

物业服务合同

甲方（采购人）：包头市青山区人民检察院

乙方（服务商）：包头市同人物业服务有限公司

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国物业管理条例》等相关法律法规、规范性文件以及 2026 年包头市青山区人民检察院物业服务采购项目（政采项目编号：NMGZC-C-F-260089）的中标结果、招标文件、投标文件等文件的相关内容，经平等自愿协商一致，就如下合同条款达成一致意见。

第一条 物业服务区域的基本情况

物业位置：包头市青山区人民检察院

服务项目：甲方委托乙方负责其办公楼内外保洁服务、维修服务、会议服务、秩序维护、绿植养护服务、垃圾清运服务等物业服务项目。具体服务项目及内容详见招标文件。

第二条 服务内容及标准

乙方按照招标文件要求、投标文件响应及承诺，为甲方提供物业服务。具体服务内容及标准详见招标、投标文件及附件。

第三条 物业服务期限

自 2026 年 06 月 17 日起，至 2027 年 06 月 16 日止。本项目执行续期采购，服务期满后，通过乙方上一年度合同履行情况确定是否续签下一年度合同，且一年一签，最多不超过三年。

第四条 物业服务费金额及支付方式

1. 本合同物业每年服务费总价：¥：1162560.00 元（小写），人民币壹佰壹拾陆万贰仟伍佰陆拾元整（大写）。

2. 合同基准价格按此次中标价格执行，包括完成该项目的人工成本、业务成本及管理费和税金等。

3. 付款方式

付款时间：按月结算，每月底将本月费用结清。

付款方式：以转账方式直接转入中标人的基本账户，具体金额依据当月工作完成情况及工作质量按照考核办法相应条款支付。

收款单位名称：包头市同人物业服务有限公司

收款单位开户行：中国农业银行股份有限公司包头昆都仑支行

收款单位账号：05598101040033585

4. 每次付款前，乙方应向甲方开具同等金额的增值税发票。否则甲方有权迟延履行并不承担逾期付款的违约责任，且乙方不得据此迟延或者不履行本合同约定的各项义务。

第五条 甲方的权利和义务

1. 甲方应按本合同约定支付合同价款。

2. 甲方有权随时了解乙方的工作进展情况。

3. 甲方应向乙方提供为完成服务工作所需要的信息、资料和其他相关协助。

4. 甲方有权按照本合同约定对乙方提供的服务及相关资料进行验收、有权要求乙方提供与上述服务及相关资料的配套服务，包括但不限于免费修改、免费咨询、技术支持和免费培训等。甲方有权确认各阶段以及最终服务及相关资料是否满足甲方的具体需要及该项目是否验收合格。

5. 甲方对乙方提供的服务内容及相关资料进行验收，如发现与合同约定不符或不满足甲方需求，有权拒绝接受该服务内容及相关资料。该服务及相关资料已经提供给甲方使用的，甲方有权就与合同约定不符或不满足甲方需求的部分拒绝支付相应委托服务的合同价款。如造成甲方无法实现合同目的，甲方有权拒绝支付全部合同价款。

6. 甲方有权审定乙方为本项目拟订的物业管理各项规章制度。

7. 甲方有权审定乙方提出的与本合同有关的物业管理服务年度计划、财务预算。

8. 在本合同期内,甲方发现乙方派驻的物业管理的人员不符合甲方要求或不能满足工作岗位要求,甲方有权要求乙方在保证不影响对甲方物业的正常管理工作的同时,及时调离本项目。

9. 甲方有权审定乙方为本项目公共区域内的房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度维修养护计划和大、中修方案。检查监督乙方管理工作的实施及制度和计划的执行情况,检查人员配备和设施设备配置情况。甲方有权要求乙方使用符合有关质量和安全标准的工具,物品和消耗材料等。对所使用的品种,品牌有知情权和建议权。

10. 甲方有权要求乙方对违反合同规定的行为进行限期整改,整改无效的,以政府有关部门鉴定为准,甲方有权延迟支付管理服务费用,要求乙方赔偿经济损失并可追究乙方违约责任。

11. 根据甲方制定的《物业服务外包考核办法》,对乙方进行检查、监督、考核。

12. 甲方有权对乙方分包经营的专项服务供应商招标过程进行监督,并确认结果。有权对乙方分包经营的专项服务供应商工作进行监管。

13. 经甲方书面确认后,乙方可在对外宣传资料中使用涉及甲方的相关内容。

14. 甲方应为乙方做好本项目管理服务工作,提供相应的协助配合。

15. 甲方有义务协助处理本合同签署前与本项目有关的遗留问题。

16. 委托乙方对违反物业管理法规政策的行为进行处理,包括责令停止违章行为,要求赔偿经济损失及支付违约金。

17. 甲方应为乙方提供物业管理办公用房。

18. 甲方应按合同约定向乙方支付物业费。

19. 甲方有权结合服务内容的变化情况,及时修订补充和完善相关服务标

准。

20. 甲方有权向员工公布物业服务检查、考核和满意度测评结果，对相关意见、建议要求乙方提出整改方案并组织落实。

21. 本合同约定和法律规定由甲方享有的其它权利和承担的其它义务。

第六条 乙方的权利和义务

1. 拟订物业管理规章制度和实施细则，经甲方书面审批同意后予以实施。

2. 拟订物业管理服务年，季度，月计划，经甲方书面审批同意后予以实施。

3. 拟订物业大中修计划，财务预算及决算报告，经甲方书面审批同意后予以实施。

4. 接受甲方的监督检查。

5. 有权依照法规政策，本合同的约定对违反物业管理制度的行为进行处理。

6. 乙方应根据本合同的约定提交相关文件、资料。

7. 在合同履行过程中，乙方有义务协助甲方对服务及相关资料进行验收，并就甲方需要注意的事项以书面形式提请甲方注意。

8. 乙方要保证按照招标文件规定配备相应人员和设施设备的配置。

9. 乙方有权要求甲方办公人员遵守有关物业管理制度。

10. 乙方应及时向甲方提交各类重大和突发事件处理的报告。

11. 乙方要确保管理处的日常管理备用金不少于 5000 元，以便应对突发事件或因日常管理工作临时紧急需要时购置相关物品的使用。

12. 乙方接受甲方委托，代理甲方督促本项目的建设单位、施工单位、供货商等对甲方负有保修责任或售后服务的单位和个人履行保修或售后服务的责任。

13. 对大楼公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需改、扩建完善配套项目，须报甲方和有关部门批准后方可实施。

14. 乙方应配合甲方的监督检查工作和员工测评，对甲方提出的整改意见和

测评结果，进行及时整改。

15. 乙方有权如期取得的物业费。

16. 乙方有权免费合理使用甲方提供的物业办公房屋。乙方办公使用设备、设施及其他办公用品由乙方承担。

17. 为保证本项目高效优质运营，乙方有权提出相应的合理化建议或方案。

18. 乙方有权选聘专营公司分包本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任全部转让给第三方。

19. 乙方应根据有关法律、法规及行业规定和本合同的内容，协助甲方制定《物业服务外包考核办法》，拟订各项物业管理规章制度报经甲方审定、备案。

20. 乙方同意按照甲方制定的《物业服务外包考核办法》自觉接受检查、监督、考核。乙方接受甲方向员工公布的检查、考核和满意度测评结果，并对相关意见、建议提出整改方案，甲方同意后组织落实。

21. 建立本物业的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。

22. 乙方须将所有在本物业项目从业人员的基本情况在甲方处备案，乙方应对前述基本情况实时更新并及时将更新内容通知甲方。

23. 未经甲方同意，乙方不得向任何第三方出租甲方委托管理的资产。

24. 乙方无权转让、抵押和出售甲方委托服务管理的任何资产。

25. 乙方在提供物业服务期间应组织开展多种优惠服务活动，为甲方提供便民增值服务。

26. 乙方应积极配合甲方对服务内容进行修订和补充，不断完善相关服务标准及管理制度。

27. 乙方应强化物业服务人员道德和素质教育，按照本合同约定履行保密义务，同时立足岗位做好本职工作，不得参与或影响甲方经营管理决策，不得散布传播谣言或小道消息，造成不良影响和不良后果的，甲方将予以严肃处理。

28. 乙方应加强对其员工的职业安全保障，因乙方及其员工（不可抗因素除外）而导致发生乙方及员工的安全责任事故或导致甲方和任何第三方出现人员财产损失的，乙方自行承担有关责任，并做出相应赔偿，甲方不承担任何责任。

29. 按照国家和地方政府的规定为其员工购买保险，及时支付员工薪酬。

30. 在合同履行期间及委托服务项目完成后 30 个工作日内，对甲方提出的有关本合同项目的任何问题，乙方有义务提供后续服务，包括但不限于免费修改、免费咨询、技术支持等。

31. 法律法规和政策规定的乙方应有的其他权利和义务。

第七条 违约责任

1. 乙方的违约责任

1.1 验收不合格：甲方对服务内容验收不合格的，乙方应在 10 日内负责整改、调整，直至达到甲方的要求，由此产生的所有费用均由乙方自行承担。否则，甲方有权解除合同，乙方应返还甲方已支付的相关的合同价款。因管理不善给甲方造成重大经济损失或严重不良影响的，乙方除承担以上责任外，甲方保留解除合同、扣缴全年物业费、要求赔偿损失、追究侵权责任及提起诉讼的权利。

1.2 泄密：乙方或其员工违反本合同约定的保密义务，给甲方造成损失，乙方应赔偿甲方遭受的实际损失（包括但不限于经济损失、律师费、诉讼费及其它相关的合理费用），甲方有权从未支付的款项中扣除。

1.3 其他违约责任：乙方有其他违约行为，经甲方书面通知后，乙方应在该通知指定的期限内整改；若乙方在该通知指定的期限内仍未更正且致使合同目的无法实现的，甲方有权解除合同，乙方应在收到甲方的书面解除通知之日起 15 个工作日内返还甲方已支付但未完成工作的相关合同价款并应赔偿甲方遭受的实际及直接损失（包括但不限于经济损失、律师费、诉讼费及其它相关的合理费用）。

2 甲方的违约责任

除本合同另有约定外，甲方无正当理由未按合同的约定支付应付款项的，则每延期1日，应向乙方支付应付款项的1‰作为违约金。

第八条 不可抗力

1. 不可抗力指在本合同期限内发生的不可预见、不可避免、不可克服事件如，地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工、暴动等。

2. 如果出现不可抗力事件，双方在本协议中的义务在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行。经双方确认的不可抗力影响时间，不计入本合同执行时间，本合同执行时间相应顺延。

3. 在发生不可抗力时，双方对各自控制下的设备、资料负有保管责任，对于未受不可抗力事件影响的并且可以继续履行的合同义务应继续履行。

第九条 合同解除

1. 经甲乙双方协商一致，可以解除合同。

2. 有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

2.1 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

2.2 因合同一方违约导致合同目的不能实现，另一方有权解除合同。

3. 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方提出解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

4. 如乙方在合同期内出现如下重大违规现象之一的，甲方有权解除其合同，并没收其履约保证金。

4.1 单月考核连续不合格二次以上（含二次）。

4.2 拖欠相关员工各项费用及群众信访，媒体曝光，核查属实三次以上（含三次）。

4.3 其他重大违规现象。

第十条 争议的解决

1. 因本合同的解释、执行或与本合同有关事项而产生的争议，应首先由双方

通过友好协商解决。

2. 如协商或调解不成，双方同意，将争议提交甲方住所地有管辖权的法院通过诉讼程序解决。

第十一条 合同的生效及终止

本合同自双方法定代表人或授权代理人签字盖章之日起生效，至甲乙双方履行完本合同项下全部义务之日终止。

第十二条 其它

合同一式肆份，甲方贰份，乙方贰份，具有同等法律效力。

本合同未尽事宜应按《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》《中华人民共和国物业管理条例》以及其他相关的法律，法规之规定解释。

甲方（盖章）：包头市青山区人民检察院

法人代表（签字）：

或授权代理人（签字）：刘宇晨

地址：

邮编：

电话：2026年06月17日

日期：2026.6.17

乙方（盖章）：包头市同人物业服务有限公司

法人代表（签字）：余东

或授权代理人（签字）：

地址：内蒙古包头市青山区友谊大街67号文化创意园-B711-04

邮编：014030

电话：

日期：2026.6.17

附件

一、 服务内容与详细标准

（一）服务基本情况

包头市青山区人民检察院位于包头市青山区文化路东端南侧赛汗路东四道沙河西。办公大楼总建筑面积为 16000 平方米。

（二）服务范围

1. 环境卫生清洁服务：包括办公楼各公共区域、卫生间、开水间、会议室、楼梯及楼前广场、消防通道、人行道、活动室、展览室、车库等卫生保洁服务。
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、办公楼外来办事人员秩序维护服务、消防系统设备管理服务、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. 工程运维服务：供水系统、排水系统、供电系统、消防动力系统、照明系统、空调制冷系统、供暖系统等工程设施的检修、日常维修服务。
5. 绿化养护服务：院内和楼内绿植、草坪、绿化区的定期浇水、修剪、病虫害预防服务。
6. 职工餐厅餐饮服务：负责职工餐（早餐、午餐）的制作工作。

（三）管理模式

双方签订《物业管理服务合同》，以合同方式约定双方权利和义务。

（四）物业服务的内容及标准

物业管理服务范围为办公大楼、附属建筑物、活动中心内外及机关大院环境卫生清洁及垃圾清理外运服务、秩序维护服务、会议服务、工程运维服务、绿化养护服务及职工餐厅餐饮服务等。

1. 环境卫生清洁服务

1.1 办公楼、附属建筑物、活动中心内公共区域的保洁

包括：所有公共区域、公共地面、墙面门窗、通道及楼梯台阶，备品间、卫生间、洗漱间、设备间、库房及消防器材、指示牌、灯饰、地毯、沙发等所有公共设施的保洁。

（1）公共区域

每天循环进行全面保洁，确保各楼层地面无灰尘、垃圾、脚印、污渍，保持地面材质原貌；墙面、指示牌等设施无灰尘、手印；门窗、窗台及窗帘干净无灰尘，玻璃无明显灰尘、手印，门把手干净、无印迹；各种金属件表面干净无污渍，有金属光泽；无灰尘；消防器材、空调风口干净无积尘；绿植叶面、花盆等无灰尘、污渍，无黄叶，定期对绿植进行浇水养护；垃圾箱内外干净、无异味，垃圾不超过 1/3，产生垃圾当日清运；定期消杀“四害”，确保无鼠害、虫害。保证办公大楼玻璃每年至少擦 2 次，办公室窗帘每年至少清洗 2 次。办公大楼外观每年至少清洗一次。

（2）卫生间

卫生间保持室内整洁，每天至少彻底清洁两次，无异味、无污渍，并随时巡查，保证洁具无污迹、水迹，镜面光亮，台面干净，痰盂外表无污迹、水迹，男卫生间小便池要搁置专用芳香球。

（3）电梯及扶梯

每天循环进行清洁，确保电梯门、轿厢壁无手印、无污迹、灰尘；地面、地坎内无灰尘、杂物；轿厢内无异味。

（4）楼梯间

每天清理卫生，确保楼梯间无灰尘、杂物，无张贴乱画；踏步干净无污渍；墙面、天棚、灯具等目视无灰尘。

1.2 办公楼外机关大院区域的保洁

包括：办公楼外台阶地面、停车场、机动车道、人行道、灯具及四围绿化地，以上区域卫生包含地面、墙面及卫生死角。

（1）每天对路面、机关大院、绿地及设施进行彻底清扫、擦拭、拾捡垃圾，清除地面果皮、纸屑、树叶和烟头等杂物；确保无飘洒和漏水现象；及时清洗垃圾筒筒身，更换垃圾袋，保持干净、无异味、无满溢，每周使用消毒剂进行彻底消毒，使蚊蝇鼠虫无滋生源。

（2）每天每隔一小时巡回清扫保洁一次。

（3）用铲刀清除粘在地面上的香口胶等杂物。

（4）发现污水、污渍、口痰，须在半小时内冲刷、清理干净。

（5）果皮箱和垃圾桶每天清倒一次，每月用长柄刷子沾水刷洗一次。

(6) 每月对各种导水槽揭开铁篦盖板彻底清理一次。

(7) 保持机关大院中各种建筑物、作品、路牌、标识、消防箱、电表箱、水表箱、外围灯柱、音响等物体表面上的清洁，及时处理违章乱贴乱画的海报、小广告及污迹。

(8) 冬天及时做好区域内积雪清理工作。

(9) 垃圾清理、外运工作。

2. 秩序维护服务

大门口进出人员车辆管理、院内车辆停放及疏导、办公楼内外办事人员秩序管理服务、消防系统设备管理服务、消防演练、电梯应急演练。

(1) 全天 24 小时对办公楼主要出入口的人员、物品搬运实施管理、检查登记和控制。

(2) 全天 24 小时对服务区域范围治安情况进行巡查和监控。严禁在辖区非停车道上停车以及楼宇外围的秩序管理。

(3) 加强对出入口周边环境的监控, 严防外来人员、未履行登记手续人员直接进入大楼, 密切监视可疑人员的动态。

(4) 对进入服务区域、办公楼内的人员进行身份确认, 严禁未经批准的外来人员进入办公楼。

(5) 熟练并灵活运用监视控制系统, 充分发挥本项目的技防优势, 实行 24 小时全天候对重点部位、监控点进行监控及录像工作。

(6) 全天 24 小时定时和不定时的对辖区进行全面安全巡查, 重点检查本项目重要部位及各楼层门、窗、设施设备、消防等情况。负责大门口、通道等部位的人员来往动态管理, 严防不法行为的发生。

(7) 禁止携带危险可疑物品进入辖区内。对携带行李和物品离开办公楼的外来人员必须提供相关证明, 方可准予离开, 内部人员要实行登记制度。

(8) 配合来访登记处的接待人员做好办公楼的秩序管理和人流疏导工作。在办公时间内, 给外来人员提供咨询和指引工作。

(9) 制定突发事件应急预案, 组织演练并负责实施。负责辖区内重大突发情况和事(案)件的报警处理及救助工作。

(10) 秩序维护人员要熟知本项目辖区内的楼宇结构、出入通道、各部门、人员

的分布,在应对突发事件过程中作出合理的应对措施。

(11) 建立、健全和落实内部治安、消防管理规章制度;各种消防设施和器材配套合理、更换及时、使用有效;定期开展消防安全演练,提高消防安全防范技能和意识。

3. 会议服务

3.1 会议接待服务

(1) 会前准备工作

- 1) 会务人员应明确申办部门,会议名称、内容、召开时间、地点、摆台要求、参会人员范围和人数;
- 2) 会场布置,根据会议申办部门要求布置会场、摆放座签;
- 3) 协助布置会标并检查会标内容;
- 4) 协助摆放会议桌椅,根据会议申请要求,合理划分会场区域,摆放提示牌等服务;
- 5) 协助申办部门调试会场的灯光及空调等设备;
- 6) 茶杯摆放整齐、规范,茶水准备充分;
- 7) 做好会场卫生,保证会场干净整洁,秩序井然有序;
- 8) 检查会场照明、通风、空调等设施是否正常运行,发现异常及时报告;
- 9) 请会议申办部门负责人检查会前准备情况,查漏补缺。

(2) 会中服务工作

- 1) 会务工作人员提前 30 分钟到达会场,做好茶水供应工作;
- 2) 开水温度在 90 度以上,并将空调开启,做好会务准备工作;
- 3) 协助维持会场秩序及礼仪引导工作;
- 4) 茶水服务原则上 15 分钟进行一次续水服务;
- 5) 进行茶水服务时步伐轻盈,面带微笑,操作规范;
- 6) 进入会场后,留心观察会场情况及室内温度,并做好温度调节应对措施。

(3) 会后整理工作

- 1) 清理会场,收拾茶杯、座牌,检查是否有参会人员遗落的物品,并及时上交申办部门负责人或本部门负责人处,并进行登记;
- 2) 清洗整理用过的茶杯、方巾、托盘等并立即消毒以备随时使用。

3) 会场清扫, 关闭空调、相关电器, 锁好门窗;

4) 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。

3.2 会议室清洁及部分领导办公室的保洁服务

(1) 会议室卫生清洁范围: 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、旗杆等所有会议室内的物品。

会议室卫生清洁标准: 以上清洁区域内容无尘土、无污渍、无水渍、无杂物、无手印、物品摆放整齐、规范。

(2) 接待及部分办公室清洁范围: 门、门框、门牌、地面、墙面、各种开关面板、灭火器、钟表、装饰画、办公桌、皮椅、电脑主机、电话机、打印机、碎纸机、显示器、衣架、书柜、沙发、茶几、茶杯、笔筒、茶叶桶、茶水柜、各类装饰物品、暖壶、玻璃、窗台、灯罩、踢脚线、开启扇窗户、把手、纱窗、绿植、旗杆、排风系统、纸篓、会客桌椅。

接待及部分办公室卫生清洁标准:

(1) 每天入室打扫两次。

(2) 办公桌椅、茶几、书柜、电脑、沙发等要每天擦拭, 保持洁净整齐, 做到无灰尘、无污。

(3) 摆放好办公用具, 整理好散乱文件, 并保持桌面上文件、资料的原有位置和顺序, 严禁翻阅各种文件、资料和信函等。

(4) 上、下午上班前清倒纸篓, 清洗茶具、脸盆等用具。

(5) 确保每天开水供应充足, 及时更换新开水。

(6) 会客结束后, 及时清理茶根、纸屑等杂物, 更换茶具等。

3.3 报刊收发服务

及时将报纸和刊物送达相关办公室, 办公楼各领导办公室订阅的各类报刊、杂志、各类需要传送的文件材料, 每天上午 11:30 之前将其报刊杂志, 送往各领导办公室。

4. 工程运维服务

4.1 服务范围:

- (1) 高低压配电系统运行、维护与管理;
- (2) 低压电器、设备设施的维护与管理;
- (3) 空调系统运行、维护与管理;
- (4) 给排水系统的运行、维护和管理;
- (5) 电梯的运行、维护和管理;
- (6) 弱电系统(监控、技防、会议音响、视频、电子显示屏等)运行、维护与管理;
- (7) 消防系统运行、维护和管理;
- (8) 监控室的运行、维护和管理;
- (9) 排风交换系统、排烟系统设备、设施的运行、维护与管理;
- (10) 二次加压水泵设施的维护、保养管理。
- (11) 其它公共设备设施的运行、维护与管理。主要有: 各类标志标识、旗杆、交通标志、路灯、景观灯、围栏、果皮箱、垃圾粪便清运设备设施、停车场设备设施等。

5. 绿化养护服务

- (1) 熟悉包头市青山区人民检察院的绿化面积和布局, 懂得立体绿化基本知识 with 技能, 充分利用绿化地面积, 合理布置花草树木的品种和数量。
- (2) 正确并熟练园林养护机械的操作方法和安全使用规程。
- (3) 负责绿化养护区域内植物的定期施肥、浇水、除草, 并及时的修枝整形, 补栽补种和草坪的管理, 掌握植物病虫害的防治方法。楼内绿植摆放、修剪、浇水、施肥、病虫害防治, 确保观赏效果。
- (4) 保持绿化区清洁, 不留杂草、杂物, 不缺水、不死苗、确保花草生长茂盛。
- (5) 对盆花、绿植进行日常养护, 定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治工作, 做到无无明显枯枝。
- (6) 对枯萎、死亡的花草及时清理。
- (7) 节日期间, 本着节俭原则对办公楼进行装饰、美化。

(五) 物业设施

1. 甲方提供办公场所四间, 办公场所产生的水电等相关费用由甲方承担。
2. 拖把、清洁剂、垃圾桶、水桶、垃圾铲、毛巾等易耗清洁设备由物业公司配置。

3. 除四害相关药品、物资由物业公司承担。
4. 安保、保洁和会服人员需统一制服，费用由物业公司承担。
5. 物业服务范围内的设施设备维修、维护、保养，单次 300 元（含）以下的，费用由物业公司承担，每月承担不超过 2 次（含），2 次以上的，费用由甲方承担；单次费用在 300 元以上的，费用由甲方承担。

（六）人员配置

根据甲方实际需求，物业人员配备如下：项目经理 1 名、会服人员 3 名、设备维修维护人员（含电工）3 名、安保人员 13 名、保洁人员 8 名、绿化维护人员 1 名；食堂人员 6 人，包括主厨 1 名、面案 1 名、帮厨 2 名、洗碗工 1 名、服务员 1 名，以上人员 35 人。

1. 项目经理（1 人）

（1）工作时间：根据业主单位制定的要求执行，24 小时响应。

（2）工作职责：

负责项目日常工作的整体开展和日常巡查工作；

负责因管理工作需要的对外协调工作；

负责处理及解答业主提出的各项问题；

负责对保安、保洁、绿化、维修等各岗位日常工作的开展进行监督检查，发现问题及时协调各部门进行整改处理；

2. 会服人员（3 名）

（1）工作时间：根据业主单位制定的要求执行。

（2）技能要求：熟练掌握会前、会中、会后全流程服务标准和操作规范；仪容仪表整洁大方，着装规范统一，举止得体，始终面带微笑，体现专业形象。

（3）工作职责：

提前获取会议通知，明确会议名称、时间、地点、人数、形式、主办方要求及特殊需求（如席卡、设备、茶水、桌型等）；

根据会议要求，规范、高效地完成会场布置，包括桌椅摆放、座签摆放、会议资料摆放、检查桌椅完好与整洁度、摆放文具（笔、纸）、设置签到台、指示牌等；按规范流程进行茶水服务（通常开场前倒好第一轮水，会中每隔 20-30 分钟或根据主办方要求悄声续水）；使用托盘，动作轻缓，避免发出声响，遵循“左上右

下”（从客人左后侧上水，右后侧撤换）或主办方指定原则；

会议结束后，协助主办方整理资料（如需），迅速、有序地撤除会议用品。仔细检查会场，发现有客人遗留的物品，立即按程序上交并报告。

访客登记：记录访客姓名、联系方式、来访目的等信息，必要时联系被访者确认。

来访接待：热情迎接访客，询问来意，引导至相应区域。

电话接听：及时接听来电，记录信息，解答咨询，转接至相关部门或人员。

信息传递：将访客的需求、投诉、建议等信息传达给相关部门，并跟进处理进度。

3. 设备维修维护人员（3 名）

（1）工作时间：根据业主单位制定的要求执行，24 小时响应。

（2）技能要求：上岗前需提供低压电工作证（特种作业操作证）。

（3）工作职责：

负责全院水、电、门窗、电梯等设施设备维修维护；

每天定时巡视一次各部位机电设备运行状况，发现问题及时上报并处理；

对重大突发性故障，立即通知相关单位进行抢修；

节约材料及水电消耗，做好低耗优质服务；

制定每月五金耗材采购计划，上报业主单位；

根据项目的实际情况，提出节能降耗的优化方案。

4. 安保人员（13 人）

（1）工作时间：共 5 个岗位，13 人轮岗。大门、二楼平台白天每班 1 人，每个岗位 2 人轮岗，消防控制室每班不应少于 2 人，晚上轮岗人员共 5 名，根据排班每晚 4 人轮岗，确保各岗位 24 小时有人；检察办案大厅和 12309 检察服务中心共 2 人，工作时间与青山院干警上班时间一致。

（2）工作职责：

文明执勤、礼貌待人，不粗言秽语，不准打骂群众，不刁难、耍威风，在任何情况下不得与来访人员发生冲突；

24 小时密切注意岗位区域内的各种情况，发现可疑或不安全迹象，应及时处置，必要时向项目经理报告，且随时汇报动态情况，直到问题处理完毕；

掌握在单位门口及主干道活动的人员和车辆状态，维护单位出入口秩序；
严格执行来访登记制度和车辆管理制度，做到人、车、证相符，对身份不明者（无有效身份证件等），应禁止其进入；
提醒和引导车主（司机）进入后按规定路线行驶和固定车位泊车；
认真做好执勤记录，严格执行立岗、问讯、交接班制度，做好交接清楚，责任明确，接班人员未上岗，不准下岗。

（3）技能要求：

消防控制室值班人员具有中级（四级）及以上的消防控制室操作职业技能等级证书。

5. 保洁人员（8人）

（1）工作时间：根据业主单位制定的要求执行。

（2）工作职责：

每日对楼栋大厅、走廊、楼梯间、电梯轿厢等公共区域进行保洁，时刻保持办公大楼干净、整洁、明亮，做到垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀；

公共卫生间每日清洁 2 次，定期更换卫生间厕纸、擦手纸、洗手液等相关用品，做到地面干净光亮、无异味、无积水、无污渍、无杂物，墙面瓷片、门、窗等无灰尘，无随意堆放垃圾或杂物占道；

对各会议室、活动室、图书阅览室、支部党建阵地等公共场所每日清洁 1 次，需时刻保持干净、整洁、明亮；会前确保会议室温度适宜、空气清新、灯光亮度合适、环境整洁无杂物；会后将会议室桌椅、设备等恢复至标准备用状态，清运垃圾，保持环境整洁，为下一场会议做好准备；

各楼层垃圾袋装化，垃圾桶每日清运 1 次，随时保持垃圾桶无异味；

雨污井、化粪池每月检查 1 次，雨污管道每年疏通 1 次；

院内范围的道路、广场、停车场、车库随时清洁，做到干净整洁；根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害，保持无蚊、蝇、虫、鼠害。

每两周对本院公车进行清洗，如有接待任务需及时清洗车辆。

6. 绿化维护人员（1人）

（1）工作时间：根据业主单位制定的要求执行。

（2）技能要求：需懂得园林绿地养护管理基本知识和常见的园林植物病虫害和

相应的防治方法，懂得安全使用和保管药剂、常用肥料。能完成修剪、病虫害防治等工作。

(3) 工作职责：

负责绿化养护及管理，定期对业主单位园区花草树木进行修剪、除草、松土、施肥、浇水、病虫害防治等各项工作，使花木草坪生长健壮、整齐美观；灌木成活率达到 98%以上，乔木成活率达到 100%（因自然灾害等不可抗力因素造成的损失除外）；绿地灌溉系统应经常维护，及时维修，保证灌溉系统正常运转；服从工作安排，按时完成业主单位安排的其它工作。

7. 主厨（1 名）

(1) 工作时间：根据业主单位制定的要求执行。

(2) 技能要求：精通多种烹饪技法，掌握大锅菜和小锅菜的制作，熟悉食材特性与搭配。具备中级以上厨师职业资格；具备较强的后厨团队管理、成本控制和现场调度能力。具有 5 年以上工作经验。

(3) 工作职责：

制定菜单（或执行既定菜单），负责厨房各环节（切配、烹调、面点等）的协调、指挥与监督，确保所有菜品按时、按质、按量供应；

根据用餐人数和菜谱，审核食材申购单，协助控制采购成本，监督食材的验收、储存、领用，减少损耗和浪费，做好成本核算；

负责所有热菜、凉菜的烹制与调味，保证色、香、味、形、营养符合标准，定期研发新菜品，调整菜谱，以适应季节变化和用餐者口味；

严格执行《食品安全法》及厨房卫生制度，确保加工过程安全、卫生，监督厨房各区域的清洁消毒工作，确保符合卫生规范；

指导正确使用和维护厨房设备，排查安全隐患，确保安全生产。

8. 面案（1 名）

(1) 工作时间：根据业主单位制定的要求执行。

(2) 技能要求：熟练掌握各类面团的调制（发酵面团、水调面团、油酥面团等）、成型、熟制技术。严格遵循面点制作卫生规范，了解食材储存条件。能根据用餐高峰合理安排制作流程和时间。具有 3 年以上工作经验。

(3) 工作职责：

负责米饭、馒头、花卷、包子、面条、饼类及各种点心等所有面食制品的制作与蒸制、烤制、煮制；

负责面粉、酵母、馅料等面点原料的领用、保管，确保新鲜、无变质；

根据每日用餐人数和菜单，提前准备和发酵面团，确保开餐时足量供应；

在传统品种基础上，能开发新式、健康的面点品种；

负责和面机、压面机、蒸箱、烤箱等面点设备的操作、清洁与保养，维护面点加工区的卫生。

9. 帮厨（2 名）

（1）工作时间：根据业主单位制定的要求执行。

（2）技能要求：掌握基本的切、片、丝、丁等刀法，操作安全、规范、高效。

了解常见食材的预处理方法和基本烹饪原理。严格遵守食品加工卫生规范，具备良好的个人卫生习惯。具有 2 年以上工作经验。

（3）工作职责：

负责蔬菜的清洗、择拣、去皮、切配；负责肉类、水产的解冻、清洗、切割及腌制等预处理工作；

根据主厨要求，准备调料、辅料，进行初步加工（如焯水、过油），协助主厨完成菜肴的烹制与装盘；

负责切配区、清洗区的清洁卫生，保持案板、刀具、器皿的清洁与分类使用，及时清理厨余垃圾；

协助主厨进行食材的领用、盘点，保持工作台面整齐有序。

10. 洗碗工（1 名）

（1）工作时间：根据业主单位制定的要求执行。

（2）技能要求：熟练掌握洗碗机或手工清洗消毒的标准流程。工作认真，确保每件餐具洗净、消毒彻底、无残留。能适应长时间站立、湿热的工作环境。

（3）工作职责：

严格按照“一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁”流程，负责所有餐具、厨具的清洗、消毒工作；

负责洗碗间及周边区域的卫生清洁，保持地面、台面、水池清洁，垃圾及时清倒；

将消毒后的餐具分类放入保洁柜，检查餐具完好度，及时报损破损餐具；
正确使用和保管洗涤剂、消毒剂，注意安全。

11. 服务员（1 名）

（1）工作时间：根据业主单位制定的要求执行。

（2）技能要求：仪表整洁，举止文明，微笑服务，使用礼貌用语，与后厨、洗碗工紧密配合，确保服务流程顺畅，了解并遵守餐厅服务区域的卫生要求。

（3）工作职责：

负责餐厅环境卫生清洁，桌椅摆放整齐，准备并摆放消毒好的餐具、纸巾、调味品等，了解当日菜品及特色；

引导用餐者有序排队、取餐，维持良好秩序，协助分餐，或提供打菜服务，及时清理餐桌上的空盘、垃圾，保持桌面整洁；

用餐结束后，迅速、彻底清洁所有餐桌、餐椅及地面，将回收的餐具分类运送至洗碗间，协助进行餐厅的全面清洁和整理。

（七）特色专项服务（针对检察院属性）

1、办案工作区服务：为该区域提供专门的保洁服务，服务人员需经过政治审查和专门培训，严格遵守办案区出入规定，不打听、不议论、不滞留。

2、档案室/机要室周边服务：在此类重点保密区域周边工作时，需有本院人员在场或授权，严禁单独进入。

3、应急与保障：配合检察院的节假日值班、专项办案行动、重大会议活动，提供加班、延时服务保障。

二、餐饮管理服务

本项服务旨在为检察院干警及工作人员提供安全、健康、营养、美味的餐饮保障，营造温馨、有序的用餐环境。食堂运营管理需严格遵守国家食品安全法律法规，并体现对干警的人性化关怀。

（一）服务范围与模式

1、服务对象：本院全体在职干警、职工及约定的外来公务人员。

2、服务模式：

供餐形式：提供工作日早餐、午餐，及晚餐（如有需要）。午餐为主要餐次，应提供自助餐或固定套餐+自选窗口等多种形式选择。

运营模式：明确为全托管服务（服务商负责食材采购、烹饪、服务、清洁全流程）。

特殊保障：根据院内工作安排，能为工作日、周末或节假日加班、办案、会议等提供延时餐、预定桌餐、工作餐盒饭等弹性服务。

（二）食品安全与质量管理（核心要求）

1、资质与制度：

服务商及所有食堂从业人员必须持有有效的健康证明。

建立完善的食品安全管理制度体系，包括但不限于《食品采购索证索票制度》、《库房管理制度》、《餐具清洗消毒制度》、《留样制度》、《食物中毒应急预案》等，并上墙公示、严格执行且卫生部门的检查达标。

食堂负责人应具备食品安全管理经验。

2、保持餐厅及后厨整洁。主要包括食品操作台、灶台、售饭台、水池等要随用随擦，无污垢、无杂物、地面无污迹、无积水；冰箱无血水、无异味；灶、餐、厨具及炊事机械设备无油迹，摆放整齐；主副食品库无蝇、无鼠、无蟑、无尘，物品摆放整齐有序，标签分明。

3、保持餐厅的整洁，每次使用后要及时打扫，地面无污迹、无杂物，餐桌椅面干净无尘。

4、食品加工卫生服务项目及服务要求

1)到持有卫生许可证的经营单位采购食品，并相对固定食品采购场所，不经常更换供应商。饭堂内所使用的动物性食品原料在采购时必须索取相关的检验检疫合格证，并查看相关合格标记再次确认。

2)采购新鲜洁净的食品原料。

3)购买在保质期内的定型包装食品，产品标签有生产单位、生产地址、生产日期、保存期及产品配料等内容。

4)不采购来历不明、不能提供相应产品标签的散装食品。

5)不外购冷荤凉菜和糕点制品，不外购已加工好熟食。

6)用于原料、半成品、成品的食品容器和工具标识清楚，做到分开使用。

7)冷冻肉类（包括冻结的熟肉半成品）在烹调前应完全解冻。

8)烧熟煮透所有食物尤其是肉、奶、蛋及其制品，大块食物的中心温度不低于

70℃。

9) 蔬菜烹调程序：一洗二浸三烫四炒。

10) 煮熟闷透四季豆，使其失去原有的生绿色和豆腥。

11) 豆浆要彻底煮熟，煮沸后持续加热 5-10 分钟。

12) 不加工冷荤凉菜。

13) 食品以即制即售为佳，制作完成至提供餐食一般不要超过 2 小时。

14) 剩余食品在再次出售前要高温彻底加热。

15) 不使用发芽马铃薯、野生蘑菇、葫芦瓜等可能含有毒有害物质的原料加工食品。食品分类上架摆放。

16) 食品存放严格做到生熟分开，避免交叉污染。

17) 生、熟食品使用的刀具、砧板严格分开使用。

18) 食品存放严格做到生熟分开，避免交叉污染。

19) 妥善保管有毒害物质，灭鼠药、杀虫剂等有毒有害物质，不得存放在食品库房、食品加工和进餐场所。

20) 存放硝酸盐、亚硝酸盐的容器须有明显标志，避免误食、误用。

21) 冰箱等冷藏设备要定期清洁，并保证冰箱的冷藏效果。

22) 餐具洗消程序：一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁。

23) 热力消毒要求：蒸汽消毒 100℃作用 10 分钟以上，干热消毒 120℃作用 15-20 分钟，煮沸消毒 15 分钟以上。

24) 消毒柜消毒要求：严格按消毒柜指示时间消毒，定期检查，保证消毒效果。

（三）供餐服务与餐品标准

1、餐品配置（以午餐为例）：

主餐：提供凉菜不少于 2 荤、2 素，热菜不少于 3 荤、2 素、1 汤、2 主食（米饭/面食）、1 粗粮/点心、2 水果/酸奶的配置。菜品每周更新，定期轮换。

特色窗口：可设立面食、风味小吃等特色窗口，丰富选择。

营养与口味：注重营养搭配，菜品低油、低盐、健康。兼顾不同地域干警的口味需求，定期征集用餐意见。

特定节气，需根据习俗提供规定菜品（如：冬至吃饺子等）。

2、营养及品种需求：

A、合理搭配、荤素搭配、粗细搭配、冷荤搭配合理，营养丰富。

B、食品制作体现色、香、味的特点。

C、营养要求要符合国家有关现行法律法规，用餐标准应符合成人营养配比。

D、有会议用餐的制作和服务的能力。

3、日常用餐服务：乙方应按周提前制定菜谱，公布菜名，科学配餐，做到营养合理，品种多样，色香味俱全，最大限度满足人员的就餐需求。

早餐：各种粥类、豆浆、牛奶等；面食类馒头、花卷、包子、面包、蛋糕、烧饼、肉饼等；特色咸菜或小菜；

午餐：大荤：鱼肉、牛肉、羊肉、鸡肉、猪排骨等（适当进行调节）；小荤：肉炒或蛋炒；素菜：青菜素炒、凉拌菜；汤；特色拌菜；按照节气提供特色餐食（如冬至吃饺子）。

特色客餐：根据甲方要求烹制。

4、服务质量：

用餐环境：保持餐厅整洁、明亮、空气清新，桌椅摆放整齐，背景音乐舒缓适宜。

服务人员：着装统一、整洁，佩戴帽子、口罩，态度热情、礼貌，打菜分量均匀。

就餐秩序：引导干警有序排队取餐，文明就餐。

有临时紧急餐饮供应任务时，服务人员应积极配合，组织人员给与供餐服务。乙方应对临时餐、加班、防汛等应急任务的伙食有相应的保证措施，对突发停水、停电或厨房设备故障等情况的供餐有相应的保障应对。

三、其他要求

1、所有岗位人员需提供无犯罪记录证明，并接受背景核查。

2、所有员工上岗前须接受针对性培训，包括服务技能、保密条例、司法机关礼仪、消防与安全应急预案。

3、所有服务人员必须与检察院签订保密承诺书，项目公司需建立内部保密教育制度。因泄密造成的一切后果由服务商承担。

4、服务商需为员工配备统一、得体、符合机关形象的工作服和必要的作业工具、安保器械（符合公安规定）。

5、必须为所有服务人员购买足额的工伤保险和意外伤害险。

6、劳动关系：服务商须规范用工，保障员工合法权益，避免发生劳动纠纷影响服务，岗位人员不超过法定退休年龄。

四、考核与奖惩

1、采购人每季度对物业服务质量进行考核，考核满分 100 分，得分 ≥ 90 分视为合格，80-89 分扣减当月费用的 5%，70-79 分扣减 10%， < 70 分招标人有权解除合同。

2、年度内累计 2 次考核不合格，或发生重大安全事故、服务投诉事件，采购人有权单方面解除合同，且中标人需承担违约责任。