据项目经理的统一部署，将指令下达至现场处置实施部门或人员，并在事件处置过程中及时向甲方汇报。

对于蓝色突发事件，事件处置的主体是相应的责任部门，如果发生的蓝色突发事件牵涉多个部门，则可由各部门协商后分别下达处置指令，必要时由经理助理直接下达处置指令，指挥实施部门或人员现场处置，相关部门领导协助指挥。

#### 六、应急结束

☆突发事件现场得以控制，环境符合有关标准，导致次生、衍生突发事件隐患消除后，突发事件情况按规定上报或备案（上报时限：红色事件为4小时，黄色/蓝色事件为12小时），重大事件上报甲方，经项目经理批准后，现场应急结束。

## 七、善后与恢复

### ☆善后处理

以保证社会稳定、恢复正常运营为目标，制定事后恢复计划以及整改落地工作，具体包括：

（一）灾后可对现场进行防疫、消毒、卫生清理及恢复建设。

（二）硬件设施的维修维护，包括：建筑物、展陈展项的维修，供电系统、供水系统、消防系统、网络系统等系统维护。

（三）人员援助，包括：心理援助、司法援助、补偿补助、保险理赔等。

（四）分析突发事件应对过程，完善突发事件应对措施。

### ☆保险理赔

根据突发事件造成的危害状况，天津市南开区税务局物业服务项目根据需要，配合保险公司或政府相关职能部门，协助处理与参观者保险理赔的相关事宜。

### ☆调查评估

根据突发事件的性质由项目经理组织协调各部门完成调查评估报告上交甲方，重大或特别重大突发事件由项目部连同甲方相关部门一起开展灾情调查、安全鉴定、灾害损失评估工作。

### ☆书面情况报告

查清事故发生的原因和过程，说明事故处置过程，提出处理意见，写出书面情况，向甲方进行报告。

### ☆严格信息发布制度

严格信息发布制度，慎重发布有关信息，必须发布的信息，必须经指挥部仔细研究决定，并做好舆论导向工作，避免造成不良影响。

## ☆奖励与惩罚

在各类突发事件的应急处置工作中，对有突出表现的部门和个人予以表彰；对因玩忽职守、渎职失职而导致突发事件发生或因处置不力，造成事态扩大和严重损失的，应依据有关法规和规定，追究有关责任人的责任；构成犯罪的，应依法追究其刑事责任。

## 八、应急保障

### ☆应急通信保障

明确参与突发事件处置人员的通信联系方式和方法，并提供备用方案，确保应急期间信息通畅。

### ☆应急队伍保障

天津市南开区税务局物业服务项目应急响应的人力资源包括项目部各部门、甲方工作人员专业应急救援队伍。

### ☆应急物资装备保障

在接到各类突发事件相关预报后，根据应急救援需要做好应急物资装备保障工作，明确物资的具体类型、数量、性能和存放位置、管理责任人、及其联系方式。

### ☆其他保障

根据应急实施工作的需要确定其他相关保障措施。如：交通运输保障、治安保障、技术保障、医疗保障、后勤保障等。

## 第五节、本项目物业服务人员处理突发事件的原则和方法

### 一、突发应急预案处理范围：

突发事件是指发生火灾、地震、台风、暴雨、治安事件、重大刑事案件及物业防走私、反动宣传、静坐示威游行等特有的突发性不可抗拒的偶然性事件。

### 二、突发事件处理原则：



物业安全管理服务人员是公安机关的重要辅助力量。在日常协助公安人员维护物业管理区域内治安秩序和护卫客户的安全中，必须及时处理各种问题。处理问题应遵循依法办事的原刚，执行物业公司各项规章，不徇私，以理服人。

1. 遇有特殊情况和重大问题时，要沉着冷静，胆大心细，机智灵活，高度警惕，正确分析和判断情况，根据问题性质按应急方案处置。
2. 坚持以人为本，最大限度地保护人民群众的生命和财产安全。
3. 汛期气象服务应急工作坚持政府统一领导、分级管理、条块结合、以快为主的原则。
4. 应急工作坚持预防为主、快速反应的原则。
5. 应急工作实行行政首长负责制，统一指挥，分部门负责，各有关部门密切配合、分工协作，资源整合、信息共享，形成应急合力。
6. 遇有特殊情况和重大问题时，要沉着冷静，胆大心细，机智灵活，高度警惕，正确分析和判断情况，根据问题性质按应急方案处置。
7. 发现聚众闹事，应立即报告，并在安全部门或公安机关的指挥下，迅速平息，防止事态扩大。
8. 发现纵火、行凶、抢劫财物、盗窃、集众示威、打反动标语等现行犯罪和违规活动，应当时情况尽力抓捕犯罪嫌疑人，迅速报告安全管理部门和公安机关处理，并注意保护现场。
9. 及时总结、汇报。

### 三、突发事件处理方法：

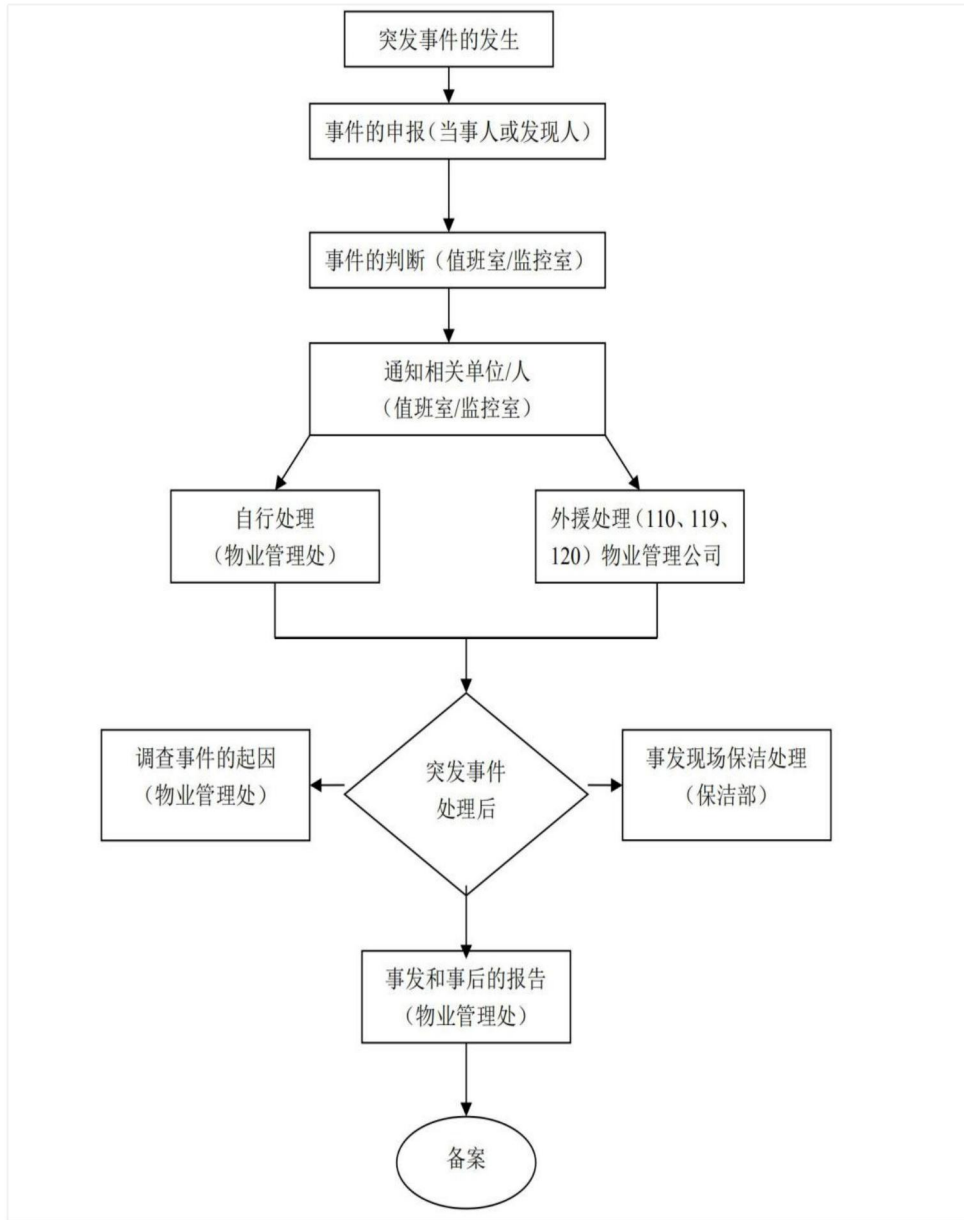
根据事件的不同性质，应采取不同的方法进行处理。

1. 对客户之间的属于人民内部矛盾的纠纷问题，可通过说服教育方法解决，主要是分清是非，耐心劝导，礼貌待人。
2. 对一时解决不了又有扩大趋势的问题，应采取。可散不可聚、可解不可结、可缓不可急、可顺不可逆的处理原则，尽力把双方劝开、耐心调解，千万不要让矛盾激化，不利于问题解决。
3. 在处理上，坚持教育与处罚相结合的原则，如违反情节明显轻微，不需要给予处罚的，可当场予以教育或协助所在单位、家属进行教育。如需要给治安处罚的，交公安机关处理。

4. 对于犯罪问题，及时予以制止，把犯罪嫌疑人抓获并扭送公安机关。

### 第六节、本项目部应急预案处理流程

为了做好物业管理工作，预防各种自然灾害、治安消防、设备设施故障、工伤事故、意外伤害的发生，将物业管理的风险降到最低限度，根据物业管理行业的实际情况，特制定本项目物业管理工作应急预案。建立危机管理预警系统。



## 第七节、针对本项目拟定的应急预案

### 一、停水停电应急预案

#### ☆停水应急处理预案

##### （一）了解情况

- 1、接到停水通知后，做好停水准备。告诉项目部人员停水时间内节约用水；通知工作人员提前蓄水。
- 2、发生突然停水时，要及时与供水部门取得联系，了解停水情况，包括停水时间长短，停水原因，何时恢复供水。

##### （二）、应急程序

##### 1、计划性停水应急程序

- （1）、在接到供水公司通知停水的电话或以其它形式的停水通知时，必须问清楚停水的时间，停多长时间及停水原因，做好记录。
- （2）、通知项目负责人（夜间通知值班人员）及主管领导等，说明停水的原因，具体停水时间，停多长时间，并做好临时供水的准备工作。
- （3）、如时间紧急，应在接到供水公司的通知后，立即通知各部门（夜间通知值班人员），说明情况，向各部门发出通知，讲清停、送水的时间，并制定好停、送水计划。

##### 2、临时性停水应急程序

- （1）、出现临时性停水时，应立即电话询问供水公司，问明停水原因及停水时间的长短。
- （2）、通知各部门和甲方人员，说明情况。
- （3）、如停水时间较短，通知各部门并说明原因，做好临时停水解释工作。
- （4）、如停水时间较长，应立即准备启动应急预案，按照计划性停水应急程序行事。

##### （三）、应急保障

- 1、项目部人员电话随时保证通讯畅通。
- 2、日常做好供水管路、阀门的检查，发现问题及时处理。
- 3、停水超过规定时间内（冬季8小时，夏季4小时，其他季节酌情而定）则购入矿泉水作为人员饮用水。

- 4、停水时间超过48小时的，则可联系外援送水。
- 5、食堂现场管理人员查明停水原因是食堂内还是食堂外，若是食堂外原因，应立即拨打自来水公司，问清事故发生地点和事故原因及停水时间。若是食堂内原因，应立即通知负责后勤水电工到场，迅速进行维修。
- 6、自来水公司因检修或其它原因提前告知停水情况，食堂现场管理人员应提前做好储水准备，充分利用已备的所有装水容器。
- 7、对于不能在短时间内修复，食堂储存水又不够的情况下，造成食堂无法正常用水的，食堂现场管理人员应及时上报食堂主管，并采取以下措施：
  - ①调换操作方式，尽量做一些少用水的食品；
  - ②立即拨打已联系好的快餐公司送餐；
  - ③利用有限时间对食堂原材料进行毛变处理。

### ★停电应急处理预案

供电突发性事故的应急措施：

#### (一)外线故障

1. 根据项目设计要求：主供停电、备供自动投入。当外线故障导致本大楼主供电源停电时，值班人员要检查真空开关的指示牌是否分闸，再检查电压和指示灯，当明确失压断电后，将主供电源进线柜真空开关退出，挂“有人工作，禁止合闸”指示牌。
2. 备用电源处于非自动位置，故主供电源断电时不能自动合闸，检查备供电源进线柜之电表和指示灯、真空开关应处准备合闸位置，合上各供电源进线柜开关。
3. 检查变压器出线柜，是否正常。
4. 检查低压受电柜，并合上低压总开关。
5. 向供电局调度室报告并了解外线故障情况。

#### (二)内部故障

当高压柜真空开关、高压电缆或变压器出现故障时(短路或接地)，非误操作引起，除该高压柜停电，甚至会引起主供电或备用电源的受电柜停电，此时值班人员应遵守下列程序：

1. 将故障柜的真空开关退出(若引起火警，一人用手提式 1211 灭火器灭火，一人向消防中心报告)。

2. 将故障柜的低压总开关退出，挂“有人工作，禁止合闸”指示牌。
3. 将低压母联合闸，保证大楼设施用电。
4. 向工程部主管和动力班报告故障经过和处理情况。
5. 召开事故分析会，邀请供电局、厂商及有关方面参加，分析事故发生原因和处理措施，并书面总结报告有关部门。

### （三）市电全停

1. 当主供、备用两路市电全停，启动发电机。
2. 退出市电联系开关，合上发电机联系开关，向应急负荷供电，并每隔 15 分钟检查一次发电机运行状况，如燃油量、水温等。
3. 监视市电进线电压，尽快与供电局联系，一旦市电恢复正常、立即退出发电机电源，恢复市电供电。
4. 作好记录，及时向上级领导报告。
5. 市电失压，发电机正常情况下将在 15 秒钟自动启动。若有异常改用手动启动。

### （四）通知用户

1. 供电系统紧急故障发生后应马上由工程主管预计修复时间。
2. 4 小时内可修复的故障，应由物业指挥中心通知受影响甲方。
3. 4 小时以上才可修复的故障应由管理处或客户单位办通知受影响用户。

### （五）自备发电机发电措施

1. 将发电机打在。手动”档上；
2. 在有”市电供电。和。发电供电• 的双回路供电中，断开。市电供电”回路，并挂牌；
3. 断开主变的低压进线开关，并退出母线，使开关与母线有明显的断开点；
4. 在退出母线后的低压进线开关上挂牌；
5. 起动发电机，并多巡视，确保发电机的正常运行和可靠的供电质量；

## 二、极端天气应急预案

### ☆暴雨天气应急处理预案

为提高防御大风、暴雨天气造成灾害的应急处置能力,迅速、高效、有序地开展紧急救援行动,作好本公司辖区内的各项准备工作,明确现场组织管理体系,熟悉应急管理程序及雨季安全管理规定,及更好的避免由于暴风雨天气引发的次



生灾害事件的发生,并结合本公司及项目的实际情况,特制定本方案。

### 一、成立应急领导小组

组长:项目经理

组成员:全体物业员工

### 二、领导小组工作职责

1. 领导小组在上级主管部门的领导下,认真贯彻暴风雨天气工作的方针、政策、法规、法令。
2. 根据上级部门的要求,部署本公司辖区内的应急准备工作。
3. 接到暴风雨天气预报后,立即进入临战状态,及时、有效、果断地开展各项指挥工作。
4. 准确、及时、详细掌握天气的情况以及发生变化情况,并根据上级要求及时报送相关材料。
5. 发布暴风雨天气的预警,启动暴风雨天气的应急预案,做好各项应急准备措施。
6. 随时召开防暴雨工作会议,及时通报汛情,传达上级防暴雨工作精神,研究对策,确保各项防风、防暴雨措施的落实。

### 三、具体的应急措施

1. 暴雨等恶劣天气来临之前
  - 1.1. 注意天气预报,时该关注暴雨天气的动向,随时向全体员工发布暴雨天气状况.要求全体员工掌握天气状况。
  - 1.2. 加强巡查排除安全隐患,发现安全隐患和问题的要及时消除,解决不了的问题要及时向领导小组汇报
  - 1.3. 物资器材准备工作:提前准备好疏通下水井盖的专用工具以及拦堵的麻袋、沙石等物资,还应备有其他事故标示牌、安全警示锥等。
2. 暴风雨天气来临之时
  - 2.1. 保洁人员及时按要求躲避到安全地带(室内),若必须进行现场巡检时,把准确位置告知他人;不得停留在空旷地带;如遇雷电时不得在室外接打手机;不进入棚屋、岗亭等低矮建筑物内;不躲在大树下;不在旷野中使用雨伞等金属物体。

- 2.2. 暴风雨天气发生后应立即安排保洁员打开就近的雨水井,在开雨水井时,手持树枝等高于积水池的硬物探测性进入,要注意来往车辆,设置安全警示标志,遇水阻力较大时,安排2-3名保洁员合力打开,在打开后的雨水井20-30米处,设置安全标志;对于严重堵塞的雨水井,上报上级主管部门到场疏通,对积水较深的区域设立危险地段的明显标志警示车辆、过往行人.
3. 暴风雨天气过后
  - 3.1. 在降雨停止后组织清扫人员到达管辖区域内各重要路段进行环境卫生综合整治工作,在2小时内完成路面垃圾、淤泥,清扫作业,确保道路畅通,并在3小时内完成垃圾、淤泥清运作业。夜间降雨时,应在次日早8时前完成主干道和重点地段清扫作业。
  - 3.2. 遇电线挂断等情况,应立即通知上级主管部门到场修理,在场的保洁人呢塬应配合上级主管部门维修人员,拦截车辆、行人通过,防止事故发生.
  - 3.3. 暴风雨天气过后第一时间应首先清扫积水,排除淤泥。遇路基下陷,积水严重的,立即上报上级主管部门。清扫时采取2—3名保洁员合力清扫的方式进行,并设置安全警示锥。
4. 暴风雨天气排水过程中的安全作业规范
  - 4.1. 保洁员进入大面积积水坑之前,须先探测道路积水的深浅程度,是否有大面积淤泥以及其他杂物等,防止因淤泥或者积水太深而造成人身伤害事故.
  - 4.2. 保洁员安全进入积水坑后,路面有下水井的,必须打开下水井盖,开井盖时,因路面积水阻力较大时,应及时上报本区域负责人,不能强行打开。
  - 4.3. 区域负责人应及时调配其他人员到现场协助打开下水井盖。操作员应该腰系安全绳,站在井盖后方,用井盖挂钩打开井盖。
  - 4.4. 排水过程中保洁人员不得私自进入水坑,以防掉进打开的下水井里,或者道路突然塌陷,造成人员伤亡。
  - 4.5. 剩余无法自行流走的积水安排保洁员利用铁锹、扫把等保洁工具,把积水扫到最近的收水井或污水井中,并铲除堆积的淤泥。

4.6. 清理完积水的路面，安排洗扫车清洗路面残留淤泥等杂物，保证路面的干净整洁。

## ☆暴雪天气应急处理预案

### 一、预警与预防

1. 预警是预防事故发生的重要途径之一。通过关注天气预报，特别是针对暴雪等恶劣天气的预警信息，能够让我们提前做好防范准备，避免因天气突变而导致的意外事故。因此，在冬季，及时关注天气预报是非常必要的。

2. 预防则是对可能存在的安全隐患进行提前干预和解决。通过巡查园区内的道路、步行道、桥梁等设施，及时发现并处理可能的安全隐患，可以有效地减少事故的发生。例如，对于结冰的路面，可以提前撒盐或铺设草垫等措施来防止人员滑倒受伤。

### 二、应急响应

1. 在应对暴雪天气的过程中，应急响应起着至关重要的作用。一旦暴雪天气发生，必须立即启动应急预案，组织起一支由相关人员组成的快速反应团队，全心全意地投入到清雪工作中。预案的启动意味着从物资准备、人力分配到工作流程的每一个环节，都要做到有条不紊，环环相扣，以确保在最短的时间内做出最有效的反应。

2. 根据雪情的大小，应急响应团队需要灵活地调整策略。在雪情较轻的情况下，可以合理分配人力，组织部分人员开展清雪工作，同时确保有足够的物资储备以备不时之需。当雪情严重时，则需要全力以赴，全面投入到清雪工作中，并确保各项资源的充足和合理使用。

3. 应急响应团队还需要时刻保持与各相关部门的紧密沟通和协调。比如与公安部门保持密切联系，以便在必要时获得警方的支持和帮助；与交通部门保持沟通，了解最新的路况信息，为清雪工作提供参考；与医疗部门保持沟通，确保在应急情况下能够得到必要的医疗援助和治疗。通过与各部门的通力合作，我们可以更好地应对暴雪天气带来的挑战，保障公众的安全和出行便利。

### 三、应急措施

1. 在辖区设置醒目的警示标志，提醒行人注意安全，特别是在这种极端天

气情况下，尽量避免外出。这些标志可以包括在辖区的主要通道上，以及在容易出现危险的地方，比如陡坡或结冰区域。

2. 及时组织人员对积雪进行清理，确保园区内的道路畅通，防止因积雪导致的安全事故。这包括对主要道路、步行道和停车场进行清理，以及在必要时提供除雪设备。

3. 加强对物业设施的巡查，特别是那些可能受到暴雪影响的地方。通过定期检查和维修设备，发现并修复因暴雪损坏的设施，确保物业的正常运转。包括对电梯、空调系统、水管等进行检查和维护。

4. 建立应急服务团队，为业主提供必要的帮助和支持。比如，为那些因暴雪被困的业主提供应急照明、食物和水，以及在必要时帮助搬运物品等。

#### 四、后期处理

1. 清雪工作完成后，对物业设施进行全面的检查和维修，确保物业的完好和安全。

2. 在清雪工作完成后，我们需要对物业设施进行全面的检查和维修。这包括对建筑物、道路、停车场、公共区域等设施进行仔细的检查，及时发现并修复可能存在的损坏或安全隐患。通过这一步骤，我们可以确保物业的完好和安全，为业主提供一个安全、舒适的生活环境。

3. 对清雪工作进行总结和评估，总结经验教训，为今后的应急工作提供参考。

4. 在完成清雪工作后，我们需要对整个清雪过程进行总结和评估。这包括对清雪工作的效果、人员调配、物资使用等方面进行详细的回顾和分析。通过总结经验教训，我们可以为今后的应急工作提供参考，提高应对类似情况的能力和效率。

#### ★雨、污水管及排水管网阻塞应急处置预案

一、当客服中心接到有管网阻塞及污水漫出信息后立即上报项目经理，项目经理了解情况后通知工程人员前往现场对原因查找和疏通管网。

二、客服中心人员接到雨、污水及排水管网阻塞信息后应立即组织人员对管

辖区域进行排查，看有无污水漫出和被污水浸泡的物质财产等。

三、如有污水漫出立即利用沙袋围堵污水防止污水蔓延，对有被污水浸泡的物资及时转移。

四、清洁工接到信息后携带除水工具及时赶到现场，清除漫出污水。

五、客户组对影响区域发布温馨提示。

### 三、自然灾害救灾应急预案

1. 目的：提高救灾工作应急反应能力，切实做到有备无患，建立救灾运行机制，提高 救灾工作整体水平，最大限度地减轻灾害造成的损失，确保天津市南开区税务局物业服务区域范围内的生命财产安全。
2. 范围：本预案适用天津市南开区税务局物业管理项目物业服务区域内洪涝、地震、沙尘暴、雪灾、低温冷冻等突发性自然灾害发生后的应急反应。
3. 方法及过程控制：
  - 3.1. 项目经理负责组织、领导项目救灾应急工作。
  - 3.2. 项目部指挥中心随时关注负责收集气象、地震、水务、国土资源等灾害预报部 门公布的预警。
  - 3.3. 自然灾害发生后，项目部必须立即向公司领导和有关部门报告灾情,并迅速组织有关班组进行处理。灾情报告内容主要包括：灾害种类、发生时间、地点、范 围、程度、灾害后果、救灾工作采取的措施，存在的困难和需求。
  - 3.4. 由项目经理根据灾害等级确定救灾应急预案的启动。
  - 3.5. 预案启动条件：凡遇有政府相关部门发布的和已形成自然灾害现象的，防 灾应急预案启动，受灾的项目救灾应急预案也同时启动，形成两级响应的 连动机制。
  - 3.6. 预案启动程序，项目部及时发出预警，将灾害会对本项目生命财产造成较 大危 害或损失的情况进行通报。各作战小组及成员接到预案启动命令后， 按各自分工迅速开展工作，全力以赴完成救灾工作。
  - 3.7. 救灾应急组织机构：救灾应急组织机构由项目部全体成员组成。
  - 3.8. 指挥决策机构为项目指挥中心，总指挥由项目部项目经理担任，副总指挥： 项目各主管担任。成员由所有岗位员工组成。
  - 3.9. 主要职责：



- 3.9.1. 负责组织、领导项目救灾应急工作。
- 3.9.2. 部署救灾应急准备措施。
- 3.9.3. 督促检查救灾应急工作的人、财、物落实情况。
- 3.9.4. 检查救灾应急指挥和有关班组的救灾工作。
- 3.9.5. 决定请求公司及其他项目支援。
- 3.9.6. 研究解决有关救灾应急工作的重大问题。
- 3.9.7. 具体工作内容如下：
  - 3.9.7.1. 雷雨、暴雨、大风天气来临前准备工作：
  - 3.9.7.2. 启动应急预案，相关人员待命，并将信息及时传递到各岗位，强调灾害天气员工自身安全要求。
  - 3.9.7.3. 项目经理需立即赶往现场。（休假时项目副经理为授权人）
  - 3.9.7.4. 准备、检查各种应急物资是否充足有效（沙袋、备用潜水泵、手电、防洪闸、雨衣、雨鞋）。
  - 3.9.7.5. 检查各主排水管、井。排污管、井设施是否有堵塞。重点检查地势低洼的区域的排水情况。组织人员对建筑区划内地势低洼的区域(如：地下停车场等)用沙袋等物资进行加筑处理，防止雨水灌入。
  - 3.9.7.6. 检查门窗是否关闭，排水设施是否良好。
- 3.10. 雷雨、暴雨、大风天气来临中工作：
  - 3.10.1. 通知员工、用户教职工和学员尽量不要在室外空旷区域行走、不要在大树下的区域活动等相关注意事项。
  - 3.10.2. 密切监视共用部位、共用设施设备的使用情况，重点关注排水情况，积涝情况，及时处理。
  - 3.10.3. 安排人员监视地势低洼的区域的排水情况，发现有积涝情况，用备用水泵进行强制排水。
  - 3.10.4. 如接到用户的求助电话，需第一时间安排人员给予协助。
  - 3.10.5. 如有人员伤亡，立即设法救护，并视情况拨打 120 和送用户，通知项目经理。
  - 3.10.6. 雷雨、暴雨、大风天气来临后工作：
  - 3.10.7. 灾害后，应立即组织人员对共用部位、共用设施设备、管理用房进行检查。

3.10.8. 立即组织人员对积水、沙土、树枝(叶)、玻璃碎片等垃圾进行清理,对排污设施进行疏通。

3.10.9. 雷雨、暴雨灾害造成洪涝、积涝等的,在积水退去后,应对各区域进行消杀灭害,防止疫情发生。

3.10.10. 整个事件处理完毕后,由项目经理组织填写《突发事件报告》上报

#### 四、突发群体性事件应急处理预案

突发群体性事件,一般参与人员较多且影响恶劣,现在自媒体发达,如处理不及时或不当,将迅速通过网络传播、扩散,造成严重社会舆论影响,所有我们要做到及时发现及时采取应对措施,防止事态扩大。

当值秩序维护员如发现有可以人员群体聚集,应立刻向甲方相关部门汇报,同时把守好大门、稳定现场人员情绪,疏散围观人群,并协助相关部门控制现场,利用现场监控,协助做好现场取证,同时保存好相关影像资料,以备查验。

为加强本公司对群体上访事件应急处置的能力,提高应急反应速度,有效地控制事态开展,将不良影响限制在最小范围,确保甲方办公秩序,最大限度地保障甲方人员的生命和财产平安,特制定本应急预案。

##### 一、适用范围

(一) 为表达某种意愿或反映某个问题而聚众上访、围堵、冲击办公区域等(包括大门出入口、办公走廊通道、办公室)影响正常工作秩序的;

(二) 群体性上访中造谣惑众、发表反动言论,甚至煽动群众企图制造更大影响的;

(三) 群体性事件中发生打、砸、抢、烧等违法犯罪行为的。

##### 二、指导思想和原则

(一) 贯彻“统一领导,分级负责,预防为主,快速反应,动态跟踪”的工作思想,以严肃认真、实事求是的态度,把保稳定工作贯穿于处理解决群体性突发事件中。

(二) 处置群体性上访事件,必须坚持“以疏导、劝解为主”、“防止激化

矛盾”的原则。

1、统一指挥，协调配合。尽快搞清楚事件的起因、性质和事态开展等情况，提出相应的处理意见，在公司统一领导下，按照“谁主管、谁负责”的原则，各部室密切配合及时化解矛盾，积极稳妥地进展处置。

2、防止事态扩大。处置群体性突发事件要立足早发现、早预防、早控制，根据有关法律、法规和处置规定，及时采取有效的应对措施，防止因处置不当激化矛盾。

3、果断处置。对围堵、冲击办公区域扰乱正常办公秩序，或打、砸、抢、烧等违法犯罪行为的，要抓住时机，坚决报警依法处置。

4、遵循相关法律。在处置群体性上访事件时，要维护法律尊严，严格依照法律程序办事。

### 三、报告程序

任何服务人员在发现出现本预案的应急状态的前兆阶段和紧急阶段所描述的情况时，均有义务向有关部门报告，报告顺序如下：

服务人员发现后第一时间向项目经理汇报，项目经理接到报告后，第一时间了解核实情况，迅速向辖区相关领导、公司领导报告，同时通知相关人员启动应急预案，采取有效措施尽可能控制事态开展，领导接到报告后积极组织相关人员开展上访接待和调解处理工作。

### 四、应急响应程序

#### 1、秩序维护小队：

当接到上访预警信息后，迅速组织人员建立现场戒备区域，第一时间报告项目经理，必要时关闭办公区域各出入口，做好人群疏散和交通疏散工作，维护现场秩序。

2、后勤支援小队做好通讯联络工作，根据现场情况随时向有关公安部门（报警：110）、消防队（报警：119）、医疗救援中心（报警：120）等部门报警。

3、应急抢险小队负责现场视频监控装置安装，协助秩序维护的同时，随时做好现场设施设备平安和电器设备平安工作。

4、项目经理尽快组织相关人员到场，进展上访接待，第一时间维稳安抚上访人员情绪，防止矛盾激化，同时尽快了解上访的原因、事由，及时、准确、全面掌握事件动态，根据上访事件的性质、起因和开展态势组织人员提出相应的处置方案，在上报公司领导批示后，积极开展解决应急处理工作。

## 五、应急处理程序

（一）当办公区域内发生群体上访、闹事等突发事件且事件处于初期阶段时，接到通知的应急人员应迅速赶赴现场，根据事态的开展在保障个人平安的情况下，对群体上访、闹事的群众进展劝谕，对可能或已经受上访、闹事人群涉及的区域划定戒备区域，设立戒备栏（线），阻止闹事群众进入戒备区域，项目经理报告并根据现场情况向有关部门报案。有需要时，及时安排人员转移易燃（爆）危险品，防止意外事故发生。

（二）如上访、闹事人群影响到相关区域内的交通时，应在案发现场区域相邻路段、车辆出入口等地方，安排后勤支援组人员疏导交通，沿游行线路设立戒备区域，劝导戒备区域内的无关人员、车辆尽快离开。同时积极引导公安、医疗救护等车辆、人员尽快抵达现场。

（三）如果闹事人群在办公区域内发生打砸等破坏行为，应设法制止并对现场进展拍照、录像，采取有效保护措施并配合公安机关对打砸破坏行为人，危及公共平安、损害公众利益的行为人进展拘捕。

（四）将现场受轻伤（被困）人员疏散到平安地段等待救援，如人员受伤较重的，立即向 120 报警，并协助医疗救护人员转运受伤人员。

（五）如果相关区域内的设施设备受上访人群的破坏，工程抢险组要及时进展抢修或采取有效防护措施。

（六）应急小组现场处置要立足于劝导方式，重点把握“协调配合、信息收集、加强请示、严格执勤”四个环节，确保职责分工认真落实，协同作战，各项工作不推诿，不脱节，信息收集准确，全面掌握动态，坚持依照法律开展工作，

既要严格执法，又要文明执勤，注意方式方法，防止处置失当激化矛盾。工作中，全体人员人员必须严格执勤纪律，服从命令，听从指挥，不介入具体矛盾，不随意答复具体问题，不承诺具体条件，防止矛盾转移或事态扩大。

#### 六、解除预警信息

当应急事件处理完毕后，由项目经理发布完毕应急响应程序，转入后期处置阶段。

#### 七、后期处置

- 1、事后项目经理安排人员积极采取措施尽快恢复工作办公秩序。
- 2、对现场损坏的公共财产，由维修人员尽可能修复，对修复不了的依照法律程序，追究损坏行为人员赔偿责任。
- 3、应急领导小组做好现场各项相关记录。
- 4、应急领导小组对事件的发生及整个处理经过、损坏情况、经历教训和改良措施及整体事件中作出突出奉献的人员及事迹等并形成专题报告并开展工作总结。

### **五、保证服务正常运转、临时增配人员设备、现有人员岗位职责临时增加应急措施**

1. 物业公司应急工作预警小组由物业公司负责人领导，以各部门主管和骨干员工为主组成。同时，在物业管理项目(或管理处、监控中心)设立 24 小时应急服务电话，按照应急服务进行模拟训练，以提高应急服务管理小组的快速反应能力，强化应急服务管理意识，并检测自己拟定的危机处理应变计划是否充实、可行。
2. 物业管理处下属的各职能部门人员是应急服务的主要人力储备，做好应聘人员储备,保证人才持续供给。具体采用以下招聘方式与人才招聘网站签定合约关系(目前合作的有 58 同城招聘网、百姓网、赶集网、智联招聘、51JOB、闯行天下等),及时发布招聘信息。以经理为核心，包括管理处下属的安管员、保洁员和维修人员，所以，管理处平时必须对客户服务部、安管部、工程部、保洁部所属员工做统筹安排，调配值班与准值班岗位，保证每天 24 小时随



时有人能响应总值班室的应急呼唤。

3. 为了保证应急服务过程中能够尽快排除故障和险情，物业管理处必须对应急服务的物料、设备有充分的储备。常用的应急服务物料有灭火器、排水泵、手电筒、应急钥匙、急救药品和各种工具等。应急服务物料必须定期检查，有时效的物料必须定期更换，确保物料的可用性。
4. 应急服务物料必须存放在固定的地点，方便拿取，并标有明显的“应急服务物料专用”字样。平时原则上不准动用，动用后应及时补充，以保持规定的储备量。
5. 现有人员岗位职责临时增加措施
  - 5.1. 为维护公司正常的工作秩序，加强临时用工管理，合理配置人力资源，提高工作效率，保证物业服务工作的顺利进行，特制订本办法。
  - 5.2. 在公司定员定编的前提下，坚持按照以岗择人，宁缺勿滥的原则，努力提升整体绩效。
  - 5.3. 各部门岗位职责临时增加，由各部门提前一周提交临时用工申请(包括工作任务、人员数量、性别、年龄要求、所需技能、用工期限、人员到岗时间等方面的内容)，经部门负责人签发后送人力资源部审核，经上报总经理批准后，由人力资源部统一调配。
  - 5.4. 特殊情况下，若需紧急人员岗位职责临时增加，应由部门负责人事先与人力资源部电话联系商定，并补办临时增加申请手续。
  - 5.5. 各部门必须在公司核定的临时岗位职责临时增加控制指标内申请使用，不得超指标。凡未按规定程序办理的部门，由此产生的一切责任由部门相关责任人自负。
  - 5.6. 对于人员岗位职责临时增加，必须坚持先培训、后考核发证，须持证上岗，对达不到要求的，不得安排上岗工作。

## 六、与当地政府部门的配合及协调措施

1. 与天津市物业管理行政主管部门的协调：
  - 1.1 物业管理行政主管部门是物业管理企业的行业领导。其制定的政策、法规以及传达的行业信息等，对物业管理企业的日常管理工作起着十分重要的作用。

- 1.2 我公司必须加强与物业管理行政主管部门的联系与协调。
  - 1.3 积极支持和配合物业管理行政主管部门的工作，如认真落实物业管理行政主管部门的有关指示精神，参与物业管理行政主管部门组织的各种活动等；
  - 1.4 及时获得物业管理行政主管部门的有关信息，便于按新要求和新标准改进和完善物业管理；
  - 1.5 是将我公司在运作过程中出现的一些疑难问题以及行业发展过程中遇到的一些矛盾和困难，积极向物业管理行政主管部门汇报，争取得到物业管理行政主管部门的支持和帮助。
2. 及时汇同有关部门办理相关手续，并严格遵守国家和当地有关规章制度。
  3. 自觉接受政府的依法监督和指导，随时了解国家和政府的有关方针、政策，掌握近期的市场信息，熟悉当地的法规和惯例。
  4. 通过经常性的上门咨询和信息发布等形式，沟通与政府部门的关系。
  5. 一切项目管理活动都须遵纪守法。
  6. 主动与质监站、安监站联系，求得他们对于工程质量和施工安全的指导与认可。
  7. 主动与市容监察部门联系，搞好施工现场周围地区的环境卫生。
  8. 主动与交通部门取得联系，求得施工占用道路的批准和运输的畅通。
  9. 主动与公安部门取得联系，及时办理暂住证等必要的手续，搞好现场的治安工作。
  10. 及时与供电局、自来水厂、气象部门取得联系，以便及时掌握供电、供水及天气变化的情况。
  11. 认真执行“门前三包”制度，保持场内外道路清洁。
  12. 积极参加社区公益活动，对抗台风、抗洪等突发性自然灾害，只要当地需要，项目部义不容辞派人派物支持。

## 七、公务用车管理应急预案

### 1、预案宗旨

为确保税务局公务用车队在应对突发事件或紧急情况时能够迅速、有效地进行处置，保障公务用车安全、高效运行，特制定本应急预案。

### 2、适用范围

本应急预案适用于税务局公务用车队应对各类突发事件或紧急情况。

### 3、组织架构

- 1) 成立税务局公务用车管理应急指挥部，由分管副局长担任总指挥，相关科室负责人及公务用车队队长为成员，负责统一组织、协调和指挥应急处置工作。
- 2) 设立应急指挥部办公室，负责应急预案的制定、修订和演练，以及应急处置工作的日常协调和指导。

### 4、应急处置程序

- 1) 1. 接报响应：公务用车队值班人员接到突发事件或紧急情况报告后，立即向应急指挥部报告，启动应急预案。
- 2) 2. 指挥调度：应急指挥部根据事件性质和严重程度，组织相关人员赶赴现场，进行指挥调度。
- 3) 3. 现场处置：根据实际情况，采取相应措施进行现场处置，如疏导交通、救助伤员、排除故障等。
- 4) 4. 资源调配：根据需要协调相关资源，如增派车辆、调配人员等，确保处置工作进行顺利。
- 5) 5. 信息报告：及时向上级领导和相关部门报告事件进展和处置情况，保持信息畅通。
- 6) 6. 善后处理：事件处置完毕后，及时清理现场，恢复正常工作秩序。进行总结评估，完善应急预案。

### 5、保障措施

- 1) 1. 加强公务用车队管理，确保车辆性能良好，随时可投入应急处置工作。
- 2) 2. 定期组织应急演练，提高公务用车队应对突发事件的能力和水平。
- 3) 3. 建立与公安、交通等相关部门的联动机制，加强信息共享和协作配合。
- 4) 4. 加强对公务用车队人员的培训和教育，提高其安全意识和应对能力。
- 5) 5. 建立完善的考核机制，对应急处置工作进行评估和总结，表彰先进个人和集体。

### 6、预案修订与培训演练

- 1) 1. 应急指挥部定期组织公务用车队成员进行应急预案培训，确保熟悉应急处置流程及各自职责。

- 2) 2. 培训内容包括应急处置原则、响应程序、现场处置方法及资源调配方式等。
- 3) 3. 定期组织模拟演练以提高车队成员应对突发事件的能力。
- 4) 4. 演练应模拟真实场景，包括突发事件发生、响应、处置和恢复等环节，检验预案可行性和有效性。
- 5) 5. 演练结束后进行总结评估，分析存在的问题和不足并提出改进措施，不断完善应急预案。

#### 7、预案评估与宣传教育

- 1) 1. 应急指挥部定期评估公务车队应急预案，检查是否符合实际情况并能有效应对突发事件。
- 2) 2. 对评估中发现的问题及时修订和完善以提高预案的实用性和可操作性。
- 3) 3. 修订后的预案应重新评估和演练确保可行性和有效性。
- 4) 4. 有重大突发事件或紧急情况发生时根据实际需要调整和修改应急预案确保适应新形势和新要求。
- 5) 5. 通过宣传教育活动提高公务车队成员对应急工作的认识和重视程度增强安全意识和应对能力。
- 6) 6. 可采用多种形式进行宣传教育如制作宣传海报组织专题讲座开展知识竞赛等。
- 7) 7. 对应急预案的宣传教育应保持长期性和持续性以不断增强公务车队成员的安全意识和应对能力。

### 八、公务车特殊天气应急预案，以及针对不同特殊天气的应对策略：

#### （一）、预案目标

本应急预案旨在确保公务车在遭遇特殊天气时，能够迅速、有效地响应，保障人员和财产的安全，并尽量减少对正常工作的影响。

#### （二）、预案内容

##### 1. 预警机制

建立与气象部门等机构的预警信息共享机制，确保及时获取特殊天气的预警信息，如暴风雨、雪、冰雹等。同时，设定预警等级，根据不同等级采取相应的应对措施。

##### 2. 应对措施

根据预警信息，提前做好应对准备工作。检查车辆的雨刷、刹车系统、灯光等是否正常。准备必要的应急工具，如沙袋、防滑链等。对于不同特殊天气情况，采取以下应对措施：

（1）暴风雨：确保车窗关闭严密，防止雨水进入车内。驾驶员需观察路面积水情况，避免涉水行驶。

（2）雪天：如条件允许，安装防滑链或使用冬季轮胎，确保车辆在冰雪路面上的制动和行驶稳定性。驾驶员需降低车速，保持安全距离，并密切观察路面情况，避免急加速和急刹车。

（3）冰雹：将车辆停放在避雹场所，避免车辆受损。如遇冰雹袭击，及时清除车身上的冰雹，检查车辆外观和玻璃是否完好。

### 3. 调度安排

根据天气情况，合理调度公务车。在雪天等特殊天气情况下，适当增加车辆出车频次，确保市民出行需求得到满足。同时，根据实际情况调整车辆行驶路线和班次，避免交通拥堵和事故风险。

### 4. 现场处置

在遇到特殊天气时，立即启动应急响应。驾驶员需保持冷静，密切观察路面情况，确保行车安全。如遇车辆故障或其他紧急情况，立即上报并寻求协助。同时，积极配合相关部门开展应急处置工作。

### 5. 后期处置

及时总结和反馈应急处置过程中的经验和不足，持续优化和完善预案。对参与应急处置的人员进行表彰和奖励，加强宣传教育，提高公务车驾驶员的安全意识和应急处理能力。

#### （三）、保障措施

##### 1. 人员培训

强化驾驶员的应急培训，提升他们的应急处理能力和安全意识。定期组织模拟演练和培训课程，让驾驶员熟悉不同特殊天气的应对方法和技巧。同时，加强心理辅导和沟通能力的培养，提高驾驶员在紧急情况下的心理素质和协作能力。

##### 2. 物资储备

提前储备应急物资，如备用轮胎、车载充电器等。建立详细的物资储备清单



和管理制度，确保物资的充足和有效使用。与供应商建立稳定的合作关系，以便在必要时迅速补充物资储备。

### 3. 通讯畅通

确保通讯设备在特殊天气时能正常使用，以便及时沟通协调。备用通讯设备和线路应当提前准备和测试，以便在主设备故障时能迅速切换到备用设备。加强与其他相关部门的协作配合，形成合力共同应对特殊天气情况的发生。

## 九、针对本项目的其它应急预案

### ☆新冠疫情期间重点场所管理预案

为全面落实新冠疫情防控工作预案，建立健全长期有效的管理机制，保障全体职工卫生安全和身心健康，制定本制度。

#### 一、室内场所通风

（一）保洁人员要切实做好公共区域、办公室与会议室等重点场所及部位的通风换气工作。

（二）各部门、科室应有本单位（部门）专人负责做好所在办公室的通风换气工作。

（三）办公室、会议室系职工工作、生活密集区域，应在开放前打开所有通风换气设施，消除传染病发生及传播隐患，提倡减少外出及聚集活动。

（四）办公室应保持良好的通风状态。根据季节和天气的不同，确定换气方式与次数，每小时需要置换空气，如温暖天气（或季节）宜采取全日开窗的方式换气，寒冷天气（或季节）每隔半小时利用办公室和走廊的窗户开窗换气。

（五）对房屋公共部位、公共场所应当经常开窗通风或增加通风设备，保证公共区域空气流通，并做好安全防范措施。

（六）应急室实行专人管理，无关人员一律不准入内。

#### 二、重要场所定期消毒

（一）消毒范围主要是指办公室、室内场馆与室外关键部位等，其中楼道、楼梯间、卫生间、排污井口等公共重点部位应实现常态消毒措施。

（二）消毒时间要求公共区域的消毒由物业安排专人进行定时、定点消毒与检查。对进出人员使用频繁的部位，包括楼梯扶手、门把手、体育器材、共用厕所洁具等每天至少一次进行擦洗和消毒。

(三) 消毒方法针对不同对象有所不同。门厅、楼梯、楼道、活动室、体育器材等宜在喷雾消毒后使用消毒液(水)进行细致擦拭;地面、墙壁以及经常触摸的物体如门窗、门把手、开关、栏杆、柜台、桌椅、水龙头等表面每天湿性清洁,然后用清水与干净的抹布擦去残留的消毒剂。

(四) 消毒人员的具体要求:

1、所有消毒人员必须定期做医学检查和相关培训,物业公司安排专人对其进行跟踪督查,并佩戴相关标识上岗作业。

2、消毒剂溶液配制应在通风良好的场所进行,配制时应穿戴工作服、口罩、橡胶手套等防护用品,防止消毒液直接与皮肤、黏膜接触,一旦接触应立即用大量清水冲洗。

3、消毒工作完毕后,应用肥皂和流动水清洗双手1分钟—3分钟。

4、实施消毒时,消毒人员须戴橡胶手套、戴防护口罩,严防意外事故发生。

5、消毒人员应牢固树立消毒隔离观念,严格执行消毒、灭菌常规操作要求和消毒隔离制度。

6、全体职工要提高安全卫生认识,积极配合消毒工作,办公室、宿舍、办公室、室内场馆等,要在消毒之前把门窗关好,以保证消毒效果。

7、严格按照卫生部门要求,用浓度与剂量适当的消毒剂,实施消毒30至60分钟后方可进入室内。

8、公共环境(垃圾房、厕所、水沟、排污井口)等要实行每半月至少一次全面、彻底消毒。

9、加强甲方饮食安全,防止病从口入,使用药物消毒时,必须使用经国家批准使用的药物,正确配制适度剂量使用,在保证消毒效果的同时注意杜绝公共安全事故的发生。

10、食堂必须加强食品卫生管理,严格执行食品采购卫生制度、食品加工卫生制度、餐具的消毒工作等各项规章制度和操作规程。

11、传染病一旦发生传染源时,对所有办公室、办公室、室内场馆等公共场所应进行喷洒药物消毒,由专业人员现场指挥,并上报上级疾控中心派专业人员前来指导消毒工作。

12. 消毒记录

①消毒工作由物业实施的，负责人要布置具体消毒工作安排，加强自检，做到消毒记录明确，责任到人，不遗漏，无差错，对查出的问题及时整改。

②消毒工作由专业单位及其人员实施的，应建立完整的消毒档案，包括清洗时间、地点、大致区域、消毒单位信息（名称、资质、地址、联系方式等）、消毒操作员姓名、使用消毒剂名称及配制方法，做到自检记录。并协同做好检查记录工作，对消毒管理中的薄弱环节，应及时向消毒人员提出整改意见，有需要可向所在单位提出意见。

### ☆发生火情、火灾应急预案

为确保公司及客户的人身生命及财产安全，加强对公司各项目部火灾事故处理的综合指挥能力，提高快速反应和协调能力，有效保障各项目部及员工生命财产不受损失，最大限度地减轻火灾造成的损失，有效抢救受伤人员，特制订本应急预案。

#### 一、火灾可能发生的地点、原因、性质和后果如下：

1. 火灾可能发生的地点：废纸篓、电器、物资设备；
2. 火灾可能发生的原因：电线短路、使用明火、烟头乱扔；
3. 火灾可能发生的性质：人为、天灾；
4. 火灾可能发生的后果：经济损失、人员伤亡。

#### 二、项目部火灾应急准备

1. 每个楼层设备二氧化碳灭火器 3 台；
2. 电器配电盘采用自动断电装置；
3. 财务科、资料室、食堂等重要场所按规定配备灭火器材；

#### 三、应急响应

1. 发生火灾后，应大声喊：“起火了！起火了！”；
2. 现场工作人员立即展开扑救防止火在蔓延，并立即通知项目经理；必要时应及时报告公司，并通报本单位进行救援，抢险和处理情况；
3. 项目经理在接到险情通知后，应在 10 分钟内迅速进入各自工作岗位组织扑救，应急抢险队伍（突击队）成员应在 15 分钟内到齐，按各自分工制定临时应急处理措施，协调做好救援、抢险和应急处理工作，防止事故的蔓延、扩大；
4. 根据事故的性质，组织具有相关专业技术水平的人员进行抢险救援，并视情

况及时与外部相关方联系寻求支援；报警时一定要讲清发生火灾的部署、着火的材料、大概面积并留下报警人的电话；拨打 119 报警后，报警人到马路上等候消防车的到来并做好向导工作；

5. 接到报警后，项目经理应立即通知医务室人员到达现场组织抢救，秩序维护人员按照疏散图指示及时疏散留在现场的无关人员，并安排人员管理现场，预防趁乱偷盗行为的发生；

6. 发生火灾后立即切断电源，以防止扑救过程中造成触电；如电器起火应首先切断电源再组织扑救；在火灾现场如有易爆物质，首先转移该物质以防止爆炸的发生；如精密仪器起火应使用二氧化碳灭火器进行扑救；如油类、液体胶类发生火灾应使用泡沫或干粉灭火器，严禁使用水进行扑救；在扑救燃烧产生有毒物质的火灾时，扑救人员应该佩戴防毒面具后方可进行扑救；

7. 在扑救火灾的过程中，始终坚持救人第一的原则，严禁因拯救物资而置生命于不顾；对伤者实施急救措施后，立即送往医院治疗；

8. 应急值班人员坚守岗位，认真负责、做好下情上达工作，对事件发展情况，所采取的措施，存在的问题，要认真做好记录，直至事件完全解决。

#### **四、事故的调查处理方法：**

1. 事故发生后由综合办公室、安质部、项目部成立专门调查小组，进行事故调查，评价并提出相应的解决方案；按照有关规定对相关责任人实施处罚，对于造成严重后果的，移交司法机关追究火灾责任人的刑事责任；

2. 紧急情况或事故处理结束后，应进行总结、分析，吸取事故教训，及时整改，防止类似事故再次发生；

3. 应急处理工作结束后，应在 24 小时内填写事故报告，填写事故报告，一式三份，自留一份，另送公司一份、甲方一份。事故报告应包括以下内容：发生事故的单位及事故发生的时间、地点、事故的简要经过，伤亡人数、直接经济损失的初步估计、事故原因、性质的初步判断，事故抢救处理的情况、需要有关部门和单位协助、支持的事宜、事故报告人、报告时间；

4. 对在事故的抢救、指挥、信息报送等方面有突出贡献的单位和个人，公司将按照《中华人民共和国安全生产法》有关规定给予表彰和奖励。

#### **五、应急措施**

## （一）防火、灭火的基本方法

### 1、控制可燃物法

基本原理是限制燃烧的基础或缩小可能燃烧的范围。具体方法是：

- a. 以难燃烧或不燃烧的代替易燃或可燃材料（如用不燃材料或难燃材料作建筑结构、装修材料）；
- b. 加强通风，降低可燃气体、可燃烧或爆炸的物品采取分开存放、隔离等措施；
- c. 用防火涂料浸涂可燃材料，改变其燃烧性能；
- d. 对性质上相互作用能发生燃烧或爆炸的物品采取分开存放、隔离等措施。

### 2、消除着火源法

其原理是消除或控制燃烧的着火源。具体方法是：

- a. 在危险场所，禁止吸烟、动用明火、穿带钉子鞋；
- b. 采用防爆电气设备，安避雷针，装接地线；
- c. 进行烘烤、熬炼、热处理作业时，严格控制温度，不超过可燃物质的自燃点；
- d. 经常润滑机器轴承，防止摩擦产生高温；
- e. 用电设备应安装保险器，防止因电线短路或超负荷而起火；
- f. 存放化学易燃物品的仓库，应遮挡阳光；
- g. 装运化学易燃物品时，铁质装卸、搬运工具应套上胶皮或衬上铜片、铝片；
- h. 对火车、汽车、拖拉机的排烟气系统，安装防火帽或火星熄灭器等。

### 3、阻止火势蔓延法

阻止火势蔓延是将正在燃烧的物质和周围未燃烧的可燃物质隔离或移开，中断可燃物质的供给，使燃烧因缺少可燃物而停止。其原理是不使新的燃烧条件形成，防止或限制火灾扩大。具体方法是：

- a. 把火源附近的可燃、易燃、易爆和助燃物品搬走，使建构筑物及贮罐、堆场等之间留足防火间距，设置防火墙，划分防火分区；
- b. 在可燃气体管道上安装阻火器及水封等；关闭可燃气体、液体管道



的阀门，以减少和阻止可燃物质进入燃烧区；

- c. 在能形成爆炸介质（可燃气体、可燃蒸气和粉尘）的厂房设置泄压门窗、轻质屋盖、轻质墙体等；设法阻拦流散的易燃、可燃液体；
- d. 在有压力的容器上安装防爆膜和安全阀；

#### 4、冷却灭火法

这种灭火法的原理是将灭火剂直接喷射到燃烧的物体上，以降低燃烧的温度于燃点之下，使燃烧停止。或者将灭火剂喷洒在火源附近的物质上，使其不因火焰热辐射作用而形成新的火点。冷却灭火法是灭火的一种主要方法，常用水和二氧化碳作灭火剂冷却降温灭火。灭火剂在灭火过程中不参与燃烧过程中的化学反应。这种方法属于物理灭火方法。

#### 5、窒息灭火法

窒息灭火法是阻止空气流入燃烧区或用不燃烧区或用不燃物质冲淡空气，使燃烧物得不到足够的氧气而熄灭的灭火方法。具体方法是：

- a. 用沙土、水泥、湿麻袋、湿棉被等不燃或难燃物质覆盖燃烧物；
- b. 喷洒雾状水、干粉、泡沫等灭火剂覆盖燃烧物；
- c. 用水蒸气或氮气、二氧化碳等惰性气体灌注发生火灾的容器、设备；
- d. 密闭起火建筑、设备和孔洞；
- e. 把不燃的气体或不燃液体（如二氧化碳、氮气、四氯化碳等）喷洒到燃烧物区域内或燃烧物上。

### （二）根据火灾类型，采用不同的灭火器材

#### 1、按照不同物质发生的火灾，火灾大体分为四种类型：

- 1) A类火灾为固体可燃材料的火灾，包括木材、布料、纸张、橡胶以及塑料等；
- 2) B类火灾为易燃可燃液体、易燃气体和油脂类火灾；
- 3) C类火灾为带电电气设备火灾；
- 4) D类火灾为部分可燃金属，如镁、钠、钾及其合金等火灾。

**扑救A类火灾：**一般可采用水冷却法，但对于忌水的物质，如布、纸等应尽量减少水渍所造成的损失。对珍贵图书、档案应使用二氧化碳、卤代烷、干粉灭火剂灭火；

**扑救 B 类火灾：**首先应切断可燃液体的来源，同时将燃烧区容器内可燃液体排至安全地区，并用水冷却燃烧区可燃液体的容器壁，减慢蒸发速度；及时使用大剂量泡沫灭火剂、干粉灭火剂将液体火灾扑灭；

**扑救 C 类火灾：**首先应关闭可燃气体阀门，防止可燃气体发生爆炸，然后选用干粉、卤代烷、二氧化碳灭火器灭火；

**扑救 D 类火灾：**如镁、铝燃烧时温度非常高，水及其他普通灭火剂无效。钠和钾的火灾切忌用水扑救，水与钠、钾起反应放出大量热和氢，会促进火灾猛烈发展。应用特殊的灭火剂，如干砂等。

## 2、不同的灭火器材所适用的火灾类型：

一般灭火器都标有灭火类型和灭火等级的标牌。例如 A、B 等，使用者一看就能立即识别该灭火器适用于扑救哪一类火灾。目前常用的灭火器有各种规格的泡沫灭火器、干粉灭火器、二氧化碳灭火器等。扑救带电火灾：用“1211”或干粉灭火器、二氧化碳灭火器效果好，因为这三种灭火器的灭火药剂绝缘性能好，不会发生触电伤人的事故。

- 1) 泡沫灭火器一般能扑救 A、B 类火灾，当电器发生火灾，电源被切断后，也可使用泡沫灭火器进行扑救；
- 2) 干粉灭火器和二氧化碳灭火器则使用于扑救 B、C 类火灾；
- 3) 可燃金属火灾则可使用扑救 D 类的干粉灭火剂进行扑救；
- 4) 卤代烷（1211）灭火器主要用于扑救易燃液体、带电电器设备和精密仪器以及机房的火灾，这种灭火器内装的灭火剂没有腐蚀性，灭火后不留痕迹，效果也较好。

必须指出的是，手提式灭火器其内装药剂的喷射灭火时间在一分钟之内，实际有效灭火时间仅有 10 至 20 秒钟，在实际使用过程中，必须正确掌握使用方法，否则不仅灭不了火，还会贻误了灭火时机。

## 3、不同灭火器的使用方法：

### ★干粉灭火器

灭火时，可手提或肩扛灭火器快速奔赴火场，在距燃烧处 5 米左右，放下灭火器。如在室外，应选择在上风方向喷射。使用手提式干粉灭火器时，应撕去头上铅封，拔去保险销，一只手握住胶管，将喷嘴对准火焰的根部；另一只手按下压把或提

起拉环，干粉即可喷出灭火。喷粉要由近而远，向前平推，左右横扫，不使火焰窜回。使用外挂式储压式的，操作者应一手紧握喷枪、另一手提起储气瓶上的开启提环。如果储气瓶的开启是手轮式的，则向逆时针方向旋开，并旋到最高位置，随即提起灭火器。当干粉喷出后，迅速对准火焰的根部扫射。使用的干粉灭火器若是内置式储气瓶的或者是储压式的，操作者应先将开启把上的保险销拔下，然后握住喷射软管前端喷嘴部，另一只手将开启压把压下，打开灭火器进行灭火。有喷射软管的灭火器或储压式灭火器在使用时，一手应始终压下压把，不能放开，否则会中断喷射。

干粉灭火器扑救可燃、易燃液体火灾时，应对准火焰根部扫射，如果被扑救的液体火灾呈流淌燃烧时，应对准火焰根部由近而远，并左右扫射，直至把火焰全部扑灭。如果可燃液体在容器内燃烧，使用者应对准火焰根部左右晃动扫射，使喷射出的干粉流覆盖整个容器开口表面；当火焰被赶出容器时，使用者仍应继续喷射，直至将火焰全部扑灭。在扑救容器内可燃液体火灾时，应注意不能将喷嘴直接对准液面喷射，防止喷流的冲击力使可燃液体溅出而扩大火势，造成灭火困难。如果当可燃液体在金属容器中燃烧时间过长，容器的壁温已高于扑救可燃液体的自燃点，此时极易造成灭火后再复燃的现象，若与泡沫类灭火器联用，则灭火效果更佳。

使用磷酸铵盐干粉灭火器扑救固体可燃物火灾时，应对准燃烧最猛烈处喷射，并上下、左右扫射。如条件许可，使用者可提着灭火器沿着燃烧物的四周边走边喷，使干粉灭火剂均匀地喷在燃烧物的表面，直至将火焰全部扑灭。

#### ★泡沫灭火器：

要将灭火器平稳地提到火场，注意筒身不宜过度倾斜，以免两种药液混合。然后用手指压紧喷嘴口，颠倒筒身，上下摇晃几次，向火源喷射，如是油火，使用手提式化学泡沫灭火器时，应向容器内壁喷射，让泡沫覆盖油面使火熄灭。在使用舟车式灭火器时，先将器盖上的手柄向上扳转，中轴即自动弹出，再启瓶口，用手指压紧喷嘴口，然后颠倒器身，上下摇晃几次，松开手指，按照上述方法灭火即可。

#### ★“1211”灭火器：

使用“1211”灭火器时，首先撕下铅封、拔掉保险销，然后在距火源 1.5~3

米处，将喷嘴对准火焰的根部，用力按下压把，压杆就将密封开启，“1211”灭火剂就在氮气压力作用下喷出，松开压把，喷射中止。如遇零星小火，可采取点射方法灭火。

#### ★二氧化碳灭火器：

手提式二氧化碳灭火器开启方式不同，使用方法也不同。如果是手动开启式（即鸭嘴式）的灭火器，使用时先拔去保险销，一手持喷筒把手，一手紧压压把，二氧化碳即自行喷出，不用时将手放松即可关闭。如果是螺旋开启式（即手轮式）的二氧化碳灭火器，使用时，先将铅封去掉，翘起喷筒，一手提提把，一手将手轮顺时针方向旋转开启，高压气体即自行喷出。

### 4、使用灭火器应注意的事项

★金属钾、钠、镁、铝和金属氢化物等物质火灾，禁止使用二氧化碳扑救。因为这些物质的性质十分活泼，能夺取二氧化碳中的氧而燃烧。

★二氧化碳灭火，主要是隔绝空气，窒息灭火，而干粉、“1211”等属化学灭火，通过中断燃烧的链式反应，使火熄灭。用于粉、“1211”灭火器灭火时，喷嘴要对准火源上方往下扫射；而用二氧化碳灭火器灭火时，喷筒要从侧面向火源上方往下喷射，喷射的方向要保持一定的角度，使二氧化碳能迅速覆盖着火源。灭火器应放置在被保护物品附近，干燥通风和取用方便的地方；要注意防止受潮和日晒；灭火器各连接部件不得松动，喷嘴塞盖不能脱落，保证密封性能良好；灭火器应按规定的时间进行检查；使用后必须进行再充装。

## 六、伤员急救

### 1、休克的急救：

火场休克是由于严重创伤、烧伤、触电、骨折的剧烈疼痛和大出血等引起的一种威胁伤员生命，极危险的严重综合症。虽然有些伤不能直接置人于死地，但如果救治不及时，其引起的严重休克常常可以使人致命。休克的症状是口唇及面色苍白、四肢发凉、脉搏微弱、呼吸加快、出冷汗、表情淡漠、口渴，严重者可出现反应迟钝，甚至神志不清或昏迷，口唇肢端发绀，四肢冰凉，脉搏摸不清，血压下降，无尿。预防休克和休克急救的主要方法是：

(1) 在火场上要尽快地发现和抢救受伤人员，及时妥善地包扎伤口，减少出血、污染和疼痛。尤其对骨折、大关节伤和大块软组织伤，要及时

地进行良好的固定。一切外出血都要及时有效地止血。凡确定有内出血的伤员，要迅速送往医院救治。

(2) 对急救后的伤员，要安置在安全可靠的地方，让伤员平卧休息，并给予亲切安慰和照顾，以消除伤员思想上的顾虑。待伤员得到短时间的休息后，尽快送医院治疗。

(3) 对没有昏迷或无内脏损伤的伤员，要多次少量给予饮料，如姜汤、米汤、热茶水或淡盐水等。此外，冬季要注意保暖，夏季要注意防暑，有条件时要及时更换潮湿的衣服，使伤员平卧，保持呼吸通畅，必要时还应做人工呼吸。

## 2、烧伤急救处理

(1) 基本原则是：消除热源、灭火、自救互救。烧伤发生时，最好的救治方法是用冷水冲洗，或伤员自己浸入附近水池浸泡，防止烧伤面积进一步扩大。

(2) 衣服着火时应立即脱去用水浇灭或就地躺下，滚压灭火。冬天身穿棉衣时，有时明火熄灭，暗火仍燃，衣服如有冒烟现象应立即脱下或剪去以免继续烧伤。身上起火不可惊慌奔跑，以免风助火旺，也不要站立呼叫，免得造成呼吸道烧伤。

(3) 烧伤经过初步处理后，要及时将伤员送往就近医院进一步治疗。

## 七、预案的培训与演练

(1) 培训内容：组织学习预案内容，鉴别异常情况并及时上报的能力与意识；如何正确处理各种事故；自救与互救能力；各种救援器材和工具使用知识；与上下级联系的方法和各种信号的含义；工作岗位存在哪些危险隐患；防护用具的使用和自制简单防护用具；紧急状态下如何行动；

(2) 演练：项目部按照假设的事故情景，每季度至少组织一次现场实际演练，将演练方案及经过记录在案。

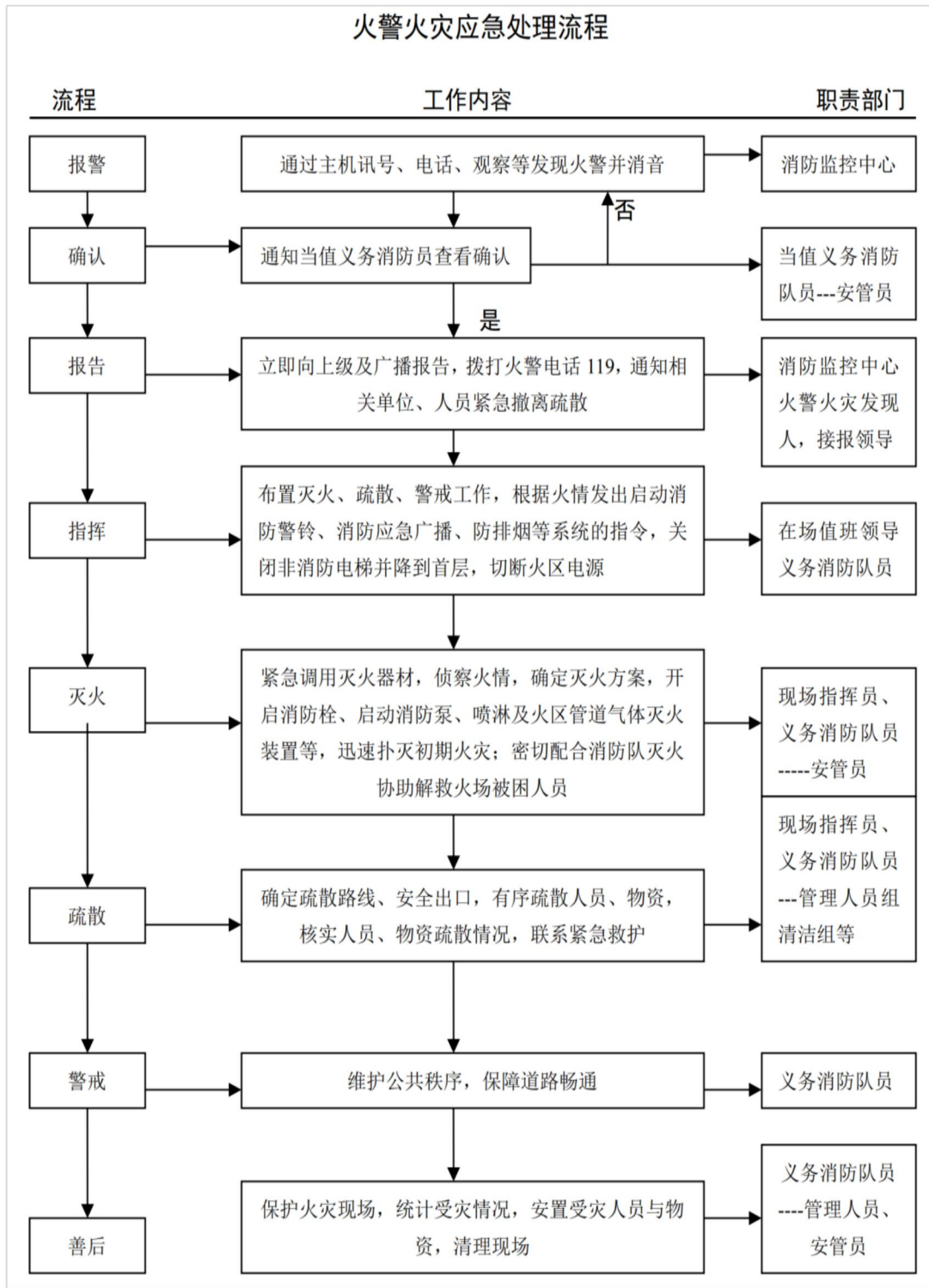
## 八、预案修订与完善

(1) 为了能把新技术和新方法运用到应急救援中去，以及对不断变化的具体情况保持一致，预案应进行及时更新，必要时重新编写；

(2) 对危险源和新增装置、人员变化进行定期检查，对预案及时更新；



(3) 在实践和演习中提高水平，对预案进一步合理化。



### ☆发生水浸事故的处理预案

#### 1. 发生水浸事故处理流程：

①员工在工作中接到水浸投诉或发现水浸现象，应立即将有关情况报告安管部、工程部当班负责人。

②安管员应迅速到达现场查看情况，积极组织人力，采用就近区域的防水设备(消防沙袋)保护受浸楼层各电梯槽口，防止电梯受损。

③物业管理服务公司组织各部门员工采取有效的措施，拦截和疏泄积水防止水浸蔓延，尽可能减少水浸所致损失。

④发生跑水事故处理具体方法：

- a. 工程部将电梯开高离开水浸范围；
- b. 关闭水浸区域的电闸，以防人员触电；
- c. 在水浸区域摆放沙袋，防止水浸蔓延到其他部位；
- d. 用一切手段塞住水浸漏洞；
- e. 疏通排水地漏，排水渠；
- f. 开启排水泵；
- g. 用吸水机吸水；
- h. 其他一切有效的措施。

⑤设法查明浸水的来源并采取有效的措施加以截断：

- a. 如水浸来自楼内机房设施的损坏和故障，应当关闭控制有关故障部位的水泵或供水泵；
- b. 如水浸来自楼外，应在楼低于水位出入口安装拦水闸板；
- c. 如水浸来自市政地下水反溢，应当暂时将有反溢的地下水通往楼宇的入口封闭并用排水泵将楼内积水排到楼外。

⑥水浸中断后应立即通知清洁人员吸清积水，清理现场环境，通知工程部修复受损的设施，尽快恢复公寓的整洁和正常使用。

⑦事件处理过程中应维持好楼内秩序，做好客户的安抚工作，尽力为客户克服因水浸所带来的实际困难，注意维护物业管理服务公司形象，对不清楚的情况不要乱讲。

⑧如有办公室受浸，应尽快通知相关人员返回处理单元内财物。

⑨任何公共设施的正常使用受到影响时，应在各主要出口设置告示牌告知客户，如有任何区域存在危险应在该处范围外设置警示标志牌。

⑩记录一切详细情况，安管部撰写特别事件报告，呈送物业管理处经理。

2. 发生跑水事故处理程序

当物业项目发生漏水的情况时，需按照以下程序处理：

- ①如能找到跑水的源头，应马上关闭相应的水源阀门。
- ②立即通知客户，告知跑水或漏水的情况、位置等，同时迅速通知工程人员和安管员到场进行抢修。
- ③在工程人员到达之前，做到以下几点：  
用管子或其他办法将水引至不重要的区域(后楼梯等)，切忌将水引至电梯井或有电缆铺设的区域用指示牌或围栏将水淹区域围起来，防止其他人员通过，以免发生危险用蜗牛风机吹干受影响的区域，以便恢复其正常的使用功能。
- ④当保洁人员在清理现场时，安管员应负责疏导经过的客人，尽量不让无关人员进入该区域。
- ⑤安管员应准备手电筒，以防因跑水或漏水造成的停电情况。跑水或漏水情况严重的区域，应通知工程人员把电源切断，避免因跑水或漏水导致停电、火灾，从而引起人员伤亡和财产损失。
- ⑥协助物业管理处的管理人员对现场进行拍照，以便准备上交“意外事件”报告，并交送保险公司备案。

### ★电梯故障应急处理方案

#### (一)电梯困人

如发生电梯困人事故，电梯维修员应按如下方法处理

- 1、把电梯主电源拉开，防止电梯意外启动，但必须保留轿厢照明。
- 2、确定电梯轿厢位置。
- 3、当电梯停在距某平层位置约 60cm 范围时，维修人员可以在该平层的厅门外使用专用的厅门机械钥匙打开厅门，并用手拉开轿厢门，然后协助乘客安全撤离轿厢。
- 4、当电梯未停在上述位置时，则必须用机械方法移动轿厢后救人。

步骤如下：

- (1) 轿门应保持关闭，如轿门已被拉开，则要叫乘客把轿门手动关上。利用电梯内对讲电话，通知乘客轿厢将会移动，要求乘客静待轿厢内，不要乱动。
- (2) 在曳引电动机轴尾装上盘车装置。

(3) 两人把持盘车装置，防止电梯在机械松抱闸时意外或过快移动，然后另一人采用机械方法一松一紧抱闸，当抱闸松开时，另外两人用力绞动盘平装置，使轿厢向正确的方向移动。

(4) 按正确方向使轿厢断续地缓慢移动到平层±15cm位置上。

(5) 使抱闸恢复正常，然后在厅门对应轿门外机械打开轿厢，并协助来客撤出轿厢

5、当按上述方法和步骤操作发现异常情况时，应立即停止救援并及时通知大厦电梯维修保养承包商作出处理。

6、事后书面报告物管部经理。

## (二)水浸事故

1、电梯维修员发现或接报发生水浸事故将会危及电梯运行时应立刻通知物管部，当值保安员通过轿厢对讲机通知客人从最近的楼层离开受影响的电梯。

2、电梯维修员将受影响的电梯轿厢升至最高处，并关闭该电梯。

3、拦住水浸楼层的电梯口，以防水浸入电梯井。

4、即刻将情况报告主管、管理员和电梯承包商。

## (三)巡查中发现电梯异常

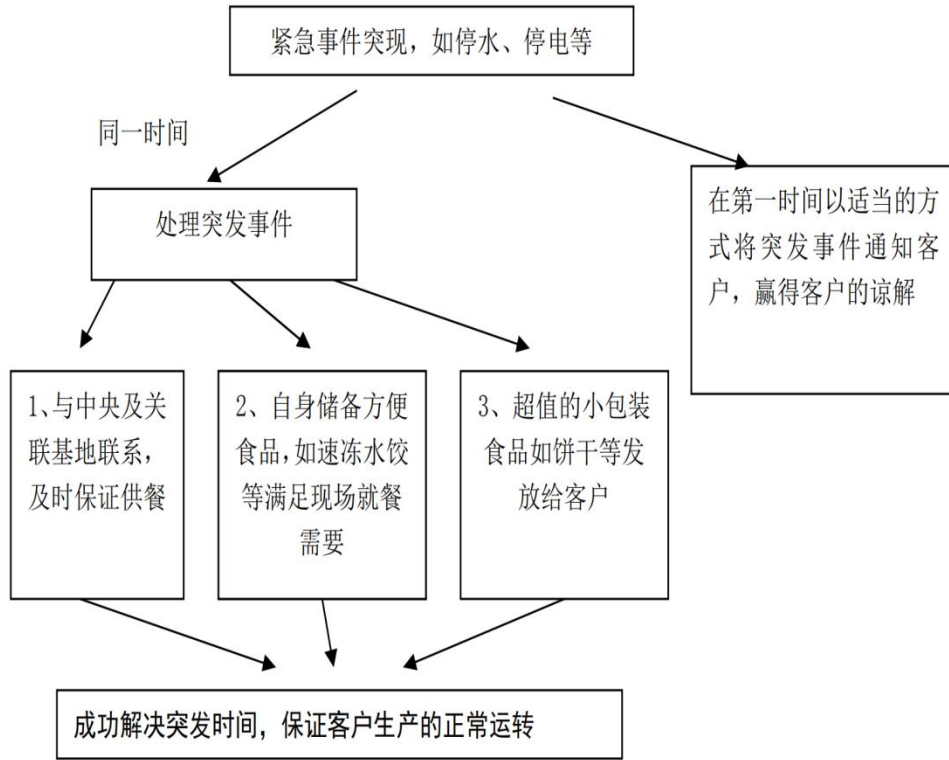
1、电梯维修员巡查中发现电梯运行异常，如钢缆有毛刺、断股，控制柜有异声、异味，轿厢升降异常等将危及电梯安全运行的现象发生，应立刻通知监控中心。

2、监控中心当值人员通过轿厢对讲机通知客人从最近的楼层离开故障电梯。

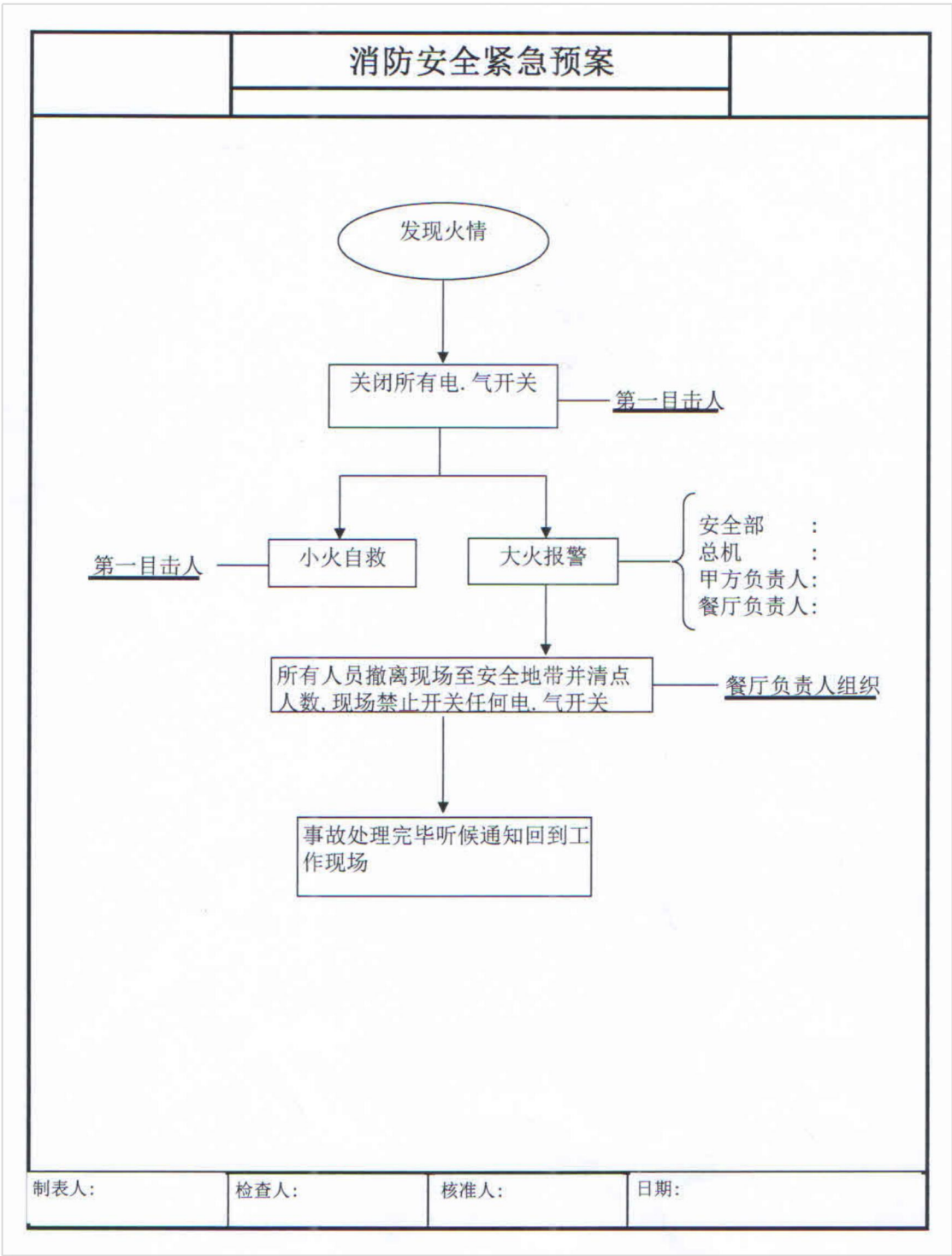
3、电梯维修员将故障电梯关闭。

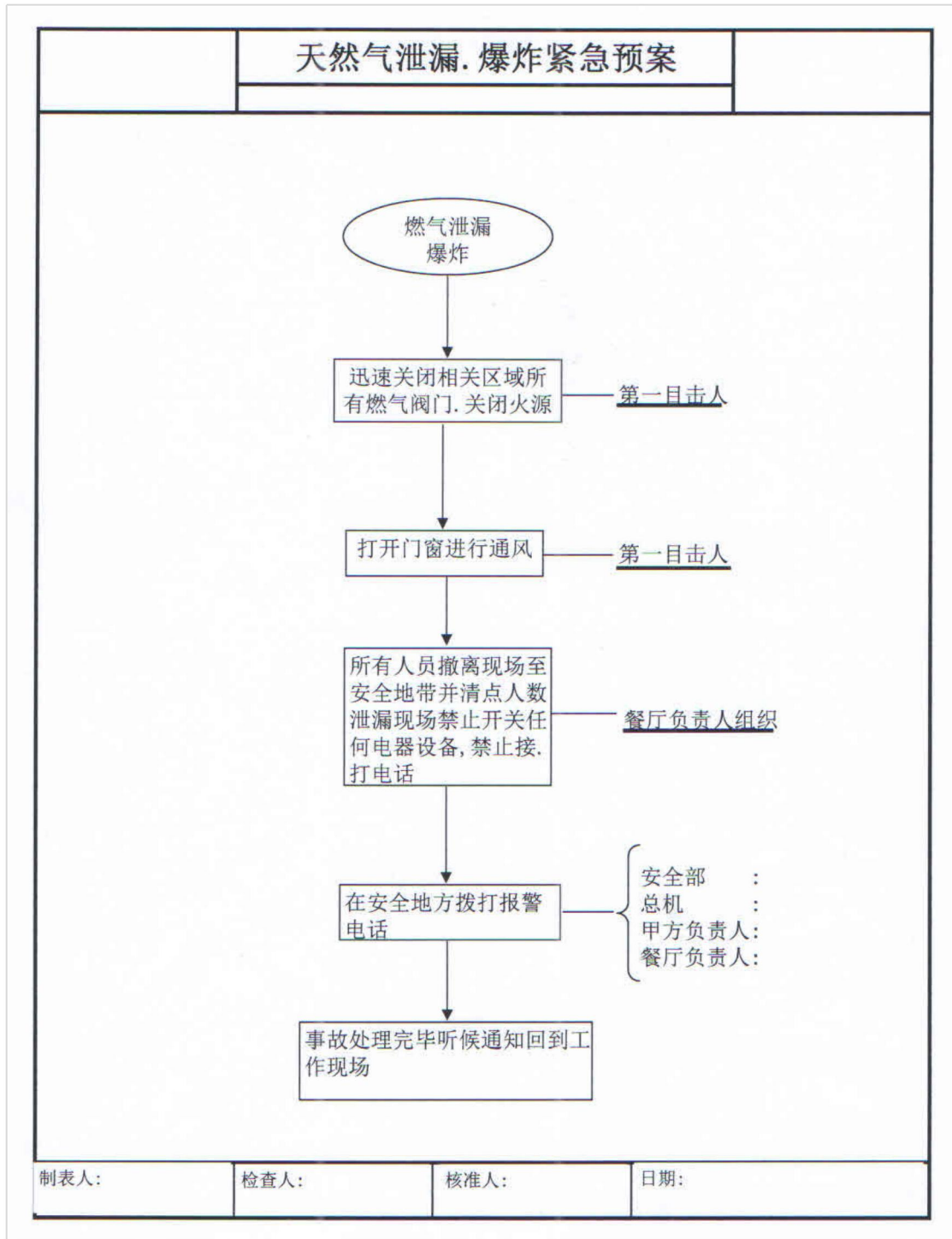
4、即刻将情况报告物管部经理和电梯承包商。

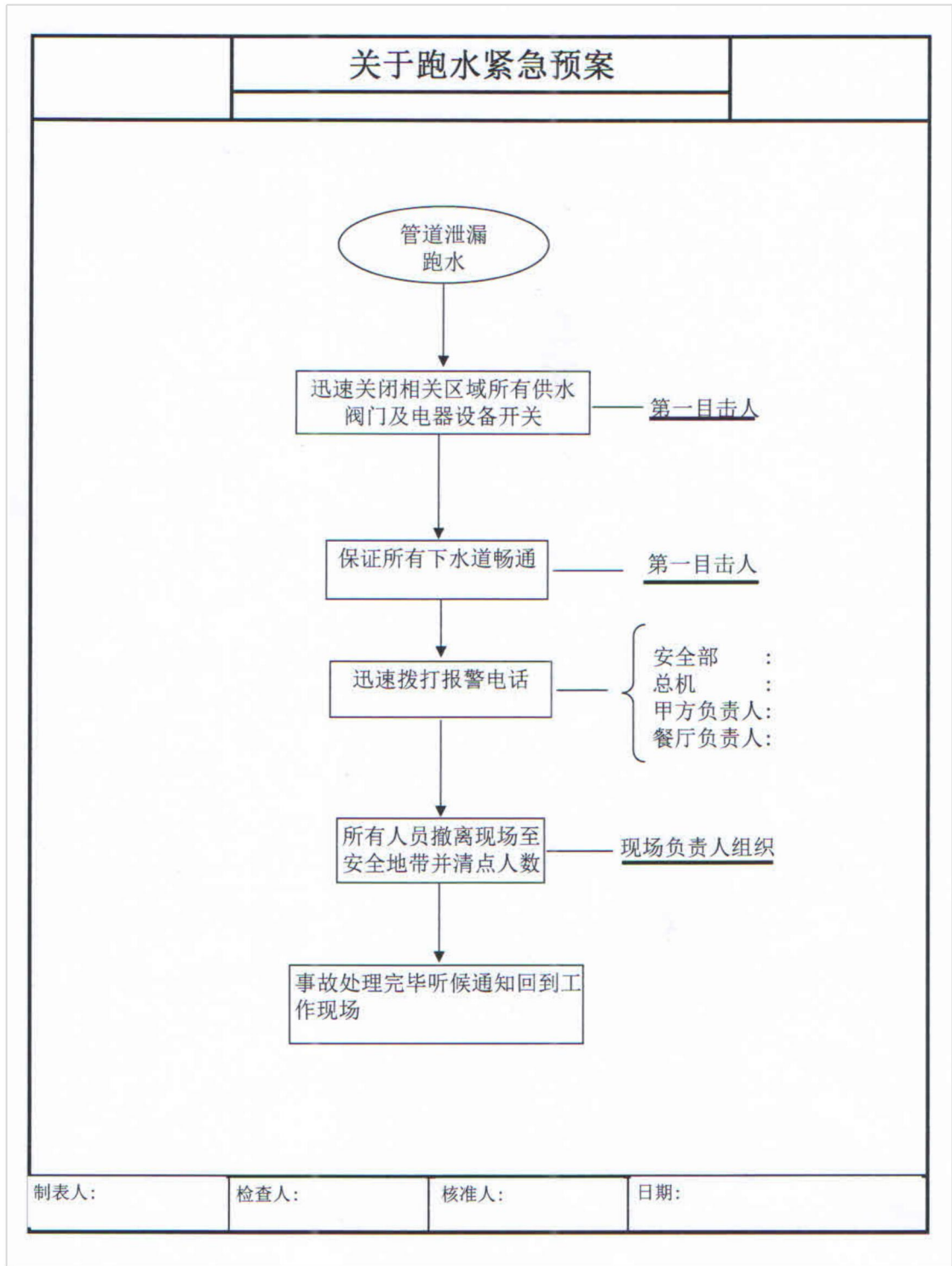
☆各类应急预案处置流程图

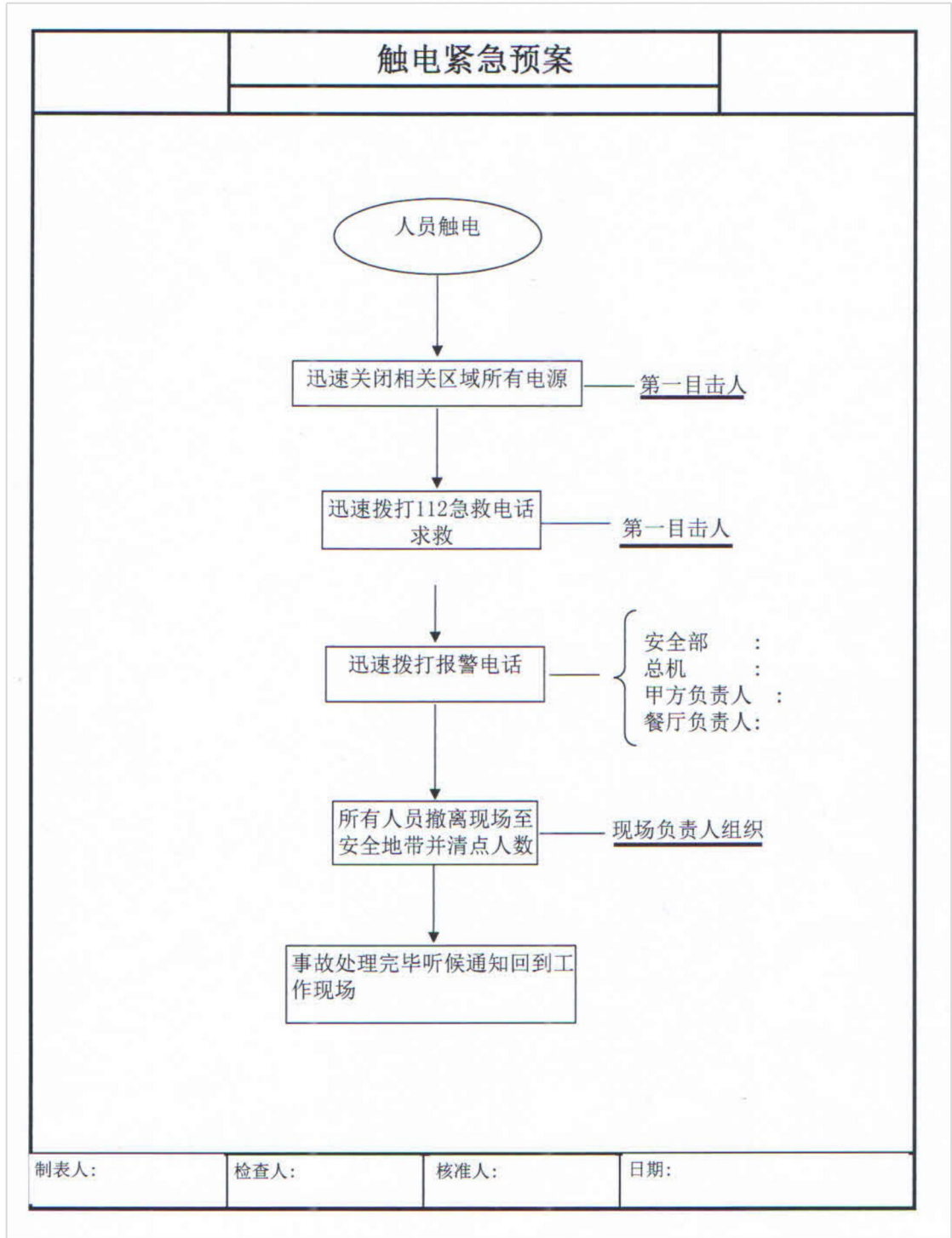


















重大事故报告记录表

设备设施编号	设备设施名称	型号规格	所属单位
事故类别	当 事 人	设备责任人	发生事故时间
事故经过情况			
设备损坏情况			
原因分析			
事故损失	停工时间	修理费（元）	经济损失（元）
管理处处理意见			
品质管理部意见			
总经理批示			

管理处：

年 月 日



## 六、人员保密管理方案

内容摘要：

第一节、总则

第二节、适用范围

第三节、保密范围和密级划分

第四节、保密管理

第五节、责任与奖惩

第六节、本项目全体员工必须严格遵守保密制度

第七节、服务人员保密培训内容

第八节、员工入职签订保密协议书模板



保密管理要点：

1. 加强培训
2. 设定奖惩
3. 严格遵守
4. 保密协议

### 第一节、总则

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司目前在管多个党政机关的物业管理项目，如“国家税务总局天津市第四稽查局”、“国家税务总局天津市南开区税务局”、“国家税务总局和平区税务局”、“天津市财政局检查局”等，有着丰富的党政机关办公及涉密型办公处的管理经验，对于保守秘密等职业操守有着深厚的功底，对保密制度把握能力强。

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司拥有严格规范的物业管理制度、保密制度，考虑到项目运营的特殊性，将通过严格的管理细致入微的服务保证天津市南开区税务局机密不外泄，防范和杜绝各种泄密事件的发生，维护公司和客户的正常经营管理秩序，保障公司及合作单位的合法权益不受侵犯，切实维护业主单

位及我司的合法权益，增强项目管理处服务人员的保密责任感，依据国家有关法律法规的规定，结合项目实际情况实施人员保密管理。特制定本制度

## 第二节、适用范围

本制度适用于公司及直属项目全体员工，每个员工均有保守公司和客户秘密的义务和制止他人泄密的权利。

## 第三节、保密范围和密级划分

公司及客户秘密指涉及公司和客户利益、依照一定程序确定、在一定时间内只限一事实上范围内的人员知悉的事项。

### 1、密级划分

公司秘密的密级分为绝密、机密、秘密三级

- 1) 绝密级是最重的公司客户秘密，泄露会给公司和客户造成特别严重的经济损失或不良影响；
- 2) 机密级是重要的公司一客户秘密，泄露会给公司和客户造成经济损失或不良影响。

### 2、保密范围

公司秘密包括下列事项：

- 1) 公司和客户重大决策中的秘密事项；
- 2) 公司和客户尚未付诸实施的经营战略、经营方向、经营规划、经营项目及经营决策；
- 3) 公司和客户的合同、协议、意见书及可行性报告，重要会议记录；
- 4) 公司和客户财务预算报告、审计报告及各类财务报表、统计报表；
- 5) 公司客所掌握的尚未进入市场或尚未公开的各类信息；
- 6) 公司和客户的管理策略、客户信息、货源情报、产销策略；
- 7) 公司和客户技术水平、技术力量、技术潜力、产品动向；
- 8) 公司和客户持有、掌握的厂家技术资料、光盘、书籍、文档；
- 9) 公司和客户营业执照、组织机构代码证、税务登记证等相关证件；
- 10) 公司和客户员工的人事档案、工资、奖金及相关资料；
- 11) 其他经公司和客户确认应当保密的事项。

### 3、公司密级的确定

- 1) 公司经营发展中，直接影响公司和客户权益和利益的重要决策文件、资料为绝密级；
- 2) 公司的年度策划、财务报表、统计资料、重要会议记录、公司和客户经营情况、厂家技术资料为机密级；
- 3) 公司和客户合同、协议、人事档案、工资、奖金、尚未进入市场或尚未公开的各类信息、营业执照及相关证件为秘密级。
- 4) 属于公司秘密的文件、资料，由起草公司和客户或部门依据本制度第三项“保密范围或密级划分”中的第1条密级划分、第3条公司密级的确定的规定表明密级，并确定保密期限。保密期限届满，除要求继续保密的事项外，自行解密。

#### **第四节、保密管理**

##### **1、知晓范围**

- 1) 项目秘密(绝密、机密、秘密)公司副/总经理有权全部知晓
- 2) 绝密级有限公司副/总经理指定的人员知晓。
- 3) 机密级只限负责该项工作的主管人员以及该主管人员认为必须知道的人员知晓。
- 4) 秘密级只限相关人员知晓。

##### **2、保管备份**

- 1) 绝密级资料原则上不允许摘抄或复制，确需摘抄或复制者须经公司和客户副/总经理批准；
- 2) 机密级、秘密级资料需经项目和客户总经理批准后，方可摘抄或复制
- 3) 保密资料不得私自复制，复印件需视同原件管理。
- 4) 各项目保管的公司证件需经项目总经理批准后，方可复印或借出(营业执照、组织机构代码证经部门经理批准后，可复印)；
- 5) 各公司指派专人负责秘密文件、资料的保管，并采取相应的保密措施；
- 6) 若发现或发生泄密情况!应立即向公司领导报告，以便及时采取补救措施。

#### **第五节、责任与奖惩**

- 1、有下列情形之一者，对有关部门或人员给予奖励
  - 1) 及时举报泄密事件，且避免可能由此造成公司和客户损失的
  - 2) 非责任人及时采取补救措施，避免或最大限度减少泄密造成损失的。



2、有下列情形之一者，对有关部门或人员给予处罚，情节严重的，将依法追究相关法律责任：

- 1) 泄露公司和客户秘密，尚未造成严重后果或经济损失的
- 2) 故意或过失泄露公司和客户秘密，造成严重后果或重大经济损失的
- 3) 违反本制度规定，为他人窃取、刺探、收买或提供公司和客户秘密的
- 4) 利用职权强制他人违反保密规定的。

3、奖惩具体标准参照《员工奖惩管理制度》执行。

4、本制度自发布之日起生效。

5、本制度的解释归人力资源部所有。

### **第六节、针对本项目全体员工必须严格遵守的保密制度**

(1) 严守秘密，不得以任何方式向本项目内外无关人员散布、泄漏本项目机密或涉及本项目机密。

(2) 不得向其他本项目员工窥探、过问非本人工作职责内的本项目机密。

(3) 严格遵守文件(包括传真、计算机盘片)登记和保密制度。

(4) 秘密文件存放在有保密设施的文件柜内，计算机中的秘密文件必须设置口令，并将口令报告本项目经理。

(5) 不准带机密文件到与工作无关的场所。不得在公共场所谈论秘密事项和交接秘密文件。

(6) 严格遵守秘密文件、资料、档案的借用管理制度。如需借用秘密文件、资料、档案，须经理批准，并按规定办理借用登记手续。

(7) 秘密文件、资料不准私自翻印、复印、摘录和外传。因工作需要翻印、复制时，应按有关规定经办公室批准后办理。

(8) 复制件应按照文件、资料的密级规定管理。不得在公开发表的文章中引用秘密文件和资料。

(9) 会议工作人员不得随意传播会议内容，特别是涉及人事、机构以及有争议的问题。会议记录(或录音)要集中管理，未经办公室批准不得外借。

(10) 调职、离职时，必须将自己经管的秘密文件或其他东西，交至本项目经理，切不可随意移交给其他人员。

(11) 发现失密、泄密现象，要及时报告，严肃处理。

(12)对失密、泄密者，给予50-100元扣薪；视情节轻重，给予一定行政降职或降薪处分造成本项目严重损失的，送国家有关机关处理。

(13)进入甲方办公区域工作和重点岗位须两人以上服务，工作完毕立即撤离。

(14)项目的各种废弃物须统一处理，任何员工严禁携带甲方物品离开项目。

## 第七节、服务人员保密培训内容

服务人员上岗前公司对其进行岗前安全保密培训。

### 一、安全保密的基本常识

员工应当遵守甲方单位的安全保密规定，做到不该问的不问，不该说的不说，不该看的不看，不该听的不听不该进的不进，自愿接受保密管理和监督检查，不得擅自进入与岗位无关的涉密场所和活动区域，不记录、复制、保存、传递、透露服务单位的涉密信息和内部信息；发现其他人员存在保密违规行为，及时向管理处客服中心报告；违反保密承诺，自愿承担法律责任等。

### 二、员工安全保密管理要求

1、员工入职需提交入职信息和无犯罪记录证明的资料，进行岗前保密培训后在岗前保密培训记录表（附件一）上签字确认，签署保密责任书（附件二），方可入职。

2、禁止员工通过职务之便邀请、携带其亲属朋友等无关人员进入办公区。不得将手提电脑、移动存贮设备等带入办公区。

3、员工每季度都要由管理处进行一次安全保密教育培训并做好详细培训记录。

4、工作时间内对来访人员，应按照来访接待办理流程核实来访人员身份，确认核实无误方可办理会客证进入。工作时间外需核实无误后还需被访人到门岗接入来访人才可进入。

5、在会议服务中，严格遵守对会议内容不问、不看、不谈论、不复制、不拍摄、不收藏；并做到对听到的、看到的会议内容不扩散。

6、会议室的音箱系统和计算机设备，有专人进行管理，会议结束后应及时妥善对计算机等设备进行关闭，禁止接触、使用。除会议组织人许可以外任何人不得对会议内容进行录像、录音、拍照。

7、对保密要害部位进行维修、清洁工作时，需得到甲方领导批准，在获

得批准后方可进入，双人同行并在该部门工作人员陪同下进行作业。

8、值班人员严禁擅离职守、无故脱岗、睡觉、注意力不集中或做与工作无关的事情，应密切关注监控监视器，禁止一切存储设备的复制、粘贴、删除、禁止借助存储设备对移动电源充电，做好值班记录，发现异常立即上报，并采取控制措施或消除隐患，做好记录。

9、内部销毁桶内文件及碎纸机纸屑应有保密岗秩序维护员每日入室清洁时负责回收，回收过程中禁止翻看，将“待销毁文件”存放于指定的保密库房，并定期由公司保密办统一销毁处理。

10、进入重点区域作业时，必须双人同行，每日入室清洁，绿植维护等工作时，必须有保密岗人员陪同方可作业。

11、员工在服务过程中如在垃圾中发现涉密文件、资料应及时上交管理处客服中心，由管理处上交公司保密办。

12、因故离职或调离的可能涉密的员工，管理处会在离职前对其进行教育提醒，并签订《离职保密承诺书》（附件四）。

### 三、重点岗位双人服务管理要求

重点岗位双人服务管理要求

一、重点岗位范围：**财务室、票库、档案室、机房、局长办公室**。这些是非常重要的部门和办公场所，涉及非常重要的核心机密和重要业务，因此需要采取更加严格的安全管理措施。

二、保密安全管理要求：

1. 在进入以上重点区域工作时，必须两人同时进入、离开。这是为了确保安全，避免出现意外情况。同时，两个人可以相互监督，防止出现错误或遗漏。这样做可以最大限度地保障安全，减少风险。

2. 与本职工作无关人员不得随意进入，因工作关系需经单位领导同意后，才能进入。这是为了防止无关人员进入重点区域，造成安全隐患或信息泄露。只有经过单位领导的同意，才能进入这些区域，确保安全。这样可以严格控制进出人员，防止信息泄露和非法入侵。

3. 建立重点部位管理呈报制度，重点部位安全值班及交接班登记制度，重点部位管理责任追究制度，并建立要害部位处置突发事件预案。这些制度是为了

确保重点部位的安全管理得到有效实施。同时，建立责任追究制度，对管理不当或失职的行为进行追责，确保安全管理工作的严肃性和有效性。这样做可以确保各项安全制度得到有效执行，对不负责任的行为进行惩罚。

4. 建立各重点岗位保密安全责任制，开展经常性安全保卫保密检查，针对存在隐患及时整改不留后患。这是为了确保每个岗位的人员都明白自己的保密责任，并能够及时发现和处理存在的安全隐患，确保保密工作的万无一失。这样可以提高员工对保密工作的重视程度，及时发现和处理问题，避免出现更大的风险。

5. 按规范要求对重点部位做防爆措施及安全用电。结合业务工作中涉及国家秘密的各个环节，制定严格的保密防范措施，并组织实施。这是为了在业务工作中防止涉及国家秘密的信息泄露，采取严格的保密防范措施，确保国家秘密的安全。这样可以最大限度地保护国家秘密的安全，防止信息泄露和非法获取。

6. 加强保密安全管理。对重点区域服务人员要定期培训，加强保密防范。这是为了提高服务人员的保密意识和能力，确保他们在工作中能够有效地保护国家秘密的安全。这样可以提高服务人员的专业素养和意识，更好地履行职责，保护国家秘密的安全。

#### 四、发生泄密事件惩罚办法及应当承担的法律责任

1、违反本法规定，有下列行为之一的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- ①非法获取、持有国家秘密载体的；
- ②买卖、转送或者私自销毁国家秘密载体的；
- ③通过普通邮政、快递等无保密措施的渠道传递国家秘密载体的；
- ④邮寄、托运国家秘密载体出境，或者未经有关主管部门批准，携带、传递国家秘密载体出境的；
- ⑤非法复制、记录、存储国家秘密的；
- 在私人交往和通信中涉及国家秘密的；
- ⑦在互联网及其他公共信息网络或者未采取保密措施的有线和无线通信中传递国家秘密的；
- ⑧在未采取防护措施的情况下，在涉密信息系统与互联网及其他公共信息网络之间进行信息交换的；

⑨擅自卸载、修改涉密信息系统的安全技术程序、管理程序的；

⑩将未经安全技术处理的退出使用的涉密计算机、涉密存储设备赠送、出售、丢弃或者改作其他用途的。

有前款行为尚不构成犯罪，且不适用处分的人员，由保密行政管理部门督促其所在机关、单位予以处理。

2、机关、单位违反本法规定，发生重大泄密案件的，由有关机关、单位依法对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分；不适用处分的人员，由保密行政管理部门督促其主管部门予以处理。

机关、单位违反本法规定，对应当定密的事项不定密，或者对不应当定密的事项定密，造成严重后果的，由有关机关、单位依法对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分。

3、互联网及其他公共信息网络运营商、服务商违反本法第二十八条规定的，由公安机关或者国家安全机关、信息产业主管部门按照各自职责分工依法予以处罚。

4、保密行政管理部门的工作人员在履行保密管理职责中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。





## 六、保密责任书

部门		姓名				照片
政治面貌		性别		民族		
文化程度		参加工作时间				
身份证号码						
现住址						
法律责任	<p>宪法第 53 条规定“中华人民共和国公民必须遵守宪法和法律，保守国家秘密”。第 54 条规定“中华人民共和国有维护祖国的安全、荣誉和利益的义务，不得有危害祖国安全、荣誉和利益的行为”。保密法第 3 条规定“一切国家机关、武装力量、政党、社会团体、企事业单位和公民都有保守国家秘密的义务”。</p>					
保密守则	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不该说的国家和企业秘密及内部事项不说；</li> <li>2. 不该问的国家和企业秘密及内部事项不问；</li> <li>3. 不该看的国家和企业秘密及内部事项不看；</li> <li>4. 不该记录的国家和企业秘密及内部事项不记；</li> <li>5. 不私自录制、复制、拍摄、收藏秘密；</li> <li>6. 不在非保密本上记录涉及国家秘密信息；</li> <li>7. 不在私人通信中涉及国家和企业秘密及内部事项；</li> <li>8. 不在普通邮局和通讯设备传递秘密；</li> <li>9. 不在不利于保密的场所谈论秘密；</li> <li>10. 不在无保密、保障的情况下携带秘密。</li> </ol>					
领导要求	<p>必须遵守国家保密法律法规，及天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司的各项保密制度，天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司会依据你的表现，依据有关规定实施奖惩。</p> <p style="text-align: right;">领导签字：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>					
个人保证	<p>我承诺在任何情况下都要保守国家秘密，维护国家安全和利益，严守保密制度。如有违背，愿接受任何行政处罚和承担法律责任。</p> <p style="text-align: right;">本人签字：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>					



## 七、离职/调离保密承诺书

根据《中华人民共和国保守国家秘密法》等有关法律法规和天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司保密管理有关规定，本人承诺如下：

本人保证在离职/调离后严格遵守国家保密法律和天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司保密管理规定的有关条款，在天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司工作期间听到或看到相关工作信息，保证不泄露给第三方，不以任何方式、通过任何途径进行传播，不在国际互联网上发表有关言论。如因本人原因造成失泄密，愿承担相应法律责任。

承诺人身份证号码：

承诺人签字：

年 月 日

## 第八节、员工入职签订保密协议书模板

### 员工保密协议书

甲方（公司名称）：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

乙方（员工姓名）：

鉴于：

- 1、甲方与乙方确立了劳动关系，签订了劳动合同，且乙方在公司所任职位及所从事工作的保密性质；
- 2、乙方充分理解并同意甲方在协议中拟订的要求；
- 3、乙方在公司工作期间所获悉的商业秘密，包括但不限于公司资料，文件，信息，软件，数据库及其他公司的以各种形式或载体存在的资料。

甲、乙双方为维护公司合法利益、严格乙方职业职责，根据《公司法》、《合同法》、《劳动法》、《劳动合同法》和知识产权保护等法律、法规，在平等、协商、诚实、守信的基础上，经磋商，就乙方负有保密责任有关事宜达成一致，具体协议条款如下：

#### 一、保密内容和范围

本协议所指商业秘密是指不为公众所知悉、能为权利人带来经济利益、具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和经营信息。具体包括但不限于：

- 1、甲方的员工资料、客户名单、供应渠道名单、资源情报、市场资料、业绩评估、产销策略、销售历史、财务状况、程序、技术文档、演示程序、管理诀窍、计算机软件、数据库、操作手册、技术文档、涉及商业秘密的业务函电、市场营销策略、求职者基本信息、不公开的财务资料、合同、交易相对人资料、客户名单等销售和经营信息。以及尚未经甲方正式对外公布的经营管理信息、科研成果。等一切有关的信息。同时乙方还应保守乙方知悉的与甲方所有的知识产权相关的保密事项。
- 2、所有在乙方受聘期间研究发明或者参与研究发明的科研或成果，以及从公司知晓、学习到的知识、了解的商业秘密及知识产权，获知或负责完成的一切与项目及公司有关的信息、资料、数据等。
- 3、不能将客户信息，资源，渠道透露给其他公司或则个体以谋取个人利益。
- 4、虽不符合商业秘密构成要件，但是甲方明确提出保密要求的资料或者信

息，也适用本协议有关权利义务的规定。

5、本保密协议和劳动合同为甲方内部文件，乙方应妥善保管，不得泄露给第三方，离职时必须退回甲方，如有泄露按本合同泄露商业秘密的规定处理。

6、《劳动合同》和本协议其他条款提及的“商业秘密”应当理解为包括本条各款所指的资料或者信息，不再另行指出。

7、本协议之签订可认为甲方已对公司的商业秘密及知识产权采取了合理的保密措施。乙方对此也予以认可。

## 二、保密期限

1、在职期间，本协议经双方认可的保密期限为自乙方获取本协议保密范围内甲方任何信息资料等之时直至该等信息、资料为公众所知悉止，除非公司公布该信息。

2、保密义务人自离开公司之日起二年内不得利用公司原有的客户资源、供应商资源以及技术资源自营同类业务或为公司的竞争者提供服务，并对其所获取的商业秘密严加保守，不得以任何理由或借口予以泄露。如违反按照第五条予以处理。

## 三、违约责任

1、乙方有下列行为之一，应当视为违约并承担与此相关的一切法律责任，并支付不少于 100000 元的违约金。

- (1) 未经甲方书面授权使用或许可他人使用研究成果、商业秘密、经营方案等；
- (2) 披露研究成果或商业秘密；
- (3) 将研究成果或商业秘密或其复制品据为己有或未经甲方授予权持有；
- (4) 为他人侵犯公司商业秘密提供信息或便利；
- (5) 违反脱密期约定之提前通知义务的；
- (6) 违反竞业禁止义务的；
- (7) 其他违反本协议的行为。



2、如果上述情形发生在劳动关系存续期间，甲方还有权单方解除与乙方的劳动合同并且无需给予乙方任何补偿，并追究乙方相应法律责任。

四、争议解决

1、因本协议之履行发生争议，双方应通过协商方式解决，协商不成的，属于劳动争议的由甲方所在地劳动争议仲裁委员会仲裁；属于民事诉讼的，由甲方所在地人民法院依法管辖。

2、因本协议产生的争议，适用中华人民共和国法律为据法。

3、违约方应当承担守约方为主张权利而支出的所有费用，包括但不限于诉讼/仲裁费用、律师费用、差旅费、调查取证费用等。

甲方：

乙方：

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

## 七、人员稳定性方案

内容摘要：

第一节、员工招聘

第二节、员工留、任、用制度

第三节、员工稳定措施

第四节、针对本项目人员更换保障采购需求的应对措施



### 人员稳定要点：

1. 招聘渠道
2. 完善制度
3. 强化措施
4. 快速反应

物业服务是劳动密集性行业，主要是以提供服务为核心的产品组合形式运作，各部门员工是服务的提供者，所以，员工的服务意识与态度、服务技术与经验就成为保证物业服务品质的基础，员工保障措施将成为日常工作中的重点之一。

为实现公司的发展战略目标，基于羽辰物业“以人为本”理念和羽辰“勤奋善思、诚实感恩、合作守信、创新坚韧”的核心价值观，公司建立了由职位分析评价体系、薪酬激励体系、绩效评价体系、培训开发体系、素质能力识别体系等五大体系构成的人力资源开发与管理系统，不断完善员工培训和发展机制、绩效管理机制，建立灵活多样的激励机制，营造卓越的阶梯式人才培养、多通道的职业发展空间及以人为本的用人环境，从而有效的激励和发挥员工的能力，促进公司与员工的共同发展。

### 第一节、员工招聘

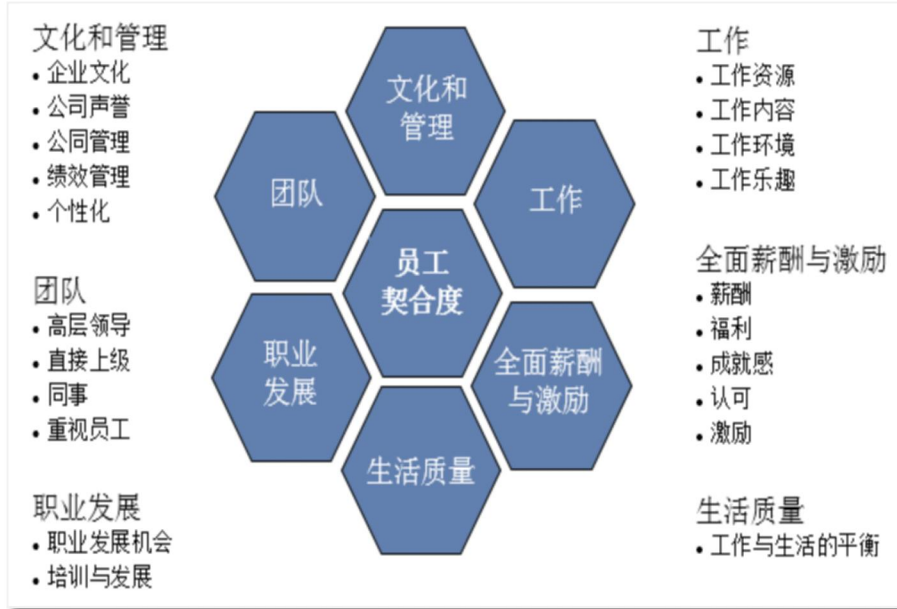
公司能否实现稳健的大踏步发展，其中一个很重要的制约因素，就是人力资源供给是否跟得上市场发展的需求。作为劳动密集型的物业服务企业，员工流动

率大、新生代员工普遍不愿意从事服务行业的情况下，公司根据自身行业特色，重点推行“内部员工推荐”和“校企合作”的方式招聘员工。其中“内部员工推荐”不但成本低，且新员工认同公司文化理念的程度高、工作稳定性高。公司建立了《内部推荐奖励制度》对内部推荐员工实施奖励，同时根据公司在全国的布局，尝试“老家招聘+熟人引荐+家人领带”这种特殊的内部推荐招聘模式，一定程度上改变了部分一线基层员工的就业观念，为众多外出务工人员安心工作提供了温馨的“后花园”，为有效稳定羽辰团队奠定了牢固的基石。

招聘渠道	优点	适合招聘职位
招聘会现场招聘	最为传统的招聘方式，在接收简历的同时可对应聘者进行初试，避免额外的面试步骤	基层职位（维修、餐厅服务员等等），如专场招聘会（如大学生、退伍军人）也可适用对应的职位
网络招聘	成本低，对于部分职位的招聘来说，能获得的简历较多，可选择的面也很广。此外，网络招聘不受地域限制。	各类职位，不同层面职位选择不同的网络渠道。58、赶集网对基层员工效果较好，前程无忧、智联网对专业、管理人员效果较好，猎聘网仅针对高端人才
★内部员工推荐	成本低；应聘者的入职意愿较高，成功率较高；更容易地了解应聘者的个人情况。	各类职位
★校企合作招聘	在特定情况下成本较低（学校想解决学生实习、就业问题；学生想获得工作经验）；能一次性录用许多学生；招聘成功率较高	有一定专业或技术要求的基层职位和有发展潜力的储备干部
代理招聘（包括猎头）	效率高、速度快，节省招聘人员的投入	各类职位，其中猎头适用于企业中高层管理人员及技术人才
媒体公开招聘（如报纸招聘）	覆盖面广，受众多，可以获得大量的人才信息，可选的余地较大；同时能起到广告和宣传的作用，有利于公司的知名度	各类职位
人才市场户外广告	持续时间长；对长期招聘的基层职位较有优势；平均成本较低	长期招聘的基层职位

通过“校企合作”模式招录的员工，专业技术较好，能快速适应岗位需求、与公司契合度较高。公司早在2010年就与天津职业技术学院、城建职业学院、滨海职业技术学校、旅游学院合作实施“校企合作办班”项目，利用相关专业院校优秀教学资源定向培养公司所需人才。所学课程由公司定制，不仅学习学校的专业理论，同时也学习公司企业文化、公司行为规范等公司指定课程。公司安排优秀讲师亲赴现场授课，经常与学生保持沟通联系，使学生很好的提前了解公司，了解工作所需要技能。使学生毕业能更快熟悉工作程序，更容易融入公司文化中。

“校企合作办班”方式不仅提升公司基层员工的整体素质，提高公司服务质量，对学校也是一种非常好的教学方式，对社会的就业也做了贡献，“校企合作办班”实现了公司、学校和社会的多方共赢。



## 第二节、员工留、任、用制度

### 一、制度建设

《公司规章制度》中明文规定员工各项福利。

(一) 假期：员工享受国家政策法规规定的各类假期。

(二) 保险：公司为员工参加五险一金。

(三) 夏季高温室外作业员工享受国家规定的高温福利。

(四) 涉及夜班工作人员公司支付夜班补贴

(五) 就餐：统一落实自有餐厅员工就餐问题，原则上保证同等条件下员工能吃得好。

(六) 住宿：公司为需要住宿的员工免费提供住宿，并按照一定标准范围内享受水电补贴。

(七) 服装：合同期限内的员工可以免费领用工作服。

(八) 过节福利：重大节日为员工发放过节费。

## 二、员工薪酬

- (1) 与业绩挂钩：按照各岗位业绩考评办法执行；
- (2) 合法性：即标准工资不低于当地最低工资标准，支付员工加班费；
- (3) 适时调整：公司的薪资标准随公司经营效益、社会薪资水平和物价指数变化等因素进行相应调整。

### 第三节、员工稳定措施

要提供高品质的后勤服务，人的因素是至关重要的。我们在国家税务总局天津市南开区税务局物业服务项目物业服务队伍中，要把形象气质良好、道德素养优异、政治素质过硬作为本公司选择、考察和使用合格员工队伍的首要条件，以此为实现高品质的“放心服务”提供重要的人力资源保障。

#### 一、提高员工综合待遇，绩效刺激主观能动性

在市场经济的条件下，物资激励的有效性是显而易见的。我司将真正从员工福利、社保、工资待遇上综合刺激。让员工直接看到自己的付出与回报成正比。同时，建立有效的激励制度，用公平有效的绩效管理制度来刺激每位员工的主观能动性，真正让员工将精力才华都更多的迸发，全身心投入工作中，在工作心思稳定的同时，创造出最大的工作效益。

#### 二、改善员工年龄结构，建立人才储备及数据分析库

我司将有针对性的，对于不同服务部门规定相应范围的年龄结构员工。在优化年龄结构的同时，让彼此增加沟通，产生合作愉快的动力。在人员储备及招聘过程中，主要考核期对工作的认知与热爱、工作态度与稳定程度。同时，将我司自有的与各大专院校的培训基地及劳动人员供应合作单位进行深度整合与挖掘，择优选派素质优秀员工。力争让员工在同层次、同语言的环境下，共同发展。并且，我司将通过建立员工数据库的行为，将不同部门、层级员工的经理、学历、家庭背景、培训情况、技能证书、获得奖惩等多信息进行分析评价，对员工之间竞争力进行客观反映，更加直观判断出不同部门、不同层次员工的填补方式，真正让员工稳定在进驻之初就奠定基础。



### 三、提升员工技能水平，提高职业认同感和自豪感

羽辰八大区域，上至区域、分公司，下至每个片区、项目，都会定期对员工进行专业的技能训练，以保证每一个服务岗位上的羽辰人都能开展标准化作业。除培训外，羽辰还有严格的考核、质检，从每一个服务环节把控品质。而在员工的培养上，除了必备的技能，羽辰还在一线服务岗位中大力培育“羽辰匠人”。在这样的长期良性循环下，羽辰各服务业态最终形成服务在提升中有创新、员工技能精专又融合匠心的积极发展态势。

### 四、践行特色企业文化，让员工找到归宿感

羽辰物业的企业文化建设内容丰富，落地形式多样，不仅让员工感受到被尊重、被重视、获得表彰，更加激发员工的工作热情、鼓舞士气，不但点燃员工的激情、更留住了人才。我司定期的员工大会、生日会、培训展示会、竞聘会、外出旅游、集体体检、拓展活动等多种形式的活动举办，营造到浓厚的文化氛围，营造出“以企业为家、以羽辰人为豪”的软环境。加之为员工提供各种必要的保障，增加员工认同感、归属感、忠诚度。让员工自发努力工作，从根本上稳定人心、留住人才。

团队管理的核心就是抓人心、管思想，使团队能够团结一心、步调一致。在羽辰团队管理中，以人为本、尊重人性也是所有工作的基调。团队管理的核心就是抓人心、管思想，使团队能够团结一心、步调一致。在羽辰团队管理中，以人为本、尊重人性也是所有工作的基调！

#### 第四节、针对本项目人员更换保障采购需求的应对措施

##### 一、人员稳定性保障措施

卓越的企业来自于卓越的员工，塑造一支高素质的员工队伍，是企业兴旺发达的本源。我公司对凝集人心、鼓舞士气，保持员工队伍的稳定性，十分重视。为促进公司各项业务经营的健康持续发展，我公司积极履行社会责任采取在岗培训轮班工作协商薪酬等办法稳定就业岗位和员工队伍的实施方

## 二、人员数量保证措施

### 1、完善各项规章制度，规范工会组织建设

公司遵守《工会法》和《劳动合同法》，完善各项规章制度，确保员工合法权益得到保障。针对公司各项制度，在宣传栏、员工餐厅等地方进行张贴，同时在各项会议上进行宣贯。

目前公司在职工全部签订了劳动合同书，签订率 100%，合同文本一式两份，企业和劳动者各执一份。劳动合同文本规范，符合《劳动合同法》规定必备条款，劳动合同书有专人管理，建立了职工个人档案和劳动合同管理台帐。通过劳动合同制度管理，职工合法权益得以保障。

### 2、创建学习型和高素质队伍

公司根据企业管理要求，紧紧抓住“创建学习型组织，争做学习型职工”这一工作思路，根据不同岗位和工种，不同对象和条件，采取上下结合、长短结合等多样性做法，每年对员工进行培训，提高员工职业素养和职业技能。

### 3、增加福利待遇，补充员工收入

公司保证员工工资每月 15 日准时上帐，并按国家规定足额支付员工超时加班工资。端午、中秋、春节会给员工发一些福利，同时公司依法参加各项社会保险《五险一金》，符合要求的参保率 100%，对于离职或者调动员工，公司将根据他们实际情况及时进行转接。

## 三、用工来源及储备

### 1、来源

主要途径是内部招聘和外部招聘；内部招聘主要通过企业内部员工的升迁，调职，兼职。外部招聘主要是通过网络招聘、劳务派遣、校园招聘、人才市场（现场招聘）、传统媒介（报纸，书刊，广告等）、中介机构（猎头公司、人才市场等的推荐）

### 2、储备

岗位和数量

岗位分类：根据公司的职能分类，将管理人才分为如下几类：

保洁人员、保安人员、水电维修人员、消防监控人员、绿化工、客服会务人员、财务管理人才、人力资源管理人才、其他支持类管理人才。

根据该岗位在公司的岗位价值高低以及招聘难易程度,确定其储备的参考数量。岗位价值相对高低根据各岗位 PC 值来确认,招聘难易程度则根据各岗位的人员流失情况以及市场上获得该岗位的成本确认。

部分人员数量较多且流动性较高的岗位,为预防不确定因素导致更高的预期需求,或导致完成周期更长的缓冲人才储备的倍数,扩大储备数量。

#### **四、项目资源共享**

我公司目前在天津市各区都有在管项目,并且按照各项目需求都有相当的人员及储备,能有效的保障各项目平稳运行,遇到突发性事件能做到快速支援,互相支撑,有足够的力量确保项目应对人员更换调整等突发事件。从而保证更换人员不低于各项目需求。



## 附件12-1项目负责人资格审查表

姓名	李雯雯		性别	女	年龄	40
职称		毕业学校	天津外国语大学	毕业时间	2012年	
所学专业	英语	最高学历	本科	联系电话	18622056602	
所获证书及编号	100685201205000024		从事物业管理 工作年限		5年	
近三年来的主要工作业绩及担任的主要工作经历						
时间	地点	单位	职务	主要工作		
2018年 1月至今	天津市西 青区创新 六路2号华 鼎新区一 号24号楼 3门	恒世嘉兴 网络科技 (天津) 有限公司	项目经理	主持日常管理工作。根据各时期的实际状况,提出改进和提高物业管理工作水平的意见措施。对公司和甲方双方负责和汇报工作,按时向公司和甲方提交工作计划和小结,听取甲方的意见和要求,并在规定期限内落实执行。负责召集员工每月例会,检查工作落实情况,布置工作任务,协调员工关系,就项目物业管理执行中的问题提出解决方案。若发生重大事件或超出岗位职责权限的应立即向公司和甲方汇报。发生紧急事件时,立即组织相关责任人员进行处理,按应急方案制定的措施执行。对发生的紧急事件应在事后组织相关责任人员总结、学习,分析原因并写出报告向公司和甲方汇报。每月组织一次对合同要求的服务范围等方面的综合性检查,及时解决发现的问题,或书面通知有关员工,要求整改。负责参与、组织每季的物业管理质量大检查及配合好质量管理体系评审的有关工作。负责外部的沟通和联系,及时处理投诉,并向当事人通报处理意见和结果。完成上级交办的其他任务。		
曾担任负责人的项目						
时间	委托单位	项目名称	项目规模	项目类型	备注	
2018年 1月	恒世嘉兴 网络科技 (天津) 有限公司	恒世嘉兴网络科技(天 津)有限公司 物业服务项目	10000 m <sup>2</sup>	办公楼		

投标人名称:天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期:2024年1月2日

### 附件12-2拟在本项目使用的主要设备一览表

序号	主要设备名称	规格型号	购入时间	数量	备注
1	吸水机	BY766	2023.1	1	广州白云
2	吸尘器	BY782	2023.1	1	广州白云

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日

### 附件12-3采购人须向供应商提供的条件

序号	设施或设备名称	单位	数量	是否有偿提供	如有偿提供的说明
1	库房及更衣间	间	1	否	——

备注：凡需采购人提供的设备、房屋、通讯及其他办公设施，应注明免费提供或不免费提供，如有偿提供，采购人承担多少，供应商承担多少，本表应详细列清。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日



## 附件13书面声明

### 书面声明

参加政府采购活动前3年我单位在经营活动中没有重大违法记录。

我单位具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度，依法缴纳税收和社会保障资金。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日

---

### 证明材料

我单位具备履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力。

投标人名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日



## 附件14：投标人认为需要提供的其他资料

### 服务承诺书

天津市政府采购中心：

我公司参与国家税务总局天津市南开区税务局物业管理项目公开招标，项目编号 TGPC-2023-D-0956，现郑重承诺：

1. 我公司所提供的服务、人员、设备及耗材等均符合相关强制性规定。
2. 我公司一旦获得成交，根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求与服务人员签订劳动合同，按国家及天津市相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。
3. 我公司相应专业人员均具备国家相关部门颁发的在有效期内的资质证书，项目实施过程中保证持证上岗。

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

2024年1月2日

## 企业简介

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司是伴随着社会需要而产生，并逐步发展起来的。公司成立伊始，就树立了“优于品质，胜在服务”的管理理念。始终坚持“全心全意全为您”的服务宗旨，秉承“服务至诚，精益求精，管理规范，进取创新”的质量方针，运用超前的管理理念和创造性的思维，不断探索物业管理新模式，积极参与行业竞争，在推动物业管理行业发展的同时，不断开辟新的业务领域。迄今为止羽辰盛佳物业服务公司，业务范围涵盖物业服务、保安、清洁、绿化规划服务、设施维护服务、园艺保养及节日装饰服务等诸多方面，其管理实践进一步丰富了物业管理的内涵。

凭借规范化的管理，专业化的服务，赢得了客户的普遍认可和好评，成为本市知名的物业管理服务公司，为社会树立了先进的，具有代表性的物业管理形象。

我们从来没有放松过探索的脚步，为规范内部管理，使之与国际管理水平接轨，确保向顾客提供优质、完善的服务，并建立了完善的企业内部运作制度和各项操作流程，人事管理、采购、供应商评估和管理，财务管理等各项工作均做到有章可循，我们先后与美国庄臣，美国 3M 公司，美国乐柏美公司，北京新美达公司等国际、国内知名企业建立合作关系，并于 2005 年通过并成为 ISSA 国际清洁用品供应商会会员。

羽辰盛佳物业管理服务公司，今后将不断追求创新与发展，于 2013 年先后成立了羽辰盛欣、羽辰盛洁物业分公司。以生活为本，着力为业主提供高品质的服务，营造美好的生活氛围，在市场经济的大潮中，展开理想的翅膀飞的更高更远。让我们共同创造一个绿色洁净的世界。

我们的优势：提供专业化服务，与客户一起制定方案，满足其特定的服务要求。提供专业化培训，让客户掌握服务技能的专业知识。

我们提供服务的单位有：斯坦雷电器有限公司、LG 乐金电子（天津）电器有限公司、东丽电力局、天津市财政局征收局、天津市地方税务局第二稽查局、国家税务总局天津市南开区、和平区、河东区、北辰区税务局、宜必思酒店、天津天士力现代交流中心、天津天士力现代中药城等。



国家税务总局天津市南开区税务局白堤路办公区



国家税务总局天津市南开区税务局海光寺办公区





国家税务总局天津市税务局第四稽查局项目



国家税务总局天津市河东区税务局项目





乐金电子（天津）电器有限公司



汉沽区税务局



天津市税务局第一稽查局、第二稽查局



天士力制药集团股份有限公司





天士力会展中心



天士力贵宾厅会议区

## 部分在管项目简介

项目名称	地点	管理内容、范围	人员配置
国家税务总局天津市南开区税务局白堤路办公区	白堤路96号	营运区公共区域的清洁服务、秩序维护、洗衣服务	24人
国家税务总局天津市南开区税务局海光寺办公区	南门外大街 新泉大厦	办公楼及内外公共区域的清洁、保安、 电工运维	31人
国家税务总局天津市南开区税务局大学生宿舍	南开区三潭路	公共区域的清洁、保安、电工运维、 食堂管理等	29人
国家税务总局天津市和平区税务局	新兴路/云南路	公共区域的清洁、保安、电工运维等	42
国家税务总局天津市河东区税务局	七纬路99号 六纬路151号	公共区域的清洁、保安、电工运维、 食堂管理等	66人
国家税务总局天津市北辰区税务局	北辰大厦	公共区域的清洁、保安、电工运维、 食堂管理等	96人
国家税务总局天津市稽查二、四局	河西区解放南路281号	办公楼秩序维护、清洁、电工运维	31人
天津市财政局征收局	西康路2号	办公楼秩序维护、清洁等	7人
财政部驻津专员办	琼州道101号	办公楼秩序维护、清洁等	12人
天士力现代中药城交流中心	北辰区宜白大道	公共道路清扫、洗衣、会议服务、 办公楼内保洁等	100人
乐金电子(天津)电器公司	天津市北辰区 津围公路9号	公共道路清扫、会议服务、办公楼内 保洁、厂区送水等	70人

# 我们的承诺

全力确保客户所关心的设施

始终如一的清洁，安全和赏心悦目





## 对委托工作的承诺

### 1、我们的优势

客户满意是我们的承诺，但我们所能提供的远不止如此…除了清洁，我们还致力于在简化客户生活方面做到最好。

为实现这一目标，我们将：

- 用心倾听、了解顾客的特定需求并做出反应；
- 全力保证客户所关心的设施始终如一和赏心悦目；
- 寻求各种方式的变革，使顾客的生活变得更简单、更有益；
- 与客户一起努力，以求随时随地的超越顾客的期望。

### 2、我们的承诺

#### 2.1 清洁专业化承诺

- 与客户一起制定服务方案，并在工作中不断完善和改进；
- 对特定的清洁对象，其制定的方案应易于使用和维护，确保清洁保养工作的良好进行；
- 合理的人力资源配置，确保客户不同的营运需求。



#### 理石地面晶化处理

#### 2.2 规范化管理

- 按照 ISO9001 质量管理体系规范化管理，BSI 公司顾问指导，“五常”管理贯穿始终；



公告栏与职工信息



五常宣传



库房管理严格有序



公工具定位摆放

- 良好培训是有效营运的关键；
- 内部质量监控和检查保证规范化管理的执行。

### 2.3 沟通

- 积极了解客户要求，定期满意度问卷调查；
- 管理人员始终保持与客户主管人员的沟通与联系；
- 客户满意是我们永远的目标。

### 2.4 清洁产品的安全性和环保承诺

- 我们所使用的庄臣泰华施清洁养护产品，以获得了 ISO9002 认证，以确保产品使用的安全性；
- 使用环保产品给人类带来清洁的空气、清洁的水环境及清洁的地球是我们的责任。庄臣泰华施清洁养护产品以获得了 ISO14001 环保认证。

### 2.5 紧急预案

- 我们已向客户提供了我们制定了紧急预案；
- 我们将了解客户要求，以确保相互间的衔接。

### 2.6 财产、安全保障

- 专业化的管理及清洁养护产品确保客户财产的安全；
- 严格的人性化管理，确保财产不会丢失和损坏；
- 由于我们的责任，我们将照价赔偿。

### 2.1.1 保安专业化承诺

预防不安全事件发生,及时发现不安全隐患,保证客户生命财产的安全,对保安员实施准军事化管理,规范化服务,确保无重大安全责任事故。

2.1.2 保安提供全天候服务,每天派驻 1 名管理员值班,以确保正常运行及应对突发事件。

2.1.3 维持大楼内治安秩序,24 小时不间断监控巡视,并认真填写记录。

2.1.4 消防监控室 24 小时对消防报警设备及楼内外安全进行监控,发现隐患迅速处理。

2.1.5 维持疏导大楼进出车辆,对本单位车辆和临时来大楼办事的车辆指挥停放指定地点,保证大楼门前道路畅通秩序井然。

### 2.2.1 员工餐厅专业化承诺

我公司具备充足的专业管理人员及专业的操作人员。我们有能力,有信心发挥我们的专业水平,发扬职业道德的精神。在服务用户相关领导和广大员工的指导、帮助、配合的共同努力下,我公司在菜品的口味和品种、食品卫生达标等方面严格把控,提供良好就餐环境。

### 2.2.2 工程运行维护专业化承诺

1、制定服务项目的组织机构和管理运行模式,使其操作快捷合理,并能有效地保障设备设施安全经济地运行和建筑、装潢的完好。

2、总结归纳运行和维修、制定和审定设备设施及建筑装潢的预防性维修计划、更新改造计划且督促执行,保证设施不断完善,始终处于正常、完好状态。

3、制定和审定员工培训计划,定期对员工进行业务技能、服务意识、基本素质的培训,努力把工程部建成一支高水准、高效率、高服务质量的队伍。

4、全面负责工程部的节支运行、跟踪,控制所有水、电、油、等的消耗并严格控制维修费用,保证最大限度的节能、节支。

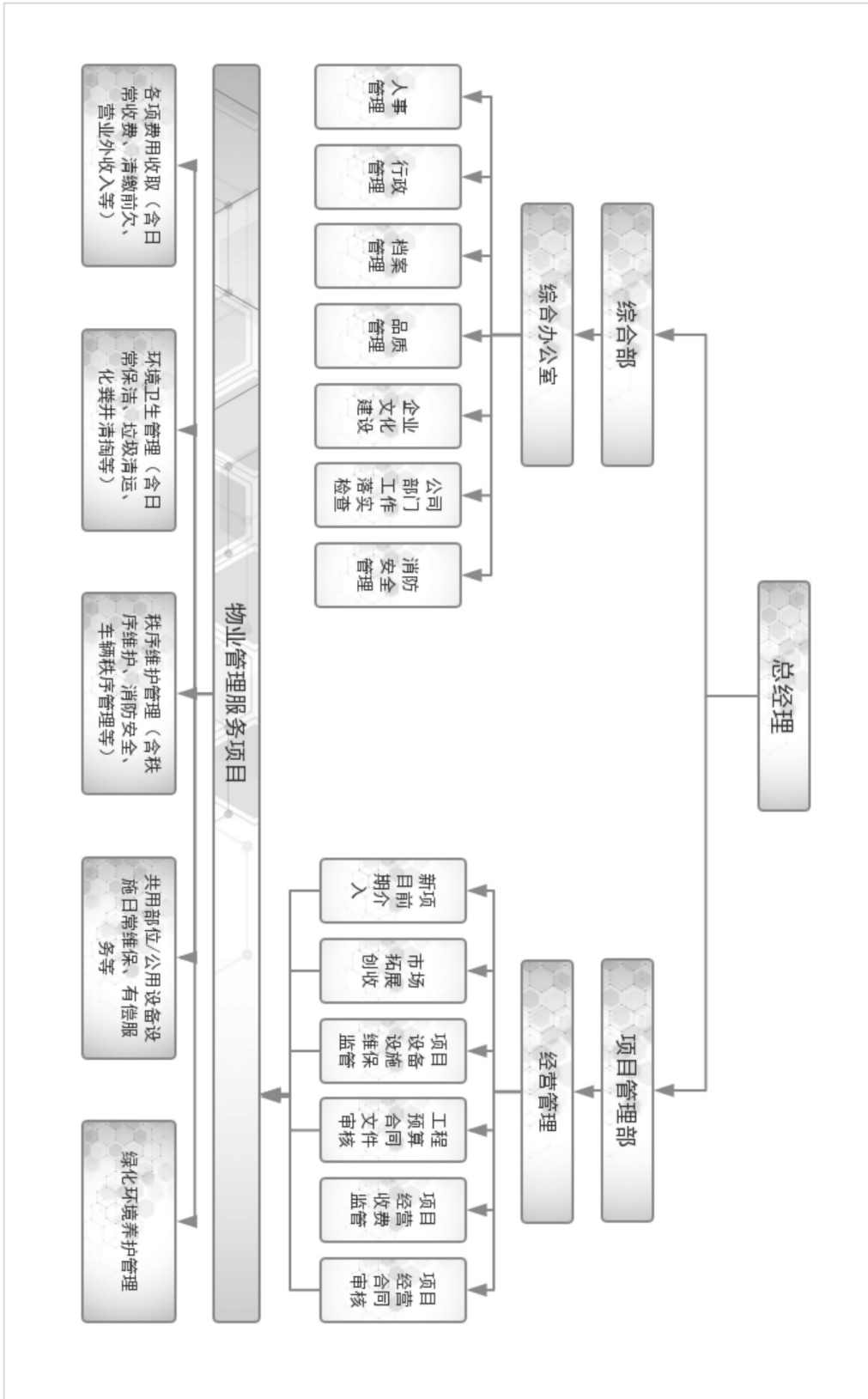
5、根据气候及市场能源价格情况,提出节能运行的计划和运行维修费用预算。

# 管理架构

寻求各种方式的变革

使客户的生活变得更简单，更有益







## 结束语

天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司凭借高水平的物业管理服务多年来为天津市众多政府机构的办公及环境质量带来质的变化并得到甲方的充分肯定。我们坚信，有本项目的硬件条件作保障，有贵单位的大力支持，有我们多年积累的管理经验和对专业深入了解，通过细致入微的管理与服务，通过大家的一致配合，天津市南开区税务局定能成为最具代表性、最整洁、安全、舒适的办公场所。

专业之道，惟一惟臻。凭籍先进的管理技术、丰富的管理经验，我们致力于向广大客户提供完善的物业管理服务，通过我们专业的物业服务进一步实现保值、增值目标。同时成为周边及同类型精品物业。我们定为甲方的利益不遗余力，尽职尽责提供各项专业服务。通过我们所提供的专业技术，定能为贵单位带来良好的服务与社会信誉。

本方案可能会有某些方面的缺陷和不足，但随着服务的进行我们将整合提供更加完善、具体、可操作的物业管理服务方案，并付之到具体的管理服务工作中谨望各位领导能从本方案中了解我们的实力以及与贵单位继续合作的强烈愿望。

衷心感谢各位领导、老师百忙之中对本物业管理服务方案予以审阅。结合目前的经验和资料，提出上述物业管理方案，相信贵单位能深刻了解我公司对该项目的管理意念，真诚希望为您提供满意的服务。

投标单位名称：天津市羽辰盛佳物业管理服务有限公司

日期：2024年1月2日

