

国家税务总局天津市滨海新区税务局 大连道办公区 2024-2025 年物业服务合同

采购人（甲方）：国家税务总局天津市滨海新区税务局

供应商（乙方）：天津港滨物业管理有限责任公司

甲、乙双方根据项目（项目编号：TGPC-2024-D-0798）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滨海新区税务局大连道办公区物业服务

物业类型：物业餐饮服务

坐落位置：天津市滨海新区塘沽大连道 1428 号

物业管理区域：

1. 大连道 1428 号办公用房
2. 一大街 12 号办公用房
3. 山东路 8 号办公用房
4. 大连道 1698 号办公用房

第二条 物业服务内容及标准

（一）房屋本体和共用部位的维修、养护和管理：

（二）共用设施设备运行、维修、养护：

1. 供、配电设施设备：
2. 给、排水设施设备：
3. 升降系统：
4. 消防系统：
5. 空气调节系统：
6. 智能化系统：
7. 楼宇自动化系统（通讯系统等）：
8. 停车场管理系统：

（三）共用部位和共用场地的环境保洁和绿化养护：

（四）物业装饰装修的管理：

（五）车辆行驶和停放秩序的服务、管理：

（六）物业管理区域内公共秩序的维护和消防管理：

（七）物业档案的建立、保管和使用：

（八）餐饮服务

1. 日常餐饮服务：
2. 厨房和餐厅的清洁：
3. 其他：

（九）其他委托事项（详见附件《各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准》）

第三条 物业服务合同期限

物业服务合同期限为 1 年。

自 2024 年 11 月 1 日起至 2025 年 10 月 31 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;

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;
- (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;
- (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, 相关专项服务费用已包含在本合同约定服务费中, 由乙方自行支付。如因专项服务机构给甲方造成任何损失的, 由乙方负责并向甲方进行赔偿;
- (八) 负责编制物业的年度维修养护计划, 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门报告;
- (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、预收的物业管理服务费等收益余额;
 - 2、物业管理项目的档案资料;
 - 3、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: 遵守甲方制定及不时修改的管理规约、规章制度等。

第六条 物业管理服务费用

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(含税)为大写：肆佰柒拾壹万柒仟伍佰捌拾壹元叁角捌分(小写：4717581.38元)。甲方按季度向乙方支付物业服务费用，乙方按照上述标准收取物业服务费用，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。

付款方式如下：

乙方收款账户：0302090409300017594

乙方收款银行开户行：工行天津保税分行新港支行

乙方收款银行开户行行号：102110000654

第七条 物业管理用房

在合同生效之日起日内，物业管理用房属采购人所有，乙方负责维修、养护并承担相关费用，不得买卖、出租、出借或设置抵押等任何权利限制；不得允许任何单位占用或者改作他用。乙方违反本条约定的，应赔偿给甲方造成的全部损失。

第八条 物业及物业管理交接

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(复印件)；
- (二) 物业竣工验收资料(复印件)；
- (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) 物业管理服务费等余额；
- (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 采购人装饰装修房屋，应当遵守国家和本市有关规定。

采购人应当与物业服务企业签订装饰装修管理服务协议。装饰装修管理服务协议一般包括装饰装修工程的内容和期限、允许施工的时间、废弃物的清运和处置以及相关费用等。

第十条 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 20000 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)乙方应对甲方提供的或在履行本合同中所获悉的甲方资料及信息等进行保密,直至该等保密信息为社会公众所知悉。乙方违反本保密条款的,应向甲方支付**元违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,乙方应予补足。

(八)除本合同另有约定外,乙方不履行或部分履行或违反本合同约定,视为违约,甲方有权解除本合同,乙方应赔偿给甲方造成的全部损失。

第十一条 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。

第十二条 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规定及时协商处理。

第十三条 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、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知采购人,暂时停水、停电、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。

第十四条 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。

第十五条 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。

第十六条 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。



第十七条 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,签字盖章后生效。

采购人-甲方(公章):
地址:天津市滨海新区塘沽大连道1428号

法定代表人: 
委托代理人: 
电话: 66898066
时间: 2024年10月30日

供应商-乙方(公章):
地址:天津自贸试验区(中心商务区)新港二号路35号天津港建设大厦东楼209

法定代表人: 
委托代理人: 
电话: 13820320333

各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

（一）项目经理工作内容

- 1.1 实施物业管理方案，服务达到质量要求。
- 1.2 负责对外联络事宜，做好内外协调工作。
- 1.3 定期组织召开工作例会，做好内部沟通，及时检查、总结和部署工作。
- 1.4 定期开展回访活动，听取采购人各部门的意见，不断提高服务水平。

（二）保洁服务内容及标准

1.管理要求：

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

1.2 中标单位一经发现任何在托管物业内大厅、走道及墙面等处乱写乱画或进行任何形式的破坏，均有责任制止，以确保整个托管物业的干净整洁。

1.3 中标单位有责任维护托管物业周围之环境秩序，不乱堆杂物、不乱贴、乱画及广告。

2.清洁范围及要求：

2.1 办公楼进出口、大厅、楼道、自助办税服务区等使用率高的公共区域及托管物业办公楼外责任区范围。

由于办公楼进出口、大厅、楼道等使用频率较大，因此必须保障这些地方与楼内地面清洁度达到一致，避免产生强烈的反差。

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

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

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

3.清洁要求

3.1 石材地面及台阶清擦随时做。

3.2 走廊的清扫及清擦（包括门、窗）随时做。

3.3 玻璃清擦雨后随时做。

3.4 墙壁、天花板及装饰物清洁，每季度一次。

3.5 日光灯、筒灯清洁每半年一次。

4.卫生标准

4.1 保持地面无脚印、无污迹、无烟蒂、无痰迹、无垃圾。

4.2 楼内的其他部位，如柱面、墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、灯座等，保持光亮、整洁、无灰尘。

4.3 玻璃门无手印及灰尘，保持干净、光亮、完好无损。

5.卫生间

5.1 按公共区域卫生间的数量和使用率，合理分配保洁人员，全天不间断保洁。

5.2 卫生间使用专用工具，不得与其它清洁用品混用。

5.3 使用环保清洁剂，地面、水龙头、台面、镜面干燥清洁。

5.4 保持卫生间内空气清新，无异味。

5.5 作业要求

1) 地面、小便器、蹲便器、坐便器、水池、洗手池、墩布池每天数次清洁。

2) 门清擦随时做。

3) 纸篓内脏物及垃圾桶内垃圾清倒每天二次。

4) 玻璃清洁雨后及时做，平均每月一次。

5.6 作业标准：

1) 卫生洁具做到清洁，无水迹、无头发、无异味。

2) 墙面四角保持干燥、无蛛网、地面无脚印、无杂物。

3) 镜子保持明亮，无灰尘、无污痕、无手印、无水迹。

4) 金属器具保持光亮，无浮灰、无水迹、无锈斑。

5) 卫生用品保证齐全，无破损。

6) 保持卫生间内空气清新。

6.办公室、会议室、接待室、开放式办公区域，干部值班室

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

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

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

6.4 清洁要求

1) 地面、茶几、会议室、电器开关每日清洁一次。

2) 门、窗、窗框每日清洁一次。

3) 玻璃雨后及时清洁。

4) 家具清洁及养护随时做。

5) 灯清擦，每半年一次。

6.5 作业标准

1) 保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁、无破损。

2) 保持室内墙壁面、天花板整洁、完好，无污渍、无浮灰、无破损、无蛛网。

3) 保持地面、地毯整洁、完好、无垃圾、无污迹、无破洞。

4) 保持室内各种家具光洁、无灰尘，放置整齐。

5) 保持室内各种灯具整洁、完好，无破损。

6) 保持室内空调出风口干净、整洁，无积灰、无霉斑。

7) 室内各种艺术装饰挂件挂放端正，清洁无损。

8) 定时喷洒空气清新剂，保持室内的空气清新。

7.领导办公室保洁

7.1 领导办公室清洁工作在每天上班前 15 分钟完成，同时强调隐性和及时，领导办公室清洁更要注重保洁人员的素质要求。

7.2 办公室钥匙由专人保管，保洁时需履行领用手续。

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

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

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

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

7.7 注意定期对灯具、地毯、排风口、窗帘等用具进行清洁。

7.8 在作业完毕后，应检查门、窗、电器、灯具等设施是否按规定要求关闭。

7.9 作业标准

1) 门、窗、玻璃明亮、洁净，地面干净，无杂物，墙壁、顶棚清洁，无尘物。

2) 桌、椅、沙发、茶几、茶具、书柜等办公物品保持整洁、干净，无尘污，摆放整齐有序、陈列艺术化。

3) 文件、报刊、杂志、书籍等摆放整齐、有序、定位。

4) 经常保持室内空气清新，无蟑螂、蚊蝇。

5) 清洁工具必须按照规定地点摆放。

8.工作纪律

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

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

8.3 坚守工作区域岗位，严禁迟到、早退、脱岗、闲聊、干私活、办私事。

(三) 秩序维护服务内容及标准

1.门岗守护岗位职责

1.1 对前来办事人员做好引导工作，做好安全防护工作。

1.2 对出入采购人单位的人员身份、证件和所携带的物品进行检查、登记。

1.3 疏通门区交通，做好车辆管理，清理无关人员，保证大门畅通有序。

1.4 发现可疑的人和事，及时报告采购人领导。

1.5 将所发现的在安全防范方面的隐患漏洞，及时通报采购人。

1.6 当发生群体冲击采购人单位的意外情况时，秩序维护员应迅速将大门关闭，只留侧门做通行之用，并立即向采购人有关领导报告，说明现场情况，同时向自己所在的物业公司领导汇报，配合采购人安全保卫负责人做好相关工作。

2.巡逻岗位职责

2.1 对采购人所属区域、重点要害部位、易发案地段进行治安巡视、检查、警戒。

2.2 维护巡逻区域内的治安秩序，对有违法犯罪嫌疑的，依法扭送有关部门处理。

2.3 预防、发现和制止违法犯罪行为，在发生不法侵害案件或治安灾害时，及时报告有关部门并保护好现场。

2.4 检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害。

2.5 检查服务区内相关消防器材是否齐全完好，消防通道是否畅通。

2.6 对相关重要区域进行重点巡视检查。

2.7 非工作时间巡视过程中，应将区域内所有未关闭的照明灯具、空调、门窗关闭，并按照采购人要求在巡更点打卡记录。

2.8 发现犯罪嫌疑人正在实施作案时，秩序维护员要立即提出警告和制止，并迅速将其抓获，若犯罪嫌疑人不听制止或有反抗和逃跑可能的，应立即向其他岗位的秩序维护员发出增援信号，并迅速拨打“110”报警。

2.9 要有突发事件的工作预案，及时处理及全程跟踪备案，并及时向采购人办公室人员汇报。

2.10 要求：问题发现不超过 12 小时，及时报告并记录。重大事件报告时限不超过 10 分钟；普通事件报告时限不超过 24 小时；记录及时、准确率 100%；全程处理跟踪率 100%，小问题处理时限不超过 12 小时。

3.仪容仪表

着装统一、整洁、仪表端庄；站、立、行走姿势端正；装备佩戴齐；佩戴工牌。

4.服务态度

微笑服务、礼貌用语；服务主动、热情。不准与纳税人发生争吵，遇到无法解决问题时及时向采购人办公室人员汇报。

5.工作纪律

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

6.工作技能

熟悉报警系统；熟悉设备的操作；熟悉岗位工作规章制度和流程。

（四）消控员岗位职责、服务内容及标准

1.岗位职责

1.1 熟悉消防管理制度，熟悉各区域消防设备以及周边环境。

1.2 严格执行公司各项规章制度及工作流程。

1.3 保证火灾报警、灭火系统正常工作。如遇火灾事故，立即组织指挥义务消防队员赶赴现场扑救，同时拨打 119 火警电话，及时操作联动设备，向有关领导报告，详细做好记录。

1.4 接到火灾报警信号或通知时，及时通知中控室人员赶到现场，查看报警原因。

1.5 对消防设备定期测试、清扫保养工作，保持消控室干净整洁。

1.6 严格遵守监控设备操作流程，禁止调整主机系统或用于其他用途。

1.7 巡视发现消防设备的故障及时通知中控室并做详细记录。

1.8 发现情况要及时报告，严禁扣压情况，擅自做处理。

1.9 非值班人员未经同意不准进入消控室，对进出人员须做好相关登记。

1.10 做好值班记录，对上级布置的工作详细记录并交接清楚。

1.11 做好资料保管与保密工作，不准向无关人员透漏消防设备使用情况。

1.12 不得使用消控值班电话拨打与工作无关的电话，严禁使用监控设备收录、放与工作无关的音乐、视频。

2.工作职责

2.1 上岗准备

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

(2) 查看前一班的值班记录，与相关工作人员做好交接。

(3) 检查消控联动主机运行是否正常，如有异常情况及时处置并报告上级部门。

(4) 检查值班电话、对讲机等通讯工具的通畅，保证工作需要配置的物品完好。

2.2 工作阶段

(1) 值班期间严格监视设备运行状况，不得擅自关闭系统或隔离设备。

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

1) 现场消控员立即扑灭初期火情，通知消控中心。

2) 消控中心人员启动消防联动主机并打到自动状态。

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

4) 通知托管物业安保负责人、志愿消防队、火场附近相关人员赶赴现场扑救。

5) 启动消防广播，安抚人员有序疏散。

6) 联系现场消控员，了解火势发展趋势，根据现场情况开启相关设备。

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

8) 安排专人保护火灾现场，并作好记录备案。

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

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

3. 结束工作

3.1 做好值班记录（值班记录要求字迹工整、内容准确）。

3.2 向接班人员交代当日消控工作有关情况，认真做好交接班。

(五) 电工及维修服务内容 & 标准

1. 岗位职责

1.1 负责采购人水电及消防设施的日常保养和维修、物业修缮维护工作，要牢固树立为保障服务的思想，做到水管流畅，灯光明亮，供水、供电及时，物业使用顺畅，确保经营工作的正常运行，及员工生活的正常秩序

1.2 每天巡查供水、供电、消防及物业情况，发现故障，及时维修，并及时清理维修后的工作环境。

1.3 负责水电、消防、物业设施零星维修安装工作，管理公用电灯开关及水龙头等设施的维护。

1.4 严格遵守财务管理制度。

1.5 配合采购人做好水电等的节能工作，严格执行各项规章制度，经常检查各楼层及食堂等地的用水、用电情况，有权对违规用水、用电者进行制止、批评，并向部门领导及时汇报。

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

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

1.8 注意施工安全。确保供水、供电安全，严防水、电、网线私拉乱接。

2. 工作及标准

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。

2.2 需要更换贵重、关键零部件时，必须先经采购人复查，确定必须更换时，经批准方可更换。

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。

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。

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

2.6 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。

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。

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。

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工作。

（六）税服清洗服务内容及标准

1.1 主要清洗本单位员工工作服、值班室床上用品、接待室沙发罩、窗帘等。

1.2 工作人员在洗涤、熨烫作业时严格遵守相关规定，防止触电等意外事故，发现不安全因素要及时上报并处理。

1.3 工作人员在开始工作前需清点物品，并做好记录

1.4 收取衣物时要进行登记，洗衣前要检查衣物口袋，发现贵重物品或危险物品要及时报告。

1.5 工作人员需熟练掌握洗衣设备的操作规程，做好设备的定期保养与维护。

1.6 涉及 450 名工作人员工作服，每人 3 套。

（七）食堂员工服务内容及标准

1. 服务内容：负责职工餐厅周一至周五的早餐、中餐制作，公休日及节假日加班、值班人员早餐、中餐、晚餐制作，厨房操作区卫生。

2.服务标准

(1) 操作人员上岗时，需统一着厨师服、佩戴帽子、口罩，必要时需佩戴手套。

(2) 具备有效期内的由卫生防疫部门或医疗机构出具的《健康证》。

(3) 保证餐具按规定清洗消毒，做到干净无污渍；并做好相关设施设备的消毒工作；用餐时间内有专人随时负责用餐区卫生，做到餐台无污渍、饭菜回收区无油渍。

(4) 每日做好食堂卫生，确保地面保持干净，四壁无尘，桌椅无油，窗明地净。每周对餐厅卫生进行一次彻底大扫除，做到清洁无污渍。每月定期清洗下水道，做到相关设施设备消毒工作。

(5) 每日做好厨房卫生工作，每日清洁刀具，灶具、水池、台面和菜墩，地面无油污、菜墩不长霉、台面不落尘，物见原色。墙壁、窗户每月擦拭一次，地沟和排烟罩每季度清理一次，烟道每半年清理一次。做到地沟壁上无油垢、墙壁洁白无污垢的卫生标准。

(6) 随时检查操作间的电器的安全情况，每周至少检查一次电器安全情况并做好记录。

(7) 严格按照厨余垃圾分类要求投放垃圾。

(8) 定期征求就餐人员的意见，及时进行调整，做好服务保障工作；

(9) 下班前要关好门窗、检查火种是否熄灭，关闭电源等，确保安全；

(10) 采购方有权对供应商的服务和饭菜质量进行实时监督，供应商应根据采购方的要求进行服务及饭菜质量的调整，每日餐饮食物须在餐前留样（留样时间为 48 小时）封存，以备人员出现食物中毒或其他情况下的查验。

(八) 日用消耗品保障

(1) 提供服务区域内各种垃圾袋、消毒液、芳香球、洗手液、卫生纸、擦手纸等日用消耗品。

(2) 日用消耗品必须使用正规厂家生产的、符合环保要求的合格产品，使用品牌需经采购人认可。

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，事件的突发性和紧要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。服务人员对外界或社会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。

六、人员稳定性要求

在整个服务期内，人员更换率不得超过 10%，更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意。

七、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，对采购人工作无不良影响。

八、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）由中标供应商承担。

2.保洁服务中使用的工具、耗材（如洁厕剂、全能清洁剂、芳香球、垃圾袋、大盘纸、擦手纸、洗手液等）由中标供应商提供，报价参考 24 万元/年。

3.秩序维护所需器具（对讲机、警棍、手电等）费用由中标供应商提供。

4.税服清洁所需清洁用品（如各类清洁剂、垃圾袋、扫把、墩布等材料）费用由中标供应商承担。税服清洁所需洗衣设备、水费等由采购人承担。

5.食堂日常劳保用品（如工服、帽子、手套、胶鞋、围裙、口罩等）、清洁工具、耗材（如各类清洗剂、拖布、垃圾袋、扫把等）由中标供应商提供，

6.食堂餐饮服务所需的厨房设备、水费、能源费、餐巾纸、食材调料等由采购人承担。

7.采购人无偿提供 20 平米物业管理用房及仓库。

8.维修工具、单件单价 100 元以下维修耗材零配件由中标供应商承担。

9. 大连道办公楼（总计 7 层）及附属楼（总计 3 层）外侧玻璃每年集中擦拭至少 2 次，玻璃总面积约 3000 平米，此工作允许外包，费用由中标供应商承担。

10. 中标供应商服务人员自愿在采购人食堂用早午餐，并自行承担餐费。

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 25 分	缺勤每人每天扣 1 分，此项分数扣完为止。
安全生产	满分 25 分	出现 1 次安全事故扣 25 分
安保管理	满分 25 分	发现一次不合格扣除 5 分，此项分数扣完为止。
保洁服务质量	满分 25 分	一次服务不达标扣除 2 分，此项分数扣完为止。

1、项目按季度进行考核。

2、项目考核满分为 100 分。

3、每季度考核分数 95 分以上，提醒乙方应加强管理。

4、每季度考核 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、每季度考核 85 分至 90 分，对乙方进行警告，要求乙方及时整改。

6、每季度考核 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、每季度考核不足 80 分，扣除 20%物业费，要求立即整改，必要时更换项目经理。

