

# 国家税务总局天津市武清区税务局

## 物业管理项目服务合同

项目编号： TGPC-2025-D-1394

甲 方： 国家税务总局天津市武清区税务局

乙 方： 天津诚惠劳动服务有限公司

## 合同条一般款

采购人（甲方）：国家税务总局天津市武清区税务局

供应商（乙方）：天津诚惠劳动服务有限公司

甲、乙双方根据项目（项目编号：TGPC-2025-D-1394）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：

本合同为中小企业预留合同

本合同非中小企业预留合同

### 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武清区税务局物业管理项目

物业类型：非住宅

坐落位置：

1.局机关：坐落于天津市武清区泉州北路 21 号，院内面积共计 25200 平方米，分 A、B 两座办公楼及一个附属楼，其中：A 座办公楼局部 7 层，建筑面积 9347 平方米，B 座办公楼局部 7 层，建筑面积 4883 平方米，附属楼 3 层，建筑面积 1600 平方米。

2.杨村税务所：坐落在天津市武清区泉兴路 24 号，建筑面积 1500 平方米，办公楼共计 2 层。

3.大孟庄税务所：坐落在天津市武清区大良廓良路北侧，建筑面积 1100 平方米，办公楼共计 3 层。

4.崔黄口税务所：坐落在天津市武清区崔黄口镇电商园行政服务中心 1 层，与电商园行政服务中心合署办公。

5.大碱厂税务所：坐落在天津市武清区曹子里镇花城中路南段与正旺道交口，建筑面积 670 平方米，办公楼共计 3 层。

6.河西务税务所：坐落在天津市武清区河西务镇，建筑面积 1253 平方米，办公楼共计 3 层。

7.南蔡村税务所：坐落在天津市武清区南蔡村镇津航公司东北门旁，建筑面积 1267 平方米，办公楼共计 3 层。

8.东马圈税务：坐落在天津市武清区东马圈镇武落路西侧，建筑面积 1251 平方米，办公楼共计 3 层。

9.石各庄税务所：座落在天津市武清区石各庄镇梅石公路 1 号，建筑面积 1573.59 平方米，办公楼共计 3 层。

10.下朱庄税务所：坐落在天津市武清区下朱庄街道富民经济区 A 区，建筑面积 1,406.8 平方米，办公楼共计 3 层。

11.梅厂税务所：座落在天津市武清区梅厂镇汽车产业园孵化器 B 楼，建筑面积 1100 平方米，办公楼共计 2 层。

## 第二条 物业服务内容及标准

- (一) 房屋本体和共用部位的保洁、养护和管理；
- (二) 共用设施设备运行、维护；
  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；
  9. 其他。
- (三) 共用部位和共用场地的环境保洁和绿化养护；
- (四) 车辆行驶和停放秩序的服务、管理；
- (五) 物业管理区域内公共秩序的维护和消防管理；
- (六) 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 2026 年 1 月 22 日起至 2027 年 1 月 21 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;

(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;

(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:

## **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, 陆佰叁拾捌万柒仟伍佰肆拾元玖角陆分 (小写: 6387540.96)。

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:

供方开户银行 (汉字全称): 中国建设银行天津武清开发区支行

行号 (数字代码): 105110039022

帐 号: 1205 0172 6100 0000 0296

按月付款，每月15日前支付上月费用人民币：532295.08元。中标供应商向采购人提供正式有效增值税发票。

#### **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 30 平方米、坐落于武清区泉州北路 21 号的物业管理用房，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**

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）共用设施设备安装、使用、维护和保养技术资料（复印件）；
- （二）物业质量保证书和使用说明书；
- （三）物业管理需要的其他资料；
- （四）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，甲方有权要求乙方按照甲方的要求及期限整改，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 10000 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）其他：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 10000 元违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予补足。

#### **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、乙双方直接协商解决，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，甲方贰份，乙方持贰，均具同等效力，签字盖章后生效。

采购人-甲方（公章）：

供应商-乙方（公章）：

地址：武清区泉州北路 21 号

地址：武清区河北屯镇河北屯村

法定代表人：尚洪振

法定代表人：张文香

电话：022-82191295

电话：15922903362

时间：2026 年 1 月 22 日

## 合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

合同特殊条款由甲、乙双方根据采购项目的具体情况协商拟订。

## 各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

### 一、人员及岗位要求

#### (一) 局机关办公用房

序号	岗位名称	人数	人员要求和岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	厨师长兼项目经理	1	1.150 周岁或以下，男/女不限，身体健康。大专（或以上）学历。 2.三年或以上非住宅物业管理经验。 3.负责整个项目运行、监督、检查、沟通、协调，处理日常事务常驻项目现场，不得兼管其他项目。 ★4.持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。	否	每日 8 小时， 每周 5 日
2	保洁员	9	女性，年龄 55 周岁以下；身体健康，有相关从业经验。 负责办公楼内的公共区域及公共卫生间清洁、负责领导办公室、值班室清理，保持各区域整洁干净，工作有序，达到采购人要求的 service 标准。	否	每日 8 小时， 每周 5 日
3	监控室值班员	2	身体健康；★均持职业资格证（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）上岗，在项目实施过程中持证上岗。 负责消防监控室值守工作、楼内安全定点巡视工作。 与采购人工作人员共同轮流值守	否	24 小时值守
4	秩序维护员	9	身体健康，有相关从业经验，持公安机关盖章的保安员证上岗，在项目实施过程中持证上岗。 负责办公楼秩序维护、来访人员登记询问、楼内安全巡视等。	否	24 小时值守
5	综合维修工	3	男性 其中 2 人为电工，★均持特种作业操作证（低压电工作业）上岗。	否	24 小时值守

			另1人为综合维修工 负责日常巡检及零维修工作。工作规范，服务主动。 与采购人工作人员共同轮流值守		
6	办公设备维护 保养服务	3	1.男性 2.负责办公设备维护日常维护保养服务。	否	每日8小时， 每周5日
7	餐饮服务	13	1.厨师5人，男 2.面点4人，无要求 3.服务员4人，无要求 ★均持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。	否	每日8小时， 每周5日
8	车辆驾驶服务	27	男性，★其中1人持机动车驾驶证（准驾车型至少包含B1）上岗，其余均持机动车驾驶证（准驾车型至少包含C1）本上岗。 工作规范，服务主动。负责日常车辆驾驶服务。	否	每日8小时， 每周5日
合计		67			

(二) 杨村税务所办公用房

序号	岗位名称	人数	人员要求和岗位职责	是否接受 退休人员	工作时间
1	餐饮服务	3	1.厨师1，男，身体健康，有相关从业经验 2.面点1，身体健康，有相关从业经验 3.服务员1，无要求 ★均持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。	否	每日8小时， 每周5日

(三) 大孟庄税务所办公用房

序号	岗位名称	人数	人员要求和岗位职责	是否接受 退休人员	工作时间
1	秩序维护 员	1	身体健康，有相关从业经验，持公安机关盖章的保安员证上岗，在项目实施过程中持证上岗。 负责办公楼秩序维护、来访人员登记询问、楼内安全巡视等。 与采购人工作人员共同轮流值守	否	24小时值守
2	餐饮服务	1	厨师1人，男，身体健康，有相关从业经验。 ★持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。	否	每日8小时， 每周5日
合计		2			

(四) 崔黄口税务所办公用房

序号	岗位名称	人数	人员要求和岗位职责	是否接受 退休人员	工作时间
1	餐饮服务	1	厨师 1 人, 男, 身体健康, 有相关从业经验 ★均持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。	否	每日 8 小时, 每周 5 日

(五) 大碱厂税务所办公楼

序号	岗位名称	人数	人员要求和岗位职责	是否接受 退休人员	工作时间
1	保洁员	1	女性, 年龄 55 周岁或以下; 身体健康; 有相关从业经验。 负责办公楼内的公共区域及公共卫生间清洁、负责领导办公室、值班室清理, 保持各区域整洁干净, 工作有序, 达到采购人要求的服务标准。	是	每日 8 小时, 每周 5 日
2	秩序维护员	1	身体健康, 有相关从业经验, 持公安机关盖章的保安员证上岗, 在项目实施过程中持证上岗。 负责办公楼秩序维护、来访人员登记询问、楼内安全巡视等。 与采购人工作人员共同轮流值守	否	24 小时值守
3	餐饮服务	1	厨师 1 人, 男, 身体健康, 有相关从业经验。 ★持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。	否	每日 8 小时, 每周 5 日
合计		3			

(六) 河西务税务所办公楼

序号	岗位名称	人数	人员要求和岗位职责	是否接受 退休人员	工作时间
1	秩序维护员	1	身体健康, 有相关从业经验, 持公安机关盖章的保安员证上岗, 在项目实施过程中持证上岗。 负责办公楼秩序维护、来访人员登记询问、楼内安全巡视等。 与采购人工作人员共同轮流值守	否	24 小时值守
2	餐饮服务	1	厨师 1 人, 男, 身体健康, 有相关从业经验。 ★持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。	否	每日 8 小时, 每周 5 日
合计		2 人			

(七) 南蔡村税务所办公楼

序号	岗位名称	人数	人员要求和岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	秩序维护员	1	身体健康, 有相关从业经验, 持公安机关盖章的保安员证上岗, 在项目实施过程中持证上岗。 负责办公楼秩序维护、来访人员登记询问、楼内安全巡视等。 与采购人工作人员共同轮流值守	否	24 小时值守
2	餐饮服务	1	厨师 1 人, 男, 身体健康, 有相关从业经验。 ★持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。	否	每日 8 小时, 每周 5 日
合计		2			

(八) 东马圈税务所办公楼

序号	岗位名称	人数	人员要求和岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	餐饮服务	1	厨师 1 人, 男, 身体健康, 有相关从业经验。 ★持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。	否	每日 8 小时, 每周 5 日

(九) 石各庄税务所办公楼

序号	岗位名称	人数	人员要求和岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	秩序维护员	1	身体健康, 有相关从业经验, 持公安机关盖章的保安员证上岗, 在项目实施过程中持证上岗。 负责办公楼秩序维护、来访人员登记询问、楼内安全巡视等。 与采购人工作人员共同轮流值守	否	24 小时值守
2	餐饮服务	2	1. 厨师 1 人, 男, 身体健康, 有相关从业经验。 2. 服务员 1 人, 身体健康, 有相关从业经验。 ★均持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。	否	每日 8 小时, 每周 5 日
合计		3			

(十) 下朱庄税务所办公楼

序号	岗位名称	人数	人员要求和岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	餐饮服务	1	厨师 1 人, 男, 身体健康, 有相关从业经验。 ★持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。	否	每日 8 小时, 每周 5 日

(十一) 梅厂税务所办公楼

序号	岗位名称	人数	人员要求和岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	保洁员	1	女性, 年龄 55 周岁或以下; 身体健康; 有相关从业经验。 负责办公楼内的公共区域及公共卫生间清洁、负责领导办公室、值班室清理, 保持各区域整洁干净, 工作有序, 达到采购人要求的服务标准。	是	每日 8 小时, 每周 5 日

注:

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。

非经采购人同意, 不随意更换人员。

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。

二、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

序号	指标种类	指标名称	指标内容
1	保洁服务内容 及标准	卫生间保洁服务	★清洁要求: 每日至少 4 次清洁, 循环保洁。清洁标准: 无异味、镜子明亮无水印; 地面墙面、顶部无尘、无污物、无杂物、无蛛网、无水印; 云石台面洗手盆无污渍、无水印, 不锈钢部位光洁明亮; 大小便池无尿印、无杂物; 隔断门无尘、无污物、无杂物; 芳香球保持 2 个, 用去 2/3 更换; 垃圾桶应放袋使用, 桶内垃圾不能超过 2/3; 设备无尘, 无污渍; 卷纸剩余 1/5 更换, 卷纸开头要折成三角形; 灯具表面目视不得有灰尘; 门窗、玻璃等不得有水印、手印等。
2	保洁服务内容 及标准	墙面	★清洁要求: 大清洁每周一次, 每天进行日常保洁。清洁标准: 墙面清洁光亮, 延长使用寿命, 无明显痕迹。
3	保洁服务内容 及标准	金属部位	★清洁要求: 选用专业清洁药剂, 以保护金属表面。清洁标准: 表面无水印、无污渍、无锈蚀、无划痕、无手印、无灰尘, 保持原有光泽。
4	保洁服务内容	内部公共区域	★清洁要求: 大清洁每天一次以上。清洁标准: 地面: 无

序号	指标种类	指标名称	指标内容
	及标准		污迹、无烟头、无印痕、石材光亮，无水渍。台面：无灰尘，无污迹。垃圾桶：无异味，桶身洁净，垃圾不超过 2/3。面：洁净，无污迹。天花板、灯具：无灰尘、污迹。不锈钢部位：光亮，无灰尘，污迹、手印等。
5	保洁服务内容及标准	外部公共区域	★清洁要求：每天循环保洁。清洁标准：地面：无明显果皮纸屑等垃圾杂物、无积水、无大颗石砾、无明显杂草。公用设备设施：无明显灰尘、污渍。各种指示牌：无明显灰尘、污渍，金属部位保持原有光泽。不锈钢部位：光亮、无灰尘、污渍、手印等。
6	保洁服务内容及标准	消防楼梯及扶手	★清洁要求：每天大清洁一次。清洁标准：不锈钢：保持原有光亮，无灰尘、污渍。
7	保洁服务内容及标准	安全通道	★清洁要求：每天大清洁 1-2 次。清洁标准：楼梯：地面无印痕、无积尘，无杂物。扶手及栏杆：无积尘、无杂物。照明、通风设备：无污渍。门、消防设备：无污渍、无积尘。
8	综合维修服务内容及标准	设施设备维护保养	★房屋本体共用部位的养护与维修：房屋共用部位完好，楼宇外观美观、整洁，无改变使用功能。共用部位零修及时，水、电、暖、气、等设施故障随报随修。维修要有记录。
9	综合维修服务内容及标准	设备管理	★设备图纸和档案资料等由局保管，物业公司可按需借阅，操作设备所需专业技术人员、维修和操作人员需持证上岗。针对不同设备定期保养、检修、保持设备运行正常并有针对突发事件的应急措施，确保年度无故障运行。
10	综合维修服务内容及标准	供电系统	★保证 24 小时正常运行，有运行记录，出现故障，立即排除，限电、停电按规定提前通知，设备设施有标识，保证设备安全。
11	综合维修服务内容及标准	消防系统	★配合消防维保公司做好消防管理工作： 消防控制及消防系统配备齐全，完好无损，可随时启用。需有突发性火灾等紧急事件处理程序，责任落实到人，紧急疏散通道畅通，照明设施、引路标志完好。
12	综合维修服务内容及标准	给排水系统	★供水管线及设备、设施完好率达 95% 以上，做好相关记录。每年进行一次水质化验，保证水质符合国家标准。设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏现象，完好率达 98%。自来水公司区域检修限水、停水需要先通知采购人（遇自来

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			水公司紧急停水情况除外)。排水系统畅通,汛期道路无积水,楼内、及车库等无积水、浸泡发生。遇有事故,维修人员能及时进行抢修,无大面积跑水、泛水,长时间停水事故。
13	综合维修服务内容及标准	定期检查中央空调设备	<p>★配合中央空调维保公司做好运行管理工作</p> <p>记录维修过程、使用的材料和所花费的时间,维护维修记录和报告。提供维修和保养建议,以延长设备寿命和提高性能。遵循安全操作规程,确保在维修和保养过程中安全可靠。遵守相关法规和标准,确保空调系统的安全性和合规性。</p>
14	办公设备维护服务内容及标准	定期维护台式计算机及笔记本电脑	<p>★硬件维护:定期清洁机身、屏幕、键盘缝隙(每月1-2次),使用压缩气罐清理主机/笔记本散热口、风扇灰尘。检查电源线、数据线连接是否牢固,接口有无松动或氧化。定期(每季度)检查硬盘健康状况(如用硬盘检测工具)、内存插槽接触情况。确保开机时间≤1分钟,运行时无异常噪音,散热正常(CPU温度≤75℃),接口均能正常识别设备。</p> <p>★软件维护:每周更新系统补丁、杀毒软件,定期(每月)全盘杀毒、清理垃圾文件。禁用不必要的开机启动项,定期(每季度)整理磁盘碎片(机械硬盘)。重要数据定期备份(建议每周增量备份,每月全量备份)。确保系统无卡顿、蓝屏,软件启动响应≤3秒,杀毒软件病毒库为最新版本,数据备份完整可恢复。</p>
15	办公设备维护服务内容及标准	打印机/复印机维护保养内容与标准	<p>★1. 维护内容</p> <p>清洁保养:每次更换耗材(硒鼓/墨盒)时,清洁机身内部粉尘、纸张残留,用专用清洁布擦拭扫描平台、进纸辊。每周检查进纸口、出纸口有无纸屑堵塞,清洁搓纸轮(避免卡纸)。</p> <p>耗材与部件检查:监控耗材余量(墨量/粉量),低于20%时及时更换,避免空转损坏部件。每季度检查硒鼓、定影组件磨损情况,传送带松紧度,必要时更换易损件。</p> <p>功能测试:每日开机后打印测试页,检查打印清晰度、色彩均匀度(彩色打印机)。</p> <p>★2. 维护标准</p>

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			打印/复印无模糊、重影、缺线，首张打印响应≤10秒，连续打印无卡纸，扫描文档清晰无污渍。耗材更换后，打印质量达标，设备运行无异响，指示灯显示正常（无错误代码）。
16	办公设备维护服务内容 & 标准	投影仪维护保养内容与标准	<p>1. 维护内容</p> <p>清洁：每周清洁机身表面、镜头（用专用镜头布，避免划伤），每月清理进风口防尘网（可水洗晾干）。每半年（或使用1000小时）请专业人员清洁内部光路、风扇。使用与检查：每次使用后，待风扇停转、机身冷却后再断电，避免灯泡骤冷损坏。定期检查投影画面是否清晰、有无偏色，灯泡使用时间（接近寿命时提前更换）。</p> <p>2. 维护标准</p> <p>投影画面清晰、色彩正常，无暗角、光斑，投影聚焦准确，灯泡亮度达标（无明显变暗）。设备运行时噪音≤50分贝，散热正常，防尘网无明显堵塞，灯泡使用寿命符合产品说明（通常2000-5000小时）。</p>
17	办公设备维护服务内容 & 标准	碎纸机维护保养内容与标准	<p>1. 维护内容</p> <p>清洁与润滑：每次使用后，清理碎纸仓内残留纸屑，每月用专用碎纸机润滑油润滑刀具（避免卡纸、生锈）。检查与使用：避免放入订书钉、回形针、塑料等硬物，定期检查刀具是否锋利，有无卡顿。检查电源开关、过热保护功能是否正常（过热时会自动停机，需冷却后使用）。</p> <p>2. 维护标准</p> <p>碎纸流畅，无卡纸、卡纸后能正常退纸，碎纸颗粒符合设备标注规格，刀具运行无异响，过热保护功能正常。</p>
18	保安服务内容及标准	秩序管理	<p>★来访人员出入登记，服务要求及标准：要求对来访人员进行登记并管理登记簿。保安室卫生，服务要求及标准：干净整洁、无污渍。院内及门口停车环境管理，服务要求及标准：管理车辆停放有序，便于车辆出入。快件报纸收发，服务要求及标准：按时收、派报纸及邮件，并进行记录登记。</p>
19	保安服务内容及标准	夜间巡逻检查	<p>★服务要求及标准：公共区域、重点部位日常安全巡逻，夜间重点检查门窗关闭、灯具开关、门禁门锁开关完好状况</p> <p>服务要求及标准：保安员在执勤中做到文明礼貌，训练</p>

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			有素，言行规范，认真负责，维护好该项目的秩序；巡逻频次不少于 2 小时 1 次，发现问题和隐患及时报告。突发事件 15 分钟到达现场。接收各岗的报告，协助处理各种突发情况
20	保安服务内容 及标准	车辆管理	★停车入位指引，服务要求及标准：遇突发情况能快速反应。
21	保安服务内容 及标准	突发异常情况 处理	★夜间故障及隐患的报修、联络，服务要求及标准：发现及时，报告及时。及时发现同时要有突发事件的工作预案，服务要求及标准：问题发现不超过 10 分钟。及时报告并记录，服务要求及标准：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 2 小时；记录及时、准确率 100%。及时处理并全程跟踪备案，服务要求及标准：全程处理跟踪率 100%。
22	保安服务内容 及标准	消防巡查	★检查内容：用火、用电有无违章情况，疏散通道、安全出口是否畅通，消防安全标志、安全疏散指示标志是否完好，应急照明是否完好，灭火器、消火栓是否在位、完好，其它消防设施是否在位、完好，防火卷帘下是否堆放物品，重点部位的人员是否在岗，是否有违章关闭消防设施、切断消防电源情况。做好消防安全预案，确保无因物业管理措施不当造成的事件、事故。
23	保安服务内容 及标准	仪容仪表及服 务态度	★着装统一、整洁、仪表端庄；站、立、行走姿势端正；工作标识佩戴整齐。微笑服务、礼貌用语；服务主动、热情。
24	保安服务内容 及标准	工作纪律	★按规定填写各记录、表格，做到记录真实字迹整洁。工作时间不得脱岗、睡岗。工作时间禁止喝酒、抽烟、吃东西。工作环境卫生清洁，桌面、抽屉无杂物。
25	保安服务内容 及标准	消控员岗位服 务内容及标准	★1.岗位职责 (1) 熟悉消防管理制度，熟悉各区域消防设备以及周边环境。 (2) 严格执行公司各项规章制度及工作流程。 (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。

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			<p>(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。</p> <p>(5) 对消防设备定期测试、清扫工作, 保持消控室干净整洁。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(8) 发现情况要及时报告, 严禁扣压情况, 擅自做处理。</p> <p>(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。</p> <p>(10) 做好值班记录, 对上级布置的工作详细记录并交接清楚。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p><b>★2.工作职责</b></p> <p>(1) 上岗准备:</p> <p>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。</p> <p>②查看前一班的值班记录, 与相关工作人员做好交接。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(2) 工作阶段:</p> <p>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。</p> <p>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:</p> <p>I 现场消控员立即扑灭初期火情, 通知消控中心。</p>

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			<p>II 消控中心人员启动消防联动主机并打到自动状态。</p> <p>III 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。</p> <p>IV 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。</p> <p>V 启动消防广播，安抚人员有序疏散。</p> <p>VI 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。</p> <p>VII 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。</p> <p>VIII 安排专人保护火灾现场，并作好记录备案。</p> <p>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，联系维保单位进行维修。</p> <p>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。</p> <p>(3) 结束工作</p> <p>①做好值班记录（值班记录要求字迹工整、内容准确）。</p> <p>②向接班人员交代当日消控工作有关情况，做好交接班。</p>
26	食堂餐饮制作服务	供餐服务标准	<p>★（1）菜单制定：提前一周制定下一周菜单与相应采购计划，并提前上报采购人相关部门审核，审核通过后开展后续相关工作。</p> <p>★（2）早、中餐及其他配餐标准</p> <p>早餐：每日早餐将安排不少于8种小菜和咸菜、2种稀食、4种花色面食。</p> <p>午餐：每日午餐热菜不少于8种，其中主荤菜2种、次荤菜2种、素菜2种、凉菜2种；每日午餐安排不少于1种小吃或风味餐；每日午餐安排米饭在内的4-6种主食及点心；每日午餐将安排2种稀食。即：1种汤和1种粥。</p> <p>其他：中国传统节日应自制富有中国传统特色食品（如：月饼、粽子、汤圆等）；采购人加班需求应无条件配合，每周五个工作日随时准备加班，加班餐应按标准准时提供。采购人加班需求无条件配合，加班餐应按标准提供，加班</p>

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			<p>费用按《劳动法》要求支付加班费。</p> <p>值班人员晚餐须按时按标准制作，存放在指定位置。</p> <p>用餐时间（工作日）：早餐：7:30-8:20，午餐：11:30-12:30</p>
27	食堂餐饮制作服务	卫生服务标准	<p>★（1）食品安全（卫生）服务标准</p> <p>食品及原料验收：辅助采购人做好索票、索证工作，会同采购人对采购的食品及原料在产品质量及食品安全等方面情况进行认真检查，对进货名称、数量、感官检查等项目做好验收记录，并妥善保存，以备查考。</p> <p>★（2）食品及原料存放：</p> <p>I 主副食品分库存放，非食品及个人生活用品不得进入食品库房，严禁在食品库内存放杀虫剂、洗涤剂、消毒剂等有毒、有害物品。</p> <p>II 做到库房环境无蝇、无虫、无鼠，库存食品及原料无过期、变质，定期清扫、消毒、通风，保持干燥、卫生。</p> <p>III 按原料、半成品、成品的性质将食品分类分架存放，有明显标志，有一定间距，隔墙离地（离地平台或层架）。</p> <p>IV 肉类、水产类、禽蛋等易腐食品应分别冷藏、冷冻贮存。用于保存食品的冷藏设备，及时除霜，定期消毒，并贴有明显标识。生食品、熟食品、半成品分柜存放，杜绝生熟混放。</p> <p>V 严格执行冷藏冷冻设备检查维修制度，定期进行设备检修，保证冷藏设施正常运转，温度显示状态良好。</p> <p>VI 严格执行出入库登记及食品卫生质量检查验收制度：入库前，首先对所购食品进行检查，对不符合食品卫生要求者，不签收，不入库。验收记录应妥善保存，以备查考；出库前，做好数量、质量、发货登记，做到先进先出，易坏先用。并按标签标示的贮存条件保存食品。</p> <p>VII 定型包装食品按类别、品种上架存放，货架上贴挂标签，注明品名、供货单位、生产厂家、生产日期、保质期、进货日期等。</p> <p>VIII 定期检查库存食品质量，发现超过保质期、腐败变质、发霉、生虫或其他感官异常食品及原料时应及时处理，不得与其他食品混放。</p> <p>（3）食品加工</p> <p>1) 切配：检查物料质量→清洗→检查及清洗工具→查看菜</p>

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			<p>式切配要求→切配→归类摆放→下餐物料处理（冷藏、苫盖等），具体细节如下：</p> <p>a.厨工在切配物料前，首先对物料检查，不切配病死、毒死、死因不明腐败变质的禽、畜、肉及鱼类，不切配变质有异味的蔬菜瓜果。</p> <p>b.在切配过程中，肉类，菜类不得落地，万一不小心落地，必须清洗干净才能使用，盛肉、菜的篮筐不能直接接地，必须放于垫板上。</p> <p>c.瓜果、菜类在切配加工前经过“一拣、二洁、三浸泡”浸泡时间不得少于 30 分钟，确保无虫、无泥沙杂物、无黄叶。</p> <p>d.过水的菜先切，早餐用的菜品先切，中午所需要的菜品容易变色、变味、腐烂的早上不得先切。</p> <p>e.切配用的刀、砧板、案台在使用后应及时清理、消毒，刀具、砧板要按照生熟分开放置于规定位置。</p> <p>f.上岗前穿戴卫生防护用具</p> <p>2) 主食：</p> <p>a.加工前要对待加工使用的食品原料质量感官检查，发现生虫、霉变、有异味、污秽不洁等不符合卫生要求的情况，不能加工。</p> <p>b.做馅用的肉、蛋、水产品、蔬菜等原料要按照粗加工卫生制度的要求加工。蔬菜要彻底浸泡清洗。易造成农药残留的蔬菜（如韭菜）应浸泡 30 分钟以上，然后冲洗干净在加工制作。</p> <p>c.各种工具、用具、容器生熟分开使用，用后清洗干净，定位存放。各种熟食、面点、改刀要在专用的熟食板上进行，不得在面案上直接改刀。</p> <p>d.当餐未用完的面点，应妥善保存，糕点存放在专用柜内，含水份较多的带馅糕点，要冷藏，注意生熟分开保存。</p> <p>e.使用的食品添加剂必须符合国家卫生标准，应严格按照标识上标注的使用范围、使用量和使用方法使用食品添加剂，禁止超范围、超剂量滥用食品添加剂。使用完后，由专人专柜保存。</p> <p>f.各种食品加工用具、设备如：面板、面案、容器、和面机、面条机等，用后及时清洗干净，定期消毒。各种用品如盖布、笼布、抹布等要洗净、晒干备用。</p>

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			<p>g.加工结束后及时清理面点加工场所，做到地面无污物、残渣，用具、设备清洁。各种容器、用具、刀具等清洗干净后定位存放。</p> <p>h.淘米前需要对米质进行外观检查，通过看、摸、尝、闻等方式对米质进行检查，发现有异常不得使用，淘米时必须淘洗干净，做到无虫、沙、无稻谷杂物。</p> <p>i.淘米用具每天进行清洗，保持卫生、干净，并经常放置阳光下晾晒、消毒。</p> <p>j.粮食不得随意放置，需离地存放于干燥地点，以免变质。</p> <p>k.蒸饭盘每餐饭后及时清理，不得残留上餐只剩余饭粒。</p> <p>l.每天对蒸饭柜进行清理、换水。</p> <p>m.对变质的米饭，必须倒掉处理，决不能再次使用。</p> <p>n.每餐需对米饭进行品质检查，确认无任何不良后，方可出柜。检查方法：闻气味、看颜色、尝生熟</p> <p>o.蒸饭用具按规定摆放，不得乱扔、乱摆，并清洗自己工作区域。</p> <p>p.上岗前穿戴卫生防护用具</p> <p>3) 灶前：厨师应严格按照餐单及加工、出品程序进行操作，做到：</p> <p>a.严格检查物料质量及洁净程度，把瑕疵处理在下锅之前。</p> <p>b.严格生熟隔离。</p> <p>c.加工彻底，遇口感与食品安全发生矛盾时以安全为主。</p> <p>d.成熟菜品不得放置地上。</p> <p>e.上岗前穿戴卫生防护用具。</p> <p>4) 出餐：</p> <p>a.传菜时手指不得接触食品，分餐使用专用工具且工具不接触用餐人餐具。</p> <p>b.水果清洗消毒后装盘，需切开的水果洗净消毒后在凉菜间内分切装盘。</p> <p>c.就餐人员自取的调料，应当符合相应的食品卫生标准和要求。并做到及时更换，防止过期、霉变。</p> <p>d.开餐期间发现或被就餐人员告知所提供的食品确有感官性状异常或可疑变质时，应立即撤换该食品，并同时告知有关备餐人员。</p> <p>e.备餐柜内不得放与开餐无关的物品及个人用品。工作结束</p>

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			<p>后及时做好台面、地面等的清扫整理工作。</p> <p>f.上岗时穿戴全部卫生防护用具</p> <p>5) 餐余善后：剩余物料的处理</p> <p>a.过水：供餐结束后剩余菜类、瓜果类要及时过水来确保新鲜度的延长。</p> <p>b.风冷：用于下餐炒熟的肉类及时风冷便于提早放入冰柜冷藏。</p> <p>c.冷藏：用于下餐炒熟的肉类及相应蔬菜类，根据卫生标准进行分类冷藏。</p> <p>d.盖罩：对于剩余配料、油类及可非冷藏的菜类，应在下班前加盖纱布或网罩，避免被污染。</p> <p>e.倒弃：对于不能用于下餐的蔬菜、肉类和异变的菜类，应按厨余垃圾处理、严禁用于下餐食用。</p> <p>f.隔离：切实做好四隔离工作即：“生与熟隔离、食品与杂物、药物隔离、成品与半成品隔离、食品与天然冰隔离”，避免交叉污染。</p> <p>6) 食品留样</p> <p>a.为确保就餐人员人身安全，预防食物中毒事故的发生，以及事故发生后及时查明食物中毒事故原因进而采取有效的救治措施，故实行食品留样制度。</p> <p>b.留样的采集和保管由专人负责，配备经消毒的或一次性专用的取样工、用具以及专用冷藏箱。</p> <p>c.取样应在实际操作过程中进行。不得特殊制作。不同品种分别留样。防止样品间污染；</p> <p>d.留样样品采集完成后应及时密闭存放于冷藏条件下并保存 48 小时以上，不得冷冻保存。</p> <p>e.原则上留样食品应包括所有加工制作的食品成品，并做好留样记录和样品标记，每份样品必须标注品名、加工时间、加工人员、留样时间（xx 月 xx 日 xx 时）。其它情况则可根据需要由卫生监督机构或采购人单位自行决定留样品种。</p> <p>f.一旦发生食物中毒或疑似食物中毒事故，应及时提供留样样品，配合卫生监督机构进行调查处理工作，不得有留样样品而不提供或提供不真实留样样品，影响或干扰事故调查处理工作。</p> <p>7) 用餐服务形式：</p>

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			<p>工作人员就餐采用自助餐的形式进行，严格执行各项制度。合理分餐，降低成本，杜绝浪费，提前一周向甲方提供下周的食谱，并因节假日、民俗等因素，对食谱适时进行调整。于开餐前十分钟上齐所有餐品，保证员工吃上热腾腾的饭菜。</p>
28	食堂餐饮制作服务	公共卫生服务标准	<p>★（1）人员</p> <p>①为预防传染病的传播和由于食品污染引起的食源性疾​​病及食物中毒的发生，保证广大就餐人员的身体健康，必须落实《食品卫生法》和《餐饮业食品卫生管理办法》</p> <p>②工作人员上岗前必须到指定的卫生机构（疾病预防控制中心）进行健康检查，取得健康证明后方可从事食堂工作。</p> <p>③工作人员每年必须定期到指定卫生机构进行健康检查。</p> <p>④员工健康证明必须公示。</p> <p>⑤凡发现未经健康检查上岗工作或患有《食品卫生法》第26条中所列疾病而未及时调离的，按合同规定进行处罚。</p> <p>⑥工作人员须严格执行采购方的各项规章制度，保证外派食堂人员政审合格，身体健康，并持有健康证着工服上岗，保证人员的相对稳定性，如中途需要人员更换，必须提前一周告知甲方，经甲方同意后方可更换。</p> <p>★（2）环境</p> <p>①保持餐厅环境整洁。纱窗、门帘、灭蝇灯等三防设施运转正常。定期开展蟑螂等害虫的消杀工作。鼠、蝇、蟑螂、蚊子密度不得超过国家有关标准。保证供用餐者使用的清洁设施运转正常。</p> <p>②自助餐台、餐具等每餐必清。定期清洗食堂桌面，保证餐桌干净整齐。</p> <p>③餐具摆放超过当次就餐时间尚未使用的应收回并重新洗消保洁。</p> <p>④毕餐后方可打扫餐厅卫生；标准程序为：去污、清洗、消毒，做到窗明几净，无卫生死角。</p>
29	食堂餐饮制作服务	礼仪服务标准	<p>★服务素质要求：礼貌服务，就餐人员的合理需求，要尽最大的努力满足。对就餐人员超出原则的要求，要婉言拒绝或礼貌解释。开餐期间佩戴发帽、一次性手套和口罩。建立高效的沟通机制，及时汇报工作并听取意见，以便提高服务水平。</p>

序号	指标种类	指标名称	指标内容
30	食堂餐饮服务	消防安全标准	<p>★餐厅、厨房因其高温、明火且人员集中，是重点消防安全责任部门，为确保人员及财产安全，应保证做到：</p> <p>①确保安全出口和疏散通道畅通无阻，安全疏散标志完好。</p> <p>②所有工作人员都要参加单位定期组织的消防培训，了解本单位消防器材性能及摆放数量、位置，做到四懂四会，四懂：懂火灾危险性，懂预防火灾措施，懂扑救火灾方法，懂逃生自救方法。四会：会报警，会使用消防器材，会扑救初起火灾，会组织引导人员疏散。</p> <p>③所属区域电气设备使用时应严格遵守操作规程，使用前必须熟悉操作方法，出现故障及时报修处理。</p> <p>④不得随意布置电源线路和安装、使用大功率用电设备</p> <p>⑤保障安全出口、疏散通道畅通，对安全出口指示灯、应急照明等及时检查修理，确保正常运转</p> <p>⑥改、装设施、设备前应上报相关部门批准，未经批准不得擅自动工，以免引发火险事故。</p> <p>⑦定期检查督导消防设施设备及人员消防安全意识，组织现场消防演练，保证组织措施落实到位。</p>
31	食堂餐饮服务	设施设备保养标准	<p>★严格遵照设备说明书上操作要求。使用前进行检查，无异常方可正常使用。做好日常维护，每天清洗消毒、擦拭设备。注意绝缘情况，出现异常及时报修。</p>
32	车辆驾驶服务	出车审核标准	<p>★机动车驾驶员在出车执行任务之前，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>
33	车辆驾驶服务	单车登记标准	<p>机动车驾驶员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>
34	车辆驾驶服务	车辆安全标准	<p>★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。饮酒或过度疲劳影响安全驾驶的，不准驾驶机动车辆。</p> <p>其中 1 人需驾驶采购人现有的中型客车。</p>
35	车辆驾驶服务	廉洁自律标准	<p>★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。</p>
36	车辆驾驶服务	运行管理标准	<p>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，机动车辆凭磁卡加油。磁卡必</p>

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			须与所驾机动车辆的车牌号相符。

### 三、管理实施要求

1. 制定项目管理目标，有完善的管理和服务体系，制定一系列的规章制度和操作规程，有明确的岗位职责规范全体员工，并监督贯彻执行。

2. 有规范的工会组织及完善的员工福利保障制度。

3. 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。

4. 定期接受采购人对服务质量的考核和测评，对不符合要求或测评不达标的，及时进行整改或调整。

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。

### 四、应急服务要求

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），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。

### 五、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。

### 六、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，要求投标人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。

投标人需承诺：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。中标方需要按照发标方要求接收部分工作人员，保持人员结构稳定，并设立工会组织，完善福利待遇，做到物业服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。

### 七、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，我局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。

#### 八、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）由中标供应商承担。

2. 秩序维护、保洁服务工具由采购人承担。

3. 秩序维护、保洁服务、食堂餐饮制作中使用的清洁耗材（电池、手套、洁厕剂、全能清洁剂、洗手液、芳香球、大盘纸、各种型号垃圾袋等）由采购人承担。

4. 维修工具、维修耗材及更换的零配件由采购人承担。

5. 采购人无偿提供 30 平米物业管理用房及仓库。

6. 服务人员自愿在采购人食堂用早午餐，费用按采购人要求缴纳。

#### 九、物业服务过程中，对中标供应商评价考核验收标准

员工出勤率，满分 10 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。

经理服务质量，满分 10 分，一次工作统筹不达标扣除 2 分，此项分数扣完为止。

保洁服务质量，满分 15 分，一次服务不达标扣除 1 分，此项分数扣完为止。

秩序维护质量，满分 15 分，一次服务不达标扣除 1 分，此项分数扣完为止。

综合维修服务，满分 15 分，维修不及时、处置不得当，一次扣 1 分，此项分数扣完为止。

食堂餐饮制作服务，满分 15 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。

1. 项目由项目需求方按月进行考核。

2. 项目考核满分为 100 分。

3. 每月考核分数 95 分及以上，提醒乙方应加强管理。

4. 每月考核 85 分至 94 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 80 分至 84 分，扣除 10% 物业费，并要求乙方立即整改。

6. 每月考核不足 80 分，扣除 20% 物业费，并要求立即整改，必要时更换项目经理。

7. 若两次考核均不足 80 分，甲方有权终止合同，并不赔偿乙方所受损失。

