

项目名称：徐州高新技术产业开发区消防工作办公室物业服务项目  
项目编号：JSZC-320312-TSCG-G2025-0018

# 政 府 采 购 合 同

采购人：徐州高新技术产业开发区管理委员会

中标人：江苏春纳物业管理有限公司

合同签订日期：2025年12月1日

# 徐州高新技术产业开发区消防工作办公室物业服务项目合同

甲方：徐州高新技术产业开发区管理委员会

乙方：江苏春纳物业管理有限公司

项目名称：徐州高新技术产业开发区消防工作办公室物业服务项目

项目编号：JSZC-320312-TSCG-G2025-0018

甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》，按照徐州高新技术产业开发区消防工作办公室物业服务项目发出的中标通知书、招标文件及乙方的投标文件等，按照平等、自愿的原则，经友好协商，签订本合同。

## 第一章 物业服务基本情况

### 第一条 物业服务区域

服务范围：本次涉及物业服务包括楼宇保洁、食堂服务、及零星维修服务。

### 第二条 物业服务内容

#### 1、物业管理区域内环境卫生管理

(1) 公共区域：地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、玻璃、灯具及开关、楼梯扶手、栏杆、消防栓、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰物、植物花盆等。

(2) 健身房：地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、储物柜、门窗、玻璃、灯具及开关、扶手、消防栓、标志牌、宣传画、垃圾桶、装饰物、植物花盆、健身器材等。

(3) 招待所：招待所各个房间，地面、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、玻璃、灯具及开关、卫生间、床单、被套、枕套、被子、地毯、垃圾桶、装饰物、植物花盆等。

(4) 一层大厅：地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、玻璃、灯具及开关、栏杆、消防栓、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰物、植物花盆等。

(5) 公共卫生间：地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、灯具及开关、镜面、洗手盆、台面、便具、垃圾桶、标志牌、排气扇等。

(6) 电梯：电梯轿厢、电梯门、操作面板、厢壁、通风口、天花板、监控器探头等。

(7) 学习室：地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、窗帘、灯具及开关、课桌椅、讲桌、黑板、多媒体设备等。

(8) 办公室及会议室：地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、窗帘、玻璃、灯具及开关、桌椅及其他家具。

(9) 楼宇外墙：建筑物本体（含门、窗、及玻璃幕墙）、屋顶（含透光屋顶）及房檐。

(10) 保洁设施、工具间：楼内。

(11) 垃圾外运：采购方所属范围内（含建筑垃圾及厨余垃圾）。

(12) 楼宇外围：楼宇外侧平台、石材地面、围栏、台阶、柱子、天井等。

## 2、外场保洁服务内容及要求：

(1) 公共区域：含广场、主干道、行人便道、绿地。

(2) 雨雪天气道路清理；构、建筑外立面、灯杆、设备箱及树干；宣传栏、室外标志牌；垃圾桶、果皮箱；路灯、庭院灯；四害消杀；垃圾中转站管理。

(3) 餐余垃圾清理要求：每天至少清理一次，根据采购方需求可临时增加次数。

(4) 负责对采购方所属范围内的绿化区域进行日常淋水、除草、松土、修枝、整形、防治病虫、施肥、防风、排涝、绿化区保洁等专业护理。

(5) 法律政策及合同规定的其他事项。

## 第三条 物业服务要求

### 1. 物业服务工作要求

(1) 物业服务工作原则：统一、规范、高效、安全。

(2) 物业服务工作要求：见合同附件。

### 2. 物业服务人员要求

(1) 物业服务人员配备原则：精干、专业、敬业、健康。

(2) 物业服务人员均具体要求如下：

①工作人员应穿戴统一服装，分工明确，有管理人员管理。甲方有权要求乙方调换甲方认为不合格的人员。

②工作人员必须严格执行相关规定，加强规范意识，因工作人员违规造成的安全责任由乙方承担。

③无犯罪记录、无恶习、无复杂社会关系。

④岗前培训合格率 100%。

⑤确保 24 小时应急服务和承诺服务工作，乙方有固定市区办公地点、值班人员及联系电话。

(3) 按照乙方响应文件中《组织机构设置及人员配备方案》组建物业服务队伍。合同签订后 5 个工作日内，乙方向甲方报送物业服务人员花名册、照片、相关证件影（复）印件和证明。

### 3. 食堂管理服务要求

(1) 严格遵守甲方的用餐时间，保证按时正点开餐，在开餐前 15 分钟确保所有饭菜品全部摆放到位，开餐前 5 分钟所有服务人员站立到指定岗位等待开餐。

(2) 食堂服务人员要持有《健康证》，工作服装整洁，待人礼貌。确保饭菜质量，厨师要了解市场主副食品价格根据本单位伙食费情况及时调整膳食结构。每周制定周食谱交付甲方审阅确认。

(3) 确保食堂设施及环境安全卫生，各种餐具用品需及时清洗，做到卫生、洁净、消毒；餐室（厨房）无蝇、无虫；排油烟设施罩清洁不滴油；每次餐后餐具各类物品摆放整齐、规范；操作间每天大清洗一次；垃圾处理及时妥当；食堂环境保持整洁无污染，符合卫生防疫要求。

(4) 协助甲方管理好各类食品餐具仓库存储，食品须新鲜干净，保存妥善。

(5) 要求满足从食品采购、运输、验收、贮存各环节以及现场加工食品的场所、设施、人员的基本卫生要求和管理准则。（甲方负责食品原材料采购、核价及成本核算并进行全面考核。乙方提供服务人员及技术服务，负责烹饪、餐饮服务等具体工作实施与管理，协助做好进出库管理及成本核算等工作。）

(6) 要求包括但不限于食品卫生，人员卫生，环境卫生，垃圾处理、餐厅环境管理等方面内容。

(7) 服从甲方管理调配，因工作需要安排的加班加点工作必服从甲方安排。

### 4. 零星维修内容及要求

设立并公布报修电话或相应的报修信息系统，受理甲方对设备设施的报修，并建立报修及维修档案。负责楼内设施设备的保洁及报修，设备设施使用过程

中出现故障，直接联系并配合维保公司进行维修，做好报修记录。

5. 组织机构设置及人员和设备配备数量要求：见合同附件。

## 第二章 物业服务质量

### 第四条 物业服务质量要求

1. 达到合同附件：《物业服务考核内容及评分标准》60 分以上；
2. 各类事故发生率为 0；
3. 甲方满意率 95%以上；
4. 员工岗前培训合格率 100%，特种工种持证率 100%；
5. 保洁卫生检查合格率达 96%；
6. 保安工作检查合格率达 100%。

## 第三章 物业服务期限及物业服务费用

### 第五条 物业服务期限（合同期限）

自合同签订生效之日起 1 年，2025 年 12 月 1 日至 2026 年 11 月 30 日。

### 第六条 物业管理费

#### 1. 物业管理费金额

物业管理费：叁拾陆万肆仟陆佰叁拾元零贰角整（¥364630.2 元）

#### 2. 支付方式

经双方协商一致，选择以下第 3 种付款方式：

##### （1）付款方式（无预付款保函的）

合同总价的百分之十(10%)即¥            大写：            人民币作为预付款，在合同签订生效，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的 10%）后 10 个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户，预付款抵扣后期应支付的物业管理费。预付款抵扣后，每月物业管理费 = 物业管理费（即合同总价款）\*90%/12；

##### （2）付款方式（有预付款保函的）

合同总价的百分之四十(40%)即¥            大写：            人民币作为预付款，在合同签订生效，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的 40%）后 10 个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户，预付款抵扣后期应支付的物

业管理费。预付款抵扣后，每月物业管理费 = 物业管理费（即合同总价款）  
\*60% /12；

（3）付款方式（无预付款的）

按照苏财购（2020）52号文件相关规定，本项目在签订合同时，如乙方明确表示无需预付款的，在出具相关说明后：

每季度物业管理费=物业管理费（即合同总价款）/4。

3. 每季度物业管理费的支付

每季度甲方按验收（考核）结果，收到乙方开具发票之日起15个工作日内支付该季度物业管理费，由甲方办理政府采购资金结算手续，经审核后支付给乙方。具体如下：

（1）验收（考核）结果按照《物业管理服务日常考核细则》考核得分在90分以上（含90分）的，全额支付合同约定的“每季度物业管理费”；

（2）验收（考核）结果按照《物业管理服务日常考核细则》考核得分在90—60分（含60分）之间的，实际支付物业管理费为：[（实际得分+10）/100]\*合同约定的“每季度物业管理费”；

（3）验收（考核）结果按照《物业管理服务日常考核细则》考核得分在60分以下的，全额扣除合同约定的“每季度物业管理费”，甲方有权保留与乙方提前终止合同的权利。

4. 合同约定的乙方账户：

开户银行：

银行帐号：

#### 第四章 物业的承接验收

第七条 乙方承接物业时，甲方应配合乙方对以下物业公用部位、公用设施设备进行查验：

1. 承重结构部位、外墙面、大厅、楼梯间、走廊通道、管道井等；
2. 上下水管道、落水管、供电线路、共用照明、化粪池、配电设备（高低压）、中央空调、加压供水设备、消防设备、电梯设备等；

3. 配电房、水泵房、公共卫生间等。

#### 第八条 资料移交

1. 乙方承接物业时，甲方应根据乙方需要移交相关资料；
2. 合同终止时，乙方应将已经移交给乙方的资料交还给甲方。

### 第五章 双方的权利义务

#### 第九条 甲方的权利义务

##### 1. 甲方的权利

(1) 审定乙方提出的管理服务年度计划、财务预算及决算；对乙方每季度工作情况进行全面考核，发布考核结果并书面通知，以作为支付合同费用的依据。

(2) 按照甲方审核认可的服装式样、颜色，乙方制作和购买乙方物业服务人员的服装，所有服装费用均由乙方承担。

(3) 乙方如有人员调整应经甲方书面同意。涉及物业项目经理和水电工等人员的调整应提前 1 个月书面告知甲方。

(4) 甲方有权警告违反本合同规定的乙方人员。按照甲方要求，乙方更换违反本合同规定的人员。

(5) 追究乙方违约责任。

##### 2. 甲方的义务

- (1) 按合同约定支付物业服务费。
- (2) 物业服务用房由甲方指定。
- (3) 甲方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准。
- (4) 协助乙方做好物业管理工作的宣传教育等活动。

#### 第十条 乙方的权利义务

##### 1. 乙方的权利

- (1) 有权要求甲方按合同约定支付物业服务费。
- (2) 有权要求甲方指定物业服务用房。

##### 2. 乙方的义务

- (1) 乙方不得分包本项目，也不得转包本项目，如出现分包、转包的情况，

甲方有权解除合同，并追究乙方的违约责任，并赔偿甲方的一切损失；

(2) 提供的物业服务符合本合同“物业服务质量”；

(3) 按照本合同约定提供物业服务，具体见“物业服务要求”中“物业服务工作要求”；

(4) 乙方应按响应文件配备人员及到岗，具体见“物业服务要求”中“组织机构设置及人员配备要求”；

(5) 按照甲方要求，乙方更换违反本合同规定的人员；

(6) 接受甲方的检查和考核；

(7) 按照甲方审核认可的服装式样、颜色，乙方制作和购买乙方物业服务人员的服装，所有服装费用均由乙方承担；

(8) 乙方如有人员调整应经甲方书面同意。涉及项目主管、副主管等人员的调整应提前2个月告知甲方；

(9) 不得占用非指定的物业服务用房，不得改变物业服务用房用途；

(10) 不得因乙方原因，发生火灾、水灾、伤亡等重大安全事故；

(11) 合同终止时，乙方应将物业服务用房、相关资料等交还给甲方。

(12) 乙方应及时向甲方通告本物业服务区域内有关物业管理的重大事项，及时处理投诉，接受甲方监督。

(13) 因维修物业或者公共利益，乙方确需临时占用、挖掘本物业服务区域内道路、场地的，应征得甲方的同意。临时占用、挖掘本物业服务区域内道路、场地的，应在甲方要求的期限内恢复原状。

(14) 乙方未能履行本合同的约定，导致甲方或第三方人身、财产安全受到损害的，依法承担相应的法律责任。乙方对自己管理的范围内因管理不善而造成的一切损失，负相应的赔偿责任。

(15) 乙方对本项目物业服务人员进行岗前培训，不得违章指挥、强制冒险作业、违规作业。

(16) 乙方承包期间自行管理本公司的人员，提供劳动保护和劳动条件，缴纳法律规定的各类保险，及时发放工资待遇。承包期间，乙方负责处理本公司员工的生病、事故、伤残、死亡以及一切劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。乙方保证如有上述情况发生，积极处理，确保不影响甲方正常办公。

## 第六章 违约责任

### 第十一条 违约责任

#### 一、甲方责任

乙方按合同履约，甲方按合同约定支付物业服务费，逾期未支付的按照全国银行间同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率计算至实际给付之日止。

#### 二、乙方的责任

1. 乙方有下列情况之一的，全额扣除当季度的合同约定的“每季度物业服务费”，且甲方有权解除合同，由此造成乙方的直接损失和间接损失，甲方不予补偿；造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿费从物业服务费、履约保证金（如有）中直接扣除，不足部分向乙方追索。

(1) 乙方分包本项目的；

(2) 乙方违反本合同“物业服务质量”中第2-6条的；

(3) 按照《物业服务考核内容及评分标准》考核得分在60分以下的；

2. 甲方对乙方提供的物业管理服务质量进行监督检查，发现乙方违反合同义务未按照承包内容、作业标准以及合同规定事项和要求提供服务的，甲方可以口头、手机短信或书面形式通知乙方及时整改，并考核。

乙方出现上述问题时，经甲方书面督促，乙方不予整改或同一事项经两次书面督促整改仍未达到管理服务标准和要求的视为物业管理不合格，甲方有权提前终止合同，同时由此所造成的全部损失由乙方承担。

乙方管理服务过程中配备的工人人数及工人年龄结构、队伍管理人员配置不符合要求（见乙方 \_\_\_\_\_ 号响应文件），经连续两次督促整改仍未能达到管理要求的，甲方有权提前终止合同，由此造成的全部损失由乙方承担。

3. 乙方违反“第十条 乙方的权利义务”中“2. 乙方的义务”中(3)——(16)的，第一次发生（发现）的，甲方有权从物业服务费中扣 1000 元。第二次发生（发现）的，甲方有权从物业服务费中扣 2000 元，且甲方有权解除合同。由此造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿费从物业服务费、履约保证金（如有）中直接扣除，不足部分向乙方追索。由此造成乙方的直接损

失和间接损失，甲方不予补偿。

4. 上述违约事项如与《物业服务考核内容及评分标准》中相关内容相同，乙方应先行承担上述违约责任，乙方按照本合同承担违约责任后，甲方按照《物业服务考核内容及评分标准》考核时，将不再扣减相应的分值。

第十二条 乙方在合同履行期间工作表现突出，甲方可给予精神嘉奖。

第十三条 本合同在下列条件全部满足后生效，生效日期以下列条件全部满足的最晚日期为准：双方法定代表或授权代表签字并加盖公章或合同专用章。

第十四条 合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

第十五条 双方约定，在履行合同过程中产生争议时，应通过友好协商解决，若协商不成，任何一方均应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十六条 合同其他未尽事宜及与招标文件有矛盾之处，以招标文件[项目编号：JSZC-320312-TSCG-G2025-0018]为准。

第十七条 本合同一式肆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执贰份。

第十八条 按照《财政部关于做好政府采购信息公开工作的通知》（财库〔2015〕135号），甲方依据《保守国家秘密法》等法律制度规定确定本合同（      ）部分涉及国家秘密，该涉及国家秘密部分不公告；甲方依据《反不正当竞争法》等法律制度的规定与乙方约定本合同（      ）部分涉及商业秘密，该涉及商业秘密部分不公告。

甲 方

单位签章：

单位地址：

开户银行：

银行帐号：

联系人：

联系电话：

日期：2025.12.1



乙 方

单位签章：

单位地址：

开户银行：

银行帐号：

联系人：

联系电话：

日期：2025.12.1



合同附件

| 物业服务考核内容及评分标准   |          |                                                         |                       |      |              |
|-----------------|----------|---------------------------------------------------------|-----------------------|------|--------------|
| 考核项目            |          | 考核内容                                                    | 扣分标准                  | 扣分原因 | 应得分数<br>实得分数 |
| 一、公共区域环境卫生（10分） | 服务要求     | 1. 房门：无污迹，无损坏，开启灵活无杂音，磁吸完好。                             | 全部符合得10分，发现一项不合格扣1分。  |      | 10           |
|                 |          | 2. 地面：无污渍、痰渍、水渍，光洁明亮。墙面：无花斑，无蛛网、无污迹、无脱落。踢脚线：清洁。         |                       |      |              |
|                 |          | 3. 地毯：吸尘干净，无污迹。                                         |                       |      |              |
|                 |          | 4. 会议桌：桌面无灰尘，光亮，抽屉内无杂屑和灰尘。                              |                       |      |              |
|                 |          | 5. 天花板：无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮。                                  |                       |      |              |
|                 |          | 6. 窗帘：清洁完好干净使用自如。窗户：清洁明亮窗框窗台干净，开启自如。                    |                       |      |              |
|                 |          | 7. 空调：风口干净，工作正常。                                        |                       |      |              |
|                 |          | 8. 客用品：品种正确，数量准确，清洁完好。                                  |                       |      |              |
|                 |          | 9. 气味：空气清洁，无异味。                                         |                       |      |              |
|                 |          | 10. 会议室设施：各类设施完好，无损坏。                                   |                       |      |              |
| 二、设施设备管理（28分）   | 设备管理综合要求 | 1. 建立维修档案台帐，项目齐全、目录清晰、管理完善，可随时查阅。                       | 全部符合得5分，发现一项不合格扣1分。   |      | 5            |
|                 |          | 2. 制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查测试及监督、维修保养、运行记录管理制度和操作规程，并严格执行。 |                       |      |              |
|                 |          | 3. 设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故。                              |                       |      |              |
|                 |          | 4. 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生。                            |                       |      |              |
|                 |          | 5. 配备所需各种专业技术人员，维修和操作人员持证上岗。                            |                       |      |              |
|                 | 房屋管理及维护  | 1. 房屋图纸档案、资料齐全、管理完善。                                    | 全部符合得4分，发现一项不合格扣0.5分。 |      | 4            |
|                 |          | 2. 楼号、楼层有明显标志及引路方向平面图。                                  |                       |      |              |
|                 |          | 3. 无违反规划私搭、乱建。                                          |                       |      |              |
|                 |          | 4. 大厦外观完好、整洁。                                           |                       |      |              |
|                 |          | 5. 阳台（包括平台和外廊）的使用不碍观瞻。                                  |                       |      |              |
|                 |          | 6. 装饰装修房屋的，不危及房屋结构与他人安全。                                |                       |      |              |
|                 |          | 7. 房屋完好率达98%以上。                                         |                       |      |              |
|                 |          | 8. 房屋零修及时率达98%以上，零修合格率达100%，并建立回访制度和回访记录。               |                       |      |              |
|                 | 供电系      | 1. 保证24小时正常运行，出现故障，立即排除。                                | 全部符合得5分，发现一项          |      | 5            |
|                 |          | 2. 限电、停电按规定提前上报行装处。                                     |                       |      |              |
|                 |          | 3. 配电室管理严格按国家标准操作运行。                                    |                       |      |              |

|  |               |                                                                                                        |                      |    |  |
|--|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|--|
|  | 统             | 4. 严格执行停、送电票制度。                                                                                        | 不合格扣1分。              |    |  |
|  |               | 5. 制定临时用电管理措施并严格执行。                                                                                    |                      |    |  |
|  | 给排水系统         | 1. 每季度对二次供水蓄水设施设备进行清洗、消毒一次。二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证俱全。保持水池、水箱及周围环境的清洁卫生，无二次污染及隐患。在每季度首月考核上一季度清洗、消毒情况。 | 全部符合得5分，发现一项不合格扣1分。  | 5  |  |
|  |               | 2. 设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏。                                                                                    |                      |    |  |
|  |               | 3. 所有排水系统通畅，汛期道路无积水，楼内、地下室及车库无积水、浸泡发生。                                                                 |                      |    |  |
|  |               | 4. 高压水泵、水池、水箱有严密的管理措施，限水、停水能预先通知行装处。                                                                   |                      |    |  |
|  |               | 5. 遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水事故。                                                              |                      |    |  |
|  | 空调系统          | 1. 中央空调系统运行正常，无超标噪音和严重滴漏水现象。                                                                           | 全部符合得3分，发现一项不合格扣1分。  | 3  |  |
|  |               | 2. 中央空调出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修，并做好记录。                                                                 |                      |    |  |
|  |               | 3. 制订中央空调发生故障应急处理方案。                                                                                   |                      |    |  |
|  | 供暖供气系统        | 1. 供暖设备完好、运行正常。                                                                                        | 全部符合得4分，发现一项不合格扣1分。  | 4  |  |
|  |               | 2. 管道、阀门无跑、冒、滴、漏现象及事故隐患。                                                                               |                      |    |  |
|  |               | 3. 北方地区，冬季供暖，居室内温度不得低于18℃。                                                                             |                      |    |  |
|  |               | 4. “三废”排放符合国家环保标准。贮放、清运管理有序。                                                                           |                      |    |  |
|  | 弱电系统          | 1. 按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。                                                                          | 全部符合得2分，发现一项不合格扣1分。  | 2  |  |
|  |               | 2. 监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录，并按规定期限保存。                                                                      |                      |    |  |
|  | 三、楼内卫生保洁（28分） | 大堂及走廊公共区域                                                                                              | 全部符合得17分，发现一项不合格扣1分。 | 17 |  |
|  |               |                                                                                                        |                      |    |  |
|  |               |                                                                                                        |                      |    |  |
|  |               |                                                                                                        |                      |    |  |
|  |               |                                                                                                        |                      |    |  |
|  |               |                                                                                                        |                      |    |  |

|  |           |                                                                         |                          |   |   |
|--|-----------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|---|
|  |           | 一次，随时保洁；做到无污渍，锈迹，手印，光洁明亮。                                               |                          |   |   |
|  |           | 7. 标识按钮每天上、下午刮洗一次；随时清除污渍、手印，光洁明亮。                                       |                          |   |   |
|  |           | 8. 3 米以下配套设施每天清抹一次，随时保洁；做到无污渍、灰尘。                                       |                          |   |   |
|  |           | 9. 3 米以上配套设施每天用除尘弹除尘一次；每月全面清抹一次；做到无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮。                       |                          |   |   |
|  |           | 10. 天花板、灯饰、风口每天用除尘弹除尘一次；每月全面清抹一次；做到无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮。                      |                          |   |   |
|  |           | 11. 悬挂物每天上午清抹一次，随时保洁；做到无蛛丝、污渍、灰尘，光洁明亮。                                  |                          |   |   |
|  |           | 12. 烟灰、废纸筒每天清收清理二次，同时清抹桶身，随时清除污渍、痰渍保洁；规定做到无异味、污渍、痰渍、光洁明亮，垃圾不能满。         |                          |   |   |
|  |           | 13. 消防设施每天上午清抹一次，保洁；做到无蛛丝、污渍、灰尘，光洁明亮。                                   |                          |   |   |
|  |           | 14. 植物、花盆等每天下午清抹花盆花槽一次，随时清除杂物、枯叶；做到无蛛丝、灰尘、杂物、枯叶。                        |                          |   |   |
|  |           | 15. 各楼层瓷砖地面每天上下午各清拖一次，并随时保洁；做到无污渍、痰渍、水渍，光洁明亮。                           |                          |   |   |
|  |           | 16. 走廊瓷砖墙面、耐水围墙每天下午清抹 3 米以下一次；每月全面清刮一次；做到无污渍、灰尘，光洁明亮。                   |                          |   |   |
|  |           | 17. 各楼层玻璃护栏、窗框、窗台每天上午清抹一次；每周清刮玻璃一次，并随时保洁；做到无灰尘，污渍，玻璃窗明亮。                |                          |   |   |
|  | 卫生间、茶水间区域 | 1. 茶水间门、门框要及时清理保洁做到干净整洁。瓷砖地面每天上下午各刷洗一次，并随时保洁；每周消毒二次；做到无污渍、积水、杂物、洁净。     | 全部符合得 11 分，发现一项不合格扣 1 分。 | 1 | 1 |
|  |           | 2. 瓷砖墙面每周刷洗一次，并随时保洁；每周消毒一次；做到无污渍、积水、杂物、洁净。                              |                          |   |   |
|  |           | 3. 天花、风口、灯饰、管道等每天用除尘弹尘一次；每周清抹一次；，做到无污渍、灰尘。                              |                          |   |   |
|  |           | 4. 卫生间电热水器要保证外部无灰尘、温度调节合理。便器洁具每天上下午各刷洗二次，随时冲洗污垢；每周消毒二次；做到无污、无垢、无臭，光亮如新。 |                          |   |   |
|  |           | 5. 卫生间档板每天清抹一次；做到无污渍，无水迹。卫生间水池及时清洁、做到无污渍。卫生间配套设施（榨水车、抹手纸、大卷纸盒）每天保洁做     |                          |   |   |

|                 |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |  |    |  |
|-----------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--|----|--|
|                 |      | <p>到无污渍、干净整洁。</p> <p>6. 镜面每天及时保洁清除水渍，随时清抹手印；做到无污渍、灰尘、手印、光洁明亮。</p> <p>7. 茶水炉定时开关，每天清抹一次；每周保养一次；做到无污渍，无水迹，无锈迹，无碱垢。</p> <p>8. 垃圾桶、茶叶框每天清抹一次；做到无污渍，无茶垢，无垃圾外溢。</p> <p>9. 茶水间不锈钢水池每天及时清除茶渍、污渍，做到无污渍、光亮整洁。镜面每天早晨刮洗一次，随时清抹手印；做到无污渍、灰尘、手印、光洁明亮。</p> <p>10. 消防管道，玻璃窗台、窗框每天上午清抹一次；每周清刮玻璃一次，并随时保洁；做到无灰尘，污渍，玻璃窗明亮。</p> <p>11. 垃圾桶每天清收二次，并清抹桶身，随时保洁；做到无异味、污渍、尘渍、垃圾不满。</p> |                     |  |    |  |
| 四、绿化养护及环境消杀（8分） |      | <p>1. 每月对院内花草树木进行修剪</p> <p>2. 每月对院内花草树木进行病虫害消杀治理</p> <p>3. 秋冬季节，及时对院内花草树木进行防寒保温处理。</p> <p>4. 按照采购人要求，结合疫情防控需求每月对院内环境消杀处理。</p>                                                                                                                                                                                                                               | 全部符合得8分，发现一项不合格扣1分。 |  | 8  |  |
| 五、节能管理（8分）      |      | <p>1. 成立本区域节能工作组织，有专人负责本区域节能管理工作。</p> <p>2. 根据上级部门提出的节能目标，将指标任务分解并落实。</p> <p>3. 根据国家标准，严格控制公共区域空调机组开启时间和温度，明确各区域责任人，空调开始时间禁止长开门、开窗。</p> <p>4. 在不影响正常照明的前提下，合理核减照明线路，使用节能灯具。</p> <p>5. 严格控制茶水炉开启时间。</p> <p>6. 根据季节、天气的变化调整路灯、景观照明时间，尽可能减少路灯、景观照明开启时间。</p> <p>7. 节约用水，在不影响正常使用的前提下调小出水量，严防“跑冒滴漏”，严禁“长流水”。</p> <p>8. 会议室、餐厅准备、清扫时间照明灯开启应合理。</p>                | 全部符合得8分，发现一项不合格扣1分。 |  | 8  |  |
| 六、人员配置及管        | 持证上岗 | 物业管理人人员、安保、维修、消防等需持相关职业技能操作证书上岗。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 全部符合得13分，发现一项不合格扣   |  | 13 |  |

|                                        |                       |                                                                                                   |                                        |  |   |  |
|----------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--|---|--|
| 理<br>(13<br>分)                         | 技<br>能<br>培<br>训      | 员工应了解法院工作基本常识，各工种相关技能应在上岗前进行培训，合格后方可上岗。                                                           | 1 分。                                   |  |   |  |
|                                        | 人<br>员<br>配<br>置      | 不定时对成交供应商最低配备的人员进行出勤考核。                                                                           |                                        |  |   |  |
|                                        |                       | 人员变动率 3 个月不超过 10%，全年不超过 30%（采购方认为不合格要求更换的除外）。                                                     |                                        |  |   |  |
|                                        | 考<br>勤<br>情<br>况      | 1. 未按规定履行请销假制度。                                                                                   |                                        |  |   |  |
|                                        |                       | 2. 发现人员迟到早退。                                                                                      |                                        |  |   |  |
|                                        |                       | 3. 工作时间擅离职守、不在工作岗位。                                                                               |                                        |  |   |  |
|                                        |                       | 4. 员工请假超过 2 天，未及时安排人员顶岗。                                                                          |                                        |  |   |  |
|                                        | 勤<br>务<br>规<br>范      | 1. 员工统一着工装，服装整洁，佩戴工牌，按工作流程认真履职。                                                                   |                                        |  |   |  |
|                                        |                       | 2. 上班时间三两成群聚集聊天或大声喧哗等。                                                                            |                                        |  |   |  |
|                                        |                       | 3. 值班室、办公室或操作间较乱或个人物品乱放乱挂。                                                                        |                                        |  |   |  |
|                                        |                       | 4. 个人要讲卫生。做到勤理发修胡须、勤洗澡、勤修指甲、勤换衣物。                                                                 |                                        |  |   |  |
|                                        |                       | 5. 不得在工作岗位上吸烟、吐痰、闲聊或做与工作无关的事情等。                                                                   |                                        |  |   |  |
|                                        |                       | 6. 工作人员私自调岗或睡岗的。                                                                                  |                                        |  |   |  |
| 七、<br>服务<br>投诉<br>和满<br>意度<br>(5<br>分) | 服<br>务<br>投<br>诉      | 1. 设立受理投诉部门，专人负责登记处理投诉问题。                                                                         | 全部符合<br>得 5 分，<br>发现一项<br>不合格扣<br>1 分。 |  | 5 |  |
|                                        |                       | 2. 投诉问题处理完毕后，指定责任人对投诉问题回访，确认投诉人对处理结果是否满意                                                          |                                        |  |   |  |
|                                        |                       | 3. 如果处理不满意，找出原因，重新进行处理，直到满意为止。                                                                    |                                        |  |   |  |
|                                        |                       | 4. 出现部门及以上层面转来投诉的问题，且被判定为有效的投诉，需及时整改回复。                                                           |                                        |  |   |  |
|                                        | 满<br>意<br>度<br>调<br>查 | 1. 每季度在干警中进行一次满意度问卷调查，参加人数不得少于工作人员的 30%。                                                          |                                        |  |   |  |
|                                        |                       | 2. 每年度由行装处进行一次全院满意度测评。测评率达 90%以上。                                                                 |                                        |  |   |  |
| 八、<br>其他                               |                       | 项目负责人必须按时参加由考核方召开的工作例会和各种必须参加的考核等会议，无故迟到每人每次扣 0.5 分。无故缺席每次扣 1 分。乙方负责人未保持手机通讯畅通，导致甲方联络不上的，每次扣 2 分。 |                                        |  |   |  |

|  |                                                         |  |  |  |
|--|---------------------------------------------------------|--|--|--|
|  | 如因工作失误导致被外来检查或媒体不利舆情的，视情节轻重扣 5-10 分。                    |  |  |  |
|  | 对甲方临时安排的应急性突击任务按时完成，配合不积极的，每次扣 2 分，                     |  |  |  |
|  | 乙方人员监守自盗的每起扣 5 分。                                       |  |  |  |
|  | 乙方人员集体上访的每起扣 5 分。                                       |  |  |  |
|  | 因管理失职造成甲方或者用户人、财物损失的除赔偿损失责任外，每发现一例扣 5-10 分              |  |  |  |
|  | 拾金不昧，主动将钱和物品交到管理处，每有一例视情况加 2-5 分                        |  |  |  |
|  | 及时排除重大安全隐患，或者处理突发事件有效及时，避免甲方或者客户遭受较大损失的，每有一例视情况加 5-10 分 |  |  |  |
|  | 受到上级部门通报表扬的，每有一例视情况加 5-10 分                             |  |  |  |
|  | 积极配合甲方做好其它工作的，每有一例视情况加 2-5 分                            |  |  |  |

合同附件  
物业服务工作要求

物业管理服务包括基本服务、保洁服务、食堂服务、零星维修服务等。

1、基本服务

| 序号 | 服务内容      | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 目标与责任     | (1) 结合采购人要求及物业服务实际情况, 制定年度管理目标, 明确责任分工, 做好保密宣传教育, 并制定配套实施方案。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2  | 服务人员要求    | (1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训, 并 进行适当形式的考核。<br>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查, 审查结果向采购人报备。<br>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配, 到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求, 国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的, 应当按规定持证上岗。<br>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的, 可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换, 应当经采购人同意, 更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。<br>(5) 着装分类统一, 佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌, 态度温和耐心。 |
| 3  | 保密和思想政治教育 | (1) 明确重点要害岗位保密职责, 对涉密工作岗位的保密要求。<br>(2) 发现服务人员违法违规或重大过失, 及时报告采购人, 并采取必要补救措施。                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4  | 服务改进      | (1) 明确负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。<br>(2) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。<br>(3) 需整改问题及时整改完成。                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5  | 重大活动后勤保障  | (1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程, 需对任务进行详细了解, 并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。<br>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署, 确保任务顺利进行, 对活动区域进行全面安全检查, 发现                                                                                                                                                                                                                                                               |

|   |                |                                                     |
|---|----------------|-----------------------------------------------------|
|   |                | 并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。 |
|   |                | (3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。                            |
| 6 | 服务方案及工作制度      | (1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、安保管理制度。      |
|   |                | (2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。        |
|   |                | (3) 制定物业服务方案。                                       |
| 7 | 公共设施节水、节电、节能管理 | (1) 定期巡查及时统计损坏的设备设施并报给采购人，消耗品及时供应保证物业正常运行。          |
|   |                | (2) 巡查卫生间，发现跑、冒、滴、漏水情况迅速处理或报告。                      |
|   |                | (3) 发现用水冲洗汽车、坐垫等情况要及时劝阻并报告。                         |
|   |                | (4) 发现房间无人或开门窗时开空调的情况及时提醒。                          |
|   |                | (5) 发现长明灯的情况要及时采取相应措施。                              |

## 2、保洁服务

| 序号 | 服务内容     | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 基本要求     | <p>(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。</p> <p>(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。</p> <p>(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。</p> <p>(4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2  | 公共场地区域保洁 | <p>(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域不少于 2 次，保持干净、无杂物、无积水。</p> <p>(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。</p> <p>(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每周至少开展 1 次全面清洁作业。</p> <p>(4) 垃圾桶：桶体光洁无污迹、无痰迹；烟灰缸盖上无烟头、杂物；桶内垃圾不超过容积 1/3，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(5) 绿化带内无杂物，每天至少开展 1 次巡查。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3  | 楼宇区域保洁   | <p>(1) 大厅、楼内公共通道：</p> <p>①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 2 次清洁作业。</p> <p>②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每季度至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(2) 标识牌、门牌、消防栓无尘、无污迹，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 垃圾桶：</p> <p>①桶体光洁无污迹、无痰迹。</p> <p>②烟灰缸盖上无烟头、杂物。</p> <p>③桶内垃圾不超过容积 1/3，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(5) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(6) 作业工具间：</p> <p>①工具间用于存放保洁工具及用品，不得在工具间内存放废品、易燃易爆物品。</p> <p>②保持工具间地面、拖布池等干净整洁。</p> <p>③工具使用完后不得随意摆放至工具间意外的任何区域。</p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>(7) 公共卫生间:</p> <p>①地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。</p> <p>②墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象;顶棚目视无灰尘、无蛛网。</p> <p>③玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。</p> <p>④不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。</p> <p>⑤垃圾桶及时清运,并保持垃圾桶周围区域干净整洁,空气流通无异味。</p> <p>⑥便具洁净无黄渍、下水道畅通无阻塞,垃圾桶随时清理。</p> <p>⑦镜面、洗手盆、台面无污点,光亮。</p> <p>⑧保洁工具及用品要统一放在指定地点。</p> |
|  |  | <p>(8) 电梯轿厢:</p> <p>①电梯轿厢内地面干净,无垃圾杂物;电梯门内槽无垃圾杂物;电梯内地胶、地毯破损及时更换。</p> <p>②操作面板定期消毒。</p> <p>③电梯门、厢壁、天花板、灯具及开关、监控器探头无积尘、无污渍、无粘贴物。</p> <p>④不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍,光亮。</p> <p>⑤其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。</p>                                                                                     |
|  |  | <p>(9) 保洁设施:</p> <p>①负责在办公室、会议室、学习室、卫生间等房间配置垃圾桶、纸篓等保洁设施,并定期巡查,及时更换破损的设施。</p> <p>②负责做好垃圾桶、纸篓等垃圾设施的保洁工作,垃圾桶、纸篓无异味、无污渍。</p>                                                                                                                                                      |
|  |  | <p>(10) 会议室音视频设备、消防栓及开关插座、地面、门窗等保持表面干净,无尘无污迹,每周至少开展1次清洁作业。</p>                                                                                                                                                                                                                |

|   |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |      | <p>(11) 招待所：</p> <p>①地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。</p> <p>②墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。</p> <p>③玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。</p> <p>④不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。</p> <p>⑤窗帘洁净无污渍、挂放整齐，每季度清洗不少于 1 次。</p> <p>⑥纸篓及时倾倒，并保持纸篓周围区域干净整洁，室内空气流通无异味。</p> <p>⑦床单、被套、枕套、被子、地毯等使用过后立即清洗更换，换季时更换被褥。钥匙置于物业办公室统一管理</p> <p>⑧其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。</p> |
|   |      | <p>(12) 健身房：</p> <p>①地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。雨雪天气要有防滑、防水措施。</p> <p>②墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。</p> <p>③玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。</p> <p>④不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。</p> <p>⑤垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。</p> <p>⑥绿植花盆无积尘、无污渍。</p> <p>⑦健身设施表面无积尘、无污渍、无损坏，物品摆放整齐。</p> <p>⑧其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。</p>                    |
| 4 | 垃圾处理 | <p>(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。</p>                                                                                                                  |

|   |      |                                                     |
|---|------|-----------------------------------------------------|
|   |      | (5) 垃圾装袋，日产日清。                                      |
|   |      | (6) 定期清洁、定期喷洒消毒和灭蚊蝇药物。                              |
|   |      | (7) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。                  |
| 5 | 卫生消毒 | (1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 |
|   |      | (2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。   |
|   |      | (3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。                     |

### 3、绿化服务

| 序号 | 服务内容   | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 基本要求   | (1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。<br>(2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。<br>(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。<br>(4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2  | 室外绿化养护 | (1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。<br>(2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫侵害，基本无裸露土地。<br>(3) 每月修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。<br>(4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。<br>(5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。<br>(6) 水池水面每月清理，无枯枝落叶、水质清洁。<br>(7) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。<br>(8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。<br>(9) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。 |

#### 4、食堂服务

(1) 严格遵守使用单位的用餐时间，保证按时正点开餐，在开餐前 15 分钟确保所有饭菜品全部摆放到位，开餐前 5 分钟所有服务人员站立到指定岗位等待开餐。

(2) 食堂服务人员要持有《健康证》，工作服装整洁，待人礼貌。确保饭菜质量，厨师要了解市场主副食品价格根据本单位伙食费情况及时调剂膳食结构。每周制定周食谱交付使用单位审阅。

(3) 确保食堂设施及环境安全卫生，各种餐具用品需及时清洗，做到卫生、洁净、消毒；餐室（厨房）无蝇、无虫；排油烟设施罩清洁不滴油；每次餐后餐具各类物品摆放整齐、规范；操作间每天大清洗一次；垃圾处理及时妥当；食堂环境保持整洁无污染，符合卫生防疫要求。

(4) 协助使用单位管理好各类食品餐具仓库存储，食品须新鲜干净，保存妥善。

(5) 要求满足从食品采购、运输、验收、贮存各环节以及现场加工食品的场所、设施、人员的基本卫生要求和管理准则。（使用单位负责食品原材料采购、核价及成本核算并进行全面考核。乙方提供服务人员及技术服务，负责烹饪、餐饮服务等具体工作实施与管理，协助做好进出库管理及成本核算等工作。）

(6) 要求包括但不限于食品卫生，人员卫生，环境卫生，垃圾处理、餐厅环境管理等方面内容。

(7) 服从使用单位管理调配，因工作需要安排的加班加点工作必服从使用单位安排。

## 5、公用设施设备维护服务

| 序号 | 服务内容  | 服务标准                                                                     |
|----|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 基本要求  | (1) 重大节假日及恶劣天气前后, 组织系统巡检各 1 次。                                           |
|    |       | (2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间), 温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等相关安全规范。                   |
| 2  | 设备机房  | (1) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。                                                    |
|    |       | (2) 每半月至少开展 1 次清洁, 整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害, 温湿度符合设备运行要求。                     |
|    |       | (3) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明, 防止小动物进入。                              |
|    |       | (4) 安全防护用具配置齐全, 检验合格。                                                    |
|    |       | (5) 应急设施设备用品应当齐全、完备, 可随时启用。                                              |
| 3  | 给排水系统 | (1) 确保给水系统畅通, 及时清理、维护给水系统(各管路、蓄水池等)。                                     |
|    |       | (2) 确保排水系统畅通, 及时清理、维护排水系统(各管路、下水道、污水井等), 保证院内道路、车库、地下室等区域无积水、无堵塞, 机房无水渍。 |
|    |       | (3) 接到维修要求后, 10 分钟内到达现场进行维修, 并做好登。                                       |
|    |       | (4) 有水泵房、水箱间的, 每日至少巡视 2 次。每年至少养护 1 次水泵。                                  |
|    |       | (5) 遇供水单位限水、停水, 按规定时间通知采购人。                                              |
|    |       | (6) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污, 保证室内外排水系统通畅。                                 |
| 4  | 供配电系统 | (1) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护, 加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。                       |
|    |       | (2) 配合维保单位制定供配电设备检查保养计划, 做好交接班记录和高低压配电运行日志, 遵守供配电设备维修保养工作流程;             |

|   |      |                                                           |
|---|------|-----------------------------------------------------------|
|   |      | (3) 电工每月对全院电力设施设备检查、维护一次，及时处理各类问题，处理不了的应立即通知维保单位处理，并立即上报。 |
|   |      | (4) 记录各类仪表数值，并做好数值对比工作。                                   |
|   |      | (5) 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。 |
|   |      | (6) 接到维修要求后，10 分钟内到达现场进行维修，并做好登记工作；                       |
|   |      | (7) 电器的运行和维修严格按规程操作，确保用电安全，配电室内照明通风良好；检修时必须挂标志牌作业。        |
|   |      | (8) 接到维修要求后，10 分钟内到达现场进行维修，并做好登记工作；                       |
|   |      | (9) 电器的运行和维修严格按规程操作，确保用电安全，配电室内照明通风良好；检修时必须挂标志牌作业。        |
| 8 | 照明系统 | (1) 外观整洁无缺损、无松落。                                          |
|   |      | (2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。                         |
|   |      | (3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。                     |
|   |      | (4) 每月至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。                                 |

## 6、公共设施节水、节电、节能管理

- (1) 巡查卫生间、浴室，发现跑、冒、滴、漏水情况迅速处理或报告；
- (2) 发现开门窗时开空调的情况及时提醒；
- (3) 发现长明灯的情况要及时采取相应措施；
- (4) 卫生间粘贴节水标识；
- (5) 配合采购人做好节能宣传工作。

人员配备数量要求

| 部门职能 | 岗位  | 同时在岗人数 | 岗位所需总人数 | 备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求）                        |
|------|-----|--------|---------|---------------------------------------------------------------|
| 保洁服务 | 保洁员 | 2      | 2       | 男女不限，男性 55 周岁以下，女性 50 周岁以下，具有同等保洁服务经验 2 年及以上。                 |
| 食堂服务 | 厨师  | 2      | 2       | 男性，55 周岁以下，具有高级烹调师（国家三级技能及以上）及营养配餐员证书                         |
| 食堂服务 | 面点师 | 1      | 1       | 男女不限，男性 55 周岁以下，女性 50 周岁以下，具有包子类、蒸类点心、油煎点心、炒面汤面、豆浆牛奶等品种的制作能力。 |
| 水电工  | 水电工 | 1      | 1       | 须持有电工特种作业操作证书，年龄在 55 周岁以下。                                    |
| 绿化服务 | 绿化工 | 1      | 1       | 60 周岁以下，身体健康，有敬业精神。                                           |

供应商应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。

供应商应当自行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险。