

物业管理服务合同

甲方：国家税务总局玉林市税务局

法定代表人：王强

联系电话：

住 所：广西玉林市江岸路 97 号 邮政编码：537000

营业执照号码：

乙方（物业管理服务企业）：广西晨丽物业服务有限公司

法定代表人：陈永雄

联系电话：0771-5385831

住 所：南宁市青秀区双拥路 40 号汇金苑 B 座 31 楼

邮政编码：530000

营业执照号码：91450103682110142Y

企业资质证号：

资质等级：

根据《中华人民共和国合同法》和国家《物业管理条例》、《广西物业管理条例》以及国家、地方有关城市物业管理法规，以合同的形式委托成交的物业管理公司在合同有效期内对甲方委托的物业进行社会化、专业化、市场化的物业管理，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，经双方协商一致，订立本合同。

第一条 物业基本情况

（一）物业地点

（1）国家税务总局玉林市税务局稽查局所辖区域。

（2）广西玉林市民主中路 175 号，其中：大院占地面积：8658 m²；主体建筑面积：6420.4 m²；办公室：22 间；会议室：3 间；接待房：6 间；附属房屋约：880 m²，露天球场 1 个等等（合同期间区域内所属所有房间功能、结构发生变化不作为合同期内总费用变更的依据）。

（3）本项目物业服务期限为 壹 年，起始时间为 2020 年 7 月 28 日至 2021 年 7 月 27 日

（4）除上述物业外，如采购人有需要扩大物业服务范围的，由采购人与成交人双方另行协商。

第二条 物业管理服务事项

1、综合服务

（1）设有物业服务接待办公室，物业服务电话，办公设施设备完备。及时处理物业管理服务诉求，急修 2 小时、其他维修按事态中双方约定时间到达现场，有日常报修、维修和回访记录，各项岗位管理制度完备。

（2）服务人员着装佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

（3）协助采购人搬移办公区域内的办公用具。

（4）积极做好采购人重大活动会场布置及撤场、交通秩序管制。

（5）巡查和管理区域周边环境的安全隐患、环境卫生、社会活动、噪音干预。

（6）全力迅速参加采购人的抢险、救灾、救援工作。

（7）积极配合采购人完成临时性协管任务和协助服务。

2、公共秩序安防服务

（1）维护区域内及区域外围附近的公共秩序，做好安全防范工作，妥善处置治安、突发事件，消防安全检查等工作；

（2）秩序维护和管理措施完善，人员尽责，监管到位，防范严密，无疏漏；秩序维护人员要求具备良好的综合素质，责任心强，精神面貌好，认真遵守各项规章制度，熟练掌握工作流程；

（3）各种安全应急预案及报告制度完备，处理突发事件及时、果断、正确；

（4）负责采购人公共场所的安全防范、秩序管理及治安维护工作。对大院内的安全防范和管理实行 24 小时轮班制（分早中晚三个班次，每班次必须轮换安保人员），实行非上班时间进出人员登记及大件贵重物品出入登记制度。做好安全隐患及重大事件发生的预防工作，做好执勤、巡查、安全监控和违禁危险品监控及避雷、防火、防盗、防破坏、防事故、抢险及协助处理突发事件等工作。如发生突发事件，物业服务公司在第一时间到现场维护秩

序并向采购人报告，及时控制事态，并配合采购人做好处置工作。

(5) 负责维护采购人的安全秩序，组织消防检查活动，每月按行业规范出具一次消防检查报告。

(6) 负责重大活动期间的公共安全方面管理及治安维护、秩序管制等，重大节假日、重大活动等期间，必须加强巡逻，保证采购人的安全稳定，防止意外事故发生。

(7) 负责采购人的门前“三包”及公共秩序管理，门前车辆停放指挥，禁止采购人的门口两侧出现乱摆乱卖、扰民活动等现象。

(8) 每天组织区域围边环境巡逻，早晚各 1 次。参加巡逻人员为新接班上岗人员。

(9) 其他与安全保卫有关的工作，每半个月组织安防技能训练一次。

3、保洁服务

(1) 负责采购人办公大楼及机关大院范围的日常保洁及垃圾收集到指定地点放置。日常保洁工作包括指定区域内公共区域的日常保洁及其他区域日常保洁工作，日常保洁工作包括楼道、扶手、卫生间、会议室、办公室、接待房及大院、大楼、附属房屋整体的清洁卫生。保洁员每天必须对采购人各楼道、扶手、卫生间、办公室、大院进行定时、定次清扫并做好记录，外围停车场等公共区域范围定时及临时巡查清扫，保持干净整洁。卫生间不时定巡查式清洁并保证干净并有作业或检查频次记录。

(2) 根据要求提前做好会场清洁服务，会议结束后，及时做好各会议室的卫生及用品用具清洗消毒工作。做到桌椅、台面无灰尘、无污渍，室内无蜘蛛网，摆放陈设整齐。

(3) 负责区域内地毯清洗，每年不少于 2 次；公共区域大理石地面、木地板地面清洗、抛光、保养每季不少于 1 次。

(4) 负责区域内的午休室、值班室、招待房、周转（宿舍）房的保洁、房务及相关用房、用品管理，室内空调开关管理、门窗开关管理。

(5) 按物业服务相关标准操作，达到三星酒店的保洁质量标准，每季组织保洁、房务技能培训不少于 1 次。

(6) 严格按照相关政策及采购方要求做好垃圾分类收集、清洁、清运。

4、公共设施设备维修、保养服务

(1) 协助采购人对各建（构）筑物（楼盖、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、楼梯间、走廊通门厅等）按国家或行业标准进行养护和管理，确保各建（构）筑物均处于良好状态。

(2) 负责公共设施设备（上下管道、落水管、照明、配电系统，机电设备、抽排风系统、消防设备等）的日常管理和维修养护，配备专门管理人员，实行 24 小时在岗，按照设施设备操作规程及保养规范运作，保证各种设施设备均处于良好状态，出现故障及时排除（依法应由专业机构负责的除外）；负责公共设施设备（特种设备除外：如空调、电器、监控、电视、电脑、办公设备等）的维护、维修和更换。对照明设备按规定时间定时开关，每天检查，及时更换，保证完好率达 100%；需维修的及时编制维修、更新改造报告，向采购人提出报告和建议，巡查记录、检修记录、故障报修记录完备，建立检修、报修、维修、验收日志式台帐，协助采购人物业管理部门做好维修管理。

(3) 危及人身安全的隐患处有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备

故障有应急方案；向采购人编报各种标记、标识、应急用具等物品的配备计划（费用由采购人承担）。

（4）协助安防设备、各种设备（防雷设备、变压器等）的年审工作（费用由采购人承担）；

5、消防管理的要求；

①对消防系统（包括消防控制主机、喷淋、消火栓、气体灭火、防火门、消防应急灯、疏散指示灯等）进行日常管理。定期检查，做好检查记录，并形成文字材料。

②协助采购人进行消防设施设备、标志、放置等维护管理，排查隐患，遇火情及时按消防事故应急预案处理，及时报告相关部门。

③宣传消防法，普及消防知识，每季组织消防培训一次。

④消防设施设备完好，可随时保障启用、通道畅通。

⑤负责对空调的出风口、入风口的过滤网每年清洗2次。

6、会务服务

负责采购人办公区域内举办会议的会场服务，配合做好会议及重要活动的会务工作，含智能音响日常保养及会前准备和会后清洗、消毒茶具、会议室清洁、会务资料摆放、茶水沏放等工作。

第三条 物业管理服务标准详见附件1、附件2

第四条 物业服务人员及工资待遇

（一）、1、人员配置：

岗位	需求人数	
	市稽查局	合计
主管	1	1
服务员	1	1
秩序员	7	7
保洁员	6	6
水电工	1	1
小计	16	16

2、人员要求：

（1）主管

- 1) 大专（含）以上文化程度 35-55 周岁、有 3 年（含）以上物业现场管理经验，身体健康。
- 2) 熟悉各项物业管理操作规程。
- 3) 具有较强的管理、组织、协调和沟通能力。
- 4) 具有较强的语言表达能力、文字处理能力。
- 5) 熟练运用办公室软件管理技能。

（2）服务员

身体健康，女，20-45 岁以下，身高 1.55 米以上（含），高中以上学历（含），形象好，有会务接待经验优先。

(3) 保洁员

身体健康、初中（含）以上文化程度、18-50 周岁。吃苦耐劳、热情、爱岗敬业。

(4) 秩序员

- 1) 身体健康：要求经过医院正常体检，报告结果属于健康状态，五官端正，口齿清楚，听力，视力正常。
- 2) 文化程度：要求初中（含）以上文化程度。
- 3) 年龄：男性，年龄 18-55 周岁。
- 4) 身高：1.60 米以上。
- 5) 素质要求：要求无违法记录，无参加邪教组织等违法组织的记录。
- 6) 持有《保安证》或复退军人优先录入。

(5) 水电工

身体健康、初中（含）以上文化程度、男性、18—55 周岁，持有效初级（含）以上电工类职业资格证书上岗。熟知各种设备基本性能及维护知识。

（二）须足额为物业服务人员购买养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险。

（三）物业服务人数不足要求且不及时补充的，甲方有权扣减相应的物业服务费。

第五条 物业管理服务费用

物业管理服务费包含以下 1 至 7 所列项目费用及物业管理所发生的一切成本利润的总和：

- （1）员工工资、社保（含五险）；
- （2）员工加班费；
- （3）员工服装费；
- （4）残疾人保障金；
- （5）税金；
- （6）合法利润（含劳动人员管理费等。涉及本项的相关合法费用的计算可分别进行分列）；
- （7）其他费用。

服务公司工作人员的相关费用（工资、加班费、劳保费、医疗保险、养老保险、失业保险、工伤保险、生育保险、残疾人保障金等依法应由用人单位承担的各项费用，如发生劳资纠纷，由服务公司全责负责）由服务公司自行支付。服务公司必须同时向我单位提供合法、有效和等额的劳务发票、票证及财务资料。

服务单位免费提供场地、工作休息室、办公场所保洁专业大型机械（如外墙清洗工具等）给承包方使用；合同期内水、电供应及费用由服务单位负担。合同期内保洁的清洁用品及消耗品，如扫把、拖把、水桶、各类毛巾、卫浴洁具清洁剂、清洁推车、垃圾袋（餐饮剩泔垃圾袋除外）等，由服务公司承担。

第六条 餐饮服务部分要求

（一）餐饮项目基本情况

- 1、餐饮服务地点：国家税务总局玉林市税务局稽查局食堂。
- 2、采购人提供厨房、餐厅、厨房设备、餐具，物业服务公司负责加工供应职工用餐（早、中、晚）、接待用餐、会议（培训）用餐以及食堂清洁卫生。
- 3、食堂及用餐情况：

区域 人数/面积	市稽查局
早餐（人数约为）	60
中餐（人数约为）	15
晚餐（人数约为）	10
食堂面积（m ² ）	612

- 4、物业服务公司负责正常工作餐（早餐、中餐、晚餐）的菜肴制作、分餐服务。
- 5、物业服务公司负责会议接待用餐、公务接待用餐、各类活动用餐的菜肴制作、餐饮服务。
- 6、食堂场所的卫生保洁和其他日常管理工作。

（二）服务方式及要求

- 1、承包方在我单位监督和管理下提供餐饮服务（加工供应、餐厅服务），须以服务为宗旨，努力丰富菜式品种、提高饭菜质量和服务质量。
- 2、职工食堂所需的食材、调料、易耗品等由我单位采购、承包方领用。
- 3、承包方必须严格执行职工食堂的相关规章制度、必须满足职工用餐、接待用餐、会议（培训）用餐的需求，不对外营业。
- 4、职工食堂的食品、菜品、辅食的制作烹饪和餐饮服务、保洁卫生按三星级酒店服务质量标准执行和考核。

（三）费用约定

- 1、本餐饮服务项目采用费用总包干，包含：
 - ①员工工资、社保（含五险）；
 - ②员工加班费；
 - ③员工服装费；
 - ④残疾人保障金；
 - ⑤税金；
 - ⑥合法利润（含劳动人员管理费等。涉及本项的相关合法费用的计算可分别进行分列）；
 - ⑦其他费用。
- 2、采购人免费提供场地、厨房设备、餐具器具供物业服务公司使用；合同期内燃料、水、电供应及费用由采购人负担。合同期内厨房设备正常维修和必须添置或需要更换的设备及其器具，由物业服务公司提出申请，经采购人同意后负责安排落实，费用由采购人负担。
- 3、食堂工作人员（主厨、普通厨师、厨师、厨房服务员）每月需向采购人缴纳 238 元/人的员工伙食费（伙食费由承包方承担，不得向食堂工作人员收取）。

（四）1、服务人员要足额配置：

区域 岗位人数	市稽查局	岗位要求
主厨	—	年龄 45 周岁以下，须持厨师中级（国家职业资格 4 级）以上职业资格证书，常驻我单位负责餐饮服务项目日常管理工作
副厨	—	年龄 45 周岁以下，须持厨师初级（国家职业资格 5 级）以上职业资格证书
厨师	1	年龄 45 周岁以下，须持厨师初级（国家职业资格 5 级）以上职业资格证书
厨务员	1	女性，年龄 45 周岁以下
合计	2	

2、食堂所有员工上岗前必须通过当地卫生部门指定医院或防疫站的体检，领取饮食行业健康证。无健康合格证者，不准在食堂工作。

3、食堂所有员工由物业服务公司自行招聘，食堂员工的工资（含加班费）、社保和福利（含五险）均由物业服务公司承担。

4、物业服务公司须确保发放给餐饮服务人员的工资不低于玉林市当年的最低工资标准。

5、物业服务公司须足额为餐饮服务人员购买养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险。

6、餐饮的菜品及服务必须达到三星级酒店的服务标准。

7、服务标准详见附件 3

第七条 物业管理服务合同期限

物业管理服务期限：自 2020 年 7 月 28 日至 2021 年 7 月 27 日止，合同期限为 壹 年。

第八条 甲方权利义务

- 1、监督并配合乙方管理服务工作的实施及制度的执行。
- 2、负责处理非乙方管理原因而产生的各种纠纷和协调工作。
- 3、按合同规定支付乙方本合同所指物业的物业管理费。
- 4、维护乙方权利和地位，保障乙方正常工作，不得向第三方提供管理资料。
- 5、指定一个部门科室负责协调乙方在涉及管理上的各种关系。
- 6、负责房屋及配套设施设备更新更换的费用。
- 7、承担法律法规规定由甲方承担的其他责任。
- 8、提前七天告知乙方加班要求。
- 9、监督乙方的服务工作，对物业管理提出改进建议。
10. 对乙方的经营管理有知情权。

第九条 乙方权利义务

- 1、乙方应按照双方约定时间接手进驻并提供约定的物业服务。
- 2、定期每季度过后5个工作日内向业主汇报物业管理总体情况。
- 3、依照有关规定和本合同约定，制定物业管理服务制度，对物业及其环境、秩序进行管理。
- 4、依照本合同约定向甲方收取物业管理服务费。
- 5、建立物业项目的管理档案。
- 6、按本合同约定的物业管理服务内容及物业管理实施方案、服务承诺、管理制度进行养护、服务与管理。
- 7、不得将物业项目整体转让给其他物业管理服务企业，若将专项服务委托专业公司承担，需报甲方批准。
- 8、本合同终止乙方不再管理本物业时，必须向甲方移交全部借用的物品、管理用房及物业管理的全部档案资料。
- 9、协助公安部门维护本物业管理区域内治安秩序、制止违法行为。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，并协助做好调查和救助工作。
- 10、乙方及其工作服务人员不履行或不完全履行本合同约定的物业管理服务内容及乙方提供的物业管理实施方案、管理制度、服务承诺，造成甲方工作人员人身、财产或声誉受到损害的，乙方应承担相应的法律责任及经济赔偿，甲方并有权解除本合同。
- 11、乙方服务人员进行如下物业管理活动时，对甲方造成的财产损失可不承担民事赔偿责任：
 - (1) 为救助他人生命而造成的必要财产损失；
 - (2) 为避免甲方财产受损或可能受损而造成的必要财产损失（如失火又无人在内，为不使其造成巨大损失，物业管理者强行入内救助）；
 - (3) 为抓捕违法犯罪分子、制止不法侵害行为而造成的必要财产损失；
- 12、乙方服务人员的更换，须在更换前15天书面通知甲方。
- 13、接受甲方的监督。不得擅自占用和改变公用设施的使用功能，如需完善或扩建，须与甲方协商，经甲方同意后方实施。
- 14、接受物业管理行政主管部门的监督指导。
- 15、乙方必须与派往甲方提供服务的人员签订有效的劳动合同，依法建立劳动合同关系。乙方必须为其服务人员足额支付劳动报酬，依法办理养老、失业、生育、工伤、医疗保险，特定岗位由承包方全责增加购买“个人意外保险”，并提供一份乙方与其派往甲方的服务人员签订的《劳动合同书》给甲方。（附身份证、健康证、保安证、电工证复印件）

第十条 物业管理服务费用及支付

（一）物业管理服务费均由甲方按合同规定方式支付给乙方。依成交结果，甲方每年向乙方支付物业管理费大写柒拾陆万玖千零柒拾肆元贰角柒分整（¥769074.27元/年），合同期间甲方按月支付物业管理费。在一年的服务期内，物业管理服务费用采用固定总价包干，不随政策的调整而进行调整。

（二）支付方式：

物业管理服务费实行按月支付，第一个月支付¥64089.52元，以后每月所支付的物业管理费均相等（¥64089.52元/月）（本月或本季产生服务质量考核扣钱的除外）。从供应商正式进场开始核计，当月实际工作日的物业管理费，在下一个10日前甲方以转账方式，足额转入乙方指定账户；转账前乙方将相应的合法、有效和等额的劳务发票、票证及财务资料交给甲方并经甲方审核通过（乙方与甲方财务业务往来的相关要求，以甲方的财务审核制度为准）；否则，甲方有权拒绝付费且不承担任何责任。

（三）乙方需按国家规定用工，所发工资不低于玉林市最低工资标准，同时从业人员每年应

有服装、福利费、加班者有加班费，并按国家规定（或有关法律）为员工缴交各种社会保险。如遇国家及地方政策性的调整而致使服务人员最低工资标准提高、社会保险基数调整时，乙方应根据相关政策自行承担差额的人工成本。发生的一切劳动和劳资纠纷均由乙方全部负责。在服务期间出现乙方员工因经济或其他方面原因与乙方发生纠纷，对正常的工作和生活秩序产生不良影响，以致对甲方造成荣誉、经济上损失，其责任由乙方负责，甲方将视其影响程度或损失情况，扣减乙方服务费和要求乙方赔偿所有损失。

第十一条 违约责任

（一）甲方未按时按标准支付乙方物业管理服务费用的，乙方有权要求甲方支付，从逾期之日起按每天应交物业管理服务费的万分之三交纳滞纳金。

（二）乙方未能达到本合同约定的物业管理服务内容及乙方提供的物业管理实施方案、管理制度、服务承诺的，甲方有权要求乙方在 15 个工作日整改，逾期未整改或整改不符合要求的，甲方有权解除本合同，并且不退回履约保证金。造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

（三）乙方及其服务人员弄虚作假骗取甲方维修、配件、材料等方面费用的，甲方有权要求乙方清退该等涉案人员以及没收乙方缴纳的履约保证金（且乙方须在甲方通知的 5 日内补足履约保证金，拒不补交的需承担违约责任；情节严重的，甲方有权解除合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

（四）甲乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付半个月物业管理服务费的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

（五）乙方须按甲方要求的人数及年龄安排物业服务人员，如有人员减少须及时补充；甲方将不定期进行抽检，如发现物业服务人员的人数或年龄未达到甲方要求且不及时补足的，甲方有权扣除履约保证金。乙方必须在履约保证金被扣减后 5 日内补足。如乙方仍未按要求的人数及年龄安排物业服务人员，甲方将再次扣除履约保证金，直至乙方按要求的人数及年龄安排物业服务人员为止。

（六）乙方服务人员由于劳动用工发生的各种劳动争议、纠纷，一律由乙方负责，甲方不负任何责任。

第十二条 质量纠纷的约定

因工作质量原因，造成重大事故的，由乙方承担责任并作善后处理。

第十三条 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，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第十四条 争议处理

本合同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，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十五条 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合同，补充合同与本合同具有同等效力。

（二）本合同附件包括物业管理实施方案、物业管理制度、服务承诺书等均为合同有效组成部分。本合同及其附件内空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

（三）本合同及其附件和补充合同中未规定的事宜，均遵照国家和本市有关法律、法规和规

章执行。

第十六条 其他约定事项

- 1、本合同正文及附件共 页，一式五份，甲乙双方各执二份，采购代理机构执一份。具有同等法律效力。
- 2、在紧急抢修中，甲方同意乙方临时占用、挖掘道路、场地的，乙方须先书面通知甲方，并按约定期限内恢复原状。
- 3、在合同期内，甲方根据业务发展，需要增减服务项目或物业服务人员时，可对有关服务项目及相关的服务管理费在原基础上，与乙方协商后签订合同供双方共同执行。
物业管理服务费按合同规定方式支付给乙方。
- 4、合同期内因政策因素或甲方上级要求及其他不可抗拒因素需变更或终止合同的，甲方需提前三个月通知乙方，本合同可以变更或终止。

第十七条 合同的效力

乙方提供服务的受益人为本物业的甲方及甲方的工作人员，如因乙方及其服务人员不履行或不完全履行本合同约定而受到损失的，甲方及其工作人员可向乙方直接请求赔偿。
本合同自签订之日起生效。

甲方（盖公章）：

法定代表人：

委托代理人：

2020年7月27日

乙方（盖公章）：

法定代表人：

委托代理人：

2020年7月27日

附件 1：物业管理有限公司服务标准

内容范围	要求	标准
巡逻	1、夜班按职责进行分区域管理，巡逻与设防并重，值班主任每夜不定时查岗，并做好记录； 2、每天清场后对大楼进行按层巡逻，做好签到备查记录，处理好突发事件；	1、发现可疑人和事要马上盘查，发现安全隐患要立即处理和报告，维护大楼内各单位的财产与生命安全； 2、严格做好巡逻签到工作，确保夜间巡防工作的落实，保证大楼的安宁，带班干部对夜间保安等工作负全责。
车辆管理	1、汽车、摩托车、电动自行车、自行车等车辆停放指定位置，保证道路畅通，不准超大型车辆入区域，做好车辆进出的登记工作； 2、随时巡检地面车辆情况及周边人员动态，发现异常情况及时处理并上报业主； 3、设置可危及人身安全处的标识和防范措施。	1、无乱停乱放车辆的现象，做到井然有序，保持辖区内的道路畅通无阻； 2、无破坏事件发生； 3、车辆被窃要原价赔偿。
监控	1、进行水电、消防、治安等的安全隐患工作，采取必要的安全措施杜绝事故的发生；	1、杜绝违法犯罪的活动迹象和苗头；

系 统	2、各消防设备、器材齐全； 3、配备兼职消防人员 3 名以上，制定严格制度并落实，消防人员必须接受消防专业培训或持有相关专业资格证； 4、安全监控 24 小时值班。	2、杜绝火灾的各种隐患和苗头； 3、贯彻以防为主的方针，防范未然； 4、确保大楼安全运行； 5、保证所有设施完好。
门 岗 守 备	1、全封闭管理，24 小时监控，对外来人员、车辆、物品进出要盘查登记； 2、维护大堂正常秩序，防止骚扰，处理突发事件。 3、落实对物业公司工作人员个人车辆和行李物品实行出入检查管理。	1、保安人员着装上岗、警容端庄、态度热情； 2、辖区内的物品、用品、设备、现金等被窃要原价赔偿。 3、保安严格检查，物业人员主动配合检查。不得私自携带公共物品离开办公区。
围墙内 (含围墙) 大楼外 的所有公共 部分	1、每天清扫一至二遍，保证地面道路清洁； 2、楼外各个角落、各个部位只要有不干净的地方都要及时清扫； 3、排污管、落水管。	1、地面无垃圾杂物，绿化地无杂物，明沟无垃圾积土，清洁率达 100%； 2、各管道通畅，不堵塞，不外漏。
一 楼 大 堂	1、每天 2 次用地拖扫净及抹净地面； 2、每天 1 次抹净大厅玻璃门、扶手、玻璃隔墙等； 3、每周 1 次抹净大厅墙壁、柱子、指示牌、沙发等所有装置； 4、每天 2 次清理痰盂、烟灰筒、花盆内的垃圾，并用抹布擦拭外壳； 5、每月 2 次清扫天花板尘埃、蜘蛛网。	1、地面保持干净、无纸屑、果皮、烟头等杂物； 2、确保表面光亮洁净； 3、及时清理烟灰筒的垃圾。
电 梯	1、及时清理电梯轿厢地面垃圾、沙粒等； 2、每天 1 次清理电梯门表面、清洁电梯轿厢内壁、门及指示板； 3、每月 2 次对轿厢内灯饰、排气扇进行清理； 4、每周定期清洗地毯 1 次。	1、保持电梯轿厢地面整洁； 2、保持电梯表面及内壁光洁明亮。
楼 层 部 分	1、每天 2 次清扫楼层走廊、通道地面杂物； 2、每日 1 次拖抹楼层走廊、通道地面； 3、每日 2 次收集及清理烟灰筒、痰盂、花盆内的垃圾，并擦拭干净； 4、每周 1 次擦拭楼层玻璃窗、端景台、消防栓盖板等； 5、每月 1 次清扫天花板灰尘蜘蛛网等； 6、每周 1 次擦拭走廊、标志牌、门及门框、玻璃等； 7、每 2 天清扫配电间的地面及四周的卫生； 8、每周六对大楼进行全面大扫除。	1、保持地面干净、无纸屑、烟头等杂物； 2、保持无尘、洁净； 3、不锈钢面需用不锈钢油擦拭。
球 场	1、每天 1 次清扫该场地； 2、每天 1 次拖擦地板； 3、负责该场地日常使用及开启管理。	1、保持地面干净、无纸屑； 2、保持无尘、洁净。
茶 水 间	1、每天负责开水器的电源开关； 2、每月 1 次清理开水器的水垢； 3、每天 1 次清洁台面。	墙壁、台面、地面无水迹。
展 厅、 职 工 之 家	1、每日 1 次清扫卫生； 2、每周 1 次擦洗有关器材； 3、负责该场地日常管理及开启等。	保持活动室干净、明亮。
洗 手 间	1、每天 2 次用水冲洗清洁洗手间；收集垃圾、刷净洗手池及台面、蹲式马桶、小便池、池漏污垢、锈迹；擦净灯饰、玻璃、烘手器、镜面、门窗、不锈钢装置等；	1、墙壁、便器洁净、室内无异味； 2、无水迹、无毛发； 3、面台镜子无水迹，镜面光亮。

	2、有不干净的地方及时清洁。	
人行楼梯	1、每日2次扫净所有楼梯； 2、每2天1次拖抹所有楼梯，洗擦扶手，栏杆； 3、每周1次擦洗人行楼梯的有关部位，定期清扫天花板、擦拭玻璃窗。	1、梯级保持干净、无纸屑、烟头等杂物； 2、保持扶手、栏杆等表面无尘。
会议室	1、每日清理本大楼的所有会议室； 2、开会使用会议室随叫随到，会议室使用的用具完备； 3、会后及时清理卫生。	保持会议室干净、明亮。
办公室	1、办公室所有空调1年清洁2次； 2、办公室所有窗户玻璃每月清洁1次。	1、空调干净、无尘； 2、窗户玻璃明亮、干净。
设备维护	1、制定各类设备人员岗位责任制、运行记录和操作规程，并按规定进行操作与记录； 2、日常保养，按制度定期检修、安全操作，出现故障立即排除。	1、所有设备干净整洁、完好，运行正常； 2、掌握设备的运行状况，发现故障隐患及时处理，并做好详细记录。
巡视保养	1、每天1次巡查各层灯光、供水系统、设备设施配、电开水器及路引标志有否损坏，如有损坏及时更换或修理； 2、做好每天所有水电系统、空调系统、发电机组、电梯等的开关工作，出现故障及时与专业维修队伍联系进行维修、保养。	1、确保大楼供水、供电、空调、电梯正常运行； 2、保证所有灯光照明等设施完好率达100%； 3、确保设备和管道系统状况良好； 4、保证二次供水卫生达标，无二次污染。
维修及记录	1、热情接受业主诉求，并在15分钟内到位服务； 2、每周1次到各使用单位访问设施使用情况需要维修当天解决； 3、建立档案，所有设备均应有（检查、维修、保养）档案； 4、建立设备、设施的维修保养制度并严格执行。	1、态度热情、服务及时周到，业主满意率95%以上； 2、确保室内所有灯光、设备正常使用； 3、资料齐全、方便查阅。
接待事务	1、负责大楼全面的物业管理：监督落实大楼日常及各部门的具体工作； 2、接受业主投诉，并及时反馈； 3、接受监督，完成和落实下达的物业管理任务； 4、处理好有关的公共事务问题； 5、协助会场布置、会议服务等其它活动； 6、协助重大接待任务	1、各项工作落实率达100%； 2、确保大楼规范要求管理； 3、热情接待，认真做好投诉记录，及时分析原因，拟定处理办法，并安排服务，满意率达到95%以上； 4、投诉处理应及时回访，最长不超过2天； 5、管理处形成《整改措施报告》报备； 6、对外关系密切、配合、确保业主有一个舒适安全的办公环境； 7、增进业主与物业管理处之间的相互了解与沟通。
收发等	1、负责收取寄达本大楼的所有公务邮件、通知本大楼的有关收发人员领取；个人物流邮件定点摆放指引。	丢失邮件及包裹等应照价赔偿。
会务工作	1、（1）按工作指令做好会前会场的安排和布置；（2）、提前30分钟（重要会议要提前1个小时）到达会场，检查会议室的灯光、音响、桌椅、空调、投影设备是否完好；检查会议设备是否连接正常；检查会场地面卫生是否清洁；桌椅是否按会议要求摆放。（3）、视频会议是否正常接通，话筒、音响是否正常。 2、（1）、给参会人员全部倒上茶水，不得有遗	1、会前准备及时、与会期间及时上茶水，不拖拉。 2、服务热情周到，有礼貌。满意率达到95%以上。 3、提前检查会议设施，确保设施正常使用，如有故障提前向业主方报修。

	漏现象。尤其注意由主到次，由领导到员工的次序。倒水只需七分满，不要让水洒出，如有洒出，立即清理。 (2)、会议开始45分钟后，进会议室巡查热水是否足量，不足时应及时更换水瓶。后视用水情况调整更换频率。(3)、凡是保密会议，应按照使用部门的规定，严格遵守进入会场时间，严守机密，相关服务人员须签署保密承诺文书。(4)、视频会议不能擅离会场，保障会议正常召开。(5)、穿布鞋进入会场。 3、(1)、及时关闭投影、音响等设备；(2)、将会议用电脑等设备收拾并保管好；(3)、通知保洁人员清洁会场。	
各岗位文明礼仪规范	各岗位文明礼仪规范	物业公司根据各岗位要求制定各岗位各文明礼仪规范及制度
基本绿化养护	浇水：根据季节及天气情况进行，夏秋季早晚进行，冬春季午间进行；修剪：对低矮灌木类植物、草坪进行日常修剪，使其保持原有固定造型形态。	庭院内花草树木无干枯现象，树荫、花根下不能有杂草枯叶存在。修剪产生的枝叶随即运离办公区。
生活垃圾分类收集	垃圾必须严格按照垃圾分类管理相关规定进行管理	按照垃圾分类管理相关规定达到相关标准，保持垃圾存放点的整洁，无污垢、无异味。
杀虫、灭鼠	视季节生态气候情况，每季度至少进行办公区杀虫灭鼠2次以上。	办公区无虫害、无鼠害。

附件 2:

保洁作业频率和质量标准

序号	清洁项目	作业频率	质量标准
1	办公楼公共地面	每天至少两次上午 7: 30 至 8: 30 下午 4: 00 至 5: 00 清理，全天保洁	保持清洁、无纸屑痰渍
2	办公室地面、桌面、沙发、玻璃窗	地面每天至少清扫一次；每天拖地面一次；桌面、沙发等用具每天擦一次；玻璃窗每天擦一次	保持清洁，无尘无污渍，整齐明洁
3	办公室天面	每周至少清扫尘及蜘蛛网一次	保持清洁、无蜘蛛网

4	会议室及室内公共用具	会前会后清扫擦抹一次、每天清扫擦抹一次	保持清洁无尘无纸屑烟头等杂物
5	楼梯扶手、护栏	每天两次擦拭	无尘干净
6	辖区公共道路	每天 7:30 至 9:00 清扫一次, 全天保洁	无明显杂物、保持整条道路清洁
7	消防栓	每天进行保洁	无尘干净
8	办公楼公共卫生间	每天至少清洁两次、每周至少消毒一次	保持清洁
		每天 12 小时清洁服务	无明显粉尘杂物
9	招待房设施及物品	全天保洁	门、窗、地面、玻璃、电灯、电视、空调、热水器、床、桌椅凳等必须保持干净整洁, 不留污渍
		每天进行保洁	楼梯、地面、桌椅、台凳及卫生间等须每日进行清洁
		退房后	退房后必须对床上用品进行更换及清洗, 长住客房的床上用品每周更换及清洗一次
10	绿化地	每天至少清扫一次	无烟头等杂物
11	排水沙井及排水沟	每季度至少清理一次	无明显沉沙
12	车棚地面停车场地面	每天至少清扫两次	保持清洁
13	花盆	每两天擦一次	保持清洁、摆放整齐
14	办公室、食堂、球馆、公共卫生间四害的消杀	灭蚊蝇每周至少一次、灭鼠每季度至少一次	基本无蚊蝇
15	食堂卫生	每餐后	保持桌面、地面及其他设施整洁, 无油渍、水渍、杂物、垃圾等。
16	职工球馆	每天至少一次	保持清洁、无纸屑痰渍

附件 3

1、食堂总体服务标准

工作内容	工作标准要求
一、安全管理	1、须认真执行《食品安全法》，并结合食堂的具体情况，建立健全卫生制度，使卫生工作经常化，确保疾病传染和食物中毒事件零发生。食堂内厨、仓库不许存放任何有毒性药品。对上级发放的灭鼠药要实行专人管理，严防食品和药物混串造成食物中毒事件发生。
	2、须建立严格的安全保卫制度，做好防火、防盗、防毒和防破坏工作，确保安全事故零发生。
	3、须建立严格的消防安全制度，落实各项消防安全管理措施，确保火灾事故零发生。
	4、食堂用火用电设备有专人管理负责。炉灶旁不准堆放杂物和易燃易爆物品。
	5、遵守安全法规，设备安全管理到位，做好安全教育及劳动保护工作
二、健全各项规章制度	1、食品卫生管理制度
	2、食堂环境卫生管理制度
	3、工作人员健康检查制度
	4、工作人员服务守则
	5、工作人员岗位工作标准
三、环境及用具卫生	1、保持餐厅地面清洁，窗户明亮，桌椅干净，天花板、墙壁无积尘、无蛛网。
	2、及时清理餐桌残留物，保持清洁，无油腻
	3、冷冻设备无灰尘，无蜘蛛网，无油迹，生菜和熟菜分别存放
	4、按照卫生标准，对锅、碗、瓢、盆、案板、菜刀、餐具等实行一洗、二刷、三冲、四消毒
	5、保持货架、抽风系统、箱柜的整洁干净，洗物池做到无污、无苔。
	6、厨房、碗柜内物品摆放整齐，餐具密闭存放
	7、消毒柜、餐具回收要及时清洗，餐具消毒才能给用餐人员使用
	8、定期灭鼠、灭蟑螂、苍蝇
四、食品卫生	1、认真执行国家有关食品卫生法的规定，严把采购关，使用绿色食品，严防食源性疾患的发生.做好食品安全管理，杜绝食物中毒事件发生
	2、蔬菜要先拣后洗，保证菜肴无虫子、沙子、头发、杂物等

	3、不卖变质变味的食品，把好食品质量关
	4、肉菜按规定程序清洗干净
	5、每日制作的饭菜及下班后剩饭菜，必须随时清理和处理。
	6、熟食要加盖加罩，做好防尘防蝇工作
五、食堂员工卫生守则、服务质量	1、食堂员工每年进行一次健康检查，无健康合格证不准上岗
	2、服务人员必须着整洁工作服，接触入口食品要戴口罩及一次性手套
	3、食堂员工要勤洗手、勤剪指甲，患有感冒等传染性疾病要主动报告，患病员工不直接接触食品的岗位工作
	4、售饭菜速度快，计算菜金准确，不出差错
	5、食堂员工要遵守职业道德，做到礼貌待人，热情服务，文明用语
六、饭菜质量及份量	1、一日三餐按时开餐，保证饭菜供应。 早餐：早餐为自选。每日须供应主食（粉、饭、粥、面食、粗粮等）不少于8种、荤菜不少于3种、小菜不少于3种、配粉酱汁、鸡蛋、饮料、青菜、水果等。每周具体供应品种由我单位提前确定并交承包商实施。中餐、晚餐：每人份的菜（非自选）不少于2荤2素，另有米饭、稀饭、汤水、小菜若干供就餐人员自选。每周具体供应品种由采购人提前确定并交物业服务公司实施。
	2、菜肴花色品种要定期翻新并公布，做到色香俱全饭菜质量好，得到大多数职工认可
	3、米饭软硬适中，不得有夹生或隔天剩饭剩菜
	4、饭菜份量合理，质好量足
	5、接待、会议、培训就餐的其体品种由采购人按次确定并交物业服务公司实施。
七、接待服务	接待员、普通接待员、房务保洁员分别或共同负责楼层接待：大堂接待、餐饮服务及房务管理服务。
八、水电管理	1、下班时必须关闭各用水用电设备。杜绝长明灯、长流水的现象
	2、使用拖把清理清扫，严禁长开水龙头冲洗地面和水沟。
	3、食堂的空调、音响、电视设备仅在就餐时使用，其余时间一律关闭。

2、食堂管理具体要求及标准

（1）要求

①采购

A、验收食品时需注意食品供货方的资质、诚信等，不采购来路不明的食品和无标签或无质

量标准的食品。

B、验收的食品应无毒，无腐败，无霉变，无异味，无生虫，无污秽不洁及过期的食品。

C、禁止购买未经检疫的肉品及病死禽畜等。

②验收、储藏、保管

A、食品购进要按质验收、登记，拒收有质量问题的食品。

B、储藏的食品要隔墙离地，分类存放，不与非食品混放，生熟分开，易腐食品要冷藏。

C、存放在冻柜内的食品必须注意保存期，已煮熟的食品一般不能超过3天，急冻的食品不能超过一个月（冰柜温度-5.℃以下），解冻的食品，严禁重复急冻。

D、库房应通风良好，防潮、防虫鼠、防污染。做到定期清扫、消毒。冰柜定期除霜、除臭，无血水，无冰渣。

E、盛放大米、酱油、食油、糖等主，副食品调味料要做到容器加盖，缸内无油污，无虫鼠，标志明显。

F、库房内无私人物品，无有毒有害物品及杂物。

③加工、烹调

A、上班的员工要穿洁净的工作服，戴工作帽、口罩，穿鞋，洗手。

B、加工用的刀具、砧板、绞肉机、洗菜池、菜盆、菜筐等机械和用具，用后要洗刷干净，定位存放，定期消毒，做到无锈，无霉，无污物，无异味。菜筐、洗菜池无泥垢，无残渣，并做到生熟分开加工。

C、不加工变质、有异味的蔬菜，肉、鱼、蛋、禽等食品。加工后的半成品，如不及时使用，应存放在冷柜内。

D、各种蔬菜要挑洗干净，无虫、无杂物、无泥沙、洗净后的蔬菜离地码放整齐，废弃物要放在专门的容器内及时处理，不积压。

E、不买、不做不符合卫生标准的食品。

F、调味料符合卫生要求，盛装调味品的容器整洁卫生，使用后加盖防尘、防鼠。

G、不使用生虫、霉变、有异味的米、面、食油、酱味料等原料，使用食、铺添加剂等要符合国家卫生标准。

H、烹调人员要注意原料的质量，烹调时要煮（炒）熟，煮透，使食品每个部位都均匀受热。抹布应设两条，一条抹菜碟，一条抹桌台。

I、工作时不准抽烟、吃东西，各岗位都要保持整洁，地面干爽、无杂物。

J、冰柜要定期清洗。食品生熟分开存放，存放入冰柜内的熟食品应该严密盛装，冰柜内底、柜门要保持洁净，无异味。

K、下班时，要搞好各自的岗位卫生，定点放好工作用具。

④餐厅

A、餐厅地面、墙壁、门窗、灯罩、风扇、空调风口、桌椅等保持无积尘、无蝇、无鼠、无

蟑螂、无小虫，清洁卫生。

B、各种调味料容器清洁卫生，加盖，并定期更换。

C、装食具的餐车，托盘清洁卫生，无污渍，筷子筒，汤匙盒无积水，无异物。

⑤个人卫生

A、食堂从业人员做到每年体检一次，持有健康证上岗。

B、工作时穿戴好清洁的工作服、帽子、口罩、手套，不留长指甲，涂甲油，不光脚，赤裸上身操作。

C、不得面对食品说话，咳嗽，工作期间不得抽烟。

D、勤理发，勤换衣，勤剪指甲，保持仪容美观大方。

(2) 标准（详见附件 2。）

①每周一至周五准时为干部职工提供一日三餐。

②食堂餐厅保持干净整洁，无积尘、无异味、无蝇、无鼠、无蟑螂、无小虫。

③饭菜美味可口，做到色、香、味具全，式样变化式样，掌握食材用量，不浪费、不提供隔夜、隔夜、霉变食品，做到让领导满意，干部职工满意，用餐人员满意。

④工作人员必须身体健康，做到文明、礼貌，礼仪形象良好。

⑤食堂用具保持摆放整齐，保持干净，需消毒的应定期消毒。

本项“指（五）服务标准”的检查考评中，每发生 3 起不合格的，则从当季“满意度”测评结果中直接扣减一个百分点（例如 $95\% - 1\% = 94\%$ ）