

物业管理服务合同

国家税务总局天津市津南区税务局物业服务合同

采购人（甲方）：国家税务总局天津市津南区税务局

供应商（乙方）：天津中宁物业服务有限公司

甲、乙双方根据项目（项目编号：TGPC-2024-D-0782）的政府采购结果和招标文件（或采购文件）的要求，并经双方协商一致，达成本合同：

第一条 委托物业的基本情况

物业名称：国家税务总局天津市津南区税务局物业管理项目

物业类型：办公楼物业管理服务

物业服务范围：天津市津南区税务局局机关、南华路办公区和外围四所。

服务总建筑面积：22703.39 m²

第二条 物业服务内容及标准（后附）

（一）保洁服务：

- 1、环境管理（清洁保洁、垃圾处理、消杀）
 - a. 清洁：院落、道路、污水管道、行政办公区域等所有公共区域及办公室，包括但不限于大厅、电梯厅、通道及走廊、楼梯、屋面、洗手间、浴室、杂物间、食堂、会议室、活动室、清洁间、活动室等；
 - b. 外围清洁、保洁；
 - c. 垃圾处理：生活垃圾及办公垃圾的收集、定点存放；

甲 方：国家税务总局天津市津南区税务局

乙 方：天津中宁物业服务有限公司

电室安排设备维护人员进行 24 小时的值班管理，负责变配电设备管理。保证设备正常运行，做到安全可靠供电。值班人员持证上岗。

(3) 负责组织领导本部门员工全面完成管理处承担的有关水电维修、房屋维修、消防设施工程维修维护等工作。

(4) 制定本部门相关工作计划及各项工作岗位职责，工作标准和有关工作规章制度。

(5) 检查监督本部门员工实施履行工作岗位职责，遵守规章制度和安全操作制度。

(6) 经常对本部门员工的技能进行检查，提出意见，进行整改。

(7) 定期巡视项目各类设施设备运行情况，出现问题及时处理。

(8) 组织编制各种设备的保养检修计划。

(9) 协调本部门与其他部门的工作关系，提高工作效率。

(10) 认真完成领导布置的其他工作。

(四) 食堂服务内容和工作标准

安排专职人员做好食品验收与保管、早中餐的安排与制作、食堂的环境与卫生、安全防范与设备保养、库房管理、炊事机械管理。我局就餐人数共计 450 名左右。

(五) 司机服务

我局单位现有公务用车 18 辆，负责局机关及 10 个税务所（其中葛沽所、小站所、旺港路所、双港所为外围综合税务所；南华路办公区设有 6 个所），完成日常公务用车任务。

第三条 物业服务合同期限

d. 消杀服务

e. 洗衣房服务

2、会议室服务；

3、报纸、信件、杂志分发；

(二) 秩序维护管理服务内容包含：秩序维护、车场管理、监控值班、消防设施设备巡视、突发事件应急处理。

1、秩序维护管理服务

范围包括局机关大楼内外及外围四个税务所的所有区域；

a. 服务范围内导行、值勤、巡逻、秩序维护；

b. 区域内车辆管理；

c. 消防设施巡视、管理；

d. 突发事件应急处理。

2、前台接待服务（1 楼电梯间旁）

需在津南税务局机关办公大楼主楼大厅设立前台接待人员，负责外来办事人员的登记及问询工作。

(三) 设备维护服务内容和工作标准

1. 内容

日常零星维修作业。对监控系统、消防系统、中央空调系统进行日常巡视管理。

(1) 日常零星维修作业。对监控系统、消防系统、中央空调系统进行日常巡视管理。

(2) 设备房及高低压变电室 24 小时值班。设备房及高低压变

(五) 对采购人违反国家和本市有关物业管理方面的法律、法规和规章及管理规约的行为，进行劝阻、制止，并向甲方和有关部门报告；

告；

(六) 对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为要求责任人停止侵害、排除妨害、恢复原状；

(七) 不得将物业项目全部委托给他人管理，但可以将专项服务委托专业公司承担；

(八) 负责编制物业的年度维修保养计划，并组织实施；

(九) 提前将装饰装修房屋的有关规定书面告知采购人，当采购人装饰装修房屋时，对不符合安全要求和影响公共利益的行为，进行劝阻制止，劝阻无效时向有关行政管理部門报告；

(十) 负责编制物业服务年度计划；

(十一) 对本物业的共用部位、设施及场地不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或者完善配套设施设备，经甲方同意后报有关部门批准方可以实施；

(十二) 本合同终止乙方不再管理本物业时，在合同终止之日起十日内，除向甲方移交本合同规定的资料外，还必须办理下列移交事项：

1、物业管理项目的档案资料；

2、物业管理用房和属于采购人的场地、设施设备。

(十三) 应当协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作。在本物业管理区域内发生治安案件或者各类灾害事

物业服务合同期限为壹年。

自 2024 年 12 月 1 日起至 2025 年 11 月 30 日终止。

第四条 甲方权利义务

(一) 代表和维护采购人所有人员在物业管理服务活动中的合法权益；

(二) 制定、修改管理规约，监督采购人所有人员遵守管理规约；

(三) 审定物业服务合同内容，选聘、解聘物业服务企业；

(四) 审定乙方提出的物业管理服务年度计划及管理制 度，监督并配合乙方管理服务工作的实施及制度的执行；

(五) 制定、修改、审议物业管理区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度或者物业服务企业提出的其他管理事项；

(六) 负责提供物业管理服务所需相关文件和资料；

(七) 其他： /

第五条 乙方权利义务

(一) 依照国家、本市有关规定和本合同约定，制定物业管理服务方案和制 度，对物业及其共用设施设备、消防、公共秩序及环境卫生等进行管理服务；

(二) 在本物业管理区域内的显著位置，将服务内容、服务标准和收费项目、收费标准等有关情况进行公示；

(三) 依照本合同约定向采购人收取物业管理服务费；

(四) 建立物业项目的管理档案；

自本合同生效之日起,由甲方向乙方移交下列资金、物品和资料:

- (一) 竣工总平面图,单体建筑、结构、设备的竣工图,附属配套设施、地下管网工程竣工图等资料;
- (二) 物业竣工验收资料;
- (三) 共用设施设备安装、使用、维护和保养技术资料;
- (四) 物业质量保证书和使用说明书;
- (五) 物业管理服务费余额;
- (六) 物业管理需要的其他资料;
- (七) 物业管理用房和属于采购人的场地、设施设备。

第九条 违约责任

- (一) 甲方违反合同第四条的约定,使乙方未完成规定的管理服务目标,乙方有权要求甲方解决,逾期未解决的,甲方承担违约责任;造成乙方经济损失的,甲方应当给予乙方经济赔偿。
- (二) 乙方违反本合同第二、五条的约定,未能达到约定的管理服务目标,甲方有权要求乙方在15日内整改,逾期未整改的,乙方承担违约责任;造成甲方经济损失的,乙方应当给予甲方经济赔偿。
- (三) 乙方违反本合同第六条约定,擅自提高收费标准的,甲方有权要求乙方清退;造成甲方经济损失的,乙方应当给予甲方经济赔偿。
- (四) 合同期满,乙方未按规定时间向甲方办理移交事项,乙方应当向甲方支付违约金5000元。
- (五) 若采购人部分人员拒绝、阻碍乙方对物业共用部位、共用

故时,应当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;

- (十四) 接受采购人的监督;
- (十五) 接受物业管理行政主管部门的监督指导;
- (十六) 其他:

第六条 物业管理服务费用

- (一) 服务总费用

本物业管理区域内的物业管理服务费采取包干制的形式,年服务费用为大写: **陆佰壹拾壹万贰仟伍佰玖拾叁元肆角捌分**(小写: **6112593.48**)。

乙方按照上述标准收取物业管理服务费用,并按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务,盈余或亏损由乙方享有或承担。

- (二) 付款方式如下:按月付款,甲方每月15日前支票或电汇的方式支付上一月服务费,乙方须向甲方提供正式发票。(特殊情况以签订合同为准)。乙方向甲方提交正式有效增值税专用发票,甲方在收到发票后7个工作日内支付乙方上个月服务费。

第七条 物业管理用房

在合同生效之日起日内,甲方向乙方无偿提供并移交建筑70平方米、坐落于的物业管理区域内物业管理用房,用于物业管理服务活动。物业管理用房属采购人所有,乙方负责维修、养护,不得买卖和抵押;任何单位和个人不得占用或者改作他用。

第八条 物业及物业管理交接

在三个月前将解除时间、原因书面告知合同另一方，解除前应报请政府采购主管部门备案（通知）。合同解除后，按照有关规定办理相关交接手续。

第十四条 争议处理

由于甲、乙双方在履行本合同过程中出现问题，由甲、乙双方直接交涉解决，包括采用诉诸法律的手段。

本合同未作明示约定，而又有相关法律、法规规定的，从其规定。本合同发生争议产生的诉讼，由合同履行所在地人民法院管辖。

第十五条 合同附件

有关涉及本合同乙方向天津市政府采购中心所提交的投标文件及有关澄清资料和服务承诺均视为本合同不可分割的部分，对乙方具有约束力。本合同及其附件和合同特殊条款中未规定的事宜，均遵照国家和本市有关法律、法规和规章执行。

第十六条 合同生效

本合同一式肆份，甲方持贰份，乙方持贰份，均具同等效力。

字盖章后生效。
采购人（甲方）（公章）：
地址：
法定代表人：
委托代理人：张



供应商-乙方（公章）：
地址：
法定代表人：王
委托代理人：

电话：13502117901
时间：2024年11月12日
电话：18722229918
时间：2024年11月12日

设施设备进行维修、养护，造成损失的，甲方应当承担赔偿责任。

（六）甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应当向对方支付10000元的违约金；违约方还应当承担超过违约金部分的经济损失。

（七）其他：

第十条 质量纠纷的约定

因房屋建筑质量、设施设备质量或者安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方向开发建设单位反映并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以有资质的鉴定部门的鉴定为准。

第十一条 不可抗力的约定

本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应当按有关法律、法规规定及时协商处理。

第十二条 免责条款

以下情况乙方不承担责任：

- 1、乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；
- 2、因维修保养物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知采购人，暂时停电、停水、停止共用设施设备使用等造成损失的；
- 3、因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

第十三条 合同的解除

本合同因任何一方原因而无法继续履行的，解除合同的一方应当

2. 工作标准

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。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。

本项目政府采购合同一经签订，合同履行期内，合同金额不予变动。

(二) 保洁服务内容和工作标准

1. 内容

(1) 环境管理（清洁保洁、垃圾处理、消杀）

a. 清洁：院落、道路、污水管道、行政办公区域等所有公共区域及办公室，包括但

不限于大厅、电梯厅、通道及走廊、楼梯、屋面、洗手间、浴室、杂物间、食堂、会

议室、清洁间、活动室等；

16

b. 外围清洁、保洁；

c. 垃圾处理：生活垃圾及办公垃圾的收集、定点存放；

d. 消杀服务

e. 洗衣房服务

附件 1:

服务标准

1. 需求

物业项目实行在中标供应商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。

(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。

(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) 主持每天一次的晨会，及时了解和解决工作中的难点，每月进行一次联合检查，对检查出的问题进行跟踪复检。

(5) 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。

(6) 严格执行公司的财务制度，以全年预算为主线，把握经营方向。

(7) 做好人员的调配工作，培养员工对工作高度负责的精神。

地面上)。地面定期保养维护

b. 洗手池：池壁无污垢。

17

c. 水龙头：无任何污垢。

d. 洗手池台面：无水迹、无尘土、无污物。

e. 镜面：无水点、水迹、尘土、污迹。

f. 小便器：无尿碱水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净。

g. 大便器：内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹。

h. 手纸架：无手印、光亮、洁净。

i. 纸篓：污物量不得超过桶体 2/3；且每日清倒保持外表干净。

j. 隔板：无尘土、污迹、无手印。

k. 清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置。

3. 办公室清洁标准

a. 地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾。

b. 墙壁：无尘土、污迹。

c. 门：无尘土、无污迹、拉手洁净。

d. 窗：无尘土、无污迹、拉手洁净；每月擦拭 1 次（仅限人力

可达处）

e. 灯具：无尘土、无污迹；每 1 月擦拭 1 次。（不需高空操作）

f. 洗手盆：无污迹、龙头无污垢。

4. 会议室清洁标准

a. 地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾。

(2) 会议室服务

负责局内会议服务，包括会议室布置、茶水服务、会议设备系统管理和会议室清

洁管理等。会议服务人员要求形象气质好，身高不低于 160cm。

主动热情为与会人员

提供相关会议服务。会务人员应着装整齐、仪容端庄大方、精神饱满，提供专业会议

茶水服务，服务过程应面带微笑，做到自然、大方、真诚。

(3) 报纸、信件、杂志分发

成交供应商需负责报纸、信件、杂志分发服务。

2. 工作标准

(1) 电梯厅、走廊清洁标准

a. 墙壁：无尘土、污迹。（如有破损应及时上报）。

b. 电梯：无尘土、光亮洁净、无任何印迹。

c. 按键面板：无尘土。

d. 照明灯具：定期擦拭，每 1 月一次。

e. 各房间门、通道门：应无尘土、污迹。

f. 客梯厅顶部：定期清扫，每 1 月一次。

g. 不锈钢面：随时发现有脏、污立即清抹。

(2) 卫生间清洁标准

a. 地面：无尘土、碎纸、垃圾、无积水、污迹。（凡含酸性的清

洁剂不允许洒落在

水、修剪、除虫养护。

(三) 秩序维护管理服务内容及工作标准

1. 内容

秩序维护管理服务内容包括：秩序维护、车场管理、监控值班、

消防设施设备巡

视、突发事件应急处理。

(1) 秩序维护管理服务

范围包括机关大楼内外及外围四个税务所的所有区域；

- a. 服务范围内导行、值勤、巡逻、秩序维护；
- b. 区域内车辆管理；
- c. 消防设施巡视、管理；
- d. 突发事件应急处理。

(2) 前台接待服务（1 楼电梯间旁）

投标单位需在津南税务局机关办公大楼主楼大厅设立前台接待人员，负责外来办

事人员的登记及问询工作。

2. 工作标准

(1) 秩序维护管理

坚持“热心工作、贴心服务、精心管理、细心养护”的方针。按照公安部门的规定并结合实际情况设置秩序维护人员架构。有完善的秩序维护管理制度和工作程序。高效的巡视和值班制度。

1.1 门卫、前台：基本要求：友善与威严共存，服务与警卫共举，

b. 墙壁：无尘土、污迹。

c. 门：无尘土、无污迹、拉手洁净。

d. 窗：无尘土、无污迹、拉手洁净；每月擦拭 1 次（仅限人力可达处）

e. 灯具：无尘土、无污迹，每 1 月擦拭 1 次。

f. 沙发：无尘土；茶几：明亮、无污迹。

g. 柜、装饰物：洁净。

18

h. 家用电器：洁净、无污迹；电线：洁净。

5. 院内消杀及绿化服务

a. 每周消杀一次，重点消杀区域集中在垃圾中转站、楼道、车库、设备房等。

b. 定期安全投放鼠药，发现鼠洞及时堵塞，做到无鼠洞、鼠迹。

c. 根据季节性变化，蚊、蝇等生长特点，对蚊、蝇滋生地特别是绿化地、室内外积

水等地要重点喷杀，使其消灭在幼虫状态。

d. 室内施药应在晚间无人时进行，施药完成后应在药物作用后开窗通风。

e. 每天早晨，清扫院子，要求整齐，无杂物。花坛内无烟头，纸屑及杂物等。定期

清理花坛内的落叶，残花。垃圾收集完毕，按指定地点、方式处置。院内绿植定期浇

- (2) 设备房及高低压变电室 24 小时值班。设备房及高低压变电室安排设备维护人员进行 24 小时的值班管理,负责变配电设备管理。保证设备正常运行,做到安全可靠供电。值班人员持证上岗。
- (3) 负责组织领导本部门员工全面完成管理处承担的有关水电维修、房屋维修、消防设施工程维修维护等工作。
- (4) 制定本部门相关工作计划及各项工作岗位职责,工作标准和有关工作规章制度。
- (5) 检查监督本部门员工实施履行工作岗位职责,遵守规章制度和安全操作制度。
- (6) 经常对本部门员工的技能进行检查,提出意见,进行整改。
- (7) 定期巡视项目各类设施设备运行情况,出现问题及时处理。
- (8) 组织编制各种设备的保养检修计划。
- (9) 协调本部门与其他部门的工作关系,提高工作效率。
- (10) 认真完成领导布置的其他工作。

2. 工作标准

日常零星维修作业。所有维修耗材料由甲方负责。维修过程中需要更换部件甲方进行自行购买。如需投标单位进行购买的需提前向甲方请示,经批准后再进行代替购买。对监控系统、消防系统、中央空调系统进行日常巡视管理。

- (1) 中修及大修:由采购人负责委托,成交供应商负责监督、检查委托作业公司的工程质量及进度,协助委托公司完成施工,并协助采购人验收。

简单咨询、引导服务、为工作人员及来访人员提供必要的帮助。

- 1.2 巡逻:明确人员巡逻范围,巡逻方式为定时与不定时。

(2) 车辆管理

辖内范围车辆疏导及停车管理。

(3) 突发事件应急处理

结合局机关大楼情况,制定切实可行的突发事件应急处理预案,发生突发事件能够做到及时有效处理。

(4) 秩序维护员服务工作标准

4.1 办公秩序井然。

4.2 仪表整洁、言行举止得体。

4.3 模范遵守国家法令、法规,依法办事。

4.4 坚守岗位,保持高度警惕,预防治安案件的发生。

4.5 积极配合纳税、会议服务、维修等其它服务,制止违章行为;防止破坏,不能制止解决的向主管报告(制止违章要先敬礼)。

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。

(四) 设备维护服务内容及工作标准

1. 内容

日常零星维修作业。对监控系统、消防系统、中央空调系统进行日常巡视管理。

- (1) 日常零星维修作业。对监控系统、消防系统、中央空调系统进行日常巡视管理。

(五) 食堂服务内容及工作标准

1. 内容

安排专职人员做好食品验收与保管、早中餐的安排与制作、食堂的环境与卫生、安全防范与设备保养、库房管理、炊事机械管理；食堂工作人员不准将食堂食材外带，对于食堂的剩余餐食要正确处理，有效的节约用餐资源，减少浪费现象，提高食堂运营效率，加大对食堂工作人员的监督与考核。

2. 工作标准

食堂管理应在税务局机关办公室分管主任及食堂管理员的指导下，遵循以人为本的原则；安全第一的原则；低成本高营养的原则；规范统一的原则，确保广大干部职工吃饱吃好吃得健康，全面服务于税收中心任务。

1. 食堂工作人员必须定期进行身体检查，持有《健康证》。严格执行《中华人民共和国食品卫生法》，保证就餐人员的饮食卫生。
2. 食堂工作人员必须保持食品和冰箱存放食品的清洁卫生。合理储存食品，做到餐具和食品生熟、荤素分开，防止食品相互交叉污染。
3. 工作人员要坚持厨房、餐厅每天清扫、擦净，保持卫生、整洁。要求做到墙面洁白、无蛛网、浮灰，厨房无油污，桌面、凳子无油迹，地面光亮。地面无尘土、烟头、痰迹及垃圾杂物、操作台无尘土；消防设备表面无尘土；做好食堂内各种物体表面的清洁和消毒；做好卫生洁具的消毒；食堂工作人员上灶要戴工作帽、穿工作服，保持衣服

(2) 大型及特种设备维修：保修期内由厂家负责定期维保和维修，保修期满后由采购人委托具有符合国家法律、法规所要求的资质的专业单位进行维护保养，成交供应商负责监督跟进。

(3) 设备房及变电室 24 小时值班

设备房及变电室安排设备维护人员进行 24 小时的值班管理，负责变配电设备管理。保证设备正常运行，做到安全可靠供电。认真做好值班日志，每日抄录电表数、水表数。值班人员持证上岗。

(4) 消防管理

4.1 坚持“预防为主、防消结合”的方针。

4.2 建立符合消防法的消防制度和规定。

4.3 监控值班：设备维护人员 24 小时监控值班。（每人 8 小时倒班）

(5) 基本要求

5.1 每天巡查楼宇设施，责任明确、记录清晰、管理严格。持证上岗率 100%。

5.2 服务质量满意率：95%。

5.3 维修时间：接到维修申请后无特殊情况 10 分钟内到达。原则上小故障 30 分钟内，一般故障 2 小时内（不超过 8 小时），较难故障不超过 2 天。

5.4 紧急维修要求 5 分钟之内到达现场处理，维修及时率 100%。

5.5 公共设施具体情况按天、周、月检查，随坏随修，发现问题及时处理

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。

六、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。

七、进驻和接管要求

签订合同之日起 7 日内服务人员进场（特殊情况以合同为准）。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。

八、费用分割

1. 所有服务人员住宿自理。
3. 所有服务人员统一服装、保洁工具及耗材、秩序维护所需的安

整洁。

4. 餐具一律每天清洗、消毒，严禁不洁餐具使用。对燃气灶具开关、燃气管、减压阀等设备定期进行安全检查。

5. 提前一周向采购人提供下周的食谱，并因节假日、民俗等因素，对食谱适时进行调整，并对当日的材料消耗进行成本核算，报送税务局食堂管理员。

6. 及时汇报食堂的工作并听取意见反馈，建立良好的沟通渠道，以便更好地为税务局干部服务。

四、应急服务要求

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。

五、人员保密要求

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法规规定。
2. 中标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。服务人员对外陌生人或社会媒体询问采购人内部

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. 甲方可根据合同履行实际情况，重新制定考核标准及规则。

保工具及耗材均由中标供应商负责。设备维护所需要维修工具及单件单价 200 元及以下的维修耗材费由中标供应商负责，单件单价大于 200 元的维修耗材费由采购人负责。

4. 食堂服务所需要的工具及耗材，食堂食材调料，水、电、煤气由采购人负责。

5. 服务期内为采购人所属建筑（含南华路、外四所）玻璃幕墙（面积共计约 1219 平米）清洗一次，具体清洗时间由采购人确定，供应商按照时限要求，高标准完成全部玻璃幕墙清洗任务。此工作允许外包，费用由中标供应商承担。

九、服务过程中，对中标供应商评价考核验收标准

考核项目	考核标准	扣分规则
员工出勤率	满分 20 分	缺勤每人每天扣 1 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 2 分，此项分数扣完为止。
餐厅满意率	满分为 10 分	干部满意率达到 95%为 10 分，干部满意率 90%-95%为 5 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 20 分	按照《食品安全法》，发现一项不合格扣除 5 分。此项分数扣完为止
服务质量	满分为 10 分	一次服务不达标、客人不满意扣除 2 分，