

物业管理服务合同

甲方：：呼和浩特敕勒川乳业开发区管理委员会

地址：呼和浩特市土默特左旗敕勒川乳业开发区伊利大街北敕勒川乳业大厦

乙方：内蒙古悦榕智胜实业集团有限公司

地址：内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区昭乌达路世纪七路传媒大厦对面13号楼一到三层

开户行：招商银行呼和浩特分行

帐号：471900409910305

根据《民法典》、《物业管理条例》、政府采购物业服务相关规范，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将其保洁服务、保安服务、会议服务，工程维修服务，餐厅服务项目委托乙方实施物业管理，为明确双方责任与义务，规范各项服务行为，提升物业管理水准，特订立本合同。

一、服务管理内容和事项

（一）、总要求

设立物业管理服务中心，有完善的组织机构和实施方案，各岗位人员须按照行业要求持证上岗，服务人员必须政治可靠，有较强的保密、安全意识，组织纪律观念强，为甲方提供优质高效的物业管理服务。

（二）、制度建设要求

需建立各类管理制度，包括服务规范、设备操作规范、安全事故防范方案、维修报请处理及紧急情况应急预案等。

(三)、服务内容

为敕勒川乳业开发区管委会提供保洁服务、秩序维护服务、会议服务，房屋基础运行维护服务、公用设施设备维护服务及餐厅服务等。为敕勒川乳业开发区职工提供工作日早、午、晚、加班餐，均为自助餐，用餐职工 240人次。

(四)、服务内容及标准

序号	服务内容及标准	服务标准
1	目标与责任	结合具体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，并制定配套实施方案，包括服务规范、设备操作规范、安全事故防范方案、维修报请处理及紧急情况应急预案等，制定安全生产行为规范，如出现重大安全事故由中标方全权承担。乙方设立“物业项目部”，为甲方提供优质高效的物业管理服务。
2	服务人员要求	<p>各类人员按岗位要求统一着装，佩戴标识。仪容整洁、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。</p> <p>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。如甲方认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的情况，可要求调换。如因乙方原因对服务人员进行调换，应当经甲方同意，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。</p> <p>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、绿色环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对保密工作岗位的要求。</p> <p>根据甲方要求与保密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向甲方报备。</p> <p>每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。</p> <p>发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告甲方，并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。

		<p>档案和记录齐全，包括但不限于：①甲方建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④秩序维护服务：监控记录、来访人员记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、被服务人员反馈表等。⑥其他：被服务人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>遵守甲方的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>履约结束后，相关资料交还甲方，甲方按政府采购相关规定存档。</p>
5	重大活动后勤保障	<p>制订流程。配合甲方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。</p> <p>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。</p> <p>收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。</p>
6	应急保障预案	<p>1. 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及安全隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>2. 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、餐饮应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>3. 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。</p> <p>4. 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知甲方购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>
7	信报服务	<p>1. 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理。</p> <p>2. 收到文件或信件时第一时间投送或通知收件人领取。</p> <p>3. 大件物品出入向甲方报告，待甲方确认无误后放行。</p>
8	服务热线及紧急维修	<p>1. 设置 24 小时报修服务热线。</p> <p>2. 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。</p>

(二) 工程维修服务

序号	服务内容及标准	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	<p>1. 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议甲方申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。</p> <p>2. 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外</p>

	(房屋维护服务要求及标准)	<p>机支撑构件等检查,发现破损,及时向甲方报告,按甲方要求出具维修方案,待甲方同意后按维修方案实施维修。</p> <p>3.每半月至少开展1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查,发现破损,及时向甲方报告,按甲方要求出具维修方案,待甲方同意后按维修方案实施维修。</p> <p>4.每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等,发现破损,及时向甲方报告,按甲方要求出具维修方案,待甲方同意后按维修方案实施维修。</p> <p>5.办公楼外观完好,建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍,玻璃幕墙清洁明亮、无破损。</p> <p>6.通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。</p>
2	其他设施	<p>1.每半月至少开展1次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查,每半月至少检查1次雨污水管井、化粪池等巡查,发现破损,及时向甲方报告,按甲方要求出具维修方案,待甲方同意后按维修方案实施维修。</p> <p>2.每年至少开展1次防雷装置检测,发现失效,及时向甲方报告,按甲方要求出具维修方案,待甲方同意后按维修方案实施维修。</p> <p>3.路面状态良好,地漏通畅不堵塞。</p> <p>4.接到甲方家具报修服务后,及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修,及时对保修期外的家具进行维修。</p>
3	装饰装修监督管理	<p>1.装饰装修前,中标人应当与甲方或甲方委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议,告知装饰装修须知,并对装饰装修过程进行管理服务。</p> <p>2.根据协议内容,做好装修垃圾临时堆放、清运等。</p> <p>3.受甲方委托对房屋内装修进行严格的监督管理,发现问题及时上报,确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。</p>
4	标识标牌	<p>每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。</p>
5	基本要求 (公用设施设备维护要求及标准)	<p>1.重大节假日及恶劣天气前后,组织系统巡检1次。</p> <p>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、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。</p>
6	设备机房	<p>1.设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人,且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求,机房巡视及外来人员记录清晰完整,标识统一。</p> <p>2.设备机房门窗、锁具应当完好、有效。</p> <p>3.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。</p> <p>4.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。</p> <p>5.安全防护用具配置齐全,检验合格。</p> <p>6.应急设施设备用品应当齐全、完备,可随时启用。</p>

7	给排水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 2. 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知甲方。
8	设备机房	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。 2. 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 3. 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。 4. 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。 5. 安全防护用具配置齐全，检验合格。 6. 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
9	给排水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》的相关要求。 2. 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》的相关要求，管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 3. 设施设备、阀门的检修。 4. 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视1次。每年至少养护1次水泵。 5. 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知甲方。 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。
10	电梯系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展2次电梯的安全状况检查。 2. 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 3. 每年至少开展1次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。 4. 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》的有关要求。 5. 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》的有关要求。 6. 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练1次。电梯出现故障，物业服务人员10分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场应急处理。 7. 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。 8. 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。 9. 根据甲方需求，合理设置电梯开启的数量、时间。
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》的相关要求。 2. 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》的相关要求。 3. 定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。 4. 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展1次运行情况巡查。

11	空调系统	<p>5. 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。</p> <p>6. 每年至少开展 1 次系统整体性维修养护, 检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。</p> <p>7. 每年至少开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒; 每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。</p> <p>8. 每年至少开展 1 次分体式空调主机 (含空调过滤网) 和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。</p> <p>9. 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。</p> <p>10. 发生故障或损坏物业通知专业维保人员应当在 30 分钟内到场, 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场, 在 12 小时内维修完毕。</p>
12	照明系统	<p>1. 外观整洁无缺损、无松落。</p> <p>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。</p> <p>3. 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。</p>
13	采暖系统	<p>1. 定期检查供暖管道、阀门运行情况, 确保正常无隐患。</p> <p>2. 负责暖气片、阀门头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。</p> <p>3. 做好供暖前检查等相关准备工作。</p> <p>4. 暖气片上水前, 提前通知甲方。</p> <p>5. 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。</p> <p>6. 根据天气情况适时调节供暖设备运行工况, 节约能源。</p>

(三) 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本服务	<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, 有甲方相关人员全程在场。</p>
2	办公用房区域保洁	<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 1 次清洁作业。(2) 门窗玻璃干净无尘, 透光性好, 每周至少开展 1 次清洁作业。(3) 指示牌干净, 无污渍, 每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>2. 电器、消防等设施设设备:</p> <p>(1) 配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净, 无尘无污迹, 每周至少开展 1 次清洁作业。(2) 监控摄像头、门禁系统等表面光亮, 无尘、无斑点, 每周至少开展 1 次清洁作业。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. 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>5. 作业工具间: (1) 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。(2) 作业工具摆放整齐有序, 表面干净无渍, 每日消毒。</p> <p>6. 公共卫生间:</p> <p>(1) 保持干净, 无异味, 垃圾无溢出, 每日至少开展 1 次清洁作业。</p>

		<p>(2) 及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>7. 电梯轿厢： (1) 保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。(2) 灯具、操作指示板明亮。</p> <p>8. 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。9. 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。10. 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。</p>
3	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 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。3. 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>3. 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>4. 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。</p> <p>6. 办公区外立面定期清洗、2米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展 2 次清洗。</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. 垃圾中转地保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>4. 化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>5. 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> <p>6. 垃圾装袋，日产日清。</p> <p>7. 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。</p> <p>8. 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。</p> <p>9. 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。</p>
5	卫生消毒	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

(四) 安保服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>1. 建立秩序维护服务相关制度，并按照执行。</p> <p>2. 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。</p> <p>3. 配备秩序维护服务必要的器材。</p>
2		<p>1. 办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。</p> <p>2. 设置门岗。</p>

	<p>出入管理</p>	<p>3. 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。</p> <p>4. 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。</p> <p>5. 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。</p> <p>6. 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。</p> <p>7. 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大件物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。</p> <p>8. 提供现场接待服务。</p> <p>（1）做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。</p> <p>（2）严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。</p> <p>（3）物品摆放整齐有序、分类放置。</p> <p>（4）现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。</p> <p>（5）对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。</p> <p>（6）接待服务工作时间应当覆盖甲方工作时间（上班时间为 8:30-18:00）。</p> <p>（7）与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。</p>
<p>3</p>	<p>值班巡查</p>	<p>1. 建立 24 小时值班巡查制度。</p> <p>2. 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。</p> <p>3. 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。</p> <p>4. 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。</p>
<p>4</p>	<p>车辆停放</p>	<p>1. 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。</p> <p>2. 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。</p> <p>3. 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。</p> <p>4. 非机动车定点有序停放。</p> <p>5. 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。</p>
<p>5</p>	<p>消防安全管理</p>	<p>1. 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。</p> <p>2. 消防控制室实行 24 小时值班制度。</p> <p>3. 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。</p>

		<p>4. 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。</p> <p>5. 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。</p>
6	突发事件处理	<p>1. 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。</p> <p>2. 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。</p> <p>3. 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。</p> <p>4. 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。</p> <p>5. 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。</p> <p>6. 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。</p> <p>7. 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。</p>
7	大型活动秩序	<p>1. 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。</p> <p>2. 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。</p> <p>3. 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。</p>

(五) 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	主要内容	包括但不限于：地面、墙面、地毯、会议桌、会议椅、茶几、沙发、消毒柜、电脑、玻璃幕隔断、玻璃幕墙、玻璃、窗台、扶手栏杆、音箱、话筒、笔筒、纸巾盒、茶杯、杯托、湿巾拖、矿泉水、投影仪、摄像头、暖壶、绿植、开关面板、踢脚线、装饰画、绿植等所有会议室内的物品，会议活动礼宾服务人员配合协助办公楼各处室举办的大型活动、布置活动现场、准备仪式所需物品、颁奖、迎领等。
2	会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
3	会前准备	提前 1 小时布置会场，提前 1 小时调试设备，提前半小时立岗。布置会场：摆放会议需要物品，如：桌签、桌签单、便签纸、笔、橡皮、文件材料、茶杯、杯垫、湿巾托、矿泉水等。准备茶水、湿巾、纸巾等物品。调试设备：开启会议室照明设备、数字拼接屏幕、视频会议系统设备、音频系统设备、扩声系统设备、图形处理、矩阵设备、监视器等，对以上设备进行调试。

敕勒川乳业开发区项目部物业管理服务

4	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置,引导人员引导手势规范,语言标准。
5	会中服务	提供茶水服务(一手提暖瓶,一手拿方巾从主位开始依次顺时针为参会人员倒茶,茶水加至距杯口一厘米处。加水时沿会场顺时针方向巡视一遍,看参会人员是否有其他要求。)文件传送服务、会议室门口立岗服务。
6	会后服务	清理会场、清洗茶杯、湿巾,并使用消毒柜进行消毒。同时将会场恢复至随时可接待的状况,补充各类会议使用物品。应进行巡场,查看是否有参会人员遗留物品,如有及时联系办会单位送还,及时送还不到的先行保管。

(六) 餐厅服务

序号	服务内容	服务标准
1	要求及标准	<p>食堂由中标物业单位运营管理,食堂日常所需食材由物业单位统一集中采购,采购费用凭有效票据及验收凭证,经审核无误后据实结算。</p> <p>物业中标方负责本餐厅项目原材料采购工作。负责原料进货查验、原料贮存、食品加工制作、供餐(包括供餐基本要求中提到的所有餐别)、餐具清洗消毒、废弃物管理、有害生物防制、前厅服务、设施设备维护保养、库房管理、餐厅及三包区域卫生清洁服务。</p> <p>注重项目管理与服务提升,包括安全管理(主要指食品安全管理、人员管理、安全操作管理、员工宿舍安全管理、保密管理等),切实推进厉行节约(包括加强成本控制、节约能源资源、反食品浪费),注重菜品样式、营养与创新,以人为本开展增值服务,规范各类档案台账。</p>
2	原材料采购	<p>1. 原料进货查验要求。建立并执行进货检查验收制度,严格落实索证索票要求,查验供货商的经营资格,产品的合格证及检测报告或动物检疫合格证明,建立原材料进货台账,并归档保存,以备检查:进货记录保存期限不得少于 2 年,及时移交甲方。</p> <p>2. 原料贮存要求。库房要按品类摆放,标明品名、数量、保质期,定期、定时通风,安装温度计、湿度计,保证达到储存要求,做好防霉、防蝇、防虫、防鼠等工作,工作结束后门口处放置挡鼠板,所有原料要按先进先出、易腐易变先出原则进行领用原则,确保原材料新鲜放心。</p>
		食品加工制作符合食品安全相关规范,禁止添加非食用物质和滥用食品添加剂;粗加工的洗涤池禁止混用;生熟食品加工用具(菜刀、菜墩)、容器应分开,禁止混用;熟食存放

3	食品加工制作要求	<p>温度和时间是否符合要求，常温下存放时间超过 2 小时的熟食食用须再加热，再加热食品中心温度应大于 70℃；冰箱内禁止生熟混放，保持清洁卫生；每餐均要有留样，留样品种达到 100%且重量不少于 125 克，在冷藏条件下存放 4 8 小时以上，留样记录完整详实，留样设备专人专管专用。</p> <p>食品加工精工细做，体现不同菜系特点；不断推陈出新，展现地方、民族特色；科学搭配食材，粗粮细做，品种丰富；满足不同地域、不同群体的饮食风味和民族习俗，做到配料合理；保证菜品温度、外观、口感；注重菜肴的色、香、味、鲜，以家常菜为主。</p> <p>科学设置菜品种类，要求营养健康、菜品丰富，成本可控；按时送餐，应涵盖早餐、午餐、晚餐、加班餐及特殊时段加餐；做到随时加菜。</p>
4	餐用具清洗消毒要求	<p>所有餐具每次用餐完毕立即组织清洗和消毒工作，未经消毒处理的餐具严禁使用；当天所有餐具必须当天完成清洗并消毒，严禁遗留到次日处理。</p>
5	废弃物管理	<p>严格按照垃圾分类管理办法，所有餐厨垃圾打包好、不渗漏，放置指定地点。</p>
6	有害生物防制	<p>重点区域布设灭蝇灯、科学放置挡鼠板、定期消杀灭虫。</p>
7	库房管理	<p>各类库房物资摆放齐，有完整的出入库记录。</p>
8	餐厅及三包区域卫生清洁	<p>厨房案、灶台干净整洁；冰箱(冻库)每周清洁一次内部、地沟和地面每日小冲洗，每周大冲洗；前厅每次用餐完毕安排人员进行卫生清洁，做到桌面、地面无油脂；家具、物品摆放整齐；各类用具还原指定位置，关闭能源电器，确保下一次开餐可直接使用；室内卫生要求干净、明亮、整洁、无污物、无死角、物见本色；公共区域要求要无异味、无水渍、无杂物、空气清新等。</p>
10	职工餐厅	<p>出餐形式：自助餐</p> <p>用餐人数：240人次。出餐标准：</p> <p>早餐：主食 4 种、热菜 2 种、家常腌制小菜 3 种、凉菜 2 种、蛋类 2 种、汤粥 3 种、面 1 种、粗粮 2 种、面卤 2 种。</p> <p>午餐：凉菜 3 种、热菜 4 种、主食 4 种、汤粥 2 种、水果 2 种、每周特色小吃、特殊节日美食节</p> <p>晚餐：热菜 2 种、凉菜 1 种、汤粥 1 种、主食 2 种。</p> <p>供餐时间：周一至周五早 8:00-9:00、午 12:00-13:00、晚 18:00-19:00，周六、周日和法定节假日，乙方要安排值班人员，按照甲方的签批单随时供应早、午、晚餐和就餐服务；（具体就餐时间可根据甲方工作安排随时调整，晚餐情况根据甲方需求提供）。</p>

		提供公务用餐、提供大型会议用餐服务，具体视实际情况而定。 按甲方要求为应急等临时用餐需求提供餐饮保障。
--	--	--

(七) 人员要求

部门 职能	岗位	岗位所需总人数	备注
管理部门	项目主管	1	年龄 1976 年 1 月 1 日（含）以后出生，男女不限，大专及以上学历，具有 5 年以上项目管理经验，有较强的组织领导能力和协调能力。
	物业项目经理	1	年龄 1976 年 1 月 1 日（含）以后出生，男女不限，中专及以上学历，具有 5 年以上物业管理经验，知识面广，专业技能熟练，有较强的组织领导能力和协调能力。
保洁服务部	保洁主管	1	年龄男 1968 年 1 月 1 日（含）以后出生，女 1971 年 1 月 1 日（含）以后出生，男女不限，有保洁工作的现场管理经验，按照保洁管理作业程序和标准对保洁员工作进行检查、指导和监督并及时与项目经理沟通，负责保洁员的岗位技能培训。
	保洁员	1	年龄 1968 年 1 月 1 日（含）以后出生，男女不限，吃苦耐劳精神，责任心强，掌握保洁基本常识，上岗时佩戴统一标志，仪容仪表规范整齐。
会议服务部	会议服务	4	年龄 1984 年 1 月 1 日（含）以后出生，女性，大专及以上学历，相貌端庄，服从管理，具备较强的语言表达能力。
保安服务部	保安队长	1	年龄 1968 年 1 月 1 日（含）以后出生，男性，有吃苦耐劳精神，责任心强。★持有公安部门颁发的保安员证书。
	消防监控	6	年龄 1968 年 1 月 1 日（含）以后出生，男性，责任心强，★持有应急部门颁发《消防设施操作员》职业资格证书。
	秩序维护	6	年龄 1968 年 1 月 1 日（含）以后出生，男性，服从管理，★持有公安部门颁发的保安员证书。
工程维修服务部	综合维修工	1	年龄 1968 年 1 月 1 日（含）以后出生，男性，有维修经验，能独立处理日常报修及突发故障； ★电工应持有特种作业操作（低压电工作业或高压电工作业）证书。
餐厅部	厨师长	1	男女不限，年龄男 1968 年 1 月 1 日（含）以后出生，女 1971 年 1 月 1 日（含）以后出生，具有 5 年以上食堂、餐饮厨师长经验。具有中式烹调师（职业资格三级）证书、《健康证》。
	厨师	2	男女不限，年龄男 1968 年 1 月 1 日（含）以后出生，女 1971 年 1 月 1 日（含）以后出生，具有 3 年以上相关岗位经验，熟悉标准制作热菜、凉菜、面点、主食。具有中式烹调师（职业资格四级）证书、《健康证》。
	面点	2	男女不限，年龄男 1968 年 1 月 1 日（含）以后出生，女 1971 年 1 月 1 日（含）以后出生，2 年以上相关岗位经验，熟悉馒头、

			包子、花卷、面条等制作。具有中级及以上中式面点技能证书、《健康证》。
凉菜	1		男女不限, 年龄男 1968 年 1 月 1 日(含) 以后出生, 女 1971 年 1 月 1 日(含) 以后出生, 2 年以上相关岗位经验, 严格按照冷菜间专间操作规范制作各类凉菜、拼盘, 持有《健康证》。
粗加工	1		男女不限, 年龄男 1968 年 1 月 1 日(含) 以后出生, 女 1971 年 1 月 1 日(含) 以后出生, 2 年以上相关岗位经验, 持有《健康证》。
洗碗工	2		男女不限, 年龄男 1966 年 1 月 1 日(含) 以后出生, 女 1971 年 1 月 1 日(含) 以后出生, 2 年以上餐饮服务相关经验, 熟悉一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁, 持有《健康证》。
配菜	1		男女不限, 年龄男 1968 年 1 月 1 日(含) 以后出生, 女 1971 年 1 月 1 日(含) 以后出生, 2 年以上餐饮服务相关经验, 熟悉蔬菜、肉类、水产、禽蛋的清洗、分拣、精细切配, 持有《健康证》。
服务员	3		男女不限, 年龄男 1968 年 1 月 1 日(含) 以后出生, 女 1971 年 1 月 1 日(含) 以后出生, 2 年以上餐饮服务相关经验, 熟悉《食品安全法及食堂规范》, 持有《健康证》。

二、物业检查考核内容及考核标准

一、保洁质量	标准分值	
1. 办公楼出入口地、地毯（脚垫）无脏杂物、无污迹。	5	
2. 各楼层会议室、走廊、过道、楼梯、无浮尘、无污迹；垃圾桶放置合理，清倒及时、外表干净、无积垢、无臭味。	5	
3. 卫生间大小便池、拖把池等内外光洁、地面墙面光洁，无污迹、无脏杂物、无积水、无尘土、门窗窗台、内玻璃、卷纸盒卫生纸补充及时；厕纸篓、垃圾桶无积物、地漏是否通畅。	5	
4. 礼貌待人，工作时间脱岗、串岗、大声喧哗、上班穿工作服、戴工号牌、仪表整洁。	5	
5. 电梯表面和里面干净明亮，无灰尘、无污渍，电梯内地面无垃圾，顶面无积尘。	5	
6. 负责区域内的水电开关、消防器材、配电箱、灯具等表面无灰尘、积尘。	5	
7. 定期开展四害消杀、公共区域消毒。	5	
8. 迟到、早退、旷工。	5	
9. 垃圾日产日清，垃圾分类规范，垃圾桶定期清洗。	2	
二、安保质量		
1. 安保人员配备齐全，服装统一、整齐、佩戴统一标识，工作纪律严明。	3	
2. 安保人员每天值班、巡查记录，人员考勤详细，安保人员不缺勤、不脱岗、不睡岗。	3	
3. 安保门卫值班、巡逻执勤认真严格，外来人员、车辆实名登记 出人登记在录。	3	
4. 监控、消防业务熟悉，监控、消控 24 小时不失控，记录齐全、专人专管，	3	

情况处理及时有效， 监控室干净整洁。		
5. 来访人员、单位人员对物业工作不到位发生投诉、切情况属实， 造成恶劣影响的。	3	
6. 监控、门禁、道闸等安防设备正常运行。	3	
7. 车辆有序停放、维护现场秩序，无占道、拥堵现象。	2	
三、设施设备维护		
1. 物业人员按规定巡查电器设备、空调设备系统、给排水系统的运行状况，并做好巡查记录， 发现问题及时处理。	2	
2. 认真做好日常维护和应急抢修工作，一般维修任务及时完成，报修任务 3-7 天内完成，应急抢修任务，物业维修人员 10 分之内赶到现场处理。	3	
3. 空调机房、配电室、监控室等整洁干净，无垃圾、无尘土、污水。	2	
4. 配电室要确保每天有两名电工值班，巡查，并做好值班巡查记录，确保机关大楼电力运行正常。	2	
5. 建立维保、巡检台账，记录完整规范。	2	
6. 设施设备运行正常，无无故停运。	4	
四、消防安全管理		
1. 消防人员持证上岗，值班记录完整，定期开展消防隐患排查，配合开展消防。	4	
2. 消防器材完好有效，定期检查更换、无过期。	2	
3. 消防通道、安全出口畅通，无堵塞。	2	
4. 无违规用火、用电、消防责任事故。	2	
五、项目管理		
1. 项目团队配置齐全，人员持证上岗，人员稳定，无擅自更换核心岗位人员情况。	4	
2. 建立完善的物业服务制度、应急预案、工作台账。	1	
3. 按时提交工作计划、工作总结，配合采购方管理工作。	1	
4. 建立投诉处理机制，有效投诉 30 分钟内响应，24 小时内闭环。	1	
5. 食材索证索票齐全，进货查验记录完整，供应商资质合法，食材新鲜无过期、无变质、无三无产品。食品加工制作生熟分开，荤素分开，严格执行操作规范。菜品搭配合理、营养均衡，符合就餐人员需求。按时开餐、闭餐，送餐流程顺畅，无长时间排队现象。从业人员持有效健康证、培训合格证上岗，无无证上岗情况。	5	
6. 定期开展演练， 员工能按预案熟练处置突发情况。	1	

三、委托物业服务管理期限

委托管理期限： 2026 年 5 月 20 日至 2027 年 5 月 19 日。

自合同签订后一年，当期合同期满后，在预算有保障的前提下，采购单位将以第一年采购金额为标的实施采购活动，双方自愿续签共

计不超过两年的合同，一年一签。

四、服务费用及支付

1、本合同管理费合计为人民币大写：贰佰壹拾陆万叁仟壹佰伍拾元肆角，（¥ 2163150.40 元），含税票价格。

2、支付方式及时间：双方约定合同价款按季度支付，当季度的合同额于下一月 10 日前支付，季度支付金额为：540787.6 元，同时乙方向甲方提供合法等额发票，乙方保证提供账户信息准确无误。

五、双方的责任、权利、义务

（一）甲方：

- 1、工程维修服务所产生的维修、配件费用由甲方承担。
- 2、餐厅所产生的电费、水费、燃气费、暖气费由甲方承担。
- 3、行使维护产权人、使用人的合法权益。
- 4、审定乙方拟定的物业管理制度、年度计划。
- 5、检查监督乙方管理工作的实施及制度执行情况。
- 6、负责保证按规定、按时拨付物业管理费用。

（二）乙方：

1、根据有关法律、法规及本合同的规定，制定物业管理制度、人员岗位配置及划分方案，自主开展各项管理经营活动。

2、遵守各项管理法规和合同规定的责任要求，根据甲方授权对物业实施综合管理。负责大楼的消防防火、防盗、基础设施、物业等安全维保工作。同时要自觉接受甲方管理部门及有关政府部门检查监督。

3、根据需要制定维保方案，及时向甲方汇报维保事项，经甲方审议通过后积极组织实施。

4、向甲方和物业使用权人宣传告知物业使用的有关规定，并负责搞好服务。

5、管理期满应向甲方移交全部专用房屋及有关财产、物业管理档案及有关资料。

6、如乙方工作人员因工作过错或失误造成甲方财产损失，乙方承担全部责任，并照市场价赔偿。

六、保密

在合同有效期内，乙方对合作中所知晓的与甲方相关的信息应予以保密，在没有甲方的书面同意，不得向第三方泄露。

七、违约责任

协议双方本着友好合作的目的诚信履行本合同约定的义务，任何一方不履行本协议或违反本协议的任一条款，均属违约。违约责任由违约方承担并按协议中总价款的10%作为违约金执行处罚。因违约给对方造成损失的，受损方保留追究违约方责任的权利。

双方对物业服务质量发生争议的，可共同委托物业服务评估监理机构，就乙方的物业服务质量是否符合合同约定服务标准进行评估（评估所产生的费用由乙方承担）。乙方的服务质量达不到合同约定的服务标准，应当承担补救措施或者承担赔偿责任等违约责任。

1、乙方应按照协议的约定履行义务，若因乙方原因造成甲方及甲方工作人员损失的，甲方除可要求其支付上述违约金、赔偿损失外，还可单方面解除本协议。

2、如一方违反了本协议约定的保密义务，另一方有权要求违约方承担违约责任，具体数额应按照受损方实际遭受的损失来计算或按合同总价款10%计算。

八、免责条款

任何一方由于战争、罢工、政变、暴动、自然灾害、政府行为、监管政策等不可抗力而导致不能履行本协议的，该方不对此承担责任。但在此情况下，无法履行的一方需尽可能迅速通知对方有关不可抗力的情况，并在不可抗力消失后 15 日内向另一方发出有关部门出具的证明书或其他为公众认可的资料作为证明。如不可抗力事件持续存在超过 60 天，双方应进行友好协商，商定继续履行本协议的方法。

九、合同的变更和解除

1、经甲乙双方协商一致后，方可对本合同相关条款进行修改，并达成书面协议。

2、除本协议另有约定外，经双方协商一致并形成书面协议后，可终止本协议。

3、甲乙双方在合作中有任何一方擅自不履行本协议约定义务，造成本协议目的无法实现的，另一方均可以依法终止协议，但必须提前 10 个工作日书面通知对方。如单方终止合同需提前 15 日书面告知对方。

十、争议解决

双方在合作期间产生争议的，应该本着友好、平等、互利的态度协商解决；若协商无果，任何一方均有权向甲方所在地由管辖权的人民法院提起诉讼。

十一、其他

1、本合同于甲乙双方法定代表人或授权签字人签字（或加盖签名章）并加盖公章之日起生效。

2、本合同壹式肆份，双方各执贰份，各份具有同等法律效力。

3、未尽事宜双方协商解决，可另行签订补充协议，补充协议与本协议书具有同等法律效力。

文件签署页

甲方：（公章）



法定代表人或授权代理人签字：

日期：2026年6月12日

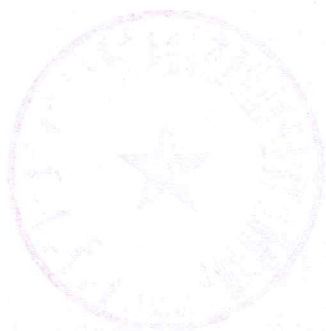
乙方：内蒙古悦榕智胜实业集团有限公司（公章）



法定代表人或负责人签字：

日期：2026年6月12日

政管-1045



3/2

1950年10月

財政部

10/10