

# 内蒙古自治区生态环境厅

## 物业管理服务项目政府采购合同

甲方：内蒙古自治区生态环境厅综合保障中心  
(内蒙古自治区环境在线监控中心)

乙方：呼和浩特市日信海清物业服务有限责任公司

# 政府采购合同

甲方：内蒙古自治区生态环境厅综合保障中心

（内蒙古自治区环境在线监控中心）

地址：内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区腾飞路 39 号

乙方：呼和浩特市日信海清物业服务有限责任公司

地址：内蒙古自治区呼和浩特市经济技术开发区东二环 118 号正泰家园西区商铺 31 号

为了保护甲乙双方的合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，并严格遵循《物业管理服务项目》公开招标（招标编号：NMGZC-G-F-260074）招标文件的相关规定，甲乙双方在平等自愿、互惠互利、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方为内蒙古自治区生态环境厅提供物业服务事宜，特订立本合同，以资共同信守。

## 第一章 物业管理区域概况

### 第一条 物业管理区域基本情况

- （一）物业名称：内蒙古自治区生态环境厅物业管理服务
- （二）物业类型：公建物业
- （三）位置：内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区腾飞路 39 号
- （四）建筑面积：全部办公区及附属设施建筑面积约 30065.92 m<sup>2</sup>。
- （五）乙方提供服务的受益人为甲方和物业使用人，甲方应对物业使用人在本物业区域内的行为承担监督管理责任，物业使用人违反本合同约

定的，甲方应协助乙方追究其相应责任。

## 第二章 物业管理服务事项

### 第二条 乙方提供的物业管理服务主要内容

#### （一）服务范围

1. 环境卫生清洁服务：包括办公楼（主楼、实验楼）各公共区域、卫生间、开水间、会议室、步梯、电梯间及消防通道、人行道等卫生保洁服务；

2. 秩序维护工作：大门进出人员、车辆管理、院内车辆停放及疏导、办公楼（含实验楼）外来办事人员秩序维护服务、消防系统设备巡视服务、消防知识普及宣传服务、消防演练、应急服务、安防、消防监控管理服务、电梯应急演练，以及大门办公楼立岗服务；

3. 会议服务：会议接待服务、会议室卫生清洁，工勤服务；

4. 房屋及设施设备巡查服务：给排水系统、电梯系统、空调系统、消防系统、安全监控系统、供配电系统、照明系统等设施设备及房屋的巡查服务，发现问题及时上报；

5. 绿化养护服务：院内绿植、草坪的定期浇水、修剪、枯树清理、花坛花卉种植及病虫害预防服务；

6. 职工餐厅餐饮服务：负责职工餐（早、午）的制作工作；

7. 物品及设备流动搬迁管理：各类物品进出管控及办公设备、家具搬迁服务；

8. 门禁及数据库系统管理服务：门禁系统运行管理、维护及数据库安全保障服务；

9. 服务监督与提升：标准化服务执行、考核配合及服务优化提升工作；

10. 新能源汽车充电桩运营管理服务。

#### （二）基本服务要求

## 1. 物业综合服务

### 1.1 目标与责任

1.1.1 结合甲方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。

1.1.2 设置“服务中心”，严格执行 24 小时全天候服务接待制度，同步对外公示服务联系电话，确保服务响应及时、诉求渠道畅通。

### 1.2 服务人员要求

1.2.1 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。

1.2.2 根据甲方要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向甲方报备。

1.2.3 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，可要求乙方进行调换。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。

1.2.4 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。

1.2.5 服务人员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，乙方须提供承诺书。

### 1.3 保密和思想政治教育

1.3.1 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对涉密工作岗位的保密要求。

1.3.2 根据甲方要求与涉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。

1.3.3 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育培训，

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。

1.3.4 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。

#### 1.4 档案管理

1.4.1 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。

1.4.2 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房屋巡查服务:房屋巡查记录等。③公用设施设备巡查服务:设备巡查记录等。④保安服务:监控记录、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、客户反馈表等。⑥绿化服务:绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他:客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

1.4.3 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。

1.4.4 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。

#### 1.5 服务改进

1.5.1 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。

1.5.2 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。

1.5.3 需整改问题及时整改完成。

#### 1.6 重大活动后勤保障

1.6.1 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。

1.6.2 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。

1.6.3 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

### 1.7 应急保障预案

1.7.1 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，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。

1.7.2 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、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。

1.7.3 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，确保与实际相结合。

1.7.4 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。

### 1.8 服务方案及工作制度

1.8.1 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、公用设施设备相关管理制度等。

1.8.2 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。

1.8.3 制定物业服务方案，主要包括：房屋巡查服务方案、公用设施设备巡查服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。

### 1.9 信报服务

1.9.1 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分类、安全检查和防疫卫生检查。

1.9.2 收到文件或信件时第一时间投送或通知收件人领取。

1.9.3 大件物品出入向甲方报告，待甲方确认无误后放行。

### 1.10 服务监督与提升机制

1.10.1 专业化运作执行：物业服务团队严格按照物业管理行业规范及本项目服务要求，建立标准化服务流程，明确各岗位工作职责、服务标准及考核细则，确保各项服务工作规范、高效开展。

1.10.2 监督考核配合：积极配合综合保障中心开展服务质量监督工作，定期提交服务工作开展情况报告，主动接受日常检查、月度考核、年度评估；考核分值标准为70分（含）-80分（支付95%服务费用）、80分（含）-90分（支付98%服务费用）、90分（含）-100分（支付100%服务费用）；对监督过程中发现的问题，及时制定整改方案，明确整改时限，确保整改到位。

1.10.3 服务提升优化：建立服务反馈机制，主动收集厅内职工对物业服务的意见和建议，结合监督考核结果，定期开展服务复盘，不断优化服务流程、提升服务质量，为厅生态环境事业正常运转提供坚实保障。

## 2. 房屋巡查服务

### 2.1 主体结构、围护结构、部品部件

2.1.1 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。

2.1.2 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨棚、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向甲方报告。

2.1.3 每季度至少开展 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。

2.1.4 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。

2.1.5 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。

2.1.6 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

## 2.2 其他设施

2.2.1 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。

2.2.2 每年至少开展 1 次防雷装置检查，发现失效，及时向甲方报告。

2.2.3 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。

## 2.3 装饰装修监督管理

2.3.1 装饰装修前，乙方应当告知甲方与甲方委托的装修企业装饰装修须知，并对装饰装修过程进行跟踪监督。

2.3.2 做好装修垃圾临时堆放、清运等。

2.3.3 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。

## 2.4 标识标牌

2.4.1 标识标牌符合《公共信息图形符号第 1 部分：通用符号》（GB/T10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志第 1 部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。

2.4.2 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。

### 3. 公用设施设备巡查服务

#### 3.1 基本要求

重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡查 1 次。

#### 3.2 特种设备及大型设备

特种设备及大型设备：给排水系统、电梯系统、空调系统、消防系统、安全监控系统、供配电系统等特种设备和大型设备乙方负责建立运行检查制度并进行日常巡查，发现故障及时配合甲方联系维保方维修，需定期检测和年检的设备配合甲方督促维保方定期年检；特种设备及大型设备维修工作由甲方委托专业维保公司负责专业维保。

#### 3.3 照明系统

3.3.1 外观整洁无缺损、无松落。

3.3.2 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视，有故障及时上报。

### 4. 保洁服务

#### 4.1 基本要求

4.1.1 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

4.1.2 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。

4.1.3 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。

4.1.4 进入保密区域时，有甲方相关人员全程在场。

4.1.5 每日对以上区域彻清两次，为避免与办公楼工作人员上班时间冲突，周一至周五工作时间为，上午 7:30 至 9:00，下午 14:00 至 15:30，上午 9:00 至 11:00，下午 15:30 至 17:00 时间段内，每小时对以上区域巡视清理一次。17:00-17:30 负责区域内所有垃圾清理至垃圾规定处。

#### 4.2 办公用房区域保洁

#### 4.2.1 大厅、楼内公共通道

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。

#### 4.2.2 电器、消防等设施设备

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，每月至少开展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，每月至少开展1次清洁作业。

4.2.3 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。

4.2.4 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。

#### 4.2.5 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。

#### 4.2.6 公共卫生间

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。

②及时补充厕纸等必要用品。

#### 4.2.7 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。

4.2.8 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。

4.2.9 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次清洁作业。

4.2.10 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。

#### 4.3 公共场地区域保洁

4.3.1 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。

4.3.2 雪、冰冻等恶劣天气时，在业主上班前将主干道积水、积雪清理完毕，并采取安全防护措施。

4.3.3 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展1次清洁作业。

4.3.4 清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。

4.3.5 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。

4.3.6 办公区2米以下外立面定期清洗、外窗玻璃擦拭，每年至少开展1次清洗。

#### 4.3.7 办公楼外围及三包保洁服务：

①范围：办公楼外台阶地面、楼门外台阶地面、前停车场、机动车道、人行道及四围绿化带，以上区域卫生包含地面、墙面及卫生死角。

②内容：对以上卫生区域地面进行清扫、垃圾杂物进行清理，大理石台阶踢脚线、外围公共区域的垃圾桶等进行擦拭。

③标准：外墙及停车场地面、墙面无杂物、无烟头、无污渍、无油渍、无纸屑，树篱周边无枯枝落叶、树篱内无纸屑、无杂物，树篱周围大理石台阶无污渍、光亮整洁。

#### 4.4 垃圾处理

4.4.1 在规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。

4.4.2 桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。

4.4.3 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。

4.4.4 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。

4.4.5 垃圾装袋，日产日清。

4.4.6 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

4.4.7 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。

4.4.8 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。

4.4.9 甲方须配备专业的垃圾清运车，每日将办公楼及院内产生的生活垃圾运送至甲方规定的地方，运送次数不少于 2 次/日(上下午各一次)。

#### 4.5 除四害

4.5.1 依据 GB/T27770-2011《病媒生物密度控制水平鼠类》、GB/T27772-2011《病媒生物密度控制水平蝇类》、GB/T27773-2011《病媒生物密度控制水平蚊虫》、GB/T27779-2011《病媒生物密度控制水平蜚蠊》，采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫滋生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。

4.5.2 消杀人员需持证上岗，穿戴防护装备(手套、口罩、护目镜)。

4.5.3 选用符合国家标准的低毒药剂(如溴敌隆、吡虫啉等生物制药)，严禁在食品区使用高毒药剂。

4.5.4 消杀后张贴警示标识，24 小时内避免人员接触，做好药剂使用与剩余量记录。

4.5.5 定期开展员工培训，提升除四害意识，发现四害及时上报。

#### 4.6 卫生消毒(消杀)

4.6.1 依据《公共场所卫生管理条例》、《中华人民共和国传染病防治法》做好环境消毒和卫生管理，采取预防措施防止传染病传播。

4.6.2 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。

4.6.3 针对重大会议、大型活动、节假日等特殊时段，开展专项清洁保障工作。

4.6.4 定期对办公区域、公共场所区域和周围环境进行预防性卫生消毒，每周至少1次，消毒后及时通风。

4.6.5 每季度至少开展1次灭鼠、灭蟑作业，控制室内外蚊虫滋生，达到基本无蝇。

4.6.6 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

4.6.7 如遇重点时期加强消毒（如传染病流行期），增加电梯轿厢、会议室、卫生间等区域消毒消杀频次。

#### 4.7 冬季除雪（除冰）

4.7.1 物业公司须建立冬季除雪除冰专项预案，明确责任分工、作业流程和应急机制，配备专业的除雪设备及工器具。

4.7.2 以“安全第一、预防为主、快速响应、保障畅通”为原则，确保办公楼出入口、主要通道、停车场等区域无积雪、无结冰。

4.7.3 除雪除冰工作应做到及时、彻底、不残留，避免因冰雪导致人员滑倒、车辆打滑等安全事故。

4.7.4 遇暴雪、持续低温等极端天气，立即启动应急预案，增加作业人员和设备投入。

### 5. 绿化服务

#### 5.1 基本要求

5.1.1 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

5.1.2 做好绿化服务工作记录，填写规范。

5.1.3 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。

5.1.4 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。

## 5.2 绿化养护

5.2.1 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。

5.2.2 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。

5.2.3 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。

5.2.4 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。

5.2.5 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。

5.2.6 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。

5.2.7 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，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。

5.2.8 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。

5.2.9 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

5.2.10 负责甲方规定的室内花卉及绿植的养护工作：

①由专人负责花卉的浇水、除虫等工作，定期对绿植叶面，承装容器进行擦拭、清洗，无灰尘、无污迹。

②需加强对养护人员的培训工作，通过强化培训措施确保植物健康生长与存活。

## 6. 保安服务

### 6.1 基本要求

6.1.1 建立保安服务相关制度，并按照执行。

6.1.2 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完

好。

6.1.3 配备保安服务必要的器材。

6.2 出入管理

6.2.1 办公楼（区）、实验楼主出入口应当实行 24 小时值班制。

6.2.2 设置门岗。

6.2.3 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。

6.2.4 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。

6.2.5 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。

6.2.6 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。

6.2.7 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。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、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。

6.2.8 提供现场接待服务：

①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。

②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。

③物品摆放整齐有序、分类放置。

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。

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%。

⑥接待服务工作时间应当覆盖甲方工作时间。

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）。

### 6.3 值班巡查

6.3.1 建立 24 小时值班巡查制度。

6.3.2 制定巡查路线，明确巡逻频次及重点区域（含办公大楼、实验楼周边、院区围墙、停车场、设备机房周边等），采用定点值守与动态巡逻相结合的方式开展防控工作；白天每 2 小时巡逻 1 次，夜间每 1 小时巡逻 1 次，特殊时段（如重大会议、节假日）加密巡逻频次。

6.3.3 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。

6.3.4 收到监控室指令后，巡查人员及时到达规定地点并迅速采取相应措施。

### 6.4 监控值守

6.4.1 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。

6.4.2 监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。

6.4.3 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。

6.4.4 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。

6.4.5 监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。

6.4.6 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。

6.4.7 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。

### 6.5 车辆停放

6.5.1 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。

6.5.2 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。

6.5.3 严禁在办公楼的公用通道、楼梯间、安全出口处等公共区域停

放车辆或充电。

6.5.4 非机动车定点有序停放。

6.5.5 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。

6.6 消防安全管理

6.6.1 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。

6.6.2 消防控制室实行24小时值班制度，每班不少于2人。

6.6.3 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。

6.6.4 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。

6.6.5 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1次消防演练。

6.6.6 消防报警系统管理：配备经专业培训的人员，负责消防报警系统的24小时实时监测与日常管理，熟练掌握系统操作流程及故障处置规范；接到报警信号后，5分钟内赶赴现场核查处置，区分真实与误报情况，按规定流程及时上报并做好记录；定期协助专业机构开展消防报警系统的调试、检测与维护工作，全程配合完成年度消防年检，保障系统精准报警、稳定运行。

6.6.7 建立义务消防队伍，出现突发事件时在10分钟内应有10人以上到达现场，进行必要的扑救。

6.6.8 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1次消防演练。

6.7 突发事件处理

6.7.1 制定突发事件安全责任书、突发事件应急预案，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。

6.7.2 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。

6.7.3 物业公司应配备专业的应急人员及防暴头盔、防暴盾、防爆叉

等专业设备。

6.7.4 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。

6.7.5 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。

6.7.6 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。

6.7.7 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。

6.7.8 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。

## 6.8 大型活动秩序

6.8.1 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。

6.8.2 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。

6.8.3 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。

## 7. 会议及接待服务

### 7.1 会议受理

接受会议预订，记录会议需求。

### 7.2 会前准备

7.2.1 根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。

7.2.2 做好会场卫生，保证会场干净整洁，秩序井然有序。

7.2.3 检查会场照明、通风、室温等设施是否正常适宜，发现异常及时报告。

### 7.3 引导服务

做好引导牌并放置在规定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

### 7.4 会中服务

7.4.1 会议期间按要求加水。

7.4.2 协助维持会场秩序及礼仪引导工作。

7.4.3 留心观察会场情况及室内温度，做好温度调节应对措施。

### 7.5 会后整理

7.5.1 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

7.5.2 清理会场，关闭空调、相关电器，锁好门窗。

会议室钥匙由专人统一负责保管，杜绝出现丢失或私人保管等现象。

### 7.6 接待服务

7.6.1 周六日及节假日期间接到会议或接待任务，必须 15 分钟内到达现场进行会前准备，保障下班后会议服务。

7.6.2 大型接待中，会服人员要进行电梯导乘及跟梯服务。

7.6.3 如遇多个会议同时进行，必须增加会服人员，不得降低服务标准。

## 8. 餐饮服务

8.1 负责工作日期间早、午餐的制作。

### 8.2 仪容仪表

8.2.1 工作期间需着整洁干净的工作制服。

8.2.2 制餐人员必须保持整洁，不允许佩戴手饰，双手干净。

8.2.3 操作食品时禁止吸烟、挖鼻孔、对食品打喷嚏等不卫生行为。

8.2.4 出售食品时不能用手直接接触食品，必须佩戴一次性手套、口罩。

8.2.5 不得发生争吵、打骂等不文明行为。

8.2.6 机关餐厅服务人员要微笑服务

8.3 按规定准时开餐，每餐所供食品在开餐前 10 分钟布置完毕，如变更或其他情况，不能准时开餐，乙方应提前通知甲方，并留有充分时间做出补救，每日提供足够的饭菜，服务周到，临近闭餐前 10 分钟时保证菜品足够供应，闭餐后按规定回收餐具。

8.4 食品加工精工细作，体现各大菜系正宗的口味特色；食品搭配科学，品种丰富，粗粮细做；刀工精细，配料合理，口味纯正，外形美观色、香、味、鲜；保证职工集中就餐的要求：保证菜品温度、外观、口感能够做到随时添餐，现添现做；传统节日和重大节日应供应相关特色食品：不定期推出应时地方特色小吃。

8.5 合理安排用餐人数，做好用餐人员分流工作，保持供餐器皿内食品在一半以上，不可出现用餐人员等候拥挤混乱现象，要对食堂的用餐形式制定科学合理的方案，以达到厉行节约、杜绝浪费的管理目标。

#### 8.6 环境卫生要求

8.6.1 承包期内，乙方应搞好辖区内的环境卫生工作（包括室内及门前三包区域），办理卫生等相关许可证。

8.6.2 灯管、风扇、排气扇、墙壁、抽油烟罩干净无油污、灰尘、蜘蛛网、尘渍各种蒸饭、煲汤炉具整洁，里外干净光亮。

8.6.3 工作间地面干净、无积水、无杂物。

8.6.4 货架经常擦拭，保持干净，各种刀具手套摆放整齐。

8.6.5 操作台、灶台及售饭台干净整洁。

8.6.6 洗菜池、炊具、餐具、菜具、熟食容器定期消毒并保持清洁做到“洗二清三冲四消毒”。

8.6.7 各种机器设备保持整洁，标识清晰。

8.6.8 下水道无菜渣、无尘渍、堵塞等现象。

8.6.9 餐厅地面每日清扫，消杀，地面整洁。

8.6.10 桌椅摆放整齐，桌椅、壁柜洁净无污渍、桌面无菜渣、水渍。

8.6.11 水房、餐余回收处干净整洁、无残渣。

8.6.12 所有食物必须上架，禁止随意摆放。

8.6.13 夏季须保持通风换气，库房无异味，保持蔬菜新鲜。

8.6.14 冰箱责任落实到人，标志、温控清楚，外表整洁、生熟分区标志清晰，冰箱内结霜适中，摆放整齐。

## 8.7 食品安全保障

8.7.1 按食品卫生规定、产品质量法和甲方的要求条款组织经营，提供安全食品，确保饮食安全。如出现因食品安全导致的安全事故，由乙方负全责。

8.7.2 严禁使用国家明令禁止的食品原料、辅料，严禁使用过期或变质食物用于菜肴加工中，乙方餐厅负责人应对每餐所用食材提前检查，确保所用食材优质、新鲜，所有食材使用前应清洗干净。

8.7.3 保证就餐人员饮食安全，做好食品留样工作，留样食品范围为每日餐厅所供应的全部主副食品，不得缺样，留样时间在 48 小时以上。由于食品安全导致的安全事故，由乙方承担所有责任及损失。

## 8.8 食材验收及保管贮存

8.8.1 需建立食材检验验收台账，标明品名、数量、保质期限。

8.8.2 主食米、面、油、肉等原料验收须按甲方规定的正规渠道进货，要求供方提供卫生合格证或销售许可证（含发票）。

8.8.3 验收的蔬菜要求新鲜、干净无污染。

8.8.4 验收的食材必须达到卫生标准要求，要标有生产日期及保质期限，无霉变、异味现象。

8.8.5 库房要按品类摆放，标明品名、数量、保质期限，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，确保原材料新鲜安全放心。

8.9 需以《反食品浪费法》为核心依据，结合单位实际从制度、全流程管理、宣传监督等方面落实要求，实现食材高效利用、用餐适度节约。

## 9. 物品及设备流动搬迁管理

### 9.1 物品流动管理

9.1.1 对进出办公大楼及院区的各类物品进行查验登记，尤其加强对贵重物品、危险物品、大型设备等的管控，禁止违规物品进入办公区域。

9.1.2 大件物品出入需向甲方报告，待甲方确认无误后放行。

9.1.3 协助做好办公物资、文件资料等的转运、交接管理，确保物品流动安全、有序。

### 9.2 设备搬迁管理

9.2.1 针对办公院区及办公楼内各类办公设备、家具等的搬迁需求，制定科学合理的搬迁方案。

9.2.2 安排专业人员负责搬迁过程中的拆卸、搬运、安装等工作，全程做好设备保护，避免资产损坏。

9.2.3 确保搬迁工作高效完成，不影响正常办公秩序。

## 10. 门禁及数据库系统管理服务

### 10.1 门禁系统运行管理

10.1.1 负责门禁系统的日常运行管理，协助做好门禁的办理、挂失、权限调整等工作。

10.1.2 确保办公区域人员进出安全可控。

10.1.3 负责门禁系统使用监督、安全巡查；审核访客临时门禁权限申请；处理门禁系统使用过程中的应急事件（如非法闯入、权限异常等）；配合信息采集与核对工作。

10.1.4 受理业主、租户的门禁权限申请（含人脸识别信息录入、车牌录入）。

10.1.5 负责门禁系统相关数据（含人脸识别数据、车牌数据、权限

记录等)的安全管理;规范数据存储、备份与销毁流程。

## 10.2 系统维护保障

10.2.1 负责门禁及相关数据库系统的日常维护,定期备份数据、检查系统稳定性。

10.2.2 及时处理系统故障,保障门禁系统安全可靠运行。

## 11. 新能源汽车充电桩运营管理服务

11.1 负责充电桩的日常运行管理、环境卫生保洁等工作;负责规范充电秩序,引导用户有序充电。

11.2 负责厅系统职工充电桩相关工作;严格遵守安全生产相关规定,落实安全管理责任,确保充电桩运行安全,避免安全事故发生。

### (三) 物业管理服务人员需求

部门职能	岗位	岗位所需 总人数	备注
管理综合部	项目经理	1	全面负责项目部各项工作派驻的项目经理需具备5年以上物业管理经验,本科以上学历,年龄50岁(含)以下,能规范组织服务工作,责任心强
	项目副经理	1	负责会议安排与调度及协调派驻的项目经理需具备5年以上物业管理经验,本科以上学历,年龄50岁(含)以下,能规范组织服务工作,责任心强。
	综合巡查员	1	负责房屋、公共区域内设施设备巡视检查工作,发现问题及时向甲方上报年龄60岁(含)以下,身体健康,男女不限。
保洁绿化部	保洁主管	1	负责保洁日常管理及顶替岗工作,年龄女55岁(含)以下,男60岁(含)以下,身体健康,能熟练操作保洁工具,有相关工作经验,吃苦耐劳。
	主楼保洁	12	负责主楼公共区域、实验楼公共区域卫生清理年龄女55岁(含)以下,男60岁(含)以下,身体健康,能熟练操作保洁工具,有相关工作经验,吃苦耐劳。
	实验楼保洁	3	
	室外保洁	2	负责院内卫生清理,垃圾清运等工作,男60岁(含)以下,身体健康,能熟练操作保洁工具,有相关工作经验,吃苦耐劳。
	绿化工	1	负责院内绿化浇水、修剪、喷药等工作男60岁(含)以下,身体健康,能熟练操作保洁工具,有相关工作经验,吃苦耐劳。

秩序维护部	保安中队长	1	负责院内保安管理及日常保安员管理、训练工作 年龄 45 岁（含）以下，男，身高 1.75 米（含）以上，形象好。
	形象岗保安	4	2 名负责大门进出秩序维护工作，2 名负责大厅秩序维护及楼内巡查工作，年龄 55 岁（含）以下，男女不限，身高 1.65 米（含）以上。
	普岗保安	3	负责信访室、实验楼秩序维护工作，年龄 55 岁（含）以下，男女不限，身高 1.65 米（含）以上。
	夜班保安	3	负责办公楼、大门夜间值班及巡视检查年龄 55 岁（含）以下，男女不限，身高 1.65 米（含）以上。
	车场岗保安	3	负责地上停车场及地库的秩序维护及巡逻工作 年龄 55 岁（含）以下，男女不限，身高 1.65 米（含）以上。
	消防中控岗	6	负责消防中控室值机工作，双人双岗，年龄 55（含）岁以下，身体健康，男女不限。
礼宾服务部	礼宾主管	1	负责会议礼宾接待管理工作，女性，年龄 40 岁（含）以下，身高 1.65 米（含）以上，文化程度大专及以上，身体健康。
	前台礼宾	3	负责前台接待工作，女性，年龄 40 岁（含）以下，身高 1.65 米（含）以上，文化程度大专及以上，身体健康。
	会议礼宾	8	负责会议接待及门岗登记接待工作，女性，年龄 40 岁（含）以下，身高 1.65 米（含）以上，文化程度大专及以上，身体健康。
餐厅服务部	餐厅经理	1	负责餐厅全面管理及内外沟通工作，熟悉餐饮业相关法规、政策及有关规定，掌握食堂管理知识。
	前厅主管	1	负责前厅管理工作，熟悉餐饮业相关法规、政策及有关规定，掌握食堂管理知识。
	厨师长	1	负责菜品研制，后厨管理工作，对主菜系菜品有较高的烹饪技术和深入研究，了解其他菜系的烹调、特点，熟悉各种食品的进价和出成率、负责主副食毛利率测算。需持有三级及以上中式烹调师证书，投标时提供承诺函，中标后提供证书原件。
	收银员	1	负责收银、账务处理工作，熟悉餐饮业相关法规、政策及有关规定，掌握食堂管理知识。
	传菜员	2	负责传菜工作，有一定食堂工作经验，能适应所承担工作任务的要求。
	库管员	2	负责库存盘点、物资领取工作，有一定食堂工作经验，能适应所承担工作任务的要求。
	大（小）炒	3	负责菜品烹饪，身体健康，具有一定的烹饪理论水平和操作技能，具有较强的烹饪技术，能适应所承担工作任务的要求。需持有三级及以上中式烹调师证书，投标时提供承诺函，中标后提供证

			书原件。
	特色厨师	1	负责特色菜品制作，身体健康，具有一定的烹饪理论水平和操作技能，具有较强的烹饪技术，能适应所承担工作任务的要求。
	粗加工	1	负责食品粗加工工作，身体健康，有一定食堂工作经验，能适应所承担工作任务的要求。
	面点师	1	负责各种面食制作，具有一定的烹饪理论水平和操作技能，具有较强的烹饪技术，能适应所承担工作任务的要求。需持有面点师证书，投标时提供承诺函，中标后提供证书原件
	面案副手	1	
	配菜	2	负责切配工作，具有一定的烹饪理论水平和操作技能，具有较强的烹饪技术，能适应所承担工作任务的要求。
	凉菜师	1	负责凉菜制作，具有一定的烹饪理论水平和操作技能，具有较强的烹饪技术，能适应所承担工作任务的要求。
	凉菜副手	1	
	服务员	2	负责餐厅日常服务工作，品貌端正、大方；语言表达能力强，应变能力强，能适应所承担工作任务的要求。
	洗杂	2	负责洗碗、清理台面，有一定食堂工作经验，能适应所承担工作任务的要求。
	合计	77	

### 第三章 服务期限、费用

#### 第三条 合同费用

本合同期内物业管理服务费 5441088.63 元（小写）伍佰肆拾肆万壹仟零捌拾捌元陆角叁分（大写），报价费用须包含但不限于以下内容：人员工资、社会保险费、固定支出费用（卫生间低值易耗品，如卫生纸、擦手纸、抽纸、洗手液、护手霜等）、加班费、教育工会经费、福利费、办公费、服装费、法定税金等乙方为履行本合同产生的所有费用。除此之外，甲方无须再向乙方支付其他任何费用。

#### 第四条 合同期限

（一）根据本次招标文件内容（招标编号：NMGZC-G-F-260074）要求，本预算服务期为一年，服务期满后，在预算有保障的前提下，根据合同约定对乙方服务质量、服务标准情况进行考核，合格后可续签一年，最多续签两次，第二年、第三年按照采购合同严格履约验收后，一年一签。合同

期满前 30 日，甲乙双方应就是否续签合同进行协商。

(二) 本合同服务期为第一年，自 2026 年 2 月 12 日起至 2027 年 2 月 11 日止。甲方将对服务单位的服务质量、内容及标准等进行绩效考评，考核合格的，可续签下一年度合同。若合同期满未续签且甲方未发出终止通知，本合同自动延续 1 个月，原合同条款继续有效。

## 第五条 付款方式及时间

(一) 本合同物业费按月支付。每月物业服务期满后 15 日内，甲方根据当月服务考核结果向乙方支付相应服务费，乙方需同时开具正式的增值税普通发票。其中，第 1 月至第 11 月，甲方于支付条件满足后 15 日内，每月支付合同总金额的 8.33%；第 12 月，甲方于支付条件满足后 15 日内，支付合同总金额的 8.37%。具体支付时间以采购人财政针对本项目拨款到账时间为准，因此迟延支付的不视为违约。

### (二) 乙方开票信息

名称：呼和浩特市日信海清物业服务有限责任公司

纳税人识别号：91150192787050895L

开户行：招商银行呼和浩特分行金桥支行

账号：471900052610860

地址：内蒙古自治区呼和浩特市经济技术开发区东二环 118 号正泰家园西区商铺 31 号

甲方在支付本合同项下每一笔款项前，乙方应当按照如下开票信息及要求开具并提供等额合格的增值税（专用 / 普通）发票，乙方未按期开具或拒绝开具或所开具的发票不符合约定的，甲方有权延期付款，不构成违约。

名称：内蒙古自治区生态环境厅综合保障中心（内蒙古自治区环境在线监控中心）

纳税人识别号（税号）：12150000MB1K47634K

开户行及银行账号：建行呼和浩特腾飞路支行  
15050170662800000767

(四)为乙方提供物业服务所涉及的办公桌椅、电脑、卷柜等办公用品，其产权归甲方所有。

#### **第六条 物业服务质量及考核标准**

(一)乙方要健全技术档案主要包括：物业权属资料、项目承接查验资料、房屋维修管理档案、设施设备维修管理档案、物业运行风险评估及常见风险点档案、秩序维护档案、消防管理档案、应急预案处理档案、保洁档案、绿化档案、洗涤物品档案、乙方日常管理文件/记录、投诉处理资料、其他资料。

(二)乙方项目部为了实现服务质量标准，建立日、周、月检查标准和考核办法。乙方质量控制部每月对该项目进行质量检查，依据规章制度进行扣罚管理，以上内控管理办法均建立文字备案。按下列约定，实现目标管理服务质量。

(三)甲方对乙方的物业服务质量按月度考核，以甲方主管人员填写的《业主满意度调查表》《考核评分表》为准，年终考核以业主填写的《业主满意度调查表》《考核评分表》为准。

(四)甲方对乙方考核分值为70分(含)-80分(支付95%服务费用)、80分(含)-90分(支付98%服务费用)、90分(含)-100分(支付100%服务费用)。

### **第四章 双方的权利与义务**

#### **第七条 甲方的权利及义务**

(一)代表物业使用人维护其合法权益。

(二)自本合同签订之日起十日内制订文明公约，在征求甲方意见并经甲方同意后予以公示，监督甲方人员和物业使用人遵守公约。

(三) 采纳乙方的合理建议, 针对甲方人员和物业使用人违反文明公约的行为, 视情节轻重, 采取批评、规劝、警告、制止、处罚等措施。

(四) 按照国务院《企业事业单位内部治安保卫条例》等有关规定, 落实单位内部治安防范设施的建设和维护, 按国家和地方有关法律法规设置健全合格的防火防盗设施设备, 对乙方提出的管理区域内安全隐患问题及时整改。

(五) 甲方应及时向乙方给付物业费和其它费用。

(六) 甲方有权审定和修改乙方拟订的物业管理制度。

(七) 本合同签订后十日内向乙方无偿提供用于日常办公、人员值班备勤的服务用房, 其产权属甲方所有, 甲方有权根据自身情况对服务用房进行调整。服务用房的内部装修和办公用具由乙方负责, 水电气暖费用和维修费用由乙方自理。

(八) 负责收集、整理物业所需全部图纸、档案资料, 并于合同生效之日起五日内向乙方移交。

(九) 协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题。

(十) 尊重物业人员的人格和劳动成果, 遵守物业管理制度。

## **第八条 乙方的权利及义务**

(一) 乙方为了满足甲方物业服务的需求, 乙方派驻到甲方的员工, 需接受甲方的监督管理。

(二) 根据合同约定, 履行合同内容。

(三) 按本合同第七条第 3 项条款约定, 提请并协助甲方对违反文明公约的行为进行处理。

(四) 乙方不得部分或全部转让其应履行的合同义务, 一经查实视为乙方违约, 甲方有权终止合同, 由此造成甲方损失, 乙方承担全部赔偿责任。

(五) 乙方按相关法律法规及时与员工签订劳动合同或劳务合同, 并

根据员工实际情况为其缴纳相应保险，由此产生的劳务纠纷或用工风险由乙方负责。

(六)乙方负责物业人员日常管理，如所属员工出现内部纠纷、事故、违法、犯罪、重大疾病、死亡等一切权责由乙方负责。

(七)遵守保密制度，要求员工做到不该看的不看，不该听的不听，不该问的不问，不该说的不说。

(八)根据甲方书面要求编制房屋建筑本体共用部位及共用设施、设备、绿化等的年度维修、养护计划和大、中修及更新方案，经双方议定后组织实施。

(九)有权对合同约定以外的服务项目予以拒绝。

(十)对物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需改、扩建或完善配套项目，需经甲方同意并报有关部门批准后实施。

(十一)对提供服务的各专业人员进行职业道德和技术培训。

(十二)协助甲方制定消防等各类应急预案，并定期组织演练。

(十三)服务结束后，向甲方移交用房和属于甲方的全部财物及档案资料。

(十四)乙方及时配齐约定的物业服务人员，并达到承诺的服务标准。

(十五)为稳定物业服务队伍，保证职工权益，提高物业服务质量，乙方单位必须落实自治区党委、政府有关法律、法规和相关的劳动政策。

## 第五章 违约责任

**第九条** 乙方违反约定，未能达到约定的服务标准的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改不合格的，每次甲方有权扣除 0.25‰ 物业服务费作为违约金。

**第十条** 乙方不履行安全防范管理职责造成甲方经济损失，应按过错责任的程度赔偿甲方相应损失。

**第十一条** 甲方逾期付款的，乙方有权以欠付金额为基数，按照银行一年期贷款利率计算利息。若因财政拨款原因迟延支付的，不视为违约。

**第十二条** 乙方无正当理由提前终止合同的，应向甲方支付合同总金额 5% 的违约金；违约金不足以补偿损失的，还应予以赔偿。

**第十三条** 乙方服务期间如发现重大设备问题要以书面形式报告甲方，如未及时上报甲方，乙方应承担相应责任。

**第十四条** 在本合同期内，若出现以下情形之一，甲方可自行决定终止合同，乙方应在本合同终止后当日内完全撤出服务区域。

(一) 乙方在履行职责时严重疏忽，造成本项目区域发生疫情防控失职、火灾、人员食物中毒等重大责任事故。

(二) 乙方在履行职责时严重疏忽，或在本合同项下属有意或蓄意之过失，给甲方造成重大损失。此种损失不限于物质损失，亦包括形象、声誉等无形资产损失。

(三) 如乙方未能履行本合同及附件所列明的任何保证、承诺、义务或服务要求的，并且在甲方要求纠正违约行为的书面通知发出后五个工作日内乙方未能给予回应或未在承诺整改的时间内完成整改或整改后仍未达到甲方的服务质量要求。

(四) 乙方内部重组或股份转让以及其他原因导致破产或无法继续履行本合同约定的义务。

**第十五条** 在本合同期内，若出现以下情形之一，甲方可取消乙方续约资格：

(一) 满意度测评中满意率累计 2 次低于 70% 或累计 3 次低于 85%。

(二) 续约履行合同将损害国家利益，且无法通过合同变更方式解决。

(三) 乙方明确表示或者以自己的行为表明无意愿进行续约。

(四) 乙方迟延履行合同主要义务，经催告后在限定整改期限内无法达到服务标准。

(五) 乙方存在违规违约行为致使不能实现合同续约。

(六) 法律规定或者合同约定的无法续约的其他情形。

**第十六条** 乙方应按照要求配齐服务人员，对于未达到要求的，区分进场前和进场后两个阶段，分别按照以下情形处理：

(一) 进场前，甲方对乙方拟配备人员逐一核验，当乙方实际配备人数未达到要求人数时，甲方有权拒绝乙方进场，与乙方解除合同，对乙方按虚假投标进行处理。

(二) 进场后，甲方采取定期检查和不定期抽查相结合的方式对乙方服务人员人数进行检查，并与花名册中人员名单进行对照。如未达到要求，区分违约情形，按照支付违约金、解除合同进行处理。支付违约金：当实际配备人数的比例未达到承诺比例时，统一按照“(1 - 实际配备人数/招标文件要求人数) × 每月支付费用”的标准，由乙方每月向甲方支付违约金；解除合同累计3个月份未达到招标文件要求人数的90%时，甲方有权与乙方解除合同。

**第十七条** 乙方应按照投标文件承诺配备“项目经理”和“团队主要管理人员”，因特殊情况确需进行人员变更，应书面报甲方同意并备案，且接替者各方面资质条件不得低于投标文件中对应人员的要求，在检查后发现人员配备与承诺内容不符时，应立即加强整改，对于未达到要求的，区分进场时和进场后两个阶段，分别按照以下情形处理：

(一) 进场时，甲方对乙方提供拟派项目经理持有物业相关资格证书（住建部物业企业经理上岗证或省级住建部门颁发的物业项目负责人资格证）、学历证书，提供“团队主要管理人员”的身份证、党组织关系证明、学历证书、社保缴纳证明等材料进行逐一核验（以上材料可提供复印件）。当甲方发现乙方实际配备人员与投标文件中承诺人员各类资质条件不一致的，甲方有权拒绝乙方进场，与乙方解除合同，对乙方按虚假投标进行处理。

(二)进场后,甲方对乙方配备的“项目经理”和“团队主要管理人员”进行检查。区分不同违约情形,按照支付违约金、解除合同进行处理。支付违约金:进场后,当实际配备人员与投标文件中承诺人员各类资质条件存在不一致时,统一按照“(1-实际配备人数/招标文件要求人数)×每月支付费用”的标准,由乙方每月向甲方支付违约金;解除合同:当实地检查发现与备案资料不一致的人员数量超过人员数量的20%时,应于20个工作日内进行整改,整改未如期完成甲方有权与乙方解除合同。

**第十八条** 乙方应按照投标文件中承诺比例配备各类非管理人员,在检查后发现人员配备与承诺内容不符时,区分进场准备、进场验收和进场后3个阶段,分别按照以下情形处理:

(一)进场准备时,甲方对乙方拟配备人员的身份证、相关资格证书等资料进行审核,当甲方发现乙方实际配备人员与投标文件中承诺人员各类资质条件不一致的,甲方有权拒绝乙方进场,与乙方解除合同,对乙方按虚假投标进行处理。

(二)进场验收时,甲方对乙方拟配备人员逐一核验,当乙方实际配备人数比例未达到承诺比例但达到承诺比例的85%时,责令乙方在20个工作日内进行整改,如期整改完成可进行履约,逾期未完成甲方有权拒绝乙方进场,与乙方解除合同,对乙方按虚假投标进行处理;当实际配备人数比例达不到承诺比例的75%时,甲方有权拒绝乙方进场,与乙方解除合同,对乙方按虚假投标进行处理。

(三)进场后,甲方每月采取定期检查和不定期抽查相结合的方法对非管理人员进行抽点。区分不同违约情形,按照支付违约金、解除合同进行处理。支付违约金:乙方进场后,当实际配备人数的比例未达到承诺比例时,统一按照“(1-实际配备人数/招标文件要求人数)×每月支付费用”的标准,由乙方每月向甲方支付违约金;解除合同:累计3个月份未达到承诺比例的90%时,甲方有权与乙方解除合同,并按照相关法规对乙

方进行处罚。

**第十九条** 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、暖气管、水管破裂等突发事件，乙方应采取紧急避险措施，因处置不当造成损失的，应当按有关规定处理。

#### **第二十条 保密条款**

(一) 未经对方书面许可，任何一方不得就本合同的内容向合同人以外的第三方透露，但向上级备案或审查的除外。

(二) 未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或披露与对方业务有关的资料和信息，但法律另有规定的除外。

(三) 保密条款自本合同签订之日起生效，并在本合同终止后 2 年内有效。

### **第六章 争议解决方式**

**第二十一条** 本合同在履行过程中发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

### **第七章 附则**

**第二十二条** 本合同之附件为合同的组成部分，与主合同具有同等法律效力。

**第二十三条** 履行期间如遇不可抗力的原因，致使合同无法履行时，双方及时协商处理。

**第二十四条** 本合同履行期限届满甲方不再续订合同，应当提前 30 天书面通知乙方，期间双方做好交接工作，期限届满之日乙方自行退出。

**第二十五条** 本合同未尽事宜，双方另行协商一致后签订补充合同，为本合同的组成部分。

**第二十六条** 本合同及附件一式肆份，甲、乙双方各执贰份，签字盖章生效。

附件：

1. 分项报价表
2. 中标通知书
3. 物业满意度调查表
4. 物业公司服务标准及考核评分表
5. 文明公约

内蒙古自治区生态环境厅物业管理服务项目

(采购项目)《政府采购合同》尾页

(此页无正文)

甲方：内蒙古自治区生态环境  
厅综合保障中心（内蒙古自治  
区环境在线监控中心）

甲方签章：



乙方：呼和浩特市信海清物  
业服务有限责任公司

乙方签章：



甲方（法定代表人或授权代表  
签名）：李伟

签订时间：2026.6.15

乙方（法定代表人或授权代表  
签名）：张峰

签订时间：2026.6.15

# 附件 1：分项报价表

## 分项报价表

项目编号：NMGZC-G-F-260074

项目名称：内蒙古自治区生态环境厅物业管理服务

包号：1

投标人名称：呼和浩特市日信海清物业服务有限责任公司

价款形式：总价



货币及单位：人民币 元

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	单价	数量	总价
1-1	1	自治区生态环境厅物业管理服务	满足招标文件服务范围	满足招标文件服务要求	服务期为一年，服务期满后，在预算有保障的前提下，根据合同约定对中标方服务质量、服务标准情况进行考核，合格后可续签一年，最多续签两次，第三年按照采购合同价格微约验收后一年一签。	满足招标文件和采购人标准，符合国家和行业标准。	5,441,088.63	1(项)	5,441,088.63

投标人公章

日期：2026年05月15日



## 附件 2：中标通知书

# 中标通知书

项目编号：NMGZC-G-F-260071



呼和浩特市口信海清物业服务有限责任公司：

内蒙古自治区生态环境厅综合保障中心(内蒙古自治区环境在线监控中心)于2026年05月20日就内蒙古自治区生态环境厅物业管理服务(项目编号：NMGZC-G-F-260071)进行公开招标采购，现通知贵公司中标，请按规定时限和程序与采购人签订采购合同。

中标合同包号	合同包1
中标合同包名称	自治区生态环境厅物业管理服务
中标金额(元)	5,141,088.63
合计金额(大写)：伍佰肆拾肆万壹仟零捌拾捌元陆角叁分	



### 附件 3:

## 物业满意度调查表

尊敬的同志们:

您好,非常感谢您一直以来对综合保障中心物业服务监督管理工作的支持,为您提供安心物业服务是我们一直努力的目标。因此,我们需要更多地了解您的需求和意见,以便进一步提升物业的服务水平。请您对物业的工作客观评价并提出宝贵意见/建议,在您认为合适分值选项框内打“√”,并在空白处填写具体意见。

填写问卷可能要耽误您 5-10 分钟宝贵的时间,但您的建议将是我们改进今后工作的重要依据,非常感谢您的支持,祝您身体健康,阖家幸福!

以下信息我们将为您保密,并仅限于分析改进使用:

您的姓名: \_\_\_\_\_ 您的联系电话: \_\_\_\_\_

房间号/科室名称: \_\_\_\_\_ 填表日期: \_\_\_\_\_

【答题说明:请您用 10 分制打分,10 分代表非常满意,1 分代表非常不满意。如某项问题不适用、不清楚或不能回答,则√选 0】

### 一、您对本项目整体服务的综合评价:

人员仪容仪表	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
人员服务态度	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
服务专业性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
服务及时性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
沟通通畅性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
诉求处理及时有效	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
信息反馈及时性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
意见或建议:											

### 二、您对本项目客户服务的满意程度:

会务人员服务态度	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
接待人员服务态度	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
服务主动性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
意见或建议:											

### 三、您对本项目环境卫生的满意程度:

楼内公区干净程度	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
----------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

楼外公区干净程度	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
垃圾清运及时性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
四害消杀有效性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
意见或建议:											

**四、您对本项目绿化养护的满意程度:**

绿化养护及时性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
绿植修剪及时性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
病虫害防治有效性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
意见或建议:											

**五、您对本项目工程巡视的满意程度:**

坚守工作岗位	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
按计划进行巡查巡视	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
意见或建议:											

**六、您对本项目秩序维护管理的满意程度:**

人、车、物出入管理	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
机动车停放管理	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
非机动车停放管理	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
消防安全管理	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
园区治安环境	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
突发事件处理及时性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
意见或建议:											

**七、您对本项目餐厅服务的满意程度:**

餐厅环境干净整洁	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
菜品丰富符合大众口味	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
服务态度好	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
意见或建议:											

**您对物业服务的期望和建议:** \_\_\_\_\_

到此, 问卷已经完成, 再次感谢您的支持和配合, 我们将努力为您营造更舒适、更安心的居住(办公)环境和物业服务。

## 附件 4:

《物业公司服务标准及考核评分表》

分类	服务项目	服务方式	质量标准及分值	分值	得分
保洁	公共区域保洁服务	办公大楼区域的清扫、清洁	1. 地面干净无杂物 (1 分); 2. 大理石地面及墙面有光泽(1 分); 3. 地毯洁净无污渍, 大厅玻璃门、窗无明显污迹 (1 分); 4. 电梯间内外壁、指示灯、天花板、照明洁净、透明 (1 分); 5. 卫生间便池洁净无黄渍 (1 分); 6. 室内无异味、臭味 (1 分); 7. 生活垃圾日产日清 (1 分)。	7 分	
	室内保洁服务	负责会议室、领导办公室、健身房保洁	1. 目视墙壁干净 (1 分); 2. 便池洁净, 无黄渍 (1 分); 3. 室内无异味、臭味 (1 分); 4. 地面无烟头、污渍、积水、纸屑、果皮 (1 分); 5. 健身房使用后应立即清理干净 (1 分); 6. 不得动用领导办公室及会议室物品 (1 分); 7. 物业人员不得在健身房洗浴 (1 分); 8. 不得使用领导办公室电话 (1 分)。	8 分	
	地毯清理	负责电梯内地毯清理	1. 每日按时更换轿厢内地毯(1分); 2. 日常清理要求每日进行 (2 分)。	3 分	
	消杀服务	办公区域卫生要求	1. 及时对垃圾桶清洁 (1 分); 2. 大楼内部各区域无苍蝇、鼠、蟑等, 按时在隐蔽处放置鼠药和蟑螂药等 (3 分)。	4 分	
	化粪池清掏	负责办公大楼区域化粪池、隔油池的清理检查工作。	1. 做到及时检查汇报, 防止堵塞管道和井池溢满 (1 分); 2. 协助中心每年至少彻底清掏污水一次 (2 分)。	3 分	
收发	收发服务	负责办公大楼各办公人员的信函、杂志、报纸的投递	1. 外来信件准确及时送到工作人员手中 (1 分); 2. 对挂号信、包裹、特快专递应由收件人签字认可 (3 分); 3. 按时分发报纸 (3 分)。	7 分	

客服	会议服务	确保会议室正常运行	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提前将会议室清洁好（1分）；</li> <li>2. 会前15分钟立岗服务（1分）；</li> <li>3. 准时开门（1分）；</li> <li>4. 确保室内空气清畅（1分）；</li> <li>5. 备好消毒过的茶杯（3分）；</li> <li>6. 会议结束后要立即撤掉用过的茶杯、整理会议室卫生，以备随时使用（1分）。</li> </ol>	8分	
	大门礼宾	负责来客来访登记	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 着装仪表要整齐、有礼貌（2分）；</li> <li>2. 对外来人员要求出示证件并登记（2分）；</li> <li>3. 礼貌告知来客会见人员的工作楼层和房间号，并指示乘坐电梯的方向（3分）。</li> </ol>	7分	
工程	绿化服务	负责对盆花及绿化区的日常管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对办公区域的花草适量浇水、施肥、修剪、病虫害防治等（8分）；</li> <li>2. 室内的花草无明显枯枝（1分）。</li> </ol>	9分	
	设备巡查	各类设备的巡视巡查	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 坚守工作岗位（6分）；</li> <li>2. 保证按计划进行巡查巡视（6分）。</li> </ol>	12分	
保安	办公区域安全及安全监控服务	维持办公区域工作秩序，确保大楼内处受控范围状态	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 进入大院车辆、人员要验证及登记（1分）；</li> <li>2. 着装、仪表要整齐（2分）；</li> <li>3. 坚守岗位不脱岗（4分）；</li> <li>4. 二十四小时值班（5分）；</li> <li>5. 白天八小时立岗（2分）；</li> <li>6. 严格按工作规程执行，维持楼内公共秩序（2分）；</li> <li>7. 对突发事件及时采取措施控制局面（2分）；</li> <li>8. 定时巡逻，不留死角（1分）；</li> <li>9. 杜绝失盗、失水、失密事故发生（3分）。</li> </ol>	22分	
管理	物业领导能力评价	综合领导协调能力，制度建设，日常管理。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 履行合同情况（4分）；</li> <li>2. 制度建设情况（1分）；</li> <li>3. 应急方案（1分）；</li> <li>4. 德能勤绩（1分）。</li> </ol>	7分	
	机关食堂考核	开展反食品浪费宣传工作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在食堂张贴反食品浪费标语（2分）；</li> <li>2. 引导就餐人员选择餐品，拒绝浪费。（1分）。</li> </ol>	3分	
合计				100分	



## 附件 5：文明公约

### 文明公约

为创建一个整洁、优美、安全、文明的办公环境，提高工作效率，特制定本文明公约，共同遵守：

一、遵纪守法，树立良好的社会公德，爱护公共财物与设施、设备，不任意损坏；

二、严格遵守各项规章制度，积极配合物业管理人员的工作；

三、不随地吐痰，不乱扔废纸、果皮、烟头等杂物，保持环境卫生的清洁；

四、非工作时间，办公室内不得存放现金、有价证券、手机、手表、相机等私人贵重物品，加强安全防范意识；

五、未经批准不随意使用电炉、电暖器等大功率电器，加强消防意识；

六、外来人员办事、会客应办理登记手续；

七、在指定位置整齐停放各种车辆，不乱停乱放；

八、在办公室区域内不大声喧哗，打闹。

对违反文明公约者，将视情节轻重予以行政或经济处罚。

